

授業概要

本講義は、宿泊産業(主にホテル)の経営について理解し、興味を高めることを目的とする。そのため、宿泊業経営の理論に基づいて海外のホテルと日本のホテルの事例を比較しながら宿泊業におけるビジネス環境について考察し、各ホテルの特質に応じた経営政策を学習する。そして、ホテルの機能や組織、経営システム及びマーケティング戦略等について理解する。また、宿泊業のサービス・ホスピタリティーの本質やマナーなどについても具体的な事例を用いて講義する。

授業計画

第 1 回	オリエンテーション（導入講義）
第 2 回	宿泊業の概要とホテルの歴史
第 3 回	ホテル経営の分類と特徴、組織
第 4 回	サービスと顧客満足の理解
第 5 回	ホテル産業のチェーン経営
第 6 回	ホテル業務の理解①ー客室部門（CONCIERGE、FRONT、HOUSEKEEPING、BEEL、DOOR）
第 7 回	ホテル業務の理解②ー飲食部門（FOOD & BEVERAGE、BAR、宴会）
第 8 回	ホテルのマーケティング戦術
第 9 回	ホテルの会計・施設・安全管理
第 10 回	ホテルの人的資源管理（人事管理、職務管理、訓練管理など）
第 11 回	ホテルの経営環境と経営戦略
第 12 回	ホテルの消費者行動と経営情報システム
第 13 回	ホテル経営の事例分析①
第 14 回	ホテル経営の事例分析②
第 15 回	授業のまとめ
第 16 回	学期末試験(または学期末レポート)

到達目標

- ①宿泊業の経営や具体的なオペレーションの仕組みについて理解する。
- ②日本の宿泊産業の現状と課題及び改善方法についての理解を高める。
- ③ホスピタリティー産業における接客の基本的なマインドやマナーについて理解する。

履修上の注意

講義は、パワーポイントを用いて行い、映像を使用することもあるため、しっかり筆記すること。そして、必要に応じて、実際ホテルの見学(学外授業)を行う可能性があるが、その場合は事前に案内する。(今年度は、COVID-19 の状況により中止の可能性あり。) また、学習の効率向上のため、授業の順番が変わることがある。

予習・復習

授業内容の筆記を基に復習し、授業で扱った事例を参考に興味のある分野について関連書籍やインターネットなどを調べ、次回の授業に備えましょう。

評価方法

学期末試験（または学期末レポート）40%、授業内レポート 30%、受講態度 30%を総合的に評価する。

テキスト

講義はパワーポイントを用意し、必要に応じて資料を配布する。