

科目名	サービスマネジメント事例研究			ナンバリング	BUS261	授業形態	講義
対象学年	3 年	開講時期	後期	科目分類	選択	単位数	2 単位
代表教員	佐原太郎	担当教員					

授業の概要	本講義は、サービスマネジメント戦略を実践している企業等の事例を研究することで、サービス商品に関する管理知識を深めることを目的とする。						
到達目標	1.事例を中心にサービス産業の実態や現状を理解することができる。 2.日常生活で利用しているサービスを、サービスを提供する企業の視点から分析的に検討することができる。						
学習のアドバイス (勉強方法、履修に必要な予備知識など)	各授業のテーマに関わる関連資料やキーワードなどをインターネットや新聞などの媒体を活用し事前に調べておいて、各授業の内容を正確に理解するようにする。また、グループディスカッションや質問などを通じて、各授業に積極的に参加し、学習成果を高めるようにする。						
ディプロマポリシーとの 関連	【教養学部 地域教養学科のディプロマポリシー】						
	○	1. 専攻分野それぞれの基礎的な知識を確実に身につけ、それらを活用して基本的な問題を解決することができる。					
	○	2. 専攻分野それぞれの基本的スキルを、地域社会に貢献するために活用することができる。					
	○	3. 自分の意見や考えを説明し、他者と協調して積極的にコミュニケーションをとることができる。					
		4. 広い視野と論理的・批判的思考力を身につけ、困難な課題や予測不能な事態に直面しても適切に対処することができる。					
		5. 社会の一員としての自覚を持ち、社会生活の場において、地域を支える社会人・職業人としてふさわし関心・意欲・態度を示すことができる。					

標準的な到達レベル(合格ライン)の目安	理想的な到達レベルの目安
①商品とサービス商品の違いや特徴などが説明できる。 ②業種別・業態別サービスマネジメントの概念とその特徴が説明できる。	サービスマネジメントの概念と内容を正確に理解し、それに関連する事例を挙げながら、サービス・マネジメント戦略の分析枠組みに沿って説明できる。

成績評価観点 評価方法	知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合
定期試験(中間・期末試験)							
小テスト・授業内レポート	○	○					75%
宿題・授業外レポート							
授業態度・授業への参加			○	○			10%
プレゼンテーション	○	○			○		15%

課題、評価のフィードバック	講義の最後に、講義内容に関する振り返り小テストを実施し(manab@を使用)、次授業の冒頭で解説する。
---------------	---

	回次	テーマ	授業内容	備考
授業計画	第1回	イントロダクション	授業の目的や到達目標、授業内容について解説する。	
	第2回	サービスマネジメントの概念と特徴	サービスマネジメントの概念や特徴について解説する。	
	第3回	サービスマネジメントの管理方法	サービスマネジメントの管理方法について解説する。	
	第4回	事例研究①　－宿泊関連業態－	観光産業としての宿泊関連業態について解説する。	
	第5回	事例研究②　－フードサービス関連業態－	フードサービス関連業態について解説する。	
	第6回	事例研究③　－運送関連業態－	航空会社や宅配会社などの運送関連業態について概説する。	
	第7回	事例研究④　－インターネット関連業態－	インターネット関連サービス業態について解説する。	
	第8回	事例研究⑤　－通信関連業態－	通信関連業態について解説する。	
	第9回	事例研究⑥　－地域ブランド－	地域ブランドの成功・失敗事例について解説する。	
	第10回	事例研究⑦　－地域特産品－	地域特産品の開発事例について概説する。	
	第11回	事例研究⑧　－地域活性化のためのデザイン戦略－	地域活性化におけるデザイン事例について解説する。	
	第12回	事例研究⑨　－シェアリング・エコミー－	共有経済に関連するサービス企業について解説する。	
	第13回	サービス商品に関する事例研究の発表①	サービス商品の事例を各自で取り上げ、調査し、その特徴をまとめて発表する。	
	第14回	サービス商品に関する事例研究の発表②	サービス商品の事例を各自で取り上げ、調査し、その特徴をまとめて発表する。	
	第15回	総括	最終成果の発表の振り返りと、これまでの授業全体をまとめる。	
	試験	試験は実施しない。		
授業の進め方		参加型授業を目標に、講義中に質疑応答をしながら進めていく。		
授業外学習の指示		講義の内容を復習する。不明な点がある場合は教員に質問すること。 （授業外学習時間： 毎週　90　分）		

教科書	教科書は使用しない。随時、資料を配付する。
参考書	「日本経済新聞」、「日経MJ（流通新聞）」など。
参考URLなど	特になし
その他	「サービスマネジメント1,2」を履修していることを前提として講義を行う。知識定着のため、他の経営学・マーケティング関連科目もあわせて履修することが望ましい。