

科目名	観光実践マネジメント講座
担当者名	瀬戸川礼子/安藤勝洋

### 【科目の目的】

本講義は、経営ジャーナリスト・中小企業診断士である講師が約30年にわたる取材の中で培った知見を、現役の女将（おかみ）さんおよびクレーム対応のプロとともに紹介していく講座です。  
観光サービス業をはじめ、あらゆる事業に欠かせない高付加価値化。この土台となる考え方と具体的な実践マネジメント方法を、良い会社の事例とともに学びます。  
全国の旅館、ホテル、飲食業、またものづくり企業など、多様な業界に高付加価値化のヒントがあります。  
現地の写真や図表を用いながら、感性と論理の両面から実践的なマネジメントを学びます。  
また、現場のプロをゲスト講師に迎え、リアルな思いと行動を直接聞く機会も設けます。  
（学士基盤力）想像力・表現力、実践力・問題解決力

### 【到達目標】

#### （知識・理解）

・付加価値の基礎や実践について人に説明できる。

#### （思考・技能・実践）

・付加価値という概念を自分の中に培い、応用できる。

#### （態度・志向性）

・情緒的感性と論理的思考を同時に育み、行動につなげる。

### 【授業内容】

- 第1回（10/4 水） 高付加価値を目指す組織マネジメント理論 顧客満足（CS）と社員満足（ES）
- 第2回（10/11 水） 事例1：ゲスト講師：富山県「ホテル黒部」女将・中島ルミ子さん
- 第3回（11/18 水） 事例2：ゲスト講師：宮城県「南三陸ホテル観洋」女将・阿部憲子さん
- 第4回（10/25 水） 中間まとめ
- 第5回（11/1 水） 事例4：ゲスト講師：石川県「宝生亭」女将・帽子山麻衣さん
- 第6回（11/8 水） 事例5：ゲスト講師：クレーム対応のプロである高萩徳宗さん
- 第7回（11/15 水） 事例6：異業種の好例に学ぶ高付加価値マネジメント
- 第8回（11/22 水） まとめ

#### （授業外の学修）

- ・授業後に課題レポートを提出する。
- ・Web等を通じて講義の事前・事後にゲスト講師の取り組みについて自習を行う。

### 【教育方法】

Zoomによる同時双方向型の遠隔授業で実施します。  
実施後1週間程度、オンデマンド配信を行います。

#### （実務経験のある教員による教育方法）

経営ジャーナリスト・中小企業診断士である実務経験をいかし、当該科目の理論と実践とを統合させた教育を行います。

### 【評価方法】

#### （知識・理解）(30%)

各回の講義の感想

#### （思考・技能・実践）(40%)

課題レポート

#### （態度・志向性）(30%)

各回の授業参加姿勢

**【必携図書】**

『女将さんのこころ その三』旅行新聞新社（2021/12/1）

**【参考図書】**

『「いい会社」のよきリーダーが大切にしている7つのこと』内外出版社（2017/11/24）  
ほか授業内で適宜紹介します。

**【履修上の注意】**

- ・本科目は、16：30～18：00の時間帯にオンライン（Zoom）で実施します。
- ・著名なゲスト講師をお呼びしますので、遅刻厳禁でお願いします。

**【履修者へのメッセージ】**

こんにちは。講師の瀬戸川礼子です。約30年間の取材歴の中で、一般企業および旅館の女将さん取材を同時並行で行ってきました。全国3000社を超える現地取材で見聞きした「高付加価値」への取り組みの中から、売り手・買い手・世間の三方にとって有益な、持続可能な実例を、写真や図ともに分かりやすくご紹介します。また、現場の実践的な話をゲスト講師に学ぶ時間も設けています。理論と実践と共に学んで活かしましょう。