

令和4年度開講科目

科目名					
観光実践マネジメント講座					
適用プログラム					
観光高度化人材育成プログラム					
担当者					
仲田道弘／杉山歩					
開講期	後期（10/12～1/25）	履修年次	1～4年	必修選択別	選択
単位数	1単位	時間数	15時間	授業形式	オンライン※オンデマンド併用
カテゴリ	実践科目	定員	100人	受講料	14,300円
【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瀬戸川礼子さんが約30年にわたる取材の中で培った知見を、現役の女将さん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（10/12 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（10/26 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（11/16 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（11/30 水） 中間まとめ 第5回（12/14 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（12/28 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（1/11 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（1/25 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瀬戸川礼子さんの実務経験をいかし、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、14:50~16:20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、遅刻厳禁をお願いします。

【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。