

講義名	サービス経営論			授業形態	
担当教員	楠奥 繁則	開講期・曜日・時間	前期 月曜日 3 時限		
		単位数	2	履修開始年次	2 年生

主題と概要

本講義では、サービス経営の理論と事例研究を通じて、企業が持つ「コンセプト」の意義と価値創造の仕組みを学ぶ。Barnardの組織論や競争戦略論、マーケティング理論を基礎に、実在企業の事例を分析しながら、組織の目的や協働の在り方を考察する。また、サービス価値の理解を自己のキャリア形成と結びつけ、「自分は何を売りにできるのか」を主体的に考える力を養う。

到達目標

- (1) サービス経営に関する基礎理論および「コンセプト」の意義を説明できる。
- (2) 企業事例を理論に基づいて分析し、価値創造の仕組みを考察できる。
- (3) 自身のキャリアや強みを「売り物」という視点から整理し、主体的に将来を構想できる。

提出課題

授業期間中に確認テストを実施する。

課題（レポートや小テスト等）に対するフィードバックの方法

授業内にて確認テストの解答を提示し、補足解説を行う。

評価の基準

確認テスト20%、定期試験80%で評価する。

履修にあたっての注意・助言他

授業で扱う理論や事例を、自身のアルバイト経験や将来のキャリアと重ね合わせながら主体的に考える姿勢を大切にほしい。

教科書

.使用しない。

参考図書

.ストーリーとしての競争戦略.	楠木建	東洋経済新報社	3300	9784492532706
-----------------	-----	---------	------	---------------

その他

授業計画

- (1) あなたの「売り物」は何ですか : 卒業後のキャリアについて考える
【予習】講義資料を通読し、主要概念やキーワードを整理しておく(120分程度) 【復習】講義内容を振り返り、重要概念をノートにまとめるとともに、不明点や関心を持ったテーマについて文献や資料を調べ理解を深める(120分程度)
- (2) コンセプトについて
【予習】講義資料を通読し、主要概念やキーワードを整理しておく(120分程度) 【復習】講義内容を振り返り、重要概念をノートにまとめるとともに、不明点や関心を持ったテーマについて文献や資料を調べ理解を深める(120分程度)
- (3) Barnard組織論 : 組織三要素について
【予習】講義資料を通読し、主要概念やキーワードを整理しておく(120分程度) 【復習】講義内容を振り返り、重要概念をノートにまとめるとともに、不明点や関心を持ったテーマについて文献や資料を調べ理解を深める(120分程度)
- (4) Barnard組織論 : 有効性と効率について
【予習】講義資料を通読し、主要概念やキーワードを整理しておく(120分程度) 【復習】講義内容を振り返り、重要概念をノートにまとめるとともに、不明点や関心を持ったテーマについて文献や資料を調べ理解を深める(120分程度)
- (5) ストーリーとしての競争戦略からみた「共通目的(目標)」の考え方(創り方)
【予習】講義資料を通読し、主要概念やキーワードを整理しておく(120分程度) 【復習】講義内容を振り返り、重要概念をノートにまとめるとともに、不明点や関心を持ったテーマについて文献や資料を調べ理解を深める(120分程度)
- (6) マーケティングについて : 4Psからみたマーケティング
【予習】講義資料を通読し、主要概念やキーワードを整理しておく(120分程度) 【復習】講義内容を振り返り、重要概念をノートにまとめるとともに、不明点や関心を持ったテーマについて文献や資料を調べ理解を深める(120分程度)
- (7) マーケティングについて : 『ボカリスエット』の事例
【予習】講義資料を通読し、主要概念やキーワードを整理しておく(120分程度) 【復習】講義内容を振り返り、重要概念をノートにまとめるとともに、不明点や関心を持ったテーマについて文献や資料を調べ理解を深める(120分程度)
- (8) 「セブンイレブン」のコンセプト
【予習】講義資料を通読し、主要概念やキーワードを整理しておく(120分程度) 【復習】講義内容を振り返り、重要概念をノートにまとめるとともに、不明点や関心を持ったテーマについて文献や資料を調べ理解を深める(120分程度)
- (9) 「楽天市場」のコンセプト
【予習】講義資料を通読し、主要概念やキーワードを整理しておく(120分程度) 【復習】講義内容を振り返り、重要概念をノートにまとめるとともに、不明点や関心を持ったテーマについて文献や資料を調べ理解を深める(120分程度)
- (10) 「サウスウエスト航空」のコンセプト
【予習】講義資料を通読し、主要概念やキーワードを整理しておく(120分程度) 【復習】講義内容を振り返り、重要概念をノートにまとめるとともに、不明点や関心を持ったテーマについて文献や資料を調べ理解を深める(120分程度)
- (11) 「彩事業」のコンセプト
【予習】講義資料を通読し、主要概念やキーワードを整理しておく(120分程度) 【復習】講義内容を振り返り、重要概念をノートにまとめるとともに、不明点や関心を持ったテーマについて文献や資料を調べ理解を深める(120分程度)
- (12) 「黒川温泉」のコンセプト
【予習】講義資料を通読し、主要概念やキーワードを整理しておく(120分程度) 【復習】講義内容を振り返り、重要概念をノートにまとめるとともに、不明点や関心を持ったテーマについて文献や資料を調べ理解を深める(120分程度)
- (13) コンセプトについて再考 : 大学の学祭の事例
【予習】講義資料を通読し、主要概念やキーワードを整理しておく(120分程度) 【復習】講義内容を振り返り、重要概念をノートにまとめるとともに、不明点や関心を持ったテーマについて文献や資料を調べ理解を深める(120分程度)
- (14) コンセプトについて再考 : 5つの経験価値モジュールとその限界
【予習】講義資料を通読し、主要概念やキーワードを整理しておく(120分程度) 【復習】講義内容を振り返り、重要概念をノートにまとめるとともに、不明点や関心を持ったテーマについて文献や資料を調べ理解を深める(120分程度)
- (15) あなたの「売り物」は何ですか : まとめ

授業形態（アクティブ・ラーニング）

ア：PBL（課題解決型学習）	イ：反転授業（知識習得の要素を授業外に済ませ、知識確認等の要素を教室で行う授業形態）
ウ：ディスカッション、ディベート	エ：グループワーク
オ：プレゼンテーション	カ：実習、フィールドワーク
キ：その他（A/L型であるけれども、以上の項目のいずれにも該当しない場合）	

卒業認定・学位授与の方針と当該授業科目の関連

本講義は、サービスの特性である同時性・無形性・価値共創などの視点を踏まえ、サービス企業における価値創造とマネジメントの仕組みを理論的に理解することを目的とする。Barnardの組織論や競争戦略論、マーケティング理論などを基礎として企業事例を分析することで、供給者と生活者の複眼的視点からサービスを捉える力を養う。また、サービス社会における企業の課題を理解し、サービスの創造や革新に関する問題探索および改善策・解決策を提案するための基礎的能力の修得を目指す。

双方向授業の実施及びICTの活用に関する記述

授業内において適宜、教員との対話形式によるディスカッションや意見交換を行い、双方向型の授業を実施する。

実務経験の有無及び活用

備考

--