

講義名	サービス産業論			
担当教員	碓井 將夫			
開講期・曜日・時限	後期 火曜日 3時限	授業形態	講義	
履修開始年次	2年生	単位数	2	備考

**主題と概要**

日本の産業は大きく3つに区分される。第一次産業、第二次産業、第三次産業です。第一次産業は、農業、林業、漁業を主体とするもので、対自然の産業です。第二次産業は、製造物、加工物です。日本はモノづくりの国といわれますが、そのことである。それ以外は、第三次産業と呼ばれている。これがサービス業である。つまり、産業は人間と自然の関係から始まり、人間とモノの関係に置き換えられ、さらに高度化し人間と人間関係になってきた。日本のGDPは、2014年度約519兆円です。GDPとは、その年の日本の全部産業が一定期間内に産出した富（付加価値・儲け）を総計したものである。その内、サービス産業が占める割合は、全体の74%、全額換算すると、約380兆円である。そして、労働人口が、全就労人口6000万人に対して4138万人が従事している。それは、最早、日本の基幹産業である。サービス産業は、これまで驚くべき成長を遂げ、大連動に基づき工業社会モデルに代って経営されてきた。その原動力は単純に、製品そのものの価格を極限にまでおさえ、販売方法を顕微鏡化し、お客様に提供するという仕組みそのものであり、顧客に直接サービスを届ける従業員に価値の重点がおかれていなかった。新しいモデルでは、有形・無形を問わず製品やサービスの販売、その受け渡しには、人が介在するという観点から、これら顧客接点を預かる人々に価値の重点をおくという産業モデルの構築が求められている。本講義では、まずサービス産業の現状およびその特徴を第一次産業、第二次産業と比較し明らかにするとともに、また、サービス産業全体を構成する個々の産業にも焦点をあて事例を研究する。そして、産業の最大の特徴として人間と人間との関係性をベースにした将来の展望について講義を行う。

**到達目標**

サービス産業を形成する主要業界分野の発展の歴史、それら業界構造、その現状や課題を解説し、将来の展望について述べることができる。

**提出課題**

授業毎にテーマに基づき小演習を実施する。なお、提出方法は、RYUKportalのレポート欄より提出すること。

**課題（レポートや小テスト等）に対するフィードバック**

講義の最初に前回の小演習の解答及び要点の確認、小演習の全般的な講評を行う。また、特異な考え方や意見があった場合はコメントを加えるようにする。

**評価の基準**

評価は、講義毎の小演習の結果及び、期末試験により総合評価を行う。

**履修にあたっての注意・助言他**

講義の際に、事前に講義登録から次回分の資料を添付送付する。

教科書	.サービス・マネジメント概論	作古貞義編著	学文社	2900円+税	4-7620-1569-5
-----	----------------	--------	-----	---------	---------------

**プリント資料及び参考文献**

授業毎に、事前に講義登録から添付送付する。

**授業計画**

01・・・テーマとキーワード  
02・・・サービス産業とは：「サービスとは、何か」  
03・・・サービス産業の現状：「ビジネスサービスの提供」  
04・・・サービス産業の分類：「サービスと消費者」  
05・・・サービス産業の分類：「ベテイクラックの法則」  
06・・・サービス産業の分類：「経済のサービス化」  
07・・・サービス産業とサービス業：「繁栄を支える仕組み・交換の誕生」  
08・・・サービス産業とサービス業：「交換の媒体物・金銭業」  
09・・・サービス産業の発展過程：「交換の産業・サービス産業」  
10・・・サービス産業の発展過程：「サービス産業の発展過程」  
11・・・サービス産業の発展過程：「サービス産業の国際化と貿易摩擦」  
12・・・サービス産業の発展過程：「Eコマース・通信販売業の台頭」  
13・・・サービス産業の発展過程：「GIGAにあるビジネスモデル」  
14・・・サービス産業の発展過程：「モノからサービスへ」  
15・・・サービス産業とは：「まとめ」

講義日が前後する場合は、変更する場合があります。

**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型であるけども、以上の項目のいずれにも該当しない場合）	

**準備学修（予習・復習等）の具体的な内容及びそれに必要な時間**

予習として、次回分の講義資料を講義登録にて事前掲示を行う。約2時間程度熟読すること。また、要点をまとめること。また、小演習後に、再度、約2時間程度復習として小テストの問いにあったところを中心によく読み返しその内容を確認すること。

**卒業認定・学位授与の方針と当該授業科目の関連**

人間社会学部人間社会学科では、現実社会の様々なテーマに取り組み、よりよい人間社会を創造することができる学生を育てます。学生は、卒業時において、本学の学生が共通に身につけておくべき資質・に加え、以下のような、各コースに共通する資質・能力を身につけておくとともに、選択したコースに応じて、より専門的な資質・能力を身につけておくものとします。本学は、「普通科併設大学制」に基づき、人間社会学部人間社会学科に所定の履修年次し所定の単位を修得したことをもって、人間社会学部人間社会学科の学生として卒業時に身につけておくべき資質・能力を身につけたものとみなし「学士(人間社会学)」の学位を授与します。また、社会の仕組みや働き、日常生活や文化、人々の心理など、現実社会の様々なテーマに取り組み、よりよい人間社会を創造することができます。統計調査やフィールドワークなどの実証的な調査研究の方法、コミュニケーション能力を身につけ、それらを社会活動、ビジネス、理用に実証的に活用することができます。さらに、社会構造や社会制度といった社会の仕組みや働き、地域社会における人びとの生活や文化などについて専門的な知識を有し、さまざまなことからの社会における役割や意義を理解し、考えることができます。社会の問題や人びとの考え方を捉えることができ、社会共創・産学連携、インターンシップなどで現実社会との接点を持ち、「社会人」として活躍できる基礎的な能力を身につけ、より良い社会を実現するための新しい社会、文化を創造することができます。

**双方向授業の実施及びICTの活用に関する記述**

講義毎に、小演習を実施し、次回講義の最初に、小テストの解答、小演習の全般的な講評を文書にて行う。また、小演習において異なった意見や考え方があった場合には、さらにコメントを加える。

**実務経験の有無及び活用**

「実務経験あり」：私は、ホテル経営、外食経営、学校経営と一貫してサービス産業に関わってきた。サービス産業は、つきつめれば、人対人へのもの、労役、知識などとそれぞれの対価との交換の産業である。サービス産業を構成する各産業にどのような付加価値が構成、付加され、何がそれら産業あるいは事業の競争力を生んでいるのか、実務面を中心に講義を行う。

**備考**

講義毎に、いくつか必ずキーワードが出てくるため、それらキーワードをさらに書籍やインターネットで調べ、周辺知識も合わせて学習すること。

講義毎に、いくつか必ずキーワードが出てくるため、それらキーワードをさらに書籍やインターネットで調べ、周辺知識も合わせて学習すること。