

科目名（英文表記）	統合科目 I（サービスマネジメント） （Integrated Subjects I）		
科目区分	発展科目	単位数	2 単位
担当教員名	内田 純一	ナンバリング	MBA_E_IS 6311
研究室番号	5 1 3	研究室電話番号	2 7 - 5 3 8 9
Eメール・アドレス	uchida@res.otaru-uc.ac.jp		
<b>授業の内容及び方法：</b> 次頁以降に記載			
<b>授業の目的：</b> <p>サービスマネジメントとは、サービスという商品の開発手法から、サービスを提供する仕組み、サービスから継続的に利益を創出する全体像の設計までを学問的対象とする総合的なマネジメント論であり、単なる接客技術の方法論ではない。別の言い方をすれば、サービスマネジメントとは、サービスを中核としたビジネスモデル論であり、戦略論や組織論、マーケティング論などの知見を総合して考える論理の集積である。サービスマネジメントにおいて接客技術とは、表層的なものではなく、ビジネスの仕組みが整備された結果として紡ぎ出されるものと捉えられている。このようにサービスマネジメントは、ビジネスに関わる基礎的な知見の上に成立している点でも、まさに統合科目であると言えるのである。</p> <p>本講義では、飲食・宿泊、観光・レジャー、医療・介護といった、いわゆるホスピタリティ産業だけでなく、流通、物流、対事業所支援、家事代行・育児支援といった生活に密接したサービス業全般を扱う。もちろん、ICT 企業を筆頭に、家電・自動車などの製造企業の多くがサービスで稼ぐ時代にシフトしている（サービサイジング）。そのため、本講義で取り扱う産業分類も第三次産業の範疇にとどまらない。</p> <p>地方発サービス・イノベーションを意識しながら、昨今のシェアリング・エコノミー下での実践の動向についても理解できるよう対応していきたい。</p>			
<b>到達目標：</b> <p>在学中もしくは卒業後に、サービスに関わる新規事業あるいは新たなアイデアに基づくサービス業を起業する際に必要なビジネスモデル構築能力を身につけるほか、既存企業のサービス生産性向上のためのコンサルテーションを実践できる分析スキルを身につける。</p>			
<b>参考文献：</b> <p>参照する企業事例（ケース）については開講時に manaba にアップロードする。講義で説明する理論のより深い理解を求める受講者には、以下の文献を手引き書として推奨する。</p> <p>●近藤隆雄（2012）『サービス・イノベーションの理論と方法』生産性出版</p> <p>*その他の参考文献は講義内で適宜紹介するほか、札幌サテライトの配架図書として「サービスマネジメント」のコーナーを用意しているので随時閲覧されたし。</p>			
<b>成績評価の方法：</b> <p>講義参加度（事前・事後課題 20%、討議や発表時の貢献度合い 10%）：計 30%          課題・試験（小レポート 10%、小テスト 40%、ビジネスプラン課題 20%）：計 70%          *評価に不服がある場合は、不服申請書をもって教務委員長に申し出ること。</p>			
<b>履修上の注意事項：</b> <p>総講義時間の 1/3 を超える欠席は不可扱いとなる。</p>			