

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		
授業の内容及び方法： 次頁以降に記載			
<p>授業の目的：</p> <p>サービスマネジメントとは、サービス商品の開発手法から、サービスを提供する仕組み、そしてサービスから継続的な利益を得ていく全体像の設計までを学問の対象とする総合的なマネジメント論である。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、マーケティング論、組織論、戦略論などの知見を総合して考える論理の集積である。その意味で、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発展的に成立しており、統合科目と呼ぶにふさわしい授業であると言える。そのため、本授業では基本科目で扱った経営理論の土台の上に、サービス理論が積み重なっていくイメージを受講者が持てるよう、サービス経営におけるマーケティング論的側面、そして組織論的側面、あるいは戦略論的側面といったようなトピックを立てた講義も展開する。</p> <p>なお、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ため、本講義で取り扱う企業事例の対象は、第三次産業の範疇だけにとどまらず、第二次産業も含まれている。</p> <p>地方のビジネススクールで開講されるサービスマネジメント科目であることに鑑み、地方発のサービス・イノベーションを創出するためのスキルを身につけるといった目的を意識しながら、講師側はサービスに関する多角的な視野を受講生が獲得できるようサポートする。</p>			
<p>到達目標：</p> <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>			
<p>参考文献：</p> <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>			
<p>成績評価の方法：</p> <p>講義参加度（事前・事後課題 25%、討議や発表時の貢献度合い 10%）：計 35%</p> <p>課題・試験（講義後の小テスト 45%、ビジネスプラン課題 20%）：計 65%</p> <p>*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>			
<p>履修上の注意事項：</p> <p>総講義時間の 1/3 を超えて欠席すると、評価上「不可」となるよう講義設計されている。</p>			