

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対象とする総合的なマネジメント論である。換言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、経営戦略、工学などの知見を総合して考える論理の集積である。そのため本講義では、ビジネスに関わる基礎的かつ横断的な知見の上に、サービスに関わる発展的な論理が積み重なっていくイメージを受講者が持てるよう科目設計されている。</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、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、取り扱う企業事例の対象には、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できるスキル醸成を意識している。とりわけ、国家的課題かつ地方においてより深刻な課題である〈サービス生産性向上〉について特に注力した講義内容とする。</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>下記の文献を教科書（必携）として使用する。</p> <p>●内田純一（2025）『サービスファースト！：生産性を高める活動ベース戦略』中央経済社。 また、補助教材には以下を紹介するが、必携ではないので興味と関心に応じて参照のこと。</p> <p>○内田純一（2025）『ホスピタリティの戦略論理：感情労働と接客対話の経営学』小樽商科大学出版会。</p> <p>*その他の参考文献は講義内で他、参照する事例（ケース）や補助教材については随時、manaba にアップロードする。講師の個人 WEB サイトでも関連文献を紹介しているので参照のこと（https://www.otaru-uc.ac.jp/~uchida/）。</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% 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% *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>			