

2025 立命館MBA エッセンシャルズ ホスピタリティ経営入門 コース
各回の講義概要

第1回 2025年6月17日(火) 19:00~20:30

テーマ：ホスピタリティ経営は何を問題にしているのか？——「おもてなし」の功罪を考える

キーワード：サービス、ホスピタリティ、おもてなし、関係性のマネジメント、知覚品質

授業概要：

日本では、ホスピタリティはサービスよりも優れた行為であり、しかも「おもてなし」と同義のものとして捉える考え方が定着しています。そのような理解で本当に良いのでしょうか。宿泊業や飲食業といったホスピタリティ産業もサービスを提供しているわけで、その意味では、サービス産業であることに変わりはありません。そこで、サービスやサービス経営の基礎概念にも言及しながら、ホスピタリティ経営ではどのような経営課題を扱うのかについて理解を深めます。

※ ディスカッションを取り入れた双方向型の授業にしていきたいと考えていますので、ぜひ、ビデオオンによる授業参加にご協力ください。

第2回 2025年6月24日(火) 19:00~20:30

テーマ：「外資系」ホテルの経営はどのように行われているのか？——コンセプトからマーケティング、そして総支配人(GM)の仕事まで

キーワード：ホテルオペレーター、MC方式、ホテルブランド、総支配人(GM)、GOP(償却前営業利益)、サービススケープ

授業概要：

近年、大都市を中心に、いわゆる「外資系」ホテルの進出ブームが続いている。実は「外資系」という言い方は必ずしも正確ではなく、「ヒルトン」や「ハイアット」といったホテルも、そのオーナーは日本企業だったりするわけです。「外資系」ホテルで働くといつても、ほとんどの場合、日本企業で働くことがほとんどです。そうした「外資系」ホテルにおいて総支配人(GM)の役割はとても重要です。そこで、そのような「外資系」ホテルの経営の仕組みについて明らかにしながら、その実態に迫ります。

第3回 2025年7月1日(火) 19:00~20:30

テーマ：従業員がやめないようにするには？——「真実の瞬間」と人材マネジメント

キーワード：真実の瞬間、企業文化、経営理念、内部サービス品質、インターナルマーケティング

授業概要：

旅館やホテルでは、人手を通じてサービスを提供するわけですから、顧客接点でサービス提供に従事する人材のマネジメントはとても重要な経営課題です。ところが、マネジャーはその顧客接点において、本当に価値のあるサービスが提供されているのか、「真実の瞬間」をいちいち目撃することができないのです。その上マネジャーは、全ての業務をマニュアル化することもできない中で、人を動かしていくかなければなりません。ホスピタリティ産業はこうした難題にどのように対処すべきか、解決への糸口を探っていきます。