

授業科目名	観光サービスとホスピタリティ		
単位数	2	授業形態	講義
担当教員	竹田 明弘		
開 講	南紀熊野サテライト	区 分	大学院
実施日・時間	5月12日(土) 10:00~17:00		
	5月19日(土) 13:00~17:00		
	5月20日(日) 10:00~17:00		
	5月26日(土) 10:00~17:00		
【講義内容】			
第1回 サービスマネジメントとホスピタリティ			
第2回 宿泊産業のマーケティング			
第3回 宿泊産業におけるマネジメントと顧客満足			
第4回 観光サービスとホスピタリティ			
【テキスト・教材】			
テキスト・教材は適宜配布			
参考文献：1. 近藤隆雄「サービスマネジメント入門」生産性出版			
2. 山本昭二「サービスマーケティング入門」日本経済出版社			
3. 服部勝人「ホスピタリティマネジメント入門」丸善			
【成績評価】			
講義参加			
レポート			
【事前学習】			
サービスマネジメントの基礎、観光産業の特徴などについての知見を学習していることが望ましい。			