

(学) 宮崎総合学院 宮崎サザンビューティ専門学校
授業シラバス

授業科目名	運営管理		科目コード	1501011	
開講クラス	美容昼間課程専門科	コース		学 年	1, 2年
担当教員	津田 純一				
	実務経験教員 (<input checked="" type="radio"/> ・ 無)				
開講時期	前期・後期・ <input checked="" type="checkbox"/> 通年・特別講義・その他		授業コマ数	35時間	
	<input checked="" type="checkbox"/> 必須 ・ 選 択 ・ 選択必須		単 位 数	1単位	
使 用 テキスト1	書 名	運営管理			
	著 者	公益財団法人 日本理容美容教育センター			
	出版社	同上			
使 用 テキスト2	書 名				
	著 者				
	出版社				
参考図書					
授業形態	<input checked="" type="checkbox"/> 講義 ・ 演習 ・ 実習 ・ 実験 ・ その他 ()				
<p><授業の目的・目標> 美容業において、適切な接客態度がいかに重要であることを自覚させるとともに、消費者対応の基本を学ばせ、実践する能力を身に付けさせること。経営の基本的事項を学習することによって、美容業における科学的な経営管理手法の重要性を認識させ、美容所の経営に役立たせる</p>					
<p><授業の概要・授業方針> 社会生活におけるルール、マナー、エチケットについて、接客面で理解させ、苦情処理など基本的事項について、美容業における実例を挙げ学ばせる。経営管理、労務管理について、実例を交えて理解させる</p>					
<p><成績基準・評価基準> 期末試験結果によるもの。 100点満点中、80点以上で優、70点以上良、60点以上可。 60点以下は追試、レポートにより可の判定とする。</p>					
<p><使用問題集・注意事項></p>					
<p><授業時間外に必要な学修内容、関連科目、他> 接遇教養（ビューティコーディネイト）</p>					

授業科目名		運営管理
回	授 業 内 容	備 考
1	第1編 経営者の視点 第1章 経営とは経営者とは 第1節 経営が必要とされる理由	
2	第2節 継続が難しい理由	
3	第3節 経営とは何か	
4	第4節 経営資源と経営計 第5節 経営戦略	
5	第6節 顧客に選ばれるよい店の実現	
6	第2章 理美容業の経営について 第1節 業界の概要 第2節 競争の変化	
7	第3節 サービスとしての理容、美容	
8	第4節 理美容業の顧客について	
9	第3章 資金の管理 第1節 資金管理の重要性	
10	第2節 収支と損益 第3節 会計の考え方	
11	第4節 コストを管理する 第5節 税金について	
12	第2編 人という資源 従業員としての視点 第1章 人という資源 第1節 労務管理 第2節 人の能力を高める	
13	第3節 人をやる気にさせるために 第4節 給与	
14	第5節 待遇・福利厚生 第6節 労働者の権利	
15	第2章 健康・安全な職場環境の実現 第1節 健康管理の基礎 第2節 理美容業と健康	
16	第3節 理美容業に特徴的な健康問題と作業環境	
17	第3章 従業員の視点から 第1節 社会人としての責任、従業員としての責任 第2節 社会保険（年金）第3節（医療保険） 第4節 （労働保険）	
18	第5節 キャリアプランの重要性 第6節 仕事をするうえで考えるべきこと	
19	第3編 顧客のために 第1章 サービスデザイン 第1節 顧客が求める価値 第2節 価値の実態	
20	第3節 顧客満足実現のシステム 第4節 最も重要な価値：人	

21	第5節 価値の多様性 顧客が求めるもの 第6節 サービスの範囲	
22	第2章 マーケティング 第1節 理美容業のマーケティング 第2節 マーケティング・ミックス	
23	第3節第4節 マーケティング・ミックスの短期的要因 第5節第6節 マーケティング・ミックスの長期的要因	
24	第7節 サービスのシステム化	
25	第3章 サービスにおける人の役割 第1節 接客についての理解 第2節 良い接客のため	
26	第3節 接客の実践 店内環境の確認 第4節 接客の実践 受付の役割	
27	第5節 接客の実践 提案、質問 第6節 接客の実践 対応、調整 第7節 接客の実践 謝罪	
28	第8節 接客におけるトラブルと対応 第9節 接客で発生が予想される問題 第10節 問題を深刻にさせない対策、対処	
29	期末考査	
30	総まとめ	

回	授 業 内 容	備 考
31	総まとめ	
32	国家試験対策	
33	国家試験対策	
34	国家試験対策	
35	国家試験対策	