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	山内　亜希子・川端　夏代				
	実務経験教員（　有　・　無　） 実務経験内容 山内亜希子　美容師 平成 10 年　美容師免許取得 平成 30 年　運営管理教員資格取得 川端夏代　美容師 平成 12 年　美容師免許取得 平成 16 年　運営管理教員資格取得				
開講時期	前期・後期・通年・特別講義・その他			授業コマ数	３０時間
	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	講義　・　演習　・　実習　・　実験　・　その他（　　）				

＜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か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

＜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

＜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。

＜使用問題集・注意事項＞

＜授業時間外に必要な学修内容、関連科目、他＞
接遇教養

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	

20	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	
21	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	
22	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	
23	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	
24	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	
25	第７節　サービスのシステム化	
26	第３章　サービスのおける人の役割 第１節　接客についての理解　第２節　良い接客のため	
27	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	
28	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	
29	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	
30	期末考査	