

美容科	科目:運営管理	担当	山口黎	全30H (1H×30回)	
授業概要	従業員として、経営者としての考え方や責任、役割について学ぶ ＜目的＞ ・国家試験の課題であると共に将来経営者としての責任・役割をしっかり学ぶ				
実務経験のある 教員指導	・社会科教員免許を持ち現代社会の状況などをわかりやすく説明します				
観点評価	試験点数	提出物・関心・意欲・態度			
評価配分	80%	20%			
授業の方法	講義・小テストなど				
1	・経営が必要とされる理由 ・継続が難しい理由	・経営とは何か ・最大のテーマ:継続企業の原則 ・変化・競争・経営の必要性	16	・キャリアプランの重要性 ・仕事をするうえで考えるべきこと	・進むべき道を考える ・準備・自己管理・将来設計 ・サービスの提供者としての役割
2	・経営とは何か ・経営資源と経営計画	・経営の目的 ・経営の成果 ・経営資源・経営計画	17	・顧客が求める価値 ・価値の実態	・サービス・デザイン 重要性 ・価値の構造 ・競争の現実
3	・経営戦略 ・経営戦略が目指すもの	・経営戦略 ・経営戦略の視点・経営者の視点 ・よい店をどう実現するか・クオリティの実現	18	・顧客満足の実現のためのシステム ・最も重要な価値:人	・価値を実現するシステム ・顧客満足とシステム ・人の役割・最も目立つ価値
4	・業界の概念 ・競争の変化	・美容業界の現状・人口動態について ・美容師数の変化 ・競争・競争の方向性の変化	19	・価値の多様性 顧客が求めるもの ・サービスの範囲	・顧客が求めている価値 ・実現すべき価値は多種多様 ・サービスの範囲と経営
5	・サービスとしての理容・美容 ・理容業・美容業の顧客について	・サービスは経験の提供 ・顧客が決めるサービス・サービスを実現するもの ・顧客が来るのは当たり前ではない・顧客の特徴	20	・美容業のマーケティング ・マーケティング・ミックス	・美容業のマーケティングの特徴 ・マーケティングミックス
6	・資金管理の重要性 ・収支と損益	・資金管理とは ・会計の活用 ・収支・損益	21	・マーケティングの要因	・短期的要因と長期的要因 ・価値・価格 ・コミュニケーション
7	・会計の考え方 ・コストを管理する	・会計が目指しているもの・考え方・応用 ・利益の仕組み ・コストの仕組み・削減するための方法	22	・マーケティングの要因	・インターフェイス ・物的要因 ・プロセス
8	・税金について ・税金の申告	・税金の種類と内容・罰則 ・税金を支払うタイミング ・申告納税制度・申告書の期限	23	・サービスのシステム化 ・接客についての理解	・システムとして動くということ ・価値を保持する リーダーの役割 ・接客の誤解をとく
9	・人という資源とは ・人の能力を高める	・人という資源の特徴と課題 ・労務管理の目指すもの ・採用・トレーニングと資格制度	24	・よい接客のために ・接客の実践	・計画と準備 ・接客の誤解をとく ・接客の本質・店内環境の確認
10	・人をやる気にさせるために ・給料	・やる気とは何か ・やる気を高める ・給与の役割・設計	25	・接客の実践	・受付の役割と意味 ・顧客の要望を聞く ・提案・質問
11	・待遇・福利厚生 ・労働者の権利	・評価・待遇・福利厚生・休暇 ・働く者の権利・適正な労使関係の構築 ・新しい問題への対応	26	・接客の実践	・対応が難しいケース ・説明・調整 ・謝罪・謝罪する理由・フォローアップ
12	・健康管理の基礎 ・理容・美容の仕事と健康	・健康管理とその仕組み ・健康診断・メンタルヘルスクア ・人的サービスと健康課題	27	・接客におけるトラブルと対応 ・接客で発生が予想される問題	・接客に関わるトラブル・事故 ・万一の時のために ・顧客の質の変化によるクレーム
13	・理容業・美容業に特徴的な健康課題 ・理容・美容の作業環境に関する健康問題	・美容の仕事と疲労 ・美容師に多い健康問題 ・採光・照明・換気・温度・湿度	28	・問題を深刻化させないための対策	・対策 ・対処
14	・社会人としての責任・美容業の従業員としての責任 ・社会保険①	・社会人としての責任 ・国民年金 ・厚生年金保険	29	・まとめ	・運営管理とは
15	・社会保険② ・社会保険③	・健康保険・国民健康保険 ・介護保険・雇用保険 ・労働者災害補償保険	30	国家試験対策	・テスト