

システム情報工学研究科特定課題研究報告書概要

年 度	平成 22 年度	学位名	修士(ビジネス)
専 攻	経営・政策科学	専攻	著者氏名 張 鵬程
指導教員氏名 香田 正人			
報告書題目 ホテルグランド東雲における経営改善提案 (ホテルグランド東雲における人的資源管理)			
報告書概要 <p>本章では、ホテルグランド東雲の宴会場における人的資源管理を取り上げ、現場での情報収集と分析、そしてそれらの結果を踏まえた具体的な改善提案を行っている。</p> <p>まず、東雲において、従業員構成は正社員よりもアルバイトのほうが多く、顧客サービスに対するアルバイトの関与が大きいことが指摘される。そのため、アルバイトの質が東雲のサービスの質とイメージに大きく影響していること、またアルバイトの募集採用、教育訓練といった人的資源管理が東雲の現場のサービスの品質とイメージに大きな役割を果たしているとの議論が展開される。そのうえで、主に東雲におけるアルバイトの募集採用、教育訓練、賃金管理などに焦点を合わせた研究が行われる。</p> <p>具体的には、東雲アルバイト 50 人に対するアンケート調査などを実施し、それらの結果を踏まえて、東雲の人的資源管理についていくつかの改善策を提案している。まず、アルバイトの募集採用に関して、繁忙期に人手が足りず派遣社員を要請する傾向がみられると指摘する。これに対して、大学の学内掲示板を通じた募集活動などを計画的に行い、アルバイトを充実させることを提案している。次に、アルバイトの教育研修に関して、現在の、日々の仕事によって覚える OJT 形式だけでは習得の効率が十分ではなく、サービスの質の統一も難しいことを指摘している。これに対して、OJT 部分のマニュアル化、および反省会の実施などの複合的な方法を提案している。さらに、アルバイトの賃金管理に関して、現在固定されている研修扱い勤務の回数を勤務実態に応じて柔軟化すること、および昇給制の導入を提案している。</p>			
審査日 平成 23 年 1 月 31 日			
審査員	(大学名 職名)	(学位)	(氏名)
主査	筑波大学 准教授	博士(理学)	繁野 麻衣子
副査	筑波大学 教授	工学博士	香田 正人
副査	筑波大学 准教授	博士(理学)	原田 信行
副査	筑波大学 准教授	Ph.D. in Management Science	倉田 久