

サビタリティ組織

<ホスピタリティ組織やホスピタリティ・コミュニティでないものへのロジック>

Servitality Organisation

ヒエラルキーを旨とした階層的組織構造

支配と統率のための君主制／軍隊の組織と相似形

- ① 上司とは、ポジションパワー（立場とその権限）が強い存在であり、上位者になるほど「偉い」と設定される。
- ② 部下／現場への指示命令が、上司／経営の仕事として設定される。
- ③ 上司／経営の言うことは絶対として優先度の高いものと設定される。
- ④ 上司の顔を見ながら仕事をするのが環境化し、上司への付度を強要することが発生する関係性となる。
- ⑤ 上司にとって、部下は仕事さえしてくればよい存在であり、それに比べてプライベートのことは優先度が低く、公私を切り離して考えることが常識とされている。
- ⑥ 現場が出した成果は上司の実績としてみなされ、現場の失敗や問題は現場の責任とされる。
- ⑦ 部下が上司の指示に対して「できない理由」を述べるとそれは「言い訳」と判断され、上司が部下の依頼に対して「できない理由」を述べるときには「正当な説明」「仕方がない」とされる。
- ⑧ 失敗や問題は、それを生じさせた(顕在化させた)個人が叱責されるべき存在として理解される。
- ⑨ 上司のポジションパワーが、上司のために行使される。
- ⑩ 部下の配置は、「足りないところ」「空いているところ」を軸で考える。

ホスピタリティ組織／ホスピタリティ・コミュニティ

<集团的・組織的ホスピタリティであるものへのロジック>

Hospitality Community

逆ヒエラルキー／リゾーム的相互関係を旨とする組織構造

部分最適と全体最適が一致している自然環境と相似形

- ① 現場（客への価値提供を仕事とする人／部門）が、組織全体でもっとも支援されて然るべき対象として設定される。
- ② 現場の客へのパフォーマンス向上を生じさせることが、経営の役割だと設定される。
- ③ 現場が活性化するためのことが、上司・部下双方の優先事項として設定される。
- ④ 「客のことを客以上に考えること」へ集中できることが環境化し、客への価値提供と一緒に考え相談できる存在が上司という関係性となる。
- ⑤ 上司にとって、部下のプライベートは大切なことであり、プライベートのことが充実・問題解消すれば仕事のパフォーマンスに好影響があると信じられている。
- ⑥ 現場が出した結果と一緒に喜べる存在が上司であり、現場の失敗や問題を解消・解決へと向かわせる責任と意志は上司にあるとされる。
- ⑦ 部下が挑戦したくなる感情をつくるのが上司の仕事とされ、部下の依頼になんとか応えたいと思える事が上司の在り方と理解される。
- ⑧ 失敗や問題は、組織構造や環境の結果として現れた「発展的課題」であると理解される。
- ⑨ 上司のポジションパワーの存在は部下から意識されにくく、現場と部下が守られ活性化することへ行使される。
- ⑩ 部下の配置は、「能力（資本）を活かせるところ」「将来の理想に向けて育つところ」を軸に考えられる。