

授業概要 (シラバス)

専門学校日本ホテルスクール

■科目基本情報

科目番号	MS105	分類	講義科目
授業科目名	宿泊業務論	英文授業科目名	The Fundamentals of Accomodation Service
年度	2024年度	年次	昼間部 1年 <small>ホテル科・フライング科・英語専攻科・ホテルSNG科</small>
開講学期	通年	授業の方法	講義科目
単位数	2単位	年間授業時間数	28.8時間
科目区分	専門科目	授業コマ数	24コマ
担当教員名	新井 裕子	実務経験あり	備考
経歴	コンラッドジュビターズゴールドコーストにてコンシェルジュ/フロントを中心に1年間研修後、ホテルJAL四谷東京フロンオフィススーパーバイザー4年従事、ホテル日航クアラルンプール ゲストリレーションズマネージャー1年従事、シニアセールスマネージャー3年。ホテル日航天津新規開業1年、株式会社マクナリゾート6施設の宿泊部門長3年、雲仙観光ホテル宿泊支配人・広報営業企画支配人4年、旅館坐漁荘にてセールス&マーケティング ディレクター、株式会社温故知新にて海外セールスを担当		

■授業・科目情報

学習目標	ホテルの基本的な機能である宿泊部門の業務の中で、特に実習教育にも直接関わるフロントサービスとハウスキーピングについて、その業務内容と役割を理解する。ベルサービスとベッドメイキングの演習を行うことで、現場においてより実践的な動きができるような学びをする。 また、ホテルビジネス実務検定試験ベーシックレベル2級の出題範囲内の項目についても、理解を深める。		
教科書	宿泊業務の基礎 日英併記版、一般財団法人日本教育センター編		
授業計画	回数	内容	
	1	自己紹介・年間スケジュールの説明・評価方法に関して	
	2	ホテルビジネスとは？(収益構造・営業形態・ホテルのサービスとは？)	
	3	ホテルの組織図・宿泊部門の組織と各業務 (外資系・シティ・宿泊主体型・リゾート・旅館)	
	4	ゲストサイクル・オペレーション・サイクル	
	5	フロントオフィスの位置づけ、業務特性、宿泊契約、宿泊約款	
	6	【実技】フロント業務、チェックイン業務、DX	
	7	ハウスキーピング ハウスキーピングの業務概要 (ホテル・旅館)、部屋タイプ・レイアウト	
	8	【実技】ハウスキーピング_ベッドメイキング、ターンダウン	
	9	【実技】タオルアート、ルームインスペクション、客室備品、ステイ清掃、ルームキー	
	10	客室原価計算、ルームステータス	
	11	予約業務、オペレーター	
	12	前期試験	
	13	フロントサービス組織、業務概要	
	14	コンシェルジュ・ゲストリレーションズ・VIP	
	15	フロントサービスの業務全般 ① ドアサービス	
	16	フロントサービスの業務全般 ② ベルの業務 (団体・VIP)	
	17	フロントサービスの業務全般 ③ クローク / 苦情対処方法	
	18	【実技】ベルパーソン実技①_チェックイン/チェックアウト(個人・団体)、館内案内	
	19	【実技】ベルパーソン実技①_荷物の取り扱い、ルームチェンジ、ページング	
	20	客室作り、宿泊プランを作り販売するまで(OTA)。ゲスト別おもてなしスキル	
	21	宿泊税、入湯税、サービス料	
	22	外国人向け・富裕層向けと、おもてなしスキル	
	23	宿泊部門のクチコミとクレーム・クレーム対応	
	24	後期試験	
授業の進め方	宿泊業務論のテキストと、重要ポイントを補足用としてパワーポイントによるスライド資料にて授業を行います。また、復習型の穴埋め式と記述式のプリントを併用し、理解度を深めつつ各自で考えさせるように進めます。前後期に、一部実技を取り入れた授業を実施します。		
試験の実施方法	前後期各1回 試験期間に設定し、形式は文書試験とする。		
成績評価方法	本校の規定に基づき、全科において共通評価基準にて算出する。 ①試験得点 = 50% (10ポイント) ②出席率 = 50% (10ポイント) 上記の2つの項目をそれぞれ10ポイント(合計20ポイント)に置き換えて、そのポイントに応じてA,B,C,D,F評定を決定する。 尚、前提基準として①試験全体平均点の50%未満。または②出席率の50%未満に該当する場合には「F」評価とするが、通年教科の後期学年末の評価については、前期および後期全体の状況をもって算出する。		
関連科目	ホテル概論		
参考書			
学生へのメッセージ	この授業は宿泊部門に特化した授業です。ベル・ドア・ハウスキーピング・フロント・コンシェルジュの基本的な業務や宿泊特化型、マルチタスクの組織を理解しましょう。		

以上