

授業概要 (シラバス)

■科目基本情報		専門学校日本ホテルスクール	
科目番号	MS205	分類	講義科目
授業科目名	フロントシステム	英文授業科目名	Front Office System and Operation
年度	2024年度	年次	昼間部 2年 ホテル科・英語専攻科
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	30時間
科目区分	専門科目	授業コマ数	25コマ
担当教員名	阿部 良介	実務経験あり	備考
経歴	(株) 横浜グランドインターコンチネンタル 宿泊部 ユニフォームサービス課 ロビーサービスとして2年。ベルキャプテンとして3年。 宿泊部 フロント課フロントサービスとして1年従事。		
■授業・科目情報			
学習目標	前期日程では、フロントリザーベーション及び宿泊管理システム(PMS)の必要性とフロントオペレーションをする上での、情報の必要性について講義を通じ学ぶ。 後期日程では、実際に帝国ホテル等でも使用されているPMSのうちの一つTAPの操作方法を学び、現場でより活躍できる人材を目指す。		
教科書	・フロント・オフィス・システム&オペレーション日英併記版、一般財団法人日本ホテル教育センター、2023年改訂版 ・フロントシステム ホテルIT実務検定対策テキスト (株式会社TAP発行)		
授業計画	回数	内容	
	1	成績評価方法・授業概要等について。ホテル各部門の利益率や経営管理指標について	
	2	ゲストに求められるサービスとは	
	3	宿泊部門の業務(フロントオフィスの役割と情報をサービスに生かす必要性)	
	4	レベニュー マネジメントとフロント予約・管理システムへの理解①	
	5	レベニュー マネジメントとフロント予約・管理システムへの理解②	
	6	DX化による(接触型・非接触型)サービスの変化	
	7	フロントリザーベーション業務について(PMS予約画面の基本構成と情報項目)	
	8	フロントレセプション業務について(ルームアサインの考えた方と様々なチェックインオペレーション)	
	9	フロントインフォメーション及びフロント キャッシャー業務について	
	10	フロントのオペレーションとPMS	
	11	PMSとレベニューマネジメント	
	12	前期学びの復習	
	13	前期試験	
	14	後期成績評価方法と授業概要(TAPシステム)について	
	15	宿泊予約の作成及び操作練習問題	
	16	稼働状況管理操作方法(客室や設備の稼働及び在庫の確認方法)について	
	17	宿泊料金の設定方法及び操作練習問題	
	18	予約経路の設定方法及び操作練習問題	
	19	客室アサインの設定方法及び操作練習問題	
	20	他、ケーススタディ(予約変更及び連泊の設定方法)	
	21	チェックインの基本操作と操作練習問題	
	22	滞在中に起こりうる操作方法(レジストレーション情報の変更、ルームチェンジの設定方法)	
	23	キャッシャーの基本操作方法及びチェックアウト操作と操作練習問題	
	24	インフォメーション画面の操作方法と操作練習問題	
	25	フロントシステム総復習 学年末試験	
授業の進め方	前期はパワーポイントを中心に展開。 講師の経験談を交えながら、学生が「自分で考える」ことを意識できる講義スタイルで授業進行していきます。 後期はフロントシステム(TAP)を実際に使用することで、操作 방법에慣れより実践的な学びを行う。		
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	「宿泊業務論」「ホテル概論」1年生。「ホテルマネジメント」2年生。		
参考書	参考書については、講義の中で適宜紹介をします。 学生生活の中で新聞を読む習慣を身につけましょう。		
学生へのメッセージ	お客様を獲得するためにどのようなシステムを活用し、オペレーションを構築しているのか。 ホテル・お客様・関連企業(旅行・航空)との繋がりを活かしたシステムについて学んでいきましょう。		