

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	2023年度	年次	夜間部 1年 ホテル科
開講学期	通年	授業の方法	講義
単位数	2単位	年間授業時間数	39.2時間
科目区分	専門科目	授業コマ数	28コマ
担当教員名	里原 睦	実務経験あり	
経歴	株式会社東急ホテルチェーン横浜東急ホテルにおいて、食堂、宴会サービス、宴会受付(婚礼を含む含む)、客室リザーベーションMGRとして勤務、その後株式会社京都東急ホテルにおいてフロントMGRを務める。在職中に社命によりコーネル大学のサマースクール(PDP)への参加の経験がある。		

■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。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、2013年3月1日		
授業計画	回数	内容	
	1	全体の講義計画と評価方法について、及び今後の学び方について	
	2	ホテルを取り巻く環境について「歴史を振り返りながら」①	
	3	ホテルを取り巻く環境について「歴史を振り返りながら」② 提出課題の説明も行います	
	4	ホテル業の経営上の特性と組織について「企業を知る」	
	5	宿泊部門の商品特性と業務特性	
	6	フロントサービスの概要と基本業務の理解「フロントとは何だろう」	
	7	ドアマン業務の概要と基本的業務知識の理解「すべてのゲストを出迎える」	
	8	ベルマン業務の概要と基本業務知識の理解①	
	9	ベルマン業務の概要と基本業務知識の理解②	
	10	ベルマン業務の概要と基本業務知識の理解③	
	11	苦情とその対処方法について「期待以上のサービスやりかた」①	
	12	苦情とその対処方法について「期待以上のサービスやりかた」②	
	13	前期のまとめ	
	14	前期試験	
	15	ハウスキーピングの業務概要について	
	16	ハウスキーピング「清掃状況の管理」ルームインディケーション・システムとルームステイタス①	
	17	ハウスキーピング「清掃状況の管理」ルームインディケーション・システムとルームステイタス②	
	18	ハウスキーピング「商品としての客室」①ルームインスペクション	
	19	ハウスキーピング「商品としての客室」②ルームアメニティと環境配慮への課題	
	20	ハウスキーピング 総まとめ	
	21	フロントオフィスの業務特性	
	22	フロントオフィスの職種とセクションの役割	
	23	宿泊部門の機能的なつながり	
	24	今後の新しいホテルサービスの展開について	
	25	持続可能な(環境関連)ホテルビジネスの展開について	
	26	ホテルビジネス実務検定試験の関連項目について	
	27	全体のまとめ	
	28	後期試験	
授業の進め方	指定の教科書を使用する講義スタイルで行います。次回の授業範囲については、予告をするので必ず教科書には目を通して下さい。授業はパワーポイントを使用しますが、講義中にスマホ等で撮影しても構いません。3階のPCルームでも出力が可能です。毎回配布資料がありますが、欠席の際には各自3階のPCルームで出力して下さい。		
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。 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	「ザ・ホテル」、ジェフリー・ロビンソン著、春日倫子訳、文春文庫		
学生へのメッセージ	この授業を学ぶと(授業のゴール)ホテルの主要な機能の一つである宿泊部門の基本が、無理なく身につきます。授業中には様々な質問を投げかけますが、サービスの現場で自分であればどのような行動をするのか、自分自身で考えることを、ぜひ習慣として下さい。		

以上