

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	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 & Operation
年 度	2025年度	年 次	夜間部 2年 ホテル科
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	35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のうちのひとつ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①
	10	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②
	11	前期学びの復習
	12	前期試験
	13	後期成績評価方法と授業概要(TAPシステム)について
	14	宿泊予約の作成及び操作練習問題
	15	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
	16	宿泊料金の設定方法及び操作練習問題
	17	予約経路の設定方法及び操作練習問題
	18	客室アサインの設定方法及び操作練習問題
	19	他、ケーススタディ(予約変更及び連泊の設定方法)
	20	チェックインの基本操作と操作練習問題
	21	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)
	22	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
	23	インフォメーション画面の操作方法と操作練習問題
	24	フロントシステム総復習
	25	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、操作方法に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。	