

授業科目名	ホテル実務		科目コード	483	
開講クラス	国際ビジネス科	コース	国際ホテル観光	学 年	2年
担当教員	和田 映理子				
	実務経験教員 ( <input checked="" type="radio"/> 有 ) ・ 無 ) 実務経験内容 ホテル勤務 (サービス業務全般)				
開講時期 1コマ45分	前期・後期・ <input checked="" type="radio"/> 通年		特別講義・その他	授業コマ数	136コマ
	必須		・ 選択	・ <input checked="" type="radio"/> 選択必須	単位数
使用 テキスト1	書名	旅館ホテル・観光の教科書			
	著者	大谷晃 鈴木はるみ			
	出版社	キクロス出版			
使用 テキスト2	書名				
	著者				
	出版社				
参考図書					
授業形態	<input checked="" type="radio"/> 講義 ・ 演習 ・ 実習 ・ 実験 ・ その他 ( )				
<授業の目的・目標> ホテルで働く際に知っておくべきテーブルマナーや業務の流れを学習する					
<授業の概要・授業方針> ホテル業務全般についての講義とロールプレイングを交えながら仕事の技量を身につける。					
<成績基準・評価基準> 期末試験の結果に出席、授業態度、提出物を加味し総合的に4段階(優・良・可・不可)で評価する。					
<使用問題集・注意事項>					
<授業時間外に必要な学修内容、関連科目、他>					

授業科目名		ホテル実務
回	授業内容	備考
1	オリエンテーション・イントロダクション 1	
2	オリエンテーション・イントロダクション 2	
3	ホテルにおけるサービスの心得を理解する(人的サービス)	
4	ホテルにおけるサービスの心得を理解する(サービスの心構え)	
5	ホテルマンの服装と身だしなみ 1	
6	ホテルマンの服装と身だしなみ 2	
7	接客態度とあいさつの種類 1	
8	接客態度とあいさつの種類 2	
9	あいさつ・言葉遣いについて 1	
10	あいさつ・言葉遣いについて 2	
11	敬語について 1	
12	敬語について 2	
13	ホテル内でのマナー 1	
14	ホテル内でのマナー 2	
15	社員間のコミュニケーション 1	
16	社員間のコミュニケーション 2	
17	あいさつ・言葉遣いについてロールプレイング 1	
18	あいさつ・言葉遣いについてロールプレイング 2	
19	ホテルの種類(シティホテル・リゾートホテルについて) 1	
20	ホテルの種類(シティホテル・リゾートホテルについて) 2	
21	商品知識の向上, ホテル財産の維持 1	
22	商品知識の向上, ホテル財産の維持 2	
23	ホテル商品の特徴とホテルの組織 1	
24	ホテル商品の特徴とホテルの組織 2	
25	ホテルの経営種類 1	
26	ホテルの経営種類 2	
27	フロント・オフィスの役割 1	
28	フロント・オフィスの役割 2	
29	ホテル組織(管理・営業系統) 小テスト 1	
30	ホテル組織(管理・営業系統) 小テスト 2	
31	フロントクラークの勤務体制, 客室の基本タイプ 1	
32	フロントクラークの勤務体制, 客室の基本タイプ 2	

回	授 業 内 容	備 考
33	フロントクラークの心構え・シフトについて 1	
34	フロントクラークの心構え・シフトについて 2	
35	料金システムの形態 1	
36	料金システムの形態 2	
37	特殊タイプの客室, 客室用語の説明 1	
38	特殊タイプの客室, 客室用語の説明 2	
39	小テスト	
40	小テスト解説	
41	イールドマネジメントについて 1	
42	イールドマネジメントについて 2	
43	予約業務の基本 1	
44	予約業務の基本 2	
45	宿泊予約システムの概要 1	
46	宿泊予約システムの概要 2	
47	予約受付の流れ 1	
48	予約受付の流れ 2	
49	客室予約の種類 1	
50	客室予約の種類 2	
51	電話予約の基本 1	
52	電話予約の基本 2	
53	電話予約と応答シミュレーション 1	
54	電話予約と応答シミュレーション 2	
55	応答マニュアルを使った電話予約と応答シミュレーション 1	
56	応答マニュアルを使った電話予約と応答シミュレーション 2	
57	個人予約・団体予約の受け方 1	
58	個人予約・団体予約の受け方 2	
59	予約のキャンセル・変更について 1	
60	予約のキャンセル・変更について 2	
61	予約系のその他業務について 1	
62	予約系のその他業務について 2	
63	前期末試験に向けて 1	
64	前期末試験に向けて 2	

回	授 業 内 容	備 考
65	まとめ・復習 1	
66	まとめ・復習 2	
67	まとめ・復習 3	
68	まとめ・復習 4	
69	レセプション業務(概要・ルームキー) 1	
70	レセプション業務(概要・ルームキー) 2	
71	レセプションクラークとは 1	
72	レセプションクラークとは 2	
73	ルームアサインメントの概要と方法 1	
74	ルームアサインメントの概要と方法 2	
75	ルームアサインメントの注意点 1	
76	ルームアサインメントの注意点 2	
77	チェックインの概要 1	
78	チェックインの概要 2	
79	予約客のチェックイン 1	
80	予約客のチェックイン 2	
81	ウォークイン客のチェックイン 1	
82	ウォークイン客のチェックイン 2	
83	団体客のチェックイン 1	
84	団体客のチェックイン 2	
85	宿泊条件の変更 1	
86	宿泊条件の変更 2	
87	チェックアウト業務 1	
88	チェックアウト業務 2	
89	ナイト業務の概要 1	
90	ナイト業務の概要 2	
91	ナイトクラークについて 1	
92	ナイトクラークについて 2	
93	フロントキャッシャー業務の概要 1	
94	フロントキャッシャー業務の概要 2	
95	ホテルの精算方法 1	
96	ホテルの精算方法 2	

回	授 業 内 容	備 考
97	サービス料と税金について 1	
98	サービス料と税金について 2	
99	外貨両替業務について 1	
100	外貨両替業務について 2	
101	貴重品預かり業務について 1	
102	貴重品預かり業務について 2	
103	インフォメーション業務の概要 1	
104	インフォメーション業務の概要 2	
105	メッセージ業務と郵便物業務 1	
106	メッセージ業務と郵便物業務 2	
107	電報・電話交換業務 1	
108	電報・電話交換業務 2	
109	防犯管理について 1	
110	防犯管理について 2	
111	遺失物管理 1	
112	遺失物管理 2	
113	料飲部門について導入 1	
114	料飲部門について導入 2	
115	料飲業務の概要 1	
116	料飲業務の概要 2	
117	ホテルレストランの種類 1	
118	ホテルレストランの種類 2	
119	宴会の種類 1	
120	宴会の種類 2	
121	ホテルでの催事例 1	
122	ホテルでの催事例 2	
123	催事ごとのメニュー概要 1	
124	催事ごとのメニュー概要 2	
125	定食と一品料理, メニューの役割 1	
126	定食と一品料理, メニューの役割 2	
127	レストランの概要 (レストランの収入・組織・利用目的) 1	
128	レストランの概要 (レストランの収入・組織・利用目的) 2	

回	授 業 内 容	備 考
129	テーブルサービスの形態, レストランサービスの概要 1	
130	テーブルサービスの形態, レストランサービスの概要 2	
131	レストランサービスの手順(清掃・テーブルセッティング) 1	
132	レストランサービスの手順(清掃・テーブルセッティング) 2	
133	ルームサービス(概要・手順・注意事項) 1	
134	ルームサービス(概要・手順・注意事項) 2	
135	後期末試験に向けて 1	
136	後期末試験に向けて 2	