

科目名：宿泊実務Ⅰ－Ⅱ

単位/授業時間/期間	1 単位/18 時間/後期	学科・学年	ホテル科 1 年
担当教員名	木島 上	講師の実務経験	ホスピタリティ開発コンサルティング歴 24 年
授業形態	講義と演習	資格等	
授業の目的 (Course Objectives)	ホテルの宿泊部門における3つのセクションのうち、フロントオフィスの役割と基本的な業務内容を学ぶ。 また、宿泊部門の経営と運営に関する基礎知識も習得する。		
到達目標 (Learning Outcomes)	本授業を履修することで、学生は下記の能力を身につける。 1. フロントオフィスの役割について概要を理解する。 2. フロントオフィスの初級実務が実践できるスキルを習得する。 3. 緊急時の避難誘導やトラブル対応など、宿泊部門における危機管理の基礎知識を習得する。		
成績評価方法 (Assessment)	下記割合で総合評価する。 平常点 30% (授業中の集中度や、発言・質問等の積極性) 課題レポート 30% 小テスト 20% 出席点 20%		
学修時間の内訳 (合計 45 時間)	対面授業 18 時間 (90 分×12 回) 事前学修 10 時間 (テキスト指定箇所の読み込み) 事後学修 7 時間 (授業内容の振り返り) 課題 10 時間 (レポート作成)		
準備学習・復習 (Pre & Post Learning)	■授業前に、テキストの指定箇所をよく読んでおくこと。 ■授業の後は、内容をよく振り返り、後日のレポート作成に備えること。		
教科書・参考文献	教科書 ①『宿泊業務の基礎』（日本ホテル教育センター） ②『ホテル業界就職ガイド 2027』（オータパブリケーションズ） 参考文献 書籍やウェブサイト上の記事など、講義中に適宜紹介する		
受講上の注意	■多岐にわたるフロントオフィスの仕事を、業務フローとして把握するよう努めること。 ■オペレーションだけではなく、マネジメントの観点からも関心を持つよう努めること。 ■課題レポートは、指定する体裁と期限を守って提出すること。		
回数	授業内容		
第 1 回	フロントオフィス①予約受付（予約者の種類、予約ルートの種類、予約受付の手順と確認事項）		
第 2 回	フロントオフィス②チェックイン業務（予約内容確認、レジカード、ルームアサイン、ルーミングカード、ウォークイン対応）		
第 3 回	フロントオフィス③団体客のチェックイン業務（AGT や TC との連携、事前アサイン、バゲッジ・デリバリーなど）		
第 4 回	フロントオフィス④ステイ中の業務（ルームチェンジ等の各種変更対応、郵便物や宅配手配、両替など）		
第 5 回	フロントオフィス⑤チェックアウト業務（キー返却、予約内容と精算事項の確認、精算、送別）		
第 6 回	フロントオフィス⑥インフォメーション業務（ルーム info、ハウス info、シティ info）、コンシェルジュの仕事		
第 7 回	基幹システムPMS／宿泊事業の DX 化／宿泊特化型ホテルのオペレーション（省人・省力・省スペースなど）		
第 8 回	宿泊事業の経営特性 12 項目		
第 9 回	宿泊部門の経営指標（客室稼働率、定員稼働率、ADR、RevPAR）とイールド・マネジメント		
第 10 回	宿泊事業における危機管理ポイント 10 項目／日常の備え		
第 11 回	宿泊部門におけるクレーム＆トラブル対応		
第 12 回	宿泊部門の近未来展望		