

科目名： 宿泊実務

単位/授業時間/期間	1 単位/24 時間/年間	学科・学年	ホテル科 1 年 2 年、国際おもてなし科 1 年 2 年
講師名	木島 上	講師の実務経験	ホテル勤務経験、専門コンサルティング経験23年
授業の方法	講義・演習	資格等	
ねらい 到達目標	ホテルの宿泊部門について、基本的な業務内容を理解する。 宿泊部門の3つのセクションにおける初級実務が実践できる力を身につける。		
検定試験	なし		
使用テキスト (出版社名)	①『宿泊業務の基礎 日英併記版』（日本ホテル教育センター） ② オリジナル教材プリント		
評価方法	知識 40 点・・・期末テストにて 態度 20 点・・・授業中の集中度や積極性(問いかけへの反応、発言や質問の多寡)にて 技能 30 点・・・期中の小テスト(実技を含む)にて 出席 10 点・・・出席率 70%以上で 5 点、80%以上で 8 点、90%以上で 10 点		
回数	授業時間	授業内容	
第 1 回	1	宿泊部門の役割/3つのセクションによる業務分掌/ロビーフロアと客室フロアのレイアウト	
第 2 回	1	ハウスキーピング① 客室の種類、客室の構造と設備・備品、清掃カート	
第 3 回	1	ハウスキーピング② 客室清掃の流れ (待機～入室～室内点検～清掃～仕上げ～インスペクション)	
第 4 回	1	ハウスキーピング③ ベッドメイキングの要領 (従来型、デュベスタイル、エキストラベッド)	
第 5 回	1	ハウスキーピング④ ベッドメイキング演習 (デュベスタイル)	
第 6 回	1	ハウスキーピング⑤ ユニットバス清掃の要領、ゴミ等の処理、バキューム、仕上げと整備	
第 7 回	1	フロント・サービス① ドア・アテンダントの仕事 (車の乗降アテンド、交通整理、カートの扱いかた)	
第 8 回	1	フロント・サービス② ベル・アテンダントの仕事 (C/IN 業務、待機～迎賓～客室案内～記録)	
第 9 回	1	フロント・サービス③ ベル・アテンダントの仕事 (EV、エスカレーター、階段でのご案内)	
第 10 回	1	フロント・サービス④ ベル・アテンダントの仕事 (インフォメーション、ロビー&バゲッジ管理、ルームチェンジ等)	
第 11 回	1	フロント・サービス⑤ ベル・アテンダントの仕事 (C/OUT 業務、バゲッジダウン～送賓、団体客対応)	
第 12 回	1	前期末テスト	
第 13 回	1	フロント・サービス⑥ クロークの仕事 (手荷物やコート等のお預かりとご返却)	
第 14 回	1	フロント・オフィス① 予約業務 (予約者の種類、予約ルート、予約受付の手順と確認事項)	
第 15 回	1	フロント・オフィス② チェックイン (予約内容確認、レジカード、アサイン、ルームिंगカード等)、ワークイン対応	
第 16 回	1	フロント・オフィス③ 団体客のチェックイン (AGT や TC との連携、事前アサイン、バゲッジ・デリバリー)	
第 17 回	1	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、郵便物や宅配手配、両替等)	
第 18 回	1	フロント・オフィス⑤ チェックアウト (キー返却、予約内容と精算事項の確認、精算、送賓)	
第 19 回	1	フロント・オフィス⑥ インフォメーション業務 (ルーム、ハウス、シティ)、コンシェルジュの仕事	
第 20 回	1	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、無接触の)	
第 21 回	1	宿泊部門の経営指標 (稼働率、ADR、RevPAR)、イールドマネジメント	
第 22 回	1	宿泊部門におけるクレーム&トラブル対応	
第 23 回	1	非常時の避難誘導と日常の備え	
第 24 回	1	後期末テスト	