

1. 本授業科目の基本情報

科目名（コード）	ホテルサービス I		（ NGH12M ）
講義名（コード）	ホテルサービス I		（ NGH12MX ）
対象学科	グローバルビジネス学科	配当学年	1学年
対象コース	観光ホスピタリティコース	単位数	2
授業担当者	宮下 裕衣	時間数	30
成績評価教員	宮下 裕衣	講義期間	春学期
実務者教員	はい	履修区分	必修
実務者教員特記欄	勤務歴：（株）プリンスホテル	授業形態	講義

2. 本授業科目の概要

授業の目的 到達目標	ホテル・旅館の形態について知り、即戦力の人材を育てる。
全体の内容と概要	宿泊業界・おもてなしについて学び、お客さまのことを考えた接客ができるようになる。
授業時間外の学修	特になし
履修上の注意事項等	指示があるとき以外は携帯使用禁止

3. 本授業科目の評価方法・基準

評価前提条件			
評価基準	知識（期末試験点） 60%	自己管理能力（出席点） 30%	協調性・主体性・表現力（平常点） 10%
評価方法	期末試験の点数	出席率× 0.3 （小数点以下切り上げ）	授業中の活動評価点 （5点を基準に加点・減点）
成績評価基準	評価	評価基準	評価内容
	S	90～100点	特に優れた成績を表し、到達目標を完全に達成している。
	A	80～89点	優れた成績を表し、到達目標をほぼ達成している。
	B	70～79点	妥当と認められる成績を表し、不十分な点が認められるも到達目標をそれなりに成している。
	C	60～69点	合格と認められる最低限の成績を表し、到達目標を達している。
	D	59点以下	合格点と認められる最低限の成績に達しておらず、到達目標を充足しておらず単位取得が認められない。
	F	評価不能	試験未受験等当該科目の成績評価の前提条件を満たしていない。

4. 本授業科目の授業計画		
回	到達目標	授業内容
1	おもてなしについて考えることができる。	サービス業におけるお辞儀の実践、日本のおもてなしがなぜすごいと言われているのか考える。
2	興味のあるホテル・旅館について調べ、まとめることができる。	泊ってみたい日本のホテル・旅館を調べてまとめる。
3	興味のあるホテル・旅館についてまとめ、発表することができる。	ホテル用語① 泊ってみたいホテル・旅館について発表する。
4	宿泊する客さまの求めていることについて考えることができる。	ホテル用語②、ミニテスト① 人はなぜ旅行するのか？お客さまが求めているものは何か考える。
5	お客さま目線でホテルについて知ることができる。	ホテル用語③、ミニテスト② お客さまからよく聞かれる質問を知り、発表したホテルについてより詳しく調べる。
6	スタッフ目線でホテルについて知ることができる。	ホテル用語④、ミニテスト③ お客さまに聞かれた質問への答え方を学び、ロールプレイング形式で実践してみる。
7	宿泊約款とは何か知ることができる。	ホテル用語⑤、ミニテスト④ 宿泊約款を見て、どのようなことが書いてあるか知る。
8	ホテル・旅館の宿泊プランについて知ることができる。	ホテル用語⑥、ミニテスト⑤ ホテル・旅館にはどんな宿泊プランがあるか調べてみる。
9	宿泊プランを作成することができる。	ホテル用語⑦、ミニテスト⑥ どんな宿泊プランがあったら泊まりたいか考え、グループでアイデアをまとめる。
10	宿泊プランを作成することができる。	ホテル用語⑧、ミニテスト⑦ グループでまとめたアイデアをもとに、宿泊プランを作成する。
11	宿泊プランを作成することができる。	ホテル用語⑨、ミニテスト⑧ グループでまとめたアイデアをもとに、宿泊プランを作成する。
12	作成した宿泊プランについて発表することができる。	作成した宿泊プランについて発表する。
13	作成した宿泊プランについて発表することができる。	作成した宿泊プランについて発表する。
14	まとめと解説	テスト
15	まとめと解説	フィードバック

5. 本授業科目の教科書・参考文献・資料等	
教科書	
参考文献・資料等	日本の宿 おもてなし検定初級 公式テキスト
備考	担当教員はホテル業界での実務経験を活かし、ホテルサービス全般知識の指導を通してホスピタリティマインドを持つ学生の育成を目指す。