

1. 本授業科目の基本情報

科目名（コード）	ホテルサービスⅡ		（ NGH12N ）
講義名（コード）	ホテルサービスⅡ		（ NGH12NX ）
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	秋学期
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	卒業後、就職先で即戦力になれる基本的なフロント業務を習得する
全体の内容と概要	ケーススタディを用いて実際の現場で起こりえるシチュエーションを想定して実習を行う。お客様が満足できるサービスについて学びながら問題が起こった際の対応も考える。
授業時間外の学修	特になし
履修上の注意事項等	携帯電話の使用禁止

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	ホテル・旅館のフロント業務について知ることができる。	チェックインで説明している内容を知り、実践する。
2	ホテル・旅館のフロント業務について知ることができる。	チェックインで説明している内容を知り、実践する。
3	ホテル・旅館のフロント業務について知ることができる。	スタッフとお客さまに分かれてチェックインの流れをロールプレイする。
4	ホテル・旅館のフロント業務について知ることができる。	チェックアウトで行う業務を知り、実践する
5	ホテル・旅館のフロント業務について知ることができる。	スタッフとお客さまに分かれてチェックアウトの流れをロールプレイする。
6	ホテル・旅館のベル・案内業務について知ることができる。	ベル係の業務について知り、お客さまご到着からフロントまでのご案内を実践する。
7	ホテル・旅館のベル・案内業務について知ることができる。	ベル係の業務について知り、エレベーターを使用し、部屋までのご案内を実践する。
8	ホテル・旅館のベル・案内業務について知ることができる。	客室内の説明しなければならないポイントを知り、実際に説明してみる。
9	ホテル・旅館の予約業務について知ることができる。	電話予約の受け方について知り、スタッフとお客さまに分かれてロールプレイする。
10	ホテル・旅館の予約業務について知ることができる。	電話予約の受け方について知り、スタッフとお客さまに分かれてロールプレイする。
11	お客様を一番に考えたサービスの仕方とは何かを理解できる。	ケーススタディ①「クレーム対応」様々なお客さまからのクレームにどう答えるか、お客さまとホテルスタッフになってロールプレイングを行う。
12	お客様を一番に考えたサービスの仕方とは何かを理解できる。	ケーススタディ②「サプライズ」お客さまからのサプライズの希望にどう応えるか、どのようなサプライズがあったら嬉しいか考える。
13	まとめと解説	グループで役割を決め、ご案内～チェックインの一連の流れが行えるかテストする。
14	まとめと解説	グループで役割を決め、ご案内～チェックインの一連の流れが行えるかテストする。
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	新ホテル総論
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。