

学校法人ISI学園 専門学校長野ビジネス外語カレッジ

2023年度 シラバス

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		（ NGH22F ）
講義名（コード）	ホテルサービスⅡ		（ NGH22FX ）
対象学科	グローバルビジネス学科	配当学年	2学年
対象コース	観光ホスピタリティコース	単位数	1
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	いいえ	履修区分	必修
実務者教員特記欄		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	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が理解できる。	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が理解できる。	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	