

科目名		ホテル管理システム 1							年度	2024
英語科目名		Hotel Management System 1							学期	前期
学科・学年		情報ビジネス科 1年次	必／選	選	時間数	60	単位数	2	種別※	実習
担当教員		浅野 聡司		教員の実務経験		有	実務経験の職種		ホテルスタッフ	
【科目の目的】										
この科目の目的は、ホテルのフロント業務において必要な基礎知識からシステム操作までのスキルを学び、お客様の予約受付から予約内容の変更まで幅広く対応できる能力を身につけることです。学生はホテル業界でのフロント業務を遂行するための基本的な知識とスキルを獲得します。										
【科目の概要】										
この科目では、身近なICTの知識から始め、ホテル業務におけるICTの知識を学習します。またシステムでの予約の受付や変更、お客様のチェックインとチェックアウトなどの流れを学びながら、システムを通じての顧客対応スキルを磨きます。										
【到達目標】										
ホテル業務におけるICTの基礎知識 システム操作の理解と実施能力 予約受付と変更の対応能力 顧客対応の質とマナー										
【授業の注意点】										
授業中の私語や受講態度には厳しく対応する。理由のない遅刻や欠席は認めない。また、授業時間4分の3以上出席しない場合は成績評価ができないので注意すること。										
評価基準＝ルーブリック										
ルーブリック 評価	レベル 5 優れている	レベル 4 よい	レベル 3 ふつう	レベル2 あと少し	レベル 1 要努力					
到達目標 A	ICTの知識を広範かつ深く理解している	ICTの知識を正確に理解している	ICTの知識を理解しており、一部の詳細が不足している	ICTの基本的な知識が限定的であり、重要な部分が欠落している	ICTのの基本的な知識が不十分であり、業務内容の理解が難しい					
到達目標 B	ホテル業務における基本的な知識を広範かつ深く理解している	ホテル業務における基本的な知識を正確に理解している	ホテル業務における基本的な知識を理解しており、一部の詳細が不足している	ホテル業務の基本的な知識が限定的であり、重要な部分が欠落している	ホテル業務の基本的な知識が不十分であり、業務内容の理解が難しい					
到達目標 C	ホテル管理システムの操作において熟練し、スムーズに各機能を実行できる	ホテル管理システムの操作において正確に各機能を実行できる	ホテル管理システムの操作において基本的な機能を理解し、一部実行できる	ホテル管理システムの操作が限定的であり、実行に誤りがある	ホテル管理システムの操作が不十分であり、機能の理解が難しい					
到達目標 D	お客様の予約受付から変更までの一連の流れを理解し、スムーズに対応できる	お客様の予約受付から変更までの流れを正確に理解し、ほぼスムーズに対応できる	お客様の予約受付から変更までの流れを理解し、一部対応できる	予約受付や変更の対応が限定的であり、対応に誤りがある	予約受付や変更の対応が不十分であり、対応が難しい					
到達目標 E	顧客に対する丁寧な対応とマナーを身につけており、良好な印象を与える	顧客に対する丁寧な対応とマナーを正確に実行し、良好な印象を与える	顧客に対する丁寧な対応とマナーを実行し、一部改善の余地がある	顧客対応やマナーが限定的であり、改善が必要な部分がある	顧客対応やマナーが不十分であり、改善が急務である					
【教科書】										
【参考資料】										
オリジナルテキスト										
【成績の評価方法・評価基準】										
試験・課題	40%	授業内容の理解度を確認するために実施する								
平常点	60%	積極的な授業参加度、授業態度によって評価する								
※種別は講義、実習、演習のいずれかを記入。										

科目名		ホテル管理システム 1				年度	2024
英語表記						学期	
回数	授業テーマ	各授業の目的	授業内容		到達目標＝修得するスキル	評価	目標
1	ICTの概要	ICTに関する基本的な理解		ITとICT	身近なICTの理解とICTの歴史		
2	旅行会社やネット予約	宿泊予約方法に関する知識		旅行会社	予約方法の多様化		
				OTA			
				その他			
3	ホテルフロント業務の概要	ホテルフロント業務の基本的な理解		ホテルフロント業務の役割と重要性	ホテルフロント業務の概要の理解		
4	ホテル業界の基本知識	ホテル業界における基本的な知識の習得		ホテル業界の歴史	予約システムの基本的な理解		
				業態			
				トレンド			
5	予約システムの概要	ホテル予約システムの基本的な理解		予約システムの仕組み	予約システムの基本的な理解		
				予約の種類			
6	顧客情報の管理	顧客情報の管理方法の学習		顧客情報の収集と保管	顧客情報の管理方法の理解		
				プライバシーの配慮			
7	予約受付と確認	予約の受付と確認手続きの学習		予約受付の流れ	予約受付と確認の実践スキル		
				予約確認のプロセス			
8	予約変更とキャンセル	予約の変更とキャンセル処理の方法の学習		予約変更の手続き	予約変更とキャンセル処理の実践スキル		
				キャンセルポリシー			
9	チェックインプロセス	チェックインのプロセスと手順の理解		チェックインの流れ	チェックイン手続きの実践スキル		
				宿泊者情報の登録			
10	チェックアウトプロセス	チェックアウトのプロセスと手順の理解		チェックアウトの流れ	チェックアウト手続きの実践スキル		
				清算と請求			
11	顧客対応とコミュニケーション	顧客への適切な対応とコミュニケーションスキルの向上		顧客対応の基本	顧客対応とコミュニケーションのスキル向上		
				苦情処理のアプローチ			
12	ホテル管理システムの導入	ホテル管理システムの基本的な操作方法の学習		ホテル管理システムの機能と画面操作	ホテル管理システムの基本操作		
13	予約受付のシステム操作	ホテル管理システムを用いた予約受付の実践		システムでの予約受付手順	システムを使った予約受付の実践スキル		
				エラーハンドリング			
14	予約確認と変更のシステム操作	ホテル管理システムを用いた予約確認と変更の実践		システムでの予約確認と変更手順	システムを使った予約確認と変更の実践スキル		
				制約事項			
15	システムを活用したチェックインとチェックアウト	ホテル管理システムを使ったチェックインとチェックアウトの実践		システムを用いたチェックインとチェックアウト	システムを使ったチェックインとチェックアウトの実践スキル		
評価方法：1. 小テスト、2. パフォーマンス評価、3. その他							
自己評価：S：とてもよくできた、A：よくできた、B：できた、C：少しできなかった、D：まったくできなかった							
備考 等							