

科目名	ホテル管理システム 2							年度	2024
英語科目名	Hotel Management System 2							学期	後期
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、お客様のチェックインからチェックアウトまでの各種フロント業務に対応できるような能力を身につけることです。学生はホテルのフロント業務を実際に遂行する際に必要なスキルを習得します。									
【科目の概要】									
この科目では、ホテルのフロント業務において使用される管理システムの操作に焦点を当てて学習します。お客様のチェックインからチェックアウトまでの流れを学び、システムを活用したスムーズな業務遂行に必要なスキルを養います。また、ホテル管理システム2では料飲システムに関しても学習します。仕組み及び操作方法についてもスキルを養います。									
【到達目標】									
フロント業務の包括的理解と実施能力 システム操作と業務フローの把握能力 顧客との円滑なコミュニケーションスキル チェックインとチェックアウトの対応力 問題解決能力と状況対応力									
【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	ホテルのフロント業務全般に関する包括的な知識と実践力を習得している	ホテルのフロント業務全般に関する幅広い知識と高い実践力を持っている	ホテルのフロント業務全般に関する基本的な知識と実践力を持っている	ホテルのフロント業務の一部に関する知識と実践力が限定的である	ホテルのフロント業務に関する知識や実践力が不足しており、対応が難しい				
到達目標 B	ホテル管理システムの操作と業務フローを正確に把握し、スムーズに実践できる	ホテル管理システムの操作と業務フローを把握し、効果的に実践できる	ホテル管理システムの操作と業務フローを一部把握し、実践できる	ホテル管理システムの操作や業務フローの把握が限定的であり、誤りがある	ホテル管理システムの操作や業務フローの把握が不十分であり、実践が難しい				
到達目標 C	顧客とのコミュニケーションにおいて高度なスキルを発揮し、信頼感を築く	顧客とのコミュニケーションにおいて効果的なスキルを持ち、信頼感を得ることができる	顧客とのコミュニケーションにおいて基本的なスキルを持ち、信頼感を築くことができる	顧客とのコミュニケーションが限定的であり、信頼感を得ることが難しい	顧客とのコミュニケーションが不十分であり、信頼感を築くことが困難である				
到達目標 D	お客様のチェックインとチェックアウト手続きをスムーズに実施できる	お客様のチェックインとチェックアウト手続きを正確に実施できる	お客様のチェックインとチェックアウト手続きを一部実施できる	チェックインやチェックアウト手続きの実施が限定的であり、誤りがある	チェックインやチェックアウト手続きの実施が不十分であり、対応が難しい				
到達目標 E	レストランシステムの操作と業務フローを把握し、スムーズに実践できる	レストランシステムの操作と業務フロー正確に把握し、効果的に実践できる	レストランシステムの操作と業務フローを一部把握し、実践できる	レストランシステムの操作と業務フローの把握が限定的であり、誤りがある	レストランシステムの操作と業務フローの把握が不十分であり、実践が難しい				
【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 2				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	ホテルフロント業務の復習と導入	前回学んだホテルフロント業務の復習と新たなシステム操作の導入	1	前回学んだ内容の復習	前回学んだ知識の復習	3	
			2	新しいシステム操作の導入	新しいシステム操作の基本理解		
			3				
2	顧客情報の詳細管理	顧客情報の詳細管理方法の学習	1	顧客の嗜好や要望の管理	顧客情報の詳細な管理方法の理解	3	
			2	顧客データの活用			
			3				
3	グループ予約と団体対応	グループ予約と団体対応のシステム操作の習得	1	グループ予約の手続き	グループ予約と団体対応の実践スキル	3	
			2	団体のチェックイン手順			
			3				
4	予約変更とキャンセルの高度な操作	複雑な予約変更とキャンセルのシステム操作の習得	1	複数の予約の変更手続き	複雑な予約変更とキャンセルの実践スキル	3	
			2	キャンセルの処理			
			3				
5	キャッシュレス	キャッシュレス決済の仕組み	1	種類	キャッシュレス決済の種類	3	
			2	キャッシュレスの仕組み	ホテルにとっての利点		
			3	キャッシュレスの仕組み	顧客にとっての利点		
6	ダイナミックプライシング	ダイナミックプライシングの仕組みと効果	1	仕組み	ダイナミックプライシングの仕組み	3	
			2	効果	ダイナミックプライシングの効果		
			3				
7	チェックアウトの高度な操作	複雑なチェックアウトプロセスのシステム操作の習得	1	複数の部屋のチェックアウト手順	複雑なチェックアウトプロセスの実践スキル	3	
			2	請求書の作成			
			3				
8	システムを用いたクレーム対応	システムを活用したクレーム対応の方法の学習	1	クレーム受付と対応手順	システムを使ったクレーム対応の実践スキル	3	
			2	問題解決のプロセス			
			3				
9	システムトラブルシューティング	ホテル管理システムのトラブルシューティング方法の学習	1	システムの異常事態と対処法	システムトラブルの解決スキルの向上	3	
			2	エラーメッセージの解説			
			3				
10	フロント業務とシステムの連携	フロント業務とシステムの連携を学び、効率的な業務を習得	1	システムを使った業務の自動化	システムとフロント業務の連携スキルの習得	3	
			2	効率的な操作方法			
			3				
11	料飲システム	レストラン業務とICT	1	レストラン業務内容	レストラン業務内容確認	3	
			2	業務のICT化			
			3				
12	料飲システム	レストランシステム操作方法	1	新しいシステム操作の導入	新しいシステム操作の基本理解	3	
			2	ハンディターミナル			
			3				
13	料飲システム	レストランシステム操作方法	1	新しいシステム操作の導入	新しいシステム操作の基本理解と応用	3	
			2	ハンディターミナル			
			3	POS			
14	料飲システム	レストランシステム操作方法	1	システム操作の応用	システムを使った実践スキルの習得	3	
			2	ハンディターミナル			
			3	POS			
15	授業の振り返り	知識とスキルの習得を確認	1	授業の振り返り	学んだ知識とスキルの振り返りと今後の展望	3	
			2				
			3				
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							