

授業科目(ナンバリング)	ホテルオペレーション(CB210) (実践的教育科目)			担当教員	井上英也 (実務経験のある教員)		
展開方法	講義	単位数	2単位	開講年次・時期	2年・前期	必修・選択	選択
授業のねらい							アクティブ ラーニング の類型
① ホテルの営業部門(宿泊部門・レストラン部門・宴会部門・ウエディング部門)の組織、サービス、 収支構造などを現役で活躍するホテルスタッフから学ぶ。 ② ホテル内各部門間の相互補完関係について理解する。							②④⑤ ⑥⑦
ホスピタリティ を構成する能力	学生の授業における到達目標				評価手段・ 方法	評価 比率	
専門力	ホテルの営業部門ごとの組織、サービス提供システム、収支構造の相 違点と共通点に関心を持ち、各部門の専門用語を理解し説明すること ができる。				随時試験	30%	
情報収集、 分析力	常にホテルに関心を持ち、新聞、雑誌、その他メディアにある関連記 事・ニュースについて理解し、議論することができる。またホテル視 察に積極的に参加し、ホテルの改善提案ができる。				レポート	20%	
コミュニケーション力	積極的に授業に参加し、課題を掘り下げて考える習慣を持ち、自分の 考えをクラスメートと共有することができる。				授業貢献	25%	
協働・課題解決 力	授業中に適宜実施されるグループワークにおいて、グループにおける 自分の役割を認識し、課題解決に向けた貢献をすることができる。				授業貢献	25%	
多様性理解力							
出席					受験要件		
合計					100%		
評価基準及び評価手段・方法の補足説明							
授業貢献 : 50% 課題への取り組み、質問、発言などの回数などを評価。 随時試験 : 30% 論述式で、主として宿泊業の産業特性に対する理解度を問う。 レポート : 20% 論旨、形式要件をもとに評価。採点后、全体の講評を行う。 尚、テスト、課題・レポートなどへのフィードバックは、授業中あるいはポートフォリオにおいて個別におこなう。							
授業の概要							
担当教員の実務的な経験・知見と現役の実務家である外部講師による実践的な授業である。原則として各部門、2～ 4回を1ユニットとして講義を行う。次が各ユニットの内容 : 1回-担当教員が部門の全体像を解説する。2～ 3回-ホテルで活躍している現役ホテルスタッフ(5名予定)から具体的な業務内容、 サービスの方法 やお客様との日常的なやり取りの実態について学ぶ。4回-担当教員とホテルスタッフとの質疑応答。履修学生から の質問により内容を掘り下げて理解する。この授業の1コマあたりの授業外学修時間は、180分とする。							
教科書・参考書							
教科書 : 特に指定しない。 参考書 : 授業の中で適時指示する。 指定図書:「心をつかむ上質な気づき」角田陽子(著)							
授業外における学修及び学生に期待すること							
① 外部講師(現役ホテルスタッフ)から多くの知識・情報を得るために、事前に質問事項を考えておく。 ② 「宿泊業論」「プライダルマネジメント」も履修し、ホテルビジネスの全体像を理解する。							

回	テーマ	授業の内容	予習・復習
1	オリエンテーション	講義の概要、講義の進め方、試験の方法などについて説明する。	シラバスを読んでおく。
2	ホテル現場視察	ロビー、客室、レストラン、宴会場、チャペルなどを視察する。(実施時期は未定)	ホテルヨーロッパ、ホテルアムステルダムの施設概要をホームページなどで調べてみる。
3	(担当教員) 宿泊部門の概要	<p>宿泊部門は、一日24時間、一年365日、宿泊客へサービスを提供するだけでなく、ホテル全体のコントロールタワーでもある。</p> <p>また宿泊部門は部門利益率が最も高いため、この部門のオペレーション(運営)効率がホテルの利益率を左右するといっても過言ではない。ここでは主にフロント業務と客室管理業務について学ぶ。</p>	「宿泊部門」の役割を考えておく。
4	(外部講師・実務家) フロントオフィス		ベルスタッフの仕事を調べ、箇条書きにする。
5	(外部講師・実務家) 客室管理		過去の宿泊経験をもとに客室内の備品リストを作成しておく。
6	(担当教員+外部講師・実務家) 宿泊部門のまとめ		外部講師への質問事項をまとめておく。
7	(担当教員) 料飲部門の概要	<p>料飲部門は宿泊部門と異なり、事前の予約なしで来られるお客様が多く、しかもその場でオーダーされる。そのためお客様とのコミュニケーションにより期待に応えることがレストランの評価と業績を左右する。そのため、サービス部門と調理部門の緊密なコミュニケーションが欠かせない。</p> <p>また近隣のレストランとも競合するため、いつも厳しい競争にさらされている部門である。</p>	ゲストとして利用する場合の、レストランに対する期待をまとめておく。
8	(外部講師・実務家) レストランの業務		ホテル内レストランと一般のレストランのサービスの違いを箇条書きにしてみる。
9	(担当教員+外部講師・実務家) 料飲部門のまとめ		外部講師への質問事項をまとめておく。
10	(担当教員・実務家) 宴会部門の概要	<p>宴会ビジネスは一件あたりの売上額が大きく、大部分のサービス要員は外部の配膳会から派遣されているため人件費のコントロールが容易である。このため一般的に部門利益率はレストラン部門に比べて高い。しかしながらホテルに対する主催者の要求レベルも高いため、宴会受注時から宴会終了時まで、ホテルのあらゆる部門によるサポート体制が不可欠である。</p>	教員作成のテキスト「宴会部門」を読んでおく。
11	(外部講師・実務家) 宴会部門のサービス		ホテルで行われる宴会の種類を考えて、箇条書きにする。
12	(担当教員+外部講師・実務家) 宴会部門のまとめ		外部講師への質問事項をまとめておく。講師の講話の中で特に印象が深かったものをA4一枚程度にまとめる。
13	ブライダル部門の概要	<p>ハウスウェディングブームで、ホテルのブライダル部門は苦戦を強いられてきた。しかしながら最近では、披露宴参列者のための宿泊機能を生かした積極営業と、新郎新婦の希望を弾力的に受け入れることで、ホテルウェディングが回復気運にある。</p>	ホテルでのウェディングに期待することをまとめておく。
14	(担当教員+外部講師・実務家) ブライダル部門のサービス		ウェディングプランナーの仕事について調べる。
15	授業の振り返り	これまでの授業を振り返り、総括する。	この授業をさらに良くする提案を考えておいてもらいたい。
16	定期試験	論述式筆記試験	授業を振り返り、試験の準備をする。