

授業科目(ナンバリング)	ホテルオペレーション(0B210) (実践的教育科目)			担当教員	落合 和昭 (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・後期	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・ウェディング部門）の組織、サービス、収支構造などを担当教員および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。					授業内確認テスト 授業貢献	40% 20%
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	10%
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	10%
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 : 40% 質問、発言などの回数、グループワーク、プレゼンテーションなどを観察法で評価。 確認テスト : 40% 持ち込み禁止の論述式で、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、およびプレゼンテーションをもとに評価。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回ー担当教員が部門の全体像を解説する。2～3回ーホテルで活躍している現役ホテルスタッフ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回ー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:「ホテルビジネス基礎編」一般社団法人日本ホテル教育センター(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」「ブ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。 ③ 本学で団体受験を行う「ホテルビジネス実務検定・ベーシック2級」の認定取得を検討する。							

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	ホテル全体把握 1	ロビー、客室、レストラン、宴会場、チャペルなどを確認するとともに、新型コロナウイルス感染症対策の実態を確認する。	ハウステンボス周辺ホテルの施設概要をホームページなどで調べてみる。
3	ホテル全体把握 2	ホテルを理解する上で重要となる知識や項目を整理し、ホテルのオペレーション理解を促進する。	ホテルのオペレーション評価の基準を考えてみる。
4	(担当教員) 宿泊部門の概要	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。 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。	「宿泊部門」の役割を考えておく。
5	(外部講師・実務家) フロントオフィス・客室管理		ベルスタッフの仕事を調べ、箇条書きにする。
6	(外部講師・実務家) 宿泊部門の営業		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	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。そのために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。 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。	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) 料飲部門のまとめ		プレゼンテーションを作成し、manabaへ投稿する。
10	プレゼンテーション発表	事前に履修学生より料飲部門（レストラン）に関する事業企画を募集し、優秀作品を発表する。担当教員による講評を含めて、ホテルオペレーションへの理解を深める。	レストランにおけるマーケティングのポイントを調べておく。
11	(担当教員) 宴会部門の概要	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。	「宴会部門」に関連する書籍を読んでおく。
12	(担当教員＋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。
13	(外部講師・実務家) ブライダル部門の概要	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。加えて、コロナ禍の影響が著しく、相応の影響が見られたが、社会環境の変化とともに、少しずつ改善の傾向が見受けられる。	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) 管理部門および総括	ホテルを支える管理部門の概要を確認すると同時に、これまでの授業を振り返る。	ホテルの管理部門について役割を調べておく。
15	随意試験	論述式筆記試験	試験の準備をする。