2025年度 シラバス＆レッスンプラン

科目	講師	提出
宿泊フロントサービス	古川 希代子	25年 1 月 22 日

学科	学年		
国際観光ビジネス訪日科	1年	前期	○
		後期	

授業の方法	講義
講義時限数	15
単位数	2

＜講義目的＞ この教科を学び、どのような力・知識が身に付くのか。

一般利用者としても接点の多いフロント周辺サービスの業務内容を、主としてホテルの業務に即した形で学びながら、ホテルパーソンとしてのマナー、言葉遣いを身に付けていきます。

＜講義概要＞

宿泊業の定義や分類、業務の内容や全体の流れを確認しながら、ロールプレイ等も交えて、接客業において必要とされるマナー、心構え、言葉遣いを学習します。

＜授業の進め方＞

☑ 講義 ☑ グループワーク ☑ 実技・演習 ☐ フィールドワーク ☐ 実習
☐ その他（ ）

＜授業計画全体における講義・演習・実習の割合＞

講義 80 % 演習 10 % 実習 10 %

＜到達目標レベル（何を、どのレベルに）＞

①宿泊部門の各部署の名称、役割りを理解する。
②実際にホテルの現場で使用されている用語について、日本語および原語（英語など）で正しく理解する。
③フロント周辺業務について、ホテルを利用する際、就職した際の両面から仕事や役割としてのイメージを具体的に掴む。

＜レッスンプラン（時限ごとの項目スケジュール概要）＞

回	授業計画	テキスト・使用資料その他	学生PC利用
1	オリエンテーション ： 自己紹介、授業内容と進め方の紹介。 各自のホテルに対するイメージ、体験を共有	宿泊実務の基礎	☐
2	ホテルの定義と分類、組織の名称と役割について学ぶ	宿泊実務の基礎 P.12～19	☐
3	宿泊部門、各セクションについての紹介 利用客の行動サイクルと、それに対する業務のフローを理解する	同 上 P.76～83	☐
4	ホテルスタッフとして求められる姿勢、身だしなみ、マナーを学ぶ	同 上 P.53～57	☐
5	フロントサービスの業務内容 ①ドアパーソンの具体的業務	同 上 P.112～120	☐
6	フロントサービスの業務内容 ②ベルパーソンの具体的業務	同 上 P.121～127	☐
7	フロントサービスの業務内容 ③ポーター、クロークの具体的業務	同 上 P.128～141	☐
8	接客用語の基礎を習得する。 フロントサービスでの接客場面での具体例を学ぶ	講師作成資料	☐
9	お客様と、ドアパーソン・ベルパーソンとの会話例についての演習	講師作成資料	☐
10	フロントサービス関連セクションの業務内容 ①フロントデスク / レセプション、インフォメーション、キャッシャー	同 上 P.112～120	☐
11	フロントサービス関連セクションの業務内容 ②コンシェルジュ、バトラー	同 上 P.112～120	☐
12	宿泊部門のスタッフに望まれる心構え、ホスピタリティ精神	同 上 P.112～120	☐
13	自身が体験して心に残っている「嬉しかったこと」「残念だったこと」をレポートし共有する	講師作成資料	☐
14	苦情と対処方法について、具体例から学ぶ	同 上 P.112～120	☐
15	授業内容の総括と復習 （試験対策）	講師作成資料	☐

＜授業時間外の学習（準備学習・復習・宿題等）＞

基本的に、各授業の冒頭で前回の復習を行います。実生活の中で体験する対人的な出来事に意識を向ける習慣付けを目指します。

＜成績評価方法・基準＞

試験と評価方法
☑ 試験期間中
☐ 講義時限内

評価方法
☑ 筆記試験（ 80 %）
☐ 実技試験（ %）
☐ 小テスト（ %）
☑ 受講態度（ 10 %）
☑ レポート（ 10 %）
☐ 作品（ %）
☐ その他（ %）
↳（ ）

＜教員紹介＞

主として接客および顧客対応、顧客管理等に従事し、管理職、支配人を務めたホテルニューオータニでのキャリアと人脈を活かし、業界の実情を踏まえ具体的かつ現状に即した講義に努めます。