授業科目名	ビジネスマネジメント A　講義　必修	対象学年	2 年
		開講時期	前期
		単位/時間	3 単位　72 時間
担 当 教 員	藤野　勇馬 （実務経験内容）		

（授業の内容と到達目標）
日本の旅館・ホテルの代表的な特徴を学び、日本特有のおもてなし文化を理解し、シーンにあわせた心づかいの大切さや、文化や風習の違う海外からのお客様をおもてなしする知識を身に付けます。

成績評価の方法・基準	筆記試験
使 用 教 材	テキスト：旅館ホテル・観光の教科書

回　　数	内　　容
1～3	第 3 章　組織とスタッフの業務　旅館・ホテルの組織
4～7	第 3 章　組織とスタッフの業務　旅館・ホテルのキャリアマップ
8～11	第 3 章　組織とスタッフの業務　旅館の仕事〈レベル 1〉
12～15	第 3 章　組織とスタッフの業務　ホテルの仕事〈レベル 1〉
16～19	第 3 章　組織とスタッフの業務　接遇マナー・言葉づかい
20～23	第 3 章　組織とスタッフの業務　ＴＰＯとは
24～27	第 3 章　組織とスタッフの業務　予約の受け方・対応するうえで大切なこと
28～31	第 3 章　組織とスタッフの業務　アレルギー対応・食べられない食材への対応
32～35	第 3 章　組織とスタッフの業務　お身体が不自由なお客様への対応
36～39	第 3 章　組織とスタッフの業務　ホスピタリティとサービス
40～43	第 4 章　専門職に求められるスキル　ホテル各セクションの業務
44～47	第 4 章　専門職に求められるスキル　ステップアップのための基礎
48～51	第 4 章　専門職に求められるスキル　企業ビジョンに基づく業務の推進
52～55	第 4 章　専門職に求められるスキル　ホスピタリティの実践
58～61	第 4 章　専門職に求められるスキル　チームワークとコミュニケーション
62～66	第 4 章　専門職に求められるスキル　お客様の安全確保と衛生管理
67～72	第 4 章　専門職に求められるスキル　施設管理と環境対策　前期のまとめ