

A GUIDE TO UNDERSTANDING
HOTEL BUSINESS

ホテル
概論



はじめに

21世紀に入って間もない頃、「2007年問題」という言葉がホテル業界を飛び交い、熱い議論を呼んでいたことは記憶に新しいところです。これは、2002年から2007、2008年にかけて、東京都心で外資系の高級ブランドホテルをはじめ、空前のホテル開業ラッシュが続き、シティホテルの供給過剰に起因するサバイバル戦争が起こるのではという深刻な懸念にもとづいていました。2003年当時の予測では、「最終的に『2007年問題』で生み出される新たな客室は7,000室に上るだろう」と言われていたのです。

ところが結果として、危惧されていたような現象は起こりませんでした。京浜地区ホテルの営業概況を見るかぎり、2006年までとほぼ同様の活況を呈しながら2007年は終始したのです。

このように20世紀最後の30年間、紆余曲折を経ながらも一貫して右肩上がりの上昇カーブを描いてきた日本のホテル業界は、21世紀に入ってから、2008年のリーマンショックに起因する世界同時不況及び2011年の東日本大震災と原発事故により二度にわたる停滞を余儀なくされましたが、それからの回復は比較的早く、全体として好調さを持続してきています。こうしたわが国のホテル業に対して、「景気の牽引役」を期待する向きも強まっており、それに必要な人材の確保・育成が大きな経営課題の1つとなってきています。

本書は、①ホテル業の成り立ちから現状まで、②ホテル業の定義から経営特性まで、③宿泊部門をはじめとした部門ごとの業務概要について網羅的に解説したもので、従来版に比べて約100頁の増頁を実現し、内容を充実させたりリニューアル版です。

これからホテルビジネスを勉強しようという皆さんの入門書として、またホテル業界への就職を希望する皆さんの「水先案内」の1冊として、本書が活用されることを強く願うものです。

編集担当

第1章 ホテルのABC

1 「ホテル」とは.....	2
1. 「ホテル」の語源	2
2. ホテル業の基本的性格	3
3. 日本標準産業分類での位置づけ	4
4. 法律上の定義	5
2 ホテルの提供する商品の構成要素	7
1. 客室	7
2. 施設・設備.....	7
3. 料理	8
4. サービス	9
3 ホテルの分類	10
1. 立地・機能による分類	10
2. 価格帯による分類	14
3. 資本系列による分類	14
4. 経営形態による分類	15

第2章 欧米におけるホテルの歴史

1 古代の宿泊業	20
2 中世の宿泊業	22
3 近世「グランドホテルの時代」.....	24
4 近代「コマーシャルホテルの時代」.....	27
5 現代のホテル業	29

第3章 日本におけるホテルの歴史

05	1 奈良～平安時代	32
22	2 鎌倉～室町時代	33
27	3 江戸時代	34
37	4 明治～大正時代のホテル	36
45	5 昭和～平成のホテル	38

第4章 ホテルの現状と経営特性

18	1 統計データに見るホテルの動向	46
33	1. 日本におけるホテル軒数・客室数の推移	46
35	2. 主要ホテルの客室利用状況	47
45	3. 主要ホテルの収入構成	48
48	2 ホテルの建築構造	49
48	1. ホテルの一般的な建築構造	49
48	2. 客室づくりに見る最近の傾向	50
70	3 ホテルの組織	51
89	4 ホテルの経営特性	55
89	1. 商品としての特性	55
59	2. 運営オペレーション面の特性	57
69	3. 資本・財務面の特性	59
89	5 ホテルをめぐる近年の動向と課題	60
29	1. 需要サイド	60
39	2. 供給サイド	62

第5章 ホテル実務の基本とホスピタリティ

1 「ホスピタリティ」とは	70
2 おもてなしの基本的な心構え	72
3 基本動作	77
1. お辞儀	77
2. 笑顔	79
3. 立ち姿・待機姿勢	79
4. 歩き方	80
5. 方向の指し示し方	81
6. 物の受け取り方・手渡し方	81
7. 名刺の扱い方	82
8. タブー・その他	82
4 言葉づかい	84
1. あいさつ	84
2. 基本接客用語	84
3. 呼称	86
4. 敬語（尊敬語・謙譲語・ていねい語）.....	87
5. 好ましい言葉づかい	90
6. 好ましくない言葉づかい	91
7. 印象をよくする「クッション言葉」.....	92
5 お客様対応のポイント	93
1. お客様にお話しする際に守るべきルール	93
2. お客様のお話を伺う際のポイント	95
6 外国人宿泊客をお迎えする際の心構え	96
1. 心は日本文化の「ミニ親善大使」	96
2. 異文化・異風俗・異習慣への理解	96
3. 「おもてなし」の心は万国共通	97
4. お客様の母国語でのご挨拶は鉄をも溶かす	97
5. しかしながら、主張すべきところは主張しよう.....	98

7	ホテル実務に必要な基礎知識	99
1.	ホテル客室の種類	99
2.	ホテル客室の設備	101
3.	ホテルの料金制度	102
4.	レストランメニュー	103
5.	アルコール類	112
6.	食器類	114
7.	宴会の形式	117
8.	レストラン・宴会のサービススタイル	117

第6章 宿泊部門

1	ホテルにおける宿泊部門の位置づけ・役割	120
2	宿泊部門の組織概要	123
3	フロントオフィス課の業務	126
1.	客室予約	126
2.	レセプション	134
3.	キャッシャー	139
4.	インフォメーション	142
5.	電話オペレーター	146
4	フロントサービス課の業務	147
1.	ドアマン	147
2.	ベルマン	152
3.	クローク	161
4.	コンシェルジュ	163
5	客室課の業務	165
1.	ルームアテンダント	165
2.	ハウスマン	172
3.	リネン	173
4.	客室サービス	173

第7章 料飲部門・調理部門

1 料飲部門の組織と担当業務の概要	176
2 宴会課の業務	178
1. 宴会の種類	178
2. ホテルにおける宴会課の位置づけ	179
3. 宴会予約の業務内容	180
4. プライダル予約の業務内容	183
5. 一般宴会サービスの業務内容	186
6. プライダルサービスの業務内容	189
3 レストラン課の業務	195
1. ホテル内におけるレストラン課の位置づけ	195
2. レストランの種類	196
3. 担務呼称と役割	198
4. レストラン課の業務特性	199
5. レストラン課の業務内容	201
4 飲料課の業務	206
1. 施設の種類	206
2. 担務呼称と役割	207
3. 飲料課の業務特性	208
5 調理部門	210
1. 調理部門の組織と担当業務の概要	210
2. 担務呼称と役割	211
3. 調理部門の業務特性	213

96

96

96

97

97

98

第8章 施設・設備メンテナンス部門

1 施設・設備メンテナンス部門の業務概要	216
1. 保守管理業務	216
2. 営繕補修業務	219
3. 定期・特殊清掃業務	220
2 施設・設備メンテナンス部門の業務特性	221

第9章 営業部門

1 宿泊セールス課	224
1. 一般企業	224
2. 各種団体	225
3. 旅行会社	226
2 宴会セールス課	227
3 プライダルセールス課	229

第10章 危機管理対策

1 危機管理対策のポイント	232
2 危機管理対策の実際	235
1. 苦情トラブル	235
2. 救急事故	239
3. 火災事故	242
4. 地震	246

索引	249
主要参考文献・資料	260

..... 門階入心七テク入前題・題詠 章8 類

..... 門階入心七テク入前題・題詠 I	176
..... 門階入心七テク入前題・題詠 II	178
..... 門階入心七テク入前題・題詠 III	178
..... 門階入心七テク入前題・題詠 IV	179
..... 門階入心七テク入前題・題詠 V	180
..... 門階入心七テク入前題・題詠 VI	183
..... 門階入心七テク入前題・題詠 VII	185

..... 門階業管 章9 類

..... 門階業管 I	195
..... 門階業管 II	195
..... 門階業管 III	196
..... 門階業管 IV	198
..... 門階業管 V	199
..... 門階業管 VI	201
..... 門階業管 VII	206
..... 門階業管 VIII	206

..... 預校要管題詠 章CP 類

..... 預校要管題詠 I	208
..... 預校要管題詠 II	210
..... 預校要管題詠 III	210
..... 預校要管題詠 IV	211
..... 預校要管題詠 V	213
..... 預校要管題詠 VI	21

18 類

頁頁・題文等参照主

A GUIDE TO UNDERSTANDING HOTEL BUSINESS

第

1

章

【ホテルの ABC】

〈 本章のポイント 〉

- ホテルとは何か、その語源、基本的な性格、法律上の位置づけ等、様々な切り口からアプローチする。
- ホテルが提供する商品を構成する 4 つの要素について学ぶ。
- 立地・機能、資本系列、経営形態等の観点からホテルの分類を試みる。