

総ルビで読みやすい

総ルビで読みやすい 初心者にやさしい

旅館ホテル・観光 の 教科書

Ryokan Hotel Tourism

NPO法人 日本ホテルレストラン経営研究所
理事長 大谷 晃 / 上席研究員 鈴木はるみ 編

「観光大国」となる日本では、訪日外国人旅行者にも、日本人にも、“日本らしい旅行”を楽しんでもらうための幅広い知識が求められています。またゲストが外国人というだけでなく、一緒に働く仲間や上司が外国人というのも珍しくない時代です。

この教科書では、日本の旅館・ホテルの代表的な特徴を学び「日本の観光ビジネス・日本のおもてなし」を理解していくことを目的としています。日本特有のおもてなし文化を理解し、シーンに合わせた心づかいの大切さや、異なる文化や風習を持つ海外からのお客様をおもてなしする知識を身につけます。本書は、旅館ホテル・観光産業を目指す留学生はもちろん、日本人の学生や新入社員にも優しい、総ルビ入りの初めての教科書です。

旅館ホテル業界で働いている方々や、行政等で観光事業に携わる方、旅行好きの方にもぜひ読んでいただきたい一冊です。

NPO法人 日本ホテルレストラン経営研究所
理事長 大谷 晃 / 上席研究員 鈴木はるみ 編
■A4判並製 本文 184 頁 本体 2,800 円（税別）

目次紹介

第1章 日本の観光ビジネスの概要

訪日外国人旅行者数の推移
ビジット・ジャパン・キャンペーン
増え続けているアジアからの旅行者
国際観光客 今後の予測
観光客・宿泊者の傾向
観光客のニーズの変化
「宿泊旅行」と「日帰り旅行」の比較
日本人旅行者と外国人旅行者
集客方法・販売チャネルの変化
情報収集ツールの変化

第4章 専門職に求められるスキル

ホテルの各セクションの業務
ステップアップのための基礎スキル
企業ビジョンに基づく業務の推進
ホスピタリティの実践
チームワークとコミュニケーション
お客様の安全確保と衛生管理
施設管理と環境対策

第2章 日本の宿泊施設の分類

旅館とホテルの特徴
旅館とホテルのサービスの特徴
旅館のタイプ
ホテルのタイプ
求められるスタッフのスキル
利用客のニーズ
法律と定員
知っておくべきプロトコル
無形文化遺産 「和食」
「箸」の文化
日本料理と器
訪日外国人旅行者への配慮
訪日外国人旅行者が旅行中に困ったこと

第5章 実務の基礎知識

お客様満足度とクレーム・コンプレイン
クレームとコンプレインの違い
クレーム・コンプレインが発生した場合には
クレーム・コンプレインを防止するためには
ホテル用語の基礎知識

第3章 組織とスタッフの業務

旅館・ホテルの組織
旅館・ホテルのキャリアマップ
旅館の仕事<レベル1>
ホテルの仕事<レベル1>
接客マナー・言葉づかい
TPOとは
予約の受け方・対応するうえで大切なこと
アレルギー対応・食べられない食材への対応
お身体が不自由なお客様への対応
ホスピタリティとサービス

第6章 日本の作法

席順
和室での立ち居振る舞い
祝箸と忌み箸・箸のマナー
年中行事・節句とハレの日の食事
冠婚葬祭・人生儀礼

下記の注文書よりFAXでお申し込み下さい。注文書受理後、受注確認書を送付致します。H.R.M.書籍販売部 TEL03-5687-5336

お申し込みはFAXで 03-3863-9251

旅館ホテル・観光の教科書 1冊 2,800円(税別) + 発送料は実費 冊申し込みます。

貴社名 ご所属 お名前

ご住所 〒 TEL