

客室清掃チェック項目

- 1.クローゼット鏡はきれいか？
カーテンを開け、部屋を明るくして確認。
- 2.クローゼット内の備品は揃っているか？
スリッパ2足・荷物置き・靴べら
シューミット・ブラシ
※コーナーだけシューポリを入れる
※棚の上の毛布・スプレットを確認
- 3.タオル置きにフェイスタオル2枚あるか？
- 4.便所周りに汚れは無いか？
※便座の動作確認
※便座の電源確認
※ウォシュレットのノズルの汚れ確認
※サニタリーバッグの有無・中にゴミが無いか
- 5.シャワースタンドは綺麗か？
取れる汚れ・取れない汚れの見分け
石鹸置きに汚れは無いか
排水口に毛髪・汚れは無いか
- 6.バスタブにザラツキ・汚れは無いか
石鹸はセットされているか？
石鹸置きに汚れは無いか？
バスタオルはセットされているか？
- 7.ベッシーン周りは綺麗か？
備品類のセット忘れは無いか
シャンプー類・ラザー・シャワーキャブ・歯ブラシ
ハンドタオル(表裏・向きに注意)
引出し内(ドライヤー・くし)
ドライヤーのコードに注意
ゴミ箱のゴミの取り忘れは無いか
ゴミ箱周辺にゴミは無いか
扉裏は確認したか
- 8.エアコンの温度調節は確認したか？
- 9.ベッドは綺麗に張れているか？
ベッド下にゴミ・LFは無いか
- 10.ナイトテーブル周りに異常は無いか？
読書等・フットランプの点灯確認
引出し内(聖書×2)のに確認
タウンページ・イエローページ・常備灯の確認
- 11.窓周辺は綺麗か？
ガラスは汚れていないか
カーテンに汚れ・傷みは無いか
カーテン裏にゴミ・LFは無いか
- 12.フロアスタンドの点灯・位置の確認
- 13.コーヒーテーブルは綺麗か？
- 14.テレビの設定は確認したか？
バスルームのスピーカーも同時に確認
- 15.テレビチェスト内の備品は揃っているか？
浴衣2枚・ラントリーバッグ・伝票2枚
ショッピングバッグの有無
引出し全ての確認
- 16.ミニバーの確認
入れ忘れ・飲みかけの物が無いか？
アイテムの向きにも注意
- 17.コーヒーセットの確認 砂糖・ミルクも
- 18.ミニバー伝票はセットされているか？
- 20.グラス類は綺麗か？
コースターも同時に確認
- 21.お茶セットは確認したか？
急須・湯飲みの汚れや欠けに注意
お茶(梅茶・緑茶・ほうじ茶)の確認
- 22.ライティングデスク周りは確認したか？
デスク上の備品にセット忘れは無いか
スタンドの点灯確認
デスクに汚れは無いか
引出しは確認したか(汚れ・セット物)

最終退室前に、電球切れ・忘れ物が無いか
ドアの施錠確認

項目・現状		作業方法	実施期間
入口天井ファンコイルグリルの埃		洗剤拭き→掃除機	
エアコン吹き出し口フィンの埃汚れ		洗剤拭き→掃除機	
クローゼット扉下カーペットの埃汚れ		コーナーブラシ、拭き上げタオルで埃をかき出して、掃除機かける	
バゲッジチェスト天板布地部分黒ずみ		洗剤拭き→落書き落としペン	
①コーナーの埃 ②巾木の汚れ		①コーナーブラシ、拭き上げタオルで埃をかき出して、掃除機 ②洗剤拭き→落書き落としペン	
冷蔵庫棚扉の蝶番の埃。		拭き上げる	
冷蔵庫両側の埃		冷蔵庫を左右にずらして掃除機	
バゲッジチェスト横の壁紙汚れ		洗剤拭き→落書き落としペン	
ベッド横側の壁紙汚れ		洗剤拭き→落書き落としペン	
窓横の壁に付着している埃		はたき、拭き上げる	
①バスルームタイル目地の黒ずみ ②バスタブと壁タイルの間のコーキング汚れ		①、②漂白剤(除去できない場合はティッシュに漂白剤を万遍なく散布して貼り付けて、しばらく放置する。	

項目・現状	作業方法	実施期間
バスルームアメニティ棚の埃		拭き上げる
シェービングミラー枠・フレームの埃		洗剤拭き・擦る
ベーンシン台カランと蛇口周囲の水 滴跡		しっかりと拭き上げる→ 必ず目視で確認
シャワーカーテンレールの水垢汚 れ		洗剤拭き
ナイトテーブル下段棚の埃		拭き上げる
ヘッドボードのトップの埃		拭き上げる
ライティングデスク上に接続して いるランケーブルの見えている部 分の埃		拭き上げる
廊下のバキューミング(1日2回 朝/夕) *コーナー部分の埃注意		掃除機、コーナー部分は 細いノズルでバキューミン グ。 カーペットに入り込んでい るものは拭き上げタオルで 先に埃をかき出す。
EVホールのバキューミング(1日2 回 朝/夕) *コーナー部分の埃注意		掃除機、コーナー部分は 細いノズルでバキューミン グ。 カーペットに入り込んでい るものは拭き上げタオルで 先に埃をかき出す。
EVホール窓拭き(1日2回 朝/ 夕)		拭き上げる

身だしなみ規定

私達はサービス業に従事し、お客様と接することが毎日の仕事であるため、常にきちんとした身だしなみが必要となります。なぜなら従業員の外見は、ホテルのイメージに強く影響を与えるからです。全員が以下のガイドラインを熟読し、スイスホテルのスタンダードの一環として従うようお願いいたします。

身だしなみ規定(女性従業員)

髪型

- 髪は清潔に保ち、前髪が顔にかからないように整えること
- 髪の長さが肩を超える場合は後ろで束ねること(サービススタッフはシニヨンにまとめること)
※ただしタボラ 36 のサービススタッフはセクションスタンダードに準ずることとする
- 刈り上げなどの奇抜・極端なスタイルにしないこと
- ヘアアクセサリは黒または茶色で控え目なデザインのものを使用し、ヘアゴムやリボン等を着用する場合は幅 2 センチくらいのものですること
- 髪を染める場合は、あくまでも 【髪色サンプル】
自然な色とし、カラースケール 6
番より明るい色にはしないこと
(右の髪色サンプルの画像を参照)
- 地毛との色の差が目立たないように手入れすること



化粧

- 原則として勤務時には化粧をすること。ただし、控えめで健康的、清潔感のある化粧を心掛けること(次のページのサンプルを参照)
 - ファンデーション: 自然な肌色で、首の色と合うものを選ぶこと
 - アイシャドウ: ナチュラルで清潔感のある色を選ぶこと
 - チーク: ナチュラルで健康的に見える色を選ぶこと
 - 口紅: 自然で清潔感のある色を選ぶこと
 - リップライナー: 口紅に合った色を選ぶこと
 - マスカラ: 黒・こげ茶のみ可。つけまつ毛は禁止、エクステは自然な長さでボリュームにすること
 - コンタクトレンズ: 透明のもののみ着用可、カラーコンタクトは禁止

くっ下は白か黒

タニクトップは白

ハットは黒、茶、

はなせ = NG

【化粧サンプル】

【アイシャドウサンプル】

ナチュラルで清潔感のある色を選ぶこと



【口紅・リップライナーサンプル】

口紅は自然で清潔感のある色を、リップライナーは口紅に合った色を選ぶこと



【チークイメージサンプル】

ナチュラルで健康的に見える色を選ぶこと



手と爪

爪の長さは2ミリ以内に切り、手入れがなされていること
部門毎に以下の通り、定める

＞料飲部サービス・キッチン部門

マニキュアは禁止とする

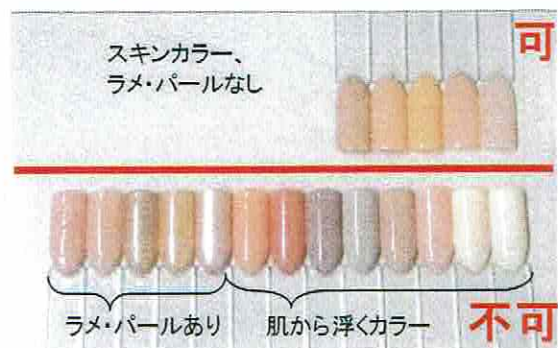
- 常に清潔であることを心がけること

＞その他部門

上記基準に加え、マニキュアをする場合は、以下の通りとし、ジェルネイルは禁止とする

- 清潔で上品且つ控え目であること
- マニキュアは薄いピンク、薄いベージュなどのスキンカラーもしくは無色透明のもののみ使用可(右のネイルサンプルの画像を参照)
- ネイルアート(ラインストーン・ラメ・パール・グラデーション・ラメライン等の装飾も含む)や、スカルプチャーを施さないこと
- マニキュアが剥げたり欠けたりしていないよう注意すること

【ネイルサンプル】



> ウェディング部門

上記基準に加え、ジェルネイルをする場合は、以下のとおりとする

- 清潔で上品且つ控え目であること
- マニキュアは薄いピンク、薄いベージュなどのスキンカラーもしくは無色透明のもの、上品なラメ・パールが入っているもののみ使用可
(右のネイルサンプルの画像を参照)
- ネイルアートは、以下の範囲内で許可する
フレンチ: 上記のネイルカラーと白で組み合わせのみ許可
- ストーン: 各爪に1ストーン又は1爪に3ストーンを3指まで(ストーンは直径3ミリ以内のものを使用可)
- グラデーション・ラメパール: 上記のカラー基準の範囲内で許可する
- ラメライン: 禁止

【ネイルサンプル】



貴金属類

- アクセサリーは全体的に目立たない控え目なデザインのもので、業務の妨げにならないものを選ぶこと
- ネックレス: シンプルなデザインで細いチェーン、トップは5ミリ程度のもので可とする。華やかなデザインは避けること(右のネックレスサンプルの画像を参照) 【ネックレスサンプル】
- 指輪: 結婚指輪・婚約指輪のみを両手合わせて2本まで着用可とする。華やかなデザインのは避けること
- ピアス: 一対まで着用可。直径5mm以内の小ぶりなものを選び、垂れ下がっている、もしくは輪になっているデザインのものには着用しないこと ※イヤリングの着用は禁止とする
- 時計: ビジネスに適したシンプルなデザインのものを着用し、奇抜なものは着用しないこと
- 眼鏡: 制服に合った控え目なデザインのものを着用すること
- その他: 上記以外のアクセサリー・見える場所のタトゥー・タトゥーシール・ボディピアス等は禁止とする



靴・ストッキング

- 原則的には、よく手入れされた飾りのない黒色の革靴を着用すること
- 会社により支給されている場合は、支給された靴を着用すること
- 靴はきれいに磨かれており、清潔に保たれていること。かかとが磨り減っていないこと
- ヒールの高さは5cmを目安とし、歩きやすいものを選ぶこと

- ビンヒール、後ろがストラップになった靴、踵のあいた靴、スエード素材の靴、ブーツ、サンダル、オープントゥ、その他奇抜なデザイン(プラットフォーム・ウェッジソール等)は禁止とする
- スッキングは模様やラメ、ストーン等のない黒・もしくは肌に合った色のものを着用する
- タイツを着用する場合は 80 デニールまでとする
- 制服にあったものを着用する
- 伝線・汚れ等に注意する

制服の着用

- 清潔で、良くプレスされており、サイズの合ったものを着用すること
- 裂け目やほつれがなく、ボタンが揃っており、見た目の欠陥がないこと
- 制服の老朽化が進んでいる場合は、上長に見せ相談すること
- 全メンバーは名札を必ず着用し、キッチンをのぞく社員はスイスピンをつけること
- 事前の承認なく、あるいは業務上必要な時以外にホテル外で着用しないこと
- ペン・メモ帳・栓抜き・ワインオープナーや他の物で制服のポケットをいっぱいこしないこと。制服のポケットを膨らませないこと

制服を着用しない従業員

- 清潔でシンプルなデザインのビジネススーツを着用すること
- 名札を着用すること

その他(セクションに関わらず全社員共通の基準とする)

- 制服やスーツの胸ポケットにペンをささないこと
- 常に清潔感を心がけ、口臭や体臭(タバコの匂い等)に注意する
- 香水のつけすぎに注意すること。F&B サービス・キッチンメンバーは業務中の使用を禁止する
- 通勤時の服装は社会人としてふさわしいものを心がけること

身だしなみ規定(男性従業員)

髪型

- 髪は清潔に整え、顔や耳、シャツの襟にかからない長さに保つこと
- 刈り上げやスキンヘッドに近い髪型、過度なパーマなどの奇抜・極端なスタイルは不可
※ただしタボラ 36 のサービススタッフはセクションスタンダードに準ずる事とする
- もみ上げの長さは耳の 3 分の 2 までに保つこと
- 髪を染める場合は、あくまでも 【髪色サンプル】
自然な色とし、カラースケール 6
番より明るい色にはしないこと
(右の髪色サンプルの画像を参照)
- 地毛との色の差が目立たないよう手入れすること



顔

- 髭はきれいに剃ってあること
- 顔は清潔で脂が浮いていないこと
- 口髭やあご髭など髭を伸ばさず、業務開始前に綺麗に剃ること

手と爪

- 爪は短く切り、手入れが施されていること
- マニキュアは使用しないこと

貴金属類

- 指輪: 結婚指輪 1 本のみ着用可、華美なデザイン・業務の妨げになるものは避けること
- 時計: ビジネスに適したシンプルなデザインのものを用し、奇抜なデザインのもの避けること
- 眼鏡: 制服に合った控え目なデザインのものを用すること
- その他: 指輪・時計・眼鏡以外のアクセサリーおよび見える場所の刺青・タトゥー・ボディピアスは禁止とする

靴・ソックス

- 原則的には、よく手入れされた飾りのない黒色の革靴を着用すること
- 会社により支給されている場合は、支給された靴を着用すること
- 靴はきれいに磨かれており、清潔に保たれていること。かかとが磨り減っていないこと
- 控え目なデザインを選び、スエード素材の靴、ブーツ、サンダル、その他奇抜なデザインは禁止とする
- キッチンスタッフをのぞくメンバーはプレーンな黒のビジネスソックスを着用し、スニーカーソックスなどカジュアルなデザインのもの避けること

制服の着用

- 清潔で、良くプレスされており、サイズの合ったものを着用すること
- 裂け目やほつれがなく、ボタンが揃っており、見た目の欠陥がないこと
- 制服の老朽化が進んでいる場合は、上長に見せ相談すること
- 全メンバーは名札を必ず着用し、キッチンをのぞく社員はスイスピンをつけること
- 事前の承認なく、あるいは業務上必要な時以外にホテル外で着用しないこと
- ペン・メモ帳・栓抜き・ワインオープナーや他の物で制服のポケットをいっぱいにしてはいけないこと。制服のポケットを膨らませないこと

制服を着用しない従業員

- 清潔でシンプルなデザインのビジネススーツを着用すること
- 名札を着用すること

その他（セクションに関わらず全社員共通の基準とする）

- 制服やスーツの胸ポケットにペンをささないこと
- 常に清潔感を心がけ、口臭や体臭(タバコの匂い等)に注意する
- 香水のつけすぎに注意すること。F&B サービス・キッチンメンバーは業務中の使用を禁止する
- 通勤時の服装は社会人としてふさわしいものを心がけること

प्रवेश		स्कोर	नाईट टेबल		स्कोर
1	ढोका र ढोकाको फ्रेम सफा छ छैन? (बाहिर / भित्र)?	1	26	ल्याम्प र ल्याम्पसेड सफा छ छैन ?	1
2	कुनै गन्ध छ छैन?	1	27	नाईट टेबल सफा र त्यहाँ कुनै हिल मार्क छ छैन ?	1
3	बत्तिको कार्ड ठीकसँग कार्ड स्विकमा जोडिएको छ छैन?	1	28	अलार्म स्विक अफको साथै 7 बजे सेट गरिएको छ छैन ?	1
मिनीबार		स्कोर	बेड		स्कोर
4	ऐना र फ्रिज, फ्रिजको माथि र तल सफा छ छैन ?	3	29	बेड म्याट्रेस,तकिया,बेड कबरमा मैला छ छैन तथा कभरहरू सफा र रिन्कल छ छैन ?	4
5	आइस राख्ने भाडा (भित्र / बाहिर), आइस टोंग, ओपनर, मडलर सफा र सहि स्थितिमा छ छैन?	3	30	बेडको तल फोहोरको टुक्रा तथा धुलो छ छैन ?	1
6	ऐना क्याबिनेट र गिलास सफा छ छैन?	4	31	बेड हेडबोर्ड सफा र धुलो छ छैन ?	1
क्लोजेट		स्कोर	शुद्ध		स्कोर
7	के ऐना र फ्रेम सफा छ छैन?	3	32	शीशा र फ्रेममा कुनै धुलो छ छैन, वा नदेखिने ठाउँमा छ ?	1
8	दराज, ह्यांगर, ह्यांगर राख्ने ठाउँ सफा र धुलोमुक्त छ छैन ?	1	भित्ता, छत		स्कोर
9	चप्पल, जुता, कपडा, ब्रश सफा र सहि स्थितिमा छ छैन?	1	33	भित्ताहरू, छत, र फ्यान कोइल ग्रिलमा धूलो छ छैन ?	1
			34	भित्तामा हिलमार्क छ छैन ?	2
ब्याग राख्ने ठाउँ		स्कोर	कार्पेट		स्कोर
10	दराजको भित्री भाग र सतह सफा छ छैन?	1	35	भ्याकुम क्लीनरले राम्रोसँग कुनाकुनामा सफा गरेको छ छैन ?	3
11	नाइट वेर सफा र धुलो छ छैन ?	1	36	दाग, फोहोर, र धुलोहरू छ छैन ?	1
लेख्ने डेस्क		स्कोर	बाथरूम		स्कोर
12	बत्तीमा कुनै धुलो वा क्षति भएको तथा ड्यरको भित्री भाग सफा छ छैन ?	4	37	ढोका र ढोकाको फ्रेम सफा छ छैन? (बाहिर / भित्र)?	1
13	फोन र मेमो प्याड, कलम(लेख्ने) र होल्डर सफा छ छैन ?	1	38	ऐना, शेभिग मिरर, शीशाको भित्ता सफा र धूलो छ छैन ? के त्यहाँ पानीको कुनै ट्रेस बाँकी छ छैन ?	5
14	के होटलको जानकारी पम्पलेट सफा र पूर्ण छ?	1	39	स्टेनलेस स्टीलको भाग सफा वा पानीको थोपा छ छैन ?	1
15	के लाँडी झोला र स्लिप सफा र पूर्ण छन्?	1	40	बेसिन काउन्टर सफा, पानीको थोपा र झरेको कपाल छ छैन ?	5
16	अन्य गार्डबुकहरू नयाँ र सफा छन् ?	1	41	टिश्यू बक्स सफा छ तथा टिश्यू त्रिकोणात्मक छ छैन ?	1
17	डस्टबिन (भित्र / बाहिर) सफा छ छैन ?	1	42	गिलास, साबुनबक्स र एमिनेटी बक्स सफा छ छैन ?	1
18	मिरर डेस्क सफा र धुलो र फोहोर छ छैन ?	4	43	धातुका भागहरू सफा तथा पुसेको छ छैन (पानिजाने नल आदि) ?	2
19	कुर्सीमा धुलो, दाग, र हिलका चिन्हहरू,	1	44	ऐनाको छेउको भित्तामा धुलो र पानीको थोपा छ छैन ?	2
20	टिश्यू बक्स सफा र टिश्यू त्रिकोणात्मक छ छैन ?	1	45	बत्ती, फोन, र कपाल ड्यरमा धुलो छ छैन ?	1
			46	टाबेलहरू सफा र सहि संख्यामा र सहि स्थितिमा सेट छ छैन ?	1
टेलिभिजन		स्कोर	47	बाथटब सफा तथा झरेको कपाल छ छैन ?	5
21	टिभी, टिभी स्ट्यान्ड, र रिमोट कन्ट्रोल सफा र धुलो छ छैन ?	1	48	भित्ताका टाइलहरू सफा र पानीका थोपा साथै झरेको कपाल छ छैन ?	3
22	टिभी गाइडबुक र म्यानुअलहरू नयाँ र सफा छन् ?	1	49	नुहाउने पर्दा सफा तथा गन्ध आउने छ छैन ?	1
इयाल		स्कोर	50	टोइलेट सफा छ छैन (भित्र / बाहिर), गन्ध आएको छ छैन साथै फ्लश गर्दा पानी सजिलै बग्छ ?	5
23	के इयाल र इयालको फ्रेम सफा छ, पर्दा र पर्दाको फीता सफा छ छैन ?	1	51	डस्टबिन (भित्र / बाहिर) सफा छ छैन ?	1
24	इयालमा धुलो छ छैन ?	1	52	भुईँ सफा तथा झरेको कपाल र नाली सफा र गन्ध आउने छ छैन?	5
कुर्सी, सोफा, चिया टेबल		स्कोर	53	एमिनेटी बक्स सहि संख्यामा र सहि स्थितिमा सेट छ छैन ? के बोटलका भाडाहरू सफा छ छैन ?	1
25	टेबल र टेबलको खुट्टाहरू सफा र त्यहाँ कुनै हिल मार्क छ छैन ?	1	बल्ब लाइट		स्कोर
26	कुर्सी र सोफाहरू सफा र फोहोरका टुक्राहरू छ छैन ? कुनै दाग वा फोहोर साथै तकिया सफा छ छैन ?	1	54	बल्ब बल्ने छ छैन?वा सहि वाटको बल्ब हो?	1

कोठा नम्बर
स्कोर
आधिकारिक व्यक्ति

कार्यान्वयन मिति	००	००	००
निरीक्षक			

アーリーチェックイン

ホテルがあらかじめ定めている宿泊手続きの開始時刻よりも早くチェックインすること。

アイドルタイム

お客様が退室した後から次のお客様がやって来るまでの空いている時間、また客数が少ない時間帯のことを指します。

アコモデーション

お客様に提供するものを指す言葉で、主に宿泊施設や宿泊設備、そして飲食・娯楽などのサービスも含まれます。

アテンド

「接客業務」を意味し、宿泊する部屋の手配や荷物運び、お客様を部屋まで案内することなどに使います。

アメニティ

浴室や洗面所に用意してある、シャンプー・歯ブラシ・くし・シャワーキャップなどの備品。アメニティグッズ。

インサイドルーム

ホテルの内側に面している部屋のこと。景色より静かな環境を望むお客様に提供する場合が多い。

インスペクション

部屋の清掃後に、清掃状況や備品のチェックなど、次に客室を使用することが可能か検査を行うこと。

インチャージ

現場のその時間帯における責任者。ホテルの場合、現場責任者、当直責任者を指します。

インバウンド

海外からの訪日旅行者、または訪日旅行を指します。反対に日本から海外への旅行を「アウトバウンド」と呼びます。

ウェイクアップコール

宿泊客の希望する時間に客室に電話をかけ、起こしてくれるサービス。いわゆるモーニングコール。

WEB販売

ウェブ上の予約サイトなどを経由した客室・サービス販売のこと。

教育について

カリキュラム

めざせる資格

就職サポート・就職実績

施設紹介

講師紹介

学費



ITスペシャリスト科(4年制)

AIシステム科

情報処理科

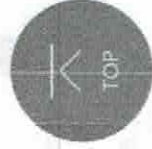
ネットワークセキュリティ科

情報ビジネス科

秘書・事務コース

eビジネスコース

ホテルコース



ウォークイン

予約をしていない、飛び込みでホテルを訪れる宿泊希望者のこと。

ADR (エーディーアール)

海外からの訪日旅行者、または訪日旅行を指します。反対に日本から海外への旅行を「アウトバウンド」と呼びます。

Airbnb (エアビーアンドビー)

オンラインの民泊予約サイト。空き部屋を貸したいオーナーと部屋に泊まりたい利用者を繋ぐサービス。

エキストラベッド EB、EX

ツイン・ダブルの部屋に3人で宿泊するなど、ホテルの客室を定員以上で利用する場合、追加で用意するベッドのこと。

オーバーブッキング

客室の数以上に予約を受けてしまうこと。予約は取れているのに部屋が満室で部屋が用意できなくなった状態。

オープン屋

新規でオープンするホテルの開業準備に関わり、その業務を専門に行う業者・担当者。

OCC

Occupancy Ratio (オキュパンシー・レシオ) の略語で、客室稼働率のこと。販売できた客室数 ÷ 客室総数 で計算します。

お供え

カップルや夫婦連れなど、男女の宿泊客のこと。

OTA

インターネット上だけの手続きで予約などの契約ができるサービス。オンライン・トラベル・エージェント。

お化け

予約をしていないにも関わらず、予約をしたと言ってホテルを訪れるお客様。

編入制度のご案内

大学・短大生出身から
めざせる編入学

マンガ・アニメーション科四年制

高度
専門士

専門職を極めよう！
高度専門士



Jobmap

未来のしごとをみつけよう！



資格辞典

将来役立つ、気になる資格をチェック！



総合型選抜
(AO入学)

イベントカレンダー

2021
05月

日	月	火	水	木	金	土	日
2	3	4	5	6	7	8	
9	10	11	12	13	14	15	
16	17	18	19	20	21	22	

23	24	25	26	27	28	29
30	31					

イベント情報をもっと見る

か行

ガーデンビュー

庭に面していて、客室やベランダから庭園が見える客室。

カバナーチャージ

レストランやナイトクラブなどで支払う席料のこと。テーブル・チャージと呼ばれる場合もあります。

カバナー

リゾートホテルなどの場合、部屋から廊下などを通らずに直接ビーチやプールに出られる客室のこと。

ガラディナー

クリスマススイブや、大晦日のカウントダウンのイベントなどで行われる、特別メニューの夕食。

キッカー

大きな声で不満をわめき散らすような、不快な客、難しい客を指します。

キングサイズベッド

長さ200cm×幅200cm程度とほぼ正方形、ダブル・ベッドの範疇で一番ゆったりした2人用のベッド。

ロコミ

旅行予約サイトなどにある、ホテルに対する宿泊者による評価の書き込み。

クローク

お客様の荷物を預かる事、または預かった荷物を保管しておく部屋のこと。

ケータリング

宴会や会議、ウェディングの料理を、主催者の指定する場所に運んで、用意・提供する仕出しサービス。

コンシエールジュ



タクシーの手配やチケットの予約、レストランの手配など、宿泊客のさまざまな要望をサポートする専門職。

コンプリメンタリー

部屋のミネラルウォーターのボトルや、送迎バスなど施設設備やサービスなどを無償でお客様に提供すること。

コンブレ

お客様からのクレーム・苦情のこと。コンプレインの略語。

コンベンションホテル

宴会場や会議場などが完備された大規模ホテル。

さ行

GDS

世界のホテル・飛行機やレンタカーなどの予約・発券ができるシステム。グローバル・ディストリビューション・システム。

シティホテル

都市の中心部、または駅の付近にあるホテルで、レストランや宴会場などがあり、宿泊以外にも多くの用途があるホテルのこと。

ジャグジー

バスタブの側面や底など数か所から気泡が吹き出る、マッサージ効果のある噴流式泡風呂。

シルバー

ナイフやフォーク、スプーンなどの総称。一般的にはカトラリーとも呼ばれます。

シングルユース

2人部屋や3人部屋を一人で使用することを指す用語。



スキッパー

宿泊料やレストラン代金などを、未払いのまま逃げてしまう人のこと。

ステイ S

滞在の意味ですが、ホテルの場合、滞在中の部屋、滞在中の部屋、また連泊しているお客様のこと。

ステータス

ホテルの予約状況。

ストアルーム

備品を置く場所のこと。またお客様から預かる荷物を置く場所を意味する場合があります。

セーフティ・デポジット

宿泊客の現金や貴重品をホテルが預かること。

ゼネラルマネージャー (GM)

ホテルの総支配人。

た行

ターンオーバー

売上高や入れ替わりという意味。その場面によってさまざまに使われ方があり、離職率を指す場合もあります。

ダイナミックプライシング

売り上げ予測の分析などによって、ホテルの部屋の価格を需要に応じて変動させること。

タヌキ

夕食なしの素泊まり客のこと。夕食のタの字がカタカナの「タ」に見えるため。



WT (ダブル・ティー)

ホテルの宿泊状況を表す用語のひとつで、空室待ち（キャンセル待ち）のこと。

ダブルブッキング

何らかの原因で予約した部屋が重複してしまうこと。

ダブルルーム

二人部屋のこと。ダブルベッドかキングサイズベッドが1台ある客室のこと。

DDカード

客室の外側ドアノブにかけて「部屋に入らないで下さい」ということを示すカード。Do not disturbの略。

デュース DU・11モト

宿泊ではなく、昼間の客室利用のこと。

手っ舞い

旅行会社や予約サイトなどが、ホテルから預かっている予約枠の売れ残りをホテルに返すこと。

デポジット

サービスマンや容器、レンタル物に対して保証を含めた預かり金。デポと略したりすることもあります。

デュベ

デュベとはフランス語で「羽毛布団」のことで、羽毛布団を使ったベッドメイキングを「デュベスタイル」と言います。

どんでん

前の宴会が終わった後、続けてすぐに次の宴会の準備をすること。

ドレスコード

レストランやパーティーなどで使われる服装についての制限。



な行

ナイトクリナー

夜間にホテル各所の清掃を行う人員。

ナイト・ラッチ

外側からは鍵で、内側からはノブを回すだけで開けられる形式の鍵。「ホテル錠」とも呼ばれている。

入湯税

温泉に入浴する際に発生する地方税。

ノーショー NS

予約をしているお客様が現れないこと。

ノーステイ

お客様からの要望で、外部の問合わせに対して、そのお客様が宿泊していないよう扱うこと。

ノベルティ

記念品や謝礼品のこと。

は行

ハイフロアアサイン

ハイフロアはホテルの高層階という意味で、「ハイフロアアサイン」は高層の部屋を希望する場合に使う言葉です。

ハウスキーピング

ホテル客室の清掃、そして清掃後の点検や備品のチェックなどをすること。またその担当スタッフを指します。



ハウスイース

深夜に帰宅できない場合の時など、自社員などがホテルの客室を使用することを指します。

バウチャー

ホテルの予約と支払いが完了したことを証明する、旅行代理店やホテル側から発行される証票・領収書。

バキューム

吸引式の掃除機のこと。

ボックス (PAX)

バスセジジャーの略語で、宿泊客のこと。宿泊客を数える場合、2人=2PAXとなります。

バミる

場を見る…宿泊場所を決めるの意味から、予約を入れること。

バントリー

ホテルのキッチンや食事会場の横に隣接した、食器やグラス類をサービス準備のため保管する部屋。

バンケット

宴会やブライダル・婚礼、大規模な会議。

B&B

Bed and Breakfastの略語で、宿泊と朝食のみ提供する宿泊所を指します。

ビル

請求書のこと。インヴォイス (Invoice) やフォリオ (Folio) と呼ぶホテルもあります。

ピロー

枕のこと。硬さや大きさなど、お客様の好みに合わせるため、さまざまな種類を揃えているホテルもあります。

プラス・プラス

料金にサービス料や税金が含まれていること。



フリッカー

客室清掃員が清掃を終えた状態を指します。

ベーカーント V. 客室

清掃が終了してチェックも終わり、すぐにお客様を案内できる状態の部屋こと。

バンダー・ルーム

ホテル内で自動販売機を設置したコーナー。

ボールルーム

宴会場。バンケットルームとも言う。

ホワイエ

宴会や会議などの際に、参加者が休憩したり、待ったりすることができるスペース。

ま行

マウンテンビュー

山側に面した部屋、山が見える客室。

ミスク売上

冷蔵庫の中にあるドリンクや、ランドリーなど、部屋代以外の売り上げのこと。

ミニマムステイ

繁忙期などに設定される最低宿泊日数。

メゾネット

二階建て形式になっている客室のこと。



モーテル

Motor Hotel の略語で、車が部屋の前までつけられるタイプのホテル。海外で言う安宿のこと。

や行

UC (ユー・シー)

ホテルの宿泊状況を表す用語のひとつで、満室状態の意味。

UG (ユー・ジー)

ホテルに対する嫌がらせや、迷惑行為、他のお客様に不快感を与えるような行動をとる客。

ら行

ラック・レート

割引をしていない、通常期の正規客室料金のこと。

ラン・オブ・ザ・ハウス

前もって部屋の指定ができないタイプの予約受付。

リネン

シーツ、タオル、テーブルクロスなど布製品の総称。

ルームチャージ

税・サービス料は含まない、客室1室の料金。

レイトチェックアウト



ホテル規定の退館時間を過ぎてチェックアウトすること。事前の申請や別途料金がかかる場合があります。

レイトチェックイン

予約した時間・所定の時間よりも遅くホテルに着くこと。事前に伝えないとキャンセル扱いになる場合もあります。

レガゼーション

客室やレストラン、飛行機などの交通機関を予約することの意味。

レジデンシャル

ホテルに長期滞在しているお客様、またホテル住まいをしているお客様を指す言葉。

レセプション

レジストレーション・カードへの記入、ルーム・キーの受け渡しなど、チェックイン業務を行う受付のこと。

連泊（ねんぱく） 0 → ♪

特定のお客様が連日宿泊することを指す言葉。

ロスト&ファウンド

ホテル内における紛失・拾得物を記録し、管理するシート。

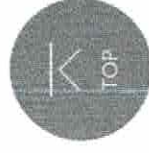
わ行

ワゴン・サービス

レストランや宴会などで、料理をワゴンにのせて客席まで運び、料理の仕上げや盛り付けなどを行うサービス。

ワードローブ

客室にある衣装を収納するクローゼット。衣装ブラシ、靴べら、バゲージ・ラックなどが備えられている。



1. 部屋の入室について

- ① 各フロアーのインジケーターで部屋のステータス状況を確認。
- ② 清掃する部屋の入室時はインターホンを押し、「ハウスキーピングでございます」を2回繰り返す。
- ③ 返答が無ければ、ドアを少し開け「失礼いたします」と言い2~3秒程度待ち入室する。
- ④ ステイ部屋の場合も基本動作は一緒ですが、アウト部屋以上に「ステイメイクにこれから取り掛かる」という意識と気構えが必要になります。ホテルの客室ですが、ステイ部屋については宿泊されているゲスト個別のお部屋に入らせていただくという気持ちが第一になります。

2. 室内の点検について

- ① 遺留品(L&F)が残っていないかを一通りチェック。その際、何か残っていた場合は必ず、部屋番号等をL&Fカードに記入しビニール袋に入れ、各フロアーバックサイドのL&Fボックスへ入れる。現金や貴金属等の貴重品の場合は責任者に連絡をし、指示を仰ぐ。貴重品の場合は速やかにハウス事務所まで持っていく事。
- ② 電球切れやその他リペア事項を発見した場合には速やかにチェッカー・責任者へ報告すること。リペアの内容によっては時間が掛かる場合もあるため、早期の報告が最重要になります。
- ③ 部屋の中にルームサービスの下げ物が残っていた場合はバグサイドへ持っていくこと。

3. ゴミ回収について

A. ゴミ処理の注意点

- ① お客様が持ち込まれた私物？
- ② ゴミ箱に入っているもの以外は基本的に遺留品
- ③ ゴミ箱以外は、勝手な判断でゴミ処理しない
- ④ 処理をしてしまうと、問い合わせ時に対応できない
- ⑤ 上記と同様に、部屋番号等を所定の用紙に記入して処理
- ⑥ 判断が難しい時はチェッカー・責任者へ報告をし、指示を仰ぐ

B. ゴミの分別の基本例

- ① 空き缶・空き瓶・ペットボトル・等を分別
- ② 空き箱類は中身が入っていないことを確認し処分
- ③ 新聞・雑誌類は別々に分別
- ④ その他の紙類はゴミ袋へ(吸殻があった場合は十分注意する)
- ⑤ タバコの吸殻は、吸殻専用ペール缶に入れて処理
- ⑥ 各フロアーから出たゴミはゴミ袋へまとめ、翌日の午後以降に廃棄する。必ず日付・階数を大きな文字で記入する

4. ベッドメイク

- ① ベッドをメイクしやすいように手前に引っ張る
- ② ベッドのシーツ類をめくり、種類別に分ける。使用されたタオルも一緒にする。(その際にゲストの私物を巻き込まないよう細心の注意)

- ③ マットレス・ベッドパッドを定位置に戻す。(パッドに汚れがあった場合は交換)
- ④ ベッドの種類に合わせてシーツ類とタオルをワゴンから持ってくる。縫糸の色でベッドサイズのリネンを見分ける。
- ⑤ 足元からシーツをはり、シワのないようにサイドから引っ張って組む。その時シーツ上に手を付くと手形や汚れの原因になるので注意する。
- ⑥ デュベカバーにデュベを入れ、左右のバランスを合わせてから、シワがないように組む。
- ⑦ 最後にピローを頭元にセットして、見栄えが綺麗か・シワが無いかを確認する。
- ⑧ シーツ・ピロケース・カバーにおいては汚れ・傷みなどが無いかのチェックを必ず行うこと。
- ⑨ ヘッドボードの除塵や毛髪が残っていないかのチェックを必ず行うこと。

6. バスルームの洗浄について

- ① バスタブ・壁の汚れ・石鹸受け皿に皮脂汚れ・毛髪等が残らないように洗剤を塗布し、スポンジで綺麗に洗う。目地の部分やバスタブ床とのコーナー部分に汚れが残らないよう、念入りに洗う。
- ② 蛇口・止水栓、手すり部分も同様に洗う。特に金属部分を洗う時は水滴跡が残りやすいので、全体を拭き上げる時にしっかりと確認。
- ③ シャワーブースのガラスを洗う。(取れる汚れ・取れない汚れの見極めが重要)
- ④ ホースの部分に水気が残っていたり、蛇口が閉まり切っていないと下部分に水滴となって溜まるので注意。
- ⑤ バスタブ・シャワーブースともに温度調節を 40°C に合わせる。合わない場合はリペア報告。
確実に 40°C に合わせないとゲストが火傷される場合があるので要注意。
- ⑥ バスタブ・シャワーブースともにお湯が出るかの確認を忘れないこと。

7. ベーシンの洗浄について

- ① ベーシンボール・ベーシン台の上を洗剤をつけてスポンジで洗う。
- ② 使用されたグラス、茶器及び灰皿はベーシンにて洗浄し拭き上げ。
- ③ 鏡の水滴跡やベーシンのダスティングに注意をしながら拭き上げ。特に金属部分や鏡の汚れは目につきやすいところなので仕上げの拭き上げには注意する。
- ④ アメニティー類で使われているものを手に取ってチェックし補充。その際、アメニティートレイ・ソープディッシュの下の汚れを必ず拭いてからセット。補充の際はマニュアルに沿って定数どおりにセット。
- ⑤ ドライヤーを取り出し、作動するか確認しコードをまとめセットする。(引出しの中の清掃も忘れずに行うこと)
- ⑥ ティッシュボックスの中身を確認し、三角折にする。
- ⑦ タオル類をセットする前にフェイス棚やバー上を拭き、綺麗な状態にしてからセット。折りシワ・汚れ・ほつれなどはセットせず、不良リネンとして分ける。

バス・ベーシンともにメイク後の最終確認として、汚れが残っていないか・バスタブ、ベーシンボールに毛髪は残っていないか・備品類のセット漏れは無いかの確認をすること。

8. トイレの洗浄について

- ① 便器の中の汚れや周りは勿論のこと、便座の座面や裏面、フタ部分に跳ね返りの汚れも洗う。壁の部分に跳ね返りで飛んだ汚れがないかをチェックし、汚れていれば必ず綺麗に。
- ② ウォシュレットのノズル部分も洗う。
- ③ 全体の拭き上げを行う時に、水滴跡が残らないように水分をしっかり拭き取る
- ④ バス床は、綺麗に拭き上げ、便器と床との設置場所の汚れや埃、水滴が残らないように注意。
- ⑤ 毛髪には特に注意
- ⑥ 天井や壁、ドアにも汚れがないか確認
- ⑦ 排水口のフタを開けて清掃
- ⑧ サニタリーバッグにゴミが残っていないかを確認し、綺麗なものをセット。
- ⑨ トイレトーパーを補充する。
- ⑩ すべての項目を、必ず最終に再度チェックする習慣をつける。

9. 客室内のセットについて

- ① コーヒーカップ・タンブラー・湯呑み・お茶セット・ポット等を所定の位置にセット
- ② テレビのチャンネルを“1”、音量を“7”にセットし、ホテル待受け画面にしておく。
- ③ ライティングデスクにバインダー・メモパッド等を所定の位置にセット。＜バインダーの中身やノーツ類の折れ曲がり、定数セットを確認。＞
- ④ ライティングデスク引出しも清掃・L&Fが無いかなどのチェックをすること。
- ⑤ テレビチェスト引出しも全てチェックすること。
- ⑥ メモ用紙の落書き・ボールペンをチェック。
- ⑦ グラス・湯呑み等については、一見使っていないようでも必ず手に取って確認すること。
- ⑧ お茶セット・湯呑みについてはアサインによって(トリプル)数量が変わるので注意すること。

10. クローゼットについて

- ① クローゼットの中にシューミット・靴ベラ・ブラシ・スリッパ・バゲージラックをセット
- ② クローゼット内のハンガーが定数どおり・向きを揃えているかを確認
- ③ クローゼット鏡の拭きあげ(取手付近に注意)
- ④ セーフティーボックスの動作確認

11. ダस्टイングについて

- ① 家具類や引き出しの中を拭く
- ② 電話機を拭く
- ③ ナイトテーブルの現在時刻・アラーム設定を確認
- ④ ナイトランプ・フロアスタンド・ライティングデスクスタンドの電球周り・シェードの除塵
- ⑤ 窓・窓枠を拭く(冬場は結露に注意)
- ⑥ 窓のアクリルカバーのチェック
- ⑦ カーテン裏・ベッド下にゴミ・L&Fが無いかチェック
- ⑧ ハイバックチェア及びオットマンのチェック(座面のクッションを取り中も確認する)
- ⑨ TV 画面・本体の上部を拭く。(テレビガイド類のチェック)

- ⑩ ナイトテーブル・コーヒーテーブルを拭く
- ⑪ 冷蔵庫内の汚れや周りを拭く・・・随時
- ⑫ 電気スタンド等の台と電球を拭く。(電気を切り電球が冷えてから拭く事、火傷や電球破損に繋がる)

12. バキュームについて

- ① 部屋の隅に注意し、最後に中央部をバキュームするように心掛ける
- ② コードの巻き込みに注意
- ③ カーテン裏・クローゼット内も忘れずに注意

13. 入口ドアについて

- ① ドアノブの埃・手垢などに注意
- ② ドアノブメニューのチェック
- ③ ドアの閉まる際の速度は要注意

14. 退室の前に

- ① 部屋を出る前に必ず一通り、物が揃っているか、電球の切れているところがないか、電気の消し忘れはないかを確認し、ドアを閉めた際は施錠確認が最重要

15. 回収物の取り扱いについて

日々のメイク時には客室から様々な回収物が出る事があります。

例：エキストラベッド・ベビーベット

客室から回収する際、それらの物を傷つけたりしないよう注意します。同時に、客室内の壁の隅や、クローゼット鏡や家具・調度品に当てて傷を付けたりしない注意が必要です。

・その他の注意点について

- ① 部屋から出た汚れリネン類はバックサイドにある所定の回収袋に分別して入れる
- ② ルームサービスの食器類はバックサイドへ持って行く
- ③ 客室備品の食器の汚れのひどいもの、チップしたものはブリケージ
- ④ 冷蔵庫の中身の補充はラベルを正面に向けます。開栓されたもの、賞味期限切れのものの点検を行う

客室インジケーター 最終表示時刻: 2018/01/11 11:10:07

乗車番号 2635

操作パネル

乗車券

乗車時刻

乗車区間

26F

RS	乗車番号	席番	位置
●	2630	2601	●
●	2629	2602	●
●	2628	2603	●
●	2627	2604	●
●	2626	2605	●
●	2625	2606	●
●	2624	2607	●
●	2623	2608	●
●	2622	2609	●
●	2621	2610	●
●	2620	2611	●
●		2612	●

27F

RS	乗車番号	席番	位置
●	2730	2701	●
●	2729	2702	●
●	2728	2703	●
●	2727	2704	●
●	2726	2705	●
●	2725	2706	●
●	2724	2707	●
●	2723	2708	●
●	2722	2709	●
●	2721	2710	●
●	2720	2711	●
●		2712	●

27F

RS	乗車番号	席番	位置
●	2774	2713	●
●	2773	2714	●
●	2772	2715	●
●	2771	2716	●
●	2770	2717	●
●	2769	2718	●
●	2768	2719	●
●	2767	2720	●
●	2766	2721	●
●	2765	2722	●
●	2764	2723	●
●	2763	2724	●
●	2762	2725	●
●	2761	2726	●
●	2760	2727	●
●	2759	2728	●
●	2758	2729	●
●	2757	2730	●
●	2756	2731	●
●	2755	2732	●
●	2754	2733	●
●	2753	2734	●
●	2752	2735	●
●	2751	2736	●
●	2750	2737	●
●	2749	2738	●
●	2748	2739	●
●	2747	2740	●
●	2746	2741	●
●	2745	2742	●
●	2744	2743	●
●	2743	2744	●
●	2742	2745	●
●	2741	2746	●
●	2740	2747	●
●	2739	2748	●
●	2738	2749	●
●	2737	2750	●
●	2736	2751	●
●	2735	2752	●
●	2734	2753	●
●	2733	2754	●
●	2732	2755	●
●	2731	2756	●
●	2730	2757	●
●	2729	2758	●
●	2728	2759	●
●	2727	2760	●
●	2726	2761	●
●	2725	2762	●
●	2724	2763	●
●	2723	2764	●
●	2722	2765	●
●	2721	2766	●
●	2720	2767	●
●	2719	2768	●
●	2718	2769	●
●	2717	2770	●
●	2716	2771	●
●	2715	2772	●
●	2714	2773	●
●	2713	2774	●

ジェックインした、
もしくは
入タイで、ジェックアウト

ステイ、ゲストのなにか？

②インジケータ画面を出す。

- 34ト 1箱
- V ベイカニ

ステイ、ゲスト在室中

○ → ベイカニ

(34ト) 0
ほいなるハヤ
RS
清掃

ステイ、ゲスト在室中

○
ほいなるハヤ
RS
清掃

せいそうちゅう。
○
※1

ベットの
バス
おゆつら
※2.

I am sorry to disturb you. May we clean your room now or should we return later?

お邪魔して申し訳ございません。お部屋の清掃に伺いました。何時がご都合よろしいでしょうか？

1

쉬시는데 방해하여 죄송합니다. 객실 청소는 몇시부터 원하시니까?

不好意思打擾了，現在為您清潔房間還是在您方便的時候呢？

The cleaning is in progress. Would you like me to continue or come back later?

只今清掃中でございます。このまま続けてよろしいでしょうか？それとも出直したほうがよろしいでしょうか？

2

현재 객실 청소 중입니다. 이대로 계속해도 좋으시겠습니까? 아니면 바로 객실을 비워드릴까요?

正在進行清潔中。您希望我繼續還是稍後再回來？

I will guide you to the House phone, contact Front Desk please.

館内電話までご案内いたしますので、フロントへお申し付けくださいませ。

3

관내 전화를 안내하여 드리겠습니다. 프린트에 말씀하여 주십시오.

為您引導館內電話，請告知服務人員您的需求。

I do not understand and will ask my colleague to contact you shortly. Wait a moment please.

私はお客様の国の言葉が話せませんので、同僚がすぐにご連絡いたします。少しお待ちくださいませ。

4

저는 한국어를 할 수 없으니 다른 스웨임을 부르도록 하겠습니다. 잠시 기다려 주십시오.

我無法理解您的語言，馬上為您連繫服務人員，敬請稍候。