

「ホテルビジネス管理編」 2026年度改訂版のポイント

■改訂主眼

コロナ禍を経て世界的な観光業・ホテル宿泊産業の激変の前後を見るタイミングとなり、一部のデータにおいてはコロナ禍以前の 2019 年のデータと比較した状況を記述したが、業界動向についてはコロナ禍回復期にあたる 2023 年度のデータを基本に 2024 年時点で編集・執筆したものである。

1998 年の初刊以降、四半世紀の間に現場業務そのものやや手順等も大きく変化しており、関連法規も情勢に沿いながら改正を重ねてきていることなどから管理者として理解、認識すべき内容やマーケティングにおける手法、新たな専門用語も多数生まれてきた。

そこで管理編の改訂に際しては、特に第 6 章以降のマーケティング、施設管理、仕入・購買、経理・会計の各管理部門の実務における常識の棚卸を念頭に既存のテキストの記載内容と現実の業務内容の比較・精査を現役の部門従事者と分野の有識者で「改訂・編集 PJT チーム」を編成して検証した。これにより現場実務の実態に即した学習内容にアップデートを図った。

マーケティング部門においては、デジタル手法による活動・分析が一般的となってきたため、その手法や広告媒体などの具体事例などを加筆。さらに SDGs の推進が声高に叫ばれる中で、施設管理部門における環境問題や ISO 取得の取組みについて全面修正・加筆を施した。

■目次構成

全 10 章（全 386 ページ）目次詳細については別紙参照

■各章における主な修正・加筆箇所と新たに追加した用語

●第 1 章 ホテルの概論

[第 1 節] 世界の観光産業動向を 2023 年度の動向データを基本とした記述内容に修正

日本の観光産業動向を 2023 年度の動向データを基本とした記述内容に修正

[第 2 節] 世界の宿泊産業動向を 2023 年度の動向データを基本とした記述内容に修正

日本の宿泊産業動向を 2023 年度の動向データを基本とした記述内容に修正

3 大ホテルチェーンのブランドカテゴリーと展開状況を図表で追記

管理者として認識すべき課題として次の 5 つの課題を追記

課題 1：宿泊業の労働生産性の向上

課題 2：深刻化するホテル宿泊業の人手・人材不足

課題 3：ユニバーサル・ツーリズムの推進に伴うホテル宿泊業の果たす義務

課題 4：日本のホテル選択基準の明示化（流用）

課題 5：インバウンドの対応とオーバー・ツーリズムへの取組み

[第 3 節] 関連法規において図表内の年号を「西暦/和暦表記」に統一

関連法規において「プラスチック資源循環促進法」など加筆

〔第4節〕 表1-17 マネジメント用語例の一部修正・追記

(デジタル・マーケティング、レピュテーション・マネジメント、ヒューマンリソース・マネジメント)

〔第5節〕 ビジネス・メール 説明文・構成一部修正・削除

本章のまとめ：全面修正・加筆

追加用語：UNTourism (UNWTO から改称)、プラスチック資源循環促進法、ユニバーサル・ツーリズム、ユニバーサル・デザイン、オーバー・ツーリズム、デジタル・アクセシビリティ、XR

●第2章：宿泊部門の業務

〔第2節〕 4) 労務管理において修正

- ①外国人スタッフの就労管理 ②スポット・ワーカーの就労管理を追記
- ③人事労務管理 → 人材育成と人材教育へ修正・加筆
- 8) 安全管理 → 安全配慮義務と合理的配慮義務へ修正・加筆
- ②マーケットシェア分析におけるグレードによるカテゴリー分類を修正

追加用語：技能実習制度、スポット・ワーカー、安全配慮義務、合理的配慮義務

●第3章：料飲部門の業務

説明文章の軽微な修正あり

追加用語：特になし

●第4章：宴会部門の業務

〔第1節〕 コラム MICE ビジネス 全面修正

〔第2節〕 安全管理として安全配慮義務について追記

3) 予約と受付業務 → 婚礼・宴会予約管理に修正・加筆

ブライダル商品企画 令和の挙式・披露宴スタイルのトレンドを追記

追加用語：エシカル・ウェディング、サステイナブル・ウェディング

●第5章：調理部門の業務

〔第2節〕 HACCP の説明文書の修正・差替え

新調理技術として「ニュークックチル」を加筆

追加用語：ニュークックチル

●第6章：マーケティング部門の業務

〔第1節〕 コラム 「ホテル宿泊業のブランディング」を追記

〔第2節〕 宣伝・広告媒体 表6-4 全面修正

「インターネット・メディアの種別とSNSの特徴」として差替え

宣伝・広告効果の測定を全面修正

顧客情報の活用事例において「リワード・プログラム」「RFM 情報分析」を追記

商品サービスのセールスに伴う個別マーケティング戦略をほぼ全面修正・加筆

コラム「Web マーケティング」を「デジタル・マーケティングとカスタマー・エクスペリエンス (CX)」に差替え

追加用語：リワード・プログラム、リアル・エージェント、デジタル・マーケティング、
カスタマー・エクスペリエンス (CX)

●第7章:総務・人事部門の業務

〔第1節〕 2) 総務・人事部門の戦略的構想を修正・加筆

表7-1 別表に差替え

〔第2節〕 1) 要員計画の一部修正・加筆

図7-5「労働契約書」を全面修正「労働条件通知書兼雇用契約書」に変更

図7-6「パートタイマー雇用契約書」追記並びに表記修正

表7-6「年次有給休暇の付与日数」を全面修正・差替え

ハラスメントに関わる説明文追記

※全体的に第1章と同様、法律などの施行年号を「西暦/和暦表記」に統一

追加用語：カスタマー・ハラスメント、

●第8章:施設管理部門の業務

〔第1節〕 ⑤環境問題とISO取得への取り組み 全面修正・加筆

〔第2節〕 コラム インターネット環境の整備 コラムを削除・文章説明を追記

追加用語：ISO9001・14000 シリーズ・21401・22000

●第9章:仕入・購買部門の業務

〔第1節〕 図表9-1～9-7の図表内の語句表記の修正

〔第2節〕 1) 購買システムのIT化を修正

「購買システムによる業務の効率化」として追記

追加用語：基礎トレーサビリティ、牛トレーサビリティ法

●第10章:経理・会計部門の業務

大きな変更なし。但し全体的に語句の修正・追記あり

追加用語：法定福利費

■学習・指導について

学習内容が大きく修正された第 1 章における世界の観光業・宿泊業の動向は、観光庁が公表した「令和 6 年観光白書」におけるデータをもとに解説を加えているので、観光業全体の国内外の動向やホテル宿泊産業界のコロナ禍からの回復傾向については、図表とともに具体的な変化を理解することが重要となる。

その他、第 6 章以降の各管理部門の業務においても時流に合わせた手法や戦略、あるいは法規・法令の改正などに伴う様式や手順などの変更についても修正を加えている章が少なくないので、特に新たに加えた専門用語等には注意が必要である。

また、受験対策指導においては今回の改訂で記載内容が修正・加筆された箇所は、新たな設問が作られる可能性の高い箇所なので、検定試験の受験対策としては、本改訂のポイントを活用して頂くことと併せて「ホテルビジネス管理編 2021 改訂版」と照合しながら職種や部署名などの呼称修正や新たな追記内容を確認することをお勧めする。

以上