

科目名 Course Name		開講年次	開講学期	曜日・時限
トラベルコーディネーター Travel Coordinate Studies		1年	後期	別途、時間割参照
単位数	授業の形態	授業の性格		履修上の制限
1単位	演習	選択	観光ビジネス実務士必修	全学生対象 観光フィールドの学生対象
当該科目の理解を促すために受講しておくことが望まれる科目				
観光ビジネス実務演習、観光学概論				
同時に履修しておくことが望まれる科目				
観光ビジネス実務演習				
担当者に関する情報				
氏名	研究室の場所	オフィスアワー		電話番号・メールアドレス
伊藤 優子	授業中に指示 します	水曜日、木曜日		授業中に指示します
授業の概要				
観光は21世紀のリーディング産業のひとつとして期待されている。国内旅行においても、海外旅行においても、添乗業務は重要な仕事である。ツアーコンダクターの役割、国内添乗、海外添乗に共通する添乗の基礎を学んでいく。				
授業の目標				
①ツアーコンダクターの意味・役割が理解できるようにする。②ツアーコンダクターに必要な能力は何であるかを学び、添乗業務の基本的な流れを理解できるようにする。③事故やトラブルなどの対処の仕方を学ぶことができるようにする。④添乗業務においていかにホスピタリティが必要かを理解することができるようにする。				
授業の方法				
テキストを使用し講義形式で行う。パワーポイントや旅行会社のパンフレットなどを活用する。				
学習の成果（学習成果）				
①ツアーコンダクターの意味を自ら学び、実務に必要な行動がとれるようになる。②接客の対応において顧客満足の視点に立ったサービスを考え出し、現場で活かすことができる。③事故やトラブル発生の際に的確な対処をすることができる。④添乗業務においてホスピタリティマインドをもって行動することができる。⑤旅程管理の基礎を自ら学び、その力を添乗現場で発揮できるようになる。				
授業のスケジュールと内容				
第1回目	ツアーコンダクターの意味			
第2回目	ツアーコンダクターの役割			
第3回目	ツアーコンダクターに必要な能力			
第4回目	国内添乗の基礎			
第5回目	国内添乗の応用（準備～出発）			
第6回目	国内添乗の応用（現地～帰着）			

第7回目	海外添乗の基礎	
第8回目	海外添乗の応用（準備～出発）	
第9回目	海外添乗の応用（現地～帰着）	
第10回目	英文日程表から海外添乗を検討	
第11回目	海外添乗で必要な英会話	
第12回目	海外添乗で使える英会話	
第13回目	ツアーコンダクターのクレーム・トラブル	
第14回目	クレームトラブル対処法	
第15回目	トラベルコーディネーターのまとめ	
成績評価の方法と基準		
	評価の領域	評価の基準
授業参加態度	割合 30%	授業に集中し、ノートをとっている。不明なことがあれば積極的に質問する。指名されたら自分の意見を述べるなどが評価の対象となる。S評価の基準：上記参加態度を全て満たす上位トップグループ。
レポート		
調査報告書		
小テスト		
試験	割合 50%	ツアーコンダクターという仕事の理解度を図る試験を実施する(実施日時は、授業中に指示します)。S評価の基準：S＝90－100
発表内容（態度含む）	割合 20%	グループディスカッションや個人で発表してもらったことあるため、まじめに授業に取り組んでもらいたい(実施日時は、授業中に指示します)。Sの発表内容の評価：課題の本質と学習成果が十分にまとめられている。
その他		
教科書と参考図書		
ツアーコンダクター入門（JTB総合研究所）		
履修上の留意点・ルール		
遅刻厳禁。私語はつつしむこと。授業途中で無断で退出厳禁。携帯電話使用禁止。飲食厳禁。		