

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ト 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科目)	全学生 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				
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	2階	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一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、海外添乗に必要な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・役割を熟知し、必要とされる能力を身につけることができるようにする。 ②添乗業務の基本的な流れを習得することができるようにする。 ③事故やトラブルなどの対処の仕方を身につけることができる。 ④添乗業務において必要なホスピタリティマインドを社会人として示すことができるようにする。				
授業の方法				
パワーポイントを利用し、授業を進めていく。グループワークなど実践的な演習形式をとることもある。				
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、実務に必要な行動をとることができる。 ②接客の対応に置いて顧客満足の視点に立ったサービスを考えだし、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旅程管理の基礎を学び、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義			
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・報告）			

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・報告）	
第10回目	海外添乗に必要な英会話	
第11回目	海外添乗で使える英会話	
第12回目	英文日程表から海外添乗を検討	
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・トラブルの対処法	
第15回目	ツアーコンダクターの課題	
成績評価の方法と基準		
評価の領域	割合	評価の基準
授業参加態度	40%	授業に集中し、ノートをとる。不明なことがあれば積極的に質問する。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もの。
レポート	10%	課題を出した時には、期限内に提出する。S評価の基準：課題の本質と学習成果が十分にまとめられている。S=90-100
調査報告書		
小テスト		
試験	50%	ツアーコンダクターの仕事の学習度を図る。S評価の基準=90-100
発表内容（態度含む）		
その他		
教科書と参考図書		
プリントなどで対応		
履修上の留意点・ルール		
遅刻厳禁。私語は慎むこと。授業途中で無断で退出厳禁。携帯電話の使用禁止。飲食厳禁。		