

科目名 Course Name	観光ビジネス実務マナー Tourism Business Manners	ナンバリング No.	E1-009				
年次	1年	期別	前期	単位数	1	授業形態	演習
担当者氏名	立川 聡子						
連絡方法	C-Learning または研究室(本館 2F)で対応。オフィスアワーは授業担当時間外。						
必修/選択	選択						
関連 DP	DP1,DP2,DP4						
授業の概要と到達目標	<p>観光業界における接客マナーを学習する。日本のおもてなしの心について考え、知識を身につけ、実践できるように目指す。また、観光業界でのインターンシップの事前学習の位置づけとして行う。</p> <p>①社会人として相応しい身だしなみ、言葉遣いを身につけ、心を込めた明るく爽やかな挨拶ができるようにする。</p> <p>②仕事の基本であるコミュニケーション能力を身につけ、報告・連絡・相談ができるようにする。</p> <p>③和装の知識を身につけ、浴衣を着装できるようにする。</p>						
授業の方法	講義と演習形式で行う。グループワークを行い、接客の実際を演習形式で学ぶ。						
学習成果	L01						
	L02	おもてなしの心で状況に応じた立ち居振る舞うことができる。					
	L03	おもてなしの心で状況に応じて臨機応変に対応することができる。					
	L04						
課題に対するフィードバック	レポート・試験は、実施後に各自にフィードバックする。						
教科書/参考図書	「日本の宿 おもてなし検定(3級)」 JTB 総合研究所						
履修上の留意点やルール等	夏休み中に実施の「日本の宿おもてなし検定(3級)」の受験を推奨する。 ●事前・事後学習に費やすべき時間の目安は各回 45 分とする。						
担当教員の実務経験							

成績評価の方法と基準					
評価の領域	評価基準	学習成果の割合			
		L01	L02	L03	L04
授業参加態度					
レポート/作品	設問に的確に解答し、論理的かつ体系的にまとめている		15	15	
発表					
小テスト	单元ごとに基本的な知識を身に付けている		35		
試験	おもてなしの知識を十分に身に付けている			35	
その他					
合計			50	50	

回数		授業計画
1	授業内容	オリエンテーション (講義の進め方) おもてなしとは何か
	事前・事後学習	オリエンテーション内容の再確認
2	授業内容	人はなぜ旅行をするのか、おもてなしの心構え 18 のポイント
	事前・事後学習	テキスト p1-13
3	授業内容	立居振舞の ABC
	事前・事後学習	テキスト p14-23
4	授業内容	言葉遣いの ABC、うっかりミスの子防策
	事前・事後学習	テキスト p24-41
5	授業内容	外国からのお客様のおもてなし、宿泊約款とは
	事前・事後学習	テキスト p42-51
6	授業内容	浴衣の着装 実技
	事前・事後学習	浴衣の着装 ポイントについて
7	授業内容	和装の立居振舞 実技
	事前・事後学習	和装の立居振舞 ポイントについて
8	授業内容	和装で茶菓のおもてなし 実技
	事前・事後学習	和装で茶菓のおもてなし ポイントについて
9	授業内容	フロント係と客室係の役割と業務、予約・お部屋コントロール、
	事前・事後学習	テキスト p52-65
10	授業内容	お客様ご到着前の準備、お客様のお出迎え・チェックインとお部屋へのご案内
	事前・事後学習	テキスト p66-102
11	授業内容	お食事提供
	事前・事後学習	テキスト p103-140
12	授業内容	滞在中のお客様への対応 フロント係、おやすみ前のお仕度
	事前・事後学習	テキスト p141-148
13	授業内容	お布団上げ、ご朝食提供
	事前・事後学習	テキスト p149-159
14	授業内容	清算・チェックアウト フロント係、お見送り
	事前・事後学習	テキスト p160-166
15	授業内容	まとめ及び後期に向けて・日本の宿おもてなし検定について
	事前・事後学習	推奨資格の日本の宿おもてなし検定につき準備する。