

科目名 Course Name	トラベルコーディネート Travel Coordination Studies			ナンバリング No.	E2-003		
年次	1年	期別	後期	単位数	1	授業形態	演習
担当者氏名	伊藤 優子						
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	DP3,DP5,DP6						
授業の概要と到達目標	<p>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。国内旅行及び海外旅行の基本を修得し、ツアーコンダクターやガイドの役割、国内添乗、海外添乗に必要な添乗の基礎を学ぶ。</p> <p>①旅行企画の作り方の基本を学び、国内旅行のモデルコースを作成できるようにする。 ②ツアーコンダクターとガイドの意味・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。 ③添乗業務の基本的な流れを修得することができるようにする。 ④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ようにする。 ⑤添乗業務において必要なホスピタリティマインドを実践できるようにする。</p>						
授業の方法	前半は時刻表等を活用しながら、国内旅行ツアーの企画立案を行い、相互共有する。後半はテキストを使用し、ツアーコンダクターの役割や、国内旅行・海外旅行の添乗の流れを学習する。アクティブ・ラーニングを実施する。						
学習成果	L01	旅程管理の基礎を学ぶことができる。					
	L02	①ツアーコンダクターとガイドの意味を自ら学び、実務に必要な行動をとることができる。 ②接客の対応において顧客満足の視点に立ったサービスを考え出し、事故やトラブル発生の際に的確な対処をし、現場で活かすことができる。					
	L03						
	L04						
課題に対するフィードバック	質問や疑問等に対しては、授業内にて回答・説明し、各自にフィードバックする。						
教科書/参考図書	授業内でプリント配布 (参考資料)JTB 時刻表(JTB パブリッシング)						
履修上の留意点やルール等	<ul style="list-style-type: none"> ●3分の1以上欠席した場合は、理由の如何を問わず単位認定しない。 ●遅刻厳禁、私語は慎むこと。授業途中での無断退出禁止。携帯電話の使用・飲食は厳禁。 ●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	添乗業務 13年						

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	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。	10	10		
レポート/作品					
発表(共有)	ツアープランニング(国内旅行の企画立案)への主体的取組や、プレゼンテーション(予定)内容を、総合的に評価。S評価の基準=90-100	40	40		
小テスト					
試験					
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（講義内容・講義の進め方等）
	事前・事後学習	オリエンテーション内容を十分に復習
2	授業内容	旅行会社パンフレットの研究（国内）
	事前・事後学習	旅行パンフレットの収集と事前研究
3	授業内容	旅行会社パンフレットの研究（海外）
	事前・事後学習	旅行パンフレットの収集と事前研究
4	授業内容	時刻表の活用方法（JRの時刻表）
	事前・事後学習	時刻表を予習・復習
5	授業内容	模擬モデルコースの作成演習①（日帰りコース）
	事前・事後学習	作成する旅行計画の組み立て方を検討・復習
6	授業内容	模擬モデルコース作成演習②（宿泊コース）
	事前・事後学習	旅行プランの組み立てを検討・復習
7	授業内容	ツアーコンダクターとは①（旅程管理者としてのツアーコンダクター他）
	事前・事後学習	ツアーコンダクターの復習
8	授業内容	ツアーコンダクターとは②（ツアーコンダクターに必要な能力）
	事前・事後学習	ツアーコンダクターに必要な能力の復習
9	授業内容	国内添乗業務①（添乗の基礎知識と準備）
	事前・事後学習	ツアーコンダクターの実務（国内添乗）
10	授業内容	国内添乗業務②（日帰りバスツアーの添乗業務）
	事前・事後学習	ツアーコンダクターの実務（国内添乗）
11	授業内容	海外添乗業務①（海外添乗の基礎知識）
	事前・事後学習	ツアーコンダクターの実務（海外添乗）復習
12	授業内容	海外添乗業務②（準備と、日程に沿った添乗業務）
	事前・事後学習	ツアーコンダクターの実務（海外添乗）復習
13	授業内容	ツアーコンダクターのクレーム・トラブル事例
	事前・事後学習	クレーム・トラブル復習
14	授業内容	事故とトラブルへの対応事例
	事前・事後学習	事故とトラブルへの対応復習
15	授業内容	全体のまとめ ツアープランニング発表
	事前・事後学習	ツアーコンダクター業務復習