

1. 本授業科目の基本情報			
科目名(コード)	インバウンド観光産業 I		(TCR220)
講義名(コード)	TCR_インバウンド観光産業 I_B		(TCR220B)
対象学科	国際コミュニケーション学科	配当学年	2学年
対象コース	英語ホスピタリティコース	単位数	2
授業担当者	開場 美枝	時間数	30
成績評価教員	開場 美枝	講義期間	春学期
実務者教員	はい	履修区分	必修
実務者教員特記欄	本講義は、関連分野で活躍した講師による授業である。	授業形態	講義

2. 本授業科目の概要	
到達目標・目的	<p>専門力におけるサービス分野内のホスピタリティ科目として、特にインバウンド観光分野で活躍するためのホスピタリティマネジメントおよびコミュニケーションの基本的な理論、知識、スキルを習得することで、即戦力として活躍できる対人対応力を養成する。</p> <p>日本の地理・歴史・文化の特色と観光産業を押さえ、観光客に対する出迎え～見送り、報告・精算、トラブル対応までの基本的な動作を自ら取ることができるようになる。</p>
全体の内容と概要	<p>日本におけるインバウンド観光産業に寄与する人材としての基本的資質の養成のために、日本の地理・歴史・文化と、インバウンド産業への理解を深め、インバウンド実務の基本動作や安全管理を適切に行うことができるよう演習を行う。</p>
授業時間外の学修	
履修上の注意事項等	<p>授業スケジュールと内容は、祝日や学校行事等との兼ね合いで調整される可能性がある。</p>

3. 本授業科目の評価方法・基準			
評価前提条件			
評価基準	知識(期末試験点) 60%	自己管理能力(出席点) 30%	協調性・主体性・表現力(平常点) 10%
評価方法	期末試験の点数	出席率X 0.3 (小数点以下切り上げ)	授業中の活動評価点 (5点を基準に加点・減点)
成績評価基準	評価	評価基準	評価内容
	S	90~100点	特に優れた成績を表し、到達目標を完全に達成している。
	A	80~89点	優れた成績を表し、到達目標をほぼ達成している。
	B	70~79点	妥当と認められる成績を表し、不十分な点が認められるも到達目標をそれなりに成している。
	C	60~69点	合格と認められる最低限の成績を表し、到達目標を達している。
	D	59点以下	合格点と認められる最低限の成績に達しておらず、到達目標を充足しておらず単位取得が認められない。
F	評価不能	試験未受験等当該科目の成績評価の前提条件を満たしていない。	

4. 本授業科目の授業計画		
回	到達目標	授業内容
1	インバウンドについて知る。国内観光の魅力を発見できる	オリエンテーション インバウンドとは何か インバウンドの今 国内観光
2	インバウンドスタッフとして顧客満足の実現のための顧客心理を理解する。	インバウンドスタッフに求められるもの 【顧客満足の実現】顧客の心理 【顧客満足の理解】 【お客様の理解】 顧客満足（CS）の心得
3	インバウンドスタッフとしてのホスピタリティの意義を確認し実践する。	接遇マナーと身だしなみ【接遇マナーの必要性】 【接遇マナーの実践】 【好ましい身だしなみ】
4	インバウンド関係機関との関連性について理解し、説明をすることができる。	インバウンド業務について調べ発表をする。 【各関係機関との関連性】 関係機関を調べる。
5	日本の歴史を学び、世界遺産について調べて発表ができる	インバウンド業務に携わる者の知識と心構え 「日本の歴史、宗教」 インバウンド業務に携わる者の知識と心構え
6	ユニークな日本の習慣を知り、自国と他国の文化について理解ができるように心がける	インバウンド業務に携わる者の知識と心構え 「ユニークな日本の習慣」 「他国の文化を知る努力」
7	日本の行事の由来と伝統について理解する。	インバウンド業務に携わる者の知識と心構え【日本の行事】
8	日本の食文化について知識を増やし食について理解ができる。	インバウンド業務に携わる者の知識と心構え【日本の文化：食文化】
9	日本の芸術とはなにか。様々なジャンルを調べ説明ができる	インバウンド業務に携わる者の知識と心構え【日本の文化：芸術①】
10	日本の芸術とは何か。様々なジャンルを知り理解ができる。	インバウンド業務に携わる者の知識と心構え【日本の文化：芸術②】
11	ガイド案内にむけて事前準備の重要性を理解する。	インバウンド業務の実務 事前準備
12	ガイド案内にむけて下調べをする。	課外授業準備 課外授業の説明 下調べをして実際にSDGsを意識した案内を取り入れたツアーを考えながらまとめる。
13	前期授業のまとめ ガイド案内練習	前期授業のまとめ / ガイド案内にむけて案内練習をする。
14	期末試験	期末試験
15	授業の振り返り	振り返り

5. 本授業科目の教科書・参考文献・資料等	
教科書	講師からプリントを配布する。
参考文献・資料等	書籍名／出版社：インバウンド業務入門 / 一般社団法人日本添乗サービス協会 授業中に別途指定する場合がある。
備考	