

授業科目名	<b>観光サービス論</b>	科目コード	G2402L04
英文名	Service in Tourism		

科目区分	観光専攻科目・観光事業・マネジメント		
------	--------------------	--	--

職名	講師	担当教員名	一井 崇
学部	現代社会学部	学科	現代社会学科
曜日	水曜日	時限	2限目
開講時期	2年後期	授業の方法	講義
必修・選択	選択	単位数	2単位

授業の概要	<p>本講座では、サービスとホスピタリティという言葉の違いについて整理した上で、観光におけるサービス/ホスピタリティの可能性についてその実践を中心に考察する。また、ユニバーサルツーリズムの視点から観光サービスについて考える。本講座で整理した観光分野におけるサービス/ホスピタリティの概念については、3年次前期のホテル業論ともつながっている。</p>		
-------	--	--	--

キーワード	観光サービス	ホスピタリティ	ユニバーサルツーリ		
-------	--------	---------	-----------	--	--

到達目標	観光とサービス/ホスピタリティとの関係性について考える。		
	サービスとホスピタリティの違いについて理解する。		
	観光サービスの今後の可能性について探求する。		

ディプロマポリシー	3.スペシャリストとしての能力（専門性の向上）	
カリキュラムポリシー	観光に関する専門性の向上	

キー・コンピテンシー（重視する能力）				
コミュニケーション力	協働力	課題解決力	人間理解力	教育支援力

教授方法（授業方法）					
知識教授型	対話型授業	演習・反復型授業	グループ演習	地域フィールドワーク	授業外学修指導・自主活動

授業計画

回数	授業内容 詳細	標準時間
第1回	【ガイダンス】 15回の授業の進め方、評価手法について説明する。観光サービスについてのイントロダクション	
	【予習】特になし	
	【復習】特になし	
第2回	【サービス/ホスピタリティとは何か】 サービス/ホスピタリティの語源と歴史についてまとめる。	
	【予習】 サービス、ホスピタリティという言葉から何が連想できるか考えてみる。	30分
	【復習】 サービスとホスピタリティの語源とその関係について再確認する。	60分
第3回	【サービス/ホスピタリティとは何か】 : クラブツーリズムの事例研究】 サービス/ホスピタリティに関する研究の概要(サービスの構造)についてまとめる。	
	【予習】 身近なサービスには、どのようなものが想定できるか考えてみる。	30分
	【復習】 サービスの構造に関する研究についてまとめる。	60分
第4回	【サービス/ホスピタリティとは何か】 : 星野リゾートの事例研究】 サービス/ホスピタリティに関する研究の概要についてまとめる。	
	【予習】 身近なホスピタリティについて、どのようなものが想定できるか考えてみる。	30分
	【復習】 ホスピタリティに関する研究についてまとめる。	60分
第5回	【サービス/ホスピタリティとは何か】 : ホテル・コンシェルジュの事例研究】 サービス/ホスピタリティに関する研究の概要についてまとめる。	
	【予習】 接客のプロフェッショナルが考えるサービスについて学ぶ。	30分
	【復習】 サービス/ホスピタリティの形態についてまとめる。	60分
第6回	【サービス/ホスピタリティとは何か】 : 一流料理人に学ぶ】 ホスピタリティの定義とその特性、サービスとの関係性についてまとめる。	
	【予習】 “サービス”と“ホスピタリティの”異同について考えてみる。	30分
	【復習】 ホスピタリティの定義とサービスとの関係についてまとめる。	60分
第7回	【観光産業におけるサービス/ホスピタリティの実情】 : 旅行業】 旅行業におけるサービス/ホスピタリティについて、ユニバーサルツーリズムの視点から考える。	
	【予習】 旅行業とは何を指すのかについて考えてみる。	30分
	【復習】 旅行業の定義と、旅行業におけるユニバーサルツーリズムの意義について整理する。	60分
第8回	【観光産業におけるサービス/ホスピタリティの実情】 : 交通事業】 交通事業におけるサービス/ホスピタリティについて、ユニバーサルツーリズムの視点から考える。	
	【予習】 富山県の公共交通機関の特徴について、ユニバーサルツーリズムの視点から調べてみる。	30分
	【復習】 交通事業とユニバーサルツーリズムの関係性についてまとめる。	60分
第9回	【観光産業におけるサービス/ホスピタリティの実情】 : 宿泊産業】 宿泊産業におけるサービス/ホスピタリティについて、ユニバーサルツーリズムの視点から考える。	
	【予習】 ホテル、旅館などの宿泊施設におけるサービス/ホスピタリティについて、ユニバーサルツーリズムの視点から調べてみる。	30分
	【復習】 宿泊産業とユニバーサルツーリズムの関係性についてまとめる。	60分

第10回	【観光産業におけるサービス/ホスピタリティの実情】：テーマ・パーク】 テーマパークにおけるサービス/ホスピタリティについて、東京ディズニーリゾートの事例から考察する。	
	【予習】東京ディズニーリゾートのサービス/ホスピタリティについて調べてみる。	30分
	【復習】長期にわたり、多数の来場者数を維持できる要因についてまとめる。	60分
第11回	【新たなサービス/ホスピタリティの探求】 ユニバーサルツーリズムの変遷、現状と課題について考える。	
	【予習】ユニバーサルツーリズムの語源について考えてみる。	30分
	【復習】ユニバーサルツーリズムの課題解決の方策について考える。	60分
第12回	【新たなサービス/ホスピタリティの探求】 ユニバーサルツーリズムの国際的な潮流について考える。	
	【予習】“UNWTO”、“SDGs”という言葉の意味について調べる。	30分
	【復習】UNWTO(国連世界観光機関)が想定するSDGs(持続可能な開発目標)と観光との関連性についてまとめる。	60分
第13回	【新たなサービス/ホスピタリティの探求】 ニューツーリズムと呼ばれる旅行形態について考える。	
	【予習】ニューツーリズムにはどのような種類があるのか調べてみる。	30分
	【復習】ニューツーリズムの可能性についてまとめる。	60分
第14回	【新たなサービス/ホスピタリティの探求】 観光サービスの新しい形について、高齢者が観光を担う事例から考察する。	
	【予習】高齢者が観光をどのような形で担うことができるのか考えてみる。	30分
	【復習】観光サービスと地域の高齢者との今後の関係性についてまとめる。	60分
第15回	【まとめ】 「観光サービスの今後のあり方とは何か」について考える。	
	【予習】	30分
	【復習】	60分
第16回		
	【予習】	
	【復習】	

評価方法	<p>出席・コミュニケーション・ペーパー(Google Formなどによる授業の感想)(60%)、期末課題(40%)により総合的に判断する。ディプロマポリシーとの関連においては、人間性:10%、社会性:10%、専門性:80%で評価する。</p> <p>到達目標に関しては、富山国際大学成績評価基準に従って評価する。</p>		
使用資料 <テキスト>	プリント配布	使用資料 <参考図書>	授業内で適宜紹介する
授業外学修等	<p>特に課題等を課すことはありませんが、授業を通じて疑問に思ったこと、関心を持ったことなどは主体的に学ぶ習慣を身につけてください。予習、復習を行うことで、授業内容がより深く理解できるようになります。</p>		
授業外質問方法	<p>授業終了後、またはオフィスアワーに対応します。オフィスアワー以外でも、事前にアポイントを取っていただければ時間調整します。</p>		
オフィス・アワー			