

| | | | | | | | |
|--|---|-----|------|-----------|----------|-------|------|
| 授業科目 | 旅行業特講 Travel Industry | | | 担当教員 | 大井田 かおり | | |
| 展開方法 | 講義 | 単位数 | 2 単位 | 開講年次・時期 | 1・2 年／後期 | 必修・選択 | 選択 |
| 授業のねらい | | | | | | | |
| <p>テーマ：観光におけるリスクと旅行業のリスクマネジメント</p> <p>トラベルとトラブルは一字違いであるが、旅行には様々なリスクがつきものである。旅行業においては、そうしたリスクに対処していかなくてはならない。まず日本人観光客が海外においてリスクに巻き込まれた事例を考察し、それをふまえて、日本で外国人観光客を受け入れるに当たり、どのようなことができるかを検討していく。</p> | | | | | | | |
| 観 点 | 学生の授業における到達目標 | | | 評価手段・方法 | | 評価比率 | |
| 関心・意欲 ・態度 | 旅行における過去のリスク事例を調べ、分析し、将来に向けての対処法を考えられるようになる。 | | | レポート等提出物 | | 10% | |
| | | | | プレゼンテーション | | 10% | |
| | | | | 討論 | | 10% | |
| 思考・判断 | 旅行におけるリスクに対し、客観的かつ落ち着いて判断できる。 | | | レポート等提出物 | | 10% | |
| | | | | プレゼンテーション | | 10% | |
| | | | | 討論 | | 10% | |
| 技能・表現 | 他人の言葉の引用だけでなく、自身の言葉で自身の意見を発表できる。 | | | プレゼンテーション | | 10% | |
| | | | | レポート等提出物 | | 10% | |
| | | | | プレゼンテーション | | 10% | |
| 知識・理解 | 海外旅行におけるリスクを考察するのみならず、そこからインバウンド観光客に対する接客について考えることができる。 | | | レポート等提出物 | | 10% | |
| | | | | プレゼンテーション | | 10% | |
| | | | | 討論 | | 10% | |
| 出 席 | | | | | | | 受験要件 |
| 合 計 | | | | | | | 100% |
| 評価基準および評価手段・方法の補足説明 | | | | | | | |
| レポート等提出物(30%)、プレゼンテーション(40%)、討論への参加(30%)から総合的に評価する。 | | | | | | | |
| 授 業 の 概 要 | | | | | | | |
| ツアーの最中に起きる様々なリスクを考察する。事例を挙げて、現場の添乗員なら、事態に対応する旅行社担当者などどのように動くかを考えてみる。また、それらの考察をふまえたうえで、日本での外国人観光客の受け入れにおいてどのようなことが可能であるかを検討する。 | | | | | | | |
| 教 科 書 ・ 参 考 書 | | | | | | | |
| 吉田春生『ツアー事故はなぜ起こるのか』平凡社新書 | | | | | | | |
| 授業外における学修及び学生に期待すること | | | | | | | |
| 授業で過去の事例について学ぶだけでなく、国際ニュースを毎日注意して目にすることによって様々なシミュレーションを行ってみること。 | | | | | | | |

| 回 | テ ー マ | 授 業 の 内 容 | 予 習 ・ 復 習 |
|----|----------------------|---|--|
| 1 | ガイドンス | 旅行業におけるリスクマネジメントについて考察する意義を確認する。 | 予：観光におけるリスクにはどんなものがあるか整理しておく。復：リスクマネジメントの意義を整理する。 |
| 2 | ツアー中の高山病リスク 1 | 世界中にはラサ、クスコ、ウユニ塩湖といった3500mを超える人気観光地がある。数少ないが高山病による観光客の死者も出ている。ツアー作成側、接客側の両方から高山病リスクを考察する。 | 予：3500m以上の観光地が入ったツアーのパンフレットを用意して授業に参加する。復：高山病の際の接客を考える。 |
| 3 | ツアー中の高山病リスク 2 | ツアー中の高山病リスクについてのプレゼンテーションと討論を行う。 | 予：ツアー中の高山病リスクのプレゼンテーションの準備をする。復：討論の内容を振り返る。 |
| 4 | ツアー中の自然災害 1 | ツアー中にも台風、地震、火山の噴火等のリスクがある。現実起きた事例を考察する。 | 予：ツアー中に自然災害が起きた場合旅行社はどのように対応しているかを調べておく。復：ツアー中の自然災害と接客をシミュレーションする。 |
| 5 | ツアー中の自然災害 2 | ツアー中の自然災害についてのプレゼンテーションと討論を行う。 | 予：ツアー中の自然災害のプレゼンテーションの準備をする。復：討論の内容を振り返る。 |
| 6 | ツアー中の事故 1 | ツアー中に事故に巻き込まれることがあるが、未然に防げるものと防げないものがある。その対処について考察する。 | 予：ツアーが事故に巻き込まれた事例を調べておく。復：事故時の接客をシミュレーションする。 |
| 7 | ツアー中の事故 2 | ツアー中の事故についてのプレゼンテーションと討論を行う。 | 予：ツアー中の事故のプレゼンテーションの準備をする。復：討論の内容を振り返る。 |
| 8 | ツアー中の暴動、戦争 1 | ツアー中に暴動に出くわすことは少なくない。安全確保について考察する。 | 予：ツアーの目の前で暴動が起きた場合、自分ならどうするかを考えておく。復：暴動時の接客をシミュレーションする。 |
| 9 | ツアー中の暴動、戦争 2 | ツアー中の暴動、戦争についてのプレゼンテーションと討論を行う。 | 予：ツアー中の暴動、戦争のプレゼンテーションの準備をする。復：討論の内容を振り返る。 |
| 10 | ツアー中の伝染病 1 | 新型コロナウイルスの流行で客船が沖に停泊したままになった。そうした事例について考察する。 | 予：ツアーの最中に伝染病で足止めされた場合について考察しておく。復：ツアーで伝染病が流行った際の事例をシミュレーションする。 |
| 11 | ツアー中の伝染病 2 | ツアー中の伝染病についてのプレゼンテーションと討論を行う。 | 予：ツアー中の伝染病のプレゼンテーションの準備をする。復：討論について振り返る。 |
| 12 | 日本における外国人観光客のリスク対応 1 | 現状が抱える日本における外国人観光客のリスクについて考える。 | 予：日本において問題が発生した場合、外国人観光客にどのように対処するかを考えておく。復：接客をシミュレーションする。 |
| 13 | 日本における外国人観光客のリスク対応 2 | 日本における外国人観光客のリスク対応についてのプレゼンテーションを行う。 | 予：日本における外国人観光客のリスク対応案のプレゼンテーションの準備をする。復：プレゼンを振り返る。 |
| 14 | 日本における外国人観光客のリスク対応 3 | 日本における外国人観光客のリスク対応についての討論を行う。 | 予：自身がプレゼンテーションした内容を理論的に詳しく説明できるようにしておく。復：討論を振り返る。 |
| 15 | 観光産業の将来とリスクマネジメント | 今までの授業をまとめる。 | 予：これまでに学んだことを整理しておく。復：観光産業の将来について考える。 |