

国際観光学科 1年 後期 総合科目

1. Sustainable Tourism and SDGs
2. Global Citizenship & Intercultural Competence
3. ユニバーサルデザイン特講
4. キャリアデザイン論
5. 富山コミュニティー論
6. TOEIC Intermediate
7. Communication for Enhancing Customer Service
8. ホスピタリティ・コミュニケーション

国際観光学科

科目名: Sustainable Tourism and SDGs				担当教員 氏名: 齋藤 望	
単 位	開講時期(年次・期)	科目の区分	授業方法	(卒業要件) 必修/選択	備考
2	1年次 後期	総合科目	講義	選択	
実務経験を用いてどのよ うな授業を行っているか:		日本国内及び海外での実務経験を活かして、学術的視点と実務的視点を盛り込みながらSustainable Tourismについて教授する。			
授業科目の学習教育目標の概要:				キーワード	
持続可能な観光開発に関する基本的な知識を理解し、問題点や課題を認識することができる。また、SDGsに関する理解を深め、地域における持続可能な観光開発や取り組みについて考えることができる。 地域社会、環境、文化、経済などの側面を考慮した持続可能な観光開発のための具体的な取り組みを国内外の事例から学ぶ。				Sustainable Tourism, SDGs, Tourism Industry, Community	
授業における学修の到達目標					
学習教育目標 (卒業認定・学位授与の方針との関連)		自己形成を進める行動目標 (福短マトリックスで示される番号)		1、2、3、4、6、7、9、10	
A 知識・理解力	知識を体系的に理解するとともに、学んだ知識をつないでいくことができる。				
B 専門的技術	社会貢献・自己実現に技術が活用できる。				
C 論理的思考力	情報や知識を複眼的、論理的に分析し、表現できる。				
D 問題解決力	問題を同定し、解決に必要な情報を収集・分析・整理し、その問題を確実に解決できる。				
成績評価の方法・基準: 以下の方法により評価し、学則および履修要項に従い、60点以上を単位認定とする					
テスト: 0 %	レポート: 45 %	発表: 45 %	実技試験: %	その他: 10 %	
特記事項:					
アクティブラーニング要素: (課題解決型学習) ディスカッション、ディベート (グループワーク) プレゼンテーション 実習、フィールドワーク					
テスト・レポート・発表・実技試験等の実施時期: プレゼンテーションやレポート課題を行う。					
課題(試験やレポート等)に対するフィードバックの方法: クラスの進み具合に合わせて、フレキシブルに対応する。プレゼンテーション及びレポートへのコメントやアドバイスは個別に対応する。					
授 業 計 画			準備学習(予習・復習等)		
			学習内容	学習に必要な 時間(分)	
①Sustainable Tourism and the UN Sustainable Development Goals (SDGs)			【予習】資料 【復習】資料	【予習】120分 【復習】120分	
②The Impact of Tourism on the Environment			【予習】資料 【復習】資料	【予習】120分 【復習】120分	
③Sustainable Tourism and Cultural Preservation			【予習】資料 【復習】資料	【予習】120分 【復習】120分	
④Sustainable Tourism and Economic Development			【予習】資料 【復習】資料	【予習】120分 【復習】120分	
⑤【Special Guest】Sustainable Tourism and the Local Community			【予習】資料 【復習】資料	【予習】120分 【復習】120分	
⑥ustainable Tourism and Gender Equality			【予習】資料 【復習】資料	【予習】120分 【復習】120分	
⑦Sustainable Tourism and Climate Change (Fieldwork)			【予習】資料 【復習】資料	【予習】120分 【復習】120分	
⑧Sustainable Tourism and Water Management (Fieldwork)			【予習】資料 【復習】資料	【予習】120分 【復習】120分	
⑨Sustainable Tourism and Energy Efficiency (Fieldwork)			【予習】資料 【復習】資料	【予習】120分 【復習】120分	
⑩Sustainable Tourism and Waste Management (Fieldwork)			【予習】資料 【復習】資料	【予習】120分 【復習】120分	
⑪Sustainable Tourism and Responsible Consumption			【予習】資料 【復習】資料	【予習】120分 【復習】120分	
⑫Sustainable Tourism and Social Justice			【予習】資料 【復習】資料	【予習】120分 【復習】120分	
⑬Sustainable Tourism and Disaster Resilience			【予習】資料 【復習】資料	【予習】120分 【復習】120分	
⑭Sustainable Tourism and Innovative Technologies			【予習】資料 【復習】資料	【予習】120分 【復習】120分	
⑮Final Review			【予習】資料 【復習】資料	【予習】120分 【復習】120分	
使用テキスト: 特になし。 適宜資料を配布します。			その他参考文献など:		
受講上の留意点(担当者からのメッセージ):					

国際観光学科

科目名: Global Citizenship & Intercultural Competence			担当教員 氏名: 齋藤 ティム						
単 位	開講時期(年次・期)		科目の区分	授業方法	(卒業要件) 必修/選択	備考			
2	1年次	後期	総合科目	講義	選択				
実務経験を用いてどのような授業を行っているか: The instructor has extensive experience working with students from diverse backgrounds, including extensive experience working with Aboriginal and Torres Strait Islanders. This hands-on experience has provided the teacher with unique insights and a deep understanding of intercultural issues.									
授業科目の学修教育目標の概要:					キーワード				
Students will examine the impact of cultural diversity in Japan and explore key concepts such as multiculturalism, assimilation, and citizenship through country cases and discussions on related challenges and responses, with a focus on Australia as a multicultural society, Europe's backlash against multiculturalism, and East Asia, particularly Japan.					Intercultural Understanding Cultural Intelligence Critical Reflection & Identifying Bias				
授業における学修の到達目標									
学修教育目標 (卒業認定・学位授与の方針との関連)									
A 知識・理解力	Students learn about cultural diversity, intercultural communication, global citizenship, and related concepts and issues.								
B 専門的技術	Classes will cover topics such as cultural awareness, cross-cultural communication, and the ability to navigate intercultural interactions in a professional setting.								
C 論理的思考力	Students will be encouraged to analyze and critically evaluate different perspectives and approaches to intercultural issues.								
G 倫理観	By fostering an understanding of ethical principles and values related to cultural diversity and intercultural competence, including respect for diversity, responsibility, and equality.								
H コミュニケーション力	Students will learn the importance of effective intercultural communication and providing opportunities for students to develop their cross-cultural communication skills.								
成績評価の方法・基準: 以下の方法により評価し、学期および履修要項に従い、60点以上を単位認定とする									
テスト:	%	レポート:	40 %	発表:	40 %	実技試験:	%	その他:	20 %
特記事項:									
アクティブラーニング要素: 課題解決型学修 デモカッション、ディベート グループワーク シンポジウム 実習、フィールドワーク									
テスト・レポート・発表・実技試験等の実施時期: 短いテスト、語彙テスト、読解力と聴解力のテストと課題を行う。授業の進捗状況は、クラスの進み具合を踏まえ、フレキシブルに対応する。									
課題(試験やレポート等)に対するフィードバックの方法: テストの成績と課題にフィードバックは、個別に指導する。									
授 業 計 画									
					準備学修(予習・復習等)				
					学修内容	学修に必要な時間(分)			
① Contemporary issues on identity and citizenship Case Study: Australia					【事後】授業の復習	90分			
② Building a Global Identity: Patriotism and Nationalism, Individualism and Group spirit, Assessing and growing CQ and CI					【事前】配布資料等を読む 【事後】授業の復習	90分			
③ Globalization: Effect on the tourism workforce, Cultural implications					【事前】配布資料等を読む 【事後】授業の復習	90分			
④ Migration: Effect on the workforce, Social implications, Japanese Culture and Diversity					【事前】配布資料等を読む 【事後】授業の復習	90分			
⑤ The Migrant Experience in Japan: Citizenship, Workers Rights, Human Rights, Legal challenges, Human Relations					【事前】配布資料等を読む 【事後】授業の復習	90分			
⑥ Cultural diversity: Multiculturalism in Japan, the Concept of "the Other", Culture and values across borders, Intercultural Conflict Resolution					【事前】配布資料等を読む 【事後】授業の復習	90分			
⑦ Culture Shock: Working overseas, Reverse culture shock, Bridging Understanding to Inbound Tourists					【事前】配布資料等を読む 【事後】授業の復習	90分			
⑧ Global Citizenship and Cultural Tourism in Japan, Impact of Tourism on Local Communities					【事前】配布資料等を読む 【事後】授業の復習	90分			
⑨ Presentation: Cultural Awareness in Tourism Case Study					発表のリハーサルと制作	90分			
⑩ International Education in Japan					【事前】配布資料等を読む 【事後】授業の復習	90分			
⑪ The role of language in Intercultural Communication					【事前】配布資料等を読む 【事後】授業の復習	90分			
⑫ Modelling analyzing and critiquing a current event, Research and selection					学術レポートの準備	90分			
⑬ Report Production: Academic writing skills, Report structure, Separating evidence and opinion					学術レポートの作成と編集	90分			
⑭ The role of Technology: Media representations and coverage, Impact of Social Media, Future technologies (VR, AR, Robotics and A.I.) in fostering intercultural understanding					【事前】配布資料等を読む 【事後】授業の復習	90分			
⑮ Global Citizenship and the Future of Tourism in Japan					【事前】配布資料等を読む 【事後】授業の復習	90分			
使用テキスト:					その他参考文献など: Living as Global Citizens (Nan'Un-Do) Global Understanding: Success in International Business (Seibido) Culture Studies Handbook 5th Edition (Intergraphica Press)				
受講上の留意点(担当者からのメッセージ): This course will broaden your perspectives, teach you to value difference and diversity and develop an awareness of global issues which have direct and indirect repercussions for Japan.									

科目名: ユニバーサルデザイン特講				担当教員 氏名: 鷹西 恒		
単 位	開講時期(年次・期)		科目の区分	授業方法	(卒業要件) 必修/選択	備考
1	1年次	後期	総合科目	講義	選択	
実務経験を用いてどのような授業を行っている		講師が障害当事者として経験していることをフィードバックする				
授業科目の学習教育目標の概要:					キーワード	
<p>高齢者であろうと、障害者であろうと、誰でも、外出したい、旅に出たい、旅先で温泉に入りたい、また、海外旅行にも行ってみたいという希望は持っているもの。それらを実現するために、現在ではさまざまな工夫が各界でなされている。また、誰もが気兼ねなく旅を楽しむ旅行商品の企画開発も重要である。さらにこのようなハードの部分だけではなく人々の「心のバリアフリー」も極めて重要であり、すべての人々を受け入れることのできるインクルーシブ社会についても理解する</p>					ユニバーサルデザイン バリアフリー インクルーシブデザイン	
授業における学修の到達目標						
学習教育目標 (卒業認定・学位授与の方針との関連)						
A 知識・理解力			知識を体系的に理解するとともに、学んだ知識をつないでいくことができる。			
C 論理的思考力			情報や知識を複眼的、論理的に分析し、表現できる。			
D 問題解決力			問題を同定し、解決に必要な情報を収集・分析・整理し、その問題を解決できる。			
成績評価の方法・基準: 以下の方法により評価し、学則および履修要項に従い、60点以上を単位認定とする						
テスト: 50 %		レポート: 40 %		発表: %	実技試験: %	その他: 10 %
特記事項: その他とは出席率や学習への取り組み姿勢(提出物等)、態度のことである。						
アクティブラーニング要素: 課題解決型学習 ディスカッション、ディベート グループワーク プレゼンテーション 実習、フィールドワーク						
テスト・レポート・発表・実技試験等の実施時期:④前後でレポート評価、⑧まとめて試験を行う						
課題(試験やレポート等)に対するフィードバックの方法:レポート返却等で実施する						
授 業 計 画					準備学習(予習・復習等)	
					学習内容	学習に必要な時間(分)
①UD、バリアフリーの問題点、インクルーシブデザイン					【予習】配布資料を読む。 【復習】理解したことをまとめる。	240分
②UDとマナー ~心のバリアフリー~					【予習】配布資料を読む。 【復習】理解したことをまとめる。	240分
③UDとスポーツ					【予習】配布資料を読む。 【復習】理解したことをまとめる。	240分
④UDと公共交通					【予習】配布資料を読む。 【復習】理解したことをまとめる。	240分
⑤UDとファッション					【予習】配布資料を読む。 【復習】理解したことをまとめる。	240分
⑥UDと娯楽(Live、スポーツ、ディズニー等)					【予習】配布資料を読む。 【復習】理解したことをまとめる。	240分
⑦UDと旅行~観光資源(宿泊、買い物、体験等)について考える~					【予習】配布資料を読む。 【復習】理解したことをまとめる。	240分
⑧まとめ					【予習】配布資料を読む。 【復習】理解したことをまとめる。	240分
使用テキスト: 文献、資料、論文などを基に作成した参考資料を毎回の講義で配布する。					その他参考文献など:ユニバーサルデザイン ーバリアフリーからの問いかけー, 学芸出版社,川内美彦, ISBN:978-4761522582	
受講上の留意点(担当者からのメッセージ):						

国際観光学科

科目名: キャリアデザイン論				担当教員 氏名: 齋藤 望					
単 位	開講時期(年次・期)		科目の区分	授業方法	(卒業要件) 必修/選択	備考			
2	1年次	後期	総合科目	講義	必修				
実務経験を用いてどのような授業を行っているか: 行政及び民間企業での様々な業種、職種の経験から、また転職経験をもつ者としてキャリアデザインやライフプランについて講義をする。									
授業科目の学習教育目標の概要:						キーワード			
短大卒業後の進路に向けて、学生自らが考え、目標を設定し、計画を立てていける能力を身につけることを目的としている。卒業後の主な進路は、就職、進学(大学編入、留学)あるいは起業になるが、働くことの意義やさらなる学びへ進むことの意識付け、自分の描く未来像の模索を中心に据えながら、進路のための調査研究(企業研究、大学の学部・学科)や、実践的なノウハウ(履歴書、志望理由書、面接等)についても本授業を通して学んでいく。また、社会人として必要なコミュニケーション能力やビジネスマナーなどのスキルやノウハウを身につける。						キャリアデザイン、ライフプラン ワークライフバランス、 コミュニケーション能力、自己表現力、 ビジネスマナー、ビジネススキル			
授業における学修の到達目標									
学習教育目標 (卒業認定・学位授与の方針との関連)			自己形成を進める行動目標 (福短マトリックスで示される番号)		1, 2, 3, 4, 8, 10				
A 知識・理解力			知識を体系的に理解するとともに、学んだ知識をつないでいくことができる。						
C 論理的思考力			情報や知識を複眼的、論理的に分析し、表現できる。						
D 問題解決力			問題を同定し、解決に必要な情報を収集・分析・整理し、その問題を確実に解決できる。						
E 自己管理能力			自らを律して行動できる。						
H コミュニケーション力			言語や、身体を用いて自己・他者の理解を深めるコミュニケーションができる。						
成績評価の方法・基準: 以下の方法により評価し、学則および履修要項に従い、60点以上を単位認定とする									
テスト:	%	レポート:	30 %	発表:	60 %	実技試験:	%	その他:	10 %
特記事項:									
アクティブラーニング要素: 課題解決型学習、デスカッション、ディベート、グループワーク、プレゼンテーション、実習、フィールドワーク									
テスト・レポート・発表・実技試験等の実施時期: プレゼンテーションやレポート課題を行う。									
課題(試験やレポート等)に対するフィードバックの方法: クラスの進み具合に合わせて、フレキシブルに対応する。プレゼンテーション及びレポートへのコメントやアドバイスは個別に対応する。									
授 業 計 画				準備学習(予習・復習等)					
				学習内容	学習に必要な時間(分)				
①イントロダクション: キャリアデザインについて考える				【予習】資料 【復習】授業の復習	【予習】60分 【復習】60分				
②現代社会の理解と多様な働き方				【予習】資料 【復習】授業の復習	【予習】60分 【復習】60分				
③ビジネス文書とビジネスマナー				【予習】資料 【復習】授業の復習	【予習】60分 【復習】60分				
④【特別講義】キャリアと地域社会				【予習】資料 【復習】授業の復習	【予習】60分 【復習】60分				
⑤人間関係づくりとコミュニケーションスキル				【予習】資料 【復習】授業の復習	【予習】60分 【復習】60分				
⑥【特別講義】業界研究①				【予習】資料 【復習】授業の復習	【予習】60分 【復習】60分				
⑦企業研究①				【予習】資料 【復習】授業の復習	【予習】60分 【復習】60分				
⑧企業研究②				【予習】資料 【復習】授業の復習	【予習】60分 【復習】60分				
⑨【特別講義】自己分析				【予習】資料 【復習】授業の復習	【予習】60分 【復習】60分				
⑩自己PR				【予習】資料 【復習】授業の復習	【予習】60分 【復習】60分				
⑪【特別講義】グローバルで活躍する人材になるためには				【予習】資料 【復習】授業の復習	【予習】60分 【復習】60分				
⑫実践ワークショップ1: 仕事の探し方、選考準備の始め方				【予習】資料 【復習】授業の復習	【予習】60分 【復習】60分				
⑬実践ワークショップ2: 履歴書、エントリーシートの書き方				【予習】資料 【復習】授業の復習	【予習】60分 【復習】60分				
⑭ 実践ワークショップ3: 面接対策				【予習】資料 【復習】授業の復習	【予習】60分 【復習】60分				
⑮まとめ				【予習】資料 【復習】授業の復習	【予習】60分 【復習】60分				
使用テキスト: 適宜資料配布				その他参考文献など: ・キャリアデザイン(第5版)、岩井洋・奥村玲香・元根朋美(著)、弘文堂 ・ビジネスコミュニケーション&マナー、中村克彦(著)、株式会社インフォテック・サーブ					
受講上の留意点(担当者からのメッセージ)									

国際観光学科

科目名: 富山コミュニティー論			担当教員 氏名: 米田 晶						
単 位	開講時期(年次・期)	科目の区分	授業方法	(卒業要件) 必修/選択	備考				
1	1年次 後期	総合科目	演習	必修					
実務経験を用いてどのような授業を行っているか:									
授業科目の学習教育目標の概要:				キーワード					
地域づくりかえ学で学んだことに基づき、地域の課題について、より実践的に学びを深め、本学の教育目標である、自身を「つくり、つくりかえ、つくる」実践力を高めるのが目標である。ゼミ形式で専任教員が小グループを担当し、地域の課題解決に向けた活動を体験する。また、体験をまとめ、学内で報告する。				教育目標「つくり、つくりかえ、つくる」、『私』宣言、地域社会に生きる「私」、実践 躬行					
授業における学修の到達目標									
学習教育目標 (卒業認定・学位授与の方針との関連)		2・3・5・7・8・10							
D 問題解決力	問題を同定し、解決に必要な情報を収集・分析・整理し、解決できる。								
E 自己管理能力	地域社会の「ひと、こと、もの」に働きかけ自己を律して行動できる。								
G 倫理観	自己の良心と社会の規範やルールに従って行動できる。								
F チームワーク・リーダーシップ	義務と権利を適正に行使しつつ、地域社会に生きる「私」になる。								
成績評価の方法・基準: 以下の方法により評価し、学則および履修要項に従い、60点以上を単位認定とする									
テスト:	%	レポート:	60 %	発表:	%	実技試験:	%	その他:	40 %
特記事項:									
アクティブラーニング要素:									
課題解決型学習 ディスカッション、ディベート グループワーク プレゼンテーション 実習、フィールドワーク									
テスト・レポート・発表・実技試験等の実施時期: その他については、授業への積極的な取り組みとグループへの貢献度によって評価する。									
課題(試験やレポート等)に対するフィードバックの方法: 毎回、ADが計画と実施の報告を受け、指導する。									
授 業 計 画			準備学習(予習・復習等)						
			学習内容	学習に必要な時間(分)					
①【米田】学修の進め方、地域調査の基本について、地域社会に生きる「私」をつくる			【予習】シラバスの確認	30分					
②【米田】各グループで地域課題テーマの設定、情報収集、調査計画の作成を立てる①			【予習】計画書の作り方を調べる	30分					
③【米田】各グループで地域課題テーマの設定、情報収集、調査計画の作成を立てる②			【予習】計画書の作り方を調べる	30分					
④【米田】各グループで地域課題テーマの設定、情報収集、調査計画の作成を立てる③			【予習】計画書の作り方を調べる	30分					
⑤【米田】連携機関との打合せ			【予習】計画書の確認	60分					
⑥【米田】調査計画の修正			【予習】計画書の確認	60分					
⑦【米田】地域課題のフィールドワーク①			【予習】計画書の確認と準備	60分					
⑧【米田】地域課題のフィールドワーク②			【予習】計画書の確認と準備	60分					
⑨【米田】地域課題のフィールドワーク③			【予習】計画書の確認と準備	60分					
⑩【米田】地域課題のフィールドワーク④			【予習】計画書の確認と準備	60分					
⑪【米田】地域課題の解決策の検討			【予習】フィールドワークまとめ	60分					
⑫【中村】ボランティア活動を通しての「私」の育ち(ボランティア活動発表)			【予習】発表準備	60分					
⑬【米田】学習成果のまとめ①			【予習】報告書の書き方を調べる	60分					
⑭【米田】学習成果のまとめ②			【予習】報告書の書き方を調べる	60分					
⑮【米田】学習成果報告会			【予習】発表準備 【復習】レポート作成	120分					
使用テキスト:			その他参考文献など: 佐藤郁哉:フィールドワークの技法一問を育てる、仮説をきたえる。						
受講上の留意点(担当者からのメッセージ): 「地域づくりかえ学」で学んだことに基づいて地域課題に主体的に実践的に取り組む。積極的な「つくり、つくりかえ、つくる」を目指す。									

国際観光学科

科目名: TOEIC Intermediate			担当教員 氏名: 齋藤 ティム		
単 位	開講時期(年次・期)	科目の区分	授業方法	(卒業要件) 必修/選択	備考
2	1年次 後期	総合科目	講義	必修	
<p>実務経験を用いてどのような授業を行っているか: A native speaker of English can provide a deeper understanding of the nuance of the language and culture which affect language choices which improves student's comprehension. The instructor has demonstrated familiarity with a wide range of teaching methods and techniques for developing listening and reading skills in conversation schools, high schools, and business classes.</p>					
授業科目の学修教育目標の概要:				キーワード	
The aim of this intermediate TOEIC course is to continue to develop skills and knowledge of the English language as it is used in professional settings, in order to achieve a higher score on the TOEIC exam. The course will also focus on familiarizing students with the format and content of the TOEIC exam in order to prepare them for success. It will achieve this by exposing students to a wide range of business-related texts, articles and audio materials.				Analyze graphs, charts and tables Paraphrase and Summarize Listening, Reading & Speaking	
授業における学修の到達目標					
学修教育目標 (卒業認定・学位授与の方針との関連)					
A 知識・理解力		Students will learn common grammatical structures used in business English. Also, students will learn to identify and correct common errors. This reflective skill is important across all facets of learning.			
F チームワーク・リーダーシップ		In language classes, students learn how to give and receive constructive feedback, which will help them to improve their skills and achieve better results.			
H コミュニケーション力		As students become more proficient in English, they will develop increasingly sophisticated interpersonal skills, such as active listening and negotiation, which can be useful in a variety of professional and social contexts.			
成績評価の方法・基準: 以下の方法により評価し、学則および履修要項に従い、60点以上を単位認定とする					
テスト: 60 %	レポート: 20 %	発表: %	実技試験: %	その他: 20 %	
特記事項: As your comprehension improves, it's important to surround yourself with increasingly complex language through more challenging texts such as those used in this course.					
アクティブラーニング授業: 課題解決型学修 ティムセッション、ディベート (グループワーク) プレゼンテーション 実習、フィールドワーク					
テスト・レポート・発表・実技試験等の実施時期: 短いテスト、語彙テスト、読解力と聴解力のテストと課題を行う。授業の進捗状況は、クラスの進み具合を踏まえ、フレキシブルに対応する。					
課題(試験やレポート等)に対するフィードバックの方法: テストの成績と課題にフィードバックは、個別に指導する。					
授 業 計 画			準備学修(予習・復習等)		
			学修内容	学修に必要な時間(分)	
① Introduction to TOEIC Receptive Skills			Test structure Intermediate Test-Taking Skills	90分	
② Unit 1: Companies and Organizations: organization and structure TOEIC Target: Incomplete Sentences (R), Photographs			【予習】教科書第1章を読む 【復習】重要事項の整理とまとめ	90分	
③ Unit 2: Work Routines: daily schedules and meetings TOEIC Target: Incomplete Sentences (R), Photographs (L)			【予習】教科書第2章を読む 【復習】重要事項の整理とまとめ	90分	
④ Unit 3: Travel and Entertainment: Travel, hotels, dining out TOEIC Target: Incomplete Sentences (R), Question-Response (L)			【予習】教科書第3章を読む 【復習】重要事項の整理とまとめ	90分	
⑤ Unit 4: Human Resources: hiring, recruiting, training, salaries TOEIC Target: Text Completion (R), Question-Response (L)			【予習】教科書第4章を読む 【復習】重要事項の整理とまとめ	90分	
⑥ Unit 5: Manufacturing: factories, production, quality control TOEIC Target: Text Completion (R), Question-Response (L)			【予習】教科書第5章を読む 【復習】重要事項の整理とまとめ	90分	
⑦ Simulated Listening & Reading Test			Part 1, 2, 5 and 6 of the TOEIC Listening & Reading Test	90分	
⑧ Unit 6: Office Technology: IT procedures, computers, office equipment TOEIC Target: Single Passages (R), Conversations (L)			【予習】教科書第6章を読む 【復習】重要事項の整理とまとめ	90分	
⑨ Unit 7: Purchasing: shopping, ordering, invoicing, shipping TOEIC Target: Single Passages (R), Conversations (L)			【予習】教科書第7章を読む 【復習】重要事項の整理とまとめ	90分	
⑩ Unit 8: Health Care: insurance, doctors, dentists, health TOEIC Target: Single Passages (R), Conversations (L)			【予習】教科書第8章を読む 【復習】重要事項の整理とまとめ	90分	
⑪ Unit 9: Housing and Property: building management, office costs TOEIC Target: Single Passages (R), Narrations (L)			【予習】教科書第9章を読む 【復習】重要事項の整理とまとめ	90分	
⑫ Unit 10: Banking and Finance: accounting, banks, investments, taxes TOEIC Target: Single Passages (R), Narrations (L)			【予習】教科書第10章を読む 【復習】重要事項の整理とまとめ	90分	
⑬ Listening Comprehension Quiz			TOEIC Listening Questions, Peer Review & Reflection	90分	
⑭ Reading Comprehension Quiz			TOEIC Reading Questions, Peer Review & Reflection	90分	
⑮ Additional Test-taking strategies for listening and reading comprehension			【復習】重要事項の整理とまとめ	90分	
使用テキスト: ・NEW TOEIC® Skills 2 ISBN: 978-1785470820			その他参考文献など: ・キクタンTOEIC(R) L&Rテスト SCORE 800		
受講上の留意点(担当者からのメッセージ): The more familiar you are with the format and types of questions on the TOEIC, the more comfortable and confident you will feel when you take the test. So let's get familiar with lots of different types of questions and make strategies to approach all of them!					

国際観光学科

科目名: Communication for Enhancing Customer Service			担当教員 氏名: 齋藤 ティム						
単 位	開講時期(年次・期)		科目の区分	授業方法	(卒業要件) 必修/選択	備考			
2	1年次	後期	総合科目	講義	必修				
実務経験を用いてどのような授業を行っているか:			With experience in the food industry, the instructor has hands-on knowledge of the challenges involved in providing customer service in a demanding environment. Additionally, 2 years experience teaching Business English support the instructor's suitability to teach a course on customer service.						
授業科目の学修教育目標の概要:					キーワード				
The objective of this course is to develop students' skills in active listening, clear and concise speaking, demonstrating empathy, handling customer complaints, delivering positive language, and using effective follow-up techniques, as well as developing their ability to resolve conflicts, provide customized solutions, and build long-lasting customer relationships.					Customer Service Interpersonal Skills Effective Problem-Solving Conflict Resolution				
授業における学修の到達目標									
学修教育目標 (卒業認定・学位授与の方針との関連)									
A 知識・理解力			The course will deepen students' understanding of communication theories and how they can be applied to enhance customer service.						
C 論理的思考力			Students develop their logical thinking ability by analyzing customer needs and choosing appropriate communication approaches to meet those needs.						
D 問題解決力			The course will enhance students' problem-solving skills by teaching them how to handle difficult customer situations and find satisfactory solutions.						
E 自己管理能力			Students will investigate how to regulate their behavior during challenging customer interactions. This will allow them to demonstrate self-discipline and composure.						
H コミュニケーション力			The course will require students' to brainstorm and test communication strategies to effectively manage customers in various confrontational scenarios.						
成績評価の方法・基準: 以下の方法により評価し、学則および履修要項に従い、60点以上を単位認定とする									
テスト: 25 %		レポート: %		発表: 60 %		実技試験: %		その他: 15 %	
特記事項: The principle of "the customer is always right" suggests that the customer's needs should take priority. However, in practice, excellent customer service is a balance between customer needs and a business' imperatives.									
アクティブラーニング要素:									
課題解決型学修 ディスカッション、ディベート グループワーク プレゼンテーション 実習、フィールドワーク									
テスト・レポート・発表・実技試験等の実施時期: 短いテスト、ロールプレイと課題を行う。授業の進捗状況は、クラスの進み具合を踏まえ、フレキシブルに対応する。									
課題(試験やレポート等)に対するフィードバックの方法: テストの成績、ロールプレイの結果と課題にフィードバックは、個別に指導する。									
授 業 計 画					準備学修(予習・復習等)				
					学修内容	学修に必要な時間(分)			
① First Impressions: Introduction to effective communication					Explanation of course, goals, sharing experiences 90分				
② The importance of body language					Nonverbal communication The impact of tone 90分				
③ The power of positive language					Demonstrating respect, avoiding negativity, defusing 90分				
④ Telephone communication skills I: The rules					Generating rules from a variety of authoritative sources 90分				
⑤ Telephone communication skills II: Practical Exercise					Practical application in groups to scenarios 90分				
⑥ Email and written communication I: The rules					Generating rules from a variety of authoritative sources 90分				
⑦ Email and written communication II: Practical Exercise					Practical application in groups to scenarios 90分				
⑧ The role of empathy in customer service					Remaining present, Avoiding judgment, Expressing care 90分				
⑨ Giving and receiving feedback					Constructing and reflecting on constructive criticism 90分				
⑩ Understanding customer complaints					Isolating the issue, documenting complaints, preventing 90分				
⑪ The art of apology					Showing sincerity, offering solutions, and empathizing 90分				
⑫ The importance of follow-up and follow-through					Developing a follow-up plan 90分				
⑬ Creating a positive customer service experience					Customer psychology and service recovery 90分				
⑭ Coping with difficult people					Match strategies to common conflicts 90分				
⑮ Customer service in a digital age					Understand the role of digital customer service channels 90分				
使用テキスト:					その他参考文献など: Perfect Phrases for Customer Service Customer Service: Utility Style				
受講上の留意点(担当者からのメッセージ): Enhancing your customer service skills is critical to becoming a true professional in any field. In this course, you will have the opportunity to develop and fine-tune skills to connect with customers, understand their needs, and provide them with exceptional experiences.									

国際観光学科

科目名: ホスピタリティ・コミュニケーション				担当教員 氏名: 鷹西 恒					
単 位	開講時期(年次・期)		科目の区分	授業方法	(卒業要件) 必修/選択	備考			
1	1年次	後期	総合科目	演習	選択				
実務経験を用いてどのような授業を行っているか: 講師が社会福祉士、精神保健福祉士、障害当事者として経験していることをフィードバックする									
授業科目の学修教育目標の概要:					キーワード				
社会人として必要とされるホスピタリティの重要性を認識し、他者との関係性を良好に保ちながら他者と関わるための知識やスキルを習得する。ホスピタリティマインドを根幹とした共感的理解を深める。また、地域社会における福祉の充実に貢献できるようになる。					コミュニケーション 共感 他者理解				
授業における学修の到達目標									
学修教育目標 (卒業認定・学位授与の方針との関連)									
A 知識・理解力	地域社会に必要な知識、方法について修得することができる。								
C 論理的思考力	価値観の共有を通して論理的に考える力を修得する。								
D 問題解決力	広い視野で問題を捉え、解決していく力を身につける。								
F チームワーク・リーダーシップ	演習を通して協働の方法を理解することができる。								
成績評価の方法・基準: 以下の方法により評価し、学則および履修要項に従い、60点以上を単位認定とする									
テスト:	%	レポート:	50 %	発表:	30 %	実技試験:	%	その他:	20 %
特記事項: その他とは出席率や学習への取り組み姿勢(提出物等)、態度のことである。									
アクティブラーニング要素:									
課題解決型学修 ディスカッション、ディベート グループワーク プレゼンテーション 実習、フィールドワーク									
テスト・レポート・発表・実技試験等の実施時期: レポートは適時、最終評価は筆記試験で実施する。									
課題(試験やレポート等)に対するフィードバックの方法: レポート等返却時のコメントによってアドバイスをを行う。									
授 業 計 画				準備学修(予習・復習等)					
				学修内容	学修に必要な時間(分)				
①オリエンテーション(授業内容と評価方法の説明)				【予習・復習】シラバス確認	【予習】120分 【復習】120分				
②コミュニケーションとは何か ~概念、方法、他者理解の必要性~				【予習・復習】レポート作成	【予習】120分 【復習】120分				
③言語コミュニケーションと非言語コミュニケーション				【予習・復習】レポート作成	【予習】120分 【復習】120分				
④異文化・国際コミュニケーション				【予習・復習】レポート作成	【予習】120分 【復習】120分				
⑤ビジネスコミュニケーション				【予習・復習】レポート作成	【予習】120分 【復習】120分				
⑥インターネットのコミュニケーション ~なぜ炎上するのか~				【予習・復習】レポート作成	【予習】120分 【復習】120分				
⑦ホスピタリティ				【予習・復習】発表準備と課題作成	【予習】120分 【復習】120分				
⑧パブリックスピーキング				【予習・復習】レポート作成	【予習】120分 【復習】120分				
使用テキスト: なし				その他参考文献など:					
受講上の留意点(担当者からのメッセージ): 授業の資料配付や課題レポート作成でGoogle classroomを使用します。									