

科目名 (英)	地域共創プロジェクト	必修 選択	必修	年次	1	担当教員	五藤 幹也
		授業 形態	講義	総時間 (単位)	30 1	開講区分 曜日・時限	前期 火曜日・4限
学科・コース	ホスピタリティマネジメント科(昼間部 二)						
【授業の学習内容】(※実務経験のある教員、知見を有する教員が、どのような授業を実施するのか、具体的に記載する) 国際社会における日本が、真の観光大国になるために必要な地域観光分野におけるアナログ領域とデジタル領域の両方の領域のマネジメントを体系的・実践的に学びます。 観光マーケティングの観点から、地域のとき・ひと・こと・ものといった地域資源の発掘・整理の手法や観光ツアーへの活用方法を学びます。 そして他の科目で習得する内容も踏まえながら、地域観光マネジメント提案書の作成・事項・完全納発を習得し、 地域観光マーケティングの支店から、地域創生にも貢献できる地域観光マネジメントの専門家として活躍できる人材を育成します。							
【到達目標】 ・地域観光のマネジメント担当者として地域活性化や地域創生に役立つ地域資源の発掘・整理・活用ができるようになる。 ・地方自治体や観光強化向けの具体的な地域観光マネジメント提案書やコンサルティング提案書の作成ノウハウを習得する。 ・作成した地域観光に関する提案書に基づくプレゼンテーションの仕方や実行・改善手法を習得する。							

授業計画・内容	
1回目	地域観光真マネジメントの全体像
2回目	地域観光マネジメントの前提となる仕事の進め方と視点、マーケット調査の手法
3回目	地域の「とき・こと(文化財・季節の行事・祭事等)」を生かした地域観光マネジメント
4回目	地域の「ひと・もの(地域内事業者や住民・観光資源等)」を生かした地域観光マネジメント
5回目	地域内のデジタル情報や獲得可能なデータを生かした地域観光マネジメント
6回目	各種デジタル媒体やオンラインツールを活用した地域観光マネジメント
7回目	地域観光マネジメント提案書の作成
8回目	地域観光マネジメント提案書に基づく、優先度と緊急度を整理したうえでの実施計画の策定方法
9回目	地域観光マネジメント提案書に基づく、地域内で巻き込むべきひと・組織ターゲットの設定
10回目	地域観光マネジメント提案書に基づく、地域内で巻き込むべきターゲットへのマーケティング計画の策定
11回目	地域観光マネジメント提案書を活用した、提案対象となる自治体内の観光事業者向け模擬プレゼンテーション
12回目	地域観光マネジメント提案書を活用した地域ストーリーの発掘・整理・プレゼンテーション手法
13回目	地域観光マネジメントに基づく実行・改善の手法
14回目	★評価週(試験・テスト)
15回目	★まとめ・追試/再試
準備学習 時間外学習	講義にて都度お伝えします。
評価方法	プレゼンテーション実技(100点)
受講生へのメッセージ	地域観光に必要な要素をわかりやすく具体的に洗い出し、整理し、活用できる方法について学びながら、日本という地域を正しく理解し、「地域のステークホルダー(利害関係者)」を適切に巻き込み、将来は地域のナビゲーターとして地域観光の活性化や地域創生に貢献していただきたいと思っています。教員は経済転マーケティング分野とデジタル分野のシステム構築転運用の経験とノウハウを有しており、アナログとデジタルの両面から多角的に講義します。将来にわたり充分活用できる要素を盛り込んでいます。
【使用教科書・教材・参考書】 講義にて都度お伝えします。	

科目名 (英)	地域共創プロジェクト	必修 選択	必修	年次	1	担当教員	五藤 幹也
					30	開講区分	後期
学科・コース	ホスピタリティマネジメント科(昼間部二)	授業 形態	講義	総時間 (単位)	1	曜日・時限	火曜日・4限
【授業の学習内容】 (※実務経験のある教員、知見を有する教員が、どのような授業を実施するのか、具体的に記載する)							
国際社会における日本が、真の観光大国になるために必要な地域観光分野におけるアナログ領域とデジタル領域における包括的なマネジメントを体系的・実践的に学びます。 観光マーケティングの観点から、地域のとき・ひと・こと・ものといった地域資源の発掘・整理の手法や観光ツアーへの活用方法を学びます。また、他の科目で習得する内容も踏まえながら、地域内の利害関係者を巻き込みながら地域観光プロジェクトをマネジメントしていく手法を学びます。 地域観光マーケティングの視点から、地域全体を巻き込み、地域創生に貢献できる地域観光マネジメントの専門家として活躍できる知識・ノウハウを学びます。							
【到達目標】							
・ 地域観光のマネジメントリーダーとして、地域活性化や地域創生事業に役立つ地域資源の発掘・整理活用・意思疎通・プロジェクト推進ができる。 ・ 地方自治体や観光協会向けの具体的な地域観光マネジメント実行計画書から、地域内の具体的な利害関係者を巻き込み、具体的な実行を実現できる。 ・ 地域観光マネジメント実行計画書に基づく地域観光のプロジェクトに関するマネジメントの仕方や実行・改善手法を習得する。							

授業計画・内容	
1回目	地域観光マネジメントの全体像の再確認と、前期で作成した提案書の改善及び地域内利害関係者を含む実行視点の習得
2回目	地域観光マネジメントの前提となる仕事の進め方、仕事の視点、マーケット調査、地域内利害関係者を巻き込む手法
3回目	地域の「とき・こと(文化財・季節の行事・祭事等)」に関する地域内利害関係者を巻き込んだ地域観光マネジメント
4回目	地域の「ひと・もの(地域内事業者や住民・観光資源等)」に関する地域内利害関係者を巻き込んだ地域観光マネジメント
5回目	地域内のデジタル情報や獲得可能なデータを活かした地域内の観光マネジメント
6回目	各種デジタル媒体やオンラインツールを活用した地域外への情報発信に関する観光マネジメント
7回目	地域観光マネジメント実行計画書の作成
8回目	地域観光マネジメント実行計画書に基づく、優先度と緊急度を整理した上での全体実施計画・利害関係者を巻き込めるストーリーの策定
9回目	地域観光マネジメント実行計画書に基づく、地域内で巻き込むべきひと・組織ターゲットの役割分担と出番創出戦略の策定
10回目	地域観光マネジメント実行計画書に基づく、地域内で巻き込むべきターゲットへのマーケティング計画の策定
11回目	地域観光マネジメント実行計画書を活用した、提案対象となる自治体内の利害関係者向け実行計画プレゼンテーション
12回目	地域観光マネジメント実行計画書を活用した、地域ストーリーに基づく役割分担と出番創出戦略の実行・フォローアップ手法の習得
13回目	地域観光マネジメント実行計画書と実践途中の結果に基づく改善・変更・拡張手法の習得
14回目	★評価週 (試験・テスト)
15回目	★まとめ・追試/再試
準備学習 時間外学習	講義にて都度お伝えします。
評価方法	プレゼンテーション実技(50点)、授業中の質疑応答(30点)、レポート(20点)
受講生へのメッセージ	地域観光に必要な要素をわかりやすく具体的に洗い出し、整理し、活用できる方法について学びながら、日本という地域を正しく理解し、「地域のステークホルダー(利害関係者)」を適切に巻き込み、将来は地域のナビゲーターとして地域観光の活性化や地域創生に貢献していただきたいと思います。教員は経済・マーケティング分野とデジタル分野のシステム構築・運用の経験とノウハウも有しており、アナログとデジタルの両面から多角的に講義します。将来にわたり充分活用できる要素を盛り込んでいます。
【使用教科書・教材・参考書】 講義にて都度お伝えします。	

科目名 (英)	観光マーケティング	必修 選択	必修	年次	1	担当教員	黒田 尚嗣
学科・コース	ホスピタリティマネジメント科(昼間部 二)	授業 形態	講義	総時間 (単位)	30 1	開講区分 曜日・時限	前期 月曜日・1限
【授業の学習内容】(※実務経験のある教員、知見を有する教員が、どのような授業を実施するのか、具体的に記載する)							
①国際社会における日本が、真の観光立国になるために必要なツアー企画を実践的に学び、観光マーケティングとともに世界遺産・日本遺産などの観光資源に対する理解を深めます。 ②「地域創生マネジメント」の科目と連携し、ストーリー性があり、地域創成事業に直結するツアー企画・提案ができるようにする。 ③地域創成に貢献できる地域ナビゲーターに必要なホスピタリティと実務を身につける。							
【到達目標】							
①これからの旅行業界に求められるテーマ性の高いツアー企画に必要な知識と情報収集術、および集客のための営業戦略(伝え方・セールスコピーの書き方)を身に付ける。 ②テーマ旅行の企画に必要な観光資源や文化財の知識をストーリーとして理解し、観光の目玉となる世界遺産や日本遺産についての案内の仕方を体得する。 ③地方自治体や観光協会向けの具体的なツアー企画提案書の作成、および企画提案書に基づくプレゼンテーションが出来る。							

授業計画・内容	
1回目	観光と旅行業(観光立国を目指す旅行業界)
2回目	旅行会社と旅行関連事業(旅行会社の仕事と旅行関連業界の役割)
3回目	休講 → 振替「ツアー企画の準備と心構え」
4回目	旅行商品の種類と販売方法(旅行の企画・営業とマーケティング)
5回目	旅程管理主任者(添乗員)とガイドの役割
6回目	ツアー企画に必要な観光資源と文化財(国立公園・国定公園、名勝・史跡、重要文化財等の知識)
7回目	観光立国のためのコンテンツ(文化財の活用と統合リゾート)
8回目	国立公園の楽しみ方(国立公園巡りと地方創成)
9回目	世界遺産の味方と魅力の伝え方(日本の世界遺産)
10回目	世界遺産の味方と魅力の伝え方(海外の世界遺産)
11回目	日本遺産のストーリーと日本の伝統文化Ⅰ(日本遺産とは何か)
12回目	日本遺産のストーリーと日本の伝統文化Ⅱ(日本遺産の旅企画)
13回目	求められる地域ナビゲーター(ボランティアガイドとナビゲーターの違い)
14回目	ツアーの企画・営業と集客のための情報発信(ツアー企画の販売施策)
15回目	★評価週(試験・テスト)
準備学習 時間外学習	「平成芭蕉の旅物語」 http://heiseibasho.com に目を通す。
評価方法	筆記テスト(50点)、プレゼンテーション実技(50実技)
受講生へのメッセージ	ツアー企画について学びながら、旅を通じて日本という国を正しく理解し、「真の国際人としての知恵」を身につけ、将来は旅行業界のみならず、地域創成に貢献できる地域ナビゲーターとしても活躍していただきたいです。
【使用教科書・教材・参考書】	
オリジナルの教材を作成します。	

科目名 (英)	観光マーケティング	必修 選択	必修	年次	1	担当教員	黒田 尚嗣
					30	開講区分	後期
学科・コース	ホスピタリティマネジメント科(昼間部二)	授業 形態	講義	総時間 (単位)	1	曜日・時限	月曜日・1限
【授業の学習内容】(※実務経験のある教員、知見を有する教員が、どのような授業を実施するのか、具体的に記載する)							
①国際社会における日本が、真の観光立国になるために必要な旅行商品造成について学びます。 ②「地域創成マネジメント」の科目と連携し、日本遺産を活用した地域創成事業に直結するツアー企画を学びます。 ③ストーリー性のある日本遺産を活用したツアー企画・提案ができ、地域ナビゲーターとしてツアーの案内もできるようになる。 ④具体的なツアー企画造成・手配の手順を理解し、日本遺産等のテーマ型ツアーを体験しながら実践的に学びます。							
【到達目標】							
① ツアー企画担当者として地域創成事業に役立つ旅行企画ができる。 ② 地方自治体や観光協会向けの具体的なツアー企画提案書が作成できる。 ③ 作成したツアー企画提案書に基づくプレゼンテーションによって集客のための営業活動ができる。 ④ 都内の街歩きツアーの企画し、実際にツアーを現地で体験する。							

授業計画・内容	
1回目	ツアー企画の手順を覚える
2回目	旅行商品造成のためのマーケット調査の仕方を理解する
3回目	企画したツアーの募集パンフレットが作製できる
4回目	日本遺産をテーマとした旅行商品の構成文化財について理解する
5回目	日本遺産をテーマとした旅行商品造成に関して地域事業者との連携及び手配業務を理解する
6回目	北総四都市江戸紀行の日本遺産テーマ旅行商品企画案を考える
7回目	北総四都市江戸紀行の日本遺産テーマ旅行商品を造成し、募集パンフレットを作成する
8回目	「東国三社巡り」ツアーの観光資源を調査する
9回目	「東国三社巡り」ツアーを企画し、プレゼンテーションによって集客方法を実践する
10回目	「東国三社巡り」ツアーのマーケティングと販売体制を構築する
11回目	都内街歩きツアーの企画と工程表を作成する
12回目	都内の街歩きツアーの実践(案内の仕方も学ぶ)
13回目	都内の街歩きツアーの実践(案内の仕方も学ぶ)
14回目	★評価週(試験・テスト)
15回目	★まとめ・追試/再試
準備学習 時間外学習	「平成芭蕉の旅物語」 https://heiseibasho.com/ に目を通す。
評価方法	筆記テスト(50点)、ツアー企画のプレゼンテーション[募集説明](50点)
受講生へのメッセージ	ツアー企画について学びながら、旅を通じて日本という国を正しく理解し、「日本人としてのプライド回復と真の国際人としての知恵」を身につけていただき、将来はツアーの企画に加えて、地域ナビゲーターとして地域創成事業を支援していただきたいと思います。
【使用教科書・教材・参考書】	
使用教材：『平成芭蕉の旅指南 人生が変わるオススメの旅』セルバ出版 本体1,600円＋税、クラブツーリズム「歴史への旅」他	

科目名 (英)	観光概論	必修 選択	必修	年次	1	担当教員	長木 利通
					30	開講区分	前期
学科・コース	ホスピタリティマネジメント科(昼間部 二)	授業 形態	講義	総時間 (単位)	1	曜日・時限	月曜日・2限
【授業の学習内容】(※実務経験のある教員、知見を有する教員が、どのような授業を実施するのか、具体的に記載する) 観光学の入門編として、「観光とは何か」や、日本全国で行われている観光地域づくりの取り組み事例から地域創成について学ぶ。 前期では、主に「組織形成」「特定のテーマに重点を置いた観光振興」がテーマ。							
【到達目標】 ・日本が推進している観光立国とは、そして地域創成とはなにかを理解する。 ・観光を支える地域を学びながら、思考の多様性を身に付ける。 ・地域への課題を発掘する能力を高め、課題解決に向けた考え方を理解する。							

授業計画・内容	
1回目	オリエンテーション、観光地理入門
2回目	地域創生入門
3回目	組織形成の強化Ⅰ(組織形成と広域的な取組-1)
4回目	組織形成の強化Ⅱ(組織形成と広域的な取組-2、ブランディング-1)
5回目	組織形成の強化Ⅲ(ブランディング-2、人材育成-1)
6回目	組織形成の強化Ⅳ(人材育成-2)
7回目	組織形成の強化Ⅴ(人材育成-3、自主財源の確保)
8回目	特定のテーマに重点を置いた観光振興Ⅰ(エコツーリズム-1)
9回目	特定のテーマに重点を置いた観光振興Ⅱ(エコツーリズム-2、ガストロノミーツーリズム)
10回目	特定のテーマに重点を置いた観光振興Ⅲ(酒蔵ツーリズム、ロケットツーリズム、サイクルツーリズム-1)
11回目	特定のテーマに重点を置いた観光振興Ⅳ(サイクルツーリズム-2、フットパスツーリズム、産業観光-1)
12回目	特定のテーマに重点を置いた観光振興Ⅴ(産業観光-2、インフラツーリズム-1)
13回目	特定のテーマに重点を置いた観光振興Ⅵ(インフラツーリズム-2)
14回目	特定のテーマに重点を置いた観光振興Ⅶ(教育旅行、MICE誘致の促進、域内交通との連携-1)
15回目	特定のテーマに重点を置いた観光振興Ⅷ(域内交通との連携-2) ★まとめ・追試/再試★評価週(試験・テスト)
準備学習 時間外学習	テーマ終了ごとの小テスト
評価方法	小テストの提出(50点) 筆記&プレゼンテーション(50点) ※自分が住む地域、または学校がある江戸川区を題材に、自身で見つけた課題、解決策を披露
受講生へのメッ セージ	「観光とは何だろう」「地域創生や地域活性化とは何だろう」という疑問の解消や、どういった人たちがどのような形で観光に携わっているかを最新の動画などを交えながら楽しく学んでいただきます。いろいろな知識を得た中で、将来の仕事の選択肢の幅を広げていただきます。
【使用教科書・教材・参考書】 観光地域づくり事例集 グッドプラクティス2018(観光庁)※データをコピー印刷にて	

科目名 (英)	観光概論	必修 選択	必修	年次	1	担当教員	長木 利通
					30	開講区分	後期
学科・コース	ホスピタリティマネジメント科(昼間部二)	授業 形態	講義	総時間 (単位)	1	曜日・時限	月曜日・2限
【授業の学習内容】(※実務経験のある教員、知見を有する教員が、どのような授業を実施するのか、具体的に記載する) 人口減少時代に迎える中、国内外からの交流人口を増加させる観光業、成長戦略の柱、地方戦略の切り札。地域における創意工夫を生かした主体的な取り組みにより、地域の人が誇りと愛着を持つことができる活力に満ちた地域社会を実現することが、地域の魅力を高め、観光振興させる基礎となる。 授業では、日本各地の創意工夫あふれる好事例となる取り組みを観光庁が発行する事例集や参考動画をもとに学ぶ。							
【到達目標】 地域資源の活用(「農業」「文化・芸術」「遊休資産・古民家、歴史まちづくりの整備」「道の駅」「公園」「川まちづくり」「砂浜海岸」「灯台」)や、災害からの観光復興について、理解を深め、取り組みや課題、事例に応じた成功要因、失敗要因を学び、課題に対して課題解決手段を答えられるようになる。							

授業計画・内容	
1回目	地域資源の活用:農業の活用(①北海道産直町、②栃木県大田原市、③京都府伊根町)
2回目	地域資源の活用:農業の活用(④沖縄県東村)、文化・芸術の活用(①福島県下郷町、②栃木県日光市)
3回目	地域資源の活用:文化・芸術の活用(③福井県福井市など、④鳥取県倉吉市、⑤愛媛県松山市道後)
4回目	地域資源の活用:文化・芸術の活用(⑥大分県別府市)、遊休資産の活用(①長野県山ノ内町、②滋賀県長浜市)
5回目	地域資源の活用:遊休資産の活用(③兵庫県篠山市、④奈良県奈良市、⑤岡山県倉敷市)
6回目	地域資源の活用:遊休資産の活用(⑥広島県尾道市、⑦福岡県北九州市、⑧宮崎県日南市)
7回目	地域資源の活用:遊休資産の活用(⑨沖縄県伊是名村)、道の駅の活用(①山形県寒河江市・沖縄県名護市、②広島県世羅市・徳島県三好市)
8回目	道の駅の活用(③群馬県長野原町・富山県南砺市、④滋賀県竜王町・宮崎県都農町、⑤北海道斜里町・静岡県富士宮市)
9回目	道の駅の活用(⑥茨城県境町、⑦福岡県うきは市)、公園の活用①
10回目	公園の活用②、公園の活用③、かわまちづくり(①東京都隅田川)
11回目	特別講義:天王洲・キャナルサイド活性化協会(水辺の魅力開発について)
12回目	かわまちづくり(②新潟県新潟市、③大阪府大阪市、④広島県広島市)
13回目	砂浜海岸の活用、灯台の活用、災害からの観光復興:東北(①福島民報社、②仙台放送)
14回目	災害からの観光復興:東北(③宮城県気仙沼市、④福島県、⑤福島県福島市土湯温泉町)
15回目	災害からの観光復興:熊本(①熊本市、②阿蘇市、③大分県) ★評価週(試験・テスト)・まとめ・追試/再試
準備学習 時間外学習	理解度を図る小テスト(プリント)への回答
評価方法	1、各授業における小テストの提出 2、後期最終日における後期全体に係る理解度を図るテスト
受講生へのメッセージ	前期では、日本全国における地域の組織づくりやテーマ観光を学びました。後期では、地域に由来からある資源の活用や災害復興での観光について学びます。取り組みや課題、成功要因、失敗要因などの事例を学ぶことで、今後この地域に行ってもすぐに課題解決など「実践」にも取り組める人材になります。後期も多くの事例から、日本各地の観光分野発の新たな発見をしていきましょう。
【使用教科書・教材・参考書】 観光地域づくり事例集 グッドプラクティス2018(観光庁)	

科目名 (英)	サービス・おもてなしの実技 Basic Service	必修 選択	必修	年次	1	担当教員	宮崎 辰
		授業 形態	講義・演習	総時間 (単位)	2	開講区分	前期
学科・コース	ホスピタリティマネジメント科(昼間部二)			60	曜日・時限	月曜日 1限・2限・3限・4限 金曜日 1限・2限	
【授業の学習内容】(※実務経験のある教員、知見を有する教員が、どのような授業を実施するのか、具体的に記載する)							
①接客することをもとに例えると、根と幹は「サービススキル」、葉や枝は「ホスピタリティ」 サービススキルの延長にホスピタリティがあります。レストランでは開発、広告、営業、販売、フィードバックを一貫して提供すること。「価値のある、選ばれるサービス」を学ぶ必要があります。 ②ホスピタリティとサービスの本質の理解と、基礎技術の習得はどの職種にも通じるものがある。(身だしなみ、振舞い、技術力とビジネス感覚力とコミュニケーション力を同時に意識させるサービス基礎の授業をすすめていく) ③ナチュラル、スタイリッシュ、エンターテイメント の3つを掲げたサービススタンダード。すべての仕事にこの3つのうちのどれかが当てはまるスキルを徹底させて、人間味がありお客様に愛されるホスピタリティ人となり、利益を生み出せるサービスマンになってもらいたい。 ①～③をふまえ、講師実演(スピーディーで正確な仕事を見てもらう)⇒解説をしながら再度実演(その仕事にどのような意味(考え)が含まれているのか⇒生徒のロールプレイング⇒各回チェックシートで良い部分と改善部分を文字化する。すべて【良】になるまで練習 テキストは三ツ星レストランで実際に使用しているサービステキストを使用。(ホテルスクールのテキスト参照しますが、参考程度に使用)							
【到達目標】							
①レストランサービスマンとして、必要最低限のスキルとマナーを習得する (身 【目 ・身だしなみ、立ち居振る舞い、歩き方、言葉遣い、備品の扱いと理解、正確で丁寧な仕事) ・テーブルセッティング、料理出し＆下げ、水、パンのサブ、トレンチワーク、オーダーテイク、料理説明) ・サービスパーソンとして、人から信頼される身だしなみ、言葉遣い、所作を表現できるようになる。 ・レストランサービスの最低限の技術を理解し、実行できるようになる。 ・レストランのシステムを理解し、説明ができるようになる。							

授業計画・内容	
1回目	【サービスホスピタリティ理論】講師自己紹介⇒プロフェッショナル動画⇒基本講演⇒体験したサービスやホスピタリティを書き出し次回発表
2回目	【サービス理論】レストランサービスのチーム組織図⇒食べ手のマナーPPT⇒サービス方法の分類(仏 英 露 米 式)PPT⇒オレンジカット実演、フランベ⇒漬物についての解説⇒商品説明⇒商品の扱い(トーション)⇒テーブルセッティング(アラカルト)の実演
3回目	【サービス理論】挨拶身だしなみの復習⇒サービスの心得(PPT 準備の大切さ&接客知識)⇒セッティング解説⇒ テーブルクロス⇒アラカルト、ムニユのセッティングの解説&理解⇒テーブルクロスロープレ(クロスかけ、椅子並べ) ⇒アラカルトのセッティング
4回目	【基礎技術訓練】テーブルセッティング復習⇒サーバーの使い方実演 ロープレ(仏、英、露)⇒トレーサービス基本(空)ロープレ⇒水のサービス(瓶、ポット)ロープレ 動画チェック ⇒ナフキンの折り方ロープレ
5回目	【基礎技術訓練】サーバー、トレー、水復習⇒皿の持ち方解説(1枚、2枚、3枚)⇒ロープレ⇒料理の出し方解説(片手、両手、左右)⇒皿の出し方ロープレ⇒皿の下げ方解説⇒皿の下げ方ロープレ⇒動画チェック
6回目	【サービス理論】食材を学ぶ PPT 教本 フランス料理の基礎
7回目	【サービス理論】キッチンとサービスのつなぎ「BONs」の作成 PPT ⇒【基礎技術訓練】伝票(BON)の説明(前菜、スープ、メイン日本語で) 伝票の作成(シート番号) テーブル番号、シート番号の理解。BONはゲスト上位、⇒ゲストスタッフに分かれオーダーテイク、料理提供、皿下げ ロープレ
8回目	【基礎技術訓練】皿の出し方復習&下げ方復習⇒2枚持ち飾り皿上にサブ⇒リセットの説明⇒セッティング(アントルメ)⇒料理出し(2枚)⇒デバサセ(シルバーの扱い)2枚 ⇒プラターサービス解説⇒実演⇒コミ、シェフ、客(2名)に分かれプラターサービス⇒まずやらせる⇒解説(4名、3名の場合)対面、レディーフ等 クロッシュサービス
9回目	【サービス理論】PPT コミュニケーション 伝えるテカラ PPT電話対応
10回目	【サービス理論】アテンド PPT テーブル番号シート番号【基礎技術訓練】出迎え、アテンド チェアサービス クロージング。メートル、シェフ、ゲストに分かれロールプレイ。【20名】ゲスト12名 4名×3組 シェフ3名×2組 メートル2名 ⇒交代 ゲスト8名(3名×3組) サービス10名(メートル2 シェフ4名×2組)
11回目	【サービス理論】PPT料理説明基本 主材料、副材料、味付け(ソース)、火入れ方法 誰もが知っている 料理の理解⇒料理の説明
12回目	【サービス理論】PPT料理説明応用 目、体、口、頭 フランス料理の理解(メニュー参照)⇒料理説明
13回目	試験対策
14回目	★評価週
15回目	★まとめ・追試/再試
準備学習 時間外学習	①健康管理に留意して身嗜みを整える ②授業で学んで知識・技術を日常で活かす工夫を心がけ実践してみる
評価方法	●小テスト(30%) ●実技または筆記(20%) ●定期テスト(50%) 割合で成績評価を行う。
受講生への メッセージ	ホスピタリティは誰もが持ち合わせているスキルです。「心の温かさ＝ありがどう」が対価にあたります。 ピスは「技術と提案の提供＝当たり前」が対価となります。 レストランサービスの授業では、「対価」をいただけるプロフェッショナルのスキルとマインドを、講話と実践で身に付けていただきます。
【使用教科書・教材・参考書】	
1. HRS教本 2. オリジナルテキスト配布	

科目名 (英)	レストランサービストレーニング	必修 選択	必修	年次	1年生	担当教員	宮崎 辰
学科・コース	ホスピタリティマネジメント科(昼間部二)	授業 形態	講義・演習	総時間 (単位)	60 2	開講区分	後期
						曜日・時限	月曜日1限～4限 金曜 2限
【授業の学習内容】 (※実務経験のある教員、知見を有する教員が、どのような授業を実施するのか、具体的に記載する) ①前期復習を交えて、ロシア式(ゲリドンサービスの基礎的技術習得を目指す ② 調理の基礎知識を学ぶ。レストランサービスの中で、キッチンとの連携を知る為に調理の実演をキッチンで行う ③まず講師実演(スピーディーで正確な仕事を見てもらう)⇒解説をしながら再度実演(その仕事にどのような意味(考え)が含まれているのか⇒生徒のロールプレイング ⇒各回チェックシートで良い部分と改善部分を文字化する。すべて【良】になるまで練習 ④ゲリドンサービス手順レシピは初回配布 調理実習時は講習日の前授業時に配布し、説明。							
【到達目標】 ①フランスレストランサービスマンとして、必要最低限のスキル習得する(備品の扱い&料理への知識 正確で丁寧な仕事) (テーブルセッティング、料理出し&下げ、水、パンのサーブ、トレンチワーク、オーダーテイクの復習) ②レストランのシステムを理解する(キッチンスタッフ サービススタッフ ゲスト役と3チームに分かれ、作る、出す、食べるの本質を学ぶ)							

授業計画・内容		
1回目	月	【基礎技術訓練】丸テーブルのセッティング 4名卓
2回目	金	【基礎技術訓練】ゲスト4名、スタッフ2名に分かれ、迎え入れからお見送りまでの一貫したロープレ(目、手、声)
3回目	金	【基礎技術訓練】伝票(BON)の復習。⇒ゲスト2名スタッフ2名(メイトル&コミ)に分かれオーダーテイク、料理提供
4回目	月	【基礎技術訓練】ゲスト(2名)スタッフ(1名)に分かれオーダーテイク基礎③(前菜orスープ、魚or肉 日本語で)伝票の作成(シート番号)⇒キッチンに通す ⇒キッチンから手で料理運ぶ⇒オーダーテイク、料理提供、皿下げ ロープレ(付箋で料理名皿にはる、向きに注意)
5回目	金	【基礎技術訓練】ロシア式サービス デクパージュ パナナ、オレンジの解説&実践【講師】パナナフランベ実演
6回目	月	【基礎技術訓練】ロシア式サービス デクパージュ パナナ、オレンジの復習【サラダヴェルト実演】
7回目	水	基礎技術訓練【ロシア式サービス デクパージュ クープフロリダの解説&実践
8回目	月	【基礎技術訓練】ロシア式サービス デクパージュ キウイ リンゴの解説&実践【講師】リンゴのフランベ実演
9回目	月	【基礎技術訓練】ロシア式サービス デクパージュ キウイ リンゴの復習【講師】クレープフランベ実演
10回目	金	【基礎技術訓練】ロシア式サービス デクパージュ オーダーテイクからのフルーツカット
11回目	月	【レストランシミュレーション】全体の流れを説明 キッチン、サービス、客
12回目	金	【レストランシミュレーション】サラダヴェルト スープ(パンパキン)、コンソメ(人參、インゲン、セロリ)、魚or肉(クロッシュ) 桃フランベ
13回目	月	試験対策
14回目	金	★評価週
15回目	月	★まとめ・追試/再試
準備学習 時間外学習		レストラン体験 水曜日 3コマ
評価方法		実技テスト2回&レストランシミュレーションでの評価
受講生へのメッセージ		補講予定日 2月26日(34.35)、27日(36.37)、28日(38.39) の3日間 1～4限 でレストランシミュレーション ?
【使用教科書・教材・参考書】		

科目名 (英)	フロントオフィス	必修 選択	必修	年次	Ⅰ	担当教員	小池 美穂
					20	開講区分	前期
学科・コース	ホスピタリティマネジメント科(昼間部 一)	授業 形態	講義	総時間 (単位)	Ⅰ	曜日・時間	火曜日3限
【授業の学習内容】(※実務経験のある教員、知見を有する教員が、どのような授業を実施するのか、具体的に記載する) 印象の大切さ(立ち居振る舞い・声の出し方・みだしなみ・挨拶・ゲストの心情を察する)を学び、的確な会話、物の受け渡し、エスコートの仕方など、ホテルスタッフとしての基礎を、知識とロールプレイングを通して身に着ける。 【到達目標】 ①ゲスト応対をするにあたっての基礎知識ならびに立ち居振る舞いを身に着ける。 ②ホテルの顔となるベルスタッフならびにフロントスタッフとして現場に出て働くことができる。 ③ゲストや同僚たちから評価されるようなホテルスタッフになれるよう、ラグジュアリーホテルに勤める魅力や知識を高めることができる。							

授業計画・内容	
1回目	自己紹介、講師自己紹介、この授業の目標・目的、授業への取り組み方
2回目	ホテルのカテゴリーを知る、ホテル組織を知る(どんな部署・ポジションがあるかを知る)
3回目	ホテルカテゴリー、ホテル組織、部署、ポジションの復習、学生と社会人の違いを理解する、印象の大切さを理解する(メラビアン法則)①視覚、②聴覚、③言語
4回目	①身だしなみ(制服、髪、メイク、ネイル、靴)、表情、笑顔、目線、態度、立ち居振る舞い(パーソナルディスタンス)、斟斟権(角度的の違い)、身振り手振り(草食食時の手の位置、指し示し、エスコートの仕方、ラゲッジの引き方→英語、アイテムの渡し方、書類、ペン、カード、お金、封筒、カードキー、ホテルバッグ、ラゲッジ→英語)、階段・エスカレーターの上り下り、EVの乗り方
5回目	②声の印象、相手が聞きやすいスピード、声質、大きさ、息遣い、適切な間 ③言葉遣いが正しい日本語、NATO phonetic alphabet、短くシンプル、論点がズレていないか、相手が不快になる言葉を選んでいないか ④ゲストブレイク
6回目	どんなゲストでも応対できるようなマルチベルスタッフとしてのロールプレイングの実践できる「本日はどのようなご利用でしょうか。」「どちらからお役しでしょうか。」「How may I assist you?」「Please allow me to escort you ...」ゲストの要望を伺い、適切に割り振れる。/ ラゲッジの扱い方、カートの扱い方を学ぶ
7回目	エントランスから●Fまでラゲッジを引いてエスコートの仕方を学ぶ(エスコートの仕方、エレベーターの乗り方)(35分)/ ラゲッジ、カートを扱ってみる(35分)
8回目	エスコート時にどんな言葉を掛けて差し上げるか適切な、シチュエーション別に学ぶ
9回目	客室のご案内の仕方を学ぶ、夏休みの宿題の発表
10回目	IFエントランスから2Fへエスコートできる(25分)/ 客室のご案内ができる(25分)/ 【夏休みの宿題】見学したいホテルについて願べる(25分)
11回目	『正しい日本語+NATO phonetic alphabet』小テスト、ロールプレイングを通しての質疑応答、チェックインのフローを知る
12回目	チェックインのフローの復習、PMSの種類を知る、シナリオ・台本の共有、【テスト】ゲストエスコートのシチュエーション発表
13回目	テスト①ゲストエスコート(3分×25名)/ 筆記テスト+レポート(2コマ分の授業内に完成させる)
14回目	テスト②ゲストエスコート(3分×25名)/ 筆記テスト+レポート(2コマ分の授業内に完成させる)
15回目	実技テストのフィードバック、夏休みの課題のフィードバック、ホテルスタッフとして大切なこと
準備学習 時間外学習	なし
評価方法	授業態度(10%)＋小テスト(10%)＋レポート(10%)＋筆記テスト(30%)＋実技テスト(40%)
受講生へのメッセージ	ホテル業界のシステムを知り、そのうえで自分の立ち居振る舞いでどんなサービスができるかを考え、実践していきましょう。小さなことから無限の可能性を感じ、自分だけにしかできないおもてなしスタイルを見つけてください。ロールプレイングを通して沢山失敗をして、沢山学び、都度次回に活かして成長していきましょう！
【使用教科書・教材・参考書】 ・Front Office System & Operations ・オリジナルレジュメ	