

シラバス			
講座名	生産性向上に資するビッグデータに対応した観光人材育成		
概要	<p>日本経済を支える21世紀の成長産業である観光業において、業務の「質向上」と「生産性向上」は優先的に取り組まなくてはならない大きな課題となっている。現状、新型コロナウイルスの影響で世界の観光が止まっているが、そのような中、アフターコロナ時に反転攻勢に転じることができるように、観光産業で働く人材の知識の向上とスキルアップが求められている。</p> <p>本コースでは、観光産業に従事する者が、自身の業務の生産性の向上や働く企業の業績向上につながるように、ビッグデータを活用するスキルやマーケティングの基礎知識の習得を目指すものである。</p> <p>観光マーケティングの基礎知識を理解し、観光に関するオープンデータ・ビックデータを読むことができるようになることで、効率的なマーケティング戦略書を作成することも可能となる。なお、最終的には学んだスキルや知識を活用して作成するマーケティング戦略書は皆の前で発表することとする。</p>		
到達目標	<p>本コースの到達目標は以下の5点である。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 観光マーケティングの基礎を理解すること 2. 観光に関するオープンデータ・ビックデータを読み、自身の業務に活用できること 3. 統計に関する基本を理解し、エクセル等を使ってデータを分析ができること 4. マーケティングのフレームを活用して、自社・自組織のマーケティング戦略書が作れること 5. 作成したマーケティング戦略書のプレゼンテーションができ、社内外の人間を動かすことができること 		
講義計画	内 容		時間数(分)
	1	観光業におけるデータマーケティングの基礎 (観光マーケティングの重要性、観光データの活用方法)	120
	2	観光マーケティング基礎①(観光マーケティングとは)	120
	3	観光マーケティング基礎②(デジタルマーケティングとは)	120
	4	オープンデータ・ビッグデータの活用方法 (観光に関する各種データの見方)	120
	5	オープンデータから分析する地域特性・顧客特性 (観光庁データ/JNTOデータの活用)	120
	6	ビッグデータの活用(RESASを活用した個人演習)	120
	7	その他観光に関するデータ活用方法① (Google TrendなどGoogleが提供するデータの見方)	120
	8	その他観光に関するデータ活用方法② (Online travel Agent のマーケティングデータの見方)	120
	9	プライマリーデータの活用方法 (アンケート、インタビュー、オブザベーションの方法、アンケートの活用方法)	120
	10	基本的な統計・ビックデータの分析スキル(統計学の基礎)	120
	11	基本的な統計・ビックデータの分析スキル(グラフの特徴と見せ方)	120
	12	基本的な統計・ビックデータの分析スキル (データの見える化・データの読み方)	120
	13	基本的な統計・ビックデータの分析スキル (エクセル実習(分析・関数・アドイン機能))	120
	14	基本的な統計・ビックデータの分析スキル (データ分析の準備と流れ、比較、データからの提案)	120
	15	基本的な統計・ビックデータの分析スキル(データの掛け合わせ)	120
	16	基本的な統計・ビックデータの分析スキル(データ分析実習)	120
	17	基本的な統計・ビックデータの分析スキル(演習結果発表(通学))	180
	18	データを活用したマーケティング戦略の立案 (マーケティングフレームの活用演習)	120
	19	KPIとPDCA(KPIの設定方法とPDCAの回し方)	120
	20	マーケティング戦略書の作り方(マーケティング戦略書とは)	120
	21	伝えるためのプレゼンテーションスキル (ビジネスプレゼンテーションの基本)	120
	22	データを使用した分析と観光メニュー実習 (戦略書の作成 演習)	120
	23	観光メニュー企画演習・発表(通学)	180
	24		
	25		
	26		
	27		
	28		
	29		
	30		
	合計時間数		2880
教材	パワーポイント		
評価方法	なし		

シラバス

講座名	CX経営		
概要	カスタマージャーニーマップを作成し、顧客の感情を知る		
到達目標	カスタマージャーニーマップを基に、CX計画を立てることができる。		
講義計画	内 容		時間数
	1	CXとCS	1
	2	CX向上戦略	1
	3	カスタマージャーニーマップ実習	1
	4	CX計画策定1	1
	5	CX計画策定2	1
	6	CX計画策定3	1
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
	13		
	14		
	15		
	16		
	17		
	18		
	19		
	20		
	21		
	22		
	23		
	24		
	25		
	26		
	27		
	28		
	29		
	30		
	合計時間数		6
教材	CX経営		
評価方法	CX計画提出で6時間履修とする		

シラバス

講座名	経営指標の読み方		
概要	経営指標の読み方を学び、同業平均値と比較した分析を基に経営改善ポイントを策定する。		
到達目標	損益計算書・貸借対照表から、主要経営指標が算出できる。経営指標を使って、経営改善ポイントがわかる。		
講義計画	内 容		時間数
	1	損益計算書の構造	1
	2	貸借対照表の構造	1
	3	収益性経営指標①	1
	4	収益性経営指標②	1
	5	収益性分析演習	1
	6	生産性経営指標①	1
	7	生産性経営指標②	1
	8	生産性分析演習	1
	9	安全性経営指標・その他	1
	10	安全性経営指標・その他分析演習	1
	11	総合演習①	1
	12	総合演習②	1
	13	小企業経営指標を使った業種分析①	1
	14	小企業経営指標を使った業種分析②	1
	15	経営分析演習①	1
	16	経営分析演習②	1
	17	有価証券報告書からの経営分析演習①	1
	18	有価証券報告書からの経営分析演習②	1
	19		
	20		
	21		
	22		
	23		
	24		
	25		
	26		
	27		
	28		
	29		
	30		
	合計時間数	18	
教材	テキスト(経営指標の読み方、小企業事業所経営指標)、動画教材等		
評価方法	課題演習提出をもって18時間履修とする		

シラバス

講座名	最新観光動向		
概要	最新観光動向を知り、1年後の需要に応える準備をする。		
到達目標	最新観光動向を知り、1年後の需要に応える企画を立てる。		
講義計画	内 容		時間数
	1	訪日旅行市場	1
	2	国別旅行市場(中国)	1
	3	中国人旅行者対策レポートグループ作成	1
	4	国別旅行市場(韓国)	1
	5	韓国人旅行者対策レポートグループ作成	1
	6	国別旅行市場(台湾)	1
	7	台湾人旅行者対策レポートグループ作成	1
	8	国別旅行市場(香港)	1
	9	香港人旅行者対策レポートグループ作成	1
	10	国別旅行市場(タイ)	
	11	タイ人旅行者対策レポートグループ作成	
	12		
	13		
	14		
	15		
	16		
	17		
	18		
	19		
	20		
	21		
	22		
	23		
	24		
	25		
	26		
	27		
	28		
	29		
	30		
	合計時間数		9
教材	最新観光動向等		
評価方法	レポート課題提出をもって9時間履修とする		

シラバス

講座名	サポートを必要とするお客様への接遇		
概要	サポートを必要とするお客様への接遇を知る		
到達目標	サポートを必要とするお客様への接遇ができる		
講義計画	内 容		時間数
	1	スムーズな移動が困難なお客様への対応(車いす)知識	1
	2	スムーズな移動が困難なお客様への対応(車いす)実習	1
	3	スムーズな移動が困難なお客様への対応(杖・妊婦等)知識	1
	4	スムーズな移動が困難なお客様への対応(杖・妊婦等)実習	1
	5	スムーズな移動が困難なお客様への対応(高齢者)実習	1
	6	目が不自由なお客様への対応知識	1
	7	目が不自由なお客様への対応実習	1
	8	耳が不自由・言語に障害があるお客様への対応知識	1
	9	耳が不自由・言語に障害があるお客様への対応実習	1
	10	伝えること・理解することが難しいお客様への対応実習	1
	11	外国人のお客様への緊急対応実習	1
	12	施設の改善提案	1
	13	施設の改善提案	1
	14	施設の改善提案	1
	15	施設の改善提案	1
	16		
	17		
	18		
	19		
	20		
	21		
	22		
	23		
	24		
	25		
	26		
	27		
	28		
	29		
	30		
	合計時間数	15	
教材	サポートを必要とするお客様への接遇等		
評価方法	実習および施設の改善レポート提出をもって15時間履修とする		

シラバス

講座名	職場のコミュニケーション		
概要	積極的傾聴、ティーチング、コーチングを学ぶ		
到達目標	部下指導の際などで、積極的傾聴、ティーチング、コーチングを使い分け活用できる		
講義計画	内 容		時間数
	1	積極的傾聴実習	1
	2	積極的傾聴実習	1
	3	ティーチング実習	1
	4	ティーチング実習	1
	5	コーチング実習	1
	6	コーチング実習	1
	7	コーチング実習	1
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
	13		
	14		
	15		
	16		
	17		
	18		
	19		
	20		
	21		
	22		
	23		
	24		
	25		
	26		
	27		
	28		
	29		
	30		
	合計時間数	7	
教材	職場のコミュニケーション等		
評価方法	実習およびレポート提出をもって7時間履修とする		

シラバス

講座名	リーダーシップを發揮しよう	
概要	リーダーシップの研究史を学び、状況に応じた適切なリーダーシップのあり方がわかる	
到達目標	状況に応じた適切なリーダーシップのあり方を要求したり、發揮したりできる。	
講義計画	内 容	
	1	リーダーとリーダーシップ1
	2	リーダーとリーダーシップ2
	3	リーダーとリーダーシップ演習1
	4	リーダーとリーダーシップ演習2
	5	リーダーとリーダーシップ演習3
	6	リーダーとリーダーシップ演習4
	7	
	8	
	9	
	10	
	11	
	12	
	13	
	14	
	15	
	16	
	17	
	18	
	19	
	20	
	21	
	22	
	23	
	24	
	25	
	26	
	27	
	28	
	29	
	30	
	合計時間数	6
教材		
評価方法	実習およびレポート提出をもって6時間履修とする	

シラバス

講座名	セルフメンタルヘルス		
概要	ストレス耐性をつけるセルフメンタルヘルスの手法を学ぶ		
到達目標	セルフメンタルコントロールが実践できる		
講義計画	内 容		時間数
	1	ストレス概論	1
	2	職場のストレス	1
	3	セルフ反応とストレスモデル	1
	4	ストレスとストレスチェック	1
	5	ストレスコーピング(リラクゼーション技法)	1
	6	ストレスコーピング(セルフトーク・コーピングリスト)	1
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
	13		
	14		
	15		
	16		
	17		
	18		
	19		
	20		
	21		
	22		
	23		
	24		
	25		
	26		
	27		
	28		
	29		
	30		
	合計時間数	6	
教材	セルフメンタルヘルステキスト等		
評価方法	ストレスコーピング実習に参加することで6時間履修とする		

シラバス

講座名	ラインメンタルヘルス		
概要	部下を守るラインメンタルヘルスの手法を学ぶ		
到達目標	ラインメンタルコントロールが実践できる		
講義計画	内 容		時間数
	1	部下のストレス要因	1
	2	部下のストレスの早期発見	1
	3	職場の環境改善方法	1
	4	社内外資源との連携とストレステスト	1
	5	グループワーク課題	1
	6	グループワーク課題	1
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
	13		
	14		
	15		
	16		
	17		
	18		
	19		
	20		
	21		
	22		
	23		
	24		
	25		
	26		
	27		
	28		
	29		
	30		
	合計時間数	6	
教材	ラインメンタルヘルステキスト等		
評価方法	実習発表で6時間履修とする		

シラバス

講座名	ツーリズム研究		
概要	ツーリズム事例とツーリズム企画について学ぶ		
到達目標	地域の特性を生かしたツーリズム企画の立案する		
講義計画	内 容		時間数
	1	ツーリズムとは	1
	2	エコ・ツーリズムとは	1
	3	エコ・ツーリズム企画立案	1
	4	グリーン・ツーリズムとは	1
	5	グリーン・ツーリズム企画立案	1
	6	ロケ・ツーリズムとは	1
	7	ロケ・ツーリズム企画立案	1
	8	アニメ・ツーリズムとは	1
	9	アニメ・ツーリズム企画立案	1
	10	産業観光ツーリズムとは	1
	11	産業観光ツーリズム企画立案	1
	12	フードツーリズムとは	1
	13	フードツーリズム企画立案	1
	14	SDGsとは	1
	15	SDGsツーリズム企画立案	1
	16		
	17		
	18		
	19		
	20		
	21		
	22		
	23		
	24		
	25		
	26		
	27		
	28		
	29		
	30		
	合計時間数	15	
教材			
評価方法	ツーリズムテキスト等		
	実習発表で15時間履修とする		

シラバス

講座名	スタッフの行動を変える心理学		
概要	行動心理学を学び、部下の育成や職場のコミュニケーションに生かす		
到達目標	強化・弱化の手法を実践できる		
講義計画	内 容		時間数
	1	心理学概論	1
	2	行動心理学の基礎	1
	3	目的行動への強化方法	1
	4	行動刺激と強化計画立案実習	1
	5	動機付け理論	1
	6	動機付け実習	1
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
	13		
	14		
	15		
	16		
	17		
	18		
	19		
	20		
	21		
	22		
	23		
	24		
	25		
	26		
	27		
	28		
	29		
	30		
	合計時間数	6	
教材	行動心理学テキスト等		
評価方法	講義実習参加で6時間履修とする		

シラバス

講座名	カスタマーハラスメント		
概要	クレームに至る心理過程を理解し、適切な対応を学ぶ		
到達目標	様々な苦情・クレーム対応力を養う		
講義計画	内 容		時間数
	1	クレームとカスタマーハラスメント	1
	2	違法行為とクレーム対応	1
	3	接遇基本実習	1
	4	クレームの基本対応実習	1
	5	クレーム対応実習1	1
	6	クレーム対応実習2	1
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
	13		
	14		
	15		
	16		
	17		
	18		
	19		
	20		
	21		
	22		
	23		
	24		
	25		
	26		
	27		
	28		
	29		
	30		
	合計時間数		6
教材	カスタマーハラスメントテキスト等		
評価方法	講義実習参加で6時間履修とする		

シラバス

講座名	インバウンドマーケティング		
概要	国別外国人旅行者情報を学び、マーケティングを考える。		
到達目標	誰に、何を、どうやって売るかというインバウンドマーケティング計画を立てる		
講義計画	内 容		
	1	韓国人旅行者のインバウンド状況	1
	2	韓国人旅行者のインバウンドマーケティング企画	1
	3	台湾人旅行者のインバウンド状況	1
	4	台湾人旅行者のインバウンドマーケティング企画	1
	5	香港人旅行者のインバウンド状況	1
	6	香港人旅行者のインバウンドマーケティング企画	1
	7	フィリピン人旅行者のインバウンド状況	1
	8	フィリピン人旅行者のインバウンドマーケティング企画	1
	9	タイ人旅行者のインバウンド状況	1
	10	タイ人旅行者のインバウンドマーケティング企画	1
	11	マレーシア・シンガポール人旅行者のインバウンド状況	1
	12	マレーシア・シンガポール人旅行者のインバウンドマーケティング企画	1
	13	インドネシア人旅行者のインバウンド状況	1
	14	インドネシア人旅行者のインバウンドマーケティング企画	1
	15	アメリカ・カナダ・オーストラリア人旅行者のインバウンド状況	1
	16	アメリカ・カナダ・オーストラリア人旅行者のインバウンドマーケティング企画	1
	17	イギリス・フランス人旅行者のインバウンド状況	1
	18	イギリス・フランス人旅行者のインバウンドマーケティング企画	1
	19		
	20		
	21		
	22		
	23		
	24		
	25		
	26		
	27		
	28		
	29		
	30		
	合計時間数	18	
教材	インバウンドマーケティング		
評価方法	マーケティング企画発表で18時間履修とする		