

## 令和6年度 シラバス兼授業計画書

学科名	未来観光ビジネス学科 通信制課程	科目名	ユニバーサルサービス		
授業種類	演習	履修区分	必修	履修時期	通年
授業時間	2単位	担当教員	奈良間美果江		
授業 内容	《授業概要》				
	<p>ユニバーサルデザイン(UD)とは、すべての人々が利用しやすい製品、サービス、空間のデザインのことです。人はさまざまです。(暮らしに関わるモノが)可能な限り不便なく利用できる社会のため、ユニバーサルデザインは作られます。そこで本授業では様々なUDの実例を学びながら、ホスピタリティ産業や観光地としての「あるべきUD」について考えていきます。</p> <p>一方的な講義ではなく、特に後期では学生とともに調査、研究を進めるアクティブラーニングとして、「ホスピタリティの真理のひとつ!」を考えていけるような授業にしたいと思います。</p>				
	《学習の到達目標》				
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 ユニバーサルサービスでダイバーシティを推奨するモチベーションを高める</li> <li>2 多様な他者への理解を深める</li> <li>3 接客、接遇でユニバーサルサービスを実践できるようになる</li> <li>4</li> </ol>				
授業計画					
前期			後期		
1	ガイダンス	16	精神障害とその方への合理的配慮		
2	視覚に不自由を感じている方への接客・接遇	17	発達障害とその方への合理的配慮		
3	視覚に不自由を感じている方への理解	18	重複障害		
4	盲導犬を連れた方への接客・接遇	19	内部障害とその方への合理的配慮		
5	聴覚に不自由を感じている方への接客・接遇	20	ケーススタディ①ベビーカーに赤ちゃんを連れているお客様		
6	聴覚に不自由を感じている方への理解	21	ケーススタディ②文字を書くことが苦手		
7	肢体に不自由を感じている方への接客・接遇	22	ケーススタディ③酸素ボンベをひいている		
8	肢体に不自由を感じている方への理解	23	ケーススタディ④車いす操作の基本 自力走行		
9	高齢であることへの理解	24	ケーススタディ⑤車いす操作の基本 介助		
10	認知症であることへの理解	25	杖を使用する方への介助		
11	様々なお客様への接客・接遇(妊娠中)	26	点字読み方演習		
12	様々なお客様への接客・接遇(外国人)	27	点字読み方演習		
13	様々なお客様への接客・接遇(性の多様化、LGBTQなど)	28	バリアフリープラン①		
14	同性カップル・トランスジェンダー	29	バリアフリープラン②		
15	知的障害とその方への合理的配慮	30	年間のまとめ		
前期試験			後期試験		
教科書 参考書	<p>〈教科書〉接客・接遇のためのユニバーサルサービス基本テキスト 日本能率協会マネジメントセンター          〈参考書〉取扱うテーマが広範囲に及ぶため授業の都度入手しやすいものを紹介していきます。</p>				
成績評価	平常点(課題提出など)と定期試験の総合評価				
履修上の留意点	自分自身の身近な事象であることと、皆さんの社会生活の中でUDを如何に実践するか(または実践されているか)を意識しながら履修して下さい				