

授業概要（シラバス）

■科目基本情報

専門学校日本ホテルスクール

年 度	2025年度	年 次 / コ ー ス	昼間部1年	ホテル科	科 目 区 分	一般教育科目
科 目 番 号	GS102	分 類	講義科目	授 業 科 目 名	異文化コミュニケーション	Intercultural Communication
開 講 学 期	通年科目	単 位 数	2単位	年間授業時間数	29時間	授 業 コ マ 数 24コマ
授 業 の 方 法	講義科目	担 当 教 員 名	池本 昌子		備考	
経 歴						

■授業・科目情報

学 習 目 標	インバウンドの増加に伴い、外客接遇とは何かを考え、さらに、異文化コミュニケーションの必要性、重要性を理解し、多様性の尊重を基本に円滑な外客接遇をするための知識や方策を学習すること		
教 科 書 参 考 書	『外客接遇の基礎』2025年2月28日改訂第1刷発行 一般財団法人 日本ホテル教育センター、なるほど知図帳：世界『ニュースがわかる世界地図』2024年12月1日 21版1刷発行 昭文社発行、『世界比較文化事典』、『池上彰の宗教がわかれば、世界が見える』など		
授 業 計 画	回数	タイトル	内容
	1	オリエンテーション	異文化コミュニケーションとは、どんな授業か？授業の目的と進め方を理解し、ホテル・観光業における異文化理解の重要性を学ぶ。
	2	第1章：外客接遇とは？	ホテル・観光業における接客の基本、外国人ゲスト対応の心構え⇒必要な知識・情報
	3	外客接遇に求められるスキル	外国人ゲストのニーズの把握、コミュニケーションの工夫（言語・非言語）
	4	第2章：観光立国を目指す意図	日本の観光資源とその魅力を外国人ゲストに伝える方法や工夫を考える
	5	訪日外国人数の現状と傾向	最新データをもとに、訪日外国人の動向を分析し、ターゲット層を考察
	6	第3章：インバウンド旅行者のエリア動向	4,5を踏まえて、外国人旅行者は、日本のどんなところに魅力を感じ、行動するかを学ぶ
	7	インバウンド旅行者の国別の特徴	日本を訪れる外国人の出身国の特徴を理解する：言語、宗教、国民性など
	8	主要国の文化的背景と接客ポイント	言語・宗教・習慣など、主要な国・地域別の特徴と対応のポイント
	9	第4章：多様な食文化：宗教上のタブー	イスラム教・ヒンドウー教・ベジタリアン対応など、食の多様性の理解
	10	世界の五大宗教の確認	宗教が異文化に与える影響をそれぞれの宗教の基本を理解して、考察
	11	前期の復習	具体的な異文化の知識や対応例の確認・復習
	12	定期試験	学習理解度を確認、力試し
	13	多様な生活習慣の違い	風呂（温泉）・トイレ・時間感覚など、外国人ゲスト対応時の実務的ポイント
	14	SDGs：インバウンドの視点から	異文化理解と多様な食文化に対する基本知識の習得
	15	SDGs：インバウンドの視点から	三大食文化・ベジタリアンとヴィーガンなど
	16	生活習慣の違いによる接客の注意点	旅館とホテル、チップ制度などの対応
	17	緊急時におけるインバウンド対応	ピクトグラム・多言語表記などで、地震対応などを具体的に紹介・確認
	18	日本のアイデンティティー（1）	日本の魅力の代表である世界遺産：その中でも外国人ゲストに人気の世界遺産を検証
	19	日本のアイデンティティー（2）	日本の魅力の代表である世界遺産：その中でも外国人ゲストに人気の世界遺産を検証
	20	第5章：ユニバーサルデザイン（1）	ユニバーサルデザイン視点から見る接遇・接客への意識転換：インバウンド：LGBTQなど
	21	ユニバーサルデザイン（2）	ユニバーサルデザイン視点から見る接遇・接客への意識転換：インバウンド：LGBTQなど
	22	プレゼンテーション	異文化理解の視点から、外国人「観光客」にお勧めの日本旅行プラン：体験ツアー・地方の魅力満載ツアー・ポップカルチャーツアーなど
	23	後期の復習	外客接遇・接客のために必要な知識の総復習：確認
	24	定期試験	学習理解度を確認、力試し
	25		
	26		
授 業 の 進 め 方	外客接遇にあたる場合を想定し、異文化理解や多様性の尊重とは何かを考え、外客接遇における重要性、必要性を考察していく。グループディスカッションや、パワーポイントでの情報共有、さらには、動画で現状やその背景を伝えながら、理解を深めてもらう。		
成 績 評 価 方 法	2024年度過去のシラバス同様の評価方法		
関 連 科 目	ホスピタリティ ツーリズム、国際情勢		
学 生 へ の メ ャ ッ ジ	グローバル化が進み、インバウンド旅行者が急増している今、自分たちと違う背景に目を向け、視野を広げ、違っていて当たり前、その違いを理解し、尊重することが、円滑な異文化コミュニケーションや多様性の尊重をもたらすことを知ってほしい。		