

駿台観光&外語ビジネスカレッジ大阪（シラバス）



科目コード	科目名	学科・コース	年度	対象学年
	オペレーション実践	観光総合学科	2025	1

担当教員	実務経験の有無	期間	分類	授業方法			授業時数	単位数
				講義	演習	実習・実技		
市川 富貴	有	前期	必修	○		△	32	2

【授業の概要と目的（何を学ぶか） / Outline and objectives】

観光業界でも進みゆくオンライン化に対応すべく、商品提供方法に対応すべく、今後の需要増加が想定されるテレフォンオペレーションテクニックについて学ぶ。

【到達目標 / Goal】

観光業界の移り行く商品提供方法に対応する。
観光業界での新しい応対スキルの修得と、観光業界での即戦力となる人材の確立を目指す。

使用教材・参考書・機材等

オリジナルプリント

【授業の進め方と方法 / Method(s)】

講義（2～11週）で基本のテレフォンオペレーションスキルを学び、実技【テレフォンオペレーション実習】（計1回）あり。
※下記、授業計画内容★マークで演習あり。

【アクティブラーニング（グループディスカッション、ディベート等）の実施 / Active learning in class (Group discussion, Debate, etc.)】

講義の応対テクニック項目説明時に実践演習あり。
テレフォンオペレーション実技を通して、対面接客以上に求められる応対スキルへの新たな気付きとスキル習得。

【授業計画 / Schedule】

回数	テーマ / Theme	内容 / Contents	週授業時間数
1週目	オリエンテーション	授業内容と説明	2
2週目	テレフォンオペレーション	概要と応対の流れ	2
3週目	電話応対テクニック	オープニング／挨拶★	2
4週目		問い合わせ内容の聞き取り★	2
5週目		お礼やお詫びの言葉★	2
6週目		説明／手続き★	2
7週目		不明点や他ニーズ確認／クロージング★	2
8週目	お客様応対テクニック	敬語の正しい使い方	2
9週目		よく使う応対用語	2
10週目		言葉の表現方法	2
11週目		応対用語で接客案内	2
12週目	テレフォンオペレーション実習①	実技説明／練習	2
13週目		実技練習	2
14週目		実技練習	2
15週目		テレフォンオペレーション①実技試験	2
16週目	前期試験	筆記試験	2
17週目			
合計時間数			32

【実践的教育の場合の学習方法について / Learning method of practical education】※実践教育の場合のみ

- ・座学授業でも随時ロールプレイングを取り入れながら実践的教育を意識する
- ・学んだ知識を実習で実践し体得する

【授業時間外の学習（準備学習・復習・宿題等） / Work to be done outside of class (preparation, etc.)】

- ・より実践を意識するために、学校内やインターンシップ先、アルバイト先などでも授業で学んだ知識を活かして、経験値を積み重ねる

【成績評価の方法と基準 / Grading criteria】

- ・実技試験 70%（テレフォンオペレーション①）
- ・前期試験 30%（筆記）

駿台観光&外語ビジネスカレッジ大阪（シラバス）



科目コード	科目名	学科・コース	年度	対象学年
	ツーリズム事業論	観光総合学科	2025	1

担当教員	実務経験の有無	期間	分類	授業方法			授業時数	単位数
				講義	演習	実習・実技		
富安 澄華	有	前期	必修	○			32	2

【授業の概要と目的（何を学ぶか） / Outline and objectives】 なせ人は旅に出るのか、旅行にはどのようなメリットがあり、どのような仕組み・仕事で成り立っているのか。観光に関して今後の学びに必要なベーシックな知識や背景を広く学びます。校外学習では旅客の動きや施設、人気スポットの見学を通じて旅行業界で働く人々や仕事内容について考えます。
--

【到達目標 / Goal】 1、観光にかかわる主な企業名やキーワード、時事ニュースを説明できるようになります 2：公共交通機関や宿泊などの関連業界とのつながりが分かります 3：校外学習で実際の施設を見学することでそこで働く人の役割や適性が理解できます	使用教材・参考書・機材等 プリントを配布します
---	-----------------------------------

【授業の進め方と方法 / Method(s)】 パワーポイントを使用して解説します。テーマによっては具体的な事例を紹介したうえで、興味ある対象内容について各自で調べ・発表してもらう場合もあります。 校外学習では現地で見学した内容をレポートにまとめてもらいます。

【アクティブラーニング（グループディスカッション、ディベート等）の実施 / Active learning in class (Group discussion, Debate, etc.)】 一部の課題に対する解説を グループディスカッションにて行ってもらいます。調べた内容を発表して皆で共有する場面があります。

【授業計画 / Schedule】			
回数	テーマ / Theme	内容 / Contents	週授業時間数
1週目	ガイダンス/旅行は何のためにある？	授業概要の説明。旅行経験の共有と旅行と社会との関りについて考えます。	2
2週目	旅行の魅力とは？	古今の旅行に関する定義の紹介と旅行に必要な要素を考えます。	2
3週目	旅行に何が必要？	交通産業と旅行との結びつき、旅の目的となりうる移動手段について学ぶ。	2
4週目	<校外学習>新大阪	新幹線ホームでの発着の様子や旅行会社カウンターを見学します	2
5週目	どんな旅行先がある？	パンフレットを比較検討し、登場頻度や店頭装飾から人気スポットを考えます。	2
6週目	人気の旅は？	ニュースでよく聞く話題・キーワードを取り上げ旅行事情を学びます。	2
7週目	旅行会社は何するとこ？	旅行商品の特殊性と旅行会社の役割について学びます。	2
8週目	旅行業界の現状とは？	日本での旅行の歴史、世界のマストツーリズムの事例を紹介する	2
9週目	旅行業界の困りごと	観光がもたらすネガティブ面や問題点について学びます。	2
10週目	旅行の成りたち①移動手段	旅行会社と交通機関との結びつきについて理解します。	2
11週目	旅行の成りたち②目的地	観光地やテーマパークと旅行の関連性、人気の観光施設について紹介し、調べます。	2
12週目	旅行の成りたち③泊まる場所	宿泊業界と旅行の関連性とユニークな宿泊施設について紹介し、興味あるものを調べ	2
13週目	旅行の成りたち④人	旅行に携わる仕事について紹介し、求められる人物像について考えます。	2
14週目	<校外学習>梅田	高速バスターミナル見学をし、立地や利用者層について考えます。	2
15週目	振り返り・まとめ	校外学習での学びを共有しつつ、これまでの重要ポイントをまとめます。	2
16週目	<期末試験>	筆記テストでこれまでの理解度を問います	2
17週目			
合計時間数			32

【実践的教育の場合の学習方法について / Learning method of practical education】※実践教育の場合のみ

【授業時間外の学習（準備学習・復習・宿題等） / Work to be done outside of class (preparation, etc.)】
前もって次回のテーマを提示し、関連するニュースなどを調べておく指示をする場合があります。

【成績評価の方法と基準 / Grading criteria】
期末試験 50％ 授業内の発表・レポート 40％ 参加態度・積極性 10％

駿台観光&外語ビジネスカレッジ大阪（シラバス）



科目コード	科目名	学科・コース	年度	対象学年
	トラベルトレンド	観光総合学科	2025	2

担当教員	実務経験の有無	期間	分類	授業方法			授業時数	単位数
				講義	演習	実習・実技		
富安 澄華	有	前期	必修	○			32	2

【授業の概要と目的（何を学ぶか） / Outline and objectives】
近年の旅行業界における人気傾向、新テーマについて学びます。観光地理として学ぶ「定番」スポットと対比することで、今後の旅行業界の動向への関心が高まり、就職活動に向けての情報収集をスムーズにします。

【到達目標 / Goal】	使用教材・参考書・機材等
定番スポットと、最近の注目スポットの区別がつくようになる。 話題のスポットに関しては、人気の理由や社会背景について理解し、旅行業界に対する興味関心が高まる。 今後トレンドとなりうる自分なりのテーマを見つけられる視点を養える。	プリントを配布します

【授業の進め方と方法 / Method(s)】
パワーポイント・板書にて解説します。テーマによっては具体的な事例を紹介したうえで、興味ある対象内容について各自で調べ・発表してもらう場合もあります。 校外学習では現地で見学した内容をレポートにまとめてもらいます。

【アクティブラーニング（グループディスカッション、ディベート等）の実施 / Active learning in class (Group discussion, Debate, etc.)】
一部の課題に対する解説を グループディスカッションにて行ってもらいます。調べた内容を発表して皆で共有する場面があります。

【授業計画 / Schedule】			
回数	テーマ / Theme	内容 / Contents	週授業時間数
1週目	ガイダンス：従来のスタイル	授業概要の説明。戦後の旅行史と「定番」スタイルについて学びます。	2
2週目	トレンド①＜深＞まる旅	実際の旅行会社の取り組みを紹介し、通常ツアーと比較します。	2
3週目	“	旅行会社の強みと人気の結びつきを考えます。	2
4週目	トレンド②＜細＞かな旅	特徴ある旅のテーマを複数紹介します。	2
5週目	“	発表に向けて各自が興味のある話題について調べます。	2
6週目	“	各テーマごとの用語の使い方・特徴・人気のスポットを学びます。	2
7週目	トレンド③＜驚＞く旅	固定概念にとらわれないユニークな施設を紹介します。	2
8週目	トレンド④＜楽＞旅	人気が高まっている客船利用の旅行について紹介します。	2
9週目	“	発表に向けて各自が興味のある話題について調べます。	2
10週目	“	客船旅行の持つ多様性・嗜好性について考えます。	2
11週目	トレンド⑤＜面＞な旅	点を面へとつなげた観光の在り方を紹介します。	2
12週目	“	地域と結びついた観光の在り方について調べて発表します。	2
13週目	＜新＞たな旅	新発想の旅行スタイルについて紹介します。	2
14週目	“	Google Earthソフトを用いて世界各地を旅する操作を体験します。	2
15週目	今後のトレンド予想	これまでの傾向から、今後のトレンドを予想し人気の出るスポットを探します	2
16週目	＜期末課題＞	各自の考える今後のトレンド傾向とスポットを発表します。	2
17週目			
合計時間数			32

【実践的教育の場合の学習方法について / Learning method of practical education】※実践教育の場合のみ

【授業時間外の学習（準備学習・復習・宿題等） / Work to be done outside of class (preparation, etc.)】
前もって次回のテーマを提示し、関連するニュースなどを調べておく指示をする場合があります。

【成績評価の方法と基準 / Grading criteria】
期末レポート 30% 授業内の発表 40% 授業内課題 20% 参加態度・積極性 10%

駿台観光&外語ビジネス専門学校授業概要（シラバス）



科目コード	科目名	学科・コース	年度	対象学年
	プレゼンテーション	観光総合学科	2025	2

担当教員	実務経験の有無	期間	分類	授業方法			授業時数	単位数
				講義	演習	実習・実技		
平山由佳	有	前期	必修	△		○	32	2

【授業の概要と目的（何を学ぶか） / Outline and objectives】
聴き手に共感してもらうテクニックを磨きます。話の組み立て方、優先順位（どこから話すか）、効果的な事例の出し方などを学び、様々なテーマで発表することでプレゼンスキルを磨きます。

【到達目標 / Goal】	使用教材・参考書・機材等
①語彙力、表現力の向上②効果的な話し方、相手に伝わりやすい話し方の習得③人前で話すことに慣れ、パフォーマンス力を磨く④プレゼン能力のみならず、傾聴力（心から聴くこと）、分析力（いい点や改善すべき点など論理的に分析する力）、コメント力（分析したものをコメントする力）を身に付ける。	講師作成テキスト

【授業の進め方と方法 / Method(s)】
様々なテーマで一人ずつプレゼンテーションを実施する。また適宜、プレゼンテーションの様子を撮影。動画を見て自己評価を行い、ウィークポイントを見つけて改善へとつなげる。

【アクティブラーニング（グループディスカッション、ディベート等）の実施 / Active learning in class (Group discussion, Debate, etc.)】
学生同士におけるフィードバック

【授業計画 / Schedule】			
回数	テーマ / Theme	内容 / Contents	週授業時間数
1週目	導入	授業の進め方、シラバスの説明、授業の目的	2
2週目	話の聴き方	傾聴の大切さを学ぶ（ミラーリング、ペーシング、バックトラッキング法）	2
3週目	1分間スピーチ	テーマ:他己紹介 下書き	2
4週目	1分間スピーチ	テーマ:他己紹介 発表	2
5週目	効果的な話し方①	PREP法 話す順番の大切さ、結論から話す	2
6週目	1分間スピーチ	テーマ:私のお勧めしたい○○ 下書き	2
7週目	1分間スピーチ	テーマ:私のお勧めしたい○○ 発表	2
8週目	効果的な話し方②	PREP法 数字の有効的な使い方、接続詞の有効な使い方	2
9週目	1分間スピーチ	テーマ：入社後の提案 発表	2
10週目	1分間スピーチ	テーマ：入社後の提案 下書き	2
11週目	効果的な話し方③	パフォーマンス力の向上（目線、表情、姿勢、声のトーンや強弱、間のとり方など）	2
12週目	1分間スピーチ	テーマ：入社後の提案 下書き	2
13週目	1分間スピーチ	テーマ：入社後の提案 発表	2
14週目	期末テスト準備	テーマ：駿台に入って成長したこと 下書き	2
15週目	期末テスト	テーマ：駿台に入って成長したこと 発表	2
16週目	期末テスト、まとめ	テーマ：駿台に入って成長したこと 発表、フィードバック並びに総括	2
合計時間数			32

【実践的教育の場合の学習方法について / Learning method of practical education】※実践教育の場合のみ
他の学生の感想をコメントシートに記入。動画を見て自己評価、分析し、ウィークポイントを見つけて改善へとつなげる。

【授業時間外の学習（準備学習・復習・宿題等） / Work to be done outside of class (preparation, etc.)】
①発表の際は暗記必須のため、事前準備を行うこと。②授業だけではなく、担任やアルバイト先などの上司に報告する際にもプレゼンスキルを活かせるように意識すること

【成績評価の方法と基準 / Grading criteria】
試験での評価(60%) 試験は期末試験のみならず、授業中に行った発表のすべてを対象とする。 通常授業での評価(20%) 積極性、熱意、聴く態度、取り組み姿勢、事前準備、出席率など総合的に評価。コメントシートの評価(20%)

担当教員	実務経験の有無	期間	分類	授業方法			授業時数	単位数
				講義	演習	実習・実技		
木下 優	有	前期	必修	○	○		32	2

【授業の概要と目的（何を学ぶか） / Outline and objectives】	
* WEBページ制作の企画力を高める	* ユーザーを意識したコンテンツ素材、ページレイアウトを考える
* WEB制作業界の仕事について知る	* ユーザーインターフェース（UI）を意識したWEBページを制作する

【到達目標 / Goal】	使用教材・参考書・機材等
* ユーザーを意識したWEBページが企画できる * WEB制作業界の仕事内容が理解できる * 操作しやすく、わかりやすいWEBページが制作できるようになる	配布プリント、WEBサイト Googleサイト、画像、動画 など

【授業の進め方と方法 / Method(s)】
* 座学を基本としつつ、パソコンを活用しながらWEBページの考察や企画立案を行う * Googleサイトを活用し、ユーザーを意識したWEBページを制作する

【アクティブラーニング（グループディスカッション、ディベート等）の実施 / Active learning in class (Group discussion, Debate,etc.)】	
あり	

【授業計画 / Schedule】			
回数	テーマ / Theme	内容 / Contents	週授業時間数
1週目	オリエンテーション	授業の目的や進め方を理解する / 自己紹介	2
2週目	WEB制作業界の仕事研究	WEB業界の仕事について調べ、理解する	2
3週目	Googleサイトについて	Googleサイトの仕組みについて	2
4週目	WEBページ制作（課題①）	出題されたテーマ・条件でWEBページを企画する	2
5週目	WEBページ制作	WEBページを企画・制作する コンテンツ素材を考える	2
6週目	WEBページ制作	WEBページを企画・制作する コンテンツ素材を考える	2
7週目	WEBページ制作	WEBページを企画・制作する	2
8週目	課題①の発表、提出	制作したWEBページを発表、提出する	2
9週目	課題①の振り返り	制作したWEBページを振り返る * オンライン予定 *	2
10週目	WEBページ制作（課題②）	出題されたテーマ・条件でWEBページを企画する	2
11週目	WEBページ制作	WEBページを企画・制作する コンテンツ素材を考える	2
12週目	WEBページ制作	WEBページを企画・制作する コンテンツ素材を考える * オンライン予定 *	2
13週目	WEBページ制作	WEBページを制作する	2
14週目	WEBページ制作	WEBページを制作する	2
15週目	WEBページ制作	WEBページを制作する	2
16週目	課題②の発表、提出	制作したWEBページを発表する、前期まとめ	2
17週目			
			合計時間数

【実践的教育の場合の学習方法について /Learning method of practical education】※実践教育の場合のみ

【授業時間外の学習（準備学習・復習・宿題等） / Work to be done outside of class (preparation, etc.)】
* 授業時間外においても各自で復習等を行い、授業内容の理解に努める

【成績評価の方法と基準 / Grading criteria】	
* 課題①	40%
* 課題②	40%
* 講義に対する積極性や参加意欲等を加味する	20%