

令和3年度 学習支援計画書

授業科目区分	科目名 [英文名]		単位	N	S	M
専門教育科目	ホテル接客英会話 [Hotel Customer Service English]		2			
授業形態	担当教員名			科目コード		
講義・演習・ アクティブ・ラーニング	植松 大介		国	M-S3120		
この授業に関する資格						
ホテルビジネス実務検定						
この授業のキーワード		授業概要				
1	実務英語	視聴覚教材などを効率よく使用し、現場で役に立つ基本的な接客英語の表現やフレーズの習得と運用能力を講義と演習によって養う。英語での接客に必要な英語の基本的な文法力・語彙力も身に付けるためにロールプレイングを通して、接客技法を学ぶ。受講者は「英語コミュニケーション1」を受講している者が望ましい。				
2	クレーム対応					
3	予約・精算対応					
学習の到達目標						
国際語として英語の役割を理解し、基本的な接客英語の表現やフレーズを修得する。 またそれらを駆使し、ホテル現場や日常生活の中で、英語でロールプレイングや実売プレゼンテーション、実務実演ができることを目標とする。						
回	テーマ	授業内容				AL
1	受講上の注意など	授業の方針・進め方、評価の仕方、その他受講上の注意など				○
2	Sales Introduction	Introducing Employee & Company Outlines (Who we are...)				○
3	Rooms ①	Booking & Check In				○
4	Rooms ②	House Keeping & Order Taking				○
5	Rooms ③	Check Out				○
6	Real English ①	Native 講師による実践講義				○
7	Food & Beverage ①	Reservation, Greeting & Seating				○
8	Food & Beverage ②	Order Taking & Menu Description				○
9	Food & Beverage ③	Cashier & Complaints				○
10	Real English ②	Native 講師による実践講義				○
11	Guest Service ①	Concierge & Butler Service				○
12	Guest Service ②	Transportation & Location				○
13	Guest Service ③	Booking & Confirmation				○
14	Guest Service ④	Message Service				○
15	Total Exercise	Total Role-Playing				○
試験等	ロールプレイング					
教科書及び参考図書						
参考図書：ホテルビジネス（基礎編）（財）ホテル教育センター / 練習過去問集 700 選 ※授業中に必要に応じて、適宜指示及び教材プリントを配布する						
準備学習・事後学習						
準備学習（週 1.5 時間）：自分の興味のあるジャンルに対して新聞やニュース、インターネット・書籍を通して情報の収集をしておくこと。 事後学習（週 1.5 時間）：講義内容を復習し、分からない単語やフレーズは調べて覚えること。						
課題に対するフィードバックの方法						
フィードバックとして各講義中に行うロールプレイング後により実践的な解説を行う						
成績評価の目安と方法						
ロールプレイング 70% 予習状況・授業中の積極的な態度などの平常点 30%として総合的に評価						
評価	成績評価別の到達度					
S	基本的な接客英語の表現やフレーズを理解、また駆使し、平易な英語での応対が十分に行える。					
A	基本的な接客英語の表現やフレーズを理解、また駆使し、平易な英語での応対がほぼ行える。					
B	基本的な接客英語の表現やフレーズを理解、また駆使し、平易な英語での応対がかなり行える。					
C	基本的な接客英語の表現やフレーズを理解、また駆使し、平易な英語での応対がある程度行える。					