

## シラバス参照

科目名	接客英語 I (CR英語)
配当年次	1年次
開講期間	前期
単位数	2
担当教員	三國 信夫(ミクニ ノブオ)
期間・曜日・時限・教室	前期 木曜日 1時限 13-202

※	
授業の目的・目標	<p>(1)授業の概要 語学・基礎</p> <p>(2)授業の目的 訪日外国人観光客が急増する昨今、接客業においても外国人観光客への対応が迫られています。この授業では、実際の接客場面でどのような英語表現を使用したら良いのか、具体的なシーンを想定しながら重要な英語表現を学んでいきます。</p> <p>(3)学習成果 就職後にも役に立つ英語が身につきます。 英語を通してコミュニケーション力が身につきます(①前に踏み出す力、③協力する力)。 接客英語を学ぶことで、就職活動の準備もできます(⑤ビジネススキル)。</p> <p>(4)授業の到達目標 広い教養と、深い専門的な知識や技能を備え、地域社会や国際社会で活躍できる能力(短大ディプロマポリシーの①)。 社会の多様性に配慮して主体的かつ協同的に実社会で貢献できる能力(短大ディプロマポリシーの③)。</p>
準備学習等の指示	前週までの復習を十分にしておいて、授業に臨んでください。 毎回、授業開始直後に小テストを行います。
講義スケジュール	<p>以下のことが身につく。 なお、授業では、ペアワークやグループワークなどの「アクティブ・ラーニング」を多用する。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 接客英語を学ぶ必要性について学ぶ。</li> <li>2 接客英語の基本表現①を学ぶ。</li> <li>3 接客英語の基本表現②を学ぶ。</li> <li>4 接客英語の基本表現③を学ぶ。</li> <li>5 挨拶をする表現①を学ぶ。</li> <li>6 挨拶をする表現②を学ぶ。</li> <li>7 注文をとる表現①を学ぶ。</li> <li>8 注文をとる表現②を学ぶ。</li> <li>9 会計をする表現①を学ぶ。</li> <li>10 会計をする表現②を学ぶ。</li> <li>11 クレームに対応する表現①を学ぶ。</li> <li>12 クレームに対応する表現②を学ぶ。</li> <li>13 顧客とのコミュニケーション表現①を学ぶ。</li> <li>14 顧客とのコミュニケーション表現②を学ぶ。</li> <li>15 まとめと試験</li> </ol>
教科書	授業開始時に指定します。
参考文献	
授業の方法	講義(30%)と演習(70%)。 特に演習(ディスカッション等)には多くの時間を割きます。
成績評価方法	<p>(1)評価方法 課題・試験</p> <p>(2)割合 50:50</p> <p>(3)評価基準 それぞれ70%以上</p> <p>(4)フィードバックの方法 レポートに対するコメント</p>
オフィスアワー	年度初めに発表する。
居室	13号館6階 13-601

ホームページ	
その他特記事項	
添付ファイル	