

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			ナンバリング		
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						
学位授与方針（ディプロマポリシー）との関連						
○	豊かな人間性（広い視野、深い思考力）		健康づくりの実践的指導能力			
	食、栄養科学の専門的知識	○	健康生活の知識と技術の修得			
	健康管理の指導技術の修得	○	実社会に役立つ能力			
	運動、スポーツ科学の専門的知識	○	社会に貢献できる実践力			
授業の目的と概要						
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基本的な文法力・語彙力および接客技法を身に付けるために、ロールプレイングを通して学ぶ。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。						
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	授業内容	キーワード				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	Rooms① Reception	Booking & Check In				○
4	Rooms② House Keeper	House Keeping & Order Taking				○
5	Rooms③ Cashier	Check Out				○
6	Role Playing① Rooms	Role Playing による実践講義				○
7	Food & Beverage① Reception	Reservation, Greeting & Seating				○
8	Food & Beverage② Seating	Order Taking & Menu Description				○
9	Food & Beverage③ Service	Cashier & Complaints				○
10	Role playing② Food& Beverage	Role Playing による実践講義				○
11	Guest Service① Guest Service	Concierge & Butler Service				○
12	Guest Service② Organizing	Transportation & Location				○
13	Guest Service③ Guest Request	Booking & Confirmation				○
14	Guest Service④ Guest Operations	Message Service				○
15	Role Playing③ Guest Service	Role Playing による実践講義				○
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（試験やレポート等）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。						
成績評価の方法・基準						
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かなり行える。					
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ある程度行える。					
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最低限行える。					