

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。 | | | | | |