

科目名 Course Name		開講年次	開講学期	曜日・時限
接客英語 English for Customer Care		2年	前期・後期	別途、時間割参照
単位数	授業の形態	授業の性格		履修上の制限
1単位	演習	選択	(特になし)	特になし
当該科目の理解を促すために受講しておくことが望まれる科目				
特になし				
同時に履修しておくことが望まれる科目				
特になし				
担当者に関する情報				
氏名	研究室の場所	オフィスアワー	電話番号・メールアドレス	
加藤 遼子	講義棟3階	授業中に指示します	授業中に指示します	
授業の概要				
2020年に開催される東京オリンピックに向け、海外からの旅行者に対し英語で接客、対応できるよう英語口語的表現を習得する。				
授業の目標				
①日本を訪れた海外からの旅行者に対し英語で対応することができるようにする。 ②日本のことに関し英語で説明することができる。 ③旅行者が困りそうな事例を取りあげ、英語でサポートができるようにする。 ④日本の文化や伝統を英語の正しい表現で説明することができるようにする。				
授業の方法				
テキストに従い、重要単語・フレーズの確認、会話のリスニング、ロールプレイングでペアワークも行う。				
学習の成果（学習成果）				
①海外からの旅行者のニーズに適切に対応することができ、更に必要な情報を提供することができる。 ②自らのこと、日本のことに関し英語で表現できる。 ③トラブルに対し英語で対応できる。				
授業のスケジュールと内容				
第1回目	ガイダンス・概要説明・評価方法説明			
第2回目	Unit1 Transportation			
第3回目	Unit2 At a Check in Counter (hotel)			
第4回目	Unit3 facilities and Services (hotel) / 第一回小テスト			
第5回目	Unit4 Giving Direction			
第6回目	Unit5 Recommending a Trip / 第二回小テスト			

第7回目	Unit6 Dining in Japan①	
第8回目	Unit7 Dining in Japan② / 第三回小テスト	
第9回目	Unit8 Arranging Tour /	
第10回目	Unit9 Staying at a Ryokan /第四回小テスト	
第11回目	Unit10 Culture Experience in Japan①	
第12回目	Unit11 Culture Experience in Japan② / 第五回小テスト	
第13回目	Unit12 Japanese Souvenirs	
第14回目	Unit13 Dealing with Health Problems and Emergencies / 第六回小テスト	
第15回目	Unit14 Dealing with Complaints and Accidents	
事前・事後学習	[事前] テキストの意味の分からない単語、発音のわからない単語を辞書で調べてくる。 [事後] 習った内容でわからない箇所を復習し、フレーズを発音練習する。	
成績評価の方法と基準		
評価の領域	割合	評価の基準
授業参加態度	30%	予習をしており、発話練習に積極的に参加している。
レポート		
調査報告書		
小テスト	30%	重要単語やフレーズを書くことができる。(全6回小テスト)
試験	40%	試験で一定の点数を取っている。
発表内容 (態度含む)		
その他		
教科書と参考図書		
Megumi Uesugi 著 『HOSPITALITY ON THE SCENE』 (金星堂)		
履修上の留意点・ルール		
英語フィールド以外の学生向け科目。 毎授業、英語辞書を持参すること。 授業開始から30分経っての入室は欠席扱い。欠席した際は欠席届を出すこと。		