科目名 Subject	Ｈｏｓｐｉｔａｌｉｔｙ Ｅｎｇｌｉｓｈ Hospitality English		教員名	英語チーム	
開講年次	1	開講時期	後期	単位	1
必修／選択	選必	授業形態	演習	時間	30
実践的教育	×				
主な学習効果	知識・技能	思考力・判断力	表現力	主体的行動力	ホスピタリティ・ コミュニケーション力
	○	○	◎	◎	◎
科目の概要	グローバルおもてなしマイスター認定制度に基き、インバウンドへの対応のみならず、 グローバルにコミュニケーションが可能な人材育成を目指し、 コミュニケーションマナー、異文化コミュニケーションと並び、 外国語（英語）での知識・技術レベルの向上を行います。				
授業の目標	特に各種接客業における顧客対応を前提とし、丁寧な英語で接客・接遇を行い、顧客満足度の向上を目指します。 Hospitalityと　English abilityの二つを融合させた表現方法を身につけます。				
時間外学習 （予習・復習）	予習：各学習項目に目を通し、不明点の抽出、単語の理解等を行い授業に備える。 （40分程度） 復習：受講項目につき習得したフレーズをテキストなしでも言える様反復練習を行う。 また、以前学習した項目との関連を総合的に理解する。 （60分程度）				
教科書・教材	教科書	グローバルおもてなしマイスター制度　おもてなしランゲージ（英語）			
	教材	必要に応じてプリントを配布			
	使用設備・備品	ホワイトボード、ＣＤ、ＤＶＤ、プロジェクター			
	参考文献	適宜指示する			
評価方法	授業参加態度（積極的授業参加）30%、筆記試験30%、面談40%。				
	なお、出席数が不足の場合は評価対象とはしません。				
学生へのフィードバックの方法	個別に実地指導を行います。				
履修上の注意	支給iPad、USB、筆記用具、を毎回必ず持参すること。 授業中に私語や携帯電話の使用を一切行わないこと。 授業開始から1分でも遅れた場合は「遅刻」扱いとなるので要注意。				
本科目履修と関連する資格	資格名	グローバルおもてなしマイスター制度　おもてなしランゲージ（英語）受験資格			

授業計画			
	授業内容	到達目標	予習・復習・備考
第１回	オリエンテーション	15回で何を学んでいくかを理解する	テキストを確認し、項目を確認してくる
第２回	おもてなしの心を表すということ、おもてなしの英語とは何かを学ぶ	おもてなしの英語とは何かを理解する	予習：同項目の内容確認を行い、不明点の洗い出しを行う 復習：同項目の復習を行い、反復練習をする
第３回	基本表現を学ぶ	丁寧な基本表現を学び、それを用いて実際に即した英文を作り、言えるようにする	予習：同項目の内容確認を行い、不明点の洗い出しを行う 復習：同項目の復習を行い、反復練習をする
第４回	会計1を学ぶ	会計にまつわる表現を習得し、実施出来るようになる	予習：同項目の内容確認を行い、不明点の洗い出しを行う 復習：同項目の復習を行い、反復練習をする
第５回	会計2を学ぶ	会計にまつわる表現を習得し、実施出来るようになる	予習：会計１の内容確認を行い、不明点の洗い出しを行う 復習：同項目の復習を行い、反復練習をする
第６回	日付・時刻・時間の表現を学ぶ	日付・時刻・時間の表現を習得し、実施出来るようになる	予習：同項目の内容確認を行い、不明点の洗い出しを行う 復習：同項目の復習を行い、反復練習をする
第７回	ご案内の方法、表現を学ぶ	道案内・館内放送・交通・商品等の案内表現を習得し、実施出来る様になる	予習：同項目の内容確認を行い、不明点の洗い出しを行う 復習：同項目の復習を行い、反復練習をする
第８回	お勧めする方法、表現を学ぶ	商品等のお薦めや提案表現を習得し、実施出来る様になる	予習：同項目の内容確認を行い、不明点の洗い出しを行う 復習：同項目の復習を行い、反復練習をする
第９回	トラブル・クレームの対応1を学ぶ	トラブル・クレーム対応のフレーズ、謝罪表現による適切な対応方法を習得し、実施出来る様になる	予習：同項目の内容確認を行い、不明点の洗い出しを行う 復習：同項目の復習を行い、反復練習をする
第１０回	トラブル・クレームの対応2を学ぶ	トラブル・クレーム対応のフレーズ、謝罪表現による適切な対応方法を習得し、実施出来る様になる	予習：対応１の内容確認を行い、不明点の洗い出しを行う 復習：同項目の復習を行い、反復練習をする
第１１回	電話応対の方法を学ぶ	電話特有の表現を学び、適切な応対方法を習得し、実施出来る様になる	予習：同項目の内容確認を行い、不明点の洗い出しを行う 復習：同項目の復習を行い、反復練習をする
第１２回	お客様とのコミュニケーション方法を学ぶ	お客様とより良いコミュニケーションが取れるための手法を習得し、実施出来る様になる	予習：同項目の内容確認を行い、不明点の洗い出しを行う 復習：同項目の復習を行い、反復練習をする
第１３回	試験対策・演習1を行う	ロールプレイング演習にて手法の習得を確認し、実施出来る様になる	予習：全項目の内容確認を行い、実施出来る様にしておく 復習：全項目の復習を行い、反復練習をする
第１４回	試験対策・演習2を行う	ロールプレイング演習にて手法の習得を確認し、実施出来る様になる	予習：同項目の復習を行い、反復練習をする 復習：完全に習得出来たのかを最終確認する
第１５回	まとめ 15回の振り返りを行う	国際人、また日本人として、おもてなしの精神を英語でも発揮できるようになっていることを確認する	予習：全項目を通しての疑問点、質問の整理、感想の作成を行う 復習：受験に向け、最終確認を行う