

学科名	情報ビジネス科
コース名	ホテル・観光コース
授業科目	ホテルビジネス英語 2
必選	選
年次	2年次
実施時期	後期
種別	講義
時間数	45
単位数	3
担当教員	会田 美佳
実務経験	有
実務経験職種	講師
授業概要	この科目では、ホテル業界における典型的なシチュエーションに基づいた英会話を中心に学びます。ゲストのチェックイン・チェックアウト、予約の確認、ルームサービスの注文、問い合わせへの対応など、実際のビジネスシーンで使われる英語表現を練習します。
到達目標	ゲスト対応能力 ホテル業務における英語利用能力 予約受付やチェックインの対応能力 レストランやサービスの説明能力 問題解決力とコミュニケーションスキル
授業方法	テキストに則り、後期授業に向けての基礎的な学習をする。
成績評価方法	50% 教室で活動 50% ロールプレイを含む試験
履修上の注意	英語の基本コースを完了する
教科書・教材	Hospitality on the Scene 978-4-7647-4067-9

授業計画	
第1回	ホテルビジネス英語の概要と目標
第2回	ゲストへの挨拶と歓迎
第3回	ルームサービスの注文
第4回	ゲストのチェックイン手続きでの会話を理解し、スムーズな手続きをサポートする力を向上させる
第5回	レストランの予約受付時の英語会話を理解し、適切な予約手続きを行う力を養う
第6回	ゲストの要望や問題に適切に対応する英語表現を学び、ゲスト満足度の向上に寄与する力を向上させる
第7回	ゲストのチェックアウト手続きの英語会話を理解し、スムーズな手続きをサポートする力を向上させる
第8回	ゲストに対して客室内のアメニティや設備を説明する英語表現を学び、快適な滞在をサポートする力を向上させる
第9回	ホテル内施設の案内に関する英語会話を理解し、ゲストに適切な案内を提供する力を向上させる
第10回	学んだ英語表現を使って、実際のゲストとのコミュニケーション練習を行い、自信を持って英語で会話する力を向上させる
第11回	問題が発生した際に適切にコミュニケーションし、問題を解決する英語表現とスキルを学ぶ
第12回	ゲストからのフィードバックを収集する英語コミュニケーションスキルを学び、改善に役立てる力を向上させる
第13回	緊急時に必要なコミュニケーションスキルと表現を学び、安全面でのゲストサポート力を向上させる
第14回	ゲストの特別なリクエストに対する英語での適切な応対方法を学び、サービス向上に貢献する力を向上させる
第15回	ホテルビジネス英語 1 の学びを振り返り、将来のホテル業界でのキャリアに向けての展望を考える