

科目名	ホテルビジネス英語 1							年度	2025
英語科目名								学期	前期
学科・学年	情報ビジネス科 2年次	必／選	選	時間数	45	単位数	2	種別※	講義
担当教員	会田 美佳		教員の実務経験		有	実務経験の職種		講師	
【科目の目的】									
この科目の目的は、ホテル業界でのコミュニケーション能力を向上させることを通じて、ゲストとの一般的なやり取りで自信を持って英語を話すスキルを育成することです。学生はホテル業界における英語の基本的な表現やフレーズを習得し、実際のシナリオを通じて実践的な英会話スキルを養います。									
【科目の概要】									
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									
【授業の注意点】									
英語の基本コースを完了する									
評価基準＝ルーブリック									
ルーブリック 評価	レベル5	レベル4	レベル3	レベル2	レベル1				
	優れている	よい	ふつう	あと少し	要努力				
到達目標 A	ホテルのゲストとのコミュニケーションで、自信を持って英語での対応ができる	ホテルのゲストとのコミュニケーションで、流暢に英語での対応ができる	ホテルのゲストとのコミュニケーションで、基本的な英語での対応ができる	英語でのゲスト対応に自信がなく、不安定な表現やコミュニケーションの課題がある	英語でのゲスト対応が難しく、適切な表現やコミュニケーションが難しい場合が多い				
到達目標 B	フロント、予約、レストランなど、ホテル業務全般で英語を使用し、スムーズな業務遂行ができる	フロント、予約、レストランなど、ホテル業務全般で適切に英語を使用し、業務遂行ができる	フロント、予約、レストランなど、基本的なホテル業務で英語を使用し、業務遂行ができる	ホテル業務において英語利用の理解が限定的であり、表現やコミュニケーションが不十分である	ホテル業務において英語利用の基本的な理解が不足しており、業務遂行が難しい場合が多い				
到達目標 C	ゲストの予約やチェックイン時にスムーズに英語で案内や手続きができる	ゲストの予約やチェックイン時に適切に英語で案内や手続きができる	ゲストの予約やチェックイン時に基本的な英語で案内や手続きができる	予約受付やチェックインに関する英語の理解が限定的であり、手続きや説明に不安定な要素がある	予約受付やチェックインに関する英語の理解が不足しており、ゲストとのスムーズな対応が難しい場合が多い				
到達目標 D	レストランのメニューやサービスについて、適切な英語で説明やアドバイスができる	レストランのメニューやサービスについて、基本的な英語で適切に説明やアドバイスができる	レストランのメニューやサービスについて、簡単な英語で説明やアドバイスができる	レストランやサービスの説明に関する英語の理解が限定的であり、説明やアドバイスに不安定な要素がある	レストランやサービスの説明に関する英語の理解が不足しており、適切な説明が難しい場合が多い				

到達目標 E	ゲストからの問い合わせや要望に対して、適切に英語で対応し、問題を解決する能力を示す	ゲストからの問い合わせや要望に基本的に英語で適切に対応し、問題を解決する能力を示す	ゲストからの問い合わせや要望に対して、限定的な英語で対応し、基本的な問題を解決する能力を示す	問題解決に関する英語の理解が限定的であり、対応が不十分である場合がある	問題解決に関する英語の理解が不足しており、適切な対応が難しい場合が多い	
【教科書】 Hospitality on the Scene 978-4-7647-4067-9						
【参考資料】						
【成績の評価方法・評価基準】 50% 教室で活動 50% ロールプレイを含む試験						
※種別は講義、実習、演習のいずれかを記入。						
科目名		ホテルビジネス英語 1			年度	2025
英語表記					学期	前期
回数	授業テーマ	各授業の目的	授業内容	到達目標＝修得するスキル	評価方法	自己評価
1	ホテルビジネス英語の重要性を理解し、基本的なコミュニケーションスキルを向上させる目標を設定する	ホテルビジネス英語の概要と目標	授業の目的	ホテル業界における英語スキルの重要性の理解		
			評価方法			
			コースの概要			
2	ホテルのゲストへの適切な挨拶と歓迎の方法を学び、初対面の印象を良くする	ゲストへの挨拶と歓迎	挨拶の基本フレーズ	ゲストへの適切な挨拶と歓迎のスキルの向上		
			歓迎の表現			
3	ゲストがルームサービスを注文する際のコミュニケーション方法を学び、正確な注文を受ける力を養う	ルームサービスの注文	ルームサービスの注文フレーズ	ルームサービスの注文受けのスキルの向上		
			確認の方法			
4	チェックイン手続き	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	チェックインの会話	チェックイン手続きのスムーズなコミュニケーションスキルの向上		
			必要情報の確認			
5	レストラン予約の受付	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	予約受付の会話	レストラン予約受付時のコミュニケーションスキルの向上		
			予約の確認			
6	ゲストの要望に対応する	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	要望に対応するフレーズ	ゲストの要望に適切に対応するスキルの向上		
			問題解決の会話			
7	チェックアウト手続き	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	チェックアウトの会話	チェックアウト手続きのスムーズなコミュニケーションスキルの向上		
			支払いの確認			
8	客室のアメニティ説明	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	アメニティ説明のフレーズ	アメニティ説明のスキルの向上		
			設備の案内			
9	ホテル施設の案内	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	施設案内のフレーズ	ホテル施設の案内スキルの向上		
			道案内			
	ゲストとのコミュニケーション	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	ゲストとのロールプレイ練習	実際のゲストとの英語会話スキルの向上		

10	コミュニケーション練習	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	フィードバック			
11	問題解決の練習	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	問題解決のシナリオ練習	問題解決力とコミュニケーションスキルの向上		
			コミュニケーション			
12	ゲストのフィードバック収集	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	フィードバック収集の会話	ゲストのフィードバック収集スキルの向上		
			感謝の表現			
13	緊急時の対応	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	緊急時の会話	緊急時のコミュニケーションスキルの向上		
			ゲストの安全確保			
14	ゲストの特別なリクエストへの対応	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	特別なリクエストへの対応会話	特別なリクエストへの対応スキルの向上		
			柔軟なコミュニケーション			
15	ホテルビジネス英語1の振り返りと将来展望	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	授業全体の振り返り	ホテルビジネス英語スキルの振り返りと将来展望の検討		
			将来の展望			
評価方法：1. 小テスト、2. パフォーマンス評価、3. その他						
自己評価：S：とてもよくできた、A：よくできた、B：できた、C：少しできなかった、D：まったくできなかった						
備考 等						