

授業科目(ナンバリング)	旅行ビジネス英語(GD301) (実践的教育科目)			担当教員	竹田 文雄 (実務経験のある教員)		
展開方法	講義	単位数	2単位	開講年次・時期	3年・前期	必修・選択	選択
授業のねらい							アクティブ・ラーニングの類型
旅行会社、ホテル、航空会社、空港会社、観光施設などの実際の現場にて「知っておいたほうが得する」知識や英語表現を、様々なパターンを通して学修していく。 1. 旅行業や観光業において多用される英語表現や用語を習得する。 2. 旅行会社、空港、ホテルなどの実際の現場に基づいた実践的な英語を習得する。 3. 総合旅行業務取扱管理者試験も意識した応用も含める。							②⑨
ホスピタリティを構成する能力	学生の授業における到達目標				評価手段・方法	評価比率	
専門力	観光関連の専門的な英語表現や用語を適切に使うことができる。				・随時試験	60%	
情報収集、分析力							
コミュニケーション力	旅行ビジネスの現場を模したケーススタディに積極的に取り組み、定型的な接客英語を使えるようになる。				・授業参画度	20%	
協働・課題解決力							
多様性理解力	旅行ビジネスのそれぞれの現場を理解して、接客英語の様々なヴァリエーションを理解することができる。				・随時試験	20%	
出 席					受験要件		
合 計					100%		
評価基準及び評価手段・方法の補足説明							
随時試験60点 (観光関連特有の英語表現への習熟度。ポートフォリオ小テスト。授業15回目に実施。) 随時試験20点 (授業の理解度。ポートフォリオ小テスト。授業中に適宜実施。) 授業参画度20点 (授業課題への取り組み姿勢や協働姿勢の有無、質問やコメント等の有無とその回数) 諸々のフィードバックは、ポートフォリオを用いて、または授業時間内に適宜実施していく。							
授業の概要							
担当教員の海外旅行事業実務経験と知見を踏まえた実践的授業である。①予習：教科書の読み込み、②授業中：教科書のシナリオを用いた知識の習得、ケーススタディの実践、③復習：説明ポイントを教科書で再確認、のサイクルでの自発的な学修を進めていく。なおこの授業は英会話の授業ではない。旅行実務に関連する英語を学び、理解して、使ってみることを目的とする授業である。また総合旅行業務取扱管理者試験を意識した演習も適宜行う。この授業の標準的な1コマあたりの授業外学修時間は、180分とする。							
教科書・参考書							
教科書：『English for Tourism professionals』藤田玲子著 センゲージラーニング株式会社 参考書：特に定めない。 指定図書：『English for Tourism professionals』藤田玲子著 センゲージラーニング株式会社 推薦図書：『90日間で世界のどこでも働ける人になる!』白藤 香著 総合法令出版							
授業外における学修及び学生に期待すること							
授業前は教科書に従って必ず予習を行い、授業後には各回の重要事項やキーワードを復習することがポイント。また海外から発信されるニュース、例えば「地球温暖化に伴う海面上昇が特に冬のヴェネツィアにどのような影響をもたらすか」「カリフォルニア州の森林火災がナパバレーのワイン生産にもたらす重大な影響」等に日頃から関心を持つことに期待する。なお辞書(電子辞書可)を持参の上で授業に臨むことが望ましい。 「欠席・遅刻・私語・出席登録後の退出」の無い授業への参画を期待する。また他の学生に迷惑をかけないように留意しながら受講すること。							

回	テーマ	授業の内容	予習・復習
1	オリエンテーション Unit 1: Recommending a tour	1. 授業の進め方について。 2. 旅行の相談を受ける。 ※旅行会社店舗のカウンターにて。	予：シラバスを読込む。 復：Topic Reading-1&2
2	Unit 2: Taking a tour booking	ツアーの予約を受ける。 ※旅行会社店舗のカウンターにて。	予：Unit 2 復：Topic Reading-1&2
3	Unit 3: Escorting a tour	ツアーを引率する。 ※ツアーコンダクターの業務	予：Unit 3 復：Topic Reading-1&2
4	Unit 4: Welcoming international tourists	海外からのお客さまをお迎えする。 ※観光地でのガイド業務について。	予：Unit 4 復：Topic Reading-1&2
5	Unit 5: Taking an airline reservation	フライト予約の相談を受ける。 ※航空会社の予約セクションにて。	予：Unit 5 復：Topic Reading-1&2.
6	Unit 6: Giving flight information	フライトやサービスについての問い合わせを受ける。 ※航空会社の予約セクションにて。	予：Unit 6 復：Topic Reading-1&2.
7	Unit 7: Helping Passengers check in	チェックインするお客さまをお迎えする。 ※空港のチェックインカウンターにて。	予：Unit 7 復：Topic Reading-1&2.
8	Unit 8: Working at the boarding gate	搭乗を開始させる。 ※空港の搭乗ゲートにて。	予：Unit 8 復：Topic Reading-1&2.
9	Unit 9: Offering in-flight services	機内でアテンドする。 ※フライト中の機内にて。 理解度チェック小テスト。	予：Unit 9 復：Topic Reading-1&2.
10	Unit 10: Giving CIQ information	通関・入国管理・検疫 ※フライト中の機内にて。	予：Unit 11 復：Topic Reading-1&2.
11	Unit 11: Taking a room reservation	ホテルの予約を受ける。 ※ホテルの予約セクションにて。	予：Unit 12 復：Topic Reading-1&2.
12	Unit 12: Welcoming guests	お客さまをお迎えする。 ※ホテルのフロントにて。	予：Unit 13 復：Topic Reading-1&2.
13	Unit 13: Helping guests	お客さまの相談に対応する。 ※ホテルのコンシェルジュデスクにて。	予：Unit 14 復：Topic Reading-1&2.
14	Unit 14: Dealing with complaints	お客さまの要望や苦情に対応する。 ※ホテルではどのような対応を心がけているか。	予：Unit 15 復：Topic Reading-1&2.
15	Unit 15: Sending guests off 総復習 期末随時試験	お客さまを見送る。 ※お客さまのご出発の流れ。 総復習。 これまでの学修内容の習得度、理解度に関して試験を行う。	予：14週までの授業全体のレビュー。