

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	70%	
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	15%	
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、接客英語の様々なバリエーションを理解することができる。				・随時試験	15%	
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55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30点 (授業の理解度。ポートフォリオ小テスト。授業10回目に実施。) 授業参画度15点 (授業課題への取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(海外商品企画事業・米国現地法人代表等)と知見を踏まえた実践的授業である。授業は、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							
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「カリフォルニア州の森林火災がナバ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。加えて「欠席・遅刻・早退・私語」の無い授業進行への参画も期待する。 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							

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 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：Unit11 復：Topic Reading-1&2.
11	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：Unit12 復：Topic Reading-1&2.
12	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ェデスクにて。	予：Unit13 復：Topic Reading-1&2.
13	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：Unit14 復：Topic Reading-1&2.
14	Unit 15: Sending guests off	お客さまを見送る。 ※お客さまのご出発の流れ。 理解度チェック小テスト。	予：Unit15 復：Topic Reading-1&2.
15	総復習 期末随時試験	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。