

授業科目名称 : 旅行ビジネス英語

授業コード : 55004

授業科目英文名称 : English for Travel Business

開講期間	配当年	単位数	科目必選区分
前期	3	2	選必
担当教員			
竹田 文雄（実務経験のある教員）			
展開方法	講義		
ナンバリング	CD301		
添付ファイル			

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。 Appropriate use of specialized English expressions and terminology related to tourism.	・随時試験 ad hoc test	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。 Students will be able to use standardized customer service English by actively engaging in case studies that simulate the real world of the travel business.	・授業参画度 Participation	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。 Understand the various variants of customer service English by understanding each site of the travel business.	・随時試験 ad hoc test	20%
出席		受験要件	
合計		100%	

授業のねらい	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。 Students will learn “must-know” knowledge and English expressions in actual workplaces such as travel agencies, hotels, airlines, airport companies, tourist facilities, etc., through a variety of patterns. 1. To acquire English expressions and terminology frequently used in the travel and tourism industry. 2. To acquire practical English based on actual workplaces such as travel agencies, airports, and hotels. 3. Include application of English for the Comprehensive Travel Service Supervisor Examination.
アクティブラーニングの類型	②⑨
評価基準及び評価手段・方法の補足説明	随時試験 50点（観光関連の英語表現への習熟度。ポートフォリオ小テスト。授業中に適宜実施。） (Proficiency in tourism-related English expressions. Portfolio quiz. To be given in class as needed.) 随時試験 30点（授業の理解度。ポートフォリオ小テスト。授業中に適宜実施。） (Comprehension of the class. Portfolio quiz. Given in class as needed.) 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等） (e.g., whether or not the student is willing to work on class assignments and cooperate, whether or not he/she asks questions or makes comments, and the number of times he/she does so.) 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。 Feedback will be provided through the portfolio or during class time as appropriate.
授業概要	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無く、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。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。 This is a practical class based on the practical experience and knowledge of the instructor in the overseas travel business. The course will promote spontaneous learning in the following cycle: ① Preparation: reading the textbook, ② In-class: acquiring knowledge using scenarios from the textbook and practicing case studies, ③ Review: reconfirming explanatory points in the textbook. This class is not an English conversation class, but rather a class designed to learn, understand, and use English as it relates to travel practice. The standard out-of-class study time per class for this class is 180 minutes.
教科書・参考書・指定図書	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。

	<p>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</p> <p>Textbook: “English for Tourism professionals” by Reiko Fujita, Cengage Learning Co. Reference books: Not specified. Designated book: “English for Tourism professionals” by Reiko Fujita, Cengage Learning Co. Recommended book: “Become a person who can work anywhere in the world in 90 days! Written by Kaoru Shirafuji, Sogo Law Publications, Inc.</p>			
授業外における学修及び学生に期待すること	<p>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。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。</p> <p>The key is to always prepare for class according to the textbook before class, and to review important information and key words for each session after class. I also expect them to take a daily interest in news from abroad, such as “how sea level rise due to global warming will affect Venice, especially in winter,” and “the serious impact of California forest fires on Napa Valley wine production. It is recommended that students bring a dictionary (electronic dictionaries are acceptable) to class. Students are expected to take the course while taking care not to disturb other students.</p>			
授業計画	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。 1. How to proceed with the class. 2. Travel consultation. *At the counter of a travel agency store.	予：シラバスを読込む。 Read the syllabus. 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。 Receive tour reservations. *At the counter of a travel agency store.	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。 Leading tours. *Tour conductor duties.	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。 Welcoming guests from abroad. *Guiding services at tourist attractions.	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。 Consultations for flight reservations. *In the reservation section of the airline.	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。 Receive inquiries about flights and services. *In the reservation section of the airline.	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。 Welcoming customers checking in. *At the check-in counter at the airport.	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。 Let the boarding process begin. *At the boarding gate of the airport.	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(予定)。 Attend on board the plane. *On board during the flight. Comprehension check quiz (tentative).	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。 Customs clearance, immigration and quarantine *On board during flight.	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。 Receive hotel reservations. *In the hotel reservation section.	予：Unit 12 復：Topic Reading-1&2.

	1 2	Unit 12: Welcoming guests	お客さまをお迎えする。 ※ホテルのフロントにて。 Welcoming guests. *At the front desk of the hotel.	予 : Unit13 復 : Topic Reading-1&2.
	1 3	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。 Provide consultation to customers. *At the hotel's concierge desk.	予 : Unit14 復 : Topic Reading-1&2.
	1 4	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。 Respond to customer requests and complaints. What kind of response do you strive for at your hotel?	予 : Unit15 復 : Topic Reading-1&2.
	1 5	Unit 15: Sending guests off 総復習と総括	お客さまを見送る。 ※お客さまのご出発の流れ。 総復習と総括。 Seeing off customers. *Customer departure process. General review and summary.	予 : 14週までの授業全体のレビュー Review of the entire class through 14 weeks