

科目区分	専門教育科目	科目名	接客の英会話 (実務家教員担当科目)		科目コード	21L480	担当者	沢 みつ子			
対象学生	生活創造学科 ビジネス・医療秘書コース 2年生	学期区分	前期		単位数	1	担当形態	単独			
		授業形態	演習								
科目		施行規則に定める科目区分又は事項等				卒業要件	選択				
						免許・資格要件					
科目の主題						学修成果との関連 (大◎、中○、小△)					
現在年間3,000万人を超える日本へのインバウンド観光客は今後さらに増えることが予想されている。これらの人々との接点となるサービス産業従事者にとって英語によるコミュニケーションの必要性は一層高まることになるであろう。						1. 「 <b>尽心</b> 」 誠実な人柄と人間力	2. 「 <b>創造</b> 」 高度な知性と創造力	3. 「 <b>実践</b> 」 明確な意思と実践力			
科目の到達目標						① 誠実性・真摯性	② 多様性・協働性	③ 知識・技能	④ 思考力・判断力	⑤ 実行力・自立性	⑥ 就業力・貢献力
1.	サービス業の現場で想定される会話の認識と練習の繰り返し。										
2.	業態への理解と求められるサービスへの理解。										
3.	英語表現の簡単さと数の多さを目指す。										
4.	長崎の観光・歴史にかかわる英語表現に慣れる。					○		◎		○	
5.											
授業方法						成績評価の方法と割合					
サービス業の現場で使用が想定される様々な表現を、できるだけ短く単純な英語表現に置き換える作業を授業を通して行い、学生一人一人が自分なりの日英・英日表現ノートを作るように努める。適宜、プリントを配布する。						小テスト (40%) 暗唱テスト (20%) 受講態度 (40%)					
課題等への対応						授業外学修時間					
新しい例文は毎週繰り返しノートに記帳することを勧める。						例文の見直し (復習15分)					
回数	授業計画					学習課題 (予習・復習)					
第1回	Introduction 基礎英語、基礎英会話力の確認 (挨拶、日常英会話、自己紹介)					授業後の当日の例文の確認 (15分)					
第2回	①きれいな発音強化練習 (英語らしい発音、抑揚で話す) ②通用しないカタカナ英語、和製英語の学習					授業後の当日の例文の確認 (15分)					
第3回	①ヒアリング強化訓練 ②表現力強化練習 (5つの基本文法で伝える)					授業後の当日の例文の確認 (15分)					
第4回	①表現力の強化練習 ②第1章 接客会話の基本 (お声掛け 時刻、営業時間、場所の案内)					授業後の当日の例文の確認 (15分)					
第5回	①ヒアリング力強化練習 ②第1章 接客会話の基本 (困ったときのひとこと 謝罪)					授業後の当日の例文の確認 (15分)					
第6回	①表現力の強化練習 ②第1章 接客会話の基本 (あいづち、返事のいろいろ)					授業後の当日の例文の確認 (15分)					
第7回	①ヒアリング力強化練習 ②第1章 接客会話の基本 (数字 金銭の授受 電話での会話)					授業後の当日の例文の確認 (15分)					
第8回	①小テスト ②第1章 STEP UP 好感度の高い接客基本用語 (返事 承諾 否定 依頼 禁止 ほか)					授業後の当日の例文の確認 (15分)					
第9回	Plausible Expressions and Free Conversation					授業後の当日の例文の確認 (15分)					
第10回	ビジネスマナーの基本事例で覚え、話してみよう (事務手続き 依頼 禁止 ほか)					授業後の当日の例文の確認 (15分)					
第11回	Plausible Expressions and Free Conversation					授業後の当日の例文の確認 (15分)					
第12回	接客対応事例で話してみよう (ホテル 旅行会社 レストラン 接客販売 飛行機や船舶の乗務員 アナウンス 受付)					授業後の当日の例文の確認 (15分)					
第13回	接客対応事例で話してみよう (ホテル 旅行会社 レストラン 接客販売 飛行機や船舶の乗務員 アナウンス 受付)					授業後の当日の例文の確認 (15分)					
第14回	観光客などへの案内、説明練習 (英語で長崎の観光名所や日本文化を紹介する)					授業後の当日の例文の確認 (15分)					
第15回	Review and Quiz					授業後の当日の例文の確認 (15分)					
試験	定期試験を実施しない										
教科書	すぐに使える接客英会話 大特訓 [著者]柴山 かつの [出版社]Jリサーチ出版				受講生へのメッセージ	外国人と話すどんな職場でも必要な、自己紹介や挨拶表現、返事などの基本用語からサービス精神を伝える表現まで、練習します。英会話に自信がなかった人でも基本フレーズが覚えられるように丁寧に指導するので大丈夫。きれいな発音で丁寧に話すことも目標にして、上達を目指してください。					
参考書等	なし				実務経験に関する情報	①経験内容	元日本航空国際線客室乗務員、マナー教室主催 (福岡市)、接客マナー講師歴38年、英語英会話講師歴22年、キャリアコンサルタント				
						②科目との関連	上記実務経験に基づき、サービス業の現場で想定される会話の英語表現について教授する。				