

授業科目名	実践英会話		科目コード	519		
開講クラス	総合ビジネス科	コース	ショップ・ホテル	学 年	2年	
担当教員	ネノフ・ミンコ					
	実務経験教員 ( 有 ・ 無 ) 実務経験内容 英会話講師					
開講時期 1コマ90分	前期・後期・ <u>通年</u> ・特別講義・その他		授業コマ数	32コマ		
	必 須 ・ 選 択 ・ <u>選択必須</u>		時 間 数	64時間		
使 用 テキスト1	書 名	今日からまかせて 接客英会話				
	著 者	デイビッド・セイン				
	出版社	プラザ出版				
使 用 テキスト2	書 名					
	著 者					
	出版社					
参考図書						
授業形態	<u>講義</u> ・ <u>演習</u> ・ 実習 ・ 実験 ・ その他 ( )					
<授業の目的・目標> 外国人の旅行者が増え、ショップやホテルなどのサービス業界で十分な「おもてなし」をするべく、外国人に対しての積極的に話しかけられるようにサービス業として必要な英会話の基礎を学習する。						
<授業の概要・授業方針> ヒアリングを重視し、テキスト、プリント、クイズ、CDなどを使用し、多方面からの授業を行う。						
<成績基準・評価基準> 授業態度，出席状況，課題提出 等 各項目に於いて，4段階の評価（優，良，可，不可）を行い，最終評価を行う。						
<使用問題集・注意事項>						
<授業時間外に必要な学修内容、関連科目、他>						

授業科目名		実践英会話	
回	授業内容		備考
1	基本表現	英語で話しかけられたとき	
2	基本表現	返答の基本形	
3	基本表現	お客様に質問やお願いをするとき	
4	基本表現	数字の入った表現	
5	ショップ接客	お客さまのお迎え	
6	ショップ接客	お客様のご希望をうかがう	
7	ショップ接客	サイズ等のおすすめ	
8	ショップ接客	包装のご希望をうかがう	
9	ショップ接客	配送のうけたまわり	
10	ショップ接客	代金の受け取り, 商品のお渡し	
11	ショップ接客	専門ショップ ファッション (服・カバン)	
12	ショップ接客	専門ショップ おみやげもの店	
13	ショップ接客	専門ショップ スーパー・コンビニ	
14	旅館での接客	予約の受付	
15	旅館での接客	旅館の料金システムのご説明	
16	旅館での接客	靴を脱いでいただくことのご説明	
17	レストランでの接客	お席へのご案内	
18	レストランでの接客	料理の注文を受ける (オーダーテイク)	
19	レストランでの接客	宗教上の戒律に関するもの	
20	レストランでの接客	食事中のサービスと会話	
21	レストランでの接客	アルコール類のサービス	
22	レストランでの接客	会計	
23	レストランでの接客	電話での対応 (予約の受付等)	
24	レストランでの接客	苦情の対応	
25	乗り物接客	鉄道 (運賃・料金のご案内)	
26	乗り物接客	鉄道 (路線・ダイヤ・目的地への案内)	
27	乗り物接客	鉄道 (券売機などの説明)	
28	乗り物接客	鉄道 (列車の事故・遅延等の案内)	
29	店内案内	売り場や階段のご案内	
30	店内案内	営業日・営業時間のご案内	
31	店内案内	トイレのご案内	
32	店員とお客様の実践英会話		