

1. 本授業科目の基本情報

科目名（コード）	Customer CommunicationIV		（ TCR229 ）
講義名（コード）	TCR_Customer Communication Skills IV_B		（ TCR229B ）
対象学科	国際コミュニケーション学科	配当学年	2学年
対象コース	英語ホスピタリティコース	単位数	4
授業担当者	柏戸 奈麻子	時間数	60
成績評価教員	柏戸 奈麻子	講義期間	秋学期
実務者教員		履修区分	必修
実務者教員特記欄		授業形態	講義

2. 本授業科目の概要

到達目標・目的	国際力および専門力におけるコミュニケーション分野の学びの中で、特にツーリズムにまつわる表現や知識を英語で学び、ホスピタリティマネジメントコミュニケーションスキルに習熟する。 CEFR B2相当 (Reception/Interaction/Production Spoken & Written)
全体の内容と概要	Students will work on learning useful professional communication skills in tourism industries and study some popular tourism cultures and attractions in Japan and all over the world.
授業時間外の学修	Students are highly recommended to do some research about tourism by themselves.
履修上の注意事項等	授業スケジュールと内容は、祝日や学校行事等との兼ね合いで調整される可能性がある。

3. 本授業科目の評価方法・基準

評価前提条件			
評価基準	知識（期末試験点） 60%	自己管理能力（出席点） 30%	協調性・主体性・表現力（平常点） 10%
評価方法	期末試験の点数	出席率X 0.3 (小数点以下切り上げ)	授業中の活動評価点 (5点を基準に加点・減点)
成績評価基準	評価	評価基準	評価内容
	S	90～100点	特に優れた成績を表し、到達目標を完全に達成している。
	A	80～89点	優れた成績を表し、到達目標をほぼ達成している。
	B	70～79点	妥当と認められる成績を表し、不十分な点が認められるも到達目標をそれなりに成している。
	C	60～69点	合格と認められる最低限の成績を表し、到達目標を達している。
	D	59点以下	合格点と認められる最低限の成績に達しておらず、到達目標を充足しておらず単位取得が認められない。
	F	評価不能	試験未受験等当該科目の成績評価の前提条件を満たしていない。

4. 本授業科目の授業計画

回	到達目標	授業内容
1	orientation	Introductions
2	orientation	Syllabus review
3	Unit6 Niche Tourism	-Unit intro -Vocabulary: sectors in niche tourism -Speaking: Niche tourism VS mass tourism
4	Unit6 Niche Tourism	-Vocabulary: Describing sectors in niche tourism -Speaking: sectors in niche tourism -Grammar: Verb + Infinitive or -ing form
5	Unit6 Niche Tourism	-5min presentation #1 -Professional Skills: Dealing with figures -Speaking: Dealing with figures and statistics
6	Unit6 Niche Tourism	-5 min presentation #11 -Case Study: Improve client security/ Aim to compose appropriate 'do' and 'don't' satisfy tips for visitors to a dangerous region
7	Unit6 Niche Tourism	-5min presentation #2 -Unit wrap-up review
8	Unit7 Cultural tourism	-5 min presentation #12 -Unit intro -Vocabulary: Linking words
9	Unit7 Cultural tourism	-5min presentation #3 -Grammar: The passive -Listening: Planning an exhibition
10	Unit7 Cultural tourism	-5 min presentation #13 -Professional Skills: Effective meetings -Reading: Cultural tourism in Britain
11	Unit7 Cultural tourism	-5min presentation #4 -Case Study: Present a proposal/ Aim to present a proposal for the Blue Ribbon City of Cultural Award
12	Unit7 Cultural tourism	-5 min presentation #14 -Unit wrap-up review
13	Unit8 Running a hotel	-5min presentation #5 -Unit intro -Vocabulary: Adjectives ending in -ing and -ed
14	Unit8 Running a hotel	-5 min presentation #15 -Speaking: Hotel inspection -Listening: Hotel statistics
15	Unit8 Running a hotel	-5min presentation #6 -Professional Skills: Presentations -Reading: Making presentations
16	Unit8 Running a hotel	-5 min presentation #16 -Case Study: Transform the team/ Aim to improve human resources management at the Howatt hotel

17	Unit8 Running a hotel	-5min presentation #7 -Unit wrap-up review
18	Unit9 Customer service	-5 min presentation #17 -Unit Intro -Vocabulary: Personal qualities
19	Unit9 Customer service	-5min presentation #8 -Grammar: Asking questions -Speaking: Evaluating customer feedback/ A feedback questionnaire
20	Unit9 Customer service	-5 min presentation #18 -Professional Skills: Handling telephone calls -Vocabulary: Useful telephone phrases/ Multi-word verbs
21	Unit9 Customer service	-5min presentation #9 -Case Study: Improve customer service/ Aim to improve customer service at a stately home
22	Unit9 Customer service	-5 min presentation #19 -Unit wrap-up review
23	Unit10 Business travel	-5min presentation #10 -Unit Intro -Vocabulary: Idioms and metaphors
24	Unit10 Business travel	-5 min presentation #20 -Listening: Business travel stories/ Traveling and Team building -Grammar: Past perfect
25	Unit10 Business travel	-Professional skills: Socializing -Vocabulary: Making small talks -Speaking: Topics of conversation
26	Unit10 Business travel	-Group activity: The trade fair game -Unit wrap-up review
27		Semester review #1
28		Semester review #2
29	Final-term Exam	Final-term Exam (presentation)
30	Final exam review	Final exam review

5. 本授業科目の教科書・参考文献・資料等

教科書	書籍名／出版社： English for International Tourism Upper-Intermediate/ Pearson
参考文献・資料等	The instructor may specify any materials during the class.
備考	