

1. 本授業科目の基本情報			
科目名（コード）	Customer Communication II		（ TCH131 ）
講義名（コード）	TCH_Customer Communication Skills II_A		（ TCH131A ）
対象学科	国際コミュニケーション学科	配当学年	1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	Fred Ramos	時間数	60
成績評価教員	Fred Ramos	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	

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	Be able to take food orders	Unit 6: Exercises (pp. 52-53) Vocabulary about food & beverage, Taking food orders
2	Be able to cater for an event	Unit 6: Exercises (pp.54-55) Reading: Catering for a crowd, Countable & uncountable nouns
3	Be able to describe dishes and to make notes of orders	Unit 6: Exercises (pp.56-57) Describing dishes
4	Get used to SWOT analysis	Unit 6: Exercises (pp.58-59) Case study – Restaurant in Sydney

5	Short Quiz for consolidation	Review of the unit 6
6	Be able to plan an itinerary	Unit 7: Exercises (pp.60-61) Listening: A Tour Itinerary, Future Forms
7	Be able to describe geographical features	Unit 7: Exercises (pp.62-63) Reading: Why visit Kenya
8	Be able to create a draft for a presentation	Unit 7: Exercises (pp.64-65) Reading: Masuria
9	Get used to comparing TWO programs for improvement	Unit 7: Exercises (pp.66-67). Case study – Tour programs in NZ
10	Short Quiz for consolidation	Review of the unit 7
11	Be able to give directions at the airport	Unit 8: Exercises (pp.68-69) Vocabulary about airport facilities, Modal Verbs 1
12	Be able to explain passenger regulations at the airport	Unit 8: Exercises (pp.70-71) Reading: The ICAO, Modal Verbs 2
13	To understand how to deal with difficult	Unit 8: Exercises (pp.72-73) Dealing with difficult passengers
14	Be able to deal with some situations politely and	Unit 8: Exercises (pp.74-75). Case study – professional expressions to deal with 21 cases
15	Short Quiz for consolidation	Review of the unit 8
16	Get used to expressions about housekeeping	Get used to expressions about housekeeping
17	Be able to describe refurbished hotels	Unit 9: Exercises (pp.78-79) Vocabulary about refurbishment
18	Be able to deal with guests checking out	Unit 9: Exercises (pp.80-81) Expressions used when guests check out
19	To understand a decision-making process	Unit 9: Exercises (pp.82-83). Case study – choosing a contractor
20	Short Quiz for consolidation	Review of the unit 9
21	Be able to brainstorm and express opinions	Unit 10: Exercises (pp.84-85) Vocabulary about marketing, Reading: Destination marketing
22	Be able to explain your opinion in conditional chains	Unit 10: Exercises (pp.86-87) Expressions about tourism trends, First Conditional
23	Know about 7 tips for negotiating	Unit 10: Exercises (pp.88-89) Reading: Negotiation tactics
24	Be able to find tourism values for promotion	Unit 10: Exercises (pp.90-91). Case study –promote a region
25	Short Quiz for consolidation	Review of the unit 10
26	Be able to write in business	Review of writings: covering letters, CVs, business letters
27	Be able to consolidate lesson contents	Semester review & consolidation #1: review exercises
28	Be able to consolidate lesson contents	Semester review & consolidation #2: review exercises
29		Final Exam
30		Feedback

5. 本授業科目の教科書・参考文献・資料等

教科書	ISBN : 9781447923879 書籍名／出版社 : English for International Tourism Pre-Intermediate / Pearson
参考文献・資料等	
備考	