

1. 本授業科目の基本情報

講義名（コード）	TCR230B	TCR_Customer Communication Skills IV B	
科目名（コード）	TCR230B	TCR_Customer Communication Skills IV B	
対象学科	国際コミュニケーション学科	配当学年	2年生
対象コース	CH2	単位数	4単位60
授業担当者	柏戸 奈麻子	時間数	
成績評価教員	柏戸 奈麻子	講義期間	秋期
実務者教員		履修区分	
実務者教員特記欄			

2. 本授業科目の概要

到達目標・目的	This course develops students' communication skills in both international and technical contexts. Students will learn key expressions and gain knowledge specifically related to the tourism industry, while also acquiring hospitality management communication skills. (CEFR B2 Level)
全体の内容と概要	Students will work on learning useful professional communication skills in the tourism industry and study some popular tourism cultures and attractions here 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	Check GoogleClassroom on a regular basis.

3. 本授業科目の評価方法・基準

評価前提条件	下記基準に従う。出席は2/3以上が必要となる。1/3以上の欠席の場合、自動的に落第となる。		
評価基準	知識（期末試験点） 60%	自己管理力（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	Acquire the professional skill of dealing with guest complaints	Unit 5(pp.44-45) Professional skills: dealing with complaints
2	Improve the guest experience at the Apfelsine Hotel.	Unit 5(pp.46-47) Case study: make a good hotel great
3	Work in pairs to plan a short itinerary in their country	Unit 7(pp.60-61) Nature Tourism
4	Learn about tourism in Kenya	Unit 7(pp.62-63) Kenya
5	Acquire the professional skill of structuring a presentation	Unit 7(pp.64-65) Professional skills: dealing with complaints
6	Make Weru Nature Tours more competitive	Unit 7(pp.66-67) Case study: make a good hotel great
7	Learn about hotel housekeeping	Unit 9(pp.76-77) Hotel Operations
8	Explain why hotels often need refurbishing	Unit 9(pp.78-79) Refurbishment
9	Acquire the professional skill of checking guests out	Unit 9(pp.80-81) Professional skills: checking out
10	Choose a contractor for a clean-up operation after hotel	Unit 9(pp.82-83) Case study: choose a contractor
11	Watch DVD	Kilworth House
12	Exercises	Review and Consolidation 2(pp.92-93)
13	Recap	Preview for second semester final exam
14	Second Semester Final Exam	
15	Make-up Exam, Feedback	

5. 本授業科目の教科書・参考文献・資料等

教科書	English for International Tourism Pre-Intermediate
参考文献・資料等	
備考	