

科目名	接客マナー I (前期 30 時間 (90 分/コマ)) <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">必修</span> ・選択
担当教員	中根 美沙 (実務経験: 北海道国際航空(株)、(株)エアーアジアパシフィックともに客室乗務員業務)
学科・学年	国際エアライン科 1 年
講義概要 (到達目標 及び 授業の方法)	<p>グランドスタッフ・客室乗務員・空港スタッフなど、エアライン業界を志す学生たちが現場に出た際に役立つ社会人としてのマナーを身に付けることを目的とする。特に接客をする人間として、相手の立場に立った考え方と行動が出来るように学習を進めていく。一年生は、一年後に就職活動をするにあたり、まずは必要な言葉遣い・マナー・立居振る舞いが身に付くよう、実践を交えながら授業を行う。</p> <p>授業は主に秘書検定のテキストを使用し、社会人として必要な資質やビジネスマナーを学ぶ。また、問題集を解きながら学びが自分のものとなるようにし、秘書検定 2 級の取得を目指す。</p>
学修内容 (授業計画) 90 分/コマ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ルールとマナーの違いを理解する</li> <li>2. 第一印象・身だしなみ・お辞儀の種類・挨拶の基本</li> <li>3. 美しい立居振る舞いと言葉遣いの基本</li> <li>4. 敬語の種類と基本のルール</li> <li>5. 間違いやすい敬語の使い方と敬語の使い分け</li> <li>6. エアライン業界で役立つ接遇用語・接遇表現</li> <li>7. 敬語・接遇表現の練習問題と実践</li> <li>8. 受付対応、来客対応、取り次ぎの対応</li> <li>9. 席次のマナー (エレベーター、会議室、応接室、和室、車、電車など)</li> <li>10. 慶事・弔事の種類とマナー</li> <li>11. 贈答のマナーと表書き、水引の種類と使い分け</li> <li>12. 郵便物の種類と使い分け</li> <li>13. 郵便物の送付方法とマナーについて</li> <li>14. ビジネス文書 (社内文書、社外文書、社交文書) について</li> <li>15. 前期のまとめと問題演習</li> </ol>
使用テキスト ・教材等	<p>改定 2 版出る順問題集</p> <p>秘書検定 2 級に面白いほど受かる本</p>
成績評価方法 及び 基準	筆記試験において 60%以上正解で合格とする。
授業時間外 に必要な 学修内容	正しく美しい日本語が身に付くよう、日頃から言葉遣いや敬語の使い方について注意しながら話すよう心掛けること。
履修に 当たっての 留意点	ホスピタリティマインドが必要とされるエアライン業界を常に意識し、相手の立場に立つて物事を捉えられるようにすること。

科目名	接客マナー I (後期 30 時間 (90 分/コマ)) <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">必修</span> ・選択
担当教員	中根 美沙 (実務経験: 北海道国際航空(株)、(株)エアーアジアとともに客室乗務員業務)
学科・学年	国際エアライン科 1 年
講義概要 (到達目標 及び 授業の方法)	<p>グランドスタッフ・客室乗務員・空港スタッフなど、エアライン業界を志す学生たちが現場に出た際に役立つ社会人としてのマナーを身に付けることを目的とする。特に接客をする人間として、相手の立場に立った考え方と行動が出来るように学習を進めていく。一年生は就職活動をするにあたり、まずは必要な言葉遣い・マナー・立居振る舞いが身に付くよう、実践を交えながら授業を行う。</p> <p>授業は主に秘書検定のテキストを使用し、社会人として必要な資質やビジネスマナーを学ぶ。また、問題集を解きながら学びが自分のものとなるようにし、秘書検定 2 級の取得を目指す。</p>
学修内容 (授業計画) 90 分/コマ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学生と社会人の違いを理解する (自己管理能力、責任能力)</li> <li>2. 社会人としての常識とビジネスマナーについて</li> <li>3. 上手な人間関係をつくる為に必要なこと、コミュニケーション能力について</li> <li>4. 仕事に取り組む姿勢と機転を利かせて対応する能力について</li> <li>5. 秘文書の取扱いと注意点</li> <li>6. ファイリングと名刺の整理</li> <li>7. カタカナ用語、略語</li> <li>8. 技能① (ビジネス文書、ビジネスメールの作成)</li> <li>9. 技能② (グラフの使い分けと書き方)</li> <li>10. スケジュール管理と職場環境の整備</li> <li>11. 間違いやすい日本語について</li> <li>12. 紛らわしい日本語の理解</li> <li>13. アルバイト用語と正しい言葉遣い</li> <li>14. 注意したい今どきの話し方について</li> <li>15. 後期のまとめと問題演習</li> </ol>
使用テキスト ・教材等	<p>改定 2 版出る順問題集</p> <p>秘書検定 2 級に面白いほど受かる本</p>
成績評価方法 及び 基準	筆記試験において 60%以上正解で合格とする。
授業時間外 に必要な 学修内容	正しく美しい日本語が身に付くよう、日頃から言葉遣いや敬語の使い方に関心しながら話すよう心掛けること。
履修に 当たっての 留意点	ホスピタリティマインドが必要とされるエアライン業界を常に意識し、相手の立場に立つて物事を捉えられるようにすること。

科目名	接客マナーⅡ（前期 30 時間（90 分/コマ）） <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">必修</span> ・選択
担当教員	中根 美沙（実務経験：北海道国際航空(株)、(株)エアーアジアとともに客室乗務員業務）
学科・学年	国際エアライン科 2 年
講義概要 （到達目標 及び 授業の方法）	<p>グランドスタッフ・客室乗務員・空港スタッフなどエアライン業界を目指す学生たちが現場に出た際に役立つ社会人としてのマナーを身に付けることを目的とする。特に接客をする人間として、相手の立場に立った考え方と行動が出来るように学習を進めていく。二年生は、これから控える就職活動、そして社会人への準備を完了する為に言葉遣い・マナー・接遇・立居振る舞いを完璧に磨き上げる。</p> <p>授業は主に秘書検定のテキストを使用し、社会人として必要な資質やビジネスマナーを学ぶ。また、問題集を解きながら学びが自分のものとなるようにし、秘書検定 2 級・準 1 級の取得を目指す。</p>
学修内容 （授業計画） 90 分/コマ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社会人としての意識と求められる資質について</li> <li>2. 社会人に必要な 7 つの心がけと仕事に取り組む姿勢について</li> <li>3. 敬語の復習と応用</li> <li>4. 大人が使いたい慣用句と四字熟語の意味と使い方</li> <li>5. 社会人が使うビジネス外来語</li> <li>6. 人間関係を良好に保つ話し方と言葉遣い</li> <li>7. 時事用語と略語</li> <li>8. カタカナ用語と航空業界で役に立つ業界用語</li> <li>9. 用語の復習と確認問題</li> <li>10. 受発信業務と秘文書の取扱いについて</li> <li>11. ビジネスメールのマナー</li> <li>12. 電話対応と来客対応について①（マナーと基本のルール）</li> <li>13. 電話対応と来客対応について②（ケーススタディ）</li> <li>14. 受付とご案内の基本（廊下・階段での誘導、エレベーター、ドアの開閉）</li> <li>15. 前期のまとめと問題演習</li> </ol>
使用テキスト ・教材等	<p>秘書検定 2 級集中講義改訂版</p> <p>秘書検定実問題集 2 級</p>
成績評価方法 及び 基準	筆記試験において 60%以上正解で合格とする。
授業時間外 に必要な 学修内容	正しく美しい日本語が身に付くよう、日頃から言葉遣いや敬語の使い方に注意しながら話すよう心掛けること。普段の生活でマナーを活かせるよう意識して過ごすこと。
履修に 当たっての 留意点	ホスピタリティマインドが必要とされるエアライン業界を常に意識し、相手の立場に立つて物事を捉え、行動できるようにすること。

科目名	接客マナーⅡ（後期 30 時間（90 分/コマ）） <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">必修</span> ・選択
担当教員	中根 美沙（実務経験：北海道国際航空(株)、(株)エアージャパンともに客室乗務員業務）
学科・学年	国際エアライン科 2 年
講義概要 （到達目標 及び 授業の方法）	<p>グランドスタッフ・客室乗務員・空港スタッフなどエアライン業界を目指す学生たちが現場に出た際に役立つ社会人としてのマナーを身に付けることを目的とする。特に接客をする人間として、相手の立場に立った考え方と行動が出来るように学習を進めていく。二年生は社会人への準備を完了する為に言葉遣い・マナー・接遇・立居振る舞いを完璧に磨き上げる。</p> <p>授業は主に秘書検定のテキストを使用し、社会人として必要な資質やビジネスマナーを学ぶ。また、問題集を解きながら学びが自分のものとなるようにし、秘書検定 2 級・準 1 級の取得を目指す。</p>
学修内容 （授業計画） 90 分/コマ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 西洋料理のマナーについて（着席時とテーブルマナーについて）</li> <li>2. ビュッフェ、コース料理のマナーとテーブルセッティングについて</li> <li>3. 和食のマナーについて（お箸のマナーと食事時のタブー）</li> <li>4. パーティの種類とドレスコードについて</li> <li>5. 茶菓のマナー（ロールプレイング含む）</li> <li>6. 食事のマナーについての復習と確認問題</li> <li>7. グループワーク（PDCA サイクルについて学ぶ）</li> <li>8. 名刺交換時のマナーと名刺管理について</li> <li>9. 資料の整理とファイリングについて</li> <li>10. コンピューターとインターネット用語</li> <li>11. 会議・会合の基礎知識と会議用語について</li> <li>12. 会議の準備と会場の設営（ケーススタディ）</li> <li>13. ビジネスマナー全般のおさらい</li> <li>14. 後期のまとめと問題演習</li> <li>15. 一年間の総復習</li> </ol>
使用テキスト ・教材等	<p>秘書検定 2 級集中講義改訂版</p> <p>秘書検定実問題集 2 級</p>
成績評価方法 及び 基準	筆記試験において 60%以上正解で合格とする。
授業時間外 に必要な 学修内容	正しく美しい日本語が身に付くよう、日頃から言葉遣いや敬語の使い方に注意しながら話すよう心掛けること。普段の生活でマナーを活かせるよう意識して過ごすこと。
履修に 当たっての 留意点	ホスピタリティマインドが必要とされるエアライン業界を常に意識し、相手の立場に立つて物事を捉え、行動できるようにすること。

科目名	エアライン業界研究 (CA) I (前期 15 時間 (45 分/コマ)) <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">必修</span> ・選択
担当教員	和田 香織 (実務経験: 全日本空輸株式会社にて 8 年 4 ヶ月、客室乗務員業務に携わる)
学科・学年	国際エアライン科 1 年
講義概要 (到達目標 及び 授業の方法)	この授業は客室乗務員になる為に必要な知識を得る事を目的としています。 国内外の各航空会社の必要最低限の企業概要から客室乗務員の日常業務やサービス方法まで様々な知識を学びます。また、それらに必要な情報を学生自身が収集し、求められる人材・必要なスキルは何なのか、自分に足りないものは何なのかを考え、その素養を身に付けることを目指します。 与えられた課題について纏めておいた情報をプレゼンテーションし、人前で話す際に必要な客室乗務員が実践する美しい立ち居振る舞いや言葉遣いを学び、自身の課題を見つけ、改善を目指します。(講義)
学修内容 (授業計画) 45 分/コマ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. オリエンテーション</li> <li>2. 業界研究の方法・ポイント</li> <li>3. 株式会社と国内にある航空会社について</li> <li>4. IATA・ICAO と 3 レター 4 レターコードについて</li> <li>5. 会社概要 JAL I</li> <li>6. 会社概要 JAL II</li> <li>7. 客室乗務員の 1 日の仕事の流れ</li> <li>8. 会社概要 ANA I</li> <li>9. 会社概要 ANA II</li> <li>10. 身だしなみ・第一印象の重要性</li> <li>11. 保安業務について</li> <li>12. 緊急時の対応について</li> <li>13. 美しい立ち居振る舞い</li> <li>14. 美しい言葉遣い</li> <li>15. 前期まとめ (前期授業の振り返り)</li> </ol>
使用テキスト ・教材等	授業時に担当者が作成し、その都度配布する資料を使用する。 その他必要な資料については都度指示する。
成績評価方法 及び 基準	筆記試験において 100 点満点で採点し、60 点以上を合格とする。
授業時間外 に必要な 学修内容	指示された事柄に関する関係資料の収集と、情報のまとめを作成すること。 事前準備と振り返りが必要。
履修に 当たっての 留意点	収集した情報を必ず発表し、質疑応答時には積極的に参加すること。

科目名	エアライン業界研究 (CA) I (後期 15 時間 (45 分/コマ)) <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">必修</span> ・選択
担当教員	和田 香織 (実務経験: 全日本空輸株式会社にて 8 年 4 ヶ月、客室乗務員業務に携わる)
学科・学年	国際エアライン科 1 年
講義概要 (到達目標 及び 授業の方法)	<p>前期に続き客室乗務員になる為に更に多くの知識を得る事を目的とします。 前期の学びを生かして実践していきます。</p> <p>引き続き必要な情報を収集し、間もなく始まる就職活動に向けて、自分に必要なスキルは何なのかを考えます。</p> <p>客室乗務員になる為に必ず身に付けておかなければならない立ち居振る舞いや、心遣い、言葉使いを実践し身に付けます。</p> <p>お客様の前に立った時の自分自身を想像し、サービスをする者として必要な気配りや心配りを学びます。(講義)</p>
学修内容 (授業計画) 45 分/コマ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機内サービスについて</li> <li>2. 機内サービス比較</li> <li>3. 予約・空港サービス比較</li> <li>4. 自己管理・時間管理の重要性</li> <li>5. 電子機器類の取り扱いについて</li> <li>6. 手荷物について①</li> <li>7. 手荷物について②</li> <li>8. LCC とは</li> <li>9. LCC について</li> <li>10. 機内アナウンス</li> <li>11. 機内アナウンス実践</li> <li>12. スペシャルミールについて</li> <li>13. 国際社会における異文化理解</li> <li>14. 国際線機内サービスについて</li> <li>15. 1 年を振り返って</li> </ol>
使用テキスト ・教材等	<p>授業時に担当者が作成し、その都度配布する資料を使用する。</p> <p>その他必要な資料については都度指示する。</p>
成績評価方法 及び 基準	筆記試験において 100 点満点で採点し、60 点以上を合格とする。
授業時間外 に必要な 学修内容	<p>指示された事柄に関する関係資料の収集と、情報のまとめを作成すること。</p> <p>事前準備と振り返りが必要。</p>
履修に 当たっての 留意点	収集した情報を必ず発表し、質疑応答時には積極的に参加すること。

科目名	エアライン業界研究 (GS) I (前期 15 時間 (45 分/コマ))	必修・選択
担当教員	加藤 舞 (実務経験：株式会社ドリームスカイ名古屋にて 8 年間グランドスタッフ業務に携わる)	
学科・学年	国際エアライン科 1 年	
講義概要 (到達目標 及び 授業の方法)	旅客機運送における空港でのグランドスタッフの業務について詳しく知ってもらう。 航空業界の仕組みや基礎知識を学び、GS 業務について理解を深める。 空港アナウンスやチェックインなどロールプレイを通じて身に付け、同時に接客業務に必要な立ち居振る舞い、言葉遣い、マナーを習得する。(講義・実習)	
学修内容 (授業計画) 45 分/コマ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. GS(グランドスタッフ)の仕事・役割について①</li> <li>2. GS の仕事・役割について②</li> <li>3. GS に必要な要素①</li> <li>4. GS に必要な要素②</li> <li>5. GS としての身だしなみ・立ち居振る舞い</li> <li>6. 航空会社のサービス ～航空運賃編～</li> <li>7. 航空会社のサービス ～マイレージプログラム編～</li> <li>8. 航空会社のサービス ～プライオリティサービス編～</li> <li>9. チェックイン業務 ① 出入国書類 (旅券・VISA・出入国カードについて)</li> <li>10. チェックイン業務 ② 手荷物のルール</li> <li>11. チェックイン業務 ③ コンフィギュレーション (座席配列について)</li> <li>12. チェックインにトライ① (ロールプレイ)</li> <li>13. チェックインにトライ② (ロールプレイ)</li> <li>14. まとめ</li> <li>15. まとめ</li> </ol>	
使用テキスト ・教材等	JAL グランドスタッフ入門 担当者が作成した資料、パワーポイントを使用	
成績評価方法 及び 基準	実技テスト、定期試験の点数を総合評価 100 点満点で採点し 60 点以上を合格とする	
授業時間外 に必要な 学修内容	空港へ行く機会や飛行機に乗る機会をできるだけ多く作り、 現場で働く人物や業務をよく観察すること	
履修に 当たっての 留意点	空港や航空機を利用してこれまでに見たことや感じたことを整理しておくこと 自分がどのような性格、特徴なのかを日頃から意識し生活すること	

科目名	エアライン業界研究 (GS) I (後期 15 時間 (45 分/コマ))	必修・選択
担当教員	加藤 舞 (実務経験：株式会社ドリームスカイ名古屋にて 8 年間グランドスタッフ業務に携わる)	
学科・学年	国際エアライン科 1 年	
講義概要 (到達目標 及び 授業の方法)	<p>旅客機運送における空港でのグランドスタッフの業務について詳しく知ってもらう。 航空業界の仕組みや基礎知識を学び、GS 業務について理解を深める。 空港アナウンスやチェックインなどロールプレイを通じて身に付け、同時に接客業務に必要な立ち居振る舞い、言葉遣い、マナーを習得する。(講義・実習)</p> <p>航空会社に就職するために、採用試験について知り、企業研究をすすめる。 入社後のビジョンを明確にし、実際に働くことをイメージする。</p>	
学修内容 (授業計画) 45 分/コマ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 空港・飛行機を利用する前に (フィリピン研修に向けて課題説明)</li> <li>2. フィリピン研修課題発表 (PR 社搭乗記など)</li> <li>3. アライアンスについて</li> <li>4. コードシェアについて</li> <li>5. 時刻表を読み解く</li> <li>6. 機内食について</li> <li>7. GS の適性について</li> <li>8. GS の適性と自身の能力を比較する</li> <li>9. GS の適性と自身の能力についてプレゼンテーション</li> <li>10. なりたい GS 像をイメージする (航空会社・お客様が求めるものとは)</li> <li>11. 企業研究 (基礎知識を身に付ける)</li> <li>12. 企業研究 (ブラッシュアップ)</li> <li>13. GS のトレーニング (OJT について)</li> <li>14. 入社後の生活とキャリア</li> <li>15. まとめ</li> </ol>	
使用テキスト ・教材等	JAL グランドスタッフ入門 担当者が作成した資料、パワーポイントを使用	
成績評価方法 及び 基準	実技テスト、定期試験の点数を総合評価 100 点満点で採点し 60 点以上を合格とする	
授業時間外 に必要な 学修内容	空港へ行く機会や飛行機に乗る機会をできるだけ多く作り、 現場で働く人物や業務をよく観察すること	
履修に 当たっての 留意点	空港や旅行カウンターへ立ち寄り、航空会社の時刻表 (冊子) を手に入れておくこと	



科目名	空港業務概論（前期 30 時間（90 分/コマ）） <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">必修</span> ・選択
担当教員	林 徹也（実務経験：空港グランドスタッフ 32 年 客室乗務員 3 年）
学科・学年	国際エアライン科 1 年
講義概要 （到達目標 及び 授業の方法）	航空の基礎となる空港、飛行機、旅客、接客について学び、航空会社と航空業界の関連企業の研究をし、学生の視野を広げる。  学生自身が、自分の興味のある分野を知り、それに向い準備をし、学生のプロ意識を構築する。  講師作成パワーポイント、DVD を使用し、講義、Q&A、ディスカッションで、授業を進めます。
学修内容 （授業計画） 90 分/コマ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 授業オリエンテーション、講師実務経歴と航空業界の仕事イントロダクション</li> <li>2. 学生自己紹介 ～現在の航空業界での志望を含む～</li> <li>3. 空港の色々な仕事 1（航空会社、ハンドリング会社、空港会社 etc）</li> <li>4. 空港基礎編（搭乗手続きの流れ、施設、滑走路、誘導路、管制塔 etc）</li> <li>5. 飛行機研究 歴史、部位の名称、座席研究（Bassinet, Emex seat）</li> <li>6. 2 大航空機メーカー ボーイング vs エアバス、B787 と中部の繋がり</li> <li>7. 日本の空港 1 主要空港 航空に必要な地理</li> <li>8. 日本の空港 2 セントレア研究、コロナ時代の取り組み DVD</li> <li>9. 日本の空港 3 “エコな AIRPORT” 関西空港の SDGs の取り組み</li> <li>10. 日本の航空会社（3 カテゴリー）、世界の航空会社</li> <li>11. 航空用語、世界の航空組織 IATA ICAO, ICAO アルファベット、空港コード</li> <li>12. DVD 鑑賞 1</li> <li>13. DVD 鑑賞 2 Q&amp;A ディスカッション</li> <li>14. 世界の空港</li> <li>15. 空港の色々な仕事 2 グラハン、AIC, セキュリティ、Fueller, 空港の車両</li> </ol>
使用テキスト ・教材等	講師作成 パワーポイント資料、航空業界の DVD
成績評価方法 及び 基準	20% 出席、授業パフォーマンス/ 80% 定期試験 計 100%とし、60%以上で合格
授業時間外 に必要な 学修内容	日常生活（アルバイトなど）において、意識して “人と接する” ことを心がけて頂きたいと思います。
履修に 当たっての 留意点	ノート持参で、メモを取る習慣をつけて頂きたいと思います。

科目名	空港業務概論（後期 30 時間（90 分/コマ）） <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">必修</span> ・選択
担当教員	林 徹也（実務経験：空港グランドスタッフ 32 年 客室乗務員 3 年）
学科・学年	国際エアライン科 1 年
講義概要 （到達目標 及び 授業の方法）	航空の基礎となる空港、飛行機、旅客、接客について学び、航空会社と航空業界の関連企業の研究をし、学生の視野を広げる。  学生自身が、自分の興味のある分野を知り、それに向い準備をし、学生のプロ意識を構築する。  講師作成パワーポイント、DVD を使用し、講義、Q&A、ディスカッションで、授業を進めます。
学修内容 （授業計画） 90 分/コマ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. グランドスタッフ 1 チェックイン 航空券 搭乗券</li> <li>2. グランドスタッフ 2 ボーディング（PBB 沖止めの搭乗）</li> <li>3. グランドスタッフ 3 到着、BAG ハンドリング（クレームハンドリング）OB</li> <li>4. CREW 1（Tech crew / Cabin crew）</li> <li>5. CREW 2（Cabin crew 2 大 Role）</li> <li>6. グランドスタッフ、クルー 実務（チェックイン会話、アナウンス）</li> <li>7. SPCL PAX（MAAS, UM、ASSIST 必要な PAX）</li> <li>8. CATERER 機内食会社 1 機内食歴史、CATERER の仕事</li> <li>9. CATERER 機内食会社 2 SPML, コラボ機内食、宗教と機内食</li> <li>10. 貨物 CARGO、フライトオペレーション航務</li> <li>11. 航空業界の歴史 ～航空業界が直面した出来事～</li> <li>12. 1 年の総まとめ Q&amp;A</li> <li>13. バードストライクの取り組み、空の”魔の 11 分“、Bomb Threat</li> <li>14. DVD 鑑賞</li> <li>15. DVD 鑑賞 ディスカッション</li> </ol>
使用テキスト ・教材等	講師作成パワーポイント、航空業界 DVD
成績評価方法 及び 基準	20% 出席、授業パフォーマンス/ 80% 定期試験 計 100%とし、60%以上で合格
授業時間外 に必要な 学修内容	日常生活（アルバイト等）において、意識して “人に接する” ことを心がけて頂きたいと思います。
履修に 当たっての 留意点	ノート持参で、メモを取る習慣をつけて頂きたいです。

科目名	アライン業界研究 (CA) II (前期 15 時間 (45 分/コマ)) 必修・ <input type="checkbox"/> 選択
担当教員	和田 香織 (実務経験: 全日本空輸株式会社にて 8 年 4 ヶ月、客室乗務員業務に携わる)
学科・学年	国際エアライン科 2 年
講義概要 (到達目標 及び 授業の方法)	この授業は客室乗務員になる為に必要な知識を得る事を目的としています。 1 年間で得た知識を活かし、実践の場で活用できるスキルを身につけます。 サービスに必要な心遣いは何かを考え、おもてなしの心を養います。 更に、お客様トラブル時の心構えや、対応方法なども学び、現場に出た際に必要なスキルを得ます。 また、客室乗務員が実践するワンランク上の美しい立ち居振る舞いや言葉遣いを学びます。(講義)
学修内容 (授業計画) 45 分/コマ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. オリエンテーション</li> <li>2. ドリンクサービスについて</li> <li>3. ドリンクサービス実践</li> <li>4. ミールサービスについて</li> <li>5. ミールサービス実践</li> <li>6. 機内英会話</li> <li>7. 機内英会話実践</li> <li>8. トータルサービスロールプレイ</li> <li>9. 飛行機について(ボーイング)</li> <li>10. 飛行機について(エアバス)</li> <li>11. お客様トラブル</li> <li>12. お客様トラブル実践</li> <li>13. 配慮を必要とするお客様</li> <li>14. 配慮を必要とするお客様対応実践</li> <li>15. 前期振り返り</li> </ol>
使用テキスト ・教材等	授業時に担当者が作成し、その都度配布する資料を使用する。 その他必要な資料については都度指示する。
成績評価方法 及び 基準	筆記試験において 100 点満点で採点し、60 点以上を合格とする。
授業時間外 に必要な 学修内容	指示された事柄に関する関係資料の収集と、情報のまとめを作成すること。 事前準備と振り返りが必要。
履修に 当たっての 留意点	収集した情報を必ず発表し、質疑応答時には積極的に参加すること。

科目名	エアライン業界研究 (CA) II (後期 15 時間 (45 分/コマ)) 必修・ <input type="checkbox"/> 選択
担当教員	和田 香織 (実務経験: 全日本空輸株式会社にて 8 年 4 ヶ月、客室乗務員業務に携わる)
学科・学年	国際エアライン科 2 年
講義概要 (到達目標 及び 授業の方法)	この授業は客室乗務員になる為に必要な知識を得る事を目的とする。 今までの知識を結集し、現場で活用できる知識を幅広く学びます。 どのような状況でも美しい立ち居振る舞いを心掛け、魅力あふれる人材となるよう言葉遣いも定着させます。 2年間の集大成として、サービス業に携わるものとしての心遣いやおもてなしの心を深化させていきます。(講義)
学修内容 (授業計画) 45 分/コマ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 出入国審査について</li> <li>2. 検疫</li> <li>3. 税関</li> <li>4. 危険物について</li> <li>5. アルコールについて</li> <li>6. 国際線ファーストクラスについて</li> <li>7. 世界の航空会社について</li> <li>8. 外資系航空会社について</li> <li>9. 外資系航空会社概要</li> <li>10. ビジネスクラスサービス搭乗からお出迎え</li> <li>11. ワンランク上のサービスについて</li> <li>12. 機内アナウンスについて</li> <li>13. 機内アナウンス実践</li> <li>14. 天気</li> <li>15. 1 年を振り返って</li> </ol>
使用テキスト ・教材等	授業時に担当者が作成し、その都度配布する資料を使用する。 その他必要な資料については都度指示する。
成績評価方法 及び 基準	筆記試験において 100 点満点で採点し、60 点以上を合格とする。
授業時間外 に必要な 学修内容	指示された事柄に関する関係資料の収集と、情報のまとめを作成すること。 事前準備と振り返りが必要。
履修に 当たっての 留意点	収集した情報を必ず発表し、質疑応答時には積極的に参加すること。

科目名	エアライン業界研究 (GS) II (前期 15 時間 (45 分/コマ)) 必修・ <input type="checkbox"/> 選択
担当教員	加藤 舞 (実務経験：株式会社ドリームスカイ名古屋にて 8 年間グランドスタッフ業務に携わる)
学科・学年	国際エアライン科 2 年
講義概要 (到達目標 及び 授業の方法)	旅客機運送における空港でのグランドスタッフの業務について、これまでの知識を復習し、さらに詳しく知ってもらおう。将来自身が働く姿を想像しながら、様々な接客ケースを想定し、自分だったらどう動くかを考える力を養う。 航空業界の仕組みや基礎知識を学び、GS 業務について理解を深める。(講義)
学修内容 (授業計画) 45 分/コマ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. GS(グランドスタッフ)の仕事・役割について①復習</li> <li>2. GS の仕事・役割について②復習</li> <li>3. 航空会社のサービス ～航空運賃編～</li> <li>4. 航空会社のサービス ～マイレージプログラム編～</li> <li>5. 航空会社のサービス ～プライオリティサービス編～</li> <li>6. アライアンス・コードシェアについて</li> <li>7. 機内食について①</li> <li>8. 機内食について②</li> <li>9. 手荷物・危険品取り扱い</li> <li>10. 出入国書類について (パスポート・VISA)</li> <li>11. コンフィギュレーション (座席配列) について</li> <li>12. エアライン専門用語とブリーフィング</li> <li>13. 空港アナウンス①</li> <li>14. 空港アナウンス②</li> <li>15. 空港アナウンスコンペティション</li> </ol>
使用テキスト ・教材等	ANA グランドスタッフ入門 担当者が作成した資料、動画、パワーポイントを使用
成績評価方法 及び 基準	平常点、確認テスト、定期試験の点数を総合評価 100 点満点で採点し 60 点以上を合格とする
授業時間外 に必要な 学修内容	空港へ行く機会や飛行機に乗る機会をできるだけ多く作り、現場で働く人物や業務をよく観察すること
履修に 当たっての 留意点	就業を意識し、よりプロフェッショナルな心構えで受講すること

科目名	エアライン業界研究 (GS) II (後期 15 時間 (45 分/コマ)) 必修・ <input type="checkbox"/> 選択
担当教員	加藤 舞 (実務経験：株式会社ドリームスカイ名古屋にて 8 年間グランドスタッフ業務に携わる)
学科・学年	国際エアライン科 2 年
講義概要 (到達目標 及び 授業の方法)	グランドスタッフの業務を理解したうえで、現場で実際にどのようなケースがあるかを想定しロールプレイを取り入れ学ぶ。企業の社員としてのマインドや、接客業におけるホスピタリティ、クレーム対応能力を養うことで入社後の働く意欲を高める。 就業に備え、航空業界の仕組みや基礎知識をさらに深く学び、GS 業務について理解とプロフェッショナルの意識を高める。(講義・実習)
学修内容 (授業計画) 45 分/コマ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CS (顧客満足) と ES (雇用満足) ①</li> <li>2. CS と ES②</li> <li>3. GS としてのホスピタリティ (接客に必要な要素)</li> <li>4. ケース別 接客エピソード① グループワーク</li> <li>5. ケース別 接客エピソード② 発表</li> <li>6. クレーム対応①</li> <li>7. クレーム対応②</li> <li>8. シチュエーション別ロールプレイ (チェックイン・GATE・B/C) ①</li> <li>9. シチュエーション別ロールプレイ (チェックイン・GATE・B/C) ②</li> <li>10. シチュエーション別ロールプレイ (チェックイン・GATE・B/C) ③</li> <li>11. 発表</li> <li>12. 発表</li> <li>13. 空港/都市コード・エアライン 3 レター・2 レター総復習①</li> <li>14. 空港/都市コード・エアライン 3 レター・2 レター総復習②</li> <li>15. まとめ</li> </ol>
使用テキスト ・教材等	ANA グランドスタッフ入門 担当者が作成した資料、動画、パワーポイントを使用
成績評価方法 及び 基準	実技、定期試験の点数を総合評価 100 点満点で採点し 60 点以上を合格とする
授業時間外 に必要な 学修内容	空港へ行く機会や飛行機に乗る機会をできるだけ多く作り、現場で働く人物や業務をよく観察すること
履修に 当たっての 留意点	感動したサービスや残念なサービスについて、接客を受ける側の目線で日頃から意識した生活をおくること