

科目名	接客マナー I (前期 30 時間 (90 分/コマ))	必修・選択
担当教官	中根美沙 (実務経験: 北海道国際航空(株)、(株)エアージャパン とともに客室乗務職)	
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>グラウンドスタッフ・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。</p> <p>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、実践も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。(講義)</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	秘書検定2級よく出る問題! 集中レッスン、秘書検定実問題集2級	
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、相手の立場に立っ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))	必修 選択
担当教官	中根美沙 (実務経験: 北海道国際航空(株)、(株)エアージャパン とともに客室乗務職)	
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>グラウンドスタッフ・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や行動が出来るように学習を進めていく。</p> <p>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、実践も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。(講義)</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	秘書検定2級よく出る問題! 集中レッスン、秘書検定実問題集2級	
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。	
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、相手の立場に立っ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））	必修・選択
担当教官	中根美沙（実務経験：北海道国際航空(株)、(株)エアージャパン とともに客室乗務職）	
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>グラウンドスタッフ・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。</p> <p>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。（講義）</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	秘書検定2級よく出る問題！集中レッスン、秘書検定実問題集2級	
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、相手の立場に立って物事を捉え、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））	必修 選択
担当教官	中根美沙（実務経験：北海道国際航空(株)、(株)エアージャパン とともに客室乗務職）	
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や行動が出来るように学習を進めていく。</p> <p>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。（講義）</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	秘書検定2級よく出る問題！集中レッスン、秘書検定実問題集2級	
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、相手の立場に立って物事を捉え、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)) <b>必修</b> ・選択
担当教官	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) 90 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. 国内にある航空会社について</li> <li>4. 会社概要 JAL</li> <li>5. 会社概要 ANA</li> <li>6. 客室乗務員の 1 日の仕事の流れ</li> <li>7. 身だしなみ・第一印象の重要性</li> <li>8. 会社概要 スターフライヤー・ソラシドエア</li> <li>9. 会社概要 スカイマーク・エアドゥ・フジドリーム</li> <li>10. 保安業務について</li> <li>11. 美しい立ち居振る舞い・言葉遣い</li> <li>12. 機内サービスについて</li> <li>13. 機内サービス比較</li> <li>14. 自己管理・時間管理の重要性</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	接客マナーⅡ（後期 30 時間（90 分/コマ））	必修 選択
担当教官	中根美沙（実務経験：北海道国際航空(株)、(株)エアージャパン とともに客室乗務職）	
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>グラウンドスタッフ・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。</p> <p>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。（講義）</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	秘書検定2級よく出る問題！集中レッスン、秘書検定実問題集2級	
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、相手の立場に立って物事を捉え、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) II (前期 15 時間 (45 分/コマ)) 必修・選択
担当教官	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 年間で得た知識を生かし、実践の場で活用できるスキルを身に着けます。 サービスに必要な心遣いはいかかを考へ、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) 90 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. お客様トラブル</li> <li>9. お客様トラブル実践</li> <li>10. 配慮を必要とするお客様</li> <li>11. 配慮を必要とするお客様対応実践</li> <li>12. ビジネスクラスサービス</li> <li>13. ワンランク上のサービスについて</li> <li>14. 搭乗からお出迎え</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・選択
担当教官	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、現場での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) 90 分/コマ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. アルコールについて</li> <li>2. 機内アナウンスについて</li> <li>3. 機内アナウンス実践</li> <li>4. 国際線ファーストクラスについて</li> <li>5. 世界の航空会社について</li> <li>6. 外資系航空会社について</li> <li>7. 外資系航空会社概要</li> <li>8. 幹線とローカル線について</li> <li>9. 就航地について</li> <li>10. スターアライアンス</li> <li>11. ワンワールド</li> <li>12. 航空航路</li> <li>13. 天気</li> <li>14. 接客してみよう</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) I (前期 15 時間 (45 分/コマ)) 必修・選択
担当教官	加藤 舞 (実務経験: 株式会社ドリームスカイ名古屋にて 7 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) 90 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	ANA 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	平常点、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	航空機を利用し、これまでに受けたサービスについて整理しておくこと 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
担当教官	加藤 舞 (実務経験: 株式会社ドリームスカイ名古屋にて 7 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) 90 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. 確認テスト I</li> <li>8. 空港アナウンス①</li> <li>9. 空港アナウンス②</li> <li>10. アナウンス発表会</li> <li>11. アナウンス発表会</li> <li>12. 採用試験について</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	ANA 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	<p>平常点、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</p>
授業時間外 に必要な 学修内容	<p>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</p>
履修に 当たっての 留意点	<p>空港や旅行カウンターへ立ち寄り、航空会社の時刻表を手に入れておくこと</p>

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・選択
担当教官	加藤 舞 (実務経験:株式会社ドリームスカイ名古屋にて7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) 90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. GSをとりまく仕事 (CIQ・グランドハンドリング・整備・貨物)</li> <li>4. GSを取り巻く仕事 (CA・パイロット・セールス・予約)</li> <li>5. 航空会社のサービス ～航空運賃編～</li> <li>6. 航空会社のサービス ～マイレージプログラム編～</li> <li>7. 航空会社のサービス ～プライオリティサービス編～</li> <li>8. アライアンス・コードシェアについて</li> <li>9. 機内食について</li> <li>10. 時刻表を読み解く</li> <li>11. 手荷物について</li> <li>12. 出入国書類について</li> <li>13. コンフィギュレーション (座席配列) について</li> <li>14. 航空アルファベット</li> <li>15. エアライン専門用語</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、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	サービス介助士の資格を持っている学生は内容を復習しておくこと

科目名	エアライン業界研究(GS)Ⅱ（後期 15時間（45分/コマ）） <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">必修</span> ・選択
担当教官	加藤 舞（実務経験：株式会社ドリームスカイ名古屋にて7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。（講義・実習）
学修内容 （授業計画） 90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、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	嬉しかったことや感動したサービス、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こと

科目名	空港業務概論（前期 30 時間（90 分/コマ）） 必修・選択
担当教官	加藤 舞（実務経験：株式会社ドリームスカイ名古屋にて 7 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）	航空業界の仕組みを理解する。 旅客機を飛ばすために関わる機関や航空規則について正しい知識を身に付ける。 航空業界ではどのような仕事があり、企業がどのような人材を求めているかを探るとともに、将来客室乗務職やグランドスタッフ業務といった、航空業界で働く意欲に結び付ける。（講義）
学修内容 （授業計画） 90 分/コマ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 航空業界を知る</li> <li>2. 航空業界の仕事の流れ</li> <li>3. 飛行機を飛ばすために（各部署作業工程図）</li> <li>4. 航空業界の仕事①</li> <li>5. 航空業界の仕事②</li> <li>6. 航空業界の仕事③</li> <li>7. 航空業界の仕事④</li> <li>8. CIQ（税関・入国審査・検疫）①</li> <li>9. CIQ（税関・入国審査・検疫）②</li> <li>10. 旅客運送のプロセス（出発→到着→飛行機が到着するまで）①</li> <li>11. 旅客運送のプロセス（出発→到着→飛行機が到着するまで）②</li> <li>12. 飛行機を飛ばすために（各部署作業工程図）</li> <li>13. 確認テストⅡ</li> <li>14. まとめ</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、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	日本や世界の地理、都市についてしっかりと予習をしておくこと

科目名	空港業務概論（後期 30 時間（90 分/コマ）） 必修・選択
担当教官	加藤 舞（実務経験：株式会社ドリームスカイ名古屋にて 7 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）	航空業界の仕組みを理解する。 旅客機を飛ばすために関わる機関や航空規則について正しい知識を身に付ける。 航空業界ではどのような仕事があり、企業がどのような人材を求めているかを探るとともに、卒業後の進路である客室乗務職やグランドスタッフ業務といった、航空業界で働く意欲に結び付ける。また、実際に航空業界で使用されている空港コードや都市コードの 3 レター、2 レターを覚え、将来の業務に役立てる。（講義）
学修内容 （授業計画） 90 分/コマ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 日本の空港・都市①</li> <li>2. 日本の空港・都市②</li> <li>3. 世界の空港・都市①</li> <li>4. 世界の空港・都市②</li> <li>5. 時差について</li> <li>6. 確認テスト I</li> <li>7. 日本の航空会社</li> <li>8. 世界の航空会社</li> <li>9. 確認テスト II</li> <li>10. 航空アルファベット</li> <li>11. エアライン専門用語</li> <li>12. IATA と ICAO の役割</li> <li>13. Tariff Conference Area (TC) について</li> <li>14. まとめ</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、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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ 航空会社について研究、下調べをすること</li> </ul>
履修に 当たっての 留意点	日本や世界の地理、都市についてしっかりと予習をしておくこと

科目名	プレゼンテーションⅡ（前期 30時間（90分/コマ）） <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">必修</span> ・選択
担当教官	加藤 舞（実務経験：株式会社ドリームスカイ名古屋にて7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）	客室乗務員、グランドスタッフなどの採用面接に備え、自身を魅力的に素敵に表現できるようトレーニングをする。接客の5原則に基づき、良い第一印象を身に付けるとともに、テーマに沿って自分の考えを自分の言葉で語れる姿を目指す。プレゼンテーション（発表）では、フィードバックを重ね、自身を客観的に評価することで表現力を磨く。（講義）
学修内容 （授業計画） 90分/コマ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接客の5原則について</li> <li>2. 話し方トレーニング① 声・表情（復習）</li> <li>3. 話し方トレーニング② 言葉遣い（復習）</li> <li>4. 自己PR① 接客の5原則を意識して1分間</li> <li>5. 自己PR②</li> <li>6. フィードバック</li> <li>7. 企業研究（グループワーク）</li> <li>8. 企業研究（グループワーク）</li> <li>9. 発表・Q&amp;A・フィードバック</li> <li>10. 発表・Q&amp;A・フィードバック</li> <li>11. 自分の好きを素敵に表現①</li> <li>12. 自分の好きを素敵に表現②</li> <li>13. 模擬面接（前期末試験）</li> <li>14. 模擬面接（前期末試験）</li> <li>15. まとめ</li> </ol>
使用テキスト ・教材等	担当者が作成した資料
成績評価方法 及び 基準	定期試験（実技）を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	日々の生活において、自分の意見を持ち積極的に発言するよう意識する 感じの良い表情・話し方・立ち居振る舞いを心がける
履修に 当たっての 留意点	指定日はスーツ着用のこと

科目名	プレゼンテーションⅡ（後期 30時間（90分/コマ）） <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">必修・選択</span>
担当教官	加藤 舞（実務経験：株式会社ドリームスカイ名古屋にて7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）	客室乗務員、グランドスタッフなどの採用面接に備え、自身を魅力的に素敵に表現できるようトレーニングをする。接客の5原則に基づき、良い第一印象を身に付けるとともに、テーマに沿って自分の考えを自分の言葉で語れる姿を目指す。プレゼンテーション（発表）では、フィードバックを重ね、自身を客観的に評価することで表現力を磨く。後期はGDをリマインドし、グループでの発表の機会も多く取り入れる。（講義）
学修内容 （授業計画） 90分/コマ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. グループディスカッション（GD）について（復習）</li> <li>2. 社会人と学生の違い（GD）</li> <li>3. 商品企画・プロデュース（GD）</li> <li>4. 卒業後の自分と向き合う①</li> <li>5. 卒業後の自分と向き合う②</li> <li>6. 入社後のビジョン①新入社員・入社3年目</li> <li>7. 入社後のビジョン②入社5年目・10年目</li> <li>8. 入社後のビジョン③発表</li> <li>9. フィードバック</li> <li>10. 仕事以外で成し遂げたいこと① プライベート編</li> <li>11. 仕事以外で成し遂げたいこと② 自己啓発編</li> <li>12. 卒業試験説明・テーマ選択</li> <li>13. 卒業試験（プレゼンテーション）</li> <li>14. 卒業試験（プレゼンテーション）</li> <li>15. まとめ</li> </ol>
使用テキスト ・教材等	担当者が作成した資料
成績評価方法 及び 基準	定期試験（実技）を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	日々の生活において、自分の意見を持ち積極的に発言するよう意識する 感じの良い表情・話し方・立ち居振る舞いを心がける
履修に 当たっての 留意点	指定日はスーツ着用のこと