

エアポート・サービス科(1年次)教育課程

2023(R5)年度用

エアポート・サービス科キャビンアテンダント・グランドスタッフコース(1年次)教育課程(履修規程第2条別表)

区分	科目	単位数	授業時数	通年科目	半期科目		集中講義科目	定期試験の受験資格		必要修得時数
					前期	後期		講義科目	実験又は実習科目	
一般科目	人 間 学 I	2	30	○				○		授業を履修し、試験に合格した科目(修得科目)の授業時数の合計が960時数以上であること
	接遇・ホスピタリティ概論 I	4	60	○				○		
	S P I 対 策 - 1	2	30		○			○		
	S P I 対 策 - 2	2	30			○		○		
	キャリアプランニング	2	30			○		○		
	T O E I C I	4	60	○				○		
	英 会 話 I	12	180	○				○		
	中 国 語 I	2	30		○			○		
	日 本 語 (選 択)	(12)	(180)				○	○		
専門科目	空 港 サ ー ビ ス 入 門	2	30				○	○		
	インターンシップ教育(基礎)	4	180				○		○	
	空 港 業 務 知 識 I	2	30		○			○		
	エアポートサービス I	4	60	○				○		
	接遇・ホスピタリティ I - C	2	30			○		○		
	接遇・ホスピタリティ I - G	2	30			○		○		
	サ ー ビ ス 介 助	2	30		○			○		
	選 択	インターンシップ教育(応用)	(4)	(180)				○		
キャビンアテンダント・グランドスタッフ接遇力(応用)		(12)	(180)				○	○		
計		52(60)	1020							960以上

2023 シラバス(科目概要・授業計画)

科目区分 一般科目		学科・コース名 エアポートサービス科 キャビンアテンダント・グラウンドスタッフコース		開講時期	1年次	通年
授業科目名	人間学 I	担当教員名	赤塚 かおり ・ 就職キャリア支援センター ・ 学生支援課 (1～5,9～13,15回) (6～8回) (14回)			
授業形態	講義	授業時数	30	単位数	2	選択必修区分 必修
授業概要 (目的・テーマ等) (150文字程度)	学生一人一人が教育理念を理解し、目標に向かって大切な時間を過ごしていくために心掛けて欲しい事項、および自分のキャリアデザインを実現するために必要な自己分析や企業研究等の方法、考え方等を講義、グループディスカッション、講演会、奉仕活動などを通して学ぶ。					
到達目標 (150文字程度)	本校の教育理念「技術者たる前に良き人間たれ」を十分理解し、規則正しい生活習慣を身につけ、ルールを遵守する。 自分のキャリアデザインを描く。自分の強みを発見し、発信することができる。 仕事の価値観をつかみキャリアデザインの実現に生かす。					
評価方法	定期試験			その他の評価方法		
	筆記試験	レポート	課題レポート	取り組み姿勢		
			80%	20%		
教員実務経験	—					
学生へのメッセージ (150文字程度)	人間学を通じ、自分の夢を実現させ幸せになるためには具体的にどのようにすれば良いのか考えて行動する習慣を身に付けてください。また、自分のキャリアデザインを実現するために自分と会社についてよく知り、自分にとって的確な会社選びができるよう積極的に取り組んでください。					
教科書	書名	人間学		書名		
	書名	社会人基礎力講座		書名		
参考書	書名			書名		
	書名			書名		

授業計画 (各回ごとの項目と内容について) ※実施時期は適宜設定		
回=90分	項目	内容
1	教育理念	(1)教育理念、ディプロマ・ポリシー(2)学園・学校の歩み
2		
3	勉学開始に当たり	(1)キャリア・デザインとキャリア形成(2)基礎学力と生活習慣(3)英語の必要性(4)学内ルールの遵守(5)犯してはならないこと、注意したいこと
4	人間性と人生	(1)人生の出発点、(2)自己実現の欲求、(3)コミュニケーションによって開く未来
5		
6※	キャリアデザイン	ガイダンス1
7※		ガイダンス2
8※		ガイダンス3
9		(1)就職活動を成功させるために (2)自己分析 (3)職種・業界研究 (4)履歴書・業界研究 (5)企業採用試験
10		
11※	グループディスカッション	グループディスカッション
12※		
13※	講演会など	外部講師等による講演または学科教員による講義
14※	コンプライアンス	コンプライアンス
15※	奉仕作業	清掃活動など

2023 シラバス(科目概要・授業計画)

科目区分		一般科目							
学科・コース名		エアポートサービス科 キャビンアテンダント・グラウンドスタッフコース				開講時期	1年次	通年	
授業科目名		接客・ホスピタリティ概論Ⅰ		担当教員名	赤塚 かおり ・ 井戸 法子				
授業形態		講義	授業時数	60	単位数	4	選択必修区分	必修	
授業概要 (目的・テーマ等) (150文字程度)		ホスピタリティ業におけるプロフェッショナルを育成するため、ホスピタリティの概念及びサービス業に携わる人材に求められる接客・接遇の基礎を学び、演習を通して実践的な接客・接遇の基礎的技能を定着させる。							
到達目標 (150文字程度)		ホスピタリティ・サービスの本質を歴史や理論から理解し、組織を理解した上で具体的なシチュエーションにおいて体现し、その場合の相応しいアウトプットが積極的に実践できる様にする。							
評価方法		定期試験	その他の評価方法						
		レポート	授業ワーク						
		70%	30%						
教員実務経験		外資系ホテル及び法人研修コンサルティング会社での実務経験							
学生へのメッセージ (150文字程度)		形式やマニュアルだけにとらわれない、お客様にとって心地良いサービスが提供できるサービスのプロフェッショナルになれる様、多角的に学んで行きましょう。							
教科書		書名	マナー&プロトコルの基礎知識			書名			
		書名	ゼロから教えて接客・接遇			書名			
参考書		書名				書名			
		書名				書名			

授 業 計 画 (各回ごとの項目と内容について)			
回=90分	項目	内容	
1	ホスピタリティ セオリー	講義概要、修学目的説明、ホスピタリティとは・自身の社会的スキル尺度を知る	
2		マーケティング(サービスとリレーションシップ)・サービスリカバリー	
3		顧客満足と従業員満足	
4		自己のパーソナリティを測る	
5	接遇者の心構え	身だしなみ、表情・笑顔、挨拶、姿勢、立ち居振る舞い、歩き方	
6			
7			
8	接遇者の言葉遣い	敬語、接遇用語、クッション言葉	
9			
10	接遇者の聴き方	傾聴、質問力	
11			
12	接遇者の伝え方	ボイストレーニング、呼吸、滑舌、トーン、スピード	
13			
14	ホスピタリティ英語	お客様に「伝わる」スピーキング	
15		お客様を理解するリスニング	
16	メイクレッスン	プロのメイクアップアーティストからそれぞれの個性に合った接遇者のメイクを学ぶ	
17			
18	話し方演習	話の組み立て①(PREP法で話す)	
19		話の組み立て②(ローコンテキストで話す)	
20		スピーチ作成①(自己PR・自己分析・キャリアビジョン)	
21		スピーチ演習①	
22	面接演習	好印象を与えるコミュニケーションⅡ①面接演習(第一印象づくり 入室～自己紹介)	
23		好印象を与えるコミュニケーションⅡ②面接演習(話し方 自己PR)	
24		好印象を与えるコミュニケーションⅡ③面接演習(言葉遣い 志望動機)	
25		好印象を与えるコミュニケーションⅡ④面接演習(入室～面接～退室)	
26		好印象を与えるコミュニケーションⅡ⑤面接演習(総合演習)	
27		好印象を与えるコミュニケーションⅡ⑥面接演習(総合演習)	
28	就職活動のマナー	身分証明写真	
29		企業説明会について	
30		オンライン面接対策	

2023 シラバス(科目概要・授業計画)

科目区分 一般科目

学科・コース名	エアポートサービス科 キャビンアテンダント・グラウンドスタッフコース				開講時期	1年次 前期	
授業科目名	SPI対策 - 1			担当教員名	田中 希代子		
授業形態	講義	授業時数	30	単位数	2	選択必修区分	必修
授業概要 (目的・テーマ等) (150文字程度)	1. 就職試験において広く実施されている能力・適性検査対策として、非言語分野を中心にSPI3演習を実施する。 2. SPI演習を通じて、数的能力を中心に、基礎的能力の向上を図り、各種問題に対処する際の考え方を理解する。						
到達目標 (150文字程度)	現行の就職試験で実施されているSPI3の非言語分野における基礎的なレベルの能力の定着を図る。基礎的なレベルの能力の定着を図り、確実な点数取得につなげることを目標とする。						
評価方法	定期試験		その他の評価方法				
	筆記試験	レポート					
	100%						
教員実務経験	－						
学生へのメッセージ (150文字程度)	就職対策としての取り組みにとどまらず、社会人としての一般常識となる基礎能力の向上を図る意識を持って、自主的かつ積極的な取り組みを期待する。						
教科書	書名	文系学生のためのSPI3完全攻略問題集2025年度版			書名	高橋書店	
	書名				書名		
参考書	書名	一般常識&SPI			書名	あつという間にまるわかり！一般常識	
	書名	あつという間にまるわかり！SPI問題集			書名		

授業計画 (各回ごとの項目と内容について)		
回=90分	項目	内容
1	SPI対策演習	オリエンテーション(本講義全般の内容・構成及び意義・目的の説明)、四則演算
2		小数、分数の計算
3		方程式
4		割合・比
5		損益算
6		仕事算
7		濃度算
8		速さ
9		
10		場合の数、確率
11		命題
12		集合
13		推論
14		判断推理
15		総合演習問題

2023 シラバス(科目概要・授業計画)

科目区分 一般科目

学科・コース名	エアポートサービス科 キャビンアテンダント・グラウンドスタッフコース				開講時期	1年次	後期
授業科目名	SPI対策 - 2			担当教員名	田中 希代子		
授業形態	講義	授業時数	30	単位数	2	選択必修区分	必修
授業概要 (目的・テーマ等) (150文字程度)	1. 就職試験において広く実施されている能力・適性検査対策として、言語分野を中心にSPI3演習を実施する。 2. SPI3内容に加え、一般教養・時事問題・国内海外地理の知識を習得する。						
到達目標 (150文字程度)	現行の就職試験で実施されているSPI3の言語分野における基礎的なレベルの能力の定着を図る。また、一般教養・ニュース・地理分野への関心を高め、社会人としての基礎知識習得につなげることを目標とする。						
評価方法	定期試験		その他の評価方法				
	筆記試験	レポート					
	100%						
教員実務経験	－						
学生へのメッセージ (150文字程度)	就職対策としての取り組みにとどまらず、社会人としての一般常識となる基礎能力の向上を図る意識を持って、自主的かつ積極的な取り組みを期待する。						
教科書	書名	文系学生のためのSPI3完全攻略問題集2025年度版			書名	高橋書店	
	書名				書名		
参考書	書名	ドリル式一般常識問題集2023年度版			書名		
	書名				書名		

授業計画 (各回ごとの項目と内容について)		
回=90分	項目	内容
1	SPI対策演習 (非言語)	オリエンテーション(本講義全般の内容・構成及び意義・目的の説明)、前期振り返り
2		判断推理
3		資料の読み取り
4		物流
5		ブラックボックス
6		グラフと領域
7	SPI対策演習 (言語)	空間把握
8		二語の関係、熟語の成り立ち、語句の用法
9		長文読解、文章の並べ替え
10	一般常識	時事問題・ニュース
11		ことわざ・慣用句・格言・名言
12		社会科学
13		漢字の読み書き
14		国内地理・世界地理
15	まとめ	総合演習問題

2023 シラバス(科目概要・授業計画)

科目区分		一般科目							
学科・コース名	エアポートサービス科 キャビンアテンダント・グラウンドスタッフコース				開講時期	1年次 後期			
授業科目名	キャリアプランニング			担当教員名	井戸 法子				
授業形態	講義	授業時数	30	単位数	2	選択必修区分	必修		
授業概要 (目的・テーマ等) (150文字程度)	就職活動の前提となる全国の航空系企業の研究と志望企業選定に関わる指導、ならびに就職選考試験に求められるエントリーシート・履歴書の作成要領、及び面接対策等に関わる包括的な就職指導を行う。								
到達目標 (150文字程度)	就職活動を円滑かつ着実に進める為、全国の各企業の特性や求められるレベルに応じた自己の改善課題を把握の上、 各自の自主的かつ主体的な取り組みを進めることで、志望企業応募の準備を行うことを目標とする。								
評価方法	定期試験		その他の評価方法						
	レポート	授業状況							
	50%	50%							
教員実務経験	エアラインの空港実務経験								
学生へのメッセージ (150文字程度)	就職は専門学校入学の最大の目的であり、就職選考は人生で最も重要な節目の一つとなることを自覚の上、しっかりとした自らの意志を持って取り組み、就職に向けた着実な準備を行って頂きたい。								
教科書	書名				書名				
	書名				書名				
参考書	書名				書名				
	書名				書名				

授業計画 (各回ごとの項目と内容について)		
回=90分	項目	内容
1	オリエンテーション	本講義全般の内容・構成及び意義・目的の説明
2	志望企業の研究	全国航空系企業の研究
3	エントリーシートの準備・作成	エントリーシート①: 自己分析
4		エントリーシート②: 自己PR
5		エントリーシート③: 志望動機
6		エントリーシート④: エントリーシート演習
7		エントリーシートまとめ
8	履歴書の準備・作成	履歴書①
9		履歴書②
10		履歴書まとめ
11	面接対策	面接対策①
12		面接対策②
13		面接対策③
14	フォローアップ	上記各課題のフォローアップ
15	まとめ	本講義の総括

2023 シラバス(科目概要・授業計画)

科目区分		一般科目						
学科・コース名		エアポートサービス科 キャビンアテンダント・グラウンドスタッフコース				開講時期	1年次	通年
授業科目名		TOEIC-I		担当教員名	那須 まゆみ			
授業形態		講義	授業時数	60	単位数	4	選択必修区分	必修
授業概要 (目的・テーマ等) (150文字程度)		航空業界に就職する際、及び就職後も高得点を求められるTOEICのリスニング・リーディング能力向上を目指す。						
到達目標 (150文字程度)		TOEIC 600点以上						
評価方法		定期試験		その他の評価方法				
		筆記試験	レポート	小テスト	授業姿勢			
		80%		10%	10%			
教員実務経験		大学・企業での各種TOEIC講座担当						
学生へのメッセージ (150文字程度)		卒業するまでに600点を取ることを目標に、「継続は力なり」・・・これを信じてひたすら勉強してください。今こそ、学ぶ時です。						
教科書		書名	世界一わかりやすいTOEICテストの授業			書名	TOEIC TEST英単語 出るとこだけ	
		書名	TOEICテスト中学文法で600点			書名		
参考書		書名				書名		
		書名				書名		

授業計画 (各回ごとの項目と内容について)		
回=90分	項目	内容
1	1. 導入 Part 1	解放テクニック把握
2		基本語彙 数字
3	2. Part 2 基礎1	質問の種類
4	名詞	名詞の働き形・種類
5	3. Part 3 基礎1	会話文
6	代名詞	代名詞の開 種類
7	4. Part 4 基礎1	説明文
8	名詞	実践問題
9	5. Part 1 基礎2	人物・物 描写
10	代名詞	実践問題
11	6. Part 2 基礎2	疑問文
12	Part 5	傾向と対策
13	7. Part 3 基礎2	図形問題
14	Part 6	傾向と対策
15	8. Part 4 基礎2	図形問題
16	Part 7	Single Passage
17	9. Part 1 応用	人物動作
18	Part 7	Double Passage
19	10. Part 2 応用	依頼・許可
20	Part 7	Triple Passage
21	11. Part 3 応用	会話文の意味
22	会話表現	空港 案内
23	12. Part 4 応用	場面の把握
24	会話表現	TEL 接待
25	会話表現	提案 謝罪
26	13. 総合問題	心得 時間管理
27		語彙
28		読解テクニックと暗記
29		模試問題
30		模試問題

2023 シラバス(科目概要・授業計画)

科目区分	一般科目							
学科・コース名	エアポート・サービス科			キャビンアテンダント・グラウンドスタッフコース			開講時期	1年次 通年
授業科目名	英会話I			担当教員名	Oribe Bryn / Lindley James Patrick			
授業形態	講義	授業時数	180	単位数	12	選択必修区分	必修	
授業概要 (目的・テーマ等) (150文字程度)	A variety of reading exercises, consisting of differing topics and situations, to strengthen and inspire student confidence. A variety of written exercises and lecture topics, beginning with elementary grammar, advancing as students progress. Building vocabulary sets, beginning with nouns, verbs and adjectives. Thereafter, moving to set phrases.							
到達目標 (150文字程度)	To increase student reading & listening ability, and language comprehension, to increase their ability to communicate in English. A variety of reading exercises, consisting of differing topics and situations, to strengthen and inspire student confidence. This class includes a Grammar component.							
評価方法	定期試験		その他の評価方法					
	筆記試験	レポート						
	100%							
教員実務経験								
学生へのメッセージ (150文字程度)	Developing reading & listening skills is a leap towards mastering English. Grammar is essential to language, and it is not as difficult as you think! English vocabulary is like Lego, once you understand the “blocks” you can make what you wish!							
教科書	書名	オリジナルプリント教材				書名		
	書名					書名		
参考書	書名					書名		
	書名					書名		

授業計画 (各回ごとの項目と内容について)		
回=90分	項目	内容
1-3	各テーマにつき 以下を実施 (30テーマ×3コマ)	家と部屋
4-6		職業
7-9		交通機関
10-12		外見(人の形容)
13-15		場所
16-18		映画
19-21		音楽
22-24		カレンダー
25-27		天候
28-30		頻度(回数)
31-33		興味のあること
34-36		道の聞き方
37-39		冬(季節)
40-42		1. 会話の実践と応用 外国人との会話の始め方
43-45		2. 文法解説 緊急事態対応
46-48		3. 語彙習得 天気の説明
49-51	進捗に応じて ・小テスト ・英字新聞の読解練習	楽しみ
52-54		週末の出来事
55-57		飛行機旅行
58-60		時間
61-63		電車・地下鉄
64-66		学校
67-69		街
70-72		注文
73-75		外食
76-78		事務所
79-81		お手伝い
82-84		買い物
85-87		近況
88-90		病気

2023 シラバス(科目概要・授業計画)

科目区分		一般科目					
学科・コース名	エアポートサービス科 キャビンアテンダント・グラウンドスタッフコース□				開講時期	1年次	前期
授業科目名	中国語 I			担当教員名	許 賢科		
授業形態	講義	授業時数	30	単位数	2	選択必修区分	必修
授業概要 (目的・テーマ等) (150文字程度)	基礎的な文法点や簡単な日常会話能力を身につけ、将来職場で活用できることを目的とする。						
到達目標 (150文字程度)	中国政府公認「漢語水平試験」(HSK)の1級に合格することを目指す。						
評価方法	定期試験		その他の評価方法				
	筆記試験	レポート					
		100%					
教員実務経験	—						
学生へのメッセージ (150文字程度)	一緒に楽しく中国語を勉強しましょう！ 加油（頑張りましょう）！						
教科書	書名	新基礎からの中国語			書名	朝日出版社	
	書名				書名		
参考書	書名				書名		
	書名				書名		

授 業 計 画 (各回ごとの項目と内容について)		
回=90分	項目	内容
1	発音入門1	声調符号と単母音
2	発音入門2	子音と複母音
3	発音入門3	鼻音とピンインの組み合わせ
4	初級文法1	人称代名詞と動詞“是”
5	初級文法2	指示代名詞と助動詞“的”、一般疑問文
6	初級文法3	日付と述語構文
7	初級文法4	助動詞と省略疑問文、数字
8	初級文法5	動詞“在”“有”と前置詞
9	初級文法6	完了表現
10	初級文法7	反復疑問文
11	初級文法8	動量詞と経験形
12	初級文法9	禁止表現と使役文
13	初級文法10	二重目的語構文と動詞の重ね方
14	初級文法11	結果補語
15	初級文法12	持続形と存現文

2023 シラバス(科目概要・授業計画)

科目区分 一般科目

学科・コース名	エアポートサービス科				キャビンアテンダント・グラウンドスタッフコース		開講時期	1年次	集中
授業科目名	日本語(選択)			担当教員名	赤塚 かおり				
授業形態	講義	授業時数	180	単位数	12	選択必修区分	選択		
授業概要 (目的・テーマ等) (150文字程度)	様々なビジネスシーンで実際に話される口語を取り上げ、ビジネスに必要なコミュニケーション能力を最大限に伸ばすこと、その際に必要とされる基本的な敬語を理解し、上手に使いこなすことを目的とする。また、ビジネスの上でメールを効果的に利用するために、それぞれのメールの特徴を理解し、その特徴に合った使い方とマナーを守ってビジネスメールを書くことを目指す。								
到達目標 (150文字程度)	日本企業で働く際に必要とされる日本語能力を高めるとともに、ビジネスシーンでの習慣やマナー、入社後に遭遇するであろう異文化問題への日本語での課題解決能力を養うことを目標とする。								
評価方法	定期試験		その他の評価方法						
	筆記試験	レポート	取り組み姿勢		レポート				
	80%		10%		10%				
教員実務経験									
学生へのメッセージ (150文字程度)	将来、希望の就職が実現できるように明確な目的意識を持って取り組んでください。								
教科書	書名	中級レベルからの実用ビジネス日本語				書名	プリント教材(敬語・ビジネスメール)		
	書名					書名			
参考書	書名					書名			
	書名					書名			

授 業 計 画 (各回ごとの項目と内容について)		
回=90分	項目	内容
1～4	第1章 挨拶	1.自己紹介をする, 2.人を紹介する, 3.久しぶりに会った時の挨拶, 4.年始年末の挨拶
5～8		5.挨拶の後の短い会話, 6.喜んでもらう会話, 7.慰める言葉, 8.一日の別れの挨拶
9～11		9.しばらく会わない人への挨拶, 10.お礼とおわび, 11.冠婚葬祭
12～16	第2章 電話の対応	1.電話が鳴った時の対応, 2.電話をかける, 3.電話を取る, 4.取り次ぐ, 5.取り次げない場合
17～20		6.本人にかかわって対応する, 7.間違い電話, 8.相手の声や名前がはっきりしない, 9.電話のトラブル
21～24	第3章 依頼	1.依頼する/依頼を受ける, 2.依頼を断る, 3.催促する
25～26	第4章 注文する	1.注文する, 2.予約する
27～30	第5章 誘う	1.誘う/誘いを受ける, 2.誘いを断る, 3.アポイントを取る
31～34	第6章 許可	1.許可を求める/許可する, 2.許可しない, 3.申し出る
35～38	第7章 アドバイス	1.アドバイスする, 2.注意する, 3.禁止する/意義づける
39～44	第8章 情報伝達	1.説明する, 2.報告する, 3.言いわけをする, 4.聞き伝える, 5.聞きだす, 6.不確かなことを言う
45～49	第9章 意見陳述	1.意見を述べる, 2.評価する, 3.希望する, 4.判断/決定する
50～52		5.仮定する, 6.意見を保留する, 7.提案する
53～54	第10章 意見交換	1.説得する, 2.反論する
55～58	第1章 敬語の基本	敬語への入り口, 1.訪問する, 2.簡単に挨拶する, 3.誘う
59～62	第2章 場面別敬語	4.お願いする, 5.断る, 6.申し出る, 7.お詫びする
63～66		8.意見を言う, 9.予約を受ける, 10.サービスの敬語, 11.相談を受ける
67～70		12.スピーチをする, 13.面接を受ける, 14.電話の敬語, 15.インタビューをする
71～74	第3章 敬語まとめ	16.報告をする, 17.司会の敬語, 18.メールの敬語, 敬語のまとめ
75～78	第1章 メールの基本	ビジネスメールの基本構成とマナー(留意点)
79～82	第2章 メールの実践	1.依頼, 2.問い合わせ, 3.確認, 4.回答, 5.通知(社外), 6.案内(社外)
83～86		7.受領, 8.承認, 9.お礼, 10.お詫び, 11.断り, 12.エスカレーション(転送)
87～90		13.通知(社内), 14.案内(社内), 15.報告(社内), 16.申請(社内), 17.挨拶
毎回	上記の他に毎日授業内にて中上級レベルの漢字,語彙を学習する時間を設ける。	

2023 シラバス(科目概要・授業計画)

科目区分		専門科目					
学科・コース名	エアポートサービス科 キャビンアテンダント・グランドスタッフコース				開講時期	1年次	集中
授業科目名	空港サービス入門			担当教員名	井戸 法子 ・ エアポートサービス科全常勤教員		
授業形態	講義	授業時数	30	単位数	2	選択必修区分	必修
授業概要 (目的・テーマ等) (150文字程度)	1. エアポートサービス科で受講する講義概要(スケジュール・内容)について、各担当教官別に入門編として説明を行う。 2. エアポートサービス科で取得を目指す各資格の概要と必要となる知識等について、説明を行う。 3. 航空会社の実務業務並びに今後の講義の基礎となる航空業務の基礎知識(空港3レター・航空会社2レター・航空基礎用語等)を習得する。						
到達目標 (150文字程度)	2年制であるエアポートサービス科の授業カリキュラム全体の構成と各受講科目の位置づけを理解するとともに、就職先企業に必要なとなる航空専門知識・技量を身につけることの重要性を理解する。						
評価方法	定期試験			その他の評価方法			
	筆記試験	レポート	知識確認テスト	100%			
教員実務経験	エアラインでの実務業務経験						
学生へのメッセージ (150文字程度)	航空系企業への入社に向けて必要となる航空専門知識を身につけることが、就職の成果に直結するとの意識を持ち、就職先企業への入社(早期研修開始)までに最短で1年半との短期間となる実情をふまえ、集中した取り組みを期待します。						
教科書	書名				書名		
	書名				書名		
参考書	書名				書名		
	書名				書名		

授業計画 (各回ごとの項目と内容について)			
回=90分	項目	内容	
1	イントロダクション	A科全体概要説明・エアポートサービス科担当教員紹介	赤塚
2	各教員担当科目説明	学科授業科目紹介①(人間学・キャリアプランニング・コミュニケーション実践等)	赤塚
3		学科授業科目紹介②(TOEIC・英検・英会話・中国語・品質管理等)	
4		CA・GSコース全体概要・接遇・ホスピタリティCA・ビジネスマナー・SPI等	田中希
5		空港業務知識・エアポートサービス・サービス介助・接遇・ホスピタリティGS・エアラインビジネス・コンピュータ実践等	井戸
6			
7		GHコース全体概要・グランドハンドリング業務・グランドハンドリング実習・空港業務知識Ⅲ等	田中陽
8			
9		空港業務知識Ⅱ・資格取得対策・国際航空貨物規則・国際航空危険物取扱基礎等	村山
10		カーゴハンドリング業務・航空無線等	小川
11		空港コード(国内)	井戸
12		空港コード(国際)	
13		航空会社コード	
14		航空基礎用語	
15		まとめ	
		知識確認テスト	

2023 シラバス(科目概要・授業計画)

科目区分		専門科目							
学科・コース名		エアポートサービス科 キャビンアテンダント・グラウンドスタッフコース				開講時期	1年次	集中	
授業科目名		インターンシップ教育(基礎)		担当教員名	田中 希代子 ・ (委託先企業)				
授業形態		実習	授業時数	180	単位数	4	選択必修区分	必修	
授業概要 (目的・テーマ等) (150文字程度)		1. 委託先企業の訓練カリキュラムに沿い、空港におけるグラウンドスタッフ(旅客)関連の業務知識を取得する。 2. 空港スタッフとして求められる航空専門知識の取得と関連するランプ・カーゴ・オペレーション業務との関わりと業務連携の重要性を理解する。							
到達目標 (150文字程度)		実際に勤務する空港の現場に立ち、空港業務のインターンシップを通じて、航空会社のカウンター・ゲート等、旅客業務の最前線でお客様との接客経験を積むとともに、お客様の様々なご要望を適切に理解したうえで柔軟に対応する能力を高めるなど、コミュニケーション能力の向上を図る。							
評価方法		定期試験		その他の評価方法					
				企業実習評価		勤務状況			
				80%		20%			
教員実務経験		---							
学生へのメッセージ (150文字程度)		企業でのインターンシップ経験は、来たるべき就職活動に向け、自らの就職先企業の選定への重要な基礎となることを認識し、しっかりと目的意識を持ってインターンシップに取り組んで頂きたい。							
教科書		書名				書名			
		書名				書名			
参考書		書名				書名			
		書名				書名			

授業計画 (各回ごとの項目と内容について)		
回=90分	項目	内容
1～180	基礎座学・OJT	航空会社実務業務の基礎知識の取得とランプ・カーゴ・オペレーション等空港関連部門の見学

2023 シラバス(科目概要・授業計画)

科目区分		専門科目							
学科・コース名	エアポートサービス科 キャビンアテンダント・グラウンドスタッフコース				開講時期	1年次 前期			
授業科目名	空港業務知識 I			担当教員名	井戸 法子 ・ エアポートサービス科全常勤教員				
授業形態	講義	授業時数	30	単位数	2	選択必修区分	必修		
授業概要 (目的・テーマ等) (150文字程度)	1. 航空会社の業務の全体像を理解し、航空会社の各職種(主にキャビンアテンダント・グラウンドスタッフ・グラウンドハンドリング・エアカーゴ)に関する基礎的な業務知識を学ぶ。 2. 航空業界で働くスタッフとして、航空関連用語や保安に関する基礎知識、航空機利用の流れ、国内各空港の特色や地域特性を学ぶ。								
到達目標 (150文字程度)	航空機の運航に携わる様々な職種と業務内容を学ぶ。職種間、部署間のチームワークの重要性を理解する。航空関連の基礎知識を身に付ける。								
評価方法	定期試験			その他の評価方法					
	筆記試験：授業ワーク								
	50%	50%							
教員実務経験	エアラインの業務全般の実務経験								
学生へのメッセージ (150文字程度)	航空専門学校生として、飛行機の利用方法や、国内の空港就航都市の観光地、名産品など様々な地域について学びましょう。 航空業界に従事するスタッフを目指す者として、目指す職種のみにとどまらず幅広い職種へ関心を持ち、また、航空保安などの基礎知識を身に付けましょう。								
教科書	書名	エアラインオペレーション入門			書名				
	書名				書名				
参考書	書名				書名				
	書名				書名				

授業計画 (各回ごとの項目と内容について)		
回=90分	項目	内容
1	航空機の利用	ガイドンス、飛行機利用の流れ、航空券の予約
2	職種別理解	グラントスタッフ業務概要
3		グラントハンドリング業務概要
4		キャビンアテンダント業務概要
5	空港施設	空港の様々な施設を知る、CIQとは
6	航空保安	不法妨害行為、航空機事故の防止、保安検査、クリーンエリア、ダーティーエリア
7	国内エアライン	国内エアラインの拠点、ハブ空港
8	アライアンス	世界の三大アライアンス、FFPの理解
9	運航を支える業務	空港ハンドリング会社の業務(貨物、オペレーション)
10	国内空港、各地域特色の理解	北海道、東北の空港、地域特色
11		北陸、関東、東海の空港、地域特色
12		関西、中国、四国の空港、地域特色
13		九州、沖縄の空港、地域特色
14	航空貨物	航空関連企業講話
15	まとめ	ふりかえり

2023 シラバス(科目概要・授業計画)

科目区分	専門科目							
学科・コース名	エアポートサービス科 キャビンアテンダント・グランドスタッフコース					開講時期	1年次	通年
授業科目名	エアポートサービスⅠ			担当教員名	井戸 法子			
授業形態	講義	授業時数	60	単位数	4	選択必修区分	必修	
授業概要 (目的・テーマ等) (150文字程度)	空港サービスにおける基本スキーム(空港の基本構造・グランドスタッフの具体的業務内容)を理解する。基本用語・略号は繰り返し確認テストを行うことで身に付ける。							
到達目標 (150文字程度)	空港の基本構造・グランドスタッフの具体的業務内容を理解する。 空港サービスに大切な基本的知識や考え方を身に付ける。							
評価方法	定期試験			その他の評価方法				
	筆記試験	レポート	授業ワーク					
	70%		30%					
教員実務経験	エアライングループ会社でのグランドスタッフ実務経験							
学生へのメッセージ (150文字程度)	空港サービスに必要な知識の基本を理解し、身につけましょう。							
教科書	書名	エアラインオペレーション入門				書名		
	書名					書名		
参考書	書名	ANAグランドスタッフ入門				書名		
	書名	JALグランドスタッフ入門				書名		

授 業 計 画 (各回ごとの項目と内容について)		
回=90分	項目	内容
1	ガイダンス	ガイダンス、フォネティックコード
2	運送約款	運送約款の理解、記載内容の確認
3	グランドスタッフの業務	予約(運賃、支払い手段)、チェックイン(座席特性)、空港使用料、マルチエアポート
4		チェックインシミュレーション
5		ゲート業務、到着
6	航空券、eチケット	航空券、eチケット、搭乗券の違い
7	接続	最小接続時間、インバウンド、アウトバウンド
8	国内線手荷物	国内線の手荷物(受託手荷物、超過料金)、手荷物受託シミュレーション
9		国内線の手荷物(機内持込手荷物)、手荷物受託シミュレーション
10	危険品、凶器	Dangerous Goodsの分類とグランドスタッフの役割
11	共同運航便	コードシェア
12	FFP、アライアンス	Frequent Flyer Programに関わる情報、世界の三大アライアンス、上級会員へのサービス
13	配慮を要するお客様	お身体の不自由なお客様へのサポート
14	カウンター対応	カウンター対応シミュレーション
15	イレギュラー対応	フライトイレギュラーの種類と発生原因
16		フライトイレギュラーの対応、様々なイレギュラー
17	インターンシップ	インターンシップ概要、企業概要説明
18	振り返り①	中間振り返り
19	CIQ、渡航書類	CIQとの役割
20		CIQとのグランドスタッフの関わり
21		パスポート、VISA
22	国際線手荷物	国際線の手荷物(受託、機内持ち込みについて)
23	時差とサマータイム	世界標準時とは。時差計算、時刻表からフライトタイムを計算
24	Weight & Balance	航空機の安全にかかわる重さとバランス
25	航空会社のサービス	機内サービス、機内食、航空会社のサービス
26	航空業界講習	航空業界について2年生からの講習
27		
28	緊急時の対応	空港内で発生しやすい事故事例と対応、普通救命講習eラーニング
29		普通救命講習
30	振り返り②	振り返り

2023 シラバス(科目概要・授業計画)

科目区分		専門科目					
学科・コース名	エアポートサービス科		キャビンアテンダント・グラウンドスタッフコース		開講時期	1年次	後期
授業科目名	接客・ホスピタリティ I -CA		担当教員名	田中 希代子			
授業形態	講義	授業時数	30	単位数	2	選択必修区分	必修
授業概要 (目的・テーマ等) (150文字程度)	客室乗務員の業務理解を深め、①保安要員②接客要員③マーケティング要員としての基礎力を身につける。						
到達目標 (150文字程度)	安全を最優先を理解し、快適な接客をお客様に提供できる力を身につける。						
評価方法	定期試験	その他の評価方法					
	レポート	取り組み姿勢					
	50%	50%					
教員実務経験	エアライン採用面接担当、国内線・国際線客室乗務員経験						
学生へのメッセージ (150文字程度)	エアラインの顔としてお客様により良い印象を提供できる接客力を身につけましょう。プロフェッショナルな接客力は客室乗務員職だけでなく、すべての接客業に役立ちます。						
教科書	書名	マナー&プロトコルの基礎知識			書名		
	書名	エアラインオペレーション入門			書名		
参考書	書名	AIR STAGE			書名		
	書名				書名		

授業計画 (各回ごとの項目と内容について)		
回=90分	項目	内容
1	導入	客室乗務員の役割
2	第一印象	快適性の提供(機内アナウンス①)搭乗御礼・立ち居振る舞い
3	保安要員としての役割	保安要員①(機内アナウンス)安全情報 安全性チェック
4		保安要員②(機内アナウンス)安全情報 デモンストレーション
5	サービス要員としての役割	サービス要員①(ドリンクサービス)
6		サービス要員②(ミールサービス)
7	プロフェッショナルスキル	接客者としての言葉遣い①
8		接客者としての言葉遣い②
9		クレーム対応①
10		クレーム対応②
11		スポットカンパセーション①
12		スポットカンパセーション②
13	緊急対応	緊急着陸・着水・急減圧
14	総合演習	搭乗案内～降機まで①
15		搭乗案内～降機まで②

2023 シラバス(科目概要・授業計画)

科目区分		専門科目						
学科・コース名	エアポートサービス科			キャビンアテンダント・グランドスタッフコース		開講時期	1年次	後期
授業科目名	接遇・ホスピタリティⅠ-GS			担当教員名	井戸 法子			
授業形態	講義	授業時数	30	単位数	2	選択必修区分	必修	
授業概要 (目的・テーマ等) (150文字程度)	高品質な接客・接遇を体現するにあたり、身だしなみやコミュニケーション能力などエアラインの業務全般に求められる接客・接遇の基礎を学び、空港の様々なシーン(カウンター・ゲート・ロビー・機内)を想定し、学内モックアップで実践的な接客・接遇の基礎的技能を学ぶ。							
到達目標 (150文字程度)	空港における様々なシーンのフロントラインで、見て感じよく、受けて気持ち良く、かつ機転、機敏、気配りのきいた対応が何かを理解する。							
評価方法	定期試験		その他の評価方法					
	レポート		取り組み姿勢					
	50%		50%					
教員実務経験	エアライングループ会社でのグランドスタッフ実務経験							
学生へのメッセージ (150文字程度)	接遇者として相手に心地の良い礼儀作法、良識、言葉遣い、傾聴等を積極的に身につけましょう。							
教科書	書名				書名			
	書名				書名			
参考書	書名	ゼロから教えて接客・接遇			書名			
	書名				書名			

授業計画 (各回ごとの項目と内容について)		
回=90分	項目	内容
1	アナウンス	アナウンスの位置づけ
2		アナウンスを行う際の話し方
3		実際の現場に即したアナウンス体験
4	空港サービス敬語	グランドスタッフの言葉遣い
5	お客様との対話	空港シーンでの傾聴、質問力
6	ロビーサービス	ロビーサービスの重要性
7	お客様心理	お客様が期待されること
8		期待にお応えするために意識すること
9	お手伝いを必要とされるお客様の対応	歩行障がいのお客様対応
10		視覚障がいのお客様対応
11		聴覚障がいのお客様対応
12		
13	演習	様々なシーンでのカウンター対応①
14	演習	様々なシーンでのカウンター対応②
15	演習	様々なシーンでのカウンター対応③

2023 シラバス(科目概要・授業計画)

科目区分 専門科目

学科・コース名	エアポートサービス科 キャビンアテンダント・グラウンドスタッフコース				開講時期	1年次	前期
授業科目名	サービス介助			担当教員名	井戸 法子		
授業形態	講義	授業時数	30	単位数	2	選択必修区分	必修
授業概要 (目的・テーマ等) (150文字程度)	サービス介助士資格取得講座での資格取得に向けて、事前学習と「おもてなしの心」と「安全な介助技術」基礎を学ぶ。 空港や機内といった特殊な空間におけるおもてなしの心と介助技術を学ぶ。						
到達目標 (150文字程度)	高齢者が寝たきりにならず障がい者が引きこもることもなく、自由に街の中に出て地域活性化の力になっていた だけよう介助技術を見につけ、おもてなしの心と介助の心得、技術を習得し、サービス介助士の資格を取得 する。						
評価方法	定期試験			その他の評価方法			
	筆記試験	レポート	授業ワーク				
	70%		30%				
教員実務経験	サービス介助士資格を持ち、空港でのグラウンドスタッフ実務経験あり						
学生へのメッ セージ (150文字程度)	サービス介助士は、高齢な方やお身体の不自由な方が、安心して社会参加できる環境を整えるために、お迎 えする側が「おもてなしの心」と「安全な介助技術」を学ぶ資格です。現在ではサービス業を中心に多くの企業 においてニーズの高い資格になっており、資格を持つことは就職活動においても強みとなり得ます。						
教科書	書名	資格取得講座テキスト サービス介助士・準サービス介助士			書名		
	書名				書名		
参考書	書名	なし			書名		
	書名				書名		

授業計画 (各回ごとの項目と内容について)		
回=90分	項目	内容
1	サービス介助士資格取得に向けて	ガイダンス(サービス介助士資格概要、申込みについて)・第1章 共生社会へ向けて
2		第2章 サービス介助士の接遇
3		第3章 障害のとりえ方
4		第4章 高齢社会の理解
5		第5章 高齢者への理解と接遇
6		第5章 高齢者への理解と接遇
7		第6章 障害者への理解と接遇・車椅子操作演習
8		第6章 障害者への理解と接遇
9		第6章 障害者への理解と接遇
10		第7章 障害者の自立支援
11		第8章 円滑なコミュニケーションについて
12		第9章 関連法規及び制度
13		資格取得に向けた事前課題演習
14	障害のある方への介助	車椅子操作演習
15		視覚障害者の手引き

2023 シラバス(科目概要・授業計画)

科目区分		専門科目					
学科・コース名	エアポートサービス科 キャビンアテンダント・グラウンドスタッフコース				開講時期	1年次	集中
授業科目名	インターンシップ教育(応用)			担当教員名	田中 希代子 ・ (委託先企業)		
授業形態	実習	授業時数	180	単位数	4	選択必修区分	選択
授業概要 (目的・テーマ等) (150文字程度)	1. 委託先企業の訓練カリキュラムに沿い、空港におけるグラウンドスタッフ(旅客)関連の業務知識を取得する。 2. 空港スタッフとして求められる航空専門知識の取得と関連するランプ・カーゴ・オペレーション業務との関わりと業務連携の重要性を理解する。						
到達目標 (150文字程度)	実際に勤務する空港の現場に立ち、空港業務のインターンシップを通じて、航空会社のカウンター・ゲート等、旅客業務の最前線でお客様との接客経験を積むとともに、お客様の様々なご要望を適切に理解したうえで柔軟に対応する能力を高めるなど、コミュニケーション能力の向上を図る。						
評価方法	定期試験		その他の評価方法				
			企業実習評価	勤務状況			
			80%	20%			
教員実務経験	---						
学生へのメッセージ (150文字程度)	企業でのインターンシップ経験は、来たるべき就職活動に向け、自らの就職先企業の選定への重要な基礎となることを認識し、しっかりと目的意識を持ってインターンシップに取り組んで頂きたい。						
教科書	書名				書名		
	書名				書名		
参考書	書名				書名		
	書名				書名		

授業計画 (各回ごとの項目と内容について)		
回=90分	項目	内容
1～180	ライン業務経験・実習	派遣先空港におけるライン業務経験と実務実習

2023 シラバス(科目概要・授業計画)案

科目区分	専門科目						
学科・コース名	エアポートサービス科 キャビンアテンダント・グランドスタッフコース					開講時期	1年次 集中
授業科目名	キャビンアテンダント・グランドスタッフ接遇力(応用)			担当教員名	田中希代子・赤塚かおり・井戸法子・岡本順子・GH教員		
授業形態	講義	授業時数	180	単位数	12	選択必修区分	必修
授業概要 (目的・テーマ等) (150文字程度)	就職活動を進めるにあたり、幅広い業界と職種において活躍できる人財育成を目指すプログラムです。就職に優位な各種資格の取得対策およびより深い表現力・接遇力・専門知識を習得します。						
到達目標 (150文字程度)	キャビンアテンダント・グランドスタッフをはじめとする接遇力を活かした就業に向け、職種理解と専門知識を深め、幅広い領域で活躍できる力を身につけ、志望職種への内定に繋がります。						
評価方法	定期試験	その他の評価方法					
	レポート	取組み姿勢					
	30%	70%					
教員実務経験	国際線・国内線客室乗務員および航空会社での安全品質管理部署経験 空港旅客業務経験 外資系ホテル及び法人研修コンサルティング会社における実務経験						
学生へのメッセージ (150文字程度)	接遇に関わる職種理解を深め、自分の適性を伸ばし、夢を実現しましょう。						
教科書	書名	エアラインオペレーション入門			書名	マナープロトコルの基礎知識	
	書名	ゼロから教えて 接客・接遇			書名	Hospitality English	
参考書	書名	AIR STAGE			書名	ANAグランドスタッフ入門	
	書名	JALグランドスタッフ入門			書名		

授業計画 (各回ごとの項目と内容について)			
回=90分	項目	内容	
1	ホスピタリティセオリー	講義概要、就学目的説明、ホスピタリティとは・自身の社会的スキル尺度を知る	
2		マーケティング(サービスとリレーションシップ)・サービスリカバリー	
3		顧客満足①	
4		顧客満足②	
5	セルフプロデュース	自己のパーソナリティを知る	
6		自己分析①(強みの発見・強化に向けて)	
7		自己分析②(弱みの発見・強化に向けて)	
8		自己表現①	
9		自己表現②	
10		自己表現③	
11		自己表現④	
12		自己表現⑤	
13		自己表現⑥	
14		自己表現⑦	
15		自己表現⑧	
16		自己表現⑨	
17	ユニバーサルサービス	ダイバーシティ&インクルージョン、ジェンダー	
18		ジェンダーの多様性	
19		マイノリティについて考える	
20		ユニバーサルサービス	
21		身体障がい者へのサービス①	
22		身体障がい者へのサービス②	
23		高齢者へのサービス	
24		グローバルカスタマー	
25		アンコンシャス・バイアス	
26	接遇力が活かされる職種	接遇力を求められる様々な職業	
27		ホテルでの接遇①(座学)	
28		ホテルでの接遇②(座学)	
29		ホテルでの接遇③(座学)	
30		ホテルでの接遇④(座学)	
31		ホテルでの接遇①(実習)	
32		ホテルでの接遇②(実習)	
33		ホテルでの接遇③(実習)	
34		ホテルでの接遇④(実習)	

回=90分	項目	内容	
35	空港地上業務	グラントハンドリング講話	グラントハンドリング教員
36		グラントハンドリング体験	
37		貨物ハンドリング・貨物事務業務①	
38		貨物ハンドリング・貨物事務業務②	
39		空港地上支援業務①	
40		空港地上支援業務②	
41	コンピューター入門	ブラインドタッチ①	井戸
42		ブラインドタッチ②	
43	救急看護	基礎知識	田中(希)
44		初期対応	岐阜医療大学
45		疾病について	
46	防災・消火活動	消火実習	赤塚
47		防災知識	田中(希)
48	気象	気象について①	小川
49		気象について②	
50	航空安全	航空機の安全について①	赤塚
51		航空機の安全について②	
52		航空機の安全について③	
53		航空機の安全について④	
54		安全推進活動①	
55		安全推進活動②	
56	接客者の英語①	接客者の英語①	岡本
57		接客者の英語②	
58	接客英語入門	Hospitality English①	田中(希)
59		Hospitality English②	
60		Hospitality English③	
61		Hospitality English④	
62		Hospitality English⑤	
63		Hospitality English⑥	
64		Hospitality English⑦	
65		Hospitality English⑧	
66	マナープロトコール検定対策	第1章マナーの歴史と意味	赤塚
67		第2章国際人としてのプロトコール	
68		第3章社会人に必要なマナー	
69		第4章ビジネスシーンのマナー	
70		第5章食事のマナー	
71		第6章お酒のマナー	
72		検定対策①	
73		検定対策②	
74		検定対策③	
75		検定対策④	
76	観光英検3級	観光英検対策①	赤塚
77		観光英検対策②	
78		観光英検対策③	
79		観光英検対策④	
80		観光英検対策⑤	
81		観光英検対策⑥	
82		観光英検対策⑦	
83		観光英検対策⑧	
84		観光英検対策⑨	
85		観光英検対策⑩	
86		観光英検対策⑪	
87		観光英検対策⑫	
88	SDG's	SDG's(持続可能な開発目標とは)	赤塚
89		SDG's(推進企業研究)	
90		レポート作成	