

担当講師	キャビンアテンダント研究講座 I ①②	対象学年	1年	期間	通年
		曜日・時限	木・5-6(7-8)限	授業回数	90分×34回
授業種別	講義(担当講師実務経験有)	週回数	1回	取得単位	4単位
授業目的	キャビンアテンダントに必要な適性、基礎知識を学び、CA採用基準に到達する				
達成目標	1、保安要員・サービス要員としてのCAの役割を理解し、基礎知識を身につける 2、ホスピタリティーマインド・CSマインドを育てる 3、「自ら考え行動する」実践力を身につける				
授業回	授業内容				
1	オリエンテーション:講座の目的・勉強の進め方・身だしなみ・スカーフ等				
2	CAの仕事、求められる姿				
3	接客の5原則①:First Impression(挨拶・表情・笑顔)・Ipad撮影				
4	接客の5原則②:立ち居振舞い実践(お辞儀・歩き方・立ち方・座り方など)				
5	傾聴:コミュニケーションサイクル				
6	接客用語:クッション言葉・発声練習・滑舌の良い話し方				
7	プレゼンテーション				
8	航空会社の基礎:アライアンス・FSC・MCC・LCC・成田空港				
9	ロールプレイ①:サービスの基本動作				
10	航空用語:Flight Stage・Runway				
11	自己分析・企業研究・夏休みの課題				
12	前期のまとめ・夏休みの課題発表				
13	前期末試験				
14	前期末試験解答解説				
15	インタビュープラクティス①グループディスカッション(簡易ディベート)				
16	お手伝いを必要とするお客さま:制限旅客他				
17	ロールプレイ②:制限旅客への対応				
18	機内サービスの流れ				
19	オーストラリア ケアンズ研修旅行				
20	オーストラリア ケアンズ研修旅行				
21	ケアンズ研修旅行発表				
22	保安要員としての役割:救難訓練Video・Clitical11Minutes・STS実践				
23	ホスピタリティー				
24	ロールプレイ③:ホスピタリティー実習				
25	インタビュープラクティス②グループディスカッション				
26	客室に関する用語:Special meal・機内設備				
27	エントリーシート記入・自己紹介VIDEO実践				
28	Captainブリーフィング・機内アナウンス				
29	ロールプレイ④:総合演習				
30	わかりやすい話し方				
31	インタビュープラクティス③グループ面接				
32	後期復習				
33	後期末試験				
34	後期末試験解説・1年のまとめ				
成績評価	定期試験・小テスト・課題(80%)、出席率(20%)				
備考	選択必修科目(エアカーゴ、キャビンアテンダント、グランドスタッフ、ホテルから2つを選択) 6/26, 27成田空港見学				

担当講師	グランドサービス研究講座 I ①②	対象学年	1年	期間	通年
		曜日・時限	木・5-6(7-8)限	授業回数	90分×34回
授業種別	講義(担当講師実務経験有)	週回数	1回	取得単位	4単位
授業目的	グランドスタッフ(GS)に必要な仕事内容と基礎知識を学ぶ				
達成目標	1、GSの仕事内容を理解する 2、GSの業務に役立つ専門用語を習得する 3、GSとしての心構えとサービスマインドを身につける				
授業回	授業内容				
1	イントロダクション:シラバス・授業の進め方・確認テスト・身だしなみ・自己紹介				
2	接客の5原則 ①挨拶 ②身だしなみ ③表情 ④言葉遣い ⑤態度				
3	GSのイメージ・求められる姿・現在の自分(撮影)				
4	空港で働く人々・GSの仕事の種類				
5	先輩の就職先・仕事内容				
6	航空基礎知識:ICAO・IATA・白地図(CITY/AIRPORT/COUNTRY CODE/その国の特徴)				
7	航空基礎知識:アルファベット表記・航空用語				
8	航空基礎知識:お客さまの流れ				
9	成田空港見学事前学習				
10	成田空港見学事振り返り(発表)・自己分析・企業研究				
11	企業研究				
12	夏休み明けテスト・前期復習・現在の自分(撮影)				
13	前期末試験				
14	前期末試験解答解説・企業研究ノート提出				
15	航空基礎知識:パスポート・VISA				
16	航空基礎知識:チェックインの基本3つのポイント				
17	航空基礎知識:アライアンス				
18	航空基礎知識:FSC・MCC・LCC				
19	オーストラリア ケアンズ研修旅行				
20	オーストラリア ケアンズ研修旅行				
21	ケアンズ振り返り(発表:LCCに乗ってみて)				
22	発声・話し方・敬語				
23	GSロールプレイ				
24	就職対策:エントリーシートの質問を理解する				
25	航空基礎知識:特別旅客				
26	就職対策:エントリーシート作成				
27	就職対策:エントリーシート作成				
28	就職対策:面接対策				
29	就職対策:面接対策				
30	航空基礎知識:VIP・顧客サービス・ラウンジ				
31	マンダラチャート仕上げ				
32	後期復習				
33	後期末試験				
34	後期末試験解説・1年のまとめ				
成績評価	定期試験・小テスト(80%)、出席率(20%)				
備考	選択必修科目(エアカーゴ、キャビンアテンダント、グランドスタッフ、ホテルから2つを選択) 6/26, 27成田空港見学				

担当講師	エアカーゴビジネス研究講座 I ①②	対象学年	1年	期間	通年
		曜日・時限	木・5-6(7-8)限	授業回数	90分×34回
授業種別	講義(担当講師実務経験有)	週回数	1回	取得単位	4単位
授業目的	エアカーゴビジネスの基礎的知識・技能を習得させる。				
達成目標	1、国際航空貨物業の基礎知識を見につける。 2、航空機地上支援サービス業の基礎知識を身につける。 3、空港保安業務の基礎知識を身につける。 4、航空貨物に関わる職種とそれぞれの業務においてその役割や関係を全体的に理解する。 5、航空貨物運送に関する空港の施設、航空機内の構造、地上支援機材、輸送用具等について知る。 6、航空貨物運送の規則や制限要因、時刻表スケジュール、運賃計算についての基本的知識を持つ。 7、航空貨物運送状の読み取りができる。				
授業回	授業内容				
1	1年次の学習指針、航空貨物運送とは				
2	成田空港の貨物施設とその機能				
3	航空機の構造と各部の名称				
4	国際貨物運送業界、航空貨物代理店				
5	輸出貨物と輸入貨物の流れ				
6	航空貨物の梱包とラベル				
7	航空機材とULD				
8	グラウンドハンドリング業務の概要				
9	グラウンドハンドリングの各業務				
10	地上支援機材(GSE)				
11	航空貨物業務に関する各種のコード				
12	前期のまとめと総復習				
13	前期末試験				
14	前期末試験解答解説				
15	航空貨物運送状				
16	航空貨物運送状の記載内容				
17	航空機の重量制限				
18	航空機の搭載制限				
19	オーストラリア ケアンズ研修旅行				
20	オーストラリア ケアンズ研修旅行				
21	航空貨物の運送制限				
22	航空時刻表の読み方				
23	時差、飛行時間の計算				
24	寸法、重量、通貨の端数処理(運賃計算の基礎)				
25	容積重量、運賃適用重量				
26	航空貨物運賃計算1(GCR)				
27	航空貨物運賃計算2(SCR)				
28	航空貨物運賃計算3(Class Rate)				
29	運送責任限度、従価料金、その他の料金				
30	航空貨物運賃の運送状記載				
31	航空貨物の予約業務とITシステム、英語用語				
32	後期のまとめと総復習				
33	後期末試験				
34	後期末試験解説				
成績評価	定期試験(80%)、出席率(20%)				
備考	選択必修科目(エアカーゴ、キャビンアテンダント、グラウンドスタッフ、ホテルから2つを選択) 6/26, 27成田空港見学				

担当講師	ホテル研究講座 I ①②	対象学年	1年	期間	通年
		曜日・時限	木・5-6(7-8)限	授業回数	90分×34回
授業種別	講義(担当講師実務経験有)	週回数	1回	取得単位	4単位
授業目的	ホテル業務の基礎知識・技能を習得する				
達成目標	1、ホテルに関する様々な業務を理解する 2、主に料飲部門、宿泊部門に関する基礎知識を身につける 3、ホテルエとしての接遇の基礎を理解する 4、ホテルエに求められる資質を理解する				
授業回	授業内容				
1	オリエンテーション:授業内容と進め方				
2	接客の基本①:接客術、ラポール、お客さまの心理を理解する				
3	料飲部門①:基本知識、備品知識、食材知識				
4	料飲部門②:サービス方法				
5	料飲部門③:食文化・宗教的タブーとテーブルマナー				
6	テクバージョン実技①:オレンジ・キウイ・イチゴの盛り付け				
7	宴会部門①:宴会の種類、冠婚葬祭の知識				
8	宴会部門②:プロトコール、宴会サービス				
9	調理部門:組織と担当業務役割、食材の知識				
10	テクバージョン実技②:シーザースサラダ				
11	苦情と不満とは:食中毒について				
12	前期のまとめ・夏休みの課題発表				
13	前期末試験				
14	前期末試験解答解説				
15	料飲の基礎:実技(ワインとカクテル)				
16	レストランサービス実技①				
17	レストランサービス実技②				
18	レストランサービス実技試験				
19	オーストラリア ケアンズ研修旅行				
20	オーストラリア ケアンズ研修旅行				
21	ホテルのABC:ホテルとは・提供する商品の構成要素・ホテルの分類				
22	欧米におけるホテルの歴史:古代⇒中世⇒近世⇒近代⇒現代				
23	日本におけるホテルの歴史:奈良⇒平安⇒鎌倉⇒室町⇒江戸⇒明治⇒大正⇒昭和⇒平成				
24	ホテルの現状と経営特性:統計データに見るホテルの動向、建築構造、近年の動向と課題				
25	ホテル実務の基本とホスピタリティ①:ホスピタリティとは、おもてなしの心構え、言葉遣い等				
26	ホテル実務の基本とホスピタリティ②:お客さま対応のポイント、外国人宿泊客への心構え、				
27	宿泊部門①:宿泊部門の位置付け、役割、組織概要				
28	宿泊部門②:フロントオフィス課の業務				
29	宿泊部門③:フロントサービス課の業務				
30	宿泊部門④:客室課の業務				
31	就職試験対策:エントリーシート、面接				
32	後期復習				
33	後期末試験				
34	後期末試験解説				
成績評価	定期試験(80%)、出席率(20%)				
備考	選択必修科目(エアカーゴ、キャビンアテンダント、グランドスタッフ、ホテルから2つを選択) 6/26, 27成田空港見学				

科目名	キャビンアテンダント研究講座Ⅱ	対象学年	2年	期間	前期
		研究講座Ⅱ	木・3-4限	授業回数	90分×17回
授業種別	講義(担当講師実務経験有)	週回数	1回	取得単位	2単位
授業目的	CA業務の実践的知識、技能を習得する CA内定に向けて各社の対策を行う				
達成目標	CA、航空会社の他職種、及びその他の接客業(新幹線グランクラス等)への内定				
授業回	授業内容				
1	オリエンテーション (印象管理・発声練習・エントリースーツ添削)				
2	「ANAの6S」とANAの歴史				
3	「JALフィロソフィー」とJALの歴史				
4	インタビュープラクティス				
5	CAのホスピタリティー				
6	機内アナウンス				
7	インタビュープラクティス				
8	前期中間試験				
9	前期中間試験解説				
10	ロジカルシンキング				
11	キャプテンブリーフィング				
12	機内迷惑行為について				
13	コミュニケーション実習				
14	ロールプレイ				
15	前期末試験				
16	前期末試験解説				
17	総まとめ				
成績評価	定期試験(80%)、出席率(20%)				
備考	前期選択必修科目(エアカーゴ、キャビンアテンダント、グラウンドスタッフ、ホテルから1つを選択)				

科目名	グランドスタッフ研究講座Ⅱ	対象学年	2年	期間	前期
		研究講座Ⅱ	木・3-4限	授業回数	90分×17回
授業種別	講義(担当講師実務経験有)	週回数	1回	取得単位	2単位
授業目的	グランドスタッフ業務の実践的知識・技能を習得する				
達成目標	1、チェックイン、到着、ラウンジ、ゲートの実務を理解する 2、ロールプレイを通じて顧客対応を学ぶ				
授業回	授業内容				
1	イントロダクション(シラバス・授業の進め方・確認テスト・身だしなみ) 航空用語復習				
2	FLT IRRG				
3	PAX IRRG				
4	DEPO・PEPU・DEPA・UUU				
5	特別旅客(UM・PRGN)・泥酔・挙動不審				
6	DNBD				
7	前期中間試験前総復習				
8	前期中間試験				
9	前期中間試験解説				
10	DEP・PREP				
11	SIM				
12	トラブル・クレーム対応				
13	サービスとは?・スタッフとしての心構え				
14	前期末試験前総復習				
15	前期末試験				
16	前期末試験解説				
17	総まとめ				
成績評価	定期試験(80%)、出席率(20%)				
備考	前期選択必修科目(エアカーゴ、キャビンアテンダント、グランドスタッフ、ホテルから1つを選択)				

科目名	エアカーゴ研究講座Ⅱ	対象学年	2年	期間	前期
		研究講座Ⅱ	木・3-4限	授業回数	90分×17回
授業種別	講義(担当講師実務経験有)	週回数	1回	取得単位	2単位
授業目的	エアカーゴビジネスの実践的知識・技能を習得する				
達成目標	1、国際航空貨物業、航空機地上支援サービス業、空港保安業務の実務を理解する 2、航空貨物運賃計算について総合的に理解し、航空貨物運送状の作成が出来る 3、航空貨物に関する税関業務、検疫制度、保安制度について全般的に理解する 4、危険物の航空輸送について基礎的な知識を持つ 5、航空貨物業界の専門的な実務用語について知識を持つ				
授業回	授業内容				
1	2年次の学習指針、航空貨物業界の職種と業務				
2	航空貨物運送状の作成				
3	航空貨物運賃計算のまとめ				
4	特殊貨物、航空郵便				
5	カーゴマニユフェスト、航空貨物の保安精度				
6	危険物の航空輸送①				
7	危険物の航空輸送②				
8	前期中間試験				
9	前期中間試験解説				
10	航空貨物の検疫制度				
11	航空貨物の税関手続き				
12	航空貨物の保税制度、NACCS				
13	実務専門用語の解説① 運賃、ITシステム				
14	実務専門用語の解説② 認証制度、物流				
15	前期末試験				
16	前期末試験解説				
17	航空貨物業界の現況と展望				
成績評価	定期試験(80%)、出席率(20%)				
備考	前期選択必修科目(エアカーゴ、キャビンアテンダント、グランドスタッフ、ホテルから1つを選択)				

科目名	ホテル研究講座Ⅱ	対象学年	2年	期間	前期
		研究講座Ⅱ	木・3-4限	授業回数	90分×17回
授業種別	講義(担当講師実務経験有)	週回数	1回	取得単位	2単位
授業目的	ホテル・観光業務の実践的知識、技能を習得する				
達成目標	1、ホテルマン・旅行業務取扱者としての知識を深める 2、ロールプレイを通じて顧客対応を学ぶ				
授業回	授業内容				
1	ホテル英語の基本①（基本会話）				
2	ホテル英語の基本②（セクション別専門会話）				
3	営業部門				
4	旅行業法と運送約款				
5	国際航空運送の基礎				
6	施設・設備メンテナンス部門				
7	危機管理対策				
8	前期中間試験				
9	前期中間試験解説				
10	デクバージョン				
11	レストランサービス実技①				
12	レストランサービス実技②				
13	海外旅行実務				
14	観光分野の課題と展望				
15	前期末試験				
16	前期末試験解説				
17	演習 旅行商品の作り方				
成績評価	定期試験(80%)、出席率(20%)				
備考	前期選択必修科目(エアカーゴ、キャビンアテンダント、グランドスタッフ、ホテルから1つを選択)				