

科目名	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				

科目名	グランドサービス研究講座Ⅱ	対象学年	2年	期間	前期
		曜日・時限	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)				