

授業名 :【選択科目】エアポート・エアライン研究（正課）

担当教員 : 田野恵

時間数 : 全14回・23時間

開講日 : 9月30日

曜日・時間: 火曜4限(15:30～17:10)

授業形態 : 対面

科目概要:

航空業界の業務で必要とされる英語の語彙や口語表現を身につけ、インバウンドの接客に必要な異文化間コミュニケーションの在り方を理解する。また、航空業界に関する知識を身につけ、客室乗務員やグランドスタッフに関する職種理解を深める。

到達目標:

- ・航空業界の業務で必要とされる英語の語彙や口語表現を的確に使用できる。
- ・インバウンドの接客に必要な異文化理解の知識を十分に応用し、様々な文化圏の人たちと円滑にコミュニケーションができる。
- ・航空業界の考察を通して、航空業界の職業人として必要とされる知識や技術が理解できる。

合格目標:

- ・航空業界の業務で必要とされる英語の語彙や口語表現をある程度使用できる。
- ・インバウンドの接客に必要な異文化理解の知識を身に付け、様々な文化圏の人たちと基礎的なコミュニケーションができる。
- ・航空業界の考察を通して、航空業界の職業人として必要とされる知識や技術がある程度理解できる。

授業概要

回	日	授業内容	授業形態
1	9/30	【主題】 エアライン業界について 【学修目標】 エアライン業界の概要を知り、今後の目標設定をする 【学修活動】 <ガイダンス> この科目の到達目標、カリキュラム・マップに記載のディプロマ・ポリシーとの対応関係、履修系統図を用いた当該科目の教育課程上の位置付けとその後の履修の流れを説明します。 <日本のエアライン業界の概要> ・日系エアライン新卒採用状況 ・エアラインの事業内容 ・エアラインの分類（日系/外資系/FSC/LCC/その他） <テキスト> ②グループワーク ・アイスブレイク、自己紹介（1分程度） ・グループディスカッション：「エアライン業界で求められる人材とは」	対面
2	10/7	【主題】 客室乗務員の業務の流れを知る（Boarding） 【学修目標】 お客様が航空機に搭乗する場面で使用する表現を学ぶ 【学修活動】 本科目の前半は、日本のFSC国際線のフライトを想定し、客室乗務員が業務で使用する英語を学びます。 <Unit 7 : Welcome Aboard> ・機内持ち込み手荷物のサイズ ・手荷物の収納場所 ・壊れ物の場合 ・ジェンダーに係る表現について 客室乗務員が最も気を遣うのはボーディングの時と言えます。保安面でお客様に協力を依頼する場面が多いこと、また、飛行機は一度動き出すとスポットに戻ることが難しいため、出発前の安全確認が非常に重要なためです。緊張の面持ちで搭乗されるお客様もいらっしゃいますので、客室乗務員は保安面に気を配りつつも笑顔でお客様をお迎えすることが求められます。 <ロールプレイ> P45	対面

3	10/14	【主題】客室乗務員の業務の流れを知る（地上でのサービス） 【学修目標】地上での業務の流れを知り、必要な英語表現を学ぶ 【学修活動】離陸前の地上サービスで使用する表現 <Unit 8 : Before Takeoff> ・ Welcome drinkのサービス ・ 安全性チェック 国際線の上位クラスでは、地上でドリンクサービスを行います。飛行機はプッシュバックし、スポットから離れて滑走路に向かうタイミングでもあり、安全確認項目が多くボーディングと同様に非常に気を遣う場面です。業務の慌たじさが伝わらないよう落ち着いてお客様に接することが求められます。 <ロールプレイ> P51 <補助教材> BAGS IN BINS	対面
4	10/21	【主題】客室乗務員の業務の流れを知る（インフライトサービス） 【学修目標】ミールサービスの流れを知り、必要な英語表現を学ぶ 【学修活動】お客様に飲み物や食事を提供する場面で使用する表現 <Unit 9 : In-flight Service> ・ 機内食について ・ お料理とお飲み物の関係 飛行機が離陸し、クルーズに入ると（巡航高度に達する）機内サービスが始まります。機内でのお食事を楽しみにされているお客様が多く、スマートで温かい雰囲気演出することも大切です。 <ロールプレイ> P57 <グループワーク> エアライン研究 PRする日本発着のエアラインを1社を決める	対面
5	10/28	【主題】グループワーク（エアライン研究） 【学修目標】エアライン研究のプレゼンテーションに向けてやるべきことを明確にする 【学修活動】 <グループワーク> エアライン研究 ・ PRする日本発着のエアラインを1社を決める ・ PR内容を定める ・ 発表までの役割分担 ・ 発表までのスケジュールリング <補助教材> A day in the life	対面
6	11/4	【主題】客室乗務員の業務の流れを知る（様々なお客様への対応） 【学修目標】機内で気分が悪くなったお客様や乳児連れのお客様に対応する英語表現を学ぶ 【学修活動】 <Unit 11 : Passenger Care> ・ 発熱 ・ 頭痛 ・ 腰痛 フライト中、客室乗務員は体調を崩される方や客室乗務員の助けを必要とするお客様に気づき、迅速に対応することが求められます。常に落ち着いてお客様を不安にさせないように配慮します。 <ロールプレイ> P69 <グループワーク> エアライン研究 進捗状況の確認	対面
7	11/11	【主題】復習テスト1（ロールプレイ形式） 【学修目標】客室乗務員が使用する英語表現を復習する 【学修活動】 <Unit 7 - 9、11 復習テスト1> ロールプレイテスト：Unit 7 - 9、11のROLE-PLAY PRACTICEから出題 実際のシチュエーションがイメージできるような場面設定をして実施します。 テスト中はテキストを見ることはできません。	対面

8	11/18	【主題】 グランドスタッフの業務の流れを知る（国内線チェックイン業務） 【学修目標】 国内線チェックイン業務に必要な英語表現を学ぶ 【学修活動】 本科目の後半は、日本のFSCでの旅客業務を想定し、グランドスタッフが業務で使用する英語を学びます。 <Unit2: Domestic Flight Check-in> お客様に配慮をした表現 チェックインでは特定の座席（通路側・窓側・足元の広い席など）を希望されるお客様も多く、相手の意向を伺う丁寧な表現が必要です。 <ロールプレイ> P15 <グループワーク> 発表のリハーサル	対面
9	11/25	【主題】 エアラインPR発表 【学修目標】 研究発表を通して、エアライン業界への理解を深める 【学修活動】 <プレゼンテーション> グループ毎にエアラインのPRをする ・他のグループの発表に対してフィードバックをする ・フィードバックシートの記入、提出	対面
10	12/2	【主題】 グランドスタッフの業務の流れを知る（国際線チェックイン業務） 【学修目標】 国際線チェックイン業務に必要な英語表現を学ぶ 【学修活動】 <Unit3: International Flight Check-in> 国際線のチェックインカウンターでは、国内線よりも多くの確認事項があり、お客様にご協力をいただく場面も増えます。 そのため、お客様に配慮をした表現が必要になります。 <ロールプレイ> P21 <グループワーク②> スペシャルミールを通して異文化への理解を深める 機内で提供するスペシャルミールについてリサーチする	対面
11	12/9	【主題】 グランドスタッフの業務の流れを知る（空港ラウンジ業務） 【学修目標】 空港ラウンジ業務に必要な英語表現を学ぶ 【学修活動】 <Unit4: Airport Lounge Service> 最初にラウンジの利用方法や仕組みを説明します。ここでは、Firstクラスのお客様が利用するラウンジを想定して授業を進めます。 お客様のラウンジへのニーズも高まっており、各エアラインにおいて重要なマーケティング戦略のひとつとなっていることもふまえます。 <ロールプレイ> P27 <グループワーク②> スペシャルミールを通して異文化への理解を深める スペシャルミールを通して考える多様性・多文化について	対面
12	12/16	【主題】 復習テスト2（ロールプレイ形式） 【学修目標】 グランドスタッフ業務に関する英語表現を復習する 【学修活動】 <Unit2-4 復習テスト2> ロールプレイテスト：Unit2-4のROLE-PLAY PRACTICEから出題 実際のシチュエーションがイメージできるような場面設定をして実施します。 テスト中はテキストを見ることはできません。 <グループワーク②> スペシャルミールを通して異文化への理解を深める 進捗状況の確認	対面
13	12/23	【主題】 スペシャルミールについてのグループ発表 【学修目標】 研究発表を通して、多様性、異文化への理解を深める 【学修活動】 <グループ発表> ・全員が主体的に発表をする ・他のグループの発表に対して客観的なフィードバックを行う ・フィードバックシートの記入、提出 <グループディスカッション> ・エアラインの選考で求められるもの ・グループでの役割	対面

1 4	1/20	【主題】 グループディスカッション対策 【学修目標】 エアラインで求められる人材を意識したグループディスカッションができる 【学修活動】 グループディスカッション 前回の授業で学んだことをふまえ、練習します。 事前に複数のテーマを提示しますので、予め考えをまとめておくとい良いでしょう。 また、当日は選考本番を意識した髪型やお化粧で参加することを推奨します。	対面
-----	------	---	----

<評価の基準>

S	A	B	C	D	X
100～90点	89～80点	79～70点	69～60点	59点以下	－
到達目標を超えたレベルを達成している	到達目標を達成している	到達目標と合格目標の間にあるレベルを達成している	合格目標を達成している	合格目標を達成できていない	受験資格無、レポート・課題未提出等

<成績評価について>

- ・復習テスト（ロールプレイ形式）40%
- ・発表の内容・グループワーク（グループディスカッションを含む）への貢献度 40%
- ・平常点（提出物・履修態度等）20%

に基づき、総合的に評価する。