科目名（英）	セルフマネジメント	必修選択	必修	年次	1	担当教員	内藤　法子
		授業形態	講義	総時間（単位）	30 1	開講区分 曜日・時限	前期 木曜日4限
学科・ｺｰｽ	エアーラインワールド						

【授業の学習内容】（※実務経験のある教員、知見を有する教員が、どのような授業を実施するのか、具体的に記載する）

エアライン業界で求められる人材を目指すために必要なこと、就職時の面接で選ばれる人になるために、日頃から意識して行動すべき大切な心構えをこの授業で学びます。マナー5原則を身に付けると共に、自分について知り自分の考えや意見を相手に伝えることができるよう練習します。

＊客室乗務職3社（日系外資）/グランドスタッフ4社（日系外資）を経験し、企業研修、専門学校大学で指導、エアライン塾主宰

【到達目標】

常に感じの良い表情で周囲と接することができるよう、印象力を意識し行動します。
また、チーム連携を身に付け相手の為に行動できる財を目指します。授業では自分について語ることができるよう、言語化できるよう話す練習をしていきます。日頃から丁寧な言葉遣いを身に付け、実生活でも使えるようにしましょう。

授業計画・内容	
1回目	エアライン業界で求められる人財とは？　　授業でガイダンス　　自己紹介
2回目	マナー5原則　（求められる人財になる為の基礎知識）①
3回目	マナー5原則　（求められる人財になる為の基礎知識）②
4回目	印象力の重要性　　笑顔トレーニング®
5回目	言葉遣いチェック＆美しい日本語
6回目	ONE　チームを作るために！　　チーム連携の大切さ
7回目	模擬面接形式　①（入室から退室までの所作と表現）
8回目	模擬面接形式　②（入室から退室までの所作と表現）
9回目	模擬面接　　基礎編①
10回目	模擬面接　　基礎編②
11回目	グループディスカッション
12回目	マナー5原則を意識してプレゼンテーション
13回目	自分について知る・語る　　他者のために自分が出来る事
14回目	★評価週（試験・テスト）
15回目	★まとめ・追試/再試
準備学習 時間外学習	・毎日の感謝・感動ノート作成（エピソードを書き留める習慣） ・日頃から言葉遣い・表情に注意しましょう。 ・常にチームワークを意識し、他者の為に自分が何が出来るかを考える
評価方法	取り組み姿勢・準備　30% 授業態度　30% 模擬面接・模擬テスト40%
受講生へのメッセージ	・クラスは一つのチームです。 　チームワークを大切に、日頃から助け合い、励まし合い、協力しながら過ごしましょう。 ・最高の笑顔が出せるように、常に印象力（見られている意識）を持ち行動しましょう。

【使用教科書・教材・参考書】

科目名（英）	観光概論	必修選択	必修	年次	1	担当教員	長木　利通
		授業形態	講義	総時間（単位）	30 1	開講区分 曜日・時限	前期 月曜日・2限
学科・コース							

【授業の学習内容】（※実務経験のある教員、知見を有する教員が、どのような授業を実施するのか、具体的に記載する）

観光学の入門編として、「観光とは何か」や、日本全国で行われている観光地域づくりの取り組み実例から地方創生について学ぶ。
前期では、主に「組織形成」「特定のテーマに重点を置いた観光振興」がテーマ。

【到達目標】

・日本が推進している観光立国とは、そして地方創生とは何かを理解する。
・観光を支える地域を学びながら、思考の多様性を身に付ける。
・地域への課題を発掘する能力を高め、課題解決に向けた考え方を理解する。

授業計画・内容	
1回目	オリエンテーション、観光地理入門
2回目	地方創生入門
3回目	組織形成の強化Ⅰ（組織形成と広域的な取組－1）
4回目	組織形成の強化Ⅱ（組織形成と広域的な取組－2、ブランディング－1）
5回目	組織形成の強化Ⅲ（ブランディング－2、人材育成－1）
6回目	組織形成の強化Ⅳ（人材育成－2）
7回目	組織形成の強化Ⅴ（人材育成－3、自主財源の確保）
8回目	特定のテーマに重点を置いた観光振興Ⅰ（エコツーリズム－1）
9回目	特定のテーマに重点を置いた観光振興Ⅱ（エコツーリズム－2、ガストロノミーツーリズム）
10回目	特定のテーマに重点を置いた観光振興Ⅲ（酒蔵ツーリズム、ロケツーリズム、サイクルツーリズム－1）
11回目	特定のテーマに重点を置いた観光振興Ⅳ（サイクルツーリズム－2、フットパスツーリズム、産業観光－1）
12回目	特定のテーマに重点を置いた観光振興Ⅴ（産業観光－2、インフラツーリズム－1）
13回目	特定のテーマに重点を置いた観光振興Ⅵ（インフラツーリズム－2）
14回目	特定のテーマに重点を置いた観光振興Ⅶ（教育旅行、MICE誘致の促進、域内交通との連携－1）
15回目	特定のテーマに重点を置いた観光振興Ⅷ（域内交通との連携）　★評価週（試験・テスト）、まとめ
準備学習 時間外学習	テーマ終了ごとの小テスト
評価方法	小テストの提出（50点） 筆記＆プレゼンテーション（50点）　※自分が住む地域、または学校がある江戸川区を題材に、自身で見付けた課題、解決策を披露
受講生へのメッセージ	「観光とは何だろう」「地方創生や地域活性化とは何だろう」という疑問の解消や、どういった人たちがどのような形で観光に携わっているかを最新の動画なども交えながら楽しく学んでいただきます。いろいろな知識を得た中で、将来の仕事の選択肢の幅を広げていただきたいです。

【使用教科書・教材・参考書】

観光地域づくり事例集 グッドプラクティス2018（観光庁）　※データをコピー印刷にて

科目名（英）	観光概論	必修選択	必修	年次	1	担当教員	長木　利通
		授業形態	講義	総時間（単位）	30 1	開講区分 曜日・時限	後期 月曜日・2限
学科・コース	ホスピタリティマネジメント科						

【授業の学習内容】（※実務経験のある教員、知見を有する教員が、どのような授業を実施するのか、具体的に記載する）

人口減少時代に迎える中、国内外からの交流人口を増加させる観光亜h、成長戦略の柱、地方戦略の切り札。地域における創意工夫を生かした主体的な取り組みにより、地域の人が誇りと愛着を持つことができる活力に満ちた地域社会を実現することが、地域の魅力を高め、観光蘇発展させる基礎となる。
授業では、日本各地の創意工夫あふれる好事例となる取り組みを観光庁が発行する事例集や参考動画をもとに学ぶ。

【到達目標】

地域資源の活用（「農業」「文化・芸術」「遊休資産・古民家、歴史まちづうりの整備」「道の駅」「公園」「川まちづくり」「砂浜海岸」「灯台」）や、災害からの観光復興について、理解を深め、取り組みや課題、事例に応じた成功要因、失敗要因を学び、課題に対して課題解決手段を答えられるようになる。

授業計画・内容	
1回目	地域資源の活用：農業の活用（①北海道鹿追町、②栃木県大田原市、③京都府伊根町）
2回目	地域資源の活用：農業の活用（④沖縄県東村）、文化・芸術の活用（①福島県下郷町、②栃木県日光市）
3回目	地域資源の活用：文化・芸術の活用（③福井県福井市など、④鳥取県倉吉市、⑤愛媛県松山市道後）
4回目	地域資源の活用：文化・芸術の活用（⑥大分県別府市）、遊休資産の活用（①長野県山ノ内町、②滋賀県長浜市）
5回目	地域資源の活用：遊休資産の活用（③兵庫県篠山市、④奈良県奈良市、⑤岡山県倉敷市）
6回目	地域資源の活用：遊休資産の活用（⑥広島県尾道市、⑦福岡県北九州市、⑧宮崎県日南市）
7回目	地域資源の活用：遊休資産の活用（⑨沖縄県伊是名村）、道の駅の活用（①山形県寒河江市・沖縄県名護市、②広島県世羅市・徳島県三好市）
8回目	道の駅の活用（③群馬県長野原町・富山県南砺市、④滋賀県竜王町・宮崎県都農町、⑤北海道斜里町・静岡県富士宮市）
9回目	道の駅の活用（⑥茨城県境町、⑦福岡県うきは市）、公園の活用①
10回目	公園の活用②、公園の活用③、かわまちづくり（①東京都隅田川）
11回目	特別講義：天王洲・キャナルサイド活性化協会（水辺の魅力開発について）
12回目	かわまちづくり（②新潟県新潟市、③大阪府大阪市、④広島県広島市）
13回目	砂浜海岸の活用、灯台の活用、災害からの観光復興：東北（①福島民報社、②仙台放送）
14回目	災害からの観光復興：東北（③宮城県気仙沼市、④福島県、⑤福島県福島市土湯温泉町）
15回目	災害からの観光復興：熊本（①熊本市、②阿蘇市、③大分県）　★評価週（試験・テスト）・まとめ・追試/再試
準備学習 時間外学習	理解度を図る小テスト（プリント）への回答
評価方法	1、各授業における小テストの提出 2、後期最終日における後期全体に係る理解度を図るテスト
受講生へのメッセージ	前期では、日本全国における地域の組織づくりやテーマ観光を学びました。後期では、地域に従来からある資源の活用や災害復興での観光について学びます。取り組みや課題、成功要因、失敗要因などの事例を学ぶことで、今後どこの地域に行ってもすぐに課題解決など「実践」にも取り組める人材になります。後期も多くの事例から、日本各地の観光分野発の新たな発見をしていきましょう。

【使用教科書・教材・参考書】

観光地域づくり事例集 グッドプラクティス2018（観光庁）

科目名（英）	業界研究	必修選択	必修	年次	1	担当教員	岡本　真理
		授業形態	講義	総時間（単位）	30 1	開講区分 曜日・時限	前期 水曜日4限
学科・ｺｰｽ	エアーラインワールド						

【授業の学習内容】（※実務経験のある教員、知見を有する教員が、どのような授業を実施するのか、具体的に記載する）

この授業は、航空業界全体の理解を深め、企業研究を通じて実践的な分析力や表現力を養うことを目的としています。
また、業界の歴史や現状、職種の役割、課題やサービス戦略を学びつつ、特定の企業について深く調査・比較します。
さらに、プレゼンテーションを通じて調査結果を共有し、実践的なスキルを高めます。これにより、航空業界でのキャリア形成に役立つ知識と能力を身に付けます。
※教員紹介：日本航空にて国際線旅客業務を担当。その後スカイマークエアラインズの立ち上げメンバーとしてし、国内旅客業務を担当。羽田空港サービスグループの国際旅客部立ち上げメンバーとして、ガルーダインドネシア航空など数社を担当。さらに同社の人材開発部管理職を歴任。エアライン業界の実務経験、採用担当のキャリアを生かし、当専門学校での講師業に携わる

【到達目標】

- 航空業界全体の理解を深められる。
- 企業研究を通じて分析力を養うことができる。
- プレゼンテーションで表現力を高めることができる。
- 国内外企業の比較で異文化理解を深めることができる。
- 業界課題を考察し、課題解決力を磨ける。
- 採用プロセスを学び、キャリア形成に役立てることができる。

授業計画・内容	
1回目	**オリエンテーション**　授業の目的、内容、シラバス及び評価方法の説明/航空業界全体の概要紹介
2回目	**航空業界の歴史と現状**　航空業界の歴史的発展/現在の市場動向と課題/業界での代表的な企業紹介（ANA、JALなど）
3回目	**キャビンアテンダントの役割と業務**　具体的な業務内容/代表的なエアライン各社（ANA、JAL、LCC）のCAの特色
4回目	**グランドスタッフの役割と業務**　空港業務の具体的内容/各社によるサービスの違いの比較
5回目	**航空会社の種類と特徴**　フルサービスキャリア（FSC）とローコストキャリア（LCC）の違い/国内外の主要エアラインの企業文化や特徴を調査
6回目	**空港と航空機運航の仕組み**　空港機能と運航管理/地域空港を活用している企業事例
7回目	**企業文化と働き方研究**　国内外エアライン企業の社風や採用ポリシー/社員インタビュー動画やケーススタディの活用
8回目	**安全管理と危機対応**　各企業の安全対策の取り組み比較/実際の事例から学ぶリスクマネジメント
9回目	**サービスマインドとブランド価値**　各航空会社のサービス理念やお客様対応の事例分析/ブランド戦略と企業イメージの構築
10回目	**エアライン企業の採用プロセス研究**　採用情報の分析/過去の採用試験や面接対策の概要
11回目	**グローバル企業との比較研究**　国内と海外の航空会社の比較研究/異文化理解と多国籍な職場の働き方
12回目	**環境問題とCSR活動**　各社の環境保護に対する取り組みの比較/サステナビリティに貢献する航空会社の事例
13回目	**企業研究発表会**　受講生徒による選定企業の研究発表（プレゼンテーション）/他の受講生徒からのフィードバック
14回目	**企業研究発表会**　受講生徒による選定企業の研究発表（プレゼンテーション）/他の受講生徒からのフィードバック
15回目	★まとめ・追試/再試　**まとめと展望**　これまでの授業の総まとめ/航空業界でのキャリア形成に向けたアドバイス
準備学習 時間外学習	前期2コマを予定。要検討。 夏休み課題
評価方法	出席率、授業態度、課題への取り組み姿勢、グループディスカッションでの積極性 夏休み課題の提出と企業研究発表・プレゼンテーション
受講生へのメッセージ	「業界研究」では、航空業界をさまざまな角度から深く理解し、実際の企業や職種の研究を通じて、今後のキャリアに必要な知識とスキルを培います。航空業界は、進化を続ける刺激的なフィールドです。歴史的な背景から最新のサービス戦略まで、多様な視点で学びましょう。授業では、ただ情報を知るだけでなく、自分自身で企業を比較・分析し、調査結果をグループディスカッションやプレゼンテーションすることで、実践的な能力を高めることを目指します。これは今後の就職活動において、さらに就職した先の人生にも、必ずに皆さんに役立つ財産となります。好奇心を持ち、新しい視点を楽しみながら積極的に学びましょう。

【使用教科書・教材・参考書】

科目名（英）	業界研究	必修選択	必修	年次	1	担当教員	岡本　真理
		授業形態	講義	総時間（単位）	30 1	開講区分 曜日・時限	後期 水曜日5限
学科・コース	キャビンアテンダントコース						

【授業の学習内容】（※実務経験のある教員、知見を有する教員が、どのような授業を実施するのか、具体的に記載する）

この授業は、航空業界全体の理解を深め、企業研究を通じて実践的な分析力や表現力を養うことを目的としています。
また、業界の歴史や現状、職種の役割、課題やサービス戦略を学びつつ、特定の企業について深く調査・比較します。
さらに、プレゼンテーションを通じて調査結果を共有し、実践的なスキルを高めます。これにより、航空業界でのキャリア形成に役立つ知識と能力を身に付けます。
※教員紹介：日本航空にて国際線旅客業務を担当。その後スカイマークエアラインズの立ち上げメンバーとしてし、国内旅客業務を担当。羽田空港サービスグループの国際旅客部立ち上げメンバーとして、ガルーダインドネシア航空など数社を担当。さらに同社の人材開発部管理職を歴任。エアライン業界の実務経験、

【到達目標】

- 航空業界全体の理解を深めるられる。
- 企業研究を通じて分析力を養うことができる。
- プレゼンテーションで表現力を高められる。
- 国内外企業の比較で異文化理解を深めることができる。
- 業界課題を考察し、課題解決力を磨ける。
- 採用プロセスを学び、キャリア形成に役立てることができる。

授業計画・内容	
1回目	**オリエンテーション**　授業の目的、内容、シラバス及び評価方法の説明/航空業界全体の概要紹介
2回目	**航空業界の歴史と現状**　航空業界の歴史的発展/現在の市場動向と課題/業界での代表的な企業紹介（ANA、JALなど）
3回目	**キャビンアテンダントの役割と業務**　具体的な業務内容/代表的なエアライン各社（ANA、JAL、LCC）のCAの特色
4回目	**グランドスタッフの役割と業務**　空港業務の具体的内容/各社によるサービスの違いの比較
5回目	**航空会社の種類と特徴**　フルサービスキャリア（FSC）とローコストキャリア（LCC）の違い/国内外の主要エアラインの企業文化や特徴を調査
6回目	**空港と航空機運航の仕組み**　空港機能と運航管理/地域空港を活用している企業事例
7回目	**企業文化と働き方研究**　国内外エアライン企業の社風や採用ポリシー/社員インタビュー動画やケーススタディの活用
8回目	**安全管理と危機対応**　各企業の安全対策の取り組み比較/実際の事例から学ぶリスクマネジメント
9回目	**サービスマインドとブランド価値**　各航空会社のサービス理念やお客様対応の事例分析/ブランド戦略と企業イメージの構築
10回目	**エアライン企業の採用プロセス研究**　採用情報の分析/過去の採用試験や面接対策の概要
11回目	**グローバル企業との比較研究**　国内と海外の航空会社の比較研究/異文化理解と多国籍な職場の働き方
12回目	**環境問題とCSR活動**　各社の環境保護に対する取り組みの比較/サステナビリティに貢献する航空会社の事例
13回目	**企業研究発表会**　受講生徒による選定企業の研究発表（プレゼンテーション）/他の受講生徒からのフィードバック
14回目	**企業研究発表会**　受講生徒による選定企業の研究発表（プレゼンテーション）/他の受講生徒からのフィードバック
15回目	★まとめ・追試/再試　**まとめと展望**　これまでの授業の総まとめ/航空業界でのキャリア形成に向けたアドバイス
準備学習 時間外学習	前期2コマを予定。要検討。 夏休み課題
評価方法	出席率、授業態度、課題への取り組み姿勢、グループディスカッションでの積極性 夏休み課題の提出と企業研究発表・プレゼンテーション
受講生へのメッセージ	「業界研究」では、航空業界をさまざまな角度から深く理解し、実際の企業や職種の研究を通じて、今後のキャリアに必要な知識とスキルを培います。航空業界は、進化を続ける刺激的なフィールドです。歴史的な背景から最新のサービス戦略まで、多様な視点で学びましょう。授業では、ただ情報を知るだけでなく、自分自身で企業を比較・分析し、調査結果をグループディスカッションやプレゼンテーションすることで、実践的な能力を高めることを目指します。これは今後の就職活動において、さらに就職した先の人生にも、必ずに皆さんに役立つ財産となります。好奇心を持ち、新しい視点を楽しみながら積極的に学びましょう。

【使用教科書・教材・参考書】

科目名（英）	地域共創プロジェクト	必修選択	必修	年次	1	担当教員	神崎公一
		授業形態	講義	総時間（単位）	30 1	開講区分 曜日・時限	後期 火曜1限
学科・コース	ホスピタリティマネジメント科インバウンド観光マネジメントコース						

【授業の学習内容】（※実務経験のある教員、知見を有する教員が、どのような授業を実施するのか、具体的に記載する）

旅行雑誌の編集長を務め、観光関連取材を続ける中で、観光が日本経済を元気にする起爆剤であると確信している。
そのためにはPRが欠かせず、その有効な手段が観光関連イベントである。各地の成功例などを説明する。
日本人だけではなく、急増するインバウンド（訪日外国人）にも突き刺さるイベントのノウハウも解説する。

【到達目標】

①イベントのPRや告知に関し、案内文やパンフレットの作り方を理解できる。
②今後も増える可能性があるインバウンド向けの観光イベントについても説明できる。
③イベント実施の際に起こりうる事故やトラブルについて対応策を学び説明できるようにする。
④全体の目標として、観光関連イベントの重要性についてまとめられる。

授業計画・内容	
1回目	ガイダンス。授業の進め方、予習と復習についての注意点。
2回目	観光イベントとは何か。なぜ、必要なのか。イベントの企画から実施までの流れを説明できる。
3回目	ハワイ観光にも大きく貢献し、集客にも成果があったイベント成功例。JALとの連携によって成功した「嵐」のハワイ公演の事例を説明できる。
4回目	イベントの広報・PR活動の重要性を理解する。企画が素晴らしくても知ってもらわないと集客できないことも説明できる。
5回目	地域を巻き込んだ観光イベントの成功例を学ぶ。芸術祭やユニークな地域イベントとは何かを記すことができる。。
6回目	外国人にも人気なイベント、アニメの聖地巡りや映画やドラマとのコラボイベントとはなにかを述べることができる。
7回目	TDLなどテーマパークや遊園地のイベントとは何かを説明できる。
8回目	観光地の集客に貢献するにはどのような仕掛けが必要かを述べることができる。
9回目	世界的に注目の環境問題とイベントの関係性。イベント開催で自然破壊や地域住民の生活に支障が出ないようにする方策を理解できる。
10回目	イベント運営の重要点、スタッフ管理や収支について理解でき、まとめることができる。
11回目	障害者やシニアにも楽しんでもらえるユニバーサルイベントとは何かを理解する
12回目	イベント開催に伴う騒音や交通渋滞、ゴミ問題などの対応策を説明できる。
13回目	新型コロナ感染症で急増したオンラインイベントの長所と短所を理解できる。
14回目	★評価週　各人が観光イベントのパンフレットを作ってみる。
15回目	★まとめ　前週に作ったパンフレットをもとに話し合いをしてまとめとする。
準備学習 時間外学習	授業時間中に作文を書いてもらいます。テーマは前回の授業についての内容です。必ず筆記用具を持参してください。
評価方法	出席率、作文提出、授業姿勢などから総合的に判断して評価する。作文については、提出することが最優先。また、授業中の質疑応答なども評価の対象とする。
受講生へのメッセージ	新聞記者、雑誌記者を長らく務めた経験から、文章を書くことの大切さを痛感しています。授業でも短い課題作文を書いてもらいます。文章を書くことは、社会人になっても必ず役立つを確信しています。最初はおっくうに感じるかもしれませんが、頑張って書いてみてください。

【使用教科書・教材・参考書】

『会いたい気持ちが動かすファンツーリズム　韓流ブームが示唆したもの、嵐ファンに教わったこと』（幸田麻里子、臺順子、流通経済大出版会）
『イベントの仕事で働く』（岡島竜美、ぺりかん社）

科目名（英）	航空知識	必修選択	必修	年次	2	担当教員	平地　和恵
		授業形態	講義	総時間（単位）	30 1	開講区分 曜日・時限	前期 水曜日４限
学科・ｺｰｽ	キャビンアテンダントコース						

【授業の学習内容】（※実務経験のある教員、知見を有する教員が、どのような授業を実施するのか、具体的に記載する）

航空業界におけるトレンドや航空政策などについて学習し、専門性の深化を図ります。
また、１年次、２年次に習得した知識の総仕上げとして、実践訓練（シュミレーション）をすることで、即戦力となれる人財を目指します。

【到達目標】

講義で習得した知識をより深めるため、行動化します。
具体的には、日々の生活において習慣化し、個々に意識したこと、実践できたことの共有（発表）を図ります。
また、一年次の作成したマイルストーンを振り返り、必要に応じて軌道修正をし、目標に近づけていきます。

授業計画・内容	
1回目	ガイダンス（今年度の授業内容と達成目標）、１年次振り返り（できたこと、できなかったこと）
2回目	今期（２年次通年）の抱負と目標設定
3回目	１年次復習（航空会社に求められる人財像、核となるもの）
4回目	航空知識（スペシャルミール、危険品）
5回目	航空知識（配慮を必要とする旅客①）
6回目	航空知識（配慮を必要とする旅客②）
7回目	接客用語（定型な表現、NGワード）
8回目	接客シュミレーション（チェックインカウンター編）
9回目	接客シュミレーション（ゲート編）
10回目	アナウンス練習
11回目	グループワーク
12回目	グループワーク
13回目	前期総まとめ
14回目	★評価週（試験・テスト）
15回目	★まとめ・追試/再試
準備学習 時間外学習	・日常生活において5Beが自然に実践できるよう、意識的に確認しましょう ・日頃から周囲の環境や人の行動を意識的に観察し、「気づき」の力（観察力・洞察力）を磨くことを心がけましょう
評価方法	授業への備え（事前準備や復習）　２０％ シュミレーション・プレゼンテーションでの能力発揮　２０％ 筆記テスト（小テスト、期末テスト）　６０％
受講生へのメッセージ	社会人への助走期間であることを意識し、講師陣へのホウレンソウ（報告・連絡・相談）を徹底しましょう また、１年次に構築したクラスメートとの信頼関係を軸に、常にチームワークを意識し、協力して課題に取り組んでください

【使用教科書・教材・参考書】

科目名（英）	航空知識	必修選択	必修	年次	3・4	担当教員	平地　和恵
		授業形態	講義	総時間（単位）	30	開講区分	後期
学科・ｺｰｽ	エアライン英語コース エアラインコース				1	曜日・時限	水曜日２限

【授業の学習内容】（※実務経験のある教員、知見を有する教員が、どのような授業を実施するのか、具体的に記載する）

航空業界におけるトレンドや航空政策などについて学習し、専門性の深化を図ります。
また、１年次、２年次に習得した知識の総仕上げとして、実践訓練（シュミレーション）をすることで、即戦力となれる人財を目指します。

【到達目標】

接客シュミレーションを通じ、臨機応変な応対を身に付けていきます。
これまでの総復習として、また「就職対策」「企業研究」での取り組みを踏まえ、各自でテーマを選定しプレゼンテーションを実施します。
プレゼンテーションを通じ、知識の定着を確認すると同時に、自分の考えを相手に伝える力を養い、面接への自信に繋げていきます。

授業計画・内容	
1回目	ガイダンス（今年度の授業内容と達成目標）、2年次振り返り（できたこと、できなかったこと）
2回目	今期（3年、４年次通年）の抱負と目標設定
3回目	１年次～３年次の総復習と整理
4回目	航空政策（羽田空港の今と近未来）
5回目	航空政策（成田空港の今と近未来）
6回目	航空知識（スペシャルミール、危険品）
7回目	航空知識（配慮を必要とする旅客①）
8回目	航空知識（配慮を必要とする旅客②）
9回目	接客用語（定型な表現、NGワード）
10回目	クレーム対応（クレームやハラスメントの種類、マイナスをプラスに変える対応）
11回目	グループワーク
12回目	グループワーク
13回目	前期総まとめ
14回目	★評価週（試験・テスト）
15回目	★まとめ・追試/再試
準備学習 時間外学習	・社会人になるための心構えとして、自身の生活を確認・見直しをしましょう（睡眠、食生活、余暇の使い方など） ・業界の知識のみならず、社会秩序や一般常識を身に付け、就職に備えましょう
評価方法	授業への備え（事前準備や復習）　２０％ シュミレーション・プレゼンテーンションでの能力発揮　２０％ 筆記テスト（小テスト、期末テスト）　６０％
受講生へのメッセージ	就職活動（採用試験・面接）に向けて、知識の習得はもとより、一般教養を含め幅広い知識の研鑽に努めましょう。また自身の行動に責任を持ち、何事にも真摯な姿勢で取り組み、責任感や誠実性を醸成してください。

【使用教科書・教材・参考書】

科目名 （英） 学科・ｺｰｽ	サービス・おもてなしの実技 ホスピタリティマネジメント科	必修 選択	必修	年次	1	担当教員	宮崎 辰
		授業 形態	実習	総時間 （単位）	60 2	開講区分 曜日・時限	前期 月曜日1限・2限

【授業の学習内容】（※実務経験のある教員、知見を有する教員が、どのような授業を実施するのか、具体的に記載する）

①接客するということを木に例えると、根と幹は「サービススキル」、葉や枝は「ホスピタリティ」 サービススキルの延長にホスピタリティがあります。
レストランでは開発、広告、営業、販売、フィードバックを一貫して提供する為、「価値のある、選ばれるサービス」を学ぶ必要があります。
②ホスピタリティとサービスの本質の理解と、基礎技術の習得はどの職種にも通じるものがある。
（身だしなみ、振舞い、技術力とビジネス感覚力とコミュニケーション力を同時に意識させるサービス基礎の授業をすすめていく
③ナチュラル、スタイリッシュ、エンターテイメント の3つを掲げたサービススタンダード。すべての仕事にこの3つのうちのどれかが当てはまるスキルを徹底させて、人間味がありお客様に愛されるホスピタリティ人となり、利益を生み出せるサービスマンになってもらいたい。
①～③をふまえ、講師実演（スピーディーで正確な仕事を見てもらう）➡解説をしながら再度実演（その仕事にどのような意味（考え）が含まれているのか➡生徒のロールプレイング➡各回チェックシートで良い部分と改善部分を文字化する。すべて【良】になるまで練習
テキストはHRSテキストをメインに使用 （ 三ツ星レストランで実際に使用しているサービステキストも併用）

【到達目標】

①レストランサービスマンとして、必要最低限のスキルとマナーを習得する
（身だしなみ、立ち居振る舞い、歩き方、言葉遣い、備品の扱いと理解、正確で丁寧な仕事）
(テーブルセッティング、料理出し＆下げ、水、パンのサーブ、トレンチワーク、オーダーテイク、料理説明）
【目標】
・サービスパーソンとして、人から信頼される身だしなみ、言葉遣い、所作を表現できるようになる。
・レストランサービスの最低限の技術を理解し、実行できるようになる。
・レストランのシステムを理解し、説明ができるようになる。

授業計画・内容	
1回目	【サービスホスピタリティ理論】講師自己紹介➡生徒自己紹介（1分）➡体験したサービスやホスピタリティを書き出し発表➡テキスト説明 PPT基本講演 ➡ PPTホスピタリティの本質 【到達目標】➡サービスとホスピタリティの違いを説明出来るようになる。 レストランの本質が理解できる （ナチュラルスタイリッシュエンターテイメント） 教本配布
2回目	【サービス理論】バンケットルームの器材説明（ツアー） 清掃についての解説➡備品説明➡備品の扱い（トーションでの磨き＆シルバーの名称） レストランのレストランの仕組みの解説 キッチン➡ホール 皿の拭き方、グラスの拭き方、洗浄機の使い方、シルバーの拭き方 クロスの解説 トレーの使い方（紙コップ使用） トレーの種類（グラス運搬用＆シルバー運搬用） シルバーの運搬方法 【到達目標】➡備品の名称、扱いを説明出来、セッティングに向けて備品を集められる。清掃の重要性の理解。 基本的なトレンチワークの理解
3回目	【サービス理論】シルバーの扱い方法➡アラカルトセッティング解説➡ テーブルクロス➡アラカルト、ムニュのセッティングの解説＆理解）➡テーブルクロスのロープレ（クロスかけ、椅子並べ） ➡アラカルトのセッティング 【到達目標）テーブルクロスがシワなく、清潔、かつスピーディーにかけられ順序を守りアラカルトのテーブルセッティングが出来る。シルバーの運搬ができる
4回目	【基礎技術訓練】➡①皿の持ち方解説（1枚、2枚。3枚）➡ロープレ➡料理の出し方解説（片手、両手、左右）➡皿の出し方ロープレ➡皿の下げ方解説➡皿の下げ方ロープレ➡動画チェック ②水のサービス（瓶、ポット）ロープレ ③食後のドリンクのオーダーテイク＆サーブ 【到達目標】皿の持ち方、下げ方を理解し、一般的なレストランサービスの基本が出来る用になる ゲストに水を正しくサービスできる様になる
5回目	【サービス理論】テストにむけたセッティング復習➡ テーブルクロス➡アラカルト復習、ムニュのセッティングの解説＆実演）➡テーブルクロスのロープレ（クロスかけ、椅子並べ） ➡アラカルトのセッティング➡ムニュのセッティング 丸テーブルのセッティング 【到達目標）テーブルクロスがシワなく、清潔、かつスピーディーにかけられ順序を守りアラカルトのテーブルセッティングが出来る ムニュのセッティングの理解
6回目	【サービス理論】迎え入れテーブル番号＆シート番号の説明 予約台帳の読み方 【基礎技術訓練】①予約j表からのアテンド チェアサービス サービス間の連携 【到達目標】エントランスでの出迎えが出来る 決められたテーブルにアテンドができる。連携コミュニケーションの大切さの理解
7回目	【サービス理論】HRS教本使用 これまでの復習
8回目	**【校外授業】** レストラン体験 レポート提出予告【到達目標】➡レストランへ来店されるゲストの気持ちをくみ取る事ができる。レストランのサービスを体験することで、サービスの価値の重要性を理解できるようになる。レストランサービスの組織図の理解と、それぞれのチームの役割を説明できる。
9回目	【基礎技術訓練】 テストに向けた実践。2名セッティング。水のサーブ、皿の出し方＆下げ方復習➡飾り皿さげ➡2枚持ち飾サーブ➡リセットの説明➡セッティング（アントルメ）➡料理出し（2枚）➡デバラセ（シルバーの扱い）2枚 ➡プラトーサービス解説➡実演➡コミ、シェフ、客（2名）に分かれプラトーサービス➡まずやらせる➡解説（4名、3名の場合）対面、レディーF等 クロッシュサービス 【到達目標】レストランの基本の流れを理解し、それぞれの場面で正しいサービスが出来るようになる
10回目	【サービス理論】アテンド PPT テーブル番号シート番号【基礎的技術訓練】出迎え、アテンド チェアサービス クロージング。 メートル、シェフ、ゲストに分かれロールプレイ。【20名】ゲスト12名 4名×3組 シェフドラン3名×2組 メートル2名 ➡交代 ゲスト9名（3名×3組） サービス10名（メートル2 シェフ4名×2組 【到達目標】第一印象の重要性の理解 安心してお客様をご案内できるようになる為に、何が必要かを考えることができる 【基礎技術訓練】 伝票（BON）の復習。➡ゲスト2名スタッフ2名（メートル＆コミ）に分かれオーダーテイク、料理提供 【到達目標】BONで情報共有ができ、間違えず料理を持ってこられて提供することが出来る。
11回目	【サービス理論】アテンド PPT テーブル番号シート番号【基礎的技術訓練】出迎え、アテンド チェアサービス クロージング。 メートル、シェフ、ゲストに分かれロールプレイ。【20名】ゲスト12名 4名×3組 シェフドラン3名×2組 メートル2名 ➡交代 ゲスト9名（3名×3組） サービス10名（メートル2 シェフ4名×2組 【到達目標】第一印象の重要性の理解 安心してお客様をご案内できるようになる為に、何が必要かを考えることができる
12回目	【基礎技術訓練】丸テーブルのセッティング 4名卓 ➡料理提供、デバラセ、パンサーブなどの復習。器材の扱い、店のルール再確認。 【到達目標】個々の技術の向上を目的とし、作業の正確性、スピード、テクニック 仕上がりの状態を熟知させる。スタッフ間のｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝの大切さを認識する。
13回目	【基礎技術訓練】 ゲスト4名、スタッフ2名に分かれ、迎え入れからお見送りまでの一貫したロープレ（目、手、声） 予約も必要？ 【到達目標】スタッフ間でのコミュニケーションを駆使し、お客様を席へご案内しスムーズな迎えいれの成功体験をしてもらう
14回目	【基礎技術訓練】 質問力向上 お勧めの仕方PPT 販売促進 【到達目標】BONで情報共有ができ、間違えず料理を持ってこられて提供することが出来る。
準備学習 時間外学習	・人の観察をしてください （通学中の電車の中、カフェやレストランでのスタッフやお客さん）➡感情をくみ取る意識があがります（観察力強化） ・常に人から見られている意識を習慣化してください。（通学中電車の中で壁やドアによりかかる行為はスタイリッシュではありません）
評価方法	テストを3回実施 1．筆記テスト 2．実技テスト レポート提出を3回実施 （なりたい将来 過去の体験談 レストラン体験校外授業）
受講生へのメッセージ	ホスピタリティは誰もが持ち合わせているスキルです。「心の温かさ＝ありがとう」が対価にあたります。 サービスは「技術と提案の提供＝当たり前」が対価となります。 レストランサービスの授業では、「対価」をいただけるプロフェッショナルのスキルとマインドを、講話と実践で身に付けていただきます。

【使用教科書・教材・参考書】

1．HRS教本
2．オリジナルテキスト配布

科目名 （英） 学科・コース	レストランサービストレーニング ホスピタリティマネジメント科	必修 選択	必修	年次	1	担当教員	宮崎 辰
		授業 形態	実習	総時間 （単位）	60 2	開講区分 曜日・時限	後期 月曜日1限・2限

【授業の学習内容】（※実務経験のある教員、知見を有する教員が、どのような授業を実施するのか、具体的に記載する）

①接客するということを木に例えると、根と幹は「サービススキル」、葉や枝は「ホスピタリティ」 サービススキルの延長にホスピタリティがあります。
レストランでは開発、広告、営業、販売、フィードバックを一貫して提供する為、「価値のある、選ばれるサービス」を学ぶ必要があります。
②ホスピタリティとサービスの本質の理解と、基礎技術の習得はどの職種にも通じるものがある。
（身だしなみ、振舞い、技術力とビジネス感覚力とコミュニケーション力を同時に意識させるサービス基礎の授業をすすめていく
③ナチュラル、スタイリッシュ、エンターテイメント の3つを掲げたサービススタンダード。すべての仕事にこの3つのうちのどれかが当てはまるスキルを徹底させて、人間味がありお客様に愛されるホスピタリティ人となり、利益を生み出せるサービスマンになってもらいたい。
①～③をふまえ、講師実演（スピーディーで正確な仕事を見てもらう）➡解説をしながら再度実演（その仕事にどのような意味（考え）が含まれているのか➡生徒のロールプレイング➡各回チェックシートで良い部分と改善部分を文字化する。すべて【良】になるまで練習
テキストはHRSテキストをメインに使用 （ 三ツ星レストランで実際に使用しているサービステキストも併用）

【到達目標】

①レストランサービスマンとして、必要最低限のスキルとマナーを習得する
（身だしなみ、立ち居振る舞い、歩き方、言葉遣い、備品の扱いと理解、正確で丁寧な仕事）
(テーブルセッティング、料理出し＆下げ、水、パンのサーブ、トレンチワーク、オーダーテイク、料理説明）
【目標】
・サービスパーソンとして、人から信頼される身だしなみ、言葉遣い、所作を表現できるようになる。
・レストランサービスの最低限の技術を理解し、実行できるようになる。
・レストランのシステムを理解し、説明ができるようになる。

授業計画・内容	
1回目	自己紹介 全員【サービス理論】レストランを知る 歴史 APGP動画使用 ➡身近な料理 食材知識➡フランス料理の歴史 APGP 動画① （レストランを楽しもうその①15分） ：解説 ➡（レストランを楽しもうその②15分） 【到達目標】➡レストランでのマナーや楽しみ方を説明できる 動画②「レストランというもの レストランということ」: レストランは誰がいつ始めた？15分）動画③「レストランサービスの変遷③中世前編④後編メのサービス」 【到達目標】➡レストランの歴史や存在意義の説明が出来るようになる サービスの心得を学ぶ（身だしなみ、挨拶～ロープレ➡立ち方～歩き方）【到達目標】➡正しい歩き方や立ち方を知り、動画で自分を撮影することで、常に客観的な視点からプロサービスパーソンの身だしなみや振舞いを自己評価できるようになる
2回目	【サービス理論】レストランサービスのチーム組織図➡食べ手のマナーPPT➡サービス方法の分類（仏.英.露.米式）PPT ➡サービスの心得（PPT 準備の大切さ＆接客知識）➡テーブルセッティング（アラカルト）の実演 ワゴンの扱いを学ぶ 【到達目標】➡備品の名称、扱いを説明出来、セッティングに向けて備品を集められる。清掃の重要性の理解。サービス方法の長所短所を述べられる サービスは準備7割で3割は当日のホスピタリティによるもの」食事を楽しむゲストへ「安心安全快適」、そして心を込めた準備が出来るマインドになる
3回目	【基礎技術訓練】①トレーの使い方（グラス➡コーヒーカップ ②サーバーの使い方 （フランス式、イギリス式、ロシア式） 【到達目標】サーバーでパンを丁寧にサーブできる。トレーの持ち方を理解し、丁寧で安全にサーブ出来るようになる。
4回目	【サービス理論】①コミュニケーションPPT ②言葉遣いPPT使用 ➡③自己紹介 【到達目標】コミュニケーションの本質を説明できる。相手に自分の言いたい事を伝えられるようになる。 丁寧で信頼される言葉遣いができるようになる
5回目	【筆記テスト】サービス方法の分類、組織図、言葉遣い（プリント） 【基礎技術テスト】テーブルセッティングテスト（4～6人同時）
6回目	【サービス理論】飲食店に行く目的 外食する理由を考える 【サービス理論】 論理的思考 【到達目標】レストランにくるｹﾞｽﾄの気持ちがわかるようになる。 論理的にな考え方ができ、問題点を解決する能力がつく
7回目	【サービス理論】食を学ぶ PPT➡食材知識（基礎） フランス料理（基礎） 調理法 基礎 【到達目標】➡校外授業前にレストランの仕組みをしっかり理解する。 料理の最低限の理解ができるようになる
8回目	【サービス理論】食材を学ぶ HRS教本 フランス料理の基礎＆THLレストランメニュー解説 BON解説PPT 【到達目標】レストランで扱う基本的食材を知り、食材の説明が出来るようになる。 メイン食材を外国語で書けるようになる。
9回目	【サービス理論】キッチンとサービスのつなぎ「BONs」の作成 PPT 復習➡【基礎技術訓練】 アテンド着席＆メニュー説明 伝票（BON）の説明 伝票の作成（シート番号） テーブル番号、シート番号の理解。BONはゲスト上位、 ➡2限目ゲストスタッフに分かれオーダーテイク、料理提供、皿下げ ロープレ 【到達目標】BONの重要性の理解、BONの仕組みが説明出来る用になる BONを正しく記入し、キッチンとコミュニケーションがとれる
10回目	【筆記テスト】 レストランのグランドメニュー説明 Bon起票 【基礎技術テスト】2名対面サービス。①ゴブレ水ポットサービス②パンのサーブ（イギリス式）③リセット④料理提供＆デバラセ 6名同時
11回目	【サービス理論】PPT料理説明基本 主材料、副材料、味付け（ソース）、火入れ方法 誰もが知っている 料理の理解➡料理の説明 【到達目標）最低限の料理構成の説明ができるようになる
12回目	【サービス理論】 伝えるチカラ PPT電話対応 洞察力 予約のとり方＆洞察力 苦手食材PPT 【到達目標】見えない相手へ想いを馳せることが出来る。相手の要望に応え、それに対しての提案、発言ができるようになる
13回目	【基礎技術訓練】 効果的なお勧め 料理内容商品知識の再認識 【到達目標】スタッフ間でのコミュニケーションを駆使し、お客様を席へご案内しスムーズな迎えいれの成功体験をしてもらう
14回目	【基礎技術訓練】 レセプション業務 予約台帳の記入法 電話予約（伝えるべき内容とは） 苦手食材を具体化する /コミュニケーション研修 PPT apscの解説実践 非言語コミュニケーション ロープレ 【到達目標】BONの仕組みを理解し、実行できる
15回目	【基礎技術テスト】①ゴブレットと白ワイングラスを2名分2つずつセット②水を2名分サーブ③肉用テーブルナイフ＆フォークを2名分セット ④パンを2名分サーブ（4つバニエに用意）⑤肉料理をプラトーに乗せ、ゲリドンに運ぶ⑥ゲリドンから2枚片手持ちで料理を左からゲストにサーブ⑦料理皿とシルバーを下げ、ゲリドン上のプラトーにのせる⑧パン皿を下げプラトーにのせる⑨プラトーをキッチンに下げ➡「終わりました」➡終了⑩元あった場所（定位置）に戻す、グラス拭き➡退出 【筆記テスト】BON 8問 食材知識 総まとめ
準備学習 時間外学習	・人の観察をしてください （通学中の電車の中、カフェやレストランでのスタッフやお客さん）➡感情をくみ取る意識があがります（観察力強化） ・常に人から見られている意識を習慣化してください。（通学中電車の中で壁やドアによりかかる行為はスタイリッシュではありません）
評価方法	テストを3回実施 1．筆記テスト 2．実技テスト レポート提出を3回実施 （なりたい将来 過去の体験談 レストラン体験校外授業）
受講生へのメッセージ	ホスピタリティは誰もが持ち合わせているスキルです。「心の温かさ＝ありがとう」が対価にあたります。 サービスは「技術と提案の提供＝当たり前」が対価となります。 レストランサービスの授業では、「対価」をいただけるプロフェッショナルのスキルとマインドを、講話と実践で身に付けていただきます。

【使用教科書・教材・参考書】

1．HRS教本
2．オリジナルテキスト配布