

講義名	教養特講（エアラインサービスへのいざない）			授業形態	
担当教員	瀧田 実	開講期・曜日・時限	後期 火曜日 4 時限		
		単位数	2	履修開始年次	1 年生
				ナンバリング・コード	LBA118

主題と概要

航空会社は多岐にわたる業種で成り立ち、さまざまな専門スキルを持つスタッフのチームワークによって航空機の運航が支えられている。本科目では、航空会社が提供する「顧客へのサービス」に焦点を当て、エアラインが実際にしている業務内容を具体的に解説する。
航空産業は、時代や社会の変化、価値観の多様化に対応しながら生き残りをかけて変革を続けている。その中で働くあらゆる職種のスタッフも、変化に対応し新たな価値を創出するために、変えるべき点と守るべき点を明確にしながら日々の業務に取り組んでいる。
実務経験に基づきさまざまな事例を具体的に紹介し、最新の情報を取り入れながら講義を進めていく。

到達目標

航空会社の組織構造および自職種の役割を理解し、エアラインサービスの全体像を説明できるようになる。
顧客サービスの視点から、航空会社の業務内容に関する特徴や課題を論理的に整理できるようになる。
航空業界を取り巻く社会環境の変化を踏まえ、サービスのあり方を多角的に考察できるようになる。
守るべき点・変えるべき点」を区別し、新たなサービス価値を主体的に構想・提案できるようになる。
将来の進路選択を見据え、航空業界に求められる資質・能力について主体的に考察できるようになる。

提出課題

毎回の授業で課題小レポートの提出を求める。

課題（レポートや小テスト等）に対するフィードバックの方法

授業で課す小レポートは、次回授業の冒頭で要点を解説して前回の学習内容を復習する。また、優れたレポートを紹介するとともに、学生からの質問についても解説を行い全員で共有理解を深める。

評価の基準

授業への参画姿勢（授業態度、小レポート内容等）	5 0 %
理解度テスト	5 0 %

履修にあたっての注意・助言他

航空業界（観光業界）に関心を持ち、将来的にこれらの分野への就職を志す学生の履修を期待する。
授業では、受け身ではなく積極性を意識し、主体的に参加すること。
第1回目の授業に於いて、講義の進め方、評価方法、小レポートの概要等を説明するので必ず出席すること。

教科書

.使用しない。

参考図書

.なし。

その他

授業中に適宜プリント資料を配付する。また、参考文献は授業内で紹介する。

授業計画

- ガイダンス
予習内容：航空関連の情報に関心を持ち、予めインターネットや関連書籍などで情報収集しておく（90分）
復習内容：授業で使った資料をもとに、全体観を掴んだうえで今後の学修イメージを作り上げる（150分）
- 航空運送業務の特性
予習内容：新聞報道や書籍、インターネット検索等により関連するニュースを収集し予習しておく（120分）
復習内容：航空業界の基礎知識、事業特性につき資料を整理、提出課題に取り組むことで復習する（120分）
- エアラインの提供サービス（安全・保安）
予習内容：新聞報道や書籍、インターネット検索等により関連するニュースを収集し予習しておく（120分）
復習内容：安全・保安の重要性と取り組みにつき資料を整理、提出課題に取り組むことで復習する（120分）
- エアラインの提供サービス（定時・快適・利便性の追求）
予習内容：新聞報道や書籍、インターネット検索等により関連するニュースを収集し予習しておく（120分）
復習内容：顧客に提供されるサービス品質につき資料を整理、提出課題に取り組むことで復習する（120分）
- エアライン業務（空港サービス・グランドスタッフ）
予習内容：新聞報道や書籍、インターネット検索等により関連するニュースを収集し予習しておく（120分）
復習内容：空港での顧客対応業務全般につき資料を整理、提出課題に取り組むことで復習する（120分）
- エアライン業務（機内サービス・客室乗務員）
予習内容：新聞報道や書籍、インターネット検索等により関連するニュースを収集し予習しておく（120分）
復習内容：客室乗務員の役割・基本業務につき資料を整理、提出課題に取り組むことで復習する（120分）
- エアライン業務（運航支援業務）
予習内容：新聞報道や書籍、インターネット検索等により関連するニュースを収集し予習しておく（120分）
復習内容：航空機を支える地上業務につき資料を整理、提出課題に取り組むことで復習する（120分）
- エアライン業務（機内サービス・運航支援部門）
予習内容：新聞報道や書籍、インターネット検索等により関連するニュースを収集し予習しておく（120分）
復習内容：客室乗務員の役割・基本業務につき資料を整理、提出課題に取り組むことで復習する（120分）
- エアライン業務（機内サービス・運航支援部門）
予習内容：新聞報道や書籍、インターネット検索等により関連するニュースを収集し予習しておく（120分）
復習内容：機内サービスを支える諸業務につき資料を整理、提出課題に取り組むことで復習する（120分）
- エアライン業務（機内サービス・運航支援部門）
予習内容：新聞報道や書籍、インターネット検索等により関連するニュースを収集し予習しておく（120分）
復習内容：安全運航を支える運航支援業務につき資料を整理、提出課題に取り組むことで復習する（120分）
- エアラインサービス（整備業務）
予習内容：新聞報道や書籍、インターネット検索等により関連するニュースを収集し予習しておく（120分）
復習内容：パイロットの役割・基本業務につき資料を整理、提出課題に取り組むことで復習する（120分）
- エアラインサービス（整備部門）
予習内容：新聞報道や書籍、インターネット検索等により関連するニュースを収集し予習しておく（120分）
復習内容：安全を支える整備業務につき資料を整理、提出課題に取り組むことで復習する（120分）
- エアラインサービス（貨物部門）
予習内容：新聞報道や書籍、インターネット検索等により関連するニュースを収集し予習しておく（120分）
復習内容：国際航空貨物の流れと取り扱いにつき資料を整理、提出課題に取り組むことで復習する（120分）
- 航空運送企業（貨物専社、フォワーダー）
予習内容：新聞報道や書籍、インターネット検索等により関連するニュースを収集し予習しておく（120分）
復習内容：国際貿易の流れと取り扱いにつき資料を整理、提出課題に取り組むことで復習する（120分）
- 航空運送企業（ケータリングサービス）
予習内容：新聞報道や書籍、インターネット検索等により関連するニュースを収集し予習しておく（120分）
復習内容：外航を含めた機内食ビジネスにつき資料を整理、提出課題に取り組むことで復習する（150分）
- 授業全体の振り返りとまとめ
予習内容：授業全体の振り返りをまとめ見直ししておくこと（90分）
復習内容：授業内容全体の振り返りを行うこと（150分）

授業形態（アクティブ・ラーニング）

ア：PBL（課題解決型学習）	イ：反転授業（知識習得の要素を授業外に済ませ、知識確認等の要素を教室で行う授業形態）
ウ：ディスカッション、ディベート	エ：グループワーク
オ：プレゼンテーション	カ：実習、フィールドワーク
キ：その他（A・L型であるけれども、以上の項目のいずれにも該当しない場合）	

卒業認定・学位授与の方針と当該授業科目の関連

本科目は、航空業界に関する専門的知識の修得と論理的思考力の涵養を基盤とし、価値想像力、主体性、協働性を育成するとともに、変化に対応できる粘り強い姿勢を養うことで、本学のディプロマ・ポリシーの達成に貢献できる。

双方向授業の実施及びICTの活用に関する記述

毎回の授業に関する感想、質問、意見や課題小レポートの提出手法として Respon を使用。

実務経験の有無及び活用

「実務経験あり」
航空会社での勤務経験（本社部門、空港部門、物流部門、海外駐在など）を活かして、実社会での様々なエピソードを交えながら航空業界の実態をわかり易く解説していく。

備考