

講義名	教養特講 (航空英語へのいざない)			授業形態	
担当教員	瀧田 実	開講期・曜日・時限	後期 金曜日 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

近年観光立国に向けた官民一体の取り組みもあり、多くの外国人が日本を訪れるようになったが、外国の人々との交流や意思疎通の基本となる英語は、現代社会に生きる我々の責務としてその必要性は高まっている。他方、実業界では、社員の実践的な英会話習得が大きな課題にもなっている。本講義では、「仕事を通じて英語を学ぶ」を基本スタイルに、空港グランドスタッフやキャビンアテンダントが実際に使っているホスピタリティが発揮された英語表現を対話形式で学修する。接客における英語の丁寧な表現・言葉遣いを習得し、航空業界のみならず広く観光産業全体で対応可能な汎用性の高い英会話力を身につける。

### 到達目標

航空（観光）業界で求められている実践的な顧客対応が英語でできるようになる。  
顧客に寄り添う「おもてなし・接客」に関心が湧き、ホスピタリティの重要性を理解できるようになる。  
航空に関する専門用語や業務知識が身に付き、チームでのロールプレイング学習を通じて就業につながる論理的思考力や協調性を高めることができるようになる。

### 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し理解を深める。

### 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）	50%
理解度テスト	50%

### 履修にあたっての注意・助言他

観光業界への就職志望者、Hospitality英語の研究に意欲を持つ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参画姿勢を示すこと。  
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	.Hospitality English.	(株)JANA総合研究所	HALICO(株)	2500	9784909730329
-----	-----------------------	--------------	-----------	------	---------------

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

- 第1回 ガイダンス  
予習内容：英語や航空事業に関心を持ち、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：配布資料で内容を振り返り、全体像をつかんだうえで今後の学修イメージを作り上げる（150分）
- 第2回 Unit-1: Ticketing for a Domestic Flight  
予習内容：教本「Hospitality English」Unit-1を読み英単語や対話表現につき予習しておく（120分）  
復習内容：国内線チケット販売の接客について資料を整理、提出課題に取り組みここで復習する（120分）
- 第3回 Unit-2: Domestic Flight Check-in  
予習内容：教本「Hospitality English」Unit-2を読み英単語や対話表現につき予習しておく（120分）  
復習内容：国内線チェックインの接客について資料を整理、提出課題に取り組みここで復習する（120分）
- 第4回 Unit-3: International Flight Check-in  
予習内容：教本「Hospitality English」Unit-3を読み英単語や対話表現につき予習しておく（120分）  
復習内容：国際線チェックインの接客について資料を整理、提出課題に取り組みここで復習する（120分）
- 第5回 Unit-4: Airport Lounge Service  
予習内容：教本「Hospitality English」Unit-4を読み英単語や対話表現につき予習しておく（120分）  
復習内容：空港ラウンジでの接客について資料を整理、提出課題に取り組みここで復習する（120分）
- 第6回 Unit-5: Assisting Transit Passengers  
予習内容：教本「Hospitality English」Unit-5を読み英単語や対話表現につき予習しておく（120分）  
復習内容：空港乗り継ぎ顧客との接客について資料を整理、提出課題に取り組みここで復習する（120分）
- 第7回 Unit-6: Baggage Issue  
予習内容：教本「Hospitality English」Unit-6を読み英単語や対話表現につき予習しておく（120分）  
復習内容：空港手荷物に関する接客について資料を整理、提出課題に取り組みここで復習する（120分）
- 第8回 Unit-7: Welcome Aboard  
予習内容：教本「Hospitality English」Unit-7を読み英単語や対話表現につき予習しておく（120分）  
復習内容：機内お客様乗降時の接客について資料を整理、提出課題に取り組みここで復習する（120分）
- 第9回 Unit-8: In-flight Service  
予習内容：教本「Hospitality English」Unit-8を読み英単語や対話表現につき予習しておく（120分）  
復習内容：飛行機出発前の機内接客について資料を整理、提出課題に取り組みここで復習する（120分）
- 第10回 Unit-9: In-flight Sales  
予習内容：教本「Hospitality English」Unit-9を読み英単語や対話表現につき予習しておく（120分）  
復習内容：機内食提供時の接客について資料を整理、提出課題に取り組みここで復習する（120分）
- 第11回 Unit-10: Passenger Care  
予習内容：教本「Hospitality English」Unit-10を読み英単語や対話表現につき予習しておく（120分）  
復習内容：機内免税品販売時の接客について資料を整理、提出課題に取り組みここで復習する（120分）
- 第12回 Unit-11: Before Landing  
予習内容：教本「Hospitality English」Unit-11を読み英単語や対話表現につき予習しておく（120分）  
復習内容：目的地着陸時の接客について資料を整理、提出課題に取り組みここで復習する（120分）
- 第13回 Unit-12: Before Landing  
予習内容：教本「Hospitality English」Unit-12を読み英単語や対話表現につき予習しておく（120分）  
復習内容：目的地着陸時の接客について資料を整理、提出課題に取り組みここで復習する（120分）
- 第14回 航空会社の仕事  
予習内容：テーマにあった内容について、事前に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：航空会社の職種や業務内容について資料を整理、提出課題に取り組みここで復習する（150分）
- 第15回 ホスピタリティと英語、まとめ  
予習内容：テーマにあった内容について、事前に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：これまでの資料をすべて見直し、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

到達目標 - を達成することで共通DPに貢献できる。単なるコミュニケーションツールではなく、ホスピタリティ溢れる英語表現を学修することにより、就業につながる資質を養い、高い顧客対応能力を発揮できる人材をつくる。

### 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、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観光産業で求められるホスピタリティ溢れる実践的な英会話力の必要性や重要性を伝えていく。

### 備考

--	--	--	--	--	--