

授業概要

この授業は、航空業界で使用する専門的な英語表現と基本会話の習得を通じ、グローバルコミュニケーション術とサービスマインドを身につけ、総合的な英語力を向上させることを目的とする。空港や航空機内での接客シーンに役立つ実践的な英会話の習得を主眼とするが、日常生活にも通ずる文例や英語表現まで幅広く学ぶ。毎回の授業は音読練習とロールプレイを交えながら行い、英会話の心得と上達方法、基本表現と基本会話について講義する。

授業計画

第1回	オリエンテーション・グローバルコミュニケーションの心得
第2回	旅客搭乗と搭乗御礼（お出迎え・座席案内・手荷物収納等で使用する英語表現）
第3回	機内サービス①（ドリンク・ミールサービスで使用する機内会話）
第4回	機内サービス②（客室巡回・旅客への個別対応で使用する機内会話）
第5回	機内サービス③（機内販売・出入国書類準備・乗り継ぎ案内等に関する英語表現）
第6回	機内サービス④（保安業務に関する英語表現・外国人CAとのコミュニケーション術）
第7回	機内アナウンス①（アナウンスの基本と航路案内）
第8回	機内アナウンス②（機内アナウンス全般とアナウンス練習）
第9回	旅客降機と挨拶（着陸準備・お見送りの際の英語表現）
第10回	小括（振り返りと中間発表演習）
第11回	地上業務①（グラウンドスタッフの搭乗受付の際の英語表現）
第12回	地上業務②（グラウンドスタッフの搭乗案内の際の英語表現）
第13回	地上業務③（グラウンドスタッフの到着案内の際の英語表現）
第14回	クレームとイレギュラー対応（病気・病名・症状の語彙、クレーム・緊急時の英語表現）
第15回	総まとめ
第16回	定期試験（筆記試験）

到達目標

- ・航空業界で使用する英語の基本表現を学び、総合的な英語力を向上させることができる。
- ・語学センスを磨き、接客業に求められるコミュニケーションスキルを習得することができる。
- ・航空業界で使用する英会話の実践的なスキルを身につけることができる。

履修上の注意

私語等、他の学生の迷惑となる行為は厳禁。これに違反した場合、退室を命じられることもある。

予習・復習

予習：授業で指示する予習項目について事前学習を行うこと。

復習：配布レジメを読み返し、授業内容について整理し、音読練習も行うこと。

評価方法

学習態度と演習における積極性40%、小テスト・授業内レポート40%、学期末試験20%により評価する。

テキスト

テキストはとくに使用しない。授業では毎回レジメを配布する。