

2026年度学習支援計画書（シラバス）

科目名			担当講師	
接客スキル			高山 優佳里	
授業科目区分	授業形態	学科名	学年	単位数（時間数）
必修	実習	国際情報ビジネス科	1	1単位（45時間）
担当講師の経歴又は実務経験				
大学卒業後、大手航空会社にて航空機内における保安業務及びサービス業務、 客室乗務員訓練生の直接指導業務 国家資格キャリアコンサルタント資格取得				
授業概要				
「日本で就職後も環境に馴染み、長期的に働ける環境を自身で作り出せるようにすること」 ①ビジネスシーンにおける日本と自国の慣習の違いの理解。 ②状況設定を行い、ロールプレイを実施することで現場においても動けることを目指す。				
学習到達目標				
テキスト及び教材				
◆オリジナル冊子 体験して学ぶ接客マナー 心で伝える接客コミュニケーション基本編				
授業内容				
回	テーマ		内 容	
1	自己紹介・オリエンテーション	授業のゴール確認、授業内のルール説明		
2	ビジネスシーンにおいて自国と日本の違いについて	日本の考え方の理解に繋げる		
3	身だしなみ、表情、挨拶、お辞儀について	ここではざっと説明する程度、実践時に改めて説明		
4	日本の時間・期限の考え方、一般的なルールについて			
5	敬語（１）	傾聴の姿勢について		
6	敬語（２）	状況に応じた言葉遣いの練習		
7	日本の会社に入社後の一般的な流れの説明	入社式～研修期間中の心掛け、質問の仕方のロールプレイ		
8	配属時・OJT期間中の心掛け	配属時の挨拶のロールプレイ		
9	報連相について			
10	授業の振り返り（１）			
11	授業の振り返り（２）			
12	前期ロールプレイテスト			
13	筆記試験			
14	試験の振り返り			
15				
16				
17				
18				

2026年度学習支援計画書（シラバス）

科目名		担当講師
接客スキル		高山 優佳里
成績評価の方法及び基準		
ロールプレイングによる評価。 なお全体出席の2/3以下の場合は、成績評価の対象外となります。		
評価		成績評価の到達度
A	優れている	理解、知識、技術にすぐれている
B	普通	一定の理解、知識、技術がある
C	やや劣る	ある程度の理解、知識、技術がある
D	劣る	理解、知識、技術がやや不足している
E	不合格	理解、知識、技術が不足している