

| 科目名  | キャビンアテンダント研究講座Ⅰ①②                                               | 対象学年     | Ⅰ 年              | 期間   | 通年 |    |     |
|------|-----------------------------------------------------------------|----------|------------------|------|----|----|-----|
|      |                                                                 | 曜日・時限    | 木 5-6<br>(木 7-8) | 授業回数 | 90 | ×  | 34回 |
| 授業種別 | 講義(担当講師実務経験有)                                                   | 週回数      | Ⅰ 回              | 取得単位 | 4  | 単位 |     |
| 授業目的 | CAに必要な適性、基礎的な知識を習得する                                            |          |                  |      |    |    |     |
| 達成目標 | ・保安要員・サービス要員としてのCAの役割を理解し、基礎知識を身につける<br>・ホスピタリティマインド、CSマインドを育てる |          |                  |      |    |    |     |
| 授業回  | 授業内容                                                            |          |                  |      |    |    |     |
| Ⅰ    | オリエンテーション:講座の目的・授業の進め方・身だしなみ・自己紹介                               |          |                  |      |    |    |     |
| 2    | 接客の5原則 ①FIRST IMPRESSION・挨拶・表情・笑顔                               |          |                  |      |    |    |     |
| 3    | 接客の5原則 ②立ち居振る舞い・お辞儀・立ち方・歩き方・座り方                                 |          |                  |      |    |    |     |
| 4    | 傾聴・コミュニケーションサークル                                                |          |                  |      |    |    |     |
| 5    | CAの業務の流れ・求める姿                                                   |          |                  |      |    |    |     |
| 6    | ロールプレイ ①サービスの基本動作Ⅰ                                              |          |                  |      |    |    |     |
| 7    | 航空用語・フライトステージ                                                   |          |                  |      |    |    |     |
| 8    | プレゼンテーション                                                       |          |                  |      |    |    |     |
| 9    | 航空会社の基礎:アライアンス・FSC/LCC・成田空港                                     |          |                  |      |    |    |     |
| 10   | 制限旅客 ①お手伝いを必要とするお客さま                                            |          |                  |      |    |    |     |
| 11   | 制限旅客 ②制限旅客への対応ロールプレイ                                            |          |                  |      |    |    |     |
| 12   | インタビュープラクティス ①簡易ディベート                                           |          |                  |      |    |    |     |
| 13   | 日本の航空会社:企業研究のポイント                                               |          |                  |      |    |    |     |
| 14   | ロールプレイ ②サービスの基本動作Ⅱ                                              |          |                  |      |    |    |     |
| 15   | 前期のまとめ                                                          |          |                  |      |    |    |     |
| 16   | 前期期末試験                                                          |          |                  |      |    |    |     |
| 17   | 前期期末試験 解答解説                                                     |          |                  |      |    |    |     |
| 18   | 夏休みの課題:企業研究発表                                                   |          |                  |      |    |    |     |
| 19   | 保安要員としての役割 ①VIDEO・基本項目・DOOR                                     |          |                  |      |    |    |     |
| 20   | 保安要員としての役割 ②緊急脱出ロールプレイ                                          |          |                  |      |    |    |     |
| 21   | インタビュープラクティス ②グループ面接                                            |          |                  |      |    |    |     |
| 22   | JAL企業研究:JALの歴史・JALフィロソフィー                                       |          |                  |      |    |    |     |
| 23   | ANA企業研究:ANAの歴史・ANAの6S                                           |          |                  |      |    |    |     |
| 24   | 機内アナウンス・キャプテンブリーフィング                                            |          |                  |      |    |    |     |
| 25   | ホスピタリティー ①                                                      |          |                  |      |    |    |     |
| 26   | ホスピタリティー ②ロールプレイ                                                |          |                  |      |    |    |     |
| 27   | インタビュープラクティス ③グループディスカッション                                      |          |                  |      |    |    |     |
| 28   | ロールプレイ ③クレーム対応                                                  |          |                  |      |    |    |     |
| 29   | 予備                                                              |          |                  |      |    |    |     |
| 30   | 後期のまとめ                                                          |          |                  |      |    |    |     |
| 31   | 後期期末試験                                                          |          |                  |      |    |    |     |
| 32   | 後期期末試験 解答解説                                                     |          |                  |      |    |    |     |
| 33   | 短期海外研修                                                          |          |                  |      |    |    |     |
| 34   | 短期海外研修                                                          |          |                  |      |    |    |     |
| 成績評価 | 定期試験・小テスト・課題<br>出席率                                             | 80<br>20 | %<br>%           |      |    |    |     |
| 備考   |                                                                 |          |                  |      |    |    |     |