

科目名	ブランドスタッフ研究講座Ⅰ①②	対象学年	Ⅰ	年	期間	通年		
		曜日・時限	木 5-6 (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	ブランドスタッフの業務内容と基礎的な知識を習得する							
達成目標	・GSの仕事内容を理解する ・GSの業務に役立つ専門用語を習得する ・GSとしての心構えとサービスマインドを身につける ・GSの採用試験に向けて面接練習を実施する							
授業回	授業内容							
Ⅰ	オリエンテーション:シラバス・授業の進め方・身だしなみ・自己紹介・GSの仕事とは							
2	GSのイメージ/求められる姿(動画視聴)・接客5原則復習・現在の自分撮影							
3	地図・2レター・3レター・略語・フォネティックコード・確認テストについて							
4	ICAO・IATA・関係官庁							
5	お客様の流れ(搭乗手続きの種類・搭乗券・関連する仕事・時刻の表し方)							
6	お客様の流れ							
7	チェックインのポイント(PAX・TKT・渡航書類・手荷物)							
8	チェックインのポイント							
9	受託手荷物・機内持ち込み手荷物・超過手荷物							
10	接遇ロールプレイ・言葉遣い							
11	接遇ロールプレイ・言葉遣い							
12	チェックインロールプレイ(基本)							
13	チェックインロールプレイ(バリエーション)							
14	総復習・夏休みの宿題について							
15	羽田空港見学の発表・サービスについて・夏休み明けテスト・試験範囲							
16	前期期末試験							
17	前期期末試験 解答解説							
18	マイレージ・コードシェア							
19	アライアンス・航空会社の種類(FSC/MCC/LCC)							
20	危険物							
21	VIP・ラウンジ							
22	エントリースーツ							
23	面接練習							
24	面接練習							
25	アナウンス・可搬							
26	冬休み明けテスト							
27	面接練習							
28	制限旅客/座学							
29	制限旅客/ロールプレイ							
30	ロールプレイ							
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	80	%					
	出席率	20	%					
備考	オリジナルプリントを使用							