

科目名	キャビンアテンダント研究講座 I ①②	対象学年	1年	期間	通年
		曜日・時限	木・5-6(7-8)限	授業回数	90分×34回
授業種別	講義(担当講師実務経験有)	週回数	1回	取得単位	4単位
授業目的	キャビンアテンダントに必要な適性、基礎知識を学び、CA採用基準に到達する				
達成目標	1、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 2、ホスピタリティーマインド・CSマインドを育てる 3、「自ら考え行動する」実践力を身につける				
授業回	授業内容				
1	オリエンテーション:講座の目的・勉強の進め方・身だしなみ・スカーフ等				
2	CAの仕事、求められる姿				
3	接客の5原則①:First Impression(挨拶・表情・笑顔)・Ipad撮影				
4	接客の5原則②:立ち居振舞い実践(お辞儀・歩き方・立ち方・座り方など)				
5	傾聴:コミュニケーションサイクル				
6	接客用語:クッション言葉・発声練習・滑舌の良い話し方				
7	プレゼンテーション				
8	航空会社の基礎:アライアンス・FSC・MCC・LCC・成田空港				
9	ロールプレイ①:サービスの基本動作				
10	航空用語:Flight Stage・Runway				
11	自己分析・企業研究・夏休みの課題				
12	前期のまとめ・夏休みの課題発表				
13	前期末試験				
14	前期末試験解答解説				
15	インタビュープラクティス①グループディスカッション(簡易ディベート)				
16	お手伝いを必要とするお客さま:制限旅客他				
17	ロールプレイ②:制限旅客への対応				
18	機内サービスの流れ				
19	オーストラリア ケアンズ研修旅行				
20	オーストラリア ケアンズ研修旅行				
21	ケアンズ研修旅行発表				
22	保安要員としての役割:救難訓練Video・Critical11Minutes・STS実践				
23	ホスピタリティー				
24	ロールプレイ③:ホスピタリティー実習				
25	インタビュープラクティス②グループディスカッション				
26	客室に関する用語:Special meal・機内設備				
27	エントリーシート記入・自己紹介VIDEO実践				
28	Captainプリーフィング・機内アナウンス				
29	ロールプレイ④:総合演習				
30	わかりやすい話し方				
31	インタビュープラクティス③グループ面接				
32	後期復習				
33	後期末試験				
34	後期末試験解説・1年のまとめ				
成績評価	定期試験・小テスト・課題(80%)、出席率(20%)				
備考	選択必修科目(エアカーゴ、キャビンアテンダント、グランドスタッフ、ホテルから2つを選択) 6/26, 27成田空港見学				

科目名	キャビンアテンダント研究講座Ⅱ	対象学年	2年	期間	前期
		曜日・時限	木・3-4限	授業回数	90分×17回
授業種別	講義(担当講師実務経験有)	週回数	1回	取得単位	2単位
授業目的	CA業務の実践的知識、技能を習得する CA内定に向けて各社の対策を行う				
達成目標	CA、航空会社の他職種、及びその他の接客業(新幹線グランクラス等)への内定				
授業回	授業内容				
1	オリエンテーション (印象管理・発声練習・エントリーシート添削)				
2	「ANAの6S」とANAの歴史				
3	「JALフィロソフィー」とJALの歴史				
4	インタビュープラクティス				
5	CAのホスピタリティー				
6	機内アナウンス				
7	インタビュープラクティス				
8	前期中間試験				
9	前期中間試験解説				
10	ロジカルシンキング				
11	キャプテンブリーフィング				
12	機内迷惑行為について				
13	コミュニケーション実習				
14	ロールプレイ				
15	前期末試験				
16	前期末試験解説				
17	総まとめ				
成績評価	定期試験(80%)、出席率(20%)				
備考	前期選択必修科目(エアカーゴ、キャビンアテンダント、グランドスタッフ、ホテルから1つを選択)				