

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)	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の業務内容と基礎的な知識を習得する				
達成目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・ホスピタリティマインド、CSマインドを育てる</li> </ul>				
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・身だしなみ等)				
2	CAの仕事・求める姿				
3	接客の5原則①FIRSTIMPRESSION (挨拶・表情・笑顔)				
4	接客の5原則②立ち居振る舞い (お辞儀・歩き方・立ち方・座り方)				
5	傾聴・コミュニケーションサイクル				
6	わかりやすい話し方				
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/LCC・成田国際空港)				
9	ロールプレイ①サービスの基本動作				
10	航空用語・FLIGHTSTAGE				
11	成田空港・ホテル見学				
12	成田空港・ホテル見学				
13	お手伝いを必要とするお客さま (制限旅客他)				
14	ロールプレイ②制限旅客への対応				
15	夏休みの課題 (企業研究) 発表・前期のまとめ				
16	前期期末試験				
17	前期期末試験解答・解説保安要員としての役割				
18	緊急時の対応実習				
19	ホスピタリティー				
20	ロールプレイ③ホスピタリティー実習				
21	機内サービスの流れ				
22	海外研修				
23	海外研修				
24	インタビュープラクティス①簡易ディベート				
25	接客用語・クッション言葉				
26	運航に関する用語				
27	企業研究				
28	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				
29	スペシャルミール				
30	インタビュープラクティス②グループ面接				
31	インタビュープラクティス③グループ面接フォローアップ				
32	CAPTAINブリーフィング・機内アナウンス				
33	後期のまとめ				
34	後期期末試験				
35	後期期末試験解答・解説				
36	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					