

科目名	キャビンアテンダント研究講座 I	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	CAに必要な適性、基礎的な知識を習得する				
達成目標	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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				
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	接客用語(クッション言葉・活舌のよい話し方)				
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・RUNWAY				
11	航空用語 続き				
12	ロールプレイ2制限旅客への対応				
13	自己分析・企業研究・夏休みの課題				
14	夏休みの課題(企業研究)発表・前期のまとめ				
15	前期末試験				
16	前期末試験解答・解説保安要員としての役割				
17	緊急時の対応実習				
18	ホスピタリティー				
19	ロールプレイ3ホスピタリティー実習				
20	インタビュープラクティス1簡易ディベート				
21	機内サービスの流れ				
22	スペシャルミール				
23	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				
24	運航・客室に関する用語				
25	インタビュープラクティス3グループ面接				
26	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				
27	企業研究「ANAの6S」とANAの歴史				
28	企業研究「JALフィロソフィー」とJALの歴史				
29	後期のまとめ				
30	後期末試験				
31	後期末試験解答解説				
32	1年のまとめ				
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					