

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	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・授業の進め方・身だしなみ等				
2	CAの仕事・求める姿				
3	接客の5原則①FIRST IMPRESSION:挨拶・表情・笑顔				
4	接客の5原則②立居振る舞い:お辞儀・立ち方・歩き方・座り方				
5	傾聴:コミュニケーションサークル				
6	航空用語・フライトステージ				
7	ロールプレイ①:サービスの基本動作				
8	航空会社の基礎:アライアンス・FSC/LCC・成田空港				
9	プレゼンテーション				
10	制限旅客:お手伝いを必要とするお客様				
11	ロールプレイ②:制限旅客への対応				
12	運航・客室用語				
13	インタビュープラクティス①:簡易ディベート				
14	自己分析・他己分析				
15	企業研究				
16	前期期末試験				
17	前期期末試験 解答解説				
18	夏休みの課題発表				
19	保安要員としての役割:DOOR・非常用器材				
20	ホスピタリティー①				
21	緊急時の対応:VIDEO・実習				
22	ホスピタリティー②				
23	インタビュープラクティス②:基本動作・グループディスカッション				
24	ロールプレイ③:ホスピタリティー				
25	機内アナウンス・CAP BRIEFING				
26	ようこそ先輩②:いろいろな職種の先輩の話を聞こう				
27	ANA企業研究:「ANAの6S」とANAの歴史				
28	JAL企業研究:「JALフィロソフィー」とJALの歴史				
29	インタビュープラクティス④:グループ面接				
30	補講				
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	オリジナル教材(プリント)を使用				