

科目名	キャビンアテンダント研究講座 I ①②	対象学年	I 年	期間	通年
		曜日・時限	木 5-6(7-8)	授業回数	34回 × 90分
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	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"> <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>				
授業週	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、身嗜み等				
2	CAの仕事、求める姿				
3	接客の5原則(1): FIRST IMPRESSION(挨拶・表情・笑顔)				
4	接客の5原則(2): 立ち居振る舞い(立ち方、座り方、歩き方)				
5	傾聴: コミュニケーションサークル				
6	運航用語: FLIGHT STAGE等				
7	授業週				
8	航空会社の基礎: アライアンス、FSC/LCC				
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	インタビュープラクティス(1): 簡易ディベート				
13	客室用語、客室仕様				
14	企業研究発表(夏季休暇宿題)				
15	前期のまとめ				
16	前期期末試験				
17	前期期末試験 解答解説				
18	保安要員としての役割(1): DOOR、非常用器材				
19	保安要員としての役割(2): 緊急時の対応実習				
20	インタビュープラクティス(2): グループ面接				
21	ANA企業研究: 「ANAの6S」とANAの歴史				
22	JAL企業研究: 「JALフィロソフィー」とJALの歴史				
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				
25	機内アナウンス、CAPTAIN BRIEFING				
26	インタビュープラクティス(3): グループ面接				
27	クレームケース研究				
28	ロールプレイ(4): イレギュラー対応				
29	後期のまとめ				
30	年間のまとめ				
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				