

学科	キャビンアテンダント・グラウンドスタッフ科 エアラインコース		
教科	キャビンアテンダント実習Ⅱ (実務経験のある教員等による授業科目)	学年	2年
教科書			
参考書	エアラインオペレーション		

教育の概要	
教育目標	<p>客室乗務員が実際のフライトで遭遇する事例を学び、初期対応について実習する</p> <p>客室乗務員との情報共有について学ぶ</p> <p>キャビンアテンダント実習Ⅰで学んだ基本を元に、応用編を学ぶ。</p> <p>ロールプレイを中心に実習する</p>
No	教育項目
1	飲み物こぼし
2	ロビーに忘れ物をした旅客対応
3	泥酔旅客対応
4	水滴落下(天井からの水漏れ、エアコンの結露)
5	ミール内異物混入
6	機内設備で怪我をした旅客対応
7	旅客同士のトラブル発生
8	ダブルアサイン発生時の対応
9	急病人発生時のダイバート
10	アレルギーミール対応
11	総合演習

1. 飲み物こぼし	
教育内容	理解基準
飲み物こぼし	・初期対応できる(やけどの確認、衣服汚損時の対応)

2. ロビーに忘れ物をした旅客対応	
教育内容	理解基準
ロビーに忘れ物をした旅客対応	・初期対応できる(貴重品の有無、引き取り方法確認)

3. 泥酔旅客対応	
教育内容	理解基準
泥酔旅客対応	・初期対応できる(アルコールコントロール)

4. 水滴落下	
教育内容	理解基準
水滴落下	・初期対応できる(状況確認、適切な説明)

5. ミール内異物混入	
教育内容	理解基準
ミール内異物混入	・初期対応できる(事実関係把握、お詫び、今後の対応)

6. 機内設備で怪我をした旅客対応	
教育内容	理解基準
機内設備で怪我をした旅客対応	・初期対応できる(状況確認、救急処置、今後の対応)

7. 旅客同士のトラブル発生	
教育内容	理解基準
旅客同士のトラブル発生	・初期対応できる(冷静な対応、旅客対応、座席移動)

8. ダブルアサイン発生時	
教育内容	理解基準
ダブルアサイン発生時の対応	・初期対応できる(冷静な対応、旅客対応、座席移動)

9. 急病人発生時のダイバート	
教育内容	理解基準
ダブルアサイン発生時の対応	・初期対応できる(原因究明、地上確認、座席移動)

10. アレルギーミール対応	
教 育 内 容	理 解 基 準
アレルギーミール対応	・初期対応できる(救急看護、原因究明、レポート)

11. 総合演習	
教 育 内 容	理 解 基 準
総合演習	・初期対応できる(事例に応じた適切な処置)

学科	キャビンアテンダント・グランドスタッフ科 エアラインコース		
教科	グランドスタッフ実習Ⅱ (実務経験のある教員等による授業科目)	学年	2年
教科書			
参考書	JALグランドスタッフ入門		

教 育 の 概 要	
教育目標	グランドスタッフの国際線の取り扱いやイレギュラー対応を学び、就職後の現場をイメージした実践的な授業で、自ら考え行動できるレベルへ到達することを目標とする
No	教 育 項 目
1	国際線の基礎知識
2	出入国書類
3	危険物の取り扱い
4	イレギュラー対応
5	イレギュラーアナウンス

1. 国際線の基礎知識	
教育内容	理解基準
1. 空港の3レターコード	海外の空港の3レターコードを理解できる
2. 航空会社の2レターコード	海外の航空会社の2レターコードを理解できる
3. 国内線チェックインの手順	国内線チェックインの流れを理解できる

2. 出入国書類	
教育内容	理解基準
1. パスポート	パスポートの種類を理解できる
2. ビザ	ビザの種類や免除について理解できる
3. その他の出入国書類	その他に必要な出入国書類について理解できる

3. 危険物の取り扱い	
教育内容	理解基準
1. 危険物の基礎知識	危険物の種類を理解し、判断できる
2. 危険物ラベル	危険物ラベルの種類と取り扱いを説明できる

4. イレギュラー対応	
教育内容	理解基準
1. 不可抗力と会社都合の違い	不可抗力と会社都合の違いを理解し、対応できる
2. 欠航手続きの流れ	欠航手続きの流れを理解し、対応できる
3. 急病人発生時の対応	急病人発生時の対応を理解できる
4. その他のイレギュラー対応	レアケースな事例から学び、臨機応変に行動できる

5. イレギュラーアナウンス	
教育内容	理解基準
1. 遅延・欠航のアナウンス	理由やお詫びを、アナウンスで伝えることができる
2. 状況に応じたアナウンス	自分でアナウンスを組み立てることができる