

科目名	研究講座 I CA①②	対象学年	I 年	期間	通年	
		曜日・時限	木 5-6 (7-8)	授業回数	90	× 34回
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"> ・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、身嗜み、CAの仕事、求める姿					
2	接客の5原則(1): FIRST IMPRESSION(挨拶・表情・笑顔) 自己紹介					
3	接客の5原則(2): 立ち居振る舞い(立ち方、座り方、歩き方)					
4	傾聴: コミュニケーションサークル					
5	運航用語: FLIGHT STAGE等					
6	プレゼンテーション					
7	航空会社の基礎: アライアンス、FSC/LCC					
8	ロールプレイ(1): サービスの基本動作					
9	制限旅客: お手伝いを必要とするお客様					
10	ロールプレイ(2): 制限旅客への対応					
11	インタビュープラクティス(1): 簡易ディベート					
12	客室用語、客室仕様 夏休みの課題					
13	前期のまとめ					
14	企業研究(課題発表)					
15	前期期末試験 復習					
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	各社研究: 機種・就航地等					
28	クレームケース研究					
29	ロールプレイ(4): イレギュラー対応					
30	後期のまとめ					
31	年間のまとめ					
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					