| 科目名 | 研究講座Ⅰ CA①② | 対象学年 | 1 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 | 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 | ・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<br>・ホスピタリティマインド、CSマインドを育てる | | | | |

| 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・身だしなみ等 |
| 2 | 接客の5原則 ①FIRST IMPRESSION・挨拶・表情・笑顔 |
| 3 | 接客の5原則 ②立ち居振る舞い・お辞儀・立ち方・歩き方・座り方 |
| 4 | 傾聴・コミュニケーションサークル |
| 5 | CAの業務の流れ・求める姿 |
| 6 | ロールプレイ ①サービスの基本動作Ⅰ |
| 7 | 航空用語・フライトステージ |
| 8 | プレゼンテーション |
| 9 | 航空会社の基礎：アライアンス・FSC／LCC・成田空港 |
| 10 | 制限旅客 ①お手伝いを必要とするお客さま |
| 11 | 制限旅客 ②制限旅客への対応ロールプレイ |
| 12 | インタビュープラクティス ①簡易ディベート |
| 13 | 日本の航空会社：企業研究のポイント |
| 14 | ロールプレイ ②サービスの基本動作Ⅱ |
| 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 | 夏休みの課題：企業研究発表 |
| 19 | 保安要員としての役割 ①VIDEO・基本項目・DOOR |
| 20 | 保安要員としての役割 ②緊急脱出ロールプレイ |
| 21 | インタビュープラクティス ②グループ面接 |
| 22 | JAL企業研究：JALの歴史・JALフィロソフィー |
| 23 | ANA企業研究：ANAの歴史・ANAの6S |
| 24 | 機内アナウンス・キャプテンブリーフィング |
| 25 | ホスピタリティー ① |
| 26 | ホスピタリティー ②ロールプレイ |
| 27 | インタビュープラクティス ③グループディスカッション |
| 28 | ロールプレイ ③クレーム対応 |
| 29 | 予備 |
| 30 | 後期のまとめ |
| 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 | オリジナルプリントを使用 | | |