

## 接客サービス技術系の教育訓練目標

### 接客サービス技術系の構成

接客サービス技術系 ————— ホテルビジネス科

#### 接客サービス技術系に求められる人材像

接客サービス分野においては、国際化とともに個人ニーズの多様化が進んできている。こうした状況に対応するためには、より確かな接客技術とともに国際的な感覚の育成、多様なニーズを把握し、必要な情報を発信して顧客獲得に結びつけ、高い顧客満足を得るための企画・営業力などが必要になる。さらに、こうした顧客獲得と定着のためには、あらゆる業務活動において、ホスピタリティマインドの実践が前提となる、接客サービス分野においては、こうした総合的な接客・企画・営業力を持った人材が求められる。

#### (1) ホテルビジネス科の教育訓練目標

多種多様な機能を提供するホテル業界を取り巻く環境は、国際化や情報化の進展、利用者の価値観の多様化、不透明な経済情勢などによって、大きく変化しつつある。

そのような中で、ホテル業界にはホスピタリティ豊かなサービスの実践的知識及び技能を有し、経営感覚、国際感覚をもって業務遂行ができる人材が求められている。よって、観光・企画・営業・セールスプロモーションについての専門的知識及び技能を習得し、ホテルスタッフとして活躍できる実践技能者の育成を教育訓練目標とする。