

モデルカリキュラム活用事例

●モデルカリキュラム 6カ月訓練・425時間

【活用事例1】経験の無い方にロビーサービス、フロントオフィスの基本知識と運動習慣、技能を身につけさせる場合

ホテル業における教育訓練カリキュラム						平成21年3月作成		
訓練科名(コース名)		ホテルサービス科(OJT主導型コース)		Off-JTの実施主体		備考		
職務名又は教科名		職務又は教科の内容		時間				
実習等(OJT)	ロビーサービス実務(基礎)	送迎(ドア)、荷物預かり(クローク)、案内(ペル)		要選択	340	変更 時間表		
	フロントオフィス実務(基礎)	電話オペレーター(案内、対応)、インフォメーション(問合せへの対応)、カウンター業務(客室予約受付補助、パソコン操作)、夜間業務				変更 時間表		
	ハウスキーピング実務(基礎)	客室の清掃・整備(ハウスキーパー)				削除		
	ルームサービス実務(基礎)	オーダー受付、配送・提供、関連実務、接客サービス				削除		
	安全衛生作業	安全確保、衛生管理(食品衛生)、施設管理(防犯・防災)、環境対策				他教科に包含		
	OJT計				340時間			
有期実習型訓練の内容 座学等(Off-JT)	学科	職業能力基礎講習(企業常識)	ビジネスマナー、企業ビジョンに基づく業務の推進(企業理念、行動指針、サービスポリシー、社会的役割)、ホスピタリティの実践(CS、ES、SS)、チームワークとコミュニケーション、接客・接遇、企業倫理とコンプライアンス、館内知識、商品知識、クレーム処理(事例等)	要選択	85	変更 時間表		
		安全衛生	5S(整理、整頓、清掃、清潔、しつけ)、安全作業、健康管理、救急処理、安全確保、衛生管理(食品衛生)、施設管理(防犯・防災)、環境対策			変更 時間表		
		外国語(基礎)	ビジネス英会話ほか			変更 教科表 変更 時間表		
		能力評価	オリエンテーション、能力評価(評価担当者、訓練生)			(10)		
	実技	安全衛生実習	安全作業、衛生管理(衛生管理)、施設管理(防犯・防災)、環境対策、救急法				変更 時間表	
		ロビーサービス基礎実習	送迎(ドア)、荷物預かり(クローク)、案内(ペル)、ロールプレイング				変更 時間表	
		フロントサービス基礎実習	ホスピタリティの実践(接客・接遇)、電話オペレーター、カウンター補助業務、チェックイン・アウト補助業務、パソコン操作、ロールプレイング				変更 時間表	
		ルームサービス基礎実習	オーダー受付、配送・提供、関連実務、接客サービス、ロールプレイング				削除	
		Off-JT(教育訓練機関)計				85時間		
	有期実習型訓練合計				425時間			
主な設備機器等		パソコン、電卓、電話機、複写機、掃除機、接客用具類、応接用具類、作業用工具類						

ホテル業における教育訓練カリキュラム					
平成21年3月作成					
訓練科名(コース名)		ホテルサービス科(○J T主導型コース)		Off-JTの実施主体	備考
職務名又は教科名		職務又は教科の内容	時間		
実習等 (○J T)	ロビーサービス実務(基礎)	送迎(ドア)、荷物預かり(クローク)、案内(ペル)	170		
	フロントオフィス実務(基礎)	電話オペレーター(案内、対応)、インフォメーション(問合せへの対応)、カウンター業務(客室予約受付補助、パソコン操作)、夜間業務	230		
	安全衛生作業	安全確保、衛生管理(食品衛生)、施設管理(防犯・防災)、環境対策	他教科に包含		
OJT計			400時間		
有期実習型訓練の内容 座学等 (Off-JT)	職業能力基礎講習(企業常識)	ビジネスマナー、企業ビジョンに基づく業務の推進(企業理念、行動指針、サービスポリシー、社会的役割)、ホスピタリティの実践(CS、ES、SS)、チームワークとコミュニケーション、接客・接遇、企業倫理とコンプライアンス、館内知識、商品知識、クレーム処理(事例等)	12		
	安全衛生	5S(整理、整頓、清掃、清潔、しつけ)、安全作業、健康管理、救急処理、安全確保、衛生管理(食品衛生)、施設管理(防犯・防災)、環境対策	12		
	外国語(基礎)	ビジネス英会話ほか	12		
	能力評価	オリエンテーション、能力評価(評価担当者、訓練生)	10		
	学科計			46時間	
実技	安全衛生実習	安全作業、衛生管理(衛生管理)、施設管理(防犯・防災)、環境対策、救急法	15		
	ロビーサービス基礎実習	送迎(ドア)、荷物預かり(クローク)、案内(ペル)、ロールプレイング	18		
	フロントサービス基礎実習	ホスピタリティの実践(接客・接遇)、電話オペレーター、カウンター補助業務、チェックイン・アウト補助業務、パソコン操作、ロールプレイング	21		
実技計			54時間		
Off-JT(教育訓練機関)計			100時間		
有期実習型訓練合計			500時間		
主な設備機器等		パソコン、電卓、電話機、複写機、掃除機、接客用具類、応接用具類、作業用工具類			

※500時間(OJT:400時間、Off-JT:100時間) 8時間/日 → 約63日

※500時間(OJT:400時間、Off-JT:100時間) 8時間/日 → 約63日

訓練期間を3ヶ月で計画した場合

6ヶ月の訓練期間で就業時間を全て訓練時間として計画した場合

【活用事例2】経験や知識を有する方に知識や運動、技能を確認し、現場復帰させるための訓練をおこなう場合

【活用事例3】若年者に対して、仕事の知識と運動習慣および技能を十分に習得させる訓練をおこなう場合

ホテル業における教育訓練カリキュラム						平成21年3月作成			
訓練科名(コース名)		ホテルサービス科(ＯＪＴ主導型コース)			Off-JTの実施主体		備考		
職務名又は教科名		職務又は教科の内容		時間					
実習等(ＯＪＴ)	ロビーサービス実務(基礎)	送迎(ドア)、荷物預かり(クローク)、案内(ベル)		60					
	フロントオフィス実務(基礎)	電話オペレーター(案内、対応)、インフォメーション(問合せへの対応)、カウンター業務(客室予約受付補助、パソコン操作)、夜間業務		112					
	安全衛生作業	安全確保、衛生管理(食品衛生)、施設管理(防犯・防災)、環境対策		他教科に包含					
	OJT計			172時間					
有期実習型訓練の内容 座学等(Off-JT)	学科	職業能力基礎講習(企業常識)	ビジネスマナー、企業ビジョンに基づく業務の推進(企業理念、行動指針、サービスポリシー、社会的役割)、ホスピタリティの実践(CS、ES、SS)、チームワークとコミュニケーション、接客・接遇、企業倫理とコンプライアンス、館内知識、商品知識、クレーム処理(事例等)		6				
		安全衛生	5S(整理、整頓、清掃、清潔、しつけ)、安全作業、健康管理、救急処理、安全確保、衛生管理(食品衛生)、施設管理(防犯・防災)、環境対策		3				
		外国語(基礎)	ビジネス英会話ほか		6				
		能力評価	オリエンテーション、能力評価(評価担当者、訓練生)		10				
	学科計			25時間					
	実技	安全衛生実習	安全作業、衛生管理(衛生管理)、施設管理(防犯・防災)、環境対策、救急法		4				
		ロビーサービス基礎実習	送迎(ドア)、荷物預かり(クローク)、案内(ベル)、ロールプレイング		6				
		フロントサービス基礎実習	ホスピタリティの実践(接客・接遇)、電話オペレーター、カウンター補助業務、チェックイン・アウト補助業務、パソコン操作、ロールプレイング		8				
	実技計			18時間					
	Off-JT(教育訓練機関)計			43時間					
			有期実習型訓練合計	215時間					
主な設備機器等		パソコン、電卓、電話機、複写機、掃除機、接客用具類、応接用具類、作業用工具類							

※215時間(OJT:172時間、Off-JT:43時間) 8時間/日 → 約27日

※215時間(OJT:172時間、Off-JT:43時間) 8時間/日 → 約27日

補 足

※助成金受給の条件

- ・6カ月訓練の総時間数425時間以上(3ヶ月訓練では215時間以上)
- ・OJT訓練時間は、総訓練時間の8割～2割の範囲

ホテル業における教育訓練カリキュラム						
平成21年3月作成						
訓練科名(コース名)		ホテルサービス科(ＯＪＴ主導型コース)		Off-JTの実施主体	備考	
実習等(ＯＪＴ)	職務名又は教科名	職務又は教科の内容	時間	192時間		
	ロビーサービス実務	送迎(ドア)、荷物預かり(クローク)、案内(ベル)	45			
	フロントオフィス実務	電話オペレーター(案内、対応)、インフォメーション(問合せへの対応)、カウンター業務(客室予約受付補助、パソコン操作)、夜間業務	53			
	ハウスキーピング実務	客室の清掃・整備(ハウスキーパー)	16			
	レストランサービス実務	バスボーイ・バスガール実務(レストランフロアの清掃と準備、テーブルセッティング、食器類のクリアと後片付け)、ウェ이터・ウェイトレス実務(オーダーの受付、食事提供、飲料提供、お見送り実務、宴会実務)、接客サービス、パソコン操作	30			
	ルームサービス実務	オーダー受付、配送・提供、関連実務、接客サービス	24			
	送迎車輛管理実務	送迎、車輛管理	24			
	安全衛生作業	安全確保、衛生管理(食品衛生)、施設管理(防犯・防災)、環境対策	他教科に包含			
	OJT計					192時間
有期実習型訓練の内容 座学等(Off-JT)	学科	職業能力基礎講習(企業常識)	12	82時間		
	安全衛生	5S(整理、整頓、清掃、清潔、しつけ)、安全作業、健康管理、救急処理、安全確保、衛生管理(食品衛生)、施設管理(防犯・防災)、環境対策	12			
	外国語(基礎)	ビジネス英会話ほか	24			
	ホテルサービスの基礎知識	ロビーサービス、フロントサービス、送迎車両管理、ハウスキーピング、レストランサービス、ルームサービス、クレーム処理(事例ほか)	24			
	能力評価	オリエンテーション、能力評価(評価担当者、訓練生)	10			
	学科計					82時間
	実技	安全衛生実習	安全作業、衛生管理(衛生管理)、施設管理(防犯・防災)、環境対策、救急法			24
	ロビーサービス基礎実習(ロールプレイング)	送迎(ドア)、荷物預かり(クローク)、案内(ベル)	122			
	フロントサービス基礎実習(ロールプレイング)	ホスピタリティの実践(接客・接遇)、電話オペレーター、カウンター補助業務、チェックイン・アウト補助業務、パソコン操作	160			
送迎車輛管理基礎実習(ロールプレイング)	送迎、車輛管理	80				
ハウスキーピング基礎実習(ロールプレイング)	客室の清掃・整備(ハウスキーパー)	80				
レストランサービス基礎実習(ロールプレイング)	準備と片付け、テーブルマナー、食事の提供、パソコン操作	120				
ルームサービス基礎実習(ロールプレイング)	オーダー受付、配送・提供、関連実務、接客サービス	100				
実技計			686時間			
Off-JT(教育訓練機関)計			768時間			
有期実習型訓練合計			960時間			
主な設備機器等		パソコン、電卓、電話機、複写機、掃除機、接客用具類、応接用具類、作業用工具類				

※960時間(OJT:192時間、Off-JT:768時間) 8時間/日 → 約120日