

別表第六 (第十二条関係)

訓練科		訓練の対象となる技能及びこれに関する知識の範囲	教 科	訓練期間及び訓練時間 (単位は時間とする。)	設 備	
訓練系	専攻科				種別	名称
十三 接客 サービス 技術系	ホテル ビジネス 科	サービス業務における接客、企画及び管理等における基礎的な技能及びこれに関する知識	一 系基礎 1 学科 ○1 サービス企業概論 ○2 経営学概論 ○3 接客心理学 ○4 表現学 ○5 流通管理学 ○6 公衆衛生学 ○7 簿記及び会計学 ○8 情報処理論 ○9 安全衛生工学 ○10 関係法規	385	建物その他の工作物	教室 実習場 実験室
			2 実技 ○1 接客サービス実習 ○2 情報処理実習 ○3 安全衛生作業法	210		機械
		ホテル等における接客、企画及び管理等における技能及びこれに関する知識	二 専攻 1 学科 ○1 ホテル経営学 ○2 サービス理論 ○3 観光論 ○4 調理理論 ○5 販売企画論 ○6 食品学 ○7 食品衛生学 ○8 施設・設備管理学	350	その他	接客サービス用具類 計測器類 調理用具類 教材類
			2 実技 ○1 サービス実習 ○2 企画及び宣伝実習 ○3 調理実習 ○4 食品実験 ○5 外国語会話	770		

訓練基準の別表6に定める教科、訓練時間、設備は最低限必要とするもののみが記述されていて、訓練施設には産業ニーズ等に合わせた弾力的な訓練の実施が認められています(例:2年間2800時間のうち訓練時間数1525時間のみとその教科が規定されています)。

別表6について見直しが必要であり、具体的な変更提案がある場合は、当該欄に変更点とその理由を記述してください(欄が不足する場合は、別紙を作成してください)。

専攻科名「ホテルビジネス科」を「観光ビジネス科」にするなど、単にホテルビジネスにとどまらず、広く観光産業で活躍できる専攻名としたらどうか。

「サービス企業」という言葉は一般的でなく、違和感があるので、例えば「サービス産業」の方が良いのではないか。

「表現学」という言葉は一般的に芸術学分野で使用され、違和感があるため、「コミュニケーション論」等の方が良いのではないか。

「流通管理」という言葉は一般的でなく、違和感があるため、「流通論」のみ、もしくは「販売管理論」の方が良いのではないか。

訓練対象範囲について、「ホテル等」でなく、より明確に観光産業全体を包含できる表記にしてほしい。例えば「宿泊業等の観光産業」など。

ホテルにとどまらず、宿泊業ないし観光産業全体を包含できる科名に。例えば「宿泊マネジメント論」「観光経営学」など。

食品系の教科について、より整理が必要ではないか(調理師養成施設でもなく、業界からも求められていない)。例えば、「食品学概論」として一本化するなど。

食品系の教科について、より整理が必要ではないか(調理師養成施設でもなく、業界からも求められていない)。例えば、「調理実習」に一本化するなど。

教科の細目

訓練科	接客サービス技術系ホテルビジネス科			訓練基準の別表6に定める教科、訓練時間、設備は最低限必要とするもののみが記述されていて、訓練施設には産業ニーズ等に合わせた弾力的な訓練の実施が認められています(例:2年間2800時間のうち訓練時間数1525時間のみとその教科が規定されています)。
教科の細目	訓練時間	教科の細目		教科の細目について見直しが必要であり、具体的な変更提案がある場合は、当該欄に教科の科目、時間数、教科の細目を明記して変更点とその理由を記述してください(欄が不足する場合は、別紙を作成してください)。
(系基礎学科)				
サービス企業概論	35	料飲サービス企業産業の分類と現状概要、料飲関係の職場のマナー、忘れ物及び遺失物の取扱い方		「サービス企業」という言葉は一般的でないため。「マナー」は本教科名になじまないため。接客心理学やサービス理論で習得すべき。「忘れ物」は個別具体的すぎて、細目としてふさわしくないため。
経営工学概論(原文誤り)	35	料飲産業の概要、経営環境の変化と外食産業 経営学の基礎、経営戦略、人的資源管理		料飲に偏った表記であり、一般的な経営学の基礎を学ぶ表記とすべき。
接客心理学	35	心理学概論、団体心理、個人心理 観光行動論、ホスピタリティ論、顧客の心理理解		「心理学概論」で包含できる細目のため、削除。代わりに接客・観光分野で必要となる細目を追加。
表現学	35	表現学概論コミュニケーションの基本、敬語の使い方、普通ホテル美辞の使い方、ビジネス文書の基本		「表現学」「普通ホテル」という言葉は一般的でないため。
流通管理学	35	計数知識、材料の流通機構、料飲産業幹部としての課題 流通の仕組みと役割、流通チャンネルと商品計画		本基礎科目は「管理(経営)」というより「販売」「販売」の基礎を学ぶ科目との理解であるため。※「幹部」の勉強は経営学の範疇。
公衆衛生学	35 18	公衆衛生学概論、個人衛生と公衆衛生、環境衛生、疾病の予防、経口伝染、病気の種類と予防 環境と衛生		「公衆衛生学概論」で包含できる細目のため削除。時間数を短縮しても指導可能であるため。
簿記及び会計学	35 69	一般簿記(貸借対照表と損益計算書、仕訳、各種取引、帳簿の方法、試算表と伝票、決算、精算表)会計簿の記入の仕方伝票の記入とその処理、レジの使い方と集計及び仕分けの仕方		「一般簿記」の表記のみで削除した内容も含められるため。簿記理論の習得に時間数を要するため。
情報処理論	35	コンピュータの歴史、基本構成用迎機器、応用システム、プログラムと言語、コンピュータハードウェアの基礎、情報概論の基礎 コンピュータ知識、アプリケーションソフト(ワープロ、表計算等)の概要、情報通信ネットワーク、情報モラルとセキュリティ		ハードウェアに関して詳細すぎる記載なので、ハード、ソフト、ネットワークについてバランス良く学べる内容としたい。
安全衛生工学	35 18	食器及び調理器具、調理機械等の危険性と取扱の注意、整理・整頓及び清潔の保持、労働衛生安全装置、換気装置、その他の保護具の性能とその取扱い方、防災に関する知識、作業環境と職業病 労働安全衛生の概要、機械等の危険性と取扱の注意、施設の安全衛生対策、防災知識、労働環境と職業病、メンタルヘルス		調理関係に限らず、観光サービス全般で適用できる記述としたいため。ワークライフバランスに関連する記載を盛り込んだ方が良いため。時間数を短縮しても指導可能であるため。
関係法規(系基礎実技)	35	法律概論、消防法、食品衛生法、保健所法、観光産業に係る各種法規		訓練生の就職先はホテルに限らず、旅館や旅行会社、各種観光施設など多岐に渡るため表記を修正したい。
接客サービス実習	70	客の心理と接遇、言葉(敬語)の使い方、接遇サービスの基本、サービスマナー、職場のマナー、接遇サービスのテクニク		
情報処理実習	70	ワードプロセッサ及びパーソナルコンピュータの操作方法 1)原理、基本及び用途 2)操作方法、アプリケーションソフト(ワープロ、表計算等)の利用方法		ワードプロセッサ専用機器は現在、使用していないため。
安全衛生作業法	70	料飲接客サービス作業に伴う安全衛生に関する知識について、食器及び調理器具、調理機械等の危険性と取扱の注意、整理・整頓及び清潔の保持、労働衛生安全装置、換気装置、その他の保護具の性能とその取扱い方、防災に関する知識、作業環境と職業病 施設等に係る災害の防止、防災安全装置等の取扱い、整理整頓と清潔保持の基本、整理整頓と清潔保持の徹底、応急処置、防災に関する知識		調理関係に限らず、観光サービス全般で適用できる記述としたいため。
(専攻学科)				
ホテル経営学	35 51	旅館、ホテル、レストラン等観光産業における経営とその特色、人事管理と教育、管理部門の役割、ホテル経営環境の改善と刷新変化と対応		訓練生の就職先はホテルに限らず、旅館や旅行会社、各種観光施設など多岐に渡るため表記を修正したい。
サービス理論	70	旅館、ホテル、レストラン等におけるサービス業務についてフロント業務、客室業務、食堂業務、販売業務 観光産業における各種サービス業務の理解		訓練生の就職先はホテルに限らず、旅館や旅行会社、各種観光施設など多岐に渡るため表記を修正したい。
観光論	70	観光概論、観光の概要、観光資源、観光関連産業、観光政策と行政、観光地理、郷土の理解、地域観光振興の技法		近年、消費者ニーズの高度化、多様化に伴い、観光関連の知識を、より深く、具体的に学んでおく必要があるため
調理理論	35 18	調理概論、料理の種類、調理の基本技術、調理器具、調理科学、調理施設・設備、献立作成メニューの組み立てとコスト計算、集団調理、特殊調理		「調理概論」で包含できる細目のため削除。時間数を短縮しても指導可能であるため。メニューの理解は観光サービスに不可欠であるため。
販売企画論	35 70	マーケティング概論、商品計画、市場調査、価格設定、飲料産業における販売促進の領域と手段、料飲の販売促進企画の計画、実施、評価 販売促進計画の分析		販売企画の前提としてマーケティングの知識を学ぶ必要があるため(販売促進はマーケティングの一分野)
食品学	35 18	食品学概論、食品化学、食用微生物の種類と利用、食品の加工及び保存、食糧経済、食料の流通、食物史 各地の食文化		「食品学概論」で包含できる細目のため削除。時間数を短縮しても指導可能であるため。食文化の理解は観光サービスに不可欠であるため。
食品衛生学	35 18	食品衛生学概論、食品異物の種類と異物の識別、混入予防、食品添加物の毒性と安全性、食中毒について、食品の寄生虫食品の腐敗、変改、変質について、食品の経別法、食品および食器、調理器具の管理 食の安全・安心について		「食品衛生学概論」で包含できる細目のため削除。時間数を短縮しても指導可能であるため。食の安全・安心に対する理解は観光サービスに不可欠であるため。
施設・設備管理学	35	旅館、ホテル、レストラン等観光関連施設等における設備についての構造と管理技術、給排水衛生設備、消火設備、空調設備 快適な環境形成		施設の快適性についてニーズが高度化しているため、設備の細目を整理し、その分、新規細目を設けた。
(専攻実技)				
サービス実習	390	1)フロントのサービス作業 2)客室のサービス作業 3)レストランのサービス作業 4)活花 5)レクリエーション指導 料飲・宿泊業における各種サービス業務、観光・旅行業務における各種サービス業務、地域観光コンシェルジュ業務、体験型プログラムの運営		参考として示すには個別具体的すぎる記述であるため(特に活花)。広く観光・宿泊産業に汎用できる項目に整理していただきたい。
企画及び宣伝実習	110 150	民芸、土産物の説明の仕方、物品販売の仕方(広告、展示等含む)、注文の受け方、簿記会計の手書きの仕方、包装の仕方、観光サービス案内の仕方、焼物(陶器) 広報の基本、広報媒体の制作と情報発信、商品(イベント)の企画・販売(運営)技法、セールスプロモーション技法		参考として示すには個別具体的すぎる記述であるため(特に焼物、土産物、注文の受け方等)。広く観光・宿泊産業に汎用できる項目に整理していただきたい。
調理実習	110 70	調理の基本技術、各種料理材料の取扱方法とコーディネート、各種調味料の使用法、料理の盛りつけと食器、各地の食文化と郷土料理 1)包丁の種類と使用目的、とぎ方 2)和・洋・中料理の各種煮だし汁の取り方 3)野菜の種類と取り扱い方、下処理 4)魚介、獣鳥肉、卵の種類と取り扱い方、下処理 5)各種調味料の使い方 6)和・洋・中料理の基本料理 調理の基本技術		参考として示すには個別具体的な記述が含まれるため、整理していただきたい。
食品実験	50 20	測定、食品に関連のある微生物の実験の理解、食品の貯蔵実験、食品添加物の実験と料理		実践技術として求められない部分を整理するため(調理師養成施設ではないので、より内容を整理したいため)
外国語会話	110 140	日常の挨拶、サービス用語、観光案内、メニュー関係用語 実用外国語会話		求められる外国語は英語だけでなくってきているため

設備の細目
普通課程

訓練系	専攻科	種別	名称	数量			
				高等学校卒業者等		中学校卒業者等	
				30人を1訓練単位として訓練を行う場合	50人を1訓練単位として訓練を行う場合	30人を1訓練単位として訓練を行う場合	50人を1訓練単位として訓練を行う場合
接客サービス系	建物 その他の 工作物	教室		60 m ²	100 m ²	60 m ²	100 m ²
		実習場	フロント、客室等観光関連業務に必要となる設備	144 m ²	230 m ²	230 m ²	368 m ²
		ディスプレイ工作室		52 m ²	82 m ²	52 m ²	82 m ²
		更衣室		15 m ²	22 m ²	25 m ²	38 m ²
		倉庫		20 m ²	30 m ²	30 m ²	40 m ²
		室内電話装置		1 式	1 式	1 式	1 式
		機械					
	電話機	相互式含む。	5 台	8 台	10 台	17 台	
	複写機	A3判 カラー	1 台	1 台	1 台	1 台	
	掃除機	標準形	2 台	3 台	4 台	6 台	
	パーソナルコンピュータ	POSシステム用含む。本体、ディスプレイ、プリンタ等を含む。	7 台	12 台	7 台	12 台	
	大判プリンタ	A1判 カラー(ポスター等の広報媒体を出力できるもの)	1 台	1 台	1 台	1 台	
	その他	(工具及び用具類)					
	作業用具類		必要数	必要数	必要数	必要数	
	事務用品類		必要数	必要数	必要数	必要数	
	応接用具類		必要数	必要数	必要数	必要数	
	接客用具類		必要数	必要数	必要数	必要数	
	各種保管庫		必要数	必要数	必要数	必要数	
	(計測器類)						
	計測器類		必要数	必要数	必要数	必要数	
(教材類)							
ソフトウェア等		必要数	必要数	必要数	必要数		

理由		
20人を1訓練単位として訓練を行う場合	40人を1訓練単位として訓練を行う場合	理由
		訓練基準の別表6に定める教科、訓練時間、設備は最低限必要とするもののみが記述されており、訓練施設には産業ニーズ等に合わせた弾力的な訓練の実施が認められています(例:2年間2800時間のうち訓練時間数1525時間のみとその教科が規定されています)。
		設備の細目について見直しが必要であり、具体的な変更提案がある場合は、当該欄に名称、概要、数量を明記して変更点とその理由(変更しないと訓練ができない、代用できるが標準として使用している等を含めてください)を記述してください。(欄が不足する場合は、別紙を作成してください)。
		ホテルにとどまらず、観光産業全体で汎用できる表現としていただきたい
		記載する必要はなくなっているため
		チラシ・企画書等の広報媒体で利用するため
		POSシステム実習は各校のニーズ判断とするべき
1台	1台	ポスター・ディスプレイ等で利用するため

※高度職業訓練の基準における専門課程のホテルビジネス科の設備の細目を新たに設置するため、上記左表の普通職業訓練課程におけるホテル・旅館・レストラン科の設備の細目を用い、これに加筆訂正を加え、上記右表に要望提案として作成を行いたく、ご理解とご協力をお願いいたします。

技能照査の基準の細目

訓練科名		接客サービス技術系 ホテルビジネス科			
学科		改訂理由	実技	改訂理由	
系基礎	1 サービス企業 産業の経営及び組織概要について知っていること。	「サービス企業」という言葉は一般的でないため。また「経営及び組織」は専攻学科の範疇で	1 接客サービスがよくなること。		
	2 客の心理及び接客法について知っていること。		2 調理機械、器具等による災害の防止がよくなること。	3に包含できるため	
	3 表現法 コミュニケーションスキルについてよく知っていること。	より一般的な表現とした方が分かりやすいため。	3 安全装置、換気装置、保護具等の取扱いがよくなること。		
	4 飲料産業の概要及び経営環境 経営学の概要について知っていること。	系基礎では、まず経営学の基礎を身に付けることが重要であるため	2 基本的なアプリケーションソフト(ワープロ、表計算)の操作がよくなること。	情報処理実習に対応した項目がないため	
	5 計数知識、材料の流通機構 流通の仕組みと役割についてよく知っていること。	記載項目が個別具体的すぎるため			
	6 簿記及び会計について知っていること。				
	7 公衆衛生について知っていること。				
	8 コンピュータの端末構成、プログラムと言語及び情報理論の基礎 概要、情報ネットワークとセキュリティについて知っていること。	必要な知識が変わってきているため(言語は必要ない)			
専攻	1 ホテル 観光関連産業の経営及びその特色について知っていること。	観光産業全般で通用する表現としたいため	1 フロントの観光・旅行業務におけるサービス業務ができること。	観光産業全般で通用する表現としたいため	
	2 旅館、ホテル、レストラン等のフロント、客室、食堂及び販売 観光関連産業の業務におけるサービス業務についてよく知っていること。	観光産業全般で通用する表現としたいため	2 客室のサービス業務ができること。	3に包含されるため	
	3 観光、地理、観光歴史及び観光案内についてよく知っていること。		3 食堂及びレストランの 料飲・宿泊業務におけるサービス業務ができること。	より幅広い内容を包含したいため。	
	4 調理理論について知っていること。		4 レクリエーション指導のサービス業務 体験型プログラムの運営ができること。	より一般的な表現とするため。	
	5 住入れ、販売マーケティング、販売促進及び販売促進企画について知っていること。	より一般的な表現で分かりやすくするため	5 民芸品、土産物の説明及び物品販売 商品(イベント)の企画・販売(運営)ができること。	より「企画及び宣伝実習」にふさわしい内容とするため。	
	6 食品学の概要化学的性質及び食品添加物 及び食品衛生について知っていること。	概要を知っていれば良いため	6 観光案内及び旅行案内ができること	1に包含されるため。	
	7 食品の加工及び保存について知っていること。	6に包含できるため	7 簿記及び会計の事務処理ができること	6に包含されるため。また、系基礎学科の簿記が習得できていれば良いため。	
	8 食品衛生について知っていること。	6に包含できるため	8 日本料理、中華料理及び西洋料理の基本的な調理及びフードコーディネートができること。	具体的な調理技法は基本にとどめ、メニューコーディネートに力点を置いた方が観光サービスに適しているため。	
	9 旅館、ホテル、レストラン等 観光関連産業における施設・設備について知っていること。	観光産業全般で通用する表現としたいため	9 食品実験ができること。	8に包含すれば良いため。	
	10 ホテルビジネス 観光関係の法規について知っていること。		10 外国語による簡単な日常の挨拶、メニュー関係用語の把握及び簡単な観光案内ができること。		

調査研究報告書 No. 164

「職業訓練基準の分野別見直しに係る基礎研究（専門課程）—平成27年度繊維・繊維製品、物流、サービス、食品、化学、エネルギー分野—

発行 2016年3月

発行者 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

職業能力開発総合大学校 基盤整備センター

所長 山口 紀博

〒187-0035 東京都小平市市小川西町2-32-1

電話 042-348-50756 （普及促進課）

印刷 株式会社旭クリエイト

〒231-0023 神奈川県横浜市中区山下町51-1 読売横浜ビル2F

電話 045-319-4980

本書の著作権は独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構が有しております。