

愛媛県地域訓練コンソーシアム報告書

【離職者向け職業訓練コースの開発及び検証】

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
愛媛支部愛媛職業能力開発促進センター

はじめに

離職者を対象とした短期間の委託訓練や求職者支援訓練といった職業訓練プログラムは、これまで民間教育訓練機関等において実施され、そのノウハウが培われてきましたが、一方で、今後、民間教育訓練機関等を活用した委託訓練において、地域で必要な能力開発機会を確保する際には、より就職可能性を高めることができる職業訓練コースの提供が求められています。

厚生労働省の「非正規雇用労働者の能力開発抜本強化に関する検討会」の報告書（平成24年12月21日公表）においても、「身近な地域で、必要な訓練を受けることができるよう、地域の能力開発の拠点として、コンソーシアム方式で、地域の公共職業訓練機関、大学等教育機関を活用して、経済団体等と連携・協力しながら、地域や社会全体の人材ニーズを踏まえた能力開発機会を身近な場で提供していくことが必要である」として、その際には「公共職業訓練機関や業界団体等が連携・協力して効果的な訓練カリキュラム等を開発・普及させていくこと」や「民間職業訓練機関の質を向上させること」が重要な取組とされています。

また、政府の「日本再興戦略」（平成25年6月14日閣議決定）においても、「地域レベルの産学官コンソーシアムの組成による就職可能性を高める訓練コースの開発・実施等によるフリーター等の正規雇用化支援を実施する」と明記されています。

これらを踏まえ、企業ニーズ等を踏まえた、より就職可能性を高めるための職業訓練コースを開発するため、愛媛職業能力開発促進センターにおいて、愛媛県、愛媛労働局、企業・事業主団体、労働組合、民間教育訓練機関等によるネットワークを構築し、愛媛県地域訓練コンソーシアム（以下「コンソーシアム」という。）を組織しました。当該コンソーシアムにおいて、観光分野の職業訓練コースを開発し、委託訓練の実施を通じた訓練カリキュラムの検証を行い、その結果を踏まえてモデルカリキュラムとして取りまとめました。

本報告書はこれら一連の成果を取りまとめたものです。本事業の成果が、今後の職業訓練の参考となれば幸いです。

最後に、本事業の推進にあたって多大なご協力をいただいたコンソーシアム委員並びに関係各位に対し、厚くお礼を申し上げます。

目 次

1	コンソーシアムの概要	1
	(1) コンソーシアム開催概要	
	(2) 離職者向け訓練コース開発の流れ	
2	訓練コース開発	2
	(1) 分野選定	
	○ 地域ニーズ	
	○ 求人・求職状況	
	○ 愛媛県内訓練実施状況	
	(2) コース概要	
	○ 訓練カリキュラムのコンセプト	
	○ 訓練コース	
	○ 訓練内容	
	○ 委託訓練カリキュラム	
3	検証訓練の実施状況及び検証結果	7
	(1) えひめおもてなし科「接客コース」	
	○ 訓練実施状況	
	○ 応募・入所状況	
	○ 就職の状況	
	○ 検証	
	(2) えひめおもてなし科「企画・営業コース」	
	○ 訓練実施状況	
	○ 応募・入所状況	
	○ 就職の状況	
	○ 検証	
	(3) 「えひめおもてなし科」合同就職面談会の開催	
4	本事業の成果物について	13
	検証訓練の各カリキュラムに対する改善カリキュラム案	14
	【資料集】	
	・ 資料1 コンソーシアム委員	16
	・ 資料2 えひめおもてなし科「接客コース」	17
	・ 資料3 えひめおもてなし科「企画・営業コース」	27

1 コンソーシアムの概要

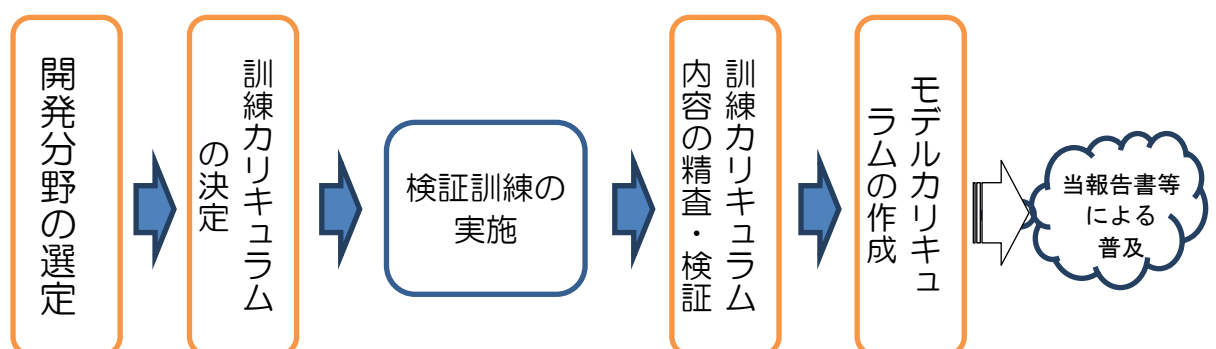
地域の人材ニーズ等を踏まえた職業訓練コースを開発するため、愛媛職業能力開発促進センターにおいて、愛媛県、愛媛労働局、企業・事業主団体、労働組合、工業高校及び民間教育訓練機関等によるネットワークを組織し、企業・事業主団体が求める知識・能力を職業訓練に取り込む連携体制（地域コンソーシアム）を構築しつつ、離職者向け職業訓練コースの開発及び検証を行った。

なお、コンソーシアムの開催概要については以下のとおり。

（１）コンソーシアム開催概要

開催回	開催日	議題等
第１回	平成26年 6月24日	・ 愛媛県地域訓練コンソーシアムの設置について ・ 開発する職業訓練コースの分野について
第２回	平成26年 10月 8日	・ 検証訓練カリキュラムについて ・ 受講者募集等のスケジュールについて ・ 広報用資料、訓練コース周知・広報について
第３回	平成27年 5月28日	・ コンソーシアム事業・検証訓練等の進捗状況について ・ 検証訓練実施後の結果の取りまとめについて ・ 愛媛県地域訓練コンソーシアム設置要綱の改正について ・ 平成27年度のコンソーシアム事業について
第４回	平成27年 10月13日	・ コンソーシアム事業・検証訓練の実施状況について ・ 平成27年度コンソーシアム事業（在職者向け職業訓練コース開発）について
第５回	平成28年 3月 9日	・ 職業訓練コース開発に係る報告について ・ 職業訓練のベストミックスの推進に係る検討について

（２）離職者向け職業訓練コース開発の流れ



2 訓練コース開発

(1) 分野選定

愛媛県において職業訓練コースを開発するにあたっては、地域ニーズをもとに、より就職可能性が高まること、求人・求職ニーズがあること、県内ですでに公共職業訓練として実施していないこと等を勘案し、コンソーシアムにおいて検討した結果、観光分野を選定することとした。

○ 地域ニーズ

- ・ 愛媛県は、平成22年3月に策定した「愛媛県経済成長戦略2010」において、「観光ビジネス」を重点戦略分野の一つと定めている。
- ・ 平成25年3月25日に、松山市と松山商工会議所、瀬戸内・松山構想推進会議が連携し、「おもてなし日本一のまち」宣言を行い、観光客の誘客促進や滞在時間の拡大、リピート率の向上等に向けた取組みを進めている。
- ・ 松山商工会議所では、観光文化コンシェルジェ推進事業として、観光客を「おもてなしの心」をもって迎えるためのホスピタリティの向上と、松山の魅力について自信を持って案内できる人材の育成を目的とした「松山観光文化コンシェルジェ検定」を実施している。

○ 求人・求職状況

- ・ 愛媛労働局発表の『職業別求人・求職状況（常用計）』によれば、「サービス業」の有効求人倍率は2.68倍となっており、職業訓練を受講し観光関連のスキルを習得した上で求職活動を行えば、ホテル、旅館のスタッフといった直接的に観光客と関わる職種の他にも、観光情報の提供や県産品の物販など、関連する職種は多岐にわたる。
- ・ 「愛媛県2014年度の雇用動向に関する企業の意識調査」（帝国データバンク実施）において、2014年度に社員の「採用予定がある」と回答した企業を業種別でみると、正社員、非正規社員とも「サービス業」が一番高い結果となっている。
- ・ 観光産業の求人動向として、高齢者でも勤務時間や作業内容の工夫により働きやすい仕事であるが、労働者の高齢化が進んでいるため、一定の能力を有する次世代を担う者を雇用する土壌があること、また、地域着地型観光や県内各地の特色を活かした観光を行うため、「街づくり」の企画力を持った人材が求められている傾向にある。
- ・ 道後温泉では平成26年の時点で約2,000人が働いているが、接客をするにあたって、マナー・知識・ホスピタリティが重要であるとともに、台湾などからのインバウンドの確保・定着のため、語学力（主に英語、次に中国語、韓国語）を持った人材が求められている。

○ 愛媛県内訓練実施状況

平成26年の時点で、県内の公共職業訓練では、観光分野のコースを実施していない。一方、松山市内の専修学校においては、空港グランドスタッフやツアーコンダクターなど航空・旅行業界で活躍する人材を目指す『エアライン・観光科』（2年制）、ブライダルプランナーやホテルやレストランのサービススタッフとして、結婚式場、ドレスショップ、ホテルで活躍する人材を目指す『ブライダル・ホテル科』（2年制）、『コミュニケーション学科』（2年制）を実施している。

なお、全国的にみると専修学校に入学するのは高校卒が大半であり、大学卒業者や社会人（現職のキャリアアップや転職・再就職に向けた就学）は生徒全体の5.2%（文部科学省「平成26年度学校基本調査」）とみられている。

(2) コース概要

開発する訓練コースを観光分野とすることとした検討内容をもとに、離職者を対象とした短期間（6ヶ月程度）の職業訓練を新規開発するために、以下のとおり訓練カリキュラムのコンセプト及びコース概要をコンソーシアムにおいて検討し、決定した。

○ 訓練カリキュラムのコンセプト

- ・ 訓練によって実践的な知識・技能を身につけること
- ・ えひめお接待の心を持った人材となること
- ・ 愛媛、松山に精通した人材となること
- ・ 主にアジアからとなるインバウンドの確保・定着ができる人材となること

○ 訓練コース

コース名 えひめおもてなし科「接客コース」
えひめおもてなし科「企画・営業コース」

訓練期間 各コースとも 6ヶ月間

定 員 各コースとも 20名 計 40名

○ 訓練内容

① 接客コース

ホテル・旅館や販売・飲食などの接客サービスへの就職を目指して、主にフロント・客室・レストランなどの接客サービスについての訓練を行う。

訓練時間 **697** 時間

学科 **475** 時間

実技 **222** 時間

② 企画・営業コース

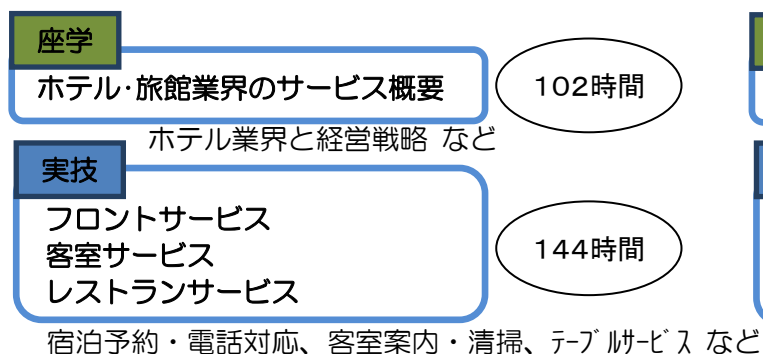
旅行代理店や旅客運送業、ホテル・旅館における企画部門などへの就職を目指して、主に特産品や観光商品の企画・営業などの訓練を行う。

訓練時間 **732** 時間

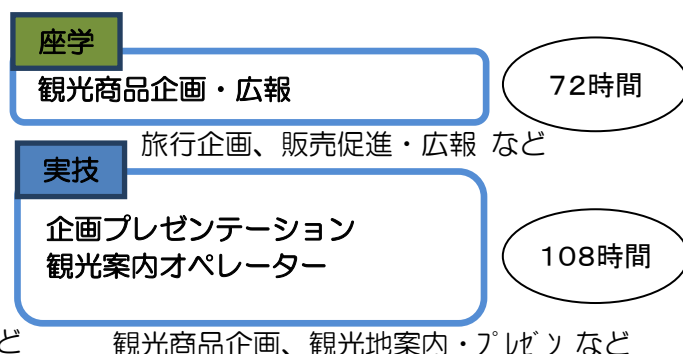
学科 **546** 時間

実技 **186** 時間

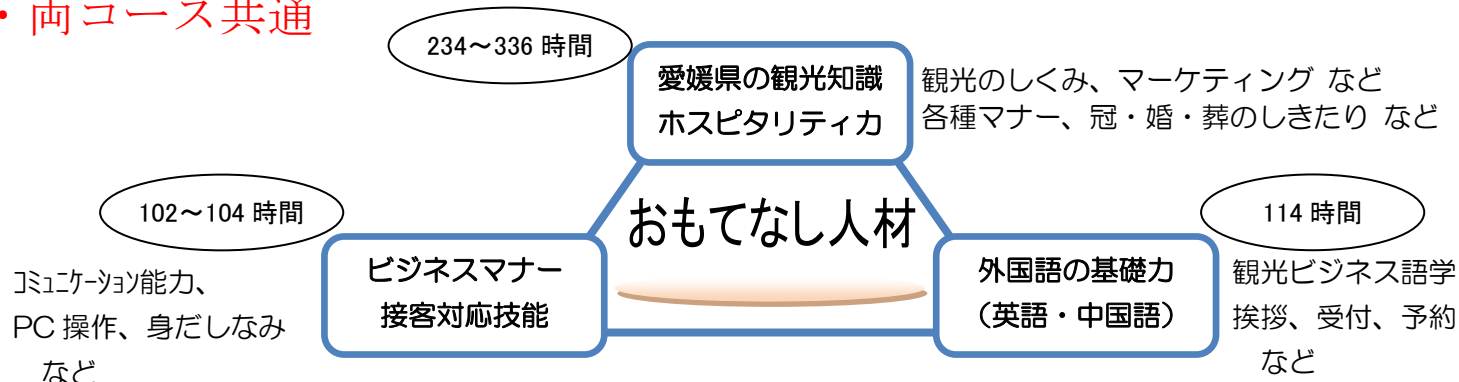
・「接客コース」



・「企画・営業コース」



・両コース共通



○ 委託訓練（検証訓練）カリキュラム

委託訓練カリキュラム

訓練科名		えひめおもてなし科 「接客コース」		就職先の職務	ホテル・旅館での 接客サービス	
訓練期間		平成26年12月2日～平成27年5月29日 (6か月)				
訓練目標		①接客サービスにおいて必要となるビジネスマナーや接客対応の知識、技能等を取得する。 ②主に台湾からのインバウンド(海外からの入り込み客)の定着のため、外国語(英語・中国語)を使った接客 接客業務ができる。 ③愛媛県の観光と地域の現状を認識し、特産品や観光商品の知識・説明技術を習得し、適切な観光案内がで きる。				
仕上がり像		愛媛の観光産業(ホテル・旅館)における接客・サービス業務が適切に行えるよう業務知識を 習得する。また、基礎的な外国語による外国人観光客への対応や、地域の観光情報に精通し た観光地・観光商品の案内について、『おもてなし』の心を持った接客サービスの提供のため の『ホスピタリティ』力を持った人材。				
訓練 の 内 容	科 目		科 目 の 内 容		時 間	
	学 科	入所式等	入所式・オリエンテーション・修了式			
		社会人基礎力	安全衛生、ビジネスマナー、リスクアセスメント、チームワークと コミュニケーション能力など		21	
		就職支援	履歴書・職務経歴書の書き方、面接対策など		34	
		観光基礎知識	観光の仕組みや観光に携わる産業の社会的・経済的な役割、 旅行業・地域観光振興に見られる新しい動向など		144	
		接客サービス・心構え	服装・身だしなみ・基本動作・言葉遣いなど		12	
		ホテル・旅館サービスの概要	フロント業務の理解他、クレーム対応処理、サービス介助など		102	
		ホスピタリティ	顧客満足度向上のためのスキルアップ		30	
		地域観光資源	地域観光の調査・発掘による観光情報の収集、案内技術の習得		54	
		観光ビジネス語学	旅行業に必要な外国語(英語・中国語)の基礎・日常会話		78	
	実 技	社会人基礎力	情報リテラシー(パソコン基本操作(Word Excel等)作成など)		36	
		フロントサービス基礎実習	ロールプレイング(電話オペレーター、カウンター補助業務、チェックイン・ チェックアウト補助業務、パソコン操作など)		48	
		客室サービス基礎実習	ロールプレイング(客室へのご案内、和室でのマナーなど)		48	
		レストランサービス基礎実習	ロールプレイング(準備と後片付け、テーブルマナー、食事の提供など)		48	
		地域観光資源	職場見学(市内旅館、ホテルなど)		6	
		観光ビジネス語学	外国人対応、あいさつ・基本表現、電話対応など		36	
訓練時間総合計		学科	475	実技	222	697
主要な機器設備 (参考)		パソコン、プリンター				

委託訓練カリキュラム

訓練科名		えひめおもてなし科 「企画・営業コース」		就職先の職務	ホテル・旅館での企画・営業 ツアーオペレーター	
訓練期間		平成27年2月3日～平成27年7月31日 (6か月)				
訓練目標		①接客サービスにおいて必要となるビジネスマナーや接客対応の知識、技能等を取得する。 ②主に台湾からのインバウンド(海外からの入り込み客)の定着のため、外国語(英語・中国語)を使った接客・接客業務ができる。 ③愛媛県の観光と地域の現状を認識し、特産品や観光商品、旅行案内などの企画を立て、新たな市場や観光スポットを開拓するなど、より魅力的な観光資源を開発できる。				
仕上がり像		愛媛の観光産業(ホテル・旅館)における接客・サービス業務が適切に行えるよう業務知識を習得する。また、基礎的な外国語による外国人観光客への対応や、地域の観光情報に精通した観光地・観光商品の案内、新たな観光資源の発掘・再評価による商品企画・開発、営業のための『ホスピタリティ』力をもった人材。				
訓練の内容	科 目		科 目 の 内 容		時 間	
	学 科	入所式等	入所式・オリエンテーション・修了式			
		社会人基礎力	ビジネスマナー、プレゼンテーション・グループディスカッション能力など		21	
		就職支援	履歴書・職務経歴書の書き方、面接対策など		33	
		観光基礎知識	観光の仕組みや観光に携わる産業の社会的・経済的な役割、旅行業・地域観光振興に見られる新しい動向など		144	
		接客サービス・心構え	服装・身だしなみ・基本動作・言葉遣いなど		12	
		ホテル・旅館サービスの概要	フロント業務の理解、クレーム対応・処理など		48	
		ホスピタリティ	顧客満足度向上のためのスキルアップ		30	
		商品企画・広報演習	市場動向、旅行商品開発、販売促進、ホームページ企画など		72	
		地域観光資源	地域観光の調査・発掘による観光情報の収集、案内技術の習得		108	
	観光ビジネス語学	旅行業に必要な外国語(英語・中国語)の基礎・日常会話		78		
	実 技	社会人基礎力	情報リテラシー(パソコン基本操作(Word Excel等))など		36	
		企画プレゼンテーション実習	ロールプレイング(企画書作成、プレゼンテーションなど)		54	
		観光案内オペレーター実習	ロールプレイング(案内パンフ作成、観光案内など)		54	
		地域観光資源	職場見学(市内旅館、ホテルなど)		6	
		観光ビジネス語学	外国人対応、あいさつ・基本表現、電話対応など		36	
訓練時間総合計		学科	546	実技	186	732
主要な機器設備 (参考)		パソコン、プリンター、プロジェクター、スクリーン				

3 検証訓練の実施状況及び検証結果

検証訓練 2 コースの実施状況及び結果は、以下のとおりとなった。

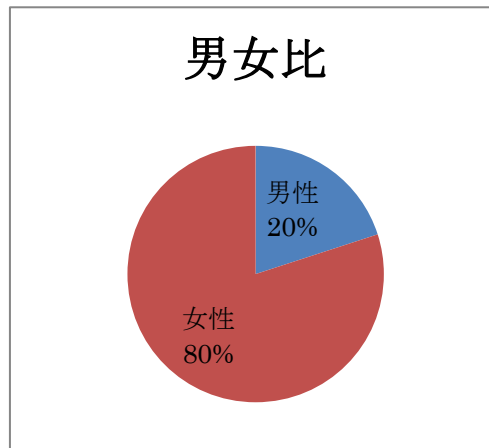
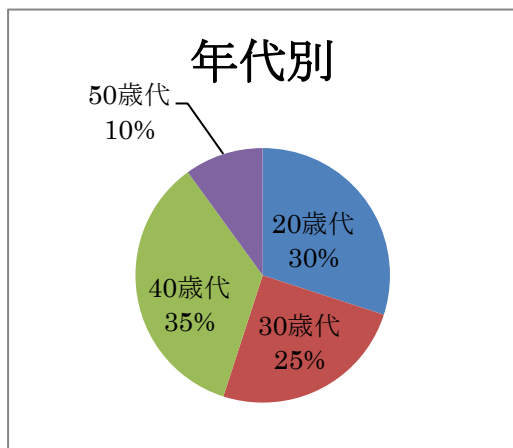
(1) えひめおもてなし科「接客コース」

○ 訓練実施状況

訓練実施機関	訓練開始日	訓練終了日	訓練期間	定員
学校法人河原学園 大原簿記公務員専門学校 愛媛校	平成 26 年 12 月 2 日	平成 27 年 5 月 29 日	6 か月	20 人

○ 応募・入所状況

応募者数	入所者数	(うち女性)	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代 以上
32 人	20 人	16 人	6 人	5 人	7 人	2 人	0 人



○ 就職の状況（就職率 88.9%）

修了者数	(うち女性)	(うち就職)	中退者数	(うち女性)	(うち就職)
15 人	11 人	13 人	5 人	5 人	3 人

中途退所/修了		就職状況		関連/非関連	
中途退所	5	就職	3	関連	2
				非関連	1
		未就職	2	—	
修了	15	就職	13	関連	7
				非関連	6
		未就職	2	—	
合計	20	就職	16	関連	9
				非関連	7
		未就職	4	—	

○ 検証

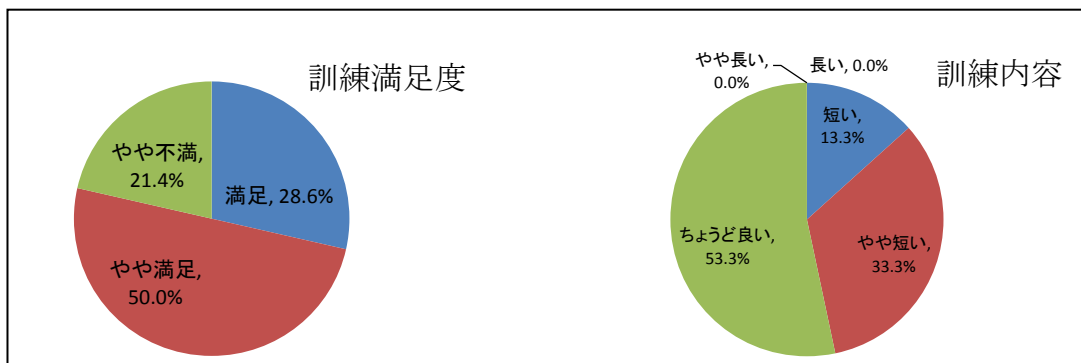
接客コースにおいては、ホテル・旅館や販売・飲食などの接客サービスへの就職を目指して、主にフロント・客室・レストランなどの接客サービスについての訓練を実施した。

訓練の結果、中途退所者5名、修了者15名となり、訓練修了時の就職率は61.1%であったが、その後の就職活動及び追跡調査の継続により、修了3ヶ月後の就職率は88.9%となった。後述する合同就職面談会の開催による就職意欲の喚起が、より高い就職率につながった一つの要因と思われる。

訓練終了後のアンケート結果では、訓練に約8割の受講生が満足し、訓練時間も適当もしくはやや短いという意見であったが、カリキュラムごとの調査では訓練時間が長いと感じているカリキュラムもあった。

また、関連就職は、中途退者の2名、修了者の7名となった。その9名のうち常用雇用は5名となった。

これらを踏まえ、フロント、客室、レストランの各サービス基礎実習の実技は、より観光産業での就業に直結した実習で行う方が有効なカリキュラムになると考えられる。



検証訓練（えひめおもてなし科）受講生に対する習得度測定アンケート結果

○ 訓練時間の長さ（訓練修了時調査）

接客コース		短い	やや短い	ちょうど良い	やや長い	長い	無回答
学科	①社会人基礎力	1 7.1%	2 14.3%	11 78.6%	0 0.0%	0 0.0%	1 -
	②ホテル・旅館業界サービスの概要	0 0.0%	3 23.1%	3 23.1%	4 30.8%	3 23.1%	2 -
	③接客サービスと心構え	1 7.1%	3 21.4%	8 57.1%	2 14.3%	0 0.0%	1 -
	④ホスピタリティ	1 7.1%	4 28.6%	8 57.1%	0 0.0%	1 7.1%	1 -
	⑤観光基礎知識	1 7.1%	5 35.7%	7 50.0%	1 7.1%	0 0.0%	1 -
	⑥地域の観光資源	4 28.6%	6 42.9%	4 28.6%	0 0.0%	0 0.0%	1 -
	⑦観光ビジネス語学	8 57.1%	5 35.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%	1 -
	⑧就職支援	1 7.1%	3 21.4%	10 71.4%	0 0.0%	0 0.0%	1 -
実技	①社会人基礎力	1 7.1%	3 21.4%	10 71.4%	0 0.0%	0 0.0%	1 -
	②フロントサービス基礎実習	0 0.0%	2 14.3%	3 21.4%	6 42.9%	3 21.4%	1 -
	③客室サービス基礎実習	0 0.0%	1 7.1%	4 28.6%	6 42.9%	3 21.4%	1 -
	④レストランサービス基礎実習	0 0.0%	0 0.0%	6 42.9%	6 42.9%	2 14.3%	1 -
	⑤観光ビジネス語学	8 57.1%	4 28.6%	1 7.1%	0 0.0%	1 7.1%	1 -
	⑥地域の観光資源（職場見学）	5 35.7%	4 28.6%	4 28.6%	1 7.1%	0 0.0%	1 -

※ 上段：回答数 下段：回答割合（無回答を除く。）

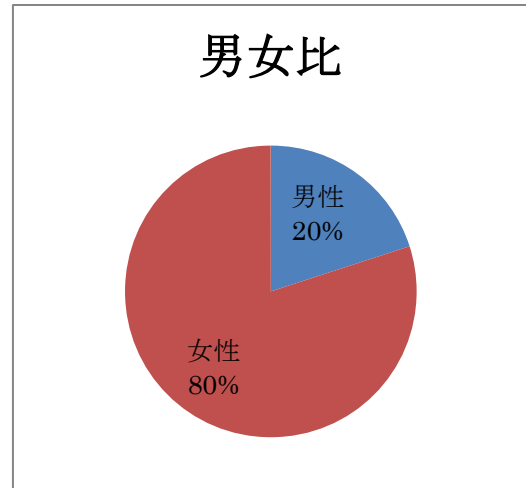
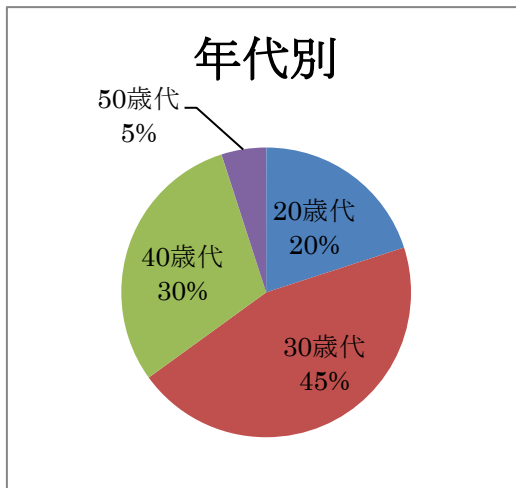
（２）えひめおもてなし科「企画・営業コース」

○ 訓練実施状況

訓練実施機関	訓練開始日	訓練終了日	訓練期間	定員
学校法人河原学園 大原簿記公務員専門学校 愛媛校	平成 27 年 2 月 3 日	平成 27 年 7 月 31 日	6 か月	20 人

○ 応募・入所状況

応募者数	入所者数	(うち女性)	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代以上
48 人	20 人	16 人	4 人	9 人	6 人	1 人	0 人



○ 就職の状況（就職率 85.0%）

修了者数	(うち女性)	(うち就職)	中退者数	(うち女性)	(うち就職)
15 人	12 人	12 人	5 人	4 人	5 人

中途退所/修了		就職状況		関連/非関連	
中途退所	5	就職	5	関連	3
				非関連	2
		未就職	0	—	
修了	15	就職	12	関連	6
				非関連	6
		未就職	3	—	
合計	20	就職	17	関連	9
				非関連	8
		未就職	3	—	

○ 検証

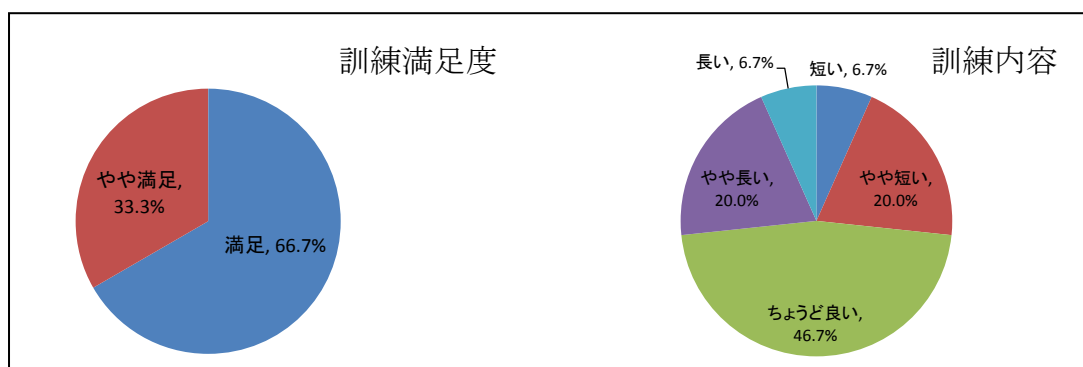
企画・営業コースにおいては、旅行代理店や旅客運送業、ホテル・旅館における企画部門などへの就職を目指して、主に特産品や観光商品の企画・営業などの訓練を実施した。

訓練の結果、中途退所者5名、修了者15名となり、訓練修了時の就職率は40.0%と低調であったが、ハローワークと連携した個別支援の実施、就職支援の継続により、修了3か月後の就職率は85.0%と高い就職率となった。

訓練終了後のアンケート結果では、すべての受講生が訓練に満足したが、訓練時間には意見のばらつきがみられた。カリキュラムごとで、企画・演習のみ長いという意見が多く、他は短いという意見が多かった。

また、関連就職は、中途退者の3名、修了者の6名となった。その9名のうち常用雇用は7名となった。

これらを踏まえ、訓練内容に実際のホテル・旅館で必要となる実習が少なく、職場での就業イメージが湧きづらかったこと等がアンケート結果に反映していると考えられる。



検証訓練（えひめおもてなし科）受講生に対する習得度測定アンケート結果

○ 訓練時間の長さ（訓練修了時調査）

企画・営業コース		短い	やや短い	ちょうど良い	やや長い	長い	無回答
学科	①社会人基礎力	0 0.0%	5 33.3%	9 60.0%	1 6.7%	0 0.0%	0 -
	②ホテル・旅館業界サービスの概要	4 26.7%	4 26.7%	6 40.0%	1 6.7%	0 0.0%	0 -
	③接客サービスと心構え	0 0.0%	4 26.7%	11 73.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 -
	④ホスピタリティ	0 0.0%	2 13.3%	11 73.3%	2 13.3%	0 0.0%	0 -
	⑤観光基礎知識、観光資源	0 0.0%	1 6.7%	11 73.3%	3 20.0%	0 0.0%	0 -
	⑥観光ビジネス語学	0 0.0%	2 13.3%	13 86.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 -
	⑦観光商品企画・広報演習	0 0.0%	1 6.7%	9 60.0%	5 33.3%	0 0.0%	0 -
	⑧就職支援	0 0.0%	2 13.3%	12 80.0%	1 6.7%	0 0.0%	0 -
実技	①社会人基礎力	1 6.7%	3 20.0%	11 73.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 -
	②企画プレゼンテーション実習	0 0.0%	4 26.7%	10 66.7%	1 6.7%	0 0.0%	0 -
	③観光案内オペレーター実習	2 13.3%	4 26.7%	8 53.3%	1 6.7%	0 0.0%	0 -
	④地域の観光資源	2 14.3%	1 7.1%	9 64.3%	2 14.3%	0 0.0%	1 -
	⑤観光ビジネス語学	1 7.1%	1 7.1%	11 78.6%	1 7.1%	0 0.0%	1 -

※ 上段：回答数 下段：回答割合（無回答を除く。）

(3)「えひめおもてなし科」合同就職面談会の開催

愛媛県、愛媛労働局、機構及び業界団体等が連携し、訓練生の早期再就職に向け求人・求職のマッチングを図るために地域の求人企業との就職面談会を実施した。

実施概要

日 時 : 平成27年 5月20日(水) 14時30分～17時(企業受付 14時～)

場 所 : コムズ 松山市男女共同参画推進センター(松山市三番町6丁目4-20)

参 加 者 : 求人企業12社

実施結果 : 参加企業12社(企業担当者21名)

面談参加訓練生 35名(面談実施延べ人数 93名)

当日就職内定者 1名

訓練生の就職意欲の喚起にもつながった。

項目(主担当)	取組内容
観光業界等に対する営業活動 ・PR (愛媛県)	・おもてなし科の訓練コースを周知し、各団体の傘下の企業への周知を依頼
求人情報の収集、情報提供 (愛媛労働局、ハローワーク松山)	・観光業界の求人情報を「求人情報一覧」にまとめて委託先に提供 ・ハローワーク松山において接客サービスの求人31件をまとめて、委託先へ提供
就職活動アンケートの作成・実施 (愛媛労働局、ハローワーク松山)	・訓練生を対象として実施するために作成 ・ハローワークにおいて、アンケートを集約、各関係機関に情報提供
合同就職面談会の準備・運営 (ポリテク愛媛)	・募集用チラシ、実施要領、参加申込用紙の作成 ・周知・広報 ・当日会場運営

えひめおもてなし科合同就職面談会 企業別面談参加者数				
・日時 : 平成27年 5月20日(水)14時30分～17時(企業受付 14時～)				
・場所 : コムズ 松山市男女共同参画推進センター(松山市三番町6丁目4-20)				
ブース No.	企業名	面談 予定者数	面談 実施者数	備 考
1	株式会社 IB ((株)エイトワングループ)	7	9	
2	株式会社 共立メンテナンス PKP西日本事業部 四国支店	3	4	
3	株式会社 古湯園	2	6	
4	株式会社 シャンティ	11	10	
5	株式会社 チェックイン	9	10	
6	八幡開発株式会社(東京第一ホテル松山)	4	8	1名採用6/1予定
7	有限会社 道後グランドホテル	3	5	
8	株式会社 時の名所「ふなや」(道後温泉 ふなや)	6	8	
9	株式会社東横INN(ホテル東横INN 松山一審町)	7	7	
10	株式会社 松山東急REIホテル	9	9	
11	メルパルク株式会社(ホテルメルパルク松山)	4	6	
12	有限会社 大和屋本店旅館	9	11	
合 計(参加企業12社 面談参加訓練生 延べ人数)		74	93	

参加企業及び面談者数



合同就職面談会の模様

○ 募集に係る周知・広報

・ 広報実施状況

媒 体	掲載等内容
チラシ配布	ハローワーク説明会 愛work 愛媛県広報ボックス（県内ローソン190店舗） 松山市内サークルK50店舗（商工会联合会） 松山市役所、図書館 ほか
ホームページ	ポリテクホームページ 愛媛労働局、愛媛県メルマガ「労働えひめ」 愛workツイッター
ＴＶ・新聞	ＮＨＫニュース明日の行事（2014. 10. 7） 日本経済新聞（2014. 10. 17）、愛媛新聞（2014. 10. 22、12. 16）
雑誌・広報誌	愛媛労働（愛媛県労政雇用課発行）11月号 愛媛こまち12月号
その他	愛媛県イメージアップキャラクター「みきちゃん」の使用許諾によるチラシ等への掲載

・ポリテク愛媛プレスリリース

7月4日 産学官のコンソーシアムで職業訓練コースを開発

9月22日 第2回愛媛県地域訓練コンソーシアム開催について（取材等のご案内）

10月16日 愛媛県内初となる観光業界向け職業訓練コースを実施～「えひめおもてなし科」訓練生募集開始～

11月26日 えひめおもてなし科「接客コース」がスタート ～愛媛県内初となる観光業界向け職業訓練コース～

～ いま注目の観光業界への転職をめざす ～

えびめおもてなし科

接客対応力に、新しい「おもてなし」の心（ホスピタリティ）のこめたる職業人を目指す観光業界向けコースです。

6月コース

平成27年2月開校
平成27年2月開校

～ 観光・サービス面で企画、営業職をめざす ～

6月コース

平成27年2月開校
平成27年2月開校

えびめおもてなし科

【企画・営業コース】

説明会

説明会日時：平成26年12月11日（月）～平成27年1月9日（金）

説明会場所：大須賀地区生涯学習センター 大須賀校舎



説明会のご案内

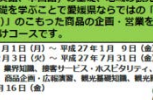
説明会日時：平成26年12月11日（月）～平成27年1月9日（金）

説明会場所：大須賀地区生涯学習センター 大須賀校舎

説明会のご案内

説明会日時：平成26年12月11日（月）～平成27年1月9日（金）

説明会場所：大須賀地区生涯学習センター 大須賀校舎



説明会のご案内

説明会日時：平成26年12月11日（月）～平成27年1月9日（金）

説明会場所：大須賀地区生涯学習センター 大須賀校舎

募集チラシ

**職業訓練
説明会のご案内**

えひめおもてなし科

6ヵ月コース
卒業後2年以内
就職先あり

参加予約不要! 【企画・営業コース】

日時：平成26年 12月11日(木) 14時～15時
平成27年 1月 8日(木) 10時～11時

場所：ハローワーク[®] 3階 大会議室

内容：★訓練の概要 ★就職活動支援
★カリキュラム、仕上がり像、就職先イメージ等

このコースは、観光に関する専門知識やスキル（英語、中国語）の基礎、地域の観光資源や観光地の調査、広報活動の計画・実行と連携につい、「おもてなしの心」(おもてなしの心)を身に付け、就職先で活躍できる人材を育成します。

ご相談もお受けいたします。

お気軽にご参加ください!



お問い合わせ先
ポリナセンター 総務課 (事務連絡調整センター)
〒790-0822 高松市サカスガ2-2-2

高松市役所 平定町4丁目5番地 大高松市立高松高等学校内(社会福祉協議会) 電話 087-821-1111

訓練説明会案内チラシ
(H Wにて配布)

[illegible]

プレスリリース

4 本事業の成果物について

コンソーシアムにおいて開発した離職者向け訓練コース「えひめおもてなし科」の2コースについて、前述3の実施状況及び検証結果を踏まえ、以下のとおり改善カリキュラム案を取りまとめた。

なお、別添の資料集には、検証訓練で実施した2コースの委託訓練カリキュラムに係る科目の内容・細目シートを掲載するので、ご活用いただきたい。

(1) コース

2コースを比較すると、「接客コース」の方が「企画・営業コース」よりも訓練受講生の県内観光産業に向けた就職意欲が高い状況であった。

また、2コースそれぞれ異なる就職先の職務を想定していたが、実際の観光産業では職務の要素が広く、例えばホテルや旅館に就職した場合、まずは料飲・客室部門を担当し、すぐに企画・営業部門の担当になることはない等、様々な職務を経験することが分かった。

このことから、両コースの良いところをあわせて1コースとした。

(2) 訓練時間

訓練受講生のアンケート結果で、6ヶ月の訓練時間が「適当である」、「短い」、「長い」と意見にばらつきがあったのは、各自の習得度にばらつきがあったためとみられ、その傾向は各カリキュラムの訓練時間の意見においても反映されていると思われる。

その一方、「接客コース」では、6ヶ月の訓練時間が「短い」と答えた割合が4割以上あるが、各カリキュラムでの意見では、サービス基礎実習（実技）を長いと感じる意見が多いなど、ミスマッチが生じていることも分かった。訓練実施機関からの意見でも6ヶ月間の約700時間の訓練期間は長すぎるという意見であった。そのため、訓練時間を4ヶ月程度に短縮した。

(3) カリキュラム

観光・サービス産業で就職を目指すために必要な訓練内容とし、企業実習を加えた。また、習得度に差が生じる語学については観光に特化して行うこととした。

(4) 関連資格等

観光・サービス産業で就職を目指すために必要なサービス接遇(3～2級)資格検定内容を追加した。

(5) 就職支援

訓練生の早期再就職に向け求人・求職のマッチングを図るために就職面談会を実施したが、その中で、愛媛県に観光業界へのPR、愛媛労働局に求人情報の収集・整理、業界団体に各企業への周知をしていただく等、関係機関の連携が発揮された取り組みとなった。

一方、企業側の高い求人ニーズに比べ、求職側は訓練の受講を希望する段階で、観光業界の求人票の内容を十分に把握していない等、求人・求職のミスマッチがあったことも事実であることから、訓練生の募集及び選考段階からの業界・仕事理解、情報発信等が必要と思われる。

検証訓練の各カリキュラムに対する改善カリキュラム案

カリキュラム		検証訓練 実施時間		提案内容 (【 】は提案時間数)	
		接客 コース	企画・営業 コース		
学 科	社会人基礎力	21	21	【12h】	総訓練時間の短縮に伴い時間数を設定
	ホテル・旅館業界サービスの概要	102	48	【24h】	「観光基礎知識【30h】」と統合
	接客サービスと心構え	12	12	【10h】	
	ホスピタリティ	30	30	【30h】	サービス接遇（3～2級）資格検定内容の追加
	観光基礎知識	144	144	【30h】	「ホテル・旅館業界サービスの概要」と統合
	地域の観光資源	54	108	【24h】	実習があることを想定して時間を短縮
	観光ビジネス語学	78	78	【42h】	
	観光商品企画・広報演習	—	72	【—】	
	就職支援	34	33	【24h】	
実 技	社会人基礎力	36	36	【36h】	
	地域の観光資源	6	6	【18h】	職場見学は企業実習で実施、観光案内の要素を追加
	観光ビジネス語学	36	36	【42h】	
	企画プレゼンテーション実習 観光案内オペレーター実習	—	108	【—】	地域の観光資源（実技）で観光案内を実施
	フロントサービス基礎実習	48	—	【24h】	実習があることを想定して時間を短縮
	客室サービス基礎実習	48	—	【42h】	実習があることを想定して時間を短縮
	レストランサービス基礎実習	48	—	【42h】	実習があることを想定して時間を短縮
企業実習		—	—	【1ヶ月程度】	
合 計		697	732	【400h＋1ヶ月】	

資 料 集

- ・ 資料 1 コンソーシアム委員

- ・ 資料 2 えひめおもてなし科「接客コース」関連資料一覧
 - 資料 2－1 委託訓練モデルカリキュラム
 - 資料 2－2 科目の内容・細目シート
 - 資料 2－3 使用教材リスト

- ・ 資料 3 えひめおもてなし科「企画・営業コース」関連資料一覧
 - 資料 3－1 委託訓練モデルカリキュラム
 - 資料 3－2 科目の内容・細目シート
 - 資料 3－3 使用教材リスト

コンソーシアム委員

○ 委員（敬称略）

【座長】

愛媛職業能力開発促進センター 所長

【行政・地方公共団体】

愛媛県経済労働部産業雇用局労政雇用課 課長

愛媛労働局職業安定部地方訓練受講者支援室 室長

松山公共職業安定所職業相談第4部門統括職業指導官

【企業・事業主団体、産業団体】

道後温泉旅館協同組合 副理事長

愛媛県商工会議所連合会 事務局長

愛媛県商工会連合会 事務局長

愛媛県中小企業団体中央会 事務局長

【労働組合】

日本労働組合総連合会愛媛県連合会 事務局長

【民間教育訓練機関】

愛媛県専修学校各種学校連合会 理事

愛媛県立松山工業高等学校 校長

【オブザーバー】

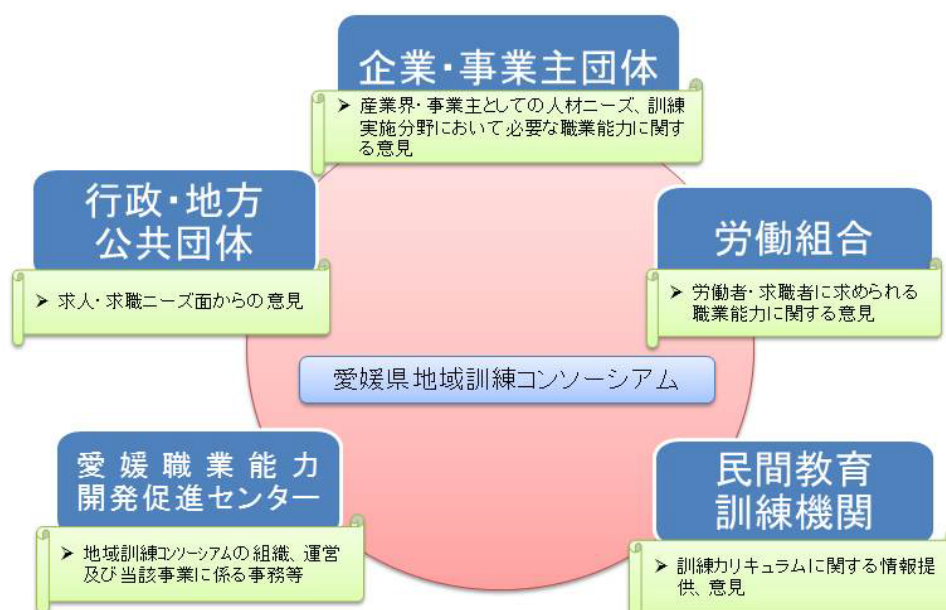
学校法人河原学園

大原簿記公務員専門学校愛媛校 社会人課程 課長代理

愛媛大学 法文学部総合政策学科 准教授

松山市産業経済部地域経済課 中小企業応援・雇用担当課長

○ イメージ



委託訓練モデルカリキュラム

訓練科名		えひめおもてなし科 「接客コース」		就職先の職務	ホテル・旅館での 接客サービス	
訓練期間		平成 年 月 日～平成 年 月 日 (6か月)				
訓練目標		①接客サービスにおいて必要となるビジネスマナーや接客対応の知識、技能等を取得する。 ②主に台湾からのインバウンド(海外からの入り込み客)の定着のため、外国語(英語・中国語)を使った 接客・接客業務ができる。 ③愛媛県の観光と地域の現状を認識し、特産品や観光商品の知識・説明技術を習得し、適切な観光 案内ができる。				
仕上がり像		愛媛の観光産業(ホテル・旅館)における接客・サービス業務が適切に行えるよう業務知 識を習得する。また、基礎的な外国語による外国人観光客への対応や、地域の観光情報 に精通した観光地・観光商品の案内について、『おもてなし』の心を持った接客サービスの 提供のための『ホスピタリティ』力を持った人材。				
訓練 の 内 容	科 目		科 目 の 内 容		時 間	
	学 科	入所式等	入所式・オリエンテーション・修了式		21 34 144 12 102 30 54 78	
		社会人基礎力	安全衛生、ビジネスマナー、リスクアセスメント、チームワークと コミュニケーション能力など			
		就職支援	履歴書・職務経歴書の書き方、面接対策など			
		観光基礎知識	観光の仕組みや観光に携わる産業の社会的・経済的な役割、 旅行業・地域観光振興に見られる新しい動向など			
		接客サービス・心構え	服装・身だしなみ・基本動作・言葉遣いなど			
		ホテル・旅館サービスの概要	フロント業務の理解他、クレーム対応処理、サービス介助など			
		ホスピタリティ	顧客満足度向上のためのスキルアップ			
		地域観光資源	地域観光の調査・発掘による観光情報の収集、案内技術の習得			
		観光ビジネス語学	旅行業に必要な外国語(英語・中国語)の基礎・日常会話			
	実 技	社会人基礎力	情報リテラシー(パソコン基本操作(Word Excel等)作成など)		36	
		フロントサービス基礎実習	ロールプレイング(電話オペレーター、カウンター補助業務、チェックイン・ チェックアウト補助業務、パソコン操作など)		48	
		客室サービス基礎実習	ロールプレイング(客室へのご案内、和室でのマナーなど)		48	
		レストランサービス基礎実習	ロールプレイング(準備と後片付け、テーブルマナー、食事の提供など)		48	
		地域観光資源	職場見学(市内旅館、ホテルなど)		6	
		観光ビジネス語学	外国人対応、あいさつ・基本表現、電話対応など		36	
訓練時間総合計		学科	475	実技	222	697
主要な機器設備 (参考)		パソコン、プリンター				

科目の内容・細目シート

科目	社会人基礎力	時間	57	
到達水準	書式通りに文書を作成できる			
	簡単な帳票類を作成できる			
	来訪者に応じた的確な受付処理ができる			
	電話の用件の内容を判断できる			
	OA機器、通信機器、コピー機等の管理ができる			
	事務処理の現状分析ができる			
科目の内容	内容の細目	訓 練 時 間		
		学科	実技	
イントロダクション	・ 自己紹介と他者紹介	2		
アクション	・ 主体性について	1		
	・ 働きかけ力	1		
	・ 実行力	1		
	・ 特技を磨く・目標設定	1		
	・ 失敗体験振り返り	1		
シンキング	・ 課題発見力	1		
	・ 計画力・創造力	2		
	・ 情報収集・課題解決手法	1		
	・ 仕事の優先順位	1		
チームワーク	・ 発信力・傾聴力	2		
	・ 柔軟性・状況把握力・規律性	3		
	・ ストレスコントロール力	1		
	・ 話し方・聴き方チェック	1		
	・ 強みと弱みの把握	1		
	・ 第一印象チェック	1		
セキュリティと情報モラル	・ 情報セキュリティ対策		2	
PC基本操作	・ Office2010 Word		10	
	・ Office2010 Excel		12	
	・ Office2010 PowerPoint		12	
合計		21	36	
使用する機械 器具等				
備 考				

科目の内容・細目シート

科目	観光基礎知識	時間	144
到達水準	長期販売戦略構築のための情報収集ができる		
	情報収集に基づき、長期販売戦略を構築できる		
	長期販売戦略に基づき、実施計画を策定できる		
	販売促進計画を立てることができる		
	催事・イベントを企画・立案できる		
	催事・イベントの実施に向けて、社内外の関係先との交渉・調整・取りまとめができる		
	社会貢献活動の企画ができる		
	年間宣伝計画を策定することができる		
科目の内容	内容の細目	訓 練 時 間	
		学科	実技
観光を学ぶ意味	・イントロダクション・観光学はおもしろい・観光学の特徴	2	
		3	
観光の様々な効果	●（まとめ）セルフチェック・観光してみたい場所、その理由、旅行中の体験記など	1	
	・観光がもたらす効果（人・企業・地域）	3	
	・観光がもたらす効果（国際経済・社会）	3	
	・文化の商品化による文化の継承と保存など	3	
	●（まとめ）観光の効果・観光まちづくり・インバウンド	3	
観光にかかわる言葉	・旅、旅行、観光の意味の違い・語源	3	
	・余暇（レジャー）、レクリエーションと観光の関係	3	
	・観光の定義・リゾートの意味	3	
観光のしくみ	●（まとめ）観光の言葉の意味・余暇、レクリエーションについて・観光の定義など	3	
	・観光を構成する要素・観光者と観光客の違い・観光者と観光対象を結ぶ「モノやコト」など	3	
	・観光事業の意味と仕組み・観光事業と観光地・担う人や組織・観光事業の構造など	6	
	●（まとめ）観光需要と観光市場・観光を構成する要素、しくみについて	3	
観光資源と観光対象	・観光資源の意味、内容、分類・観光対象の意味	3	
	・観光資源と観光対象・観光対象の特徴	3	
	・観光対象としての観光ルート・観光資源の保護など	3	
	●（まとめ）観光資源として考えられるもの・観光対象の特徴など	3	
観光産業の構成と特徴	・観光産業の定義と種類・観光産業の構成	3	
	・観光産業・観光ビジネスの特徴・需要の変動について（季節・曜日・立地など）入込変動と経営課題、対策など	6	
	●（まとめ）観光産業に含まれる業種・観光産業の特徴・オンシーズン・オフシーズンについて	3	
様々な観光ビジネス【旅行業】	・働き、役割・旅行業の歴史、発展と変化・インターネットの普及と旅行業	3	
	・旅行業の商品と形態・地域の関わり・消費者保護・消費者の旅行業離れと対策	6	
	●（まとめ）旅行業の役割・企画旅行、手配旅行の違いなど	3	
様々な観光ビジネス【宿泊産業】	・宿泊産業の歴史と発展・日本のホテルの歴史と発展	3	
	・宿泊施設の定義と区分・立地条件・経営形態・ホテルの機能と業務（様々なタイプのホテル）	6	
	●（まとめ）今後のホテルに求められるもの・ホテル・旅館の違い・ホテルでのサービス・仕事の種類	3	
様々な観光ビジネス【交通運輸業】	・観光と交通の関わり・交通手段の発達と旅行スタイルの変化・交通手段と・分類・交通施設、交通運輸業	3	
	・主な観光交通ビジネス（鉄道・バス、タクシー・航空・水運）と特徴・交通運輸業による観光地開発		
	・観光交通への新たな要請・環境問題・バリアフリー・IT・国際観光振興		
様々な観光ビジネス【テーマパーク・スキー場・観賞施設・土産品業】	●（まとめ）交通運輸業における特徴とそのメリット、デメリット・観光交通に求められる新たな要請について・観光交通による魅力ある観光地づくり	3	
	・テーマパークの歴史と特徴・スキー場の歴史と特徴・展示、観賞施設の特徴など	3	
	・観光土産品と土産品業・土産品の種類や販売施設・販売ビジネスの特性など（まとめ）各観光ビジネスの特性について	3	
観光と情報	・観光情報に対するニーズ、媒体（ツール）・効果的な情報発信、提供方法	3	
	・観光行動に対応した情報の整理・地域住民による情報発信・提供・観光案内標識、案内板の整備・インターネットの普及と観光ビジネス	6	
観光政策と観光行政	●（まとめ）観光情報の発信・提供媒体ツールの長所、短所・効果的な情報発信に必要な視点など	3	
	・観光政策と観光行政について・観光政策の基本、施策	3	
	・観光政策の目標・目標に向けた課題と観光施策・観光行政の推進組織	3	
	・日本の国際観光政策の変遷・観光行政と法律	3	
観光のマーケティング	●（まとめ）観光政策と観光行政の違い、特徴など	3	
	・マーケティングの意味・観光への応用・観光マーケティングの対象と商品	3	
	・観光マーケティング活動の実際・マーケティング計画・活動の展開・プロモーション活動・観光対象の魅力の価値など	6	
	●（まとめ）観光マーケティングの対象について・観光マーケティング計画に必要な事項など	3	
旅の歴史とこれからの旅行	・旅の歴史（日本編・外国編）・体験観光、ふれあい観光の台頭・新しい観光の流れ・エコツーリズムなど	3	
	●（まとめ）旅の歴史・新しい観光がもたらす地域への効果など	3	
インバウンドについて考える	・近年の訪日観光客の動き・訪日目的の考察・インバウンドによる地域の活性化の成功例・訪日観光客ベスト10など		
航空ビジネスの基礎知識と最新情報	・航空ビジネスとは（三大テーマ）・航空機産業の歴史・LCCの台頭・プライベートと新サービスなど		
	合計	144	
使用する機械器具等			
備 考			

科目の内容・細目シート

科目	接客サービス・心構え	時間	12
到達水準	お客様をお迎えする心のこもった挨拶ができる		
	常にお客様の状況を確認し、適切なサービスができる		
	お客様の雰囲気判断し適切な会話を提供できる		
	接客の状況に即して、フォローする、あるいは指示を出すことができる		
	顧客を入り口まで見送り、適切に感謝の意を伝えることができる		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
おもてなしの基本 第一印象	就活写真のビフォー&アフター	1	
ヘアメイクについて	面接などでみられるポイント他	1	
笑顔と身だしなみ	笑顔の練習・顔の体操	1	
基本姿勢と動作	立ち方・座り方・お辞儀など	1	
発声と声の笑顔	接客十大用語・早口言葉	1	
正しい敬語	敬語ミニテスト	1	
ポジティブな表現について	グループワーク	1	
課題まとめ	グループワーク	1	
課題まとめ	グループワーク	1	
面接対策	グループワーク	1	
バーチャル職場	グループワーク	1	
総まとめ	グループワーク	1	
	合計	12	
使用する機械 器具等			
備 考			

科目の内容・細目シート

科目	ホテル・旅館のサービス概要	時間	102	
到達水準	ホームページを企画できる			
	対外向け情報提供資料の作成ができる			
	市場や同業他社に関する情報収集・分析ができる			
	情報収集に基づき、長期販売戦略を構築できる			
	長期販売戦略に基づき、実施計画を策定できる			
	販売促進計画を立てることができる			
科目の内容	内容の細目	訓 練 時 間		
		学科	実技	
ホテル経営を取り巻く環境の変化	ホテル需要・ツーリズム産業・旅行業界の動向など	4		
ホテル業の全体像	ホテルの語源・種類、国内におけるホテルの分類など	6		
ホテルのサービスマインドと経営の仕組み	・ホテルのウリとは・ホテルの組織・主力商品としての客室	3		
	・業界用語・関係機関について	1		
	・客室の稼働率・客単価 団体の客室営業	3		
	・宿泊部門の仕事	6		
	・婚礼宴会部門の仕事	6		
	・飲食店舗の基本を知る	3		
	・料飲部門の仕事	6		
	・調理部門の仕事	3		
	・ホテルイベントの基本	3		
	・営業企画部門の仕事	3		
	・管理部門の仕事	3		
	・ホテルが求める人材とスキル	6		
ホテルの発展史とホテル業界のいまを知る	・高度経済成長のホテル産業・バブル期バブル後のホテル経営など	3		
	・外資系ホテル会社の進出と背景	3		
	・国内ホテルのリノベーション・宿泊特化型ホテルについてなど	6		
インターネット時代のホテル業	・インターネット予約の現状と仕組み・インターネット利用者の拡大など	6		
	・ホテルのコミュニティ・マーケティング	3		
	・ホテル予約サイトの歴史	3		
	・楽天・じゃらん・一休などネットの最新動向	6		
これからのホテル業界と経営戦略	・ホテルの格付け・基準についてなど	3		
	・新たなホテル需要・新規事業・これからの婚礼事業など	6		
	・大手旅行会社の動向とホテル経営・市場戦略など	3		
	・ホテルにおける環境への取り組み・人気のホテルスパなど	4		
	合計	102		
使用する機械器具等				
備 考				

科目の内容・細目シート

科目	ホスピタリティ	時間	30
到達水準	丁寧な電話応対・接客応対ができる		
	お客様が欲している情報を分かりやすく伝えることができる		
	わからないことは社内外の関係先に問い合わせ、親身に対応できる		
	宿泊についてクレームを言ってきたお客様に上手に接客できる		
	お詫びに出向くなどのクレームの後処理が適切にできる		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
マナーとは何か	・マナー・エチケット・礼儀・作法の違い	1	
	・マナー・エチケット・プロトコールの語源	1	
	・マナーやプロトコルを学ぶ意義	1	
マナーの歴史と意味	・日本の礼儀作法の成り立ち	1	
	・西洋マナーの・エチケットの成り立ち	1	
	・アジアのマナー	1	
国際人としてのプロトコル	・プロトコルの原則	1	
	・社交の場でのコミュニケーション	1	
	・好印象を与えるコミュニケーションとは	1	
社会人に必要なマナー	・丁寧な言葉遣い	1	
	・好感の持てる話し方	1	
	・喜ばれる贈答・手紙のマナー	1	
ビジネスシーンのマナー	・ビジネスマナーの必要性	1	
	・会社の仕組みを知る	1	
	・仕事の進め方	1	
食事のマナー	・電話対応・来客対応のマナー	1	
	・ビジネス文書のルール	1	
	・テーブルマナーの基本	1	
お酒のマナー	・和食のマナー	1	
	・西洋料理のマナー	1	
	・中華料理・各国料理のマナー	1	
冠・婚・葬のしきたり	・お酒の種類	1	
	・ワインの基本知識・楽しみ方	1	
	・その他お酒の楽しみ方	1	
祭りのしきたり	・日本の主な通過儀礼	1	
	・お祝い事について	1	
	・結婚式・葬儀についての基本知識	1	
	・1月～4月の行事	1	
	・5月～8月の行事	1	
	・9月～12月の行事	1	
合計		30	
使用する機械 器具等			
備 考			

科目の内容・細目シート

科目	地域観光資源	時間	60	
到達水準	地域観光の状況やイベント、コンベンションを把握し、それに合った旅行を提案できる			
	地域観光資源の再発掘を通して、提案営業に必要な情報を入手できる			
	企画商品で新規団体セールスの指示ができる			
	添乗業務を通じてお客様づくりができる			
	添乗員の教育・育成ができる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
松山について知ろう	松山の歴史と文化・歴代藩主・赤穂浪士と松山藩の関係	6		
	道後温泉・湯築城跡	3		
	国宝の建造物・重要文化財建造物・仏像 名建築について	3		
	松山の四季のお祭り・野球拳 愛媛県のお祭り	3		
	松山八ヶ所・四国遍路について	3		
	名菓・郷土料理・地酒・みかんの種類	3		
	伝統工芸・美術館・博物館について	3		
	坂の上の雲について	3		
	文芸・文学（正岡子規・夏目漱石・高浜虚子など）	3		
	松山ゆかりの俳人・句碑・松山の能	3		
	芸能・文化（松山出身の人々）	3		
	伊予弁・愛媛の野球について	3		
東予・南予について	東予地域の観光資源（地域・風土）	3		
	東予地域の観光資源（食べ物・物産など）	3		
	南予地域の観光資源（地域・風土）	3		
	南予地域の観光資源（食べ物・物産など）	3		
	総まとめ	3		
職場見学	松山市内 旅館・ホテルの見学		6	
合計		54	6	
使用する機械 器具等				
備 考				

科目の内容・細目シート

科目	観光ビジネス語学	時間	114
到達水準	英語・中国語による挨拶・言葉使いの基本ができる		
	旅行業に必要な英語・中国語による会話ができる		
	お客様からの問い合わせや依頼に対して適切な対応ができる		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
観光英語 学科	・ 自己紹介・基本表現 挨拶・声かけ 部屋番号の読み方・時間・金額の伝え方など	3	
	・ オペレーター 問い合わせ・電話の受け方など	6	
	・ 宿泊予約 宿泊予約の電話・キャンセル対応・支払い方法の確認など	12	
	・ ドアマン・ベルマン 宿泊客への挨拶・荷物預かり・カードキーや非常口の説明など	6	
	・ フロント メッセージやFAX送信対応・国際宅急便の手配・モーニングコール・精算・両替など	12	
	・ コンシェルジュ チケット予約・観光地の紹介・レストラン予約・お土産の紹介・チップの断り方など	6	
	・ ハウスキーピング ランドリーサービス・アメニティの手配・客室設備の苦情対応	6	
	・ ルームサービス 電話での注文対応・ベジタリアン対応など	6	
	・ 自己紹介・基本表現 【グループワーク】		1
	・ オペレーター 【グループワーク】		3
観光英語 実技	・ 宿泊予約 【グループワーク】		6
	・ ドアマン・ベルマン 【グループワーク】		2
	・ フロント 【グループワーク】		6
	・ コンシェルジュ 【グループワーク】		3
	・ ハウスキーピング 【グループワーク】		2
	・ ルームサービス 【グループワーク】		3
	・ 中国語の発音 声調・基本母音・子音など	3	
	・ 中国語の基礎 構文パターン	3	
	・ 基本フレーズ 挨拶・自己紹介・お金・時間の表現など	6	
	・ 役立つフレーズ 挨拶・自己紹介・お金・時間の表現など	6	
中国語 学科	・ トラベルフレーズ 乗り物に乗る・お土産を買う・ホテルで使う表現	3	
	・ 中国語の発音 【グループワーク】		1
	・ 基本フレーズ 【グループワーク】		3
	・ 役立つフレーズ 【グループワーク】		3
	・ トラベルフレーズ 【グループワーク】		3
中国語 実技			
	合計	78	36
使用する機械 器具等			
備 考			

科目の内容・細目シート

科目	ホテルサービス基礎実習（フロント・客室・レストラン）	時間	144	
到達水準	各種手配を適切な取引先に問い合わせ、手配できる			
	宿泊者の精算手続きができる			
	丁寧な電話応対ができる			
	チェックイン・チェックアウトの手続きができる			
	お客様の荷物を引換券と引換えに預かることができる			
	客室への案内ができる			
	湯茶接待ができる			
	客室内説明ができる			
	客室片付けの確認ができる			
	朝・夕食（宴会場/客室/食事処）接待ができる			
	料理、飲み物メニューの説明ができる			
	料理運び、配膳補助、飲物運び、下膳ができる			
	レストランの予約受付業務ができる			
科目の内容	内容の細目	訓 練 時 間		
		学科	実技	
フロントサービス基礎実習	・ 宿泊部門の業務内容確認 ・ チェックイン～チェックアウトまでの流れ確認 ・ 宿泊予約課（リザーベーション課） 電話対応など① ・ 宿泊予約課（リザーベーション課） 電話対応など② ・ フロント・サービス課（ベルスタッフ・ドアスタッフ） ① ・ フロント・サービス課（ベルスタッフ・ドアスタッフ） ② ・ フロント課（チェックイン～チェックアウト） ① ・ フロント課（チェックイン～チェックアウト） ②		6	
	フロントサービス基礎実習 計 48時間			
客室サービス基礎実習	・ 客室課業務内容確認 ・ 客室の種類・設備・備品類の確認 ・ バスルームの設備・備品の確認 ・ 和室でのマナー・作法（お茶出しなど） ・ 客室へのご案内（館内説明など） ① ・ 客室へのご案内（館内説明など） ② ・ 清掃・ベッドメイクなど① ・ 清掃・ベッドメイクなど②		6	
	客室サービス基礎実習 計 48時間			
レストランサービス基礎実習	・ 飲料部門の業務確認 ・ 食事のマナーについて確認 ・ レストラン業務の基本的な流れ確認 ・ テーブルセッティング・カトラリー類の確認 ・ コース料理のセッティング ・ 一品料理のセッティング ・ テーブルサービスの基本① ・ テーブルサービスの基本②		6	
	レストランサービス基礎実習 計 48時間			
		合計	144	
使用する機械 器具等				
備 考				

使用教材リスト

訓練科名：えひめおもてなし科「接客コース」

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
学生のためのOffice2010 & 情報モラル	noa出版	社会人基礎力（実技）
実践ドリルで学ぶOffice活用術 2010対応	noa出版	社会人基礎力（実技）
図解入門業界研究 最新ホテル業界の動向とカラクリが よ〜くわかる本	秀和システム	ホテル・旅館サービスの概要（学科）
ホテルサービス英会話	柴田書店	観光ビジネス語学（学科・実技）
必ず話せる中国語入門	主婦の友社	観光ビジネス語学（学科・実技）
新・TVのそばに一冊 ワールドアトラス 世界・日本	帝国書院	観光基礎知識（学科）、 観光ビジネス語学（学科・実技）
観光学基礎	ジェイティービー 総合研究所	観光基礎知識（学科）
松山観光文化コンシェルジュ検定 ガイドブック	松山商工会議所	地域観光資源（学科）
「さすが!」といわせる大人のマナー講座	PHP出版	ホスピタリティ（学科）、地域観光資源（学科）

※上記については、特定の出版社および書籍の宣伝や推奨をするものではありません。最終判断はご利用者自身となりますのでご注意ください。各教材の詳細情報や最新情報を取得したい場合は、出版社情報等を参考に各自でお問い合わせください。

委託訓練モデルカリキュラム

訓練科名		えひめおもてなし科 「企画・営業コース」		就職先の職務	ホテル・旅館での企画・営業 ツアーオペレーター	
訓練期間		平成 年 月 日～平成 年 月 日 (6か月)				
訓練目標		①接客サービスにおいて必要となるビジネスマナーや接客対応の知識、技能等を取得する。 ②主に台湾からのインバウンド(海外からの入り込み客)の定着のため、外国語(英語・中国語)を使った 接遇・接客業務ができる。 ③愛媛県の観光と地域の現状を認識し、特産品や観光商品、旅行案内などの企画を立て、新たな市場 や観光スポットを開拓するなど、より魅力的な観光資源を開発できる。				
仕上がり像		愛媛の観光産業(ホテル・旅館)における接客・サービス業務が適切に行えるよう業務知 識を習得する。また、基礎的な外国語による外国人観光客への対応や、地域の観光情報 に精通した観光地・観光商品の案内、新たな観光資源の発掘・再評価による商品企画・開 発、営業のための『ホスピタリティ』力をもった人材。				
訓練 の 内 容	科 目		科 目 の 内 容		時 間	
	学 科	入所式等	入所式・オリエンテーション・修了式		21 33 144 12 48 30 72 108 78	
		社会人基礎力	ビジネスマナー、プレゼンテーション・グループディスカッション能力など			
		就職支援	履歴書・職務経歴書の書き方、面接対策など			
		観光基礎知識	観光の仕組みや観光に携わる産業の社会的・経済的な役割、 旅行業・地域観光振興に見られる新しい動向など			
		接客サービス・心構え	服装・身だしなみ・基本動作・言葉遣いなど			
		ホテル・旅館サービスの概要	フロント業務の理解、クレーム対応・処理など			
		ホスピタリティ	顧客満足度向上のためのスキルアップ			
		商品企画・広報演習	市場動向、旅行商品開発、販売促進、ホームページ企画など			
		地域観光資源	地域観光の調査・発掘による観光情報の収集、案内技術の習得			
		観光ビジネス語学	旅行業に必要な外国語(英語・中国語)の基礎・日常会話			
	実 技	社会人基礎力	情報リテラシー(パソコン基本操作(Word Excel等))など		36	
		企画プレゼンテーション実習	ロールプレイング(企画書作成、プレゼンテーションなど)		54	
		観光案内オペレーター実習	ロールプレイング(案内パンフ作成、観光案内など)		54	
地域観光資源		職場見学(市内旅館、ホテルなど)		6		
観光ビジネス語学		外国人対応、あいさつ・基本表現、電話対応など		36		
訓練時間総合計		学科	546	実技	186	732
主要な機器設備 (参考)		パソコン、プリンター、プロジェクター、スクリーン				

科目の内容・細目シート

科目	社会人基礎力	時間	57	
到達水準	書式通りに文書を作成できる			
	簡単な帳票類を作成できる			
	来訪者に応じた的確な受付処理ができる			
	電話の用件の内容を判断できる			
	OA機器、通信機器、コピー機等の管理ができる			
	事務処理の現状分析ができる			
科目の内容	内容の細目	訓 練 時 間		
		学科	実技	
イントロダクション	・ 自己紹介と他者紹介	2		
アクション	・ 主体性について	1		
	・ 働きかけ力	1		
	・ 実行力	1		
	・ 特技を磨く・目標設定	1		
	・ 失敗体験振り返り	1		
シンキング	・ 課題発見力	1		
	・ 計画力・創造力	2		
	・ 情報収集・課題解決手法	1		
	・ 仕事の優先順位	1		
チームワーク	・ 発信力・傾聴力	2		
	・ 柔軟性・状況把握力・規律性	3		
	・ ストレスコントロール力	1		
	・ 話し方・聴き方チェック	1		
	・ 強みと弱みの把握	1		
	・ 第一印象チェック	1		
セキュリティと情報モラル	・ 情報セキュリティ対策		2	
PC基本操作	・ Office2010 Word		10	
	・ Office2010 Excel		12	
	・ Office2010 PowerPoint		12	
	合計	21	36	
使用する機械 器具等				
備 考				

科目の内容・細目シート

科目	観光基礎知識	時間	144
到達水準	長期販売戦略構築のための情報収集ができる		
	情報収集に基づき、長期販売戦略を構築できる		
	長期販売戦略に基づき、実施計画を策定できる		
	販売促進計画を立てることができる		
	催事・イベントを企画・立案できる		
	催事・イベントの実施に向けて、社内外の関係先との交渉・調整・取りまとめができる		
	社会貢献活動の企画ができる		
	年間宣伝計画を策定することができる		
科目の内容	内容の細目	訓 練 時 間	
		学科	実技
観光を学ぶ意味	・イントロダクション・観光学はおもしろい・観光学の特徴	2	
		3	
観光の様々な効果	●（まとめ）セルフチェック・観光してみたい場所、その理由、旅行中の体験記など	1	
	・観光がもたらす効果（人・企業・地域）	3	
	・観光がもたらす効果（国際経済・社会）	3	
	・文化の商品化による文化の継承と保存など	3	
	●（まとめ）観光の効果・観光まちづくり・インバウンド	3	
観光にかかわる言葉	・旅、旅行、観光の意味の違い・語源	3	
	・余暇（レジャー）、レクリエーションと観光の関係	3	
	・観光の定義・リゾートの意味	3	
観光のしくみ	●（まとめ）観光の言葉の意味・余暇、レクリエーションについて・観光の定義など	3	
	・観光を構成する要素・観光者と観光客の違い・観光者と観光対象を結ぶ「モノやコト」など	3	
	・観光事業の意味と仕組み・観光事業と観光地・担う人や組織・観光事業の構造など	6	
	●（まとめ）観光需要と観光市場・観光を構成する要素、しくみについて	3	
観光資源と観光対象	・観光資源の意味、内容、分類・観光対象の意味	3	
	・観光資源と観光対象・観光対象の特徴	3	
	・観光対象としての観光ルート・観光資源の保護など	3	
	●（まとめ）観光資源として考えられるもの・観光対象の特徴など	3	
観光産業の構成と特徴	・観光産業の定義と種類・観光産業の構成	3	
	・観光産業・観光ビジネスの特徴・需要の変動について（季節・曜日・立地など）入込変動と経営課題、対策など	6	
	●（まとめ）観光産業に含まれる業種・観光産業の特徴・オンシーズン・オフシーズンについて	3	
様々な観光ビジネス【旅行業】	・働き、役割・旅行業の歴史、発展と変化・インターネットの普及と旅行業	3	
	・旅行業の商品と形態・地域の関わり・消費者保護・消費者の旅行業離れと対策	6	
	●（まとめ）旅行業の役割・企画旅行、手配旅行の違いなど	3	
様々な観光ビジネス【宿泊産業】	・宿泊産業の歴史と発展・日本のホテルの歴史と発展	3	
	・宿泊施設の定義と区分・立地条件・経営形態・ホテルの機能と業務（様々なタイプのホテル）	6	
	●（まとめ）今後のホテルに求められるもの・ホテル・旅館の違い・ホテルでのサービス・仕事の種類	3	
様々な観光ビジネス【交通運輸業】	・観光と交通の関わり・交通手段の発達と旅行スタイルの変化・交通手段と・分類・交通施設、交通運輸業	3	
	・主な観光交通ビジネス（鉄道・バス、タクシー・航空・水運）と特徴・交通運輸業による観光地開発		
	・観光交通への新たな要請・環境問題・バリアフリー・IT・国際観光振興		
	●（まとめ）交通運輸業における特徴とそのメリット、デメリット・観光交通に求められる新たな要請について・観光交通による魅力ある観光地づくり	3	
様々な観光ビジネス【テーマパーク・スキー場・観賞施設・土産品業】	・テーマパークの歴史と特徴・スキー場の歴史と特徴・展示、観賞施設の特徴など	3	
	・観光土産品と土産品業・土産品の種類や販売施設・販売ビジネスの特性など（まとめ）各観光ビジネスの特性について	3	
観光と情報	・観光情報に対するニーズ、媒体（ツール）・効果的な情報発信、提供方法	3	
	・観光行動に対応した情報の整理・地域住民による情報発信・提供・観光案内標識、案内板の整備・インターネットの普及と観光ビジネス	6	
観光政策と観光行政	●（まとめ）観光情報の発信・提供媒体ツールの長所、短所・効果的な情報発信に必要な視点など	3	
	・観光政策と観光行政について・観光政策の基本、施策	3	
	・観光政策の目標・目標に向けた課題と観光施策・観光行政の推進組織	3	
	・日本の国際観光政策の変遷・観光行政と法律	3	
	●（まとめ）観光政策と観光行政の違い、特徴など	3	
観光のマーケティング	・マーケティングの意味・観光への応用・観光マーケティングの対象と商品	3	
	・観光マーケティング活動の実際・マーケティング計画・活動の展開・プロモーション活動・観光対象の魅力の価値など	6	
	●（まとめ）観光マーケティングの対象について・観光マーケティング計画に必要な事項など	3	
旅の歴史とこれからの旅行	・旅の歴史（日本編・外国編）・体験観光、ふれあい観光の台頭・新しい観光の流れ・エコリズムなど	3	
	●（まとめ）旅の歴史・新しい観光がもたらす地域への効果など	3	
インバウンドについて考える	・近年の訪日観光客の動き・訪日目的の考察・インバウンドによる地域の活性化の成功例・訪日観光客ベスト10など		
航空ビジネスの基礎知識と最新情報	・航空ビジネスとは（三大テーマ）・航空機産業の歴史・LCCの台頭・フライトスと新サービスなど		
		合計	144
使用する機械器具等			
備 考			

科目の内容・細目シート

科目	接客サービス・心構え	時間	12	
到達水準	お客様をお迎えする心のこもった挨拶ができる			
	常にお客様の状況を確認し、適切なサービスができる			
	お客様の雰囲気を読み取り適切な会話を提供できる			
	接客の状況に即して、フォローする、あるいは指示を出すことができる			
	顧客を入り口まで見送り、適切に感謝の意を伝えることができる			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
		学科	実技	
おもてなしの基本 第一印象	就活写真のビフォー&アフター	1		
ヘアメイクについて	面接などでみられるポイント他	1		
笑顔と身だしなみ	笑顔の練習・顔の体操	1		
基本姿勢と動作	立ち方・座り方・お辞儀など	1		
発声と声の笑顔	接客十大用語・早口言葉	1		
正しい敬語	敬語ミニテスト	1		
ポジティブな表現について	グループワーク	1		
課題まとめ	グループワーク	1		
課題まとめ	グループワーク	1		
面接対策	グループワーク	1		
バーチャル職場	グループワーク	1		
総まとめ	グループワーク	1		

科目の内容・細目シート

科目	ホテル・旅館のサービス概要	時間	48
到達水準	市場や同業他社に関する情報収集・分析ができる		
	情報収集に基づき、長期販売戦略を構築できる		
	長期販売戦略に基づき、実施計画を策定できる		
	販売促進計画を立てることができる		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
ホテル経営を取り巻く環境の変化	・新たなホテル需要の回復に向けて ・ツーリズム産業・旅行業界・宿泊産業の動向など ・旅行業界の動向とホテル経営	1	
		2	
		3	
ホテル業の全体像	・業界用語・関係機関について ・ホテルの語源・種類、国内におけるホテルの分類など	1	
		2	
ホテルのサービスマインドと経営の仕組み	・ホテルのウリとは・ホテルの組織・主力商品としての客室 ・ホテルが求める人材とスキル ・宿泊部門・宴会部門・婚礼部門の仕事 ・ホテルイベントの基本・営業企画部門の仕事	4	
		1	
		2	
		3	
ホテルの発展史とホテル業界のいまを知る	・高度経済成長のホテル産業・バブル期バブル後のホテル経営など ・外資系ホテル会社の進出と背景 ・国内ホテルのリノベーション・宿泊特化型ホテルについてなど	3	
		3	
		3	
インターネット時代のホテル業	・インターネット予約の現状と仕組み・インターネット利用者の拡大など ・E G Pを使った顧客の囲い込み戦略について ・ホテルのコミュニティ・マーケティング ・ホテル予約サイトの歴史 ・楽天・じゃらん・一休などネットの最新動向	3	
		3	
		3	
		1	
		3	
これからのホテル業界と経営戦略	・ホテルの格付け・基準についてなど ・新たなホテル需要・新規事業・これからの婚礼事業など ・特化型ツーリズムの時代へ ・大手旅行会社の動向とホテル経営・市場戦略など	1	
		2	
		1	
		3	
	合計	48	
使用する機械器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

科目	ホスピタリティ	時間	30
到達水準	丁寧な電話応対・接客応対ができる		
	お客様が欲している情報を分かりやすく伝えることができる		
	わからないことは社内外の関係先に問い合わせ、親身に対応できる		
	宿泊についてクレームを言ってきたお客様に上手に接客できる		
	お詫びに出向くなどのクレームの後処理が適切にできる		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
マナーとは何か	・マナー・エチケット・礼儀・作法の違い	1	
	・マナー・エチケット・プロトコールの語源	1	
	・マナーやプロトコールを学ぶ意義	1	
マナーの歴史と意味	・日本の礼儀作法の成り立ち	1	
	・西洋マナーの・エチケットの成り立ち	1	
	・アジアのマナー	1	
国際人としてのプロトコール	・プロトコールの原則	1	
	・社交の場でのコミュニケーション	1	
	・好印象を与えるコミュニケーションとは	1	
社会人に必要なマナー	・丁寧な言葉遣い	1	
	・好感の持てる話し方	1	
	・喜ばれる贈答・手紙のマナー	1	
ビジネスシーンのマナー	・ビジネスマナーの必要性	1	
	・会社の仕組みを知る	1	
	・仕事の進め方	1	
食事のマナー	・電話対応・来客対応のマナー	1	
	・ビジネス文書のルール	1	
	・テーブルマナーの基本	1	
お酒のマナー	・和食のマナー	1	
	・西洋料理のマナー	1	
	・中華料理・各国料理のマナー	1	
冠・婚・葬のしきたり	・お酒の種類	1	
	・ワインの基本知識・楽しみ方	1	
	・その他お酒の楽しみ方	1	
祭りのしきたり	・日本の主な通過儀礼	1	
	・お祝い事について	1	
	・結婚式・葬儀についての基本知識	1	
	・1月～4月の行事	1	
	・5月～8月の行事	1	
	・9月～12月の行事	1	
合計		30	
使用する機械 器具等			
備 考			

科目の内容・細目シート

科目	地域観光資源	時間	114	
到達水準	地域観光の状況やイベント、コンベンションを把握し、それに合った旅行を提案できる			
	地域観光資源の再発掘を通して、提案営業に必要な情報を入手できる			
	企画商品で新規団体セールスの指示ができる			
	添乗業務を通じてお客様づくりができる			
	添乗員の教育・育成ができる			
科目の内容	内容の細目	訓 練 時 間		
		学科	実技	
松山について知ろう	松山の歴史と文化・歴代藩主・赤穂浪士と松山藩の関係	6		
	道後温泉・湯築城跡	3		
	国宝の建造物・重要文化財建造物・仏像 名建築について	3		
	松山の四季のお祭り・野球拳 愛媛県のお祭り	3		
	松山八ヶ所・四国遍路について	3		
	名菓・郷土料理・地酒・みかんの種類	3		
	伝統工芸・美術館・博物館について	3		
	坂の上の雲について	3		
	文芸・文学（正岡子規・夏目漱石・高浜虚子など）	3		
	松山ゆかりの俳人・句碑・松山の能	3		
	芸能・文化（松山出身の人々）	3		
	伊予弁・愛媛の野球について	3		
	東予・南予について	東予地域の観光資源（地域・風土）		3
東予地域の観光資源（食べ物・物産など）		3		
南予地域の観光資源（地域・風土）		3		
南予地域の観光資源（食べ物・物産など）		3		
総まとめ		3		
地域おこし・町おこしの事例 でみる地域観光資源	松山編（三津浜地区）事例紹介	6		
	グループディスカッション・内容まとめ	3		
	四国編（高知県馬路村）事例紹介	6		
	グループディスカッション・内容まとめ	3		
	四国編（徳島県上勝町）事例紹介	6		
	グループディスカッション・内容まとめ	3		
エコツーリズムエコツアー	エコツーリズムについて自然観光～体験的ツアーへ	6		
	日本と世界のエコツーリズム	3		
	地域づくりに役立つエコツーリズム	6		
	エコツーリズム観光のキーワード	3		
愛媛県のエコツーリズム・ グリーンツーリズム事例紹介	中予編（ごご島瀬戸内体験・鯛めし作り体験など）	3		
	東予編（しまなみサイクリング・石鎚山系登山ツアーなど）	3		
	南予編（西予ジオパーク・農業体験ツアーなど）	3		
職場見学	松山市内 旅館・ホテルの見学		6	
	合計	108	6	
使用する機械 器具等				
備 考				

科目の内容・細目シート

科目	観光ビジネス語学	時間	114		
到達水準	英語・中国語による挨拶・言葉使いの基本ができる				
	旅行業に必要な英語・中国語による会話ができる				
	お客様からの問い合わせや依頼に対して適切な対応ができる				
科目の内容	内容の細目			訓 練 時 間	
			学科	実技	
観光英語 学科	・ 自己紹介・基本表現 挨拶・声かけ 部屋番号の読み方・時間・金額の伝え方など	3			
	・ オペレーター 問い合わせ・電話の受け方など	6			
	・ 宿泊予約 宿泊予約の電話・キャンセル対応・支払い方法の確認など	12			
	・ ドアマン・ベルマン 宿泊客への挨拶・荷物預かり・カードキーや非常口の説明など	6			
	・ フロント メッセージやFAX送信対応・国際宅急便の手配・モーニングコール・精算・両替など	12			
	・ コンシェルジュ チケット予約・観光地の紹介・レストラン予約・お土産の紹介・チップの断り方など	6			
	・ カウンター・窓口業務 問い合わせ・受付対応・予約など	6			
	・ ツアーガイド お客様への声かけ・観光地の案内、説明など	6			
	観光英語 実技	・ 自己紹介・基本表現 【グループワーク】			1
		・ オペレーター 【グループワーク】			3
・ 宿泊予約 【グループワーク】				6	
・ ドアマン・ベルマン 【グループワーク】				2	
・ フロント 【グループワーク】				6	
・ コンシェルジュ 【グループワーク】				3	
・ カウンター・窓口業務 【グループワーク】				2	
・ ツアーガイド 【グループワーク】				3	
中国語 学科	・ 中国語の発音 声調・基本母音・子音など	3			
	・ 中国語の基礎 構文パターン	3			
	・ 基本フレーズ 挨拶・自己紹介・お金・時間の表現など	6			
	・ 役立つフレーズ 挨拶・自己紹介・お金・時間の表現など	6			
	・ トラベルフレーズ 乗り物に乗る・お土産を買う・ホテルで使う表現	3			
	中国語 実技	・ 中国語の発音 【グループワーク】			1
		・ 基本フレーズ 【グループワーク】			3
・ 役立つフレーズ 【グループワーク】				3	
・ トラベルフレーズ 【グループワーク】				3	
	合計	78	36		
使用する機械 器具等					
備 考					

科目の内容・細目シート

科目	商品企画・広報演習	時間	72	
到達水準	同業他社の販促、広告活動を分析できる			
	商品の販促・広告戦略の策定ができる			
	旅行パンフレットの作成ができる			
	各種企画の広告・宣伝を企画することができる			
	旅行プランの提案ができる			
	企画商品で新規団体セールスができる			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
		学科	実技	
旅行企画	新しい旅行業は企画者からツアープランナーの条件について		3	
	旅行業と飲食業の相似性		3	
	旅行企画の情報収集現地調査の仕方		6	
	目的特化型へのアプローチ		3	
	個人への企画旅行提案新しい旅行企画への挑戦		6	
	旅行商品の因数分解		3	
	洗練されたイメージの伝達		3	
	旅行パンフレットの作り方コピー・文章の書き方		6	
	商品と想定市場のミスマッチについて		3	
	あらゆる顧客はメディアである		3	
	旅行の企画はツアコンから		3	
	ツアー価格の合理的な設定		3	
	いい人間関係のつくりかた顧客の目線をすべての判断基準に		6	
	観光局と協働するツアープラン		3	
	顧客の目線をすべての判断基準に		3	
	持続可能な旅行業とツアー企画		3	
販売促進・広報	ホームページの見せ方店内ディスプレイ・ポップについて		6	
	総まとめ ツアープランナーになろう！		6	
		合計	72	
使用する機械 器具等				
備 考				

科目の内容・細目シート

科目	企画プレゼンテーション実習	時間	54	
到達水準	催事・イベントを企画・立案できる			
	広告媒体・館内表示物を企画することができる			
	顧客の要望に沿った旅行プランと金額が提案できる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
ホテルイベント企画	・企画コンセプト設定・ターゲット層の設定など		3	
	・企画書の作成・価格設定など		3	
	・ミーティング・意見交換		3	
	・キャッチコピー・文章の書き方、チラシ・パンフ作成		3	
	・プレゼンテーション・発表		6	
旅行プラン企画	・企画コンセプト設定・ターゲット層の設定など		3	
	・企画書の作成・価格設定など		3	
	・ミーティング・意見交換		3	
	・キャッチコピー・文章の書き方、チラシ・パンフ作成		3	
	・プレゼンテーション・発表		6	
観光商品企画	・企画コンセプト設定・ターゲット層の設定など		3	
	・企画書の作成・価格設定など		3	
	・ミーティング・意見交換		3	
	・キャッチコピー・文章の書き方、チラシ・パンフ作成		3	
	・プレゼンテーション・発表		6	

科目の内容・細目シート

科目	観光案内オペレーター実習	時間	54	
到達水準	団体旅行、修学旅行の添乗業務ができる			
	添乗業務を通じてお客様づくりができる			
	主催旅行などの国内添乗業務ができる			
	添乗員の教育・育成ができる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
観光案内オペレーター （松山市内・中予編）	・観光地・観光資源リサーチ・情報収集 ・案内・説明資料作成 ・プレゼンテーション・発表 ・意見交換・説明内容の見直し		3	
			6	
			6	
			3	
観光案内オペレーター （東予編）	・観光地・観光資源リサーチ・情報収集 ・案内・説明資料作成 ・プレゼンテーション・発表 ・意見交換・説明内容の見直し		3	
			6	
			6	
			3	
観光案内オペレーター （南予編）	・観光地・観光資源リサーチ・情報収集 ・案内・説明資料作成 ・プレゼンテーション・発表 ・意見交換・説明内容の見直し		3	
			6	
			6	
			3	
		合計	54	
使用する機械 器具等				
備 考				

使用教材リスト

訓練科名：えひめおもてなし科「企画・営業コース」

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
学生のためのOffice2010 & 情報モラル	noa出版	社会人基礎力（実技）
実践ドリルで学ぶOffice活用術 2010対応	noa出版	社会人基礎力（実技）
図解入門業界研究 最新ホテル業界の動向とカラクリが よ〜くわかる本	秀和システム	ホテル・旅館サービスの概要（学科）
ホテルサービス英会話	柴田書店	観光ビジネス語学（学科・実技）
必ず話せる中国語入門	主婦の友社	観光ビジネス語学（学科・実技）
新・TVのそばに一冊 ワールドアトラス 世界・日本	帝国書院	観光基礎知識（学科）、 観光ビジネス語学（学科・実技）
観光学基礎	ジェイティービー 総合研究所	観光基礎知識（学科）
松山観光文化コンシェルジュ検定 ガイドブック	松山商工会議所	地域観光資源（学科）
「さすが!」といわせる大人のマナー講座	PHP出版	ホスピタリティ（学科）、地域観光資源（学科）
旅行企画のつくりかた	虹有社	商品企画・広報演習（学科）

※上記については、特定の出版社および書籍の宣伝や推奨をするものではありません。最終判断はご利用者自身となりますのでご注意ください。各教材の詳細情報や最新情報を取得したい場合は、出版社情報等を参考に各自でお問い合わせください。

独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構 愛媛支部

愛媛職業能力開発促進センター

(ポリテクセンター愛媛)

住所：松山市西垣生町 2184

TEL：089-972-0329（訓練課）

FAX：089-972-0959

URL：<http://www3.jeed.or.jp/ehime/poly/>