「神奈川県地域訓練コンソーシアムによる離職者向け職業訓練コースの開発及び検証」に係る報告書

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
神奈川支部　関東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、関東職業能力開発促進センター（以下「ポリテクセンター関東」という。）において、神奈川県、神奈川労働局、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、神奈川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、次の２分野において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

２　神奈川県地域訓練コンソーシアム委員

３　分野選定の背景

４　検証訓練の実施状況及び検証結果

５　本事業の成果物について

資料集

・委託訓練モデルカリキュラム

・科目の内容・細目シート

・使用教材リスト

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、ポリテクセンター関東において、神奈川県、神奈川労働局、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（地域訓練コンソーシアム）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。

	開催日	議題等
第１回	平成27年7月29日	・神奈川県地域訓練コンソーシアムの設置について ・開発する離職者向け職業訓練コースの分野選定について ・訓練カリキュラム概要案の検討について ・今後のスケジュールについて
第２回	持ち回り （平成27年9月中旬）	・訓練カリキュラム概要案（訂正）について ・ニーズ調査結果について ・求人状況について
第３回	平成27年11月20日	・検証訓練カリキュラムについて ＊カリキュラム案の概要等 ・検証訓練の受講者募集・選考方法等について ＊広報用資料や受講者募集活動等 ・今後のスケジュールについて
第４回	平成28年6月20日	・開発した離職者向け職業訓練コース（検証訓練コース）の実施状況について ・開発する在職者向け職業訓練コースの分野選定等について ・今後のスケジュールについて
第５回	平成29年3月2日	・検証訓練実施結果について ・モデルカリキュラムの作成について ・在職者向け職業訓練コースの開発結果について ・職業訓練のベストミックスの推進の検討について

２　神奈川県地域訓練コンソーシアム委員

座長	関東職業能力開発促進センター所長
	神奈川県産業労働局労働部産業人材課
	神奈川労働局職業安定部地方訓練受講者支援室
	一般社団法人全国旅行業協会神奈川県支部
	神奈川県職業能力開発協会
	神奈川県商工会連合会
	神奈川県中小企業団体中央会
	日本労働組合総連合会神奈川県連合会
	一般社団法人神奈川県専修学校各種学校協会
	神奈川県立神奈川工業高等学校　（平成２８年度より参加）

３　分野選定の背景

神奈川県において開発する離職者向け訓練コースとして、県の産業施策及び求人・求職者の動向から、観光分野、物流分野が候補となったが、以下の「開発分野選定における必要要件・十分要件」から考慮した結果、物流分野については、委託できる民間教育機関が存在しないことから、神奈川県地域訓練コンソーシアムにおいて、観光分野を選定した。

【開発分野選定における十分要件】
- ・人材育成が求められる分野であること
- ・求人が見込める分野であること
- ・今後大いに成長性が見込まれる分野であること

【開発分野選定における必要要件】
- ・委託先である民間教育機関において人材育成が可能であること
- ・開発分野の訓練カリキュラム概要の運用が可能であること
- ・委託訓練コースとして実施されていない訓練コース開発であること
- ・既存の委託訓練コースでも、さらにカリキュラムを充実させることにより、より就職が高まる訓練コースの開発

●観光分野

〇施策

１　厚生労働省は第９次職業能力開発基本計画において、雇用を確保していくためには今後成長が見込まれる分野の発展を確実なものとしていくことが重要であるとしており、対象分野として「観光」が取り上げられている。

２　神奈川県では、観光の振興により将来にわたる持続的な経済社会の発展が図られる「観光立県かながわ」の実現を図るため、平成 21 年 10 月に「神奈川県観光振興条例」を制定するとともに、条例に基づき「神奈川県観光振興計画」を平成 22 年 3 月に策定した。平成 21 年の開国博では過去最高の観光客数を記録したが、平成 23 年の東日本大震災の影響等を受け大幅に観光客が減少した。しかし、急速に経済成長を遂げているアジアの観光需要を取り込むことが、地域経済の活性化にとって一層重要なことから、平成 25 年になお一層振興を進めるため新たに振興計画をスタートしているところである。観光をめぐる環境の変化や観光の動向に対応した観光振興施策を総合的かつ計画的に推進するため、平成 25 年 4 月及び平成 28 年 3 月に計画を改定して現在に至っている。

３　また、神奈川県においては、平成 24 年 3 月に「かながわグランドデザイン基本構想」及び「かながわグランドデザイン実施計画」が策定され、平成 27 年 3 月には、プロジェクト編及び主要施策・計画推進編から構成された第 2 期の「実施計画」が策定され、そのプロジェクトの中の 1 つに観光分野が位置づけられており、観光振興、観光産業の基幹産業化に向けた取組や観光立県かながわの実現をめざして、地域の観光魅力アップや観光客増加による地域活性化に取組んでいる。特に、新たな観光の核づくりとして、横浜・鎌倉・箱根に次いで、海外にも強力に発信できる魅

力的で新たな観光の核づくりを進めるため、企業や市町村などから構想やプロジェクトを募集し、構想の実現に向け積極的に活動するなど、観光分野に非常に力を入れている状況である。
今後、神奈川県では、このような情勢を受け、観光を担う人材の育成が急務であると考えられる。

〇ニーズ

１　宿泊業における深刻な人手不足

（株）帝国データバンクによる報告書「人手不足に対する神奈川県内企業の動向調査」によると、調査対象となっている企業のうち、旅館・ホテルの 100%の企業が正社員の数が不足していると回答している。同調査を全国の旅館・ホテルに広げて行った結果では、53.8 %の企業において社員の数が不足しているとの回答であったことから、全国的に見ても神奈川県は旅館・ホテルの人手不足は深刻であると考えられる。

２　訪日外国人観光客数の急激な増加

ここ数年、日本への関心が急激に高まっており、2014 年（分野選定前年）日本を訪れた外国人観光客の数は 1,341 万人に上った。更に 2020 年の東京オリンピック・パラリンピックにおいて政府の訪日外国人観光客数の目標は 2,000 万人（分野選定時の目標）とされており、観光分野における宿泊業・旅行業において人手不足は更に深刻化することが予想される。*※平成２８年訪日外国人観光客数2,404万人であり現在 2020年の目標は、4,000 万人である。*

３　地域ニーズの確認

ハローワークにおける求人検索の結果、神奈川・東京における観光関連の求人や空港関連の求人は、それぞれ 2～300 件あり、また、旅行関係の求人もほぼ同様であった。この他、主な求人情報サイトでも多くの求人が掲載されており、いずれの業種においても神奈川県は、関東地方の中で東京に次いで 2 番目に多い求人数であった。

今後東京オリンピック・パラリンピック開催までに空港や観光分野で更に多くの求人が見込まれる。

当センターが実施したヒアリング調査においても、外国人観光客の増加によって人手不足が続いており、良い人材がいればすぐにでも採用したいとの回答であった。

〇これまでの実績

１　中途採用者向け訓練施設（訓練コース）が今までなかった意味合いからすると、非常に面白いと思う。後はターゲットをどこに置くかで、カリキュラムも変わってくる。（一般社団法人全国旅行業協会神奈川県支部　支部長からの意見）

２　観光分野に関する離職者訓練は、平成 24 年度に委託訓練として実施された実績はあるものの、それ以降は実施されていない。

以上の理由からコンソーシアムにおいて、検証訓練で開発する分野として観光分野（宿泊業及び旅行業）を選定した。

４　検証訓練の実施状況及び検証結果

（１）観光分野おもてなしサービス科

イ　実施概要

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　矢沢学園 矢沢服飾専門学校	平成 28 年 2 月 2 日	平成 28 年 7 月 29 日	６か月	２０人

ロ　応募状況

第 1 回　12/3（木） 13：30～	第 2 回　12/10（木） 13：30～	第 3 回　12/17（木） 13：30～	説明会不参加 申込者	申込者 合計
参加者　8 人 （うち申込　4 人）	参加者　10 人 （うち申込　7 人）	参加者　17 人 （うち申込　10 人）	7 人	28 人

申込者数　　（うち女性）	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代 以上
２８人　　（１８人）	４人	１人	８人	１０人	５人

募集活動

募集活動としては、募集用リーフレット及び募集要項を作成し、神奈川労働局協力の下、県下の 14 ハローワークへの送付及び窓口担当者によるコース紹介並びに誘導を行ってもらった。

〈２科共通リーフレット〉

その他、ポリテクセンター関東ＨＰへの掲載、平成 27 年 11 月 24 日（火）には、神奈川県によるプレス発表が行われた。

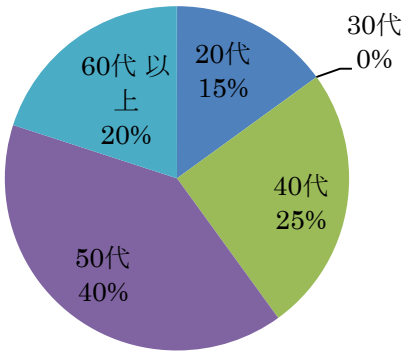
募集期間としては、平成 27 年 11 月 24 日（火）～12 月 25 日（金）の約 1 か月間と短い期間となったが、募集期間中に受講説明会を施設見学も含め訓練委託機関で 3 回行った。参加者数は 35 名であり、その内の 21 名が受講申し込みに繋がった。結果として定員以上の応募があり、応募倍率は 1.4 倍であった。

また、受講申込期間終了後、観光ビジネス科と併せて、今後の観光分野の訓練の開講予定についての問合せを数件受けており、観光分野への就職の潜在的なニーズが伺えた。

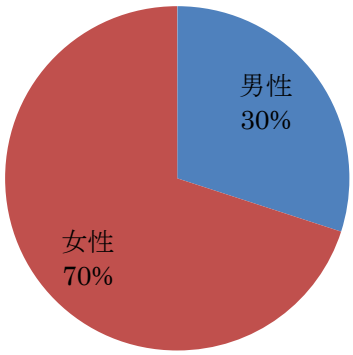
ハ　入所状況

入所者数	（うち女性）	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代以上
２０人	（１４人）	３人	０人	５人	８人	４人

年代比



男女比



受講生（入所者）の決定については、選考試験（筆記・面接）を実施し、総合的に判断した（平成 28 年 1 月 8 日実施）。

結果的に、女性の入所者は 14 名　男性の入所者は 6 名であった。平均年齢は 49.8 歳で、そのうち最高齢は 65 歳、最年少は 22 歳であった。

ニ　実施状況

○カリキュラム

訓練科名	おもてなしサービス科	就職先の職　務	旅館・ホテル等の宿泊施設における接客サービスの提供や宿泊施設・観光案内所での観光案内など
訓練期間	平成 28 年 2 月 2 日～平成 28 年 7 月 29 日（６か月）		
訓練目標	国内旅行客並びに急激に増加している訪日外国人旅行者らの観光客等に対して、宿泊施設である旅館・ホテル等における接客・サービス業務が適切に行えるよう業務内容を把握すると共に、「おもてなし」を通じた接客応対が実践でき、地域の観光情報の案内の実践並びに観光品等の販売提供ができる人材を育成する。		
仕上がり像	① 接客サービスにおいて必須となる日本習慣とビジネスマナーを理解し、安らぎを伝えるコミュニケーション・接客応対の実践ができる。 ②訪日外国人客や外国人観光客に対しての外国語を使った接遇・接客業務ができる。 ③顧客に対して「おもてなし」を通じた応対ができる。 ④神奈川県の観光と地域を把握し、特産品や観光商品の知識・説明技術を習得し、観光案内や国内名所、文化等の説明、プレゼンテーションの実践ができる。 ⑤ＩＴ活用による販売促進等の資料作成、プレゼンができる。		

科　目		科　目　の　内　容	時　間
学科	入所式等	・入所式、修了式、オリエンテーション、就職支援、キャリコン	
	ホスピタリティ基礎	・日本慣習マナー、接客、電話応対、服装、身だしなみの基本	69 時間
	ホスピタリティ応用	・基礎編で学んだ内容の実践、宿泊業に特化したおもてなし、マナーや接遇のケーススタディ	33 時間
	和装所作	・着物の基本、扱い方、浴衣の着装、和装での接客・所作、着付け	45 時間
	文書作成	・ビジネス文章、手紙、メールでの礼状、挨拶状の書き方	18 時間
	実用英会話	・英会話の基礎、ホテルや旅館において想定される会話のケーススタディ、グループレッスン	105 時間
	観光・文化理解	・日本文化、海外文化との違い、神奈川および首都圏の観光理解、箱根と富士の探求、日本の伝統行事、和食、お酒の種類	57 時間
	宿泊業約款・クレーム対応	・宿泊業約款、労務知識、宿泊に関するクレームとその解決	12 時間
	安全衛生		
	宿泊業基礎	・施設の防火対策、事故・災害時の対応、安全確保	6 時間
		・フロント業務の理解、チェックイン・チェックアウト業務、施設案内など	24 時間
		・客室業務、ルーム・ベッドメイキング、清掃、客室案内、和室と洋室での応対など	24 時間
	販売・販促業務	・商品や特産品の販売方法、買いたくなるコミュニケーション、商品 POP の基本	18 時間
	サービス介助	・障害・高齢者への対応方法、車椅子や食事介助の方法、サービス介助士試験の知識	24 時間
	就職支援	・自己分析、ジョブ・カードの作成、履歴書・経歴書の書き方、就職先開拓の活動事例など	36 時間

	実技	ビジネスアプリケーション ホームページ(HP)作成	・パソコン操作、マイクロソフトオフィス(Word, Excel)の操作、MOS 試験対策	78 時間
		プレゼンテーション技法	・販売業務のためのホームページ作成演習、デザイン、見やすい構成	30 時間
			・プレゼンテーション技術、パワーポイントソフト（PowerPoint）の操作、実習、プレゼンテーション実践	24 時間
		宿泊業実習	・ホテルでのフロント業務の実習と実務体験	14 時間
			・ホテルでの客室業務の実習と実務体験	14 時間
			・ホテルでの販売業務の実習と実務体験	7 時間
			・ホテルでの宴会業務の実習と実務体験	7 時間
		サービス介助（実技）	・車いすの使い方など、実際の介助法を実技を通じて身につける	6 時間
	訓練時間総合計 651 時間 （学科 471 時間、実技 180 時間）			
主要な機器設備（参　　考）		パソコン　・ラジカセ　・プロジェクター　・スクリーン　・DVD プレーヤー　・ビデオデッキ		

①カリキュラム内容のねらい

「おもてなし」と「訪日外国人観光客への対応力」を二つの軸とし、宿泊業実務に限らず、IT スキル、文書作成能力、障害者・高齢者サービスなどのスキルを身につけることで、宿泊業の中でも幅広い分野で活躍できる人材の育成を目指す内容とした。

・接客サービスにおいて必須となる日本慣習とビジネスマナーを理解し、安らぎを伝えるコミュニケーション・接客応対の実践ができる。
・訪日外国人客や外国人観光客に対しての外国語を使った接遇・接客業務ができる。
・顧客に対して「おもてなし」を通じた応対ができる。
・神奈川県の観光と地域を把握し、特産品や観光商品の知識を持っている。
・説明技術を習得し、観光案内や国内名所、文化等の説明、プレゼンテーションの実践ができる。
・ＩＴ活用による販売促進等の資料作成、プレゼンテーションができる。

・矢沢学園ならではの強みを活かし、着付け、和装・和室での正しい立ち居振る舞いや接客ができる。

②訓練効果を高めるその他の工夫

訓練の実施に当たっては、午前と午後に異なる科目を設置し、各科目を可能な限り連続して学習する方式を導入する一方、よりスキルを定着させるため、実用英会話等の科目は日々学習する方式を導入するなどの工夫を行った。

　また、受講生にとってもイメージがつきにくい分野が多いと予想されたため、まずはしっかりと基礎の部分を習得し、次第に専門的な分野を習得する。最終的には学んだことを実際のホテルのフロント、客室、宴会等多くの部門で実習を行い、スキルの定着を図るなど訓練効果を高める工夫を行った。

〈ホテル客室でベットメイクの実習〉

　各人が保有しているスキルも、特にパソコンスキルと英語力は、当初想定していたものより個人差が大きい状況での訓練開始となった。そのため、各カリキュラムでは単元が修了した時点で小テストを行い、遅れが目立った受講生がいないかなど理解度を確認しながら授業を進めた。また、習得状況を基に各受講生に適した資格取得を検討することとした。

〇中途退所（理由、性別）

　訓練期間中、就職を理由に男性 2 名が中途退所となった。

　出席率が危ぶまれた受講生に対しては、個別ヒアリングや補講を実施することで、他の受講生は全員修了となった。

〇アンケート調査概要、回数、特記事項

開始時アンケート	平成２８年　３月　３日　実施
期間中アンケート　（１回目）	平成２８年　４月　４日　実施
期間中アンケート　（２回目）	平成２８年　６月　１日実施
キャリコン時アンケート　（１回目）	平成２８年　６月　実施
キャリコン時アンケート　（２回目）	平成２８年　７月　実施
修了時アンケート	平成２８年　７月２９日　実施

ホ　就職の状況（就職率７５．０％）

入所者数 （うち女性）	中退者数 （うち女性）	中退就職者数 （うち女性）	修了者数 （うち女性）	修了就職者数 （うち女性）	就職率	関連就職率
２０名 （１４名）	２名 （０名）	２名 （０名）	１８名 （１４名）	１５名 （１１名）	７５％	５３．３％

中途退所者は男性 2 人であり、常用雇用での就職による中途退所であった。
修了者は 18 名で訓練修了時の就職率は 45%であったが、引き続き、求人情報の提供や電話等による就職状況確認などの支援を継続し、修了 3 か月後の就職率は 75%となった。

家庭の事情で、神奈川県に居住しながら他県（富山県）での就職を希望される方（１名）と、家族の介護のため就職が難しい方（１名）がおられた。どちらの受講生にも、訓練中も就職支援や面談を行い、訓練修了後に求人情報を送付するなど、他の受講生と変わらない対応や支援を行った。
また、日常の日本語の読み書きと会話には不自由しないが、やや難解になると不安がある方が１名おられ、応募書類及び採用通知書には特に丁寧な指導及び説明が必要であった。

当コースは年齢の高い受講生の割合が高かったため、しっかりと準備したうえで自信を持って応募し少しでも気持ちに余裕を持って面接に臨めるよう、訓練委託校にはキャリアコンサルティングを少し早めに始めていただくようにお願いした。

上述した、富山県での就職を希望する受講生について、横浜に居住しながら就職活動の結果、富山県内のホテル（フロント業務）に就職が決まった。面接のための移動や応募書類のやり取りなどは通常の就職活動に比べ時間と手間がかかったこともあり、内定日は訓練修了後３か月後より後の１１月となってしまったが、明らかに当訓練の成果による関連業種への就職であると考える。

訓練期間中に資格取得に挑戦し結果を出すなど、資格を取得した自信と資格試験に挑戦する積極的な姿勢、ホテル実習での経験等を面接時にアピールできたことが、内定につながった受講生もいたものと思われる。

業種別就職状況

業　　種	職　　種	人　数 男	女
ホテル・旅館	フロント、客室係 コンシェルジュ 電話オペレータ	―	3
接　客　業	販売、ホール 管理部門 セレモニー運営	2	1
住　　宅	コンシェルジュ	―	1
観 光 施 設	コンシェルジュ	―	1
そ　の　他		2	5

へ　実施結果

〇カリキュラムについて

前述の「カリキュラム内容のねらい」に沿ったカリキュラム構成とし、訓練目的に沿った人材育成を目標として実施した。その結果、資格取得状況は、以下のとおりであり、訓練意欲の高さが伺えた。しかしながら、アンケート結果から考察すると、学科・実技等の時間的バランスや教科内容の精査等の課題が残った。

〔資格取得状況〕

ホスピタリティ系

おもてなし検定	３級	１名合格
サービス接遇検定	２級	９名合格
	３級	３名合格

英語系

ＴＯＥＩＣ	１名受験 スコア（590 点）

パソコン系

Microsoft Office Specialist Word	２名合格
Microsoft Office Specialist Excel	１名合格

事務系

秘書検定	２級	１名合格

〇就職支援について

訓練入所前及び訓練開始時において、具体的な就職イメージをもった受講生の割合が少なく、かつ、幅広な訓練カリキュラムであったため、先ずは訓練を受ける中で、または、訓練を受けてからイメージを描こうとする受講生が多かった。そのため、就職活動自体が遅れ訓練修了後における就職率が低調であった。また、本コースに在籍した受講生は比較的年齢が高かったため、求人条件や労働条件にミスマッチがあり、これも低調となった要因のひとつでもある。

このことから、入所後の早い時期から、個人相談や面談を通じて各訓練科目における習得内容や到達目標を理解させ就職イメージを持たせること、求人動向や内容の理解に努めさせるなどの取組みが重要となってくる。

また、就職イメージを膨らませるため、宿泊関連業務に直接的関連する職務だけではなく、例えば以下のような事務職、管理業務などの分野にもターゲットを広げた就職支援を展開することも考えられる。

・企業の受付業務、事務職（一般事務・OA 事務・営業事務）
・商業施設、マンション・ビルの管理業務（受付・コンシェルジュ・管理責任者）
・ホテルの客室業務、清掃業務
・飲食業の店舗スタッフ

ト　実施検証

視点１

今回開発した訓練コースの仕上がり像や訓練目標等に対し、訓練科目においては時間不足等に起因して満足な習得度が得られていない受講生の声があるのも事実であるが、訓練科目毎の時間配分等を工夫することで、習得度を向上させることは可能であるものと考えられ、概ね当初のねらいどおりの結果となった。

視点２

訓練委託機関からの改善提案や受講者アンケートにおける意見等に対しての若干の改善は必要ではあるが、求職者の再就職に向けて効果的な内容となっているものと思料される。また、当該分野における今後の発展性等を考慮すると、人手不足は一層深刻なものになることが予想され、より就職可能性の高い訓練コースとなるものと考えられる。

視点３

コンソーシアム事業が終了する年度の翌年度以降、神奈川県において委託訓練として実施することについては、当該分野に係る経験や前提知識等を有していない求職者に対しては、できるだけ就職間口を広げた今回開発したカリキュラムにおいて実施は可能であるものと思料される。なお、有している前提知識をスキルアップするコースや前提知識以外の能力を付与するコース等については、開発したコースの時間配分や訓練科目の整理等を施した上で実施することも可能であるものと思料される。

（２）観光分野　観光ビジネス科

イ　実施概要

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　深堀学園 外語ビジネス専門学校	平成 28 年 3 月 2 日	平成 28 年 8 月 31 日	６か月	２０人

ロ　応募状況

第 1 回　12/17 (木) 13：30～	第 2 回　12/24（木） 13：30～	第 3 回　1/7（木） 13：30～	申込者 （説明会不参加）	申込者 （合計）
参加者　17 人 （うち申込　16 人）	参加者　17 人 （うち申込　9 人）	参加者　27 人 （うち申込　14 人）	28 人	67 人

申込者数　　（うち女性）	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代 以上
６７人　　（４６人）	２人	１８人	２０人	２０人	７人

募集活動

募集期間としては、平成 27 年 12 月 10 日（木）～平成 28 年 1 月 15 日（金）の約 1 か月間と短い期間となったが､募集期間中に受講説明会を施設見学も含め訓練委託機関で 3 回行った。参加者数は 61 名であり、その内の 41 名が受講申し込みに繋がった。

結果として定員以上の応募があり、応募倍率は 3.35 倍であった。

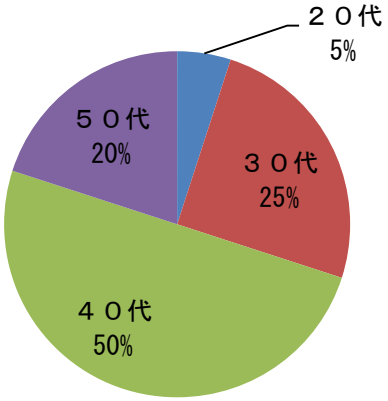
また、説明会当日の会場で説明会の前に受講申込み希望者が出るなど、観光分野の訓練及び就職への強い意欲を持った方がおられ、観光分野への就職の注目度の高さを感じた。

受講申込終了後、おもてなしサービス科と併せて、観光分野の訓練の開講の予定についての問合せを数件受けており、観光分野への就職の潜在的なニーズが伺えた。

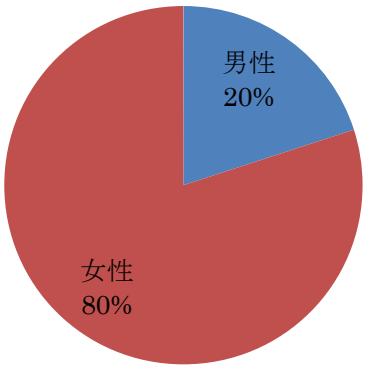
ハ　入所状況

入所者数	（うち女性）	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代 以上
２０人	１６人	１人	５人	１０人	４人	０人

年代比



男女比



観光に係るスペシャリストになりませんか
受講生募集
公共職業訓練
受講料無料
求職者の方々を対象として再就職をするための訓練として、
宿泊業（ホテル、旅館）並びに旅行業に係る職務に就くことを目的とした職業能力開発訓練コースを開講します。
1）平成28年2月入所生募集（おもてなしサービス科　訓練定員20名）
申込受付期間：平成27年11月24日（火）～12月25日（金）
入所選考：平成28年　1月　8日（金）
受講説明会：12/3（木）、12/10（木）、12/17（木）　13時30分～
2）平成28年3月入所生募集（観光ビジネス科　訓練定員20名）
申込受付期間：平成27年12月10日（木）～平成28年1月15日（金）
入所選考：平成28年　1月29日（金）
受講説明会：12/17（木）、12/24（木）、1/7（木）　13時30分～
宿泊業に係る人材
■旅館・ホテル等の宿泊施設における接客サービスの提供する業務や宿泊施設・観光案内所での観光案内などの広報業務に就きたい方
おもてなしサービス科
旅行業に係る人材
■旅行業における旅行カウンタ販売や旅行企画、観光案内、添乗等の業務の他に旅行企画等に係る広報資料作成及びそのプレゼンテーションなどの広報業務に就きたい方
観光ビジネス科
訓練期間：6ヶ月間
1）平成28年2月2日（火）～平成28年7月29日（金）：　おもてなしサービス科
2）平成28年3月2日（水）～平成28年8月31日（水）：　観光ビジネス科
◆◇　申し込みは各ハローワークの職業相談窓口へ　◇◆
ポリテクセンター関東

〈２科共通募集パンフレット〉

受講生（入所者）の決定については、選考試験（筆記・面接）を実施し、総合的に判断をした。（平成 28 年　1 月 29 日実施）

結果的に、女性の入所者は 16 名　男性の入所者は 4 名であった。平均年齢は 44.0 歳となり、そのうち最高齢は 55 歳、最年少は 27 歳であった。

ニ　実施状況

○カリキュラム（観光ビジネス科）

訓練科名	観光ビジネス科	就職先の職務	旅行業における旅行ｶｳﾝﾀｰ対応業務、旅行企画立案、広報資料作成、プレゼンを含む広報活動、添乗業務、サービス業務など
訓練期間	平成 28 年 3 月 2 日～平成 28 年 8 月 31 日 （6 月）		
訓練目標	国内旅行客並びに急増する訪日外国人旅行者などに対して、満足して頂けるような「おもてなし」を実践し、旅行業に係る企画・販売・案内をスムーズに行い、IT 活用した資料作成・プレゼンが出来る人材を育成する。		
仕上がり像	①旅行業法及び旅行業約款等に則した観光の企画・案内・予約業務の実践ができる。 ②国内観光に関する添乗業務ができる。 ③観光・文化・食に係る「おもてなし」を持った日本の紹介、プレゼンができる。 ④地域の観光や名所、文化などを理解し、それに伴った旅行企画を立て、IT を活用した資料、ポスターなどの広報資料の作成ができる。		

科目		科目の内容	時間
学科	就職支援	履歴書・職務経歴書の書き方、応募書類の書き方、面接対策、キャリアの棚卸、ジョブカードの作成、キャリアコンサルティング等	36
	おもてなし/ホスピタリティ	日本の慣習マナーと接遇法を理解する。人間関係の対処法、サービスの意義、話し方、服装などを理解する。日本の旅館のおもてなしを知る。サービス接遇検定 2 級対策。おもてなし検定対策。	48
	サービス英会話	観光業界に適した英語表現を学習する。	36
	観光英語	観光分野、旅行分野で働くために必要な英語ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝ能力と文化、観光事情、日本事情の能力を図る試験の対策	36
	TOEIC 基礎	文法事項の復習、語彙の強化、リスニング演習、TOEIC 試験対策	60
	観光地理	日本の観光地と地理を知る。神奈川県及び近郊の観光スポットの研究を行い、旅行プランを立てる演習を行う	24
	対応力の養成	施設安全確認、安全確保への取組、救急法、クレーム対応、サービス介助	12
	国内旅行業務取扱管理者	旅行業法、旅行業約款、運送約款、宿泊約款、観光地理及び国内旅行実務を学ぶ。学習内容は、毎年 9 月に行われる国家試験・国内旅行業取扱管理者試験の全出題範囲対応。	60
	旅行企画/カウンター業務	旅行業の基本と仕組み、海外旅行地理、募集型・受注型ツアーの企画法、販売促進方法、広報資料の作成、カウンター受付、旅行販売、旅行案内等	102
	添乗業務基礎	添乗用語、添乗前打合せ、添乗中の業務、精算・報告等添乗業務全般について学ぶ。	30
実技	パソコン演習	Word、Excel の基礎から応用までを学ぶ。Web の活用を視野にいれ、Dreamweaver と Photoshop の操作方法を覚え HP を作成する。	90
	旅行広報物の作成	旅行企画と連動した広報物を作成する総合演習を行う。	33

	プレゼンテーション実習	Power Point の操作方法を学び、旅行企画と連動したプレゼンを行う。				24
	おもてなし/ホスピタリティ	接遇等のロールプレイを行う。				30
	サービス英会話	語彙・表現を覚え、ロールプレイを通し実践で使えるよう習得を目指す。				18
	対応力の養成	施設安全確認、安全確保への取組、救急法、クレーム対応、高齢者や障害者へのサービス介助について演習を交え学ぶ				15
	添乗業務基礎	添乗業務演習を行う。				12
訓練時間総合計		学科	444	実技	222	666
主要な機器設備（参考）		OS: Windows 10　Microsoft Excel/Word/PowerPoint 2010 若しくは 2013 Dreamweaver CS4　Photoshop CS5				

①カリキュラム内容のねらい

国内旅行客並びに急激に増加してきている訪日外国人旅行者らの観光客等に対して旅行業法並びに旅行業約款等に即した観光の企画・案内・予約業務をこなし、IT を活用ながら資料・広報ツールの作成並びに事務処理を効率よく行える人材の育成を目指す内容とした。

・旅行業法に則った観光に係る案内・企画・予約や添乗における業務の実践ができる。
・観光・文化・食に係る旅行を「おもてなし」を通じた企画を実践することができる。
・顧客に対して「おもてなし」を通じた応対ができる。
・地域観光や国内名所、文化等の説明、プレゼンテーションの実践ができる。
・ＩＴ活用による旅行企画を具現化し、その資料作成ができる。

②訓練効果を高めるその他の工夫

学んだことを形にするため下記の科目は、各資格取得を目指せるカリキュラムとした。

・「ホスピタリティ」⇒　サービス接遇検定
・「TOEIC」⇒　TOEIC
・「観光英語」⇒　観光英語検定
・「国内旅行業務取扱管理者」⇒
　　国内旅行業務取扱管理者
・「添乗業務基礎」⇒　旅程管理主任者
・「パソコン演習」⇒　MOS 検定

パソコン演習では、旅行企画書、広報資料の作成が出来るよう学科との連動を図った。

また、その週で学んだことを復習できるよう週末に連休を設定し、授業時間終了後も

自習が出来るよう、自習室、図書室、パソコン室の解放を行った。語学力に関しては、会話力を養うためのサービス英会話はネイティブ講師による授業、TOEIC は試験内容を熟知した教師による授業とするなど、アプローチを変えた授業を行い、実践で役立つ語学力を培えるよう工夫をした。

その他、受講生の集中力、興味を維持するため、一日の学習は 3 時間ごとに科目/講師が変わるように時間配分、継続的な勉強が必要となる TOEIC、英会話、国内旅行業取扱管理者などは訓練期間全般を通して勉強が出来るよう工夫した。

パソコンスキルは、年齢や前職でのキャリアの違いもあり当初の想定どおり、個人差が大きい状況であった。

また、英語力も想定以上に高レベルの方が数人おられ、こちらも個人差が大きい状況での訓練開始であった。そのため検定対応科目では、小テストを随時行い、受講生の習得状況を確認しながら授業を進め、講師間でその結果を共有し、必要に応じて課題を出すなど、就職や資格取得に向け力をつけるよう工夫した。

〇中途退所（理由、性別）

中途退所者は１人である。その理由は体調不良により訓練の継続が困難になったためである。

出席率が危ぶまれた受講生に対しては、個別ヒアリングや補講を実施するなど、他の受講生１９名は全員修了となった。

〇アンケート調査概要、回数、特記事項

開始時アンケート	平成２８年　３月　３日　実施
期間中アンケート　（１回目）	平成２８年　５月２３日　実施
期間中アンケート　（２回目）	平成２８年　７月　１日実施
キャリコン時アンケート　（１回目）	平成２８年　６月　実施
キャリコン時アンケート　（２回目）	平成２８年　８月　実施
修了時アンケート	平成２８年　８月３１日　実施

ホ　就職の状況（就職率７３．７％）

入所者数 （うち女性）	中退者数 （うち女性） （理由）	中退就職者数 （うち女性）	修了者数 （うち女性）	修了就職者数 （うち女性）	就職率	関連就職率
２０名 （１６名）	１名 （１名） （体調不良）	０名 （０名）	１９名 （１５名）	１４名 （１１名）	７３．７％	７１．４％

修了者は 19 名で訓練修了時の就職率は 15.8%であったが、引き続き、求人情報の提供や電話等による就職状況確認などの支援を継続し、修了 3 か月後の就職率は 73.75%となった。

訓練修了時において就職率が低調であった大きな理由は、9 月上旬に実施された国家資格取得のための試験対策及び 10 月下旬の結果を待って、その資格を武器に就職を目指す受講生が多かったためである。

また、訓練修了後に旅行業での起業を視野に入れ、受講している方（１名）がおられた。明らかに訓練受講の成果が起業実現につながったと考えられる。

訓練中及び訓練修了後に旅行関係、ＰＣ関係、英語関係、ホスピタリティ関係等の資格についても積極的に取得し、履歴書に書ける資格が増えたことが就職活動を行う上で自信にもつながり、最終的に就職率の上昇につながったと考えられる。

英語を使う職場への就職を希望される方もおられ、ネイティブの講師が英文での応募書類の添削を行うなどの対応をとった。訓練期間の後半で、訓練委託校の就職支援の一環として旅行及び空港施設関係の人材派遣会社の方に講話を行っていただいた。

業種別就職状況

業　　種	職　　種	人　数 男	 女
旅行業	添乗員、営業 観光開発	1	2
観光業	イベント企画・運営 窓口対応	1	2
接客業	販売、ホール 管理部門	―	4
その他		1	3

へ　実施結果

〇カリキュラムについて

　上述のカリキュラム内容のねらいに沿ったカリキュラム構成とし、訓練目的に沿った人材育成を目標として実施した。

　その結果、資格取得状況は、以下のとおりであり、訓練意欲の高さが伺えたがアンケート結果から考察すると、学科・実技等の時間的バランスや教科内容の精査等の課題が残った。

〔資格取得状況〕

旅行業系

国内旅行業務取扱管理者	合格率 52.6%	１０名合格/１９名
国内旅程管理主任者（バス添乗）		６名取得

おもてなし・ホスピタリティ系

マナープロトコール検定	２級	１名合格
サービス接遇検定	準１級	６名合格／９名
	2 級	１１名合格／１１名

英語系

ＴＯＥＩＣ		３名受験 スコア（850 点　695 点　640 点）
観光英語検定	２級	６名合格
	３級	３名合格

パソコン系

Microsoft Office Specialist PowerPoint	１名合格
Microsoft Office Specialist Expert Word	１名合格
ＩＴパスポート試験	１名合格

〇就職支援について

年齢が高い場合のキャリアチェンジについては、各受講生の経歴を丁寧に分析し現実的な領域で業界への接触を図るべきだと考えられるが。そのためのリソースが少なかった。

旅行業界と言う表現よりも、広く観光業界という表現をしてその中で自身の経歴に合う職種を知ることが就活のヒントになる。観光業と言われる業界全般からの情報提供(職業人講話など)や業界研究を増やし、今までの就業経験と訓練で身につけた専門知識を加えた複業的な視点からの就職活動が必要になる。また、そのような視点を持たせる取り組みが必要になってくる。

また、終了式間際に資格取得に追われ、自身の市場価値や有効求人倍率の把握が出来ておらず、修了してから就活するという受講生が散見されたことから、入所時よりゴールは”就職（中には起業)”であることを明確し、早い段階から切実な転職市場の現実を伝える取り組みが必要である。

ト　実施検証

視点１

今回開発した訓練コースの仕上がり像や訓練目標等に対し、特に、語学関連の訓練科目においては、約 3 割～4 割弱の受講生から、時間不足等に起因して満足な習得度が得られなかったとの報告もあるが、逆に訓練時間が長いとされた訓練科目との時間配分等を工夫することで、習得度を向上させることは可能であるものと考えられ、概ね当初のねらいどおりの結果となった。

視点２

視点１による各訓練科目の時間配分等の工夫により、30 時間程度余裕ができれば、今後の神奈川県内におけるインバウンドの需要に対応するため、資格取得の 1 つに「地域限定特例通訳案内士」を追加することも考えられる。そうすることによって、求職者の再就職に向けてのより一層効果的な内容となる。

視点３

前述の「おもてなしサービス科」同様、コンソーシアム事業が終了する年度の翌年度以降、神奈川県において委託訓練として実施することについては、応募状況及び就職状況等から鑑みて、今回開発したカリキュラムにおいて実施は可能であるものと思料される。

なお、有している前提知識をスキルアップするコースや前提知識以外の能力を付与するコース等については、開発したコースの時間配分や訓練科目の整理等を施した上で実施することも可能であるものと思料される。

５　本事業の成果物について

本事業の成果物として、コンソーシアムにおいて開発した上記４の離職者向け訓練コースが離職者訓練のカリキュラムとして効果的な内容となっているかを委託訓練の実施を通じて検証し、また、以下の観点も踏まえ、モデルカリキュラムとして取りまとめた、

（１）今回の検証訓練においては、「理解できた・できなかった」、「習得できた・できなかった」、「訓練時間が長い・短い」等、意見も様々であり訓練カリキュラムや各訓練科目における時間的配分等を再度、検討する必要がある。

しかしながら、今回、アンケート等に挙げられる要望等については、現行のカリキュラムを抜本的に改善する等の特段の問題はないものと思料され、可能な限り弾力的な実施をすることで、対応可能である。

（２）広く観光業界という捉え方の中で、自身のこれまでの経歴・経験を活かした就職活動や訓練で習得した専門知識を活かした就職活動など、複合的な就職活動も必要になってくる。

そういった観点から、可能性を高め、就職間口を広げるため、今回開発したカリキュラムは、求職者の再就職に向けて効果的な内容であるものと判断できる。

（３）今回開発した訓練コースにおける応募状況等から求職者ニーズは高いことが伺える。

また、就職支援については、修了してから就活するという受講生が散見されたことから、入所後の早い時期から、個人相談や面談を通じて各訓練科目における習得内容や到達目標を理解させ、また、転職市場の現実を伝える取り組みが必要であるものの、求人数に関しては、当該分野における今後の発展性等を考慮すると、人手不足は一層深刻なものになることが予想され、今回開発した訓練コース及びカリキュラムの需要性は高まり、より就職可能性の高い訓練コースとなるものと考えられる。

なお、コースごとに　①委託訓練モデルカリキュラム、②科目の内容・細目シート、③使用教材リストに整理し、別添のとおり資料集として取りまとめたので、ご活用ください。

資料集

Ⅰ　観光分野
　　「おもてなしサービス科」関連資料一覧

資料１－１　委託訓練モデルカリキュラム

資料１－２　科目の内容・細目シート

資料１－３　使用教材リスト

Ⅱ　観光分野
　　「観光ビジネス科」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１－１

委託訓練カリキュラム

訓練科名	おもてなしサービス科	就職先の職務	旅館・ホテル等の宿泊施設における接客サービスの提供や宿泊施設・観光案内所での観光案内など
訓練期間	平成　年 月 日～平成　年 月 日 （6か月）		
訓練目標	国内旅行客並びに急激に増加している訪日外国人旅行者らの観光客等に対して、宿泊施設　である旅館・ホテル等における接客・サービス業務が適切に行えるよう業務内容を把握すると共に、「おもてなし」を通じた接客応対が実践でき、地域の観光情報の案内の実践並びに観光品等の販売提供ができる人材を育成する。		
仕上がり像	① 接客サービスにおいて必須となる日本習慣とビジネスマナーを理解し、安らぎを伝えるコミュニケーション・接客応対の実践ができる。 ②訪日外国人客や外国人観光客に対しての外国語を使った接遇・接客業務ができる。 ③顧客に対して「おもてなし」を通じた応対ができる。 ④神奈川県の観光と地域を把握し、特産品や観光商品の知識・説明技術を習得し、観光案内や国内名所、文化等の説明、プレゼンテーションの実践ができる。 ⑤IT活用による販売促進等の資料作成、プレゼンが出来る		

訓練の内容	科目		科目の内容	時間
	学科	入所式等	入所式、修了式、オリエンテーション、就職支援、キャリアコン	
		ホスピタリティ基礎	日本慣習マナー、接客、電話応対、服装、身だしなみの基本	69
		ホスピタリティ応用	基礎編で学んだ内容の実践、宿泊業に特化したおもてなし、マナーや接遇のケーススタディ	33
		和装所作	着物の基本、扱い方、浴衣の着装、和装での接客・所作、着付け	45
		文書作成	ビジネス文章、手紙、メールでの礼状、挨拶状の書き方	18
		実用英会話	英会話の基礎、ホテルや旅館において想定される会話のケーススタディ、グループレッスン	105
		観光・文化理解	日本文化、海外文化との違い、神奈川および首都圏の観光理解、箱根と富士の探求、日本の伝統行事、和食、お酒の種類	57
		宿泊業約款・クレーム対応	宿泊業約款、労務知識、宿泊に関するクレームとその解決	12
		安全衛生	施設の防火対策、事故・災害時の対応、安全確保	6

訓練の内容	学科	宿泊業基礎	フロント業務の理解、チェックイン・チェックアウト業務、施設案内など				24
			客室業務、ルーム・ベッドメイキング、清掃、客室案内、和室と洋室での応対など				24
		販売・販促業務	商品や特産品の販売方法、買いたくなるコミュニケーション、商品 POP の基本				18
		サービス介助	障害・高齢者への対応方法、車椅子や食事介助の方法、サービス介助士試験の知識				24
		就職支援	自己分析、ジョブ・カードの作成、履歴書・経歴書の書き方、就職先開拓の活動事例など				36
	実技	ビジネスアプリケーション	パソコン操作、マイクロソフトオフィス(Word, Excel)の操作、MOS 試験対策				78
		ホームページ(HP)作成	販売業務のためのホームページ作成演習、デザイン、見やすい構成				30
		プレゼンテーション技法	プレゼンテーション技術、パワーポイントソフト(PowerPoint)の操作、実習、プレゼンテーション実践				24
		宿泊業実習	ホテルでのフロント業務の実習と実務体験				14
			ホテルでの客室業務の実習と実務体験				14
			ホテルでの販売業務の実習と実務体験				7
			ホテルでの宴会業務の実習と実務体験				7
		サービス介助(実技)	車いすの使い方など、実際の介助法を実技を通じて身につける				6
訓練時間総合計			学科	471	実技	180	651
主要な機器設備（参考）			・パソコン ・ラジカセ ・プロジェクター ・スクリーン ・DVD プレーヤー ・ビデオデッキ				

資料１－２

科目の内容・細目シート

科目	ホスピタリティ基礎	時間	69
到達水準	日本慣習マナーを知っている。		
	接客・電話応対の基礎を知っている。		
	服装・身だしなみの基本を知っている。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
日本慣習マナー	日本慣習マナーの再確認 挨拶、おもてなしの意義、和食のマナーと箸使い、冠婚葬祭のしきたり マナー&プロコトールの基本 外国人接遇の基本的マナー 日本・西洋・アジアの違い、西洋料理・中華料理のマナー・カトラリーの知識、ワインの知識 来客応対マナー（呈茶・席次・ドア開閉・パーティーでのマナー） 演習	42	
接客・電話応対の基礎	挨拶・お辞儀の仕方 敬語・傾聴・クッション言葉・過去形の使い分け ビジネスマナーの必要性、仕事の進め方（名刺交換・手紙のマナー・贈答時のマナー） 電話応対の基本と実践練習 演習	15	
服装・身だしなみの基本	服装のマナー・エチケット 第一印象と笑顔	9	
習熟度確認テスト	おもてなしの基礎知識を確認するテスト テストの返却及び解説	3	
	合計	69	
使用する機械器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	ホスピタリティ応用	時間	33
到達水準	ホスピタリティ基礎で学んだ内容の実践ができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
基礎編で学んだ内容実践 宿泊業に特化したおもてなし・マナーや接遇のケーススタディ	サービス接遇検定対策 対人技能、クレーム対応 ホスピタリティ基礎の習得度テスト BMC による自己分析・他者分析 おもてなし検定対策 レストランサービスの予約電話対応 お出迎え～お部屋案内～お部屋での湯茶サービス・ご案内～お布団あげ～ お支払～お見送り 演習	30	
習熟度確認テスト	おもてなしの応用・実践を確認するテスト テストの返却及び解説	3	
	合計	33	
使用する機械 器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	和装所作	時間	45	
到達水準	きものの基本、扱い方の基礎を知っている。			
	浴衣の着装の仕方を知っている。			
	和装での接客・所作を知っている。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
きものの基本・扱い方	きものの種類、帯の意味、きものと帯の TPO、織りの工程、 きものに触れる、きもののたたみ方 絹の特性 お手入れ、保管 季節の色と素材		18	
浴衣の着装	浴衣の着付け 袴の着付け		15	
和装での接客・所作	立つ、座る、歩く 階段の登り下り 車の乗り方 写真の撮り方・撮られ方		12	
		合計	45	
使用する機械 器具等				
備　考				

科目の内容・細目シート

<table>
<tr><td>科目</td><td>文書作成</td><td>時間</td><td colspan="2">18</td></tr>
<tr><td rowspan="5">到達水準</td><td colspan="4">ビジネス文書の書き方を知っている。</td></tr>
<tr><td colspan="4">手紙・メールでの礼状の書き方を知っている。</td></tr>
<tr><td colspan="4">挨拶状の書き方を知っている。</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">科目の内容</td><td rowspan="2">内容の細目</td><td colspan="2">訓 練 時 間</td></tr>
<tr><td>学科</td><td>実技</td></tr>
<tr><td>ビジネス文書
手紙・メールでの礼状
挨拶状の書き方</td><td>文書の基礎
通知書、依頼書、議事録、報告書、提案書、企画書、見積書、請求書の書き方
メールでのビジネス文書
案内状、通知状、お礼状、おわび状の書き方</td><td>18</td><td></td></tr>
<tr><td>合計</td><td>18</td><td></td></tr>
<tr><td>使用する機械
器具等</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>備　考</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

科目の内容・細目シート

科目	実用英会話	時間	105	
到達水準	訪日外国人客や外国人観光客に対しての簡単な外国語（英語）を使った接遇・接客ができる。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
英会話の基礎	初対面でのあいさつ～日常活動～道案内 テキストによるリスニングとスピーキングの反復練習（80%が英語での授業） 観光英語検定対策 習得度テストの実施（2回実施） おもてなし英語の使い方		51	
ホテルや旅館において想定される会話のケーススタディ	お客様をお出迎え～チェックイン、会計の仕方～チェックアウト～お見送り 料理、道案内、 ホテルでの英語、旅館での英語、接客英語、 演習		30	
グループレッスン	題材を決めての演習		24	
		合計	105	
使用する機械器具等	CDプレーヤー			
備　考				

科目の内容・細目シート

科目	観光文化理解	時間	57	
到達水準	日本文化・海外文化との違いを知る。			
	神奈川県及び首都圏の観光理解について知る。			
	日本の伝統行事を知っている。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
日本文化・海外文化の違い	民俗学、食文化、衣食住、人種 日本人の信仰心や海外の国家神道 西洋（イタリア・フランス・ユーゴスラビア）とアジア（中国・インド） 冠婚葬祭 自然・環境 オリンピック		30	
神奈川県および首都圏の観光理解	気候・温泉 地理 特産品・観光商品 観光名所・文化遺産		12	
日本の伝統文化	年中行事、衣食住、家族 冠婚葬祭 祭り、ならわし		15	
		合計	57	
使用する機械器具等	パソコン、プロジェクター、スクリーン、地球儀			
備　考				

科目の内容・細目シート

科目	宿泊業約款・クレーム対応	時間	12
到達水準	宿泊業約款について知る。		
	労務知識について知る。		
	宿泊に関するクレームとその解決について知る。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
宿泊業約款	旅館・ホテル営業に関係する法令に関する基礎知識	6	
労務知識	宿泊契約に基づく宿泊業者の旅客に対する債務 労務提供行為等 安全配慮義務	3	
宿泊に関するクレームとその解決	インターネットによる規制 個人情報保護法 民泊 2020年東京オリンピック・パラリンピック終了後の課題	3	
	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	安全衛生	時間	6	
到達水準	施設の防火対策を知る。			
	事故・災害時の対応と安全確保について知る。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
施設の防火対策と安全確保	横浜市消防局　港北消防署による防災講習 防災指導 避難誘導 消火器の使い方 普通救命講習（修了証の発行）		6	
		合計	6	
使用する機械器具等	DVD プレーヤー			
備　考				

科目の内容・細目シート

科目	宿泊業基礎	時間	48	
到達水準	フロント業務の理解、チェックイン・チェックアウト業務、施設案内業務を知る。			
	客室業務、ルーム・ベッドメーキング、清掃、客室案内、和室と洋室での応対を知る。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
フロント業務の理解 チェックイン･チェックアウト業務 施設案内業務	外資系ホテルについて ホテルの歴史と組織について 宿泊部門の業務の流れ ベル業務、荷物の取り扱い業務、ルームチェンジ フロントサービスにおける苦情原因と対処方法 フロントオフィスの組織形態とスタッフ		24	
客室業務 ルーム・ベッドメーキング、 清掃、客室案内 和室と洋室での応対	ハウスキーピングとは、ハウスキーピング業務の流れ ルームインスペクション・ルームコントロール・ルームキーの種類 21 世紀の客室設備のトレンドやデザインと新しい客室案内サービス		24	
		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	販売・促進業務	時間	18	
到達水準	商品や特産品の販売方法を知る。			
	買いたくなるコミュニケーションを知る。			
	商品 POP の基本を知る。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
商品や特産品の販売方法	コンセプトとターゲットを考える		12	
買いたくなるコミュニケーション	効果的なキャンペーンと季節の販促方法 リピーターを増やす仕掛けづくり 記念に持ち帰りたくなるもの			
商品 POP の基本	店頭ボードの作成、店内演出と誘導 演習		6	
		合計	18	
使用する機械器具等				
備　考				

科目の内容・細目シート

科目	サービス介助	時間	24	
到達水準	障がい者・高齢者への対応方法を知る。			
	車椅子や食事介助の方法を知る。			
	サービス介助士試験の知識を知る。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
障がい者・高齢者への対応 サービス介助士試験の知識	障がい者体験 介助の心構え 認知症者への声掛けについて ADL、福祉機器 介助法について		18	
車椅子や食事介助の方法	床土、移乗介助 脊損患者の介助		6	
		合計	24	
使用する機械器具等	杖、パソコン、プロジェクター、スクリーン			
備　考				

科目の内容・細目シート

科目	就職支援	時間	36	
到達水準	自己分析、ジョブカードの作成を知る。			
	履歴書・経歴書の書き方を知る。			
	就職先開拓の活動事例を知る。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
自己分析、ジョブカードの作成、	長所と短所		18	
個別就職指導、キャリア・コンサルティング	能力評価の実施　様式 3-3-3（評価シートの作成） 面接の受け方			
履歴書・経歴書の書き方	職務経歴書、履歴書、添え状の有効的な作成方法		12	
就職先開拓の活動事例	ハローワークインターネット検索の活用法 求人情報検索の方法		6	
		合計	36	
使用する機械器具等	パソコン、プロジェクター、スクリーン			
備　考				

科目の内容・細目シート

科目	ビジネスアプリケーション	時間	78	
到達水準	パソコンの操作ができる。			
	マイクロソフトオフィス（Word、Excel）の操作ができる。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
パソコン操作	パソコンの基本操作			6
マイクロソフトオフィスの操作	Word の基本操作 インデント、レイアウト タグ、段落、経線 表、差し込み印刷 Excel の基本操作 sum ボタン、if 関数 グラフの作成			42
MOS 試験対策	Word、Excel 演習			30
		合計		78
使用する機械器具等	パソコン、プロジェクター、スクリーン			
備　考				

科目の内容・細目シート

<table>
<tr><td>科目</td><td>ホームページ(HP)作成</td><td>時間</td><td colspan="2">30</td></tr>
<tr><td rowspan="5">到達水準</td><td colspan="4">ホームページの作成、更新ができる。</td></tr>
<tr><td colspan="4">見やすさを考えてホームページを作成することができる。</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">科目の内容</td><td rowspan="2">内容の細目</td><td colspan="2">訓 練 時 間</td></tr>
<tr><td>学科</td><td>実技</td></tr>
<tr><td>販売業務のためのホームページ作成演習

デザイン・見やすい構成</td><td>HP 作成における基本操作、演習

画像の挿入方法
スタイルシートについて
Div と Class について</td><td></td><td>21

9</td></tr>
<tr><td></td><td>合計</td><td></td><td>30</td></tr>
<tr><td>使用する機械
器具等</td><td colspan="3">パソコン、プロジェクター、スクリーン</td></tr>
<tr><td>備　考</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

科目の内容・細目シート

科目	プレゼンテーション技法	時間	24	
到達水準	PowerPoint を使用して資料を作成することができる。			
	プレゼンテーションの技術を身につけ、実践することができる。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
プレゼンテーション技術	プレゼンテーションの基本			3
パワーポイントソフトの操作、実習	パワーポイントの基本操作 グループごとのパワーポイント資料作成演習			18
プレゼンテーション実践	パワーポイントを使用してプレゼンテーション発表会			3
		合計		24
使用する機械器具等	パソコン、プロジェクター、スクリーン			
備　考				

科目の内容・細目シート

科目	宿泊業実習	時間	42
到達水準	ホテルでの様々な業務を理解し、実践することができる。		
	今まで学んだことを実践で活かす努力をすることができる。		
	おもてなしの心を持って対応することができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
ホテルでのフロント業務の実習と実務体験	フロント業務、電話対応		14
ホテルでの客室業務の実習と実務体験	客室業務、ベッドメイキング		14
ホテルでの販売業務の実習と実務体験	販売業務		7
ホテルでの宴会業務の実習と実務体験	宴会業務、配膳		7
	合計		42
使用する機械器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

<table>
<tr><td>科目</td><td>サービス介助</td><td>時間</td><td colspan="3">6</td></tr>
<tr><td rowspan="5">到達水準</td><td colspan="5">車いすの操作方法を理解している。</td></tr>
<tr><td colspan="5">車いすでの介助方法を理解している。</td></tr>
<tr><td colspan="5">指導を受けながら車いすを使用することができる。</td></tr>
<tr><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">科目の内容</td><td rowspan="2">内容の細目</td><td colspan="3">訓 練 時 間</td></tr>
<tr><td>学科</td><td colspan="2">実技</td></tr>
<tr><td>車いすの使い方など、
実際の介助法を
実技を通して身につける</td><td>車いすの操作方法、行動</td><td></td><td colspan="2">6</td></tr>
<tr><td></td><td>合計</td><td></td><td colspan="2">6</td></tr>
<tr><td>使用する機械
器具等</td><td colspan="5">車イス</td></tr>
<tr><td>備　考</td><td colspan="5"></td></tr>
</table>

資料１－３

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
データブック オブ・ザ・ワールド 2015	二宮書店編集部	観光・文化理解
「さすが！」といわせる大人のマナー講座	日本マナー・プロトコール協会	ホスピタリティ基礎 ホスピタリティ応用
着付けの塗り絵	秋櫻舎	和装所作
よくわかる自信がつくビジネス文書	富士通エフ・オー・エム	文書作成
販促の教科書	1THEME×1MINUTE	販売・販促業務
宿泊業務の基礎	プラザ出版	宿泊業基礎
宿泊業約款・宿泊にともなうトラブル対応	矢沢服飾専門学校	宿泊業約款・クレーム対応
Talk Time 2: Everyday English Conversation (Talk Time Series)	Susan Stempleski	実用英会話
繰り返して慣れる！完全マスターWord	noa 出版	ビジネスアプリケーション
繰り返して慣れる！完全マスターExcel	noa 出版	ビジネスアプリケーション
ドリルでマスター!PowerPoint2010&プレゼンテーション	noa 出版	ビジネスアプリケーションプレゼンテーション技法
自分でつくるホームページ HTML/CSS 編	FOM 出版	ホームページ(HP)作成

※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。

資料２－１

委託訓練カリキュラム

訓練科名	観光ビジネス科	就職先の職務	旅行業における旅行ｶｳﾝﾀｰ対応業務、旅行企画立案、広報資料作成、プレゼンを含む広報活動、添乗業務、サービス業務など
訓練期間	平成 年 月 日～平成 年 月 日 （6 月）		
訓練目標	国内旅行客並びに急増する訪日外国人旅行者などに対して、満足して頂けるような「おもてなし」を実践し、旅行業に係る企画・販売・案内をスムーズに行い、IT 活用した資料作成・プレゼンが出来る人材を育成する。		
仕上がり像	①旅行業法及び旅行業約款等に則した観光の企画・案内・予約業務の実践ができる。 ②国内観光に関する添乗業務ができる。 ③観光・文化・食に係る「おもてなし」を持った日本の紹介、プレゼンができる。 ④地域の観光や名所、文化などを理解し、それに伴った旅行企画を立て、IT を活用した資料、ポスターなどの広報資料の作成ができる。		

訓練の内容	科目		科目の内容	時間
	学科	就職支援	履歴書・職務経歴書の書き方、応募書類の書き方、面接対策、キャリアの棚卸、ジョブカードの作成、キャリアコンサルティング等	36
		おもてなし/ホスピタリティ	日本の慣習マナーと接遇法を理解する。人間関係の対処法、サービスの意義、話し方、服装などを理解する。日本の旅館のおもてなしを知る。サービス接遇検定 2 級対策。おもてなし検定対策。	48
		サービス英会話	観光業界に適した英語表現を学習する。	36
		観光英語	観光分野、旅行分野で働くために必要な英語ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝ能力と文化、観光事情、日本事情の能力を図る試験の対策	36
		TOEIC 基礎	文法事項の復習、語彙の強化、リスニング演習、TOEIC 試験対策	60
		観光地理	日本の観光地と地理を知る。神奈川県及び近郊の観光スポットの研究を行い、旅行プランを立てる演習を行う	24
		対応力の養成	施設安全確認、安全確保への取組、救急法、クレーム対応、サービス介助	12
		国内旅行業務取扱管理者	旅行業法、旅行業約款、運送約款、宿泊約款、観光地理及び国内旅行実務を学ぶ。学習内容は、毎年 9 月に行われる国家試験・国内旅行業取扱管理者試験の全出題範囲対応。	60
		旅行企画/カウンター業務	旅行業の基本と仕組み、海外旅行地理、募集型・受注型ツアーの企画法、販売促進方法、広報資料の作成、カウンター受付、旅行販売、旅行案内等	102
		添乗業務基礎	添乗用語、添乗前打合せ、添乗中の業務、精算・報告等添乗業務全般について学ぶ。	30

訓練の内容	実技	パソコン演習	Word、Excel の基礎から応用までを学ぶ。Web の活用を視野にいれ、Dreamweaver と Photoshop の操作方法を覚え HP を作成する。	90
		旅行広報物の作成	旅行企画と連動した広報物を作成する総合演習を行う。	33
		プレゼンテーション実習	Power Point の操作方法を学び、旅行企画と連動したプレゼンを行う。	24
		おもてなし/ホスピタリティ	接遇等のロールプレイを行う。	30
		サービス英会話	語彙・表現を覚え、ロールプレイを通し実践で使えるよう習得を目指す。	18
		対応力の養成	施設安全確認、安全確保への取組、救急法、クレーム対応、高齢者や障害者へのサービス介助について演習を交え学ぶ	15
		添乗業務基礎	添乗業務演習を行う。	12

訓練時間総合計	学科	444	実技	222	666

主要な機器設備 （参考）	パソコン（OS:Windows10） Microsoft Excel/Word/PowerPoint 2010・2013 Dreamweaver CS4/Photoshop CS5 プロジェクター スクリーン 人体モデル AED

資料２－２

科目の内容・細目シート

科目	就職支援	時間	36 時間
到達水準	チャレンジ意欲（行動力・実行力を発揮して職務を遂行する能力）が身についている		
	考える力（向上心・探求心を持って課題を発見しながら職務を遂行する能力）が身についている		
	自己調整力（ストレスをコントロールしながら職務を継続する能力）が身についている		
	専門性（自らの専門的能力を蓄積しながら職務に活かしていく能力）が身についている		
	就職相談、就職先開拓方法や知識を身に付け、応募書類の準備、面接準備等自発的に取り組んでいる		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
（１）自己分析、自己理解	イ．自己紹介/他己紹介/第一印象	12	
	ロ．自己分析/自己理解/自己認知力		
	ハ．人生グラフ作成		
	ニ．キャリア選択に係る意思決定/キャリアプランニング		
（２）求人票の見方、求人検索方法、ジョブカード作成方法	イ．求人検索のコツ/求人票の見方	12	
	ロ．転職案件情報収集		
	ハ．ジョブカード（説明・作成）		
	ニ．職業興味検査/キャリアインサイト		
	ホ．職業人講和		
（３）求められる人材、応募書類作成、職務経歴書作成	イ．求められる人材・スキルの再確認	9	
	ロ．自己 PR		
	ハ．応募書類作成（履歴書/職務経歴書）		
	ニ．デジタルデータ送信時の注意/情報保護		
	ホ．職業人講和		
（４）面接の受け方、模擬面接	イ．模擬面接/ロールプレイ	3	
	合計	36	

使用する機械器具等	パソコン（OS:Windows10）　プロジェクター　スクリーン
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	おもてなし/ホスピタリティ	時間	78 時間
到達水準	挨拶・笑顔・お辞儀・言葉遣いの基本動作ができる		
	接遇基本知識が身についている		
	接遇基本動作が身についている		
	おもてなしに大切な、相手を想う気持ち・謙虚さが身についている		
	おもてなしに大切な協調性が身についている		

科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
（1）おもてなしとは	イ．オリエンテーション/立礼/自己紹介	9	
	ロ．おもてなしとは/お客様が旅館に望むもの		
	ハ．立ち居振る舞い/和室のマナー		
（2）サービス接遇専門知識	イ．名刺交換/サービス接遇（資質）	12	
	ロ．敬語/電話対応		
	ハ．身だしなみ		
	ニ．お客様お迎え/湯茶サービス		
（3）サービスの基本と中上級のおもてなし	イ．送付状の書き方/対人技能（サービス接遇）/お食事提供	15	
	ロ．精算業務（フロント）/テーブルマナー		
	ハ．ワンランク上のおもてなし		
	ニ．ユニバーサルサービス		
（4）検定対策	イ．サービス接遇過去問題演習	12	
	ロ．おもてなし検定（中級）		
（5）おもてなし実践/サービス接遇面接対策	イ．おもてなしの 18 のポイント		30
	ロ．敬語/名刺交換ロールプレイ		
	ハ．電話対応（旅館編）/フロント・客室係の仕事		
	ニ．団体旅客対応/お茶出しのマナー（ロールプレイ）		
	ホ．お食事提供（朝食）/お食事提供（夕食）/お休みのお支度		
	ヘ．おもてなし初級ロールプレイ		
	ト．おもてなし中級（お出迎え～お見送り）		
	チ．具体的なお客様対応/クレーム対応		
	リ．サービス接遇面談対策		
	合計	48	30

使用する機械器具等	
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	サービス英会話	時間	54 時間	
到達水準	Can use polite service English phrases			
	Can give advice for hotel problems			
	Can get advice in travel situations			
	Can talk about money and currency			
	Can talk about tours and sightseeing			
科目の内容	内容の細目		訓 練 時 間	
			学科	実技
（1）Hotel Industry Skills	イ. Service Industry Jobs vocabulary		18	
	ロ. Checking into a hotel			
	ハ. Presentations/Hotel Amenities/Facilities			
	ニ. Hotel Service English			
	ホ. Dealing with hotel problems			
	ヘ. Hotel Reception/Service English			6
	ト. Service English Hotel Problems			
（2）Travel Agency Skills	イ. Taking messages review/At the Travel Agency		12	
	ロ. At the travel agency review			
	ハ. Service English Tours and Sightseeing			
	ニ. Tourism & sightseeing booking tours			
	ホ. Travel Agency/Bookings/ Iteneraries			3
（3）General Service Industry Skills	イ. Using the phone/Taking messages		6	
	ロ. Talking about address and location			
	ハ. At the airport			9
	ニ. Restaurant Presentation			
	ホ. Restaurant Service English			
	ヘ. Service English Airplane Problems			
	合計		36	18
使用する機械器具等				
備　考				

科目の内容・細目シート

科目	観光英語	時間	36 時間
到達水準	観光用語を理解している		
	日本観光・海外観光の必要知識が備わっている		
	観光表示物（英文）が理解できる		
	各場面での英語コミュニケーションができる		
	英文の読解力がある		

科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
（1）観光英検とは	イ．検定試験概要 ロ．よくある表現	6	
（2）検定過去問演習	イ．過去問第 23 回～25 回	30	
	合計	36	
使用する機械 器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	TOEIC 基礎	時間	60 時間
到達水準	5 文型など、英文の基礎構造を理解している		
	be 動詞と一般動詞、自動詞と他動詞など、動詞の分類ができる		
	基礎的な品詞分類ができる		
	基礎的な文法分類ができる		
	パートごとの傾向と対策を理解できる		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
（1）TOEIC とは/英語学習法	イ．TOEIC 全体像/文法全体像 ロ．英語学習法/ボキャブラリ暗記法	6	
（2）文法事項の再確認	イ．コロケーション/語彙推測/文脈のとり方 ロ．多聴/精聴 ハ．現在分詞と過去分詞の区別 ニ．加算・不加算 ホ．使役/句と節/発音	15	
（3）問題演習	イ．Part 別練習問題 ロ．過去問演習	27	
（4）問題別対処法/総復習	イ．前置詞の色々な使いわけ（in,on,off,by） ロ．自動詞と間違えやすい他動詞/他動詞と間違えやすい自動詞 ハ．リスニングの対処方法/出題されやすい慣用句 ニ．総復習/質疑応答	12	
	合計	60	
使用する機械器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	観光地理	時間	24 時間
到達水準	神奈川の三大観光地（横浜、鎌倉、箱根）の観光地理の知識がある		
	その他の神奈川の各地域（川崎、三浦半島、大山など）の観光地理の知識がある		
	日本の観光地理について国内地理検定 3 級程度の知識がある		
	国内旅客向けの旅行プラン（神奈川対象）が提案できる		
	インバウンド向けの旅行プラン（神奈川対象）が提案できる		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
（1）関東地方の観光スポット	イ．関東の観光スポット ロ．Google 検索のコツ	3	
（2）国内旅行地理検定対策	イ．国内旅行地理検定４級問題 ロ．国内旅行地理検定３級問題	6	
（3）神奈川の観光地	イ．神奈川の観光地（横浜・川崎） ロ．神奈川の観光地（鎌倉・湘南） ハ．神奈川の観光地（箱根・小田原・湯河原・真鶴） ニ．神奈川の観光地（三浦半島・横須賀/三浦） ホ．神奈川の観光地（伊勢原・秦野/県央/県西地区） ヘ．ウェディングクルーズについて	9	
（4）神奈川の旅行プラン作成	イ．神奈川の旅行プラン作成と発表（グループワーク）	6	
	合計	24	

使用する機械 器具等	パソコン（OS:Windows10）　プロジェクター　スクリーン
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	対応力の養成	時間	27 時間
到達水準	施設内の安全確認方法を知っている		
	救急法（手当の基本・ＡＥＤ使用方法）とその重要性を知っている		
	クレーム対応の基本と発生原因を理解している		

科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
（1）救急救命講習	イ．救急救命講習		3
（2）サービス介助について	イ．サービス介助について/ノーマライゼーション ロ．旅行医学講座（機内旅先注意事項）/病院選定 ハ．高齢者への理解と介助	6	
（3）防災対策について	イ．防災対策について	3	
（4）海外ツアーのトラブル	イ．海外ツアーのトラブル事例と対応について		6
（5）サービス介助演習	イ．車いすの介助方法/補助犬について/身体障害者補助犬法		6
（6）まとめ	イ．まとめ/質疑応答	3	
	合計	12	15

使用する機械器具等	人体モデル　AED
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	国内旅行業務取扱管理者	時間	60 時間
到達水準	旅行業法Ⅰ（目的、登録制度、営業保証金制度）の理解		
	旅行業法Ⅱ（取引準則、旅程管理業務等）の理解		
	旅行業法Ⅲ（受託契約、旅行業協会等）の理解		
	標準旅行業約款Ⅰ（募集型企画旅行の理解）		
	標準旅行業約款Ⅱ（受注型企画旅行、特別補償等の理解）		

科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
（1）旅行業法の目的/定義	イ．旅行業法の目的・定義	3	
（2）旅行業法	イ．旅行業法（登録制度・営業保証金）	15	
	ロ．旅行業法（管理者・取引準則）		
	ハ．旅行業法（広告・情報管理等）		
	ニ．旅行業法（旅行業約款・地理）		
	ホ．標準旅行業		
（3）旅行業約款	イ．約款（受注型・企画旅行）	9	
	ロ．特別保証・手配旅行		
	ハ．宿泊約款/バス・フェリー約款		
（4）営業規則・運賃・料金（JR/航空/バス/フェリー）	イ．JR 営業規則/運賃・料金・乗継割引	15	
	ロ．国内航空運賃		
	ハ．宿泊・フェリー・バス料金		
（5）国内地理	イ．国内地理（北海道/青森/三重/四国/九州）	12	
	ロ．国立公園		
	ハ．世界遺産		
（6）過去問演習	イ．2013～2015 過去問国内実務演習	6	
	合計	60	
使用する機械器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	旅行企画/カウンター業務	時間	102 時間	
到達水準	旅行商品の種類について理解している			
	旅行商品の販売形態の違いを理解している			
	旅行業法と約款について内容を知っている			
	契約書面、確定書面の交付に関する事項について知っている			
	旅行業界の成り立ち、歴史的な流れを知っている			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
（1）旅行業とは	イ．オリエンテーション/旅の体験記/ウォーミングアップ（海外地理）		6	
	ロ．旅行業とは/旅行業の役割・機能			
（2）旅行業の基本	イ．余暇市場/旅行市場の現況/旅行会社の課題		42	
	ロ．旅行業務 の歴史/旅行業の経営/財務の特徴			
	ハ．世界地図の見方			
	ニ．商品作りから見た部門別業務（国内旅行・海外旅行）			
	ホ．旅行営業（店頭販売・渉外・セールス）			
	ヘ．メディア販売とインターネット販売について			
	ト．営業マーケット（法人旅行）			
	チ．パッケージツアーの仕組み/教育旅行の仕組み			
	リ．ホールセラーとリテーラーの歴史について			
	ヌ．インハウスラウンドオペレーション/ガイドについて			
	ル．商品企画と商品化/流通と販売			
	ヲ．旅行業とホスピタリティ			
	ワ．エコツーリズム/グリーンツーリズム/ヘリテージツーリズム/ニューツーリズム			
	カ．観光政策/キャンペーン政策/観光行政 MICE			
	ヨ．ホテル・観光用語			
	タ．旅行業のこれからの課題と展望			
（3）旅行業法	イ．旅行業法/旅行業約款について		9	
	ロ．特別補償/変更保証について			
	ハ．苦情事例/旅行業関連法律			

（４）地域別考察	イ．国内地理 ロ．訪日外国人旅行部門（ハワイ） ハ．ドイツ概況 ニ．海外旅行地理（アメリカ/イギリス/中国/香港/マカオ/ブラジル/ペルー/スペイン/ポルトガル/北欧/スイス）	21	
（５）旅行企画演習	イ．国内旅行企画 ロ．海外旅行企画 ハ．プレゼン準備/発表	24	
	合計	102	
使用する機械 器具等	パソコン（OS:Windows10）　PowerPoint 2010・2013 プロジェクター　スクリーン		
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	添乗業務基礎	時間	42 時間
到達水準	添乗員に必要な基礎知識がある		
	添乗員の役割について理解している		
	旅行業法・約款を理解している		
	添乗業務（打合わせ・当日の業務・精算報告）を理解している		
	事故とトラブル処理を理解している		

科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
（1）ツアーコンダクターとは	イ．ツアーコンダクターとは/求められること	3	
（2）国内添乗業務	イ．当日受付業務/帰着	21	
	ロ．打ち合わせ		
	ハ．バス添乗/バス割		
	ニ．JR 利用/航空機利用		
	ホ．宿泊		
（3）海外添乗業務	イ．海外添乗基本用語（HTL・Air 等）	6	
	ロ．海外添乗基礎知識（列車・送迎・ポーター・食事・時差）		
（4）国内添乗業務演習	イ．バス添乗/朝の挨拶/帰りの挨拶		6
	ロ．ロールプレイのテスト		
（5）海外添乗業務演習	イ．出発前の準備/受付/出発～到着		6
	ロ．観光/ホテル/夕食/帰国手続き		
	合計	30	12
使用する機械器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	パソコン演習	時間	90 時間
到達水準	ファイル操作（開く、保存）や管理（フォルダ作成、ファイルの名前の変更など）ができる		
	文字入力と文書の書式（文字、段落、ページ設定）が設定できる		
	ワークシートへの入力（文字、数値）および計算（四則演算、基本的な関数）ができる		
	データ処理（グラフ作成やデータベース機能の操作）ができる		
	HTML の知識があり、HTML で簡単な Web ページを作成できる		
	Web 制作用ソフト（Dreamweaver）の知識があり、操作ができる		
	画像編集ソフト（Photoshop）の知識があり、操作ができる		
	画像編集ソフトを使用して、画像の加工や合成、ロゴ作成などができる		

科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
（1）Word の基本	イ．フォルダ作成/データ配布 ロ．Word（文字書式/段落書式/インデント/タブ・リーダー） ハ．Word（段組/ワードアート・図形・図・クリップアート） ニ．Word（アウトライン/表紙・改ページ） ホ．Word（ヘッダー・フッター・目次・差し込み印刷）		15
（2）Excel の基本と応用	イ．Excel（入力・四則演算・SUM 関数） ロ．Excel（書式設定・Average 関数表の編集） ハ．Excel（罫線・絶対参照・関数） ニ．Excel（ROUND 関数・IF 関数・関数のテスト） ホ．Excel（条件付き書式・スパークライン・グラフ） ヘ．Excel（折れ線・円・複合グラフ） ト．Excel（データベース機能・フリガナ表示・Phonetic 関数） チ．Excel（フィルターオプション・小計・印刷設定） リ．Excel（ピボットテーブル・関数 Rank/EQ） ヌ．Excel（VLOOKUP HLOOKUP/表計算検定３級問題） ル．Excel（Index,文字列操作） ヲ．Excel（３D 計算・統合/ワークシートの操作/アプリケーションの連携） ワ．Excel（データベース関数・条件付き集計） カ．Excel（近似曲線・ゴールシーク・MOS 模擬） ヨ．Excel（演習）		45

（３）Dreamweaver の基本	イ．Dreamweaver（HTML タグ入力・HTML の編集） ロ．Dreamweaver（表と画像挿入/リンクの設定） ハ．Dreamweaver（diV タグ/CSS の設定） ニ．Dreamweaver（ロールオーバー/マップの挿入/ファイル管理） ホ．Dreamweaver（HTML・CSS/課題製作）		15
（４）Photoshop の基本	イ．Photoshop（概要/色調補正/写真の加工） ロ．Photoshop（選択ツール/レイヤーマスク/写真の合成） ハ．Photoshop（ロゴの作成） ニ．Photoshop（ポストカード作成） ホ．Photoshop（PNG 保存/スライスツール/課題製作）		15
	合計		90
使用する機械器具等	パソコン（OS:Windows10）　Microsoft　Excel/Word 2010・2013 Dreamweaver　CS4/Photoshop　CS5 プロジェクター　スクリーン		
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	旅行広報物の作成	時間	33 時間
到達水準	商品プランの日程表をテンプレート化できる		
	商品のコンセプトをわかりやすく視覚化できる		
	インターネットを利用した情報収集ができる		
	Word や PowerPoint などのソフトを使って広報物が作成できる		
	写真の加工やホームページを作成できる		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
（1）Word の応用	イ．Word（スタイル/目次/コネクタ/セクション区切）		6
（2）旅行企画のパンフレット、広報物の作成	イ．「旅行企画」と連動した海外ツアーのパンフレット作成 ロ．国内旅行ツアーの日程表・パンフレットの作成		21
（3）PowerPoint でのプレゼン資料の作成	イ．PowerPoint 資料作成（自動プレゼンテーション/ハイパーリンク/スライドショー形式） ロ．PowerPoint 資料作成（テンプレートの作成/サウンドや動画の挿入）		6
	合計		33

使用する機械器具等	パソコン（OS:Windows10）　Microsoft　Word/PowerPoint 2010・2013 プロジェクター　スクリーン
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	プレゼンテーション実習	時間	24 時間
到達水準	スライド作成（入力、書式設定、編集）ができる		
	特殊効果（画面切り替え、アニメーション）が設定できる		
	スライドマスターを使用できる		
	訴求力のある資料作成ができる		
	テーマに沿ったプレゼンテーションを実施できる		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
（1）PowerPoint 操作の基本と応用	イ．PowerPoint（スライドの作成と編集） ロ．PowerPoint（オブジェクトの挿入） ハ．PowerPoint（特殊効果/画面切り替え/アニメーション） ニ．PowerPoint（リハーサル機能/印刷設定/スライドマスター） ホ．Excel や CSV ファイルの利用/ハイパーリンクの設定/総合演習問題		15
（2）プレゼン資料の作成と発表	イ．「観光」のテーマでプレゼン資料制作/発表		9
	合計		24

使用する機械器具等	パソコン（OS:Windows10）　Microsoft　Excel/Word/PowerPoint 2010・2013 プロジェクター　スクリーン
備　考	

資料２－３

使用教材リスト

訓練科名：観光ビジネス科

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
サービス接遇検定受験ガイド　2 級	早稲田教育出版	おもてなし/ホスピタリティ
観光英検 3 級の過去問題第 23-25 回	三修社	観光英語
TOEIC テスト入門模試	J リサーチ出版	TOEIC 基礎
TOEIC テスト書き込みノート単語＆熟語編	学研	TOEIC 基礎
2016 年国内旅行業取扱管理者試験 基本テキスト	オリジナル	国内旅行業取扱管理者
旅行業務実務シリーズ　2016　国内観光資源	JTB 総合研究所	国内旅行業取扱管理者/観光地理
ツアーコンダクター入門	JTB 総合研究所	添乗業務基礎
Excel マスター演習問題集　基礎編	ムゲンダイ出版	パソコン演習
30 時間でﾏｽﾀｰ Windows7 対応　Excel2010	実教出版	パソコン演習
Word 実習問題集　ステージアップ編	ムゲンダイ出版	パソコン演習/旅行広報物の作成
これからはじめる Dreamweaver の本　CS6/CS5.5	技術評論社	パソコン演習/旅行広報物の作成
これからはじめる Photoshop の本 CS6	技術評論社	パソコン演習/旅行広報物の作成
Power Point テキスト	ムゲンダイ出版	プレゼンテーション演習
English for Service Industry	－	サービス英会話

※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。