

「新潟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

新潟支部新潟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、新潟職業能力開発促進センターにおいて、新潟県、新潟労働局、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構築し、新潟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
2	新潟県地域訓練コンソーシアム委員	2
3	分野選定の背景	3
4	検証訓練の実施状況及び検証結果	5
5	本事業の成果物について	19

資料集	21
-----	----

I 観光分野 「一般求職者対象」

- ・カリキュラム
- ・使用教材リスト
- ・科目の内容・細目シート

II 観光分野 「若年者対象デュアル訓練」

- ・カリキュラム
- ・使用教材リスト
- ・科目の内容・細目シート

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、新潟職業能力開発促進センターにおいて、新潟県、新潟労働局、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。

開催回	開催日	議題等
第1回	H27. 5. 29	・新潟県地域訓練コンソーシアムの設置について ・コンソーシアム事業の概要について ・開発する離職者向けの職業訓練コースの分野設定について
第2回	H27. 6. 30 H27. 7. 1 持回り開催	・スケジュール及び検証訓練実施機関の公募について ・訓練カリキュラム概要案について （新潟コース、上越・妙高コース）
第3回	H27. 9. 4	・検証カリキュラムについて ・検証訓練の受講者募集について （新潟観光コンシェルジュ科、上越観光おもてなし科）
第4回	H28. 2. 8 H28. 2. 9 持回り開催	・カリキュラム概要の見直しについて（上越・妙高コース） ・訓練カリキュラム概要案について
第5回	H28. 3. 8 H28. 3. 9 持回り開催	・検証カリキュラムについて ・検証訓練の受講者募集について （上越観光・接客サービス科）
第6回	H28. 5. 27	・「上越観光・接客サービス科」の募集結果について ・開発する離職者向けの職業訓練コースの分野選定について
第7回	H28. 6. 7 H28. 6. 10 持回り開催	・訓練カリキュラム概要案について（新しい新潟コース）

第 8 回	H28. 7. 6 H28. 7. 7 持回り開催	・ 検証カリキュラムについて ・ 検証訓練の受講者募集について (おもてなし観光サービス科)
第 9 回	H28. 9. 1	・ 平成 28 年度の新潟県地域コンソーシアムの取組について ・ 在職者向けの職業訓練コース（分野及び団体選定）について ・ 9 月開講離職者訓練の募集状況について (おもてなし観光サービス科)
第 10 回	H29. 3. 17	・ 検証訓練（離職者訓練）実施結果について ・ 在職者向けの職業訓練コース開発結果について ・ 職業訓練のベストミックスの推進の検討について

2 新潟県地域訓練コンソーシアム委員

座長 新潟職業能力開発促進センター所長
 新潟県商産業労働観光部職業能力開発課長
 新潟労働局職業安定部地方訓練受講者支援室長
 新潟県観光協会事務局長
 新潟県旅館ホテル組合専務理事
 新潟県商工会議所連合会事務局長
 新潟県商工会連合会事務局長
 日本労働組合総連合会新潟県連合会事務局長
 新潟県県専修学校各種学校連合会理事
 新潟県立新潟県央工業高等学校長

3 分野選定の背景

新潟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、委託訓練として実施がないこと等を勘案し、新潟県地域訓練コンソーシアムにおいて観光分野を選定することとした。

観光分野

○地域ニーズ（地域の状況・行政の取り組み等）

・新潟県では、平成21年1月に新潟県観光立県推進条例を制定し、これに基づき平成21年4月に「新潟県観光立県推進行動計画」を策定した。平成21年から平成24年までに観光入込客数や延べ宿泊数などは目標を達成できたものの、外国人宿泊数については東日本大震災の影響等から目標達成に至らなかったため、外国人ツアー客の誘致、大型外国クルーズ船の誘致、多言語に対応したボランティアガイド、通訳案内士の育成、SNSによる情報発信などさらなる誘客に向けて取り組みを行っている。

・平成25年から4年間の行動計画数値目標に「県全体の満足度」「新潟県リピート率」を新たに加え、地域資源を活かした観光ルートづくり、観光関係者を対象としたおもてなし向上を図る研修の開催、市民ボランティアガイドの育成、長期滞在する外国人スキー客を対象としたモニターツアーの実施などに取り組んでいる。

・平成27年度に北陸新幹線が開業し、新潟の魅力をアピールする絶好の機会が到来したことで、GWの県内観光スポットは前年度を10～20%上回る来場者でにぎわった。新幹線開業はかなりの経済効果をもたらしており雇用の場も今後拡充するものと予想されている。

○求人・求職状況

・平成26年度版新潟県統計年鑑によると、県内で最も観光客数が多いのは新潟市であり、次に長岡市、妙高市、上越市となっており、いずれも年々増加傾向にある。そのうち外国人宿泊者数が最も多いのは新潟市（主にアジア地域）、湯沢市（主にアジア地域）、妙高市（主にオーストラリア）であり、外国語を話せるスタッフが不足しているとのことである。

・新潟労働局がまとめた「平成26年度職業別主要指標」によると、ホテル・娯楽施設関連職業（旅館・ホテル支配人、旅館・ホテル・乗物接客員、娯楽場等接客員、その他の接客・給仕の職業）の有効求職者数3,665人に対して、有効求人数9,668人で有効求人倍率は2.64倍となっている。旅行業関連職業（販売係事務員、運輸出改札・旅客係、旅行営業員、添乗員、観光案内員、バスガイド、）の有効求職者数836人に対して有効求人数1,091人で有効求人倍率は1.31倍となっている。就職状況に着目するとホテル・娯楽施設関連での就職者数は有効求人数に対し5%～7%、同様に旅行業関係職種では5%～20%となっており、職業紹介から就職に至る件数が低く訓練による効果を期待できる

ものと思料される。また、Iターン、Uターン希望者に対する就職支援の体制整備としても期待が持てる。

・旅館・ホテル組合からは、従業員の役割等職務に関する内容の他に最近では一般常識、マナー教育、急増している外国人観光客向けに外国語による案内や地域の観光資源に関する知識の習得も必要であり、各事業所での実習を取り入れた職業訓練が望ましいとの意見が寄せられている。

○委託訓練等の設定状況

平成23年度以降、観光分野での委託訓練の設定はない。

なお、類似コースとしては、上越テクノスクールの施設内訓練で、ホテル・事務・販売スタッフを目指した「ビジネススタッフ科」が毎年4月（訓練期間1年間）開講で設定されている。

ハ 訓練実施

(イ) カリキュラム

訓練科名		新潟観光コンシェルジュ科		就職先の 職 務	ホテル・旅館等の宿泊施設、または観光施設、レジャー・アミューズメント施設での観光案内やプランニング及びその接遇
訓練期間		平成 27 年 12 月 1 日～平成 28 年 5 月 31 日 (6 か月)			
訓練目標		① 基礎的な外国語（英語・中国語）を使った接遇ができる。 ② 地域の観光資源の特性を理解し、国内外観光客への観光地・施設、特産品等の案内ができる。 ③ 観光産業で必要となる幅広い業務知識を身に付け、新潟市及び近隣市町村等の観光産業において活躍できる。			
仕上がり像		観光施設、レジャー・アミューズメント施設、ホテル宿泊業 等での観光案内係、接客接遇係、観光物産品の販売等、観光産業で活躍できる人材を目指します。			
訓練 の 内 容	科 目		科 目 の 内 容		訓 練 時 間
	学 科	開講式等	開講式・オリエンテーション、修了式		
		接客・販売能力	接客の心構え、言葉遣い、身だしなみ、立ち居振る舞い		27
		接客サービススキル・リテ	宿泊観光業とは		30
		地域観光資源	新潟・佐渡地域の観光資源とは		48
		観光基礎知識	観光産業とは、外国人観光客の受入れ		102
		社会人基礎力	仕事の進め方、職場コミュニケーション、話し方		68
		就職支援	自己分析、職業理解、応募書類対策、面接対策		24
	実 技	情報リテラシー	Excel、Word、PowerPoint、Web・SNS		75
		観光ビジネス語学	英語：接客会話・観光用語（96 時間） 中国語：挨拶程度（24 時間）		120
		安全衛生	心肺蘇生法・AEDの使用等、観光業における安全衛生		12
		接客・販売能力	言葉遣い、身だしなみ、立ち居振る舞い、 ツアープランニング演習		54
		接客サービススキル・リテ	接客接遇演習、観光案内所・宿泊施設見学		54
		地域観光資源	観光施設・レジャー・アミューズメント施設見学		54
		社会人基礎力	敬語、挨拶、名刺交換、電話応対、ビジネス文書作成		16
	訓練時間総合計 684 時間（学科 299 時間、実技 385 時間）				
主要な機器設備 (参 考)		机・イス・PC・プロジェクター・ホワイトボード			

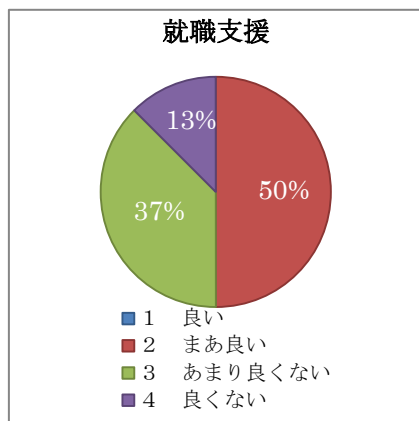
(ロ) 訓練内容

ホテル等宿泊施設、観光施設等での観光案内係、接客係、観光物産店の販売係等の観光産業での就職を目指したコース。

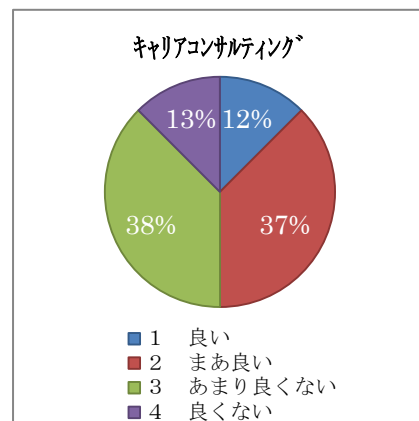
(ハ) アンケート結果

訓練期間中に訓練生に対して、無記名による計4回のアンケート調査を実施した。訓練生から訓練実施機関への苦情等はなかったものの、いくつか要望等は挙げられていたため、すぐに対応可能なものについては、改善していただくよう依頼した。なお、アンケート結果については、個人が特定されないよう集計結果のみを訓練実施機関に提示した。

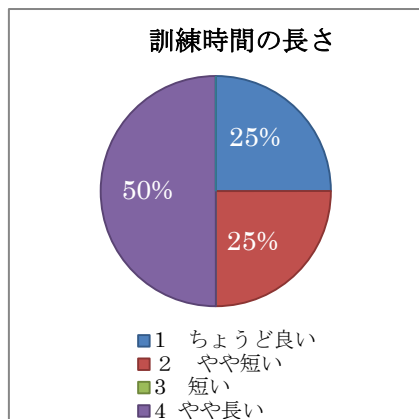
【就職支援】



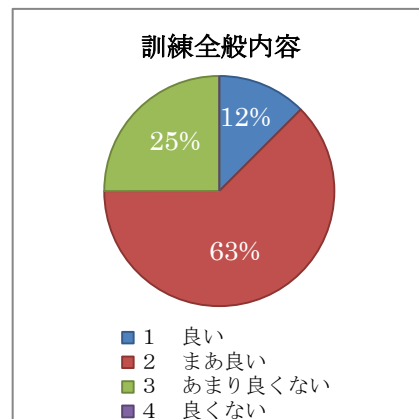
【キャリアコンサルティング】



【訓練期間の長さ】



【訓練内容】



意見

- ・ 現地視察よりも実習を多く取り入れてほしい
- ・ パソコンの授業は早くてついていけない。1人1人みてほしい。
- ・ パソコンの授業はエクセルよりもパワーポイントの割合を大きくしてほしい。
- ・ 就職支援やキャリアコンをもっと増やしてほしい。
- ・ 具体的にどんな業種への就職を目指しているのか提示してほしい。
- ・ 語学や手話の時間は足りないと感じたが、限られた時間の中で講師が工夫し

て授業をしてくださり感謝している。

ニ 就職の状況（就職率55%）

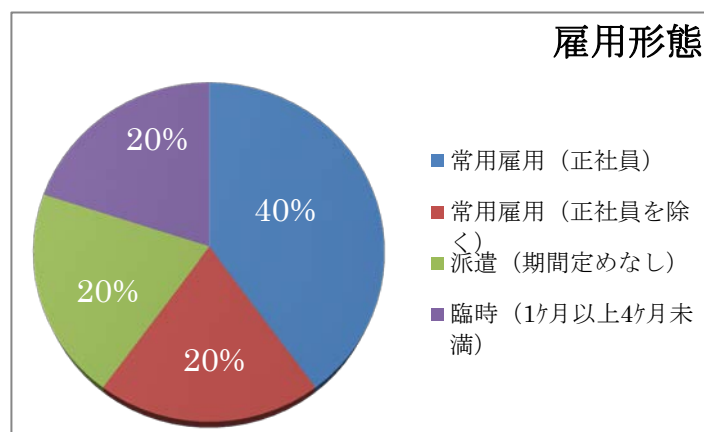
修了者数	(うち就職)	備考	中退者数	(うち女性)	(うち就職)
8人	4人	女性修了生6人中、就職決定者は3人	2人	2人	1人

訓練修了時の就職率は33.3%であったが、修了3か月後の就職率55.5%となった。

就職者5人（中退就職1人を含む）の内訳

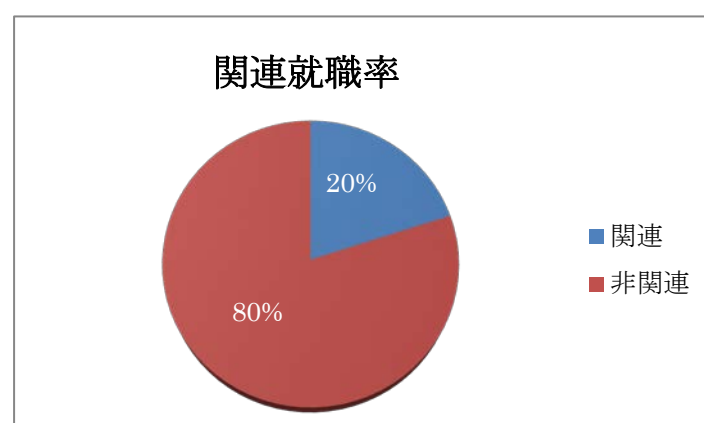
【雇用形態】

1 常用雇用(正社員)	2
2 常用雇用(正社員を除く)	1
3 派遣(期間定めなし)	1
4 臨時(1ヶ月以上4ヶ月未満)	1



【就職先 関連・非関連の割合】

1 関連	1
2 非関連	4



二 検証訓練結果の分析

新潟観光コンシェルジュ科においては、新潟県における産業動向を受け、新潟を訪れる国内外の観光客に対する「コンシェルジュ」的な基本スキルを身に着けることを目指したカリキュラムを作成し、訓練を実施した。

観光分野は、業界知識や観光資源など幅広い学びが必要であることから、実務経験のある講師がさまざまな参考文献や新聞、パンフレット等の資料を用いて授業を行うなどの工夫を行った。その結果、地域観光資源や観光基礎知識については、受講生の満足度・習得度も非常に高く、能力向上に寄与したと考えられる。一方で、「社会人基礎力」「情報リテラシー」「観光ビジネス語学」については、訓練実施機関が社会経験の浅い若年者を想定したカリキュラムとしていたため、経験者や年齢層の高い受講生対応に苦慮し、補助教材等で補う等の工夫をしたものの習得しきれない受講生が複数いた。また観光業界での幅広い業務に対応できる内容としていたため、訓練期間が長すぎる、具体的な職種・就職先のイメージが見えないとの意見があがっていた。

そのため、就職支援を強化し具体的な就職先の提示をするとともに、カリキュラム内容についても幅広い業務に対応できるものから特定の職務に対応できる内容に的を絞ること、訓練期間の短縮、体系的な内容でのテキスト作成、幅広い年齢層に対応した授業方法の見直し等が改善すべき点であると考えられる。

（２）「おもてなし観光サービス科」

当初、平成２８年２月開講コース「上越おもてなし観光サービス科」を設定したが、応募者３名により中止となり、カリキュラム内容等を見直し、平成２８年５月開講コース「上越観光・接客サービス科」として再度設定したものの当該コースも応募者２名により中止となった。当該２コースの中止を受け、分野変更等も視野に入れ、第６回地域訓練コンソーシアム会議で分野選定に関する条件等を検討した結果、条件をすべて満たしており地域創生の観点からも観光分野が適しているとの意見がなされ、地域やカリキュラム内容等を変えて再度観光分野でコース設定することとなった。

※分野選定に関して協議した内容

- ①求人ニーズ
- ②求職者ニーズ
- ③実施可能な民間教育訓練機関が存在すること
- ④委託訓練としての設定がない、もしくはブラッシュアップすることにより就職可能性が高まるもの
- ⑤受講生募集にあたり競合の可能性がないこと（同時期に同一分野で実施している訓練がないこと）

【改善内容】

	２月開講 「上越おもてなし観光サービス科」 中止	５月開講コース 「上越観光・接客サービス科」 中止	９月開講コース 「おもてなし観光サービス科」
訓練期間	７ヶ月（８５８時間）	４ヶ月（４８９時間） 上越では３～４ヶ月の訓練が主流であるため期間を短縮	３ヶ月 当県の本事業が平成２９年３月で終了することから訓練終了を平成２８年１２月にしなければならないため。
募集期間	平成２７年１２月７日～平成２８年１月８日	平成２８年３月２８日～平成２８年５月９日 冬季は求人が増えるため、訓練よりも就職を選ぶ傾向が強いが、例年３～４月は離職者が増加するため	平成２８年７月２６日～平成２８年８月２６日
実施地域	上越・妙高地域等（柏崎市、上越市、妙高市、糸魚川市、刈羽村及び出雲崎町のうち、いずれかの市町村内）	上越・妙高地域等（柏崎市、上越市、妙高市、糸魚川市、刈羽村及び出雲崎町のうち、いずれかの市町村内）	新潟市及び近隣市町村地域 上越よりも（観光業を希望する）求職者が多い地域であるため。

受講対象者	若年求職者（概ね 40 歳未満）	求職者（年齢制限なし） 若年の範囲を超える求職者からも問い合わせがあったため	求職者（年齢制限なし）
取得できる資格	特になし	接客サービスマナー検定 ホテルビジネス実務検定 資格を取得して就職を希望する者が多いため	接客サービスマナー検定 ホテルビジネス実務検定
カリキュラム内容	120時間の企業実習付（ホテルにて実習）	企業実習なし。 接客サービスに必要なマナーや知識を充実 想定する職務が幅広すぎたため、求人の多い宿泊及び飲食サービスに絞り、当該職種に対応できるカリキュラム内容とした。	72時間の企業実習（1ヶ月未満のためデュアル訓練ではない） 県内でトップクラスのホテル、旅館等を実習先とし、より就職実現の可能性が高いカリキュラム内容とした。

【中止となった2コースの募集案内】

公共職業訓練（委託訓練）
2月
受講生募集！

上越市観光に関する公共職業訓練コース
上越観光 おもてなし科 7ヶ月コース

おもてなしのプロになって観光業界に就職しよう！

募集期間 平成27年 11月24日火～1月8日金
平成28年 1月14日木 13:30～
募集定員 20名
募集対象者 定員20名
募集場所 上越市観光に関する公共職業訓練コース

コース説明会
開催日 12/14(月)、12/25(金)
時間 いずれも13:30～
場所 上越市観光に関する公共職業訓練コース
申込 TEL:0900-170-4511 FAX:025-522-4511

お申し込みは住所を管轄するハローワークの職業相談窓口へ
新潟県地域訓練コンソーシアム
新潟県・新潟労働局・新潟県中小企業団体中央会・新潟県農工商連合会・新潟県商工会連合会・新潟県観光協会・新潟県旅館ホテル組合・新潟県高等学校各種学校協会・新潟県職業能力開発促進センター（事務局）

公共職業訓練（委託訓練）のご案内
平成28年度
5月受講生募集

受講料無料
4ヶ月コース

旅館 ホテル レストラン
おもてなしのプロになって就職しよう!!
上越観光・接客サービス科

接客サービス人材の育成コース
募集期間 3月28日金～5月9日月
募集定員 20名
募集場所 上越市観光に関する公共職業訓練コース

★訓練修了後受験可能な資格
●接客サービスマナー検定
●ホテルビジネス実務検定

★実務的教育内容で求められる人材に!
●旅館・ホテル・レストランの職場見学
●旅館・ホテル・レストランの人事担当者の講話
●Facebookを利用して観光案内ページ作成
●外国人観光客向けの簡単な英会話
その他 実践的カリキュラム多数!

コース説明会
開催日時 4月11日 14:00～
5月9日 14:00～
場所 上越市観光に関する公共職業訓練コース
申込 上越市観光に関する公共職業訓練コース

お申し込みは住所を管轄するハローワークの職業相談窓口へ
新潟県地域訓練コンソーシアム
新潟県・新潟労働局・新潟県中小企業団体中央会・新潟県農工商連合会・新潟県商工会連合会・新潟県観光協会・新潟県旅館ホテル組合・新潟県高等学校各種学校協会・新潟県職業能力開発促進センター（事務局）

1 回目「上越観光おもてなし科」カリキュラム

中止

訓練科名		上越観光おもてなし科		就職先の 職 務	ホテル・旅館等の宿泊施設、 または観光施設、レジャー・アミューズメント施設 での接客サービスや観光案内
訓練期間		平成２８年２月１日～ 平成２８年８月３１日（７か月）			
訓練目標		①客サービスにおいて必要となる知識、技能やビジネスマナーの習得。 ②外国人観光客への対応のため、外国語（英語・中国語）を使った接遇ができる。 ③地域の観光資源の特性を理解し、国内外観光客へのおもてなしができる。			
仕上がり像		ホテル・旅館等の宿泊施設でのフロント業務、料飲接遇、客室係、案内係等。 観光施設、レジャー・アミューズメント施設での観光案内係、接客接遇係、観光物 産品の販売等、上越地域の観光産業で活躍できる人材を目指します。			
訓練 の 内 容	科 目		科 目 の 内 容		訓練時間
	学 科	開講式等	開講式・オリエンテーション、修了式		
		訓練導入講習	接客の心構え、言葉遣い、身だしなみ、立ち居振る舞い		２７
		接客サービススキル・リテリ	宿泊観光業とは		５４
		地域観光資源	上越地域の観光資源とは		６６
		観光基礎知識	観光産業とは、外国人観光客の受入れ		１０２
		社会人基礎力	仕事の進め方、職場コミュニケーション、話し方		３２
		就職支援	自己分析、職業理解、応募書類対策、面接対策		６０
		企業実習	実習報告		６
	実 技	訓練導入講習	働く目的、自己理解、訓練目標設定、言葉遣い、身だし なみ、立ち居振る舞い		３３
		接客サービススキル・リテリ	接客接遇演習、観光案内所・宿泊施設の見学等		７８
		地域観光資源	観光施設・レジャー・アミューズメント施設の見学等		５４
		情報リテラシー	Excel、Word、PowerPoint、Web・SNS		７８
		観光ビジネス語学	英語：接客会話・観光用語（96 時間） 中国語：挨拶程度（24 時間）		１２０
		社会人基礎力	敬語、挨拶、名刺交換、電話応対、ビジネス文書作成心		１６
		安全衛生	肺蘇生法・AED の使用等、観光業における安全衛生		１２
		企業実習	ホテルにて実習		１２０
	訓練時間総合計 ８５８時間（学科３４７時間、実技５１１時間）				
主要な機器設備 （参 考）		机・イス・P C・プロジェクター・ホワイトボード			

2 回目「上越観光・接客サービス科」カリキュラム

中止

訓練科名		上越観光・接客サービス科		就職先の 職 務	ホテル・旅館等の宿泊施設、 またはレストラン等の飲食 業施設での接客サービスや 観光案内
訓練期間		平成２８年５月２０日～ 平成２８年９月１６日（４か月）			
訓練目標		①旅館・ホテル、レストランに関する業務概要・知識、施設・労務管理を習得する。 ②接客サービスにおいて必要となるマナーや接客対応の知識、技能を習得し、適切な接遇、接客ができる。 ③地域の観光資源の特性等を理解し、国内外観光客への接客サービスができる。			
仕上がり像		新潟県の宿泊業、レストランにおける接客・サービスが適切に行えるよう知識・技能を習得する。また基礎的な外国語による外国人観光客への対応や、地域の観光情報について、地域に根ざしたおもてなしの「心」と実践力を身に付ける。			
訓練 の 内 容	科 目		科 目 の 内 容		訓練時間
	学 科	開講式等	開講式・オリエンテーション、修了式		
		ホスピタリティー産業概論	宿泊施設・レストラン業務の基礎とホスピタリティ		８５
		料飲概論	料理や食材・飲料の基礎知識（種類、歴史、特徴）		４５
		接客サービス	ホテル・レストランにおける接客サービスの基礎知識		２０
		地域観光資源	上越地域の観光資源とは		２１
		観光基礎知識	観光概論、外国人観光客の受入れ		３９
		社会人基礎力	仕事の進め方、職場コミュニケーション、話し方		２７
		就職支援	自己分析、職業理解、応募書類対策、面接対策		３０
	実 技	ホスピタリティー産業概論	電話対応、カウンター業務、コミュニケーション技法		１５
		料飲概論	飲料の入れ方と提供の仕方、食材のカット		１５
		接客サービス	レストランにおけるセッティングと接客の基本動作		６０
		地域観光資源	観光施設、地域の歴史・文化施設の見学等		１８
		広告・宣伝技術	Excel、Word、PowerPoint、Web・SNS		３９
		観光ビジネス語学	英語による接客会話・観光用語、多国語での挨拶		５１
		社会人基礎力	敬語、挨拶、名刺交換、電話対応、ビジネス文書作成		１２
		安全衛生	肺蘇生法・ＡＥＤの使用等、観光業における安全衛生		１２
訓練時間総合計 ４８９時間（学科２６７時間、実技２２２時間）					
主要な機器設備 （参 考）		机・イス・ＰＣ・プロジェクター・ホワイトボード			

「おもてなし観光サービス科」

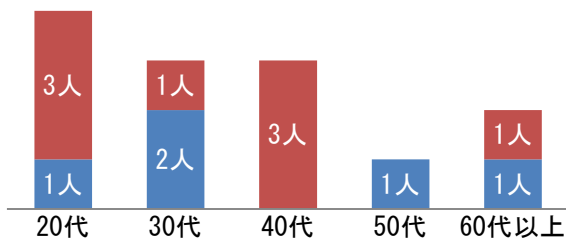
イ 訓練実施機関・訓練期間・定員

訓練実施機関	訓練開始日	訓練終了日	訓練期間	定員
企画競争により選定した機関	平成 28 年 9 月 9 日	平成 28 年 12 月 8 日	3 か月	20 人

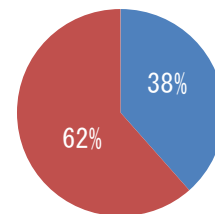
ロ 応募・入所状況

応募者数	入所者数	(うち女性)	年代別				
			20 代	30 代	40 代	50 代	60 代以上
13 人	13 人	8 人	4 人	3 人	3 人	1 人	2 人

年代別



男女比



訓練募集活動として、新潟職業能力開発促進センターの HP への掲載並びに新潟県内のハローワーク窓口、県内の商工会議所・商工会・中小企業団体中央会・県内観光協会への募集チラシ配布、新聞(県告知)・求人情報誌・有料情報誌への掲載、駅等でのコース案内の設置、大型スーパーでのフリーペーパー設置、TVCM、ラジオ放送等を行った。コース案内、ポスター等の原稿作成にあたっては、訓練実施機関を通じて、実習先となるホテルで実際に勤務している職員の方にご協力いただき、ホテルスタッフとしてのやりがいのコメントと表紙を飾っていただいた。

おもてなし観光サービス科
大好きな新潟、だからもっと知りたい、伝えたい!

この訓練は、「新潟県観光コンソーシアム」によって、多くの観光の魅力を伝えるために開発された公開職業訓練コース(「観光訓練」)です。そのため、県民の観光意欲を高め、観光客に楽しい思い出を伝えるための、食、住、文化などを知ることができる特別なカリキュラムによって実施します。

受講料 無料

まずは説明会にGo!

受講のお申し込みは住居所を管轄する「ハローワーク」の職業相談窓口へ!
新潟県観光コンソーシアム

コース案内

カリキュラム概要	科目	科目の内容	訓練時間
学科	入社式、オリエンテーション	就職支援(自己分析、履歴書・職務経歴書の作成、模擬面接など)	18時間
	ビジネスマナー、言葉づかい、応対・電話・会話のマナー	接客マナー、言葉づかい、応対・電話・会話のマナー	24時間
	接客マナー、言葉づかい、応対・電話・会話のマナー	接客マナー、言葉づかい、応対・電話・会話のマナー	30時間
	接客マナー、言葉づかい、応対・電話・会話のマナー	接客マナー、言葉づかい、応対・電話・会話のマナー	30時間
実技	新潟県内の観光スポット、地元の名産、歴史、文化	観光地、観光資源、観光客のニーズなど	24時間
	観光地、観光資源、観光客のニーズなど	観光地、観光資源、観光客のニーズなど	24時間
	観光地、観光資源、観光客のニーズなど	観光地、観光資源、観光客のニーズなど	12時間
	観光地、観光資源、観光客のニーズなど	観光地、観光資源、観光客のニーズなど	48時間
	観光地、観光資源、観光客のニーズなど	観光地、観光資源、観光客のニーズなど	30時間
	観光地、観光資源、観光客のニーズなど	観光地、観光資源、観光客のニーズなど	48時間
	観光地、観光資源、観光客のニーズなど	観光地、観光資源、観光客のニーズなど	72時間

大好きな新潟、だからもっと知りたい、伝えたい

受講料 無料

公共職業訓練コース

おもてなし観光サービス科

ANAクラウンプラザホテル新潟、ホテルオークラ新潟での企業実習があり、うまくマッチングすれば訓練終了後に就職できる可能性もあります!

まずは説明会へ

開催日 平成28年8月9日(火)・8月19日(金)
時間 13:30~
場所 訓練実施場所と同じ。

詳しくは公共職業安定所の窓口またはポリテクセンター新潟(0258-33-2455)へ!
HP <http://www.3.jeed.or.jp/niigata/poly/>

ハ 訓練実施
(イ) カリキュラム

3 回目「おもてなし観光サービス科」カリキュラム

開 講

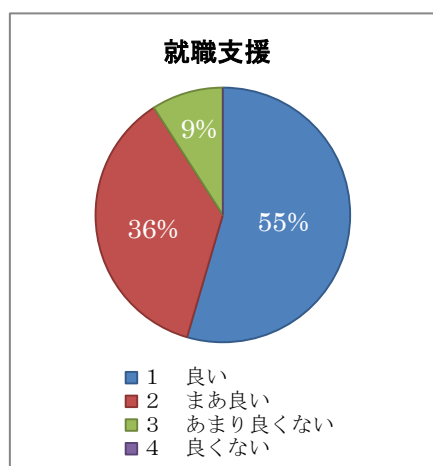
訓練科名		おもてなし観光サービス科		就職の 職 務	ホテル・旅館、レストラン、 観光案内等のスタッフ業務
訓練期間		平成 28 年 9 月 9 日～平成 28 年 12 月 8 日 (3 か月)			
訓練目標		①ホテル・旅館、レストランに関する業務概要・知識、施設管理を習得する。 ②接客サービスにおいて必要となるビジネスマナーや接客対応の知識、技能等を 習得し、適切な接客、接客ができる。 ③新潟県の文化、物産、観光資源の特性等についての知識を習得し観光客へのお もてなしができる。			
仕上がり像		ホテル・旅館、レストランにおける接客・サービスの知識・技能を習得し、観光 客に対するおもてなしの心で接客サービスができる人材。また、新潟県の文化、 物産、観光資源の知識、説明技術を有し、適切な紹介、案内ができる人材。			
訓 練 の 内 容	科 目		科 目 の 内 容		訓練時間
	学 科	入校式等	入校式、修了式、オリエンテーション		
		就職支援	自己分析、履歴書・職務経歴書の作成、模擬面接		18 時間
		社会人基礎力	ビジネスマナー、言葉づかい、応対・電話・会話のマナー		24 時間
		ホスピタリティ産業 概論	宿泊施設、レストランにおける業務、施設管理、マネジメント及び防 災や衛生管理		30 時間
		料飲概論	料理の種類・並べ方、食材の特徴、飲料の種類と特徴、食物アレルギー ー外国人観光客の母国の飲食文化		30 時間
		地域観光資源	観光資源の種類・特徴・特性の理解、地域の歴史・文化、観光動向、 酒蔵見学		24 時間
		観光基礎知識	観光概論、宿泊約款、消費者契約法、個人情報保護法		24 時間
	実 技	安全衛生	心肺蘇生法、A E D の理解と使用、観光業における安全衛生		12 時間
		接客サービス	接客業務に求められる身だしなみ、接客技術、おもてなし、クレーム に対する対応、ユニバーサルマナー（高齢者・障害者・外国人対応）		42 時間
		広告・宣伝技術	チラシやメニューの作成（Word・PowerPoint）、顧客管理（Excel）、 Web・SNS による情報発信		30 時間
		観光ビジネス語学 企業実習	英語やアジアの主な言語による接客会話、観光用語 ホテルでの企業実習		42 時間 72 時間
訓練時間総合計 348 時間（学科 150 時間、実技 198 時間）					
主要な機器設備 （参 考）		パソコン、AED			

(ロ) 訓練内容

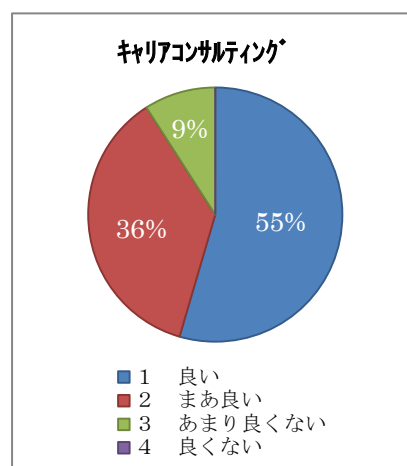
ホテル・レストラン等でおもてなしの心を持って接客し、併せて新潟県の文化や資源も紹介できる人材を目指した企業実習付きのコース。

(ハ) アンケート結果

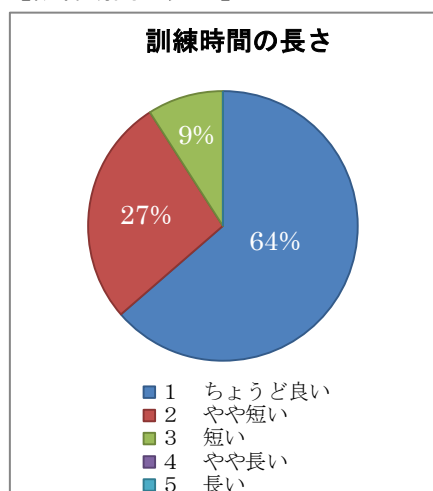
【就職支援】



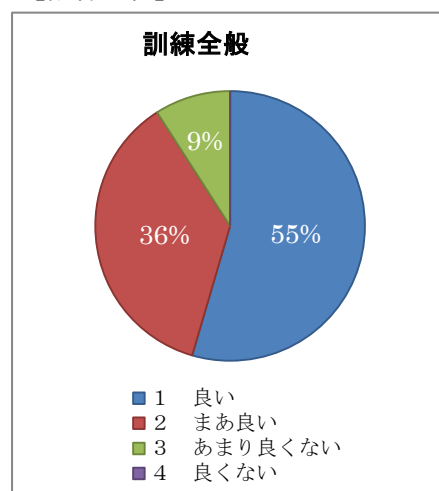
【キャリアコンサルティング】



【訓練期間の長さ】



【訓練内容】



意見

- ・未経験のまま就職先を探すより、自分自身も自信がついた。
- ・現場で働いている方が講師だったので楽しくかつ興味深く授業をうけることができた。
- ・とても勉強になった。変わりたいと思ったのはここに来たからだと思う。すごい収穫です。
- ・サービス系の職業訓練はあまり知られていないのもっと皆さんに知ってほしい。とても良い講座なので。
- ・英語・インターネットの時間を多くして欲しい。
- ・企業実習先の担当者と事前に面談ができたらなおよかった。

(二) 就職の状況 (就職率 91.6%)

修了者数	(うち就職)	備考	中退者数	(うち女性)	(うち就職)
12 人	11 人	女性修了生 7 人中、就職決定者は 6 人	1 人	1 人	0 人

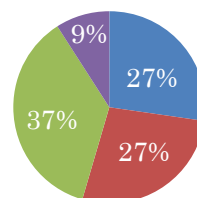
訓練修了時の就職率は 33.3%であったが、修了 3 か月後の就職率 91.6%となった。

就職者 11 人の内訳

【雇用形態】

1 常用雇用(正社員)	3
2 常用雇用(正社員を除く)	3
3 パート・アルバイト	4
4 自営	1

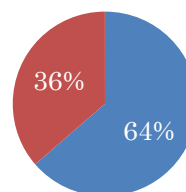
雇用形態



【就職先 関連・非関連の割合】

1 関連	7
2 非関連	4

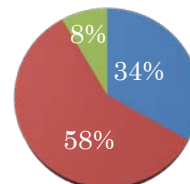
関連就職率



企業実習先名	受講者数	就職者数
①新潟市内シティホテル	5	1
②新潟市内シティホテル	1	0
③阿賀野市内温泉旅館	2	0
④新発田市内観光ホテル	2	1
⑤長岡市内温泉旅館	1	1
⑥新潟市内レストラン	1	1

12 4

実習先への就職率



二 検証訓練結果の分析

「おもてなし観光サービス科」においては、先に実施した「新潟観光コンシェルジュ科」の受講者アンケート等を踏まえ、より就職に繋がりやすい内容とするため、想定就職先を求人ニーズの高い宿泊業・飲食サービス業に絞り、接客サービス産業で必要な知識と技能に加え、越後の文化や伝統などを国内外の観光客にPRできる幅広い知識を習得できる訓練として実施した。

講師は、ホテルの現役管理者等であったため、現場で役立つ知識や技能を提供してもらうことが出来た。

どの科目も受講者アンケートの結果は比較的好評価であったが、中でも観光基礎知識、料飲概論、接客サービス、広告・宣伝技術においては、満足度・習得度ともに高い結果となっている。一方、観光ビジネス語学については全員が授業の内容は良いとしているものの、習得度においては「あまり出来なかった」と回答した者が全体の約3割おり、受講生個々のレベルの差を埋めるまでには至らなかったのではないかとと思われる。また、ホスピタリティ産業概論（旅行業関連の法律、歴史等に関する内容）についても、習得度が低かったため、内容もしくは授業の進め方について見直しが必要と思われる。

また県内トップクラスのホテル、旅館等での72時間の企業実習を取り入れ、現場を体感できる工夫を行ったことにより、12名中11名が内容もよく、自己評価による習得度も出来たと回答している。さらに受入企業側からも好評価を得ており企業実習先に就職した者が4名という結果からも、一定の訓練成果があったものと評価できる。

就職支援に関しては、訓練実施機関が本人の希望により当初予定を上回る回数を実施し、就職先についても訓練実施機関自らが求人開拓する等、力を入れたことで12名中11名の就職という結果に繋がったものと思われる。

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3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、委託訓練の実施を通じて検証し、最終コンソーシアム会議において協議した結果を踏まえて以下のとおりモデルカリキュラムとして取りまとめた。

(1) コースについて

当初「新潟観光コンシェルジュ科」と「上越おもてなし観光サービス科」の2コースを実施し検証する予定であったが、「上越おもてなし観光サービス科」の受講生が集まらず再設定した「上越観光・接客サービス科」も中止という事態を受け、大幅なカリキュラムの見直し等を行い実施したのが「おもてなし観光サービス科」である。当該コースのカリキュラム設定にあたっては、すでに開講していた「新潟観光コンシェルジュ科」の受講生アンケートも参考にしたことから、「おもてなし観光サービス科」のカリキュラム内容を主軸とし、若年者対象と一般求職者対象の2コースをモデルカリキュラムとする。

(2) 訓練時間について

受講生アンケートでは、「新潟観光コンシェルジュ科」の6か月は長いとの意見が多かったが、「おもてなし観光サービス科」は実習付で3ヶ月は短いとの意見が多かったことから、若年者対象（デュアル訓練）コースについては4ヶ月で設定する。具体的には最終の受講者アンケートの中で、訓練時間が短いとの回答が12名中5名以上から挙がっていた「料飲概論」「接客サービス」「企業実習」の訓練時間数を増やし、さらに訓練実施機関からの提案により、以下(3)のとおり科目の追加を行う。

一方、一般求職者対象コースについては、以下(3)のとおり想定する就職先をレストランにしたことにより、ホテルの宿泊部門に関する科目内容を削除し、若年者対象コースと同様に受講者アンケート結果を踏まえて3科目の訓練時間数を増やしたことにより3ヶ月間の訓練とした。

(3) カリキュラム内容について

「おもてなし観光サービス科」の企業実習先からの意見によると、ホテル業界は若年層を求めている傾向が強いとのことであるため、若年者対象コースはホテル業務を中心としたカリキュラム内容とし、一般求職者対象コースは幅広い年齢層でも就職が可能と思われるレストラン業務を中心としたカリキュラム内容とした。

若年者対象コースについては、近年の小中規模のホテル、旅館が求める人材はフロント業務、レストラン・宴会業務、バーラウンジ業務などの接客を総合的に出来る人材であることから、より関連就職率を高めるために「フロント業務」をカリキュラムに加える。さらに職場見学について

は、訓練効果が高いことから、今回は地域観光資源の科目での酒蔵見学のみであったが、接客サービス等の他の科目においても追加設定することとする。一般求職者対象コースについては、酒蔵見学の代わりに酒蔵研究として蔵元による講話等を設定することとした。

両コースに共通する内容として、受講生アンケートで習得度の低かったホスピタリティ概論については、科目内容が他の科目と重複しているものがあるため、見直しを行う。当該科目においては各種法令が難しく習得に至らなかったと思われるが、知識としては必要ではあるため、必要最低限の時間設定とする。またSNSによる情報発信は影響力が大きく、今後の人材育成では欠かすことが出来ない内容であるとの意見がコンソーシアム委員よりあったことから、訓練時間を増やし充実させることとした。

（４）関連資格

「おもてなし観光サービス科」と同様とする。

資料集（モデルカリキュラムとして提案する２コース分）

I 観光分野

「おもてなしホテルレストランサービス科（一般求職者対象）」関連資料一覧

- ・ モデルカリキュラム
- ・ 使用教材リスト
- ・ 科目の内容・細目シート

II 観光分野

「おもてなし観光サービス科（若年者対象デュアル訓練）」関連資料一覧

- ・ モデルカリキュラム
- ・ 使用教材リスト
- ・ 科目の内容・細目シート

委託訓練モデルカリキュラム

訓練科名			おもてなしホテルレストランサー ビス科		就職先の職務	レストラン、ホテル・旅館(料飲部門) 等のスタッフ	
訓練期間			平成 年 月 日～平成 年 月 日 (3か月)				
訓練目標			①レストラン、ホテル・旅館に関する知識・業務概要を習得する。 ②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、技能等を習得し、適切な接遇、接客ができる。 ③新潟県の文化、物産、観光資源の特性等についての知識を習得し観光客へのおもてなしができる。				
仕上がり像			レストラン、ホテル・旅館の料飲部門等における接客・サービスの知識・技能を習得し、観光客に対するおもてなしの心で接客サービスができる人材。また、新潟県の文化、物産、観光資源の知識、説明技術を有し、適切な紹介、案内ができる人材。				
訓練の内容	科 目		科 目 の 内 容			訓練時間	
	学	入校式等	入校式、修了式、オリエンテーション				
		就職支援	自己分析、履歴書・職務経歴書の作成、模擬面接			18 時間	
		社会人基礎力	ビジネスマナー、言葉づかい、応対・電話・会話のマナー			24 時間	
		ホスピタリティ産業概論	ホテルマンの心得、ホテルの種類と組織、ホテルの歴史、建築基準法 危機管理、消費者契約法、国際的な社交マナー			18 時間	
	科	料飲概論	食品衛生、料理の種類・配膳とセッティング、食材の特徴、飲料の種類 と特徴、食物アレルギー、外国人観光客の母国の飲食作法			45 時間	
		地域観光資源	観光資源の種類・特徴・特性の理解、地域の歴史・文化、観光動向、 新潟清酒研究			12 時間	
		観光基礎知識	観光がもたらす効果、観光産業の種類			9 時間	
	実 技	安全衛生	心肺蘇生法、AEDの理解と使用、観光業における安全衛生			6 時間	
		接客サービス演習	接客業務に求められる身だしなみ、接客技術、おもてなし、クレームに 対する対応、ユニバーサルマナー(高齢者・障害者・外国人対応)、 テーブルサービス(客席案内、オーダー、テーブルセッティング、運搬、 片づけ)			60 時間	
		広告・宣伝技術	チラシやメニューの作成(Word・PowerPoint)、顧客管理(Excel)、Web・ SNSによる情報発信(SNSの種類、開設方法、問題点)			34 時間	
		観光ビジネス語学	英語やアジアの主な言語による接客会話、観光用語			30 時間	
		企業実習	ホテルレストラン等での企業実習			72 時間	
訓練時間総合計			学科	126 時間	実技	212 時間	328時間
主要な機器設備 (参考)			パソコン、AED				

科目の内容・細目シート

科目	就職支援	時間	18
到達水準	サービス業、接客業務に対応した履歴書、職務経歴書の作成ができる。		
	面接時における自己PR、長所・短所の対応ができる。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
(1) 自己分析	イ) 自己分析の方法 ロ) サービス業、接客業務に対応する自己PR作成	6	
(2) 履歴書作成	イ) 履歴書記載で留意点を指示 ロ) 個別に作成された履歴書のチェック	3	
(3) 職務経歴書作成	イ) 職務経歴書作成の留意点を指示 ロ) 個別に作成された職務経歴書のチェック	3	
(4) 模擬面接	イ) 実際の面接を想定した模擬面接と個別指導	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	社会人基礎力	時間	24	
到達水準	挨拶・笑顔・お辞儀・言葉遣いの基本動作を理解している。			
	接遇時、訪問時の基本的なビジネス・マナーを理解している。			
	正確なハウレンソウ（報告・連絡・相談）の必要性を理解している。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
（１）ビジネスマナーの基本	イ）笑顔と挨拶と基本動作	9		
	ロ）席順（上座・下座）			
	ハ）報告・連絡・相談			
（２）言葉づかい	イ）基本対応用語	3		
	ロ）二重敬語			
（３）接客対応マナー	イ）ホスピタリティー	6		
	ロ）名刺の取り扱い			
	ハ）電話のマナー			
	ニ）会話のマナー			
（４）ビジネス文書	イ）文書の書き方	6		
	ロ）封書・はがきの表書き、裏書			

科目の内容・細目シート

科目	ホスピタリティ産業概論	時間	18	
到達水準	ホスピタリティの基本的な考え方や自社（ホテル業）にとっての重要性を理解している。			
	宿泊施設、レストラン業務、施設管理、マネジメント及び防災や衛生管理の概要を理解している。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) ホテルマンの心得	イ) ホテルにおけるサービス ロ) ホテルマンの心得 ハ) ホテル内でのマナー ニ) 社員間のコミュニケーション ホ) レベルアップに努める ヘ) その他の心得	4		
(2) ホテルの種類と組織	イ) ホテルの種類 ロ) ホテルの組織、マネジメントの概要	3		
(3) ホテルの歴史	イ) ホテルのルーツ ロ) ホテルの誕生 ハ) 近代ホテルの発達 ニ) ホテルの日本史	1		
(4) 国際的な社交マナー	イ) 国際プロトコールに関する知識 ロ) ドレスコード ハ) 宴席の国際儀礼と席次 ニ) 国旗掲揚の基本 ホ) 国旗掲揚の方法	2		
(5) 建築基準法	イ) 建築基準法 ロ) 建築物の用途に関する制限 ハ) 用途地域 ニ) 建築物の高さに関する制限	1		
(6) 消防法	イ) 防災の意義 ロ) ホテルの防火義務	1		
(7) その他の観光知識	イ) 消費者契約法 ロ) バリアフリー新法	1		
(8) 環境問題対策	イ) ホテル業界の環境問題	1		
(9) マーケティング	イ) イベントの戦略 ロ) イベントのおもな開催目的	3		
(10) 危機管理	イ) 地震災害対応 ロ) 火災事故対応 ハ) テロ対策 ニ) 個人情報保護	1		
		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	料飲概論	時間	45	
到達水準	レストランで提供するメニューの概要を一通り理解している。			
	①ホテル・旅館・レストランでの主要商品である料理・飲料を理解する。			
	②西洋料理、日本料理、中国料理の配膳を理解する。			
	③外国人観光客母国の飲食文化を理解する。			
	④食物アレルギーを理解する。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(１) 料理の種類、 配膳とセッティング	イ) 朝食料理の種類と特徴 ロ) 西洋料理フルコースディナーの主な料理名と特徴 ハ) 西洋料理フルコースディナーの並べ方 ニ) 和会席の主な料理名と特徴 ホ) 和会席の並べ方 ヘ) 中国料理の主な料理名と特徴 ト) 中国料理の並べ方	15		
(２) 食材の特徴	イ) 世界の三大珍味 ロ) ブランド牛肉・豚肉・鶏肉の定義と特徴 ハ) 新潟発信のブランド食肉 ニ) 西洋野菜の種類と特徴 ホ) 香辛料	6		
(３) テーブルマナー	イ) 西洋料理のテーブルマナー ロ) 和会席の作法 ハ) 中国料理のテーブルマナー	5		
(４) 飲料の種類と特徴	イ) 飲料の原材料における分類 ロ) 世界各国の有名酒類 ハ) 世界の有名産地ワインと日本・新潟のワイン ニ) 食事との相性概要	9		
(５) 食物アレルギー	イ) 食物アレルギーの原因食材 ロ) ホテル・旅館・レストランでの発生防止取り組み例	1		
(６) 外国人観光客母国の 飲食作法	イ) 宗教別飲食文化の違い ロ) 手掴み、箸、ナイフ・フォークを食器としている国々 ハ) 新潟滞在のインバンド客（中国・台湾・韓国）の 飲食文化と実際の食事作法例	6		
(７) 食品衛生	イ) 食品衛生とは ロ) 施設の衛生管理 ハ) 食品衛生管理 ニ) 食品衛生と食中毒 ホ) 公衆衛生	3		
	合計	45		
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	12	
到達水準	新潟県における観光客の最新動向を理解している。			
	新潟県の地域別観光資源の種類・特性を理解している。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
		学科	実技	
(1) 新潟県における観光動向	新潟県報道資料を基に、平成27年度の イ) 観光入込客動向 ロ) 外国人観光客動向及び誘客対象地域の動向 ハ) 観光入込客の各種統計調査結果の把握		1	
(2) 県内の地域別観光資源研究	各地方団体発行の観光パンフレットを使用して各地域の観光資源、歴史文化、特産物研究 イ) 新潟市地域 ロ) 中越地域 ハ) 下越地域 ニ) 上越地域 ホ) 佐渡地域		6	
(3) 新潟清酒研究	イ) 新潟清酒の特徴・特性 ロ) 蔵元による講話		5	
		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	観光基礎知識	時間	9	
到達水準	観光の基礎（観光がもたらす効果、しくみ、観光産業等）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）観光がもたらす効果	イ）観光が人間にもたらす効果 ロ）観光が企業にもたらす効果 ハ）観光が地域・社会・国際経済にもたらす効果	1		
（２）観光のしくみ	イ）観光を構成する要素 ロ）観光事業の意味と仕組み	1		
（３）観光資源と観光対象	イ）観光資源と観光対象の意味 ロ）観光対象の特徴	1		
（４）観光産業とは	イ）観光産業の種類と特徴 ロ）旅行業 ハ）宿泊産業 ニ）交通運輸産業 ホ）観光施設、お土産店	5		
（５）観光と情報	イ）観光動向と情報 ロ）観光情報の発信、提供方法	1		
		合計	9	
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	心肺蘇生・AEDの活用ができる。		
	健康管理に気を配り、常に体調を整えることができる。		
	清掃・整備後の館内・客室のチェックを行い、不十分な点があれば速やかに是正できる。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
(1) 心肺蘇生法、AEDの理解と使用	イ) 心肺蘇生とAEDの使用 ※訓練用AEDとマネキンを用いての実技講習		3
(2) 観光業における安全衛生	ホテル旅館業の安全衛生チェックリスト イ) 安全衛生管理体制の整備 ロ) 作業管理の徹底 ハ) ホテル・旅館の各施設ごと衛生チェックポイント ニ) 感染症、生活習慣病、メンタルヘルスの障害 ホ) 労働安全規則による健康診断		3
		合計	6
使用する機械器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

科目	接客サービス演習	時間	60	
到達水準	料理や飲み物の運搬やテーブルへの出し下げ、大皿からの取り分けなどをマナーに則って実施できる。			
	挨拶を含めて明るい声と表情でお客様と接することができる。			
	おもてなしの心で接客サービスができる。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 接客業務に求められる身だしなみ	イ) 身だしなみのチェックポイント		2	
(2) レストラン・宴会サービスの接客基本動作 ※接客技術含む	イ) 開店準備（テーブルレイアウト、テーブルクロスの掛け方 ナプキンの折り方、什器備品類の名称と使用目的、西洋料理の テーブルセッティング） ロ) 接客基本動作（挨拶～案内～着席補助～メニュー表提示～注文受付 ～料理・飲料提供～食器類の下げ～灰皿交換～離席補助～見送り テーブルリセット） ハ) 接客基本動作のロールプレイング ニ) 料理サーバーと大皿の取り扱い方（オンテーブルビュッフェ） ホ) リコメンド（販売促進）		46	
(3) 宿泊サービス等の接客基本動作	イ) 観光案内所インフォメーションカウンターでの接客動作		1	
(4) おもてなし	イ) 接客、接遇、ホスピタリティ、おもてなしの違い ロ) 利休七則を教材としてグループでおもてなしとは何かを考える		7	
(5) クレームに対する対応	イ) クレームの発生原因と初期対応		2	
(6) ユニバーサルマナー	イ) 車いすの取り扱い方（段差、エレベーターなど） ロ) 高齢者や障害者に対する接客の注意点 ハ) 外国人に対する接客の注意点		2	
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	広告・宣伝技術	時間	34	
到達水準	ホテル・旅館の商品や観光商品をチラシに表現し作成できる。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) チラシの作成	イ) チラシ・メニュー作成の基本 ロ) マーケティングミックス（4P）の概要 ハ) マーケティングミックスに従い各自でイベントの立案 ニ) 立案したイベント内容をチラシに表現、作成		26	
(2) 顧客管理	イ) 予約受付システムの概要 ロ) 予約情報の入力		2	
(3) SNSによる情報発信	イ) SNSの種類 ロ) 各種SNSのメリットとデメリット ハ) SNSを用いて情報発信しているホテルの取り組み例		6	
		合計	34	
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	30	
到達水準	お客様から英語で挨拶や問いを受けた際、感じの良い簡単な応対ができる。			
	韓国人・中国人観光客への挨拶・対応ができる。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 電話オペレータ対応	イ) 電話特有の英語対応基礎 ロ) お客様への伝言における英語対応基礎		5	
(2) レストラン等対応	イ) レストランでの応対に対する基礎英語 ロ) 和食メニューに対する英語説明基礎 ハ) ギフトショップでの英語対応基礎		16	
(3) 緊急対応	イ) 地震・火災など緊急時におけるお客様指示の英語基礎		5	
(4) 韓国語による接客	イ) 韓国語での挨拶基礎 ロ) 韓国人観光客対応の基礎知識 ハ) 韓国語ネイティブスピーカーに対する模擬接客		2	
(5) 中国語による接客	イ) 中国語での挨拶基礎 ロ) 中国人観光客対応の基礎知識 ハ) 中国語ネイティブスピーカーに対する模擬接客		2	
合計			30	
使用する機械 器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

[illegible]

使用教材リスト

訓練科名：おもてなしホテルレストランサービス科

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
ホテル業務関連知識	(株)ウィネット	ホスピタリティ産業概論 接客サービス演習
ホテルテキスト料飲Ⅰ レストラン・宴会編	(株)ウィネット	料飲概論
ホテルテキスト料飲Ⅱ バー・ラウンジ編	(株)ウィネット	料飲概論
観光学基礎	(株)JTB総合研究所	観光基礎知識 観光ビジネス語学
ホテルの英会話ハンドブック	三修社	観光ビジネス語学
ハートフル・ビジネスマナー	(株)JTB総合研究所	社会人基礎力 接客サービス
新潟清酒ものしりブック	新潟日報事業社	地域観光資源

※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			おもてなし観光サービス科		就職先の職務	ホテル・旅館、レストラン、観光案内等のスタッフ	
訓練期間			平成 年 月 日～平成 年 月 日 (4か月)				
訓練目標			①ホテル・旅館、レストランに関する知識・業務概要を習得する。 ②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、技能等を習得し、適切な接遇、接客ができる。 ③新潟県の文化、物産、観光資源の特性等についての知識を習得し観光客へのおもてなしができる				
仕上がり像			ホテル・旅館、レストラン等における接客・サービスの知識・技能を習得し、観光客に対するおもてなしの心で接客サービスができる人材。また、新潟県の文化、物産、観光資源の知識、説明技術を有し、適切な紹介、案内ができる人材。				
訓練の内容	科 目		科 目 の 内 容			訓練時間	
	学 科	入校式等	入校式、修了式、オリエンテーション				
		就職支援	自己分析、履歴書・職務経歴書の作成、模擬面接			18 時間	
		社会人基礎力	ビジネスマナー、言葉づかい、応対・電話・会話のマナー			30 時間	
		ホスピタリティ産業概論	ホテルマンの心得、ホテルの種類と組織、ホテルの歴史、宿泊業関連法、宿泊約款、建築基準法 危機管理、消費者契約法、個人情報保護法			24 時間	
		フロント業務知識	フロントサービス知識(チェックイン、チェックアウト、クローク、インフォメーション、外貨両替等)、電話交換時のマナー			18 時間	
		料飲概論	食品衛生、料理の種類・配膳とセッティング、食材の特徴、飲料の種類と特徴、食物アレルギー、外国人観光客の母国の飲食作法			42 時間	
		地域観光資源	観光資源の種類・特徴・特性の理解、地域の歴史・文化、観光動向、酒蔵見学			24 時間	
		観光基礎知識	観光がもたらす効果、観光産業の種類、観光マーケティング			20 時間	
	実 技	安全衛生	心肺蘇生法、AEDの理解と使用、観光業における安全衛生			12 時間	
		接客サービス演習	接客業務に求められる身だしなみ、接客技術、おもてなし、クレームに対する対応、料理の配膳、フロントレセプション、リザーベーション、テレフォンオペレーション、夜間対応、ユニバーサルマナー(高齢者・障害者・外国人対応)、接客サービス業(観光物産店等)の見学			72 時間	
		広告・宣伝技術	チラシやメニューの作成(Word・PowerPoint)、顧客管理(Excel)、Web・SNSによる情報発信(SNSの種類、開設方法、問題点)			34 時間	
		観光ビジネス語学	英語やアジアの主な言語による接客会話、観光用語			42 時間	
企業実習		ホテル等での企業実習			102 時間		
訓練時間総合計			学科	176 時間	実技	262 時間	438時間
主要な機器設備 (参考)			パソコン、AED				

科目の内容・細目シート

科目	就職支援	時間	18
到達水準	サービス業、接客業務に対応した履歴書、職務経歴書の作成ができる。		
	面接時における自己PR、長所・短所の対応ができる。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
(1) 自己分析	イ、自己分析の方法 ロ、サービス業、接客業務に対応する自己PR作成	6	
(2) 履歴書作成	イ、履歴書記載で留意点を指示 ロ、個別に作成された履歴書のチェック	3	
(3) 職務経歴書作成	イ、職務経歴書作成の留意点を指示 ロ、個別に作成された職務経歴書のチェック	3	
(4) 模擬面接	イ、実際の面接を想定した模擬面接と個別指導	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	社会人基礎力	時間	30	
到達水準	挨拶・笑顔・お辞儀・言葉遣いの基本動作を理解している。			
	接遇時、訪問時の基本的なビジネス・マナーを理解している。			
	正確なハウレンソウ（報告・連絡・相談）の必要性を理解している。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
（１）ビジネスマナーの基本	イ、笑顔と挨拶と基本動作 ロ、席順（上座・下座） ハ、報告・連絡・相談	12		
（２）言葉づかい	イ、基本対応用語 ロ、二重敬語	3		
（３）接客対応マナー	イ、ホスピタリティー ロ、名刺の取り扱い ハ、電話のマナー ニ、会話のマナー	9		
（４）ビジネス文書	イ、文書の書き方 ロ、封書・はがきの表書き、裏書	6		
			</	

科目の内容・細目シート

科目	ホスピタリティ産業概論	時間	24
到達水準	ホスピタリティの基本的な考え方や自社（ホテル業）にとっての重要性を理解している。		
	宿泊施設、レストラン業務、施設管理、マネジメント及び防災や衛生管理の概要を理解している。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
(1) ホテルマンの心得	イ、ホテルにおけるサービス ロ、ホテルマンの心得 ハ、ホテル内でのマナー ニ、社員間のコミュニケーション ホ、レベルアップに努める ヘ、その他の心得	4	
(2) ホテルの種類と組織	イ、ホテルの種類 ロ、ホテルの組織、マネジメントの概要	1	
(3) ホテルの歴史	イ、ホテルのルーツ ロ、ホテルの誕生 ハ、近代ホテルの発達 ニ、ホテルの日本史	1	
(4) 旅館業法と 国際観光ホテル整備法	イ、宿泊業の分類と関連法 ロ、旅館業法 ハ、国際観光ホテル整備法 ニ、日本ホテル協会 ホ、全日本シティホテル連盟	2	
(5) 建築基準法	イ、建築基準法 ロ、建築物の用途に関する制限 ハ、用途地域 ニ、建築物の高さに関する制限	1	
(6) 消防法	イ、防災の意義 ロ、ホテルの防火義務	3	
(7) その他の観光知識	イ、宿泊約款 ロ、消費者契約法 ハ、個人情報保護法 ニ、バリアフリー新法	2	
(8) 環境問題対策	イ、ホテル業界の環境問題	4	
(9) マーケティング	イ、ホテルイベントの戦略 ロ、ホテルイベントのおもな開催目的	3	
(10) 危機管理	イ、地震災害対応 ロ、火災事故対応 ハ、テロ対策 ニ、個人情報保護	3	
		合計	24
使用する機械 器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

[illegible]

科目の内容・細目シート

科目	料飲概論	時間	42	
到達水準	レストランで提供するメニューの概要を一通り理解している。			
	①ホテル・旅館・レストランでの主要商品である料理・飲料を理解する。			
	②西洋料理、日本料理、中国料理の配膳を理解する。			
	③外国人観光客母国の飲食文化を理解する。			
	④食物アレルギーを理解する。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(１) 料理の種類、 配膳とセッティング	イ、朝食料理の種類と特徴 ロ、西洋料理フルコースディナーの主な料理名と特徴 ハ、西洋料理フルコースディナーの並べ方 ニ、和会席の主な料理名と特徴 ホ、和会席の並べ方 ヘ、中国料理の主な料理名と特徴 ト、中国料理の並べ方	15		
(２) 食材の特徴	イ、世界の三大珍味 ロ、ブランド牛肉・豚肉・鶏肉の定義と特徴 ハ、新潟発信のブランド食肉 ニ、西洋野菜の種類と特徴 ホ、香辛料	6		
(３) テーブルマナー	イ、西洋料理のテーブルマナー ロ、和会席の作法 ハ、中国料理のテーブルマナー	5		
(４) 飲料の種類と特徴	イ、飲料の原材料における分類 ロ、世界各国の有名酒類 ハ、世界の有名産地ワインと日本・新潟のワイン ニ、食事との相性概要	6		
(５) 食物アレルギー	イ、食物アレルギーの原因食材 ロ、ホテル・旅館・レストランでの発生防止取り組み例	1		
(６) 外国人観光客母国の 飲食作法	イ、宗教別飲食文化の違い ロ、手掴み、箸、ナイフ・フォークを食器としている国々 ハ、新潟滞在のインバンド客（中国・台湾・韓国）の 飲食文化と実際の食事作法例 ニ、宴席の席次	5		
(７) 食品衛生	イ、食品衛生とは ロ、施設の衛生管理 ハ、食品衛生管理 ニ、食品衛生と食中毒 ホ、公衆衛生	4		
	合計	42		
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	24	
到達水準	新潟県における観光客の最新動向を理解している。			
	新潟県の地域別観光資源の種類・特性を理解している。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 新潟県における観光動向	新潟県報道資料を基に、平成27年度の イ、観光入込客動向 ロ、外国人観光客動向及び誘客対象地域の動向 ハ、観光入込客の各種統計調査結果の把握	6		
(2) 県内の地域別観光資源研究	各地方団体発行の観光パンフレットを使用して各地域の観光資源、歴史文化、特産物研究 イ、新潟市地域 ロ、中越地域 ハ、下越地域 ニ、上越地域 ホ、佐渡地域	12		
(3) 新潟清酒研究	イ、新潟清酒の特徴・特性 ロ、今代司酒造見学	6		
		合計	24	
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	20	
到達水準	観光の基礎（観光がもたらす効果、しくみ、観光産業等）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）観光がもたらす効果	イ、観光が人間にもたらす効果 ロ、観光が企業にもたらす効果 ハ、観光が地域・社会・国際経済にもたらす効果	1		
（２）観光のしくみ	イ、観光を構成する要素 ロ、観光事業の意味と仕組み	1		
（３）観光資源と観光対象	イ、観光資源と観光対象の意味 ロ、観光対象の特徴	1		
（４）観光産業とは	イ、観光産業の種類と特徴 ロ、旅行業 ハ、宿泊産業 ニ、交通運輸産業 ホ、観光施設、お土産店	12		
（５）観光と情報	イ、観光動向と情報 ロ、観光情報の発信、提供方法	2		
（６）観光のマーケティング	イ、観光マーケティングの基礎 ロ、マーケティングと観光への応用	3		
		合計	20	
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	12
到達水準	心肺蘇生・AEDの活用ができる。		
	健康管理に気を配り、常に体調を整えることができる。		
	清掃・整備後の館内・客室のチェックを行い、不十分な点があれば速やかに是正できる。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
(1) 心肺蘇生法、AEDの理解と使用	1) 心肺蘇生とAEDの使用 ※訓練用AEDとマネキンを用いての実技講習		3
(2) 観光業における安全衛生	1) ホテル旅館業の安全衛生チェックリスト イ、安全衛生管理体制の整備 ロ、作業管理の徹底 ハ、ホテル・旅館の各施設ごと衛生チェックポイント 2) 旅行者と海外勤務者の安全衛生 イ、赴任先の環境変化に伴う健康問題 ロ、感染症、生活習慣病、メンタルヘルスの障害 ハ、医療機関の問題 ニ、海外勤務者の健康管理体制 ホ、労働安全規則による健康診断 ヘ、海外派遣労働者の健康診断項目（労働安全衛生規則45条2		6
(3) 労災保険料の計算	1) 労災発生～給付金の支払いまでの流れ 2) 労働保険料のサンプル計算実習		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	接客サービス演習	時間	72	
到達水準	料理や飲み物の運搬やテーブルへの出し下げ、大皿からの取り分けなどをマナーに則って実施できる。			
	挨拶を含めて明るい声と表情でお客様と接することができる。			
	おもてなしの心で接客サービスができる。			
	フロント業務ができる。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 接客業務に求められる身だしなみ	イ、身だしなみのチェックポイント		2	
(2) レストラン・宴会サービスの接客基本動作 ※接客技術含む	ロ、開店準備（テーブルレイアウト、テーブルクロスの掛け方 ナプキンの折り方、什器備品類の名称と使用目的、西洋料理のテーブルセッティング） ハ、接客基本動作（挨拶～案内～着席補助～メニュー表提示～注文受付 ～料理・飲料提供～食器類の下げ～灰皿交換～離席補助～見送り～テーブルリセット） ニ、接客基本動作のロールプレイング ホ、料理サーバーと大皿の取り扱い方（オンテーブルビュッフェ） ヘ、リコメンド（販売促進）		32	
(3) 宿泊サービス等の接客基本動作	イ、観光案内所インフォメーションカウンターでの接客動作		1	
(4) フロントサービス基本動作	イ、チェックイン・チェックアウトの手続き ロ、インフォメーション、電話対応 ハ、外貨両替業務 ニ、夜間の問い合わせ対応 ホ、リザーベーション業務		20	
(5) おもてなし	イ、接客、接遇、ホスピタリティ、おもてなしの違い ロ、利休七則を教材としてグループでおもてなしとは何かを考える		7	
(6) クレームに対する対応	イ、クレームの発生原因と初期対応		2	
(7) ユニバーサルマナー	イ、車いすの取り扱い方（段差、エレベーターなど） ロ、高齢者や障害者に対する接客の注意点 ハ、外国人に対する接客の注意点		2	
(8) 接客サービス業の見学	イ、観光物産店等での接客サービスを見学する。		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	広告・宣伝技術	時間	34
到達水準	ホテル・旅館の商品や観光商品をチラシに表現し作成できる。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
(1) チラシの作成	イ、チラシ・メニュー作成の基本 ロ、マーケティングミックス（4P）の概要 ハ、マーケティングミックスに従い各自でイベントの立案 ニ、立案したイベント内容をチラシに表現、作成		26
(2) 顧客管理	イ、予約受付システムの概要 ロ、予約情報の入力		2
(3) SNSによる情報発信	イ、SNSの種類 ロ、各種SNSのメリットとデメリット ハ、SNSを用いて情報発信しているホテルの取り組み例		6
		合計	34
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	42	
到達水準	お客様から英語で挨拶や問いを受けた際、感じの良い簡単な応対ができる。			
	韓国人・中国人観光客への挨拶・対応ができる。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) ホテルフロント対応	イ、英語による丁寧な言い回し ロ、チェックイン・チェックアウト時における英語対応基礎 ハ、案内業務における英語対応基礎 ニ、英語での道案内		18	
(2) 電話オペレータ対応	イ、電話特有の英語対応基礎 ロ、お客様への伝言における英語対応基礎		5	
(3) レストラン等対応	イ、レストランでの応対に対する基礎英語 ロ、和食メニューに対する英語説明基礎 ハ、ギフトショップでの英語対応基礎		12	
(4) 緊急対応	イ、地震・火災など緊急時におけるお客様指示の英語基礎		5	
(5) 韓国語による接客	イ、韓国語での挨拶基礎 ロ、韓国人観光客対応の基礎知識 ハ、韓国語ネイティブスピーカーに対する模擬接客		1	
(6) 中国語による接客	イ、中国語での挨拶基礎 ロ、中国人観光客対応の基礎知識 ハ、中国語ネイティブスピーカーに対する模擬接客		1	

科目の内容・細目シート

科目	企業実習	時間	102	
到達水準	1、出迎え～見送りまでの一連の飲食サービスができる。			
	2、関係部門との連絡ができる。			
	3、整理整頓ができる。			
科目の内容	内容の細目	訓 練 時 間		
		学科	実技	
(1) 挨拶と案内業務	イ、出迎えの挨拶 ロ、見送りの挨拶 ハ、館内施設の案内（施設内容、営業時間等） ニ、宴会内容と宴会時間の把握をし、説明		30	
(2) 飲食サービス業務	イ、会議場の飲料提供 ロ、宴会等の配膳補助(テーブルセッティング)、料理運び・飲料運び、下膳 ハ、調理部と会場担当者間の連絡 ニ、朝食・昼食・夕食の飲食基本サービス		54	
(3) 施設管理業務	イ、パントリーの整理・整頓 ロ、営業施設の清掃		18	
合計			102	
使用する機械 器具等				
備 考				

使用教材リスト

訓練科名：おもてなし観光サービス科

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
ホテル業務関連知識	(株)ウィネット	ホスピタリティ産業概論 接客サービス演習
ホテルテキスト料飲Ⅰ レストラン・宴会編	(株)ウィネット	料飲概論
ホテルテキスト料飲Ⅱ バー・ラウンジ編	(株)ウィネット	料飲概論
観光学基礎	(株)JTB総合研究所	観光基礎知識 観光ビジネス語学
ホテルの英会話ハンドブック	三修社	観光ビジネス語学
ハートフル・ビジネスマナー	(株)JTB総合研究所	社会人基礎力 接客サービス
新潟清酒ものしりブック	新潟日報事業社	地域観光資源
ホテルテキスト宿泊Ⅰ フロント・オフィス編	(株)ウィネット	フロント業務知識 接客サービス演習
ホテルテキスト宿泊Ⅱ フロント・サービス編	(株)ウィネット	フロント業務知識 接客サービス演習

※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。