「滋賀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
滋賀支部　滋賀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、滋賀職業能力開発促進センターにおいて、滋賀県、滋賀労働局、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、滋賀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、「事務」と「観光・販売」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　滋賀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、滋賀職業能力開発促進センターにおいて、滋賀県、滋賀労働局、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	平成２８年７月２２日	・滋賀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職業訓練コースの分野選定について ・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
第２回	平成２８年１１月１０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等について 広報用資料や受講者募集活動等
第３回	平成２９年６月２７日	・検証訓練実施状況について ・検証訓練受講者に対する就職支援について ・開発する在職者向け職業訓練コースの分野選定について ・開発に参加する事業主団体について
第４回	平成３０年２月１９日	・検証訓練（離職者向け職業訓練）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　滋賀県地域訓練コンソーシアム委員（順不同）

座長　滋賀職業能力開発促進センター所長
滋賀県商工観光労働部労働雇用政策課職業能力開発担当参事
滋賀労働局職業安定部訓練室室長
滋賀県商工会議所連合会
日本労働組合総連合会滋賀県連合会副事務局長
滋賀県専修学校各種学校連合会理事
公益社団法人びわこビジターズビューロー事務局長
滋賀県中小企業団体中央会振興課長
滋賀県立瀬田工業高等学校電気科教諭

３　分野選定の背景

滋賀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、事務分野、観光・販売分野、介護分野、保育分野が候補となった。

上記４分野について、求人・求職のニーズがあることや滋賀県内において委託訓練として実施していないこと、より就職可能性が高まる訓練コースの開発が可能であるか等について検討し、滋賀県地域訓練コンソーシアムにおいて、以下の２分野を選定した。

●事務分野

(1) 分野選定の考え方

①滋賀県の事業所が求める人材と考えている職種として、総務事務員、会計事務員、営業・販売事務員、一般事務員が上位を占めている。

②求職者が希望する職種として、事務的職業の人気は非常に高い。

③中小企業において、総務・経理全般に加えて、コミュニケーション能力や問題解決力など多様な業務能力を持つ人材が必要とされている。

(2) 地域の状況

①行政の取組み

第９次滋賀県職業能力開発計画における県内産業を担う人材の育成について、その一つとして営業・セールス・事務分野の人材育成が掲げられており、パソコン・経理事務などのビジネス分野の職業訓練については、民間教育訓練機関を活用し、多様な委託訓練の充実を図るとしている。

②産業動向

滋賀県は昭和３０年代の高速交通網の整備等により工業立地が急速に進み、全国有数の内陸工業県となった。総生産額に占める第２次産業の 55.1%は全

国トップで、就業者に占める第２次産業の構成割合 33.3%も全国トップとなっている。県内景気の状況は、穏やかな回復基調にはあるものの、一進一退の足踏み状態にある。

(3) 求人ニーズと求職ニーズ

県内企業の穏やかな回復基調に伴い、事務的職業の有効求人数、有効求人倍率は、少しずつではあるが増加傾向にある。

○　職業別常用求人・求職情報【事務的職業】　　（滋賀労働局発表）

時　　期	有効求人倍率	有効求人数	有効求職者数
平成28年4月	０．２８倍	1,929人	6,925人
平成27年4月	０．２５倍	1,757人	7,075人

(4) これまでの訓練実施状況

国際経営情報専門学校、イークリックパソコンスクール他が委託訓練（経理・財務事務科　定員 15 名）を実施している。

総務・経理事務は、多くの事業所において必要な職種であり、希望する求職者も多いことから、従来の委託訓練コースをブラッシュアップさせたカリキュラムを設定し、企業の求人ニーズに合った多様な業務能力とコミュニケーション能力、また問題解決力を備えた人材を育成することで、十分就職が見込めると思われるため、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事務分野を選定した。

●観光・販売分野

(1) 分野選定の考え方

①滋賀県は観光都市京都に隣接しており、琵琶湖を中心に自然や歴史的な観光資源も数多く点在していることから、最近、京都・大阪からの観光客の流入や外国人観光客（インバウンド）が急増している。

②観光客をターゲットにした職業には、旅行業や宿泊業だけではなく、観光関連産業として、観光情報の提供や、物産販売の店員などまで幅広く、職種も多岐にわたっていることから、十分に雇用の場を確保できると考えられる。

(2) 地域の状況

①行政の取組み

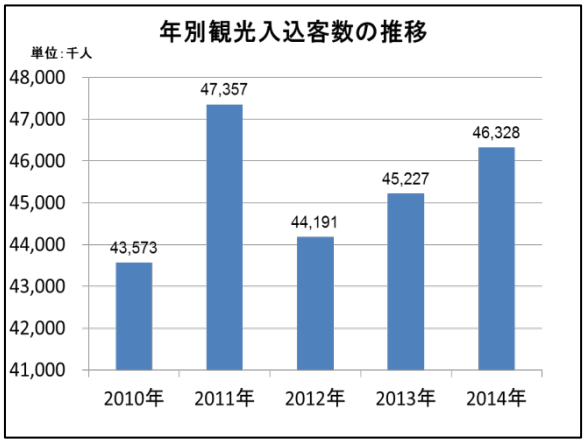
厚生労働省は第９次職業能力開発基本計画において、雇用を確保していくためには今後成長が見込まれる分野の発展を確実なものとしていくこと

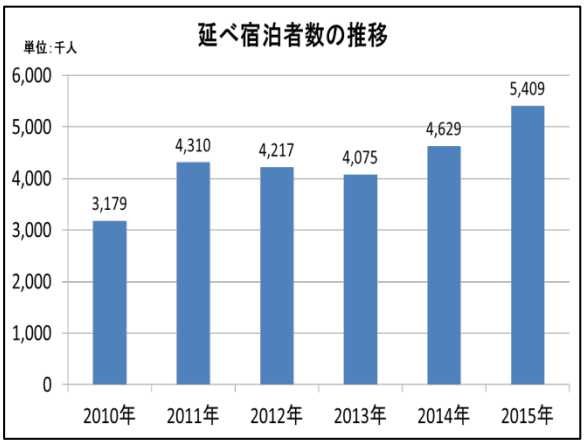
が重要であるとしており、対象分野として「観光」が取り上げられてきた。また、第１０次計画においては対人サービスにおける人材育成の取組みについても取り上げられているところである。

滋賀県では、平成２４年に閣議決定された「観光立国推進基本計画」を踏まえ、今後の観光振興に係る基本的な考え方を各関係者が共有し、相互に連携しながら効果的な取組みを推進していくため、「滋賀県「観光交流」振興指針」を策定し、「観光交流」を通じて、近江商人の歴史を持つ滋賀ならではの「訪れてよし、迎えてよし、地域よしの観光・三方よし」を推進し、活力ある地域社会の実現を目指すことを基本方針としている。

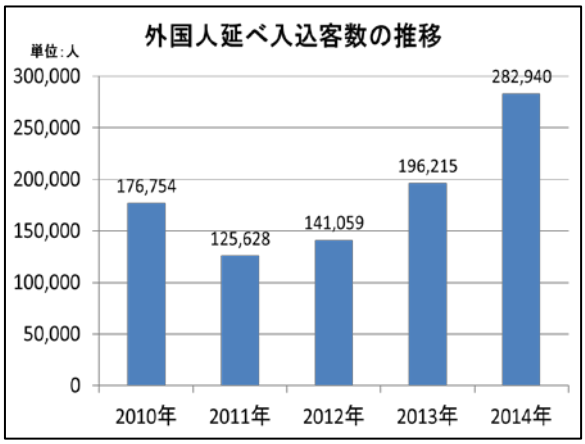
②産業動向

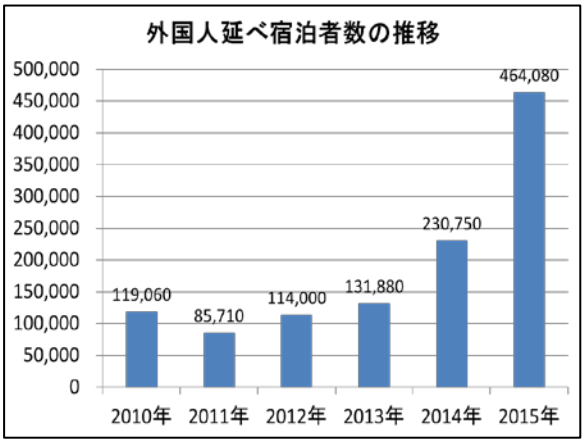
滋賀県の延べ観光入込客数は、2011 年に大河ドラマの影響で、過去最高 4,735 万 7,300 人を記録。翌年は落ち込んだものの以降順調に増加している。延べ宿泊者数は、2011 年のピークから 2013 年まで２年連続で減少となったが、2014 年から反転し、2015 年には過去最高となる 540 万 9,020 人と初めて 500 万人を超えた。





滋賀県の外国人延べ入込客数は、2011 年の 12 万 5,628 人をボトムとして、以降一貫して増加を続け、直近の 2014 年は 28 万 2,940 人と倍以上となった。延べ宿泊者数も同様で、直近の 2015 年では 46 万 4,080 人となり、前年と比べて増加率は 101.1%であり、全国でもトップクラスの水準となっている。





(3) 求人ニーズと求職ニーズ

ホテル、旅館の接客スタッフ等については、最近の宿泊客の増加に伴い求人面でも期待できる。また、最近の観光入込客数の増加やインバウンドの増加から、観光客をターゲットとした物産販売など小売業や量販店や大型商業施設、サービス業など幅広い求人が期待できる。

○　平成２８年４月　職業別常用求人・求職情報　（滋賀労働局発表）

職　種	有効求人倍率	有効求人数	有効求職者数
接客･給仕の職業	4．28倍	1,684人	393人
販売の職業	1．38倍	2,419人	1,751人

(4) これまでの訓練実施状況

国際経営情報専門学校他が委託訓練（旅行ビジネス科　定員 15 名、販売サービス・ＯＡ事務科　定員 15 名）を実施している。

滋賀県の観光産業における求人については、ホテル・旅館のスタッフの求人が中心となるが、観光関連産業として、観光客をターゲットとした物産販売など小売業や大型商業施設などの販売分野の求人まで広げて考えると、十分雇用の場は確保できることが期待できる。また、最近の観光入込客数の増加やインバウンドの増加から、いろんな方面でより一層、観光業の知識に加え接客力や語学力を身に付けた人材が求められるものと思われ、おもてなしの心、語学力をもって対応できる人材を育成することで、就職可能性が高まると考えられるため、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・販売分野を選定した。

４　検証訓練の実施状況及び検証結果

●事務分野　総務経理実務科

訓練実施機関	訓練開始日	訓練終了日	訓練期間	定員
河崎織物株式会社	平成 29 年 2 月 1 日	平成 29 年 7 月 31 日	6 カ月	20 人

＜受講生募集活動＞

募　集　期　間	選考日	合格発表日
平成 28 年 12 月 1 日～平成 29 年 1 月 13 日	平成 29 年 1 月 18 日	平成 29 年 1 月 23 日

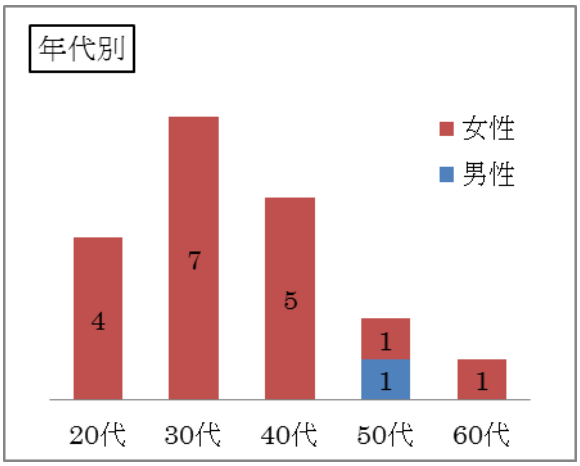
募集活動として、滋賀県下のハローワーク窓口、各市町（公民館等）に募集チラシの配布、ポスター掲示を依頼するとともに、ポリテクセンター滋賀のＨＰに掲載し、訓練実施機関所在地の管轄ハローワークでの訓練説明会を実施した。

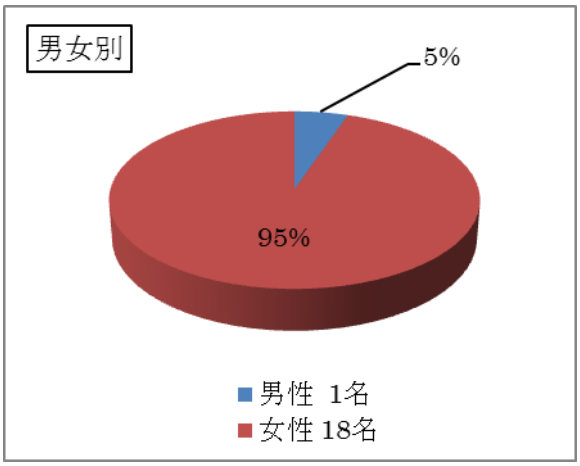
また、より多くの人に周知してもらえるよう、１２月１８日の県内新聞各紙朝刊の折込求人広告に募集記事を掲載した。

開講月が２月であり、募集期間も短く、年末年始も挟むことから応募状況の低調が懸念されたが、３０代・４０代の女性を中心に募集定員でもある２０名の応募があった。

＜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
20 人	19 人	18 人	4 人	7 人	5 人	2 人	1 人





＜訓練カリキュラム＞

総務経理実務科においては、総務実務、経理実務、ＯＡ実務に加え、企業の求人ニーズにあった多様な業務能力とコミュニケーション能力、また問題解決力を備えた人材を育成することを目標とした。

カリキュラムの特徴は、簿記やＯＡ実務の現在のスキルをアップさせ、ワークショップやケーススタディを多く取り入れ、コミュニケーション能力のスキルアップや、より実業務に則した知識・技能が習得できるよう、実践的な知識の構築、模擬的講座などの手法を取り入れた。

総務経理実務科カリキュラム

訓練科名	総務経理実務科	就職先の職務	総務・経理・管理業務
訓練期間	平成29年2月1日～平成29年7月31日 （6カ月）		
訓練目標	① 総務実務全般と、企業活動に必要な法律知識、採用・人材育成計画や会社行事の計画等を立案する知識・技能を習得する。 ② 実践的な経理実務を習得し、コスト削減や収益性の向上等に関し企画立案する知識・技能を習得する。 ③ コミュニケーション能力を向上させ、社内外での人間関係構築力、顧客対応力、交渉力、苦情処理力を習得する。 ④ 現在持っているＯＡスキルをアップさせ、総務・経理実務に幅広く活用できる能力を習得する。 ⑤ 総務実務・経理実務で習得した知識・技能をもとにグループによるディスカッション、ワークショップやケーススタディなどを多く取り入れることにより、チームコミュニケーションのスキルアップと、実践的な知識の構築や、企業の組織を想定した模擬的講座など、より実業務に則した知識・技能を習得する。		
仕上がり像	・企業において、総務や経理実務全般について適切に処理することができる。 ・企業活動に必要な法律知識を有し、課題解決・業務改善・クレーム処理等の提案ができる。 ・財務諸表を理解し、経営分析・コスト削減・収益率向上などに向けての提案ができる。 上記人材を育成する。		

訓練の内容

	科目	科目の内容	訓練時間
学科	入所式等	入所式、オリエンテーション、修了式	
	安全衛生	VDT作業と安全衛生	3時間
	総務実務Ⅰ	総務の基本、日常管理業務、入退者に関する手続き、給与計算・社会保険・労働保険の仕組み、源泉徴収業務、年末調整	72時間
	総務実務Ⅱ	労務に関する基礎知識（女性・高齢者・障害者雇用にかかるダイバシティマネジメント）企業法務基礎	30時間
	財務・税務会計	帳簿記入と伝票会計、試算表・決算手続・財務諸表作成の流れ、所得税・法人税等概要、消費の納税義務者と納税の仕組み	24時間
	商業簿記	債権・債務、商品売買、販管費、株式の発行、合併、余剰金処分、税金、引当金、決算手続、本支店会計、伝票会計	90時間
	工業簿記	費目別計算、製造間接費の配賦、原価計算（総合原価計算、標準原価計算、CVP分析、直接原価計算、個別原価計算、部門別原価計算）、本社工場会計	72時間
	ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝ能力Ⅰ	ビジネス会話の基本・進め方、依頼とお詫び、断りの言葉、アクティブリスニングと質問技能	24時間
	ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝ能力Ⅱ	接客と営業の進め方、顧客満足度を高めるための情報収集、課題解決、業務改善、クレーム対応手法	24時間
	OA実務	表計算ソフト、プレゼンテーションソフトの基本操作確認、Web ページ作成におけるファイル・フォルダーの概要、パス名	18時間
	就職支援	企業情報収集、ジョブ・カードの記入の仕方、面接ロールプレイ、自己表現など	24時間
実技	総務実務実習Ⅰ	ビジネス文書作成、給与計算業務と社会保険の手続き、源泉徴収票の作成、年末調整・法定調書の作成	24時間
	総務実務実習Ⅱ	労働関連法令・就業規則、契約実務、登記実務	12時間
	財務・税務会計実習	財務諸表作成演習、各種税金の納付額計算および申告手続き	12時間
	商業簿記実習	商業簿記実務演習、決算手続演習、本支店会計演習	30時間
	工業簿記実習	工業簿記実務演習、各原価計算演習、CVP 分析、本社工場会計演習、決算手続演習	24時間
	ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝ能力演習	ワークショップ・ケーススタディ、チームワークと人のネットワーク演習、課題解決演習、業務改善演習、不満を信頼に変えるクレーム対応演習	54時間
	OA実務実習	表、帳票・グラフの作成、応用関数、ビジネス活用演習、シナリオ作成、プレゼンテーション資料作成、実務演習、HTML の基本構文、CSS の書き方	78時間
	訓練時間総合計 615 時間 （学科 381時間、実技 234 時間）		

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

＜就職支援＞

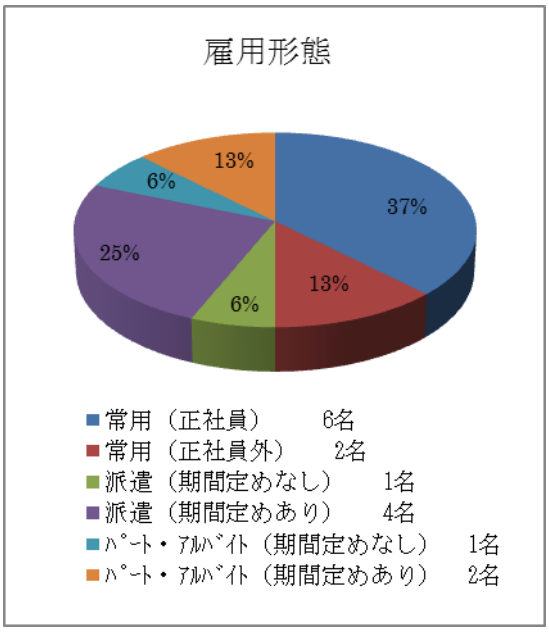
訓練期間中、ジョブ・カードを活用したキャリアコンサルティングの実施、定期的な求人情報の提供、希望者には個別の就職相談も実施した。就職活動への指導として、履歴書・職務経歴書の作成指導及び模擬面接を実施した。

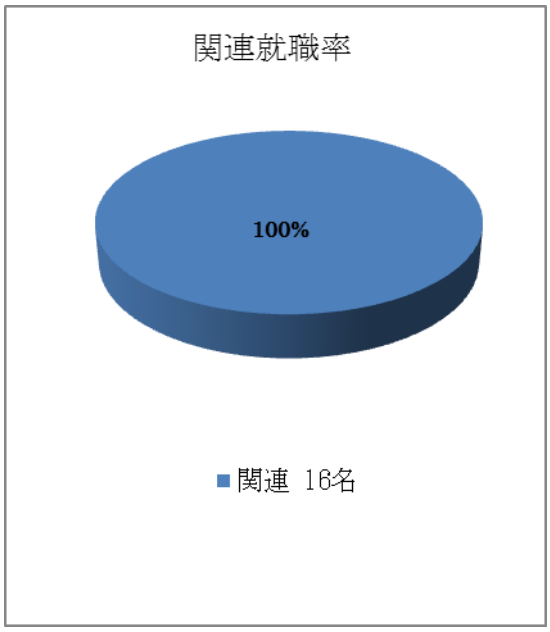
また、滋賀労働局の協力のもと、訓練生の早期就職に向け、地域の求人企業の求人説明会を以下の通り実施した。

【求人説明会実施概要】
日　　時　　平成２９年７月１３日(木)１３：３０～１６：００
場　　所　　イークリックパソコンスクール
実施結果　　参 加 企 業　６社
　　参加訓練生　７名

＜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	１４人	１３人	４人	４人	３人





中途退所者は４名であり、３名が就職による中途退所であった。

修了者は１５名で訓練修了時の就職者は７名、そのうち求人説明会の参加企業への就職者が１名であった。訓練修了時の就職率は５５．６％であり、その後も引き続き就職支援を継続した結果、修了１カ月後の就職率は６６．７％、修了３カ月後の就職率は８８．９％となった。関連就職率は１００％であった。

＜検証結果・分析＞

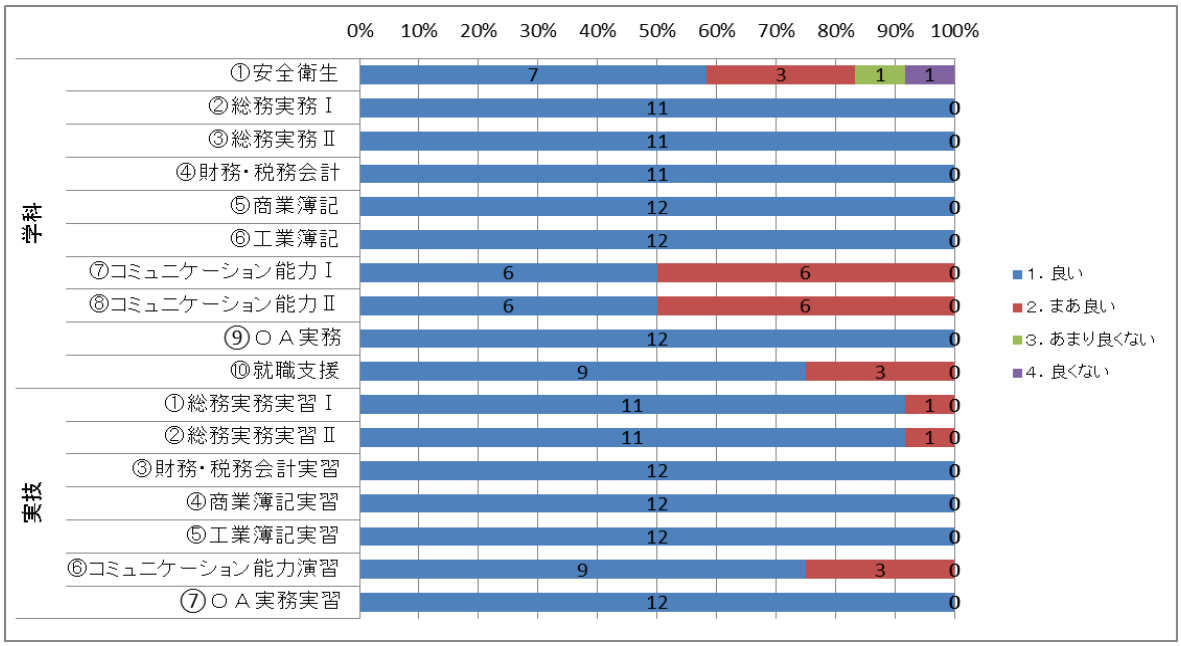
① 受講生の募集について

４０才前後の男性から相当数の応募があると想定していたが、応募者２０名の内、男性は５０代１名だけであった。

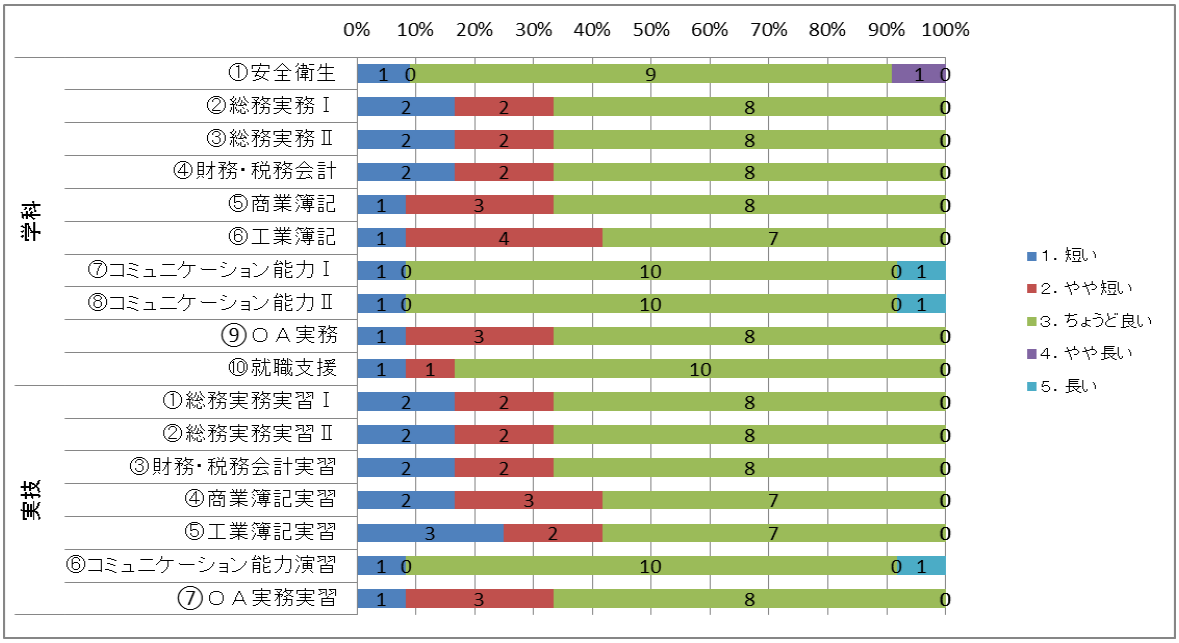
② カリキュラム内容

訓練修了時の満足度調査結果

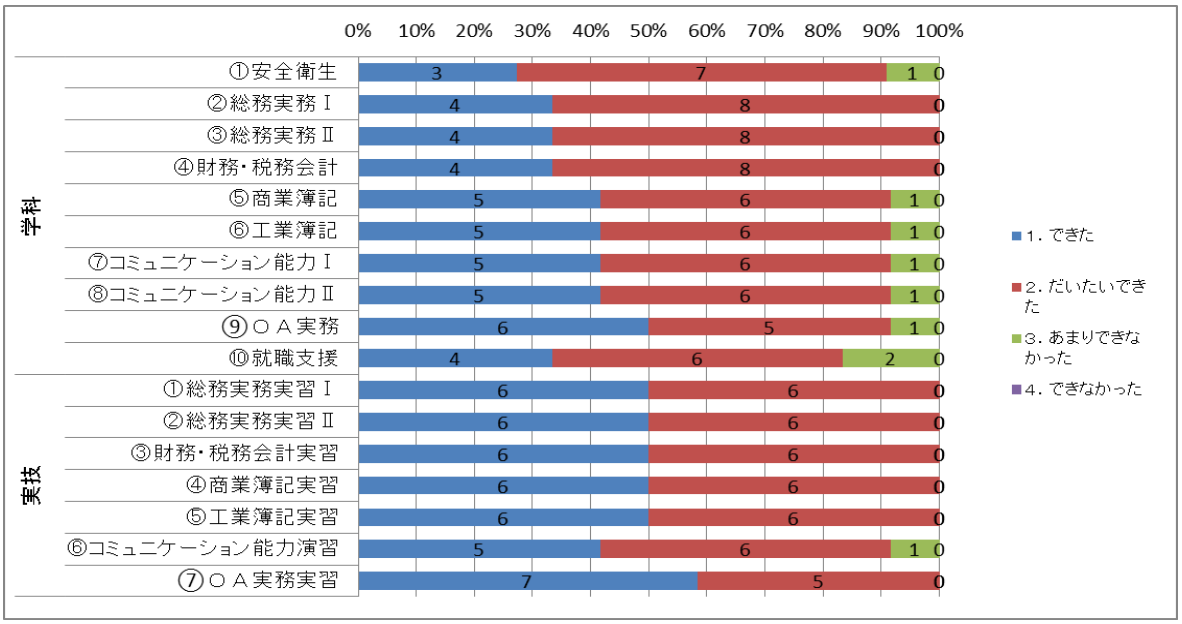
（1）訓練科目の内容について



（2）訓練時間の長さについて



（3）習得度（自己評価）について



以上の通り、訓練修了時に実施した満足度調査の結果では、訓練内容について、概ね高評価を得られており、適切であったと判断できる。

今回の訓練は、事務経験、簿記の基礎知識がある人を対象に募集したが、簿記に関しては、簿記３級取得後時間が経過し、簿記の基礎部分の再履修が必要な受講生も多かったことと、資格試験の履修範囲が大幅に変更され、従前の履修時間では大きく不足した。

反対に、総務実務、コミュニケーション能力については、就労経験が豊富な受講生が多く、予定よりもスムーズに授業が進み、時間的に余裕があった。

今回のカリキュラムでは、簿記関連の授業の間にＯＡ実務の授業を挟む形で、受講生が飽きないように実施したが、受講生からは簿記の資格試験の日程に合わせて簿記ばかり連続して実施する方が効果的に習得できるとの意見が寄せられた。

また、ＯＡ実務やコミュニケーション能力についても資格取得を目標としたいとの要望があった。

③ 就職状況と支援体制

就職支援やキャリアコンサルティングの評価は良く、受講生の就活意識の向上に繋がったと思われ、就職率、関連就職率ともに高い結果となった。

④ コース開発の妥当性

受講生の大半が、簿記２級の資格を取得することができ、就職率、関連就職率ともに高く、訓練修了者を対象に行ったアンケート調査でも、本訓練が就職に役立ったとの回答が１００％であったことから、訓練効果及び求人・求職ニーズにおいても、訓練の妥当性は高いものと思われる。

一方、受講対象者の条件として、簿記の基礎知識、Word・Excel の基本操作ができるという条件を設定したが、実際には、想定したレベルと差があるなどカリキュラム内容等について修正する必要があるものと思われる。

●観光・販売分野　しが観光おもてなし科

訓練実施機関	訓練開始日	訓練終了日	訓練期間	定員
学校法人大津文化学園	平成 29 年 3 月 1 日	平成 29 年 8 月 31 日	6 カ月	20 人

＜受講生募集活動＞

募　集　期　間	選考日	合格発表日
平成 28 年 12 月 1 日～平成 29 年 2 月 10 日	平成 29 年 2 月 15 日	平成 29 年 2 月 20 日

募集活動として、滋賀県下のハローワーク窓口、各市町（公民館等）に募集チラシの配布、ポスター掲示を依頼するとともに、ポリテクセンター滋賀のＨＰに掲載。

また、より多くの人に周知してもらえるよう、１月１５日の県内新聞各紙朝刊の折込求人広告に募集記事を掲載した。

募集期間が２カ月超と比較的長かったこともあり、募集定員を超える３１名の応募があったが、当初に想定していた年齢層と異なり、５０代、６０代の応募者が半数を超えた。

訓練カリキュラム

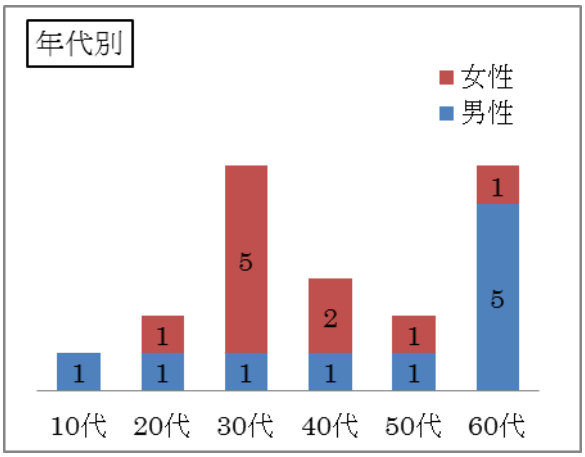
訓練科名	しが観光おもてなし科	
訓練期間	平成29年3月1日～平成29年8月31日（6カ月間）	就職先の職種 旅行会社での企画・受付・添乗員業務 ホテル・旅館での企画営業・接客・客室業務 観光案内・レストラン・物産販売店等、観光客を相手にする関連産業業務
訓練目標	①観光産業における接客サービスにおいて必要となるビジネスマナーや接客対応などの知識・技能を習得する。 ②滋賀県の魅力を伝えられるよう、隣接する府県を含めた観光資源（観光地、郷土史、物産品等）に係る知識を習得し、観光案内ができる。 ③旅行業、宿泊業及び観光関連産業における基本的な知識を習得する。 ④旅行業、宿泊業及び観光関連産業に求められる実務ができる。 ⑤外国人観光客に対して外国語を使った接遇・接客対応ができる。 ⑥Microsoftの主要ソフト、Word・Excel・PowerPointの基礎を学び、実務に応用できるスキルを習得する。	
仕上がり像	旅行業や宿泊業に関する知識と実務能力に加え、最近急増する外国人観光客の来店が想定される物産販売店などの観光関連施設において、おもてなしの心と語学力をもって対応できる人材を育成する。	
取得目標資格	○日本情報処理検定協会 「日本語ワープロ検定3級（受験料2,000円(税込み)）」（任意受験） 「情報処理技能検定（表計算）3級（受験料2,000円(税込み)）」（任意受験） ○実務技能検定協会 「サービス接遇検定3級（受験料2,400円(税込み)）」（任意受験） ○全国語学ビジネス観光教育協会 「観光英語検定3級（受験料3,600円(税込み)）」（任意受験）	

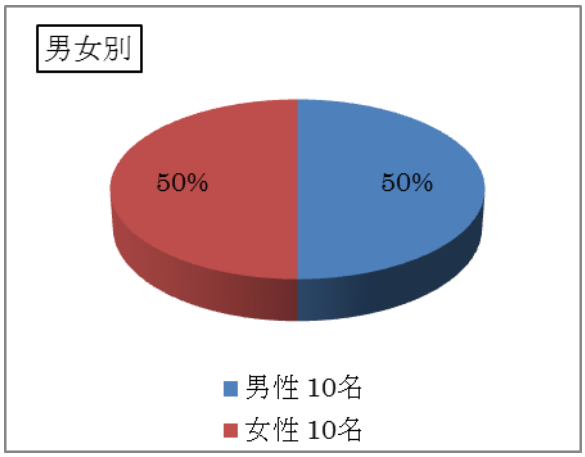
訓練の内容	科目	訓練の内容	訓練時間
学科	入所式等	入所式、オリエンテーション、修了式	
	社会人基礎力	コミュニケーション・スキル、協働力、職業意識、ビジネスマナー、パソコン基礎知識、安全衛生	30時間
	おもてなしの心	接客サービスの基本、接遇知識、話し方・聞き方、クレーム・トラブルへの対応	18時間
	旅行業の知識	旅行業概要、旅行業法、旅行業約款、旅行企画、窓口対応、添乗業務	108時間
	宿泊業の知識	宿泊業概要、ホテル・旅館におけるフロント・客室・調理・配膳・物産品販売業務	48時間
	滋賀県観光の基本知識	県内及び周辺の観光地関連知識、国内外観光地関連基礎知識	24時間
	観光関連産業の知識	物産品販売店、アミューズメント施設、レストラン等における接客・販売知識	24時間
	観光ビジネス英語	観光英語検定対策を中心とした観光ビジネス英語の習得	72時間
	接客中国語入門	接客に必要な中国語の基本フレーズの習得	36時間
	就職支援	ジョブカードを活用したキャリアコンサルティング、履歴書・職務経歴書の書き方、面接の受け方、求人票の見方、企業研究、応募書類作成、模擬面接	48時間
実技	パソコン演習	文書作成ソフト「Word」、表計算ソフト「Excel」、プレゼンテーションソフト「PowerPoint」の基本操作から応用	120時間
	おもてなしの心	ロールプレイングによる接客サービス実習	12時間
	旅行業の実務	ロールプレイングによる旅行カウンター等窓口対応・添乗業務実習、旅行企画書作成・プレゼンテーション発表	36時間
	宿泊業の実務	ロールプレイングによるフロント・客室業務等実習	12時間
	観光関連産業の実務	ロールプレイングによる販売・サービス業務実習	12時間
	訓練時間総合計		600時間(学科408時間、実技192時間)

教科書代：18,467円(税込み)

＜応募・入所状況＞

応募者数	入所者数	（うち女性）	10 代	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代
31 人	20 人	10 人	1 人	2 人	6 人	3 人	2 人	6 人





＜訓練カリキュラム＞

しが観光おもてなし科においては、滋賀県における産業動向を受け、旅行業・宿泊業・観光関連産業の知識に加え、最近急増する外国人観光客にも、おもてなしの心、語学力をもって対応できる人材を育成することを目標とした。

カリキュラムの特徴は、旅行業・宿泊業・観光関連産業の知識と実務に加え、「おもてなしの心」を習得し、観光・販売分野について基礎から学び、外国人観光客に対応するため「観光ビジネス語学」として英語と中国語の科目を取り入れた。

しが観光おもてなし科カリキュラム

訓練科名	しが観光おもてなし科	就職先の職務	旅行会社での企画・受付・添乗員業務 ホテル・旅館での企画営業・接客・客室業務 観光案内・レストラン・物産販売店等、観光客を相手にする関連産業業務
訓練期間	平成29年3月1日～平成29年8月31日 （6カ月）		
訓練目標	① 観光産業における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などの知識・技能を習得する。 ② 滋賀県の魅力を伝えられるよう、隣接する府県を含めた観光資源（観光地、郷土史、物産品等）に係る知識を習得し、観光案内ができる。 ③ 旅行業、宿泊業及び観光関連産業における基本的な知識を習得する。 ④ 旅行業、宿泊業及び観光関連産業に求められる実務ができる。 ⑤ 外国人観光客に対して外国語を使った接遇・接客対応ができる。 ⑥ Microsoftの主要ソフト、Word ・Excel・PowerPointの基礎を学び、実務に応用できるスキルを習得する。		
仕上がり像	旅行業や宿泊業に関する知識と実務能力に加え、最近急増する外国人観光客の来店が想定される物産販売店などの観光関連施設において、おもてなしの心と語学力をもって対応できる人材を育成する。		

訓練の内容		科目	科目の内容	訓練時間
	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	コミュニケーション・スキル、協働力、職業意識、ビジネスマナー、パソコン基礎知識、安全衛生	30時間
		おもてなしの心	接客サービスの基本、接遇知識、話し方、聞き方、クレーム・トラブルへの対応	18時間
		旅行業の知識	旅行業概要、旅行業法、旅行業約款、旅行企画、窓口対応、添乗業務	108時間
		宿泊業の知識	宿泊業概要、ホテル・旅館におけるフロント・客室・調理・配膳・物産品販売業務	48時間
		滋賀県観光の基本知識	県内及び周辺の観光地関連知識、国内外観光地関連基礎知識	24時間
		観光関連産業の知識	物産品販売店、アミューズメント施設、レストラン等における接客・販売知識	24時間
		観光ビジネス英語	観光英語検定対策を中心とした観光ビジネス英語の習得	72時間
		接客中国語入門	接客に必要な中国語の基本フレーズの習得	36時間
		就職支援	ジョブ・カードを活用したキャリアコンサルティング、履歴書・職務経歴書の書き方、面接の受け方、求人票の見方、企業研究、応募書類作成、模擬面接	48時間
	実技	パソコン演習	文書作成ソフト「Word」、表計算ソフト「Excel」、プレゼンテーションソフト「PowerPoint」の基本操作から応用	120時間
		おもてなしの心	ロールプレイングによる接客サービス実習	12時間
		旅行業の実務	ロールプレイングによる旅行カウンター等窓口対応・添乗業務実習、旅行企画書作成・プレゼンテーション発表	36時間
		宿泊業の実務	ロールプレイングによるフロント・客室業務等実習	12時間
		観光関連産業の実務	ロールプレイングによる販売・サービス業務実習	12時間
	訓練時間総合計 600 時間 （学科 408 時間、実技 192 時間）			

主要な機器設備 （参　考）	パソコン（Windows・各種関連ソフト）、プロジェクター、プリンター（ネット接続）、インターネット、ビデオ・ＤＶＤデッキ、ＣＤデッキ、スキャナー、電話応対機器

＜就職支援＞

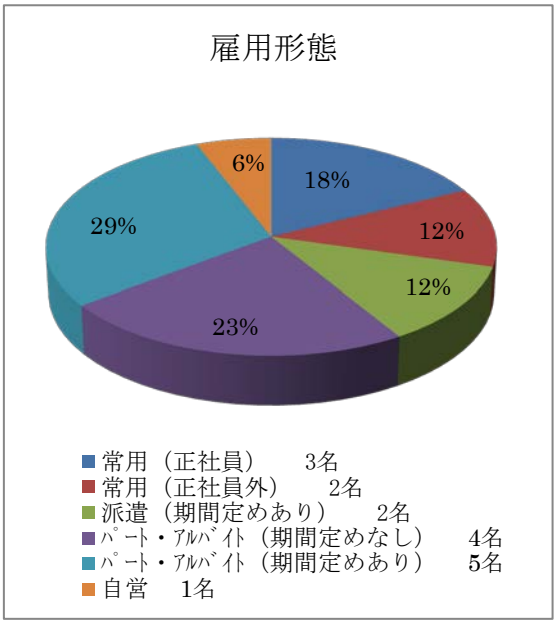
訓練初日、就職活動の進め方等について説明し、キャリアコンサルティングの実施、定期的な求人情報の提供、履歴書・職務経歴書の作成指導、面接指導等を実施した。

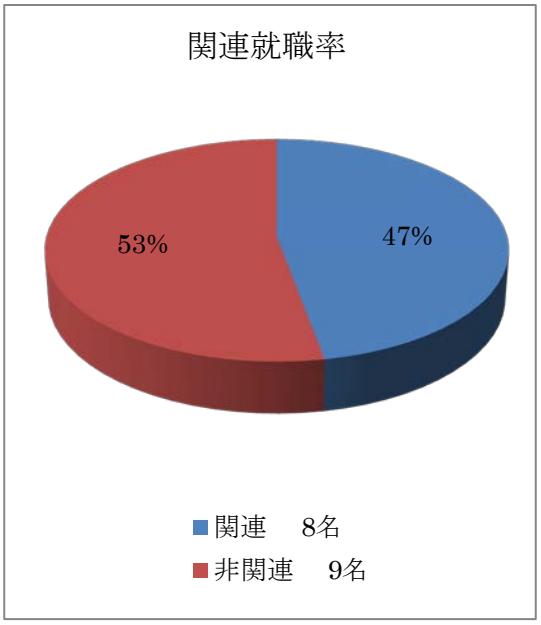
また、滋賀労働局の協力のもと、訓練生の早期就職に向け、地域の求人企業の求人説明会を下記の通り実施した。

【求人説明会実施概要】
日　　時　　平成２９年８月２５日(金)１５：４０～１７：００
場　　所　　国際経営情報専門学校
実施結果　　参 加 企 業　　４社
　　参加訓練生　１２名

＜就職の状況＞（就職率９４．４％）

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	７人	１４人	５人	３人	３人





中途退所者は５名であり、３名が就職による中途退所であった。

修了者は１５名で訓練修了時就職者は２名であり、就職率は２７．８％であった。引き続き就職支援を継続し、修了１カ月後の就職率は３８．９％、修了３カ月後の就職率は９４．４％となった。関連就職率は４７％であった。

＜検証結果・分析＞

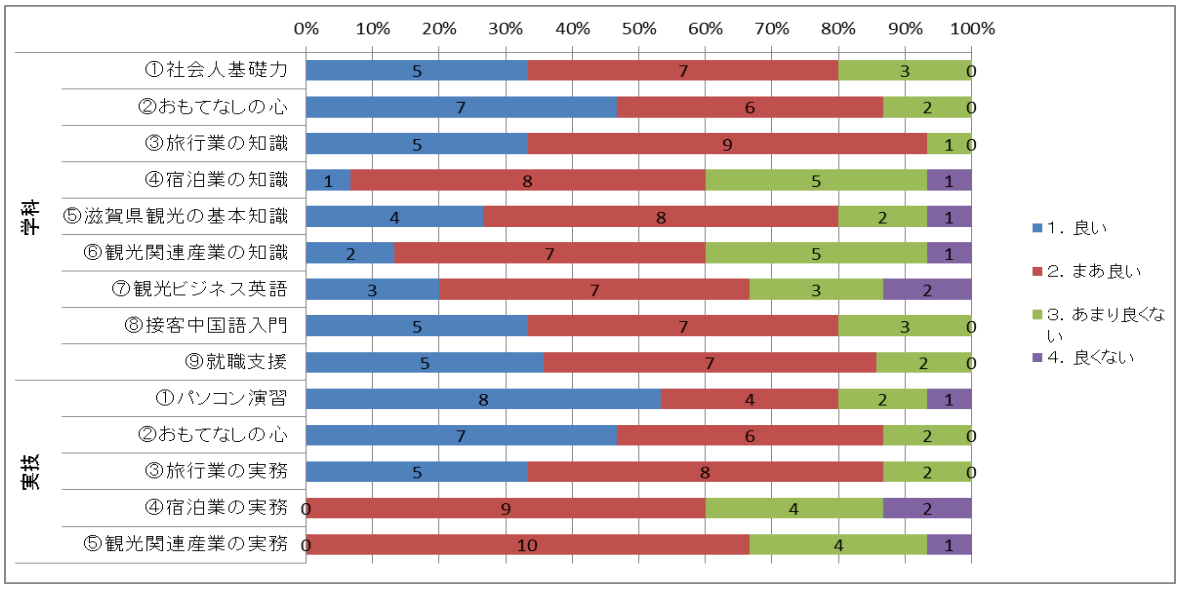
①　受講生の募集について

　　募集定員を超える３１名の応募があったが、当初に想定していた年齢層と異なり５０代・６０代の応募が半数以上であった。

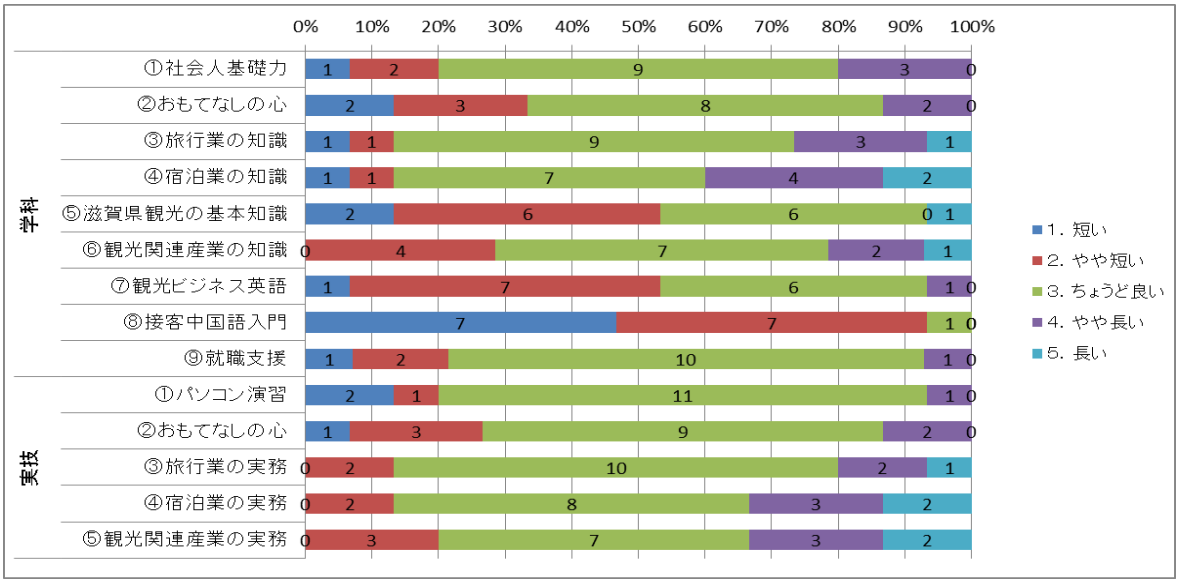
②　カリキュラム内容

訓練修了時の満足度調査結果

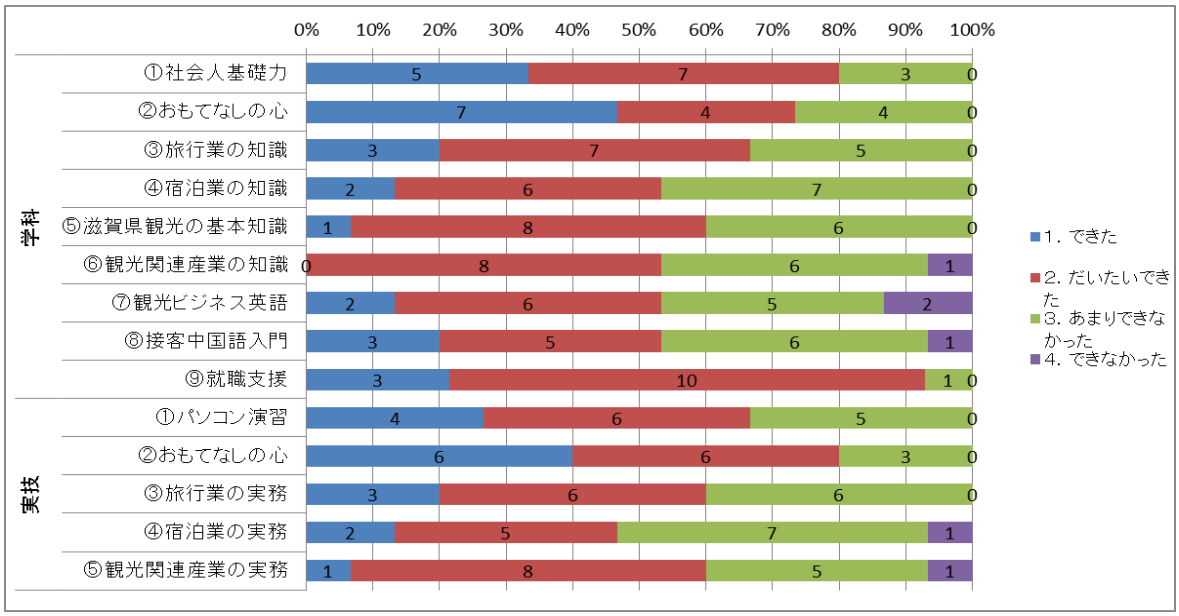
（1）訓練科目の内容について



（2）訓練時間について



（3）習得度（自己評価）



訓練修了時に実施した満足度調査の結果から、宿泊業、観光関連産業に関する科目について、内容の評価、習得度ともにあまり良くなく、訓練時間も長いと感じていることがわかる。また、これらの科目については、実習訓練を希望する意見も寄せられた。

観光ビジネス英語については、受講者の英語スキルに差があるため、効率的に集合訓練を進めるのが困難であり、習得度が低かった。

接客中国語入門については、中国語を初めて学習する受講生が多く、短時間での習得は難しかった。

③ 就職状況と支援体制

訓練開始当初は、受講生の就活意識が低かったが、就職支援やキャリアコンサルティングを実施することで、少しずつ就活意識が向上した。

観光関連産業への就職希望者が多いが求人が少ないこと、常用雇用を希望していても年齢的に厳しい受講生もあり、多様な就職支援が必要であった。

④ コース開発の妥当性

旅行業、宿泊業、物産販売などの知識と実務能力をバランスよく習得するとともに、接客業全体に共通するおもてなしの心と最近急増する外国人観光客への対応のための語学力を備えた人材を育成するというコース設定は、慢性的な人手不足に悩む観光業界にとって、マルチな知識や技能を持った人材に対するニーズは高いものと思われる。

なお、滋賀県においては旅行業の求人は、ほとんどないことから、カリキュラムを見直す必要があると思われる。

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、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た。

●総務経理実務科

総務経理実務科の検証訓練の結果、簿記２級の履修範囲が大幅に変更となったことで、簿記関係の時間が大幅に不足することが判明した。そこで、時間的に余裕のあった総務実務関係とコミュニケーション能力関係の時間数を減らし、財務・税務会計と簿記関係の時間数を増加することとして、全体の時間的なバランスを調整することとした。

また、コミュニケーション能力については、実務経験のある受講生を対象としていることから、科目の内容を整理し、会話の進め方や話し方などのコミュニケーションの基礎的知識については削り、後半の部分に「課題解決・業務改善」という科目名を用いることで、目的を明確化した。

なお、訓練実施に当たっての留意事項は以下のとおりである。

（１）学科

①簿記関係の科目については、実技の実習も含め、資格試験の日程に合わせ集中して授業を実施することが、習得度と資格取得に効果的であり、モチベーションの維持にも繋がると思われる。

②コミュニケーション能力については、カリキュラムの前半に設定し、課題解決・業務改善知識については、専門的知識の習得に併せてカリキュラムの後半に設定することで、訓練期間をとおして、グループワークなどにより効果的に進めることができるものと思われる。

（２）実技

①課題解決・業務改善演習は、グループワークによるケーススタディやワークショップ・模擬的講座などにより、実践的な知識・技能を習得する。

（３）就職支援

ジョブ・カードを活用したキャリアコンサルティングは訓練期間中に３回以上行うことが望ましい。また、実務経験者が中心ではあるが、履歴書等の作成や面接指導等基本的な部分の確認なども含め、就職意欲の向上につながるものと思われる。

（４）関連資格等

任意受験によって取得可能な資格は、日商簿記検定２級を想定している。当該資格の取得については、受講者の大半が希望しており、就職に向けても大きな自信につながるものである。

ただし、受講条件の簿記の基礎知識にばらつきがあると、復習に相当の時間が必要となることが考えられる。

●しが観光おもてなし科

しが観光おもてなし科の検証訓練の結果と滋賀県における求人ニーズを踏まえ、「旅行業の知識」、「旅行業の実務」に係る時間数を減らし、初めて学習する受講生が多く、短時間での習得が難しかった「接客中国語入門」の時間数を増やすこととした。

受講者の観光業界での就業経験が少ないことから、それぞれの業種の魅力を知り、理解を助けるために旅行業・宿泊業・観光関連産業の現場を体験する「職場体験・見学」を実技の科目として新たに加えることとする。

満足度調査で低評価であった宿泊業、観光関連産業に関する科目については、人手不足で求人ニーズの高い業種であることが第４回コンソーシアムで確認されており、その重要性が受講生に伝わるように訓練の進め方や指導方法を見直す必要があるが、訓練内容と時間数の変更はしない。

なお、訓練実施に当たっての留意事項は以下のとおりである。

（１）学科

①旅行業、宿泊業、観光関連産業の知識の習得と合わせてそれぞれの実技についてもバランスよく身に付けるカリキュラムとする。

②社会人基礎力については、訓練期間の前半に設定することとする。

③観光ビジネス英語は、受講者のスタート時点で英語スキルに差があることが考えられるため、授業の前半はスキルの低いものにも習得できるような進め方など工夫が必要であると思われる。

（２）実技

①パソコン演習では、Word、Excel、PowerPoint の基本操作から応用までを習得し、事務処理能力を高めるものとする。

②おもてなしの心については、接客サービスのいろいろな場面を想定し、実習・演習を取り入れるものとする。

（３）就職支援

ジョブ・カードを活用したキャリアコンサルティングは訓練期間中に３回以上行うことが望ましい。就業経験が少ない受講生も想定できることから、履歴書の作成、面接、求人情報の収集等基本的な部分から習得できるよう留意する。

（４）関連資格等

任意受験によって取得可能な資格は、以下を想定している。

・観光英語検定３級

・サービス接遇検定３級

・日本語ワープロ検定３級、情報処理技能検定（表計算）３級

訓練計画を立てる際には、上記資格の試験日程を考慮して、カリキュラムを設定することにより、受講者のモチベーションを高めるとともに、訓練効果を高めることが期待できる。

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　事務分野
　　「総務経理実務科」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・販売分野
　　「しが観光おもてなし科」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

委託訓練モデルカリキュラム

訓練科名	総務経理実務科	就職先の職務	総務・経理・管理業務
訓練期間	6か月		
訓練目標	①総務実務全般と、企業活動に必要な法律知識、採用・人材育成計画や会社行事の計画等を立案する知識・技能を習得する。 ②実践的な経理実務を習得し、コスト削減や収益性の向上等に関し企画立案する知識・技能を習得する。 ③コミュニケーション能力を向上させ、社内外での人間関係構築力、顧客対応力、交渉力、苦情処理力を習得する。 ④現在持っているOAスキルをアップさせ、総務・経理実務に幅広く活用できる能力を習得する。 ⑤総務実務・経理実務で習得した知識・技能をもとにグループによるディスカッション、ワークショップやケーススタディなどを多く取り入れることにより、チームコミュニケーションのスキルアップと、実践的な知識の構築や、企業の組織を想定した模擬的講座など、より実業務に則した知識・技能を習得する。		
仕上がり像	・企業において、総務や経理実務全般について適切に処理することができる。 ・企業活動に必要な法律知識を有し、課題解決・業務改善・クレーム処理等の提案ができる。 ・財務諸表を理解し、経営分析・コスト削減・収益率向上などに向けての提案ができる。 上記人材を育成する。		

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	
		安全衛生	VDT作業と安全衛生	3
		総務実務Ⅰ	総務の基本、日常管理業務、入退社に関する手続き、給与計算・社会保険・労働保険の仕組み、源泉徴収業務、年末調整	60
		総務実務Ⅱ	労務に関する基礎知識（女性・高齢者・障害者雇用にかかるダイバシティマネジメント）、企業法務基礎	30
		財務・税務会計	帳簿記入と伝票会計、試算表・決算手続・財務諸表作成の流れ、所得税・法人税等概要、消費の納税義務者と納税の仕組み	36
		商業簿記	債権・債務、商品売買、販管費、株式の発行、合併、余剰金処分、税金、引当金、決算手続、本支店会計、伝票会計	96
		工業簿記	費目別計算、製造間接費の配賦、原価計算（総合原価計算、標準原価計算、CVP分析直接原価計算、個別原価計算、部門別原価計算）、本社工場会計	78
		ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝ能力	ビジネス会話の基本・進め方、依頼とお詫び、断りの言葉、アクティブリスニングと質問技能	12
		課題解決・業務改善知識	顧客満足度を高めるための接客・営業・情報収集、チームワークと人のネットワーク、課題解決・業務改善・クレーム対応手法	24
		OA実務	表計算ソフト、プレゼンテーションソフトの基本操作確認、Webページ作成におけるファイル・フォルダーの概要、パス名	18
		就職支援	企業情報収集、ジョブ・カードの記入の仕方、面接ロールプレイ、自己表現など	24
	実技	総務実務実習Ⅰ	ビジネス文書作成、給与計算業務と社会保険の手続き、源泉徴収票の作成、年末調整・法定調書の作成	18
		総務実務実習Ⅱ	労働関連法令・就業規則、契約実務、登記実務	12
		財務・税務会計実習	財務諸表作成演習、各種税金の納付額計算および申告手続き	18
		商業簿記実習	商業簿記実務演習、決算手続演習、本支店会計演習	30
		工業簿記実習	工業簿記実務演習、各原価計算演習、CVP分析、本社工場会計演習、決算手続演習	24
		課題解決・業務改善演習	顧客満足度を高めるためのワークショップ・ケーススタディ、チームワークと人のネットワーク演習、課題解決演習、業務改善演習、不満を信頼に変えるクレーム対応演習	54
		OA実務実習	表、帳票・グラフの作成、応用関数、ビジネス活用演習、シナリオ作成、プレゼンテーション資料作成、実務演習、HTMLの基本構文、CSSの書き方	78

訓練時間総合計	学科	381	実技	234	615
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				

科目の内容・細目シート

資料1－2

科目	安全衛生	時間	3
到達水準	VDT作業に適した作業環境について知っている。 職場における安全衛生の必要性について知っている。 健康管理（健康診断、健康相談、職場体操等）の方法と重要性を知っている。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) VDT作業と安全衛生	イ．VDT作業と安全衛生	3	
	合計	3	
使用する機械器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	総務実務Ⅰ	時間	60
到達水準	健康保険、厚生年金保険、雇用保険のしくみを知っている。 給与・賞与計算の仕方を知っている。 年金と健康保険の手続きを知っている。 雇用保険と労災保険の手続きを知っている。 年末調整の仕組みと計算の仕方を知っている。 法定調書等の作成と提出の仕方を知っている。 入退社時や休業等の手続きの仕方を知っている。 出勤簿の集計や勤怠管理データの整理集約など勤怠管理に関する補助的実務を知っている。 健康保険、厚生年金保険、雇用保険の被保険者等の資格取得・喪失の手続きを知っている。 健康保険、厚生年金保険の標準報酬額の改定手続きを知っている。 健康保険、厚生年金保険、雇用保険等の保険料控除と納付手続きを知っている。 健康保険の被保険者資格取得手続き中における資格証明に関する事務手続きを知っている。 傷病や出産等で休業する者に対する社会保険の説明及びそれに関する事務手続きを知っている。 企業年金等の各種年金の関する事務手続きを知っている。 雇用保険の資格取得、喪失、給付請求等の手続きを知っている。 労働保険の年度更新を知っている。 退職者に対する健康保険、厚生年金保険、雇用保険に関する説明及び事務手続きを知っている。 退職者に対する国民健康保険・国民年金への加入手続き方法を知っている。 社会保険（健康保険・厚生年金）の扶養に関する手続きを知っている。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) 総務の基本		3	
	イ.ビジネス文書の種類と書き方 ロ.社外文書の書き方 ハ.社内文書の書き方 ニ.内容証明の書き方 ホ.FAX送付状の書き方 ヘ.電子メールの書き方 ト.電話のマナー チ.接客のマナー リ.トラブル処理のマナー ヌ.社内での冠婚葬祭 ル.ビジネスでの社外冠婚葬祭 ヲ.年間の主なお付き合い		
(2) 日常管理業務		3	
	イ.郵送物（郵便・宅急便）の管理 ロ.回覧・掲示 ハ.顧客リストの管理 ニ.文具などの消耗品の管理 ホ.OA機器の管理 ヘ.文書保存 ト.データのバックアップの管理 チ.マイナンバー制で総務経理事務はどう変わる リ.ゴミ・廃棄物の管理 ヌ.防災・防火管理		
(3) 入退社に関する手続き		12	
	イ.募集の方法 ロ.面接・採用内定・お断り ハ.入社時の手続き項目 ニ.社会保険・雇用保険の加入基準 ホ.パートタイマーを雇い入れたとき ヘ.外国人を雇用する場合 ト.退社時の手続き項目 チ.定年に関する事項 リ.福利厚生の基礎知識		
(4) 給与計算・社会保険・労働保険の仕組み		15	
	イ.給与計算と源泉所得税の徴収と納付 ロ.住民税の特別徴収と納付 ハ.給与の社会保険料の徴収と納付 ニ.給与の雇用保険の徴収と納付 ホ.賞与の社会保険・雇用保険料の徴収と納付・届出 ヘ.賞与の源泉徴収と納付 ト.退職金の基礎知識 チ.退職金の源泉徴収と住民税 リ.給与以外の報酬の源泉徴収と納付		
(5) 源泉徴収業務		15	
	イ.給与計算と源泉所得税の徴収と納付 ロ.住民税の特別徴収と納付 ハ.給与の社会保険料の徴収と納付 ニ.給与の雇用保険の徴収と納付 ホ.賞与の社会保険・雇用保険料の徴収と納付・届出 ヘ.賞与の源泉徴収と納付 ト.退職金の基礎知識 チ.退職金の源泉徴収と住民税 リ.給与以外の報酬の源泉徴収と納付		
(6) 年末調整		12	
	イ.年末調整の基礎知識 ロ.扶養控除申告書と保険料控除申告書 ハ.源泉徴収票（給与支払報告書）の作成と提出 ニ.配当金の源泉徴収と納付 ホ.支払調書と法定調書の作成		
	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	総務実務Ⅱ	時間	30
到達水準	法定労働時間や休日、休憩の基本的事項など、就業管理に必要な労働基準法等の初歩を知っている。 新聞やテレビ報道を通じて、働き方をめぐる問題や労働法令の動向等に関する初歩的事項を知っている。 36協定など就業管理に必要な諸手続や書類・様式の種類、記入方法等を知っている。 高年齢者・女性の雇用について法律を知っている。 就業規則等の記載事項について知っている。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) 労務に関する基礎知識 （女性・高齢者・障害者雇用にかかるダイバシティマネジメント）	イ.就業規則の基礎知識 ロ.賃金規定の基礎知識 ハ.退職金規定の基礎知識 ニ.労働時間の基礎知識 ホ.休日・振替休日・代休の基礎知識 ヘ.時間外労働・休日労働に関する協定届 ト.割増賃金の基礎知識 チ.年次有給休暇の基礎知識 リ.従業員が遅刻・早退・欠勤した場合の基礎知識 ヌ.懲戒解雇の基礎知識 ル.社会保険の手続き項目 ヲ.算定基礎届と月額変更届 ワ.賞与支払届 カ.従業員の出産・育児の基礎知識 ヨ.労働保険の手続き項目 タ.労働保険の年度更新 レ.業務災害 ソ.通勤災害 ツ.交通事故など第三者が関与している事故 ネ.健康診断などの安全衛生 ナ.行政機関の調査	12	
(2) 企業法務基礎	イ.契約書の基礎知識 ロ.印鑑の基礎知識と署名のしかた ハ.登記事項証明書（商業登記）の基礎知識と見方 ニ.登記事項証明書（不動産登記）の基礎知識と見方 ホ.役員変更登記の手続き ヘ.本店移転その他の登記の手続き ト.取引先の倒産と貸倒れ チ.会社法の基礎知識 リ.株主総会と株主の権利 ヌ.会社の機関設計 ル.取締役の地位と責任 ヲ.監査役の地位と責任	18	
	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	財務・税務会計	時間	36
到達水準	複式簿記のしくみを知っている。 貸借対照表、損益計算書や勘定科目を知っている。 仕訳伝票の起票を知っている。 純損益の算出を知っている。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) 帳簿記入と伝票会計	イ. 経理の仕事の基本 ロ. 複式簿記の考え方 ハ. 主な勘定科目 ニ. 仕訳の考え方と基本 ホ. 帳簿の種類と作成の仕方 ヘ. 伝票の起票と仕訳 ト. 証憑類の整理と帳票の保存期間 チ. 交際費の基本と会計処理 リ. 現金出納帳の作成と会計処理 ヌ. 当座預金と小切手 ル. 手形（約束手形と為替手形） ヲ. 売上請求書の発行と入金管理 ワ. 支払請求書の発行と支払業務 カ. 月次決算書の作成（合計残高試算表） ヨ. 固定資産台帳の管理	9	
(2) 試算表・決算手続・財務諸表作成の流れ	イ. 決算業務の大まかな流れ ロ. 現預金・売掛金の残高照合 ハ. 売上の集計 ニ. 期末棚卸しの評価の方法 ホ. 発生主義と期間損益計算 ヘ. 減価償却費の計上のしかた ト. 繰延資産の計上のしかた チ. 引当金の計上のしかた リ. 貸借対照表の基礎知識 ヌ. 損益計算書の基礎知識 ル. 株主資本等変動計算書と個別注記表 ヲ. 売上請求書の発行と入金管理 ワ. 支払請求書の発行と支払業務 カ. 月次決算書の作成（合計残高試算表） ヨ. 固定資産台帳の管理 タ. 資金繰りと資金調達	9	
(3) 所得税・法人税等概要	イ. 法人税申告書の作成 ロ. 同族会社の基礎知識 ハ. 内訳明細書の作成 ニ. 法人事業概況説明書の作成 ホ. 地方税申告書の作成 ヘ. 税務調査と附帯税 ト. 各種税金の基礎知識 チ. 法人住民税の基礎知識と計算 リ. 法人事業税の基礎知識と計算 ヌ. 事業所税の基礎知識と計算 ル. 固定資産税と償却資産税の基礎知識と計算 ヲ. 印紙税の基礎知識と計算 ワ. 支払請求書の発行と支払業務 カ. 月次決算書の作成（合計残高試算表） ヨ. 固定資産台帳の管理 タ. 資金繰りと資金調達	9	
(4) 消費の納税義務者と納税の仕組み	イ. 消費税の会計処理 ロ. 消費税申告書の作成 ハ. 消費税の基礎知識と計算 ニ. 仕訳の考え方と基本 ホ. 帳簿の種類と作成の仕方 ヘ. 伝票の起票と仕訳 ト. 証憑類の整理と帳票の保存期間	9	
	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	商業簿記	時間	96
到達水準	財務諸表の種類、形式、表示を知っている。 基本的な仕訳を知っている。 元帳の作成を知っている。 出納帳の記帳を知っている。 決算の整理手続きを知っている。 本支店会計の取引記録を知っている。 決算の手続きを知っている。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) 債権・債務		30	
	イ.現金と預金 ロ.銀行勘定調整表 ハ.手形の公開 ニ.手形の不渡り ホ.営業外手形 ヘ.債務の保証 ト.クレジット売掛金 チ.電子記録債権 リ.リース取引 ヌ.有価証券の分類 ル.売買目的有価証券 ヲ.満期保有目的有価証券 ワ.子会社株式、関連会社株式 カ.その他有価証券 ヨ.端数利息の処理 タ.有形固定資産と減価償却 レ.建設仮勘定 ソ.固定資産の割賦購入 ツ.固定資産の除却・廃棄と買換え ネ.固定資産の滅失 ナ.資本的支出と収益的支出 ラ.無形固定資産 ム.研究開発費		
(2) 商品売買		12	
	イ.三文法の基本処理 ロ.割引きと割戻し ハ.売上の計上基準 ニ.売上原価の計算と商品の期末評価 ホ.役務収益・役務費用 ヘ.外貨建取引		
(3) 販管費		3	
	イ.販管費		
(4) 株式の発行		3	
	イ.株式会社と株式の発行		
(5) 合併		3	
	イ.会社の合併		
(6) 余剰金処分		3	
	イ.剰余金の処分 ロ.株主資本の計数の変動と損失の処理 ハ.株主資本等変動計算書		
(7) 税金		6	
	イ.租税公課と法人税等 ロ.消費税 ハ.課税所得の計算		
(8) 引当金		3	
	イ.貸倒引当金 ロ.その他の引当金		
(9) 決算手続		18	
	イ.決算手続きと精算表 ロ.財務諸表の作成 ハ.帳簿の締切 ニ.月次決算 ニ.税効果会計 ホ.製造業を営む会社の決算処理 ヘ.連結会計		
(10) 本支店会計		6	
	イ.本支店会計 ロ.本支店合併財務諸表の作成		
(11) 伝票会計		9	
	イ.伝票会計 ロ.仕分集計表 ハ.圧縮記帳		
	合計	96	
使用する機械器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	工業簿記	時間	78
到達水準	原価計算の目的を知っている。 購入原価や消費量、期末棚卸高等のデータを確認し、簡単な材料費計算を知っている。 支払賃金、消費賃金等のデータを確認し、簡単な労務費計算を知っている。 製造原価の部門別計算方法を理解し、上司の指示を踏まえて部門別計算を知っている。 個別原価計算、総合原価計算方法を理解し、上司の指示を踏まえて製造別原価計算を知っている。 原価差異の内容を理解し、財務諸表作成に当たり原価差異の処理を知っている。 工業簿記の勘定体系を知っている。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) 費目別計算	イ.工業簿記とは ロ.工業簿記の目的と基本 ハ.原価とは ニ.原価計算の流れ ホ.材料費の分類 ヘ.労務費の分類 ト.賃金の支払いと消費 チ.経費の分類と処理 リ.材料の購入と消費 ヌ.労務費会計	24	
(2) 製造間接費の配賦	イ.製造間接費の実際配賦 ロ.製造間接費の予定配賦 ハ.製造業の財務諸表	6	
(3) 原価計算（総合原価計算、標準原価計算、CVP分析、直接原価計算、個別原価計算、部門別原価計算）	イ.原価計算の分類 ロ.総合原価計算の基礎 ハ.総合原価計算の計算手続き ニ.原価配分の方法 ホ.等級別総合原価計算 ヘ.組別総合原価計算 ト.工程別総合原価計算 チ.総合原価計算における仕損・減損 リ.材料の追加投入 ヌ.標準原価計算の基礎 ル.直接材料費差異・直接労務費差異の分析 ヲ.製造間接費予算額 ワ.製造間接費差異の分析 カ.標準原価計算の勘定記入 ヨ.利益計画 タ.原価の固変分解 レ.CVP分析 ソ.直接原価計算による損益計算書 ツ.個別原価計算の基礎 ネ.個別原価計算の計算手続 ナ.製造間接費の部門別計算 ラ.製造間接費の予定配賦	45	
(4) 本社工場会計	イ.本社工場会計	3	
	合計	78	
使用する機械器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	コミュニケーション能力	時間	12
到達水準	コミュニケーションのもつ力について知っている。 聞く力（目的に即した聞き方、傾聴・質問）について知っている。 話す力（目的意識、話の組み立て、言葉選び、表現・伝達）について知っている。 情報共有の重要性について知っている。 チーム・コミュニケーションについて知っている。 態度（身だしなみ、挨拶、話を聞く態度、落ち着き、表情、視線の動き、アイコンタクト、姿勢、動作、熱意、誠意）について知っている。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) ビジネス会話の基本・進め方	イ.ビジネス会話の基本 ロ.ビジネス会話の進め方	3	
(2) 依頼とお詫び	イ.柔らかい印象を与える依頼・おわびと断りの言葉	3	
(3) 断りの言葉	イ.柔らかい印象を与える依頼・おわびと断りの言葉	3	
(4) アクティブリスニングと質問技能	イ.アクティブリスニングと質問技術	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	課題解決・業務改善知識	時間	24
到達水準	接客・営業を行う際の効果的なポイントについて知っている。 顧客ヒアリングにおけるコミュニケーションの取り方について知っている。 チームワークの意義と重要性を知っている。 チームワークとリーダーシップの関連性を知っている。 課題解決に必要な対処方法やポイントについて知っている。 業務改善に必要な対処方法やポイントについて知っている。 クレーム対応方法やポイントについて知っている。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) 顧客満足度を高めるための接客・営業・情報収集	イ.お客さまに喜ばれる接客 ロ.お客さまの立場に立った営業の進め方 ハ.お客さまを獲得するには 二.顧客満足を高めるための情報収集	3	
(2) チームワークと人のネットワーク	イ.チームワークの意義と重要性 ロ.リーダーシップとメンバーシップ ハ.新人や後輩へのアドバイス ニ.人のネットワーク	3	
(3) 課題解決	イ.問題を“発掘”しよう ロ.解決したい問題を“はっきり”させよう ハ.現状を“分析”してみよう ニ.問題を“解決”しよう	3	
(4) 業務改善	イ.確実な“対策”を考えて、実行しよう ロ.もう一度“立ち止まって”考えよう	3	
(5) クレーム対応手法	イ.クレームの理由とお客さまの心理 ロ.不満やクレームを防ぐ方法 ハ.クレームの再発防止	12	
	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	OA実務	時間	18
到達水準	セルやセル範囲の作成を知っている。 テーブルの作成を知っている。 HTML（静的ソース）についての知識があり、HTMLでWebページ制作を知っている。 CSSに対する知識があり、CSSを使ってページ設定を知っている。 プレゼンテーション資料の作成を知っている。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) 表計算ソフト、プレゼンテーションソフトの基本操作確認	イ.Excelの基本操作	6	
	ロ.PowerPointの基本操作	6	
(2) Webページ作成におけるファイル・フォルダーの概要	イ.ホームページ作成の準備	3	
(3) パス名	イ.HTMLの基礎知識	1.5	
	ロ.CSSの基礎知識	1.5	
	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	就職支援	時間	24
到達水準			

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) 企業情報収集	イ.企業情報収集	6	
(2) ジョブ・カードの記入の仕方	イ.ジョブ・カードの記入の仕方	6	
(3) 面接ロールプレイ	イ.面接ロールプレイ	6	
(4) 自己表現	イ.自己表現	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	総務実務実習Ⅰ	時間	24
到達水準	給与・賞与計算ができる。 年金と健康保険の手続きができる。 雇用保険と労災保険の手続きができる。 年末調整の仕組みと計算ができる。 法定調書等の作成と提出ができる。 入退社時や休業等の手続きができる。 出勤簿の集計や勤怠管理データの整理集約など勤怠管理に関する補助的実務ができる。 健康保険、厚生年金保険、雇用保険の被保険者等の資格取得・喪失の手続きができる。 健康保険、厚生年金保険の標準報酬額の改定手続きができる。 健康保険、厚生年金保険、雇用保険等の保険料控除と納付手続きができる。 健康保険の被保険者資格取得手続き中における資格証明に関する事務手続きができる。 傷病や出産等で休業する者に対する社会保険の説明及びそれに関する事務手続きができる。 企業年金等の各種年金の関する事務手続きができる。 雇用保険の資格取得、喪失、給付請求等の手続きができる。 労働保険の年度更新ができる。 退職者に対する健康保険、厚生年金保険、雇用保険に関する説明及び事務手続きができる。 退職者に対する国民健康保険・国民年金への加入手続きができる。 社会保険（健康保険・厚生年金）の扶養に関する手続きができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) ビジネス文書作成	イ.ビジネス文書の種類と書き方 ロ.社外文書の書き方 ハ.社内文書の書き方 ニ.内容証明の書き方 ホ.FAX送付状の書き方 ヘ.電子メールの書き方		3
(2) 給与計算業務と社会保険の手続き	イ.給与計算と源泉所得税の徴収と納付 ロ.住民税の特別徴収と納付 ハ.給与の社会保険料の徴収と納付 ニ.給与の雇用保険の徴収と納付 ホ.賞与の社会保険・雇用保険料の徴収と納付・届出 ヘ.賞与の源泉徴収と納付		12
(3) 源泉徴収票の作成	イ.源泉徴収票（給与支払報告書）の作成と提出		3
(4) 年末調整・法定調書の作成	イ.年末調整の基礎知識 ロ.扶養控除申告書と保険料控除申告書 ハ.配当金の源泉徴収と納付 ニ.支払調書と法定調書の作成		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	総務実務実習Ⅱ	時間	12
到達水準	法定労働時間や休日、休憩の基本的事項など、就業管理に必要な労働基準法等に関する基礎資料を作成できる。 新聞やテレビ報道を通じて、働き方をめぐる問題や労働法令の動向等に関する基礎情報を共有できる。 36協定など就業管理に必要な書類・様式の種類、記入方法等を理解し、手続きができる。 高年齢者・女性の雇用について法律を理解し、対応できる。 就業規則等の記載事項について理解し、対応できる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) 労働関連法令・就業規則			6
	イ.就業規則の基礎知識		
	ロ.賃金規定の基礎知識		
	ハ.退職金規定の基礎知識		
	ニ.労働時間の基礎知識		
	ホ.休日・振替休日・代休の基礎知識		
	ヘ.時間外労働・休日労働に関する協定届		
	ト.割増賃金の基礎知識		
	チ.年次有給休暇の基礎知識		
	リ.従業員が遅刻・早退・欠勤した場合の基礎知識		
	ヌ.懲戒解雇の基礎知識		
	ル.社会保険の手続き項目		
	ヲ.算定基礎届と月額変更届		
	ワ.賞与支払届		
	カ.従業員の出産・育児の基礎知識		
	ヨ.労働保険の手続き項目		
	タ.労働保険の年度更新		
	レ.業務災害		
	ソ.通勤災害		
	ツ.交通事故など第三者が関与している事故		
	ネ.健康診断などの安全衛生		
	ナ.行政機関の調査		
(2) 契約実務			3
	イ.契約書の基礎知識		
	ロ.印鑑の基礎知識と署名のしかた		
(3) 登記実務			3
	イ.登記事項証明書（商業登記）の基礎知識と見方		
	ロ.登記事項証明書（不動産登記）の基礎知識と見方		
	ハ.役員変更登記の手続き		
	ニ.本店移転その他の登記の手続き		
	ホ.取引先の倒産と貸倒れ		
	ヘ.会社法の基礎知識		
	ト.株主総会と株主の権利		
	チ.会社の機関設計		
	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	財務・税務会計実習	時間	12
到達水準	仕訳伝票の起票ができる。 純損益の算出ができる。 貸借対照表と損益計算書の作成補助ができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) 財務諸表作成演習	イ.決算業務の大まかな流れ ロ.現預金・売掛金の残高照合 ハ.売上の集計 ニ.期末棚卸しの評価の方法 ホ.発生主義と期間損益計算 ヘ.減価償却費の計上のしかた ト.繰延資産の計上のしかた チ.引当金の計上のしかた リ.貸借対照表の基礎知識 ヌ.損益計算書の基礎知識 ル.株主資本等変動計算書と個別注記表		6
(2) 各種税金の納付額計算および申告手続き	イ.法人税申告書の作成 ロ.同族会社の基礎知識 ハ.内訳明細書の作成 ニ.法人事業概況説明書の作成 ホ.地方税申告書の作成 ヘ.税務調査と附帯税 ト.各種税金の基礎知識 チ.法人住民税の基礎知識と計算 リ.法人事業税の基礎知識と計算 ヌ.事業所税の基礎知識と計算 ル.固定資産税と償却資産税の基礎知識と計算 ヲ.印紙税の基礎知識と計算 ワ.消費税の会計処理 カ.消費税申告書の作成 ヨ.消費税の基礎知識と計算		6
	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	商業簿記実習	時間	30
到達水準	基本的な仕訳ができる。 元帳の作成ができる。 出納帳の記帳ができる。 決算の整理手続きができる。 貸借対照表と損益計算書の作成ができる。 本支店会計の取引記録ができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
(1) 商業簿記実務演習			18
	イ.現金と預金 ロ.銀行勘定調整表 ハ.手形の公開 ニ.手形の不渡り ホ.営業外手形 ヘ.債務の保証 ト.クレジット売掛金 チ.電子記録債権 リ.リース取引 ヌ.有価証券の分類 ル.売買目的有価証券 ヲ.満期保有目的有価証券 ワ.子会社株式、関連会社株式 カ.その他有価証券 ヨ.端数利息の処理 タ.有形固定資産と減価償却 レ.建設仮勘定 ソ.固定資産の割賦購入 ツ.固定資産の除却・廃棄と買換え ネ.固定資産の滅失 ナ.資本的支出と収益的支出 ラ.無形固定資産 ム.研究開発費 ウ.三文法の基本処理 イ.割引きと割戻し ノ.売上の計上基準 オ.売上原価の計算と商品の期末評価 ク.役務収益・役務費用 ヤ.外貨建取引 マ.販管費 ケ.株式会社と株式の発行 フ.会社の合併 コ.剰余金の処分 エ.株主資本の計数の変動と損失の処理 テ.株主資本等変動計算書 ア.租税公課と法人税等 サ.消費税 キ.課税所得の計算 ユ.貸倒引当金 メ.その他の引当金 ミ.伝票会計 シ.仕分集計表 エ.圧縮記帳		
(2) 決算手続演習			9
	イ.決算手続きと精算表 ロ.財務諸表の作成 ハ.帳簿の締切 ニ.月次決算 ニ.税効果会計 ホ.製造業を営む会社の決算処理 ヘ.連結会計		
(3) 本支店会計演習			3
	イ.本支店会計 ロ.本支店合併財務諸表の作成		
	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	工業簿記実習	時間	24
到達水準	購入原価や消費量、期末棚卸高等のデータを確認し、簡単な材料費計算ができる。 支払賃金、消費賃金等のデータを確認し、簡単な労務費計算ができる。 製造間接費を配布基準に基づき計算できる。 製造原価の部門別計算方法を理解し、上司の指示を踏まえて部門別計算ができる。 個別原価計算、総合原価計算方法を理解し、上司の指示を踏まえて製造別原価計算ができる。 原価差異の内容を理解し、財務諸表作成に当たり原価差異を処理できる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) 工業簿記実務演習	イ.工業簿記とは ロ.工業簿記の目的と基本 ハ.原価とは ニ.原価計算の流れ ホ.材料費の分類 ヘ.労務費の分類 ト.賃金の支払いと消費 チ.経費の分類と処理 リ.材料の購入と消費 ヌ.労務費会計 ル.製造間接費の実際配賦 ヲ.製造間接費の予定配賦 ワ.製造業の財務諸表		6
(2) 各原価計算演習	イ.原価計算の分類 ロ.総合原価計算の基礎 ハ.総合原価計算の計算手続き ニ.原価配分の方法 ホ.等級別総合原価計算 ヘ.組別総合原価計算 ト.工程別総合原価計算 チ.総合原価計算における仕損・減損 リ.材料の追加投入 ヌ.標準原価計算の基礎 ル.直接材料費差異・直接労務費差異の分析 ヲ.製造間接費予算額 ワ.製造間接費差異の分析 カ.標準原価計算の勘定記入 ヨ.直接原価計算による損益計算書 タ.個別原価計算の基礎 レ.個別原価計算の計算手続 ソ.製造間接費の部門別計算 ツ.製造間接費の予定配賦		12
(3) CVP分析	イ.利益計画 ロ.原価の固変分解 ハ.CVP分析		3
(4) 本社工場会計演習	イ.本社工場会計		1
(5) 決算手続演習	イ.決算		2
	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	課題解決・業務改善演習	時間	54
到達水準	顧客満足度の高い方法で、多様な問題を解決をできる。 適切な表現・伝達（伝達ツールの選択、ジェスチャー、アイコンタクトなど）により、チームワークを高めることができる。 異なる価値観の人々に対し、お互いの立場・役割を理解した上で、柔軟にリーダーシップを発揮できる。 問題を正確に発掘、分析し、解決できる。 業務改善のために確実な対策を繰り返し実行できる。 クレーム対応ができる。 クレームを財産にして会社の発展に活かすことができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) 顧客満足度を高めるためのワークショップ・ケーススタディ	イ.これであなたも苦手意識から解放される ロ.クレーム対応の基本ステップ ハ.難易度の高いクレームへの対処法 ニ.ケース別対応法 ホ.お客様のタイプ別対応法		6
(2) チームワークと人のネットワーク演習	イ.チームワークの意義と重要性 ロ.リーダーシップとメンバーシップ ハ.新人や後輩へのアドバイス ニ.人のネットワーク		12
(3) 課題解決演習	イ.問題を“発掘”しよう ロ.解決したい問題を“はっきり”させよう ハ.現状を“分析”してみよう ニ.問題を“解決”しよう		12
(4) 業務改善演習	イ.確実な“対策”を考えて、実行しよう ロ.もう一度“立ち止まって”考えよう		6
(5) 不満を信頼にかえるクレーム対応演習	イ.クレームの理由とお客さまの心理 ロ.不満やクレームを防ぐ方法 ハ.クレームの再発防止 ニ.クレームを財産にして会社の発展に活かす		18
	合計		54
使用する機械器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	OA実務実習	時間	78
到達水準	ワークシートやブックの作成と管理ができる。 セルやセル範囲の作成ができる。 テーブルの作成ができる。 数式や関数の適用ができる。 グラフやオブジェクトの作成ができる。 サイト制作についての基礎知識があり、コーディングの補助ができる。 エディターソフトの操作ができる。 HTML（静的ソース）についての知識があり、HTMLでWebページ制作ができる。 CSSに対する知識があり、CSSを使ってページ設定ができる。 プレゼンテーション資料の作成ができる。 プレゼンテーションができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
(1) 表			
	イ.表の作成		4
	ロ.四則演算と関数		4
	ハ.表の編集		4
	ニ.印刷		4
(2) 帳票・グラフの作成			
	イ.グラフ		4
	ロ.データのビジュアル化		6
(3) 応用関数			
	イ.関数を使用した入力サポート		6
(4) ビジネス活用演習			
	イ.入力をサポートする機能		6
	ロ.データの配布		4
	ハ.データベース		4
	ニ.データ分析の準備とデータベース機能		4
	ホ.ピボットテーブルとピボットグラフ		4
(5) シナリオ作成			
	イ.プレゼンテーションの作成		1
(6) プレゼンテーション資料作成			
	イ.プレゼンテーションの編集		1
	ロ.図解の作成		1
	ハ.オブジェクトの挿入		1
	ニ.特殊効果の設定		1
	ホ.資料の作成と印刷		1
(7) 実務演習			
	イ.自主制作の作成		3
	ロ.自主制作発表		3
(8) HTMLの基本構文			
	イ.HTMLファイルの作成		0.5
	ロ.HTMLファイルの保存		0.5
	ハ.HTMLファイルの編集（リスト・水平線・画像・表・リンク）		5
(9) CSSの書き方			
	イ.CSSファイルの作成		0.5
	ロ.スタイルの指定		0.5
	ハ.適用個所の限定		2
	ニ.CSSファイルの編集（リスト・水平線・画像・表・リンク）		3
	合計		78
使用する機械器具等			
備　考			

資料1－3

使用教材リスト

訓練科名：総務経理実務科

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
サクッとうかる日商2級 商業簿記　テキスト＋問題集	ネットスクール出版	商業簿記/商業簿記実習
サクッとうかる日商2級 工業簿記　テキスト＋問題集	ネットスクール出版	工業簿記/工業簿記実習
PowerPoint2016　基礎 セミナーテキスト	日経BP	OA実務/OA実務実習
Excel2016　基礎 セミナーテキスト	日経BP	OA実務/OA実務実習
Excel2016　応用 セミナーテキスト	日経BP	OA実務/OA実務実習
よくわかる 自分で作るホームページ HTML/CSS編	FOM出版	OA実務/OA実務実習
Ｂ検ビジネス能力検定 ジョブパス２級公式テキスト	JMAM	コミュニケーション能力Ⅰ/ コミュニケーション能力Ⅱ/ コミュニケーション能力演習
最新 小さな会社の 総務・経理の仕事がわかる本	ソーテック社	総務実務Ⅰ/総務実務Ⅱ/財務・税務会計/ 総務実務実習Ⅰ/総務実務実習Ⅱ/ 財務・税務会計実習
問題解決トレーニング アタマがよくなるビジネス５０題	イースト・プレス	コミュニケーション能力Ⅰ/ コミュニケーション能力Ⅱ/ コミュニケーション能力演習
クレーム対応の全技術	かんき出版	コミュニケーション能力Ⅰ/ コミュニケーション能力Ⅱ/ コミュニケーション能力演習

※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。

資料２－１

委託訓練モデルカリキュラム

訓練科名	しが観光おもてなし科	就職先の職務	旅行会社での企画・受付・添乗員業務 ホテル・旅館での企画営業・接客・客室業務 観光案内・レストラン・物産販売店等、観光客を相手にする関連産業業務
訓練期間	６か月		
訓練目標	①観光産業における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などの知識・技能を習得する。 ②滋賀県の魅力を伝えらるよう、隣接する府県を含めた観光資源（観光地、郷土史、物産品等）に係る知識を習得し、観光案内ができる。 ③旅行業、宿泊業及び観光関連産業における基本的な知識を習得する。 ④旅行業、宿泊業及び観光関連産業に求められる実務ができる。 ⑤外国人観光客に対して外国語を使った接遇・接客対応ができる。 ⑥Microsoftの主要ソフト、Word・Excel・PowerPointの基礎を学び、実務に応用できるスキルを習得する。		
仕上がり像	旅行業や宿泊業に関する知識と実務能力に加え、最近急増する外国人観光客の来店が想定される物産販売店などの観光関連施設において、おもてなしの心と語学力をもって対応できる人材を育成する。		

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	コミュニケーション・スキル、協働力、職業意識、ビジネスマナー、パソコン基礎知識、安全衛生	30
		おもてなしの心	接客サービスの基本、接遇知識、話し方・聞き方、クレーム・トラブルへの対応	18
		旅行業の知識	旅行業概要、旅行業法、旅行業約款、旅行企画、窓口対応、添乗業務	84
		宿泊業の知識	宿泊業概要、ホテル・旅館におけるフロント・客室・調理・配膳・物産品販売業務	48
		滋賀県観光の基本知識	県内及び周辺の観光地関連知識、国内外観光地関連基礎知識	24
		観光関連産業の知識	物産品販売店、アミューズメント施設、レストラン等における接客・販売知識	24
		観光ビジネス英語	観光英語検定対策を中心とした観光ビジネス英語の習得	72
		接客中国語入門	接客に必要な中国語の基本フレーズの習得	48
		就職支援	ジョブカードを活用したキャリアコンサルティング、履歴書・職務経歴書の書き方、面接の受け方、求人票の見方、企業研究、応募書類作成、模擬面接	48
	実技	パソコン演習	文書作成ソフト「Word」、表計算ソフト「Excel」、プレゼンテーションソフト「PowerPoint」の基本操作から応用	120
		おもてなしの心	ロールプレイングによる接客サービス実習	12
		旅行業の実務	ロールプレイングによる旅行カウンター等窓口対応・添乗業務実習、旅行企画書作成・プレゼンテーション発表	30
		宿泊業の実務	ロールプレイングによるフロント・客室業務等実習	12
		観光関連産業の実務	ロールプレイングによる販売・サービス業務実習	12
		職場体験・見学	観光地・宿泊施設・レストラン・物産販売店等での職場体験・見学	18

訓練時間総合計	学科	396	実技	204	600
主要な機器設備（参考）	パソコン（Windows・各種関連ソフト）、プロジェクター、プリンター（ネット接続）、インターネット、ビデオ、DVDデッキ、CDデッキ、スキャナー、電話応対機器				

科目の内容・細目シート

資料2－2

科目	社会人基礎力	時間	30
到達水準	遵守すべきルール、慣行などを知っている。 接遇時、訪問時の基本的なビジネス・マナーを知っている。 正確なホウレンソウ（報告・連絡・相談）の方法について知っている。 働く意義を理解している。 コミュニケーションの大切さやスキルを理解している。 パソコン本体の仕組みについて知っている。 ハードウェアとソフトウェアの関係を知っている。 安全衛生の必要性について知っている。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
ビジネスマナー	敬語について、接遇について、電話応対について（ロールプレイング）	6	
協働力	働く時の協働力の大切さと必要性（グループミーティング）	3	
職業意識	働く時に必要な心構え(グループミーティング)	3	
コミュニケーション・スキル	傾聴の大切さとスキル(演習）、承認の大切さとスキル、質問の大切さとスキル 他人の意見を尊重する心、相手の立場を理解する心（グループミーティング）	6	
安全衛生	事務作業におけるPC環境の整備	1	
	ストレスについての理解と対処法	2	
	・ストレスチェック		
	・ストレッチ体操紹介		
	VDT作業における留意点	1	
	・健康、環境管理の重要性		
パソコン基礎知識	パソコンのしくみについて	1	
	ハードウェアとソフトウェアの関係	1	
	Windows10の起動と終了・操作方法	2	
	マウス操作	1	
	タイピングの基本と練習	1	
	ファイルの作成とフォルダの管理	1	
	インターネットの利用と安全性	1	
	合計	30	

使用する機械器具等	パソコン、プロジェクタ、スクリーン、プリンター
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	おもてなしの心	時間	30
到達水準	おもてなしの基本的な考え方と、接客における意義や重要性について知っている。 お客様の感動を察し、共感することの重要性について知っている。 お客様からの問い合わせや相談に対して適切な対応方法を知っている。 正しい敬語と、お客様に配慮した丁寧な言葉遣いで応対ができる。 接客に際してはアイコンタクトなどきびきびした態度で応対ができる。 お客様から苦情が寄せられた場合には、お客様の主張をよく聴き、その内容をしっかりと確認できる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
（0）オリエンテーション	①オリエンテーション ②自己紹介	1.5	
（1）接客サービスの基本	①おもてなしの基本的な考え方と接客サービスの意義や重要性について	1	
	②接客の心構え （お客様を迎える心構え・サービス接遇の４Ｓ・身だしなみ・表情の大切さ等）	2	
	③接客サービスのロールプレイング （挨拶・お辞儀・立ち方・歩き方・座り方・案内の仕方・名刺交換・ドアの案内・お茶、コーヒーの出し方等）		6
	④電話応対の基本と実習 （電話のかけ方・受け方・取次の仕方・想定事例）	0.5	5
（2）接遇知識	①サービス業の用語	1.5	
	②知っておきたいことわざ・慣用句	1	
	③社交業務全般	1.5	
（3）話し方・聞き方	①敬語	2	
	②お客様に対する丁寧な言葉遣い	1	
	③きくと話す	2	
	④好意を持ってもらえる感じの良い話し方と感じの悪い話し方	1	
（4）クレーム・トラブルへの対応	問題処理（クレーム対応）	2	1
振り返り・総括		1	
	合計	18	12

使用する機械器具等	電話応対機器
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	旅行業の知識	時間	84
到達水準	観光のしくみ、観光産業全般についての意味、意義を理解する。 観光ビジネスの役割、情報の発信について理解を深め、国や地方の観光政策を踏まえながら必要なマーケティングのしくみを理解する。 旅行業の過去・現在・未来について正しく理解する。 旅行業の成り立ちを理解する。 国内旅行業務を理解し、実務を習得し、プランニングや添乗の基本ができる。 海外旅行業務を理解し、実務を習得し、プランニングや添乗の基本ができる。 海外、国内パッケージ商品の説明ができる。 旅行業の法律などの基礎知識を理解する。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
＜観光学基礎＞			
観光を学ぶ意味	現代社会と観光の関わり	1	
観光の様々な効果	観光がもたらす効果	1	
観光に関わる言葉	旅、観光、レジャー、レクレーション	1	
観光のしくみ	観光を構成する要素	1	
観光資源と観光対象	観光資源	1	
観光産業の構成と特徴	観光ビジネスの特徴	1	
様々な観光ビジネス	旅行業	3	
	宿泊産業		
	交通・運輸業		
	テーマパーク、スキー場など		
観光と情報	観光情報のツール	1	
	効果的な観光情報の発信		
観光政策と観光行政	国の観光政策	2	
	地方の観光政策		
観光マーケティング	マーケティングと観光への応用	2	
	観光マーケティングと商品		
	観光マーケティング活動の実際		
旅の歴史とこれからの旅行	旅の歴史	2	
	マスツーリズムからサスティナブル・ツーリズムへ		
＜旅行業務＞			
旅行業のあらまし	旅行会社、旅行業の歴史、課題	3	
	旅行商品と旅行業務		
国内旅行業務の基礎知識	旅行地理、主要観光地	18	
	運送機関、ＪＲ、航空、その他の運送機関		
	宿泊機関		
	パッケージツアー		
	その他販売関連		
	団体旅行		
海外旅行業務の基礎知識	旅行地理	24	
	運送関連		
	宿泊機関		
	パッケージツアーＴ		
	Free Independent Travel/Tour (FIT)		
	その他販売関連		
	渡航手続		
	出入国手続		
	渡航手続代行		
	空港での手続		
法律などの基礎知識	旅行業法、旅行業務取扱管理者	8	
	標準旅行業約款		
	旅行業協会、その他の法律		
観光地理	国内観光地理	2	
	海外観光地理		
	世界遺産		
旅行業務	旅行パンフレットの見方	10	
	ＪＲ時刻表、料金、国内航空、国際線		
	渡航業務		
	国内、海外パッケージ商品		
	国内、海外コース企画		
添乗業務、空港送迎業務	海外添乗の基本と流れ	3	
	国内添乗の基本と流れ		
	空港センディング、国内・海外		
	合計	84	

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	宿泊業の知識	時間	48
到達水準	ホテルの機能や組織について知っている。 ホテルの宿泊部門の業務内容について知っている。 ホテルの料飲・調理部門の業務内容について知っている。 ホテルの施設・設備メンテナンス部門の業務内容について知っている。 ホテルの営業部門の業務内容について知っている。 ホテルにおける危機管理対策のポイントについて知っている。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
1. ホテルスタッフになるには？	ホテルスタッフになるには？	2	
2. ホテルのＡＢＣ	・ホテルとは？　・ホテルの提供する商品の構成要素　・ホテルの分類	3.5	
3. 欧米におけるホテルの歴史	・古代の宿泊業　・中世の宿泊業　・近世「グランドホテルの時代」 ・近世「コマ-シャルホテルの時代」　・現在のホテル業	0.5	
4. 日本におけるホテルの歴史	・明治～大正時代のホテル　・昭和～平成のホテル	1	
5. ホテルの現状と経営特性	・統計データに見るホテルの動向　・ホテルの組織　・ホテルの経営特性 ・ホテルをめぐる近年の動向と課題	7	
6. ホテル実務の基本と ホスピタリティ	・「ホスピタリティ」とは？　・おもてなしの基本的な心構え　・基本動作 ・言葉遣い　・お客様応対のポイント　・外国人宿泊客をお迎えする際の心構え ・ホテル実務に必要な基礎実務	12	
7. 宿泊部門	・ホテルにおける宿泊部門の位置づけ・役割　・宿泊部門の組織概要 ・フロントオフィス課の業務　・フロントサービス課の業務　・客室課の業務	8	
8. 料飲部門・調理部門	・料飲部門の組織と担当業務の概要　・宴会課の業務　・レストラン課の業務 ・料飲課の業務　・調理部門	3	
9. 施設・設備メンテナンス部門	・施設・設備メンテナンス部門の業務概要　・施設・設備メンテナンス部門の業務特性	1	
10. 営業部門	・宿泊セールス課　・宴会セールス課　・ブライダルセールス課	4	
11. 危機管理対策	・危機管理対策のポイント　・危機管理対策の実際 ・防災、防犯、事故、トラブル及びコンプレイン処理	3	
12.　ムスリム旅行者受入の心得	・ムスリム観光客受け入れのために	1	
13. 国際マナーとプロトコールの基本	・プロトコールの基本原則　・国旗　・席次の決まり　・レセプション	2	
	合計	48	

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	滋賀県観光の基本知識	時間	24
到達水準	都道府県、カテゴリー別の日本の観光資源について理解する。 滋賀県の観光産業における魅力、ＰＲを発信できる。 教育旅行、コンベンション、スポーツなど多方面においても発信できる。 滋賀県の魅力を取り入れた、旅行のモデルコースを制作できる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
国内観光資源	都道府県別にみた観光資源 カテゴリー別にみた観光資源	4	
滋賀県観光①	滋賀県へのアクセス、県内の交通網、観光案内所 観光スポット グルメ ショッピング イベント 宿泊 スキー場 教育旅行 コンベンション スポーツ、合宿 文化、郷土施設、工場見学	8	
滋賀県観光②	モデルコース考案	12	
	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、プリンター		
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	観光関連産業の知識	時間	24
到達水準	温泉分析書を知る。（基本的な温泉効用・成分・泉質） 滋賀県の温泉状況を知る。 日本人の観光の特徴について知る。 お土産品の基本的な陳列方法を知る。 地域ブランド調査より滋賀県の状況を知る。 インバウンド実務試験よりインバウンドの対応ができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
温泉について	・温泉の定義　・温泉の泉質のいろいろ　・適応症と禁忌症について ・温泉分析書について　・温泉で注意すること（入浴編）　・入浴方法のいろいろ ・日本温泉ランキング　・温泉に行ったときに使えるうんちく ・滋賀県を含む近隣の源泉温泉	6	
日本人の観光の特徴について	・日本人の観光の特徴　・土産物の持つ役割 ・商品陳列の基本（どうやって見せるか）　・商品陳列の方法　・陳列の種類 ・POP広告の重要性　・在庫管理の重要性　・売り場の鮮度を保つために ・店内のレイアウト決定の手順　・接客について	12	
地域ブランド調査	・地域ブランド調査　・人気ランキングより滋賀県の現在の位置確認	1	
インバウンド実務認定試験	・インバウンド実務主任者認定試験の説明	5	
	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	観光ビジネス英語	時間	72
到達水準	旅行や観光に関連する専門用語、慣用表現を習得する。 海外グループ旅行の時、少数の同僚と一緒に英語を使って行動することができる。 国内で外国人に道案内やパンフレット類を英語で説明できる。 国内で外国人に観光地や名所旧跡等を英語で紹介できる。 外国人観光客に対して英語を使った接遇・接客対応ができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
旅行全般	1）ボキャブラリー、会話表現、リスニング、リーディング、ライティング	4	
	2）会話の実践（ペアワーク）	1	
業務と職員	1）ボキャブラリー、会話表現、リスニング、リーディング、ライティング	4	
	2）会話の実践（ペアワーク）	1	
搭乗	1）ボキャブラリー、会話表現、リスニング、リーディング、ライティング	4	
	2）会話の実践（ペアワーク）	1	
出入国管理と税関	1）ボキャブラリー、会話表現、リスニング、リーディング、ライティング	4	
	2）会話の実践（ペアワーク）	1	
空港	1）ボキャブラリー、会話表現、リスニング、リーディング、ライティング	4	
	2）会話の実践（ペアワーク）	1	
ホテル	1）ボキャブラリー、会話表現、リスニング、リーディング、ライティング	4	
	2）会話の実践（ペアワーク）	1	
レストラン	1）ボキャブラリー、会話表現、リスニング、リーディング、ライティング	4	
	2）会話の実践（ペアワーク）	1	
観光	1）ボキャブラリー、会話表現、リスニング、リーディング、ライティング	4	
	2）会話の実践（ペアワーク）	1	
ショッピング	1）ボキャブラリー、会話表現、リスニング、リーディング、ライティング	4	
	2）会話の実践（ペアワーク）	1	
交通機関	1）ボキャブラリー、会話表現、リスニング、リーディング、ライティング	4	
	2）会話の実践（ペアワーク）	1	
問題と苦情	1）ボキャブラリー、会話表現、リスニング、リーディング、ライティング	4	
	2）会話の実践（ペアワーク）	1	
外国人の日本国内旅行	リーディングによる知識習得	4	
検定試験対策	観光英語検定試験の模擬問題演習	13	
	合計	72	

使用する機械器具等	ＣＤデッキ
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	接客中国語入門	時間	48
到達水準	中国語のピンインを正しく読み発音することができる。 中国語による初歩的な挨拶・言葉遣いを知っている。 接客に必要な中国語の基本フレーズを話すことができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
中国語の発音	①単母音（６個）、子音（２１個） ②発音練習 ③リスニング練習	3	
基本的接客フレーズ	①基本的な接客フレーズ ②語彙 ③ペア、グループ練習 ④総まとめ	45	
	合計	48	

使用する機械器具等	ＣＤプレーヤー、スピーカー
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	就職支援	時間	48
到達水準	自己分析をし、自分の強み・弱みを理解できる。 応募書類（履歴書・職務経歴書）を作成できる。 面接で的確に答えることができ、自分をアピールすることもできる。 求人検索を自分ですることができる。 企業の求人票の見方を知っている。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
1．ジョブカードを活用したキャリアコンサルティング	自己紹介 自己分析、自己の棚おろし スキルチェック、キャリアプランの作成 ジョブカードの書き方	8	
2．履歴書・職務経歴書の書き方	求められる人材・スキルの再確認 応募書類の種類と見本 履歴書の書き方 職務経歴書の書き方	6	
3．面接の受け方	面接の心構え 面接問答	8	
4．求人票の見方	求人検索の方法と求人の内容吟味	3	
5．企業研究	ハローワークインターネットサービスの使い方 求人サイトの紹介 グループワークによる企業研究	7	
6．応募書類作成	応募書類の作成	11	
7．模擬面接	面接実践（ロールプレイング）	5	
	合計	48	
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、プリンター		
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	パソコン演習	時間	120
到達水準	書式通りに文書を作成できる。 ファイルのコピー・移動及びフォルダの管理ができる。 画像や図形を挿入し編集することができる。 ワープロソフトの様々な機能を活用し、レイアウト構成にも配慮した文書が作成できる。 簡単な帳票類やグラフの作成ができる。 数式や関数を適用した表計算ができる。 抽出や集計の機能を活用した表計算ができる。 ＶＬＯＯＫＵＰ・ＨＬＯＯＫＵＰ関数等を使用した行列検索操作ができる。 スライド作成（入力、書式設定、編集）ができる。 プレゼンテーション環境を構築できる。 図表や画像を的確に用い視覚効果を高めることができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
＜文書作成ソフト「Word」の基本操作から応用＞			
1.Word入門	Wordの起動と終了		0.5
	Word2010画面構成		0.5
	言語バーについて		0.5
	文字・記号の入力、文章の入力		2.5
2.文章の入力	書式設定		2
	文章の保存と読み込み、印刷、ヘッダー・フッター		1
	複写・削除・移動		1
3.Wordの活用１	編集機能		4
	表の作成と編集		4
4.Wordの活用２	クリップアート、ワードアート、図形描画		4
	段組み・ドロップキャップ・ページ罫線		2
	行間の設定		2
	書式のコピー		0.5
	インデントの設定		2.5
	ページ区切り、セクション区切りの挿入		1
5.Wordの応用	はがき作成		1
	差し込み印刷基礎と応用		2
	グラフの挿入、エクセルグラフの活用		1
	タブとリーダーの設定		1
	段落罫線の活用		1
6.検定試験対策	3級～1級　検定試験対策		8
＜表計算ソフト「Excel」の基本操作から応用＞			
1.Excelの基礎知識	起動と終了		1
	入力の基本		1
2.Excel入門	四則演算とSUM関数		2
	印刷設定/グラフの作成と印刷		3
	オートフィル機能		1
3.ワークシートの活用（１）	行列の削除・挿入・移動/行列の高さと幅の変更		1
	AVERAGE関数		1
	表示形式（書式）の変更		1
	罫線		1
	試験対策4級		2
4.ワークシートの活用（２）	相対参照と絶対参照		1
	MAX/MIN/COUNT/COUNTA関数		1
	ROUND/ROUNDUP/ROUNDDOWN/INT関数		1
	IF/AND/OR関数・RANK.EQ関数		1
	試験対策3級		2
	条件付き書式/スパークライン		2
5.グラフ（１）	棒/積み上げ/折れ線/円グラフ		3
6.グラフ（２）	3-D/複合/ドーナツ/レーダーチャート/XY/絵グラフ		3
7.データベース	オートコンプリート/振り仮名/PHONETIC関数		2
	並べ替え/検索と置換		2
	オートフィルター/フィルターオプションの設定		2
	ピボットテーブル		2
8.Excelの応用	VLOOKUP/HLOOKUP関数		2
	試験対策準2級/2級		2
	3-D集計/統合		2
＜プレゼンテーションソフト「PowerPoint」の基本操作から応用＞			
1.プレゼンテーションとは	プレゼンテーションの概要と定義		1
	ストーリー作りの流れ		1
	視覚資料の作り方		1
2.PowerPointを使ったプレゼンテーション資料の作成	PowerPointの基本操作（起動と終了）		1
	テンプレートの利用と編集		3
	プレゼンテーションファイルの新規作成		1
	デザインの変更		1
	レイアウトの変更とイラストの挿入		1
	オブジェクトの編集方法		1
	スライドの追加・移動・削除		1
	スライドショーの実行		
3.プレゼンテーションのテクニック	配色の変更		1
	文字書式の変更と行頭文字の変更		2
	グラフの挿入		2
	図形の挿入		2
	スライドマスターの編集		2
	アニメーションの設定		4
	リハーサル		1
4.プレゼンテーションの実施と反省	作成した資料のチェック		1
	表現力をつける方法		1
	課題の制作		4
	プレゼンテーションの実施		4
	合計		120
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、プリンター		
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	旅行業の実務	時間	30
到達水準	旅行相談窓口を想定し、対応力を身につける。 旅行業において、どのような実務があるのか実習する。 センディング、添乗業務の基本を体験する。 授業で習得した旅行業実務を活かすため、売りたい旅行商品を企画し発表する能力を養う。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
旅行業実務演習	旅行カウンター窓口対応業務演習		2
	旅行業務演習		9
	添乗業務演習		4
企画書作成・ プレゼンテーション	旅行企画書作成、プレゼンテーション発表		15
	合計		30

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、プリンター
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	宿泊業の実務	時間	12
到達水準	的確な施設案内ができる。 簡単なフロントサービス業務ができる。 クレーム・トラブルへの対応ができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
1．フロントサービス実務	・ベルマンのロールプレイング実習		1
	・観光案内のロールプレイング実習		1
	・コンシェルジュ実習		1
	・予約・チェックインのロールプレイング実習		3
2．クレーム応対	・ホテルクレーム応対（クレームを想定しての対応実習）		6
	合計		12

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	観光関連産業の実務	時間	12
到達水準	滋賀県の観光関連産業の現状を分析し、１０年後の展望を考察できる。 滋賀県の物産品の説明ができる。 ホテル・旅館の新規店舗計画が立案できる。 レストランでのサーバーや皿の持ち方を習得する。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
１．ＳＷＯＴ分析	・滋賀県の観光関連産業の現状を分析し、１０年後の展望を考察する。		6
２．物産品の陳列・接客実習	・滋賀県物産品の商品構成・陳列・商品説明の実習		5.5
３．レストラン実習	・基本的な皿の持ち方やサーバー実習		0.5
	合計		12

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	職場体験・見学	時間	18
到達水準	座学で学んだ知識に対し、見学を通して確認することができる。 体験先の職場に適応することができる。 管理者・指導担当者等からの業務指示・命令の内容を理解し行動することができる。 体験先の職場において、仕事に興味・意欲を示すことができる。 実際の仕事を通して、必要な知識と作業を習得する。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
職場体験・見学	・観光地・観光施設の体験・見学		6
	・宿泊施設の体験・見学		6
	・物産販売店等、観光関連施設の体験・見学		6
	合計		18
使用する機械器具等			
備　考			

使用教材リスト

資料2－3

訓練科名：しが観光おもてなし科

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
サービス接遇検定３・２級 テキスト＆問題集	翔泳社	おもてなしの心
観光学基礎 観光学入門のための１４章	ＪＴＢ総合研究所	旅行業の知識・実務 宿泊業の知識・実務 観光関連産業の知識・実務
旅行業務入門 旅行業務の概要がこの１冊で学べる！	ＪＴＢ総合研究所	旅行業の知識・実務
旅行業実務シリーズ④ 国内観光資源	ＪＴＢ総合研究所	旅行業の知識・実務 滋賀県観光の基本知識
ホテル概論 ホテルビジネスに関する解説書＆ 就職希望者のための入門書	ＪＴＢ総合研究所	宿泊業の知識・実務
ベーシック観光英語 English for Tourism -Basic-	三修社	観光ビジネス英語
すぐに使える接客中国語会話大特訓	Ｊリサーチ出版	接客中国語入門
Ｗｏｒｄ２０１０ ３０時間でマスター	実教出版	パソコン演習
日本語ワープロ検定試験 日本語ワープロ模擬問題集３・４級編	日本情報処理検定協会	パソコン演習
Ｅｘｃｅｌ２０１０ ３０時間でマスター	実教出版	パソコン演習
情報処理技能検定試験 表計算模擬問題集３・４級編	日本情報処理検定協会	パソコン演習
プレゼンテーション＋ ＰｏｗｅｒＰｏｉｎｔ２０１０ ３０時間でマスター	実教出版	パソコン演習

※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。