

観光分野カリキュラム (3ヶ月)

基本 条件	訓練科名	おもてなし観光販売サービス科		標準定員	30人	
	訓練期間	3ヶ月		訓練のレベル	<input checked="" type="checkbox"/> 初級 <input type="checkbox"/> 初～中級 <input type="checkbox"/> 中級	
	訓練目標	観光産業における接客対応の知識や技能等や販売店の販売員に求められる接客・販売リテラシーを習得するとともに、インバウンドの定着のための外国語（英語）による接客、接客業務ができることを目指す。				
	仕上がり像	観光産業における接客サービス業務が適切に行える業務知識を習得し、基礎的な外国語（英語）による外国人観光客への対応や地域の観光情報に精通した観光地・観光商品の案内について、「おもてなしの心」を持った接客サービスの提供のためのホスピタリティ力を有する人材。又、販売員として外国人観光客にも接客・販売の対応ができる人材。				
	受講前提条件	特になし。				
関連資格	国内旅行業務取扱管理者(任意受験、費用/有)、サービス接客検定2級(任意受験、費用/有) 観光英語検定3級(任意受験、費用/有)、販売士3級(任意受験、費用/有)					
訓 練 内 容	学 科	科目	教科の内容		標準時間 (最少時間)	
		接客・販売基礎	小売業の類型、マーチャダイジング、ストアオペレーション、マーケティング、販売・経営管理、販売員としての基礎的な知識と技術、消費税免税手続、接客マナー		60H (48H)	174H (138H)
		接客に必要な英語	接客に必要な基本的センテンスやフレーズ習得		69H (55H)	
		観光・文化理解	日本文化、海外文化との違い、神奈川県および首都圏の観光理解、日本の伝統行事、和食、お酒の種類などの知識の習得		21H (16H)	
	宿泊業基礎・クレーム対応	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、宿泊に関するクレームとその解決等		24H (19H)		
	実 技	宿泊サービス業務演習	予約業務演習（電話予約演習）、ルームアサインメント演習、チェックイン業務演習（予約客、予約のない客、団体客）、チェックアウト業務演習（キャッシャー演習、宿泊料金計算演習）、インフォメーション業務（ルーム・ハウス・シティインフォメーション演習）		72H (57H)	126H (100H)
		販売スキル演習	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、ラッピング技術、店舗レイアウト疑似体験		30H (24H)	
		商品POP作成演習	パソコン操作、商品POPの基本、商品POP・広報物の作成		24H (19H)	
その他	オリエンテーション、就職支援等	オリエンテーション（開講時、閉講時）各3H、ジョブ・カード作成支援、個別相談、履歴書・経歴書の書き方と面接方法、キャリアコンサルティング		18H (18H)	18H (18H)	
総訓練時間数（合計）					318H	

※上記設定のカリキュラムに準拠したカリキュラムでの訓練実施をお願いします。

※総訓練時間が318Hになるように、実施教育機関で各科目の時間数を決定してください。各科目の上記()内の最少時間以上で設定してください。標準時間は、目安の時間であり最大時間ではありません。

※必要があれば「科目」、「教科の内容」を実施教育機関で自由に追加してください。変更・削除はできません。

※上記「関連資格」の取得を目指せる訓練を実施してください。「教科の内容」の具体的な訓練内容については、実施教育機関で決定してください。

※上記カリキュラムを実施するのに必要な「テキスト」及び「ソフトウェア」については、実施教育機関で決定してください。