

「千葉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

千葉支部千葉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、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、千葉職業能力開発促進センターにおいて、千葉労働局、千葉県、千葉県観光物産協会、千葉県経営者協会、千葉県商工会連合会、千葉県中小企業団体中央会、日本労働組合総連合会千葉県連合会、学校法人秋葉学園、千葉県立千葉工業高等学校によるネットワークを構築し、千葉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
- 2 千葉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

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、千葉職業能力開発促進センターにおいて、千葉労働局、千葉県、千葉県観光物産協会、千葉県経営者協会、千葉県商工会連合会、千葉県中小企業団体中央会、日本労働組合総連合会千葉県連合会、学校法人秋葉学園、千葉県立千葉工業高等学校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、平成26年度から離職者向け職業訓練コースの開発及び検証を行った。

なお、コンソーシアムの開催概要については以下のとおり。

開催回	開催日	議題等
第1回	平成26年6月3日	1 新規訓練コース開発に係る分野選定について 2 訓練カリキュラム概要について 3 今後のスケジュール等について
第2回	平成26年6月24日～ 平成26年7月2日 (持ち回り開催)	1 新規訓練コース開発に係る分野選定(確定)について 2 訓練カリキュラム概要(確定)について 3 今後のスケジュール等について
第3回	平成26年9月10日	1 カリキュラム案について 2 事業スケジュールについて
第4回	平成27年8月19日	1 離職者訓練コース(観光ビジネス科)実施状況等について 2 平成27年度新規事業在職者向け職業訓練コースの開発について
第5回	平成28年3月10日	1 離職者訓練コース(観光ビジネス科)の検証結果について 2 在職者訓練コースの開発結果について

2 千葉県地域訓練コンソーシアム委員

座長 千葉職業能力開発促進センター所長
 千葉労働局職業安定部地方訓練受講者支援室
 千葉県商工労働部産業人材課
 千葉県商工労働部観光企画課
 千葉県観光物産協会
 千葉県経営者協会

千葉県中小企業団体中央会
千葉県商工会連合会
日本労働組合総連合会千葉県連合会
学校法人秋葉学園
千葉県立千葉工業高等学校

3 分野選定の背景

千葉県では、平成26年3月から第2次観光立県ちば推進基本計画が策定され、観光産業に携わる質の高い人材の確保・育成に取り組むこととし、特に観光客を受け入れる側の「おもてなし」や「ホスピタリティ」の向上に取り組む機会を提供することや、2020年（平成32年）の東京オリンピック・パラリンピックを見据えた外国語ボランティアガイドの養成などの人材育成を促進するとともに、地域の観光振興を推進するプラットフォームの形成も促進させることとしている。

また、千葉県は延べ宿泊者数（出張・業務を含む）が全国第4位、旅行総消費額が1兆4,199億円（平成26年1月～12月）であり、成田空港へのLCCの就航や、東京ディズニーランド、鴨川シーワールドや国内最大規模のアウトレットショップなど多くの観光スポットが立地しており、これらの観光地を訪れる観光客をターゲットとしたビジネスは、十分に雇用の場を確保できると考えられる。

観光産業は、ホテル、旅館のスタッフといった直接的に観光客と関わる職種の他にも、観光情報の提供や県産品の物販など、関連する職種は多岐にわたると考えられ、求人・求職のニーズがあること、千葉県の委託訓練として現在実施していないこと、さらには、開発する離職者向け訓練コースとして、千葉県から観光分野コースの開発に強い要望があることから、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、千葉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。

●観光分野

観光分野は国の第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今後成長が見込まれる分野の中に位置づけられている。

また、国土交通省観光庁発表の「宿泊旅行統計調査（平成26年年間値）」によると、日本人延べ宿泊者数は4億2,868万人（前年比▲0.9%）、外国人宿泊者は4,482万人（前年比+33.8%）となっており、平成19年の調査開始以来、宿泊者数が過去最高値を更新中となっている。千葉県においては、延べ宿泊者数が2,120万人余りで全国第4位となっている。

千葉県発表の「平成26年度千葉県観光入込調査報告書」によると、前

年と比べて観光入込客が、宿泊施設では76.9万人増加（+5.0％）し、観光・レクリエーション施設等で増加した。

また、千葉労働局が平成28年1月29日に発表した平成27年12月の県内有効求人倍率は、1.07倍であり、人手不足感が強まっており、求人数が増えている。千葉県内において、次のとおり、旅客数の増加、新たな観光資源・スポットの開拓が相乗効果を及ぼし、県内観光分野はさらに雇用吸収力をも高めていくことが考えられる。

- （1）成田空港の平成27年の運用状況は、航空機の発着回数、旅客数ともに開港以来過去最高を更新し、旅客数は平成26年比5％増の3,732万人となっており、今後、海外から旅客数がさらに増加することが見込まれる。
- （2）新たな観光資源として、千葉市においては、平成27年に続き平成28年も空のF1と言われる「レッドブル・エアレース」が開催される。同レースは、平成27年の千葉市への経済効果が20億円、広告価値が40億円と言われている。
- （3）船橋市においては、船橋アンデルセン公園の利用者数がUSJを押さえてテーマパーク部門で全国第3位になった。
- （4）2020年の東京オリンピック・パラリンピックに関しては、千葉県においても、競技会場の決定や候補地誘致などが行われていることや山武市がスリランカの「ホストタウン」として登録されるなどの動きも出ている。

（千葉県観光物産協会からの意見）

当協会としては、千葉県内は、東日本大震災や原発事故による風評被害の影響からほぼ脱却しつつあることに加え経済が好転する兆しを見せていること、成田空港のLCCの活発な就航や圏央道の供用開始（木更津～東金間）など、空と陸のアクセスが大きく改善されていることなどから、情報発信の強化、観光資源の再発見や既存資源のブラッシュアップ、着地型旅行商品の開発、インバウンド活動の充実などとともに、観光関係の人材育成などを総合的に推進することになっている。

このような状況の中で、観光分野に携わろうとする求職者等に対する人材育成を行うことは意義がある。

4 検証訓練の実施状況及び検証結果

(1) 観光ビジネス科 6 か月コース

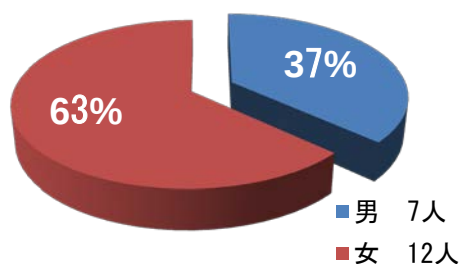
イ 実施機関・訓練期間・定員

訓練委託機関	訓練期間	定員
株式会社ゆうか 人材教育訓練センター	平成 26 年 12 月 2 日～平成 27 年 5 月 29 日 (6 か月)	20 人

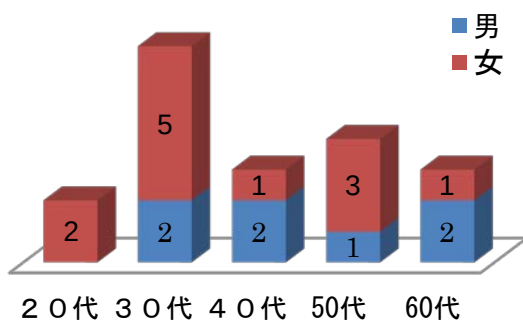
ロ 応募・入所状況

応募者数	合格者数	入所者数
25 人	20 人	19 人 (男性 7 人/女性 12 人)

入所男女比



年齢構成



募集については、ポスター50枚、チラシ2,500枚を作成し各ハローワークへ配布・掲示を依頼した。また主要なハローワークと委託先で説明会を実施した。新たな訓練コースの知名度の低さから応募状況は当初低調であったが、応募締切間際に申込者が増え、25人の応募があった。選考の結果20人（男性7人、女性13人）が合格したが、開校日に女性1人の辞退があり、19人の入所となった。女性の入所者の割合は63%になった。

【説明会実施状況】

区分	千葉	千葉南	船橋	成田	訓練委託機関
説明会実施日	10/8	10/17	10/6	10/16	10/7・14・21
参加者数	38	6	11	6	30

ハ 訓練の実施

(イ) 観光ビジネス科（6か月コース）カリキュラム

科名	観光ビジネス科（6か月）		就職先の 職務	旅行業、地域観光案内、空港関連、 ホテル関連、アミューズメント業 等観光業に関する職務
期間	平成26年12月2日～平成27年5月29日			
訓練 目標	2020年の東京オリンピックに向けて旅行業（空港関連・カウンター・添乗業務・地域振興）、ホテル（フロント・レストラン）など観光産業分野の業務知識を幅広く身に付け、また地域観光を習得することで、千葉県の観光産業において活躍できる人材育成を行います。訓練期間中に国内添乗員になるために必要な「国内旅程管理研修」も実施します。			
仕上り 像	観光業界全般の業務知識、ホスピタリティ、接客英語等の知識を習得し、千葉県を訪れる国内外の観光客に対する「おもてなし」の基本スキルを身に付けます。訓練期間中に国内添乗員として働ける資格も取得できますので企業の即戦力となります。			
資格	《修了時に取得可能な資格・受験資格》 国内旅程管理主任者 《任意受験による取得資格》 国内旅行業務取扱管理者			
科目		科目の内容		時間
学 科	開講、修了式	開講式、オリエンテーション、修了式		
	社会人基礎力	前に踏み出す力、考え抜く力、チームで働く力		24
	おもてなし観光	観光立国、観光立県千葉、第二次基本計画		6
	ホスピタリティ	接遇マナー、クレーム対応、顧客満足度、訪日客の地域別文化や風習		30
	接客サービス	接客サービスの基礎		24
	ホスピタリティツーリズム	マーケティング研究、観光と地域の関係、先進的な事例研究		60
	旅行業務	観光地理、旅行業務、地域観光形成、国内旅程管理研修、空港送迎業務		138
	ホテル業務	ホテルの基礎、宿泊業務、料飲宴会業務		90
	接客英会話	来日した外国人に対する接客用英会話		60
	就職支援	自己分析、企業研究、応募書類作成、面接		36
実 技	ホスピタリティツーリズム	プランニング（情報発信・集客ツール作成）		24
	旅行業務	ロールプレイング、電話対応、旅行カウンター販売、ツアープランニング		30
	添乗員実務研修	国内旅程管理研修の一環としての実務研修		6
	ホテル業務	マーケティング業務、イベントプランニング		12
	販促ツール	情報発信（HP、SNSの活用）、誘客ツール作成		30
	PC実技	ワード、エクセル、パワーポイント、HP作成		54
	職場見学	旅行会社ホテル、ニューツーリズムの現場見学		18
訓練時間総合計 642 時間（学科 468 時間、実技 174 時間）				

(ロ) 科目の内容・詳細シート

【学科】

学科については、旅行業務及びホスピタリティーツーリズム（着地型観光）の知識習得を中心に、ホスピタリティ及び接客サービス（接客英会話を含む）によりおもてなしの心を習得できるよう科目を実施した。

- ①社会人基礎力
- ②おもてなし観光
- ③ホスピタリティ
- ④接客サービス
- ⑤ホスピタリティーツーリズム
- ⑥旅行業務
- ⑦ホテル業務
- ⑧接客英会話
- ⑨就職支援

【実技】

実技については、ホスピタリティーツーリズム（着地型観光）及び旅行業務の技能習得を中心に実施した。

- ①ホスピタリティーツーリズム
- ②旅行業務
- ③添乗員実務研修
- ④ホテル業務
- ⑤販促ツール
- ⑥PC実技
- ⑦職場見学

(ハ) 職場見学風景

ニューツーリズム現場見学（自然ツーリング体験）※写真中央青い上着が講師



君津亀山少年自然の家（平成27年3月2日）

二 就職の状況（修了後３カ月の就職率 76.5%）

（イ）概況

入所者数	中退者数 (①うち就職)	②修了者数	③就職者数	就職率 (%) $((①+③) / ((①+②) * 100)$	関連就職率 (%)
19	4 (2)	15	11	76.5	69.2

19人の入所者のうち修了者は15人、そのうち11人が訓練終了後3か月までに就職した。

また、中途退所者4人のうち2人が就職のための中途退所であった。
就職率は、全体で76.5%（13人／17人）であった。

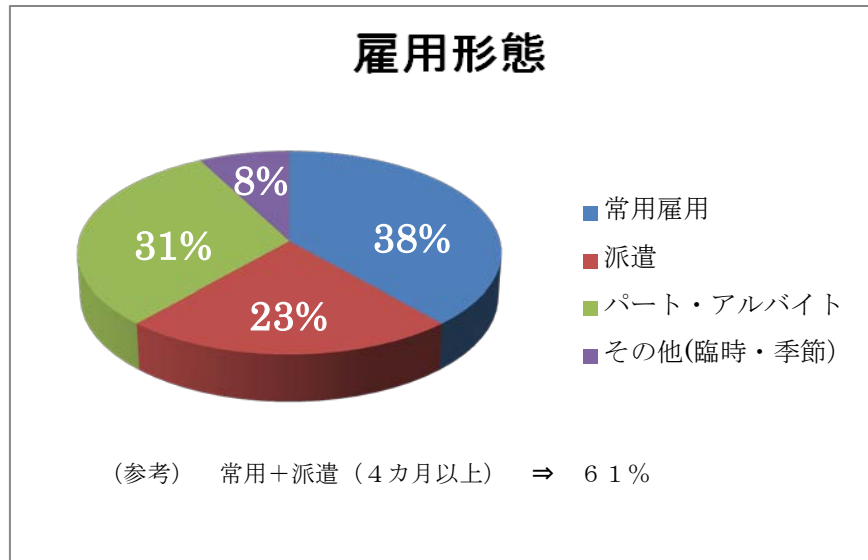
（ロ）関連就職率

ホテル・旅館関係で3人、旅行会社関係で4人、観光協会関係1人、化粧品販売で1人となり、関連就職率は69.2%となった。

業 種	職 種	男	女
ホテル	フロント	1	1
旅館	サービス・スタッフ	0	1
旅行会社	ツアー造成、各種サービス、 添乗員	0	4
観光協会	観光案内	0	1
化粧品販売	通訳	0	1
その他	ホールスタッフ、セラピスト、 土木、品質管理	3	1

(ハ) 雇用形態

常用雇用が38%、派遣が23%、パート・アルバイトが31%、その他が8%となった。



ホ 中途退所者の状況

中途退所者は、受講者19人中4人で21%の中途退所率となった。
4人のうち2人が就職による中途退所となった。

ヘ アンケート調査の概要

訓練期間中にフォローアップ調査及び満足度調査を6回、訓練終了3か月後に満足度調査を1回行った。

アンケート調査の区分	実施年月日
訓練開始時フォローアップ調査	平成26年12月11日
2回目キャリアコン実施時フォローアップ調査①	平成27年 3月 9日
訓練期間中フォローアップ調査①	平成27年 3月30日
訓練期間中フォローアップ調査②	平成27年 4月28日
3回目キャリアコン実施時フォローアップ調査②	平成27年 5月 7日
訓練終了日満足度調査	平成27年 5月28日
訓練終了3か月後満足度調査	平成27年 8月13日

ト 実施結果

(イ) 観光ビジネス科(6か月コース)においては、千葉県における観光産業の動向(東京オリンピックの開催に伴う国内外の観光客の増加、東京ディズニーランド、鴨川シーワールド、アウトレットショップに加え新

たな観光資源開発)、千葉県が策定した観光立県ちば推進基本計画を受け、観光分野に携わる質の高い人材を育成することを目的にカリキュラムを作成し、職業訓練を実施した。職業訓練の実施に当たっては、①観光分野に関する幅広い知識に対応できる人材、②観光に関する企画・開発、情報発信等に対応できる人材、③ホテル・旅館での業務に対応できる人材、④国内外の訪問客に十分対応できる人材を育成することを訓練目標とした。

(ロ) 科目の実施に当たっては特にホスピタリティ、接客サービス、ホスピタリティツーリズム、旅行業務のカリキュラムを重点として取り組んだ。その結果、就職率は76.5%、関連就職率が69.2%となったが、常用雇用就職率は38%となった。一定の就職率、関連就職率は確保できたが、常用雇用率については、かならずしも高いとは言えない結果となった。

(ハ) なお、訓練開始時や訓練期間中に訓練科の改善・見直しや満足度に係る受講者アンケートを実施しており、これらを踏まえた上で、本コースについて訓練委託機関から提出された「開発コースのカリキュラムに対する改善提案書」に基づき改善を行うことで、就職率を高める訓練コースになると考える。

(二) 改善点としては次のとおり。

① 受講者に対して、入所時のオリエンテーションやその後の指導を捉え、自らの訓練の目標設定を行うよう指導することである。そのために訓練目標に沿った本コースの考え方、各カリキュラムの関連性や到達目標を説明し十分に理解してもらうことが必要である。

② 改善提案書で実施機関が述べているように、受講生の評価の低かったカリキュラムの改善・変更を行うことである。特に今後の観光分野の仕事の方向性の中で成長を期待されるホスピタリティーツーリズム(着地型観光)の理解、さらにインターネットの利用を前提とした業界の実態から、商品企画・開発や情報発信のできる人材の育成を行う視点からの改善が最重要と考える。具体的には、「社会人基礎力」は一方的な講義ではなくグループワークを多く取り入れた訓練内容とすること、「ホスピタリティーツーリズム」と「旅行業務」の関連性を強化し、「ホテル業務」の時間数を縮減すること、「販促ツール」と「パソコン実務」に関連性を持たせること、「接客英会話」はあらかじめ入所時に受講生の英語のレベルを把握し訓練内容を調整すること、教材は的確なテキスト選定を行うこと、就職支援は効果的なキャリアコンサルティングを行い併せて数多くの求人情報の提供を行うことが必要と考える。

③ 就職支援に関する情報提供については、求人情報がどのように観光分野の仕事に繋がっているか分かりづらい面があるので、受講者に対して求人情報やインターネットの求人情報の収集方法(テクニック)を提供するとともに数多くの情報を提供する必要がある。

(2) 観光ビジネス科 9か月コース（企業実習付）

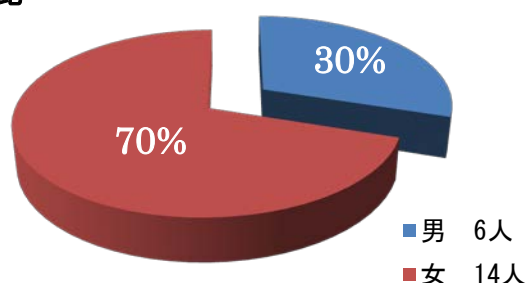
イ 実施機関・訓練期間・定員

訓練委託機関	訓練期間	定員
株式会社ゆうか 人材教育訓練センター	平成 27 年 2 月 3 日～平成 27 年 10 月 30 日 (9 か月)	20 人

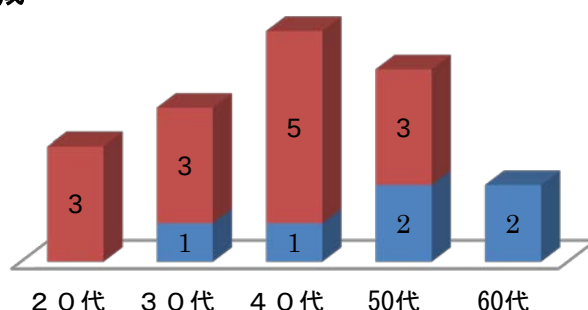
ロ 応募・入所状況

応募者数	合格者数	入所者数
34 人	20 人	20 人 (男性 6 人/女性 14 人)

入所男女比



年齢構成



募集については、ポスター50枚、チラシ2,500枚を作成し主要なハローワークへ配布・掲示を依頼した。更にハローワークでの説明会出席者へ訓練委託機関での説明会への出席を働きかけた結果、委託先の説明会に出席した大部分の者が応募することになった。またハローワーク窓口担当者へコース説明を個別に実施し協力をお願いした結果34人の応募となった。

【説明会実施状況】

区分	千葉	千葉南	船橋	成田	松戸	市川	訓練委託機関
説明会実施日	12/3	12/5	12/8	11/26	11/27	11/21	11/27・12/4・11
参加者数	33	7	30	4	16	16	30

ハ 訓練の実施

(イ) 観光ビジネス科 9 か月コース（企業実習付）カリキュラム

科名	観光ビジネス科（9 か月）	就職先の職務	旅行業、地域観光案内、空港関連、ホテル関連、アミューズメント業等観光業に関する職務
期間	平成 27 年 2 月 3 日 ～平成 27 年 10 月 30 日		
訓練目標	2020 年の東京オリンピックに向けて旅行業（空港関連・カウンター・添乗業務・地域振興）、ホテル（フロント・レストラン）など観光産業分野の業務知識を幅広く身に付け、地域観光を習得することで、千葉県の観光産業において活躍できる人材育成を行います。訓練期間中に国内添乗員になるために必要な「国内旅程管理研修」と国内旅行業務取扱管理者も併せて学びます。また、訪日外国人に対応出来る人材育成を行います。		
仕上り像	観光業界全般の業務知識、ホスピタリティ、接客英語等の知識を習得し、千葉県を訪れる国内外の観光客に対する「おもてなし」の基本スキルを身に付けます。 訓練期間中に国内添乗員として働ける資格も取得できますので企業の即戦力となります。 また、観光業界の現場における顧客満足度の高いホスピタリティの知識も習得します。		
資格	《修了時に取得可能な資格・受験資格》 国内旅程管理主任者 《任意受験による取得資格》 国内旅行業務取扱管理者		
科目		科目の内容	時間
学 科	開講、修了式	開講式、オリエンテーション、修了式	
	社会人基礎力	前に踏み出す力、考え抜く力、チームで働く力など	24
	おもてなし観光	観光立県千葉、観光ビジネス、市場規模など	6
	ホスピタリティ	ビジネス・接客マナー、クレーム対応、おもてなしなど	42
	接客サービス	接客サービスの基礎	36
	ホスピタリティ・ツーリズム	千葉県のホスピタリティ・ツーリズム、マーケティング	90
	旅行業務	観光地理、旅行業務、地域観光形成、国内旅程管理研修、空港送迎業務、国内旅行業務取扱管理者	168
	ホテル業務	ホテルの基礎、宿泊業務、料飲宴会業務	132
	接客用語学演習	接客英会話の基礎	96
	就職支援	自己分析、企業研究、面接演習、応募書類の書き方	42
実 技	ホスピタリティ・ツーリズム	プランニング（情報発信・集客ツール作成）	24
	旅行業務	ロールプレイング（電話対応、旅行カウンター販売）ツアープランニング	48
	添乗員実務研修	国内旅程管理研修の一環としての実務研修	6
	ホテル業務	マーケティング（商品企画と販売活動）	12
	販促ツール	情報発信（HP、SNS）、集客・誘客ツール作成	42
	PC 実技	ワード・エクセル・パワーポイント・HP 作成	60
	職場見学	旅行会社、ホテル、ニューツーリズムの現場見学	24
企業実習		各企業での実習	108
訓練時間総合計 960 時間（学科 636 時間、実技 216 時間、企業実習 108 時間）			

(ロ) 科目の内容・詳細シート

【学科】

学科については、旅行業務及びホスピタリティーツーリズム（着地型観光）の知識習得を中心に、ホスピタリティ及び接客サービス（接客英会話を含む）によりおもてなしの心を習得できるよう科目を実施した。

- ①社会人基礎力
- ②おもてなし観光
- ③ホスピタリティ
- ④接客サービス
- ⑤ホスピタリティーツーリズム
- ⑥旅行業務
- ⑦ホテル業務
- ⑧接客英会話
- ⑨就職支援

【実技】

実技については、ホスピタリティーツーリズム（着地型観光）及び旅行業務の技能習得を中心に実施した。

- ①ホスピタリティーツーリズム
- ②旅行業務
- ③添乗員実務研修
- ④ホテル業務
- ⑤販促ツール
- ⑥P C実技
- ⑦職場見学
- ⑧企業実習

(ハ) 職場見学風景

ニューツーリズム現場見学（農業体験）※写真奥は宿泊棟



ザファーム（香取市）（平成27年5月18日）

二 就職の状況（就職率94.1%）

（イ）概況

入所者数	中退者数 (①うち就職)	②修了者数	③就職者数	就職率(%) $((①+③) / ((①+②)) * 100$	関連就職率 (%)
20	8 (5)	12	11	94.1	62.5

20人の入所者のうち修了者は12人、そのうち11人が訓練終了3か月後までに就職した。また、中途退所者8人のうち5人が就職のための中途退所であった。就職率は全体で94.1%（16人／17人）であった。企業実習経験を活かし、自己PRを行うなど指導した結果、高い就職率につながったものと思われる。

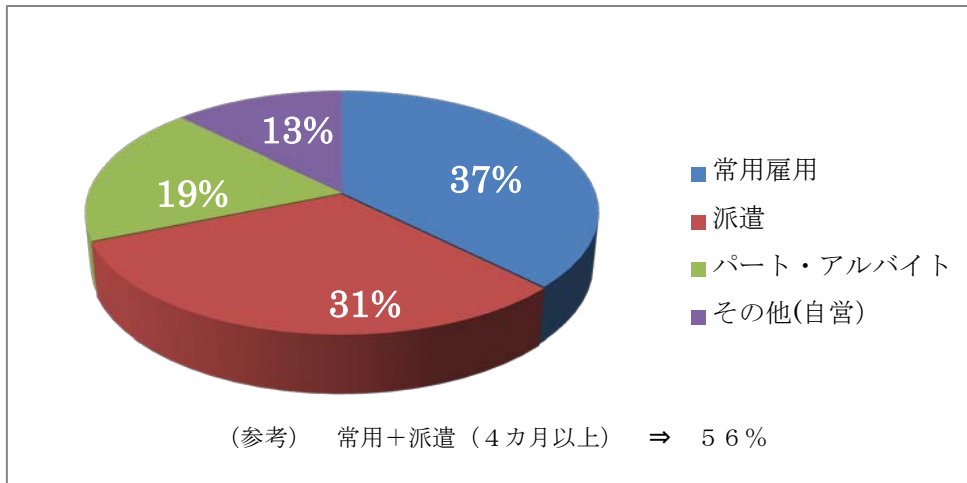
（ロ）関連就職率

ホテル関係1人、協議会関係1名、旅行会社関係4人、観光協会2人、飲食関係1人、自営1人（観光イベント企画）となり、関連就職率は62.5%となった。

業 種	職 種	男 女	
ホテル	フロント・接客	1	0
雇用創造協議会	旅行開発支援員	1	0
旅行会社	送迎、営業支援、観光事務局、手続き代行	1	3
観光協会	観光プロモーション、情報センター	0	2
飲食（機内食製造・提供）	経理	0	1
その他	経理、総務、軽作業、コールセンター、自営	1	6

(ハ) 雇用形態

常用雇用が37%、派遣が31%、パート・アルバイトが19%、
その他が13%となった。



ホ 中途退所者の状況

中途退所者は、入所者20人中8人で40%の退所率となった。
8人のうち5人が就職による中途退所となった。

ヘ アンケート調査の概要

訓練期間中にフォローアップ調査及び満足度調査を6回、訓練終了
2か月目に満足度調査を1回行った。

アンケート調査の区分	実施月日
訓練開始時フォローアップ調査	平成27年 2月 9日
訓練期間中フォローアップ調査①	平成27年 5月29日
2回目キャリアコン実施時フォローアップ調査①	平成27年 7月 6日
訓練期間中フォローアップ調査②	平成27年 8月20日
3回目キャリアコン実施時フォローアップ調査②	平成27年 9月16日
訓練終了日満足度調査	平成27年10月29日
訓練終了2か月後満足度調査	平成27年12月 8日

ト 実施結果

(イ) 観光ビジネス科（9か月コース）は、6か月コースと同様に観光産業
の動向、観光立県ちば推進計画を基盤に、観光分野に携わる質の高い人
材を育成することを目標にカリキュラムを作成し、職業訓練を実施した。
職業訓練の実施に当たっては、6か月コースと同じく①観光分野に関す

る幅広い知識に対応できる人材、②観光に関する企画・開発、情報発信等に対応できる人材、③ホテル・旅館での業務に対応できる人材、④国内外の訪問客に十分対応できる人材を育成することを訓練目標とした。

(ロ) 科目の実施に当たっては、特にホスピタリティ、接客サービス、ホスピタリティツーリズム、旅行業務、のカリキュラムを重点として取り組んだ。6か月コースとの主な相違点は、第一に、企業実習を行うこと、第二に、各科目の時間数を増やしたこと、特にホスピタリティーツーリズム、旅行業務、接客用語学演習、ホテル業務、については、それぞれ30時間程度多く計画した。その結果、就職率は94.1%、関連就職率が62.5%となったが、常用雇用率は37%となった。就職率は高く、関連就職率はやや低調となり、常用雇用率は6か月コースより低くなった。

(ハ) 当該コースについては、企業実習の実施結果、就職率・関連就職率やアンケート結果から次のような課題が生じた。

① 企業実習については、宴会などの業務を行うホテルやレストランなどでは、訓練時間外の休日及び夜間に訓練を計画する場合があるが、職業訓練の実施上、定められた訓練時間内に実習を設定する必要がある、企業実習委託先との契約締結に困難な状況が生じる。

② また、受講者がどの企業で実習するかについても調整に時間を要した。特に高年齢者を企業実習に受け入れる企業が少なく、訓練委託実施機関は、実習先の開拓から決定さらに契約締結までにかかなりの労力が必要となった。

③ 次に、就職率・関連就職率については、6か月コースに比べ、就職率は約18ポイント上昇したが、関連就職率は7ポイント下がった。関連就職率が下がったことについては、訓練委託機関へのヒアリングによると、「9か月コースは間延びした感があり、欠席・遅刻などが目立つ時もあった」とのことから、受講者の観光関連先への就職意識の低下や中途退所者の増加につながったことが要因の一つと考える。

(ニ) さらに、アンケートの分析や訓練委託機関から提出された「開発コースのカリキュラムに対する改善提案書」に基づき改善を行うことで就職率を高める訓練コースになると考える。

(ホ) 以上のことから当該コースの改善点としては、①訓練の実施期間についても委託先から間延びした感が否めないと報告されたことから、適切な見直しが必要であると考え。②企業実習については、特に中高年齢者の実習先について配慮する必要があること、また、企業実習の期間は適切な見直しが必要と考える。③カリキュラムについては、「社会人基礎力」は一方的な講義ではなくグループワークを多く取り入れた訓練内容とすること、「ホスピタリティーツーリズム」と「旅行業務」の関連性を強化し、「ホテル業務」の時間数を縮減すること、「販促ツール」と「パソコン実務」に関連性を持たせること、「接客用語学演習」はあらかじめ入所時に受講生の英語のレベルを把握し訓練内容を調整すること、教材

は的確なテキスト選定を行うこと、就職支援は効果的なキャリアコンサルティングを行い併せて数多くの求人情報の提供を行うことが必要と考える。また、アンケート調査から低評価が明らかとなった「販促ツール」は、担当講師や訓練内容、講義方法等の見直しを図る必要があると考える。

(3) 観光ビジネス科 6 か月コースと 9 か月コースの比較

イ 訓練目標

両コースとも、①観光分野に関する幅広い知識に対応できる人材、②観光に関する企画・開発、情報発信等に対応できる人材、③ホテル・旅館での業務に対応できる人材、④国内外の訪問客に十分対応できる人材を育成することを訓練目標とし、特に旅行業務、接客サービス、ホスピタリティ、ホスピタリティツーリズムのカリキュラムを重点として取り組んだ。

ロ 訓練の実施

両コースとも、学科及び実技について概ね同じ科目を設定して実施したが、9 か月コースについては、企業実習（108 時間）を実施したこと。

また、9 か月コースは6 か月コースと比べて訓練時間を増やしている。科目としては、「ホスピタリティ」を42 時間（+12 時間）、「接客サービス」を36 時間（+12 時間）、「ホスピタリティ・ツーリズム」を90 時間（+30 時間）、「旅行業務」を168 時間（+30 時間）、「ホテル業務」を132 時間（+42 時間）、「接客英会話」を96 時間（+36 時間）、「就職支援」を42 時間（+6 時間）、「旅行業務実技」を48 時間（+18 時間）、「販促ツール実技」を42 時間（+12 時間）、「PC 実技」を60 時間（+6 時間）、「職場見学」を24 時間（+6 時間）としており、17 科目中11 科目の訓練時間を増やした。

ハ 修了・就職の状況

訓練科名	入所者数 (うち女性)	修了者数 (うち女性)	終了就職者数 (うち女性)	中退者数 (うち女性)	中途就職者数 (うち女性)	就職率	関連就職率
観光ビジネス 科(6 か月)	19 名 (12 名)	15 名 (12 名)	11 名 (9 名)	4 名 (0 名)	2 名 (0 名)	76.5%	69.2%
観光ビジネス 科(9 か月)	20 名 (14 名)	12 名 (9 名)	11 名 (9 名)	8 名 (5 名)	5 名 (3 名)	94.1%	62.5%

修了者については、6 か月コースが15 人、9 か月コースが12 人となった。また、就職率については、6 か月コースが76.5%、9 か月コースが94.1%・となった。さらに関連就職率は6 か月コースが69.2%、9 か月コースが62.5%となった。

二 中途退所者の状況

【6か月コース】

年代・性別	中退時期	中退理由	就職先	関連・非関連
男性	2 か月目	自営準備		
男性	4 か月目	就職	株式会社	非関連
男性	4 か月目	就職	行政関係	非関連
男性	5 か月目	起業準備		

【9か月コース】

年代・性別	中退時期	中退理由	就職先	関連・非関連
男性	5 か月目	自営開始		非関連
男性	6 か月目	就職	旅行開発	関連
女性	7 か月目	就職	旅行関係	関連
女性	7 か月目	就職	食品関係	関連
女性	7 か月目	家庭事情		
女性	8 か月目	自己都合		
女性	8 か月目	就職	株式会社	非関連
男性	9 か月目	自己都合		

6か月コースの中途退所者は4人でうち2人が就職による退所、9か月コースが8人でうち5人が就職による退所となった。

ホ アンケート結果

受講者に対するフォローアップ調査及び満足度調査において、次のとおり比較検討した。

まず、学科・実技の満足度・習得度であるが、両コースとも次表のとおり80%を超えており、全般的に高い満足度・習得度を得ている。

コース名	満足度		習得度	
	学科満足度	実技満足度	学科習得度	実技習得度
6か月コース	80%	88%	81%	83%
9か月コース	88%	85%	91%	86%

次に、キャリア・コンサルティングに係る「自己理解」や「仕事理解」等について、両コースとも約90%が、できた、自信がついたとしている。

さらに、終了後2～3か月の満足度調査では、両コースとも90%以上の受講者が、役に立ったと答えている。

へ 実施結果分析

(イ) 両コースとも同じ訓練目標、同じカリキュラムで実施したが、9か月コースについては、①各カリキュラムの訓練時間を長くしたこと、より丁寧に訓練内容の説明ができ、理解が深まること、②企業実習を組み込んだことにより実戦を経験できることから就職に有利に働くことを意識してコース設定をしたところである。

その結果、就職率については、9か月コースが17.6ポイント高くなり、一定の成果が見られた。しかしながら、9か月コースは、訓練期間が間延びした感が否めず、欠席、遅刻、早退が多くなり、観光への意識の欠如につながった可能性もあり、関連就職率が、6か月コースより6.7ポイント下回った。

(修了率：6か月コース78.9%、9か月コース60%)

(中退率：6か月コース21.1%、9か月コース40%)

(ロ) 訓練コースの満足度・習得度については、受講者アンケートの結果から、総じて9か月コースのほうが高くなっている。(3ポイントから10ポイント)が、いずれのコースの満足度もほとんどが80%代であり(9か月コースの学科習得度のみ91%)、何人かの受講生からは十分な満足がいただけなかった。

(ハ) 各コースの実施結果で取り上げた改善点については、6か月コースでは、①受講生の訓練目標の設定のためのコース説明の徹底、②カリキュラムの改善・変更、③就職支援における情報収集方法等の提供があげられ、9か月コースでは、6か月コースの改善点に加えて④訓練期間の見直し、⑤企業実習の見直しがあげられる。このうち訓練期間・企業実習の見直しについては、9か月コースについて長期間に渡る訓練に間延び感があることから訓練期間を短縮する見直しが必要であると考え。

(ニ) 両コースを比較して、職業訓練の効果・効率の観点から、訓練期間は6か月を基本とし、カリキュラムをさらに専門的知識・技能を付与する内容へ見直しを図ること、受講者に応じた就職支援を行うこと、企業実習は必須としないことが適当であると考え。

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就職の可能性を高める職業訓練となっているか、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。

(1) 観光ビジネス科（6か月コース）

観光ビジネス科6か月コースの検証訓練の結果を踏まえ、①全般的には、旅行業務、ホスピタリティーツーリズム（着地型観光）を学ぶ意義、おもてなしの心を持って就職していくことの説明を十分にすること、②カリキュラムの「ホテル業務」の時間数を3分の2に減らし、「旅行業務」「接客サービス」の時間を増やすこと、③就職支援において受講生に応じた求人情報の提供に配慮することが必要と考える。

なお、カリキュラム変更等に当たっての留意事項は以下のとおりである。

イ 学科

(イ)「旅行業務」については、本コースの根幹になる科目の一つであり、「ホスピタリティーツーリズム」の発想に生かせるよう科目間の関連を図ること。

(ロ)「接客英会話」については、受講生の英語力レベルに合わせた訓練が可能となるよう、入所後にアンケート調査等を行い、効果的な訓練となるよう工夫すること。

(ハ)「社会人基礎力」については、セルフワーク・グループワークを中心としたカリキュラムに変更し、コミュニケーション力、ヒューマンスキルの向上に力点を置くこと。

ロ 実技

(イ)「ホスピタリティーツーリズム」については、プランニング、演習などについて、「旅行業務」との重複を極力避けること。

(ロ)「販促ツール」「PC実技」については、販促ツールに生かせるようPC実技の知識・技能を習得できるよう工夫すること。

(ハ) 職場見学は就職意識を促すよう実施すること。

ハ 就職支援

就職支援は、早めに開始するとともに、ハローワークとの連携を強化する必要がある。また、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを行い、訓練受講の進捗に併せて行うことが望ましい。原則として入所時に受講者の経歴の棚卸や就職への意識付けを行い、就職活動前までに受講生の就職についての意思決定を促すようキャリア・コンサルティングを行うこと。キャリア・コンサルティングは回数に捉われず受講生の求めに応じた対応を行うこと。就職支援は面接練習を含めて効果的に行うこと。また、求人情報については、検索方法の周知や数多く求人情報の提供を行うこと。

二 関連資格等

(イ) 修了時に取得可能な資格：国内旅程管理主任者

(ロ) 任意受験による取得資格：国内旅行業務取扱管理者

上記資格の取得のための実務研修をカリキュラムに設定し受講生全員が資格取得に取り組むことにより、受講者のモチベーションを高め、就職に対する訓練効果を高めることが期待できる。

(2) 観光ビジネス科（9か月コース）

観光ビジネス科9か月コースの検証訓練の結果を踏まえ、①全般的には、旅行業務、ホスピタリティツーリズム（着地型観光）を学ぶ意義、おもてなしの心を持って就職していくことの説明を十分にすること、②カリキュラムの「ホテル業務」の時間数を3分の2に減らし、「旅行業務」「接客サービス」の時間を増やすこと、③就職支援において受講生に応じた求人情報に配慮することが必要と考える。また、④訓練期間の見直し、⑤企業実習の見直しがある。

なお、カリキュラム変更等に当たっての留意事項は以下のとおりである。

イ 学科

(イ)「旅行業務」については、本コースの根幹になる科目の一つであり、「ホスピタリティツーリズム」の発想に生かせるよう科目間の関連を図ること。

(ロ)「接客用語学演習」については、受講生の英語力レベルに合わせた訓練が可能となるよう、入所後にアンケート調査等を行い、効果的な訓練となるよう工夫すること。

(ハ)「社会人基礎力」については、セルフワーク・グループワークを中心としたカリキュラムに変更し、コミュニケーション力、ヒューマンスキルの向上に力点を置くこと。

ロ 実技

(イ)「ホスピタリティツーリズム」については、プランニング、演習などについて、「旅行業務」との重複を極力避けること。

(ロ)「販促ツール」「PC実技」については、販促ツールに生かせるようPC実技の知識・技能を習得できるよう工夫すること。

(ハ) 職場見学は就職意識を促すよう実施すること。

ハ 訓練期間

6か月コースと比較すると間延びした感が否めず、中途退所者も増加した。企業実習及び各科目の時間延長では9か月間の実施には無理が生じたこと。

二 企業実習

1か月という期間の長さ及び実施時間について実習先企業から難色を示されることも多く、また中高年齢者の受講者への配慮も必要な

ことから5日間としたこと。

二 就職支援

就職支援は、早めを開始するとともに、ハローワークとの連携を強化する必要がある。また、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを行うこと。キャリア・コンサルティングは訓練の進捗に併せて行うことが望ましい。原則として入所時に受講者の経歴の棚卸や就職への意識付けを行い、就職活動前までに受講生の就職についての意思決定を促すようキャリア・コンサルティングを行うこと。キャリア・コンサルティングは回数に捉われず受講生の求めに応じた対応を行うこと。就職支援は面接練習を含めて効果的に行うこと。また、求人情報については、検索方法の周知や数多く求人情報の提供を行うこと。

ホ 関連資格等

(イ) 修了時に取得可能な資格：国内旅程管理主任者

(ロ) 任意受験による取得資格：国内旅行業務取扱管理者

上記資格の取得のための実務研修をカリキュラムに設定し受講生全員が資格取得に取り組むことにより、受講者のモチベーションを高め、就職に対する訓練効果を高めることが期待できる。

委託訓練モデルカリキュラム

訓練科名			観光ビジネス科		就職先の職務	旅行業、地域観光案内、空港関連、ホテル関連、アミューズメント業等観光業に関する職務	
訓練期間			平成 年 月 日～平成 年 月 日 (6か月)				
訓練目標			旅行業(空港関連・カウンター・添乗業務・地域振興)、ホテル(フロント・レストラン)など観光産業分野の業務知識を幅広く身に付け、また地域観光を習得することで、千葉県の観光産業において活躍できる人材育成を行います。訓練期間中に国内添乗員になるために必要な「国内旅程管理研修」も実施します。				
仕上がり像			観光業界全般の業務知識、ホスピタリティ、接客英語等の知識を習得し、千葉県を訪れる国内外の観光客に対する「おもてなし」の基本スキルを身に付けます。 訓練期間中に国内添乗員として働ける資格も取得できますので企業の即戦力となります。				
訓練の内容	科 目		科 目 の 内 容			訓練時間	
	学 科	開講式、修了式等	開講式、オリエンテーション、修了式				
		社会人基礎力	前に踏み出す力、考え抜く力、チームで働く力			24時間	
		おもてなし観光	観光立国、観光立県千葉、千葉第二次基本計画			6時間	
		ホスピタリティ	接客マナー、クレーム対応、顧客満足度、訪日客の地域別文化や風習			30時間	
		接客サービス	接客サービスの基礎			30時間	
		ホスピタリティツーリズム	マーケティング研究、観光と地域の関係、先進的な事例研究			60時間	
		旅行業務	観光地理、旅行業務、地域観光形成、国内旅程管理研修、空港送迎業務			156時間	
		ホテル業務	ホテルの基礎、宿泊業務、料飲宴会業務			60時間	
		接客英会話	来日した外国人に対する接客用英会話			60時間	
	就職支援	自己分析、企業研究、応募書類作成、面接			36時間		
	実 技	ホスピタリティツーリズム	プランニング(情報発信・集客ツール作成)			24時間	
		旅行業務	ロールプレイング、電話対応、旅行カウンター販売、ツアープランニング			30時間	
		添乗員実務研修	国内旅程管理研修の一環としての実務研修			6時間	
		ホテル業務	マーケティング業務、イベントプランニング			12時間	
		販促ツール	情報発信(HP、SNSの活用)、誘客ツール作成			36時間	
		PC実技	ワード、エクセル、パワーポイント、HP作成			54時間	
		職場見学	旅行会社、ホテル、ニューツーリズムの現場見学			18時間	
訓練時間総合計			学科	462 時間	実技	180 時間	642 時間
主要な機器設備 (参考)			プロジェクター、パソコン				

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	社会人基礎力の3つの能力を理解している			
	3つの能力を構成する12の能力要素を理解している			
	12の能力要素を日常においてどのような行動を取れば能力が身に付くかを知っている			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
1 前に踏み出す	・社会人基礎力がなぜ必要なのか ・社会人基礎力が必要な事例 ・社会人基礎力の自己診断 ⇒ チャート（分析表） ・前に踏み出す力（アクション）と3つの能力要素（主体性、働きかけ力、実行力） ・3つの能力要素別にチェックシート演習 ⇒ 振り返り	6		
2 考え抜く力	・考え抜く力（シンキング）と3つの能力要素（課題発見力、計画力、創造力） ・3つの能力要素別にチェックシート演習 ⇒ 振り返り ・3つの能力要素をより理解するために演習（発想を生み出すための考える力を磨く） ・3名が創業を検討しているので事業別に3グループでワーク（創造力と計画力を実践で考えプラン作成） ⇒グループ発表	12		
3 チームで働く	・チームで働く（チームワーク）と6つの能力要素（発信力、傾聴力、柔軟性、状況把握力、規律性、ストレスコントロール力） ・6つの能力要素別にチェックシート演習 ⇒ 振り返り ・理解度小テスト実施	6		
	合計	24		
使用する機械器具等	パソコン、プロジェクター			
備 考				

科目の内容・細目シート

科目	おもてなし観光	時間	6
到達水準	国の観光施策を理解する（座学）		
	千葉県の観光施策と取り組みを理解する		
科目の内容	内容の細目	訓 練 時 間	
		学科	実技
1 観光立国	・ 観光立国までの歴史 ・ 観光立国基本法の理解 ・ 観光と経済	2	
2 観光立県	・ 観光立県千葉の理解 ・ 千葉県観光の現状と課題	2	
3 千葉第2次基本計画	・ 千葉県の観光施策とその取組	2	
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	ホスピタリティ	時間	30
到達水準	ホスピタリティの意味を理解する		
	ホスピタリティの基本を習得する		
	ホスピタリティの概念を体系的に考える		
	ホスピタリティを実践している事例について考察する		
	ホスピタリティを使ったコミュニケーションを学ぶ、実践する		
	観光業界・ホテル業界の今と、サービスとホスピタリティを検証する		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
1 ホスピタリティとは	・サービスからホスピタリティへ ・ホテルのホスピタリティとは ・サービスとホスピタリティの関係 ・ホスピタリティの環境創造 ・ホスピタリティのステップ	9	
2 ホスピタリティ コミュニケーション	・ホスピタリティ・コミュニケーション 実践技法① ・ホスピタリティ・コミュニケーション 実践技法② ・ホスピタリティ溢れる接客（グループワーク）	15	
3 事例研究	・事例研究1 テーマパーク ・事例研究2 医療・介護施設・街づくり ・まとめ、レポート作成 ・観光・ホテル業界の今とサービスとホスピタリティ	6	
	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	接客サービス	時間	30
到達水準	第一印象の大切さを理解する		
	接客マナーの5原則を理解する		
	好感が持てる接客対応を知る		
科目の内容	内容の細目	訓 練 時 間	
		学科	実技
1 第一印象の大切さを理解する	・ 自己紹介の実施 ・ メラビアン の 法 則 の 理 解 ・ 演 習 ・ 身 だ し な み チェック	6	
2 接客マナーの5原則を知る	・ 挨拶の理解 ・ 身 だ し な み の 理 解 ・ 態度の理解 ・ 言葉遣いの理解 ・ 表情の理解	9	
3 好感が持てる接客対応を知る	・ 敬語、クッション言葉、話し方理解 ・ 電話対応（演習）① ・ 電話対応（演習）② ・ 名刺の受け渡しの理解、演習 ・ 席次の理解	4	
		4	
		3	
		2	
		1	
4 総括	・ 振り返り	1	
		合計	30
使用する機械 器具等	無		
備 考			

科目の内容・細目シート

科目	ホスピタリティツーリズム	時間	60	
到達水準				
	千葉県のホスピタリティ・ツーリズムを理解する			
	座学と現地訪問			
	地域密着・着地型観光商品の特色を知る			
	座学と演習			
科目の内容	内容の細目	訓 練 時 間		
		学科	実技	
1 もう一つの観光	・ 観光とは ・ 観光資源と施設 ・ 観光の歴史 ・ これからの観光 ・ もう一つの観光（オルターナティブツーリズム）	12		
2 千葉県の新しい観光	・ 観光立国と観光政策 ・ 地域と観光（千葉県の自然・文化） ・ 観光地域（まち）づくり	6		
3 訪日観光客へのもてなし	・ 異文化の理解 2 h 石田文夫 ・ 留学生の話を聞く 2 h ・ 訪日外国人へのもてなし	6		
4 地域密着型ツーリズム	・ 里山の自然触れ合い体験 ・ 観光まち歩き ・ 地域密着型ツーリズム	6		
5 先進的な事例研究	・ 佐原町並み交流館訪問	6		
	・ 君津亀山少年自然の家訪問	6		
	・ ワークショップ（何が魅力か）	6		
	・ 地域観光の取り組み			
6 地域密着型商品の特色	・ 着地型商品の開発と販売	12		
	・ 演習 観光地の観光資源調査①			
	・ 演習 観光地の観光資源調査②			
	・ 演習 観光地の観光資源調査②			
	・ 演習 企画書の作成			
	・ 集客誘客			
	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	旅行業務	時間	156
到達水準	旅行業全般について理解を得る。		
	国内外観光の地理について理解を得る。		
	旅行（旅行業務、地域観光、国内旅程管理、空港送迎）について理解を得る。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
1 旅行業界の概要	・ 旅行業法、約款 ・ 旅行会社の仕事 ・ 旅行商品	6	
2 観光地理	・ 国内観光地理 東日本（北海道、東北、関東、東海） 西日本（北陸、近畿、四国、中国、九州、沖縄） 観光県別地理 ・ 海外観光地理（欧州、北米、アジア、その他） ・ 世界遺産	30	
3 旅行業務	・ 時刻表の見方（乗車券、料金、割引料金・・・） ＪＲ（新幹線・乗り継ぎ・特急・席番配置・寝台車・グリーン車） 運輸（高速バス、定期観光バス、長距離フェリー、私鉄、空港までの交通機関） ダイヤ改正 国内航空 国際線 グループワーク（運賃計算） ・ 旅行パンフレットの見方（ホテル・旅館・東京ディズニーリゾート周辺ホテル） ・ 渡航業務（旅券、査証、出入国、海外危険情報、旅券氏名の表記） ・ 国内旅行商品知識 ・ 宿泊（宿泊施設の種類、部屋タイプの種類、宿泊料金、年齢区分） ・ 国内パッケージ商品（免税店、取消料、ＪＲセットプラン） ・ 海外パッケージ商品（航空、ホテル、旅行代金、取消料）	69	
4 地域観光形成	・ 国内コース企画	24	
5 国内旅程管理研修	・ 関係法令 ・ 約款 ・ 国内添乗実務 対客連絡、バス座席割り、添乗当日の流れ 航空機利用の添乗、ＪＲ利用の添乗 ・ ロールプレイング	21	
7 空港送迎業務	・ 空港センディング ・ 国内線センディングの流れ ・ 国際線センディング業務	6	
	合計	156	
使用する機械器具等	パソコン、プロジェクター		
備考			

科目の内容・細目シート

科目	ホテル業務	時間	60	
到達水準	ホテル旅館業全般について理解を得る。			
	ホテルの機能や組織について理解を得る。			
	ホテル業務（フロントサービス、客室、料飲、宴会、セールス・マーケティング）について理解を得る。			
科目の内容	内容の細目	訓 練 時 間		
		学科	実技	
1 ホテル旅館業総論	ホテル旅館業の分類と内容 ・ 宿泊業とは ・ 現代のホテル業の役割	6		
2 ホテル組織と業務分担	ホテル機能とその組織 ・ ホテルの組織とは ・ 宿泊部門、料飲部門、宴集会部門、調理部門、総務・人事部門、財務・経理部門 ・ セールス部門、企画部門、広報広告宣伝部門、施設管理部門、仕入れ購買部門	6		
3 ホテル業界動向	ホテル業界の変遷と動向について ・ ホテルの歴史（ヨーロッパ、アジア、アメリカ、日本）	6		
4 危機管理論	生命と財産の安全を預かる立場で ・ 防災 ・ 防犯 ・ 事故、トラブル及びコンプレイン処理	6		
5 フロントサービス概論	フロント接客業務全般 ・ ドアマンの業務 ・ ベルマンの業務 ・ クローク業務	6		
6 客室管理概論	ハウスキーピング業務全般 ・ 客室タイプとレイアウト ・ ハウスキーピング業務の流れ ・ ハウスキーピングにおける苦情の原因と対処方法	6		
7 商品知識と商品管理	調度品とアメニティーの知識と管理	6		
8 宴会サービスの基礎知識	宴会サービス全般について ・ 宴集会の種類 ・ 宴集会の予約と準備 ・ 宴集会サービス	9		
9 料飲サービスの基礎知識	メニュー構成とサービスの基本 ・ レストランの種類 ・ レストランサービス ・ メニュー・什器備品の知識	9		
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	接客英会話	時間	60
到達水準	接客に関する基本的な英語での対応ができる。		
	英語話者との簡単なコミュニケーションができる。		
科目の内容	内容の細目	訓 練 時 間	
		学科	実技
1 接客英会話の基本	・ ご挨拶 ・ 返答 ・ お断り・謝罪 ・ 話が理解できない ・ お客様にお願いする ・ 以降の確認・おすすめ ・ 数字の入った表現 ・ 電話での内容 ・ 道案内 ・ 館内の案内	30	
2 業務に応じた英会話	・ 宿泊予約の受付 ・ 宿泊客の受付 ・ お部屋へのご案内 ・ 会計 ・ 案内係り ・ 客室係り ・ レストラン ・ バーサービスの会話 ・ ルームサービス * 毎回、小テスト実施。グループ単位でロールプレイングを実施してコミュニケーション能力を高める	30	
		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	就職支援	時間	36	
到達水準	応募書類（履歴書・経歴書）の魅力的な書き方を知っている			
	自己分析をすることで自分の目指す方向性を知っている			
	応募する企業の研究のやり方を知っている			
	求人情報の探し方を知っている			
科目の内容	内容の細目		訓 練 時 間	
		学科	実技	
1 職業訓練の目的と内容	・アイスブレイキング ・働くことの価値観探索セルフワーク⇒グループワーク ・成功するための条件 グループワーク		6	
2 自己分析・企業研究	・再就職へのプロセス説明 ・自己分析（ワークシート１～１３） ・働き方・暮らし方の条件整理 ・求人検索のやり方及び有力求人サイトの紹介 ・企業研究のやり方		6	
3 ハローワークの活用セミナー	・仕事の探し方 ・仕事相談 ・ハローワークの上手な活用方法		2	
4 履歴書作成	・作成のポイント説明 ・実際に作成、後日添削指導 ・ジョブカードの記入方法		4	
5 職務経歴書作成	・経歴書作成のポイント ・経歴書作成、後日添削指導		6	
6 面接のやり方	・面接に臨むにあたってのチェックポイント ・模擬面接（全員）		6	
7 応募準備	・応募したい企業向けに書類完成まで行う。最低２社は応募する。 （応募先企業を研究して志望動機・自己PRを考える）		6	
	合計		36	
使用する機械 器具等	プロジェクター、パソコン			
備 考				

科目の内容・細目シート

科目	実技-ホスピタリティツーリズム	時間	24	
到達水準	地域密着・着地型観光商品のマーケティング技術の習得			
科目の内容	内容の細目		訓 練 時 間	
			学科	実技
1 ニューツーリズムのマーケティング技術	<旅行商品の広告戦略を考える、集客誘客ツールを作成し検証> ・旅行商品マーケティング ・広報の技術 ・プロモートの技術 ・演習 集客・誘客ツールの作成 情報の受発信の方法① ・演習 集客・誘客ツールの作成 情報の受発信の方法② (ホームページ、ブログ、ツイッター、facebookのSNSを活用した受発信) ・ワークショップ 発表と討議			6
				6
				6
				6
				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	旅行業務（実技）	時間	30
到達水準	旅行カウンターでの販売・対応について理解を得る。		
	ツアープランニングを通して旅行商品企画の理解を得る		
科目の内容	内容の細目	訓 練 時 間	
		学科	実技
1 ロールプレイング	・ 旅行カウンター販売 ・ 電話応対 ・ ロールプレイング実践		2 2 2
2 旅行マーケティング	・ ツアープランニング（お客様設定 訪日・日本人向け・個人・グループを自由選択） 2泊3日 食事・入場・宿泊代を計算して1人当たりの旅行代金まで算出 プレゼン資料作成（パワーポイント） ツアープラン発表		24
	合計		30
使用する機械 器具等	パソコン、プロジェクター		
備 考			

科目の内容・細目シート

科目	添乗員実務研修	時間	6
到達水準	添乗業務について実体験を通して理解を得る。		
科目の内容	内容の細目	訓　練　時　間 学科 実技	
1 添乗員実務研修（空港）	・受付業務（京成成田駅） ・近畿日本ツーリスト カウンター研修 ・成田空港第三ターミナル見学・研修 ・成田空港第一ターミナル見学・研修 ・航空博物館 研修 ・さくらの丘公園 研修		6
	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	実技-ホテル業務	時間	12
到達水準	簡単なフロントサービス業務（予約-チェックイン-チェックアウト）ができる。		
	顧客向けの宿泊パッケージ商品作りができる。		
科目の内容	内容の細目	訓 練 時 間	
		学科	実技
1 フロントサービス実務	予約～チェックアウト業務 ・ 予約 ・ チェックイン ・ チェックアウト のロールプレイング		6
2 ホテルマーケティング論	ホテル商品作り ・ 宿泊パッケージの商品作り		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	実技-販促ツール	時間	36
到達水準	宣伝広報のための紙媒体のツールを企画、作成できる		
	プレゼンテーションの資料を作成し、プレゼンテーションを行うことができる		
	SNSを利用した宣伝広報について理解し、活用できる		
科目の内容	内容の細目	訓 練 時 間	
		学科	実技
1 販促ツールの作成	各ソフトを用い販促ツールを作成する 宣伝広告のための紙媒体のツール作成 ・ワード（パンフレット） ・エクセル（データ） ・パワーポイント（プレゼン資料）		15
2 SNSの利用	作成した販促ツールとSNSの連携を図る ・Facebook ・Twitter ・ホームページビルダー ・ブログ 等のSNSを活用した宣伝広報を理解する		21
	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	実技-PC実技	時間	54
到達水準	ワード・エクセルの基本機能を理解し、オフィス文書の作成ができる		
	インターネットの仕組みを理解し、ホームページビルダーを使い簡単なWEBページを作成できる		
	パワーポイントの基本機能を理解し、プレゼン資料の作成、および発表ができる		
科目の内容	内容の細目	訓 練 時 間	
		学科	実技
1 ワード	・ 文字入力、編集、ビジネス文書の作成 ・ 表作成と編集 ・ 見栄えのいい文書作成(クリップアート・図形・スマートアートなどの挿入・編集)		12
2 エクセル	・ 入力、数式の入力、ワークシートの書式設定 ・ 関数の入力 (SUM AVERAGE MAX など) ・ グラフの挿入 ・ 関数の入力 (IF RANK など)		12
3 ホームページビルダー	・ ホームページ作成の基礎知識 ・ WEBページの作成、リンクの設定、 ・ サーバーへのアップロード WEBページの更新 ・ スタイルシート		18
4 パワーポイント	・ スライドの作成・編集 ・ グラフィックの挿入 (グラフ、図など) ・ アニメーション機能 ・ プレゼンテーションテクニック		12
		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	実技-職場見学	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		
	見学先のおもてなし度やホスピタリティ度を体験して理解する		
科目の内容	内容の細目	訓 練 時 間	
		学科	実技
1 職場見学（旅行会社）	千葉駅前の旅行会社見学 ・大手旅行会社へお客として出向き各社の対応を見る ・座学で学んだ旅行業務を現場でどのように行っているか確認		6
2 職場見学（ホテル）	ホテルマンハッタン見学 ・座学で学んだホテル業務の再確認（客室、レストラン、宴会等） ・チーム編成をして幕張地区5ホテルをアポなしで訪問しホテルのおもてなしやホスピタリティの比較		6
3 職場見学 （ホスピタリティツーリズム）	フクダアリーナ見学 ・フクダアリーナを見学し集客等の考えを掴む ・見学した内容をチーム単位でまとめディスカッション		6
		合計	18
使用する機械 器具等			
備 考			

使用教材リスト

訓練科名：観光ビジネス科（6か月コース）

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
一冊でわかる日本地図・世界地図	成美堂出版	旅行業務
J R時刻表	交通新聞社	旅行業務
旅行業務基礎知識	(株)ツーリストエキスパート	旅行業務
国内添乗実務	(株)ツーリストエキスパート	添乗員実務研修
旅程管理業務 法令・約款	(株)ツーリストエキスパート	添乗員実務研修
新ホテル総論	(財)日本ホテル教育センター	ホテル業務
宿泊業務の基礎	(財)日本ホテル教育センター	ホテル業務
ホテル・レストランの英会話入門	プラザ出版センター	接客英会話
ホテル・レストランの英会話入門(CD)	プラザ出版センター	接客英会話
「体験交流型ツーリズムの手法」 (地域資源を活かす着地型観光)	学芸出版社刊	ホスピタリティツーリズム
かんたん Facebookページ作成&運営入門	技術評論社	販促ツール
初めての簡単ホームページビルダー 19	秀和システム	P C実技
30時間でマスター Excel2010	実教出版	P C実技
30時間でマスター Word2010	実教出版	P C実技
パワーポイントの使い方	—	P C実技

※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			観光ビジネス科 (企業実習付)		就職先の職務	旅行業、地域観光案内、空港関連、 ホテル関連、アミューズメント業等観光業に関する職務	
訓練期間			平成 年 月 日～平成 年 月 日 (9か月)				
訓練目標			旅行業(空港関連・カウンター・添乗業務・地域振興)、ホテル(フロント・レストラン)など観光産業分野の業務知識を幅広く身に付け、地域観光を習得することで、千葉県の観光産業において活躍できる人材育成を行います。訓練期間中に国内添乗員になるために必要な「国内旅程管理研修」と国内旅行業務取扱管理者も併せて学びます。また、訪日外国人に対応出来る人材育成を行います。				
仕上がり像			観光業界全般の業務知識、ホスピタリティ、接客英語等の知識を習得し、千葉県を訪れる国内外の観光客に対する「おもてなし」の基本スキルを身に付けます。 訓練期間中に国内添乗員として働ける資格も取得できますので企業の即戦力となります。 また、観光業界の現場における顧客満足度の高いホスピタリティの知識も習得します。				
訓練の内容	科 目		科 目 の 内 容			訓練時間	
	学 科	開講式、修了式等	開講式、オリエンテーション、修了式				
		社会人基礎力	前に踏み出す力、考え抜く力、チームで働く力など			24時間	
		おもてなし観光	観光立県千葉、観光ビジネス、市場規模など			6時間	
		ホスピタリティ	ビジネスマナー、接客マナー、クレーム対応、おもてなしなど			42時間	
		接客サービス	接客サービスの基礎			42時間	
		ホスピタリティ・ツーリズム	千葉県のホスピタリティ・ツーリズム、マーケティング			126時間	
		旅行業務	観光地理、旅行業務、地域観光形成、国内旅程管理研修、空港送迎業務、国内旅行業務取扱管理者			162時間	
		ホテル業務	ホテルの基礎、宿泊業務、料飲宴会業務			90時間	
		接客用語学演習	接客英会話の基礎			108時間	
		就職支援	自己分析、企業研究、面接演習、キャリアコン、応募書類の書き方			42時間	
	実 技	ホスピタリティ・ツーリズム	プランニング(情報発信・集客ツール作成)			36時間	
		旅行業務	ロールプレイング(電話対応、旅行カウンター販売)ツアープランニング			48時間	
		添乗員実務研修	国内旅程管理研修の一環としての実務研修			6時間	
		ホテル業務	マーケティング業務(商品企画と販売活動)			12時間	
		販促ツール	情報発信(HP、SNSの活用)、集客・誘客ツール作成			66時間	
		PC実技	ワード・エクセル・パワーポイント・HP作成			96時間	
		職場見学	旅行会社、ホテル、ニューツーリズムの現場見学			24時間	
		企業実習	各企業で実習			30時間	
訓練時間総合計			学科	642 時間	実技	318 時間	960 時間
主要な機器設備 (参考)			プロジェクター、パソコン				

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	社会人基礎力の3つの能力を理解している				
	3つの能力を構成する12の能力要素を理解している				
	12の能力要素を日常においてどのような行動を取れば能力が身に付くかを知っている				
科目の内容	内容の細目			訓練時間	
			学科	実技	
1 前に踏み出す力	・社会人基礎力がなぜ必要なのか ・社会人基礎力が必要な事例 ・社会人基礎力の自己診断 ⇒ チャート（分析表） ・前に踏み出す力（アクション）と3つの能力要素（主体性、働きかけ力、実行力） ・3つの能力要素別にチェックシート演習 ⇒ 振り返り			6	
2 考え抜く力	・考え抜く力（シンキング）と3つの能力要素（課題発見力、計画力、創造力） ・3つの能力要素別にチェックシート演習 ⇒ 振り返り ・3つの能力要素をより理解するために演習（発想を生み出すための考える力を磨く） ・3名が創業を検討しているので事業別に3グループでワーク（創造力と計画力を実践で考えビジネスモデルプラン作成） ⇒グループ発表			12	
3 チームで働く	・チームで働く（チームワーク）と6つの能力要素（発信力、傾聴力、柔軟性、状況把握力、規律性、ストレスコントロール力） ・6つの能力要素別にチェックシート演習 ⇒ 振り返り ・グループワーク（チーム力を高めるためには、チームワークを良くすることの成果）→発表 ・理解度小テスト実施			6	
	合計			24	
使用する機械器具等	パソコン、プロジェクター				
備 考					

科目の内容・細目シート

科目	おもてなし観光	時間	6		
到達水準	国の観光施策を理解する（座学）				
	千葉県の観光施策と取り組みを理解する				
科目の内容	内容の細目			訓 練 時 間	
			学科	実技	
1 観光立国	・ 観光立国までの歴史 ・ 観光立国基本法の理解 ・ 観光と経済 ・ 観光立県千葉の理解 ・ 千葉県観光の現状と課題 ・ 千葉県の観光施策とその取組			2	
2 観光立県				2	
3 千葉第2次基本計画				2	
			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	ホスピタリティ	時間	42
到達水準	ホスピタリティの意味を理解する		
	ホスピタリティの基本を習得する		
	ホスピタリティの概念を体系的に考える		
	ホスピタリティを実践している事例について考察する		
	ホスピタリティを使ったコミュニケーションを学ぶ、実践する		
	観光業界・ホテル業界の今と、サービスとホスピタリティを検証する		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
1　ホスピタリティとは	・サービスからホスピタリティへ ・ホテルのホスピタリティとは ・サービスとホスピタリティの関係 ・ホスピタリティの環境創造 ・ホスピタリティのステップ	9	
2　ホスピタリティ コミュニケーション	・サービスとホスピタリティの関係 ・ホテルのホスピタリティとは ・ホスピタリティの環境創造 ・ホスピタリティのステップ ・ホスピタリティコミュニケーション 実践技法① ・ホスピタリティコミュニケーション 実践技法② ・ホスピタリティ溢れる接客	15	
3　ホスピタリティと接客サービス	・事例研究1　テーマパーク ・事例研究2　ホテル ・まとめ ・レポート作成	12	
4　観光・ホテル業界の今とサービスとホスピタリティ	・インバウンドとホスピタリティ ・CRMとホスピタリティ ・リベニューマネジメント ・危機管理とサービス&ホスピタリティ	6	
	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	接客サービス	時間	42
到達水準	第一印象の大切さを理解する		
	接客マナーの5原則を理解する		
	好感が持てる接客対応を知る		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
1 第一印象の大切さを理解する	・ 自己紹介の実施 ・ メラビアンの方則の理解 ・ 演習 ・ 身だしなみチェック ロールプレイング	6	
2 接客マナーの5原則を知る	・ 挨拶の理解 ・ 身だしなみの理解 ・ 態度の理解 ・ 言葉遣いの理解 ・ 表情の理解 ロールプレイング	15	
3 好感が持てる接客対応を知る	・ 敬語、クッション言葉、話し方理解 ・ 電話応対（演習）① ・ 電話応対（演習）② ・ 名刺の受け渡しの理解、演習 ・ 席次の理解 ロールプレイング	20	
4 総括	・ 振り返り	1	
		合計	
		42	
使用する機械 器具等	無		
備 考			

科目の内容・細目シート

科目	ホスピタリティツーリズム	時間	126
到達水準	千葉県のホスピタリティ・ツーリズムを理解する		
	座学と現地訪問		
	地域密着・着地型観光商品の特色を知る		
	座学と演習		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
1 もう一つの観光	・観光とは ・観光資源（自然、人文、文化） ・観光の歴史 ・これからの観光 観光の新しい概念、位置づけ、役割 ・もう一つの観光（オルターナティブツーリズム）	18	
2 千葉県の新しい観光	・観光立国と観光政策 ・地域と観光（千葉県の自然・文化） ・観光地域（まち）づくり	24	
3 訪日観光客へのもてなし	・異文化の理解 ・留学生の話を聞く ・訪日外国人へのもてなし	6	
4 地域密着型ツーリズム	・自然触れ合い体験 ・観光まち歩き ・地域密着型ツーリズム	18	
5 先進的な事例研究	・地域観光の取り組み 防災教育 行政の取り組み（鋸南町） ・ワークショップ（何が魅力か）	24	
6 地域密着型商品の特色	・着地型商品の開発と販売 ・演習 観光地の観光資源調査 観光庁アンケートから現状と将来性を解説 成功事例からその要因を分析 プランニングの作成 ・集客誘客	36	
	合計	126	
使用する機械 器具等			
備 考			

科目の内容・細目シート

科目	旅行業務	時間	162
到達水準	旅行業全般について理解を得る。		
	国内外観光の地理について理解を得る。		
	旅行（旅行業務、地域観光、国内旅程管理、空港送迎）について理解を得る。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
1 旅行業界の概要	・旅行業法、約款 ・旅行会社の仕事 ・旅行商品	12	
2 観光地理	・国内観光地理 東日本（北海道、東北、関東、東海） 西日本（北陸、近畿、四国、中国、九州、沖縄） 観光県別地理 ・海外観光地理（欧州、北米、アジア、その他） ・世界遺産	33	
3 旅行業務	・時刻表の見方（乗車券、料金、割引料金・・・） ＪＲ（新幹線・乗り継ぎ・特急・席番配置・寝台車・グリーン車） 運輸（高速バス、定期観光バス、長距離フェリー、私鉄、空港までの交通機関） ダイヤ改正 国内航空 国際線 グループワーク（運賃計算） ・旅行パンフレットの見方（ホテル・旅館・東京ディズニーリゾート周辺ホテル） ・渡航業務（旅券、査証、出入国、海外危険情報、旅券氏名の表記） ・国内旅行商品知識 ・宿泊（宿泊施設の種類、部屋タイプの種類、宿泊料金、年齢区分） ・国内パッケージ商品（免税店、取消料、ＪＲセットプラン） ・海外パッケージ商品（航空、ホテル、旅行代金、取消料）	67	
4 地域観光形成	・国内コース企画 ・千葉県内ＰＲ（地域の魅力発見）	12	
5 国内旅程管理研修	・関係法令 ・約款 習熟度テストと回答・解説 ・国内添乗実務 対客連絡、バス座席割り、添乗当日の流れ 航空機利用の添乗、ＪＲ利用の添乗 ・ロールプレイング	32	
6 空港送迎業務	・空港センディング ・国内線センディングの流れ ・国際線センディング業務	6	
	合計	162	
使用する機械 器具等	パソコン、プロジェクター		
備 考			

科目の内容・細目シート

科目	ホテル業務	時間	90	
到達水準	ホテル旅館業全般について理解を得る。			
	ホテルの機能や組織について理解を得る。			
	ホテル業務（フロントサービス、客室、料飲、宴会、セールス・マーケティング）について理解を得る。			
科目の内容	内容の細目		訓 練 時 間	
			学科	実技
1 ホテル旅館業総論	ホテル旅館業の分類と内容 ・宿泊業とは ・現代のホテル業の役割 ・観光立国推進基本法、旅館業法、約款の読み解き		9	
2 ホテル組織と業務分担	ホテル機能とその組織 ・ホテルの組織とは ・宿泊部門、料飲部門、宴集会部門、調理部門、総務・人事部門、財務・経理部門 ・セールス部門、企画部門、広報広告宣伝部門、施設管理部門、仕入れ購買部門		12	
3 ホテル業界動向	ホテル業界の変遷と動向について ・ホテルの歴史（ヨーロッパ、アジア、アメリカ、日本）		6	
4 危機管理論	生命と財産の安全を預かる立場で ・防災 ・防犯 ・事故、トラブル及びコンプレイン処理		6	
5 フロントサービス概論	フロント接客業務全般 ・ドアマンの業務 ・ベルマンの業務 ・クローク業務		12	
6 客室管理概論	ハウスキーピング業務全般 ・客室タイプとレイアウト ・ハウスキーピング業務の流れ ・ハウスキーピングにおける苦情の原因と対処方法		6	
7 商品知識と商品管理	調度品とアメニティーの知識と管理		6	
8 ホテルマーケティング論	商品企画と販売活動 商品作りとプレゼンテーション		9	
9 宴会サービスの基礎知識	宴会サービス全般について ・宴集会の種類 ・宴集会の予約と準備 ・宴集会サービス		12	
10 料飲サービスの基礎知識	メニュー構成とサービスの基本 ・レストランの種類 ・レストランサービス ・メニュー・什器備品の知識		12	
	合計		90	
使用する機械 器具等				
備 考				

科目の内容・細目シート

科目	接客用語学演習	時間	108
到達水準	接客に関する基本的な英語での対応ができる。		
	英語話者との簡単なコミュニケーションができる。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
1 接客英会話の基本	・ ご挨拶 ・ 返答 ・ お断り・謝罪 ・ 話が理解できない ・ お客様にお願いする ・ 以降の確認・おすすめ ・ 数字の入った表現 ・ 電話での内容 ・ 道案内 ・ 館内の案内 発音のポイント・リズム練習・言い換え 用語	48	
2 業務に応じた英会話	・ 宿泊予約の受付 ・ 宿泊客の受付 ・ お部屋へのご案内 ・ 会計 ・ 案内係り ・ 客室係り ・ レストラン ・ バーサービスの会話 ・ ルームサービス 発音のポイント・リズム練習・言い換え 用語 * 毎回、小テスト実施。グループ単位でロールプレイングを実施してコミュニケーション能力を高める	48	
3 考えを伝える	スピーチ 各自課題を決めてスピーチ	12	
	合計	108	
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	42	
到達水準	応募書類（履歴書・経歴書）の魅力的な書き方を知っている			
	自己分析をすることで自分の目指す方向性を知っている			
	応募する企業の研究のやり方を知っている			
	求人情報の探し方を知っている			
科目の内容	内容の細目		訓 練 時 間	
		学科	実技	
1 職業訓練の目的と内容	・アイスブレイキング ・働くことの価値観探索セルフワーク⇒グループワーク ・成功するための条件 グループワーク		6	
2 自己分析・企業研究	・再就職へのプロセス説明 ・自己分析（ワークシート1～13） ・働き方・暮らし方の条件整理 ・求人検索のやり方及び有力求人サイトの紹介 ・企業研究のやり方		6	
3 ハローワークの活用セミナー	・仕事の探し方 ・仕事相談 ・ハローワークの上手な活用法		2	
4 履歴書作成	・作成のポイント説明 ・実際に作成、後日添削指導 ・ジョブカードの記入方法		4	
5 職務経歴書作成	・経歴書作成のポイント ・経歴書作成、後日添削指導		6	
6 面接のやり方	・面接に臨むにあたってのチェックポイント ・模擬面接（全員）		6	
7 応募準備	・応募したい企業向けに書類完成まで行う。最低2社は応募する。		6	
8 個別面談・企業実習先研究	・千葉ハローワーク統括職業指導官講話 ・実習先に対しての個別面談 ・実習先企業の企業研究		6	
	合計		42	
使用する機械器具等	プロジェクター、パソコン			
備 考				

科目の内容・細目シート

科目	実技－ホスピタリティツーリズム	時間	36
到達水準	地域密着・着地型観光商品のマーケティング技術の習得		
科目の内容	内容の細目	訓 練 時 間	
		学科	実技
1 ニューツーリズムのマーケティング技術	<旅行商品の広告戦略を考える、集客誘客ツールを作成し検証> ・旅行商品マーケティング ・広報の技術 ・プロモートの技術 ・演習 集客・誘客ツールの作成 情報の受発信の方法① ・演習 集客・誘客ツールの作成 情報の受発信の方法② （ホームページ、ブログ、ツイッター、facebookのSNSを活用した受発信） ・ワークショップ 発表と討議(千葉競輪場を題材)		18
			6
			6
			6
			6
使用する機械 器具等		合計	
			36
備 考			

科目の内容・細目シート

科目	旅行業務（実技）	時間	48
到達水準	旅行カウンターでの販売・対応について理解を得る。		
	ツアープランニングを通して旅行商品企画の理解を得る		
科目の内容	内容の細目	訓 練 時 間	
		学科	実技
1 ロールプレイング	・ 旅行カウンター販売 ・ 電話応対 ・ ロールプレイング実践		2
			2
			2
2 旅行マーケティング	・ ツアープランニング 2泊3日 食事・入場・宿泊代を計算して1人当たりの旅行代金まで算出 観光PRポイント 東京近郊区間140円の旅 バス旅行 （お客様設定 訪日・日本人向け・個人・グループを自由選択） ・ プレゼン資料作成（パワーポイント） ・ ツアープラン発表		42
	合計		48
使用する機械 器具等	パソコン、プロジェクター		
備 考			

科目の内容・細目シート

科目	添乗員実務研修	時間	6
到達水準	添乗業務について実体験を通して理解を得る。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
1 添乗員実務研修（空港）	・受付業務（京成成田駅） ・近畿日本ツーリスト カウンター研修 ・成田空港第三ターミナル見学・研修 ・成田空港第一ターミナル見学・研修 ・航空博物館 研修 ・さくらの丘公園 研修		6
		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	実技-ホテル業務	時間	12
到達水準	簡単なフロントサービス業務（予約-チェックイン-チェックアウト）ができる。		
	顧客向けの宿泊パッケージ商品作りができる。		
科目の内容	内容の細目	訓 練 時 間	
		学科	実技
1 フロントサービス実務	予約～チェックアウト業務 ・ 予約 ・ チェックイン ・ チェックアウト のロールプレイング		6
2 ホテルマーケティング論	ホテル商品作り ・ 宿泊パッケージの商品作り		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	実技-販促ツール	時間	66
到達水準	宣伝広報のための紙媒体のツールを企画、作成できる		
	プレゼンテーションの資料を作成し、プレゼンテーションを行うことができる		
	SNSを利用した宣伝広報について理解し、活用できる		
科目の内容	内容の細目	訓 練 時 間	
		学科	実技
1 販促ツールのあり方	今まで学んだこととセールスプロモーションの結びつけ 情報発信とPR活動の在り方 情報発信ツールの説明		6
2 販促ツールの作成	各ソフトを用い販促ツールを作成する 宣伝広告のための紙媒体のツール作成 ・ワード（パンフレット） ・エクセル（データ） ・パワーポイント（プレゼン資料）		24
3 SNSの利用	作成した販促ツールとＳＮＳの連携を図る ・Facebook ・Twitter ・ホームページビルダー ・ブログ 作成した成果物を中心にプレゼンテーションとフィードバック		36
		合計	66
使用する機械 器具等			
備 考			

科目の内容・細目シート

科目	実技-PC実技		96
到達水準	ワード・エクセルの基本機能を理解し、オフィス文書の作成ができる		
	インターネットの仕組みを理解し、ホームページビルダーを使い簡単なWEBページを作成できる		
	パワーポイントの基本機能を理解し、プレゼン資料の作成、および発表ができる		
科目の内容	内容の細目	訓 練 時 間	
		学科	実技
1 ワード	- 文字入力、編集、ビジネス文書の作成 - 表作成と編集 - 見栄えのいい文書作成(クリップアート・図形・スマートアートなどの挿入・編集) - 魅力的な文書作成		18
2 エクセル	- 入力、数式の入力、ワークシートの書式設定 - 関数の入力（SUM AVERAGE MAX など） - グラフの挿入 - 関数の入力（IF RANK など）		18
3 ホームページビルダー	- ホームページ作成の基礎知識 - WEBページの作成、リンクの設定、 - サーバーへのアップロード WEBページの更新 - スタイルシート		24
4 パワーポイント	- スライドの作成・編集 - グラフィックの挿入（グラフ、図など） - アニメーション機能 - セキュリティー - プレゼンテーションテクニック		36
		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	実技-職場見学	時間	24
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		
	見学先のおもてなし度やホスピタリティ度を体験して理解する		
科目の内容	内容の細目	訓 練 時 間	
		学科	実技
1 職場見学（旅行会社）	・ 千葉駅前の旅行会社見学 大手旅行会社へお客として出向き各社の対応を見る 座学で学んだ旅行業務を現場でどのように行っているか確認		6
2 職場見学（ホテル）	・ リッツカールトン東京見学 座学で学んだホテル業務の再確認（客室、レストラン、宴会等） チーム編成をして幕張地区5ホテルをアボなしで訪問しホテルのおもてなしやホスピタリティの比較		6
3 職場見学 （ホスピタリティツーリズム）	・ 水郷佐原観光協会、佐原町並み交流館見学 ・ ザ ファーム、道の駅くりもと見学 施設の役割、活動内容等の説明を受けたあと、質疑応答、見学の感想をまとめる		12
		合計	24
使用する機械 器具等			
備 考			

使用教材リスト

訓練科名：観光ビジネス科（9か月コース）

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
一冊でわかる日本地図・世界地図	成美堂出版	旅行業務
J R時刻表	交通新聞社	旅行業務
旅行業務基礎知識	(株)ツーリストエキスパート	旅行業務
国内添乗実務	(株)ツーリストエキスパート	添乗員実務研修
旅程管理業務 法令・約款	(株)ツーリストエキスパート	添乗員実務研修
新ホテル総論	(財)日本ホテル教育センター	ホテル業務
宿泊業務の基礎	(財)日本ホテル教育センター	ホテル業務
ホテル・レストランの英会話入門	プラザ出版センター	接客英会話
ホテル・レストランの英会話入門(CD)	プラザ出版センター	接客英会話
「体験交流型ツーリズムの手法」 (地域資源を活かす着地型観光)	学芸出版社刊	ホスピタリティツーリズム
かんたん Facebookページ作成&運営入門	技術評論社	販促ツール
初めての簡単ホームページビルダー 19	秀和システム	P C実技
30時間でマスター Excel2010	実教出版	P C実技
30時間でマスター Word2010	実教出版	P C実技
パワーポイントの使い方	—	P C実技

※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。