

「鳥取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
鳥取支部鳥取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る。

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る。

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」と明記されている。

これらに加え企業ニーズ等を見据えた、より就職可能性を高めるための職業訓練コースの開発に向け、鳥取職業能力開発促進センターにおいて、鳥取県、鳥取労働局、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、鳥取県地域訓練コンソーシアム（以下「コンソーシアム」という。）を組織した。

当該コンソーシアムにおいて、2分野（営業・企画、接客・販売）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た。

本報告書はこれら一連の成果を取りまとめたもので本事業の成果が、今後の職業訓練の参考となれば幸いである。

別添の資料集に検証訓練で実施した営業・企画分野、接客・販売分野の委託訓練カリキュラムと科目の内容・細目シートを取りまとめており、ご活用いただきたい。

最後に、本事業の推進にあたり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 鳥取県地域訓練コンソーシアムの概要
- 2 鳥取県地域訓練コンソーシアム委員
- 3 分野選定の背景
- 4 営業・企画分野「ビジネスプランニング科」
 - (1) 訓練概要
 - (2) 応募・入所状況
 - (3) カリキュラムの考え方
 - (4) 委託訓練カリキュラム
 - (5) 訓練実施状況
 - (6) 就職状況
 - (7) 訓練見直しのためのアンケート
 - (8) 訓練検証
 - (9) 成果物 モデルカリキュラム
- 5 接客・販売分野「おもてなしエキスパート科」
 - (1) 訓練概要
 - (2) 応募・入所状況
 - (3) カリキュラムの考え方
 - (4) 委託訓練カリキュラム
 - (5) 訓練実施状況
 - (6) 就職状況
 - (7) 訓練見直しのためのアンケート
 - (8) 訓練検証
 - (9) 成果物 モデルカリキュラム
- 6 検証総括

資料集

- 1 営業・企画分野
 - ・委託訓練カリキュラム
 - ・科目の内容・細目シート
 - ・使用教材リスト
- 2 接客・販売分野
 - ・委託訓練カリキュラム
 - ・科目の内容・細目シート
 - ・使用教材リスト

1 鳥取県地域訓練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、鳥取職業能力開発促進センターにおいて、鳥取県、鳥取労働局、企業・事業主団体、労働組合、鳥取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6月29日	1、鳥取県地域訓練コンソーシアムの設置について（要綱制定） 2、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 3、訓練カリキュラム概要（案）について 4、今後のスケジュールについて 5、検証訓練実施機関の公募について 6、その他
第2回	平成28年9月15日	1、事業進捗状況 2、委託先選定 3、訓練内容 4、広報計画
第3回	平成29年5月15日	1、鳥取県地域訓練コンソーシアムの事業について 2、離職者向け職業訓練コースの実施状況について 3、在職者向け職業訓練コースの開発について 4、その他
第4回	平成30年2月23日	1、離職者向け職業訓練について 2、在職者向け職業訓練について 3、職業訓練のベストミックスの推進に向けた取組みについて 4、広報活動

2 鳥取県地域訓練コンソーシアム委員

鳥取県私立学校協会専修各種学校部会 部会長
日本労働組合総連合会鳥取県連合会 事務局長
鳥取県商工会議所連合会 幹事長
鳥取県商工会連合会 専務理事
鳥取県中小企業団体中央会 専務理事
鳥取県経営者協会 専務理事
鳥取県観光連盟 事務局長
鳥取県商工労働部雇用人材局労働政策課 課長
鳥取労働局職業安定部訓練室 室長
鳥取工業高等学校 学校長
鳥取職業能力開発促進センター 所長（座長）

3 分野選定の背景

(1) 営業・企画分野

鳥取県においては長年、電気・機械産業などのものづくり産業を主としてきたが、近年、大手企業の事業再編などにより産業構造が変化し、地域産業の再出発、再構築を模索している。特にここ数年では第三次産業が盛んであり、平成26年度経済センサスによると、鳥取県の産業別就業者数は「サービス業」の構成比が最も高くなっている。

行政においては鳥取県におけるコラボ産業創造構想や鳥取市における「起業のまち「鳥取」創造プロジェクト」の推進など、新たなビジネスや事業を通じて地域の活性化を支援し、地場産業の活性化や地域資源の活用による新規事業の創出を支援する取り組みが行われている。

これらの地場産業やIT等を活用した新規事業を今後一層伸ばすためには、潜在している市場や需要を視野に入れた事業やサービスを提案でき、かつ多くの事業所で必要とされる能力である最低限の経営、法務、財務等の知識を身につけた人材を育成する必要があること。また、県内のハローワーク窓口での相談状況から、多くの求職者に不足していると思われるITスキルやコミュニケーション能力、プレゼンテーション能力を身に付けた人材を育成する必要があることから、これらを包括した営業・企画分野での職業訓練を企図し、訓練修了後の雇用のマッチングを図るためカリキュラムを作成し、訓練を実施した。

(2) 接客・販売分野

平成28年4月に「山陰インバウンド機構」が発足し、2015年に約12万人だった鳥取、島根両県の外国人宿泊者数を東京五輪が開催される2020年までに20万人に増やす数値目標を設け「持続可能な観光地の育成」を掲げている。

また、鳥取県においても平成20年から10年後の鳥取県に向け策定された「活力あんしん鳥取県」の将来ビジョンでは、観光分野の各種取り組みが実施されることになっており、ここ数年、観光における状況が急激に変化してきている。

特に訪日外国人の増加に伴い、外国人観光客に対応できる人材の需要が見込まれる。これらの状況を踏まえた上で、その他の様々な産業への経済波及の効果を想定し、観光分野に特化せず、サービス業全般における接客・販売分野での職業訓練により、旅行業や宿泊業はもとより、観光情報の提供や県産品の物販、旅行のツアー企画や交通機関、飲食業、レジャー産業、小売業、イベント産業など関連する産業全体への雇用を勘案すれば、十分に雇用の場の確保ができると考えられる。またサービス業における県内の有効求人倍率も相対的に高く、接客、販売業務に従事する人材の需要も見込まれる。



営業・企画分野



接客・販売分野

4 営業・企画分野「ビジネスプランニング科」

(1) 訓練概要「ビジネスプランニング科」

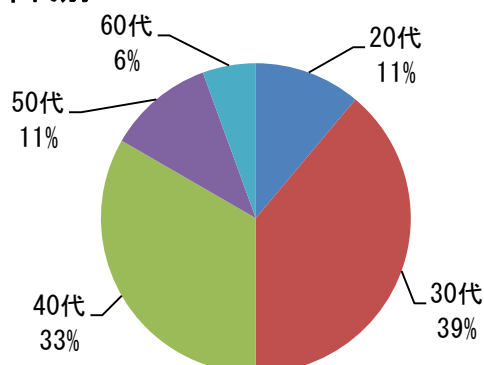
訓練実施機関	訓練開始日	訓練終了日	訓練期間	定員
株式会社インサイト	平成 28 年 12 月 13 日	平成 29 年 6 月 12 日	6 カ月	20 人

(2) 応募・入所状況

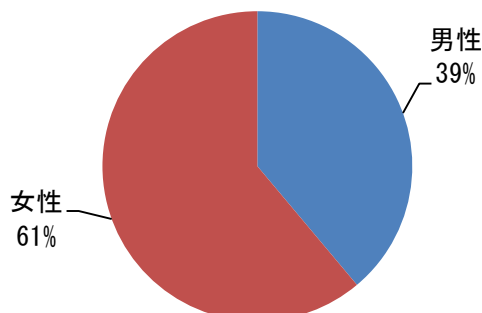
開講月を 12 月としてポスター 200 枚、チラシ 3,000 枚を作成、鳥取県中西部を中心に、ハローワーク米子、ハローワーク倉吉、若者支援プラザ等関係先の窓口に掲示、配布を行い、併せて県中西部の 1 市 6 町村の自治体広報誌に受講生募集記事を掲載した。また当センター初のテレビ放映にも取り組み、特にハローワーク米子の協力を得て定員以上の応募があった。厳正な選考を行い 18 名の入所者で訓練開始した。

応募者数	入所者数	20代	30代	40代	50代	60代
23 人	18 人	2 人	7 人	6 人	2 人	1 人

年代別



男女比



(3) カリキュラムの考え方

ビジネスプランニング科は、主に積極的に業務展開・事業拡大を図る中小企業を想定し、従来型の訓練ではなく、より実践的な企画・マーケティング・広告等、自社商品を販売するために必要な一連の幅広い知識・技術を身につけることによって、企業や地域社会が成長していくために真に求められる人材を育成することを目的として設定したものである。

また、本カリキュラムは、営業・企画分野として営業スキルを身につけることはもちろん、社内の事業や新規ビジネスを生み出すためのマーケティング、企画、販売促進、広告等の幅広い知識・技術を習得することを仕上がり像としているが、積極的に経営革新を行おうとしている県内の中小企業において、将来的に営業・企画のリーダーを担う人材の基礎力を育てていくことを想定し、訓練目標を設定した。

(4) 委託訓練カリキュラム

営業・企画分野

訓練科名	ビジネスプランニング科		就職先の 職 務	商品企画、営業企画業務 営業、販売等
訓練期間	平成 28 年 12 月 13 日～平成 29 年 6 月 12 日 (6 カ月)			
訓練目標	①マーケティング分析、広告宣伝、マネージメントに加え店舗管理、運営のための知識を習得する。 ②企画、営業業務に必要なビジネスプランニング知識を習得する。 ③顧客のニーズに応じた商品をプロデュースできる知識とプレゼンテーション技術を習得する。 ④営業に必要なコミュニケーション能力を習得する。 ⑤接客、商品・売場管理等、売れる商品の見極めや再来店を促す店舗作りができる専門知識を習得する			
仕上がり像	商品企画力や営業力等を養成し、企業における販売促進業務を担うために必要な知識・技能を習得する。			
訓練 の 内 容	学 科	科 目	科 目 の 内 容	訓練時間
		入所式、修了式等	開講式、オリエンテーション、修了式	
		就職基礎能力講習	自己理解、仕事理解、職業意識、応募書類作成、模擬面接	2 7
		安全衛生	V D T 作業と安全衛生、労働環境、労働災害と対策	6
		営業・接客	コミュニケーションの基本、営業・商談時マナー、クレーム対応	3 3
		店舗管理、運営	マーチャンダイジング、商品企画、在庫管理、価格設定 ストアオペレーション、ディスプレイの方法、店舗管理・運営	3 3
		マーケティング	市場・顧客ニーズの把握・分析、市場調査、商品政策 S W O T 分析	3 9
		ビジネスプラン	ビジネスプランを考えるポイント、企画書・提案書の作成 方法、県内産品をモデルとしたビジネスプランの作成と発表 演習	5 1
		WEB による商品販売	W e b を活用した商品販売の方法、EC サイトの仕組み、運 営の留意点	3 3
	職業人講話	企業の人事担当者や、現在活躍中の職業人による講話	9	
	実 技	販売促進・広告	製品の強みを理解し、販売促進する方法を習得 デザインソフト（PhotoShop、I l l a s t r a t o r）を使用した 販売・広告	1 5 9
		ビジネス文書作成	ワープロソフト（Word）を使った文書作成等の基本操作技 術を習得、販売業務における商品の案内文書等を作成	6 9
		表計算・データ集計	表計算ソフト（Excel）の基本操作技術を習得 販売・売上管理等に活用できる作表技術を習得	7 8
		プレゼンテーション	プレゼンテーションソフト（PowerPoint）の基本操作技術 を習得、商品販売。提案のためのプレゼンテーション演習	5 1
		WEB作成	H T M L、C S S を使用したホームページの仕組みと構造 を習得 商品の販売促進を目的としたレイアウト技術を習得	6 0
訓練時間総合計 6 4 8 時間（学科 2 3 1 時間、実技 4 1 7 時間）				

(5) 訓練実施状況

①訓練日程

訓練において、まず幅広い知識・技術を身につけるため、パソコン、Web、マーケティング、広告等の科目を訓練の序盤から中盤にかけて訓練した。訓練の終盤では、ビジネスプランの科目において県内企業が開発した実際の商品をモデルにして、「その商品をいかに販売していくのか」という総合演習課題の時間を設け、収支計画、販売計画、プレゼンテーション、広告等、訓練で学んだ科目のすべてを生かした実践演習を行い、訓練の総仕上げとした。企画・営業において就職後にすぐに役立つことを想定して設定している。

マーケティング、ビジネスプラン、販売促進の科目においては、「なぜ売れるのか、売れないのか」「売するためにはどうしたらよいか」という視点を持ち自ら考え発想する力を身につけることを重視した内容とした。

②実習・演習課題

今回の訓練においては学んだことを生かすための実践的な演習を重視する。訓練中盤では、マーケティング・ビジネスプランの科目において食品販売の店舗の経営状況を把握した上で、数値管理、販売促進、雇用・採用等を改善していく方法をグループワークで検討した。これについては、開発先企業に訪問し取材を行い、演習発表の際には企業側の担当者を招き講評を頂いた。

③習得状況と評価

訓練受講者は訓練内容の理解力や習得状況に差があり定期的に小テストやアンケートを行い、個人の習得状況の評価・把握に努めた。また習得状況や姿勢等は、担当講師以外も把握する必要があるため最低週一回は講師ミーティングを開催し、情報の共有を図った。

④訓練受講者の習得状況に応じた指導等

週末に訓練内容に対する質問・疑問用紙を配布し翌週の回答をうけ受講者がわからないことを持ち越さないように配慮した。学習が進んでいる受講者に対しては、応用的な内容にチャレンジすることを促すことによって受講者全員の学習意欲を高める雰囲気の醸成に注力した。

(6) 就職状況 (就職率81.3%)

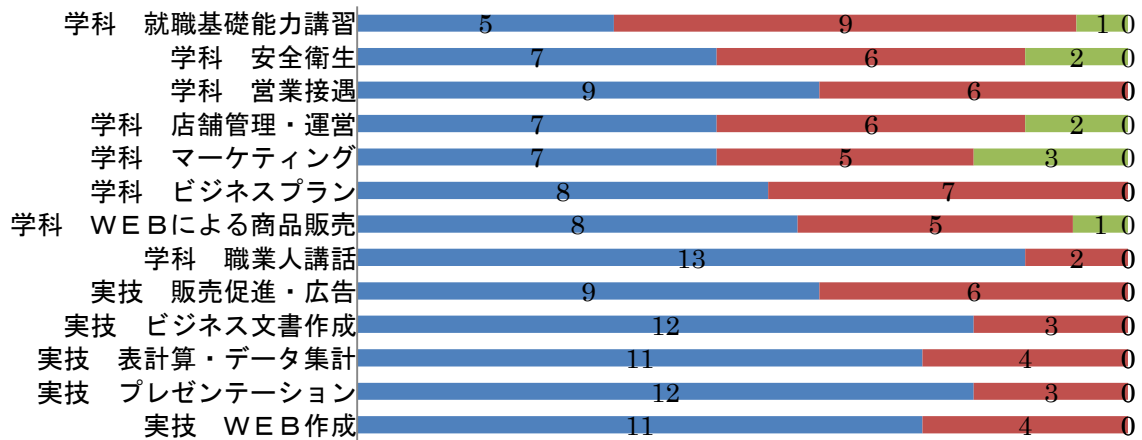
修了者数	(うち女性)	(うち就職)	中退者数	(うち女性)	(うち就職)
14人	4人	11人	4人	2人	2人

修了者は14名で訓練修了時の就職率は12.5%であったが、引き続き就職支援を継続し、修了3カ月後の就職率は81.3%となった。採用面接時に訓練の成果を取りまとめ習得体験のアピールを行うよう指導した結果、高い就職率につながったものと思われる。また全就職者のうち本訓練内容と関連した就職先へは8名の就職であった。

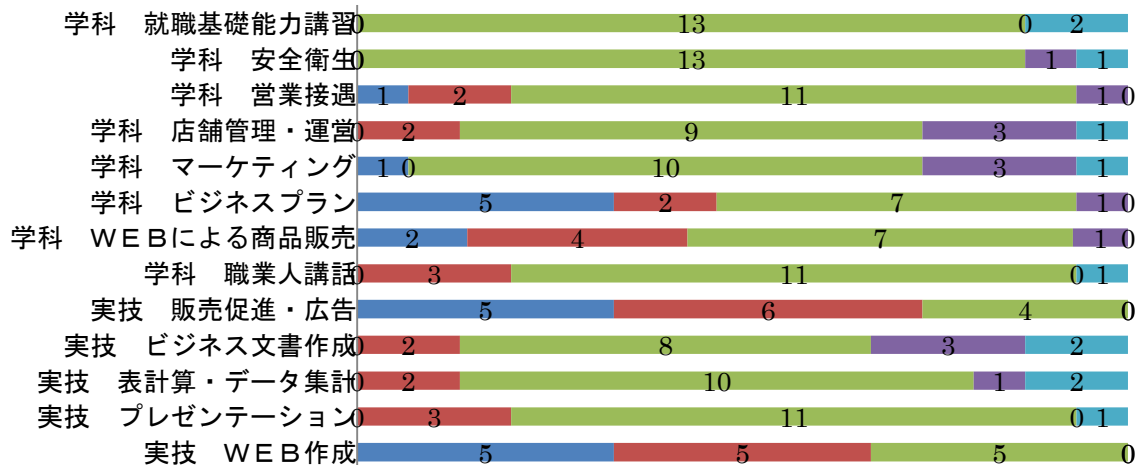
なお中途退所者は4人で常用雇用の就職者2名、自己都合による中途退所2名であった。

(7) 訓練見直しのための受講生アンケート結果

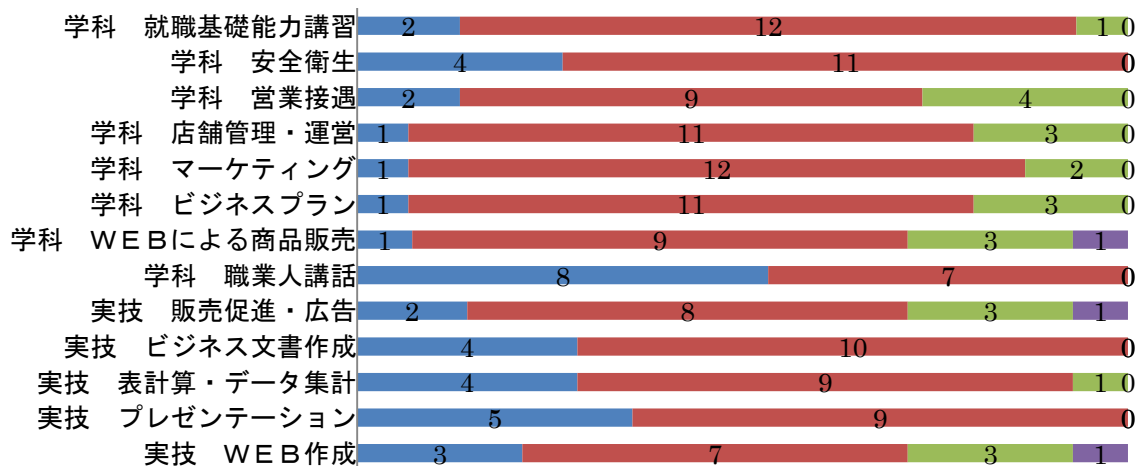
科目の内容 ビジネスプランニング科



訓練期間の長さ ビジネスプランニング科



習得度 ビジネスプランニング科



(8)「ビジネスプランニング科」訓練検証

①仕上がり像

商品企画力や営業力等を養成し、企業における販売促進業務を担うために必要な知識・技能を習得としたが、細分化すると、企業内での新規ビジネスの立ち上げ、企画、販売促進、営業職、販売職となる。また、訓練の目的とは外れるが個人で起業する場合にも有効な訓練である。

②カリキュラム

マーケティング、ビジネスプラン演習時間はそれぞれ12時間、24時間であったが、より内容を深めていくためには6から12時間程度の時間増が必要であると思われる。

訓練生アンケートによるとデザインソフトやWeb時間増を希望している受講生が多く、今回同様に6カ月の訓練を実施するのであればワード(69時間)、エクセル(78時間)を其々24時間程度減らし、デザイン、Webの時間に充てることも検討する必要がある。

③教材

マーケティング、ビジネスプランにおいては科目内容に沿ったテキストが極めて少なく(内容が難解、1冊すべての内容が科目に使えるものが無いなど)、膨大な量(合計136ページ)の訓練実施施設独自作成資料を教材とした。

これについて市販テキストを見つけるか、実施施設独自でテキストを改訂するか、どちらにしても最適なテキストを準備するのは困難である。



④所感

今回、各科目において関連する分野に造詣の深い外部講師を延べ11名(時間数44時間)招いたが、非常に好評だった。

本訓練は通常の訓練と異なり、カリキュラム全体が実践的な内容であり外部講師をもっと増やしても良かったと感じる。ただし、招く場合、訓練の趣旨を理解して、全体として統一感のあるものにする必要がある。

本訓練では資格取得を強く勧めなかったが、資格取得を目指す意欲的な受講生とその他の受講生との温度差が大きく、就職において資格は唯一、形としてアピールできるもので、受験はあくまでも任意であるにしても受講前にその点を強く意識させる必要があると思われる。

これらを踏まえ訓練期間を6カ月としたモデルカリキュラムを設定した。

(9) 成果物 営業・企画分野モデルカリキュラム

訓練科名	ビジネスプランニング科		就職先の 職 務	商品企画、営業企画業務 営業、販売等
訓練期間	平成 年 月 日～平成 年 月 日 (6 カ月)			
訓練目標	①マーケティング分析、広告宣伝、マネージメントに加え店舗管理、運営のための知識を習得する。 ②企画、営業業務に必要なビジネスプランニング知識を習得する。 ③顧客のニーズに応じた商品をプロデュースできる知識とプレゼンテーション技術を習得する。 ④営業に必要なコミュニケーション能力を習得する。 ⑤接客、商品・売場管理等、売れる商品の見極めや再来店を促す店舗作りができる専門知識を習得する			
仕上がり像	商品企画力や営業力等を養成し、企業における販売促進業務を担うために必要な知識・技能を習得する。			
訓練 の 内 容	科 目		科 目 の 内 容	訓練時間
	学 科	入所式、修了式等	開講式、オリエンテーション、修了式	
		就職基礎能力講習	自己理解、仕事理解、職業意識、応募書類作成、模擬面接	27
		安全衛生	VDT 作業と安全衛生、労働環境、労働災害と対策	6
		営業・接客	コミュニケーションの基本、営業・商談時マナー、クレーム対応	33
		店舗管理、運営	マーチャンダイジング、商品企画、在庫管理、価格設定 ストアオペレーション、ディスプレイの方法、店舗管理・運営	33
		マーケティング	市場・顧客ニーズの把握・分析、市場調査、商品政策 SWOT 分析	45
		ビジネスプラン	ビジネスプランを考えるポイント、企画書・提案書の作成 方法、県内産品をモデルとしたビジネスプランの作成と発表 演習	63
		WEB による商品販売	WEB を活用した商品販売の方法、EC サイトの仕組み、運営 の留意点	30
		職業人講話	企業の人事担当者や、現在活躍中の職業人による講話	9
	実 技	販売促進・広告	製品の強みを理解し、販売促進する方法を習得 デザインソフト（PhotoShop、Illustrator）を使用した販売・広告	168
		ビジネス文書作成	ワープロソフト（Word）を使った文書作成等の基本操作技術 を習得、販売業務における商品の案内文書等を作成	45
		表計算・データ集計	表計算ソフト（Excel）の基本操作技術を習得 販売・売上管理等に活用できる作表技術を習得	54
		プレゼンテーション	プレゼンテーションソフト（PowerPoint）の基本操作技術 を習得、商品販売。提案のためのプレゼンテーション演習	45
		WEB作成	HTML、CSSを使用したホームページの仕組みと構造を習得 商品の販売促進を目的としたレイアウト技術を習得	90
	訓練時間総合計 648時間（学科 246時間、実技 402 時間）			

5 接客・販売分野「おもてなしエキスパート科」

(1) 訓練概要 接客・販売分野 おもてなしエキスパート科

訓練実施機関	訓練開始日	訓練終了日	訓練期間	定員
(株)スペック	平成 29 年 3 月 1 日	平成 29 年 9 月 29 日	7 カ月	20 人

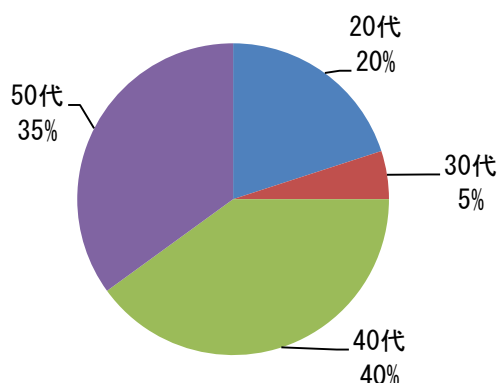
(2) 応募・入所状況

開講月を3月としてポスター100枚、チラシ3,000枚を作成、鳥取県中西部を中心に、ハローワーク米子、ハローワーク倉吉、若者支援プラザ等関係先の窓口に掲示、配布を行い併せて県中西部の2市6町村の自治体広報誌に受講生募集記事を掲載した。また当センター初のテレビ放映に取り組み、特にハローワーク米子の協力を得て定員以上の応募があった。

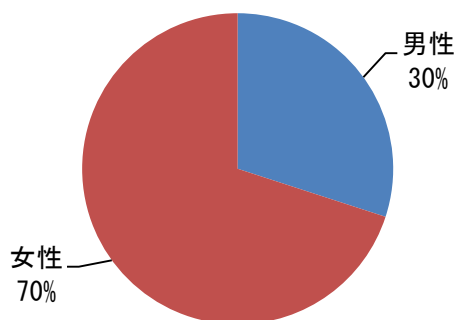
厳正な選考を行い20名の入所者で訓練開始した。

応募者数	入所者数	20代	30代	40代	50代	60代
23人	20人	4人	1人	8人	7人	0人

年代別



男女比



(3) カリキュラムの考え方

販売員・旅館・ホテルの求人募集は米子地区だけでも紙面の半分以上を占め、企業内教育が困難な企業にとり職業訓練で基礎知識を習得した人材要求は強いものがあると考えられる。

この訓練では接客・販売業務において必要となるビジネスマナーや接客対応の知識、社会人基礎力、おもてなし、文書作成、表計算応用、プレゼンテーション技法、WEBを活用した宣伝方法を習得し、鳥取県内の観光地・特産品などの、地域の観光資源の再認識と、これに加え国際公用語の英語を軸に中国語(北京語、広東語)も取り入れ短期間で習得可能な構成とした。また温泉旅館における職場体験を通じて、接客、販売に自信を持って対応できる人材育成を目的とした。

パソコン関係(文書作成部門、表計算部門)3級以上の資格の取得支援とともに、消費税、免税制度、クレーム対応、売り場作りに関する知識は販売士3級資格内容で取組み、資格の取得可能となるカリキュラムを設定した。

(4) 委託訓練カリキュラム 接客・販売分野

訓練科名	おもてなしエキスパート科		就職先の 職 務	ホテル、旅館、小売業に おける接客・販売員
訓練期間	平成 29 年 3 月 1 日～平成 29 年 9 月 29 日 (7 カ月)			
訓練目標	①ホテル、旅館、販売等サービス業に求められる接客能力、観光PR能力、コミュニケーションスキルを習得する。 ②外国人観光客（インバウンド）に対応できる語学と「おもてなし」ができる力を習得する。 ③サービス業の事務業務に必要なパソコン操作を習得する。			
仕上がり像	サービス業にかかわる基本的な接客・販売に対応でき、売り場作り、クレーム対応、PR、外国人観光客の対応可能な人材			
訓練 の 内 容	学 科	科 目	科 目 の 内 容	訓練時間
		入所式等	入所式、オリエンテーション、修了式	
		販売能力	販売促進技術、クレーム対応、売り場作り、商品陳列、商品管理、企画力	87
		接客に必要な英語	観光・サービス業での接客対応に必要な英語	69
		接客に必要な中国語	観光・サービス業での接客対応に必要な中国語	36
		観光ガイド	県内の観光地、特産品の案内ができる基礎的な知識	36
		サービス接遇	身だしなみ、接客技術	72
		おもてなし	和洋の礼儀、作法	60
		社会人基礎力	コミュニケーション能力、協働力、職業意識	60
		就職基礎能力	求人情報の提供、ジョブカード	33
	安全衛生	VDT作業を行う上で必要な安全の知識、AEDの説明	6	
	実 技	パソコン基礎	入力、ウインドウ操作、ファイル操作、メール、インターネット基礎	18
		文書作成	Wordの基本操作、新規文書作成、書式設定、表作成・編集、画像の利用	60
		表計算	Excelの基本操作、表作成、書式設定、グラフ作成、計算式や関数の入力	57
		プレゼンテーション	PowerPointの基本操作、スライド作成、画像の利用、アニメーション効果	66
		インターネット活用	旅行業におけるインターネットの活用方法	21
		PRのためのホームページ作成	Word Pressの基本操作、外観を整える、文書・写真を投稿する、お問合わせフォームの作成、ホームページの運営に役立つテクニック	39
		フロントサービス基本接遇	旅館・ホテルにおけるフロント対応方法	18
		客室サービス基本接遇	旅館・ホテルにおける客室での対応方法	15
		レストランサービス基本接遇	レストランにおけるお客様への対応方法	15
		接客に必要な英語	観光・サービス業での接客対応に必要な英語	33
		職場体験	皆生温泉の旅館にて実際の現場を体験する	12
訓練時間総合計 813 時間（学科 459 時間、実技 342 時間、職場体験 12 時間）				

(5) 訓練実施状況

①訓練日程

開始前に社会人基礎力を確認したうえで接客の基本項目を訓練し、その後、皆生温泉の旅館で職場体験を行った。またパソコン関係訓練修了後、任意でパソコン関連の資格試験の受験支援を行った。

宣伝の科目では訓練後、作品作り、発表の模擬演習を実施した。

②科目の設定

国内客はもとより、外国人観光客に向け基礎的な外国語を使った接客や再訪観光客の定着に結びつく応対、外国語、観光ガイド、サービス接遇を訓練し社会人基礎力講座で、さらなる向上を図った。

地域の観光情報をもとに「観光地・観光商品の案内、売り場作り、宣伝」は販売能力講座で訓練した。

現場での使用を想定した文書作成・表計算・プレゼンテーション、案内状、差し込み印刷、顧客管理などの内容を組込み訓練した。

プレゼンテーションでは「鳥取県の観光PR」「県内製品の宣伝」を課題に作品作り、発表の模擬演習を実施した。

インターネット活用術では、観光業に特化した内容で訓練を実施した。またホームページ作成では、WordPressで簡易版ホームページを作成し、受講生間で閲覧し、相互評価を行った。

③実習・演習課題

販売士3級、おもてなし検定初級、コンピュータ技能評価試験3級実技問題集で訓練し、希望者には検定受験支援を行った。

④習得状況の評価・把握

1カ月ごとに目標水準まで到達しているかを小テストにて確認し、その結果で個別指導を行った。

⑤習得状況に配慮した指導等

毎日放課後教室を開放し、講師が常駐し受講生の質問に対応した。

⑥訓練内容の評価・改善のための取組

受講生と講師を結ぶ「連絡ノート」で訓練に対して意見、要望、疑問等の記入を訓練生に求め講師全員で回覧し都度、共有、確認した。

(6) 就職状況（就職率68.4%）

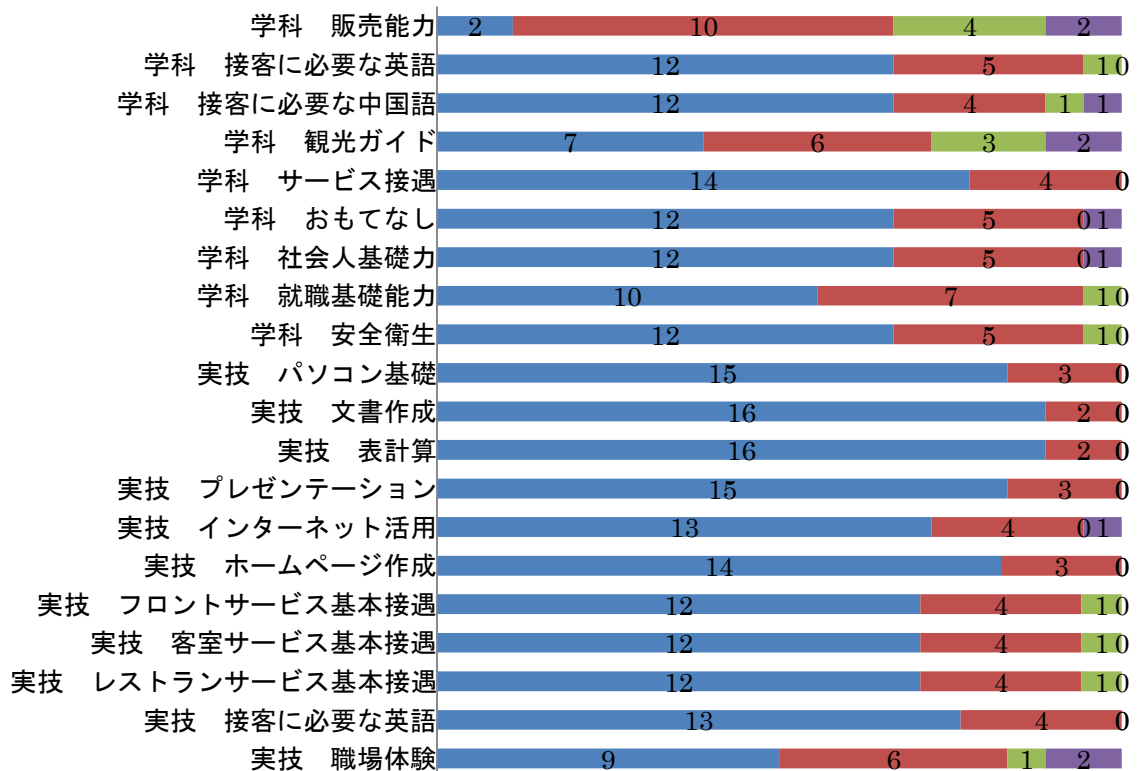
修了者数	(女性)	(就職)	中途退者数	(女性)	(就職)
16人	10人	10人	4人	4人	3人

修了者は16名で訓練修了時の就職率は26.3%であったが、採用面接時に訓練の成果を取りまとめて話すよう指導するなど引き続き就職支援を継続し、修了3カ月後の就職率は68.4%となった。なお全就職者のうち本訓練内容と関連した就職先へは3名の就職であった。

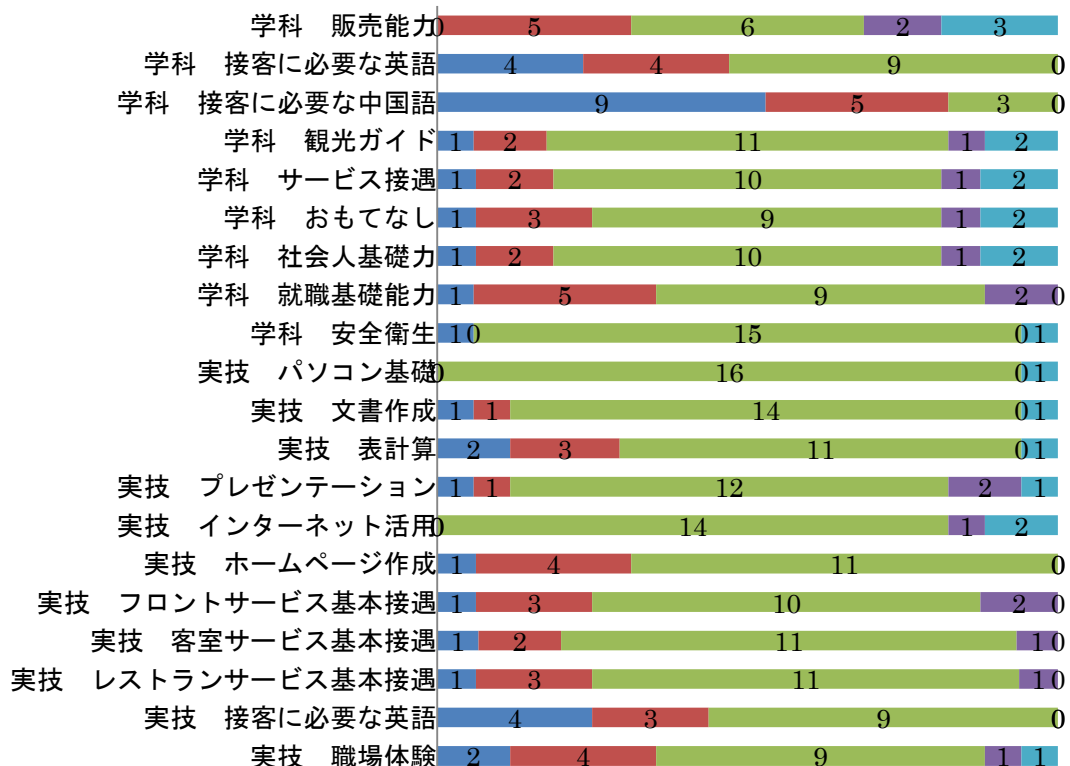
中途退所者は4人であり、就職による中途退所は3名、自己都合は1名であった。

(7) 訓練見直しのための受講者アンケート結果

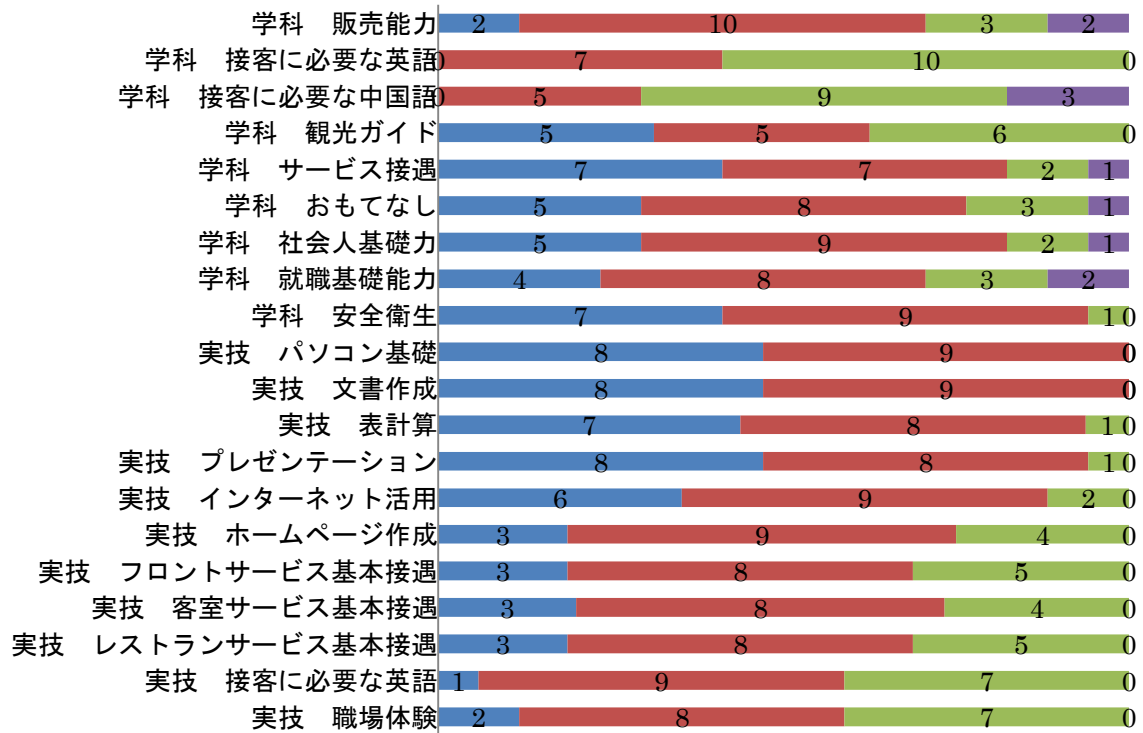
科目の内容 おもてなしエキスパート科



訓練期間の長さ おもてなしエキスパート科



習得度 おもてなしエキスパート科



(8)「おもてなしエキスパート科」訓練検証

①仕上がり像

旅館、小売業における接客・販売員を想定した訓練としたが、社会人基礎力の個人差が大きく、想定就業先を絞り専門的な実技の模擬演習を行った。

一方で、販売の基礎的な知識が乏しい受講生は専門的な訓練になると同時に自分には向かないと結論付けた者も出てきた。

②カリキュラム

英語は小中学校で学ぶため基礎学力があるが、中国語に関しては全く学ぶ機会がないため、アクセントも文字に表せないため発音をできる限り文字で表現したが時間数が足りなかった。

基本接遇は「フロントサービス、客室サービス、レストランサービス」と分けた訓練であったが、受講生にその差異が認識されず、基本接遇で統一した訓練を検討する必要がある。また総訓練期間7カ月であったため、長く感じた受講生のモチベーションの維持に工夫を要した。

③教材

使用した教材について特段の問題はなかった。

ただし外国語（英語、北京語、広東語）の教材について訓練期間に見合った教材の選択が必要である。



④所感

開講時のオリエンテーションで資格取得は就職活動の強力な材料となる旨説明したが、販売士は受験者が7名で資格の必要性を感じる受講生が少なかった。サービス業経験者が少なかったためと思われる。

また、パソコン技能資格は業態に関わらず日常業務に必須であるため、おもてなし検定、サービス接遇などとあわせて資格取得を意識させたい。

訓練生の受講定員は訓練期間に対し10名または15名に設定し厳正な選考を図るべきと思われる。

ビジネスマナー、コミュニケーションを訓練する社会人基礎力は、一定以上の習得が必須で、これらを見据えたモデルカリキュラムを策定した。

(9) 成果物 接客・販売分野 モデルカリキュラム

訓練科名		おもてなしスタンダード科		就職先の 職 務	ホテル、小売業等における 事務・接客・販売員	
訓練期間		平成 年 月 日～平成 年 月 日 (4カ月)				
訓練目標		①ホテル、受付、事務、販売等サービス業で求められる接客能力、コミュニケーションスキルを習得する。 ②外国人観光客（インバウンド）に対応できる語学と「おもてなし」ができる力を習得する。 ③事務業務に必要なパソコン操作を習得する。				
仕上がり像		基本的な接客・受付の対応ができ、クレーム対応、PR、外国人観光客の対応可能な人材 パソコンを使用して業務をこなし、簡単なホームページの作成ができる人材				
訓練 の 内 容	学 科	科 目		科 目 の 内 容		訓練時間
		入所式等		入所式、オリエンテーション、修了式		
		接客に必要な英語		観光・サービス業での接客対応に必要な英語		24
		接客に必要な中国語		観光・サービス業での接客対応に必要な中国語		36
		サービス接遇		洋の礼儀、身だしなみ、接客技術		48
		おもてなし		和の礼儀、作法		39
		社会人基礎力		コミュニケーション能力、ビジネスマナー、職業意識		48
		就職基礎能力		自己理解、求人動向とポイント、ジョブカード、面接のポイントと模擬面接		18
		安全衛生		VDT作業を行う上で必要な安全の知識、AEDの説明		3
	実 技	パソコン基礎		入力、ウインドウ操作、ファイル操作、メール、インターネット基礎		12
		文書作成		Wordの基本操作、新規文書作成、書式設定・編集、画像の利用		48
		表計算		Excelの基本操作、表作成、書式設定、グラフ作成、計算式や関数の入力		54
		プレゼンテーション		PowerPointの基本操作、スライド作成、画像の利用、アニメーション効果		48
		PRのためのホームページ作成		WordPressの基本操作、外観を整える、文書・写真を投稿する、お問合わせフォームの作成、ホームページの運営に役立つテクニック		36
		接客のための英語		接客対応のために必要な基本的な英会話		12
		接客のための中国語		接客対応のために必要な基本的な中国語（会話）		24
		フロント（受付）サービス		受付対応の仕方を模擬形式で体験する		24
		職場体験		実際の現場を体験する		6
		訓練時間総合計480時間（学科216時間、実技264時間）				

6 検証総括

《 営業・企画分野 》

【カリキュラムについて】

ビジネス文書作成や表計算などのアプリケーションソフトの習得時間を減じ、その分「Web 作成」、「ビジネスプラン」の時間を増加させることに重きを置くことにより、より実践的なカリキュラムとすることも可能である。

【総括】

今回開発したコースについては、訓練実施機関からの改善提案や受講者アンケートからの意見などに対しての対応・検討は必要ではあるが、求職者の再就職に向けて効果的な内容であると思われる。また、今後の鳥取県における委託訓練についても、該当分野に留まらず、有している前提知識を更にスキルアップするコースとしても実施は可能であると考えられる。

《 接客・販売分野 》

【カリキュラムについて】

就職想定職種の幅を広げることや受講生のモチベーションの維持などを勘案し、カリキュラム改善提案のとおり、設定期間の短縮や「観光業」に特化した科目を減じ、「観光ガイド」、「客室サービス基本接遇」、「レストランサービス基本接遇」を「フロント（受付）サービス」に一本化し、接客能力やコミュニケーションスキルを組み入れ、対象職種を「サービス業全般」とした科目設定としたカリキュラム構成でも実施可能と考えられる。

【総括】

今回開発したコースについては、主に観光業向けの比重が高い科目構成であったが、求人需要の旺盛な業界であるため、今回の検証を基に、今後、鳥取県の委託訓練として実施する価値はあると思われる。また、入所前や入所後の早い段階でのキャリアコンサルティングや就職支援の場で、就職に対する意識付けを強化し、訓練目標や仕上がり像を認識させるための一定の工夫により、一層の効果が得られるものと思われる。

資料集

I 営業・企画分野 「ビジネスプランニング科」

資料 1－1 委託訓練カリキュラム

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 接客・販売分野 「おもてなしエキスパート科」

資料 2－1 委託訓練カリキュラム

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

営業・企画分野 委託訓練カリキュラム

訓練科名		ビジネスプランニング科		就職先の 職 務	商品企画、営業企画業務 営業、販売等	
訓練期間		平成 年 月 日～平成 年 月 日 (6 カ月)				
訓練目標		①マーケティング分析、広告宣伝、マネージメントに加え店舗管理、運営のための知識を習得する。 ②企画、営業業務に必要なビジネスプランニング知識を習得する。 ③顧客のニーズに応じた商品をプロデュースできる知識とプレゼンテーション技術を習得する。 ④営業に必要なコミュニケーション能力を習得する。 ⑤接客、商品・売場管理等、売れる商品の見極めや再来店を促す店舗作りができる専門知識を習得する。				
仕上がり像		商品企画力や営業力等を養成し、企業における販売促進業務を担うために必要な知識・技能を習得する。				
訓練 の 内 容	科 目		科 目 の 内 容		訓練時間	
	学 科	入所式、修了式等		開講式、オリエンテーション、修了式		
		就職基礎能力講習		自己理解、仕事理解、職業意識、応募書類作成、模擬面接		27
		安全衛生		VDT 作業と安全衛生、労働環境、労働災害と対策		6
		営業・接遇		コミュニケーションの基本、営業・商談時マナー、クレーム対応		33
		店舗管理、運営		マーチャンダイジング、商品企画、在庫管理、価格設定 ストアオペレーション、ディスプレイの方法、店舗管理・運営		33
		マーケティング		市場・顧客ニーズの把握・分析、市場調査、商品政策 SWOT 分析		39
		ビジネスプラン		ビジネスプランを考えるポイント、企画書・提案書の作成 方法、県内産品をモデルとしたビジネスプランの作成と発表 演習		51
		WEB による商品販売		WEB を活用した商品販売の方法、EC サイトの仕組み、運営 の留意点		33
		職業人講話		企業の人事担当者や、現在活躍中の職業人による講話		9
	実 技	販売促進・広告		製品の強みを理解し、販売促進する方法を習得 デザインソフト（PhotoShop、Illustrator）を使用した販 売・広告		159
		ビジネス文書作成		ワープロソフト（Word）を使った文書作成等の基本操作技 術を習得、販売業務における商品の案内文書等を作成		69
		表計算・データ集計		表計算ソフト（Excel）の基本操作技術を習得 販売・売上管理等に活用できる作表技術を習得		78
		プレゼンテーション		プレゼンテーションソフト（PowerPoint）の基本操作技術 を習得、商品販売。提案のためのプレゼンテーション演習		51
		WEB作成		HTML、CSSを使用したホームページの仕組みと構造を習得 商品の販売促進を目的としたレイアウト技術を習得		60
	訓練時間総合計 648時間（学科 231 時間、実技 417 時間）					

資料 1-2

科目	就職基礎能力講習	時間	27 時間
到達水準	コミュニケーションワーク通じて、チームワーク力・課題発見力・提案能力を身につける		
	働くことについて考え、就職に向けて自己理解を深める		
	履歴書・職務経歴書の作成方法を習得し、訓練終了後にはすぐに応募できるよう準備する		
	模擬面接ではそれぞれが面接官役を演じ、求職者として模擬体験し、同時に他者の面接を見ることで、気づきを得る		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
自己理解	コミュニケーション演習 ・バスは待ってくれない ・砂漠で道に迷ったら ジョブカード作成	6	
仕事理解	働くということ①	6	
職業意識	働くということ②	3	
応募書類作成	履歴書・職務経歴書の書き方	6	
模擬面接	模擬面接	6	
合計		27	
使用する機械器具等	パソコン（講師用）１台、プロジェクター１台		
備考			

科目の内容・細目シート

科目	安全衛生	時間	6 時間
到達水準	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	実技
労働環境	社会人としての基本行動 働く時のルール（労働契約、就業規則など） 社会保険制度（労災・雇用・健保・厚生年金）	4	
労働災害と対策	労働災害とその対策	1	
VDT 作業と安全衛生	VDT 作業と安全衛生について	1	
合計		6	
使用する機械器具等	パソコン（講師用）1 台、プロジェクター1 台		
備考			

科目の内容・細目シート

科目	営業・接遇	時間	33 時間	
到達水準	ルール、慣行などを遵守できる。			
	挨拶・笑顔・お辞儀・言葉遣いの基本動作ができる。			
	適切な態度や言葉遣い、姿勢で依頼や折衝ができる。			
	相手の心情に配慮し、適切な態度や言葉遣い、姿勢で依頼や折衝ができる。			
	接遇時、訪問時の基本的なビジネス・マナーが実践できる。			
	正確にハウレンソウ（報告・連絡・相談）ができる。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
コミュニケーションの基本	組織に必要とされる資質 ・判断力、記憶力、表現力、行動力について ・機密を守る、機転が利くなどの資質を備える ・身だしなみの心得、必要とされる人柄 人間関係について ・正しい言葉使い（尊敬語・謙譲語） ・場面を想定した言葉かけ、接客応答フレーズ ・報連相の心得 ・真意を捉える聞き方、説明と説得・話し方	9		
営業・商談時のマナー	企業の営業手法について 営業のポイント 自社の営業・商談・業務展開について 外部講師講話（自社の営業展開について	12		
交際業務について	ビジネス文書の形式、議事録の書き方、 慶事・弔事に伴う庶務、情報収集とその処理ができる 贈答のマナーを一般的に知る 会議における事務対応（事前準備・設営・受付・片付け） 秘文書の扱い方、郵便物の扱い、スケジュールの管理 名刺の管理、事務用品の整備	9		
クレーム対応	電話対応について・演習 接客対応について・演習	3		
合計		33		
使用する機械器具等	パソコン（講師用）1 台、プロジェクター1 台			
備考				

科目の内容・細目シート

科目	店舗管理・運営	時間	33 時間
到達水準	生産・製品・価格・チャネルなど基本的な市場環境情報を収集・把握している		
	適切な在庫量の管理業務を補助できる		
	定められた基準に基づいて商品陳列ができる。		
	購買動機。行動様式やライフスタイルなど消費行動分析の補助を遂行している		
	販売計画、売り場レイアウト、販売数量などについて売場の改善を提案することができる		
	扱っている商品・サービス等に興味を持ち、ユーザーとしての視点を持って検討を進めている		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
マーチャンダイジング 在庫管理 価格設定	マーチャンダイジング - 商品の基本知識 - マーチャンダイジングの基本 - 販売計画、仕入計画、在庫管理、販売管理 - 価格設定の考え方	15	
ストアオペレーション ディスプレイの方法	ストアオペレーション - ストアオペレーションの役割 - ディスプレイの方法 - 人的販売の基本的考え方 小売業の種類 - 流通、形態別の小売業の役割 - チェーンストアの基本的役割 - 商業集積の役割と仕組み	6	
商品計画	マーケティング - 小売業のマーケティング - 販売促進、顧客管理の方法 - 商圈の設定と出店の考え方 - 売り場づくり	6	
店舗管理・運営	販売・経営管理 - 販売員の業務と法令知識 - 販売事務と計数管理の基本 - 店舗管理の基本的役割	6	
合計		33	
使用する機械器具等	パソコン（講師用）1 台、プロジェクター1 台		
備考			

科目の内容・細目シート

科目	マーケティング	時間	39 時間
到達水準	自社のマーケティング政策やマーケティングの基本的概念を理解している。		
	生産・製品・価格・チャンネルなど基本的な市場環境情報を収集・把握している。		
	データ収集、作表などポジショニング分析の補助を行っている。		
	経営環境や自社能力などから自社の強み、弱みなどを整理し、必要に応じて自分なりの考えを提言している。		
	自社のマーケティング政策やマーケティングの基本的概念を理解している。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
市場・顧客ニーズの把握・分析	マーケティングとは何か 市場の捉え方 顧客ニーズの把握と分析	9	
市場調査 商品政策	シンボルとなる商品の作り方 商品の伝え方 市場調査の方法 品揃えのポイント	9	
SWOT 分析	SWOT 分析 3C 分析	3	
グループワーク	実店舗をモデルとしたマーケティング演習 ・店舗の課題・問題点を把握した上で販売促進方法を検討 ・PowerPoint を使用した発表	18	
合計		39	
使用する機械器具等	ノートパソコン 16 台 (OS : Windows 10 / ソフト : Microsoft PowerPint 2013) プロジェクター1 台、レーザープリンター1 台		
備考			

科目の内容・細目シート

科目	ビジネスプラン	時間	51 時間
到達水準	自社ブランドの構築やイメージ向上策を自分なりに検討し、アイデア出しができる。		
	商品特性（対象顧客、価格帯）に応じた商品パッケージの検討業務を補助ができる。		
	商品特性を勘案しながらプロモーション政策の検討ができる。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
ビジネスプランを考えるポイント	ビジネスプランを作成する目的 事業コンセプトを組み立てる方法 事業環境分析 外部講師（２名）による講話（ビジネスプランの考え方）	18	
企画書・提案書の作成方法	事業計画書作成のポイント 構成と書き方 外部講師（３名）による講話（事業計画書作成事例）	12	
ビジネスプランの作成と発表演習	グループワークによるビジネスプラン作成演習・発表	21	
合計		51	
使用する機械器具等	ノートパソコン 16 台 (OS : Windows 10 / ソフト : Microsoft Word ・ Excel ・ PowerPoint 2013、Adobe Creative suite 5、Web ブラウザ) プロジェクター１台、レーザープリンター１台		
備考			

科目の内容・細目シート

科目	Web による商品販売	時間	33 時間
到達水準	インターネットを利用する際のブラウザや、ウェブサイトの種類など概ね把握している。		
	インターネットを利用したビジネスについての現状を概ね理解している。		
	検索エンジンについての概要を理解している。		
	更新、管理業務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
外部講師による web 関連の仕事について・現状について	Web 商品販売のマーケティングについての考え方や、現在の web における広告戦略について 3 名の外部講師 計 4 回講話	12	
インターネット環境についての概要	インターネットの仕組みブラウザの仕組み	1	
インターネットによる販売と web サイトの種類	Web サイトの種類や EC サイトの種類について グループワーク	4	
ネットショップ開設に関わる準備	開設に関わる準備について	3	
ネットショップ運営に関わる広報活動	集客・広告について	4	
ネットショップのコンセプト設計	サイトコンセプトの考え方	6	
ネットショップ運用実務	Web 商品販売のマーケティングについての考え方や、現在の web における広告戦略について	3	
合計		33	
使用する機械器具等	ノートパソコン 16 台 (OS : Windows 10 / ソフト : web ブラウザ) プロジェクター1 台、レーザープリンター1 台		
備考			

科目の内容・細目シート

科目	職業人講話	時間	9 時間
到達水準	それぞれの職業や職業生活について理解を深める		
	働く目的や意義を考え、就職に対する意識を高める		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
企業の人事担当者や、 現在活躍中の職業人 による講話	①社会保険労務士 ・経歴、独立までの経緯 ・社会保険労務士の仕事 ・社会保険、年金について ・質疑応答	3	
企業の人事担当者や、 現在活躍中の職業人 による講話	②「マカロニ食堂」オーナー ・マカロニ食堂を始めるまでの準備 ・マカロニ食堂の運営、販売促進について ・質疑応答	3	
企業の人事担当者や、 現在活躍中の職業人 による講話	③ワインソムリエ ・経歴 ・仕事について ・ワインについての専門知識 ・質疑応答	3	
合計		9	
使用する機械器具等	パソコン（講師用）1 台、プロジェクター1 台		
備考			

科目の内容・細目シート

科目	販売促進・広告	時間	159 時間
到達水準	画像処理ソフトの基礎を理解し、操作できる。		
	サイズと解像度を関連させながらの調整ができる。		
	指示通りに文字の入力、修正ができる。		
	使用目的に応じた形式でカラーモードの設定・保存ができる。		
	DTP 編集ソフトの基礎を理解し、操作できる。		
	印刷用データ作成を理解し、印刷データの準備ができる。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
製品の強みを理解し、販売促進する方法を習得 デザインソフト（Photoshop、Illustrator）を使用した販売	Photoshop の基本操作 作業エリア		3
	画面表示と色の選択		3
	選択範囲の作成		6
	画像解像度、画像の移動と変形		4、3
	カラーモードと色調補正		4
	ペイント系のツール・コマンド		7
	レタッチ系のツール		4
	レイヤー操作		3
	パスとシェイプ		3
	テキストの入力編集		2
	フィルターの概要と使用		2
	画像の入出力		1
	フォトレタッチ：色調補正、食べ物の写真の補正、曇天の路地裏を夕暮れに変える		7
	ロゴデザイン		4
	アクション		1
	レイヤー操作応用		3
	フォトコラージュ		6
	アニメーションの作成		2
	Web サイトのデザイン		4
	オリジナルはがきの作成演習		3
	Illustrator の基本操作		3
	アートワークの表示とプリント		4
	オブジェクトの基本操作：塗りと線・オブジェクトの描画		3
	基本的な操作・レイアウト補助機能		3
	パスの基本的な描画・編集		3
	基本的編集の復習 オリジナル便箋の作成		2
	オブジェクトの編集		3
	パスの描画		3
	カラー設定：カラーモード・カラーパネル		5
	レイヤー		2
	オブジェクトの組み合わせによる編集：エンベロープ・ブレンド・クリッピングマスク、複合パス・パスファインダー		4
	文字：文字入力・文字関連の機能		3
	アピアランス：アピアランスパネル		1
	コンテンツ制作：桜のイラストレーション、グラデーションを使用したイラスト、アピアランスを使用したロゴデザイン等、動物病院ロゴマーク、タイポグラフィ		7
	印刷原稿の作成：トリムマーク・クリッピングマスク・塗り足し、余分なポイントの削除		4
	Web 用データの作成		1
広告方法の演習	広告・web プレゼンテーション作成：ペルソナ設定（具体的な販売客層イメージ）、ストーリーの作成、画像・広告編集、ブランドイメージロゴ・広告・パンフレット・web サイトなどの作成		6
			6
			21
合計			159
使用する機械器具等	ノートパソコン 16 台 （OS：Windows 10 ／ ソフト：Adobe Creative suite 5） プロジェクター1 台、 レーザープリンター1 台・カラープリンター1 台		
備考			

科目の内容・細目シート

科目	ビジネス文書作成	時間	69 時間
到達水準	Word を使用した帳票類の作成ができる。		
	Word を用いて基本的な文書を的確に作成できる。		
	図や画像の挿入ができる。		
	書式通りに文書作成ができる。		
	Word 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。		
	文書の管理ができる。		
	請求書・注文書・案内状・報告書・議事録等の資料作成ができる。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
Word の基本	パソコンの基礎知識、マウス操作 文字入力と変換、フォルダ作成 起動と終了、画面構成、表示モード、DVD の取り込み		3
文字の入力と編集の基本操作	新規文書の作成、文字入力と単語登録、保存 文字の選択と編集、コピー・移動 練習問題		6
文書の編集	ページ書式・文字書式の設定 段落書式、文字列の配置 インデントの設定と行間の設定 禁則処理、罫線と網かけ 練習問題		9
文書の印刷	改ページの挿入 ヘッダーとフッターの設定 印刷イメージの確認方法、印刷 練習問題		3
ビジネス文書の作成	入力オートフォーマットのあいさつ文と記書き 段落番号と箇条書きの書式設定 タブとリーダー、インデント設定 ビジネス文書の作成のマナー 練習問題		9
表を使った文書の作成	表の作成と文字入力 表の選択方法と表の編集 表の装飾 文字列から表を作成する 練習問題		9
図形や画像を使った文書の作成	図形の作成と編集 画像の挿入と編集 テキストボックスとワードアート 練習問題		9
ビジネス文書の作成演習	実務で活かせる書類を作る 任意の名前で保存する 印刷する		21
合計			69
使用する機械器具等	ノートパソコン 16 台 (OS : Windows 10 / ソフト : Microsoft Word 2013) プロジェクター1 台、レーザープリンター1 台		
備考			

科目の内容・細目シート

科目	表計算・データ集計	時間	78 時間
到達水準	セルデータの作成ができる。		
	セルやワークシートの書式設定ができる。		
	数式や関数の適用ができる。		
	グラフ作成の機能を理解し、適切なグラフを作成することができる。		
	Excel を使用した帳票類の作成ができる。		
	アンケート集計表・請求書などの計算式が入った書類の作成ができる。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
Excel の基本	起動方法、画面構成 Excel のデータ構成（ブック・ワークシート・セル） スクロール、アクティブセルと様々な範囲選択		2
データの編集	値の入力、値の修正方法、日付の入力、オートフィル 計算式（四則演算式）、合計の算出（SUM 関数） データの移動・コピー、ブックの保存、練習問題		7
表の編集	罫線の設定、セルの書式設定、セルの配置、フリガナ表示 表示形式の設定、行・列の挿入、行列の調整、練習問題		9
ブックの印刷	表示モード（ページレイアウト・改ページプレビュー） ヘッダー・フッターの設定、余白の設定 印刷範囲の定義、印刷プレビュー、印刷タイトルの設定 練習問題		6
グラフと図形の作成	グラフ作成（棒グラフ、横棒グラフ、円グラフ） グラフ編集（要素ごとに書式変更）、図形描画、練習問題		12
ブックの利用と管理	シートの挿入・削除、シート名の変更 ウィンドウの整列と比較、ウィンドウ枠の固定、練習問題		3
関数	AVERAGE 関数、MAX 関数、MIN 関数、COUNT 関数、COUNTA 関数、RANK. EQ 関数、ROUND 関数、ROUNDUP 関数、ROUNDDOWN 関数、IF 関数、OR 関数、AND 関数、TODAY 関数、DATEDIF 関数、NOW 関数、SUMIF 関数、COOUNTIF 関数、VLOOKUP 関数、CHOOSE 関数、DSUM 関数、DCOUNT 関数、練習問題		15
データベース機能	リスト作成、オートコンプリートの活用、並べ替え、 フィルター機能でデータ抽出、テーブル機能の活用と集計 練習問題		6
業務に活かせる帳票類の作成演習	ピボットテーブル機能の活用、事例紹介 見本プリントを参考に作成		18
合計			78
使用する機械器具等	ノートパソコン 16 台 (OS : Windows 10 / ソフト : Microsoft Excel 2013) プロジェクター1 台、レーザープリンター1 台		
備考			

科目の内容・細目シート

科目	プレゼンテーション	時間	51 時間	
到達水準	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。			
	商品特性を勘案しながらPRができる。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
プレゼンテーション概論	プレゼンテーションの基本 作成手順 魅せる資料の作成 発表の準備 発表技術		2	
PowerPoint の基本操作	画面の構成 スライドの作成 構成とデザイン 文字・オブジェクトの編集 表示効果とハイパーリンク		35	
スライドショーの実行	スライドショー実行中の操作 自動実行		3	
配布資料の作成	スライド番号 資料の作成と印刷		2	
オリジナルテンプレートの作成	スライドマスターの編集		3	
社外向けプレゼンテーションの実例演習	はじめにスライド 告知・動員計画 企画の概要・背景 チャートの作成 参考データ セクションの設定		6	
合計			51	
使用する機械器具等	ノートパソコン 16 台 (OS : Windows 10 ／ ソフト : Microsoft PowerPint 2013) プロジェクター1 台、レーザープリンター1 台			
備考				

科目の内容・細目シート

科目	Web 作成	時間	60 時間
到達水準	HTML（静的ソース）に対する理解があり、的確な操作ができる。		
	リンク・テーブルの作成ができる。		
	CSS に対する知識があり、CSS を使ったのページ設定ができる。		
	Web 製作用ソフトの知識があり、操作ができる		
	元デザインを忠実に反映した HTML コーディングができる		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
Web サイトの基本知識	ページを構成するファイル Web ページを作る手順 HTML ファイル、CSS ファイル編集の基本操作		3
HTML の基礎	HTML の基礎知識・様々な要素と役割 HTML5 の特徴と記述方法		14
CSS の基礎	CSS の基礎知識 セレクターの記述方法 CSS の使用方法・外部 CSS ファイルの読み込み ボックスモデルを理解する 様々な装飾方法		13
Web デザインの基礎知識・HTML5 の特徴	ビジュアルデザインの基礎 シェイプとプロポーション・タイポグラフィ 色彩の基礎知識・配色の基礎知識 ユーザビリティ・アクセシビリティに配慮した Web デザイン		3
HTML の応用	HTML5 で利用できる要素 テキスト主体のページを作成 ギャラリーレイアウト 「お問い合わせ」ページを作成する		12
CSS の応用	カラムレイアウトにする 様々な疑似クラス・疑似要素 CSS3 から使える書式設定（様々なプロパティ） ナビゲーションのハイライトを作成する CSS で表現力を創造する		12
高度なデザイン	モバイル向けの CSS を作成 スライドショーを組み込む（Jquery の活用）		3
合計			60
使用する機械器具等	ノートパソコン 16 台（OS：Windows 10 / ソフト：Brackets） プロジェクター1 台、レーザープリンター1 台		
備考			

使用教材リスト

訓練科名：ビジネスプランニング科

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
ビジネス実務	オリジナル	営業・接客
1回で合格！ 販売士検定3級 テキスト&問題集	成美堂出版	店舗管理・運営 マーケティング ビジネスプラン
売れるネットショップ開業・運営 eコマース担当者・店長が身につけておくべき新・ 100の法則。	インプレス	Webによる商品販売 Web作成
Word2013 クイックマスター基本編	ウィネット	ビジネス文書作成
Excel2013 クイックマスター基本編	ウィネット	表計算・データ集計
Photoshop クイックマスター	ウィネット	販売促進・広告
Illustrator クイックマスター	ウィネット	販売促進・広告
PowerPoint2013 クイックマスター	ウィネット	プレゼンテーション
THE社会人 働く若者のルールブック	一般財団法人 鳥取県労働者福祉協 議会	安全衛生
HTML5&CSS3	オリジナル	Web作成
就職能力基礎講習 補足資料	オリジナル	就職能力基礎講習
Webによる商品販売 補足資料	オリジナル	Webによる商品販売
販売促進・広告 補足資料	オリジナル	販売促進・広告

※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。

接客・販売分野 委託訓練カリキュラム

資料 2 - 1

訓練科名		おもてなしエキスパート科 (とっとり伯耆因幡ウインドおもてなし)		就職先 の 職 務	ホテル、旅館、小売業等における接客・販売員
訓練期間		平成 年 月 日～平成 年 月 日 (7 カ月)			
訓練目標		①ホテル、旅館、販売等サービス業で求められる接客能力、観光PR能力、コミュニケーションスキルを習得する。 ②外国人観光客（インバウンド）に対応できる語学と『おもてなし』ができる力を習得する。 ③サービス業の事務業務に必要なパソコン操作を習得する。			
仕上がり像		サービス業にかかわる基本的な接客・販売の対応ができ、売り場作り、クレーム対応、PR外国人観光客の対応も可能な人材。			
訓練内容	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		
		販売能力	販売促進技術、クレーム対応、売り場作り、商品陳列、商品管理、企画力		87
		接客に必要な英語	観光・サービス業での接客対応に必要な英語		69
		接客に必要な中国語	観光・サービス業での接客対応に必要な中国語		36
		観光ガイド	県内の観光地、特産品の案内ができる基礎的な知識		36
		サービス接遇	身だしなみ、接客技術		72
		おもてなし	和洋の礼儀・作法		60
		社会人基礎力	コミュニケーション能力、協働力、職業意識		60
		就職基礎能力	求人情報の提供、ジョブカード		33
		安全衛生	VDT作業を行う上で必要な安全の知識、AEDの説明		6
	実 技	パソコン基礎	入力、ウインドウ操作、ファイル操作、メール、インターネット基礎		18
		文書作成	Wordの基本操作、新規文書作成、書式設定、表作成・編集、画像の利用		60
		表計算	Excelの基本操作、表作成、書式設定、グラフ作成、計算式や関数の入力		57
		プレゼンテーション	PowerPointの基本操作、スライド作成、画像の利用、アニメーション効果		66
		インターネット活用術	旅行業におけるインターネットの活用方法		21
		PRのためのホームページ作成	WordPressの基本操作、外観を整える、文章・写真を投稿する、お問合せフォームの作成、ホームページの運営に役立つテクニック		39
		フロントサービス基本接遇	旅館・ホテルにおけるフロントの対応方法		18
		客室サービス基本接遇	旅館・ホテルにおける客室での対応方法		15
		レストランサービス基本接遇	レストランにおけるお客様への対応方法		15
		接客に必要な英語	観光・サービス業での接客対応に必要な英語		33
		職場体験	皆生温泉の旅館にて実際の現場を体験する		12
訓練時間総合計 813 時間（学科 459 時間、実技 342 時間、職場体験 12 時間）					

科目	販売能力	時間	87 時間	
到達水準	販売士 3 級レベルまで受講者を指導する			
	販売士 3 級試験を受験させ合格させる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
販売能力 リテールマーケティング ・ 小売業の類型 ・ マーチャンドライジング ・ ストアオペレーション ・ マーケティング ・ 販売、経営管理 ・ 販売士検定 3 級 過去問題の徹底研究 (過去 3 年分)	小売業の類型 ・ 流通における小売業の基本的役割 ・ 業界別流通経路の基本的役割 ・ 形態別小売業の基本的役割 ・ 店舗形態別小売業の基本的役割 ・ チェーンストアの基本的役割 ・ 商業集積の基本的役割と仕組み	15		
	マーチャンドライジング ・ 商品の基本知識 ・ マーチャンドライジングの基本 ・ 商品計画の基本 ・ 販売計画及び仕入計画の基本的役割 ・ 在庫管理の基本的役割 ・ 販売管理の基本的役割 ・ 価格設定の基本的な考え方 ・ 利益追求の基本知識	9		
	ストアオペレーション ・ ストアオペレーションの基本的役割 ・ ディスプレイの基本的役割 ・ 作業割当の基本的役割 ・ 人的販売の基本的考え方	18		
	マーケティング ・ 小売業のマーケティングの基本的考え方 ・ 顧客管理の基本的役割	21		
	販売・経営管理 ・ 販売員の基本業務 ・ 販売事務と計数管理の基本知識 ・ 店舗管理の基本役割	24		
	合計	87		
使用する機械器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

科目	接客に必要な英語（学科）	時間	69 時間
到達水準	海外からの旅行者を、おもてなしの心を持ち英語を使って接客する能力は、仕事を行ううえで必須の条件と言え、その場に立つとき混乱することなく笑顔で応対できる基礎的な英語力を身につけることを到達目標とする。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
道案内	自ら案内をする。 知識のない場所であればその旨を正しく伝え交番等へ導く	8	
自己紹介、知人紹介	的確に自己紹介、他己紹介をする 相手に失礼にならない質問をする	8	
飲食店で	日本独自の料理の説明をする 嫌いな食べ物、宗教的禁止の食べ物を知る	8	
観光、ツアー	山陰観光スポットを薦める	9	
ショッピング	海外のカードが使える ATM を知っておく 店員としての接客、レジでの支払い方、カードの利用方法を伝える	11	
電話を受ける、取り次ぐ	ホテルのフロントでレストランの予約	9	
ホテル	チェックイン、チェックアウト サービスの利用（朝食付）、お客様の要望を聞く	8	
病気になったら	回復を願う表現 病院での対応	5	
上記の総合学習、まとめ	さまざまなシチュエーションでのスキットを作る	3	
合計		69	
使用する機械器具等	CD プレイヤー		
備考			

科目の内容・細目シート

科目	接客に必要な中国語	時間	36 時間
到達水準	広東語で自己紹介		
	広東語で基本挨拶、広東語文章の組み立て方		
	広東語で道案内、時間、数を数える		
	広東語で簡単なホテル予約及びトラブル		
	北京語の発音基礎知識		
	北京語の基本挨拶、自己紹介		
	北京語の簡単なホテル予約、標識		
	北京語の変調ルール、北京語文章の組み立て方		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
広東語	広東の紹介と広東語の重要性	1	
	基本の挨拶	2	
	広東語で受講生の自己紹介（名前、住所、趣味）	3	
	数字を数える	1	
	広東語文章の組み立て方	2	
	簡単なホテル予約	2	
	道案内	2	
	時間、曜日、単価の言い方	2	
	広東語のトラブル	2	
北京語	北京語の発音基礎知識	12	
	基本の挨拶	1	
	北京語で受講生の自己紹介（名前、住所、趣味）	3	
	北京語の変調ルール	1	
	北京語文章の組み立て方	1	
	簡単なホテル予約と標識	1	
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	観光ガイド	時間	36 時間	
到達水準	観光とは何か			
	観光業とは何か			
	観光業における基礎知識研修			
	観光産業の概要・動向を理解し地元をより深く知り、地元観光業に対して愛郷心を持たせる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
観光とは 観光業とは	観光とは何か 観光業とは何か	9		
観光地 鳥取県の観光地及び観光施設	日本の観光地(施設、温泉、スポット他) 地元鳥取県の具体的な観光地の習得	9		
インバウンドについて	日本におけるインバウンドの取り組みと、地元鳥取県のインバウンドの取り組み	6		
地元鳥取県へ観光客を誘客 観光会社ツアーデスクで客とのロールプレイング 地元鳥取県の観光講義により習得したことの確認	旅行商品(提供商品)の構成、プランニングの基本的な流れを習得 具体的にツアーデスクを再現し、二人一組で演習	12		
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	サービス接遇	時間	72 時間	
到達水準	サービスとは何か、また、お客様に満足してもらえるサービスを提供し、事業に貢献していくのがサービススタッフの役割であることの理解と実践方法の習得			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
サービススタッフの資質	必要とされる要件 従業要件	10		
専門知識	サービス知識 従業知識	10		
一般知識	社会常識	10		
対人技能	人間関係 接遇知識 話し方 服装	25		
実務技能	問題処理 環境整備 金品管理 社交業務 応対パターンの演習	17		
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	おもてなし	時間	60 時間
到達水準	おもてなしとサービスの違いについて理解		
	和室での立ち居振る舞いが自然に出来る		
	お客様の求めているものを察し、それを実現させようとするマインドの醸成		
	旅館やホテルの中心である客室係とフロント係の業務を中心にした、態度、言葉使い、振る舞いの知識があり、それを発揮できる		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
おもてなしの知識編	人はなぜ旅行するのか お客様が求めている事は何か おもてなしの心構え 基本の言葉遣い	25	
おもてなし実務編	フロント係りと客室係りの基本的な業務と役割 お客様のお出迎えやお見送りの方法 お食事提供の仕方	35	
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	社会人基礎力	時間	60 時間
到達水準	周囲の人々と「話す」「聞く」などの基本的なコミュニケーションスキルを身につける		
	社会活動の場面で自分の考えや主張を整理し、言語や非言語を使い分け、周囲に効果的に伝達していける		
	多様な人々と共に、目標に向けて協調性のある行動を取れる		
	職業生活で重要となる良好な人間関係構築の為に必要な一定のルールを理解し、実践できる		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
社会人基礎力	社会人基礎力とは、なぜ必要なのか	6	
好感を持たれる人	第一印象の重要性	3	
自分自身を知る	自己紹介と他己紹介を行い、自分を客観的に見つめる	3	
マナーとは	マナーとルールの違いについての理解	3	
信頼感のある態度と身のこなし	挨拶用語の習得、挨拶＋αの言葉 基本的な立ち方、座り方、お辞儀の仕方 人を紹介するときの順序 名刺交換の仕方	3	
社会人「言葉使い」	敬語の種類と使い分け 接遇用語やビジネス用語 間違った言葉使い 社内の人と話すときと社外の人と話すときの違い 敬語のステップアップ クッション言葉、依頼形で話す方法	9	
社会人「電話対応」	ビジネス電話のかけ方、受け方、取り次ぎの仕方 電話対応の基本用語	9	
指示の受け方報告の仕方	指示を受けるときポイント 指示を実行し終了したときの心構え 効果的な報告の仕方	6	
公共マナー	日々の生活のなかで必要な公共マナーについてシチュエーション別にマナーポイントをチェック	3	
ビジネス文書や手紙、Eメール	FAX、文書、電話、Eメールのメリットとデメリット ビジネス文書の作成の仕方 手紙の基本（お礼状など） 社内文書と社外文書の違いなど メール本文作成のコツ 慣用表現など	3	
P D C A サイクル	P D C A サイクルとは ある一日を思い出し、P D C A で生活を検討	2	
チームワークについて ディスカッションの進め方 スピーチの仕方と プレゼンテーション	チームでゲームに取り組む 振り返りを行い、グループ討議 発言の種類の理解と実践 目的に応じた表現スタイルの理解 ディスカッションの種類と進め方 話の組み立て方 話の構成技術に関する知識の習得	10	
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	就職基礎能力	時間	33 時間
到達水準	就職活動をどのように始めていくのかを理解する		
	自分の希望を整理し、応募する業界や職種、企業を決める		
	応募書類の書き方を理解し読み手に分かりやすく明確な書類を作成		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
求人の探し方	求人の探し方、見方などを説明 ・ハローワーク（直接訪問／インターネット検索） ・ハローワーク以外の求人サイトで検索 ・求人広告 ・派遣会社に登録 ・知人の紹介	6	
応募書類の対策	応募書類の書き方を説明し、作成及び添削 ・職務経歴書 ・履歴書 ・添え状 ・ジョブカード	27	
合計		33	
使用する機械器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

科目	安全衛生	時間	6 時間
到達水準	VDT 作業というものがどういう作業に当てはまるのか理解し、その作業が及ぼす心身への影響と対策を理解している。		
	AED を使用すべき状況とその使用方法、注意点、救命処置の流れを理解している。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
VDT 作業と安全衛生	VDT 作業とは VDT 作業における作業環境について VDT 作業におけるガイドラインについて	2	
	VDT 症候群への対策と予防	1	
AED について	救命処置の流れ AED の使用方法と注意点	2	
	救命処置に関する知識	1	
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	パソコン基礎	時間	18 時間
到達水準	文字入力操作について理解し、日本語入力操作を習得している。		
	Web ブラウザの基本操作を習得している。		
	ディレクトリについて階層の概念を理解し、ファイルの保存やコピー、移動を正確にできる。		
	ウィンドウの操作を習得している。		
	メールの送受信ができる。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
パソコンの基本操作	起動と終了 キーボード操作、マウス操作		3
	日本語入力、変換		3
	ウィンドウ操作		2
	インターネットの基礎 閲覧、検索、お気に入りの追加		1
	メールの基礎 送受信の仕方		2
	返信、転送、アドレス帳の登録		1
	ファイルとフォルダの操作 ファイルの保存、コピー、移動		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	文書作成	時間	60 時間
到達水準	文書の書式を設定できる		
	表を作成できる (罫線、表の書式設定(塗りつぶしの色、線種・網掛け、セル内文字配置))		
	文字の書式を設定できる (太字、斜体、色指定、均等割付、文字飾り)		
	段落の書式を設定できる (センタリング・右寄せ・左寄せ、インデント)		
	その他の書式設定ができる(改ページ、セクション、段区切り、行間隔の設定、段組み、縦書き・横書き)		
	印刷の形式を設定できる(横書き印刷・縦書き印刷、差し込み)		
	ファイル操作・管理ができる (新規作成・読み込み、保存、テンプレートの利用、文書の保護)		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
Word の概要	Word の概要 Word の起動と終了 Word の画面構成		1
日本語の入力 文字の入力 文章の入力 入力の訂正	新規文書の作成、入力モードの切替 ひらがな、カタカナ、アルファベットの入力 文節変換、日本語の中の英字の入力 変換前の訂正、変換後の訂正 文字の削除、挿入、コピー、移動		40
書式設定 文書の保存	文章の体裁を整える 強制改行 保存、保存先を理解する ワードアートの挿入、フォント・サイズの設定 画像(オンライン画像・オリジナル画像)の挿入		3
編集機能 グラフィックの描画 表の作成	文字の効果の設定、ページ罫線の設定 表の作成、文字の入力 表のレイアウトを変更する 表に書式を設定する(セル内の配置の設定、セルの塗りつぶし、罫線の種類と太さの変更)		16
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	表計算	時間	57 時間
到達水準	表の作成、書式の設定、グラフ作成、計算式や関数の使用方法を理解し、習得している。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
Excel の概要	Excel の 4 大機能、画面構成		1
Excel の基本操作	新しいブックの作成、データ入力、計算式の入力、新しいシートの追加、オートフィル機能		2
表の作成	関数の入力、セルの参照、書式設定、行列の操作、印刷、表示形式		9
グラフの概要	グラフの作り方、グラフ作成に必要なデータの取り方、グラフ作成のルール		2
グラフの作成	円グラフの作成、集合縦棒グラフの作成		2
	グラフの書式設定、グラフフィルター、スパークライン		2
データベース機能の概要	データベースとは、データベース用の表の作成の注意点		1
テーブル機能	テーブルに変換、テーブルスタイルの適用、集計行の表示		1
	並べ替え、絞り込み		2
条件付書式	条件付書式について、データバー、アイコンセット、カラースケール、条件に合致するデータの強調		1
CS 検定対策	ドリルを使用し復習 Excel の基本操作、計算式		3
	関数		5
	グラフ		5
	罫線		3
	表示形式		1
	練習問題		17
合計			57
使用する機械器具等			
備考	Microsoft Excel 2013 を使用		

科目の内容・細目シート

科目	プレゼンテーション	時間	66 時間
到達水準	PowerPoint の基本操作、スライド作成、画像の利用、アニメーション効果を理解し、習得している。		
	PowerPoint2013 を使用し、自分がプレゼンテーションしたい内容を作品として作成し、プレゼンテーションを行うことができる。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
PowerPoint の概要	PowerPoint の基本要素、PowerPoint の画面構成		1
PowerPoint の基本操作	新しいプレゼンテーションの作成、テーマの適用、バリエーションによるアレンジ		3
	プレースホルダーの操作、入力、書式設定		3
箇条書きテキスト	箇条書きテキストの入力・レベルについて		2
図形の作成	図形の描画・文字入力・図形のスタイルの適用・配置		3
SmartArt グラフィックの作成	SmartArt グラフィックの挿入、テキストウィンドウの利用		3
	SmartArt グラフィックのスタイルの適用、文字の書式設定		2
スライドショーの実行	スライドショーの操作方法、画面切り替え効果		2
	アニメーションの設定		3
プレゼンテーション作品制作	プレゼンテーションの印刷、発表者ビュー		2
	プレゼンテーションを行う上で留意すべきこと		1
	発表用プレゼンテーション作品の作成		35
	プレゼンテーション作品発表		6
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	インターネット活用術	時間	21 時間
到達水準	インターネットにおける、絞り込み検索の用途やワイルドカードの使用方法を理解し、習得している。		
	インターネットにおける、翻訳サービスを使用できる。		
	インターネットで閲覧したいページを表示できる。		
	グーグルマップを活用できる。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
旅行ビジネス支援ツールとしてのインターネット	インターネットの基礎知識		3
	検索サービスの基礎知識 絞り込み検索		3
	翻訳ツールの使用方法		3
	インターネット用語		1
	情報検索の応用 ワイルドカード、フレーズの使用		3
	インターネット上でのビジネス発信 著作権、肖像権について		1
	グーグルマップの使用方法と活用 ストリートビューの使用方法と活用		5
	旅行業に関連するウェブサイトの閲覧		2
合計			21
使用する機械器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

科目	PRのためのホームページ作成	時間	39 時間
到達水準	固定ページと投稿ページの使い分けを理解し、プラグインを用いて使用したい機能を拡張する事を習得している。		
	スライドショーやサイドバーを活用でき、画像をきれいに配置しアイキャッチ画像を使用する等、自分の思った通りの魅力あるホームページを作成できる。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
ホームページを作る準備	ホームページ作成の流れを確認する ローカルで WordPress をインストールする		3
テーマを設定して外観を整える	テーマのインストール・トップの画像設定 サイトロゴとキャッチフレーズの設定 トップ画像をスライドショー形式にする		3
文章と写真を投稿する	「投稿」と「固定ページ」の違いについて 記事に画像を挿入する・文字の修飾 記事にカテゴリーを設定する アイキャッチ画像・ギャラリー機能		3
会社概要やアクセスページ お問い合わせフォームを作る	固定ページの作成・プラグインの使用 表の挿入・地図の挿入 お問い合わせフォーム作成		3
メニューやサイドバーのカスタマイズ	メニューの設定 サイドバーのウィジェットを変更する トピックエリアの設定・フッターの設定		3
個人制作	鳥取県を PR したホームページを作る		21
制作物発表	発表（各自クラス全員のホームページ閲覧）		3
合計			39
使用する機械器具等			
備考	WordPress を使用		

科目の内容・細目シート

科目	フロントサービス基本接遇	時間	18 時間
到達水準	お客様の言葉のニュアンスに気を配ることができる。		
	より高い売り上げをあげるために、施設やイベントの情報提供が的確にできる		
	お客様からの問い合わせや予約に対し、十分に満足いただけるご案内ができる正確でスピーディな手配を行える		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
ロールプレイング説明	進め方について説明 ・ 予約票、予約台帳の記入のしかた ・ 部屋割り票の作成 ・ 宿泊カードの準備		2
グループ編成	フロント係、客室係などの役割決定 ・ 客室係との連携について ・ 滞在中の客への対応について ・ 清算、チェックアウトの方法		4
グループで状況設定しロールプレイング	全員がフロントの役割を担うように指導		9
発表	それぞれグループごとに、発表。		3
合計			18
使用する機械器具等	ホワイトボード タイマー		
備考			

科目の内容・細目シート

科目	客室サービス基本接遇	時間	15 時間
到達水準	接客基本動作、心得、マナーの理解		
	客室への案内がスムーズにできる		
	浴衣サイズの確認、湯茶接待、室内説明ができる		
	館内施設の説明、販売促進ができる		
	周辺地域の観光案内ができる		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
実技の概要説明	実技トレーニングの進め方について説明		1
業務理解	お客様のお迎えから、お見送りまでの様々な流れを把握しもてなしの気持ちを伝える体の形を覚える ・ご案内の仕方 ・湯茶接待 ・周辺情報の提供の仕方 ・フロント係りとの連携の仕方		8
演習	客室係りの役割決定（全員が演じる）シナリオを考える		4
演習の発表とまとめ振り返り	ロールプレイング ・お客様の出迎え ・フロントまでのご案内と荷物の取り扱い ・チェックインと部屋までの案内 各グループで、演習発表し、振り返る		2
合計			15
使用する機械器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

科目	レストランサービス基本接遇	時間	15 時間
到達水準	レストラン業務においての一連の作業について理解		
	基本動作（身体、手の使い方、グラスの取り扱い、料理提供の仕方）ができる		
	基本作業（接客用語を言える）		
	お客様と自然な会話ができる		
	料理や飲み物メニューの説明ができる		
	料理の内容、価格、時間の把握ができる		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
ロールプレイング説明 グループ編成 グループで状況設定し ロールプレイング 発表	進め方についての説明 ・来店時のご案内 ・お水、メニューの提供の仕方 ・オーダーの取り方 ・食事の提供 ・中間バッシング ・会計処理		6
	グループ編成 お客様役、レストランサービススタッフ役を決定		1
	来店から退店までの来客応対		5
	受講者全員が、レストランスタッフとして発表 他グループの発表を見て、振り返り		3
合計			15
使用する機械器具等			
備考			

科目の内容・細目シート

科目	接客に必要な英語（実技）	時間	33 時間
到達水準	海外からの旅行者を、おもてなしの心を持ち英語を使って接客する能力は、仕事を行ううえで必須の条件と言え、その場に立つとき混乱することなく笑顔で応対できる基礎的な英語力を身につけることを到達目標とする。		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
道案内	自ら案内をする。 知識のない場所であればその旨を正しく伝え交番等へ導く		4
自己紹介、知人紹介	的確に自己紹介、他己紹介をする 相手に失礼にならない質問をする		4
飲食店で	日本独自の料理の説明をする 嫌いな食べ物、宗教的禁止の食べ物を知る		4
観光、ツアー	山陰観光スポットを薦める		4
ショッピング	海外のカードが使える ATM を知っておく 店員としての接客、レジでの支払い方、カードの利用方法を伝える		6
電話を受ける、取り次ぐ	ホテルのフロントでレストランの予約		4
ホテル	チェックイン、チェックアウト サービスの利用（朝食付）、お客様の要望を聞く		4
病気になったら 上記の総合学習、まとめ	回復を願う表現 病院での対応 さまざまなシチュエーションでのスキットを作る		3
合計			33
使用する機械器具等	CD プレイヤー		
備考			

科目の内容・細目シート

科目	職場体験	時間	12 時間
到達水準	事業所を訪問し実際に働いている人とともに働き、座学で理解した仕事内容と実際の仕事と進め方を理解できる		
	観光関連の仕事のイメージ出来る		
	自分が実際に働いている様子をイメージできる		
科目の内容	内容の細目	訓練時間	
		学科	実技
概要説明	職業体験の目的を説明	0.5	
事業所訪問	体験先の担当者の紹介とあいさつ 2 班に分かれ、それぞれの担当者より会社概要の説明	1	
	職場見学		2
	職業体験		6.5
総括	振り返り それぞれにまとめを発表	1.5	
礼状	書き方の説明及び作成	0.5	
合計		3.5	8.5
使用する機械器具等			
備考			

使用教材リスト

訓練科名：おもてなしエキスパート科

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
速効！パソコン講座 ウィンドウズ7	マイナビ	パソコン基礎
よくわかるWord2013& Excel2013 & PowerPoint2013	F O M 出版	文書作成、表計算、プレゼンテーション
キャリアデザインワーク プロフェッショナル社会人	ホルス出版	サービス接遇、社会人基礎力
よくわかる販売士検定 リテールマーケティング3級 Part2	一ツ橋書店	販売能力、観光ガイド
日本の宿 おもてなし検定初級 公式テキスト	J T B 総合研究所	おもてなし、 フロントサービス基本接遇、 客室サービス基本接遇、 レストランサービス基本接遇
サービス接遇検定 実問題集3級	早稲田教育出版	サービス接遇
旅行業プロのための インターネット活用術	J T B 総合研究所	インターネット活用術
コンピュータサービス技能評価試験 受験対策練習問題集 表計算部門3級	九州文化出版	表計算
コンピュータサービス技能評価試験 受験対策練習問題集 ワープロ部門3級	九州文化出版	文書作成
場面に応じて即対応！ 英語フレーズサクッとノート	永岡書店編集部	接客に必要な英語
WordPress超入門	技術評論社	PRのためのホームページ作成
VDT作業と安全衛生	オリジナル	安全衛生
応急手当(AED)テキスト	オリジナル	安全衛生
観光概論・地域観光	オリジナル	観光ガイド

※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。