

## 委託訓練カリキュラム

訓練の種類 (該当する項目は「✓」印)		資格の取得をめざす訓練		デジタル職場実習又は 職場見学等を実施する訓練	
訓練科名	ホテルフロント・受付事務実践科(3か月)		就職先の 職務・仕事	ホテルフロント 受付事務	
訓練期間(定員)	3か月(15人)				
訓練受講生の条件	特になし				
訓練目標 (仕上がり像)	観光業事業所において受付業務、フロント業務における基本作業ができる。				
訓練概要	旅行業における接客対応、受付業務、フロント業務に関する知識及び技能・技術を習得する。				
訓練修了後に 受験できる関連資格 ※受験料別途自己負担	名称( MOS Word2019 一般レベル )認定機関(Microsoft ) 名称( MOS Excel2019 一般レベル )認定機関(Microsoft ) 名称( MOS PowerPoint2019 一般レベル )認定機関(Microsoft ) 名称( サービス接客検定 3級 )認定機関(公益財団法人 実務技能検定協会 ) 名称( ホテルビジネス実務検定 ベーシック2級)認定機関(一般財団法人 日本ホテル教育センター )				
訓練 内容	DL	科目	科目の内容	時間	
	○	学科	ビジネスマナー	仕事に対する心構え、ビジネスマナー(第一印象、あいさつ、表情、身だしなみ、名刺交換、態度、言葉遣い)、安心感を与える立ち位置、電話対応、来客対応の向上	24
			文書管理基礎	社内外文書の仕分け、契約文書の様式、文書の保管	6
			安全衛生	心身の健康管理、整理整頓の原則、システム開発現場における安全衛生の事例	3
			働くことの基本ルール	労働契約の締結・終了、賃金、労働時間、休憩・休日、有給休暇、労働保険、社会保険、母性保護、育児・介護休業法等知っておくべき労働法、雇用形態種類等	3
	○	実技	文書作成実習	ワープロソフト(Word)の基本操作、編集、書式設定、表や図形の挿入、グループ作業、コンテンツの整理、一般の文書・各種ビジネス文書作成	42
			表計算実習	表計算ソフト(Excel)の基本操作、データ入力、表作成、書式設定、関数・数式の入力、グラフ作成、データ処理と活用方法、データ分析、グラフを用いた資料、当該ソフトを活かしたビジネス文書作成	54
			プレゼン資料作成実習	プレゼンテーションソフト(PowerPoint)の基本操作、スライドの作成、編集、オブジェクト挿入、特殊効果の操作、資料作成・発表	42
			サービス接客実習	挨拶・笑顔・お辞儀・言葉遣いの基本動作、待機・アプローチ・ニーズ把握	36
			販促実習	ポップ作成、フライヤー作成	24
			クレーム・トラブル対応実習	クレーム・トラブルへ対応・報告	30
			ホテルフロント・受付事務実習	窓口業務における電子メール機能の活用、送信時の注意点、情報セキュリティ事故の原因(不審な添付ファイル)、インターネットを利用した旅行商品の情報収集、それに伴う注意点と求められる行動、窓口におけるレジ操作、金銭の取扱い、レジの開店・精算業務、クレジットカードの取扱い、モバイルPOSレジの取扱い	42
			応募書類の作成	観光業界の雇用情勢・求人動向・ニーズ研究方法、目標に合う求人の探し方、経験を観光業界で活かす方法、キャリアの方向性と実現に必要な実務経験、応募書類を作成する意義、履歴書・職務経歴書のポイント、志望動機・自己アピールの重要性、送付の際の留意点	3
	○	就職支援	面接指導	面接の目的と採用者の評価ポイント、面接の準備とマナー、質問の受け答え、ビジネスマナーについて	3
			コミュニケーション能力	自己概念、好き・嫌い(価値観)、思い込みや先入観への気づき、聴き方(傾聴力)、話し方(自分も相手も大切に表現)の向上、メンタルヘルスマネジメント、コミュニケーションスキルの種類と実践、傾聴について、プレゼンテーション、報連相、論理的思考	6
			自己・職業理解とキャリアプラン	自分の特徴などをみつめなおす就業経験の棚卸し、自分の強み、興味関心、価値観の振り返り、関連職種・希望職種に求められるスキル、職業意識と勤労観、職業生活の振り返りと今後、ジョブ・カード制度の概要・目標設定票の作成	6
			訓練時間総合計	324 時間	
学科	36 時間	実技	270 時間	就職支援	18 時間

※DL(デジタルリテラシー):訓練分野の特性に応じた基礎的なデジタルリテラシーの要素を含む

【訓練実施施設名】

北大阪商工会議所 北大阪プラザ

【所在地】

〒573-0027

枚方市大垣内町2丁目9-19 3階

【電話番号】

072-845-5771

【最寄り駅】

京阪本線 枚方市駅(徒歩8分・距離 0.6km)

【最寄り駅からの地図】

