

(知識等習得コース)

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・インフォメーションスタッフ養成科 (3か月)【託児付】	就職先の 職務・仕事	ホテルフロントスタッフ インフォメーションスタッフ ビル受付、コンシェルジュ 観光案内所の案内業務		
訓練期間(定員)	3か月(20人)【託児定員:3人】				
訓練生の条件	特になし				
訓練目標 (仕上がり像)	ホテルや観光施設のフロント・インフォメーション業務に必要な接客マナー、インバウンド対応、パソコン操作を実践的に習得し、おもてなしの心と実務スキルを兼ね備えた人材をめざす。				
訓練概要	フロント・インフォメーション業務に必要な接客力・外国語対応力・予約管理スキルを習得し、ホテルフロントや観光案内・商業施設のインフォメーションスタッフとして必要な基本知識を学ぶ				
訓練に関連した資格	名称(日商PC検定試験 文書作成3級) 名称(日商PC検定試験 データ活用3級) 名称(サービス接客検定2級)	認定機関(日本商工会議所) 認定機関(日本商工会議所) 認定機関(公益財団法人実務技能検定協会)			
科目		科目の内容		時間	
学 科	働くことの基本ルール	労働関係法令・諸制度(子育てを支援するための制度等)の仕組み理解、労働契約の締結、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、各種ハラスメント対策等		3	
	安全衛生	安全衛生とは、VDT作業の注意点、症状、対策等		3	
	情報リテラシー	【PC使用する上での注意と知識】社会人に必要なインターネット利用のルール・マナー、個人情報保護とセキュリティおよびウィルスの知識とその対策、USBメモリの利用、SNSの注意等		3	
	ホテル業界基礎知識	業界全体の理解、施設・職種の種類、役割、求められる人物像		24	
	インフォメーション基礎知識	基本動作、基本対応、館内放送(アナウンス上の重要な事柄、注意事項)、緊急時の対応方法		24	
	インバウンド対応	フロント業務に必要な基本英語(受付対応・案内など)、翻訳ツール活用方法		18	
訓 練 内 容	パソコン基本操作	【スムーズに入力できるようになる】キーボード・マウス操作、タッチタイピング、文字の変換、文章入力、ファイルの開き方・保存方法、フォルダ作成と管理、タイピングソフトの紹介		3	
	ビジネスメールとオンライン会議	【ビジネスメールで使用するメール・ZOOM操作を実践】電子メールソフトの種類、送受信とデータの送付、CCとBCCの違い、注意すべきこと、ビジネスメールのマナー、オンライン会議ソフトについて、ZOOMの操作方法と注意		6	
	パソコン文書作成実習	ビジネス文書(連絡・案内状、報告書、議事録)作成、表作成、イラスト、写真の取込み、印刷手法 <使用ソフト: Microsoft365>		15	
	パソコン表計算実習	関数やグラフを作成した資料(請求書、備品管理、出納帳)の作成と印刷手法 <使用ソフト: Microsoft365>		18	
	サービス接客マナー	接客の意義、サービスの基本概念、サービス従事者の資質、接客用語、立ち振る舞い、お辞儀、電話対応、ビジネス会話、クッション言葉、傾聴技法、初期対応手順、クレーム対応、模擬問題演習		42	
	フロント実務演習	チェックイン、チェックアウト手続き、予約管理、クレーム対応、館内案内などの業務習得		36	
	インフォメーション実務演習	拾得物・遺失物対応、館内案内、館内放送、迷子対応、車椅子対応、迷子対応、クレーム対応などの業務習得		30	
	インバウンド対応実習	フロント業務に必要な基本英語(受付対応・案内など)、翻訳ツールを用いた模擬カウンターでのロールプレイ実施		24	
	防災・救急法実習	施設管理・防災・感染症対策、心肺蘇生法、AED操作要領、応急手当の要領		9	
	職場見学	実際のホテルフロント、インフォメーションの現場(ホテル・商業施設等)を業務を見学、現場で勤務している方と交流		24	
就 職 支 援	社会人基礎	【ビジネスマナー】マナーの五原則(挨拶、表情、身だしなみ、態度、言葉遣い)電話対応、訪問、名刺交換、ビジネスメール、PDCA等 【コミュニケーション】他者と協力する楽しさ、考えを受容する能力をグループワークを通じて習得、傾聴力、発信力、アサーション、ストレスマネジメント等		12	
	キャリア形成	【自己理解】アセスメントツールを利用した自己分析、キャリアの棚卸し、自己PR作成等 【職業理解】業界/職種研究、年齢階級別の求人ニーズ・組織における年齢役割の理解 【キャリアデザイン】各種ツールを用いてキャリアアンカーと目標設定		12	
	就職支援	・就職活動の進め方 ・履歴書・職務経歴書の作成方法、面接における採用側の視点等 ・面接ロープレ(求人側と求職者側に分かれてロープレ) ・キャリアコンサルタントによる就職相談・支援・情報提供等 ・情報収集の方法(インターネットを使った情報検索、就職サイトの活用、年代別・職種別サイトの活用)		18	
訓練時間総合計				324 時間	
学科	75 時間	実技	207 時間	就職支援	42 時間

※訓練に関連した資格:受験は任意、費用は自己負担となります。受験要件は資格により異なります。

【訓練実施施設名】

ザ・アールビジネススクール

【所在地】

〒541-0056

大阪市中央区久太郎町3-6-8 JRE御堂筋ダイワビル8階

【電話番号】

06-6281-9472

【最寄り駅】

OsakaMetro 御堂筋線 本町駅(徒歩3分・距離0.1km)

OsakaMetro 堺筋線 堺筋本町駅(徒歩8分・距離0.65km)

OsakaMetro 四つ橋線 本町駅(徒歩5分・距離0.4km)

OsakaMetro 中央線 本町駅(徒歩5分・距離0.4km)

【最寄り駅からの地図】

