

委託訓練カリキュラム

訓練の種類別 (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)		ホテルなどの観光系事業所において受付・フロント業務における基本作業やお客様に快適なサービスを提供するための基本的スキルを身につける。								
訓練概要		旅行業における接客応対、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	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				48	
	○		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				48	
			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				42	
			販促実習		ポップ作成、フライヤー作成				30	
			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	
			就職支援	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				6
		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		
		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、電話応対、来客応対の向上				3		
		社会人基礎力		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				3		
		コミュニケーション能力の向上		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作る表現)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				3		
訓練時間総合計									324 時間	
学科		12 時間		実技				294 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2-9-19 3階

【電話番号】

072-845-5771

【最寄り駅】

京阪本線 枚方市駅(徒歩7分・距離0.5 km)

【最寄り駅からの地図】

