

⑧ ホテル業

◆ 作成ガイドライン

- (1) ホテル業においては、フルサービスをおこなうホテルと宿泊業務のみをおこなうホテルがある。そのため、モデルカリキュラムにおいては、OJT主導型として宿泊業務に特化したコースとOff-JT主導型としてフルサービスに対応するコースを作成していること。
- (2) ホテル業のモデルカリキュラムにおいては、Off-JTにおいて、明確に学科と実技を分けた標準化を行うことが困難であるため、Off-JTの訓練時間数については、Off-JTの総訓練時間として記載したこと。そのため、事業所が独自のカリキュラムを作成するにあたっては、学科および実技を区分し、具体的な教科の訓練時間を記載する必要があること。
- (3) ホテル業のモデルカリキュラムにおいては、OJTにおいて、明確に教科の標準化を行うことが困難であるため、一定の標準化を行った教科とその内容、OJTの総訓練時間を記載している。そのため、事業所が独自のカリキュラムを作成するにあたっては、具体的な教科の訓練時間を記載する必要があること。
- (4) OJT主導型コースについては、ロビーサービス、フロントサービス、ハウスキーピングの各業務を柱とし、OJTを重視して、OJTとOff-JTの訓練時間割合を8対2の割合で作成していること。
- (5) Off-JT主導型コースについては、ロビーサービス、フロントサービス、レストランサービス、ルームサービスを柱とし、Off-JTにおいて知識や技能の習得に加え、十分なロールプレイングをおこなうことで、OJTにおいてお客様の前に立つ段階でほぼ訓練目標に掲げる育成ができている状況であることを想定しているため、OJTとOff-JTの訓練時間割合を2対8の割合で作成していること。

ホテルサービス科（OJT主導型コース）訓練カリキュラム総括表

平成21年3月作成

訓練科名 (コース名)	ホテルサービス科 (OJT主導型コース)	就職 の 職務	フロント・ロビーサービス、 フロントオフィス、ハウス キーピング、レストランサー ビス、ルームサービス
訓練期間	6ヶ月		
訓練目標	職業意識の啓発を促し、ヒューマンスキル及びビジネスマナーを身につけ、ホテル業におけるフロント・ロビーサービス、フロントオフィス及びレストランサービス業務に係る必要な知識と技能を習得する。		
仕上がり像	ホテル業におけるフロント・ロビーサービス業務、フロントオフィス業務やレストランサービス業務の基本的な業務ができる。		

実施月	OJT・Off-JT区分	時間	備考
月	OJT		
	Off-JT		
	月計	日	
月	OJT		
	Off-JT		
	月計	日	
月	OJT		
	Off-JT		
	月計	日	
月	OJT		
	Off-JT		
	月計	日	
月	OJT		
	Off-JT		
	月計	日	
時間算定の基礎：1日 時間 日			
総訓練時間：425時間（OJT：340時間 Off-JT：85時間）			

ホテルサービス科（OJT主導型コース）訓練カリキュラム

平成21年3月作成

訓練科名（コース名）		ホテルサービス科（OJT主導型コース）		Off-JTの実施主体	備考	
	職務名又は教科名	職務又は教科の内容	時間			
有期実習型訓練の内容 座学等（Off-JT）	実習等（OJT）	ロビーサービス実務（基礎）	送迎（ドア）、荷物預かり（クローク）、案内（ベル）	要選択 340		
		フロントオフィス実務（基礎）	電話オペレーター（案内、対応）、インフォメーション（問合せへの対応）、カウンター業務（客室予約受付補助、パソコン操作）、夜間業務			
		ハウスキーピング実務（基礎）	客室の清掃・整備（ハウスキーパー）			
		ルームサービス実務（基礎）	オーダー受付、配送・提供、関連実務、接客サービス			
		安全衛生作業	安全確保、衛生管理（食品衛生）、施設管理（防犯・防災）、環境対策			
	OJT計			340時間		
	実技	職業能力基礎講習（企業常識）	ビジネスマナー、企業ビジョンに基づく業務の推進（企業理念、行動指針、サービスポリシー、社会的役割）、ホスピタリティの実践（CS、ES、SS）、チームワークとコミュニケーション、接客・接遇、企業倫理とコンプライアンス、館内知識、商品知識、クレーム処理（事例等）	要選択 85 (10)		
		安全衛生	5S（整理、整頓、清掃、清潔、しつけ）、安全作業、健康管理、救急処理、安全確保、衛生管理（食品衛生）、施設管理（防犯・防災）、環境対策			
		外国語（基礎）	ビジネス英会話ほか			
		能力評価	オリエンテーション、能力評価（評価担当者、訓練生）			
座学等（Off-JT）	安全衛生実習	安全作業、衛生管理（衛生管理）、施設管理（防犯・防災）、環境対策、救急法				
	ロビーサービス基礎実習	送迎（ドア）、荷物預かり（クローク）、案内（ベル）、ロールプレイング				
	フロントサービス基礎実習	ホスピタリティの実践（接客・接遇）、電話オペレーター、カウンター補助業務、チェックイン・アウト補助業務、パソコン操作、ロールプレイング				
	ルームサービス基礎実習	オーダー受付、配送・提供、関連実務、接客サービス、ロールプレイング				
Off-JT（教育訓練機関）計			85時間			
有期実習型訓練合計			425時間			
主な設備機器等		パソコン、電卓、電話機、複写機、掃除機、接客用具類、応接用具類、作業用具類				

ホテルサービス科（OJT主導型コース）訓練計画予定表

平成21年3月作成

訓練科名（コース名）		ホテルサービス科（OJT主導型コース）					
	職務名又は教科名	H○年					
		○月	○月	○月	○月	○月	○月
実習等 (OJT)	ロビーサービス実務（基礎）						
	フロントオフィス実務（基礎）						
	ハウスキーピング実務（基礎）						
	ルームサービス実務（基礎）						
	安全衛生作業						
座学等 (OfficeJT)	学科	職業能力基礎講習（企業常識）					
		安全衛生					
		外国語（基礎）					
		能力評価					
	実技	安全衛生実習					
		ロビーサービス基礎実習					
		フロントサービス基礎実習					
		ルームサービス基礎実習					
	職業能力の評価						
	教育訓練の時間数						

ホテルサービス科（O f f - J T 主導型コース）訓練カリキュラム総括表

平成21年3月作成

訓練科名 (コース名)	ホテルサービス科 (O f f - J T 主導型コース)	就職の 職務	フロント・ロビーサービス、フロント オフィス、ハウスキーピング、レスト ランサービス、ルームサービス
訓練期間	6ヶ月		
訓練目標	職業意識の啓発を促し、ヒューマンスキル及びビジネスマナーを身につけ、ホテル 業におけるフロント・ロビーサービス、フロントオフィス及びレストランサービス業 務に係る必要な知識と技能を習得する。		
仕上がり像	ホテル業におけるフロント・ロビーサービス業務、フロントオフィス業務やレスト ランサービス業務の基本的な業務ができる。		

実施月	O J T ・ O f f - J T 区分	時間	備 考
月	O J T		
	O f f - J T		
	月 計	日	
月	O J T		
	O f f - J T		
	月 計	日	
月	O J T		
	O f f - J T		
	月 計	日	
月	O J T		
	O f f - J T		
	月 計	日	
月	O J T		
	O f f - J T		
	月 計	日	

時間算定の基礎：1日 時間 日

総訓練時間：425時間（O J T：85時間 O f f - J T：340時間）

ホテルサービス科（Off-JT主導型コース）訓練カリキュラム

平成21年3月作成

訓練科名（コース名）		ホテルサービス科（Off-JT主導型コース）			Off-JTの実施主体	備考
職務名又は教科名		職務又は教科の内容	時間			
実習等 （OJT）	ロビーサービス実務	送迎（ドア）、荷物預かり（クローク）、案内（ベル）	要選 択 85	他教科 に包含		
	フロントオフィス実務	電話オペレーター（案内、対応）、インフォメーション（問合せへの対応）、カウンター業務（客室予約受付補助、パソコン操作）、夜間業務				
	ハウスキーピング実務	客室の清掃・整備（ハウスキーパー）				
	レストランサービス実務	バスボーイ・バスガール実務（レストランフロアの清掃と準備、テーブルセッティング、食器類のクリアと後片付け）、ウェ이터・ウェイトレス実務（オーダーの受付、食事提供、飲料提供、お見送り実務、宴会実務）、接客サービス、パソコン操作				
	ルームサービス実務	オーダー受付、配送・提供、関連実務、接客サービス				
	安全衛生作業	安全確保、衛生管理（食品衛生）、施設管理（防犯・防災）、環境対策				
	OJT計					
有期実習型訓練の内容	座学等 （Off-JT）	職業能力基礎講習（企業常識）	ビジネスマナー、企業ビジョンに基づく業務の推進（企業理念、行動指針、サービスポリシー、社会的役割）、ホスピタリティの実践（CS、ES、SS）、チームワークとコミュニケーション、接客・接遇、企業倫理とコンプライアンス、館内知識、商品知識	要選 択 340 (10)		
		安全衛生	5S（整理、整頓、清掃、清潔、しつけ）、安全作業、健康管理、救急処理、安全確保、衛生管理（食品衛生）、施設管理（防犯・防災）、環境対策			
		外国語（基礎）	ビジネス英会話ほか			
		ホテルサービスの基礎知識	ロビーサービス、フロントサービス、送迎車両管理、ハウスキーピング、レストランサービス、ルームサービス、クレーム処理（事例ほか）			
	実技	能力評価	オリエンテーション、能力評価（評価担当者、訓練生）			
		安全衛生実習	安全作業、衛生管理（衛生管理）、施設管理（防犯・防災）、環境対策、救急法			
		ロビーサービス基礎実習（ロールプレイング）	送迎（ドア）、荷物預かり（クローク）、案内（ベル）			
		フロントサービス基礎実習（ロールプレイング）	ホスピタリティの実践（接客・接遇）、電話オペレーター、カウンター補助業務、チェックイン・アウト補助業務、パソコン操作			
		送迎車両管理基礎実習（ロールプレイング）	送迎、車両管理			
		ハウスキーピング基礎実習（ロールプレイング）	客室の清掃・整備（ハウスキーパー）			
レストランサービス基礎実習（ロールプレイング）	準備と片付け、テーブルマナー、食事の提供、パソコン操作					
ルームサービス基礎実習（ロールプレイング）	オーダー受付、配送・提供、関連実務、接客サービス					
Off-JT（教育訓練機関）計			340時間			
有期実習型訓練合計			425時間			
主な設備機器等		パソコン、電卓、電話機、複写機、掃除機、接客用具類、応接用具類、作業用具類				

ホテルサービス科（Off-JT主導型コース）訓練計画予定表

平成21年3月作成

訓練科名（コース名）		ホテルサービス科（Off-JT主導型コース）						
		職務名又は教科名	H○年 ○月	○月	○月	○月	○月	○月
実習等 (OJT)		ロビーサービス実務						
		フロントオフィス実務						
		ハウスキーピング実務						
		レストランサービス実務						
		ルームサービス実務						
		安全衛生作業						
座学等 (Off-JT)	学科	職業能力基礎講習（企業常識）						
		安全衛生						
		外国語（基礎）						
		ホテルサービスの基礎知識						
		能力評価						
	実技	安全衛生実習						
		ロビーサービス基礎実習（ロールプレイング）						
		フロントサービス基礎実習（ロールプレイング）						
		送迎車輛管理基礎実習（ロールプレイング）						
		ハウスキーピング基礎実習（ロールプレイング）						
		レストランサービス基礎実習（ロールプレイング）						
		ルームサービス基礎実習（ロールプレイング）						
		職業能力の評価						
	教育訓練の時間数							

モデルカリキュラム活用事例

【活用事例1】 経験の無い方にロビーサービス、フロントオフィスの基本知識と運動習慣、技能を身につけさせる場合

●モデルカリキュラム 6カ月訓練・425時間

ホテルサービス科 (OJT主導型コース) 訓練カリキュラム				
訓練科名 (コース名)	ホテルサービス科 (OJT主導型コース)	職務又は教科の内容	時間	
実習等 (OJT)	ロビーサービス実習 (基礎)	英語 (ドア)、荷物預かり (クローク)、案内 (ベル)	60	
	フロントオフィス実習 (基礎)	電話オペレーター (案内、対応)、インフォメーション (問合せへの対応)、カウンター業務 (客室予約受付補助、パソコン操作)、夜間業務	112	
	ハウスキーピング実習 (基礎)	客室の清掃・整備 (ハウスキーパー)	340	
	ルームサービス実習 (基礎)	オーダー受け、配達、提供、整理業務、接客サービス		
	安全衛生作業	安全確保、衛生管理 (食品衛生)、施設管理 (防火・防災)、環境対策	地教科に包含	
OJT計			340時間	
有期実習型訓練の内容	職業能力基礎講習 (企業実務)	ビジネスマナー、企業ビジョンに基づく業務の推進 (企業理念、行動指針)、サービスポリシー、社会的役割、ホスピタリティの実践 (CS、ES、SS)、チームワークとコミュニケーション、接客・接遇、企業倫理とコンプライアンス、契約知識、商品知識、クレーム処理 (事例等)	6	
	安全衛生	SS (整理、整備、清掃、清潔、しつけ)、安全作業、健康管理、緊急処理、安全確保、衛生管理 (食品衛生)、施設管理 (防火・防災)、環境対策	3	
	外国語 (基礎)	ビジネス英会話ほか	6	
	能力評価	オリエンテーション、能力評価 (評価担当、教員)	10	
	安全衛生実習	安全作業、衛生管理 (衛生管理)、施設管理 (防火・防災)、環境対策、救急法	4	
実技	ロビーサービス基礎実習	英語 (ドア)、荷物預かり (クローク)、案内 (ベル)、ロールプレイング	6	
	フロントサービス基礎実習	ホスピタリティの実践 (接客・接遇)、電話オペレーター、カウンター接客業務、チェックイン・アウト補助業務、パソコン操作、ロールプレイング	8	
	ルームサービス基礎実習	オーダー受け、配達、提供、整理業務、接客サービス、ロールプレイング		
	OJT-JT (教育訓練機関) 計			55時間
	有期実習型訓練合計			425時間
主な設備機器等	パソコン、電卓、電話機、複写機、掃除機、接客用具、応接用具、作業用工具類			

ホテルサービス科 (OJT主導型コース) 訓練カリキュラム				
訓練科名 (コース名)	ホテルサービス科 (OJT主導型コース)	職務又は教科の内容	時間	
実習等 (OJT)	ロビーサービス実習 (基礎)	英語 (ドア)、荷物預かり (クローク)、案内 (ベル)	130	
	フロントオフィス実習 (基礎)	電話オペレーター (案内、対応)、インフォメーション (問合せへの対応)、カウンター業務 (客室予約受付補助、パソコン操作)、夜間業務	228	
	ハウスキーピング実習 (基礎)	客室の清掃・整備 (ハウスキーパー)		
	ルームサービス実習 (基礎)	オーダー受け、配達、提供、整理業務、接客サービス		
	安全衛生作業	安全確保、衛生管理 (食品衛生)、施設管理 (防火・防災)、環境対策	地教科に包含	
OJT計			400時間	
有期実習型訓練の内容	職業能力基礎講習 (企業実務)	ビジネスマナー、企業ビジョンに基づく業務の推進 (企業理念、行動指針)、サービスポリシー、社会的役割、ホスピタリティの実践 (CS、ES、SS)、チームワークとコミュニケーション、接客・接遇、企業倫理とコンプライアンス、契約知識、商品知識、クレーム処理 (事例等)	6	
	安全衛生	SS (整理、整備、清掃、清潔、しつけ)、安全作業、健康管理、緊急処理、安全確保、衛生管理 (食品衛生)、施設管理 (防火・防災)、環境対策	3	
	外国語 (基礎)	ビジネス英会話ほか	6	
	能力評価	オリエンテーション、能力評価 (評価担当、教員)	10	
	安全衛生実習	安全作業、衛生管理 (衛生管理)、施設管理 (防火・防災)、環境対策、救急法	4	
実技	ロビーサービス基礎実習	英語 (ドア)、荷物預かり (クローク)、案内 (ベル)、ロールプレイング	18	
	フロントサービス基礎実習	ホスピタリティの実践 (接客・接遇)、電話オペレーター、カウンター接客業務、チェックイン・アウト補助業務、パソコン操作、ロールプレイング	27	
	ルームサービス基礎実習	オーダー受け、配達、提供、整理業務、接客サービス		
	OJT-JT (教育訓練機関) 計			100時間
	有期実習型訓練合計			500時間
主な設備機器等	パソコン、電卓、電話機、複写機、掃除機、接客用具、応接用具、作業用工具類			

訓練期間を3ヶ月で計画した場合

6ヶ月の訓練期間で就業時間を全て訓練時間として計画した場合

【活用事例2】 経験や知識を有する方に知識や運動、技能を確認し、現場復帰させるための訓練をおこなう場合

【活用事例3】 若年者に対して、仕事の知識と運動習慣および技能を十分に習得させる訓練をおこなう場合

ホテルサービス科 (OJT主導型コース) 訓練カリキュラム				
訓練科名 (コース名)	ホテルサービス科 (OJT主導型コース)	職務又は教科の内容	時間	
実習等 (OJT)	ロビーサービス実習 (基礎)	英語 (ドア)、荷物預かり (クローク)、案内 (ベル)	60	
	フロントオフィス実習 (基礎)	電話オペレーター (案内、対応)、インフォメーション (問合せへの対応)、カウンター業務 (客室予約受付補助、パソコン操作)、夜間業務	112	
	ハウスキーピング実習 (基礎)	客室の清掃・整備 (ハウスキーパー)	340	
	ルームサービス実習 (基礎)	オーダー受け、配達、提供、整理業務、接客サービス		
	安全衛生作業	安全確保、衛生管理 (食品衛生)、施設管理 (防火・防災)、環境対策	地教科に包含	
OJT計			172時間	
有期実習型訓練の内容	職業能力基礎講習 (企業実務)	ビジネスマナー、企業ビジョンに基づく業務の推進 (企業理念、行動指針)、サービスポリシー、社会的役割、ホスピタリティの実践 (CS、ES、SS)、チームワークとコミュニケーション、接客・接遇、企業倫理とコンプライアンス、契約知識、商品知識、クレーム処理 (事例等)	6	
	安全衛生	SS (整理、整備、清掃、清潔、しつけ)、安全作業、健康管理、緊急処理、安全確保、衛生管理 (食品衛生)、施設管理 (防火・防災)、環境対策	3	
	外国語 (基礎)	ビジネス英会話ほか	6	
	能力評価	オリエンテーション、能力評価 (評価担当、教員)	10	
	安全衛生実習	安全作業、衛生管理 (衛生管理)、施設管理 (防火・防災)、環境対策、救急法	4	
実技	ロビーサービス基礎実習	英語 (ドア)、荷物預かり (クローク)、案内 (ベル)、ロールプレイング	6	
	フロントサービス基礎実習	ホスピタリティの実践 (接客・接遇)、電話オペレーター、カウンター接客業務、チェックイン・アウト補助業務、パソコン操作、ロールプレイング	8	
	ルームサービス基礎実習	オーダー受け、配達、提供、整理業務、接客サービス		
	OJT-JT (教育訓練機関) 計			43時間
	有期実習型訓練合計			215時間
主な設備機器等	パソコン、電卓、電話機、複写機、掃除機、接客用具、応接用具、作業用工具類			

ホテルサービス科 (OJT主導型コース) 訓練カリキュラム				
訓練科名 (コース名)	ホテルサービス科 (OJT主導型コース)	職務又は教科の内容	時間	
実習等 (OJT)	ロビーサービス実習 (基礎)	英語 (ドア)、荷物預かり (クローク)、案内 (ベル)	60	
	フロントオフィス実習 (基礎)	電話オペレーター (案内、対応)、インフォメーション (問合せへの対応)、カウンター業務 (客室予約受付補助、パソコン操作)、夜間業務	112	
	ハウスキーピング実習 (基礎)	客室の清掃・整備 (ハウスキーパー)	340	
	ルームサービス実習 (基礎)	オーダー受け、配達、提供、整理業務、接客サービス		
	安全衛生作業	安全確保、衛生管理 (食品衛生)、施設管理 (防火・防災)、環境対策	地教科に包含	
OJT計			172時間	
有期実習型訓練の内容	職業能力基礎講習 (企業実務)	ビジネスマナー、企業ビジョンに基づく業務の推進 (企業理念、行動指針)、サービスポリシー、社会的役割、ホスピタリティの実践 (CS、ES、SS)、チームワークとコミュニケーション、接客・接遇、企業倫理とコンプライアンス、契約知識、商品知識、クレーム処理 (事例等)	6	
	安全衛生	SS (整理、整備、清掃、清潔、しつけ)、安全作業、健康管理、緊急処理、安全確保、衛生管理 (食品衛生)、施設管理 (防火・防災)、環境対策	3	
	外国語 (基礎)	ビジネス英会話ほか	6	
	能力評価	オリエンテーション、能力評価 (評価担当、教員)	10	
	安全衛生実習	安全作業、衛生管理 (衛生管理)、施設管理 (防火・防災)、環境対策、救急法	4	
実技	ロビーサービス基礎実習	英語 (ドア)、荷物預かり (クローク)、案内 (ベル)、ロールプレイング	6	
	フロントサービス基礎実習	ホスピタリティの実践 (接客・接遇)、電話オペレーター、カウンター接客業務、チェックイン・アウト補助業務、パソコン操作、ロールプレイング	8	
	ルームサービス基礎実習	オーダー受け、配達、提供、整理業務、接客サービス		
	OJT-JT (教育訓練機関) 計			100時間
	有期実習型訓練合計			272時間
主な設備機器等	パソコン、電卓、電話機、複写機、掃除機、接客用具、応接用具、作業用工具類			

※助成金受給の条件
 ・6カ月訓練の総時間数425時間以上 (3ヶ月訓練では215時間以上)
 ・OJT訓練時間は、総訓練時間の8割~2割の範囲

※960時間 (OJT:192時間、OJT-JT:768時間) 8時間/日 → 約120日

ホテル業の教科名等の例

訓練形態		教科名の例	教科の内容例
OJT	実技	安全衛生作業	安全確保、衛生管理、施設管理、環境対策
OJT	実技	安全衛生作業	安全確保、衛生管理（食品衛生）、施設管理（防犯・防災）、環境対策
OJT	実技	送迎車輛管理実務	送迎、車輛管理
OJT	実技	ハウスキーピング実務	客室の清掃・整備（ハウスキーパー）
OJT	実技	フロントオフィス実務	電話オペレーター（案内、対応）、インフォメーション（問合せへの対応）、カウンター業務（客室予約受付補助、パソコン操作）、クレーム処理対応、夜間業務
OJT	実技	フロントオフィス実務	電話オペレーター（案内、対応）、インフォメーション（問合せへの対応）、カウンター業務、クレーム処理対応、夜間業務
OJT	実技	フロントオフィス実務	電話オペレーター（案内、対応）、インフォメーション（問合せへの対応）、カウンター業務（客室予約受付補助）、クレーム処理対応、夜間業務
OJT	実技	ホテルサービス実務	企業ビジョンに基づく業務推進、ホスピタリティ、接客接遇、チームワークとコミュニケーション
OJT	実技	ルームサービス実務	オーダー受付、配送・提供、関連実務
OJT	実技	ルームサービス実務	オーダー受付、配送・提供、関連実務、接客サービス
OJT	実技	レストランサービス実務	バスボーイ・バスガール実務（レストランフロアの清掃と準備、テーブルセッティング、食器類のクリアと後片付け）、ウェイター・ウェイトレス実務（オーダーの受付、食事提供、飲料提供、お見送り実務、宴会実務）
OJT	実技	レストランサービス実務	予約受付、出迎え、オーダー受付、食事の提供、見送り、厨房補助
OJT	実技	レストランサービス実務	バスボーイ・バスガール実務（レストランフロアの清掃と準備、テーブルセッティング、食器類のクリアと後片付け）、ウェイター・ウェイトレス実務（オーダーの受付、食事提供、飲料提供、お見送り実務、宴会実務）、接客サービス
OJT	実技	レストランサービス実務	バスボーイ・バスガール実務（レストランフロアの清掃と準備、テーブルセッティング、食器類のクリアと後片付け）、ウェイター・ウェイトレス実務（オーダーの受付、食事提供、飲料提供、お見送り実務、宴会実務）、接客サービス、パソコン操作
OJT	実技	ロビーサービス実務	送迎（ドア）、荷物預かり（クローク）、案内（バル）
OJT	実技	ロビーサービス実務	荷物預かり（クローク）、送迎（ドア）、案内（バル）
Off-JT	学科	安全衛生	5 S（整理、整頓、清掃、清潔、しつけ）、安全作業、健康管理、救急処理
Off-JT	学科	安全衛生	5 S（整理、整頓、清掃、清潔、しつけ）、安全作業、健康管理、救急処理、安全確保、衛生管理、施設管理、環境対策
Off-JT	学科	安全衛生	5 S（整理、整頓、清掃、清潔、しつけ）、安全作業、健康管理、救急処理、安全確保、衛生管理（食品衛生）、施設管理（防犯・防災）、環境対策
Off-JT	学科	英会話	ビジネス英会話の基礎
Off-JT	学科	オリエンテーション	能力評価
Off-JT	学科	職業能力基礎講習	コミュニケーション、グループディスカッション、キャリア形成、キャリアコンサルティング（自己理解、自己評価）、ビジネスマナー、職場理解（仕事理解）
Off-JT	学科	企業ビジョン	企業理念、行動指針、サービスポリシー、社会的役割
Off-JT	学科	経理・財務	経理実務（簿記・会計）、財務会計実務（財務諸表）、出納・債権・貸金管理実務
Off-JT	学科	国際業務	ビジネス英会話
Off-JT	学科	職業能力基礎講習	ビジネスマナー、企業ビジョンに基づく業務の推進（企業理念、行動指針、サービスポリシー、社会的役割）、ホスピタリティの実践、チームワークとコミュニケーション、企業倫理とコンプライアンス
Off-JT	学科	職業能力基礎講習	ビジネスマナー、企業ビジョンに基づく業務の推進（企業理念、行動指針、サービスポリシー、社会的役割）、ホスピタリティの実践、チームワークとコミュニケーション、接客・接遇、企業倫理とコンプライアンス
Off-JT	学科	職業能力基礎講習 （企業常識）	ビジネスマナー、企業ビジョンに基づく業務の推進（企業理念、行動指針、サービスポリシー、社会的役割）、ホスピタリティの実践、チームワークとコミュニケーション、接客・接遇、企業倫理とコンプライアンス、館内知識、商品知識

ホテル業の教科名等の例

訓練形態	教科名の例	教科の内容例
Off-JT	学科 総務・労務	文書作成、帳票作成、プレゼンテーション技法、接客・接遇、クレーム処理
Off-JT	学科 能力評価	オリエンテーション、能力評価（評価担当者、訓練生）
Off-JT	学科 レストラン概論	リネン類の取扱い知識、食器類の種類とセッティング知識、顧客サービスに必要な知識、食品衛生法関連法令
Off-JT	実技 IT実習	パソコンの活用方法（チェックイン、チェックアウト、変更処理等）
Off-JT	実技 安全衛生作業	安全作業、衛生管理実務、救急法
Off-JT	実技 安全衛生作業	安全作業、衛生管理、施設管理、環境対策、救急法
Off-JT	実技 安全衛生作業	安全作業、衛生管理（衛生管理）、施設管理（防犯・防災）、環境対策、救急法
Off-JT	実技 パソコン実習	文書作成、帳票作成、プレゼンテーション、インターネット、電子メール、専用ソフトの活用（チェックイン、チェックアウト、変更処理等）
Off-JT	実技 フロント基礎実習	ホスピタリティの実践（接客・接遇）、電話オペレーター、カウンター補助業務、チェックイン・アウト補助業務、クレーム処理補助業務
Off-JT	実技 フロントサービス基礎実習	ホスピタリティの実践（接客・接遇）、電話オペレーター、カウンター補助業務、チェックイン・アウト補助業務、クレーム処理補助業務、操作
Off-JT	実技 フロントサービス基礎実習	ホスピタリティの実践（接客・接遇）、電話オペレーター、カウンター補助業務、チェックイン・アウト補助業務、クレーム処理補助業務、パソコン操作、ロールプレイング
Off-JT	実技 フロント実務（補助）	接客・接遇、電話オペレーター、カウンター補助業務、チェックイン・アウト補助業務、クレーム処理補助業務
Off-JT	実技 レストランサービス基礎実習	準備と片付け、テーブルマナー、食事の提供、ロールプレイング
Off-JT	実技 レストランサービス基礎実習	準備と片付け、テーブルマナー、食事の提供、パソコン操作、ロールプレイング
Off-JT	実技 レストランサービス実務	レストランフロアの清掃と準備、テーブルセッティング、食器類のクリアと後片付け、顧客サービス
Off-JT	実技 レストランサービス実務	レストランフロアの清掃と準備、テーブルセッティング、食器類のクリアと後片付け、食事の提供、ルームサービス、顧客サービス