

通訳ガイド・スキルアップ・プログラムと新人研修の履修科目

スキルアッププログラム・項目					新人研修	
大	中	小	対応レベル		講義	バス研修
			1	2		
お客様に応じたガイドイング	ガイドイングのための情報・知識	特定地域・全国主要観光地の知識	○		各講義	都内箱根日光
		食事に関する知識	○	○		
		旅館・ホテルに関する知識	○		「お客様に応じたガイドイング②・旅行客の知識と理解」	成田
		買い物に関する知識	○	○		
		駅・空港周辺の情報	○			
		障害を持つお客様対応についての情報	○	○	「お客様に応じたガイドイング①・基礎知識」	都内箱根日光
		外国人観光旅客の希望訪問場所の最新情報	○	○		
	ツアー特性に関する理解	○	○			
	担当する旅行者への知識と理解	外国人観光旅客の国民性・文化などに関する理解	○		「お客様に応じたガイドイング③・接客ホスピタリティ」	都内箱根日光
		宗教、嗜好などの食事制限内容の知識	○	○		
外国人観光旅客の注意を惹く（ニーズに合った）話題を選択する能力		○	○			
プレゼンテーション能力	外国人観光旅客が興味を持てるプレゼンテーションをする能力	○	○			
接客・ホスピタリティ	社会人としてのマナー	社会人としての常識	○		「お客様に応じたガイドイング③・接客ホスピタリティ」	都内箱根日光
		国際マナー	○	○		
	対人能力	外国人観光旅客の統率	○	○		
		きめ細かな気配り	○			
		クレームに対する適切な対処	○	○		
チームワークに対する理解	○	○				
旅程表に沿った旅行の進行能力	旅程表の正しい理解、手配内容の理解・把握	○			都内箱根日光	
	時刻表の活用、国内航空券、JR券、クーポン等チケット類の記載内容の理解、チケット類の管理	○	○			
	スケジュール管理	○				
	外国人観光旅客の荷物管理	○	○			
	旅行業法等についての知識・理解		○			
	外国人観光旅客を安全に誘導する能力	○				
変更・追加リクエストへの対応	変更を要する際の対応、手配内容に関する費用負担への配慮	○	○			
	通訳案内士の役割と使命についての正しい理解	○				

		ツアー造成の仕組みに関する理解	○			
		MICE ビジネスの基本的な知識	○	○		
危機管理・対応	トラブルを未然に防ぐための対応	手配内容の事前の確認	○	○	「円滑な旅行の進行・危機管理」	都内 箱根 日光
		外国人観光旅客への事前の確認・案内	○			
	トラブルが起きた際の対応	交通機関のトラブルへの対応	○			
		所持品の紛失、盗難時の対応	○			
		けが人・病人が出た場合の対応	○	○		
		死亡者が出た場合の対応	○			

通訳ガイド・スキルアップ・プログラムと新人研修の履修科目