

通訳ガイド・スキルアッププログラムと新人研修の対応表

| 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 ②成田 都内・ 箱根 |
| | | 食事に関する知識 | ○ | ○ | | |
| | | 旅館・ホテルに関する知識 | ○ | | | |
| | | 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 | ○ | ○ | 国際観光の現 状等 | |
| | 外国人観光旅客の希望訪問場所の最新情報 | ○ | ○ | | | |
| | 担当する旅 行客への知 識と理解 | ツアー特性に関する理解 | ○ | ○ | 円滑でお客様 に喜ばれる旅 行をめざして | 都内・ 箱根 |
| | | 外国人観光旅客の国民性・文化などに関する理解 | ○ | | | |
| | | 宗教、嗜好などの食事制限内容の知識 | ○ | ○ | | |
| プレゼンテ ーション能 力 | 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 | ○ | ○ | ガイド演習 研修生の発表 | 成田・ 箱根 | |
| | 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・ホスピタリテイ | 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 グの基礎知識 | 都内・ 成田 |
| | | 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 | ○ | ○ | | | |

| | | | | | | |
|----------|-----------------|--|---|---|-----------------------------|-------|
| 円滑な旅行の進行 | 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 | ○ | | 円滑でお客様に喜ばれる旅行をめざして | 成田・箱根 |
| | | 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 | ○ | ○ | 日本文化体験やウォーキングなど新しいガイドの仕事の開発 | 箱根・都内 |
| | 旅行業界に関する知識、理解 | 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 | ○ | ○ | 危機管理 | 箱根・成田 |
| | | 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 | ○ | | | |