



平成21年度観光人材育成事業

「添乗業務研修」実施要領

1. 「添乗業務研修」の内容

「初級コース」・「中級・上級コース」の2種類の研修を実施します。

2. 研修参加資格

どなたでも参加することができます（ツアーコンダクターの資格をお持ちでない方でももちろん参加可能です）

「初級コース」：添乗志望者や添乗員として経験が浅い方にお勧めです。

「中級・上級コース」：既にツアーコンダクターとして活躍している方々が、職業能力を高めるためのコースです。また、過去に添乗をしていたがしばらく現場から離れたといった方々で、再就職を希望している方にお勧めのコースです。

3. 受講料

無 料（この貴重な機会に是非受講ください）

4. 講師

各科目とも、当協会会員所属ベテランツアーコンダクター及び当該科目専門講師が担当します。

5. 研修実施内容

別紙をご参照下さい。

別紙（各地区共通）

①初級コース

		午前（10：00～12：00）	午後（13：00～17：00）
1日目	科目名	ツアーコンダクターという職業とは	添乗業務の流れ（国内・海外）
	内容	ツアーコンダクターの仕事はどういうものか、職業に就くにはどうしたらよいか、ツアーコンに必要資格等、職業の概要を解説。	国内及び海外の添乗業務のツアー出発前から帰着までの基本的な流れを分かりやすく解説します。
2日目	科目名	接遇マナー研修	コミュニケーションスキルアップ研修
	内容	ツアーコンにとって必要な接遇マナーについて添乗場面を想定したロールプレイを中心に習得します。	旅行に参加されるお客様に好感を与え、良好な人間関係を築くためのポイントについての研修。
3日目	科目名	世界遺産研修	顧客心理研修
	内容	添乗で訪れることの多い世界遺産の基礎知識について学びます。	CSとは何か、お客様の期待に応え、顧客満足度を高めるためには双方の関係はどうあったら良いかを対人心理をベースに習得します。
4日目	科目名	ツアーコンダクターの仕事の役割	添乗員職業ガイダンス
	内容	現役のツアーコンダクターの体験談。ツアーコンダクターになったきっかけから現在の状況、やりがい等について話してもらいます。	添乗業界に興味のある方向けに、就職支援の一環として、添乗員派遣会社の会社説明会を行います。職業選択に役立つ機会を提供します。

②中級・上級コース

		午前（10：00～12：00）	午後（13：00～17：00）
1日目	科目名	ストレスケア研修	プレゼンテーション・スキルアップ研修
	内容	自分自身を知った上で、ストレスとの付き合い方及びストレス解消方を習得します。	成功するプレゼンテーションの構成要素を理解し、失敗例、対人心理も踏まえ、各要素ごとにどうあるべきかを学習します。
2日目	科目名	コーチング研修（入門編）	コーチング研修（実践編）
	内容	多種多様な個性を持つお客様と良い人間関係を構築するために、コーチングを活用するポイントを理解する。実践編ではロールプレイを中心に効果的なコミュニケーションの方法を体感的に理解します。	
3日目	科目名	ヒューマンエラー研修	旅行医学
	内容	「人は何故ミスを犯すのか」について理解を深め、ヒューマンエラーを防ぐための術を習得します。	旅行中に起こり得る病気やケガの予防及び実際に起こった場合の応急処置を習得します。
4日目	科目名	ビジネスマナー研修	ツアーコンダクターに求められる職業能力
	内容	添乗業務はもとより社会生活において必要なマナーを習得します。	協会が開発した「職業能力一覧表」を基に、これまでの添乗業務を総点検します。

6. 実施地区、実施日

※東京地区のみ各コース2回ずつ実施

地区		「初級コース」実施日	「中級・上級コース」実施日
札幌	実施日	平成21年12月8日(火)～11日(金)	平成22年1月19日(火)～22日(金)
	申込コード	B-1208S	M-0119S
	申込締切	平成21年11月20日(金)	平成21年12月25日(金)
東京①	実施日	平成21年9月29日(火)～10月2日(金)	平成21年12月15日(火)～18日(金)
	申込コード	B-0929T	M-1215T
	申込締切	平成21年9月17日(木)	平成21年11月20日(金)
東京②	実施日	平成21年12月3日(木)～8日(火) ※土日は実施いたしません。	平成22年2月16日(火)～19日(金)
	申込コード	B-1203T	M-0216T
	申込締切	平成21年11月20日(金)	平成22年2月5日(金)
名古屋	実施日	平成22年1月12日(火)～15日(金)	平成22年1月26日(火)～29日(金)
	申込コード	B-0112N	M-0126N
	申込締切	平成21年12月25日(金)	平成22年1月15日(金)
大阪	実施日	平成22年1月19日(火)～22日(金)	平成22年2月2日(火)～5日(金)
	申込コード	B-0119O	M-0202O
	申込締切	平成21年12月25日(金)	平成22年1月15日(金)
福岡	実施日	平成22年2月16日(火)～19日(金)	平成21年12月7日(月)～10日(木)
	申込コード	B-0216F	M-1207F
	申込締切	平成22年2月5日(金)	平成21年11月20日(金)

7. 研修実施会場

東京：(社)日本添乗サービス協会 2階研修室

地図URL <http://www.tcsa.or.jp/about/map/index.html>

札幌：(初級)道特会館 5F-B会議室(12/8のみ5F-Aで実施)

地図URL <http://www.doutokukaikan.com/access/index.html>

(中級・上級)札幌コンファレンスホール コンファレンスB会議室

地図URL http://conferencehall.jp/sapporo_map.html

名古屋：ダイテックサカエ 7BC会議室

地図URL <http://www.nagoya-kaigi.com/contact/map.htm>

大阪：エビスビル AAホール本館6F会議室

地図URL <http://www.aa-hall.com/guidance/map.html>

福岡：天神NKビル AB会議室

地図URL <http://www.papillon24.jp/t-nk.html>

8. 申込定員：各回とも45名(申込者多数の場合は抽選)

9. お申込方法

別紙「申込書」に必要事項をご記入の上、FAX(03-3431-8698)もしくはメール(tcsa@tcsa.or.jp)でご連絡くださるようお願い申し上げます(申込多数の場合は抽選)。

※原則4日間連続の受講としますが、連続受講が難しい場合はご相談下さい。

(社)日本添乗サービス協会 宛 FAX:03-3431-8698

「添乗業務研修」参加申込書

1. 受講地区 (○印で記入して下さい。)

札幌 東京1回目 東京2回目 名古屋 大阪 福岡

2. 申込者

No	氏名	所属	住所	電話番号	申込コード	求職者等
1			〒			
2			〒			
3			〒			
4			〒			
5			〒			

【注意点】

1. 受講決定については後日連絡させていただきます。
2. 研修を受講することで、何ら資格を与えるものではありません (修了証などの発行はありません)
3. 申込書に記載された個人情報は、当該研修のため以外に使用しません。
4. 所属 (所属先がない場合は無記入)、求職者等 (現在、観光サービス業に従事していない方は○印) にもご記入下さい。