

平成21年度 いわて観光おもてなしマイスター認定研修会 カリキュラム

時間	研修種別	内容	講師等
----	------	----	-----

【第Ⅰ期】

第1日目 平成21年9月15日(火)

於:アイーナ

10:00~10:15	開講式		
10:20~10:50	講演	講演1	HOSPITALITY MIND
11:00~12:00	接遇研修	講座1	おもてなしの基本 ・観光客が望む「サービスとおもてなし」
13:00~13:50		講座2	おもてなしの基本 ・「おもてなし」につながる大切な要素を体験
14:00~14:50		講座3	おもてなしの基本 ・具体的おもてなしポイント
15:00~15:50		講座4	ワンランク上のおもてなし ・思い出を深める大切なおもてなし
16:00~16:45		講座5	ワンランク上のおもてなし ・ロールプレイング
17:30~19:30	交流会		

第2日目 平成21年9月16日(水)

於:アイーナ

9:30~10:40	観光知識	講座6	岩手の歴史 ・胆沢鎮守府の成立(阿弭流為と坂上田村麻呂)
10:50~12:00		講座7	岩手の歴史 ・安倍氏・清原氏・平泉藤原氏
13:00~13:40	講演	講演2	本県の観光施策、受入態勢等
13:55~15:15	観光知識	講座8	岩手の旅(県北、沿岸地域)講座
15:25~16:45		講座9	岩手の旅(県央、県南地域)講座

時間	研修種別	内容	講師等
----	------	----	-----

【レポート作成】

作成期間 平成21年9月17日(木)~10月5日(月) 提出期限 10月5日(月)

於:職場等

	レポート	課題1	人材を育成するための取組み、自己啓発努力継続等
		課題2	おもてなし実践例

時間	研修種別	内容	講師等
----	------	----	-----

【第Ⅱ期】

第1日目 平成21年11月17日(火)

於:平泉町、アイーナ

10:00~14:00	平泉文化	実地研修	平泉町内散策、ガイド実習
16:30~18:00	観光知識	筆記試験	いわての観光地、歴史・文化等に関する知識について筆記試験を実施

第2日目 平成21年11月18日(水)

於:アイーナ

9:30~12:00	接遇研修	事例発表	おもてなし実践例 (発表、質疑、評価等)
13:00~15:30			
15:40~15:50	閉講式		