

令和4～5年度 文化庁委託
「日本語教育の参照枠」を活用した教育モデル開発事業

就労分野における教育モデル サンプル集

令和 6 年（2024年）3月
一般財団法人日本国際協力センター（JICE）

目次	ページ#
1. 課題リスト / レベル別到達イメージ（宿泊業）	3
・ 課題リスト1-1（職場共通）	4
・ 職場共通①	4
・ 職場共通②	6
・ 職場共通③	7
・ 課題リスト1-2（生活文化理解 / キャリアプランニング・就職活動）	8
・ 課題リスト2（宿泊業）	9
・ 宿泊業 職種共通	9
・ 宿泊業 職種別	10
職種：ハウスキーピング	10
職種：ロビーサービス（接客）	11
職種：フロント業務（接客）	12
職種：レストランサービス（接客）	13
・ レベル別到達イメージ（宿泊業）	14
・ 職種：ハウスキーピング	14
・ 職種：レストランサービス（接客） 1	15
・ 職種：レストランサービス（接客） 2	17
・ 職種：ロビーサービス（接客）	18
2. カリキュラム・シラバス	20
2-1 「求職者向け集中研修」 および「ホテルインターン実習生向け日本語研修」	21
・ カリキュラム概要	21
・ カリキュラム概要（時間割）	24
・ シラバス（A1）	26
・ シラバス（A2.1）	29
・ シラバス（A2.2）	32
・ シラバス（A2～B1）※ホテルインターン実習生向け日本語研修	35
2-2 ホテルインターン実習生向け日本語研修〈バリエーション〉	37
・ カリキュラム〈バリエーション〉 概要	37
・ カリキュラム〈バリエーション〉 概要（時間割）	39
・ カリキュラム〈バリエーション〉 シラバス（A1～A2.2）	41
3. 評価ツール / 学習素材（教材）サンプル	43
3-1 ロビーサービス 課題リスト2 No.35の場合	44
・ 3-1ルーブリック	44
・ 3-1学習素材（談話モデル／談話バリエーション）	45
・ 3-1モニターシート	47
3-2 ハウスキーピング 課題リスト2 No.14 の場合	48
・ 3-2ルーブリック	48
・ 3-2学習素材（談話モデル／談話バリエーション）	49
・ 3-2モニターシート	51

1. 課題リスト ／ レベル別到達イメージ（宿泊業）

■ 課題リスト1-1（職場共通）

※就労現場で遭遇する課題のうち、課題の複雑さや遭遇する頻度の高さ、緊急度の高さなどを考慮し、優先されるものから並べ、100Hを目安に区切って①～③に分けています。

※日本国際協力センターの実施する「外国人就労・定着支援事業」のカリキュラムおよび「外国人就労・定着支援研修「標準モデルカリキュラム」」（厚生労働省）を参照・活用しています

職場共通①				
職務	課題		課題リスト	課題No.
入社したとき	やりとり	配属先でほかの社員の前でごく簡単な自己紹介のあいさつができる。	1	1
	やりとり	職場でよく使うあいさつが適切にできる。	1	2
	やりとり	① 職場の歓迎会で他部署の社員に個別に簡単な自己紹介のあいさつができる。 ② 初対面でよく聞かれる質問（出身など）に答えられる。	1	3
勤怠管理 1	やりとり	遅刻の連絡が適切にできる。	1	4
	やりとり	①自分や子どもの体調不良など、当日の急な欠勤連絡ができる。 ②次に出勤したとき、上司に適切にあいさつできる。	1	5
	やりとり	前もって休暇の許可をもらうことができる。	1	6
職場の日常会話	やりとり	職場であいさつと同じように聞かれる「仕事は どうですか。」などの質問に適切に答えられる。	1	7
	やりとり	同僚から食事などに誘われて、誘いを受けて、適切に断ったりできる。	1	8
	やりとり	来日時期や住んでいるところに関するやりとりができる。	1	9
	やりとり	休日の過ごし方について、情報交換ができる。	1	10
	やりとり	出身地について、位置、有名なものや有名な場所などが説明できる。	1	11
仕事を始める	読む やりとり	職場でよく見る注意書きや標識の意味がわかる。 意味がわからないときは、人に 聞くことができる。	1	12
	やりとり	仕事の簡単な指示が わかって、適切に行動できる。	1	13
	やりとり	打ち合わせや会議の連絡を聞いて、日時・場所がわかり、了承したことを伝えられる。	1	14
	やりとり	仕事に必要な備品をもらうことができる。	1	15

文字習得 1	読む	ひらがなで書かれた言葉を読むことができる。	1	16
	読む	カタカナで書かれた言葉を読むことができる。	1	17
	読む	漢数字や、漢字の部首となるような基本的な漢字語彙の一部を理解できる。	1	18
職場環境	読む	職場の部署や職種の名前が読めて、理解できる。	1	19
	読む	施設名（社内・社外）が読めて、理解できる。	1	20
時間	読む	月日が読めて、理解できる。	1	21
	読む	曜日が読めて、理解できる。	1	22
	読む	時分が読めて、理解できる。	1	23
文字習得 2	書く	ひらがなを使って書くことができる。	1	24
	書く	カタカナを使って書くことができる。	1	25
勤怠管理 2	書く	休暇届に必要な事項が書ける。	1	26
日本語で入力	書く	PCやスマートフォンで日本語で入力する方法が分かる。	1	27
履歴書①	書く	履歴書に基本情報（氏名・生年月日・住所・連絡先）の記載ができる。	1	28

※履歴書①②③の授業時間については、【キャリアプランニング・就職活動】の「応募書類を作成する」に含めて記載しています。

職場共通②				
職務	課題		課題リスト	課題No.
入社したとき	やりとり	①配属先でほかの社員の前で印象のよい自己紹介のあいさつができる。 ②職場の歓迎会で相手に簡単な自己紹介のあいさつができ、初対面でよく聞かれる質問に対してやりとりができる。	1	29
	読む やりとり	入社時の提出書類について理解でき、書き方や提出期限など不明な点を確認できる。	1	30
職場の日常会話	やりとり	自分の好きなことを語りながら、お互いを理解し、親交を深めることができる。	1	31
	やりとり	国や地域や世代により異なる文化や風習について語り合うことで、互いを理解し、親交を深めることができる。	1	32
	やりとり	①同僚や親しい先輩社員を食事や飲み会に誘い、場所や時間が設定できる。 ②自分の国の料理についてわかりやすく説明できる。	1	33
個人的な相談	やりとり	一時帰国などで長い休暇をとる許可を求めることができる。	1	34
日々の業務	やりとり	上司の指示を聞いて、わからない点を確認し、指示を実行できる。	1	35
	やりとり	打ち合わせなどの日時の変更連絡を受け、参加できないことを理由とともに伝えられる。また、日程調整のためのやりとりができる。	1	36
	やりとり	機器や機械のトラブルの状況を担当者に説明して、対応策を確認できる。	1	37
	やりとり	懇親会の案内メールが理解でき、出欠の返信ができる。	1	38
	やりとり	期限までに仕事が終わらない状況を説明し、対応について相談できる。	1	39
	やりとり	①自分にかかってきた内線電話に対応できる。 ②同僚にかかってきた電話に、同僚が不在のときも含めて対応できる。	1	40
漢字を調べる方法	読む/書く やりとり	漢字が分からないとき、自分で読み方や意味を調べたり、人に聞いたりできる。	1	41
通勤	読む	通勤に使う交通機関（電車やバス等）で目にする表示（行先表示、運行情報など）が理解できる。	1	42
職場の組織	読む	現場の組織（部署名や役職名）が読めて理解できる。	1	43
予定表	読む	予定表やシフト表の見方が理解できる。	1	44
健康と安全	読む	健康診断のお知らせを読んで、日時や場所、注意事項が理解できる。	1	45
	読む	①避難訓練の目的を理解し、防災意識を高めることができる。 ②避難訓練のお知らせを読み、実施日時、避難場所、注意事項が理解できる。	1	46
伝言	書く	簡単な伝言メモを手書きすることができる。	1	47
メール1	読む 書く	簡単な連絡メールを理解し、定型的なメール表現を使って返信できる。	1	48
メール2	書く	定型的な会議などの案内メールが適切に作成できる。	1	49
履歴書②	書く	履歴書に基本情報と学歴・職歴・免許資格の記載ができる。	1	50

※履歴書①②③の授業時間については、【キャリアプランニング・就職活動】の「応募書類を作成する」に含めて記載しています。

職場共通③				
職務	課題		課題リスト	課題No.
日々の業務	やりとり	後輩社員に会議の準備、片づけなどについて適切な指示ができる。	1	51
	やりとり 書く	不在の同僚にかかってきた取引先からの電話に対して、適切に対応でき、伝言メモを残せる。	1	52
社内イベントへの 企画・参加	やりとり	イベントの幹事になったとき、適切に上司に相談し、準備が進められる。	1	53
	書く	メールでイベントの案内を出したり、もらった案内に出欠の返信ができる。	1	54
職場の日常会話	やりとり	現在どの部署で、どんな業務をやっているかを、簡単に説明できる。	1	55
	やりとり	連休などを過ごすためのおすすめのレジャースポットについて聞いたり、アドバイスしたりできる。	1	56
	やりとり	社内のコミュニケーションをスムーズにするために、元気がない後輩に声をかけて、話を聞いて自分なりにアドバイスできる。	1	57
個人的な相談	やりとり	繁忙期に、家庭の事情など個人的な理由で、休暇をとる許可を求めることができる。	1	58
急を要する相談	やりとり	電話で交通機関のトラブルなどによる遅刻の連絡ができ、朝一番に予定している業務の対応をお願いできる。	1	59
	やりとり	書類提出が間に合わないため、締切りを延ばしてほしいとお願いできる。	1	60
	やりとり	書類や社員証等重要なものを紛失したときに、適切な対応ができる。	1	61
	やりとり	業務の期限までに間に合わないことについて、状況を説明し、指示を仰ぐことができる。	1	62
業務改善の話し合い	やりとり	問題点や課題を挙げ、それについて話し合い、現実的な対策が提案できる。	1	63
書類	読む	領収書（書式・よくある日本人の名前など）が読めて理解できる。	1	64
日本で多い名前	読む	日本人のよくある名前を読むことができる。	1	65
社内施設	読む	職場内の場所の名前が読めて、理解できる。	1	66
もの・備品	読む	職場で使う備品などの名前が読めて、理解できる。	1	67
冠婚葬祭について	読む やりとり	社内の訃報連絡や冠婚葬祭の基本的なマナーやルールが理解でき、同僚の親族の葬儀などへの対応を確認できる。	1	68
報告する	書く やりとり	業務の記録を付けて、上司や先輩に報告できる。	1	69
履歴書③	書く	履歴書に基本情報と学歴・職歴・免許資格、志望動機の記載ができる。	1	70

※履歴書①②③の授業時間については、【キャリアプランニング・就職活動】の「応募書類を作成する」に含めて記載しています。

■課題リスト1-2（生活文化理解／キャリアプランニング・就職活動）

※「生活文化理解」「キャリアプランニング・就職活動」については、「課題」ではなく「学習内容」または「活動目的・内容」として示しています。

※「生活文化理解」は、「生活・就労ガイドブック～日本で生活する外国人の方へ～第3章」（出入国在留管理庁）を教材として使用します。

生活文化理解			
テーマ	学習内容	課題リスト	課題No.
働く前の基礎知識	在留資格、働く形態、労働契約、賃金について理解することができる。	1	71
働くときのルール	賃金の支払われ方、労働時間・時間外労働、育児休業、退職・解雇などについて理解することができる。	1	72
健康と安全	健康診断、労災保険、ハラスメント防止措置、外国人雇用管理指針などについて理解することができる。	1	73
社会保険・労働保険	社会保険・国民健康保険、国民年金・厚生年金保険、介護保険、雇用保険、労災保険について理解することができる。	1	74
キャリアプランニング・就職活動			
テーマ	活動目的・内容	課題リスト	課題No.
自分のことを理解する ①私のやりがい	これまでの自分自身の人生について振り返り、自分がどんなところにやりがいを感じるのかわかる。	1	75
自分のことを理解する ②私の強み	①履歴書や面接で自身の強みを伝えるために、自身の学歴と職歴を整理する。 ②国によって異なる教育制度について日本との違いを認識し、履歴書に記載する際に日本人に伝わりやすい書き方をするための準備とする。	1	76
いろいろな仕事を知る	①自分のやりがいや経験をふまえ、世の中にどんな仕事があるのか知る。 ②「その仕事に求められる人物像」から、自分の適性を検討する。 ③その仕事に就くにあたって必要な日本語力の目安を知る。	1	77
やりたい仕事を決める ①したい仕事？できる仕事？	①「したい仕事」が「できる仕事」かどうか検討することにより、方向性を絞る。	1	78
やりたい仕事を決める ②キャリアプランを作成する	①希望する仕事につくためのキャリアプランを作成することにより、必要な専門的学習、日本語学習を計画的に進め、就職の実現に結びつくようにする。 ②目標及び現実的かつ具体的な行動計画（アクションプラン）を含んだキャリアプランが考えられる。	1	79
仕事探しの方法を知る	日本での就職活動の流れとポイントを理解する。	1	80
求人情報を探す	①求人情報の見つけ方を理解する。 ②求人情報のごく基本的な語彙を理解することができる。 ③求人情報の基本的な内容は読み取ることができる。	1	81
応募書類を作成する	①求人に応募する際、一般的に必要な書類は何か、及びそのポイントを理解する。 ②履歴書作成のポイントを理解し、実際に作成する。	1	82
面接の準備をする	①応募した企業から面接の連絡を受ける。 ②日本の採用面接の一般的な身だしなみを理解する。 ③採用面接時の入退室の挨拶とマナーを身につける。 ④面接でよく聞かれる質問について、回答のポイントを理解し、答えられる。	1	83

■ 課題リスト2（宿泊業）

宿泊業 職種共通				
職務	課題		課題リスト	課題No.
(新人研修) ホスピタリティの実践 について考える	やりとり	宿泊客を迎えるうえで、ホスピタリティ（表情・態度・言葉遣い）をどのように実践したいか、自分の考えを伝えたり、同僚に質問したりできる。	2	1
	やりとり 読む	その宿泊施設で働くうえで、スタッフとして求められる行動や接客で大切にすべきことについて、簡潔に書かれた方針や上司や同僚の話をもとに、理解することができる。	2	2
	やりとり	ホスピタリティ（表情・態度・言葉遣い）を表現するのに役立つ基本的な表現方法を、理解することができる。	2	3
安全衛生の対応	やりとり	設置場所で説明を受けながらであれば、警報機、消火器、避難器具等の使い方を理解できる。	2	4
	やりとり	フロント、ロビー、客室の機器・設備等に異常（汚れや故障など）を発見したとき、上司に報告できる。	2	5
	やりとり	盗難や不審者など防犯に関する問題が起こったとき、上司や警備に連絡ができる。	2	6
	やりとり	自分が職務を行う場所や周辺で、非常口までの避難路を説明できる。	2	7
ミーティング	やりとり 読む	客室の予約状況や重要なお客様に関する情報の確認ができ、指示を理解できる。	2	8
	やりとり	よくあるクレームに関する報告を聞き、基本的な対応方法を理解できる。	2	9
	やりとり	日々の業務について、心配なことや不安なことを相談したり、分からないことを確認したりできる。	2	10
	やりとり	日々の業務について、うまくいったことや失敗したこと、間違ったこと等を報告できる。	2	11
休憩時間	やりとり	宿泊施設の周辺地域に関する季節の話題（行事、旬の食べ物、料理）などについて、お互いの興味や体験などを話すことができる。	2	12

※以下、【職種別リスト】

宿泊やレストランの職種における1～2年目の職務を想定したもの

【職種：ハウスキーピング】				
職務	課題		課題リスト	課題No.
ハウスキーピング 準備	読む	各部屋の利用状況や利用客数などの情報について、リストで確認することができる。	2	13
	やりとり	当日担当する部屋と作業内容について、リーダーからの指示を理解できる。	2	14
	やりとり	一緒に作業を行うメンバーと、作業内容を確認することができる。	2	15
	やりとり	急な追加作業の指示を受けたとき、作業内容を確認し、対応できる。	2	16
	読む やりとり	作業に入る前に、客室のチェックアウトの状況をフロントに確認し、作業の準備ができる。	2	17
ハウスキーピング 入室時	やりとり	廊下でお客様と会ったときに、挨拶ができる。	2	18
	やりとり	部屋に入る前に、適切に声かけができる。	2	19
	やりとり	部屋に入った際にお客様が室内にいた場合、適切な対応ができる。 （謝罪、連泊場合は要望を聞くなど典型的なやり取り）	2	20
ハウスキーピング 作業後	やりとり 書く	忘れ物を発見した際、部屋番号等を記録し、関係部署に連絡をすることができる。	2	21
	やりとり	客室の設備に不備があった場合、リーダーに報告することができる。	2	22
	書く	通常行っている業務について作業報告書を作成することができる。	2	23
後輩への指示 （リーダー）	やりとり	新人スタッフに作業内容を説明することができる。	2	24
	やりとり	新人スタッフの作業状況を確認し、改善が必要な点を伝えることができる。	2	25

【職種：ロビーサービス（接客）】				
職務	課題		課題リスト	課題No.
お客様の送迎 （ドア）	やりとり	エントランスのドアでお客様と挨拶を交わし、よく使うおもてなしの言葉をかけながら、お出迎えができる。	2	26
	やりとり	お客様のお名前を聞いて、フロントへ到着を伝えることができる。	2	27
	やりとり	エントランスからフロントまで、お客様の荷物を持ち、案内することができる。	2	28
	やりとり	入り口付近で迷っているお客様を見かけたら、声をかけて状況を確認し、フロントにつなぐことができる。	2	29
	やりとり	外出時やお帰りの際に、お客様に簡単なおもてなしの言葉をかけながら、挨拶をしてお見送りができる。	2	30
お客様のご案内 （ペル）	やりとり	お客様の部屋番号を確認し、短い社交的なやり取りをしながら、お客様を部屋に案内することができる。	2	31
	やりとり	お客様をお部屋までお連れする間に、館内利用の案内ができる。 （非常口、食事処の場所、お風呂の利用時間）	2	32
	やりとり	お客様を部屋に通し、設備やアメニティについて説明したり、質問に答えたりできる。	2	33
	やりとり	お客様の要望を受け、リーダーに伝えることができる。	2	34
	やりとり	廊下などで迷っているお客様を見かけたら、声をかけて、目的の場所に案内することができる。	2	35
お荷物の預かり	やりとり	預かることができない荷物についてお客様に説明することができる。	2	36
	やりとり	荷物のお預かりや返却の際、問い合わせに対応できないとき、リーダーに引き継ぐことができる。	2	37
	やりとり 読む	お客様から適切にお荷物をお預かりできる。 （挨拶→預かる荷物と数を確認→番号札と名前の一致確認→番号札を渡し挨拶）	2	38
	やりとり 読む	お客様に適切にお荷物を返却できる。 （挨拶→お客様と品物の照合確認→荷物を返却し→挨拶）	2	39

【職種：フロント業務（接客）】				
職務	課題		課題リスト	課題No.
宿泊の登録 （レセプション） チェックイン対応	やりとり 読む	既に予約済みのお客様に対し、チェックイン対応ができる。 （本人確認、予約内容確認、宿泊台帳への記入など）	2	40
	やりとり	予約なしで訪れたお客様に対し、チェックイン対応ができる。 （宿泊数などを確認し、部屋を手配する）	2	41
	やりとり	お客様からのよくある要望に適切に対応できる。 （例：モーニングコール、チェックアウト時間の変更など）	2	42
宿泊の登録 （レセプション） 客室変更への対応	やりとり	客室変更の要望があった場合、客室の利用状況を確認し、関係部署と相談し、適切な対応ができる。	2	43
	やりとり	お客様から客室内の設備の不具合などの連絡があった際、お客様に状況を確認し、速やかに担当者へ連絡ができる。	2	44
宿泊の登録 （レセプション） チェックアウト対応	やりとり	ホテル敷地内や徒歩圏内の観光地などお客様の訪ねたい場所を聞いて、地図で簡単に案内することができる。	2	45
	やりとり 読む	お客様のチェックアウト対応が適切にできる。 （会計内訳の提示、宿泊料金精算、お礼のあいさつ）	2	46
	やりとり	チェックアウトの時間に手続きが済んでいないお客様の対応ができる。 （時間の案内とおお客様の意向確認）	2	47
	やりとり	忘れ物、遺失物の問い合わせがあった際、物品の特徴をもとに保管物の確認をし、適切に対応ができる。	2	48
	やりとり	ハウスキーピング担当者に連絡を取り、忘れ物がないか、ミニバーの清算がないか等を確認することができる。	2	49
お客様へのご案内と対応	やりとり	外線電話での問い合わせに対し、ホテルの提供するサービスを説明できる。	2	50
	やりとり 読む	即答できない場合、資料等を調べて伝えることができる。	2	51
	やりとり	宿泊客からの内線電話を受ける際、用件を聞き、適切な担当部署に転送できる。	2	52
お客様からの問合せ・ クレームへの対応	やりとり	よくあるクレームに、基本的な対応ができる。	2	53
	やりとり	ルームサービスなどよくある要望であれば、要望の内容を確認し、担当部署に連絡することができる。	2	54
	書く	問い合わせ内容やクレーム内容を業務日誌などに記録できる。	2	55
	やりとり	内線電話でクレームを受け、対応が難しい場合、丁寧な言葉で受けたうえで、リーダーにつながることができる。	2	56
	書く やりとり	電子メールの問い合わせの回答について、リーダーに確認や相談したうえで、回答することができる。	2	57

【職種：レストランサービス（接客）】				
職務	課題		課題リスト	課題No.
準備と片付け	やりとり	準備や片づけの作業中にお客様と会った際、簡単な挨拶や声かけができる。	2	58
	やりとり	テーブルや椅子を正しく配置する作業の指示を理解し、作業進捗の確認をしながら作業ができる。	2	59
	やりとり	作業中に問題があったときに、上司に報告し指示を仰ぐことができる。 （テーブルや椅子に汚れがある、数が足りないなど）	2	60
	読む やりとり	宴会の準備の打合せで、会場のセッティングを示した図などを見ながら、簡単な指示内容を理解し、分からないことを確認することができる。	2	61
	やりとり	リーダーに確認しながら、備品や食器を適切な場所に収納することができる。	2	62
	やりとり	リーダーの説明を受けながら、食器洗浄や、残飯の始末、掃除をすることができる。	2	63
食事の提供 1	やりとり 読む	メニューに書かれた商品名を把握し、その日に提供する料理についてリーダーに聞きながら、確認することができる。	2	64
	やりとり	レストランに訪れたお客様に名前、部屋番号、人数を確認後、席へ案内し、オーダー方法の説明ができる。	2	65
	やりとり	お客様から注文されたメニューや要望を聞き取り、間違いがないよう内容を確認できる。	2	66
	書く	オーダーを正しく伝票に書ける。	2	67
	読む	お客様に料理を運ぶ前に、伝票を見て料理が合っているか確認できる。	2	68
食事の提供 2	やりとり	お客様に声かけをしながら、料理や飲み物の配膳ができる。	2	69
	やりとり	無料で提供する飲み物をすすめることができる。	2	70
	やりとり	大皿からの取り分けのとき、お客様の要望を聞いて対応できる。	2	71
	やりとり	料理や飲み物について、お客様に説明ができる。	2	72
	やりとり	お客様の写真撮影の際、適切な声かけができる。	2	73
	やりとり	お客様の退店時に、宿泊中のレストラン利用の案内や挨拶ができる。	2	74
食事の提供 3	やりとり	料理やドリンクを提供する際、誤りや遅れなど配膳時の不手際があったとき、お客様に謝罪ができる。	2	75
	やりとり	配膳時に生じた不手際について、リーダーに速やかに報告できる。	2	76

〈参照した資料：既存Can do〉

- ・参照枠：CFER Can do一覧 <文化庁非公開>
- ・生活：（R2作成）「生活Can do」一覧（修正）<文化庁非公開>
- ・JF：JF Can do一覧
- ・JF生活：JF 生活日本語Can-do一覧
- ・就労場面で必要な日本語能力の目標設定ツール<厚生労働省>

■ レベル別到達イメージ 宿泊業【職種別】

※宿泊やレストランの職種における1～2年目の職務を想定したもの

【職種：ハウスキーピング】					
職務	レベル	言語活動	課題	課題リスト	番号
ハウスキーピング 入室時	ー	やりとり	部屋に入った際にお客様が室内にいた場合、適切な対応ができる。 （謝罪、連泊場合は要望を聞くなど典型的なやり取り）	2	20

目標として想定する談話（モデル会話）	レベル	言語活動	既存のCan do本文	既存Can do 種別	既存Can do 種別内番号
・入室する ハウスキーパー：おはようございます。失礼いたします。 <u>お掃除に参りました。</u> 【入室の理由】	A2.2	話すこと （発表）	自分の毎日の生活に直接関連のある話題については、リハーサルして、短いプレゼンテーションができる。意見、計画、行動に対して、理由を挙げて、短く述べるができる。	参照枠	CEFR129
・謝罪する ハウスキーパー：おはようございます。失礼いたします。 お掃除に参りました。 （お客様がまだ在室中だとわかる） あ、 <u>申し訳ございません。</u> お部屋を掃除してもよろしいでしょうか。 お客様：あ、もう時間ですね。 すみません。すぐ出ますね。 ハウスキーパー： <u>失礼いたしました。</u> では、あとでまたまいります。 ・感謝を表現する お客様：今出るところだから、これから掃除していいよ。 ハウスキーパー： <u>ありがとうございます。ゆっくりご準備ください。</u>	A2.2	話すこと （やり取り）	簡単な言葉で自分の感情を表現することができるし、感謝も表現できる。	参照枠	CEFR195
・（適切な対応）【要望を聞く】 お客様：あ、そうだ、今日も泊まるから、小さいタオル、2枚ほしいんだけど。 ハウスキーパー：申し訳ございません。 <u>小さい・・・</u> お客様：小さいタオルね。 ハウスキーパー：小さいタオル、フェイスタオルを2枚ですね。かしこまりました。ご用意しておきます。気をつけて行っていらっしゃいませ。	A2.2	話すこと （やり取り）	理解できない場合は、単に繰り返しを求めるだけで、あまり苦勞せずに簡単な日常の課題にうまく対処できる程度に理解できる。	参照枠	CEFR246
ハウスキーパー：おはようございます。失礼いたします。 お掃除に参りました。 （お客様がまだ在室中だとわかる） あ、 <u>申し訳ございません。</u> 【謝罪する】 お部屋を掃除してもよろしいでしょうか。 お客様：あ、もう時間ですね。すみません。 すぐ出ますね。 ハウスキーパー： <u>失礼いたしました。</u> 【謝罪する】 では、あとでまたまいります。【提案する】	A2.1	話すこと （やり取り）	招待や提案、謝罪をすることができ、またそれらに応じることができる。	参照枠	CEFR198
・（適切な対応）要望を聞く お客様：あ、そうだ、今日も泊まるから、小さいタオル、2枚ほしいんだけど。 ハウスキーパー：（わからない様子で）申し訳ございません。 お客様： <u>小さい、タオルね。</u> 【お客様の協力：繰り返し】 ハウスキーパー：すみません… お客様： <u>（フェイスタオルを指さして）これこれ。</u> 【お客様の協力：指し示し】 ハウスキーパー：はい、かしこまりました。 お客様： <u>2枚ね。</u> 【お客様の協力：枚数の再確認】 ハウスキーパー：はい、かしこまりました。	A2.1	話すこと （やり取り）	非常に短い社交的なやり取りには対応できるが、自分から会話を進ませられるほどには理解できていない場合が多い。それでも、相手の方が面倒がらねば、分かるようにしてもらえる。	参照枠	CEFR196
ハウスキーパー： <u>おはようございます。失礼いたします。</u> 【入室の際の挨拶】 （お客様がまだ在室中だとわかる） あ、申し訳ございません。 <u>失礼いたしました。</u> 【退出の挨拶】 （その場から退出、会話終了）	A1	話すこと （やり取り）	紹介や基本的な挨拶、いとまごいの表現を使うことができる。	参照枠	CEFR200

〈参照した資料：既存Can do〉

- ・参照枠：CFER Can do一覧 <文化庁非公開>
- ・生活：（R2作成）「生活Can do」一覧（修正）<文化庁非公開>
- ・JF：JF Can do一覧
- ・JF生活：JF 生活日本語Can-do一覧
- ・就労場面で必要な日本語能力の目標設定ツール<厚生労働省>

■ レベル別到達イメージ 宿泊業【職種別】

※宿泊やレストランの職種における1～2年目の職務を想定したもの

【職種：レストランサービス（接客）1】					
職務	レベル	言語活動	課題	課題リスト	番号
食事の提供2	一	やりとり	お客様に声をかけをしながら、料理や飲み物の配膳ができる。	2	69

目標として想定する談話（モデル会話）	レベル	言語活動	既存のCan do本文	既存Can do 種別	既存Can do 種別内番号
お客様：これ、どこで取れたんですか。 スタッフ：三重県の伊勢でございます。 お客様：伊勢っていえば、私は三重県出身でね。 お姉さん、どこ出身なの？ スタッフ：タイです。 お客様：ほう。タイですか。海老の美味しい料理もあるでしょう。こんな大きい海老も食べますか。 スタッフ：はい。でも、小さい海老をよく食べます。 トムヤムクンというスープ料理が有名です。 お時間がありましたら、ぜひタイにもいらしてくださいね。	B2.2	話すこと（発表）	予め用意されたテキストから自然に離れて、聴衆が喚起した興味ある事柄に対応できる。そこで非常に流暢に、楽に表現ができる。	参照枠	CEFR124
お客様：これ、どこで取れたんですか。 スタッフ：三重県の伊勢でございます。今朝取れたもので、生きたまま急いで運んで来て、調理いたしました。 お客様：新鮮なんですね。 スタッフ：はい、ぜひ召し上がっていただければと思います。	B2.1	話すこと（やり取り）	信頼を得られる程度に情報を詳しく伝えることができる。	参照枠	CEFR269
お客様：どうやって食べたらいいの？ スタッフ：はい、こちらのハサミで、殻のこのあたりから右下に向かって切り込みを入れて、殻を割って、お召し上がりください。 お客様：ここでいい？ スタッフ：もう少し右でございます。斜めです。 （客、ハサミを入れる場所を変えた） はい、そちらでございます。	B1.2	話すこと（やり取り）	細かい指示をしながら、やり方を説明することができる。	参照枠	CEFR273
お客様：具足って何ですか。 スタッフ：具足とは鎧という意味でございます。 海老の殻を鎧に見立てたお料理でございます。 お客様：これ、どこで取れたんですか。 スタッフ：三重県の伊勢でございます。	B1.2	話すこと（やり取り）	ある程度の自信を持って、自分の専門分野の身近な日常、また非日常的な事柄について、集めた事実情報を、交換、チェックし、確認できる。	参照枠	CEFR272

スタッフ：こちらは伊勢海老の具足煮でございます。 味噌風味のだしあんがかかっています。 しらがねぎと一緒に召し上がってください。 産地より直送のものですから、大変新鮮です。	B1	話すこと (発表)	自分の関心のあるさまざまな話題のうちのどれかについて、ほどほどの流暢さで、ある程度の長さの、簡単な記述やプレゼンテーションができる。その際、事柄の提示は直線的に並べるとどまる。	参照枠	CEFR86
・お料理の説明（発表）後の質問への対応 お客様：これどこで取れたんですか。（速い速さでの質問） スタッフ：申し訳ございません。 もう一度お願いいたします。【聞き返し】 お客様：これどこで取れたんですか。（普通の速さでの質問） スタッフ：三重県の伊勢でございます。	B1	話すこと (発表)	質問には対応できるが、そのスピードが速い場合は、もう一度繰り返すことを頼むこともある。	参照枠	CEFR128
スタッフ：こちらは伊勢海老の具足煮でございます。 だしあんがかかっています。【短いプレゼン】 しらがねぎと一緒に召し上がってください。 【勧め・意見】 産地より直送のものですから、大変新鮮です。 【理由】	A2.2	話すこと (発表)	自分の毎日の生活に直接関連のある話題については、リハーサルして、短いプレゼンテーションができる。意見、計画、行動に対して、理由を挙げて、短く述べることができる。	参照枠	CEFR129
お客様：これ、どこで取れたの？ スタッフ：三重県の伊勢でございます お客様：お箸で食べたらいいの？ スタッフ：はい、お箸でお召し上がりください。	A2.2	話すこと (発表)	話し終えた後、限られた数の簡単な質問に対処することができる。	参照枠	CEFR130
スタッフ：こちらは伊勢海老の具足煮でございます。 どうぞ、お召し上がりください。	A2.1	話すこと (発表)	身近な話題について、リハーサルをして、短い基本的なプレゼンテーションができる。	参照枠	CEFR131
スタッフ：お料理、左から失礼いたします。【配膳時の挨拶】 伊勢海老でございます。 スタッフ：お飲み物、右から失礼いたします。【配膳時の挨拶】 ビールでございます。	A2.1	話すこと (やり取り)	挨拶をするのに簡単な日常の丁寧な形式を使うことができる。	参照枠	CEFR197
スタッフ：失礼いたします。【配膳時の挨拶】 スタッフ：失礼いたしました。【配膳終了時にテーブルを離れる際の挨拶】	A1	話すこと (やり取り)	紹介や基本的な挨拶、いとまごいの表現を使うことができる。	参照枠	CEFR200

〈参照した資料：既存Can do〉

- ・参照枠：CFER Can do一覧<文化庁非公開>
- ・生活：（R2作成）「生活Can do」一覧（修正）<文化庁非公開>
- ・JF：JF Can do一覧
- ・JF生活：JF 生活日本語Can-do一覧
- ・就労場面で必要な日本語能力の目標設定ツール<厚生労働省>

■ レベル別到達イメージ 宿泊業【職種別】

※宿泊やレストランの職種における1～2年目の職務を想定したもの

【職種：レストランサービス（接客）2】					
職務	レベル	言語活動	課題	課題リスト	番号
食事の提供3	ー	やりとり	料理やドリンクを提供する際、誤りや遅れなど配膳時の不手際があったとき、お客様に謝罪ができる。	2	75

目標として想定する談話（モデル会話）	レベル	言語活動	既存のCan do本文	既存Can do 種別	既存Can do 種別内番号
お客様：あれ、ちょっと、これ髪の毛じゃない？ スタッフ：失礼いたします。（確認する） 大変申し訳ございません。 すぐに新しいものにお取り替えいたします。 お客様：もうしょうがないなあ。嫌だなあ。早くお願いしますよ。 スタッフ：かしこまりました。ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。 少々お待ちください。 お客様：うん。	B1.2	話すこと（やり取り）	自分の関心や専門分野に関連した、身近な日常のおよび非日常の問題について、自信を持って話し合いをすることができる。情報を交換、チェックし、確認できる。あまり日常的でない状況にも対処し、問題の在処を説明できる。映画、書籍、音楽などの抽象的な文化的話題について、自分の考えを表現できる。	参照枠	CEFR169
お客様：あれ、ちょっと、これ髪の毛じゃない？ スタッフ：大変申し訳ありません。 【お客様の不満に対し、謝罪】 お客様：嫌だなあ。 スタッフ：大変申し訳ありません。すぐにお取替えいたします。 少々お待ちください。 大変申し訳ありませんでした。 【お客様の不満に対し、謝罪、行動表明】	B1	話すこと（やり取り）	驚き、幸せ、悲しみ、興味、無関心などの感情を表現し、また相手の感情に反応することができる。	参照枠	CEFR191
お客様：あれ、ちょっと、これ髪の毛じゃない？ スタッフ：大変申し訳ございません。【謝罪】 お取り替えいたします。 大変申し訳ございませんでした。【謝罪】 お客様：うん。	A2.2	話すこと（やり取り）	簡単な言葉で自分の感情を表現することができるし、感謝も表現できる。	参照枠	CEFR195
お客様：あれ、ちょっと、これ髪じゃない？ スタッフ：（わからない様子で）申し訳ございません… お客様：（料理を指して）、髪の毛です。【お客様の言い換え】 スタッフ：大変申し訳ございません。【謝罪】 お取替えいたします。【提案】	A2.2	話すこと（やり取り）	時々繰り返しや言い換えを求めることが許されるなら、自分に向けられた、身近な事柄について、はっきりとした、共通語での話はたいいてい理解できる。	参照枠	CEFR193
お客様：あれ、ちょっと、これ髪の毛じゃない？ スタッフ：大変申し訳ございません。【謝罪】 お取替えいたします。【提案】	A2.1	話すこと（やり取り）	招待や提案、謝罪をすることができ、またそれらに応じることができる。	参照枠	CEFR198
お客様：（料理を指して）、すみません、これ、髪の毛です。 スタッフ：大変申し訳ございません。【謝罪】 少々お待ちください。 （その場から退出、会話終了。リーダーや他のスタッフに引き継ぐ）	A1	話すこと（やり取り）	自分に向けられた、注意深く、ゆっくり表現された質問や指示を理解できる。短い簡単な指示を理解できる。	参照枠	CEFR182

〈参照した資料：既存Can do〉

- ・参照枠：CFER Can do一覧 <文化庁非公開>
- ・生活：（R2作成）「生活Can do」一覧（修正）<文化庁非公開>
- ・JF：JF Can do一覧
- ・JF生活：JF 生活日本語Can-do一覧
- ・就労場面で必要な日本語能力の目標設定ツール<厚生労働省>

■ レベル別到達イメージ 宿泊業【職種別】

※宿泊やレストランの職種における1～2年目の職務を想定したもの

【職種：ロビーサービス（接客）】					
職務	レベル	言語活動	課題	課題リスト	番号
お客様のご案内 (ベル)	一	やりとり	お客様をお部屋までお連れする間に、館内利用の案内ができる。 (非常口、食事処の場所、お風呂の利用時間)	2	32

目標として想定する談話（モデル会話）	レベル	言語活動	既存のCan do本文	既存Can do 種別	既存Can do 種別内番号
お客様：ありがとうございます。ごはんの前に汗を流したいんだけど、お風呂ってもう入れる？ スタッフ：はい、エレベーターで10階までいらっしゃいますと、大浴場となっております。 お客様：うん。ここの大浴場、お風呂がたくさんあって、すごいよね。 スタッフ：ありがとうございます。8つお風呂がございます。今日は代わり湯が桜湯でございます。 お客様：桜湯いいですね。そうそう、明日桜も見たいから、1日で見られる場所、いくつか教えてください。 スタッフ：かしこまりました。明日は天気もいいですし、花も満開ですので、よろしいですね。後ほど地図をお持ちいたします。	B2.2	話すこと (発表)	予め用意されたテキストから自然に離れて、聴衆が喚起した興味ある事柄に対応できる。そこで非常に流暢に、楽に表現ができる。	参照枠	CEFR124
お客様：すみません、明日の朝食の時間なんですが… スタッフ：はい。 お客様：8時にしていたんですが、7時半に変えてもいいですか。 スタッフ：そうですね、8時のご予定ですね。少々お待ちください。確認して、後ほどご連絡いたします。	B1.2	話すこと (やり取り)	ある程度の自信を持って、自分の専門分野の身近な日常、また非日常的事柄について、集めた事実情報を、交換、チェックし、確認できる。	参照枠	CEFR272
スタッフ：何かございましたら、フロントまでお知らせください。お電話で5を押していただくとつながります。 お客様：はい。すみません、あの、金庫を使いたいんですが… スタッフ：（金庫を指して）こちらでございます。 お客様：ありがとうございます。使い方、教えてください。 スタッフ：かしこまりました。貴重品を中に入れましたら、ドアを閉めます。 お客様：はい。（お客様が試している） スタッフ：お好きな4ケタの数字を押して、最後に右下のマークを押してください。そうです。それで閉めます。 お客様：はい。閉まりました。 スタッフ：開けるときは、先ほどの数字とマークを押してください。 お客様：はい、開きました。 スタッフ：また、閉めるときに新しい番号にしたら、その番号で閉まります。 お客様：ありがとうございます。わかりました。	B1.2	話すこと (やり取り)	細かい指示をしながら、やり方を説明することができる。	参照枠	CEFR273

レベル別到達イメージ 職種ロビーサービス（接客）

お客様：なんかいい匂いしてるね。【お客様の興味】 スタッフ：ただ今夕食の準備をしています。山田様は7時からお食事でございます。【お客様の興味に反応】 地元の幸を使ったお料理を用意しておりますので、楽しみになさってください。【お客様へ気持ちの表れ】	B1	話すこと (やり取り)	驚き、幸せ、悲しみ、興味、無関心などの感情を表現し、また相手の感情に反応することができる。	参照枠	CEFR191
お客様：ごはんの前に汗を流したいんだけど、お風呂ってもう入れる？ スタッフ：はい、エレベーターで10階までいらっしゃいますと、大浴場となっております。 夜23時まで、朝は5時からお入りいただけます。 タオルはお部屋にございますので、そちらをお持ちください。【簡単なプレゼンテーション】 お客様：ありがとう。早速行ってみるよ。	B1	話すこと (発表)	自分の関心のあるさまざまな話題のうちのどれかについて、ほどほどの流暢さで、ある程度の長さの、簡単な記述やプレゼンテーションができる。その際、事柄の提示は直線的に並べるとどまる。	参照枠	CEFR86
お客様：ごはんの前に汗を流したいんだけど、お風呂ってもう入れる？（速い速さでの質問） スタッフ：申し訳ございません。 もう一度お願いいたします。【聞き返し】 お客様：お風呂ってもう入れる？（普通の速さで質問） スタッフ：はい、エレベーターで10階までいらっしゃいますと、大浴場となっております。 お客様：ありがとう。早速行ってみるよ。	B1	話すこと (発表)	質問には対応できるが、そのスピードが速い場合は、もう一度繰り返すことを頼むこともある。	参照枠	CEFR128
スタッフ：ただ今夕食の準備をしています。山田様は7時からお食事でございます。 地元の幸を使ったお料理を用意しておりますので、楽しみになさってください。【理由、意見】	A2.2	話すこと (発表)	自分の毎日の生活に直接関連のある話題については、リハーサルして、短いプレゼンテーションができる。意見、計画、行動に対して、理由を挙げて、短く述べることができる。	参照枠	CEFR129
スタッフ：（カードキーを差し込み口に入れて）こちらにカードを入れていただくと、電気がつきます。 お客様：ありがとう。ごはんの前に汗を流したいんだけど、お風呂ってもう入れる？【お客様からの質問】 スタッフ：はい、エレベーターで10階までいらっしゃいますと、大浴場となっております。【質問に対処】 お客様：ありがとう。早速行ってみるよ。	A2.2	話すこと (発表)	話し終えた後、限られた数の簡単な質問に対処することができる。	参照枠	CEFR130
スタッフ：（エレベーターを降りて）お部屋は5階でございます。どうぞ。 スタッフ：（部屋に着いて）どうぞ、段差がございますので、気をつけてお入りください。	A2.1	話すこと (発表)	身近な話題について、リハーサルをして、短い基本的なプレゼンテーションができる。	参照枠	CEFR131
・案内の際、初めの挨拶 スタッフ：山田様、お待たせしました。お部屋までご案内します。 ・案内終了時、退出の挨拶 スタッフ：では、どうぞゆっくりお過ごしくださいませ。失礼いたします。	A2.1	話すこと (やり取り)	挨拶をするのに簡単な日常の丁寧な形式を使うことができる。	参照枠	CEFR197
お客様：非常口はどこにありますか。 スタッフ：（ドアに貼ってある館内案内を見せて）非常口はこちらとこちらでございます。 お客様：うん。	A2.1	話すこと (やり取り)	地図や図面を参照しながら目的地を聞いたり、答えたりすることができる。	参照枠	CEFR286
スタッフ：食堂はこちらでございます。 山田様は7時からお食事でございます。	A2	話すこと (発表)	来客に自分の会社などを案内するとき、各部署や施設などを短い簡単な言葉で紹介することができる。	JF	JF012
スタッフ：食堂はこちらでございます。	A1	話すこと (発表)	人物や場所について、単純な字句を並べて、述べることができる。	参照枠	CEFR88
・案内の際、初めの挨拶 スタッフ：山田様、お待たせしました。どうぞ。 お客様：はい。 ・案内終了時、退出の挨拶 スタッフ：失礼いたします。	A1	話すこと (やり取り)	紹介や基本的な挨拶、いとまごいの表現を使うことができる。	参照枠	CEFR200

2. カリキュラム・シラバス

2. カリキュラム・シラバス

2-1「求職者向け集中研修」および「ホテルインターン実習生向け日本語研修」

団体名：一般財団法人 日本国際協力センター

カリキュラム概要

カリキュラムの名称	
「求職者向け集中研修」および「ホテルインターン実習生向け日本語研修」	
目的	
本研修プログラムは、求職中の日本語研修（半年間）と、その後のホテルでのインターンシップでの日本語研修（1か月間）を合わせた研修である。カリキュラムは、【求職者向け集中研修】と【ホテルインターンシップ実習生向け日本語研修】の2段階で構成され、それぞれ次の2点を目的とする。 1）【求職者向け集中研修】 日本で働くことを希望する学習者に対して、次の3点を支援し、学習者の就職後の職場への定着を促進する。 ①職場でのコミュニケーション能力の向上、②就労のための基礎知識の習得、③日本語でのキャリアプランニング体験・就職活動 2）【ホテルインターン実習生向け日本語研修】 インターンシップでの実習（OJT）の準備研修として、次の2点を支援し、学習者がホテルでの質の高いサービス提供に貢献できるようにする。 ①宿泊業職種に共通で求められる資質・能力の向上、②就業1年目を想定した職務の遂行	
対象	
本研修プログラムは、以下のような学習者を想定している。 1）【求職者向け集中研修】の学習者 ・多国籍15名、年齢層は20～30代半ば、滞日期間は1～3か月 ・在留資格：身分に基づく在留資格（永住者、日本人の配偶者等、永住者の配偶者等、定住者など）※就労に制限がなく、どんな業種・職種でも選択することができる ・現在求職中（または短期契約で就労中）で今後日本でより安定した就労とキャリア形成を考えている ・日本語の熟達度は、一人ひとり言語活動ごとにも異なるが、preA1～A1を想定している。 ・受講者は、当面の半年間、週5日（1日3時間）を研修受講のために確保できる状況にある 2）【ホテルインターン実習生向け日本語研修】の受講者 ・1）の研修を経て、宿泊業での就職を目指し、ホテルのインターンシップへの参加を決めた受講者3名を想定 ・多国籍、滞日10か月程度 ・研修開始時点で、日本国内外における宿泊業での就労経験はなく、宿泊業で働くうえでの知識もない。 ・日本語熟達度は、A2.1～A2.2（やりとり・読む・書く）を想定している。 ※ホテルでのインターンシップに参加し、ロビーサービス担当としてOJTで実習を受けながら、日本語研修を受講する	
概要	
（1）開発する分野（コース）	
【 就 労 】	
（2）開発するレベル（レベルを選択）	
A1 ～ B1	
（3）開発するコースカリキュラム・シラバスの総学習時間数	
総学習時間 431時間 学習期間 28週間	【シラバスA1】 学習時間120時間 1回3時間 × 40回（週5回 × 8週間）
	【シラバスA2.1】 学習時間120時間 1回3時間 × 40回（週5回 × 8週間）
	【シラバスA2.2】 学習時間117時間 1回3時間 × 39回（週5回 × 8週間）
	【シラバスA2～B1】 学習時間 74時間 1回7時間 × 5回（週5回 × 1週間） 1回3時間 × 13回（週5回 × 3週間）
（4）時間割/レベルごとの学習時間/週/課題の数	
・時間割： 2. カリキュラム概要（時間割）を参照 ・レベルごとの学習時間/週： ①求職者向け集中研修 シラバスA1（120時間/8週）、シラバスA2.1（120時間/8週）、シラバスA2.2（117時間/8週） ②ホテルインターン実習生向け日本語研修 シラバスB1（ 74時間/4週） ・課題の数： ①求職者向け集中研修 : 83 （課題リスト1にある「職場共通」「生活文化理解／キャリアプランニング・就職活動」の課題） ②ホテルインターン実習生向け日本語研修 : 14 （課題リスト2にある「職種:ロビーサービス」の課題）	

(5) 評価方法の概要
1) 求職者向け集中研修 ①カリキュラム作成時および研修終了時 ・学習者のレベル判定（やりとり／読む／書く）を行う。 ②研修中 ・ロールプレイによるパフォーマンス評価、自己評価 ・「やりとり」の課題達成を中心とするモジュールにて実施する。 各課題の達成に必要な談話構成、表現、非言語コミュニケーション等の要素を評価項目としたチェックリストを使い、日本語教師から達成状況についてフィードバックを行う。 ・筆記試験 ・「読むこと・書くこと」では、仮名の理解や運用力を確認する筆記試験を実施する。 ・書き込み式のパフォーマンス評価を行う ・履歴書 ・「生活文化理解」に関しては、学習内容のポイントをリスト使って振り返り、理解度を自己評価する形式で行う。 2) ホテルインターンシップ実習生向け日本語研修 ①カリキュラム作成時および研修終了時 ・学習者のレベル判定（やりとり／読む／書く）を行う。 ②研修中 ・ワークシートを使った振り返りやチェックシートでの自己評価 ・ホスピタリティ（表情・態度・言葉遣い）の実践に関して参加者間の対話によって態度・意識の醸成を目的とするモジュールにて実施。 ・ロールプレイによるパフォーマンス評価、自己評価・ピア評価 ・職務に関する課題達成を中心とするモジュールにて実施。 ・ホスピタリティ（表情・態度・言葉遣い）の実践、談話構成、職務に必要な使用語彙・理解語彙の領域、お客様に聞き取りやすい発音などを指標とするチェックリストやルーブリックを使用 ・学習者による自己評価・ピア評価および日本語教師から達成状況についてフィードバック、また現場指導者による評価も取り入れることを検討する。 ・筆記試験 ・「読むこと」では一部筆記試験を実施する。 ※評価の際、評価項目は事前に受講者やその他職場関係者と共有し、評価基準の認識をすり合わせる。
(6) 学習活動の概要
1) 【求職者向け集中研修】 ①【読むこと・書くこと】 ・仮名の文字習得支援や漢字の構造を理解するための活動（A1） ・基礎漢字（100程度含む）を含む職場で遭遇する語彙の意味理解や運用の活動（A2～） ・求人票の内容理解、履歴書作成の支援（キャリアプランニング・就職活動） ②【やりとり】 ・課題達成型の活動（例：課題の提示→課題の遂行→指導・フィードバック／自己評価） ・コミュニケーション課題を達成するための談話展開、日本の職場文化の理解や非言語コミュニケーションなどを意識して指導を行う。 ③【生活文化理解】 ・就労の基礎知識に関して翻訳も活用して資料を読んだうえで、授業では内容に関する質問や、キーワードの理解を確認する。 ④【キャリアプランニング・就職活動】 ・自己理解、仕事理解、キャリアプラン作成等の体験や、求人票理解、応募書類作成、面接等々の活動。 2) 【ホテルインターンシップ実習生向け日本語研修】 ①対話型の活動 ホテルスタッフに求められるホスピタリティ（表情・態度・言葉遣い）について、ケースをもとに学習者自身が考えるホスピタリティを日本語で言語化したり、当該ホテルが考えるホスピタリティについて理解を深める活動を行う。 ②課題達成型の活動（接客場面の対応について考える・実践する） 接客場面におけるいくつかの日本人客のリクエストを取り上げ、お客様の表現が意図することをどう解釈するか、それに対してどんな表現を使って応じ、どんなサービスを提供するかを学習者同士で考える活動を行う。教師からは言語面に加え、態度や表情の作り方等についてフィードバックを行う。特に、言語面については接客で頻繁に使われる敬語による機能表現（「～いたします」「～でございます」など）を使いこなすための練習やロールプレイを行う。 ③語彙の学習・発音指導 一定の使用語彙の確認と発音指導を行うとともに、実習の現場で新たに使用語彙を習得・増強できるように自律的学習促進の支援を行う。また、職種によっては、接客時にお客様から発せられる言葉のバリエーションを理解し適切に応じるために、理解語彙の拡充を目的とした接客場面の練習も取り入れる。 ④日本語研修は、ホテルの実習（OJT）と並行して実施する。現場での実習での疑問に応えたり、振り返りの時間を取り、学習者自身の自律学習の支援につなげる。
(7) 使用教材の概要
1) 【求職者向け集中研修】 ・【やりとり】教材シリーズ「はたらくための日本語 職場のコミュニケーションⅠ～Ⅲ」 ・【読むこと】【書くこと】教材シリーズ「はたらくための日本語 職場の語彙と表現Ⅰ～Ⅲ」、履歴書様式 ・【生活文化理解】「生活・就労ガイドブック（各言語版）」出入国在留管理庁 ・【キャリアプランニング・就職活動】教材「はたらくための日本語 キャリアプランニング」 2) 【ホテルインターンシップ実習生向け日本語研修】 ・オリジナル教材（語彙・表現集、接客のケース集、接客マニュアルサンプルなど） ・レリア（就労現場）
(8) 概要、特色、利用にあたっての留意事項等
【概要・特色】 1) 【求職者向け集中研修】 ・本研修は、働きたい業種が決まっていない求職者を含む対象者を想定している。コース目的や対象者に適したシラバス作成には、課題リスト（職場共通）の活用が必要となる。 ・対象者は、半年間、週5日の研修受講時間を確保できるため、課題リスト（職場共通）「やりとり・読む・書く」を扱ってシラバスを構成している。 ・対象者の主体的なキャリア形成を支援するため、同リストの「キャリアプランニング・就職活動」も組み合わせたシラバスとなっている。 ・滞日歴が短いため、働くための基礎知識などを扱う同リストの「生活文化理解」も扱っている。 2) 【ホテルインターンシップ実習生向け日本語研修】 ・本研修は、1) の研修を経て、ホテルで働くことに関心をもった対象者が、ホテルでのインターンシップに参加した想定のカリキュラムである。コース目的や対象者に適したシラバス作成には、課題リスト（宿泊業）を活用することができ。 ・対象者はホテルでの就労経験がないため、職務を遂行するうえでの知識やスキルも含めて習得・向上が必要であるため、ホテルでの実習（OJT）体験と往還させながら行う。 ・シラバスは、課題リスト（宿泊業）の【宿泊業 職種共通】および【職種別：ロビーサービス】のモジュールを組み合わせている。（※対象者がホテル業経験者であれば、【宿泊業職種共通】の扱いは必要に応じて検討するとよい） 【利用にあたっての留意事項】 ・ホテルでの実習（OJT）との連携、取り扱う職種、研修の時間数など、現場の状況に合わせて検討が必要である

(9) 参照した資料、Can do等		
・本事業にて開発している宿泊業のカリキュラム・シラバス ・「日本語教育の参照枠」(報告) ・「日本語教育の参照枠」活用のための手引き ・「外国語の教育Ⅱ 外国語の学習、教授、評価のためのヨーロッパ共通参照枠(追補版)」朝日出版社、吉島茂・大橋理枝 訳・編(2014) ・「職業能力評価基準の策定業種一覧」厚生労働省 ・「就労場面で必要な日本語能力の目標設定ツール」厚生労働省(2020) ・「外国人就労・定着支援研修」できることリスト「標準モデルカリキュラム」等」厚生労働省(2021) ・「はたらくための日本語」シリーズ(職場のコミュニケーションⅠ～Ⅲ/職場の語彙と表現Ⅰ～Ⅲ/キャリアプランニング)ランズ(2019) ・「宿泊業における 生活・業務マニュアル」観光庁(2020) ・「ホテル・旅館 学習テキスト」北海道観光人材支援事業協同組合(監修)一般社団法人外国人材開発推進機構(2022) ・「サービス日本語—ホテルスタッフ編—」岡部麻美子、鎮目怜子、向井あけみ(著)凡人社(2013) ・「おもてなし」の心と人を育てる サービス業のためのホスピタリティコーチング 新装改訂版」清水均(著)日経BP社(2013) ・「人とことばと社会」から考える外国人材の持続的な受入れに向けて—地方都市宿泊施設のエスノグラフィーによる実践の「場」の考察—」原野恵子(2021) ・「目的別日本語教材開発に向けて—「理解語彙」と「使用語彙」、選別の必要性について—」北澤志穂(2018) ・「生活・就労ガイドブック第4版」出入国在留管理庁(2022) ・「大学教員のためのルーブリック評価入門」玉川大学出版部、ダネル・スティーブンス・アントニア・レビ著、佐藤浩章 監訳、井上敏憲・俣野秀典 訳(2014) ・(R2作成)「生活Can do」一覧(修正)<文化庁非公開> ・JF Can do一覧<文化庁より提供> ・JF 生活日本語Can-do一覧<文化庁より提供> ・就労場面で必要な日本語能力の目標設定ツール<厚生労働省>https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_18220.html ・JF日本語教育スタンダード https://www.nihongo-ews.bunka.go.jp/information/framework_of_reference		
(10) 活動の時間配分(プレイズメント、オリエンテーション、学習、評価、生活文化理解など)※小数点第2位四捨五入		
①プレイズメントテスト		3.0 時間
②オリエンテーション		1.8 時間
③学習		364.8 時間
④評価		38.7 時間
⑤ホームルームなど		26.0 時間
合計		434 時間
(11) 言語活動ごとの総学習時間(学習活動においては、組み合わせで行われるため、その言語活動が含まれるコマの合計を記入)		
聞くこと		3.0 時間
読むこと		75.7 時間
話すこと(やり取り) ※一部(発表)を含む活動あり		252.0 時間
書くこと		53.8 時間
文字指導	※ひらがな、カタカナ、漢字学習の基礎を扱う 読むこと、書くことに含む	16.1 時間
合計		401 時間

2. カリキュラム・シラバス

2-1 「求職者向け集中研修」および「ホテルインターン実習生向け日本語研修」

団体名：一般財団法人 日本国際協力センター

カリキュラム概要（時間割）

「求職者向け集中研修」

【 就 労 】 A1レベル	
コース日数	: 40日
曜日	: 月～金
時間	: 1日 3時間（午前）
使用課題リスト	・ 課題リスト1-1（職場共通）【職場共通①】 ※「読む」「書く」「話す（やり取り）」 ・ 課題リスト1-2【生活文化理解】 ・ 課題リスト1-2【キャリアプランニング・就職活動】
1日 3時間の内訳	40分～1時間：「読む」「書く」または、「生活文化理解」を基本的に行う。 2時間：「話す（やり取り）」または「キャリアプランニング・就職活動」を基本的に行う。 ※ホームルームなど（ウォーミングアップ、出席確認、休み時間）も含めて3時間とする。

【 就 労 】 A2.1レベル	
コース日数	: 40日
曜日	: 月～金
時間	: 1日 3時間（午前）
使用課題リスト	・ 課題リスト1-1（職場共通）【職場共通②】 ※「読む」「書く」「話す（やり取り）」 ・ 課題リスト1-2【生活文化理解】 ・ 課題リスト1-2【キャリアプランニング・就職活動】
1日 3時間の内訳	40分～1時間：「読む」「書く」または、「生活文化理解」を基本的に行う。 2時間：「話す（やり取り）」または「キャリアプランニング・就職活動」を基本的に行う。 ※ホームルームなど（ウォーミングアップ、出席確認、休み時間）も含めて3時間とする。

【 就 労 】 A2.2レベル	
コース日数	: 39日
曜日	: 月～金
時間	: 1日 3時間（午前）
使用課題リスト	・ 課題リスト1-1（職場共通）【職場共通③】 ※「読む」「書く」「話す（やり取り）」 ・ 課題リスト1-1（職場共通）【職場共通②】（課題「メール②・書く」のみ） ・ 課題リスト1-2【生活文化理解】 ・ 課題リスト1-2【キャリアプランニング・就職活動】
1日 3時間の内訳	40分～1時間：「読む」「書く」または、「生活文化理解」を基本的に行う。 2時間：「話す（やり取り）」または「キャリアプランニング・就職活動」を基本的に行う。 ※ホームルームなど（ウォーミングアップ、出席確認、休み時間）も含めて3時間とする。

「ホテルインターン実習生向け日本語研修」

【 就労 】 A2～B1レベル 宿泊業職種共通、職種ロビーサービス	
コース日数	: 18日
曜日	: 月～金
1～5日目	
時間	: 1日7時間 〈（午前）3時間、（午後）4時間〉
使用課題リスト	: ・ 課題リスト2（宿泊業）【宿泊業 職種共通】
内容	: （宿泊業）【職種共通】の職務 ※ホームルームなど（ウォーミングアップ、出席確認、休み時間）も含めて3時間とする。
6～18日目	
時間	: 1日3時間 〈（午前）3時間、（午後）時間未定、ホテルでの実習（OJT）の時間による〉
（午前）3時間	
使用課題リスト	: ・ 課題リスト2（宿泊業）【職種：ロビーサービス（接客）】 ・ 課題リスト2（宿泊業）【宿泊業 職種共通】
内容	: ・ 【職種：ロビーサービス（接客）】の職務 午後に行うホテルでのインターンシップ体験と往還させながら行う。 ※ホームルームなど（ウォーミングアップ、出席確認、休み時間）も含めて3時間とする。
（午後）時間未定	
内容	: ホテルでの実習（OJT）（ロビーサービス）

2. カリキュラム・シラバス

2-1「求職者向け集中研修」および「ホテルインターン実習生向け日本語研修」

団体名：一般財団法人日本国際協力センター

シラバス 1日 3時間

【 就労 】 A1 レベル									
【目標の目安：就労CEFR A1】 【話すこと（やり取り）】 ● 当人に向かって、非常にゆっくりと気をつけて発音されれば あいさつや業務上の簡単な指示を理解できる ● 職場内で日常的に接する相手と：ゆっくりとした繰り返し、言い換え、言い直しをしながらであれば； 簡単なやりとり（あいさつ・連絡・相談など）ができる ● 職場内で： あいさつや自分の名前や所属などの簡単な情報を言うことができる 【読むこと】 ● 日常業務によくある短い簡単な表記であればイラストや写真などの視覚的補助や、場面から推測して理解することができる。 馴染みのある固有名詞や基本的な表現を部分的に理解できる ● 漢数字や、漢字の部首となるような基本的な漢字語彙の一部を理解できる日常によくある短い簡単な表記であれば； イラストや写真などの視覚的補助や、場面から推測して読むことができる。馴染みのある固有名詞、単語や基本的な表現を部分的に理解することができる。 【書くこと】 ● 自分の名前や所属などの基本的なことがらや、挨拶などの定型表現ならば； ひらがなといくつかのカタカナ、漢字を使って書くことができる ● 履歴書に基本情報（氏名・生年月日・住所・連絡先）の記載ができる									
週	日	時間数 目安 (分)	学習のねらい(課題)			学習項目等	課題 リスト	課題 No.	
1 週目	1日目	60	オリエンテーション	—		(カリキュラム内容、スケジュールについて理解する)			
		10	文字習得 1 (1)	読むこと		ひらがなで書かれた言葉を読むことができる。	1	16	職場共通①
		30	文字習得 2 (1)	書くこと		ひらがなを使って書くことができる。	1	24	職場共通①
		60	入社したとき(1)	やり取り		配属先でほかの社員の前でごく簡単な自己紹介のあいさつができる。	1	1	職場共通①
	2日目	10	文字習得 1 (2)	読むこと		ひらがなで書かれた言葉を読むことができる。	1	16	職場共通①
		30	文字習得 2 (2)	書くこと		ひらがなを使って書くことができる。	1	24	職場共通①
		120	入社したとき(2)	やり取り		配属先でほかの社員の前でごく簡単な自己紹介のあいさつができる。	1	1	職場共通①
	3日目	10	文字習得 1 (3)	読むこと		ひらがなで書かれた言葉を読むことができる。	1	16	職場共通①
		30	文字習得 2 (3)	書くこと		ひらがなを使って書くことができる。	1	24	職場共通①
		120	入社したとき(3)	やり取り		職場でよく使う あいさつが 適切に できる。	1	2	職場共通①
	4日目	10	文字習得 1 (4)	読むこと		ひらがなで書かれた言葉を読むことができる。	1	16	職場共通①
		30	文字習得 2 (4)	書くこと		ひらがなを使って書くことができる。	1	24	職場共通①
		120	入社したとき(4)	やり取り		① 職場の歓迎会で他部署の社員に個別に簡単な自己紹介のあいさつができる。 ② 初対面でよく聞かれる質問（出身など）に答えられる。	1	3	職場共通①
	5日目	10	文字習得 1 (5)	読むこと		ひらがなで書かれた言葉を読むことができる。	1	16	職場共通①
		30	文字習得 2 (5)	書くこと		ひらがなを使って書くことができる。	1	24	職場共通①
		120	入社したとき(5)	やり取り		① 職場の歓迎会で他部署の社員に個別に簡単な自己紹介のあいさつができる。 ② 初対面でよく聞かれる質問（出身など）に答えられる。	1	3	職場共通①
2 週目	6日目	10	文字習得 1 (6)	読むこと		ひらがなで書かれた言葉を読むことができる。	1	16	職場共通①
		30	文字習得 2 (6)	書くこと		ひらがなを使って書くことができる。	1	24	職場共通①
		120	職場の日常会話(1)	やり取り		来日時期や住んでいるところに関するやりとりができる。	1	9	職場共通①
	7日目	10	文字習得 1 (7)	読むこと		ひらがなで書かれた言葉を読むことができる。	1	16	職場共通①
		30	文字習得 2 (7)	書くこと		ひらがなを使って書くことができる。	1	24	職場共通①
		120	職場の日常会話(2)	やり取り		来日時期や住んでいるところに関するやりとりができる。	1	9	職場共通①
	8日目	10	文字習得 1 (8)	読むこと		ひらがなで書かれた言葉を読むことができる。	1	16	職場共通①
		30	文字習得 2 (8)	書くこと		ひらがなを使って書くことができる。	1	24	職場共通①
		120	キャリアプランニング 自分のことを理解する①私の やりがい			学習内容はモジュールを参照	1	75	キャリアプランニング・ 就職活動
	9日目	10	文字習得 1 (9)	読むこと		ひらがなで書かれた言葉を読むことができる。	1	16	職場共通①
		30	文字習得 2 (9)	書くこと		ひらがなを使って書くことができる。	1	24	職場共通①
		120	仕事を始める(1)	やり取り		仕事の簡単な指示が わかって、適切に行動できる。	1	13	職場共通①
10 日 目		10	文字習得 1 (10)	読むこと		ひらがなで書かれた言葉を読むことができる。	1	16	職場共通①
		30	文字習得 2 (10)	書くこと		ひらがなを使って書くことができる。	1	24	職場共通①
		120	仕事を始める(2)	やり取り		仕事の簡単な指示が わかって、適切に行動できる。	1	13	職場共通①

3週目	1 1 日目	10	テスト	読むこと	ひらがなで書かれた言葉を読むことができる	筆記テスト：ひらがな			
		10	テスト	書くこと	ひらがなを使って書くことができる	筆記テスト：ひらがな			
		10	文字習得 1 (11)	読むこと	カタカナで書かれた言葉を読むことができる。		1	17	職場共通①
		30	文字習得 2 (11)	書くこと	カタカナを使って書くことができる。		1	25	職場共通①
		120	仕事を始める(3)	やり取り	打ち合わせや会議の連絡を聞いて、日時・場所がわかり、了承したことを伝えられる。		1	14	職場共通①
	1 2 日目	10	文字習得 1 (12)	読むこと	カタカナで書かれた言葉を読むことができる。		1	17	職場共通①
		30	文字習得 2 (12)	書くこと	カタカナを使って書くことができる。		1	25	職場共通①
		120	仕事を始める(4)	やり取り	打ち合わせや会議の連絡を聞いて、日時・場所がわかり、了承したことを伝えられる。		1	14	職場共通①
	13日目	10	文字習得 1 (13)	読むこと	カタカナで書かれた言葉を読むことができる。		1	17	職場共通①
		30	文字習得 2 (13)	書くこと	カタカナを使って書くことができる。		1	25	職場共通①
		120	職場の日常会話(3)	やり取り	休日の過ごし方について、情報交換ができる。		1	10	職場共通①
	14日目	10	文字習得 1 (14)	読むこと	カタカナで書かれた言葉を読むことができる。		1	17	職場共通①
		30	文字習得 2 (14)	書くこと	カタカナを使って書くことができる。		1	25	職場共通①
		120	職場の日常会話(4)	やり取り	休日の過ごし方について、情報交換ができる。		1	10	職場共通①
	15日目	10	文字習得 1 (15)	読むこと	カタカナで書かれた言葉を読むことができる。		1	17	職場共通①
		30	文字習得 2 (15)	書くこと	カタカナを使って書くことができる。		1	25	職場共通①
		120	勤怠管理 1 (1)	やり取り	遅刻の連絡が適切にできる。		1	4	職場共通①
4週目	16日目	10	文字習得 1 (16)	読むこと	カタカナで書かれた言葉を読むことができる。		1	17	職場共通①
		30	文字習得 2 (16)	書くこと	カタカナを使って書くことができる。		1	25	職場共通①
		120	勤怠管理 1 (2)	やり取り	遅刻の連絡が適切にできる。		1	4	職場共通①
	17日目	10	文字習得 1 (17)	読むこと	カタカナで書かれた言葉を読むことができる。		1	17	職場共通①
		30	文字習得 2 (17)	書くこと	カタカナを使って書くことができる。		1	25	職場共通①
		120	キャリアプランニング 自分のことを理解する② 私の強み(1)		学習内容はモジュールを参照		1	76	キャリアプランニング・ 就職活動
	18日目	10	文字習得 1 (18)	読むこと	カタカナで書かれた言葉を読むことができる。		1	17	職場共通①
		30	文字習得 2 (18)	書くこと	カタカナを使って書くことができる。		1	25	職場共通①
		120	キャリアプランニング 自分のことを理解する② 私の強み(2)		学習内容はモジュールを参照		1	76	キャリアプランニング・ 就職活動
	19日目	10	文字習得 1 (19)	読むこと	カタカナで書かれた言葉を読むことができる。		1	17	職場共通①
		30	文字習得 2 (19)	書くこと	カタカナを使って書くことができる。		1	25	職場共通①
		120	テスト	やり取り		パフォーマンス評価			
		20	平常評価			学習者が自身の学習態度について、自己評価を行う			
	20日目	10	テスト	読むこと	カタカナで書かれた言葉を読むことができる。	筆記テスト：カタカナ			
		10	テスト	書くこと	カタカナを使って書くことができる。	筆記テスト：カタカナ			
		150	勤怠管理 1 (3)	やり取り	①自分や子どもの体調不良など、当日の急な欠勤連絡ができる。 ②次に出勤したとき、上司に適切にあいさつできる。		1	5	職場共通①
5週目	21日目	60	生活文化理解 働く前の知識		学習内容はモジュールを参照		1	71	生活文化理解
		120	勤怠管理 1 (4)	やり取り	①自分や子どもの体調不良など、当日の急な欠勤連絡ができる。 ②次に出勤したとき、上司に適切にあいさつできる。		1	5	職場共通①
	22日目	50	文字習得 1 (20)	読むこと	漢数字や、漢字の部首となるような基本的な漢字語彙の一部を理解できる。		1	18	職場共通①
		120	キャリアプランニング いろいろな仕事を知る(1)		学習内容はモジュールを参照		1	77	キャリアプランニング・ 就職活動
	23日目	30	文字習得 1 (21)	読むこと	漢数字や、漢字の部首となるような基本的な漢字語彙の一部を理解できる。		1	18	職場共通①
		150	職場の日常会話(5)	やり取り	職場であいさつと同じように聞かれる「仕事はどうですか。」などの質問に適切に 答こたえられる。		1	7	職場共通①
	24日目	40	文字習得 1 (22)	読むこと	漢数字や、漢字の部首となるような基本的な漢字語彙の一部を理解できる。		1	18	職場共通①
		140	勤怠管理 1 (5)	やり取り	前もって休暇の許可をもらうことができる。		1	6	職場共通①
	25日目	10	テスト	書くこと	ひらがなを使って書くことができる。	筆記テスト：ひらがな五十音			
		10	テスト	書くこと	カタカナを使って書くことができる。	筆記テスト：カタカナ五十音			
		30	文字習得 1 (23)	読むこと	漢数字や、漢字の部首となるような基本的な漢字語彙の一部を理解できる。		1	18	職場共通①
		100	勤怠管理 1 (6)	やり取り	前もって休暇の許可をもらうことができる。		1	6	職場共通①
		30	キャリアプランニング いろいろな仕事を知る(2)		学習内容はモジュールを参照	事前学習：職場見学（講話、体験など）	1	77	キャリアプランニング・ 就職活動

6週目	26日目	150	キャリアプランニング いろいろな仕事を知る(3)			学習内容はモジュールを参照	職場見学（講話、体験など）	1	77	キャリアプランニング・ 就職活動
	27日目	50	時間(1)	読むこと		月日が読めて、理解できる。		1	21	職場共通①
		120	テスト	やり取り			パフォーマンス評価			
		10	キャリアプランニング いろいろな仕事を知る(4)			学習内容はモジュールを参照	事後学習：職場見学（講話、体験など）	1	77	キャリアプランニング・ 就職活動
	28日目	60	時間(2)	読むこと		曜日が読めて、理解できる。		1	22	職場共通①
		60	キャリアプランニング やりたい仕事を決める①し たい仕事？できる仕事？			学習内容はモジュールを参照		1	78	キャリアプランニング・ 就職活動
		60	キャリアプランニング やりたい仕事を決める② キャリアプランを作成する			学習内容はモジュールを参照		1	79	キャリアプランニング・ 就職活動
		60	時間(3)	読むこと		時分が読めて、理解できる。		1	23	職場共通①
	29日目	20	キャリアプランニング 仕事探しの方法を知る			学習内容はモジュールを参照		1	80	キャリアプランニング・ 就職活動
		100	キャリアプランニング 求人情報を探す			学習内容はモジュールを参照		1	81	キャリアプランニング・ 就職活動
		40	職場環境(1)	読むこと		職場の部署や職種の名前が読めて、理解できる。		1	19	職場共通①
	30日目	120	キャリアプランニング 応募書類を作成する(1)			学習内容はモジュールを参照		1	82	キャリアプランニング・ 就職活動
			履歴書①	書くこと		履歴書に基本情報（氏名・生年月日・住所・連絡先）の記載 ができる。		1	28	職場共通①
7週目	31日目	40	職場環境(2)	読むこと		職場の部署や職種の名前が読めて、理解できる。		1	19	職場共通①
		120	キャリアプランニング 応募書類を作成する(2)			学習内容はモジュールを参照		1	82	キャリアプランニング・ 就職活動
			履歴書①	書くこと		履歴書に基本情報（氏名・生年月日・住所・連絡先）の記載 ができる。		1	28	職場共通①
	32日目	40	職場環境(3)	読むこと		職場の部署や職種の名前が読めて、理解できる。		1	19	職場共通①
		120	職場の日常会話(6)	やり取り		出身地について、位置、有名なものや有名な場所などが説明で きる。		1	11	職場共通①
	33日目	20	テスト	読むこと		漢数字や、漢字の部首となるような基本的な漢字語彙の一部を 理解できる。	筆記テスト：漢字			
		40	職場環境(4)	読むこと		職場の部署や職種の名前が読めて、理解できる。		1	19	職場共通①
		120	職場の日常会話(7)	やり取り		出身地について、位置、有名なものや有名な場所などが説明で きる。		1	11	職場共通①
	34日目	40	職場環境(5)	読むこと		施設名（社内・社外）が読めて、理解できる。		1	20	職場共通①
		120	テスト	やり取り			パフォーマンス評価			
	35日目	40	職場環境(6)	読むこと		施設名（社内・社外）が読めて、理解できる。		1	20	職場共通①
		140	仕事を始める(5)	読むこと・ やり取り		職場でよく見る注意書きや標識の意味がわかる。 意味がわからないときは、人に聞くことができる。		1	12	職場共通①
8週目	36日目	40	職場環境(7)	読むこと		施設名（社内・社外）が読めて、理解できる。		1	20	職場共通①
		120	職場の日常会話(8)	やり取り		同僚から食事などに誘われて、誘いを受けたり、適切に断ったりで きる。		1	8	職場共通①
	37日目	40	職場環境(8)	読むこと		施設名（社内・社外）が読めて、理解できる。		1	20	職場共通①
		120	職場の日常会話(9)	やり取り		同僚から食事などに誘われて、誘いを受けたり、適切に断ったりで きる。		1	8	職場共通①
	38日目	80	勤怠管理 2 (1)	書くこと		休暇届に必要な事項が書ける。		1	26	職場共通①
		80	仕事を始める(6)	やり取り		仕事に必要な備品をもらうことができる。		1	15	職場共通①
	39日目	80	勤怠管理 2 (2)	書くこと		休暇届に必要な事項が書ける。		1	26	職場共通①
		80	仕事を始める(7)	やり取り		仕事に必要な備品をもらうことができる。		1	15	職場共通①
	40日目	60	日本語で入力	書くこと		PCやスマートフォンで日本語で入力する方法が分かる。		1	27	職場共通①
		120	面談、 最終日ホームルーム	—						

2. カリキュラム・シラバス

2-1「求職者向け集中研修」および「ホテルインターン実習生向け日本語研修」

団体名：一般財団法人日本国際協力センター

シラバス

1日 3時間

【 就 労 】 A2.1

【目標の目安：就労CEFR A2.1】

【話すこと（やり取り）】

- 非常にゆっくりと話されれば、職場で日常的に使われる簡単な語句や表現を理解することができる
- 職場内で：仕事上の簡単な情報交換で済む日常の話題ならば；コミュニケーションをとることができる（非常に短い社会的なやり取りには対応できるが、自分から率先して会話を進められるほどの力はない）
- 職場環境や日課などの日々の身近なことから；簡単な語句や文を 並べて単純な発表・報告をすることができる

【読むこと】

- イラストや写真などの視覚的補助があり、簡潔に書かれていれば；短い案内や掲示を理解することができる
- 日常生活や職場でよく使われる漢字語彙でわからない語句があっても、上司と同僚が助けてくれるならば 機器などを使って調べて読むことができる

【書くこと】

- 職場で日常的に使われている決まったフォームであれば； ひらがな・カタカナ、いくつかの漢字を 使って、簡単なメモを書くことができる
- 履歴書（氏名・生年月日・住所・学歴・職歴）の記載ができる

週	日	時間数 目安 (分)		学習のねらい (課題)	学習項目	課題 リスト	課題 No.	
1日目	1日目	10	オリエンテーション	—	(カリキュラム内容、スケジュールについて理解する)			
		50	漢字を調べる方法(1)	読むこと・書くこと・やり取り 漢字が分からないとき、自分で読み方や意味を調べたり、人に聞いたりできる。		1	41	職場共通②
		120	入社したとき(1)	やり取り ①配属先でほかの社員の前で印象のよい自己紹介のあいさつができる。 ② 職場の歓迎会で相手に簡単な自己紹介のあいさつができ、初対面でもよく聞かれる質問に対してやりとりができる。		1	29	職場共通②
	2日目	60	漢字を調べる方法(2)	読むこと・書くこと・やり取り 漢字が分からないとき、自分で読み方や意味を調べたり、人に聞いたりできる。		1	41	職場共通②
		120	入社したとき(2)	やり取り ①配属先でほかの社員の前で印象のよい自己紹介のあいさつができる。 ② 職場の歓迎会で相手に簡単な自己紹介のあいさつができ、初対面でもよく聞かれる質問に対してやりとりができる。		1	29	職場共通②
	3日目	40	通勤(1)	読むこと 通勤に使う交通機関（電車やバス等）で目にする表示（行先表示、運行情報など）が理解できる。 上司の指示を聞いて、わからない点を確認し、指示を実行できる。		1	42	職場共通②
		120	日々の業務(1)	やり取り		1	35	職場共通②
	4日目	40	通勤(2)	読むこと 通勤に使う交通機関（電車やバス等）で目にする表示（行先表示、運行情報など）が理解できる。 上司の指示を聞いて、わからない点を確認し、指示を実行できる。		1	42	職場共通②
		120	日々の業務(2)	やり取り		1	42	職場共通②
	5日目	40	通勤(3)	読むこと 通勤に使う交通機関（電車やバス等）で目にする表示（行先表示、運行情報など）が理解できる。		1	42	職場共通②
		120	キャリアプランニング 自分のことを理解する①私のやりがい		学習内容はモジュールを参照	1	75	キャリアプランニング・就職活動
2週目	6日目	40	通勤(4)	読むこと 通勤に使う交通機関（電車やバス等）で目にする表示（行先表示、運行情報など）が理解できる。		1	42	職場共通②
		120	日々の業務(3)	やり取り 打ち合わせなどの日時の変更連絡を受け、参加できないことを理由とともに伝えられる。また、日程調整のためのやりとりができる。		1	36	職場共通②
	7日目	40	通勤(5)	読むこと 通勤に使う交通機関（電車やバス等）で目にする表示（行先表示、運行情報など）が理解できる。		1	42	職場共通②
		120	日々の業務(4)	やり取り 打ち合わせなどの日時の変更連絡を受け、参加できないことを理由とともに伝えられる。また、日程調整のためのやりとりができる。		1	36	職場共通②
	8日目	40	通勤(6)	読むこと 通勤に使う交通機関（電車やバス等）で目にする表示（行先表示、運行情報など）が理解できる。		1	42	職場共通②
		120	キャリアプランニング 自分のことを理解する②私の強み		学習内容はモジュールを参照	1	76	キャリアプランニング・就職活動
	9日目	40	通勤(7)	読むこと 通勤に使う交通機関（電車やバス等）で目にする表示（行先表示、運行情報など）が理解できる。		1	42	職場共通②
		120	テスト	やり取り	パフォーマンス評価			
	10日目	40	職場の組織(1)	読むこと 現場の組織（部署名や役職名）が読めて理解できる。		1	43	職場共通②
		120	日々の業務(5)	やり取り 機器や機械のトラブルの状況を担当者に説明して、対応策を確認できる。		1	37	職場共通②

3週目	11日目	40	職場の組織(2)	読むこと	現場の組織（部署名や役職名）が読めて理解できる。		1	43	職場共通②
		120	日々の業務(6)	やり取り	機器や機械のトラブルの状況を担当者に説明して、対応策を確認できる。		1	37	職場共通②
	12日目	40	職場の組織(3)	読むこと	現場の組織（部署名や役職名）が読めて理解できる。		1	43	職場共通②
		120	職場の日常会話(1)	やり取り	自分の好きなことを語りながら、お互いを理解し、親交を深めることができる。		1	31	職場共通②
	13日目	20	テスト	読むこと		筆記テスト			
		30	予定表(1)	読むこと	予定表やシフト表の見方が理解できる。		1	44	職場共通②
		120	職場の日常会話(2)	やり取り	自分の好きなことを語りながら、お互いを理解し、親交を深めることができる。		1	31	職場共通②
	14日目	40	予定表(2)	読むこと	予定表やシフト表の見方が理解できる。		1	44	職場共通②
		120	日々の業務(7)	やり取り	期限までに仕事が終わらない状況を説明し、対応について相談できる。		1	39	職場共通②
	15日目	40	予定表(3)	読むこと	予定表やシフト表の見方が理解できる。		1	44	職場共通②
		120	日々の業務(8)	やり取り	期限までに仕事が終わらない状況を説明し、対応について相談できる。		1	39	職場共通②
4週目	16日目	40	予定表(4)	読むこと	予定表やシフト表の見方が理解できる。		1	44	職場共通②
		120	キャリアプランニング いろいろな仕事を知る(1)		学習内容はモジュールを参照		1	77	キャリアプランニング・就職活動
	17日目	70	予定表(5)	読むこと	予定表やシフト表の見方が理解できる。		1	44	職場共通②
		60	キャリアプランニング やりたい仕事を決める① したい仕事？できる仕事？		学習内容はモジュールを参照		1	78	キャリアプランニング・就職活動
		30	キャリアプランニング いろいろな仕事を知る(2)		学習内容はモジュールを参照	事前学習：職場見学（講話、体験など）	1	77	キャリアプランニング・就職活動
	18日目	150	キャリアプランニング いろいろな仕事を知る(3)		学習内容はモジュールを参照	職場見学（講話、体験など）	1	77	キャリアプランニング・就職活動
		30	予定表(6)	読むこと	予定表やシフト表の見方が理解できる。		1	44	職場共通②
	19日目	120	個人的な相談(1)	やり取り	一時帰国などで長い休暇をとる許可を求めることができる。		1	34	職場共通②
		20	キャリアプランニング いろいろな仕事を知る(4)		学習内容はモジュールを参照	事後学習：職場見学（講話、体験など）	1	77	キャリアプランニング・就職活動
	20日目	50	健康と安全(1)	読むこと	健康診断のお知らせを読んで、日時や場所、注意事項が理解できる。		1	45	職場共通②
		120	個人的な相談(2)	やり取り	一時帰国などで長い休暇をとる許可を求めることができる。		1	34	職場共通②
5週目	21日目	50	健康と安全(2)	読むこと	健康診断のお知らせを読んで、日時や場所、注意事項が理解できる。		1	45	職場共通②
		120	やりたい仕事を決める① したい仕事？できる仕事？		学習内容はモジュールを参照		1	78	キャリアプランニング・就職活動
			キャリアプランニング やりたい仕事を決める②		学習内容はモジュールを参照		1	79	
			キャリアプランニング 応募書類を作成する		学習内容はモジュールを参照		1	80	
			キャリアプランニング 仕事探しの方法を知る		学習内容はモジュールを参照		1	81	
	22日目	50	健康と安全(3)	読むこと	健康診断のお知らせを読んで、日時や場所、注意事項が理解できる。		1	45	職場共通②
		120	テスト	やり取り		パフォーマンス評価			
		10	平常評価			学習者が自身の学習態度について、自己評価を行う			
	23日目	60	生活文化理解 働くときのルール		学習内容はモジュールを参照		1	72	生活文化理解
		120	キャリアプランニング 応募書類を作成する(1)		学習内容はモジュールを参照		1	82	キャリアプランニング・就職活動
			履歴書②	書くこと	履歴書に基本情報と学歴・職歴・免許資格の記載ができる。		1	50	職場共通②
	24日目	20	テスト	読むこと		筆記テスト			
		30	伝言(1)	読むこと	簡単な伝言メモを手書きすることができる。		1	47	職場共通②
		120	キャリアプランニング 応募書類を作成する(2)		学習内容はモジュールを参照		1	82	キャリアプランニング・就職活動
			履歴書②	書くこと	履歴書に基本情報と学歴・職歴・免許資格の記載ができる。		1	50	職場共通②
	25日目	60	伝言(2)	読むこと	簡単な伝言メモを手書きすることができる。		1	47	職場共通②
		120	キャリアプランニング 応募書類を作成する(3)		学習内容はモジュールを参照		1	82	キャリアプランニング・就職活動
			履歴書②	書くこと	履歴書に基本情報と学歴・職歴・免許資格の記載ができる。		1	50	職場共通②

6週目	26日 目	60	入社したとき(3)	読むこと・やり取り	入社時の提出書類について理解でき、書き方や提出期限など不明な点を 確認できる。		1	30	職場共通②
		120	キャリアプランニング 面接の準備をする(1)		学習内容はモジュールを参照		1	83	キャリアプランニング・就職活動
	27日 目	60	入社したとき(4)	読むこと・やり取り	入社時の提出書類について理解でき、書き方や提出期限など不明な点を 確認できる。		1	30	職場共通②
		120	キャリアプランニング 面接の準備をする(2)		学習内容はモジュールを参照		1	83	キャリアプランニング・就職活動
	28日 目	60	入社したとき(5)	読むこと・やり取り	入社時の提出書類について理解でき、書き方や提出期限など不明な点を 確認できる。		1	30	職場共通②
		120	キャリアプランニング 面接の準備をする(3)		学習内容はモジュールを参照		1	83	キャリアプランニング・就職活動
	29日 目	45	メール 1 (1)	読むこと・書くこと	簡単な連絡メールを理解し、定型的なメール表現を使って返信できる。		1	48	職場共通②
		120	職場の日常会話(3)	やり取り	国や地域や世代により異なる文化や風習について語り合うことで、互いを理解し、親交を深めることができる。		1	32	職場共通②
7週目	30日 目	45	メール 1 (2)	読むこと・書くこと	簡単な連絡メールを理解し、定型的なメール表現を使って返信できる。		1	48	職場共通②
		120	職場の日常会話(4)	やり取り	国や地域や世代により異なる文化や風習について語り合うことで、互いを理解し、親交を深めることができる。		1	32	職場共通②
	31日 目	45	メール 1 (3)	読むこと・書くこと	簡単な連絡メールを理解し、定型的なメール表現を使って返信できる。		1	48	職場共通②
		120	テスト	やり取り		パフォーマンス評価			
	32日 目	45	メール 1 (4)	読むこと・書くこと	簡単な連絡メールを理解し、定型的なメール表現を使って返信できる。		1	48	職場共通②
		120	日々の業務(9)	やり取り	懇親会の案内メールが 理解でき、出欠の返信ができる。		1	38	職場共通②
	33日 目	120	健康と安全(4)	読む	①避難訓練の目的を理解し、防災意識を高めることができる。 ②避難訓練のお知らせを読み、実施日時、避難場所、注意事項が理解できる。		1	46	
		40	日々の業務(10)	やり取り	懇親会の案内メールが 理解でき、出欠の返信ができる。		1	38	職場共通②
8週目	34日 目	40	健康と安全(5)	読む	①避難訓練の目的を理解し、防災意識を高めることができる。 ②避難訓練のお知らせを読み、実施日時、避難場所、注意事項が理解できる。		1	46	職場共通②
		120	職場の日常会話(5)	やり取り	①同僚や親しい先輩社員を食事 や飲み会に誘い、場所や時間が設定できる。 ②自分の国の料理について わかりやすく説明できる。		1	33	職場共通②
	35日 目	45	メール 1 (5)	読むこと・書くこと	簡単な連絡メールを理解し、定型的なメール表現を使って返信できる。		1	48	職場共通②
		120	職場の日常会話(6)	やり取り	①同僚や親しい先輩社員を食事 や飲み会に誘い、場所や時間が設定できる。 ②自分の国の料理について わかりやすく説明できる。		1	33	職場共通②
	36日 目	45	メール 1 (6)	読むこと・書くこと	簡単な連絡メールを理解し、定型的なメール表現を使って返信できる。		1	48	職場共通②
		120	日々の業務(11)	やり取り	①自分にかかってきた内線電話に対応できる。 ②同僚にかかってきた電話に、同僚が不在のときも含めて対応できる。		1	40	職場共通②
	37日 目	45	メール 1 (7)	読むこと・書くこと	簡単な連絡メールを理解し、定型的なメール表現を使って返信できる。		1	48	職場共通②
		120	日々の業務(12)	やり取り	①自分にかかってきた内線電話に対応できる。 ②同僚にかかってきた電話に、同僚が不在のときも含めて対応できる。		1	40	職場共通②
8週目	38日 目	45	メール 1 (8)	読むこと・書くこと	簡単な連絡メールを理解し、定型的なメール表現を使って返信できる。		1	48	職場共通②
		120	日々の業務(13)	やり取り	①自分にかかってきた内線電話に対応できる。 ②同僚にかかってきた電話に、同僚が不在のときも含めて対応できる。		1	40	職場共通②
	39日 目	20	テスト	読むこと・書くこと		筆記テスト			
		30	復習	読むこと・書くこと					
		120	復習	やり取り					
	40日 目	180	面談、 最終日ホームルーム	—					

2. カリキュラム・シラバス

2-1「求職者向け集中研修」および「ホテルインターン実習生向け日本語研修」

団体名：一般財団法人日本国際協力センター

シラバス

1日 3時間

【 就労 】 A2.2 レベル							
【目標の目安：就労CEFR A2.2】 【話すこと（やり取り）】 ● ゆっくりと話されれば、日々の業務で行う決まった手続きや手順の語句や表現を理解することができる ● 職場内で：上司や同僚が助けてくれるならば、説明や相談が必要な場面でも比較的容易に会話することができる ● 業務に直接関係のある事柄や物についてであれば、簡単な言葉や短い文を使って順を追って説明することができる 【読むこと】 ● 視覚的補助がない場合でも、簡潔に書かれていれば、短い一般的な様式の文書を理解することができる ● 業務でよく使われる漢字語彙を部分的に理解できる ● 短い文章の中にわからない語句があっても、自立的に機器などで調べて読むことができる 【書くこと（A2.1）】 ● 日常的な職場での事柄ならば、業務上よく使われる定型的な表現を使って、簡単な短い文を書くことができる ● 履歴書（氏名・生年月日・住所・学歴・職歴・免許資格）の記載ができる							
週	時間数 目安 (分)	学習活動	学習のねらい（課題）		学習項目	課題 リスト	課題 No.
1週目	1日目	10 オリエンテーション	—		(カリキュラム内容、スケジュールについて理解する)		
		40 書類(1)	読むこと	領収書（書式・よくある日本人の名前など）が読めて理解できる。		1	64 職場共通③
		120 社内イベントへの企画・参加(1)	やり取り	イベントの幹事 になったとき、適切に上司 に相談し、準備が進められる。		1	53 職場共通③
	2日目	40 書類(2)	読むこと	領収書（書式・よくある日本人の名前など）が読めて理解できる。		1	64 職場共通③
		120 社内イベントへの企画・参加(2)	やり取り	イベントの幹事 になったとき、適切に上司 に相談し、準備が進められる。		1	53 職場共通③
	3日目	150 社内イベントへの企画・参加(3)	書くこと	メールでイベントの案内を出したり、もらった案内に出欠の返信ができる。		1	54 職場共通③
	4日目	40 書類(3)	読むこと	領収書（書式・よくある日本人の名前など）が読めて理解できる。		1	64 職場共通③
		120 日々の業務(1)	やり取り	後輩社員に会議の準備、片づけなどについて適切な指示ができる。		1	51 職場共通③
	5日目	40 書類(4)	読むこと	領収書（書式・よくある日本人の名前など）が読めて理解できる。		1	64 職場共通③
		120 日々の業務(2)	やり取り	後輩社員に会議の準備、片づけなどについて適切な指示ができる。		1	51 職場共通③
2週目	6日目	40 書類(5)	読むこと	領収書（書式・よくある日本人の名前など）が読めて理解できる。		1	64 職場共通③
		120 急を要する相談(1)	やり取り	電話で交通機関のトラブルなどによる遅刻の連絡ができ、朝一番に予定している業務の対応をお願いできる。		1	59 職場共通③
	7日目	60 日本で多い名前	読むこと	日本人のよくある名前を読むことができる。		1	65 職場共通③
		120 急を要する相談(2)	やり取り	電話で交通機関のトラブルなどによる遅刻の連絡ができ、朝一番に予定している業務の対応をお願いできる。		1	59 職場共通③
	8日目	30 社内施設(1)	読むこと	職場内の場所の名前が読めて、理解できる。		1	66 職場共通③
		120 テスト	やり取り		パフォーマンス評価		
	9日目	30 キャリアプランニング いろいろな仕事を知る(1)		学習内容はモジュールを参照	事前学習：職場見学（講話、体験など）	1	77 キャリアプランニング・就職活動
		150 キャリアプランニング いろいろな仕事を知る(2)		学習内容はモジュールを参照	職場見学（講話、体験など）	1	77 キャリアプランニング・就職活動
	10日目	40 社内施設(2)	読むこと	職場内の場所の名前が読めて、理解できる。		1	66 職場共通③
		120 急を要する相談(3)	やり取り	書類提出が間に合わないため、締切りを延ばしてほしいとお願いできる。		1	60 職場共通③
		20 キャリアプランニング いろいろな仕事を知る(3)		学習内容はモジュールを参照	事後学習：職場見学（講話、体験など）		キャリアプランニング・就職活動

3週目	11日目	40	社内施設(3)	読むこと	職場内の場所の名前が読めて、理解できる。		1	66	職場共通③
		120	急を要する相談(4)	やり取り	書類提出が間に合わないため、締切りを延ばしてほしいとお願いできる。		1	60	職場共通③
	12日目	40	社内施設(4)	読むこと	職場内の場所の名前が読めて、理解できる。		1	66	職場共通③
		120	キャリアプランニング やりたい仕事を決める① したい仕事？できる仕事？		学習内容はモジュールを参照		1	78	キャリアプランニング・ 就職活動
			キャリアプランニング やりたい仕事を決める②		学習内容はモジュールを参照		1	79	
			キャリアプランニング キャリアプランを作成する		学習内容はモジュールを参照		1	80	
			キャリアプランニング 仕事探しの方法を知る		学習内容はモジュールを参照		1	81	
	13日目	60	生活文化理解 健康と安全		学習内容はモジュールを参照		1	73	生活文化理解
		120	急を要する相談(5)	やり取り	書類や社員証など重要なものを紛失したときに、適切な対応ができる。		1	61	職場共通③
	14日目	20	テスト	読むこと・ 書くこと		筆記テスト			
		40	もの・備品(1)	読むこと	職場で使う備品などの名前が読めて理解できる。		1	67	職場共通③
		120	急を要する相談(6)	やり取り	書類や社員証など重要なものを紛失したときに、適切な対応ができる。		1	61	職場共通③
	15日目	40	もの・備品(2)	読むこと	職場で使う備品などの名前が読めて理解できる。		1	67	職場共通③
		120	個人的な相談(1)	やり取り	繁忙期に、家庭の事情など個人的な理由で、休暇をとる許可を求めることができる。		1	58	職場共通③
4週目	16日目	40	もの・備品(3)	読むこと	職場で使う備品などの名前が読めて理解できる。		1	61	職場共通③
		120	個人的な相談(2)	やり取り	繁忙期に、家庭の事情など個人的な理由で、休暇をとる許可を求めることができる。		1	58	職場共通③
	17日目	40	もの・備品(4)	読むこと	職場で使う備品などの名前が読めて理解できる。		1	61	職場共通③
		120	職場の日常会話(1)	やり取り	現在どの部署で、どんな業務をやっているかを、簡単に説明できる。		1	55	職場共通③
	18日目	40	もの・備品(5)	読むこと	職場で使う備品などの名前が読めて理解できる。		1	61	職場共通③
		120	急を要する相談(7)	やり取り	業務の期限までに間に合わないことについて、状況を説明し、指示を仰ぐことができる。		1	62	職場共通③
	19日目	40	もの・備品(6)	読むこと	職場で使う備品などの名前が読めて理解できる。		1	61	職場共通③
		120	急を要する相談(8)	やり取り	業務の期限までに間に合わないことについて、状況を説明し、指示を仰ぐことができる。		1	62	職場共通③
	20日目	40	もの・備品(7)	読むこと	職場で使う備品などの名前が読めて理解できる。		1	61	職場共通③
		120	テスト	やり取り		パフォーマンス評価			
		20	平常評価			学習者が自身の学習態度について、自己評価を行う			
5週目	21日目	20	テスト	読むこと		筆記テスト			
		20	冠婚葬祭について(1)	読むこと・ やり取り	社内の計報連絡や冠婚葬祭の基本的なマナーやルールが理解でき、同僚の親族の葬儀などへの対応を確認できる。		1	68	職場共通③
		120	キャリアプランニング 応募書類を作成する(1)		学習内容はモジュールを参照		1	82	キャリアプランニング・ 就職活動
			キャリアプランニング 応募書類を作成する(1)	書くこと	履歴書に基本情報と学歴・職歴・免許資格、志望動機の記載ができる。		1	70	職場共通③
	22日目	40	冠婚葬祭について(2)	読むこと・ やり取り	社内の計報連絡や冠婚葬祭の基本的なマナーやルールが理解でき、同僚の親族の葬儀などへの対応を確認できる。		1	68	職場共通③
		120	キャリアプランニング 応募書類を作成する(2)		学習内容はモジュールを参照		1	82	キャリアプランニング・ 就職活動
			キャリアプランニング 応募書類を作成する(2)	書くこと	履歴書に基本情報と学歴・職歴・免許資格、志望動機の記載ができる。		1	70	職場共通③
	23日目	40	冠婚葬祭について(3)	読むこと・ やり取り	社内の計報連絡や冠婚葬祭の基本的なマナーやルールが理解でき、同僚の親族の葬儀などへの対応を確認できる。		1	68	職場共通③
		120	キャリアプランニング 応募書類を作成する(3)		学習内容はモジュールを参照		1	82	キャリアプランニング・ 就職活動
			キャリアプランニング 応募書類を作成する(3)	書くこと	履歴書に基本情報と学歴・職歴・免許資格、志望動機の記載ができる。		1	70	職場共通③
	24日目	40	冠婚葬祭について(4)	読むこと・ やり取り	社内の計報連絡や冠婚葬祭の基本的なマナーやルールが理解でき、同僚の親族の葬儀などへの対応を確認できる。		1	68	職場共通③
		120	日々の業務(3)	やり取り・ 書くこと	不在の同僚にかかってきた取り引き先からの電話に対して、適切に対応でき、伝言メモを残せる。		1	52	職場共通③
5週目	25日目	40	冠婚葬祭について(5)	読むこと・ やり取り	社内の計報連絡や冠婚葬祭の基本的なマナーやルールが理解でき、同僚の親族の葬儀などへの対応を確認できる。		1	68	職場共通③
		120	日々の業務(4)	やり取り・ 書くこと	不在の同僚にかかってきた取り引き先からの電話に対して、適切に対応でき、伝言メモを残せる。		1	52	職場共通③

6週目	26日目	40	報告する(1)	書くこと・やり取り	業務の記録を付けて、上司や先輩に報告できる。		1	69	職場共通③
		120	職場の日常会話(2)	やり取り	連休などを過ごすためのおすすめのレジャースポットについて聞いたり、アドバイスしたりできる。		1	56	職場共通③
	27日目	40	報告する(2)	書くこと・やり取り	業務の記録を付けて、上司や先輩に報告できる。		1	69	職場共通③
		120	職場の日常会話(3)	やり取り	連休などを過ごすためのおすすめのレジャースポットについて聞いたり、アドバイスしたりできる。		1	56	職場共通③
	28日目	40	報告する(3)	書くこと・やり取り	業務の記録を付けて、上司や先輩に報告できる。		1	69	職場共通③
		120	キャリアプランニング 面接の準備をする(1)		学習内容はモジュールを参照		1	83	キャリアプランニング・就職活動
	29日目	60	生活文化理解 社会保険・労働保険		学習内容はモジュールを参照		1	74	生活文化理解
		120	キャリアプランニング 面接の準備をする(2)		学習内容はモジュールを参照		1	83	キャリアプランニング・就職活動
	30日目	45	メール 2 (1)	書くこと	定型的な会議などの案内メールが適切に作成できる。		1	49	職場共通②
		120	キャリアプランニング 面接の準備をする(3)		学習内容はモジュールを参照		1	83	キャリアプランニング・就職活動
7週目	31日目	45	メール 2 (2)	書くこと	定型的な会議などの案内メールが適切に作成できる。		1	49	職場共通②
		120	テスト	やり取り		パフォーマンス評価			
	32日目	45	メール 2 (3)	書くこと	定型的な会議などの案内メールが適切に作成できる。		1	49	職場共通②
		120	職場の日常会話(4)	やり取り	社内のコミュニケーションをスムーズにするために、元気がない後輩に声をかけて、話を聞いて自分なりにアドバイスできる。		1	57	職場共通③
	33日目	45	メール 2 (4)	書くこと	定型的な会議などの案内メールが適切に作成できる。		1	49	職場共通②
		120	職場の日常会話(5)	やり取り	社内のコミュニケーションをスムーズにするために、元気がない後輩に声をかけて、話を聞いて自分なりにアドバイスできる。		1	57	職場共通③
	34日目	45	メール 2 (5)	書くこと	定型的な会議などの案内メールが適切に作成できる。		1	49	職場共通②
		120	職場の日常会話(6)	やり取り	社内のコミュニケーションをスムーズにするために、元気がない後輩に声をかけて、話を聞いて自分なりにアドバイスできる。		1	57	職場共通③
	35日目	45	メール 2 (6)	書くこと	定型的な会議などの案内メールが適切に作成できる。		1	49	職場共通②
		120	業務改善の話し合い (A2.2～B1) (1)	やり取り	問題点や課題を挙げ、それについて話し合い、現実的な対策が提案できる。		1	63	職場共通③
8週目	36日目	45	メール 2 (7)	書くこと	定型的な会議などの案内メールが適切に作成できる。		1	49	職場共通②
		120	業務改善の話し合い (A2.2～B1) (2)	やり取り	問題点や課題を挙げ、それについて話し合い、現実的な対策が提案できる。		1	63	職場共通③
	37日目	45	メール 2 (8)	書くこと	定型的な会議などの案内メールが適切に作成できる。		1	49	職場共通②
		120	業務改善の話し合い (A2.2～B1) (3)	やり取り	問題点や課題を挙げ、それについて話し合い、現実的な対策が提案できる。		1	63	職場共通③
	38日目	20	テスト	読むこと		筆記テスト			
		30	復習	読むこと・書くこと					
		120	復習	やり取り					
	39日目	180	面談、 最終日ホームルーム	—					

2. カリキュラム・シラバス

2-1「求職者向け集中研修」および「ホテルインターン実習生向け日本語研修」

団体名：一般財団法人日本国際協力センター

シラバス

1日目～5日目：1日7時間（午前3時間・午後4時間）、6日目～18日目：1日3時間（午前）

【 就労 】業種：宿泊業（A2～B1）									
【職種：ロビーサービス】 ※「学習のねらい」としての課題は、当該職種における言語活動である。課題によってB1レベルが求められる。 【日本語熟達度に関する参照レベル：就労CEFR B1】 ・社内外の人と：仕事に関連のある身近な事柄や一般的なニュースの話題ならば；個人的な意見を表明したり、情報を交換したりすることができる。（B1.1） ・社内外の人と：担当領域に関連したことであれば；解決すべき事柄について話し合いをすることができる。情報を交換したり、チェックしたり、確認したりすることができる。（B1.2）									
週		時間数 目安 (分)	学習活動	学習のねらい（課題）		学習項目	課題 リスト	課題 No.	
1週目	1日目	30	オリエンテーション	—		（カリキュラム内容、スケジュールについて理解する）			
		30	（新人研修） ホスピタリティの実践について考える(1)	やり取り	宿泊客を迎えるうえで、ホスピタリティ（表情・態度・言葉遣い）をどのように実践したいか、自分の考えを伝えたり、同僚に質問したりできる。		2	1	宿泊業職種共通
		30	（新人研修） ホスピタリティの実践について考える(2)	やり取り・読むこと	その宿泊施設で働くうえで、スタッフとして求められる行動や接客で大切にすべきことについて、簡潔に書かれた方針や上司や同僚の話をともに、理解することができる。		2	2	宿泊業職種共通
		90	（新人研修） ホスピタリティの実践について考える(3)	やり取り	ホスピタリティ（表情・態度・言葉遣い）を表現するのに役立つ基本的な表現方法を、理解することができる。		2	3	宿泊業職種共通
		30	（新人研修） ホスピタリティの実践について考える(4)	やり取り	宿泊客を迎えるうえで、ホスピタリティ（表情・態度・言葉遣い）をどのように実践したいか、自分の考えを伝えたり、同僚に質問したりできる。		2	1	宿泊業職種共通
		30	（新人研修） ホスピタリティの実践について考える(5)	やり取り・読むこと	その宿泊施設で働くうえで、スタッフとして求められる行動や接客で大切にすべきことについて、簡潔に書かれた方針や上司や同僚の話をともに、理解することができる。		2	2	宿泊業職種共通
		150	（新人研修） ホスピタリティの実践について考える(6)	やり取り	ホスピタリティ（表情・態度・言葉遣い）を表現するのに役立つ基本的な表現方法を、理解することができる。		2	3	宿泊業職種共通
		30	振り返り	やり取り・読むこと		（新人研修） ホスピタリティの実践について考える			
	2日目	30	（新人研修） ホスピタリティの実践について考える(7)	やり取り	宿泊客を迎えるうえで、ホスピタリティ（表情・態度・言葉遣い）をどのように実践したいか、自分の考えを伝えたり、同僚に質問したりできる。		2	1	宿泊業職種共通
		30	（新人研修） ホスピタリティの実践について考える(8)	やり取り・読むこと	その宿泊施設で働くうえで、スタッフとして求められる行動や接客で大切にすべきことについて、簡潔に書かれた方針や上司や同僚の話をともに、理解することができる。		2	2	宿泊業職種共通
		120	（新人研修） ホスピタリティの実践について考える(9)	やり取り	ホスピタリティ（表情・態度・言葉遣い）を表現するのに役立つ基本的な表現方法を、理解することができる。		2	3	宿泊業職種共通
		30	（新人研修） ホスピタリティの実践について考える(10)	やり取り	宿泊客を迎えるうえで、ホスピタリティ（表情・態度・言葉遣い）をどのように実践したいか、自分の考えを伝えたり、同僚に質問したりできる。		2	1	宿泊業職種共通
		30	（新人研修） ホスピタリティの実践について考える(11)	やり取り・読むこと	その宿泊施設で働くうえで、スタッフとして求められる行動や接客で大切にすべきことについて、簡潔に書かれた方針や上司や同僚の話をともに、理解することができる。		2	2	宿泊業職種共通
		150	（新人研修） ホスピタリティの実践について考える(12)	やり取り	ホスピタリティ（表情・態度・言葉遣い）を表現するのに役立つ基本的な表現方法を、理解することができる。		2	3	宿泊業職種共通
		30	振り返り	やり取り		（新人研修） ホスピタリティの実践について考える			
	3日目	30	（新人研修） ホスピタリティの実践について考える(13)	やり取り	宿泊客を迎えるうえで、ホスピタリティ（表情・態度・言葉遣い）をどのように実践したいか、自分の考えを伝えたり、同僚に質問したりできる。		2	1	宿泊業職種共通
		30	（新人研修） ホスピタリティの実践について考える(14)	やり取り・読むこと	その宿泊施設で働くうえで、スタッフとして求められる行動や接客で大切にすべきことについて、簡潔に書かれた方針や上司や同僚の話をともに、理解することができる。		2	2	宿泊業職種共通
		90	（新人研修） ホスピタリティの実践について考える(15)	やり取り	ホスピタリティ（表情・態度・言葉遣い）を表現するのに役立つ基本的な表現方法を、理解することができる。		2	3	宿泊業職種共通
		30	振り返り	やり取り		（新人研修） ホスピタリティの実践について考える			
		120	安全衛生の対応(1)	やり取り	設置場所や説明を受けながらであれば、警報機、消火器、避難器具等の使い方を理解できる。		2	4	宿泊業職種共通
		120	安全衛生の対応(2)	やり取り	自分が職務を行う場所や周辺で、非常口までの避難路を説明できる。		2	7	宿泊業職種共通
		120	ミーティング(1)	やり取り・読むこと	客室の予約状況や重要なお客様に関する情報の確認ができ、指示を理解できる。		2	8	宿泊業職種共通
		60	ミーティング(2)	やり取り	日々の業務について、心配なことや不安なことを相談したり、分からないことを確認したりできる。		2	10	宿泊業職種共通
4日目	午前	60	ミーティング(3)	やり取り	日々の業務について、うまくいったことや失敗したこと、間違ったこと等を報告できる。		2	11	宿泊業職種共通
		90	安全衛生の対応(3)	やり取り	フロント、ロビー、客室の機器・設備等に異常（汚れや故障など）を発見したとき、上司に報告できる。		2	5	宿泊業職種共通
		90	安全衛生の対応(4)	やり取り	盗難や不審者など防犯に関する問題が起こったとき、上司や警備に連絡ができる。		2	6	宿泊業職種共通
		60	振り返り	聞くこと・やり取り		安全衛生の対応			
	午後	120	ミーティング(4)	やり取り	よくあるクレームに関する報告を聞き、基本的な対応方法を理解できる。		2	9	宿泊業職種共通
		60	振り返り	やり取り・聞くこと		ミーティング			
		120	休憩時間	やり取り	宿泊施設の周辺地域に関する季節の話題（行事、旬の食べ物、料理）などについて、お互いの興味や体験などを話すことができる。		2	12	宿泊業職種共通
		60	振り返り	やり取り・聞くこと・読むこと		職種共通（ホスピタリティの実践について考える、安全衛生の対応、ミーティング、休憩時間）			

2週目	6日目	午前	120	お客様の送迎 (ドア) (1)	やり取り	エントランスのドアでお客様と挨拶を交わし、よく使うおもてなしの言葉をかけながら、お出迎えができる。		2	26	職種：ロビーサービス (接客)
				お客様の送迎 (ドア) (2)	やり取り	お客様のお名前を聞いて、フロントへ到着を伝えることができる。		2	27	
				お客様の送迎 (ドア) (3)	やり取り	エントランスからフロントまで、お客様の荷物を持ち、案内することができる。		2	28	
		午後	60	ミーティング(5)	やり取り	日々の業務について、心配なことや不安なことを相談したり、分からないことを確認したりできる。	お客様の送迎 (ドア)	2	10	宿泊業職種共通
		ホテルでのインターンシップに参加（ロビーサービス担当としてOJTで実習）								
	7日目	午前	120	お客様の送迎 (ドア) (4)	やり取り	入り口付近で迷っているお客様を見かけたら、声をかけて状況を確認し、フロントにつなぐことができる。		2	29	職種：ロビーサービス (接客)
				お客様の送迎 (ドア) (5)	やり取り	外出時やお帰りの際に、お客様に簡単なおもてなしの言葉をかけながら、挨拶をしてお見送りができる。		2	30	職種：ロビーサービス (接客)
			60	ミーティング(6)	やり取り	日々の業務について、うまくいったことや失敗したこと、間違ったこと等を報告できる。	お客様の送迎 (ドア)	2	11	宿泊業職種共通
		ホテルでのインターンシップに参加（ロビーサービス担当としてOJTで実習）								
	8日目	午前	120	振返り	やり取り		お客様の送迎 (ドア)			
			60	お客様のご案内 (ベル) (1)	やり取り	お客様の部屋番号を確認し、短い社交的なやり取りをしながら、お客様を部屋に案内することができる。		2	31	職種：ロビーサービス (接客)
		ホテルでのインターンシップに参加（ロビーサービス担当としてOJTで実習）								
	9日目	午前	60	お客様のご案内 (ベル) (2)	やり取り	お客様の部屋番号を確認し、短い社交的なやり取りをしながら、お客様を部屋に案内することができる。		2	31	職種：ロビーサービス (接客)
			120	お客様のご案内 (ベル) (3)	やり取り	お客様をお部屋までお連れする間に、館内利用の案内ができる。 (非常口、食事処の場所、お風呂の利用時間)		2	32	職種：ロビーサービス (接客)
		ホテルでのインターンシップに参加（ロビーサービス担当としてOJTで実習）								
	10日目	午前	180	お客様のご案内 (ベル) (4)	やり取り	お客様をお部屋までお連れする間に、館内利用の案内ができる。 (非常口、食事処の場所、お風呂の利用時間)		2	32	職種：ロビーサービス (接客)
		ホテルでのインターンシップに参加（ロビーサービス担当としてOJTで実習）								
3週目	11日目	午前	60	ミーティング(7)	やり取り	日々の業務について、心配なことや不安なことを相談したり、分からないことを確認したりできる。	お客様のご案内 (ベル)	2	10	宿泊業職種共通
			120	お客様のご案内 (ベル) (5)	やり取り	お客様を部屋に通し、設備やアメニティについて説明したり、質問に答えたりできる。		2	33	職種：ロビーサービス (接客)
		ホテルでのインターンシップに参加（ロビーサービス担当としてOJTで実習）								
	12日目	午前	120	お客様のご案内 (ベル) (6)	やり取り	お客様を部屋に通し、設備やアメニティについて説明したり、質問に答えたりできる。		2	33	職種：ロビーサービス (接客)
			60	お客様のご案内 (ベル) (7)	やり取り	お客様の要望を受け、リーダーに伝えることができる。		2	34	職種：ロビーサービス (接客)
		ホテルでのインターンシップに参加（ロビーサービス担当としてOJTで実習）								
	13日目	午前	120	お客様のご案内 (ベル) (8)	やり取り	お客様の要望を受け、リーダーに伝えることができる。		2	34	職種：ロビーサービス (接客)
			60	お客様のご案内 (ベル) (9)	やり取り	廊下などで迷っているお客様を見かけたら、お声をかけし、ご案内することができる。		2	35	職種：ロビーサービス (接客)
		ホテルでのインターンシップに参加（ロビーサービス担当としてOJTで実習）								
	14日目	午前	120	お客様のご案内 (ベル) (10)	やり取り	廊下などで迷っているお客様を見かけたら、声をかけて、目的の場所に案内することができる。		2	35	職種：ロビーサービス (接客)
			60	ミーティング(8)	やり取り	日々の業務について、うまくいったことや失敗したこと、間違ったこと等を報告できる。	お客様のご案内 (ベル)	2	11	宿泊業職種共通
		ホテルでのインターンシップに参加（ロビーサービス担当としてOJTで実習）								
	15日目	午前	120	振返り	やり取り		お客様のご案内 (ベル)			
			60	お荷物の預かり(1)	やり取り	預かることができない荷物についてお客様に説明することができる。		2	36	職種：ロビーサービス (接客)
		ホテルでのインターンシップに参加（ロビーサービス担当としてOJTで実習）								
4週目	16日目	午前	60	お荷物の預かり(2)	やり取り	荷物のお預かりや返却の際、問い合わせに対応できないとき、リーダーに引き継ぐことができる。		2	37	職種：ロビーサービス (接客)
			60	ミーティング(9)	やり取り	日々の業務について、心配なことや不安なことを相談したり、分からないことを確認したりできる。		2	10	宿泊業職種共通
			60	お荷物の預かり(3)	やり取り・読むこと	お客様から適切にお荷物をお預かりできる。 (挨拶→預かる荷物と数を確認→番号札と名前の一致確認→番号札を渡し挨拶)				職種：ロビーサービス (接客)
		ホテルでのインターンシップに参加（ロビーサービス担当としてOJTで実習）								
	17日目	午前	60	お荷物の預かり(4)	やり取り・読むこと	お客様から適切にお荷物をお預かりできる。 (挨拶→預かる荷物と数を確認→番号札と名前の一致確認→番号札を渡し挨拶)		2	38	職種：ロビーサービス (接客)
			120	お荷物の預かり(5)	やり取り・読むこと	お客様に適切にお荷物を返却できる。 (挨拶→お客様と品物の照合確認→挨拶)		2	39	職種：ロビーサービス (接客)
		ホテルでのインターンシップに参加（ロビーサービス担当としてOJTで実習）								
	18日目	午前	60	ミーティング(10)	やり取り	日々の業務について、うまくいったことや失敗したこと、間違ったこと等を報告できる。		2	11	宿泊業職種共通
			60	振返り	やり取り・読むこと		お荷物の預かり			
			60	面談 最終日ホームルーム	—					
		ホテルでのインターンシップに参加（ロビーサービス担当としてOJTで実習）								

2-2 ホテルインターン実習生向け日本語研修〈バリエーション〉

【カリキュラム〈バリエーション〉概要】

団体名：一般財団法人 日本国際協力センター

カリキュラム概要

カリキュラムの名称		
ホテルインターン実習生向け日本語研修 〈バリエーション〉		
目的		
本研修プログラムは、ホテルが実施するインターンシップの一環として行う日本語研修である。コースの目的は次の通りである。 インターンシップでの実習（OJT）の準備研修として、次の3点を支援し、学習者が日本の職場に慣れ、ホテルでの質の高いサービス提供に貢献できるようにする。 ①職場でのコミュニケーション能力の向上、②宿泊業職種に共通で求められる資質・能力の向上、③就業1年目を想定した職務における言語活動		
対象		
本研修プログラムは、以下のような学習者を想定している。 ・国籍3名、年齢層は20～30代半ば ・在留資格：家族滞在や留学生。※アルバイトを希望しているが、いずれは特定技能（宿泊業）への切り替えも考えている。 ・日本語熟達度：A1～A2.1程度（やりとり・読む・書く）、一人ひとり言語活動ごとの熟達度は、個人差がある。 ・日本でのアルバイト経験がある（コンビニや居酒屋のキッチンなど）。宿泊業での就労経験や知識はない。 ※ホテルでのインターンシップに参加し、ハウスキーピングとレストランでの職務についてホテルのOJT（実習）を受けながら、日本語研修を受講する。		
概要		
（1）開発する分野（コース）		
【就労】		
（2）開発するレベル（レベルを選択）		
A1	～	A2.2
（3）開発するコースカリキュラム・シラバスの総学習時間数		
総学習時間 学習期間	60時間 3週間	【ハウスキーピング／レストラン 就労準備A1～A2.2】 1回3時間 × 20回 (1週目:週8回／2週目:週7回／3週目:週5回)
（4）時間割／レベルごとの学習時間／週／課題の数		
・時間割：1回3時間（基本は1日1回。日によって、1日2回6時間の場合もある。） ・週5日：1週目:週8回／2週目:週7回／3週目:週5回 ・課題の数：6 課題リスト1（職場共通） 29 課題リスト2（「宿泊業課題共通」「職種:ハウスキーピング」「職種:レストランサービス（接客）」） ・学習時間：職場共通9時間、宿泊業職種共通18.5時間、職種別①ハウスキーピング12時間、②レストラン12時間、振り返り・評価等8.5時間		
（5）評価方法の概要		
1）カリキュラム作成時および研修終了時 ・学習者のレベル判定（やりとり／読む／書く）を行う。 2）研修中 ①ワークシートを使った振り返りやチェックシートでの自己評価 ・ホスピタリティ（表情・態度・言葉遣い）の実践に関して参加者間の対話によって態度・意識の醸成を目的とするモジュールにて実施。 ②ロールプレイによるパフォーマンス評価、自己評価・ピア評価を行う。 ・職務に関する課題達成を中心とするモジュールにて実施。 ・ホスピタリティ（表情・態度・言葉遣い）の実践、談話構成、職務に必要な使用語彙・理解語彙の領域、お客様に聞き取りやすい発音などを指標とするチェックリストやルーブリックを使用 ・学習者による自己評価・ピア評価および日本語教師から達成状況についてフィードバック、また現場指導者による評価も取り入れることを検討する。 ③筆記試験 ・「読むこと」では一部筆記試験を実施する。 ※評価の際、評価項目は事前に受講者やその他職場関係者と共有し、評価基準の認識をすり合わせる。		
（6）学習活動の概要		
1）対話型の活動 ホテルスタッフに求められるホスピタリティ（表情・態度・言葉遣い）について、ケースをもとに学習者自身が考えるホスピタリティを日本語で言語化したり、当該ホテルが考えるホスピタリティについて理解を深める活動を行う。 2）課題達成型の活動（接客場面の対応について考える・実践する） 接客場面におけるいくつかの日本人客のリクエストを取り上げ、お客様の表現が意図することをどう解釈するか、それに対してどんな表現を使って応じ、どんなサービスを提供するかを学習者同士で考える活動を行う。教師からは言語面に加え、態度や表情の作り方等についてフィードバックを行う。特に、言語面については接客で頻繁に使われる敬語による機能表現（「～いたします」「～でございます」など）を使いこなすための練習やロールプレイを行う。 3）語彙の学習・発音指導 一定の使用語彙の確認と発音指導を行うとともに、実習の現場で新たに使用語彙を習得・増強できるよう自律的学習促進の支援を行う。また、職種によっては、接客時にお客様から発せられる言葉のバリエーションを理解し適切に応じるために、理解語彙の拡充を目的とした接客場面の練習も取り入れる。 4)日本語研修は、ホテルの実習（OJT）と並行して実施する。現場での実習での疑問に応えたり、振り返りの時間を取り、学習者自身の自律学習の支援につなげる。		

(7) 使用教材の概要			
・【聞くこと・話すこと】教材シリーズ「はたらくための日本語 職場のコミュニケーションⅢ」 ・【読むこと】【書くこと】教材シリーズ「はたらくための日本語 職場の語彙と表現Ⅱ」、履歴書様式 ・オリジナル教材（語彙・表現集、接客のケース集、接客マニュアルサンプルなど） ・レリアア（シフト表など就労現場で使用されているもの）			
(8) 概要、特色、利用にあたっての留意事項等			
【概要・特色】 ・本カリキュラム〈バリエーション1〉は、ホテルで働くことに関心があり、インターンシップに参加した対象者を想定したカリキュラム・シラバスである。 ・対象者は、ホテルでの就労未経験で職務を遂行するうえでの知識やスキルがないため、ホテルでの実習（OJT）体験と往還させながら行う。 ・60時間という時間内で課題を組み合わせている。課題によってはリスト上の授業時間目安より短く調整して、シラバスを作成している。 ・対象者は、日本において他業種で既に就労経験があるため、【職場共通】や【生活文化理解】など課題リスト（職場共通）の内容は最小限の扱いにとどめ、課題リスト（宿泊業）を中心にシラバスを構成している。 ・対象者は、ホテルでの就労経験がないため、課題リスト（宿泊業）【宿泊業 職種共通】も扱っている。また、まずは接客の伴わない【ハウスキーピング】や【レストラン（準備と片付け）】といった職種・職務から始める設定としている。 ・日本語熟達度：A1～A2.1程度（やりとり・読む・書く）であることを考慮して、各職務のA1～A2.2のCan doを中心にシラバスを組んでいる。 【利用にあたっての留意事項】 ・ホテルでの実習（OJT）との連携、取り扱う職種、研修の時間数など、現場の状況に合わせて検討が必要である			
(9) 参照した資料、Can do等			
・本事業にて開発している宿泊業のカリキュラム・シラバス ・「日本語教育の参照枠」（報告） ・「日本語教育の参照枠」活用のための手引き ・「外国語の教育Ⅱ 外国語の学習、教授、評価のためのヨーロッパ共通参照枠（追補版）」朝日出版社、吉島茂・大橋理枝 訳・編（2014） ・「職業能力評価基準の策定業種一覧」厚生労働省 ・「就労場面で必要な日本語能力の目標設定ツール」厚生労働省（2021） ・「外国人就労・定着支援研修」できることリスト「標準モデルカリキュラム」等」厚生労働省（2021） ・「はたらくための日本語」シリーズ（職場のコミュニケーションⅠ～Ⅲ／職場の語彙と表現Ⅰ～Ⅲ／キャリアプランニング）ランズ（2019） ・「宿泊業における 生活・業務マニュアル」観光庁（2020） ・「ホテル・旅館 学習テキスト」北海道観光人材支援事業協同組合（監修）一般社団法人外国人材開発推進機構（2022） ・「サービス日本語—ホテルスタッフ編—」岡部麻美子、鎮目怜子、向井あけみ（著）凡人社（2013） ・「おもてなし」の心と人を育てる サービス業のためのホスピタリティコーチング 新装改訂版」清水均（著）日経BP社（2013） ・「人とことばと社会」から考える外国人材の持続的な受入れに向けて—地方都市宿泊施設のエスノグラフィーによる実践の「場」の考察—」原野恵子（2021） ・「目的別日本語教材開発に向けて—「理解語彙」と「使用語彙」、選別の必要性について—」北澤志穂（2018） ・「生活・就労ガイドブック第4版」出入国在留管理庁（2022） ・「大学教員のためのルーブリック評価入門」玉川大学出版部、ダネル・スティーブンス・アントニア・レビ著、佐藤浩章 監訳、井上敏憲・侯野秀典 訳（2014） ・（R2作成）「生活Can do」一覧（修正）＜文化庁非公開＞ ・JF Can do一覧＜文化庁より提供＞ ・JF 生活日本語Can-do一覧＜文化庁より提供＞ ・就労場面で必要な日本語能力の目標設定ツール＜厚生労働省＞https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_18220.html ・JF日本語教育スタンダード https://www.nihongo-ews.bunka.go.jp/information/framework_of_reference			
(10) 活動の時間配分（プレイズメント、オリエンテーション、学習、評価、生活文化理解など） ※ホームルームなどの教室活動は下記時間内で行う ※小数点第2位四捨五入			
①プレイズメントテスト		3.0	時間
②オリエンテーション		0.7	時間
③学習		50.9	時間
④評価		8.4	時間
合計		63	時間
(11) 言語活動ごとの総学習時間（学習活動においては、組み合わせで行われるため、その言語活動が含まれるコマの合計を記入）			
聞くこと		0.0	時間
読むこと		18.7	時間
話すこと（やり取り） ※一部（発表）を含む活動あり		43.6	時間
書くこと		5.8	時間
文字指導	※ひらがな、カタカナ、漢字学習の基礎を扱う 読むこと、書くことに含む	0.0	時間
合計		68	時間

2-2 ホテルインターン実習生向け日本語研修〈バリエーション〉

【カリキュラム〈バリエーション〉概要（時間割）】

カリキュラム概要（時間割）

就労【宿泊業 ハウスキーピング／レストラン A1～A2.2】		
コース日数	:	15日
曜日	:	月～金
時間	:	60時間（内容の概要欄、各期間に詳細あり）
使用課題リスト	:	・課題リスト2（宿泊業）【宿泊業 職種共通】 ・課題リスト1-1（職場共通）【職場共通②】 ・課題リスト1-1（職場共通）【職場共通③】 ・課題リスト2（宿泊業）【職種：ハウスキーピング】 ・課題リスト2（宿泊業）【職種：レストランサービス（接客）】
内容の概要	:	日本語研修3時間と、ホテルでの実習（OJT）を並行して3週間実施する。 教室での日本語研修内容とホテルでの実習（OJT）体験を往還させながら行う。 なお、1～3日目および8～9日目は、日本語研修を午前と午後（計6時間）の実施とする。 ※日本語研修は、ウォーミングアップ、出席確認、休み時間も含めての時間とする
1～3日目		
時間	:	1日6時間 〈（午前）3時間、（午後）3時間〉
使用課題リスト	:	・課題リスト2（宿泊業）【宿泊業 職種共通】 ・課題リスト1-1（職場共通）【職場共通②】 ・課題リスト1-1（職場共通）【職場共通③】
内容	:	（宿泊業）【宿泊業 職種共通】、（職場共通）【職場共通②】・【職場共通③】 ※日本語研修は、ウォーミングアップ、出席確認、休み時間も含めての時間とする
4～6日目		
時間	:	1日3時間 〈（午前）3時間、（午後）時間未定、ホテルでの実習（OJT）の時間による〉
		（午前）3時間
使用課題リスト	:	・課題リスト2（宿泊業）【職種：ハウスキーピング】
内容	:	・【職種：ハウスキーピング】の職務 午後に行うホテルでの実習（OJT）体験と往還させながら行う。 ※日本語研修は、ウォーミングアップ、出席確認、休み時間も含めての時間とする
		（午後）時間未定
内容	:	ホテルでの実習（OJT）（ハウスキーピング）
7日目		
時間	:	1日3時間（午前）
使用課題リスト	:	・課題リスト2（宿泊業）【職種：ハウスキーピング】
内容	:	・【職種：ハウスキーピング】の職務 午前の日本語研修と午後のホテルでの実習（OJT）との振り返り ※ウォーミングアップ、出席確認、休み時間も含めての時間とする

8～9日目		
時間	:	1日6時間 〈（午前）3時間、（午後）3時間〉
使用課題リスト	:	・課題リスト2（宿泊業）【宿泊業 職種共通】 ・課題リスト1-1（職場共通）【職場共通③】
内容	:	（宿泊業）【宿泊業 職種共通】、（職場共通）【職場共通③】 ※ウォーミングアップ、出席確認、休み時間も含めての時間とする
10～14日目		
時間	:	1日3時間 〈（午前）3時間、（午後）時間未定、ホテルでの実習（OJT）の時間による〉
（午前）3時間		
使用課題リスト	:	・課題リスト2（宿泊業）【職種：レストランサービス（接客）】
内容	:	・【職種：レストランサービス（接客）】の職務 午後に行うホテルでの実習（OJT）体験と往還させながら行う。 ※日本語研修は、ウォーミングアップ、出席確認、休み時間も含めての時間とする
（午後）時間未定		
内容	:	ホテルでの実習（OJT）（レストランサービス）
15日目		
時間	:	1日3時間（午前）
内容	:	・【職種：レストランサービス（接客）】の職務 午前の日本語研修と午後のホテルでの実習（OJT）との振り返り ・コース全体の評価と振り返り ※ウォーミングアップ、出席確認、休み時間も含めての時間とする

2-2 ホテルインターン実習生向け日本語研修〈バリエーション〉

【カリキュラム〈バリエーション〉シラバス】

団体名：一般財団法人日本国際協力センター

シラバス

1回 3時間

【就労】業種：宿泊業 A1～A2.2									
【職種①：ハウスキーピング】 ※「学習のねらい」としての課題は、当該職種における言語活動である。課題によってA2.2レベルが求められる。 【職種②：レストラン（一部）】 ※「学習のねらい」としての課題は、当該職種における言語活動である。課題によってA2.2レベルが求められる。 【日本語熟達度に関する参照レベル：就労CEFR A2.2】 ・社内の関係部署の人と：担当者間ミーティング等の短いやりとりで、ときどき上司や同僚が助けてくれるならば、比較的容易に会話をすることができる。 ・社外の人と：非常に典型的な日常の話題ならば、自身の考えや情報を交換し、質問に答えることができる。									
週	日	時間数 目安 (分)	学習のねらい（課題）		学習項目等	課題 リスト	課題 No.		
1 週目	1 日目	40	オリエンテーション	—	(研修の目的・内容、スケジュールについて理解する)				
		120	ホスピタリティの実践について考える	やりとり	宿泊客を迎えるうえで、ホスピタリティ（表情・態度・言葉遣い）をどのように実践したいか、自分の考えを伝えたり、同僚に質問したりできる。	2	1	宿泊業職種共通	
		180	ホスピタリティの実践について考える	やりとり 読む	その宿泊施設で働くうえで、スタッフとして求められる行動や接客で大切にすべきことについて、簡潔に書かれた方針や上司や同僚の話をもとに、理解することができる。	2	2	宿泊業職種共通	
		20	振り返り・評価						
	2 日目	60	漢字を調べる方法	読む/書く やりとり	漢字が分からないとき、自分で読み方や意味を調べたり、人に聞いたりできる。	1	41	職場共通②	
		120	安全衛生の対応	やりとり	自分が職務を行う場所や周辺で、非常口までの避難路を説明できる。	2	7	宿泊業職種共通	
		60	漢字を調べる方法	読む/書く やりとり	漢字が分からないとき、自分で読み方や意味を調べたり、人に聞いたりできる。	1	41	職場共通②	
		100	予定表 ※ホテルのシフト表を扱う（100分）	読む	予定表やシフト表の見方が理解できる。	1	44	職場共通②	
		20	振り返り・評価						
	3 日目	120	急を要する相談 ※ホテルの状況設定で2人で実施	やりとり	電話で交通機関のトラブルなどによる遅刻の連絡ができ、朝一番に予定している業務の対応をお願いできる。	1	59	職場共通③	
		120	休憩時間	やりとり	宿泊施設の周辺地域に関する季節の話題（行事、旬の食べ物、料理）などについて、お互いの興味や体験などを話すことができる。	2	12	宿泊業職種共通	
		100	もの・備品 ※ハウスキーピングに必要な語彙（100分）	読む	職場で使う備品などの名前が読めて理解できる。	1	67	職場共通③	
		20	振り返り・評価						
			*社内での実習（OJT）						
	4 日目	55	ハウスキーピング準備	読む	各部屋の利用状況や利用客数などの情報について、リストで確認することができる。	2	13	職種：ハウスキーピング	
		55	ハウスキーピング準備	やりとり	当日担当する部屋と作業内容について、リーダーからの指示を理解できる。	2	14	職種：ハウスキーピング	
		55	ハウスキーピング準備	やりとり	一緒に作業を行うメンバーと、作業内容を確認することができる。	2	15	職種：ハウスキーピング	
		15	振り返り・評価						
			*社内での実習（OJT）						
	5 日目	55	ハウスキーピング準備	読む やりとり	作業に入る前に、客室のチェックアウトの状況をフロントに確認し、作業の準備ができる。	2	17	職種：ハウスキーピング	
			ハウスキーピング入室時	やりとり	廊下でお客様と会ったときに、挨拶ができる。	2	18	職種：ハウスキーピング	
		110	ハウスキーピング入室時	やりとり	部屋に入る前に、適切に声かけができる。	2	19	職種：ハウスキーピング	
			ハウスキーピング入室時	やりとり	部屋に入った際にお客様が室内にいた場合、適切な対応ができる。（謝罪、連泊場合は要望を聞くなど典型的なやり取り）	2	20	職種：ハウスキーピング	
		15	振り返り・評価						
			*社内での実習（OJT）						
6 日目		55	ハウスキーピング作業後	やりとり 書く	忘れ物を発見した際、部屋番号等を記録し、関係部署に連絡をすることができる。	2	21	職種：ハウスキーピング	
		55	ハウスキーピング作業後	やりとり	客室の設備に不備があった場合、リーダーに報告することができる。	2	22	職種：ハウスキーピング	
		55	ハウスキーピング作業後	書く	通常行っている業務について作業報告書を作成することができる。	2	23	職種：ハウスキーピング	
		15	振り返り・評価						
			*社内での実習（OJT）						

カリキュラム〈バリエーション〉 シラバス (A1～A2.2)

2週目	7日目	120	ハウスキーピング 作業後	書く	通常行っている業務について作業報告書を作成することができます。	2	23	職種：ハウスキーピング
		60	ハウスキーピング OJTと日本語研修振り返り					
	8日目	120	もの・備品 ※レストランで必要な備品 (2H)	読む	職場で使う備品などの名前が読めて理解できる。	1	67	職場共通③
		60	ホスピタリティの実践 について考える	やりとり	ホスピタリティ (表情・態度・言葉遣い) を表現するのに役立つ基本的な表現方法を、理解することができる。	2	3	宿泊業職種共通
		165	ホスピタリティの実践 について考える	やりとり	ホスピタリティ (表情・態度・言葉遣い) を表現するのに役立つ基本的な表現方法を、理解することができる。	2	3	宿泊業職種共通
		15	振り返り・評価					
	9日目	180	ホスピタリティの実践 について考える	やりとり	ホスピタリティ (表情・態度・言葉遣い) を表現するのに役立つ基本的な表現方法を、理解することができる。	2	3	宿泊業職種共通
		165	ホスピタリティの実践 について考える	やりとり	ホスピタリティ (表情・態度・言葉遣い) を表現するのに役立つ基本的な表現方法を、理解することができる。	2	3	宿泊業職種共通
		15	振り返り・評価					
	10日目	165	レストラン 準備と片付け	やりとり	準備や片づけの作業中にお客様と会った際、簡単な挨拶や声かけができる。	2	58	職種：レストランサービス (接客)
			レストラン 準備と片付け	やりとり	テーブルや椅子を正しく配置する作業の指示を理解し、作業進捗の確認をしながら作業ができる。	2	59	職種：レストランサービス (接客)
		15	振り返り・評価					
			*社内での実習 (OJT)					
3週目	11日目	55	レストラン 準備と片付け	やりとり	作業中に問題があったときに、上司に報告し指示を仰ぐことができる。 (テーブルや椅子に汚れがある、数が足りないなど)	2	60	職種：レストランサービス (接客)
		110	レストラン 準備と片付け	読む やりとり	宴会の準備の打合せで、会場のセッティングを示した図などを見ながら、簡単な指示内容を理解し、分からないことを確認することができる。	2	61	職種：レストランサービス (接客)
		15	振り返り・評価					
			*社内での実習 (OJT)					
	12日目	55	レストラン 準備と片付け	やりとり	リーダーに確認しながら、備品や食器を適切な場所に収納することができる。	2	62	職種：レストランサービス (接客)
		110	レストラン 準備と片付け	やりとり	リーダーの説明を受けながら、食器洗浄や、残飯の始末、掃除をすることができる。	2	63	職種：レストランサービス (接客)
		15	振り返り・評価					
			*社内での実習 (OJT)					
	13日目	55	レストラン (準備と片付け) OJTと日本語研修振り返り					
		110	食事の提供 1	読む やりとり	メニューに書かれた商品名を把握し、その日に提供する料理についてリーダーに聞きながら、確認することができる。	2	64	職種：レストランサービス (接客)
		15	振り返り・評価					
			*社内での実習 (OJT)					
	14日目	110	食事の提供 1	読む やりとり	メニューに書かれた商品名を把握し、その日に提供する料理についてリーダーに聞きながら、確認することができる。	2	64	職種：レストランサービス (接客)
		55	食事の提供 2	やりとり	お客様に声かけをしながら、料理や飲み物の配膳ができる。	2	69	職種：レストランサービス (接客)
			食事の提供 2	やりとり	無料で提供する飲み物をすすめることができる。	2	70	職種：レストランサービス (接客)
		15	振り返り・評価					
			*社内での実習 (OJT)					
	15日目	120	評価					
		60	振り返り・今後の目標					

3. 評価ツール／学習素材（教材）サンプル

3-1 ロビーサービス 課題リスト2 No.35の場合

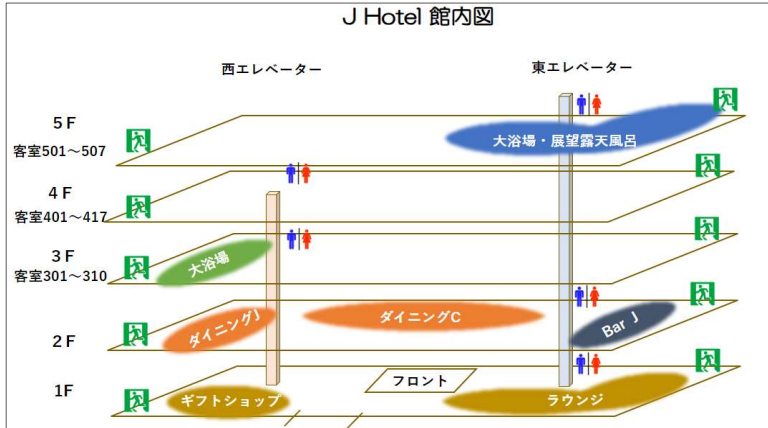
■ ルーブリック

職種【課題No.】	ロビーサービス【2-35】			
言語活動／場面	やりとり／お客様のご案内（ベル）			
目標とする言語活動（到達目標）	廊下などで迷っているお客様を見かけたら、声をかけて、目的の場所に案内することができる。			
内容	目的の場所への行き方を説明したり、目的の場所までお客様をご案内したりする。			
職務参加	できる	できる	まだできない	まだできない
言語活動	すばらしい	できた	もう少し	がんばりましょう
活動（パフォーマンス）	☐ 声掛け・状況確認（定型） ☐ 案内（口頭） ☐ おもてなし表現（あいさつ） 【または】 ☐ 提案 → ☐ 誘導	☐ 声掛け・状況確認（定型） ☐ 案内（口頭） ☐ おもてなし表現（あいさつ） 【または】 ☐ 提案 → ☐ 誘導	☐ 声掛け・状況確認（定型） ☐ 案内（口頭） ☐ おもてなし表現（あいさつ） 【または】 ☐ 提案 → ☐ 誘導	☐ 声掛け・状況確認（定型） ☐ 案内（口頭） ☐ おもてなし表現（あいさつ） 【または】 ☐ 提案 → ☐ 誘導
発音	☐ 様々な接客場面で、はっきりとした、自然な発音ができる。	☐ お客様との基本的なやり取りについて、よく理解できるくらいの発音ができる	☐ お客様との基本的なやり取りの中で、 <u>ときどき聞き返される</u>	☐ お客様との基本的なやり取りの中でよく聞き返される
語彙	☐ 広く語彙を使いこなし、様々なお客様に対応できる ☐ ロビーサービスにおいて、知らない言葉があった時、気づかれずに他のことばで言い換えられる	☐ ロビーサービスに必要な基本的なことばが <u>十分につかえる</u>	☐ ロビーサービスに必要な基本的なことばが <u>多少足りない</u>	☐ ロビーサービス特有のことばは使えない
社会言語能力	☐ お客様に礼儀たたく、相手に適した言葉遣いができる		☐ 礼儀正しい言葉遣いも一部使いながら、対応できる	☐ 普段よく使う一般的な表現を使いながらであれば、対応できる
柔軟性	☐ 決まった言い方をあまり多用しないで、お客様の状況（年齢、性別、体調、宿泊状況など）に合わせて話し方を調整できる		☐ 決まった言い方や覚えた言い方の範囲であれば、語彙の差し替えを行って、対応できる	☐ 十分に練習した覚えている言い回しを使って、対応できる
叙述の正確さ	☐ 簡単に分かりやすい形で必要な情報を伝えることができる。		☐ 必要な情報が不足していたり、多すぎたりして、分かりにくいところがある。	

3-1 ロビーサービス 課題リスト2 No.35の場合

■ 学習素材（談話モデル／談話バリエーション）

職種【課題No.】	ロビーサービス【2-35】
言語活動／職務	やりとり／お客様のご案内（ベル）
目標とする言語活動（到達目標）	廊下などで迷っているお客様を見かけたら、声をかけて、目的の場所に案内することができる。
内容	目的の場所への行き方を説明したり、目的の場所までお客様をご案内したりする。



コンテキスト情報	モデル談話	談話構成（談話の流れ）
場所：本館1階のギフトショップ前 状況：お客様は30代男性、露天風呂へ行きたいが行き方がわからず困っている。 ★提示方法：イラスト1（または写真／音声・動画） ・館内地図 ・ギフトショップ前でお風呂道具をもって迷っている30代男性のイラスト。	ベル：お客様、いかがされましたか。 客：すみません、露天風呂に行きたいんですが… ベル：露天風呂でございますね。かしこまりました。 今、1階でございます。 このまままっすぐフロントの前を通りすぎますと、エレベーターがございます。そのエレベーターで5階にお上がりください。目の前に大浴場・露天風呂の入り口がございます。 客：ありがとうございます。 ベル：いってらっしゃいませ。	声掛け・状況確認（定型） 案内（口頭） おもてなし表現（あいさつ）

■ 状況とことばのチェックシート（例）

	モデル談話	バリエーション①	バリエーション②	バリエーション③
【4つのやり取りを聞く】 どのイラストの内容ですか？				
どこですか。				
どのように案内しましたか。				
さいしょの声かけのとき、何と言いましたか。				
案内のとき、何と言いましたか。				
さいごの挨拶は、何と言いましたか。				

3-1学習素材（談話モデル 談話バリエーション）

コンテキスト情報	モデル談話 バリエーション①	談話構成（談話の流れ）
場所：露天風呂のある本館ではなく、別館の1階 状況：30代男性 ★提示方法：イラスト2（または写真／音声・動画） ・別館と本館のイラスト ・本館の館内図 ・別館1階で、お風呂道具を持って迷っている30代男性のイラスト	ベル：お客様、いかがされましたか。 客：露天風呂に行きたいんですが… ベル：露天風呂でございますね。かしこまりました。 今、こちらは別館でございます。 大変恐縮でございますが、一度外に出いただき、本館にいらっしゃってください。 あちらが本館でございます。 客：はい。 ベル：本館に入りますと、右手にエレベーターがございます。そちらで5階に上がりますと、目の前に大浴場・露天風呂の入り口がございます。 客：わかりました。ありがとうございます。 ベル：いってらっしゃいませ。	声掛け・状況確認（定型） 案内（口頭） おもてなし表現（あいさつ）

コンテキスト情報	モデル談話 バリエーション②	談話構成（談話の流れ）
場所：本館1階ギフトショップ前 状況：お客様は年配の女性、露天風呂への行き方がわからず困っている ★提示方法：イラスト2（または写真／音声・動画） ・館内地図 ・ギフトショップ前でお風呂道具を持って迷っている年配の女性のイラスト	ベル：お客様、いかがされましたか。 客：すみません、露天風呂へ行きたいんですが… ベル：露天風呂ですね。かしこまりました。 今、1階でございます。このまままっすぐフロントの前を通りすぎますと、エレベーターがございます。そちらのエレベーターで5階にお上がりください。 客：はい…すみません、えっと、エレベーター、どこ？（フロントがあって見えない） ベル：では、エレベーターまで一緒しましょうか。 客：ありがとうございます。悪いねえ。 ベル：いえ、とんでもございません。こちらでございます。	声掛け・状況確認（定型） 案内（口頭） 提案 （提案に対する同意） 誘導

コンテキスト情報	モデル談話 バリエーション③	談話構成（談話の流れ）
場所：本館1階のギフトショップ前 状況：お客様は30代男性、<u>車いすを使用されている</u>。露天風呂へ行きたいが行き方がわからず困っている。 ★提示方法：イラスト3（または写真／音声・動画） ・館内地図 ・ギフトショップ前でお風呂道具をもって迷っている30代男性のイラスト。	ベル：お客様、いかがされましたか。 客：すみません、露天風呂に行きたいんですが… ベル：露天風呂でございますね。かしこまりました。 今、1階でございます。 こちら西エレベーターで4階までお上がりください。 4階にいらっしゃいましたら、大変恐縮でございますが、東エレベーターに乗り換えて5階にお上がりください。 客：ありがとうございます。 1階からあっちの東エレベーターじゃ だめなんですか？ ベル：はい、大丈夫ですが、ラウンジ前に段差がありまして・・・ 客：そうでしたか。ありがとうございます。 ベル：いえ、とんでもございません。いってらっしゃいませ。	声掛け・状況確認（定型） 案内（口頭） おもてなし表現（あいさつ）

3-1 ロビーサービス 課題リスト2 No.35の場合

■ モニターシート

次のクラスまでに、現場で先輩や同僚を見て、どんなことばを使っているか観察しましょう。
または、現場でやってみて、次のクラスで振り返りましょう。

職種【課題No.】	ロビーサービス【2-35】			
言語活動／場面	やりとり／お客様のご案内（ベル）			
目標とする言語活動 （到達目標）	廊下などで迷っているお客様を見かけたら、声をかけて、目的の場所に案内することができる。			
内容	目的の場所への行き方を説明したり、目的の場所までお客様をご案内したりする。			
	きろく①	きろく②	きろく③	きろく④
【みた】 いつ・どこ・だれ				
・気づいたこと ・よかったこと				
【やった】 いつ・どこ・だれ				
できましたか？ ○・△・×				
・よくできたこと ・できなかったこと				
【つぎの目標】 ・気をつけたいこと ・やりたいこと				

3-2 ハウスキーピング 課題リスト2 No.14の場合

■ ルーブリック

職種【課題No.】	ハウスキーピング【2-14】			
言語活動／場面	やりとり／ハウスキーピング準備			
目標とする言語活動 (到達目標)	当日担当する部屋と作業内容について、リーダーからの指示を理解できる			
内容	社員からの指示の聞き取り、不明点の確認、指示内容の再確認をする			
職務参加	できる	できる	まだできない	まだできない
言語活動	すばらしい	できた	もう少し	がんばりましょう
活動 (パフォーマンス)	☐ 指示の聞き取り ☐ 指示の不明点の確認 ☐ 指示内容の再確認 ☐ 承諾	☐ 指示の聞き取り ☐ 指示の不明点の確認 ☐ 指示内容の再確認 ☐ 承諾	☐ 指示の聞き取り ☐ 指示の不明点の確認 ☐ 指示内容の再確認 ☐ 承諾	☐ 指示の聞き取り ☐ 指示の不明点の確認 ☐ 指示内容の再確認 ☐ 承諾
語彙	☐ 広く語彙を使いこなし、様々なお客様に対応できる ☐ ロビーサービスにおいて、知らない言葉があった時、気づかれずに他のことばで言い換えられる	☐ ロビーサービスに必要な基本的なことばが <u>十分につかえる</u>	☐ ロビーサービスに必要な基本的なことばが <u>多少足りない</u>	☐ ロビーサービス特有のことばは使えない
社会言語能力	☐ お客様に礼儀たたく、相手に適した言葉遣いができる		☐ 礼儀正しい言葉遣いも一部使いながら、対応できる	☐ 普段よく使う一般的な表現を使いながらであれば、対応できる
発音	☐ 同僚との基本的なやり取りについて、よく <u>理解できるくらい</u> の発音ができる	☐ 同僚との基本的なやり取りの中で、 <u>ときどき聞き返される</u>	☐ 同僚との基本的なやり取りの中でよく <u>聞き返される</u>	

3-2 ハウスキーピング 課題リスト2 No.14の場合

■ 学習素材（談話モデル／談話バリエーション）

職種【課題No.】	ハウスキーピング【2-14】
言語活動／職務	やりとり／ハウスキーピング準備
目標とする言語活動（到達目標）	当日担当する部屋と作業内容について、リーダーからの指示を理解できる
内容	社員からの指示の聞き取り、不明点の確認、指示内容の再確認をする

コンテキスト情報	モデル談話	談話構成（談話の流れ）
場所：リネン室 状況：これからお客様チェックアウト後の清掃をする。 リーダーとハウスキーパー3名、事前ミーティングをしている ★提示方法：イラスト1（または写真／音声・動画）	リーダー：セシリアさん、本日の担当は5階です。514号室は清掃なしをお願いします。 ハウスキーパー：すみません、510（ごひやくじゅう）・・・。 リーダー：514です。 ハウスキーパー：514は清掃なしですね。 リーダー：はい、そうです。 ハウスキーパー：かしこまりました。	・指示の聞き取り ・指示の不明点の確認 ・指示内容の再確認 ・承諾

■ 状況とことばのチェックシート（例）

	モデル談話	バリエーション①	バリエーション②	バリエーション③
【4つのやり取りを聞く】 どのイラストの内容ですか？	1・2・3・4	1・2・3・4	1・2・3・4	1・2・3・4
どこで何をしていますか？				
何について聞き直していますか？	☐ 部屋番号 ☐ エコ清掃 ☐ 時間 ☐ シェービングクリーム	☐ 部屋番号 ☐ エコ清掃 ☐ 時間 ☐ シェービングクリーム	☐ 部屋番号 ☐ エコ清掃 ☐ 時間 ☐ シェービングクリーム	☐ 部屋番号 ☐ エコ清掃 ☐ 時間 ☐ シェービングクリーム
なんと聞いていますか？	☐ 聞き取れたところまで言ってみる ☐ これでいいか、する内容を具体的に言って確認 ☐ 聞き取った時間を復唱する ☐ 「～ってなんですか」	☐ 聞き取れたところまで言ってみる ☐ これでいいか、する内容を具体的に言って確認 ☐ 聞き取った時間を復唱する ☐ 「～ってなんですか」	☐ 聞き取れたところまで言ってみる ☐ これでいいか、する内容を具体的に言って確認 ☐ 聞き取った時間を復唱する ☐ 「～ってなんですか」	☐ 聞き取れたところまで言ってみる ☐ これでいいか、する内容を具体的に言って確認 ☐ 聞き取った時間を復唱する ☐ 「～ってなんですか」

3-2学習素材（談話モデル 談話バリエーション）

コンテキスト情報	モデル談話 バリエーション①	談話構成（談話の流れ）
場所：リネン室 状況：これからお客様チェックアウト後の清掃をする。 リーダーとハウスキーパー3名、事前ミーティングをしている ★提示方法：イラスト2（または写真／音声・動画）	リーダー：セシリアさん、本日の担当は5階です。 ハウスキーパー：5階ですね。はい、かしこまりました。 リーダー：501号室はエコ清掃です。 ハウスキーピング：すみません、エコ清掃は、タオル・バスマットの交換とゴミの回収だけでいいですか。 リーダー：そうそう。それをお願いします。 ハウスキーパー：501、エコ清掃ですね。 リーダー：よろしくお願いいたします。 ハウスキーパー：かしこまりました。	・指示の聞き取り ・指示の不明点の確認 ・指示内容の再確認 ・承諾
コンテキスト情報	モデル談話 バリエーション②	談話構成（談話の流れ）
場所：リネン室 状況：これからお客様チェックアウト後の清掃をする。 リーダーとハウスキーパー3名、事前ミーティングをしている ★提示方法：イラスト3（または写真／音声・動画）	リーダー：セシリアさん、303だけ12時以降です。 ハウスキーパー：303、10時以降ですね。 リーダー：12時以降です。 ハウスキーパー：失礼いたしました。12時以降、ですね。 リーダー：そうです。 ハウスキーパー：かしこまりました。	・指示の聞き取り ・指示の不明点の確認 ・指示内容の再確認 ・承諾
コンテキスト情報	モデル談話 バリエーション③	談話構成（談話の流れ）
場所：リネン室 状況：これからお客様チェックアウト後の清掃をする。 リーダーとハウスキーパー3名、事前ミーティングをしている ★提示方法：イラスト4（または写真／音声・動画）	リーダー：セシリアさん、508へ、かみそりとシェービングクリームの追加をお願いします。 ハウスキーパー：508へ、シェービングってなんですか。 リーダー：黒い袋のやつ。わかりますか。 ハウスキーパー：これですか。 リーダー：そうそう。それです。復唱、お願いします。 ハウスキーパー：508へ、かみそりとシェービングクリームを追加ですね。 リーダー：はい、よろしくお願いいたします。 ハウスキーパー：はい、かしこまりました。	・指示の聞き取り ・指示の不明点の確認 ・指示内容の再確認 ・承諾

3-2 ハウスキーピング 課題リスト2 No.14の場合

■ モニターシート

次のクラスまでに、現場で先輩や同僚を見て、どんなことばを使っているか観察しましょう。
または、現場でやってみて、次のクラスで振り返りましょう。

職種【課題No.】	ハウスキーピング【2-14】			
言語活動／場面	やりとり／ハウスキーピング準備			
目標とする言語活動 (到達目標)	当日担当する部屋と作業内容について、リーダーからの指示を理解できる			
内容	社員からの指示の聞き取り、不明点の確認、指示内容の再確認をする			
	きろく①	きろく②	きろく③	きろく④
【みた】 いつ・どこ・だれ				
・気づいたこと ・よかったこと				
【やった】 いつ・どこ・だれ				
できましたか？ ○・△・×				
・よくできたこと ・できなかったこと				
【つぎの目標】 ・気をつけたいこと ・やりたいこと				