

## 通訳ガイドスキルアップ・プログラムの構成

大項目	中項目	小項目	対応レベル	
			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	○	—
		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	○	—
		外国人観光旅客の希望訪問場所の最新情報	○	○
		障害を持つお客様対応についての情報	○	○
	担当する旅行者への知識と理解	ツアー特性に関する理解	○	○
		外国人観光旅客の国民性・文化などに関する理解	○	—
	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	○	○
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・マナー・ピタリティー・ホス	社会人としてのマナー	社会人としての常識	○	—
		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	○	—
		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	○	○
	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	○	○
		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	○	—

