

職種定義

ホテルレセプション

職種 56



ワールドスキルズインターナショナルは、その競技運営委員会の決議により、またその憲章、運営規則および競技規則に基づいて、技能五輪国際大会の本職種における下記の最低要件を承認している。

本職種定義は以下の内容で構成されている。

1	序文.....	3
2	ワールドスキルズ職業基準 (WSOS)	5
3	評価戦略と仕様	14
4	評価設計と実践	15
5	競技課題	18
6	職種管理および情報伝達.....	22
7	職種限定の安全要件	24
8	材料および機材	25
9	職種限定規則	27
10	エキスパートの知識と経験	28
11	来場者とマスコミに対する職種の広報活動.....	29
12	持続可能性.....	30
13	産業界との協議に関する情報.....	31
14	付録.....	32

1 序文

1.1 職種競技の名称と説明

1.1.1 職種競技の名称

ホテルレセプション

1.1.2 関連する職務または職業の定義

グローバル化、社会的変化と人口構造の変化、輸送の進化、新しい技術の出現は、観光産業や出張の進展にとって決定的な要因である。したがって、旅行と観光は世界中の社会的・経済的成長において重要な役割を果たす。同業界は持続可能性と地球環境の重要性を考慮する必要がある。

種類、サイズ、所有者がさまざまに異なるホテルは同業界に不可欠であり、世界中から訪れるゲストに宿泊と関連サービスを提供している。国際的なホテル・チェーンの一部として、常連客または定期的に利用する客向けに整然とし、また親しみやすいサービスを提供しているホテルもある。あるいは、地域、歴史、建築やターゲットとするゲストに基づいて、独自の特徴を提供しているホテルの場合もある。一般的に質と価格は釣り合いがとれているものである。星の数を用いた国際的な格付けシステムは、宿泊施設の予約に際して、その地域から想定される価格の範囲内で何が期待できるかについての妥当な指標を示すことができる。

ホテルの受付係の職務は、すべてのホテル施設にとって要である。ホテルのレセプション・エリアでは、ゲストはホテルの第一印象、ひいてはホテルで得られそうな体験に対する印象を感じ取る。ここで、ホテル・スタッフとの最初のコミュニケーションが確立される。サービスの質、礼儀正しさ、迅速さは、ゲストのホテルとの関係と滞在の満足度にプラスにもマイナスにも、大きな影響をもたらす可能性がある。これは、ホテルの評判とリピーターに関わるものである。

ホテルの受付係の仕事は、フロントに限定されることなく、ますます柔軟になっている。ホテルの受付係は、頭の回転が速く、順応性があり、複数の作業を同時に行えなければならない、幅広いハードスキルとソフトスキルを継続的に用いる必要がある。これには、現地の、また一般的な観光情報の知識、口頭と書面での優れた英語能力、コンピューター・リテラシー、優れたマナーと振る舞いや身だしなみ、優れたコミュニケーションとソーシャル・スキル、文化的相違への理解、また、問題解決に長けていること、数字と支払い処理の能力、それに予約、受付、ゲスト・サービス、チェックアウトや収益管理に対する優れた手順の適用が挙げられる。

ホテルの受付係がこれらのスキル（技能）を有し、巧みに利用すれば、昇進や異動の幅は非常に広がる。これは、サービス・セクター（分野）のオープンで流動性のある部分において、真に国際的かつ世界的な職業である。

1.1.3 チームの選手数

ホテルレセプションは、選手1名が単独で行う職種競技である。

1.1.4 選手の年齢制限

選手はその技能競技大会の年において22歳以下でなければならない。

1.2 本書の位置づけおよび重要性

この文書には、この職種競技に出場するために求められる基準、および競技を運営する上での評価の原則、方法、手順に関する情報が記載されている。

各エキスパートおよび各選手は、この職種定義について理解しておく必要がある。

「職種定義」の異なる言語間の解釈の相違に際しては、英語版が優先される。

1.3 関連書類

この職種定義は職種限定の情報のみを含むため、以下のものと共に用いること。

- WSI—倫理・行動規範
- WSI—競技規則
- WSI—ワールドスキルズ職業基準の枠組
- WSI—ワールドスキルズ評価戦略
- WSI—本文書に記されているオンラインの情報源
- ワールドスキルズ安全衛生および環境に関する方針と規制
- ワールドスキルズ基準評価ガイド（職種限定）

2 ワールドスキルズ職業基準 (WSOS)

2.1 WSOSに関する一般的な注意事項

WSOS は、技術的および職業的能力における国際的な最良事例を実証する知識や理解および特定の技能について詳述している。これらは職業に特有のものであると同時に、横断的なものでもある。産業界およびビジネスにおいてその関連する職務または職業が象徴するものについて、全世界で共有される理解を反映したものでなければならない(www.worldskills.org/WSOS)。

職種競技は WSOS の記述に従い、国際的な最良事例を可能な限り反映することを目的としている。したがって、WSOS は、職種競技のために必要とされる訓練や準備についての指針でもある。

職種競技において、知識や理解の評価は実技の評価を通して行われる。知識や理解力のテストは、それらを覆す理由が無い限り、別途行うことはない。

WSOS は、見出し付きのセクションで区切られ、参照番号が付いている。

各セクションで合計点における割合（パーセント）が定められ、WSOS に占める相対的重要性が示されている。これはしばしば「重要度」と呼ばれる。すべての評点の合計は100点である。重要度は、採点スキーム内の評点の配分を決めるものである。

競技課題を通して、採点スキームは、WSOS に記載されている技能のみを評価する。それらは、職種競技の制約内で可能な限り包括的に WSOS を反映する。

採点スキームは、実際に可能な範囲で、WSOS 内の評点の割り当てに従う。WSOS で規定されている重要度を歪めない限り、最大 5% までの変動は許容される。

2.2 ワールドスキルズ職業基準

セクション		相対的重要性 (%)
1	作業の構成と自己管理	15
	<p>各自は以下を知り、理解していること。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ホテルが提供するサービスや施設とその料金 • チェックイン、安全衛生、差別、ゲストの所有物、利用客の行動、アルコールの提供、商品とサービスの販売、データ保護に関するホテルの法的要件 • ホテルから避難する際の規則と最初に緊急サービスを要請する体制 • 障がいのあるゲストが利用できる施設 • ホテル業界におけるフロント・オフィス業務の構成、役割と要件 • 報告の構成、シフトのパターンとスタッフの種類 	

セクション		相対的重要度 (%)
	<ul style="list-style-type: none"> • ゲスト・サイクルの管理 • ホテルを利用する見込みのあるゲストの種類 • 持続可能な開発に対するホテルの取り組みやポリシーとこれらが作業の構成と自己管理に与える影響 • 内部監査と外部監査の手順 • 会社の事業構造とビジネス・モデル • サービスの効率と質を高めるため、作業の構成と自己管理にイノベーションと創造性をどのように応用できるか • 不測の状況や課題に対処する問題解決の原則 	
	<p>各自は以下を実施できること。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 革新的な問題解決戦略を適用し、ゲストに関連する不測の事態に効果的に対処する。 • ゲスト、同僚、訪問客の安全衛生を維持する。 • 所属組織とその目標に共感する。 • すべての情報が伝達されていることを確実にした上で、次のシフトへ引き継ぐ。 • 作業の効果的な優先順位付けとマルチタスクを行い、仕事量の管理と整理に対する革新的なアプローチを示す。 • 創造的な思考を活用し、効率とサービスの質を向上させる。 • レセプション・エリアが外観、サイネージ、清潔さの点において申し分なく提示されていることを確認する。 • ゲストの安全に関わる規則とガイダンスを適用する。 • ゲストのプライバシーを守る。 • ホテル内での商品やサービスの販売と提供に関連するすべての法律を適用する。 • 内部監査手順を適用する（業務管理、会計など）。 • 持続可能な仕事の習慣を実践し、組織の持続可能性に関する目標に貢献する。 	
2	コミュニケーション、顧客ケアと対人スキル	36
	<p>各自は以下を知り、理解していること。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ゲストや他の部門（チームメンバー、マネージャ）との効果的なコミュニケーションの重要性 • ゲストやホテルの他部門とのコミュニケーションの手順とガイダンス • 効果的なコミュニケーションに対する障壁と創造的な問題解決手法を使用したそれらの打開方法 • 制服と個人の身なりに関するホテルの方針 • 個人の見栄えの重要性 • 第一印象を生み出す上での、ホテルのレセプション・エリアの重要性 • 正しい敬称と礼儀作法の励行 	

セクション		相対的重要度 (%)
	<ul style="list-style-type: none"> • ホテルレセプション機能と他部門との関連 • 部門間のコミュニケーション・ハブとしてのレセプションの役割 • 文化、宗教、性別、民族性の違い • 広報活動の重要性 • コミュニケーションにおける新しい技術の役割と重要性 • 言葉によるコミュニケーションと非言語的コミュニケーションの重要性 	
	<p>各自は以下を実施できること。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 必要な場合は創造性を発揮し、障がいのあるゲストや意思疎通が困難なゲストを含むすべてのゲストに対して種類および/または状況に応じた歓迎、アテンド、コミュニケーションを行う。 • ホテルのサービスと施設に関し、正確で包括的な情報を提供する。 • 同僚やサプライヤーと仕事上の良好な関係とコミュニケーションを維持する。 • 同僚やサプライヤーと情報交換を行う。 • ホテルの他部門と効果的かつタイムリーなコミュニケーションをとる。 • ゲストと職務上の良好な関係とコミュニケーションを維持する • ゲストと情報交換を行う。 • 架電・受電やメールの送受信を行う。 • 滞在中のゲストをアテンドし、満足度を確保する。 • 制服と個人の身なりに関するホテルの規則を順守し、自身の整った外見を維持する。 • 言葉によるコミュニケーションとボディ・ランゲージやジェスチャーなどの非言語的コミュニケーションを知り、適切に対応する。 • 効果的に聴くテクニック（すなわち積極的傾聴）を利かせる。 • 適切で専門家としてふさわしい会話をする。 • 自信が表れる対話をする。 • 機転と交渉術を生かす。 • 争いを有効に解決する。 • 特別な依頼に対応する。 • さまざまな文化的背景（文化、宗教、性別、民族、障がいなど）を調整し、それに適応する。 • 新しい技術を効果的に使用して、ゲストや同僚とコミュニケーションをとる。 • 創造性やイノベーションを利用して意思疎通の質を向上させる • コミュニケーションの問題を解決するため、問題解決能力を発揮する。 • コミュニケーションと顧客ケアに持続可能な行動を取り入れる。 	

セクション		相対的重要度 (%)
3	ホテルの予約と収益管理の手順	3
	<p>各自は以下を知り、理解していること。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ソフトウェア・ソリューションを含む客室割り当て手順 • ホテル・チェーン内の予約集約場所 • 予約と空室状況の管理に使用されるソフトウェア・システム • 料金体系 • 仮予約、本予約と保証付き予約の状況 • デPOSITに関する方針と予約時のデPOSITの受け取り手順 • 入室可能時間 • オーバーブッキングに関するホテルの方針 • ホテルで使用される予約に関連するすべての書類 • 収益管理に関するホテルの方針 • 創造的な思考を生かして収益管理を最適化する方法 • 収益管理の問題を解決する方法 • すべての利用可能な流通経路の利用に関する方針 • ホテルの利用規約 • 流通パートナーの重要性と役割 	
	<p>各自は以下を実施できること。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 対面、電話、電子メール、予約プラットフォーム、手紙での個人または団体の予約を受ける。 • 承認された代理店または仲介業者を介して予約を受け、適切に記録する。 • ホテルの方針に従ってデPOSIT/前払金を請求し、受け取る。 • ホテルの方針と手順に従って客室を割り当てる。 • 確実な提供と適切な請求のため、追加のサービスや販売を記録する。 • ホテルの収益管理方針を適用し、革新的な戦略を組み込んで最善の結果を出す。 • 複雑な予約や収益管理の状況で、問題解決テクニックを用いる。 • 創造的な思考を活用して予約と収益管理手順を改善する。 	
4	チェックインの手順	3
	<p>各自は以下を知り、理解していること。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 国内と国外のゲストに関する書類と記録に関する法的要件 • ゲストのチェックイン用のデジタル・ツールと手動システム • VIPゲスト、リピーター、ロイヤルティ会員を応対するための方針と手続き • キーを発行する手順と手続き 	

セクション		相対的重要度 (%)
	<ul style="list-style-type: none"> • さまざまな種類の従来型および電子的なルーム・キー • ホテル・ポリシーの登録要件 • ゲスト・プロフィールの機能と更新 • 適用されるプライバシーに関する法律と方針 • 早朝のモーニング・コール、新聞、朝食、ルーム・サービスなどのゲストからの通常の依頼 • 自動チェックインの手順 • ゲストの荷物、所持品と駐車の手順 • 団体チェックインの手順 • オーバーブッキングに関する方針 • 新しい創造的な取り組みでチェックイン体験を改善する可能性 • 困難なチェックイン状況に対する問題解決戦略 • チェックイン手順での持続可能な行動の役割 	
	<p>各自は以下を実施できること。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ホテルの方針に従った料金と支払いへの合意と、空室状況に基づいて飛び入り予約を受け付ける。 • チェックイン時に、VIPゲスト、リピーター、ロイヤリティ会員を見分け、適切に歓迎する。 • ホテルの方針と手順に従って、ゲストのチェックインを行う。 • ゲストに関連するすべての必要書類と情報を保持する。 • ゲストにルーム・キーを発行する。 • 割り当てられた客室への行き方とホテルのサービスと施設に関する情報を提供する。 • 追加サービスと販売の指示を求め、受ける。 • スムーズなチェックアウトに備え、支払い手順を確認し、信用照会でチェックする。 • ホテルの方針に従って、ゲストの荷物を管理し、移動を手配する。 • 団体客の到着に対して効率的に準備および対処をする。 • オーバーブッキングとチェックアウトの状況に効率的に対応する。 • ゲストのオンラインまたは事前チェックインをサポートする。 • 問題解決テクニックを利用して、困難なチェックインのシナリオを解決する。 • 創造的な思考を取り入れてゲストのチェックイン体験を改善する。 • チェックイン手順に持続可能な行動を取り入れる。 	
5	管理とバック・オフィスの手順	8
	<p>各自は以下を知り、理解していること。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 手入力とコンピュータ化されたシステムを含む、さまざまな種類のゲスト記録システムと会計システム • 帳簿の種類（個人、都市客勘定元帳、マスターアカウント） 	

セクション		相対的重要度 (%)
	<ul style="list-style-type: none"> • レストラン、ルーム・サービス、バーの利用料金、清算済み料金などの請求書への料金転記 • 与信管理システム • 回収不能金とホテルによるそれらの管理方法 • ゲストのプロフィール、メーリング・リスト、データベース、帳簿などのデータの活用方法 • 客室関連統計など、ホテルの主要業績評価指標 (KPI) : 客室とベッドの利用、平均客室料金、収益管理、売上総利益 • 創造的かつ革新的なアプローチを用い、収益を向上させるためにデータにアクセスする方法 • 一般的な事務と管理手続きとプロセス • すべての形式の支払い (現金、通貨、カード) の取り扱いと記録に関連するセキュリティの重要性と手段 • 管理とバック・オフィスの手順の合理化におけるイノベーションと創造性の役割 • 管理とバック・オフィスの手順での持続可能な行動の役割とメリット 	
	<p>各自は以下を実施できること。</p> <ul style="list-style-type: none"> • コンピューターとソフトウェア・パッケージを使用する。 • 文書とデータを物理的および電子的に整理する。 • すべての支払い方法の処理と説明をする。 • 必要に応じて、外貨両替を取り扱う。 • 一般的な事務と管理手続きを行う。 • ホテルの方針に従って適切な手数料を加味した外貨両替と取引額を計算する。 • ゲストの帳簿に料金を正確に転記する。 • 利用可能なシステム自動化を利用する。 • ホテルの方針に沿った与信システムを維持する。 • ゲストに関わる書類 (予約確認書、レターなど) を作成する。 • 管理における複雑な状況に問題解決テクニックを導入する。 • 革新的な手法を用いて管理手続きの効率化を図る。 • バック・オフィス業務関連に持続可能な行動を採用する。 • ホテルのKPIを分析する。 	
6	ホテルのセールス・プロモーション	14
	<p>各自は以下を知り、理解していること。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ホテルとホテル・グループが行うプロモーション活動の目的 • 革新的なアプローチで売上と利益を促進、最大化する上でのホテルの受付係の役割 • リピート予約の促進におけるホテルの受付係の役割 	

セクション		相対的重要度 (%)
	<ul style="list-style-type: none"> オンラインとオフラインでのビジュアル・ディスプレイ、プロモーション資料の影響力 ロイヤルティ・プログラムの役割と利点 オンラインでのホテルの宣伝方法（ウェブサイト、オンライン旅行代理店、ソーシャル・メディア、新しい技術など） 収益管理とオンライン配信の役割 売上を生み出すためのさまざまなパートナーやサード・パーティとそれぞれの役割 創造的思考と問題解決によってセールス・プロモーションを成功に導く方法 持続可能な行動をセールス・プロモーションに組み込む重要性和潜在的なメリット 	
	<p>各自は以下を実施できること。</p> <ul style="list-style-type: none"> 予約時、到着時、滞在中のゲストにホテルのサービスや施設を宣伝、提供する。 ホテルの方針と収益管理に沿って、売上、客室の利用、宿泊料を最大化する。 タクシー、花、劇場チケットなどの追加サービスの予約をゲストの代わりに行う。 革新的なデザインを使い、レセプション・エリアやオンラインでの効果的なプロモーション・ディスプレイを作成する。 ホテルまたはホテル・グループの宣伝とプロモーション活動に対応する。 問題解決スキルにより値下げ交渉を切り抜ける。 ロイヤルティ・プログラムの宣伝と提供、プログラム会員の識別と、会員が適切な特典を受けることを保証する。 革新的かつ創造的な戦略をセールス・プロモーションに適用する。 資料の無駄を最小限に抑えるなど、セールス・プロモーションにおいて持続可能な行動を実践する。 	
7	ゲストからのフィードバックの管理	8
	<p>各自は以下を知り、理解していること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ホテルが、ポジティブ・ネガティブ両方のゲストからのフィードバック（意見・感想）を管理するための手順や対応方法 手順に対する柔軟性と適合性の範囲 調査と分析の基本的な手法 個人の権限の限界 紛争管理の基本的な原則 オンライン・レピュテーションにおけるホテルの方針 持続可能な行動が顧客満足度と潜在的な不満に及ぼす影響 	
	<p>各自は以下を実施できること。</p> <ul style="list-style-type: none"> 潜在的な問題や苦情を予測する洞察力を発揮する。 	

セクション		相対的重要度 (%)
	<ul style="list-style-type: none"> • 必要に応じて適切な場所に移動するなど、苦情を申し立てるゲストを落ち着かせる。 • 苦情を注意深く聞き、必要に応じてメモを取る。 • 客観的かつ細心の注意を払った質問を行う。 • 客観性を保ちながら、配慮と共感を示す。 • 事実、意見、または憶測を区別して、取ったメモを整理する • 選択肢と解決策を見極めるため、ホテルの手続きを参照する。 • 従来の枠組みにとらわれない革新的な解決策も考慮し、状況に応じて適切なホテルの手順を適用する。 • 個人の権限を超える場合は、ライン・マネージャに照会する。 • サービス回復後の満足度を確認する。 • ホテルのオンライン・レピュテーションを管理する。 • 持続可能性への取り組みに関する苦情に対処し、顧客のフィードバックに基づいてこれらの取り組みを改善する。 • ポジティブなフィードバックに対して、適切に対応する。 	
8	チェックアウトの手順	3
	<p>各自は以下を知り、理解していること。</p> <ul style="list-style-type: none"> • チェックアウト時間 • ゲストの出発時の請求手順 • さまざまな支払い方法 • ゲストの請求書作成時と支払いの受領時における前払金の会計処理手順 • 払い戻しの会計処理方法 • 適用される税金とホテルの請求書への適用方法 • チェックアウト対応と顧客の出発に関わる書類 • オンラインおよび/またはエクスプレス・チェックアウトの手順 • レイト・チェックアウトの手順と方針 • 大人数のグループや団体のチェックアウトの対応方法 • 紙の使用量削減を含む、持続可能な行動のチェックアウト手順への組み込み • 新たなテクノロジーと革新的なソリューションがチェックアウトのプロセスにもたらす影響 	
	<p>各自は以下を実施できること。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ホテルの方針と手順に従ってゲストのチェックアウトを行う。 • エクスプレス・チェックアウトとレイト・チェックアウトを扱う。 • 大人数のグループや団体のチェックアウトを扱う。 • 支払いを受領する。 • ホテルが受領した前払金とゲストへの返金について説明をする。 • 該当する税金を適切に適用する。 	

セクション		相対的重要度 (%)
	<ul style="list-style-type: none"> • 効率を向上させ、環境への影響を軽減するため、エクスプレス、オンライン、またはその他の自動チェックアウト手順の使用を推奨および促進する。 • チェックアウト・プロセスの合理化のために導入された新しい技術とシステムに順応する。 • チェックアウトのプロセスで発生する問題を迅速かつ創造的に解決する。 • ホテルの持続可能性への取り組みに対する見解など、ゲストの体験に関するフィードバックを収集する。 	
9	地域プロモーション	10
	<p>各自は以下を知り、理解していること。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 地域の文化、歴史と観光情報 • 環境に優しい選択に重点を置いた、交通機関の選択肢 • さまざまな地元料理と地元食材の調達活動 • 地域のコミュニケーションと伝統の側面 • 新しい技術を用いた、新しい情報の迅速な取得方法についての知識 • 持続可能性の原則に沿った地域の取り組みや活動に対する認識 • 地域の発展を支える地元企業を振興する重要性 • 地域で持続可能な行動を促進する潜在的なメリット 	
	<p>各自は以下を実施できること。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 持続可能かつ文化に触れる体験を含めた、物語、体験、ガイドランスを通じて旅先を宣伝する • 環境に配慮した選択肢を可能な限り優先し、ゲストの代わりに旅行の計画、チケット予約と予約申込を行う • ゲストのニーズを予測し、それに応じて旅先を薦める • 適切な場合は、公共交通機関や環境に優しい交通機関の選択肢を提案し、交通手段の支援をする • 情報を調査、取得し、最新の状態を保つ • ゲストへの迅速な対応ができるよう、最も重要な話題を暗記しておく • ゲストの体験に関するフィードバックを収集する • デジタル・ツールとプラットフォームを使用し、地域のさらなる宣伝のために革新的な戦略を組み込む • ゲストが現地エリアを探索する際に遭遇する可能性のある困難や問題に対処する 	
	合計	100

3 評価戦略と仕様

3.1 一般的なガイダンス

評価はワールドスキルの評価戦略を用いて管理する。この戦略では、ワールドスキルの評価と採点において遵守すべき原則や技法を規定している。

エキスパートによる評価の実施は、技能五輪国際大会の中核を成している。この理由により、継続的な専門性開発や精査の対象となっている。より高い専門性が評価に求められるようになると、採点スキームや競技課題、および競技情報システム（CIS）などの技能五輪国際大会で使用される主要な評価手段の将来的な使用法と方向付けに影響を与える。

技能五輪国際大会での評価は、大きく分けて2種類に分けられる：メジャメント（測定）とジャッジメント（判定）両方の評価方法につき、各評価細目を採点するのにどちらの方法を使用するかについて明確なベンチマークを適用することが、質を保証する上で不可欠となる。

採点スキームは **WSOS** における重要度に従う必要がある。競技課題は職種競技の評価手段であり、したがって、**WSOS** にも従うものである。**CIS** は、タイムリーで正確な採点の記録を可能にする。**CIS** の精査、サポート、フィードバックの可能性は継続的に拡大している。

採点スキームは、概ね、競技課題の設計過程でその指標となる。その後、採点スキームおよび競技課題は、両者一体となって **WSOS** および評価戦略との関係性を最適化することを保証するため、反復作業を通して設計、開発、および検証される。採点スキームと競技課題は共にその品質および **WSOS** との一貫性を示すためにエキスパートの同意を得、**WSI** からの承認を求めて提出される。

WSI の承認を得るための提出以前に、採点スキームと競技課題は、その品質を保証し、**CIS** の実効性を確保するために、**WSI** の職種アドバイザーと連携する。

4 評価設計と実践

4.1 一般的なガイダンス

ここでは、採点スキームの役割と位置づけ、競技課題を通して実施された選手の作業に対するエキスパートの評価方法、ならびに採点の手順と必要事項について記述する。

採点スキームは、技能五輪国際大会における最も重要な評価ツールであり、各職種競技を代表する国際的な職業基準と評価を結びつける役割を担う。また採点スキームは、作業に対する各評価細目の評点が、**WSOS** 中の重要度に応じて配点されるように設計される。

WSOS における重要度を反映することにより、採点スキームは競技課題設計のためのパラメータを確立することになる。職種競技の性質やその評価のために必要なニーズによっては、競技課題設計の手引きとして、最初に採点スキームをより詳細に開発することが適切な場合がある。あるいは最初の競技課題は採点スキームの概要に基づいて設計することができる。この時点より後においては、採点スキームと競技課題は同時に開発するべきである。

2.1 では、実行可能な代替案がない場合、採点スキームと競技課題がどの程度まで **WSOS** 内の重要度から乖離してよいかを説明している。

誠実性と公平性のために、採点スキームと競技課題は、関連する専門知識を持つ 1 人以上の独立した者によって設計および開発されるようになってきている。こうした例として、採点スキームおよび競技課題は、職種競技または職種競技モジュールの開始直前まで、エキスパートには見られないようにしている。詳細かつ最終的な採点スキームおよび競技課題がエキスパートによって設計される場合、独立した認証と品質保証のための提出に先立ち、エキスパートのグループ全体でそれらを承認する必要がある。詳細は、規則を確認すること。

エキスパートおよび独立した評価者は、完了前に十分な余裕を持って、検討、検証、および妥当性確認のために採点スキームおよび競技課題を提出する必要がある。また、品質保証のため、そして **CIS** の機能を最大限に活用するために、設計および開発のプロセス全体を通じて、職種アドバイザー、検討者、および検証者と協力して作業することも期待される。

全ての場合において、採点スキームの草案は、遅くとも技能競技大会の 8 週間前までに **CIS** に入力しなければならない。職種アドバイザーはこのプロセスを積極的に手助けする。

4.2 評価基準（の項目）

採点スキームの主要な見出しは、評価基準（の項目）である。これらの見出しは競技課題よりも前に、または競技課題と連動して生成される。職種競技の中には、評価基準（の項目）が **WSOS** のセクション見出しと類似しているものもあれば、異なっているものもある。通常 5~9 個の評価基準（の項目）がある。見出しが一致する、しないに関わらず、採点スキームは全体として **WSOS** における重要度を反映しなくてはならない。

評価基準は採点スキームを作成する個人（または複数人）により作成され、作成者は競技課題の評価や採点に最適であると考えられる評価基準を自由に決定できる。各評価基準（の項目）は **A** から **I** までのアルファベットで示される。評価基準（の項目）、評点の配分と評価方法は、この職種定義内に記載してはならない。なぜなら、評価基準、評点の配分、そして評価には、以下の要素が含まれるからである。

すべての採点方法と採点スキームは競技課題の性質に依存し、それはこの職種定義が公表された後に決定されるからである

CIS により作成される採点集計様式 (Mark Summary Form) は、評価基準 (の項目) および副基準のリストを構成するものである。

各評価基準 (の項目) に割り当てられた評点は、CIS によって計算される。これらは、その評価基準内の各評価細目に付与された評点の累積合計になる。

4.3 副基準

各評価基準 (の項目) は一つ以上の副基準に分けられる。各副基準はワールドスキルの採点様式の見出しになる。各採点様式 (副基準) は、メジャメントまたはジャッジメント、あるいはその両方により評価され採点される評価細目で構成される。

各採点様式 (副基準) には、採点日および採点チームの識別情報を記載する。

4.4 評価細目

各評価細目は、評価および採点される単一の項目を評点とともに規定し、また採点のためのガイドとしての詳細な説明または指示を細かく定義する。各評価細目は、メジャメントまたはジャッジメントによって評価される。

この採点様式は、配点とともに各評価細目を細かくリスト化している。

各評価細目の配点の合計は、WSOS の該当セクションで指定された評点の範囲内に収めなければならない。これは、以下に示すような CIS の配点表に表示され、大会開催 8 週間前の採点スキームの検討時に実施される。(4.1 を参照)

	CRITERIA								TOTAL MARKS PER SECTION	WSSS MARKS PER SECTION	VARIANCE	
	A	B	C	D	E	F	G	H				
STANDARDS SPECIFICATION SECTION	1	5.00								5.00	5.00	0.00
	2		2.00					7.50		9.50	10.00	0.50
	3							11.00		11.00	10.00	1.00
	4			5.00						5.00	5.00	0.00
	5				10.00	10.00	10.00			30.00	30.00	0.00
	6		8.00	5.00				2.50	9.00	24.50	25.00	0.50
	7			10.00				5.00		15.00	15.00	0.00
TOTAL MARKS		5.00	10.00	20.00	10.00	10.00	10.00	15.00	20.00	100.00	100.00	2.00

4.5 評価と採点

各副基準にはひとつの採点チームが存在し、ジャッジメントまたはメジャメント、あるいはその両方で評価および採点を行う。同じ採点チームがすべての選手を評価し、採点しなければならない。これが実行不可能な場合 (たとえば、すべての選手が同時に動作を行わなければならない、それを監視していなければならない場合)、競技運営委員会管理チームの承認のもとに、第 2 段階の評価と採点が行われる。

採点チームは、いかなる状況でも同国人の採点をしないよう手配される。(4.6 を参照)

4.6 ジャッジメントによる評価と採点

ジャッジメント（判定）には 0 から 3 の数字を用いる。厳密に一貫性を保った尺度を適用するため、以下を用いて判定する。

- 各アспект（評価細目）に対して詳細な指針を示すためのベンチマーク（基準）であり、それは文章・画像・実物サンプル・別添のガイダンスノートといった様々な形式で提示されるこれは「基準と評価の手引き」に記されている。
- 0～3 の尺度で示す：
 - 0：業界水準以下の実技
 - 1：業界水準を満足する実技
 - 2：業界水準を満足しており、特定の分野においては業界水準を上回る実技
 - 3：全体的に業界水準を上回り、優秀と判断される実技

3 人のエキスパートが、通常は同時に各評価細目を判定し、得点を記録する。4 人目のエキスパートは、採点を調整および監視し、それらの妥当性を確認する。また彼らは、同国選手の採点を防止するために、必要な場合には判定員としての役割を果たす。

4.7 メジャメントによる評価と採点

通常、3 人のエキスパートが各評価細目の評価を行い、4 人目のエキスパートが監督する。状況によっては、二重採点のためにチームを 2 組のペアとして構成する場合がある。特に規定のない場合には、最高点または 0 点が付与される。点数を細分化する場合は、その採点に関するベンチマークを評価細目ごとに明確に定義すること。計算または送信のエラーを回避するため CIS には多数の自動計算オプションが用意されており、その使用が義務付けられている。

4.8 メジャメントとジャッジメントの使用

基準の選択および評価方法に関する決定は、職種競技を設計する過程で、採点スキームと競技課題を通して行うこと。

4.9 職種の評価戦略と手順

ワールドスキルズは継続的な改善に取り組んでおり、それは過去における制限の振り返りや良い慣行を築くことを含む。下記に記す本職種競技の評価戦略と手順は、上記を考慮し、採点プロセスの管理方法について述べる。

基準と評価ガイド（SAG）を参照。

開催組織は、バック・オフィスのテストが行われている間、英語が話せる人員を選手の世話役として配置する。

5 競技課題

5.1 一般的な説明

3（評価戦略と仕様）および4（採点スキーム）では、競技課題の開発について規定している。以下の記述は補足である。

競技課題は、それが単体のものでも、複数の独立または関連したモジュールの集合体でも、WSOSの各セクションで規定された応用知識、技能、および振舞いに対する評価を可能とすること。

競技課題の目的は、均衡が取れかつ真正で完全な評価・採点の機会を、WSOS全体を通して、採点スキームとの連携において提供することである。競技課題と採点スキームおよびWSOSの関係性が、品質における重要な指標となる。実際の作業パフォーマンスとの関係性についても同様である。

競技課題は、2（ワールドスキルズ職業基準）で示された状況以外では、WSOSの範囲外の領域をカバーしたり、WSOS内の評点のバランスに影響を与えることはない。この職種定義では、WSOSに関係する全範囲の評価をサポートするため、競技課題の性質に影響を与えるいかなる問題についても記載する。2.1を参照のこと。

競技課題は、実際の作業における応用を通してのみ、知識および理解を評価することができる。競技課題は、ワールドスキルズの規則と規制に関する知識を評価するものではない。

現在、ほとんどの競技課題（および採点スキーム）は、エキスパートから独立して設計および開発されている。これらは、職種競技マネージャまたは独立した競技課題開発者によって、通常は大会開催12か月前から設計および開発される。それらは、独立した検討、検証、および妥当性確認の対象となる。（4.1を参照）

以下に提示する情報は、この職種定義の完成時点で判明している内容および機密保持要件の対象となるものである。

詳細については、最新版の競技規則を参照すること。

5.2 競技課題の形式/構造

競技課題は、個別に評価される一連のモジュールである。

5.3 競技課題の設計要件

競技課題は、基礎となる職務の目的、構造、プロセス、結果を反映すること。また、その職務の小規模バージョンを目標とする。実用性に注視する前に、SMTはセクション5.1に記載のとおり、その競技課題が、WSOSにおいて包括的で、バランスの取れた、正真正銘の評価採点を提供していること示すこと。

競技課題は、以下の条件を満たしていること。

- 観客を引き付け、魅了するような方法で考案されていること。
- 当職種の選手がいないWSI加盟国/地域に実在する1～3軒のホテルをベースとしていること。
- ホテル情報パッケージを含むこと。

ホテル情報パッケージは、以下の条件を満たしていること。

- ホテルに関する情報を含むこと（ホテル・ファクト・シートとも呼ばれる）。
- 関連するホテルの標準作業手順書（SOP）を含むこと。
- そのホテルが使用する関連した法的要件を記載していること。
- 職種競技目的で使用されるソフトウェアを記載していること。
- スタッフの身だしなみに関する方針とホテルの制服について記載していること。

競技課題は、独立したモジュールと関連するモジュールの両方が一続きとなった形式で考案されている。

各モジュールは何度も繰り返される（つまり、フロント・オフィスが4回、バック・オフィスが2回など）。いくつかのモジュールは独立したモジュールである。いくつかは関連している。例：競技1日目のフロント・オフィス・モジュールでチェックインをしに来たゲストが、競技3日目の混合モジュールで戻ってきて地元のお勧めの場所を尋ねる。グループ・モジュールでのシフトの引き継ぎ中にその内容が話題にのぼる。

タスクの各セットには、複数の状況がある。一例として、チェックイン対応タスクの際、選手は異なるゲストに対してそれぞれチェックイン対応を行う必要がある。3人の役者が、状況や実演ごとに異なる人物を担当する。

競技の時間を円滑化し、職種競技をより効率的に行えるように、エキスパートは同時に並行して複数のモジュールを評価する。一部の選手がフロント・オフィスで評価されている間、他の選手はバック・オフィスで他のタスクを実行し、評価される。

これは、エキスパート・グループが分割され、一部のモジュールはエキスパート・グループの半数によってのみ評価されることも意味する。各採点チームには常に1人のエキスパート監督者がいる。

選手には、モジュールの開始前に、各モジュール用に提示された資料に習熟する時間が与えられる。

各選手のロール・プレイ評価がフロント・オフィスで行われている間、他の選手は選手控室で順番を待つ場合もある。実演中の他選手の声が選手に聞こえないように、選手控室は十分に防音されている必要がある。

例として、ワールドスキルのウェブサイトにある過去の競技課題を参照すること。

<https://worldskills.org/internal/competition-documentation/special-edition-2022/test-projects/>

5.4 競技課題の調整と開発

競技課題は、必ずワールドスキルズインターナショナルが提供するテンプレートを用いて提出されなければならない。（www.worldskills.org/expertcentre）テキスト文書には Word テンプレートを、図面には DWGテンプレートを使用すること。

5.4.1 競技課題の調整（技能競技大会の準備）

競技課題の調整は、SCMが行う。

5.4.2 競技課題/モジュールの開発者

競技課題/モジュールは、独立した競技課題考案者（ITPD）が職種競技マネージャと協力して作成する。

5.4.3 競技課題の開発時期

競技課題/モジュールは以下のタイムラインに従って開発される。

時期	実施内容
大会開催15か月前	ITPDが特定され、WSIとITPDの間で秘密保持契約が締結される。
大会開催6か月前	ホテル情報パッケージが、ワールドスキルのウェブサイトで公開される。
大会開催2か月前まで	競技課題の文書が、WSIの職種競技管理マネージャに送付される。
大会での各モジュール開始時	競技課題/モジュールがエキスパートと選手に提示される。

5.5 競技課題の初期検討および検証

競技課題の目的は、特定の職業における傑出した実践者の作業生活を真に象徴するように、選手への課題を作成することである。こうすることで、競技課題は採点スキームを適用し、WSOSを完全に代表することになる。この意味で、競技課題はその文脈、目的、行動、および期待において特有なものである。

競技課題の設計と開発をサポートするために、厳密な品質保証と設計プロセスが実施されている（競技規則の 10.6-10.7 を参照）。独立した競技課題設計者（ITPD）は、バリデーションに先立ち、独立した競技課題設計者のアイデアや計画をレビューし、その後競技課題を検証するために、1名以上の独立した専門家や信頼できる人物を特定することが期待される。

職種アドバイザーは、この手配を確実に調整し、競技規則の 10.7 を支えるリスク分析に基づいて、初期検討および検証の双方の適時性と完全性を保証する。

5.6 競技課題の妥当性確認

職種競技マネージャは、妥当性確認に関する調整を行い、競技課題/モジュールが選手の材料、機材、知識、および時間の制約内で完了できることを保証する。

5.7 競技課題の公開

競技課題/モジュールは、技能競技大会以前には公開されない。競技課題/モジュールは、各モジュールの開始時にエキスパートと選手に提示される。

ホテル情報パッケージは、ワールドスキルのウェブサイトを通じて、技能競技大会の6か月前に公開される。

5.8 競技課題の変更

競技課題は独立した競技課題考案者（ITPD）によって作成されるため、技能競技大会で競技課題/モジュールへの変更が求められることはない。ただし、競技課題文書の技術的ミスとインフラの制約から生じる修正は除く。

5.9 材料または製造業者の仕様

選手が競技課題を完了するために必要となる特定の材料および（または）製造者の仕様は、大会開催組織より提供され、エキスパートセンターにあるリンク www.worldskills.org/infrastructure から入手できる。ただし、特定の材料および／または製造者仕様の詳細は秘密にされている場合があり、技能競技大会前に公開されない場合があることに注意すること。そのような物の中には、故障診断モジュールや公開されていないモジュールの物品が含まれる場合がある。

6 職種管理および情報伝達

6.1 ディスカッションフォーラム

職種競技に関する議論、情報伝達、協力と意思決定の全ては、技能競技大会に先立ち、ワールドスキルの職種限定のディスカッション・フォーラムで実施すること (<http://forums.worldskills.org>)。職種に関連する決定および情報伝達は、フォーラムで実行された場合のみ有効とする。チーフエキスパート（またはチーフエキスパートが指名したエキスパート）が、このフォーラムの進行役となる。情報伝達に関するタイムラインおよび職種競技開発の要件については、競技規則を参照のこと。

6.2 選手の情報入手

大会登録された選手のための情報はすべて、選手センター (www.worldskills.org/competitorcentre) から入手できる。

入手可能な情報は以下の通り

- 競技規則
- 職種定義
- 採点集計様式（該当する場合）
- 競技課題（該当する場合）
- インフラリスト
- ワールドスキルズ安全衛生および環境に関する方針と規制
- その他の技能競技大会関連の情報

6.3 競技課題および採点スキーム

公開中の競技課題は、www.worldskills.org/testprojects および、選手センターから (www.worldskills.org/competitorcentre) 入手できる。

6.4 大会期間中の各日の職種管理

技能競技大会中の日々の職種の管理は、SCM（職種競技マネージャ）が指揮する職種管理チームが作成した職種管理計画に定められている。職種管理チームは、SCM（職種競技マネージャ）、チーフエキスパートおよび副チーフエキスパートで構成される。職種管理計画は、競技大会の6ヶ月前から順次策定され、競技大会で最終決定される。職種管理計画は、エキスパートセンター (www.worldskills.org/expertcentre) で閲覧することができる。

6.5 一般的な最良事例の手順

一般的な最良事例の手順では、最良事例の手順と職種限定規則（9）の違いを明確に説明する。一般的な最良事例の手順は、（倫理行動規程罰則システムを含む問題および紛争解決手順の一部として罰則が適用されるであろう）競技規則または職種限定規則への違反として、エキスパートおよび選手が責任を課されてはならないものである。場合により、選手に向けた一般的な最良事例の手順が採点スキームに反映されることもある。

トピック/タスク	最良事例の手順
競技課題/あら探し	<ul style="list-style-type: none"> 我々のスキル（あら探し）の性質のため、競技課題の詳細は職種競技中の各モジュールの開始時になって公開される。
採点チーム	<ul style="list-style-type: none"> 可能な限り、採点チームにはさまざまな専門的および地理的背景を持つエキスパートを混在させる必要がある。例：2つの異なる大陸出身の教師と専門家を混在させる。
チームリーダー	<ul style="list-style-type: none"> 我々のスキル（あら探し）のため、チームリーダーは競技規則に従って、同国/地域選手と話す前にチーフ・エキスパートまたは職種競技マネージャに許可を求める必要がある。
通訳者	<ul style="list-style-type: none"> 通訳者は、競技の時間中に選手のために翻訳を行うことは許可されていない。
選手のメモ	<ul style="list-style-type: none"> 評価プロセス中に取りすべてのメモは、英語で書くこと。

7 職種限定の安全要件

7.1 個人の保護具

開催国/地域の規約の情報として、ワールドスキルズ安全衛生および環境に関する方針と規制を参照すること。

タスク	つま先とかかところが閉じた頑丈な靴
安全エリア用の一般的なPPE (個人用防護具)	✓

8 材料および機材

8.1 インフラリスト

インフラリストには、大会開催組織が提供するすべての機材、材料、設備の詳細が記載されている。

インフラリストはこちらで入手できる。 www.worldskills.org/infrastructure

インフラリストには、次回の技能競技大会に向けて職種管理チームが要求した品目と数量が記載されている。大会開催組織は、物品の実際の数量、種類、ブランド、モデルを明記したインフラリストを順次更新する。**特定の材料および/または製造元の仕様の詳細は秘密にされている場合があり、技能競技大会の前に公開されない場合があることに注意すること。**そのような物の中には、故障診断モジュールや公開されていないモジュールの詳細が含まれる場合がある。

各技能競技大会において、職種管理チームは、次回の技能競技大会に備えたインフラリストの検討と更新を行わなければならない。職種競技マネージャは、スペースおよび/または機材の増加がある場合は必ず、技能競技大会ディレクターに報告しなければならない。

各技能競技大会において、技術オブザーバーは、その技能競技大会で使用されるインフラリストを監査する必要がある。

インフラリストには、選手および/またはエキスパートが持参する必要がある品目や選手の手参が禁止されている品目は含まれない。これらの品目は以下に記載する。

8.2 選手の工具箱

選手は、技能競技大会に工具箱を送付することはできない。すべての工具は大会開催組織が提供する。

8.3 選手が持参する材料・機材・工具

選手は材料、装置、工具を技能競技大会に持ち込むことはできない。

ただし、選手はホテル情報パッケージに従って適切な制服を用意する必要がある。

8.4 エキスパートが持参する材料・機材・工具

セクション7. 職種限定の安全要件に記載のとおり、エキスパートは自身の保護具を持参する必要がある。

エキスパートは、通訳者の保護具の持参にも責任を負うこと。

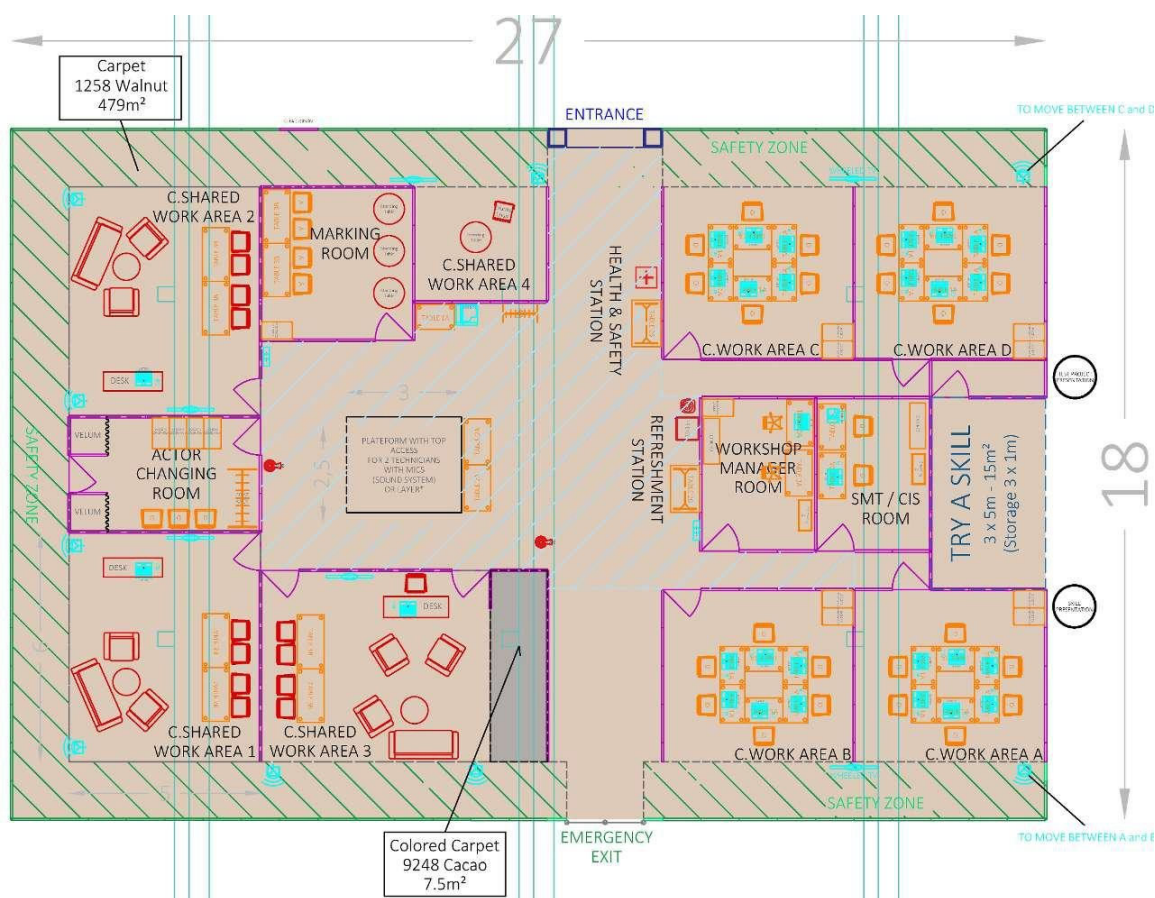
8.5 職種エリアで禁止されている材料・機材

選手とエキスパートは、セクション8.3および8.4に記載されていない材料または機材を持参することを禁止されている。

8.6 ワークショップおよびワークステーションのレイアウト案

過去大会におけるワークショップのレイアウトは、 www.worldskills.org/sitelayout で入手できる。

ワークショップレイアウトの例



9 職種限定規則

9.1 一般的な説明

職種別規則は競技規則と矛盾したり、競技規則に優先することはできない。職種競技によって異なる可能性のある部分については、具体的な詳細が明確に提供される。これには、個人のIT機器、データ記憶装置、インターネットアクセス、手順とワークフロー、文書管理と配布が含まれるが、これらに限定されない。これらの規則に違反した場合は、倫理行動規程および行動ペナルティ制度を含む問題と紛争解決手続きに従って解決される。

9.2 職種限定規則

トピック/タスク	職種限定規則
既存のオンライン・アカウントの使用	<ul style="list-style-type: none"> コンピューターを使用するモジュールの間、選手は個人用または業務用を問わず、既存のオンライン・アカウントに接続することを禁止されている。これには、電子メールのアカウント、クラウド・ストレージ、無料または有料のSaaSソリューションが含まれるが、これらに限定されない。 このようなサービスを利用したい場合は、新規アカウントを作成する必要がある。
テクノロジーの使用 —USB、メモリースティック	<ul style="list-style-type: none"> チーフ・エキスパート、エキスパート、通訳者および選手は、大会開催4日前（C-4）から競技終了後1日目（C+1）まで、個人の記憶デバイスをワークショップ（各職種競技場）に持ち込むことはできない。 この規則は、職種競技マネージャには適用されない。
テクノロジーの使用 —個人のカメラ	<ul style="list-style-type: none"> チーフ・エキスパート、エキスパート、通訳者および選手は、大会開催4日前から競技終了後1日目まで、個人の写真・動画撮影用デバイスの使用は許可されていない。 この規則は、職種競技マネージャには適用されない。
電子機器（携帯用とその他コネクテッド・デバイス）	<ul style="list-style-type: none"> 選手と通訳者は、職種競技時間中の音声録音デバイスを含む電子デバイスの持ち込みと使用は許可されていない。 チーフ・エキスパートとエキスパートは、評価中に電子機器を使用してはならない。
図面、印刷された情報	<ul style="list-style-type: none"> チーフ・エキスパート、エキスパート、通訳者および選手は、図面や印刷された資料をワークショップに持ち込むことはできない。
競技課題と採点スキーム	<ul style="list-style-type: none"> チーフ・エキスパート、エキスパート、通訳者および選手は、大会開催4日前（C-4）から競技4日目（C4）までの間、競技課題または採点スキームのコピーの作成や、ワークショップからのいかなる文書の持ち出しは許可されていない。
昼食	<ul style="list-style-type: none"> 昼食時には、同国/地域エキスパートと選手と一緒に食事することはできず、職種競技中と同様に、他のエキスパートの立ち会いなしで会話することはできない。これは、一部の選手があら探しモジュールを完了していない可能性があるためである。

10 エキスパートの知識と経験

10.1 要件

本職種のエキスパートは、**セクション1.1.2**に記載されているとおり、適切な職務または業務の実施において、下記の知識と経験を有する必要がある。

最低条件（いずれか1つの要件を満たす必要がある）

A) 業界実務に関する要件：

- 現在ホテルレセプション/フロント・オフィス（例：レセプション、レセプションマネージャ、客室部門マネージャ、客室部門出身のゼネラルマネージャなど）に勤務している
- 3～5つ星ホテルでの最低2年のオペレーション経験を有する

B) 教育に関する要件：

- 現在、ホスピタリティ/ホテルオペレーションについて指導している（最低2年の指導経験）
- 積極的にホテル業界で活動していることを証明する必要がある（例：ホテルで定期的に勤務している、実習学生の受け入れ、教育目的のホテルの運営管理に携わっている、または過去3年以内のフルタイムのホテル勤務経験等）

必須技能（すべてのエキスパートに必要）：

- 専門家としての英語力：
 - ゲストとのやり取りを理解し、評価できること
 - エキスパートのディスカッションに効果的に参加できる
- ホテルオペレーションにおいて使用されるデジタルツール（AIを含むPMS、CRM等）への理解
- 多様なゲストの状況に対応した経験
- 文化に対する認識と国際的な視野

その他の条件：

- ホスピタリティ業界のネットワークや業界団体への積極的な参加
- ホテルスタッフのトレーニングや指導の経験
- ホテル運営における持続可能な慣行に関する知識
- ホテル運営におけるデジタル技術への理解
- 業界の国際基準に準拠してパフォーマンスを評価する能力
- 標準作業手順書（SOP）の作成経験
- 対立・トラブルと問題解決の能力
- 国際的なホテルブランドや、その基準を理解していること

11 来場者とマスコミに対する職種の広報活動

11.1 広報活動の方法

来場者とマスコミに対する職種の広報活動が最大限に見込める方法を以下に挙げる。

- 選手と利用客の会話が来場者にも聞こえるように、必要な音響システムを使用する。
- ゾーンを使用すると、すべてのモジュールを毎日完全に表示できるようになる。
- 競技課題、タイム・プランと選手をモニターに映す。

12 持続可能性

12.1 持続可能な実践活動

この職種競技では、以下の持続可能な実践に焦点を当てる：

- リサイクル
- 「環境に優しい」材料の使用
- 技能競技大会終了後の完成した競技課題の活用

13 産業界との協議に関する情報

13.1 一般的な説明

ワールドスキルズは、ワールドスキルズ職業基準において、産業界およびビジネスにおいて国際的に認められた最良事例のダイナミズムが完全に反映されるように保障することをコミットしている。そのために、ワールドスキルズは、2年周期で、関連する職業の役割についての説明案およびワールドスキルズ職業基準に対するフィードバックが提供できる、世界中の多くの組織にアプローチを行っている。

並行して、WSIは、3つの国際職業分類とデータベースを利用している。

- ISCO-08: (<http://www.ilo.org/public/english/bureau/stat/isco/isco08/>)
- ESCO: (<https://ec.europa.eu/esco/portal/home>)
- O*NET OnLine (www.onetonline.org/)

13.2 参考情報

このWSOS（セクション2）は、ホテル、モーテルとリゾートのフロント係と関連があるようである。

<https://www.onetonline.org/link/summary/43-4081.00>

および/またはホテルの受付係：

<http://data.europa.eu/esco/isco/C4224>

これらのリンクから、類似した職業も検索することができる。

ILO 4224

以下の表に、技能五輪国際大会（2026年上海大会）に向け、関連する職業の役割の説明とワールドスキルズ職業基準について打診され、有益なフィードバックを提供した組織を示す。

組織	担当者
Accor (仏ホテルグループ)	クレア・アーノルド (中東・アフリカ・アジア&パシフィック地域ロイヤルティ担当ディレクター)
ジュネーブ・ホテル・スクール	ドミニク・カヴァロス (教授)
ヒルトン・インペリアル・ド・ブローニク	ルカ・ディロヴィッチ (客室部門マネージャ)
Hotel At Six AB (ストロベリー・グループ)	ステファノ・パガネッリ (客室部門マネージャ)
ラグジュアリー・ホスピタリティ・コンサルタント	イヴァン・アルトーリ (ゼネラルマネージャ)

14 付録

14.1 付録情報

該当なし。