

Diploma in Customer Service Co-op

- ホスピタリティー、ツーリズム、小売業界への就職の準備とカスタマーサービスの基盤の構築
- 顧客との効果的なコミュニケーション、問題解決、様々な状況への対応方法を学ぶ
- 業界に精通した質の高い講師陣による授業
- カナダでの就労体験から履歴書を強化する

開講校

バンクーバー、トロント

プログラム期間

デイトイム 50 週間

24 週間就学+24 週間有償コープ
+2 週間就学

イブニング 92 週間

48 週間就学+40 週間有償コープ
+4 週間就学

2019 年開始日

デイトイム

1 月 2 日・1 月 28 日・2 月 25 日
3 月 25 日・4 月 22 日・5 月 21 日
6 月 17 日・7 月 15 日・8 月 12 日
9 月 9 日・10 月 7 日・11 月 4 日
12 月 2 日*

*12 月はホリデーシーズンにより
スケジュールの調整があります。

イブニング

1 月 2 日・2 月 12 日・4 月 8 日
6 月 3 日・7 月 29 日・9 月 23 日
11 月 18 日

プログラム費用 カナダドル

入学金: \$150

教材費: \$600

デイトイム授業料: \$10575

イブニング授業料: \$13825

*授業料には、各種書類作成のサポート、
インタビューおよび就労準備、レジュメ
(履歴書)作成補助、コープ期間中の監査
が含まれています。尚、移民局への各査証
申請費用は含まれておりません。

受講条件

・高校卒業以上

バンクーバー: (証明書必須)

トロント: Wonderlic テストに合格

・当カレッジのオンラインテスト
とインタビューに合格

注) iBT35, IELTS4, ILSC 初級 4 以上
を保持している方は、オンラインテスト
が免除になります。

*申請者の受講最低条件が満たない場合
は、いかなる理由でも受講できません。

プログラム詳細

このプログラムでは、レストラン、ホテル、カフェや小売店などの、顧客との関わりが必要な職場への就職の準備をします。この資格によって、学生は宿泊施設、飲食業界や販売業などの分野における専門知識を学び、様々なスキルで中小企業でのニーズに応える事もできます。学生は効果的なコミュニケーション力、顧客のクレームへの対応、チームとしての働き方、そして提供商品とサービスにおける基礎を学びます。

プログラム概要

- 職場でのコミュニケーション
- 同僚との効果的な働き方
- IT スキル基本 - Word ドキュメントの作成
- IT スキル基本 - Spreadsheet の作成
- ホスピタリティー、旅行業界の情報
- 情報やサポートの提供の仕方
- 顧客との対話
- ワークプレイスメントスキル

CO-OP WORK PLACEMENT

コープコーディネーターはコープ先を学生自身で確保するための手助けをします。可能性のあるコープ先はグレイストーンカレッジのジョブボードに掲載されます。プログラムを修了するに当たり、コープ先はプログラム学習内容に準ずる必要があります。コープ就労期間は就学期間を超えることはできません。学生のニーズ、英語力および経験によりコープ先が決まります。また、スケジュール、賃金は雇用主の裁量で決定されます。

デイトイムスケジュール

24週間の就学		24 週間の 有償コープ	2 週間の就学	
月-木	金		月-木	金
9:00AM - 12:00PM	Class	スケジュールは 雇用先に準じます	9:00AM - 12:00PM	Class
12:00 - 1:00PM	Lunch		12:00 - 1:00PM	Lunch
1:00 - 2:30PM	Class		1:00 - 2:30PM	Class
2:45 - 4:00PM	Work Placement Skills*		No Class	No Class

*就学期間中にコープ準備の為、1 および 4 セッション目に Work Placement Class を受講します。

イブニングスケジュール

48週間の就学				40 週間の 有償コープ	4 週間の就学
月-木					月-木
2週間	36 週間	2 週間	8 週間	スケジュールは 雇用先に準じます	4 週間
5:15-6:30 PM	5:15-9:00 PM	5:15-6:30 PM	Scheduled Break		5:15-6:30 PM
Work Placement Skills Part1	6 コース (各 6 週間)	4 コース目修了後 Work Placement Skills Part2	コース間 4 回 (各 2 週)	スケジュールは 雇用先に準じます	The Next Step

	COURSE NAME	DESCRIPTION
ACADEMIC STUDY	WORKPLACE COMMUNICATION	In this workplace-centered course, students will develop communication skills for the workplace. Key workplace communication skills include gathering, conveying, and receiving information together with completing routine written correspondence.
	WORKING EFFECTIVELY WITH OTHERS	In this course, students will develop teamwork skills for the workplace. The course covers topics like working in a group environment, promoting team commitment and cooperation, supporting team members and dealing effectively with issues, problems and conflict.
	BASIC IT SKILLS—PRODUCE WORD PROCESSED DOCUMENTS*	In this course, students will learn how to correctly operate word processing applications to produce workplace documents.
	BASIC IT SKILLS—CREATE AND USE SPREADSHEETS*	In this course, students will learn how to correctly create and use spreadsheets and charts using industry-standard spreadsheet software.
	PROVIDING INFORMATION AND ASSISTANCE	In this course, students will gain the knowledge required to provide customers with information and assistance on facilities, products and services. They will learn how to identify customer needs and how to build their knowledge base in order to provide relevant and helpful information.
	CUSTOMER INTERACTION	In this course, students will gain the knowledge required to deliver a fundamental customer service to both internal and external customers. Good customer service requires the ability to greet and serve customers and to respond effectively to customer service enquiries including routine customer problems.
	WORK PLACEMENT SKILLS	In this course, students will prepare for the Canadian workplace. This course is very useful to students registered in a co-op program. It rapidly prepares students to apply for jobs and ensures their résumés and cover letters are to the business standard. Additionally, it helps students through the process of applying for a tax file number (SIN).
	HOSPITALITY, TOURISM & TRAVEL INDUSTRY INFORMATION	In this course, students will gain the knowledge required to source and use current and emerging information on the hospitality, tourism and travel industry. Students will develop research skills in order to stay current on industry structure and technology issues and will integrate this essential knowledge on a daily basis to work effectively in the industry.
CO-OP WORK EXPERIENCE	CO-OP WORK EXPERIENCE	During the co-op work placement, students will put their skills into practise in a local workplace in a position related to their specific program objectives. Students will be required to complete job tasks as assigned to them by the employer. In addition, students are required to provide regular feedback (monthly, mid-term and final) on their placement experience to Greystone College using prescribed reporting forms.
POST PLACEMENT STUDY	THE NEXT STEP	This course follows up with students after their work placement. It provides the student with a new perspective of their goals and achievements and prepares them to take the next step when they leave the program.

**Basic IT Skills—Produce Word Processed Documents and Basic IT Skills—Create and Use Spreadsheets run together during the same session (Each course is half the normal course duration).*

The Co-op Work Experience could include entry-level positions in the following areas

- Food and Beverage Attendant
- Front Desk Receptionist
- Function Attendant
- Restaurant Host/Hostess
- Sales Clerk/Customer Service Attendant
- Function Host
- Server/Banquet Server