

# 「群馬県地域訓練コンソーシアムによる 離職者向け職業訓練コースの開発及 び検証」に係る報告書

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

群馬支部群馬職業能力開発促進センター

## はじめに

離職者を対象とした短期間の委託訓練や求職者支援訓練といった職業訓練プログラムは、これまで民間教育訓練機関等において実施され、そのノウハウが培われてきましたが、一方で、今後、民間教育訓練機関等を活用した委託訓練において、地域で必要な能力開発機会を確保する際には、より就職可能性を高めることができる職業訓練コースの提供が求められています。

厚生労働省の「非正規雇用労働者の能力開発抜本強化に関する検討会」の報告書（平成24年12月21日公表）においても、「身近な地域で、必要な訓練を受けることができるよう、地域の能力開発の拠点として、コンソーシアム方式で、地域の公共職業訓練機関、大学等教育機関を活用して、経済団体等と連携・協力しながら、地域や社会全体の人材ニーズを踏まえた能力開発機会を身近な場で提供していくことが必要である」として、その際には「公共職業訓練機関や業界団体等が連携・協力して効果的な訓練カリキュラム等を開発・普及させていくこと」や「民間職業訓練機関の質を向上させること」が重要な取組とされています。

また、政府の「日本再興戦略」（平成25年6月14日閣議決定）においても、「地域レベルの産学官コンソーシアムの組成による就職可能性を高める訓練コースの開発・実施等によるフリーター等の正規雇用化支援を実施する」と明記されています。

これらを踏まえ、企業ニーズ等を踏まえた、より就職可能性を高めるための職業訓練コースを開発するため、群馬職業能力開発促進センターにおいて、群馬県、群馬労働局、企業・事業主団体、労働組合、民間教育訓練機関等によるネットワークを構築し、群馬県地域訓練コンソーシアム（以下「コンソーシアム」という。）を組織しました。当該コンソーシアムにおいて、次の2分野において職業訓練コースを開発し、委託訓練の実施を通じた訓練カリキュラムの検証を行い、その結果を踏まえてモデルカリキュラムとして取りまとめました。

本報告書はこれら一連の成果を取りまとめたものです。本事業の成果が、今後の職業訓練の参考となれば幸いです。

最後に、本事業の推進にあたって多大なご協力をいただいたコンソーシアム委員並びに関係各位に対し、厚くお礼を申し上げます。

## 目 次

- 1 コンソーシアムの概要
- 2 群馬県地域訓練コンソーシアム委員
- 3 分野選定の背景
- 4 検証訓練の実施状況及び検証結果
- 5 本事業の成果物について

### 資料集

- ・ 委託訓練モデルカリキュラム
- ・ 科目の内容・細目シート
- ・ 使用教材リスト

# 1 コンソーシアムの概要

地域の人材ニーズ等を踏まえた職業訓練コースを開発するため、群馬職業能力開発促進センターにおいて、群馬県、群馬労働局、企業・事業主団体、労働組合、民間教育訓練機関等によるネットワークを組織し、企業・事業主団体が求める知識・能力を職業訓練に取り込む連携体制（地域コンソーシアム）を構築しつつ、離職者向け職業訓練コースの開発を行った。

なお、コンソーシアムの開催概要については以下のとおり。

開催回	開催日	議題等
第1回、第2回 (合同開催)	平成28年7月15日	<ul style="list-style-type: none"><li>・群馬県地域訓練コンソーシアムの設置について</li><li>・コンソーシアム事業の概要</li><li>・開発する離職者向け職業訓練コースの分野選定について</li><li>・訓練カリキュラム概要案について</li><li>・その他 今後のスケジュールについて</li></ul>
第3回 (持ち回り開催)	平成28年10月3日 ～ 平成28年10月13日	<ul style="list-style-type: none"><li>・検証訓練カリキュラムについて</li><li>・検証訓練の受講者募集等について</li><li>・その他</li></ul>
第4回	平成29年7月5日	<ul style="list-style-type: none"><li>・検証訓練実施状況及び、受講者に対する就職支援について</li><li>・開発する在職者向け職業訓練コースの分野選定について</li><li>・開発に参加する事業主団体について</li><li>・今後のスケジュールについて</li></ul>
第5回	平成30年2月14日	<ul style="list-style-type: none"><li>・検証訓練の実施結果について</li><li>・モデルカリキュラムの作成について</li><li>・在職者向け職業訓練コースの開発結果について</li><li>・職業訓練のベストミックスの推進の検討について</li><li>・その他</li></ul>

## 2 群馬県地域訓練コンソーシアム委員

	所属及び役職等
(座長)	群馬職業能力開発促進センター所長
	群馬県産業経済部産業人材育成課
	群馬労働局職業安定部訓練室
	日本労働組合総連合会・群馬県連合会
	群馬県中小企業団体中央会
	一般社団法人群馬県専修学校各種学校連合会
	四万温泉 豊島屋
	株式会社ホテルメトロポリタン高崎
	群馬県立前橋産業技術専門校（平成 29 年度より参加）

### 3 分野選定の背景

事前に群馬県及び群馬労働局と打ち合わせをし、現在の委託訓練等の実施状況、その他求人・就職ニーズを踏まえ、群馬県地域訓練コンソーシアムにおいて検討した結果、開発する離職者向け訓練コースとして、フードビジネス分野、観光分野を選定。

#### フードビジネス分野

##### (1) 業界の現状

「平成26年経済センサス—基礎調査（確報）産業横断的集計結果（群馬県版）」によると、群馬県内における「卸売業、小売業」の民営事業所数の割合は24.4%、従業員数では19.0%を占めており、事業所数では最も大きな割合を、従業員数でも製造業（25.1%）に次ぐ割合を占めている。また、関連する業種である「宿泊業、飲食サービス業」「生活関連サービス業、娯楽業」を含めると、事業所数・従業員数ともに県内企業3割を超える割合となっている。その為、これらの産業に携わる人材の雇用の場については、一定のニーズが見込まれる。

##### (2) 行政の取り組み

イ. 平成28年3月に平成28～31年度までの間の産業発展について「群馬県産業振興計画」を策定、その中で、商業・サービス業についても、活性化を目的とした施策を行うこととされている。

ロ. 施策における重要業績評価指標（KPI）として、商業・サービス業に係る従業者数増（平成24年度→平成31年度 11,049人、2.3%増）を目標としている。

##### (3) 地域ニーズ

イ. 群馬県は現在人口減少局面にあるが、その大きな要因として指摘されている若者や女性の東京への流出に歯止めをかけるため、活躍が期待できるフードビジネス分野への就労を促進していく必要がある。

ロ. 「販売の職業」「サービスの職業（介護、保健医療サービス除く）」について、平成26年度有効常用求人状況では、年間累計100,428人となっており、求職者数を大きく上回る求人がある。特に、営業の職業（12,770人）飲食物調理の職業（12,743人）

接客・給仕の職業（16,861人）は多くなっている。

ハ. 当センターが実施した飲食業界へのヒアリング調査では、この業界は「辛い、汚い、しんどい」ととられがちな分野であり、人手不足で人を集めるのに苦労している為、訓練によってスキルの身についた人材であれば、雇用先は十分にあるのではと回答があった。

## 観光分野

### （1）業界の現状

イ. 元来、群馬県は草津温泉や伊香保温泉など国内有数の温泉資源を持っているが、2014年の富岡製糸場の世界遺産登録のほか、2019年ラグビーワールドカップや2020年東京オリンピック・パラリンピックの本大会開催やキャンプ地誘致に伴う観光客の増加が見込まれている。

ロ. 群馬県の観光入込客数は2001年度をピークに減少傾向にあったが、近年は回復の兆しが見られ、直近3年間は毎年増加している。また回復がみられる2012年以降では、県外客の割合が増加傾向にあり、宿泊旅行の目的をみると温泉が中心（71.1%）となっている。これらのことから、観光客数の増加に呼応して雇用も増加すると期待されている。

### （2）行政の取り組み

群馬県では1987年度から観光振興計画を策定、観光行政を推進してきたところであり、今般平成28年度から平成31年度にかけての新計画を策定した。新計画では「魅力ある観光地づくり」「戦略的な情報発信」「海外からの誘客促進」「物産振興と食の魅力向上」を4つの基本方針に掲げ、県、市町村、県民等が一体となって観光振興に取り組む事としている。また、群馬県の策定した「群馬県次世代産業新呼応戦略」の中でも「観光立県ぐんま」の推進が基本目標として掲げられており、群馬県としても、観光振興に取り組んでいる。

#### （イ）地域ニーズ

イ. 群馬県が観光振興計画策定に当たり、県内観光関連事業者1,234者に対して実施したアンケート調査では、営業面での問題として、「人材不足、人手不足」を挙げる事業者が40.1%に上がった。また、外国人観光客受け入れの為の具体的な取り組みとして、

「外国語に対応できる人材の確保」を挙げる事業者が40.5%に上がっている。

ロ. 当センターが実施した観光業界へのヒアリング調査においても、人手不足が問題であるとの回答が多く聞かれた。人口減少や高齢化社会の為、旅館・ホテル業は人手不足で部屋は空いているが、顧客の対応をできる人手が無い為、対応できない旅館・ホテルが多くあり、群馬四大温泉である、草津、伊香保、四万、水上においても同じ状況となっている。さらに、現在は海外からの観光客が増加すると見込まれる為、外国語に対応できる人材の確保も必要であり、良い人材がいればすぐにでも採用したいとの回答であった。



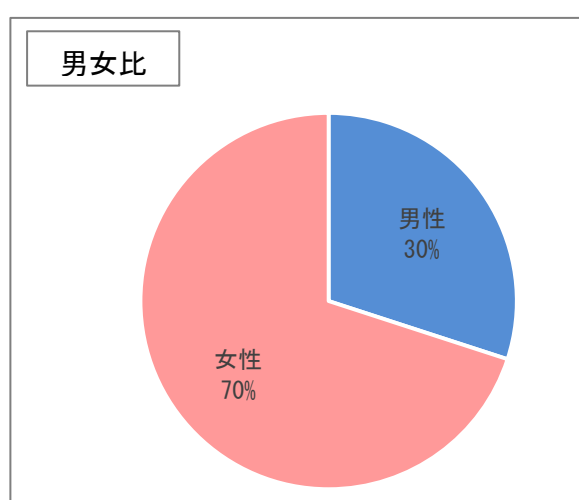
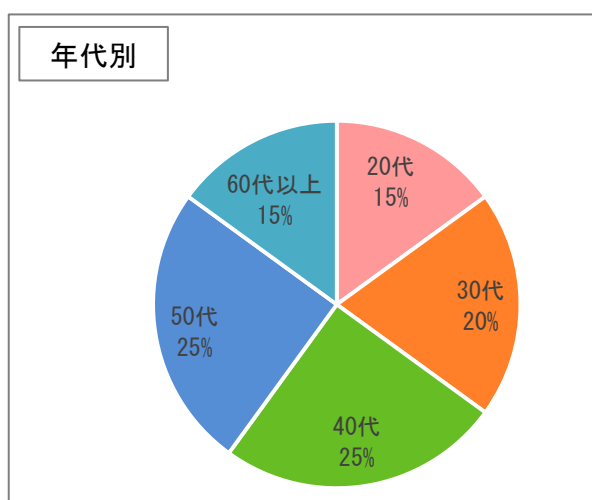
## 4 検証訓練の実施状況及び検証結果

### (1) フードビジネス分野 フードマネジメントコース

訓練実施機関	訓練開始日	訓練終了日	訓練期間	定員
(学) 有坂中央学園	平成 29 年 2 月 1 日	平成 29 年 7 月 31 日	6 か月	20 人

#### イ 応募・入所状況

応募者数	入所者数		年代別				
	うち女性		20 代	30 代	40 代	50 代	60 代以上
26 人	20 名	14 名	3 人	4 人	5 人	5 人	3 人



募集については、各ハローワークの他、群馬県内の図書館、ジョブカフェ、市役所等で募集チラシの配布・掲示を依頼。市の広報誌、求人チラシ、地元新聞での広報を行った。その他、県内のハローワーク説明会のほか、実施機関での説明を3回開催。当初募集が低調であったが、募集締め切り際に多数の応募があり、最終的には20名の募集に対し26名の応募があった。

#### 訓練生募集活動の状況

募集期間	募集期間延長	選考日	判定日	合格通知日
H28. 11. 4～H28. 12. 21	～H29. 1. 6	H29. 1. 12	H29. 1. 12	H29. 1. 18

#### 広報の実施状況

ホームページ	募集チラシ	広告	その他
ポリテクセンター群馬	ハローワーク窓口・12ヶ所 高崎市役所、藤岡市役所 県内図書館・3ヶ所	求人ジャーナル 上毛新聞	広報高崎

### 実施機関での説明会

開催日	参加者数
11/24	5名 (男性4名、女性1名)
12/9	10名 (男性2名、女性8名)
12/19	6名 (男性1名、女性5名)

### ハローワークでの説明会

開催日	ハローワーク	開催日	ハローワーク
11/11	藤岡	12/8	前橋
11/14	桐生	12/12	伊勢崎
11/15	沼田	12/16	高崎
11/17	渋川	12/20	沼田
11/18	高崎		

募集の際、ハローワークの説明会に来た求職者には、実施機関での説明会を案内し、実際に訓練の行われる施設を見てもらう事により、イメージをふくらませてもらう事が出来た。実施機関での見学会参加者の多数が今回の訓練の応募をしたことから効果がかがえる。また、ハローワーク窓口担当者から前職が訓練に関連性のある求職者へチラシを送付してもらえた事により、多くの人に、訓練に興味を持ってもらえることができた。今回のコースは既存の委託訓練コースのブラッシュアップという事もあり、ハローワーク担当者も説明がしやすかった様子。

ただし、募集時期に関しては、求職者の動きがにぶい時期である、年末年始を挟み、募集締切が年始早々となってしまったので、十分検討する必要がある。

### ロ 就職の状況（就職率90%）

修了者数	(うち女性)	(うち就職)	中途退者数	(うち女性)	(うち就職)
15人	11人	13人	5人	4人	5人

中途退校者は5名であったが、全員が就職による中途退校であった。

15名が修了し、訓練終了時点での就職内定者はいなかったが、引き続き実施機関が就職支援を継続し、3か月後の就職率は90%となった。また、3か月後以降も就職支援をした結果、残りの2名も就職が決まり全員が就職となった。訓練実施機関のグループ会社が派遣業を行っており、求人情報を適宜紹介してもらえた点や、実施機関独自の求人もあり、様々な提案を受講生にしてもらえたことから、高い就職率へとつながった。また、募集チラシ等で訓練内容に興味を持った人材派遣・紹介を行っている企業から、修了生を紹介してほしいとの問い合わせもあった。

## フードマネジメントコースカリキュラム

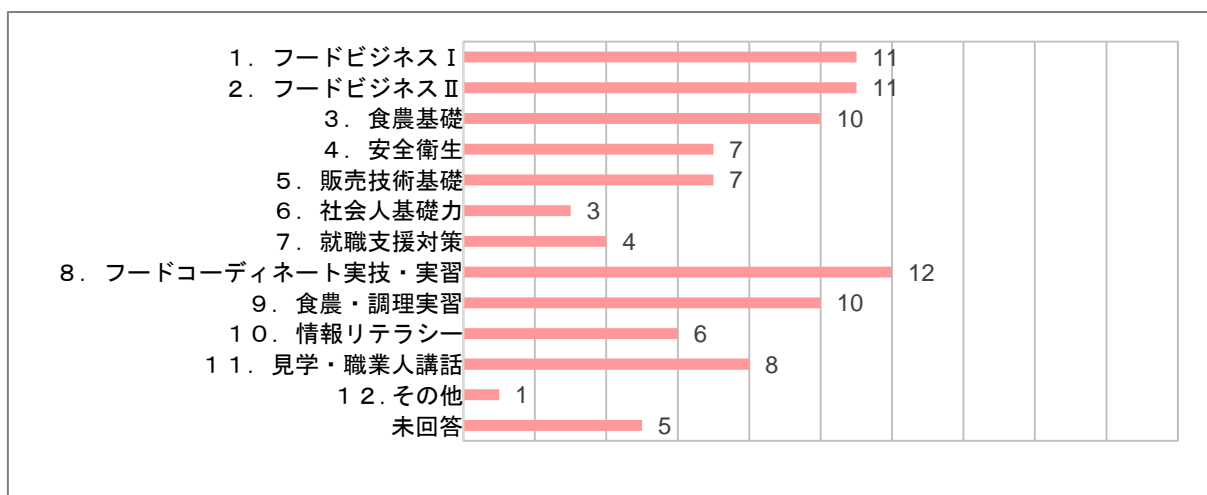
訓練科名	フードマネジメントコース	就職先の 職務	飲食業・食品加工業・食品販売業等 における調理・接客・販売・製造・ 商品開発・マーケティング等		
訓練期間	平成 29 年 2 月 1 日～平成 29 年 7 月 31 日 (6 か月)				
訓練目標	①食・農に関する基本的な知識・技術を習得する。 ②食環境・食空間の構成とデザイン・経済・経営・マーケティングについての基礎知識を習得する。 ③OAの基本操作を習得するとともにHP等による情報発信ができるように必要な知識及び技能を習得する。 ④接客サービスにおいて必要となるビジネスマナーや接客対応の知識・技術を習得する。 ⑤安全衛生の必要な知識を習得する。 ⑥社会人として必要な基礎力を養う。				
仕上がり像	「食」に関する基本的な知識・技術およびマーケティング・経営・サービス等の知識を習得し、多様化するフードビジネス界の様々なシーンで活躍できる人材。				
訓練の内容	科 目	科 目 の 内 容		訓練時間	
	学 科	入所式等	入所式、オリエンテーション、修了式		
		フードビジネスⅠ	食文化、食品と食材、健康と栄養、厨房設備、調理機器等についての知識の習得		60 時間
		フードビジネスⅡ	食環境・食空間の構成とデザイン、経済、経営、マーケティングについての知識を習得 事業計画書・食の企画書の作成		60 時間
		食農基礎	食の源である農業、日本の食・郷土料理等についての知識を習得 また食物アレルギーや各国の食習慣を学ぶ		76 時間
		安全衛生	衛生法規・公衆衛生・食品衛生など食の安全について習得		24 時間
		販売技術基礎	基本的な店舗運営の仕組みを理解し、販売業務に必要な基礎知識及び技術を習得		64 時間
		社会人基礎力	社会人として仕事をするために必要な基礎スキル・ビジネスマナーを習得		20 時間
		就職支援対策	ジョブ・カードの説明・作成、自己分析、応募書類作成、面接対策など		40 時間
	実 技	フードコーディネート実技・実習	テーブルコーディネート・テーブルマナーの実践、フラワーコーディネート・POP広告の製作		88 時間
		食農・調理実習	調理機器・器具の使い方も含めた各種調理実習、実習農場での農業の基礎実習		84 時間
		情報リテラシー	文書作成・顧客リスト・企画書作成や端末操作ができるようにOAの基本操作を習得するとともにHP等による情報発信ができるよう必要な知識及び技能を習得 また個人情報保護及び情報セキュリティを学ぶ		68 時間
		見学・職業人講話	フードビジネス分野の実際を見学・体験する。企業の第一線で活躍している方に働くことの意義・企業が求めている人材像等の話を聞きフリーディスカッションを行う		72 時間
	訓練時間総合計 656 時間 (学科 344 時間、実技 312 時間)				
	主要な機器設備 (参 考)		パソコン、プリンタ、プロジェクタ、スクリーン		

## ハ 訓練生のアンケート結果

訓練中や訓練終了後に行った受講者アンケートの結果は次のとおりである。

### ① 入校時実施 【回答者 20名】(入校者 20名)

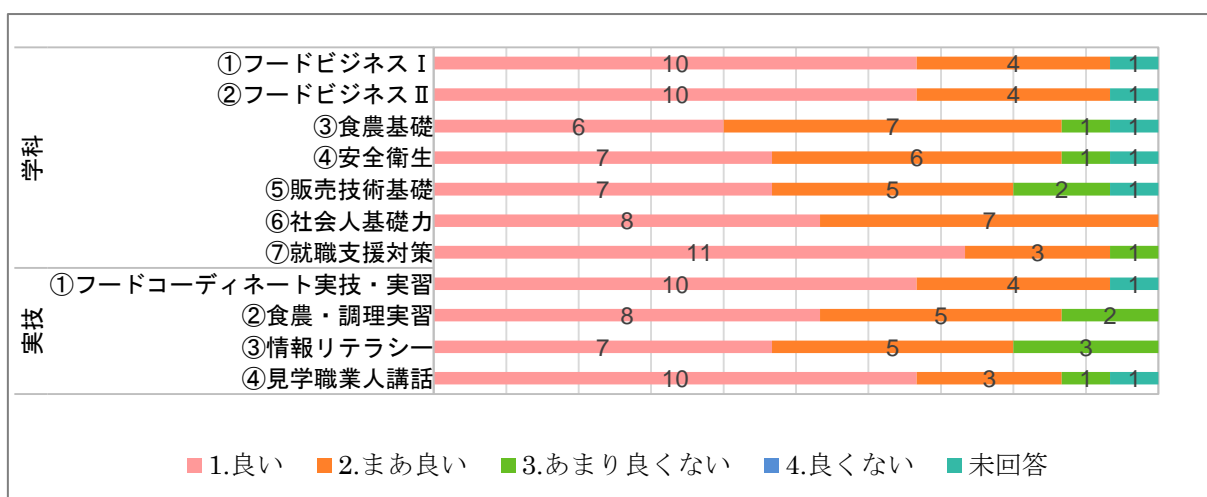
「関心がある」又は「期待している」科目や支援(複数回答可)



「関心がある」「期待している」科目として、一番多かったのは『フードコーディネート実技・実習』という結果であった。また『フードビジネス』『食農基礎』『食農・調理実習』に関しても関心が高い科目として回答された。

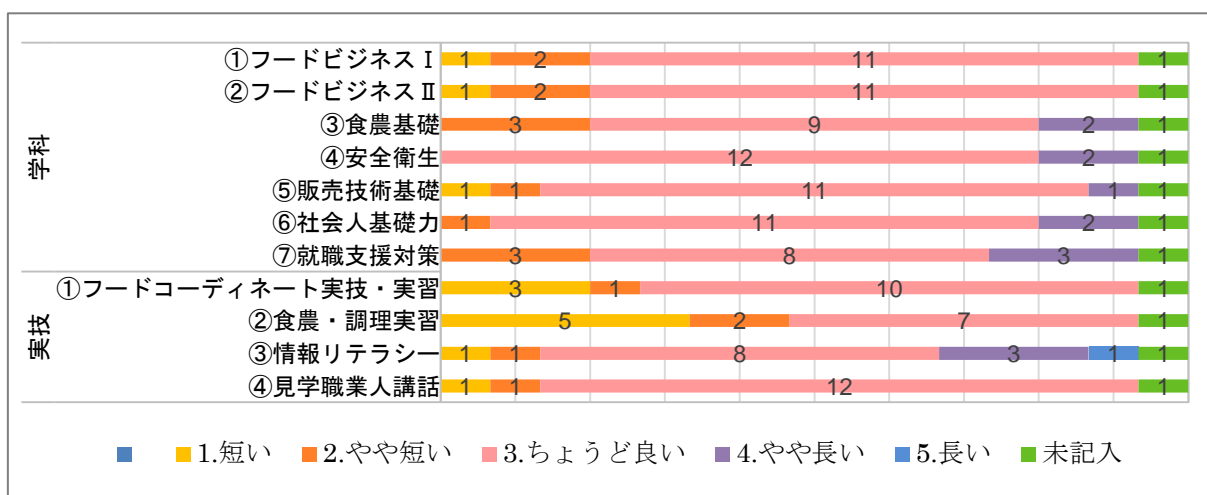
### ② 修了時実施 【回答者 15名】(修了者 15名)

科目の内容



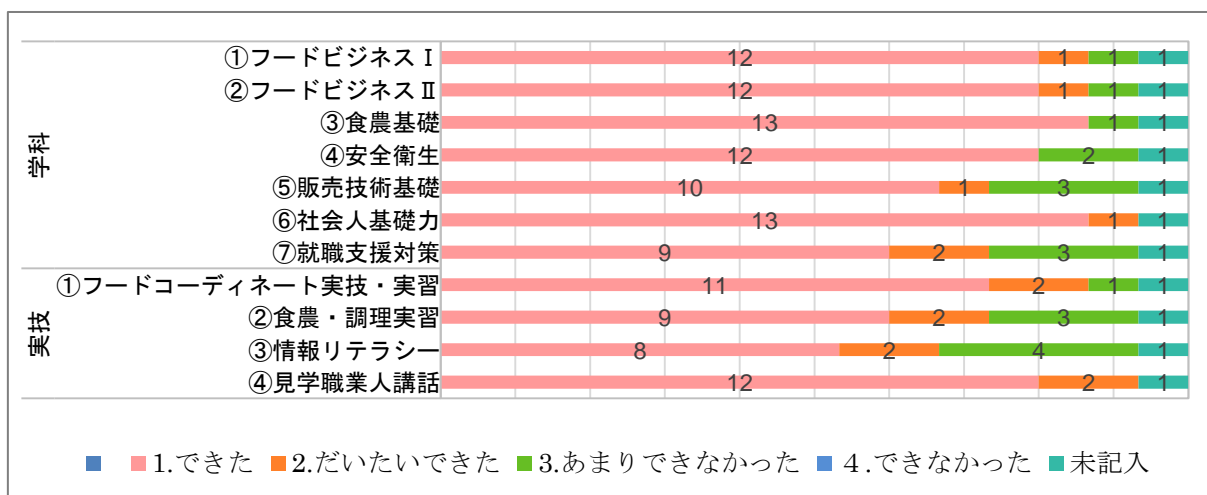
全ての科目に対し、概ね「良い」「まあ良い」の評価を得ている。

## 訓練時間の長さ



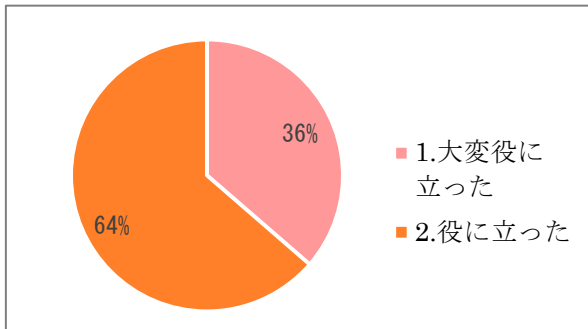
概ね、「ちょうど良い」との回答であったが、『食農・調理実習』については、「短い」「やや短い」との回答が多数あった。実施機関では、他の教育課程とのかねあいもあり、調理実習用施設のこれ以上の時間の使用は難しいとのこと。また、他の科目とのバランスを考えると、『食農・調理実習』を増やし他の科目の時間を削るのは難しいとのこと。

## 習得度

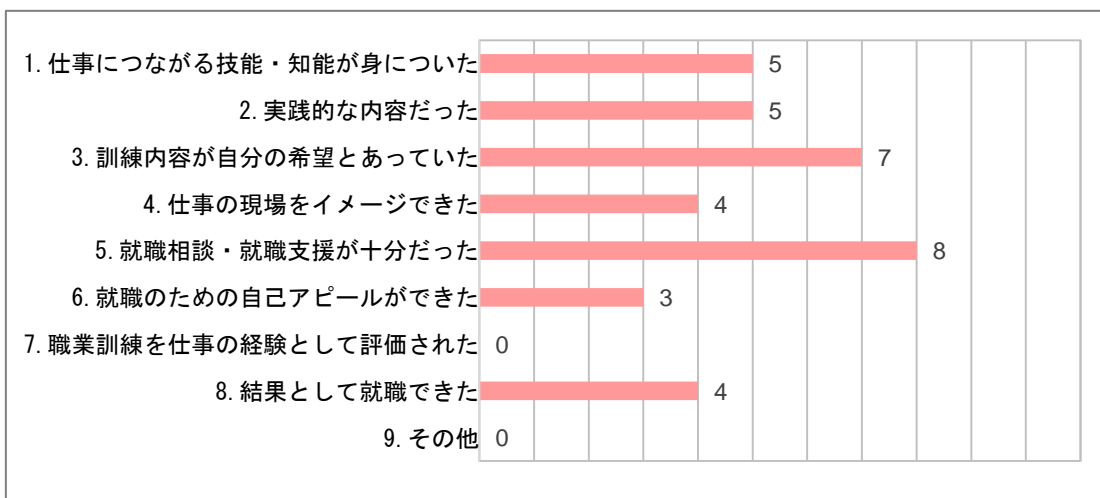


概ね「できた」「だいたいできた」の回答であったが、『情報リテラシー』に関しては、「あまりできなかった」の回答が一番多かった。『情報リテラシー』ではPC操作があるため、年配層に苦手意識のある受講生が多数いたと考えられるが、講師の評価では全体的に良くできていたとの事であった。

③ 訓練終了後実施 【回答者 11名】（修了者 15名のうち 4名回答なし）  
 訓練は役にたったか



「大変役に立った」「役に立った」と回答した理由（複数回答可）



訓練が役に立ったかどうかについての質問では、回答者全員が「大変役に立った」「役に立った」と回答した。一番多かった理由としては『就職相談・就職支援が十分だった』があげられている。次に『訓練内容が自分の希望とあっていた』が理由にあげられた。

## 二 検証結果

### (1) カリキュラムの内容（教科目の内容・レベル、訓練時間等）

#### イ. 販売技術基礎

今回、既存の委託訓練4ヵ月コースを6ヵ月にブラッシュアップし、販売士3級を目指す『販売技術基礎』を新たに追加。アンケート結果では、概ね「良い」「まあ良い」と回答。実際に販売士3級を受験したのは修了生15名に対し、6名。6名中5名が男性であった。また、アンケートでは、一部の受講生から「販売士3級ではなく、2級を勉強したい」という声もあった。3級より2級を習得した方がより就職の可能性は高まると思われるが、6ヶ月の訓練では、かなり窮屈な展開になる可能性がある。

#### ロ. 見学・職業人講話

訓練カリキュラムの初期の段階でフードビジネス分野の見学・体験・職業人講話を取り入れることで、早期に訓練に対しての意識付け・訓練生相互の一体感を図る事ができた。また、ポリテクセンター職員による巡回で『見学・職業人講話』への同行や最後の『プレゼンテーション』の授業へのオブザーバーとしての参加が、訓練生に程よい緊張感を与え、モチベーションを下げることなく、6か月の訓練を乗り越える事ができた。

#### ハ. レベル

受講生20名のレベルに個人差があるため、訓練開始時の自己紹介や面談である程度把握。レベル別に個別対応できるものについては実施。

#### ニ. 訓練時間等

既存の訓練は訓練期間4か月、1日の訓練時間が6時間であったが、今回のコースでは訓練期間6か月、1日の訓練時間を8時間とした。そのことにより、見学先の選定が地理的にも業種分野的にも広範囲で可能になり、「食と農」関連の幅広い現場を見聞できて就職意識向上に繋がった。

また、学科と実技の時間数の割合を均等（今回のコースはほぼ半々）に設け、毎月見学・職業人講話を実施することで6か月の訓練が間延びしないよう変化のある時間割を作成。

### (2) 教材

今回の訓練では、『情報リテラシー』の科目でPC実習のほかに『個人情報保護及び情報セキュリティ』の内容を追加したため、「キタミ式イラストIT塾」をテキストに採用した。

また、検定絡みの科目では検定対策的授業にならないように、各講師がテキストだけでなく副教材やプリントを活用。

### (3) 就職支援

訓練コースの担任が就職支援の担当であった為、訓練日には毎日顔を合わせることもあり、授業時間外でも就職相談のしやすい環境となった。また、個別の面談回数を多くし、受講生の状況を正確に把握し、それぞれに合わせた指導を行った。

### (4) 検定

フードコーディネーター3級	合格者	11名	／	11名	受験者
ジュニア和食アドバイザー	合格者	12名	／	12名	受験者
食の検定3級	合格者	6名	／	6名	受験者
食品衛生責任者	合格者	4名	／	4名	受験者
					(既取得者4名)
販売者3級	合格者	6名	／	6名	受験者
					(既取得者1名)
農業技術検定3級	合格者	6名	／	6名	受験者
農業技術検定2級	合格者	2名	／	5名	受験者

### (5) その他

資格取得については、「訓練の“目的”は就職であり、検定はあくまで“手段”であること」を大前提としてぶれないように意識づける一方で、積極的に検定に挑戦することを促した。

### (6) 改善点

#### イ. 訓練時期

農業実習、見学・職業人講話、及びフードコーディネーター試験（9月末）等の日程を考慮して、訓練時期を設定する必要がある。

#### ロ. 教材

『サービス接客検定』テキストは、『社会人の基礎知識』テキストと重複する部分が多い為、テキスト選考の際は再考が必要。

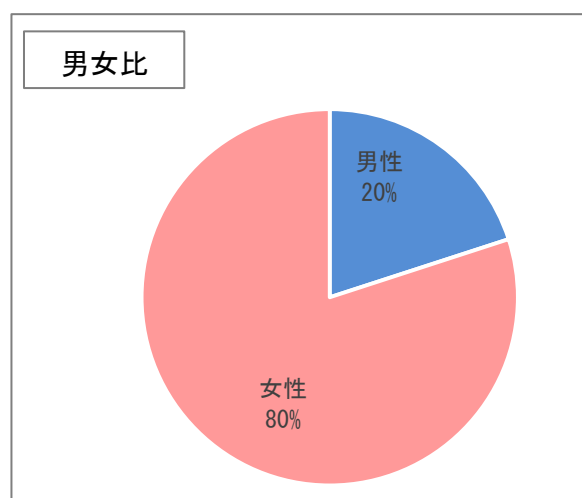
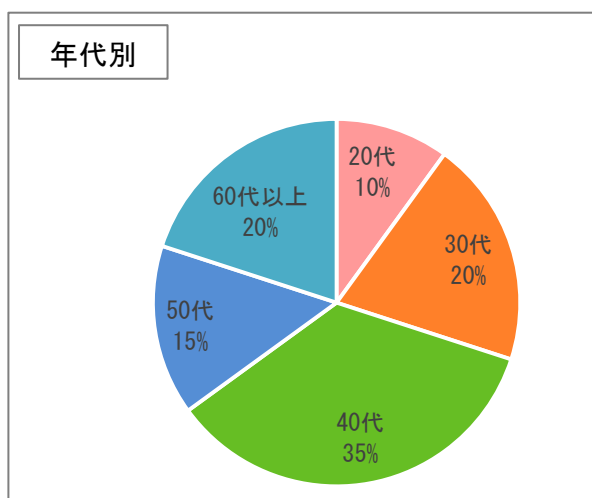


(2) 観光分野 群馬おもてなし人材養成コース

訓練実施機関	訓練開始日	訓練終了日	訓練期間	定員
中央総合教育サービス(株)	平成 29 年 3 月 14 日	平成 29 年 9 月 14 日	6 か月	20 人

イ 応募・入所状況

応募者数	入所者数		年代別				
	うち女性	20代	30代	40代	50代	60代以上	
27人	20名	16名	2人	4人	7人	3人	4人



「フードマネジメントコース」募集の際、募集チラシを図書館等にも置いてもらったが、効果があまりなかった為、今回はハローワークのみ配布・掲示を依頼。市の広報誌、求人チラシでの広報は今回も行った。その他、県内のハローワーク説明会のほか、実施機関での説明を3回開催。最終的には20名の募集に対し、27名の募集があった。

訓練生募集活動の状況

募集期間	募集期間延長	選考日	判定日	合格通知日
H28. 12. 5～H28. 1. 31	～H29. 2. 16	H29. 2. 22	H29. 2. 22	H29. 3. 1

広報の実施状況

ホームページ	募集チラシ	広告	その他
ポリテクセンター群馬	ハローワーク窓口・12ヶ所	求人ジャーナル	広報高崎 広報藤岡

### 実施機関での説明会

開催日	参加者数
1/11	9名 (男性3名、女性6名)
1/25	9名 (男性0名、女性9名)
2/10	9名 (男性3名、女性6名)

### ハローワークでの説明会

開催日	ハローワーク	開催日	ハローワーク
12/8	前橋	1/16	伊勢崎
12/16	高崎	1/17	太田
1/10	安中	1/17	沼田
1/12	前橋	1/18	館林
1/12	渋川	1/19	富岡
1/12	中之条	1/20	高崎
1/16	桐生	1/20	藤岡

「群馬おもてなし人材養成コース」は初めてのコースという事を考慮し、募集チラシの他に訓練内容の説明書を訓練実施機関に作成を依頼し添付。ハローワーク窓口担当者が説明をしやすいように工夫した。また、フードマネジメントコース同様にハローワーク窓口担当者の協力を得られ、チラシを求職者へ送付してもらえた事により、多くの求職者に、訓練説明会に参加してもらう事ができた。

### ロ 就職の状況（就職率 68.4%）

修了者数	(うち女性)	(うち就職)	中退者数	(うち女性)	(うち就職)
16人	13人	10人	4人	3人	3人

中途退校者は4名であったが、3名は就職による退校であった。残りの1名は、就職活動をするために退校をしたいとの申し出による退校であった。

16名が修了し、訓練終了時点で2名の就職内定者がいた。訓練終了3か月後の就職者は10名で最終就職率は68.4%となった。

就職率が低調となった要因としては、イ.受講生の体調の問題、ロ.受講生が望む勤務形態での就職が無かった、ハ.もともと就職意欲の低い受講生がいた、等があげられる。

## 群馬おもてなし人材養成コースカリキュラム

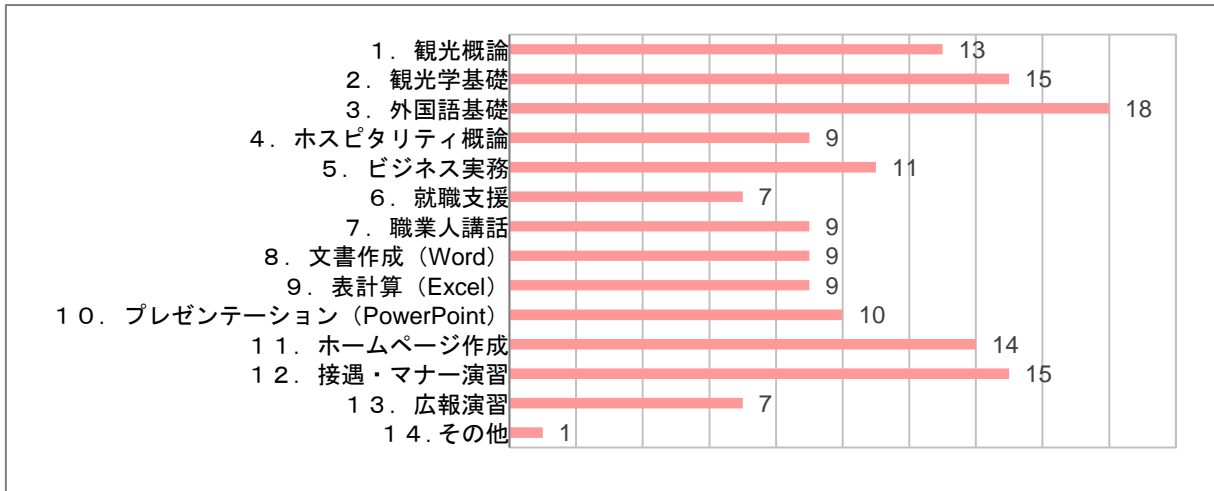
訓練科名	群馬おもてなし人材養成コース		就職先の 職 務	観光施設、ホテル・旅館、飲食店 での接客サービス、ガイド、受付・ 案内など		
訓練期間	平成 29 年 3 月 14 日～平成 29 年 9 月 13 日 (6 か月)					
訓練目標	<p>①観光業や観光ビジネス全般の知識を習得する。</p> <p>②ホスピタリティーの考え方を学び、国内外の観光客やホテル・旅館、飲食店等サービス業全般でのおもてなしができるように、語学や接客サービスを習得する。</p> <p>③販売促進や広報計画に必要な各種ツールの作成や顧客データ管理をするためのパソコン技能を実践的に習得する。</p> <p>④社会人として必要な基礎力を習得する。</p>					
仕上がり像	観光業全般の基礎知識、語学や接客サービス、販売促進や広報計画を学ぶ事により、群馬県に訪れる観光客やサービス業全般での「おもてなし」のサービスができる人材。					
訓練 の 内 容	科 目		科 目 の 内 容		訓練時間	
	学 科	入校式等		入校式・オリエンテーション、修了式		
		観光概論		観光の歴史や我が国における観光の現状、観光政策と観光行政、多文化理解、インバウンドの現状や課題を学ぶ。アジア、イギリス等 5 か国の方（留学生、就労者）から各国の文化・風習・習慣を聞く。		60 時間
		観光学基礎		観光の基本と観光業の仕組み、観光資源と観光産業、様々な観光ビジネスを学ぶ。		84 時間
		外国語基礎		サービス業、観光業に必要な外国語の基礎を習得する。交通機関、飲食業、宿泊業、販売業での各場面の実践的英会話を習得する。		144 時間
		ホスピタリティー概論		ホスピタリティーやおもてなしの考え方とホテル・旅館、飲食店、交通機関等のサービス業全般や観光業で必要な接遇・マナーを習得する。		54 時間
		ビジネス実務		ビジネスの基礎知識、職業人意識の向上、社会の仕組みや労務の概要、情報リテラシー、ビジネスマナーなどの対人関係能力を学ぶ。		24 時間
		就職対策		自己分析、履歴書・職務経歴書の作成、面接対策、コミュニケーション能力を習得する。		36 時間
		職業人講話		観光・サービス業で活躍している方に働く事の意義や企業が求めている人材像等の話を聞く。又、群馬県の観光業の現状や特徴を聞く。		12 時間
	実 技	文書作成 (Word)		業務文書作成基礎から、チラシ、ポスター、案内状、紙面作成等、販売促進や広報計画に必要なツールの作成を実践的に学ぶ。		42 時間
		表計算 (Excel)		表計算ソフトの基礎操作から、関数の利用、グラフ作成、顧客リストの作成を実践的に学ぶ。		30 時間
		プレゼンテーション (PowerPoint)		プレゼンテーション資料の作成方法や効果的なスライド作成方法、各種紙面やカタログ冊子の作成を実践的に学ぶ。		36 時間
		ホームページ作成		ホームページの基本的な作成・更新方法、写真の合成・編集・加工・編集方法を習得し最新情報掲載に役立つ技能を実践的に学ぶ。		24 時間
		接遇・マナー演習		実際のホテル・旅館、観光施設、飲食店等を想定した接遇・マナー演習を行う。小売業全般や百貨店におけるサービスや和風旅館での接遇を学ぶ。		48 時間
広報演習		県内の観光地をリサーチして、観光案内や販促計画を作成しプレゼンテーションを行う。		54 時間		
訓練時間総合計 648 時間 (学科 414 時間、実技 234 時間)						
主要な機器設備 (参 考)		パソコン、プロジェクター、プリンター				

## ハ 訓練生のアンケート結果

訓練中や訓練終了後に行った受講者アンケートの結果は次のとおりである。

### ① 入校時実施 【回答者 20名】(入校者 20名)

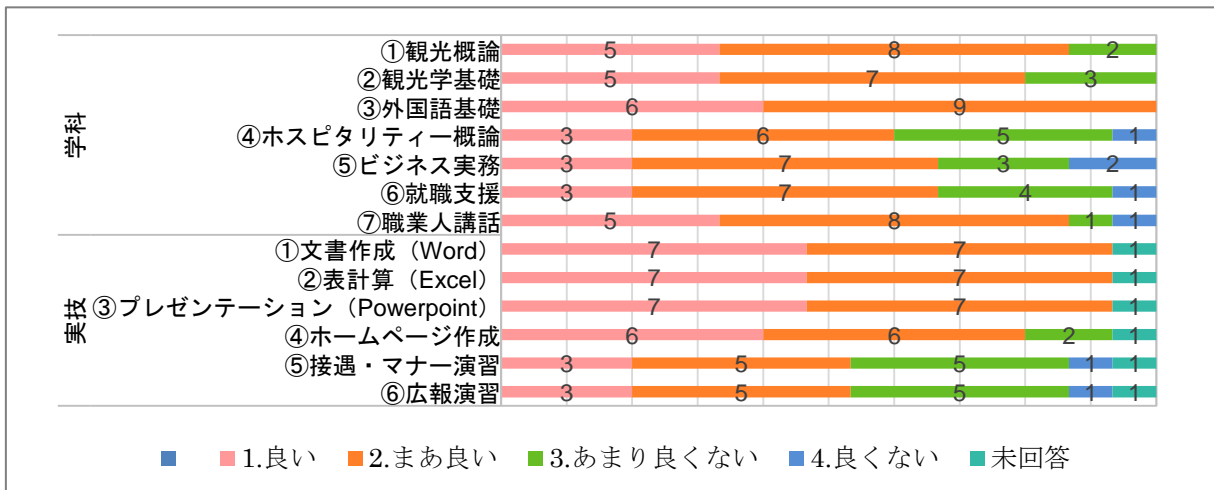
「関心がある」又は「期待している」科目や支援(複数回答可)



「関心がある」「期待している」科目として、一番多かったのは『外国語基礎』という結果であった。受講者20名に対し、18名が回答。

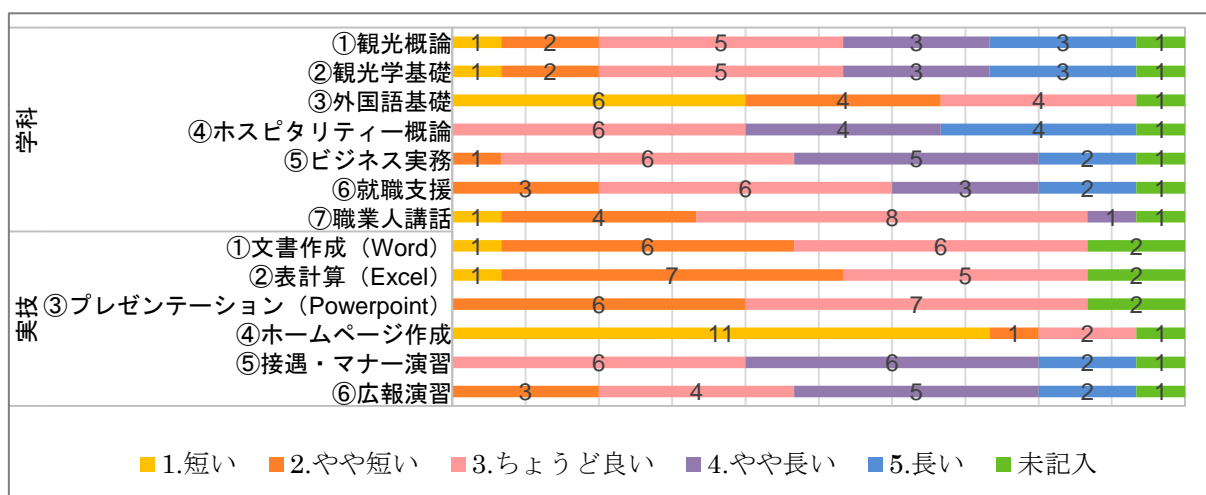
### ② 修了時実施 【回答者15名】(修了者16名のうち1名提出なし)

科目の内容



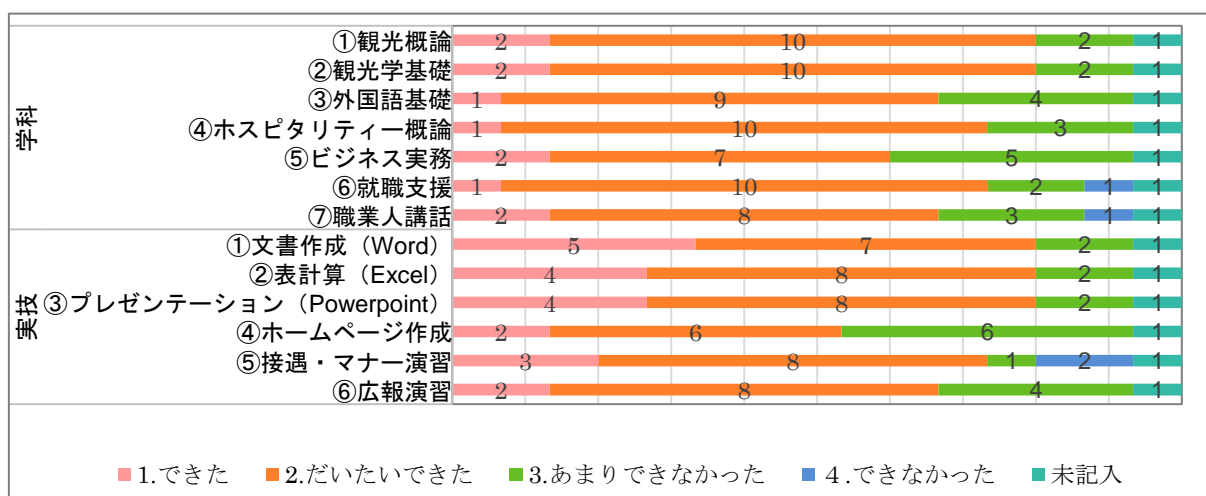
『ホスピタリティ概論』『接遇・マナー演習』『広報演習』の科目に対して、評価が低い結果となった。

## 訓練時間の長さ



『ホームページ作成』『外国語基礎』に関しては「短い」「やや短い」の回答が多かったのに対し、『ホスピタリティー概論』『ビジネス実務』『接遇・マナー演習』『広報演習』に関しては「やや長い」「長い」の回答が多い結果となった。

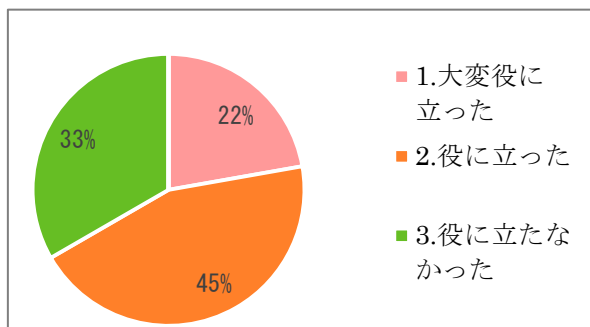
## 習得度



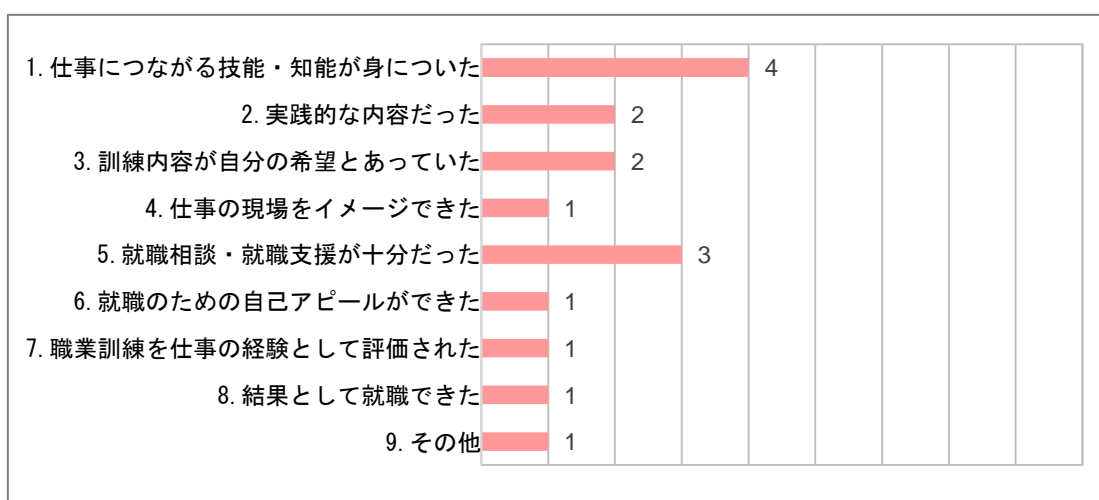
概ね「できた」「だいたいできた」との回答であったが、『ホームページ作成』『ビジネス実務』に関しては、「あまりできなかった」の回答が多数ある結果となった。

③ 訓練終了後実施 回答者【9名】（7名回答なし）

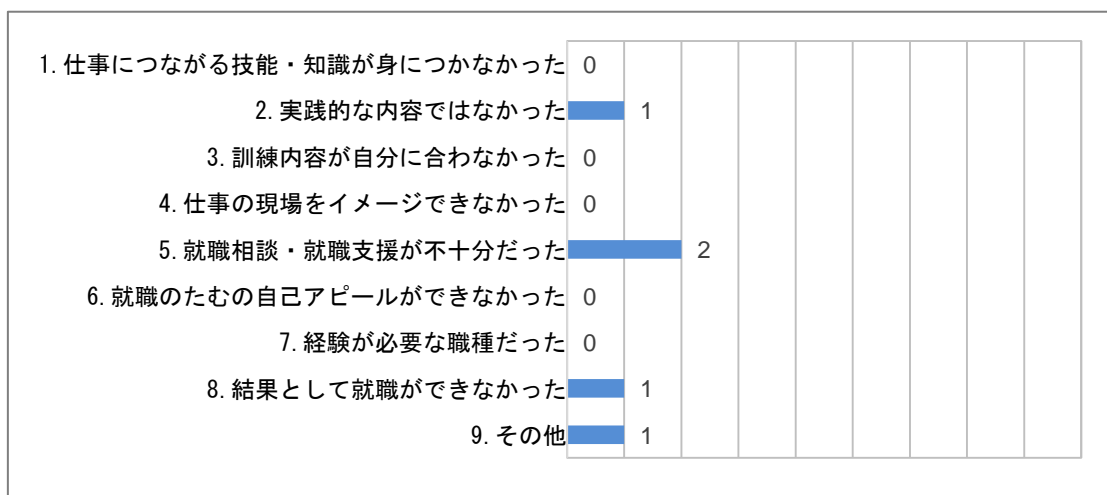
訓練は役にたったか



「大変役に立った」「役に立った」と回答した理由（複数回答可）



「役に立たなかった」と回答した理由（複数回答可）



役に立たなかったと回答した3名の自由記述欄では「授業内容のバランスを考えてほしい。」「訓練中に取れる目標資格が欲しい。」との意見もあった。

## 二 検証結果

### (1) カリキュラムの内容（教科目の内容・レベル、訓練時間等）

#### イ. 観光学

特に問題点はなかったが、多少物足りない印象が残った。理由としては、目標資格が無いことや達成目標が明確になっていないことが挙げられる。アンケートでは、「もっと、地元である群馬の観光について内容を入れてほしい。」という意見もあった。

異文化理解として、様々な国の方に話しを伺う機会を設けたところ、受講生は非常に興味深く話を聴き、積極的にディスカッションにも参加しており、大変参考になった様子。

#### ロ. パソコン関係の授業（Word、Excel、PowerPoint、H・P）

あえてMOS対策等ではなく、実践的な内容を中心に授業を実施。内容・時間数共に概ね良い結果であった。習得したスキルを後半の広報演習で活用。

#### ハ. 外国語基礎

学生以来全く経験が無い方がほとんどだった為、当初考えていたものよりレベルを落とし、簡単な英語を発する訓練から始めた。交通機関・飲食業・宿泊業・販売業の各場面を想定し、接遇の各場面で片言でも外国人の対応ができるように会話形式で授業を行った。

#### ニ. ホスピタリティー概論、接遇・マナー講習

内容としては、十分であったが、実際の場면을想定した演習は受講生があまり興味を示さなかった。

#### ホ. 広報演習

観光地に見学に行き、そこを題材にテーマは各々で設定する方法をとり、販促物を作成しプレゼンテーションを実施。パソコンの技能とデザインの基礎知識も習得し、最終的な成果物としてはとても良い資料ができた。内容・時間数共に特に問題はなし。

### (2) 教材

#### イ. 観光学関係

「インバウンド概論」を追加

#### ロ. ホスピタリティー概論、接遇・マナー演習

「観光ホスピタリティー読本」⇒「サービス接遇検定受験ガイド2級」に変更  
「サービス接遇検定3・2級 テキスト&問題集」を追加

## ハ. 外国語基礎。

「観光英語検定試験」⇒「ベーシック観光英語 English for Tourism -Basic」に変更  
「英会話 場面別表現」(オリジナル)を追加

### (3) 就職支援

就職意欲が低い受講生が多かった。(特に60歳以上の方と20代の若い方)  
就職支援の授業を欠席したり、個別相談の時に「自分でできるのでアドバイス等は結構です」と言ったり、「すぐに就職するつもりはないので」とはっきり言う受講生もあり、就職意欲については、クラスの中でもかなり温度差があった。

年配層に関しては学習意欲は高く、色々なことに興味を示すが、就職のためというよりカルチャースクールの感覚の受講生が多かった。

### (4) 検定

観光英語検定3級	合格者	4名/7名	受験者
観光英語検定2級	合格者	0名/1名	受験者
おもてなし検定初級	合格者	6名/6名	受験者
ジョブパス検定2級	合格者	1名/2名	受験者

### (5) その他

本コースの多くの方は、自分の思っていることを一方的に話すことは得意だが、他人の違った意見を聴き、建設的に発展させたり、妥協点を探したりすることが非常に不得意で、グループワークやクラス運営に苦慮した。

学習意欲が低い方が20代の若い方に多かった。また、再受講の方が多く(6名以上)、その中には3回以上職業訓練を受講している方もいた。理由としては、今まで事務系の講座は何度か受講してもうこれ以上応募できないので、全く違う内容の今回の講座に応募したと思われる。受講慣れしているからか、権利のみを主張して他の受講生に悪い影響を与えたり、事務局に対して決まりを守らない態度をとることがあり、クラス運営が難しかった。

### (6) 改善点

#### イ. 観光学

テキストの理解が中心ではなく、作成やワーク、プレゼン等の実習・演習を入れるとより良いと思われる。また、アンケートに要望があった、群馬県の観光に関する内容をもっと盛り込んだ方が良いと思われる。

達成目標としては、概論の理解の他にどのような点に訓練目標を持っていくか、本コース全体の中での位置付けも考慮した上で十分な検討が必要と思われる。例えば旅行業としての内容を入れる場合、旅行会社や旅行の企画に携わる職種に就くことは難しい中で、効果があるか疑問が残る。



## ロ. パソコン関係の授業 (Word、Excel、PowerPoint、H・P)

当コースは、他の科目 (観光、外国語) が週 1 回ずつを基本に授業を実施したため、必然的にパソコンについても同じペースで実施したが、パソコンについてはある程度連続して授業を行った方がより効率よく習得度が上がったと思われる。

## ハ. 外国語基礎

目標資格の 1 つである「観光英語検定 3 級」については、文法や長文リスニングの問題もあり、難しく思えたようだ。受講生からはもう少し早い時期から授業で検定対策をやってほしかったとの意見もでたが、英語にかなり慣れてからではないと厳しいと思われる為、時期としては、後半の実施がベストと思われる。但し、検定対策の時間 (本コースは 52 H) を 12 H 程度増やした方がより効果が上がると思われる。(観光英語検定試験 3 級 本コース受験者 9 名のうち合格 4 名、不合格 3 名、欠席 2 名)

## ニ. ホスピタリティー概論、接客・マナー講習

実際の場面を想定した演習は受講生があまり興味を示さなかったので、時間を少し減らし、販売士 3 級・2 級の内容を 18 H~24 H 程度入れることにより、販売業・小売業全般の知識や販売・経営管理等も習得でき、サービスの知識の一部として深みが増すと思われる。本コースでは 6 H のみの実施だったが、アンケートにも「もっと時間を増やしてほしい」と要望があり、とても興味を示していた。

目標資格を「おもてなし検定初級」としたが、和風旅館のおもてなしに限定された内容になっており、「サービス接客検定」を目標資格にした方がより効果的だと思われる。

## ホ. 広報演習

プレゼンテーションの仕上がりにより多少個人差がでたので、全員個別指導をするとより効果が上がると思われる。(本コースは希望者のみ個別指導をした。)

## ヘ. 職業人講話

訓練の早い段階で 1 回目が入る方が、就職に対する意識付けが出来ると思われる。

## ト. 受講生

説明会や面接の段階で、就職意欲の確認やカルチャースクールではないことを伝えていたが、実際に訓練が始まると、「すぐに就職する気はない」というような訓練生が多くいた。職業訓練はあくまで就職の為のものであり、面接の際は、より一層、就職意欲について確認をする必要がある。就職意欲の確認については、受講申込書を受け付ける際に、ハローワーク担当者にもご

協力頂きたい。

また、接客やホスピタリティー等は、観光業等に従事する際の重要な能力、一方で、外国語（英語）については、関心がある者が多かった。今回の訓練は観光業やサービス業等、「おもてなし」のサービスが出来る人材を育成するものとして開講したが、サービスを受ける側への関心から受講した者もいたと思われる。外国人観光客への対応の為、外国語を学科として実施したが、結果として、本来の訓練目標への意欲が低い者も受講生に含める事となった。職業訓練の質の維持の為には、外国語をカリキュラム上でどう取り扱うかについて、観光業での必要性を踏まえながら十分に検討する必要がある。

加えて、訓練の再受講者かどうかは、受講申込書に記入欄があったが、記入をしていない生徒も多く、訓練受講中のヒアリングで受講歴があることが発覚するケースが多かった。受講歴が多いからといって、受講できないわけではないが、参考となるよう、受講歴の確認方法について検討する必要がある。

## 5 本事業の成果物について

本事業の成果物として、コンソーシアムにおいて開発した上記3の離職者向け訓練コースが離職者訓練のカリキュラムとして効果的な内容となっているか、委託訓練の実施を通じて検証し、その結果を踏まえてモデルカリキュラムとして取りまとめた。

### (1) フードマネジメントコース

フードマネジメントコースは応募率、就職率が高かったことから、地域のニーズを踏まえた職業訓練として相応しい事が実証された。

また、アンケート結果についても回答者の全てが「大変役に立った」「役に立った」と回答していることから、検証訓練で実施したカリキュラムをそのままモデルカリキュラムとする事にした。

### (2) 群馬おもてなし人材養成コース

群馬おもてなし人材養成コースの検証結果を踏まえると、応募率は良かったものの、就職率、アンケート結果はあまり良くない結果となった。

外国語（英語）の授業には関心があるが、就職意欲が低い受講生が、多数含まれていたことが原因と思われる。

第5回群馬県地域訓練コンソーシアムにおいて、おもてなし産業は人手不足の為、本コースへの地域のニーズはあるので、カリキュラムはそのままとし、訓練の本来の目的である、就職に対する意欲のある受講生を集めるよう、募集、選考の際には工夫をするべきという事でまとまった。

その為、検証訓練で実施したカリキュラムをそのままモデルカリキュラムとする。ただし、募集、選考の留意点を下記にまとめる。

#### 【募集・選考の留意点】

カリキュラムに外国語（英語）が入ることにより、それを目的とした、就職意欲の低い人が集まってしまう懸念がある。実際には、本当に就職することを欲している人もいると思うので、事前にしっかりと告知することが大切と思われる。また、訓練の目的はあくまで、“就職”なので、就職への意欲を選考の段階で見極めることが必要である。

なお、コースごとに①委託訓練モデルカリキュラム、②科目の内容・細目シート、③使用教材リストに整理し、別添のとおり資料集として取りまとめた。

## 資料集

### I フードビジネス分野

「フードマネジメントコース」関連資料一覧

資料1-1 委託訓練モデルカリキュラム

資料1-2 科目の内容・細目シート

資料1-3 使用教材リスト

### II 観光分野

「群馬おもてなし人材養成コース」関連資料一覧

資料2-1 委託訓練モデルカリキュラム

資料2-2 科目の内容・細目シート

資料2-3 使用教材リスト

## フードマネジメントコースカリキュラム

訓練科名	フードマネジメントコース		就職先の 職務	飲食業・食品加工業・食品販売業等 における調理・接客・販売・製造・ 商品開発・マーケティング等	
訓練期間	平成 年 月 日～平成 年 月 日 (6か月)				
訓練目標	①食・農に関する基本的な知識・技術を習得する。 ②食環境・食空間の構成とデザイン・経済・経営・マーケティングについての基礎知識を習得する。 ③OAの基本操作を習得するとともにHP等による情報発信ができるように必要な知識及び技能を習得する。 ④接客サービスにおいて必要となるビジネスマナーや接客対応の知識・技術を習得する。 ⑤安全衛生の必要な知識を習得する。 ⑥社会人として必要な基礎力を養う。				
仕上がり像	「食」に関する基本的な知識・技術およびマーケティング・経営・サービス等の知識を習得し、多様化するフードビジネス界の様々なシーンで活躍できる人材。				
訓練 の 内 容	科 目		科 目 の 内 容	訓練時間	
	学 科	入所式等		入所式、オリエンテーション、修了式	
		フードビジネスⅠ		食文化、食品と食材、健康と栄養、厨房設備、調理機器等についての知識の習得	60 時間
		フードビジネスⅡ		食環境・食空間の構成とデザイン、経済、経営、マーケティングについての知識を習得 事業計画書・食の企画書の作成	60 時間
		食農基礎		食の源である農業、日本の食・郷土料理等についての知識を習得 また食物アレルギーや各国の食習慣を学ぶ	76 時間
		安全衛生		衛生法規・公衆衛生・食品衛生など食の安全について習得	24 時間
		販売技術基礎		基本的な店舗運営の仕組みを理解し、販売業務に必要な基礎知識及び技術を習得	64 時間
		社会人基礎力		社会人として仕事をするために必要な基礎スキル・ビジネスマナーを習得	20 時間
		就職支援対策		ジョブ・カードの説明・作成、自己分析、応募書類作成、面接対策など	40 時間
	実 技	フードコーディネート 実技・実習		テーブルコーディネート・テーブルマナーの実践、フラワーコーディネート・POP広告の製作	88 時間
		食農・調理実習		調理機器・器具の使い方も含めた各種調理実習、実習農場での農業の基礎実習	84 時間
		情報リテラシー		文書作成・顧客リスト・企画書作成や端末操作ができるようにOAの基本操作を習得するとともにHP等による情報発信ができるよう必要な知識及び技能を習得 また個人情報保護及び情報セキュリティを学ぶ	68 時間
		見学・職業人講話		フードビジネス分野の実際を見学・体験する。企業の第一線で活躍している方に働くことの意義・企業が求めている人材像等の話を聞きフリーディスカッションを行う	72 時間
	訓練時間総合計 656 時間 (学科 344 時間、実技 312 時間)				
	主要な機器設備 (参 考)		パソコン、プリンタ、プロジェクタ、スクリーン		

## 科目の内容・細目シート

科目	フードビジネス I	時間	60	
到達水準	日本と世界の主な国の食の歴史・文化を知っている			
	食品・食材について、その分類・種類などを知っている。			
	厨房機器の種類と特徴を知り、目的にあった選択ができる。			
	健康と栄養・食の安全についての基本的な知識を持っている。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 食の歴史・文化・風土	イ. 日本料理 ロ. 中国料理 ハ. 西洋料理 ニ. その他の国の料理	24		
(2) 食品・食材の分類・種類	イ. 肉・魚 ロ. 野菜・穀物・大豆製品 ハ. 乳製品・酒類・調味料 ニ. 加工食品	20		
(3) 厨房機器の種類・特徴と選択	イ. キッチンスタイルの基本 ロ. 厨房計画とメニュー内容 ハ. 洗浄計画の基本	8		
(4) 健康と栄養・食の安全	イ. 栄養素のはたらき・基礎食品群 ロ. 食生活と健康づくり ハ. 食の危険の考察	8		
		合計	60	
使用する機械 器具等 備考				

## 科目の内容・細目シート

科目	フードビジネスⅡ	時間	60	
到達水準	食の演出を行うテーブルコーディネート・テーブルマナーとサービスについて知っている。			
	貸方・借方、資産・負債・資本・収益・費用など簿記に必要な基本的事項を理解している。			
	事業の動向に関する情報を収集し、経営環境の分析ができる。			
	食の企画・構成・演出の流れについて知っている。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
(1) 食の演出・食環境デザイン	イ. 食空間のあり方・内装デザイン ロ. 食空間とテーブルコーディネート ハ. テーブルサービスとマナー		20	
(2) 簿記の基本的事項	イ. 簿記会計の基礎 ロ. 財務・採算分析・決算の基礎		8	
(3) 経営の基礎知識	イ. マーケティング ロ. 事業計画書の作成		14	
(4) 食の企画・構成・演出	イ. 食の企画・立案の流れ ロ. メニュープランニング		18	
<b>合計</b>			<b>60</b>	
使用する機械 器具等				
<b>備 考</b>				

## 科目の内容・細目シート

科目	食農基礎	時間	76	
到達水準	日本の食と農についての現状を理解している。			
	食育についての基本事項を理解している。			
	郷土に根ざした和食の体系についての基本事項を理解している。			
	郷土料理の季節と食材・日常食・祝いと行事食・調理加工技術について理解している。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
(1) 日本の食と農	イ. 食を考察する。 ロ. 食材を知る・学ぶ ハ. 農業を知る・学ぶ		32	
(2) 食育の基本事項	イ. 食育基本法 ロ. 食育の三本柱		12	
(3) 和食の体系	イ. 和食とは ロ. 栄養と機能性からみた和食 ハ. 和食の形成と展開		14	
(4) 郷土料理	イ. 季節と食材 ロ. 日常の郷土料理 ハ. 祝いと行事の郷土料理 ニ. 郷土料理の調理・加工技術		18	
<b>合計</b>			<b>76</b>	
使用する機械 器具等				
<b>備 考</b>				



## 科目の内容・細目シート

科目	安全衛生	時間	24	
到達水準	食品の衛生管理に関する態度・姿勢を理解している。			
	食品安全の3原則（菌をつけない、殺す、増やさない）を知っている。			
	製造工程において、異物や雑菌が混入しないように注意を払っている。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 食品の衛生管理	イ. 食中毒とその予防 ロ. 食品取り扱いの衛生管理	10		
(2) 食品安全	イ. 食の安全と衛生 ロ. 食品安全対策	8		
(3) 製造工程管理	イ. 器具・容器包装の衛生 ロ. 飲食による健康危害	6		
<b>合計</b>		<b>24</b>		
使用する機械 器具等				
<b>備 考</b>				

## 科目の内容・細目シート

科目	販売技術基礎	時間	64	
到達水準	小売業の基本的な役割や仕組みを理解している。			
	店舗を運営する上で、欠かせない基本的知識を習得している。			
	小売業におけるマーケティングの基本である4P理論政策を理解している。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1)小売業の種類	イ. 流通における小売業の基本的役割 ロ. 形態別小売業の基本的役割 ハ. チェーンストアの基本的役割	20		
(2)ストアオペレーション	イ. ストアオペレーションの基本的役割 ロ. ディスプレイの基本的役割 ハ. 作業割当の基本的役割	20		
(3)マーケティング	イ. 小売業のマーケティングの基本的考え方 ロ. 顧客管理の基本的役割 ハ. 販売促進の基本的役割 ニ. 売り場づくりの基本的考え方	24		
<b>合計</b>		<b>64</b>		
使用する機械 器具等				
<b>備 考</b>				

## 科目の内容・細目シート

科目	社会人基礎力	時間	20	
到達水準	言葉使い・接遇用語・ビジネス文書の書き方を知っている。			
	ビジネスマナーなどの対人関係を知っている。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) コミュニケーションとビジネス文書	イ. コミュニケーション ロ. ビジネス文書作成	12		
(2) ビジネスマナー	イ. 身だしなみ・あいさつ・敬語 ロ. 電話・接客・訪問のマナー	8		
<b>合計</b>		<b>20</b>		
使用する機械 器具等				
<b>備 考</b>				

## 科目の内容・細目シート

科目	就職支援対策	時間	40	
到達水準	自己分析、履歴書・職務経歴書の作成、面接対策、コミュニケーション能力を習得する。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 応募書類作成	イ. 自己分析 ロ. 履歴書、職務経歴書、ジョブ・カード作成 ハ. 効率的かつ効果的な求人検索法 ニ. コミュニケーション演習	24		
(2) 面接対策	イ. 面接所作 ロ. 想定質問 ハ. 模擬面接 ニ. 演習	16		
<b>合計</b>		<b>40</b>		
使用する機械 器具等	パソコン、プリンター			
<b>備 考</b>				

## 科目の内容・細目シート

科目	フードコーディネーター実技・実習	時間	88	
到達水準	テーブルコーディネートを理解し、テーブルセッティングができる。			
	テーブルマナーとテーブルサービスを理解し、実践できる。			
	食の企画書を作成し、発表できる。			
	フラワーコーディネートを理解し、フラワーアレンジメントができる。			
	広告の持つ機能や役割など基本的な内容を理解し、POP広告を作成できる。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
(1) テーブルコーディネーター	イ. テーブルコーディネーターの基本 ロ. テーブルのスタイル分析 ハ. 日本の行事・海外の行事			18
(2) テーブルマナーとサービス	イ. 日本料理のマナーとサービス ロ. 西洋料理のマナーとサービス			10
(3) 食の企画書	イ. メニュープランニング ロ. 店舗と色彩・照明・レイアウト			12
(4) フラワーコーディネーター	イ. フラワーデザイン基本 ロ. アレンジ・花束・コサージュ ハ. 食卓を飾る			20
(5) POP広告	イ. POP・広告とは ロ. POP演習 ハ. ディスプレイ演習			28
			<b>合計</b>	<b>88</b>
使用する機械 器具等				
<b>備 考</b>				

## 科目の内容・細目シート

科目	食農・調理実習	時間	84	
到達水準	農作物の栽培上の特性、留意点を知っている。			
	農具の用途、扱い方を知っている。			
	安全かつ衛生的・効率的に作業ができるように、作業場と道具・器具を準備し、処理すべき材料と処理方法の確認ができる。			
	包丁の状態の確認、まな板の洗浄や、調理台・作業台・備品類・床面・冷蔵庫・保管庫の清掃などを行い、作業場や器具を衛生的に保つことができる。			
	盛り付けの基準に従って、見栄えの良い盛り付けができる。			
	ハーブの活用方法を知っている。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 農業実習	イ. 野菜類播種・定植・管理・収穫調整 ロ. 農業用具・農業機械の特徴と使用目的を理解する		36	
(2) 調理実習	イ. 調理用具・調理室の衛生管理 ロ. 調理・盛り付け（郷土料理・西洋料理・製菓・加工）		32	
(3) ハーブ活用法	イ. メディカルハーブの基礎・応用 ロ. ハーブ商品開発・商品化とパッケージ		16	
<b>合計</b>			<b>84</b>	
使用する機械 器具等 備考				

## 科目の内容・細目シート

科目	情報リテラシー	時間	68	
到達水準	基本的な文書作成やデータの入力・整理ができる。			
	インターネットを使った情報検索を支障なく行っている。			
	パワーポイントを用いてプレゼンテーションができる。			
	個人情報保護および情報セキュリティについての基本事項を理解している。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 基本的文書作成やデータ入力・整理	イ. Windows・Office 説明 ロ. Word・Excel 基本操作 ハ. 演習		12	
(2) インターネットでの情報検索	イ. インターネット説明 ロ. ネット環境・情報収集		8	
(3) パワーポイントによるプレゼンテーション	イ. パワーポイント導入・基礎 ロ. プレゼンテーション資料作成 ハ. プレゼンテーション準備・発表練習		28	
(4) 個人情報保護および情報セキュリティ	イ. 情報技術「概論」 ロ. HP制作1・情報技術「ハード・ソフト」 ハ. HP制作2・情報技術「データの管理・運用」 ニ. HP制作3・情報技術「ネットワーク・セキュリティ」 ホ. HP制作4・情報技術「システム開発と運用」		20	
	<b>合計</b>		<b>68</b>	
使用する機械 器具等 <b>備考</b>	パソコン、プロジェクタ、スクリーン			

## 科目の内容・細目シート

科目	見学・職業人講話	時間	72	
到達水準	視察先において現状把握ができる。			
	視察先において仕事に興味・意欲を示すことができる。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
視察先での現状把握・職業理解・情報収集	フードビジネス分野の見学・講話		72	
	合計		72	
使用する機械 器具等				
備 考				



## 使用教材リスト

訓練科名：フードマネジメントコース

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
フードコーディネーター教本 3級資格認定試験対応テキスト	日本フードコーディネーター協会	フードビジネスⅠ・Ⅱ
フードコーディネーター過去問題集 3級資格認定試験	日本フードコーディネーター協会	フードビジネスⅠ・Ⅱ
食の検定・食農3級 公式テキストブック	食の検定協会	食農基礎
和食の基本がわかる本	日本実務能力検定協会	食農基礎
食品衛生責任者ハンドブック	日本食品衛生協会	安全衛生
販売士検定3級テキスト&問題集	成美堂出版	販売技術基礎
社会人の基礎知識	中央総合学院	社会人基礎力
就職支援講座	中央総合学院	就職支援対策
POP 技能審査試験実技ワークブック	公開経営指導協会	フードコーディネーター実技・実習
日本農業技術検定3級テキスト	全国農業高等学校長協会	食農・調理実習（農業実習）
30時間でマスター Office2010	実教出版	情報リテラシー
キタミ式イラスト IT 塾 基本情報技術者	技術評論社	情報リテラシー
サービス接遇検定受験ガイド3級	早稲田教育出版	社会人基礎力

※上記については、特定の出版社および書籍の宣伝や推奨をするものではありません。最終判断はご利用者自身となりますのでご注意ください。各教材の詳細情報や最新情報を習得したい場合は、出版社情報等を参考に各自でお問い合わせください。

## 群馬おもてなし人材養成コースカリキュラム

訓練科名	群馬おもてなし人材養成コース		就職先の 職 務	観光施設、ホテル・旅館、飲食店 での接客サービス、ガイド、受付・ 案内など	
訓練期間	平成 年 月 日～平成 年 月 日 (6か月)				
訓練目標	①観光業や観光ビジネス全般の知識を習得する。 ②ホスピタリティーの考え方を学び、国内外の観光客やホテル・旅館、飲食店等サービス業全般でのおもてなしができるように、語学や接客サービスを習得する。 ③販売促進や広報計画に必要な各種ツールの作成や顧客データ管理をするためのパソコン技能を実践的に習得する。 ④社会人として必要な基礎力を習得する。				
仕上がり像	観光業全般の基礎知識、語学や接客サービス、販売促進や広報計画を学ぶ事により、群馬県に訪れる観光客やサービス業全般での「おもてなし」のサービスができる人材。				
訓練 の 内 容	科 目	科 目 の 内 容		訓練時間	
	学 科	入校式等	入校式・オリエンテーション、修了式		
		観光概論	観光の歴史や我が国における観光の現状、観光政策と観光行政、多文化理解、インバウンドの現状や課題を学ぶ。様々な国の留学生、就労者から各国の文化・風習・習慣を聞く。		60 時間
		観光学基礎	観光の基本と観光業の仕組み、観光資源と観光産業、様々な観光ビジネスを学ぶ。		84 時間
		外国語基礎	サービス業、観光業に必要な外国語の基礎を習得する。交通機関、飲食業、宿泊業、販売業での各場面の実践的英会話を習得する。		144 時間
		ホスピタリティー概論	ホスピタリティーやおもてなしの考え方とホテル・旅館、飲食店、交通機関等のサービス業全般や観光業で必要な接遇・マナーを習得する。		54 時間
		ビジネス実務	ビジネスの基礎知識、職業人意識の向上、社会の仕組みや労務の概要、情報リテラシー、ビジネスマナーなどの対人関係能力を学ぶ。		24 時間
		就職対策	自己分析、履歴書・職務経歴書の作成、面接対策、コミュニケーション能力を習得する。		36 時間
		職業人講話	観光・サービス業で活躍している方に働く事の意義や企業が求めている人材像等の話を聞く。又、群馬県の観光業の現状や特徴を聞く。		12 時間
	実 技	文書作成 (Word)	業務文書作成基礎から、チラシ、ポスター、案内状、紙面作成等、販売促進や広報計画に必要なツールの作成を実践的に学ぶ。		42 時間
		表計算 (Excel)	表計算ソフトの基礎操作から、関数の利用、グラフ作成、顧客リストの作成を実践的に学ぶ。		30 時間
		プレゼンテーション (PowerPoint)	プレゼンテーション資料の作成方法や効果的なスライド作成方法、各種紙面やカタログ冊子の作成を実践的に学ぶ。		36 時間
		ホームページ作成	ホームページの基本的な作成・更新方法、写真の合成・編集・加工・編集方法を習得し最新情報掲載に役立つ技能を実践的に学ぶ。		24 時間
		接遇・マナー演習	実際のホテル・旅館、観光施設、飲食店等を想定した接遇・マナー演習を行う。小売業全般や百貨店におけるサービスや和風旅館での接遇を学ぶ。		48 時間
		広報演習	県内の観光地をリサーチして、観光案内や販促計画を作成しプレゼンテーションを行う。		54 時間
訓練時間総合計 648 時間 (学科 414 時間、実技 234 時間)					
主要な機器設備 (参 考)		パソコン、プロジェクター、プリンター			

## 科目の内容・細目シート

科目	観光概論	時間	60	
到達水準	インバウンド概論／訪日外国人旅行者誘致の歴史を知っている			
	国・地域別のマーケット特性を知っている			
	インバウンド関連産業をめぐる現況と課題を知っている			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) インバウンド概論／訪日外国人旅行者誘致の歴史	イ. インバウンド概論／訪日外国人旅行者誘致の歴史 ロ. 訪日外国人旅行者の現況と誘致、受け入れ課題	15		
(2) 国・地域別のマーケット特性	イ. 国・地域別のマーケット特性 ロ. インバウンドに関連する法律	9		
(3) インバウンド関連産業をめぐる現況と課題	イ. インバウンド関連産業をめぐる現況と課題 ロ. 外客誘致の諸機関 ハ. インバウンドの実務	18		
(4) 多文化理解	イ. 訪日外国人の特性や傾向など ロ. ゲストとの口頭コミュニケーション（質疑応答） ハ. 国や人種による文化習慣などの多様性を学ぶ	18		
	<b>合計</b>	<b>60</b>		
使用する機械 器具等				
備考	【引用元】 インバウンド概論(JTB 総合研究所)			

## 科目の内容・細目シート

科目	観光学基礎	時間	84	
到達水準	観光業の歴史と発展の経緯を知っている			
	観光産業の構成と特徴を知っている			
	観光マーケティングを知っている			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 観光業の歴史と発展の経緯	イ. 観光業の歴史と発展の経緯 ロ. 観光関連用語 ハ. 観光が人間、企業、知識、国際経済・社会に及ぼす様々な効果 ニ. 観光資源と観光対象	21		
(2) 観光産業の構成と特徴	イ. 観光産業の構成と特徴 ロ. 様々な観光ビジネス（旅行業、宿泊産業、交通運輸業、テーマパーク、スキー場、展示・鑑賞施設、土産品業） ハ. 観光政策と観光行政	33		
(3) 観光マーケティング	イ. 観光マーケティング ロ. 多文化理解／外国人とのコミュニケーション実習を通し異文化に対する理解	30		
<b>合計</b>		<b>84</b>		
使用する機械 器具等				
<b>備 考</b>	【引用元】観光学概論(JTB 総合研究所)			

## 科目の内容・細目シート

科目	外国語基礎	時間	144	
到達水準	交通機関に関する質問への受け答えや、目的地への到達方法、運賃案内などに対応できる基本的な英語を知っている 飲食業に於いて、予約・キャンセルの対応、注文や質問への受け答え、苦情処理などに対応できる基本的な英語を知っている 宿泊業に於いて、予約・キャンセルの対応、サービスおよび料金案内、トラブル・苦情処理などに対応できる基本的な英語を知っている 販売業に於いて、商品案内、試着・試飲時の受け答え、値引き交渉や会計に対応できる基本的な英語を知っている 海外旅行や観光の際に必要なとなる初歩的な言葉や言い回しを知っている			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 交通機関に関する基本的な英語	イ. 電車 ロ. バス ハ. タクシー、レンタカー	28		
(2) 飲食業に関する基本的な英語	イ. 予約 ロ. 注文 ハ. 会計	24		
(3) 宿泊業に関する基本的な英語	イ. 予約 ロ. フロント	26		
(4) 販売業に関する基本的な英語	イ. 販売	14		
(5) 海外旅行や観光の際に必要なとなる初歩的な言葉や言い回し	イ. 旅行 ロ. 空港 ハ. レストラン、買い物 ニ. 観光 ホ. 英語村体験	52		
<b>合計</b>		<b>144</b>		
使用する機械 器具等				
<b>備考</b>	【引用元】CD付 ベーシック観光英語 English for Tourism-Basic- (株)三修社)、英会話 場面別表現 (中央総合学院)			

## 科目の内容・細目シート

科目	ホスピタリティー概論	時間	54	
到達水準	サービスの意義・機能を知っている			
	サービススタッフの資質、必要要件を知っている			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1)ホスピタリティーやおもてなしの考え方	イ.ホスピタリティーとおもてなし ロ.サービスの意義、機能 ハ.演習	18		
(2)サービス業全般に必要な接客・マナー	イ.身だしなみ、笑顔、挨拶 ロ.サービススタッフの資質 ハ.接客者としての話し方、電話対応 ニ.サービス業務の基本手順 ホ.演習	36		
<b>合計</b>		<b>54</b>		
使用する機械 器具等	パソコン、プロジェクター			
備考	【引用元】日本の宿 おもてなし検定初級、サービス接客検定3・2級			

## 科目の内容・細目シート

科目	ビジネス実務	時間	24	
到達水準	会社と組織の見方、仕事の基本、ビジネスの常識、ビジネス文書の書き方を知っている			
	ビジネスマナーなどの対人関係を知っている			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) ビジネスの基礎知識、職業人意識の向上、会社の仕組みや労務の概要、情報リテラシー	イ. 社会ルール、仕事の管理 ロ. 労務の概要、働く人が知っておくべき法令 ハ. ビジネス文書の基本 ニ. 報告書作成 ホ. 演習	18		
	(2) ビジネスマナーなどの対人関係能力	イ. ビジネスマナー ロ. 演習	6	
<b>合計</b>		24		
使用する機械 器具等	パソコン、プロジェクター			
<b>備考</b>	【引用元】社会人の基礎知識			

## 科目の内容・細目シート

科目	就職支援	時間	36	
到達水準	自己分析、履歴書・職務経歴書の作成、面接対策、コミュニケーション能力を習得する			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 応募書類作成	イ. 自己分析 ロ. 履歴書、職務経歴書、ジョブ・カード作成 ハ. 効率かつ効果的な求人検索法 ニ. コミュニケーション演習	24		
(2) 面接対策	イ. 面接所作 ロ. 想定質問 ハ. 模擬面接 ニ. 演習	12		
<b>合計</b>		<b>36</b>		
使用する機械 器具等	パソコン、プリンター、プロジェクター			
備 考	【引用元】就職支援対策			



## 科目の内容・細目シート

科目	文書作成	時間	42	
到達水準	書式通りに文書を作成できる			
	プリント操作ができる			
	ワープロソフトの様々な機能を活用し、レイアウト構成にも配慮した文書が作成できる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 書式通りに文書を作成	イ. Wordの基礎知識 ロ. 文書の作成 ハ. グラフィック機能の利用 ニ. 表の計算 ホ. 演習		17	
(2) プリント操作	イ. 文書の印刷 ロ. 演習		1	
(3) ワープロソフトの様々な機能を活用し、レイアウト構成にも配慮した文書の作成	イ. 紙面レイアウトの基本 ロ. イラストを使った紙面作り（ちらしの作成） ハ. 写真を使った紙面作り（ちらしの作成） ニ. 写真をトリミングした紙面作り（ポスター作成） ヘ. 段組みを使った紙面作り（社内報の作成） ト. 演習		24	
	<b>合計</b>		<b>42</b>	
使用する機械 器具等	パソコン、プリンター、プロジェクター			
備 考	【引用元】 Word2010&Excel2010&PowerPoint2010（FOM 出版）、 Word2010 ビジネス活用編 レイアウトテクニック（FOM 出版）			

## 科目の内容・細目シート

科目	表計算	時間	30	
到達水準	書式通りに表の作成ができる			
	表計算ソフトを用いてデータに基づいた作表やグラフが作成できる			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
			学科	実技
(1) 書式通りに表を作成  (2) 表計算ソフトを用いてデータに基づいた作表やグラフ作成	イ. Excel の基礎知識 ロ. 表の作成 ハ. 演習  イ. グラフの作成 ロ. データベースの利用 ハ. ピボットテーブル ニ. 関数 ホ. 演習			6
				24
	<b>合計</b>			30
使用する機械 器具等	パソコン、プリンター、プロジェクター			
備 考	【引用元】 Word2010&Excel 2010&PowerPoint2010 (FOM 出版)、 応用実習レジュメ (中央総合学院)			

## 科目の内容・細目シート

科目	プレゼンテーション	時間	36	
到達水準	プレゼンテーションができる			
	プレゼンテーションの資料作成ができる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) プレゼンテーションの基礎	イ. PowerPoint の基礎知識 ロ. プレゼンテーションの作成 ハ. プレゼンテーションの実行 ニ. 演習		12	
(2) プレゼンテーションの資料作成	イ. 訴求力のあるスライドの作成 ロ. 瓦版の作成 ハ. カタログ冊子の作成 ニ. オートデモ作成 ホ. 演習		24	
<b>合計</b>			<b>36</b>	
使用する機械 器具等	パソコン、プリンター、プロジェクター			
<b>備 考</b>	【引用元】 Word2010&Excel2010&PowerPoint2010 (FOM 出版)、 PowerPoint2010 ビジネス活用編 (FOM 出版)			

## 科目の内容・細目シート

科目	ホームページ作成	時間	24	
到達水準	文字・画像等の変更・作成ができる			
	Web 標準に準拠したサイト制作ができる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 文字・画像等の変更・作成	イ. 画像のトリミング・修正 ロ. 文字の加工 ハ. Web 素材の作成 ニ. 演出		6	
(2) Web 標準に準拠したサイト制作	イ. 公式レイアウトでホームページを作成 ロ. 独自レイアウトでホームページを作成 ハ. ネットショップの作成 ニ. クオリティをアップするテクニック ホ. 演習		18	
	<b>合計</b>		<b>24</b>	
使用する機械 器具等	パソコン、プリンター、プロジェクター			
<b>備 考</b>	【引用元】 無料ではじめる本格サイト Jimdo ウェブデザイン (株) ソーテック社 画像加工レジュメ (中央総合学院)			

## 科目の内容・細目シート

科目	接遇・マナー演習	時間	54	
到達水準	お客さまに対して、おもてなしにあたっての基本的な業務ができる			
	日本の旅館における客室係の基本的な業務ができる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1)実際のホテル・旅館、観光施設、飲食店等を想定した接遇・マナー演習	イ. フロント係と客室係の基本的な役割・業務 ロ. ホテル・旅館における業務 ハ. ホテル・旅館にて研修		18	
	ニ. お客様の望んでいるサービス ホ. 状況に応じた対応の仕方		12	
	ヘ. サービス業における企画方法 ト. 百貨店におけるサービス チ. コンシェルジュに求められること リ. 小売業の形態と商品、販売・経営管理 ヌ. 演習		24	
	<b>合計</b>		<b>54</b>	
使用する機械 器具等	パソコン、プロジェクター			
<b>備 考</b>	【引用元】日本の宿 おもてなし検定初級、サービス接遇検定3・2級			

## 科目の内容・細目シート

科目	広報演習	時間	54	
到達水準	ちらし、カタログ等の企画の立案・作成作業ができる			
	広報プラン、販促企画の提案ができる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
(1) 観光案内や販促物の作成とプレゼンテーション	イ. テーマの選定		18	
	ロ. デザインの基礎			
	ハ. レイアウト、ポスターデザイン			
	ニ. 観光地見学			
	ホ. 演習（広報資料作成、発表）	6		
		30		
	<b>合計</b>		54	
使用する機械 器具等	パソコン、プリンター、プロジェクター			
備 考	【引用元】Word2010&Excel2010&PowerPoint2010（FOM 出版）、 PowerPoint2010 ビジネス活用編（FOM 出版）			

## 使用教材リスト

訓練科名：群馬おもてなし人材養成コース

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
観光学基礎 （観光に関する14章）	（株）JTB 総合研究所	観光概論 観光学基礎
インバウンド概論	（株）JTB 総合研究所	観光概論 観光学基礎
CD付 ベーシック観光英語 English for Tourism -Basic-	（株）三修社	外国語基礎
サービス業教科書 サービス接客検定 3・2級 テキスト&問題集	（株）翔泳社	ホスピタリティー概論 接客・マナー演習
サービス接客検定受験ガイド2級	早稲田教育出版	ホスピタリティー概論 接客・マナー演習
日本の宿 おもてなし検定<初級> 公式テキスト	（株）JTB 総合研究所	ホスピタリティー概論 接客・マナー演習
よくわかる Word2010&Excel2010&PowerPoint2010	FOM 出版	文書作成、表計算 プレゼンテーション、広報演習
よくわかる Word2010 ビジネス活用編 レイアウトテクニック	FOM 出版	文書作成 広報演習
よくわかる PowerPoint2010 ビジネス活用編	FOM 出版	プレゼンテーション 広報演習
無料ではじめる本格サイト Jimdo ウェブデザイン	（株）ソーテック社	ホームページ作成
就職支援対策	中央総合学院	就職支援
社会人の基礎知識	中央総合学院	ビジネス実務
応用実習レジュメ（Excel）（36ページ）	—	表計算
英会話 場面別表現（200ページ）	—	外国語基礎

※上記については、特定の出版社および書籍の宣伝や推奨をするものではありません。最終判断はご利用者自身となりますのでご注意ください。各教材の詳細情報や最新情報を習得したい場合は、出版社情報等を参考に各自でお問い合わせください。