

平成19年度「専修学校を活用した再チャレンジ支援推進事業」成果報告書

事業名	地元地域の飲食業界との連携による「CS調理・接客マイスター」育成プログラムの開発と実践		
法人名	学校法人有坂中央学園		
学校名	中央情報経理専門学校		
代表者	理事長 中島 利郎	担当者 連絡先	武藤俊史 (総括: 下田秀之) TEL: 027-256-7000

1. 事業の概要

本事業では飲食業界が若年労働者に求める能力を地元協力企業との連携において開発した。専門学校は、店舗のオペレーションに必要な計数管理、ITリテラシー、店舗設備・デザイン、そして顧客管理などを、企業側は、調理・接客などの実践教育を行い、両者を統合した飲食業向けプログラム「サービスマイスター」として開発し、若年早期離職者に再チャレンジの機会を提供した。

2. 事業の評価に関する項目

①目的・重点事項の達成状況

- (1). 平成19年7月11日から事業を実施し、概ね事業計画通りに、調査研究活動・カリキュラム開発事業を実施し、重点項目である「講座運営」も計画通りの時間数を実施することができた。
- (2). サービスマイスター養成講座を、平成19年12月15日～平成20年1月14日(座学100時間、実習100時間の計200時間)に、11名の受講者を集め実施した。講座終了時には、受講者からパート・アルバイトとして飲食業に従事する者が2名でた。また、3月時点で、パート・アルバイトとして6名が働いており、1名が4月からホテルのフロントスタッフとして働く予定となっている。

②事業により得られた成果

- (1). 「サービスマイスター養成講座テキスト」、「サービスマイスター養成 トレーニングDVD」を作成した。
- (2). テキストは、受講生に対する導入用教材として使用することを想定している。
- (3). トレーニングDVDは、接客技法の講義等で使用することを想定しており、店舗におけるお客様のお出迎えからお見送りまでの一連の流れについて理解できる内容となっている。初心者接客の流れを理解することから、経験者が接客方法について振り返る際にも利用できる教材である。

③今後の活用

本事業の教育対象は、若年早期離職者を対象とした専門・技術職育成の再チャレンジ支援教育である。今回開発した教育プログラムは、教育期間(約1年)、受講者の属性(若年早期離職者)であり、「別科」による教育コースが可能であると考えており、この講座の受講者の募集を検討したい。なお開発したテキスト・DVD教材は、飲食業界の理解に役立つだけでなく、CS(顧客満足)を理解するための教材としても利用でき、本校の学生向け教育の教材としても活用できる。

④次年度以降における課題・展開

(1)カリキュラム内容

飲食店を運営管理するための基礎的な知識を計画通りテキストに盛り込むことができた。ただし、テキスト内容は基礎的な部分のみであり、次年度以降、具体的な事例を使った解説や練習問題など、さらに研究する機会を設けたい。

(2)教育内容

飲食店は製造直売業であり、仕入れから販売まで、ビジネスの原点が全て詰まっている。今回の教育プログラムは外食産業のスペシャリストの育成を目指す内容だが、このプログラムを学ぶことによって、社会人基礎力等の基礎力も養えるため、さまざまな職業の基礎教育として活用することを研究していきたい。

3. 事業の実施に関する項目

①ニーズ調査等

1. アメリカのアドプトスクール研究:文献調査

アメリカのアドプトスクールという、企業と学校の養子縁組のように連携しようという仕組みを研究し、地元企業と学校が連携し、地域人材の育成を行う枠組みを研究した。

2.. 地元飲食業界における従業員に求める能力ニーズ調査:

外食産業における人材確保の現状や育成について調査し、その結果を外食産業の人材育成に関する教育プログラムの開発に活かすことを目的として、実施群馬県内の飲食店舗500店舗に対し、アンケート調査を実施。

調査結果を見ると、群馬県における飲食店は正社員2・3人とパート・アルバイトで運営をしており、正社員とパート・アルバイトの確保はある程度できているようである。定着に向けては、飲食業がきついというイメージの逆転と本人に自覚を持たせる以外に、店舗として十分な教育を行うことと個人の負担を減らすために人員を確保することがあげられる。教育については、OJT以外にOFF-JTを実施している店舗も少なくなく、育成のシステム・仕組みもそれなりにあるようであるが、十分ではないようでもある。店長は、お店を繁栄させるために、販売促進計画スキルを求めているが、一方で更なるコミュニケーション能力も必要と感じているようである。

②カリキュラムの開発

<カリキュラムの概要>

<1年間の講座を受講し、飲食店の店舗の運営・管理ができ、調理・接客のできる、店長を務められる能力を持った人材を目指す内容となっている>

(1). 地元企業の店舗で実習:座学と実技(店舗での実習)を交互に、または並行して実施することで、理解を高め、現場で働くことができるスキルを身につける。

(2). 4つの学習ステップ:飲食店の人材育成の流れに沿って、STEP1からSTEP4(ワーカー・リーダー・マネージャー・スペシャリスト)の4段階に分かれ、段階的に知識を取得していく。

(3). ①講義と店舗における実習を交互に行い、講義で学んだ知識を現場で確かめ、現場で学んだことを講義で体系的に理解する。

②実習では、実習日誌の記入を行い、現場で学んだことを振り返れるように記録をつけ、発想法などを用いて学生自身が自分の言葉でまとめる。

③実証講座

サービスマイスター養成講座の開講(受講者11名)

開発する教育プログラムの一部を用いて、地元企業と連携し、若年早期離職者を対象に、実証的に短期の飲食業向けサービスマイスター育成プログラムを実施した。

1. 座学:平成19年12月15日～平成20年1月14日(20日間:100時間)

2. 実習:平成19年12月22日～平成20年1月14日(20日間:100時間)

受講生の年齢層は20～28才であり、飲食業での従事経験がない者も含まれていた。また、受講生の7割が「接客スキルを高めたい」ことを受講のきっかけとしてあげていた。

受講者の講座に対する評価は、研修日誌、実習日誌、受講者アンケート(受講前・受講後)、感想文の方法で把握した。講座を通して、受講生の9割弱が受講目的に対して講義内容が満足のいく内容であったとアンケートで回答している。受講生の研修日誌の記入内容からは、・サービス業についての奥深さを認識していく傾向があること、実際にお店で実務に就く時に必要なスキルの習得が進んでいく様子が読み取れる。また、講座を通して、目標を持つことや夢を持つことの大切さを記入している受講生が多く、講座の終盤に差し掛かると、前向きに頑張っていきたいという形の感想も増えており、今回の講座をとおして、意欲が高まってきたことが感じられ、再チャレンジ支援プログラムとして、効果のある内容であった。

④その他

1. 地元企業と教育機関が、共同で人材を育成するという新しい枠組みに挑戦した。

2. 地元企業の飲食店舗において、調理・接客などの実践教育を取り入れたカリキュラムとなっており、このカリキュラムを学ぶことにより、飲食店のスタッフとして働けるスキルも身につけることができる。

3. 飲食店の人材育成に合わせた4つの学習ステップにそって、段階的に知識を取得していく方法が有効であることをサービスマイスター養成講座の実施で確認できた。