

平成24年度文部科学省

成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業

検 討 資 料 等

観光分野産学連携コンソシアム

インバウンド観光客の受け入れを支える観光分野の中核的専門人材育成事業

学校法人浦山学園 富山情報ビジネス専門学校

ホテルマンに求められる具体的な能力表

観光分野産学連携コンソシアム

インバウンド観光客の受け入れを支える観光分野の中核的専門人材育成事業

学校法人浦山学園 富山情報ビジネス専門学校

インバウンド観光客の受け入れを支える観光分野の中核的専門人材育成事業

「専修学校教育重点支援プラン」（平成18年度文科省委託事業）に基づいて インバウンド客受け入れのための教育プログラムを考える

① 以下の説明は、A3 版折り込み資料「ホテルマンに求められる具体的な能力表」を参照しながらご覧頂きたい。

② この「能力表」によると能力を

- A マーケティング
- B オペレーション
- C コミュニケーション
- D ファイナンス
- E I T
- F 英語

に分けているが、これはホテル旅館業務一般についての分類なので、これを、今回は「インバウンド客」対策にテーマを特化した形で、以下のようにシンプルに再編成して議論を進めたい。

（A） マーケティング&マーチャンダイジング

（客起こしのための様々なマーケティングのためのものの考え方の整理とグローバルな観点にたって、日本の魅力を訴えるための着地型商品の開発部隊の設置が必要。前回の能力表では商品開発が不足していると考えたため、マーチャンダイジングの言葉を補った）

（B） オペレーション（能力表のB+C+F）

（ここでいうオペレーションを具体的に営業現場での外客接遇と考えると、接客業務と外客とのコミュニケーション技術を合体させ、なおかつ専修過程としての語学教育もここに含めると、分かりやすくなるのではないかと）

（C） 内部管理（能力表のD+E）

（インバウンド客誘致を果たすための組織図づくり、各管理職の職務分野特定、予算配分、外客誘致のためのコスト管理、そして外客誘致のための人材採用戦略、外客誘致支援のためのI T環境整備などが、ここに含まれる）

③ ②に基づいてそれぞれ必要な一般的知識・業務上の知識を体系化する

（A） マーケティング&マーチャンダイジング

1、外客誘致のためのマーケティング戦略の策定

- ・どの地域を重点的に狙うか（アジアか欧米か）。そのターゲット地域設定のための基礎知識の整理（国別に取り組むメリット、デメリットが異なる）

- ・団体客かF I Tか。これはマーケティング手法が異なるので、かなりきちんと吟味しておく必要がある。また、団体客もコンベンションがらみで誘致を図るのであれば、そのためのセールス体制も必要
- ・「トラベルマート」など旅行業者等との商談会対策（国内開催・デスティネーション先の開催）
- ・所得別マーケティングに意味があるか。近年、流行のラグジャリーマーケティングについて考える

2、グローバル顧客管理

- ・一度、ゲットした外客に（あ）一回でも多く再来してもらうために（い）そして口コミで良い評判を伝えてもらうために、どんな形で顧客管理をするかを考える
- ・G D Sならびに国際リファーマル組織への対応
- ・国際的な広報・宣伝体制をどう構築するか
- ・海外セールスオフィスの役割再確認

3、外客獲得のためのI T活用の情報発信

- ・商品開発と関連するが、自社の魅力をWEBでどう訴えるか
- ・WEBでゲットできた顧客の管理
- ・WEB活用の旅行業者との対応

4、マーチャンダイジング（商品開発）

- ・我がホテル、我が地域、我が日本を魅力的に提案するための様々なホテル旅館関連のプランなどを考える
- ・グローバルな意味で、日本を「着地型」国際交流拠点としていくためのプランづくり
- ・当然、旅行業者との連携プレイができることが前提

5、カンントリーリスク対策

- ・外客誘致は常にキャンセルのリスクと裏返し。そのあたりの事前予防対策について考えておく
- ・海外の旅行業者との契約形態の整備。法務部的な対応も必要だろう

（B）オペレーション（外客と接する現場での接遇マニュアル策定に向けて）

- 1、ホテル旅館営業3部門別の接遇ポイント把握と、そこで必要とされる動作（アクション、行動記述）、振る舞い（ビヘイビア、個別対応ホスピタリティ）についての考察
- 2、営業3部門とは（あ）宿泊（い）宴会（う）料飲の3部門を指し、それぞれ業務内容が異なるため、それぞれについて、外客接遇心得のようなものを作っておく必要がある
- 3、3部門共通の外客接遇基礎会話術のようなものも整備が必要
- 4、国別に配慮すべき事項の整理（宗教やその他、国独自のカルチャーがあり、それを配慮しないといけないことが多く、そのあたりの知識、対応策を整理し、スタッフ全員に徹底させておく）
- 5、外人スタッフが現場に配置されている場合の国際チーム力強化のために何を意識すべきか、考えておく

6、外客誘致はなんと言っても究極的には語学力強化が決め手。そのための語学研修プログラムをどう策定するか

- ・新入社員向け
- ・管理者（マネジャー向け、ここが大事。意外と横着で勉強していない）
- ・トップ向け（ここまで来ると、やはり教養のある語学が必要
- ・社内語学研修スクールを作る場合の配慮
- ・語学研修の人事・給与の制度的な扱い
- ・語学研修の成果確認手法とモチベーション

（C）内部管理（外客にまつわる人事、コスト的なものをどう処理するか）

- 1、外客誘致を全体組織図の中にどう埋め込むか（専用セールスオフィスを設けるか、否か）
- 2、外人スタッフを雇った場合の人事・庶務的な扱いについての規定
（セクハラ問題などきわめて重要）
- 3、外人（お客・スタッフ双方）とのトラブルによる危機管理
- 4、外人スタッフ雇用のための作戦（能力基準 他）
- 5、外客誘致のための専用 I Tマーケティング組織の立ち上げの検討
- 6、外客誘致のためのコスト管理 G D S、リファーラルなどの手数料の扱い、海外セールオフィス運営費用などの扱い
- 7、教育研修にまつわるが、国際的なホテル旅館マン（希望者含む）のインターンシップ制度の必要性

「Job Standard」

ホ テ ル マ ン に 求 め ら れ る 具 体 的 な 能 力		
A:マ ー ケ テ ィ ン グ ◇一 般 ス タ ッ フ ◆マ ネ ジ ャ ー ■ディ レ ク タ ー	1. ホテルオペレーションの全体的な概要把握 2. 売上構図の全体概要と各部門内容の把握 3. 経費項目の全体概要 4. GOP の定義とその意義の理解 5. マーケティングの定義の理解 6. マーケティングの基礎知識の習得 7. マーケティング実践プログラムの習得 8. マーケティング活動における必要な技法 9. 顧客管理の重要性とその手法	・宿泊、料飲、宴会、ヘルスクラブ、ショッピングアーケード、駐車場他、ホテル運営に関する全般的な基礎知識の習得 ・宿泊、料飲、宴会、ヘルスクラブ、ショッピングアーケード、駐車場他、「売上構図」内容の把握 ・直接経費の科目内容と対売上比の数値把握 ・GOP の理解と、一般的な実例研究 ・「マーケティングとは何か？」の一般論とホテルマーケティングの定義の理解 ・市場調査、商品計画、営業（セールス）、販売促進、顧客管理、広告宣伝、PR、等各分野の知識の習得 ・ホテル開業前と開業後のマーケティング活動の具体的な内容の習得と事例研。 ・企画立案、品質管理、計数管理、広報 PR 技法、等の内容を習得 ・近年注目される「顧客管理」策の事例研究
	10. 「売上」に関するマーケティング戦術の立案能力 11. 「売上実績」の分析能力 12. 活動経緯のチェックと問題解決能力 13. 「広報＝PR」担当能力	・売上達成のためのマーケティング戦略と具体的なアクションプランの立案能力 ・売上実績の分析と、問題点の洗い出し、そして各々の問題や課題に対する対策立案能力 ・日々の活動成果の把握と、問題点の対策及び、現場への指示能力 ・‘ホテルの顔’と評される広報担当者としての高度な専門知識の取得
	14. マーケティング戦略の立案能力 15. マーケティングアクションプランの遂行能力 16. 「売上実績」の課題と対策の分析立案能力	・ホテル経営戦略を基にしたマーケティング戦略立案能力 ・マーケティング戦略に基づいた具体策（アクションプラン）の実行に関する監督能力 ・実績分析から問題点と課題の洗い出し、及び実践的なマーケティングの構築能力
B:オ ペ レ ー シ ョ ン ◇一 般 ス タ ッ フ	1. 宿泊部門の基本的な知識習得 2. フロントサービスセクションの機能と業務内容の把握 3. リザーベーション（宿泊予約）の機能と業務内容の把握 4. テレフォンオペレーターの機能と業務内容の把握 5. フロントオフィスの機能と業務内容の把握 6. コンシェルジュの機能と業務内容の把握 7. ハウスキーピングの機能と業務内容の把握 8. 料飲部門（F o o d & B e v e r a g e）の概要 9. 料飲部門の組織と職務分担の内容 10. 料飲部門のサービスとマナーの学習と熟練習得 11. 食器・リネン類・備品の基礎知識修得 12. インターンシップ「事前教育」の学習 13. インターンシップ実習 14. インターンシップフォローアップ学習	・宿泊部門の業務内容、組織、機能などに関する基本的な知識の習得 ・ドアマン、ベルマン、クローク、の各機能と業務内容の把握 ・宿泊予約の機能と役割、及びその業務内容の把握 ・オペレーター業務知識の習得とその機能・役割の学習 ・レセプションクラーク、インフォメーションクラーク、キャッシャーの機能と業務内容の把握 ・コンシェルジュの機能と役割に関する知識と、業務内容の習得 ・客室（パブリックスペース含む）清掃及びルームインスペクションの業務知識の習得 ・レストランの種類と基礎知識の習得 ・マネージャー、キャプテン、ウエイター・ウエイトレス、ソムリエ等の役割を学習 ・サービス（テーブルサービス分類・手順）の技術訓練、メニューの知識学習 ・シルバー類、チャイナ類、グラス類、リネン類、ワゴン類等の商品知識と取扱技術の習得 ・ホテルでの実習に備え、基本的なマナーと基礎会話能力の習得を「対話」と「電話」の両面で学習 ・ホテルで2週間～1ヶ月、夏休期間に実習 ・インターンシップでの体験談レポート作成とグループワークでのディベート鍛錬

ホ テ ル マ ン に 求 め ら れ る 具 体 的 な 能 力		
◆マ ネ ジ ャ ー ■ディレクター	15. 商品管理の学習 16. 労務管理の学習 17. 施設管理の学習 18. 仕入・在庫管理の学習 19. 率的なシフト管理能力 20. 実務指導力 21. 予算・実績管理の知識習得 22. 食中毒管理の知識習得 23. 仕入・在庫管理能力の養成 24. 食材の原価管理能力養成 25. 労務管理能力 26. 売上と経費管理能力の育成	・メニュー、価格、サービス、原価、等の知識習得 ・職務の掌握、勤務シフト管理の能力養成 ・レストラン施設のメンテナンスに関する知識習得。（空調・換気・外壁・ガス設備・清掃・給油・給水他） ・什器備品類、食材の仕入管理、業務委託等に関する業務知識能力の学習 ・円滑且つ効率的なオペレーション運営を遂行する高度なシフト管理能力の育成 ・現場最前線のスタッフの業務が質的に向上するために、常にモチベーションが低下しない「指導力」の育成が必要 ＊‘モチベーションアップ’を図る指導力が不可欠 ・予算立案、実績分析能力の習得。（料飲部門経営分析） ・調理部門にわたる広範な範囲の食中毒防止管理能力の養成 ・設備投資計画立案、什器備品補充に関する検証能力の養成 ・料飲全体にわたる原価管理の知識と分析能力育成 ・一般スタッフ、マネージャー共に高いモチベーションを維持する労働環境を整える管理能力 ・「部門別収支管理」の監督能力 ＊GOP の予算立案能力と実績分析能力
C:コミュニケーション ◇一般スタッフ ◆マ ネ ジ ャ ー ■ディレクター	●「外国人のお客様とのコミュニケーション」 1. 外国人客との接遇に関する基礎知識を習得 2. プロトコルの基礎学習 3. 世界の文化・慣習・宗教などの基礎知識を学習 4. 世界主要国のアイデンティティの理解 ●「日本人のお客様とのコミュニケーション」 5. 「敬語」の使い方に関する学習 6. お客様へのお手紙、メッセージを書く文書能力 ●「業務上でのコミュニケーション」 7. 「挨拶・報告・連絡」に関する言葉使いの訓練 8. 業務報告、伝達事項などの確かな言葉を話す訓練 9. レポート作成の文書能力養成 10. ディベート能力の鍛錬 11. 円滑な労務管理を果たす管理能力 12. 問題・課題解決能力 13. 部門間のコミュニケーション調整能力	・気候、時差、ビザとパスポート、外国人登録証明書、保険、外貨、国際郵便・電話、他、基礎知識の学習 ・国際儀礼基礎知識の習得 ・外国人客の社会慣習・宗教・食文化など、各国文化の基礎知識の学習と生活行動習慣の習得 ・国旗、通貨、文化遺産などの基礎知識の習得 ・ご挨拶をはじめお客様との会話を円滑に図る上での正しい敬語の使い方学習 ・お礼状をはじめ、お客様へのメッセージ・伝言メモなど、文書作成能力の向上 ・対お客様に限らず、ホテル社内の社員相互の意志疎通に関する正しい言葉使いの訓練 ・迅速に且つ正しく伝える会話力の養成 ・報告書をはじめ各種レポート作成を行うための文書作成能力の向上 ・会議、打合せ等での自分の意見を明確に主張できるディベート能力の向上 ・オペレーション担当者のモチベーションの維持と、円滑に業務が遂行されるよう指導する管理能力の養成 ・オペレーション上での問題点、課題の円滑な解決を図る指導力の養成 ・部門間の諸問題に関する相互調整能力の向上

ホ テ ル マ ン に 求 め ら れ る 具 体 的 な 能 力		
D:ファイナンス（管理会計） ◇一 般 ス タ ッ フ	1. ホテル売上構図の理解 2. ホテル経費構図の理解 3. 棚卸資産に関する会計内容の理解 4. 料飲原価管理業務の理解 5. 人件費管理の理解 6. 有形固定資産に関する会計知識を理解	・ 客室売上、料飲売上、他、ホテル売上科目に関する基礎知識の習得 ・ 客室経費、料飲原価、他、ホテル運営に関する直接経費科目及び原価・経費率に関する基礎知識の習得 ・ 仕入、在庫管理の業務に関する基礎知識の習得 ・ FB コントローラーの業務内容、料理・飲料原価の算出等に関する基礎知識の習得 ・ FB コントローラーの業務内容、料理・飲料原価の算出等に関する基礎知識の習得 ・ 有形固定資産内容、及び取得価額、維持費、減価償却の方法等に関する基礎知識の習得
◆マ ネ ジ ャ ー	7. 部門予算の策定能力 8. 部門予算の管理能力	・ 宿泊、料飲、宴会、各部門の「予算数値」策定能力の育成 ・ 宿泊、料飲、宴会、各部門の「予算数値」執行状況監督能力の育成
■ディレクター	9. 全部門の予算策定能力 10. 予算執行に関する分析能力と問題点の改善知識習得 11. ホテル経営全般に関する基本知識習得 12. ホテル経営環境の分析能力	・ オペレーション部門全体の予算策定能力の育成 ・ オペレーション部門全ての予算執行状況における分析能力と問題点解析能力の育成 ・ ホテル全般の経営状況の把握及び、問題点の指摘と改善に関する施策立案能力の育成 ・ 競合他社の実情を含め、置かれているホテル経営環境の状況把握能力の育成
E: I T ◇一 般 ス タ ッ フ	1. IT ソリューションの知識習得 2. IT ソリューションの近未来内容の習得 3. 一般的なホテル IT ソリューションの理解 4. IT ソリューションの比較検証能力 5. IT ソリューションの他社事例研究	・ IT ソリューションの基本的且つ具体的な事例検証を踏まえた基礎知識の習得 ・ IT ソリューションの近未来の内容を具体的な事例を参考に学習し基礎的な知識を習得 ・ バーチャルリアリティを取り入れた一般的な IT ソリューション機器の基礎知識と操作能力の育成 ・ 複数の IT ソリューションの比較検証により、IT 機器の基礎的な知識を習得 ・ 既に導入されている他社事例の研究を通し、導入されている IT の長所・短所の見極め能力を育成
■マ ネ ジ ャ ー	6. IT ソリューションの技術革新の理解	・ 近年の IT 技術の進歩に関する知識と現状の内容を理解し、中長期的な視点で捉える能力を育成
F: 英 語 ◇一 般 ス タ ッ フ	1. TOEIC「4 5 0 点」獲得学習 2. TOEIC「6 0 0 点」獲得学習 3. TOEIC「7 5 0 点超」獲得学習 4. ホテル専門英語の会話能力鍛錬	・ 初心者から4 5 0 点未満の学生を対象に、TOEIC 4 5 0 点超を獲得する学習を行う ・ 4 5 0 点～6 0 0 点未満の学生を対象に、TOEIC 6 0 0 点超を獲得する学習を行う ・ 6 0 0 点～7 5 0 点未満の学生を対象に、TOEIC 7 5 0 点超を獲得する学習を行う ・ ホテルオペレーションで必要な英会話を無難にこなす実践能力を鍛錬する
◆マ ネ ジ ャ ー	5. コレスポンドンス能力	・ 外国人のお客様へのお礼状、予約確認書など英文の手紙の文書能力 ＊特に、クレーム処理として「お詫び状」の作成は重要な課題となる

日本文化教育教材 検討結果取りまとめ資料

観光分野産学連携コンソシアム

インバウンド観光客の受け入れを支える観光分野の中核的専門人材育成事業

学校法人浦山学園 富山情報ビジネス専門学校

日本文化教育教材項目

各教育機関で採用しているビジネスマナーブックや企業で採用する接遇マニュアルの根底にある、コミュニケーションやもてなしの基本的考え方を、日本の長い歴史の中で培われてきた心、日本人観、古来伝わる作法の出来上がりの背景や意味合いを検証し、文化を背負った「もてなし」のあり方を解説する。

1. 現代に求められる礼法

元来、日本の礼法とは、相手の為に自身がどう行動し対処すれば良いのか、相手に対する気持ち「心」を如何に表現し、誤解無く伝えることが出来るか、という考え方が根底にある。

現代のビジネスマナーや作法といわれる分野でも、何故そうしなければいけないのか、決まり事の背景、成り立ちを理解する必要がある。それにより、TP0 に従い臨機応変の自然な振舞いが可能になる。もてなしの分野では特に求められる感性である。

2. コミュニケーション

(第一印象は恐ろしい)

第一印象についての意識付けは最も大切な要素である。自分を良く見せようとするパフォーマンスに終始することなく、好印象を醸し出す為の動機付けが必要である。

(三つの不快)

不快の要素はどこから入り込むのかを理解する。＝自分の発した情報が、相手のどの器官から取り込まれているのかを考える。相手の視覚、聴覚、嗅覚でキャッチされる「私情報」の整え、また、不快の要素を取り除く意識付けをする。

(好印象を醸し出す三つのバランス)

身嗜み、言葉遣い、立居振舞のバランス感覚について考える。

どの要素が出過ぎてもアンバランスとなり、好印象とはならない。しかし、全ての仕上がりが完璧に近かったとしても、「心」が伴わなければ前者と同様の結果となる。

(二つの慎み)

日本のコミュニケーション文化は、人や場面との調和を前提として築かれて来た経緯がある。この調和を崩さない為の心の持ち方を「慎み」という言葉で表現する。慎みの心を持つことは、あらゆる気遣いの行動に直結する重要なポイントとなる。

「安楽度の慎み」＝非リラックス

相手に対して何時でも気遣いが出来る態勢、失礼が無いように意識できる態勢を、常に心の片隅に留めて行動すること。

「自己顕示の慎み」＝非顕示

自分を良く見て貰いたい、人に気に入られようとする態度が如何にも見て取れるような行動、態度、また、融通、応用の利かない行動を慎む。

3. 立居振舞の基本

注：ここでは立居振舞の形を限定するものではない。基本的考え方、方法を解説する。
各教育機関、現場で採用している形や振り付けの背景となるものである。

（「躰」とは）

「しつけ」とは、基本的な要素を取り込み、自分自身の身体を整えることが重要となる。＝自分の基準となる形、動きを身につけ、その組合せ、積み重ねに「心」が伴って、形式が生きる。

農業用語である「しつけ」→型崩れを防ぐ「仕付け」→この乱れないようにする意味を人に重ね「躰」の字を当てた。

（姿勢・おじぎ）

良い姿勢とは、立った姿勢と胴作り、座った姿勢と生気体、腰掛けた姿勢、手の位置と自然な姿勢、目線も口も姿勢の内

座礼の解説、立礼の解説、最敬礼って何？、どこまでがおじぎ？等の基本的考え方の解説。

（距離感覚とコミュニケーション）

人間も動物と同様に自分のテリトリーを持っている。見知らぬ人に必要以上に近寄られたりするとストレスを感じる。これを相手（お客様）の感覚に置き換えて、相手の私的空間に意識を留めた距離感覚を養う。特にもてなしの分野では、その行動の目的と相手との距離の保ち方を感覚的に身に付ける必要がある。

4. 身だしなみにあらわれる心

身嗜みとは、その目的として「相手に不快を与えない為に自身の姿を整える」「身なりを正す心掛け」が出発点となる。

場面と目的に応じてその整え方も変化する。自身の生活をオフィシャル・プライベート・ソーシャルの場面に大別し、その行動予定や目的を加味して照らしてみると、そのシーンに合った服装（形、色合い、機能性、安全性）、靴、小物、アクセサリ、髪型についても見えてくることになる。

清潔感がある事、自分に似合っている事、場の状況や相手の心に合わせた身嗜みであることが、最低条件となる。

5. 思いやる心と動き

（気づくということ）

気遣うといっても、いくら心で思っている、それが行動として現れなければ意味が無い。人との交流の中で、自分は今何をすべきか、どんな行動をとるべきか、また、その場の状況についてどうかという事に「気づく」ことから始まる。

「気づき」があるから物事の予測が出来、そこから安全、便利、静粛、サービス等の「気遣い」「気配り」の行動に結びつく。

（気づかうということ）

「気遣い」「気配り」の行動は、我々の生活のあらゆる場面に適応させなければならない。そこに、いたわり、思いやりが付加されてこそ、より良いコミュニケーションが図れる。相手に対する行動に「慎みの心」が伴ってはじめて礼に叶う事になる。表現方法や形式を丸覚えするのではなく、その心を読むことで気遣いが理解できることになる。

(氣遣いから生まれた作法)

物を受け渡す行動について考察してみると相手に対する氣遣いの積み立てが理解できる。色々な物の受け渡し方や、テーブルセッティングを想定して、受け側にとって一番良い方法とは何か(受け取り易さ、使い易さ、見易さ、危険の回避、心の負担の回避等)をシュミレーションしてみる。

(氣配りから生まれた作法)

行動すべきかどうかの判断を人に頼らなくても、常識の範囲内でどう処理できるか、という事に繋がる行動のこと。例えば、オフィスでのブラインドカーテンの歪みや、壁に掛けた絵やカレンダーの曲がりを直すことや、如何にも不安定に置かれた物を安全な位置に直すこと等の事例を紹介。

(氣遣い氣配りの極意)

接遇マニュアルも見方によっては〇〇してはいけない、しなければいけないという「べからず集」のようにも受け取れるが、もてなし分野では、それは、作法を忠実に守らせたり、行為そのものを禁止ししたりするものというよりは、「無神経さ」に対する注意を促しているのである。無神経さの生む行為こそ大敵である。

(叶う心)

利休の言葉に「叶いたるはよし、叶いたがるは悪し」という一節がある。茶人として、もてなす側の心のありようを言っている。正にコミュニケーションの真髓を表現した言葉である。

せっかくの行為も「〇〇してやっている」という意識では、相手がこれから何をしようとしているのか、今どんな事を望んでいるのかを察する心も生まれない。また、受ける側も同様の意識では感謝の気持ちも起きない。

(察し合う心)

相手の状況や心持ちを思いやり、それに見合った行動が、日本人の作法のあり方の中に息づいている。

時と場合、相手の心情、タイミングを考える氣配り＝相手の状況を察した行動が取れるかどうかが重要となる。本来の「合わせ」とは、己の慎みと相手を思いやる気持ちとの間に不純な夾雑物(良く見られよう、気に入られようとする気持ちや見返りを求める心等)がない状態をいう。

6. 美しいことばづかい

(言霊という言葉)

私達は、言葉を使ってものを考え、自分の思考や感覚、感情を表現し、他人とのコミュニケーションを図っている。言葉は、それを使う人の人間性が現れる重要なものである。

(自分の言葉を見直そう)

話し言葉にも色々ある。仲間同士の会話、職場での同僚との会話、上司との会話、お客様との会話など、場面によって言葉の使い分けが必要になる。

言葉は、心を伝達するものであり、その中には知識、情報、約束事全てを含んでいる。会話には、相手の立場と自分の立場をわきまえた言葉遣いが必要である。

会話で使う言葉の充実は、語彙を広げ、実践で整えていくことがベストである。

しかし、いくら正確で聞き易い綺麗な言葉遣いでも、温もりや誠意が伝わらなくては意味が

無い。会話に「ヒト」が存在しなければコミュニケーションにはならない。

(日常単語ベスト10)

日常生活で、毎日必ず使われている単語について、敬語の使い方を整理する。

7. 日本人と季節感

(日本人と感性)

日本人は元来、農耕民族である。そのため、季節に対する感覚は敏感なものを持っているはずである。自然の微妙な変化も見逃さない観察力や季節の変化を美として捕らえることの出来る感性が備わっている。この情緒豊かな季節感を、もてなし、サービスに結び付けて相手の心を和ませる作法を築いて来たのである。

(季節の種はどこにでもある)

季節を感じる素材は、生活の中にたくさんある。初物や旬の食材、年中行事、二十四節季や雑節、各地の風物や歳時記、天気予報なども重要な情報源となる。これらの知識、情報を仕入れて活用することで、もてなす側は表現の工夫に繋がり、もてなしを受ける側は気付きに繋がる。

この季節感を取り入れた表現には、「知識・情報」「観察力・気付き」「体感・感性」のバランス感覚が重要である。

(季節の挨拶(年間計画))

季節を表現する言葉の中には、昨日まで使えた表現が、今日からは使えないというものもある。生活習慣の中にある季節の挨拶を拾い出し、その挨拶が使える期間(地域の仕来りによって異なる場合もある)を明確に理解しておくことが重要である。

8. 訪問ともてなし

(訪問の心得)

訪問といっても、色々な場面が想定できる。招かれて訪問する場合や頼みごとで訪問する場合、季節の挨拶、見舞い等、また、友人同士親しい間柄の集まり、先輩や上司、商売上の取引先への訪問等、その場の状況や人間関係に見合う心遣いや振舞いが要求される。

以下、訪問に先だつての心得、事前の準備、了承を得たら、約束時間の厳守、訪問先に到着したら、靴を脱いで上がる時、部屋に通されたら、会話とコミュニケーション、用件を終えたら、常識の礼儀の項目を設け基本的考え方を解説する。

(もてなしの心得)

もてなしとは、来客に対し、そのひと時を心から和んで頂ける様に心配りすることであり、それが家庭であれ、職場であれ、基本的な心の部分は同様である。

何を持って、何を成すのか。以下、準備の気遣い、迎える心遣い、脚下照顧、客の気遣いに気づく、されどお茶、送る心の項目を設け基本的考え方を解説する。

9. 席 次

（上座と下座）

人が集まれば必ず席次の問題が生じる。封建時代の程ではないが、現代でも序列意識は根強く残っている。

席次は、部屋の構造、席の配列、人員構成等により違いが出てくる為、まずは、生活の上座下座について、多少なりともわきまえておく必要がある。

和室、洋室の上座下座について、ごく基本的なパターンを頭に入れて置くだけで意外と簡単に解決できるものである。

最上位（要）の位置が決まれば、そこから席次が見えて来る事になる。

（日本式と国際式）

日本式の席次の決め方と、公式として採用している席次の決め方には違いがある。

日本的な考えでは客位（上席）、主位（次席）の位置を間取りにより変化させて考え、オープンスペースの場合は、向かって右側が上座、更に中心がある場合は、中央を中尊＝最上位とし客位、主位と続く。

国際式では、向かって左側が上座となり、中心がある場合は、中央を最上位とし、向かって左が2番目、右が3番目となる。これは建物の構造、間取りには関係なく決まっている。

国家元首と国賓が並ぶ時は、お客様が向かって左側。表彰台の順位も同様の配列となる。

（公式席次と儀礼席次）

国家が官職に就いている人に与える席次を公式席次。それ以外の社会人に礼儀として与える席次を儀礼席次という。

カナダのように公式席次を公表している国もあれば、アメリカ合衆国のように行事ごとに決めることを建前として未公表の国もある。

日本は、諸外国の方式に準じた暫定席次となっている。

10. 祝う心と忌む心

慶弔に関しては、地域によりその仕来りは様々であるが、贈答品に掛け紙を施し、水引を結ぶ習慣や祝い事や葬儀にお金を包む習慣等の基となる考え方を解説する。

以下、包みと結び、金子包みの使い方、熨斗って何？、慶弔包みの使い分け、水引きの色、公の場での挨拶、慶事の服装、平服と普段着は違う、弔事の服装、について基本的な考え方を解説する。

資 料 等

プレゼンテーション資料 事業計画書

観光分野産学連携コンソシアム

インバウンド観光客の受け入れを支える観光分野の中核的専門人材育成事業

学校法人浦山学園 富山情報ビジネス専門学校

平成24年度
成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業

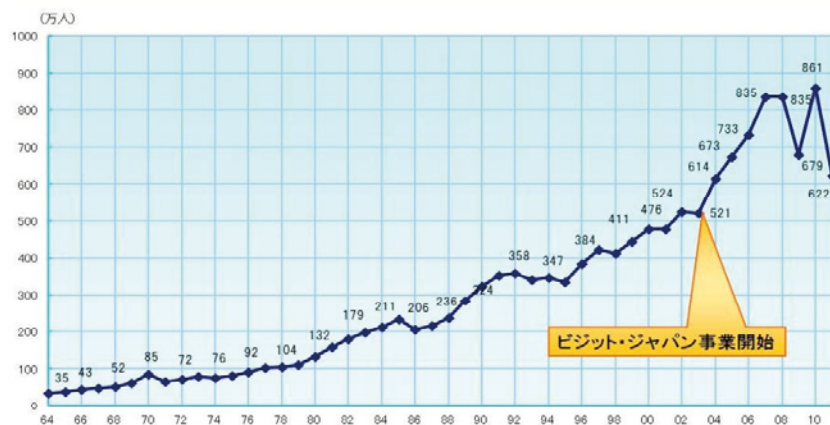
インバウンド観光客の受け入れを支える 観光分野の中核的人材育成事業

- 観光分野コンソーシアム 学校法人浦山学園 浦山哲郎
- 平成25年2月25日

観光コンソシアム設置の背景 I 訪日旅行促進事業

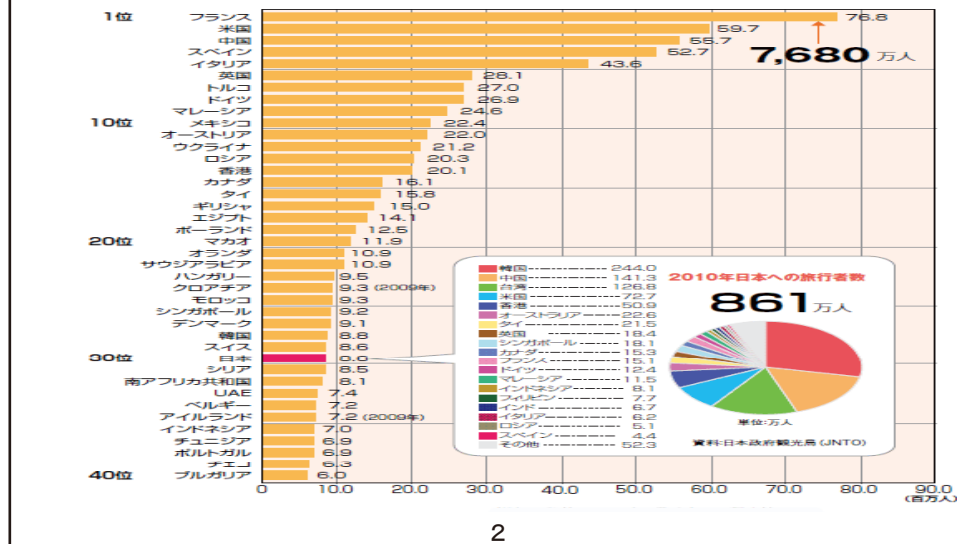
出典:独立行政法人 国際観光振興機構

訪日客数の推移



観光コンソシアム設置の背景Ⅱ 各国外国人旅行者受入数

出典：日本政府観光局報告資料



観光コンソシアム設置の意義

- 2020年までに**2,500万人**の訪日外国人受け入れを可能とする方策が必要である。
- 訪日目的は、観光目的の比率が6割弱(57.8%)を占め、観光に対応する**人材**を早急に育成する必要がある。
- 訪日リピーター数を増加させるため、旅行者にとって過ごしやすい環境の整備や魅力ある**観光商品**を提供するための人材が必要である。
- 都道府県訪問率は、東京(60.3%)、大阪(26.1%)、京都(24.0%)が主流で、多くの地域では10%を下回っていることから、**地方**での訪日観光客受け入れを促進する必要がある。

平成24年度「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進」取組成果概要
 【観光分野コンソーシアム】 学校法人 浦山学園
 「インバウンド観光客の受け入れを支える観光分野の中核的専門人材育成事」

平成24年度事業では、宿泊業に焦点を当て大学・専門学校の連携教育制度・単位互換制度の設計の基礎資料について検討



4

事業① 宿泊業人材育成ロードマップ

- 平成18年度文部科学省事業
「ホテルマンに求められる具体的な能力表」をベースに検討
- 人材レベル区分(3区分)
一般スタッフ、マネージャ、ディレクターに区分
- カリキュラムの再編成は以下の3項目
 - ◎マーケティング&マーチャンダイジング
 - ◎オペレーション
 - ◎内部管理
- 平成25年度事業
宿泊業の職域プロジェクトとして継続的に検討
再編成項目に則った、モデルカリキュラムと評価基準等について検討

5

事業② 日本文化理解教材 項目検討

日本の長い歴史の中で培われてきた心、日本人観、古来から伝わる作法の歴史や背景を検証し、文化を背負った「もてなし」のあり方を学ぶ項目について検討

■具体的な検討項目(例)

- 現代に求められる礼儀作法
- 立ち居振る舞いの基本(躰とは、姿勢とおじぎ…)
- 思いやる心と動き(気づくこと、気づかうこと…)
- 日本人と季節感(日本人と感性、季節の挨拶…)
- 訪問とおもてなし(訪問の心得、もてなしの心得…)
- 祝う心と忌む心

■平成25年度目標

- コンソーシアムにおいて教材を開発し、内容検証
- 適切な評価基準について検討

6

事業③ 大学および専門学校で行われている観光系教育の特徴分析調査

	大学の特徴	専門学校の特徴
学部・学科・カリキュラム等	■観光学やホスピタリティを学べる学部は、観光学部系をはじめ様々で、学部の特徴を軸にしながらも開講科目に大きな差異は見られない。 ■専門領域の科目は、観光産業領域全般にわたり網羅性が高いが、1人の学生が履修(選択)する科目は全体の一部であり、学生個人の研究テーマや職種志向によって履修内容が異なると考えられる。 ■必修科目は、各大学とも概ね10～30%程度であり、選択科目の比率が多くを占めている。	■宿泊業を学べる学科・コースは、大別してホテル・観光系と外語系の2分野あり、共通する科目も多く見受けられるものの、外語系専門学校では語学科目の比重が高くなっているのが大きな違いである。 ■開講科目は職種実務に特化して展開され、大半が必修となっており、選択科目はめざす領域以外の知識を広げるといった位置付けに思われる。
実習・施設・教員等	■学外での企業実習は比較的短期的なものが多く、実習を通じて「習得する」より「体験する」に近い位置付けがうかがえる。 ■外国人留学生の占める割合が多い学部もあり、そこでは学内で異文化交流ができる環境となっている。 ■異なる職種志向の中での学習体験を通じ、多岐にわたる職業人材が輩出されるといえる。	■施設や設備は、座学教室ばかりでなく、より実践的な教育が行えるよう配慮され、実際の職場を模した教室や設備が整っている。 ■学外の実習は職務実習が中心であり、学内で学んだ職務スキルを実践し、即戦力の習得・ブラッシュアップが主眼となっている。 ■教員は、常勤・非常勤とも現場経験者を多く採用しているように見受けられる。 ■同じ業種・職種をめざす仲間の中で切磋琢磨し、即戦力となる人材が育成されるといえる。

7

事業④「宿泊業」視察調査報告

インバウンド観光客受入れに対し、各地域の中堅ホテル・旅館業が抱える問題点および必要とされる人材を明らかにするため、以下を対象と下聞き取り調査を行った。

北海道/3カ所/平成24年12月上旬

沖縄/3カ所/平成24年12月中旬

福岡/3カ所/平成25年1月中旬

京都/4カ所/平成25年2月上旬

北海道/1カ所/平成25年2月上旬(追加)

今後の課題と取り組み

【コンソーシアムの取り組み】

- 観光業界全体の人材マップと大学・専門学校が強みを持つ人材育成のカバー領域を調査研究する。
- 大学と専門学校が連携して行うべき観光系人材育成の具体的な科目、実習とカリキュラム体系について検討するとともに、単位互換・単位認定について検討する。
- 教育機関、企業、行政が互いに共通の土俵に立ち人材を育成するためのプラットフォームについて検討する。
- 海外における観光教育のカリキュラムや評価指標等について検証し、我が国教育機関との連携教育について検討する。
- 現状行われている評価方法とは異なる、より実践的・動的な評価方法や評価基準について検討する。
- 日本文化理解、異文化理解、語学等の業界共通で行われれるべき教育のカリキュラムや教材について検討・開発する。

今後の課題と取り組み

【職域プロジェクトの取り組み】

- 平成24年度事業で行ったホテル人材の育成は、職域プロジェクトとして設置しカリキュラム設計等を継続的に検討する。
- 宿泊分野、旅行分野、運輸分野、地方活性化分野等の観光関係各分野の職域プロジェクトを設け、観光業全体をカバー領域とした人材育成を行う。
〔具体的には、コンシェルジュ、ツアープランナー、観光創造士、エコツーリズム、ニューツーリズム等〕
- 各職域の特徴に応じて、教育対象者は学生に限らず、学び直しや自己研鑽を希望する者も対象とする教育プログラムを検討する。
- 各職域プロジェクトで検討・開発した教材等は講座を開講し、具体的な人材育成に努める。

平成24年度「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業」事業計画書

1. 事業名称

インバウンド観光客の受け入れを支える観光分野の中核的専門人材育成事業

2. 産学官連携コンソーシアム又は職域プロジェクトの別

産学官連携コンソーシアム

産学官連携コンソーシアム又は職域プロジェクトの名称

観光分野産学連携コンソシアム

関係するコンソーシアムの名称(職域プロジェクトのみ記入)

3. 分野名

⑤観光

「その他」分野名

4. 代表機関

■ 代表法人

法 人 名	学校法人 浦山学園
理 事 長 名	浦山 哲郎
学 校 名	富山情報ビジネス専門学校
所 在 地	〒 939-0341 富山県射水市三ヶ613

■ 事業責任者

職 名	校長
氏 名	永井真介
電話番号	0766-55-1420
E-mail	s-nagai@te.urayama.ac.jp

■ 事務担当者(文部科学省との連絡担当者)

職 名	学事課 主任
氏 名	政岡 孝子
電話番号	0766-55-1420
FAX番号	0766-55-0757
E-mail	masaoka@te.urayama.ac.jp

5. 産学官連携コンソーシアム又は職域プロジェクトの構成員・構成機関等

(1) 構成機関

	構成機関(学校・団体・機関等)の名称	役割等	都道府県名
1	学校法人 浦山学園	統括	富山県
2	学校法人 有坂中央学園	運営	群馬県
3	学校法人 新潟総合学園	運営	新潟県
4	穴吹カレッジグループ	運営	香川県
5	学校法人 河原学園	運営	愛媛県
6	学校法人 麻生塾	運営	福岡県
7	学校法人 KBC学園	運営	沖縄県
8	学校法人 鈴木服飾学園	運営	群馬県
9	文教大学国際学部国際観光学科	運営	神奈川県
10	北海道大学観光学高等研究センター	運営・調査開発	北海道
11	横浜商科大学商学部貿易・観光学科	運営・調査開発	神奈川県
12	富山大学芸術文化学部	運営	富山県
13	四国学院大学社会学部	運営	香川県
14	長崎国際大学人間社会学部国際観光科	運営	長崎県
15	西武文理大学サービス経営学部	運営	埼玉県
16	インターナショナルリゾートカレッジ	調査開発	沖縄県
17	国際外語・観光・エアライン専門学校	調査開発	新潟県
18	専門学校穴吹ビジネスカレッジ	調査開発	香川県
19	麻生外語観光・製菓専門学校	調査開発	福岡県
20	河原パティシエ・医療・観光専門学校	調査開発	愛媛県
21	富山情報ビジネス専門学校	調査開発	富山県
22	ビジネス専門学校キャリアカレッジ但馬	職域プロジェクト	兵庫県
23	独立行政法人国際観光振興機構	調整中	東京都
24	NPO法人日本人材教育協会	運営・調査開発	東京都
25	有限会社ザ・ライスマウンド	運営・調査開発	東京都
26	株式会社JTB総合研究所	運営・調査開発	東京都
27	日本ホスピタリティ推進協会	運営	東京都

(2) 協力者等

氏名	所属・職名	役割等	都道府県名
小城 慎治	富山県観光・地域振興局/次長	統括	富山県
内田 裕幸	香川県観光交流局観光振興課/課長	統括	香川県
合野 弘一	福岡市経済観光局/理事	統括	福岡県
廣岡 裕一	和歌山大学観光学部	助言	和歌山県
佐々木 成人	ハウステンボス株式会社/特別顧問	統括	長崎県
構木 洋平	株式会社ロイヤルホテル/執行役員	統括	東京都
正木 一志	高松国際ホテル/総支配人	統括	香川県
田中 湖雄	愛宕商事株式会社/取締役部長	統括	新潟県
東 良和	沖縄ツーリスト株式会社/代表取締役社長	統括	沖縄県
岩佐 英美子	社団法人日本ホテル協会/事務局長	統括	東京都
米谷 寛美	一般社団法人日本旅行業協会/参与・総合企画部長	統括	東京都
宋 淑芳	中国遼寧省国際交流協会/秘書長	助言	中国・遼寧省

(3) 産学官連携コンソーシアムの下部組織（設置は任意。職域プロジェクトの場合は記入不要）

名称(調査開発委員会)			
氏名	所属・職名	役割等	都道府県名
永井 真介	富山情報ビジネス専門学校/校長	調査・開発	富山県
南 俊夫	北海道大学観光学高等研究センター/産学連携シニアオフィサー	調査・開発	北海道
穴戸 学	横浜商科大学商学部貿易・観光学科/准教授	調査・開発	神奈川県
成底 敏	インターナショナルリゾートカレッジ/部長	調査・開発	沖縄県
栗林 直子	国際外語・観光・エアライン専門学校/副校長	調査・開発	新潟県
佐戸 三千代	専門学校穴吹ビジネスカレッジ/教務部長	調査・開発	香川県
亀谷 弘幸	麻生外語観光&製菓専門学校/副校長	調査・開発	沖縄県
菅 卷子	河原パティシエ・医療・観光専門学校/専任教員	調査・開発	愛媛県
長谷川 綾子	富山情報ビジネス専門学校/学科長	調査・開発	富山県
東條 文千代	NPO法人日本人材教育協会/理事長	調査・開発	東京都
高松 正人	株式会社JTB総合研究所/常務取締役	調査・開発	東京都
河野 まゆ子	株式会社JTB総合研究所/研究員	調査・開発	東京都
飯塚 正成	有限会社ザ・ライスマウンド/代表取締役	調査・開発	東京都

6. 事業の内容等

(1) 事業の概要

観光分野において、今後成長が見込まれる東アジアからの訪日旅行を支えるために必要な中核的専門人材の中から本年度は「宿泊分野」に焦点を当てキャリアロードマップや大学・専門学校で行われている観光教育の特性を生かした単位互換型のモデルカリキュラムや職業能力評価基準等を開発を行うための調査研究を行う。次年度以降は、教員の質向上・保証や教育内容のモジュール化とジョブカード制度を連携させた新たな学習システムや単位互換・履修証明認定制度の構築を検討する。また、国際的な質保証を伴う双方向交流を目指し、アジア等における観光分野の学校について調査研究を行う。

(2) 事業の内容について（産学官連携コンソーシアム又は職域プロジェクトにおける具体的な取組内容）

我が国の観光産業は、2006年観光立国推進基本法の制定を発端として、観光庁の発足、観光立国推進基本計画の策定、新成長戦略閣議決定等を経て21世紀に成長が見込まれる重要な産業として位置づけられた。中でも中国をはじめとする東アジア市場からの訪日旅行者は増加が見込まれ、我が国の大きな収入源として期待されている。

本事業は、観光を支える「旅行」「宿泊」「運送」の3分野の中から「宿泊業」に焦点を当て、専門学校、大学、ホテル業界、業界団体、関係諸官庁からなる産官学連携のコンソーシアムを形成し、宿泊業に携わる中核的専門人材のキャリアロードマップ、モデルカリキュラム、職業能力評価基準等の開発を行うための調査を行う。また、将来的には産官学が連携した教員の質向上システムの検討や今までにない実践的な評価手法を活用した質保証制度の検討や宿泊業界で働く人に対し更なるキャリアアップを目指した効率的かつ効果的な学びを継続させる学習システムについても検討する。

【キャリアロードマップ作成のための調査】

■目標

訪日旅行者の受け入れが多く見込まれているホテル業界等を中心に、一般スタッフからマネージャー、ディレクターに至るまでのクリティカルパスをデザインし、各段階において必要とされる知識・技術・技能を設定する。

■方法

①本校が平成18年度文部科学省委託事業として開発したホテルマンに必要な「Job Standard」に訪日旅行者受け入れに必要とされる能力項目を付加し、コンソーシアムに参画するホテル業界等が、その内容を検証する。

②コンソーシアム内で検証終了後に、訪日旅行者を多く受け入れている地域（北海道・京都・福岡・沖縄）に設置されているホテル等に調査チームを派遣してヒアリングし内容を精査する。

【モデルカリキュラムの開発のための調査】

■目標

キャリアードマップをもとに教育段階習得しなければならない知識・技能等と働きながら学び続けることにより習得して行く知識・技能（OJT）等を区分し、大学・専門学校の教育特性を生かした合理的なモデルカリキュラムを開発するための調査を行う。

■方法と配慮

①ロードマップ開発のための視察において、入社段階で最低限習得が望まれる知識・技能等を明らかにする。

②大学と専門学校が行っている観光・ホテル教育のカリキュラムの特徴や強みと弱みを文献やインターネットによる調査や代表的な大学・専門学校5校（北海道・神奈川・福岡・長崎・沖縄）程度をヒアリングし、内容を取りまとめる。

③入社段階で最低限度習得が望まれる知識や技能を大学と専門学校が行っている教育の特徴から効率的に習得できるモデルカリキュラムを設計する。

④学習の要素の中でも「日本の文化を理解し、他者（外国人等）に対してその内容を伝える」ことを目的とした教育が欠落している事が予測され、その内容を把握するための調査を行う。

(3)事業の実施意義や必要性について

① 当該分野における人材需要等の状況、それを踏まえた事業の実施意義

エネルギー資源の乏しい日本において、「元氣な日本」復活のシナリオの一つとして、観光立国・地域活性化戦略に国をあげて取り組んでいる。なかでも観光庁においては、中国をはじめとする東アジア市場に重点をおいた訪日旅行促進(訪日外国人を2020年初めまでに2,500万人に)を観光立国推進基本計画に定め、現在展開中である。しかしながら、今までの観光業界は日本人を海外へ渡航させるいわゆるアウトバウンド旅行を主軸とした業界となっており、訪日外国人を受け入れるインバウンド旅行への人材供給が不十分なために振興速度が鈍化している状況にある。

平成23年10月に観光庁が発表した「宿泊旅行統計調査」によると、訪日外国人の1年間の延べ宿泊数が2,602万泊であり、日本政府観光局(JNTO)の発表によると同年度訪日外国人数は861.1万人である。このことから、国が目標としている2020年に2500万人の外国人を受け入れるには、延べ7000万泊程度の外国人の対応が出来る職員を確保する必要あり、現在宿泊業で働いている従業員のインバウンド対応力向上および今後宿泊業を目指す学生に対しグローバル対応ができる中核的専門人材育成をテーマとした本事業の成果は、従業員不足を補うことや質の高い人材育成という観点から期待される。

② 上記(2)の取組が求められている状況、本事業により推進する必要性

本事業が将来的に行うモデルカリキュラムや職業能力評価基準を開発する取り組みは、大学と専門学校で行われているそれぞれの教育の強みをフルに生かし、それぞれが得意とする教育をモジュール化して展開することを前提としていることから、学校種を問わない単位互換制度や単位認定・履修認定制度の構築へと進んでことが期待される。

現在観光庁で検討されている観光経営マネジメント人材育成事業や観光地域づくり人材育成支援事業またジョブ・カードに対応するホテル業のモデル評価シートや評価ガイドラインとも連携し、本事業で検討されるモデルカリキュラムや職業能力評価基準との関係性を明確化することにより「キャリア段位」の構築にもつながることが期待される。

次年度から検討予定としている海外における循環型教員研修システムは、国際的な観光教育の質保証を伴う相互交流の具体的方策であると考え、グローバル人材育成推進会議の方向性とも合致し、グローバル専門人材育成という視点で期待される。

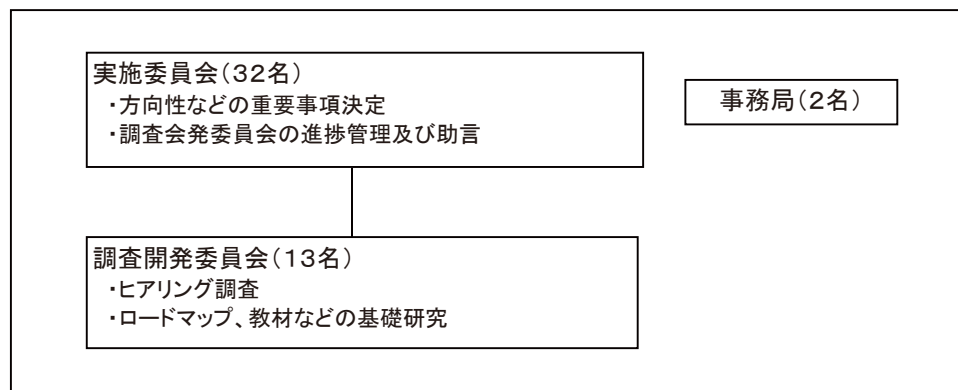
平成23年12月24日に閣議決定された「日本再生の基本計画」では、観光進行の基本的な考え方として、「国の光を示す“観光”の振興は日本再生に不可欠であり、原発事故による風評被害を乗り越える必要がある。訪日外国人 3,000 万人時代も見据え、官民連携強化によりオールジャパンの訪日プロモーションを推進し、日本の観光の高付加価値化、ブランド化など、観光立国を推進する。」(一部抜粋)としている。また、その中で重点に取り組む施策として訪日外国人旅行者の増大に向けた取組と受入環境水準の向上を挙げており、本事業で行う訪日外国人受け入れを行うための宿泊業の人材育成は我が国再生のためにも期待される。

(4)事業の実施計画について（連携体制、工程、普及方策、期待される活動指標(アウトプット)・成果目標及び成果実績(アウトカム)等）

【連携体制】

本コンソシアムの運営は、コンソシアムの方針決定や運営・管理するための「実施委員会」、具体的に調査・研究・開発活動を行うための「調査開発委員会」を設置する。
実施委員会は、専門学校10名、大学8名、企業7名、業界団体4名、行政3名で組織する。
調査開発委員会は、専門学校7名、大学2名、企業3名、業界関連団体1名で組織する。

【組織図】



【工程・スケジュール】

	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
実施委員会			○					○		
調査開発委員会			○		○			○		
ヒアリング調査				→						
ロードマップ・教材研究				→						
成果発表会								○		

【普及方策】

■事業報告会の開催

本事業では、事業成果を公開し広く浸透させていくために、観光学科を設置する専門学校、大学および観光業界の方々を対象とした事業報告会を開催する。

○実施時期：平成25年2月末

○場 所：東京（1会場）

【期待される活動指標(アウトプット)】

本コンソシアムからアウトプットされる成果物は以下を想定する。

- エントリーレベルから一般スタッフ、マネージャー、ディレクターまでのキャリアパスをしるしたロードマップの基礎研究データ
- 宿泊業に就職するにあたって習得しておかねばならない知識・能力項目リスト
- 日本文化を理解し訪日旅行者に伝えるための必要な項目リスト
- 各種調査報告書：①大学および専門学校の教育特性調査分析、②国内宿泊業ヒアリング調査

【成果目標及び成果実績(アウトカム)】

○ 教育実施校参加校数 専門学校9校

○ コンソシアムに参加し、評価体制について検討実証いただく業界4社

(5) 事業終了後の方針について(継続性、発展性 等)

【本コンソーシアムの組織化】

本コンソーシアムは、産学連携で人材育成を行う機関として継続的に審議、検討、実践を図って行く必要があると考える。また、将来的には人材評価を行う機関として評価テストや能力認定を行う機関を目指している。このため、本コンソーシアムを一般社団法人や特定非営利法人化することを検討し、安定的に事業を継続して行くための組織の形成を目指す。

【次年度以降の課題】

○今年度の本コンソーシアムの事業は、観光の中でも「宿泊分野」をカバーすることとなっている。次年度からは、宿泊分野、旅行分野、輸送分野の3分野の職域プロジェクトを立ち上げ、それぞれに特化した中核的専門人材を育成するための体制を整備する。

○コンソーシアムは、各職域において横断的に必要とされることが予測される「ホスピタリティ」「異文化理解」「日本文化理解」「語学」「情報リテラシー」等の学習ユニットについての検討を行い、単位認定や履修認定のガイドラインを策定し、単位互換の促進を図る。

○訪日外国人を受け入れを行うための観光分野におけるグローバル専門人材のあり方について検討し、我が国の再生のために必要な人材を供給するための仕組みについて検討する。また、国内のみならず海外で観光を主力産業としている国々の教育機関と連携し、国際的な職業教育の質保証を伴う相互交流の具体的方策や、必要な実践の枠組みづくりについて検討し、実行する。

○厚生労働省のジョブ・カードや内閣府のキャリア段位制度と連携し、観光分野における積み上げ型の教育システムを構築すると共にユニット化された各科目をe-learningに置き換え、社会人に対してもいつでもどこでも学べるアクセスしやすい生涯学習体制を整備する。また、理解が不十分な学習についての学び直しのフォローアップや自分から積極的に新しい知識を身につける学習システムとしても活用できるような学習環境を構築する。