

平成 27 年度文部科学省委託
成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進事業

自発的インターンシップ・プログラム

テキスト(ホテル編)

教員用副読本

目 次

はじめに	01
第1章 インターンシップの基礎	03
1. インターンシップとは	04
2. コーオプ教育とインターンシップ	08
3. 他の観光産業のインターンシップ	10
第2章 ホテルインターンシップの必要性和課題	13
1. 米国のホテルインターンシップ	14
2. 日本のおテルインターンシップの特徴と課題	16
3. 日本におけるよりよいホテルインターンシップの実現に向けて	29
4. ホテルインターンシップの先進的事例	32
5. ホテルインターンシップの意義	36
第3章 学生を自発的に学ばせるために	37
1. 自発的学びとは	38
2. 自発性をどのように身に付けさせるか	41
3. 自発的学びをデザインする	45
第4章 学生を精神的に支えるために	47
1. メンタルブロックを克服する	48
2. 世の中の多様性を理解する	50
3. 安心できる環境を作る	51
第5章 ホテル経営の基礎知識	53
1. 観光に対する社会の期待	54
2. ホテル産業の経営特性	55

第6章	ホテルインターンシップモデルの実証授業・実習	57
1.	2014年度ホテルインターンシップモデル実証授業・実習	58
2.	2015年度ホテルインターンシップモデル実証授業・実習	72
第7章	考察：ホテルインターンシップのあり方	93
参考文献		96

はじめに

ホテル業界のみならず、あらゆる産業においてインターンシップが急増している昨今、インターンシップは、「学生の職業理解と進路選択に役立つ」、「インターンシップを受け入れることによってスタッフの教育の機会になる」、「優秀な人材を確保できる」というように、学校、企業等の双方から一定の評価を得ています。

ホテル業界をみると、専門学校では古くから「実習」という名称で長期のインターンシップが行われてきました。そして、1990年代末頃から、大学でもインターンシップが拡大しています。

しかし、その一方で、「この忙しい時に、またインターンシップ生を受け入れなければならないのか。仕事が進まなくなって困るな」とため息まじりにぼやく受け入れ現場担当者の声を聞くことがあります。あるいは、「同じ部門にアルバイトで来ている友達がいたんだけど、正直、インターンシップとアルバイトの違いがわからなかった。自分は無給のアルバイトでしかなかったのでは?」「期待していたのに、ずっと雑用ばかりで何も学ぶことはなかった」という学生の不満も少なからず聞こえてきています。

インターンシップの実施には、受け入れ側の企業等はもとより、学校の側も多く の時間と労力を割いています。実施体制が不十分であったために、職業をきちんと理解できないまま、「この業界には行きたくない」と学生に思わせてしまうのは、学生にとっても業界にとっても学校にとっても不利益でしかありません。

教育効果が高く、業界にもプラスとなるインターンシップはどのようなもののでしょうか。欧米では実習時間が700時間にもものぼる長期のインターンシップがあり、職業教育に大いに役立っています。その欧米の仕組みを、1年や2年の短い期間でいきなり日本に持ち込むことはかなりの無理があります。

日本でも実施可能な1ヶ月程度のインターンシップで最大の効果を上げるにはどのようにしたらよいだろうか、と、ここ数年、文部科学省の「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」の一環として議論を重ねて参りました。その結果、出てきたキーワードが「自発性」でした。学生の自発的に学ぶ力を伸ばし、事前指導をしっかりと行った上で実習を行い、事後指導も実施すると、インターンシップでの学習効果が各段位あがるのではないかと考えたのです。よりよいインターンシップを実施するためには、学校も、学生も、ホテルも変わらなければなりません。ホテルの中には、インターンシップの意義を理解し、協力を惜しまないところもありますが、日々の営業で多忙を

極める中、インターンシップにまで手が回らないと本音をもらすご担当者の気持ちもわかります。

また、ホテルの社長や総支配人、人事担当者にご理解いただいても、実際に学生が配属される現場では、インターンシップの意味をご存じない場合もあります。本当によいインターンシップを実現するためには、受け入れ先のホテルと二人三脚でプログラムを作り上げる必要があります。本取り組みでは、その努力もしながら、学校の側でどこまでのことができるだろうかということを考えながら、インターンシップ・プログラムを設計し、教材を開発しました。

本事業で制作した教材は、学生用テキスト『自発的インターンシッププログラムテキスト（ホテル編）』、教員用の指導書『自発的インターンシッププログラムテキスト（ホテル編） 教員用指導書』、そして本書の3冊で構成されます。基本的にはテキストと教員用指導書でインターンシップ・プログラムを完結させることが可能ですが、この教材がどのような背景の元に誕生し、学生指導において、どのような点に留意していただきたいかを補完的に説明するために執筆しました。

本書で考えている自発的インターンシップ・プログラムを実践するには、1ヶ月から2ヶ月程度の期間が必要です。1つの部門に限定するならば、最短で2週間程度からでも可能でしょうが、なるべく1ヶ月を目安に実施されることをお勧め致します。

なお、本書だけをお読みいただいてもホテルインターンシップのあり方をご理解いただけるよう配慮したため、本事業の平成26年度成果物『富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築 「自発的インターンシップモデル策定のための調査・開発」報告書』の内容や、テキスト、指導書と若干の重複がありますことをご了承ください。また、必要な章だけを読んでいただいてもわかるように執筆したつもりです。ご参考までに、各章の扉に、教員用指導書との併用の仕方を書きました、

本書が、よりよいホテルインターンシップ実現の一助となれば幸いです。

第 1 章

インターンシップの基礎

本章のポイント

- 一般的なインターンシップの定義
- インターンシップの意義
- 日米英のインターンシップの類型
- コーオペ教育とインターンシップ
- 旅行業団体主導のインターンシップの事例

テキストとの関連：第 1 章の背景説明

第1章 インターンシップの基礎

1. インターンシップとは

我が国の高等教育におけるインターンシップは、「学校教育と職業生活との接続」をはかるための教育プログラムと位置づけられ、キャリア教育の一環として実施されています¹。

日本政府は、1997年、当時の文部省、労働省、通商産業省の三省の合意のもと、インターンシップの総合的な推進を開始しました²。この時に発表された「インターンシップの推進にあたっての基本的考え方」は、2014年4月に一部改正され、その中で、インターンシップの意義は次のように整理されています。

表1 インターンシップの意義

学生にとっての 意義	①キャリア教育・専門教育としての意義 ②教育内容・方法の改善・充実 ③高い職業意識の育成 ④自主性・独創性のある人材の育成
受け入れる企業等 における意義	①実践的な人材の育成 ②大学等の教育への産業界のニーズの反映 ③企業等に対する理解の促進、魅力発信

(資料) 文部科学省、経済産業省、厚生労働省「インターンシップの推進に
当たっての基本的考え方」2014年

また、企業等、受け入れサイドの意義についてはこのほかにも、

- ④優秀な人材の確保
- ⑤企業等の社会貢献・地域貢献
- ⑥企業等の広報の機会
- ⑦社内の活性化

なども考えられます。

インターンシップをうまく活用すると、企業にとってもそれなりのメリットはあります

¹古閑博美「キャリア教育とインターンシップ」古閑博美編『インターンシップ キャリア教育としての就業体験』2011年、8-18、学文社、p.11

² 古閑,前掲書,p.19

が、実際の日本の産業界の受け止め方はどちらかというと「負担に感じている」というのが実情です。

また、実際のインターンシップの内容は様々です。その主たる内容の分類には例えば以下のものがあります。

表2 インターンシップの内容の分類例

①セミナー	②社内見学	③職場での就業体験
④研究開発への参加	⑤プロジェクトへの参加	
⑥企業に対する提案	⑦コンテスト形式で作品等を提案	
⑧アシスタント・かばん持ち経験 ³	⑨ボランティア	

(資料) 中村真典「企業からみたインターンシップ」古閑博美編『インターンシップ キャリア教育としての就業体験』2011年, 19-28, 学文社, p.23-24

とりわけ、③職場での就業体験について「学生にできる仕事に限られる場合が多く、悪くするとアルバイト経験のレベルに留まる可能性が否定できない」という指摘があります⁴。

³ アメリカやイギリス等のインターンシップで実践しているジョブ・シャドウイングに相当します。

⁴ 中村真典「企業からみたインターンシップ」古閑博美編『インターンシップ キャリア教育としての就業体験』2011年, 19-28, 学文社, p.23-24

次の表は、一般的なインターンシップについて、体験を中心としたキャリアガイダンス型と体験から実践へと展開するキャリア教育型の2つに大別し、前者を a.仕事理解型、b.採用直結型の2つに分け、後者を c.業務補助型、d.課題協働型、e.事業参画型内容の3つに分け、合計5つに類型化したものです。それぞれについて、日本、アメリカ、イギリスでの導入の状況を示しています。

表3 インターンシップの類型化と日米英での普及の状況

	日本	米国	英国
キャリアガイダンス型 <体験中心>	a. 仕事理解型  - 日本のインターンシップの大半は短期も含めてこの類型。 - 企業ミッドが不明瞭な中、消極的な企業も増え、数の増加は頭打ち傾向	 短期のジョブシャドウイングが初等・中等教育等を対象に普及。州政府等が主催。	 短期のジョブシャドウイングが初等・中等教育等を対象に普及。
	b. 採用直結型  - 新卒一括採用慣行がある日本では非常に少ない。 ※一部の新興大企業や外資系企業が実施	 - 定期採用ニーズのある大手企業を中心に採用プロセスの一つとして定着 - 主に夏季休暇に実施	 - 定期採用ニーズのある大手企業を中心に採用プロセスの一つとして定着。不況後、全体の枠が減少。 - 主に夏季休暇に実施
キャリア教育型 <体験から実践へ>	c. 業務補助型  企業の人材ニーズに基づき、都市部中心に普及、地方は少ない。	 - 企業ニーズに基づき、企業規模や業種に関わらず広く普及 - 大学も学外のキャリア教育として、有効な機会選択と活用、振り返りを支援	 - 企業ニーズに基づき、企業規模や業種に関わらず広く普及 - 大学も学外のキャリア教育として、有効活用を支援
	d. 課題協働型  大学の産学協働教育として、近年広く実施。グループワーク形式を採用することで多くの学生に提供しやすい。	 多様なWork Integrated Learning（職業統合学習）の一つであるPBLやサービスラーニングとして実施。インターンシップとは別の位置づけ。	 多様なWork Integrated Learning（職業統合学習）の一つであるPBLやサービスラーニングとして実施。インターンシップとは別の位置づけ。
	e. 事業参画型  全体の数%程度と非常に少ない。企画・実施に必要な専門性やコストが高く、自律的に普及していない。	 自己の専門分野や将来のキャリアに関連した分野で、長期間（数か月以上、複数回）就業実践を積むコープ教育が全米600大学で普及。	 自己の専門分野や将来のキャリアに関連した分野で、長期間（半年～1年間）就業実践を積むサンドウィッチ教育が一部大学で普及。

（資料）特定非営利活動法人エティック『産学連携によるインターンシップのあり方に関する調査報告書』（2013）経済産業省、p.38

日本でのインターンシップの大半は、体験が中心のキャリアガイダンス型、とりわけ a 仕事理解型という、現場を見学してごく簡単な作業をやってみるというものです。この類型は、企業側の負担が大きく、社会貢献の一環として行ってはいるものの、長続きさせるにはかなりの無理があるといえます。

次いで、体験を少し重視した取り組みとして、d.課題協働型が多くみられます。企業や業界が直面している課題を提示し、それを克服するためにどのような取り組みをすべきかについて、一定期間のグループワークなどを実施するタイプのものです。学生にその企業や業界のあり方を真剣に考えさせるよい機会にはなるものの、学生の意見がそのまま事業活動に使えるケースは稀であり、やはり企業側の負担感はぬぐえません。

そして、キャリア教育型の c.業務補助型については、人手が不足している現場で単純作業等の要員としてインターンシップ生が活用されています。学生の学ぶ環境が整っていれば

ばよいのですが、インターンシップ生を体のよい低賃金労働者（あるいは無給の労働者）とみなしている悪質なケースもみられます。ホテルインターンシップの場合、この類型にあてはまるものが多く、都市部に限らず夏休み中のリゾートホテルなどでも同様のケースがあります。

業務補助型であっても、学べることは数多くあります。ホテルの場合は、繁忙期の現場では人員が不足していますので、繁忙期と繁忙期以外の時期をうまく組み合わせて繁忙期では現場の戦力として活躍し、それ以外の時期には仕事の意味を教わったり、自分自身でじっくりと考えたりしながら学ぶというのも一つの方法かと思われます。

2. コーオペ教育とインターンシップ

ところで、インターンシップと似た概念でコーオペ教育⁵があります。欧米では企業主導型のインターンシップと、学校主導型のコーオペ教育を明確に区別しています。例えば、ホスピタリティ・マネジメントに特化したローゼンカレッジを持つ、アメリカのセントラルフロリダ大学では、職業に関連するプログラムを **Experimental Learning**（経験学習）と位置づけ、その中に **Co-op Education**（コーオペ教育）と **Internship**（インターンシップ）を置いています。コーオペ教育は一人の学生が複数の学期にまたがって実施するプログラムとなっており、インターンシップは1学期で完結します。そして、いずれも大学で学んでいることと関連する職場での実施が求められています。

日本でも、京都産業大学が学内のコーオペ教育研究開発センターを軸に行っている教育事例を筆頭に、少しずつ広がりを見せておりますが、全国的な実態としては学校が主導で行うものも含めて、企業等の現場での実習や見学等を伴う教育プログラムを、ほぼすべて「インターンシップ」と称している状況です。

次ページの表は、平成 25 年度に経済産業省委託事業にて作成された、日本と欧米の捉え方の違いをまとめたものです。

⁵ コーオペとは、Co-operative の省略形の Co-op のことです。

表4 日米の一般的なインターンシップとコーオペ教育の概念

■ 日本では「インターンシップの推進に当たっての基本的な考え方」（平成9年文部省、労働省、通商産業省合意）にて「インターンシップ」の定義がされたが、以後、幅広い類型・内容の「就業体験」を指す概念として普及。		
日本における「インターンシップ」の定義・一般的用法	定義例：学生が在学中に自らの専攻、将来のキャリアに関連した就業体験を行うこと（「インターンシップの推進に当たっての基本的な考え方」（平成9年文部省、労働省、通商産業省合意））	➢ 大学主導のものも企業主導のものも双方を含む ➢ 期間は数日のものから数か月のもので、勤務頻度はフルタイム／パートタイムの双方を含む ➢ 見学・体験的な内容のものから、実際の業務に取り組むものまで含む
■ 欧米においては企業主導の「インターンシップ」とは別に、大学主導のプログラム化された職場体験・実践は「コーオペ教育」と呼び、概念上使い分けている。		
欧米における「インターンシップ」の定義・一般的用法	定義例：在学中のフルタイムの学生に対し、彼ら彼女らの学問やキャリアへの関心と関連深い仕事に就ける制度化されたプログラム（「米国における就職・採用事情調査報告書」就職協定協議会特別委員会、1997）	➢ 一般的に企業主導のものを指す ➢ 期間についてはおおよそ8～12週間、フルタイムの倍が多いが、パートタイムの場合もある。 ➢ 実際の業務に取り組むもののみを指す（見学・体験的な内容のものは含まない）
米国等における「コーオペ教育」の定義・一般的用法	定義例：教室での学習と、学生の学問上・職業上の目標に関係する分野での有益な職業体験とを統合する、組織化された教育戦略。これにより理論と実践を結びつける漸進的な経験を提供する。コーオペ教育は学生、教育機関、雇用主間の連携活動であり、当事者それぞれが固有の責任を追う。（全米コーオペ教育委員会：National Commission for Co-operative Education）	➢ 大学主導で、専門教育として大学の教育課程の中に位置づけられる就業経験を指す ➢ 期間は数か月～1年で原則フルタイム。在学中に2～3回参加すること多い（理論と実践の反復） ➢ 実際の業務に取り組むもののみを指す

（資料）特定非営利活動法人エティック『産学連携によるインターンシップのあり方に関する調査報告書』2013年、経済産業省、p.10

3. 他の観光産業のインターンシップ

国内の他の観光産業をみますと、旅行業界でも、より効果の高いインターンシップモデルの構築が検討されており、平成 26 年度からは業界団体の一般社団法人日本旅行業協会（JATA）が、大学と連携しながら新しいタイプのインターンシップを主導しています。

このインターンシップでは、同一日程で複数の大学からインターンシップ生を募り、初めに座学研修を協会が一括して行い、その後、参加企業（今年度は 25 社）の中から規模の違う 2 社にて 3 日ずつの実習を行い、再び協会にてグループ討論と実習の振り返りを行うという、全 11 日（休業日を除くと全 9 日）のプログラムです。学生募集、各大学との覚書の締結、学生の実習先の割り振り、現場実習前の座学プログラムと終了後の総括の実施などの業務は、すべて日本旅行業協会にて行い、企業の負担を減らすという目的もあります。

また、業界の基礎知識の全くない学生が参加しないように、応募条件の一つに旅行業関連の授業を履修済みであることを明記しており、今年度からは、各大学に対して、大学での事前・事後指導の実施を要請⁶しております。

表 5 2015 年度 JATA 旅行業インターンシップ 実施スケジュール

2 月 1 日 (月)	●導入教育(1) ・ 13 : 10～13 : 50 「将来の観光産業を担う若者の皆さんへ」： 国土交通省観光庁観光産業課 係長 小俣 緑 氏 ・ 14 : 00～15 : 00 「旅行業の魅力と力」：JATA 理事・事務局長 越智 良典 ・ 15 : 10～16 : 40 「旅行業の実際」：JATA 広報室長 矢嶋 敏朗
2 月 2 日 (火) 9 : 00～17 : 00	●導入教育(2) ・ ビジネスマナー研修：「旅行業で働く意義」 (株) リードポテンシャル 代表取締役 大嶋 博子 氏 *本来、大学でご指導頂くビジネスマナーに対するご指導が不十分学校も目立ちで、就業学習前に職業観の醸成やマナー研修を実施しております。

⁶平成 26 年度の参加者アンケートにて、7 割以上の大学で、学生に対する事前指導・事後指導を実施していなかったことが判明したことを問題視し、この条件を追加しました。

2月3日(水) ～5日(金)	インターンシップ 1クール
2月8日(月) ～10日(水)	インターンシップ 2クール
2月11日(祝) 9:30～12:00	●総括 グループ討論と発表/実習の振り返り ・旅行業界の良かった点、悪かった点 ✓ イメージと合っていた？ 合っていなかった？ ✓ インターンシップ中に会った凄い人、素敵な人 ✓ インターンシップ受入会社ここが凄い、ここはダメ！？ ・今後の旅行業界はどうなる 等 ファシリテーター (株) ユナイテッドツアーズ 総務部 部長 高橋 尚之 氏

(資料) JATA ニュースリリースより (2016年1月21日)

第2章

ホテルインターンシップの 必要性と課題

本章のポイント

- 米国のホテルインターンシップ
⇒日本にてすぐに展開することは難しい
- 日本ホテルインターンシップの課題
- 2014年度のホテルインターンシップアンケート結果
- 1stステップ「業務補助型」→2ndステップ「業務参画型」
- 自発的に学ぶ姿勢が重要
- ホテルインターンシップの先進事例

テキストとの関連：第1章のホテルインターンシップの基礎資料

第2章 ホテルインターンシップの必要性和課題

1. 米国のホテルインターンシップ

欧米では、ホテルマネジメント学科などで、半年間以上の長期ホテルインターンシップが行われており、業界との連携がうまくいっています。どのように実施されているか、米国でのホテルインターンシップの事例を紹介しましょう。

ニューヨーク州イサカに1922年に設立されたコーネル大学には、世界的に有名なホテル経営学部があります。コーネル大学では、800時間のインターンシップが必修となっており、大学に併設されたホテルでも実習ができます。800時間というと、フルタイムで就業しても約半年かかる計算になります。日本の大学のホテルインターンシップは2週間から1ヶ月が主流であり、専門学校でも3ヶ月程度であることに比べて長い時間をかけていることがわかります。

コーネル大学では、インターンシップを通じて、学生が授業で学ぶ理論と現場での実践について、体験しながら理解することを目標としています。特に期待される効果として、次の点を挙げています⁷。

表6 コーネル大学ホテル経営学科の考えるインターンシップの学生への効果

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・ 学生自身がキャリアに関する関心を探り、多様なホスピタリティ・サービスの産業分野における貴重な就業体験を得られる。・ 将来のキャリアに不可欠なスキルを認識、開発、実践することができる。・ 現実の就労環境において大学で習得した理論を適用し、大学に戻ってからその就業経験をさらに活用することができる。・ 異なるタイプの組織、企業文化、就業環境を比較・対比することができる。・ 組織内の異なる複数の部署での就業体験によって、様々な職位の従業員が持つ課題や関心などに関する貴重な視座を得ることができる。・ 卒業時の学生自身の市場価値を高めることができる。 |
|---|

⁷根木良友、青木敦男、折戸晴雄「日米の観光関連学部を有する大学の比較調査によるインターンシップを中心とした日本の観光教育の課題に関する考察」『玉川大学観光学部紀要』2013年、1:63-80、p.66

米国のホテル経営に関する学部・学科では、このような長期インターンシップを必修としている学校が多くみられます。また、ホテル側でもインターンシップを受け入れるためのプログラムが確立しており、例えば、ヒルトンワールドワイドでは、大学2年生以上を対象とした3種類の10週間のインターンシップ・プログラム、大学4年生を対象とした5ヶ月間のプログラム、大学修了者を対象としたプログラムを企業主導で実施しています⁸。

大学2年生以上を対象としているのは、ホテルの運営業務に特化したプロパティ・インターンシップ (Property Internships)、本社での実習を行うコーポレート・インターンシップ (Corporate Internships)、レベニュー・マネジメントに特化したレベニュー・マネジメント・インターンシップ (Revenue Management Internships) の3種類です。そして、大学4年生を対象とした5ヶ月間のマネジメント・デベロップメント・プログラム

(Management Development Program) では、最初の8週間でジョブ・ローテーションを行い、残りの16週間では、希望する経営管理部門の業務を行います。

以下は、米国の3つの大学のホテルインターンシップの概要をまとめたものです。インターンシップが採用に直結する点が米国のインターンシップの特徴の一つといえます。

表7 米国のホテルインターンシップ・プログラムの事例

	コーネル大学	ポールスミスカレッジ	セントラルフロリダ大学
科目設定	必修	必修	必修
科目名	Practice Credit	Integrated General Education	Internship I / II / III
認定単位数	2単位	0単位	各1単位、計3単位
就業時間数	最低800時間	最低800時間	計9-12ヶ月
有給/無給	原則有給だが 無給も可	原則有給だが 無給も可	有給
採用との関連	推奨する	推奨する	推奨する

(資料) 根木良友、青木敦男、折戸晴雄「日米の観光関連学部を有する大学の比較調査によるインターンシップを中心とした日本の観光教育の課題に関する考察」『玉川大学観光学部紀要』2013年, 1:63-80をもとに作成

⁸ 根木他, 前掲書, pp.70-71

2. 日本のホテルインターンシップの特徴と課題

ホテルでのインターンシップの源流は、専門学校での「実習」にさかのぼることができます。東京 YMCA 国際ホテル専門学校では、設立当初の 1935 年（昭和 10 年）から継続して実施しています。

他方、大学や短期大学では、1990 年代末頃からインターンシップの実施が増加し始め、現在では、中等教育や初等教育でもインターンシップが推進され、ホテルでも多くの学生や生徒を受け入れています。

これまで、ホテルや専門学校、大学等多様な方々にインタビューをしてまいりました。その中で次のようなホテルインターンシップへの不満が出てきております。

表 8 ホテルサイドのインターンシップに対する不満の例

- ・特に 1 ヶ月未満の短期インターンシップはホテル側の負担が大きすぎる
- ・現場は常にぎりぎりの人員でまわしているのに、インターンシップ生という新人がくると現場の負担が増す。現場に定着し、戦力になってくれるならば喜んで教育するが、2 週間程度でいなくなる人を教育するとなると徒労感だけが残る
- ・受け入れ要請が夏休みなど長期休暇中に集中し、繁忙期と重なる。繁忙期は現場で教育する余裕がない
- ・フロント業務やブライダル部門を希望する学生が多いが、この複雑な業務を短期間のインターンシップ生には担当させられない
- ・人数的に要望通りすべてを受け入れることは難しい
- ・内容に関して、学校側から特段の要請がなく、どのように実施すべきか悩む
- ・学校からの要望や学生の初見等の提出書類が細かすぎて対応に苦慮することがある
- ・ホテル業界に興味がなく、モチベーションの低い学生が送り込まれてくるとどうしてよいかわからないし現場の士気も下がる

表9 学生サイドのインターンシップに対する不満の例

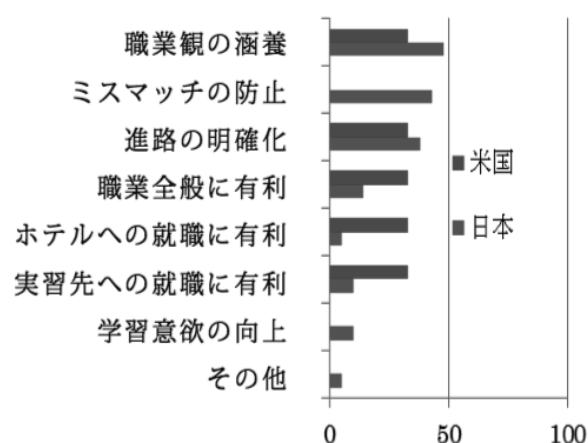
- ・自分は無給のアルバイトではないか？
- ・ずっと雑用しかやらせてもらえなかった
- ・きちんと指導してもらえなかった
- ・事前に計画されていた以上の長時間労働をさせられた
- ・希望の職種を体験できず、バック部門ばかりだった
- ・現場がひまでなにもすることがなく、困った
- ・周りの社員さんから「この業界に就職しない方がいい」と言われた
- ・学校で事前に教わった身だしなみ基準に合致しない派手な人が多くて尊敬できなかった
- ・現場では「お荷物」でしかなくて申し訳なかった

まず、ホテル側の主張をみると、学校からの要請に応えなければと、ある意味やむなく受けて入れている様子が伝わってきます。平成25年度から26年度にかけて、いくつかのホテルにてインタビューをした際にも、インターンシップで直接的なメリットを感じられないが、社会貢献や地域貢献の一環だと思って受け入れているという話を各所でうかがいました。

学生にとってのインターンシップの効果に関する意識調査(2011年)の調査結果をみると、日本のホテルは「職業全般に有利」、「ホテルへの就職に有利」、「学習意欲の向上に有利」のいずれの項目も評価が低く、米国のホテルにくらべても、職業との連動性をあまり強く感じていないことがわかります。

つまり、インターンシップによって、学生のホテル業界に対する関心を高め、より優秀な人材を確保するとは考えていないということを意味しているのではないのでしょうか。それでは、現場の負担感

図1 ホテルから見たインターンシップの効果の日米比較



(資料) 太田和男「観光インターンシップと就職」『帝京平成大学紀要』2013年, 24(2): 335-345
p.340より

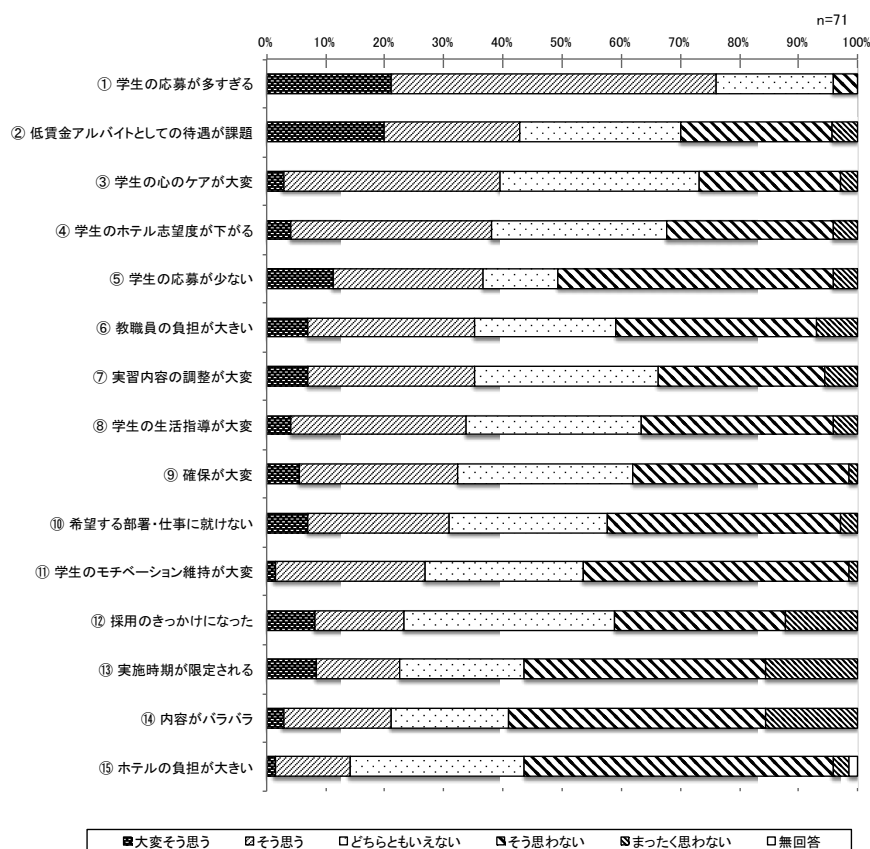
が強くなるのは仕方のないことです。

インターンシップ受け入れ側となるホテルには、インターンシップによって学生のホテル業界への理解が深まり、より多くの学生が志望するきっかけになることを伝えていきたいものです。ただ、受け入れを依頼する学校側としては伝え方が難しい部分もあり、人事のご担当者に理解していただいても、現場のすべての方々にそれが浸透していないケースも多々あり、時間をかけて取り組んでいかなければなりません。

また、だからといってホテル側に一方的に負担をかけてよいということではありません。インターンシップ受け入れによってホテル側にもその他のメリットを感じられるよう配慮する必要があります。

以下のデータは、本事業において 2014 年度に実施したアンケートの結果です。

図 2 ホテルインターンシップへの意識（全体）



注) 本調査は 2014 年 11 月から 12 月に実施したもので、観光系の学部・学科・コースを有する、あるいは観光系の科目をおく大学・短期大学・専門学校 245 校を対象とし、有効回答は大学 57 校、短期大学 19 校、専門学校 12 校の合計 88 校であった。調査概要は pp.17-18 参照。

このデータによると、「ホテルの負担が大きい」という項目について、「大変そう思う」と「そう思う」の回答を足し合わせても 15%にもならず、学校側はホテルが感じている負担感を認識していないことが読み取れます。

繰り返しになりますが、教育効果を考えたインターンシップを実施するには、受け入れ側にもそれなりの負担をかけてしまいます。あらためてホテルの負担を認識し、より負担の少ない時期や期間、内容を検討する必要があります。学生側の「我々は単なる無給スタッフなのか？」という不満をなくすためには、ホテルが人手不足を感じる繁忙期に限定した短期間のインターンシップは望ましくありません。

ここで、昨年度実施したホテルインターンシップの調査結果を整理します。

<調査概要>

調査対象：観光系の学部・学科・コースを有する、または観光系の科目の講義科目を置く大学（141校）と短期大学（55校）、ホテルおよびブライダルを展開する専門学校のうち、2014年度職業実践専門課程認定校（49校）の合計 245校

調査票宛先：ホテルインターンシップ担当者宛

調査方法：郵送にて質問紙（巻末資料1）と回答票（巻末資料2）を発送し、ファクシミリにて回答を回収

調査期間：2014年11月末～12月上旬

回収状況：大学 59校（大学の回収率 41.8%）

短期大学 21校（短期大学の回収率 38.2%）

専門学校の12校（専門学校の回収率 21.8%）

合計 92校分（全体の回収率 37.6%）

有効回答：回収したうち、2つの学校法人が大学と短期大学の実績を合算して記入していたため、この2校（延べ4校）を除外し、大学 57校、短期大学 19校、専門学校 12校の合計 88校を分析対象とした。

主な質問項目：ホテルインターンシップ実施の有無、対象学生、カリキュラム上の位置づけ、科目の単位数、配当年次、学生指導担当者の役職、担当者の経験、受け入れ先ホテルの選定方法、2013年度の実績、事前指導および事後指導の実施時間数、事前指導内容、事後指導内容、望ましい形で実施されたインターンシップの事例、ホテルインターンシップに関する意識、自発性を向上させるための取り組み、課題、ホテルインターンシップを実施していない学校に対する実施しない理由、記入者の基礎情報等

なお、一部、学校種別毎の集計結果を掲載しているが、短期大学、専門学校はサンプル数が十分でなく、統計的に有意とはいえないことを付記しておく。

<調査結果>

①インターンシップ対象学生（複数回答）

ホテルインターンシップの対象者を観光系（ホテル・ブライダルを含む）学科・コースを専攻する学生に限定している学校は 20 校（実施校の中の 28.2%）であり、他の専攻の学生にも開放していたり、全学的なプログラムとして実施していたりする学校は 46 校（同 64.8%）、その他とした学校が 5 校（同 7.0%）でした。

表 10 インターンシップ・プログラムの対象者（全体）

全体		n=71	
	実数	比率	
観光系(ホテル・ブライダルを含む)学科・コースを専攻する学生に限定している	20	28.2%	
観光系(ホテル・ブライダルを含む)学科・コースを専攻する学生に限定していない	46	64.8%	
その他	5	7.0%	

専門学校だけを抽出して確認すると下表の通りであり、ホテル・ブライダルのコースの学生だけに限定している学校が 6 校（60.0%）です。

表 11 インターンシップ・プログラムの対象者（専門学校）

専門学校		n=10	
	実数	比率	
観光系(ホテル・ブライダルを含む)学科・コースを専攻する学生に限定している	6	60.0%	
観光系(ホテル・ブライダルを含む)学科・コースを専攻する学生に限定していない	3	30.0%	
その他	1	10.0%	

観光系学部・学科・コース以外の学生を送り出す場合、「インターンシップの単位が欲しいから、とりあえずホテルにする」というような選び方の学生避け、観光産業やホテル産業への就職に興味を持つ学生に絞り込み、事前に関連科目を履修させておく等の必要がある。あるホテルでは、「明らかに専攻の異なる学生で、人と満足にコミュニケーションをとれない方が送り込まれてくることがあり、現場の士気が下がって困る」という意見が出ていました。

②カリキュラム上の位置づけ

カリキュラム上の位置づけについて複数回答で聞いた結果は、下表の通りです。専門学校では必修科目に位置づけている学校が 70.0%（7 校）であったのに対し、大学では必修科目としている学校は 6.1%（3 校）とわずかでした。

表 12 カリキュラム上の位置づけ（全体）

n=71		
	実数	比率
必修科目	11	15.5%
選択必修科目もしくは選択科目	56	76.7%
授業科目外	14	19.2%

③事前指導と事後指導の実施時間数

インターンシップの一環として行われる事前指導と事後指導の実施時間数の平均をとると、1 コマを 90 分とした場合、事前指導が 7.1 コマ、事後指導が 3.1 コマであり、合計の平均値は 10.2 コマでした。最大の事例は事前指導が 27 コマ、事後指導が 15 コマ、最少は事前指導が 0.5 コマ、事後指導が 0 コマでした。学校毎に事前指導と事後指導を合算し、最も多かったのは 30 コマ、最も少なかったのは 2 コマでした。事前指導、事後指導とも実施していない学校はありませんでしたがばらつきが大きく見られました。

④実施前指導内容

事前指導の実施内容について複数回答にて尋ねたところ、「インターンシップの心構え」が最も多く、67 校（94.4%）にのぼりました。次いでほぼ同数で多かったのが「社会人としての基礎」（65 校、91.5%）であり、「接遇マナー」（54 校、76.1%）、「書類作成の方法」（38 校、53.5%）と続きました。ホテルの業務内容について、ロールプレイなど実技を伴う教育を事前に行っている学校は 15 校（21.1%）でした。

表 13 インターンシップの事前指導内容（複数回答、全体）

n=71		
	実数(校)	比率
インターンシップの心構え	67	94.4%
社会人としての基礎	65	91.5%
接遇マナー	54	76.1%
書類作成の方法	38	53.5%
ホテル事業の概要	24	33.8%
ホテルの業務内容(座学)	22	31.0%
危機管理	21	29.6%
ホテルの業務内容(ロールプレイ等)	15	21.1%
実施しない	1	1.4%
その他	7	9.9%

さらに、専門学校を抽出して集計すると、全体に比べて全体の実施率が高い傾向が読み取れます（下表）。

表 14 インターンシップの事前指導内容（複数回答、専門学校）

n=10		
	実数	比率
ホテルの業務内容(座学)	9	90.0%
接遇マナー	9	90.0%
インターンシップの心構え	9	90.0%
ホテルの業務内容(ロールプレイ等)	8	80.0%
ホテル事業の概要	8	80.0%
社会人としての基礎	8	80.0%
書類作成の方法	6	60.0%
危機管理	6	60.0%
その他	3	30.0%
実施しない	0	0.0%

ホテルの基礎的な知識や、社会人としての振る舞いの基本を学習した上でインターンシップに臨むことが最低限必要ではないでしょうか。

⑤事後指導内容

インターンシップ後の指導内容は次ページの表の通りです。実施報告の提出（63校、88.7%）、学内での報告会（58校、81.7%）はいずれも8割を超えております。

表 15 事後指導内容（複数回答、全体）

n=71		
	実数	比率
実施報告(日誌)の提出	63	88.7%
学内での報告会	58	81.7%
報告書の作成	53	74.6%
実施内容の確認	48	67.6%
礼状執筆指導	37	52.1%
学生の個別指導	29	40.8%
学外での報告会	4	5.6%
その他	4	5.6%
実施しない	0	0.0%

⑥望ましいホテルインターンシップの事例

アンケートでは、各校で 2013 年度に実際に行われたインターンシップの中で、もっとも望ましい形で実施できたホテルを一軒選んで、その内容を詳述していただきました。

ホテル名を記載していないものを含め、71 校⁹が望ましいインターンシップについて回答しており、実習期間について回答のあった 54 校の平均値を算出すると 19.8 日、最短は 3 日、最長は 90 日でした。学校種別にみますと、大学の平均は 14.6 日、短期大学の平均は 16.9 日、専門学校の平均は 44.0 日です。別の 2011 年のデータ¹⁰によると、大学では 2 週間未満が 61.6%となっていますので、実習日数が長いほうがより効果の高いインターンシップとなったと読み取ることができます。

次に、学校種別毎にインターンシップで経験した業務内容をみていきます。大学では、フロント及びロビーサービスは 25 校（62.5%）、客室清掃は 12 校（30.0%）、レストラン等料飲部門のサービスは 34 校（55.5%）、宴会サービスは 10 校（25.0%）、ブライダル部門は 6 校（15.0%）、料飲及び宴会部門の清掃や調理補助等バック部門は 5 校（12.5%）でした。その他には、売店業務や事務作業、営業への同行などがあり、創造的な業務の中には「イベント企画」やホテルに併設されている「観光センターの改善提案」などもありました。

次に短期大学について整理すると、フロント及びロビーサービスは 6 校（66.7%）、客室清掃は 1 校（11.1%）、レストラン等料飲部門のサービスは 4 校（44.4%）、宴会サービ

⁹ 大学 49 校、短期大学 12 校、専門学校 9 校より、「望ましいインターンシップ」について回答をいただきました。

¹⁰ 根木他，前掲書，p.75，単純に比較することは難しいが傾向として紹介します。

スは2校（22.2%）であり、業務全般と回答した学校が2校でした。その他には、フィットネスクラブの受付・管理がありました。

専門学校では、フロント及びロビーサービスは5校（62.5%）で、ベルが多くみられます。レストラン等料飲部門のサービスは7校（70.0%）、宴会サービスは2校（20.0%）、客室清掃を経験した学校はありませんでした。

インターンシップ期間中に経験した部門数について、1部門のみと回答した学校は全体の13校（22.8%）にとどまりました。実習期間と経験する部門数には必ずしも正の相関はなく、実習期間が5日以内の6校のうち、単一部門しか経験していない学校数は1校（16.7%）のみであり、90日間の実習期間中、レストランの仕事のみを担当したとか、56日間の実習期間中ベルのみを担当したといった事例もあります。

ホテルでの座学研修については、33校（61.1%）が「あった」と回答し、その内容は、「インターンシップ・オリエンテーション」または「ガイダンス」として2時間～7時間かけていました。また、新入社員研修に学生も参加して3日間の研修を受けたというケースもありました。この他、接遇マナー研修や、インターンシップでのチェックリストの作成、企業概要説明などがありました。期間中の座学の時間が最も多かった、あるリゾートホテルでは、丸一日の座学プログラムの他に、20日間の自習期間中、毎日1時間程度の座学での研修を行っていました。

インターンシップの学生に対してホテルから給与を支給されているのは9校（12.3%）、支給されていないのは47校（64.4%）でした。支給されている2校の事例をみると、1軒は21日間で「レストランでの接客とゲスト案内、バゲッジケア」、もう1軒は、期間は無回答だったが、業務内容はレストランサービスのみでした。交通費を支給されていたのは10校（25.0%）、支給されていなかったのは29校（72.5%）です。

望ましいインターンシップだと判断した理由についての自由記述を見ると、「配属希望部署を考慮してもらえた」「複数の部署を経験できた」「アルバイトとは異なる対応（事前事後教育、現場でのフォローアップやフィードバックがある等）」、「専門科目の知識を活用できた（マーケティング分析）」、「スキルアップできる研修体制」、「改善策を支配人に提案することで経営者の視点を身につけられた」「Off-JTとOJTのバランスがよい」「教員と担当者で密に打ち合わせができた」「最終日にレストランで食事。接客スタッフも学生が担当」などがありました。

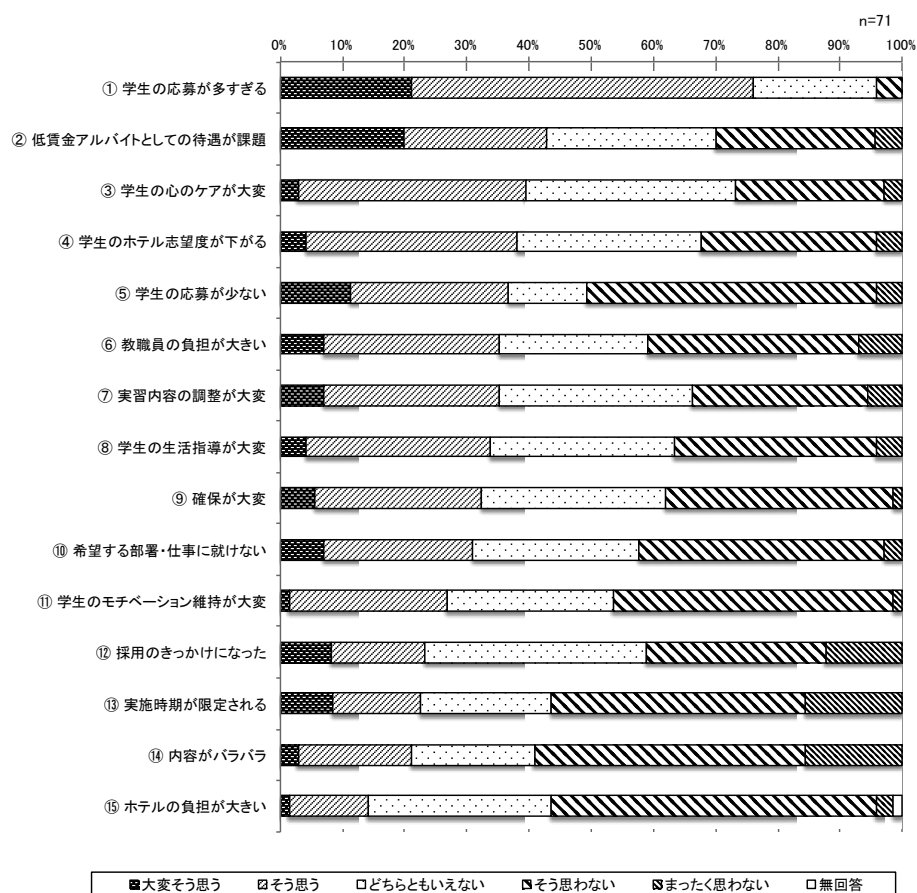
⑦ホテルインターンシップへの意識

ホテルインターンシップについて、「大変そう思う」から「まったく思わない」まで7段階で回答を得た。集計に当たっては、7を5に、6と5を4に、4を3に、3と2を2に読み替えて5段階にして集計を行いました¹¹。結果は図2の通りです。

学生の応募が多すぎると思っている学校は「大変そう思う」と「そう思う」を足すと76.1%であり、低賃金アルバイトとしての待遇が課題とする学校は、同じく42.3%、学生の心のケアが大変という学校は同じく39.4%、学生のホテル志望度が下がると思う学校は38.0%でした。①と相反する⑤「学生の応募が少ない」と回答した学校は36.6%にのぼりました。両者を足し合わせると100%を超えるが、特定のホテルへの希望が集中するなどの事情があるのではないかと考えられます。

¹¹ χ^2 検定（自由度4）の結果、いずれも危険率1%水準で有意であることが確認された。

図2 ホテルインターンシップへの意識（全体）（再掲）



⑧ ホテルインターンシップの課題

ホテルインターンシップにおいて課題と思われる点に関する自由記述をまとめると次の通りとなります。下線は3校以上が回答した項目です。

<事前事後の学びの重要性>

・インターンシップは機会の提供であり、生徒の心構え次第で成否は決まると思う。従って事前事後の気づき、学びが重要。現在の大きな課題ではないが、今後、生徒なりのホテルに対する評価も考慮したいと考えている。

<学生のメンタル面>

・打たれ弱い学生が多く、実習を途中で断念する学生、心の病になる学生が増えている。多くの場合、人間関係が問題になっている。

<実習内容>

- ・ 企業によっては、アルバイトとまったく同じ扱いをされる。
- ・ 繁忙期の人手不足解消のためだけに使われることがある。
- ・ 学生はホテルのフロント業務を希望するが、実際に経験できるのは、料飲部門や宴会補助的業務が多い。 個人情報の問題があり、レセプションやベルの仕事は難しいとホテル側から言われている。
- ・ 多種類の業務を経験したいという要望がなかなか通らない。
- ・ 「学び」と「労働」のバランス
- ・ ホテルの人材育成力が低下している。研修内容が練られていない。
- ・ 繁忙期に受け入れていただいているため、過重労働になったり指導が少なかったりする
ことがある。

<実習期間>

- ・ ホテルにおいて十分な経験をさせるには、1ヶ月程度は必要であるが、現状は学生・ホテル双方の都合によりなかなか難しい。
- ・ 2,3週間の実習では短い。米国並みの20週程度欲しい。
- ・ 東京の有名ホテルは3ヶ月以上の条件などがあり、難しい。
- ・ 他の業種の受け入れ先に比べ、実習期間が長過ぎる。

<評価基準>

- ・ 評価基準に課題がある
- ・ 受け入れ企業の学生評価が若干甘めと感じる。もっと厳しく「いいことはいい、よくないことはよくない」と本音で語ってほしい。

<その他>

- ・ 早朝、深夜勤務時の交通手段の確保
- ・ 現場の社員さんがホテルの辛い部分だけを伝え、それを鵜呑みにする学生が多く、就職志望が低下する。対策として本学卒業生社員との懇談の時間を設けてもらっている。
- ・ ホテルによって状況が異なるため、個別対応せざるを得ない。

⑨ホテルに対するインタビューから得た視座

- ・学生の基礎知識や、仕事への姿勢、自発性について懐疑的な意見が多かった。そのような中でジョブ・シャドウイングを行うのは無理があることがわかった。
- ・「自発的」には様々な意味ややり方がある。1ヶ月程度の時間がとれればじっくりと自発性を発揮できるか試せるが、2週間で複数の部署となると、仕事の上での自発性の発揮は難しいだろう。
- ・また、自発的に物事を行うには、一定量の専門知識と物事への取り組み姿勢や考え方について事前の教育が必要になる。
- ・「自発的」に学生を動かすための仕組み作りが重要である。
- ・学生に志望するホテル、希望する実習内容を考えさせ、それを元にホテルとの調整を行いたい。(希望する部署、複数部門の体験／1箇所ですっきり学ぶ等)
- ・ホテルを志望する学生、あるいは志望する進路の選択肢の中にホテルがある学生を送り出したい。
- ・富山の観光に関する勉強を行い、モデルツアープランを考えさせる課題を出す。
- ・インターンシップのホテル側のメリットについて、実感できるようにしなければならない。

3. 日本におけるよりよいホテルインターンシップの実現に向けて

日米の観光ホスピタリティ関連学部を有する大学のインターンシップの比較をした論文¹²では、両国の大学でのインターンシップの大きな差異として次の4点を指摘しています。

①米国の大学では必修科目として設定されているのに対して、日本の大学では自由選択科目になっている。米国では「米国の観光ホスピタリティ型学部においては、インターンシップは、学問の一環を形成しており、学生の基礎的知識・技術水準、専門的知識・技能水準を習得し、同時に進路を明確化し、学生が就職やキャリア開発を図る上で欠かせない科目となっているということである。インターンシップを体験しなければ、ホスピタリティに関する基礎・専門的知識・技能が欠落し、就職もその後のキャリア開発も不利になるという図式になっているのである」という。

②インターンシップの実施期間に大きな差がある。米国では最低800時間程度の就業が義務づけられているのに対して、日本では80～160時間(40時間/週で換算)と極端に短い。ポールスミスカレッジの校長は、インタビューの中で、「1ヶ月程度の就業経験はインターンシップとは言えず、単なる **work experience** である」と述べていた。1ヶ月では職場の雰囲気を経験できるにすぎず、大学で学習した内容を実務に適用することでアカデミックスキルを向上させ、将来のキャリアに必要な能力を認識・開発するにはあまりに短すぎるという見解であった。

③日本のインターンシップは無給のケースが多いが、米国では原則的に有給である。例えば、セントラルフロリダ大学ローゼンカレッジでは、有給のインターンシップが務づけられている。その理由は、無給のインターンシップでは受け入れ機関、学生ともに無責任になりがちで十分な効果が見込めないためであるという。

④日本では社団法人日本経済団体連合会が採用選考に関する倫理憲章の中で、「インターンシップが採用選考活動とは一切関係ないこと」と述べている。この点は、インターンシップをキャリア開発のみならず、採用活動の一つの起点として積極的に捉えている米国

¹²根本他，前掲書，pp.76-77

の大学や企業と正反対の考え方である。

米国をはじめとした諸外国で行われているインターンシップが、学生の職業理解及び職業選択の上で効果が高いことはわかりましたが、これらの仕組みをそのまま今の日本で展開することは難しい状況です。例えば、学校のカリキュラムを大幅に変更しなければならず、ホテルとの協力体勢や採用の仕組み等も変えていかなければなりません。

現在、日本のホテルインターンシップの多くは、p.11に掲載した表3「インターンシップの類型化と日米英での普及の状況」の中の業務補助型に該当します。インターンシップの時間数を一気に700時間程度に増やせないまま、事業参画型に転換することは不可能です。しかし、その一方で、業務補助型のインターンシップに学生を送り込むと「アルバイトと何が違うのか」「学ぶことがなかった」などの不満につながりやすいという懸念があります。

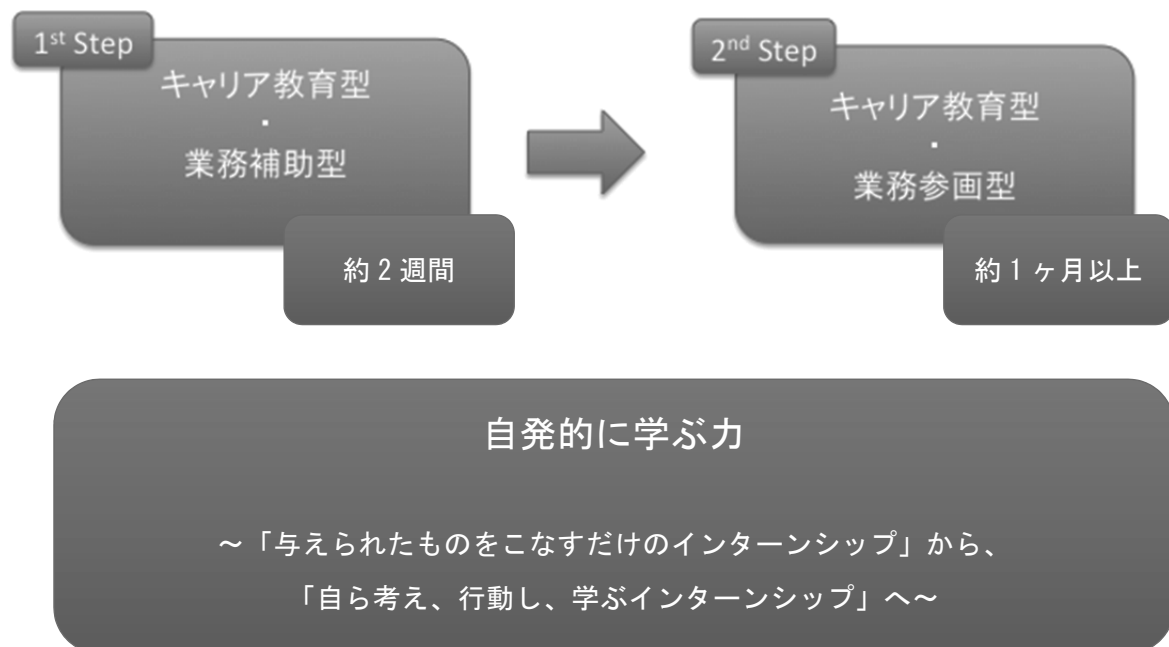
したがって、①業務補助型であっても学ぶことのできる学生を育成し、単なる人手不足を解消するための要員とされないようにホテル側に働きかけつつ、実施時期をきちんと検討する方法と、②言われたことをやるだけの業務補助型から一歩進んで、業務参画型のインターンシップを作り上げることを提案します。業務補助型は、現場で言われたことを言われた通りに実践するのが基本ですが、業務参画型とは、自分自身で考えて業務を遂行できる状態を目指すインターンシップです。

在学中に複数回のインターンシップを実施可能であれば、まず2週間程度の業務補助型のインターンシップを実施し、学校でのホテル関連科目の履修が進んだ時点で、2回目に業務参画型のインターンシップを行うというステップを踏むことを提案します。

2回のインターンシップによって複数の職場をみることができ、事業形態の違いや組織文化の違いに触れることができる上、関連授業の進度に合わせて組み立てることが可能となります。また、ホテル側の利益を考えた時に、業務補助型であれば、たとえ単純労働であっても現場の戦力としての活躍を期待できます。

その際に特に重要なのが、学生の自発的に学ぶ力です。置かれた場所でいわれたことだけをやる学生には、業務補助型のインターンシップでは不満が発生してしまうことでしょう。自ら考え、それまでに学んだこととの関連、それぞれの業務や動作の意味などを考察できる学生を育成して現場に送り込むことで、学生の学習効果をより高めることが可能となるでしょう。つまり、「与えられたものをこなすだけのインターンシップ」から、「自ら考え、行動し、学ぶインターンシップ」への転換が必要なのです。

図3 日本のホテルインターンシップのあるべき姿（短期的目標）



* 可能であれば、在学中に複数回のインターンシップを実施し、ファーストステップ、セカンドステップと段階的なプログラムを実施する

4. ホテルインターンシップの先進的事例

日本国内の状況を調べた結果、東京の都心にある大型多機能型シティホテルの A ホテルで実施しているインターンシップが、セカンドステップとしての業務参画型のインターンシップの一つの理想形であることがわかりました。

このインターンシップは、すでに一定の成果を上げており、ホテル側の協力が同様に得られる場合、このスタイルにて効果的なインターンシップを実現可能ではないかと考えられます。

以下に、当該ホテルの元人事ご担当者のインタビュー結果を紹介します。

先進的ホテルインターンシップの事例～A ホテルのケース～

<インターンシップ開始と課題の発見>

A ホテルは、東京の都心にある約 1500 室の大型多機能ホテルです。同ホテルでは、1999 年度より、大学側からの要請に応じて大学生のインターンシップの受け入れを開始しました。当初、大学の側からは実習内容に関しての具体的な要請がなく、どのように対応すべきかよくわからないまま実施してきました。最初の数年で、ロビーサービスやレストランのホールスタッフ、料飲予約、客室清掃、宴会サービスなどの部門にてインターンシップ生を受け入れました。

学生の反応をみると、ロビーサービスは人気があったものの、他はすべて不評でした。学生からは、「学べたことが何もない」「友達がアルバイトで同じ職場にいたが、何が違うのか分からなかった」などの感想が寄せられ、現場からは人手が足りないので教育担当を付けられないという課題もあがっていました。特に繁忙期やピークの時間帯は、現場での十分な説明ができないということがわかりました。

また、短期間で複数のジョブ・ローテーションを行ったため、現場サイドでの学生の評価が難しいという意見も出てきました。まず、短期間では学生の評価が難しく、複数の部門にまたがると、現場の担当者によって評価基準が異なるということが発生します。では、人事が一括して評価をすればよいかといわれますと、人事担当者は学生の現場での様子をしっかり見ている訳ではありませんので、やはり評価は難しいということになってしまいます。

経験上、ホテルの仕事を理解するには一部門あたり最低 1 ヶ月（あるいは 4 週間）必要だと感じています。受け入れ期間が短いと、教えたところで十分に理解できないまま終了

することになり、現場サイドは徒労感だけが残ることになってしまいます。

<対応策>

このような苦情や対応方法の検討をもとに、2007年からは、大学生のインターンシップについては、レストラン、客室清掃、宴会サービスでの受け入れを全面的にとりやめました。代わりに導入したのが、セールス担当のアシスタントや広報担当のアシスタントという業務です。1部門に限定し、1ヶ月間受け入れます。そして、1人の社員にアシスタントとしてついて、業務を見学し、サポートを行います。前半はいわゆるジョブ・シャドウイングに該当する部分が多く、例えば広報担当のアシスタントであれば、見積書の作成や送付といった業務も担当していきます。

1ヶ月間のうちに、このような現場実習のほかに、座学や施設見学、夜の業務への立ち会いなど、5～6日かけて経験させています。こうした業務や見学等を経て、セールス担当ならば、新規の宴会の受付をして見積書を作れるところまで育成します。このスタイルにしてからは、学生からの苦情が一切なくなりました。

インターンシップを受け入れる際、実習期間中に何をどのレベルにすることを目指すのか、学生に自分自身で考えさせる必要があります。職場を経験すればよいのか、知識を得られればよいのか？技能を身につけたいのか？それらをどのレベルにしたいのかということをお学生および学校サイドによく考えてもらい、実習が始まる前に確認しておくようにしました。

インターンシップの受け入れ期間を1ヶ月という単位にしているのは、簡単な業務が一人でできるようにするにはそのくらいの期間が必要だからです。ロビーサービスの場合、2週間はマンツーマンでジョブ・シャドウイングを行い、学生は教育係と常に一緒に行動し、しっかり考えながら学んでいきます。そして、3週間目からは一人でロビーに立ち、4週間経ったときには、ベルスタッフとしてきちんとサービスできるようになるのです。

このような道筋をあらかじめ示しておきますと、学生は目標を具体的に思い描いて、2週間後に、実際に現場に一人で立つことを楽しみにするようになります¹³。

なお、学生とホテルの双方にメリットがないとインターンシップはうまくいきません。

¹³ 米国でサービスの評価が高い、あるホテルでは、新しいスタッフを育成する時に、1年間のジョブ・シャドウイングを義務づけ、その期間は、自らの判断でお客様に接することは許されず、教育担当者の補助しかできないのです。常にホスピタリティあふれる接客を間近にみている新人スタッフは、お客様に自分なりのサービスをしたくてうずうずした状態にあり、1年後、独り立ちした時に最高のパフォーマンスを発揮します。

学生からは、多くの部署を経験したいという要望がでるが、1部門最低4週間という決まりは厳守させています。

<その他の工夫>

ホテルへの志望の度合いが低く、目的意識を持たないとか、言われたことしかできない、働く意欲も学ぶ意欲も乏しいといった意識の低い学生は、どうしてもでてきてしまうものです。従いまして、受け入れに当たっては、たとえ学校で選抜されてきた学生であってもホテルにおいてあらためて面接を行い、お客様の前に出せると判断した学生のみを受け入れることにしています。コミュニケーションのとれない学生、連絡なしに遅刻する等の基本的な態度に問題のある学生はお断りしています。学校からなぜ受け入れてもらえないかという問い合わせが来ることもあります。説明するとご理解いただけます。

なお、このAホテルでは、インターンシップの学生を繁忙期の応援要員としてとらえることのないように、現場担当者への指導を徹底しています。同社の考えるホテル側のメリットは、主に以下の3点が挙げられます¹⁴。

①実践的な人材の育成

インターンシップによって学生が得る成果は、就職後の企業等において実践的な能力として発揮されるものであり、インターンシップの普及は実社会への適応能力のより高い人材の育成につながる。

②大学等の教育界への産業界のニーズを反映

インターンシップの実施を通じて大学等と連携を図ることにより、新たな産業分野の動向を踏まえた産業界のニーズを伝えることができ、大学等の教育へこれを反映させることができる。

③企業理解の促進

大学と企業の接点が増えることにより、相互の情報交換の促進につながり、企業の実態について学生の理解を深める契機となる。

¹⁴ 2004年に同社が作成した文書より。

この3点からは、このタイプのインターンシップでは、A ホテルにとって直接的なメリットが少ないが、世の中の若い人材を育成するための社会貢献の一環として取り組んでいる様子が読み取れます。また、その後、同社ではごく少数ではありますが、3ヶ月から半年間のインターンシップも開始しており、このインターンシップ生から同社へ入社するケースが出始めております。インターンシップを通じて企業を理解してもらい、優秀な人材を確保することにつながっております。

このようなタイプのインターンシップは、ホテル側の理解とプログラム作りへの協力が必要不可欠であり、受け入れ人数も限られるため、効果は高いものの、拡大していくことは難しいでしょう。一度に20人、30人という量の受け入れは不可能です。ただ、このようなやり方があることはあまり知られていませんので、ホテルと相互に連携しながら、協力していただけるホテルを探してみる価値はあると思われます。

5. ホテルインターンシップの意義

ここであらためてホテルインターンシップの意義、期待される効果について、整理をします。学生にとっての効果は学生との間で、ホテルにとっての効果はホテルとの間で相互に確認する必要があります。

なお、ホテルのマネジメント層や人事担当の方々だけでなく、非正規社員も含めた全スタッフが知っておくことが望ましいところですが、この点についてはホテルの組織としての理解を得られないと、浸透させることが困難です。また、全体的にはホテルの負担の方が大きいということを学生に周知することも必要です。

表 16 ホテルインターンシップの意義

<学生>

- ・希望業種の現場体験の場（自身の適性を確認）
- ・コミュニケーション能力の向上（多様なお客様・スタッフ）
- ・ロールモデルを見つけ、観察し、学ぶ場
- ・将来の進路について考え、選択肢を増やす機会
- ・ホテル業界やホテルの仕事の具体的な内容や様々な考え方を知る
- ・ホテルに関する技能を身につける
- ・ホテル業の仕事の楽しさと辛さを知る
- ・多様なホテルの組織文化、経営の特徴を知る

<ホテル>

- ・業界に優れた人材を確保する
- ・自社に優れた人材を確保する
⇒組織の人材育成力をアップ
- ・業務の基本を教えることで、重要性を再確認
- ・初心を思い出す機会
- ・業務補助として機能した場合、人手不足の多少の解消
- ・企業を PR する機会（将来の顧客）
- ・マーケティング情報の収集
- ・社会貢献の一環

第3章

学生を自発的に学ばせるために

本章のポイント

- 受け身の学生の共通項
- 自発的学びの重要性
- 自発的に学ばせる仕組みづくり

テキストとの関連：第1章の自発的学びに関する補足

第3章 学生を自発的に学ばせるために

1. 自発的学びとは

欧米のインターンシップで多用されているジョブ・シャドウイングについて、日本のホテルインターンシップで実施できないだろうかと意見を求めた際、あるホテルの社長からこのように言われました。

無理でしょう。例えばドアアテンダントの場合は、お客様のご到着をじっと待つ場面が多いものです。また、お客様への対応の様子を横で見ているだけで、一体その場で何を考えてどう動いているか、学生さんに見えますでしょうか？新入社員の様子を見ていると思いますが、一つずつ説明しないとわからないのではないのでしょうか？

こうした反応はこの社長からだけではなく、実に多くの人々から寄せられました。現状ではジョブ・シャドウイングを安易には導入できないと判断しましたが、自ら学ぶ姿勢はインターンシップに限らず大変重要なことです。

近年、複数の大学の教壇に立っていて、「重要なポイントは、はっきり示してもらわないとわからない」「授業のまとめとなる板書をきちんとしてもらわないとメモをとれない」などの学生の反応に当惑することがあります。ある程度はもちろん必要なことですが、「整理して与えられるのが当たり前」という考え方では、社会に出たから困ってしまうことでしょう。

現代の学生の学びのスタイルは、基本的に受け身だといわれています。学生は黙って教室に座り、教員から学生への一方通行の知識伝授型の学びのスタイルが多かったため、学生自身、学びの姿勢が受動的であることに気づいておらず、疑問も抱いていないと思われるます。

以下は、筆者及び本事業の委員や、大学、短期大学、専門学校の教員との意見交換の中から整理した現代の学生の学びのスタイルです¹⁵。

¹⁵ ここで整理したのは学生の傾向であり、学生すべてがこの通りであると示すものではありません。このような学生が少なからず存在することを意味しています。

- ・与えられることを待つ
 - ・指示されただけを実行する
 - ・重要なポイントを逐次教えてもらわないとわからない
 - ・学び方を知らない
- (課題発見の方法、課題解決の方法、コミュニケーションの方法)
- ・「意味」(なぜ、なんのために)を自発的に考えない

このような受け身で学ぶことに慣れた学生が、企業の忙しい現場でのインターンシップに参加すると、「雑用だけで終わってしまった」とか、「学べることがなかった」などの不満につながりやすくなります。特に前述の、業務補助型インターンシップの場合、「アルバイトと何が違うのだろうか」という事態がおこりがちです。

一見誰でもできる雑務と思われることにも、それぞれに意味があり、ホテルの商品は様々な部門の細かな業務が積み重なって一つの商品を形成しているということを考えるきっかけになります。1箇所を手を抜くと、他がいくらがんばっても全体の評価が下がってしまうことがあります。雑務のように見えることでも、他の部門とどのように連携しているか、効率的に業務を遂行するにはどうしたらよいか、お客様の満足を高めるために何をすべきかなど、考慮すべきポイントが複数存在することに気づいてほしいものです。

そこで、前述の通り、学生が「与えられたものをこなすだけのインターンシップ」から、「自ら考え、行動し、学ぶインターンシップ」へ転換する方向を考えていきたいのです。

岩本[2005]によると、学びの質を向上させるためには自発的行動が重要です。「学びを継続して行くためには、自発的行動として学びを行うことが重要であり、自発的行動を持続させる学びの環境が求められる」のです。そして、自発性を①楽しいので自分から進んで行う自発性と、②自分に必要なことを理解して行う自発性の2つに分けています。後者は、さらに「将来の自分のために必要だとする自発性」と、「他からの期待に応えようとする自発性」に分類されます。

①の自発性においては、逃避行動に使われやすいという欠点が指摘されており、②の自発性については、行動に対する評価が低い場合、「将来の自分のために必要だとする自発性」は挫折につながりやすく、「他からの期待に応えようとする自発性」は、責任感により自分を責める傾向があります。そして、遊びの多くは①の自発性に分類され、学びの多くは②の自発性に分類されます[岩本 2005]。

本事業においては、自発的学びを主体的学び¹⁶とほぼ同義語として扱いますが、より「自分から進んで行う」という意味合いを重視しています。

¹⁶ 「主体的学び」については、平成 24 年 8 月に発せられた、中央教育審議会の答申「新たな未来を築くための大学教育の質的転換に向けて～生涯学び続け、主体的に考える力を育成する大学へ～」に詳しく説明されています。

2. 自発性をどのように身に付けさせるか

自発性の発揮の仕方には複数の方法があります。以下に、ホテルインターンシップにて実践可能な自発的行為を整理しました。

調べる／考える／教え合う／観察する／質問する／課題を発見する／解決策を考える／目標を立てる／実行する／確認する／既に学んだ理論や事実と関連づける／改善する／提案する・・・

また、学生が自発的に行動できるための仕組みづくりも重要です。そこで、自発性を発揮できるよう、

- ・ インターンシップの意義
- ・ インターンシップ中、あるいはホテルに就職した後に役立つ課題学習（実習先ホテルに関する調査、お客様にカスタマイズしたホテル発着の半日観光プランの作成、実習中の目標の設定）
- ・ インターンシップ中に留意すべき点

などについて事前教育を実施します。事前授業は、講義形式で一方通行で教える場면을極力少なくし、学生のグループディスカッションやプレゼンテーション、質疑応答を交えて、双方向性を重視した展開としていきたいものです。

昨今の学生は、自発的に物事を行うと「意識高い系」と揶揄され、「いい子ぶっている」と仲間はずれにされてしまうようなケースが少なくありません。また、自発的に行動を起こすことに慣れていない場合、例えば教室で発言をするという場面で、「それは違う」と一刀両断にされると萎縮してしまったり、以後発言ができなくなったり、あるいはそれを見ていた周りの学生も萎縮してしまったりということが起こります。学生は「違う」とか「誤り」、「間違っている」という言葉に敏感ですので、教員はこれらの言葉を極力使わないようにする努力が必要になります。

何かとんちんかんな発言をした学生に対して、「論点がずれている」と指摘をせずに、「そのような視点から考えるとそういった捉え方もありますね。では、その他にこういった視点から考えたらどうなるでしょうか」と伝えるような方法などがあります。学生の発言は、すべて一旦肯定的に受け止めて、軌道修正を図る方法です。日頃から意識して、教室を和

やかで発言しやすい雰囲気を保つ努力が必要なのです。時には笑顔で、時には学生をほめ、視点のずれた発言に対して「面白い見方をしますね」と言えるくらいの余裕がほしいところでは。

以下の、自発性を発揮するために学生に求められる行動の表は、学生用テキストにも掲載していますが、これについては特に重要なため、各自で読ませるだけでなく、丁寧な解説と課題の提示、やり方の共有などが必要となってきます。

例えば、本事業で、インターンシップを終了した学生に、「質問する」という行動について、インターンシップでどの程度実践できたか聞いたところ、「十分自発的に取り組めた」という回答がかえってきました。そこで、具体的にはどんな質問をしたのかを尋ねたら「次に何をやったらいいですか？」と何度も聞くことができた」と答えたのです。このように答えた学生は一人ではありませんでした。

「次にやったらいいですか？」という質問は、自分自身はほとんど考えることなく、誰でもいつでもできる質問です。自分自身が簡単に他人に任せられない仕事で忙しくしているときに、このような質問を繰り返しされたらどのように思うのでしょうか。こういう考えを伴わない質問ではなく、今何をすべきなのかを自分で考えた上で「〇〇をいたしましょうか？」と質問する方がベターです。このように、実際には自発的にどのようなことをするのかということを日頃から共有しておく必要があります。

しかし、そこで難しいのが、模範解答をどの時点でどの程度開示するかという点です。「調べる」という課題について、先に模範解答をみてしまうと、どのようなことを、どのように調べるべきかということを考えないまま、反射的に作業にとりかかることになってしまいます。

学生の基礎的な能力に応じて、やり方はさまざまだと思いますが、学習の時間が十分確保できているのであれば、調べるべき項目も自分で考えたり、友達と考えたりすることとし、一度提出させた後に、学生を2人組で交換して互いに採点をさせたり、グループで調べたものを共有してよくできているものを選ばせたり、このような活動を通じてまずは自分自身で不足しているところに気づかせるのも一つの方法です。その上で、模範的なものを学生とシェアしてポイントを解説するのもよいでしょう。

いずれにしても、現場実習に出るまでに、自発的に学ぶ姿勢、方法を身につけさせておかなければなりません。これは、5コマ程度の事前授業で修得できるものではありませんので、他の科目も含め、日頃の教育の中で繰り返し実践する必要があります。

表 17 自発性を発揮するために学生に求められる行動

行動	具体的な事例
調べる	実習先のホテルについて調べる、ホテルでの業務内容について調べる、用語等について調べる、地域の概要や観光情報を調べる、最近のトレンドについて調べる 等
考える	自分が今すべきことは何かを考える、ひとつひとつの業務や動作などの意味を考える、お客様のご要望について考える 等
教え合う	事前学習や事後学習にて調べ方や調べた内容、考えたこと等について教え合う 等
観察する	職場の様子を観察する（お客様の様子、スタッフの仕事の様子、施設・設備等の状況）、職場周辺の環境を観察する、ホテル業界の現状を観察する 等
質問する	事前学習において教員や友人に質問する、実習の現場にてタイミングをみてその内容や意味について質問する、自分のすべきことや改善点などについて質問する 等
課題を発見する	職場の業務上の課題を発見する、自分自身の課題を発見する 等
解決策を考える	発見した課題についての解決策を考える 等
目標を立てる	実習に当たっての到達目標を事前に具体的に設定する、実習中の気づきから自分自身の今後の目標を立てる 等
実行する	教えてもらったこと／気づいたこと／考えたことなどを実行する 等
確認する	学校で学んだことや自ら調べて得た知識などが現場でどのように実践されているかを確認する／疑問に思った点を確認する／自ら考えた解決策の妥当性や効果を確認する 等
改善する	さらなる改善を考える 等
提案する	業務改善策等を現場に対して提案する 等

特に、日頃、能動的に学習する習慣がない学生に対しては、ある程度の課題を出し、その中で自発性を引き出し、定着させていくことが求められます。

学生に細かい指示を出している時点でそこには自発性はないというご指摘もあろうかと思いますが。しかし、自発的に学んだことのない学生にその方法を身につけさせるには、トライ&エラーをさせながら身に付けさせ、時折細かい指導が必要となることがあります。

3. 自発的学びをデザインする

学生自身は「できた」と思っているにもかかわらず実際には不十分なことが多く見受けられます。別の事例も挙げながら方策を考えてみましょう。

不十分な事例：

ホテルについて調べる・・・ホテルの公式サイトを適当に抜き書きしておしまい。ホテルの特徴としてピックアップしている宿泊プランについて、どのような内容のものか、料金はいくらくらいか？などの質問すると内容が全く分かっていないことが判明する。

まちあるきプランについて調べる・・・インターネットでいくつかの観光者向けのサイトを調べ、内容を精査しないままつなぎ合わせただけ。詳しいことはよくわかっていない。アクセス、費用、定休日等、実際に行く人が必要とする最低限の情報もおさえられていない。

このように「調べる」という項目ひとつとっても調べ方を知らない学生は不十分なまま「できた」と勘違いしてしまいます。これらを防ぐためには、以下のような取り組みもよいかもしれません。

- ・最低限調べさせたい項目を課題とともに提示
- ・競合を調べた上で、そのホテルや観光スポットの特徴や強みを理解する
- ・自発的に学んだことのない学生はどこまでできたら合格なのかが分からないので、できるまで不足点を指導し、再提出をさせる。
- ・最初にあるように、先に模範解答を示すのもよいが、どのような項目を挙げたら良いのかとか、お客様に喜んでもらうためにはどのような情報提供をすべきなのか、白紙からイメージする訓練も必要。模範解答の示し方には特に注意する。
- ・これを調べることで、実際に現場でどのように役立つかを具体的に事前に解説します。

例えば、

ロビー等でお客様から聞かれる質問の中には、「お手洗いはどこですか?」「タバコはどこで買えますか?喫煙スペースはどこですか?」「コンビニエンスストアはどこですか?」といったよく聞かれるものがあります。その他にも、「このホテルはいつから営業しているのですか?」「全部で何部屋あるのですか?」「ホテルの中にはどんなレストランがあるのですか?」など、様々な質問があります。

時には、館内の装飾品を指差して、「このお皿は何かいわれがあるものなのですか?」とか、館内に活けてある花を指差して「これは何の花ですか?」などというもので実に様々です。お客様の時間を無駄にしないためにも、より豊かな滞在をお楽しみいただくためにもこういう質問に答えられるように準備しておく必要があります。たとえ短期間のインターンシップでも、お客様から見たら他のスタッフと同じです。自信をもって答えられるようにしたいですね。

といった解説が必要になるでしょう。ただ、分かる範囲で調べればよいということではなく、目的を考え、お客様のことまで考えて調べられるかが重要なのです。

自発性は一朝一夕に身につくものではなく、学生自身の試行錯誤の繰り返しによって徐々に身に付いていくものですので、インターンシップのための教育というよりも、日頃から学生の自発性を高めるためにあらゆる検討と実践が必要となります。

第4章

学生を精神的に支えるために

本章のポイント

- メンタルブロックの克服によるストレス軽減
- 世の中の多様性を知ることの重要性
- 学生が安心できるサポート体勢

テキストとの関連：第5章 現場実習の際のメンタルケア

第4章 学生を精神的に支えるために

1. メンタルブロックを克服する

多少のアルバイト経験があっても、初対面の人に囲まれて、新しい業務を行う際には、緊張や不安が伴うものです。ましてやアルバイト経験が乏しい学生に至っては、インターンシップは学校や家庭以外の環境に身を置く初めての経験となり、大変な緊張と不安を感じていることと思います。

ちょっとしたストレスでマイナス思考に陥って、落ち込んだり、欠勤したりすることになってはせっかくの学びの機会を無駄にしてしまいます。インターンシップの前に、マイナスもプラスに変えられる前向きな思考パターンを作れると、ストレス耐性が高くなり、その後の生活も楽になります。自発的にお客様や周囲のスタッフに対して一歩前に踏み出すのは、学生にとって本当に緊張することでしょう。

何かをやったほうがよいのではないか？と思った時にも、さまざまなブレーキがかかるものです。「でしゃばりすぎだと思われるかも」「今、忙しそうだから声をかけたら申し訳ない」「もうすでに誰かが準備しているとしたら恥ずかしい」などのブレーキです。

周囲の人の気持ちを読み取ろうとすることは大切なことです。そして、そこで何かを思いついたのでしたら、あれこれマイナス面ばかりを考えてしまい込まずに、是非言葉を発して下さい。一歩を踏み出せないと、何もできないことになってしまいます。

ちなみに、やらない理由やできない理由は、誰でもいつでも簡単に思いつくものだということも一緒に教えておきたいところです。

学生は勉強のためにその現場に行っているのですから、是非多くの質問をして、多くのアイデアを発信してください。いきなり行動をおこすのではなく、「今、少しよろしいですか？」と相手が話しを聞ける状況かどうかをまず確認し、「〇〇をやったほうが良いかと思いますが、必要でしょうか？」と意向を伝えて判断を仰いでください。もちろん傍目に分かるほどいそがしそうな場合は、むやみに声をかけない配慮が必要です。

次に、お客様や周囲のスタッフに対するネガティブなフィーリングとどのようにつきあうかということについても学生に情報を提供しましょう。

口うるさい教育担当の方・・・私の成長のために、細かいところまでじっくりみて教えて下さるありがたい方

文句ばかりいうお客様・・・お気づきの点について、わざわざ教えて下さり、私自身やホテルを良くしようと考えて下さるありがたいお客様

無愛想で感じの悪いお客様・・・何かおつらいことや嫌なことがあった方なのかもしれない。

大きな声で騒いでうるさいお客様・・・久しぶりのご旅行を心から楽しんでおられるのかもしれない。(TPOによっては静かにしていただくようお願いをする必要も)やかましい子供・・・元気なお子様

多少事実とは異なる想像が加わったとしても、そのようにとらえることで心穏やかにお客様や周囲の人々と接することができるのであれば、それは有効な手段といえます。物事を肯定的に捉えるトレーニングを積んでおくと、ストレスを軽減することができます。

人に対して身構えてしまう壁のことをメンタルブロックといいます。メンタルブロックは誰にでもあるもので、うまく除去するとコミュニケーションが円滑になります。物事を肯定的に捉え、まず聞いてみる、「やらなくていい」といわれたときもそれで傷つくのではなくて、「やらなくていいんだ」と理解するだけでよいのです。傷つく必要はどこにもありません。こうしたメンタルブロックの解消法を身につけておきたいものです。

2. 世の中の多様性を理解する

また、ホテルという不特定多数の方がいらっしゃる場に身を置く際には、世の中の多様性についての理解が必要です。国籍、宗教、病気、障害、生活習慣、文化など、知らない
と驚くことがたくさんあります。

以前、体の不自由な方々とホテルの利用について座談会を開いたことがあります。耳の不自由な方の中には、相手の口元を見ると唇の動きから何を話しているのかがわかり、自分自身も他の人とかわらない発音で話せる方がいます。直接コミュニケーションをとると、耳が不自由であることを忘れるほどの精度で会話ができるのです。

その方が、一人でホテルのチェックインをしているときに、最初はいつもの通りのコミュニケーションができていたのですが、フロントの担当者が下を向いて話しをした場面があったので「すみません。私は耳が聞こえないので、こちらに顔を向けてお話していただけますか？」と聞いたところ、イヤな顔をされて傷ついたことがあると話されました。

ホテルのスタッフさんの中で同様の場面に遭遇した方があり、聞いてみると、当時の心の動きは次のとおりでした。まさか耳の聞こえない方だと思っていたのでまず驚き、その後、コミュニケーションで考慮しなければならないことはあるだろうか（防災センターにお客様のことを知らせ、万が一の火事の時には火災報知器や館内放送が聞こえないということを伝えなければならないなど）と一瞬考える、その一瞬のとまどいの顔が「いやがっている顔」に見えるのかもしれません、とのことでした。

お客様の中には耳が不自由でも、ほとんど問題なくコミュニケーションできる方がいるということ、言われるまでそのことに気づかないであろうこと、分かった際には配慮すべき項目があること、などがインプットされていれば、お客様が「イヤな顔」と判断した、困り顔をしないで済んだのです。

多様性の理解は、一度には難しいことですので、日頃から世の中のあらゆることに関心をもって、多様な存在があることを理解しておく必要があります。

3. 安心できる環境を作る

学生は、様々な不安を抱えながら現場での実習を行っています。学生を精神的に支えられるのは、日頃接している学校の教職員の皆さんです。

また、自分に自信のない学生を識別できる場合には、授業内外の指導において、意図的にできていることをほめたり、認めたり自己肯定をさせた方がより自発的に学べるでしょう。テキストで紹介した自己肯定感のチェックリストで 30 点を下回る学生がその対象となります。逆に、自己の能力を過信していて自己肯定が強すぎる学生については、できないこと、足りないことを指摘して正しく自己肯定できるようにしたいものです。

表 18 自己肯定感チェックリスト

問① 次の設問に対して、あてはまる回答 5段階) に○を付け、合計点を計算し記入してください。	全く 思い ない	あ まり 思 わ ない	ど ち ら と も い え な い	と き ど き 思 う	よ く 思 う
1 自分は少なくとも人並みには価値のある人間である	1	2	3	4	5
2 いろいろな良い素質を持っている	1	2	3	4	5
3 敗北者だと思ふことがよくある	5	4	3	2	1
4 物事を人並みには、うまくやれる	1	2	3	4	5
5 自分には、自慢できるところがあまりない	5	4	3	2	1
6 自分に対して肯定的である	1	2	3	4	5
7 だいたいにおいて、自分に満足している	1	2	3	4	5
8 もっと自分自身を尊敬できるようになりたい	5	4	3	2	1
9 自分はまったくダメな人間だと思ふことがある	5	4	3	2	1
10 何かにつけて、自分は役立たない人間だと思ふ	5	4	3	2	1
合計					点

(資料)『自発的インターンシッププログラムテキスト (ホテル編)』p.25 より

事前学習の中で、インターンシップにおいて悩み事等が発生した時には、些細なことでも良いので教職員に相談するようにと伝えておきます。また、可能であれば実習の途中でもメールや電話などでコンタクトをとり、学生の精神的状況を確認しておくことが望ましいです。

インターンシップにおいて、学生の過失によって先方に損害を与えるケースや、職場で

のハラスメントなどによって学生が追い込まれることも発生しております。まずは職場の担当者や学校の教職員との連絡を密に取り、何かが発生した時には隠さずに、ただちに報告、連絡、相談をするように指導を徹底しておきます。

インターンシップで想定される主なハラスメントには、セクシャル・ハラスメントとパワー・ハラスメントがあります。

セクシャル・ハラスメントとは、相手を不快にさせる「性的な言動」により基本的人権を侵害し、相手のインターンシップへの意欲を低下させ、またはその環境を悪化させることをいいます。「性的な言動」には、性別により役割を分担すべきとする意識に基づく言動等も含まれます。

パワー・ハラスメントとは、職務上の地位や人間関係等の職場内の優位性を背景に、業務の敵影な範囲を超えて精神的・肉体的苦痛を与える、またはインターンシップ環境を悪化させる行為をいいます。

「不快」を感じるか否かは、個人によって異なります。その判断は、基本的にこれらの言動の受け手側によって行われます。行為者本人の意図とは関係なく、相手に不快な想いをさせてしまこともあります。ここにハラスメントの特徴があります。

この程度のことは我慢しなければならないのではないかと悩む前に、一言、学校の担当者に気軽に相談できる関係性作りが重要な鍵となります。

第5章

ホテル経営の基礎知識

本章のポイント

- 観光振興政策と訪日外客の急増
- ホテル産業の経営特性
- ホテル業界の伝説の人物紹介

テキストとの関連：第4章の補足説明

第5章 ホテル経営の基礎知識

1. 観光に対する社会の期待

2003年1月、我が国の観光立国としての基本的なあり方を検討するため、「観光立国懇談会」の開催が決定しました。その直後の国会では、当時の小泉内閣総理大臣が施政方針演説において、観光振興に力を入れていくことと2010年までに訪日外客数を1000万人に倍増させることを示し、同年4月からビジット・ジャパン・キャンペーン（訪日外客誘致事業）が開始されました。

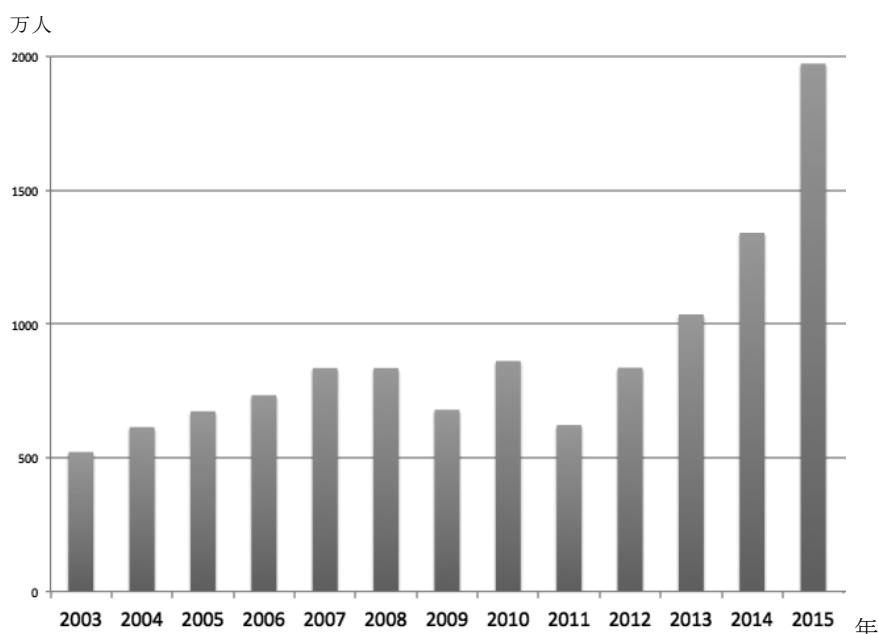
その後、2006年には観光立国推進基本法が制定され、外客誘致政策が積極的に展開されています。2020年までに2000万人にすることを目指していましたが、すでに2015年に訪日外国人旅行者数は1973万人に達し、現在、政府は目標値を3000万人に引き上げました。

政府がこうした政策をとった背景には、少子高齢化の到来によって人口が減少する中で交流人口増による社会経済活性化が必要であること、グローバル社会の一員として本格的な国際交流に対応する必要があることなどがあります。日本経済の発展には、観光分野の

成長が必要不可欠なのです。

インターンシップの事前・事後学習の中でこのような状況についても、是非触れておき、観光において、ホテルが重要な役割を果たしていることも紹介しておくといよいでしょう。

図4 訪日外客数の推移



(資料) JNTO 資料より作成

2. ホテル産業の経営特性

以下は、インターンシップ生に知っておいてほしいホテル産業の経営特性や関連するキーワードの一部です。インターンシップの時期によっては、ホテルのこのような基礎的な知識を学習しないうちに現場に行くこともありますので、適宜補足をしておいた方がよいでしょう。

＜ホテル産業の経営特性＞

- ・ホテルは装置産業である（土地・建物など、初期投資が大きく、資本の固定化度が高い）
- ・ホテルは立地産業である（立地によってもとめられる商品が異なる）
- ・一度営業を開始したら、24 時間 365 日営業しつづける
- ・お客様の生命や財産を守るという使命がある
- ・商品について、形のあるモノのように仕様を明確に伝えるのが難しい（無形性）
- ・お客様に来てもらわなければならない（不可分性）
- ・お客様と従業員の相互のやり取りで商品が成り立つ（不可分性）
- ・担当者が変わったり、同じ担当者でも置かれている状況が違ったりすることによって、商品の品質が一定にならないことがある。（変動性）
- ・繁閑の差が激しい上（季節変動、曜日変動、時間変動）、在庫がきかない（消滅性）
- ・客室料金等をコントロールして利益を最大化するレベニュー・マネジメント（イールド・マネジメント）が重要
- ・サービス商品はかけ算であり、ひとつでも 0 点だと全体の評価が 0 になってしまうことがある
- ・お客様は「あのスタッフはひどかった」ではなく「あのホテルはひどかった」と評価する
- ・景気や社会情勢の影響を受けやすい
- ・人件比率が他産業に比べて高い
- ・ピープルビジネスと言われるほど、スタッフの質によって商品の質が変わってくる

関連して、ホテル業界の伝説の人物についても若干紹介します。

＜ホテル業界の伝説の人＞

・セザール・リッツ(1850-1918)…パリのホテルリッツなど、名だたる高級ホテルの総支配人として手腕を発揮。ホテルの設備・備品やイベント企画などで女性客の心をつかむことに成功した。お客様は常に正しいなどの名言を多く残している。顧客満足を高めるために、気づいたこと等を徹底してメモするメモ魔だったことでも有名。

・エルズワース・スタットラー(1863-1928)…庶民に手の届く料金で快適な宿泊施設をと、現在のビジネスホテルの原型ともなるスタットラーホテルを 1908 年に開業。全室バス付き、防火扉、大型クローゼット、科学的経営管理手法の導入など多くの仕組みを考え出し、現代のホテルにも継承されている。

・コンラッド・ヒルトン(1887-1979)…買収によってホテル事業を拡大し、ヒルトンチェーンを築いた。世界的なチェーン展開などその後の業界の標準となる経営手法をいち早く導入した。

・山口仙之助（やまぐち・せんのすけ）(1851-1915)…富士屋ホテル創業者。国際観光の重要性を福沢諭吉に学び、外国人向けのリゾートホテルを開業。明治時代に自社で発電設備を備え、地域に供給したり、道路整備をしたりと多くの地域貢献をした。後の日本ホテル協会の前身となる業界団体を立ち上げ、業界の質や地位の向上にも貢献した。

・小林一三（こばやし・いちぞう）(1873-1957)…阪急電鉄、宝塚歌劇団、阪急百貨店の創始者。昭和 13 年、新橋に第一ホテル（現在の阪急阪神第一ホテルグループ）を開業。「ゆとりある生活をするところこそが大衆の理想の生活である」と考え、質を落とさずにコストを落とし、庶民のためのホテルを開業した。日本のビジネスホテルの草分けでもある。

・大谷米太郎（おおたに・よねたろう）(1881-1968)…元力士であり、実業家として鉄鋼王とも呼ばれた人物。1964 年の東京オリンピックが決まったおり、宿泊施設確保に貢献すべく、ホテルニューオータニを建設。当時、東洋一の規模を誇った。

・犬丸徹三（いぬまる・てつぞう）(1887-1981)…帝国ホテルの元社長。ホテル経営を積極的に改革し、帝国ホテルのみならず、日本のホテル業界の社会的地位向上に貢献した人物。

ここに紹介したのはごく一部です。インターンシップの事前・事後指導の際に、こうした経営特性や業界の発展に寄与した先人の紹介を織り交ぜてはいかがでしょうか。

第6章

ホテルインターンシップモデルの 実証授業・実習

本章のポイント

- 2014年度のインターンシップ実証授業・実習
- 2015年度のインターンシップ実証授業・実習

テキストとの関連：全体…実証授業のポイント等

第6章 ホテルインターンシップモデルの実証授業・実習

本事業では「自発的インターンシップモデル」を作成し、2014年度と2015年度の計2回の実証を富山情報ビジネス専門学校ホテル・ブライダルコースの1年次生を対象に行いました。同校では、インターンシップを必修科目として位置づけ、1年次の夏休みに2週間程度、1年次の春休みには1ヶ月～2ヶ月程度の実習を行っています。

本事業のスケジュールの都合にあわせ、2014年度は、正規の2回の実習とは別に、6名の学生に参加してもらいました。翌2015年度は5名の春休みの実習を前倒して12月中旬から1ヶ月のインターンシップ・プログラムを実施しました。

いずれの年も、この事業のインターンシップを行う学生以外にも、同コースの学生に事前授業と事後授業に参加してもらいました。なお、事前授業、事後授業ともに週に1回程度の授業展開が望ましいが、外部講師の都合に合わせて3コマ連続などの集中講義にて実施することとなりました。

1. 2014年度ホテルインターンシップモデル実証授業・実習

(1) 実施概要

対象者：富山情報ビジネス専門学校ホテル・ブライダルコース
1年次生

事前授業：第1回 2014年12月10日（参加者9名）

指導担当 同校 高野直人

第2回 2015年1月6日（参加者9名）

指導担当 川村学園女子大学観光文化学科 丹治朋子

現場実習：2015年1月13日（火）～1月22日（木）

1年次生 2名×3ホテル 合計6名（女子）

事後授業：2015年1月23日（参加者6名）

指導担当 川村学園女子大学観光文化学科 丹治朋子

実習受け入れホテル：

ANAクラウンプラザホテル富山（富山市）

第一ホテル富山（富山市）

ホテルニューオータニ高岡（高岡市）

（２）自発的インターンシップモデルの実施

本事業のインターンシップモデルでは、学生の自発性を高めるために次のような仕組みを作りました。

- ①事前指導、事後指導を充実させる
- ②適度な課題を出す（ホテル／地域／インターンシップの目標設定 等）
- ③実習中の留意点を示す

また、社会人基礎力テストを直前と直後の２回実施し、自発性に関する項目の変化を確認しました。社会人基礎力は、前に踏み出す力（アクション）の主体性、働きかけ力、実行力、考え抜く力（シンキング）の課題発見力、計画力、創造力、チームで働く力（チームワーク）の発進力、傾聴力、柔軟性、状況把握力、規律性、ストレスコントロール力に分類されます。社会人基礎力評価シート１では、これらの項目に関連して、自分自身の行動をチェックする調査項目を３６用意し¹⁷、学生に自己評価させました。社会人基礎力評価シート２では、「前に踏み出す力」「考え抜く力」「チームで働く力」の３つの項目について、自分の強みと弱みを記述させました。事前指導・課題、実習内容と実習中の留意点、事後指導の内容は次の通りです。

１）事前指導・課題

<第１回事前指導>

2014年12月10日 第１回事前指導（ホテル・ブライダルコース１年次全学生対象）

①社会人基礎力テスト（自発的学びの概念を教える前に実施）

…学生の記述例 「チームで働く力」の強み：引っ張って行く力がある。折衷案を出すのが得意／弱み：ただし、自分がやる気の出るメンバーの時に限る

②自発的な学びの概念の指導（前々ページ参照）

③富山観光の基礎情報に関するビデオの鑑賞

④ビデオに関するディスカッション

…「地元のことを実は知らなかった」「ホテルの中のことだけ知っていればよいと思ったが、周辺の観光情報について知る必要があることが分かった」などの意見が出された。

¹⁷ １つの能力要素ごとに２つの設問が用意されている調査票を使用した。項目毎に順に並べないよう、乱数表を使って項目を並べ替えて使用した。

⑤[課題]お客様の要望に応じた半日まちあるきプランの作成

「台湾から観光旅行にきた母（45歳）と娘（大学生）。個人旅行。午前～昼食まで4時間程度時間がある。母は日本の文化に興味があり、娘は日本の若者文化に興味がある。」

といった条件を提示し、インターンシップ先のホテルを起点としてめぐるまちあるきプラン作成の課題を提示した。その際、有名なスポットばかりでなく、地元ホテルスタッフならではのルートを考えるよう指導）

⑥[課題]配属を希望する部門、業務内容について考えさせ、学生の意見をホテルに提出

＜配属希望を考える時の視点＞

期間中、配属部門を固定する場合：1つの部門について、習熟度が高まり、インターンシップ中に「戦力」になれる可能性が高い。より深く理解でき、自分自身にもゆとりができて、いろんなことに「気づく」ことができる。

複数部門を経験する場合：多くの部門を経験することで、ホテル全体の連携の様子等を考えるきっかけになる（あくまでもきっかけで、2週間ですべてを理解することは不可能）。

ただし、あまり多くの部門を希望すると、一部門あたりで十分な時間をとれないため、「入口をちらっとのぞく程度」で終わってしまったり、覚えることが多すぎて理解しきれないままになってしまったりすることがあることに注意。

＜仕事のレベルを考える時の視点＞

社員同等：これまでにインターンシップやアルバイトなどで現場を長く経験し、技能をしっかり身に付けている人に向いている。

社員の補助：アルバイトと同等の仕事よりも、一步踏み込んだ経験となる。やりかたはホテルや部署によって様々だが、社員の仕事に密着して仕事の様子を見学したり（ジョブシャドーイング）、補助的な業務をやらせてもらったりする方法がある。業務内容についてある程度理解している必要がある。

アルバイトと同等：アルバイトにまかされている仕事というのは業務の基本の基本である。単に与えられた業務をこなすのではなく、それぞれの意味を考えて行動すると大変に奥深いものになる。業務に習熟していないうちは、まずここにチャレンジするとよいだろう。

⑦[課題]インターンシップの到達目標を考える¹⁸

⑧[課題]上記の課題の発表準備（プレゼンテーションソフト使用）

¹⁸ 同校では、従来よりインターンシップでの目標を授業内でプレゼンテーションさせている。

<第2回事前指導>

2015年1月6日 第2回事前指導（ホテル・ブライダルコース1年次全学生対象）

①インターンシップの意味を考えるグループディスカッション

教室での討議結果

<学生にとってのインターンシップの意味>

- ・職場体験（技術習得、職務内容・仕組み、辛さと喜び、失敗）
- ・自律心を身につける
- ・業界特性を知る
- ・就職につながる可能性

「教室で学んだ理論・技術を現場で確認し、実践する機会」

<ホテルにとってのインターンシップの意味>

- ・安価な労働力
- ・優秀な人材の確保（採用へ）
- ・地域貢献・社会貢献
- ・雇用のミスマッチを減らす
- ・若手社員の教育の機会
- ・やる気のある若者を受け入れることによる現場の士気向上
- ・マーケティングデータ
- ・将来の顧客獲得

「インターンシップの有効活用で業界の底上げを図る」

~~~~~はモデレーターによる補足

②インターンシップの種類の説明

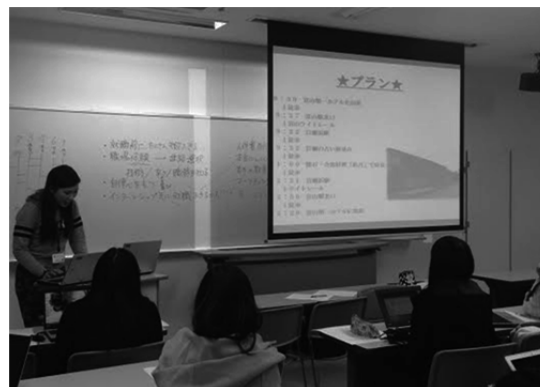
③本事業の概要説明

④インターンシップにおける自発性の概念（復習）

⑤事前教育から事後教育までのスケジュールの説明



第2回事前指導の様子



第2回事前指導  
「まちあるきプラン」プレゼンテーション

#### ⑥事前課題のプレゼンテーション<sup>19</sup>

…インターンシップ先ホテルの概要・特色／半日まちあるきプラン／インターンシップの目標

・ホテルの概要・特色では、「他のホテルとどこが違うのか」「何を売りにしているか」を考えるように指導した。

・まちあるきプランでは、外国人旅行者の4つのパターンの要望を示し、その状況に合った提案を考えさせた。移動手段や費用についてもきちんと調べさせた。ガイドブックに載っている定番のスポットばかりではなく、最近オープンした地域の野菜を材料に使用したソフトクリーム専門店など、学生らしい視点の店舗紹介もあった。

図4 半日まちあるきプラン プレゼンテーションの一部  
(ベジタリアン・初来日米国人夫婦向けプラン)



<sup>19</sup> 事前指導はコース1年次の全学生を対象としていたが、全員に課したプレゼンテーション課題はまちあるきプランとインターンシップの目標の2点であり、本事業のインターンシップ参加者のみ、それらに加えてホテルの概要・特色についてのプレゼンテーションを行った。

## ⑦まとめ

…インターンシップの意義を再確認し、効果を高めるために、自発性をキーワードに取り組む／学生もホテルも互いに貴重な時間を使ってインターンシップを行っている。学生が受け身で無為に過ごすことが、いかにもったいないことを強調。

また、インターンシップで意識すべき点<sup>20</sup>についても解説した。

### <事前に考えてほしいこと>

- ・自分は何のためにインターンシップをやるのか？
- ・自分が学んで来たこととどのように関連するのか？
- ・ホテル側にはどのような意味があるのか？
- ・ホテル業界、実習先はどのような環境に置かれているのか？

### <現場で考えてほしいこと>

- ・与えられる仕事を待つのではなく、周りに働きかけて自分の仕事を探す
- ・補助的業務であっても嫌がらず、周りの人と連携して積極的に取り組む<sup>21</sup>
- ・仕事は内容に関わらず、途中で投げ出さず最後まで取り組む

### <終了後に考えてほしいこと>

- ・現場で学んだ専門的知識やスキルを振り返り、学習に活用する
- ・指摘された注意事項等を振り返り、自分の強みや弱みなどを整理する
- ・「働く意味」を見つめ直し、進路選択に活用する

### <実習中に実行して欲しいこと>

- ・実習日誌の他に、自発的に行ったことを逐一メモし、事後に提出する。
- ・意味を良く考え、周囲の先輩方に質問をする。
- ・実習時間中、半日に 10 分程度でよいので、ホテルのご担当者とその日の業務内容について振り返り、それぞれの仕事の意味や留意点を教えていただく。

<sup>20</sup> [牛山 2011:45-46]を元に、ホテルインターンシップ向けに一部改変している。

<sup>21</sup> それぞれの業務に意味がある。その意味を考え、発見するよう指導。

＜事前指導を振り返って＞

- ・学生たちは真剣に取り組んでいた
- ・学校では1年次の夏休みに2週間程度のインターンシップを経験済みであり、学校はインターンシップの心得を教育していたにもかかわらず、インターンシップの意味を考えさせた際に、「義務だと思っていたので、特に理由を考えたことがなかった」という声をいくつか聞いた。
- ・一方的に教えただけでは心に残らないということをあらためて確信した。

第2回目の事前指導終了時に、出席者を対象にアンケートを行いました。その内容と結果は次の通りです。

#### 第2回事前指導終了時アンケート（出席者9名）

(1) 本日の講義によって、インターンシップへの考え方・姿勢が少しでも変わったか？

Yes 8名／No 1名

(2) その内容や理由について（主な意見）

Yes と回答した学生

- ・消極的に考えていたが、なんだか楽しみになった。
- ・ホテル側の気持ちもある程度わかった。
- ・インターンシップを行う理由について、時間をかけて考えることで、この業界への想いが強まった。
- ・インターンシップの意味を明確にできた。
- ・失敗もいつかは自分の糧になることがわかった。

No と回答した学生

- ・現在進路変更を考えているから。

## 2) 実習内容

### B ホテル

業務内容：宿泊部門（ロビーサービス、フロント業務見学、ハウスキーピング）とレストランサービスを1週間ずつ担当。その他施設見学等を実施した。

#### 参加者の感想（抜粋）

##### 学生 A：

- ・忙しい時期ではなかったので、周囲の人々にたくさんの質問をしていろいろと教えていただけた。学校で学んだことを確認できた。
- ・実習先のホテルのことを事前に学習しておいたので、お客様からの質問にもスムーズに答えることができた。
- ・フロント業務時、時間のある時にチェックイン業務のやり方を教えてほしいと申し出たところ、教えていただけて、事後登録分のチェックインの入力作業をやらせてもらえた。念願のフロント業務を体験が出来たことが嬉しい。
- ・期間が短かったため、業務の中での課題を発見することは難しかった。十分には自発性を発揮できなかったと思う。
- ・外国人のお客様に英語でご案内を求められたが、英語がすぐに出てこなくて困った。日本語と身振りで通じたようだが、英語をきちんと勉強したいと思った。

##### 学生 A に対するホテルからのコメント：

- ・初日から機敏な動きで何事にも積極的に習得しようとする姿勢が大変印象的。

同じホテルでインターンシップを行った学生 B は、事前指導に参加できなかった学生であった。インタビューでは「客室見学やフロント見学などでは教えていただくことが多く、満足していたが、レストランは特に難しい業務はなかったので、質問することも出てこなかった」と述べていた。与えられた仕事だけを遂行しようとしていた様子が伺え、自発的に学ぶという姿勢が身に付いていなかったと思われる。ホテルに対する強い志望を持たない学生だったため、意欲も高くはなかったが、「学べることもあったのでインターンシップに参加してよかった」と最後のアンケートでは述べていた。

この学生の第一志望はブライダル産業である。ホテルの中には、ブライダル産業に通じる接客の基本が多くあり、ホテルはブライダル産業の一翼を担い、専門式場などからみると競争相手でもある。ホテルの仕組みを学び、ブライダル産業全体の中でどのような位置

づけにあるか、他のブライダル専門の施設とどのように異なるかなど、自発的に考える項目はいくらでもあるだろう。

### C ホテル

業務内容：主にレストランサービスを担当した他、ハウスキーピングの体験と、スイートルーム等施設見学、ブライダル部門にて資料請求に対する手紙の執筆等を体験した。1名は、スイートルーム見学後、ホテルのスタッフ blog も執筆した。

学生 C: レストランでは料理出しや片付け等の仕事の他に、グラス磨きの時間が長かった。当初は「こういうことをやりにきたのではないのに」と不満に感じたが、すぐ横で料理を真剣に作っている料理スタッフの様子を見た時に、「料理を売りにしているこのホテルで、グラスの汚れ一つが料理やホテルに対する評価を台無しにしてしまう」ということに気づいた。ただ、全体にやることが少なく、社員さんたちは忙しそうで、業務に関連することを質問しにくい雰囲気だった。団体のお客様への料理出しの方法について、気づいたことを提案してみたら採用された。

学生 C に対するホテルからの評価：礼儀正しく、仕事への姿勢もしっかりとしている。今後も素直に様々なことを学んで行ってほしい。

このホテルで実習を行った学生 D も、仕事量が本当に少なく、仕事がないところ、無理に参加させていただいて申し訳ないという想いがあった。学生 D は、適切な質問を自分からしたか？という問いかけに対し、「何かやることはありますか？と何度も聞いたが、やることなく困った」と答えていた。確かにこれも質問の一つではあるが、もっと他にも自分の気づいたことについて、「こういう理由でこれをやっているのか？」など、質問の仕方はさらに何通りもあったのではないだろうか。

ただ、学生 C、D とともにホテルについて調べておいたことや、富山の魅力について事前に学習したことについて「現場のご案内で役に立った」等の満足度が高かった。学生 C は、富山について調べたことでさらに興味が広がってさらに調べ始めているとのこと。また、学生 C は、実習をして報告書を出すだけではなく、報告会をすることによってインターンシップの学びを価値のあるものに高められたと実感していた。

学生 D は、ブライダル業界が第一志望だが、ホテルのサービススタイルを学べたのは今後役に立つと感想を述べていた。

## D ホテル

・サービス接遇の基本の座学、館内見学、ブライダル部門（ウエディングプランナーによるレクチャー）、衣装店の見学、レストラン、フロント、ハウスキーピングなど見学が中心

学生E：一つの部署だけというインターンシップではなく、多くの部署を見学でき、ホテルの部署間の連携について確認ができ、ホテルの全体をみることができた。ただ、見学の後に自分でやってみたいと思っても、1日程度の体験ではできることは限られており、実際に業務体験では、やることがないなか無理に作業を作っていた感じが残り、遠慮しながらやっていた部分もある。もっと長い期間のインターンシップであればいろいろやってみたかった。

事前にホテルのことを調べていたのがお客様をご案内するときに役に立った。英語の必要性を痛感した。

事前学習に参加できなかった学生Fは、インターンシップでもなかなか前向きになれずにいた。ただ、事前に目標を設定していったため、夏のインターンシップよりも効果が高かったと思うと回答している。

<ホテル担当者から実習内容のプレゼンテーションに対する講評>

・つまらなく思えるどんなに小さな仕事でも、ホテルの商品を上げるために必要なこと。ひとつのものを上げるには、各持ち場でどれだけプロの仕事をするか、グラス磨きでも、シーツをはぐのであってもプロの技やこだわりが求められる。インターンシップでは与えられた仕事以外にも、そういったことを観察してほしい。発表にあったグラス磨きでの気づきは重要なポイントだった。あのような気づきが、実習を豊かにする。ナプキン折りなども是非経験していただきたい内容。ホテルの仕事というとフロントなどをイメージされるが、マネージャークラスは、こういう細かい仕事をまとめて一つの形にする指揮者みたいな仕事なので、それを目指すならば、細かいことをすべて知っていた方がよい。

・1年生が終わる今の時期のプレゼンテーションとしては少し物足りない感じがした。はじめて知ったことを報告されていたが、授業や事前学習でインターンシップ前に知っておくべきものもあった。事前の準備をもっと深くすれば、もっといい実習になったと思う。

・仕事への姿勢やおもてなしの心について、もっと踏み込んだ発表を聴けたら良かった。

#### <実習を振り返って>

- ・当初の予想通り 10 日間では時間が足りず、慣れることで精一杯で、業務の中で自発性を発揮することはほとんどできなかった。
- ・しかし、補助的な業務の中から学びのポイントを抽出することについては、一部の学生は「自発的に」行っていた。特に、ホテル業界を第一志望としている学生は意欲的にインターンシップに取り組み、自発的に周囲に働きかけながら学びを深めることができていた。
- ・インターンシップの意味を事前学習でディスカッションしていたため、モチベーションの維持に役立ったという意見があった。
- ・ホテルに関する基礎調査について事前学習で取り上げていたことにより、現場でのご案内をスムーズにでき、それが自信や喜びにつながった事例があった。
- ・ただ、まちあるきプラン、ホテルの基礎調査のいずれも、準備期間が短かったためか十分に準備されていない学生もいた。ただ調べるだけではなく、プレゼンテーションまで行うことで記憶が定着することからもこの取り組みは継続したく、その際、準備期間を十分にとりたい。
- ・ほとんどの学生が業務体験の際、「仕事がない」という場面に直面していた。これは、期間が短く、細かな業務を教える時間をとれなかったことも要因のひとつといえる。
- ・半日～1 日あたり 10 分程度の業務の振り返りの時間を取ってほしいという要望については、残念ながら現場で実践されなかった。現場が忙しかったか、担当者にこの要望が伝わっていなかったことが原因と思われる。このことはインターンシップ全般にいえる留意点かもしれない。トップや人事担当者と学校の間で、インターンシップの内容について合意がとれていても、現場まで伝わっていないことがありうるのである。

#### 3) 事後指導・報告会

実習が終わった翌日、2015 年 1 月 23 日（金）に富山情報ビジネス専門学校において、実習生 6 名と同コースの学生 1 名、ホテルからの 2 名、教職員 3 名の出席の中、事後指導および報告会が実施された。

インターンシップに関連するアンケート、インターンシップの内容に関するプレゼンテーション資料の作成、学生の個別インタビュー、プレゼンテーション、講評、総括を行った。

##### ・事後アンケート<sup>22</sup>

…事前学習に参加した 4 名全員が事前学習について効果があったと回答している。

<sup>22</sup> 事前学習の効果や夏に体験したインターンシップとの教育効果の比較を聴取した。

特にホテルに関する下調べ、事前の到達目標の設定、富山の観光に関する情報収集などが勉強になったとしている。また、今年度の夏に体験したインターンシップと今回の自発的インターンシップモデル（事前学習・報告会等を含む）について、今回のインターンシップの方が効果が高かったと回答した学生は、6名中4名であった。評価のポイントは、希望する部署を体験できたこと、多くの部署を体験できたこと、報告会によって実習内容を再確認でき、インターンシップがより価値のあるものになったこと、目標をもって参加することができたことなどであった。他方の効果が高くなかったと回答した2名はいずれも現場でやることがなかったり、極端に少なかったりしたことを指摘している。

- ・自己評価、現場担当者評価

（一般的評価、自発的行動に対する評価<sup>23</sup>）

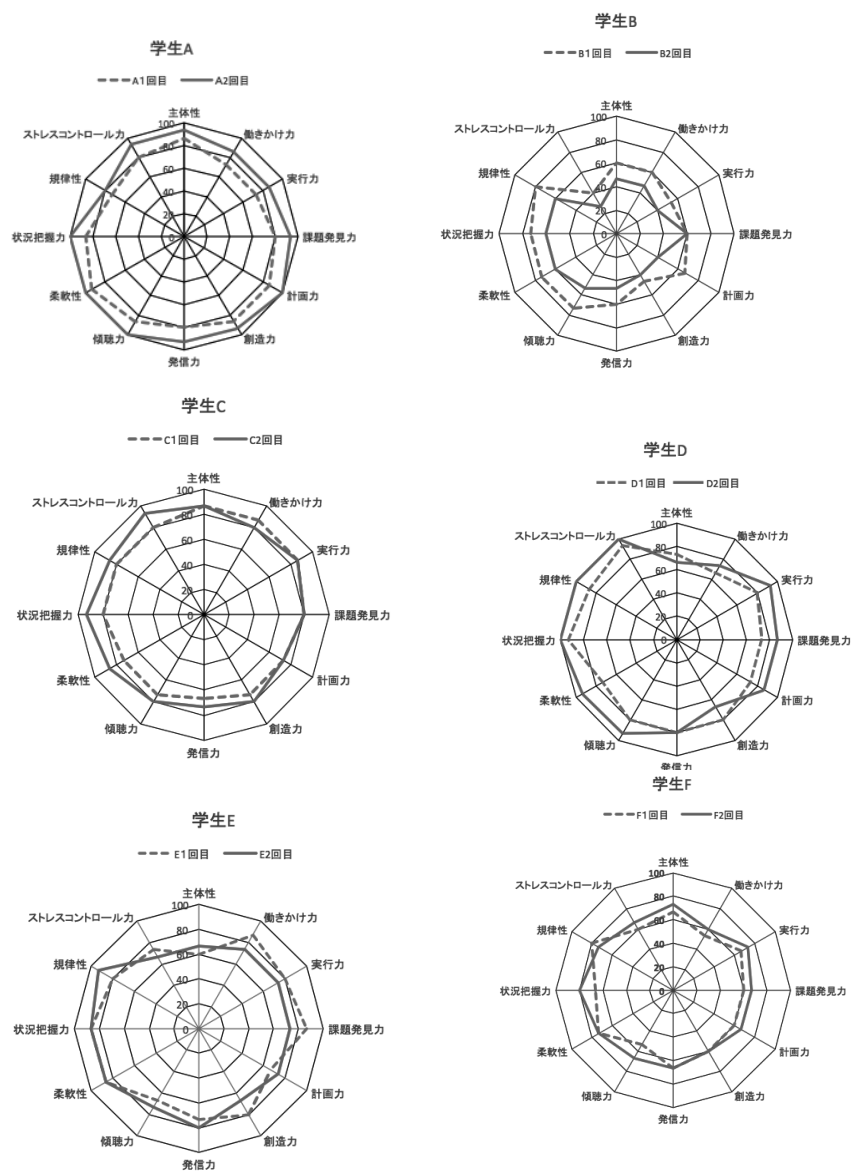
- ・社会人基礎力テスト（2回目）

…社会人基礎力テストは実習直前の12月と、実習を終えた翌日の2回実施している。レーダーチャートにまとめて確認したところ、事前学習に参加しなかった学生Bをのぞき、社会人基礎力は全体に高まった。特に主体性、働きかけ力、実行力など自発的という概念に合致するデータはわずかだが増加傾向にある。

---

<sup>23</sup> インターンシップの自発的行動に関する自己評価は行ったが、今回のインターンシップは期間が短く、本人による内面的な自発性の確認はできても、短期間接しただけの他者からの評価は難しいと判断し、現場担当者への実習生の自発的行動に関する評価票の記入は依頼しなかった。

図5 社会人基礎力インターンシップ事前・事後の変化（自己評価）



#### ・インターンシップのプレゼンテーション

(実習内容、到達目標の達成度、インターンシップで得られた気づき等)

報告会にはインターンシップを受け入れていただいたホテルより2名にご参加いただき、講評をちょうだいした。

- ・実習後アンケート／個別インタビュー
- ・総括
- ・総括アンケート

インターンシップの意義を理解させ、事前授業・事後授業において自発的に取り組ませるという点で、事前授業及び事後授業の効果を感じることができました。しかし、1つの部門を1週間経験しただけでは、仕事に慣れる前にその部門を離れることになってしまい、周りをしっかり見て業務に参加するという、業務参画といえる働きには到達しませんでした。業務参画型のインターンシップを実施するのであれば、1つの部門を2週間経験したいところです。

それでも、「時間があるときに、チェックインの入力業務を教えていただきたい」と、自信の学びたい内容を伝えるという点で自発性を発揮することができました。

#### ◆2014年事業のまとめ◆

- ・事前・事後学習は必須
- ・自発的インターンシップは有効である
- ・自発性を発揮するには、1部門の実習日数を2週間以上にすることが望ましい
- ・ホテルとの対話が必要不可欠

## 2. 2015 年度実証インターンシップモデル実証授業・実習

### (1) 実施概要

対象者：富山情報ビジネス専門学校ホテル・ブライダルコース

1 年次生 13 名

事前授業：第 1 回 2015 年 12 月 4 日 2～4 限（90 分×3 コマ）

参加者 13 名

指導担当 川村学園女子大学観光文化学科 丹治朋子

第 2 回 2015 年 12 月 11 日 3、4 限（90 分×2 コマ）

参加者 13 名

指導担当 川村学園女子大学観光文化学科 丹治朋子

現場実習：2015 年 12 月 14 日（月）～1 月 14 日（木）

1 年次生 2 名×2 ホテル、1 名×1 ホテル 合計 5 名（女子）

事後授業：2016 年 1 月 15 日（参加者 13 名）1～3 限

指導担当 川村学園女子大学観光文化学科 丹治朋子

実習受け入れホテル：

ANA クラウンプラザホテル富山（富山市）

第一ホテル富山（富山市）

ホテルニューオータニ高岡（高岡市）

### (2) 自発的インターンシップモデルの実施

本事業のインターンシップモデルでは、学生の自発性を高めるために、昨年度の留意点①～③にさらに 3 つの項目を追加しました。

- ①事前指導、事後指導を充実させる
- ②適度な量の課題を出す（ホテル／地域／インターンシップの目標設定 等）
- ③実習中の留意点を示す
- ④自発的学びの方法について解説
- ⑤自己肯定感、自己効力尺度の自己診断テスト追加

また、事前・事後指導のための学生用テキスト、教員用指導書を作成し、これらを用いて実証授業・実習を実施しました。テキストでは、事前授業の標準時間数を 90 分×5 コ

マ、事後授業の標準コマ数を 90 分×3 コマと設定しましたが、ホテル関連の授業の履修の状況や、実習終了から事後授業までの期間などによって、一部をスキップしたり、プレゼンテーションの資料作りを宿題としたりして増減することになります。

テキストについては、学生が自発的に学ぶためには、先に答えを見ないほうがよいという判断のもと、授業毎に 1 章ずつ配布し、最終的には学生の手元に 1 冊のテキストをファイレリングして残せるような体裁にしました。また、各章毎にワークシートを用意し、学生が自ら考えて次の章の勉強に取り組めるようにしました。

そして、テキストと教員用指導書の内容を補完するために副読本（本稿）を執筆しました。

また、昨年度同様、社会人基礎力テストを事前授業の前と実習直後の合計 2 回実施し、自発性に関する項目の変化を確認しました。なお、テキストではワークシート 5 にて社会人基礎力の自己評価テストを設計しましたが、実証授業では時間不足のために割愛しました。事前指導・課題、実習内容と実習中の留意点、事後指導の内容は次の通りです。

## 1) 事前指導・課題

### <第 1 回事前指導>

12 月 4 日 第 1 回事前指導（ホテル・ブライダルコース 1 年次 13 名対象）

#### ①社会人基礎力テスト（自発的学びの概念を教える前に実施）

なお、社会人基礎力テストで一般に用いられる着眼点を乱数表を用いて並べ替えたものを用い、着眼点の評価基準を次の通り 5 段階で設定して学生に自己診断をさせました。

#### 着眼点の評価基準

|                         |
|-------------------------|
| 100: 周囲も明らかに認める行動がとれている |
| 80: 行動がとれている            |
| 60: どちらかといえば行動がとれている    |
| 40: どちらかといえば行動がとれていない   |
| 該当なし: 評価できない(見られない)     |

着眼点、評価項目と能力要素と乱数表による並べ替え後の序列との関連は次ページのとおりです。

表 19 社会人基礎力テストの着眼点と評価項目、能力要素の関係

| 元の順番 | 乱数表による並べ替え後 | 着眼点                          | 評価項目    | 能力要素        |
|------|-------------|------------------------------|---------|-------------|
| 1    | 2           | 指示がなくても、やるべきことを自ら見つけて取り組んでいる | 前に踏み出す力 | 主体性         |
| 2    | 3           | 知識・技術を意欲的に身につけようとしている        | 前に踏み出す力 | 主体性         |
| 3    | 18          | 他人が嫌がることも行っている               | 前に踏み出す力 | 主体性         |
| 4    | 33          | 周囲の人々に、ともに行動するよう声かけをしている     | 前に踏み出す力 | 働きかけ力       |
| 5    | 11          | 周囲の人々に、目的を共有する働きかけを進んで行っている  | 前に踏み出す力 | 働きかけ力       |
| 6    | 30          | 周囲の人々と意識して協働している             | 前に踏み出す力 | 働きかけ力       |
| 7    | 29          | 自ら目標を設定し、その達成に取り組んでいる        | 前に踏み出す力 | 実行力         |
| 8    | 20          | 目標達成の手順、方法を考え、確実に進めている       | 前に踏み出す力 | 実行力         |
| 9    | 6           | 困難に遭遇しても、粘り強く行動している          | 前に踏み出す力 | 実行力         |
| 10   | 5           | 現状を的確に把握し分析している              | 考え抜く力   | 課題発見力       |
| 11   | 14          | 分析結果をもとに問題点を見出している           | 考え抜く力   | 課題発見力       |
| 12   | 8           | 取り組むべき課題を明確にしている             | 考え抜く力   | 課題発見力       |
| 13   | 21          | 課題解決のための手順、方法を考え出している        | 考え抜く力   | 計画力         |
| 14   | 4           | 手順、方法は、常に複数案を用意している          | 考え抜く力   | 計画力         |
| 15   | 9           | 複数案の中から最適案を選択している            | 考え抜く力   | 計画力         |
| 16   | 34          | 常に新しい発想、考えを身につけるような行動をとっている  | 考え抜く力   | 創造力         |
| 17   | 31          | 良い発想をするための方法を積極的に習得している      | 考え抜く力   | 創造力         |
| 18   | 13          | 課題に対して新しい解決方法を考え出している        | 考え抜く力   | 創造力         |
| 19   | 22          | 事前に話すポイントを整理している             | チームで働く力 | 発信力         |
| 20   | 10          | 要点を押えて理路整然と話している             | チームで働く力 | 発信力         |
| 21   | 32          | 相手の立場、気持ちを考えて話している           | チームで働く力 | 発信力         |
| 22   | 24          | 相手が話しやすい雰囲気づくりをしている          | チームで働く力 | 傾聴力         |
| 23   | 17          | 相手の話を前向きに聞く態度を取って聞いている       | チームで働く力 | 傾聴力         |
| 24   | 12          | 適切なタイミングで質問をしている             | チームで働く力 | 傾聴力         |
| 25   | 7           | 自分の考え方ややり方にこだわらず、臨機応変に対応している | チームで働く力 | 柔軟性         |
| 26   | 23          | 相手の意見や立場を尊重している              | チームで働く力 | 柔軟性         |
| 27   | 25          | 他人の意見、やり方を受け入れ、自己向上に活かしている   | チームで働く力 | 柔軟性         |
| 28   | 35          | 自分の置かれた環境、状況をよく把握している        | チームで働く力 | 状況把握力       |
| 29   | 19          | 自分に課せられた役割・使命をきちんと自覚している     | チームで働く力 | 状況把握力       |
| 30   | 27          | 周囲の人々の役割・使命と自分との関係をよく認識している  | チームで働く力 | 状況把握力       |
| 31   | 36          | 社会のルール、マナーをよく守っている           | チームで働く力 | 規律性         |
| 32   | 1           | 約束したことは必ず守っている               | チームで働く力 | 規律性         |
| 33   | 15          | リーダーの指示に従い、集団行動をとっている        | チームで働く力 | 規律性         |
| 34   | 16          | ストレスに負けず、常に前向きな行動をとっている      | チームで働く力 | ストレスコントロール力 |
| 35   | 26          | ストレスを成長のチャンスとして捉えている         | チームで働く力 | ストレスコントロール力 |
| 36   | 28          | 自分なりのストレス解消法を考え実行している        | チームで働く力 | ストレスコントロール力 |

元の番号の1～9に相当する、前に踏み出す力が自発性と関連の強い項目です。

実際に使用した調査票は次ページのとおりで、学生には自己評価をさせ、事前指導の前と事後指導の後の違いを比較しています。ただ、いろいろ学んだ結果、今までの自己評価が甘かったことに気づいて、点数が低くなるケースもあるので、その辺りも加味した上で学生には点数の変化を読み取るよう指導する必要がある。

ちなみに、自己肯定感の低い学生は自己評価が低めに、自己肯定感の高い学生は全体的に高めの点数になる傾向がみられます。

表 20 社会人基礎力自己評価シート

社会人基礎力評価シート1(インターンシップ生 事前調査)

年 氏名

下の評価基準に基づいて自分自身の行動を評価し、あてはまる口にチェック(✓)を記入して下さい。

| No. | 着眼点                          | 100                      | 80                       | 60                       | 40                       | 該当なし                     |
|-----|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1   | 約束したことは必ず守っている               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2   | 指示がなくても、やるべきことを自ら見つけて取り組んでいる | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3   | 知識・技術を意欲的に身につけようとしている        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4   | 手順、方法は、常に複数案を用意している          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5   | 現状を的確に把握し分析している              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6   | 困難に遭遇しても、粘り強く行動している          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7   | 自分の考え方ややり方にこだわらず、臨機応変に対応している | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8   | 取り組むべき課題を明確にしている             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9   | 複数案の中から最適案を選択している            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10  | 要点を押えて理路整然と話している             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11  | 周囲の人々に、目的を共有する働きかけを進んで行っている  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12  | 適切なタイミングで質問をしている             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13  | 課題に対して新しい解決方法を考え出している        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14  | 分析結果をもとに問題点を見出している           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15  | リーダーの指示に従い、集団行動をとっている        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16  | ストレスに負けず、常に前向きな行動をとっている      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17  | 相手の話を前向きに聞く態度を取って聞いている       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18  | 他人が嫌がることも行っている               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19  | 自分に課せられた役割・使命をきちんと自覚している     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20  | 目標達成の手順、方法を考え、確実に進めている       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21  | 課題解決のための手順、方法を考え出している        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22  | 事前に話すポイントを整理している             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23  | 相手の意見や立場を尊重している              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24  | 相手が話しやすい雰囲気づくりをしている          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25  | 他人の意見、やり方を受け入れ、自己向上に活かしている   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26  | ストレスを成長のチャンスとして捉えている         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27  | 周囲の人々の役割・使命と自分との関係をよく認識している  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28  | 自分なりのストレス解消法を考え実行している        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29  | 自ら目標を設定し、その達成に取り組んでいる        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30  | 周囲の人々と意識して協働している             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31  | 良い発想をするための方法を積極的に習得している      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32  | 相手の立場、気持ちを考えて話している           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33  | 周囲の人々に、ともに行動するよう声かけをしている     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34  | 常に新しい発想、考えを身につけるような行動をとっている  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 35  | 自分の置かれた環境、状況をよく把握している        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36  | 社会のルール、マナーをよく守っている           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

着眼点の評価基準

100: 周囲も明らかに認める行動がとれている  
80: 行動がとれている  
60: どちらかといえば行動がとれている  
40: どちらかといえば行動がとれていない  
該当なし: 評価できない(見られない)

(資料) <http://www.jipc.or.jp/pdf/sheet1.pdf>

\*事前評価シートと事後評価シートは同じ項目を調査。

②自己効力感に関するアンケート「キャリアに関する考え方のチェックリスト」回答  
インターンシップの前後に、自己効力感に関するアンケートを記入させましたが、実  
習前と後の期間が短すぎたためか、大きな変化は認められませんでした。このアンケ  
ートは、入学当初にはじまり、卒業までの間、適宜調査して成績の伸び方を観察した  
ほうがよいと感じました。

自己効力感測定用の調査票は次の通りです。

2015/12/4

キャリアに関する考え方のチェックリスト      学年      年      氏名

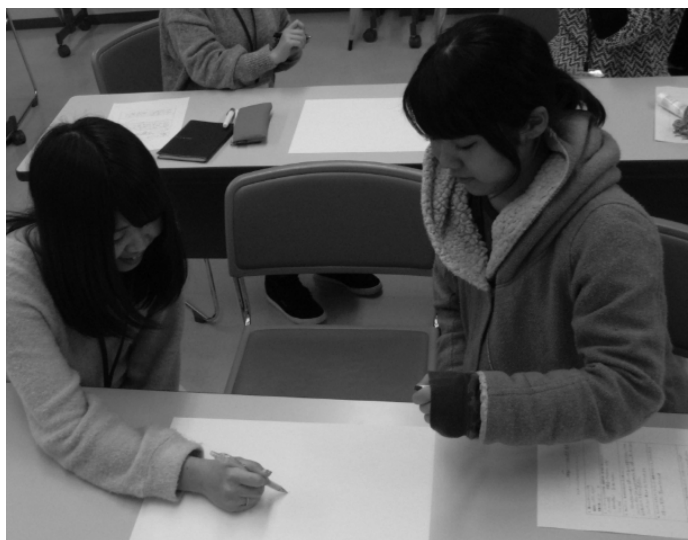
あてはまるもの1つにチェック(✓)をつけて下さい

| 項目                                               | 非常に自信がある                 | 少しは自信がある                 | あまり自信がない                 | まったく自信がない                |
|--------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 自分の能力を正確に評価すること。                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 自分が従事したい職業(職種)の仕事内容を知ること。                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 将来のために、在学中にやっておくべきことの計画を立てること。                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 本来に好きな職業に進むために、保護者と話し合いをすること。                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 将来の仕事において役に立つと思われる免許・資格取得の計画を立てること。              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 学校の就職係や職業安定所を探し、利用すること。                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ある職業についている人々の年間所得について知ること。                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 自分の職業選択に必要な情報を得るために、新聞・テレビなどのマスメディアを利用すること。      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 敬求不満を感じても、自分の勉強または仕事の成就まで粘り強く続けること。              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 自分の興味・能力に合うと思われる職業を選ぶこと。                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 保護者や友達が進める職業であっても、自分の適性や能力にあっていないと感じるものであれば断ること。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| もし望んでいた職業に就けなかった場合、それにうまく対処すること。                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 就職時の面接でうまく対応すること。                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 現在考えているいくつかの職業のなかから、一つの職業に絞り込むこと。                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 将来どのような生活をしたいか、はっきりとさせること。                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 自分の理想の仕事を思い浮かべること。                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 自分の将来設計にあった職業を探すこと。                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 一度進路を決定したならば、「正しかったのだろうか」と悩まないこと。                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| 項目                                        | 非常に自信がある                 | 少しは自信がある                 | あまり自信がない                 | まったく自信がない                |
|-------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 何かの理由で卒業を延期しなければならなくなった場合、それに対処すること。      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 望んでいた職業が、自分の考えていたものと異なっていた場合、もう一度検討し直すこと。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 就職したい産業分野が、先行き不安定であるとわかった場合、それに対処すること。    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 自分の将来の目標と、アルバイトなどでの経験を関連させて考えること。         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 今年の雇用傾向について、ある程度の見通しを持つこと。                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 自分の望むライフスタイルにあった職業を探すこと。                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 人間相手の仕事か、情報相手の仕事か、どちらが自分に適しているか決めること。     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 自分の興味を持っている分野で働いている人と話す機会を持つこと。           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 卒業後さらに、大学、大学院や専門学校に行くことが必要なのかどうか決めること。    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| いくつかの職業に、興味を持っていること。                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5年先の目標を設定し、それにしたがって計画を立てること。              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 自分の才能を、最も生かせると思う職業的分野を決めること。              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

自分へのメッセージ:

③第1章インターンシップとは・・・まずテキストを配布する前にインターンシップの役割についてディスカッションを行い、学生とホテルそれぞれの利点、課題などを整理しました。その上で、テキストを配布して内容を確認しました。個人ワークでは2つ3つしか出て来ない学生も、2名または3名でディスカッションを行い、適宜ヒントを出すことによって新しい視点から考えることができていました。



2人1組でのディスカッションの様子

#### インターンシップの意義（クラスの意見のまとめ）

##### <学生>

- ・希望業種の現場体験の場（自身の適性を確認）
- ・コミュニケーション能力の向上（多様なお客様・スタッフ）
- ・ロールモデルを見つけ、観察し、学ぶ場
- ・将来の選択肢が増える／考える機会
- ・仕事の内容を知る
- ・仕事の楽しさと辛さを知る
- ・技能を身につける

##### <ホテル>

- ・優れた人材の確保（業界として、一ホテルとして）
- ・組織の人材育成力をアップ
- ・「当たり前」の重要性を再確認
- ・初心を思い出す機会
- ・（長期の場合）人手不足の多少の解消
- ・企業をPRする機会（将来の顧客）
- ・社会貢献の一環

④自発的な学びの概念の指導・・・事前授業では、時間の制約があり、テキストの内容を確認する程度に留まりました。

⑤第2章 働く意味を考える・・・テキスト配布前にワークシート1について、個人およびグループワークにて取り組み、その後テキストで内容を確認します。当初は「お金」というアイディアしか浮かばなかった学生も、全体ディスカッションで意見交換を重ねると、様々な意味に気づき、納得していました。

⑥社会人基礎力、自己肯定感と仮想的有能感について解説

⑦課題の提示（ワークシート6、7の解説）

⑧富山観光の基礎情報に関するビデオの鑑賞

富山の観光資源を紹介する7分程度のビデオを鑑賞し、情報共有を行い、富山の魅力についてのディスカッションを行った。ホテルを利用するお客様の気持ちになると、ホテルのスタッフはホテルのことだけでなく、近隣の観光スポットや富山県のことを知っておく必要があることを理解しました。<sup>24</sup>

⑨ホテル総支配人からのメッセージ

当日、視察にいらしていた、ホテルニューオータニ高岡の総支配人財津氏に、働くということはどういうことかなどのメッセージをいただきました。ホテルで働く方から直接お話しを聞くのは学生にとって新鮮な経験であるため、このような機会を可能な限り作っていききたいものです。

---

<sup>24</sup> なお、昨年度はこのタイミングで配属を希望する部門、業務内容について各自で考えさせましたが、今年度は1部門2週間×2部門という4週間のプログラムをクリスマスや年末年始といった繁忙期に受け入れていただくことになってしまい、ホテルの負担が大きかったため、部門や仕事内容を指定することはあきらめました。本来ならば、どの部門でどのような仕事をしたいかの要望を学生に考えさせ、ホテルと交渉をしてもよいでしょう。



実習先の総支配人からのメッセージ

### 事前指導アンケート

- ・第1回事前指導による、インターンシップへの考え方・姿勢の変化

大きく変わった・・・8名(61.5%)

#### 理由・感想

- ・インターンシップに行く学生も受け入れてくれる企業にもそれぞれ良いことがあると分かった。また、自分がどういう人間かを理解して、改善していけるところは直して弱みを強みに変え、強い気持ちを持ちたい。
- ・インターンシップではアルバイトでは体験できないことを体験できることが分かった。メモ魔になることを忘れない。目標を持ってインターンシップに臨みたい。
- ・ただ言われたことをやるのでは自分の成長につながらないと思った。自分から率先して自発的に行動することや、インターンシップを通して将来を考えることが大切だと思った。
- ・インターンシップのメリットや働くということについて、みんなの意見を聞くことで考えが深まった。また、自分を見つめ直すことでよりよい働きとは何か、インターンシップで学びたいことが確かになった。
- ・夏の研修で、インターンシップに対する考えがマイナスになっていたが、コミュニケーション力の向上や、ロールモデルをみつけてその人を観察することで学んだり、仕事の内容を知ることができたり、自分自身にとってたくさん学ぶことがあることがわかり、冬の研修につなげていけたらいいなと思った。
- ・授業では学べないことを学ぶもの、より多くの知識を得るためのものなどインターンシップに対して漠然としたことしか考えていなかった。今日学習して、学生とホテル双方のメリットを考えたり、たくさんのお話を聞いて、とても良い方向に考えが変わった。いろいろなことを吸収していきたい。

- ・夏のインターンシップでは学べることが少なかったと思っていたが、それは自分の学ぼうという意志が足りていなかったからだと思った。自分の意志次第で環境は大きく変わると感じた。

やや変わった・・・5名(38.5%)

- ・インターンシップの目的が多様であることがわかった。インターンシップをさせていただくのは、将来の仕事を決める上でとても重要なことだと思うので、冬のインターンシップではたくさんのことを学んで勉強したい。
- ・インターンシップのメリット・デメリットがわかった。また、将来自分がどのような仕事に向いているかを判断することができるとわかった。
- ・今日学んだ社会人基礎力を意識してインターンシップに臨みたい。
- ・きちんと目標をもって、一日一日を大切にし、確実に目標を達成しようと思った。
- ・夏休みのインターンシップでは、全く調べず、どのようなことをしにいくのかも知らずに行っていた。事前授業をうけて、良い印象を与えられるインターンシップ生になりたい。

#### <第2回事前指導>

2015年12月11日 (ホテル・ブライダルコース1年次13名対象)

①前回の振り返り、感想のシェア

②ワークシート4「ホテル」のビジネスを考えよう。

個人ワーク⇒グループワークを実施。<sup>25</sup>

売上増のアイディアを考えさせると、よく出てくるのが値引き戦略です。この日も値引きという案が出てきましたので、値引きは利益率が下がること、短期的には集客増を見込めますが長く続かないことを解説しました。お客様は早々に安い料金に慣れてしまい、お得感は薄れていきます。そして料金を元に戻すと「値上げ」と受け取られてお客様が以前よりも減ってしまいます。また、高級業態が値引きをするとブランドイメージを損ねてしまいます。さらには、想定しているとは異なる顧客層が来館することにな

<sup>25</sup> 売上、費用、利益の関係は簿記を勉強している学生にはすんなり理解できるが、数学が苦手な学生で拒否感のある学生の場合、「アルバイト代から携帯代とか友達と遊ぶお金、洋服代を引いて手元に残るのが、、、」などのように身近な例に引き寄せて解説をする必要があります。それでも難しいと感じる学生の場合は、「リンゴを1個100円で仕入れて120円で販売した」などのようなごく簡単な事例で理解させておきたいところです。重要なところなので、学生の理解度を確認しておきたいです。

り、空間をシェアする他のお客様はホテルの商品の一部ですので、ホテルの雰囲気が変わってしまうというようなことも起こりうるのです。このような事態についても解説しました。

③第4章「ホテルビジネス」に関する基礎知識

④ワークシート5「自分の目標を整理してみよう」については、インターンシップ開始までに記入しておくよう宿題としました。

⑤第5章は重要なことが書いてあるため、前回配布して読んでおくように指示をしました。第5章の内容について確認しました。



座学でテキスト内容の確認

⑥ワークシート6、7の宿題について、3人1組で互いのワークシートをについて説明し、内容をシェアしました。そして、全員、6か7のいずれかについて口頭で発表しました。その際、質疑応答の時間を設けましたが、学生からはほとんど質問が出ないことを見越して、あらかじめ発表者毎に学生1名をコメンテーターとして指名し、質問やコメントを述べさせました。

準備期間が1週間しかなかったため、クオリティはまちまちで、不十分な提出物が目立ちました。時間があれば、パワーポイントでのプレゼンテーションを作成したり、レジュメを作成して配布したりといった課題を出してもよいでしょう。口頭発表だけよりも視覚的に確認できる資料があったほうが、聞く側の学生の理解も容易になります。

#### ⑦まとめ

- ・基本の基本は笑顔と挨拶
- ・インターンシップの意味を考え、自発的に取り組んで学習効果を最大にする。
- ・折れない心を養う<sup>26</sup>

#### ＜事前指導を振り返って＞

第2回目の事前指導終了時に、出席者を対象にアンケートを行いました。その内容と結果は次の通りです。

#### 第2回事前指導終了時アンケート（出席者 13 名）

##### ①2回の事前学習によるインターンシップへの考え方・姿勢の変化

- 大きく変わった 8名(61.5%)  少し変わった 3名(23.1%)  
どちらともいえない 1名(7.8%)  
あまり変わらなかった 1名(7.8%)  全く変わらない 0名(0.0%)

##### ②2回の事前授業にあてはまるもの（複数回答）

- インターンシップの意味について初めて知った 7 (53.8%)  
働くということについてじっくりと考えた 7 (53.8%)  
自分を見つめ直すきっかけになった 6 (46.2%)  
自発的な行動の重要性を（あらためて）知った 6 (46.2%)  
インターンシップの目標を持てるようになった 5 (38.5%)  
ホテルのビジネスの基本がわかった 2 (15.4%)  
ホテルの仕事の中身がわかった 1 (7.7%)

##### ③感想や授業改善案

- ・グループディスカッションを増やしてほしい
- ・ホテル実習が楽しみになった
- ・これからのインターンシップを充実させたいと思った

---

<sup>26</sup> 第4章参照。

- ・ホテル、サービス、インターンシップ、働くということを学ぶと同時に、自分の考えをあらためることができた。
- ・いつもネガティブに考えがちなので、すべてにおいて肯定的に考えられるようになりたい。
- ・インターンシップについて初めて知ること、あらためて感じたことがたくさんあった。非常に自分のためになる授業だった。
- ・実習に行くにあたって大切なことがわかった。参考にしたい。
- ・エピソードが面白かった。

## 2) 現場実習

### E ホテル

業務内容： 全期間、レストランへ配属。団体利用のお客様への配膳、ナプキン折り、テーブルセッティング、バッシング、会食会場のどんでん、グラス磨き

#### 参加者の感想（抜粋）

- ・接客をしたかったが、ほとんどが裏方作業で、お客様の前に出ることがなく残念だった。
- ・ただ、ホテルには裏方の仕事が大変多く、こうした裏方仕事がホテル全体の仕事を支えていることを理解できた。
- ・職場が全体にひまだったため、あまり仕事を経験できなかった。

### F ホテル

業務内容： 前半の2週間はレストラン（バッシング、清掃、テーブルセッティング、接客、パンの包装、品出し、ドリンク出し）、後半の2週間は宴会業務（テーブルセッティング、グラスチェック、BAR スタッフ、裏動線にてサービススタッフの補助）に従事。ホテルの一番の繁忙期となる12/29～1/4は指導が十分にできないとの判断に基づき実習を行いませんでした。

#### 参加者の感想（抜粋）

- ・どちらの部署でも皆さんが丁寧に仕事内容や手順を指導して下さり、毎日楽しく実習をできた。

- ・サービススタッフの方々だけでなく、料理長や違う部署で働く方々とお話する機会があり、様々な話を聞いた。
- ・現場実習以外に新入社員向けの冊子（ホテルの基本情報と接客の基本）を使った座学の時間があり、勉強になった。
- ・初日に一通り施設見学をさせていただいた。
- ・作業中でもお客様の視線や想いを察知してすぐに対応できるスタッフさんがいらして感動した。周りをよく見ることで作業効率が高まることに気づいた。
- ・作業の安全性についても考える機会を得た。

## G ホテル

業務内容：全期間を通してレストランに配属。テーブルセッティング、バッシング、清掃、お菓子の梱包、サービススタッフの後方支援、植木の手入れ、ふきんの洗濯、ブライダル施設の見学（プロジェクションマッピングの見学も）

### 参加者の感想（抜粋）

- ・ホテルにはお客様の目の届かない部分での仕事が多いこと、それらの仕事の重要性がわかった。
- ・常に忙しくて大変だった。
- ・お手洗いの御案内などしました。
- ・4日目以降、徐々に自分から積極的に動けるようになってきた。効率的にスムーズに動ける方法を考えて試してみた。
- ・仕事の優先順位についても自ら考えることができた。
- ・お客様からの質問にすぐに対応できず、残念だった。
- ・実際に自ら考えて動けるのは2週間経って以降ではないかと感じた。

### 3) 事後指導・報告会

1月15日（ホテル・ブライダルコース1年次13名対象）

①インターンシップの意義について確認：手元資料を見ないで答えさせようとしてしまいましたが、覚えている学生はほとんどいませんでした。繰り返し教育する必要性を感じました。

②事後アンケート（ワークシート8、9、10）の記入

事後アンケートをみると、「考える」「質問する」「観察する」「確認する」という項目は自己評価が高かったが、「調べる」、「課題を発見する」、「解決策を考える」、「改善する」、「提案する」という項目については達成度が低かった。特に現場にはいって最初の1週間は、初めての環境、初めての仕事になかなか慣れなくて周りがみえてこない状態が続き、自発的に何かをするということが難しかったと述べています。

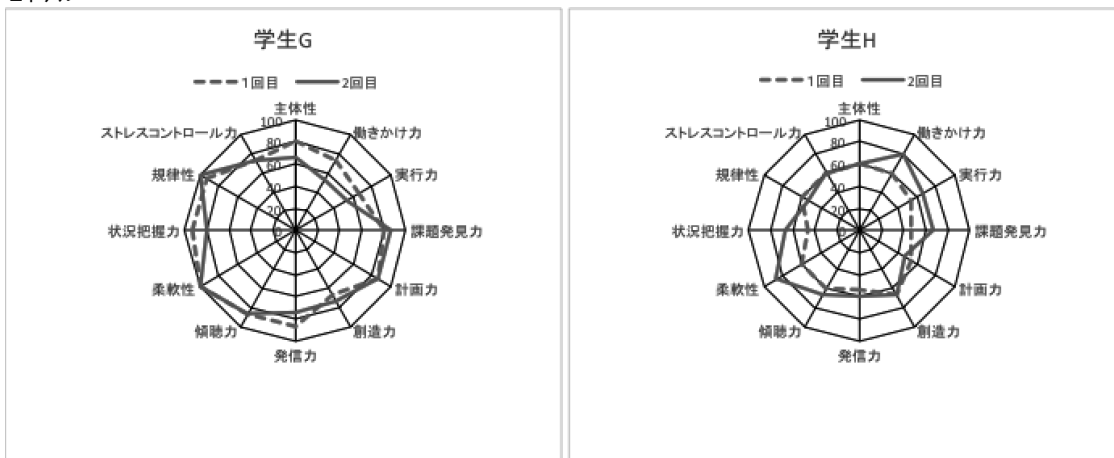
ただし、「質問した」という回答について、⑤の個別インタビューにてどのような質問をしたか尋ねたところ、2名の学生が「次に何をしたらいいですか？」と質問しましたと回答していました。より高度な質問をできるようにするためには、事前の学習や考え方の刷り込みが必要だと感じました。また、現場での質問の例等も事前にチェックした方が良いかもしれません。

### ③社会人基礎力テスト（2回目）

昨年度と同じ社会人フォームで社会人基礎力テストを実施しました。個人の1回目と2回目の差をレーダーチャートにまとめました。

図6 社会人基礎力インターンシップ事前・事後の変化（自己評価）

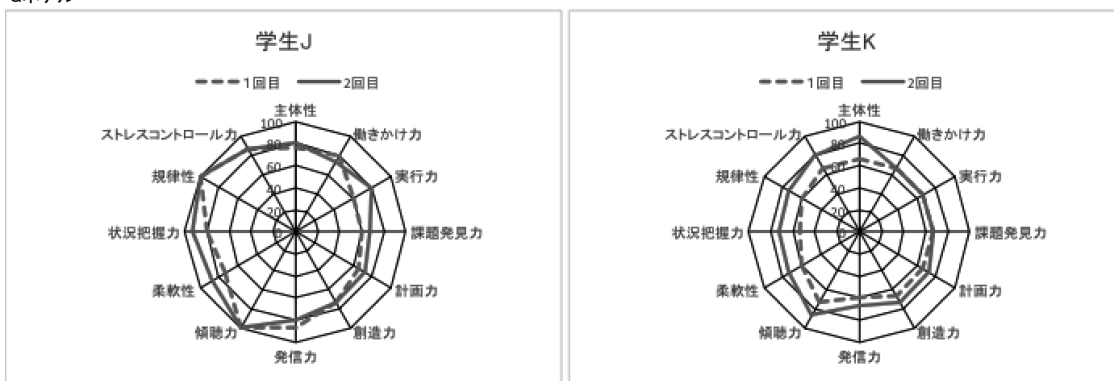
Eホテル



Fホテル



Gホテル



全体に2回目のほうが社会人基礎力が高まっている（自信がついている）様子が読み取れました。ただし、自発性に関連する項目（主体性、働きかけ力、実行力、課題発見力）等は他の項目に比べて大きく変化したという傾向はみられず、インターンシップ前後という短い期間で測定するよりも、在学中に継続して調査して変化を見たほうが良いかもしれ

ません。

#### ④プレゼンテーションの制作

パワーポイントで以下の要件を満たすプレゼンテーションを作成させました。

要件：インターンシップ概要（ホテル名、期間、配属部署（日数）、業務内容）／事前に設定した目標／到達の自己評価、今後の課題／自発的に学べたと思うポイント

実習終了から事後授業までに時間的余裕があれば、これは宿題にして全体のディスカッションに時間を使うほうが望ましいです。

（実習が済んでいない学生についてはワークシート6、7の手直しの時間としました。）

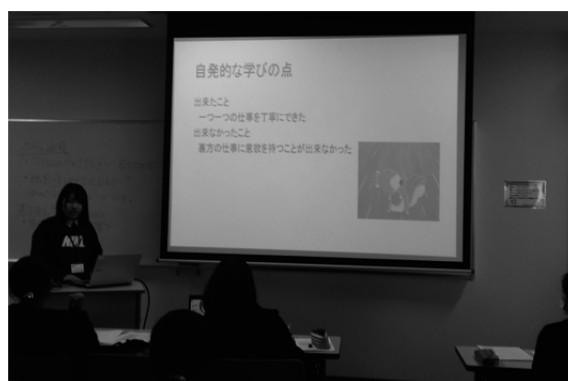
#### ⑤インタビューの実施

プレゼンテーション制作中に、実習日誌、各種アンケートを持参させて別室にて個別のインタビューを実施しました。（1名15分）

#### ⑥プレゼンテーション

プレゼンテーションをうけて全体討議テーマをひとつ決め、グループディスカッションを実施しました。

テーマ：「私の仕事をとらないで」と別のスタッフさんに言われた。この人は社内でも変わった人と言われている人物。どのような対応をしたらよいだろうか？



プレゼンテーションの様子

#### ⑦講評

#### ⑧総括

#### ⑨アンケートの実施

事後授業の前に現場実習に参加した5名の学生の「インターンシップ総括アンケート」の結果は次の通りです。

#### <E ホテル>

実習は1部門のみ、全体的にやることが少なく暇であり、接客もほとんどできず、ロールモデルになるスタッフを見つけられなかった2名

#### 学生 G

- ・インターンシップの満足度は「どちらともいえない」接客をしたかったのにできなかったのが不満。
- ・ホテルは志望業界の一つであり、現在も変わっていない。
- ・事前授業があったことでインターンシップへの取り組み方、姿勢がかわったかどうかかわからない。(実習中に、アルバイトとどこが違うのかわからなくなってしまった)
- ・授業を受けてから実習に行けたことは良かったと感じている。

#### 学生 H

- ・インターンシップにはやや不満。接客したかったのにできなかった点が不満。
- ・ホテルは志望業界の一つであったが、現在は志望していない。
- ・事前授業があったことでインターンシップへの取り組み方、姿勢がやや変わった。
- ・インターンシップは授業をしてから言ったほうが仕事をしやすいし、日誌も書きやすかったです。ただ、もう少し内容の濃いインターンシップがしたかった。

#### <F ホテル>

- ・2週間ずつ2部門で実習をした。座学や見学などバランスよく、ロールモデルとなるスタッフさんをすぐに見つけられた。職場の人間関係もおおむね良く、気遣っていただけた。

#### 学生 I

- ・インターンシップにはやや満足。
- ・ホテル業界は事前も事後も志望業界の一つで変化はない。
- ・事前授業があったことで、インターンシップへの取り組み方、姿勢はかなり変わった。
- ・今回のインターンシップの授業を通して、夏の実習に比べ、意識を変えて働くことができた。先生のユニークな体験談、知識が楽しかった。

#### <G ホテル>

- ・4週間で1部門を担当し、大変忙しい職場であった。ロールモデルになる人は見つかった。

### 学生 J

- ・インターンシップの満足度はどちらともいえない。ずっと同じ単純な業務で、特段仕事の意味等を教えてもらえる環境にもなかったため、アルバイトとの違いが和わからなかった。
- ・ホテル業界は事前も事後も志望業界の一つで変化はない。
- ・事前授業があったことで、インターンシップへの取り組み方、姿勢はやや変わった。
- ・事前授業でインターンシップへの取り組み方、姿勢が変わったと実感したが、実際の実習ではアルバイトのような感じで、学べたことが少なかったように感じた。

### 学生 K

- ・インターンシップの満足度はやや満足。現場が忙しすぎて十分に教えてもらえる時間がなかった。
- ・ホテル業界は事前も事後も志望業界の一つで変化はない。
- ・事前授業があったことで、インターンシップへの取り組み方、姿勢はかなり変わった。
- ・ホテルに実習に行ってみて、志望業界から外したいと思った訳ではないので、もっといろいろ知って、自分の将来のためにじっくり考えようと思いました。

実習が済んでいない学生の総括アンケート結果は次の通りです。

- ・事前授業によってインターンシップへの取り組み方、姿勢の変化

①かなり変わった：2名

### 感想

- ・授業を受けて、「インターンシップに対する企業の気持ちを考え、自分は体験させてもらっているのだから雑用でも何でも積極的に取り組む」という気持ちになれた。
- ・インターンシップにどのように取り組めばいいか、どんなことを目標に取り組めばいいか分からなかったが、この授業で「目標となる人を見つけ、楽しくインターンシップをしよう」と思った。また、先生のすらすら上手に話しをする姿を見て、私も話し上手になりたいと思った。短い時間だったがたくさんのことを教わった。

## ②やや変わった：4名

### 感想

- ・インターンシップ事前・事後授業を通じてブライダル業界だけでなく、ホテルについてもいろいろと学ぶことができ、これからのインターンシップへの取り組み姿勢が変わったと思う。
- ・将来のことを全く考えていなかったが、この授業を受けて、将来どのような仕事に就くかを考え始めるようになった。すごく楽しい授業だった。インターンシップではロールモデルを探したい。
- ・今回の授業で学んだことを活かして、メモ魔になって頑張りたい。
- ・これから都会のホテルでインターンシップをするので、しっかり目標をもって取り組み、多くのことを吸収してかえってきたい。

## どちらともいえない：2名

### 感想

- ・5日後から東京で実習が始まるが、まだ志望業界は決まっていない。この実習を通してホテル業によりイメージを持てたらいいと思う。皆の経験をきくとあまり良い印象を持てず、大変だったようだが、私もつらいことを乗り越えて、この実習で精神・技術面共に成長したい。
- ・この授業で学んだことを参考に、自分なりに「行って良かった」「学ぶことができた」と思えるインターンにしたいと思う。

<参考資料>まちあるきプラン作りの参考資料

以下は、川村学園女子大学生生活創造学部観光文化学科1年の学生がプレゼミナールという科目の中で作成した東京・目白のまちあるきルート紹介資料です。ターゲットを絞り、その方の好みそうなルートを作成するとこのようなかたちになります。この資料は、事後指導の日に参考として配布しました。

目白歩き ～グルメ旅～

テーマ…目白でおいしいものを食べつくそう♪

ターゲット…20～30代

訪問先…quiche quiche (キシュキシュ)、目白庭園、志むら、Aigre Douce (エーグルドゥース)

所要時間…4時間

10:30 目白駅出発 行き交う電車や風景を楽しみながらゆっくり歩いてください

10:40 quiche quiche (キシュキシュ) (10:30～19:00 火曜定休)

キッシュ専門店の「quiche quiche」  
全6種類のキッシュと、ケーキサレ(甘くないケーキ)、  
タルト等の焼き菓子などを扱う料理研究家三宅郁美さ  
んのお店。近づくともバターの良い香りが・・・。



このお店では、キッシュをテイクアウトします。  
(お飲み物は事前に購入されると安心です。)

参考価格：キッシュ一切れ約400円。

おしゃれな住宅街をゆっくりあるいて・・・

11:00 目白庭園 (入園無料、9:00～17:00 休園日：毎月第2・4月曜日(月曜日が祝祭日と重なる場合は、その翌日が休園日)・年末年始(12月29日～1月3日))

目白庭園は、池泉回遊式の庭園で、池の周囲をめぐることができます。

庭園内には、雑誌「赤い鳥」を由来にした木造瓦葺平屋建ての数寄建築の「赤鳥庵」や、六角浮き見堂が配されています。

ここで、購入したキッシュを食べましょう～。



またのんびり住宅街をぶらぶら～

11:45 志むら (10:00～19:00 日曜定休)

目白通りにたたずむ大人気の甘味処。  
夏は行列のできるこの店オリジナルのかき氷や、  
九十九アイスなど、たくさんの種類のメニューがありま  
す。

オススメはパンケーキです。参考価格：900 円



目白通りを歩きます。秋は銀杏並木がきれいですよ～

13:00 Aigre Douce (10:00～19:00 (イートインスペースは 13:00～) 火曜定休)

有名パティシエ・寺井則彦さんのお店。  
目白でダントツの人気店。  
常時10種類以上のケーキや焼き菓子がそろっています。  
店内はもちろん、外装からも異国の雰囲気味わえます。



参考価格 ケーキ 1個 500 円前後

目白通りを駅まで戻ります。すてきなお店がたくさんあります。

14:00 目白駅

- ① Quiche quiche
- ② 目白庭園
- ③ 志むら
- ④ Aigre Douce



## 第7章

---

### 考察：ホテルインターンシップのあり方

#### 本章のポイント

- 業務参画型自発的ホテルインターンシップの基本設計
- 必須要件と努力目標

テキストとの関連：インターンシップをデザインする際の基礎資料

## 第7章 考察：ホテルインターンシップのあり方

本稿のまとめとして、理想的なホテルインターンシップを実現するための要件について箇条書きで整理します。◎は必須要件、○は努力目標です。

### <形式上の要件>

◎事前学習・事後学習は必須

◎実習期間は1ヶ月以上、1部門あたり2週間以上

-1週間目は覚えることが多すぎて周りが見えず、業務参画型として、自ら考えて行動できるようになるのはおおむね2週目からであるため

-業務に対する理解をより深め、高度な業務にあたるためには1部門につき1ヶ月程度が必要となる。複数部門を経験したい、1部門をじっくりやりたい、など、学生のニーズには差があるため現場との調整が必要。(ホテルからみると、1つの部門に1ヶ月受け入れると戦力とみなすことができる。)

◎学生本人にインターンシップの目標を考えさせる

◎繁忙期だけ、閑散期だけという設定を避ける。適度にまざっているとよい。

○可能な限り、現場で仕事の意味等を教える時間をとれることが望ましい。半日に5分程度、立ち話でも効果がある。

○可能であれば施設見学や企業概要、戦略等の座学を設けていただきたい。難しければ、学校等で研修として別途企画してもよい

### <学生指導上の留意点>

◎自発的に学ぶ学生を育成する

-先にすべてを教えず、個人ワーク、グループワーク、ディスカッションを多用

-テキスト使用にあたって最初にはすべてを渡さずに、徐々に配布

-自発的学びのあり方について、丁寧な解説と事例の共有が必要

-日頃より自発的に学ぶ能力・姿勢を高めておく

-インターンシップの到達目標をホテルに提示する

- ◎業界の基礎及び実習先の概要と周辺の観光情報など、事前にきちんと学んでおく<sup>27</sup>
  - ◎学生は実習中にメモを取り、気づきについて現場スタッフや教員等と情報共有し、さらに教えてもらえる環境が必要
  - ◎学生は一度理解しても忘れるものである。インターンシップの意義など重要な点は繰り返し教育を
  - ◎自発的取り組みの状況チェックは、事後よりも実習の途中での確認が重要
  - ◎自己評価の低い学生には自信を持たせ、自己評価が実際に比べて高すぎる学生についても適切な指導を行う。特に自己評価が低いと前に踏み出す力が弱くなり、自発性が低くなってしまいうので要注意
  - ◎サービス提供者側の考え方、視点で取り組む
  - 学校内で、先輩後輩、同学年同士での事例共有のしくみが欲しい
    - 最終プレゼンテーションの資料を閲覧できるようにしたり、ビデオなどで後日閲覧できるように。発表会の実施なども含む
  - 個別の指導・サポート体制は手厚いほうがよいが、大規模校で難しい場合は、メールや掲示板システム等を活用したい。ただし、文字でのコミュニケーションには限界があるため、サポートが必要そうな学生については電話や直接会っての面談が必要となる
- <その他の留意点>
- ◎ホテルとのコミュニケーションを大切に
    - 社長、総支配人、人事担当者にご承知いただいても、現場のすべてのメンバーまでは意図が伝わっていないことがよくあるので注意したい
  - ◎負担ばかりでは事業として続かないため、ホテル側のメリットについても十分考慮する
  - ホテル関連の授業の履修状況や技能の修得状況などを実習先にあらかじめ伝える

<このようなインターンシップはNG>

- ・ホテルサイドが現場の人手不足の解消だけを目的としているもの
- ・ホテルの事情を考えずにフロントやブライダル等、部門を限定した依頼

---

<sup>27</sup> これは、実習中に役立つ知識となるだけでなく、十分な準備をしているということが学生の心のよりどころとなり、余裕が生まれるという意味でも重要です。

#### 【参考文献】

- Ambrose, Susan A., et. al. How Learning Works: 7 Research-Based Principles for Smart Teaching, John Wiley, 2010 (栗田佳代子訳『大学における「学びの場」づくり よりよいティーチングのための7つの原理』2014年, 玉川大学出版部)
- 岩本正敏、渡部信一「高度情報化時代における学びの質を向上させる遊びの場」『教育情報学研究』2005年, 3:49-56, 東北大学
- 牛山佳菜代「インターンシップの学びをどのように活かすか」古閑博美編『インターンシップ キャリア教育としての就業体験』2011年, 37-46, 学文社
- 浦上昌則 1995 学生の進路選択に対する自己効力に関する研究 名古屋大学教育学部紀要(教育心理学科) 42, 115-126.
- 特定非営利活動法人エティック『産学連携によるインターンシップのあり方に関する調査報告書』2013年, 経済産業省
- 太田和男「インターンシップとキャリア教育 –観光・ホスピタリティ課程にインターンシップは必要か–」『帝京平成大学紀要』2012年, 23(2): 445-454
- 太田和男「観光インターンシップと就職」『帝京平成大学紀要』2013年, 24(2): 335-345
- 柏木仁「学生と企業がインターンシップに対して期待するもの –亜細亜大学における予備的調査の結果から–」『亜細亜大学経営論集』2011年, 47(1): 53-71
- 金子元久「主体的な学びへの転換を図るために」『VIEW 21 大学版』2012年, Vol.3,特別号:4-9, ベネッセ教育総合研究所
- 古閑博美「キャリア教育とインターンシップ」古閑博美編『インターンシップ キャリア教育としての就業体験』2011年, 8-18, 学文社
- 主体的学び研究所『主体的学び 特集パラダイム転換 「教育から学習へ、ICT活用へ」』2014年, 東信堂
- Stevens, Dannelle D., Levi, Antonia J., Introduction to Rubrics An Assessment Tool to Save Grading Time, Convey Effective Feedback, and Promote Student Learning, Stylus Publishing, 2013 (佐藤浩章監訳『大学教員のためのルーブリック評価入門』2014年, 玉川大学出版部)
- 諏訪茂樹『対人援助とコミュニケーション 主体的に学び、感性を磨く 第2版』2010年, 中央法規

- 丹治朋子「産学連携インターンシップモデルコース・評価指標」『平成 25 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 インバウンド対応ができる中核的ホテルマン育成のためのカリキュラム、達成基準 および産学連携インターンシップモデルコース・評価指標』富山情報ビジネス専門学校, 2014 年, 11-37
- 丹治朋子「日本の大学におけるホテルインターンシップの実態調査」『日本観光ホスピタリティ教育学会全国大会 研究発表論文集』 No. 14(2015 年 2 月) pp. 3-14.
- 田中宣秀「インターンシップの原点に関する一考察 -実験・実習・実技科目のキャリア教育・大学改革における意義-」『生涯学習・キャリア教育研究』2010 年, 6: 9-18
- 中央教育審議会「新たな未来を築くための大学教育の質的転換に向けて～生涯学び続け、主体的に考える力を育成する大学へ～（答申）」2012 年,  
([http://www.mext.go.jp/b\\_menu/shingi/chukyo/chukyo0/toushin/1325047.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo0/toushin/1325047.htm))  
(最終閲覧 2016 年 2 月 1 日)
- 手嶋慎介「大学におけるインターンシップの再検討 -質保証と学生支援の充実に関する考察を中心に-」『東邦学誌』2010 年, 39(1):1-9
- 中村真典「企業からみたインターンシップ」古閑博美編『インターンシップ キャリア教育としての就業体験』2011 年, 19-28, 学文社
- 財団法人日本ホテル教育センター『ホテル業におけるインターンシップに関する研究 ホテル専門学校とホテル企業の間で行われている実習制度』1999 年, 財団法人日本ホテル教育センター
- 根木良友、青木敦男、折戸晴雄「日米の観光関連学部を有する大学の比較調査によるインターンシップを中心とした日本の観光教育の課題に関する考察」『玉川大学観光学部紀要』2013 年, 1:63-80
- フィリップ・コトラー他『コトラーのホスピタリティ&ツーリズム・マーケティング』2003 年, ピアソン・エデュケーション
- 文部省、通商産業省、労働省「インターンシップの推進に当たっての基本的考え方」1997 年, (<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/ywforum/>
- [zikihenkou\\_info/siryou02.pdf](#)) (最終閲覧 2016 年 2 月 5 日)
- 文部科学省、経済産業省、厚生労働省「インターンシップの推進に当たっての基本的考え方」2014 年 ([http://www.mext.go.jp/component/a\\_menu/](http://www.mext.go.jp/component/a_menu/)

- education/detail/\_\_icsFiles/afieldfile/2014/04/18/1346604\_01.pdf) (最終閲覧 2016 年 2 月 5 日)
- 文部科学省中央教育審議会「新たな未来を築くための大学教育の質的転換に向けて～生涯学び続け、主体的に考える力を育成する大学へ～」(答申) 2012 年 ([http://www.mext.go.jp/b\\_menu/shingi/chukyo/chukyo0/toushin/1325047.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo0/toushin/1325047.htm)) (最終閲覧 2016 年 2 月 10 日)
- 渡辺三枝子『はじめてのインターンシップ』2011 年, アルテスパブリッシング

■副読本執筆担当：丹治朋子（川村学園女子大学生生活創造学部観光文化学科 教授）

---

平成 27 年度文部科学省委託  
成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進事業  
富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築

自発的インターンシップ・プログラム テキスト（ホテル編）  
教員用副読本

2016 年 2 月 16 日  
学校法人浦山学園 富山情報ビジネス専門学校  
〒939-0341  
富山県射水市三ヶ 6 1 3  
電話 0766-55-1420

