

# 事業成果報告書

- 事業概要
- 富山県における中核的ホテルマン育成指針・カリキュラム・シラバス
- 単位互換プログラム作成のための調査報告（アメリカ）

等



## 目 次

1. 事業概要 .....	1
2. 富山県における中核的ホテルマン育成指針・カリキュラム・シラバス...	15
3. 単位互換プログラム作成のための調査報告（アメリカ） .....	51
4. 事業説明資料 .....	79
5. 会議議事録 .....	107



## 事業概要



## 1.事業名称

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

## 2.幹事校

法人名	学校法人 浦山学園
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

## 3. 構成機関と実施体制

### (1) 構成機関

構成機関の名称	都道府県名
1 学校法人浦山学園	富山県
2 学校法人KBC学園	沖縄県
3 公立学校法人高崎経済大学	群馬県
4 川村学園女子大学	千葉県
5 立教大学	東京都
6 玉川大学	東京都
7 関西国際大学	兵庫県
8 跡見学園女子大学	東京都
9 早稲田大学	東京都
10 跡見学園女子大学	米国
11 成城大学	東京都
12 専門学校岡山情報ビジネス学院	岡山県
13 国際外語・観光・エアライン専門学校	新潟県
14 学校法人KBC学園インターナショナルリゾートカレッジ	沖縄県
15 学校法人麻生塾	福岡県
16 m design	富山県
17 オフィス アト・ランダム	東京都
18 有限会社ザ・ライスマウンド	東京都
19 H1 研究所	東京都
20 株式会社FECマネージメント	北海道
21 ANAクラウンプラザホテル富山	富山県
22 富山第一ホテル	富山県

23	ホテルニューオータニ高岡	富山県
24	富山県観光・地域振興局	富山県
25	フォーエバー株式会社	富山県
26	社団法人日本ホテル協会	東京都
27	株式会社グローバルビジネス戦略総合研究所	東京都
28	株式会社パソナ	東京都
29	株式会社吉善	東京都
30	特定非営利活動法人関西アジア太平洋共生機構	東京都
31	独立行政法人国際観光振興機構(JNTO)	東京都
32	University of Makati	フィリピン
33	Americam Councils	米国

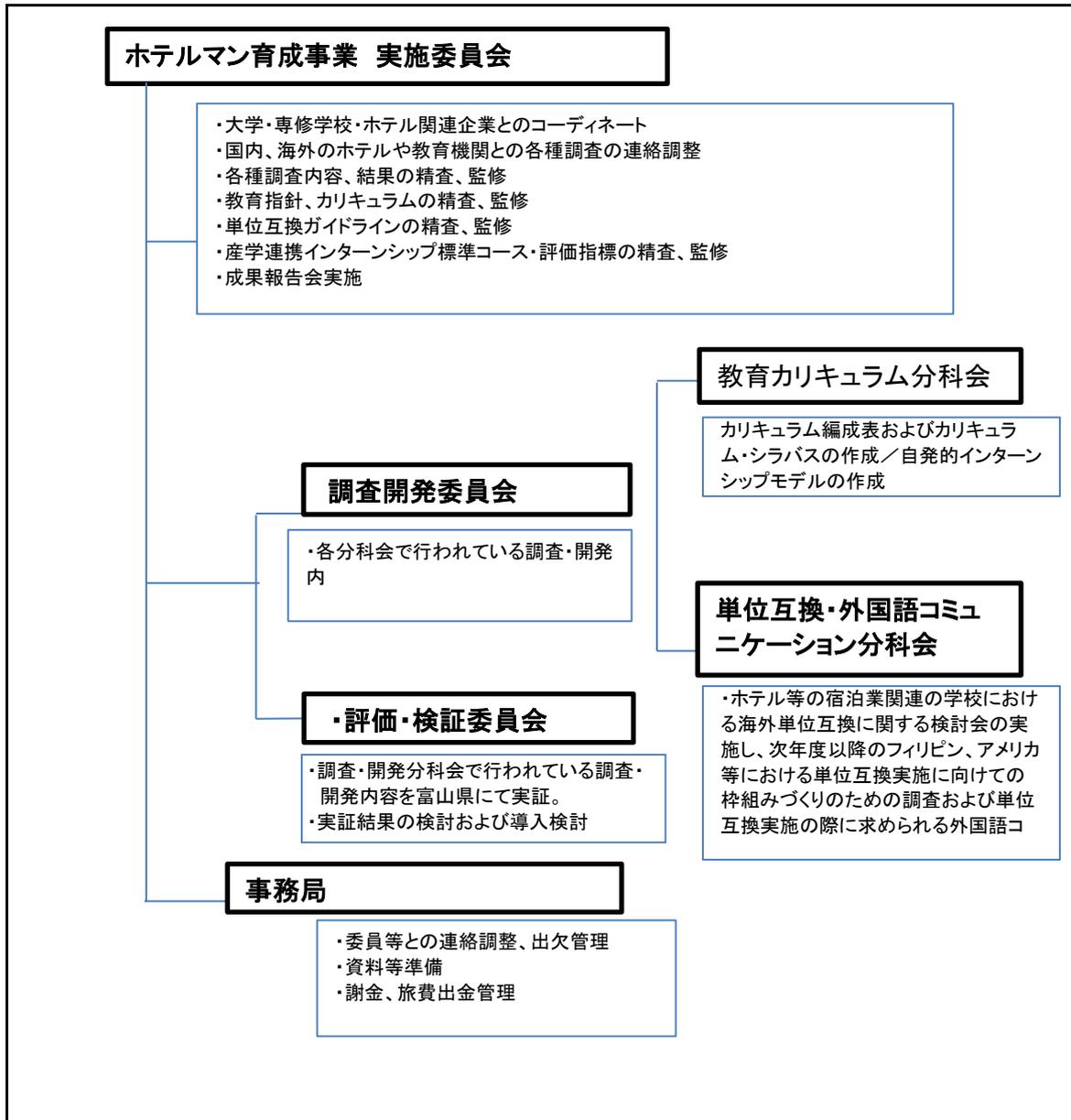
(2)ワーキングチーム

評価・検証委員会		
構成機関の名称		都道府県名
1	学校法人浦山学園	富山県
2	富山情報ビジネス専門学校	富山県
3	川村学園女子大学	東京都
4	オフィス アト・ランダム	埼玉県
5	ANAクラウンプラザホテル富山	富山県
6	富山第一ホテル	富山県
7	ホテルニューオータニ高岡	富山県
8	フォーエバー株式会社	富山県
9	富山県観光・地域振興局	富山県

教育カリキュラム分科会		
所属・職名		都道府県名
1	富山情報ビジネス専門学校	富山県
2	川村学園女子大学	東京都
3	関西国際大学	東京都
4	跡見学園女子大学	東京都
5	インターナショナルリゾートカレッジ	沖縄県
6	成城大学	東京都
7	オフィス アト・ランダム	埼玉県
8	有限会社ザ・ライスマウンド	東京都
9	株式会社FECマネージメント	北海道
10	フォーエバー株式会社	富山県
11	ANAクラウンプラザホテル富山	富山県
12	H1 研究所	東京都

単位互換・外国語コミュニケーション分科会		
所属・職名		都道府県名
1	学校法人浦山学園	富山県
2	富山情報ビジネス専門学校	富山県
3	公立学校法人高崎経済大学	群馬県
4	立教大学	東京都
5	早稲田大学	東京都
6	玉川大学	東京都
7	専門学校岡山情報ビジネス学院	岡山県
8	国際外語・観光・エアライン専門学校	新潟県
9	学校法人麻生塾	福岡県
10	インターナショナルリゾートカレッジ	沖縄県
11	m design	富山県
12	株式会社グローバルビジネス戦略総合研究所	東京都
13	San Francisco State University	米国
14	Americam Councils	米国
15	University of Makati	フィリピン
16	独立行政法人国際観光振興機構(JNTO)	東京都
17	株式会社グローバルビジネス戦略総合研究所	東京都
18	(株) パソナ	神奈川県
19	(株) 吉善	東京都
20	フリーランス通訳	東京都
21	特定非営利活動法人関西アジア太平洋共生機構	兵庫県

(3) 事業の実施体制図





平成24年度の富山県観光客入込数は、東日本大震災の影響等で自粛していたイベントの再開や新しい観光施設等のオープンにより27,587千人となり対前年比6.3%増であった。また、外国人宿泊者数は81千人で対前年比37.9%増であった。「富山県観光客入込数の推移」から平成25年度以降はさらに、富山県への入込数増加が見込まれる。

また、平成26年度の新幹線開業によっても、富山県への入込数増加が見込まれる。日本製作投資銀行の「北陸新幹線開業による富山県内への経済波及効果」資料によると、富山県への首都圏からの入込数は、22.7%増加するとしている。(観光23.3%・・・約106千人/年:「全国幹線旅客純流動調査」ベース、ビジネス21.6%・・・約106千人/年)

しかし、富山県への観光客・ビジネス客、外国人観光客増加が見込まれる一方で、宿泊施設の拡充が追いつかない、また、ホテル・旅館等施設における職員の絶対数が足りないという現状がある。

今後、富山県においては、観光客・ビジネス客、外国人観光客を受入るだけのホテル・旅館等の宿泊場所の確保、宿泊業に携わる職員数確保はもちろんのこと、グローバル対応できる職員を早期に育成することが喫緊となっている。

また、ビジネス客・観光客、訪日外国人旅行者が安心して快適に、移動・滞在・観光することができる環境を提供し、訪日外国人旅行者の訪問を促進するとともに、満足度を高め、リピーターの増加を図ることを目指しているところであり、産学官が連携し、積極的に人材育成に取り組む必要がある。

## ②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

平成26年度末の北陸新幹線開業に向けて、本県が観光客から「選ばれ続ける観光地」となるため、本県観光の未来を担う人材の育成をめざし、平成23年6月から「とやま観光未来創造塾」がスタートしている。観光旅行の形態が団体旅行から個人旅行にシフトするとともに、求められるサービスも多様化・高度化しており、観光客と接する機会は、ホテル・旅館はもちろんのこと、旅先の飲食店や土産物店、タクシーやバス等の交通機関、商店街等様々な場面に広がっている。北陸新幹線の開業により、北陸地域に多くの観光客が訪れることが期待される一方で、観光地を巡る地域間競争が激化することが見込まれることから、本県が「選ばれ続ける観光地」となるためには、観光・ホテル事業者等の「おもてなし力」向上、英語をはじめとした外国語コミュニケーション力向上、「企画提案力」を向上させ、ビジネス客・観光客の満足度を高める必要がある。

また富山県は、現在、旅行会社の商品プラン策定において、コースを組む際「北陸」を単位とすることが多く、観光都市である「金沢」に比べ、観光としての「富山」というブランドの認知度は依然として低いと考えられる。観光商品といえば「観光＋ショッピング＋食」であるが、「富山旅行」という商品が旅行会社になくというのが現状である。富山県の観光地といえば立山黒部アルペンルートや黒部峡谷、五箇山が有名であるが、単独の観光ブランドとしての認知度は低く、観光資源を「商品化」できていないといえる。また、時期も春・秋と季節も限られており、夏・冬時期の観光も数少ないと言える。

富山県としては、この観光資源が一部地域やある時期、ある季節に限定されたり、一過性のものとならぬよう、県内隅々までかつ継続的に拡げる取組が関係各位には求められている。

以上の点から、本職域事業においては、以下の項目を実行する。

○富山県における中核的ホテルマン育成指針、教育カリキュラムや達成度評価基準カリキュラム編成表(時間・単位)、シラバスの作成を行う。

### ○インターンシップ

学生が自発的に実施できるインターンシップモデルコースの開発・設計および結果の検証を行う。

### ○単位互換・外国語コミュニケーション

ホテル等の宿泊業関連の学校における海外単位互換に関する検討会の実施し、次年度以降のフィリピン、アメリカ等における単位互換実施に向けての枠組みづくりのための調査および単位互換実施の際に求められる外国語コミュニケーション力の調査

### (3) 事業の成果目標

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)

#### ■ 成果目標

- 富山県における中核的ホテルマン育成指針、教育カリキュラムや達成度評価基準カリキュラム編成表(時間・単位)、シラバス
- インターンシップモデルコース(短期、中期)
- 海外との単位互換のための文献調査、事例収集調査
- 海外との単位互換のための検討会の実施
- 海外の留学・研修プログラムのヒアリング調査および文献調査
- 単位互換を実施する上で求められる外国語コミュニケーション力の調査、また実施方法等課題を明らかにする。

#### ■ 成果実績

- 中核的ホテルマン育成指針等は次年度より当校に導入予定
- 短期・中期のインターンシップをそれぞれ大学・専門学校生20人程度により実施。積極的にホテルに対して企画を持ち込むことのできる者の育成を図る
- 自発的インターンシップモデルコースは、平成27年度に女性の学び直しモデルにカスタマイズ予定。
- 海外の学校と本プロジェクトに参画している学校との間での単位互換を実現するための枠組み作りのための調査し、単位互換実施方法等課題を明らかにする。また、その結果を踏まえ、次年度教育モデル(e-learning)を製作する。

#### (4) 事業の実施内容

<p>① 調査等</p> <p>○自発的インターンシップモデルの策定のための文献研究</p> <p>①大学・専門学校におけるインターンシップの文献研究</p> <p>②マネジメント人材養成に成功している他産業のインターンシップ研究(文献研究)</p> <p>目的:大学・専門学校のホテルでの中核的人材育成に効果的なインターンシップモデル策定のための文献調査・研究</p> <p>実施:ホテル/過去のインターンシップ受入の形態と意義、課題、要望 大学/過去インターンシップの形態と目的、課題、要望</p> <p>○自発的インターンシップモデルの策定のためのアンケート調査</p> <p>目的:大学・専門学校のホテルでの中核的人材育成に効果的なインターンシップモデル策定のための調査</p> <p>規模:観光・ホテルの学科、コースを設置している大学・専門学校 300校</p> <p>手法:アンケート調査</p> <p>実施:ホテル/過去のインターンシップ受入の形態と意義、課題、要望 大学/過去インターンシップの形態と目的、課題、要望(賃金も含む) 米国大学・専門学校/インターンシップの形態と意義、目的</p> <p>○ホテル等の宿泊業関連の学校における海外単位互換に関する検討会の実施</p> <p>目的:ホテル等の宿泊業関連の学校における海外単位互換について検討</p> <p>規模:平成26年の職域事業に関わる大学・専門学校</p> <p>手法:検討会の実施</p> <p>○海外との単位互換のための検討会および事例収集調査</p> <p>目的:海外との単位互換のための課題、要望、要件等を検討。事例収集</p> <p>規模:フィリピン、アメリカの高等教育機関</p> <p>手法:海外検討会の実施</p> <p>○海外との単位互換のための文献調査、事例収集調査</p> <p>目的:海外との単位互換のための文献調査、事例収集調査</p> <p>規模:ヨーロッパ、東南アジア、東アジアで行われている事例収集</p> <p>手法:文献調査やインターネットから情報収集</p> <p>○単位互換を実施する上で求められる「外国語コミュニケーション力」についてのアンケート調査</p> <p>目的:単位互換を実施する上で求められる外国語コミュニケーション力、課題等を明らかにする</p> <p>規模:フィリピン、アメリカの高等教育機関</p> <p>手法:ヒアリング調査、アンケート調査</p> <p>○海外の留学・研修プログラムのヒアリング調査および文献調査</p> <p>目的:単位互換を実施する上で求められる外国語コミュニケーション力、課題等を明らかにする</p> <p>規模:フィリピン、アメリカの高等教育機関</p> <p>手法:フィリピンのマカティー大学へのヒアリング調査、アメリカへの調査、および文献調査</p>
--

② モデルカリキュラム基準、達成度評価、教材等作成

○教育カリキュラム等

目的: 中核的ホテルマン育成指針、教育カリキュラムや達成度評価基準カリキュラム編成表(時間・単位)、シラバス

実施体制: 教育カリキュラム分科会において、昨年度の中核的ホテルマン育成の教育指針およびカリキュラム、評価指標をもとに作成する。

○自発的インターンシップモデルコース

目的: 自発的にインターンシップに取り組めるための教育モデル作成

規模: 自発的インターンシップモデル

手法: ①で行った調査結果をもとに内容を取りまとめる

実施体制: 教育カリキュラム分科会において調査、分析、結果取りまとめ、コース設計  
また、実際に設計されたコースを展開して検証、調整する。

○単位互換の実施をする上で求められる外国語コミュニケーションモデル作成のための調査・検討

目的: グローバル人材を育てるため「外国語コミュニケーション」モデル作成のための調査

規模: 外国語コミュニケーションモデル作成

手法: ①で行った調査結果をもとに内容を取りまとめる

実施体制: 外国語コミュニケーション分科会において、調査、分析、取りまとめを行う。

③ 実証講座

○自発的インターンシップモデルの実証

目的: 自発的インターンシップモデルコースの実証

対象: 大学・専門学校の学生

規模: 川村学園女子大学 学生2名、富山情報ビジネス専門学校 学生16名

時期: 短期モデルコース／8月、中期モデルコース／1月

実施方法: 短期／8月・・・座学研修(6時間／1日3時間×2日)、実習2週間  
モデルコース開発者による実習先訪問2回(富山)  
長期／1月・・・座学研修(6時間／1日3時間×2日)、実習4週間  
モデルコース開発者による実習先訪問4回(富山)

(5) 事業終了後の方針

(事業成果物)

- ①-1 富山県における中核的ホテルマン育成指針、カリキュラム編成表(時間・単位)、シラバス、達成度評価基準(100頁 500部)
- ①-2 自発的インターンシップモデルコース作成のための調査結果、モデルコース内容、検証報告書(100頁 500部)
- ②海外との単位互換のための検討会報告、単位互換事例調査結果(100頁 500部)
- ③海外との単位互換を実施する上で求められる外国語コミュニケーションモデル作成のための調査結果

(成果の活用等)

- ①-1 富山県における中核的ホテルマン育成指針、教育カリキュラム等は、平成28年度から本校で導入予定
- ①-2-1 自発的インターンシップモデルコースは、平成27年度から本校および本プロジェクト参画大学・専門学校にて導入。
- ①-2-2 自発的インターンシップモデルコースは、平成27年度に女性の学び直しモデルにカスタマイズ予定。
- ②海外大学等との単位互換等の協定や各種契約締結の参考情報として取りまとめ専門学校・大学などを対象としたセミナー等の実施を検討。
- ③海外との単位互換を実施する上で求められる外国語コミュニケーション力向上調査結果をもとに、次年度教育モデルをベースに、e-learning教材を開発する。また、本e-learningを学んだ者に対し、学校や実際のホテル・旅館等において反転教育を展開する。

# 平成26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 【観光分野職域プロジェクト】「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」 (学校名)富山情報ビジネス専門学校

## 課題・ニーズ・背景等

- ・富山県は、平成20年7月に東海北陸道が全面開通したほか、平成24年には、富山—台北便の就航、さらに平成26年度の北陸新幹線開業に向け、観光客誘客のための条件が充実しつつある。
- ・しかし、富山県への観光客・ビジネス客、外国人観光客増加が見込まれる一方で、宿泊施設の拡充が追いつかない、また、ホテル・旅館等施設における職員の絶対数が足りないという現状がある。国内外からの観光客やビジネス客の誘致を行うとともに、人材育成等により観光関連事業の振興を図り、県内観光事業者の受入意識の向上や、おもてなし理解、さらに外国語によるコミュニケーション力の向上等受入体制の充実強化が必要とされる。

## 取組の概要

- ・中核的 ホテルマン育成指針、カリキュラム編成表シラバス作成
- ・学生が自発的にインターンシップモデル策定のための調査・開発
- ・短期・中期インターンシップモデルの実証
- ・フィリピン、アメリカ等における単位互換実施に向けての枠組みづくりのための調査および単位互換実施の際に求められる外国語コミュニケーション力の調査

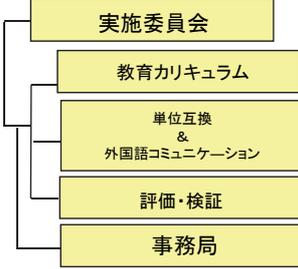
## 参加・協力機関等

- 【教育機関】  
 (学) 浦山学園、(学) KBC学園  
 専門学校岡山情報ビジネス学院  
 国際外語・観光・エアライン専門学校  
 (学) 麻生塾  
 高崎経済大学、川村学園女子大学  
 立教大学、玉川大学、関西国際大学  
 跡見学園女子大学、早稲田大学
- 【産業団体・企業等】  
 独立行政法人国際観光振興機構(JNTO)、富山県観光・地域振興局、社団法人日本ホテル協会、オフィス・アトランダム、株式会社グローバルビジネス戦略総合研究所、H1研究所、株式会社FECマネージメント、ANAクラウンプラザホテル富山、富山第一ホテル、ホテルニューオータニ高岡、フォーエバー株式会社、M design、有限会社ザ・ライスマウンド、株式会社吉善、株式会社パソナ  
 特定非営利活動法人関西アジア太平洋共生機構
- 【海外協力】  
 San Francisco State University  
 University of Makati  
 Americam Councils

## 成果目標(アウトカム)

- ・中核的ホテルマン育成指針等は次年度より当校に導入予定
- ・短期・中期のインターンシップをそれぞれ大学・専門学校生20人程度により実施。積極的にホテルに対して企画を持ち込むことができる者の育成を図る
- ・海外の学校と本プロジェクトに参画している学校との間での単位互換に向けての枠組みづくりのための調査及び単位互換実施の際に求められる外国語コミュニケーションスキルの調査

## 体制イメージ図



# 平成26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(職域プロジェクト)】「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」 (学校名)富山情報ビジネス専門学校

## 取組内容

- 【調査・研究】
- ① 自発的インターンシップモデルの策定のための文献研究  
 目的: 大学・専門学校のホテルでの中核的人材育成に効果的なインターンシップモデル 策定のための文献調査・研究
  - ② 自発的インターンシップモデルの策定のためのアンケート調査  
 目的: 大学・専門学校のホテルでの中核的人材育成に効果的なインターンシップモデル策定のための調査
  - ③ 海外との単位互換のための検討会および事例収集調査  
 目的: 海外との単位互換のための課題、要望、要件等を検討。事例収集
  - ④ 海外との単位互換のための文献調査  
 目的: 海外との単位互換のための事例収集調査
  - ⑤ ホテル・旅館における「外国語コミュニケーション力向上」のためのアンケート調査  
 目的: 富山県内で必要とされる、外国語コミュニケーション力のニーズと課題を特定
  - ⑥ ホテル・旅館における「外国語コミュニケーション」のモデル作成のための調査  
 目的: 外国語コミュニケーション力の強化のために必要な能力・資質、環境、課題等を明らかにする
- 【開発】
- ⑦ 中核的ホテルマン育成指針、教育カリキュラムや達成度評価基準カリキュラム編成表(時間・単位)、シラバス教育カリキュラム等  
 目的: 中堅ホテルマンを育成するための教育内容や評価の基準を示す。
  - ⑧ 自発的インターンシップモデルコース開発  
 目的: 自発的にインターンシップに取り組めるための教育モデル作成
  - ⑨ 外国語コミュニケーションモデル作成  
 目的: グローバル人材を育てるための「外国語コミュニケーション」モデル作成
- 【実証】
- ⑩ 自発的インターンシップモデルの実証  
 目的: 自発的インターンシップモデルコースを実証し、内容を精査する
- 【普及】
- ⑪ HPでデータを公開
  - ⑫ 教育機関300校/企業等100社/事業業力者100名へ教材送付
  - ⑬ 成果報告会の実施 東京1回/30名

## 成果(アウトプット)

- ・富山県における中核的ホテルマン育成指針、教育カリキュラムや達成度評価基準カリキュラム編成表(時間・単位)、シラバス・インターンシップモデルコース(短期、中期)
- ・海外との単位互換のための文献調査、事例収集調査
- ・海外との単位互換のための検討会の実施
- ・海外の留学・研修プログラムのヒアリング調査および文献調査
- ・単位互換を実施する上で求められる外国語コミュニケーション力の調査、また実施方法等課題を明らかにする。

## 成果の活用

- ・富山県における中核的ホテルマン育成指針、教育カリキュラム等は、平成28年度から本校で導入予定
- ・自発的インターンシップモデルコースは、平成27年度から本校および本プロジェクト参画大学・専門学校にて導入。
- ・自発的インターンシップモデルコースは、平成27年度に女性の学び直しモデルにカスタマイズ予定。
- ・海外との単位互換を実施する上で求められる外国語コミュニケーション力を調査し、単位互換実施方法等課題を明らかにする。また、その結果を踏まえ、次年度以降教育モデル(e-learning)を製作する。



**富山県における中核的ホテルマン  
育成指針・カリキュラム・シラバス**



## 富山県における中核的ホテルマン育成指針

### I. 国が行う観光振興

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、観光振興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。」としている。その中でも訪日外国人旅行者の増大に向けた取組みや受入環境水準の向上等を実現するうえで、優秀な人材の確保は我が国再生のためにも重要な課題として挙げられている。

また、平成 26 年 6 月 17 日 観光立国推進閣僚会議が発表した『観光立国実現に向けたアクション・プログラムー「訪日外国人 2000 万人時代」に向けてー』では、2020 年までに 2000 万人の訪日外国人受け入れを実現するために 6 つの柱を立て、政府一丸、官民一体となった取り組みを強化することとしている。

以下、『観光立国実現に向けて』より抜粋

観光は、急速な成長を遂げるアジアをはじめとする世界の需要を取り込むことによって、日本の力強い経済を取り戻すための柱である。加えて、人口減少・少子高齢化が進展する中、国内外からの交流人口の拡大によって地域の活力を維持し、社会を発展させるとともに、諸外国との双方向の交流により、国際相互理解を深め、国際社会での日本の地位を確固たるものとするためにも、極めて重要な分野である。昨年、内閣は、力強い日本経済を立て直すための成長戦略の柱として、世界に誇る魅力あふれる観光立国の実現に向けて強力に施策を推進すべく、観光立国推進閣僚会議を立ち上げた。右会議において決定された「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」(平成 25 年 6 月)の実施に政府一丸、官民一体となって取り組んだ結果、昨年の訪日外国人旅行者数は約 1036 万人と、前年(2012 年)の約 836 万人から大きく飛躍し、2003 年のビジット・ジャパン事業開始以来の政府目標であった訪日外国人旅行者数年間 1000 万人を史上初めて達成することができた。これにとどまることなく、観光立国推進閣僚会議は、本年 1 月、総理の指示を受け、「2020 年オリンピック・パラリンピック東京大会」の開催という絶好の機会を捉え、これを追い風として、さらなる観光立国の推進を図るべく、2020 年に向けて、訪日外国人旅行者数 2000 万人の高みを目指すこととした。本アクション・プログラムは、訪日外国人旅行者数 2000 万人の高みという、これまでとは次元の異なる目標を達成するために必

要となる施策を総動員すべく、観光立国推進ワーキングチームが、観光立国推進有識者会議のご意見を伺いながら議論を重ね、観光立国推進閣僚会議においてとりまとめたものである。2020年に向けて、2000万人の高みを目指すためには、「2020年オリンピック・パラリンピック東京大会」の開催という、またとない機会を活かし、世界の人々を惹きつけて、東京のみならず、全国津々浦々に開催効果を波及させるべく、オリンピック・パラリンピック大会開催後も地域が力強く発展していくためのレガシーを生み出しながら、世界に通用する魅力ある観光地域づくりを行うことが重要である。また、伝統的な観光業界の枠を越えた幅広い担い手を結集して、より科学的なマーケティングによって戦略的にインバウンド施策を展開するほか、訪日旅行の容易化の鍵となるビザ要件の緩和や、外国人旅行者の受入環境整備、外国人ビジネス客の取り込み等、目標達成に必要な環境を徹底的に整えることが必要である。

このため、

- ① 「2020年オリンピック・パラリンピック」を見据えた観光振興
- ② インバウンドの飛躍的拡大に向けた取組
- ③ ビザ要件の緩和など訪日旅行の容易化
- ④ 世界に通用する魅力ある観光地域づくり
- ⑤ 外国人旅行者の受入環境整備
- ⑥ MICEの誘致・開催促進と外国人ビジネス客の取り込み

の柱を立て、それぞれの分野に存在する隘路を打開するための施策を効果的に講じつつ、政府一丸、官民一体となった取り組みを強力に進めていく必要がある。

## II. 富山県が行う観光振興

富山県は、平成20年7月に東海北陸道が全面開通したほか、平成24年には、富山一台北便の就航、さらに平成26年度の北陸新幹線開業に向け、観光客誘客のための条件が充実しつつある。そんな中、富山県としては、地域をあげ文化的・社会的・経済的特性を生かし、国内外からの観光客やビジネス客の誘致を行うとともに、人材育成等により観光関連事業の振興を図り、県内観光事業者の受入意識の向上や、おもてなし理解、さらに外国語によるコミュニケーション力の向上等受入体制の充実強化が必要とされる。

具体的には、「富山県観光振興戦略プラン」（平成22年度に策定、現在も継続して実施）として、観光資源の更なる充実、戦略的PR活動、地域を挙げてのおもてなし環境の整備、外国人観光客の誘致促進、コンベンションの誘致促進等につき様々な施策が展開されている。特に外国人観光客誘致に関しては地域振興の重要なカギとして期待が高く、県としても近年、より具体的な施策を展開し地元観光業のインバウンド対応強化策に取り組んでいる。

### Ⅲ. 富山県のホテル・旅館の状況

本プロジェクトの外国語コミュニケーション分科会が富山県のホテル・旅館を対象として行った訪日外国人受け入れに関するアンケート調査の結果および富山県職員に対するインタビュー等の結果を基に以下の状況を取りまとめた。

- 県として外国人観光客誘致は重要な政策課題であり、現時点では具体的な数値目標は掲げていないものの、誘致促進へ向けて多様で具体的な取り組みが既に展開されている。
- 誘致促進を目指す国・地域としては、台湾、香港を含む東アジア諸国（外国人観光客の7割以上を占める）への期待は大きいと推察されるが、一方で、よりグローバルに、多様な国籍を受け入れる体制整備が試みられている。
- インバウンド対応整備へ向け、語学のみならず文化面（異文化理解・コミュニケーション）での対応能力が必要とされている。（例：ムスリムおもてなしセミナーの開催、ホテル・旅館アンケート回答より）
- インバウンド対応整備として、県の施策や各宿泊施設の努力により、外国語による標識・表示や翻訳等の環境整備は進みつつある一方、個々の施設レベルで見ると充分ではなく、更に、インバウンド対応できる人材育成（語学力の養成）については、未だ大きな課題となっている。（ホテル・旅館アンケート結果より）
- 富山県のインバウンド受け入れの現状およびアンケート結果から、中国語のできるスタッフへの需要は高いと言える。一方で、より多様な国籍の観光客を受け入れるため、英語の必要性は高く認識されている。
- 富山県内の宿泊施設について、ホテルのみならず旅館においてもインバウンド整備の必要性や課題が認識され、対応できる人材が求められている。

### Ⅳ. 富山県における中核的人材育成の概要

#### Ⅳ-1. 人材育成基本方針

本プロジェクトでは、国が示した観光立国実現のためのアクションプランや北陸新幹線開業、台湾便の就航等といった富山県の観光に関する事情の変化、さらに本プロジェクトが行った県内ホテル・旅館に対するアンケート調査結果より明らかとなった課題等を踏まえ、以下の基本方針で人材育成を行うこととした。

- 日本人旅行者のみならず、訪日外国人旅行者を受け入れるための基礎的な知識や技術を習得し、それを応用することによって業界発展に貢献できる人材を育成
- 知識の向上・意欲の向上・コミュニケーション能力の向上に対して積極的に取り組む姿勢を醸成し、地域の発展に寄与することができる人材を育成

## IV-2. 学習到達目標

本プロジェクトの人材育成基本方針に則り、(1)知識の向上、(2)意欲の向上、(3)コミュニケーション能力の向上に対して、それぞれの具体的な到達目標を以下のように定めることとした。

### (1). 知識の向上

- ホテル・旅館業界の仕組みを理解し、宿泊・料飲・宴会を中心としたサービスオペレーション技能を習得し、マネジメント業務も体系的に理解している。
- 海外からのお客様とのコミュニケーションの必要性を理解し、自らが積極的にお客様に接することができる。
- ホスピタリティ精神を有し、文化や宗教の違いの壁を越えてサービスを提供することができる。

### (2)意欲の向上

- ホテル・旅館産業が世界経済や社会の流れに連動して成長していることを理解し、自らの成長が必要不可欠であるという意識を持っている。
- お客様主体の精神に基づき、幅広く業務を遂行する意識を持っている。

### (3)コミュニケーション能力の向上

- お客様主体の精神に基づき、常に傾聴姿勢にて接することができる。
- 物事を前向きにとらえるよう努力し、心身共に健康であることができる。
- スタッフ間の連携を目的に、常に報告・連絡・相談を実践できる。

### IV-3. カリキュラム編成

#### (1) カリキュラム編成

本プロジェクトにおいてカリキュラムを編成するに当たり、各科目を以下の3通りの科目群に区分して教育設計を行うこととした。

##### ① 知識系科目

知識系科目では、ホテルや旅館で実際行われている業務を、宿泊関連科目、飲食関連科目、イベント関連科目、一般科目に区分し各施設で行われている業務における基礎知識を押しなべて習得するよう配慮した。

また、お客様に対するオペレーションのみならず、ホテルマーケティングやマーチャンダイジングといった科目も配置し、お客様のニーズの把握からサービスの品揃えといった観点からも必要な知識を習得するよう配慮した。

さらに、訪日外国人対応知識として、日本の文化を理解し、お客様に伝えることができるだけの知識の習得と日本と異なる文化や風習を理解することを目的として科目を配置することにした。

##### <科目例>

ホテル概論、ホテルマーケティング、ホテルマーチャンダイジング、コンシェルジュ論、レストラン・宴会実務、料理の基礎知識、バーラウンジ運営論、ブライダル総論、プレゼンテーション等

##### ② 意欲系科目

意欲系科目の特徴としてインターンシップについて言及する。インターンシップの類型は、キャリアガイダンス型インターンシップ（体験型）とキャリア教育型インターンシップ（体験型から実践型）が存在する。

日本で行われている多くのパターンは、キャリアガイダンス型インターンシップで、仕事を理解することを目的として行われる。この形式は、企業のメリットが不明瞭なために消極的な企業が増え、インターンシップ実施数の増加は頭打ち傾向にある。

一方キャリア教育型インターンシップは、企業が行っている事業や業務の一部をインターンシップ生が担う形式で行われる。この形式は、企業の人材ニーズに基づき実践されるため、都市部中心ではあるが普及が加速し始めている。（特定非営利法人エティック『産学連携によるインターンシップの在り方に関する調査報告書』（2013）経済産業省 p38 参照。）

本プロジェクトでは、「与えられたものをこなすだけのインターンシップ」から脱却し、「自ら考え、行動し、学ぶインターンシップ」を目的としたプログラムを開発

している。このインターンシッププログラムは、キャリア教育型インターンシッププログラムであり、学生の積極性、自主性を強化し、意欲のある社員を雇用したいホテル・旅館との目的が合致するため、このプログラムをカリキュラムに組み込むこととした。

その他、お客様主体の精神に基づき、幅広く業務を遂行する意識を醸成することを目的として各科目を配置した。

<科目例>

インターンシップ（国内外で実施）、サービス接遇、ホスピタリティ、  
ホテルフロントサービス実務、レストラン・宴会実務、  
料理の基礎知識・バーラウンジ運営等

### ③ コミュニケーション系科目

コミュニケーション系科目は2種類の科目群を配置した。1つは語学系科目でお客様とのコミュニケーションツールとしての外国語を学ぶことであり、他方はオペレーション系科目でお客様との接客等を通してコミュニケーションを学ぶ科目である。

本カリキュラムの編成では、シャイな性格の多い日本人の特性や島国であるがための外国語普及の遅れ、また外国語コミュニケーション分科会の調査により判明した中学生・高校生の英語習得のレベルの低さ等を踏まえ、外国語コミュニケーションについて特に多くの時間を費やすこととした。

また、前年度および本年度の単位互換制度に関する調査から、海外の教育機関との連携した短期留学プログラムもカリキュラムに組み入れた。具体的には日本国内で1年生前期に業務オペレーション（ハウスキーピング、フロントサービスやレストランサービス等）を学び、その内容を海外教育機関や海外のホテル等と連携し、現地（フィリピンを想定）で体験的に学ぶ形式である。

\*海外の教育機関との教育連携、単位認定、単位互換、教員派遣等について現在も検討している。

<科目例>

基礎英語、ホテルフロントサービス実務、レストラン・宴会実務、  
料理の基礎知識・バーラウンジ運営、インターンシップ、中国語等





## 新カリキュラムのシラバス作成について

### ●新カリキュラムについて

- ・科目数は下記 10 教科

- |       |                            |
|-------|----------------------------|
| ①A-2  | ホテルフロントサービス実務 I A (接遇)     |
| ②A-3  | ホテルフロントサービス実務 I B (予約・会計)  |
| ③A-4  | ホテルマーケティング I A (基礎)        |
| ④A-5  | ホテルマーケティング I B (国際マーケティング) |
| ⑤A-6  | ホテルマーチャダイジング I A (イベント)    |
| ⑥A-7  | ホテルマーチャダイジング I B (MICE)    |
| ⑦C-6  | 国際文化理解/外客接遇特論 II           |
| ⑧D-1  | レストラン・宴会実務 I A             |
| ⑨D-3  | 料理の基礎知識・バー・ラウンジ運営論 I A     |
| ※⑩E-7 | 世界のブライダル・パーティー事情 II A      |

※については各校で導入を検討する

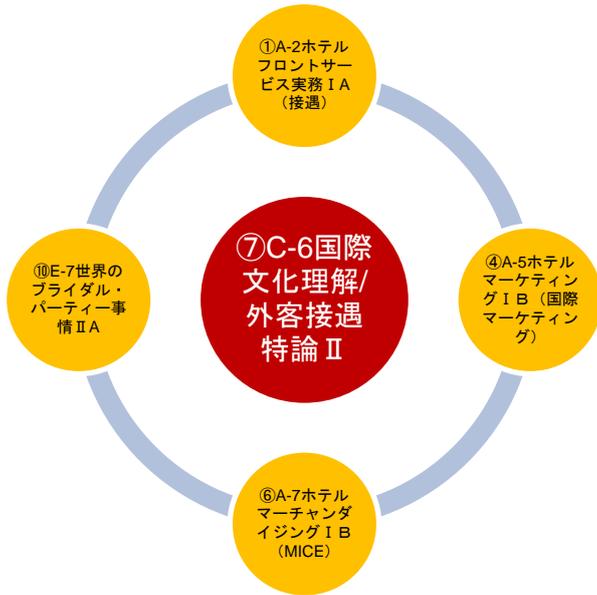
### 【新カリキュラムの狙い】

新カリキュラムの狙いは、観光活性化に欠かせないインバウンドに対応でき、世界へ目を向けて市場を求めていくような国際的なホテルパーソンの育成を目指すものです。ですから、国際社会に必要な基礎知識をベースに、国際マーケティングや MICE など世界に視野を向けた商品造成をはじめ、パーティー文化など、国際色豊かな科目を揃えました。

また、ホテルの評価がすぐに現れる接遇面を重視し、フロントサービスは接遇と業務と分けて設定。予約と会計など重要な業務は押さえました。料飲部門は収益の要になるビヴァレッジに重点をおいた内容となっています。宴会部門も併せて、日本のホテルの得意科目を充分学習し、海外でも日本でも通用するホテルパーソンの育成を図るものです。

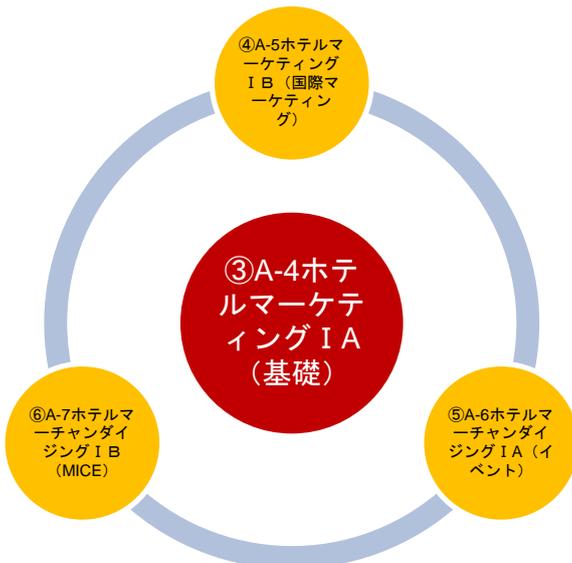
加えて、各科目を連携させるべき、できるだけ内容がリンクしないように構成しました。いずれも関係性をもっているということを認識してもらい、ホテルサービスは総合力であるという理解も進めていけたらと考えます。

1、文化的差異（いろいろな国の方を理解する）・・国際社会を理解するベース

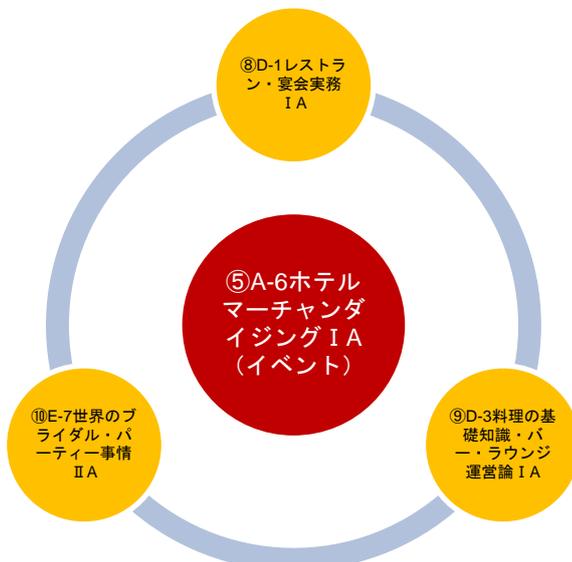


⑦をベースに、①、④、⑥、⑩が理解しやすくなる。

2、ホテルの商品（収益をあげる要素）・・ホテルマーケティングをベース



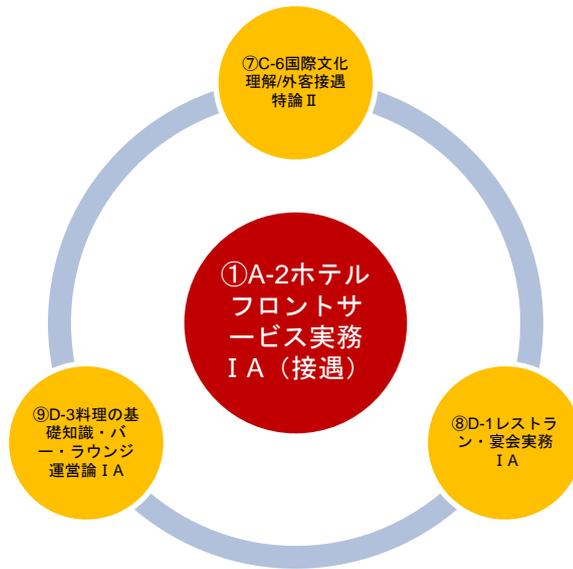
③を学習は、④、⑤、⑥に反映していく



⑤を学習しながら、企画する際、⑧、⑨、⑩が影響する。ホテルイベントの大半はセットメニュー的な側面があり、館内施設の特徴を知っておくことも大切。

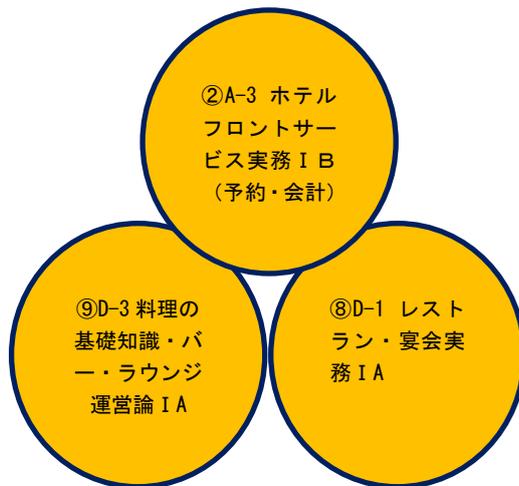
またイベントは需要創造型が多く、各施設の繁忙期（とくに宴会場など）を理解し、⑩のような情報を得ることで、企画がみつかることもある。このような形を一例に科目間の連携をすすめていく。

### 3、接客を中心としたサービス面



ホテルパーソンに求められる接客の基本はどの部署でも大差はない。従って、①での接客姿勢は⑦の外客も併せて、⑧、⑨に同じサービスの質が求められることは言うまでもない。⑨の料理知識や、バー・ラウンジでのお酒の知識はサービスの1つである。

### 4、運営面について(業務として収益を作り上げる業務について)



ホテルの基本業務、②宿泊・⑧と⑨で、宴会・料飲各部門の運営の基本を学習する。

## 5、商品創りと館内施設との関係



大型需要である MICE はほぼすべてにわたっての知識が必要となる。

## 6、その他

ホテルは総合サービスなので、すべてがどこかで関わりあってきます。科目上で比較的関連性があるものを結びつけてみました。常に相互に連携するのだということを意識づけていくことができれば、学習の楽しさがわかってくるのではないのでしょうか。



A-2	ホテルフロントサービス実務 I A (接客)	●フロント関連の職種とそのサービス業務	
【目的】	フロントのサービスの中で、接客の善し悪しが顧客満足に影響することを学習する。		
	授 業 計 画	概 要	項 目
①	宿泊部門の組織	ホテルの組織における宿泊部門の位置づけと、職種(ドアマン、ドアボーイ、ベルマン、ベルボーイ、フロント、コンシェルジュ、バトラー)など、ホテルサービスの仕組みを理解する。	・ホテルの組織 ・宿泊部門の位置づけ ・職種(ドアマン、ドアボーイ、ベルマン、ベルボーイ、フロント、コンシェルジュ、バトラー)の各業務
②	ゲストのお迎えから部屋までのサービスの流れ	玄関から部屋に入るまでの一連の業務の流れの理解。チームワークでのサービスを構築。	・ドアマン ・ベルマン ・フロント各スタッフ/サービス動線と求められる資質
③	ドアボーイの業務とサービスの質	ドアマン、ドアボーイのホテルにおける役割と求められるサービス性。	・ドアマン、ドアボーイの歴史的経緯 ・役割(迎える、セキュリティー、配車など) ・ドアマンのサービス ・ドアマンのセールス ・その他(ページボーイ、エレベーターアテンダント、ロビーアテンダント) ・ロビーと玄関周辺が仕事場 ・来館する賓客やVIP客のお迎え ・玄関周辺の清掃、保守、警備など ・国旗掲揚 ・車の誘導 ・荷物の確認 (事例)ホテルオークラ“伝説のホテルマン”、帝国ホテル“ポケットの中に1万円両替を用意”
④	ベルボーイの業務とサービスの質	ベルボーイの業務内容と必要性と資質、そして能力。	・ベルボーイの業務(荷物関連、新聞…)・ロビーから客室内と全館が仕事場 ・宿泊客のサービスの窓口(たばこ、宅配便など) ・部屋への案内方法、部屋での説明 ・日本人と外国人との対応の違い ・英語 ・ルームチェンジ ・外来客の案内 ・団体客のチェックイン・アウト
⑤	フロントマンの業務とサービスの質	ホテルにおけるフロントの位置づけと、フロントマンの業務内容と、求められる資質や能力。	・笑顔、身だしなみ、挨拶、目線、髪型、歩き方 ・フロントの業務(ロビー) ・宿泊予約 ・電話の対応 ・チェックイン・アウト業務とフロントマンのマナー ・キャッシャー ・ルームアサイン ・インフォメーション ・語学(英語その他)
⑥	クロークの業務とサービスの質	ホテルにおけるクロークの役割と実際の業務。クロークパーソンに求められる資質と能力。	・笑顔、身だしなみ、挨拶、目線、髪型 ・荷物やコート、洋服の扱い方・ロビーが仕事場 ・清潔感ある対応・クローク収納技術(待たせない)
⑦	バトラー業務とサービスの質	バトラーの歴史的背景とホテルにおける位置づけと必要性。その業務内容と求められる資質、能力。	・バトラーの歴史的背景と発展経緯 ・業務内容(客室内外) ・求められる資質 ・マナー遵守 ・お客様のプライバシーに触れる→信頼感の構築 ・語学(英語その他)
⑧	コンシェルジュの業務とサービスの質	コンシェルジュの歴史的背景とホテルにおける居続けと必要性。その業務内容と求められる資質と能力。	・コンシェルジュの歴史的経緯 ・相手のニーズを探るインタビュー能力 ・業務内容(ロビー)・「ノーと言わないサービス」
⑨	ハウスキーピング業務と客室サービスの質	ハウスキーピングの仕事内容とスタッフ、サービスの質を見極め方。	・ハウスキーピングの業務内容 ・客室を媒介し、お客様と接する(信頼感)(プライバシーにふれる) ・清潔・衛生的 ・安全・安心 ・身だしなみ・ターンダーンサービス
⑩	サービスの連携と情報の収集と共有	ホテルのサービスは各セクションの連携で行われるため、情報の共有と各自の意識がサービスの質に影響することを理解する。	・顧客情報、館内情報、周辺情報の共有(同じ質問に同じ答えが出てくるように) ・情報を共有化(宿泊全体、宿泊とレストランのように)

			<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報の共有化システム</li> <li>・館内情報網(携帯電話、館内ネットワークなど)</li> <li>・「報告」「連絡」「相談」の徹底</li> </ul> (事例) 館内携帯電話網、インカム
⑪	情報収集とサービス	満足度の高いサービスを提供するには情報収集がポイントとなる。情報収集とデータ化と活用手法などを学習する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客情報を「集める」→「蓄える」→「活用する」</li> <li>・情報を基にサービスを提供する</li> </ul> (事例) リッツ・カールトン大阪、帝国ホテル
⑫	賓客対応と外国人客対応	賓客と外国人客の対応について、接遇を中心にそのポイントを理解する。(語学、マナー、生活習慣、文化、宗教など文化的な差異も含めて)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・賓客を迎えるマナー ・プロトコール</li> <li>・語学 ・各国の外国人対応のマナー(挨拶や言葉遣いなど)</li> </ul>
⑬	ホテルスタッフに求められる資質	身だしなみ、挨拶、言葉遣い、コミュニケーションなどのほか、自社ホテルに関わる商品知識や周辺情報など、「知識」「情報」などもサービスになることを理解し、自分がやるべきことを考える。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジネスマナーの基本 ・立ち居振る舞い</li> <li>・社会常識 ・一般常識 ・ホテル知識</li> <li>・語学 ・高齢者・障害者対応の心構え</li> <li>・運営に関わる数字(客室売上予算、客室稼働率、人員稼働率、平均客室稼働率、平均人員単価、平均客室単価)</li> </ul>
⑭	客室関連サービスと顧客満足	ホテルの主力商品である宿泊部門における顧客満足度を考える。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ハード ・ソフト ・ヒューマンウエア ・トータルサービス</li> </ul>
⑮	チームワークとコミュニケーション	フロントスタッフを含めて、館内すべてのスタッフが力を合わせて顧客対応するために、チームワークが求められる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・チームワーク ・コミュニケーション ・ホウレンソウ</li> <li>・TQC ・QC活動</li> </ul>

【備考】

A-3	ホテルフロントサービス実務 I B (予約・会計)	●フロント基本業務	
【目的】	予約受け付け、キャッシャー、レセプション業務理解		
	授業計画	概 略	項 目
①	ホテルの中におけるフロントの役割	ホテルにおけるフロントの役割、業務を理解する。すべてはフロントに集まり、『ホテルの顔』的な存在である。言い換えると、そのホテルのサービスの質を見極めることもできる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホテルの司令塔(サービスの象徴)</li> <li>・レセプションクラーク</li> <li>・インフォメーションクラーク</li> <li>・フロントキャッシャー</li> </ul>
②	フロント関連のサービス	サービスを分業化し、連携して顧客に対応する。それぞれに専門化し、活躍する場所も方法も異なる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ドアマン(迎え入れる)</li> <li>・ベルボーイ(案内する。世話をする)</li> <li>・コンシェルジュ(よろず承り係)</li> <li>・クローク(荷物預かり)</li> <li>・ポーター(荷物持ち)・ペーシボーイ・ロビーアテンダント・ナイトメジャー</li> </ul>
③	フロント業務の流れ	予約を受け付け、実際のチェックイン業務まで	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予約の確認・レジカードの記載</li> <li>・ルーミングカードの作成や手配</li> <li>・滞在中の要望、顧客情報をコンピュータに入力</li> <li>・エクスプレスチェックアウト・支払い方法の条件提示</li> <li>・ルームキーを渡す・ウオークインの対応と当日予約・ステイ客の対応・外国人客の対応・パスポートの確認・団体客のチェックイン・アウト・ツアー客のチェックイン、アウト・キャッシャー業務(支払いの種類、クーポン、ホテルオーダー券、クレジットカード、トラベラーズチェックなど、通貨レート)</li> </ul>
④	宿泊予約の入り方と受け付けの方法	宿泊予約のチャネルは多様化しており、それぞれのチャネル別の対応と、受け付け業務の基本。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・直接予約・電話予約・ウェブからの予約</li> <li>・エージェン特からの予約・団体予約・個人予約・航空会社からの予約・宿泊予約の手順(氏名、客室タイプ、料金、宿泊期日と出発日、到着時間、予約者申し込み者の電話番号、社名、住所など)・料金について税金・サービス料の扱い・キャンセル対応・ノーショーの対応・ダブルブッキング・オーバーブッキング・通貨レート</li> </ul>
⑤	ルームアサインの考え方	個人やグループ、団体などさまざまな顧客を客室タイプと照らし併せて、効率よくアサインする。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・客室タイプ・フロアレイアウト・団体客・個人客</li> <li>・禁煙ルーム・喫煙ルーム・閑散期と繁忙期</li> <li>・動力費の削減・人件費の削減・サービス性</li> </ul>
⑥	客室の料金体系について	正規価格やネット価格など、需要に応じて価格変動する状況を踏まえて客室料金を体系的に学ぶ。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・タリフ・正規料金・ウェブ料金・プラン料金</li> <li>・団体料金・会員料金・優待料金・オールコンボ</li> <li>・1泊朝食付き・1泊2食付き・1泊3食付き・航空機チケット付き料金・シングルユース・ルームチャージ・税金・サービス料</li> </ul>
⑦	客室という商品について(客室論)	ホテルの業態によって商品が異なるが、最近の傾向と客室の商品価値はどこにあり、常に価値あるようにするにはどうしたらよいのか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・客室の品質・客室タイプ・客室デザイン・客室収容人数・デザインの流行・機能性・居住性・テクノロジー・外注・ハウスキーピング</li> </ul>
⑧	客室販売の実務	客室はどのような方法で販売していくのか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・エージェン特(リアル、ネット)・人的セールス</li> <li>・自社ホームページ・広告・宣伝・販売媒体(じゃらん)</li> </ul>
⑨	キャッシャー業務	正確に迅速に会計処理をし、取り漏れのないようにする。併せて、爽やかな印象を与えることも大切。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現金・クレジットカード・トラベラーズチェック・通貨レート・ホテルクーポン・滞在中の精算(冷蔵庫、レストラン、マッサージなど)・ホテルオーダー・ホテルパウチャー・領収書の発行・過不足金の報告・スキッパー対策・料金についての説明</li> </ul>

⑩	客室販売の会計処理	客室販売の会計処理の基本を学ぶ。	・客室料金 ・消費税 ・特別地方消費税 ・免税点 ・計算方式 ・付帯収入(電話、マッサージ、ランドリー、ビデオ、冷蔵庫、ペイテレビなど)・客室稼働率 ・サービス料 ・基準値売上げ高(全客室数×標準規定料金)、アーンゲ(正規料金に対する実収率)
⑪	ホテルの管理会計の基本	宿泊部門における管理会計の考え方	・売上げ目標 ・客室稼働率 ・客室原価(消耗品費、消耗備品類、リネン・サプライ費、客室清掃費) ・原価管理 ・原価計算 ・売上げ予算の算定方法
⑫	会計処理とテクノロジー	IT化の促進により、進化するフロント会計システムの事例を研究。	・フロント会計システム ・導入事例 ・メリットデメリット
⑬	クレーム対応	ホテルの窓口として、クレーム対応を行う。	・クレーム ・コンプレイン ・UG客 ・クレーム対応3原則(時間、場所、人) ・謝罪訪問のマナー
⑭	施設と環境管理	ホテル全館の施設管理と環境に配慮する。常に清潔に衛生的な環境提供が求められる。	・清潔 ・衛生的 ・省エネ ・環境に配慮 ・ゴミ処理 ・故障 ・営繕 ・改装 ・改修 ・耐震
⑮	安全対策と防犯・危機管理について	ホテルは安全であるからこそ顧客は「くつろぎ」を感じるのである。その対策とは…。	・防災 ・防火 食中毒 ・保守点検 ・地震 ・騒音 ・館内巡回 ・隠れビジネス(客室で) ・災害時の対応 ・社会的責任 ・消火訓練 ・消防訓練 ・地震対策 ・避難訓練 ・避難誘導訓練など

【備考】

A-4	ホテルマーケティングⅠA (基礎)	●マーケティングの基本	
【目的】	顧客視点で商品を造成し、告知し販売する流れを理解する。		
	授業計画	概 略	項 目
①	マーケティングとは？	マーケティングの意味と、その歴史的経緯と現状。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マーケティングの原点 ・マーケティングの歴史</li> <li>・マーケティングの現代解釈 ・定義</li> <li>・マーケティングの種類</li> </ul>
②	ホテルの商品特性	サービス商品の特殊性を理解(無形性、非貯蔵性、同時性、非均質性)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスマーケティング ・コンタクトポイント</li> <li>・接客係と裏方 ・ハード ・ソフト</li> <li>・7P(4P+ピープル、プロセス、フィジカルエビデンス)の初歩</li> </ul>
③	ホテルマーケティングとは	ホテルという業種におけるマーケティングの発展経緯を、ホテル業界の成長とともに理解していく。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホテルマーケティングの歴史 ・ホテルマーケティングの定義 ・日本のホテルの発展経緯</li> </ul>
④	市場動向と市場調査	市場調査の意義と、種類とさまざまな手法を紹介。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市場環境調査 ・業界動向調査 ・需要予測調査</li> <li>・周辺環境調査 ・競合調査 ・顧客意識調査</li> <li>・ホテルイメージ調査</li> </ul>
⑤	商品化計画	市場の需要を見だし、どの客層をターゲットに、どのようなサービスを提案していくのか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市場細分化(マーケットセグメンテーション) ・コンセプト ・ターゲット ・差別化 ・価値感(料金政策) ・コストパフォーマンス</li> </ul>
⑥	マーケティングミックス	製品、価格、販売促進、販売経路を駆使して、サービス商品を市場に提案していく手法。価格戦略も含む。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4P ・7P ・サービス商品 ・価格</li> <li>・販売促進・販売経路(ウェブ、直販、エージェントなど)</li> </ul>
⑦	広告・宣伝	プッシュ戦略、プル戦略など市場とのコミュニケーション手法を理解する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広告宣伝の目的 ・広告予算の設定 ・媒体別特性の認識 ・広告媒体の選定 ・広告効果</li> </ul>
⑧	広報・PR活動	ホテル業務の中で広報(PR)や重要なポジションである。その業務内容と実際の活動など、人・モノ・情報などの視点で学習していく。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・PR4原則 ・パブリシティ ・ニュースリリース</li> <li>・記者懇談会 ・記者会見 ・広告宣伝との違い ・マスコミ4媒体 ・ネット</li> </ul>
⑨	販売促進活動	館内演出やイベント、地域貢献活動など、商品の案内のほか、ホテルの存在を浸透させていく。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・イベント ・ディスプレイ ・セールスキット・パンフレット・館内サイン制作 ・ハウスオーガン ・POP</li> </ul>
⑩	人的セールス	法人、団体、個人などの客層別や婚礼、一般宴会など商品別の人的セールスについて。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人セールス ・ファーム契約 ・各種団体セールス</li> <li>・航空会社 ・エージェント ・宴会セールス</li> </ul>
⑪	ウェブマーケティング	ホテルのホームページも含めて、ネットエージェントの活用と、ネット市場でのマーケティングを考える。ブロガーなどの書き込みや口コミなども考慮していく。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・海外のネットエージェント ・国内のネットエージェント</li> <li>・目的別ネットエージェント ・口コミ ・ブログ</li> </ul>
⑫	ブランディング	ホテルブランドのブランディングの意味と方法。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・イメージ戦略 ・差別化 ・ホテルブランド</li> <li>・ブランド価値 ・識別 ・品質保証 ・ポジショニング</li> <li>・ターゲットユーザー ・アイデンティティ ・資産価値</li> </ul>
⑬	顧客管理	顧客情報、固定客の管理、フィットネスクラブ、会員組織など、あらゆる顧客囲いこみなどの実際を学習。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・部門別顧客管理(宿泊・レストラン・宴会)</li> <li>・顧客の組織化 ・婚礼部門の顧客の組織化(会員制度) ・カード発行 ・ポイント制 ・優待券</li> </ul>
⑭	顧客満足度の向上(品質管理)	社会変化に対応し、コンプレインを受け入れサービス向上にいかしていく。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・品質管理 ・クレーム処理 ・サイレントマジョリティ</li> <li>・クレームは宝の山</li> </ul>
⑮	新規ホテルを計画から開業まで	新たなホテルを計画し、商品化して開業までの一連のマーケティングを考える。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ターゲット ・ブランド・サービス創造 ・訴求 ・販売</li> </ul>

【備考】

A-5	ホテルマーケティング I B (国際マーケティング)	●世界市場を見る目を養う	
【目的】	ホテルは世界を視野にいれた市場開発が求められる。その手法が国際マーケティングである。		
	授 業 計 画	概 略	項 目
①	国際マーケティングの必要性	世界のホテル企業を事例をあげて、ホテル事業は世界を市場にできる、またこれからそれが一般的となる時代に入っていることを伝える。	・グローバル社会 ・世界市場 ・国の観光戦略 ・少子高齢社会 ・経済の進展 ・交通手段の発展
②	ホテルマーケティングの特殊性	サービス業であるホテル業が提供する商品を販売するホテルマーケティングの特殊性。	・サービス商品 ・立地産業 ・イメージ産業 ・ホスピタリティ ・顧客満足
③	ホテル業の枠にとらわれないマーケティング	市場にあるすべてが競合であると考え、新たな商品の提案から販売までを考えてみる。	・ターゲット ・旅館 ・レストラン ・料金体系 ・競合相手 ・自由な発想 ・その他の宿泊施設
④	各国との文化的差異の研究	ターゲットとする国やエリアについて、宗教や文化、習慣など文化的差異による価値観の違い、ひいてはサービスの違いにつながる。	・文化的差異 ・習慣、風俗の違い ・価値観 ・ホスピタリティ ・サービス ・チップ
⑤	外国人の国別、種別のマーケティング	国別、人種別を考慮した特性別のマーケティング。	・国民性 ・人種 ・経済 ・政治 ・教育
⑥	ホテルマーケットターの育成	ホテル市場を得意とするマーケットの専門知識をもて戦略を立案できるマーケットターを育成。	・専門家の育成 ・専門知識 ・専門技術 ・思考
⑦	海外エージェントとの交渉術	商習慣の違いを理解した対応能力	・国際法規 ・契約 ・交渉術 ・商習慣 ・支払い ・会計 ・取引条件
⑧	ウェブマーケティングの展開	海外のネットエージェントを含めて、ネット対策を学ぶ	・海外のネットエージェント ・特色あるネットエージェント ・繁閑時期の活用方法 ・メリットデメリット
⑨	GDSやリファーマルチェーンなどへの取り組み	世界の大手航空会社など展開している予約システムや提携関係などで世界市場に乗り込む。	・加盟料 ・加盟条件 ・提携の課題 ・メリット ・デメリット ・加盟の効果と活用
⑩	大手チェーンとの提携	世界的なホテルチェーンとの提携によるメリット、デメリット	・知名度 ・ホテルブランド ・予約システム ・会員組織 ・加盟料 ・契約
⑪	人的セールス(外国の航空会社など)	各国別のセールスマンを要し、ターゲットするエージェントなどにセールスを行う。セールスマンの資質が大きく影響する。	・各国の航空会社 ・規模 ・送客実績 ・集客目的 ・セールスマン ・語学 ・各種団体 ・協会
⑫	トラベルマートなど旅行見本市への対応	自社のピーアールできる機会を探し、積極的に展開。	・ホテルブランド ・知名度 ・アピール ・世界の見本市主催データ ・旅行博
⑬	地域や業界と一体になったマーケティング	単独では難しいが、観光地ならば地域で、都市であれば業界と強力しての集合型マーケティング。	・地域 ・観光 ・都市 ・ホテル業界 ・観光関連 ・キャンペーン ・キャラバン隊
⑭	ホテルの顧客創造、リピーター確保の初歩	外国人客の顧客創造と、リピーターをいかに確保し、絶対顧客へと結びつけていくのか。	・外国人客データ ・国別データ管理 ・コミュニケーション手法(レター、メールなど) ・接遇
⑮	ホテルランキング	世界の著名雑誌やランキング雑誌などのマスコミ媒体の存在、その影響力。	・インスティテューショナル・インベスター誌 ・ミシュラン・ホテル雑誌 ・ランキング ・集客の影響度

【備考】

A-6	ホテルマーチャンダイジング I A (イベント)	●需要創造や認知度アップなどさまざまな目的を持つイベントのいろいろ	
【目的】	イベントの必要性とその役割を理解し、企画を考えるような方向に向かせる。		
	授業計画	概要	項目
①	イベントとは何か	イベントの基本を理解し、立地産業・ムード産業・イメージ産業などと表現されるホテル業における必要性を理解する。	・知名度 ・誘客 ・来館動機 ・四季 ・行事 ・販売促進 ・地域貢献 ・イメージ形成 ・PRイベント ・需要創造
②	ホテルのヒットイベント史	ホテルの発展経緯と社会変化とともに、ヒットイベントを振り返る。	・お正月プラン「金扇銀扇」(ホテルニューオータニ) ・天神祭り宿泊プラン(帝国ホテル大阪) ・「レディースフライデー」(帝国ホテル) ・ワープロプラン(ホテル日航大阪) ・バレンタインデー(東洋ホテル)
③	年間定番イベント	月やシーズンによって開催される定番イベント	・12カ月の行事に併せての定番イベント ・お正月プラン ・受験生プラン ・夏祭り ・ディナーショー ・ビアガーデン ・クリスマス ・バレンタインデー ・年間行事 ・学校行事
④	自社が置かれている市場環境の分析(マーケットセグメンテーション)	セグメンテーションの必要性(自社の範囲で)	・ターゲット ・市場細分化 ・世代 ・属性 ・テーマ別 ・自社独自のイベント(強み)
⑤	ホテルのイベント造成の流れ	企画がいかにか「商品」になっていくのか、部門間、組織構成を通して実現するプロセスを理解する。	・アイデア抽出 ・コスト算出 ・ターゲット ・価格設定 ・販売促進 ・販売
⑥	宿泊部門(宿泊プラン)の造成	宿泊と何かをセットしたプラン。「〇〇宿泊プラン」と表示されることが多い。	・朝食付き ・お正月プラン ・プール付きプラン ・受験生プラン ・レディースプラン ・キャラクター付きのコンセプトフロアの宿泊プラン
⑦	レストラン部門(レストラン企画)の造成	ランチやディナーなど季節や行事などに併せて企画されることが多い。	・料理フェア ・食材をメインに ・行事企画 ・有名レストランと連携 ・海外ホテルと提携 ・月別企画 ・割安企画
⑧	宴会部門(一般宴会を中心に)のイベント	宴会場を活用したイベントやプラン	・目的別プラン(同窓会、パーティー、2次会など) ・料理 ・人数 ・幹事役サービス ・演奏会
⑨	婚礼部門(ブライダルプランを中心に)のイベント	プランの造成とブライダルフェアなどの販売促進活動が中心になる。	・サマー、ウインター プラン・仏滅、平日プラン ・創業記念プラン ・外部挙式場プラン ・ブライダルフェア ・模擬挙式
⑩	ショーイベント	エンターティナーを使ったイベント。ディナーショーが代表的。	・歌手 ・タレント ・海外のシンガー ・プロダクション ・宴会場のキャバ ・料理 ・価格 ・構成 ・集客
⑪	館内施設セットプラン	館内施設とセットにしてプランを造成。	・レストラン(朝食、ランチ、ルームサービス) ・フィットネスクラブ ・プール ・ヨガ ・文化教室 ・ガラディナー ・ジャズコンサート
⑫	ホテル間連携イベント	同一エリアにある複数のホテルが共同で実施するイベント。	(事例: 京都駅前6ホテル共同イベント) ・共同ランチ企画 ・スタンプラリー ・協力組織の作り方
⑬	地域全体での連携イベント	地域全体がテーマを決めて、実施する。観光キャンペーンなどの場合が多い。	・ホテル ・飲食店 ・神社仏閣(京都) ・観光施設 ・文化施設 ・文化遺産
⑭	新たなパーティーの提案	宴会場を活用して、新たな集客イベントを提案。	・出会い系イベント ・小人数パーティー
⑮	着地型ツアー商品の構築	国内外からの観光客を狙い、ホテル立地地域の観光ツアーを企画する。	・付加価値サービス ・ガイド ・ボランティア ・市場の見学 ・夜間拝観 ・旅行会社

【備考】

・実際に商品企画をグループワークでやってみる。

A-7	A-7 ホテルマーチャンダイジング (MICE)	●国際的な視野で宴会ビジネスを展開	
【目的】	国際マーケティングと連動して、MICE は国や地域の連携により獲得できること。それは都市や地域の活性化や国の発展につながることを認識する。		
	授業計画	概要	項目
①	MICE とは？	MICE の「企業関係の会議」「インセンティブ (報償旅行など)」「学会・世界大会」「展示会」などについて、タイプや規模など具体的な内容を理解。	・全国会議 ・展示会 ・世界大会 ・コンベンション ・協会 ・組合 ・企業 ・法人需要 ・国際会議
②	国内外での MICE に対する取り組み状況	世界で日本での MICE 市場の動向と、取り組みの現状。	・世界大会 ・都市別コンベンション開催件数 ・国際会議場数 ・国際会議の発生件数 ・国際セールス部署 ・コンベンション開催都市
③	MICE の商品構成とその特徴	MICE について必要な商品とは何か。宿泊、交通、食事、観光を中心に商品を考え、一般的な旅行と比べてのその特徴を理解する。	・宿泊 ・飲食 ・交通 ・観光 ・ショッピング
④	世界・全国レベルでの大型イベントの特徴	大規模イベントの現状と運営や営業面など現状に実施事例などを含めて、概要を理解する。	・ホテル数 ・価格 ・交通網 ・イベント規模 ・参加国 ・レセプション ・会議場 ・アクセス
⑤	MICE の受注活動から受注、実施まで	MICE の獲得活動から受注、準備し、実施までの流れを把握する。	・セールス活動 ・主催者 ・エージェント ・準備項目 ・食事 ・ルームアサイン ・レセプション ・小会議
⑥	MICE における「ホスピタリティ」と「顧客満足」	MICE の利用客はどういう要求があり、何を満足させていけば良いのかを考えてみる。	・主催者 ・参加者 ・国別 ・目的 ・エージェント ・企業 ・収益 ・インセンティブ
⑦	国・都市・地域との連携	点ではなく、連携によって面的な要素が必要であるということ。	・世界大会誘致事例 ・東京オリンピック 誘致事例 ・組織化 ・プロジェクトチーム
⑧	開催地における相互連携	開催地において、何をどのように連携し、顧客を迎えていくのかを考えていく。(ホテル・交通機関・観光地・レストランなど)	・受け入れ計画 ・飲食サービス・観光案内 ・インフォメーション ・移動手段 ・ホテルライフ(利便性、便宜) ・サイン計画 ・コミュニケーション
⑨	ホテル業界における MICE 対策	受け入れ施設としてのホテル業界における連携のポイント。(語学、客室数、価格、スイート数、アクセス、食事など)	・客室数(キャパシティ) ・スイート数 ・グレード ・価格対策 ・パーティ ・会議 ・飲食 ・語学 ・通訳 ・マスコミ対策 ・プレスセンター
⑩	ホテルが提供するサービス	MICE を受注したホテルが提供するサービスで注意点や問題点、運営のノウハウなど	・宿泊 ・国別 ・食事(宗教、ベジタリアンなど) ・インフォメーション ・観光案内 ・ショッピング ・宅配
⑪	MICE の運営上の問題点、課題点	MICE を運営する上での問題点や課題点は何なのかを理解する。	・特需対策 ・サービスの均質化 ・移動手段 ・地域ホスピタリティ ・宿泊 ・飲食
⑫	MICE 獲得に向けての営業活動・営業戦略	世界を市場に国あげての MICE 獲得にむけての営業活動の実際など。	・MICE 実績件数 ・官庁営業 ・各種団体営業・業種別営業 ・海外企業営業 ・学会営業 ・営業計画
⑬	インバウンドマーケティングの要としての国際的な MICE 活動	国の観光戦略の中心となっているインバウンド獲得に向けての MICE 活動の実際。	・観光戦略 ・インバウンド ・ロー活動 ・エージェント ・販売促進 ・PR活動 ・官公庁との連携
⑭	MICE の「価値創造」	これからの MICE 市場において、競合相手との差別化を図るには「価値創造」が求められる。それは何を意味するのか。	・差別化戦略 ・サービス ・地域 ・アフターコンベンション ・価格戦略 ・アクセス ・飲食 ・観光 ・もてなし
⑮	MICE がもたらすもの	MICE を誘致することでの経済効果はもとより、国や都市の発展に及ぼす効果を理解する。	・経済波及効果 ・都市整備 ・知名度 ・観光活性化 ・雇用 ・ホテル新設 ・国際化 ・地域活性化

【備考】

C-6	国際文化理解／外客接客特論Ⅱ	●外国人客の生活習慣や価値観などを理解する	
【目的】	世界それぞれの国のもつ文化の違いを理解し、より満足度の高い外客接客に結びつけていく。		
	授業計画	概要	項目
①	インバウンドの現状	外国人観光客の現状を背景に受け入れの必要性を理解する。	・訪日外国人客数・国別・観光目的・宿泊施設・旅行スタイル・消費額・対日イメージ・トラブル
②	外国人接客の必要性和異文化理解	新たな接客サービスとして対外国人客接客は必須であり、そのためには文化の理解が大切。	・人種・国別・気候・民族・言語・宗教・地理・国民性・経済・政治
③	人種と言語と宗教の種類	世界の人々と、コミュニケーションツールである言語、価値観を左右する宗教などの知識を得て、それぞれの特徴を理解する。	・白人・黒人・黄色人種・ヨーロッパ系・アフリカ系・アメリカ系・マレー系・アジア系・キリスト教・イスラム教・仏教・ヒンズー教・タブー
④	世界の社会慣習・生活習慣	世界の国民性、家族、結婚、教育、労働、経済水準、交通、通信など社会慣習、室温や衣服、主食、料理、食事作法やトイレ、風呂の入り方など生活習慣の違いを学習する。	・結婚観・労働（働き方）・家族観・経済観・食事スタイル・入浴・主食・国民性
⑤	世界の言語	コミュニケーションとしての語学の種類を理解する。	・言語と民族・世界の主要言語・使用人口・英語・フランス語・中国語・ロシア語・世界のことわざ
⑥	世界の国の象徴	それぞれの国の国名の由来や国旗、国家、文化遺産、通貨など、国の基本的な項目を理解する。	・国名・国旗・文化遺産・通貨・文化関連施設
⑦	日本のアイデンティティ	世界を知った上で、『日本』という国を改めて学習する。	・四季・農村・宗教・武士道・文化・日本料理・食事作法・国旗・国歌・歴史・文化遺産
⑧	各国のホテル利用と休暇の過ごし方	レジャーやビジネスなどのホテル利用における各国の特徴的な行動形態や習慣、料金の支払いなどのスタイルを学習する。	・国別休暇日数・休暇に対する考え方・避暑、避寒・レジャー費用・過ごし方・スポーツ・観光・ホテル・チップ・食事
⑨	外客接客の基礎知識	各国の気候、時差、ビザやパスポート、保険や通貨など、外国人登録証など、チップなど外国人客の受け入れのための基本知識。	・気候・時差・パスポート・ビザ・保険・通貨・チップ・外国人登録証明書・語学
⑩	フロントにて外国人接客のポイント	フロントにて外国人接客のポイント。(たとえば、英語マニュアルでロールプレイング)	・語学・あいさつ・目線(アイキャッチ)・支払い条件・サイン・客室料金・交渉・契約・説明事項
⑪	レストランにて外国人接客のポイント	レストランでの外国人接客のポイント。(たとえば、英語マニュアルでロールプレイング)	・挨拶・案内・個人客への対応・オーダー・食事作法・チップ・料理・マナー・支払い方法・クレジットカード・語学
⑫	金銭にまつわる基礎知識	支払い方法、トラベラーズチェック、チップ、両替などあらゆる金銭にまつわる基礎知識を習得する。	・外貨両替・通貨レート・両替業務の留意点・両替業務の手順・トラベラーズチェック・クレジットカード・国別支払い方法の習慣・釣り銭の渡し方
⑬	国際儀礼(賓客接客)	国際的なもてなしのルール(プロトコール)を修得する。	・席次・テーブルプラン・敬称・国旗の扱い方・国名の序列・言語別あいさつ・「yes」「no」の使い方・ボディランゲージ・ドレスコード・食事作法
⑭	苦情やトラブル処理など	価値観や習慣、風俗の異なる外客からの苦情やトラブルは日本人客と異なるケースがあることを理解し、外客ならではの対応策を修得していく。	・異文化理解・クレーム対応の原則・ホスピタリティ・過去事例研究
⑮	外国人客と顧客満足	日本人とは異なる生活習慣や習俗、価値観などが違う外国人客に最高のもてなしを提供するために必要なことは何であるかを考える。	・緊急避難・ハンディキャップ・急病・異文化理解・日本独自のもてなし・受け入れの心の持ち方

【備考】

・各項目では「フィリピン」の事例をいれる。

D-1	レストラン・宴会実務 I A	●レストラン・宴会実務の実際	
【目的】 レストラン、宴会サービスの概要を学習する。			
	授 業 計 画	概 要	項 目
①	各種ホテルとFB部門の位置づけ	各種ホテルタイプにおいて、FB部門(レストラン・宴会)の役割と位置づけを明確にする。	・ホテル業態別レストランの役割 ・シティホテル ・レストラン ・宴会 ・宴会主導型 ホテル ・日本と海外のホテルの違い
②	レストラン部門の組織と業務の流れ	組織構成と要員や、それぞれの部門間の役割、レストランの種類などを学習する。	・料飲部門の組織 ・スタッフ ・任務 ・業務内容 ・形態別レストラン、バー ・直営 ・テナント ・メインダイニング ・コーヒーショップ
③	フランス料理レストラン	ホテルのメインダイニングに位置づけられたフレンチ料理レストランの基本知識を習得する。	・メインダイニング ・フレンチ料理のメニュー ・ソムリエ ・サービス ・料理 ・ワイン ・セティング
④	中国料理レストラン	店舗内容、料理、サービスなどの概略。ホテルでの位置づけなど、メニューなどの特徴。	・四大料理 ・サービス ・食器 ・食事作法 ・メニュー ・酒
⑤	日本料理レストラン	ホテルにおける和食レストランの位置づけと調理スタッフの特性と、料理、サービスの特徴などを理解。	・ホテルにある和食店 ・サービス ・食事作法 ・酒 ・食器 ・割烹 ・寿司
⑥	コーヒーショップ(オールディダイニング)	ホテル内レストランでもっとも営業時間が長く、ホテル利用者のニーズに対応する機能的なレストランを理解する。メニューなど特徴を理解する。	・店舗 ・営業時間 ・メニュー ・価格帯 ・スタッフ ・業務内容 ・サービススタイル
⑦	ブッフレストラン(バイキングレストラン)	食べ放題のレストランの特徴とサービスのあり方やメニューなどの特徴を理解する。	・食べ放題 ・飲み放題 ・価格 ・メニュー ・サービス ・店舗スタイル ・人気ブッフレストラン
⑧	その他レストラン	現在日本のホテルには多彩なレストランが入っている。その種類と運営の手法を紹介する。	・イタリアン ・焼き肉 ・スペイン ・ドイツ ・韓国 ・運営手法(テナント、直営) ・有名レストラン
⑨	レストランサービスと顧客満足	レストランサービスを通じて、顧客の満足度をいかにあげていくのか、サービス面を中心に考えていく。	・料理 ・店舗 ・スタッフ ・苦情 ・消費者心理 ・価格 ・専門知識 ・アルバイト、パート
⑩	宴会部門の組織と業務内容	宴会部門の組織と多彩な業務を把握。	・宴会部門の組織 ・業務内容 ・宴会予約 ・宴会管理 ・宴会サービス ・宴会の種類 ・婚礼 ・ケータリング
⑪	宴会・集会の種類と基本的な業務の流れ	各種宴会と、その業務の基本的な流れを理解する。	・コンベンション ・各種セミナー ・展示会 ・式典 ・会場設営 ・料理の選択 ・サービス ・運営 ・会計
⑫	宴会形式と、料理とサービス	各種宴会のスタイルと、サービス提供のあり方を理解する。	・正餐スタイル ・着席ブッフェ ・立食ブッフェ ・宴会サービスのスタイル ・料理 ・サービス動線 ・手順
⑬	ブライダル商品の特徴と料理とサービス	ブライダル部門における披露宴サービスの特徴。	・挙式 ・披露宴 ・演出 ・装花 ・ブライダル料理 ・サービススタイル ・席札席順 ・引き出物 ・ウエディングケーキ ・オリジナル料理(新郎新婦) ・会場演出
⑭	FB部門のスタッフに求められるもの	清潔で衛生的など、スタッフに求められる資質や心構え。	・マナー ・笑顔 ・サービススキル ・料理などの専門知識 ・ホテル館内の情報 ・顧客情報 ・原価管理 ・食材知識 ・一般常識 ・コミュニケーション力 ・売上
⑮	衛生法規や食の安全など	現代のフードビジネスに求められる内容を付加する。	・食に関わる関連法規 ・衛生法規 ・食の安全 ・食品偽装などを阻止 ・健康増進法

【備考】

・フランスのカフェのギャルソン、メートルドテルの事例(日本人で初めて、ギャルソンになった方もいる。年収1000万円と聞いています)

D-2	料理の基礎知識・バー・ラウンジ運営論 I A	●料理と飲料ビジネスの基本的な知識	
【目的】	料飲ビジネスのサービスレベルをアップ		
	授 業 計 画	概 略	項 目
①	料理の基本知識	食材・調理器具・調理人という料理の構造に焦点をあて、基本的な組み立てを学習する。	・食材・調理・調理人・調理器具・作法 ・郷土料理 ・酒・食文化・スローフード・共飲共食・もてなし ・ホスピタリティ・人間関係
②	フランス料理の基礎知識	フランス料理の歴史からその発展経緯、料理の内容、サービス、食材、調理人、評価システムなど、フランス料理全般を理解する。	・フランス料理の歴史・コースメニュー・サービスの変遷・食器の知識・ワインの知識・有名シェフ ・3ツ星レストラン・ミシュラン
③	中国料理の基礎知識	中国料理の歴史的経緯と発展経緯。料理の内容、サービス、食材、調理人、調理手法、サービスなど中国料理全般を理解する。	・中国料理の歴史的経緯・料理の種類・食器・サービス・調理器具・シェフ・有名シェフ・レストラン
④	日本料理の基礎知識	日本料理の歴史的経緯と発展経緯。料理の内容、サービス、食材、調理、調理人、サービスなど日本食全般を学習する。	・日本料理の歴史・懐石料理と会席料理・食材・食器・盛りつけの特徴・調理人の世界・職人 ・有名料理店・料亭
⑤	最近の料理業界の諸事情	ここ数年の日本と世界における各料理業界の動向などを知る。	・ブッフェレストラン・創作料理・コラボレーション ・食材・有機野菜・ブランド食材
⑥	料理とビヴァレッジの関係	料理と酒という分野で、その密接な関係。飲食施設においての儲けの構造にもふれていく。	・各料理と酒の相性・沖縄(泡盛)・和食(日本酒) ・フランス料理(ワイン)・中国料理(紹興酒) ・レストラン運営におけるウイヴァレッジの位置づけ
⑦	ビヴァレッジの基本知識	ドリンク類の基本知識。	・ソフトドリンク・アルコールの種類・醸造方法 ・食事前中後のドリンク・飲み方・楽しみ方・グラス
⑧	バー&ラウンジの基礎知識	ホテルにおけるバー、ラウンジの位置づけと役割。その内容など。	・ホテルのバー、ラウンジの歴史的経緯。目的・立地の特色 ・広さや席数・料金体系・メニュー
⑨	ホテルのバーのタイプと運営の基本	ホテルにあるバーのタイプと、その概要。バー運営の基本的項目。	・バーのタイプ・カウンター・バーテンダー・カクテル・アルコール主体 ・グラス・シガーバー
⑩	バーのスタッフ	バースタッフの資質などを理解する。	・カウンター内バーテンダー・ウェーター、ウェイトレス ・シェフ・勤務体系・資格取得・必要な技能
⑪	バーテンダー	バーテンダーの育成と求められる資質。	・国内外の技能検定で入賞・飲料知識・グラス類の種類 の理解・衛生知識・食文化に関する知識
⑫	ワインとソムリエ	ワインの基本知識と専門者としてのソムリエ。	・ソムリエ・シニアソムリエ・マスターソムリエ ・ワインアドバイザー・ワインの種類・ワインの醸造法 ・鑑賞法・表現法・サービス・ワインの知識
⑬	ラウンジのタイプと運営の基本	ラウンジの各種タイプと、運営の基本。	・ロビーラウンジ・スカイラウンジ・店舗・メニュー ・サービス・運営スタッフ・会計・営業時間
⑭	バー・ラウンジのサービスと顧客満足	バー、ラウンジでの顧客の創造と顧客満足。	・店舗雰囲気・サービススタッフ・メニュー・コミュニケーション ・利用客のニーズ
⑮	ホテルの有名バー&ラウンジの紹介	世界のホテルにおいて、有名なバーやラウンジを紹介し、その存在の意味を知る。	・ホテルニューグランド ・リーガロイヤル「リーチバー」 ・ウエスティンホテル「ブルーバー」

【備考】

・リーガロイヤルホテルの女性バーテンダーが世界一になりました。バーテンダーを目指す人が出てほしいものです。(職業を紹介)

E-7	世界のブライダル・パーティー事情ⅡA	●世界の結婚式やパーティーの基本知識と最新情報	
【目的】 外国人客の挙式にも対応できる基礎知識の習得			
授 業 計 画		概 要	項 目
①	世界のブライダル事情	国別のブライダル観を理解する。	・アメリカ ・イギリス ・フランス ・ドイツ ・イタリア ・韓国 ・中国 ・インドネシア ・インド ・ブラジル
②	世界の冠婚葬祭のあり方 (文化や習慣の違い)	国ごとに違いがあるということを認識する。	・各国の冠婚葬祭 ・社会慣習、習俗などの違い ・ 文化の違い
③	世界における結婚観の違い	結婚に関わる考え方の違いを学習する。	・男女平等 ・離婚 ・交際期間 ・できちゃった婚 ・ 持参金 ・両親の許可 ・経済面 ・学歴
④	世界各国のさまざまな結婚式	国々で異なる結婚式のスタイル	・ハウスウエディング ・専門式場 ・チャペル ・披露 宴 のスタイル ・参列者人数 ・儀式内容 ・席順
⑤	国別の結婚式の特色とルール(儀式)	結婚のスタイルと儀式としてのルールを知る	・宗教 ・習俗 ・生活習慣 ・伝統 ・同性婚
⑥	世界の結婚式の衣装	花嫁・花婿の衣装や飾り、立ち居振る舞いなどを知る	・和装 ・洋装 ・髪型 ・飾り ・民族衣装 ・化粧方法
⑦	料理とサービス、テーブルマナー	ベジタリアン、ムスリムなどさまざまな人に対応。	・各国の伝統的な婚礼料理 ・祝いの酒 ・飲み方 ・ 食べ方 ・ベジタリアン ・ムスリム
⑧	世界の結婚式披露宴・パーティーの 演出	さまざまな披露宴の演出を知る	・伝統的な披露宴演出 ・最近流行の演出手法 ・結婚式場としての場所 ・衣装のいろいろ ・挙式
⑨	ロイヤルウエディング	各国王室ウエディングのあれこれ	・イギリス王室の結婚式 ・オランダの王室結婚式 ・日本の皇室 の結婚式 ・アラブの王様の結婚式
⑩	ホームパーティーの種類	欧米で生活するとホームパーティーが多々ある。 その種類と内容、マナー。	・ディナーパーティー ・カクテルパーティー ・アフター ディナーパーティー ・ランチパーティー ・ドリンクパ ーティー ・ポットラック ・ハイティー ・マナー
⑪	パーティーでのホストとゲスト	欧米ではパーティーを通してお互いのことを知り、人間 関係を深めていく。ゲストとホストの役割もある。	・パーティーの役割 ・ホストの仕事 ・ゲストの心構え ・コミュニケーション ・タバー
⑫	オフィシャルなパーティー	国際会議やコンベンション、国際学会などのレセプ ションやパーティーでのマナー。	・ビジネス上でのパーティーの役割 ・参加者の心構 え ・1人出席の場合 ・多人数で出席の場合 ・声の かけかた ・タバー ・立食 ・正餐での対応の違い
⑬	ニューヨークのパーティー事情	パーティ文化の最先端地であるニューヨーク。 現在どのようなパーティ文化が宿っているのだろうか。	・パーティスタイル・演出・テーブルコーディネート ・料理・ブライダルのコーディネート
⑭	ヨーロッパのパーティー事情	伝統と文化を守りながらのパーティ文化を持つヨー ロッパ。どのようなスタイルが主流なのだろうか。	・イギリスのクリスマスパーティ(多人数) ・フランスのホームパーティー(未知の人とも遭遇) ・文化、習俗などでパーティーの考え方の違い
⑮	アジアのパーティー事情	日本も含めて、アジアのパーティー事情を紹介する。	・日本のパーティー事情 ・中国の婚活パーティー

【備考】

- ・映画やビデオ、DVDなどビジュアルの教材があればいいですね。
- ・学生主催のパーティーを実習で企画してもいいですね。(ホストの役割を学んで欲しい)

科目名	A-2 ホテルのフロントサービス実務 I A(接客)					学期	期
担当教員	科目区分	授業方法	講義	履修分類	単位数		
授業目的	フロントサービスのなかで、接客の善し悪しが顧客満足に影響することを学習する。						
授業内容	フロント周辺のサービス職種の紹介と接客技術の重要性を紹介。						
授業目標	サービスの満足度に接客部分が大きな影響を与えていることをしっかりと理解してもらう。						
使用テキスト							
週数	授業計画				事前・事後の学習		
1	宿泊部門			【事前】			
				【事後】			
2	ゲストのお迎えから部屋までのサービスの流れ			【事前】			
				【事後】			
3	ドアボーイの業務とサービスの質			【事前】			
				【事後】			
4	ベルボーイの業務とサービスの質			【事前】			
				【事後】			
5	フロントマンの業務とサービスの質			【事前】			
				【事後】			
6	クロークの業務とサービスの質			【事前】			
				【事後】			
7	バトラー業務とサービスの質			【事前】			
				【事後】			
8	コンシェルジュの業務とサービスの質			【事前】			
				【事後】			
9	ハウスキーピング業務と客室サービスの質			【事前】			
				【事後】			
10	サービスの連携と情報収集と共有			【事前】			
				【事後】			
11	情報収集とサービス			【事前】			
				【事後】			
12	賓客対応と外国人客対応			【事前】			
				【事後】			
13	ホテルスタッフに求められる資質			【事前】			
				【事後】			
14	客室関連サービスと顧客満足			【事前】			
				【事後】			
15	チームワークとコミュニケーション			【事前】			
				【事後】			
	評価項目/割合			評価内容			
評価基準	1. 課題		%				
	2. 授業姿勢		30 %				
	3. テストその他		70 %				
課題・テスト(その他検定など)はそれぞれ20%以上とし、授業姿勢は30%とする。							
目標検定・課外授業実施予定・その他							

科目名	A-3 ホテルフロントサービス実務 I B(予約・会計)					学期	期
担当教員	科目区分	授業方法	演習	履修分類	単位数		
授業目的	フロント業務の軸である予約と会計について学ぶ。						
授業内容	フロントの会計、予約という業務を中心に業務全体を解説する。						
授業目標	フロントの会計、予約の基本を身につける。						
使用テキスト							
週数	授業計画				事前・事後の学習		
1	ホテルの中におけるフロントの役割	【事前】					
		【事後】					
2	フロント関連サービス	【事前】					
		【事後】					
3	フロント業務の流れ	【事前】					
		【事後】					
4	宿泊予約の入り方と受け付けの方法	【事前】					
		【事後】					
5	ルームアサインの考え方	【事前】					
		【事後】					
6	客室の料金体系について	【事前】					
		【事後】					
7	客室という商品について(客室論)	【事前】					
		【事後】					
8	客室販売の実務	【事前】					
		【事後】					
9	キャッシャー業務	【事前】					
		【事後】					
10	客室販売の会計処理	【事前】					
		【事後】					
11	ホテルの管理会計の基本	【事前】					
		【事後】					
12	会計処理とテクノロジー	【事前】					
		【事後】					
13	クレーム対応	【事前】					
		【事後】					
14	施設と環境管理	【事前】					
		【事後】					
15	危機管理について	【事前】					
		【事後】					
	評価項目/割合	評価内容					
評価基準	1. 課題 %						
	2. 授業姿勢 30 %						
	3. テストその他 70 %						
課題・テスト(その他検定など)はそれぞれ20%以上とし、授業姿勢は30%とする。							
目標検定・課外授業実施予定・その他							

科目名	A-4 ホテルマーケティング I A(基礎)					学期	期
担当教員	科目区分	授業方法	講義	履修分類	単位数		
授業目的	営業の基本としてマーケティングを学習する。						
授業内容	マーケティングの基礎知識						
授業目標	ホテルの商品の作り方から販売に至る過程のメカニズムを理解する。						
使用テキスト							
週数	授業計画				事前・事後の学習		
1	マーケティングとは？	【事前】					
		【事後】					
2	ホテルの商品特性	【事前】					
		【事後】					
3	ホテルマーケティングとは？	【事前】					
		【事後】					
4	市場動向と市場調査	【事前】					
		【事後】					
5	商品化計画	【事前】					
		【事後】					
6	マーケティングミックス	【事前】					
		【事後】					
7	広告・宣伝	【事前】					
		【事後】					
8	広報・PR活動	【事前】					
		【事後】					
9	販売促進活動	【事前】					
		【事後】					
10	人的セールス	【事前】					
		【事後】					
11	ウェブマーケティング	【事前】					
		【事後】					
12	ブランディング	【事前】					
		【事後】					
13	顧客管理	【事前】					
		【事後】					
14	顧客満足度向上(品質管理)	【事前】					
		【事後】					
15	新規ホテルを計画から開業まで	【事前】					
		【事後】					
	評価項目/割合	評価内容					
評価基準	1. 課題 %						
	2. 授業姿勢 30 %						
	3. テストその他 70 %						
	課題・テスト(その他検定など)はそれぞれ20%以上とし、授業姿勢は30%とする。						
目標検定・課外授業実施予定・その他							

科目名	A-5 ホテルマーケティング IB(国際マーケティング)					学期	期
担当教員	科目区分	授業方法	講義	履修分類	単位数		
授業目的	世界を視野にいれた市場開発の手法や対策を学習する。						
授業内容	世界で売するための手法を多面的に解説する。						
授業目標	世界の市場進出のさまざまな手法を理解する。						
使用テキスト							
週数	授業計画				事前・事後の学習		
1	国際マーケティングの必要性	【事前】					
		【事後】					
2	ホテルマーケティングの特殊性	【事前】					
		【事後】					
3	ホテル業の枠にとらわれないマーケティング	【事前】					
		【事後】					
4	各国との文化的差異	【事前】					
		【事後】					
5	外国人の国別、種別のマーケティング	【事前】					
		【事後】					
6	ホテルマーケットターの育成	【事前】					
		【事後】					
7	海外エージェントとの交渉術	【事前】					
		【事後】					
8	ウェブマーケティングの展開	【事前】					
		【事後】					
9	GDSやリファールチェーンなどのへの取り組み	【事前】					
		【事後】					
10	大手チェーンとの提携	【事前】					
		【事後】					
11	人的セールス(外国の航空会社など)	【事前】					
		【事後】					
12	トラベルマートなどの旅行見本市への対応	【事前】					
		【事後】					
13	地域や業界と一体になったマーケティング	【事前】					
		【事後】					
14	ホテルの顧客創造、リピーター確保の初歩	【事前】					
		【事後】					
15	ホテルランキング	【事前】					
		【事後】					
	評価項目/割合	評価内容					
評価基準	1. 課題 %						
	2. 授業姿勢 30 %						
	3. テストその他 70 %						
課題・テスト(その他検定など)はそれぞれ20%以上とし、授業姿勢は30%とする。							
目標検定・課外授業実施予定・その他							

科目名	A-6 ホテルマーチャンダイジング I A(イベント)					学期		期		
担当教員		科目区分		授業方法		講義		履修分類		
授業目的	イベントの必要性と役割を理解し、企画を立案できる方向へ導く。									
授業内容	需要創造や認知度アップなどさまざまな目的を持つイベントの造成									
授業目標	市場の動向を感じ、イベントの企画・立案できるようにする。									
使用テキスト										
週数	授業計画					事前・事後の学習				
1	イベントとは何か	【事前】								
		【事後】								
2	ホテルのヒットイベント史	【事前】								
		【事後】								
3	年間定着イベント	【事前】								
		【事後】								
4	自社が置かれている市場環境の分析(市場細分化とポジショニング)	【事前】								
		【事後】								
5	ホテルイベントの造成の流れ	【事前】								
		【事後】								
6	宿泊部門(宿泊プラン)の造成	【事前】								
		【事後】								
7	宿泊部門(宿泊プラン)の造成	【事前】								
		【事後】								
8	レストラン部門(レストラン企画)の造成	【事前】								
		【事後】								
9	婚礼部門(ブライダルプランを中心に)のイベント	【事前】								
		【事後】								
10	ショーイベント(タレントやシンガーを使う)イベント	【事前】								
		【事後】								
11	館内施設活用セットプラン	【事前】								
		【事後】								
12	ホテル間連携イベント	【事前】								
		【事後】								
13	地域全体での連携イベント	【事前】								
		【事後】								
14	新たなパーティーの提案	【事前】								
		【事後】								
15	着地型ツアー商品の構築	【事前】								
		【事後】								
		評価項目/割合			評価内容					
評価基準	1. 課題	%								
	2. 授業姿勢	30 %								
	3. テストその他	70 %								
課題・テスト(その他検定など)はそれぞれ20%以上とし、授業姿勢は30%とする。										
目標検定・課外授業実施予定・その他										

科目名	A-7 ホテルマーケティング(MICE)					学期	期
担当教員	科目区分	授業方法	講義	履修分類	単位数		
授業目的	国際マーケティングと連動して、MICEは国や地域の連携により獲得できること。それは都市や地域の活性化や国の発展につながることを認識する。						
授業内容	国際的な大規模ビジネスであるMICEを現状から、獲得準備から受け入れ準備、運営、国や都市の連携などを解説していく。						
授業目標	MICEの意味と営業活動から受け入れ、次に続くようなホスピタリティを考えるようなレベルにもっていきたい。						
使用テキスト							
週数	授業計画				事前・事後の学習		
1	MICEとは？	【事前】					
		【事後】					
2	国内外におけるMICEの取り組み状況	【事前】					
		【事後】					
3	MICEの商品構成とその特徴	【事前】					
		【事後】					
4	世界・全国レベルでの大型イベントの特徴	【事前】					
		【事後】					
5	MICEの商品構成とその営業活動から受注、実施まで	【事前】					
		【事後】					
6	MICEにおける「ホスピタリティ」と「顧客満足」	【事前】					
		【事後】					
7	国・都市・地域との連携	【事前】					
		【事後】					
8	開催地における相互連携	【事前】					
		【事後】					
9	ホテル業界のMICE対策	【事前】					
		【事後】					
10	ホテルが提供するサービス	【事前】					
		【事後】					
11	MICEの運営上の問題点、課題点	【事前】					
		【事後】					
12	MICE獲得に向けての営業活動・営業戦略	【事前】					
		【事後】					
13	インバウンドマーケティングの要としての国際的なMICE活動	【事前】					
		【事後】					
14	MICEの「価値創造」	【事前】					
		【事後】					
15	MICEがもたらすもの	【事前】					
		【事後】					
	評価項目/割合	評価内容					
評価基準	1. 課題 %						
	2. 授業姿勢 30 %						
	3. テストその他 70 %						
課題・テスト(その他検定など)はそれぞれ20%以上とし、授業姿勢は30%とする。							
目標検定・課外授業実施予定・その他							

科目名	D-1 レストラン・宴会実務 I A					学期	期
担当教員	科目区分	授業方法	演習	履修分類	単位数		
授業目的	レストラン・宴会サービスの概要を学習する。						
授業内容	各種館内のレストランのサービスと、宴会サービスの概要を解説する。						
授業目標	レストランと宴会のサービス実務がほぼすぐにでもできるような知識を持つこと。						
使用テキスト							
週数	授業計画				事前・事後の学習		
1	各種ホテルとFB部門の位置づけ	【事前】					
		【事後】					
2	レストラン部門の組織と業務の流れ	【事前】					
		【事後】					
3	フランス料理レストラン	【事前】					
		【事後】					
4	中国料理レストラン	【事前】					
		【事後】					
5	日本料理レストラン	【事前】					
		【事後】					
6	コーヒESHOP(オールディズダイニング)	【事前】					
		【事後】					
7	ブッフェレストラン(バイキングレストラン)	【事前】					
		【事後】					
8	その他レストラン	【事前】					
		【事後】					
9	レストランサービスと顧客満足	【事前】					
		【事後】					
10	宴会部門の組織と業務内容	【事前】					
		【事後】					
11	宴会・集会の種類と基本的な業務の流れ	【事前】					
		【事後】					
12	宴会形式と、料理とサービス	【事前】					
		【事後】					
13	ブライダル商品の特徴と料理とサービス	【事前】					
		【事後】					
14	FB部門のスタッフに求められるもの	【事前】					
		【事後】					
15	衛生法規や食の安全など	【事前】					
		【事後】					
	評価項目/割合	評価内容					
評価基準	1. 課題 %						
	2. 授業姿勢 30 %						
	3. テストその他 70 %						
課題・テスト(その他検定など)はそれぞれ20%以上とし、授業姿勢は30%とする。							
目標検定・課外授業実施予定・その他							

科目名	D-3 料理の基礎知識・バー・ラウンジの運営論 I A					学期	期
担当教員	科目区分	授業方法	演習	履修分類	単位数		
授業目的	料飲部門のサービスをアップする要素としての料理知識を充実し、バー・ラウンジの運営の基礎を学ぶ。						
授業内容	料理の基本知識と、バー・ラウンジの運営初歩段階を解説する。						
授業目標	和洋中を中心にした料理の基本知識とバー・ラウンジの運営の基礎を理解する。						
使用テキスト							
週数	授業計画				事前・事後の学習		
1	料理の基本知識	【事前】					
		【事後】					
2	フランス料理の基礎知識	【事前】					
		【事後】					
3	中国料理の基礎知識	【事前】					
		【事後】					
4	日本料理の基礎知識	【事前】					
		【事後】					
5	最近の料理業界の諸事情	【事前】					
		【事後】					
6	料理とヴィヴァレッジの関係	【事前】					
		【事後】					
7	ヴィヴァレッジの基本知識	【事前】					
		【事後】					
8	バー&ラウンジの基礎知識	【事前】					
		【事後】					
9	ホテルのバーのタイプと運営の基本	【事前】					
		【事後】					
10	バーのスタッフ	【事前】					
		【事後】					
11	バーテンダー	【事前】					
		【事後】					
12	ワインとソムリエ	【事前】					
		【事後】					
13	ラウンジのタイプと運営の基本	【事前】					
		【事後】					
14	バー・ラウンジのサービスと顧客満足	【事前】					
		【事後】					
15	ホテルの有名バー&ラウンジの紹介	【事前】					
		【事後】					
	評価項目/割合	評価内容					
評価基準	1. 課題 %						
	2. 授業姿勢 30 %						
	3. テストその他 70 %						
課題・テスト(その他検定など)はそれぞれ20%以上とし、授業姿勢は30%とする。							
目標検定・課外授業実施予定・その他							

科目名	C-6 国際文化理解／外客接遇特論Ⅱ					学期	期
担当教員	科目区分	授業方法	演習	履修分類	単位数		
授業目的	世界それぞれの国の持つ文化の違いを理解し、より満足度の高い外客接遇に結びつけていく。						
授業内容	外国人客の生活習慣や価値観などを理解する。						
授業目標	文化的差異を理解し、外国人客に対しての接遇に反映できるようにする。						
使用テキスト							
週数	授業計画				事前・事後の学習		
1	インバウンドの現状	【事前】					
		【事後】					
2	外国人接遇の必要性と異文化理解	【事前】					
		【事後】					
3	人種と言語と宗教の種類	【事前】					
		【事後】					
4	世界の社会慣習・生活習慣	【事前】					
		【事後】					
5	世界の言語(主要言語)	【事前】					
		【事後】					
6	世界の国の象徴(国名・国歌・文化遺産など)	【事前】					
		【事後】					
7	日本のアイデンティティ	【事前】					
		【事後】					
8	各国のホテル利用と休暇の過ごし方	【事前】					
		【事後】					
9	外客接遇の基礎知識	【事前】					
		【事後】					
10	フロントにて外国人接遇のポイント(英語の簡単なマニュアル)	【事前】					
		【事後】					
11	レストランにて外国人接遇のポイント(英語の簡単なマニュアル)	【事前】					
		【事後】					
12	金銭にまつわる基礎知識	【事前】					
		【事後】					
13	国際儀礼(貴客接遇、VIP接遇)	【事前】					
		【事後】					
14	苦情やトラブル処理など	【事前】					
		【事後】					
15	外国人と顧客満足	【事前】					
		【事後】					
	評価項目/割合	評価内容					
評価基準	1. 課題 %						
	2. 授業姿勢 30 %						
	3. テストその他 70 %						
課題・テスト(その他検定など)はそれぞれ20%以上とし、授業姿勢は30%とする。							
目標検定・課外授業実施予定・その他							

科目名	E-7 世界のブライダル・パーティー事情 II A					学期	期
担当教員	科目区分	授業方法	講義	履修分類	単位数		
授業目的	外国人客の挙式にも対応できるパーティーの基礎知識の習得						
授業内容	世界各国のブライダルやパーティーの内容やスタイル、衣装やマナーなどを解説し学習する。						
授業目標	世界各国のブライダルやパーティーを紹介し、外国人や外国への理解を深める。						
使用テキスト							
週数	授業計画				事前・事後の学習		
1	世界のブライダル事情	【事前】					
		【事後】					
2	世界のブライダル事情冠婚葬祭のあり方(文化や習慣の違い)	【事前】					
		【事後】					
3	世界における結婚観の違い	【事前】					
		【事後】					
4	世界各国のさまざまな結婚式	【事前】					
		【事後】					
5	国別の結婚式の特色とルール(儀式)	【事前】					
		【事後】					
6	世界の結婚式の衣装	【事前】					
		【事後】					
7	料理とサービス、テーブルマナー	【事前】					
		【事後】					
8	世界の結婚披露宴・パーティーの演出	【事前】					
		【事後】					
9	ロイヤルウエディング	【事前】					
		【事後】					
10	ホームパーティーの種類	【事前】					
		【事後】					
11	パーティーでのゲストとホスト	【事前】					
		【事後】					
12	オフィシャルなパーティー	【事前】					
		【事後】					
13	アメリカのパーティー事情	【事前】					
		【事後】					
14	ヨーロッパのパーティー事情	【事前】					
		【事後】					
15	アジアのパーティー事情	【事前】					
		【事後】					
	評価項目/割合	評価内容					
評価基準	1. 課題 %						
	2. 授業姿勢 30 %						
	3. テストその他 70 %						
課題・テスト(その他検定など)はそれぞれ20%以上とし、授業姿勢は30%とする。							
目標検定・課外授業実施予定・その他							

**単位互換プログラム作成のための  
調査報告（アメリカ）**



平成26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

事業名称「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」

## 報告書

### 単位互換プログラム作成のための調査

(アメリカ)

## 目次

単位互換プログラム 実施に向けた調査報告	55
イントロダクション	55
サンフランシスコ州立大学 (SFSU)	56
プログラムモデル	56
推奨のプログラムモデル代案	56
英語能力要件	57
インターンシップ	57
サンフランシスコ州立大学観光経営学部 (HTM) 概要	58
モントレー・ペニンシュラ・カレッジ (MPC)	58
プログラムモデル	59
英語能力要件	59
インターンシップ	60
MPC の概要	60
別添資料 1	61
サンフランシスコ州立大学	61
別添資料 2	63
サンフランシスコ州立大学:質問リスト	63
別添資料 3	67
モントレー・ペニンシュラ・カレッジ	67
別添資料 4	75
モントレー・ペニンシュラ・カレッジ 質問リスト	75

## 単位互換プログラム 実施に向けた調査報告

### イントロダクション

2013年秋に行われたホスピタリティと観光マネージメントの教育プログラムの視察に続いて、American Councilsは2016年の実施を目標としたサンフランシスコ州立大学（SFSU）とモンレー・ペニンシュラ・カレッジ（MPC）での、日本人留学生の教育プログラムの実施について調査をした。ここでは、SFSUとMPCにおいて日本人留学生に対する教育プログラム開発がどの程度可能かを報告する。ここで示される情報は、ホスピタリティと観光マネージメントを学んでいる日本人学生向けの特別プログラムを開発することについてSFSUとMPCの担当者で行った初期段階のディスカッションである。

両校とも本プロジェクトと提携し、日本人留学生に対する教育プログラムの開発について関心を示した。また、特別プログラムの新設、本プロジェクトが希望するカリキュラムに沿った適切なプログラムの開発について前向きな態度であった。

本プロジェクトによる日本人学生のためのプログラムの最終目標や結果について、両学校から即座に幾つかの質問が寄せられた。これらは両学校が日本人学生にとって最も適したカリキュラムを設定するうえで必要な情報となる。

質問には下記が挙げられた。

- USでの教育プログラムの目的は？
- アメリカ滞在中の学生の学習内容として、ホスピタリティ/観光マネージメントコースのどの分野に興味があるのか（例：キッチンやホテル、カスタマーサービスやその他の特定の分野など）
- 日本人学生がこのプログラムで学んだ結果としてどういった職種につきたいのか（例：マネージャや管理職など）
- 日本人学生がアメリカでの学習中に、どのレベルの専門知識を身に着けたいか？すなわち、このプログラムを学習しどのレベルの能力を身に着けることを期待しているか。（ホスピタリティ・観光分野と英語の学習両面において）
- 日本人留学生がアメリカで勉強するにあたり、事前準備プログラムは行われるのか。
- 全生徒は同じ学習レベルの学生かどうか。

上記の質問の回答は本プロジェクトからの学生に対する特別プログラムを開発するうえで有効である。

既に記したとおり、SFSUとMPCは初期のディスカッションにおいて日本人留学生に対するプログラム開発に関心を示している。協議を進めるにあたり、2校における時間軸が異なってくる可能性を認識しておく必要がある。

SFSUは本プロジェクトと特別プログラム開発についてすぐにでも協議をスタートする準備があり、既に（下記に記

す通り) 幾つかの推奨コースの提案をしている。その一方で、昨年訪問後、MPCでは大学組織首脳陣の交代があった。その結果、本プロジェクトのことをあまり知らず、これまでの関係を知らない担当者との新しいホスピタリティプログラム開発を協議することになり、関係構築から始めることが必要となる。MPCにおいては、すべての新しいカリキュラムやプログラムは承認プロセスを経る必要があり、時間が掛かってくる。その結果として、MPCではプログラム開発全般において本プロジェクトからの学生受け入れには、時間が掛かると思われる。

## サンフランシスコ州立大学 (SFSU)

**担当者 : Dr. Colin Johnson, Chair and Professor, Hospitality and Tourism Management, College of Business**

Johnson氏は本プロジェクトと協力しSFSUでのホスピタリティと観光マネジメント分野における集中講座の開発にとっても興味を示しており、2016年のコースに向けもっと詳細な協議をすぐにでも行う用意がある。彼によると、3か月、6か月、9か月、1年とこちらが考える目的や最終目標（上記に示された質問の通り）に沿った形でプログラムを構築が可能としている。

Johnson氏は本プロジェクトから昨年の秋に訪問があった後、東京の明治大学、横浜の学院大学からもSFSUとのプログラム開発の可否について問い合わせを受けたという。

## プログラムモデル

Johnson氏は本プロジェクトが希望する1学期に生徒が英語とホスピタリティコースを学び、また同時に短期のインターシッププログラムに参加するプログラムを開発することもできるだろうと説明をした。但し、このプログラムモデルはとて範囲の限定されたもので、食品、サービス、ホテルやその他のどの分野においても、基礎入門の学習に留まらざるとうと助言をした。Johnson氏は1学期という限られた期間においては、生徒が学習できるのは4コースのみになるだろうとした。また、生徒が、語学やアメリカの教育システム、アメリカの文化の相違に適応するには時間が必要なことから、1学期間の短期間に望ましいとされる知識を吸収することは難しいだろうと付け加えた。

## 推奨のプログラムモデル代案

代案として、Johnson氏はSFSUが日本人学生に対し、2学期間と1インターシップを含むcertificate programの開発を提案した。学生はこのプログラムを2016年の秋からスタートし、2016年の春学期で終了し、2016年の夏にインターシップに参加するというものだ。または、2016年の春からスタートし、2016年夏にインターシップを行い、2016年の秋学期でプログラムを終了するというものである。

検討案として提示のあったSFSUホスピタリティ&観光マネジメント学科 (HTM) Certificateには下記のコースが含まれる(1学期あたり4コースとなる)

### 2016年春学期

- HTM 110 ホスピタリティ&観光マネジメント入門 (3単位)
- HTM 352 フード、商品、サービス (3単位)
- HTM 561 ホテルオペレーション・マネジメント (3単位)
- HTM 578 HTM セールス・マーケティング (3単位)

- HTM 515 ホスピタリティー・マネージメントインターンシップ (3単位・夏に実施)

2016年秋学期 (下記より4コースを選択) :

- HTM 421 カリフォルニアにおける食品、ワインと文化 (3単位)
- HTM 425 国際ツーリズムビジネス (3単位)
- HTM 448 食品購買と生産マネージメント (3単位)
- HTM 560 ホスピタリティ人材マネージメント (3単位)
- HTM 576 ホテル・コンベンションサービスマネージメント (3単位)

※それぞれのコースの詳細については別添資料1の4を参照のこと。

上記のHTM学部向けCertificate Program の要件を満たし、プログラムを終了後には、サンフランシスコ州立大学の名前の修了証が生徒には授与される。昨年の視察において行われた話し合いの中でも、特別コースを設定には、生徒数の多いほうが、授業料も割安になるという話があった。このタイプのプログラムでは1クラス10から15名の生徒が平均的なクラスのサイズである。

### **英語能力要件**

特別 (Certificate) プログラムにおける英語能力の要件はSFSUに入学する通常の英語能力と同じレベルが必要とされる。(別添2質問事項を参照) 生徒はホスピタリティ/観光マネージメントコースを受講するにあたり、基礎レベルの英語力が必要となる。

通常では、SFSUのホスピタリティ/観光マネージメントコースと同時に英語のコースは設定されていないが、もし本プロジェクトが日本人学生のために英語の授業を特別に希望するのであれば、英語のクラスを追加することも可能である。追加の英語クラスを希望する場合は、日本人留学生に学期開始前に“ブートキャンプ”タイプの英語プログラムを行うこともできる。また、ホスピタリティマネージメント業界の英語も学習コースに含めることも可能である。Johnson氏は現在カスタマイズプログラムに追加可能な英語クラスについて模索しており、これについては情報があり次第、本プロジェクトに返答することになっている。

SFSU授業とは別にESLの集中 (英語) プログラムなど幾つか選択肢もある。The American Language Institute (ALI) がSFSUのキャンパス内にあり、大学入学準備やアカデミックな学習に重点をおいたフルタイムの英語講座を開設している。SFSUのESLプログラムも同様にALIで行われている。SFSUに入学許可されてもTOEFLで十分なスコアのない留学生はALIに入学し、SFSUの学位クラスに入学許可される前に、最低1学期間は集中講座を受講し、ある一定レベルの英語能力を身につける必要がある。更に、SFSUでは生徒支援のために、英語チューターセンターを開設している。このセンターでは、英語クラスに入学している生徒や、ESLのクラスを取っているSFSUの生徒がチューターのサービスを受けることが出来る。英語クラスを受講していない生徒はこのセンターのサービスを受けることは出来ない。

### **インターンシップ**

SFSUでは大学のマリオット就職プログラムと連携することで、日本人学生のインターンシップの可能性を検討して

いる。Johnson先生は日本人留学生が適応しやすいホテル日航といったホテルで検討したほうがよいかもしれないと指摘した。インターシップの期間は本プロジェクトが希望する到達目標によって決定することになる。彼は、4週間から6週間の期間を提案した。インターシップでの研修内容については今後のSFSUと今後協議する必要がある、内容によっては、通常のインターシップというものから、単純な職業体験にとどまるだろう。

## **サンフランシスコ州立大学観光経営学部 (HTM) 概要**

サンフランシスコ州立大学観光経営学部(HTM)はビジネス学部の中にあり、学生はホテル経営、飲食&レストラン経営、コンベンション&イベント管理、その他ホスピタリティ管理のエリアで、専門的で様々な分野またがるコースやインターンシップに加え、会計、経済、情報システム、マーケティング&マネージメントにおけるビジネスの共通コア科目を全域にわたり学習できる。学生はHTMプログラムの厳しい教科科目で学習し、業界専門家からの直接指導、頻繁なインターンシップを経験し、ベイエリアのホスピタリティ企業に就職する。

HTMプログラムの学生は、調理関連のプログラムより、ホスピタリティ&ホテルマネージメントに対する関心がより高い。

HTMでは、企業経営のBachelor of Science学位を取得することができ、急速に発展するホスピタリティ業界のダイナミズムに不可欠な役割を果たしている。学生は、複雑で多様なホスピタリティ企業の経営のための専門性が高く需要も大きいプロフェッショナルを目指す6つの学科から選択できる。すなわち、ホテル運営管理、レストランおよびケータリング経営、会議およびイベント経営、国際観光、ホスピタリティ企業経営、ホスピタリティ労務管理である。

SFSUでBachelor of Science学位が認定される観光経営学部の使命は、急成長している多様なホスピタリティ/観光業界にプロフェッショナルなマネージャおよびリーダーを供給するすぐれた学習および教育の環境を提供することにある。この課程で学生は事業の基礎を構築し、プロフェッショナルなホスピタリティ管理を学び、ホテル運営管理、レストランおよびケータリング経営、会議およびイベント経営、国際観光経営、ホスピタリティ企業経営、ホスピタリティ労務管理、特殊ホスピタリティ管理などを学習する。この学部ではできる限り学生をホスピタリティ業界のリーダーに接触させて就職の機会を設けているほか、定評のある企業とのイベントを学生主導で企画している。

## **モントレー・ペニンシュラ・カレッジ (MPC)**

**担当者: Alethea DeSoto,**

**International Student Program Director and Student Success Coordinator**

留学生向けプログラムディレクター、学生サクセスコーディネーター

当時、Student serviceの副担当長（暫定）のMarty Johnson氏により昨年の視察の手配が行われたが、その後大学では首脳陣の人事異動があった。Marty Johnson氏の後任として、Student serviceの副担当長（暫定）にはLarry Walkerが着任した。この異動によりプログラム開発についても、協議が必要となり、今後話を進めるにあたり、本プロジェクトからMPCに対して、幾つか確約をすることが必要となった。Alethea DeSoto氏はホスピタリティと英語教育の教員を集め、日本人学生向けの可能なプログラム案や構築について、

話し合いを行った。彼らは本プロジェクトとの提携には興味を示しているが、導入部分で紹介したような多くの事項について質問が出た他、こういったプログラム開発には時間が掛かるだろうとした。彼らは今年の講義をちょうど終了したところで、来年の2月まで大学に戻らず、追加の協議についてはそれ以降となる。更に、MPCは今後更に情報交換をし、プログラム開発のためにスタッフの時間を費やす前に、本プロジェクトと覚書を交わすことを要望している。

## プログラムモデル

MPCは2016年秋にスタートする日本人学生向けのカリキュラムを今から開発することは可能であるとしている。これは、MPC側でカリキュラム承認を行うための時間を考慮したものである。パートナーシップの提携により、MPCでは日本人学生のためのプログラム開発にあたり、パートナーシップの提携が必要としている。このようなプログラムの1クラスあたりの人数は、最低が15名、最大が25名である。MPCは本プロジェクトや日本人学生のニーズを満たすプログラム構築に対して前向きである。

昨年の視察でも確認した通り、MPCのホスピタリティ課程はDepartment of Family and Consumer SciencesのLife Sciences Divisionで実施されており、ホスピタリティ経営、ホスピタリティ運用、レストラン経営、ベーキングおよびペーストリー、調理およびホスピタリティ管理の認定を取得できる。日本人学生にあったプログラムをデザインするにあたり、MPCのスタッフはコースの特徴やどのような学習を希望するかを確認したいと考えている。MPC側は既にあるコースを使い今回日本人向けにプログラム開発をすることを強く希望している。そのため、このプログラム（名前は上記記したとおり）と講義内容（別添3に概要が記載されているもの）を本プロジェクトが精査し、日本人学生が学習するカリキュラムを選択することを希望している。その後、MPCでは、本プロジェクトが学生のアメリカ滞在中に何を習得するか希望する内容を基に特別プログラムを開発する予定である。MPCは、早い段階でスケジュールとゴール設定を行い、スケジュール通り最終目的に到達できるよう段階を踏んでいくための要素としたいと考えている。

MPCは15～25名の生徒向けのパイロットプログラム構築のため、本プロジェクトと協力したいと考えている。初年度においては、調整事項について確認をし、翌年、居住やそのほかの関連事項がクリアになれば2名の学生を試験的に受け入れることが出来るかもしれない。MPCスタッフは日本人学生がキャンパスにおいてアメリカ人学生と交流する機会もあると述べていた。またプログラムに学生メンターが加わることや、学生メンターと留学生とのマッチングの可能性についても提案を行った。

## 英語能力要件

MPC入学にはTOEFL450点以上、またはIELTSスコア5が必要な英語の能力としている。それに満たない生徒は学位プログラムを始める前に英語能力を上達させるためにESLプログラムをまず受講する。（詳細については、別添4を参照）パートナー提携により、MPCのESLは日本人留学生のためのコースを設置する。（すべての学生が同じ英語レベルであると仮定する）MPCはまた、業界での就職を考える生徒のために、ホスピタリティ業界に関連する英語をサポートするためのコースを構築することも可能としている。学生がどのレベルの英語からプログラムをスタートしたいかについて質問が出た。また、アメリカで学習する前に、（例えば、中級レベルの英語に到達するよう）日本においても準備学習がされるのかどうか知りたいと考えている。

## インターンシップ

日本人学生のインターンシッププログラムの開発についてはまだ今後の検討課題としている。MPCスタッフからも過去の留学生のインターンシップでの課題について質問が挙がった。留学生はインターンシップの前にMPCで丸2学期間の学習を修了している必要があると、去年の視察の際にも話があった。これについてもMPCスタッフと更なる協議が必要である。

## MPC の概要

MPCは、高水準の教育プログラム、施設、サービスを提供して学生の転入、キャリア、基本技能、生涯学習を支援することにより学生の勉学と成功を育成することを目標としている。MPC は、これらを通じて、知的、文化的、経済的に多様なコミュニティ作りを行う。MPCはCalifornia Community College Systemに所属する110校のカレッジの1つであり、高等教育の中心的な場である。さまざまな目的を持った学生が個人としての自己の可能性を最大限に実現するとともに、自己が属するコミュニティおよび社会での権利、自由、責任の実現を行えるよう努力している。MPCは4年制への転入、就職準備、職務技能の向上、転職準備、教養、数学、読み書きおよび科学の基本技能の強化のための課程を用意している。MPCのホスピタリティ課程はDepartment of Family and Consumer SciencesのLife Sciences Divisionで実施されており、ホスピタリティ経営、ホスピタリティ運用、レストラン経営、ベーキングおよびペーストリー、調理およびホスピタリティ管理の認定を取得できる。

## 別添資料 1

### サンフランシスコ州立大学

ディスカッション草案：

#### 日本人留学生向けのホテルマネージメント・サーティフィケートプログラム

2学期間（9か月）と、ホスピタリティ・マネージメント インターンシップ

#### 1 学期目（開始時期は秋、または春学期。学生は4コースを受講）

コース	内容
HTM 110 ホスピタリティ・観光マネージメント入門（3単位）	<ul style="list-style-type: none"><li>• 宿泊部門の運営、グローバル旅行、観光ビジネスと食品サービス施設全般への理解を含めた、ホスピタリティ・観光業界のトレンドと発展に関する概論</li></ul>
HTM 352 食品、生産、サービス（3単位）	<ul style="list-style-type: none"><li>• 食品の生産とサービスにおける、準備、規格と技術</li><li>• 食品の質に関する要素</li><li>• 規格、公衆衛生と安全性、原価管理に従った生産とサービスの実践的な知識</li></ul>
HTM 561 ホテルオペレーション・マネージメント（3単位）	<ul style="list-style-type: none"><li>• ホテル施設での基礎と実践、運営</li><li>• 経営企画、予約システムと運営、ハウスキーピング、会計、収益管理</li></ul>
HTM 578 HTM セールス&マーケティング（3単位）	<ul style="list-style-type: none"><li>• ホテルセールス&amp;マーケティングの基本要素と概念</li><li>• ホテル業界特有の問題点や特徴</li><li>• セールス&amp;マーケティングのプロセス、マーケティングリサーチ、購買者動向、商品戦略、流通経路、宣伝活動と価格設定</li></ul>

#### インターンシップ（学期間もしくは、プログラムの終了後に実施）

コース	内容
HTM 515 ホスピタリティ・マネージメント インターンシップ（3単位）	実践訓練とこれまで授業で学習をした知識を活用するホスピタリティ・トレーニング。実践の場での原則、理論、スタンダードを学ぶ

#### 2 学期目（下記 5 コースより4コースを選択）

コース	内容
HTM 421 カリフォルニアのドリンク、ワインと文化（3単位）	<ul style="list-style-type: none"><li>• カリフォルニアのドリンク、ワイン業界の文化的、歴史的な伝統を学ぶ</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 移民の種別に関連した、ドリンクやワインに対する民族の趣向性</li> <li>• カリフォルニアにおける快適な食事に対する文化的特徴</li> </ul>
HTM 425 国際観光ビジネス (3単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• アメリカ国外における国際観光ビジネスの多文化・異文化な特徴</li> <li>• 経営上、または旅行者の立場からみた今日そして将来の国際観光における課題調査</li> <li>• 観光業界の成長と今後の世界経済に与える影響</li> </ul>
HTM 448 食品購入量と生産のマネージメント (3単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 食品生産量、マネージメント、メニュー計画、レシピの標準化、マーチャндаイジング、コストとクオリティー管理に関連する購買、仕様書、手順の実装</li> </ul>
HTM 560 ホスピタリティ人材 人事管理 (3単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ホスピタリティ人材における人事の方針と実施</li> <li>• 企画、採用、選挙、勤務査定、情報システム、現在の法的問題に関する人事部の機能</li> </ul>
HTM 576 ホテル・コンベンションサービス管理 (3単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ホテルの視点からみた、コンベンションサービス管理の基本要素と概念</li> <li>• コンベンションサービス部とその他の部署やその他のホスピタリティ業界全体との連携についての理解</li> </ul>

別添資料 2

サンフランシスコ州立大学:質問リスト

[1] 正規生

	質問	回答
1)	留学生が入学に際して必要な英語のスキル	最低でもTOEFL500点もしくはIELTS6.0が必要
2)	入学試験もしくはその他のスコア	英語と数学のテストを受ける。不合格者は補習クラスを受講。
3)	入学試験を受けるための要件 成績／出欠／健康状態／目的意識／課外活動や地域活動等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オンラインでの入学願書提出と\$55の受験料納入</li> <li>・高校までの成績表と卒業証書。</li> <li>・医療保険証</li> <li>・留学の目的</li> <li>・1年間の学費\$34,500の支払いを保証する資産証書</li> <li>・3種混合（麻疹、おたふく風邪、風疹）とB型肝炎の予防接種証明書</li> </ul>
4)	留学前、もしくは留学後の語学（英語その他）の補習への対応は可能か。	留学生が学位プログラムに参加する場合、上記1）で明記した英語のスコアが必要。入学に必要な英語の集中クラスを受講している学生は、SFSUキャンパス内、英語チューターセンターを利用することが出来る。SFSUでは、学位プログラムに入学する学生は十分な英語力があり、この補習の英語クラスは必要ないと考えており、そのようになっている。
5)	ホスピタリティ学科入学にあたり専門知識・技能は留学条件となるか。また、どの程度必要か。	<p>情報システム能力テストに合格、または必須科目を受講する必要がある。試験に合格するためには次の能力が必要とされる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a)情報技術の概念を説明できる</li> <li>b)情報システムの概念を説明でき、組織における情報システムの活用について述べる事が出来る。</li> <li>c)情報システムの発展について段階に分けて理解し、色々な状況における一般ユーザーと専門家の役割（運用の違い）について説明できる。</li> <li>d)一般的なビジネスにおいて、標準的なITを活用した問題の解決ツールを活用することができる。</li> <li>e)現代社会におけるITのrelevance and applicationを理解し、IT活用における主要な倫理問題を認識している。</li> </ul>
6)	留学にかかる学費	現在の留学生の学費は\$3,234の基本料金に1単位あたり、プラス\$372 フルタイムの留学生が12単位（通常4クラス）を受講する場合は、\$7,698

		SFSUが試算する1学期間の平均的な経費は\$17,320で、学費、経費、居住費、その他個人的経費を含む。
7)	大学の学期制について (例：前期 4～7月、後期9～1月の2学期制)	春学期は1月の最終月曜日に開始 秋学期は8月の最終月曜日に開始 SFSUで様々な夏季クラスを設けている。 a)6月第2月曜開始の5週間プログラム b)6月第2月曜開始の10週間プログラム c)6月第4月曜開始の8週間プログラム d)7月第2月曜開始の5週間プログラム
8)	1 unit/credit あたりの授業時間	通常15週の1学期間週3時間授業で1 Credit 殆どの授業において、クラス講義以外に毎週2時間の予習と1時間の授業が含まれる。
9)	生徒数	29,905名 (2013年)
10)	現在、他国からの留学生は数？どの国か？	90か国から2,426名の留学生が在籍 (2010-2011)
11)	日本人留学生の数	44名(2010-2011)

## [2] 特別短期プログラム

	質問	回答
1)	留学生が短期プログラムへの入学に際して必要な英語のスキル	短期プログラムであっても、入学に必要な英語力が正規生と同様（最低でもTOEFL500点もしくはIELTS6.0が必要）。
2)	入学のための試験の有無	特になし。 成績表や履歴書などは提出が必要な場合あり。
3)	留学後の語学（英語その他）の補習への対応は可能か。	（SFSUと今後協議により対応可能な可能性あり） 日本人留学生に学期開始前に“ブートキャンプ”タイプの英語プログラムや、ホスピタリティ・マネージメント業界の英語も学習コースなど。
4)	ホスピタリティの授業を受講するにあたり専門知識・技能は留学条件となるか。また、どの程度必要か。	特になし。
5)	1学期間17単位を取得する授業料	特別プログラムについてはセット料金適応（額は不明）
6)	このプログラムの開始時期 – 通常のクラスと同じか、もっと柔軟に対応可能か。	春または秋学期（要相談）
7)	このプログラムに必要な期間	フレキシブル（要相談）
8)	留学生の受入人数は最高人数、最低人数。	15名から20名のクラスが平均的だと思われる。
9)	留学中の住まいの条件・環境どのようになるか。（ホームステイ等）	・大学の賃貸は数に限りがあり、またサンフランシスコの賃貸はとて高い。大学は学生が希望する住まい探しをサポートして

		<p>いる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多くのSFSUの学生はキャンパス内の寮や大学近隣の大学が所有するアパートに滞在する。</li> <li>-留学生にもキャンパス外の住居の選択肢が数多くある。しかし、サンフランシスコ バイエリアは全米の中でも最も家賃の高い地域とされており、学生が支払できる金額の物件を見つけるのは難しい。</li> <li>・スタジオ（ワンルーム）の1ヶ月の家賃平均は\$900~\$1,400。1ベッドルーム付のアパートは\$1,500-\$1,800、2ベッドルームのアパートは\$1,800-\$2,500、3ベッドルームのアパートは\$2,500-\$3,000。その為、多くの留学生は3ベッドルームを他の学生とシェアし、飲食やアメニティのコストもシェアしている。</li> <li>・SFSUではサンフランシスコでのホームステイ斡旋先のリストを提供することができるが、特定の機関を斡旋はしていない。滞在費は滞在期間、一人部屋か相部屋か、飲食の提供があるか、またその他の要素によって異なる。例えば、ある機関で紹介しているものには、一人部屋で朝食・夕食が付く場合、4週間で\$1045、12週間で\$3135といったものがある。</li> <li>・学生がどういったところに滞在するかにもよるが、SFSUでは滞在費・食費などを含めおよそ\$6,526のコストが掛かると試算する。</li> </ul>
10)	学校周辺、また住居周辺の環境、治安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・SFSUキャンパス内には、警察署があり、安全な環境を保っている。警察署は24時間、年中無休で勤務にあたっている。また訓練を受けた緊急通信係が24時間体制で電話の問い合わせに対応し、警察官は援助の要請にこたえている。</li> <li>・SFSUのキャンパスセキュリティ、火災安全報告書は下記URLより参照可能。 <a href="http://www.sfsu.edu/~upd/clery/Campus_Security_Report_2014.pdf">http://www.sfsu.edu/~upd/clery/Campus_Security_Report_2014.pdf</a></li> </ul>
11)	大学で提供される食事について。 カフェテリアのサンプルメニューなど。	<p>朝食はライス、キノア・朝食ボール、ベーグル、ヨーグルト、卵、ワッフルなど。昼食はライスボール、ヌードル、サンドイッチ、サラダなど。夕食はライスボール、ヌードル、ピザ、スープ、パスタ、サンドイッチ、サラダなど。</p> <p>SFSUの食堂の日々のメニューは下記URLから参照可能。 <a href="http://www.dineoncampus.com/sfsu/show.cfm?cmd=menus2&amp;searchWT=">http://www.dineoncampus.com/sfsu/show.cfm?cmd=menus2&amp;searchWT=</a></p>
12)	公共交通機関の利便性について。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大学へは複数路線のシティ・バスと電車を利用して通学が可能で、両方とも片道\$2.22。1か月の割引パスもある。</li> <li>・大学では秋・春学期の平日は近隣の鉄道の駅とキャンパスの数か所を結ぶ無料のシャトルバスを運行している。</li> </ul>

13)	病院・銀行等公共施設についての利便性について。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・キャンパス内では緊急性を伴わないMPC学生医療サービスが提供されている。</li> <li>・緊急の場合は、St. Luke病院が車で13分のところにある。自分の車がなく病院まで行けない人は、911に電話をして救急車を呼ぶ。</li> <li>・Bank of America, Chase, and Wells Fargoがキャンパス内にあり、学生向けにサービスを提供している。</li> </ul>
14)	学生の緊急時対応について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・SFSUは寮からの避難、建物火災、地震、危険物流出、自動車事故、その他起こりうる事故・災害に備え緊急時の対応を細かく定めている。</li> <li>・SFSUが推奨する緊急時の対応については、下記参照 <a href="http://www.sfsu.edu/~upd/emergency/index2.html">http://www.sfsu.edu/~upd/emergency/index2.html</a></li> <li>・SFSUのオフィシャルな緊急時対応計画書は下記参照 <a href="https://www.sfsu.edu/~upd/emergency/pdf/Ep_p_manual.pdf">https://www.sfsu.edu/~upd/emergency/pdf/Ep_p_manual.pdf</a></li> </ul>
15)	1ヶ月にかかる費用の相場について	<p>1か月想定のコストは\$2,114で、下記予想される経費算出に基づく。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a)家賃・飲食：\$1,450</li> <li>b)本や文具：\$179</li> <li>c)交通費：\$166</li> <li>d)医療保険：\$167</li> <li>e)個人的な出費：\$152</li> </ul> <p>※物価は年々上昇傾向にあります。</p>
16)	就学を継続する場合の学生支援制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・SFSUは限られた人数の留学生に奨学金を付与している。</li> <li>・収入を希望する留学生には週20時間以内に限り学内で学生アシスタントとして働くことができる。</li> </ul>
17)	提携しているホテルでのインターンシップの受入は可能か。	SFSUと協議の上決定。

### [3]このプログラムを通して先方の大学と共同開発等したいこと

	質問	回答
1)	入学のためのTOEFL/TOEIC以外の英語評価基準を開発することが出来るか。	長期のプロジェクトとして検討する必要がある。少なくとも学生は標準プログラムに合うレベルを満たす必要がある。
2)	英語の授業やインターンの課題を共同開発	SFSUとの今後追加協議により決定
3)	カリキュラムの付け合せ	SFSUとの今後追加協議により決定
4)	海外から日本への教員派遣	SFSUとの今後追加協議により決定

## 別添資料 3

### モントレー・ペニンシュラ・カレッジ

#### プログラム概要

#### ホスピタリティ・オペレーションズ・サーティフィケートプログラム

2学期間（9か月、22.5単位）

#### ホスピタリティ・オペレーションズ・サーティフィケートプログラム 学習成果（Learning Outcomes）

プログラムの修了後に、ホスピタリティの学生が習得できるもの：

- 業界で必要とされるホスピタリティ・サービスの準備、監視、管理、マーケティング、実施、改善業務、ホスピタリティ業界で必要な業務への理解。
- カスタマーサービス、職場環境の改善、職場内での衝突において、問題解決、クリティカル・シンキングの手法を用いて対応する。
- 状況に応じて、計画、目的、行動や優先順位を効率的に変更する。
- ホスピタリティ業界で必要とされる業務を説明できる。

#### 1 学期目（下記全コース受講 合計 13.5 単位）

コース	内容
HOSP 51 ホスピタリティ産業入門（3単位）	<ul style="list-style-type: none"><li>● 宿泊、リゾート、飲食サービス、マネージメント、旅行、観光を含むホスピタリティ業界の調査</li><li>● 就職機会と業界動向の概論</li></ul>
HOSP 52 ゲストサービスマネージメント（3単位）	<ul style="list-style-type: none"><li>● フロントオフィスマネージメント全般</li><li>● 集客予想、予約、フロントオフィスマネージメント、チェックイン&amp;アウト、会計、またホテル業界全体での重点項目</li></ul>
HOSP 53 飲食サービスマネージメント（3単位）	<ul style="list-style-type: none"><li>● 購入、受入・貯留、準備とサービスを含む利益性の高い飲食サービスの検討</li><li>● メニュープランニング、予測・販売分析、食品生産、トータルマネージメントを含むテーマ</li></ul>
HOSP 55 宿泊業務（3単位）	<ul style="list-style-type: none"><li>● 客室清掃、セキュリティやゲストサービスに係る部門の理解を深める</li><li>● 客室内メンテナンスと品質管理の組織的な手続き</li><li>● 設備関連、家具、備品、費用対効果、在庫管理、OPL、保管について学ぶ</li><li>● 客室清掃員の雇用と監督と、ホテル視察への視察</li></ul>
HOSP 56 ホスピタリティセールスとマーケティング(1.5 単位)	<ul style="list-style-type: none"><li>● セールス、広告、プロモーション、広報活動とホスピタリティ・観光ビジネスでの顧客満足を生み出し継続させるための企画を含めた、マーケティングの基本要素</li></ul>

## 2 学期目（下記全コース受講 合計 9 単位）

コース	内容
HOSP 64 顧客サービス (1 単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客ニーズをとらえ、顧客満足度を高めるサービステクニックの習得。組織の機能としてだけではない、顧客サービスに重点を置く。</li> <li>コミュニケーション、問題解決、意欲と難しいお客に対する対処を学ぶ。</li> </ul>
HOSP 66 ホスピタリティ産業での訓練(1 単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>学生がジョブシャドウイング（仕事内容や職場の観察）に参加し、ホスピタリティ教育課程や分野で働くことのポートフォリオを作成する。</li> <li>学生はホスピタリティ業界で成功するため、どのように就職に備えるか、専門的な要件を身に付けるかを議論する。</li> <li>職場視察が必須</li> </ul>
HOSP 72 調理の基本 (.5単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>食品の調理、技術と技能、食品加工方法、ナイフ技術、食品の保存管理、調理法、レシピの標準化、レシピの改善</li> </ul>
HOSP 180 食品安全認定(.5単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>食品安全実行、食中毒防止対策, 個人衛生ガイドライン、HACCPシステム</li> <li>食品安全認定試験（コース内で取得可能）に対する準備</li> </ul>
COOP 92 ホスピタリティ業界職業体験(3 単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>予め用意された、指導者のもとでの職業体験プログラム</li> </ul>
更にホスピタリティ・コースより3単位の科目を選択	

## プログラム概要

### ホスピタリティ管理・サーティフィケートプログラム

1 学期間（4か月、10単位）

### ホスピタリティ管理・サーティフィケートプログラム 学習成果（Learning Outcomes）

プログラムの修了後に、ホスピタリティの学生が習得できるもの：

- 口頭でも記述でも、職場の同僚やお客様とも効果的にコミュニケーションが取れる。
- 問題解決にあたり、プラスの結果を得るための状況判断、決断を下すことができる。
- 生産性やカスタマーサービス向上のため、可能なリソースを用いて、行動目標設置し、優先順位を決定できる。
- 変化への柔軟な対応、組織改革をサポートできる。
- 個々の能力を把握し、（担当者や優先順位を決めるなど）チームでのリーダーシップを発揮する。
- 適切な資源を活用しながら、職場内での問題やよくない習慣を認識し解決する。
- 多様性を理解し、職場内にお互いに敬意を示し、よい人間関係を構築することができる。
- 雇用機会均等やセクシャルハラスメント、その他の法令をきちんと正確に理解し、遂行することができる。
- 批判に対し、自分のストレスをコントロールし、自信を維持できる。
- プライベートと仕事のバランスを保つことができる。

1 学期目（下記全コース受講 合計 10 単位）

コース	内容
FACS 56 ライフマネジメント (3 単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>自己理解を高め、良い対人関係を築くための、意思決定、ゴール設定、問題解決、資源管理や、個人や家庭と仕事のワークバランスと管理スキル</li> </ul>
HOSP 63 ホスピタリティ管理 (1.5単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>マネージメントの基本原則の学習と宿泊や飲食サービス実務への応用</li> <li>効果的なコミュニケーション、評価・指導を伴う監督者としての責任、生産管理と人件費の管理、衝突や変化、問題解決に対する対応</li> </ul>
HOSP 64 顧客サービス (1 単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客ニーズをとらえ、顧客満足度を高めるサービステクニックの習得。組織の機能としてだけではなく、顧客サービスに重点を置く。</li> <li>コミュニケーション、問題解決、意欲と難しいお客に対する対処を学ぶ。</li> </ul>
HOSP 65 ホスピタリティ業界における法的問題 (.5単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>オーナーとオペレータの法律上の権利に関するホスピタリティ法と顧客に対する生産物やサービスの責任義務に関する簡単な入門</li> <li>法的問題の回避と職場における法令や規則をまもったコンプライアンスの順守</li> </ul>
HOSP 67 ホスピタリティ・マネージメントのための会計(1単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホスピタリティ業界での監督者としての部署の予算管理、収支報告書の読み方・解釈、最終ラインで働く関連職員の生産性管理</li> </ul>
スピーチ基礎、またはコミュニケーションコースからの 選択科目 (3 単位)	

## プログラム概要

### レストラン・マネージメント --- フード・サービスマネージメント・サーティフィケートプログラム

1 学期間（4か月、17単位）

### レストラン・マネージメント --- フード・サービスマネージメント・サーティフィケートプログラム 学習成果 (Learning Outcomes)

プログラムの修了後に、学生が習得できるもの：

- レストラン/飲食業界での、管理・運営知識の遂行。

1 学期目（下記全コース受講 合計 17 単位）

コース	内容
-----	----

HOSP 51 ホスピタリティ産業入門 (3単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 宿泊、リゾート、飲食サービス、マネージメント、旅行、観光を含むホスピタリティ業界の調査</li> <li>• 就職機会と業界動向の概論</li> </ul>
HOSP 53 飲食サービスマネージメント (3単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 購入、受入・貯留、準備とサービスを含む利益性の高い飲食サービスの検討</li> <li>• メニュープランニング、予測・販売分析、食品生産、トータルマネージメントを含むテーマ</li> </ul>
HOSP 64 顧客サービス (1 単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客ニーズをとらえ、顧客満足度を高めるサービステクニックの習得。組織の機能としてだけではなく、顧客サービスに重点を置く。</li> <li>• コミュニケーション、問題解決、意欲と難しいお客に対する対処を学ぶ。</li> </ul>
HOSP 66 ホスピタリティ産業での訓練(1 単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 学生がジョブシャドウイング（仕事内容や職場の観察）に参加し、ホスピタリティ教育課程や分野で働くことのポートフォリオを作成する。</li> <li>• 学生はホスピタリティ業界で成功するため、どのように就職に備えるか、専門的な要件を身に付けるかを議論する。</li> <li>• 職場視察が必須</li> </ul>
HOSP 72 調理の基本 (.5単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 食品の調理、技術と技能、食品加工方法、ナイフ技術、食品の保存管理、調理法、レシピの標準化、レシピの改善</li> </ul>
HOSP 180 食品安全認定(.5単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 食品安全実行、食中毒防止対策、個人衛生ガイドライン、HACCPシステム</li> <li>• 食品安全認定試験（コース内で取得可能）に対する準備</li> </ul>
COOP 91 ホスピタリティ職業体験 (3 credits)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 予め用意された、指導者のもとでの職業体験プログラム</li> </ul>
料理コースより可能な 2 単位を選択	
ビジネスコース可能な 3 単位を選択	

## プログラム概要

### レストラン・マネージメント --- ベーカリー&パストリーアート・サーティフィケートプログラム

1 学期間（4か月、6.5単位）

### レストラン・マネージメント --- ベーカリー&パストリーアート・サーティフィケートプログラム 学習成果 (Learning Outcomes)

プログラムの修了後に、学生が習得できること：

- 市場性のあり、安全性のある焼き菓子・デザートを準備できる。
- チームの一員として、効果的なコミュニケーションを行い、個人の能力を発揮し作業を遂行できる。
- 衛生管理手順や個人の衛生管理に必要な事項を順守できる。

1 学期目（下記全コース受講 合計 6.5 単位）

コース	内容
HOSP 66 ホスピタリティ産業での訓練(1 単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 学生がジョブシャドウイング（仕事内容や職場の観察）に参加し、ホスピタリティ教育課程や分野で働くことのポートフォリオを作成する。</li> <li>• 学生はホスピタリティ業界で成功するため、どのように就職に備えるか、専門的な要件を身に付けるかを議論する。</li> <li>• 職場視察が必須</li> </ul>
HOSP 77 酵母入り、なしのパン (.5 単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• パン焼き行程と材料、バター、パン生地、酵母パンやロールパンの入門</li> </ul>
HOSP 78 パン焼きの基本技術 (.5 単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 色々な特別ケーキ、クッキー、ペイストリーを作るために必要な製菓行程、混合法や材料の成分</li> </ul>
HOSP 81 パイとタルト(.5 単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• プロのパティスリー店のクオリティーのパイやタルト作りに使われる製菓行程や材料について</li> <li>• デザートプレゼンテーションスキルについてのディスカッション、デモンストレーションや練習</li> </ul>
HOSP 82 ケーキ、トルテ、デコレーション技術(.5 単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ケーキやアイシングの製作における、材料やバランス、化学反応</li> <li>• バターケーキ、ジェノワーズ、ロールケーキ、シフォン、エンジェルケーキ、粉なしケーキ、ムースケーキ、チョコレート・チーズケーキのための混合法</li> <li>• アイシング、パイピング、砂糖シロップがけ、ロールアイシングに関するデコレーション技術基礎</li> <li>• 生徒がベーキングの経験が多少あることが望まれる。</li> </ul>
HOSP 83 フレンチペイストリーとレストランスタイルのデザート (.5 単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 素晴らしい様々な手の込んだフレンチペイストリー、レストランスタイルのデザートの製作のための、基本ペイストリー技術の発展。プチフル、ミニペイストリー、クリームブリュレ、クリームキャラメル、ティラミス、フロゼンスフレ、ソースの作り方、デザートガーニッシュについても学びます。</li> <li>• 過去にベーキングコースを履修したもの、または経験者向け。</li> </ul>
HOSP 84: チョコレート入門 (.5 単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 製菓とペイストリー製作のためのチョコレートの加工方法、歴史、発展</li> <li>• ベーキングとデコレーションのチョコレートの活用とチョコレートのテンパリング技術</li> <li>• チョコレートの種類、質のレベル、チョコレートの活用法</li> </ul>
HOSP 87: 地域ごとのフレンチデザート (.5 単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 地域別のフレンチデザートの多様性の研究</li> <li>• プリオッシュ、パリ・プレスト、フルーツタルト、チョコレート&amp;フルーツムース、プチフル、クッキー、マカロン、シャルロットについ</li> </ul>

	て学ぶ。 <ul style="list-style-type: none"> <li>過去にベーキングコースを履修したもの、または経験者向け。</li> </ul>
HOSP 88 チョコレートと加熱 (.5単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>事前にHOSP 84の履修を完了していること。</li> <li>チョコレートのテンパリングと色々なチョコレートや製菓の実習</li> <li>展示用やプレゼンのテクニックを学ぶ</li> </ul>
HOSP 180 食品安全認定(.5単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>食品安全実行、食中毒防止対策, 個人衛生ガイドライン、HACCPシステム</li> <li>食品安全認定試験（コース内で取得可能）に対する準備</li> </ul>
COOP 91 ホスピタリティ職業体験 (3 credits)	<ul style="list-style-type: none"> <li>予め用意された、指導者のもとでの職業体験プログラム</li> </ul>

## プログラム概要

### レストラン・マネジメント --- クッキングスクール・サーティフィケートプログラム

1 学期間（4か月、5単位）

### レストラン・マネジメント --- クッキングスクール・サーティフィケートプログラム 学習成果（Learning Outcomes）

プログラムの修了後に、学生が習得できること：

- サラダ、スープ、パスタ、肉の主菜料理や、付け合わせを適切な方法で道具を用い準備ができる。
- チームの一員として、効果的なコミュニケーションを行い、個人の能力を発揮し作業を遂行できる。
- 食品の解凍、保存、管理において適切な温度、手順とることを含め、衛生管理手順や個人の衛生管理に必要な事項を順守できる。

1 学期目（下記全コース受講 合計 5 単位）

コース	内容
HOSP 66 ホスピタリティ産業での訓練(1 単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 学生がジョブシャドウイング（仕事内容や職場の観察）に参加し、ホスピタリティ教育課程や分野で働くことのポートフォリオを作成する。</li> <li>● 学生はホスピタリティ業界で成功するため、どのように就職に備えるか、専門的な要件を身に付けるかを議論する。</li> <li>● 職場視察が必須</li> </ul>
HOSP 72 調理の基本 (.5単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 食品の調理、技術と技能、食品加工方法、ナイフ技術、食品の保存管理、調理法、レシピの標準化、レシピの改善</li> </ul>

HOSP 73 ストック、スープ、ソース (.5 単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>調味料や増粘剤の活用方法、スープカテゴリー、標準的なソースやエマルジョンの準備</li> </ul>
HOSP 74 野菜、米、パスタ (.5 単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>野菜の特徴と調理方法、米とパスタのバリエーション、味、色、テクスチャーの保持力</li> </ul>
HOSP 75 魚、鶏肉、肉(.5 単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selection, handling, preparation and safety of 魚、貝、鶏肉の、牛肉、子牛、ラム肉、豚肉の選び方、扱い方、準備や安全管理の方法</li> </ul>
HOSP 76 ガルドゥ マンジェ (.5 単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>サラダや付け合せ、サラダドレッシングや前菜などの冷製料理の準備やプレゼン</li> </ul>
HOSP 180 食品安全認定(.5単位)	<ul style="list-style-type: none"> <li>食品安全実行、食中毒防止対策、個人衛生ガイドライン、HACCPシステム</li> <li>食品安全認定試験（コース内で取得可能）に対する準備</li> </ul>
COOP 91 ホスピタリティ職業体験 (3 credits)	<ul style="list-style-type: none"> <li>予め用意された、指導者のもとでの職業体験プログラム</li> </ul>

## ホスピタリティ準学士

モントレー・ペニンシュラ・カレッジでは3種類のホスピタリティ準学士課程がある。

### 1) ホスピタリティ・オペレーション・サイエンス準学士号

2年間のサイエンス&テクニカルサーティフィケートプログラム

- 知識や経験がなく業界で働きたいと考えている学生向けの2年間のサイエンス準学士とテクニカルサーティフィケートプログラム
- この準学士は上記記載された、ホスピタリティ・オペレーションサーティフィケートプログラムで必要とされているすべてのクラスの受講が必要。それに加え、1.5単位のホスピタリティ分野、6単位のビジネス分野、3単位のコミュニケーション分野、27単位の一般教養分野、この準学士の課程を取る為には合計で60単位が必要となる。
- プログラムの修了後に、学生が習得できることは下記の通り。
  - 業界で必要とされるホスピタリティ・サービスの準備、監視、管理、マーケティング、実施、改善業務の遂行
  - 職場環境の改善、職場内での衝突において、問題解決、クリティカル・シンキングの手法を用いて対応する。
  - 状況に応じて、計画、目的、行動や優先順位を効率的に変更する。
  - ホスピタリティ業界で必要とされる業務を説明できる。

### 2) レストラン・マネジメントアート準学士号

- 知識や経験がなく業界で働きたいと考えている学生向けの2年間の文学準学士とテクニカルサーティフィケートプログラム
- この準学士課程では、レストランをマネジメントするためにに関する経営や実際の調理業務、全体の包括的な知識を身につけるため、フードサービスマネージメント・サーティフィケートプログラム、ベーカリー & ペイストリーアート・サーティフィケートプログラム、クッキングスクール・サーティフィケートプログラム、ホスピタリティ管理サーティフィケートプログラムの基本コース16.5単位からなる。それに加え、ビジネス&コミュニケーションで17単位、一般教養で21単位、合計で学位取得には54単位の取得が必要である。
- プログラムの修了後に、学生が習得できることは下記の通り。

- コスト管理分析、経営、安全管理を踏まえた飲食の提供を考える。
- 顧客のニーズや要望、スケジュール管理、業務の遂行、衝突事の解決において、職場のスタッフと協力するための対人能力を生かす。

### 3) ホスピタリティ・マネジメントアート準学士号

- 2年間の教育機関で学士課程進学のための、2年間の文学準学士プログラム
- このプログラムでは、上記ホスピタリティ・オペレーション・サーティフィケートプログラムに記載したHOSP 52, HOSP 52, and HOSP 53（合計9単位）の受講が必要。その後、学生は9時間のビジネスコース、42単位の一般教養、合計60単位が必要である。
- プログラムの修了後に、学生が習得できることは下記の通り。
  - 世界経済を視野にいれて、伝統的、非伝統的、高度テクノロジーの分野において高度な勉強を追求する。
  - ホスピタリティ業界での創造とキャリアの成功をめざし、ホスピタリティとビジネスの知識を活用する。
  - 自分の勉学、キャリア、目標に対する知識やスキル、能力を評価できる。

## 別添資料 4

### モントレー・ペニンシュラ・カレッジ:質問リスト

#### [1] 正規生

	質問	回答
1)	留学生が入学に際して必要な英語のスキル	最低でもTOEFL450点もしくはIELTS 5が必要
2)	入学試験もしくはその他のスコア	特になし
3)	入学試験を受けるための要件 成績／出欠／健康状態／目的意識／ 課外活動や地域活動等	・オンラインでの入学願書提出 ・これまでの学歴の提出と英語に翻訳された正式な学歴の写し ・留学の目的 ・資産報告書と学費として年間\$16,300の支払いが可能である ということの証明
4)	留学前、もしくは留学後の語学（英語その他）の補習への対応は可能か。	留学生は学位プログラムに参加するに当たっては、上記1）で明記した英語のスコアが必要。日本人学生も、他の留学生と同様に、チューターセンターの利用が可能。
5)	ホスピタリティ学科入学にあたり専門知識・技能は留学条件となるか。また、どの程度必要か。	英語の基礎学力、もしくは英語の補講クラスを受講すること。
6)	留学にかかる学費	現在の留学生の学費は1単位あたり、\$239 フルタイムの留学生が12単位（通常4クラス）を受講する場合は、\$2,868
7)	大学の学期制について （例：前期 4～7月、後期 9～1月の2学期制）	春学期は2月の第一月曜日に開始 秋学期は8月の最終月曜日に開始 MPCでは6週間、8週間の夏季クラスがあり、両クラスとも6月の第3月曜に開始。
8)	1 unit/credit あたりの授業時間	通常1学期間、週3時間授業で1 Credit 殆どの授業において、クラス講義以外に毎週2時間の予習と1時間の授業が含まれる。
9)	生徒数	12,170 (2011年)
10)	現在、他国からの留学生は数？どこの国か？	複数の国から合計50名程度の留学生が在籍（2014年）
11)	日本人留学生の数	8名（2014年）

#### [2] 特別短期プログラム

	質問	回答
1)	留学生が短期プログラムへの入学に際して必要な英語のスキル	短期プログラムであっても、入学に必要な英語力が正規生と同様（最低でもTOEFL450点もしくはIELTS 5が必要）。

		MPCではホスピタリティの短期留学プログラムに参加する為の英語力アップについても支援をしたいと考えている。
2)	入学のための試験の有無	特になし。 成績表や履歴書などは提出が必要な場合あり。
3)	留学後の語学（英語その他）の補習への対応は可能か。	MPCではホスピタリティ業界で必要とされる語彙に重点をおいた英語のカリキュラムを、浦山学園と開発する用意があります。
4)	ホスピタリティの授業を受講するにあたり専門知識・技能は留学条件となるか。また、どの程度必要か。	特になし。
5)	1学期間17単位を取得する授業料	特別プログラムについてはセット料金適応（額は不明）
6)	このプログラムの開始時期－通常のクラスと同じか、もっと柔軟に対応可能か。	フレキシブル（要相談）
7)	このプログラムに必要な期間	フレキシブル（要相談）
8)	留学生の受入人数は最高人数、最低人数。	1クラス最少で15名、最大で25名まで。
9)	留学中の住まいの条件・環境どのようになるか。（ホームステイ等）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・MPCはキャンパス内に寮はなく、モンレーエリアの賃貸はとても高い。大学側では生徒のアパート等探しの手伝いをしている。またホームステイを希望する場合についてもスタッフが協力することも可能。</li> <li>・一般的に、MPCの生徒は大学近くのアパートを賃貸している。MPCでは特に特定の物件や不動産会社を斡旋はしていないが、情報はWEB上で公開をしている。</li> <li>MPC側で想定する1学期間あたりの、滞在費（居住・食費）は\$6,893。MPCのWEBによると、大学に近いワンルームのアパート賃貸は1ヶ月\$800～\$1,200。</li> <li>・モンレーにはいくつかホームステイをアレンジする機関があるが、大学側では特に特定の期間を斡旋はしていない。滞在費は滞在期間、一人部屋か相部屋か、飲食の提供があるか、またその他の要素によって異なる。例えば、ある機関で紹介しているものには、一人部屋で朝食・夕食が付く場合、4週間で\$1045、12週間で\$3135といったものがある。</li> </ul>
10)	学校周辺、また住居周辺の環境、治安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・MPCはモンレー警察と連携し、キャンパスの治安維持に努めている。全ての重犯罪は直ちに警察に通報し、警察官が対応する。</li> <li>・MPCの年間セキュリティ・レポートは下記より参照可能 <a href="http://www.mpc.edu/home/showdocument?id=7815">http://www.mpc.edu/home/showdocument?id=7815</a></li> </ul>
11)	大学で提供される食事について。カフェテリアのサンプルメニューなど。	MPCは全生徒がオフキャンパスに住んでいるため、食事の提供は行っていない。ただし、朝食・昼食を提供する小さなカフェテリアがあり、ラザニア、チキンカレーなどの週特別メニューなど様々な軽食を提供する他、2つの「スナック・ショップ」がある。
12)	公共交通機関の利便性について。	・大学にはサリナス市と大学を結ぶ8経路のバスが走っている。

		運賃はルートによって異なり\$1.50から\$3.50。1か月の割引パスも購入可能。 ・大学が運営する交通機関は特になし。
13)	病院・銀行等公共施設についての利便性について。	・キャンパス内では緊急性を伴わないMPC学生医療サービスが提供されている。 ・緊急の場合は、モンレーペニンシュラの地域病院が車で5分のところにある。自分の車がなくて病院まで行けない人は、911に電話をして救急車を呼ぶ。 ・Chase Bank, First National Bank, Monterey County Bank等、複数の銀行が大学キャンパスから1マイル圏内にある。
14)	学生の緊急時対応について	MPCは緊急時の対応として、建物避難、地震、火事、危険物流出など様々な事が起こった場合の対応を定めている。対応については、MPCのWEBで紹介をしている。 <a href="http://www.mpc.edu/about-mpc/campus-information/campus-security-parking/emergency-action-guide">http://www.mpc.edu/about-mpc/campus-information/campus-security-parking/emergency-action-guide</a> ・MPCの緊急対策計画についてはオンライン参照 <a href="http://www.mpc.edu/home/showdocument?id=4718">http://www.mpc.edu/home/showdocument?id=4718</a>
15)	1ヶ月にかかる費用の相場について	MPCで想定する1か月のコストは\$2,195で、下記予想される経費算出に基づく。 a)家賃・飲食：\$1,536 b)本や文具：\$194 c)交通費：\$145 e)個人的な出費：\$320 ※物価は年々上昇傾向にあります。
16)	就学を継続する場合の学生支援制度	特になし
17)	提携しているホテルでのインターンシップの受入は可能か。	MPCと協議の上決定。 通常の留学生は、インターンの前に2学期を終了することになっているため。

### [3]このプログラムを通して先方の大学と共同開発等したいこと

	質問	回答
1)	入学のためのTOEFL/TOEIC以外の英語評価基準を開発することが出来るか。	長期のプロジェクトとして検討する必要がある。少なくとも学生は標準プログラムに合うレベルを満たす必要がある。
2)	英語の授業やインターンの課題を共同開発	MPCとの今後追加協議により決定
3)	カリキュラムの付け合せ	MPCとの今後追加協議により決定
4)	海外から日本への教員派遣	MPCとの今後追加協議により決定



## 事業説明資料



# 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

平成26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

学校法人浦山学園  
富山情報ビジネス専門学校



## Agenda

### 1、平成26年度 of 取組成果概要

①取組成果概要図

### 2、平成26年度 of 取組成果報告

- ①インターンシップ
- ②海外高等教育機関との単位互換(フィリピン/アメリカ)
- ③外国語コミュニケーション
- ④専門学校における教育カリキュラム
  - (1)日本の専門学校と海外の専門学校の科目履修に関する基本的な考え方
  - (2)新カリキュラム作成への流れ
  - (3)新カリキュラムのシラバス作成について

### 3、平成27年度に向けての考え方

P-1

# 1、平成26年度の取組成果概要

P-2

## 1、平成26年度の取組成果概要

### ①取組成果概要図

平成26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  
 【観光分野職域プロジェクト】「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」  
 (学校名)富山情報ビジネス専門学校

#### 課題・ニーズ・背景等

- ・富山県は、平成20年7月に東海北陸道が全面開通したほか、平成24年には、富山—台北便の就航、さらに平成26年度の北陸新幹線開業に向け、観光誘客のための条件が充実しつつある。
- ・しかし、富山県への観光客・ビジネス客、外国人観光客増加が見込まれる一方で、宿泊施設の拡充が追いつかない、また、ホテル・旅館等施設における職員の絶対数が足りないという現状がある。国内外からの観光客やビジネス客の誘致を行うとともに、人材育成等により観光関連事業の振興を図り、県内観光事業者の受入意識の向上や、おもてなし理解、さらに外国語によるコミュニケーション力の向上等受入体制の充実強化が必要とされる。

#### 成果目標(アウトカム)

- ・中核的ホテルマン育成指針等は次年度より当校に導入予定
- ・短期・中期のインターンシップをそれぞれ大学・専門学校生20人程度により実施。積極的にホテルに対して企画を持ち込むことができる者の育成を図る
- ・海外の学校と本プロジェクトに参画している学校との間での単位互換に向けての枠組みづくりのための調査及び単位互換実施の際に求められる外国語コミュニケーションスキルの調査

#### 取組の概要

- ・中核的 ホテルマン育成指針、カリキュラム編成表シラバス作成
- ・学生が自発的にインターンシップモデル策定のための調査・開発
- ・短期・中期インターンシップモデルの実証
- ・フィリピン、アメリカ等における単位互換実施に向けての枠組みづくりおよび単位互換実施の際に求められる外国語コミュニケーション力の調査

#### 体制イメージ図



#### 参加・協力機関等

【教育機関】  
 (学)浦山学園、(学)KBC学園  
 専門学校岡山情報ビジネス学院  
 国際外語・観光・エアライン専門学校  
 (学)麻生塾  
 高崎経済大学、川村学園女子大学  
 立教大学、玉川大学、関西国際大学  
 跡見学園女子大学、早稲田大学

【産業団体・企業等】  
 独立行政法人国際観光振興機構(JNTO)、富山県観光・地域振興局、社団法人日本ホテル協会、オフィス・アトランダム、株式会社グローバルビジネス戦略総合研究所、H1研究所、株式会社FECマネージメント、ANAクラウンプラザホテル富山、富山第一ホテル、ホテルニューオータニ高岡、フォーエバー株式会社、M design、有限会社ザ・ライスマウンド、株式会社吉善、株式会社バソナ  
 特定非営利活動法人関西アジア太平洋共生機構

【海外協力】  
 San Francisco State University  
 University of Makati  
 Americam Councils

P-3

# 1、平成26年度の取組成果概要

## ①取組成果概要図

平成26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  
 【観光分野職域プロジェクト】「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」  
 (学校名)富山情報ビジネス専門学校

### 取組内容

#### 【調査・研究】

- ①自発的インターンシップモデルの策定のための文献研究  
 目的:大学・専門学校のホテルでの中核的人材育成に効果的なインターンシップモデル 策定のための文献調査・研究
- ②自発的インターンシップモデルの策定のためのアンケート調査  
 目的:大学・専門学校のホテルでの中核的人材育成に効果的なインターンシップモデル策定のための調査
- ③海外との単位互換のための検討会および事例収集調査  
 目的:海外との単位互換のための課題、要望、要件等を調査、検討する。
- ④海外との単位互換のための文献調査  
 目的:海外との単位互換のための事例収集を行う。
- ⑤海外の留学・研修プログラムのヒアリング調査および文献調査  
 目的:単位互換を実施する上で求められる外国語コミュニケーション力の調査、また実施方法等課題を明らかにする

#### 【開発】

- ①中核的ホテルマン育成指針、教育カリキュラムや達成度評価基準カリキュラム編成表(時間・単位)、シラバス教育カリキュラム等  
 目的:中堅ホテルマンを育成するための教育内容や評価の基準を示す。
- ②自発的インターンシップモデルコース開発  
 目的:自発的にインターンシップに取り組めるための教育モデル作成
- ③自発的インターンシップモデルの実証  
 目的:自発的インターンシップモデルコースを実証し、内容を精査する
- ④単位互換の実施をする上で求められる外国語コミュニケーションモデル作成のための調査・検討  
 目的:グローバル人材を育てるため「外国語コミュニケーション」モデル作成のための調査、また実施方法等課題を明らかにする。

#### 【普及】

- ①HPでデータを公開
- ②教育機関300校/企業等100社/専業主業力者100名へ教材送付
- ③成果報告会の実施 東京1回/30名

### 成果(アウトプット)

- ・富山県における中核的ホテルマン育成指針、教育カリキュラムや達成度評価基準カリキュラム編成表(時間・単位)、シラバス
- ・インターンシップモデルコース(短期、中期)
- ・海外との単位互換のための文献調査、事例収集調査
- ・海外との単位互換のための検討会の実施
- ・海外の留学・研修プログラムのヒアリング調査および文献調査
- ・単位互換を実施する上で求められる外国語コミュニケーション力の調査、また実施方法等課題を明らかにする。

### 成果の活用

- ・富山県における中核的ホテルマン育成指針、教育カリキュラム等は、平成28年度から本校で導入予定。
- ・自発的インターンシップモデルコースは、平成27年度から本校および本プロジェクト参画大学・専門学校にて導入。
- ・自発的インターンシップモデルコースは、平成27年度に女性の学び直しモデルにカスタマイズ予定。
- ・海外との単位互換を実施する上で求められる外国語コミュニケーション力を調査し、単位互換実施方法等課題を明らかにする。また、その結果を踏まえ、次年度以降教育モデル(e-learning)を製作する。

P-4

# 2、平成26年度の取組成果報告

## ①インターンシップ

P-5

## 2、平成26年度の取組成果報告

### ①インターンシップ

資料1 参照

## 自発的ホテルインターンシップモデル事業・評価指標

### 【調査・研究】

- ・自発的インターンシップモデルの策定のための文献研究  
目的: 大学・専門学校のホテルでの中核的人材育成に効果的なインターンシップモデル 策定のための文献調査・研究
- ・自発的インターンシップモデルの策定のためのアンケート調査  
目的: 大学・専門学校のホテルでの中核的人材育成に効果的なインターンシップモデル 策定のための調査

### 【開発】

- ・自発的インターンシップモデルコース開発  
目的: 自発的にインターンシップに取り組めるための教育モデル作成

### 【実証】

- ・自発的インターンシップモデルの実証  
目的: 自発的インターンシップモデルコースを実証し、内容を精査する

P-6

## 2、平成26年度の取組成果報告

### ①インターンシップ

## インターンシップの類型と日米英での普及の状況

	日本	米国	英国
<b>キャリア ガイダンス 型</b> <体験中心>	<b>a. 仕事理解型</b> ○ ・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>b. 採用直結型</b> ✕ ・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、全体の数が減少。 ・主に夏季休暇に実施
<b>キャリア 教育型</b> <体験から 実践へ>	<b>c. 業務補助型</b> △ ・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、振り回りを支援	○ ・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
	<b>d. 課題協働型</b> ○ ・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やサービスマーケティングとして実施。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やサービスマーケティングとして実施。インターンシップとは別の位置づけ。
	<b>e. 事業参画型</b> ✕ ・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）就業実践を積み重ねる教育が全米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）就業実践を積み重ねるサードウィッチ教育が一部大学で普及。

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

P-7

## インターンシップの効果(政府のまとめ)

### 学生・大学サイド

- 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

### 企業サイド

- 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 2014「インターンシップの推進に当たっての基本的考え方」

P-8

## ホテルインターンシップの効果

### 学生・大学サイド

- ・職業観の醸成
- ・適性を見極め
- ・仕事の理解
- ・基本的技術の習得
- ・理論の確認
- ・異なる組織・企業文化、  
経営管理スタイルを学ぶ
- ・就職活動

### 企業サイド

- ・ミスマッチの削減
- ・優秀な人材の確保
- ・労働力確保
- ・地域貢献・社会貢献
- ・若手社員の教育の機会
- ・現場の士気向上
- ・企業の認知度を高める
- ・マーケティングデータ獲得
- ・将来の顧客獲得

P-9

## 2、平成26年度の取組成果報告 ①インターンシップ

### 従来の日本のホテルインターンシップの課題

- 夏期休業中の繁忙期 大学5日～1週間程度  
専修学校 約1ヶ月程度
- 料飲部門／ハウスキーピング  
(本人の希望はあまり反映されない)
- 十分な研修や教育が行われない

ホテル業界の  
イメージダウン

学生:「雑用しかやらせてもらえず、内容もアルバイトとどこが違うのかわからなかった。学べたことはほとんどない気がする」

ホテル「夏休み中などの繁忙期に受け入れると、十分に教育ができない。そもそもインターンシップのホテル側のメリットがわからない。地域貢献の一環として受け入れている」

負担感

学校「学生の心のケアやモチベーションの維持に苦慮している。ホテルへの遠慮があり、強く要望を出せない」

P-10

## 2、平成26年度の取組成果報告 ①インターンシップ

### 従来の日本のホテルインターンシップの課題

学生:雑用ばかり／アルバイトとの違いがわからない  
→「雑用」にも一つ一つ意味があることを指導(学校／ホテル)  
自発的に学ぶ

ホテル:繁忙期の受け入れで教育体制が不十分  
→2週間以上により、業務補助が可能に  
地域貢献の一環として受け入れている  
→メリットの確認と実効性をもたせるための方策を考える  
「人手不足解消+α」

学校「学生の心のケアやモチベーションの維持に苦慮している。  
ホテルへの遠慮があり、強く要望を出せない」  
→ホテルと共に効果的で持続可能なインターンシップを組み立てる

P-11

## 自発的インターンシップ

「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

＜学生に求められる行動＞

- 調べる、考える、教え合う、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、改善する・・・

＜インターンシップ要件＞

- ・ 富山県富山市・高岡市の3ホテル
- ・ 1月中旬の2週間程度
- ・ 富山情報ビジネス専門学校1年次生 6名

P-12

## 質問紙調査の概要と結果

調査対象：観光教育を行っている大学(142校)、短期大学(55校)、専門学校(51校)  
合計245校

方法：質問紙を郵送→FAXにて回答

調査時期：2014年11月末発送、12月上旬回収

回収状況：大学(57校、大学全体の40.1%)、短期大学(20校、全短期大学の36.4%)、  
専門学校(12校、全専門学校の23.5%)、その他(大学と短大の合算)(1校)

合計90校 全体の回収率36.7%

図1 インターンシップの実施状況

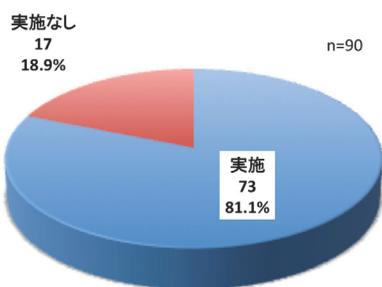


表1 インターンシップのカリキュラム上の位置づけ  
(複数回答) n=73

	実数	比率
必修科目	11	15.1%
選択必修科目もしくは選択科目	58	79.5%
授業科目外	14	19.2%

P-13

## 2、平成26年度の取組成果報告

### ①インターンシップ

表2 受け入れ先の選定方法(複数回答)

n=73

	実数(校)	比率
学校がホテルに直接交渉して受け入れ枠を確保	60	82.2%
学生の要望を聞いてから、学校がホテルに直接交渉	25	34.2%
学校が行政や民間のマッチングプログラムへ登録して学生を紹介	14	19.2%
ホテルの独自企画のインターンシップに学生が直接応募	13	17.8%
学生が行政や民間のマッチングプログラムへ直接応募	8	11.0%
特に募集していないホテルに学生が直接交渉	4	5.5%
その他	6	8.2%

表3 自発性向上のための取り組み(複数回答)

n=73

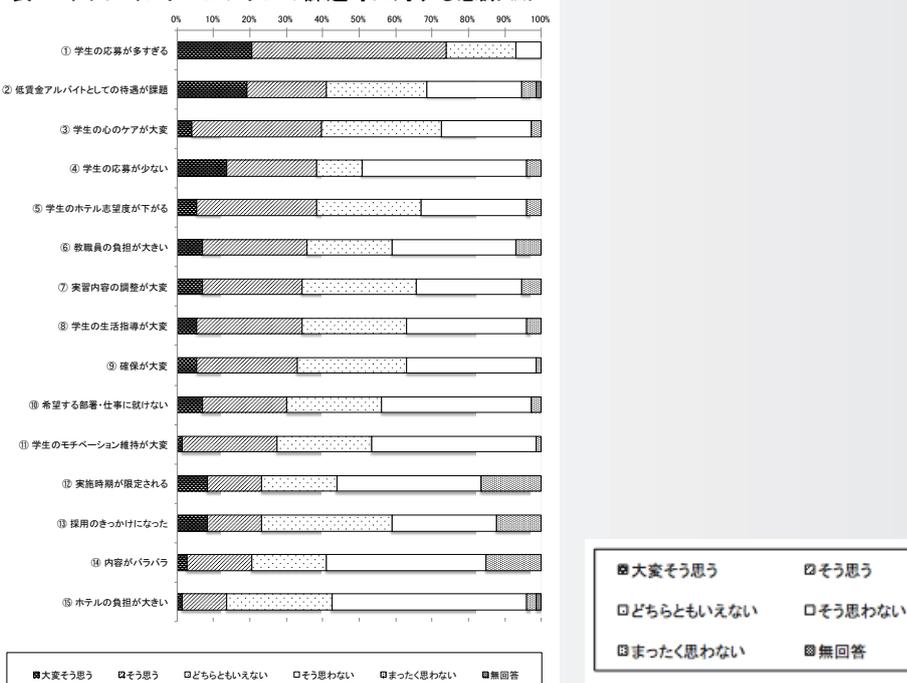
	実数	比率
目標を学生自身が設定する	55	75.3%
自発的に調べもの等をする	41	56.2%
受け入れホテルを学生が選定する	39	53.4%
課題を発見する	30	41.1%
受け入れ希望部署を学生自身が考える	19	26.0%
業務内容の希望を学生自身が考える	14	19.2%
ホテルとの交渉を学生が行う	14	19.2%
ホテル改善提案を行う	12	16.4%
その他	5	6.8%

P-14

## 2、平成26年度の取組成果報告

### ①インターンシップ

表4 ホテルインターンシップの課題等に対する意識 n=73



P-15

## 2、平成26年度の取組成果報告 ①インターンシップ

### インターンシップモデルの設計

実習先: ANAクラウンプラザホテル富山/富山第一ホテル/ホテルニュー  
オータニ高岡

対 象: 富山情報ビジネス専門学校 ホテル・ブライダル学科1年次6名  
各ホテル2名ずつ

期 間: 2015年1月13日(火)~22日(木)

配属先・業務内容:

Aホテル: ロビーサービス、レストランサービス主体

Bホテル: レストランサービス主体

Cホテル: フロント、ロビーサービス、レストラン、ブライダル、  
ハウスキーピング等

事前指導: 12月、1月(計2日) 富山情報ビジネス専門学校

事後指導・成果報告会: 1月23日(金) 富山情報ビジネス専門学校

P-16

## 2、平成26年度の取組成果報告 ①インターンシップ

### 事前指導、実習中の留意点、事後指導、評価

#### <事前指導・課題>

- ・自発的な学びの概念を教育
- ・富山の概要や周辺観光地について  
「自発性」を引き出す事前課題:  
富山観光ビデオ鑑賞→ディスカッション、  
半日観光プラン作成
- ・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
- ・実習先ホテルの概要の調査とまとめ
- ・実習希望部門、業務内容の要望を提出
- ・部門、内容決定→到達目標を設定

#### <実習中>

- ・メモをとる、質問する、仕事を探して自発  
的に動く
- ・半日~1日に1度、振り返りの時間

#### <事後指導・課題>

- ・インターンシップ成果のプレゼンテーショ  
ン→質疑応答
- ・講評、総括

#### <評価指標>

- ・自発性に関する事前・事後の自己診断  
テスト(社会人基礎力テスト)
- ・通常の評価シート
- ・自発性に関する評価シート(自己評価、  
ホテル担当者評価)

#### <インターンシップモデルの評価>

- ・学生アンケート
- ・担当者へのインタビュー

P-17

## 2、平成26年度の取組成果報告

### ①インターンシップ

#### ①インターンシップ

##### 【事前授業の様子】



自発的な学びの概念を教育する

P-18

## 2、平成26年度の取組成果報告

### ①インターンシップ

#### ・実習先ホテル研究

事前教育を受けた後、**到達目標**をたてる

プレゼンテーションソフトを使用した発表



#### ・富山半日観光まちあるきプラン

9:00 富山城観光

富山郷土博物館・城址公園を観光  
入場料：¥210



10:30 富山駅特選館

食べ物から化粧品、医薬品も完備

日本らしい土産  
→扇子、折り紙



12:00 昼食

徳石楼亭本店

〒930-004

富山市常磐町9-5



P-19

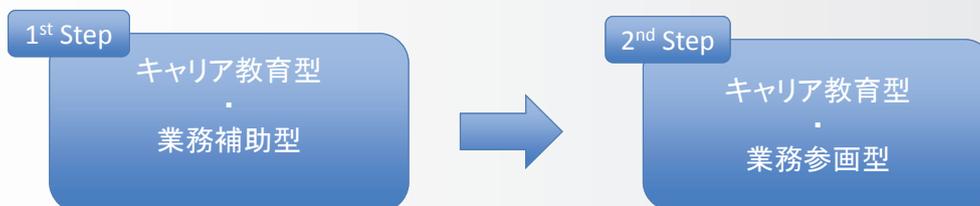
## 本事業の成果と課題

### <成果>

- 参加者の多くがインターンシップの意味を再認識し、学びが深まったことを実感。
- 自発性を高めることによる学習効果を確認

### <課題>

- 自発性を発揮させるには、1部門2週間以上の実習が必要
- 自発性をより高めるための教育の仕組みづくり
- ホテルとの対話の重要性
- インターンシップにおけるホテルのメリットの確認と共有の必要性



P-20

## 2、平成26年度の取組成果報告

### ②海外高等教育機関との単位互換 (フィリピン／アメリカ)

P-21

## 2、平成26年度の取組成果報告

### ②海外高等教育機関との単位互換

#### フィリピン

##### 1、フィリピンの職業教育制度の調査

- ・フィリピンの教育制度の現状と今後の改革  
現地大学、高等教育委員会 (CHED)、教育省 (DepEd)、  
技術教育技能開発庁 (TESDA) からの資料入手 & 聞き取り調査

##### 2、産学連携の状況

- ・フィリピンのホスピタリティ産業の調査  
(フィリピン国家統計調整委員会、フィリピン観光省から資料及びその考査)
- ・学生に人気が高いHRM/観光学部への調査と考査  
(高等教育委員会2014年度版の資料、複数の大学から聞き取り調査。  
及びシンガポール Job Street Salary Report 2014年版から、HRMの人気  
が高い理由の考査)

##### 3. 単位互換と単位認証の実例とその条件

- ・フィリピン国内大学・学校間の単位互換と単位認証の具体例  
(マカティエ大学、ラサール大学から単位互換と単位認証の回答)
- ・日本人留学生の入学許可 (英語力) の条件、カリキュラム調査、および学生イ  
ンタビュー (マカティエ大学、ラサール大学からの回答と考査)

P-22

## 2、平成26年度の取組成果報告

### ②海外高等教育機関との単位互換

**資料2** 参照

#### アメリカ

##### 1. 単位互換と単位認証の実例とその条件

- ・アメリカ国内大学・学校間の単位互換と単位認証の具体例  
サンフランシスコ州立大学 (SFS)  
モントレー・ペニンシュラカレッジ (MPC)  
から単位互換と単位認証の回答
- ・日本人留学生の入学許可 (英語力) の条件、カリキュラム調査

P-23

## 2、平成26年度の取組成果報告

### ③外国語コミュニケーション

P-24

## 2、平成26年度の取組成果報告

### ③外国語コミュニケーション

**資料3** 参照

#### 【第一部】

富山県の現状と課題に焦点を当てつつ調査を進め、ホテル・旅館業におけるインバウンド客受け入れについての課題を明確にする。

1、国の外国人観光客誘致政策について

2、富山県におけるインバウンドの現状と観光客誘致に向けた方針、政策、課題について

#### 【第二部】

第一部の課題を踏まえた上で、どのような語学力、コミュニケーション力、知識を備えた人材が現場に必要であるかという考察のもと、具体的な語学・コミュニケーション能力育成のためのカリキュラム(留学・単位互換を含む)及び教材を企画・提案する。

1、インバウンド対応できる外国語コミュニケーション能力について

2、海外との単位互換のための語学力養成について

3、単位互換および国内ホテルインバウンド対応を踏まえた外国語コミュニケーション力養成について

P-25

## 2、平成26年度の取組成果報告

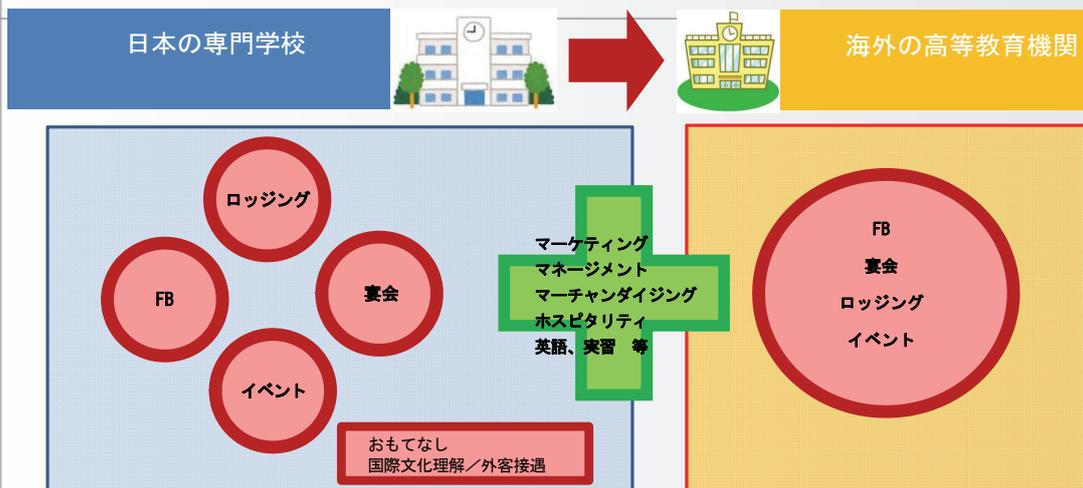
### ④ 専門学校におけるカリキュラム

P-26

### 1、平成26年度の取組成果概要

④ 専門学校における教育カリキュラム

#### (1) 日本の専門学校と海外の専門学校の科目履修に関する基本的な考え方



これまでの日本の専門学校におけるホテルマン育成に必要な各科目の履修方法は、それぞれの科目が独立して学習目標を定めている。

これに対して、海外の高等教育機関は、育てる人材目標に向かって、それぞれの科目が連携して教育を行っている。

P-27

# 1、平成26年度の取組成果概要

## (2)新カリキュラム作成への流れ

④専門学校における教育カリキュラム

富山情報ビジネス専門学校のカリキュラムをベースに

既存のカリキュラム  
(平成26年度)



**新カリキュラム**  
(平成28年度スタート予定)を作成

平成26年度

平成28年度予定

科目名	単位数	履修条件	科目区分	単位	履修状況				TOTAL 総単位数
					必修	選択	履修済	未履修	
A-1 専攻基礎1A	30			2		○			
A-2 専攻基礎1B	30			2		○			
A-3 専攻基礎1C	30			2		○			
A-4 専攻基礎1D	30			2		○			
A-5 専攻基礎1E	30			2		○			
A-6 専攻基礎1F	30			2		○			
A-7 専攻基礎1G	30			2		○			
A-8 専攻基礎1H	30			2		○			
A-9 専攻基礎1I	30			2		○			
A-10 専攻基礎1J	30			2		○			
B-1 専攻基礎2A	30			1		○			
B-2 専攻基礎2B	30			1		○			
B-3 専攻基礎2C	30			1		○			
B-4 専攻基礎2D	30			1		○			
B-5 専攻基礎2E	30			1		○			
B-6 専攻基礎2F	30			1		○			
B-7 専攻基礎2G	30			1		○			
B-8 専攻基礎2H	30			1		○			
B-9 専攻基礎2I	30			1		○			
B-10 専攻基礎2J	30			1		○			
C-1 専攻基礎3A	30			1		○			
C-2 専攻基礎3B	30			1		○			
C-3 専攻基礎3C	30			1		○			
C-4 専攻基礎3D	30			1		○			
C-5 専攻基礎3E	30			1		○			
C-6 専攻基礎3F	30			1		○			
C-7 専攻基礎3G	30			1		○			
C-8 専攻基礎3H	30			1		○			
C-9 専攻基礎3I	30			1		○			
C-10 専攻基礎3J	30			1		○			
D-1 専攻基礎4A	30			1		○			
D-2 専攻基礎4B	30			1		○			
D-3 専攻基礎4C	30			1		○			
D-4 専攻基礎4D	30			1		○			
D-5 専攻基礎4E	30			1		○			
D-6 専攻基礎4F	30			1		○			
D-7 専攻基礎4G	30			1		○			
D-8 専攻基礎4H	30			1		○			
D-9 専攻基礎4I	30			1		○			
D-10 専攻基礎4J	30			1		○			
E-1 専攻基礎5A	30			1		○			
E-2 専攻基礎5B	30			1		○			
E-3 専攻基礎5C	30			1		○			
E-4 専攻基礎5D	30			1		○			
E-5 専攻基礎5E	30			1		○			
E-6 専攻基礎5F	30			1		○			
E-7 専攻基礎5G	30			1		○			
E-8 専攻基礎5H	30			1		○			
E-9 専攻基礎5I	30			1		○			
E-10 専攻基礎5J	30			1		○			

**資料4**  
参照

# 1、平成26年度の取組成果概要

## (2)新カリキュラム作成への流れ

④専門学校における教育カリキュラム

**特徴1** 自発的インターンシップ

**特徴2** 海外の高等教育機関 との単位互換を  
1年後期に4ヶ月で実施

**特徴3** 英会話の時間数 増

**特徴4** コンシェルジュ論 (高品位なおもてなし)



# 1、平成26年度の取組成果概要

④専門学校における教育カリキュラム

## (2)新カリキュラム作成への流れ

### ④専門学校におけるカリキュラム 【マカティー市立大学】



#### (1)概要



基本情報	概要説明	メモ
設立	マカティー市立大学の前身は1972年に設立されたマカティーポリテクニク・コミュニティカレッジである。学生数が増えるに従い、2002年当時のビナイ市長(現職、副大統領)により、公式にUniversity of Makati(マカティー大学/UMAK)の名称に変えた。 当大学の特徴の一つとして、首都圏の中心地であるマカティー市の優位性を活かして、他の地域では難しいグローバル企業やローカル企業などと組んでMakati Training, Placement and Livelihood Consortia (MTPLC/就職実践教育プログラム)と呼ばれる実践的な産学協同の教育プログラムがある。更にこのプログラムは政府機関 Technical Education and Skills Development Authority (TESDA/技術教育&技能開発機構)と組んで、技術・技能研修プログラムを大学生のみならず、一般社会人にも実践教育を提供している。 大学生のインターン研修先は、マカティーに本社/支社を構える世界的なIT企業、グローバルな病院やホテル、飲食サービス産業、TVなどのマスコミ関連、化学製品などのサプライチェーン企業、建築デザイン、不動産開発企業などへ300時間以上のOJTを実施している。	学部 <ul style="list-style-type: none"> <li>College of Arts, Science and Education (CASE) (文学部・経済部・教育学部)</li> <li>College of Governance and Public Policy (CGPP) (法学部・政経学部)</li> <li>College of Allied Health Studies (COAHS) (看護学部・薬学部)</li> <li>Center for Performing and Digital Arts (CEPDA) (パフォーマンス学部(アニメなど))</li> <li>College of Technology Management (CTM) (生産技術管理学部)</li> <li>College of Business Administration (CBA) (経営学部)</li> <li>College of Computer Science (CCS) (コンピュータサイエンス学部)</li> </ul>
学生数	現在の学生数はおよそ12,000人	
VANTEL	マカティー大学はCPA(公認会計士)、教師、看護師などの国家試験合格率が国内トップクラスを誇り、卒業生の就職率や教育レベルが高いことで全国的に有名な大学である。 2011年度 公認会計士資格 CPAのUMAK合格率は50%(全国平均20%) 2011年度 看護師国家試験 81%、全国ランキング19位 その他、2011年のフィリピン教育改正法により、これまで2年短い就学年数を延長することが決定したのに従い、2015年6月からハイスクール(高校)が4年制から6年制にかわり、日本と同じ初等教育から高等教育までの期間が6-6-4制に変わり、日本と同じ就業年数になる。この教育改革法が2年後(2015年)に実施される前に、マカティー大学とマカティー大学附属高校が全国に先駆けてモデル実験学校として、今年(2013年)にスタートした。	2011年12月には、公立大学に先駆けてISO9001の認証を受けている。
本人留学生数	現在0人	

P-32

# 1、平成26年度の取組成果概要

④専門学校における教育カリキュラム

## (2)新カリキュラム作成への流れ

### ④専門学校におけるカリキュラム 【マカティー市立大学】



#### (1)概要



P-33

# 1、平成26年度の取組成果概要

④専門学校における教育カリキュラム

## (2)新カリキュラム作成への流れ

### ④専門学校におけるカリキュラム 【マカティー市立大学】

#### (2)留学方法

項目	内容
英語力	500点前後を基準にしているが、コミュニケーション力を重視する。日比両校と検討した結果として、新入学基準を決めても問題なし。
学費	12万ペソ(約32万円/1P=¥2.66換算) 学費・宿泊費(キャンパス内の寮)、食費(詳細不明)を含む
留学時期	10月～翌1月の4ヶ月間
履修方法	座学300時間、インターンシップ300時間
1クラスの人数	15名～20名 日本人単独クラス
日本人向けプログラム開発	共同開発可能

P-34

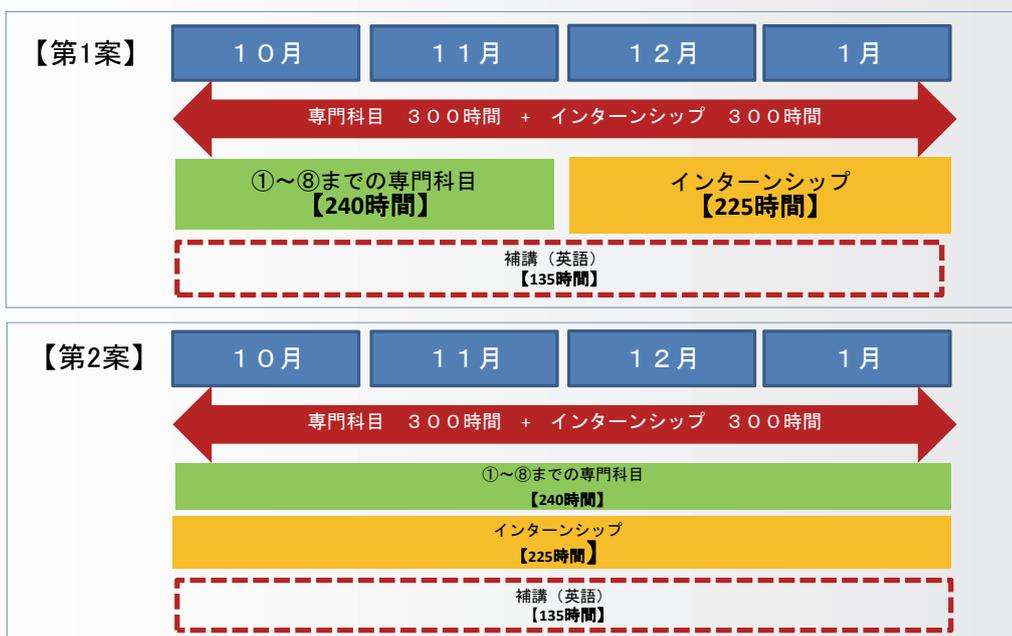
# 1、平成26年度の取組成果概要

④専門学校における教育カリキュラム

## (2)新カリキュラム作成への流れ

### ④専門学校におけるカリキュラム 【マカティー市立大学】

#### (3)履修方法



P-35

# 1、平成26年度の取組成果概要

## ④専門学校における教育カリキュラム

### (2)新カリキュラム作成への流れ

#### ④専門学校におけるカリキュラム

【マカティー市立大学】

#### (4)カリキュラム

科目名	授業時間	単位		1年		2年		TOTAL 内訳数
		必要	自由選択	前期	後期	前期	後期	
A-1 ホテル総論ⅠA	30	1	0	○				240
A-2 ホテルフロントサービス実習ⅠA (接客)	30	1	0	○	○			
A-3 ホテルフロントサービス実習ⅠB (予約・会計)	30	1	0	○	○			
A-4 ホテルマーケティングⅠA (接客)	30	1	0	○				
A-5 ホテルマーケティングⅠB (国際マーケティングⅠ)	30	1	0	○				
A-6 ホテルマーケティングⅠA (イベント)	30	1	0	○				
A-7 ホテルマーケティングⅠB (MICE)	30	1	0	○				
A-8 コンシエージュ論	30	1	0	○				
B-1 中国語ⅠA	30	1	0	○				
B-2 中国語ⅠB	30	1	0	○				
B-3 英語実習ⅠA	60	2	0	○	○			
B-4 ホテル接客実習ⅠA	60	2	0	○	○			
B-5 グローバル接客実習ⅠA	30	1	0	○				
B-6 グローバル接客実習ⅠB	30	1	0	○				
B-7 ホテル接客実習ⅠA	30	1	0	○				
B-8 ホテル接客実習ⅠB	30	1	0	○				
B-9 雑学 (英語)ⅠA	135	3	0	○				
B-10 英語ⅠA	30	1	0	○				180
C-1 TOEICⅡB	30	1	0	○				
C-2 サービス実習ⅠA	30	1	0	○				
C-3 サービス実習ⅡA	30	1	0	○				
C-4 サービス実習ⅡB	30	1	0	○				
C-5 サービス実習ⅢA	30	1	0	○				
C-6 国際文化理解/社会経済特論ⅠA	30	1	0	○				
C-7 レストラン・宴会実習ⅠA	30	1	0	○				
C-8 レストラン・宴会実習ⅠB	30	1	0	○				
D-1 料理の基礎知識/バーカウンタ実習ⅠA	30	1	0	○				120
D-2 料理の基礎知識/バーカウンタ実習ⅠB	30	1	0	○				
D-3 料理の基礎知識/バーカウンタ実習ⅡA	30	1	0	○				
D-4 料理の基礎知識/バーカウンタ実習ⅡB	30	1	0	○				
E-1 プライダル総論ⅠA	30	1	0	○				270
E-2 プライダル総論ⅠB	60	2	0	○				
E-3 プライダル総論ⅡA	60	2	0	○				
E-4 ウェディングビジネスディプロマⅠA	60	2	0	○				
E-5 ウェディングビジネスディプロマⅠB	60	2	0	○				
E-6 プライダルビジネスⅠA	30	1	0	○				
E-7 プライダルビジネスⅠB	30	1	0	○				
E-8 プライダルビジネスⅡA	30	1	0	○				
E-9 プライダルビジネスⅡB	30	1	0	○				
F-10 フォーワードシステムⅠA	30	1	0	○				150
F-1 プレゼンテーションⅠA	30	1	0	○				
F-2 プレゼンテーションⅠB	30	1	0	○				
F-3 ホームページ作成ⅠA	30	1	0	○				
F-4 カラーコーディネートⅠA	30	1	0	○				
F-5 カラーコーディネートⅠB	30	1	0	○				300
G-1 インターンシップ事前授業ⅠA	30	1	0	○				
G-2 インターンシップⅠA	65	1	0	○				
G-3 インターンシップⅠB	225	5	0	○				
H-1 職業人基礎力ⅠA	30	1	0	○				270
H-2 職業ⅠA	30	1	0	○				
H-3 職業ⅡA	30	1	0	○				
H-4 キャリア実習ⅠA	30	1	0	○				
H-5 キャリア実習ⅠB	30	1	0	○				
H-6 キャリア実習ⅡA	30	1	0	○				
H-7 コンピュータ利用技術ⅠA	30	1	0	○				
H-8 コンピュータ利用技術ⅠB	30	1	0	○				
H-9 コンピュータ利用技術ⅡA	30	1	0	○				
H-10 コンピュータ利用技術ⅡB	30	1	0	○				
H-11 外国語ⅠA	30	1	0	○				120
H-12 外国語ⅠB	30	1	0	○				
H-13 外国語ⅡA	30	1	0	○				
H-14 高等学校・実務研究ⅠA	60	2	0	○				
H-15 高等学校・実務研究ⅠB	60	2	0	○				

# 1、平成26年度の取組成果概要

## ④専門学校における教育カリキュラム

### (2)新カリキュラム作成への流れ

#### ②海外高等教育機関との単位互換

【デラサール大学 ベニール・カレッジ】

#### (1)概要



基本情報	概要説明	メモ
設立	1988年設立。 ラサール大学(ベニール・カレッジ)はラサール・ユニバーシティ大学リーグ(本校)から分離独立した職業専門の大学である。学生たちのキャリア開発、夜間大学、身体障害者教育などに、実学を重視した教育は世界的に有名。 特に HRM(ホテル・レストラン・マネジメント)は国内のホテル・レストラン・コンパニオンで数々の優勝を重ね、教育の質・レベルはアジアでナンバーワンの声が高い。 ラサール大学(ベニール・カレッジ)が運営するホテル「ホテル・ベニール/Benilde」は、学生自主運営するホテルとして、国内外で有名。学生向けのインターンシップ(研修)を目的に、国内就職のみならず、海外 5 ヶ星ホテル・レストランへの就職機会を創造するために数年前にオープンした。 ラサール大学(ベニール・カレッジ)の就職率は 90%と高く、その殆どは国内の 5 ヶ星クラスのホテルへ就職している。また海外有名ホテルにも多数就職。 ホテルへのインターンシップについては、学生が望む国内ホテル研修はほとんど希望がかなっている模様。 学士号授与として、経営管理学、貿易輸出管理、ホテル・レストラン管理、芸術、ファッションデザイン、マーケティング、外交学、ろう者学の学士号などがある。 ラサール大学(ベニール・カレッジ)の夜間学部の職業プログラムなどもある。	学部 ・HRM (Hotel, Restaurant & Institution Management) ・デザイン&アート ・IT マネジメント (デジタルデザイン、音楽、デジタルアニメ等) ・Deaf Education and Applied Studies (SDEAS)手話等、 聴覚障害者の教育と応用研究
学生数	職業技術を充実させ、専門に特化したラサール大学(ベニール・カレッジ)は今や 14,000 名(2014 年現在)を超えた。ラサール大学(ユニバーシティ)11,000 名/2014 年現在)よりも、学生数は大きくなった。	
VANTEL 加盟大学 ヴァテール	30 年以上前に作成された、ヴァテールは、4 つの異なる大陸に 26 以上のキャンパスを持つ。世界でホテル経営学校の最高、最大のホテル・レストラン・グループに加盟。経営コースと専門的な実務を交互に実施する教授法のおかげで、ヴァテールは、国際的に「Vatellien」卒業生の質とプロフェッショナリズムのための最も有名なホテルチェーンの上級および中間管理職にはよく知られている。ホスピタリティ業界との密接かつ友好な関係を築くことにより、観光産業の急成長部門で国際的なキャリアへの力と賞賛されている。ヴァテールは労働、雇用、健康のフランスの省によって認められる学部と大学院学位を提供している。ラサール大学はフランスの大学との単位互換と相互認証により、2 つの大学卒業資格が取得できる。	
日本人 留学生数	日本人は 2~3 名(その内、日系人が 5 名/2014 年現在)。因みに、韓国入約 200 名、その内 HRM に約 50 名	

# 1、平成26年度の取組成果概要

## (2)新カリキュラム作成への流れ

④専門学校における教育カリキュラム



### ②海外高等教育機関との単位互換

【デラサール大学 ベニール・カレッジ】

ホテル ベニール



P-38

# 1、平成26年度の取組成果概要

## (2)新カリキュラム作成への流れ

④専門学校における教育カリキュラム



### ②海外高等教育機関との単位互換

【デラサール大学 ベニール・カレッジ】

DLSC大学HRMのキャンパス「アンジェロ・キング国際センター」



P-39

# 1、平成26年度の取組成果概要

④専門学校における教育カリキュラム

## (2)新カリキュラム作成への流れ

### ②海外高等教育機関との単位互換

【デラサール大学 ベニール・カレッジ】

#### (2)留学方法

項目	内容
英語力	外国人留学生の英語力は0(ゼロ)ベースで考えている。 ラサール大が外国人のHRM授業参加の英語力基準は (IELTSは6レベル) ※(1) 但し、6レベルは目安であり、実際には今後の日本側の新しいCEFR(Common European Framework of Reference for Languages)などを応用した、新英語基準にすることは問題ない。今後の検討課題とする。
学費	学費5万ペソ(約13万円/1P=¥2.66換算) ※宿泊費、食費含まない
留学時期	10月～翌1月の4ヶ月間
履修方法	座学と実習で350時間+インターンシップ200時間=合計550時間
1クラスの人数	15名～20名
日本人向けプログラム開発	共同開発可能

※(1)  
IELTS (International English Language Testing System) は、イギリス、アメリカ、オーストラリアなど120カ国、約6,000の教育機関・国際機関・政府機関が採用し、年間140万人が受験する、世界的に認められた英語運用能力試験。アメリカでは、約3,000校の大学がIELTSを採用している。

P-40

# 1、平成26年度の取組成果概要

④専門学校における教育カリキュラム

## (2)新カリキュラム作成への流れ

### ②海外高等教育機関との単位互換

【デラサール大学 ベニール・カレッジ】

#### (2)留学方法

項目	内容
宿泊費(寮費)	「アンジェロ・キング国際センター」内の寮: ¥8,000/1日(¥960,000/4ヶ月) 【フィリピン市内のコンドミニアムについて】 コンドミニアムや寮の殆んどは、2,4,8人の相部屋。
学生寮タイプ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4人～6人相部屋: 月額5000ペソ(約1万3,000円/1P=¥2.66換算、4ヶ月間で約53,200円)以上</li> <li>・2人部屋の場合: 月額10,000～15,000ペソぐらい(10,000ペソ: 約2万2,600円/1P=¥2.66換算、4ヶ月間で約90,400円、15,000ペソ: 約33,900円、4ヶ月間で約135,600円)</li> </ul>
コンドミニアムタイプ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンドミニアムは、基本的に1年契約となっており、月単位での契約は行っていない。</li> <li>・4ヶ月の宿泊契約の場合、かえって割高になってしまう。</li> <li>・1ヶ月分の前金5万ペソ(約13万円)と2ヶ月分のKey・Money(預り金)が12万ペソ(約31万円)かかる。</li> <li>・2～6カ月前の要予約。</li> <li>・周辺の学生向け食事は外食が中心(1食平均110～200ペソ 約248円～452円)(参考)マクドナルドのセットメニュー100ペソ前後(約226円)</li> <li>・電気・水道料は別料金(特にクーラーを使用する場合、月額6,000ペソ前後(約1万3,000円)、水道料1,000前後(約2,000円))</li> <li>・日本人留学生(大学2年生)にインタビューしたが、意外と生活満足度は高かった。</li> </ul>

4人部屋



8人部屋



大学周辺の飲食店



日本人留学生



P-41

# 1、平成26年度の取組成果概要

## (2)新カリキュラム作成への流れ

④専門学校における教育カリキュラム

### ②海外高等教育機関との単位互換

#### (2)留学方法

#### 【今後の実践と課題】

項目	マカティール大学	デラサール大学 ベニール・カレッジ
<長短>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・授業時間は600時間と多い。</li> <li>・宿泊は、キャンパス内の新築寮で食事つき。</li> <li>・インターンシップ先の再調査</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・授業料(550時間)は安い、宿泊先の確保について再調査</li> </ul>
<課題>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターンシップ先のホテルの再チェック</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・周辺のコンドミニアムで20名確保が難しい。</li> <li>・予約時期2～6ヶ月前と早い</li> <li>・1年契約が普通。</li> </ul>

P-42

# 1、平成26年度の取組成果概要

## (2)新カリキュラム作成への流れ

④専門学校における教育カリキュラム

### ④専門学校におけるカリキュラム 【デラサール大学 ベニール・カレッジ】

#### (4)履修方法



P-43

# 1、平成26年度の取組成果概要

## (2)新カリキュラム作成への流れ

④専門学校における教育カリキュラム

### ②海外高等教育機関との単位互換

**資料2** 参照

【サンフランシスコ州立大学 (SFSU)】  
【モントレー・ペニンシュラカレッジ (MPC)】

#### (2)留学方法

項目	サンフランシスコ州立大学	モントレー・ペニンシュラ
英語力	最低でもTOEFL500点もしくはIELTS6.0	最低でもTOEFL450点もしくはIELTS 5
入学のためのテスト	なし	なし
学費	要別途設定 参考:フルタイム12単位\$7,698	要別途設定 参考:フルタイム12単位\$2,868
1か月の費用(学費以外)	\$2,114(大学が推定)	\$2,195(大学が推定)
入学タイミング	春、または秋学期	フレキシブル
1クラスの人数	15名～20名	15名～25名
日本人向けプログラム開発	要相談(対応可能)	要相談(対応可能)

P-44

# 1、平成26年度の取組成果概要

## (2)新カリキュラム作成への流れ

④専門学校における教育カリキュラム

### 特徴3

## 英会話の時間数 増

・ネイティブではない教員が教えることで、より上達する

180時間(1日1コマ)

・帰国後は、TOEICで実力をみる

A-1	ホテル概論ⅠA	30		2	○					
A-2	ホテルフロントサービス実務ⅠA(接客)	30		1		①				
A-3	ホテルフロントサービス実務ⅠB(予約・会計)	30		1		②				
A-4	ホテルマーケティングⅠA(基礎)	30		2			○			240
A-5	ホテルマーケティングⅠB(国際マーケティングⅠ)	30		2				○		
A-6	ホテルマーチャンダイジングⅠA(イベント)	30		2			○			
A-7	ホテルマーチャンダイジングⅠA(MICE)	30		2				○		
A-8	コンセルジュ論	30		2			○			
B-1	中国語ⅠA	30		1	○					
B-2	中国語ⅡA	30		1			○			
B-3	基礎英語ⅠA	60		2	○					
B-4	ホテルESP基礎ⅠA	60		2	○					
B-5	グローバル英語基礎ⅠA	30		1		③				360
B-6	グローバル英語応用ⅠA	30		1		④				
B-7	ホテルESP応用ⅠA	30		1		⑤				
B-8	ホテルESP応用ⅠB	30		1		⑥				
B-9	TOEICⅡA	30		1				○		
B-10	TOEICⅡB	30		1					○	
C-1	サービス接遇ⅠA	30		1	○					
C-2	サービス接遇ⅡA	30		1			○			
C-3	サービス接遇ⅡB	30		1				○		
C-4	ホスピタリティⅠA	30		1	○					180
C-5	ホスピタリティⅡA	30		1				○		
C-6	国際文化理解/接客接遇特論ⅡA	30		1				○		

P-45

# 1、平成26年度の取組成果概要

## (2)新カリキュラム作成への流れ

④専門学校における教育カリキュラム

### 特徴4

平成26年度  
文科省委託事業  
「訪日外国人受け入れに対応する  
日本型コンシェルジュ育成事業」

## コンシェルジュ論

日本型コンシェルジュ  
「高品位なおもてなし」

A-1	ホテル概論 I A	30			2	○						
A-2	ホテルフロントサービス実務 I A (接客)	30			1		①					
A-3	ホテルフロントサービス実務 I B (予約・会計)	30			1		②					
A-4	ホテルマーケティング I A (基礎)	30			2				○			
A-5	ホテルマーケティング I B (国際マーケティング I)	30			2						○	
A-6	ホテルマーチャンダイジング I A (イベント)	30			2				○			
A-7	ホテルマーチャンダイジング I B (MICE)	30			2						○	
A-8	コンシェルジュ論	30			2				○			
B-1	中国語 I A	30			1	○						
B-2	中国語 II A	30			1				○			
B-3	基礎英語 I A	60			2	○						
B-4	ホテルESP基礎 I A	60			2	○						
B-5	グローバル英語基礎 I A	30			1		③					
B-6	グローバル英語応用 I A	30			1		④					
B-7	ホテルESP応用 I A	30			1		⑤					
B-8	ホテルESP応用 I B	30			1		⑥					
B-9	TOEIC II A	30			1				○			
B-10	TOEIC II B	30			1						○	

P-46

# 1、平成26年度の取組成果概要

④専門学校における教育カリキュラム

## (3)新カリキュラムのシラバス作成について

**資料5** 参照

科目数は下記10教科

- ①A-2 ホテルフロントサービス実務 I A(接客)
- ②A-3 ホテルフロントサービス実務 I B(予約・会計)
- ③A-4 ホテルマーケティング I A(基礎)
- ④A-5 ホテルマーケティング I B(国際マーケティング)
- ⑤A-6 ホテルマーチャンダイジング I A(イベント)
- ⑥A-7 ホテルマーチャンダイジング I B(MICE)
- ⑦C-6 国際文化理解/外客接客特論 II
- ⑧D-1 レストラン・宴会実務 I A
- ⑨D-3 料理の基礎知識・バー・ラウンジ運営論 I A
- ⑩E-11 世界のブライダル・パーティー事情 II A

※⑩E-11 世界のブライダル・パーティー事情 II Aについては、各学校にて導入を検討

P-47

### 3、平成27年度に向けての考え方

P-48

### 3、平成27年度に向けての考え方

平成26年度

・カリキュラム  
・インターンシップ  
・海外の高等教育機関  
との単位互換  
・外国語  
コミュニケーション

調査

研究

- ・海外への留学をベースとしたカリキュラムの作成
- ・海外の大学との単位互換のための視察調査
- ・海外との単位互換を実施する上で求められる外国語コミュニケーションモデル作成のための調査
- ・自発的インターンシップモデルの策定

平成27年度

運用方法の  
策定

- ・海外大学との単位互換の締結
- ・留学生受入れの覚書の取り交わし
- ・カリキュラムを完成させ、具体的な教育実施やその評価について実施・検証して行く
- ・時間割の作成
- ・シラバスを作成
- ・学生の生活環境の整備
- ・自発的インターンシップにおける事前授業の教材作成
- ・インターンシップ先との締結
- ・英会話教育教材の研究開発
- ・実施校及び連携校にて学生募集の為の検討会開催

平成28年度

実施スタート

P-49



# 会議議事録



## 会議議事録

(職域)

事業名	「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」
代表校	富山情報ビジネス専門学校

会議名	第1回 実施委員会/評価検証委員会 教育カリキュラム分科会/単位互換・外国語コミュニケーション分科会 合同委員会
開催日時	平成26年7月31日(木) 15:30-17:30 (2h)
場所	アルカディア市ヶ谷 5F 大雪
出席者	①委員 参加委員：委員 41名 内参加者 30名 (参加者名簿は別紙にて)
議題等	以下議題に従い(1)～(5)について配布資料に沿って説明(三浦)  (1) 成長分野等における中核的専門人材育成養成の戦略的推進事業の概要及び背景 (2) 「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」事業計画について (3) 教育カリキュラム分科会 活動方針 (4) 採択時における事業評価について (5) その他 <意見等> ・顧客満足の為の教育が必要なのではないか・・・遠藤 ・単位互換の為の英語学習は目的が違わないか・・・遠藤 ・マーケットニーズを掴んでいるのか・・・須藤 ・ホテルに特化した英語が出来るようにならないといけない・・・矢野 ・地方から日本の活性化に繋げるようにしたい・・・浦山 ・学生が自発的にインターンシッププログラムを作ってホテルへ提案できるようにする・・・飯塚 ・地方は追いついていけないのではないか・・・須藤 ・インターンシップの意味を学生に理解させなくてはならない・・・松浦

以上

(様式)

平成 26 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」  
事業名称「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」

第 1 回 実施委員会／評価検証委員会  
教育カリキュラム分科会/単位互換・外国語コミュニケーション分科会  
合同委員会 委員名簿

(順不同/敬称略)

	役割(委員)等	氏名	構成機関・所属機関	所属・職名	備考
1	プロジェクト代表	浦山 哲郎	学校法人浦山学園	理事長	
2	実施	大城 圭永	学校法人 KBC 学園	本部部長	
3	単位互換/外国語	田中 雅彦	学校法人麻生塾	副センター長	
4	単位互換/外国語	福澤 仁志	学校法人麻生塾	常務理事	
5	実施/単位互換/ 外国語	栗林 直子	国際外語・観光・エアライン専 門学校	副校長	
6	単位互換/外国語	高岡 信吾	専門学校岡山情報ビジネス学院	統括部長	
7	実施/教育カリキュラム /単位互換/外国 語	成底 敏	インターナショナルリゾートカレ ッジ	部長	
8	教育カリキュラム/評価 検証	丹治 朋子	川村学園女子大学	准教授	
9	教育カリキュラム	勝又あずさ	成城大学	特別任用准教授	
10	実施/単位互換/ 外国語	玉井 和博	立教大学	教授	
11	実施/単位互換/ 外国語	大野 正人	公立学校法人高崎経済大学	教授	
12	実施/単位互換/ 外国語	益田 誠也	玉川大学観光学部	教授	
13	教育カリキュラム	井門 隆雄	関西国際大学	准教授	
14	単位互換/外国語	矢野 安剛	早稲田大学	名誉教授	
15	委員会統括/単位 互換/外国語	永井 真介	富山情報ビジネス専門学校	校長	
16	教育カリキュラム	長谷川 綾子	富山情報ビジネス専門学校	学科長	
17	実施/評価検証/ 教育カリキュラム/単位	三浦 亜希	富山情報ビジネス専門学校	教員	

(様式)

	互換/外国語				
18	実施/評価検証/ 単位互換/外国語	高野 直人	富山情報ビジネス専門学校	教員	
19	教育カリキュラム/評価 検証	松坂 健	オフィスアト・ランダム		
20	教育カリキュラム	丹治 宏剛	株式会社 FEC マネジメント		
21	単位互換/外国語	岩本真紀子	m design	代表	
22	実施	飯塚 正成	有限会社ザ・ライスマウンド	代表取締役社長	
23	教育カリキュラ ム	井村 日登美	H1 研究所		
24	評価検証	坂井 義昭	富山第一ホテル	専務総支配人	
25	評価検証/教育カリ キュラム	北山 明弘	A N A クラウンプラザホテル 富山	総務・人事支配人	
26	評価検証	財津 達朗	ホテルニューオータニ高岡	常務取締役・総支配人	
27	評価検証/教育カリ キュラム	松浦 宏行	フォーエバー株式会社		
28	実施/評価検証	亀井 明紀	富山県観光・地域振興局	次長	
29	実施	岩佐英美子	社団法人日本ホテル協会	事務局長	
30	単位互換/外国語	大類 晶嗣	特定非営利活動法人関西アジア 太平洋共生機構		
31	単位互換/外国語	遠藤 乙彦	株式会社グローバルビジネス 戦略総合研究所	代表取締役社長兼所 長	
32	単位互換/外国語	野上マルト <sup>ハト</sup> 千代 子	株式会社グローバルビジネス 戦略総合研究所	研究開発部長兼主任 研究員	
33	単位互換/外国語	須藤 元	株式会社パソナ	顧問	
34	単位互換/外国語	吉村 善和	株式会社吉善	代表取締役社長	
35	単位互換/外国語	常田 絵里	フリーランス通訳		
36	単位互換/外国語 /調査、助言	Colin Johnson,Ph.D	San Francisco State University		
37	単位互換/外国語 /調査、助言	Andrey Gidaspov	Americam councils		
38	単位互換/外国語 /調査、助言	Miriam Parel	Americam councils		
39	単位互換/外国語 /調査、助言		University of Makati		

(様式)

40	事務局	南 忠志	富山情報ビジネス専門学校	学事課長	
41	事務局	飯塚久仁子	有限会社ザ・ライスマウンド		

## 会議議事録

(職域)

事業名	「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」
代表校	富山情報ビジネス専門学校

会議名	第2回 職域 単位互換・外国語コミュニケーション分科会
開催日時	平成26年9月9日(火) 14:00-16:00 (2h)
場所	アルカディア市ヶ谷 7F 白根
出席者	①委員 参加委員：委員 24名 内参加者 16名 (参加者名簿は別紙にて)
議題等	以下議題に従い(1)～(3)について配布資料に沿って説明(三浦)  (1) 平成26年度の事業内容 (2) 単位互換と単位認定について (3) 今後のスケジュール  〈意見等〉 フィリピンについて・・・大類 ・外国のお客様をもてなすスキルが高い ・観光に力を入れている ・観光学部の就職はサラリーマンより給料が高い ・5人に1人が海外に出稼ぎに出ている ・日本語教育に関心が高い ・往復の旅費4万円でおつりがでる ・13万円で衣食住、学習ができる + 奨学金がでる  大学と専門では差があり認定はスムーズだが、互換は難しい・・・福澤  グローバル人材を考えるのであれば、どの国でも通用できなければならない ・・・矢野  単位互換し外国人が日本に就職しようとしても出来ない その文化の中で生きにくいので労働規制の緩和が必要である・・・須藤  留学生と社会人の学び直しを増やさないといけない・・・遠藤

以上

(様式)

平成 26 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」  
事業名称「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」

## 第 2 回 単位互換・外国語コミュニケーション分科会 委員名簿

(順不同/敬称略)

	役割(委員)等	氏名	構成機関・所属機関	所属・職名	備考
1	プロジェクト代表	浦山 哲郎	学校法人浦山学園	理事長	
2	単位互換/外国語	栗林 直子	国際外語・観光・エアライン専門 専門学校	副校長	
3		成底 敏	インターナショナルリゾートカレ ッジ	部長	
4		高岡 信吾	専門学校岡山情報ビジネス学院	統括部長	
5		永井 真介	富山情報ビジネス専門学校	校長	
6		岩本真紀子	m design	代表	
7		鈴木 克明	日本政府観光局		
8		Andrey Gidasov	Americam councils		
9		Miriam Parel	Americam councils		
10		三浦 亜希	富山情報ビジネス専門学校	教員	
11		高野 直人	富山情報ビジネス専門学校	教員	
12		大野 正人	公立学校法人高崎経済大学	教授	
13		玉井 和博	立教大学	教授	
14		益田 誠也	玉川大学観光学部	教授	
15		Colin Johnson,Ph.D	San Francisco State University		
16		遠藤 乙彦	株式会社グローバルビジネス 戦略総合研究所	代表取締役社長兼所 長	
17		野上マコト知代 子	株式会社グローバルビジネス 戦略総合研究所	研究開発部長兼主任 研究員	
18		矢野 安剛	早稲田大学	名誉教授	
19		須藤 元	株式会社パソナ	顧問	
20		吉村 善和	株式会社吉善	代表取締役社長	
21		常田 絵里	フリーランス通訳		
22		福澤 仁志	学校法人麻生塾	常務理事	

(様式)

23		大類 晶嗣	特定非営利活動法人関西アジア太平洋共生機構		
24		田中 雅彦	学校法人麻生塾	副センター長	

会議議事録  
(コンソーシアム)

事業名	「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」
代表校	富山情報ビジネス専門学校

会議名	第3回 教育カリキュラム分科会 単位互換・外国語コミュニケーション分科会 合同委員会
開催日時	平成26年11月11日(火) 16:30-18:30 (2h)
場所	グランドヒル市ヶ谷 西館 3F「オリオン」
出席者	参加委員：委員34名 <u>内参加者19名</u> (参加者名簿は別紙にて)
議題等	<p>1. 平成26年度「教育カリキュラム」 &amp; 「単位互換・外国語コミュニケーション」事業概要</p> <p>①カリキュラム構築事業概要(案)説明(丹治先生)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・カリキュラム試案作成の観点</li> <li>・専修学校教育重点支援プラン(Job Standardとカリキュラムの関係)</li> <li>・カリキュラム試案</li> <li>・カリキュラム科目概要</li> </ul> <p>&lt;カリキュラム&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレーム対応に関する内容をうまく入れてほしい</li> <li>・単位互換と言った場合・・・ <ul style="list-style-type: none"> <li>・内容を相手の大学等と揃える必要があるかもしれない</li> <li>・単位互換にするには、日本側の教育機関の側も英語で教育しなければならないかも</li> </ul> </li> </ul> <p>インターンシップはアンケート発送準備を早急に進め、事前調査、教育、具体的な調整に入る。</p> <p>②インターンシップモデル事業概要(案)説明(丹治先生)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大学・短期大学・専門学校 ホテル・インターンシップに関するアンケート</li> </ul> <p>アンケートに関しては、12月初旬の回収を目処に郵送する。</p> <p>&lt;インターンシップ&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・文科省の事業なので、経産省の「社会人基礎力」を出すとまずいかもしれない。→学士力で説明できないか要検討</li> <li>・クレーム対応力も大切。ホテルの科目で1つ書いてはあるが多様な事例を挙げながらきちんと教育すべき。いろんな科目で少しずつ入れるか、基本をどこかで教え</li> </ul>

<p>るか。(パソナ須藤氏)・自身で担当しているホスピタリティの授業でクレーム対応の基礎を教えている。お客様の心理や対応の基本等。(富山ビジネス情報専門学校 松浦氏)</p> <p>全科目で単位互換をするのか?→理事長イエスでもありノーでもある。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・3年前、単位互換を自分の大学で企画しようとメルボルンの大学とでやろうとしたが厳しい制約があって大変だった。例えば専門科目であれば、15週すべてのコンテンツが同じでなければならないと言われた。一字一句まで一緒でないと言われた。(共通教育科目ならそこまで必要ない。)</li><li>・単位「互換」ということであれば、日本のシラバスも英語表記、授業も英語でないとダメだとも言われた。今はどうなのか?</li><li>・社会人基礎力について、これは経産省の指標。文科省は学士力という言い方をしている。この研究は文科省の補助金事業なので、社会人基礎力という指標は使わない方がよいのではないかと以前そういう指摘を受けたことがある。(玉川大学 益田先生)</li><li>・クレーム対応力というのは大変難しいので慎重にあつかってほしい。例えば、責任者が扱うべき案件とか、本来は対応すべきでないクレームもあるだろう。古い話だが、パナナムにはPublic Relationというクレーム対応の専門部署があった。ここが対応すべきクレームかどうか、誰が対応すべきかを瞬時に判断した。会社によって、シチュエーションによってかなり複雑。これを教えられるのだろうか? (早稲田大学 矢野先生)</li><li>・クレームは一次対応が肝。その基本的な考え方を教える必要がある。 (パソナ 須藤氏)</li><li>・初動対応が大切。(麻生塾 福澤先生)</li><li>・やはり、ホテルの各部門について教えるというのではなく、基本的な概念、対応の基本等を教える方がよいかも。(富山ビジネス情報専門学校 松浦先生)</li></ul> <p>③外国語コミュニケーション事業概要(案)説明(GBS 総研 遠藤様、野上様)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・CEFR(欧州言語共通参照枠)と主要英語検定試験の対照表</li></ul>
---

<p>・フィリピン視察報告（永井、補足説明／大類）</p> <p>①カリキュラム（インターンシップ含む）の在り方 （専門教育と語学教育の内容と学習方法、期間、人数、費用等）</p> <p>②具体的な単位互換、単位認定、交換留学の具体的な可能性と条件</p> <p>③教員派遣、教員交換などの可能性と条件 について報告を行った。</p> <p>（２）交換留学等を前提とした場合の学生の生活環境と安全などについての検討</p> <p>①生活環境（住環境、食事、通学、安全、保障制度、費用等）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・フィリピン視察概要説明</li><li>・マカティ市立大学（University of Makati）とホテル視察</li><li>・ラサール大学（ベニール・カレッジ）とホテル視察</li></ul> <p>・何のために単位互換をするのかを明確にしなければならない。語学研修？専門的な学びのため？（パソナ 須藤氏）</p> <p>・中核的ホテルマンの育成、グローバルに対応できる人材育成には、専門知識・接遇も大切だが、語学も必須。また日本では学べないマネージメント、ホスピタリティについても学べる。ラサール大学の学生が運営しているホテルで働く学生のキラキラした眼、利益のことを考えながらホテル経営を進めている姿が印象的だった。 （GBS 遠藤 様）</p> <p>・単位互換にむけて、カリキュラム／インターンシップ／外国語教材（試験）の開発を海外の大学と共同開発していく。すべての分科会を切り離して考えるのではなく、一本化して考えていく予定。また、単位互換は本校のみで実証するのではなく、職域事業に参加されている専門学校との学生も一緒に実施していく（浦山理事長）</p>
--

(様式)

平成 26 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  
事業名称「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」

第 3 回 教育カリキュラム分科会  
単位互換・外国語コミュニケーション分科会 合同委員会 委員名簿

(順不同/敬称略)

	役割(委員)等	氏名	構成機関・所属機関	所属・職名
1	代表	浦山 哲郎	学校法人浦山学園	理事長
2	実施・旅行分科会	栗林 直子	国際外語・観光・エアライン専門学校	副校長
3	実施・旅行分科会	成底 敏	学校法人 KBC 学園インターナショナルリゾート カレッジ	部長
4	旅行分科会	高岡 信吾	学校法人三友学園専門学校岡山情報ビジネス学院	統括部長
5	運営	永井 真介	富山情報ビジネス専門学校	校長
6	運営	鈴木 克明	日本政府観光局	海外マーケティング部次長
7	実施・運営	三浦 亜希	富山情報ビジネス専門学校	教員
8	運営	高野 直人	富山情報ビジネス専門学校	教員
9	宿泊分科会	丹治 宏剛	株式会社 FEC マネージメント/学校法人経専学園 経専北海道観光専門学校	代表取締役/非常勤
10	実施・宿泊分科会	丹治 朋子	川村学園女子大学 生活創造学部観光文化学科	准教授
11	実施	益田 誠也	玉川大学 観光学部観光学科	教授
12	実施	井村 日登美	ホスピタリティ研究所H-1	
13	実施・宿泊分科会	遠藤 乙彦	株式会社グローバルビジネス戦略総合研究所	代表取締役社長兼所長
14	実施・宿泊分科会	野上マルドナド 知代子	株式会社グローバルビジネス戦略総合研究所	研究開発部長兼主任研究員
15	実施・運営	矢野 安剛	早稲田大学	名誉教授・言語文化教育学会 会長・言語学博士
16	宿泊分科会	須藤 元	株式会社パソナ	顧問
17	実施・運営委員会	吉村 善和	株式会社吉善	代表取締役社長
18	実施・運営・旅行	大類 晶嗣	特定非営利活動法人関西アジア太平洋共生機構	
19	実施・運営・宿泊	松浦 宏行	フォーエバー株式会社	
20	事務局	財津 達朗	株式会社ホテルニューオータニ高岡	総支配人

(様式)

18	実施・運営・旅行	大類 晶嗣	特定非営利活動法人関西アジア太平洋共生機構	
19	実施・運営・宿泊	松浦 宏行	フォーエバー株式会社	
20	事務局	財津 達朗	株式会社ホテルニューオータニ高岡	総支配人

## 会議議事録

(職域)

事業名	「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」
代表校	富山情報ビジネス専門学校

会議名	第4回 教育カリキュラム分科会 単位互換・外国語コミュニケーション分科会 合同委員会
開催日時	平成26年12月24日(水) 16:30-18:30 (2h)
場所	グランドヒル市ヶ谷 新館2F「芙蓉」
出席者	参加委員：委員34名 内参加者19名 (参加者名簿は別紙にて)
議題等	<p>1. 教育カリキュラム分科会概要説明</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・カリキュラム構築事業報告 今後の富山県における観光業発展の方向性 この方向性を実現するための人材像やニーズ 富山県で現状行われている教育や人材育成に関する取組とベンチマーク 前々年度、前年度、本事業で行ってきた中での教育課題の設置 上記4つの内容をとりまとめて、人材育成指針を作成</li> <li>・インターンシップモデル事業報告</li> </ul> <p>企業と学校、学生に利益のあるWIN WINの関係にしなければならない。 学校から企業に対してのアプローチが大切である。(常田氏)</p> <p>インターンシップは企業にとっても業界の底上げになる為に必要。そうあるべきである。(丹治氏)</p> <p>学生時代にホテルの勉強をしてギャップを味わうべきである。(財津氏)</p> <p>ある学校からインターンシップを頼まれたが、「学生を感動させて欲しい」と言われたので、お断りした経緯がある。 裏があるから表がある。働くとはどういう事かを教える必要がある。 インターンシップの意味を指導し成長させてもらったと思うようなものにしなければならない。そこで自分のしたことの影響を考える。 期間が2週間では足りない。(高岡氏)</p> <p>企業のアンケートを取ると良い(岩佐氏)</p> <p>選抜型にし、インターンシップの中でも誰かと比べて緊張感を持たせる。 企業は今の学生がどのような考え方をしているのかを調べる。 PRや動機等からマーケティングにつながる。(常田氏)</p> <p>実習前の指導が大事である(矢野氏)</p>

	<p>2. 外国語コミュニケーション分科会概要説明</p> <p>第一部 国の政策の把握 富山県の現状と方針、政策、課題について</p> <p>第二部 インバウンド対応できる外国語コミュニケーション能力について 海外との単位互換のための語学力養成について</p> <p>英語が生活の一部になる努力、環境を用意するのがよい。 英語を習っても使わなければ忘れてしまう。</p> <p>例①学校での英語はベーシック+英語で観光を学ぶ ②異文化コミュニケーション 観光客と学生がふれあう機会を作る (常田氏)</p> <p>ホテルの勉強+英語は現実的? (田中氏)</p> <p>楽しみを見つけないと自ら学ばない2年課程では難しいのではないかと 観光オペレーションをできるようにし、それを海外に行って実践するあ (飯塚氏)</p> <p>英語は毎日8時間学習しないといけない。半年間では難しい (益田氏)</p> <p>学校法人KBC学園インターナショナルリゾートカレッジではHR、教室を全て英語にしネイティブの先生が授業を行っている (成底氏)</p> <p>富山の観光をグローバル化する為に県を巻き込み取り組む必要がある (岩本氏)</p> <p>3. 単位互換分科会概要説明</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・単位互換と単位認証の調査</li><li>・「事業概要」 フィリピンの教育機関と単位互換&amp;単位認証の調査</li><li>・「事業成果物」 フィリピンの単位互換制度</li><li>・「事業の進捗状況」 単位互換と認証制度の調査</li></ul>
--	--

(様式)

平成 26 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  
事業名称「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」

第 4 回 教育カリキュラム分科会  
単位互換・外国語コミュニケーション分科会 合同委員会 委員名簿

(順不同/敬称略)

	役割(委員)等	氏名	構成機関・所属機関	所属・職名
1	代表	浦山 哲郎	学校法人浦山学園	理事長
2	実施・旅行分科会	栗林 直子	国際外語・観光・エアライン専門学校	副校長
3	実施・旅行分科会	成底 敏	学校法人 KBC 学園インターナショナルリゾート カレッジ	部長
4	旅行分科会	高岡 信吾	学校法人三友学園専門学校岡山情報ビジネス学院	統括部長
5	運営	永井 真介	富山情報ビジネス専門学校	校長
6	運営	鈴木 克明	日本政府観光局	海外マーケティング部次長
7	実施・運営	三浦 亜希	富山情報ビジネス専門学校	教員
8	運営	高野 直人	富山情報ビジネス専門学校	教員
9	宿泊分科会	丹治 宏剛	株式会社 FEC マネージメント/学校法人経専学園 経専北海道観光専門学校	代表取締役/非常勤
10	実施・宿泊分科会	丹治 朋子	川村学園女子大学 生活創造学部観光文化学科	准教授
11	実施	益田 誠也	玉川大学 観光学部観光学科	教授
12	実施	井村 日登美	ホスピタリティ研究所H-1	
13	実施・宿泊分科会	遠藤 乙彦	株式会社グローバルビジネス戦略総合研究所	代表取締役社長兼所長
14	実施・宿泊分科会	野上マルドナド 知代子	株式会社グローバルビジネス戦略総合研究所	研究開発部長兼主任研究員
15	実施・運営	矢野 安剛	早稲田大学	名誉教授・言語文化教育学会 会長・言語学博士
16	宿泊分科会	須藤 元	株式会社パソナ	顧問
17	実施・運営委員会	吉村 善和	株式会社吉善	代表取締役社長
18	実施・運営・旅行	大類 晶嗣	特定非営利活動法人関西アジア太平洋共生機構	
19	実施・運営・宿泊	松浦 宏行	フォーエバー株式会社	
20	事務局	財津 達朗	株式会社ホテルニューオータニ高岡	総支配人

## 会議議事録

(職域)

事業名	「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」
代表校	富山情報ビジネス専門学校

会議名	第5回 教育カリキュラム分科会 単位互換・外国語コミュニケーション分科会 合同委員会
開催日時	平成27年1月12日(月) 16:00-18:00 (2h)
場所	グランドヒル市ヶ谷 新館2F「芙蓉」
出席者	参加委員：委員34名 <u>内参加者19名</u> (参加者名簿は別紙にて)
議題等	<p>1. 教育カリキュラム分科会概要説明</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・カリキュラム構築事業</li> <li>・インターンシップモデル事業報告</li> </ul> <p>学生の考え方が甘い。もっと踏み込まなくてはならない。 自分がそこで何を学んでいるのか、何を対価とするのか、お客様の満足、気持ちをもろうようにしなければならない(常田氏)</p> <p>お客様のありがとうを強化する(丹治氏)</p> <p>まず学校でケーススタディを行っていた。体で感じて頭で考えていた。 受け入れ時は現場で接客させる+フォローする体制が必要。笑顔がなくなれば入れかえる(常田氏)</p> <p>オーストラリアの制度は適性があれば上司の評価で上がる。(飯塚氏)</p> <p>ファーストエード。特別な資格があればキャリアアップできる。(常田氏)</p> <p>2. 外国語コミュニケーション分科会概要説明</p> <p>業界のモチベーション、現場のホテルマンのモチベーションは高い。 中国人の受け入れのハードルが高い。中国人のコンシェルジュは1年しか続かない。(松坂氏)</p> <p>企業と学生のマッチング、企業に対しての研修、受け入れの体制を整えなければならない。(丹治氏)</p> <p>現場ではできないから単純作業でもホテル現場とはこうだ!と教える必要がある。グアムだと任せられる。 責任感を持つと学生が「うちのホテル」と言うようになる。</p>

	<p>送り出す前の訓練とケーススタディが必要である (矢野氏)</p> <p>3. 単位互換分科会概要説明</p> <ul style="list-style-type: none"><li>第1章 フィリピンの職業教育制度</li><li>第2章 産学連携の状況</li><li>第3章 単位互換の事例</li><li>第4章 単位互換と単位認証の条件</li><li>第5章 単位互換の事例</li><li>第6章 まとめ</li></ul> <p>地方観光で集めるのが大変である。 ホテルが好きでないと続かない。 貧困から脱出させるような国に学生が行きたいのか疑問である (益田氏)</p> <p>昨年 22 名中 3 名がフィリピンに行っている。費用は 3 分の 1 いかに学生が行きたいか+保護者の考え</p> <p>第 6 章についてどのようにお考えか聞きたい。 日本の組織的なグローバル作戦 積極的なフィリピンとの連携を図る。</p>
--	--

(様式)

平成 26 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  
事業名称「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」

第 5 回 教育カリキュラム分科会  
単位互換・外国語コミュニケーション分科会 合同委員会 委員名簿

(順不同/敬称略)

	役割(委員)等	氏名	構成機関・所属機関	所属・職名
1	代表	浦山 哲郎	学校法人浦山学園	理事長
2	実施・旅行分科会	栗林 直子	国際外語・観光・エアライン専門学校	副校長
3	実施・旅行分科会	成底 敏	学校法人 KBC 学園インターナショナルリゾート カレッジ	部長
4	旅行分科会	高岡 信吾	学校法人三友学園専門学校岡山情報ビジネス学院	統括部長
5	運営	永井 真介	富山情報ビジネス専門学校	校長
6	運営	鈴木 克明	日本政府観光局	海外マーケティング部次長
7	実施・運営	三浦 亜希	富山情報ビジネス専門学校	教員
8	運営	高野 直人	富山情報ビジネス専門学校	教員
9	宿泊分科会	丹治 宏剛	株式会社 FEC マネージメント/学校法人経専学園 経専北海道観光専門学校	代表取締役/非常勤
10	実施・宿泊分科会	丹治 朋子	川村学園女子大学 生活創造学部観光文化学科	准教授
11	実施	益田 誠也	玉川大学 観光学部観光学科	教授
12	実施	井村 日登美	ホスピタリティ研究所H-1	
13	実施・宿泊分科会	遠藤 乙彦	株式会社グローバルビジネス戦略総合研究所	代表取締役社長兼所長
14	実施・宿泊分科会	野上マルドナド 知代子	株式会社グローバルビジネス戦略総合研究所	研究開発部長兼主任研究員
15	実施・運営	矢野 安剛	早稲田大学	名誉教授・言語文化教育学会 会長・言語学博士
16	宿泊分科会	須藤 元	株式会社パソナ	顧問
17	実施・運営委員会	吉村 善和	株式会社吉善	代表取締役社長
18	実施・運営・旅行	大類 晶嗣	特定非営利活動法人関西アジア太平洋共生機構	
19	実施・運営・宿泊	松浦 宏行	フォーエバー株式会社	
20	事務局	財津 達朗	株式会社ホテルニューオータニ高岡	総支配人

平成 26 年度 文部科学省  
成長事業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

**事業成果報告書**

平成 27 年 2 月  
成長事業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  
(代表校 学校法人浦山学園)

連絡先 〒939-0341 富山県射水市三ヶ 613  
学校法人浦山学園 富山情報ビジネス専門学校  
電話 0766-55-1420

\* 本書の内容を無断で転記、記載することは禁じます。

