

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 27 年 10 月 1 日現在

機関番号：40118

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2012～2014

課題番号：24501167

研究課題名(和文) グローバル連携による専門性と語学力強化を図る「ホスピタリティ教育」教授法の研究

研究課題名(英文) Research on Hospitality Education to Develop Expertise and Language Skills Based on Global Linkage : Networking with Hospitality and Tourism Industries and Professionals

研究代表者

森越 京子(横山京子)(Morikoshi, Kyoko)

北星学園大学短期大学部・その他部局等・教授

研究者番号：40299730

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 4,000,000円

研究成果の概要(和文)：観光ホスピタリティ学の分野で、アジア太平洋地域を中心とした研究者・教育者とのネットワークを構築し、ホスピタリティ教育、英語教育、キャリア教育を融合した実践的なカリキュラムを開発し、その教授方法について研究を進めた。「経験学習」、「企業や行政との連携」が、実践的なカリキュラム開発に重要であることが明らかになった。この取り組みは、学生の職業の選択を明確にし、グローバル社会で必要とされる知識やスキルの理解につながった。さらにCLIL(内容言語統合型学習)アプローチを用いた観光ホスピタリティ科目の実施は、観光ホスピタリティ学の基礎的な知識獲得だけでなく、英語学習へのモチベーションを高めた。

研究成果の概要(英文)：Researchers have built a global network with Hospitality and Tourism academics and educators in the Asia-Pacific region. Based on extensive research and this global network, the practical curriculum has been developed with the integration of "Hospitality Education," "English Education," and "Career Education." The research revealed that "Experiential Learning" and "Collaboration with government and industry professionals" were key to the success of building the practical curriculum. The students in the program were able to understand their future career options and opportunities as well as specific knowledge and skills necessary in the globalized international community. In addition, the hospitality and tourism classes in the curriculum have adopted a CLIL approach, which heightened students' motivation in English learning.

研究分野：観光ホスピタリティ学

キーワード：ホスピタリティ教育 英語教育 グローバル人材 アジア CLIL キャリア教育

1. 研究開始当初の背景

研究代表者はこれまで、ホスピタリティマネジメント分野について研究を進め、シンガポールやアメリカラスベガスなどのホテルやホスピタリティ関連企業を実際に訪れ、最新の産業の動向について学んだ。特に、人材管理やリーダーシップ、ホテルにおけるサービスオリティの分野で調査を行い、外国語の役割、多様な文化への対応について、北海道とシンガポールでホテルや観光産業従事者を対象に聞き取り調査を行った。北海道での聞き取り調査では、外国人客への苦手意識をもつ回答が多かったが、アジアへのゲートウェイとなっているシンガポールのような多文化社会では、国内客、外国人客といった区別はなく、等しく良質のサービスを提供するという従業員の姿勢が明らかになった。

日本の英語教育に於いては、English for Specific Purpose (ESP)の分野で、ホテルでの英語研修の実態調査の研究や、観光関連の英語表現に関する教材、オンライン教材の開発などはされているが、観光産業の英語表現集の形にとどまっており、英語でホスピタリティ産業に関して学ぶ学生向けの教科書や教材は開発されていない。また、海外で行われている観光やホスピタリティ教育と日本の教育は、大きく乖離しており、グローバルな視点に立ち、英語とホスピタリティ教育を融合した新しいカリキュラムの構築が必要であると考えられた。また、そのようなカリキュラムが、学生の将来の職業選択につながるキャリア教育の一環となると期待された。

2. 研究の目的

本研究では、「ホスピタリティ」の概念を明らかにし、ホスピタリティ教育、英語教育、キャリア教育を融合した実践的なカリキュラムを開発し、効果的な教授方法について研究することを目的とした。具体的には下記の項目に焦点をあてた。

これまで欧米やアジアでは、「ホスピタリティ」について、どのように定義されているのか、その概念に関して文献調査を中心に行うとともに、海外での「ホスピタリティ教育」の現状を探る。国内インバウンド事業における外国語(英語)の役割と様々な顧客のニーズに対応するための多文化理解を促すために必要な教育について調査する。平成23年度に開講した「総合講義ホスピタリティ」や、平成24年度開講の「ホスピタリティと観光(英語による講義)」における、地元講師・海外からの講師によるレクチャー・シリーズの実践についてその役割、効果を検証する。北海道のホテル、観光産業と連携したインターンシッププログラムの実施とその効果の検証を行う。また、海外インターンシッププログラムを計画、実施する。最終的に、ホスピタリティについて学ぶ英語による教材、テキストを作成し、さらに海外教

員との連携を探り、国際的な視野を取り入れたカリキュラム構築する。

3. 研究の方法

文献研究に基づき、「ホスピタリティ」の概念について、また、アジアなどの観光ホスピタリティ教育の先進的な取り組みについて調査をし、さらに、アジアの専門家を招聘して行った講演やセミナーの内容を記録し、その中から海外におけるホスピタリティ教育の実践についてまとめた。また、本学で実施したホスピタリティ教育の取り組みとして、「ホスピタリティと観光」「インターンシップ」などの授業実践について、学生からのフィードバックを中心にその効果を検証する。さらに、地域の観光ホスピタリティ関連の仕事についている被験者を対象に「Study on Accommodating International Guests 海外客への対応に関する研究」調査を行い、その結果をまとめた。

4. 研究成果

ホスピタリティの概念とホスピタリティ教育

文献研究によると、「ホスピタリティ」という表現の定義については、さまざまな考え方があり、まだ、意見の一致はされていない。サービスとホスピタリティを比較して、それらの定義を試みるもの、ホスピタリティの特徴について分析しているものなどの研究がある。日本では、一般的にビジネスや社会の中ですでに「ホスピタリティ」という用語は、「おもてなしの心」「心からのおもてなし」などとして、精神的な部分を強調されがちであるが、海外では、「ホスピタリティ・マネジメント」のように、ホスピタリティ産業のビジネスをどのように経営していくかという文脈で使われることが多い。

これまでの文献調査から一つ言えることは、下記の引用にあるように、ホスピタリティの特徴として、..., hospitality should be considered as the hospitable behaviors of staff to meet the needs of guests. Unlike the concept of service, hospitality cannot be standardized nor written as simplified procedures which provide a standard service for guests (ゲストのニーズを満たすためにスタッフが温かくもてなす行為であり、サービスと違って、一般化、あるいは簡潔に標準化してマニュアルに書けるようなサービスではない。) (森越, 2014) があげられる。研究の際には、「ホスピタリティ」を明確に定義していくことが必要である。

海外の文献や、海外の教育機関訪問調査によると、観光ホスピタリティの分野では、理論と実践の両方を兼ね備えたカリキュラムが構築されており、“hands-on” experiential learning (実践に基づく経験学習)と collaboration between academia and

industry in curriculum design (教育機関と企業の連携) という2点が成功への要因であると述べられている。また、アジアを含む海外の教育機関では、学内にホテルやレストラン、キッチンなどの研修設備を備え実践的な教育を行っている。また、国内外における、長期のインターンシップを義務づけていることが多い。また、それに伴い、アジアの観光ホスピタリティ関連学科の学生は、複数の言語を使いこなしている。

Study on Accommodating International Guestsに関するアンケート調査の結果

本研究では、平成26年7月4日・7日に行われた「観光ホスピタリティ専門家会議」において、インターナショナルゲストへの対応に関するアンケート調査を実施した。これは、セミナー参加者から、ホテルや観光産業の職場での具体的な情報を集め、今後の教育に活かすことを目指すものである。セミナー参加者が限られおり、サンプルサイズが小さいこと、また、大規模な調査をする前に、具体的で、幅広い意見を取り入れるため、4つの質問に限り自由記述式の形式でアンケートを行い、パイロットスタディとした。記述回答の結果をグループごとにまとめて出現頻度を調べ、内容の傾向を把握することとした。質問は、英語と日本語を併記した。被験者は、専門家会議に出席した参加者46名(ニセコ22名・札幌24名)であり、下記のとおりである。

被験者の属性

場所	男性	女性	合計
ニセコ	16	6	22
札幌	13	11	24
合計	29	17	46

職業	ニセコ	札幌	合計
ホテル	15	5	20
公務員	3	7	10
旅行	1	3	4
教育	0	3	3
ガイド	0	2	2
その他	3	4	7
合計	22	24	46

アンケートの質問事項とその結果は、下記のとおりである。

質問1. 海外からのお客様への対応について、あなたの経験をお書きください。

被験者が日々対応しているゲストについ

ての質問をしたところ、下記のように、国内客・海外客の両方に対応しているという回答が31と多く、さらに、被験者のうち9名が主に海外客に対応しているとなっており、合わせて約9割の被験者が、海外からの客に接していることになる。主に国内客と答えた被験者は5名であった。

	国内・海外客 (n=46)	国内客	海外客	NA	合計
ニセコ	17	5	0	0	22
札幌	14	0	9	1	24
合計	31	5	9	1	46

質問2. 国内のお客様と海外からのお客様と(の対応)で大きな違いはどのような点ですか。

国内客と海外客との違いについては、「文化・習慣・宗教に関すること(18)」「言語・コミュニケーションに関すること(10)」「サービスに関すること(8)」があげられているが、一方「国内客・海外客、同じような対応を心掛けている(2)」などの意見もあった。

質問3. これまで、海外のお客様の対応で大変なことはありましたか。具体的な例をお書きください。

海外客への対応に関して困難な点として、「文化・習慣・マナーに関すること(12)」「言語に関すること(11)」「ビジネスの仕方に関すること(6)」があげられているが、それに加え、「日本人客からのクレームに関すること(4)」という回答からわかるように、海外客のマナーや文化的な違いに、否定的な意見を持つ日本人客への対応が大変であると指摘された。さらに、「特になし(6)」という回答もある一定の数に達した。

質問4. 観光やホスピタリティ産業で将来活躍する学生を育てるために、大学や短大等では、どのような取り組みをするべきか、ぜひご意見をお聞かせください。

実際に観光ホスピタリティ産業で働く被験者から、高等教育機関への期待として、下記の点があげられた。第一に、「言語・文化に関すること(20)」への記述が多く、英語の重要性について再確認しただけでなく、日本語尊敬語等を話せるなどの意見が見られた。日本の歴史や文化、伝統についての知識を身につけること、異文化コミュニケーション能力などもあげられた。続いて、「現場での実施研修(12)」についての意見が多く、理論だけでなく、現場経験が求められていた。さらに、「インターンシップに関すること(8)」、「一般的な教養・知識・スキル(6)」

として、法規制・IT・計数管理などの具体的なスキルの習得、「海外での経験(5)」を奨励し、海外から日本・北海道を見る機会を増やすことを求める意見もあった。最後に、教育界に「業界のイメージを変える(2)」ように牽引してほしいとの記述もあった。

海外からの講師によるレクチャー・シリーズの実践:その役割と効果

アジアの観光ホスピタリティ教育において中心的な役割を担う下記3名の専門家を本学にお招きし、アジア太平洋地域における観光ホスピタリティ教育について講演を実施した。

平成 24 年度: アンディ・ナザレチャック氏
(元 University of Nevada Las Vegas シンガポールキャンパス、学部長)

平成 25 年度: ヴィーラ・パードパッタラパニック氏、(タイ、デュシタニ大学学長)

平成 26 年度: ケイ・チョン博士、(香港理工大学ホテル観光経営学部学部長)

3名の講演は示唆に富んだものであり、学生に勇気と希望をあたえる内容であった。これらの講師が共通して述べたこととして次の点が挙げられる。

(1) 観光ホスピタリティ産業は、世界の中流人口の増加や Low Cost Careers (LCC) の発展で、さらに成長する産業であり、特にアジアでの発展が期待されている。

(2) 観光ホスピタリティ産業でも、最新のトレンドをつかみ、テクノロジーを活用することが重要である。

(3) アジアの観光ホスピタリティ産業において、リーダーが必要であり、リーダーシップをとる力を伸ばすことが重要である。

(4) 観光ホスピタリティ産業について興味があるひとは、その世界基準について学ぶ姿勢を持つことが大切である。

(5) 英語を含め外国語のスキルは、大変重要である。

これらの講演内容からも明らかのように、今後アジアでの観光ホスピタリティ産業はますます発展をしていくが、そこで必要とされる人材育成やリーダーを育てていくためにも教育が大変重要である。先行研究や海外の先進的な教育実践によると、理論と実践を兼ね備えたプログラムが注目されており、上記の3つの大学では、理論を学ぶ授業だけでなく、企業訪問や業界からの専門家をゲストスピーカーとして招き、実践的な内容を学ぶことができる。また、大学に研修用の調理施設やレストラン、ホテルを併設しており、学生が研修を積むことができるプログラムになっている。インターンシップも長期間の研

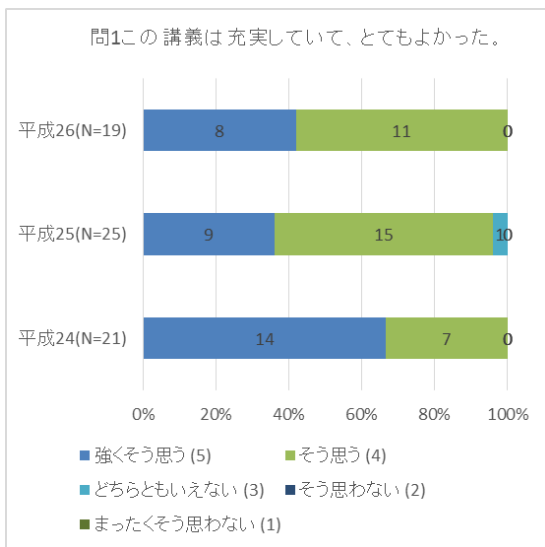
修が導入されており、さまざまな業種や職場の選択肢が整備されていた。さらに、地域の行政や企業と連携して、カリキュラムの構築を行うなど、産官学の連携の重要性が述べられている。また、理論だけでなく、実践を重視した、Experiential learning (経験学習) についても多くの研究者がその有効性を述べている。

上記のような要素を取り入れて、北星学園大学短期大学部英文学科では、ホスピタリティ教育関連科目を取り入れ、3年間の実践を行った。

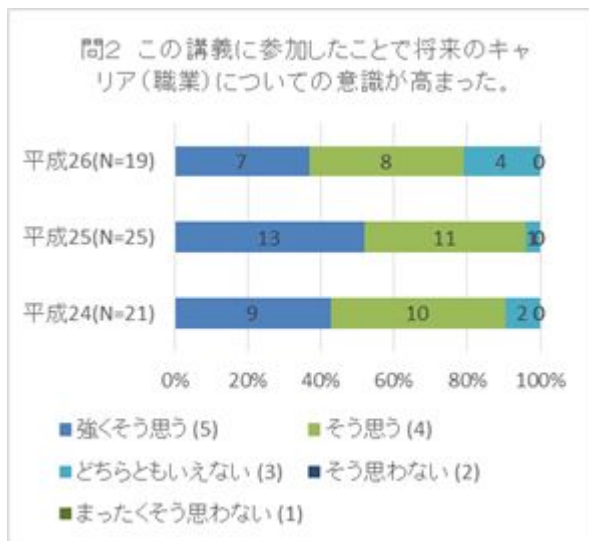
「総合講義ホスピタリティ」では、地域の行政や観光ホスピタリティ企業から講師をお招きし、最新の観光産業情報やホスピタリティ産業の具体的な仕事内容についてご講演いただいた。北海道運輸局国際観光課、札幌市観光局、札幌コンベンションビューロー、札幌コンベンションセンターや、市内のホテル、旅行会社、航空関係などから講師をお招きした。これは、学生にとってさまざまな職場について学ぶ機会になったと同時に、将来のキャリアについて考えることとなった。さらに、地域行政や企業と連携することで、教育機関にも有益であった。例えば、観光ホスピタリティに関するイベントやボランティア情報を学生に提供できたり、企業から求人に関する案内があったり、また、教員自身が最新の観光ホスピタリティ産業の現場を知ることができる大きな利点であった。

次に、「ホスピタリティと観光」では、英語のテキストを使った、英語による講義と、イベントマネジメントの実践を3年間実施した。英語の講義に関しては、学生に大量の英文をどのように読ませるかという点について、試行錯誤しながら授業を行った。2日目からはリーディングガイドを事前に配布し、授業に来る前にテキストを読むように指導した。テキストの内容については、授業の中での講義やディスカッションなどのアクティビティを通して学び、各章の最後にオンラインの小テストを受けるとこととした。また、オンライン上の Moodle に、英語で意見やコメントを提出することが求められた。3年間の授業を通して、この科目は CLIL(Content and Language Integrated Learning)の実践であると確信した。後半のイベントマネジメントの実践は、初めは教員主導で実施してきたが、年々、学生自身が考え準備できるようになってきた。役割分担について、学生の希望を尊重して実施することで、それぞれ責任をもって、仕事を遂行した。イベント運営の中で英語を使うことで、英語の重要性を知り、英語学習へのモチベーションを高めることにつながった。

学生からのフィードバックの結果は下記のとおりである。「ホスピタリティと観光」の授業について5段階評価で学生の意見を聞いた。



そのうち「この講義は充実していて、とてもよかった」という項目に関して、平成 24 年度の学生は、「強くそう思う」66.7%、「そう思う」33.3%との回答をしており、全員が肯定的な評価をしている。この数字は、平成 25 年度「強くそう思う」36.0%、「そう思う」60.0%となり、平成 26 年度は、「強くそう思う」42.1%、「そう思う」57.9%となっている。どの年度も肯定的であるが、その内容は変化しており、初年度である平成 24 年度の授業に対する評価が高い。これは、平成 24 年度のみ公開講座に加え、学外でのセミナー運営を学生全員で行ったこと、さらにボランティアとしてニセコで開催されたセミナーへ参加した学生もあり、多くのイベントに携わる経験をしたことが理由となった可能性がある。



次の質問項目である、「この講義に参加したことで将来のキャリア(職業)についての意識が高まったと思う」には、平成 24 年度「強くそう思う」42.9%、「そう思う」47.6%、「どちらとも言えない」9.5%との回答であり、平成 25 年度「強くそう思う」52.0%、「そう思う」44.0%、「どちらとも言えない」4%

であり、平成 26 年度は、「強くそう思う」36.8%、「そう思う」42.1%、「どちらとも言えない」21.1%との回答があり、この講義の受講からキャリアへの関心が高まったと言える。

インターンシップの実施

国内のインターンシップに関しては、北海道の中でも最も国際的な観光地であるニセコ町にて実施した。受け入れ先であるヒルトンニセコビレッジの人事担当者と事前に、研修期間や内容について協議し、1年生の夏休み9日間の日程で行った。できるだけ、英語を使用できるような研修になるようお願いした。事前研修では、観光ホスピタリティ産業でよく使う英語の表現について学んだり、現地の情報について詳しく調べることが重要であった。アジアからの旅行者が多かったことから、学生は、英語だけでなく、他の外国語の重要性も学んだ。Morikoshi & Yoshida (2014)で報告したように、学生へのアンケート調査の結果から、インターナショナルブランドホテルでのインターンシップの経験は、学生にとって、観光ホスピタリティ産業に関する知識やスキルについて学ぶ機会になっただけでなく、一般に社会で働くということの意味を考える良い機会になった。また、英語を使って、海外からのゲストに対応する経験は、「Enjoyment(楽しい)」という反応だけでなく、英語でうまく伝えられない「Frustration(焦り)」を訴え、「Motivation(モチベーション)」もって英語の勉強を頑張りたいなどの意欲につながるコメントが多くみられた。さらに、日本語・英語を流暢に使いこなすホテルスタッフへの「Respect(尊敬)」につながっていった。最終的にインターンシップの経験で、観光ホスピタリティ産業へ進むのかほかのキャリア選択をするのかを考える機会「Career Focus(キャリア選択)」につながったと考えられる。受入れ企業への聞き取り調査からは、繁忙期に学生がインターンとして研修に入ったことは企業側にも利点であったと感謝されただけでなく、英文学科の学生は、ほかのインターンと比べて、海外からのゲストに積極的に対応しようとするところや、英語を含め、学んだことを実践しようとする意欲が高いとのコメントを得た。しかし、ホテル業界に関する事前の研修が不十分な面があるとの指摘もあった。

海外のインターンシップに関しては、地元の企業や、アジアの観光ホスピタリティ教育研究者のネットワークを活かし、独自のプログラムを行った。どの国でも就労ビザの問題があり、1週間前後のキャリア・サクセスプログラムとして、見学や調査プレゼンテーションを中心とする内容となった。平成 25 年度は、マレーシア航空での研修を行った。ま

た、26 年は香港の国際空港での研修を中心に、香港ディズニーランド、ホテル ICON にて、研修を実施した。学生からのフィードバックとして、研修への満足度は、大変高いものとなった。3 年間の国内・海外インターンシップ参加学生数は、下記の通りである。

平成	国内	海外	
24 年度	16 人	開講せず	
25 年度	26 人	5 人	マレーシア
26 年度	20 人	25 人	香港
合計	62 人	30 人	

ホスピタリティについて学ぶ英語による教材については、海外で出版されているものを中心に入手し、その内容を精査した。また、この研究に協力いただいたゲストスピーカーからの全面的な協力で、テキスト「観光ホスピタリティ学入門」のコンテンツをまとめた。さらに、CLIL のテキストとして適切な内容や効果的なデザインになるように、シンガポールの SEAMEO Regional Language Centre 講師からの助言をもとに、2016 年 3 月までに出版の予定である。

結論

アジア太平洋地域の研究者や教育者との連携から、英語教育、ホスピタリティ教育、キャリア教育を融合したカリキュラムを構築した。ホスピタリティや観光分野の「行政や企業との連携」、そのネットワークから「経験学習」を取り入れた実践的プログラムを提供することの重要性が明らかになった。また、CLIL(内容言語統合型学習)アプローチを用いた観光ホスピタリティ教育から、学生はこの分野の知識を深めるだけでなく、英語の重要性を再認識し、英語学習へのモチベーションが高まったと言える。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計 4 件)

森越京子、(2014)「日本における『ホスピタリティ』『ツーリズム』の定義や概念についての考察、北星学園大学短期大学部北星論集、第 12 号、(北星学園大学)、17-28.

森越京子・吉田かよ子(2015)「グローバル連携による専門性と語学力強化を図る『ホスピタリティ教育』教授法の研究 : 企業や専門家とのネットワーク構築に関して」北星学園大学短期大学部北星論集、第 13 号、(北星学園大学)、1-20.

森越京子・吉田かよ子・田中直子(2015)「グローバル連携による専門性と語学力強化を

図る『ホスピタリティ教育』教授法の研究 : 「ホスピタリティと観光」におけるイベントマネジメントの実践」北星学園大学短期大学部北星論集、第 13 号、(北星学園大学)、21-37.

Morikoshi, K. & Yoshida, K. (2014), Hospitality Internship for English Major Students: A Case Study of Japanese Junior College Students, Proceedings of the 13th Asia Pacific Forum for Graduate Students Research in Tourism, National Kaohsiung University of Hospitality and Tourism, Taiwan.

〔学会発表〕(計 4 件)

森越京子・吉田かよ子、(2013)「グローバル連携による専門性と語学力強化を図る『ホスピタリティ教育』教授法の研究、大学英語教育学会第 52 回(2013 年度)国際大会特別企画 グローバル・ポスター セッション

Morikoshi, K. (2014), Integrating Hospitality and Tourism Education with English Education. Micro-conference on Tourism English Education. (Tamagawa University)

Morikoshi, K. & Yoshida, K. (2014), Hospitality Internship for English Major Students: A Case Study of Japanese Junior College Students, 13th Asia Pacific Forum for Graduate Students Research in Tourism, Taiwan.

Yoshida, K. & Morikoshi, K. (2015). Developing a Career Success Program Abroad for English Majors in Japan. 50th RELC International Conference on Transcending Boundaries in Language Learning: Language Arts and ELT Across the Curriculum, Singapore.

〔図書〕(計 1 件)

Morikoshi, K. & Yoshida, K. (2016). Introduction to Hospitality and Tourism: A CLIL Approach, Market Asia. 2016 年春出版予定

6. 研究組織

(1) 研究代表者

森越京子(KYOKO MORIKOSHI)
北星学園大学短期大学部・その他・教授
研究者番号: 40299730

(2) 研究分担者

吉田かよ子(KAYOKO YOSHIDA)
北星学園大学・経済学部・教授
研究者番号: 20210685