

# 短期大学における観光人材育成の取り組み －2016年度観光ビジネス学科新入生学外授業の事例－

## A CASE STUDY OF HUMAN RESOURCE EDUCATION IN TOURISM: FOCUSING ON THE 2016 OFF-CAMPUS ORIENTATION PROGRAM OF DEPARTMENT OF TOURISM BUSINESS

佐藤 美輪

Miwa SATOU

金井 典子

Noriko KANAI

小形 美樹

Miki OGATA

成澤 広幸<sup>1)</sup>

Hiroyuki NARUSAWA

キーワード：観光人材育成、学外授業、学生生活の基本、観光地見学

Key words : Human Resource Education in Tourism, Off-campus Activities, Basic Skills  
in Tertiary Education, Excursion in School Curriculum

### 要 旨

2016年度にスタートした観光ビジネス学科は、新入生の一泊二日の学外授業を①学生生活の基本を身につける、②友達づくり、③宮城県の観光地を知るという3点を目的に、仙台市作並の温泉旅館で研修および現地の観光地であるウィスキー工場の見学という内容で実施した。目的は概ね達せられ、前期の授業においては、外部の講師から学生の行動に対して賞賛の声をいただくなどの目に見えた効果があった。その反面、親しくなり過ぎた学生が結束を固めてしまい、授業中に騒がしくするなど、研修時に身につけたはずの学生生活の基本を守れない様子も見受けられる。また、宮城県の観光地を知ることについては、見学の意図を理解できないまま過ごした学生もあり、単発的な見学活動で終わらせないための工夫が必要であることが明らかとなった。

---

1) 仙台青葉学院短期大学観光ビジネス学科  
受理日：2016年8月1日

## 1. はじめに一高等教育における観光の研究と教育—

### (1) わが国の高等教育における観光学の誕生

わが国の高等教育における観光学の体系的な教授は、東洋大学短期大学が1963年に設置した観光科をもって嚆矢とする。その後、立教大学が1967年に社会学部内に観光学科を設置し、四年制大学で本格的に観光の研究と教育が開始される（その後98年に観光学部として独立）。次いで1974年には横浜商科大学商学部にも貿易・観光学科が設置されるが、それ以後は文部省の厳しい大学設置抑制政策もあって、しばらく高等教育の中に組織的な観光研究・教育の場は誕生しなかった。

このような状況が一変したのは1990年代に入ってからで、リゾート法、地域おこし、インバウンドの増加などの社会的状況の変化や大学設置上の規制が大幅に緩和されたことなどを受けて、1991年に宮崎産業経営大学経済学部を設置された観光経済学科をはじめとして、各地に観光学部や学科などが叢生した。2000年代に入っても観光系の学部学科の増加傾向は衰えていない。むしろ、1990年代半ばからの観光立国政策に沿って、観光産業に供給する人材養成のために観光系の学部、学科の必要性はかつてなく高まっているとさえいえる状況である。

その結果、現状では観光学部ないし類似学部（観光ビジネス学部など）を持つ大学は、私立大学を中心に20校以上にのぼり、そうした学部以外で既存学部内に観光学科ないしは類似学科（観光文化学科など）をもつ大学は50以上にのぼる。

さらに特筆すべきは2000年代後半に国立大学が観光学分野に進出したことである（2005年 琉球大学法文学部内に観光科学科、同年 山口大学経済学部内に観光政策学科、2007年 和歌山大学に観光学部）。観光学という比較的若い学問に対して従来国立大学は比較的冷淡であったが、今後の日本の主要産業として期待される観光産業、国策としてのインバウンド政策、さらには観光を核とした地方創生等の趨勢の中で、あくまでも観光学研究という中心軸は外さずに、観光という学問的

には熟していないと見なされがちな世界に国立大学が進出してきたのである。

さらには観光系の学部学科増加に伴って、観光研究科ないし観光専攻の大学院の増加も目立ってきた。現在、観光学研究科ないしは類似の研究科を設置しているのは和歌山大学、立教大学、札幌国際大学、琉球大学の4校であるが、大学院で観光学を研究できる場所は7大学にのぼる。

また、短期大学においても観光系の名称を持つ学科は50あまりにものぼり、短期高等教育、長期高等教育の双方において観光系の学部学科は増加している。

### (2) 観光系学部・学科のカリキュラムと実業界からの期待のミスマッチ

このような現況は近年激増の一途を辿る訪日外国人観光客に対応した観光産業の伸張、既存観光業への質と量の双方における人材供給においては有利に作用するはずであるが、しかしながら、高等教育における観光教育は、必ずしも産業界からの期待に応えているとはいえないのが現状である。むしろ「即戦力」として現場に投入できる専修学校卒業生の存在感が大きいとさえ見える。

もちろん、観光学は理論と実践を併せ持つ体系的な学問領域であり、徒に研究のみ、あるいは実践のみに偏頗することはこの若い学問領域の理念を軽視することにほかならない。観光学及び関連諸領域を体系的に教授することは高等教育における観光教育として必須であるが、しかしそれにしても、四年制大学の観光系学部学科卒業生で観光産業に就職したものの割合が16.7%<sup>(1)</sup>という数字をみるにつけ、高等教育における観光教育と観光の現場での需要のギャップが大きいのではないかと疑わざるを得ない。

事実、『平成28年版観光白書』によれば、観光関連企業が新卒採用時に重視する項目として、人物本位（85%）、能力（8%）、それ以外（5%）、学部・学科（2%）というアンケート結果が示されている。また、大手旅行会社が採用時に観光系学部生を取り立てて意識しない理由として以下の

4つが挙げられており、大学のカリキュラムと現場で必要とする人材像との間に深いギャップが感じられる。

- ・人物本位の採用だから
- ・幅広い人材確保のために特定学部を意識しない
- ・観光系学部での学業が即戦力とはいえないため
- ・観光系学部の考え方と販売スタッフの資質は別

このような教育と採用のミスマッチは、採用において出身学部をあまり重視しないという日本の企業一般にみられる風土と関連していると思われるが、特に観光教育においては理論と実践を備えたカリキュラムの充実によって、観光業が評価する職業人養成が可能であると思われる。

同年の『観光白書』では観光業に向けての人材養成について「観光経営を担う人材を育成する大学院、地域観光の中核を担う人材を育成する大学観光学部、即戦力となる地域の実践的な観光人材を育成する専修学校等」<sup>[2]</sup> という三層構造を提言し、いずれの段階でも人材養成のプログラムが不足しているという現状認識を示している。日本の高等教育の観光カリキュラムの典型的分類およびその割合は、人文社会科学系（文化人類学、地理学、歴史学等を中心とする）が35%、次いで地域づくり系（都市工学、まちづくり、地域政策等を中心とする）とホスピタリティ系（接客教育、資格取得など卒業後に役立つ実務中心）が同じく23%ずつ、経営系（観光を実学から捉え、その経営について学ぶ）が19%となっている。中国、韓国、台湾といった東アジア諸国の観光系大学と比較すると、この三国で経営系の学部は、台湾の48%、韓国の60%、中国の76%といずれも比率がわが国と比べて非常に高率となっている<sup>[3]</sup>。

このことは観光系の大学・短大等に託された人材養成が、いわば「教養としての観光教育」や地方創生事業、接客などに偏り、経営学やマーケティングなどを踏まえた観光経営という今後一層必要

とされる実践的な分野が日本では軽視されていることを示している。

### （3）東北の高等教育における観光

このような趨勢の中で東北地方においても、あるいは東北の地においてこそ、地域振興、地方創生の観点から観光系の教育・研究拠点の充実が望まれている。しかしいくつかの大学学部内に観光経営などを学べるコース等が置かれている例が散見されるが、観光学部ないし類似名称の学部は設置されていない。学科レベルではわずかにノースアジア大学法学部内に観光学科が設置されているに過ぎない。

短期大学についても、観光を学べるコース、専攻などは四年制大学と同じく幾つか存在するが、学科名に観光を冠したものは今年4月に設置された仙台青葉学院短期大学の観光ビジネス学科のみである。

よって、本学科は、先ほど挙げた観光業に向けての三層構造の人材養成について、「大学観光学部」と「専修学校」の間にある短期大学としての利点を活かし、まずは即戦力として観光業界で活躍し、次第に地域観光の中核を担う存在となることが期待される人材の養成に努めている。そのため、理論面では社会科学を重視したカリキュラムを組んでいる。

## 2. 仙台青葉学院短期大学観光ビジネス学科開設の経緯と観光人材育成

2016年4月1日、学校法人北杜学園仙台青葉学院短期大学の7つ目の学科である観光ビジネス学科が設置された。観光ビジネス学科設置に至る経緯については、法人が文部科学省に提出した「大学の学部等の設置届出に係る申請書類（平成27年6月）」<sup>[4]</sup> を参照されたいが、そのうちの「（4）趣旨等を記載した書類」から観光ビジネス学科設置の趣旨及び必要性についての要点をまとめると以下のとおりである。

まず、本学科設置の社会的背景として次の5つが挙げられる。

- ①日本を訪れる外国人旅行者数が、平成23年以降、年々増加し、2020年には東京でオリンピック・パラリンピック競技大会が開催させることが決定しており、インバウンド観光客数が増加することが見込まれること。
- ②平成23年までは減少していた国内宿泊観光旅行者数がそれ以降は増加しており、平成24年3月には「観光立国推進基本計画」が閣議決定され、国内旅行の安定した需要が期待できるようになったこと。
- ③東北地方においては、宿泊施設の日本人延べ宿泊者数が未だ東日本大震災以前の水準に回復していないが、観光庁の「東北地域観光復興対策事業」による観光復興の後押し、「平成27年度訪日プロモーション方針」による外国人旅行者の地方への誘客促進の重点的プロモーション地域の1つに東北地方が設定されたこと。
- ④安倍内閣における「地方創生」のスローガンのもと、地方における安定した雇用の創出が挙げられていること等に加え、地方における人材育成として、「大学・高等専門学校・専修学校等における地域ニーズに対応した人材育成支援」が謳われており、地域観光に貢献できる人材の育成が求められていること<sup>5)</sup>。
- ⑤上述の動きの中で、東北地方の各県で、観光客の多様なニーズに対応できる人材育成への取り組み等が進められ、東北地方における観光人材に対する需要があること。

以上のことから、実学教育を行うことによって地域社会に貢献してきた本学は、東北の中心都市である仙台に位置する短期大学として教育の機会を広げ、2年間で観光ビジネス分野の専門的知識及び実践能力を兼ね備えた人材を輩出することの必要性を感じ、観光ビジネス学科の設置に至ったものである。

よって、観光ビジネス学科の「教育研究上の理念及び養成人材像」および「教育目標」<sup>6)</sup>は以下のとおりである。

#### 〔教育研究上の理念及び養成人材像〕

観光ビジネス分野の人材として地域社会の活性化に貢献し、生涯にわたって当該分野のキャリア形成に努める人材を教育研究上の理念とする。卒業後は、旅行会社、ホテル、鉄道、空港等の観光ビジネス分野に就業し、活躍できる人材を養成する。

教育研究上の理念を踏まえ、以下の人材を養成する。

1. 観光ビジネス分野に携わる者に求められる基礎的素養を身につけた人材
2. 経営学を中心とする基礎理論、観光ビジネス分野に関する専門的知識及び能力を身につけた人材
3. 地域社会に貢献する意欲を持ち、生涯にわたって学び続けることのできる人材

#### 〔教育目標〕

1. 観光ビジネス分野において求められる、豊かな教養、コミュニケーション能力、ホスピタリティマインドを身につける。
2. 観光ビジネス分野の基盤となる経営学の基礎理論を修得し、ホテル、旅行、交通を中心とする観光業界に必要な専門的知識及び実務能力を身につける。
3. 東北地方の歴史・文化・社会・経済、観光資源についての知識や理解を深め、地域社会に貢献し、生涯にわたって学び続ける姿勢を身につける。

以上の学科設置の経緯および養成人材像を踏まえ、現在、観光ビジネス学科の4名の専任教員は一人となっており、初年度の入学生31名の教育にあたっているが、観光ビジネス学科の観光人材育成は、入学式3日目の学外授業からスタートした。

入学式からわずか3日目で、お互いをまだ知らない学生同士が、一緒に宿泊研修を受講することに抵抗があることは教員側でも十分に承知していたが、ビジネスキャリア学科の事例を踏まえ、あえて実施した。ビジネスキャリア学科では毎年度、入学後すぐに学外オリエンテーションを実施しているが、例えば、2012年度の学生アンケートによ



れば、宿泊で実施したことを「良かった」と評価している学生は70.2%にのぼり、自由記述にも「友人をつくるきっかけとなった」「学校のことがよくわかった」などの意見がみられた<sup>7)</sup>。

観光ビジネス学科では、先述したとおり、卒業後の就業先として、旅行会社、ホテル、鉄道、空港等を想定している。このような観光人材を育成する学科であれば、ビジネスキャリア学科以上に宿泊で学外授業を実施すべきであり、また、観光について学べる宿泊先や見学先を選定すべきであると考えたのである。そこで、2016年度は仙台・作並温泉 鷹泉閣岩松旅館を宿泊先とし、2日目には作並温泉の観光地の一つであるニッカウキスキー宮城峡蒸溜所の見学も組み込んだ。

以下、短期大学における観光人材育成のあり方について、この学外授業での実践を振り返りながら考察を行っていく。

### 3. 2016年度観光ビジネス学科学外授業の内容

観光ビジネス学科の学外授業は概ねビジネスキャリア学科の内容を踏襲したが、地域社会の活性化に貢献する観光ビジネス分野の人材を養成するという学科の目的を達成するため、宿泊施設の選択とプログラムの一部においては、観光ビジネス学科ならではの試みを行った。2年間という短い期間で観光人材に育っていく本学科の学生にとっては、入学直後から観光ホスピタリティや観光資源に触れることは有意義なことだと考えたからである。

まず、宿泊施設を老舗温泉旅館とし、①温泉旅館のサービスを実際に体験させ、②観光業に従事するロールモデルである女性営業担当者の講話を聞かせて仕事の魅力を探らせた。そして、宿泊施設での研修後には、東北の観光資源について学ばせるため観光地見学を実施した。以下、プログラムの内容を具体的に紹介する。

#### (1) プログラム概要

日程：平成28年4月8日（金）13：00～4月9日（土）15：30

場所：作並温泉・元湯 鷹泉閣 岩松旅館（仙台市青葉区作並温泉元湯）

目的：①学生生活の基本を身につける ②友達づくり ③宮城県の観光地を知る

スケジュール：表1のとおり

#### (2) 学外授業内容

以下、学外授業の内容を簡単に報告する。

##### 【1日目】

#### <大学生生活論（シラバス12回目） 全体授業 学科長挨拶・挨拶の仕方>

岩松旅館に到着し、学外での授業を実施した。今後、授業や就職活動などでもきちんと出来てほしいというこちらの願いから、挨拶の練習を行った。「会釈」「敬礼」「最敬礼」と確認しながら、授業の開始・終了時、研究室への訪問時を想定し、実践的に行った。隣の人の姿勢や礼の角度などをチェックし合うことで、2日前の入学式で顔を合わせて間もない関係ではあったが、それぞれ和やかな雰囲気で行っており、距離がこの授業内でも縮まったようである。また、本学科は、31名中29名が女子学生であり、またほとんどの学生が接客業を希望している。きちんとした挨拶を身につけることは、社会人としての基本的なマナーであり、学校生活だけではなく、今後社会に出てからも大いに役立つと感じる。

#### <大学生生活論（シラバス12回目） 分散授業 ゼミごとの自己紹介>

学生達にとっては、初めてのゼミという響きに慣れない様子があったが、「大学生らしい」などと、その響きを喜んでいる学生もいた。今後、ゼミという単位で活動していく機会が多くあり、ゼミ内で自ら発言し、調査・研究、行動と今まで以上に自己を出しながら、周りとの関わり合いを持つ機会が多くなることも考えられる。このゼミでの結束も強めてもらいたいと感じ、今回はこの入学して直後に行われる宿泊オリエンテーションに最初の顔合わせとして組み込んだ。

本学科全体でも31名とアットホームに感じる人

表1 2016年度観光ビジネス学科新入生学外授業スケジュール

2016年度観光ビジネス学科新入生  
学外授業スケジュール

## &lt;1日目&gt;4月8日(金)

時間		場所	内容	所用時間
13:00	集合 乗車	4号線上の国際ホテルと住友生命仙台中央ビル(SS30)の間	学園バスに乗車	
13:15	出発			60分
14:15	到着	岩松旅館到着		
14:15		各部屋	部屋確認(部屋の鍵は、各部屋にセット済)	25分
14:40	授業	会議室「鳳鳴」	<b>大学生生活論③(シラバス12回目)</b>	90分
16:10	休憩			10分
16:20	授業	会議室「鳳鳴」「草月荘」	<b>大学生生活論④(シラバス3回目)</b> 全体授業(前半):「鳳鳴」 分散授業(後半):「鳳鳴」 成澤ゼミ・小形ゼミ 「草月荘」 金井ゼミ・佐藤ゼミ	90分
17:50	休憩			10分
18:00	授業	会議室「鳳鳴」	<b>大学生生活論⑤-1/2(シラバス15回目)</b>	60分
19:00	夕食	地下一階「寿」	食事(和食膳)	60分
20:00	フリー	各部屋・浴場	入浴・フリータイム	120分
22:00	就寝	各部屋		

## &lt;2日目&gt;4月9日(土)

時間		場所	内容	所用時間
6:00	起床	各部屋		
6:50	朝食 フリー	ビュッフェ「折鶴」(バイキング)	食事 朝食後はフリータイム	115分
8:45	集合		部屋を引き上げて集合 チェックアウトー鍵返却(各部屋ごと)	
8:50	授業	会議室「鳳鳴」	<b>大学生生活論⑥(シラバス13回目)</b>	90分
10:20	休憩			10分
10:30	授業	会議室「鳳鳴」	<b>大学生生活論⑤-2/2(シラバス15回目)</b> 講話(作並温泉と岩松旅館、観光の仕事) 作並温泉・元湯 鷹泉閣 岩松旅館 営業部営業課 畠山綾子様 その他	75分
11:45	昼食	大広間(おまかせ定食)	食事 荷物を持って食事会場に移動	60分
12:45	集合 乗車			
13:00	授業	ニッカウスキー仙台	<b>基礎ゼミ①(シラバス6回目)</b> 工場見学	60分
14:25	集合 乗車			
14:30	出発			60分
15:30	到着	学校正門前		

数であるが、さらにその人数から4人の教員のゼミに振り分けるということで、1ゼミあたり7人から8人という顔と名前を一致させるにはそれほど時間がかからない人数での自己紹介を行った。出身地や、なぜ本学に入学してきたか等についてそれぞれ話してみることで、同じ出身地や趣味など、他の学生との共通点を見つけることができたようである。また少人数ということもあり、自話をする際にもさほど緊張せずに話ができただけで、どのゼミも和やかに進行ができた。やはり旅行・ブライダル・ホテル等、将来接客業で働きたいという学生の集まりということもあり、積極的に話ができる姿勢が印象的であった。また、自ら周りに関わろうとする力やコミュニケーションの能力の高さがここからも窺うことができた。教員側も7～8人という人数はしっかりと学生と向き合いながら話ができ、学生との関係性を作りやすい人数であると感じた。

#### <大学生活論（シラバス3回目） 仲間づくり

##### 【名刺交換ゲーム】>

名刺交換ゲームはビジネスキャリア学科が以前から行っていたものである。自らが作成した名刺を持ちながら会場内を歩き回り、出会った人と名刺をもとに自己紹介を行う。その後ジャンケンをし、勝った人が相手の名刺をもらえるというルールである。時間を20分程度設け、時間終了後、より多くの名刺を持っていた学生に対し、表彰を行った。

この時間前に行ったゼミごとの自己紹介等でも、ある程度同じゼミの学生と打ち解けて話をすることができたが、この名刺交換ゲームで、違うゼミの学生同士も顔を合わせ一対一で話をするにより、さらに学生同士の距離を縮めることができたのではないかと感じる。一対一で話をするということは、初対面に近い学生にとって緊張もあると考えられるが、周りの人がいない分、本音で話をすることもできるのではないだろうか。実際に行ってみると、どの学生からも笑顔が見られ、孤立する学生や、積極的に行動しない等の学生の姿

は見られなかった。教員4名も混じり総勢35名で行ったが、学生たちは10人弱の人たちと名刺交換ができ、クラスの3分の1の学生と直接顔を合わせ話ができただけである。授業が始まってしまうと、気の合う学生同士では良い関係を構築できるが、それ以外の人間関係の構築の幅を広げることが難しい学生も多くいる。少人数の本学科では、貴重な2年間を同じ教室で学科内の学友と過ごすことになる。よって、学科内全体に友人の幅も広げてもらい、励ましあいながら実りのある2年間を過ごしてもらいたいと考える。そのため、この最初のオリエンテーションの段階で様々な学友達と話をする機会は貴重なものとなった。この名刺交換で同じ趣味の人を見つけ、そこから関係を構築したという学生の声を後から聞くこともできた。今後もこういったオリエンテーション内で交流できる場を継続していきたい。

#### <大学生活論（シラバス3回目） 学校生活について>

今後の2年間の過ごし方について就職も見据えた話を行った。大学生活のスタートラインで学生それぞれにしっかりと目的を持って過ごしてもらいたいという理由からである。短期大学は修業年限が2年間と短く、目的意識があるか無いかでは卒業する際には大きく変わっていくと考えられる。そこでまず、大学と高校との違い、自分の将来をプロデュースする方法についての授業を行った。入学したばかりではあるが、就職活動がすぐに始まり、それほど遠くない将来には社会人になるのだということを意識させた。そのためには行動していく力が大切であるという話をし、自分が社会人となった際にどんな人でありたいかを考えさせた。また、学校生活において身につけてもらいたい習慣等も話し、集団の中の個人という観点からも考えてもらう機会とした。今回の授業は前期の「キャリア形成ゼミ」や「ビジネスマナー」の導入でもあり、最初の導入の意識づけとしては、入学したばかりでまだ緊張感を持っている中で行うことで、素直に聞き入れる学生が多く効果的で

あった。

## 【2日目】

### ＜大学生生活論（シラバス6回目） Sさんの学生生活（事例研究）＞

学内オリエンテーションで学んだ教学上のルール、学生生活上のルールの定着を図る目的で、「Sさんの学生生活」と題した事例研究ワークを利用し、2年間の短期大学生生活で学生が自己管理すべき諸事項の確認をした。学生たちは、寝食を共にし、関係性も深まりつつあり、意見を交換しあいながら積極的に話し合い、考える姿勢がみられた。教学上、学生生活上のルールは理解するだけではなく、自発的に活用できなければならないものである。事例研究という方法は知識の定着の深化が図れる学びの方法であり、3日前に得た知識を再確認し、定着させる時間となった。

### ＜大学生生活論（シラバス5回目） 講話「観光地と観光の仕事」 岩松旅館 営業部営業課 畠山綾子氏＞（写真1）

温泉旅館は東北の観光産業には欠かせない業態であり、本学科の学生の就職選択の中に必ず含まれるものであろう。この1泊2日の学外授業において、温泉旅館ならではのサービスを受け、学生はサービス需要者の視点を体験している。サービスを提供する側からの講話を聞くことで、学生は、サービスの受容者、提供者の両視点を知ることができると考え、岩松旅館の協力を得て、従業員の方からの講話を設定することができた。

「観光地と観光の仕事」と題した岩松旅館営業課畠山氏の講話は、本プログラムの中でも特に学生の学びが大きいものであった。畠山氏は20代の女性営業担当者で、学生にとっては、年齢の近い存在である。また、観光業に従事するロールモデルでもある。観光の現場の実体験をもとにした真実味のある言葉にはひとつひとつに説得力があった。以下、講話のポイントを記す。観光接客業とは、まず、お客様から学ぶ仕事であること、日々、お金では買えない出会いがあることが仕事の魅力

である。職業人としての心得や日々の仕事の中で実践していることも具体的に話された。例えば、毎日の目標を漢字一字で設定している、自分から動くことで周りも動く、疑問はそのままにしておかず、自分から聞く、失敗や困難は自分が成長できるチャンスと捉える、苦手な人ほど自分からコミュニケーションを図ることなどを実践例として挙げられた。

畠山氏の講話には、観光接客業に限らず、新しい環境やコミュニティに身を置く際にも応用できる考え方が多くあり、入学当初の学生にも学びにとってほしい事項であった。座学の授業から専門的な知識を得るだけではなく、このように観光の現場で働く職業人の生の声を聴き、その働く姿から学ぶことも学生の職業選択への動機づけに有用であると考え。理論と現場の両輪で観光業への知識を深める本学科の特色の一例として今後も継続したい。



写真1 岩松旅館 畠山綾子氏のご講演

### ＜基礎ゼミ（シラバス6回目） 観光地見学 ニッカウキスキー仙台工場＞

研修の最後は、ニッカウキスキー仙台工場（宮城峡蒸留所）の見学を企画した。工場見学の意図は、仙台にある観光地のひとつを理解することと観光施設の在り様や案内人の仕事を知ることである。学生にとってウィスキーはなじみの薄いものであったようだが、テレビドラマの影響もありニッカの名を聞いたことがある学生も数名いた。仙台工場が主催するガイドツアーに参加し、蒸留所内の各施設を見学した。ガイドツアーの口頭説明と



パネルや映像により蒸留所の内容を理解しながら、創業者竹鶴正孝がこの地への蒸留所建設を即断したという当地の自然の魅力を知ることでもできた。このように身近な場所にありながらも馴染みの薄い観光地で現地学習をすることで、学生は興味や関心の幅を広げることとなり、仙台、あるいは東北の観光資源を知ることでもできる。ただし、宿泊研修の最後になぜニッカウキスキーを見学したのかと疑問に思ったという声もあり、学生に対して見学の位置づけや目的をよりわかりやすく提示し、見学の課題を設定する等の工夫を施すことが今後の課題であると考えている。



写真2 ニッカウキスキー仙台工場見学

#### 4. 教育効果

次に、学外授業の目的がどの程度達せられたか、また、どのような課題が残ったかについて、目的ごとに振り返る。

##### (1) 学生生活の基本を身につける

新たな学校生活が始まる中で、やはり何より最初が肝心であると考え、入学直後であるこの宿泊オリエンテーションの中で挨拶、マナーの授業を組みこんだ。入学後しばらく時間が経ち、学生達も学校生活に慣れてからのマナー指導には、甘えや慣れが生じ、その結果として、効果が入学時に行うよりも薄いことが今までの経験からも予想されるためである。始業時と終業時の挨拶の仕方を教員が見本となり実演で実施したことや、お辞儀の角度など細かい点まで指導したことが効果的で

あったのか、実際に授業が始まってからも、丁寧な挨拶を心掛けている学生を多く見受けられた。「大学生活論」で外部の講師の方に授業を行っていただいた際にも、「挨拶をしっかりしてもらい、こちらもちよく授業することができました」という言葉をいただくことができ教員側もうれしく感じる。やはり最初の挨拶は個人や集団の印象に大いに影響すると考えるため、今後も継続的に指導を行っていきたい。また、授業外においても、廊下等ですれ違う際など自ら挨拶をしようという姿勢が本学科の学生の多くから見受けられるため、この最も基本的な周りの人への挨拶については、オリエンテーションでの授業がその後の学校生活にも生かされていると考えられる。研究室への入室の際の挨拶については、授業が始まった当初は、学生もどうしていいのかわからず不安に入室していたが、その度に声をかけ指導をすることで入室のマナーも定着されつつある。

一方、このオリエンテーション内で、時間や規則を守るといった話もしたが、学校生活に慣れ始めた5月頃より遅刻や欠席も特定の学生には目立つようになってきた。初めてのひとり暮らしや、経済的な面から長時間のアルバイトなど、学生にはそれぞれ事情があるが、学校生活がおろそかになってしまっは本末転倒である。こういった、時間や提出物の期限などを守ることの生活指導は、一時的ではなく長期的に実施していくことが必要であると感じる。また、自分のことだけを中心に考えてしまい、周りの状況を考えて行動を起すなどの気遣いが足りない点も見受けられる。例えば教室が汚れている際、自らほうきを持ち掃除しようという意欲がある学生もいる一方、周りで掃除を始めても我関せずと黙々と自分の作業を続ける学生もいる。周囲の人によい影響を及ぼすような自発的な行動をとることの必要性については、今後も継続的に指導し、2年後には成長した姿で社会へ送り出したい。

##### (2) 友達づくり

入学直後のまだ学校にも同級生にもなじんでい

ない時点で宿泊学習に参加するのは、学生にとっては精神的な負担である。2013年度のビジネスキャリア学科のアンケートにも「入学後すぐに行われるのは、どうかと思った」「入学してすぐの宿泊は緊張する」などの記述があった。しかしながら、企業においても新入社員教育で宿泊研修が強いられることもある。ましてや、観光の仕事に就くことになれば、宿泊の業務や研修を避けるわけにはいかないだろう。そこで、観光ビジネス学科では温泉旅館での一泊二日の学外授業としたわけだが、「友達づくり」については、予想以上の効果があった。

学生たちは、学園バスでの出発時点からおしゃべりを始め、教員の声が届かないほどの盛り上がりであった。さらに、ビジネスキャリア学科でのこれまでの宿泊オリエンテーションでは、2日間を通して周囲の学生とほとんどしゃべることができない学生が必ずいたが、そのような学生は皆無であった。男子についても2名しかおらず、女子学生が多い中でうまくやっていけるのか心配だったが、お互いにすぐに打ち解け、学外授業を楽しんでいた。観光ビジネス学科は、観光業界への就職、つまり、接客サービスに関わる仕事に就くことを望む学生が入学しており、もともと明るく社交的な学生が多かったとも考えられるが、やはり、宿泊学習が友達づくりの役に立ったようである。学生たちからは、後日、「入学する前までは、行くのが嫌だったが、いざ行ってみるとそれまで話せなかった子とも話せたので、仲よくなるキッカケになりました」、「互いの仲を深めることのできる大切な場でした」などの声が寄せられた。

このような効果が表れたのは、教員側の努力の結果でもある。例えば、授業開始時には学籍番号で座席指定するが、そうすると学籍番号の近い学生同士の交流が多くなってしまう。そこで、宿泊学習での部屋割はあえて名簿順にはせずランダムに決定した。これにより、学生は学籍番号の遠い学生とも接することができる。また、先述したように「名刺交換ゲーム」を行い、多くの学生と話す機会を提供した。よって、「友達づくり」とい

う目的はすぐに達成された。

一方、このように短時間で仲間づくりができたことによる弊害もあった。具体的には小さなグループがいくつかでき、メンバーの仲がよくなりすぎて、授業中に学業とは関係ないおしゃべりを絶えずしたり、何かを決定する際に、グループ内のメンバーの意見に流されたりする学生が見受けられるなどである。教員側が注意しても、なかなか改善することができないことも多く、今後は、宿泊学習の時点で、もう一つの目的である「学生生活の基本を身につける」という点について徹底して指導し、公私のけじめをきちんとつけさせるようにする必要があるだろう。

### (3) 宮城県の観光地を知る

学外授業の第3の目的「宮城県の観光地を知る」については、一般的な研修施設ではなく温泉旅館に宿泊したこととニッカウキスキー宮城蒸留所見学の2点から考察する。

1章で述べたように、本学科の観光人材育成は“地域”“東北”に焦点をあてている。東北地方の各県には有数の温泉地があり、温泉は東北の一大観光資源といえる。地域社会に貢献しうる観光人材となるための本学科での最初の学びの場所に温泉旅館を選定した意図は、3章で述べたとおり、サービスの受容者、提供者の両視点を得ることである。従業員の方々からの丁寧な言葉かけ、気配り、サービスを受けて、学生たちは1泊2日を快適に過ごし、温泉旅館ならではのおもてなしを体験できたはずである。従業員畠山氏の講話に対し、学生たちは「これからの大学生活を頑張っていこうと思える大切な時間だった」「人間関係や働き方を将来の就職に活かしていきたい」等のコメントをレポートやノートに残しており、感銘を受けたことがうかがえる。学外授業終了後、前期授業「キャリア形成論」において畠山氏へ感謝の色紙を作成し郵送、畠山氏から返信をいただいた。このようなつながりは、まさに畠山氏が話された「お金では買えない出会い」の姿であり、学生が学ぶべきサービス業のアフターケアの重要性を

知ることもできた。つまり、座学では得られない現場で働く職業人のサービス対応を学び取ることができ、温泉旅館のサービスを理解する目的は一定程度達成できたと考える。

今後の課題として、事後総括プログラムの充実を挙げたい。温泉旅館で体験した有形無形のサービスについて、学生が言語化し、整理・分析していくなど、個人の感覚的な体験だけにとどめず、客観視できるようなプログラムを準備しておくことで、学生の中にも、この学外授業が観光人材育成のための学びの一環であるという意識づけをより明確にできるのではないかと考える。同様に、サービス提供者の視点を学ぶために企画した畠山氏の講話についても事後総括プログラムを設定し、言語化・客観視するための工夫が必要であり、次年度以降の学外授業ではこの点を取り入れたいと考える。

ニッカウキスキー宮城蒸留所見学についても、宮城県の観光資源に触れること、また施設従業者の対応を学ぶという意図があり、地域に根ざす観光人材育成のための学びを提供したはずである。しかし、上述の通り、見学の意図を理解しないままに時間を過ごした学生や、肯定的なコメントの中でも「初めて知った」「おもしろかった」「楽しかった」等の平易な感想に留まる学生が多く、現地見学の教育効果を高めるためには、さらなる掘り下げを促すプログラムが必要であると感じた。事前に見学の課題を設定し臨み、事後総括を行うなど、単発的な見学活動で終わらせないための工夫が必要であり、この点も今後の課題としたい。

## 5. おわりに

本稿では、観光ビジネス学科初年度入学生に対する「学外授業」の実施内容とその教育効果について振り返りながら、短期大学において学科教員がどのように観光人材育成の取り組みを始めたかについて報告した。観光ビジネス学科教員は本学が短期大学であるという特性を踏まえ、1章で述べたように、「大学観光学部」と「専修学校」の間であって、まずは即戦力として観光業界で活躍

し、次第に地域観光の中核を担う存在となることが期待される人材の養成をしていかなければならない。

本稿執筆時点においては、前期もまだ終了しておらず、今回実施した教育プログラムから何等かの結論を導き出すことや、教育効果についてビジネスキャリア学科の学生や他大学の宿泊オリエンテーションと比較することは時期尚早であり、教員側の視点から実施概要を述べるにとどめた。しかしながら、上述の人材を養成していくためには、入学直後の学外授業がその後の学生生活にどのような影響を及ぼすかについて、より詳細な調査が必要である。よって、1年次終了時点には、学生に対して、「学外授業」に対するアンケートやヒアリングなどの効果測定を実施して、学んだ内容がどの程度定着しているか等を検証し、本報告を研究へとつなげていく予定である。そして、その研究結果を観光人材育成に携わる我々教員が活用し、教育の質の向上を図っていきたい。

## 【参考文献】

- 北海道大学観光関連大学教育評価委員会報告書（2011）『産業界と連携した観光関連大学等の職業教育の評価・認定システム構築プロジェクト』  
 国土交通省報告書（2005）『高等教育機関における観光教育システムのあり方に関する調査』  
 国土交通省 観光庁（2016）『平成28年版観光白書』観光系の学部学科を持つ大学短大等のホームページ  
 日本観光協会編（2008）『観光実務ハンドブック』丸善  
 下島康史（2014）『観光ホスピタリティ教育におけるPBLの可能性』くんぷる

## 【注】

- (1) この就職率は平成25年度の数字である。『平成28年版観光白書』、p.76より。
- (2) 同書、p.76.
- (3) 同書、p.77.
- (4) 文部科学省高等教育局高等教育企画課大学設

置室 HP 大学等の設置認可申請書類等の公表  
ページ 仙台青葉学院短期大学 観光ビジネス学  
科

[http://www.dsecchi.mext.go.jp/1506tsecchi/se  
ndaiseiyogakuin\\_1506tsecchi.html](http://www.dsecchi.mext.go.jp/1506tsecchi/se<br/>ndaiseiyogakuin_1506tsecchi.html)

検索日 2016年7月16日

- (5) 例えば、宮城県においては、平成28年度「観光人材育成おもてなし推進事業」が実施され、県内観光関係者の意識啓発および接客技術の向上等を目指した研修会などが開催されている。

- (6) 仙台青葉学院短期大学 HP 情報公開 I 教育  
情報 ■ 教育研究上の理念及び養成人材像、教  
育目標 ■ 観光ビジネス学科

[http://www.seiyogakuin.ac.jp/guide/disclosure/pdf/1-2\\_kyouiku.pdf](http://www.seiyogakuin.ac.jp/guide/disclosure/pdf/1-2_kyouiku.pdf)

検索日 2016年7月16日

- (7) 小形 美樹、青山 美智子、太郎良 留美「新  
入生宿泊オリエンテーションの意義と効果：  
2013年度新入生の事例」研究紀要青葉 5(2)  
73-81 2013年 参照のこと。