

観光ビジネス科の学科再編成の 取り組みについて

福島県立会津高等技術専門学校 観光ビジネス科 後藤 均・佐藤 繁

1. はじめに

本県では、平成元年度に策定された「県立高等技術専門学校整備基本構想」において、「養成訓練は、多能工の養成を目指し、複合的な訓練の内容とする」とともに多様なニーズと新規学卒者の動向を踏まえ、高卒者主体の訓練に移行しながら専修訓練課程の解消を図っていく」とされ、県内に6校あった技術専門学校を郡山、会津、浜の3高等技術専門学校（以下、郡山、会津、浜高等技術専門学校をそれぞれ「郡山校」「会津校」「浜校」という）に再編整備するとともに、全科目について、高卒者等を対象とする訓練科目への転換を図ってきた。

しかしながら、郡山校、浜校についてはすべて高卒2年課程となったが、会津校については、観光ビジネス科を含む3科が高卒1年課程であり、平成8年度に策定した「第6次福島県職業能力開発計画」において、「高等技術専門学校の学科編成等教育訓練内容の見直し」が重点施策とされたところである。

本論では、現在高卒1年課程の観光ビジネス科（労働省基準名：観光ビジネス科）を平成13年4月から高卒2年課程の観光サービス科（仮称）（労働省基準名：ホテル・旅館・レストラン科）へ転換し、教育訓練内容の見直しを図る計画を踏まえ、現在取り組んでいる状況等について述べる。

2. 福島県の現状

本県における高等技術専門学校と設置科目の状況を表1に示す。

この表から、郡山校と浜校についてはすべて高卒2年課程となっており、会津校については3科が高卒1年課程のままであることがわかる。

3. 会津高等技術専門学校の現状

会津校については、表2に示すとおり、高卒2年課程がほとんど定員を充足しているのに対し、1年課程の3科は、平成6年度頃から入学者の定員割れ

表1 福島県の高等技術専門学校と設置科目

校名	科名	訓練課程	定員
会津高等技術専門学校	観光ビジネス科	高卒1年	20名
	電気科	"	20名
	産業機械サービス科	"	20名
	自動車実務科	高卒2年	20(40)名
	環境システム科	"	20(40)名
郡山高等技術専門学校	機械制御システム科	高卒2年	20(40)名
	電気制御システム科	"	20(40)名
	情報制御システム科	"	20(40)名
	自動車整備科	"	20(40)名
	建築デザイン科	"	20(40)名
浜高等技術専門学校	電子制御科	高卒2年	20(40)名
	自動車整備科	"	20(40)名
	アパレルシステム科	"	20(40)名
	建築技術科	"	20(40)名

注：（ ）内は、年間定員数を示す。

表2 会津高等技術専門校の入学者の推移

科名	年度	入学者数(人)						
		5	6	7	8	9	10	11
観光ビジネス科	20	20	20	18	14	14	16	
電気科	20	8	16	15	9	10	15	
産業機械サービス科	9	13	15	9	8	14	7	
自動車実務科	20	24	22	19	22	21	22	
環境システム科	15	22	22	20	20	20	20	

が続いている状況にある。なお、郡山校、浜校については、会津校の2年課程と同様に、ほぼ定員を充足している。

平成9年度に実施した「実践(中間)技術者等の育成に関する基礎調査」における企業アンケート、高等学校進路指導担当者アンケートにおいても、会津・南会津地方における高等技術専門校に対する評価が、低い傾向が示されている。

これは、郡山校、浜校がすべて高卒2年課程となっていることに対して、会津校は高卒1年課程が3科残っているため、評価が低くなっていると考えられる。

特に今回の基礎調査における高等学校進路指導担当者アンケートでは、「高卒1年では教育訓練内容が不十分である」との意見が多数寄せられており、早急に教育訓練内容の見直しを行う必要がある。

また、会津校では、平成2年度から教育訓練科目に関連する業種の関係企業代表者で組織する職種別推進協議会を毎年1回実施しており、教育訓練内容に反映させるべく企業ニーズについて意見を求めている。

この会議においても、「高卒2年課程とならないと高卒との違いや即戦力などのメリットが出にくい」との意見が複数出たことと、併せて「接客サービスに関する実践力は、実際の顧客に接して初めて身につく」とのインターンシップ(企業実習)の実施についても意見が出たところである。

4. 観光ビジネス科の設立時の背景と学科再編成計画

平成元年度に策定された「県立高等技術専門校整

備基本構想」においては、「会津フレッシュ・リゾート構想により、関連産業が充実整備され地元雇用者が増大するため、地域の特性を生かしたサービス産業系の高卒を対象とした訓練科目新設を進めていくものとする」とされた。これを受けて会津地方の観光産業で活躍する人材育成を目指して、会津校に観光ビジネス科を平成3年4月に高卒1年課程で開設した。

しかし、1年間の教育訓練期間に対して、観光ビジネス、接客サービス、経理・OA知識、英会話など幅広いカリキュラム内容としたため、十分に身につける教育訓練内容が確保できない状況にあった。

一方、求人状況については、平成9年度卒業生12名に対して153名の求人が、さらに平成10年度卒業生12名に対して144名の求人があり、会津地方における人材ニーズの強さが示されている。

このため、新たな観光ビジネス科においては、平成13年4月に高卒2年課程として開設し、接客サービスをメインとしながら、高齢者や身障者への対応や観光産業の情報化、国際化に対応できるよう介護サービス、情報処理技術、ネットワーク技術、英会話能力を教育訓練の特色として重点を置き、インターンシップ等現場実習の導入により即戦力となる人材の育成を図ることとする。

5. 平成11年度の観光ビジネス科の試行

表3に平成11年度観光ビジネス科における年間スケジュールを示す。

この表において、2年課程を見据えた形で試行、または試行予定の教育訓練が、以下に示す4点である。

校外実習；ホテル・旅館の施設・設備を借用して実践的な実習を行う。

企業実習；8月の夏休みと10月の紅葉の季節の年2回、ホテル・旅館におけるトップシーズンに、それぞれ3週間の現場実習を行う。

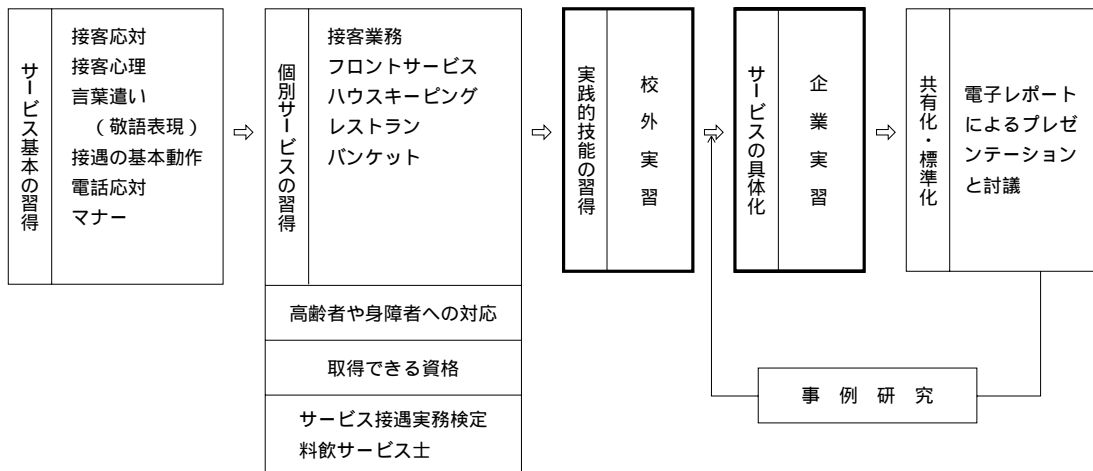
介護サービス；高齢者や身障者へ対応するため、介護法と手話を教育訓練する。

LANの構築；情報化に対応するため、LANの

表4 観光サービス科(仮称)の教育について

		サービスに関する実践的技術の習得			
		観光業務系技能習得 ・接客業務 ・フロントサービス業務 (サービス接遇実務検定) ・ハウスキーピング業務 ・レストラン業務(料飲サービス士) ・パンケット業務			
高齢者や身障者への対応	心のバリアフリー 介護サービス レクリエーション リハビリテーション 手話および点字	企業実習 観光サービス産業における業務の即戦力となる技能と接客サービスの改善ができる知識を備え、情報化や国際化等の新たな課題に対応できる素養を身につけ、将来は本県の観光サービス産業のエキスパートとして、活躍できる人材を育成する。		コンピュータ操作 電子コミュニケーション HTML言語(JAVA言語)によるプログラミング ネットワーク技術 (LAN, インターネット) DTP作業によるパンフレット ・イベント情報の作成 (企画から制作まで)	情報化への対応
	国際化への対応				
		観光論 福島県の文化 地理・歴史 産業と物産 自然観察法 観光情報の収集 環境保護 ISO 14000シリーズ	サービス産業論 サービス経営論 商品企画 マーケティング マネージメント 公衆衛生 食品衛生		
		観光理論の習得	サービス理論の習得		

実践的なサービス技能を習得するための教育訓練ステップ



校外実習とは...ホテル・旅館の施設・設備を借用して実践的な実習を行う。

構築技術について教育訓練する（ファイルの共有とプリンタの共有）

6. 観光サービス科（仮称）の教育訓練

前項で述べた試行についての反省を踏まえ、2年課程の開設前年度に当たる来年度（平成12年度）においても実験的教育訓練を実施し、高卒2年課程、観光サービス科（仮称）の平成13年4月開設へ向け、万全の準備で移行、実施できるよう努めていく。

表4に観光サービス科（仮称）における教育訓練内容の概要を示す。

この表は、本年度、立教大学の前田教授をはじめ、

商工観光関係者2名と高等学校関係者1名、県職業能力開発課長、会津高等技術専門学校副校長と教務課長から構成される会津高等技術専門学校学科編成準備委員会で策定された。

この表に示すとおり、観光サービス科（仮称）では、「習得」に係る縦の軸と、教育訓練の特色となる「対応」に係る横の軸に整理し、以下に示す6つの柱を中心に校外実習やインターンシップの実施と合わせて実践的教育訓練を行う予定である。

- サービスに関する実践的技術の習得
- 高齢者や身障者への対応
- 国際化への対応
- 情報化への対応
- 観光理論の習得

表5-1 企業実習についてのお願

1. 企業実習の目的

- ① サービスに関する技能・技術を、直接さまざまな人と接し、身につける。
- ② ホテル・旅館等の内容を知ることにより、学ぶことへの意欲を強く持たせる。
- ③ 実際に作業することで、企業における仕事の仕上がり基準を知る。
- ④ 働くことの厳しさ、楽しさを体験し、積極的に行動する心構えを持たせる。
- ⑤ 学生と、職業人の責任の違いを体験することで、大人としての自覚を促す。
- ⑥ 就職に対する目的意識を明確にする。

2. 実習生の受け入れについて

- ① お願いする企業の理由
 - ア. 入学した学生のすべてが会津地域出身であり、就職先も地元を考えているため
 - イ. 学生をフォローするためには、地理的利便性が必要であるため
 - ウ. 事故に対する早急な対応ができるため
 - エ. 企業と学校の密接な連携体制を必要とするため
- ② 事故に対する補償
学生の怪我等に対する責任は、学校側が持つこととし、保険も本校が手続きを行い、個人加入とします。
- ③ 派遣する実習生の数
1社2名もしくは3名とさせていただきます。
- ④ 企業実習実施日程
第1回 平成11年7月29日（木）～8月18日（水）の21日間（3週間）
第2回（案） 平成11年10月18日（月）～11月5日（金）の19日間（11月6、7日の土日を勘案すると3週間）
第1回と第2回に派遣する学生を同一とするか否かは、今回初めての試みであるため、第1回を実施した後、皆様のご意見を十分考慮して決定しますのでご協力ください。
- ⑤ 勤務時間
出退勤等がわかるシフト表の提示をお願いします。

3. 実習生の受け入れに際してのお願い

事 項	お 願 い	備 考
業 務 内 容		
報 酬		
宿 泊 お よ び 通 勤 (通 勤 の 場 合 の 交 通)		
食 事		
服 装		
指 導 担 当 者		
実 習 日 誌 の 確 認 と 意 見 の 記 入		
実 習 時 間 外 の 勤 務 の 取 り 扱 い		

サービス理論の習得

なお、上記6つの柱のうち、 から の企業との連携を必要とする実習であるインターンシップの実施については、表5に示すとおり「企業実習についてのお願い」という形で本年度実施している。今後は、企業からの意見等を十分に踏まえ、企業実習のあり方について検討していく。

7. おわりに

福島県の会津高等技術専門学校における観光ビジネス科の学科再編成の取り組みにつき、まず福島県の現状および会津高等技術専門学校の現状について述べ、次いで現在高卒1年課程である観光ビジネス科の教

育訓練内容を見直し、平成13年4月から高卒2年課程の観光サービス科(仮称)へ転換する計画について述べた。さらに、2年課程への転換を、現在の観光ビジネス科における校外実習や企業実習(インターンシップ)等の新たな試行を踏まえて図ることとし、観光サービス科(仮称)の教育訓練内容の概要とその特色についても述べた。

最後に観光サービス科(仮称)の学科再編成にご尽力いただいた郡山高等技術専門学校中嶋明弘主幹兼副校長をはじめ、教育訓練内容の素案を作成するにあたり貴重なご助言をいただいた本校の多くの先生方に感謝いたします。

表5-2 実習ノート

	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">実習先名</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">会津高等技術専門学校</td> </tr> <tr> <td>氏名</td> <td></td> </tr> </table>	実習先名		会津高等技術専門学校		氏名																																																																																																														
実習先名																																																																																																																				
会津高等技術専門学校																																																																																																																				
氏名																																																																																																																				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">実 習 日 誌</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">実習日</td> <td style="width: 35%;">平成11年 月 日 ()</td> <td style="width: 15%;">実習生名</td> <td style="width: 35%;"></td> </tr> <tr> <td>実習職場名</td> <td></td> <td>指導担当者(印又はサイン)</td> <td></td> </tr> </table> <p style="font-size: small;">評価基準：S 大変良くできた A 良くできた B 普通 C できなかった D ほとんどできなかった</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="8" style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">仕事への理解</th> <th>評価項目</th> <th>自己評価</th> <th>評価項目</th> <th>自己評価</th> <th>評価項目</th> <th>自己評価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>出退勤(時間の正確さ)</td> <td></td> <td>言葉づかい</td> <td></td> <td>責任感</td> <td></td> </tr> <tr> <td>頭 髪</td> <td></td> <td>笑 顔</td> <td></td> <td>集中力</td> <td></td> </tr> <tr> <td>服 装</td> <td></td> <td>明るさ</td> <td></td> <td>仕事の柔軟性</td> <td></td> </tr> <tr> <td>靴の手入れ</td> <td></td> <td>お客様へのマナー</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>あいさつ</td> <td></td> <td>スタッフへのマナー</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>声の大きさ</td> <td></td> <td>チームワーク</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">企 業 実 習 評 価 表</p> <p style="font-size: x-small;">ご指導担当者様へ お忙しいところ恐縮でございますが、実習日誌のチェックと一週間または職場毎の評価及びアドバイスを頂けますようお願いいたします。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">実習生名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>実習職場名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>指導担当者(印又はサイン)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>実習日</td> <td style="text-align: center;">月 日 () ~ 月 日 ()</td> </tr> </table> <p style="font-size: small;">評価基準：S すばらしい(Excellent) A 期待以上 B 期待どおり C 期待以下 D ほとんどできなかった</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="8" style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">仕事への理解</th> <th>評価項目</th> <th>評価</th> <th>評価項目</th> <th>評価</th> <th>評価項目</th> <th>評価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>出退勤(時間の正確さ)</td> <td></td> <td>言葉づかい</td> <td></td> <td>責任感</td> <td></td> </tr> <tr> <td>頭 髪</td> <td></td> <td>笑 顔</td> <td></td> <td>集中力</td> <td></td> </tr> <tr> <td>服 装</td> <td></td> <td>明るさ</td> <td></td> <td>仕事の柔軟性</td> <td></td> </tr> <tr> <td>靴の手入れ</td> <td></td> <td>お客様へのマナー</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>あいさつ</td> <td></td> <td>スタッフへのマナー</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>声の大きさ</td> <td></td> <td>チームワーク</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; margin-top: 10px;"> <p style="font-size: x-small; margin: 0;">アドバイス</p> </div> </div> </div>			実習日	平成11年 月 日 ()	実習生名		実習職場名		指導担当者(印又はサイン)		仕事への理解	評価項目	自己評価	評価項目	自己評価	評価項目	自己評価	出退勤(時間の正確さ)		言葉づかい		責任感		頭 髪		笑 顔		集中力		服 装		明るさ		仕事の柔軟性		靴の手入れ		お客様へのマナー				あいさつ		スタッフへのマナー				声の大きさ		チームワーク										実習生名		実習職場名		指導担当者(印又はサイン)		実習日	月 日 () ~ 月 日 ()	仕事への理解	評価項目	評価	評価項目	評価	評価項目	評価	出退勤(時間の正確さ)		言葉づかい		責任感		頭 髪		笑 顔		集中力		服 装		明るさ		仕事の柔軟性		靴の手入れ		お客様へのマナー				あいさつ		スタッフへのマナー				声の大きさ		チームワーク									
実習日	平成11年 月 日 ()	実習生名																																																																																																																		
実習職場名		指導担当者(印又はサイン)																																																																																																																		
仕事への理解	評価項目	自己評価	評価項目	自己評価	評価項目	自己評価																																																																																																														
	出退勤(時間の正確さ)		言葉づかい		責任感																																																																																																															
	頭 髪		笑 顔		集中力																																																																																																															
	服 装		明るさ		仕事の柔軟性																																																																																																															
	靴の手入れ		お客様へのマナー																																																																																																																	
	あいさつ		スタッフへのマナー																																																																																																																	
	声の大きさ		チームワーク																																																																																																																	
実習生名																																																																																																																				
実習職場名																																																																																																																				
指導担当者(印又はサイン)																																																																																																																				
実習日	月 日 () ~ 月 日 ()																																																																																																																			
仕事への理解	評価項目	評価	評価項目	評価	評価項目	評価																																																																																																														
	出退勤(時間の正確さ)		言葉づかい		責任感																																																																																																															
	頭 髪		笑 顔		集中力																																																																																																															
	服 装		明るさ		仕事の柔軟性																																																																																																															
	靴の手入れ		お客様へのマナー																																																																																																																	
	あいさつ		スタッフへのマナー																																																																																																																	
	声の大きさ		チームワーク																																																																																																																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">業務内容</th> <th style="width: 10%;">自己評価</th> <th style="width: 70%;">反省点など</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 150px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			業務内容	自己評価	反省点など																																																																																																															
業務内容	自己評価	反省点など																																																																																																																		