

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

自発的インターンシップ・プログラム テキスト(ホテル編)



学校法人浦山学園

富山情報ビジネス専門学校

目次

事前学習 編

第1章 インターンシップとは

| | |
|---------------------------|----|
| 1. はじめに | 4 |
| 2. インターンシップの課題 | 5 |
| 3. 様々なインターンシップ | 6 |
| 4. 「自発的インターンシップ」とは | 8 |
| 5. 「インターンシップ」とアルバイトの違い | 9 |
| ワークシート1 働くってどんなこと? | 10 |

第2章 「働く」意味を考える

| | |
|-----------------------------|----|
| 1. 社会に出るということ | 11 |
| 2. 正社員で勤務するということ | 12 |
| 3. 週末に働くということ | 13 |
| 4. 「仕事」の要素 | 14 |
| ワークシート2 「社会人基礎力」チェック | 15 |

第3章 「社会人基礎力」を養おう

| | |
|------------------------------------|----|
| 1. 自分／学生に不足している要素 | 16 |
| 2. 社会人基礎力ー3つの能力と12の能力要素 | 18 |
| 3. 3つの能力と12の能力要素の解説 | 19 |
| ワークシート3 自分自身の「社会人基礎力」を評価しよう | 23 |
| 閑話休題 「自己肯定感」と「仮想的有能感」 | 24 |
| ワークシート4 「ホテル」のビジネスを考えよう | 26 |

第4章 「ホテルビジネス」に関する基礎知識

1. 「少子高齢化の時代のブライダル」から考える「ビジネスの基本」 27

2. 企業（ホテル）にとってのインターンシップのメリット・デメリット 29

3. ホテルの主な業務（部門） 31

4. ホテル業を取り巻くトレンドキーワード 33

ワークシート5 自分の目標を整理してみよう 35

第5章 インターンシップ参加に向けて

1. 実習先ホテルを調べよう 36

ワークシート6 実習先ホテル研究 37

2. 実習にあたっての注意事項 38

3. 「観光まち歩きプラン」を作成しよう 39

ワークシート7 観光まち歩きプラン 40

事後学習 編

第6章 インターンシップのふりかえり

1. インターンシップをふりかえろう 42

ワークシート8 ふりかえりシート 43

ワークシート9 インターンシップ評価表①（自己評価） 44

ワークシート10 インターンシップ評価表②（自己評価） 45

2. おわりに 46

事前学習 編

第1章 インターンシップとは

1. はじめに

インターンシップとは、「学生や生徒（以下「学生」と表記）が、在学中に自らの専攻、自らのキャリアに関する就業体験を行うこと」と定義される教育プログラムです。

インターンシップはアメリカで誕生。業界を学生に理解させ、優秀な人材を得るために必要だとして始まり、現在手も教育のなかで重要な位置を占めています。

わが国におけるインターンシップの歴史も古く、ホテルでのインターンシップに関しては、東京 YMCA 国際ホテル専門学校で、設立当初の 1935 年から継続して実施されています。大学や短期大学でも、1990 年代からインターンシップが増加し始め、現在では中学校や高等学校でも実施され、ホテルでも多くの学生を受け入れています。

年々、インターンシップの注目度は増し、実施する学校が増えています。その背景には、教育プログラムであるインターンシップを通じて社会で働く意味や仕事の内容を理解し、自らのキャリアを明確にするとともに、就業後のミスマッチを減らす効果等が期待されているからに他なりません。

このテキストは、インターンシップの意義を理解し、ホテルでの充実したインターンシップにつなげて欲しいというねらいから作られています。



2. インターンシップの課題

学校で注目されるインターンシップですが、課題も少なくありません。例えば、インターンシップを経験した学生からは、「雑用しかやらせてもらえなかった」、「きちんと指導してもらえなかったし、現場のお荷物でしかなかったと思う」、「アルバイトとの違いがわからず、無給のアルバイトとして扱われた」という不満も出やすく、これが原因となり、ホテル業界をはじめ、インターンシップを行った業界や企業に幻滅してしまうケースも生まれてしまっているのです。

一方で、ホテルの現場からも、「ホテル業界に興味がなく、モチベーションの低い学生が来て困る」、「多くの人数を受け入れて欲しいと学校から要望があるが、全員を受け入れるのは難しい」、「要望は夏休みなど長期休暇中に集中しており、繁忙期に現場で学生を教育することに限界がある」などの意見があります。

皆さんは、こうした問題に関してどう思いますか。皆さんにとってインターンシップを意義のあるものにするとともに、ホテルからも「ありがとう」と思ってもらえるインターンシップとするために、このテキストを通じていっしょに考えていきましょう。



3. 様々なインターンシップ

日本でのインターンシップには、いくつかのタイプがあります。表1は、日本で行われているインターンシップを類型化したものです。短期間のインターンシップで職場の雰囲気学ぶ、「体験中心」のキャリアガイダンス型と、3か月程度以上、実際の仕事の中身に触れ「体験から実践まで」を行うキャリア教育型の2つに大別しました。

キャリアガイダンス型は、初歩的なもので、職場の様子を観察する「仕事理解型」が中心です。

キャリア教育型は、仕事を観察するだけではなく、実際に実践してみるスタイルです。その中でも比較的多いのが、業務を補助しながら仕事の理解を進める「業務補助型」が多いタイプです。しかし、「業務補助型」については、「アルバイトと同じ」と感じてしまうおそれをはらんでいます。

そこで、与えられた業務をこなす「補助型」ではなく、学生が業務について自発的に調べ、考え、行動し、学ぶ「業務参画型」のインターンシップが求められています。

そのためには、事前にインターンシップの意義について理解し、自らのキャリアや仕事の中身に興味を持つことが第一歩です。実習では、最初は「つらい」と感じて、どんな「仕事」でも最初はそう感じます。自ら「ホテルが好きで参加した」という気持ちを忘れないようにしましょう。



表 1. インターンシップの種類と日本での普及の状況

| タイプ | | 日本での ケースの多さ | 解説 |
|----------------------------------|----------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| キャリア ガイダンス型 <体験中心> | a. 仕事理解型 | ○ | ・日本のインターンシップの大半は短期も含めてこの類型。企業メリットも不明瞭な中、見学だけだと学生も飽きてしまい、数の増加は頭打ち傾向。 ・短期「ジョブシャドウイング」が欧米の初等・中等教育で普及。 |
| | b. 採用直結型 | × | ・新卒一括採用慣行のある日本では非常に少ない。 ・2015年度の新卒採用では、採用もにらみながら一部企業が1～数日程度の体験として実施を開始した。 |
| キャリア 教育型 <体験から 実践へ> | c. 業務補助型 | △ | ・企業の人材ニーズに基づき、都市部中心に普及。地方は少ない。 ・米国では広く普及している。 |
| | d. 業務参画型 | △ | ・企業の方針や目標に基づき、日常業務に参加する形で参加する。学生の自発性が求められる。 ・学生と企業双方の意識共有が必要で、まだ十分に普及していない。 |
| | e. 課題協働型 | ○ | ・大学の産学協働教育として近年広く実施。グループワーク形式を採用することで、多くの学生に提供しやすい。 |
| | f. 事業参画型 | × | ・全体としては非常に少ない。企画・実施に必要な専門性やコストが高い。 ・米国では、数か月以上の長期間、企業の協力のもと学校が主体的に関わり就業実践を積むコオプ教育が普及。 |

4. 「自発的インターンシップ」とは

このテキストでは、学生の自発性が求められる「業務参画型」のインターンシップを主として扱います。そうしたインターンシップを「自発的インターンシップ」と呼び、ホテルへのインターンシップに参加する学生の皆さんに取り組んでいただきたいと思います。

【自発的インターンシップ】
 学生が「自発的」に調べ、考え、行動し、学ぶインターンシップのこと。

表2. 自発性を発揮するために学生に求められる行動

| 行動 | 具体的な事例 |
|---------|--------------------------------------------------------------|
| 考える | 自分が今すべきことは何かを考える、一つ一つの業務や動作の意味について考える、お客様の立場でご要望の真意を考える |
| 調べる | 実習先について調べる、ホテルの業務について調べる、最近のトレンドについて調べる、お客様に求められる観光情報について調べる |
| 教え合う | 事前学習や実習の現場で調べた内容や考えたことについて教え合う |
| 観察する | 職場の様子をよく観察する(お客様の様子、スタッフの仕事の様子)、職場周辺環境を観察する |
| 質問する | 事前学習では先生や友人に質問する、実習の現場ではタイミングを見計らい指導者に質問する |
| 課題を発見する | 職場の業務上の課題を発見する、自分自身の課題を発見する |
| 解決策を考える | 発見した課題についての解決策を考える |
| 目標を立てる | 実習に当たっての到達目標を事前に具体的に設定する、実習中の気づきから自分自身の今後の目標を立てる |
| 実行する | 教えてもらったこと/気づいたこと/考えたことを実行する |
| 確認する | 得た知識が現場でどのように実践されているかを確認する、自ら考えた解決策の妥当性や効果を確認する |
| 改善する | 実行・確認した後に必要に応じて改善を考える |
| 提案する | 業務改善策等を現場に対して提案する |

5. 「インターンシップ」とアルバイトの違い

インターンシップに取り組み始めると、「アルバイトと何が違うのだろう」と思うことがあります。

一般的に、ホテルでひとつの業務を経験するのに最低2～4週間かかると言われます。新入社員で働き始めると、複数の業務を経験し、現場の全体像を覚えていきます。インターンシップ生も基本的には新入社員と同じように接してくれますが、インターンシップ期間が2～4週間しかない場合、ひとつの業務で終わってしまうことがあります。そのため、「単純労働しかさせてもらえなかった」という感想が生まれてしまいます。

インターンシップは「アルバイトと同じ単純労働」かもしれないのですが、それは社員の方も行っている業務です。たとえ「アルバイトと同じ」業務でも、チャレンジしてみようと思って取り組めるかどうかでインターンシップの意義は変わってきます。

世の中のインターンシップの中には、学生側が代金を支払い、実施されているものも少なくありません。インターンシップは、アルバイトと違い、学生がお金を支払ってでも体験したい、社会に出るための「武者修行」プログラムなのです。

その目標は「社会に出た時に必要な社会人基礎力や、希望業種の現場の一端を見られること」です。そのために、自発的にどしどし現場で質問や意見交換をしてみることをお勧めします。

表3. インターンシップとアルバイトの違い

| | インターンシップ | アルバイト |
|----------|-------------------------------|------------|
| 目的 | 自らを高めるための就業体験 | お金を得ることが目的 |
| 報酬 | 原則としてなし | 給与あり |
| 目標 | 希望する業種の就業体験を通じて社会人としての基礎力をつける | 特になし |
| 実施主体・協力者 | 学校が主体となり、企業等をお願いし協力を得て実施する | 企業が実施主体で募集 |
| 位置づけ | 学校の正規科目である | 自己判断での行動 |
| 事前・事後学習 | あり | なし |

ワークシート 1

「働く」ってどんなこと？

【ワーク①】 あなたにとって、「働く」こととはどんなことですか？ どんな不安がありますか？
あなたの自由な意見を、箇条書きで以下の枠のなかに書き出してみましょう。

-
-
-
-

【ワーク②】 他の人にはどのような意見がありましたか？
自分にはない意見を、箇条書きで以下の枠のなかに記してみましょう。

-
-
-
-

【ワーク③】 皆さんにとって、働くとはどんなことですか。不安をどう乗り越えればよいですか。
グループでの意見交換の結果を下記にまとめ、発表してみましょう。

学籍番号 () 氏名 ()

第2章 「働く」意味を考える

1. 社会に出るといこと

学生の皆さんにとって「働く」ことにはどんな意味がありますか。

「働く」ということで忘れがちな重要な点は、生まれてからこれまで「消費者」の立場でしかなかった皆さんが、初めて「生産者（サービス提供者）」の側に立つということです。働くということは、「生産者（サービス提供者）の立場に立ち、日本経済や社会を支える」という大きな意義もあるのです。

生産者（サービス提供者）の立場に立つと、消費者に対して「責任」が発生します。責任の対価が「報酬（給与）」であり、責任と権限が大きくなるにつれ、報酬も大きくなっていくのです。

「ずっと学生のままで楽をしたい」と考えたいのですが、皆が社会の階段を登ることで、社会は成り立っています。しかし、残念なことに、準備が不足したまま社会に出てしまい、その期待と自分の意識にミスマッチが生じ、せっかく就業した業界や職業を辞めてしまうという若者が年々増えています。

下図は、大学新卒者の3年以内の離職率を経年で並べたものです（短大卒や高卒もほぼ類似）。残念ながら、産業全体でも32%の新卒者が3年以内に離職しています。宿泊・飲食業に限れば、53%と離職者は過半数に及びます。これは「夢」を見て入ったら「想像と違った」という若者が多いことが原因です。夢を見ることも大切ですが、夢と現実を一致させて社会に出ることはもっと重要なのです。

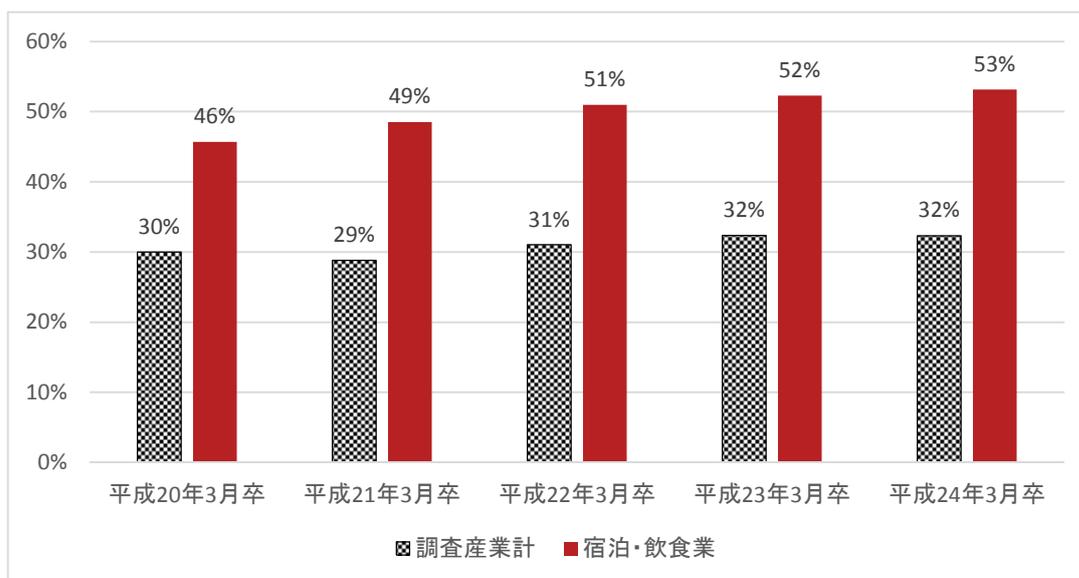


図1. 新卒者の3年以内の離職率（厚生労働省「産業別離職状況」）

2. 正社員で勤務するということ

世の中で「働く」形態（雇用形態）は、「正社員（または正職員）」と「正社員以外（正職員以外）」に分かれます。一般的に、学校を卒業した時点で就職する場合、雇用形態は「正社員」になることがほとんどです。

正社員は、一般的に定年まで年限に期限を定めることなく、決められた就業時間に働きます。正社員以外とは、契約によって決められた期間（原則 5 年未満）や時間にだけ働く就業形態です。

正社員以外といえども、子育て等のために正社員以外を希望して働いたり、正社員になる前に慣れるまで正社員以外で働いたりする仕組みもありますので、同じ社員に変わりはありません。しかし、中には会社に入社したてで「自分に合わない」「好きな仕事ができない」等の理由で、職場を辞めてしまった若者が、次の職場には、望まずして正社員以外で入社せざるを得ないというケースも少なくありません。下図は、日本の全産業平均で、雇用形態別・年齢別に「月額平均給与」を表したものです。

これを見ると、正社員の場合は、年齢を重ねるにつれて「責任」も増す一方で、給与は増えていきます。しかし、正社員以外はずっと変わりません。こうした事実を知らずに、安易に仕事を辞めてしまうことは将来後悔することにもつながりかねません。そのため、学生時代のうちに十分自分の将来について考え、社会人基礎力を付けておくことが大切なのです。

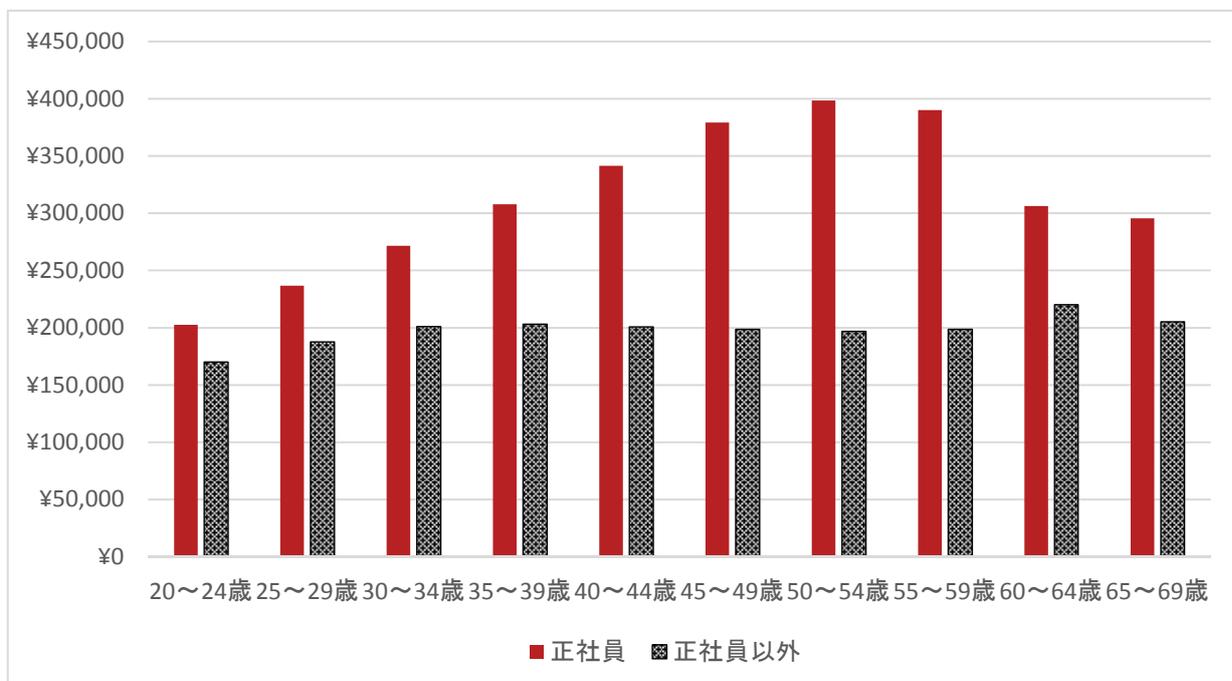


図2. 雇用形態別賃金格差（厚生労働省「平成26年賃金構造基本調査」）

3. 週末に働くということ

ホスピタリティ産業で働きたいという学生の中に、「ホスピタリティ産業は魅力があるのだけれど、週末に休めないし、勤務時間が不規則なので嫌」という声をたまに聞きます。

「自分が休むこと」から考えてしまうのは、まだ働いた経験がないのでやむを得ないのですが、ホスピタリティ産業とは「お客様に喜んでいただく」業界で、他者の幸福を優先することが前提になります。

また、近年では、週末に休めない、勤務時間が不規則というのは、ホスピタリティ産業には限らなくなっています。皆さんも、週末にショッピングに出かけたりすると思いますが、それは週末に働いている方がいるからこそできることです。土曜日や日曜日に医者にかかったり、市役所等の窓口に行ったりしたことはありませんか。社会が成熟するにつれてあらゆる産業が「サービス産業」化し、どの職業でも、週末勤務が当たり前になってきています。

そのことを表したのが下図です。このグラフは、年代別に日本人が曜日別にどのくらい働いているかを示した統計ですが、皆さんが想像する以上に、土曜日や日曜日にも人は働いています。

さらに、お客様に食事を提供し、部屋にお泊めするホテル業の場合、夜間や早朝勤務も発生します。それは、お客様に安心と安全を提供するうえで必要不可欠のことだからです。ホテル業の喜びであるお客様の満足と笑顔のために、ホテルの社員は日夜働いています。

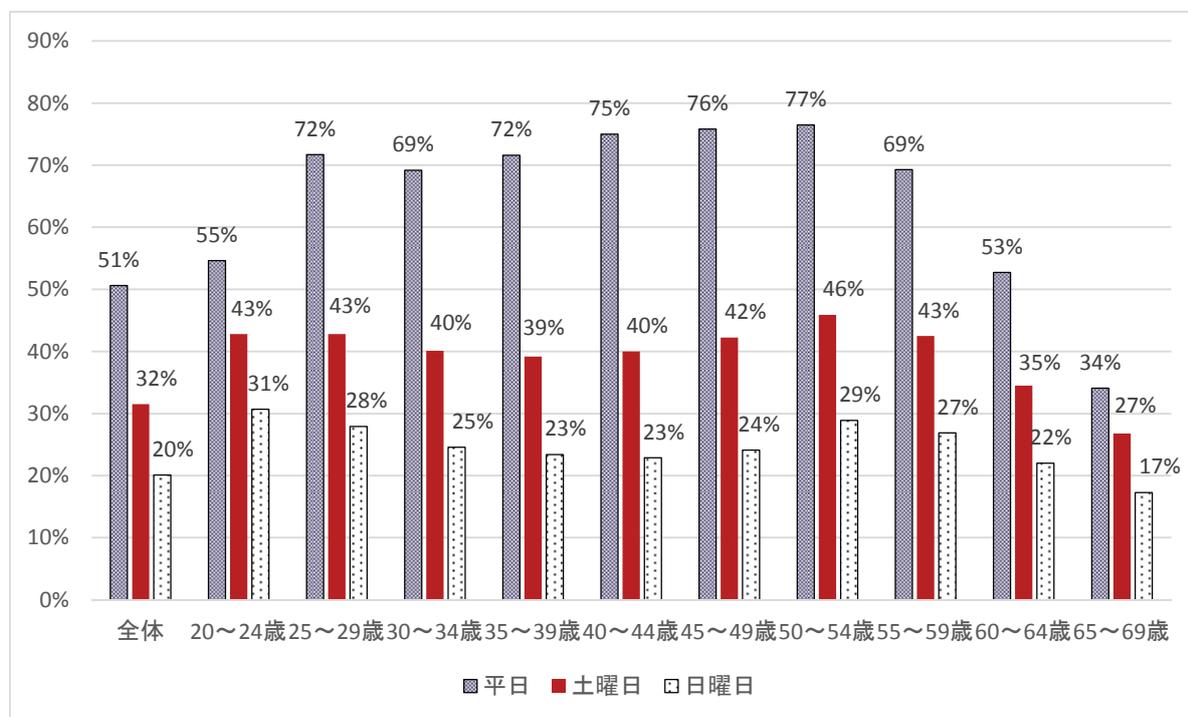


図3. 曜日別の勤務状況（総務省「平成23年社会生活基本調査」）

4. 「仕事」の要素

皆さんが社会に出て取り組む「仕事」には3つの要素があります。

1つめは「やりたいこと（仕事）」。必ずしも仕事で「やりたいこと」ばかりできるわけではありませんが、最初に持つべき要素です。しかし、「やりたいことがみつからない」という学生も少なくありません。この場合、みつかるとまでいろいろな体験をしましょう。その場合、「やりたいことをみつけること」を当面の課題にしつつ、2つめの要素から取り組んでみることも必要かもしれません。

2つめは「やるべきこと（仕事）」。それは、与えられて取り組む仕事が多いかもしれません。しかし、その企業・組織にとっては大切な業務です。さらにそれは、お客様と接する「表」の仕事ばかりではなく、お客様には見えないけれど、表で働く社員を支える「裏」舞台での仕事もたくさんあります。例えば、清掃や衛生管理をしっかりとすることなどはその典型です。このようにお客様に見えないところで働く「やるべきこと（仕事）」はとても重要な任務が多いのです。そのために、ホテルの新入社員は、こうした「裏」で支える仕事を一から覚えていきます。

3つめは「できること」。あなたが持つ知識や技能でできることを指します。インターンシップで得た知識や技能もここに加わります。ここを大きくすることを「スキルをつける」と表現します。

そして、仕事とは、下図の「②やるべきこと」と「③できること」の重なった部分です。

あなたは3要素の全てを持ちあわせていますか。もし、足りない要素があれば、インターンシップを通じて大きくしていきましょう。

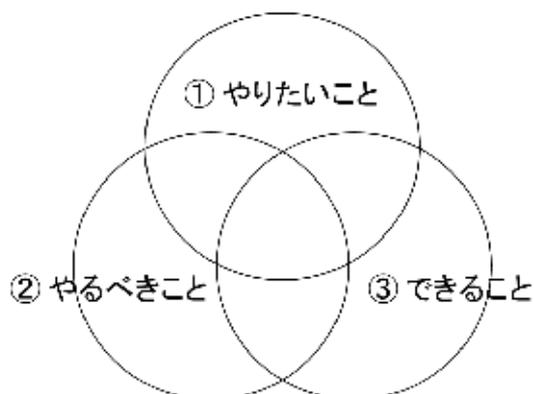


図4. 仕事の3つの要素

ワークシート 2

「社会人基礎力」チェック

【ワーク①】あなたにとって、自分自身が「社会に出るために不足している」と思う要素はどれですか。
 左側の要素のうち、そう思う上位3つの順位（数字）を表の「あなたの意見」欄に記入してみましょう。（学生の意見、企業の意見については授業を通じて後で記入します）

| 様々な能力要素 | 不足していると思う能力要素(上位3つ) | | |
|--------------|---------------------|-------|-------|
| | 本人記入欄 | 学生の意見 | 企業の意見 |
| 人柄(明るさ、素直さ等) | | | |
| 独創性 | | | |
| 語学力(TOEICなど) | | | |
| 業界の専門知識 | | | |
| 主体性 | | | |
| 課題発見力 | | | |
| ねばり強さ | | | |
| チームワーク力 | | | |
| 論理的思考力 | | | |
| 簿記の知識 | | | |
| PCスキル | | | |
| ビジネスマナー | | | |
| 一般常識 | | | |
| 一般教養 | | | |
| コミュニケーション力 | | | |

【ワーク②】あなたは、その「不足している能力要素」をどうやって伸ばそうと思いますか。
 その方法を自由に記入し、グループで意見交換をしてみましょう。

学籍番号 () 氏名 ()

第3章 「社会人基礎力」を養おう

1. 自分／学生に不足している要素

下図は、学生にとって「自分に不足している能力」、企業にとって「新入社員で入ってくる学生に不足している能力」に関して、それぞれ4千人の学生と3千社の企業に調査したものです。

これを見ると、学生と企業で大きく認識が異なる要素があります。例えば、学生が自分に不足していると思う上位3つは「語学力」、「業界の専門知識」、「簿記の知識」。一方、企業が学生に不足していると思う上位3つは「主体性」、「コミュニケーション力」、「ねばり強さ」。これらの3つの要素はいずれも学生で「自分に不足している」と思っている人が少なく、自信のある人が多いのかもしれませんが。

しかし、この差は、社会に出た時の「企業の期待」と学生の能力との間にミスマッチがあることを示しており、学生の皆さんは社会に出る前に修正しておく必要があるのです。

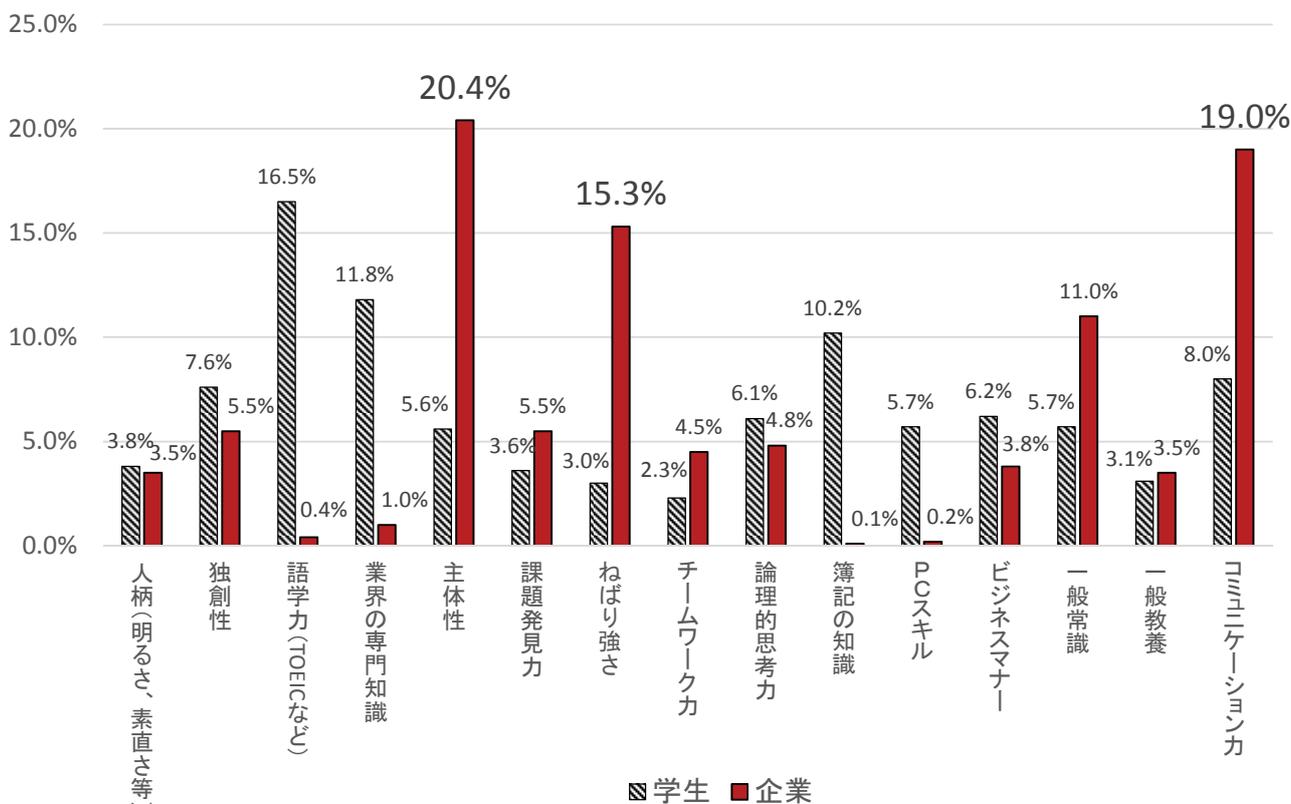


図5. 自分／学生に不足していると思う要素 (「大学生の社会人観の把握と社会人基礎力の認知度向上実証に関する調査」／経済産業省「社会人基礎力入門」より転載)

ただし、企業が「不足していない」と思っている要素でも決して不要というわけではありません。

例えば、「語学力」、「業界の専門知識」、「簿記の知識」等は、社会で不要なのかというと全く違い、どれも確実に必要な要素です。なぜ企業があえて「不足していない」と回答しているかというと「そうした知識を学修する機会は学校で十分に与えられているし、社会に出る前に既に身につけている学生が多い」と思っているからです。

一方で、企業が不足していると思う「主体性」「コミュニケーション能力」「ねばり強さ」等の要素は、「企業や学校の教室だけで学べるものではなく、社会全体で学ぶ必要があるため、不足している学生が多い」と思っている要素に他なりません。

そこで、インターンシップのような機会が必要なのです。そして、学生ひとりひとりが、こうした社会人基礎力を「就学中に」「学内外の社会の様々な場面で」伸ばしていくことを強く意識することが必要です。そこで、期待されている機会のひとつがインターンシップなのです。



企業が求めている「主体性」とは、まさに「自発性」と言い換えることができます。主体性とは、「どんなことにも興味を持ち、自ら進んで取り組める力」です。誰もが、社会に出て 20 代を振り返った時、「あの頃の興味や能力はまだまだ発展途上だった」ということに気づきます。今から自分の興味を狭めてしまうのではなく、「どんなこと」にも興味を持って自分から取り組める力を持っているか、と企業は期待しているのです。

「ねばり強さ」も誤解されがちです。多くの皆さんが「自分にはねばり強さがある」と感じているかもしれませんが、それはきっと「好きなこと」に関して。企業の求める「ねばり強さ」とは、「苦手なことでもやり通せる力」。苦手な仕事でも期待以上のパフォーマンスで応える力こそ「ねばり強さ」です。

「コミュニケーション能力」とは、「(年齢や立場、意見が違って) 誰とでも相手のペースに合わせてコミュニケーションできる」という能力です。誰もが自分のペースならコミュニケーションを取りやすいと思いますが、ホテルのようなサービス業では特に、相手（お客様や上司等）のペースでコミュニケーションを取ることが求められます。相手の話をしっかりと聞き、理解し、適切な返答ができるという経験の積み重ねにより、そうしたコミュニケーション能力を養成していくことができます。

【主体性】（自発性）

どんなことにも興味を持ち、自ら進んで取り組める力

【ねばり強さ】

苦手なことでもやり通せる力

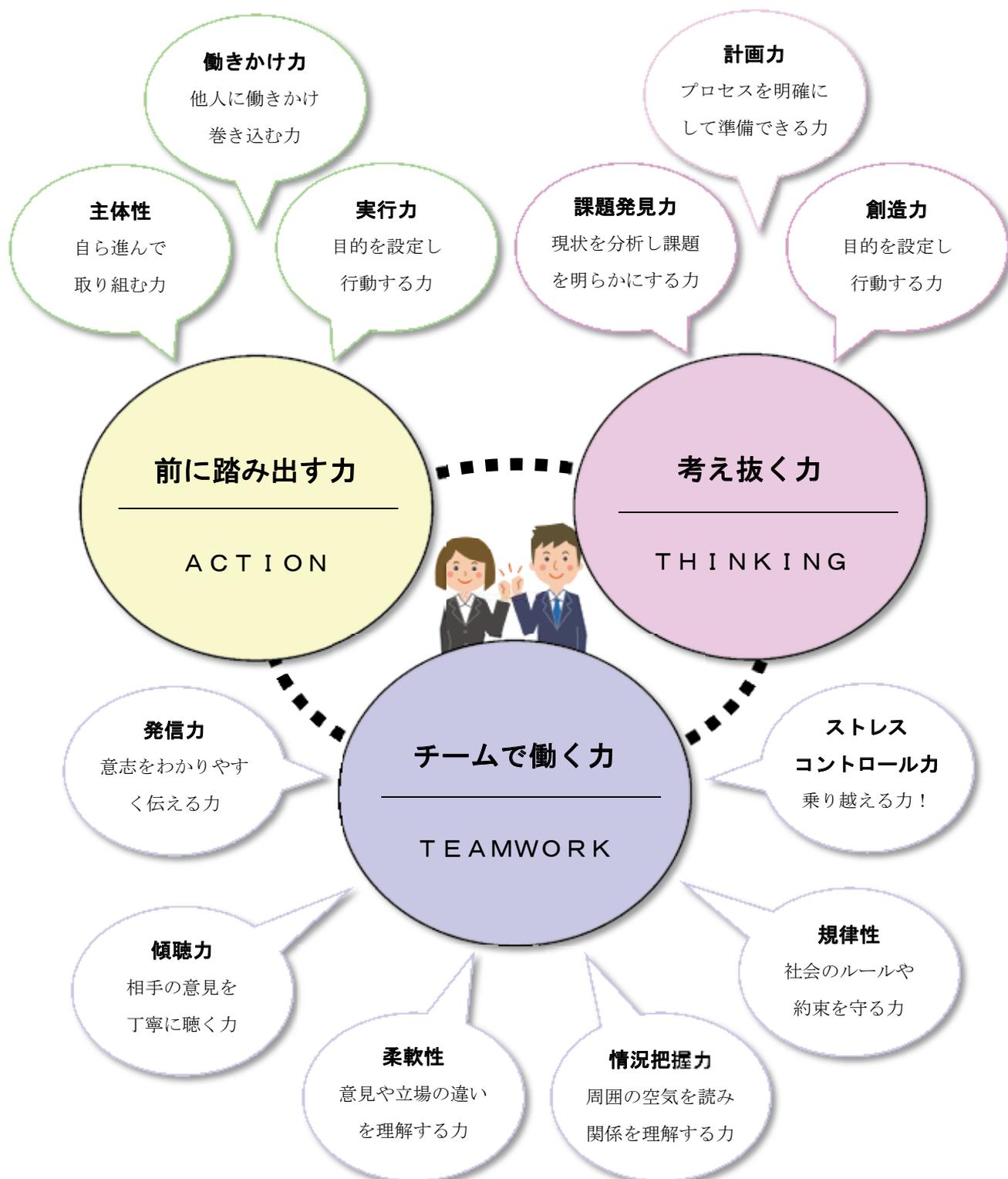
【コミュニケーション能力】

相手に合わせてコミュニケーションできる力



2. 社会人基礎力——3つの能力と12の能力要素

学生が社会に出る時に「社会人として必要な能力」をまとめたのが、次の「社会人基礎力」です。3つの能力と12の能力要素について、自分の「強み」と「弱み」はどれかを把握しておきましょう。



経済産業省「社会人基礎力入門」を参考に作成

3. 3つの能力と12の能力要素の解説

前に踏み出す力

—— 一歩前に踏み出し、失敗してもねばり強く取り組む力

①主体性

自発的インターンシップのテーマである「自発性」そのもの。指示を待つだけでなく、自分で「なぜそうなるのか」を考え、調べるクセをつける。何ごとにも「面白そう」と「興味」を持つことが大切。

②働きかけ力

こうするのはどうだろうと提案したり、一緒にやろうと誘ったり、自ら他者（友人だけではなく先輩や上司を含む）に同意や協力を投げかけてみる力。勇気をもってチャレンジする力。

③実行力

指示されたことをやるだけでなく、自分なりに目標を設定し、着実に実行する力。小さなことでも目標を持つ。例えば、タオルを畳む業務なら、時間内に正確に1枚でも多く畳めるように目標を持つ等。



考え抜く力 —— 何ごとにも疑問を持ち、考え抜く力

④課題発見力

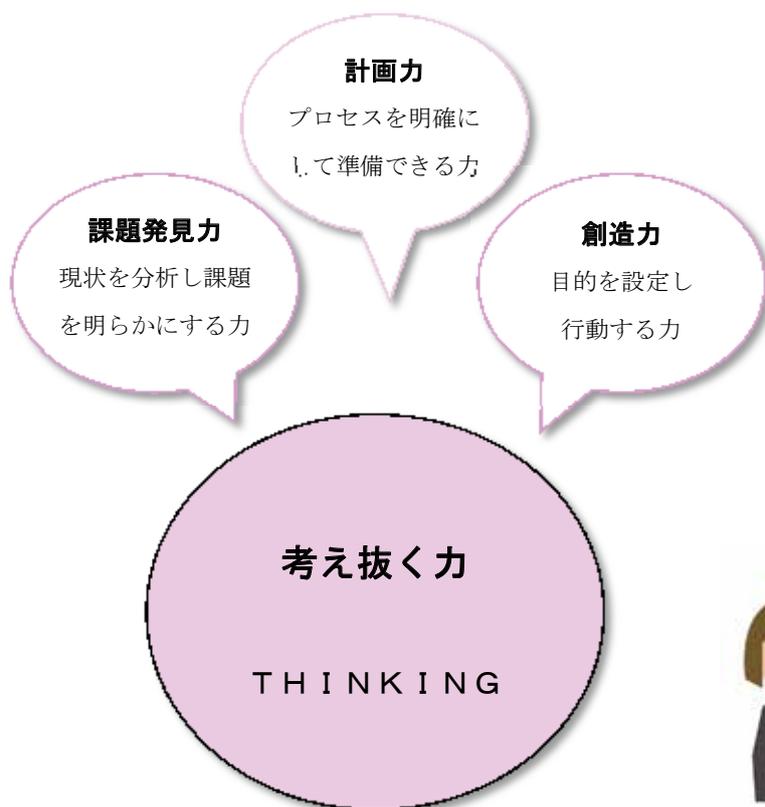
自らデータを探して分析したり、様子の観察をしたりして、その「原因」となる課題を見つける力。

⑤計画力

何ごとにも思いつきで行動するのではなく、先を読みながら行動できる力。インターンシップ期間中、毎日何を目標として、どう達成していくかを考え、表に書き記す等して自己管理することも大切。

⑥創造力

既存の発想、やり方にこだわらず、全く新しい業務のやり方、ビジネス、商品等を考え出す力。アイデアは、2つの異なる要素の組み合わせから生まれやすい。例：駅+ショッピング=駅ナカビジネス。



チームで働く力 —— 立場も年齢も多様な組織で、目標に向かって協力する力

⑦発信力

忙しい現場で自分の意見を伝えるには、「結論」から先に伝えることがコツ。

⑧傾聴力

人の話を集中して聞き、確実に次の行動に移すことのできる力。私語は傾聴力を失わせるので注意。

⑨柔軟性

自分の意見に固執するのではなく、他者の意見も素直に取り入れ、相手を尊重する力。

⑩状況把握力

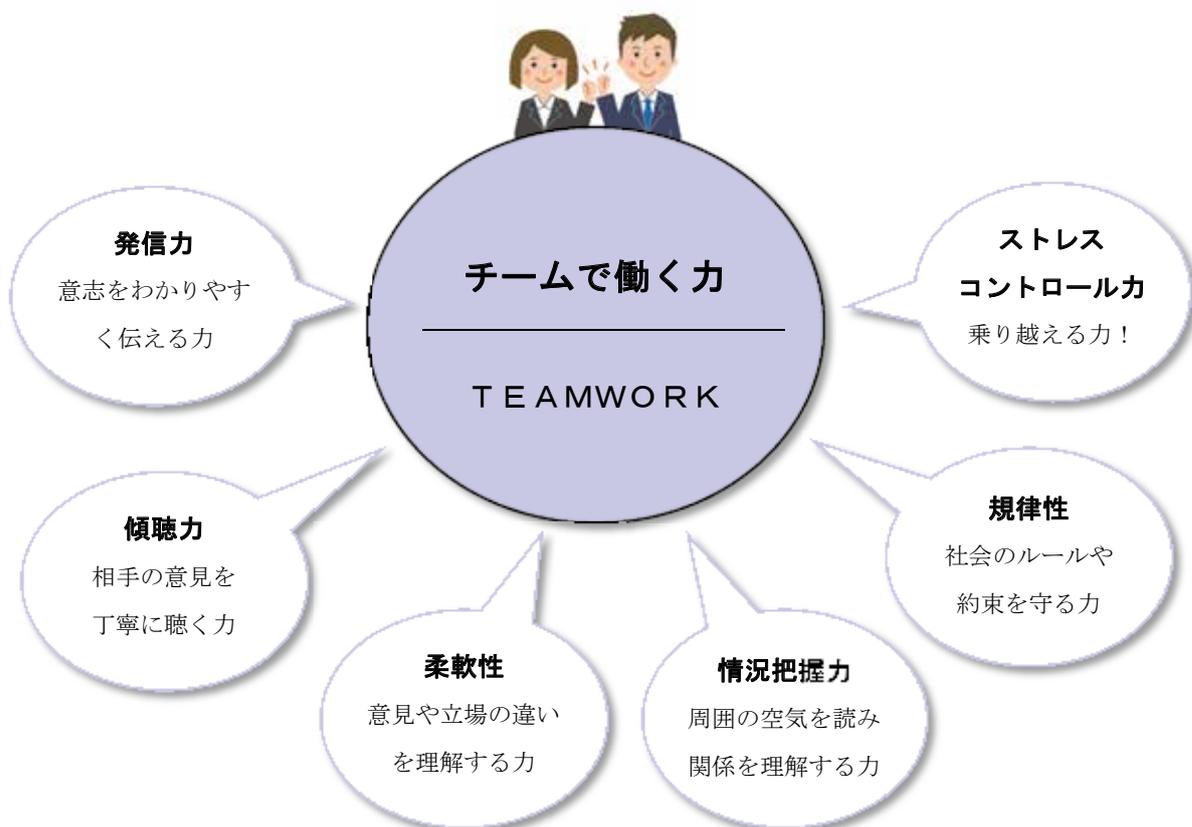
チームで行動する際、自分がどうふるまえばよいのか、理解し行動できる力。

⑪規律性

時間やルール等の規律を守ることのできる力。守れないと社会人失格のレッテルを張られることも。

⑫ストレスコントロール力

誰にでもあるストレスをコントロールし、へこみ続けず、プラス思考に変える力。



ワークシート 3

自分自身の「社会人基礎力」を評価しよう

【ワーク①】社会人基礎力を参照しながら、あなたの強みと弱みを自己評価してみましょう。3つの能力について、それぞれの12の能力要素名を引用しながら、自分の「強み」や「弱み」について「本人評価欄（事前）」に自己評価をコメントしてみましょう。

| 評価能力 | 本人記入欄(事前) | 本人記入欄(事後) |
|---------|-----------|-----------|
| 前に踏み出す力 | 【強み】 | 【成長した点】 |
| | 【弱み】 | 【反省点】 |
| 考え抜く力 | 【強み】 | 【成長した点】 |
| | 【弱み】 | 【反省点】 |
| チームで働く力 | 【強み】 | 【成長した点】 |
| | 【弱み】 | 【反省点】 |

【ワーク②】「強み」と「弱み」に関して、どのように伸ばすことができるか、意見交換してみましょう。

【ワーク③】インターンシップ事後学習で、3つの能力に関する自己評価を右側の欄に記入しましょう。

学籍番号 () 氏名 ()

閑話休題

「自己肯定感」と「他者軽視感（仮想的有能感）」

【問題】 次の2つの問に答え、それぞれ選択肢の合計点を出してみましょう。

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

| 問② 次の設問に対して、あてはまる回答(5段階)に○を付け、合計点を計算し記入してください。 | 全く 思わ ない | あ ま り 思 わ ない | ど ち ら と も い え な い | と き ど き 思 う | よ く 思 う |
|------------------------------------------------|----------------|-----------------------------|-------------------------------------------|----------------------------|------------------|
| 1 自分の周りには気のきかない人が多い | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 他の人の仕事を見ていると、手際が悪いと感じる | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 話し合いの場で、無意味な発言をする人が多い | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 知識や教養がないのに偉そうにしている人が多い | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 他の人に対して、なぜこんな簡単なことがわからないのだろうと感じる | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 自分の代わりに大切な役目を任せられる有能な人は、私の周りに少ない | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 他の人を見て「ダメな人だ」と思ふことが多い | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 私の意見が聞き入れられてもらえなかったとき、相手の理解力が足りないと感じる | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 今の世の中を動かしている人の多くは、たいした人間ではない | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 世の中には、常識のない人が多過ぎる | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 合計 | | | | 点 |

いかがでしたか。それぞれの合計点は出せましたか。

実は、これらの問は、その人の性格を表す設問です。問①は、「自己肯定感（自尊感情）」を、問②は「仮想的有能感（他者軽視感）」を表すと言われています。名古屋大学大学院の速水敏彦教授の研究で、人には前者の「自分を尊重したりする感情」と、後者の「自分をさておき、他人を批判する感情」があるとされ、近年、後者が高まっているとされています。しかし、後者の「仮想的有能感（他者軽視感）」が高いと、些細なことでキレたり、自分が間違っているのに非を認めないことがあり、そうした若者（特に中学生～高校生）が増えていると指摘されているのです。

問①、問②の点数で、4つのタイプに分けたのが図5です。

- 【全能型】自分に満足しており優越感を抱きつつ、他者への不満も抱いている。少しエラそう？
- 【仮想型】失敗を自分以外の要因に帰しやすい。他者の失敗に乗じて自分の有能さを誇示したりする？
- 【委縮型】他者への不満はないが、自分に対して自信がなく、失敗をすべて自分のせいにしやすい？
- 【自尊型】他者尊重のタイプで、他者に不満はなく、自分にも満足している。

あなたはどのタイプでしたか。どのタイプになっても一喜一憂することなく受け容れ、自分の強みや弱みを見つめてもらえればと思います。ただし、職場で働くとき、皆に認められるのは「自尊型」です。しかし、研究では、日本人の大学生に「自尊型」は19%程度しかいないとされています。それは、やや自己愛型の若者が多いということの裏返しかもしれません。自尊型になるためには、「謙虚になる」ことが大切。何ごとも「他人や環境のせいにする」のではなく、まずは自分が「何をできるか（できたか）」を考え、実践するためにも、インターンシップは絶好の機会だといえるでしょう。

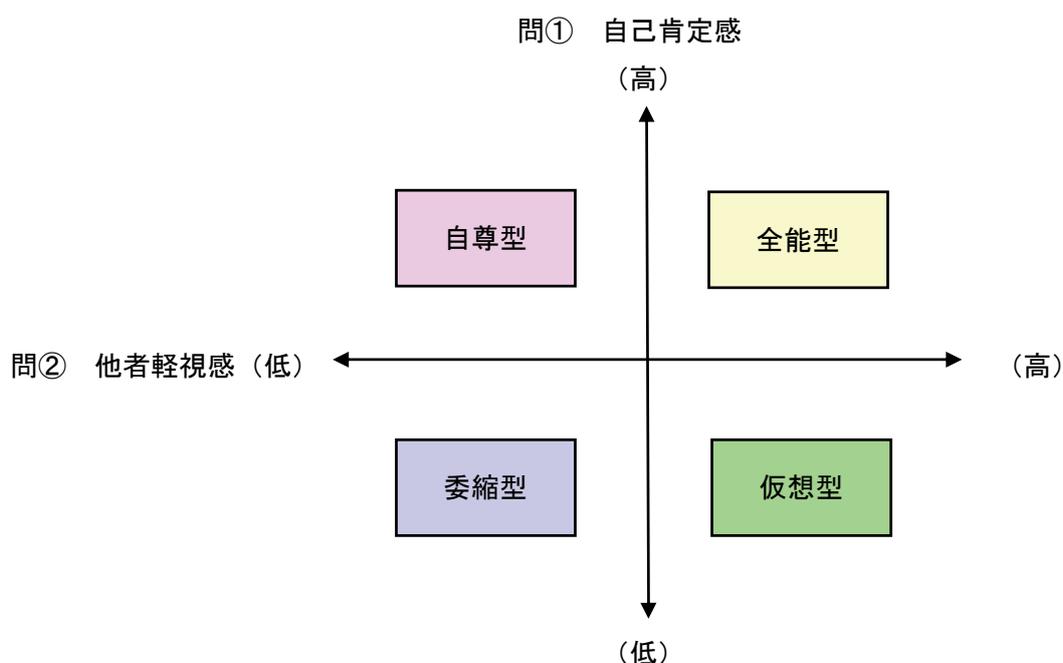


図6. 有能感の4つのタイプ

第4章 「ホテルビジネス」に関する基礎知識

1. 「少子高齢化の時代のブライダル」から考える「ビジネスの基本」

少子高齢化時代に、ブライダルビジネスはどうやって売上を増やしていけばよいでしょうか。

- 【比較的多い答】
- 「もっと安くして集客する」
 - 「もっと宣伝して集客する」
- ⇒ いずれも間違いではないのだけれど「消費者発想」。

ビジネスで物事を考えるときは、「論理的」に考えることがとても重視されます。

例えば、ブライダルの「売上」を分解すると「客数×販売単価」で表されます。すなわち「売上アップ」を考えるには、「客数を増やす」策と「販売単価を上げる」策があります。

また、ビジネスで最終的に追及するものは「利益」です。「利益」とは、売上からかかった費用を引いた「売上－費用」で表されます。利益を生むためには、「少ない費用」でより「多くの売上」を上げることが大切です。以上の文章を図式化してみると図6のようになります。

そのため、「安くする」ことも「宣伝する」ことも消費者にとっては良いことなのですが、サービスを提供する「企業（今回の場合はホテル）にとってベストではない」ということも理解できるとなおよいでしょう。

※ブライダルの売上アップの例は図7の図内に例示しています。



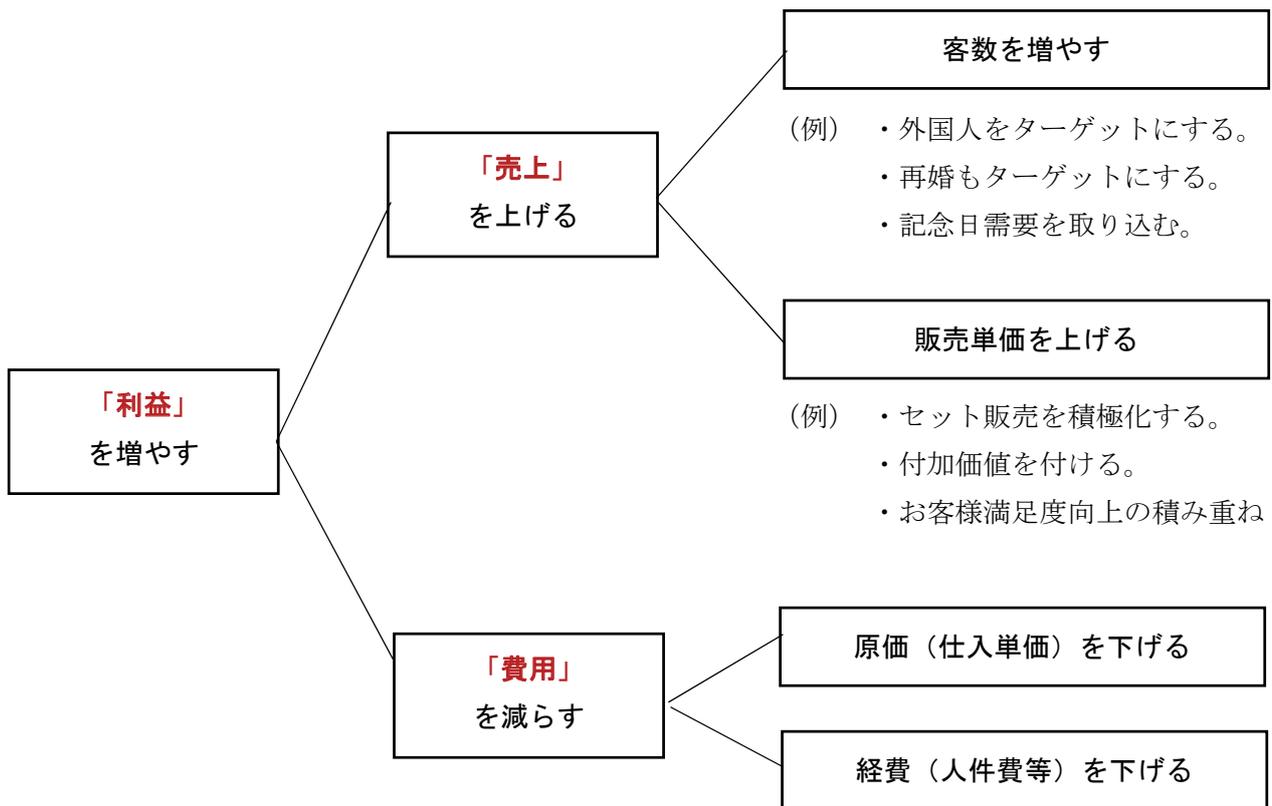


図7. ビジネスの基本要素

2. 企業（ホテル）にとってのインターンシップのメリット・デメリット

前ページの説明文章や図を、少し難しく感じた皆さんも多いかもしれません。

それは、生産者（サービス提供者）の立場に立ったことのない学生の皆さんにとって、「売上を上げる」、「客数を増やす」というところまでは思い浮かぶと思うのですが、「単価を上げる」とか、「費用を減らす」といったことは、経験が少ないために思い浮かばず、そのために難しく感じてしまうからだと思います。たしかに消費者の立場で単純に考えると、「単価を上げる」ことや「費用を減らす」ことは消費者にはデメリットになるのでよくありません。

しかし、「客数を増やす」よりも「単価を上げる」ほうが、また、「売上を上げる」より「費用を減らす」ほうが、企業（ホテル）にとって「より手数をかけずに利益を生むことができる」のがおわかりでしょうか。より効率的に利益を上げることが、ビジネスにとって重要なのです。

「効率的に」と言っても、その過程でお客様に我慢を強いることがあってはいけませんし、不満を誘発するようなことは絶対に避けるべきです。お客様満足度を向上させることと効率的に利益を上げることが両立させることが、ホスピタリティ産業が目指すべき着地点なのです。

こうしたビジネスの基本を十分理解したうえで、皆さんにお尋ねします。

ホテルでのインターンシップは、ホテルにとってどのようなメリット、デメリットがあると思いますか。特に「費用」という面を意識して考えてみてください。



メリットとしては、「若い方々が来ることにより職場に新鮮な刺激がもたらされる」、「学生に自分たちの実際の仕事を教えることで、教え方や伝え方を再評価できる」、「一人でも多くホテル業を志望してほしいという期待」、「学校や社会に貢献したい」等、いろいろとあります。一方で、「売上を上げるために貢献してくれる」という期待は大きくないと思います。それは、短期間にそこまでできるようになるのは難しいからです。

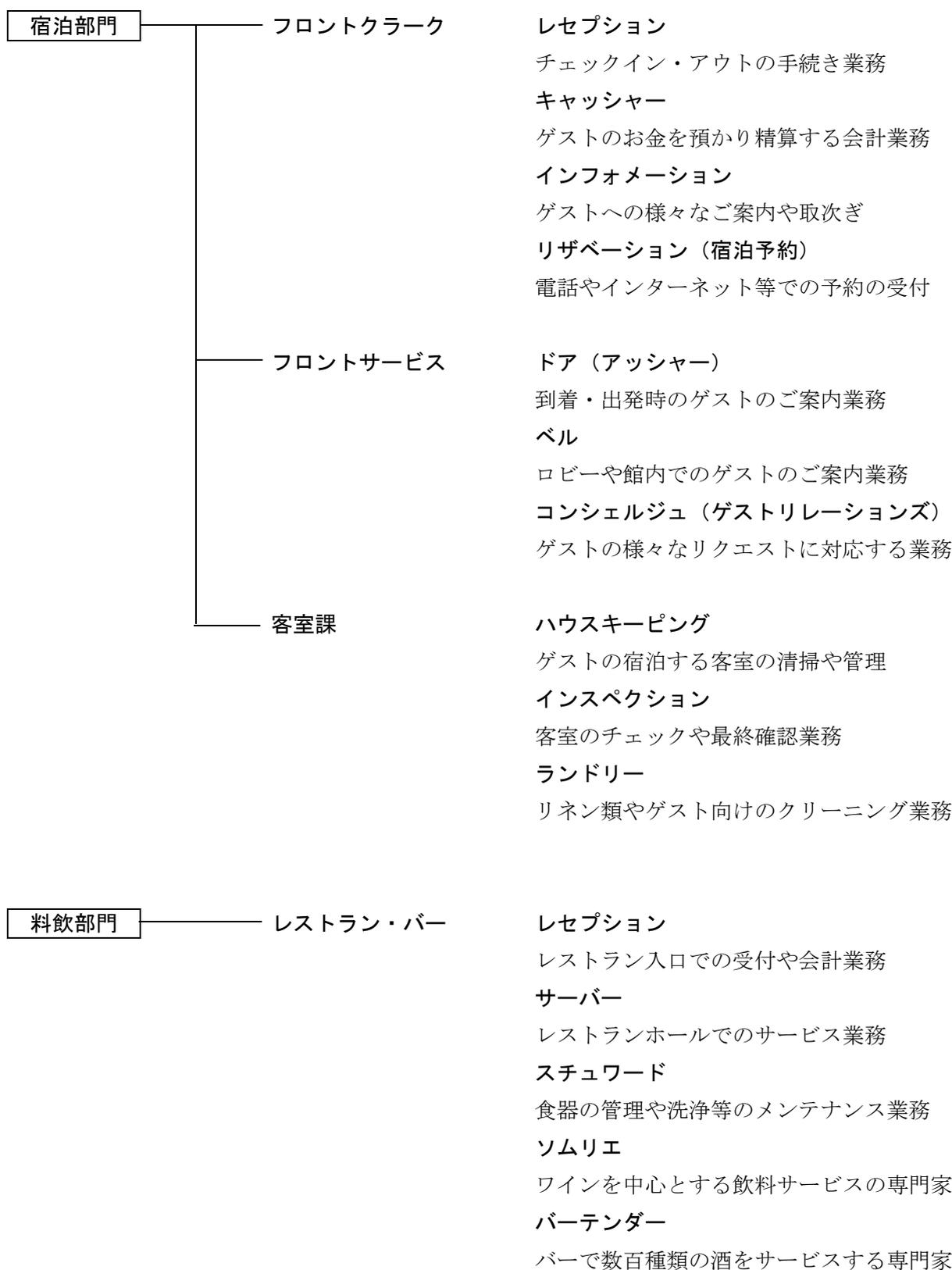
一方、企業（ホテル）にとってのデメリットとしては、忙しい本来業務の合間を縫ってインターンシップ生を指導するため、本来業務にかけるべき時間を取られ、部分的に「売上ダウン」や「費用（人件費）のアップ」につながってしまうことがあることが挙げられます。それが、特に忙しい「繁忙期」であればなおさらです。お世話になる側の学生には、まだ生産者（サービス提供者）発想が十分に身につけておらず、責任を取ることもできません。どうしてもそうしたデメリットが生じてしまうのはやむを得ない面がありますが、この点は学生としても事前学習で重々認識してインターンシップに参加して欲しいと思います。

企業（ホテル）にとって、メリットがデメリットを上回るからこそ、インターンシップをお受けいただけます。それに応える唯一の方法は、皆さんが企業（ホテル）の皆さんがメリットと思うことに貢献し、自己実現を果たし、「インターンシップを経験してよかった」と思えるようになることです。

そのために、ぜひ「自発的」にいろいろなことに挑戦してみてください。



3. ホテルの主な業務（部門）



調理部門

調理師が様々な料理の調理を行う

宴会部門 ——— バンケット・ブライダル

宴会予約

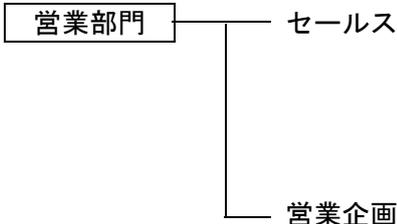
見積りの作成やゲストとの打合せ業務

宴会サービス

宴会や婚礼の料理や飲み物のサービス業務

ウェディングプランナー

結婚式・披露宴のプランニングを担当



法人営業

企業や組織等に主として宴会の営業を行う

エージェント営業

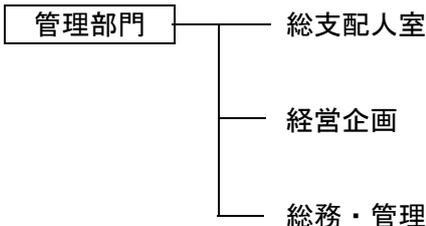
旅行会社に宿泊商品や宴会の営業を行う

商品企画（マーケティング）

宿泊や宴会等の自社企画を開発する

広報（PR）

マスメディアとの窓口となり情報提供を行う



総支配人（GM/General Manager）

ホテルの総指揮を執る運営責任者

経営企画

経営戦略を策定し、事業開発を行う

総務

会社を動かす上での様々な手続き業務を行う

経理

会社の会計や財務の業務を行う

人事

会社の採用や教育、人事配置を行う

施設管理

施設・設備の保守管理や防災などの保安業務

購買（用度）

備品や食材等多岐にわたる物品を購入する業務

4. ホテル業を取り巻くトレンドキーワード

①インバウンドの増加と客室不足

円安や外国人の訪日ビザ取得制限の緩和などにより、訪日外国人旅行者数が伸びています。2015年には1974万人と過去最高を更新し、政府は、2030年までには3000万人の訪日外国人の受入れを目標にしています。しかし一方で、東京・京都・大阪ではホテルの客室不足が深刻化し、政府はこうした地区を国家戦略特区に指定したり、旅館業法を改正する等して「不動産の空室やホームステイ」での宿泊を有料で受けることを可能とする対策も進めています。

②ポスト2020

2020年に東京オリンピックが開催され、訪日外国人旅行者数は瞬間的に大きく伸びることが予想されています。またそれを目当てにホテルの新設も続いています。しかし、ホテル業界としては、客室増加も行き過ぎると、2020年をピークに客室稼働率や宿泊単価が減少するおそれを感じており、「ポスト2020年問題」と言われています。訪日外国人も常に伸び続けるとは限りません。国際紛争や疫病、金融危機等が起こらず、平和が続くことがインバウンドの増加の前提となることも背景にあります。

③広域観光

訪日外国人は東京・富士山・京都・大阪という、いわゆる「ゴールデンルート」への集中が続き、そのために客室不足が生じました。そうした集中を緩和するためにも、国を挙げて全国を広域に観光していただくという広域観光を推進しています。例えば、中部地域では、名古屋・岐阜・高山・富山・金沢と周遊する広域ルートを昇り竜に見立て、「昇竜道」と称して各県が連携して誘客を進めています。しかし、貸切バスも不足がちで、新幹線などの公共交通機関の活用も期待されています。

④地方創生

政府は、国内の各地域が人口の減少に歯止めをかけ、自律的かつ持続的に豊かな社会を継続できるよう、雇用の確保や住みやすい環境づくりを推進しており、「地方創生」と呼ばれています。シンクタンクのレポートによると、若い女性の地方流出が続くと子供の数が一層減少し、将来には消滅する市町村も出てくると言われています。そうした地方創生のためにも、地域に雇用を生むホテルをはじめとする観光業の活性化が重要視されています。

⑤ロボットホテル

長崎県のハウステンボスでは、2015年、フロント業務をロボットが対応し、清掃等のバックヤード以外にはスタッフが不在のロボットホテル「変なホテル」を開業しました。米国のホテルチェーン、ヒルトンワールドワイドでは、スマートフォンでの予約はもちろん、スマホがルームキーにもなる技術を開発しています。労働生産性向上のためには、こうしたICTの活用も視野に入れていくことも求められています。今後は様々な単純労働はロボットに置き換わる時代になるのかもしれませんが。

⑥曜日やシーズンの平準化

装置産業でもあるホテルが労働生産性を高めるうえでは、客室稼働率の向上が求められます。ホテルでは、レベニューマネジメント（あるいはイールドマネジメント）といい、柔軟にデイリーの価格操作を行いながら客室稼働率を高めるマネジメントを行っていますが、観光客の動きが弱くなる平日やオフシーズンの営業が重要になってきます。特に、MICEやインバウンドはその課題解決につながるため、重要視されているのです。

⑦休日分散化

かつて、一部の祝日を月曜日に固定し、3連休を造る「ハッピーマンデー」制が実施され、現在に至っていますが、これは連休を増やすことにより観光客を増加させようという政策でした。観光業は、さらに5月の大型連休を分散化し、例えば地域によって連休の時期をずらす「休日分散化」を提案しています。しかし、製造業等の他業種や社会には反対する人が多く実現に至っていません。その背景には、なかなか仕事を休まないといわれる日本人の性質があります。日本人が休暇を取り、観光に出かけることも、ホテルをはじめとする観光業の発展につながってきます。



図8. 「変なホテル」のレセプションのロボット

第5章 インターンシップ参加に向けて

1. 実習先ホテルを調べよう



PC使用ワーク

①ホテル名

ホテルの名称を正確に記入し、覚えましょう。(曖昧に覚えることは失礼にあたります)

②会社名

経営する会社名記入しましょう。ホテルの名称は必ずしも会社名とは限りません。就職活動を行う際にも必要となる会社名をホームページの会社概要等で調べてみましょう。

③ホテルチェーン名、概要(特長など)

ホテルチェーンに属している場合は、その名称と、どのようなグループか(本部はどこか、特長は何か、歴史はどのくらいか、他にどのようなホテルがあるか等)をできるだけ調べてみましょう。

④アクセス

お客様の気持ちになり、公共交通機関を使って行く場合の最寄駅からの方法と所要時間を記しましょう。可能であれば、最寄空港からの方法や、車を運転していく場合の方法もメモしておきましょう。

⑤開業年

ホテルが開業した年を(調べられれば月日も)記しましょう。

⑥従業員数

従業員数を調べて記入しましょう。

⑦客室の種類ごとの客室数、総客室数

ホテルの客室の種類(シングル、ツイン、スイート等)と、それぞれの客室数、総客室数を記入しましょう。可能であれば、禁煙ルーム数や女性専用フロアも調べ、メモしておきましょう。

⑧総宴会場数、神殿やチャペルの数

ホテルの宴会場数を記入しましょう。宴会場にも大小の種類があります。できれば、その種類と宴会場名もどこかにメモしておくとい良いでしょう。また、結婚式用の神殿やチャペルがある場合は、その種類と数を記入しましょう。

⑨レストラン(店名、業態、営業時間)

ホテル内のレストランの店名、業態(どのような料理を出しているか)、営業時間を記しましょう。

⑩あなたのおすすめの宿泊プラン(内容・料金)、宴会プラン(内容料金)

ホームページ等を調べ、あなたのおすすめの「宿泊プラン」や、日帰り「宴会プラン」をみつけ、それぞれの内容や料金を紹介してください。

⑪ホテルの特長(あなたの考えたキャッチコピー、他ホテルとの違いやセールスポイント)

ホテルの特長を良く調べ、他ホテルとの違いやセールスポイントを考えましょう。そして、あなたの考えたホテルのキャッチコピーを記入し、皆で発表しあいましょう。

ワークシート 6

実習先ホテル研究

①ホテル名

②会社名 (所有)

(運営)

③ホテルチェーン名、概要 (特長など)

④アクセス

⑤開業年

⑥従業員数

⑦客室の種類ごとの客室数、総客室数

⑧総宴会場数、神殿やチャペルの数

⑨レストラン (店名、業態、営業時間)

⑩あなたのおすすめの宿泊プラン (内容・料金)、宴会プラン (内容料金)

⑪ホテルの特長 (あなたの考えたキャッチコピー、他ホテルとの違いやセールスポイント)

学籍番号 (

)

氏名 (

)

2. 実習にあたっての注意事項

実習は、学校の教育の一環であるとともに、実習先の方々の理解と協力があってこそ実現するものです。学校の代表として、決められたルールやマナーは必ず守り、周囲に迷惑をかけないようにしてください。受け入れ先のスタッフの一員になるという自覚を持って臨みましょう。

<実習について>

- ① 実習時間を守る。実習開始5～10分前には、実習できる準備を整えておく。
- ② 休憩時間と休憩場所等、実習先で決められているルールは必ず守る。
- ③ 実習日誌は毎日記載し、指導担当者（不在時には責任者）に提出する。
- ④ 病気等により、やむを得ず休む場合、実習先の指導担当者及び学校に連絡して指示を受ける。
- ⑤ 常に“教えていただく”という謙虚な姿勢で実習に臨む。
- ⑥ 業務時間には私語を慎む。
- ⑦ 理解できないことは、(大きな失敗につながらないように) わかるまで尋ねる。
- ⑧ 常にメモの用意をしておく。
- ⑨ 絶対に自己判断をしない。判断できない場合には、必ず指導担当者に指示を受ける。
- ⑩ 常に前向きな姿勢で実習に臨み、積極的に取り組む。
- ⑪ 実習中に知りえた秘密（社内の情報）は、絶対に他に漏らさないこと。
- ⑫ お客様から見ればスタッフと同じに思えるので、常に節度ある態度をとること。
- ⑬ お客様の「豊かな時間を創る・演出する」その一翼を担っていることを自覚する。

<服装、身だしなみについて>

- ① 指定の服装を着用すること。制服などを借用した場合は、それを着用し、実習終了後はクリーニングをして返す。上履き等も必要であれば、忘れずに持参する。
- ② ネームプレートがあればそれを正確に付ける。外す指示があった場合は外す。
- ③ アクセサリー類、マニキュアやネイルは禁止。
- ④ 化粧は薄化粧にし、常に清潔感を心がける。
- ⑤ 髪は脱色・マニキュア・カラーリングは禁止。長い髪の毛などは一つにまとめるなどして実習の邪魔にならないような清潔な髪形を心がける。
- ⑥ 香水やオーデコロンなどは禁止。

<実習日誌の書き方>

- ① 文字は丁寧に書く。既に学習した漢字は正しく使い、誤字や脱字に気をつける。
- ② 業務内容、スタッフ、お客様についてよく観察し、反省点も書く。
- ③ おどなりに書かない。問題意識を持ち自らの記録と思って書く。
- ④ 毎日記載し、指導担当者に毎日提出する。

3. 「観光まち歩きプラン」を作成しよう



PC使用ワーク

実習先ホテルのロケーションや周辺観光資源を把握しておくために、オリジナルな「観光まち歩きプラン」を作成してみましょう。なお、プランは、A～D 4パターンのお客様を想定しながら、それぞれのお客様に喜んでいただくプランを作成してください。なお、出発・帰着は、あなたの実習先ホテルとし、「出発時間は午前8時半～10時」、「所要時間は5時間」として考えましょう。訪問先は具体的に考え、店の場合は店名まで記入してください。なお、休業日などには注意すること（観光する設定日は授業で指定します）。交通手段は公共交通機関とし、必要によりタクシーの利用も可とします。

観光する設定日： _____ 年 _____ 月 _____ 日（ _____ 曜日）

【A】

台湾から観光で訪れたリンさんご夫婦。

日本の歴史や文化に興味があり、歩くのが大好き。日本語は初歩的な日常会話ならできる。

あなたの実習先の町ならではの「町並みを散策したい。和食を食べたい」というご希望です。

【B】

アメリカから仕事で訪れた40代のハドソンさんご夫婦。

ベジタリアンで生ものは苦手。日本は初めてで、日本語でのあいさつ程度ならできる。

「アメリカで留守番をしている小学生の息子がドラえもんマニア。何かお土産を購入したい。ついでに少し観光もしたい」というご希望です。

【C】

タイからご主人の国際会議に同行して訪れた母（45歳）と娘（大学生）のチュラノンさん親子。

日本語は全くわからないが、英語ならできる。母は日本の文化に興味があり、娘は日本の若者文化に興味がある。「主人の工作中に、私たちだけでどこか近くに出かけたい。どこかおすすめはなにか」というご希望です。

【D】

埼玉から北陸新幹線でやってきた福祉系の専門学校2年生のカップル、ユウヤさんとリカコさん。

「富山のおいしいものを食べたいし、お土産にもしたい。リカコさんはスイーツが大好き。景色がきれいなおすすめデートスポットも教えてほしいな」というご希望です。

事後学習 編

第6章 インターンシップのふりかえり

1. インターンシップをふりかえろう

インターンシップはいかがでしたか。短期間では、ひとつの業務を覚えるのが精いっぱいだったかもしれないですが、「自発的」に行動することができたでしょうか。消費者発想ではなく、生産者発想に頭を切り替えることができたでしょうか。そして、業務に参加することを通じて社会人基礎力の一端を身につけることができたでしょうか。

事後学習では、インターンシップをふりかえり、自分自身の成長点や課題を整理し、発表することで、社会人になる事前準備をスタートさせることにしましょう。インターンシップはこれで終わりではなく、今回の経験が社会人になるためのスタートになるのです。

①「ふりかえりシート」の記入

ワークシート 8

- ・ホテル名、実習期間。配属部署、業務内容を記入する。
※配属部署が複数の場合は、それぞれの部署での業務内容を記入すること。
- ・事前学習で記入した「ワークシート3」の事後学習時記入欄を記入する。
※社会人基礎力の3つの能力を発揮し成長できたか。または反省点。

②「インターンシップ評価表①②（自己評価）」の記入

ワークシート 9

ワークシート10

- ・インターンシップの到達目標（ワークシート5で記入）の達成度を記入する。
※成長する自分のイメージした到達目標はどのくらい達成できたか。
- ・自分自身に対する評価を短い文章で表現する。
※自分がどう変わったか、何を学んだか、これからどう過ごしていくか。
- ・「自発性」をどの程度発揮できたか、自己評価を採点する。
※あくまで自己評価なので素直に採点すること。

ワークシート 8

ふりかえりシート

【ワーク①】 インターンシップに関して、以下の点を記入し、報告しましょう。

①実習先

②実習期間

年 月 日～ 年 月 日 (日間)

③配属部署
業務内容

※複数部署を経験した場合は、上表の中を線で区切り、それぞれについて記入すること。

【ワーク②】 インターンシップをふりかえり、事前学習で記入した「ワークシート3」のうち、「本人記入欄（事後）」——社会人基礎力（「前に踏み出す力」、「考え抜く力」、「チームで働く力」）に関する「成長点」や「反省点」——を記入してください。

学籍番号 () 氏名 ()

ワークシート 10

インターンシップ評価表②（自己評価）

皆さんなりの自己評価として、次の表のそれぞれの評価項目に対する評価に○を記入して下さい。

| 評価項目 ※自発的に取り組めたかという観点で評価する | | 評価 | | | | | |
|-------------------------------|----------------------|---------------------|---|---|---|---|---|
| | | 大変よくできた ←→ 全くできなかった | | | | | |
| 1 | 実習先の現場で適切な質問ができた | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | 自らできる仕事を探して積極的に取り組んだ | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | 自分自身の課題を見つけようとした | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | 自分自身の課題の改善策を考えようとした | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | 自分自身の課題の改善策を実行した | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | 職場の課題を見つけようとした | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7 | 職場の課題の改善策を考えようとした | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8 | 職場の改善策を提案した | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 | 複数の仕事を適切な優先順位で実行した | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10 | お客様や周囲のスタッフの様子を観察した | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11 | 自分自身で目標を定めた | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12 | 同僚とコミュニケーションをとった | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 13 | 先輩や上司とコミュニケーションをとった | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14 | 自分の感情の状態を理解できた | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15 | 自分の感情をコントロールできた | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

(上記の合計)

合計点 _____ 点

<コメント> 特にやりがいを持って取り組めたのはどのような点でしたか。エピソード等がありますか。

学籍番号 () 氏名 ()

2. おわりに

「自発性」は、現代に限らず世の中で常に求められてきました。しかし、「インターンシップ」をあえて「自発性インターンシップ」とうたう必要があった背景には、「受け身」の若者が増えてきて、より「自発性」が必要だと感じる学校や社会の現場からの声があったからに他なりません。

若者の能力が下がっているということでは決してなく、近年、リアルの場合より、LINEをはじめとするSNSのバーチャルな場での交友関係が増えるにつれ、「仲間から外されたくない」という意識がより強くなり、その維持のために主体的な行動がしにくくなっていることも背景にあるように思えます。人よりも一歩進んで自発的に行動したとき、「意識高い系」と揶揄されてしまうこともあり、意識が高まらないまま社会に出てしまい、社会とのミスマッチが生じて、早々に会社を辞めてしまう若者が後を絶ちません。日本では、正規社員と非正規社員のダブルトラック化が進み、会社を早期に辞めてしまう若者は「望まざる非正規社員化」の道を進まなくてはならなくなるかもしれない時代にもかかわらず、キャリアについて安易に考えてしまっているのではないのでしょうか。その裏側には、「自分は大丈夫」と思ってしまう「仮想的有能感（他者軽視感）」が潜んでいのかもしれません。

今の日本が、学生の親が生きた時代と全く違う点は、総人口が減少し、国民の多くがそれだけ働かなくてはいけなくなっていることです。男女平等社会が浸透し、女性が活躍する場も格段に増えました。しかし、一方で「格差社会」と言われることも増えています。経済格差が教育格差につながり、社会格差が生じているという論もありますが、すでに高等教育を受けている学生に生じる格差の背景には、その人自身の「行動特性」がその先のキャリアが決めてしまうという傾向が見え隠れします。そのため、そうした行動特性に気づき、それを養うためにも、知識や技能をつける教室での教育だけではなく、常に「自発性」などの行動が期待される実社会とのレリバンス（関係性）のある教育プログラムが求められてきており、そのひとつがインターンシップなのです。在学中に実社会に触れることで、一歩早く、社会で期待される行動特性を培っていくことができます。

若い学生の皆さんに伝えたいことは、ある時から勇気をもって「意識高い系」になり、社会のことを調べ、自発的に行動して、社会の荒波も乗り越えていける強靭さを学生のうちに養ってもらいたいということです。つらいことがあっても、乗り越えていける強さを人間は持っています。そうした潜在的な力を社会で試すためにも、社会に出た瞬間の波にのまれてしまわないよう、学生のうちに少しでも経験を積み、抵抗力をつけておくことをお勧めします。

こんなアドバイスは「ウザい」と言って一笑に付されるかもしれません。ただ、若い皆さんの力に日本の将来がかかっているのです。今までに日本が経験したことのない少子高齢化時代を乗り越えるために、皆さんの自発的な行動に今後も期待しています。あなた自身が「ルフィ」^(※) となって、仲間たちとともに新しい時代を切り拓いていって下さい。

^(※) アニメ「ワンピース」の主人公

参考文献

- ・「自発的インターンシップモデル策定のための調査・開発 報告書」学校法人浦山学園 富山情報ビジネス専門学校（2015年2月）
- ・「社会人基礎力入門書」経済産業省（学情、2010年）
- ・「はじめてのインターンシップ——仕事についてかんがえはじめたあなたへ」渡辺三枝子・久保田慶一編（アルテスパブリッシング、2011年）
- ・「インターンシップ入門——就活力・仕事力を身につける」折戸晴雄・服部治・横山皓一編（玉川大学出版部、2015年）
- ・「新卒採用基準——面接官はここを見ている」廣瀬泰幸（東洋経済新報社、2015年）
- ・「他人を見下す若者の増加と家庭教育でできること——子供の自尊感情を高める働きかけが求められている」速水敏彦（ベネッセ教育総合研究所、Benesse 発 2010年日本の子供の教育を考える・特集第4弾日本の家庭で何が起きているのか？その変化と課題を追う[3]、2010年）
- ・「会社四季報業界地図2016年版」東洋経済新報社編（東洋経済新報社、2015年）
- ・「ホテル業界就職ガイド2017」オータパブリケーションズ ホテル業界就職ガイド編集部編（オータパブリケーションズ、2015年）／一部写真提供

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

| 委員氏名 | 所属 |
|--------|-------------------|
| 浦山 哲郎 | 学校法人浦山学園 |
| 井門 隆夫 | 株式会社井門観光研究所 |
| 丹治 朋子 | 川村学園女子大学 |
| 玉井 和博 | 立教大学 |
| 大平 康喜 | 穴吹カレッジグループ |
| 小林 一雄 | 郡山情報ビジネス公務員専門学校 |
| 龍澤 尚孝 | 盛岡情報ビジネス専門学校 |
| 芝 鉄夫 | 高知情報ビジネス専門学校 |
| 高岡 信吾 | 専門学校岡山情報ビジネス学院 |
| 成底 敏 | インターナショナルリゾートカレッジ |
| 田中 雅彦 | 学校法人麻生塾 国際交流センター |
| 井村 日登美 | エイチワン研究所 |
| 北山 明弘 | ANAクラウンプラザホテル富山 |
| 坂井 義昭 | 富山第一ホテル |
| 財津 達朗 | ホテルニューオータニ高岡 |
| 松浦 宏行 | フォーエバー株式会社 |
| 湯上 均 | グランテラス富山 |
| 種村 和博 | 宇奈月杉乃井ホテル |
| 飯塚 正成 | 有限会社ザ・ライスマウンド |
| 永井 真介 | 富山情報ビジネス専門学校 |
| 四谷 真行 | 富山情報ビジネス専門学校 |
| 高野 直人 | 富山情報ビジネス専門学校 |

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

自発的インターンシップ・プログラムテキスト（ホテル編）

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

