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）

教員用指導書

目 次

はじめに――本プログラムの目的とポイント

１．はじめに ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

２．社会で力をつけるために必要なインターンシップ ・・・・・・・・・・・・・・ 4

３．インターンシップの推進に当たっての基本的考え方 ・・・・・・・・・・・・・・ 5

４．本プログラムの目的 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11

＜事前学習＞

事前学習【１コマ目】――導入と意識の共有

１．プログラムの説明と導入 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12

２．学生自己紹介トアイスブレイク ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12

３．「自己分析シート」の記入 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12

自己紹介シート ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 13

自己分析シート（事前調査） ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 14

４．インターンシップは何のために行うのか／コミュニケーションタイム ・・・・・・ 15

事前学習【２コマ目】―― インターンシップの目的の共有

テキストワーク ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16

事前学習【３コマ目】―― 社会人基礎力とは

テキストワーク ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 21

事前学習【４コマ目】―― ホテルの業務について

テキストワーク ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 25

事前学習【５コマ目】―― 実習参加に向けて

テキストワーク ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 37

＜事後学習＞

事後学習【１コマ目】――　ふりかえりと成長確認
１．事後学習の流れの説明や導入のアイスブレイク ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 42
２．テキストワーク ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 42
自己分析シート（事後調査） ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 44
３．自己分析シートの記入 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 45

事後学習【２コマ目】――　発表用プレゼンテーション制作 ・・・・・・・・・ 45

事後学習【３コマ目】――　インターンシップ発表会 ・・・・・・・・・ 45

インターンシップの評価 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 46

＜資料編＞ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 47

はじめに　—　本プログラムの目的とポイント

１．はじめに

本プログラムは、短期（2～4 週間）インターンシップを通じて、自己肯定感や自己効力感を高め、社会で活躍するための社会人基礎力の養成（教育と職業の接続効果醸成）を目的としています。

１．自発性を発揮し、就業体験で「達成感」を得ることにより「自己肯定感」を醸成していく。
２．卒業後の自分がイメージできる「自己効力感」につなげる。
３．社会に出た時に戸惑うことのない「社会人基礎力」を身につける。

国立青少年教育振興機構の高校生国際比較調査によると、日本の高校生の「自己肯定感」が他国に比べて低く、高校生の過半数が自分をダメな人間だと思っています。また、「大人になりたくない」という現状への安住志向、慢性的な疲労感やあきらめ、集中力や耐性の欠如が見られるという指摘もあります。大人になりたくない理由として、「子供のままが楽」、「大人になってちゃんと仕事ができるか自信がない」、「大人にはずるい人や自分勝手な人が多い」と回答しています。そうした高校生がそのまま進学し、大学や専門学校に在学する現状、こうした学生に自発的にやる気を生ませることが教育機関に求められています。

一方、学生をそのまま送り出してしまうと、実習受入れ側の企業からも「やる気のない学生が来て困る」という声が挙がります。それは、学生はこれまで生産者（企業や社会）側に立ったことがなく、消費者側の発想でしか社会を捉えていないので仕方ない面もあります。

そうした現実を踏まえ、本プログラムでは企業や社会側の思いや仕組みを解説しながら、学生に教室では得られない就業体験を通じて「自己肯定感」等を養成するきっかけとなることを目指します。

しかし、本プログラムの難しさは、学校と企業の間で共通の認識に欠ける面も少なくない点です。その理由のひとつとして、業界への就職を前提とした欧米のインターンシップや企業が求めるものは「3 か月以上」の中長期が主流であり、日本のような 3～4 週間の短期インターンシップでできることは限られるという点があります。そうした事情の中で短期インターンシップを成功させるためには、企業との相互メリットの擦りあわせはもとより、学生にもそうした背景や機会の貴重さに関する理解を促し、モチベーションを高め、実習期間中にも常にフォローしていくことが必要です。

１．通常、欧米型インターンシップは３か月以上が主流である。
２．「短期間でのキャリア教育型（業務参画型）」のインターンシップの前例がまだ少ない。
３．企業の事情やメリットにも配慮しつつ、「達成感」の生まれる共育型プログラムを開発する。

２．社会で必要とされる力

文部科学省中央教育審議会では、平成 20 年度に発表した「今後の学校におけるキャリア教育・職業教育の在り方について」の中で、「地域や産業との結びつきをより強化することにより、学校から社会・職業へ移行した後までを見通し、その中で、学校教育において身に付けさせるべき知識・技能を見定めつつ、教育課程を編成していくことが必要」とし、とりわけ専門学校では「入学後の早い段階から、各職業の業務の実態や必要な能力等を十分理解させ、明確な目的意識を持たせた上で一人一人のキャリア形成支援を進めていく必要」と示しています。

大学生に関しては、平成 24 年度に文部科学省・中央教育審議会が出した答申「新たな未来を築くための大学教育の質的転換に向けて」において、「大学での学びを通じて、学生が『主体的』に学修するとともに、学士課程教育上のインターンシップの有用性と地域・企業参画型の新たな連携・協力」が重要と言及され、それぞれにおいて、インターンシップの社会との接続効果の重要性が明確化されています。

こうした社会的・職業的自立や社会・職業への円滑な移行に必要な力として、「生きる力」「学士力」「社会人基礎力」等が明文化されています。

	生きる力	学士力	社会人基礎力
趣旨	「変化の激しいこれからの社会を生きる子どもたちに身につけさせたい力」として中央教育審議会が提言。（平成8年7月）	「各専攻分野を通じて培う、学士課程共通の学習成果」として、中央教育審議会が提言。（平成20年12月）	「職場や地域社会の中で多様な人々とともに仕事を行っていく上で必要な基礎的な能力」として経済産業省の研究会が提言。（平成18年）
内容	●確かな学力 知識・技能に加え、自分で課題をみつけ、自ら学び、主体的に判断し、行動し、よりよく問題を解決する資質や能力 ●豊かな人間性 自らを律しつつ、他人とともに協調し、他人を思いやる心や感動する心など ●たくましく生きるための健康や体力	●知識・理解 ・多文化・異文化に関する知識の理解 ・人類の文化、社会と自然に関する知識の理解 ●汎用的技能 ・コミュニケーションスキル ・数量的スキル ・情報リテラシー ・論理的思考力 ・問題解決力 ●態度・志向性 ・自己管理力 ・チームワーク、リーダーシップ ・倫理観 ・市民としての社会的責任 ・生涯学習力 ●統合的な学習経験と創造的思考力 ・自らが立てた新たな課題を解決する能力	●前に踏み出す力（アクション） ・主体性 ・働きかけ力 ・実行力 ●考え抜く力（シンキング） ・課題発見力 ・計画力 ・想像力 ●チームで働く力（チームワーク） ・発信力 ・傾聴力 ・柔軟性 ・状況把握力 ・規律性 ・ストレスコントロール力

（中央教育審議会・キャリア教育・職業教育特別部会・参考資料
「今後のキャリア教育・職業教育の在り方について」2009 年）

その上で、こうした力を身につけていくため、「インターンシップの推進にあたっての基本的考え方」について、文部科学省・厚生労働省・経済産業省より、次ページに記す内容がまとめられ、発信されています。

３．インターンシップの推進に当たっての基本的考え方

（平成９年９月１８日、平成２６年４月８日一部改正、文部科学省・厚生労働省・経済産業省発信資料を転載）

（１）大学等におけるインターンシップとは何か

大学等におけるインターンシップ（以下、「インターンシップ」という。）とは、一般的には、学生が企業等において実習・研修的な就業体験をする制度のことであるが、インターンシップが活発に行われているアメリカにおいては、大学のイニシアチブの有無、実施期間、実施形態等によってインターンシップと称するかどうかを区分する場合もあるとされている。
一方、我が国においては、インターンシップについては、「学生が在学中に自らの専攻、将来のキャリアに関連した就業体験を行うこと」として幅広くとらえられている。

（２）インターンシップの意義

インターンシップは、学生を送り出す大学等、これを体験する学生、学生を受け入れる企業等それぞれにとって、様々な意義を有するものであり、それぞれの側において積極的に対応していくことが望まれる。

①大学等及び学生にとっての意義
●キャリア教育・専門教育としての意義
大学におけるキャリア教育・専門教育を一層推進する観点から、インターンシップは有効な取組である。
●教育内容・方法の改善・充実
アカデミックな教育研究と社会での実地の体験を結び付けることが可能となり、大学等における教育内容・方法の改善・充実につながる。また、学生の新たな学習意欲を喚起する契機となることも期待できる。
●高い職業意識の育成
学生が自己の職業適性や将来設計について考える機会となり、主体的な職業選択や高い職業意識の育成が図られる。また、これにより、就職後の職場への適応力や定着率の向上にもつながる。
●自主性・独創性のある人材の育成
企業等の現場において、企画提案や課題解決の実務を経験したり、就業体験を積み、専門分野における高度な知識・技術に触れながら実務能力を高めることは、課題解決・探求能力、実行力といった「社会人基礎力」や「基礎的・汎用的能力」などの社会人として必要な能力を高め、自主的に考え行動できる人材の育成にもつながる。また、企業等の現場において独創的な技術やノウハウ等がもたらすダイナミズムを目の当たりにすることにより、２１世紀における新規産業の担い手となる独創性と未知の分野に挑戦する意欲を持った人材の育成にも資する。

② 企業等における意義
●実践的な人材の育成
インターンシップによって学生が得る成果は、就職後の企業等において実践的な能力として発揮されるものであり、インターンシップの普及は実社会への適応能力のより高い実践的な人材の育成につながる。
●大学等の教育への産業界等のニーズの反映
インターンシップの実施を通じて大学等と連携を図ることにより、大学等に新たな産業分野の動向を踏まえた産業界等のニーズを伝えることができ、大学等の教育にこれを反映させていくことにつながる。
●企業等に対する理解の促進、魅力発信
大学等と企業等の接点が増えることにより、相互の情報の発信・受信の促進につながり、企業等の実態について学生の理解を促す一つの契機になる。これについては、特に中小企業やベンチャー企業等にとって意義が大きいものと思われ、中小企業等の魅力発信としてもインターンシップは有益な取組である。
さらに、インターンシップを通じて学生が各企業等の業態、業種又は業務内容についての理解を深めることによる就業希望の促進が可能となることや、受入企業等において若手人材の育成の効果が認められる。また、学生のアイディアを活かすような企業等以外の人材による新たな視点等の活用は企業等の活動におけるメリットにもつながる。これらの企業等の受入れの意義を大学等及び企業等において共有することが重要である。

（3）インターンシップ推進の望ましい在り方

インターンシップの形態としては、おおむね次の三つに類型される。
イ）大学等における正規の教育課程として位置付け、現場実習などの授業科目とする場合。
ロ）大学等の授業科目ではないが、学校行事や課外活動等大学等における活動の一環として位置付ける場合。
ハ）大学等と無関係に企業等が実施するインターンシップのプログラムに学生が個人的に参加する場合。
いずれの類型においても、インターンシップについては、大学等の教育の一環として位置付けられ得るものであることから、大学等が積極的に関与することが必要である。この観点から、事前・事後教育等の機会を提供する等のサポート体制を構築することは、その教育効果を高めるという点で有益である。
なお、インターンシップと称して就職・採用活動開始時期前に就職・採用活動そのものが行われることにより、インターンシップ全体に対する信頼性を失わせるようなことにならないよう、インターンシップに関わる者それぞれが留意することが、今後のインターンシップの推進に当たって重要である。

このため、インターンシップ等で取得した学生情報の企業等の広報活動・採用選考活動における取扱いについては、別紙の「企業等がインターンシップ等で取得した学生情報の広報活動・採用選考活動における取扱いの考え方について」に基づき、実施時期に応じた取扱いに留意する必要がある。

①大学等における留意事項

●大学等におけるインターンシップの位置付け

上述の三つの類型は、インターンシップを大学等における単位として認めるか否かに関係し、イの場合には、大学等の教育課程に位置付けられたものとして単位が認定されるが、ロやハの場合には単位として認定されない場合が多い、ということになる。

インターンシップを大学等の単位に組み込むことは、大学等の教育、特に専門教育とのつながりがより明確になることや、インターンシップ・プログラムや事前・事後教育等の体系化及び充実が図られる等、インターンシップの教育効果を高め、学生が大学等における教育内容をより深く理解できるというメリットがあり、望ましいと考えられる。

なお、特に当該単位を学位の構成要件とするに当たっては、教育課程の体系の中に当該単位をどのように位置付けるか十分な検討が必要である。また、単位化を進めんがため、かえって不必要な教育内容を生じさせることのないような工夫が必要である。

一方、ロやハの形態のものであっても、広い意味でインターンシップとしての効果は認められるものも多いと思われる。このため、人材育成の観点から有益と判断されるものについては、大学等の教育課程の中に位置付けていくことを含め、その積極的な評価について検討することが必要である。

●インターンシップの実施体制の整備

企業等との連携を適切に図り、インターンシップを円滑に実施するため、インターンシップの窓口を設けるなど、実施体制の整備が不可欠である。

●インターンシップの教育目的の明確化等

インターンシップの実施に際しては、インターンシップの教育目的を明確化し、これに基づき、必修か選択か、何年生で実施するか、授業期間中に行うか休業期間中に行うか、期間をどれくらいにするかなど様々な点について、どのように行うのが最も効果的かという観点から検討する必要がある。

また、インターンシップは企業等にとっても大きな負担を伴うものであり、こうした点からも、インターンシップの効果が最大のものとなるよう努力していくことが重要である。

さらに、インターンシップは、学生が自らの専攻や将来希望する職業に関連した職場で業務を体験することを通じ、大学等において自らが学んだ内容と社会との関連性を認識し、今後の主体的な学修への動機付けを強め、専門知識の有用性や職業自体について具体的に理解することを促す契機となると考えられる。大学等の教育を推進する観点からも、能動的な学修を促す学修プログラムとして提供されるインターンシップの意義が重要である。

●インターンシップによる学習成果の評価等

インターンシップは大学等の外の場所における学習であり、こうした学習成果について企業等と連携した適切な評価方法について検討し、インターンシップの目的を踏まえながら適切な評価を行ってい

く必要がある。特に、学生のインターンシップの成果の評価について、企業等にとって各大学等によって異なる対応が必要な現状を改めるため、大学等からの学生の評価書類における要素等の共通化を図る必要がある。

●インターンシップの実施時期、期間等

インターンシップの実施時期については、インターンシップの教育目的、全体の教育課程との関係、企業等の受け入れ可能時期との関係等を検討した上で、適切な時期を選択する必要がある。また、採用・就職活動の秩序の維持にも配慮する必要がある。

さらに、大学院における実施など、多様な時期に実施することについても積極的に検討していくことが望まれる。

インターンシップの実施期間については、現状においては様々であるが、インターンシップの教育目的や教育効果などを踏まえながら、企業等の意見を十分に聞き、適切な期間を定める必要がある。

●多様な形態のインターンシップ

インターンシップの機会提供にあたっては、短期プログラムの内容の充実を図りながら拡大することはもちろんのこと、教育効果の高い中長期インターンシップや、専門教育との関連付けにより一層効果を発揮するコーオプ教育プログラム（例えば数ヶ月間〜数年次にわたり大学等での授業と企業等での実践的な就業体験を繰り返す教育プログラム）、学生の責任感を高め、長期の場合には学生の参加を促す効果が考えられる有給インターンシップなど、多様な形態のインターンシップをその目的に合わせて柔軟に取り入れることが重要である。

●インターンシップの場の多様化

インターンシップの場としては、一般的には企業が考えられるが、インターンシップの目的に応じて、行政機関や公益法人等の団体なども考えられる。また、受入先の企業を選ぶ場合、特定の業種や大企業に偏ることなく、中小企業やベンチャー企業等を含めバランスが保たれるよう配慮する必要がある。

さらに、職業意識を高める観点からは、必ずしも学生の専攻に関連する分野だけでなく、幅広い分野を対象にしたり、また一つの分野にだけ行くのではなく、複数の分野を体験することも有意義であると考えられる。

また、社会や経済がグローバル化する中、世界で活躍する真のグローバル人材を育成する観点から、日本人学生が海外留学中に行う海外インターンシップを推進することや、我が国の成長につながる優秀な外国人留学生を確保する観点から、日本企業による外国人留学生を対象としたインターンシップの実施を促進することも必要である。

②学生を受け入れる企業等における留意事項

●インターンシップに対する基本認識

インターンシップは、社会・地域・産業界等の要請を踏まえ、将来の社会・地域・産業界等を支える人材を産学連携による人材育成の観点から推進するものであり、自社の人材確保にとらわれない広い見地からの取組が必要である。また、こうした観点から、長期的な視野に立って継続的にインターン

シップを受け入れていくことが望ましい。インターンシップの学生を受け入れる企業等において、こうした趣旨を十分理解して対応することが、今後のインターンシップの推進において極めて重要である。

●インターンシップの実施体制の整備

インターンシップは、企業等の場における学生に対する教育活動であり、十分な教育効果をあげるためには、企業等における実施体制の整備が必要である。また、実際の教育・訓練の目的・方法を明確化するとともに、大学等と連携しながら効果的なプログラムを開発することが重要である。

●経費に関する問題

インターンシップに関しては、これに要する経費負担や学生に対する報酬支給の扱いなど経費に関する問題がある。現状においては、こうした経費の扱いに関しては多様な例が見られるとともに、インターンシップの形態には様々なものがあるため、基本的には、個別に大学等と企業等が協議して決定することが適切であると考えられる。

●安全、災害補償の確保

インターンシップ中の学生の事故等への対応については、大学等、企業等の双方において十分に留意する必要があるが、インターンシップの現場における安全の確保に関しては、企業等において責任をもった対応が必要である。

また、万一の災害補償の確保に関しても、大学等と事前に十分協議し、責任範囲を明確にした上で、それぞれの責任範囲における補償の確保を図ることが重要である。

●労働関係法令の適用

インターンシップの実施にあたり、受け入れる企業等と学生の間に使用従属関係等があると認められる場合など、労働関係法令が適用される場合もあることに留意する必要があり、その場合には、企業等において労働関係法令が遵守される必要がある。

●適切な運用のためのルールづくり

インターンシップにより、企業等と大学等や学生との結び付きが強くなり、採用の早期化、指定校制などにつながるのではないかといった懸念も指摘されている。このため、インターンシップの実施に当たっては、学生の受入れの公正性、透明性を確保するための適切な運用のためのルールづくりが必要である。

（４）インターンシップの推進方策の在り方

インターンシップの円滑な推進のため、文部科学省、厚生労働省、経済産業省が連携しつつ、大学等、企業等の協力を得ながら、以下の施策を積極的に展開することが必要であると考える。

① インターンシップに関する調査研究及び情報提供
インターンシップに関しては、文部科学省において、平成９年より「インターンシップ実施状況調査」を全ての大学及び高等専門学校に対して実施し、大学等が単位認定を行っているインターンシップについて実施状況を把握しているところである。
今後、大学等と無関係に企業等が実施するインターンシップのプログラムに学生が個人的に参加する場合の参加状況等も含め、インターンシップに関する全般的な状況の把握に努めるとともに、先進事例の収集、効果的なプログラムや専門人材の養成手法の開発などについて調査研究を行い、その成果の大学等や企業等への適切な情報提供を図る。なお、大学等と無関係に企業等が実施するインターンシップの学生の参加状況については、国において把握していくとともに、各大学等においても可能な限り把握に努めるよう協力を求める必要がある。
また、インターンシップの意義、メリットなどが十分理解されるよう、様々な広報媒体の活用やシンポジウムの開催などにより、インターンシップの普及啓発を図る。
さらに、このようなインターンシップの推進のための各種施策の実施や指導・助言等を行うための体制整備を図る。

② インターンシップ推進のための仕組みの整備
上記の情報提供に加え、実際に大学等のニーズと企業等のニーズとを効果的に結び付け、より多くの学生の参加機会を確保するため、マッチングが円滑に行われるような仕組みを整備することが必要である。このため、例えば、各地域に企業等、大学等、関係する諸々の行政機関からなる産官学による協議会等の場を活用するなどし、インターンシップに関する情報交換等を図る。
なお、当該仕組みにおけるインターンシップ・プログラムの構築の際、大学等の教育目的と企業等が提供可能な教育資源等の調整を行うなど、大学等と企業等との相互理解を前提とすることによって、より教育効果の高い取組が期待される。

③ インターンシップに係る専門人材の育成・確保
大学等はインターンシップに関する専門的知見を有する教職員の育成を行うとともに、大学等と企業等が協力して、受入れ拡大のためのインターンシップのプロジェクト設計や、大学側と企業側のニーズのマッチング等を行う専門人材（コーディネーター等）の育成・確保が必要である。

④ 大学等及び受入企業等に対する支援
インターンシップの実施は、大学等、企業等にとって、新たな負担が伴うものであり、インターンシップの推進のため、これに積極的に取り組む大学等や企業等に対する適切な支援を図る。特に、資金力や情報力等が十分でない中小企業やベンチャー企業等にもインターンシップが普及するよう適切な支援を図る。

４．本プログラムの目的

本プログラムは、短期的な自発的インターンシップを通じて、学生の「自己肯定感」（自分でも認められるかもという思い）や「自己効力感」（やればできるという気持ち）を醸成し、「社会人基礎力」を向上させるきっかけを作り、卒業後の社会で円滑に就業できることを目指すものです。

これまでの短期インターンシップが、「雑用しかやらせてもらえなかった」という声に代表されるような「業務補助型」で終わっていたとすれば、同じ業務を行ったとしても「雑用と思っていた業務もお客様の喜びにつながる大切な仕事で、そうした仕事に参加でき、認められた」と思える「業務参画型」に変えていかなくてはなりません。そのためには、学生自らが「態度変容」できる力をインターンシップの学習を通じて養うことが必要ですが、その促進を目指すことが本プログラムの目的となります。

学生の自己肯定感は、そもそも個人においてレベルが違うことが前提です。客観的な評価基準を設け、一定のレベルまで全員の自己肯定感を高めることが理想ですが、本プログラムにおいては、自己評価において、学修前よりも自己肯定感が増すことを重視することとします。

「自発的インターンシップ」（業務補助型から業務参画型へ）
与えられたものをこなすだけではなく、自ら考え、行動し、学ぶインターンシップ。

事前学習（90 分×5 コマ）
・自己分析（事前測定）
・働くことの意義の共有
・ホテル側の立場の共有
・到達目標の設定

実習（3～4 週間）
・ホテルとの目的・目標の共有
・プログラムの確認
・学生のフォロー指導

事後学習（90 分×3 コマ）
・ふりかえりと目標達成度の自己評価
・自己分析（事後測定）
・インターンシップの成果発表

PDCA サイクルを意識して実践し、
必要な改善を積み重ねていくことが重要。

「自己肯定感や自己効力感）」の醸成を通じた「社会人基礎力」の養成
・集団の中での人間的な触れ合いを通して自他のよいところを具体的にみつけることができる。
・目標や将来の夢をもったり，将来設計をしたりすることの大切さについて理解することができる。
・学ぶこと、働くこと、生きることの意義について理解することができる。

【事前学習　1コマ目】導入と意識の共有

※１コマ目はテキストを使用しません。この指導書を参考にお進めください。

●初日に学生のココロをつかむ！
本プログラムの最大の難関が初日です。ここで「自発性」の芽を出さなくては、先に進まないと言っても過言ではありません。「インターンシップを意味あるものにするにはどうしたらよいだろう」という思いを学生と共有することが肝要です。冒頭から、「社会は厳しい」「礼儀正しく」と、厳しい現実を教えるよりも、まずはハードルを下げ、「自信を持ってもらえる」ようなスタートがよいと思います。

●自発性を促すためにも「楽しくアクティブ・ラーニング」
学生の自発性を促すためにも、できる限り一方向の授業ではなく、学生と教員が双方向にやり取りをしながら進める「アクティブ・ラーニング」形式で、楽しく進めていただければと思います。学生が能動的に学習に取り組めるよう、テキストを指針・参考としつつも、教室の雰囲気に合わせ、テキスト通りではなくとも臨機応変な対応をお願いします。

１．プログラムの説明と導入（10 分）

①「事前学習」5 コマ、「実習」2〜4 週間、「事後学習」3 コマから成るプログラム。
　主人公は実習に行く一人一人であることを説明します。
②たくさんの「ワーク」があるので、「発言や質問も積極的に行う」ことを示唆してください。
③本音で語ろう。誰が何を話したかは口外しない。教室の雰囲気を皆で作ろう。

２．学生自己紹介とアイスブレイク（20 分）

①【準備】（3 分）「自己紹介シート」（参考：7 ページ）に素直な気持ちを記入しよう。
　※目的はアイスブレイク（学生の緊張を解きほぐす）です。「眠い」「早く帰りたい」というようなコメントもあるかもしれません。実習先は、既にインターン経験のある場合は、過去の経験先と今回の実習先の両方を記入させてください。
②【自己紹介】（1 人 3 分程度で）「自己紹介シート」を手元に、自己紹介。
　※一人一人に教員からも前向きなコメントをお願いします。

３．「自己分析」シートの記入（10 分）

「自己分析シート」（8 ページ）を記入します。本アンケートは、実習後の事後学習でも実施し、学生の行動様式がどの程度向上したかを測定します。自己評価なので、客観性は完全ではありませんが、実習前後に実施により実習の効果がある程度把握できると考えられます。
※質問項目に悩むと時間がかかるので、そうした場合は「直感で回答」するように促して下さい。

自己紹介シート

今日の気持ち	(素直な思いで)
好きなこと 好きなもの	(いろいろありそう)
自分の個性や性格	(エピソード)
実習先について紹介	(どんな会社？)
先生に質問！	(何でもどうぞ！)

学籍番号（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

氏　　名（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

自己分析シート　（インターンシップ生　事前調査）

学籍番号（　　　　　　　　　　　　）　氏　名（　　　　　　　　　　　　）

下の評価基準に基づいて自分自身の行動を評価し、あてはまる□にチェック（✔）を記入して下さい。

No.	着眼点	100	80	60	40	該当なし
1	約束したことは必ず守っている	□	□	□	□	□
2	指示がなくても、やるべきことを自ら見つけて取り組んでいる	□	□	□	□	□
3	知識・技術を意欲的に身につけようとしている	□	□	□	□	□
4	手順、方法は、常に複数案を用意している	□	□	□	□	□
5	現状を的確に把握し分析している	□	□	□	□	□
6	困難に遭遇しても、粘り強く行動している	□	□	□	□	□
7	自分の考え方ややり方にこだわらず、臨機応変に対応している	□	□	□	□	□
8	取り組むべき課題を明確にしている	□	□	□	□	□
9	複数案の中から最適案を選択している	□	□	□	□	□
10	要点を押えて理路整然と話している	□	□	□	□	□
11	周囲の人々に、目的を共有する働きかけを進んで行っている	□	□	□	□	□
12	適切なタイミングで質問をしている	□	□	□	□	□
13	課題に対して新しい解決方法を考え出している	□	□	□	□	□
14	分析結果をもとに問題点を見出している	□	□	□	□	□
15	リーダーの指示に従い、集団行動をとっている	□	□	□	□	□
16	ストレスに負けず、常に前向きな行動をとっている	□	□	□	□	□
17	相手の話を前向きに聞く態度を取って聞いている	□	□	□	□	□
18	他人が嫌がることも行っている	□	□	□	□	□
19	自分に課せられた役割・使命をきちんと自覚している	□	□	□	□	□
20	目標達成の手順、方法を考え、確実に進めている	□	□	□	□	□
21	課題解決のための手順、方法を考え出している	□	□	□	□	□
22	事前に話すポイントを整理している	□	□	□	□	□
23	相手の意見や立場を尊重している	□	□	□	□	□
24	相手が話しやすい雰囲気づくりをしている	□	□	□	□	□
25	他人の意見、やり方を受け入れ、自己向上に活かしている	□	□	□	□	□
26	ストレスを成長のチャンスとして捉えている	□	□	□	□	□
27	周囲の人々の役割・使命と自分との関係をよく認識している	□	□	□	□	□
28	自分なりのストレス解消法を考え実行している	□	□	□	□	□
29	自ら目標を設定し、その達成に取り組んでいる	□	□	□	□	□
30	周囲の人々と意識して協働している	□	□	□	□	□
31	良い発想をするための方法を積極的に習得している	□	□	□	□	□
32	相手の立場、気持ちを考えて話している	□	□	□	□	□
33	周囲の人々に、ともに行動するよう声かけをしている	□	□	□	□	□
34	常に新しい発想、考えを身につけるような行動をとっている	□	□	□	□	□
35	自分の置かれた環境、状況をよく把握している	□	□	□	□	□
36	社会のルール、マナーをよく守っている	□	□	□	□	□

着眼点の評価基準

100：周囲も明らかに認める行動がとれている
80：行動がとれている
60：どちらかといえば行動がとれている
40：どちらかといえば行動がとれていない
該当なし：評価できない（見られない）

４．インターンシップは何のために行うのか／コミュニケーションタイム（40 分）

テキストに入る前に、「インターンシップの意味」を学生自身に考えさせてみます。

方法としては、KJ 法やマッピング・コミュニケーション等が想定できますが、以下、Ａ３用紙を活用したコミュニケーション・ゲームの手順を示します。

コミュニケーション・ゲーム

①2 人ペアもしくは 3 人一組になり 1 つの机に着席します。この際、2 人なら角をはさんで 90 度に座るなど、向かい合わせでも横並びでもない位置がお互い意見を述べやすいようです。

②A3 もしくは B4 用紙を各チームに 1 枚配布し、チームの中央に広げます。

③教員が「テーマ（お題）」を出し、紙の中心にそのテーマを書き、枠で囲みます。

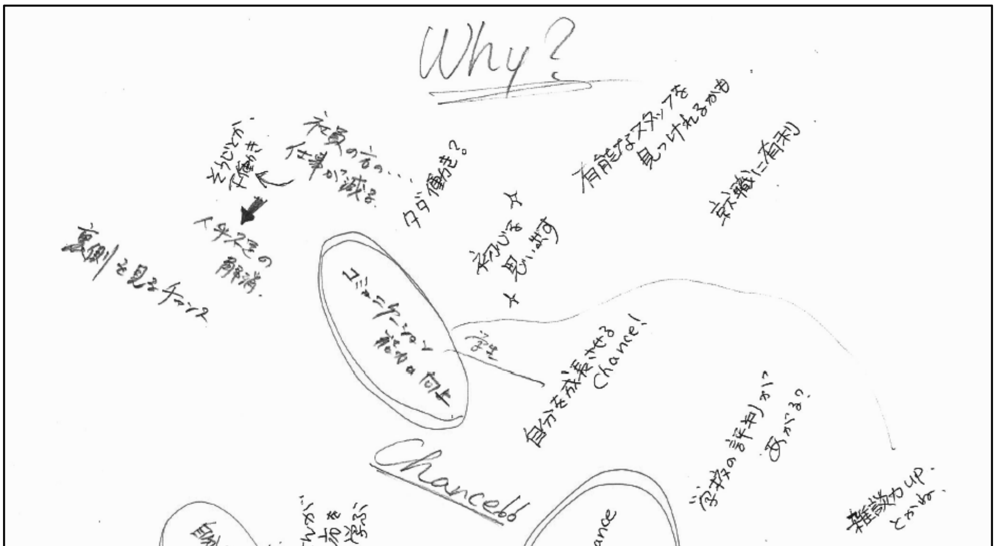
④次にお題について「口に出たこと（考えついたこと）」を誰かが紙に書き込んでいきます。言ったことは否定せず、そういう考えもあるのかと容認しどんなことでも書き出していきます。

⑤反対意見があれば、それもどんどん出して、書き込んでいきます。

⑥関連する意見があれば、そこから線を引き、つなげていきます。

⑦意見が行き詰った場合は、全体もしくは個別に論点のヒントを出して議論の活性化を図ります。

⑧全員でどのような意見が出たかを発表し、教員はそれを黒板にまとめます。その際、意見を否定したりせず、受け止めてあげることがポイントです。

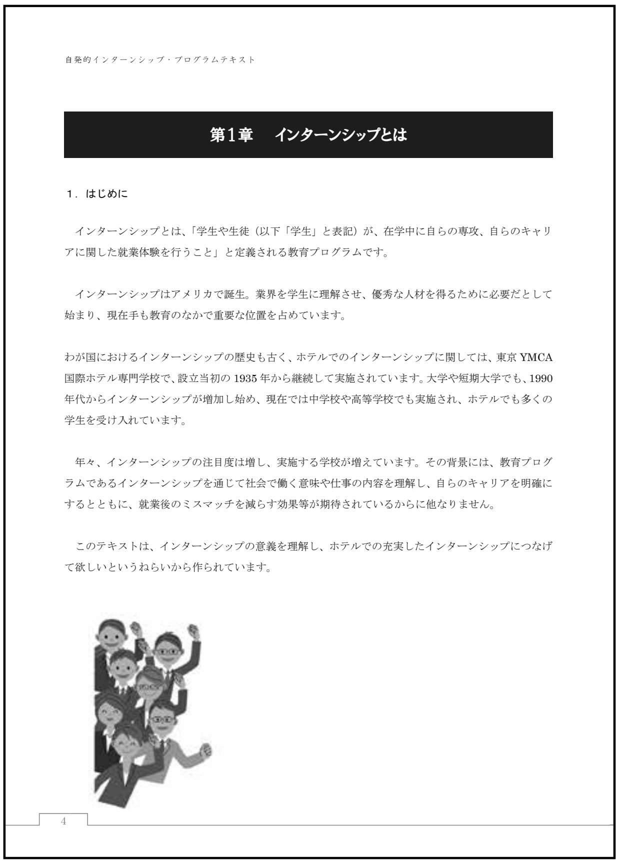


コミュニケーション・ゲームでの学生メモのイメージ

【事前学習　2コマ目】インターンシップの目的の共有

※テキスト「表紙」から「第 1 章」(10 ページまで) を配布してください。

テキストワーク（80 分）


自発的インターンシップ・プログラムテキスト

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した就業体験を行うこと」と定義される教育プログラムです。

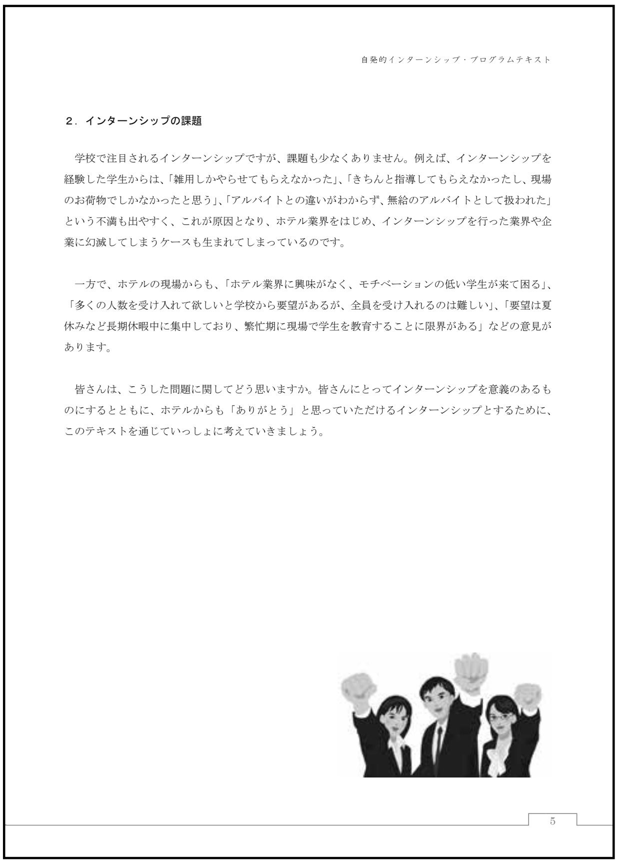
インターンシップはアメリカで誕生。業界を学生に理解させ、優秀な人材を得るために必要だとして始まり、現在手も教育のなかで重要な位置を占めています。

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。

4


自発的インターンシップ・プログラムテキスト

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」と思っていただけ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。

5

テキストの解説

（5 分）

①テキストは全員で読みあわせ、必要によりアンダーラインを引かせます。

②導入で重要な点は、「アルバイトと同じ雑用しかやらせてもらえなかった」と感じてしまう理由を学生とともに考えること。ホテルも「モチベーションの低い学生が来て困る」と言うのはなぜか。

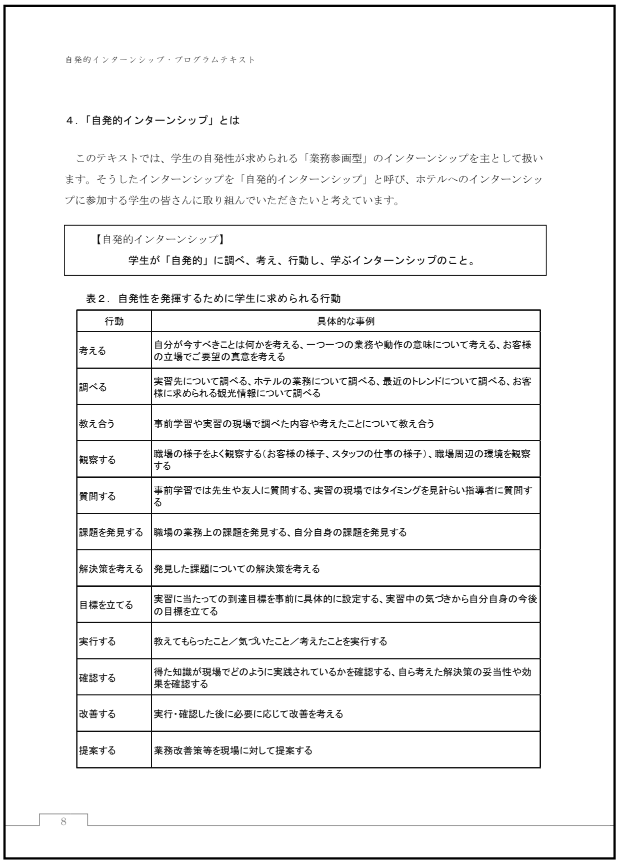
③まず、誰もが納得するであろう理由として「3～4 週間の短期間では、できる業務は限られてくる」という点があります。実際のお客様の前に立つには新入社員でも時間がかかります（新入社員も「アルバイトと同じ雑用」から始めます)。

自発的インターンシップ・プログラムテキスト

表１．インターンシップの類型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ーオプ教育が普及。

7



自発的インターンシップ・プログラムテキスト

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考えています。

【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）、職場周辺の環境を観察する
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

8

テキストの解説　（10 分）

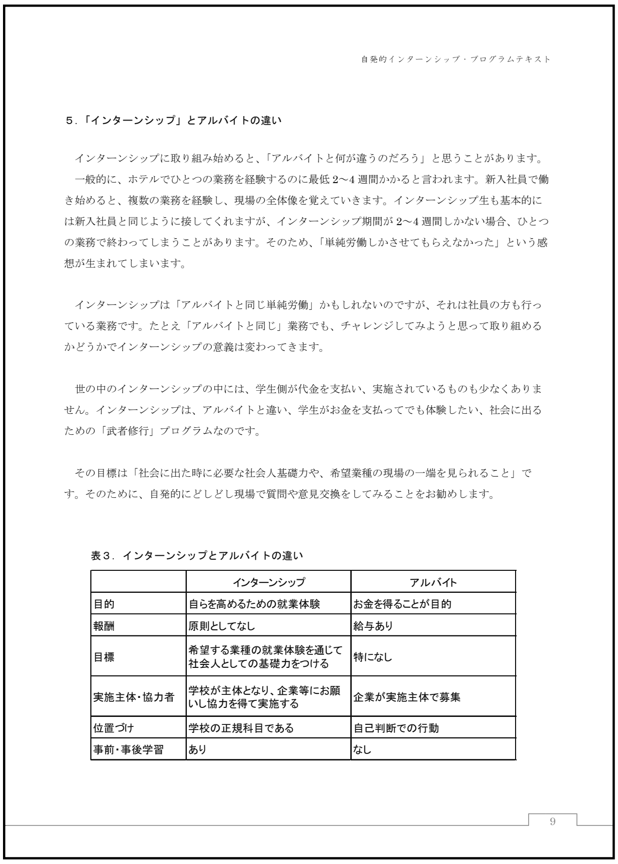
①このページでは、「自発性」がなぜ大切かを考えます。

②キャリアガイダンス型（ジョブシャドウイング）や業務補助型に関して、欧米では見るだけで学んでくれますが、日本ではひどい場合、「学べることは何もなかった」と言って帰ってくる学生もいます。その背景として、「短期間でできる業務は限られてくること」に加えて、（次ページで示すような公募でもない学校科目であることもあり）学生にも「自発性」が低い点が想定されます。

③「自発性インターンシップ」の定義（8 ページ）を明確に示します。

④7 ページの「表２．自発性を高めるために学生に求められる行動」を読みあわせます。

特に、重要な点を強調します。例えば、「考える」こと。お客様の見えない思いをスタッフがどのようにキャッチし、対応しているかを考えます。「教え合う」こと。学生同士で教え合うこともとても重要です。しかし、実習現場では、違う勤務先の学生同士が LINE 等で教え合う場合があり、その場合、「隣の芝」が青く見えます。また、社員の方を敵視してしまったりすることもあります。ＳＮＳは禁止できないのですが、社内情報を公表しないことを含め、ＳＮＳのデメリットの周知も必要です。


自発的インターンシップ・プログラムテキスト

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。

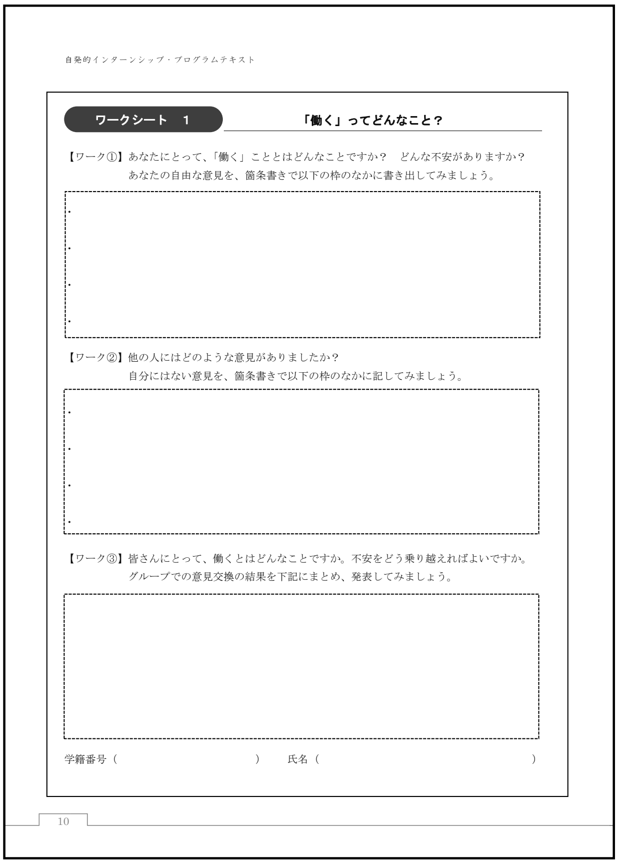
世の中のインターンシップの中には、学生側が代金を支払い、実施されているものも少なくありません。インターンシップは、アルバイトと違い、学生がお金を支払ってでも体験したい、社会に出るための「武者修行」プログラムなのです。

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、企業等に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

9


自発的インターンシップ・プログラムテキスト

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（　　　　　　　　　　　）

10

テキストの解説

（10 分）

①「アルバイト」との違いを考えてもらいながら、ワーク１「働くってどんなこと」を行います。

②インターンシップは、採用に直結しないのが建前となっていますが、実際には採用を視野に入れている場合も少なくありません。「学生と一緒に働いてみると、面接ではわからない長所・短所（この仕事に向いているか）もわかる」という声も現場から聞こえてきます。

③インターンシップは、学校の科目として設定する以外にも、公募式があり、「自発性」の高い学生が応募しています。(ETIC の地域ベンチャー留学など)。そこに実習先のホテル業があった場合を想像してみてもよいかもしれません。(例：憧れのホテルでインターンシップ。ふだんは観ることのできないホテルの裏側でも実習。どのように接客が成り立っているのかを体験。夢と現実をマッチング！)

ワークシート１

（25 分）

①個人で記入（5 分）→ ②3～4 人でグループワーク（10 分）→ ③発表・ディスカッション（10 分）
※テキスト「ワークシート１」を配布。終了後に「第 2 章」（11～15 ページ）を配布してください。

第2章　「働く」意味を考える

1．社会に出るということ

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。

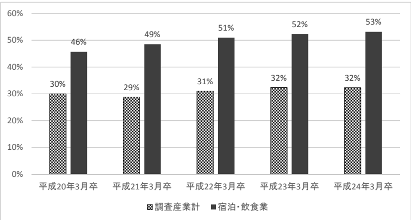


図１．新卒者の３年以内の離職率（厚生労働省「産業別離職状況」）

自発的インターンシップ・プログラムテキスト

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。

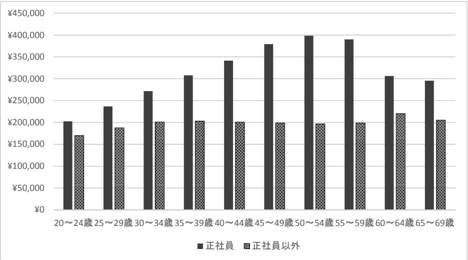


図２．雇用形態別賃金格差（厚生労働省「平成 26 年賃金構造基本調査」）

テキストの解説

（15 分）

①「３年以内の離職率」:「宿泊業は３年以内離職率が高い」という統計を示したものですが、十分な解説な必要なグラフとなります。とりわけ、宿泊業に関しては「業界内転職も多い」業界で、離職の理由がミスマッチなのか、積極的転職なのかが明らかではないためです。ここでこのグラフを示した理由は「このデータが報道もされているので隠すべきことではないこと」及び「せっかく志望した業界なので、ミスマッチで転職することは大変もったいない」ことを学生に解説をしていただきたいためです。お客様に見えないホテル業の裏側での業務をきちんと知った上で就職を志し、業界内転職も含めて、ホテル業の特質を理解した上でキャリアアップしていって欲しいと願っています。

図１．【データ出所】厚生労働省「若者雇用関連データ」＞「新規学卒者の離職状況に関する資料」

②「雇用形態別賃金（月給）格差」: 十分な準備をしないまま３年以内に離職した若者が、離職を繰り返し「望まざる非正規社員」となり、結果として「格差」につながってしまうケースもある点を暗示するための資料です。しかし、育児や介護等様々な理由による再雇用や、ベストの企業に出会うまでの「紹介予定派遣」等、多くの非正規社員にも支えられています。必ずしも非正規社員がよくないわけではない点にご留意下さい。データは「基本給」で、残業手当等の諸手当や賞与は含みません。

図２．【データ出所】厚生労働省「平成 26 年賃金構造基本調査」＞統計表（付表３）

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。

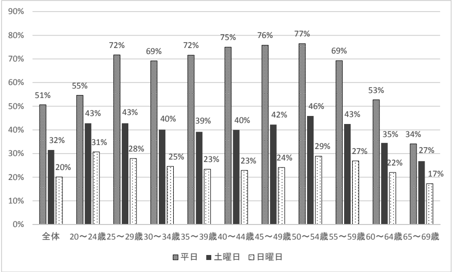


図３．曜日別の勤務状況（総務省「平成 23 年社会生活基本調査」）

自発的インターンシップ・プログラムテキスト

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。

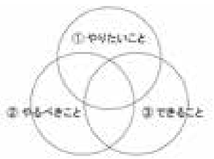


図４．仕事の３つの要素

テキストの解説　（15 分）

①「曜日別の勤務状況」: 曜日別に仕事をしている人の比率です。ホテルで働く若者が「週末に休めない」という理由で会社を辞めるという事情がいかに自己中心的かを諭すための資料です。30 歳代の子育て世代になると、土曜日や日曜日の勤務比率は若干下がります。企業には有給休暇があり、新入社員でも年間 7～10 日くらいの休日の権利があることも伝え、安心もさせて下さい。

図３．【データ出所】総務省統計局「平成 23 年社会生活基本調査」＞統計表＞調査票Ａ「生活時間編」（全国）第１表

②「仕事の要素」: インターンシップでは「やりたいこと」をしたいけど、社員には「やるべきこと」もあり、それを取り混ぜながら「何ができるようになったか」（一歩社会人の発想に近づくこと等）が大切という点をご解説下さい。必要により、以下のミニワークも取り入れてみて下さい。

（友だちからの電話）

Ａ：毎日客室清掃やリネンばかり。フロントをやりたくて来たのに･･･

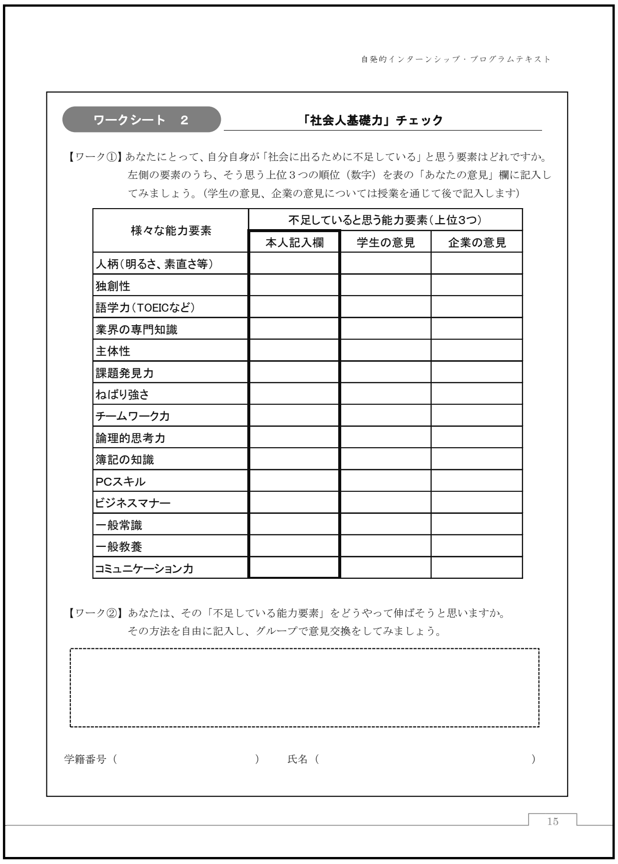
Ｂ：私なんて、グラス磨きとか宴会場の片づけ。こんなことをやりにきたんじゃないのにね。

⇒　皆さんだったら、どのように声をかけますか？

【事前学習　3コマ目】社会人基礎力とは

※テキスト「ワークシート２」を配布。終了後「第3章」（16～23ページ）を配布してください。

テキストワーク（80分）



自発的インターンシップ・プログラムテキスト

ワークシート　２　「社会人基礎力」チェック

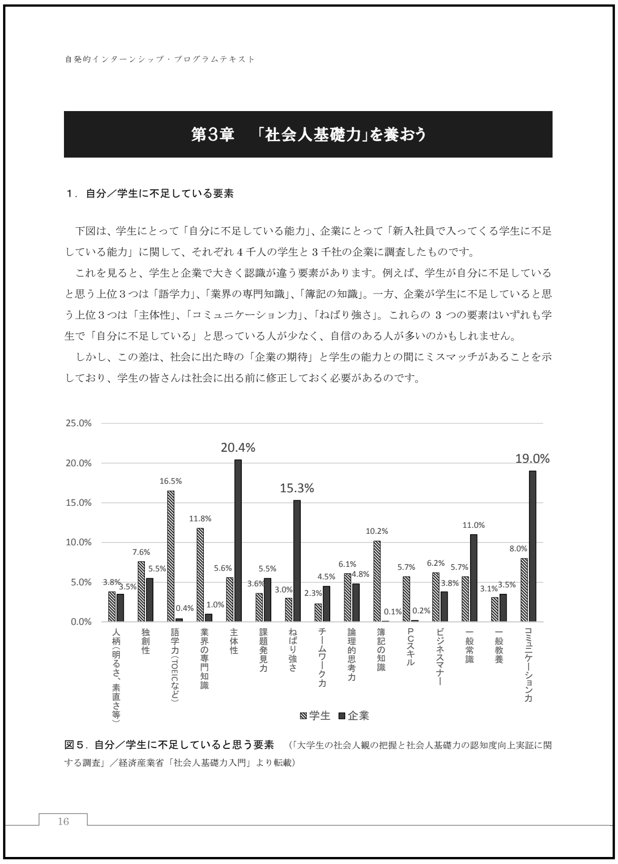
【ワーク①】あなたにとって、自分自身が「社会に出るために不足している」と思う要素はどれですか。左側の要素のうち、そう思う上位３つの順位（数字）を表の「あなたの意見」欄に記入してみましょう。（学生の意見、企業の意見については授業を通じて後で記入します）

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（　　　　　　　　）

15



自発的インターンシップ・プログラムテキスト

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違う要素があります。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。

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）

16

ワークシート２　（25分）

①個人で「本人記入欄」を記入（5分）※必要により要素の意味をご解説下さい。

②15ページのグラフを参照しながら、「学生は不足していないと思っている」けれど「企業は不足していると思っている」要素（主体性、ねばり強さ、コミュニケーション能力）や、その逆の要素（語学力、専門知識、簿記）を示しながら、ワークシートの「学生の意見」「企業の意見」欄にそれぞれの“ベスト3の順位（数字)”や“〇”などを記入させます。

自発的インターンシップ・プログラムテキスト

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―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。

17

自発的インターンシップ・プログラムテキスト

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

19

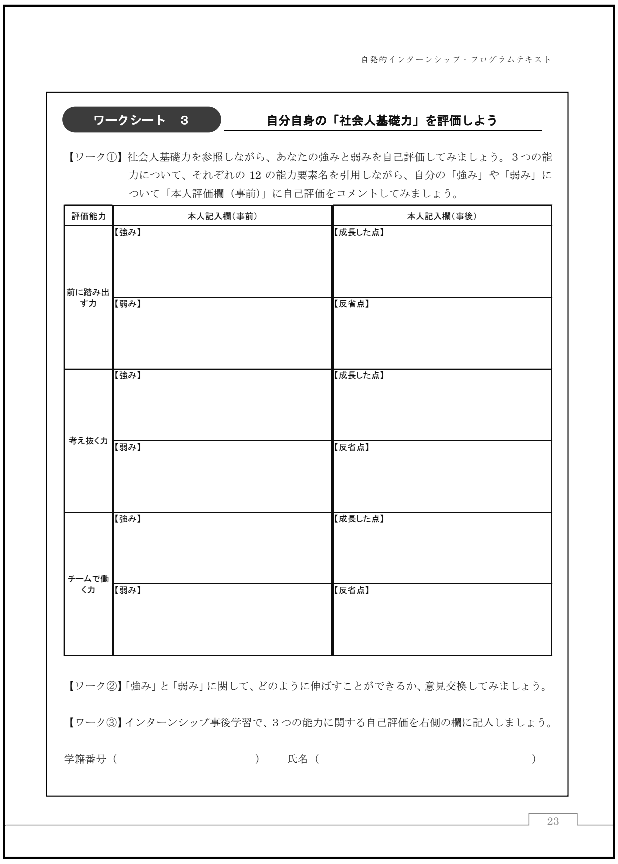
テキストの解説

（10 分）

①「学生の思い」と「企業の思い」に差があることを認識してもらうワークです。「主体性」「ねばり強さ」「コミュニケーション能力」の解釈もあえて学生向けに示しました（19 ページ）。あるホテル総支配人によると、その中でも「知らない大人とコミュニケーションができるかどうかで、その次のアクションができるかどうかが決まるので、コミュニケーション能力」が大切という意見もあります。一方で、コミュニケーションが苦手なケースもありますので、注意深い配慮も必要と思われます。

図５.【データ出所】経済産業省「社会人基礎力入門」（ダウンロード版）
※必要により、社会人基礎力入門をダウンロードして配布すると、より理解が促進されます。

②説明の際、「語学力」等を企業が求めていないという点は解説が必要です。語学のような学校で学習できるリテラシー以上に、本来は社会の中で培うべき汎用的な「ジェネリック・スキル」を企業は求める背景としては、語学のようなリテラシーであれば「社会に出てからも学習することは可能で、遅くはない」が、ジェネリック・スキルは「社会に出てからでは遅い」と感じているからに他なりません。核家族化や女性の社会進出等の社会変化によっても、ジェネリック・スキルの養成が大学や専門学校に求められています。



※テキスト「ワークシート３」を配布。終了後「閑話休題」（24〜25 ページ）を配布してください。

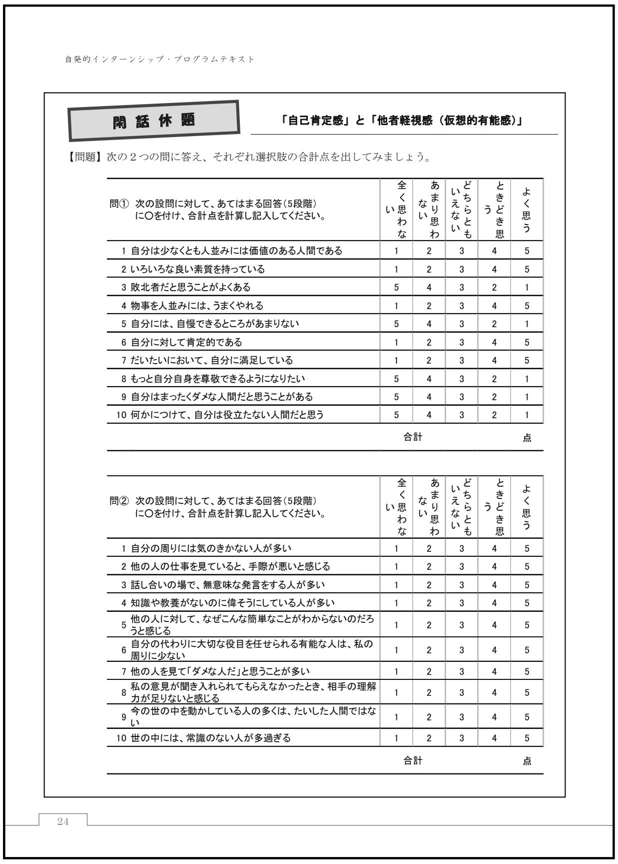
ワークシート３　（30 分）

①企業が求める「社会人基礎力」の各大項目に関して、インターンシップを通じてどの力を伸ばすか、自分自身の目標を定めます。

②20〜22 ページの「３つの能力」について、自分自身の「強みとなる力」「弱みの力」をそれぞれ「本人記入欄（事前）」に記入してもらいます。力の名称を書き込むだけではなく、それをどんな場面で「伸ばしたり、克服したりできるか」をひと言書き込めることを目指します。例えば、「人見知りで知らない大人との会話をするのが弱みなので、インターンシップ期間中に慣れることで、その部分を伸ばす」「空気を読むのが得意なので（情況把握力があり）、実習先でも大人の空気を読む」等。（20 分）

③早く書き込めてしまった学生には、24〜25ページの「閑話休題」を取り組ませてください。

④全員の記入が終わり、全員に「どんな力を目標したか」、代表的な力を１人１つずつでよいので、発表してもらいましょう。（10 分）


自発的インターンシップ・プログラムテキスト

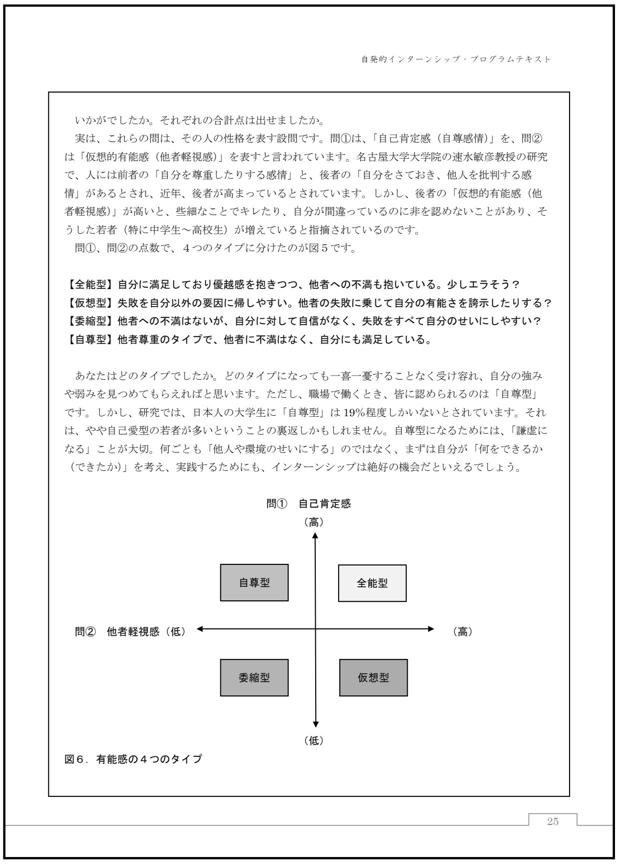
閑 話 休 題　「自己肯定感」と「他者軽視感（仮想的有能感）」

【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 敗北者だと思うことがよくある	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うことがある	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う	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」と思うことが多い	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

24


自発的インターンシップ・プログラムテキスト

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

25

閑話休題

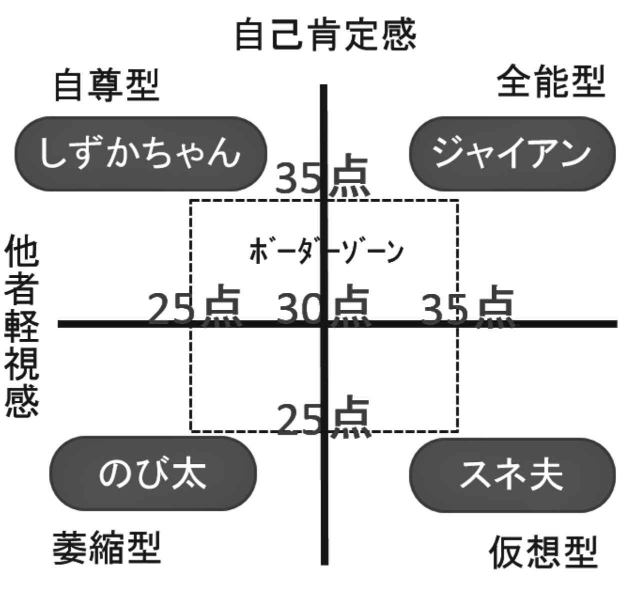
（10 分）

「自己肯定感」と「他者軽視感（仮想的有能感)」の簡易診断です。「自らに自信を持っているか」、「他者を尊重するか」の２軸で、４つのタイプに分けます。そのうち、企業は「自尊型」が欲しいのですが、学生はどのタイプになるでしょうか。

日本人の学生は、「委縮型 ＞ 仮想型 ＞ 自尊型 ＞ 全能型」の順に多いという調査結果があります（欧米の学生は見事にその逆)。

それぞれの中央値は 30 点。「ドラえもん」のキャラクターで説明するのも一考です。

時間がなくなった場合は、アンケートだけ済ませ、解説は次回冒頭としても構いません。



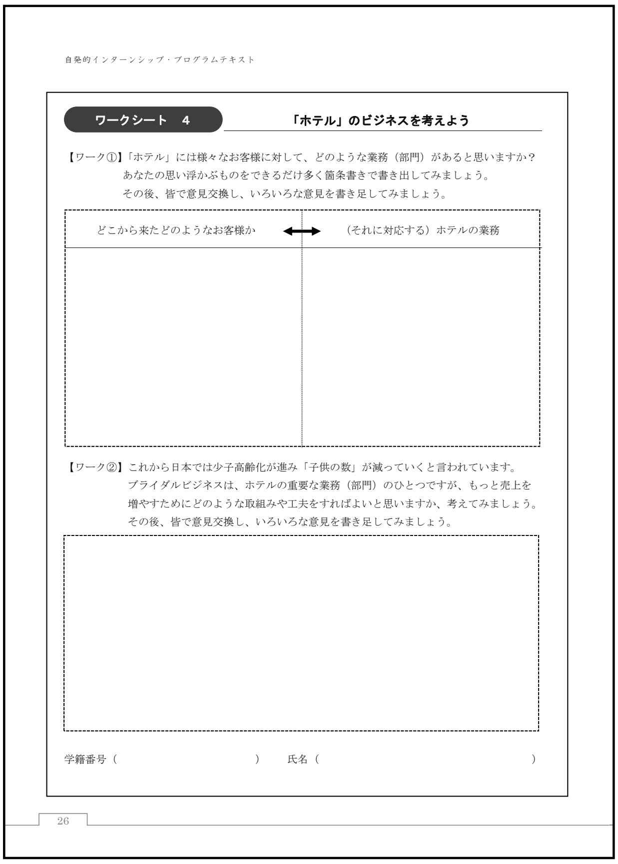
企業は「しずかちゃん」が欲しい。

【参考資料】「新卒採用基準」廣瀬泰幸著、東洋経済新報社、2015

【事前学習　4コマ目】ホテルの業務について

※テキスト「ワークシート４」を配布。その後、第４章（27～34 ページ）を配布。

テキストワーク（80 分）


自発的インターンシップ・プログラムテキスト

ワークシート　４　「ホテル」のビジネスを考えよう

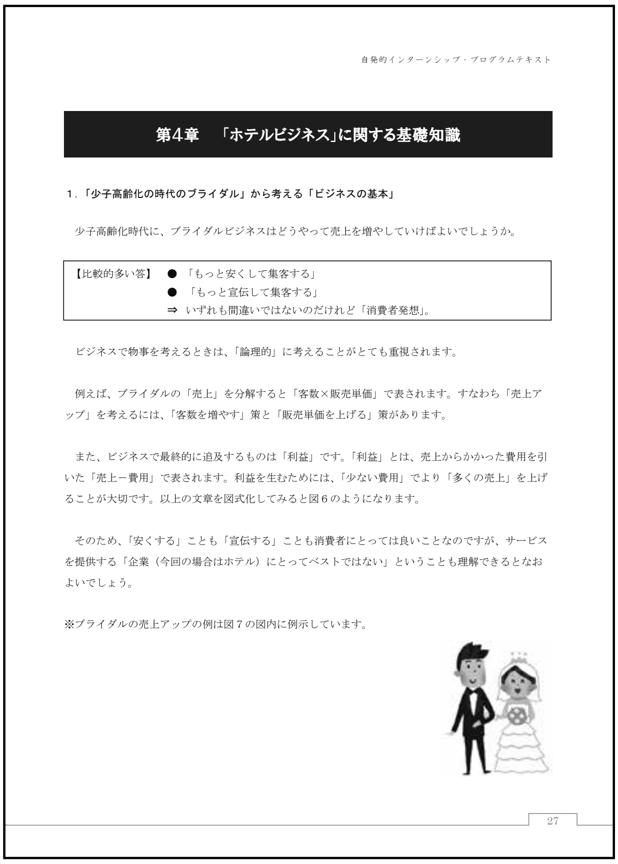
【ワーク①】「ホテル」には様々なお客様に対して、どのような業務（部門）があると思いますか？
あなたの思い浮かぶものをできるだけ多く箇条書きで書き出してみましょう。
その後、皆で意見交換し、いろいろな意見を書き足してみましょう。

どこから来たどのようなお客様か ⟷	（それに対応する）ホテルの業務

【ワーク②】これから日本では少子高齢化が進み「子供の数」が減っていくと言われています。
ブライダルビジネスは、ホテルの重要な業務（部門）のひとつですが、もっと売上を増やすためにどのような取組みや工夫をすればよいと思いますか、考えてみましょう。
その後、皆で意見交換し、いろいろな意見を書き足してみましょう。

学籍番号（　　　　　　）　氏名（　　　　　　）

26


自発的インターンシップ・プログラムテキスト

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。

27

ワークシート４　（30 分）

①【ワーク①】では、ホテルに関する業務を「学生なりの知識や勘」で洗い出してみます。フロント等の接客場面や憧れのブライダルが多くなると思いますが、それはホテルの業務の「氷山の一角」です。

【例】 どこから来たどのようなお客様か ⟷	（それに対応する）ホテルの業務
県外や海外から来たお客様	フロント、会計、客室、レストラン、など。
結婚する予定のお客様	ブライダル、レストラン、など。
近くに住む家族や友人同士	レストラン、駐車場、法要（★）など。
近隣の企業や団体のお客様（★）	宴会・パーティー、会議、展示会、など

（★）のような場面はなかなか学生からは出てこないと思いますが、一例として。

②【ワーク②】は「考える」トレーニングです。ふだん「考える」機会が多くない場合、下記のような誘導がないとペンが進まないかもしれません。「売上」という言葉も使いなれないかもしれません。
「日本の人口減少」に関して説明が必要な場合は、「厚生労働白書『若者を取り巻く社会経済状況の変化』」等にある「日本の将来人口推計グラフ」等を適宜ダウンロードして紹介するとよいでしょう。
個人で書きだすのが難しい場合、3〜4 人グループで、適宜ヒントを与えながら取り組み、発表しあいます。

【誘導文】
皆さんは、ブライダル部門の担当者です。ホテルの周囲には、ライバルのホテルや結婚式場、レストラン等がたくさんあります。最近では「ナシ婚」といって、結婚披露宴をしないカップルも増えてきました。さらに、日本では今後「少子化や総人口の減少」が進み、結婚披露宴をする若者自体が減っていきます。さて、その中でブライダル部門はどうやって、ライバルに勝り、売上を確保していけばよいでしょうか!?　何でもよいので、思いついたアイディアを書き出してみてください。

テキストの解説

（15 分）

①このページは、マネジメント要素がからむので、初年次生には難しいかもしれません。適宜、学生がわかる範囲で解説をお願いします。

②ここでは「消費者発想」と「生産者（サービス提供者）発想」の違いを理解してもらうことを目指しています。

③「安くして集客する」「宣伝をする」というフレーズが学生から出てくることを実は期待しています。前者は「単価ダウン」、後者は「コストアップ」につながり、「ホテル側としては必ずしもベストではない」ためです。ホテルは「単価アップ」や「コストダウン」を求めているという意味がうまく伝われば、このページの目的を達成します。模範回答の一例は、テキスト図 7 に示してあります。

④「売上」は理解できても、「費用」「利益」は難しいかもしれません。ビジネスの最終数値目標は「利益」であり「売上－費用」という式で表されるので、「費用」の意味の理解を目指して下さい。費用には、例えば、「食材」「人件費」等があります。

⑤最終的に、次ページで示していますが、「インターンシップ生」を受けることは、ホテルにとって（社員の方が指導する時間と手間の分）売上機会の減少や人件費アップにつながる（ホテルは社会貢献としてインターンを受けている）という事実の理解につながることを期待しています。

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を両立させることが、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えうえで、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。

自発的インターンシップ・プログラムテキスト

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いておらず、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。

テキストの解説

（15 分）

ここからが本プログラムの肝！

●受入れホテルの事情を勘案することも必要

インターンシップの成否は、受入れ側であるホテルとインターンシップ生の思いや目標が一致することにかかっています。しかし、ホテルも指導する社員に給与を支払い業務を推進する立場である限り、インターンシップにプラス効果を期待しつつも業務に支障を来すことだけは避けなくてはなりません。一方、学生も学費を支払い教育を受ける権利を持っていますので、学校がその間の調整を行わないと相互の意思が合致しないケースも生まれます。そのため、学生にもホテルの立場や業務をうまく伝えるのがこの部分です。特に「コスト」という発想を学生は知りません。インターンシップはアルバイトの真逆で、「ホテルがコスト負担をしながら、学生に業務を体験させていただく機会」と解釈することもできます。

①ホテルの社員の方々は、実際に仕事をしています。学生がインターンシップを「受講する権利」を求めるのは学校（教員）まで。ホテルには「教えていただく感謝の気持ち」で臨みましょう。

●ホテルの現場の実情（現場では何を言われるかわからない）
ホテルの受入れ側も短期インターンシップに関する知識や教育体制が組織の隅々まで十分とはいえません。せっかく参加しても、学生が社員から「インターンシップなんかやめてアルバイトをしないか」「私の仕事を取らないで」等と言われてショックを受けるといったケースもあります。責任者の方がしっかりしていても、現場も同じとは限らないのが現実です。
ホテル業界としてもインターンシップの普及を検討していますが、それは１週間程度の社会貢献としての「仕事理解型」や「採用直結型」（総支配人や人事部直結型）か、3 か月以上取組み、業務シフトに要員として組み込む「事業参画型」との回答がほとんどです。社会貢献としてのお客様でもなく、要員としても十分ではない、3～4 週間の「業務参画型」は想定されていないのが実状です。

●短期間で現場になじめるか否かがカギ！（極力メンターをつけてもらう）
「ホテルの業務の事前学習もせず、格好よさだけを求められても困る」、「組織で打ち解けるには誰でも１か月程度はかかる」等というホテル関係者の陰なる本音も聞こえてきます。現場になじめなければ、自己肯定感や自己効力感が醸成されるはずもありません。本プログラムの成否は、短期間（最初の 2～3 週間）でいかに「現場になじめるか」にかかっていると言っても過言ではありません。その点についてホテル責任者の方と膝を割って、綿密な事前打ち合わせが重要となります。できれば、事前学習にお越しいただくことが学生の安心にもつながります。さらに、部署や業務が替わっても相談のできるメンターがいればベターです。ホテルもぎりぎりの要員で業務を遂行されているので無理を言えませんが、配慮のない企業へは無理に参加しないという割り切りも必要です。

●ホテルのメリット、学生のメリット！
本プログラムのそれぞれのメリットを明確化しておくことが必要です。共通のメリットとしては「就職先（採用候補）として考えていて、うまくマッチングできる可能性がある」という点がありますが、それ以外を設定しても構いません。就職・採用マッチングが双方の「陰の目標」として存在すれば、ホテルも「夢（憧れ）」への配慮もするでしょうし、学生も真剣に取り組むと思います。一体、短期インターンシップのメリットは何なのか。ホテル側、学生、相互に確認して明確化することが必要です（学生にはこの後、ワークシート５で確認）。

②ホテルに教育や責任を担わせるのではなく、実習中も教員が学生をフォローする姿勢も必要です。

●実習中のフォローは誰がする？
インターン生が実習先で行き詰った時、精神的に滅入ってしまった時、従業員の方に困った発言があった時、誰に相談すればよいでしょうか。学生が、短期間でホテルの職場内で自ら相談できる人をみつけるのは困難かと思われます。
インターンシップセンター等で専任コーディネーターを設けている学校ならよいのですが、そうした専任者が不在の場合、ホテルでご指名いただいたメンターか、担当教員がフォローしなくてはいけません。気軽に相談できる仕組みを構築しておくことも必要と思われます。

③LINE の功罪：学生と最も簡単に連絡が取れる方法が LINE かと思います。インターンシップ学生と教員で LINE グループを作り、便利な連絡手段とする方法も考えられます。
しかし、一方で、そうしたグループを作らずとも、学生同士では実習中もインフォーマルな情報が LINE を通じて飛び交うことが想定されます。
その中には、前向きな意見交換もあるとは思いますが、自分の業務の自慢や不満も発信されると思われます。その結果、「自分は希望業務ができない（友だちはうらやましい）」といった嫉みが生まれ、ホテルへの不満となって積み重なるというケースも十分に考えられます。
LINE には功罪があり、嫉んだり、疑心暗鬼を起こさないよう、必要により学生に事前に話しておくことも必要かと思われます。

●クローズドなＳＮＳの例――チャットワーク

学生との実習期間中の報告・連絡・相談をはじめ、モチベーション維持のための指導が必要な場合、費用がかからず、スマホで閲覧や書き込みが簡単にでき、掲示板や個別連絡機能ができるクローズドなソーシャルネットワークサービスが開発されています。
インターンシップに特化したサービスはまだ見当たらないようですが、社会人のプロジェクトベースで使われている一例として、「chatwork」があります。ファイルの受送信や絵文字等も使えたりするので、フォローに活用するのも一考です。（ただし使用のためには登録や練習が必要です）

④学生からこんな声が挙がります。常に応援の姿勢でシミュレーションしておければベストです。

学生から聞いたこんな声！

（学生Ａ）ブライダルの仕事がしたいといったのに、レストランのウェイトレスだった。

（回答例）

お疲れさまでした。でも、それでよいと思うよ。レストランの仕事もブライダルの業務の基本だからね。ブライダルでは、いかにベストなタイミングで料理をソツなく運ぶというのは重要な任務だから。支配人もそんな思いでまずレストランをさせてくれたのではないかな。本当のブライダルの現場は一生に一度のことなので、一切失敗が許されない難易度の高い仕事で、それまでに練習が必要なんだ。どうしても今すぐブライダルだけに限って仕事をしたいのなら、そうしたインターンシップ先もあるけれど、そこでできる仕事も最初は裏方になるかもしれないけど大丈夫かな。ブライダルへの思いを失わずに、どんな裏方でもこなして将来の夢につなげていこう。きっとつながる。

（学生Ｂ）グラス磨きばかり。それも予定の時間より長く働かされた。

（回答例）

それはお疲れさま。たいへんだったでしょう。「予定の時間より長く働かされる」というのは「残業」と言いますが、（時給のかかる）バイトにはさせない残業をしているということは、ちゃんと社員と同じように体験させてくれていることだと思うよ。インターンシップは無給なので、どうしてもそう思ってしまうのは仕方ないのだけど、別の言い方をすれば、先輩について学ぶ部活と同じ。お金じゃないんだ。グラス磨きもＢさんがやらなければ誰かがやる仕事。ワインやドリンクをおいしく飲むために、グラス磨きはホスピタリティの基本中の基本だからね。できれば、時間内にできるように練習を積むのが社員の任務。Ｂさんなら、慣れればきっとできると思うよ。

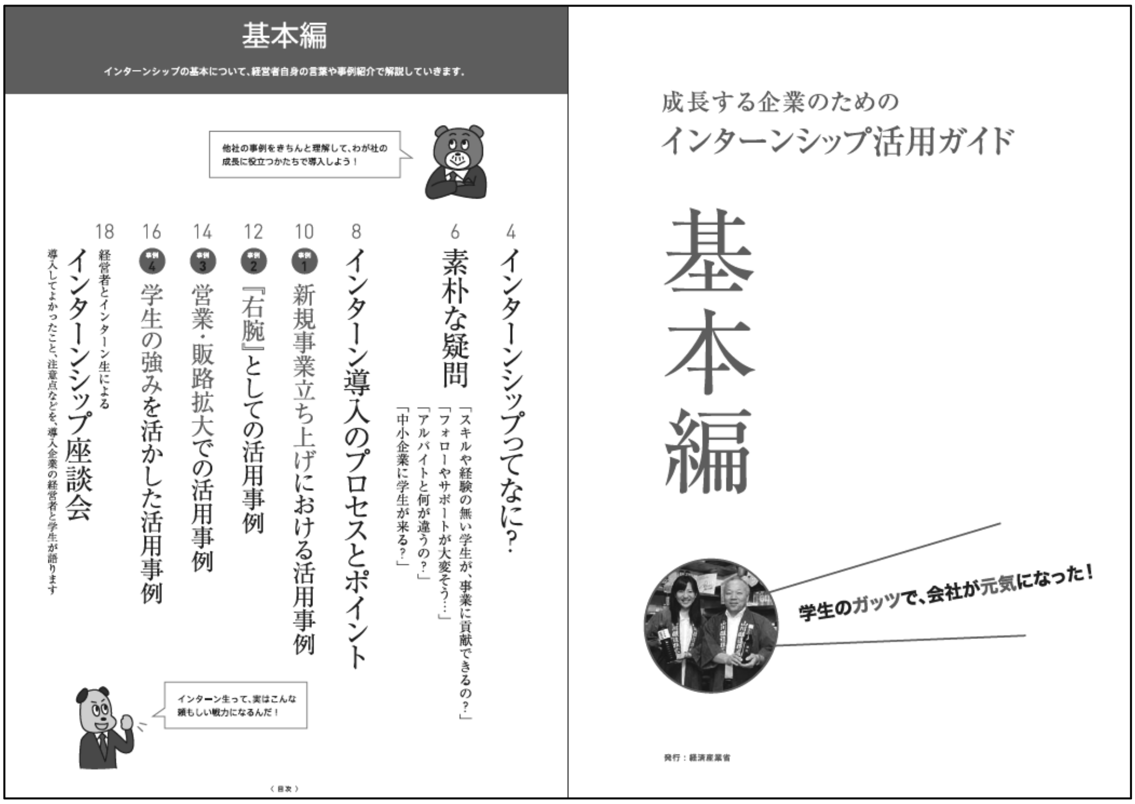
（学生Ｃ）社員の方が陰で私たちの悪口を言っていて、とても気分が悪くなった。

（回答例）

そんなことがあったのですか。それは嫌だね。インターンシップ生は、バイトではないので扱いにくいし、当然素人なので、仕事も最初はうまくできないので、そういう発言につながったのかもしれないね。きちんと先生から支配人に伝えておきます。でも、そういう人、社会に結構います。たまたま偶然出会ってしまったけど、陰口はどこにでもはびこるもの。「他人のふり見てわが身を正せ」とよく言われるけど、Ｃさんは決してそういうことをしないでね。ホテルといってもそんな職場ばかりじゃないので、きっといいこともこれからあるはず。嫌な面を最初に見てしまったけど、どんまい！

【参考資料】３か月以上の学生を受け入れる企業向け「インターンシップ活用ガイド」（経済産業省）

※「インターンシップ活用ガイド」でダウンロード可能（基本編と応用編がある）。



基本編

インターンシップの基本について、経営者自身の言葉や事例紹介で解説していきます。

他社の事例をきちんと理解して、わが社の成長に役立つかたちで導入しよう！

4 インターンシップってなに？

6 素朴な疑問
「スキルや経験の無い学生が、事業に貢献できるの？」
「フォローやサポートが大変そう…」
「アルバイトと何が違うの？」
「中小企業に学生が来る？」

8 インターン導入のプロセスとポイント

10 事例1 新規事業立ち上げにおける活用事例

12 事例2 『右腕』としての活用事例

14 事例3 営業・販路拡大での活用事例

16 事例4 学生の強みを活かした活用事例

18 経営者とインターン生による インターンシップ座談会
導入してよかったこと、注意点などを、導入企業の経営者と学生が語ります

インターン生って、実はこんな頼もしい戦力になるんだ！

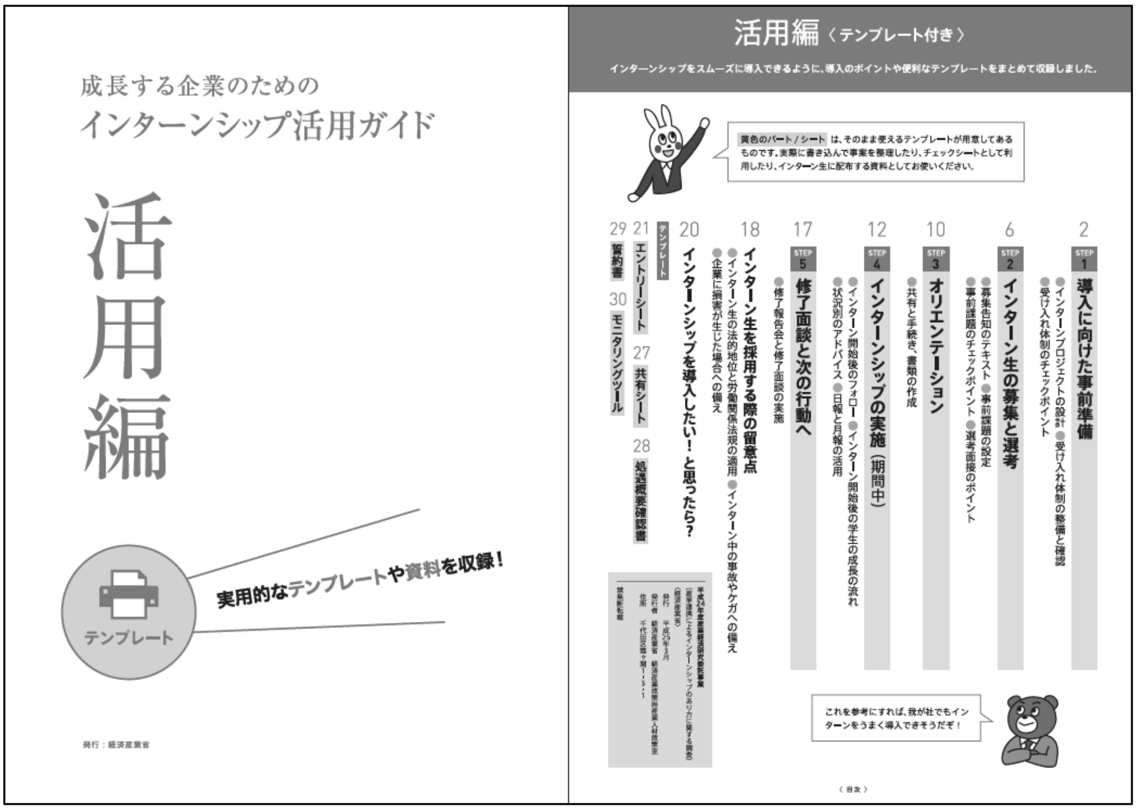
〈目次〉

成長する企業のための
インターンシップ活用ガイド

基本編

学生のガッツで、会社が元気になった！

発行：経済産業省



成長する企業のための
インターンシップ活用ガイド

活用編

テンプレート

実用的なテンプレートや資料を収録！

発行：経済産業省

活用編〈テンプレート付き〉

インターンシップをスムーズに導入できるように、導入のポイントや便利なテンプレートをまとめて収録しました。

黄色のパート／シート は、そのまま使えるテンプレートが用意してあるものです。実際に書き込んで事案を整理したり、チェックシートとして利用したり、インターン生に配布する資料としてお使いください。

2 STEP 1 導入に向けた事前準備
●インターンプロジェクトの設計 ●受け入れ体制の整備と確認
●受け入れ体制のチェックポイント

6 STEP 2 インターン生の募集と選考
●募集告知のテキスト ●事前課題の設定
●事前課題のチェックポイント ●選考面接のポイント

10 STEP 3 オリエンテーション
●共有と手続き、書類の作成

12 STEP 4 インターンシップの実施（期間中）
●インターン開始後のフォロー ●インターン開始後の学生の成長の流れ
●状況別のアドバイス ●日報と月報の活用

17 STEP 5 修了面談と次の行動へ
●修了報告会と修了面談の実施

18 インターン生を採用する際の留意点
●インターン生の法的地位と労働関係法規の適用 ●インターン中の事故やケガへの備え
●企業に損害が生じた場合への備え

20 インターンシップを導入したい！と思ったら？

テンプレート
21 エントリーシート
27 共有シート
28 処遇概要確認書
29 誓約書
30 モニタリングツール

平成24年度産業経済研究委託事業
（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）
〈経済産業省〉
発行　平成25年3月
発行者　経済産業省　経済産業政策局産業人材政策室
住所　千代田区霞ヶ関1-3-1
禁無断転載

これを参考にすれば、我が社でもインターンをうまく導入できそうだぞ！

〈目次〉

３．ホテルの主な業務（部門）

部門	課	業務	内容
宿泊部門	フロントクラーク	**レセプション**	チェックイン・アウトの手続き業務
		キャッシャー	ゲストのお金を預かり精算する会計業務
		インフォメーション	ゲストへの様々なご案内や取次ぎ
		リザベーション（宿泊予約）	電話やインターネット等での予約の受付
	フロントサービス	**ドア（アッシャー）**	到着・出発時のゲストのご案内業務
		ベル	ロビーや館内でのゲストのご案内業務
		コンシェルジュ（ゲストリレーションズ）	ゲストの様々なリクエストに対応する業務
	客室課	**ハウスキーピング**	ゲストの宿泊する客室の清掃や管理
		インスペクション	客室のチェックや最終確認業務
		ランドリー	リネン類やゲスト向けのクリーニング業務
料飲部門	レストラン・バー	**レセプション**	レストラン入口での受付や会計業務
		サーバー	レストランホールでのサービス業務
		スチュワード	食器の管理や洗浄等のメンテナンス業務
		ソムリエ	ワインを中心とする飲料サービスの専門家
		バーテンダー	バーで数百種類の酒をサービスする専門家

自発的インターンシップ・プログラムテキスト

部門	課	業務	内容
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
		ウエ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
営業部門	セールス	**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
	営業企画	**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
管理部門	総支配人室	**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	**経営企画**	経営戦略を策定し、事業開発を行う
	総務・管理	**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

テキストの解説

（15 分）

①ホテルの各主要部門と役割を示していますが、これは「総合的なシティホテル」のケースで、地方都市のホテルでは、全ての部門・役割があるわけではない点もご留意ください。

②このページで学生に示したい点は、「ホテルには（学生が）知らない役割」や「バックヤード（お客様には見えない職場）」での部門・役割も少なくないという点です。また、近年では「マルチタスク」「マルチジョブ」と呼ばれ、複数業務を担当するシフトも増えてきています。

③ホテルといえば「宿泊」部門を想起しやすいのですが、日本のシティホテルでは特に売上の大きな部門は「宴会」部門です（東京の帝国ホテル、ホテルオークラ、ニューオータニでも、宴会売上が宿泊やレストラン部門よりも大きい）。そのため、消費者や学生のイメージと一致しないかもしれない点もお伝え下さい。（近年放映されているホテルを舞台にしたテレビドラマ等の影響もあるかもしれません）

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も感じており、「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こう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。

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ので、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

テキストの解説

（5 分）

※<u>このページを飛ばし、４コマ目の最後に「ワークシート５」に進んでも構いません。</u>

①近年のホテル業を取り巻く（マーケティング面での）キーワードの一例とミニ解説を示しましたが、このページは「興味のある学生向けの読みもの（持ち帰って読んでおく）」として扱えばよいでしょう。

②あえてひとつ取り上げるとすれば、フロントをロボットが案内する「ロボットホテル」で、人の要らないホテルが誕生していることを通じて、「ホスピタリティとは何か」「人が介在する意味」等をディスカッションしてもよいと思います。ロボットホテル（ハウステンボス内の「変なホテル」）では、フロントヤード（フロント、ベル、クローク、売店、コンシェルジュ）は全てロボットが担い、人間のスタッフはバックヤード（緊急時の対応、清掃、施設管理等）に限られています。
ホスピタリティとは「見える所での接遇」場面だけではなく、むしろ、「お客様には見えない」「陰での」準備や心遣いもあるのではないでしょうか。

【参考資料】ホテル業向け「職業能力評価基準」（厚生労働省）

※中央職業能力協会ホームページよりダウンロード可能（ホテル業と旅館業編がある）。

中央職業能力開発協会
Japan Vocational Ability Development Association

お問合せ・資料請求

職業能力評価基準のご案内　｜ホームページのご利用について｜著作権・免責事項｜個人情報保護方針｜リンク集｜サイトマップ

※文字の大きさ　大　中　小

職業能力評価基準のご案内：職業能力評価基準とは｜活用方法｜活用事例
評価基準等のダウンロード：職業能力評価基準｜活用ツール｜モデル評価シート｜キャリアマップ・職業能力評価シート
セミナー：セミナー情報

職業能力評価基準

▸ 業種から選択　業種から選択する
▸ 仕事(職業分類)から選択　仕事から選択する
▸ キーワード検索　検索

アンケートのお願い
職業能力評価基準の活用状況について情報をご提供ください。

ホテル業

【概要】
本基準で対象とした「ホテル業」は、日本標準産業分類（中分類）の「宿泊業」の中で、宿泊の他に宴会場・レストラン等の付帯設備を持つシティホテル、コミュニティホテル、リゾートホテル等の関連職務を対象としています。本基準は平成16年に策定されましたが、最近の社会経済情勢や経営環境の変化を踏まえ平成21年4月に改訂したものです。

※職業能力評価基準を基にキャリアマップと職業能力評価シートを整備しています。
詳しくは厚生労働省のホームページをご覧ください。

【この業種の職種】※ページ内リンク
- ・宿泊
- ・レストラン
- ・宴会
- ・営業・マーケティング
- ・施設管理
- ・環境対策
- ・危機管理
- ・経営戦略

【様式1ダウンロード】
様式１（ポップアップ表示）
様式１・２ダウンロード（エクセル）

【関連資料】
- 委員会活動報告書(pdf)
- プレス発表記事(pdf)
- レベル区分・キャリア形成例
- 人材要件確認表(xls)
- ※このカテゴリーの人材要件確認表について

レストラン

共通能力ユニット

職務	能力ユニット名	レベル1	レベル2	レベル3		レベル4
		スタッフ	シニア・スタッフ	スペシャリスト	マネジャー	シニア・マネジャー
全職務共通	企業ビジョンに基づく業務の推進	02C001L11	02C002L22	02C003L33		02C004L44
	ホスピタリティの実践	02C005L11	02C006L22	02C007L34		02C007L34
	チームワークとコミュニケーション	02C008L11	02C009L22	02C010L34		02C010L34
	お客様の安全確保と衛生管理	02C011L12	02C011L12	02C012L34		02C012L34
	施設管理と環境対策	02C013L12	02C013L12	02C014L33		02C015L44
	組織と人のマネジメント			02C016L33		02C017L44
	損益マネジメント			02C018L33		02C019L44

選択能力ユニット

職務	能力ユニット名	レベル1	レベル2	レベル3		レベル4
		スタッフ	シニア・スタッフ	スペシャリスト	マネジャー	シニア・マネジャー
レストランサービス	準備と片付け（バスボーイ・バスガール）	02S017L11				
	食事の提供（ウェイター・ウェイトレス）	02S018L11				
	食事提供の管理（ウェイターキャプテン）		02S019L22			
	高度なサービス提供と接遇（メーテルドテール）			02S020L33		
ルームサービス	ルームサービス（オーダーテイカー）	02S021L11				

ホテル業で標準的な業務ごとに業務能力を評価する「職業能力基準」を定め、業務とレベルごとに職能基準表がダウンロードできるようになっています（一括ダウンロードも可能）。
表は、Excel 形式で作られているので、ダウンロード後にホテルごとにカスタマイズもできます。

インターンシップでもこの基準表を参考にすれば、それぞれの業務のおおまかな内容を把握することができます。事前にホテルから業務内容を知らされた段階で、補助教材として使用してもよいでしょう。

レベル1 スタッフ　｜　レベル2 シニア・スタッフ　｜　レベル3 スペシャリスト マネージャー　｜　レベル4 シニア・マネージャー

ユニット番号　02S001L11

選択 能力ユニット

能力ユニット名	お荷物の預かり（クローク）
概　要	お客様の荷物を安全・大切に保管し、お客様本人のものと間違わないように再度正確にお客様にお渡しする能力

能力細目	職務遂行のための基準
①携帯品の預かり	○ クロークルームを常に整然と保ち、お客様の携帯品を間違いなく預かる準備をしている。 ○ ホテルで定められたルールに沿って品物を預かっている。 ○ 保管しているお客様の携帯品が盗難などの被害にあわないよう、ホテルで定められている手順に従って保管している場所の安全の管理をしている。 ○ 荷物はお客様のものと必ず一致するような手順および方法に基づいて管理している。
②携帯品の返却	○ 預かり品の返却にあたってはお客様のものと一致しているかを正確に確認し、確実にお客様に渡している。 ○ 引き取りのない荷物に関しては、ホテルで定められた対応をとっている。

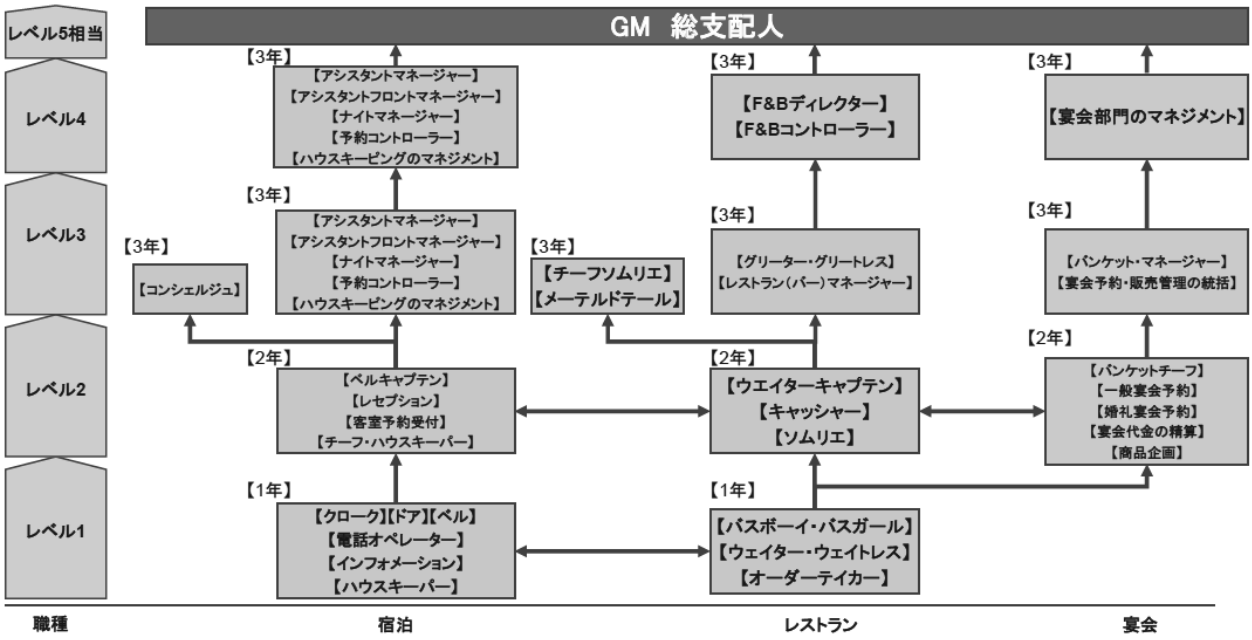
●必要な知識

1.自ホテルで定めているお預かり品の紛失および損傷時の対応ルール
2.貴重品類に関する法律知識
3.障害のあるお客様への支援方法
・補助具の種類
－車椅子
－松葉杖 等

共通　宿泊　レストラン　宴会　マーケ 営業

【データ出所】中央職業能力協会＞職業能力評価基準＞ホテル業＞宿泊＞ロビーサービス＞お荷物のお預かり（クローク）＞レベル１（スタッフ）

また、厚生労働省は、職業能力評価基準の作成と合わせて、ホテル業のシンクタンク「シニアマイスターネットワーク」に委託し、ホテル業での標準的なキャリアパスも作成しています。
以下のページからダウンロードも可能。



【データ出所】厚生労働省＞政策について＞分野別の政策一覧＞雇用・労働＞職業能力開発＞職業能力評価・技能振興＞職業能力評価基準について＞キャリアマップ、職業能力評価シートのダウンロード

【事前学習　5コマ目】実習参加に向けて

※テキスト「ワークシート５」を配布。その後、第５章（36～40 ページ）を配布。

テキストワーク（80 分）

ワークシート　５　**自分の目標を整理してみよう**

【ワーク】ホテルでのインターンシップに参加する上で、テキスト内容やこれまでのワークを参考にしながら、自らの目標を整理しておきましょう。
次の各項目を記入し、皆で発表しあい、お互いの目標を共有しましょう。

① インターンシップで得たい「自分なりのメリット」を書き出してみましょう

②インターンシップで経験してみたい業務と理由（いくつでも！）

③インターンシップでのあなたの「到達目標」（実習終了後の自分をイメージして記入しよう）

④インターンシップのホテルに質問してみたいことを挙げましょう（いくつでも可）

学籍番号（　　　　　　　　　　）　氏名（　　　　　　　　　　）

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よいでしょう。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５　（20 分）

事前学習のヤマ場！

①これまでの事前学習を整理するためのシートです。事前に配布し、自宅もしくは休憩時間を使って記入しても構いません。
最初の項目は「自分なりのインターンシップのメリット」です。
「就職のため？」「憧れ体験？」「社会で力をつけたい？」。何のために参加するのか、最も基礎的な「自発性」のチェックとなります。この段階で書けない学生がいた場合、個別指導が必要かもしれません。どんなメリットが挙がっても、ぜひ肯定的に評価をしてあげて下さい。

②2 項目目は「インターンシップで経験してみたい業務と理由」です。ここでは「憧れ」の業務が出てくると思います。ただし、社会に出てからも「やりたいこと」が最初からできるわけではなく、「初心者でもできること」から始め、徐々に高度な業務にステップアップしていきます。
しかし、学生から出てくる業務は比較的高度な接客業務が多いかもしれません。「フロントクラーク」「ブライダルコーディネーター」をはじめとする接客や企画業務は、社員でもなかなか最初からはできないもの。ホテルに問い合わせてみることは約束しても、必ずその業務ができるとは限らないことも、どこかで伝えましょう。（ただし、最初から否定してしまうと、学生のモチベーションを下げてしまいますので、注意が必要です）
問題は、「特にない」という学生です。こうした学生がいれば、個別に指導することが必要です。

③3 項目目は「インターンシップの到達目標」。本プログラムの自己評価の基準となる目標です。
以下のヒントを参考に、できれば複数項目を箇条書きで記入してもらいます。
社会人基礎力に関しては、ワークシート３の記入内容を参照・反映させるとよいでしょう。

(1)「社会人基礎力」（強みまたは弱み）で伸ばしたい要素と具体的な自分の行動
(2)「これまでの学習成果や反省点」から伸ばしたい科目の要素と具体的な自分の行動
(3)「これまでの自分の行動やイメージ」で変えたい要素と具体的な自分の行動
(4)「実習期間中に自発的にやってみたい」と思う要素と具体的な自分の行動
（いろいろな人に声をかけられるのではなく、自分から声をかける等）

④4 項目目は「インターンシップ先への質問」。必要に応じて、ご担当者へ投げかけ、参加前に学生に回答ができればベターです。

ワークシート６

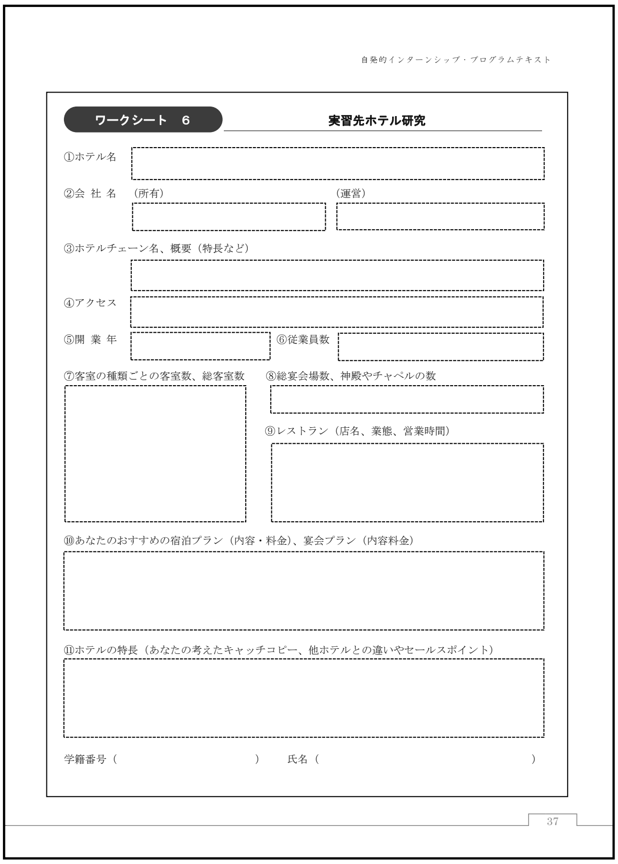
（60 分）

PC使用ワーク

※授業としてワークシート６または７を実施し、どちらか授業外学習（宿題）とするのが現実的です。

①実習先ホテルの内容に関するリサーチです。ワークのために、各自のＰＣを使用してホテルのホームページを閲覧しながら実施します。特にホテルの「独自性」（他ホテルに比べてどこが違うのか）に着目するとよいでしょう。そのため、他のホテルもいくつか調べてみることが必要です。

②学生にとっては難しい内容・言葉が含まれているかもしれません。（ホテル名と会社名は違うの？、宴会場って何？、宿泊プラン・宴会プランって何？）。ホームページでわからない点は空欄でも構いません。その場合、現地に実習で行った際に調べて、空欄を埋めておくこと。


自発的インターンシップ・プログラムテキスト

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

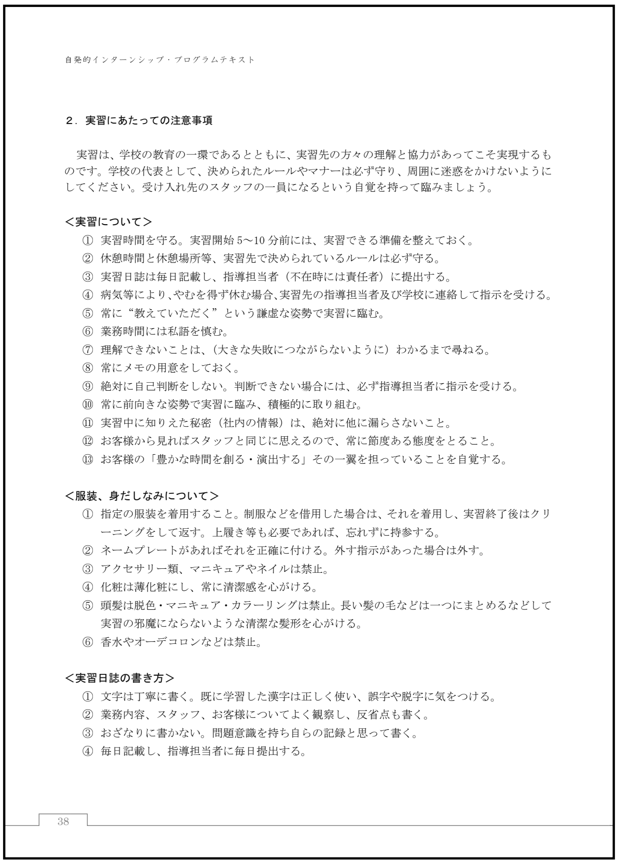
⑨レストラン（店名、業態、営業時間）

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（　　　　　　　　）

37


自発的インターンシップ・プログラムテキスト

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 頭髪は脱色・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。

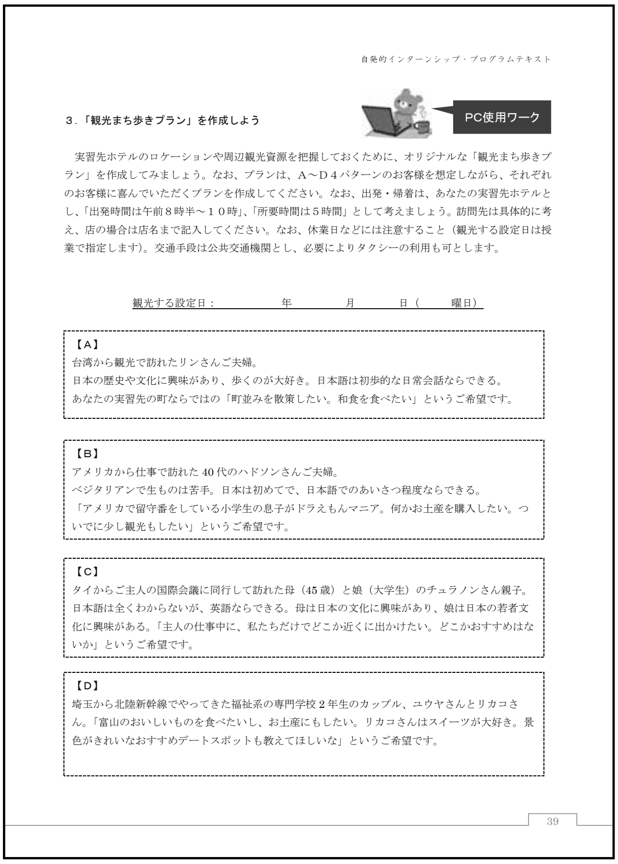
＜実習日誌の書き方＞
① 文字は丁寧に書く。既に学習した漢字は正しく使い、誤字や脱字に気をつける。
② 業務内容、スタッフ、お客様についてよく観察し、反省点も書く。
③ おざなりに書かない。問題意識を持ち自らの記録と思って書く。
④ 毎日記載し、指導担当者に毎日提出する。

38

テキストの解説

①このページは、学校ごとのインターンシップに関する注意事項を示します。これ以外の「実習の諸注意」や「マナー」については、別途時間を設けて参加者にロールプレイ等を含めて指導をお願いします。

②マナー、身だしなみ、言葉づかいに関しては他テキスト・参考書類を活用ください。
学生の身なりや身ぶり等は、毎年1月に発行される「ホテル業界就職ガイド」（オータパブリケイションズ編）に写真入りで詳しく掲載されているので、参考にされるとよいでしょう。



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～D４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。

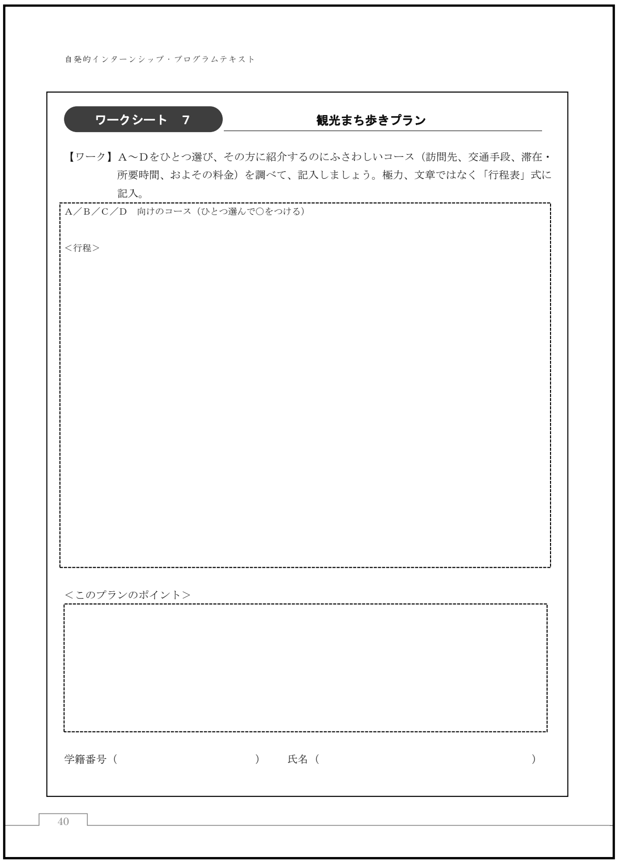
観光する設定日：　　　　年　　　月　　　日（　　　曜日）

【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。「主人の仕事中に、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いか」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。



ワークシート　７　　観光まち歩きプラン

【ワーク】A～Dをひとつ選び、その方に紹介するのにふさわしいコース（訪問先、交通手段、滞在・所要時間、およその料金）を調べて、記入しましょう。極力、文章ではなく「行程表」式に記入。

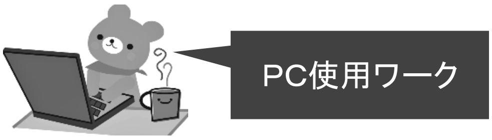
A／B／C／D　向けのコース（ひとつ選んで○をつける）

<行程>

<このプランのポイント>

学籍番号（　　　　　　　　）　氏名（　　　　　　　　　　）

ワークシート７　（60 分）　※次ページの新聞ワーク等に変更してもよい。



①ホテルのことを知るうえで、「ホテルのある町」を知ることはとても大切なことです。ここでは、できるだけ「ユニーク」なまち歩きコースを考えてもらいます。通り一遍ではないものを期待します。

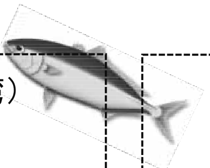
②A・B・C・Dの４パターンがあるので、個人ごともしくはグループに分かれて１つを選びます。その上で、インターネットの（観光協会や時刻表などの）Web サイトやガイドブック等を駆使してコースを作り、全員でワークシートに記入します。行程だけではなく、到着・出発・滞在時間や内容（何を買ったり食べたりするか）も「コンシェルジュ」になった気持ちで記入しましょう。

③「観光する設定日」は教員が指定してください。

④日本には四季があり、和食の素材（魚介や野菜）にも「旬」があります。ホテルの企画担当者はそうした「旬」も常に勘案しながら企画を考えたり、案内していることも紹介するとよいと思います。

新聞ワーク

「まち歩き」ワーク以外の事前学習ワークとして、例えば、「新聞」ワークがあります。その日の新聞（地元紙がベター）を準備し、「ホテルの営業につながりそうなネタ」を何でもよいので学生に考えさせ、拾い上げます（ホテル支配人からの提案）。新聞をふだん読まない学生の社会人に向けてのトレーニングになります。



今冬のブリ水揚げ好調（富山湾）

→地元の魚介の“旬”を学ぶことはとても大切です。水揚げが増えると仕入価格が下がる可能性があり、宿泊プランや宴会プランとして企画しやすくなるかもしれませんね。
（他の魚介、例えば、ほたるいか、ズワイガニ、紅ズワイ等の旬はいつでしょう!?）

市議会議員選挙　告示

→「選挙」があると、決起集会や当選者の方のお祝い等があり、宴会需要が生まれます。お酒は「勝」「寿」「開」など縁起のよい名前の銘柄を用意したりします。
（今年はいつどんな選挙があるかな!? 予測するのも営業・予約担当者の仕事です）

ドル高円安進む

→為替は難しく感じるかもしれませんが重要な経済指標。円安になると「訪日外国人旅行者」が増えます。円安基調を利用して政府は訪日外国人の誘客に力を入れています。
（資料はJNTOホームページ等を参照）

広がる、工場萌え

→夜景クルーズ等を使い湾岸工場地帯の夜景を撮影したり楽しむ方々が増えています。自分の知らない世界に興味を持つこともマーケティング担当者としての重要な資質です。新しい「まち歩き」コースになりそうですね。

おくやみ

→学生は「ホテル＝ブライダル」と発想するかと思いますが、法要も重要なターゲット。葬儀は行いませんが、年忌法要を受けたりします。これからの高齢化時代。大きな市場になりますね。

３年連続増収増益　***グループ

→周辺に位置する企業の決算が好調だと、お祝いの行事を提案したりできるので、宴会需要が増します。企業や組織の歓送迎会、忘年会・新年会、周年行事もホテルの大切なマーケットです。

【事後学習　1コマ目】ふりかえりと成長確認

※テキスト「事後学習編」をすべて配布。

●自己を肯定的にとらえて成長確認ができるように

実習（先生方はそのフォローも）お疲れさまでした。インターンシップ終了後、なるべく早めにふりかえりと成果発表を行って下さい。学生は、実習期間中にいろいろな理不尽と感じることもあったと思うので、まずは「インターンシップの意義」の再確認と学生のガス抜きをお願いします。その上で、実習をふりかえり、学生が「自己を肯定的に捉え、自己の成長を確認する」機会として下さい。事後学習は「ふりかえりワーク」「発表資料（Powerpoint）の制作」「発表会」の３コマを想定しています。テキスト（ワークシート）は１コマ目のみ使用します。

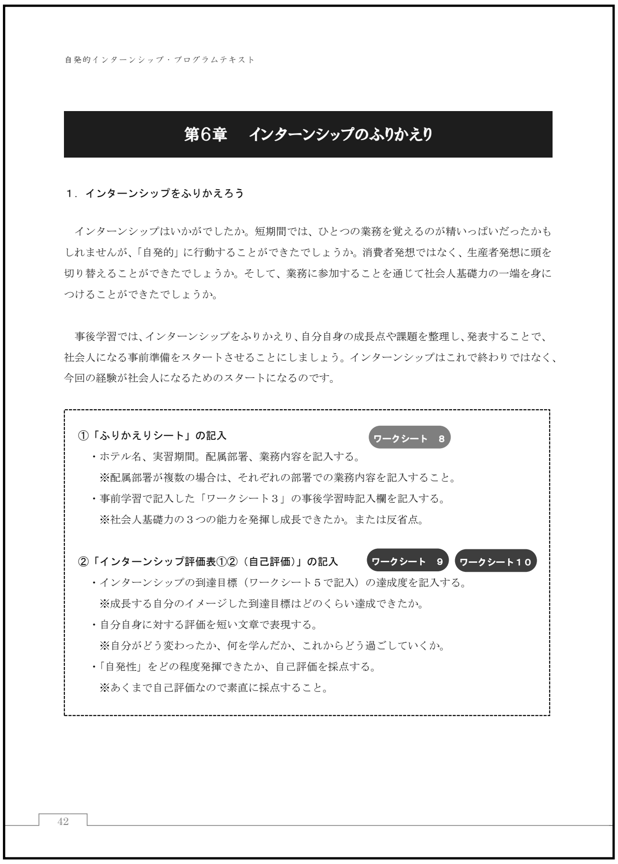
１．事後学習の流れの説明や導入のアイスブレイク（10 分）

（１コマ目）事後アンケートやワークシートの記入をしながら、実習をふりかえる。

（２コマ目）ワークシートに記入したことをベースに発表資料を Powerpoint で作成する。

（３コマ目）成果発表会

２．テキストワーク（60 分）



自発的インターンシップ・プログラムテキスト

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

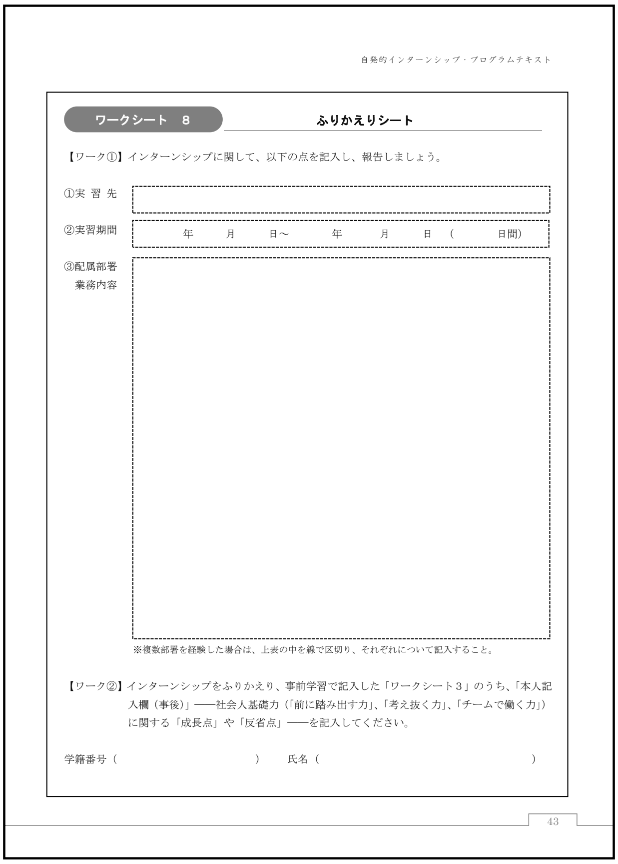
インターンシップはいかがでしたか。短期間では、ひとつの業務を覚えるのが精いっぱいだったかもしれませんが、「自発的」に行動することができたでしょうか。消費者発想ではなく、生産者発想に頭を切り替えることができたでしょうか。そして、業務に参加することを通じて社会人基礎力の一端を身につけることができたでしょうか。

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。

42



自発的インターンシップ・プログラムテキスト

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（　　）

43

ワークシート　９　　**インターンシップ評価表①（自己評価）**

【ワーク①】事前学習「ワークシート５」で「②インターンシップの到達目標」について記入しました。目標としたイメージにどのくらい近づけましたか。その達成度を６段階で自己評価して下さい。また、そう評価した理由をコメント欄に記入しましょう。

「到達目標」の達成度	評価 達成できた ←→ 達成できなかった					
事前に決めた「到達目標」の達成度はどのくらいですか	6	5	4	3	2	1

＜コメント＞　※到達目標は事前学習ワークシート５③に記入済。自己評価や今後の課題をコメント。

【ワーク②】インターンシップをふりかえり、自分自身に対する評価を短い文章で記入して下さい。

Ｑ１．インターンシップで興味をもって取り組めた点、意外に面白かった点、つらかった点

Ｑ２．インターンシップで「自発性」を発揮できたのはどんな場面でしたか（エピソードもあれば）

Ｑ３．インターンシップに参加して、これまでの自分と変わった点、成長した点
（あるいは課題だとわかっているのだけれど、成長できなかった反省点など）

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。エピソード等はありますか。

学籍番号（　　　　　　　　　）　氏名（　　　　　　　　　　）

ワークシート８

（20 分）

①まず、実習内容をまとめます。業務内容はなるべく具体的に書くように指示して下さい。複数の業務を担当した場合は、すべてについて記入。
②事前学習のワークシート３を取り出し、本人記入欄（事後）を記入します。社会人基礎力で「自分の強み、弱み」と思っていた要素を伸ばすことができたか、どんな場面で伸ばせたかを加筆します。

ワークシート９

（30 分）

ふりかえりの最重要シート！

ワークシート５③で設定した「到達目標」に関して、どのくらい達成したかを自己評価します。あまり卑屈にならず「自信をもって評価しよう」と最初に伝えてください。特にワーク②の「自発性」を発揮できた場面（自発的に学べた点）は「小さなこと」で構いません（テキスト７ページを参照）。ワークシート 10（自発性発揮度評価）を並行して（途中で）実施すると書きやすくなる思います。

ワークシート１０

（10 分）

自発性を発揮できたかどうかの自己評価チェック（自発性を発揮した場面）のふりかえりとして。

自己分析シート　（インターンシップ生　事後調査）

学籍番号（　　　　　　　　　　　）　氏　名（　　　　　　　　　　　　　　）

下の評価基準に基づいて自分自身の行動を評価し、あてはまる□にチェック（✔）を記入して下さい。

No.	着眼点	100	80	60	40	該当なし
1	約束したことは必ず守っている	□	□	□	□	□
2	指示がなくても、やるべきことを自ら見つけて取り組んでいる	□	□	□	□	□
3	知識・技術を意欲的に身につけようとしている	□	□	□	□	□
4	手順、方法は、常に複数案を用意している	□	□	□	□	□
5	現状を的確に把握し分析している	□	□	□	□	□
6	困難に遭遇しても、粘り強く行動している	□	□	□	□	□
7	自分の考え方ややり方にこだわらず、臨機応変に対応している	□	□	□	□	□
8	取り組むべき課題を明確にしている	□	□	□	□	□
9	複数案の中から最適案を選択している	□	□	□	□	□
10	要点を押えて理路整然と話している	□	□	□	□	□
11	周囲の人々に、目的を共有する働きかけを進んで行っている	□	□	□	□	□
12	適切なタイミングで質問をしている	□	□	□	□	□
13	課題に対して新しい解決方法を考え出している	□	□	□	□	□
14	分析結果をもとに問題点を見出している	□	□	□	□	□
15	リーダーの指示に従い、集団行動をとっている	□	□	□	□	□
16	ストレスに負けず、常に前向きな行動をとっている	□	□	□	□	□
17	相手の話を前向きに聞く態度を取って聞いている	□	□	□	□	□
18	他人が嫌がることも行っている	□	□	□	□	□
19	自分に課せられた役割・使命をきちんと自覚している	□	□	□	□	□
20	目標達成の手順、方法を考え、確実に進めている	□	□	□	□	□
21	課題解決のための手順、方法を考え出している	□	□	□	□	□
22	事前に話すポイントを整理している	□	□	□	□	□
23	相手の意見や立場を尊重している	□	□	□	□	□
24	相手が話しやすい雰囲気づくりをしている	□	□	□	□	□
25	他人の意見、やり方を受け入れ、自己向上に活かしている	□	□	□	□	□
26	ストレスを成長のチャンスとして捉えている	□	□	□	□	□
27	周囲の人々の役割・使命と自分との関係をよく認識している	□	□	□	□	□
28	自分なりのストレス解消法を考え実行している	□	□	□	□	□
29	自ら目標を設定し、その達成に取り組んでいる	□	□	□	□	□
30	周囲の人々と意識して協働している	□	□	□	□	□
31	良い発想をするための方法を積極的に習得している	□	□	□	□	□
32	相手の立場、気持ちを考えて話している	□	□	□	□	□
33	周囲の人々に、ともに行動するよう声かけをしている	□	□	□	□	□
34	常に新しい発想、考えを身につけるような行動をとっている	□	□	□	□	□
35	自分の置かれた環境、状況をよく把握している	□	□	□	□	□
36	社会のルール、マナーをよく守っている	□	□	□	□	□

着眼点の評価基準

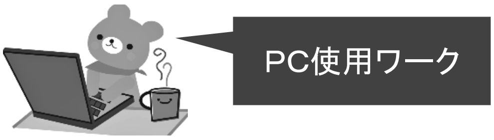
100：周囲も明らかに認める行動がとれている
80：行動がとれている
60：どちらかといえば行動がとれている
40：どちらかといえば行動がとれていない
該当なし：評価できない（見られない）

３．「自己分析」シートの記入（15 分）

「自己分析シート」（44 ページ）を記入します。本アンケートは、事前学習でも実施しましたが、学生の行動様式がどの程度向上したかを測定します。自己評価なので、客観性は完全ではありませんが、実習前後に実施により実習の効果がある程度把握できると考えられます。

※質問項目に悩むと時間がかかるので、そうした場合は「直感で回答」するように促して下さい。

【事後学習　2コマ目】発表用プレゼンテーション制作



２コマ目は、１コマ目のワークシートを参考にしながら、
発表用の Powerpoint 資料を１人７～８枚作成します。

(1)表紙・氏名
(2)実習先、実習期間
(3)配属先、業務内容（なるべく具体的に、写真もあれば）
(4)設定した到達目標とも目標達成度
(5)興味を持てた点、面白かった点、つらかった点
(6)自発性を発揮できた場面（自発的に学べたこと）
(7)自分が成長したなと思う点

【事後学習　3コマ目】インターンシップ発表会

最終コマで各自の制作内容を発表します。できるだけ多くの先生方や実習先でお世話になった方もお呼びできればベターです。人数により、時間を延長する等の工夫をお願いします。

・プレゼンテーション（5 分）／質疑応答（5 分）　※質疑にはコメンテーターも指名しておく。
・講評（担当教員、ゲストの先生方、お世話になった実習先の方）

※発表の際は、スライドに書いてあることをただ読み上げるのではなく（見ればわかるので）、
書いてあることを膨らませて（エピソード等を口頭で補足して）発表するように心がけましょう。

【インターンシップの評価】

インターンシッププログラムには３つの「評価」があります。

●客観的な自己評価が成長につながる

インターンシップの第一の評価は、客観的な「自己評価」です。本プログラムでも、社会人基礎力に関して（自己分析シートで）実習前と実習後に測定し、成長の度合いを確認することとしています。他者による成績評価も重要ですが、インターンシップで最も大切なのは、成長を実感できる自己評価です。

●成績も「見える化」で成長の糧に

成績に関しては、「実習先の評価」、「事前・事後学習の取り組み」をもって評価するのがよいと思います。ただし、多忙な実習先に複雑な評価をお願いすることも難しく、より現実に即した評価表をお願いするとよいでしょう。巻末の「資料編」にＡ・Ｂ・C3 種類の評価表を参考までに例示してあります。いずれも学生にフィードバックし、評価を「見える化」することが大切です。

【評価表Ａ】ルーブリック形式（読み込みが必要だが、文章式なので極力主観を排すことが可能）
【評価表Ｂ】アンケート形式（わかりやすい質問なので実習先に負担をかけず、学生も同じ評価を行うことで比較が可能）
【評価表Ｃ】アンケート形式（自発性に関して学生と同じ評価表を使い評価をしていただく）

●授業評価でプログラムを改善

実習に関しては、ＰＤＣＡサイクルに基づき、毎年の改善を行います。学生に対しても、プログラムに関するアンケートを行って下さい。（学校所定の授業アンケート等を活用してください）

資　料　編

①実習日誌及び記入見本

②インターンシップ評価表Ａ（実習先→学校）：ルーブリック形式

③インターンシップ評価表Ｂ（実習先→学校）：アンケート形式

④インターンシップ評価表Ｂ（本 人 記 入）：アンケート形式

⑤インターンシップ評価表Ｃ（実習先→学校）：自発性に関するアンケート

実　習　日　誌

月　　　日（　　　）	第　　　日	備　考	
本日の活動目標			
時　間	実習項目	実施内容	感想・反省・質問事項
【考　察】			

指導担当者印		指導者コメント（ひと言指導コメントがあればご記入をお願いします）

「実習日誌」記入例

※実習日誌は具体的かつ丁寧に記録し、感想・反省・質問事項も必ず埋めるようご指導お願いします。メモも付けておくと、翌年のインターンシップ生の参考にもなります。

実習日誌

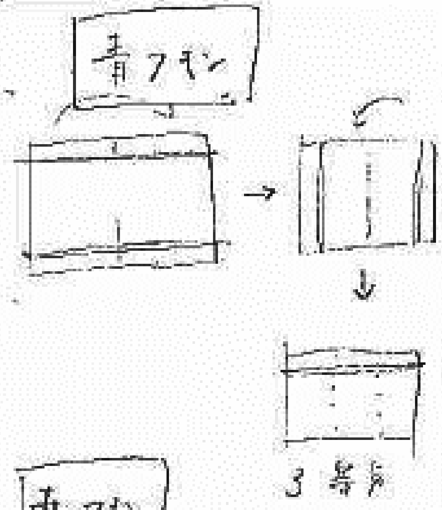
12月16日（水）	第2日	備考	
本日の活動目標 COOでの仕事（時間帯）を覚える。その場所を覚える。			
時間	**実習項目**	**実施内容**	**感想・反省・質問事項**
8:20	出勤		・早くその時間毎の流れややるべき仕事内容を覚え、聞くまえに自分から動けるようにしたいです。
8:30	COO（1階）↓	・朝食下膳、お皿だし、テーブル拭き、コップみがき、昼食の準備、テーブルセッティング、昼食下膳、お水運び、	
12:00 13:00	昼休み。		
13:00	↓	・清掃、お皿片付け、 ・氷のうつし替え。 ・ダスター・ソーサー片付け ・ナプキン・フキンたたみ。 ・コップの片付け。	・お客様にお薬を飲みたいとだけ言ってご来店された方に、氷無しのお水をすぐに渡せて良かったです。
17:00	退勤。		

【考察】
・作業中でも常にお客様の視線や思いをキャッチし、すぐに対応しておられるスタッフの方の姿勢に感動しました。そして、周りをよく見るということは、仕事の作業効率にもつながるのではないかと思います。

メモ

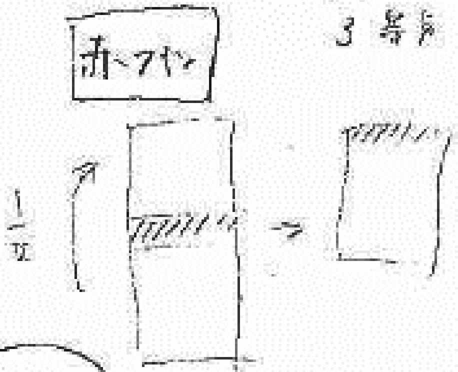
[氷] … トマト・サラダなどの下にひく。

キッチン
[E00] 入り口から見て奥の扉を開ける。氷の機械があるので、[◎0] 左の青いボタンを押す。



[塩]

↑
氷の上にのせる



ここの扉の中には、
紅茶・コーヒーのソーサーもある。
(コップの下におく皿)

(黄・緑・赤)

[ダスター]

お砂糖、つまようじ、の補充
塩とか　容器のまわりふく。

セットは、
道路側カフェ席
お水の下の扉にある。

アルコールは
中エリア入口近くの
棚(ガラス)

インターンシップ　評価表A（実習先→学校）

インターンシップ　学生氏名：

【評価】インターンシップの本人評価について、各項目のうち最もあてはまるものひとつに☑をお願いします。

	項　目	4点（最高評価）	3点（標準評価）	2点（標準評価）	1点（最低評価）
仕事への取り組み	①責任感	□ 自分に割り当てられたことにとどまらず、果たすべき役割を自ら考え、創意工夫をして課題に取り組んでいた	□ 自分の役割を理解し、割り当てられたことは責任を持って遂行することができた	□ 割り当てられたことは最後までやり遂げていたが、やや自分の役割を理解できていない面があった	□ 割り当てられたことに対して責任感がみられず、自分の役割を理解できていない面があった
	②積極性	□ 業務を遂行するうえで、常に自発的かつ積極的に質問や行動が取れ、他の社員の模範となっていた	□ 業務を遂行するうえで、概ね自発的に質問や行動が取れていた	□ 業務を遂行するうえで、常にやや受け身で、質問等が少なく、自発性発揮にはもう一歩だった	□ 業務を遂行するうえでの自発性や積極性に欠け、常に受け身の姿勢だった
	③規律性	□ 職場のルールや時間等の約束事について遵守を率先し、他の社員の模範となるような行動をとることができていた	□ 職場のルールや時間等の約束事を常に遵守し行動できていた	□ 時々守れないこともあったが、職場のルールや時間等の約束事を遵守しようと心掛けていた	□ 職場のルールや時間等の約束事に関してルーズな面があった
挨拶・マナー	④明るさ	□ 常に明るく、話しかけやすい雰囲気をもって明るく人と接することができていた	□ 概ね明るく人と接することができていた	□ やや明るさが不足する場面もあり、人によっては暗い印象を与えることがあった	□ 少々無愛想なところがあり、もう少し明るくふるまって欲しかった
	⑤礼儀正しさ	□ 社会人並みにマナーをしっかりと守り、身だしなみも問題なく、挨拶も自分から積極的にできていた	□ 学生らしいマナー、みなり、挨拶ができていた	□ 大きな問題はないが、マナーや身だしなみ、挨拶のうちいずれかで努力が必要な面もあった	□ マナー、身だしなみ、挨拶のいずれかもしくは全てで問題があった

【インターンシップに関して本人の総評をご記入お願いいたします】

実習先名：　　　　　　　　　　　　　　　　（責任者名：　　　　　　　　　印 ）

インターンシップ評価表B（実習先→学校）

（実習期間：　　年　　月　　日 ～　　月　　日）

インターンシップ学生氏名：

評価項目	評価 大変良い ←ふつう→ 大変悪い					
1. 無断欠席および遅刻をしなかったか	10	9	8	7	6	5
2. 職場での規律を守ることができたか	10	9	8	7	6	5
3. あいさつは自分から進んで行うことができたか	10	9	8	7	6	5
4. 実習にふさわしい身だしなみであったか	10	9	8	7	6	5
5. お客様や周囲の人に対しての言葉遣いは正しく使われたか	10	9	8	7	6	5
6. 周囲の人と進んでコミュニケーションを図ることができたか	10	9	8	7	6	5
7. お客様や周囲の人に対して、明るく・優しく・親切に接することができたか	10	9	8	7	6	5
8. 実習中における業務は正確に処理することができたか	10	9	8	7	6	5
9. 実習中における業務について積極的に習得しようとする姿勢があったか	10	9	8	7	6	5
10. 機敏な行動を取ることができたか	10	9	8	7	6	5
合計点数	点					

【総評】（学校へのメッセージをご記入ください）

【本人へのメッセージ】

実習期間出席状況				
出席日数	欠席日数	遅刻回数	早退回数	備考

実習先名：

実習先責任者名：　　　　　　　　　　印

インターンシップ自己評価表B（本人）

（実習期間:　　　年　　月　　日 ～　　月　　日）

インターンシップ学生氏名:

評価項目	評価 大変良い ←ふつう→ 大変悪い					
1. 無断欠席および遅刻をしなかったか	10	9	8	7	6	5
2. 職場での規律を守ることができたか	10	9	8	7	6	5
3. あいさつは自分から進んで行うことができたか	10	9	8	7	6	5
4. 実習にふさわしい身だしなみであったか	10	9	8	7	6	5
5. お客様や周囲の人に対しての言葉遣いは正しく使われたか	10	9	8	7	6	5
6. 周囲の人と進んでコミュニケーションを図ることができたか	10	9	8	7	6	5
7. お客様や周囲の人に対して、明るく・優しく・親切に接することができたか	10	9	8	7	6	5
8. 実習中における業務は正確に処理することができたか	10	9	8	7	6	5
9. 実習中における業務について積極的に習得しようとする姿勢があった	10	9	8	7	6	5
10. 機敏な行動を取ることができたか	10	9	8	7	6	5
合計点数	点					

【インターンシップを終えての自己評価総評】

インターンシップ評価表Ｃ（企業→学校）

インターンシップ学生氏名：

【評価】本人評価について、各項目のうち最も当てはまるものひとつに○をお付け下さい。

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

【インターンシップに関して本人の総評をご記入お願いいたします】

実習先名：　　　　　　　　　　　　　　（責任者名　　　　　　　　印 ）

★実習先へのお礼状（見本）

平成○○年○月○日

○○○ホテル

人事課長　○○○○　様

拝啓　時下ますますご清祥のこととお喜び申しあげます。

さて、先日はお忙しい中、貴重な実習をさせていただき、誠にありがとうございました。貴社のお客様に対する接し方がとても勉強になりました。社員の皆さまが優しく親切にそしてキビキビと働いていらっしゃるご様子を拝見し、私も皆さまのように働きたいという気持ちが、ますます強くなりました。これからの学生生活では、机上の勉強と実務とのギャップを埋めることができるよう取り組んでまいりたいと思います。

今後ともご指導のほどよろしくお願いいたします。

まずは、取り急ぎ実習の御礼を申しあげます。

敬具

住所・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

氏名・・・・・・・・・・・・・

（学校名）

教員用参考文献

・**「インターンシップのプロになる！」**山田総一郎監修・加藤敏明編集代表（悠光堂、2015 年）

・**「社会人基礎力入門書」**経済産業省（学情、2010 年）※Web から PDF 版をダウンロードできます。

・**「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）

・**「ホテル業界就職ガイド」**オータパブリケイションズ ホテル業界就職ガイド編集部編（オータパブリケイションズ、2014 年）

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
髙野　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）教員用指導書

2016年2月9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６１３
電話　0766-55-1420