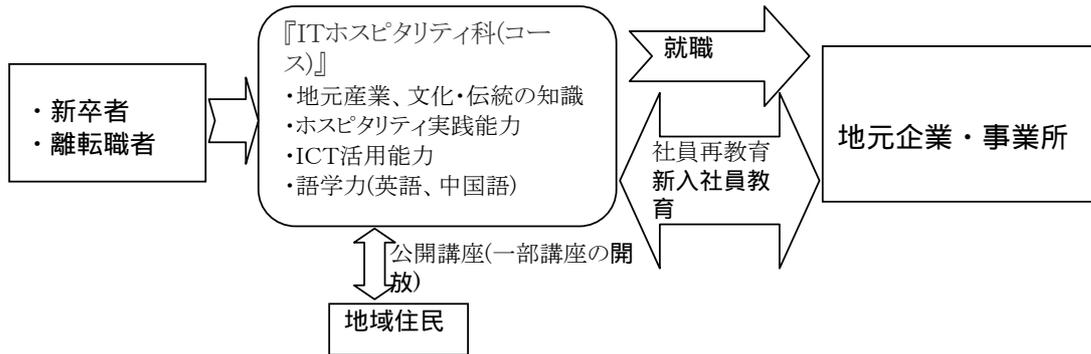


# 平成18年度「専修学校教育重点支援プラン」成果報告書

事業名	『ITホスピタリティ科(コース)』の研究		
法人名	学校法人 コア学園		
学校名	飯田ゆめみらいICTカレッジ		
代表者	理事長 榎原 英勝	担当者 連絡先	橋本 勝行 TEL 0265-22-5111

## 1. 事業の概要

長野県観光ビジョンの重要な柱の一つに位置づけられている「信州ホスピタリティ・アカデミー」の一翼を担うべく、ホスピタリティ・マインドを持って情報発信し、人々を迎え入れることができる観光・サービス関連産業を担う“地域人材”の育成を目指して、専修学校と地元自治体、関係機関団体及び企業・事業所(観光業等)の連携により、教育プログラムの研究開発を行なう。さらに南信州ブランドの観光ホスピタリティ人材認定制度の模索を行う。



## 2. 事業の評価に関する項目

### ① 目的・重点事項の達成状況

地元の自然伝統文化を再発見し、日本語のみならず英語、中国語でホスピタリティマインドを常に意識して情報発信できる人材を教育するためのカリキュラムのベースが作れた。基本事項(カリキュラムのベース作り)については、ほぼ当初の目的どおりに達成できた。反面、現場実習に関しては準備不足・受講者の事情等、複合要因で実施までに至らなかった。この点は今後の課題として考えていきたい。

## ②事業により得られた成果

科目(教科)	科目概要(単元)	時間
地域学	<ul style="list-style-type: none"> <li>・産業、経済、政治・行政(3)</li> <li>・歴史、伝統・文化(18)</li> <li>・地理、自然・環境(30)</li> <li>・デジカメ講座(9)</li> </ul>	60
ホスピタリティ基礎	<ul style="list-style-type: none"> <li>・EQ(感情知能指数)とホスピタリティ ※EQ: Emotional intelligence Quotient 自分の感情(Emotion)を上手にコントロールする能力</li> <li>・ホスピタリティ・マナー(公共のマナー、ビジネスマナー、接客マナー)</li> <li>・コミュニケーションの基本(人間関係の基本、話し方・聞き方)</li> <li>・CS(Customer Satisfaction 顧客満足度)とクレームの対応の基本</li> </ul>	15
ホスピタリティ実践	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実際の現場の様子、経験談を伺う</li> </ul>	9
英会話入門	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常生活全般においてコミュニケーションを行うことができる程度。</li> <li>・英語圏の文化・習慣(風習)</li> </ul>	60
中国語会話入門	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平易な中国語を聞き、話すことができる程度。</li> <li>・中国語圏の文化・習慣(風習)</li> </ul>	60
ICT活用能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パソコン/Windows基礎(9)</li> <li>・Word/Excelの基本操作(33)</li> <li>・プレゼンテーション基礎(33)</li> <li>・画像加工基礎(33)</li> <li>・ホームページ作成(42)</li> <li>・インターネット・電子メール利用技術(6)</li> </ul>	156
計：		360

## ③今後の活用

今回の成果をベースにして、平成20年度に向けて、通訳ガイド(通訳案内士)、旅行業務取扱管理者などの資格取得を目指すコースの新設もしくは再編をしていく。また、地域学(伊那谷学)で使用した教材を編集し、将来的には南信州ブランドの観光ホスピタリティ人材認定制度に向けての教本としていきたい。

## ④次年度以降における課題・展開

今回はホスピタリティに関しての現場実習が出来なかった。ある程度、座学での学習が済んだ時点で、インターンシップ制度等をもちいた現場実習を積極的に取り入れていきたい。また、ふだん何気なく見過ごしている足元(地元)の財産(自然伝統文化etc)が、まだまだあるはず。それに気付き、掘り起こして行く力を高めていきたい。

今回の事業に関わっていただいた方々の人的ネットワークをフルに活用し、さらにネットワークを広げ、行政の施策(地域活性化プロジェクト2007)とも連携をとり、より一層の充実を図って行きたい。さらには、当初の目的の一つでもある南信州ブランドの観光ホスピタリティ人材認定制度のベース作りを行っていきたい。

### 3. 事業の実施に関する項目

#### ①ニーズ調査等

より確実なプログラム開発に向けて、課題・問題点等の的確な把握をねらいとし、地元関連企業・事業所、行政及び関係機関・団体など約1200企業から、地域の知識・語学力・ICT能力・ホスピタリティについてのアンケート調査中心に情報収集を行なった。約22%の回収率で、概ねどの項目も「必要」または「あれば都合が良い」という結果を得た。

#### ②カリキュラムの開発

プログラム開発分科会を立上げ研究開発。

①地域の産業、歴史や伝統・文化、自然環境等の知識、  
地域の産業、伝統・文化、自然環境等の情報を行政(南信州広域連合)、産業界(商工連)、飯田市美術博物館、伊那谷自然友の会等の協力を得て研究。(計60時間)

- ・産業、経済、政治・行政(3時間)
- ・歴史、伝統・文化(18時間)
- ・地理、自然・環境(30時間)
- ・デジカメ講座(9時間)

②ホスピタリティ実践能力(計24時間)

ホスピタリティNPO法人の教材参考および現場従事代表者(旅行業、接客業)の協力を得て研究。

- ・ホスピタリティ基礎(15時間)
- ・ホスピタリティ実践(9時間)

③ICT(情報通信技術)活用能力(計156時間)

当校講師およびプログラム開発分科会メンバーの協力を得て、当該事業に必要なICT活用能力を研究。

④語学力(計120時間)

ネイティブをまじえた塾講師の協力を得て研究。

- ・英会話(60時間)
- ・中国語会話(60時間)

総時間360時間

#### ③実証講座

実証講座分科会を立上げ運営にあたった。

○期間:平成18年10月16日(月)～平成19年1月19日(金)

○場所:「サンヒルズいいだ」および野外

○受講生:13名(20歳代～70歳代までの、女10名・男3名)

受講者13名、みな熱心に積極的に取り組んでくれました。出席率平均92%(皆勤者2名)。

#### ④その他

ホテルや旅館の実習や旅行会社に就職するための学問に終始する大学との違い、地元のフィールドを活かしたカリキュラムを有する現地人材育成機関であることの強み。それゆえ実証講座ではそれら地元資源を有効活用したものであり、将来の地元人材を育成する大事な機会で、大変有意義であった。

地域活性化の一方策として、当地と同じような環境にある市町村に大いに参考になる研究成果と確信いたします。