

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	データベース化された個別対応型学生カルテを中心とした、観光分野(ホテル)人材育成における座学・実習・カウンセリングの効果的なカリキュラムの開発と実証		
法人名	学校法人 浦山学園		
学校名	富山情報ビジネス専門学校		
代表者	理事長 浦山 哲郎	担当者 連絡先	永井 真介 TEL 0766-55-1420

1. 事業の概要

観光分野(ホテル)人材育成において、業界が望む人材としてのスキル(ヒューマンスキル、専門的スキル)を専門学校卒業時から十分に備えた人材育成のために、ホテルにおける「Job Standard」(6領域、3段階)を業界と連携して作成した。そして、その「Job Standard」を学習の到達目標としたカリキュラム(科目内容・時間数)を構築した。さらにこの要素を含む科目の学習進捗度合いを管理できる学生個人カルテ(学生学習進捗記録)をデータベース化し、教師と双方向で更新(カウンセリング)することにより、“学校内の座学”と“学校外の実習がねらいとするスキル”の乖離をなくすことが可能な教育プログラムを開発した。

2. 事業の評価に関する項目

① 目的・重点事項の達成状況

【調査】

■ホテル業界(300社)とホテル学科等を設置する専門学校61校の調査をもとに、業界が求める人材と専門学校側が輩出している人材との違いを検討し、「Job Standard」を作成することができた。学習到達目標は新入社員研修終了段階の能力を備えた人材を業界が望んでおり、その能力を業界側から検証し、6領域と3段階のマトリックスを作成できたことは大きな収穫となり、他の専門学校への汎用性も大きいと思われる。

【Job Standardとカリキュラム】

■「Job Standard」に基づくカリキュラムの構築は、委員会内で十分に検討し、科目設定がなされた。業界側から必要とされた科目であり、先の6領域3段階と整合性のあるカリキュラムを構築することができた。

【学生個人カルテ】

■上記2点をもとに学生個人カルテの作成にあたった。まず学習進捗状況を学生と双方向で確認できるものを作成した。これは先の科目の学習に対して、教師側学生側が4週間に一度それぞれ評価し、理解度を確認し、プロセス管理ができるようにした。これにより期中の改善が可能になり目的的に学習に取り組めることができる。つぎに、実習記録を作成し、実習先のコメントを加えることにより、より具体的な指針を享受できるようにした。これにより、学生は座学⇔実習のサイクルが構築され、本学生カルテDBによりより密度の濃い座学と実習に臨むことができるようになった。

※本DBは、NOTESのグループウェアを使い、必要とされるオペレーションにそったオリジナル設計となっている。

■学生個人カルテの構築

データベース化された学生個人カルテ(基本情報、目標、成績、資格取得、学習記録、実習記録、就職活動記録、日常生活記録)の作成は単なる学生管理システムの構築ではなく、双方向のカウンセリング記録として重要なものと成り得ている。

日々の活動、学生の学習・実習の進捗状況等指導上有効な手段の一翼を担うものを作成できた。

【学生個人カルテサンプル】

The screenshot displays a Lotus Notes interface for a student's record. The main content is organized into several sections:

- 学生基本情報 (Student Basic Information):** A form containing personal details such as name (有森 義男), birth date (1986/09/01), and contact information.
- 学生の目標 (Student Goals):** A table showing goals for the 1st, 2nd, and 3rd years, including target qualifications and career aspirations.
- 学生の成績 (Student Performance):** A table detailing academic performance across different periods, including units earned and GPA.
- 学習の記録 (Learning Record):** A table listing subjects, evaluations, and student/teacher comments.
- 実習の記録 (Practical Record):** A table recording internship activities, including company names, dates, and reports.
- 就職活動に記録 (Record of Job Hunting):** A table tracking job application attempts, including dates, results, and interview dates.

Annotations in yellow callouts point to these specific sections: "学生基本情報", "学生の目標", and "学生の成績".

③今後の活用

- NOTESのグループウェアにて運用できよう設計されているので、当校のネットワークに乗せて直ちに実用化することとなっている。双方向についてはWebサーバー等の関係(個人情報流出)のリスクマネジメントの検証後の活用となるが、19年度前期までには稼働させる予定。

④次年度以降における課題・展開

- 次年度以降における課題
入学前、卒業後への摘要を検討する。
- 次年度以降における展開
規律・躰に関する有効な手立てとできるよう検討する。

3. 事業の実施に関する項目

①ニーズ調査等

調査方法

本調査は、郵送及び Web アンケート方式により実施した。調査実施の概要は以下のとおりである。

方法	郵送アンケート及び Web アンケート方式（回答の回収は郵送または Web）
調査実施期間	平成 18 年 8 月 1 日～9 月 15 日

調査の対象

ホテル業界については、2005.11.4 刊行の週刊ホテルレストランの「05 総売上から見た日本のベスト 300 ホテル」を対象とした。

専門学校については、平成 18 年度専修学校総覧より、ホテル関係学科・コース等を設置している学校 61 校を対象とした。

発送先	ホテル業界	300 社
	専門学校	61 校

回収率	ホテル業界	24 社	（有効回収率 8.0%）
	専門学校	14 校	（有効回収率 23.0%）

調査の内容

調査で用いたアンケート票の内容は、次の表に示すようにホテル業界は3つの大項目、専門学校は6つの大項目で構成されている。

「基本質問項目」は回答企業・専門学校の収容業務や規模・地域などの基本事項の他、特にホテル業界に対しては、採用実績及びインターンシップ受入の状況設問を配置した。

「社員に求める能力」「新卒者に求められると思われる能力」ほ、それぞれ立場を変えての結果の相違を見る上で実施した。また、「Job Standard」策定のための資料とした。

アンケート票の構成

分類	大項目	設問内容	設問数
ホテル業界	基本質問項目	主要業務や社員数、採用状況、インターシップ受入など基本属性に関する設問	5
	社員に求める能力	コアになる社員に求める能力や研修	3
	専門学校新卒者に求める能力	ホテル関係専門学校新卒者に求める能力や要望	3
専門学校	新卒者に求める採用基準	新卒者採用の基準の重要度に関する設問	1
	ホテル関係専門学校新卒者に求められていると思われる能力	ホテル関係専門学校生新卒採用にどのような能力が求められているかに関する設問	1
	特に力を入れている教育内容	特に力を入れている教育内容に関する設問	1
	卒業するまでに十分に教育しきれていないと思われる事項	課題として取り組むものを明確にすることに関する設問	3
	入社後の卒業生の対応についての要望	入社後の卒業の対応について、ホテル側に望みたいこと	1

アンケート票の設問内容

分類	大項目	設問
ホテル業界	基本質問項目	1) ホテルのタイプ 2) 開業年代 3) 社員数 4) 総客室数 5) 採用状況、インターシップ受入実績
	社員に求める能力	1) コア社員が有する能力 2) 入社後3～5年の社員に期待させたい能力 3) 入社後3～5年までの社員に実施している研修 OJT 社外研修
	専門学校新卒者に求める能力	1) 新卒採用に当って重視する能力 2) ホテル関係専門学校新卒採用時に重視する能力 3) ホテル関係専門学校生に人社まで求める能力
専門学校	新卒者に求める採用基準	1) 新卒採用時にホテル業界が採用基準として重視していると思われる能力
	ホテル関係専門学校新卒者に求められていると思われる能力	1) 新卒採用時にホテル業界が専門学校生に求めていると思われる能力
	特に力を入れている教育内容	1) 特に力を入れている教育内容 人間的側面 知識の側面 スキル・技術の側面
	卒業するまでに十分に教育しきれていないと思われる事項	1) 卒業するまでに十分に教育しきれないと感じる事項 人間的側面 知識の側面 スキル・技術の側面
	入社後の卒業生の対応についての要望	1) 入社後の卒業生への対応に関する要望

基本質問項目 < 企業編 >

ホテルのタイプはシティ型が最も多く（67%）、開業年代は1980年（38%）で開業後20年前後のホテルの回答率が高かった。

また、社員数は301名～500名という規模の大きなホテルからの回答率が高かった（25%）、これは、総客室数が301室～500室（33%）の回答率が高かったことと関連している。

過去3年間の新卒採用状況は、専門学校卒540名（50%）、四年制大学卒290名（27%）、その他卒242名（23%）であり専門学校卒業生が採用実績の半数を占めている。

中途採用に関しては、3年間の採用実績に対して35%で残りが新卒採用となっている。

インターシップの受け入れに関しては、80%のホテルで受け入れている。

社員に求める能力 < 企業編 >

コア社員が有する（または求める）能力は、1位「誠実さ」、2位「思いやり」、3位柔軟志向、4位「チャレンジ性」「後輩・部下の育成」、6位「ビジネスマナー」「顧客維持力」「問題把握/状況分析」の順になっている。

入社後3～5年の社員に対し、特に何を修得させたいかに関しては、1位「専門知識」、2位「ビジネスマナー」「部下・後輩の育成」「コスト意識」「問題解決/トラブル処理」という順になっている。コア社員に対して望むものとの相違は、「専門知識」の習得がトップにあることであろう。

入社後3～5年までの社員に実施している主な研修は、社内外とのそれぞれのホテルによって異なっている。

新卒採用時に重視する能力<企業編>

新卒採用時に重視する能力は、1位「誠実さ」、2位「思いやり」、3位「ストレス耐性」「ビジネスマナー」「行動志向」「柔軟志向」「素直さ」「第一印象」となっている。

ホテル関係学科の専門学校の新卒採用に求める能力は、1位「接客・接客サービスの基本を理解している」、2位「ホテルの社会的使命や役割を理解している」、3位「ホテルの組織を理解している」、4位「宿泊部門の基本的な業務内容を理解している」、5位「飲食部門の基本的な業務を理解している」となっている。

ホテル関係学科の専門学校生に対し、入社までに身に付けてほしいものは、<人間的側面>では、「思いやり(ホスピタリティマインド)」「協調性」「礼儀」「目標、目的意識」「ストレス耐性」となっている。<知識の側面>では、「ホテルの業務内容」「ビジネスマナー」「一般常識」「英語・英会話力」「ホテルの使命」となっている。<スキル・技術の側面>では、「接客・接客」「パソコン関係」「スキル・技術に関する向上心」となっている。

新卒採用に求める採用基準として何を重視すると思うか<専門学校編>

新卒採用時にホテル業界は採用基準として、何を重視すると思うかについては、1位「誠実さ」、2位「第一印象」、3位「ビジネスマナー」となっている。

新卒採用に求める採用基準として、ホテル関係学科専門学校生に何を求めると思うか<専門学校編>

新卒採用時にホテル業界はホテル関係学科の専門学校生に何を求めると思うかについては、1位「接客・接客サービスの基本を理解している」、2位「ホテルの社会的使命や役割を理解している」、3位「宿泊部門の基本的な業務内容を理解している」となっている。

特に力を入れている教育内容<専門学校編>

<人間的側面>では、「ホスピタリティマインド」「マナー・コミュニケーション」「意識形成」となっている。<知識の側面>では、「資格取得」「ホテルの基本業務」となっている。<スキル・技術の側面>では、「実習・インターンシップ」「業務スキル」となっている。

学生が卒業するまでに十分教育し切れていないと感じる事項<専門学校編>

<人間的側面>では、「意識形成」「ホスピタリティマインド」となっている。<知識の側面>では、「幅広いホテル業務全般の知識」「高い語学力」「ホテル英会話」「マーケティング・企画運営力やプレゼンテーション能力」等となっている。<スキル・技術の側面>では、「実習・実務経験」「コミュニケーション能力」「業務スキル」等となっている。

入社後の卒業生への対応について、ホテル業界に望むもの<専門学校編>

「育成の意識・仕組みづくり」「環境整備」等となっている。

②カリキュラムの開発

「カリキュラム体系」策定における科目と時間数

分野	科目名	「Job Standard」の求められる具体的な能力	必要時間数(単位:時間)
A:マーケティング	1. ホテル経営一般論	一般スタッフ 「A」- 1, 2, 3, 4	・1年目:前期=15時間(週1時間・1単位)
	2. ホテルマーケティング論(概論と実践)	「A」- 5, 6, 7, 8	・1年目:前期=15時間(週1時間・1単位)
	3. ホテル「顧客管理」論	「A」- 9	・1年目:後期=15時間(週1時間・1単位)
	4. マーケティング実践論(課題と対策)	マネージャー 「A」- 10, 11, 12, 13	・1年目:前期=15時間(週1時間・1単位)
	5. マーケティング戦略論	ディレクター 「A」- 14, 15, 16	・1年目:後期=15時間(週1時間・1単位)
B:オペレーション	6. ホテルオペレーション基礎	一般スタッフ 「B」- 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	・1年目:前期=15時間(週1時間・1単位)
	7. 料飲部門基礎知識	「B」- 8, 9	・1年目:前期=15時間(週1時間・1単位)
	8. 料飲オペレーション基礎学習	「B」- 10, 11	・1年目:後期=15時間(週1時間・1単位)
	9. 料飲部門管理の基礎編	マネージャー 「B」- 15, 16, 17, 18	・2年目:前期=15時間(週1時間・1単位)
	10. 料飲部門管理応用編	「B」- 15, 16, 17, 18	・2年目:後期=15時間(週1時間・1単位)
	11. 料飲部門数値管理学	ディレクター 「B」- 21, 23, 24	・2年目:前期=15時間(週1時間・1単位)
	12. 料飲部門危機管理	「B」- 22	・2年目:後期=15時間(週1時間・1単位)
	13. インターンシップ事前研究	「B」- 12	・1年目:後期=15時間(週1時間・1単位)
	14. インターンシップ体験学習	「B」- 13	・2年目:前期=夏休期間(1ヶ月・2単位)
	15. インターンシップフォローアップ学習	「B」- 14	・2年目:後期(1回・単位無し)

分野	科目名	「Job Standard」の求められる具体的な能力	必要時間数(単位:時間)
C:コミュニケーション	10. お客様接遇基本論	一般スタッフ 「C」- 1, 2, 3, 4, 5, 6	1年目:前期=15時間(週1時間・1単位)
	11. 社内業務基本コミュニケーション論	「C」- 7, 8, 9, 10	1年目:後期=15時間(週1時間・1単位)
D:ファイナンス(管理会計)	12. ホテル売上・経費勘定科目の基礎理論	一般スタッフ 「D」- 1, 2, 3, 4, 5, 6	1年目:後期=15時間(週1時間・1単位)
	13. 管理会計基本論	マネージャー 「D」- 7, 8	2年目:前期=15時間(週1時間・1単位)
	14. ホテル経営基本論	ディレクター 「D」- 9, 10, 11, 12	2年目:前期=15時間(週1時間・1単位)
E:IT	15. ITソリューションの基本概要論	一般スタッフ 「E」- 1, 2, 3, 4	2年目:後期=15時間(週1時間・1単位)
	16. ITソリューションの事例研究	「E」- 5	2年目:後期=15時間(週1時間・1単位)
F:英語	17. TOEIC講座	一般スタッフ 「F」- 1, 2, 3	1年目:前期=15時間(週1時間・1単位)
	18. 英会話講座	「F」- 4	2年目:後期=15時間(週1時間・1単位)
	19. ビジネス英語(中級)	マネージャー 「F」- 5	2年目:前期=15時間(週1時間・1単位)
	20. ビジネス英語(上級)	「F」- 5	2年目:後期=15時間(週1時間・1単位)
		360時間、26単位	・1年目前期=105時間、後期=90時間 合計195時間 ・2年目前期=75時間、後期=90時間 合計165時間

③実証講座

■概要

データベース化された学生カルテについて実際の操作性、内容、項目の精査を目的に実施された。実際に専門学校への導入を目的にグループウェアはノーツにより実施した。検証においては専門学校の教員、ホテル関係者を対象とした。

実施日時：平成 19 年 2 月 21 日（水） 11:30～13:30（休憩を含む）

実施場所：東京 アルカディア市ヶ谷

対象者：富山県内外の専門学校教員、ホテル関係者

担当講師：杉木将人（所属：株式会社アイバック）

告知方法：電子メールなどによる告知・案内

受講料：無料

参加者：19 名（専門学校教員 9 名、ホテル関係者 7 名、ホテル編集者 1 名、委員長 1 名、
企業関係者 2 名）

検証方法：参加者による評価結果の検証、実施委員及び分科会委員による評価結果の検証

4.5.2 実施内容

当日の実施内容(タイムテーブル)は以下のとおりである。併せて次のページに実施の様子を示す。

時間	内容
11:30～12:00	<概要説明> ・委員長挨拶 ・本事業の概要説明
12:00～13:00	・学生個人カルテのサンプル操作 ・評価（精査） ・変更部分の確認
13:00～13:30	<まとめ> ・質疑応答

講師による説明



講師の説明を聞く参加者



■ 実施結果

検証講座の中または終了後の意見として、次のようなものがあがった。

(1) 改良する点

カテゴリーについては、学生のマイナス点だけでなくプラスに評価できる点を入れた方が学生たちの意欲が増す。

例えば、高度な資格や好成績、皆勤等々である。

生活記録については、アドバイザーと管理者（上長）とのやりとりに終始しているが、カウンセリングを受けた学生がどのように感じたかを記録できるものがほしい。

教師が良かれと思い話した内容や事柄を学生がどのように受け止めたかを知る事は大切なことであり、教師としてのカウンセリング能力を確認できるものとなり、重要である。

(2) 運用について

ホテル企業における人事考課のためのヒアリングシステムとして活用できる。タイムリーに双方向で確認し合える点が優れている。

これだけ学生の各方面からの進捗状況が分かるものであれば、まさに経歴書に替わるものとして活用できる。

個人情報観点からの注意は必要だが、企業も双方向で確認し合えるならば、採用時のデータとして使用したい。

④その他

■ 特色

NOTESのグループウェアをコミュニケーションツールとして活用し、教員・学生の双方向による学習進捗管理・改善をタイムリーに行うことができる。

日頃のオペレーションにそった設計が比較的簡単にできる。

学習の理解度を教員・学生双方でお互いに都度確認しながら授業展開が出来る。