

# ホスピタリティ教育における社会人基礎力の養成

五十嵐 元 一

## 要 旨

仕事の質や労働能力の高度化が求められる現代社会において、企業が新卒の人材採用時に重視するポイントには、コミュニケーション能力、主体的な行動、チャレンジ精神などが見られる。また、近年、高等教育機関においては、観光・ホスピタリティ分野の学部・学科が開設されると共に、社会人基礎力の養成も盛んになっている。その養成の方法は授業内外において様々な手法がとられている。

本研究において、社会人基礎力にはホスピタリティのある対応に必要な要素が含まれていると捉え、経験学習に関する実証研究を行った。それは、実習、研修、プロジェクトといった手法による経験学習の実施前後において、社会人基礎力の3つの力における12の要素について、自己評価した結果を一元配置の分散分析を中心に行ったものである。

その結果、経験学習は社会人基礎力の向上に有効であると捉えることができると同時に、社会人基礎力の内のいくつかの要素（主体性、実行力、状況把握力）は、経験学習の手法によって差があることが確認された。そこから、養成すべき社会人基礎力の要素による経験学習の手法の選択を提言したい。

**キーワード：**社会人基礎力、ホスピタリティ、経験学習、キャリア形成

## 1. 研究の背景と目的

新製品のライフサイクルの短縮化によるスピードアップ、IT化の進展による単純作業の機械化、価値創造のための課題の発見とその解決、異なる分野の人々との活動など、経営環境の変化やグローバル化が進む中で、仕事の質や労働能力の高度化が求められている。日本経済団体連合会の調査によると、企業が選考時に重視するポイントは、協調性、主体性、チャレンジ精神である<sup>(1)</sup>。また、人事トップが大学新卒者に求める人材像も、コミュニケーション能力(59.6%)、チャレンジ精神(54.4%)、主体性(35.3%)、行動力(33.8%)となっており、それらには共通する要素が見られる<sup>(2)</sup>。

一方、観光産業は21世紀の成長産業とも言われ、大学・短期大学について進学サイトで

「観光」をキーワードに検索すると、国内に114校ほど観光・ホスピタリティを学べる教育機関が存在する<sup>(3)</sup>。しかしながら、卒業後に観光関連に就職した学生は、世界金融危機前の2004年度から2006年度において平均で23%であるという。その原因には、教育内容と実社会のニーズの乖離、そして観光に関する仕事や事業の仕組みや新しいビジネスモデルを知る機会が少ないことが指摘されている<sup>(4)</sup>。

これらの現状を踏まえて、ホスピタリティ教育の在り方について、社会人基礎力、ホスピタリティ、経験学習、キャリア形成をキーワードにして探ることを本研究の目的とする。

## 2. 概念の整理

### (1) 社会人基礎力とホスピタリティ

経済産業省は2006年に発行した報告書<sup>(5)</sup>の中で、社会人基礎力を「組織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」と定義している。社会人基礎力は、①前に踏み出す力（アクション）、②考え抜く力（シンキング）、③チームで働く力（チームワーク）の3つの力から構成される。そして、①前に踏み出す力は、主体性、働きかけ力、実行力、②考え抜く力は、課題発見力、計画力、創造力、③チームで働く力は、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といった12の要素で構成されている。

価値観を共有し、共感力を伸ばし、意識的な連携によって付加価値を創造するホスピタリティの在り方は、尊重する、受け容れる、汲み取る、支援する、寄り添う、喜んでもらうといったものである。そして、社会人基礎力には、働きかけ力、創造力、傾聴力、状況把握力といったホスピタリティのある対応に必要な要素が含まれている。

### (2) 経験学習

経済産業省は、社会人基礎力の意味を価値づけるには、経験することが不可欠であるとしている<sup>(6)</sup>。経験学習のサイクルについて、ゴルブは、具体的に経験し、内省し、教訓を引き出し、新しい状況に適用することを提唱している。そして、クランボルツらは、経験の内容は偶然によって左右されるが、仕事に対する姿勢によってその偶然を学習の機会として活用できるかが決まるとしている<sup>(7)</sup>。

### (3) キャリア形成

シャインは、価値観の拠り所としてのキャリア・アンカーをめぐる3つの問いとして、①自分は本当に何がやりたいのか、②自分は一体何が得意なのか、何ができるのか、③何をやっている自分に意味や価値が感じられるのかを挙げている<sup>(8)</sup>。人材育成には、理論と実践を統合させ、主体的な学習意欲を醸成し、職業マインドを涵養することが必要と思われる。

### 3. 先行研究

宍戸は、観光教育で重要であることとして、形式的な知識を獲得すること、学習者が観光経験を活用しながら観光のリアリティを感じることに、その過程での知識の変化を指摘している<sup>(9)</sup>。また、下島は、ゼミナール学習の一環として、プロジェクト体験型学習(PBL)導入の軌跡と効果を検証しており、今後の検討課題として、学習対象者の履修目的・学習環境・能力といった学生に対する分析を挙げている<sup>(10)</sup>。社会人の能力として、小池は、ホワイトカラーの技量の核心は、分析力などの不確実性をこなすノウハウであり、それは企業内のOJTで形成されるとしている。下積みの仕事を体験することで学ぶこともあり、基礎のレベルをOFFJTによって習得し、必要な技量をOJTで形成するという<sup>(11)</sup>。

本研究では、ホスピタリティ教育を対象として、社会人基礎力の養成について考察を進めたい。

### 4. キャリア形成における社会人基礎力とホスピタリティ

人材像の変化、若者の側での変化、就学年齢の長期化により、社会人基礎力を学校教育において、経験、グループワーク、相互作用で育成することが必要になってきた。時系列にみると、2005年に産学官による「社会人基礎力に関する研究会」により社会に出て行く上で基礎となる能力を明確化した。2006年には3分類12要素から成る「社会人基礎力」を基にその育成、評価、活用に向けた取り組みを開始した。そして、2007年度より経済産業省主催で「社会人基礎力育成グランプリ」が開催されている<sup>(12)(13)</sup>。

市場での取引の対象となる付加価値であるサービスの提供から、ホスピタリティのある関係性の構築とそのリポートが求められるようになってきた<sup>(14)</sup>。産学官による検討会議では、観光分野における経営マネジメントに関する教育の充実を目的としたカリキュラムモデルが提起されている<sup>(15)</sup>。観光現象を理解するために観光体験が不可欠であり、観光関連学部・学科では、多種多様な「体験」をキーワードにした教育の機会が展開されている<sup>(16)</sup>。そして、これらのキーワードは、リアリティ、ビジネス、実感、現場と考えられる。

また、旅行会社においては「課題解決型プログラム」を提示している企業もある。それは、各地の観光協会・商工会議所・加盟施設・学生が参加し、旅行会社が課題解決型学習のコーディネートをしているものである<sup>(17)</sup>。そして、公益社団法人では、「体験型キャリア支援プログラム」を実施しており、その内容は、予備知識学習、実地見学、課題作成、研究発表、交流会から成るものである<sup>(18)</sup>。

### 5. 実証研究

#### (1) 調査の概要

本研究では、ホスピタリティ教育を対象として社会人基礎力の養成について考察しているが、前述したように、社会人基礎力にはホスピタリティのある対応に必要な要素が含まれていると捉える。

実習、研修、プロジェクトといった手法による経験学習の実施前後において、社会人基礎力の3つの力における12の要素について、「レベル1：どうしてもできていない（どうしてもできなかった）」、「レベル2：何とかできている（何とかできた）」、「レベル3：見事にできている（見事にできた）」の3段階の評価基準<sup>(19)</sup>で自己評価した結果を分析した。なお、社会人基礎力の3つの力における12の要素に対する評価は、以下のような問いによる。

- ① 主体性：物事に進んで取り組むことができる
- ② 働きかけ力：他人に働きかけ巻き込むことができる
- ③ 実行力：目的を設定し確実に行動することができる
- ④ 課題発見力：現状を分析し目的や課題を明らかにすることができる
- ⑤ 計画力：課題の解決に向けたプロセスを明らかに準備することができる
- ⑥ 創造力：新しい価値を生み出すことができる
- ⑦ 発信力：自分の意見をわかりやすく伝えることができる
- ⑧ 傾聴力：相手の意見を丁寧に聴くことができる
- ⑨ 柔軟性：意見の違いや立場の違いを理解することができる
- ⑩ 状況把握力：自分と周囲の人々や物事との関係性を理解することができる
- ⑪ 規律性：社会のルールや人との約束を守ることができる
- ⑫ ストレスコントロール：ストレスの発生源に対応することができる

調査の概要は、図表－1の通りである。

図表－1 調査の概要

	実習	研修	プロジェクト
内容	国内のホテルにおける約1ヵ月間の実習（学内事前学習、現地座学、現地実習、遠距離の場合は現地生活、宿泊研修、学内事後学習）	海外におけるホテル・ブライダル研修（アンケート調査、見学、講義、短時間の実習、海外の大学における語学研修、自由行動）	国内における企業・行政を対象にした商品企画・観光振興を提案するプロジェクト（①予備知識学習、実地見学、グループワーク、合宿、プレゼンテーション、②学内ミーティング、ヒアリング・インタビュー、プレゼンテーション、③学内ミーティング、現地視察、ヒアリング・インタビュー、合宿、プレゼンテーション）の3つのプロジェクト
調査時期	2010年9月、2011年9月	2011年3月	2011年12月
調査対象	観光産業に興味・関心のある私立大学生43名	観光産業に興味・関心のある私立大学生12名	観光産業に興味・関心のある私立大学生28名
調査方法	質問用紙配布	質問用紙配布	質問用紙配布
回答状況	43名（有効回答率100%）	12名（有効回答率100%）	28名（有効回答率100%）

## (2) 調査の結果

社会人基礎力の12の要素について、経験学習の実施前後の評価の差の平均は、図表-2の通りであり、全て正の数になっている。また、平均値の高いものは、課題発見力0.686747、発信力0.626506、実行力0.614458であり、それぞれ、「考え抜く力」、「チームで働く力」、「前に踏み出す力」に対応している。

図表-2 評価の差の平均

### ①前に踏み出す力 (主体性・働きかけ力・実行力)

主体性		働きかけ力		実行力	
平均	0.596386	平均	0.409639	平均	0.614458
標準誤差	0.066091	標準誤差	0.068647	標準誤差	0.061405
中央値(メジアン)	1	中央値(メジアン)	0	中央値(メジアン)	1
最頻値(モード)	1	最頻値(モード)	0	最頻値(モード)	1
標準偏差	0.602119	標準偏差	0.6254	標準偏差	0.559428
分散	0.362548	分散	0.391125	分散	0.312959
尖度	0.10031	尖度	-0.01686	尖度	-0.46224
歪度	-0.55359	歪度	0.351502	歪度	-0.25419
範囲	3	範囲	3	範囲	3
最小	-1	最小	-1	最小	-1
最大	2	最大	2	最大	2
合計	49.5	合計	34	合計	51
標本数	83	標本数	83	標本数	83

### ②考え抜く力 (課題発見力・計画力・創造力)

課題発見力		計画力		創造力	
平均	0.686747	平均	0.590361	平均	0.53012
標準誤差	0.061635	標準誤差	0.064223	標準誤差	0.075382
中央値(メジアン)	1	中央値(メジアン)	1	中央値(メジアン)	0
最頻値(モード)	1	最頻値(モード)	1	最頻値(モード)	0
標準偏差	0.561525	標準偏差	0.585103	標準偏差	0.686762
分散	0.31531	分散	0.342345	分散	0.471643
尖度	-0.00837	尖度	-0.45595	尖度	-0.20862
歪度	-0.36354	歪度	0.012714	歪度	0.236418
範囲	3	範囲	3	範囲	3
最小	-1	最小	-1	最小	-1
最大	2	最大	2	最大	2
合計	57	合計	49	合計	44
標本数	83	標本数	83	標本数	83

### ③チームで働く力 (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)

発信力		傾聴力		柔軟性	
平均	0.626506	平均	0.445783	平均	0.506024
標準誤差	0.065749	標準誤差	0.05489	標準誤差	0.062689
中央値(メジアン)	1	中央値(メジアン)	0	中央値(メジアン)	0
最頻値(モード)	1	最頻値(モード)	0	最頻値(モード)	0
標準偏差	0.599	標準偏差	0.500073	標準偏差	0.571124
分散	0.358801	分散	0.250073	分散	0.326183
尖度	-0.34135	尖度	-1.99941	尖度	-0.63193
歪度	0.016914	歪度	0.22219	歪度	0.177197
範囲	3	範囲	1	範囲	3
最小	-1	最小	0	最小	-1
最大	2	最大	1	最大	2
合計	52	合計	37	合計	42
標本数	83	標本数	83	標本数	83

情況把握力		規律性		ストレスコントロール	
平均	0.53012	平均	0.385542	平均	0.493976
標準誤差	0.067134	標準誤差	0.05375	標準誤差	0.062689
中央値(メジアン)	1	中央値(メジアン)	0	中央値(メジアン)	1
最頻値(モード)	1	最頻値(モード)	0	最頻値(モード)	1
標準偏差	0.611622	標準偏差	0.489682	標準偏差	0.571124
分散	0.374082	分散	0.239788	分散	0.326183
尖度	-0.30774	尖度	-1.81487	尖度	-0.63193
歪度	0.046475	歪度	0.479021	歪度	-0.1772
範囲	3	範囲	1	範囲	3
最小	-1	最小	0	最小	-1
最大	2	最大	1	最大	2
合計	44	合計	32	合計	41
標本数	83	標本数	83	標本数	83

次に、実習・研修・プロジェクトといった経験学習の手法について、以下の仮説を立て、一元配置の分散分析によって検証した。

(帰無) 仮説 $H_0$ : 3つのグループ(実習・研修・プロジェクト)に差はない。

(対立) 仮説 $H_1$ : 3つのグループ(実習・研修・プロジェクト)に差がある。

### 図表-3 社会人基礎力全体に対する分析

分散分析: 一元配置

概要

グループ	標本数	合計	平均	分散
実習	516	294.5	0.570736	0.345957515
研修	144	50	0.347222	0.312160062
プロジェクト	336	190	0.565476	0.330028429

分散分析表

変動要因	変動	自由度	分散	観測された分散比	P-値	F境界値
グループ間	6.045867	2	3.022933	9.004421689	0.000133	3.004788
グループ内	333.3665	993	0.335717			
合計	339.4124	995				

図表-3より、検定統計量 $9.004 > F$ 境界値 $3.005$ であり、検定統計量は棄却域に含まれる。よって、(帰無) 仮説 $H_0$ は棄却され、3つのグループ間に差があると言える。

次に、社会人基礎力12の要素各々に対して一元配置の分散分析を行った。

### 図表-4 主体性に対する分析

【主体性】分散分析: 一元配置

概要

グループ	標本数	合計	平均	分散
実習	43	31.5	0.732558	0.337486157
研修	12	2	0.166667	0.515151515
プロジェクト	28	16	0.571429	0.253968254

分散分析表

変動要因	変動	自由度	分散	観測された分散比	P-値	F境界値
グループ間	3.030688	2	1.515344	4.540657185	0.013556	3.110766
グループ内	26.69823	80	0.333728			
合計	29.72892	82				

図表－４より、検定統計量4.541 > F境界値3.111であり、検定統計量は棄却域に含まれる。よって、(帰無) 仮説H<sub>0</sub>は棄却され、3つのグループ間に差があると言える。

### 図表－５ 働きかけ力に対する分析

【働きかけ力】分散分析：一元配置

概要				
グループ	標本数	合計	平均	分散
実習	43	19	0.44186	0.395348837
研修	12	1	0.083333	0.446969697
プロジェクト	28	14	0.5	0.333333333

分散分析表						
変動要因	変動	自由度	分散	観測された分散比	P-値	F境界値
グループ間	1.550971	2	0.775486	2.032640053	0.1377	3.110766
グループ内	30.52132	80	0.381516			
合計	32.07229	82				

図表－５より、検定統計量2.033 < F境界値3.111であり、検定統計量は棄却域に含まれない。よって、(帰無) 仮説H<sub>0</sub>は棄却されず、3つのグループ間に差があるとは言えない。

### 図表－６ 実行力に対する分散分析

【実行力】分散分析：一元配置

概要				
グループ	標本数	合計	平均	分散
実習	43	30	0.697674	0.311184939
研修	12	2	0.166667	0.151515152
プロジェクト	28	19	0.678571	0.30026455

分散分析表						
変動要因	変動	自由度	分散	観測された分散比	P-値	F境界値
グループ間	2.819074	2	1.409537	4.936308602	0.009517	3.110766
グループ内	22.84358	80	0.285545			
合計	25.66265	82				

図表－６より、検定統計量4.936 > F境界値3.111であり、検定統計量は棄却域に含まれる。よって、(帰無) 仮説H<sub>0</sub>は棄却され、3つのグループ間に差があると言える。

### 図表－７ 課題発見力に対する分析

【課題発見力】分散分析：一元配置

概要				
グループ	標本数	合計	平均	分散
実習	43	33	0.767442	0.325581395
研修	12	6	0.5	0.454545455
プロジェクト	28	18	0.642857	0.238095238

分散分析表

変動要因	変動	自由度	分散	観測された分散比	P-値	F 境界値
グループ間	0.752432	2	0.376216	1.198951444	0.306869	3.110766
グループ内	25.10299	80	0.313787			
合計	25.85542	82				

図表-7より、検定統計量1.199 < F境界値3.111であり、検定統計量は棄却域に含まれない。よって、(帰無) 仮説 $H_0$ は棄却されず、3つのグループ間に差があるとは言えない。

図表-8 計画力に対する分析

【計画力】分散分析: 一元配置

概要

グループ	標本数	合計	平均	分散
実習	43	22	0.511628	0.303433001
研修	12	7	0.583333	0.265151515
プロジェクト	28	20	0.714286	0.433862434

分散分析表

変動要因	変動	自由度	分散	観測された分散比	P-値	F 境界値
グループ間	0.697151	2	0.348575	1.018662581	0.365713	3.110766
グループ内	27.37514	80	0.342189			
合計	28.07229	82				

図表-8より、検定統計量1.019 < F境界値3.111であり、検定統計量は棄却域に含まれない。よって、(帰無) 仮説 $H_0$ は棄却されず、3つのグループ間に差があるとは言えない。

図表-9 創造力に対する分析

【創造力】分散分析: 一元配置

概要

グループ	標本数	合計	平均	分散
実習	43	20	0.465116	0.445182724
研修	12	6	0.5	0.272727273
プロジェクト	28	20	0.714286	0.507936508

分散分析表

変動要因	変動	自由度	分散	観測された分散比	P-値	F 境界値
グループ間	1.094064	2	0.547032	1.235812939	0.296086	3.110766
グループ内	35.41196	80	0.44265			
合計	36.50602	82				

図表-9より、検定統計量1.236 < F境界値3.111であり、検定統計量は棄却域に含まれない。よって、(帰無) 仮説 $H_0$ は棄却されず、3つのグループ間に差があるとは言えない。



## 図表－10 発信力に対する分析

【発信力】分散分析：一元配置

概要				
グループ	標本数	合計	平均	分散
実習	43	27	0.627907	0.429678848
研修	12	6	0.5	0.272727273
プロジェクト	28	19	0.678571	0.30026455

分散分析表						
変動要因	変動	自由度	分散	観測された分散比	P-値	F 境界値
グループ間	0.268032	2	0.134016	0.367751168	0.693454	3.110766
グループ内	29.15365	80	0.364421			
合計	29.42169	82				

図表－10より、検定統計量0.368 < F境界値3.111であり、検定統計量は棄却域に含まれない。よって、(帰無) 仮説 $H_0$ は棄却されず、3つのグループ間に差があるとは言えない。

## 図表－11 傾聴力に対する分析

【傾聴力】分散分析：一元配置

概要				
グループ	標本数	合計	平均	分散
実習	43	18	0.418605	0.249169435
研修	12	6	0.5	0.272727273
プロジェクト	28	13	0.464286	0.257936508

分散分析表						
変動要因	変動	自由度	分散	観測された分散比	P-値	F 境界値
グループ間	0.076622	2	0.038311	0.150023193	0.86093	3.110766
グループ内	20.4294	80	0.255368			
合計	20.50602	82				

図表－11より、検定統計量0.150 < F境界値3.111であり、検定統計量は棄却域に含まれない。よって、(帰無) 仮説 $H_0$ は棄却されず、3つのグループ間に差があるとは言えない。

## 図表－12 柔軟性に対する分析

【柔軟性】分散分析：一元配置

概要				
グループ	標本数	合計	平均	分散
実習	43	24	0.55814	0.34772979
研修	12	5	0.416667	0.265151515
プロジェクト	28	13	0.464286	0.332010582

分散分析表						
変動要因	変動	自由度	分散	観測された分散比	P-値	F 境界値
グループ間	0.261384	2	0.130692	0.394756959	0.675149	3.110766
グループ内	26.4856	80	0.33107			
合計	26.74699	82				

図表－12より、検定統計量 $0.395 < F$ 境界値 $3.111$ であり、検定統計量は棄却域に含まれない。よって、(帰無)仮説 $H_0$ は棄却されず、3つのグループ間に差があるとは言えない。

図表－13 状況把握力に対する分析

【状況把握力】分散分析：一元配置

概要

グループ	標本数	合計	平均	分散
実習	43	25	0.581395	0.392026578
研修	12	1	0.083333	0.265151515
プロジェクト	28	18	0.642857	0.312169312

分散分析表

変動要因	変動	自由度	分散	観測された分散比	P-値	F境界値
グループ間	2.864344	2	1.432172	4.119824411	0.019817	3.110766
グループ内	27.81035	80	0.347629			
合計	30.6747	82				

図表－13より、検定統計量 $4.120 > F$ 境界値 $3.111$ であり、検定統計量は棄却域に含まれる。よって、(帰無)仮説 $H_0$ は棄却され、3つのグループ間に差があると言える。

図表－14 規律性に対する分析

【規律性】分散分析：一元配置

概要

グループ	標本数	合計	平均	分散
実習	43	21	0.488372	0.255813953
研修	12	4	0.333333	0.242424242
プロジェクト	28	7	0.25	0.194444444

分散分析表

変動要因	変動	自由度	分散	観測された分散比	P-値	F境界値
グループ間	1.001798	2	0.500899	2.147378589	0.123474	3.110766
グループ内	18.66085	80	0.233261			
合計	19.66265	82				

図表－14より、検定統計量 $2.147 < F$ 境界値 $3.111$ であり、検定統計量は棄却域に含まれない。よって、(帰無)仮説 $H_0$ は棄却されず、3つのグループ間に差があるとは言えない。

図表－15 ストレスコントロールに対する分析

【ストレスコントロール】分散分析：一元配置

概要

グループ	標本数	合計	平均	分散
実習	43	24	0.55814	0.300110742
研修	12	4	0.333333	0.242424242
プロジェクト	28	13	0.464286	0.406084656

分散分析表

変動要因	変動	自由度	分散	観測された分散比	P-値	F 境界値
グループ間	0.511384	2	0.255692	0.779680036	0.462005	3.110766
グループ内	26.2356	80	0.327945			
合計	26.74699	82				

図表－15より、検定統計量0.780 < F境界値3.111であり、検定統計量は棄却域に含まれない。よって、(帰無) 仮説 $H_0$ は棄却されず、3つのグループ間に差があるとは言えない。

以上の結果から、「主体性」、「実行力」、「情況把握力」について、3つのグループ(実習・研修・プロジェクト)間に差があるといえる。なお、「主体性」、「実行力」、「情況把握力」に対する各グループの主な評価の根拠は、図表－16の通りである。

図表－16 主体性、実行力、情況把握力に対する各グループの主な評価の根拠

1. 主体性	
①実習	言われる前に自発的に積極的に仕事に取り組んだ
②研修	積極的に行動や質問をした
③プロジェクト	ゼミの時間外にも活動し、積極的に発言して作業に取り組んだ
2. 実行力	
①実習	業務における目標を達成し、顧客満足を得ることができた
②研修	予定や計画通りに実施できた
③プロジェクト	ミーティングを重ね、期限内で課題解決ができた
3. 情況把握力	
①実習	周囲の状況を確認し、自分が今何をすべきか判断したうえで行動した
②研修	団体行動を意識し、自分のできることをした
③プロジェクト	グループ内での役割分担や相手を意識して行動した

また、評価の対象となった内容で最多のものは、国内ホテルにおける約1ヵ月の実習では「現地実習」、海外研修では「自由行動」、国内企業・行政を対象とした商品企画・観光振興を提案するプロジェクトでは「ミーティングやグループワーク」であった。

### (3) 調査の結果に対する考察

実習、研修、プロジェクトといった経験学習は社会人基礎力を高めることに有効であると捉えることができる。また、経験学習の手法は、「主体性」、「実行力」、「情況把握力」について差があると言える結果となっており、研修は、それら3つの要素全てにおいて、活動後と活動前の評価値の差の平均が他の手法に比べて低く、「主体性」と「実行力」の値は、実習が最も高く、「情況把握力」については、プロジェクトが最も高くなっている。

## 6. 本研究の含意と今後の検討課題

ホスピタリティ教育における社会人基礎力は、学内で専門知識を学び、社会人基礎力を発揮しながら、実習（インターンシップ）、研修、プロジェクトに臨み、実社会での仕事や求められる能力について理解し、目的を持って学ぶことで高まるものと考えている。社会人基礎力の養成については、学生の能動的な活動、ビジネスマネジメント活動を教育者が意識的・計画的に展開することが必要であり、組織的な訓練の中で、気づき、行動し、習慣化させることが望まれる。

今回は、評価を事前と事後のみで実施したが、中間でも実施すると共に、自己評価のみならず他者による評価も加えるといった評価方法に対しても検討の余地がある。また、キャリア形成の視点に立脚して、学校教育に関する今回のような調査と共に、企業における人材開発についてホスピタリティの観点からの研究も今後の課題である。

### 引用・参考文献

- (1) 齊藤毅憲 (2010) 『社会人基礎力の育成とビジネス系大学教育』学文社。
- (2) 日本経済新聞 2012年7月16日付
- (3) リクルート進学ネット <http://www.shingakunet.com> (2012年1月5日閲覧)
- (4) 高橋一夫、大津正和、吉田順一 (2010) 『1からの観光』碩学舎・中央経済社、pp.1～2。
- (5) 経済産業省 (2006) 社会人基礎力に関する研究会「中間取りまとめ」 [www.meti.go.jp/policy/kisoryoku/torimatome.html](http://www.meti.go.jp/policy/kisoryoku/torimatome.html) (2012年1月閲覧)
- (6) 経済産業省編 (2010) 『社会人基礎力育成の手引き』朝日新聞出版、p.42、p.56、p.133。
- (7) 松尾睦 (2011) 『「経験学習」入門』ダイヤモンド社、p.56、p.69、p.72。
- (8) 谷内篤博 (2009) 『大学生の職業意識とキャリア教育』勁草書房、p.17。
- (9) 宍戸学 (2006) 「観光の授業における学習者の体験と知識を活用した教授方法」『観光ホスピタリティ教育』第1号、pp.17-31。
- (10) 下島康史 (2011) 「産学連携によるプロジェクト体験型学習 (PBL) 導入の試み」『桜美林論考 ビジネスマネジメント レビュー』第2号、pp.47-62。
- (11) 小池和男 (1997) 『日本企業の人材形成』中公新書。
- (12) 林場哲 (2010) 「キャリア教育への期待 社会人基礎力を軸に」『現代の高等教育』Vol.521、pp.46-49。
- (13) 日本経済新聞社デジタル営業局主催 2012年2月27日『社会人基礎力育成グランプリ2012決勝大会』内プログラム「社会人基礎力人材育成協議会からの報告」
- (14) 観光経済新聞社 2012年6月30日付「キャリア教育の重要性」『週刊観光経済新聞』2662号。
- (15) 観光庁 2009年6月16日「観光教育に関する学長・学部長等と観光庁との懇談会」資料 [www.mlit.go.jp/kankocho/president.html](http://www.mlit.go.jp/kankocho/president.html) (2012年1月閲覧)
- (16) 立教大学、横浜商科大学、流通経済大学、北海商科大学、阪南大学、札幌国際大学、九州産業大学、川村学園女子大学、大阪観光大学、長崎国際大学、奈良県立大学、東洋大学、鈴鹿国際大学、京都嵯峨芸術大学、流通科学大学 各HP
- (17) 京王観光株式会社 (2011) 「就職支援プログラム」資料。

- (18) さがまちコンソーシアム (2011) 「体験型キャリア支援プログラム」資料。
- (19) 経済産業省編 (2008) 『社会人基礎力の育成と評価』角川学芸出版。