国際研究論叢　26（1）：141～155，2012

研究ノート

ライフデザイン総合学科における海外インターンシップ報告
－キャリア教育・職業教育の充実に向けての取り組み－

久　保　由加里*

The Report on the Overseas Internship Program Provided by the Department of Life Design
—An Approach for meaningful Career and Vocational Education—

Yukari Kubo *

Ⅰ．はじめに
Ⅱ．取り組みの経緯と背景
　1．大阪国際大学短期大学部ライフデザイン総合学科の概要
　2．本学科のインターンシップ制度の開始
Ⅲ．科目の概要
　1．目的
　2．カリキュラムの位置づけ
　3．学内実施体制
　4．学外協力体制
Ⅳ．2011年度の実施状況
　1．応募人数と選考方法
　2．事前指導
　3．現地（バンクーバー）における研修
　4．現地における研修の評価方法
　5．事後指導
Ⅴ．学生の実施報告
　1．参加動機
　2．研修の成果
Ⅵ．考察
　1．担当教員から見た学生にとっての成果
　2．科目運営上の成果
　3．今後の課題
Ⅶ．今後の展望

キーワード
海外インターンシップ、異文化交流、観光、キャリア教育、職業教育

Ⅰ．はじめに

近年の経済・社会の構造的変化や雇用情勢の悪化の中で、学生の多様化や彼らの職業観の変化に伴い、大学・短期大学における学生支援の充実や、職業指導を明確化することが求められている。

中央教育審議会の答申を受け[1]、大学設置基準、ならびに短期大学設置基準は、2011（平成23）年４月に改正され、「学生が卒業後自らの資質を向上させ、社会的及び職業的自立

＊くぼ　ゆかり：大阪国際大学短期大学部講師〈2012.6.8受理〉

を図るために必要な能力を、教育課程の実施及び厚生補導を通じて培うことができるよう、大学内の組織間の有機的な連携を図り、適切な体制を整えるものとする」という内容が加わり、施行された。（大学設置基準第42条の２[2]、短期大学設置基準第35の２[3]）いわば大学や短期大学の教育課程に職業指導（キャリアガイダンス）を盛り込むことを義務化する中で、インターンシップの役割はますます大きく、その内容の充実が求められている。

本稿は、大阪国際大学短期大学部　ライフデザイン総合学科における「海外インターンシップ」の実施報告により、本インターンシップが学生にもたらす効果とその課題を明らかにすることで、キャリア教育ならびに職業教育の一環としてのインターンシップのあり方を探る。

Ⅱ．取り組みの経緯と背景

１　大阪国際大学短期大学部ライフデザイン総合学科の概要

ライフデザイン総合学科は、2008年度より家政科と国際文化学科を統合し、再編成した形で設立された。学科の教育方針は「高い教養を基礎にし、ビジネス・地域貢献・国際交流に必要な専門知識・技能を修得し、豊かな生活を創造する人材を育成することを目的とする」となっている。カリキュラムはコース制を採用しており、「栄養士コース」「キャリアデザインコース」「観光・英語コース」の３つから構成されている。

２　本学科のインターンシップ制度の開始

今日、大学におけるインターンシップ制度は、キャリア支援教育の方法の一つとして定着している。文部科学省の「平成19年度大学等におけるインターンシップ実施状況調査」によると[4]、大学では調査対象745校のうち504校（実施率67.7%）で実施され49,726人が参加、短期大学では390校のうち170校（実施率43.6%）で実施され4,968人が参加していることからもわかる。その中で、実施内容や方法も多様化しており、実習先は国内にとどまらず、海外にもおよんでいる。

本学科では、1996度より２月にJTB International（Canada）Ltd. バンクーバー支店における旅行業務インターンシップを実施している。2011年度まで累計104名、年度平均５～６名の学生が参加している。上記の文部科学省の調査が始まった1996年度には、104の大学（実施率7.7%）、36の短期大学（実施率6.4%）でインターンシップが実施されるにとどまっていた。このことから、本学科ではかなりの早い時期からインターンシップに取り組んでいたといえよう。

Ⅲ．科目の概要

１　目的

目的は「業務体験により、観光関連科目の理解を深める」「就職、ならびに進路を決定する指針となる」「観光業界における海外と国内業務の相違点を理解する」「異文化や習慣を体験することで国際社会人としての素養を修得する」そして「英語研修により、異文化コミュニケーションの力を身につける」の５つである。

２　カリキュラムの位置づけ

本インターンシップは、すべてのコースの学生が履修することができるが、実際のところは、主たる参加希望学生は「観光･英語コース」が占めている。同コースの教育方針は、「国際社会についての知識・マナーや語学力を身につけ、観光業界での活躍や国際交流に貢献する人材を育成する」ことと定められており、その実践として、海外インターンシップ制度は本学科に特化した科目として存在し、本学科の特色となっているといえる。

研修を修了した学生には科目「インターンシップ」として３単位を与えている。３単位の内訳は、実習で２単位、事前事後指導で１単位の計算となっている。

日本学生支援機構の「平成22年度　学生支援の取組状況に関する調査」[5]によると、インターンシップを実施している短期大学の状況としては、「学部単位の授業科目としてインターンシップを実施している」「全学として授業科目で実施している」「授業科目ではなく実施している」があり、その中で「授業科目として実施している（学部単位）」が、回答した356校のうちの26.4% と、最も多かった。本学科では「国内インターンシップ」も授業科目として実施しており、その意味ではキャリア教育・就職支援に関して充実したカリキュラムを持っているといえよう。

３　学内実施体制

学科内に「海外インターンシップ小委員会」が設置されており、カリキュラムの作成、旅行会社との折衝、参加者募集のイニシアティブを取っている。また科目主担当教員が小委員会委員長を務めており、事前指導、実習巡回、事後指導を担当する。ただし事前指導については、小委員会のメンバーの教員全員がおこなっている。

このほか、研修に参加する学生への支援として、「大学教育･研究基金」「同窓会奨学金」の２つの奨学金制度を設けている。給付者数は、研修希望人数を基に検討される。選考は、小論文（30%）、英語筆記試験（40%）、面接（30%）による総合評価によって決定される。奨学金制度は、研修希望学生の経済的負担を緩和するとともに、大学の支援を体感することで意欲的に研修に取り組む動機づけになっている。

４　学外協力体制

本学園グループのJTB代理業者を窓口とし、JTB西日本教育旅行大阪支店を通じて、株式会社JTBの海外グループ企業の１つであるJTB International（Canada）Ltd.バンクーバー支店に企画依頼している。

Ⅳ．2011年度の実施状況

１　応募人数と選考方法

2011年度の応募者は、研修最小催行人数である６名を下回る４名（全員１年生）であった。催行の可否について小委員会で検討され、催行が決定した。奨学金給付を全員が希望し、選考の結果４名全員に授与された。

表１　インターンシップ実施フロー

４月～７月	10月～１月	２月～３月	
前期	後期	春季	
募集	事前学習	インターンシップ	報 告 会 事後指導

２　事前指導

事前指導は、「オリエンテーション」と「事前学習」の２つに大別される。

オリエンテーションは、７月の全体説明会から始まり、10月には奨学金の給付希望者の選考が行われた。12月から具体的なガイダンスを実施した。出発直前の２月には結団式を開催し、研修への決意を新たにするとともに、ホームスティ先などの発表を含めた渡航関連の詳細な事務伝達をおこなった。

事前学習では「基礎英会話力を身につける」「研修のための基礎知識を習得する」の２つの到達目標を据えた。

英会話は「出入国編」「ホームスティ編」「ビジネス編」とジャンル別の授業を設定した。研修のための基礎知識に関しては、「インターンシップとは何か」「働くということ」「カナダとバンクーバーについて」「JTB 企業研究」「異文化研究」「ホームスティの心構え」「渡航手続きについて」「前年度参加学生による体験談」「ビジネスマナー」などの講座を設けた。とりわけ、「前年度参加学生による体験談」は、今年度の参加学生にとっては生きたアドバイスとなり、研修への意欲を湧かせるものとなった。

表２　事前指導スケジュール

	実施日	内　　容
1	10月11日（火）	インターンシップとは　・　働くということ
2	10月18日（火）	カナダとバンクーバーについて　（ビデオによる研修）
3	10月26日（水）	英会話　（出入国編）
4	11月８日（火）	JTB についての企業研究
5	11月９日（水）	異文化研究
6	11月16日（水）	英会話　（ホームスティ編）
7	11月22日（火）	英会話　（ホームスティ編）
8	11月29日（火）	研修オリエンテーション（渡航手続きについて）
9	12月６日（火）	研修オリエンテーション（２回生による体験談）
10	12月14日（水）	英会話　（ホームスティ編）
11	12月20日（火）	研修オリエンテーション （ホームスティの心構え・ビジネスマナー）
12	１月18日（水）	英会話　（ビジネス編）
13	１月19日（木）	英語まとめテスト
14	２月４日（土）	結団式

3　現地（バンクーバー）における研修

本年度のプログラムは，前半が語学学校での研修、後半がJTBバンクーバー支店のコーディネートによる研修となっている。現地での滞在はホームスティとなる。なお、インターンシップ研修ノートに、研修内容を日々記載することを義務づけた。現地研修の全体プログラムは表３のとおりである。

表３　2011年度　現地研修のプログラム

通算	月　日	午　　前	午　　後
1	２月23日（木）	伊丹空港　→（空路）→　成田空港　→（空路）→バンクーバー空港 バンクーバー市内見学、JTBIバンクーバー支店にてオリエンテーション ホストファミリーと対面後、各家庭へ	
2	２月24日（金）	午前：English Lesson（JTBI） 午後：JTBIバンクーバー支店長による講話　（海外支店の役割と業務内容）	
3	２月25日（土）	ビクトリア観光研修	
4	２月26日（日）	ホストファミリーと過ごす	
5	２月27日（月）	午前：CCEL（オリエンテーション・プレースメントテスト） 午後：CCELでの２時間のクローズ授業 ３時間のアクティビティ（バンクーバー　ルックアウト）	
6	２月28日（火）	CCELにて英会話研修	CCELにて英会話研修
7	２月29日（水）	CCELにて英会話研修	CCELにて英会話研修
8	３月１日（木）	CCELにて英会話研修	J-stationにて実務研修
9	３月２日（金）	CCELにて英会話研修	J-stationにて実務研修
10	３月３日（土）	ホストファミリーと過ごす	
11	３月４日（日）	ホストファミリーと過ごす	
12	３月５日（月）	バンクーバー国際空港Inspection →　到着旅客案内と各ホテルにてプリチェックイン研修	
13	３月６日（火）	English Lesson（JTBI）	観光局研修
14	３月７日（水）	Hotels Inspection	Restaurant Inspection
15	３月８日（木）	カスタマーサービス研修	アフタヌーン・ティ
16	３月９日（金）	レポート作成　及び　発表会	
17	３月10日（土）	ホストファミリーと過ごす	
18	３月11日（日）	ホストファミリーと過ごす	
19	３月12日（月）	バンクーバー空港（空路）→　成田空港　→（空路）→　伊丹空港	
20	３月13日（火）	夕刻　伊丹空港　到着	

３．１　JTBIバンクーバー支店コーディネートによる研修

実習のプログラムについての特記事項は以下の通りである。

（１）支店長による講話

カナダ到着の翌日は、実習でお世話になるJTBIバンクーバー支店に出向き、インバウンドオペレーション支店長による講話を伺った。講話は大きく２点の内容から構成され

た。第１に「JTB の世界ネットワーク」である。JTB 全グループは193社あり、海外では７事業会社が展開している。第２は「JTBI カナダ社のグローバル戦略」についてである。世界経済と旅行市場の変化による JTBI カナダ社の新たなマーケット開拓について講義された。「新たなマーケット開拓」には３つの側面がある。①増大する FIT[6] マーケットへの対応や JTB 以外の客の需要吸収により、日本国内マーケットの拡大を促す、②現地発のツアー造成により自立化を図り、JTB Japan に頼らない構造をつくりだすことで発営業機能拡充をおこなう、③日本以外の Global Market（Non JTB Market/Non Japanese Market/Non Japan）への対応である。

そしてそれらを担う JTBI カナダ社のグループの説明があり、続いて、営業担当者から支店内業務の中の営業企画について説明があった。

（２）カスタマーサービス研修

JTBI 支店内で、旅行業におけるカスタマーサービス業務の基本と、JTBI カナダにおけるクレーム対応の事例について受講した。基本編では「カスタマーサービス業務について」「クレーム対応の基本」「CS[7] の基本を確認しよう！（人的サービス）」について研修した。

続く事例からの考察では、日本人旅行者からの、カナダにおける独自のクレームについて説明を受け、研修生は大変興味深く聴講していた。そしてそれらのクレームをどのように解決したか、を講師とともに推論しながら学んだ。旅行業界のみならず、広く一般企業の業務に通じる内容を習得できた。

（３）バンクーバー国際空港 Inspection

半日を使って、バンクーバー国際空港の見学を行った。特に、カナダから空路でアメリカに入国する場合、カナダ側でアメリカへの入国審査も行う方式を見学できたことは、学生にとって新鮮に映ったようだ。空港から J-station への帰りは、一般のお客様の日本からの到着を待って、一緒にバスに同乗した。現地係員が行う到着の出迎え、車内での説明、J-station での案内、そしてホテルのプリチェックイン[8] を研修できた。

写真１　JTB バンクーバー支店前にて

（４）Hotels & Restaurant Inspection

ダウンタウンの中心にある、４つ星ホテルの「ハイアットリージェンシー・バンクーバー」とキッチン付の客室のある、長期滞在型ホテルの「センチュリープラザホテル＆スパ」の２箇所を見学し、それぞれ英語での説明を受けた。研修では、「観光･英語コース」の１年次後期開講科目「観光ビジネス実務総論」（担当：久保）で学んだ内容が多く含まれており、この講義を受講

した研修生たちは、学んだ知識を現場で実際に確認することができた。さらにこの講義では神戸のホテル研修も実施しており、研修生は今回のインターンシップで、日本のホテルの施設やサービスとの比較研究をする機会を得た。また形態の異なるホテルを研修することにより、それぞれ異なるサービス、施設を知ることができたのも収穫であった。

レストランについては、1985年創業の、「Joe Fortes」を見学した。このレストランは、バンクーバーのメイン通りである、ロブソンストリート界隈に最初にできた３つのシーフードレストランのひとつである。店内で、レストランの歴史、メニュー、マーケティング情報について説明を受けてから、厨房の見学をした。研修生は、コックたちが、なごやかで楽しい雰囲気の中で仕事をしている様子が印象的である、と感想を述べていた。バーカウンターでは、特別に牡蠣の殻を割る実演を披露してもらった。また入り口にある「ドレスコードサイン」に注目させ、その存在と意味について講義した。

彼女らは後日、そのサービスや商品のリサーチと称して、お客として訪れたようである。

写真２　バンクーバー国際空港研修

写真３　J-station でのカウンター業務研修

（５）ビクトリア観光／バンクーバー市内観光研修

一般のお客様と一緒に、「ビクトリア観光」「バンクーバー市内観光」のオプショナルツアーに参加する形の研修であった。特にバンクーバーのあるブリティッシュ・コロンビア州の州都である「ビクトリア観光」研修では、オフシーズンであったものの、道中のフェリーから見る、美しいバンクーバーの景色や、19世紀の英国を偲ばせる建物が並ぶ保養地としての町並みが、彼女たちにとっての想い出のハイライトであったようだ。

写真４　センチュリープラザでのホテル研修

（6）JTBI 支店内での English Lesson

これは James 先生による本学の研修生４名のみの授業である。先生は、長年この JTBI が主催するインターンシップ研修における English Lesson を担当されている。カナダの歴史、地理、観光資源などを英語で講義していただいた。研修生に質問を投げかけたり、意見を求めたりするなどの双方向の授業であった。すべて英語ではあるが、先生のパーソナリティ、知識の深さ、中国語、日本語、英語を駆使なさることなどから、リラックスした、笑いの絶えない授業が展開されていた。

（7）バンクーバー　ビジターセンター（観光局）研修

ここはバンクーバーを中心としたブリティッシュ・コロンビア州の情報を提供している非営利団体により運営されており、ボランティアの方々も多く働いている。年間185,000名ほどの人々が訪れるという。センターの業務内容や役割について英語で説明を受けた。本年度から要望しておいた２点については詳しく講義していただいた。それはバンクーバーにおける①エコシステム、②バリアフリー事情である。

エコシステムについては、センター向かいのコンベンションセンターを実際に見学しながら説明を受けた。ここは2010年冬季五輪の開催期間、メディアセンターとして機能した施設で、海水を利用した冷暖房システムやリサイクル材の活用、屋上緑地化など環境配慮対策が随所に盛り込まれている。施設内のエコツアーも実施されている。

（8）J-station での実務研修

J-station はザ・フェアモントホテル・バンクーバーの地下一階に所在し、インバウンド[9]、アウトバウンド[10]業務両方をおこなうお客様窓口である。研修生は２日間、午後（13：30～17：00）に２名ずつ実務研修をおこなった。研修内容は①業務内容説明と接客研修、②旅行者のための MAP 作りである。MAP は、お客様にメインストリートであるロブソンストリートの店舗を紹介する際に使用するものである。作成にあたって研修生たちは、現地を歩いて視察し、いくつかの店舗ではヒヤリングをおこなった。

なお、ザ・フェアモントホテル・バンクーバーは由緒あるホテルであり、バンクーバーのランドマーク的な存在であるため、この機会を捉えてこのホテルの特徴について、視察担当教員が説明をした。またホテルのトレードマークになっているレジデンシャル・ドッグ[11]を紹介し、その存在と意義について講義した。

３．２　語学研修

CCEL（Canadian College of English Language）[12]での１週間のレッスンを受けた。レベル別のクラスになっているが、同レベルの研修生たちは別々のクラスで受講するようにしている。これは、世界各地からの生徒たちとの、まさにコスモポリタンのコミュニケーションを楽しむためである。さらに CCEL のルールとして、学校にいる間は英語のみ使用することができ、それ以外の言語の使用にはイエローカードが出される。これが３枚蓄積されると、ついにレッドカードを突きつけられ、英語でのレポート提出が課せられる。

本年度の授業の大きな変更点として、CCEL が新たに導入した SMRT プログラム[13]による授業展開がある。これは、紙の教材の使用を抑え、ラップトップ（ノートパソコン）とプロジェクターを使用して行われるもので、教室で講師と学生がアクティブに英語を学習するためのティーチング＆ラーニングツールである。実際研修生たちは、そのコンテンツを駆使しながら、楽しく講師や他の生徒たちとコミュニケーションをとり、英語を学んでいた。

４　現地における評価方法

研修生の現地における研修の評価は、学科が独自で作成している「成績報告書」に、JTBI と CCEL のそれぞれの指導責任者が記入することで行っている。

５　事後指導

帰国６日後の、３月19日に本学理事長と同窓会会長を迎えて報告会を実施した。一昨年より、パワーポイントによる英語と日本語でのプレゼンテーションを行うよう指導している。研修視察をおこなった教員による司会は、研修内容をよく把握した上での質疑応答ができ、効果的であった。

Ⅴ．学生の実習報告

１　参加動機

研修生の海外インターンシップの参加動機は、①海外の生活文化に触れる、②英語力の向上、③観光業界への就職を希望している、の３点に要約できる。４名の学生の将来就きたい業種をみると、「旅行会社」２名、「ホテル」１名、「エアライン」１名となっており、インターンシップ研修と就職をリンクさせている意識の高さを示している。

２　研修の成果

表４は、研修終了後に JTB がコーディネートした研修プログラムへの学生による事後評価アンケートをまとめたものである。これを見ると、全体評価の高かった English Lesson では、講師の教授法や資質により、楽しく英語を学ぶことができた、という意見が全員に見られた。

またカスタマーサービス研修では、その重要性と、大変さ、特にお客様の立場に立つということの難しさが分かりやすく説明されていた、と全員がコメントしている。一方、「普通」と回答した理由には、「研修中、聞きながらメモを取るのが難しく、写真やメモをとる時間を設けて欲しかった」と全員が述べている。

次年度参加学生へのアドバイスとしては、「カナダ、日本、そして自分の住んでいる地域の歴史、文化をよく理解してから参加すること」「日常英会話力を事前に身につけてゆく」がもっとも多かった。

表４　事後アンケート（ JTB コーディネート研修）

（単位：人）

内　　容	大変良い	良い	普通	あまり良くない	良くない
ホームスティ	4				
JTB English Lesson	4				
JTB カスタマーサービス研修		3	1		
JTB オプション実務研修	1	2	1		
ビクトリア観光研修	2	1	1		
バンクーバー空港 Inspection		3	1		
バンクーバー市内観光研修	1	1	2		
Hotels&Restaurant Inspection	2	1	1		

Ⅵ．考察

１　担当教員から見た学生にとっての成果

冒頭で述べた研修の目的５点それぞれに対し、ある程度の成果を達成することができた。以下で、研修の目的に対応した成果の内容を具体的に検討する。そして、キャリア教育・職業教育において育成すべき能力とのリンク性を考慮する。

まず文部科学省では、キャリア教育と職業教育を明確に分けて定義している。キャリア教育とは、「一人一人の社会的・職業的自立に向け、必要な基盤となる能力や態度を育てることを通して、キャリア発達を促す教育」とし、職業教育を「一定又は特定の職業に従事するために必要な知識、技能、能力や態度を育てる教育」としている。さらに中央教育審議会キャリア教育・職業教育特別部会の「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（第二次審議経過報告）」をみると、キャリア教育で育成する主要能力として、①人間関係形成・社会形成能力、②自己理解・自己管理能力、③課題対応能力、④キャリアプランニング能力の４つをあげている。[14]

また2008年（平成20）年12月24日付の中央教育審議会の答申「学士課程教育の構築に向けて」では、キャリア教育について大学に期待できる具体的な留意点として、「豊かな人間形成と人生設計に資するものであり、単に卒業時点の就職を目指すものではないことに留意する。アウトソーシングに偏ることなく、教員が参画して学生のキャリア形成支援に当たる。大学が責任を持って関与するインターンシップと、単なるアルバイトを区別する」と指摘している。[15]これらを踏まえて、本インターンシップがどのような効果をもたらしたかについて言及する。

１．１　業務体験により、観光関連科目の理解を深める

このインターンシップでは、全行程を教員が引率するのではない。出発、到着の搭乗手続き、ならびに出入国手続きについては、JTB 担当者のセンダーリング[16]はあるものの、自分たちでおこなわなければならない。そのための知識は、「観光ビジネス実務総論」で習得している。さらにその講義では、観光産業の代表的なものについて業界事情、業務内

容を研究している。その知識は、インターンシップにおけるホテル、空港、旅行会社のそれぞれの業務の研修で再確認することができた。また前述のとおり、研修生は、同講義において今年度から実施している、「ラ・スイート神戸ハーバーランドホテル」にて１日ホテル研修と総支配人による講義を受けている。よって、日本と海外のホテルの施設やサービスの違いについても比較研究することができた。

１．２　就職ならびに進路を決定する指針となる

今年度の研修生全員が旅行業界をはじめとする観光業界への就職を希望している。年度によっては、研修前にすでに、国家資格である「国内旅行業務取扱管理者」試験に合格した者もいる。このインターンシップでは、旅行、航空、ホテルなどの広く観光業界の業務を研修でき、将来就職したい業界で働くイメージを持つことができたと考えられる。

１．３　海外と国内業務の相違点を理解する

国内業務、つまり市場側としての旅行業務と観光地側としての海外業務の違いを学ぶことができた。観光地側でのお客様の一連の行動、主要観光地、発生するトラブルなどを知ることで、海外の観光地側の旅行業者に求められる対応について学ぶことができた。

１．４　異文化や習慣を体験することで国際社会人としての素養を習得する

研修生たちは、それぞれひとりずつ、ホストファミリーに預けられる。どのようにして親しくなるのか、理解し合うのかをそれぞれが模索した。カナダは移民の国であり、様々な人種のホストファミリーの中で、彼らの習慣、文化なども合わせて学んだ。

もう一つの面として、研修生に大きな影響を与えたのは、現地スタッフたちのパーソナリティである。James 先生や CCEL の講師たちを通して、Non-Japanese のバーバール、そしてノンバーバルのコミュニケーションから、英語を学ぶだけでなく表現や文化の違いを体感したようだ。また JTBI の日本人スタッフたちを通して、海外で生活することとはどういうことなのかを学んだと同時に、人となりに惹かれるものがあったようである。

他には、公共交通手段を利用した際や道に迷った時に、日本とは異なった人々の親切やユニバーサルデザインを観察していた。

１．５　英語研修により、異文化コミュニケーションの力を身につける

事前学習と現地研修の一貫性のあるカリキュラムを構築することで成果を生み出すことができた。研修生のコメントによると、現地の研修において、事前学習で学んだ英語表現をできるだけ用いてみるように努力したようだ。そして、３週間という日程の限界はあるものの、特に CCEL での研修とホストファミリーとの意思疎通を努力、工夫する中でヒヤリング力がアップし、研修後半には自分の意思を伝えることができるようになったと述べている。

２　科目運営上の成果

２．１　学生たちのコミュニケーションスキルを向上させることができた

事前学習において、これから海外で共に研修する仲間たちと毎週顔を合わせて学習することで、互いを良く知り、打ち解けることができる。それは現地での研修の際に、様々な形で活かされてくる。大小にかかわらず、全体として抱える課題、あるいは個々に直面する問題を克服するためには、互いに協力し合い、コミュニケーションを図ることが不可欠になる。

2008年度の例であるが、ホストファミリーとの関係で悩んでいた学生がいた。それに対し他の研修生らは、どこに問題があるのか、どのようにしたら仲良くなれるだろうか…異文化の中で、彼女らは一緒に模索し、接点を見出そうとしていた。はじめはその学生を、それぞれ夕食に呼んであげる、という解決策を考えていたが、そのうち、皆でその学生のホストファミリーの家に行って、コミュニケーションが図ることに一役買おうという、より積極的な案を打ち出していった。

毎年、研修生が一人の問題を全体の問題として捉え、乗り越えようとする体験は、今後の彼らにとって大きな力になると確信している。

２．２　研修生の表現力を引出すことができた

現地研修と同様に事後指導の重要性を強く認識している。前述のとおり、研修生は帰国後、報告会にて研修の成果を発表する。事前学習の時から発表を意識させることで、研修中も学ぶ意欲を持つことができる。

帰国してから報告会までは１週間ほどしか期間がない。現地の研修でも最終日に発表会があるため、JTBI 指導責任者による指導もあるが、今年度の研修生は、講義の合間やホームスティ先でも熱心にその準備をしていた。帰国後は視察担当教員が事前に指導をする。

プレゼンテーションを通して研修生が学ぶことは実に多い。今年度の研修生は、１年前期開講科目である「観光概論」、さらに１年後期開講の「海外観光資源」（共に担当:久保）で２回のプレゼンテーションを経験している。それを土台にして、より効果的なプレゼンテーション技術、英語表現を訓練し、進歩を遂げることができた。研修そのものに加え、その充実した研修を、聴衆の気持ちをつかむ仕方で伝えることができたことによって、彼女たちは深い達成感を味わった。そしてそれが今後の就職活動を含む進路を決定していく過程において、大きな自信と行動を促す力となっていくことと確信している。

３　今後の課題

まず、この海外インターンシップ課題としてあげられるのは、モチベーションアップの方策である。この３年間ほど参加希望学生が減少している。2010年度は２名だったため、国際コミュニケーション学科[17]の学生からも希望者を募った結果、４名の参加者を迎えることとなり、催行することができた。

減少の要因としてはいくつか考えられるが、学生からのヒヤリングにより、経済的な要

因以外としては「英語力についての消極的な自己判断」「異文化交流に対する消極性」「半年間の研修を全うする継続力の欠如」が主な参加阻害要因になっていることがわかった。これらをできるだけ解消するため、入学時の新入生ガイダンスから、その存在と意義について講義し、ゼミナールや各関連講義においてその魅力を学生に伝えている。2012年度に向けての新しい試みとしては、全コースの全学年が履修できる前期開講科目「ライフデザイン論[18]」の講義で今年度の研修生による海外インターンシップ報告のプレゼンテーションを実施した。（担当：久保）しかしながら、このプログラムの価値を強調するのみにとどまっていては学生のモチベーションアップを図ることはできない。学科における全教育課程の中でキャリア指導、支援していかなければならない。

Ⅶ. 今後の展望

インターンシップとしてJTBIやCCELで研修を受けている日本人学生は多い。視察の際に接した他大学の学生の中には、１～２ヶ月バンクーバーに滞在し、旅行会社の業務の一部を実際に遂行するプログラムに参加している者もいる。そこには観光は組み込まれていない。しかしながら本学科では、様々な側面から熟慮した結果、現行のカリキュラムが本学科の「インターンシップ」科目として最も効果的である、と結論している。その中で、海外研修旅行ではなく、「インターンシップ」としての特色を打ち出した科目とするため、毎年小委員会では研修内容の改訂を図っている。今後も時代と学生に合わせたカリキュラムを展開していきたい。

さらに、2013年度においては、事前指導における英語教育の改革を検討している。CCELのSMRTシステムを事前学習に取り入れることである。そのことにより、現地での語学研修にスムーズに対応でき、より充実したものとすることができると考えている。このことはすでにCCELマネージャーとの交渉で了解を得ている。

文部科学省は平成24年６月に「大学改革実行プラン―社会の変革エンジンとなる大学づくり―」[19]をまとめた。そこでは日本が直面する課題と将来想定される状況の背景で求められる人材像、目指すべき大学像があげられている。その中に、「グローバル社会で活躍する人材」「異なる言語、世代、立場を超えてコミュニケーションできる人材」「学生がしっかり学び、自らの人生と社会の未来を主体的に切り開く能力を培う大学」がある。本学科における「海外インターンシップ」を、全教育課程の中枢として、学生たちの社会的・職業的自立、つまりキャリア形成にどのようにつながっていくのかを念頭に置き、グローバル社会で自らを活かせる人材を育成するため、さらに改善、充実させていくことが必要であると考える。

以上

【参考文献】

久保　由加里「観光ホスピタリティ教育における教授法のあり方」、『観光ホスピタリティ教育』　第５号、2011年。

(Endnotes)

1　中央教育審議会（2010）：大学設置基準及び短期大学設置基準の改正について（諮問）、2010年１月29日。
http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/cyukyo/cyukyo4/houkoku/1289824.htm

2　大学設置基準、平成22年６月15日文部科学省令第15号、
http://law.e-gov.go.jp//htmldata/S31/S31F03501000028.html

3　短期大学設置基準、平成22年６月15日文部科学省令第15号、
http://law.e-gov.go.jp//htmldata/S50/S50F03501000021.html

4　文部科学省「大学等における平成19年度実施状況調査について」
http://www.mext.go.jp/component/b_menu/other/__icsFiles/afieldfile/2010/04/16/1259257_1_1.pdf
注：文部科学省では平成19年度以降の調査は実施されていない。

5　独立行政法人　日本学生支援機構「平成22年度　大学、短期大学、高等専門学校における学生支援の取組状況に関する調査　集計報告」平成23年６月 pp. 41-42。

6　foreign independent tour のことで、海外旅行を個人でおこなうことを指す。一般的には FIT 旅行者は航空券の購入だけ、あるいは航空、ホテルおよびその他必要な手配だけをして単独で（独立して）旅行する場合が多い。（北川　宗忠 「観光・旅行用語辞典」ミネルヴァ書房2008年 p. 25）

7　Customer Satisfaction（顧客満足）観光業界に携る者としては、クレームを顧客の声として謙虚に受けとめ、改善していくことが顧客との信頼関係を築いていく第一歩である。（北川　宗忠 「観光・旅行用語辞典」ミネルヴァ書房2008年 p. 100）

8　添乗員、あるいは現地係員が事前にお客様に代わって、ホテルでチェックインを行うことで、お客様の待ち時間を軽減し、客室への案内をスムーズにすること。

9　外国から自国への外国人による旅行客の流れをいい、すべての旅行客を含んだ外国人旅行のことを指す。（北川　宗忠 「観光・旅行用語辞典」ミネルヴァ書房2008年 p. 16）

10　居住する国から外国への旅行客の流れをいい、旅行目的に関係なくすべての外国旅行（海外旅行）のことを指す。（北川　宗忠 「観光・旅行用語辞典」ミネルヴァ書房2008年 p. 3）

11　ホテルに住む、ホテルで飼われている犬のことであり、ホテルスタッフ同様にゲストをもてなす役割をする。海外のホテルの中には、「レジデンス・マネージャー」として、ホテルを住居とし（あるいは近隣に自宅を構え）、ホテルとホテルのゲストを四六時中守る役目のマネージャー（支配人）が存在することから生まれた言葉。日本ではハイアットリージェンシー箱根リゾート＆スパで日本初のレジデンシャル・ドッグ、HARU が活躍している。

12　http://www.canada-english.com/

13　Specialized Modern Relevant Trainingの略　http://www.canada-english.com/en/smrt-curriculum

14　中央教育審議会キャリア教育・職業教育特別部会（2010）：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（第二次審議経過報告）のポイントと概要、
http://www.mext.go.jp/component/b_menu/shingi/toushin/__icsFiles/afieldfile/2010/05/25/1293956_9_2.pdf

15　中央教育審議会（2008）：学士課程教育の構築に向けて（答申）、
http://www.mext.go.jp/component/b_menu/shingi/toushin/__icsFiles/afieldfile/2008/12/26/1217067_001.pdf

16　空港、ホテルでの送迎などを行うこと。旅行会社、その関連会社、また旅行業から受託して専門に行う会社がそれにあたっている。

17　大阪国際大学　国際コミュニケーション学部　国際コミュニケーション学科

18　「キャリアデザインコース」と「観光・英語コース」の教員がオムニバス形式で講義する授業で、前期に設定されている。

19　文部科学省「大学改革実行プラン」平成24年６月５日 p. 4
「プラン１」

http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/24/06/__icsFiles/afieldfile/2012/06/05/1312798_01_3.pdf
「プラン２」
http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/24/06/__icsFiles/afieldfile/2012/06/05/1312798_02_2.pdf