

研究テーマ

語学力を生かしたホスピタリティマネジメントとコミュニケーション
～北海道の観光関連産業で活躍するグローバル・リーダーの育成～

石狩管内 北海道札幌東商業高等学校

1 研究の目的								
<p>(1) 地域の魅力を発見し、有益な情報を発信する能力を育成する。</p> <p>(2) 地域産業界と連携して、主体的に問題解決を図ることのできる思考力と実践力を育成する。</p> <p>(3) 地域社会の発展を担う人材を育成する。</p>								
2 研究の概要								
<p>(1) 先進的な実践研究</p> <p>ア インターンシップ、デュアルシステムの実施</p> <p>イ 高大連携、スピーチコンテストへの参加</p> <p>ウ 販売実習、学校独自検定の実施</p> <p>エ 学校設定科目の教材開発</p> <p>オ 講演会の実施</p> <p>カ 国際経済科生徒の実態調査</p> <p>(2) 職業能力に関する調査</p> <p>本校を卒業し就職した卒業生を対象に、本校で学んだ専門的な知識や技能を仕事にどのように活用しているかなどについてアンケート調査を行う。</p>								
3 研究の内容と評価								
【評価欄 A:よくできた B:できた C:あまりできなかった D:できなかった】				評価				
第 一	インターンシップ、デュアルシステムの実施				A	B	C	D
	○ インターンシップ							
	9月 国際経済科2年生限定の事業を開拓し、外国人観光客を対象とした接客、販売体験を実施等のインターンシップを実施した。 (事業所数69社)					○		
	3月 国際経済科1、2年生を対象に、代表生徒がインターンシップの成果について報告する学習成果発表会を実施した。				○			
	○ デュアルシステム							
	11月 デュアルシステム提携候補企業担当者との情報交換した。						○	
	高大連携、スピーチコンテストへの参加				A	B	C	D
	○ 高大連携							
	11月 高大連携について大学担当者と情報交換した。						○	
	○ スピーチコンテストへの参加							
10月 平成27年度北海道高等学校産業教育意見・体験発表会に出場した。(2名出場)					○			
10月 平成27年度全商英語スピーチコンテスト北海道予選会に出場し、レシテーションの部では佳良賞を、スピーチの部では第3位に入賞した。(4名出場)					○			
11月 第17回北海道韓国語弁論大会に出場し、銅賞を受賞した。(1名出場)					○			
12月 第12回北海道地区 高校生中国語発表会に出場し、入門の部で優良賞を受賞した。(11名出場)					○			
3月 国際経済科1、2年生を対象に「中韓ビジネス」履修生徒の代表者、意見体験発表会出場者、全商英語スピーチコンテスト出場					○			

	者、北海道韓国語弁論大会出場者、高校生中国語スピーチ大会出場者による学習成果発表会を開催した。				
年	販売実習、学校独自検定の実施	A	B	C	D
	○ 販売実習 1月 次年度の販売実習に向け、さっぽろオータムフェスト2016への参加や、商品開発提携企業の店舗における販売実習について情報交換した。			○	
	学校設定科目の教材開発	A	B	C	D
	○ 学校設定科目 2月 中韓ビジネスⅠ・Ⅱ（韓国語）の授業において、スピーチコンテストを実施した。		○		
	○ 教材開発 通年 学習教材を作成し、3月に本校ウェブページに公開した。			○	
	講演会の実施	A	B	C	D
	○ 講演会及び交流会 3月 札幌国際プラザ国際交流員3名と留学生を招き、講演及びコミュニケーションプログラム（異文化理解）を実施した。		○		
	国際経済科生徒の実態調査	A	B	C	D
	○ 実態調査 1月 3年生を対象に実施した。 2月 1、2年生を対象に実施した。		○	○	
	職業能力に関する調査と分析	A	B	C	D
○ 職業能力調査 2月 本校卒業生を対象として実施した。	○				
運営指導委員会の開催	A	B	C	D	
○ 運営指導委員会 3月 第1回目の運営指導委員会を開催した。	○				
第	講演（観光について・外国語について）	A	B	C	D
	○ 学校内外における大学教授・外部講師による指導 4月 2年生課題研究調査研究グループ（うち国際経済科16名）が観光の定義及び観光について講義を聴講した。「人はなぜ旅にでるのか2016（観光ビジネス論）」。 9月 国際経済科1～3年生がサービスの原点である「ホスピタリティ」の基本的な考え方や具体的な事例に関して聴講した。「ホスピタリティ原論」。 9月 国際経済科1、2年生が北海道地域経済、アジア経済についての講義を聴講した。「北海道経済とアジア経済のリレーションシップ」 9月 国際経済科2年生が札幌観光ブライダル・製菓専門学校において「エアライン学科」及び「ホテル学科」に所属する講師及び在校生による講話及び実習の一部を体験するとともに、百貨店人事担当者による講話を聴講した。「観光関連産業における体験学習」		○		
	○ 講演会及び交流会 3月 札幌国際プラザ国際交流員3名と留学生及び大学講師等を招き、講演及びコミュニケーションプログラムを実施した。「国際交流員・留学生との交流授業（異文化理解）」		○		
	国際経済科の実態調査	A	B	C	D
	12月 3年生を対象に実施した。		○		
	インターンシップの実施	A	B	C	D
	○ インターンシップ 9月 外国人観光客を対象とした販売や接客の体験可能な事業所を開拓するとともに、国際経済科限定事業所9社（うち新規事業所5社）によりインターンシップを実施した。（事業所数68社）	○			
	スピーチコンテスト参加	A	B	C	D
	○ 「電話応対コンクール」				
	年				

次	8月 平成28年度電話応対コンクール（テープ審査）に、国際経済科2年生1名が北海道の高校生として初めて出場した。	○			
	○ 「日本の次世代リーダー養成塾」				
	8月 第13回日本の次世代リーダー養成塾に、国際経済科2年生1名が2週間の日程で参加し、各界を代表する講師陣による講義を受講、受講後にディスカッション、プロジェクト型企画やフィールドトリップを体験した。	○			
	○ 「北海道青少年中国派遣事業」				
	8月 2016年度北海道青少年中国派遣事業に国際経済科3年生1名が本校生徒として初めて参加した。	○			
	○ 「北海道高等学校産業教育意見・体験発表大会」				
	10月 平成28年度北海道高等学校産業教育意見・体験発表大会に国際経済科2年生1名が出場した。	○			
	○ 「全国商業高等学校英語スピーチコンテスト北海道予選大会」				
	10月 第33回全国商業高等学校英語スピーチコンテスト北海道予選大会に国際経済科2年生1名が出場し、スピーチの部で第3位入賞した	○			
	○ 「第18回北海道韓国語弁論大会」				
11月 第18回北海道韓国語弁論大会に国際経済科2年生1名が出場し、銅賞を受賞した。	○				
高大連携（具体的な連携先大学との調整）	A	B	C	D	
○ 高大連携協定調印					
12月 大学の教育資源を有効活用し、専門科目の専門性の深化や双方向コミュニケーション授業の充実等を目指し、北海商科大学と高大連携協定を結んだ。	○				
○ 留学生との交流授業（異文化理解）					
12月 「留学生との交流授業（異文化理解）」実施（2年生41名）	○				
デュアルシステムの実施	A	B	C	D	
○ デュアルシステム実施企業決定					
6月 株式会社東急百貨店札幌店 株式会社もりもとの2社から内諾を受け、3年生を対象に募集したものの希望者がいなかった。			○		
2月 ホテルモントレ株式会社から内諾を受け、2年生2名が4月に実施することとなった。		○			
販売実習（観光案内含む）、学習成果発表会	A	B	C	D	
○ 販売実習参加					
9月 「さっぽろオータムフェスト2016～チャレンジオータム2016～」に、国際経済科1年生3名、2年生1名が参加し、自校販売ブースにおいて中国語による接客・販売活動を行った。		○			
9月 「第8回商業教育フェア」に、国際経済科1年生3名が参加し、中国語・ハングルによる接客・販売活動を行った。			○		
○ 翻訳参加					
10月 国際経済科2年生2名（英語・中国語）と3年生2名（韓国語）が文化祭の日本語チラシを3か国語に翻訳した。「あつべつ食の文化祭2016」			○		
○ 沖縄県立浦添商業高等学校とのプレゼンテーション交流					
2月 本校の課題研究調査3グループと相手校2グループによる発表及び交流を行った。			○		
4 成 果 と 課 題 (○成果、●課題)					
(1) 先進的な実践研究					
ア 講演（観光について・外国語について）					
ア) 「人はなぜ旅にでるのか2016（観光ビジネス論）」					
○ 旅というテーマが高校生にとって分かりやすい内容であったため、観光の定義、ホスピタリティに対する理解を深めることができた。					

(イ) 「北海道経済とアジア経済のリレーションシップ」

- アジア経済についての基礎知識が乏しいため、講演の内容を理解することができない生徒がいた。

(ウ) 「観光関連産業における体験学習」

- エアラインやホテルに関する体験的な学習により「ホスピタリティ」についての理解がさらに深まった。

- 観光関連産業における企業見学(空港職員による講演、施設見学及び体験学習)を計画していたが実現できなかった。

(エ) 国際交流員、留学生との交流授業

- 事前学習を実施することで、講演や交流会に対するモチベーションが高まった。

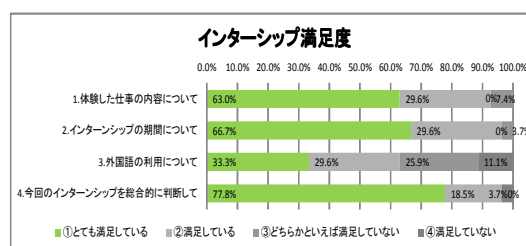
- 事前、事後の学習時間を十分に確保することができなかったため、他の科目との連携を検討する必要がある。

(オ) 国際経済科生徒の実態調査

- 昨年度よりもホームルーム活動や授業に対する満足度が上昇した。(参考資料参照)

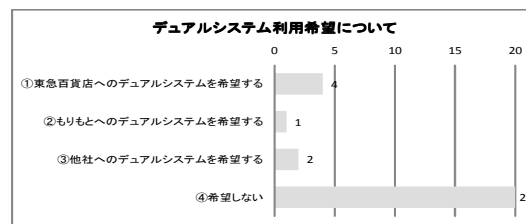
イ インターンシップの実施(国際経済科限定事業所対象アンケート実施8社から回答)

- インターンシップにとっても満足している及び満足しているの値は、約96%となった。満足度が100%になるよう改善が必要である。また、外国語を使う機会が予想より少なかったことにより、3の設問において満足していないと回答している生徒の割合が約11%であったため、外国人観光客への対応について、事前指導の充実を図る必要がある。



- 次年度にデュアルシステムを希望する生徒は計7名である。計画的な実施ができるよう、生徒の希望を踏まえ、事業所との調整を図る必要がある。

また、デュアルシステムを希望する生徒が増えるよう、成果等の情報を発信する必要がある。



ウ スピーチコンテスト参加

- 道外、外国への研修を希望する生徒の意欲に応えることができた。

エ 高大連携(具体的な連携先大学との調整)

- 北海商科大学と高大連携協定を調印することができた。

- 本校の課題研究や選択授業との連携について具体的な検討が必要である。

オ 販売実習(観光案内含む)、学習成果発表会

- 販売実習では、機会は少なかったものの、外国人観光客に対しての接客や販売を実施し、外国語による接客用語を身に付けることの重要性について認識させることができた。

- 商業フェアでは、本校生徒が他校生に外国語による接客用語の指導を行い、日頃の学習で身に付けた知識を活用することができることを確認できた。

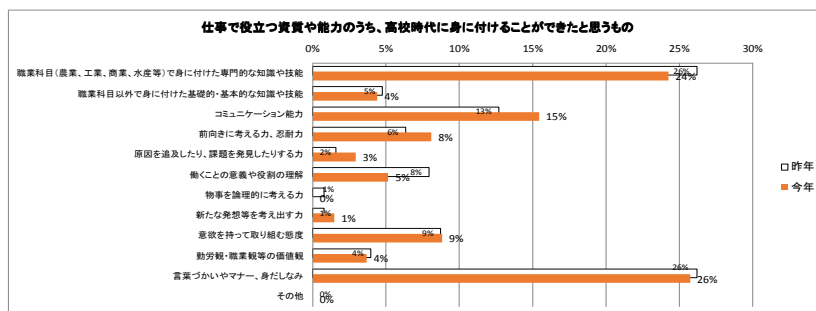
- 地域イベントのチラシの翻訳を担当することで、日頃の学習の成果を形にすることができた。

- 課題研究の学習成果報告を他校と一緒に行うことで、プレゼンテーションスキルの向上や他の地域や文化に対する理解を深めることができた。

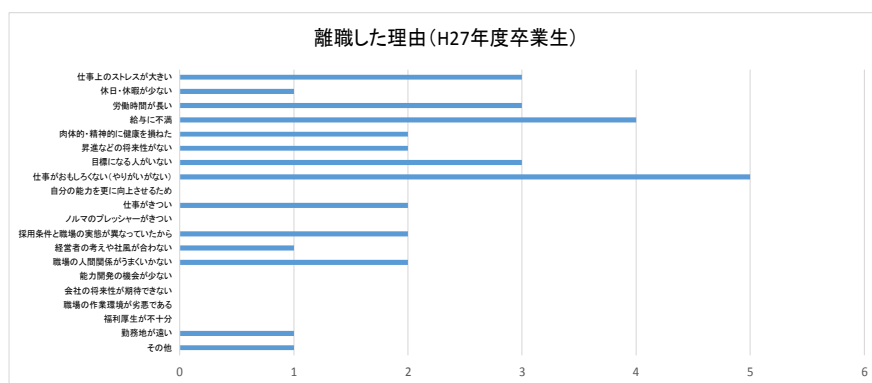
- 地域イベントのチラシの翻訳以外にも協力できることを模索し、地域との積極的な協力体制を確立する必要がある。

- プレゼンテーション交流については、発表テーマや発表者の選考、交流会の内容についての検討が必要である。

(2) 職業能力に関する調査



- Q8 「次の仕事で役立つ資質や能力のうち、高校時代に身に付けることができたと思うものを、3つまでお答えください。」では、「言葉遣いやマナー、身だしなみ」「専門的な知識や技能」の回答が2年続けて上位に位置している。本校が重点的に指導していることが、就職後の生徒にとって有益であることが裏付けられたと考える。



- Q17 「勤務していた企業等を離職した理由に当てはまるものをすべてお答えください。(いくつでも○)」では、「仕事がおもしろくない(やりがいがない)」「給与に不満」等の理由により、就職して2年目に入り離職率が上昇した結果が出た。生徒に望ましい職業観や勤労観を身に付けさせるなど、キャリア教育の充実を図り、早期離職の防止に積極的に取り組む必要がある。

5 課題解決の方策

- (1) 各講演会等について
内容について事前に講師と協議するとともに、必要に応じて科目担当者との連携を密にし、事前学習の充実を図る。
- (2) 体験学習について
関係機関に積極的な協力を呼びかける。また、インターンシップの満足度の改善に向け、事業所と緊密な連携を図り、生徒への事前指導の充実を図る。
- (3) デュアルシステムについて
次年度の実施に向け、生徒と企業とのマッチングを図り、春休み中に1社において2名が実施するよう進める。
- (4) 高大連携について
大学と具体的に協議を行い、高大連携事業の取組の充実を図る。
- (5) 販売実習、プレゼン交流について
学習成果発表に積極的に関わられるよう、地域や他校関係者等と積極的な協議を重ねる。

6 運営指導委員会の開催内容

- (1) 第1回運営指導委員会(平成28年7月7日)
ア 高大連携の在り方について

単位認定や授業時数等にこだわり過ぎるのではなく、高大連携の本来の目的を再確認した上で、高大連携の在り方について考えるべきとの助言を受けた。

イ インターンシップについて

外国語を生かしたインターンシップが可能な事業所の紹介を受けたことで、事業所数及び受入れ生徒数の増加につながった。

ウ 大学との連携について

大学の教育資源等を活用することについて助言を受け、12月に留学生との交流事業を実現させた。

(2) 第2回運営指導委員会（平成29年3月16日：成果発表会終了後予定）

7 研究 イ メ ー ジ 図

