



海外インターンシップと連携した観光学英語教育：  
ESP教育と学習論の観点から

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2013-06-05 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 岩井, 千春 メールアドレス: 所属:
URL	<a href="https://doi.org/10.24729/00005872">https://doi.org/10.24729/00005872</a>

# 海外インターンシップと連携した観光学英語教育

— ESP 教育と学習論の観点から —

岩井 千春

## 1. はじめに

2003年からビジットジャパンキャンペーンが展開され、2008年10月には観光庁が設置されて、国策としての観光業振興に伴う海外からの観光客誘致政策が広く認知されて久しい。近年、大学等の高等教育機関では観光学部・学科が新設されているが、観光学専門教育が進んだ欧米、アジア諸国と比較すると、日本の高等教育機関での観光業の専門家育成は遅れていると言わざるを得ない。更に、観光産業の中でも、ホテル業界は観光をサポートする主要な産業であり、特にホテル業における人材育成の研究が待たれている。中でも、外国人観光客を適切に接遇する為の高度な英語能力の養成は観光業界の就業者にとって非常に重要である。

一方で、観光業の専門家育成教育の一環として、国内外の観光業でのインターンシップを教育に取り入れる大学もある。ホテル等のサービス業では、職務の遂行中に言語の役割が大きい為、インターンシップを行う学生は業務内容と共に適切な言語使用を学ぶことができる。特に、外国人応接の場合は適切な英語使用が必要であり、インターンシップと英語教育との関わりが深い。

また、英語教育界では、将来の職業に役に立つ ESP (English for Specific Purposes = 専門分野別の英語) 教育は主要な研究分野の一つである。高等教育機関におけるホテル業界の為の ESP 教育に関しても、様々な研究がおこなわれている (例えば、Iwai 2010; 岩井, 2011; 岩井, 2012)。しかしながら、近年、教育プログラムとして取り入れられてきているホテル業界でのインターンシップと ESP 教育についての関係を議論する論考はまだない。そこで、本研究では、職場での学習に着目しながら、特にホテルでの海外インターンシップと連携した観光学の ESP 教育について考察する。

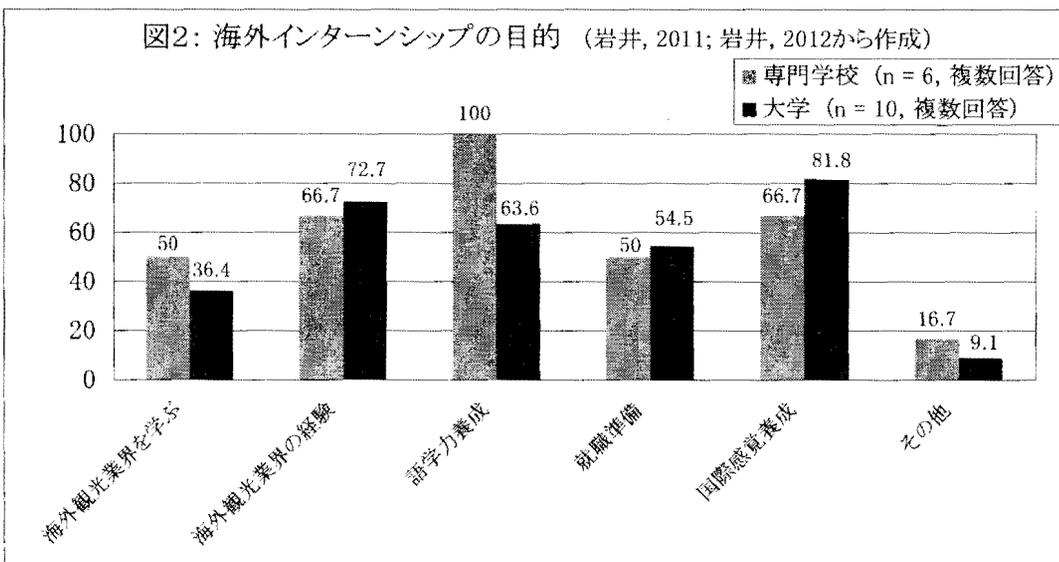
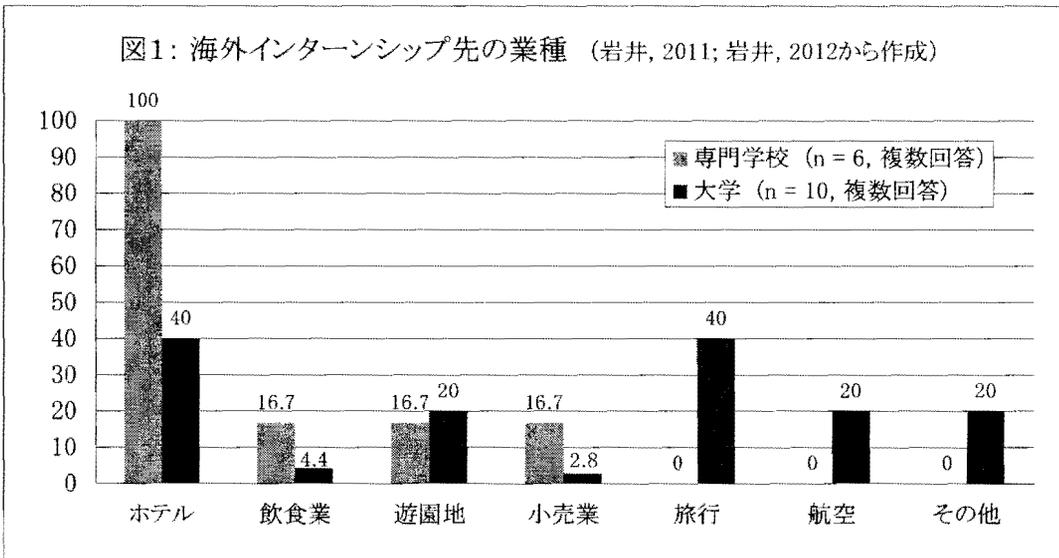
## 2. 海外ホテルでのインターンシップ実施状況

本節では、観光系の高等教育機関 (大学と専門学校) で、どのように海外ホテルでインターンシップを行っているかについて述べる。観光系学部、学科、コース等を持つ、大学と専門学校にアンケート調査を行い、海外インターンシップの実施状況を尋ねた (岩井, 2011; 岩井, 2012)。

まず、海外インターンシップを教育の一環として実施しているかどうかについては、観光系専門学校 (n = 17) では35.3%の実施率であるのに対し、観光系大学 (n = 55) の実施率は18.2%という結果となり、観光系大学での実施率が低いことが分かった。

また、実施している大学 (n = 10) と専門学校 (n = 6) にその実施業界について調査したところ、それぞれ最も多い回答がホテル業であった (図1)。ホテルは、業務内容が宿泊・料飲・案内など多岐にわたり、インターンシップの内容として選択肢が多い

為に、インターンシップの実施場所として利用されやすかったのであろう。また、インターンシップを通してホテルの利用客との接触の可能性が高い為に、外国での接客業や接客の為に英語使用を経験するのに適切と考えられていることがその理由として考えられる。



次に、海外インターンシップの目的について述べる (図2)。インターンシップの定義は、学生が在学中に自らの専攻、将来のキャリアに関連した就業体験を行うこととされている (文部科学省高等教育局専門教育課, 2009)。本研究においても、海外インターンシップの目的として「海外観光業界の経験」が大学で72.7%、専門学校で66.7%という高い割合で選択されていた。しかしながら、大学での最多の回答数を得た項目は「国際感覚養成」(81.8%)であり、また、全ての専門学校が「語学力養成」をインターンシ

ップの目的として挙げ、専門学校全体として第一位の回答となった。大学においても、「語学力養成」は第三位で63.6%の大学が選択している。いずれにしても、就業体験が目的であるインターンシップが、海外で行われる場合は語学力の養成が主要な目的の一つになり、語学教育との関連性の深さがこの調査でも明らかになった。

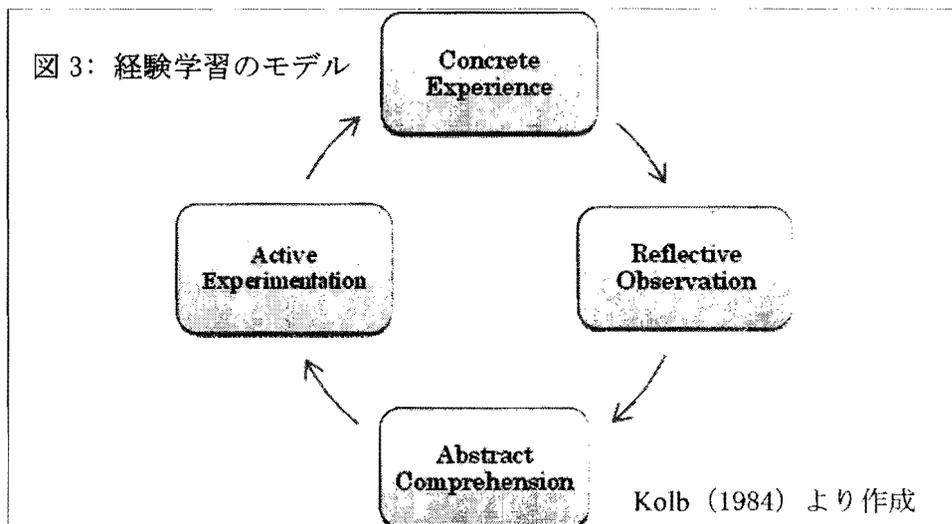
### 3. 学習論とインターンシップにおける英語学習

本節では、海外インターンシップを経験することにより、学生がどのような学習をすることができるのか、以下で学習論を概観することにより考察する。

#### 3.1 学習論

##### 3.1.1 経験学習論

Kolb (1984) は職場での学習に着目し、経験学習論を提唱した。Kolb は、4つの段階のサイクル (Concrete Experience 具体的な経験 → Reflective Observation 内省的な観察 → Abstract Comprehension 抽象的な概念化 → 能動的な試行 Active Experimentation) により学習モデルを作成し、人はこのサイクルを繰り返しながら、職業を通して様々な経験に基づいた学習をすると述べた (図3)。それは、職場で具体的な経験 (Concrete Experience) をした後、自分の中で何故そういうことが起こったのか、どうしてこのような結果になったのか等と振り返って内省し (Reflective Observation)、その経験を抽象的に自分の中で一般化して理解する (Abstract Comprehension)。そして、次に、よく似た場面に遭遇した時、学習した概念をその場の具体的な場面に応用して行動する (Active Experimentation)。更に、その行動によりまた新しい経験をして次の学習サイクルへと繋がり、学習が継続されていく。このように、この学習モデルは、学習者自身が考え、どのように行動していくかという個人的経験に焦点が当てられているが、その為、他者や社会文化的側面など、学習者を取り巻く要因からの影響についてはあまり考慮されていないと指摘されている (松尾, 2006)。



### 3.1.2 状況的学習論

Lave & Wenger (1991) の正統的周辺参加 (Legitimate Peripheral Participation) は、学習は社会文化的実践の中でより熟練した参加者となる過程で形成されるという。社会文化的実践とは、ただ単に「すること」だけを意味しているのではなく、社会的文脈の中で様々な影響を受けながら「すること」を意味している (Wenger, 1998)。また、正統的周辺参加は、社会文化的集団である実践共同体の中で行われるが、Lave & Wenger は、実践共同体について、必ずしも明確に定義されたはつきりそれと分かるグループを示しているわけではないが、参加者の活動とそれが参加者の生活と共同体にとってどういう意味をなすのかについて共通の理解がある集団であると述べる。Wenger は更に、実践共同体はどこにでもあり、人はいくつかの実践共同体に常に所属しており、それは、共通の事業を遂行することによって形成された社会的集団であると述べている。本研究では、ホテル業の為の ESP 教育について論じているが、ホテルを例にとると、ホテル内の各職場 (例えば、レストラン、フロント、ハウスキーピングなど) も共通の事業を遂行する個々の実践共同体であり、それらの職場が集まって機能しているホテル全体も一つの大きな実践共同体と考えることができる。

Lave & Wenger (1991) は、正統的周辺参加について、参加の正当性とは、学習者の実践共同体への帰属性を示し、学習の重大な条件であるだけでなく、その学習内容も規定するという。また、周辺性は、むしろ積極的な意味を持ち、初心者であっても実践共同体の活動について何らかの関連性を持つということを表す。また、Wenger (1998) は、特に、「参加」を特徴づけるものは互いに認知された存在であることであり、「参加」とはアイデンティティの根源であるとしている。

学習者は所属する実践共同体で参加していく内に、多くの労力を割き、徐々に大きな責任を持ち、より困難な仕事を成し遂げるが、それに伴い、学習者の所属する実践共同体内で徐々に熟練者としてのアイデンティティが形成されていく。Lave & Wenger (1991) は、この熟練者としてのアイデンティティが重要であり、学習動機に深い関わりを持っていると述べている。本研究においても、このアイデンティティと共同体内での実践が学習動機に繋がるという点は重要であると考えられる。

### 3.1.3 状況論のESP教育への応用

実践共同体と ESP 教育のディスコース・コミュニティの共通性については、様々な研究で議論されている (Mavor & Trayner, 2001; Flowerdew, 2000; Johns, 1997)。ディスコース・コミュニティとは、共通の目的をもった人々の国際的な社会的集団であり、同じ興味や資格をもった人々が成員となる (Swales, 1990)。Swales によると、そのディスコース・コミュニティ成立の為の6つの条件は、1) 広く認められた公的な目的、2) 相互伝達の為の仕組み、3) 参加のシステム、4) 一つ以上のジャンル (会話、手紙、論文など様々な英語の種類) を活用、5) 独特の語彙、6) ある程度の知識をもった新参者の存在、であるという。

一方で、Mavor & Trayner (2001) は、Lave & Wenger (1991) の記述から、実践共同体の特徴として、1) 共通の目的、2) 参加の制度、3) 情報の交換、4) 特別な語彙、

5) 専門技術、6) 共同体独自のジャンル、が存在していると述べ、Swales (1990) で述べられているディスコース・コミュニティと共通性があることを示した。その上で、EAP (English for Academic Purposes = 学術目的の英語) 教育においても、学習者の将来の職業の実践共同体に関連するジャンルをシラバスに採用し、職業的アイデンティティを築けるようなタスクを取り入れたコースデザインを提案している。更に、Mavor & Trayner は、学習者が国際的な職場で働く職業人を目指すということは、実践共同体での参加者を目指すということであり、EAP でも将来学習者が参加する実践共同体での活動を想定した学習が必要であるということを強調している。しかし、この研究は、教室内での学習という学校制度の前提の中で実施されており、職業的アイデンティティも職業的实践も全て教室内で設定されたバーチャルなものである。これによりある程度は学習動機が高まり学習効果が期待できるとは考えられるが、この学習方法は、Lave & Wenger が本来主張している、学習者が実際の業務に携わることが学習であるという正統的周辺参加とは言えないであろう。

ESP 教育において、本格的に状況論的アプローチを取り入れることについては問題もある。元来、ESP 教育は知識を学習者に伝え、身につけさせることができるという前提に立脚しているが、状況論では知識は状況とのインターアクションの中にあり、頭の中にあるものではないと主張する。更に、Lave & Wenger (1991) は、学校教育での教室内での学習が社会的実践の場にそのまま転移するという学習転移理論に疑問を投げかけている。Wenger (1998) では、更に、その学習転移理論への批判を明確に打ち出し、企業での実践現場から隔離された教室での教育・研修を取り上げ、それは学習の重要な源泉である実践そのものを無視した考え方であると批判し、学習が社会的実践から切り離されるものではないと主張する。そういった全く異なった知識観や学習観を基盤としている上に、状況的学習論では具体的な教育法などは示されていないので、状況論をそのまま ESP 教育に応用することは難しい。しかし、前述の ESP 教育のディスコース・コミュニティと状況的学習論の実践共同体の共通点を鍵として、ESP 教授法に基づいたコースデザインを行えば、双方の学習を促すような教育が可能ではないだろうか。

### 3.2 インターンシップにおける英語学習

以上のように、職場での経験学習論と状況的学習論、及び、それらと ESP 教育との関連性を考察した。本研究で述べる海外インターンシップは、研修期間が限られてはいるが、学習者が社会文化的集団であるホテルで実際に仕事をするという実践を行う為、様々な学習ができることが期待され、英語学習もその重要な部分を占める。そして、大学教育において、社会的実践での学習を促し、サポートするような適切な ESP 教育を海外インターンシップの前後に行うことで、更に学習効果を高めることができるのではないだろうか。次節からは、海外インターンシップと連携した ESP 教授法に基づいた具体的な英語教育について考察する。

## 4. ESP 教授法によるコースデザイン

ESP は学習者が現在、又は、将来所属するディスコース・コミュニティ (職業や研究

分野等)への視点があり、その中での英語使用を分析し教育する為、学習効果が高いと言われる。ESP教育を特徴づけるものは、学習者や学習者が所属するディスコース・コミュニティのニーズに対する強い意識であり、それを教育に生かすことである。

#### 4.1 ニーズ分析

ESP教育は、学習者と学習者が所属する社会的集団のニーズに対応する為、ニーズ分析に基づいて実施される。通常、ニーズ分析は多くの情報源により多角的に行われるが、本稿の教育の場合は、学習者自身と研修先のホテルが主要なニーズ分析の対象となる。まず、ホテルでは部署によって業務内容が大きく異なる為、どの部署でインターンシップを行うのかを、ESP教育を開始する前にホテルとの協議で決めておくことが重要である。例えば、レストランで勤務する場合は、メニューは、料理や飲料の名前や調理法等の表現を学ぶ上で貴重な情報源となる。ホテルから事前に送付してもらったり、一部の情報はホテルのウェブサイトから入手したりすることも可能かもしれない。また、ベルサービスであれば、ホテル全体の各部署の配置や内容(何階にどのような部署があって、どのようなサービスを提供しているか、また、それらの営業時間等)についてある程度ホテルのウェブサイトで知ることが可能であろう。また、実際に学生が行う業務内容(上記のレストラン勤務の場合は、例えば、オーダーテイキング、席案内等、ベルサービスの場合は、チェックイン時の客室への案内、市内観光案内等)とそれに必要な英語表現について調査し、その上で学習者の能力に照らして教育内容を決定することが重要である。これらの情報に基づきESP授業を行えば、学習者自身も、インターンシップが目前に迫っているため、英語学習の必要性を感じ、学習の動機づけも高まって、学習効果も上がる(Iwai, 2008)。

#### 4.2 教材と教育内容

ESP教育では教材の選定や提供もニーズ分析の結果に基づいて行うが、職場に必要な英語使用に着目する為、しばしば、職場で使われている英語素材を教材に応用する。例えば、前項で述べたレストランのメニューはその好例で、記述されている料飲メニューの名前を学習したり、授業でオーダーテイキングのシチュエーションを授業でのタスクとして練習したりすることもできる。

また、既存の教材を学習者のニーズに合わせて使用方法もある。ホテルでの英会話については、いくつかの書籍が出版されているので、それらの教材でホテル業界共通の基礎的な表現を学ぶこともできる。また、Iwai & Nozawa (2010)が開発したホテル英語のe-Learning教材も応用可能である(図4)。本教材はホテルでのニーズ分析に基づいて業務に必要な英語表現に絞って制作した。教材が取り扱った部署と内容は図5に示した。また、多様な業務をビデオで再現した為、ホテル業務に必要な英語表現だけでなく、ホテルオペレーションの内容も学習できる。

図4: ホテル英語の e-Learning 教材例

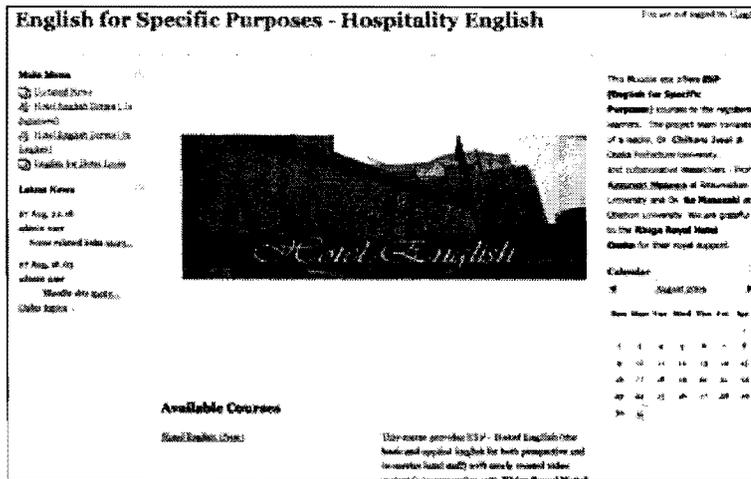
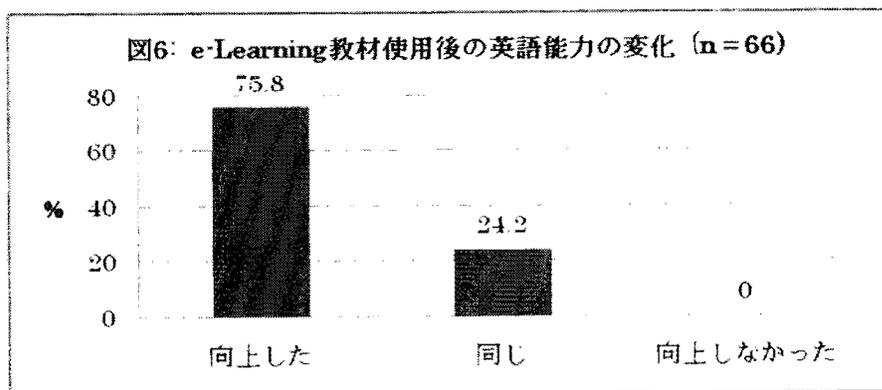


図5: e-Learning 教材の内容

部署	主な内容 ※部署間で共通する内容はいずれかの部署に記載
電話オペレーター	客室への電話接続、ホテルへの道案内(空港や主要鉄道駅から)
宿泊予約	宿泊予約(電話)、予約変更(電話)
フロント	チェックイン・アウト、外貨両替、部屋替え、各種苦情対応
アシスタントマネジャー&コンシェルジュ	ゲストの病気対応、観光案内
ビジネスサロン	インターネット接続、パソコン利用
ベルサービス	客室への案内、館内案内、クロークルーム、忘れ物対応
レストラン	朝食・夕食オーダーテイキング、キャッシャー、予約(電話)、各種苦情対応

英語学習の効果については、図6でこの e-Learning 教材を使用した大学生の意識調査の結果を示した。66名のうち70%以上の学習者がこの教材を使用して、英語能力が向上したと回答した。更に、「向上した」と回答した学習者(50名)に向上した英語スキルを尋ねると、94%の学習者がリスニングスキルが向上したと回答した。英語のリスニングスキルは、接客等の口頭でのコミュニケーションで重要であるので、本教材も有効な教材の選択肢になるであろう。



### 4.3 インターンシップ報告書

インターンシップ研修中は、Kolb (1984) の経験学習モデルに基づき、学習者の内省を促す課題として、インターンシップ報告書の作成を課す。報告書には、学習者は英語だけでなく、ホテル業務についても、学習した内容、業務としてできたこと、できなかった(失敗した)こと、反省点、及び、今後の改善点について、日誌の形で記録する。これにより、日々の業務と業務の後で、Kolb の学習サイクルのうち、特に内省と抽象的な理解、及び、能動的な試行を意識させることができる。更に、翌日の研修で実際に反省点を改善した行動が取れれば、学習サイクルの4つのステップ全てを経験することになる。また、英語で失敗したことや困ったことについての記述は、学習者の英語能力について、到達目標レベルより欠けている点と見なすことができ、学習者の次の学習の目標になるだけでなく、この ESP 教育を担当する教員にとっては、ニーズ分析の一環となり、インターンシップ後の授業や、次年度の ESP 教育に取り入れることができる。

### 4.4 評価

評価のあり方は学習者の学習動機を大きく左右する。言語能力を問うことだけに焦点をおいた一般英語教育のテストでは、テストで良い成績を取ることが学習者の学習の目標となってしまう可能性もある。本来、ホテル業の為の ESP 教育の目的は、言語能力だけではなく、英語を使ってのホテルスタッフとしての業務遂行、即ち、ホスピタリティ溢れる応接ができることである。従って、テストもその能力を評価するものでなければならない。Lumley (1998) も、ESP の評価に際しては、言語能力を超えて、職業的遂行能力を考慮する必要があると述べている。従って、インターンシップの為の ESP 教育の評価は、教員による、言語知識とホテルスタッフとしてのコミュニケーション能力を測定するテスト<sup>1</sup>を実施した上で、学習者の研修先での業務遂行能力を評価している、研修先のスーパーバイザー等の熟練者からの報告を参考にすることが有効であろう。学習者にとっては、このような研修先の「本物の」ホテルスタッフから受ける評価は、真に自分がどれだけ仕事で貢献できたかを知る手がかりとなる。また、状況論的視点からは、今回のインターンシップにおける熟練者からの評価は、将来、学習者が所属するかもしれないホテル業界のディスコース・コミュニティでの自分のアイデンティティの一部を形成する。その為、この評価は、学習者の今後の学習に対して大きな指針となり、学習動機に繋がっていくと考える。

## 5. おわりに

本稿では、職場で有為な人材となる過程としての学習論を概観しながら、経験学習論と状況的学習論の観点を意識した ESP 教授法によるホテルでの海外インターンシップと連携した英語教育について考察した。特に状況的学習論と ESP 教育では、学習観が異なっているが、人はどのように学習するかということを議論している点では共通しており、学校教育に欠けていた社会的実践をインターンシップに取り入れることで、ESP 教育の効果を高めることが期待される。また、同時に、ESP 教育の中で、インターンシップの報告書を学生に作成させることにより、経験学習論の学習サイクルを学習者に意

識させて、英語を含む職場（インターンシップ）での学習を高めることを狙いとした。このように、職場での学習論と ESP 教授法を融合させることにより、双方の学習を促すことが期待される。

海外での本格的なインターンシップは受け入れ先と学生のニーズが合わないなど実現が難しい点はある。しかしながら、前述のように職業体験と英語学習、双方に相乗効果が期待される為、教育プログラムとしては意義深い。今回は理論的な考察に留まったが、今後は学習者の英語学習を質的に分析するなど、実証的な研究が待たれている。

---

<sup>1</sup> 授業の中でホテル英語の専門分野の検定試験である観光英語検定を利用することも可能である。これは最終評価というよりも寧ろ、英語授業の最初に観光英語検定を紹介し、この検定試験の対策も授業目標の 1 つとすれば、学生の学習意欲も高まりやすいと考える。また、学習者が卒業後に実際にホテル業界を目指す場合は、この観光英語検定の準備として学習した内容だけでなく、資格を習得できればそれも役立つであろう。

## 参考文献

- Flowerdew, J. (2000). Discourse community, legitimate peripheral participation, and the nonnative-English-speaking scholar. *TESOL QUARTERLY*, 34, 127-150.
- Iwai, C. (2008). Awareness of needs and its effects on ESP learning. *THE JASEC BULLETIN*, (17)1, 88-99.
- Iwai, C. (2010). Analysis of ESP education for the hotel industry at universities, technical schools, and hotels in Japan. 大学英語教育学会関西支部 *JACET Kansai Journal*, Vol.12, 92-103.
- 岩井千春 (2011)「専門学校における観光学の ESP 教育—全国アンケート調査の結果から—」大阪府立大学・総合教育研究機構『大阪府立大学紀要（人文・社会科学）』第59巻, pp. 43-56.
- 岩井千春 (2012)「観光系学部における観光学に特化した英語教育—全国アンケート調査の結果から—」大阪府立大学・高等教育研究機構『言語と文化』第11号, pp. 19-32.
- Iwai, C. & Nozawa, K. (2010). ESP for tourism through e-Learning: Materials development and investigation of their effectiveness. Paper presented at 2010 JACET 49th Convention in Miyagi.
- Johns, A. M. (1997). *Text, role, and context: Developing academic literacies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Lave, J. & Wenger, E. (1991). *Situated learning: Legitimate peripheral participation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Lumley, T. (1998). Perceptions of language-trained raters and occupational experts in a test of

occupational English language. *English for Specific Purposes*, 17, 347-367.

松尾 睦 (2006) 『経験からの学習—プロフェッショナルへの成長プロセス』 同文館出版

Mavor, S. & Trayner, B. (2001). Aligning genre and practice with learning in higher education: An interdisciplinary perspective for course design and teaching. *English for Specific Purposes*, 20, 345-366.

文部科学省高等教育局専門教育課 (2009) 「インターンシップの導入と運用のための手引き～インターンシップ・リファレンス～」

[http://www.meti.go.jp/policy/economy/jinzai/san\\_gaku\\_ps/sanko\\_6.pdf](http://www.meti.go.jp/policy/economy/jinzai/san_gaku_ps/sanko_6.pdf) (参照 2012年11月13日)

Swales, J. M. (1990). *Genre analysis: English in academic and research settings*. New York: Cambridge University Press.

Wenger, E. (1998). *Communities of practice: Learning, meaning, and identity*. Cambridge: Cambridge University Press.