

2017年8月13日

日本ホスピタリティ・マネジメン
ト学会

女子大学におけるホスピタリティ教育の展開 —平安女学院大学を事例に—

報告者 永田美江子（平安女学院大学）

1. 本研究の背景

- 1990年代以降の産業のサービス化
- 2003年小泉内閣による観光立国化宣言
→大学教育における観光学部の設立ブームとホスピタリティ教育の成立
- 少子化に伴う入学者数の激減
→女子大学では、女性性を看板に掲げることで、受験生にアピールする傾向
「女子力」「女子の品格」
→平安女学院大学＝「貴品女性」を人材育成のシンボルに



→「おもてなし」「接遇」を学びの中心にしたホスピタリティ教育、女性らしい気遣いや振舞いを学習する女子学生向けのマナー教育、産業界への即戦力となる人材を輩出するキャリア教育が結びつき、「ホスピタリティ・マナー教育」が、展開するようになり、

2. 女子大学のホスピタリティ・マナー教育の諸問題

- 「女性らしさ」「良妻賢母」という旧来のジェンダー規範の再生産
- 「企業の妻役割」を担うための女子社員教育を模したカリキュラム内容と、現代女子学生が持つ多様な価値観とのミスマッチ
- 「ホスピタリティ」の本来の意味とは異なる処世術としての対人マナーやスキル重視の傾向



女子大学の生き残りかけた経営戦略として「女性性」「女子」を掲げることと実際に女子学生たちにどのような教育を提供していくかは異なる問題である。

3. 研究の目的

ホスピタリティ・マナー教育が女子大学の経営戦略として持つ意義を
問いながら、同教育が抱える諸問題を具体的な事例を通じて検討することで、
その内実を現代の女子学生たちにとって意味ある形に再編するヒントを導きだす。

具体的には、

- (1) 女子教育とホスピタリティ教育の連続性
- (2) ホスピタリティ・マナー教育を受ける女子学生たちの反応や意見
- (3) ホスピタリティ・マナー教育に関連する課外活動の実態

を検討することで、同教育の可能性と課題を析出する。

4. 先行研究の整理と問題点

①ホスピタリティ教育研究

大学におけるホスピタリティ教育の課題や方法（鈴木2009;福島2009）ブライダル業界や観光業界にむけた実践と理解（益山2012;須田2011）PBL教育による社会人基礎力を養う観光ホスピタリティ教育（下島2014;五十嵐2015）など

②ホスピタリティ概念研究（山上1999;服部2009;神田2013）

③ホスピタリティ・マネジメント研究（服部2006;吉原;2005徳江2011）

④マナー教育及びマナー研究

マナーや礼儀作法についての教育学的研究（矢野・櫻井・鳶野他2014）文化的側面からマナーを考察した研究（熊倉2006）秘書科短期大学生のマナー意識調査（三井他2001）など

→これらのホスピタリティ関連の先行研究には、ホスピタリティやマナーに関わるジェンダー規範と受け手の意識に関する分析が欠けている。

①女子教育史

- ・ 明治から現代までの学校制度史（天野1986） 女子教育の量的拡大分析（佐々木2002）

②良妻賢母研究

- ・ 良妻賢母教育研究（深谷1998;小山1991）

③日米の比較女子研究（碓井1994）

④女子ミッションスクール研究（秋枝；稲垣2007）

⑤学校文化とジェンダー研究（木村2008）

⑥女子学研究（馬場・池田・河原2012；近藤2014；米澤2015）

→これらの女子教育研究は新規の研究であるホスピタリティ教育やマナー教育を扱っていない。

5. 研究対象・方法

- ・平安女学院大学におけるフィールドワーク

経営者や担当教員への聞き取り調査、ホスピタリティ・マナー教育を受講する女子学生たちへのアンケート調査や聞き取り調査、講義や演習、課外活動での参与観察。

- ・観光系学部学科の教育カリキュラム等の資料調査
- ・女子教育に関する文献資料をつかった歴史研究

6. 観光学部の増加と観光ホスピタリティ教育

「昭和42年から平成27年までの観光関連学部・学科を設置している大学一覧」

開設年度	形態	大学名	学部名	学科名	定員数	備考	都道府県
1967(昭和41)年	私立	立教大学	観光学部	観光学科	160	学部設置は1998(平成10)年	東京
1974(昭和49)年	私立	横浜商科大学	商学部	貿易・観光学科	80		神奈川県
1993(平成5)年	私立	流通経済大学	社会学部	国際観光学科	120		茨城・千葉
1994(平成6)年	私立	北海商科大学	商学部	観光産業科	50	平成18年度から名称変更	北海道
1994(平成6)年	私立	名桜大学	国際学部	観光産業学科	115		沖縄
1997(平成9)年	私立	阪南大学	国際コミュニケーション学部	国際観光学科	120		大阪
1997(平成9)年	私立	岡山商科大学	商学部	国際観光学科	—	平成17年度学生募集停止	岡山
1999(平成11)年	私立	札幌国際大学	観光学部	観光学科	150		北海道
1999(平成11)年	私立	岐阜女子大学	文学部	観光文化学科	—	平成17年度学生募集停止	岐阜
1999(平成11)年	私立	九州産業大学	商学部第一部	観光産業学科	150		九州
			商学部第二部	観光産業学科	50		
2000(平成12)年	私立	川村学園女子大学	人間文化学部	観光文化学科	70		千葉・東京
2000(平成12)年	私立	大阪観光大学	観光学部	観光学科	190	平成18年度から名称変更	大阪
2000(平成12)年	私立	長崎国際大学	人間社会学部	国際観光学科	200		長崎
2001(平成13)年	公立	奈良県立大学	地域創造学部	観光経営学科	40		奈良
2001(平成13)年	私立	東洋大学	国際地域学部	国際観光学科	200		東京
2001(平成13)年	私立	鈴鹿国際大学	国際学部	観光学科	70		三重
2001(平成13)年	私立	京都嵯峨芸術大学	芸術学部	観光デザイン学科	40		京都
2001(平成13)年	私立	流通科学大学	サービス産業学部	観光・生活文化事業学科	100		兵庫
2003(平成15)年	私立	桜花学園大学	人文学部	観光文化学科	60	平成21年学芸学部英語学科	愛知
2005(平成17)年	国立	山口大学	経済学部	観光政策学科	30		山口
2005(平成17)年	国立	琉球大学	法学部	観光科学科	40		沖縄
2005(平成17)年	私立	明海大学	ホスピタリティ・ツーリズム学部	ホスピタリティ・ツーリズム学科	200		千葉・埼玉
2005(平成17)年	私立	熊本学園大学	商学部第一部	ホスピタリティ・マネジメント学科	80		熊本
2006(平成18)年	私立	桜美林大学		ビジネスマネジメント学群			東京
2006(平成18)年	公立	高崎経済大学	地域政策学部	観光経営学科	120		群馬
2006(平成18)年	私立	城西国際大学	観光学部	ウェルネスツーリズム学科	120		千葉
2006(平成18)年	私立	帝京大学	経済学部	観光経営学科	140		東京・栃木
2006(平成18)年	私立	立教大学	観光学部	交流文化学科	146		東京
2006(平成18)年	私立	松本大学	総合経営学部	観光ホスピタリティ学科	100		長野
2006(平成18)年	私立	西南女子学院大学	人文学部	観光文化学科	60		福岡
2007(平成19)年	国立	和歌山大学	経済学部	観光学科	80	観光学部	和歌山
2007(平成19)年	私立	玉川大学	経営学部	観光経営学科	80	観光学部2013より	東京
2007(平成19)年	私立	長野大学	環境ツーリズム学部	環境ツーリズム学科	120		長野
2007(平成19)年	私立	平安女学院大学	国際観光学部	国際観光学科	90		京都
2007(平成19)年	私立	神戸夙川学院大学	観光文化学部	観光文化学科	200	平成26年度学生募集停止	兵庫
2009(平成21)年	私立	松蔭大学	観光メディア文化学部	観光文化学科			神奈川県・東京
2009(平成21)年	私立	秀明大学	観光ビジネス学部	観光ビジネス学科	70		千葉
2010(平成22)年	私立	東海大学	観光学部	観光学科	200		東京・神奈川
2012(平成23)年	私立	京都文教大学	総合社会学部	総合社会学科			京都
2015(平成27)年	私立	跡見女子学園大学	観光コミュニケーション学部				東京
2015(平成27)年	私立	安田女子大学	現代ビジネス学部	国際観光ビジネス学科			広島

・ 観光立国化宣言以降の「おもてなし」ブームと観光系学部学科設立の背景

・ 立教大学（共学）と跡見女子学園大学（女子大）との観光学部の教育カリキュラムの比較研究

→女子大学では、茶道や華道、着付けなどの伝統文化、国際儀礼（プロトコール）、女性としてのマナー教育、ブライダルやエアライン等の特定の産業に特化した演習に力点を置き、「ジェンダー規範」を反映した教育が展開

7. 女子大学の戦略—英語・良妻賢母教育から 観光ホスピタリティ教育への転換

観光系学部を持つ女子大学（2014年リクナビより筆者調べ）

	大学名	学部名	学科名	県名
1	平安女学院大学	国際観光学部	国際観光学科	京都
2	神戸海星女子学院大学	現代人間学部	英語観光学科	兵庫
3	西南女学院大学	人文学部	観光文化学科	福岡
4	東京家政大学	人文学部	英語コミュニケーション学科	東京・埼玉
5	梅花女子大学	食文化学部	食文化学科	大阪
6	福岡女学院大学	人文学部	現代文化学科	福岡
7	跡見学園女子大学	観光コミュニティ学部	観光デザイン学科	東京・埼玉
8	恵泉女学園大学	人間社会学部	社会園芸学科	東京・埼玉
9	羽衣国際大学	現代社会学部	現代社会学科(観光コース)	大阪
10	神戸山手大学	現代社会学部	観光文化学科	兵庫
11	駒沢女子大学	人文学部	国際文化学科	東京・埼玉
12	岐阜女子大学	文化創造学部	文化創造学科	岐阜
13	京都光華女子大学	キャリア形成学部	キャリア形成学科	京都
14	静岡英和学院大学	人間社会学部	人間社会学科	静岡
15	広島女学院大学	国際教養学部	国際教養学科	広島
16	同志社女子大学	現代社会学部	社会システム学科	京都
18	甲南女子大学	文学部	日本語日本文化学科	兵庫
19	共愛学園前橋国際大学	国際社会学部		群馬
20	広島文教女子大学	人間科学部	グローバルコミュニケーション学科	広島
21	川村学園女子大学	生活創造学部	観光文化学科	千葉・東京
22	椋山女学園大学	文化情報学部		愛知
23	安田女子大学	現代ビジネス学部	国際観光ビジネス学科	広島
24	相模女子大学	学芸学部	英語文化コミュニケーション学科	神奈川

近代以降の女子教育の歴史

- ・女子大学の歴史的な展開に基づく類型化
 - ・平安女学院大学を事例に明治の開国～現代までの教育の流れ
- ①良妻賢母教育 & 英語教育
 - ②英文科・保育科・家政科
 - ③革新的女子の育成
 - ④観光ホスピタリティ教育

8. 女子大学におけるホスピタリティ及び マナー教育と「女子力」

- ・ 平安女学院大学の女子学生の基礎的な説明
- ・ 女子学生に対する観光産業に抱く職種イメージと期待、その変遷
- ・ 平安女学院大学におけるマナー・ホスピタリティ関連授業の概要説明



女子学生たちが、「躰・心得・愛」を体現したホスピタリティ・マナー教育にどのような意見や態度を示しているのかを検討。

A：非常に強い関心をもつ女子学生

「内面から輝く女性になるための方法」や「他者に気に入られ、女どうしの競争を勝ち抜くための手段」

B：強い反感や拒否感、苦手意識を持つ女子学生

「セレブっぽい」「外見のいい子は多少言葉遣いや振舞いに失敗しても許されるが自分はそのようなことができたとしても、好意的な評価に繋がらない。だから必要ない」、また笑顔を作るなどへの対人コミュニケーションへの苦手意識。



両極端の学生は、マナーやホスピタリティを「上品、セレブ、モテる・かわいいキラキラ・癒し」といった言葉で特定の女性像と結びつけた上で、その女性像と自身との遠近で、講義の意義を理解・説明する。

「女子力」とは

・ 2006年に『美人画報ハイパー』（安野モヨコ2006）に登場した言葉。女性が男性中心の社会を公私ともうまく渡っていくために好ましいとされる価値観・言動などをトータルに含んだ女子の処世術。



近年では「仕事の能力」「女性受け」を意味することがあり、旧来的な女性像を打ち破る規範としても注目（近藤2014:24）



女子学生たちの抱く女子カイメージの調査結果：

「男性志向」「自分志向」「仕事志向」「女性志向」と多様化



プロジェクト・ベースド・ラーニングを対象とした事例研究

コミュニケーション傾向の異なる学生によるグループワークを通じて、
京都の旅館での販売プランを企画する

京都の旅館に泊ろうプラン (1年生67名)

グループ	販売プラン名
①	これであなたも京美人 美祈願トラベラー
②	京都謎解き案内
③	さあ！美しくなろう！
④	京都・ヘルシー・癒し
⑤	新しい私に出会う旅
⑥	京都伝統文化の源流を求めて
⑦	やまと撫子 ~素顔のままで~
⑧	ふたりの神話を紡ごう はじまりは京都から

学生たちが「女子力の高い」と評価する学生が、他の女性との人間関係にぶつかり、課題をこなせない事例

ふだんマナーやホスピタリティ教育に反発心や苦手意識をもつ学生が、他の学生との相互作用（化学反応）で力を発揮する事例

良妻賢母型女子教育と社会人力のはざままで考案された、ホスピタリティ・マナー教育は、女子学生たちが、女性として女子としてどのように生きたいかをめぐるスキルと多様性に追いついていない。彼女たちが考える多義的な女子力を活かした教育が必要である。

10. ホスピタリティ・マナー教育の刷新に向けて

- ①スキル教育偏重のカリキュラムに従来の教養科目が果たしてきた役割をいかに取り込むかを、女子大学の経営戦略との兼ね合いのぎりぎりの地点で考案していくこと
- ②女子大学だからこそできるホスピタリティ教育、マナー教育とは何かを検討していくこと
- ③女子大学の生き残りかけた経営戦略とその新たな可能性を模索する共同研究を、他の女子大学を対象とした研究者と展開していくこと

【主要参考文献】

- 天野隆雄**1985**「女子生徒のインフォーマル・グループ」『アジア文化』 **10:87-95**.
- 井上俊也**2014**「女子大学のキャリア教育における参謀型人材の育成」『人間生活文化研究』 **24:1-21**
- 小畑力人**2009b**「戦後日本の高等教育政策と観光学部」『日本観光研究学会全国大会論文集』 **24:121-124**.
- 古閑博美**2003**『ホスピタリティ概論』学文社.
- 近藤優衣**2014-**「女子力の社会学：雑誌の質的分析から」『女子学研究』 **4:24-34**.
- 下島康史**2014**『観光ホスピタリティ教育におけるPBLの可能性』くんぷる.
- 土井隆義**2009**『キャラ化する/される子どもたち—排除型社会における新たな人間像』岩波ブックレット.
- 馬場伸彦・池田大臣・河原和枝編著**2012**『女子の時代』青弓社.
- 深谷昌志**1998**『良妻賢母主義の教育』黎明書房.
- 平安女学院**1960**『平安女学院85年史』平安女学院.
- 水戸英則編著**2014**『今なぜ「大学改革」か?』丸善出版.
- 宮崎あゆみ**1993a**「女子高におけるジェンダー・サブカルチャー—女性性への適応と反抗の過程—」『東京大学教育』 **32:169-177**.
- 宮崎あゆみ**1993b**「ジェンダー・サブカルチャーのダイナミクス—女子高におけるエスノグラフィーをもとに—」『教育社会学研究』 **52:157-177**.
- 吉田浩子**2003**「大学生の友人関係—5つの大学におけるグループの特徴に関する調査から」『川崎医療福祉学会誌』 **13(1) 173-186**.