

# 欧米における 観光研究・教育機関に関する研究

—ヨーロッパ編—

本研究は、欧米の観光研究・教育機関の実態を把握し、我が国の観光研究・教育機関のあり方に対して提言することを目的に2年間実施したものである。1年目(01年度)はアメリカを研究対象とし、2年目(02年度)はヨーロッパ3カ国(イギリス、フランス、スイス)を対象とした。

02年度は、上記3カ国の教育システムや教育機関を、「職業教育」という視点を中心にとりまとめた。イギリスでは、政府が試行錯誤を繰り返しながら「職業資格制度」の整理・統合に至っている。フランスの国立スキー登山学校では、業界が学費をサポートするシステムを導入している。スイスのローザンヌ・ホテル・スクールでは90年代以降、数々の新しい取り組みに着手し、時代の変化に対応している。

\*第18回日本観光研究学会発表論文

朝倉はるみ 梅川智也

## 目次

非公開

### 本編『欧米における観光研究・教育機関に関する研究』

—ヨーロッパ編—

#### 第1章 ヨーロッパ3カ国における教育システムと観光関係教育機関の事例研究

1. イギリス
2. フランス
3. スイス

#### 第2章 ヨーロッパ3カ国における観光研究機関の概況

1. イギリス
2. フランス
3. スイス

#### 第3章 我が国の観光分野における人材育成の充実に向けて—日米欧の比較より

取材先一覧	
イギリス	ブリストル大学 Rural Tourism Unit Director Dr. Bernard Lane
スイス	ローザンヌホテルスクール Director Mr. Samuel Salvifberg 他リサーチ部門3名
フランス	国立スキー登山学校 Director Mr. Alan Poncelin
	国立観光研究所 Director Mr. Alan Monferrand
	フランス運輸・住宅省観光局 Chief Ms. Claudine Coli
	フランス政府観光局 Direction marketing et partenariats Mr. Pascal Visintainer 他1名

# 1. ヨーロッパ3カ国における教育システムと観光関係教育機関の事例研究

## 1 イギリス

### 職業教育

#### 職業教育関連施策

かつて、イギリスは職業教育への関心が低く、その結果未熟な労働者が生産性の低さの一因となっていた。80年代に国はこの問題点に気づき、Industry Training Boardsを設置して職業訓練(一般的な労働者向け)に着手した。しかし、当時のイギリス政府は所得税減税等により予算が潤沢でなく、運営予算を雇用者から捻出しようとしたためこの施策は継続には至らなかった。

90年代になると、100を超える職種毎に職業訓練組織「National Training Organization」が設置され、職種毎に必要な教育内容の明確化や教育の「質」の基準設定等を行い、職業教育のアイデアやトレーニング方法を検討したものの、実際のトレーニングは他の組織が行うというシステムであったため、この施策も成功といえないまま終了となった。

こうした試行錯誤の後、97年に半官半民の特殊法人Hospitality Training Foundation (HtF)を全国訓練組織(National Training Organization)と認定し、職業教育施策の立て直しに着手した。HtFは、年100万英鎊(約2億円)の政府予算で3年間事業を継続し、政府がその成果を認めない場合は組織閉鎖という条件でスタートした。業種ごとのニーズ調査、訓練コース設置支援等(傘下のSector Skills Development Agencyが訓練を実施)、全国職業資格の見直し、出版等の事業を行っている。現在までのところ、政府は一定の成果を認めていることから、事業を継続している。

#### 全国職業資格

80年代初頭のイギリスの職業資格は約6,000種、認定団体も約600あり、資格の混乱や矛盾、個人や業界のニーズとの乖離等が問題となっていた。そこで86年、政府は職業資格の整理・統合を行い、全国的な職業資格のフレーム設計を行う組織(National Council for Vocational Qualifications)を設立し(現Qualification and Curriculum Authority)、88年より全国職業資格「National Vocational Qualifications」(以下、NVQ)を設置した。現在11分野、506種類の資格(いずれもレベルは5段階)がある。ホスピタリティ産業の資格は、の「運輸関係」及び「物品・サービスの提供」の2分野に含まれる(表1)。

NVQの特徴は、テストではなく、現場での働き方の観察・評価、質問を通して、技術レベル(表2)を判断し資格を与えるというもので(例:ハウスキーピングのレベル1)、評価者は経営者や社外の人である。

表1 全国職業資格の分野と資格数

分野	資格数
Tending animals, plants and land 動植物の世話、土地関係	25
Extracting and providing natural resources 自然資源関係	21
Constructing 建設関係	90
Engineering 技術関係	58
Manufacturing 製造業関係	35
Transporting 運輸関係	21
Providing goods and services 物品・サービスの提供	77
Providing health, social and protective services 健康・社会・保障サービスの提供	72
Providing business services ビジネスサービスの提供	49
Communicating コミュニケーション	45
Developing and extending knowledge and skill 知識・技術の向上	13
計	506

資料: Qualifications and Curriculum AuthorityのHPより作成

表2 NVQのレベル

レベル1	一定基礎的な単純作業
レベル2	共同作業を含む特定技能
レベル3	監督業務を含む上級技能
レベル4	上級技術・専門職
レベル5	人事等まで含めた多岐に渡る技能

資料: City and GuildsのHPより作成

### イギリスにおける職業教育の課題

イギリスにおける職業教育の課題は、大きく3つに整理することができる。

1つめは、職業教育の費用を誰が負担するかである。従業員の個人的な技術力の向上は、従業員自身のキャリアアップにとどまらず、企業や業界の発展につながり、最終的には政府に対してもメリットを生む。しかし、そのいずれもが職業教育によるメリットを十分認識しておらず、職業教育への出資に積極的とはいえないのが現状である。

2つめは、費用負担の問題と連携してくるが、職業教育を誰が実施するかである。イギリス政府は、80年代から90年代半ばにかけてさまざまな職業教育施策を実施したが、成功といえるものは少ない。こうした経緯を見ると、職業教育は国、業界、個々の企業、従業員の誰がイニシアチブをとって進めるべきか、という基本的な議論が必要である。

3つめの課題としては、企業も従業員も教育の意

義・効果に対する認識が低いことが挙げられる。従業員に教育を受けたいという意欲があっても、企業がそれを認めないといったことがあり得る。また、法改正による大学数の増加により大学進学者も増加しているが(高卒者の1/3は大学に進学)、大学入学者は職業訓練の必要性を自覚していない。

### 観光関係教育機関

イギリスの大学は100校あり、このうち60校が観光関係のプログラムを有している。「観光(Tourism)」は、50年代までは学問(subject)というより「産業」(industry = 理論ではなく、人が繰り返す行動)という認識が強く、オックスフォード大学やケンブリッジ大学のような歴史ある大学は学問として認めてこなかった。しかし、20世紀に入ってから設立された比較的新しい大学にとっては新たな学問領域開発の機会であり、積極的に観光関係のプログラムが設置された。観光関係のプログラムを有する60校を大学の設立年別にみると、半数近い43%(26校)が旧ポリテクニクであった大学<sup>(\*)</sup>であり、1879年以前に設立された古い大学は7%(4校)に過ぎない。しかしながら、「観光学部」として設置されている大学は少なく、ビジネススクール、地理、土地利用等、プログラムを担当する教授の所属する学部やコースの中に設置されていることが多いようである。

\* 92年に高等教育法が成立し、ポリテクニク34校(一般大学に比べ、より実務的な職業訓練校)が大学と同レベルに置かれることとなった(機関独自の学位の授与等)。

## 2 フランス 高等教育

フランスの大学は全て国立の機関で、全てのバカロレア取得者、あるいはそれに相当する外国の教育機関の修了証を持つ学生が入学できる。

グランドゼコールと専門学校には公立と私立があり、実践的・専門的な職業教育を行う教育機関である。入学選抜を行い、入学定員は大学より少ない。科学、技術、マネージメント、芸術、建築、司法など、バリエーションに富んだ分野での専門家養成を目的としている。2年間の入学準備段階を含め、一般的に5年間。

### 観光関係教育機関事例

#### 国立スキー登山学校(ENSA)

Ecole Nationale de Ski et d'Alpinisme

#### 設立の経緯

第二次大戦以前から、フランスには民間経営のスキーやアルピニストの学校が数多くあったが、教育方法に問題が多かった。また、山岳スポーツは特殊かつ危険を伴うため、国による教育機関の統一と教育

方法の改良が必要との見地から、アルプスにかかわる4カ国(仏、伊、スイス、オーストリア)の連携を目的に、46年フランス東部のシャモニーに設立された。

### 教育分野と教育手法

常勤教授43人(フルタイム25人+契約18人)と外部講師105人のもと、訓練生4,220人(01年)が、①スキー・インストラクター、②山岳ガイド、③スキー・パトロール、④クライミング・インストラクター、⑤その他トレーニングコースに分かれ、理論と実践を組み合わせたカリキュラムを学んでいる。

山岳ガイドの教育手法を例にとると、冬3週間・夏5週間の授業→1年間の実地研修→冬3週間・夏5週間の授業→50回のガイド経験→ガイドの「仮免許」→冬3週間・夏5週間の授業→「本格ガイド」という非常に長期間のカリキュラムとなっている。山岳スポーツは危険を伴うものであることから、実地研修を重視しており、「人格教育」ともいえるものである。

### 学費のシステム

スキー・インストラクターコースを例にとると、入学2週間後に就業権利を得ることができるため、働きながら(稼ぎながら)学ぶことができる。また、既に現場で働くスキー・インストラクターの給与の1%がスキー・インストラクター育成のための基金に自動的に充当される。生徒はこの基金を利用すれば、学費は無料となる(生徒の98%がこの基金を利用)。

### 教授陣の質の管理

教授陣は、校内のリクルート委員会が経験と面接をもとに採用を決めるが、1年契約が基本であり、生徒の評価で契約を更新していく(しかしながら、よほどのことがない限り定年の60歳まで契約更新)。部長と3カ月ごとに面接をし、常にマーケットに適応したカリキュラムを提供できるようにしている。また、現在は教育手法の国際評価システム(例:ISO)の導入を検討しており、教授陣とカリキュラム両者の質の維持・向上に努めている。

## 3 スイス 教育制度と大学

スイスには全国的に統一された教育制度はなく、基本的に各州の権限に委ねられている。

義務教育(8~9年)を卒業後、15~16歳で職業訓練を受ける。これは、職場と学校の両方で学ぶという制度である。

大学進学には、前述した職業訓練校とは別の上級中等レベルの教育(3~6年)を受けるギムナジウム(Gymnasium、課程修了は通常19歳)で卒業試験

に合格し、大学入学資格(マトゥーラ Matura)を得ることが前提となる。マトゥーラがあれば、国内のどの大学でも学ぶことができるため、保有者はほぼ全員が大学に進学する。スイスには、連邦工科大学が2校、州立総合大学が10校、専門大学が7校(経済・社会学大学、ローマカトリック系神学校、教育大学等)、環境学を学ぶ研究所、私立カレッジが存在する。

大学終了まではおよそ4~5年(8学期)かかる。学部によって異なるが、通常は8~12学期で学業終了後、試験に合格、研究論文が学部で受理されると学位が授与される(アメリカのマスターに相当)。

### 観光関連の教育機関

観光関係のプログラムを有する大学は1校しかなく(Schiller International University)、観光産業を支えるホテルマンや飲食産業に携わる人材は、ホテルスクールに代表される多くの専門学校で学んでいる。特に、スイスのホテルスクールは最高幹部の育成を目的としたスパルタ教育を行うことで有名であり、スイスホテルスクール協会(Association Suisse des Ecoles Hotelieres)には14校が加盟している。

スイスでは、ツーリズムとホテルマネージメントは別々に教えられており、ツーリズム専攻の場合はツーリズムに関係する職種を得ることができるものの、ホテル関係の仕事に就くことはできない。一方、ホテルマネージメントを専攻すると、ツーリズムとホテルマネージメントの両方に関係する仕事に就くことができるため、ホテルマネージメントを専攻した方が仕事の幅が広がる。こうしたことも、スイスのホテルスクールの教育内容が充実している背景にある。

ホテルスクールでは、ホテルを含むホスピタリティ産業への就職を前提とした基礎知識と専門的技術が習得できるプログラムを1~3年程度で提供する。学位(BA、Diploma、MBA等)を取得できる学校もある。

### 観光関係教育機関事例

#### ローザンヌ・ホテル・スクール(EHL)

Ecole Hôtelière de Lausanne

#### 学校の概要

ローザンヌ・ホテル・スクール(以下、EHL)は、1893年に設立された世界初のホテルスクールで、アメリカのコーネル大学ホテルスクール(22年設立)と並び、世界的に有名なホテルスクールである。現在、教授約100人(約25カ国)、生徒約1,500人(約60カ国)が在籍し、International Hospitality ManagementとManagement of Hotel Operationの2プログラムが提供されている。

### 時代の変化に合わせた近年の取り組み

EHLは、その歴史と伝統を尊重しつつも、90年代以降、マーケット(学生や業界)のニーズを敏感に学校運営やプログラムに反映させている。こうした取り組みの背景には、アメリカのコーネル大学ホテルスクールの影響が少なくないと思われる。

#### ・新しいプログラムの導入

EHLは、創立以来100年以上にわたりホテルマンの育成を行ってきたが、観光産業の発展に伴い、ホテルだけでなく、「ホスピタリティ産業」に対応できる人材育成をめざして、94年にInternational Hospitality Managementプログラム(IHMP)を開設した。

#### ・英語クラスの開設

ローザンヌは、スイス西部のレマン湖北岸に位置し、フランス語圏である。EHLも当然ながらフランス語で授業を行っている。しかしながら、ホスピタリティ・観光産業における「英語」は世界共通語であり、96年にフランス語クラスと同じ内容を英語で学べる英語クラスを開設した。これにより、学生数も5~6年で約2.5倍(英語クラス設置前600人→設置後1,500人)に増加したばかりでなく、これまで入学者が少なかったアジアやドイツ・オーストリア、スカンジナビア、アメリカからの学生が増加し、学生の国籍も多様化した。

#### ・大学卒業資格の授与

スイスには約30校のホテルスクールがあるが、EHLはスイスホテル協会によって運営されている3つのスクールの1つである。98年3月より、EHLの教育はスイス国内で法的に高等教育として扱われ、専門職業大学教育としてスイス初の認可を得た。また世界中のホスピタリティ産業からの要請もあり、98年からはInternational Hospitality Managementプログラム修了者には学士(BA)の資格を授与しており、その後、MBA(通称Master in Hospitality Administration = MHA)も授与するようになった。現在は、Management of Hotel Operationsのプログラム修了者にもBAが授与される(BAが取得できるプログラムの就学期間は3年半)。EHLの学位は、アメリカのニューイングランド学校・カレッジ協会にも承認されている。

#### ・講義聴講からより能動的なカリキュラムへ

(From Teaching To Learning)

EHLでは、これまで授業の8割が必修であったが、今後はこれを6割程度に減らし、また講義中心であった授業から、学生がより自主的に学ぶ環境作りを目指している。

近年導入されたユニークなカリキュラムに、「Student Business Program (必修)」がある。これは、学士コース(3年半)の最終年の3カ月間に、学生5人が民間企業とチームをつくり、民間企業から有料でプロジェクトを受託するというものである。ホテルのリニューアルプランやマーケティングプラン等、世界各国の企業から、年間30~35本のプロジェクトを依頼されている。学生にとっては、校内実習やホテルでの接客を中心とした実習とは異なり、企業の経営に関わる仕事、そして「お金をもらってアウトプットを出す」という緊張感を伴いながらも貴重な経験ができるカリキュラムである。

#### ・講師の質の管理

EHLの講師の2割はホテル業界出身であるが、ホテルや大学などで毎年教育を受けることが義務づけられており、常に現場や他の教育機関と関係を絶やさないよう努めている。

## 2. ヨーロッパ3カ国における観光研究機関の特徴

### 1 イギリス

#### 国立統計局

##### Office for National Statistics(ONS)

ONSは、イギリス国内でのツーリズムを含む多くの調査を実施し、冊子やHPで調査結果を公表している。ONSが実施している旅行・観光・交通関係の調査には、旅行者数及び消費額調査(訪英外国人旅行者対象、英国人海外旅行者対象)等がある。

#### 英国旅行委員会と文化・メディア・スポーツ省 Tourists Boards & Department for Culture, Media and Sport

2組織が共同で、国家規模の調査を実施している。主な調査は以下の通りであり、調査結果の概要は国立統計局のHPでも紹介されている。

- 旅行調査
- 宿泊施設稼働率調査
- 観光立ち寄り施設来訪者調査
- 日帰り旅行調査
- 会議マーケット・トレンド調査
- 国際旅行者調査

### 2 フランス

#### 国立観光研究所

##### Observatoire National du Tourisme(ONT)

91年9月に設立され、独自にあるいは観光局の委託を受けて、観光に関する経済情報、統計情報、観光の需要と供給の要因についての評価情報の収集や観光関連の調査研究を行っている。また、行政は

営利活動ができないため、観光局の行う全統計の出版を行う(フランス人観光旅行行動調査、宿泊客・宿泊施設調査、訪仏外国人調査等。年間出版物は約12種類)。

会員制をとっており、現在の会員数は自治体、民間企業、職業団体、研究機関、観光専門家、銀行、交通機関、旅行オペレーターなど約200。会員は多種多様であり、いずれもONTを「自分たちの組織」と認識しているので、会員からの情報を得やすい。会員特典としては、出版されない情報(約12,000ページの統計等)を見ることのできるパスワードが取得できる(年300ユーロ=約4万円)ほか、出版物の無料配布、ONT主催のセミナー参加(02年は6回)等がある。

### 3 スイス

#### (ローザンヌ・ホテル・スクール内の研究機関)

##### Lausanne Institute for Hospitality Research

国、県、公共団体等からの要請を受けて、「チューリッヒのホテル雇用について」といった現場に近い調査研究を行う。フルタイムの研究員8人はEHLの講師も兼任(リサーチ手法の講師等)しており、研究テーマによってはチームを組む。

研究結果は、ニュースリリース『Research Matters』(研究概要を掲載)の発行や、ホスピタリティやツーリズム関係の国際会議で発表する。

##### Lausanne Hospitality Consulting

ホスピタリティ産業のあらゆる分野を対象にした調査研究を行う。海外のホテル学校のためのプロジェクト、コンサルティング、技術開発、エグゼクティブの生涯教育等である。

クライアントは、世界各地のホテルチェーン、会社役員、国内外の政府機関、医療機関、ツーリズム関係機関、ホスピタリティ職業学校等である。

## 3. 我が国の観光分野における人材育成の充実に向けて—日米欧の比較より

観光分野における人材育成をテーマに、01年度はアメリカ、02年度はヨーロッパ3カ国を対象に研究を行った。ここでは、2年間の研究を踏まえて、我が国の観光分野の人材育成の充実に向けて課題を整理する。

### 1 カリキュラム

#### ビジネスマンとしての基礎知識

大学や専門学校のように、主として就業経験のな

い生徒を対象にする場合、まずはビジネスマンとしての必要最低限の知識を習得できるカリキュラムが望まれる。ホテルスクールを例にとれば、日本のみならず、欧米においてもホテルスクール出身者の就職先は多業種にわたっている。卒業後、どのような業界・業種に就職しても通用するビジネスマンとしての「基礎教育」- 財務、会計、マーケティング、IT、マネジメント等 - の充実が望まれる。

**業界と教育機関の連携**

**- 現場と直結したカリキュラム**

生徒の就業経験の有無にかかわらず、「即戦力」の育成は、観光業界が最も必要と感じている。学校内外での実習や現場体験(インターンシップ)をカリキュラムに取り込むことで、座学では学び得ない判断力、柔軟な思考、行動力、対人コミュニケーションスキルの向上等が見込まれる。インターンシップは、受け入れ組織が必要となるため、教育機関と観光業界とが常に良好なパートナーシップを維持していくことが前提となる。学生と受け入れ組織の双方にメリットのあるインターンシップのあり方を検討する意義がある。

また、企業と学生による協働作業実習(例: ローザンヌ・ホテル・スクールの「Student Business Program」)は、学生が長期的な視点で経営戦略を学ぶ(企業からお金をもらう以上、生半可な提案はできない)という点で、新たな実習分野としての効果が期待される。

さらに、時代によって変化する業界ニーズ(どのような人材が必要か)を柔軟にカリキュラムに反映できるように教育機関と業界との連携強化も不可欠である。

**2 職業教育(訓練)の充実**

個々の従業員の知識や技術の向上は産業の発展に結びつくものの、職業教育(訓練)の実施(提供)主体と財源は、日本においても議論が必要な課題である。

旅館従業員の接客研修を例にとると、旅館のサービス改善によりお客様が増えて増益につながるようになるが、こうした研修を個々の旅館、業界(例: 地元の観光協会や旅館組合)、行政(市町村、都道府県、国)のいずれが実施すべきか、という議論である。実施主体によるメリット・デメリットはあるが、やはりできるだけ観光地の現場に近いところで実践的な教育・訓練を継続していくことが望ましい。

また財源については、フランスの国立スキー登山学校の項で触れたように、業界で基金を設置し、企業や従業員の費用負担を軽減するシステムも検討する価値がある。

**3 企業と従業員双方に対する啓蒙活動**

欧米の大学やホテルスクールでは、企業の経営者を対象にしたセミナーが活発に行われている。これに参加するということは、経営者自らが教育の重要性を認識していることの表れとも言える。しかし、観光産業は小規模企業も多く、従業員に教育の機会を与えにくいのも事実である。従業員の質の向上が、企業の利益増、ひいては業界全体の利益や社会的立場の向上に結びつくことを、企業(経営者、管理職)と従業員双方に対して理解を促していくことが望まれる。

表3 日米欧の観光関係教育機関(大学)の比較

	日本	アメリカ	ヨーロッパ(イギリス)
	69	146	60
大学数	短大含む。2002年5月現在、国土交通省調べ。大学689校・短大541校(2002年度学校基本調査速報)	全米高等教育基準認定協会(COPA)認定大学約3,100(うち4年制約1,800、2年制約1,300)対象	大学(University)は100校
特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>我が国初の観光学部を有する立教大学は、太平洋戦争終結直後の1946年に開講された公開講座「ホテル講座」から始まった</li> <li>現在は、69大学に増加したが、職業教育の場、という意識が教授・学生双方に希薄で、実務教育よりは一般教養が中心であったり、教育内容と就職先がリンクしていない</li> <li>高度な職業教育を受けても、就職時に有利にならない/採用時は人物志向・学歴志向が強いといった課題をかかえている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ビジネスマンとしての基礎教育の場(財務、会計、マーケティング、IT、マネジメント等)</li> <li>ビジネスの現場との連携が強い(教授の業界経験、外部講師としての招聘、教授が企業で研修して新プログラム開設等)</li> <li>実社会のニーズを柔軟にプログラムに反映</li> <li>インターンシップ等の実践経験が必須プログラムとなっており、即戦力育成に効果を上げている</li> <li>社会人教育(さまざまなレベル)の充実(施設・教授の有効活用)</li> <li>観光やホスピタリティの高学位(マスター)を取得できる質の高いプログラムの設置に熱心である</li> <li>プログラムの質の維持・向上に努める(外部機関による評価等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光が「学問」として認識されたのは1950年代以降であり、比較的新しい大学・元職業訓練校であった大学に観光関係のカリキュラムが設置されている</li> <li>指導側の専門分野(ビジネス・スクール、地理、土地利用等)の学部に関係のカリキュラムが設置されることが多い</li> <li>行政や企業からの要請を受け、社会人研修コースを提供したり、地元の民間企業が行政を通して大学に出資し、コースを設置することもある</li> </ul>

(財)日本交通公社作成