



道徳通信

教員用

No. 24

平成29年6月16日発行
道徳教育推進委員会

ホスピタリティに関する取組について

今回は、先月実施された校外学習の事後指導として、情報技術科1年(11)が、「ホスピタリティ」についての生徒の作文を文集にまとめたことについて取り上げます。

1年生の各クラスでは、校外学習の事前指導として、東京ディズニーリゾートの取組んでいる「ホスピタリティ」について、資料等を読み込み、校外学習に臨みました。

クラス内の親睦を深めることも大きな目的の一つですが、実際にディズニーのおもてなしを体感することも、今回の校外学習での大事な目標でした。今回11では、授業の一環として、生徒が校外学習で感じたことを、感想文の形でレポートを提出する取組を実施していただきました。

生徒だけでなく、担任や副担任の先生方の文章も加えて、製本し、文集の形で生徒に配付するとのことです。



一部生徒と担任の先生の作文は裏面に掲載いたしました。

全体計画別葉の作成と教員の協働体制構築

高等学校では、全ての教育活動を通じて、公民科の指導を中心に道徳教育を推進することが求められています。

小中学校では、県によっては、道徳の全体計画の別葉の作成が義務付けられているところもあります。全体計画だけでなく、別葉の作成を今すぐ千葉県でも求められるということはないと思いますが、いずれは、小中学校での「特別な教科道徳」の実施に付随して、高等学校でも求められることが十分に考えられます。

<別葉とは>

- ① 各教科等における道徳教育にかかわる指導の内容及び時期を整理したもの
- ② 道徳教育にかかわる体験活動や実践活動の時期等が一覧できるもの
- ③ 道徳教育の推進体制や家庭や地域社会等との連携のための活動等が分かるもの

これにより、道徳の時間以外の指導内容や時期が明確になり、可視化できるメリットがあります。

すでに、神奈川県や山梨県で先進事例があることから、それらの実践を基に、本校の各教育活動の道徳的位置づけを確定することで、全教員が、協働意識をもって取り組める基礎固めを行いたいと思います。

初任研やフォローアップ研修の一環として、若手の先生方を中心に、各教科の先生方の御協力を仰ぎながらまとめていけるよう調整を進めて参ります。

東京ディズニーランド校外学習 道徳教育

担任

今回の東京ディズニーランドの校外学習は、(1) 相互の親睦を図る、(2) 「おもてなしの心 (ホスピタリティ)」を体感する、という道徳教育の一環として行われました。資料「人と人とのコミュニケーション」「お子様ランチ」等の資料を読み、なぜ、ディズニーランドのキャストが「いらっしやいませ」と言わずに、「こんにちは」と言うのか、お子様ランチを特別にある夫婦にふるまった実際のキャストの話などを事前に学習しました。

<一部省略>

さらに、ホスピタリティ (hospitality) という単語が、ホスピタル (hospital=病院) という言葉に似ていると指摘してくれた人がいて、詳しく調べてみました。

ホスピタリティという言葉は、ラテン語の hospes (ホスピス 客人の保護者) から派生しました。

昔、旅に出かけるのは、だいたい巡礼の旅でした。旅人が巡礼の旅の途中で、空腹や喉の渇きを覚えたり、疲労や病気を患った時に、現地の人たちが旅人に愛の手を差し伸べたことに由来しています。ですから、ホスピタリティというのは、疲れた旅人に対して、無償で飲食のもてなしをしたり、看護を施したり、宿泊施設 (これが hospital=病院) の提供をしたことにはじまります。

また、サービスとホスピタリティの違いですが、サービスの語源はラテン語の servus (セルウス 奴隷) です。この言葉から派生して、英語の slave (奴隷)、servant (召使い)、service (奉仕) という言葉が生まれました。表にすると、以下のようになります。

	サービス	ホスピタリティ
語源	ラテン語の servus(奴隷)	ラテン語の hospes
お客様との関係	タテの関係	ヨコの関係
お客様の立場	タテマエは主人	パートナー
対価の意味	目的	結果
求められるもの	効率と生産性、マニュアル化	精神性と理論性、多様性
ゲストとホストの関係	寄生	共利共生

(hospitalitybank 研究所のホームページから引用)

さて、前置きが長くなりましたが、当日、果たして実際にI1 のみんなはディズニーランドに集合できるのか若干の不安はありましたが、2番の早さで集合し、無事集合写真を撮り、40人全員で楽しめた事、担任としては嬉しく思いました。思ったより再入場した生徒も多く、楽しめたんだなと実感できました。

私が体感したホスピタリティですが、おみやげ物屋さんで、ネックレスの種類を聞いた時に、レジを止めてまで、一緒に歩いて商品一つ一つを丁寧に説明してくれました。また、他のレジで質問した後、その場を離れようとしたら、「いってらっしやい！」と声掛けされました。I1 の皆さんはどんなホスピタリティを体感したでしょうか？

来年度の校外学習は、ガラッと変わり、進路に向けて、企業や大学、専門学校などを見学します。とりあえず、今回の目的、「相互の親睦を図る」「おもてなしの心 (ホスピタリティ) を体感する」ひとまず成功しましたね。来年の校外学習もお楽しみに！

<生徒感想文>

ホスピタリティ

自分がディズニーランドに入ってまず気づいたことはキャストの方が笑顔で迎えてくれたことです。客として、とても良い印象を受けました。笑顔で迎えるということは多くの企業が実践しているとは思いますが一番徹底しているなど感じました。そして自分がホスピタリティを感じた場面は他にもあります。それは、自分の友達が昼食の際に忘れ物をした時です。一度席に戻るとなくなっていたのですが、キャストの方に聞いてみると保管してあったので無事みつけることができました。とても親切でキャストの方のプロ意識が高いなど感じました。また、そのような場面は他にもありました。それは、質問されてから答えるのではなく、積極的に困っている人に声掛けをしていた場面です。自分も昼食後に食器の片付けについて迷っていると「置いたままで大丈夫です。」と教えてもらいとても親切だと感じました。

この経験を通し、自分はキャストの方のように人の気持ちを考えて行動していきたいと思いました。

親睦

自分の班のメンバーは同じ中学の出身が1人だったのであまり交流がなかったのですがこの体験を通じて親睦をふかめることができました。具体的な場面と言えば、乗るアトラクションについて話している時です。自分はディズニーリゾートにあまり行かないので何に乗ろうか決めかねていると詳しい友達に「あれ、面白いから乗ろう！」「あの乗り物は人気だからファストパスをとっておいたほうがいいよ。」などと教えてもらい楽しいアトラクションに乗ることができました。他には、共通の趣味を持った人と共に行動したことです。自分はSTAR WARSが好きだったのでSTAR TOURSに三回乗りました。とても楽しかったです。

最後に、この校外学習でできた仲間との絆を大切にしていきたいと思いました。