

「ホスピタリティ教育と英語教育」

—— 2008年度英文学科共同研究プロジェクトの成果 ——

吉田 かよ子

目次

1. はじめに
- 1.1. ホスピタリティ産業の定義とホスピタリティ教育の内容
- 1.2. 短期大学部英文学科におけるホスピタリティ教育の必要性
2. ネバダ大学ラスベガス校 (UNLV) シンガポールキャンパスにおけるホスピタリティ教育
3. 「ホスピタリティ教育」研究会での講演より
- 3.1. ラスベガスに見る観光産業の隆盛とホスピタリティ教育の役割
- 3.2. ホスピタリティ教育における英語教育について—UNLV シンガポール校での実践を中心に—
- 3.3. ホスピタリティ産業に必要な英語教育とは何か
4. おわりに
- 4.1. 共同研究プロジェクトの成果その1
- 4.2. 共同研究プロジェクトの成果その2

1. はじめに

本論では、2008年度北星学園大学特定研究活動の共同研究プロジェクトとして短期大学部英文学科が取り組んだテーマ「ホスピタリティ教育の将来展望と戦略的英語教育の構築に関する研究」の成果を論じる。具体的には、プロジェクト実施計画のひとつであった2008年10月1日北星学園大学で開催の「ホスピタリティ教育」研究会での主として海外からの招聘講師2名の講演内容を紹介すると共に、

研究会や学科構成員との意見交換会から得られた情報が、その後の英文学科カリキュラム構築にどのような影響や改革をもたらしたか、その具体的成果を合わせて示すものとする。

1.1. ホスピタリティ産業の定義とホスピタリティ教育の内容

はじめに、ホスピタリティ産業の定義とホスピタリティ教育の内容を簡単に述べておきたい。ホスピタリティ産業とは、サービス産業の中にあつて、顧客への人的対応が商品価値創造の不可欠な要素となるホテル業、旅行業、フードサービス業、レジャー施設などの観光関連業種を総称する用語である。「ホスピタリティ (hospitality)」という言葉は、ラテン語の「ホスぺス (hospes: 客人の保護者)」の派生語で、現代においては「心からのもてなし」といった意味で使用されているのであるが、この崇高な言語を冠したホスピタリティ産業に従事する人材には、サービスに対する高い志やサービス実務に関する特別な技術・技能が求められることが多い¹⁾。

ではホスピタリティ教育とはどのようなことを指すのだろうか。ホスピタリティ産業に専門職として参入するためには、複数の外国語の習得等を含むサービスに対する高い志やサービス実務に関する特別な技術・技能の習得と共に、人的サービスへの依存度の高い企業の経営理論であるホスピタリティ・マネジメント論や地域観光論、組織行動論といった

キーワード：ホスピタリティ産業，ホスピタリティ教育，ホスピタリティ英語，

ネバダ大学ラスベガス校シンガポールキャンパス，ネバダ大学ラスベガス校ホテル経営学部

基礎理論の修学が必要となる。世界中で急速に拡大するホスピタリティ産業分野に人材を送るために、日本においても高等教育レベルでのホスピタリティ教育に注目が集まっているのである。

1.2. 短期大学部英文学科におけるホスピタリティ教育の必要性

従来からホスピタリティ産業部門でのキャリアを目指す学生数が圧倒的に多い本学では、この産業部門の将来展望を明確に把握し、そのキャリア育成のための適切なカリキュラム構築の必要に迫られていると言える。本学英文学科卒業生の進路の傾向は「ホスピタリティ教育」研究会での森越京子准教授の報告データからも明らかのように、ホスピタリティ産業への傾斜が見られる²。このようにホスピタリティ産業分野への参入意欲の強い学生たちに対して、今後どのようにカリキュラムを構築していけばよいのか、という学科全体の問いに対する参考にあ資すべく、英文学科共同研究プロジェクトとして米国でも有数のホスピタリティ教育部門を有するネバダ大学ラスベガス校 (University of Nevada Las Vegas - 通称 UNLV) がアジアで最初のキャンパスとして開校したシンガポールキャンパスより学校長(Dean)の Dr. Andy Nazarechuk および英語コミュニケーションプログラムディレクターの Prof. Gaylene Levesque を2008年9月に北星学園大学に招聘し、研究会や実際の授業参画を通して、ホスピタリティ教育の可能性を追求することとした。

2. ネバダ大学ラスベガス校 (UNLV) シンガポールキャンパスにおけるホスピタリティ教育

UNLV シンガポール校は、アジアにおけるホスピタリティ高等教育の拠点化を目指すシンガポール政府の積極的誘致活動の結果と

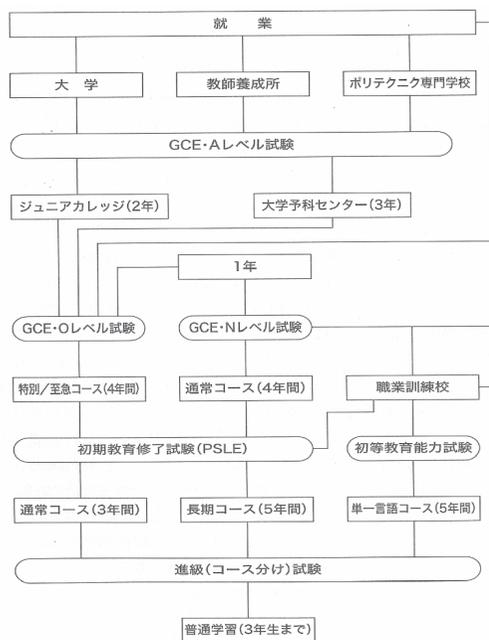
して2006年9月に開校した。シンガポールの商業中心地に位置するシンガポール国立図書館の上階2層を占有するそのキャンパスは、最新の教育・情報機器設備を完備し、シンガポール政府および UNLV のこの教育分野におけるアジアでの最高水準の高等教育機関を目指す意欲をみてとれる。本年6月に最初の卒業生を送り出した新興大学であるが、アジアの観光拠点として大規模プロジェクトが次々に完成を見るシンガポールにあって、その教育の重要性が注視されている。

まず最初にシンガポールの教育制度を概観しておこう。右の図にあるように、シンガポールでは初等教育の普通学習は3年次までで、それ以降は進級試験によって、①通常コース(3年間)、②長期コース(5年)、③単一言語コース(5年間)にコース分けがなされる。①、②のコース修了者は初期教育終了試験を受験後、それぞれ①特別・至急コース(4年間)、②通常コース(4年間)に進級する。①コース修了者は中等教育最終段階国家統一試験 (General Certificate of Education) Oレベルを受験し、その後ジュニアカレッジ(2年)に進学する。ここで注意が必要なのはジュニアカレッジは高等教育機関ではなく中等教育機関である、という点である。ジュニアカレッジ、または大学予科センター(3年)を修了すると国家統一試験のAレベルを受験し、その結果によって大学、教員養成学校、ポリテクニク専門学校にそれぞれ進学していく³。注意すべきは、日本において通常英語でジュニアカレッジと訳される短期大学は、シンガポールでその教育内容を説明する時には2年制の高等教育機関であることを強調するべきであろう。

UNLV シンガポール校は正式校名を University of Nevada, Las Vegas, William F. Harrah College of Hotel Administration in Singapore といい、UNLVの最初のインターナショナルキャンパスである。課程修了者に

は、ホテル経営学での学士号、ホスピタリティ経営学での修士号をネバダ大学ラスベガス本校から授与される。正式に認証を受けたアメリカの高等教育機関であり、同時にシンガポール教育省からも高等教育機関（IHL）としての認可を受けている。

図2 シンガポールの教育制度（1980年）



学士号取得のためには3年間の就学を要し、さらに卒業までに1,000時間の就業経験が必要とされるところが実学中心機関の特徴といえる。入学には上記で述べた統一試験のAレベル合格者あるいは認証を受けている高等学校でのGPA(成績平均点)3.0以上が必要である。その建学の精神にあたるビジョン・ステートメントには「ホスピタリティ、ツーリズム、それに余暇科学の学習、発見、社会的行動、それに革新のための世界のリーダーとなる」と明記されている。

カリキュラムを見ると、アメリカの大学として必要な英語を含む基礎教養科目群とコンピュータ、統計といったホテル学の基礎科目で50単位、ホテル学の専門科目で48単位、そ

れにホスピタリティ経営学専攻としての30単位の合計128単位が卒業に必要な単位となっている⁴。

現在は在校生の約60パーセントがシンガポリアン、40パーセントが韓国、中国、マレーシア、インドネシア等アジア諸国からの留学生という出身地内訳であり、今年6月に第一期卒業生を送り出した。

3. 「ホスピタリティ教育」研究会での講演より

ここで、本学教職員、学生のみならず北海道内の観光学研究者、行政関係者、観光産業従事者を招いて2008年10月1日に北星学園大学で開催された「ホスピタリティ教育」研究会でのUNLVシンガポール校学校長Dr. Andy Nazarechukによる基調講演「アジア太平洋地域におけるホスピタリティ産業の未来とホスピタリティ教育の将来展望」およびProf. Gaylene Levesqueの「ホスピタリティ教育と英語教育－UNLVシンガポールキャンパスでの実践から」の講演内容を紹介する。紙面の関係から講演全文ではなく、それぞれ主要部分のみを紹介する。Dr. Nazarechukの講演からは冒頭のホスピタリティ産業の用語の定義、本校所在地である米国ラスベガスの観光産業の成長の歴史と、それを支えてきた教育の重要性の部分を、またProf. Levesqueの講演では、シンガポールキャンパスでのホスピタリティ教育を支える英語教育カリキュラムの詳細説明部分を中心に日本語訳を掲載する。日本語訳に対応する講演部分の原文を本論の最後にAppendixとして掲載した。いずれの講演もパワーポイントを用いた口頭発表であったため、テープ起こしをした原稿には一部編集を加えた。

3.1. ラスベガスに見る観光産業の隆盛とホスピタリティ教育の役割 (基調講演「アジア太平洋地域におけるホスピタリティ産業の未来とホスピタリティ教育の将来展望」より抜粋)

Dr. Andy Nazarechuk
Dean, UNLV Singapore

本日私に与えられた演題は大変興味深いものです。昨日の講演(訳者注 短期大学部英文学科「総合講義アセンブリ II」でのナザレチック氏の講演のこと)では観光産業における産業ニーズに対応したホスピタリティ教育 (content-based education) の必要性について話しましたが、本日はそうした必要の正当性についてお話ししたいと思います。まず始める前に一つ定義の問題を確認しておきます。それはツーリズム、ホスピタリティ、あるいはホテル経営といった観光を意味する言葉についてです。ツーリズムは、旅行代理店、航空会社、ホテル、レストラン、それにコンベンションセンターといったことすべてを網羅する世界共通の用語です。ツーリズムは一つの産業分野です。ホスピタリティも同様の事柄を意味します。と言いますのも、これらの産業群はすべて「顧客にサービスを提供」(ホスピタリティ)するわけで、だからこそこれらをホスピタリティ産業と呼称するのです。ネバダ大学ラスベガス校(UNLV)では、我々の学部をホテル経営学部と称しています。なぜかと言いますと、誰でもホテルとは何であるかを知っているからです。これに関しては全く混乱することはありません。ですからホテルという名称を使っているのです。ホスピタリティでも、ツーリズムでもホテル経営でも、基本的には同じ産業を指しています。それで、その教育に名前をつける時に時代のトレンドや重点をどこに置くかということと与える名称が違ってくるわけです。我が校ではそれがホテルの運営であって、いかにホテル経営をするか、レストラン経営をする

か、コンベンションセンターを運営するかというところに力点を置いているのです。

さて、これらすべてをどうすればうまく経営できるのかについて、その背景説明をしたいと思います。なぜ観光には教育が重要なのかということについてです。ラスベガスを例にご説明しましょう。ラスベガスはロサンゼルスから車で6時間のところにある砂漠の真ん中に存在する都市です。そして観光こそが今日ラスベガスを成功に導いています。ラスベガスは観光によって牽引されている都市です。すべてが観光産業を中心に回っています。そして開発初期の時代から、その成功にとって教育が重要であるということを我々は認識していました。

ラスベガスの変遷を、具体例を挙げて説明します。ラスベガスの開発初期のホテルの一つであるエルランチョホテルです。とてもシンプルなホテルです。もしこの時代に戻ってみるとすると、この規模のホテルを経営することは容易なことでした。サービスは重要視されず、食事の質もいいものではありません。こうした昔のラスベガスのホテルの力点は実際のところカジノだったのです。この時代のホテル経営が容易だった理由の一つはその点にあります。利益はあがり、心配することは多くはありませんでした。

誰もが覚えているラスベガスの最初のカジノであり最初のリゾートホテルはラスベガスフラミンゴでした。映画「バグジー」でご存知だと思います。この時代にはギャングや犯罪者がホテルを経営していたわけで、バグジー・シーゲルもシカゴからきた大物犯罪者でした。ですから、ラスベガス開発初期の問題点はここにありました。このマイナスのイメージを我々は変えなくてはいけなかったのです。

ラスベガスはいつかの発展段階を経てきました。まずはテーマホテルの時代です。デュエイズホテルを見てみると、それはとても簡単

なことでした。大きな滑稽なキャラクターの看板を作り上げて、それをホテルの上に大きく飾ればよかったです。それがそのホテルのテーマになりました。その看板以外にはホテル内にこのキャラクター以外のテーマを見かけることはなかったのです。当時のテーマというのは、お粗末なものだったのです。

しかし、それ以降1970年代初期から80年代にかけて、ラスベガスは成長期に入ります。ホテルは規模が大きくなり、ホテルはより注目されるようになりました。エンターテインメントも大規模化し始めました。ネオンも派手になりました。ですから、いかに多くの人々に自分たちのホテルに来てもらうかというマーケティング戦略が必要になってきました。これがラスベガス発展の第2期です。これをネオン時代と称します。

多くの映画に登場するラスベガスのフリーモントストリートです。ホテルの集積によって、新たなアクティビティが生まれました。エンターテインメントに新たな焦点を与えるには集積効果は重要です。ここは今でも集積効果で人気のある場所です。人々は自分の好む娯楽を楽しむのに多くの選択肢のあるひとつの場所に足を運びたがるものなのです。マクドナルドの道路の向かいにはKFCやそのほかのファーストフードレストランがあるというのも、同様の集積効果によるものなのです。

その後1989年に、我々は今日のラスベガス時代に突入します。オールドラスベガス、ネオン時代を経て、これが今日のラスベガスです。世界最大の観光地の一つとしてのラスベガスです。ミラージュホテル&リゾートは1989年に総工費6億3千万ドルをかけて完成しました。当時としては、一つのホテル建設にこれほどの巨費を投じるというのは前代未聞のことでした。初期投資を回収するためには毎日100万ドルの売り上げが必要でした。ラスベガスでそれは無理だ、と人々は言いました。

ミラージュホテルはホテルの前面に火山という新しいアトラクションを作りました。この火山は見学無料です。毎晩この火山は噴火します。世界中からの観光客が噴火の炎や煙、それに轟音を見学しにやってきます。その後、ホテル内に入って飲食し、ショーを見、そしてカジノに行くのです。

そこで問題は、もし6億3千万ドルもの金額を一つのプロジェクトに投資するとしたら、そのホテルを誰に運営してもらいたいと考えるか、ということです。経験も教育もない人ででしょうか、それとも観光産業について学ぶためにそのキャリアを捧げてきた人ででしょうか。ミラージュホテルが開業した時に、この違いが明確になりました。教育は重要になりました。なぜなら、経験と教育を兼ね備えた人間だけが、このような規模を持つホテルを運営しはじめたからなのです。

ラスベガスではミラージュ以外のテーマホテル群の建設でその成長が始まりました。ルクソールホテルを見てみましょう。ルクソールの頂点から放たれる光は世界で最も明るい光です。このホテルの総支配人、実際にはここ2、3代の総支配人はすべてUNLVの卒業生です。今やラスベガスでは2,000人以上のUNLVの卒業生が企業の社長といったトップレベルからフロントデスク担当までのすべてのレベルで仕事をしています。

そして勿論テーマホテルの規模はどんどん大きくなっていきました。ラスベガスではホテル間の競争が必要になることを認識した時に、その競争の質は教育を受けたマネージャーのニーズを増加させました。そこでホスピタリティ専攻の卒業生だけではなく、マーケティング専攻、コミュニケーション専攻の卒業生たち、その他すべての専攻分野の卒業生が、プロジェクトの規模の拡大によってこうした企業に採用されるようになったのです。

MGM グランドホテルは世界最大のホテルです。このホテルだけで1万人が雇用されて

います。一日平均 3 万人から 4 万人のゲストがホテル内にいます。ホテル間の競争、マネージャーの需要、セキュリティ、施設管理、顧客サービス、ホテル運営、これらすべてが最高レベルの専門知識を必要としているのです。

観光産業のもう一つの分野はコンベンション分野です。ラスベガスはコンベンションの分野でも有名です。この分野は人々を呼び込みます。会議で顔を合わせる必要のある企業やグループ、世界中からその会員が一年に一度ある場所に集まってくるような協会や連合体などです。ですからコンベンションも我々が特別な専門知識を必要とする分野なのです。ラスベガスのコンベンションセンターは巨大で、人気があり、常に満杯です。その規模の大きさは全米屈指です。しかし鍵となるのはこれが MISE 産業であるということです。MISE とは meetings(会 合), incentives(インセンティブ), conventions (コンベンション), exhibitions and events (展示会やイベント)の頭文字をとったものです。ここでもその教育に関する大きなニーズが存在します。

アメリカでは、我々の本校である UNLV が全米のどの大学よりも充実した MISE 教育を提供しています。現在シンガポールキャンパスでも MISE に関する本校と同じカリキュラムを展開しています。この分野では更なる教育プログラムに対する大きなニーズが存在しており、そうしたプログラムを提供する大学は限られています。

ラスベガスにおける観光産業の重要性をお示しするのに、今日までの観光客数の増加を見てみましょう。現在は年間におよそ 4 千万人が訪れます。—中略—

ラスベガスのホテル客室数は145,000室です。それに対してシンガポールでは今後数年で20,000室になります。ホテル室数は観光産業の重要な指数です。ホテルの室数を確保できなくては、観光産業の増大はありえません。コンベンションも同様です。新たなコンベン

ション施設を作る度に、さらに多くの人々がやってきます。異なったグループの人々をひきつけるためには、施設作りが必要です。

—中略—

このように、ラスベガスは成長し続けるのです。ラスベガスは米国経済の抱える問題のために、この35年間ではじめて観光客数を減らしました。しかし今年がはじめてです。過去35年間は、何が起ころうとも、ラスベガスは常に成功を収めつづけてきました。この成功はなぜ重要なのでしょうか。35年前にホテルが建ち始めた時に、ホテル人はしっかりと専門教育を受けた管理職の必要性を理解していたのです。そして彼らこそがラスベガスに我が校であるホテル経営学部を作った人たちなのです。今日、彼らはその恩恵に浴しています。ラスベガスはこうした教育の充実によって支えられています。教育は産業全体に公平に還元されています。というのもラスベガスの観光産業での決定の多くは我々の学部のような教育課程を卒業した人たちによってなされているからです。ですからホスピタリティ教育は観光産業全体の成長に大きく寄与しているのです。ラスベガスはそれを理解する優れた例といえるでしょう。

—後略—

3.2. ホスピタリティ教育における英語教育について—UNLV シンガポール校での実践を中心に—

Prof. Gaylene Levesque

ESL educator, UNLV Singapore

ネバダ大学ラスベガス校(UNLV)シンガポールキャンパスとその英語プログラムについてお話しさせていただきます。UNLV はアメリカの高等教育機関です。従って、我々はアメリカの教育システムに従っており、それは勿論リベラルアーツ中心のバランスの取れた教育を信奉しているということを意味します。技術者養成が目的ではなく、教養ある市民の

育成を目指しています。その理由から、専攻に関わらずさまざまな科目を履修しなくてはなりません。特にコミュニケーションは今日の世界で非常に重要です。実際、我が校の学生たちは専攻分野に関わらず英語科目を最低でも5科目履修しなくてはなりません。5科目とは世界の文学、英作文Ⅰ、英作文Ⅱ、オーラルコミュニケーション、それにビジネスライティングです。

世界の文学では、詩、ショートストーリー、戯曲、それに小説を教えます。アメリカの教育に詳しい方にはお分かりいただけるように、アメリカ人の直面する問題の一つに、他の国々に関する知識が乏しいということが挙げられます。それがこの科目がアメリカの大学で必修科目になっている理由ということになるのです。興味深いことに、我々はシンガポールでも同様のことが言えることを発見しました。ですから、シンガポール校では、世界の文学はアメリカ文学、カナダ文学、それに南米の文学も含みます。アジア文学も取り上げますから、学生たちはアジア文学のところに来るとほっとするようです。学生たちは、やっと自分たちに容易に、そしてよりよく理解できる人物が登場するからだと言います。アフリカ文学やヨーロッパ文学も取り上げています。

英作文Ⅰでは皆さんが期待されるような内容すべてを含みます。英語を書くことの基本、良い英語の書き方、小論文の書き方、すなわち英語の基本的修辭法のことです。リーディング、批判的考察、批判的読み方、その他すべて学習スキルの重要性を説明します。テーマの選択、テーマの厳選、明快な論拠の提示、小論の正しい展開手法、それに勿論吸収し、分析、分類を加え、比較対照を用います。ここにご参加の英語教員の皆様は私の言わんとすることすべて、よくおわかりのことと思います。

英作文Ⅱでは、基本的にリサーチ手法とリサーチペーパーの書き方を学びます。学生に、

基本的な調査手法、すなわちインタビュー実施、量的調査、アンケートの実施、観察の際の基本的戦略を教えます。学生たちは入学当初、リサーチというとそれは本を探して、その本の内容を丸写しすることと考えがちです。ですから、我々のプログラムでは、丸写しや盗作をいかに防ぐか、他人の言葉や考えをいかに使用すべきでないか、そしてどのように自分自身の考えを發展させるか、を強調しています。そして英作文Ⅰでも英作文Ⅱでも文法を重視し、効果的文章作成に力を注いでいます。長年にわたり、英語教育に従事する我々教員のあいだでは文法重視を避け、コミュニケーションに力点を置いた教育が中心となっていました。本日森越先生のクラスで話をした時にも「そうですね。私たちはコミュニケーションをとる方法を身につけなくてはいけません。しかし、もし正しい文法を使ってコミュニケーションを取らなかったとすると、誤解を招く恐れがおおいにありますし、それはとても危険なことになる可能性もあります」と話しました。

オーラルコミュニケーションのクラスでは、学校長が指摘したように、我々は学生が将来の業界の幹部になることを期待しています。指導的立場にある人物、あるいは指導層の一人であるような人物はスピーチの仕方を知っていなくてはなりませんし、聴衆の前で話すことの恐怖感を克服しなくてはなりません。勿論我々はアジア人学生の多くが人前で話すことに非常な恐れを抱いていることに気がついています。そこで、我々はクラスでそうした恐怖を克服するために、そしてそのためのさまざまな形態のスピーチの練習や他の話者の観察に多くの時間を費やします。

ビジネスライティングでは、メモの取り方、ビジネスレター、カバーレター、履歴書それに報告書の書き方などを学びます。学校長が先ほどラスベガスで最初に建設された高級ホテルで火山のアトラクションを持つミラージュ

ホテルのことを話しましたが、私はかつてミラージュホテルの部署マネージャーたちにビジネスライティングを教えていました。ですから、このコースは英語が母国語ではない学生たちだけに教えるように計画されているわけではないのです。ここで学ぶことは基本的なコミュニケーションスキルであり、英語が母語であろうとなかろうと、すべての人々が伸ばし、練習をする必要があるのです。実際のところ、今シンガポールで専門職の人々にこのようなコースを提供することを考えているところです。先日シンガポールに来て15年になるという英国人男性とタクシーに相乗りすることがありました。職業を聞かれたので、英語教員だと伝えると、昨夜私はあなたを必要としていたのですよ、と言われました。社内で人を解雇するのに、解雇通知のいい文章を考えるのに6時間かかりました、というのです。それは容易なことではありません。しかし、不可能ではないのです。

さて UNLV シンガポールでは、コミュニケーションズ・デベロップメント・スタディプログラム (CDSP) という海外からの留学生向けの特別プログラムを用意しています。2つのパートに分かれていて、英語が母国語ではない学生向けに構成されています。我が校に正規入学するためには TOEFL520点が要求されます。しかし判っていることが二点あります。まず、TOEFLは神から遣わされたものではありませんし、絶対的なものでもありません。それに TOEFLは諸刃の刃でもあります。受験時に緊張のあまり固まってしまう、本来の実力が出せない学生もいます。その一方で TOEFLで素晴らしい得点を出す学生もいます。しかしそれはこのような学生がコミュニケーション能力が高いことを必ずしも意味しませんし、アメリカの大学で快適な学生生活を送れることを意味するわけでもありません。ですから、もし学生の TOEFLのスコアが紙ベースのテストで180とか250と

かであれば、我が校に受け入れをする前にもっと英語の勉強が必要でしょうと言う事になるでしょう。しかしながら学生の TOEFLのスコアがかなり高いとしても、もしスコアが非常に高いものであってもですが、本学では彼らにもこの CDSPの一部を必修としています。

このプログラムにはいくつかの目標が設定されています。パート I、パート IIともに授業時間数は45時間ずつです。パート Iの目標は、基本的には学生たちにシンガポールに慣れてもらうということです。シンガポールは彼らにとって異なった国です。ユニークな国です。4つの異なる文化の4つの異なる要素から出来上がっている国です。それと同時にあらゆる形態のコミュニケーションに速やかに対応できることを目指させます。文法やボキャビュラリービルディングもやりますし、ロールプレイも行います。会話の練習もしますし、日誌もつけさせます。日刊新聞やリーダーズダイジェストも使用します。フィールドトリップに連れて行き、たとえばドーナツといったシンガポールで最近最も流行っているものを観察させます。博物館や観光ツアー、それに食事にも出掛けます。要するに、シンガポールでどのように暮らしていくか、慣れるための手助けをするのです。シンガポール人ゲストを招いての講演を聞き、学生はそうしたゲストにシンガポールについてのあらゆる質問をすることによって、シンガポールの文化や人々について何かを学んでいくわけです。

パート IIはもう少し内容が密です。パート IIはいわばライティングのワークショップです。ここでは、英語を書くことに重点が置かれます。いくつかのフィールドトリップも実施します。しかしパート IIの授業の前に、私はいつも学生たちにこう言います。さて、パート IIは楽しいだけのものではありませんよ、と。小論文の構成を会得すること、すなわち

正しい明瞭な文章を用いて、基本ルールである正しい文法で小論文を展開していくことを重点的に指導します。先ほど言い忘れましたが、勿論パート I でもアメリカの大学で学ぶということに慣れることに力点は置かれています。教え方のスタイルなどを含めてです。他にも読解能力開発の為のワークショップや小論文の形式に関するさまざまなワークショップを開講しています。

それで学生たちは私の教授方法に慣れていきます。時々外部講師や他の先生方が小講演をしてくださるので、それを通して大学に慣れ、シンガポールに慣れていきます。大量の課題図書やレポートすべてを英語で行う多くの科目を履修する際の細かな約束事に、予め慣れておくことができるのです。

—中略—

私の発表は短いものでしたが、皆様、是非シンガポールにおいでください。我が校は国立図書館内にあります。学生たちは韓国、シンガポール、メキシコ、インドネシアなどから集まっています。多くの留学生がいますが、残念なことにまだ日本からの留学生はいません。ですから日本からの留学生を迎えることができましたら、本当にうれしく思います。

3.3. ホスピタリティ産業に必要な英語教育とは何か—「ホスピタリティ教育」研究会での質疑より—

研究会での質疑は興味深いものがあったが、ここでは英語教育とホスピタリティ教育という観点にしばって、2つの質問に対する Prof. Levesque の回答を紹介する。最初に日本語訳を、その後英文の回答原文を置いた。

Prof. Levesque の講演では、アメリカの大学教育を受けるには、正しい文法的知識が重要であるということが再三述べられた。それに対して、質問者が正しい文法を用いることはよりよいスピーチとライティングに必要なだということは理解できるが、質問者の経験

では、なお E S L でコミュニケーション重視のアプローチをとる大学もある。文法はむしろ推論から結論を得るという所謂演繹的に習得できるものという考え方を取っている。そのようなアプローチをどう考えるかという問いに、講演者は以下のような回答をしている。

Prof. Levesque : 私は常にコミュニケーション重視のアプローチを提唱しています。私が申し上げたいのは、アジアでは成人の学生も含めて学生たちは規則を好むということです。教科書を用いなくてクラスを教えた経験も多いですが、学生たちは常に参照できる教科書を持つことを好みます。実際に文法のクラスというのは我が校には存在しません。外国語としての英語を長い年月にわたって教えてきましたが、教科書の中には学生たちを小グループに分けて、核物理学について議論をさせなさい、と言った極端な内容を持つ教科書がかつては存在しました。学生たちに必要な語彙や必要なガイダンスといった十分な準備時間を与えずにこうした議論をさせるというのは極端すぎます。結果として、自信を持つのはいいのですが、私のところにやってきて“Oh, Sensei, how the hell are you doing?” などと言う学生がいたりします。私はショックを受けました。これは文化的に不適切な表現です。友人への挨拶としてはいいのかもしれませんが、教授に対する挨拶の表現とは言えません。ですから私が授業で心がけているのは、その中間点を求めるということです。私は文法は無視しません。長い間それを重要視はしていませんでしたが、現在ではそうではありません。しかし、ずらっと並んで文法を暗記させる、といったことをやるわけではありません。そのような印象を与えたとすればお詫びします。

文法のお話をしたのは、ビジネスレターを書く時、あるいは仕事上の Eメールを書く時、あるいはホテルでお客様をお迎えするような時に文法的知識が必要だからです。簡単な間

違いが誤解のもとであるということが往々にしてあるからです。これはESLの学会などで発表されるべき話かもしれませんが、文法はやはり大切だと思うのです。勿論、我々のプログラムはコミュニケーション重視のアプローチをとっております。ですから、学生をレストランに連れて行き、その経験に関するレポートは書かせますが、家に帰って、空欄を埋めよ、といったことをやらせるわけではないのです。ご質問くださって、心から感謝します。もし皆さんがこの研究会で私を大変厳格な文法学者だという印象を持ってしまわれるとすれば、それはとても残念なことだったからです。

Prof. Levesque : I've always been a proponent of the communicative approach. What I am saying is that, in Asia students and adults like rules. I taught in many courses without textbooks, but they sometimes feel more comfortable to have the textbook to hang on to. We don't actually have grammar classes. We don't have grammar classes. But what I'm saying is, however, that all too often in my long career in this, teaching English as a foreign language, there used to be textbooks with saying things like, have your students get in groups and talk about nuclear physics. You know, it went to the other side, went too far, while students are not given enough preparation, not enough vocabulary, not enough guidance. We ended up having students who felt very confident, and yet said things like "Oh, sensei, how the hell are you doing?" I was so shocked because that's culturally inappropriate. It might be OK when you see a fellow student, but you don't address a professor with how the hell are you doing? And so what we are trying

to do in our program is to find the kind of middle-ground. I do not ignore grammar. I did it for many years. I no longer ignore grammar. However, we do not sit in rows and memorize grammar, If that's an impression that I gave, I'm sorry. I did mention grammar because I do things when you are writing a business letter, when you are writing to an email to another business person, even when you are welcoming a guest at a hotel, you should have some idea because there can be so many misunderstandings based only on mistakes. Actually, this is something we should talk about at an ESL conference, I think. But I'm one of these people who start going back a little bit, who's saying, "You know what? I don't think we should totally forget grammar more and more, and it is important." But yes, we do very communicative approach, which is why, I'm saying, we do go to a restaurant, then students write about it and they don't go home and fill in the blanks with grammar exercises. So our program is very communicative. Thank you for asking that. I really appreciate your question because I would've felt really sad if everybody walked out of here, thinking that I was a strict grammarian.

続いての質問は、ホスピタリティ専攻の学生を指導する際の教員への教え方のヒントを教授いただきたいというものであった。これに対して、Levesque教授は以下のように述べている。

Prof. Levesque : かつてあるワークショップで、「我々ESLの教員は文化的帝国主義者なのだろうか」という問いに関する発表をしたことがあります。結論として私が申し上げ

げたのは、「そうである」ということです。言語を教える際に、言葉だけを隔離して教えることはできません。常に文化的背景があります。我々はシンガポールで教えています。多くのアジアの国からの学生たちを教育しています。先ほどお話したように、これらの学生たちすべてがアメリカ人のように振舞う必要は必ずしもありません。アメリカでさえ、学生が教授のところにおいて、先ほどのような物言いをするのは適切なことではないのです。ですから、微妙な一線が存在するわけです。我々は学生たちにその内気さ、話すことをためらうことを克服するよう指導します。

ホスピタリティ産業界では、これは自分自身の問題ではないのです。もしデートであれば、「私は内気なので」で済みますが、ホテルでお客様を迎えるのであれば、笑顔で、挨拶をしなくてははいけません。問題は自分ではなく、お客様に対してなのです。かつて私もその分野で仕事をしていたときに、体調が優れない日がありました。電話をとった後に、私のボスに呼ばれました。「あまり機嫌のいい声で応対していなかったようだけど」と言われたので、「本当に体調が悪いので、機嫌のいい声など出せません」と答えたところ、こういわれました。「それはあなたの問題でしょう。それはお客様の問題ではありません」それで私は目が覚めたのです。この点はいつも我々が学生に伝えたいと思っていることです。どのように、自分の殻を打ち破るか、ということです。私はいつもクラスでは大声で、積極的です。私生活では、実はとても内向的なのですが、クラスで内向的だったら、授業は楽しくないですよ。ですから、たとえ本来そういう人間だとしても、それを克服しなくてはならないのです。我々のプログラム全体を通して、この前向きの情熱といったことに力点が置かれています。本学で学ぶにはこれら5科目の英語の授業を履修しなくてははいけません。しかし卒業するためには、すべて

にAを取る必要はないのです。英語専攻ではないのですから。我々が学生に求めるのは、この前向きの情熱です。

我々が何よりも学生に求めるのはホスピタリティ産業に対する情熱と、その産業で仕事に従事する人間に何が必要とされるのかというものの理解、それに人との出会いに対する喜び、熱意を感じる能力は、その熱意を顧客や共に働く人々に伝えること、なのである。我々はすべてのクラスでグループワークを多くやります。なぜでしょうか。それはこの産業分野では、たとえば客室管理担当になるかもしれないかもしれません。そこでなにかが起ころうとしましょう。警備係の人たちに連絡する必要があるかもしれないし、なかなか来てくれない可能性もあります。そのような場合、すべてを再調整する必要が生じるかもしれません。これは産業の問題ではありません。ここが学生にとっては問題なのです。学生の中には競争的な社会から来た人たちもいます。隣の学生よりよく勉強が出来る人になりたいのです。彼らはグループワークを好みません。自分が一番優秀だということを証明できないからです。ホスピタリティ産業ではそのようなタイプの人々を受け入れる余地がありません。協調性がないといけません。そこで、英語のクラスでは、ロールプレイやある状況設定での授業をやります。グループプロジェクトをやります。英語のクラスだけではなく、大学のすべての科目で多くのグループワークが課せられます。そうして協調性を養っていくのです。どのように不協和音は生じるか、そしてどのようにそうした不協和音に対処するかを学ぶのです。ですから、もし何か力説するとすれば、それはグループワークと熱意、情熱ということでしょう。それがないと、ホスピタリティ産業で成功することはできません。この研究会の参加者の多くは教員の皆さんでしょう。ですからよくお判りになると思いますが、情熱がないとよい教師にはなれま

せんよね。

Prof. Levesque: I once made a presentation in a workshop, asking the question, “Are we EFL teachers cultural imperialists?” and I came to the conclusion, “yes we are, because you never teach all languages in isolation. You always teach what the culture is, and we are teaching in Singapore. We are teaching students from many different Asian countries. And it is not necessarily appropriate for all students to act like Americans, just like an example I used earlier. Even in the States, it’s not appropriate for a student to go to a professor and address him or her, in a way I was addressed, so, there is a fine line.

We really encourage our students to try to overcome their shyness, their unwillingness to speak out because in the hospitality industry it’s not about *me*. It’s not, “I’m shy. Ohhh…” That’s cute if you are on a date, but if you are welcoming guests in a hotel, you want to smile. You want to greet to them. It’s not about *me*. It’s about the guest. When I was working in the industry, I was one day feeling really ill. And someone phoned and I was on the phone with them. My supervisor called me and she said, “You didn’t sound happy,” and I said, “How could I sound happy? I’m so sick to death,” and she said, “Ha! That’s your problem, that’s not the customer’s problem.” That was a real eye-opener to me. That’s something that we try to get across to the students, too. You’ve got to learn to somehow get out of yourself. I try to be loud and outgoing in class. I think in my personal life, I am very shy, but it wouldn’t

be much fun if I was actually shy up here, would it? So, you have to overcome these things if your heart calls you. One thing that I see through our whole program is this emphasis on passion. You have to want to do this program, and that’s why, yes, they have to take five English courses, but they don’t have to get As in all those English programs to graduate because they are not English majors.

What we want to see more than anything is their passion for the industry, their understanding for what is required of people working in the industry, their happiness to see people, their ability of feeling enthusiastic and to get that enthusiasm over to the clients and the customers and people that they work with. We do a lot of group work in every single one of our courses. Why? Because in the industry, you know, you might be in charge of housekeeping. And, something might happen. You have to get in touch with security or the people might come in late. And you have to rearrange things. You have to. And this is where some students have had problems. Some of our students come from societies that are very competitive. They want to be better than next student. They don’t want to work in groups because they want to prove that they are the best. There’s not a lot of room for people like that in our industry. You have to get along with people. So, in English classes, we do role-plays. We do situational things. We do group projects. I shouldn’t say in the English course but in every course in our university, a lot of group work [is done]

so that they can learn cooperation. They can learn how disagreements happen, and how you deal with those disagreements. So, if I would emphasize on anything, it would be emphasis on group work, emphasis on enthusiasm and on passion. You can't be successful in this industry. Well, a lot of you are teachers, so you know you can't be a successful teacher unless you have some passion.

Levesque氏は、講演と質疑応答を通じて、ホスピタリティ教育に必要な英語教育カリキュラムの特徴と、ホスピタリティ産業でキャリアを築くためには何よりもチームワーク、協調性が必要であるという点を強調された。そして何よりも大きな特徴は、すべての教育のベースにあるのはアジアにおけるアジア人のためのホスピタリティ教育機関という地域の文化環境に敏感に対応する大学の姿勢であろう。多様な民族が共存するシンガポールであるからこそ、異なった社会環境に育った学生たちがホスピタリティ分野でのキャリア構築には個人としての卓越よりはグループとしての仕事の成果を求められるという新たな価値観の醸成に励むことができるのかもしれない。

4. おわりに

最後に、2008年度の短期大学部英文学科の共同研究プロジェクトがもたらした直接的な成果を2点紹介して本論を閉じることにしたい。

4.1. 共同研究プロジェクトの成果その1

UNLV シンガポールキャンパスでの短期大学部・経済学部学生の合同語学研修・ホスピタリティ研修の実現

UNLV シンガポールキャンパスから学校長、ESL担当教授を招聘した結果として、2009

年12月から2010年1月にかけて北星の学生向けのUNLV シンガポールキャンパスでの3週間の英語研修・ホスピタリティ研修プログラムを実現させることができた。UNLV シンガポールには日本から直接留学している学生はおらず、また正規の大学プログラム以外の短期英語研修等は開講していない。しかし、2008年の来札、北星学園大学訪問は、招聘講師に短期大学部英文学科の特色ある英語プログラムに高い評価を与える契機となった。短期英語研修の可能性についても前向きな対応姿勢が見られ、その後の両校の話し合いの中から早速の研修プログラムの実現に至った。学校長および英語教育のディレクターが直接北星の学生たちとキャンパス内で授業参加を通して接触していたこともあり、交渉は順調なものであった。

これまで20年以上毎年実施されてきた短大部英文学科の海外語学研修プログラムにアジアでの研修という初の試みを加えることができたこと、また経済学部経済学科の浦野真理子教授の演習参加学生たちも参加する、という学部の枠を超えた合同研修プログラムとなることなど、プロジェクトの成果は大きなものとなった。研修プログラムも引率担当である筆者とUNLV シンガポールの関係者の間で詳細に作成し、英語研修だけではなく、午後のアクティビティとしてキャンパス直近に存在する5つ星ホテルでの見学研修、シンガポールの多文化社会の象徴であるアラブ人街、リトルインディア、チャイナタウン等のエスニックコミュニティの視察、日系旅行会社での研修など、ホスピタリティ教育プログラムも盛り込まれた内容となった。研修時には、現地でのインタビューや調査等を通して、ホスピタリティ教育とそれを支える英語教育の意義や課題の研究を深化させたい。

4.2. 共同研究プロジェクトの成果その2

カリキュラムへのホスピタリティ教育

の導入と英文法 1 年次履修への変更

北海道における海外観光客の増大と観光産業の可能性の拡大、本学卒業生のホスピタリティ分野への就業意欲の強さを勘案し、英文学科カリキュラムにホスピタリティ教育を導入することは数年来の課題であった。2011年導入予定の学科新カリキュラムには、今回の共同研究で実施可能になった「ホスピタリティ教育」研究会や学科教員との意見交換会での意見交換、研究会開催によって築くことができた道内の観光産業関係者とのネットワークの広がりを反映させることになる。

まず 2 年生前期に学科選択科目として「ホスピタリティ」を開講する。これは学科専任教員による講義科目であると同時に、道内外からホスピタリティ産業関係者を招く総合講義を組み合わせた科目となり、その分野に参入を目指す学生に適切なキャリア準備を提供することを目標とする。また、Prof. Levesque が強調された、ホスピタリティ分野でのキャリア開発を目指すアジア人学生のための英語教育における文法の重要性は学科教員に大きな影響を与えた。結果として、2011年のカリキュラム改編を機に、現在 2 年生に必修科目として実施している英文法を 1 年生の必修科目とし、様々なビジネスシーンでの意思疎通に必要な基本文法の知識を習得させることとした。このように、共同研究が学科教員の教育研究、あるいは英語教育分野での研究課題として意識され、それぞれが独自の目標研究の端緒につくことができたことを報告して、本論を閉じることとする。

〔謝辞〕

本論では紹介できなかったが、「ホスピタリティ教育」研究会では札幌国際大学の五十嵐元一准教授に「北海道におけるホスピタリティ産業の現状と将来について」の演題で、北海道の現状を的確な分析を交えて英語でご講演いただいた。参加者、とくに招聘講師に

北海道観光の全体像を理解いただく貴重な機会を設けていただいた。心よりお礼申し上げたい。

本論集では、本論の著者と森越京子准教授が代表して成果報告の形をとったが、共同研究にあたり、当時の坂内正英文学科長はじめ教員各位から全面的な参加協力があつたことを申し添えたい。4. おわりに、に述べた共同プロジェクトの直接的な成果も全員の総意なくしては実現不可能であった。また、招聘講師の口頭発表のテープ起こし作業に辛抱強く取り組んでくれた卒業生で現北海道大学大学院在学中の滝口晴美さんにもお礼を申し上げる。

・資料

「ホスピタリティ教育」研究会プログラム

・Appendix

1. The Growth of the Tourism Industry in Las Vegas and the Role of Hospitality Education - An Excerpt from a Keynote Speech entitled "The Future of the Hospitality Industry and Prospects for Hospitality Education in the Asia Pacific Region"
Dr. Andy Nazarechuk, Dean, University of Nevada Las Vegas Singapore
2. English Education in Hospitality Education: The Programs of UNLV Singapore
Professor Gaylene Levesque,
ESL Educator, UNLV Singapore

・資料

「ホスピタリティ教育」研究会プログラム

北星学園大学短期大学部英文学科主催
「ホスピタリティ教育」研究会

日時：2008年10月1日（水）14：30-17：45
会場：北星学園大学 学生交流会館 Kirari
1 階大研修室

テーマ：「ホスピタリティ教育と英語教育」

プログラム

14:30-14:40 受付 (学生交流会館 Kirari
1F 大研修室前ホール)

14:40-15:00 開会あいさつ

北星学園大学短期大学部英文学科
学科長 坂内 正

「短大英文学科の進路に見るホスピタリティ分野の可能性」

北星学園大学短期大学部英文学科
准教授 森越 京子

15:00-16:00

基調講演: The Future of the Hospitality Industry and Prospects for Hospitality Education in the Asia Pacific Region

「アジア太平洋地域におけるホスピタリティ産業の未来とホスピタリティ教育の将来展望」

講師: Dr. Andy Nazarechuk, Dean,
UNLV Singapore

コーディネーター・通訳

北星学園大学短期大学部英文学科教授
吉田かよ子

16:15-17:00

講演1: English Education in Hospitality Education: The Programs of UNLV Singapore

「ホスピタリティ教育における英語教育について—UNLV シンガポール校での実践を中心に—」

講師: Prof. Gaylene Levesque,
ESL Educator, UNLV Singapore

17:00-17:45

講演2: The Present and Future of the Hospitality Industry in Hokkaido

「北海道におけるホスピタリティ産業の現状と将来について」

講師: 五十嵐 元一札幌国際大学
観光学部観光学科准教授

• Appendix

1.
The Growth of the Tourism Industry in Las Vegas and the Role of Hospitality Education ~An Excerpt from a Keynote Speech entitled “The Future of the Hospitality Industry and Prospects for Hospitality Education in the Asia Pacific Region”~

Dr. Andy Nazarechuk
Dean, University of Nevada Las Vegas
Singapore

Thank you for having me here today. It's a pleasure to come visit your school and to learn about Hokusei University and also to share some experiences about UNLV Singapore.

You know, actually it's an interesting topic today. The previous presentation discussed the needs to add content-based education in the tourism industry. And so, my presentation today is going to justify that need and then I will also explain what's happening in Singapore as a case study for you to see the growth of tourism and hospitality education. Before we begin, we have to get through one definition; tourism, hospitality, or hotel administration. Well, tourism is a global term that encompasses everything: travel agencies, airlines, hotels, restaurants, and convention centers. Tourism is an industry. Hospitality could be considered the same thing, because all of those industries have to provide customer service, and therefore, that's why we call that the hospitality industry. In UNLV, we call our school the college of hotel administration and the reason that we do that is everyone knows what a hotel is. So, there's no confusion. So we use hotel. All of those terms, whether we say hospitality, tourism or hotel administration, basically mean the same thing. So, education will be terming on some trends where you go on which you focus you have. Our focus is technically on the operations of a hotel, how to manage a hotel, how to manage a restaurant, how to manage a convention center.

Now, I will give you some background on how this all works. Why is tourism education important?

Just to give you an idea of Las Vegas. Las Vegas is located in the middle of the desert about a six hour drive from Los Angeles, and tourism is what makes Las Vegas successful today. It is a tourism -industry-driven town. Everything revolves around the tourism industry. And in the early days, we knew that education was important for success.

To give you an example of the changes in Las Vegas, this is one of the early, first

properties in Las Vegas – the El Rancho. A very simple hotel, if you go back into these early days, it was easy to run a hotel of this size. Service didn't mean much, food quality was not that good, and the main focus on these properties back in old days was actually the casino. So that was one of the reasons why it was pretty easy to run, you made a lot of money, you didn't have to worry too much.

This is actually the first one, the first casino, the first hotel resort, that most people remember – the Flamingo in Las Vegas. You would remember from the movie, *Bugsy*, *Bugsy Seigel*. Now, back in these days, the gangsters, the criminals, were the ones that ran the hotels and *Bugsy Seigel* was a famous criminal from Chicago. And so that was one of the issues in the old days of Las Vegas — it had a negative image, and so we had to change that image over the decades.

Las Vegas has gone through several phases. This is our Theme Phase. This is the Dunes and as you can tell, it was pretty easy. You create a big funny character and you put it on top of your hotel and that becomes your theme. There were no other themes in the hotel that represented this theme other than this big character. So, those were poorly done. The quality of the themes in these days was very low.

Then, Las Vegas started to grow. In the early 70s and 80s, you'd see the hotels started to get bigger. The hotels became a bigger focus. Entertainment began to grow, and also we used to use a little bit more neon. So, this is all marketing on how to attract people to your property. You can see changes from the old days. This is Phase Two of Las Vegas. We call it the Neon Phase.

This is the famous Fremont Street which you'll see in many movies, and you can tell the cluster of hotels created new types of activities. So the cluster effect is actually important in order to create the focus on entertainment. The downtown area is the old section of Las Vegas. Today, it is still a popular section because of the clustering ef-

fect. Many people prefer to go to one location that has many different choices in the type of entertainment you go to. This is very similar to why you see, when you see one McDonald's, across the street you can see KFC or other fast food restaurants because of the clustering effect.

But then in 1989, we moved into modern Las Vegas. So, the old Las Vegas, the Neon Las Vegas, but then this is today's Las Vegas, which makes one of the top tourism destinations in the world. This is the Mirage Hotel & Resort. This was built in 1989 and cost about 630 million dollars, which in that day was unheard of – so much money on one hotel. In order to break even in this property, the owner had to generate one million dollars per day, just to break even. People said, "You couldn't do it in Las Vegas."

And if you look at the front of the hotel, you see they created a new attraction, the volcano. Now, the volcano is a free attraction. Every night, the volcano would erupt with flames and smoke and noise. People from around the world would go to see this volcano. And then afterwards, they would go inside the hotel and eat, drink, see a show, and even go to the casino.

So, the question is during this time if you invest that amount of money to any project, who would you want to manage the hotel for you? Would you want someone with no experience, no education, or someone who has dedicated their career to learning about the industry? That's the difference that happened when this hotel started. Education became important because only people that had the experience and education started to manage these types of properties.

Las Vegas started to grow with other themed hotels. This is a good example of Luxor Hotel. Actually it's the brightest light in the world on top. The general manager of this hotel, actually the last two or three general managers of this hotel have been graduates from UNLV, so in Las Vegas, we have probably 2,000 graduates working on all levels, from the highest level of a president of the company down to the front desk clerk.

And then of course, the theme started to get bigger. When Las Vegas realized that they needed to compete with each other, the quality of the competition increased the need for educated managers. Not only hospitality graduates, but marketing graduates, communications graduates, graduates of every field were started to be hired by these companies because of the magnitude of the size of the projects.

This is MGM Grand Hotel - the largest hotel in the world. This one property hires approximately 10,000 employees, and if you think about on an average day, there are about 30,000 to 40,000 guests inside the hotel, just on an average day. So, the competition, the needs of the management, security, facilities, customer service, hotel operations, all of these things require expertise at the highest levels.

Another area of the tourism industry is the meetings and conventions area. Las Vegas is also famous for conventions. Another attraction is people who have to do business, groups, just like this group, we get together for meetings. Associations that have members around the world come to one place and meet once a year, so convention is the other area that we require the special expertise.

The convention center in Las Vegas is very large and very popular and very busy. And if you look at the size of the convention center, it's one of the largest in the United States. But the key in this is the MISE industry. You may hear this reference in this part of the world called MISE, meetings, incentives, conventions, exhibitions and events. So, there's a great need for education in this field with a very few options.

In the United States, our school, UNLV offers more MISE education than any other schools in the country. Currently we offer a full program in meetings and conventions in Singapore. This is an area where there is a great need for additional educational programs. . . . Now, just to show you the importance of tourism in Las Vegas, you can see the growth in the number of visitors till to-

day. We have approximately 40 million visitors per year. . . .

Number of rooms in Las Vegas is 145,000. Singapore is increasing their numbers to 20,000 in the next few years. So, hotel rooms are another important piece of the tourism industry. Without rooms, you can't increase the tourism industry.

As for conventions and the convention industry I mentioned before, every time we build a new convention facility, more people come. So, facilities are required to attract different groups of people.

So, Las Vegas continues to grow. You can tell that Las Vegas is a tourism destination, and actually for the first time in the last 35 years, because of the problems with the U.S. economy, this is the first year that the numbers in Las Vegas have actually gone down a little bit. It's the first time. So, just think of the past 35 years. No matter what happened, Las Vegas has always been successful. But this past year, even Las Vegas was negatively affected.

So, why is this education so important? Because 35 years ago when the hotels were building their properties, they knew they would need educated managers and they were the ones that created our hotel school in Las Vegas. Today, they reap the rewards impartially. Las Vegas is successful because of all those education, that has been put into the industry and because many decisions that are made out there in the industry are made by people who have gone through programs such as ours. So this education plays an important role in the overall growth of the industry. Las Vegas is the perfect example. . . .

Note : Above is an excerpt of a partially-edited transcription of a tape recorded at the Symposium "Hospitality Education and English Education" held at Hokusei Gakuen University on October 1, 2008.

2.

English Education in Hospitality Education :
The Programs of UNLV Singapore

Professor Gaylene Levesque
ESL Educator
UNLV Singapore

Good afternoon, ladies and gentleman. I'm really honored to be here and very happy to have the opportunity to talk with you today. I would like to begin by thanking Yoshida-sensei and Morikoshi-sensei. They have been wonderful tour guides for us and have shown us not only the delights of Sapporo but the delights of Hokusei Gakuen and we really enjoyed our visit. I have to tell you that I have taught in many countries and I've been teaching for a long time. And I am so impressed by your English Department, the energy, the enthusiasm, the quality of teaching. The quality of students that you are turning out is really very impressive. So thank you so much for letting us be part of this symposium.

I'm here to talk to you about the University of Nevada Las Vegas Singapore and our English programs. Now, University of Nevada Las Vegas is an American university. And so we followed American system and that means, of course, we believe in liberal arts, well-grounded education. We do not turn out technicians. We turn out, we hope, well-grounded citizens. Because of that, it doesn't matter what your major is. There are many courses you have to take and included in those courses, because we know that communication is very important especially in today's world, all of our students no matter what programs they take have to take minimum five English courses: World Literature, English Composition I, which in the States we just call Freshman Com, English Composition II, Oral Communications and Business Writing.

In World Literature, we teach poetry, short stories, plays, and novels. Those familiar with American education know that one of the problems that often face Americans is that they are not very knowledgeable often about other countries. And that's why, this is one required course. Interestingly enough, we find the same thing in Singapore. And so

for us in Singapore, World Literature includes American literature, Canadian literature, and some South American literature. We also have Asian literature. Students are always very relieved when we get to the section because at last they say we understand the characters better more easily. We cover African and European literature as well.

English Composition I is everything that you would expect to do - the very basics of writing, good writing, and writing essay. So, we talk about Basic English Rhetorical Styles. We talk about the importance of learning skills for reading, for critical thinking, for critical reading and everything else. You know, choosing topics, narrowing it, having a good thesis statement, correct developing an essay and of course we do process, analysis, classification, comparison and contrast. Again, for the English teachers in the audience, you know what that's all about.

English Composition II is basically learning how to research and do a research paper. We teach them how to do some basic research, you know, basic research strategy conducting interviews, surveys, questionnaires, observation, because once students come to us, they usually think research just means finding a book and copying what's in the book. So there are a lot of emphases of course in our programs on how not to plagiarize, how not to use other people's words and ideas, and how to develop their own. And again both courses have great emphasis on grammar and effective sentences. For a long time, for those of us in the field of teaching English, there was a de-emphasis on grammar with a great emphasis on communication, and I spoke to Morikoshi-sensei's class today about "yes, we have to learn how to communicate, but if we don't communicate using correct grammar, the chances of being misunderstood are very strong and can be very dangerous."

In Oral Communications, we expect our students, as Dr. Andy pointed out, to become future managers, certainly heads in positions of leadership and part of being in positions of leadership. They should know how to

make a speech, how to overcome the fear of speaking in front of the audience, and of course, we know that a lot of Asians students are very frightened of talking out and being noticed. So we do spend a lot of time on overcoming fear and practicing a variety of types of speeches and observing other speakers.

And then Business Writing - memos, business letters, cover letters, resumes, and reports. Dr. Andy was talking to earlier about the Mirage Hotel with the volcano and the first very expensive hotel that was built in Las Vegas. And in fact, I used to teach business writing to the managers at Mirage Hotel. So, our courses are not designed specifically for non-native speakers. They are the basic communication skills that everybody, native speakers and non-native speakers, all need to develop and to practice. In fact, we are talking about setting up some courses for professional field in Singapore. I managed to share taxi with a man from England, who has been in Singapore for 15 years. He said what do you do and I said well, you know, I teach English. And He said Oh I needed you last night. I spent six hours trying to construct a good letter firing somebody. That's not easy, but it's possible.

We also at UNLV have a special program for international students who are coming in called Communications Development Studies Program. It's a two part program. It is designed for non-native speakers. We know that to get in our program, technically, you need 520 on the TOEFL. But we do know two things. First of all, TOEFL is not sent down from God and it's not infallible. And that works both ways. Some students just freeze up on the test and don't do as well as they could. Other students do wonderfully on the test, but it doesn't mean that they can communicate well or feel comfortable in an American university situation. So, if your TOEFL score is around that area, I mean, if you have TOEFL score of 250 or 180, I'm talking about the written paper test, then we will say you may need some more English courses before we can take you. But if its

score is pretty good, even if the score is excellent, we require them to take at least one part of this program. And there are several aims in this part of the program. Each part consists of about 45 hours of classroom instructions.

Goals of Part I are basically to introduce our students to Singapore. It's a different country. It's a unique country. It's a country with four distinct elements of four distinct cultures. We try also to get them up to speed on all forms of communication. We do some grammar. We do some vocabulary development. We do roll plays. We do conversations. They write journals. I use things like daily newspaper and readers digest. We take them to field trips so that they can see what this is, the latest big deal in Singapore - our doughnuts. So, we took them out for doughnuts because that's the newest fad in Singapore. We take them to museums and sight-seeing tours and out for meals. We help them to get to know the way around. They have people from Singapore come in and give guest lectures and students can ask them anything they want about Singapore and learn something about culture and people of Singapore as well.

Goal of Part II is much more intensive. It's a writing workshop. Here, we really put on a lot of emphasis on writing. We still do some field trips. But I have to say, I always start by saying, OK, Part II, not so much fun. And the emphasis on mastering the essay format, using clear correct sentences and developing, following all rules of basic English grammar. The first part of the program, too, I neglect to say, there are a lot of emphases on getting used to what it is like to go to an American university and what the teaching styles are like. I give workshops, on developing reading skills. I give workshops on different kinds of essay formats. So they get used to my way of teaching and our guests'. Sometimes there are other professors coming in and giving little lectures and make them feel part of the university and comfortable in Singapore, before they have to get down to the real needy-greedy of taking a lot of

courses all in English all the time with a lot of reading and a lot of writing....

So, Ladies and gentlemen, my presentation is very short. I hope you all say oh it was too short. But I would like to encourage you, all of you to come to Singapore. This, by the way, is a photo of the National Library where our campus is located. And this of course is Sir Stanford Raffles, who brought law and order, I suppose one could say, to Singapore. These are some of our students. I can tell you that he is from Korea. She is from Singapore, she is from Korea, she is from Mexico, and she is from Singapore. She is from Indonesia. We have students from many countries in our program now. I have to tell you one very sad thing. We do not have any students from Japan. And we'll be so honored to welcome students from Japan. So, thank you.

Note : Above is an excerpt of a partially-edited transcription of a tape recorded at the Symposium "Hospitality Education and English Education" held at Hokusei Gakuen University on October 1, 2008.

¹ <http://www.kankogaku.com/kankogaku>, 立命館アジア太平洋大学ホスピタリティ・マネジメント論シラバス等を参照。

² 2008年10月1日「ホスピタリティ教育」研究会で北星学園大学短期大学部英文学科森越京子准教授は、その発表「短大英文学科の進路に見るホスピタリティ分野の可能性」で、2004-2007年度英文学科卒業生の進路を以下の2表にまとめた。

「航空・運輸」「観光・興業・娯楽」の所謂ホスピタリティ産業分野で就業する卒業生が多い。2007年にはその数は就職希望者全体の55%のほり、内定者全体のそれぞれ16.3%、12.6%を占めた。産業分野全体としてみると28.9%に達する。すなわち就職内定者の約3人に1人がホスピタリティ産業に職を得ていることがわかる。

³ 「シンガポールの言葉と社会 : 多言語社会における言語政策」大原始子著 東京 : 三元社, 2002.2, pp.80-81, 図2 シンガポールの教育制度(1980年)の出典は同書 p80。

⁴ UNLV Singapore Campus brochure, Requirements for Graduation leaflet, Feb. 2008.

就職希望者の業種希望状況	2007	2006	2005	2004
農林水産鉱業	0	0	0	1
建設業	0	0	0	0
製造業	0	0	1	2
新聞	0	0	0	0
印刷	0	0	0	0
出版	2	2	4	1
卸・小売業	8	5	5	7
百貨店・スーパー	0	2	1	2
自動車販売	0	0	0	0
金融業	7	6	1	4
保険業	0	0	0	0
証券業	0	0	0	0
商品取引業	1	0	0	0
不動産業	0	1	0	0
航空・運輸	26	38	31	35
放送・通信	2	4	3	0
電気・ガス・水道	0	0	0	0
広告・宣伝	0	0	4	0
サービス一般	10	5	9	11
情報処理業	0	0	3	1
専門サービス業	4	3	1	2
観光・興行・娯楽	25	15	24	27
医療・保健	1	0	2	2
非営利団体	1	0	0	0
教育	3	5	15	4
公務員	2	3	2	4
その他	0	1	1	0
社会福祉施設関係	0	0	0	0
合計	92	90	107	103

業種別内定先一覧	2007		2006		2005		2004		2003	
	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
農林水産鉱業	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	4	4.9%	2	2.4%
建設業	1	1.2%	0	0.0%	1	1.1%	2	2.4%	1	1.2%
製造業	4	4.5%	4	5.5%	4	4.5%	5	6.1%	6	7.3%
新聞	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
印刷	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
出版	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
卸・小売業	15	17.4%	13	21.0%	23	26.1%	11	13.4%	10	12.2%
百貨店・スーパー	2	2.3%	2	3.2%	2	2.3%	1	1.2%	0	0.0%
自動車販売	1	1.2%	1	1.6%	3	3.4%	1	1.2%	0	0.0%
金融業	17	19.7%	11	17.7%	18	20.5%	17	20.7%	11	13.4%
保険業	6	6.9%	3	4.8%	0	0.0%	3	3.7%	3	3.7%
証券業	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
商品取引業	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
不動産業	3	3.5%	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.4%
航空・運輸	14	16.3%	9	14.5%	11	12.5%	10	12.2%	13	15.9%
放送・通信	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.2%
電気・ガス・水道	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
広告・宣伝	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
サービス一般	0	0.0%	5	8.1%	6	6.8%	3	3.7%	0	0.0%
情報処理業	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.2%
専門サービス業	5	5.8%	5	8.1%	2	2.3%	2	2.4%	13	15.9%
観光・興行・娯楽	11	12.8%	4	6.5%	10	11.4%	14	17.1%	11	13.4%
医療・保健	1	1.2%	1	1.5%	0	0.0%	5	6.1%	0	0.0%
非営利団体	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.2%	1	1.2%
教育	2	2.3%	0	0.0%	5	5.7%	1	1.2%	3	3.7%
公務員	0	0.0%	0	0.0%	3	3.4%	1	1.2%	0	0.0%
その他	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	1	1.2%	4	4.9%
福祉・病院関連	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	86	100.0%	62	100.0%	88	100.0%	82	100.0%	82	100.0%

[Abstract]

**Hospitality Education and English Education : 2008
Joint Research Project of the Department of English,
Hokusei Gakuen University Junior College**

Kayoko YOSHIDA

This paper discusses “Hospitality Education and English Education,” the 2008 Joint Research Project of the Department of English of Hokusei Gakuen University Junior College. This paper, in particular, focuses on the symposium the department sponsored at Hokusei Gakuen University in October, 2008, and introduces in detail the lectures given at the symposium by Dr. Andy Nazarechuk, Dean of the University of Nevada Las Vegas (UNLV) Singapore Campus and Professor Gaylene Levesque, ESL instructor of the same school. Some positive outcomes as a direct result of this project reflected in the department’s curriculum development in the following years are also discussed.

Key words: Hospitality Industry, Hospitality Education, Hospitality English,
UNLV Singapore, UNLV William F. Harrah College of Hotel Administration

