

第2回「高校生ホテル」実践報告

～コロナ禍のなか無事開催～

神戸市立神港橋高等学校 教諭 城井 直史

1 はじめに

本校は、平成 28 年に開校した「みらい商学科」単学科の商業高校である。課題解決型の道徳教育を本校教育の基盤として、地域に貢献できる人材の育成を目標としており、創設のコンセプトとして“「ひと」を「たから」ととらえ、神戸を愛し、支える「人財」を地域とともに育てる”を掲げている。

今回の高等学校学習指導要領の改定では、地域活性化を担うよう、観光ビジネスについて実践的・体験的に理解し、観光ビジネスを展開するために必要な資質・能力を育成する視点から「観光ビジネス」の科目を新たに設け、令和 4 年度から実施することとなっている。本校においては開校当初から観光ビジネスのあり方についての実践教育を行い、生徒の興味関心を高めている。その実践内容を報告する。

2 実践のねらい

本校は、地域社会との様々な連携を通して、将来地域社会にとって有為となる人材の育成に努めている。2 年生からの情報類型システム活用コースでは神戸市内に所在する企業と連携し、百貨店の夏祭りイベントやファッションショー、旅行社とバスツアーの企画運営を行うなど実践的な取組に努めてきた。

昨年度、新たな取組として生徒が自ら企画、運営、接客等のホテル業務の全てを行い、当日は従業員なしでホテル運営を行った。観光立市である神戸市で「高校生ホテル」実習を実践することで、サービス業の知識や技能の向上、職業観の育成を図り、自ら考え行動し、組織の一員として役割を果たし、将来地域に根付く人材を育成することをねらいとしている。

そして、令和 2 年度、第 2 回「高校生ホテル」を実践した。今回はコロナ禍における様々な制約の中、無事開催できた。昨年度より少し、規模の縮小はしたものの昨年度以上に創意工夫し、充実した取組となった。

3 実践方法

- (1) 対象 情報類型システム活用コース
2 年生 33 名
- (2) 場所 公立学校共済組合神戸宿泊所
ホテル北野プラザ六甲荘

4 高校生ホテルの概要

生徒はフロント、ベルボーイ、コンシェルジュ、レストラン、洗い場、清掃の 6 部署に分かれ 1 泊 2 日のホテル運営を行う。さらにこれら基本のホテル業務に加えて、昨年度も行ったピアノ演奏も今年度も実施された。ピアノ演奏はディナータイムに生徒自らがピアノ演奏を行ったものである。昨年度に実施されたおにぎり弁当作りは、残念ながらコロナ禍におけるウイルス感染防止の観点から、今回は実施しないこととなった。代わりにお客様のチェックアウト後に北野エリアの散策のご案内をする人員を増やし、内容の充実を図った。

5 授業展開

(1) テーブルマナー講習会

ホテル北野プラザ六甲荘(以下六甲荘)のレストランマネージャーの方からテーブルマナー講習会を受講し、心構えや立ち居振る舞い、サービスの実践方法等を教えていただいた。さらに生徒が実際にランチを食べ、お客様の立場になって六甲荘のサービスを体験し、水を入れるタ

イメージ、料理の運び方、空いたお皿の下げ方等を学んだ。

(2) ディナーメニューの提案

昨年度は「地元特産」、「秋らしさ」、「高校生らしさ」という3つのテーマを与え、生徒が議論した。その中で生まれた様々な意見から六甲荘の調理長にメニューを組み立てていただき、「地元特産」は神戸水菜や神戸ポーク等、「秋らしさ」はサンマや土瓶蒸し等、「高校生らしさ」は家庭科の調理実習で作ったクレームブリュレ等を提供することとなった。今回はコロナ禍による休校期間が長期にわたったため、時間的な制約がかなりあり、料理に関して議論する時間が限られていた。そのため、料理の充実度、豪華さに観点を置き、昨年のようなテーマは与えず、お客様に喜んでいただける内容に重きを置き、豪華なディナーメニューを考案した。

＜ディナーメニュー＞
生ハムと鴨スモークの彩りサラダ添え

パンプキンのポタージュ

ノルウェーサーモンのロースト
～茸クリームソース～

お口直しのシャーベット

牛サーロインステーキ
～淡路島産玉ねぎのシャリアピンソース～

クレームブリュレとリンゴのコンポート

パンとバター
コーヒーor 紅茶

(3) 各セクション研修

昨年度は、各役割の代表者が六甲荘へ行き、フロント係、レストラン係、客室清掃係の研修を行ったが、今回はコロナ禍におけるウイルス感染が懸念されたため、今回は見送ることとなった。その代わりに、昨年以上に校内の研修を充実させるよう努めた。

(3) 校内研修

日々の授業では生徒に「高校生らしいおもてなしとはどういったものが喜んでいただけるのか」、を話し合わせた。その結果、昨年も行われたディナータイムにピアノ演奏を行うことを今年も実施することが決まった。そして、コロナ禍であるためウイルス対策をどうするかを話し合わせ、ディナー時のテーブルにマスク入れを置くこと、さらにメッセージ付きのマスクをプレゼントすることが決まった。さらにそのマスクに校章を入れてお渡しすることで高校生ホテルの独自性や話題性があることが期待された。現にテレビ取材が入った際に、この校章入りマスクに注目が集まった。



そしてコンシェルジュがチェックアウト後にお客様を神戸北野エリアの散策にご案内することが最後に決定し、ウイルス感染対策の観点から屋外でのこの取組を充実させることで、コロナ禍における高校生ホテルを昨年度以上にパワーアップさせるため、北野地区の下調べから歴史など何度も現地に足を運び、よりスムーズにお客様をご案内するため、内容の充実を図ることとした。

(4) 直前研修

フロント係とレストラン係は業務の性質上、現金や食品を扱うため細心の注意が必要であり、授業時間内では



研修が不十分であった。したがって、高校生ホテル直前の1ヵ月間前から約30時間の六甲荘での研修を行った。昨年は生徒自らが研修の必要性を感じ、申し出たものであったが今回も直前研修を長時間実施することにした。また、コンシェルジュも北野エリアを案内できるよう入念にプランを考え、最良の動線を作成し建造物の歴史を学習し、おもてなしに備えた。研修を行う中で、ドリンクや食事を提供する際の動きがぎこちない等、サービスの質が向上しないという問題点が生まれた。生徒自らが考え、どのように改善していくかを話し合い、より良いサービスの方法を模索し練習した。

日を追うごとに生徒の意識が向上していく中で、立ち居振る舞いや接客技術が身に付き、高校生ホテルを迎えるにあたり生徒たちの自信となった。



6 高校生ホテル当日

当日はコロナ禍で観光業に対する大打撃が報道される中で、様々な制約がありつつも開催することができた。ウイルス感染防止対策として40名様限定の高校生ホテルで、ディナー時にはお客様のソーシャルディスタンスを確保すること、感染者が出てしまえばホテル側に大打撃を与えてしまうこと、そのような緊張感の中、実際は43名様を迎えることができ、盛況であった。さらに、チェックアウト後の北野散策案内も8組20名様にご利用いただき、大変好評を得た。

今年も生徒は事前研修以上の働きで、お客様からの急な要望など突発的な事象にも迅速に対

応することができた。生徒たちはマスク越しに接客を行ったため、お客様に笑顔で生き生きとした表情をお届けすることができなかったのは少し心残りではある。しかし、教員は指導や助言は一切行わず、見守ることに徹したが、生徒の努力により一



連のホテル業務を滞りなく終えることができ、昨年以上にパワーアップした「第2回高校生ホテル」を開催できたことを各方面の方々に感謝申し上げたい。

7 おわりに

学校現場は生徒や保護者、地域のニーズに応え、従来のものを守りつつ独自性も出していかなければならない。

今回の取組を通して、自分には不向きだと思っていたサービス業に就きたいという生徒も多くおり、六甲荘の職員の方も喜んでくださった。そして、企業が望む人材を育てるために、今回のように生徒自らが実体験を通して学び、経験を積むことで、実社会で活躍し地域に根付く人材を育成する意義があると感じた。商業高校の学び方のひとつとして、これからも今回のような教育実践に取り組んでいきたい。

