

研修機関	真脇遺跡公園 真脇ポーレポーレ
研修期間	平成18年10月1日～11月30日
所属・氏名	県立能登青翔高等学校 濱出 正彦

I 研修目的

- ・ 学校現場とは異なる職場で、多くの人と関わったり、様々な業務を体験することにより、人間性や社会性を磨き、教員としての資質の向上を図る。
- ・ 研修先企業の経営方針や従業員の方々の就業姿勢、及び営業接客の業務を通じて、今後の教育観や指導観を見つめ直し、また、組織人としての在り方を再確認する。

II 研修内容

1 フロント業務

① 電話応対

- ア 宿泊予約
- イ 会食予約
- ウ 業者との連絡
- エ 他のふれあい公社との連絡

② お客様への対応、フロントから厨房やレストランへの連絡

③ ホテルの車を使ったお客様の送迎、玄関先でのお客様の送迎、客室案内

④ 館内整備、清掃

- ア 和室の布団敷き
- イ 洋室のベッドメイク
- ウ 客室・レストラン・研修室の掃除機かけ・雑巾拭き
- エ フロアのしみ取り
- オ レストラン・ロビーの窓ガラス拭き
- カ 玄関先の落葉掃除

⑤ 宴会場の設営と残飯処理

⑥ 電算処理（POSシステム）

⑦ 予約台帳の作成、部屋割りの仕方、職場ミーティングの司会、お客様6大用語の復唱（日本語・英語）

2 厨房業務

① 洗い場業務

- ア 食器の洗い・から拭き・後片づけ

② 宴会場と厨房への料理の運搬と後片づけ

3 公園管理業務

- ア ホテルと温泉をつなぐ木の回廊のシート張り

- イ 低木の雪吊り

4 営業業務

- ① 能登町内の学校へのおせち料理と忘・新年会プランのチラシ説明・配布

Ⅲ 研修成果

1 ホスピタリティを身に付けること

派遣先企業のような業種は、何よりも「お客様第一主義」で、お客様にいかに満足してもらうかが重要なテーマになっています。研修期間中、私はお客様が満足できる状況を想定し、心をこめてサービスに努めましたが、お客様が私のサービスに満足された場合は、その満足感を第三者に伝え、その評判は次々と口コミで広がっていきます。もし満足できない結果であれば、それは悪評となり、企業のマイナスイメージにつながります。研修期間中、私はこのようなサービス業の厳しい現実には連日直面し、民間企業の厳しさを痛感しました。

私達の教育職場とはあまりに違う現実には、私はしばしば戸惑いましたが、この温度差こそ、教育現場の甘さであり、改善しなければならない現実であると思いました。私達教師にとって、生徒はお客様に当たります。生徒達が私達に何を求めているのか。その要求に対して私達は真摯に立ち向かい、誠実に応えて来たであろうか。このように自問自答したとき、教育現場に戻ったときの私のとるべき行動が決まったように思います。生徒は私達の教育サービスを受けて成長します。私達が育てた生徒は、私達の教育結果そのものであり、私達のサービスの宣伝カーでもあります。そしてまた、未来社会の担い手でもあります。だからこそ、今出来る最高のサービスを提供しなければなりません。私達は、今まで生徒や保護者から直接評価されることがありませんでした。しかし、声なき声で厳しい評価を受けていたのではないのでしょうか。

研修を終えた今、私は今こそ教育の原点に戻り、生徒や保護者の期待に応えられるよう、常に指導方法を検証・反省し、より良い指導法を追求していかなければならないと痛感しています。これからは、研修で学んだことを肝に銘じ、生徒一人一人の個性と能力に応じた「気配り・目配り」をするとともに、生徒の立場に立って物事を考え、確かな学力とより良く生きる意欲を持たせたいと思っています。また、常に教材研究に努め、少しでも分かり易く、学ぶ意欲が沸き立つような授業を実践しようと決意を新たにしています。

2 コミュニケーションが出来ること

ホテルマンの基本的な役割は、人と人との出会い、ふれ合いをより心地良いものに作り上げる潤滑油、つまり、より良い人間関係づくりを援助するプロモーターだと思います。お客様の求めるものや状況によって実際の働きかけ方は、演出家であったり、相談役であったりと、いろいろな形をとってきます。お客様とホテルマンとの素晴らしい人間関係、信頼関係を作り上げる気持ちが大切で、旅先での心温かいもてなしや、疲れてたどり着いた時の一言が、とてもうれしく感じるものだと思います。実際、お客様に直接、接してみて、最初はもちろん戸惑いもありましたが、徐々に慣れてきて、お会いしたら、自然と笑顔で声が出るようになってきました。毎日のミーティングで、接客六大用語「いらっしゃいませ」「かしこまりました」「少々お待ち下さいませ」「大変お待たせいたしました」「大変申し訳ございません」「ありがとうございました」の復唱を大声で練習している意味が徐々に、分かり始めました。

より良い人間関係づくりは、生徒、同僚など、職場においても同じことだと思います。相手の気持ちを察し、積極的に温かい言葉掛けをして、心のつながりを大切にしていきたいと思いました。

3 原価意識を持つこと

利潤追求を原則とする職場にあって、利益とそれに対応する原価への意識は、ホテルに勤める人間にとっては欠かせない条件となっています。特に、支配人、副支配人、料理人は昨年度との対比で、売上を伸ばすにはどうすればよいか、経費を削減するにはどうしたらよいか等の問題意識を常に持ち続けて、従業員にその意識を喚起していました。また、ホテル業は、その同じ目的に向かって協力する一つのチームで成り立っていて、お互いに助け合わなければ、良い仕事生まれません。

学校では、利潤追求という意識とは異なりますが、より良い教育効果を追求しなければなりません。また、教職員が経営方針に基づいて、社会に役立つ生徒を育成するために、共通理解を持って協力しなければならない所は全く同じだと思います。

IV 今後の課題

この研修では、今までに経験したことのない業務を行い、様々な仕事に新鮮な気持ちで取り組むことが出来ました。しかし、最初の1か月は要領が分からず、たびたび自己嫌悪に陥ることもありましたが、研修を終えてみて、全体的には、大変意義深く、充実感の持てる時間を過ごすことが出来たと思っています。特に、人に対する思いやりと心遣い、親切心等はホテルも学校も相通じています。今後も、生徒の思考、目線に合った対応を第一に、的確な指導をこれまで以上に迅速に行い、生徒の能力を最大限に引き出すと共に、保護者とは、安心して子供を任せられると評価してもらえ、強い信頼関係を築いていければと思っています。また、布団敷き・ベッドメイクや清掃等の裏方の業務に携わり、今までとは異なった角度で、物事を見たり、考えたりすることが出来るようになりました。今後、幅広い視野と新鮮な気持ちで校務に携わり、少しでも研修で学んだことを生徒や職員に還元していきたいと思っています。

最後に、学校とは異なった環境に身を置き、色々な業務に携わり、多くの人に接したこの研修は自分自身の意識改革に大いに役立ち、幅広い視野、柔軟な考え方を身につけることが出来ました。大変忙しい中、2か月という長期にわたり親切に御指導して下さいました真脇ポーレポーレの職員の方々に心から感謝申し上げます。また、自分の人生で、なかなか体験できない貴重な研修の機会を与えて下さった県教育委員会に感謝致します。