

No. 17

ホスピタリティ検定通信

2024年2月29日発行



日本ホスピタリティ検定協会機関誌

発行／日本ホスピタリティ検定協会 事務局
〒162-0845 東京都新宿区市谷本村町3番21号 電話 (03)3267-4817 ホームページ <https://japan-hospitality.jp>

社会人ホスピタリティ検定試験委員長ご挨拶 ～日常生活・仕事の土台となるホスピタリティの醸成をめざして～

2024年の干支「甲辰（きのえたつ）」の「甲」は、「物事の始まり」で、「辰」は「昇り龍」を意味します。よって当年は「勢いよく活気に満ちた、始まりの年」です。4月の新年度スタートに向け、気持ちも新たに目標設定や学びを始める方も多いのではないのでしょうか。

学生の方でも、社会人の方でも、「自身の将来のために、身につけておいたほうがよい知識・資格」が必ずあります。それらは以下の2つに分類することができます。

- ・「知識を得ることで、よりレベルの高い仕事を行うため」の資格
- ・「知識・スキルを他者との関わりに発揮するための考え方を学ぶ」試験

この2つのいずれも重要ですが、「社会人ホスピタリティ検定試験」は後者に該当します。

本検定試験は、知識の正確性のみを問うわけではないため、「テキストを丸暗記したから満点が取れる」性質のものではありません。「ホスピタリティの本質の考え方」を試験対策のテキストから習得する中で、「こういった場合は、どう行動すれば真のホスピタリティといえるのか」、常に考える習慣を身につける必要があります。

社会人になると、社内・社外問わず「他者」と

関わる機会が日常的にとても多くなります。さらに、昨今は多様性への理解・尊重がより重視される傾向にあります。

そのような環境変化の中、「自分で他者への対応を考え、その場で適切な行動をとれる人材」が、より一層求められることとなります。

したがって、皆さんが身につけている多くの知識や、その素晴らしい能力を最大限に活かしていくためには、「周囲の人々とのコミュニケーションをより良くするための行動」を実践する必要があります。そのためには「ホスピタリティ・マインド」が非常に重要です。

本検定試験は、「ホスピタリティとは何か」から始まり、「ホスピタリティ・マナーおよびコミュニケーション」、「ビジネスにおけるホスピタリティ」等、多岐にわたる分野から出題されます。特に「具体的な事例問題」に触れることは、実生活のなかでどのように行動すればよいか考えるヒントになることでしょう。

本検定試験のために、ホスピタリティについて学習したことを、生活・仕事の場で実践することで、皆様の人生がより豊かになることを心から願っております。

(社会人ホスピタリティ検定試験委員長 増田睦子)

試験導入団体のご紹介 ～香蘭女子短期大学～

社会人ホスピタリティ検定試験【実践】を推奨資格として学科のカリキュラムに取り入れ、昨年度と合わせて約100名が受験している香蘭女子短期大学。「社会人ホスピタリティ検定対策講座」の授業をうけもつ、ライフプランニング総合学科准教授の井野智一郎様に話をうかがいました。

Q 御校の理念や教育方針等について教えてください。

本学は創立以来、「いかなる困難な場にあっても、創意・工夫を大切にし、人を愛し、人から愛される自立した女性の育成」を建学の精神として掲げています。また、「創意・自立・敬愛」を学訓として掲げており、正門から少し入ったところにある石碑にもそれが刻まれているのですが、学生は普段からこの学訓を目にしていることと思います。また、本学は被服科の単科短期大学として開学しました。現在は「ファッション総合学科」「食物栄養学科」「保育学科」「ライフプランニング総合学科」の4つの学科で構成されていて、それぞれ専門性の高い学びがあり、地域に必要とされる人材育成に努めています。

Q 卒業生の進路についてはいかがでしょうか。

社会人ホスピタリティ検定対策講座を開講している「ライフプランニング総合学科」では、就職先として、銀行・証券・保険や医療事務、サービス業をはじめ、様々な進路があり、また、四年制大学や専門学校などに進学しているケースもあります。本学科には、「一般事務」「医療事務」「観光」「ブライダル」「ファッション・ビューティー」「インテリア」「CG・Webデザイン」の7つのメジャー（専攻）があり、学生は関心のあるメジャーを選択して、学びを深めていきます。中には、「将来ブライダルの仕事に就きたい」と、自身の進路を明確にしている人もいれば、はっきりと決まっておらず、様々なメジャーの科目を同時に選択するという人もいて、自由な選択ができるようになっています。また、専攻した科目を将来の仕事に直結させなくても、卒業後の進路を幅広く見出せるので、そこがこの学科の大きな特徴であると思います。

Q このたび社会人ホスピタリティ検定試験【実践】を約100名が受験されましたが、御校で



【香蘭女子短期大学】

は団体特別受験をどのように導入、実施されているのでしょうか。

社会人ホスピタリティ検定試験の団体受験の前に、「社会人ホスピタリティ検定対策講座」という授業を開講しています。書籍『社会人ホスピタリティ要点チェック&確認問題』をベースに、基本知識の学習や、不得意分野を中心とした試験対策を行ったところで、いざ試験本番にチャレンジするという流れです。社会人ホスピタリティ検定試験は、社会人としての常識やマナーなどの一般教養を身につけられるため、同対策講座は、一年次の前期から受ける科目として導入しています。本学では、2年間の在学期間に様々な資格取得を推奨していますが、同検定試験は、その手始めとしても役立っています。

Q 社会人ホスピタリティ検定試験対策講座に対する、学生からの反響や感想などについてはいかがでしょうか。

本学では授業のアンケートをとっているのですが、社会人ホスピタリティ検定対策講座においては、「新しい考え方や新たな発見があった」「自分の将来に役立つと思う」といった面で反響がありました。一方で、テキスト内にある「ビジネスにおけるホスピタリティの実践」の項目など、社会

人経験がない学生たちにとっては理解が難しかったパートもあり、そこは知識を一方的に伝えるだけでなく、グループ活動などのワークを通じて学びを深めていく工夫をしました。上下関係などは、自身の学生生活に置き換えて想像すればよいと思いますが、近年はコロナ禍でリアルなコミュニケーションが中々とれない状況が続いていたせいも、上手く想像力を働かすことができない部分もあったのかな、という気がしました。

Q 社会人ホスピタリティ検定試験【実践】を受験されたことで、学生から影響や変化があったというお話はありましたか。

アルバイトに活かしているという話をよく聞いております。学生によっては、飲食店など接客関係の仕事の際に、授業で習ったことを実践しているようです。「自分ではよかれと思っていた行為が、お客さまからしてみたらそんなによいことでなかったと気づいた」、あるいは「マナーに対する意識が変わって接客できるようになった」といった感想を聞きますね。

Q 団体特別受験という形式での実施についてはいかがでしょう。

社会人ホスピタリティ検定試験の団体特別受験は、本学を会場とし、日時もこちらで設定して実施できるところがありがたいです。学生は授業の時間割やスケジュールが一人ひとり異なるため、決まった日時を集めるだけでも苦労することがあります。仮に検定試験の実施日が土日であったりすると、やむを得ず受験を辞退する学生も出てくると思いますが、同団体特別受験は、あらかじめ講座を履修した人が空いている日時に設定して実施できるため、カリキュラムとして組み込んでいる本学としては、利便性があり、とても助かっています。

Q 合格者に対するインセンティブ（受験料補助や成績評価）などはありますか。

受験料補助のインセンティブはありませんが、検定試験に合格した人はポイントを獲得し、最終的には大学卒業のために必要となる単位が付与される仕組みがあります。また、成績評価という点では、対策講座内で課題の提出や期末試験をしていますので、そこで評価の優劣をつけています。



【井野智一郎 准教授】

Q 社会人ホスピタリティ検定試験【実践】以外での人材育成の取組みについてはいかがでしょう。

昨年からインターンシップ制度を強化して取り組んでいます。一年生の夏休み期間中に参加することができ、主にホテルや旅館のインターンシップを実践しています。前期の授業で学んだことを現場で実践してみることで、良い関連づけができていると思いますので、今後もこのような機会をもっと増やしていきたいです。他には、人材育成の一環として、学園祭や体育大会を学生全員が自分たちで企画して形にしていく、という取組みをしています。色々な人たちと関わりながら何かを作り上げていく作業は、相手の立場になり行動するホスピタリティの考えを活かす良い機会になっているのではないかと思います。

Q 今後の目標や展望などを教えてください。

目標としては、これからも毎年コンスタントに多くの学生がこの試験を受けられるよう、授業をしっかりと組み立てて展開していきたいということです。また、展望として、学生には、社会に進出するうえでホスピタリティの考えを整理できないまま卒業するといったことがないよう、対お客さまはもちろんのこと、同僚や上司へのマナーやコミュニケーションについても、きちんと考えていけるような人を目指してもらいたいと思っています。

—ありがとうございました。

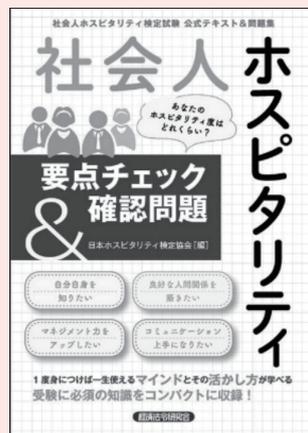
< お知らせ >

◆ 公式テキスト&問題集をリニューアル! ◆

『新版 社会人ホスピタリティ 要点チェック&確認問題』

4月中旬
発刊予定

日本ホスピタリティ検定協会 編
●A5判・272頁 ●定価：1,980円(税込)
ISBN978-4-7668-3515-1 C2033



※実際の表紙とは異なる場合がございます。

今回発刊の新版では、取り巻く環境の変化もふまえ、確認問題を大幅にリニューアル。ホスピタリティ度を測り、仕事や日常生活に活かすための一助となれば幸いです。

皆さんも、ホスピタリティ・マインドを身につけて、自分を見つめ直し、良好な人間関係を築きませんか。

本書の特徴

- ✓ 章ごとにホスピタリティ度を測ることができる確認問題を掲載
- ✓ ホスピタリティのマインドを育て、実践に活かす知識をチェックポイントで整理
- ✓ これ一冊で社会人ホスピタリティ検定試験【基本】【実践】の対策が可能

〔2024年10月実施〕全国一斉方式による検定試験のご案内

実施日程	願書受付期間	実施種目	出題形式	試験時間	合格基準	受験料
第7回 2024年 10月27日(日)	2024年 8月19日(月) ～ 9月4日(水) 必着	社会人ホスピタリティ 【実践】	四答択一 50問(各2点)	13:30～15:30 (120分)	100点満点中 70点以上	6,600円 (税込)
		社会人ホスピタリティ 【基本】	三答択一 50問(各2点)	10:00～11:30 (90分)		4,950円 (税込)

※全国の設置会場にて、同一日時によりペーパーベースにて一斉に実施いたします。

〔随時実施〕CBT方式による検定試験のご案内

実施日程	申込日程	実施種目	出題形式	試験時間	合格基準	受験料
2024年 5月1日(水) ～ 2025年 3月31日(月) ※2023年度は 2024年3月31日(日)まで	2024年 4月28日(日) ～ 2025年 3月28日(金) ※2023年度は 2024年3月28日(木)まで	社会人ホスピタリティ 【実践】	四答択一 50問(各2点)	120分	100点満点中 70点以上	6,600円 (税込)
		社会人ホスピタリティ 【基本】	三答択一 50問(各2点)	90分		4,950円 (税込)
		共生社会 コミュニケーション	三答択一 50問(各2点)	60分		4,950円 (税込)

※株式会社CBTソリューションズの試験システムおよびテストセンターにて実施いたします。

※上記検定試験のお問い合わせ、お申込みについては、以下ホームページをご参照、または日本ホスピタリティ検定協会 事務局までご連絡ください。

日本ホスピタリティ検定協会 <https://japan-hospitality.jp/> 事務局 (TEL: 03-3267-4817)