

# 博士論文要旨

## 女子大学における観光ホスピタリティ教育の展開 —平安女学院大学を事例に—

立命館大学大学院先端総合学術研究科  
先端総合学術専攻一貫制博士課程

ナガタ ミエコ

永田 美江子

産業のサービス化に伴い、「おもてなし」に代表される独自のホスピタリティの育成が産業界で注目されるようになった。観光学部やキャリア教育の一分野として登場した観光ホスピタリティ教育はとりわけ地方の女子大学における経営戦略の一端を担うものとなった。しかし同教育は、接客業に内在するジェンダー規範を色濃く反映しており、マナーやホスピタリティの教育に反感を抱いたり、関心の持てない女子学生も多く、また同教育と産業界で求められている人材育成とのギャップも表出している。そこで本論文では、社会学や文化研究の議論を参照しつつ、平安女学院大学の観光ホスピタリティ・マナー教育を事例としてホスピタリティ教育とそれに付随するマナー教育の課題を検討し、同教育が女子大学の経営戦略としてもつ意義を問いながら、その内実を現代の女子大学生に意味のある形に再編するヒントを導き出すことを目的とした。

序章では、ホスピタリティ関連の研究と女子教育研究とのつながり、ホスピタリティ産業の感情労働の課題を概観し、従来の観光ホスピタリティ教育研究に現行の女子学生に同教育を教授するのに必要なジェンダーの視点が十分に組み込まれていないことを指摘し、女子教育研究で新しく登場した「女子学」に着目する意義を述べた。第1章では、日本の観光立国化を背景にして全国の大学で観光系学部学科が急増する過程とその後の観光系の学部・学科の変遷を明らかにした。また共学大学との観光系学部のカリキュラムの比較から女子大学のカリキュラムには既存のジェンダー規範が組み込まれていることを指摘した。第2章では、少子化と大学改革構想が女子大学に与えた影響と観光ホスピタリティ教育実施に至る日本国内の動向を概観した。また明治期まで女子教育の歴史をさかのぼり、良妻賢母、秘書、英語教育を柱とした女子教育と、現行の観光ホスピタリティ教育との連続性・不連続性を考察した。第3章では、平安女学院大学の女子学生たちによる同教育に対する評価や態度を、女子学生たちによる多様な「女子カイメージ」に着目して検討し、良妻賢母型女子教育と企業が求める社会人力とのはざままで考案されたホスピタリティ・マナー教育が、現在の「女子」としての生き方をめぐる価値観やスキルの多様性を捉えられていないことを指摘した。第4章では、観光産業への就労を目指す女子大学生が就職に有用な接遇スキルを学ぶ課外活動の意義を検討し、社

会人へと移行する過渡期におかれた学生が個人の特性ややりがいを見つけていくためには、特定の就職や就業後の活躍に必要な力を培う場だけでなく、企業・社会／自身のイメージや期待を「イベント」「楽しみ」のなかで捉え返す場をつくることも課外活動に課せられたひとつの役割として重要であることを示した。第5章では、女子学生たち自らを「人事」をおこないメンバーをリクルートし、そのリーダーを選出する学生会を事例として、大学での養成が期待されるリーダー型人材をめぐる議論を批判的に論じた。ここでは、ホスピタリティ教育は女子学生の集団論理において形成される位階秩序の参照枠をいかに深化させていくかにおいて重要となることを指摘した。終章ではこれらの観光ホスピタリティ教育における課題を整理し、女子大学における観光ホスピタリティ教育の学びの変革を通じた女子教育の可能性を論じた。

これらの研究成果をふまえて、今後の女子大学における観光ホスピタリティ・マナー教育の課題を以下の3点提示した。それは、第一にスキル偏重の現行のカリキュラムに従来の教養教育が果たしてきた役割をいかに取り込み、スキル科目と教養科目を有機的に連動させることが可能かを経営戦略との兼ね合いの限界地点で考案していくことである。第二に、女子大学だからこそできる観光ホスピタリティ教育、ホスピタリティ・マナー教育とは何かを検討することである。第三に、女子大学として生き残りかけた経営戦略とその新たな可能性を模索するための共同研究を展開することである。この3点の課題を実践していくことで、観光ホスピタリティ教育およびホスピタリティ・マナー教育の意義と可能性を改めて考察していくことを目指すものである。さらに、補章では終章で述べた今後の課題の一つホスピタリティ・マナーの講義と教養科目の連動のあり方を検討する一助として、現行のマナー講義と女性学の講義の内容と女子学生の反応を紹介し、スキルとしてのマナーの獲得に偏重していく大学の方針があることを指摘した。