

9月8日(日) 研究発表3 第6室(1144)

ホスピタリティー産業の英語 —ESPとしてのニーズ分析とコースデザイン—

English for Hospitality Industries : Needs Analysis and Course Design

藤田 玲子 (文教大学非常勤)

<研究目的>

近年日本でも ESP (English for Specific Purposes) の研究が進んでいるが、この領域の中には、代表的なものとして法律英語、商業英語、ビジネス英語、科学技術英語、医学英語などがある。これらの各領域はその目的により、EOP (English for Occupational Purposes) と EAP (English for Academic Purposes) に分類することができるが、その目的を達成するためにどのような方法で何を教えるべきかという研究が各領域で進み始めている。どのような英語を ESP としてとらえるかは、寺内 (2000) がその定義を紹介している。「同質性が認知された専門領域内でディスコース・コミュニティー集団が形成され、その目的を達成しようとする際、各集団の内外において明確且つ具体的目標を持って英語が使用されるが、その際の言語研究及び言語教育を言う。」

この定義にのっとして考えた際、まだ日本において専門領域として認知されていないと思われるディスコース・コミュニティーが存在する。それは、近年発展が目覚ましいサービス産業 (ホテル業、旅行業、飲食業、航空産業等) の領域である。このコミュニティーで使用される英語は、特に「顧客にサービスを与える」という特殊な目的を持っていると考えられ、商業英語、ビジネス英語とはその目的を異にする。日本ではサービス産業とも呼ばれるこの分野は、米国や英国ではホスピタリティー・インダストリー (hospitality industry) という独自の産業領域として位置付けられ発展した。そして日本でも 1980 年代からホテル業、航空産業、旅行産業を中心に「ホスピタリティー」という言葉が使われ始めるようになった。多くの経済専門家が指摘しているよう、21世紀はまさに脱工業化、ホスピタリティー産業の時代である。観光は21世紀の世界経済の牽引車であり基幹産業とも言われている。

このような流れの中で、人々の国境を越えた移動は増加の一途にあり、旅行業、航空産業、ホテル業等の果たす役割も大きくなることは疑いない。これらの産業に従事する人々にとって、コミュニケーション媒体としての英語がますます重要な意味を持つようになると考えられ、この領域の英語を ESP として研究することは意義のあることと思われる。さらに、大学や専門学校においても観光やサービス、ホスピタリティー関連の学部、学科、科目を設定しているところは増加の傾向にあり、そのような専門領域の中で英語との関連付けも必要と考えられる。本研究では、日本のホスピタリティー産業における英語を EOP としてとらえ、そのコースデザインを試みる。

<定義>

最初にホスピタリティー産業という言葉の包括する領域を明確にする必要がある。服部 (1996) の定義によれば、ホスピタリティーという概念に直接関連している産業は、エアライン、鉄道、ツアーオペレーションなどの旅行関連産業 (travel industry)、ホテルなどの宿泊産業 (lodging industry)、テーマパーク、展覧会などの観光余暇関連産業 (tourism)、そしてレストラン、バーなどの外食産業 (food service industry) の4つに分類される。この直接的関連産業から波及した医療、教育、通信、情報、不動産などのサービスもさらに間接的関連産業としてホスピタリティー産業に属すると定義される。これらの中で、英語で

の運用の頻度が高いと想定されるものが今回の研究の対象となる。すなわち外国人が一定の頻度で利用し、英語でのコミュニケーションが日常的に考えられる分野としては、直接的関連産業である上記4つのカテゴリーのうち、旅行関連産業、宿泊産業、観光余暇関連産業の3つがあてはまる。外食産業については、外国人とのコミュニケーションの必要性が特定の場所(例えば外国人の利用の多いホテルのレストランなど)を除いてはあまり頻度が高いとは考えにくい。したがって、本研究のEOPの領域はホスピタリティー産業の中でも特に旅行・宿泊・観光に焦点を当てるものとし、外食産業については宿泊(ホテル)との関わりの中でのみ扱うこととする。

これらの3つのカテゴリーはそれぞれが特殊な専門性を持っており、考え方によっては、旅行英語、航空英語、ホテル英語というように、それぞれを独自でEOPとしてとらえることも可能である。しかし、ここであえてこれらを1つにまとめて考えるのは、これらに共通するホスピタリティーという概念があり、「余暇を楽しむ又はビジネスで利用する顧客(ゲスト)をもてなす」という共通の目的に結ばれたディスコース・コミュニティが存在するからである。

<ホスピタリティー産業の英語の分析>

本研究の中では、ホスピタリティーの英語をコミュニケーションのパタンにより2種類に分類した。ひとつは、ホスピタリティーを提供する対象となる顧客(ゲスト)とのコミュニケーションの英語である。そして、もうひとつは業務を遂行するために旅行、宿泊、観光各分野内部において使用される専門的な英語である。

この2つを柱として、EOPとしてのホスピタリティーの英語が包括すべき内容の調査を行った。そのための材料として、ホスピタリティー産業従事者に対しアンケートを行うと同時に、各産業が出している文献も参考にした。さらに、イギリスの職業訓練校や、アメリカ・オーストラリアの大学や語学学校などで、Hospitality English, English for Hospitality Industries, English for Tourism などというタイトルで実際に行われているクラスの講義概要や、使用教材などを検討し、どのようなホスピタリティーの英語が実際に教えられているのかを調査した。これらの分析結果から、ホスピタリティーの英語はどんな場面や状況で運用されるか、そしてどんな特徴があるかを具体的にし、これらの要素をコースデザインの作成のための土台とした。

<ニーズ分析とコースデザイン>

コースデザインを進めるにあたり、大学における専門科目との関連性を明確にするために、専門分野の教師に対しどのようなジャンル及び言語内容のスキルが必要かを中心とするアンケート調査を行い、ニーズを収集・分析した。2002年春学期に開講の筆者の「English for Hospitality Industries」において、これらのニーズ分析を土台としたコースデザインを作成、開始時には、学生にもニーズ分析のためのアンケートを行い、指導法や教材選択の参考にする。コース中及び終了後には学生によるコース評価を行い、新たなコースデザインの改善に応用するものとして、その報告を行う。

寺内一. 2000. 「ESPの理論と実践」 深山晶子編. 三修社. P18.

服部勝人. 1996. 「ホスピタリティー・マネジメント」 丸善ライブラリー.