

# 対人関係能力の育成に関する一考察

——観光学部とその教職課程で育てる対人関係能力——

永瀬 美帆

## I. はじめに

近年、わが国では、対人関係能力の重要性が増し、大学にも、社会の中で即戦力となりうる、対人関係能力を有する人材の育成が求められている。例えば堀越(2010)は、職場の対人関係力の重要性が増していることを指摘し、若手社員のコミュニケーション力の向上を求める声が高まっているとしている。同様に、教職においても、教育職員養成審議会第一次答申(文部科学省, 1997)で、変化の時代を生きる社会人に求められる資質能力のひとつとして人間関係にかかわる能力が挙げられて以降、教員の資質として、対人関係能力はますますその重要性を増してきた。

観光業を含むホスピタリティ産業では、顧客満足における人的対応の重要性が認識されており、これまでも対人関係能力を有する人材の育成に力が注がれてきた。観光学部観光学科を擁する本学においても、広義の対人関係能力を育成するカリキュラムが組まれており、本学における教員養成の強みのひとつは、このような対人関係能力を身につけた教員の養成が可能な点にあると考えられる。しかし、観光関連産業においてもニューツーリズムなどの台頭などにより、地元地域との連携や地元住民の協力を得るための関係づくりなどに対応するため、更なる対人関係能力の向上が求められるようになってきている。

本稿では、大学教育における対人関係能力の育成の重要性への認識を新たにし、観光学部およびその中にある教職課程において、特にどのような能力に注目して育成していくべきかについて、今後の方向性に関する一つの試論を述べる。

## II. 対人関係能力の育成の重要性と 観光学部および教職課程で育てる対人関係能力

### 2. 1. 職場や地域社会で求められる能力としての対人関係能力の育成の重要性

経済産業省は、職場や地域社会で求められる能力を「社会人基礎力」と呼び、前に踏み出す力(一步前に踏み出し、失敗しても粘り強く取り組む力)、考え抜く力(疑問を持ち、考えぬく力)、チームで働く力(多様な人々とともに、目標に向けて協力する力)の3つの能力を提案している(経済産業省, 2007)。中間取りまとめによれば、これらの能力は、「職場や地域社会の中で多様な人々とともに仕事を行っていく上で必要な基礎的能力」という意味で「社会人基礎力」と命名されており、社会の中で人と触れ合うことを前提としている(経済産業省, 2006)。すなわち、「社会人基礎力」では、対人関係能力としての側面が重視されているといえる。また、かつては、これらの能力は成長への過程で自然に身につくと考えられてきたが、社会の変化などに伴い、近年では意識して育成しなければならない能力になったと指摘されている(経済産業省, 2007)。そして、経済産業省は、幼児期から社会人活動期まで各成長段階を通じて一貫した育成が必要な能力であるとして、企業や学校に対しても積極的な協力を呼びかけている(経済産業省, 2007)。

こうしたことから、大学においても「社会人基礎力」の育成に貢献することが期待されており、また既に大きな役割を担っているものと思われる。そして、観光学部およびその中にある教職課程においても、現在までの取り組みにおいて成功実績のある部分についてはその経験を生かしつつ、今後さらに、それぞれの領域で求められ

る対人関係能力を強化していく必要があるだろう。

## 2. 2. 教職において求められる対人関係能力と観光学部における教員養成の強み

近年、インクルージョン<sup>1)</sup>の考え方にに基づき、通常学級においても特別なニーズをもった児童・生徒を含みこむ形で教育を行うことが求められるようになり、個々の教師にはこれまで以上に高い専門性と、高い対人関係能力が求められるようになってきている。また、社会の変化に伴い、従来のやり方では対応しきれない問題や、個々の教師の努力では解決が困難な事態も生じている。例えば林（2010）は、子どもの学ぶ意欲や学力・体力・気力の低下、様々な実体験の減少に伴う社会性やコミュニケーション能力の低下、いじめや不登校等の学校不適応の増加等、子どもを取り巻く状況は大きく変化してきたとして、このような時代背景においては、学校だけが教育課題のすべてを解決していくことには限界があると述べている。こうした事態を受けて、教員相互の協力や、学校と家庭・地域・関係諸機関との連携の必要性もさらに高まっており、林（2010）は、教育目標をより効果的に実現していく上で、学校を中心とした学びのコミュニティを構築することが課題となると述べている。生徒指導是要（文部科学省，2010）でも、社会全体で様々な課題が生じていることに触れ、関係機関との連携・協力のネットワークの強化や、地域や家庭との協力が必要であることが指摘されている。

こうした状況の中で、教師には、家庭や地域に対して説明責任を果たしたり、児童・生徒の問題に学校内外の関係者で組織されるチームで対応するため、そのコーディネートやマネジメントを行ったりといった新たな役割が求められるようになっており、これまで以上に、教員の資質として対人関係能力が必要とされるようになっていく。渡邊（2006）は、教員養成に関する考えの動向・推移とその背景について考察した上で、教員が身につけなければならない資質能力の最も重要なもののひとつとしてコミュニケーション能力を挙げている。また、このコミュニケーション能力について、教育職員養成審議会第1次答申以降、社会性・対人関係能力という面から求められるようになったこと、そして、2005年の中央教育審議会答申では「総合的な人間力」として位置づけられたことを指摘している。すなわち、教職においても、広義の対人関係能力が求められるようになってきているといえる。そして、問題にチームで取り組むための能力は、「社会人基礎力」におけるチームで働く力（多

様な人々とともに、目標に向けて協力する力）にもつながり、また、観光関連産業、特に宿泊業等における人材育成でも重視されているものである。

実際、保護者対応など人的対応の局面において、従来の方法では対応しきれなくなってきたことを受け、教育現場にも、カウンセリングテクニックや、サービス産業・ホスピタリティ産業における人的対応のノウハウなど他領域からの知識や技能の導入が試みられている。諸富（2004）は、かつては教師のよきパートナーであった親が、今日ではさまざまな注文・クレームをつけてくる“むずかしいお客様”となってしまっていると指摘し、本来子どもにそぐべき愛情とエネルギーを、保護者への対応で疲弊させてしまっている教師の実情に触れている。そして、このような状況の中でも、保護者の気持ちをつかみ味方につけるべきであると説く。諸富（2004）は、そのような保護者は、学校だけでなく、ホテルでもレストランでも、すぐにクレームをつけるクレマーであることが少なくないとした上で、クレームの背後に「私はもっと大切にされていいはずなのに、粗末に扱われている」という「不遇感」があるとしている。そして、「不遇感をとろかす対応、すなわち『おもてなしの心』での対応が基本原則になってくる」と述べている。これはまさに顧客満足をもたらす人的対応に関する知識や技能で、観光学部における教育の範囲でもある。

地理や歴史に関する専門知識に加えて、このような顧客満足をもたらす人的対応に関する知識と技能をもった教師を育成できるという点は、観光学部における教員養成の強みであるといえる。したがって、以下では、顧客満足をもたらす人的対応能力を有する人材育成について、特に、感情労働やホスピタリティの視点を中心に議論を展開する。

## Ⅲ. 顧客満足をもたらす人的対応能力を有する人材の育成

### 3. 1. 顧客満足をもたらす人的対応と感情労働

濱（1998）は、消費者満足の規定因についての実験的研究を行い、消費者満足に影響を与える要因を実質的要因と感情的要因に分けて両要因の効果を検証した結果、感情的要因の重要性を示している。このことから、消費者満足のためには、丁寧な対応により消費者の感情的・心理的側面に訴える必要性が示唆された。このことを、感情労働（ホックシールド，2000/1983）という視点から考えてみる。ホックシールド（2000/1983）は、

感情規則に基づいて表層演技(表情や振る舞いのみをそれらしくする)と深層演技(自ら誘発した感情によって表現する)を行いながらサービス労働に従事する労働者を、感情労働者(Emotional Labor)と呼んでいる。感情労働者は、顧客満足を目的として、自身の感情を制御して職務にふさわしい態度や行動をとるのである。杉田(2009)は、感情労働者には、相手(=外的)感情と自分の持つ(=内的)感情を照らし合わせて、その職種の持つべき感情に管理する能力が求められているとした上で、これは一つのスキル(技能)であるとしている。また、感情規則は、相手の感情を瞬時に捉えて、その職種として求められる感情に照らし合わせてこちら側の感情を操作することを指していると考えられると述べている。

杉田(2009)は、近年、教師もこの感情労働者として位置づけられることが増えていると指摘した。中坪(2011)は、教師は、子どもとのやりとり、保護者との関係、同僚や先輩との関係など、日常の様々な場面で、自らの感情を押し殺して相手に尽くすことが要求されると指摘しており、杉田(2009)も、学校や教師に対して無理難題や理不尽な要求をしてくるモンスターペアレントやクレマーへの対応に触れ、対応(=感情労働)後の疲労感や徒労感は大きいものがあるとしている。

しかし、一方で中坪(2011)は、感情労働者を、単に自らの感情を押し殺したまま企業や組織に従属する存在として見るのではなく、労働者が自らの目的を最大限に実現するためのポジティブな側面についても光が当てられつつあるとしている。伊佐(2009)は、感情労働を教育的価値があるものと捉え、教師ストラテジーとして戦略的に使用していることを指摘した。

感情労働としての認識を持つことは、感情のコントロールを仕事の一部として捉えることであり、それによって、冷静に自分や相手の感情を見つめることにもなり、また、わけもわからず自分の感情を押さえ込まねばならない状況に比べて、人的応対時の精神的負担は軽減されることが考えられる。また、観光関連産業においても、教職においても、感情労働を一つのスキル(技能)として戦略的に用いることで、より効果的に目的を果たすことも可能になるものと思われる。

したがって、観光学部およびその中にある教職課程においても、将来、一つのスキル(技能)として感情労働を戦略的に用いることができるよう、まずは、それぞれの仕事を感情労働という点から捉えなおし、感情労働としての認識を高めていくことが重要であろう。

### 3.2. 顧客満足をもたらす人的応対とホスピタリティ

顧客満足をもたらす人的応対について語られる際に、「ホスピタリティ」という用語がよく用いられる。例えば、『図解版ホスピタリティの教科書』には、人によるサービスの重要性和その在り方に言及する中で、「お客様一人ひとりを大切に思い、お客様にもっと喜んでいただきたい、お客様に感動をご提供できるようになりたい、と考え、おもてなしをする」のがホスピタリティだと述べられている。辻・齊藤(2009)は、観光産業以外の多くの対人サービス業務においても「ホスピタリティ」の基本的な考え方は、新しいビジネスモデルの中心概念として注目され始めていると述べている。

一般的には、「ホスピタリティ」という語は、宿泊業等における人的応対の在り方について述べる場合に、「心のこもったサービス(あるいはそのための行動)」や「おもてなしの心」といった意味合いで用いられているようである。しかし、「サービス(あるいはそのための行動)」を指すのか「心」を指すのかについては曖昧で、「心」については「ホスピタリティ・マインド」と表記して区別している場合もあるが、通常は特に区別されることなく、漠然とした捉え方のままどちらの意味でも使われている印象を受ける。我が国では、ホスピタリティには「おもてなし」という訳語があてられることが多い(徳江, 2011)ようであるが、武内(2007)は、学術的には、「ホスピタリティ」という用語は十分吟味されているとは言えないことを指摘しており、徳江(2011)も、学術の世界においてははまだ論議の最中で、統一的な見解があるとは言えないとしている。

例えば、山口(2006)は、ホスピタリティはゲストとホストの相互満足と新たな人間関係を創造するための、心のこもった思いやりあふれる行動と定義されようとして述べており、ホスピタリティを「行動」として捉えている。また徳江(2011)は、ホスピタリティを「社会的不確実性の高い環境において、主体間の関係性マネジメントによって、不確実性をむしろ利用しつつお互いの主観にアプローチし、単独では不可能な新しい価値を創出しようとする」とし、関係そのものを消費する消費行動として捉えている。そして、サービスの提供がホスピタリティと把握される要素としては、社会的に不確実性の高い状況において、それでも相手と相互信頼関係を構築することによる、未知の価値観や体験を通じた未知のベネフィットへの到達と、お互いへの信頼に対する満足を挙げている。

一方で、武内(2007)は、ホスピタリティを「ある



者が他人を自分と同等の価値を持つ存在とみなし、その上で自分の利益を抑えて他人の利益を優先する自己犠牲的な利他的行動に駆り立てる資質」と操作的に定義しており、すべての人間にホスピタリティは内在しているものであるとみなしている。そして、工作上必要に応じて繰り出す「情緒的サービス」と、ホスピタリティから発せられる利他的行動を区別すべきであると主張している。すなわち、武内（2007）の考え方では、ホスピタリティは万人が持つ資質であり、ホスピタリティに基づく行動は、仕事として行う情緒的サービスとは完全に区別されることとなる。この場合、ホスピタリティを高めることは、単にサービスの向上に資するというのではなく、人格の陶冶としての側面をもつものと考えられる。

このように、いまだ「ホスピタリティ」の概念が学術的に明確にされていない現状の中で、福島（2009）はホスピタリティという語を用いず「配慮行動（considerate behavior）」という語を操作的に定義して用いている。「配慮行動」とは「援助を求めている人を対象に、相手のためになる行為を自発的に行うこと」であり、定義が曖昧なホスピタリティという用語を用いないために、福島（2009）が独自に定義した語である。福島（2009）は、この「配慮行動」を向社会的行動の一部と位置づけており、「誰からも援助要請を受けていないのにもかかわらず、相手を喜ばせるために、コストを伴いながらも、外的報酬を求めず、自発的に行う行為をさす」としており、工作上必要に応じて行われる行動として扱っている。

福島（2009）はまた、配慮行動の受け手が、行為の中に「配慮」を感知したとき初めて配慮行動の存在が認知されると述べているが、このような、サービスの受け手（顧客）の受け止めという点は重要な要素であるといえる。福島（2009）も、サービス提供者が良かれと思ってとった行動であっても、行為の受け手である顧客がそれを配慮として認知あるいは理解できない場合、サービス提供者の行為は、配慮行動として成立し得ていないとみるのが妥当だとしている。「ホスピタリティ」について考える際には、この、サービスの受け手（顧客）にそうと認知されているのかという視点も加える必要があるように思われる。

いずれにしても、「ホスピタリティ」は顧客満足をもたらす人的応対能力の育成において重要な要素であることは間違いなく思われるが、大学における人材育成において、この「ホスピタリティ」にアプローチすること

で組織的に人的応対能力を高めることを目指すのであれば、心理学的観点からもホスピタリティの構成概念を明確にし、各要素についての知見を積み上げておく必要があると考えられる。

ところで、「ホスピタリティ」教育の現状については、辻・齊藤（2009）が、民間教育機関および大学のシラバス調査を行っている。その結果、民間教育機関については、「ホスピタリティ」実践の重要性や企業・職場での「ホスピタリティ・マネジメント」の重要性を説くものが多かったとし、「ホスピタリティ・マインド」を行動に移していくには、どうしたらいいのか、どのような能力（スキル）を身につけるべきなのか、という視点からのアプローチが弱いと指摘している。また、大学のシラバス調査からは、業種別の「ホスピタリティ・マネジメント」「サービス・マネジメント」に関するものが多かったとし、こちらについても「ホスピタリティ・マインド」を行動に移すためには、どのような能力を、どのように開発していけばいいのか、という実践的な教育はあまり行われていないと述べている。すなわち、実践のための能力の特定とその育成が課題となっているといえる。辻・齊藤（2009）は、「ホスピタリティ実践」に必要な能力（スキル）を独自に特定し、それらを育成する教育を行っているが、それらは感性・知恵・自己表現と呼ばれ、書く力なども含んでおり、「社会人基礎力」とも通じる総合的な対人関係能力である。当然そのような広義の対人関係能力の育成も重要であるが、ホスピタリティの構成概念が学術的に明確になれば、より具体的に必要な能力を育て、優れた人材を育成することが可能になるものと思われる。

### 3.3. 顧客満足をもたらす人的応対能力の育成

山口（2006）は、ホスピタリティ<sup>2)</sup>とかかわるパーソナリティとして、社交性、対人不安、共感性とともにセルフモニタリングをあげており、これらのパーソナリティは、適切な職業経験や学習、研修の機会により、さらに適切な方向へ変化させることができることも示唆されているという。そして、セルフモニタリングの高い人は、顧客の立場に立って行動を起こすことができるので顧客からの評価が高いとしている。例えば、セルフモニタリングの高い人は、旅行者のニーズを発見し、そのニーズに答えるためにすぐにホスピタリティを実際の行動として示すことができるという。

セルフモニタリングとは、自分の行動がその場に適切かどうかを判断し、それに合わせて自分の行動を変える

ことができる傾向性のことであり、その場の状況や他者の表す行動への感受性と、状況に合わせて自分の行動を変えられる傾向からなっている(スナイダー, 1998/1986)。

研修等によってこれらの傾向性を改善することができる。とすると、大学教育における人材育成の段階においても、ある程度高めておくことができるものと思われる。セルフモニタリングを高めることは、顧客満足をもたらす人的対応能力を育てる上で非常に重要な視点であるといえる。セルフモニタリング尺度によりあらかじめ学生の傾向性を測定し、個々の弱い側面に対して介入を行っていくことが有効であろう。次にセルフモニタリングを高め、人的対応能力を向上させる具体的方法の一例を挙げる。

濱(2000)は、ホテルの従業員になりきって対応する電話対応実験を行っているが、ここで用いられているような課題は、セルフモニタリングを高め人的対応能力を向上させるための訓練用課題としても使用できると考えられる。濱(2000)の実験では、対応は、あらかじめ渡されている情報ボード(実験時に開封して3分間目を通す)を参照して行うのであるが、ステークビュッフェの問い合わせ実験では、ステークビュッフェの最終日は翌日に設定されており、さらに前日までに予約が必要であるということになっていた。濱(2000)は、この最終日が明日で、前日までに予約が必要という情報がきわめて重要であるとして、この情報が提供されなければ、問い合わせで行く気を示した客が機会を逸することはまちがいないと述べている。そして、客に問われずともその情報だけは提供しなければならないとしている。情報ボードに目を通した際に、ビュッフェの最終日が翌日だという事実と前日までに予約が必要だという事実を認識し、次に、そこから客が予約せず店に行って入店を断られるという事態が発生する可能性を想起し、それに合わせて、客に最終日が明日で、前日までに予約が必要のため、今日中に予約しなければならないことを伝えるという一連の過程には、状況を正確に認識する力や、これから生じる可能性のある状況を想起する力、その状況における他者の望みを推測する力などが関係していると考えられる。したがってこのような課題を複数作成し、反復的に繰り返すことで、その場の状況や他者の行動への感受性をみがき、状況に合わせて行動を変えられる傾向を高めることができるものと思われる。また、その過程で、与えられた情報の中で現在の状況においてはどの情報が重要であるのかを見極める力なども養われるもの

と思われる。少なくとも、その状況において重要な情報を見極めようとする態度が身につけていけば、将来それぞれが配属された現場で、たとえ状況は様々に異なっても、そのとき各々の置かれた状況において重要な情報を探ることができるであろう。

次に、現場において、顧客満足をもたらす人的対応能力がどのように学習されていくのかを示した研究を取り上げ、大学教育における人材育成の段階で何ができるかについて考える。

福島(2009)は、先にあげた「配慮行動」を鍵概念として、経済学のモジュール化理論を用いてサービスの構造を明らかにするとともに、その構造に基づいて高次のサービスの学習方法を理論化している。福島(2009)は、高次のサービスは、構成要素である「配慮行動」「配慮行動を伴うサービス」「標準化されたサービス」が、状況判断や経験による勘で複雑かつ複合的に連結されているとしているが、「配慮行動」を「標準化されたサービス」と結合させる能力(センスと構成力)すなわちつなぎ方は、新たな徒弟制モデルである「正統的周辺参加」によって、周辺の立場から熟達者の仕事を眺めながら習得していくとしている。

福島(2009)が、「つなぎ目」は、状況や顧客条件によって異なるため、現場以外の場所で学ぶことには限界があると述べているように、確かに徒弟型の学習に頼らざるを得ない側面もあるが、全て本人まかせではなく、熟達者の仕事の何をどう見るか、見るべき点や見方については、大学教育の段階で事前に教育することが可能であると考えられる。実際、見るべき点や見方を射たものであれば、習得に要する期間は短くなるものと考えられる。

また、「配慮行動」が個人の暗黙知(言葉にすることができない認識)から生じ、それが形式知化(マニュアル化)されることで他のサービス提供者にも行うことのできる標準化サービスとなるプロセスが示されており、配慮行動や標準化サービスが現場でどのように学習されていくかについても示されているが、暗黙知を得てそこから配慮行動につなげられるかどうかについては、各個人の力量に任されているといえる。

しかし、人材育成機関としての大学において顧客満足をもたらす人的対応能力を育てるということを考えると、暗黙知を得てそこから配慮行動につなげられる能力こそ重要であるといえる。福島(2009)は、コートを手を差し出すという行為の例について「コートを手を差し出す」という行為の認知のみで、「コートが邪魔

になる」という相手の状況あるいは潜在意識を察知するのは難しいとしているが、正確に状況を認識し、その状況においてこれから起こりうる可能性を予測したり、その状況における相手の望みを推測したりする能力が高ければ、「コートを脱ぐ」という行為を見ただけで「コートが邪魔になる」と察することができると考えられる。このような場面で必要な洞察力を、状況を正確に認識する力や、これから生じる可能性のある状況を想起する力、その状況における他者の望みを推測する力などを向上させることで養っておくことが、顧客満足をもたらす人的応対につながっていくものと考えられる。そして、それには、先ほど述べたような方法が有効であると考えられる。

また、Dodge (1986) は、符号化・解釈・反応検索・反応評価・実行からなる社会的情報処理の各段階における欠陥や偏りに適切な介入を行うことによって、子どもの攻撃行動を改善できることを示唆しているが、このような手法を援用し、人的応対をいくつかのステップに分割して捉え、各ステップでの熟達者と初心者との反応の仕方の差異を明確にし、その未熟な点を改善するような訓練を行うことでも、ある程度の水準まで効率的に能力を引き上げることができるものと思われる。そのためには、まず、顧客満足をもたらす人的応対に関する心理学的研究を充実させていく必要があるだろう。

#### IV. ま と め

本稿では、大学教育における対人関係能力の育成の重要性への認識を新たにし、観光学部およびその中にある教職課程において、特にどのような能力を育てていくべきか、一部その具体的方法にも触れながら、今後の方向性について一つの試論を述べた。

近年、社会人基礎力と呼ばれる、職場や地域社会の中で多様な人々とともに仕事を行っていく上で必要な基礎的能力の育成が求められるようになり、観光学部およびその中にある教職課程においても、それぞれの領域で求められる対人関係能力を強化していく必要が生じてきている。地理や歴史に関する専門知識に加えて、高い人的応対能力を有する教師を育成できるという点は、観光学部における教員養成の強みであるといえる。

そこで、観光学部およびその中にある教職課程において、顧客満足をもたらす人的応対能力を育てるための重要な要素について考え、今後の方向性を論じた。

まず、顧客満足をもたらす人的応対能力を育てる上で

セルフモニタリングを高めることは非常に重要であると考えられた。それを高めるための具体的方法の一例も示した。

次に、観光関連産業においても教職においても、感情労働を一つのスキル（技能）として戦略的に用いることで、より効果的に目的を果たすことが可能になると考えられることから、まずは、それぞれの仕事を感情労働という点から捉えなおし、感情労働としての認識を高めていく必要があると考えられた。

さらに、社会に出てからの人的応対能力の学習を容易化するために、熟達者の仕事の何をどう見るかといった、見るべき点や見方などを教育しておく必要もあると考えられた。

最後に、「ホスピタリティ」は、顧客満足をもたらす人的応対能力の育成において重要な要素であることは間違いないと思われたが、学術的には論議の最中で、統一的な見解がないことから、まずは心理学的観点からもホスピタリティの構成概念を明確にし、各要素についての知見を積み上げておく必要があると考えられた。さらには、人的応対に関する心理学的研究そのものを充実させていく必要があると考えられた。

本稿で得られた知見は、今後の教育および研究への示唆としたい。

#### 註

- 1) 障害のあるなしに関わらず、全ての子どもたちを通常の学校に迎え入れようとする理念で、「包括教育」などと訳される。
- 2) 山口 (2006) は、ホスピタリティはゲストとホストの相互満足と新たな人間関係を創造するための、心のこもった思いやりあふれる行動と定義されようとしている。

#### 引用文献

Dodge, K. A., 1986 A social information processing model of social competence in children. In M. Perlmutter (Ed.), *Minnesota symposia on child psychology*, 18, 77-125.

福島規子 2009 高次なサービスの構造と学習理論に基づくサービス学習 暗黙知の習得から状況論的アプローチへ 観光ホスピタリティ教育, 4, 18-34

濱保久 1998 消費者満足の規定因についての実験的研究 北星学園大学社会福祉学部北星論集, 35, 1-17

濱保久 2000 10章 サービスの地域性と消費行動 高木修 (監修)・竹村和久 (編) シリーズ 21世紀の社会心理学 7 消費行動の社会心理学 北大路書房

林徳治 2010 コミュニケーション能力の向上を図る教



- 員研修モデルとWeb教材の開発および実証 教育情報研究, 26, 3-15
- 林田正光(監修) 2007 図解版ホスピタリティの教科書 株式会社あさ出版
- ホックシールド A. R. 石川准・室伏亜季(訳) 2000 管理される心 感情が商品になるとき 世界思想社 (Hochschild, A. 1983 *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*)
- 堀越弘 2010 第11章 職場の対人関係力を育てる 海保博之(監修)・松井豊(編) 対人関係と恋愛・友情の心理学 朝倉書店
- 伊佐夏美 2009 教師ストラテジーとしての感情労働 教育社会学研究, 84, 125-144
- 経済産業省 2006 社会人基礎力に関する研究会「中間取りまとめ」報告書
- 経済産業省 2007 社会人基礎力育成のススメ(最終取りまとめ)
- 文部科学省 1997 新たな時代に向けた教員養成の改善方策について(教育職員養成審議会・第1次答申)
- 文部科学省 2010 生徒指導是用
- 諸富祥彦 2004 保護者とのかわりにカウンセリングを生かすとは 諸富祥彦・植草伸之(編) カウンセリングテクニックで極める教師の技② 保護者とうまくつきあう40のコツ 教育開発研究所
- 中坪史典 2011 1. そもそも感情労働とは何か 諏訪きぬ(監修)・戸田有一・中坪史典・高橋真由美・上月智晴(編著) 保育における感情労働 保育者の専門性を考える視点として 北大路書房
- 杉田郁代 2010 感情労働研究概観(Ⅰ)-対人援助職と教職- 環太平洋大学研究紀要 3, 51-56
- スナイダー・M. 齊藤勇(監訳) 1998 カメレオン人間の性格 セルフ・モニタリングの心理学 川島書店 (Snyder, M. 1986 *Public Appearances Private Realities The Psychology of Self-monitoring*)
- 武内一良 2007 観光業界におけるホスピタリティの理論的考察 観光ホスピタリティ教育, 2, 2-16
- 徳江順一郎(編著) 2011 サービス&ホスピタリティ・マネジメント 産業能率大学出版部
- 辻三千代・齊藤勇二 2009 ホスピタリティ実践教育へのアプローチ-観光・国際コースにおけるホスピタリティ教育プログラムの開発 自由が丘産能短期大学紀要, 42, 61-93
- 山口一美 2006 観光業におけるホスピタリティ 前田勇・佐々木土師二(監修)・小口孝司(編) 観光の社会心理学
- 渡邊誠一 2006 教員に求められる資質に関する一考察 山形大学教職・教育実践研究, 1, 23-28