

研究授業「ビジネス実務概論Ⅰ」の実施報告

丸山豊史¹、森 享子²

Report on Implementation of an Open Class “Introduction to business practices I”

Shigefumi Maruyama¹, Kyoko Mori²

要約

本稿は平成25年度第1回研究授業の報告である。ビジネス実務概論Ⅰの講義では第6回授業までで、自己理解と自己管理、良い人間関係を実現するための言葉の選び方、コミュニケーションに臨むときの外的態度のありかた・心の持ち方・相槌の打ち方等のコミュニケーション技法を説明した。第7回からは毎回場面を想定しての話し合いを行っている。今回の授業では「就職するまでに身につけること」というテーマに関して参加者が持てるものすべてを発言し、グループとして就職するまでに身につけることをもれなく分類・体系化した一覧表を作成する。次に、作成した一覧表を基に話し合いの要点・特記すべきことをグループごとに発表する。この発表を交互に聞くことにより、グループ毎の優れている点、自グループの話し合いの中で検討が足りなかった点を明確にする。このことにより、参加した学生はコミュニケーション技法に磨きをかけるとともに、就職するまでに身に付けるべきことを再認識する。

キーワード：自己理解、ロールプレイ、グループワーク、合意形成、ワークショップ、コミュニケーション、振り返り

(Abstract)

The purpose of this paper is to report on an open class “Introduction to business practices1”. Today’s theme is “Knowledge and skills which is necessary to get a job.”. Participants speak to on this subject without refrain. And, All groups classify them and create a systematized list.

Then, each groups present about their own list. And all students clarify the some

¹ 提出年月日2014年11月28日、高松大学経営学部教授、² 高松大学経営学部非常勤講師

points which is the advantages of each group and the some points which is not enough in the discussion of their own groups. By this, participants improve their communication skills. They also re-recognize the knowledge and skills which should be acquired before getting a job.

Key words : Self-understanding, Role Play, Group-work, Consensus formation, Workshop, Communication, Play-back

1. 実施の日程等

(1) 研究授業の日程等

日時 2013年11月27日

場所 本館206教室

科目名 ビジネス実務概論 I

対象学年 1年生

対象学科 経営学科

参観教員 植木、末包、Williams、竹内、稲井、小川、山口、浮穴、正岡、津村、川崎

(2) 検討会の日程等

日時 2013年11月27日

場所 本館206教室

参加教員 森、丸山、植木、末包、Williams、竹内、稲井、小川、山口、浮穴、正岡、津村、川崎

2. 「ビジネス実務概論 I」の授業計画

(1) 【授業の紹介】

ビジネスに欠かせないのが人と人との信頼関係です。信頼関係を築くにはまず、相手とのコミュニケーションが大切です。コミュニケーションの目的はまず相手の考えていることを理解することです。その相手の考えを理解した上で、自分としての提案とか、相手の要望にこたえる返答を行います。このコミュニケーションをスムーズに進める力を身につけることはすべてのビジネスの基本です。この授業ではこのようなコミュニケーションの力を君たちに身につけてもらうため、自分の意見や考えを明確にするため、ワークショップやロールプレイを行います。ワークショップとは、参加者が自主的

活動方式で行い、メンバー同士でお互いに問題解決に向かって議論することによって気づきや発見を促すことができ、個人が社会の中で機能する力を高める方法です。合意形成型会議の手法を取り入れて、グループメンバーの意見の一致を図る話し合いを行います。ロールプレイとは役割演技のことで、聴き手と話し手になって相手との信頼関係を築く聴き方や話し方を身につける練習の方法です。

(2) 【教育目標】

社会に出るといろいろな人と出会います。その人たちをお客様としてあるいは上司として、いろいろな話し合いを行います。そのような話し合いをスムーズに行う力の基礎を身につけます。具体的には学園生活の中で出会う人たち誰とでも、スムーズに友達になれるようになることを目指します。

(3) 【成績の評価】

毎回の講義で積極性を評価します。また、ミニレポートおよび期末レポートを作成します。この出席態度・提出レポートおよび授業貢献度により総合的に評価します。なお、3回を超えて欠席した場合は不合格とします。

(4) 【授業計画】

- 第1回 オリエンテーション
- 第2回 ほめ言葉のシャワー
- 第3回 自己と他者を見つめる
- 第4回 言葉と人間関係
- 第5回 自己管理 その1 時間管理
- 第6回 自己管理 その2 健康管理
- 第7回 話し合いワークショップその1 東日本大地震の支援策検討
- 第8回 話し合いワークショップその2 就職したい会社とは
- 第9回 話し合いワークショップその3 伸びる会社とは
- 第10回 話し合いワークショップその4 就職するまでに身につけること
- 第11回 信頼関係の構築基礎編話の聴き方その1
- 第12回 信頼関係の構築基礎編話の聴き方その2

- 第13回 信頼関係の構築応用編その1 お客様との関係
- 第14回 信頼関係の構築応用編その2 上司との関係
- 第15回 まとめ レポート作成

(5) 【授業時間外の学習】

ビジネスに必要な信頼関係がどのようにして構築されていくのか、自身の生活の中で観察してみることが授業の参考になります。毎回ミニ・レポートを課します。自分の変化や成長を記述すること。

(6) 【使用テキスト】

全国大学・短期大学実務教育協会編『ビジネス実務総論』（紀伊国屋書店）
ただし、必要な資料は講義の都度、配布する。

(7) 【参考文献】

参考文献・参考図書は授業時に紹介する。

3. 本時の概要

(1) 授業題目

「話し合いワークショップ その4 就職するまでに身につけること」

(2) 本時の指導目標

この講義では第6回授業までで、自己理解と自己管理、良い人間関係を実現するための言葉の選び方、コミュニケーションに臨むときの外的態度のありかた・心の持ち方・相槌の打ち方等のコミュニケーション技法を説明した。第7回からは毎回場面を想定しての話し合いを行っている。今回は「就職するまでに身につけること」というテーマに関して参加者が持てるものすべてを発言し、グループとして就職するまでに身につけることをもれなく分類・体系化した一覧表を作成する。次に、作成した一覧表を基に話し合いの要点・特記すべきことをグループごとに発表する。この発表を交互に聞くことにより、グループ毎の優れている点、各自グループの話し合いの中で検討が足りなかった点を明確にする。このことにより、参加した学生はコミュニケーション技法に磨きをかけるとともに、就職

するまでに身に付けるべきことを再認識する。

(3) 授業内容等

3-1 授業準備

授業準備として以下の事項を確認している。

- ◇ 座席決定：学生を4名程度の小グループに分ける。講義ごとに毎回同じメンバーの組み合わせにならないように分類は誕生日順とか、前回の授業で発表した学生とかをキーにグループを編成する。今日の授業では着席場所にそれぞれa.b.c.dの名前をつけ、この名前をキーに役割を決め、ディスカッションしやすい形に移動する。
- ◇ 【4人の役割】 1つの机に4人が座ると、その座った場所ごとに下記のA.B.C.Dの役割を割り振りディスカッションでの【4人の役割】を決める。加えて話し合いや取りまとめでは全員で協力しあうことが大切なことも説明している。

【4人の役割】

1. 書記A・・・みんなの意見をメモ
 2. 司会B・・・意見を促す、意見をまとめる
 3. 進行タイムキーパーC・時間内に全員が話せるように調整する。早く終わらないこと
 4. 発表者D・・・みんなの意見をまとめて発表する
- ◇ ディスカッションの約束
 1. 全員が話す（司会者は聴いてあげる）
 2. 人の意見を否定しない
 3. プラスのコメント
 - ◇ 発表する時の参考例
立って名前を言う
私たちのグループでは、****や****や****な意見が出ました。
共通点は*****ということです。
重要だと思ったのは***と***と****です。
グループの意見としては、*****が重要だということになり、その理由は**
**だからです。

3-2 授業の進め方

3-2-1 アイスブレイク

アイスブレイクの内容に関しては後述。(アイスブレイクの具体的な内容)

3-2-2 就職に関する基本的な事項

議論の前提として知っておいた方がよいものを説明。

ただし、誘導することは好ましくないため、簡単に説明。学生の議論の中で出た疑問点に関してはその都度事前に準備したPPTで説明。(その内容は後述 授業で用いたその他資料の内容)

3-2-3 ディスカッション

上記の説明の後、各員の【4人の役割】を明確にしたうえでディスカッションを行った。なお、【4人の役割】はディスカッションごとに担当を交代する。

◇ ディスカッションシートを作成

就職するまでに身につけること・・・あなたが就職するとしたら、どんなことを身につけておくといいと思いますか？いいと思うことすべて書きなさい。

1色の付箋カード1枚につき1項目

思いつくものすべて書き出す

サインペンで簡潔に 短い言葉でまとめる

正解はひとつじゃない まちがいもない

用紙に貼っていく

1. メンバーの出た意見を簡条書きで書き出す【ここでたくさん意見を出し合うことが重要】
2. 共通意見や似たような意見をまとめる
3. その中で、重要だと思う内容ベスト3を決めて。グループの意見として3つのうちどれか選ぶ
4. なぜそれを選んだのか話し合っ理由を書く

◇ 記入したカードのグループ分け

思いつくままに書き出したら、話し合い相談しながら、内容が同じものや似ている

カードを集める

集めたカードごとにグループ分けをしてまとめグループに合った名前を話し合っ
て決める。カードグループごとにサインペンで、○で囲み、グループ名もその上
に書く
話し合っって一番支持の多いカードグループをひとつ選ぶ

3-2-4 発表

基本的にはすべてのグループの発表担当がその場で立って発表する。

◇ 質問タイムと感想タイム

感じたこと、考えたこと、詳しく聞きたいこと、わかりにくいところ

こんな場合は…？、役に立つと思うところ、良かった点、なんでも話して下さい。

3-2-5 ディスカッション振り返りシート作成

今日のディスカッションを振り返って具体的に記入してください。(例：よかった。
⇒なぜ良かったのかを書く)。このシートはディスカッションを行った日の授業の最
後に今日のディスカッションに関して記入する。

※一番上の下線から記入すること。最初の1行は空けないで書く。

※すべての行を最後まで書いた人には加点します。 書いた人は授業終了後提出

3-2-6 振り返りシート作成

今日の振り返りを書く。自分が感じたこと。人の意見を聞いて考えたこと。この授業
に対しての感想、期待すること。良かった点。プラスになったこと・・・など。この
シートは毎回作成し、提出する。 ⇒先生に提出して終了

アイスブレイクの具体的な内容

➤ 笑顔の練習

➤ ほめほめワーク

- いいところさがし
- ひとりずつ行うACがほめる

1. 相手のいいところを言う (1分)

見た目 外見 持ち物 など

中身 内面 思い込みで良い いい感じ

すでに知っている過去のよかった行動

※褒められる人は「ありがとう」しか言えない

2. 役割交代（1分）BDがほめる
3. お互いに感想を言い合う（1分）

◇ あいさつの練習

授業で用いたその他資料の内容

質問等に対して行った補足説明資料

◇ どうやって身につける？

身につけておくといいと思うことを、どうやって身に付けようと思う？ 何をすれば

少しでも身に付くと思いますか？

違う色の付箋カードに書き出して横に貼る

どんな理由でもOK 間違いはない

ちょっとでもこうかな？と思えば書いてよし

何枚でも書く できるだけ書いてみる

◇ 離職を考える瞬間 ベスト8

- 1位. 経営陣や上司への信頼感をなくした時
- 2位. 賃金や処遇の評価に納得できなかった時
- 3位. 職場の人間関係が悪化した時
- 4位. 自分の仕事の裁量や役割が低く感じた時
- 5位. 残業などが長く自分の時間が取れない時
- 6位. 専門的なスキルを伸ばす機会がない時
- 7位. 業績が落ち込み将来に希望を持ってない時
- 8位. 仕事の要望や提案が受け入れられない時

◇ 働きたい会社ベスト10

2010年にアメリカで発表されたランキング

ベスト10の会社の中で6社が4年前の2006年には存在しなかった会社だった

将来、今はまだない企業やまだ無名の小さい企業が世界の中心になる可能性がある

今はない業種や職種が出てくるかもしれないし、今ある業種や職種はなくなるかも

しれない

新しい働き方が生まれ、働き方が変わっていく

◇ 仕事を続けるためには

1. どんなにお給料が良くても、どんなに勤務時間が守れて5時に終わっても、どんなに設備が整っていても、人間関係が良くなければ、続かない・・・
2. 優良企業を見分けるひとつは事実を知ること。情報収集先：HP、先輩、取引先、顧客、もと社員、近所の人、会社の外観、などで会社の評判を聞き、引っかかるのであれば要注意！

◇ 近未来の仕事はロボット化

3Dプリンターはアメリカでの第3次産業革命。車も作れる

接客ロボット・スパコン京

3D映像伝送（例ヤマハの初音ミク）そこに（ミュージシャンが）いなくてもライブコンサートが世界中どこでも開催できる技術

◇ 働き方が変化する

肉体労働はロボットが担い仕事を失う人がどんどん増加

昔は寿司職人は10年以上の修行期間が必要だったが、今は機械が握っている

ビジネスの形態も働き方も、教育の形態も、生活環境も大きく変化

IPS細胞の発明で、病気になっても取替の効く内蔵で長生きできるようになる

人間は一体何をして生きるのか？

◇ 人間にしかできないこと

感じること

創造・想像すること

表現すること

新しく生み出すこと

愛すること

楽しむこと・・・

◇ 仲間が大切

つながりやネットワークが重要になる

一人じゃできないことも仲間がいればできる

仲間作りがたいせつ

どんな仲間・・・？

チームで何をする・・・？

仲間をさがすには・・・？

仲間になるためには・・・？

(4) 指導上の留意点・工夫

- ▶ 毎回討議を行うグループメンバーが異なるため、上述の「笑顔の練習」や「ほめほめワーク」等のアイスブレイクを行っている。第4回講義くらいまでは、わだかまりもあり、スムーズに議論が進まなかった。以降の講義ではアイスブレイクの効果もあり、スムーズで積極的な議論を行えるようになった。
- ▶ 毎回全員に書記、司会、タイムキーパー、発表者のどれかの役割を分担させる。このことにより、ディスカッションをスムーズに進めるにはどのようなことに配慮すればよいかを明確に認識できるようになる。なお、分担する役割を講義ごとに変更する。

4. 学生の状況

- ◇ この授業の目的は、ビジネス実務の基礎である、ディスカッション能力を向上させることが第1の目的である。加えて副次的な目的としては1年生の授業であることもあり、授業に積極的に取り組む習慣をつけることがある。

学生は毎回1名程度の体調の優れない学生以外ほぼ全員が発言する等、積極的に授業に取り組んでいる。これは第1回授業の授業趣旨説明の中で、積極的な発言をしてほしいし、15回の授業終了までには全員に積極的な発言ができるようになってもらうことを説明していることも大きく関係していると考えられる。

- ◇ 毎回授業の最後には、全員が「振り返りシート」を記入している。このシートへの記入をしっかりと行うことを学生に求めており、しっかりとした記入のためには授業がどのように進んでいるかを認識しておく必要がある。

さらに、授業内容が「ディスカッション」の場合には、「ディスカッション振り返りシート」の記入も義務付けている。こちらのシートには今日の役割である、書記、司会、タイムキーパー、発表者としての観点から記入することも求めている。

なお、両方のシートとも、授業での積極性という点で、採点の対象にしていることを学生は認識している。

5. 授業に対する参観者の評価

(1) 授業を積極的に評価できる点

①教育内容

- A：このテーマは考えさせる内容であり、早い時期から考えさせることは良い。
- B：説明がわかりやすい。
- C：ディスカッションを行っていることは、他の授業では少ないこともあり良いと思う。
- D：授業目標は社会で必要とされるレベルに具体的な議論の方法を高めること。
- E：ディスカッションで役割分担をさせていることが良い。

②授業方法

- A：学生に関心のあるテーマを選んでのグループ討議であり、積極的な参加が見られた。
- B：グループワークと成果の発表
- C：積極的なグループディスカッションと授業最後のアンケート
- D：学生を班に分けてのグループ討論。メンバーの役割を替えていき、いろいろな役割を体験させるのがよい。
- E：発表の仕方を「発表例」として、スライドで示しており、学生にとってはどのような順で述べればよいかをキチンと理解できる。
- F：ディスカッションの進め方を段階的に行わせており、学生にとっては理解しやすいと思う。
- G：付箋を使って意見を記録する、分類する点が良い。
- H：授業の最初にこれまでの授業内容の復習がなされている点が良い。

③その他

- A：ディスカッション相手の意見を否定せず、プラスのコメントをするのが良い。
- B：振り返りシートの記入と授業の最後に感想を述べさせるのが良い。
- C：1人1人の学生に声をかけており、コミュニケーションが取れていた。
- D：「ディスカッションのお約束」を決めて、話しやすいルールを作っている。
- E：ディスカッションでは、リーダーの役割が大きすぎると思っていたが、役割を分担する工夫がなされていた。
- F：ディスカッションが和気藹々と進行していた。

(2) 授業の改善にかかわる点

①教育内容

- A：就職に限らずビジネスのいろいろな場面に関して議論することにより、より効果的な教育が実現する。
- B：書くことに時間を費やしすぎているのではないか。
- C：ビジネス実務はビジネス実務概論Ⅱで取り上げるのか。

②授業方法

- A：事前や補足のPPTによる説明は、ビジュアルを取り入れると、さらにわかりやすい。
- B：発表を受けての、他グループからの質問や感想があった方がよい。⇒発表が委縮しないか、1年生で可能か。
- C：今日の授業の「授業スケジュール」を最初に説明したほうがよい。
- D：グループワークの時間が短くないですか。

③その他

- A：就職関係の他の科目との整合性を図ると、より効果的な教育になる。
- B：長所を見つけて評価するというのは良いことだ。
- C：振り返りシートに書いたことは、発表したほうがよい。⇒別の授業では次回授業冒頭で優れたものを3編ほど本人に発表させている。
- D：グループごとに議論のスピードが異なると進め方が難しくなるのでは。
- E：3分間とかの時間測定のアラーム音は別な音が良いのでは。

(3) 授業全体の感想

- A：各学生が自分なりにディスカッションに参加していた。
- B：教員にも資料を配布してほしかった。⇒授業中に配布したのですが、届かない先生がいたのですね。資料自体は余っていたのですが。
- C：自分自身の授業と異なるスタイルの授業だった。
- D：学生をつまづきやすいポイントを先取りする工夫がなされていた。
- E：学生が上手に発表できるように工夫されていた。

F：コミュニケーション能力が上がる楽しい授業だった。

G：グループワークの必要性・難しさを考えるいい機会になりました。

まとめー授業改善の課題ー

今回の授業は従来森先生が企業から依頼を受けて「中堅社員研修」とか企業人対象に行っている授業を学生対象に設計・実行したものである。企業研修ではある種の業務命令のもとに、課代表とかの立場で受講しており全員が積極的に取り組む。大学の講義で同様な状況をどのように実現するかに苦慮した。そこで、授業第1回の説明で、この授業の趣旨をしっかりと説明することと、丸山が補助で授業に入り学生指導を行った。また、振り返りシート等、積極的に取り組まないと書くことが難しいものを毎回作成させた。これ等方策により、学生が積極的に取り組む授業環境を実現できたと考える。今後は受講人数を増やすとともに、先生方の「授業参観記録」に書かれたことを参考に今後とも、授業改善に努めていきたい。

資料

高松大学ビジネス実務概論Ⅰ 振り返りミニレポート

_____ 年 月 日 学籍番号 氏名

今日の授業を受けて、何をした時にどんな気持ちになりましたか??

例：何がプラスになったか・どこに興味があったか・なぜ役に立ったか・特に心に残った
わけ・疑問点・自分の課題 目標・質問 …など、具体的に感想を書く（半分以上書くこと）

執筆者紹介

O.Baterdene	モンゴル国経済開発省投資政策局	主任
丸山 豊史	高松大学 経営学部	教授
山口 直木	高松大学 経営学部	准教授
岡本 丈彦	高松大学 経営学部	助教
澤田 文男	高松大学 発達科学部	准教授
津村 怜花	高松大学 経営学部	准教授
花城 清紀	高松大学 経営学部	助教
藤井明日香	高松大学 発達科学部	講師
岡 耕平	滋慶医療科学大学院大学	講師
川崎 紘宗	高松大学 経営学部	講師
竹内 由佳	高松大学 経営学部	助教
向居 暁	高松大学 発達科学部	准教授
森 享子	高松大学 経営学部	非常勤講師
井上 範子	高松短期大学	教授
小西 博子	高松短期大学	准教授
藤井 雄三	高松短期大学	講師
溝渕 利博	高松大学 発達科学部	准教授

研究紀要

第62・63合併号

平成27年2月25日 印刷

平成27年2月28日 発行

編集発行

高松大学

高松短期大学

〒761-0194 高松市春日町960番地

TEL (087) 841-3255

FAX (087) 844-4759

印刷

株式会社 美巧社

高松市多賀町1-8-10

TEL (087) 833-5811