

## 第Ⅲ部 資料

### 1. 技法の紹介（23 技法）

第Ⅱ部で12の実践例を紹介したが、それらは『協同学習の技法』における23技法をベースにしたものであった。以下は、本書の中から「技法の解説と目的」を忠実に引用し、表としてまとめたものである。

#### 【話し合いの技法】

番号	技法名	技法の解説と目的
1	シンク・ペア・シェア	<p>この技法は簡単で短時間でおこなえます。教師は話し合いの課題（質問や問題）を明示し、一人で考える時間を学生に与えます。そのうえでパートナーと話し合い、考えを共有させます。この技法は、クラス全体による話し合いのウォーミングアップとして有効です。「シンク think」という活動では、話す前に立ち止まり、よく考えることを学生に求めています。自分の考えをまとめて体系づける時間を設けています。「ペア pair」と「シェア share」は、自分と他者の理解を比較したり照らし合わせることを学生に勧めます。さらに、クラス全体に向けて発表する前に、まず不安の少ない場面で自分の考えを言ってみる、という機会を与えています。この、最初は一人の仲間を相手に自分の意見を述べるという場面を準備することは、クラスという、より大きなグループで話すという意欲と心構えを一般的に高めます。</p>
2	ラウンド・ロビン	<p>ラウンド・ロビンは、本来、ブレインストーミングの技法です。学生はアイデアを出しますが、そのアイデアを練ったり、説明したり、評価したり、質問したりはしません。メンバーは、ある課題について、単語や熟語や短い言葉で順番に答えていきます。答える順番は、一人の学生が答えたら次の学生へと続け、すべての学生に発言する機会を与えます。この技法は、とくに多くのアイデアを出すのに有効です。なぜなら、すべての学生に参加を求めますし、次々と出てくるアイデアを妨げたり、抑える発言を禁じているからです。ラウンド・ロビンは、メンバーが平等に参加できるという点も保証しています。学生が出したアイデアはリストにし、次の段階の課題をつくる際に参考にします。</p>

3	バズ・グループ	<p>バズ・グループは、授業内容に関連した質問に答えるために、その場で構成された4人から6人の学生グループです。各グループは一つの質問か複数の質問に答えます。また、すべてのグループが同じ質問に答えることも、それぞれが違う質問に答えることもできます。話し合いは打ち解けた雰囲気でおこない、学生の意見が一致する必要はなく、単に意見を交換します。一般的に、バズ・グループはクラス全体の話し合いのためのウォームアップとしての役割を果たします。バズ・グループは、情報や考えを短時間で引き出すのに効果的です。クラス全体を小さなグループに分けることで、多くの学生に自分の考えを表現する機会を与えることができます。バズ・グループでコメントしたり、考えやアイデアを展開することができるので、クラス全体の話し合いは普通の話し合いよりも内容が豊かで、参加度も高まります。</p>
4	トーキング・チップ	<p>トーキング・チップでは、あらかじめ学生にトークンを与えておき、学生は発言のたびにトークンをテーブルの上に出していきます。この技法の目的は、グループメンバーが発言する回数を統制することで平等な参加を保障することです。この技法では、すべてのメンバーが平等に参加することを強調しているので、無口な学生に発言を促したり、話し好きな学生に考える時間を与えることができます。トーキング・チップは議論の多い問題を話し合わせるときに役立ちます。また、話し合いを独り占めにする学生がいたり、対立した学生がいるときなど、話し合いの問題やグループの運営方法に関する問題を解決するためにも使えます。</p>

5	スリー・ステップ・インタビュー	<p>スリー・ステップ・インタビューでは、学生はペアになり交代でインタビューをします。そしてペアのパートナーから学んだことを、ほかのペアに報告します。三つのステップは次のとおりです。</p> <p>ステップ1：学生AがパートナーのBにインタビューします。</p> <p>ステップ2：学生BがAにインタビューします。</p> <p>ステップ3：学生AとBは自分のパートナーの内容をお互いに要約して、それぞれ別のペアの学生CとDに伝えます。その後、学生CとDがお互いの内容を学生とBに伝えます。</p> <p>インタビューの内容は、授業目標にそって変えます。インタビューの内容によって、価値・態度・先行経験・授業内容の理解度を捉えることができます。</p> <p>スリー・ステップ・インタビューは、学生が交流する機会をつくり、特定のコミュニケーション・スキルを高めます。インタビューする側は、パートナーの反応に集中して、自分の考えや意見を述べないようにしながら、注意深く聞かなければなりません。インタビューされる側は、自分の考えに合致するような表現の仕方を練習します。なぜなら、話し合いのように意見を述べ合うことができないので、自分だけが注目されることになり、個人の責任が大きくなるからです。最後に、インタビューした人は、要約することができるくらい深いレベルで相手の回答から集めた情報を理解し具体化します。そして、ほかの学生に分かりやすいようにまとめます。</p>
6	クリティカル・ディベート	<p>クリティカル・ディベートでは、学生は自分の意見と反対の立場を選びます。そして、チームをつくって相手のチームと問題について話し合い、意見を述べ、議論します。ディベートのために準備し、参加し、話を聞くということは、学生にとって多くの学びをもたらします。ディベートは動機づけを高め、研究スキルを高め、批判的思考を促進し、コミュニケーションの熟達をもたらします。ディベートによって、クラス全体が特定の問題に焦点づけられ、深く考えられた多様な見解を共有することができます。クリティカル・ディベートは学生に自分の考えと反対の立場に立つことを求めるので、学生は自分の立場の前提となっている内容を吟味することができます。クリティカル・ディベートにとって、学生は単なる二元論的思考方を超えて、より深く問題を理解することができます。この点において、クリティカル・ディベートは多様性に対する正しい認識を形成し、他の視点に対する寛大さを育てることができます。</p>

## 【教え合いの技法】

番号	技法名	技法の解説と目的
7	ノート・ テイキング ・ペア	<p>ノート・テイキング・ペアでは2人の学生が協力して、各自のノートの改善に努めます。仲間と一緒に作業することで、違う視点からノートを再度検討することができます。聞き逃した情報を教え合い、聞き間違えた情報を訂正しあうことによって、一人でとったノートより優れたノートを作り上げます。</p> <p>確かなノートづくりは大事な学習スキルの一つです。しかし、多くの学生はノートをうまくとれません。彼らのノートは不完全だったり、間違いがあったりします。この技法のねらいは、情報を共有し、情報のギャップを埋め、ノートをチェックし、間違いを正し、お互いがより効果的なノートづくりができるようにすることです。この技法はもともと講義を聴き、よりよいノートのとり方を教えるために提案されましたが、現在では学生の文献購読やほかの学習活動でのノートづくりにも役立てられています。</p>
8	ラーニング ・セル	<p>ラーニング・セルでは、学生一人ひとりが読書課題やほかの学習課題について、まず質問を考えます。次に、ペアになって相互に質問し、それに答えることを交替しながら、準備したすべての質問を解いていきます。</p> <p>この技法のねらいは、授業内容を積極的に考えさせ、相手に考えさせる質問をつくり、最終的には理解度をチェックすることを教えることです。課題についての質問をつくらせることは、単にノートをとることとは違った方法で、課題内容について学生に考えさせます。学習課題の内容を分析的に考え、自分のことばに置き換えて述べ、その分野の専門用語を使い出す機会にもなります。仲間がつくった質問に答えることにより、学生レベルでの理解をもとにした対話ができます。仲間との質疑応答を取り入れることによって、学生の動機づけが高まり、より深いところまで考える励みにもなります。</p> <p>この技法を用いれば、学習内容の修得に加え、不安を与えない方法でフィードバックを与え、集中力を保ち、相互の課題を支援し、展開するスキルを使うことに学生が動機づけられます。学生は質問すること、説明すること、学習困難な箇所を認めること、誤解を明らかにすることを学べます。これらは、教師と学生とのやりとりではなかなか学べませんが、学生同士でのやりとりでは学べます。最後に、有能なパートナーは良い学習方法のモデルにもなります。</p>

9	フィッシュボウル	<p>フィッシュボウルでは、数人の学生が小さな輪をつくり、残りの学生がその周りに大きな輪をつくり座ります。内側の学生は綿密な話し合いを繰り広げ、外側の学生はそれを見守りつつ、話し合いでなにがどのように話し合われているかを考えます。この技法は別名で「インサイド・アウトサイド・サークル <b>Inside Outside Circles</b>」とも呼ばれています。内側の学生は高度な話し合いに積極的に参加し、外側の学生は話し合いの内容と論理、相互作用の質を客観的に評価することができます。この技法には二つの目的があります。一つは綿密な話し合いをするための構造を伝えることです。もう一つは学生に話し合いにおけるグループ・プロセスを観察させ、真似する機会を与えることです。</p>
10	ロールプレイ	<p>ロールプレイとは創られた場であり、学習目的を達成するために、普段の自分ではありえない、異なる人物を実演することをいいます。学生はロールプレイを通して、想像した人物や、想像した場面を感じ、考えるという体験ができます。ロールプレイは具体的な行為から学ぶ方法 <b>learning by doing</b> といえます。ロール（役割）を与えることにより、学生は自分のもっている知識やスキルや理解を積極的に応用しないと、自分とは異なる視点からの発言や行動はできません。一方、プレイ（演技）ということばは安心できる環境で、学生が想像力をはたらかせ、ある人物を楽しく演じることを示しています。したがって、ロールプレイ（役割演技）は馴染みの薄い状況におかれた人物を演じたり、思い描くことにより、授業内容に沿った創造性の高い参加型活動を要求します。</p>

11	ジグソー	<p>学生は「専門家」グループで、グループごとに決められた話題を学習し、その話題を他者に効果的に教える方法を検討します。次に「専門家」グループは解かれ、それぞれの話題について「専門家」である学生が新しい「ジグソー」グループをつくります。「ジグソー」グループとは全員違う話題を「専門」にしている学生同士で構成されている新しいグループをいいます。ジグソーという技法は学生一人ひとりが、同じ授業を履修している仲間に、ある内容を教えらるまで完全に習得する責任感を育成することに役に立ちます。また、それぞれの学生が注目される機会も与えます。学生が教える立場に立つとき、授業を進行しなければならないため、たとえば、授業になかなか積極的に参加していない学生でもリーダー的な役割を果たさなければなりません。この技法は、学生が同じクラスの中で複数の話題を同時に学んだり、教えたりすることで、学習をさらに広げ、深め、そして視野を広げる効率的な活動といえます。</p>
12	テスト・ テイキング ・チーム	<p>学生はチームを組み、チームで試験の準備をします。最初に試験を個人で受け、次にチームで受けます。したがってこの技法は3段階で構成されています。最初の段階ではチームで試験の準備をします。次の段階では試験を個人で受けます。そして最後の段階では試験をチームで受けます。チームで試験勉強をするので試験範囲についての学生の理解が深まります。個人で試験を受けるので、学生個人の責任が問われます。チームで再度試験を受けるので、学生一人ひとりがグループで蓄積した知識の恩恵を受けることができます。一般的に、チームの成績が個人の成績よりも高いため、テスト・テイキング・チームは協同学習のメリットを示すことができます。この技法は授業内の小テストや期末試験にも使えます。</p>

## 【問題解決の技法】

番号	技法名	技法の解説と目的
13	タッパス	<p>タッパス TAPPS(Think-Aloud Pair Problem Solving)では、学生に一連の問題を提示し、その問題を解く解決者とその解法をきく聴き手の役割を与えます。この役割は問題ごとに交代します。解決者は、問題解決の各段階で「考え」を声に出します(thinks aloud)。聴き手は解決者の発言を手がかりに、その背後にある解決者の考え方を理解します。もし間違いがあれば、聴き手はそれを指摘します。</p> <p>自分の問題解決過程を明確に話すことや、相手の問題解決過程を注意深く聴くことは、書物で読んだことや講義で聴いたことを試すことに役立ちます。この技法は、結論よりも問題解決の過程を強調し、論理的な誤りを学生自らが診断することを支援します。使用する問題にもよりますが、結果的な成功・失敗はあるにせよ、問題解決に可能なアプローチには、それなりの幅があることを学生たちは理解します。タッパスは、学生がアイデアを明確化し、概念を詳しく述べ、自らの思考ステップの順序を理解し、他者の思考の誤りを明確化することで、学生の分析的スキルを向上させます。新たに学習した情報を既にもっている概念と関連づけさせ、学習した情報を新しい場面へ適用させることで、より深い理解が可能になります。</p>
14	SEND・ A・ PROBLEM	<p>グループごとに一つの問題を与えて解かせます。その後、問題とグループの解答を隣のグループに回します。前のグループから問題と解答を受け取ったグループは、前のグループの解答を見ることなく問題に取り組みます。必要と思われる解答の数が集まるまで、これを繰り返します。その後、グループごとに手元にある問題といくつかの解答を検討・評価し、その問題にとって最良と思われる解答をクラス全体に報告させます。このように、SEND・A・PROBLEMには二つの活動段階があります。問題解決の段階と解決法の評価の段階です。はじめの段階では、効果的に問題を解決するために必要な思考スキルを活動のなかで相互に実践し、学習する機会を学生に提供します。あとの段階では、さまざまな解決法について比較・検討し、選択することを学ばせます。</p>

15	ケース・スタディ	<p>この技法では、現場が抱える問題を含んだ現実のシナリオを学生グループが検討します。ここでいう「ケース」には一般に問題状況がどのように展開したかについての短い記述と、そのシナリオのなかで中心人物が直面しているジレンマが含まれています。グループのメンバーは、問題を解決するいくつかの方法を考え、評価するために授業で習った考え方を応用します。ケース・スタディの手法はもともとビジネス・法曹・医療の分野で使われてきましたが、現在ではさまざまな分野で使われています。</p> <p>教師にとって難しいことは、抽象的な原理や理論が現実問題と関係していることを、どのようにして学生に気づかせるかということです。このケース・スタディの技法は現実味があるので学生にとって魅力的なものです。ケース・スタディは理論と実践のギャップ、学問と職場のギャップを埋めることに役立ちます。ケース・スタディは学生の批判的な思考を促進すると同時に、扱われているケースの問題解決には多くの選択肢があるので、分析・総合・意思決定のスキルを発達させることに役立ちます。</p>
16	ストラクチャード・プロブレム・ソルビング	<p>この技法によって、制限時間内に複雑な問題を解決する方法を学ぶことができます。ここでは、すべてのグループメンバーは一つの解決策に同意しなければなりません。また、解答そのものや問題解決のために用いた方略についても説明できなければなりません。</p> <p>問題解決スキルに乏しい学生は、問題解決プロセスのいずれかの段階で困難に直面します。この技法は問題解決のプロセスをいくつかのステップに分割することで、このような学生を支援します。学生は順序立てられた方法で問題を把握し、分析、解決することを学びます。この方法を用いることにより、問題の難しさに圧倒されることなく問題を解決する方法が身につきます。扱いやすい一連のステップを提供することにより、学生が問題解決のコースから外れることや関係のないステップに迷い込むことを防ぐことができます。</p>



17	アナリティック・チーム	<p>アナリティック・チームでは、メンバーたちがそれぞれに特定の役割や課題を担いながら、読書課題を批判的に読む、講義を聴く、ビデオを視聴するなどの活動をおこないます。ここでいう役割とはファシリテーターやタイムキーパーや記録係といったグループの進行に関わるものではありません。むしろ、要約・関連づけ・提案・批判といった分析的思考方法に関わる役割をさしています。</p> <p>この技法は批判的分析を構成する活動の理解を深めることに役立ちます。専門分野での典型的な活動とみなされる役割を学生にうまく割り当てることができれば、大きな効果が期待できます。分析的な思考方法をいくつかの部分に分け、学生に割り当てます。そうすることによって、学生はその都度、担当した一つの部分を学び、実践することができます。学生たちがさまざまな役割を担うことのできる、ある程度、複雑な課題を準備する必要があります。</p> <p>講義を聴く、ビデオを視聴する、読書課題を読むといった活動は受動的です。グループをつくり、メンバーの一人ひとりに実行すべき役割を与えることで、学生一人ひとりが「私の仕事は批判することだ」「質問を考えることだ」「例を探すことだ」などと意識するので、学生たちの参加度は上昇します。割り当てられた役割がすべてのメンバーの参加度を高め貢献度にばらつきがあるメンバーの平等な参加を促します。</p>
18	グループ・インベスティゲイション	<p>グループ・インベスティゲイションでは深く掘り下げた研究プロジェクトをグループで計画し、実施し、報告します。このようなプロジェクトは一つのテーマについて集中的に研究し、特定の分野の知識をえる機会となります。学生にとって意味あるトピックを選択させ、興味関心に応じてグループをつくらせ、自分たちの研究をおこなわせることにより、自ずと動機づけが高まります。この技法を経験することにより、研究はいつも同じ一連のステップでおこなわれるのではなく、状況に依存していることに学生は気づくことができます。よい研究とは、分野ごと、プロジェクトごと、さらには研究者ごとに異なるものの、論理的でうまく組み立てられた活動であることを学生は学びます。学生が一つのグループ・インベスティゲイションを完成すると、発見することの重要性を理解します。仲間と一緒に実践しその結果を教師が評価することで、建設的な批判を受けたり、与えたりするという実践的な経験をします。最後に、グループ・インベスティゲイションでは、グループは一連のステップを踏み、一定の時間枠のなかで活動するので、学期末に提出を求める通常のレポートで、ときに見られる盗作を避けることができます。</p>

## 【図解の技法】

番号	技法名	技法の解説と目的
19	アフィニティ・グループピング	<p>グループ・インベスティゲーションでは深く掘り下げた研究プロジェクトをグループで計画し、実施し、報告します。このようなプロジェクトは一つのテーマについて集中的に研究し、特定の分野の知識をえる機会となります。学生にとって意味あるトピックを選択させ、興味関心に応じてグループをつくらせ、自分たちの研究をおこなわせることにより、自ずと動機づけが高まります。この技法を経験することにより、研究はいつも同じ一連のステップでおこなわれるのではなく、状況に依存していることに学生は気づくことができます。よい研究とは、分野ごと、プロジェクトごと、さらには研究者ごとに異なるものの、論理的でうまく組み立てられた活動であることを学生は学びます。学生が一つのグループ・インベスティゲーションを完成すると、発見することの重要性を理解します。仲間と一緒に実践しその結果を教師が評価することで、建設的な批判を受けたり、与えたりするという実践的な経験をします。最後に、グループ・インベスティゲーションでは、グループは一連のステップを踏み、一定の時間枠のなかで活動するので、学期末に提出を求める通常のレポートで、ときに見られる盗作を避けることができます。</p>
20	グループ・グリッド	<p>この技法は、新しい授業科目の導入時に使うことがもっとも効果的だと思われます。ここでは授業科目で取り上げられる専門分野の基礎的な枠組を獲得したり、多くの新しい用語を学んだりします。情報をまとめたり分類することによって、学生は概念を明確に理解しカテゴリー化の方法を獲得します。学生がもっている概念的なまとまりを明確に述べさせたり、図解させるグループ・グリッドによって記憶が促進されます。この活動では、学生はグリッド(マス目)の空白部分に情報を当てはめることで情報を分類します。グリッドの行と列は上位概念を示します。学生には、その上位概念に含まれる下位の用語、名前・数式・写真や図などがランダムに並べられたリストを与えます。学生はグループでそれらの項目をグリッドの正しいカテゴリーに分類します。</p>

21	チーム・マトリックス	<p>チーム・マトリックスでは、重要で決定的な特徴の有無を一覧表を用いながら確認し、類似した概念同士の区別を行います。あらかじめ与えられた基準にしたがって項目を分類させた技法 20「グループ・グリッド」と違い、チーム・マトリックスは基準の有無を確かめることにより概念同士の区別させ、明確で決定的な基準を考えさせるので、学生が混同しやすい概念間の整理に用いると効果的です。一覧表で違いを明らかにしたり、図解することによって概念間の違いを理解させることもできます。</p>
22	シークエンス・チェーン	<p>この技法では、一連の出来事・行為・役割・決定などをグループで検討して、図として表します。つまり、連続性の中に認められる理論を視覚的なマップとして描き出すことが求められます。学生は検討している連続性に含まれるものを思い出し、順序正しい論理的な連鎖をつくります。この技法は理論的で系統的な思考を促し、育成します。また計画の立案だけではなく記憶の促進にも役立ちます。シークエンス・チェーンは連続性や関係性を重視する情報を学生に体系化させる授業にもっとも適しています。</p>
23	ワード・ウェブ	<p>ワード・ウェブは概念マップのグループ版です。中心となる単語や語句、疑問点を、全員で共有する用紙の真ん中に書きます。学生は関連したアイディアを思い出し、相互の関係を表す線や矢印を用いて用紙の中に書き込みます。この技法では、複雑な概念を構成要素に分割し、それら相互の関係を明らかにする事が出来ます。また、新しい情報を既存の知識に関連づけたり、部分間の結びつきに関する理解を明らかにすることもできます。ワード・ウェブは事実や原理をいみのある概念ネットワークに統合することを促進します。同じことを、ことばだけでおこなうには限界があります。</p>

(出所) Elizabeth F. Barkley, K.Patricia Cross, and Claire Howell Major (2005) *Collaborative Learning Techniques: A Handbook for College Faculty*, John Wiley & Sons, Inc

(安永悟監訳『協同学習の技法—大学教育の手引き』ナカニシヤ出版、2009年)

## 2. 実態調査（1）－ サービス実務上級講義に関するヒアリング調査の報告

本ヒアリングは、上級ビジネス実務士に関する講義展開を踏まえ、短期大学における上級ビジネス実務士対応『サービス実務入門』のテキストを使用した講義の現状と課題、講義設計の狙いなどについてヒアリングを行ったものである。学生の主体性を育むサービス実務教育の新たな指導方法を確立することに向けた参考資料を作成することを目的とする。

### （1）ヒアリング方法

平成26年4月から本テキストを使用した講義を新たに開設する以下の短期大学にヒアリングのご協力を頂いた。

- ①対象：鹿児島女子短期大学 実務教育担当教授1名
- ②ヒアリング実施者：井上奈美子（筑紫女学園大学）
- ③日時：平成25年10月5日 12時～14時  
場所：鹿児島女子短期大学

### （2）ヒアリングの概要

#### ①講義設計、シラバス作成について

これまでビジネス実務を学んだ学生は、その学びを通して、自分に自信をつけていることが確認されていた。そのため、ビジネス実務教育を更に充実させることを目指すこととなった。

ただし、実務系の講義は、具体的な指導内容や成果評価を明らかにすることが難しい部分がある。そのため、大学独自に6つのフィールドを作成し、学内で検討を重ねた。6つのフィールドをどのように講義に落とし込むかを議論した結果、サービス実務上級講義が最も適していると判断された。

また、本学に入学を検討する高校生にとっても、サービス実務上級資格は何を学ぶのか分かりやすいのではないかと考えられた。

尚、現在行われている実務系の講義（サービス概論）は必須科目である。学生に対しては、実務または概論のどちらかで資格取得を目指すように指導されている。

しかし、本講義は選択科目であり、履修学生が集まるのか懸念されるところである。対象学生数は90名。講義内容は幅広い領域に渡るため、2科目に分け、45名（1クラス）とする予定である。講義は、『サービス実務入門』に沿って進めていく。開講時期は、2年生の前期に週1回を予定している。

シラバスを作成した際に配慮したことは、現存する実務科目との関連付けである。そのため、シラバスの前半部分には、関連した領域を表記した。

#### ②学生の主体性を育むことを目指して

全国の短期大学同様、同短大でも学生の学びへのモチベーション、主体性を育むことは

今後の課題であると認識している。これまで必須科目とされてきたビジネス実務系の資格講座とは異なり、本科目は選択科目となる。果たして、学生は、履修が強制されない科目を自ら履修し、高いモチベーションを保つことができるのか、不透明である。

しかし、担当教員としては、本学の実務系講義に取り組んできた歴史と指導経験を有効に活用し、教育内容を充実させていきたいと考えている。

学生の主体性を促進するために、担当教員についてはコミュニケーション力の高い実務経験者に依頼することにした。計画当初は、毎回の講義でゲスト講師を招くことが検討された。しかし、1人の教員が講義全般を設計し、責任を持って担当する方が学生の講義内容の理解も深まるだろうという意見が採用された。講師は、地元で既に活躍する女性フリーアナウンサーの方である。これまで、短大が取り組んできた様々な学びのフィールドに関連付け、実践的な教育を展開していくことを目指していきたい。

### ③テキストについて

『サービス実務入門』については、現時点では、実際に使用しておらず何とも判断しづらいところである。ただし、本学では、接客やサービス産業への就職実績が高いため、内容的に適したテキストだと判断し、使用することが決まった。

ビジネス実務だけでは、その内容が事務職に偏っていたため、サービス系の内容を理解させるための資格、テキストを求めていた。また、サービス接遇検定だとサービスに偏っていた。そこで、接遇+ビジネス実務の領域をカバーしたテキストとして本テキストが適していると判断した。

本書については、資格申請の内容に沿った内容であると、講師は使用しやすいと思われる。さらに、学生が理解しやすいように噛み砕いた説明が加えられていれば、指導書として更に使い勝手がよくなるだろうと思う。書中に掲載されているケースの内容も含めて、今後も長く使うことができるテキストにさせていただくことを希望する。

### (3) 学生の就職について

同短大では、大半の学生は地元で就職することを希望する。希望職種は事務職の割合が高い。詳しいデータは添付を参照のこと。実績でも地元企業への就職が目立つ。実際の就職先の職域は、サービス業、接客職の割合が高い。

#### (補足)

- ・学生は制服を着用している。

### (4) データ

#### 平成 24 年度卒業生の産業種別就職者数 (H25.4.30 現在)

産業種別	生活科学科	教養学科
医療、福祉	63	8
複合サービス業	0	12

サービス業	39	8
-------	----	---

平成 24 年度も高い就職内定率 98.7%（平成 25 年 4 月 30 日現在）を維持

**平成 25 年 3 月卒業生の学位（短期大学士）取得率／就職者数／進学者数（H25.4.30 現在）**

学科	専攻	卒業 者数(学位 授与数)	学位 授与率	就職状況			進学者 数	公務員 ・教員 再受験 者数	そ の 他
				就職 希望 者数	就職 者数	就職率			
生活科 学科	生活科学 専攻	21	100%	14	12	85.7%	3	1	3
	生活福祉 専攻	33	100%	30	30	100%	2		1
	食物栄養 学専攻	88	100%	81	81	100%	6		1
教養学科		64	100%	61	58	95.1%		1	2

**取得できる免許・資格**

**生活科学専攻**

養護教諭二種免許状

中学校教諭二種免許状【保健】

医療秘書実務士認定証

第一種衛生管理者免許証（国家資格）

社会福祉主事任用資格

ピアヘルパー受験資格

**生活福祉専攻**

介護福祉士国家試験受験資格

レクリエーション・インストラクター資格

社会福祉主事任用資格

ピアヘルパー受験資格

**教養学科**

上級ビジネス実務士

上級ビジネス実務士（サービス実務）

上級情報処理士

ウェブデザイン実務士

上級秘書士

上級秘書士（メディカル秘書）

司書資格

社会福祉主事任用資格

ピアヘルパー受験資格

### 3. 実態調査（2）－ 愛知東邦大学における授業例

#### （1）シラバス 「地域ビジネス特講Ⅰ」（サービス実務入門）

<p><b>授業の目的と概要</b></p> <p>「サービス実務と経営の心理」をテーマに、地域ビジネスにおいて求められる「サービス実務能力」の習得と、「経営の心理的側面」を学びます。</p> <p>接客を中心とするサービスのプロフェッショナルとして、社会で活躍するうえで必要な基礎知識を身につけるための入門書をテキストとして使用します。</p> <p>サービス実務は、サービス業への就職を目指す人ばかりでなく、さまざまな業種・職種に必要とされるものです。</p>	
<p><b>各回の内容</b></p> <p>第1回 オリエンテーション</p> <p>第2回 サービス実務の重要性</p> <p>第3回 サービス商品の特色</p> <p>第4回 サービスマネジメントの考え方</p> <p>第5回 サービス品質と顧客満足</p> <p>第6回 従業員満足と顧客満足</p> <p>第7回 サービススタッフに求められる資質・能力</p>	<p>第8回 中間のまとめ</p> <p>第9回 サービス実務の要素</p> <p>第10回 顧客対応の基本</p> <p>第11回 サービス接遇のスキル</p> <p>第12回 顧客満足につなげるクレーム対応</p> <p>第13回 サービス現場の仕事とその改善</p> <p>第14回 サービス現場のチームワーク</p> <p>第15回 まとめ</p>
<p><b>授業の到達目標</b></p> <p>サービス実務に関する知識と技能を習得したうえで、サービス現場における行動のあり方やスキルを演習形式で学び、地域の現場のサービススタッフの行動やスキルなどを評価できる。</p>	
<p><b>事前・事後学習</b></p> <p>地域のサービス現場を調査してもらいます。</p> <p>アルバイトなどで、サービスに関する実践を行う機会がある人は、専門知識を用いて、その体験を話したり、レポートしたりできるように意識して日常を過ごしてください。</p>	
<p><b>成績評価方法と評価基準</b></p> <p>受講態度、レポート、テストを総合的に評価したうえで、毎回の提出物・受講記録（iPod touch 等から入力）を加味して評価する。</p>	
<p><b>テキスト</b></p> <p>一般財団法人全国大学実務教育協会編（2013）『サービス実務入門』日経 BP 社</p>	
<p><b>参考図書</b></p> <p>近藤隆雄（2012）『サービス・イノベーションの理論と方法』生産性出版</p> <p>白井義男監修／武田玲子訳（2008）『ラブロック&amp;ウィルツのサービス・マーケティング』ピアソンエデュケーション</p> <p>田尾雅夫（2007）『顧客満足を実現するためのモチベーションアップ法』PHP 研究所</p>	



(2) 授業アンケート 愛知東邦大学 「地域ビジネス特講Ⅰ」(サービス実務入門)

(学生による授業評価アンケート) =マークシートに記入してください

- |               |              |            |
|---------------|--------------|------------|
| ⑤とても使いやすかった   | ④おおよそ使いやすかった | ③どちらともいえない |
| ②あまり使いやすくなかった | ①全く使いやすくなかった |            |

設問 A

グループで行う自学自習(レポート等の課題)のために、テキストは使いやすかったですか

設問 B

ひとりで行う自学自習(レポート等の課題)のために、テキストは使いやすかったですか

(設問) この授業での「学習法(教授法)」について、選択肢の中から選んでください(複数可)。

1. 深く学べたと思う学習法はどれですか? ⇒ ( )  
<理由・その他> ( )
2. 深く学べなかったと思う学習法はどれですか? ⇒ ( )  
<理由・その他> ( )
3. 最も印象に残った学習法はどれですか? ⇒ ( )  
<理由・その他> ( )

(選択肢)

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>(1) テキストを使う普通の講義</li><li>(2) 配布資料を使う普通の講義</li><li>(3) 新聞・雑誌記事を使う普通の講義</li><li>(4) PowerPoint スライドを使う普通の講義</li><li>(5) DVDなどの映像を見る</li><li>(6) テキストのケース(事例)を読む</li><li>(7) テキストの演習問題に取り組む(問題を解き、答え合わせする)</li><li>(8) 配付された演習問題に取り組む(問題を解き、答え合わせする)</li><li>(9) 確認問題(選択問題など)に取り組む(問題を解き、答え合わせする)</li><li>(10) 中間テスト(問題を解き、答え合わせする)</li><li>(11) 先生が教室内を巡回する → マイクで質問(問題)に答える</li><li>(12) 前からマイクが回ってくる → マイクで質問(問題)に答える</li><li>(13) 自分で演習問題をつくる</li><li>(14) 自分でテスト問題をつくる</li><li>(15) 誰かがグループの代表者が発表する(させられる)</li><li>(16) 自分がグループの代表者として発表する(させられる)</li><li>(17) PREP法でプレゼンテーションする(させられる)</li><li>(18) 個人で課題レポートを作成する</li><li>(19) グループ内で課題レポートを発表しあう</li><li>(20) グループ内で課題レポートをまとめる</li><li>(21) グループ内で教えあう</li></ol> |
|---|

### (3) 結果

シラバスは20名程度の教室で行う「アクティブ・ラーニング」を意識して作成された。「各回の内容」はテキスト『サービス実務入門』の15章を中心に15回分として配置した。「授業の到達目標」もテキストを参考にして記載している。また、アクティブ・ラーニングを意識して「事前・事後学習」を記載している。

なお、シラバス作成時に履修者を少なく見積もったのは、専門科目としては内容なども緩やかに位置づけられたものであり（「地域ビジネス特講」はⅠ～Ⅵまで設定されているが、結果的に、主要科目ではないことから学生が時間割上、履修しにくいケースが少なくないため）、尚且つテキストを指定することで、それほど多くの学生が履修しないと予想されたためである。しかし、実際は当初200名ほどの履修登録があり、本研究と直接関係した実践授業とすることはできなかった。

したがって、第Ⅰ部・第Ⅱ部と直接関係したものではないが、『サービス実務入門』をテキストとしたことに加え、大教室ながらもアクティブ・ラーニングを試みたことから、学生の授業評価アンケート（授業担当者が独自に作成したものだが、大学実施のものと同動する形で実施した。なお、「深く学ぶ」ということの意味自体の説明は行っておらず学生各自の理解に任せている等、本研究と厳密に結びつく形での共同研究としての検討は行われていない。）の一部をもとに本研究との関連から若干の考察を行いたい。

#### テキストについて

自学自習（レポート等の課題）のために、70%以上の学生（有効回答数76）が「使いやすかった」と回答しており、主体的に学ぶためのツールのひとつとしての有効性を確認した。実際の授業では、章末の演習問題やその他に独自で作成した問題に取り組む時間を意識的に設けるようにした。ペアやグループでは「話し合い」・「教え合い」を促すために、各自に用紙を配布するものの、最終的には連名で一つにまとめさせた用紙を提出させた。

#### 自分でテスト問題をつくる

全体として、「最も印象に残った」として突出したのが（27/76人）、「(14) 自分でテスト問題をつくる」であった。その＜準備＞としてはB6サイズ程度のカードを配布（回収後には、教員がそのままコピーしてテスト問題にできる）、事前の予告（自分の作成問題がテストに出るかもしれない等）を行い、その予習を促した。

＜手順＞としては、①例題を出しながら注意点などを説明する。②個別での取り組みを一定時間行う。③作成できない学生も出てくるため、ペアでの取り組みを許可する。

＜工夫＞としては、実際の厳密な試験問題として相応しいものにするための工夫が必要となりそうである。

学生の自由記述を見ると、「初めて」「新鮮」「楽しい」等が複数あり、「作る側にまわることで理解が深まった」など、主体的で深い学びにつながり得ることが示唆された。『協同学習の技法』でも「自分でテスト問題をつくる」学習法に近い要素が見られる技法がある。これらを参考に取り組みの改善を行うことで、今後の学習法（教授法）として検討していく価値はあるものと考えられる。

#### 4. 『サービス実務入門』 演習問題の検討

以上、「実態調査（１）、（２）」としたヒアリング調査や授業実践を通して、サービス実務の入門学習に関しての授業上の工夫や資料の収集などが行われた。そして、『サービス実務入門』の各章に対応した演習問題などの新たな創作も行った（第Ⅱ部）。

実際には授業で活用されなかったものも含まれるが、『サービス実務入門』を活用するうえでの資料として、あるいは章末に掲載されている「演習問題」を補強するものとして参照いただきたい。以下は、『サービス実務入門』本論、第１章の前にインタビュー記事として掲載されている「プロに学ぶサービス実務」を活用した学習の一例である。「協同学習」の技法を用いて行うこともできる。

##### プロに学ぶサービス実務（p7-13）

file003

インタビューページを読み、次の項目に当てはまる箇所を書き出してみましょう。

1. キャリアプロセス：
2. 職業選択の理由：
3. 目標：
4. 雑貨販売で一番大切な仕事で朝一番にとりかかること：
5. 接客サービスの仕事で重要なこと：
6. 顧客のニーズを理解するために工夫していること：
7. より良いサービスを提供するために意識していること：
8. モチベーションの源：

##### 解答例：

1. キャリアプロセス：入社３年目で接客、ディスプレイ、ギフトづくりなど幅広い業務を担当。
2. 職業選択の理由：自分が顧客として通っていたお店の母体企業。会社説明会で企業理念に共感。人の成長を大切にしているところに魅力を感じた。
3. 目標：人との触れ合いを大切にすることで、人に喜びを与えられる人間になる。
4. 雑貨販売で一番大切な仕事で朝一番にとりかかること：掃除、整理整頓、片付けの徹底。
5. 接客サービスの仕事で重要なこと：相手の立場に立って考えること。お客様が一步お店に入った瞬間からお店を出るときまでお客様に楽しいと思っただけのようなお店作りを常に考え、行動していくこと。
6. 顧客のニーズを理解するために工夫していること：会話をしながら商品を選ぶ。常にお客様の立場になって考える。
7. より良いサービスを提供するために意識していること：スタッフ全員で笑顔を大切にしている。顔に責任を持つ。プラスになるよい言葉を使う。相手の目を見て挨拶する。

小さなことを大きく喜ぶ。普段から気持ちを明るくする。

8. モチベーションの源： お客様からお礼を言われたとき。

#### グループディスカッション

：清水さんは、売り場でどのような努力をして、それによって何を経験し、どう思うことができるのでしょうか。

#### ディスカッション内容例

：清水さんは、掃除を徹底し、整理整頓したうえで創意工夫した売り場からお客様の目にとまり、商品が売れていく場面を目にするととても嬉しく思っている。更に清水さんは積極的にお客様との会話をし、お客様に感謝されることによって、仕事のやりがいを感じている。

#### 指導ポイント

：清水さんは仕事を指示されて行うというよりも、自分から創意工夫して、主体的に働くことで、自分自身で仕事のやりがいや楽しさを生んでいることを気づかせる。

## 5. 中部ブロック研究会での「モーニングワークショップ」配布資料（抜粋）

### 第8章 教員用資料（見本）

#### 【本章のねらい】

- サービススタッフの立場からサービス実務を考える。
- サービス実務の要素を考え、サービスを評価する。
- サービス品質要素を理解し、実践につなげる。

#### 【授業の進め方】

回	進め方
第1回	概要説明 ア) 本章の位置づけやねらい、第2部へのスムーズな導入および学習の動機づけを図る 1. サービス実務の要素を考える、サービス実務の視点 ア) (1) 物質的サービス、(2) 態度的サービス、(3) 精神的サービス イ) 演習問題〔設問1〕の実施 2. サービス品質要素 ア) (1) SERVQUAL、(2) 18のサービス品質要素 イ) 演習問題〔設問2〕の実施 ウ) 演習問題〔設問3〕の実施 今日のまとめ

#### 【演習問題の指導のポイント】

##### 〔設問1〕＜個人ワーク＞

ア) 数分程度の個人ワークの時間を設け、自分の考えをまとめさせる。

イ) 数名を指名して発表させる。

※P68,69の本文中のように、ファストフード店やコンビニエンスストアでのワンシーンとして記述させても良い。

##### 〔設問2・3〕＜ペアワーク・グループワーク＞

ア) 数十分程度の個人ワークの時間を設け、自分の考えをまとめさせる。

イ) ペア・グループで発表し合い共有する。

ウ) 共有したなかから、サービス品質要素をそれぞれ「○」「△」「×」からひとつずつ選び、理由をペア・グループで考える。また、重視すべきと考えるサービス品質要素について、議論する。

エ) 数ペア・数グループを指名して発表させる。

※グループワークの際、各個人で想定するサービスが大きく異なる場合、グループ分けの工夫が必要になる。また、事例を共有する目的で、サービス現場に共同で視察させるこ

とも考えられる。

**【第8章演習問題ワークシート】(見本)**

〔設問1〕あなたがファストフード店やコンビニエンスストアでサービススタッフから受けたサービスはどのようなものでしたか。「物質的サービス」「態度的サービス」「精神的サービス」にわけて考えてみましょう。

3つの要素	受けたサービス
物質的サービス	
態度的サービス	
精神的サービス	

〔設問2+a〕図表8-1のサービス品質要素に「○」「△」「×」でチェックした理由を考えてみましょう。

.....

.....

.....

.....

.....

〔設問3〕あなた自身が重視するサービス品質要素はどれでしょうか。なぜ重視するべきか、重視したいのか、その理由を考えてみましょう。

.....

.....

.....

.....

.....

学籍番号 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

〔設問2〕あなた自身のサービス経験（顧客として、あるいはサービススタッフとして）をもとに、図表 8-1 のサービス品質要素に「○」「△」「×」でチェックしてみましょう。

図表 8-1 サービス品質要素

			チェック欄
1	アクセス	サービス提供場所・機会へ接近しやすいだろうか	
2	美的な要素	サービスを構成する要素の外観、状況、雰囲気などが感覚的に好ましいだろうか（施設、備品、人材、環境などについて）	
3	注意と援助	顧客に関心と注意を払い、援助に積極的であるだろうか	
4	利用可能性	人材や物的備品などが質・量ともに十分であるだろうか	
5	世話（ケア）	顧客への配慮、共感性、忍耐など対応が感情的に快適であるだろうか	
6	清潔	サービス施設や環境、設備、人材などが清潔であるだろうか	
7	安楽性	物的なサービス環境や施設が快適であるだろうか	
8	熱意	サービススタッフが熱心に仕事へ取り組んでいるだろうか	
9	コミュニケーション	顧客との対話、書面での情報提供などのコミュニケーションについて、わかりやすく、迅速明快で、正確であるだろうか	
10	能力	従業員が技術、知識などサービスの遂行に関して高い能力と専門性を持っているだろうか	
11	礼儀	顧客に対し丁寧に、礼儀にかなった対応であるだろうか	
12	柔軟性	顧客のニーズに応えるために、サービスや製品の内容が変更でき、柔軟に対応できるだろうか	
13	友好性	温かく、近づきやすい姿勢で、顧客を歓迎している態度であるだろうか	
14	機能性	サービスの目的にそくした人的対応、物的施設や道具の質は高いだろうか	
15	統一性	サービス組織が顧客に示す正義、正直、公正、信頼など道義性の高さや統一性はあるだろうか	
16	信頼性	サービス人材、施設、道具などの信頼性と一貫性はあるだろうか、時間的な正確さや顧客との約束の履行などサービスの結果を生むことへの信頼は高いだろうか	
17	反応性	サービス提供は迅速でタイミングは良いだろうか、待たせず必要なときに反応しているだろうか	
18	安全性	サービス提供時の顧客の個人的な安全性を確保しているだろうか、プライバシーを保護しているだろうか	

出所：近藤（2012）および R. Johnston（1995）をもとに作成

学籍番号 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_