

## 1章 確認テスト

次の文章のうち、正しいものには○を、間違っているものには×を付けなさい。

1. ビジネス実務をとらえるときには、ビジネス現場の変化する事象と切り離して考えるべきである。(×)
2. ビジネス実務とは、営利・非営利事業におけるビジネス活動の目的を具現化する現場の活動であり、いわば変化の激しいビジネス環境から発生する諸課題に対して、日々対応している活動である。(○)
3. 協働とは、チームで協力して、共通の達成目標に向かって仕事をする事である。(○)
4. ビジネスには、非営利の事業は含まれない。(×)
5. ビジネスは、諸資源をいかして価値を創出する活動である。(○)

次の文章中の（ ）に当てはまる語句を答えなさい。

1. ビジネス実務のマネジメント能力とは、ビジネス実務を（ **Plan（計画）** ）、（ **See（検討・まとめ）** ）、（ **Do（実行）** ）のサイクルを回して仕事を実施し、ビジネス実務活動の（ **効率** ）を高めると同時にビジネス実務の維持向上を図れる能力である。
2. 本書では、（ **コラボレーション** ）のことを「協働（チームメンバーで行う活動）」と区別して「（ **共働** ）」と呼ぶことにする。ビジネス実務の「協働」のコア（核）は、「（ **共働** ）」であるが、現実には協働のあらゆる活動が創発性を発揮した（ **コラボレーション** ）になっているとは言えない。ビジネス実務の「協働」が、創発性を高めて「（ **共働** ）」に近づくことによって、個々人は（ **創造の喜び** ）を味わえ、ビジネス現場からは優れた価値が創出されるようになる。

## 2章 確認テスト

次の文章のうち、正しいものには○を、間違っているものには×を付けなさい。

1. 自分の業務をマネジメントするということは、生産性を高める活動そのものであるといえる。(○)
2. 目標を設定する際には、目標が達成困難であればあるほど望ましい。(×)
3. 定型的な仕事は、ルーチン業務と呼ばれ、決まったスケジュールによって、繰り返し発生する仕事である。(○)
4. 仕事の進め方や内容について迷いが生じた時には、上司に相談し、仕事の方向性や方法などについてアドバイスや指示を受けたり、判断基準を示したりしてもらう。(○)
5. 効率的に仕事を進める上では、報告・連絡・相談は時間の浪費となるので、極力行わない方が良い。(×)

次の文章中の（ ）に当てはまる語句を答えなさい。

1. 個人業務のマネジメントとは、仕事の（ P ）・（ D ）・（ S ）サイクルを回し、仕事の（ プロセス ）と仕事の（ 成果 ）の両方に着眼しながら自分の仕事を管理することである。
2. ビジネスにおいては、成果を生み出すことが基本であるから、仕事はなるべく効率的に、（ ムリ ）、（ ムダ ）、（ ムラ ）を無くす必要がある。
3. 職場では（ フォーマル ）な人間関係が基本だが、仕事を介して知り合った（ インフォーマル ）な人間関係や（ コミュニケーション ）が重要な役割を果たすことが多い。

### 3章 確認テスト

次の文章のうち、正しいものには○を、間違っているものには×を付けなさい。

1. ビジネス実務における目標は、業務の達成評価基準として使うことができる必要はない。(×)
2. 企画書に必要な5つの項目とは、目的・目標、達成手段、期待される成果、成果の根拠、リスクの評価、計画の図表化である。(○)
3. 集団は内部で対立が起きやすく、極端な方向に走る傾向がある。(○)
4. 集団がめざす目標を達成するために、リーダーはそれぞれのメンバーが果たすべき役割の範囲を明確に示さない方が良い。(×)
5. リーダーはメンバーのやる気や意欲を引き出すために、メンバーにできるだけ責任のある仕事を与えるなどの工夫をする必要がある。(○)

次の文章中の( )に当てはまる語句を答えなさい。

1. 目標には、大きく分けて2つの機能(働き)がある。その1つは、( **めざす方向** )を明らかにすることである。もう1つは、業務が達成できたのか、できないのか、さらにはどの程度達成できたのかを( **評価** )することである。
2. 目標をより具体的な目標に細分化することを、目標の( **ブレイクダウン** )という。
3. 業務の結果を評価する際に対象とするのは、業務の( **成果** )と業務の( **プロセス** )である。

#### 4章 確認テスト

次の文章のうち、正しいものには○を、間違っているものには×を付けなさい。

1. 現場に蓄積されている業務のやり方などで高度な実務知識、知恵、技術がともなうものをノウハウという。(○)
2. ビジネス文書の一番の目的は情報（意志）を伝達することなので、形式を守る必要はない。(×)
3. ワードプロソフトを使用して文書を作成しておく、必要に応じて何枚でも印刷できて便利である。(○)
4. 決算とは、帳簿に記録してきた日々の取引に基づき、財務諸表を作成するための一連の手続きのことである。(○)
5. 貸借対照表とは、一定期間における会社の収益、費用とその差額である利益（または損失）を表す一覧表であり、一定期間における会社の業績を示している。(×)

次の文章中の（ ）に当てはまる語句を答えなさい。

1. ノウハウは形になるものと形になりにくいものがある。形になるものはできるだけ（ **業務マニュアル** ）にまとめて、みんなが活用できるようにすることが大切である。
2. ビジネスにおける話し方の基本として（ **簡潔** ）・（ **明瞭** ）・（ **分かりやすさ** ）があげられ、聞き方の基本として、（ **正確** ）・（ **熱意** ）・（ **共感** ）があげられる。
3. 経理実務には2つの大きな柱がある。その1つは財務諸表として会社の（ **業績** ）をまとめ、会社内外の関係者に（ **報告** ）を行うことである。もう1つは、（ **予算** ）を編成するとともに、その執行状況を管理すること、および（ **予算** ）と（ **実績** ）との差異を分析した上で、経営者層に対して（ **フィードバック** ）を行うことである。

## 5章 確認テスト

次の文章のうち、正しいものには○を、間違っているものには×を付けなさい。

1. 会社は組織を作り、その組織が保有している経営資源を活用しながら、定款に記載されている目的を効率的に達成するための活動を行っているといえる。(○)
2. ブレーンストーミングでは、他人の自由な発想を阻害するような批判行為は禁止され、実現可能性などもひとまず度外視して、自由に意見を出し合う。(○)
3. 情報実務とは、単純にコンピューターを使った実務のことを指す。(×)
4. 効率的に会議を運営するためには、議事録を作成するは必要ない。(×)
5. 予算には、計画、調整、統制という経営管理機能がある。(○)

次の文章中の（ ）に当てはまる語句を答えなさい。

1. 組織には、( **業務** ) 集団としての側面と ( **人間** ) 集団としての側面がある。( **業務** ) 集団とは、メンバー各人が業務をやり遂げる力を持っている集団である。一方、( **人間** ) 集団とはメンバー同士がお互いを尊重しあい、協力し合う風土を持った集団である。
2. サービス実務の基本とは、( **顧客志向** )、( **商品知識** )、( **接客態度** )、( **チームワーク** ) の4つである。また、サービス実務者には顧客を全面的に受け入れる勇気とやさしさが大切である。ビジネス現場におけるこの勇気とやさしさを ( **ホスピタリティ** ) と呼ぶ。
3. 予算編成方法には、一般的に ( **トップダウン型** )、( **ボトムアップ型** )、( **折衷型** ) の3種類がある。

## 6章 確認テスト

問題1. 次の文の（ ）に適切な語句を入れなさい。

日本企業は1960年代から1980年代まで、世界でもまれにみる成功をおさめた。それを支えた日本的経営は、3種の神器と呼ばれる、（ 終身雇用 ）（ 年功序列 ）（ 企業別組合 ）を特徴として持っていた。

ところが、1990年代に入って、（ バブル ）が崩壊し、経営が急速に悪化した。そこから（ 失われた10年 ）と称される経済危機が始まった。1993年ころから、企業は存続をかけて、リストラを断行し、採用を凍結・抑制し、40歳代から辞めてもよいという（ 早期退職制 ）などを導入し、人件費の抑制を行った。学生にとっては、（ 就職氷河期 ）などという就職困難な状況が続いた。企業は、倒産、分社化、海外移転、M&Aなどを繰り返し、ビジネスワーカーは、解雇、転職、出向、転籍などの憂き目にあった。

問題2. 次の文の（ ）に適切な語句を入れなさい。

キャリア（ career ）の語源は（ 「車が通った道」 ）からきている。馬車が通ってできる轍（わだち）をイメージすると良い。馬車が走った後に残る軌跡、これが「歩んできた人生」につながり、キャリア（ career ）という意味になる。キャリア研究の第一人者、（ E. H. シャイン ）は「キャリアとは、生涯を通じての人間の生き方とその表現である」と考える。