

| 一級自動車工学科                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |             | 2019年度 授業計画   |     |        |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|---------------|-----|--------|------------|
| 時期                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 3年C巡       | 単元          | 実習            | 教科名 | 問題解決手法 |            |
| 科目                                                                                                                                                                                                                                                                                               | サービスマネジメント | 教科書等<br>持参品 | ※オリジナルテキストを配布 |     | 発行日    | 2019年2月28日 |
| 総時限                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 08時限       |             |               |     | 教科担当   | 玉生 ■       |
| <b>1. 実務経験のある教員による授業 非該当</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |             |               |     |        |            |
| ※実務経験のある教員による授業に該当せず                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |             |               |     |        |            |
| <b>2. 教科の目的 (この授業の狙い、目的を明確に記入)</b>                                                                                                                                                                                                                                                               |            |             |               |     |        |            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ニッサン V-upプログラムの概要を知り、V-FASTの特徴を理解する。</li> <li>・演習（ロールプレ）を通じて、社内会議を擬似的に体験し、チームによる改善の進め方を体験する。</li> <li>・演習（ロールプレ）を通じて、ファシリテータの役割・有効性を知る。</li> </ul>                                                                                                       |            |             |               |     |        |            |
| <b>3. 授業の到達目標 (何を理解し何が出来るようになるのか)</b>                                                                                                                                                                                                                                                            |            |             |               |     |        |            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・V-upプログラムの概要を知り、V-FASTの特徴を理解し、「改善のステップ」を体験することにより問題（課題）解決の方法を知る。</li> <li>・演習（ロールプレ）を通じて、V-FASTを用いた課題解決方法を習得し改善のステップを理解する。</li> <li>・課題解決で使用する基本的なツールの有効性を体験し理解する。</li> <li>・演習を通じてファシリテータの役割を知り、基本的なファシリテーション・スキルを学習、体験する。</li> </ul>                   |            |             |               |     |        |            |
| <b>4. 学習評価 (期末試験での主な試験項目)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |             |               |     |        |            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・課題レポートでの評価<br/>工学科70点以上で合格（未提出は0点）<br/>80点以上：「優」、70点以上：「良」、70点未満：「未」、再提出の場合：「可」</li> </ul> >レポート課題（例） <ol style="list-style-type: none"> <li>① V-FAST のツールの「効果」について</li> <li>② ファシリテータの役割とその効果について</li> <li>③ 問題解決手法（V-FAST）についての、あなたの役割とその感想</li> </ol> |            |             |               |     |        |            |
| <b>5. 準備学習</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |             |               |     |        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |             |               |     |        |            |

※ ■ ⇒ 日産資格保持者

※ ● ⇒ 実務経験がある教員

| 時期                           | 3年C巡                                                                                                                                           | 単元 | 実習 | 教科名 | 問題解決手法               |     |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-----|----------------------|-----|
| <b>6. 授業概要 (時限ごとの主な授業内容)</b> |                                                                                                                                                |    |    |     | <b>7. 教科書、資料、備品類</b> |     |
| 時限                           | 主な授業内容                                                                                                                                         |    |    |     | 資料、備品類               | 数量  |
| 1                            | 導入 (オープニング) ~改善とは? (改善のステップ)<br>・課題解決体感ゲーム 概要説明~練習ラウンド~ラウンド①                                                                                   |    |    |     | プロジェクター              | 1   |
|                              |                                                                                                                                                |    |    |     | スクリーン                | 1   |
|                              |                                                                                                                                                |    |    |     | ホワイトボード              | 適量※ |
| 2                            | ・V-UPツール説明 (プロセスマップ)<br>・演習: プロセスマップによる作業手順の可視化                                                                                                |    |    |     | ※最低班の数 (できれば2倍)      |     |
|                              |                                                                                                                                                |    |    |     | ポストイット               | 適量  |
| 3                            | ・V-UPツール説明 (親和図)<br>・演習: 親和図による課題の要因分析                                                                                                         |    |    |     | 模造紙                  | 適量※ |
|                              |                                                                                                                                                |    |    |     | ※ホワイトボードで代用可         |     |
| 4                            | ・改善会議 (演習)<br>・第1回 改善会議後にトライアルラウンドの実施<br>・トライアル後に第2回 改善会議の実施<br>・ラウンド②                                                                         |    |    |     |                      |     |
|                              | まとめ                                                                                                                                            |    |    |     |                      |     |
| 5                            | V-upプログラムの概要<br>* 1 ~ 4 時限目の内容の説明を行いプログラムを理解する。<br>・V-FASTの概要 (ビデオ5分あり)<br>・ファシリテーターの概要、ファシリテーションスキルについて<br>・改善のステップ、V-UPプログラムについて (DECIDEも紹介) |    |    |     |                      |     |
| 6                            | ・課題解決演習「珍品堂」<br>改善のステップについて<br>・V-UPツール説明 (プロセスマップ)<br>演習: プロセスマップによる作業手順の可視化 (復習)                                                             |    |    |     |                      |     |
| 7                            | ・V-UPツール説明 (親和図・重み付けツール)<br>演習: 親和図による課題の要因分析 (復習)<br>演習: 重み付けツールによる課題の根本要因の分析                                                                 |    |    |     |                      |     |
| 8                            | ・V-UPツール説明 (親和図・重み付けツール)<br>演習: 親和図・重み付けツールによる課題の根本要因の分析 (深掘り)<br>・V-UPツール説明 (親和図・ペイオフマトリックス)<br>演習: 親和図・ペイオフマトリックスによる課題の方策の検討と絞り込み            |    |    |     |                      |     |
|                              | まとめ (ファシリテーションスキルについて)                                                                                                                         |    |    |     |                      |     |