

それぞれ示されたテーマについて、妥当な内容といえるものには○を、妥当といえないものには×を [ ] の中に記入してください。(各1点×100問)

■問題社員への適切な対処の仕方（労務管理）

- 001 [ ] 最近では、労働問題に関する法律が相次いで定められ、公的機関の整備もすすんでいることから、労使紛争は年々減少傾向をたどっている
- 002 [ ] 管理監督者は、職場のメンタルヘルス向上のためにも、インフォーマル活動を取り入れるなど、職場環境の見直しを常に心がける必要がある
- 003 [ ] 管理監督者は、直接セクハラをしないことはもちろんのこと、部下の訴えに対して、具体的な措置を講じなければならないことも認識すべきである
- 004 [ ] パワハラは、権力関係を背景に、上司と部下の間で起こるものであり、メンバー同士でのトラブルでは、パワハラと判断されることはない
- 005 [ ] 社員が自己都合で退職する場合は、辞表など、辞めることが本人の意思や都合によるものであることを証明するものを残すべきである
- 006 [ ] 判例によると、社員の髪形や服装について、会社が規制することは許されないが、企業秩序の維持を目的とする場合は、自由に規制することが認められる
- 007 [ ] 「減給処分」の1回の減給額は、平均賃金の1日分の半額までであり、かつ、1カ月の減給総額がその月の賃金の10分の1を超えてはいけずと法律で定められている
- 008 [ ] 諭旨解雇とは、社員の義務違反が重大とまではいえないが、会社の業務に支障をきたす恐れがあるため、話し合いにより自主的に退職してもらうことをいう
- 009 [ ] 職務時間中であっても、管理監督者は「今後は宗教の信仰はやめ、集中して業務に取り組んでください」という命令をしてはいけず
- 010 [ ] 有期労働契約社員に辞めてもらう場合は、常に解雇扱いになるため注意が必要である

■アサーション・トレーニング入門編

- 011 [ ] アサーションの目的は、相手にメリットを感じさせる提案をすることである
- 012 [ ] アグレッシブな自己表現によって、相手を感情的にさせたり、傷つけたりすると、伝えたいことが正確なメッセージとして届きにくくなる
- 013 [ ] 自分も相手も傷つけないためには、常にノン・アサーティブでいるのが最もよい
- 014 [ ] “I am OK. You are OK.” が、アサーションの基盤となる態度である
- 015 [ ] “I am not OK. You are not OK.” のスタンスでいると、表現・行動は、ノン・アサーティブにもアグレッシブにもなりうる
- 016 [ ] 相手と明らかに意見が異なる場合は、どんな言い方をしてもアグレッシブになるので、何も言わないでおくことが最もアサーティブな態度・行動といえる
- 017 [ ] こちらのアサーションに対して、相手がアグレッシブに応答することは、こちらのアサーション権を侵害する行為といえる
- 018 [ ] 「なぜ私に報告しなかったの?」「私を怒らせないで」などは、典型的な「Iメッセージ」である
- 019 [ ] 実際にアサーションができるかどうかは、スキルを身につけているかどうかだけでなく、認知（考え方・とらえ方）にも左右される
- 020 [ ] 対面コミュニケーションで、言葉、音声、身体言語に矛盾があるとき、相手は必ず言葉を信用するので、話の内容と構成は重要である

■ビジネスメール作文術

- 021 [ ] ビジネスメールでは、相手にできるだけ多くの情報を伝えたほうがいいので、文が長くなるのは仕方がない
- 022 [ ] 主文では、相手に心の準備をさせるために、必ず理由を先に述べ、そのあとに結論を書くようにする

- 023 [ ] メール文は、見やすくする工夫として、一文ごとに改行することを心がける
- 024 [ ] 用件がいくつかある場合は、用件ごとにメールを分けて作成するのが基本マナーである
- 025 [ ] ビジネスメールでは、相手の会社名と氏名は先頭に書き、自分の会社名や氏名は最後に名乗るようにする
- 026 [ ] 箇条書きを使うときは、まずテーマを示してから項目を並べるようにする
- 027 [ ] 箇条書きは、同類の情報を列挙する場合は有効だが、「手順」を示すような場合には有効とはいえない
- 028 [ ] お客様に対し、「先日の資料は拝見していただけたでしょうか」は不適切な表現である
- 029 [ ] 相手への「お詫び」のメールは、謝罪の言葉を書くだけに徹する
- 030 [ ] 返信メールで、相手の文を引用するときは、自分のコメント文の頭に「>」を入れ、引用に対するコメントであることを示すようにする

### ■目標達成プロセスのマネジメント

- 031 [ ] 目標管理のステップの中で、上司の指導や働きかけが唯一必要なところが、目標達成（進捗管理）プロセスである
- 032 [ ] 忙しい上司にとっては、定期相談は設けずに随時相談に応じるほうが、時間の節約になるし、部下支援の効果も高まる
- 033 [ ] 定期相談の頻度や所要時間は、様子を見ながら減らしていてもかまわない
- 034 [ ] 目標達成が確実にできそうな部下であっても、協働的支援によって上司がサポートするようにしたい
- 035 [ ] コーチングは、進捗が遅れているメンバーには有効であるが、順調にしているメンバーに対しては逆効果なので気をつけたい
- 036 [ ] 上司は部下を動機づけるために、「心理的報酬」を大いに活用したい
- 037 [ ] 目標達成途上の「振り返り」は動機づけの機会なので、進捗遅れの事実があっても、決してそのことには触れないようにする
- 038 [ ] 目標自体の見直しは、「外部環境要因」による場合に限ることとし、「内部環境要因」で目標を変更することは避ける
- 039 [ ] 上司が部下の目標に関心を示すことによって、部下は自分の目標の価値を認識できるものである
- 040 [ ] 丁寧な支援によって上司と部下の信頼関係が深まると、成果評価の際、自己評価と上司による評価のズレがどうしても大きくなってしまう

### ■最新版・決算書の読み方

- 041 [ ] 貸借対照表と損益計算書は会社の「ストック情報」であるのに対し、キャッシュフロー計算書は会社の「フロー情報」である
- 042 [ ] 「B/S」といえば、会社の1事業年度の経営成績を表した損益計算書のことを指す
- 043 [ ] 「売掛金」「借入金」「資本金」はすべて貸借対照表の右側に表示される項目である
- 044 [ ] 「流動比率」は、短期の支払能力を見る指標で、収益性を見る指標ではない
- 045 [ ] 資産が100、負債が40のとき、自己資本比率は40%である
- 046 [ ] 「売上高売上総利益率」が良好なのに、「売上高営業利益率」が悪化している場合、販管費が多すぎることが推測される
- 047 [ ] キャッシュフロー計算書の3つの区分のうち、本業で稼ぐ力を最もよく表しているのは「営業活動によるキャッシュフロー」である
- 048 [ ] キャッシュフロー計算書の3つの区分は、いずれも常にプラスであることが望ましい
- 049 [ ] 「投資活動によるキャッシュフロー」がマイナスのときは、投資活動がうまくいっていないことを示している
- 050 [ ] 損益計算書の「当期純利益」は、貸借対照表の「純資産」とつながっている

### ■リーダーの問題解決トレーニング

- 051 [ ] メンバーが役割を自覚し、仕事が滞りなく回っていれば、「問題はない」と見てよい
- 052 [ ] 責任の所在が特定されても、その部署内だけで対策を講じることが、必ずしも合理的解決にはならないと心得る
- 053 [ ] 有効な解決策にも、副作用があることを認識しておくようにする
- 054 [ ] 深刻な問題が発生したとき、当面の対処を放置してでも、根本対策を検討する
- 055 [ ] ミスやトラブルの要因や背景を探るとき、「ふだんと違っていたこと」に着目する
- 056 [ ] ミス・エラーなど「人間」に起因する問題については、個人の責任を追及することで根本解決を図る
- 057 [ ] 「やりにくい」と感じていることなど、現場の声を吸い上げ、問題を未然に防ぐ手立てを考えることも重要だ
- 058 [ ] 原因が特定されたとしても、対策（解決策）は複数の案を考え、比較検討する
- 059 [ ] 自主的に目的を果たすことを意味する「自己目的化」を心がけるようにする
- 060 [ ] 手をつけられてこなかった「制約条件」でさえ、そこには改善や問題解決の糸口・材料は豊富にあると考え、検討・考察の対象としてみる

### ■メンタリング・マネジメント実践編

- 061 [ ] 職場にメンタリング制度が導入されれば、OJTの必要性はなくなると考えてよい
- 062 [ ] メンタリングとは、メンティを動機づけることを目的としたコミュニケーション技法の総称である
- 063 [ ] メンタリングという単一の技法があるわけではなく、メンティのキャリア発達をめざす総合的な支援行動がメンタリングであると考えられる
- 064 [ ] メンターは、あくまでもメンティのパートナーという位置づけが望ましく、リードしたり教えたりといった働きかけは控えたい
- 065 [ ] いわれのない非難や不当な攻撃からメンティを守ることも、メンターの役割である
- 066 [ ] メンターが、身近な相談相手としての役割を果たすためには、メンティが抱えるあらゆる問題を解決できるだけの技量が不可欠である
- 067 [ ] 社会人経験のあるメンティに対しても、職場でうまくやっていくための知恵などは教えるようにしたい
- 068 [ ] 「役割モデル」としての最も肝心な機能は、メンティが習得すべき業務を理解できるまでやってみせることである
- 069 [ ] メンティにフィードバックを与えるときは、必ず何らかの評価を加えなくては意味がない
- 070 [ ] メンタリングでは「心理的報酬」を与えるチャンスは多くあるはずなので、それを活用してメンティを動機づけることも、メンターの重要な役割である

### ■“6S”の効果的なすすめ方

- 071 [ ] 整理・整頓はワンセットとしてとらえ、常に同時進行で行うことが最も効率的といえる
- 072 [ ] 整頓では、美観を意識してきれいに並べることよりも、必要なものがすぐに取り出せるような機能を重視して取り組むべきである
- 073 [ ] 整頓では、所定・安定・確定の「3定」を決めて守り抜くことがポイントである
- 074 [ ] 清掃を効果的・効率的に行うためには、清掃用具にある程度コストをかけることも必要である
- 075 [ ] 「清掃は点検なり」とは、清掃も点検も、機械・設備を大切に扱う精神が大切であるという教訓である
- 076 [ ] 清潔の取り組みでは、整理・整頓・清掃を最小限ですむようにしたり、確実性を高めるようなしくみづくりも重要といえる
- 077 [ ] 躰は、基本的には誰もが身につけているものであり、6Sのなかでリーダーがわざわざ

指導すべき項目とはいえない

- 078 [ ] 作法とは、理にかなった「型」が確立されていることであり、その意味で「個性」というものが阻害要因になると考えられる
- 079 [ ] 6Sはもともと自発的な取り組みであるから、小規模の活動からはじめて、周囲へと自然に広がっていくことが理想である
- 080 [ ] 6Sが徹底された見通しのよい職場では、ムダや問題が浮き彫りになりやすいので、職場としての問題発見・解決力も高まるという効果も期待できる

#### ■よくわかる“教え方”のスキル

- 081 [ ] マン・ツー・マンで教える場合には、相手の習得度によって教え方を変えることになるので、そもそも学習計画やスケジュールは不要である
- 082 [ ] いくら仕事を丁寧の説明したとしても、相手が「できる」ようにならなければ「仕事を教えた」ことにはならない
- 083 [ ] 教わる準備をさせる段階では、相手の緊張を解いてあげることがはたしかに大事だが、仕事と無関係の雑談は厳禁である
- 084 [ ] 個々の作業を1つひとつ学ぶにも、ひとまとまりの仕事・作業の全体が見通せるようにしたほうが、学習効果は高まるはずである
- 085 [ ] 時間のかかる作業ほど、より細かく分解して教えることが効果的である
- 086 [ ] 知識は言葉で説明できるが、スキル（技能）は何度も見て覚えてもらうしかない
- 087 [ ] 記憶のメカニズムからいっても、教えることのポイントを絞ったり、急所を強調したり繰り返して教えることが大切である
- 088 [ ] やらせてみて相手が間違った場合は、状況が許す限り、即座に指摘して正すべきである
- 089 [ ] 「教える・教わる」の関係においては、望ましい成果があがった場合のみ「ほめる」ことが、学習効果の点でも、モチベーションの点でも、最も有効である
- 090 [ ] 教える人が有能であれば相手も有能な人材に育つことをピグマリオン効果という

#### ■職場の労働法の基礎知識

- 091 [ ] 法定時間外労働で、しかも深夜労働にかかってしまった部分については、50%以上の割増賃金を適用しなくてはならない
- 092 [ ] 完全週休2日制の場合、休日のうち「法定外休日」に労働させることはまったく問題なく、その分の賃金を支払う必要もない
- 093 [ ] 「法定労働時間」と「所定労働時間」をできるだけ同じにすることが労働者の利益と福祉向上につながる
- 094 [ ] 年次有給休暇（年休）の取得要件を満たしている労働者は、管理者の指定する範囲内で年休を取ることができる
- 095 [ ] セクハラ対策として、啓発活動、相談窓口の設置などの措置義務が、事業者には義務づけられている
- 096 [ ] パワハラ行為を許したり、パワハラが横行するような職場環境を放置したりすれば、使用者責任が問われる
- 097 [ ] 就業規則や社内規定で禁止事項を定めても、時間外あるいは職場外での社員の行動までは取り締まることはできない
- 098 [ ] 就業規則は、使用者が作成するが、従業員の合意がなければ無効となる
- 099 [ ] パートタイム労働者や契約社員の扱いについては、労働基準法の適用外となる
- 100 [ ] 派遣労働者も請負労働者も、派遣先企業に指揮命令権がある点は共通である

出所：「月刊リーダーシップ」2008年2月号・3月号・4月号・5月号・6月号・7月号・9月号・10月号・11月号・12月号