

科学的方法論で生まれる「技術」、熟練で習得する「技能」

技術と技能

科学の特徴のひとつは、術語の数を多く持っていることと、その術語の定義を明確かつ厳密に使い分けることである。

そのことよって論理展開が客観的に、かつその結果得られる法則の普遍性が大きくなるからである。論理展開も因果関係の法則の記述も、全て言語表現によつてなされる。もちろんその言語の中には数字も含まれる。

食堂業で使われている術語は、特に経営用語になると極端に少なく、かつあいまいに使われることが多い。

1990年代の食堂産業の重要課題のひとつは、技術の構築だといわれている。技術とは、機械やコンピュータを使うことがその本質ではない。科学的方法論で検証・証明された原因と結果の法則性を発見し、それを実務に応用することが、技術とかエンジニアリングの本質的な特徴なのである。

ここで科学的方法論というのは、仮説を立て、それを実行し、その結果を正確に認識し、仮説が真であつたかどうかを検証して、もし真であればそれを経験法則として積み重ねていく。もし真でなければ、何回でも仮説が実行結果として証明されるまで、繰り返し修正し実行し、結果の検証を繰り返す。

実務では、その実験の一連の過程は現状の問題点の把握認識と、その発生原因の徹底的な分析と、問題状態を解消するための改善対策の判断と、その対策の実行およびその結果の検証を意味する。

もし対策実行結果が少しも現場状態の好転になつていなければ、問題点の発見、原因分析、対策判断の一連の仮説が間違つていたことになる。間違いなら何回でも現場状態が良くなるまで右のような実験を繰り返す。

この実験の過程での一連の方法論、考え方の展開で必要とされる

のは、ものごとの論理的分析である。そこで多くの術語とその厳密な意味内容での使い方が問題になる。

拙稿連載のねらいも食堂業での術語の多様化と一語一語の正確な定義での使い分けを促進することである。

さらに科学的方法論のもうひとつの特徴は、証明済みの因果関係は経験法則として普遍性を持つことである。

普遍性を持つということは、十人並みの能力を持つている者が、同じ方法論で同じテーマに取り組んで実行すれば同じ結果になるということである。

厳密には、実験で発見した法則は、別人が追試として同じ右のような実験をしてみても同じ結果になれば、その法則が証明されたことになる。

マネジメントというのは、本来以上のような一連の方法論の実践により、スペシャリストたちが部下を使ってその業績を上げる科学的手法である。

技術に対し技能は、個人に属する熟練によって集積される技（わざ）である。

現実の店舗現場作業を遂行するとき、作業種類により、その完全な遂行に必要とされる技能の習熟度（スキル）の水準は多様である。

実際には、15〜16以上の習熟度に区分される。この場合の習熟度は、ふたつの意味がある。ひとつは、ひとつの作業に対する訓練と経験の度合いが高く習熟しているという意味と、決められた通りの仕上がり結果で仕上げることのできる作業種類の数が多いという意味である。

技能水準の判定は、直ちにそれぞれの作業者の賃金水準に反映させなければならない。

食堂業がいくら産業化、仕組み化しなければならぬといってもこれら一定の技能水準を持った者たちの必要数を確保できていないと、作業現場での仕上がり結果の品質の維持が困難になる。

作業担当者をはじめその上位者の主任や店長などの教育訓練制度の確立と充実が必要な理由である。