

## 主 論 文 要 旨

報告番号	㊦ 乙 第	号	氏 名	藤原 由美
主論文題名：				
<p style="text-align: center;">アクティブ・ラーニングによる学習者の主体的評価を特徴とした          接遇コミュニケーション教育のデザインと検証</p>				
<p>(内容の要旨)</p> <p>近年、社会における様々な場面で、コミュニケーション能力の重要性が指摘されている。特に複合的なコミュニケーションが必要とされるビジネスの場において、その重要性は明らかである。高等教育の場である大学や短期大学においても、キャリア教育が義務化され、コミュニケーション能力育成教育が注目を集めている。コミュニケーション能力は、社会的・職業的自立のために必要な基盤能力であり、キャリア教育の一環として必要不可欠な要素であるからである。一方、教育の場において、学習者が能動的に学ぶアクティブ・ラーニングが注目を浴びている。また、自己評価や相互評価などの学習者による主体的評価の重要性が指摘されている。</p> <p>このため、本論文では、上述の社会的・教育的要請に応えるために、ビジネスの場におけるコミュニケーション能力のうち、特に接遇面に注目し、アクティブ・ラーニングによる学習者の主体的評価を特徴とした接遇コミュニケーション教育をデザインし、実践するとともに、その効果を検証することを目的としている。</p> <p>以下、本論文の構成を説明する。まず、第1章では、研究の背景と目的について述べるとともに、論文全体の構成を示している。第2章では、先行研究の分析に基づき本研究で解決する4つの課題を抽出することによって、本研究の位置づけを明確化している。続く第3章から第6章では、学習者の主体的評価が接遇教育に及ぼす効果を多面的に検証している。まず、第3章では、私立短大における、接遇コミュニケーション教育としてのビジネスマナー科目を対象として、自己評価の効果を検証している。次に、第4章では、自己評価の効果をさらに高める手法として他者評価を取り入れ、ロールプレイングを対象としたグループワークによる相互評価の効果を検証している。さらに、客観的評価として、ビジネスマナー教育の基本技能到達度テスト(実技テスト)をデザインし、実践している。第5章では、私立大学におけるビジネスマナー科目を対象として、社会人基礎力を育成するためにグループ評価を取り入れるとともに、その効果を検証している。第6章では、第3章で実践した自己評価を客観的視点に近づける手法として撮影学習を取り入れ、私立短大における接遇コミュニケーション教育としてのサービス接遇科目を対象として、その効果を多角的に検証している。また、その効果が就職活動でどのように役立っているか、就職してからどのように役立っているかについて、キャリア教育の視点で継続調査を行うことによって、その効果を検証している。第7章では、自己評価を特徴とする学内PBL「サービス・マナーコンテスト」を実践するとともに、その効果を検証している。これによって、コンテストが、これまで学んできた接遇コミュニケーション教育の発表の場であるのみならず、その効果をさらに客観的に捉える場でもあることを示している。最後に、第8章で全体についての総合的な考察を行うとともに、最終章の第9章では、結論と今後の展望について述べている。</p> <p>以上、本論文では、学習者による主体的評価に注目して、アクティブ・ラーニングによる接遇コミュニケーション教育プログラムをデザインするとともに、その効果を検証している。そして、先行研究における課題を解決し、接遇コミュニケーション教育は対人コミュニケーション教育の一環であることの認識を深め、キャリア教育としても効果的であり、学生に高い満足度を与え、自己評価能力を育成することを明らかにしている。</p>				