영어어문교육 17 권 2 호 2011 년 여름

사이버대학 관광영어 강좌의 학습자 요구분석과 수업설계

김 현 숙*
(세종사이버대)
박 은 영**
(감리교신학대)

Kim, Hyun-Sook & Park, Eun-Young. (2011). Needs analysis and class design for online tourism English instruction. *English Language & Literature Teaching, 17*(2), 115-137.

The tourism industry has attained remarkable growth, and the need for professional Tourism English education has increased. Universities of online education can offer an environment for education to both job applicants and laymen who are interested in Tourism English. Tourism English belongs to English for Specific Purposes, which reflects the needs of specific area. The aim of this study is to propose improvements in classes design for online Tourism English instruction. The results of a needs analysis conducted on 160 Korean online university students suggest that online Tourism English class should be different from a traditional classroom-based one in regards to aims, contents, and methods. Online Tourism English class should not only focus on English for specific purposes, but also include more generalized topics. This comes as a result of the diverse backgrounds of online students. The results suggest that extralinguistic elements, such as culture and etiquette differences among English-speaking countries, become more interesting when introduced using pictures, videos, animations, etc. Additionally, SMS or emails can be utilized to raise students' motivation for online Tourism English class.

[Tourism English/Online Education, 관광영어/사이버대학]

I. 서론

최근 우리 사회에서는 관광산업 진흥을 하나의 국가 정책으로 육성하고 있으며,

* 제1저자
** 제2저자

교보문고 KYOBO Book Centre

이를 뒷받침하는 서비스업 경영에서 인적자원의 활용이 핵심이 되며 중요한 이슈가 된다(김영은과 정승환, 2008). 이런 인재를 양성하는 관광, 호텔, 외식, 항공, 카지노, 컨벤션, 리조트 등 관광산업 관련학과의 설치가 대학에 급증하고 있으며(한국교육개발원, 2005) 세계인을 상대로 하는 관광산업 현장 직원에게는 세계 공통언어인 영어에 대한 필요성이 절대적으로 강조된다(정승환과 이형룡, 2007).

관광영어 교육은 기존의 오프라인교육 못지 않게 온라인 강좌와 사이버대학을 통한 구현도 활발하게 이루어지고 있다. 현대사회는 지식정보 사회라는 새로운 변화의 시대를 맞이하면서 교육방식에 있어서 급격한 변화를 초래하였으며, 전 세계적으로 인터넷을 기반으로 하는 e-learning이 확대되고 있다. 한국 역시 기업과 대학을 중심으로 도입되었던 e-learning이 2001년 교육부 인가 사이버 대학의 개교를 시작으로 해서 더욱 급속히 성장하였고, 관광영어교육 또한 사이버 대학에서 실시되고 있다. 급변하고 있는 세계화, 국제화 정보화 시대에 영어교육도 보다 더 효과적인 교육방법과 인터넷을 통해 자유롭게 전 세계를 넘나들며 지식과 정보를 획득할 수 있도록 디지털 미디어시대에 맞는 교육방법이 그 무엇보다도 시급하다(여형구, 2003).

관광영어는 특수목적 영어의 개념으로 접근된다. 특수목적 영어는 영어가 사용될 상황(Widdowson, 1983)과 학습자의 요구(Hutchinson & Waters, 1987)를 분석하여 교육의 내용과 방법을 결정한다. 관광과 관련된 특수목적 영어는 호텔, 여행사, 항공사, 관광지 등에서 사용되는 실제적인 내용을 다룬다.

특수목적 영어에서 학습자의 요구분석이 중요하다고 인식되면서 영어를 담당하는 교육자들은 자신이 속해 있는 교육기관의 영어교과과정을 개선하기 위해 학습자의 요구를 조사하고 분석하기 시작하였다(Alalou & Chamberlain, 1999; Chia et al., 1999; Miller, 2001). 그런데 Mead(1980)는 학습자가 필요하고, 원하고, 부족하다고 인식하는 부분과 교수자가 생각하는 학생들에게 필요한 부분과는 서로 상충되는 점이 많다고 주장한다. 학습자들과 실무자들의 필요와 요구를 제대로 반영하는 것이 필수적인 관광영어 분야에서 이와 같은 교수요목의 조사는 필수적이라고 할 수 있겠다.

그 동안 관광영어 교육에 대하여 국내에서는 학습자의 인식에 대한 연구(박규영, 1998; 장양례와 이재학, 2005; 최경희, 2006), 관광종사원 영어교육의 비언어적 행동 고찰(홍광희, 2000), 호텔/관광영어에 나타난 간접화행조사(한천영, 2005), 영어교육 방안연구(나성은, 2001; 성창섭 1999; 양혜순, 2008; 여형구, 2003; 이재섭과 전인순, 2006), 현장실습개선방안(이혁진, 성명희와 김홍길, 2004), 교과서 평가요인(우성근, 최웅과 강성구, 2005) 등 계속 이어져 왔다. 그러나 사이버대학에서 실증적으로 관광영어 수업을 대상으로 조사가 이루어진 것은 없다. 여형구(2003)는 디지털미디어를 이용한 관광영어학습을, 양혜순(2008)은 인터넷을 활용한 학습프로젝트를 연구하였으나 둘 다 오프라인 대학에 기반을 둔 연구이며 순수 온라인교육에 대한 관광영어 연구는 거의 전무하다.

교보문고 KYOBO Book Centre

효율적인 영어교육이 이루어 지기 위해서는 학습자들의 동기와 영어의 중요성에 대한 인식 뿐 아니라 제도상의 개선과 뒷받침이 있어야 한다(박한기, 양승갑, 오관영, 2005). 본 연구에서는 관광영어 중에서도 온라인으로 이루어지고 있는 사이버대학의 관광영어 과목의 학습자 요구분석을 실시하고 이를 토대로 온라인 학습자들의 특성 및 제작환경을 반영한 사이버대학 관광영어 과목의 수업설계 방안을 제언하고자 한다. 온라인 학습의 필요와 요구가 확대되고 있는 현대사회에서 온라인을 통한 관광영어 교육에 시사점을 남길 수 있다고 본다.

II. 이론적 배경

1. 관광영어와 학습자 요구분석

관광영어는 영어의 한 분야로서 의사소통을 기본 목적으로 한다는 점에서 일반영어와 기본 목표를 같이 한다. 그러나 관광영어는 외국인 관광객이나 관광관련 업종, 혹은 관광과 관련된 상황 등에서 주로 사용되므로 언어사용의 범주가 제한적이라고 할 수 있다. 이러한 특수한 상황설정과 관련하여 관광영어가 포함하는 범주에는 전통적인 관광의 필수요소로 Gunn과 Var(1994)가 주장하였던 관광객(tourists), 관광지(attraction), 교통(transportation), 숙박(accommodations), 식음료업(food and beverage)등이 포함된다. Gunn과 Var(1994)는 관광이 관광객(tourists), 관광시설, 관광산업, 교통, 서비스 등 관광과 관련된 다양한 분야를 포괄하는 총체적인 산업이며, 다양한 분야와 상호 관련을 갖고 있는 현상의 총체로서, 관광객, 숙박시설, 교통, 식음료업, 관광지의 5대 요소로 구성되어 있다고 하였다. 그들은 이를 편의상, 호텔, 리조트 등의 숙박업을 위한 영어(English for Accommodations), 발권에서 기내여행, 목적지에 이르기까지 여행과 관련된 영어(Travel English), 레스토랑 및 식음료업과 관련된 영어(English for Food and Beverage), 관광지 소개와 관련된 영어(English for Tour Guides)로 분류한다.

일반교양영어(English for General Purposes)에서는 전반적이고 포괄적인 사회 전반적 상황에 대한 영어회화 능력이나 이해를 목표로 하지만 관광영어는 관광과 관련된 상황으로 영역이 제한되므로, 영역 내에 필요한 구체적인 지식이나 이해, 전문용어 등의 상황적 전문지식을 필요로 한다. 즉 관광영어는 그 자체가 목표인 동시에 도구이므로, 가상 상황에서 장, 단기 목적을 설정하고 이를 탄력성 있게 조율하면서 교과의 학습이 궁극적으로 실생활에 연결되므로 실용적이다.

관광영어의 교과과정을 살펴보면 현장과 연계되는 교육과정이 중요하다. 관광영어의 교재는 현장을 토대로 구성되며, 관광영어에서의 상황은 관광현장을 모형화하여, 간접 체득함으로써, 궁극적으로 현장에서 성공적으로 적응하는 것을 구체적인 목표로 한다는 점에서 교양영어와는 다른 실용성과 현실성을 갖는다.

특수목적 영어교육에서 학습의 목표를 설정하기 위해서 고려해야 할 가장

교보문고 KYOBO Book Centre

중요한 요소가 학습자의 요구분석이라는 것은 특수목적 영어 연구자들의 일반적인 견해이다. Hutchinson과 Waters(1987)는 특수목적 영어를 정의할 때 특정한 언어, 교육자료, 또는 교수법을 뜻하는 결과물이 아니라 접근방법으로 간주하면서 그 근간은 '왜 학습자가 외국어를 학습하고자 하는가?'라는 단순한 질문이라고 제안한다. Stevens(1988), Robinson(1991), 그리고 Dudley-Evans와 St John (1998)도 특수목적 영어교육은 학습자의 특정한 요구에 부응해야 한다고 주장한다. 특히 Robinson(1991)은 특수목적 영어가 일반영어(General English)와 다른 기준으로 '목표 지향적'이라는 점을 꼽고 있다.

Hutchinson과 Waters(1987)는 목표상황의 요구에 의해 결정되는 요구를 필요(necessities)라고 하고, 학습자 스스로 주관적인 판단에 따라 필요하다고 느끼고 원하는 요구를 원함(wants)이라고 명명하였다. 그들은 또한 학습목표에 비추어 현재 학습자의 수준과 상태를 분석하는 것이 필요하다고 주장한다. 그 이유는 학습목표를 달성하기 위해서 무엇이 부족하고 모자라는지 알아내어 그 부분을 채워주어야 된다고 설명한다. 그들은 학습자의 현재상황이 요구하는 것을 부족(lacks)이라고 부른다. Dudley-Evans와 St. John(1998)은 객관적, 지각적, 결과중심의 요구는 목표상황분석(target situation analysis: TSA)을 통해 알 수 있고 학습자가 학습의 과정에서 주관적으로 느낌으로써 인지하는 요구는 학습상황분석(learning situation analysis: LSA)을 통해 조사할 수 있다고 설명한다. 이 밖에도 이들은 현재상황분석(present situation analysis: PSA)을 통해 현재 학습자가 무엇을 알고 있으며 따라서 무엇이 부족한지 알 수 있다고 한다. 현재 상황분석은 주로 시험을 통해 실시할 수 있다고 한다.

2. 선행연구

박규영(1998)은 관광영어 교육에 대한 교수자와 학생의 인식에 관한 조사를 하였는데, 학습자들의 흥미가 낮고 듣기, 말하기 능력이 부족하며, 시청각 기자재를 제대로 활용하지 않는다고 하였다. 따라서 학습자들의 요구에 맞춘 의사소통 중심, 토의식 수업방법 등의 새로운 교수방법의 개발이 필요하다고 하였다. 성창섭(1999)은 국제관광전공 학생을 위한 효율적 영어교육 방안을 연구하였는데, 소규모 학습환경 조성, 듣기/말하기 중심의 지도, 원어민 교수의 채용확대, 실용적인 교재 개발 및 사용, 해외연수 프로그램의 활성화 등을 제안하였다.

홍광희(2000)는 관광종사원 영어교육의 비언어적 행동을 고찰하였다. 그는 관광종사원의 영어 학습 목표는 의사소통 능력을 향상시켜 산업 현장에서 고객과 원만한 대화를 구사할 수 있는 수준에 이르는 것이라 하였다. 따라서 언어적 기술뿐 아니라 비언어적 기술에 대한 충분한 이해와 학습이 기존의 영어교육과 함께 병행되어야 하며, 사회, 문화적 배경의 구체적인 설명을 곁들여 비언어적 행동양식의 공통점과 상이점을 학습시킴으로써, 언어행위에 수반되는 몸짓, 손짓, 눈짓, 얼굴표정과 자세, 웃음이나 신체의 접촉과 같은 신체언어를 의사소통의

교보문고 KYOBO Book Centre

도구로 사용할 수 있는 능력을 키워야 한다고 하였다. 나성은(2001)은 관광영어 교수법을 전통적 측면과 의사소통 중심 측면으로 나누어 유형별 만족도의 차이를 고찰하였는데, 그는 실무중심의 학습내용을 지향해야 한다고 강조하였다.

여형구(2003)는 효과적인 관광영어학습과 실용화 방안을 멀티미디어 활용을 중심으로 살펴 보았는데, 교수는 미리 관련된 자료와 사이트를 검색하고, 그 자료를 적절히 활용할 수 있는 준비를 하며, 교수 자신이 관광영어 교육용 웹사이트를 만드는 것도 제안하고 있다. 여형구(2004)는 또한 디지털미디어를 이용한 관광영어학습을 위해서는 교수방법의 정보화, 디지털미디어 관광영어 교육자료 개발, 교수교육의 정보화가 이루어져야 한다고 하였다. 그러나 이 같은 학습방법을 학교에서 적용하기에는 아직 상당한 제약이 있다고 하였다.

이혁진, 성명희와 김홍길(2004)은 전문대학 관광영어 관련 학과의 현장실습 개선방안에 관한 연구를 실시하였는데, 현장실습 개선방안으로 산업체 컨소시엄형 현장실습 체계 구축의 필요성, 현장친화적 교육 강화와 다단계 현장실습 프로그램의 추진, 산학협동교육 프로그램의 개발과 추진, 현장실습의 학사운영 제도 개선 등을 제안하였다.

우성근, 최웅과 강성구(2005)는 관광관련 고등학교를 중심으로 관광영어 교과서 평가요인을 연구하였다. 결과, 학생들에게 관광영어 교과서의 시각적 효과가 교육에서 상당히 중요한 역할을 차지함을 보여주었다. 수업진행(듣기, 회화) 방식에 따른 관광영어 교과서 평가요인과 만족도는 차이가 없었으며, 특히 나이가 어린 학생들에게 시각적 효과는 학습의 흥미와 만족도를 이끌 수 있는 중요한 요인이므로 학생의 시각에서 교과서의 디자인과 편집이 이루어져야 한다고 첨언하고 있다.

한천영(2005)은 호텔, 관광 영어에 나타난 간접화행을 조사하였는데, 호텔 관광영어에서 나타나는 대화는 쌍방 간의 상호 존중과 예의를 바탕으로 서로의 정보를 제공하는 발화라고 하였다. 특히 호텔현장상황에서의 발화문은 대화 상대자의 소극적 체면을 존중하며, 상대방에게 부담을 주지 않고, 우호적으로 대하는 심리상태에서 발화되기 때문에 화자가 비문자적 의미를 청자에게 전달하는 간접화행이 빈번하게 나타난다고 하였다. 따라서 호텔 및 관광영어 교육에서 관광전공 학습자들에게 고객에게 보다 정중한 서비스 제공을 위해 직접화행보다는 간접화행을 사용할 것을 가르칠 필요가 있다고 결론 맺고 있다.

장양례와 이재학(2005)은 관광영어 교수법에 대한 학생들의 평가와 만족에 관한 연구를 실시하였다. 시대적 변화에 대응하고 사이버 교육시대에 대비하기 위해서는 좀 더 현실적이고 체계적인 관광영어 학습화가 이루어져야 한다고 하였다.

최경희(2006)는 전문대학의 관광과 학생들 및 고용주를 대상으로 요구조사를 하였다. 또한 이재섭과 전인순(2006)은 관광영어 교수법을 중심으로 전문대학 관광관련학과 관광영어교육 학습성취에 관한 연구를 실시하였다. 수도권내 2년제 대학의 관광전공계열 학생을 대상으로 전통적 관광영어 교수법과 의사소통중심의

교보문고 KYOBO Book Centre

관광영어 교수법에 따른 학습자의 인식 및 만족의 차이를 살펴보았다. 학습목적에 따른 차이를 분석한 결과, 외국어 자격증 취득을 목적으로 학습했을 경우, 전통적 관광영어 교수법에 대한 만족도가 가장 높게 나타났으며, 의사소통 중심의 교수법은 취업 후 예상 효과에서 만족도가 높았다. 또한 관광과 학생들에게 학습자의 수준과 분야에 맞는 세분화된 교육의 필요성과 학년별로 차별화된 교육방법이 필요함을 제시하였다.

양혜순(2008)은 대학 2학년 관광학과 학생들을 대상으로 인터넷을 활용하여 학습프로젝트를 실시한 집단과 전통적 교수법을 실시한 집단과의 비교연구를 하였는데, 프로젝트기반학습(project-based learning)에서는 보다 유연하고 협동적인 학습기회를 가졌으며 교사와 학습자간의 상호작용도 증진되었다.

김영은과 정승환(2008)은 대학(2년제, 4년제) 관광 관련학과 학생들을 중심으로 원어민에 의한 관광영어 수업의 효율성 및 선호도를 연구하였다. 학생들이 원어민 교수 수업에 대해 어느 정도 효율적이라고 인식하는지, 2년제 학생들과 4년제 학생들 간 및 영어에 대한 평소 관심도가 원어민 수업 효율성 인식과 관계가 있는지를 살펴 보았는데, 분석결과 학생들은 전반적으로 원어민 영어 수업이 효율적이라고 느끼고 있으며, 이런 효율성은 평소 영어에 대한 관심도에 비례하였다. 4년제에 비해 2년제 학생들의 영어에 대한 관심도가 상대적으로 적었는데, 2년제 대학의 경우 그들의 현장 활용영어에 대한 학생들의 관심을 불러일으키는 일이 절실하다고 하였다.

III. 연구 방법

1. 연구 질문

본 연구의 목적은 온라인학습에서 관광영어 학습자의 요구분석을 실시하며, 학습자들의 요구 및 사이버대학 온라인학습의 특성을 반영하여 사이버대학 관광영어수업의 수업설계방안을 제안하는 것이다. 연구 질문은 아래와 같다.

첫째, 사이버대학 관광영어 강좌에서 학습자들의 요구분석은 어떠한가?

둘째, 학습자들의 특성 및 온라인 강좌의 특성을 반영한 사이버대학 관광영어 수업 수업설계는 어떻게 나타날 수 있는가?

2. 참여자와 연구 과정

학습자 요구분석을 위한 설문조사의 참여자는 2009년 1학기 S사이버대학의 호텔관광경영학과 전공과목 '호텔관광영어' 과목을 수강하는 학습자들(160명)이다. 온라인 환경이므로 학습자들에게 설문지는 해당 과목의 '과제물' 게시판을 통하여 게시

교보문고 KYOBO Book Centre

되었다. 학습자들은 직접 입력할 수 있도록 제시되었으며, 본 설문은 오직 통계분석의 목적으로만 익명으로 이용된다는 공지로 솔직한 대답을 유도하였다.

학습자들은 총 13주 동안 1주에 2강씩 강의를 듣고 중간에 1회의 퀴즈와 기말에 기말시험을 치른다. 수업 제작방식은 교수자가 동영상으로 파워포인트 교안과 함께 촬영하는 방식(e-stream)이며, 관광영어 구문에 대한 듣기 파일이 수업 중에 함께 제시되었다. 수업을 제작, 운영하는 담당자는 40대의 교수자이며, 연구자는 수업진행과는 관계없는 제3자로, 해당 강의를 참조강의로 신청하여 접속하여 강의유형 등을 관찰하였다.

3. 설문지 구성

학습자 요구분석을 위한 '호텔관광영어' 과목의 설문은 크게 인구통계학적 내용, 관광영어 과목에 대한 전반적인 학습자의 인식, 학습자들이 필요로 하는 교수요목구성을 위한 내용으로 구성되어 있다. 항목 1에서는 본 '호텔관광영어' 교과목과 관련하여 학습자들의 만족도 정도, 난이도에 대한 체감 정도, 흥미도 등과 같이 교과목에 대한 반응을 살펴보며, 항목 2에서는 여러 교수요목의 필요에 대해 묻고, 항목 3에서는 학습자들의 직업을 묻는다. 항목의 유형은 객관식 선다형, 순서대로 나열하기, 주관식 문항이 섞여서 활용되었다. 설문지의 내용은 최경희(2006), 홍광희(1992) 등을 참조하였으며 일부는 본 연구의 목적에 맞게 새로 구성하였다.

Ⅳ. 결과와 논의

1. 학습자 요구분석

사이버대학 '호텔관광영어' 과목에 대한 학습자들의 반응 및 교수요목 요구조사에 대한 설문조사결과는 아래와 같다.

1) 학습자들에 대한 정보

설문에 참여한 학습자들은 여성이 91명(57%), 남성이 69명(43%)으로 여성이 약간 더 많다. 직업을 보면, 호텔분야 43명(27%), 학생/취업준비생이 21명(13%), 관광업 분야 종사 13명(8%), 항공분야 9명(6%), 기타 74명(46%)로 나뉜다. 본 과목이 호텔관광경영학과의 전공과목이기 때문에 호텔분야에 종사하는 학습자들이 가장 많은 편이며, 본 대학이 호텔종사자 또는 호텔종사희망자에게 인지도가 높은

교보문고 KYOBO Book Centre

학교이므로 호텔분야의 종사자가 타 분야보다 많은 것으로 보인다.

관광영어 강좌를 수강하는 목적에 대해서는, '영어실력 향상을 위해서' 가 65명(41%), '현재 직장생활에서 도움 받기 위해' 가 49명(31%), '장차 해외여행을 갈 때 사용하기 위하여' 가 25명(16%), '취업의 필요성' 은 15명(9%)으로, 기타 6명(3%)으로 응답하였다.

표 1
관광영어 강좌 수강동기

관광영어 강좌 수강 목적	숫자
영어실력 향상을 위해	65(41%)
현재 직장생활에서 도움 받기 위해	49(31%)
장차 해외여행에서 사용하기 위해	25(16%)
취업의 필요성	15(9%)
기타	6(3%)

2) 학습동기

관광영어 학습에 대한 학습동기에 대한 질문에 대해서는 매우 적다를 1로, 매우 크다를 6으로 하였을 때 평균점이 4.38로 약간 높은 편이라고 볼 수 있다. 학습동기가 높은 편이라면 그 이유는 무엇인가 하는 질문에 대해서는 '장차 취업과 사회적 진급에 필요하기 때문에' 가 (42명/33%)으로 가장 많았으며, '외국에 관광을 갈 때 개인적으로 사용하기 위해서' (36명/29%)와 '전공분야에 필요하다' (32명/25%), '순수한 학구열로 관광영어 자체가 재미있기 때문에' (14명/11%) 순이었고, 기타 의견으로는 2명이 있었다.

관광영어 학습에 대한 학습동기가 낮은 편이라면 그 이유는 무엇인가에 대해 묻는 문항에 대해서는 '영어에 대한 기초실력이 부족해서' 가 17명(50%)으로 가장 많았으며, '수업내용이 흥미롭지 않아서' 와 '온라인 학습에 대한 꾸준한 습관이 부족하여서' 가 각각 7명(21%)으로 나타났고, '아직 실제적으로 필요하지 않아서' 가 3명(9%)으로 나타났다. 학습동기가 강하거나 약한 이유에 대한 문항은 선택문항이므로 설문자의 합이 전체는 아니다.

교보문고 KYOBO Book Centre

표 2
학습동기와 이유

학습동기가 높은 이유		학습동기가 낮은 이유	
취업과 사회적 진급에 필요	42(33%)	영어기초가 부족하여	17(50%)
외국 관광에 사용하도록	36(29%)	수업이 흥미롭지 않다	7(21%)
전공분야에 필요하다	32(25%)	온라인학습에 습관부족	7(21%)
순수한 학구열	14(11%)	아직 필요하지 않아서	3(9%)
기타	2(2%)		

3) 과목에 대한 반응

현재 제작, 운영되고 있는 관광영어 과목에 대한 반응들이다. 관광영어 수업에 대한 흥미와 유익에 대한 질문에 대해서는 '보통이나 그래도 흥미 있고 도움이 된다' 는 3번에 응답한 이가 59명(38%), '다소 흥미가 있고 도움이 된다' 는 4번에 응답한 이가 50명(31%), '다소 흥미가 없고 별로 도움이 되지 않는다' 는 2번에 응답한 이가 26명(16%), '아주 흥미 있고 전적으로 도움이 된다' 는 5번에 응답한 이가 23명(14%), '흥미가 없고 도움도 되지 않는다' 는 1번에 응답한 이가 2명(0.1%)이다. '흥미와 유익점이 전혀 없다' 를 1번으로, '아주 흥미 있고 전적으로 도움이 된다' 를 5로 했을 때 평균은 3.41점으로, 중간을 상회하나 아주 높다고 볼 수는 없다.

표 3
관광영어 과목에 대한 반응

반응	숫자
보통이나 그래도 흥미 있고 도움이 된다	59(38%)
다소 흥미가 있고 도움이 된다	50(31%)
다소 흥미가 없고 별로 도움이 되지 않는다	26(16%)
아주 흥미 있고 전적으로 도움이 된다	23(14%)
흥미가 없고 도움도 되지 않는다	2(0.1%)

교보문고 KYOBO Book Centre

관광영어 과목에 대한 긍정적 반응의 원인으로는 '수업 내용이 필요한 내용을 다룬다' 가 67명(52%)으로 가장 많았고, 다음은 '나의 직접적인 필요 때문이다' 가 41명(32%), '나의 학습동기가 강하기 때문이다' 가 15명(12%), 그리고 '교수방법이 흥미롭다' 가 7명(3%)이 나왔다. 관광영어라는 과목이 영어 과목 중에서도 전공이나 기초실력을 쌓는 과목과 달리, 실제적으로 바로 사용할 수 있는 내용을 다루는 실용적인 과목이고 바로 적용할 수 있어 이런 부분이 학습자들에게 장점으로 다가왔다고 보인다.

관광영어 학습에 대한 부정적 반응의 원인으로는 '교수방법이 흥미롭게 변화되는 것이 필요하다' 가 13명(43%), '영어의 기초실력이 부족하여 따라가기 어렵다' 11명(36%), '수업내용이 실제 필요한 부분을 반영하는 것이 부족하다' 가 5명(17%), '나의 학습동기가 약하다' 가 1명(4%)으로 나타났다. 긍정적, 부정적 반응은 전체가 응답한 것은 아니고 선택문항이다. 참고로 본 교과목의 수업에는 온라인학습사이트 활용이나 멀티미디어적 요소, 다양한 세계영어의 소개는 없으며, 전통적인 오프라인 수업의 교재에 기초하여 제작되어, 온라인 강좌의 특성을 십분 살리기에는 한계가 보인다.

표 4
관광영어 학습에 대한 긍정적/부정적 반응의 원인

긍정적 반응의 원인		부정적 반응의 원인	
필요한 내용이다	67(52%)	교수방법이 흥미롭게 변화되어야 한다	13(43%)
나의 직접적인 필요 때문	41(32%)	영어기초가 부족하다	11(36%)
학습동기가 강하므로	15(12%)	수업내용에 실제 필요한 부분반영이 부족하다	5(17%)
교수방법이 흥미롭다	7(4%)	학습동기가 약하다	1(4%)
기타	2(1%)		

관광영어 수업 내용의 난이도에 대한 학습자들의 평가는 적절하다가 85명(53%)로 가장 많았으며 평균은 3.4이다. 즉, 1은 너무 쉽다, 5는 너무 어렵다, 3은 적절하다로 대부분의 학습자들은 적절하다고 응답하고 있다. 전반적으로 볼 때 본 강좌에 대한 학습자들의 반응은, 난이도는 적절하며 유익하다고 평하고 있으며 교과내용면에서 유익함을 언급하나, 교수방법 부분은 상대적으로 만족도에 있어서 덜 언급되고 있다.

교보문고 KYOBO Book Centre

4) 학습자들의 교수요목 요구분석

교과목에서 학습자들이 바라는 분야들을 묻는 문항들에 대한 응답이다. 한 학습자가 3가지를 쓰도록 하였으므로 복수의 응답들이 나왔으며 이를 정리한 것은 다음과 같다. 학습자에 따라 응답을 3가지보다 더 하거나 덜 한 경우도 있다. 복수응답이므로 수치는 '명' 이 아닌 '표' 로 정리한다.

사이버대 관광영어 강좌에서 어떤 분야를 다루기를 가장 원하는지 3가지만 쓰도록 하였는데 호텔 97, 외국에서의 관광에 필요한 분야 95, 일반생활영어 95, 문화와 매너 84, 관광가이드로서 필요한 영어 60, 항공사 49 순으로 나왔다. 본 과목의 수강생이 호텔종사자들이 많아서 호텔분야를 가장 선호하고 있었고, 외국에서의 관광에 필요한 분야, 일반생활영어, 문화와 매너 순으로 학습자들의 선호도가 나타났다. 전공과목임에도 불구하고, 해외관광 및 일반생활영어를 원하는 비율이 높게 나타난다. 이는 사이버대학은 오프라인 대학 전공생보다 다양한 학습자들이 분포되어 있으며 전공과목도 비전공생에게도 수강의 선택의 폭이 넓게 열려 있는 것을 반영하는 것으로 볼 수 있다.

표 5
사이버대 관광영어 강좌에서 다루기 원하는 분야

분야	빈도수
호텔	97
외국에서의 관광에 필요한 분야	95
일반생활영어	95
문화와 매너	84
관광가이드로서 필요한 영어	60
항공사	49

항공 관련 영어에서 가장 필요하다고 생각하는 것은 입국심사, 출국심사에서 필요한 영어 138표, 공항에서 필요한 영어 135표, 항공권 구입/예약에 필요한 영어 116표, 기내에서 필요한 영어(안내문, 스튜어디스와 또는 기내에서의 대화) 94표로 나왔다.

호텔 관련 영어에서 가장 필요하다고 생각되는 것으로는 호텔내의 시설이용과 문제점에 대한 내용 이야기하기 115표, 호텔예약/변경에 대한 내용 113표, 호텔 체크인/체크아웃 및 질문하기 113표, 호텔에서 필요한 매너 86표, 유스호스텔 등 다양한 숙박시설에서 필요한 영어 55표의 순으로 나왔다.

관광가이드 영어와 관련된 내용 중 가장 필요하다고 생각되는 것으로는 유명 관광지에 대한 설명 123표, 각 나라의 문화 소개 116표, 외국인 손님과 접대하고

교보문고 KYOBO Book Centre

식사하기 106표, 체류일정 안내 90표, 공항마중 46표의 순으로 나왔다.

외국에서의 생존영어(survival English)로 다루어주었으면 하는 것으로는 교통수단 이용에 필요한 영어 92표, 식사주문, 계산과 이용에 필요한 영어 83표, 응급상황에서의 영어 79표, 분실과 사고에서 필요한 영어 71표, 쇼핑, 계산, 클레임에 필요한 영어 58표, 전화영어-국제전화 연결에 필요한 영어 54표, 관광지에서의 질문 등에 필요한 영어 42표, 병원과 약국 14표, 우체국과 은행 11표의 순으로 나왔다.

영어학습 영역 중 가장 필요하다고 생각되는 것으로는 영어회화 144표, 영어듣기 131표, 영어발음 93표, 영작과 이메일 57표, 영어문법 55표의 순으로 나타났다. 실제적인 부분이 중시되는 영역이므로 관광영어 학습자들은 구두 언어인 말하기와 듣기영역을 선호하는 것으로 나타났다.

관광영어 강좌에서 영어 외적 요소로 포함되어야 한다고 생각하는 것으로는, 외국에서의 관례적인 관습 및 습관 131표, 각 상황에서의 적절한 행동양식 119표, 외국 문화권의 이해 119표, 서비스 직업에서 필요한 예절과 매너 109표의 순으로 나타났다.

표 6

교수요목 요구분석(1)

호텔관련영어		항공관련영어		관광가이드영어	
시설이용과 문제점	115	출입국심사	138	유명관광지 설명	123
호텔예약/변경	113	공항	135	각 나라의 문화소개	116
체크인/아웃	113	항공권구입/예약	116	외국인손님 접대	106
매너	86	기내	94	체류일정안내	90
다양한 숙박시설	55			공항마중	46

표 7

교수요목 요구분석(2)

생존영어(survival English)		영어학습 분야		영어 외적 요소	
교통수단	92	영어회화	144	관례적관습 및 습관	131
식사주문/이용	83	영어듣기	131	적절한 행동양식	119
응급상황	79	영어발음	93	외국문화권의 이해	119

교보문고 KYOBO Book Centre

분실/사고	71	영작과 이메일	57	직업예절과 매너	109
쇼핑,계산	58	영어문법	55		
전화	54				
관광지	42				
병원,약국	14				
우체국,은행	11				

2. 사이버대학 관광영어 강좌의 수업설계

본 장에서는 앞의 학습자 요구분석을 토대로 하여 온라인교육의 특성을 고려한 관광영어 강좌 수업설계를 제안하고자 한다.

1) 학습자 흥미를 높이기 위한 방안

관광영어 학습에 대한 부정적 반응에서 가장 높은 퍼센트를 차지한 원인으로는 '교수방법이 흥미롭게 변화되어야 한다' 는 점이었다. 이는 학습동기가 낮은 이유 설문에서도 두 번째로 지적된 부분이 '수업이 흥미롭지 않다' 는 것으로 비슷하게 지적되는 부분이다.

온라인 강좌는 수업설계를 어떻게 하느냐에 따라 오프라인보다 더 지루한 일방향적 수업으로 끝날 수도 있고, 다양한 멀티미디어적 요소를 살릴 경우 흥미를 높이는 수업으로 제작될 수도 있다. 관광영어에서는 특히, 일반 영어문법, 작문, 듣기와 같은 순수영어과목보다 더욱 다양한 사진과 동영상 자료가 요구되며 잘 활용하는 것이 필요하다. 여러 현장상황들에 맞는 자료들이 같이 주어질 때 현실감과 흥미도 높일 수 있는데, 해외 여러 나라의 사진, 상황 별 사진, 문화와 관련된 사진들이 필요하다. 이 때, 저작권 문제도 살펴 보아 문제의 소지가 되지 않도록 주의해야 하며, 관광영어 교수자는 평소의 외국 출장 등의 기회에 이를 염두에 두며 촬영을 하여 본인의 자료파일을 만들면 용이하게 사용할 수 있다.

수업 외의 보조자료로써의 동영상 자료는 온라인 강좌를 한층 흥미 있게 해 줄 수 있는 요소이다. 특히 관광영어는 언어적인 연습 외에도 문화적 측면을 다루는 것이 교육적 면에서 필요할 수 있다. 외국의 문화유산 및 관광자원에 대한 동영상 자료는 여러 방송사, 관광 홍보국, 출판사 등에서 많이 나와 있는데, 이 역시 사전에 저작권 문제를 알아본 후에, 수업 중간중간에 동영상 삽입을 하면 학습자들의 흥미와 동기가 더욱 높아질 수 있다. 유네스코 문화유산 탐방이라든가 교육적 목적으로 제작된 동영상을 1주 3강 중에 세 번째 강에서 상영하여 매주 보여주는 것도 분량 면에서 적절한 방안이다. 간혹 서구권이나 이슬람권, 아시아

교보문고 KYOBO Book Centre

권의 문화소개 동영상에는 특정종교에 대한 소개가 너무 많을 수 있으므로, 정치적, 종교적, 민족적, 문화적 편향성이 생기지 않도록 배려해야 한다. 편집이 어려울 경우는 공지사항 등에 이에 대한 양해를 구하여 간혹 게시판에 올라오는 학습자들의 항의 글을 방지하게 한다.

또한 관광영어는 관광과 관련된 상황과 영역 내의 상황적 전문지식을 필요로 한다. 즉, 언어의 기초나 숙련도의 배양보다는, 각각의 상황에 필요한 실제적 언어능력과 상황대처 능력, 문화 및 관습에 대한 이해도 포함하는 것이다. 언어 자체에 초점을 맞추기 보다는, 상황적 대처능력이 요구되므로 그 사회에서 용인되는 사회적 관습, 언어적 관습, 매너, 문화에 대한 이해능력 배양이 필요 한데, 이런 언어 외적인 요소들을 온라인 강좌는 다양하게 보여줄 수 있다. 애니메이션을 제작하면 좋으나 제작비용이 많이 들어 어려울 경우는 캐릭터를 만들어서 대화식으로 진행할 수도 있다.

2) 웹사이트의 활용

흥미로운 수업설계를 위한 측면에서 연속하여 볼 때, 웹사이트를 잘 활용하는 것은 온라인 강좌의 특징을 잘 살린 방법이라 할 수 있다. 수정의 여지없이 제작이 완료된 tape, CD-ROM 보다도 시시각각 변화하는 살아있는 인터넷웹사이트는 역동적인 관광영어 온라인 강좌를 이끌어나갈 수 있도록 도와준다. 관광영어와 관련된 표현을 다루고 있는 관광영어 학습사이트, 여러 나라의 다양한 사람들과 전자우편 친구를 만들 수 있는 사이트, 각 나라의 문화, 언어의 특징을 소개하는 사이트 등을 소개해 줄 수 있다. 온라인 강좌를 통하여 직접 해당 사이트에 들어가 어떻게 이용하는지를 보여줄 수 있으며, 링크를 걸어 학습자들이 활용할 수 있도록 한다.

수업제작에서 캠타시아 캡처 기능을 이용하면 직접 해당 웹사이트에 방문하여 동영상, 듣기자료들을 학생들에게 들려주고 보여주며, 샘플로 일부 학습을 하면서 활용방법을 일러 줄 수 있다. 또한 각 주제에 따라, 식당에서의 대화편에서는 외국의 유명한 식당 홈페이지들을 방문하여 메뉴들을 읽으면서 연습할 수 있고, 공항에서의 회화 편에서는 외국의 공항 홈페이지에서 움직이는 동선을 그리면서 각 단계별로 필요한 대화들을 연습할 수 있다. 상황 별 대화연습은 이와 같이 실제 외국의 상점, 병원, 우체국, 공항, 식당 등의 홈페이지를 방문하여 연습하여 현실감을 더할 수 있다. 그 외에도 전자우편으로 외국인 친구들을 사귈 수 있는 사이트를 통하여 학습자들이 관심 있는 국가의 사람들을 전자우편 친구로 만들 수 있으며, 여러 나라의 관광공사 등에서 영어 외에도 문화와 예절 등 익힐 수도 있다(부록2).

교보문고 KYOBO Book Centre

3) 온라인학습의 동기력 부여를 위한 학습전략

학습동기가 낮은 이유에 대하여 세 번째로 언급된 것은 '온라인학습의 습관부족' 이다. 이는 순수 온라인학습에서 자주 학습동기와 관련된 문제점으로 언급되는 것으로, Keller(1999)는 웹 기반 학습에서 동기의 문제는 다음의 세 가지 방법으로 처방할 수 있다고 한 바 있다.

첫째, 학습 환경 설계를 이용한 방법이다. 이는 기존의 컴퓨터 기반 학습이나 자기 주도 학습 연구에서 밝혀진 요소들을 포함하는 것이 바람직하다. 기본 원리는 명료한 목적과 교수내용, 구체적인 예, 학습 내용을 적용할 수 있는 문제와 이에 대한 피드백을 포함한다. 물론 학습 환경은 학습자의 주의를 집중시키고 유지시킬 수 있는 요소를 포함해야 한다.

둘째, 학습자를 지원하는 방법이다. 이는 교수자-학습자간의 상호작용, 학습자간의 상호작용을 통해 가능하다. 이를 위한 활동형태로는 협동 학습 과제나 토론 수업 등이 될 수 있다. 이러한 요소는 학습자들에게 고립감을 완화시켜 주며, 참여하고자 하는 욕구를 높일 수 있다.

셋째, 학습자들이 스스로 동기를 부여하고 유지할 수 있도록 지원하는 방법이다. 예를 들면, 학습 목표, 학습자들이 자신의 학습 동기를 유지하는 데 있어 도움이 되는 요소, 동기를 저하시키는 장애 요소와 이에 대한 극복 방안 등을 학습자 스스로 검토할 수 있는 기회를 제공하는 것이다.

이를 응용하여 원격교육 환경에서 학습자의 동기를 향상시키는 방안으로는, 방송통신교육연구소(1999)에서는 전자우편을 이용하는 방안을 제시하고, 이를 원격 수업에 이용하여 표준화된 프로그램을 일방적으로 제공하는 원격 교육의 단점을 보완하고 있다. 두민영(2000)은 기업 사이버 아카데미의 인터넷 훈련 프로그램을 중심으로 메시지 제공을 하였을 학습자의 중도 탈락률과 수업 참여도에는 유의미한 차이가 나타났다. 박은영(2004)은 웹 기반 영어 읽기수업에서 수업과 관련된 메시지를 전송하였을 때 학업 성취도에 유의미한 차이가 났으며 학습자들이 이를 선호하였다는 연구결과를 밝힌 바 있다.

이와 같은 동기유발 전략들을 본 연구와 같은 관광영어 사이버강좌에서 적절하게 활용하는 것이 필요하겠다. 수업과 관련된 내용으로 전자우편, 휴대폰 메시지, 쪽지 등을 사이버대학에서는 활용할 수 있는데, 이를 주기적으로 제공하는 것은 위의 연구결과에서 밝히듯이, 온라인학습에 습관을 갖게 해 주며 학업 성취도, 중도 탈락률, 수업참여도 등에도 긍정적인 결과를 가져왔다. 따라서 수업 설계에 있어서 이와 같은 동기화 전략이 함께 필요하다고 보인다.

4) 다양한 학습자를 대상으로 한 사이버대 관광영어 수업의 방향

오프라인 대학에서 관광영어 과목은 특수목적을 위한 영어교육으로 접근하는 경우가 많다. 하지만 온라인대학에서도 동일하게 적용하기에는 무리가 따른다.

교보문고 KYOBO Book Centre

오프라인 대학에서는 관광학과, 관광영어학과, 호텔관광영어학과, 호텔관광경영학과 등 특화된 학과가 많이 있고, 학습자의 연령대가 좁으며 관심사가 유사하고 학과의 목적도 분명하다. 그러나 사이버대학의 전공생들은 오프라인 대학보다는 좀 더 다양한 연령과 다양한 직업군, 목적으로 지원을 하며, 오프라인 대학보다 동질성보다는 학습자들의 다양성이 더 두드러지는 조사가 여러 차례 나타난 바 있다(한국사이버대, 2009). 이에 관광영어 과목을 특수목적 영어로서의 접근을 중시했던 오프라인 대학의 강좌와는 차별화하여 보다 광범위한 분야를 다룰 수 있다.

본 연구의 설문조사가 실시된 '호텔관광영어' 과목에서 보듯이 관련전공에서 전공과목으로 개설되었음에도 관광영어분야 종사자의 좁고 전문적인 지식적 부분뿐 아니라 일반적 영어와 해외여행에서 필요한 관광영어를 원하는 학습자들이 적지 않은 부분을 차지한다. 즉, 관광관련 직업군 종사자뿐 아니라 해외관광에 필요한 영어를 원하는 학습자들도 적지 않으며 이와 같은 요구를 채워줄 필요가 있다.

본 연구의 관광영어 강좌 수강동기로는 '영어실력 향상을 위해' '현재 직장생활에서 도움 받기 위해' '장차 해외여행에서 사용하기 위해' 등이 광범위하게 있으며, 학습동기가 낮은 첫 번째 이유를 '영어기초가 부족하여' 라고 밝히고 있다. 오프라인 대학에서의 관광영어 수업과는 다르게, 사이버대학 수강생들의 다양한 수준차이를 고려할 때, 기초적인 부분과 기본단계부터의 소개가 더 요구된다고 볼 수 있다.

V. 결론 및 제언

본 연구에서는 관광영어 온라인 강좌의 교수요목 설계를 위한 요구분석을 실시하고 이에 의거하여 사이버대학 관광영어 수업을 위한 제언을 아래와 같이 하였다.

첫째, 사이버대학 관광영어 온라인 강좌에서는 학습자 흥미를 높이기 위한 수업설계가 절대적으로 필요하다. 관광영어와 관련된 사진, 음악, 동영상 자료 등의 멀티미디어적 요소를 수업시간에 제시하는 것이 필요하다. 또한 애니메이션 또는 캐릭터를 이용하여 언어외적 요소들을 제시할 수 있다. 문화, 관습, 언어적 습관, 관광시의 유의점 등을 언어 못지않은 중요한 요소로 다루어야 한다.

둘째, 다양한 웹사이트를 제시하여 학습자들이 스스로 자기주도적으로 실제적인 활동을 이어가도록 도와주어야 한다. 특히 대부분이 성인학습자들로, 수업 이후에도 자기주도적이며 평생 자기개발의 측면에서 학습이 이어져 나갈 수 있도록 도와주어야 한다. 이를 위해 웹사이트를 직접 방문하여 활용방법을 보여주며 이를 잘 적용할 수 있도록 사이트이용경험을 토론방 등에서 토론하도록 도울 수 있다.

셋째, 온라인학습의 동기력 부여를 위한 학습전략을 도입하는 것이 필요하다.

교보문고 KYOBO Book Centre

온라인학습의 습관이 부족하다고 낮은 학습동기의 원인을 찾은 학습자들이 있었는데, 이를 위하여 전자우편, 휴대폰 문자메시지, 쪽지 등을 통하여 주기적으로 학습에 대한 메시지를 제공함으로써 학습자들의 온라인학습 습관화 및 동기력 부여에 도움을 줄 수 있다.

넷째, 오프라인 대학의 관광영어가 전공특수화적 성격이 강한 것에 비하여, 사이버대학 관광영어 강좌에서는 좀 더 다양하고 넓은 분야를 다룰 필요가 있다. 이는 사이버대학 학습자들의 직업별, 연령별 다양성에 기인한다고 볼 수 있다.

이상과 같이 본 연구에서는 사이버대학 관광영어 온라인 강좌에 대한 학습자들의 요구분석을 실시하고 사이버대학 관광영어강좌의 수업설계를 위한 제언 점을 살펴보았는데, 본 연구에서 학습자 요구분석은 한 개 사이버대학의 강좌를 대상으로 연구가 이루어졌으며 일반화하기에는 제한이 따를 수 있다. 추후에는 더 많은 다양한 사이버대학의 여러 강좌를 대상으로 조사가 이루어지는 연구도 필요하겠다. 또한 점점 온라인학습과 사이버대학의 요구와 필요가 커지는 현대 사회에서 관광영어분야의 사이버대학 온라인 강좌에 대한 실제적인 사례연구와 교수요목 개발이 보다 다양하며 심층적으로 이루어지기를 희망한다.

참고문헌

김영은, 정승환. (2008). 원어민에 의한 관광영어 수업의 효율성 및 선호도에 관한 연구 -대학(2년제, 4년제) 관광 관련학과 학생들을 중심으로. *관광연구, 23*(2), 427-448.

나성은. (2001). *관광영어교수법 유형별 만족도 차이에 관한 연구*. 동아대학교 석사학위논문.

두민영. (2000). *웹기반 학습에서 수업에 대한 관련성 향상 메시지가 학습자의 중도 탈락율과 학업 성취에 미치는 영향*. 이화여대 교육공학과 석사학위 청구논문. 미간행.

박규영. (1998). *관광영어교육에 대한 교육자와 학생의 인식에 관한 연구*. 경기대학교 석사학위논문.

박은영. (2004). 웹기반 영어읽기수업에서 수업 관련성 메시지 전송이 학습자의 중도 탈락률과 학업 성취도에 미치는 영향. *응용언어학, 21*(1), 175-196.

박한기, 양승갑, 오관영. (2005). 대학영어교육의 활성화 방안 연구. *영어어문교육, 11*(3), 113-137.

방송통신교육연구소. (1999). *웹 기반 가상수업 연수 자료집*. 한국방송통신대학교.

성창섭. (1999). 국제관광 전공학생을 위한 효율적인 영어교육 방안. *아태관광연구, 3*, 7-26.

양혜순. (2008). Motivating students with project based learning by the use of internet in a Tourism English class. *E-비즈니스연구, 9* (5), 189-208.

교보문고 KYOBO Book Centre

여형구. (2003). 효과적인 관광영어학습과 실용화 방안. *관광정보연구, 14,* 219-232.
여형구. (2004). Digital Media를 이용한 관광영어학습에 관한 연구. *관광정보연구, 17,* 93-112.
우성근, 최웅, 강성구. (2005). 관광영어 교과서 평가요인에 관한 연구. *호텔관광연구, 7*(3), 103-123.
이재섭, 전인순. (2006). 전문대학 관광관련학과 관광영어교육 학습성취에 관한 연구. *관광경영학연구, 10*(1), 181-198.
이혁진, 성명희, 김홍길. (2004). 전문대학 관광영어 관련 학과의 현장실습 개선방안에 관한 연구. *관광연구저널, 18*(1), 211-229.
장양례, 이재학. (2005). 관광영어교수법에 대한 학생들의 평가와 만족에 관한 연구. *문화관광연구, 7*(3), 307-323.
정승환, 이형룡. (2007). 국내외 호텔기업의 정보기술활용 수준과 서비스 품질 및 경영성과 간의 관계비교. *관광학연구, 31*(2), 223-241.
최경희. (2006). 관광영어 교과과정 개선을 위한 요구분석. *영어어문교육, 12*(3). 243-266.
한국교육개발원. (2005). *교육통계 DB.* 서울.
한국사이버대학교. (2009). *교양 교육요구분석서.* 서울.
한천영. (2005). 호텔, 관광 영어에 나타난 간접화행. *언어연구, 23*(3), 521-540.
홍광희. (1992). 대학 관광영어 교육의 실태조사 연구. *관광학연구, 16,* 317-337.
홍광희. (2000). 관광종사원 영어교육의 비언어적 행동 고찰. *호텔관광연구, 2*(1), 93-108.
Alalou, A., & Chamberlain, E. (1999). Using student expectations and perceived needs to rethink pedagogy and curriculum: A case study. *Foreign Language Annals, 32,* 27-44.
Chia, H., Johnson, R., Chia, H., & Olive, F. (1999). English for college students in Taiwan: A study of perceptions of English needs in a medical context. *English for Specific Purposes, 18,* 107-119.
Dudley-Evans. T., & St. John. M. J. (1998). *Developments in English for specific purpose.* Cambridge: Cambridge University Press.
Gunn, C., & Var, T. (1994). *Tourism planning: Basics, concepts, cases.* Washington DC: Taylor and Francis.
Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for specific purposes: A learning centered approach.* Cambridge: Cambridge University Press.
Keller, J. M. (1999). Motivation in cyber learning environments. *International Journal of Educational Technology, 1,* 7-30.
Mead, R. (1980). Expectations and sources of motivation in EAP. In Kennedy, C.(Ed.), *English Language Research Journal, No 1.* University of Birmingham.
Miller, L. S. (2001). Needs analysis in a university English conversation program. *English Teaching, 56,* 113-139.

교보문고 KYOBO Book Centre

Robinson, P. (1991). *ESP today: A practitioner's guide*. Hemel Hempstead: Prentice Hall International.

Stevens, P. (1988). ESP after twenty years: A re-appraisal. In Tickoo, M.(Ed.), *ESP: State of the art* (pp.1-13). Singapore: SEMEO Regional Language Centre.

Widdowson, H. (1983). *Learning purpose and language use*. Oxford: Oxford University Press.

부 록 1

"관광영어" 교과목에 대한 학습자 요구조사 설문지

본 설문은 관광영어 과목을 연구하고 발전시키는데 기초 자료로 활용하기 위한 관광영어에 대한 설문조사입니다. 귀하께서 응답해 주신 내용은 오직 통계분석의 목적으로만 **익명으로** 사용되며, 귀하의 개인정보는 통계법(제 13 조)에 의해 보호됨을 약속드립니다.

바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 **솔직하게** 응답하여 주시면 대단히 감사하겠습니다.

설문응답에 소용되는 예상시간은 평균 10~15 분 정도입니다.

2009 년 x 월 x 일

Ⅰ. 관광영어 교과에 대한 학습동기

1. 귀하의 관광영어 학습에 대한 학습동기는 어느 정도인가요?
   1) 매우 적다. 2) 적다. 3) 약간 적다. 4) 약간 크다.
   5) 크다. 6) 매우 크다.

(학습동기가 강한 편이면 1-1 번을, 약한 편이면 1-2 번을 답해주시기 바랍니다.)

1-1. 관광영어 학습에 대한 학습동기가 강한 편이라면, 그 이유는?
   1) 장차 취업과 사회적 진급에 필요하기 때문에
   2) 순수한 학구열로 관광영어 자체가 재미있기 때문에
   3) 외국에 관광을 갈 때 개인적으로 사용하기 위하여
   4) 전공분야에 필요하기 때문에
   5) 기타 ( )
   6) (1-2 문항에 해당됨)

교보문고 KYOBO Book Centre

1-2. 관광영어 학습에 대한 학습동기가 약한 편이라면 그 이유는?
1) 아직 실제적으로 필요하지 않아서
2) 영어에 대한 기초실력이 부족해서
3) 수업내용이 흥미롭지 않아서
4) 온라인 학습에 대한 꾸준한 습관이 부족하여
5) 기타 ( )
6) (1-1 문항에 해당됨)

II. 관광영어 교과목에 대한 평가

2. 현재 관광영어 수업에 대한 귀하의 생각은 어떠한가요?
1) 전혀 흥미가 없고 전혀 도움이 안 된다.
2) 다소 흥미가 없고 별로 도움이 안 된다.
3) 보통이나 그래도 흥미 있고 도움이 되는 편이다.
4) 다소 흥미가 있고 도움이 된다.
5) 아주 흥미 있고 전적으로 도움이 된다.

(2 번의 답이 부정적이면 2-1 번을, 긍정적이면 2-2 번을 답해주시기 바랍니다.)

2-1. 관광영어 학습에 대한 부정적 반응의 원인은 무엇인가요?
1) 수업 내용이 실제 필요한 부분을 반영하는 것이 부족하다.
2) 교수방법이 흥미롭게 변화되는 것이 필요하다.
3) 영어의 기초실력이 부족하여 따라가기 어렵다.
4) 나의 학습동기가 약하다.
5) 기타 ( )
6) (2-2 문항에 해당됨)

2-2. 관광영어 학습에 대한 긍정적 반응의 원인은 무엇인가요?
1) 수업 내용이 필요한 내용을 다룬다.
2) 교수방법이 흥미롭다.
3) 나의 직업적인 필요 때문이다.
4) 나의 학습동기가 강하기 때문이다.
5) 기타 ( )
6) (2-1 문항에 해당됨)

3. 관광영어 수업 내용의 난이도는 어느 정도입니까?
1) 너무 쉽다. 2) 쉽다. 3) 적절하다. 4) 약간 어렵다. 5) 너무 어렵다.

교보문고 KYOBO Book Centre

III. 관광영어 교수요목의 요구조사

1. 사이버대 관광영어 강좌에서 어떤 분야를 다루기를 가장 원하는지 3가지만 쓰세요. ( )--( )--( )
   1) 호텔 2) 항공사
   3) 관광가이드로서 필요한 영어 4) 외국에서의 관광에 필요한 분야
   5) 일반생활영어 6) 문화와 매너
   7) 기타 ( )

2. 항공 관련 영어에서 가장 필요하다고 생각되는 것을 3가지만 쓰세요.
   ( )--( )--( )
   1) 입국심사, 출국심사에서 필요한 영어
   2) 기내에서 필요한 영어(안내문, 스튜어디스와 또는 기내에서의 대화)
   3) 공항에서 필요한 영어
   4) 항공권 구입/예약에 필요한 영어
   5) 기타 ( )

3. 호텔 관련 영어에서 가장 필요하다고 생각되는 것을 3가지만 쓰세요.
   ( )--( )--( )
   1) 호텔에서 필요한 매너
   2) 호텔예약/변경에 대한 내용
   3) 호텔 체크인/체크아웃 및 질문하기
   4) 호텔내의 시설이용과 문제점에 대한 내용 이야기하기
   5) 유스호스텔 등 다양한 숙박시설과 필요한 영어
   6) 기타 ( )

4. 관광가이드 영어와 관련된 내용 중 가장 필요하다고 생각되는 것을 3가지만 쓰세요. ( )--( )--( )
   1) 유명 관광지에 대한 설명 2) 체류일정 안내
   3) 공항마중 4) 각 나라의 문화 소개
   5) 외국인 손님과 접대하고 식사하기 6) 기타 ( )

5. 외국에서의 survival English를 3가지만 쓰세요. ( )--( )--( )
   1) 전화영어-국제전화 연결과 필요한 영어
   2) 식사주문, 계산과 이용에 필요한 영어
   3) 교통수단 이용에 필요한 영어
   4) 쇼핑, 계산, 클레임에 필요한 영어
   5) 분실과 사고에서 필요한 영어
   6) 응급상황에서의 영어

교보문고 KYOBO Book Centre

7) 병원 약국의 영어
8) 우체국, 은행에서 사용하는 영어
9) 관광지에서의 질문 등 필요한 영어
10) 기타 ( )

6. 일반적인 영어 내용 중 가장 필요하다고 생각되는 것을 3가지만 쓰세요.
( )--( )--( )
1) 영어문법 2) 영어발음
3) 영어듣기 4) 영어회화
5) 영작, 이메일 6) 기타 ( )

7. 관광영어 강좌에서 영어 외적 요소로, 포함되어야 한다고 생각하는 것 중 3가지만 쓰세요. ( )--( )--( )
1) 외국 문화권의 이해 2) 외국에서의 관례적인 관습, 습관
3) 서비스 직업에서 필요한 예절과 매너
4) 각 상황에서의 적절한 행동양식 5) 기타 ( )

※다음은 귀하의 일반적인 사항에 대한 설문입니다.
1. 현재 귀하의 성은?
1) 여성 2) 남성
2. 현재 귀하의 나이는? 만( )세
3. 현재 귀하의 직업은?
1) 학생(취업 준비생) 2) 호텔분야 3) 관광업 분야 4) 항공 분야
5) 기타 (기타 일은 주관식으로 간략히 적어주세요:)
4. 관광영어 강좌를 수강하는 목적은?
1) 취업의 필요성으로
2) 장차 해외여행을 갈 때 사용하기 위하여
3) 영어실력 향상을 위하여
4) 현재 직장생활에서 도움받기 위해
5) 기타 ( )

부 록 2
관광영어 웹사이트들

* 관광영어 회화표현, 어휘와 듣기파일
http://www.jsenglish.com/conver/conver.htm
* 영국영어 발음을 들어볼 수 있는 사전사이트
http://www.et-house.com/

교보문고 KYOBO Book Centre

* 영국영어의 발음동영상
  http://www.bbc.co.uk/worldservice/learningenglish/grammar/pron/sounds/vowel_short_3.shtml
* 이메일 친구 만들기
  http://www.cyberfriends.com
* 영어 편지(이메일) 예문
  www.4hb.com
* 영어 채팅 사이트
  http://www.activeworlds.com/
  http://www.ellaz.com/EllaASP8/EllaTalk.aspx
* 세계의 신문 방송 직접 찾기
  http://www.inkpot.com/news/

예시언어(Examples in): English
적용가능 언어(Applicable Languages): English
적용가능 수준(Applicable Levels): College/Higher

김현숙
실용영어학과
서울시 광진구 군자동 111-1 세종사이버대학교
02-2204-8028
Email: kimhs@sjcu.ac.kr

박은영
대학영어
서울시 서대문구 냉천동 감리교신학대학교
02-361-9022
Email: 20000grace@daum.net

Received in March 15, 2011
Reviewed in April 20, 2011
Revised version received in May 15, 2011

교보문고 KYOBO Book Centre