

관광영어 교과과정 개선을 위한 요구분석

최 경 희
(한양여자대학교)

Choi, Kyunghee. (2006). A needs analysis for the improvement of a Tourism English curriculum. *English Language & Literature Teaching*, 12(3), 243-266.

The purpose of this paper is to suggest a proposal for the betterment of the English curriculum in the Department of Tourism of a women's college. The paper includes not only the needs analysis of students but also that of personnel officers of tourism related companies and offices. Since the students will have to look for desirable jobs after graduation, the needs and demands of their potential employers or personnel officers are crucial in deciding what and how to teach. Based on these analyses, the paper also examines the current curriculum offered by the department. The needs, wants and necessities of the students, potential personnel officers, and the current curriculum will have to be taken into consideration in designing a more effective future curriculum. The results of the study reveal that more emphasis should be given on the improvement of students' communicative abilities and TOEIC scores.

[ESP/needs analysis, 특수목적영어/요구분석]

I. 연구의 배경 및 목적

본 논문의 목적은 서울에 위치한 한 2년제 여자대학의 관광과 영어교과과정을 재편성하기에 앞서 필요한 요구분석을 실시하고 그 결과를 논의하고자 함이다. 관광과에서의 영어지도는 '특수목적영어'(English for Specific Purposes: ESP)라는 개념으로 접근할 수 있다. ESP의 정의에 대해 학자들과 연구자들은 서로 다른 관점에서 접근하고 있으나, 특수목적영어교육은 일반적으로 영어가 사용될 상황

(Widdowson, 1983)과 영어를 학습할 학습자의 요구(Hutchinson & Waters, 1987)를 분석하여 교육의 내용(Strevens, 1988)과 방법(Dudley-Evans & St John, 1998)을 결정해야 한다고 주장한다. 관광과 관련된 특수목적영어는 호텔, 여행사, 항공사, 관광지, 식당, 상점 등 관광업과 관련된 다양한 직업 분야와 상황에서 사용되는 영어라는 점은 쉽게 짐작할 수 있다. 본 연구자가 속해 있는 학교의 관광과에서도 특수목적영어교육의 내용으로 관광업과 관련된 다양한 상황을 다루고 있다. 그러나 교과과정을 편성하는데 있어 학습자의 요구가 얼마나 바람직하게 반영되어 있고, 또 그에 따른 교육방법이 어떻게 적절하게 구현되는지 문제를 제기하고자 한다. 박한기 등(2005)이 주장하듯이 효율적인 영어교육이 되기 위해서는 학습자들의 동기 와 영어의 중요성에 대한 인식 뿐 아니라 제도상의 개선과 뒷받침이 있어야 한다.

바람직한 교과과정의 편성을 위해 요구분석은 필수적이다. 그중에서도 학습자의 요구분석에 대한 연구가 최근에 활발하게 이루어졌다(Alalou & Chamberlain, 1999; Berwick, 1989; Brindley, 1989; Chia et al., 1999; Dudley-Evans & St John, 1998; Hutchinson & Waters, 1987; Miller, 2001). 이는 학습자의 요구가 다양해짐에 따라 학습자 요구분석이 교육의 내용과 방법을 결정하는데 중요한 요소로 작용하고 있다는 판단에서 비롯되었다. 그러나 Mead(1980)는 학습자가 필요하고, 원하고, 부족한다고 인식하는 부분과 영어교육을 운영하는 담당자가 생각하는 학생들에게 필요한 부분과는 서로 상충되는 점이 많다고 주장한다. 따라서 효과적인 교육과정을 수립하기 위해서는 학습자들의 요구 뿐 아니라 교육을 담당하는 교육자가 학습자에게 필요한 부분과 부족한 부분이 무엇이라고 인식하는지 조사하여 두 그룹 간의 인식의 차이를 고려하여 교과과정 편성에 반영해야 한다고 Mead(1980)는 제안한다. Chia 등(1999)의 연구에서도 대만의 한 의과대학의 학생들과 교수진의 인식에 차이가 있음을 보여주고 있다. 학생들은 영어교육이 의학 관련 용어에 대한 이해력 증진에 중점을 두어야 한다고 생각하는 반면, 교수들은 의학연구 논문작성능력과 보고서 독해능력의 향상을 강조하고 있다.

본 연구자는 효과적인 특수목적영어 교과과정 수립을 위해 세 가지 요구분석이 필요하다고 제안한다. 학습자의 요구와 더불어 교육담당자의 요구 또는 그들의 요구가 반영된 현재의 교과과정에 나타난 요구, 그리고 더 나아가서 미래 고용주 또는 인사담당자의 요구분석이 동시에 이루어져야 보다 바람직하고 합리적인 교과과정이 수립될 수 있다. 학습자 요구를 조사하기 위해 설문지를 활용하였다. 교육담당자의 요구에 대한 분석은 현재 개설된 교과과정에 대한 분석으로 대신하고자 한다. 영어교과를 담당하는 전임교수는 본 연구자를 포함하여 2명뿐이며, 현재의 교과과정은 교육담당자의 요구가 일부 반영되어 있다. 2년제 대학의 학생들에게 가장 절박한 것은 졸업 후 취업과 진로에 대한 문제이다. 관광과에서의 영어교육의 성과는

학생들이 지향하는 직장에 취업하는데 있어 영어교육이 얼마나 적절하게 편성되어 학생들에게 직, 간접적으로 도움이 되는가와 밀접한 관련이 있다. 따라서 인사담당자들의 신입사원에 대한 요구를 분석하는 것은 교과과정 수립에 필수적인 요인이라 할 수 있다. 본 연구는 학습자의 요구분석에 이어 잠재적 인사담당자의 요구분석을 한 다음, 현재 관광과의 교과과정을 분석하여 영어교과과정개선을 위해 몇 가지 제안하고자 한다.

II. 이론적 배경

특수목적영어를 논하는데 있어 학습자들의 요구분석은 중요한 위치를 차지한다. Hutchinson과 Waters(1987)는 ESP를 정의하는데 있어 특정한 언어, 교육자료, 또는 교수법을 뜻하는 결과물이 아니라 접근방법으로 간주하면서 ESP의 근간은 ‘왜 학습자가 외국어를 학습하고자 하는가?’라는 단순한 질문이라고 제안한다. Strevens(1988), Robinson(1991), 그리고 Dudley-Evans와 St John(1998)도 특수목적영어교육은 학습자의 특정한 요구에 부응해야 한다고 주장한다. 특히 Robinson(1991)은 ESP가 일반영어(General English)와 다른 기준으로 ‘목표 지향적’이라는 점을 꼽고 있다. 따라서 Robinson(1991)은 특수목적영어교육은 동일집단의 성인으로 구성된 교실수업에서 정해진 시간 안에 학습의 목표가 달성되어야 하는 계약을 받는다고 주장한다. 특수목적영어교육에서 학습의 목표를 설정하기 위해서 고려해야 할 가장 중요한 요소가 학습자의 요구분석이라는 것은 ESP 연구자들의 일반적인 견해이다.

요구(needs)의 정의에 대해 다양한 관점과 해석이 소개되고 있다. Brindley(1989)는 요구를 객관적 요구(objective needs)와 주관적 요구(subjective needs)로 나눈다. 객관적 요구란 확인되고 알려진 사실에 근거한 외부인으로부터의 요구를 의미하는 반면 주관적 요구는 학습자 본인의 인지적이고 감정적인 요인에 상응하는 요구라고 Brindley(1989)는 설명한다. 다시 말해 객관적 요구란 교사의 지시 또는 학습과정의 목표가 요구하는 사항이 무엇인지를 인지하고 이를 정확하게 따르고자하는 학습자의 요구를 일컫는다. 주관적인 요구란 학습자가 자신감을 갖기 위하여 필요하다고 느끼는 요구를 의미한다. 따라서 이는 지각된 요구(perceived needs)와 느껴지는 요구(felt needs)로 나누어 설명하는 Berwick(1989)의 주장과 흡사하다. 지각된 요구는 객관적 요구와 일맥상통하고, 느껴지는 요구는 주관적 요구와 동일하게 이해될 수 있다(Dudley-Evans & St John, 1998). Brindley(1989)는 이밖에도 목표상황 요구(target situation needs)와 학습상황 요구(learning situation needs)를 대립시키고,

목표상황 요구는 결과중심 요구(product-oriented needs)로, 학습상황 요구는 과정중심 요구(process-oriented needs)로 부연설명하고 있다. 즉 결과 중심 요구는 목표상황을 염두에 둔 목표지향적인 요구이며, 과정 중심적 요구는 학습 상황에 따라 변하고 수정될 수 있는 요구이다.

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. Hutchinson과 Waters(1987)는 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. Hutchinson과 Waters(1987)는 학습자의 현재상황이 요구하는 것을 부족(lacks)이라고 부른다. Dudley-Evans와 St John(1998)은 객관적, 지각적, 결과 중심 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. 이밖에도 Dudley-Evans와 St John(1998)은 현재상황분석(present situation analysis: PSA)을 통해 현재 학습자가 무엇을 알고 있으며 따라서 무엇이 부족한지 알 수 있다고 한다. 현재상황분석은 주로 시험을 통해 실시할 수 있다고 한다. Table 1은 위에서 설명한 '요구'와 '요구분석'에 대한 연구자들의 다양한 용어를 정리하였다. 특수목적영어교육에서 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). 대부분의 조사결과는 학습자가 인식하고 느끼는 요구와 ESP 교육담당자가 필요하다고 인식하는 부분과는 거리가 있는 것으로 나타난다. Alalou와 Chamberlain(1999)은 미국의 한 대도시에 위치한 대학의 불어교과과정의 개선을 위해 학생들을 대상으로 요구조사를 실시하였다. 조사결과 교육담당자의 예측과는 달리 학생들은 불어과목을 단순히 필수과목이기 때문에 수강하는 것이 아니라 의사소통의 수단으로 불어를 사용하는 방법을 학습하기 위해 수강하는 것으로 나타났다. 또한 연구 당시의 교과과정이 중요시하는 읽고 해석하는 문법 번역식 교수법보다 말하기와 듣기 능력 향상에 교과과정이 맞춰줘야 한다고 학습자들은 요구하고 있는 것으로 조사되었다. 따라서 교육담당자의 요구에 대한 인식이 반영되는 교과과정과 교수방법의 개선이 절실하게 요구되며 의사소통 교수방법을 구현하기 위해서는 교사의 재교육이 실시되어야 한다고 Alalou와 Chamberlain(1999)은 주장한다. 이러한 연구결과는 ESP 교사가 지각하는 학습자의 요구와 학습자가 스스로 필요하다고 느끼는 요구와는 거리가 있다고 주장하는 Hutchinson과

Waters(1987)의 입장과 같다.

표 1
요구와 관련된 용어 정리

	객관적 요구	주관적 요구	
Brindley(1989)	목표상황 요구	학습상황 요구	
	결과중심 요구	과정중심 요구	
Berwick(1989)	지각된 요구	느껴지는 요구	
Hutchinson & Waters(1987)	필요	원함	부족
Dudley-Evans & St John(1998)	목표상황 분석	학습상황 분석	현재 상황 분석

교육담당자와 학습자의 요구의 차이를 설명하기 위해 Hutchinson과 Waters(1987)는 Mead(1980)의 연구결과를 인용하고 있다. Mead의 연구에 따르면 중등 국가의 한 대학에서 농과 학생들과 수의과 학생들의 요구를 조사한 결과 교과 과정을 수립하는 교육담당자들이 인지하는 객관적 요구와 많은 차이를 보였다. 농과와 수의과 학생들은 처음부터 농과와 수의과를 지원한 것이 아니라 의예과를 지원했으나 인원이 초과되어 농과와 수의과로 밀려날 수밖에 없었다. 이들 학생들은 의예과에 대한 미련을 버리지 못하고 의예과 학습을 원하고 있었다. 의예과 학생들은 자신의 전공과목을 수강하는데 열의가 있고 흥미를 느끼는데 반해 농과와 수의과 학생들은 그렇지 못했다. 조사해 본 결과 농과와 수의과 학생들은 처음부터 자신들이 원해서 선택한 전공이 아니기 때문에 수업에 열의가 없었으며 전공과목 학습에 대한 동기가 부족하였다. Hutchinson과 Waters(1987, p. 58)는 Mead(1980)의 연구결과를 필요, 원함, 부족의 개념을 사용하여 표 2와 같이 정리하고 있다. 첫 번째 칼럼은 교과과정 입안자들이 인지하는 객관적인 요구이고 두 번째 칼럼은 학생들이 인지하는 주관적인 요구이다. 1A칸을 보면 교과과정 입안자들은 성공적인 농과와 수의과 학업을 위해 영어가 필요하다고 인식한다. 반면, 2A칸을 보면 학습자들은 자신들이 원하지는 않았지만 차선책으로 선택하게 된 상황을 대처하는 것이 필요하다고 생각한다. 1B칸을 보면 교육담당자들은 농과와 수의과 학생들에게 부족한 부분은 농과와 수의과 전공과목을 학습하는데 필요한 영어영역이라고 인식하고 있다. 2B칸을 보면 이들 농과와 수의과 학생들이 부족하다고 느끼는 부분은 의예과 공부하는 데 필요한 방법이라고 생각하고 있다. 마지막으로 1C칸을 보면 이들 교육자들은 학생들이 농과와 수의과 학습에서 성공하기를 원한다고 이해하고 있다. 2C칸에서는 학습자들이 의학공부를 하고 싶어 하는 것으로 나타난다.

표 2
객관적 요구와 주관적 요구

	객관적 요구 - 교과과정 입안자에 의해 지각된 요구	주관적 요구 - 학습자에 의해서 지각된 요구
필요	1A 성공적인 농과와 수의과 학업을 위해 필요한 영어	2A 차선의 상황을 마지못해 극복하는 것이 필요
부족	1B 농과와 수의과 학업을 위해 필요하다고 추정되는 영어	2B 의예과 학업을 하기 위한 방법
원함	1C 성공적인 농과와 수의과 학업	2C 의예과 학업

III. 교과과정 개선을 위한 세 가지 요구 분석

1. 연구 설계

위에서 논의한 선행연구들의 결과를 분석해 보았을 때 특수목적영어교육에 있어 학습자 요구분석은 필수적이다. 2년제 전문대학의 교육목표는 전문 직업 인력을 양성하는 것이다. 학생들의 취업률 향상과 학교에서의 특수목적영어교육의 효율성을 높이기 위해 학생들이 취업하게 될 미래의 잠재적 고용주들과 인사담당자의 요구 또한 영어교과과정 수립에 고려해야 할 중요한 요인이다. 인사담당자들이 신입사원을 채용할 때 어학실력 특히 영어능력을 어느 정도 중요하게 고려하며 평가 기준은 무엇인지, 그리고 이들이 채용된 뒤에 유능한 사원으로 역량을 발휘하기 위해서는 어떤 자질과 수준의 영어능력을 갖추어야 하는지 조사하여 영어 학습에 반영하는 것은 바람직하다. 본 연구는 연구자가 근무하고 있는 대학의 관광과에 개설된 영어 교과과정의 재편성을 위해 학생들의 요구분석과 더불어 잠재적 인사담당자들의 요구분석을 실시한다. 두 요구 조사의 분석에 이어 현재 개설된 영어교과과정을 분석한다.

2. 학습자 요구분석

1) 참여자

연구에 참여한 학생들은 2005년 1학기 말 현재 본 연구자가 속해 있는 대학의 관광과 1학년에 재학 중인 학생들이다. 3개 반의 121명의 학생들이 연구에 참여하였고, 이들 중 대부분은 당시 관광과에 개설된 세 개의 영어 과목인 관광영어, 관광영어회화, 어학실습을 수강하고 있었다. 관광영어와 관광영어회화는 한국인 강사가, 그리고 어학실습은 원어민 강사가 지도하였다.

2) 설문지

설문지(부록A 참조)는 세 부분에 14개의 항목으로 구성되어 있다. 항목1에서 3까지는 학생들이 스스로 부족한 부분이 무엇이라고 생각하는지 묻는 항목이고, 항목4에서 8까지는 학생들이 원하는 것이 무엇인지 묻고 있고, 항목9에서 14까지는 학생들이 자신들에게 무엇이 필요하다고 생각하는지 묻는 항목이다. 항목의 유형으로 등급매기기, 척도, 순서대로 나열하기가 섞여서 활용되었다.

3) 분석 결과

(1) 섹션 1 - 부족

표 3에서 볼 수 있듯이 항목 1 '나는 영어를 좋아 한다'에서 평균 3.59라는 점수로 대부분의 학생들이 그렇다(4)에 가깝게 대답하였다. 항목 2 '나는 영어를 잘 한다'에서 평균 2.20으로 그렇지 않다(2)에 가깝게 생각하는 것으로 나타났으며, 항목 3 '나는 영어를 잘 못한다'에서 평균 3.66이라는 점수를 보여 이 말에 동의하고 있다. 영어를 잘 한다면 어떤 부분에 자신이 있는지 순서대로 쓰라는 지시에는 54명의 학생들이 읽기 즉 독해를 첫 번째로 꼽았다. 반면, 영어를 잘 못한다면 어떤 부분에 가장 자신이 없는지 순서대로 쓰라는 지시에는 41명의 학생이 문법을, 31명의 학생이 말하기를 첫 번째로 꼽았다. 첫 번째 섹션에서 학생들은 영어를 좋아하지만 많이 부족하다고 느끼는 것으로 나타났다. 특히 문법과 말하기에서 가장 많이 부족하다고 느끼고 있다.

(2) 섹션 2 - 원함

항목 4는 ‘나는 영어를 잘 하고 싶다’이다. 이 항목에 답한 학생들의 평균 점수는 4.94로 거의 모든 학생들이 영어를 잘하고 싶어 하는 것으로 보인다. 어떤 영역에서 가장 잘 하고 싶은지 물어 보았더니 85명의 학생들이 말하기라고 답했다. 가장 배우고 싶은 외국어는 무엇인지에 대해 묻는 항목 5에서 영어를 첫 번째로 꼽은 학생이 85명, 일본어를 꼽은 학생이 24명 그리고 10명의 학생들이 중국어를 선택했다. 영어회화과목에서 어떤 내용을 다루어 주기를 바라는지 묻는 항목 6에서는 57명의 학생들이 호텔영어를 26명의 학생들이 항공사와 관련된 영어를 배우고 싶다고 꼽았다. 항목 7에서는 38명의 학생이 졸업 후 호텔에 취직하기를 가장 원했고, 그 다음으로 31명의 학생이 항공사에 그리고 11명의 학생이 여행사에서 일하고 싶어 했다. 28명의 학생은 편입을 원했다. 호텔을 선호하는 현상은 2학년이 되면 바뀌는 것을 볼 수 있다. 2학년 학생들을 대상으로 상담을 하면 많은 학생들의 경우 호텔에서 여행사로 목표를 바꾼다. 호텔의 정규직으로 취업할 수 있는 길이 점차 좁아지고 있으며 교과과정 또한 여행업에 좀 더 치중되어 있다. 학생들에게는 여행사에 취직할 수 있는 기회가 더 많고, 좀 더 용이하다는 것을 깨닫기 시작하면서 취업에 대해 현실적인 감각을 가지기 시작한다. 자신의 학습과 진로 목표에 부합되게 관광과의 교과과정이 편성되었는지 묻는 항목 8에서는 평균 3.08의 점수로 대다수의 학생들은 보통이라고 생각하는 것으로 나타났다. 어떤 과목이 추가로 개설되기를 원하는지 구체적으로 쓰라고 요구하였더니 94명의 학생들이 영어와 관련된 과목 특히 토익, 문법, 의사소통 능력을 향상시킬 수 있는 과목이 더 개설되기를 바라고 있었다. 섹션 2를 분석한 결과 가장 많은 학생들이 호텔과 항공사에 취직하고 싶어 하며, 따라서 호텔과 항공사업무와 관련된 영어를 학습하기를 원한다.

표 3
학습자 요구분석표

	질문	결과	
부족	1	3.59 (그렇다)	
	2	2.20 (아니다)	독해
	3	3.66 (그렇다)	문법, 말하기
원함	4	4.94 (매우 그렇다)	말하기
	5	영어	
	6	호텔영어, 항공사영어	
	7	호텔, 항공사, 여행사	
	8	3.08 (보통이다)	토익, 문법
필요	9	외국어 능력	
	10	영어	
	11	직업이나 학업과 관련해서	
	12	관광영어회화	
	13	토익	
	14	관광영어회화	

(3) 섹션 3 - 필요

항목 9는 취업을 위해서 직업과 관련된 실무지식과 외국어 능력 중 어떤 것이 더 중요하다고 생각하는지 묻고 있다. 두 개 다 중요하다고 답한 두 명을 포함하여 모두 107명의 학생이 압도적으로 외국어능력이 더 중요하다고 꼽았고, 16명의 학생이 실무라고 답했다. 항목 10은 미래에 자신이 원하는 직업과 관련해서 어떤 외국어가 가장 필요하며 중요하다고 생각하는지 순서대로 쓰라는 지시다. 영어를 꼽은 학생은 110명, 일본어는 7명, 중국어는 4명의 학생이 첫 번째로 꼽았다. 항목 11은 영어를 배우는 이유를 묻고 있다. 112명의 학생이 직업이나 학업과 관련해서 영어를 학습한다고 했고 나머지 9명만이 일상생활에서 사용하기 위해서라고 답했다. Miller(2001)가 부산의 한 대학교의 학생들을 대상으로 한 설문조사의 결과와 상반된다. Miller의 연구에서 대학생들은 일상생활에서 의사소통을 위해 영어말하기 학습을 한다고 했다. Alalou(1999)도 미국의 대학생들에게 불어를 배우는 이유에 대해 물었을 때 의사소통의 수단으로서 불어를 학습한다고 대답하였다. 이러한 차이는 이들 두 대학의 대학생들은 영어와 불어를 각각 교양으로 배우고 있고, 본 연구자의 학생들은 관광업과 관련된 특수목적영어를 학습하고 있기 때문인 것으로 해석된다. 항목 12는 취직을 위해서 현재 수강하고 있는 영어 과목 중에서 어떤 과목이 가장 중요하다고 생각하는지 묻고 있다. 106명의 학생들이 관광영어회화수업을 가장 중요하고 필요하다고 꼽았다. 학생들은 1학년 때 관광영어, 관광영어회화, 어학

실습을 수강한다. 관광영어는 한국인 강사가 지도하며 관광업과 관련된 다양한 글을 읽고 해석한다. 관광영어회화는 관광업과 관련된 상황 특히 1학년 1학기에는 호텔의 상황에서 손님과의 의사소통 향상을 목표로 하며, 한국인 강사가 담당한다. 어학실습은 원어민 강사가 일상생활에 필요한 기초 영어회화를 가르친다. 항목 13에서는 기존의 영어 과목 세 개 외에 두 개의 과목, 즉 토익과 일반영어(문법 등 기초를 다지는 과목)가 추가된다면 다섯 개의 과목 중에서 어떤 것이 취업에 가장 필요하고 중요하다고 생각하는지 묻고 있다. 73명의 학생들이 토익이라고 꼽았고, 관광영어회화와 일반영어는 각각 21명의 학생들이 취업에 가장 필요하다고 선택했다. 마지막으로 항목 14는 취직을 하고 난 다음에 업무를 수행하는데 있어서 토익과 일반영어를 포함하여 다섯 개의 과목 중에서 어떤 과목이 가장 도움이 되고 필요할 것이라고 생각하는지 묻는 질문이다. 60명의 학생이 관광영어회화를 꼽았고, 31명의 학생이 토익을, 20명의 학생이 어학실습을, 10명의 학생이 일반영어를 꼽았다. 관광영어를 택한 학생은 아무도 없었다. 섹션 3을 종합하여 보면 취업을 위해서는 어학능력이 특히 영어능력이 중요하며, 영어는 직업이나 학업을 위해서 학습하고, 관광영어회화과목을 취업을 위해 그리고 취업 후에도 가장 중요하며 필요한 과목으로 꼽았다. 반면 관광영어는 독해과목으로서 읽기와 번역을 강조하는 강좌인데 취업을 하는 데는 5명의 학생만이 중요하다고 했고, 취업 후에 업무를 수행하는데 가장 필요한 과목을 꼽으라는 요구에는 아무도 택하지 않았다. 이러한 현상은 읽기보다 말하기 수업을 학생들은 월등히 더 원하고 있으며, 또 중요하다고 생각하기 때문인 것으로 보인다. 학생들은 취직과 관련해서 토익강좌가 추가될 필요가 있다고 느끼고 있다.

3. 인사담당자 요구분석

1) 분야별 취업 현황

인사담당자의 요구를 분석하기에 앞서, 관광과 학생들의 분야별 취업현황을 살펴보고, 어느 분야에 가장 많이 취직을 하고 있는지 인사담당자 요구분석에 참여할 대상을 선별하는데 참고하고자 한다. 또한 학생들이 가장 많이 취직을 하는 분야라면, 그곳의 채용담당자 요구분석이 관광과에서 영어를 비롯한 전공과목을 지도하는데 도움이 될 것으로 판단된다. 표 4가 보여주듯이 2005년도에 졸업한 취업자 중에 47.76%는 전공과 관련된 곳에 취업하였으며, 52.24%는 전공과 불일치를 보인다. 전공과 일치하는 취업자의 53.3%는 여행사에 취직하였으며, 호텔에는 12.5%, 항공사에는 6.25%의 학생만이 취업하였다. 이 밖에도 28.13%의 취업자가 음식점, 상점, 놀

이공원 등의 서비스 분야에 취업하였다. 전공과 불일치를 보이는 직업으로는 대기업 종합상사, 건설회사, 은행사, 보험사 등의 비서, 일반사무원, 회계담당직원 등이었다. 2006년도에 졸업한 취업자의 경우 전공과 일치하는 취업자는 38.6%, 전공과 불일치하는 취업자는 69.3%에 달했다. 작년도에 비해 전공과 불일치하는 취업률이 증가하였다. 이는 작년 3월에 출범한 교내 여성인력개발센터의 활발한 일자리 창출 활동과 취업담당교수제도를 운영함으로써 각과에서 대기업 취업에 적극적으로 노력한 결과라고도 볼 수 있다. 관광과의 졸업자들에게 높은 보수의 대기업 비서직과 일반사무직 등의 취업의 기회가 전년도에 비해 월등히 많아졌다. 전공일치 취업자 중 여행사에 취업한 학생은 61.36%에 달했다. 호텔취업자는 6.82%, 음식점, 상점, 놀이공원 등의 서비스 분야에 취업한 학생은 31.82%에 이르렀다. 항공사 취업은 한 명도 없었다. 특A급 호텔은 비경력자를 정규직원으로 채용하지 않으며, 호텔내의 식당과 연회장 등에서의 서빙하는 일에 많은 학생들이 매력을 느끼지 못하고 있는 것이 낮은 호텔취업률에 반영된다. 1학년 때는 호텔에 대한 막연하고 화려한 생각과 더불어 호감을 가지지만, 고된 실습 등을 통해 학생들의 생각이 바뀌는 것을 볼 수 있다. 항공사의 지상직과 승무원직 또한 취업이 어려울 뿐 아니라 항공사 취업을 위해 전적으로 교육하는 일부 대학의 학과와는 달리 관광업과 관련된 전반적인 과목을 수강하는 본 대학의 학생들로서는 많은 어려움이 있다.

표 4
졸업자 취업 현황

	2005년도 4월 조사	2006년도 4월 조사
전공일치	47.76%	38.6%
전공불일치	52.24%	69.3%
여행사	53.3%	61.36%
호텔	12.5%	6.82%
항공사	6.25%	0%
그 밖의 음식점, 상점, 놀이공원	28.13%	31.82%

2) 참여자

취업자 중 상당수는 전공과 일치하지 않는 직장에 취업을 하고 있는 것이 현실이지만 그럼에도 불구하고 관광과의 교과과정은 전공과 일치된 취업에 초점을 맞추고 교육하고 있고 또 그렇게 하는 것이 마땅하다고 생각된다. 이러한 관점에서 인사담당자들의 요구분석을 위해 관광업계를 방문하는 것은 당연하다. 전년도와 금년

도 전공일치 취업자 중에 과반수 이상은 여행사에 취직하였다. 따라서 본 연구자는 2005년도 가을에 11명의 인사담당자를 방문하여 설문조사와 인터뷰를 실시하였는데 이 중에서 10명은 여행사에 근무하고 있다. 1명만이 특A급 호텔의 인사담당자이다. 이들은 모두 신입사원을 채용하는 일에 관여하거나 인사부에 근무하는 간부급 사원들이다.

3) 설문지 및 인터뷰

설문지(부록B 참조)의 첫 번째 섹션 항목 1과 2는 신입사원을 채용하는 인사담당자의 입장에서 학생들에게 부족한 것이 무엇인지 묻는다. 두 번째 섹션에서 항목 3과 4는 인사담당자의 입장에서 신입사원을 채용할 때 무엇을 원하는지 묻는다. 마지막 섹션 항목 5에서 10까지는 인사담당자의 입장에서 신입사원들에게 무엇이 가장 중요하며 필요하다고 생각하는지 묻는다. 항목의 유형으로 순서정하기, 척도, 나열하기 등이 활용되었다.

4) 분석 결과

(1) 섹션 1 - 부족

표 5에서 볼 수 있듯이 항목 1에 대해 인사담당자들은 평균 3.45의 점수로 신입사원의 영어 실력에 대략 만족하고 있는 듯하다. 영어의 어떤 영역이 가장 부족한지 묻는 항목에서는 전체 응답자 중 8명 즉 72.73%가 말하기라고 대답하였다. 학생들이 자신에게 말하기가 부족하다고 응답한 것과 일치한다.

표 5
인사담당자 요구분석표

부족	1	3.45 (만족한다)	
	2	72.73%	말하기
원함	3	100%	영어
	4	서비스마인드 관련 과목	
필요	5	업무와 관련된 지식 및 능력	
	6	업무와 관련된 지식 및 능력	
	7	태도와 매너	
	8	말하기	
	9	3.45 (그렇다)	
	10	관광통역 및 인솔자, 항공예약발권 자격증	

(2) 섹션 2 - 원함

어떤 외국어에 능통한 인재를 원하는지 묻는 항목 3에는 11명 모두 영어라고 답했고, 1명은 영어를 포함하여, 일어, 중국어 모두에 응답하였다. 그러나 관광과 교육 과정에 어떤 과목이 더 포함되어야 한다고 생각하는지 묻는 항목 4에서는 5명의 응답자가 서비스마인드를 고취시킬 수 있는 과목이 개설되어야한다고 답하였고, 3명의 응답자가 항공예약에 관한 강좌가 개설되어야 한다고 답했다. 그리고 나머지는 사무자동화와 관련된 강좌와 항공관련 영어회화 강좌를 꼽았다. 인사담당자들 또한 영어가 신입사원의 업무능력과 관련해서 매우 중요하다고 생각하지만 그보다 더 중요한 것은 서비스마인드 향상이라고 생각하고 있다.

(3) 섹션 3 - 필요

신입사원을 채용할 때 업무와 관련된 지식 및 능력과, 외국어 지식 및 능력 중에서 어떤 것이 더 요구되는지 묻는 항목 5에서는 8명의 응답자가 업무와 관련된 지식 및 능력이라고 답하였다. 나머지 3명이 외국어 지식 및 능력을 택했다. 입사 후 실제 업무를 할 때는 어떤 지식과 능력이 더 요구되는지 묻는 항목 6은 11명 전원이 업무와 관련된 지식 및 능력을 꼽았다. 항목 7은 신입사원을 채용할 때 어떤 부분을 가장 중요하게 보는지 묻는 내용인데, 7명이 태도와 매너라고 답했고, 나머지는 인성이라고 응답했다. 이렇듯 직업현장에서는 영어능력보다 업무능력을, 그리고 업무능력보다는 태도와 매너를 더 중요하게 생각하며, 신입사원이 갖추어야 할 덕목이라고 평가하고 있다. 입사 후 효율적인 업무수행을 위해 영어 영역 중에서 어떤 것이 가장 중요하고 필요하다고 생각하는지 묻는 항목 8에 11명 모두 말하기라고 하였다. 항목 9는 토익점수가 입사 시 중요한 변수로 작용하는지 묻고 있는데 평균 3.45로 응답자들은 비교적 '그렇다'라는 입장이다. 인터뷰에서 인사담당자들은 토익 점수가 입사에 절대적인 변수는 아니지만 점수가 높을수록 많은 도움이 된다 말하였다. 항목 10은 채용 시 요구하는 또는 선호하는 자격증이 어떤 것이 있는지 묻는다. 이에 대해 4명이 관광통역 및 인솔자 자격증을 또 다른 4명이 항공예약 발권자격증 그리고 나머지는 사무자동화와 관련된 즉 컴퓨터 활용능력 자격증을 요구하고 있다.

4. 교과과정 분석

관광과 학생들은 모두 80학점 이상을 이수하여야 졸업할 수 있다. 80학점 중에서

교양을 12학점, 전공을 68학점 이상 이수해야 한다. 교양과 전공과목에는 필수가 없어 자유롭게 자신들이 원하는 과목을 수강할 수 있다. 관광과에서 네 학기에 걸쳐 개설되는 교양은 11개 과목으로 주당 16시간으로 19학점이 된다. 전공은 40개 과목으로 주당 78시간이며 총 학점 수는 78학점이다. 표 6에서 볼 수 있듯이 40개의 전공과목 중에서 21개가 관광학과 관련된 과목으로 51.21%이고, 영어 관련 과목이 11개로 27.5%, 일어 관련 과목이 8개로 20%를 차지한다. 학생들이나 인사담당자가 다른 어떤 외국어보다 영어가 더 중요하고 필요하다고 인식하는 것을 보았을 때 관광과에 개설된 일본어 과목 수는 비교적 많은 것이라 할 수 있다.

표 6
관광과 전공교과과정

	과목 수	학점	시간
관광학 교과	21(51.21%)	42(53.84%)	40(51.28%)
영어 교과	11(27.5%)	21(26.92%)	22(28.20%)
일어 교과	8(20%)	15(19.23%)	16(20.51%)

표 7을 보면 영어교과목은 네 학기에 걸쳐서 네 가지가 개설된다. 관광영어 네 과목, 관광영어회화가 네 과목이다. 관광영어와 관광영어회화는 모두 한국인 강사가 지도한다. 원어민 강사가 가르치는 과목은 어학실습 한 강좌와 영어회화 두 강좌이다. 과목 수를 보았을 때 한국인 강사와 원어민 강사가 담당하는 회화과목이 일곱 개이며, 독해과목이 네 과목이다. 학생들이나 인사담당자들이 말하기능력을 취업할 때 그리고 취업 후에 가장 필요한 기능으로 꼽고 있는 것을 비추어 보았을 때 읽기 과목 대신 말하기 과목으로 대체하거나 토익을 집중적으로 다루는 과목으로 개선하는 것도 바람직하다.

여기서 잠시 두 개의 타 2년제 대학의 동일과의 교과과정을 간단히 분석하도록 한다. 사실상 동일과라고 하지만 각 학교마다 명칭이 조금씩 다르고 교육목표 또한 다르다. 관광과, 관광영어과, 관광영어통역과, 관광통역과, 관광학부 관광영어전공 등 그 이름도 다양하다. A대학은 관광영어과로 2년간 42개의 과목을 개설하고 있으며, 이중에서 영어 과목은 24개로 과반수를 넘는다. B대학은 관광과로 42개의 과목이 개설되어 있으며 영어과목 4개, 일어과목 4개 그리고 4개의 과목은 TOEIC 또는 JLPT(일본어 능력시험) 준비과목으로 선택하여 수강할 수 있다. 따라서 외국어 관련 과목은 총 12개라고 할 수 있지만 영어 과목은 최대한 수강하는 경우 8개에 불과하다. 이렇듯 각 학교의 관광관련학과가 중점을 두는 교육목표에 따라 영어 관련 과목의 수 또한 차이가 크다. 그러나 주지할 만한 사실은 두 대학 모두 최소한

서너 개의 TOEIC 준비과목을 개설해 놓고 있다는 것이다.

본 대학의 관광과에서 개설된 어학 외의 관광학과 관련된 전공과목은 Table 8에서 보듯이 크게 다섯 가지, 여행업, 호텔 및 요식업, 항공실무, 컨벤션산업, 현장실습이다. 이 중에서 항공실무는 항공사 승무원 준비과정의 성격보다 항공사 지상직과 여행사 업무에 필요한 항공실무와 발권을 배우는 것에 초점이 맞추어져 있어 여행업과 더 밀접한 관계가 있다. 따라서 여행업과 관련된 과목이 모두 12개로 가장 많고, 그 다음이 호텔 및 요식업으로 7개 과목, 컨벤션 과목이 1개, 그리고 1개의 현장실습이 있다. 현장실습은 여름방학 또는 11월 한 달간 학생들이 호텔 또는 여행사에 나가 현장에서 실무를 경험하는 과목이다.

표 7
영어교과과정

	과목 수	학점	시간
관광영어	4(36.36%)	8(38.09%)	8(36.36%)
관광영어회화	4(36.36%)	8(38.09%)	8(36.36%)
어학실습	1(9.09%)	1(4.76%)	2(9.09%)
영어회화	2(18.18%)	4(19.04%)	4(18.18%)

표 8
관광학 관련 전공교과과정

	과목 수	학점	시간
여행업	10(47.62%)	20(47.62%)	20(50%)
호텔 및 요식업	7(33.33%)	13(30.95%)	14(35%)
항공실무	2(9.52%)	4(9.52%)	4(10%)
컨벤션산업	1(4.76%)	2(4.76%)	2(5%)
현장실습	1(4.76%)	2(4.76%)	2(5%)

IV. 토론

학습자 요구분석 결과 학생들은 영어를 좋아하지만 스스로 많이 부족하다고 느끼며 특히 문법과 말하기 영역에서 가장 부족하다고 생각한다. 인사담당자들은 신입사원의 영어능력에 대해 비교적 만족하는 편이지만 말하기 능력이 많이 부족하다고 지적하고 있다. 현재 관광과에 개설된 영어교과 중에서 회화교과가 일곱 과목으

로 63.53%이다. 나머지 36.36%는 읽기를 다루는 관광영어이다. 회화교과가 절대적으로 더 많지만 학생들이나 업체의 인사담당자들은 말하기 능력이 더 강화되어야 한다고 생각하고 있다. 이러한 분석결과에 비추어보면 회화과목이나 회화과목을 잘 학습할 수 있도록 돕는 기초문법 과목이 개설되는 것이 바람직하다.

학생들은 다른 어떤 외국어보다 영어를 배우고 또 더 잘하고 싶어 한다. 특히 말하기 능력의 향상을 원하고 있으며, 영어회화 수업에는 호텔과 관련된 영어를 다루어 주길 바란다. 학생들은 관광과 전 교과과정에 대해 큰 불만은 없지만, 토익이나 기초문법을 다루는 과목이 개설되기를 바라고 있다. 인사담당자들도 다른 어떤 외국어보다 영어에 능통한 신입사원을 원한다. 그러나 교과과정에 대해서는 서비스마인드를 고취시킬 수 있는 과목이 추가되어야 한다고 제안하였다. 본교에서는 전교생을 대상으로 서비스마인드 강화를 위해 예절서비스교육 이수제를 실시하고 있어 학생들의 서비스마인드 향상에 힘쓰고 있다. 관광과 차원에서 별도로 과목을 개설하는 방법도 고려해 볼 수 있다. 학습자와 인사담당자 모두 일본어와 중국어를 포함한 어떤 외국어보다 영어를 월등히 중요하게 생각하고 있다. 따라서 전 교과과정 중에 영어교과가 차지하는 비중이 27.5%이고 일본어가 차지하는 비중이 20%인 현재의 상황에서 영어교과 비중 확대 방안을 검토해 볼 필요가 있다. 학생들은 1학년 때 설문에 응답하였기 때문에 호텔에 취업하고자 희망하는 학생들이 많았고 따라서 호텔영어를 더 많이 배우고 싶어 하였다. 그러나 취업현황에서 볼 수 있듯이 호텔보다는 여행사에 취업하는 학생 수가 월등히 많고, 현실적으로도 여행사에 취직할 수 있는 기회가 더 많다. 따라서 호텔영어뿐 아니라 여행업과 관련된 영어를 비중 있게 다루는 것이 바람직하다.

취업과 관련해서 학생들은 업무와 관련된 능력보다 외국어 능력 그 중에서도 영어회화능력이 더 중요하다고 생각하고 있다. 그러나 인사담당자들은 외국어 능력보다 업무와 관련된 능력이 더 중요하다고 답하였다. 인사담당자들의 이러한 답변을 고려해 보았을 때 관광과의 교과과정에서 관광학 전공과목이 51.21%로 절반이 넘는 것은 바람직하다고 본다. 또 인사담당자들은 채용 시 지원자의 태도와 매너를 외모, 인성, 학업성적, 외국어능력, 업무능력보다 더 중요하다고 꼽고 있는데 이러한 답변은 학생들을 교육하는 교육담당자에게 시사하는 바가 크다. 학생들은 영어교과 중에서 관광영어회화가 취업을 하는데 또 취업을 하고 나서 업무를 수행하는데 가장 도움이 될 것이라고 꼽고 있다. 또한 취업을 돕기 위해 토익강좌가 개설되기를 바라고 있다. 인사담당자들은 본 연구자와의 인터뷰에서 토익이 취업에 절대적으로 중요하다고는 말하지 않았지만, 높은 점수가 있으면 도움이 많이 된다고 하였다. 교내외에서 어학연수, 대기업 취업, 해외인턴 선발 등에서 토익 점수를 요구하는 현실에서는 토익과 관련된 강좌가 개설된다면 학생들에게 도움이 될 것이라고 판단된

다. 이현우 등(2003)과 Lee(2005)의 연구논문에서 TOEIC 점수와 대학수학능력과는 상관관계가 적다고 보고하고 있다. TOEIC 점수와 취업 후 업무능력과도 큰 상관관계가 없을 수 있으나 취업현장에서 점수가 요구되고 있는 상황에서는 TOEIC 시험 응시와 점수 향상에 제도적인 지원이 필요하다. 학생들은 다른 영어교과보다 독해를 집중적으로 다루고 있는 관광영어 수업에 대해서 부정적인 입장이다. 영어교과 중에서 36.36%를 차지하는 관광영어를 다른 과목 즉 토익이나, 회화, 또는 기초문법을 다루는 과목으로 대체하거나 수정 보완하는 것이 바람직하다고 제안한다. 인사담당자들은 관광통역 및 인솔자 자격증이나 항공예약 발권 자격증이 있으면 취업에 도움이 된다고 답하였다. 교과과정 중에 항공실무는 발권과 관련된 자격증을 이수하도록 돕는 과목이다. 따라서 항공예약 발권 자격증과 관련된 또 다른 과목을 신설하는 것은 지나치다. 다만 토익강좌를 개설하여 학생들의 토익점수 향상에 도움을 준다면 관광통역 자격증 취득과 관련해서도 많은 도움이 될 것이다.

표 9는 학습자요구와 인사담당자 요구를 분석한 다음 교과과정을 어떻게 개선할 수 있는지 논의한 지금까지의 내용을 정리하였다. 첫 번째 칼럼은 학습자 요구분석 결과를, 두 번째 칼럼은 인사담당자의 요구분석결과를 정리하고, 세 번째 칼럼은 이 요구분석의 결과를 바탕으로 교과과정 개선점을 제안한다.

표 9
교과과정 개선안

	학습자요구	인사담당자요구	교과과정 개선안
부족	문법, 말하기	말하기	회화, 기초문법과목 개설
원함	말하기 토익, 기초문법 호텔영어	영어 능통한 인재 서비스마인드강좌	영어와 일어교과 비교검토 서비스마인드강좌 강화 관광업의 다양한 분야에서 사용되는 영어회화
필요	외국어 능력 토익 관광영어회화(긍정) 관광영어(부정적)	업무관련 능력 태도와 매너 강화 토익 관광통역 및 인솔자 자격증	전공 관련 과목 유지 태도와 매너 강화 토익(자격증 취득을 위해) 관광영어 재검토

V. 결론

현재 관광과에서는 11개의 영어회화과목이 네 학기에 걸쳐 개설되지만 학생들의 의사소통능력을 위해 더 개설하는 것도 바람직하다. 또 학생들은 취업과 자격증 취득을 위해 토익강좌가 필요하다고 말한다. 인사담당자들 또한 입사 시에 절대적인 요인은 아니지만 높은 점수가 채용 시 큰 변수로 작용한다고 말한다. 영어회화와 토익 과목을 개설한다는 것은 쉽게 결정될 수 있는 문제는 아니지만 교과과정 개선 시 고려해야 할 중요한 요구이다. 전체적인 교과과정에 대해 학습자들은 크게 불만을 가지고 있지 않다. 인사담당자의 요구분석은 외국어 능력보다 업무와 관련된 능력이 취업을 할 때나 취업을 하고나서도 더 중요하다고 말한다. 관광학 전공과목에 대한 구체적인 안배는 본 연구에서 또 본 연구자 단독으로 판단할 수 없다. 다만 실제 업무에 관한 지식과 능력이 요구되는 상황을 감안해 보면 전공과목은 그대로 유지하는 것이 바람직한 듯하다. 그렇다면 학생들이 가장 불만을 가지고 있는 과목은 관광영어이고 인사담당자들도 말하기 기능의 강화를 요구하고 있어 개선할 필요가 있다고 제안한다. 회화기능을 가미하던가, 읽기와 말하기 등을 통합적으로 운영하는 방식을 택하던가 아니면 토익 준비를 위해 기초문법을 가르치는 방법을 모색할 수 있을 것이다. 학생들의 일본어 선호도는 영어에 비해 많이 낮았다. 인사담당

자들 또한 업무에서 가장 필요한 외국어는 영어라고 꼽았다. 외국어교과 중에서 영어교과가 차지하는 비중이 57.89%이고 일본어가 차지하는 비중이 42.11%라는 현상과 요구분석 결과를 놓고 볼 때 영어와 일어교과의 비율을 재검토해 봄직하다. 그러나 이러한 문제는 매우 민감한 것으로 신중하게 접근되어야 한다. 현재의 교과과정에서 영어 과목의 수를 증가시키는 것이 어렵다면, 동아리 활동과 영어 학습법과 교수법 개선으로 학습의 효과를 높일 수 있을 것이다. 본 관광과에서는 빠른 시일 안에 아시아의 한 대학에서 영어를 외국어로 학습하는 학생들과 영어채팅과 영어원격강의를 과외활동으로 추진 중임으로 영어 말하기 기능 향상에 도움을 줄 것으로 기대된다.

학습자의 요구와 인사담당자의 요구가 일치하는 부분도 있지만 상반되는 부분도 있다. 가령 학습자와 인사담당자 모두 영어의 말하기 영역이 취업과 관련해서 또 취업 후에 업무를 수행할 때도 가장 필요하고 중요하다고 일치해 보인다. 반면, 학습자들은 외국어 능력이 업무와 관련된 능력보다 취업 시에 더 중요한 변수로 작용할 것이라고 답하였는데 인사담당자들의 답은 그렇지 않았다. 또한 학습자들은 호텔과 관련된 영어회화를 학습하고 싶어 하지만, 실제로 취업한 졸업자의 비율을 보면 호텔보다 여행사에 취업하는 확률이 월등히 높다. 이러한 현상을 반영하듯 교과과정에 여행사와 관련된 교과가 호텔과 관련된 교과보다 더 많이 개설되어 있다. 따라서 교과과정을 편성할 때는 학습자의 요구만을 분석하여 반영하고자 한다면 반쪽짜리 교과과정이 될 것이다. 아직 취업시장과 실무에 경험이 부족한 학생들에게 취업설명회나 간담회를 통해 인사담당자들과의 만남의 기회를 더 많이 제공하여 학생들의 시각을 넓혀주는 것이 바람직하다. 학습자의 요구와 인사담당자의 요구가 일치하는 부분이 교과과정 상에 부족한 부분으로 나타난다면 교과과정 개정 시에 반드시 고려되어야 할 중요한 항목이 될 것이다.

본 연구는 관광과의 영어교과과정의 개선을 위해 학습자와 인사담당자의 요구분석과 현재의 교과과정을 분석하고 개선안을 제안하였다. 이러한 개선안이 반영되는 데는 다른 교과와의 형평의 문제, 그리고 교육담당자들 간의 입장의 차이로 인해 현실적으로 많은 어려움이 있을 것으로 예상된다. 다른 연구자들이 다른 각도에서 이와 비슷한 연구를 한다면 또 다른 결과가 나올 수도 있다. 그러나 본 연구의 결과는 차후에 영어교과과정을 개선하고자 하는 본격적인 움직임이 있을 때 고려해야 할 자료가 될 것으로 사료된다. 좀 더 다양한 업계의 좀 더 많은 인사담당자들과 면담하지 못한 점 또한 본 연구의 한계로 남으며 앞으로의 연구에서는 보다 더 종합적인 접근방법이 요구된다.

참 고 문 헌

- 박한기, 양승갑, 오관영. (2005). 대학영어교육의 활성화 방안 연구. *영어어문교육*, 11(3), 113-137.
- 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.
- Berwick, R. (1989). Needs assessment in language programming: from theory to practice. In R. K. Johnson (Ed.), *The second language curriculum* (pp. 48-62). Cambridge: Cambridge University Press.
- Brindley, G. P. (1989). The role of needs analysis in adult ESL programme design. In R. K. Johnson (Ed.), *The second language curriculum* (pp. 63-78). Cambridge: Cambridge University Press.
- 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, A., & St John, M. J. (1998). *Developments in English for specific purposes: A multi-disciplinary approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for specific purposes*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Jasso-Aguilar, R. (1999). Sources, methods and triangulation in needs analysis: a critical perspective in a case study of Waikiki Hotel maids. *English for Specific Purposes*, 18, 27-46.
- Lee, Eunpyo. (2005). A study of TOEIC results and college recruiting quality. *English Language & Literature Teaching*, 11(3), 57-69.
- Lee, Hyunoo, & Lee, Soyoung. (2003). A study on the relationship between the scores of TOEFL, TOEIC, and TEPS, and college academic performance. *English Language & Literature Teaching*, 9(1), 153-171.
- Mead, R. (1980). Expectations and sources of motivation in EAP. In C. Kennedy (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.

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 M. Tickoo (Ed.), *ESP: State of the art*. Singapore: SEAMEO Regional Language Centre.

Yogman, J., & Kaylani, T. (1996). ESP program design for mixed level students. *English for Specific Purposes, 15*, 311-324.

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

부록 A

설문지 1 - 학습자 요구조사

* 자신에게 가장 적합하다고 생각되는 번호에 체크하십시오.

- (1) 전혀 그렇지 않다 (2) 그렇지 않다 (3) 보통이다
 (4) 그렇다 (5) 매우 그렇다

<부족>

1. 나는 영어를 좋아한다.

- (1) (2) (3) (4) (5)

2. 나는 영어를 잘 한다.

- (1) (2) (3) (4) (5)

* 영어를 잘 한다면 어떤 부분에 가장 자신이 있는지 순서대로 쓰시오?

- 듣기 (), 말하기 (), 읽기(독해) (),
 쓰기 (), 문법 (), 단어 (), 발음 ()

3. 나는 영어를 잘 못한다.

- (1) (2) (3) (4) (5)

* 영어를 잘 못한다면 어떤 부분에 가장 자신이 없는지 순서대로 쓰시오.

- 듣기 (), 말하기 (), 읽기(독해) (),
 쓰기 (), 문법 (), 단어 (), 발음 ()

<원함>

4. 나는 영어를 잘 하고 싶다.

- (1) (2) (3) (4) (5)

* 영어를 잘 하고 싶다면 어떤 부분을 가장 많이 향상시키기를 원하는지 순서대

로 쓰시오.

- 듣기 (), 말하기 (), 읽기 (), 쓰기 (), 문법 (),
단어 (), 발음 ()
5. 내가 가장 배우고 싶은 외국어를 순서대로 쓰시오.
영어 (), 일본어 (), 중국어 (), 기타언어 ()
6. 영어회화 강좌는 다음의 내용 중에서 어떤 업무와 관련해서 다루는 것을 원하는지 원하는 순서대로 쓰시오.
호텔 (), 항공사 (), 여행사 (), 사무직 (),
편입 (), 일반생활영어 (), 기타 ()
7. 졸업 후 가장 하고 싶은 일을 순서대로 쓰고 기타에 특이할만한 것이 있으면 기입하십시오.
호텔 (), 항공사 (), 여행사 (), 사무직 (),
편입 (), 기타 ()
8. 나는 나의 학습과 진로 목표에 부합되게 관광과의 교과과정이 편성되었다고 생각한다.
(1) (2) (3) (4) (5)
* 어떤 과목이 앞으로 개설되어야 한다고 생각하는지 가장 필요한 것부터 순서대로 쓰시오. _____
-

<필요>

9. 내가 원하는 직업을 갖기 위해서는 실무에 관한 전문지식이 더 중요하면 실무에, 외국어실력이 더 중요하면 외국어에 표시하세요.
실무 (), 외국어 ()
10. 내가 원하는 미래의 직업과 관련해서 어떤 외국어가 가장 필요하며 중요하다고 생각하는지 순서대로 쓰시오.
영어 (), 일본어 (), 중국어 (), 기타언어 ()
11. 내가 영어를 배우는 이유는 다음 중 어떤 것인가?
일상생활에서 사용하기 위해서 (),
직업이나 학업과 관련해서 (), 기타 ()
12. 취직시험에 합격하기 위해서는 현재 수강하고 있는 과목 중에서 어떤 과목이 가장 중요하다고 생각하는지 순서대로 쓰시오.
관광영어회화 (), 관광영어 (), 어학실습 ()
13. 취직시험에 합격하기 위해서는 현재 수강하고 있는 과목 외에 두 개의 강좌를

더 추가한다면 다섯 개의 강좌 중에서 어떤 과목이 가장 중요하다고 생각하는지 순서대로 쓰시오.

토익 (), 일반적인 영어(문법 등 기초를 다지는 강좌) (),
 관광영어회화 (), 관광영어 (), 어학실습 ()

14. 내가 원하는 직장에 취직하고 난 후에는 다음의 영어 관련 과목 중에서 어떤 과목이 나의 장래 직업에 가장 도움이 되고 필요하다고 생각하는지 순서대로 쓰시오.

토익 (), 일반적인 영어(문법 등 기초를 다지는 강좌) (),
 관광영어회화 (), 관광영어 (), 어학실습 ()

부록 B

설문지 2 - 고용주 요구조사

업체명: _____ 부서: _____ 직위: _____

귀사가 원하는 인재상에 대한 의견을 듣고 교과과정에 반영하고자 합니다. 바쁘시더라도 많은 협조 부탁드립니다.

<부족>

1. 귀사에 입사한 신입사원들의 영어실력에 대해 어느 정도 만족하십니까?
 (1) 전혀 만족하지 않다 (2) 만족하지 않다
 (3) 보통이다 (4) 만족 한다 (5) 매우 만족 한다
2. 신입사원들이 영어의 어떤 영역에서 가장 부족하다고 생각하십니까? 1번부터 7번까지 순서대로 표시해 주세요.
 듣기 () 말하기 () 읽기 () 쓰기 ()
 문법 () 단어 () 발음 ()

<원함>

3. 귀사는 다음의 언어 중에서 어떤 언어에 능통한 인재를 원하십니까?
 영어 () 일어 () 중국어 () 기타언어 ()
 4. 대학에서 학생들에게 어떤 것을 가르쳐야 한다고 보시며, 관광과 교육과정에 특별히 포함되어야만 한다고 생각되는 과목이 있으면 써 주시기 바랍니다.
-

<필요>

5. 신입사원을 채용할 때 다음 중 어떤 것을 더 중요하게 고려하십니까?
업무와 관련된 지식 및 능력 () 외국어 지식 및 능력 ()
 6. 귀사에서 실제 업무를 할 때 다음 중 어떤 지식과 능력이 더 요구되니까?
업무와 관련된 지식 및 능력 () 외국어 지식 및 능력 ()
 7. 귀사는 신입사원을 채용할 때 다음의 어떤 부분을 가장 중요하게 보십니까? 중
요하다고 생각되는 것을 1번부터 6번까지 순서대로 표시해 주세요.
외모 () 태도와 매너 () 인성 ()
학업성적 () 어학실력 () 업무능력 ()
 8. 귀사에 입사 후 효율적인 업무를 수행하기 위해 다음의 영어 영역 중에서 어떤
것이 중요하다고 생각하십니까? 1번부터 7번까지 순서대로 표시해 주세요.
듣기 () 말하기 () 읽기 () 쓰기 ()
문법 () 단어 () 발음 ()
 9. 토익점수가 귀사에 입사하는데 중요한 변수로 작용하니까?
(1) 전혀 그렇지 않다 (2) 그렇지 않다
(3) 보통이다 (4) 그렇다 (5) 매우 그렇다
 10. 귀사가 채용할 때 요구하는 또는 선호하는 자격증은 어떤 것이 있습니까?
-

예시 언어(Examples in): English

적용가능 언어(Applicable Languages): English

적용가능 수준(Applicable Levels): Tertiary

최경희

한양여자대학 인문사회계열 관광과

133-793 서울시 성동구 행당동 17

Tel: (02) 2290-2260

Fax: (02) 2290-2279

mail: khchoi@hywom.ac.kr

Received in July. 2006

Reviewed by Aug. 2006

Revised version received in Sept. 2006