

機関番号：24403

研究種目：基盤研究 (C)

研究期間：2008 ～ 2010

課題番号：20520539

研究課題名 (和文) e-Learning による観光学の ESP 教授法の開発と効果の検証の研究

研究課題名 (英文) Development of an ESP methodology for tourism based on e-Learning and investigation of its effectiveness

研究代表者

岩井 千春 (IWAI CHI HARU)

大阪府立大学・総合教育研究機構・准教授

研究者番号：90411389

研究成果の概要 (和文)：

ESP (専門分野別の英語) 教育の観点から、ホテル業界、観光系の大学と専門学校へのアンケート調査、及び、協力ホテルでのニーズ分析を行った。その結果に基づいて、ホテル業界で必要な英語使用に絞った実践的な英語の e-learning 教材を開発した。更に、ホテル業界と大学でその教材を使用して、時と場所を選ばない e-Learning で ESP 教育を行うことにより、どのような教育効果があるかを比較・検証した。

研究成果の概要 (英文)：

From the perspective of ESP education, questionnaire research was implemented at Japanese hotels, universities and technical schools with tourism-related departments. We also conducted qualitative and quantitative analysis regarding needs of English and ESP education at a hotel in Osaka. Based on the results of this research, English e-Learning materials for the hotel industry were developed. Furthermore, the effects of the e-Learning materials were investigated by using them as ESP education at the hotel and a university.

交付決定額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2008 年度	1,800,000	540,000	2,340,000
2009 年度	900,000	270,000	1,170,000
2010 年度	600,000	180,000	780,000
年度			
年度			
総計	3,300,000	990,000	4,290,000

研究分野：ESP 教育、教育工学、観光学

科研費の分科・細目：言語学・外国語教育

キーワード：ESP 教育、e-Learning、教材開発、観光学、ホテル

1. 研究開始当初の背景

(1) 観光学部・観光学科の新設と教育の遅れの問題

国策としての国際観光業振興の必要性

に鑑み、近年全国で観光学部・観光学科が新設されているが、観光学教育の遅れが指摘されている。加えて、大学英語教育において、観光学を基盤とした効果的

な英語教育の研究・実践はほとんど行われていない。特に、ホテル業界は訪日外国人客の観光をサポートする重要な産業であり、ホテル業に焦点を当てた実践的な教育・研究が待たれている。

(2) ESP (専門分野別の英語) 教育におけるニーズ分析の重要性

本研究はESP教育理論を基盤とし、観光業務に必要な英語教育を研究テーマとする。ESP教育では、ニーズ分析を綿密に行い、それを教育に生かすことが重要である。従って、本研究においても、研究代表者のこれまでのホテル業界におけるニーズ分析と英語教育に関する研究を進展させる形で、ニーズ分析の研究結果を大学と観光業界の英語教育に応用する方法論について研究する。

(3) ESP教育における効果の検証の問題

日本のESP教育の研究の中で、その教育効果に関する研究は不十分である。本研究では、大学生とホテルスタッフに対して同じ教材で教育を行い、その教育効果や学習者の意識の違いを分析する。

(4) e-Learning導入の必要性

現在e-Learningは大学教育において最も注目されている教育方法の一つである。また、観光業界はシフト勤務である為、集合教育が難しいことから、コンピュータとネットワーク環境が整っていれば、どこでも学習可能なe-Learningは有効な教育法である。本研究では、e-Learningに基づいた英語教材により、大学と産業界でESP教育の効果を比較検証することが可能となる。

2. 研究の目的

日本におけるホテル業界に焦点を当てた観光学英語教育の充実を目指して、高等教育機関と産業界でのニーズ分析に基づいて、実践的な英語の e-learning 教材を開発し、ESP (専門分野別の英語) 教育の観点からその教材の効果を大学と産業界で同時に比較・検証し、観光学での ESP 教育の方法論を研究する。

3. 研究の方法

本研究は大きく分けて、三つの研究に分類される。

(1) 全国のホテル・観光系大学・観光系専門学校へのアンケート調査

まず、e-Learning 教材開発の為のニーズ分析として、ホテル、観光系大学、観光系専門学校を対象にアンケート調査を全国規模で行う。主な調査項目は、ホテルに関しては、業務上の英語使用と社内英語教育について、観光系大学と観光系専門学校については、ホテル業界を含めた観光学 ESP 教育についてである。本研究により、ホテル業界での英語使用の必要性に対して、ホテル、観光系大学、観光系専門学校の英語教育がどのように対応しているのかについての現状分析を行う。

(2) ESP 教授法に基づいた e-Learning 教材開発

ESP 研究の方法論に則り、ニーズ分析を綿密に行って教材の内容を吟味、決定した上で、e-Learning の教材を開発する。まず、(1) のアンケート調査の結果と、協力ホテルでの必要な英語使用に関するニーズ分析の結果をふまえ、教材内容を決定する。そして、様々なシチュエーションをテーマとしたスキットを作成して、協力ホテルでビデオ撮影し、e-Learning 教材に構築する。

(3) e-Learning 教材の教育への応用と効果の検証

(2) で開発した e-Learning 教材を大学と協力ホテルでの英語教育へ応用し、その教育効果を検証する。学習者アンケートやログ・データの解析により、教材の効果を検証する研究を行う。

4. 研究成果

前項の方法論で述べた研究内容の分類に沿って研究成果を述べる。

(1) 全国のホテル・観光系大学・観光系専門学校へのアンケート調査

全国アンケート調査を実施し、日本のホテル業界での英語使用と英語教育に関するニーズを調査し、観光系の高等教育機関 (大学と専門学校) の英語教育を分析することで、ホテルと高等教育機関の英語教育がどのようにホテルでの英語使用のニーズに対応しているかを明らかにした。ホテル業界では、英語能力の必要度は高いにも拘わらず、英語研修の実施率は低かった。ホテル業は労働集約型産業と呼ばれ、人件費が嵩む傾向にあり、コストが研修実施の大きな障害となる一方、24 時間営業の為に日程調整が難しく、研修を実施しても簡単には効果が上がらないという問題も抱えている。一方で、観光系の高等教育機関における英語教育については、まず、観光系大学では、観光系 ESP 授業全体の実施率が 64.3%であり、ホテル英語の ESP 授業は

(一番多かったものの) 実施されている観光系 ESP 授業の内の 60.0%に留まった。観光系専門学校においては、観光系 ESP 授業全体の実施率が 94.1%と高い割合であり、その中でも、81.2%がホテル英語を扱った ESP 授業を実施していることから、専門学校は、大学に比べより学生の専門を意識した実践的な英語教育を行っていると言える。e-Learning 教育に関しては、観光系専門学校では、「既に導入」が 11.8% に留まっており、観光系専門学校において e-Learning の導入はあまり進んでいない状態であった。一方、観光系大学では、「既に導入」が 34.5% であり、専門学校に比べて、e-Learning 教育の実践に積極的であることが明らかとなった。更に、ホテル業界では、業界全体として e-Learning 教育の普及度は高くなかった。しかしながら、24 時間 365 日営業のホテル業界は、時と場所を選ばない e-Learning の特性が充分生かせる業界であり、更に、本業界に特化した ESP 教育を e-Learning で行うことは、有効な教育方法であると考えられる。

(2) ESP 教授法に基づいた e-Learning 教材開発

e-Learning 教材開発の為に、大阪市内のホテルの協力を得て、そのスタッフへ英語使用や英語学習についての意識調査(量的研究)、そして、協力ホテルの各部署へインタビュー調査(質的研究)を実施し、職場に必要な英語使用と英語研修へのニーズを調査している。ホテルスタッフは、仕事をより円滑に、且つ、効果的に進める為に、英語能力の更なる向上が必要であると認識しており、ホテル業務に絞った英語学習の機会、及び、利用可能な教材が必要である。同時に、接客部門の各部署へのインタビューでは、部署毎に求められる英語使用の内容や期待されている英語能力のレベル、更には、研修を希望する内容、時間帯も大きく異なっており、それぞれの部署のニーズに合った教育方法、及び、教材の開発が求められていることが明らかになった。更に、これらの調査に加えて、協力ホテルから提供された英語使用に関する情報に基づき、各部署に必要な英語表現を含んだスキットを作成し、協力ホテル内でビデオ撮影して教材化した。ビデオには、実際のホテルスタッフをはじめ、様々な国出身の外国人客役も登場し、国際英語の概念も生かした教材となった。これらのビデオ教材は、自主ドメイン・サーバの Windows サーバにインストールされたコースウェアの Moodle を使用して English for Specific Purposes - Hospitality English (<http://esp.las.osakafu-u.ac.jp/esp/>) として公開されている。学習者がこれらのビデオ教材を様々な形で見ることにより、内容

理解を深め、リスニングを中心とした英語コミュニケーション能力を高められるよう教材を構築した。また、これらのビデオ教材をサポートするべく Hot Potatoes という無料ソフトウェアを使用して、教材の中心となる各種の練習問題(multiple-choice、short-answer、jumbled-sentence、crossword、matching/ordering and gap-fill exercises)を作成した。更には、各ダイアログの日本語訳や関連情報を提供する PDF を作成して、学習者の理解を深める工夫をしたり、スピーキング練習として学習者がホテルスタッフ役、客役のパートを反復練習できたりするようにした。

(3) e-Learning 教材の教育への応用と効果の検証

2009 年～2010 年度に開発した e-Learning 教材を大学と協力ホテルでの英語教育へ応用し、学習者アンケートやログ・データの解析により、教材の効果を分析する試みを行った。大学・ホテル、いずれにおいても、学習者の自学自習による教材利用を行った。大学生とホテルスタッフでは、年齢層も違い、それまでの学習経験や現在の学習環境も違うことから、それぞれへの意識調査では教材の評価にも違いが見られた。教材の学習効果については、大学生、ホテルスタッフ共に一定の評価が得られたが、特に「英語能力が向上した」と答えた学習者は大学生の方の割合が高かった。また、「英語能力が向上した」と回答した学習者のほとんどが「リスニング能力が向上した」と回答しており、特にリスニング能力の養成に効果があったことが明らかとなった。また、教材の主要テーマであるホテル英語は、ホテルスタッフはもちろん、大学生にも英語学習の題材として好まれていた。これは、ホテル英語が、丁寧な表現が学べる基礎的なビジネス英会話であり、また、海外旅行にも役立つ表現であることから、その有用性が大学生にも認められたものと考えられる。一方で、ログ解析の結果は、自学自習のスタイルであった為、教材で提供されている様々なタスクを十分に利用しきれていない部分もあったことを示唆していた。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)
[雑誌論文] (計 4 件)

- ① 岩井千春 (2011) 「専門学校における観光学の英語教育—全国アンケート調査の結果から—」『大阪府立大学紀要(人

文・社会科学)』第59巻, pp.43-56. 査読なし

- ② 岩井千春 (2011) 「e-Learning教材開発に向けてのニーズ分析—ホテルスタッフに対する意識調査の結果から—」『言語と文化』第10号, pp.111-121. 査読なし
- ③ 岩井千春 (2010) 「日本のホテル業界での英語教育の実態と課題—人的資源管理論の観点から—」 *THE JASEC BULLETIN* 第19巻第1号, pp.93-107. 査読有り
- ④ Iwai, Chiharu. (2010). Analysis of ESP education for the hotel industry at universities, technical schools, and hotels in Japan. *JACET Kansai Journal*, 12, 92-103. 査読有り

[学会発表] (計 8 件)

- ① 岩井千春・増埜 恒 (2011) 観光学英語教育—e-Learning教材の英語教育への応用と文学研究的方法論の有効性—大学英語教育学会 第50回 記念国際大会、西南学院大学 (福岡県) 2011年8月31日～9月2日(発表決定)
- ② Nozawa, Kazunori. (2011). Assessing ESP Learners Activities in an e-Learning Environment. Paper presentation at CALICO2011 at the University of Victoria, BC, Canada. May 21, 2011. <The proposal was accepted on December 1, 2010.>
- ③ Nozawa, Kazunori. (2010). Developing
- and utilizing a CMS to promote autonomy learning for ESP. Poster presentation at EuroCALL 2010 at the University of Bordeaux, Bordeaux, France. September 10, 2010.
- ④ Iwai, Chiharu, & Nozawa, Kazunori. (2010). ESP for tourism through e-Learning: Materials development and investigation of their effectiveness. Paper presented at JACET 49th (2010) Annual Convention at Miyagi University, Sendai. September 9, 2010.
- ⑤ 岩井千春 (2010) 「ホテル業界での英語教育の現状と課題」2010年度JACET Kansai (大学英語教育学会・関西支部)ESP研究会、大阪産業大学 (大阪府) 2010年5月8日
- ⑥ Nozawa, Kazunori, & Iwai, Chiharu. (2009). ESP for tourism - Developing an e-Learning program on hotel English. Paper presented at GLoCALL 2009 at Chiang Mai University, Chiang Mai, Thailand. December 3, 2009.
- ⑦ 岩井千春・野澤和典 (2009) 「観光学のESP教育—ニーズ分析とe-Learning教材開発への応用—」 2009年9月5日 2009年度第48回JACET (大学英語教育学会) 全国大会 於: 北海学園大学
- ⑧ 岩井千春 (2009) 「ホテル業界におけるESP教育の実態とニーズ—国際観光整備法登録ホテルへのアンケート調査の

結果から一」2009年6月6日 関西英語
教育学会・2009年度研究大会 於: 摂南
大学

[その他]

① 開発した教材のサイト

<http://hospitality-english.las.osakafu-u.ac.jp/esp/>

② 岩井千春 (編)「e-Learning による観光学
の ESP 教授法の開発と効果の検証の研究
(平成 20 年～22 年度 科学研究費補助金
基盤研究 (C) (一般) 課題番号 20520539) 研
究成果報告書」(全 144 頁)

6. 研究組織

(1) 研究代表者

岩井 千春 (IWAI, CHI HARU)
大阪府立大学・総合教育研究機構・
准教授
研究者番号: 90411389

(2) 研究分担者

野澤 和典 (NOZAWA, KAZUNORI)
立命館大学・総合理工学院情報理工学部・
教授
研究者番号: 00164690

(3) 連携研究者

増崎 恒 (MASUZAKI, KO)
追手門学院大学・国際教養学部・
講師
研究者番号: 80434819