

효과적인 관광일본어수업의 실제*

金恩希**

< 요 지 >

효과적인 관광日本語授業の実際

本稿では効果的な観光日本語授業の実践のために改善すべき問題点として、学習項目の調整、レベル差の克服、教授方法の改善の3分野を設定して、これらの問題点を解決するための方策として、観光サービスの会話の分析、コミュニケーションストラテジーと教室活動の導入について提案してみた。

観光日本語授業では、「サービスのミスを起こさない」という最小限の到達目標が決められていることから、学習者のレディネスとは関係なくたくさんの学習項目を学習することになる。これを解決するためには、どんな観光サービスにどんな文型と表現が必要かを明らかにして、もっとも効率的な文型と表現を精選することで学習の量を減らすことができる。

学習者のレベル差を克服するためには、観光サービスストラテジーとコミュニケーションストラテジーを同時に習得できるようにして、初級の日本語能力でもサービスタスクを成し遂げられるような練習を導入する。この練習は観光サービスを行うためには、現在の日本語能力を越えるサービスを行わなければならない状況におかれることが多いので、実践的なコミュニケーション能力を育てるのに有用な練習である。

また、クラス内のレベルの差を克服し、単調な教授法を改善し、授業を長時間維持するためには教室活動が効果的である。観光日本語授業の学習者は、日常会話よりもレベルの高い交渉やサービスストラテジーを成功させなければならない。その能力は言語だけでは不十分なので、教室活動のような練習が必要である。

ここで提示した観光サービス会話の分析、コミュニケーションストラテジーの習得、教室活動などの改善方策は別々に扱うのではなくて、互いに有機的に機能できるように授業に導入することが重要である。

主題語: 観光日本語, 観光サービス, 会話分析, コミュニケーションストラテジー, 教室活動

1. 서론

일본인 관광객에 대하여 관광 서비스를 수행하기 위한 일본어의 수요에 부응하는 일본어교육 분야로 「관광일본어」가 있다. 관광업에서 일본인 관광객의 비율이 높아서 호텔, 면세점, 레스토랑, 골프장 등에서 일본어를 통한 관광서비스의 수요에 따른 것이다. 관광업을 주요 산업으로 하는 지역의 대학에서

* 이 논문은 한국학술진흥재단의 지원에 의해서 연구되었음(KRF-2004-A100101).

** 탐라대 교수

관광관련학과 또는 일본어 관련학과의 실천적인 일본어과목으로서, 관광일본어회화, 관광일본어실습, 호텔일본어회화, 호텔일본어실무 등의 교과목으로 개설된다. 대학에서의 관광관련 일본어 교육을 통칭하여 「관광일본어」라고 하고 그 개념을 「관광 서비스를 제공하는데 필요한 일본어, 구체적으로는 일본인 관광객에 대한 서비스 업무를 수행하는데 필요한 일본어」로 정의해 둔다. 일반일본어교육과는 학습동기와 학습목표가 다르다. 일반일본어교육의 학습동기는 통합적 동기인 반면 관광일본어교육은 도구적 동기의 성격을 갖는다¹⁾. 또 일반일본어교육의 학습목표는 원활한 일본어 커뮤니케이션 능력을 갖추는 것이지만, 관광일본어교육의 학습목표는 일본어 관광서비스 능력을 갖추는 데에 있다. 관광일본어교육의 현황에 대해서는 김은희(2003)를 참고하길 바란다²⁾.

지금까지의 관광일본어교육은 관광서비스 현장의 니즈(needs)를 고려하기보다는 일본어 언어 형식에 대한 지식만을 추구한 결과, 실천적인 과목으로서의 성과를 거두기가 어려웠다. 즉 교수가 가르치려고 하는 것과 관광 서비스 현장에서 요구하는 것 사이에 갭이 크고, 학습자의 레디네스(readiness)를 고려하지 않아서 효과적으로 운영되지 못한 측면이 있다.

본고에서는 관광일본어수업을 효율적으로 운영하기 어려운 문제점으로 ①학습항목의 조절, ②수준차의 극복, ③ 교수방법의 개선, 이 세 분야를 설정하고 이 문제점을 해결하기 위한 방안을 마련해 보았다.

과다한 학습항목을 조절하기 위해서는 관광서비스의 회화를 분석하여 그 회화의 흐름을 서비스의 절차에 접목(match)시켜 보고, 이 과정을 통해서 가장 효율적인 문형과 표현을 골라내어 학습 분량을 줄이는 방법을 제시해 본다. 교실내 학습자의 수준차를 극복하기 위해서는 관광서비스 전략과 커뮤니케이션 전략(communication strategies)을 동시에 습득하여 낮은 일본어능력으로도 서비스 과제를 수행할 수 있도록 하는 실례를 제시해 본다. 또 수준차를 극복하고 단조로운 교수법을 해결하고 수업을 장시간 유지하기 위해서는 교실활동이 이용되는데, 관광일본어수업에 효과적인 교실활동의 실례를 고안해 보았다.

이들 개선 방안은 별개의 것으로 다루는 것이 아니라 서로 유기적으로 기능할 수 있도록 수업에 도입하는 것이 중요하다. 또 이들 방안만으로 관광일본어수업이 충분한 것은 아니다. 단지 학습내용의 정착 단계에서의 효율을 기하고자 하는 것이다.

2. 관광일본어수업에서의 문제점

2.1. 학습항목의 조절

관광일본어교육은 일반일본어교육의 도달목표³⁾와는 달리 단순히 일본어 커뮤니케이션 능력이 기준이 되는 것이 아니라 어떤 관광 서비스가 가능한지가 기준이 된다. 따라서 관광일본어교육에서는 관광 서비스 제공에 있어서의 적정 수준, 즉 서비스의 실패가 발생하지 않도록 하는 것이 최소한의 목표

이다. 이런 도달목표는 학습자의 레디네스와는 상관없이 정해져 있기 때문에 학습항목이 많아져서 관광 일본어수업이 효율적으로 이뤄지지 않은 가장 큰 원인이 되고 있다.

관광일본어의 학습항목(syllabus inventory)은 어휘면에서는 관광서비스와 관련된 호텔용어, 항공용어, 서비스 용어, 레스토랑 용어 등, 초급일본어에서 배우는 일상생활어휘에서 벗어나는 것이 많고, 문법 면에서는 조작과 적용이 어려운 대우표현이 주를 이룬다. 또 관광일본어수업은 장면이나 화제 실라버스를 위주로 진행하는 경우가 많아서 스몰 스텝을 유지하기가 힘들다⁴⁾.

이런 어려움을 해결하기 위해서는 어떤 관광서비스에 어떤 단어와 어떤 문형이 필요한지를 밝혀내어 관광 서비스를 제공할 수 있는 일본어만으로 제한하는 것도 학습항목을 줄이는 방법이다. 학습항목의 선정에 대해서는 3.1을 참조하길 바란다.

4기능(skills)에 대해서도 균형 잡힌 일본어 능력을 키우는 전통적인 방법은 시간적으로 여유가 있는 경우에는 효과적이지만, 시간이 절대적으로 부족한 경우는 노력이 분산되기 때문에 결국 도중에서 끝나게 되어 의욕을 잃을 수도 있다. 따라서 관광일본어수업에서는 말하기, 듣기 기능에만 집중하여 실라버스를 구성해도 될 것이다.

관광서비스와 이를 수행하는데 필요한 일본어 능력을 설정해 보면 <표1>과 같다.

<표1> 관광서비스 수행장면과 필요한 일본어 능력

학습항목	필요한 일본어능력		관광서비스 수행장면
○문법 (비교, 목적, 인 용, 전문, 금지, 경어표 현) ○어휘(정중어, 관광 서비스 용어, 레스토랑, 항공 용어) ○기본적인 커뮤니케 이션(인사, 전화, 의뢰, 제안, 허가)	읽기· 쓰기 기능	주문서, 팩스, 여행사 홈페이지 메시지메모, 전화메모	○프런트 서비스(체크인, 체크아웃, 부대 시설안내, 환전, 우편 서비스, 관광안내) ○오퍼레이터 서비스(예약접수, 모닝콜, 전화연결, 메시지 전달) ○룸서비스(오더테이크 접수, 배달) ○레스토랑 서비스(예약접수, 좌석안내, 회계, 한식주문, 일식주문) ○면세점(계산, 상품권유, 설명, 판매) ○항공서비스(예약 서비스, 발권, 공항안내, 탑승안내, 기내 좌석안내, 기내서비스, 안내방송)
	듣기· 말하기 기능	전화번호, 객실번호, 날짜, 시간, 금액 말하기, 조수사 예약내용 파악하기, 주문듣기 고객의 정보 확인, 부대시설 안내, 감사의 표현, 재방문, 재구매의 요청, 허락, 전언, 거절, 금지, 양해 구하기 손님의 결정을 유도하기	

2.2. 수준차 극복

대학의 관광일본어교육의 학습자는 이미 일본어 능력이 충분하여 실친 교과목에서 활용해 보려는 운용차원의 학습자도 있고, 초급 단계를 막 탈피하여 일본어에 대한 전반적인 능력을 관광일본어수업을 통하여 습득해야 하는 학습자도 있다. 즉 관광 서비스가 능숙하여 일본어만 습득하면 되는 경우와 서비스 실무와 일본어를 동시에 익혀야 하는 두 경우가 공존한다. 교실내 학습자의 일본어 능력의 수준차는

관광일본어수업의 대표적인 특징이다. 관광일본어수업은 일본어 능력과는 상관없이 관광 서비스에 대한 니즈에 의해 편성되는 경우가 많다. 대부분의 경우는 반편성 시험 등으로 분반이 거의 불가능하고, 관광관련 전공의 교과운영에서 단계별 세분화도 어려운 상황이다.

기본적으로는 개인 학습이 가능한 기능(skill)을 골라서 개인 학습의 형태를 취하는 등의 방법으로 수준차를 유용하게 극복할 수 있다. 예를 들면, 상급 수준의 학습자가 교수와 함께 시간을 정해서 예약접수의 과제를 수행하는 동안, 초급 수준의 학습자는 관광서비스 관련 어휘 특히 가타카나 단어 읽기 연습을 한다. 또 다른 방법으로는 상급 수준의 학습자가 일본인 관광객 역할을 하거나 초급 수준의 학습자의 교사역할을 한다. 회화중심의 수업에서 상급 학습자에게 보조교사 역할을 부여하여 이미 알고 있는 언어항목에 대해서 실수하지 않도록 주의를 환기하는 형식으로 만족할 수 있도록 하는 것이다. 즉 상급 학습자가 알고 있는 것을 사용해 볼 수 있는 기회를 여러번 만든다.

수준차를 짧은 시간에 줄일 수 있는 방법은 관광서비스 실무를 습득하면서 커뮤니케이션 전략을 동시에 습득하도록 하는 것이다. 기존의 관광일본어수업은 무조건 외워서 말하는 식으로 진행되어서 학습자가 문제점을 의식하고 그것을 해결을 하려고 하는 능력은 부족하였다. 이런 문제점도 커뮤니케이션 전략을 도입함으로써 해결할 수가 있다. 커뮤니케이션 전략에 대해서는 3.2를 참조하길 바란다.

2.3. 교수방법의 개선

관광일본어교육에서 교수 측의 문제로는 관광 서비스에 대한 마인드가 결여되어 있는 점, 일본인 관광객에 대한 정보를 제공하지 않은 점, 관광서비스에 대한 장면 분석이 없는 점, 학습자의 레디네스를 고려하지 않고 수업을 진행하는 점 등을 지적할 수 있다. 특히 대학에서의 관광일본어수업은 교수의 교육경험에 따른 고정화된 교수법에 의해서 행해지는 일이 많았다. 관광 관련 학문을 전공한 일본어를 잘하는 교수가 언어형식에 대한 충분한 이해없이 독해 형식으로 교수하거나, 일본어를 전공한 교수의 경우도 관광 서비스에 대한 이해를 무시하고 일방적으로 일본어 언어형식에 대한 지식을 교수하거나 교수 자신의 관심사를 교수하기도 하였다. 교수방법에 있어서도 교재를 설명하고 회화를 따라 읽히는 것이 일반적인 방법이었다.

관광일본어교육의 목적은 「도구로서의 일본어」 능력향상에 있다. 이에 부합하기 위해서는 문법적인 지식을 알기보다는 「교실 밖에서 무엇을 할 수 있느냐」에 중점을 두어야 한다. 즉 조작능력으로서의 학습활동(manipulation)보다는 언어활동(communication)을 촉진시키기 위한 실천적인 측면이 강조되는 교수방법을 도입해야 한다.

교실활동은 언어사용이 강조되므로 의사소통 능력에 도움이 될 뿐만 아니라 단조로운 수업에서 벗어나 학습자의 주의를 끌기 위한 수단이 되기도 하고 그 이상의 효과도 거둘 수 있다. 관광서비스와 관련된 교실활동의 실체는 3.3에서 소개한다.

3. 효과적인 관광일본어수업의 실제

3.1. 관광서비스회화의 분석

서비스의 내용이 정해져 있기 때문에 관광서비스의 회화에는 일정 패턴이 있다. 이 패턴을 도식화하여 각 서비스에 적용을 시키면 학습 분량을 줄이고 서비스의 효율을 기할 수 있다. 이 패턴을 간단히 말하면, 관광서비스의 시작은 인사말로 회화를 시작하고 서비스의 마감은 서비스의 내용을 정리하고 이용에 대한 감사의 표현으로 회화를 마무리 한다⁵⁾. 이런 회화의 흐름과 서비스의 절차, 여기에 필요한 일본어 커뮤니케이션 능력을 상호 적용시켜서 제시하면 대부분의 관광서비스 장면에 적용할 수 있고 회화를 이끌어가는 요령을 쉽게 익힐 수 있다.

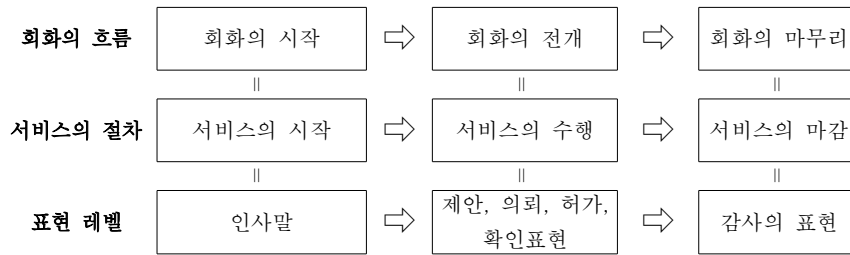
예를 들면 프런트데스크 <체크인 서비스>의 경우는 다음과 같다.

<표2> 체크인 서비스의 모델회화

모델회화	회화의 흐름	서비스의 절차
프런트 직원 : いらっしゃいませ。 숙박객 : チェックインしたいんですが。 프런트 직원 : ご予約なさっていらっしゃいますか。 숙박객 : はい, 予約しました。 프런트 직원 : お名前をお願いします。 숙박객 : 佐藤です。 프런트 직원 : 佐藤様, ご予約なさっています。 それでは こちらにご記入ください。 숙박객 : (숙박카드를 적는다) 프런트 직원 : ありがとうございます。 お客様のお部屋は706号室でございます。 (키를 준다) ベルマンがお部屋までご案内いたします。 ありがとうございます。	회화의 시작 ↓ 회화의 전개 회화의 발전 (dialog topics) ↓ 회화의 마무리	서비스의 시작 ↓ 예약 확인 ↓ 고객의 이름확인 ↓ 숙박카드 작성의뢰 ↓ 객실제공 ↓ 서비스의 마감

위의 모델회화를 회화의 흐름, 서비스의 절차, 여기에 사용되는 표현을 그림으로 나타내면 다음과 같다.

<표3> 회화의 흐름과 서비스의 절차



회화의 전개(서비스의 수행)에 필요한 일본어 학습항목은 여러 서비스에 사용할 수 있는 사용도가 높은 표현을 중심으로 선정한다. 예를 들면, 고객에게 서비스를 제공하는 종업원의 행위에 관련된 표현이나 고객에게 행위를 의뢰하는 표현 등을 우선 항목으로 선정한다. 관광서비스에 사용도가 높은 표현은 다음과 같이 정리할 수가 있다. 이것은 관광서비스를 중심으로 한 것으로 언어습득 난이도를 고려한 것은 아니다.

<표4> 서비스 수행에 필요한 표현문형

서비스 수행	언어 기능 ⁶⁾	문형	예문
서비스의 접수 및 확인	정보구하기, 예약 확인하기, 정보확인하기 공통어해 확인하기	~でいらっしゃいますか, ~でいらっしゃいますね, ~でございますね, ~でしょうか	お一人さまでいらっしゃいますか。 大阪からのお客様までいらっしゃいますね。 予約係でございます。
안내 및 정보의 제공	소속말하기, 설명하기 정보제공하기 상황말하기 간접적으로 권유하기	~でございます, ~でございます, ~になっております, ~ております, ~になれる	ビジネスセンターは2階でございます。 こちらは予約席になっております。 ご自由にご利用になれる。
종업원 측의 당연한 서비스 제공	제안하기	お[ます형]いたします ご[한자동사]いたします	かばんをお持ちいたします。 フロントまでご案内いたします。
종업원 측의 고객과 관련이 있는 서비스 제공	허가 구하기 양해구하기	~させていただきます	パスポートを拝見させていただきます。 ご予約を変更させていただきます。
고객의 의향을 묻는다	제안하기 양해구하기	~はいかがですか。 ~でよろしいですか ~でもよろしいですか	デザートはいかがですか。 こちらの座席でよろしいでしょうか。 お下げてよろしいでしょうか。 料理をお持ちしてもよろしいでしょうか。 かばんはこちらにおいてもよろしいでしょうか。
고객에게 당연한 의뢰	행위 지정하기	[명사]お願いします	お名前をお願いします。 サインをお願いします。 お部屋のキーをお願いします。 ご注文をお願いします。
고객에 대한 도움이 되는 의뢰	행위 의뢰하기	お[ます형]ください	ロービーにお集まりください。 ご用際にはお呼びください。
고객에게 부담이 되는 의뢰	행위 의뢰하기	お[ます형]いただけますか お[명사]いただけませんか	しばらくお待ちいただけますか。 もう一度お電話いただけませんか。
⋮		⋮	⋮
⋮		⋮	⋮

3.2. 커뮤니케이션 전략(Communication strategies)의 습득

커뮤니케이션 전략⁷⁾ 연습은 어떤 과제에 대해서 「현재의 힘으로 무엇인가를 달성하려고 하는 방법」을 배우게 하는 것이 목적이다. 학습자가 자기 능력을 증가하는 커뮤니케이션을 하지 않으면 안되는 상황을 극복해야 하는 수업에서 필요한 연습인데, 관광서비스를 수행할 때 현재의 일본어 능력을 넘는 서비스를 해야 하는 상황에 놓이는 경우가 많기 때문에 실천적인 커뮤니케이션 능력을 육성하는 데에 유용한 연습이다. 특히 커뮤니케이션 전략은 수준차가 있는 수업에서는 수준이 낮은 학습자도 상급 수준의 학습자와 같은 과제를 수행할 수 있도록 하는 데에도 아주 효과적이다.

외국어학습자는 모어 화자에 비해 반복 확인요청과 설명요청 전략 사용이 저조하다고 한다⁸⁾. 특히 초급학습자는 상대방의 발화를 잘 못 알아들어서 반복할 수가 없고 심리적으로도 반복과정에서 실수가 드러날 것을 우려하여 위축되기가 쉽기 때문에 교재나 수업 중에 커뮤니케이션 전략을 명시하여 효과적으로 사용할 수 있도록 하는 것이 바람직하다⁹⁾.

3.2.1. 관광 서비스와 커뮤니케이션 전략

관광일본어수업에서의 커뮤니케이션 활동은 관광 서비스를 제공하기 위한 것이고, 관광서비스는 언어 형식을 통해서 서비스 제공과 더불어 환대심(hospitality)을 보이는 것이다¹⁰⁾. 어떤 장면에 대하여 어떤 언어항목에 대해서 또는 커뮤니케이션에 장애가 발생했을 때 어떻게 대처하느냐의 커뮤니케이션 전략을 서비스 목표에 연결시킬 수 있다. 즉 관광서비스의 특징을 일본어 학습에 활용하는 것이 장점이다.

관광서비스 장면에서의 일본어는 관광 서비스를 수행하기 위한 커뮤니케이션에 대한 전략이 요구되는데 관광서비스와 관계가 있는 커뮤니케이션 전략을 의식적으로 도입해서 관광서비스 시스템에 적용시키면 효과적인 전략을 사용할 수 있을 것이다.

커뮤니케이션 전략은 설명적으로 바꿔 말하기, 근사 개념으로 말하기, 원조요청, 반복요청, 듣기 확인요청, 설명요청, 이해확인요청 등이 있다¹¹⁾. 이중에는 관광서비스에 유용한 커뮤니케이션 전략도 있고, 불필요한 커뮤니케이션 전략도 있다. 고객의 시간을 빼어서는 안되기 때문에 고객의 요구를 이해하지 못하여 말을 여러 번 고쳐 말하거나, 휴지(pause)를 두거나, 「あの」 「えーと」 등의 축수어(feeler)를 사용하는 전략은 마이너스 효과를 가져온다. 관광서비스에서는 목표를 바꿀 수가 없기 때문에 회피 감소 전략을 쓸 수가 없고¹²⁾, 원조요청 전략도 일본어 능력이 불충분했을 때 필요한 전략이지만, 서비스를 제공하는 측에서 남용하면 정중성을 상실하게 된다. 이런 불필요한 커뮤니케이션 전략은 마이너스 서비스가 된다는 것을 명시해 둔다.

관광서비스에서 청해과정이 중요한 서비스 장면은 예약 접수, 주문 받기, 오퍼레이터 업무, 트러블 접수 등이고, 청해과정에서 필요한 전략은 반복요청, 확인요청, 설명요청, 이해확인요구 전략 등이다. 이들 전략은 관광서비스 현장에서는 서비스의 만전을 기하기 위한 필수과정이기도 하다.

① 반복요청 전략

반복요청 전략이 필요한 서비스는 고객의 주문이나 요구를 잘 못 알아들었을 때 사용할 수 있다. 여기에 사용할 수 있는 표현은, 「もう一度お願いします。」 「申し訳ございませんが、もう一度おしゃってくださいますか。」 등이다.

<외부전화 연결 모델회화>

교환 : サクラホテルでございます。
외선 전화 : 吉川淳一さんをお願いします。
교환 : <u>恐れ入りますが、お名前をもう一度お願いします。</u>
외선 전화 : 吉川淳一です。
교환 : 吉川淳一様ですね。そのままお待ちください。

② 확인요청 전략

확인요청 전략은 서비스 접수시 반드시 필요한 전략이다. 예를 들면, 예약을 접수할 때 가장 중요한 요소인 고객의 이름, 날짜, 연락처 등은 복창형식으로 확인을 하게 되는데, 이에 사용되는 것인 확인요청 전략이다.

<예약접수의 모델회화>

교환 : お名前とご連絡先をお願いします。
손님 : 鈴木一郎です。電話番号は346-5678です。
교환 : <u>鈴木一郎さま、ご連絡先が346-5678ですね。</u>

③ 이해확인요청 전략

이해확인요청 전략은 서비스를 명료하게 하고 트러블을 방지하기 위해 사용할 수 있는 전략이다. 고객의 이해를 확인받아야 하는 장면에서 직접적으로 고객을 향해서 「わかりましたか」, 「よくわかりますね」 등을 사용하면 정중성을 상실하기 때문에 반드시 구체적으로 확인받는 방법을 취한다.

<레스토랑 회계의 모델회화>

종업원 : 合計84,000ウォンになります。
손님 : (90,000원을 낸다)
종업원 : <u>90,000ウォンをお預かりします。6000ウォンのお返しです。</u>
こちらはレシートです。
손님 : (확인한다)
종업원 : ありがとうございます。またのご利用をお待ちしております。

3.2.2. 관광서비스에서의 비언어 커뮤니케이션 전략

관광서비스에서 서비스 실패의 대부분의 요인은 고객을 반갑게 맞아들이는 방법을 모르는 접객 요원의 어색한 행동과 태도라는 통계가 있다. 이런 서비스 실패를 방지하기 위해서는 비언어 커뮤니케이션 전략 습득, 인터랙션능력(이중문화행동능력) 등도 관광일본어교육의 중요한 부분이다. 비언어 행동적 전략은 문화적, 사회적 요인에 연결되어 있기 때문에 관광서비스 커뮤니케이션 능력을 높이기 위해서는 이에 대한 이해가 필요하다. 일본은 고맥락 문화¹³⁾로 정확한 언어적 표현보다는 문맥과 상황이 보다 중요하게 여겨지는 문화적인 특징을 갖고 있다. 따라서 비언어적 전략은 커뮤니케이션 능력을 구성하는 중요한 요소로 그 효과와 역할이 크다. 대표적인 비언어 의사소통(nonverbal communication)의 매체는 몸짓, 시선, 거리감, 의상, 접촉(touching), 향수 등이 있다. 관광서비스에서는 종업원의 복장, 언어, 비언어 행동들은 서비스 품질 결정에 중요한 역할을 하기 때문에 전략 그 자체가 서비스의 질을 나타낸다¹⁴⁾. 수업중에 비언어 커뮤니케이션 실패에 대한 아르바이트 경험을 교환하거나 일본인 관광객 불만의 소리를 소개해 준다.

3.3. 교실활동

관광일본어수업은 일본어 학습과 관광 실무를 동시에 익힐 수 있어서 과제 수행 등을 통하여 성취감을 느낄 수 있는 반면에, 학습자는 일반적으로 갖는 일본어에 대한 불안감과 더불어 과제 수행에 대한 불안감, 서비스 실패에 대한 두려움을 갖게 되고, 교실내 수준차에 대한 스트레스도 받게 된다. 이런 학습자의 심리적인 문제와 단조로운 교수 방법을 극복하고, 표현문형의 정착을 위해서 교실활동을 활용해 볼 수 있다. 교실활동을 통한 자연스런 언어 사용은 어려운 학습항목에 대한 부담감을 감소시킬 수도 있다.

페어 워크(pair work), 그룹 워크 등의 교실활동과 교수의 지도를 비교해 본 결과, 학습자 상호 활동, 연습량, 회화의 질, 동기 유도 등의 면에서 유용하다고 한다(奥原·保坂:2004). 특히 페어 워크는 교수의 지도보다는 레벨차가 있는 학습자끼리의 명시적인 도움이 쌍방에서 발생하게 되고, 학습자끼리의 인터랙션이 발달하여 도중의 능력을 사용하는 기회가 된다고 한다. 또 초급단계에서부터 바로 실제의 관광 서비스 현장에서 사용할 수 있는 일본어 커뮤니케이션 능력을 필요로 하기 때문에 자발적인 발화 가능하도록 처음부터 유도하기 위해서는 암기연습이나 문형연습보다는 교실활동이 효과적이다¹⁵⁾.

대부분의 학습자는 관광서비스 현장에서 사용되는 「존경어」 「겸양어」 「정중어」 등의 경어의 사용에 익숙하지 않기 때문에 「역할놀이 연습」 「시나리오 놀이」 등을 통해서 학습항목과 서비스 실무를 정착시킬 수 있고 현실의 상황과 학습의 상황을 좁힐 수 있다. 또 언어에는 각각의 문화에 바탕을 두는 담화의 진행방법이 있기 때문에 일본인 관광객과 일본어로 의사소통을 하기 위해서는 일본어다운 담화의 진행방법과 논리의 구성을 학습할 필요가 있다. 특히 관광일본어 학습자는 일상회화보다 한수 위의

교섭이나 서비스 전략을 성공시켜야 하는데, 이는 언어의 조작만으로는 불충분하기 때문에 이런 능력을 동시에 육성하기 위해서 교실활동을 도입하는 것이다.

3.3.1. 관광서비스와 교실활동의 실제

①역할놀이연습

- (1) 관광서비스 장면: 프런트 데스크 체크인
- (2) 사용 문형: ~をお願いします, ご~ください, ご~いたします, ~でございます.
- (3) 사용 어휘: チェックイン, 予約, 名前, ご記入, 部屋, 鍵, 案内
- (4) 모델회화: 교재나 선행학습에서 제시(<표2>를 참조)
- (5) 준비물: 페어로 된 역할카드 다수. 역할카드 A는 같아도 되지만, 역할카드 B는 내용을 조금씩 다르게 한다.
- (6) 형태: 페어 워크
- (7) 진행: 역할놀이 연습은 모든 관광서비스의 연습에 적용할 수 있지만, 처음부터 끝까지 학습자에게 서비스 측의 역할을 하게 하면 부담이 되기 때문에 처음에는 교수가 종업원 역할을 해서 모델을 제시한다.

역할카드 A

당신은 호텔 프런트 담당입니다. 예약된 손님 인가를 확인하고, 손님에게 숙박 카드를 작성하게 합니다. 객실 번호를 말하고 키를 주고 체크인 과정을 마칩니다.

역할카드 B

당신은 일본인 관광객 山田博(やまだひろし)입니다. 호텔 숙박을 하고자 합니다. 9월 3일부터 2박을 예약해 두었습니다. 호텔 프런트에서 체크인을 하십시오.

② 시나리오 놀이

- (1) 관광서비스 장면: 프런트 데스크 체크아웃
- (2) 사용 문형: ~をお願いします, お~ください, ~はどのようになさいますか, ~になります.
- (3) 사용 어휘: チェックアウト, 部屋, 会計, 明細, 支払 등
- (4) 모델회화: 교재 및 선행학습에서 제시¹⁶⁾
- (5) 준비물: 시나리오 카드
- (6) 형태: 페어 워크

<시나리오 카드>

학습자 A: 프런트 담당 , 학습자 B: 체크인아웃을 하는 숙박객

시나리오	대사 (lines)
학습자A: (1) 인사말을 한다. 학습자B: (2) 용건(체크아웃)을 말한다. 학습자A: (3) 객실번호와 숙박객 이름을 확인한다. 학습자B: (4) 확인에 응한다. 학습자A: (5) 영수증을 건네며 금액을 말한다. 학습자B: (6) 카드를 꺼낸다. 학습자A: (7) 카드를 받고 서명을 청한다. 학습자B: (8) 서명을 한다. 학습자A: (9) 감사의 말을 하고 서비스를 마감한다.	

③ 제스처 게임

- (1) 관광서비스 장면: 벨 데스크 서비스 등
- (2) 사용 문형: お~(ます형)します 등 겸양표현, 또는 ~てください, お(ます형)ください, ご~ください 등의 의뢰표현.
- (3) 사용 어휘: 겸양표현은 持つ, 案内する, 借りる 등, 의뢰표현 연습시는 呼ぶ, 待つ, 乗る, 注意する 등.
- (4) 준비물: 제스처 카드
- (5) 형태: 그룹 워크
- (6) 진행: 5-6명이 한 그룹이 된다. 원래의 제스처 게임을 변형하여 동작을 하는 사람의 대사를 다른 학습자가 대신 말하는 게임이다. 학습자 한명이 제스처 카드에 적힌 동작을 한다. 그룹 내 다른 학습자가 알아맞힌다. 다음 다른 학습자와 교대를 한다. 빨리 끝낸 팀이 이긴다.

<겸양표현의 예>

- [카드1]: (私が) お持ちいたします。(학습자:도어맨이 손님의 짐을 들어드리려고 하는 동작을 한다.)
- [카드2]: フロントまでご案内いたします。(학습자:호텔에 도착한 손님을 프런트까지 안내하려는 동작을 한다.)
- [카드3]: パスポートをお借りいたします。(학습자: 여권을 보겠다는 동작을 한다.)
- [카드4]: 水とメニューをお持ちいたします。(학습자: 물컵과 메뉴판을 가져오는 동작을 한다.)

<의뢰표현의 예>

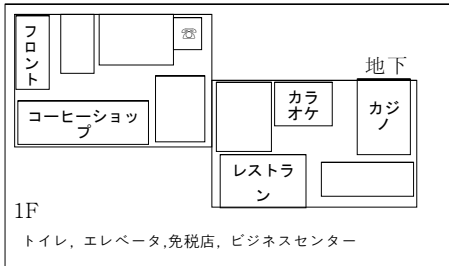
- [카드1]: お呼びください。(학습자: 손님한테 종업원이 전화를 걸라고 하는 동작을 한다.)
- [카드2]: こちらでお待ちください。(학습자: 손님한테 소파에 앉아서 기다리라고 하는 동작을 한다.)
- [카드3]: タクシーにお乗りください。(학습자: 택시를 타라고 하는 동작을 한다.)

④인포메이션 갭 게임

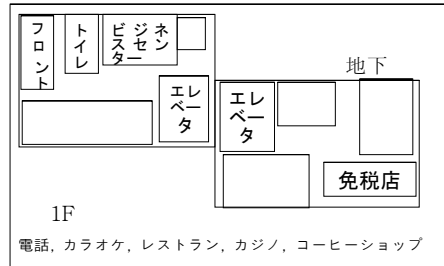
- (1) 관광서비스 장면: 호텔 부대시설 안내, 관광지 안내 서비스
- (2) 사용 문형: ~はどこですか, ~は~にあります.

- (3) 사용 어휘: カジノ, エレベータ, 免税点, レストラン, ビジネスセンター, よこ, 前, となり, 地下, 階 등
- (4) 모델회화: 교재나 선행학습에서 제시 ¹⁷⁾
- (5) 준비물: 인포메이션 갭이 있는 호텔 관내 안내도, 호텔 부대시설의 위치도 2장
- (6) 형태: 그룹 대항 또는 페어로 개인별 게임
- (7) 진행: 두 그룹으로 나눈다. 지도에 적힌 모르는 장소를 상대팀에게 물어본다. 대답은 순서를 정해서 대답한다. 질문을 할 때는 숙박객이 되고, 대답을 할 때는 종업원이 된다. 질문의 기회는 한사람 당 1회로 제한한다. 전체의 질문이 끝나면 안내도를 보면서 발표형식으로 확인한다.

<A그룹 카드>



<B그룹 카드>



⑤빙고게임

- (1) 관광서비스 장면: 예약 접수, 룸서비스, 레스토랑 주문 접수 등.
- (2) 사용 문형: ~(を)ください, ~にあります, ~でよろしいでしょうか, ~ですね 등.
- (3) 사용 어휘: 泊, 階, 杯, 本, ~人前 등의 조수사.
- (4) 준비물: 빙고판을 그릴 수 있는 종이나 노트
- (5) 형태: 개인 게임, 학습자 전체
- (6) 진행: 학습자는 각자 빙고판을 그린다. 교사는 칠판에 연습 대상이 되는 조수사 서너개를 골고루 쓴다. 교사가 예문을 읽으면 학습자는 복창을 차례대로 읽는다. 예문의 조수사가 있으면 거기에 예문 번호를 써둔다. 「빙고」라고 외친 학습자는 빙고가 된 예문을 읽는다.

- ① ビジネスセンターは2()にあります。
- ② さしみ盛り合わせ4()ですね。
- ③ ビールは1()ですね。
- ④ コーヒーは5()でよろしいでしょうか。
- ⑤ 2()3日のお泊まりですね。
- ⑥ シャブシャブ5()ください。

泊⑤	階①	杯	階①
本	階①	杯	人前②
本	泊	人前②	本③
人前②	本	杯	杯④

⑥ 카드외우기 게임¹⁸⁾

- (1) 관광서비스 장면: 관광서비스 전체(예약 접수, 룸서비스, 레스토랑 주문 접수)
- (2) 사용 문형: 동사의 존경어, 겸양어
- (3) 사용 어휘: 존경어 게임인 경우 동사 食べる, 行く, する, 見る, 着る, くれる, 言う, 休む, 知る와

그것의 존경어 召し上がる, いらっしゃる, さなる, ご覧になる, お召しになる, くださる, おっしゃる, お休みになる, ご存じです. 겸양어 게임인 경우는 동사 もらう, あげる, 見る, 聞く, 借りる, 会う, 言う, いる, 行く, する, 知る와 겸양어 いただく, 差しあげる, 拝借する, うかがう, 拝見する, お目にかかる, 申す, おる, まいる, いたす, 存じておる 등.

(4) 준비물: 카드용 종이

(5) 형태: 그룹워크

(6) 진행: 학습자는 3명씩 몇 그룹으로 나눈다. 교사는 카드용 종이를 한 그룹당 20장씩 나눈다. 교사는 「동사」를 칠판에 10개정도 쓴다. 학습자는 그것을 보면서 10장의 동사 카드를 만든다. 남은 10장의 카드에는 동사에 맞는 동사의 「동사의 존경어」를 쓴다. 틀리게 쓰지 않았는지 서로 확인한다. 동사 카드와 동사의 존경어 카드를 2종류로 분리하여 책상 위에 뒷면으로 나란히 배열한다. 한사람씩 차례로 동사 카드와 동사의 존경어 카드를 한 장씩 뒤집어 보고 그 동사의 존경어가 나오면 그 두장의 카드를 갖는다. 예를 들면, 「食べる」 「召し上がる」가 연달아 나오면 카드를 갖게 된다. 다른 의미의 동사가 나오면 원래 자리에 뒷면으로 놓는다. 다른 사람은 그 자리를 외어둔다. 전부의 카드가 없어질 때까지 반복한다. 카드의 수가 모자라는 경우에는 존경어와 겸양어를 섞어서 동시에 연습할 수도 있다. 일본문화나 연중행사에 대해서 날짜나 행사내용 카드를 만들어서 응용할 수 있다.

A 동사			B 존경어		
■	■	■	■	■	■
■	する	■	■	■	■
■	■	■	なさる	■	■

⑦ 프로젝트 워크

(1) 관광서비스 장면: 관광안내

(2) 사용 문형: ~に~ があります, ~は~にあります, ~から ~まで, ~分かかります 등

(3) 사용 어휘: 郵便局, ショッピングセンター, バス, 地下鉄, タクシー, 映画館, 市場, 博物館, レストラン, 道路, スーパー, 空港 등

(4) 준비물: 지도를 그릴 수 있는 종이 각 그룹 한장씩

(5) 형태 : 그룹워크

(6) 진행: 3-4명이 한 그룹이 된다. 교사는 준비된 문장을 읽어 나간다. 학습자는 그룹 내에서 청해에 주력하는 사람, 메모를 하는 사람, 그림을 그리는 사람 등으로 역할을 분담한다. 준비된 문장을 다 읽은 다음 10분정도 지도를 작성할 시간을 준다. 다른 그룹과 지도를 비교해 본다. 예문은 지도 작성에 정보를 제공할 수 있는 것으로 다수 준비한다. 예를 들면 「映画館とレストランの間にはガソリンスタンドがあります。」 등¹⁹⁾.

4. 결론

본고에서는 효과적인 관광일본어수업이 되기 위해 가장 시급히 개선해야 할 문제점으로 학습항목의 조절, 수준차의 극복, 교수방법의 개선의 세 분야를 설정하고 이 문제점을 해결하기 위한 방안으로 관광서비스 회화를 분석하고, 커뮤니케이션 전략과 교실활동의 도입에 대해서 살펴보았다.

관광일본어수업은 서비스의 실패가 발생하지 않도록 하는 최소한의 도달목표가 설정되어 있기 때문에 학습자의 레디레스와는 상관없이 많은 학습항목을 배우게 된다. 과도한 학습항목을 조절하기 위해서 관광서비스의 회화를 분석하여 회화의 흐름과 서비스의 절차를 점검시켜 보았다. 이 과정을 통해서 어떤 관광서비스에 어떤 단어와 어떤 문형이 필요한지를 밝혀내고, 가장 효율적인 문형과 표현을 골라내면 학습 분량을 줄일 수 있다.

학습자의 수준차를 극복하기 위해서는 관광서비스 전략과 커뮤니케이션 전략을 동시에 습득하여 낮은 일본어 능력으로도 서비스 과제를 수행할 수 있도록 하는 것이다. 이 연습은 관광서비스에서는 현재의 일본어 능력을 넘는 서비스를 해야 하는 상황에 놓이는 경우가 많기 때문에 실천적인 커뮤니케이션 능력을 육성하는 데에 유용한 연습이다. 커뮤니케이션 전략에는 관광서비스에 유용한 전략도 있지만, 불필요한 전략도 있기 때문에 유의를 해야 한다. 특히 언어능력이나 커뮤니케이션 능력이 부족했을 때 더 유용한 것은 비언어 커뮤니케이션 전략이다.

또 수준차를 극복하고 단조로운 교수법을 해결하고 수업을 장시간 유지하기 위해서는 교실활동이 효과적이다. 관광서비스 현장에서 자발적인 발화 가능하도록 처음부터 유도하기 위해서도 암기연습이나 문형연습보다는 교실활동이 효과적이다. 관광일본어 학습자는 일상회화보다 한수 위의 교섭이나 서비스 전략을 성공시켜야 하는데 이런 능력은 언어의 조작만으로는 불충분하기 때문에 교실활동과 같은 연습이 필요하다.

여기에서 제시한 관광서비스회화의 분석, 커뮤니케이션 전략의 습득, 교실활동의 실제 등의 개선 방안은 별개의 것으로 다루는 것이 아니라 서로 유기적으로 기능할 수 있도록 수업에 도입하는 것이 중요하다. 또 이것만으로 관광일본어수업이 충분한 것은 아니다. 단지 학습내용의 정착 단계의 효율을 기하고자 하는 것이다.

【주】

- 1) 언어학습에 대한 동기의 분류는 Gardner(1985) Social Psychology Second language Learning, (London, Edward Arnold.)에 의한다. 통합적 동기는 학습언어의 지역, 사회, 문화, 언어를 사용하는 사람들에 대해 관심을 가지고 보다 깊이 알고 그들과 교류를 가지려고 하는 동기, 일본 전체에 대한 지식을 함양하는 것이 목적이다. 도구적 동기는 학습 언어를 습득함으로써 사회 문화적 경제적 이익을 지향하려는 동기이다.
- 2) 김은희(2003)에서는 관광일본어교육을 전체적으로 개괄하고 있다.
- 3) 도달목표(outcomes)는 학습의 결과 기대되는 바이다.
- 4) 「です.ます형」 학습 직후에 경어표현을 학습해야 하는 상황을 말한다. 스몰스텝(small step)은 스키너(Skinner)의 프로그램 학습이론의 용어로 학습내용을 쉬운 것에서 어려운 것으로 점진적으로 나가는

방법이다.

- 5) 이런 경우의 인사말을 日本語教育学会(1991)에서는 기능실라버스 설명 중에서 「정형인사(定形挨拶)」라고 명명하고 있다.
- 6) 언어기능은 日本語教育学会(1991:159-161)의 기능 실라버스의 분류를 기준으로 삼았다.
- 7) 커뮤니케이션 전략은 「어떤 특정의 커뮤니케이션 목표에 도달하는 과정의 문제를 해결하기 위한 의식적인 계획」, 또는 「커뮤니케이션상 장애에 직면했을 때, 자기가 전달하고 싶은 사태를 표현하기 위해서 사용하는 체계적인 테크닉」 등으로 정의할 수 있다. 전자는 Faerch, C. and Kasper, J.(1983). Strategies interlanguage Communication, (London, Longman)의 정의이고, 후자는 Corder(1991), Error analysis and interlanguage. (Oxford, Oxford UP.)의 정의이다.
- 8) 목표언어에 의한 커뮤니케이션 전략은 모어로 하는 커뮤니케이션 전략 사용보다 시간이 걸리고 성공률이 낮다(池田:2001). 특히 여러 연구에 의하면 교실에서만 외국어를 학습한 학습자(classroom learners)의 대부분은 비언어적 커뮤니케이션 전략을 사용하지 않는다.
- 9) 지금까지 일본어교육에서 커뮤니케이션 전략 습득에 대한 교육이 없었던 것은 초급 단계는 문법이나 어휘의 정확한 능력을 양성하는 시기로, 초급단계에서 전략을 지도하는 것은 정확한 일본어 사용을 상설할 것이라는 우려 때문일 것이다.
- 10) 환대심(hospitality)은 고객에 대한 바람직한 대응이다. (前田 : 1995).
- 11) 커뮤니케이션 전략은 설명으로 말하기, 근사개념으로 말하기, 원조요구, 반복요구, 듣기 확인요구, 설명요구, 이해확인요구 등이 있다.(Faerch and Kasper:1983 등 참조). 설명적으로 바꿔 말하기는 다른 어휘로 말하는 것으로 「칼」을 「야채나 고기를 자르는 것」으로 말하는 것이다. 근사 개념으로 말하기는 「장미」를 그냥 「꽃」으로만 말하는 것이고, 원조요청(appeal for help)은 직접 또는 간접적으로 상대방에게 도움을 청한다. 반복요청은 같은 말을 반복하거나 반문한다. 확인요구는 들은 것이 맞는지 반문 형식으로 확인한다. 설명요구는 모르는 말에 대해서 설명을 요구한다. 이해확인요구는 자기의 이해가 맞는지 상대방에게 확인하는 전략이다.
- 12) 회피감소 전략은 주제를 바꾸거나 메시지를 포기하는 것이다.
- 13) 고맥락문화(high-context culture) 는 서로 깊은 인간관계로 맺어져서 정보가 널리 공유되어 있는 문화이다. 특정의 행동양식과 커뮤니케이션 형식이 전통적으로 확립되어 있기 때문에 서로의 커뮤니케이션 행동을 해석하고 예측하기가 쉽다.
- 14) 호텔 서비스 품질 평가의 기준은 대기시간, 종사원의 접근방법, 태도, 상품 및 가격에 대한 지식, 판매제안, 감사에 대한 인사, 재방문, 고객에 대한 반응 확인 등이다.
- 15) 교실활동은 학습자의 자발적, 창조적 활동을 촉진한다.(田中 : 1987)
- 16) <체크아웃 서비스>의 모델회화:
 프런트 직원: おはようございます。
 숙박객: チェックアウトをお願いします。
 프런트 직원: 709号室, 田中さまですね。
 숙박객: はい。
 프런트 직원: こちらは領収証です。合計24万ウォンになります。
 숙박객: カードをお願いします。
 프런트 직원: お借りします。..... こちらにサインをお願いします。
 숙박객: (서명을 한다.)
 프런트 직원: ありがとうございます。またのご利用をお待ちしております。
- 17) <부대시설안내>의 모델회화:
 손님: カジノはどこにありますか。
 프런트 직원 : 地下にございます。 또는,
 손님 : このホテルに免税店はありますか。
 벨 데스크: 1階のレストランの前です。 등.
- 18) 일명 「神經衰弱」라고 하는 게임이다.
- 19) 다음과 같은 예문이 있을 수 있다.
 ①さくらホテルの前に大きい道路があります。

- ② さくらホテルからショッピングセンターまではバスで30分かかります。
- ③ 空港から博物館まではバスで10分かかります。
- ④ さくらホテルの前に郵便局があります。
- ⑤ さくらホテルと博物館は10分かかります。
- ⑥ ショッピングセンターの近くにレストランがあります。
- ⑦ 映画館から博物館まではバスで10分かかります。
- ⑧ さくらホテルは空港から地下鉄で50分かかります。
- ⑨ ホテルの右にスーパーがあります。

【참고문헌】

- 김은희(2003) 「「관광일본어」의 코스 디자인」 『일본학보』 57, 한국일본학회
- 유종근 외(2005) 『호텔실무일본어회화』 1-4, 시사일본어사
- 이영식 외(2003) 『언어평가의 이해』 서울대출판부
- 安部・鎮目・向井(2003) 『サービス日本語』 凡人社
- 有泉晶子(2001) 『観光ガイドに関する研究』 立教大学校大学院, 修士論文
- 池田伸子(2001) 『ビジネス日本語教育の研究』 東京堂出版
- 金田智子・保坂敏子(1992) 『コミュニケーション・ゲーム』 凡人社
- 海保博之・柏崎秀子(2002) 『日本語教育のための心理学』 新曜社
- 奥原淳子・保坂敏子(2004) 「レベル差のあるクラス間における合同授業の可能性」 『講座日本語教育』 第40分冊, 早稲田大学日本語教育専攻
- 藤沢昌弘(2003) 『やさしい日本語指導8: 教室活動』 国際日本語研修協会
- 小池生夫編(2004) 『第二言語習得研究の現在』 大修館書店
- 真田信治(1995) 「関西圏における接客敬語行動」 阪大日本語研究 7、大阪大学文学部日本文学
- 高見沢孟(1994) 『ビジネス日本語の教え方』 アルク
- _____ (2004) 『新はじめての日本語教育基本用語事典』 アスク (김은희・이경수역(2005) 『기본일본어교육사전』 시사일본어사)
- 杉戸清樹(1991) 「敬語のルールと難問について」 『日本人のための日本語セミナー』 学証社
- _____ (1991) 「敬語教育の課題」 日本語学12、明治書院
- 田中望(1987) 『日本語教授法Ⅱ』 アルク
- 田中幸子ほか(1989) 『ロールプレイとシミュレーション』 凡人社
- 津崎浩一(1996) 「日本語の対偶表現という側面からみたシミュレーションの運用法とその留意点に対する一考察」 『한국외국어대학교 논문집』 28집, 한국외국어대학
- 津崎浩一(1997) 「韓国人学習者のシミュレーションという教室活動に関する意識」 『日本研究』 11, 한국외국어대학교 일본연구소
- 日本語教育学会編(1991) 『日本語教育機関におけるコース・デザイン』 凡人社
- 前田勇(1995) 『現代観光学キーワード事典』 学文社
- _____ (1995) 『観光サービスの心理学』 学文社
- 丸山敬介(2004) 『授業の組み立て』 日本語教育実習シリーズ 6、京都日本語教育センター (凡人社)
- 横溝伸一郎(2004) 「「学習者中心の日本語教育」への試み」 『言語と教育』 くろしお出版

彭飛(2004) 『日本語の「配慮表現」に関する研究』 和泉書院

Keith, Johnson(1982). *Communicative Syllabus design and Methodology*, Pergamon press

Tom Hutchinson and Alan Waters(1987). *English for Specific Purpose*, Cambridge UP.

Faerch C. & Kasper G. (Eds.) (1983). *Strategies in Interlanguage Communication*, Longman.

Tarone, E.(1981) Some thoughts on the notion of communication strategy. *TESOL Quarterly*, 15, pp.285-295

< 要 旨 >

본고에서는 효과적인 관광일본어수업이 되기 위해 가장 시급히 개선해야 할 문제점으로 학습항목의 조절, 수준차의 극복, 교수방법의 개선의 세 분야를 설정하고 이 문제점을 해결하기 위한 방안으로 관광서비스 회화를 분석하고, 커뮤니케이션 전략과 교실활동의 도입에 대해서 살펴보았다.

관광일본어수업은 서비스의 실패가 발생하지 않도록 하는 최소한의 도달목표가 설정되기 때문에 학습자의 레디레스와는 상관없이 많은 학습항목을 배우게 되는데, 이것이 관광일본어 수업을 효율적으로 운영하지 못하는 원인이 되고 있다.

학습항목을 줄이기 위해서는 어떤 관광서비스에 어떤 단어와 어떤 문형이 필요한지를 밝혀내고, 가장 효율적인 문형과 표현을 골라내는 관광서비스 회화의 분석이 우선되어야 한다.

학습자의 수준차를 극복하기 위해서는 관광서비스 전략과 커뮤니케이션 전략을 동시에 습득하여 낮은 일본어능력으로도 서비스 과제를 수행할 수 있도록 하는 것이다. 이 연습은 관광서비스를 수행하기 위해서 현재의 일본어 능력을 넘는 서비스를 해야 하는 상황에 놓이는 경우가 많기 때문에 실천적인 커뮤니케이션 능력을 육성하는 데에 유용한 연습이다.

또 수준차를 극복하고 단조로운 교수법을 해결하고 수업을 장시간 유지하기 위해서는 교실활동이 효과적이다. 관광서비스 현장에서 자발적인 발화 가능하도록 처음부터 유도하기 위해서도 암기연습이나 문형연습보다는 교실활동이 효과적이다.

여기에서 제시한 관광서비스 회화의 분석, 커뮤니케이션 전략의 습득, 교실활동의 실제 등의 개선 방안은 별개의 것으로 다루는 것이 아니라 서로 유기적으로 기능할 수 있도록 수업에 도입하는 것이 중요하다.

■ 김은희(金恩希)

탐라대 교수

697-340 서귀포시 하원동 산70 탐라대

010-9838-2141

ehkim@tnu.ac.kr

■ 투 고 일 : 2005년 9월 30일

■ 심사개시 : 2005년 10월 15일

■ 심사완료 : 2005년 11월 10일