

관광학과 학생을 위한 관광영어 교수법 연구

김 정 희
(백석대학교)

Kim, Jonghee. (2007). The study of tourism English education for tourism major students. *Modern English Education*, 8(3), 270-288.

The purpose of this study is to survey opinions of students who have classes for tourism English, and to find out problems of tourism English education method to satisfy urgent needs to educate tourism agents for higher English communication ability. The first issue is communicative competence, which concentrates on the ability to cope with the interactive structuring discourse. The second issue is ESP which is needed to teach efficient teaching method for tourism English communicative approach. The third issue is content-based instruction devised by learners need. So we can conclude to solve current Korean tourism English education problems, communicative competence, approach as an ESP, and content-based instruction are needed.

Keywords: [tourism English/communicative approach of English/ESP/content-based instruction/관광영어/특수목적영어/의사소통교수법/내용중심의 언어교수법]

1. 서 론

본 연구는 현재 관광영어를 수강하는 대학생들에게 설문을 실시하여 대학교에서의 관광영어교육이 실제로 어떻게 이루어지고 있는가에 대한 대학생들의 의견을 수집하여 교육현장에 대한 우리의 이해를 넓히고 또한 관련된 문제점을 파악하는 것을 목적으로 하였다. 오늘날의 국내의 관광관련학과는 관광분야의 세계화와 전문화를 고려하여 급증하는 관광산업 인력수요에 부응하고, 급변하는 지구촌의 관광산업 환경변화에 대응하고 관광인의 자질을 함양하기 위해 체계적, 구체적, 전문적인 교육을 하고 있다. 그러나 우리나라의 관광관련학과

는 양적 팽창은 충분히 하였으나, 질적 수준은 아직 미흡한 것이 현실이다. 관광분야에서의 성공의 여부는 영어, 중국어, 일어 등의 외국어의 습득에 크게 좌우되는데, 특히 취업 시 필요한 외국어 교육이 제대로 이루어지지 않아, 업계에서의 충분한 외국어 교육에 대한 요구가 절실한 것이 현실이다.

관광관련학과에서 공통적으로 중요한 관광영어는 ESP(English for Special Purpose)의 일환으로서, 특수목적에 위한 영어 분야의 하나이다. 그러나 우리나라 관광영어교육은 ESP 교육에 대한 사전준비와 교육의 내용적인 측면에서 그 부실함이 역력히 드러나고 있는 것이 현실이다. 따라서 ESP와 접목된 관광영어 교수법이 개발되어, 관광 전공학생들을 효과적으로 지도할 수 있는 영어교수법이 절실히 요구되고 있다.

관광영어는 서비스를 제공 할 때 국제적으로 통용되는 아주 중요한 국제 언어이며, 또한 관광 상품의 세일즈와 홍보 시에도 유용하게 사용되고 있다. 또한 관광지에서 관광안내 시 국제 통용어로 사용되므로 관광 안내 시 필요한 화법상의 기술이 요구되고 있는 것이 관광업계의 현실이다. 그러나 오늘 날의 관광 영어 교육의 현실은 대부분의 전문대학 및 대학교의 관광 관련학과에서는 몇 가지의 표현을 단순 암기 시키는 것으로서 영어교육을 하고 있는 실정이다. 따라서 의사소통을 목표로 하는 기본영어교육에 관광의 특수성을 살린 체계적이고 우리나라 현실에 맞는 영어교수법의 개발이 급선무이다.

2. 우리나라 대학 관광영어 교육의 현황 및 문제점

급증하는 관광산업 인력 수요에 부응하는, 보다 효과적인 관광영어교수법을 개발하기 위하여, 우리나라 관광영어교육의 현황 및 대학 관광영어교육의 문제점 및 승무원 영어교육의 문제점에 대하여 살펴보도록 하겠다.

2.1 관광영어교육의 현황

의사소통을 목표로 하는 기본영어교육에 관광의 특수성을 살린 체계적이고 우리나라 현실에 맞는 영어교수법을 개발을 하기 위하여 우선 우리나라 대학 관광 영어 교육의 현황을 살펴보면, 우선 관광영어 교육은 영어와 관광과의 접목을 이룬 ESP 분야로서, 1962년 처음 개설된 이래로 현재 유사

한 명칭으로 실업계 고등학교, 전문대학, 산업대학, 일반4년제 대학에서 개설되어 양적으로 괄목할 만한 성장을 하였다(성명희, 2001). 그러나 현재 관광영어전공자가 영어로 의사소통 하는데 자신감의 부족으로 영어가 많이 사용되는 분야의 취업을 회피하며, 관광현장에서 영어로 의사소통하는 데 많은 어려움이 있다. 영어교육이 문법위주가 아닌 의사소통접근법(Communicative Approach)으로 바뀌고 있음에도 그다지 효과적이지 못하고 있는 것이 현재의 한국의 관광영어교육의 현실이다.

2.2 대학 관광영어교육의 문제점

우리나라의 관광영어교수법의 현황을 살펴보면, 우리나라의 관광영어교수법은 주로 듣기와 말하기 중심으로 구성되어 있으며, 학급 당 과다한 학생 수로 인한 교수와 학습자간 상호작용부족이 문제점의 하나로 자리 잡고 있다. 또한 교수 자신들이 학창시절의 학습방법을 사용하는 것이 대부분이며, 학습자위주가 아닌 교육자 자신에게 익숙한 교육방법을 사용하고 있는 것도 큰 문제점이라 볼 수 있다(이재학, 2005).

2.3 승무원 영어(English for Flight Attendants)

항공승무원들의 실무영어교육을 중심으로 한 기존의 교수방법과 내용에 관한 학습자 및 승객의 요구를 분석에 관한 연구가 이루어졌다(박신영, 2005). 1차 설문조사(박신영, 2005)는 국내 항공사 객실 승무원 60명, 외국항공사 객실 승무원 30명 대상 불만족 및 요구사항 조사하였으며, 2차 설문조사(박신영, 2005)는 승객들의 불평 및 불만에 대한 적절한 영어의사소통 방법의 구현'이란 답변을 근거로, 실제 국내 항공승무원들과 이야기를 나누어 본경험이 있는 원어민 50명과 실제 원어민 승객과 비원어민 100명을 대상으로 실시하였다. 국내 항공승무원들과 국외 항공승무원들, 그리고 그들 중 원어민과 비원어민간에도 뚜렷한 의견차가 있었다. 국외항공 승무원들은 희망국가 승객들의 특성 및 선호도와 이문화간 이해에 관한 내용중심의 실무영어교육의 필요성을 언급하였으며, 국내 항공승무원은 단순한 어구나 단어를 활용한 응답 수준에서 벗어난 '진정한 의사소통의 능력함양'을 위한 내용중심의 교육을 원하고 있었으며, 국내외 항공승무원의 공통된 지적은 '일반적인 대화내용 과정에서의 즉각적인 응답 미숙함을 지적하였다. 그러므로 실무영어교육이 실행되기

이전 단계부터 학습자를 중심으로 한 의사소통능력증진을 위한 보다 구체적이고도 체계적인 내용구상이 필요하다 할 수 있다. 박신영(2005)의 연구에 의하면, 최근의 항공영어의 현황을 살펴보면 2008년 3월 5일부터 국제항공업무에 종사하는 조종사 및 관제사 등은 실제 일정등급이상의 항공영어, 구술능력을 인정받아야 국제항공업무에 종사할 수 있다는 건설교통부의 발표가 있자 국내항공사의 조종사 파업사태가 일어났다. 이렇게 현실에서는 항공사 종사자들의 영어능력에 대한 문제점을 제기하고 있으나, 그 방법을 해결할 수 있는 항공사 승무원의 영어 관련 교육에 대한 관심은 적은 편이다. 이것은 우리나라 항공사 승무원에 대한 영어 관련 교육에 대한 연구가 제대로 이루어지지 않음을 의미 한다. 승무원 전문 양성학원, 관련전공학과, 혹은 대학과 같은 전문화된 영어교육이 필요한 기관들에서조차도 외국교재를 그대로 답습하여, 서바이벌 영어 혹은 간단한 인터뷰 영어만을 가르치고 있다. 그러나 항공영어란 비상상태와 관련된 돌발 상황이 언제든 일어날 수 있고, 한국의 간접 외교사절의 일환으로서의 역할을 충실히 소화해내기 위해서는 보다 충실한 영어 의사소통 능력에 대한 재정의가 요구된다.

3. 이론적 배경

21세기는 고도의 정보화 사회이며, 세계화, 정보화, 개방화와 함께 국제사회에서의 경쟁시대에 살고 있다. 국제화 글로벌 시대와 세계화 시대에 주도적인 역할을 하기 위해서는 영어의 유창한 사용은 필수불가결한 요소가 되었다. 관광영어교육이란 외국어교육을 통해 한국의 역사와 문화에 대한 긍지를 갖는 지성인을 육성함은 물론, 우리의 역사, 문화를 홍보하고 관광자원을 소개할 수 있으며, 관광사업체에서 불편함 없이 실무를 수행할 수 있도록 관광과 문화에 대한 올바른 지식을 교육하며 실무능력과 어학능력을 구비한 관광요원을 양성하는 것이 바람직한 영어교육의 정의라 하겠다(박규영, 1998)

3.1 ESP 로서의 관광영어교육

영어를 일반적인 상식을 쌓고 교양을 증진시키기 위하여 배우는 일반영어(EGP: English for General Purpose)와 특별한 목적을 달성하기 위하여

배우는 특수목적영어(ESP)로 분류한다면, 관광영어교육을 ESP의 일환이라고 서론에서 언급하였다. 그 이유로는 관광영어는 서비스를 제공 할 때 국제적으로 통용되는 아주 중요한 국제 언어이며, 또한 관광 상품의 세일즈와 홍보 시에도 유용하게 사용되고 있기 때문이다. 또한 관광지에서 관광안내 시 국제 통용어로 사용되므로 관광 안내 시 필요한 화법상의 기술이 요구되고 있는 것이 관광업계의 현실이다. 따라서 관광영어와 ESP는 밀접한 관계가 있다고 보는데, 교과과정형성에 있어 학습자의 요구를 가장 충실히 반영하고자 한다는 점과 학생들이 목표로 하는 상황에서 수행해야 할 과업위주의 교수 요목을 전개 시킨다는 점, 학생들이 영어를 발화하고 이해하는 실제적인 언어맥락에서의 언어사용을 강조한다는 점에서 그러하다 (성창섭, 1999). 영어를 모국어가 아닌 외국어로서 배운다고 할 때에는 반드시 그 목적이 있게 마련이다. Hutchinson과 Waters(1987)는 ESP를 언어의 결과물이 아닌 학습자의 요구에 의한 언어학습의 한 접근방식이며, 이는 다양한 분야에서 특수목적을 위해 사용되는 영어의 학습방법이며, 종류는 학습자의 다양한 요구에 따라 변형 가능하고, 그 내용 또한 달라질 수 있음을 의미하였다. 관광영어가 ESP의 일환이라면, 그 한 예로 승무원 영어를 들 수 있는데 항공승무원을 위한 영어(EFAP)의 종류는 다음과 같이 분류 된다.

- a. 응급처치영어(first aid)
- b. 안전영어(safety equipment procedure)
- c. 항공영어-항공사별 용어와 지상직 근무내용 파악
- d. 서비스영어-면세점, 식사제공시, 여흥제공시(duty free, meal service, entertainment)
- e. 기내방송영어(public announcement)
- f. 실용회화영역- 한국문화에 대한 홍보와 호텔정보에 대한 정보 및 일상적인 주제

승무원을 위한 영어교육은 직업교육을 위한 영어(English for Vocational Purpose) 범위에 해당하며, 예비승무원으로서 본격적인 비행이 시작되기 전의 신입전문훈련을 받는 과정의 승무원들은 사전직업교육목적(Pre-vocational Purpose)안에서 실무영어교육을 받은 것에 해당되며, 그 이후의 교육은 직업교육목적(Vocational Purpose)안에 포함된다고 할 수 있다.

3.2 관광영어의 특징

관광영어는 영어학습의 한 분야인 특수목적 영어(ESP)인데 특수목적 영어의 가장 중요한 의미는 교과과정 형성에 있어 학습자의 요구를 가장 충실히 반영 하고자 한다는 점과 학생들이 목표로 하는 상황에서 수행해야 할 과업 위주의 교수요목을 전개시킨다는 점, 그리고 학생들이 영어를 발화하고 이해하는 실제적인 언어맥락에서의 언어사용을 강조한다는 점이다(성창섭, 1999). 관광영어의 특징은 다음과 같은 것을 나열할 수 있다.

첫째는 제한성으로 여행사, 호텔, 공항, 여행지에서 직원이 고객과 나누는 업무상의 대화이므로 대화의 내용이 제한적이다. 둘째는 전문성으로 약어와 빈번한 전문용어의 사용이 있다. 셋째는 예견가능성으로 관광현장에서 사용되는 영어는 대체로 친구와의 대화와 달리 대화자가 과업의 달성을 위해 해야 하는 필수적인 내용을 가진다. 이러한 특징을 기초로, 관광영어교육의 일반적인 목표는 일상생활에 필요한 영어를 이해하고 사용할 수 있는 의사소통능력을 기르며, 아울러 외국문화를 올바르게 수용하여 우리문화를 발전시키고, 외국에 소개 할 수 있게 한다는 것이다. 세부사항을 보면 첫째, 영어에 흥미와 자신감을 가지며 의사소통을 할 수 있는 기본 능력을 기르고 둘째, 일상생활과 일반적인 화제에 관해서 자연스럽게 의사소통을 하며 셋째, 외국의 다양한 정보를 이해하고 활용할 수 있는 능력을 기르며 넷째, 외국문화를 이해함으로써 우리문화를 새롭게 인식하고, 올바른 가치관을 기르는 것이다(김은숙, 1999).

3.3 관광영어교육의 필요성

도전과 무한정신의 시대에서 관광산업의 발전으로 점차 세계화를 지향 발전하는 가운데 정보화, 개방화, 국제화, 전 세계 글로벌 시대를 맞이하여, 우리나라도 관광관련 산업이 빠르게 발전해가고 있으며 이에 따라 대처할 관광전문 인력의 수요가 급증하므로 관광영어교육의 필요성은 대두된다.

그러므로 사고의 넓이와 학문적 방법을 꾀하는 '교양적 가치'를 높이고 정치, 경제, 교육, 과학, 예술 등의 모든 분야에서 보다 능동적인 활동을 하려면, 외국인과의 의사소통이 가능해야 한다. 실용적 가치관, 나아가서 외국문화를 이해하려면, 우선 그 나라의 언어를 알아야 한다. 장차 취업이나 진급을 위해서 따는 전공 학술 분야를 공부하는데 필요한 도구로서의 '실용적 가치'로 나누어 생각할 수 있다(나성은, 2001). 관광 사업은 서비스성이

있는 산업으로 특히 관광산업은 주로 인적자원의 서비스에 의해 제공되기 때문에 관광 종사원이 자기의 임무에 있어 '최선을 다하는 태도'로 임할 때 관광사업의 효과는 서비스로 인하여 보탬이 된다고 할 수 있을 것이다. 이러한 서비스를 하기 위해서는 특히 국제적인 실력을 갖추고 있어야 하는 것이 기본인데 유창하고 완벽한 영어를 구사할 수 있어야 하는 것은 미래에 관광 전문인들에게 절실히 요구되고 있는 관광영어교육의 확대 강화이다.

3.4 관광영어의 교육방침

국내외 학자들이 추천하는 관광영어의 바람직한 교육방침은 첫째, 전공원서를 읽을 수 있는 독해력 함양, 관광사무처리 관련 작문력 및 문법지식의 배양, 둘째, 관광관련 산업분야에서 사용할 수 있을 정도의 관광영어 회화능력 반복 지도, 셋째, 세계적인 명문, 수필, 단편 등을 읽고 다른 나라의 문화, 전통, 역사, 지리 등을 이해하며 폭 넓은 세계관과 인생관을 갖게 한다(홍광희, 1992).

이 밖의 외국어 교수학습 이론으로서 의사소통 중심 관광영어 교수법 이론이 있는데, 이 이론은 Hymes(1979), Rivers(1972) 등의 신 외국어 학습이론을 바탕으로 1970년대 이후 더욱 발전하였다. 그 종류로는 의사소통교수법(Communicative Language Teaching), 상황강화교수법(Situational Reinforcement Method), 초단파교수법(Microwave Method), 침묵교수법(The Silent Way), 자연교수법(Natural Approach) 등이 있는데, 이는 의사소통 능력(Communicative Competence)의 배양과 증진이 목표라 할 수 있다. Hymes가 구분한 의사소통능력의 4가지 구분은 첫째, 언어의 문법성에 관한 지식 둘째, 2. 인지능력의 한계에 관한 지식 셋째, 적절성에 관한 지식 넷째, 실제 사용 가능성에 관한 지식이다(Hymes, 1972). 이밖에 Nunan(1988)은 특히 영어수업에서는 학습자 중심의 수업형태(Learner-Centered Curriculum)로 진행되어야 한다고 하였으며, 소규모 집단의 수업으로 경쟁보다는 협동심이 일어나도록 해야 한다. 또한 이민신(2000)은 언어의 활용을 강조하는 수업의 중요성을 주장하였으며, 언어학습과정에서도 문법적인 정확성보다는 유창성을 강조하였다. 이밖에 현장감 있는 자료와 의사소통을 위한 활동을 제공하는 수업이 요구됨을 알 수 있다.

4. 연구방법

이 연구의 목적은 관광영어를 수강하는 국내 대학생들에게 설문을 실시하여 대학교에서의 관광영어교육의 현장에 대한 대학생들의 의견을 수집하여 현행의 관광영어 교수법에 대한 이해를 넓히고 또한 관련된 문제점을 파악하는 것을 목적으로 하였다. 이를 위하여 관광영어 수업에 참여하는 대학생들을 대상으로 14개의 문항으로 구성된 설문지를 배포하고 회수된 응답지를 분석하였다. 설문지의 내용은 부록에서 확인할 수 있다.

4.1 설문응답자

최근의 의사소통중심의 영어교육의 결과로 국내의 관광학과 학생들의 영어 의사소통능력은 과거에 비하여 많은 향상이 있었으나, 아직도 질적 수준은 많이 미흡한 것이 현실이다. 그 문제점과 해결책을 모색하기 위하여 '의사소통의 관광영어교수법'에 관한 설문조사를 실시하였다. 대상은 2006년 12월 관광영어수업을 수강하는 충남소재 4년제 대학교 관광학부 1학년 학생 30명이었다. 관광학부 학생 30명을 대상으로 설문지를 배포하고 회수된 30명의 응답지에 대하여 연구를 위한 분석이 이루어졌다.

4.2 설문지

대학교 관광영어 교과에 대한 '의사소통의 관광영어교수법'에 관하여 관광학과 학생들의 의견을 묻기 위한 설문지는 모두 14개의 질문으로 구성되어 있었다. 문항 1과 문항 2는 관광영어교수법의 흥미도에 관한 질문이었다. 문항 3과 문항 4는 관광영어교수법의 흥미도의 원인에 관한 질문이었으며, 문항 5, 6은 관광영어를 위한 자신감 및 이를 유발시키기 위한 학습활동에 관한 질문이었으며, 문항 7, 8, 9는 관광영어교수법의 목적에 관한 질문이었으며, 문항 10과 11은 '의사소통 중심 관광영어교수법에서 수업 진행방식 및 미래의 청사진에 관한 질문이었다. 문항 12, 13, 14항은 의사소통 중심 관광영어교수법의 효과에 관한 질문이었다. 모든 항목에서는 복수의 응답을 허용하지 않아 평가에 대한 실태와 의견들이 보다 정확하게 반영되도록 하였다.

4.3 자료 분석

대학교 관광영어교육에 있어서 '의사소통의 관광영어교수법'에 관하여 실태와 문제점을 조사하는 본 연구의 목적을 위하여 설문 각문항의 응답에 관한 빈도수를 조사하고 그것의 빈도수를 타 응답의 빈도수와 비교하였다.

5. 결과

5.1 '의사소통의 관광영어교수법'의 흥미도

문항 1의 '의사소통의 관광영어교수법을 통해서 현재의 영어가 어떻게 느껴지는가요?'라는 질문에 대한 응답은 표 1과 같다. '그저 그렇다'라고 응답한 학생들이 11명으로 가장 많아 전체 응답자 중 37%를 차지하였으며, '조금 재미있다'라고 응답한 학생이 8명으로 27%를 차지하였다. 따라서 대부분의 학생들이 현재의 '의사소통의 관광영어교수법'에 그다지 흥미를 느끼지 못함을 알 수 있었다. 문항2의 '의사소통의 관광영어교수법을 통해서 관광영어수업이 다른 교과 시간에 비해서 어떠합니까?' 에 대한 응답은 표 2와 같다. '그저 그렇다'가 13명으로 43%를 차지하였고, '조금 재미있다'가 7명으로 23%를 차지하였다. '의사소통의 관광영어교수법'이 일반 교과시간보다 그다지 학생들의 흥미를 유발시키지 않음을 알 수 있었다.

이것으로서 현재의 관광영어교수법은 의사소통형식에 중점을 두고 지도하고 있지만, 수강한 학생들이 그다지 흥미를 느끼지 못함을 알 수 있었고, 또한 다른 교과목에 비해서 흥미도 유발면에서 특이한 점이 없음을 알 수 있었다.

표 1
흥미도

응답내용	아주 재미없다	조금 재미없다	그저 그렇다	조금 재미있다	아주 재미있다
인원	2	2	11	8	4
백분율	7	7	37	26	14

표 2
다른 교과와의 흥미도 비교

응답내용	아주 재미없다	조금 재미없다	그저 그렇다	조금 재미있다	아주 재미있다
인원	2	2	11	8	4
백분율	7	7	37	26	14

5.2 의사소통의 관광영어교수법의 흥미도의 원인

문항 3의 '의사소통 중심 관광영어교수법에 대한 흥미도가 높은 편이라면 그 이유가 무엇입니까?'에 대한 응답은 표 3과 같다. '전공분야에 필요하기 때문에'가 9명으로 30%를 차지하였으며, '그다음' 관광영어자체가 재미있어서'가 5명으로 17%를 차지하였다. 이것으로서 학생들은 관광영어를 전공과목이므로 수강을 하지 아직까지, 취업이나 기타 문화적 요건 등에는 관심이 절실하지 않음을 알 수 있었다.

문항 4의 '의사소통 중심 관광영어교수법에 대한 흥미도가 낮은 편이라면 그 이유가 무엇입니까?'에 대한 응답은 표 4와 같다. '실제 생활과 연결되지 않기 때문'이라고 응답한 학생이 3명으로 10%를 차지하였다.

학생들이 관광영어를 수강하는 이유는 전공분야에 필요하다고 하여 수강은 하나 실생활과 연결되지 않는 내용 때문에 학습효과가 떨어짐을 알 있었다.

5.3 관광영어에 대한 자신감 및 이를 유발시키기 위한 학습활동

문항 5의 '의사소통 중심 관광영어교수법을 통해 관광영어에 어느 정도 자신이 있습니까?'에 대한 응답은 표 5와 같다. 10명의 학생이 '그저 그렇다'라고 응답하여 33%를 차지하였다.

문항 6의 '의사소통 중심 관광영어교수법 시 하고 싶은 학습활동은 무엇입니까?'에 대한 응답은 표 6과 같다. 17명의 학생이 '비디오, TV보기'라고 응답하여 전체 응답자 중 57%를 차지하였으며, 12명의 학생이 '영어로 말하고 실제상황연습하기'라고 응답하여 전체의 40%를 차지하였다. 이로써 학생들은 실제상황을 경험하고, 연습하는 교수법을 원함을 알 수 있었다.

표 3
흥미를 느끼는 원인

응답내용	취업에 필요하므로	전공분야에 필요하기 때문에	관광영어 자체가 재미있어서	영어문화에 대한 호기심 때문에	막연한 필요의식 때문에
인원	3	9	5	4	4
백분율	10	30	17	14	14

표 4
흥미를 느끼지 못하는 이유

응답내용	교과내용이 이론적 수업으로 재미가 없다	실제 생활과 연결되지 않기 때문	학구열이 부족해서	영어를 위한 기초실력이 부족해서	교수의 의사소통교수법 에
인원	1	3	2	1	0
백분율	3	10	7	3	0

표 5
관광영어에 대한 자신감

응답내용	전혀 자신 없다	자신 없다	그저 그렇다	자신 있다	매우 자신 있다
인원	4	2	10	4	0
백분율	14	7	33	14	0

표 6
희망하는 학습 활동

응답내용	테이프 듣고 따라 말하기	비디오, TV보기	영어로 말하고 실제상황연습 하기	작문	기타
인원	1	17	12	0	0
백분율	3	57	40	0	0

현재의 의사소통 중심 관광영어교수법을 통한 학생들의 자신감이 성취 여부는 미미한 것으로 나타났으며, 학생들은 실제상황을 경험하고, 연습하는 것을 원하였다.

5.4 관광영어교수법의 목적

문항 7의 '의사소통 중심 관광영어교수법을 통해 관광영어 실력향상의 정도의 순위를 매기십시오'에 대한 응답은 표 7과 같다. 16명의 학생이 '읽기'라고 응답하여, 의사소통과는 별 상관관계가 없는 교수법이었음을 알 수 있었다.

문항 8의 '귀하가 생각하는 의사소통 중심 관광영어교수법의 목적은 무엇입니까?'에 대한 응답은 표 8과 같다. '외국인과의 관광관련 의사소통'에 응답한 학생이 16명으로 가장 많아 53%를 차지하여 외국인과의 의사소통이 가장 중요함을 알 수 있었다.

문항 9의 '의사소통 중심 관광영어교수법에서 사용하고 있는 관광영어 교재의 난이도는 어느 정도라고 생각하십니까?'에 대한 응답은 표 9와 같다. 21명의 학생이 '보통이다'라고 응답하여 70%를 차지하여 교재선정에는 별 무리가 없음을 알 수 있었다.

표 7
실력이 향상된 언어 기능

응답내용	듣기	쓰기	읽기	말하기	의사소통
인원	2	3	16	0	0
백분율	7	10	53	0	0

표 8
관광영어 학습의 목적

응답내용	외국인과의 관광관련 의사소통	취업 시 제시할 외국어 자격증 취득	서구 문화에 대한 호기심	전공분야 공부를 위하여	관광영어자체가 좋아서
인원	16	5	3	1	2
백분율	53	17	10	3	7

표 9
교재의 난이도

응답내용	매우 어렵다	어렵다	보통이다	쉽다	매우 쉽다
인원	0	4	21	4	0
백분율	0	14	70	14	0

이로써 현재의 교수법으로는 '읽기'가 가장 많이 향상 되어 '외국인과의 관광 관련 의사소통'이 목적인 학생들에게 의사소통과는 별 상관관계가 없는 교수법이었음을 알 수 있었고, 또한 교재선정에는 별 무리가 없음을 알 수 있었다.

5.5 '의사소통 중심 관광영어교수법에서 수업 진행방식 및 미래의 청사진

문항 10의 '의사소통 중심 관광영어교수법에서 가장 효과적인 수업진행방식은 무엇이라고 생각하십니까?'에 대한 응답은 표 10과 같다. 25명(83%)의 학생이 '회화중심'이라고 응답하여 '의사소통'을 가장 중요시함을 알 수 있었다.

표 10
효과적인 수업진행 방식

응답내용	문법중심	작문중심	듣기중심	회화중심	기타
인원	1	4	0	25	1
백분율	3	14	0	83	3

문항 11의 '의사소통 중심 관광영어교수법에 대한 미래교육은 어떻게 실시해야 한다고 생각하십니까?'에 대한 응답은 표 11과 같다. 14명(47%)이 '실무실습 중심'이라고 응답하였다.

표 11
원하는 관광영어교수법

응답내용	이론중심	실무실습중심	이론실무겸비중심	자격증획득중심	기타
인원	3	14	11	0	0
백분율	10	47	37	0	0

이로써 응답자들은 효과적인 수업방식을 ‘회화중심’라고 응답하여 ‘의사소통’을 가장 중요시함을 알 수 있었고 ‘실무실습 중심의 교육을 원하였다.

5.6 의사소통 중심 관광영어교수법의 효과

문항 12, 13, 14의 ‘의사소통 중심 관광영어교수법을 통해 듣기능력(말하기 능력, 읽기능력)은 어느 정도로 향상 되었습니까?’에 대한 응답은 표 12, 13, 14와 같다. 듣기, 말하기, 읽기 모두 중간정도로 향상되었다고 말한 학생들이 가장 많았다.

표 12

의사소통중심 관광영어교수법에 의한 듣기(hearing) 능력향상
(매우 향상 5~전혀 향상되지 않음 1)

응답내용	5	4	3	2	1
인원	0	0	12	8	3
백분율	0	0	40	26	10

표 13

의사소통중심 관광영어교수법에 의한 말하기(speaking) 능력향상
(매우 향상 5~전혀 향상되지 않음 1)

응답내용	5	4	3	2	1
인원	0	4	10	7	3
백분율	0	14	34	24	10

표 14

의사소통중심 관광영어교수법에 의한 읽기(reading) 능력향상
(매우 향상 5~전혀 향상되지 않음 1)

응답내용	5	4	3	2	1
인원	1	3	5	10	2
백분율	3	10	17	34	7

따라서 현행의 교수법은 듣기, 말하기, 읽기에 균등한 만족도를 응답자가 느낌을 알 수 있었다.

6. 관광영어교육의 개선방안

관광영어는 국제적으로 통용되는 아주 중요한 국제 언어이며, 서비스 제공 시나 또한 관광 상품의 세일즈와 홍보 시에도 유용하게 사용되므로 필요한 화법상의 기술이 요구되고 있는 것이 관광업계의 현실이므로 의사소통을 목표로 하는 기본영어교육에 관광의 특수성을 살린 체계적이고 우리나라 현실에 맞는 영어교수법의 개발이 급선무이다.

관광관련학과에서 공통적으로 중요한 관광영어는 ESP의 일환으로서, 특수 목적을 취한 영어 분야의 하나이다. 그러나 우리나라 관광영어교육은 ESP 교육에 대한 사전준비와 교육의 내용적인 측면에서 그 부실함이 역력히 드러나고 있는 것이 현실이다. 따라서 ESP와 접목된 관광영어 교수법이 개발되어, 관광 전공학생들을 효과적으로 지도할 수 있는 영어교수법이 절실히 요구되고 있다. 예를 들어 항공 승무원 영어의 경우 기내서비스, 조종실에서의 기장 및 부기장과의 대화, 동료들 혹은 외국인 승객들과 일상적인 대화 혹은 한국의 문화와 사회전반에 걸친 이슈에 관해 두루 의사소통할 수 있는 능력이 요구되며, 이러한 승무원들의 직업 목적을 알고 특정 학습주제와 내용을 선정했을 때 학습자의 내적인 동기유발이 일어나 성공적인 학습이 유도된다. 또한 내용중심의 언어교수법(Content-Based Instruction)은 ESP 교수법과 학습자 요구 분석에 기초한 가장 친밀한 수업의 형태로서 학습자들의 관심을 끌 수 있는 내용을 토대로 다양한 수업매체 및 과제제공에 의해 이루어질 수 있다는 장점이 있다.

의사소통교수법(Communicative Teaching Method)에 의한 수업과 이 연구의 설문조사와 연관 지워 본다면 문항 1의 '의사소통의 관광영어교수법을 통해서 현재의 영어가 어떻게 느껴지는가요?'라는 질문에서 '그저 그렇다'라고 응답한 학생들이 11명으로 가장 많아 전체 응답자 중 37%를 차지하였으며, '조금 재미있다'라고 응답한 학생이 8명으로 27%를 차지하였다. 따라서 대부분의 아이들이 현재의 '의사소통의 관광영어교수법'에 그다지 흥미를 느끼지 못함을 알 수 있었다. 문항 4의 '의사소통 중심 관광영어교수법에 대한 흥미도가

낮은 편이라면 그 이유가 무엇입니까?’라는 질문에 ‘실제 생활과 연결되지 않기 때문’이라고 응답한 학생이 3명으로 10%를 차지하였다. 문항 6의 ‘의사소통 중심 관광영어교수법 시 하고 싶은 학습활동은 무엇입니까?’라는 질문에 17명의 학생이 ‘비디오, TV보기’라고 응답하여 전체 응답자 중 57%를 차지하였으며, 12명의 학생이 ‘영어로 말하고 실제상황연습하기’라고 응답하여 전체의 40%를 차지하였다. 이로써 학생들은 실제상황을 경험하고, 연습하는 교수법을 원함을 알 수 있었다. 문항 7의 ‘의사소통 중심 관광영어교수법을 통해 관광영어 실력향상의 정도의 순위를 매기십시오’라는 질문에는 16명의 학생이 ‘읽기’라고 응답하여, 의사소통과는 별 상관관계가 없는 교수법이었음을 알 수 있었다. 문항 10의 ‘의사소통 중심 관광영어교수법에서 가장 효과적인 수업진행방식은 무엇이라고 생각하십니까?’라는 질문에 25명(83%)의 학생이 ‘회화 중심’이라고 응답하여 ‘의사소통’을 가장 중요시함을 알 수 있었다. 이로써 현재의 관광영어교수법은 학생들의 흥미유발도가 낮은 편이며, 그 이유는 실생활과 연결되지 않기 때문이라고 응답하였다. 이를 해결할 수 있는 방법으로는 실제상황을 경험하고, 연습하는 교수법을 원함을 알 수 있었다. 이러한 제반 문제들을 해결하기 위하여 의사소통교수법에 의한 수업과 내용중심의 언어교수법을 제시하는 바이다. 의사소통을 목표로 하는 기본영어교육에 관광의 특수성을 살린 체계적이고 우리나라 현실에 맞는 영어교수법의 개발이 급선무인데, 아무런 배경 없이 몇 가지 표현만을 단순 암기시키는 방식의 언어자체만을 학습하기 보다는 학습자의 기존경험과 지식에 연결될 수 있는 새로운 언어와 내용을 바탕으로 교수한다는 점에서 내용중심의 언어교수법에 의한 수업방식이 중요하다. 따라서 학습자 요구분석에 의한 특수목적에 위한 영어교육(ESP)과 내용 중심의 언어교수법을 의사소통 접근방식으로 접목시키는 것이 바람직한 관광영어 교수법이라 하겠다.

참고문헌

- 김은숙. (1999). *효과적인 의사소통을 위한 영어교수법 연구*. 석사학위논문. 아주대학교. 수원.
- 나성은. (2001). *관광영어교수법 유형별 만족도 차이에 관한 연구*. 석사학위논문. 동아대학교. 부산.
- 박규영. (1998). *관광영어교육에 대한 교육자와 학생의 인식에 관한 연구*. 석사학위논문.

- 구. 경기대학교. 서울.
- 박신영. (2005). 승무원을 위한 특수목적영어 수요자분석. 석사학위논문. 연세대학교. 서울.
- 성창섭. (1999). 국제관광 전공학생을 위한 효율적인 영어교육 방안. *아태 관광연구 3*, 동아대학교 아태관광연구소.
- 성명희. (2001). 관광영어교수학습모형-구두의사소통기능 향상을 중심으로. 박사학위논문. 고려대학교. 서울.
- 이민신. (2000). 의사소통 능력향상을 위한 영어수업모형연구. 석사학위논문. 홍익대학교. 서울.
- 홍광희. (1992). 대학관광영어교육의 상태연구. *관광학연구 1*, 3-4.
- Hutchinson, T. & Waters, A. (1987). *English for specific purposes*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hymes, D. (1972). On communicative competence In J. B. Pride & J. Homes (Eds.), *Sociolinguistics: Selected reading* (pp. 269-293). Harmondsworth: Penguin Books.
- Hymes, D. (1979). *The communicative approach to language teaching*. Oxford: Oxford University Press.
- Nunan, D. (1988). *The learner-centered curriculum*. Cambridge: University Press.
- Rivers, W. M. (1972). *Speaking in many tongues*. Rowley: Newbury House.

부 록

다음은 본 강의에 대한 수강생 여러분의 만족도와 이해도를 조사하기 위한 간단한 설문지입니다. 이 조사결과는 본 과목의 다음 학기 강의를 위하여 더욱 효과적으로 수행하기 위한 기초자료로 사용될 것이며, 성적과는 전혀 무관함을 알려드립니다. (본 설문지에 이름을 남기지 마시기 바랍니다.)

1. 의사소통의 관광영어교수법을 통해서 현재의 영어가 어떻게 느껴지는가요?
 - 1) 아주 재미없다 2) 조금 재미없다 3) 그저 그렇다 4) 조금 재미있다 5) 아주 재미있다
2. 의사소통의 관광영어교수법을 통해서 관광영어수업이 다른 교과시간에 비해서 어떠합니까?
 - 1) 아주 재미없다 2) 조금 재미없다 3) 그저 그렇다 4) 조금 재미있다 5) 아주 재미있다

3. 의사소통 중심 관광영어교수법에 대한 흥미도가 높은 편이라면 그 이유가 무엇입니까?
 1) 취업에 필요하므로 2) 전공분야에 필요하기 때문에
 3) 관광영어자체가 재미있어서 4) 영어문화에 대한 호기심 때문에
 5) 막연한 필요 의식 때문에
4. 의사소통 중심 관광영어교수법에 대한 흥미도가 낮은 편이라면 그 이유가 무엇입니까?
 1) 교과내용이 이론적 수업으로 재미가 없다
 2) 실제 생활과 연결되지 않기 때문
 3) 학구열이 부족해서
 4) 영어에 대한 기초실력이 부족해서
 5) 교수의 의사소통교수법에 문제가 있다
5. 의사소통 중심 관광영어교수법을 통해 관광영어에 어느 정도 자신이 있습니까?
 1) 전혀 자신 없다 2) 자신 없다 3) 그저 그렇다 4) 자신 있다
 5) 매우 자신 있다
6. 의사소통 중심 관광영어교수법 시 하고 싶은 학습활동은 무엇입니까?
 1) 테이프 듣고 따라 말하기 2) 비디오, TV보기
 3) 영어로 말하고 실제상황연습하기 4) 작문 5) 기타
7. 의사소통 중심 관광영어교수법을 통해 관광영어 실력향상의 정도의 순위를 매기십시오. (매우 향상 5- 전혀 향상되지 않음1)
 1) 듣기() 2) 쓰기() 3) 읽기() 4) 말하기()
 5) 의사소통()
8. 귀하가 생각하는 의사소통 중심 관광영어교수법의 목적은 무엇입니까?
 1) 외국인과의 관광관련 의사소통
 2) 취업 시 제시할 외국어 자격증 취득
 3) 서구 문화에 대한 호기심
 4) 전공분야 공부를 위하여
 5) 관광영어자체가 좋아서
9. 의사소통 중심 관광영어교수법에서 사용하고 있는 관광영어 교재의 난이도는 어느 정도라고 생각하십니까?
 1) 매우 어렵다 2) 어렵다 3) 보통이다 4) 쉽다 5) 매우 쉽다
10. 의사소통 중심 관광영어교수법에서 가장 효과적인 수업진행방식은 무엇이라고 생각하십니까?
 1) 문법중심 2) 작문중심 3) 듣기중심 4) 회화중심 5) 기타()
11. 의사소통 중심 관광영어교수법에 대한 미래교육은 어떻게 실시해야 한다고 생각하십니까?
 1) 이론 중심 2) 실무 실습 중심
 3) 이론 실무 겸비 중심 4) 자격증 획득 중심

12. 의사소통 중심 관광영어교수법을 통해 듣기능력은 어느 정도로 향상 되었습니까?
(매우 향상 5~전혀 향상되지 않음 1)
1) 5__, 2) 4__, 3) 3__, 4) 2__, 5) 1__
13. 의사소통 중심 관광영어교수법을 통해 말하기능력은 어느 정도로 향상 되었습니까?
(매우 향상 5~전혀 향상되지 않음 1)
1) 5__, 2) 4__, 3) 3__, 4) 2__, 5) 1__
14. 의사소통 중심 관광영어교수법을 통해 읽기능력은 어느 정도로 향상 되었습니까?
(매우 향상 5~전혀 향상되지 않음 1)
1) 5__, 2) 4__, 3) 3__, 4) 2__, 5) 1__

김정희
백석대학교 관광학부
충남 천안시 안서동
011-9654-1206
bell2@bu.ac.kr

논문접수일자: 2007.10.15
게재확정일자: 2007.12.1