

## 의사소통 중심의 관광영어 교수법 개발

김정희 백석예술대 교수

### Abstract

With the goal of communication, the development of a systematic and appropriate tourism English teaching method that utilizes the specific characteristics of tourism is an urgent task. When considering foreign language education, one of the most important factors is the textbook, and it can be said that the textbook determines the success of education (Kim, 2010). However, if you look at most government English textbooks in Korea, it is difficult to teach English for tourism based on communication using simple introductions to tourist destinations. Second, there is the needs analysis of learners. The communication-oriented educational method centered on psychology or pedagogy not only increases the effectiveness of education, but also pays more attention to the needs of learners and the class is conducted based on their needs for native speakers of English. Third, the element that needs to be dealt with in depth in the field of tourism English is communication ability. Therefore, in order to systematize efficient tourism English education, it is necessary to focus on nurturing tourism experts who will introduce Korean tourist destinations and their explanations to foreign tourists through effective communication and tourism English teaching methods.

Key words : textbook, needs analysis of learners, native speakers of English, English communication ability, tourism English teaching method

관광에서 가장 중요한 것은 외국어라 할 수 있다. 영어, 중국어, 일본어 등의 외국어는 관광의 성공과 밀접한 관계가 있지만, 취업 시에 필요한 외국어 공부에 충분히 이루어지지 않고 있는 현실이며, 따라서 관광업계에서 필요로 하는 인재를 교육시키고 있지 못하고 있는 현실이다. 관광상품의 세일즈와 홍보 시에도 유용하게 사용되므로 의사소통을 목표로 하여 관광의 특수성을 살린 체계적이고 우리나라 현실에 맞는 관광영어교수법의 개발이 급선무이다. 관광영어교수법을 결정짓는 중요한 요소로는 첫째, 관광영어교재를 들 수 있다. 외국어 교육을 생각해 볼 때 가장 중요한 요인 중의 하나가 교재이며, 그 교재가 교육의 성공 여부를 판가름 짓는다고 할 수 있다.(김정희, 2010). 그러나 우리나라 대부분의 관광영어 교재를 살펴보면, 단순한 관광지에 대한 소개가 많은 부분을 차지하고 있을 뿐이어서 이를 활용한 의사소통 중심의 관광영어 교육은 힘든 상황이다.

두 번째는 수요자의 요구분석이라 할 수 있다. 지금까지의 관광영어 교수법을 살펴보면, 교재 중심의 교실 내에서 행해지는 문법, 번역 중심의 교수법으로 행하여지고 있으며, 의사소통 능력을 위한 영어의 실제 사용보다는 주입식 교육에 의한 영어 지식 습득에 중점을 두고 있다 해도 과언이 아니다. 의사소통 중심의 교수법으로 상호 작용이 주요한 학습 내용이지만, 이것마저도 단답형으로 진행되고 있는 현실은 안타까울 뿐이다. 심리학이나 교육학 중심으로 생긴 의사소통 중심의 교육법은 교육의 효과를 높일 뿐 만 아니라 학습자의 요구에 더욱 관심을 가지고 그들의 요구 중심으로 수업이 진행 된다는 점에 큰 의의가 있다. 학습자의 현재 수준을 분석하여 학습 만족도 및 원하는 보충 내용 파악하는 것이 학습자 요구분석에 관한 정의라고 할 수 있다. 그러나 이런 상호작용 위주의 교육이 현재의 우리나라 교육환경에서는 힘든 것이 사실이다(김정희, 2010).

세 번째, 관광영어분야에서 심도 있게 다루어야 할 요소는 다른 영어에서와 마찬가지로 의사소통이다. 관광업계에서 가장 중요한 부분을 차지하고 있는 관광영어는 우리나라를 찾는 외국인들에게 우리나라 관광을 홍보하는 데 아주 중요한 역할을 하지만, 이렇게 능숙하게 전달하는 관광종사원들이 과연 몇 명이나 될 까하는 회의적인 상황이다. 한국관광공사(2008)에 의하면 외국인 관광객들이 이러한 의사소통의 불편은 호소하고 있다. 의사소통이 불편한 이유로 외국인 관광객들이 한국 관광을 기피하는 중요한 이유가 되고 있다. 따라서 효율적인 관광영어교육을 체계화하기 위하여 효율적인 의사소통중심의 관광영어교수법으로 한국 관광지와 그에 대한 설명을 외국인 관광객들에게 소개할 관광전문가 육성에 힘써야 할 것이다.

관광영어 교수법을 생각하려면 우선 우리나라의 관광 상황에서 참여자들과 학습자들이 무엇을 기대 하고 있는지를 먼저 생각해 보는 것이 중요하다. 성공적인 관광영어 학습을 위하여서는 관광의 현장에서 참여자들이 무엇을 주로 얻고자 하는 것을 생각해 보고 참여자들이 기대 하는 것을 줄 수 있도록 학습 하는 것이 필요하다. 관광영어는 관광의 현장에서 사용되는 도구 언어인 영어를 말한다. 즉 관광 현장의 내용을 영어라는 도구를 사용하여 표현 한다는 말이다. 어떤

관광현장에서도 관광종사자가 전달하려는 내용이 있고 그 내용을 정확하고 효과적으로 전달하기 위하여 세계어인 영어라는 도구언어를 사용 하게 된다. 여기서 중요한 것은 내용과 전달 방법인 도구언어의 사용이라는 두 가지 중요한 요소를 인식하여야 한다. 관광영어 학습에서도 내용이 있어야 하고 거기에 맞게 전달 방법인 영어라는 언어도구가 있어야 하고 이러한 도구를 적절하게 사용 하여야 한다. 관광영어 학습자들은 관광영어에 대하여 기대하는 것이 있다. 관광영어 학습자들은 내용을 멋있고 효과적으로 전달하여 고객들을 설득 하려고 할 것이다. 반면에 고객은 내용을 쉽게 설명 하는 자를 선호하게 된다. 설명을 듣고도 또 무슨 이야기를 했는지 고객이 알아듣지 못 한다면 설명은 실패로 돌아가게 된다. 또한 설명 내용을 이해하는데 상당한 어려움을 고객들이 느끼게 된다면 그것은 고객들이 기대했던 것은 아니었을 것이다. 또한 고객들이 원어인 관광 종사자와 비원어인 관광 종사자를 구분한다면 원어인 관광 종사자는 어떤 특징을 가진 집단으로 이해하는 지를 원어인 화자, 그리고 정확성과 유창성에 대한 영어학습자들의 견해를 설문 조사를 통하여 알아봄으로써 학습자들이 기대하는 것이 무엇인지를 파악하고자 하였으며 설문 조사의 목적은 효과적이고 바람직한 방향을 제시하기 위함이다. 교재는 외국어 교육에서 중요한 역할을 한다. 그 이유는 학습의 결과가 교재에 의해 좌우되기 때문이다. 따라서 의사소통 중심의 관광영어 교수법이 개발되기 위해서는 첫째 적절한 관광영어 교재 개발, 둘째, 학습자의 요구분석에 따른 해결책을 제시함이라 할 수 있다. 그 중의 하나가 원어인 교사를 모델로 하여 의사소통능력을 겸비한 학습을 하기 위한 관광영어 교수법의 개발이라 할 수 있다.

## II. 문헌연구

21세기에서 우리는 글로벌화된 세계화, 정보화, 개방화를 중심으로 경쟁적으로 살아가고 있다. 영어는 이 시대를 살아가는 데 아주 중요한 역할을 하여, 영어 의사소통 능력은 이 시대를 주도적으로 살아가는데 필수 불가결한 요소가 되었다. 박규영(1998)에 의하면 관광영어 교육은 효율적인 교육을 통해 전통적인 우리나라 역사와 문화에 대한 전문적인 지식을 갖는 관광전문인을 교육 시킬 뿐 아니라, 외국인 관광객들에게 우리나라 전통 자원과 역사와 관련된 문화 및 문화재를 설명하고 해외에 널리 알리는 것니 그 목표임을 주장하였다.

관광영어 교육의 필요성은 세계가 점점 글로벌화 되고 있으며, 관광객들의 이동이 나라별로 급증하고 있는 현 시점에서 도전과 무한정신을 바탕으로 세계로 관광산업을 뻗어나가기 위하여 나날이 좀 더 절실하게 증가하고 있다고 해도 과언이 아니다. 그러므로 정치, 사회, 인문 등 각 분야의 사고의 범위를 넓히고, 학문과 연관된 교양적 사고방식을 활발히 응용하기 위하여는 우선 그 나라 언어를 잘 알아야 한다. 실용적 가치에 중점을 둔 문화를 이해하기 위해서는 먼저 그 나라의 언어를 알아야 한다. 미래의 직업 또는 전공학문을 공부하는데 필요한 도구로서의

'실용적'가치를 가진 언어를 생각할 수 있다. (나성은, 2001).

첫째, 관광영어 교육에서 가장 중요한 요소로 작용하는 것 중의 하나가 바로 교재이며, 그 교재가 학습자의 수업의 수준을 결정하기도 한다. 또한 교재 편집은 교수방법, 학습자의 요구와 교수목표를 바탕으로 최대한의 학습효과가 나올수 있도록 연구되어야 한다(Rivers, 1981).

문법과 번역 능력을 기초로 하여, 의사소통 능력 함양에 중점을 두는 관광영어 교재의 구성 요건을 살펴보면 다음과 같다. 단어 및 유용한 문장연습, 연습 문제 및 토의, 역할극등을 포함하여 자유로운 프리토키잉이 가능하게 하며, 한국 관광과 관광지에 대한 정보를 포함하고 있어야 한다. 특히 실제 상황에서 유용하게 사용되는 정확한 표현과 관광지에 대한 정보를 바탕으로, 관광객들과 의사소통 할 수 있는 교수법이 가능한 교재가 우선적으로 개발 되어야 할 것이다.

두 번째로 다음은 학습자의 요구분석에 관하여 살펴보도록 하겠다. 우리나라의 관광영어교수법의 현황을 살펴보면, 우리나라의 관광영어 교수법은 주로 듣기와 말하기 중심으로 구성되어 있으며, 학급 당 과다한 학생 수로 인한 교수와 학습자간 상호작용 부족이 문제점의 하나로 자리 잡고 있다. 또한 교수 자신들이 학창시절의 학습방법을 사용하는 것이 대부분이며, 또한 교수들 자신도 학창시절 배운 교수법을 그대로 사용하는 등, 자신에게 익숙한 교수법을 사용하는 것인 여러 문제 중에 하나이다.

박신영(2006)에 의하면 국내 항공 승무원과 국외 항공 승무원, 그리고 실제 국내 항공 승무원들과 이야기를 나누어 본 경험이 있는 원어민 50명과 실제 원어민 승객과 비원어민 100명을 대상으로 실시하였다. 기존의 영어교수법과 학습내용에 관한 설문조사 결과, 국내 항공 승무원들과 국외 항공 승무원, 그리고 원어민 승객과 비원어민 승객들 간에도 뚜렷한 의견의 차이가 있었다. 국외 항공 승무원들은 희망 국가 승객들의 배경과 현장영어 교육을 중심으로 교육방법과 학습자의 요구분석을 연구하기 위함이다.

박신영(2006)은 요구분석을 다음과 같이 분석하였는데, 첫째, 요구분석은 언어사용에 초점을 맞춘다면 특정 상황 안에서 확실한 지침을 제공받을 수 있다. 둘째, 요구 분석의 결과는 하나의 입력자료로 쓰이는데, 그것은 교수요목 작성과 학습자 중심의 효과적인 학습법을 위한 것이다.

특수목적 영어의 교육내용은 학습자의 요구분석에 기초를 두어야 하는데 그 이유는 특수목적 영어의 학습목적이 상당히 구체적이기 때문이다. 무엇보다, 학습자가 필요로 하는 사항을 분명히 파악하여 유사한 학습자료가 아닌 특수목적에 따라서 교수법이 달라져야 한다. 학습에 영향을 미치는 중요한 요인들에 대한 고려가 이루어져야 할 필요가 있다. 학습자의 학습 동기 및 태도, 언어능력, 교수 방법, 교재 그리고 학습 환경에 대한 올바른 평가는 특수목적 영어교육의 성공 여부를 결정하는 중요한 요인들이다.

성공적인 영어교육과 학습이 학습자, 교사, 커리큘럼, 교재, 자료와 같은 다양한 요인에 의존하는 것은 사실이지만 외국어교육에서 가장 중요한 요소는 학습자이다(박경자, 1997). 왜냐하면

아무리 교사가 훌륭하고 커리큘럼 구성이 잘 되어 있더라도 학습 하는 장본인은 다른 사람이 아닌 자신이기 때문이다. 따라서 학습자 스스로 학습하려는 의욕과 동기가 없으면 학습에 태만하게 되고 결국에 가서는 성공적인 학습을 하지 못 하게 된다. 성공적인 학습의 중요한 요인으로 연령, 지라난 배경, 사회적 지위, 지식, 동기 등 여러 가지 요인을 들고 있지만 이 중에서 학습자의 동기와 요구가 중요한 변수이다. 학습자들의 동기와 지식은 성공적인 영어교육의 기본적 변수이다. 따라서 학습자들이 영어나 원어민 화자의 대하여 갖는 태도나 견해는 그들의 영어 학습에 많은 영향을 주게되며 학습자들의 요구를 정확하게 이해하는 것이 성공적인 영어 교육에 매우 중요하다. 관광영어 학습자들을 위한 영어 교육에서도 지금 매우 중요하다 그러나 지금까지 관광전공 학생을 위한 관광영어 교수법에 대한 활발한 연구 결과를 찾아보기 어렵다.

효과적인 관광 영어 환경과 교수법 중 하나는 영어 원어민 화자가 교수하는 환경에서 효과적인 교육을 받는 것이다. 따라서 유창한 영어 원어민 화자가 갖고 있는 언어사용역 자질을 학습하는 것도 중요하지만 관광영어 학습자들이 생각하는 영어 원어민 화자는 어떤 특징을 가지며 영어 학습과 학습환경 그리고 영어의 정확성과 요청사항에 대한 학습자들의 견해와 영어학습자가 무엇을 기대하고 원하는지에 대한 여부를 조사 연구하는 것은 매우 중요하다고 생각한다. 왜냐하면 영어교육과 더 나아가서 영어교육을 우리나라 현 실정해서 실시하자면 교실상황에서 우리나라 영어학습자들을 중심으로 하여야 하기 때문에 영어나 원어민 하자에 대한 이들 영어 학습자들의 견해는 앞으로 영어 학습자들이 무엇을 기대하고 있는지를 파악하는 데 결정적인 단서를 제공하기 때문이다.

세 번째 의사소통 중심 교수법에 관한 연구의 예로는 홍광희(1992)는 관광영어교수법에 관한 연구결과로, 첫째는 독해력 함양으로 이는 전공원서를 읽기 위한 능력을 위한 것이다. 둘째는 관광 현장에서 유창하게 사용할 수 있도록 반복학습, 셋째, 폭 넓은 세계관과 인생관을 위한 관련 서적을 활용한 교수법을 추천한다.

또한 언어학습과정에서도 문법적인 정확성보다는 유창성을 강조한 학자가 있는데, 그는 이민신(2000)이다. 언어의 활용을 강조하는 수업의 중요성을 주장하였다.

또한 Hymes(1979), Rivers(1972)는 외국어 학습 이론의 종류는 다음과 같다. 그가 주장한 의사소통교수법(Communicative Language Teaching)은 배양과 증진을 위한 교수법이다. Hymes는 문법성, 인지능력, 적절성, 실제 사용가능성에 관한 지식을 활용할 것을 주장하였다.(Hymes, 1972). 이밖에 영어수업에서는 학습자 중심의 수업형태(Learner-Centered Curriculum)를 강조한 Nunan(1988)이 있으며, 소규모 집단의 수업으로 경쟁보다는 협동심이 일어나도록 해야 한다고 주장하였다 (김정희, 2010).

Paulston과 Bruder(1976)도 의사소통 중심 교수법에 관한 연구를 하였다. 의사소통을 위한 학습의 과정을 1단계인 언어기능 습득단계과 2단계인 언어사용단계로 구별하였다. 1단계에서는

발음, 어휘, 문법 구조와 의미 등을 인지하고 규칙을 내재화 한 다음, 표현 연습을 통하여 옳은 발음을 연습하고 문장을 구성하여 말하며, 2단계에서는 학습 상황에서의 의사소통은 가상의 의사소통 단계이지만 이것은 자발적 상호의사소통 단계로 발전을 한다고 하였다.

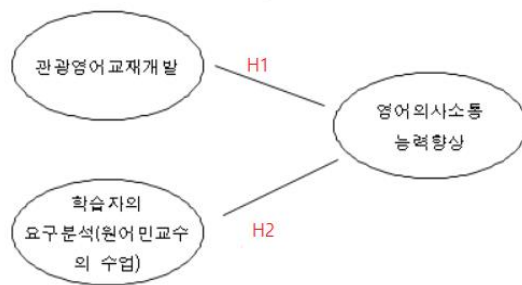
그러나 우리나라 각 대학에서 사용되고 있는 관광영어 교재는 관광영어 회화 교재가 많은 비중을 차지하는데, 그 내용이 거의 비슷하며 교재마다 특징이 없을 뿐 아니라 단순히 여러 상황에 따라 대화를 만들어 놓은 것이라고 지적하였다(성창섭, 1998). 따라서 여러 형태의 의사소통능력 교수법의 연구에도 불구하고 상황은 문법 번역식 교수법과 크게 달라지지 못하고 있는 현실이다.(김정희, 2007)

### III. 연구방법

#### 1. 연구모형 및 가설의 설정

##### 1) 연구모형

본 연구 목적은 관광영어 교재 개발과 학습자 요구분석에 의한 원어민 교수 수업이 영어의사소통 능력향상에 영향을 주는 사실을 분석, 증명하고자 한다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해 선행연구를 바탕으로 연구모형을 설정하였다



<그림 1> 연구모형도

##### 2) 연구가설

연구목적을 달성하기 위해 설정한 연구가설은 다음과 같다.

<연구가설 1> 관광영어교재 개발은 영어의사소통 능력향상에 유의한 영향을 미칠 것이다.

<연구가설 2> 학습자 요구분석에 의한 원어민 교수와의 수업은 영어의사소통 능력향상에 유의한 영향을 미칠 것이다.

## 2. 설문조사 참여자와 실시 방법

설문조사 참여자는 160여명의 C 대학생들이다. 관광을 전공하는 1학년 학생80명과 2학년 학생 80명으로 총 160명이다. 이들의 남녀 비율은 남자가 37%(N=60)이며, 여자는 63%(N=100)이다. 응답자의 65% (N=104)가 인문계 고등학교를 졸업하였으며, 그 밖의 고등학교 졸업자는 35%(N= 44)이다. 응답자가 관광영어를 우리나라 대표 수준의 학생들이 라고 말하기는 어렵지만 그들이 입시를 통하여 대학에 입학한 영어를 전공하는 평균 이상의 수준을 가진 계층이라는 것을 알 수 있다. 설문 조사는 19개의 항목(16의 선택형과 3개의 단답형)으로 구성된 질문지이다. 설문조사는 대학 정규 수업시간(2022년 3월)에 실시 되었으며 실험자가 설문지의 목표를 학생들에게 설명한 후 실시되었다. 설문 조사에 참여한 학생들에게는 설문에 정직한 답변을 하도록 요청하였으며 30분내에 설문 조사를 완성하여 실험자에게 제출 하도록 하였다.

## 3. 의사소통능력 증진을 위한 관광영어교재

‘의사소통능력 증진을 위한 관광영어교재’에 관하여 관광 전공 학생들의 의견을 묻기 위한 설문지는 모두 5항목의 질문으로 구성되어 있다. part 1은 내용별 수준에 관한 질문이었다. part 2는 내용별 분류에 관한 질문이었으며, part 3은 자료별 분류에 관한 질문이었다.

### 1) ‘의사소통능력 증진을 위한 관광영어 교재’의 내용별 수준

<표 1> 관광영어 교재의 내용별 수준 (N = 160)

구분	변수	빈도	%
응답내용	상당히 중요	48	36
	중요	44	33
	보통중요	32	8
	중요하지 않음	8	6
	전혀중요하지 않음	0	0

part 1의 ‘의사소통능력 증진을 위한 관광영어 교재’의 내용별 수준에 관하여 교재 수준의 적절성, 수업 진행 방식의 설명, 및 자기 주도적 학습의 가능성을 갖춘 교재에 대한 질문에서 ‘상당히 중요’라고 응답한 학생들이 48명으로 가장 많아 전체 응답자 중 36%를 차지하였으며, ‘중요’라고 응답한 학생이 44명으로 33%를 차지하였다. 따라서 대부분의 학생들이 의사소통 능력

증진을 위하여 교재의 적절한 내용별 수준이 상당히 중요하다고 생각함을 알 수 있다.

part 2의 '의사소통능력 증진을 위한 관광영어 교재'의 내용별 분류의 교재의 활용도, 흥미도, 기능, 창의성의 내용의 비중에 관한 질문에서 '상당히 중요'라고 응답한 학생들이 44명으로 가장 많아 전체 응답자 중 55%를 차지하였으며, '중요'라고 응답한 학생이 13명으로 16%를 차지하였다. 따라서 대부분의 학생들이 의사소통 능력 증진을 위하여 교재의 활용도, 흥미도, 기능, 창의성이 상당히 중요하다고 생각함을 알 수 있었다.

<표 1> 관광영어 교재의 내용별 수준 (N = 160)

구분	변수	빈도	%
응답내용	상당히 중요	48	36
	중요	44	33
	보통중요	32	8
	중요하지 않음	8	6
	전혀중요하지 않음	0	0

2) '의사소통능력 증진을 위한 관광영어 교재'의 내용별 분류

part 2의 '의사소통능력 증진을 위한 관광영어 교재'의 내용별 분류에서 88명(55%)가 교재의 활용도, 흥미도, 기능, 창의성의 내용의 비중에 관한 질문에서 '상당히 중요'라고 응답하였다. 따라서 다수 학생들이 의사소통 능력 증진을 위하여 교재의 중요성을 실감하고 있었다.

<표 2> 관광영어 교재의 내용별 분류 (N = 160)

구분	변수	빈도	%
응답내용	상당히 중요	88	36
	중요	26	33
	보통중요	32	8
	중요하지 않음	10	6
	전혀중요하지 않음	0	0

3) '의사소통능력 증진을 위한 관광영어 교재'의 실용성

의사소통능력 증진을 위한 관광영어 교재의 실용성에 관한 질문에서 24명(30%)의 학생들이 매우 중요하다고 응답하여 실용성 있는 교재의 중요성을 인식하고 있음을 알 수 있었다.



<표 3> 관광영어 교재의 실용성 (N = 160)

구분	변수	빈도	%
응답내용	상당히 중요	44	36
	중요	24	33
	보통중요	12	8
	중요하지 않음	0	6
	전혀중요하지 않음	0	0

#### 4) 관광영어 학습의 환경

part 4는 학습자들이 영어를 영어에 대한 개념을 알아보기 위하여 10개 항목으로 된 질문을 통하여 학생들의 견해를 조사 하였다. 학생들에게 영어란 무엇인가? 또는 영어에 대하여 어떤 개념을 가지고 있는가? 라는 식의 직접적인 질문 보다는 간접적인 질문을 통하여 학생들이 어떤 개념을 가지고 있는지를 알아 보고자 하였다. 주로 영어에 유창성과 학습 상황 그리고 교사의 관한 견해와 효과적인 학습을 위한 환경에 대한 견해를 물어 보는 항목들로 질문을 구성하였다. 다음 표 4는 관광영어 학습의 환경에 대한 학생들의 개념을 보여준다. 아래 표 4에서 볼 수 있듯이 학습자는 높은 성취도를 얻고 관광영어 학습에서의 만족을 얻기 위하여 원어민 화자가 관광학부에 필요하다고 응답하였다. (77%, N=122, 제 5항). 이런 결과는 영어 환자에 대한 우리나라 영어학습자들의 기대와 의존도가 매우 높음을 보여 준다.

<표 4> 외국어학습의 환경(N = 160)

구분	빈도수 (%)				
	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀그렇지 않다	모른다
1. 관광학부에 원어민 화자가 필요하다	29(18)	57(36)	7(4)	8(5)	12(1)
2. 일반적으로 원어민 화자들은 L2학생과 그들 사이에 문화적 차이를 인식하고 있다.	72(40)	65(41)	61(38)	10(6)	47(29)
3. 내국인 영어교사들은 학생들의 능숙도를 잘 알고 있다.	8(5)	54(34)	58(36)	9(4)	24(15)
4. 이 학교의 호텔관광학부 수업들은 영어의 능숙도를 향상시키는데 유용하다	12(1)	87(54)	21(13)	5(3)	23(14)

원어민 화자에 대한 맹목적인 의존도는 제 2문항에 대한 학습자의 반응에서도 잘 나타난다. 원어민 화자들은 영어학습자들과 그들 사이의 문화적 차이를 일반적으로 인식하고 있는 것에 대한 질문 제 6항에 42% (N=68)가 긍정적인 대답을 하였다. 이러한 결과는 영어 원어민 화자는 문화적인 차이를 포함한 영어교육에 대한 모든 것을 알고 있는 영어해결사인 것으로 우리나라 영어 학습자들이 인식하고 있음을 보여주는 것이다. 이 사실은 또한 영어 증진에 필요로 생각되는 원어민 화자가 적절한 성공적인 수업 할 수 없을 수도 있다는 사실을 간접적으로 말해주고 있다. 다시 말해서, 수업 중에 원어민 화자와 영어 학습자간의 이해가 원활하지 못하고 착오가 발생하고 의사소통이 불가능하게 되는 등 여러 가지 바람직하지 않은 교육 환경이 발생할 여지가 있다는 점을 보여 준다. 왜냐하면 학습자들은 영어원어민 화자의 교사로서의 능력을 맹목적으로 신봉하고 있다는 사실을 보여 주기 때문에 자신들의 기대에 어긋나는 경우 많은 실망감을 느끼게 되고 그 결과 학습에 대한 흥미를 잃을 수도 있기 때문이다. 반면에 제7항의 '내국인 교사들은 학생들의 능숙도를 잘 알고 있다'라는 외국인 교사 능력에 관한 질문에서는 39% (N=62)가 긍정적으로 응답하였다. 이는 내국인 교사에 대한 학습자의 의존도가 높지 않음을 보여준다. 제 8항의 '이 학교의 관광학부 영어수업들은 영어의 능숙도를 향상시키는데 유용하다'는 영어 수업의 필요성과 효과 그리고 중요성에 대하여는 55% (N=99)가 긍정정을 응답한 것으로 보아, 영어학습은 영어가 사용되는 고장에서 행해지는 것만이 효율적이지 아니라고 학습자들이 생각하고 있음을 보여준다. 이상의 설문 조사 결과는 영어로 언어로써 학원에서 살면서 학습 하는 것이 효과적이지만 사정이 여의치 않은 경우 교실 수업을 통하여서도 근대 어느 정도 효과를 얻을 수 있다고 생각 하고 있음을 알 수 있다.

다음으로 관광영어와 영어 학습자에 관한 견해에 관한 질문을 살펴보도록 하겠다. 먼저 관광영어 학습에 관한 영어 학습 환경을 알아보기 위하여 단답형식의 질문인 문항 5-10을 학생들에게 질문하고 그 반응을 조사한 결과 매우 흥미로운 결과를 발견할 수 있었다. 즉 학습자들은 관광영어를 이해하는 데 중점을 두기보다는 말하기에 많은 관심을 집중하고 있음을 알 수 있다. 문항 5( 관광영어를 위하여 가장 중요한 기술은 무엇이라고 생각하십니까?[ex. grammar, speaking, listening])는 관광영어에서 가장 필요한 기술이 무엇이라고 생각하는지에 대한 영어 학습자들의 대답을 조사하기 위한 것이다. 그 결과 관광영어를 위하여 가장 중요한 기능이 말하기라고 생각하는 학생의 과반수가 넘는다는 사실을 알 수 있다. 전체 응답자의 67%(N=107)는 말하기를 가장 중요한 기술로 답하였고, 36%(N=57)는 듣기를 가장 중요한 언어기능이라고 답하였다. 결국 많은 수의 응답자가 의사소통을 위한 영어 수업을 선호함을 알 수 있었다.

관광영어에서 어떤 내용을 학습하기를 원하고 필요하다고 생각하는지에 대한 관광영어 학습자의 의견을 조사하기 위하여 문항 6(6. 관광영어를 위하여 가장 좋다고 생각하는 과목은 무엇입니까? 순서대로 세 과목만 나열해 보세요. 그 이유는 무엇입니까?)에서는 효과적인 관광영어를

위하여 필요한 교과목을 우선 순서대로 나열하도록 학생들에게 요청하였다. 이것은 학생들이 필요로 하는 요구사항이 무엇인가를 파악하여 효과적인 관광영어 교수법의 적용시키기 위함이다. 의사소통을 어렵게 하는 요소로 31%(N=49)의 응답자가 문법지식의 결핍을, 그리고 6%(N=10)의 아주 적은 수의 학생의 억양, 6%(N=10)의 학생이 연음을 영어에서의 의사소통을 힘들게 하는 요소로 들었다. 이것은 학생들이 방법에 관한 지식을 의사소통을 위한 가장 중요한 자질로 여김을 할 수 있다. 의사소통에서 문법에 중요성을 강조한 학습자의 견해는 매우 흥미로운 데 그 이유는 학습자들은 영어의 능숙도를 향상시키는 데 방해가 되는 요소로 문법지식의 결핍을 가장 중요한 요소로 간주하기 때문이다.

다시 말해서 영어 학습자들은 자신의 의견을 정확하게 전달하기 위하여는 무엇보다도 내용을 정확하게 그리고 효율적으로 표현해야 하는데 그렇게 하기위하여는 단어의 나열만으로는 안 되고 문장을 구성하는 문법지식을 필요하다고 생각할 수 있음을 알 수 있다. 그러므로 문법교육을 보다 더 다양한 방법, 이를테면, 의사소통 접근 방식으로 이론과 실재를 통합하여 교수하는 방식으로 이루어져야 한다.

다음으로 영어학습에 대한 학습자의 견해와 자신의 영어능력에 대한 4개의 문항에 대한 학습자들의 반응은 표 5에서와 같다.

<표 5> 학습자의 영어 능력 (N = 160)

구분	빈도 42(26%)				
	speaking	listening	reading	grammar	기타
7. 당신이 가장 자신 있는 부분은?	32(20)	59(37)	70(44)	16(10)	
8. 당신이 가장 자신 없는 부분은?	85(53)	57(36)	42(26)	76(48)	
9. 당신의 영어 공부 습관은 어떻다고 생각하십니까?					
10. 영어를 증진시키는데 방해 되는 요소는 무엇이라고 생각하십니까?				49(31)	intonation 9(6)  lision 10(6)

위의 표 5는 매우 흥미 있는 결과를 우리에게 보여 준다. 우리는 학습자들이 문법번역식 영어 교수방법에 의한 교육을 받은 학생들이기 때문에 문법에 가장 자신감을 가지고 있을 것으로

기대하기 쉽지만 결과는 그 정반대라는 사실에 놀라게 된다. 학습자들이 가장 자신 있게 생각하는 기능을 순서대로 표시하면 독해, 듣기, 말하기, 문법의 순서이다. 학습자들은 능동적인 말하기 기능보다는 수동적인 독해나 듣기에 더 자신감을 보이는데 이것은 문법에서 자신감을 보이지 못하는 것은 오랜 기간 문법 번역식 교육을 받은 학습자들 부터는 전혀 기대하지 못했던 결과이다. 왜냐면 읽기 기능이라 문법에 대한 지식이 없는 불가능한 것이기 때문이다. 그렇다면 학습자들은 독해를 문법지식과 별개의 것으로 생각하고 있을 지도 모르는 일이다.

제7 항의 ‘당신이 가장 자신있는 부분은?’이란 질문에서 읽기가 43%(N=70)로 다수의 학생들이 독서에 자신감을 표현하였다. 다음 순위가 듣기로 37%(N=59)가 응답했다. 말하기는 세 번째로써 20% (N=32)가 응답했다. 결국 학생이 자신감을 느끼는 영어 기능에 순서는 독해, 읽기, 듣기, 말하기 순이었다. 제 8항의 ‘당신의 가장 자신 없는 부분은?’ 라는 질문에서 말하기가 53% (N=85)로 가장 많은 학생들이 자신이 없다고 응답하였으며 두 번째가 문법으로 46% (N=76)의 학생들이 문법에 자신이 없음을 표시 하였다. 자신이 없다고 학생들이 느끼는 영어 기능에 순서는 말하기, 듣기, 독해(읽기)로 앞의 7항목에서의 결과와는 다른 순서를 보인다. 다시 말해서 가장 자신 있는 부분이라는 독해(일기)라는 점에서는 11항목의 결과와는 다르지만 가장 자신이 없다고 느끼는 부분은 7항목에서는 문법인데 반하여 8항목에서는 말하기로 나타나기 때문이다. 그러나 말하기와 문법이 학습자들에게 자신이 없는 기능으로 갖게 된다는 점에서는 7항목과 8항목에 대한 학습자들의 반응결과가 동일하다. 결국 학생들은 스스로의 영어 능력 진단에서 말하기와 문법에 대한 자신감이 결여가 되어 있음을 알 수 있었다. 수동적인 언어기능인 읽기와 듣기는 대부분의 학생들이 자신감을 가지고 있다는 말이 된다. 따라서 관광영어 교육에서는 문법과 말하기를 통합하여 교수하는 것이 필요하다.

제9항의 ‘당신의 공부 습관은 어떻다고 생각하십니까?’라는 질문에서 대부분 학생들은 부정적인 응답을 하고 있다. 총 응답자 160명 가운데 단 2.5%(N=2)는 나쁘지 않다고 대답했을 뿐, 나머지 학생들은 자신들의 영어 학습 습관에 자신감이 없고 또한 영어학습 습관에 어떤 규칙성도 없음을 보여 주고 있다. 이런 학습자의 부정적인 태도는 영어 학습 결과에 많은 영향을 미친다. 긍정적이고 적극적인 태도를 가지고 영어학습에 임하는 학습자들이 그렇지 않은 학습자들 보다 좋은 결과를 얻고 있다는 사실은 외국어 교육과정을 구성할 때 제일 먼저 학습자 자신을 반드시 고려해야 하며, 효과적인 교육은 학습자의 의지가 따르지 않는 한 불가능하다(박경자 1997)는 사실을 보여준다. 이런 점에 비추어 볼때 학습자의 부정적인 학습태도로는 효과적인 관광영어 학습을 기대하기 힘들다고 할 수 있다. 물론 C대학 학생들이 모두영어학습자들의 평균이라고 하기에는 다소 무리가 있겠지만 그들은 영어를 전공하는 학생이고 학교수업 중 주당 22시간의 영어학습을 하는 학생들이임을 고려 할 때 문제가 된다.

10항에서 영어를 말하는 데 가장 방해되는 요소로 31%(N= 49)가 문법적인 지식의 부족이라고

언급하였으며 다음으로 연음(6%, N=10) 등을 들고 있다. 영어로 말할 때 가장 문제 되는 것을 전달 내용으로 생각하지 않고 영어에 대한 문법지식과 음성적인 문제점을 들고 있다는 것은 학생들이 지식전달 방식에서 문법과 음성에 대한 지식이 중요하다고 인식하고 있음을 보여준다. 문법지식은 영어로 내용을 전달하려면 의도를 영어 문장으로 만들어야 하는데 필요하고, 일단 문장이 만들어지면 효과적으로, 원어민 화자처럼 유창한 영어로 말하기 위하여서는 연음이나 억양 같은 음성적인 지식이 필요하기 때문일 것이다. 따라서 학생들에게 문어적이고 구어적인 유창성을 교수하기 위하여 확실한 문법적 설명과 대화적 접근이 필요하다.

영어 학습에 대한 항목은 모두 단답형의 질문으로 되어 있으며, 다섯 개의 부분으로 분리되어 있다. 학습자의 영어 능력에 관한 단답형 질문에서, 관광영어를 학습하는 대부분의 학생들은 매우 자신감이 없으며, 특히 의사소통 부분(말하기와 듣기)에서 영어 능력이 없다고 응답 하였다(제9항). 그것은 아마도 대학 입학 이전에 그들이 경험한 좌절 때문인지 모른다. 대부분이 영어 공부에서 실패하고 4년제 대학교 입학 시험에서의 실패를 경험한 학생들이기 때문이다. 문항8과 9에 의하면, 4가지 기술 중 가장 자신 있는 항목은 읽기(44%, N=70)이었으며 37%(N=59)는 듣기, 20%(N=32)가 말하기이며, 10%(N=160)가 문법이라고 응답하였다. 가장 부족한 기능으로는 우리가 기대한 대로 말하기(53%, N=85), 듣기(36%, N=57), 그리고 읽기(1%, N=1)의 순이었다.

#### 4. 연구 결과 및 논의

part 1의 '의사소통능력 증진을 위한 관광영어 교재'의 내용별 수준에 관하여 교재 수준의 적절성, 수업 진행 방식의 설명, 및 자기 주도적 학습의 가능성을 갖춘 교재에 대한 질문에서 '상당히 중요'라고 응답한 학생들이 48명으로 가장 많아 전체 응답자 중 36%를 차지하였으며, part 2의 '의사소통능력 증진을 위한 관광영어 교재'의 내용별 분류의 교재의 활용도, 흥미도, 기능, 창의성의 내용의 비중에 관한 질문에서 '상당히 중요'라고 응답한 학생들이 88명으로 가장 많아 전체 응답자 중 55%를 차지하였으며, '중요'라고 응답한 학생이 26명으로 16%를 차지하였다. 따라서 대부분의 학생들이 의사소통 능력 증진을 위하여 교재의 활용도, 흥미도, 기능, 창의성이 상당히 중요하다고 생각함을 알 수 있었다.

의사소통능력 증진을 위한 관광영어 교재'의 실용성에 관한 질문에서 '상당히 중요'라고 응답한 학생들이 44명으로 가장 많아 전체 응답자 중 55%를 차지하였으므로 대부분의 학생들이 의사소통 능력 증진을 위하여 교재의 실용성이 상당히 중요하다고 생각함을 알 수 있었다.

학습자는 높은 성취도를 얻고 외국어 학습에서의 만족을 얻기 위하여 원어민 화자가 관광학부에 필요하다고 응답하였다. (77%, N=122, 제 5항). 이런 결과는 영어 환자에 대한 우리나라 영어학습자들의 기대와 의존도가 매우 높음을 보여 준다.

원어민 화자에 대한 맹목적인 의존도는 제 2문항에 대한 학습자의 반응에서도 잘 나타난다. 원어민 화자들은 영어학습자들과 그들 사이의 문화적 차이를 일반적으로 인식하고 있는 것에 대한 질문 제 6항에 42% (N=68)가 긍정적인 대답을 하였다. 이러한 결과는 영어 원어민 화자는 문화적인 차이를 포함한 영어교육에 대한 모든 것을 알고 있는 영어해결사인 것으로 우리나라 영어 학습자들이 인식하고 있음을 보여주는 것이다.

관광영어 학습에 관한 영어 학습 환경을 알아보기 위하여 단답형식의 질문인 문항 5-10을 학생들에게 질문하고 그 반응을 조사한 결과 매우 흥미로운 결과를 발견할 수 있었다. 즉 학습자들은 관광영어를 이해하는 데 중점을 두기보다는 말하기에 많은 관심을 집중하고 있음을 알 수 있다. 문항 5( 관광영어를 위하여 가장 중요한 기술은 무엇이라고 생각하십니까?[ex. grammar, speaking, listening])는 관광영어에서 가장 필요한 기술이 무엇이라고 생각하는지에 대한 영어 학습자들의 대답을 조사하기 위한 것이다. 그 결과 관광영어를 위하여 가장 중요한 기능이 말하기라고 생각하는 학생의 과반수가 넘는다는 사실을 알 수 있다. 그리고 영어 학습자들은 자신의 의견을 정확하게 전달하기 위하여는 무엇보다도 내용을 정확하게 그리고 효율적으로 표현해야 하는데 그렇게 하기위하여는 단어의 나열만으로는 안 되고 문장을 구성하는 문법지식을 필요하다고 생각할 수 있음을 알 수 있다. 그러므로 문법교육을 보다 더 다양한 방법, 이를테면, 의사소통 접근 방식으로 이론과 실제를 통합하여 교수하는 방식으로 이루어져야 한다.

결국 학생이 자신감을 느끼는 영어 기능에 순서는 독해, 읽기, 듣기, 말하기 순 이었다. 제 8항의 ‘당신의 가장 자신 없는 부분은?’ 라는 질문에서 말하기가 53% (N=85)로 가장 많은 학생들이 자신이 없다고 응답하였으며 두 번째가 문법으로 46% (N=76)의 학생들이 문법에 자신이 없음을 표시 하였다.

제9항의 ‘당신의 공부 습관은 어떻다고 생각하십니까?’라는 질문에서 대부분 학생들은 부정적인 응답을 하고 있다. 총 응답자 160명 가운데 단 2.5%(N=2)는 나쁘지 않다고 대답했을 뿐, 나머지 학생들은 자신들의 영어 학습 습관에 자신감이 없고 또한 영어학습 습관에 어떤 규칙성도 없음을 보여 주고 있다. 10항에서 영어를 말하는 데 가장 방해되는 요소로 31%(N= 49)가 문법적인 지식의 부족이라고 언급하였다.

연구 가설에 대한 연구결과를 정리한다면 다음과 같다.

<연구가설 1> 관광영어교재 개발은 영어의사소통 능력향상에 유의한 영향을 미칠 것이다.

‘의사소통능력 증진을 위한 관광영어 교재’의 내용별 수준에 관하여 교재 수준의 적절성, 수업 진행 방식의 설명, 및 자기 주도적 학습의 가능성을 갖춘 교재에 대한 질문에서 ‘상당히 중요’라고 응답한 학생들이 48명으로 가장 많아 전체 응답자 중 36%를 차지하였으며, part

2의 '의사소통능력 증진을 위한 관광영어 교재'의 내용별 분류의 교재의 활용도, 흥미도, 기능, 창의성의 내용의 비중에 관한 질문에서 '상당히 중요'라고 응답한 학생들이 88명으로 가장 많아 전체 응답자 중 55%를 차지하였으며, '중요'라고 응답한 학생이 26명으로 16%를 차지하였다. 따라서 대부분의 학생들이 의사소통 능력 증진을 위하여 교재의 활용도, 흥미도, 기능, 창의성이 상당히 중요하다고 생각함을 알 수 있었다.

의사소통능력 증진을 위한 관광영어 교재'의 실용성에 관한 질문에서 '상당히 중요'라고 응답한 학생들이 44명으로 가장 많아 전체 응답자 중 55%를 차지하였으므로 대부분의 학생들이 의사소통 능력 증진을 위하여 교재의 실용성이 상당히 중요하다고 생각함을 알 수 있었다. 따라서 연구가설 1 '관광영어교재 개발은 영어의사소통 능력향상에 유의한 영향을 미칠 것이다'는 채택되었다.

<연구가설 2> 학습자 요구분석에 의한 원어민 교수와의 수업은 영어의사소통 능력향상에 유의한 영향을 미칠 것이다

part 4의 관광영어 학습의 환경과 관련된 질문에서 학습자는 높은 성취도를 얻고 관광영어 학습에서의 만족을 얻기 위하여 원어민 화자가 관광학부에 필요하다고 응답하였다. (77%, N=122, 제 5항). 이런 결과는 영어 환자에 대한 우리나라 영어학습자들의 기대와 의존도가 매우 높음을 보여 준다.

원어민 화자에 대한 맹목적인 의존도는 제 2문항에 대한 학습자의 반응에서도 잘 나타난다. 원어민 화자들은 영어학습자들과 그들 사이의 문화적 차이를 일반적으로 인식하고 있는 가에 대한 질문 제 6항에 42% (N=68)가 긍정적인 대답을 하였다. 따라서 연구가설 2 '학습자 요구분석에 의한 원어민 교수와의 수업은 영어의사소통 능력향상에 유의한 영향을 미칠 것이다'는 채택되었다.

## 5. 결론 및 시사점

의사소통을 목표로 하여 관광의 특수성을 살린 체계적이고 우리나라 현실에 맞는 관광영어교수법의 개발이 급선무이다. 관광영어교수법을 결정짓는 중요한 요소로는 첫째, 관광영어교재를 들 수 있다. 외국어 교육을 생각해 볼 때 가장 중요한 요인 중의 하나가 교재이며, 그 교재가 교육의 성공 여부를 판가름 짓는다고 할 수 있다.(김정희, 2010). 그러나 우리나라 대부분의 관광영어 교재를 살펴보면, 단순한 관광지에 대한 소개가 많은 부분을 차지하고 있을 뿐이어서 이를 활용한 의사소통 중심의 관광영어 교육은 힘든 상황이다.

두 번째로 학습자의 요구분석을 들 수 있는데, 심리학이나 교육학 중심으로 생긴 의사소통 중심의 교육법은 교육의 효과를 높일 뿐 만 아니라 학습자의 요구에 더욱 관심을 가지고 그들의

요구 중심으로 수업이 진행 된다는 점에 큰 의의가 있다. 학습자의 현재 수준을 분석하여 학습 만족도 및 원하는 보충 내용 파악하는 것이 학습자 요구분석에 관한 정의라고 할 수 있다. 세 번째, 관광영어분야에서 심도 있게 다루어야 할 요소는 다른 영어에서와 마찬가지로 의사소통이다. 관광업계에서 가장 중요한 부분을 차지하고 있는 관광영어는 우리나라를 찾는 외국인들에게 우리나라 관광을 홍보하는 데 아주 중요한 역할을 하지만, 이렇게 능숙하게 전달하는 관광 종사원들이 과연 몇 명이나 될 까하는 회의적인 상황이다. 따라서 효율적인 관광영어 교육을 체계화하기 위하여 효율적인 의사소통 중심의 관광영어 교수법으로 한국 관광지와 그에 대한 설명을 외국인 관광객들에게 소개할 관광전문가 육성에 힘써야 할 것이다.

## 참고문헌

- 김정희(2007). 관광학과 학생을 위한 관광영어 교수법 연구. 현대영어교육, 8(30), 271-288.
- 김정희(2010). 의사소통 능력 증진에 기초한 관광영어 교재개발을 위한 요구조사. 외국학연구, 14(1), 12-32.
- 나성은. (2001). 관광영어교수법 유형별 만족도 차이에 관한 연구. 석사학위논문. 동아대학교 부산.
- 박경자(1997). 효과적인 영어교육과 학습자의 역할. Phonex, 35, 205-218.
- 박규영. (1998). 관광영어교육에 대한 교육자와 학생의 인식에 관한 연구. 석사학위논문. 경기대학교, 서울.
- 박신영 (2005). 승무원을 위한 특수목적영어 수요자분석 석사학위논문. 연세대학교, 2006.
- 성창섭. (1999). 국제관광 전공학생을 위한 효율적인 영어교육 방안. 아태관광연구 3.
- 이민신. (2000). 의사소통 능력향상을 위한 영어수업모형연구. 석사학위논문. 홍익대학교, 서울.
- 한국관광공사 (2008). 2007 상반기 외래 관광객 실태조사 <http://www.knto.or.kr>
- 홍광희. (1992). 대학관광영어교육의 상태연구. 관광학연구 1, 3-4
- Hutchinson, T. and Waters, A.(1987). English for specific purposes. Cambridge University Press. Cambridge.
- Hymes, D. (1979). The communicative approach to language teaching. Oxford: Oxford University Press.
- Nunan, D. (1988). The learner-centered curriculum. Cambridge: Cambridge: University Press.



Paulston, C & Bruder, M. (1976). Teaching English as a second language: Techniques and Procedures Winthrop, Cambridge.

Rivers, W. M. (1972). Speaking in many tongues. Rowley: Newbury House

Rivers, W. M. (1981). Teaching foreign language skills , 2nd Edition.

University of Chicago Press, 1981, Chicago.