

# 국내 외국인 전용 카지노 종사자들의 요구분석에 따른 특수목적영어 연구

## A Study on English for Specific Purposes through Need Analysis of Workers at Foreigners-Only Casino in Korea

김성희, 김진세

우송대학교 호텔관광경영학과

Sung-Hee Kim(candida@wsu.ac.kr), Jean-Sei Kim(jayeskim11@wsu.ac.kr)

### 요약

본 연구는 외국인 전용 카지노 종사자를 대상으로 직장에서 필요한 특수목적영어 (ESP)에 대한 요구분석을 실시하였으며, 그들에게 가장 적절한 강사와 영어 학습 동기를 함께 조사하였다. 이를 위해 서울과 부산에 있는 외국인 전용 카지노에 근무하는 99명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 응답자들은 카지노 업무에서 영어 말하기가 가장 필요한 영역이며 그 다음으로는 영어 듣기라고 응답하였다. 카지노 종사자들의 업무 분야에 따라 필요로 하는 영어 학습 요구에 대한 유의미한 차이는 보이지 않았다. 이들은 영어 의사소통에서도 가장 어려움을 느끼는 영역도 영어 말하기이며 그 다음이 영어 듣기라고 하여 학습이 필요한 영역과 어려움을 느끼는 영역의 순위가 동일함이 드러났다. 카지노 업무 중 영어 사용시간은 부서 별로 유의한 차이가 있었는데 마케팅 부서 직원들의 영어 사용 시간이 가장 길었다. 카지노 직원들의 가장 큰 영어 학습 동기는 자아실현이었으며, 그 다음은 원활한 업무 처리였다. 이들에게 가장 이상적인 영어강사는 카지노 경험을 가진 한국인 강사였으며 그 다음으로는 이중 언어를 구사하는 한국인 강사라고 응답하였다. 외국인 전용 카지노 종사자들의 영어 요구분석을 수행한 이 연구는 이 직업군에 필요한 영어 교육과정 방향을 정립하는 데 기여할 수 있을 것이다.

■ 중심어 : | 카지노 종사자 | 요구분석 | 특수목적영어 |

### Abstract

This study analyses the needs of workers at foreigners-only casinos in Korea on English for Specific Purposes (ESP). It also examines the most ideal English instructor for them and the motivations for their learning English. A total of ninety-nine casino workers in Seoul and Busan participated in the survey. Of the four language skills, English speaking is the most necessary area for them to learn and listening is the second. The most difficult part of communicating in English for them to learn is also speaking, followed by listening. This indicates that the area that they need to study and the area in which they have difficulty communicating in English have the same ranking. The participants in the marketing department had the longest working hours in English, and they were significantly different from those in other departments. Regardless of their departments, the participants responded that speaking is the most necessary area to learn English. They mentioned that their biggest motivation for learning English is self-realization, followed by smooth work. The most ideal English instructor was a Korean instructor with casino working experience, followed by a bilingual Korean instructor. This showed their preference for Korean English teachers with casino working experience. This study might be meaningful since it provides information on a new field, casino workers, by analyzing their needs on ESP. It is suggested that this may contribute to setting the direction of English curriculum for casino workers in the future.

■ keyword : | Casino Workers | Needs Analyses | Speaking | Motivation | English for Specific Purposes |

## I. 서론

카지노 산업은 오랫동안 부정적으로 평가되어 각종 규제의 대상이 되어 왔으나 2,000년대 이후로 관광 수입을 통한 외화 획득, 고용 증대, 세수 확보라는 긍정적인 측면이 부각되면서 우리나라뿐 아니라 세계적으로 성장하고 있는 추세이다. 카지노 산업이 부가가치가 큰 성장 동력을 가진 산업으로 인식되면서 2,000년 이후에는 아시아 지역인 마카오에서 크게 성장하였으며, 2010년에는 싱가포르의 센토사섬을 중심으로 리조트와 함께 크게 확장되고 있다[1]. 한국의 카지노는 1967년에 처음 인천 올림픽스 호텔에 개장한 이후로 1968년에 워커히 호텔 카지노가 개장하였다. 당시에는 내국인과 외국인 모두 입장 가능하였으나 1969년부터는 법적으로 내국인 출입을 금지 하였다. 그러나, 외화 획득의 필요성으로 인해 외국인 전용카지노를 꾸준히 늘려와 현재 전국에 총 17개소가 있으며, 2003년에는 내국인의 출입이 가능한 강원랜드 카지노가 문을 열었다. 우리나라 카지노는 현재 17개가 있으며 그중 16개가 외국인 전용으로 운영되고 있다. 외국인 전용 카지노에서 근무하는 직원의 수는 2018년 12월 31일 기준으로 5,804명이며, 카지노에서 각종 게임을 통해 외국 고객을 직접 접하는 종사자의 수는 2,381명이다[2].

외국인 전용 카지노 안에서는 고객과 직원들과의 의사소통이 영어로 이루어지며, 이 업무에 종사하는 직원의 수는 계속 늘어나는 추세이나[2], 사업장에서 공용으로 사용되는 영어에 대한 학습 요구 분석(needs analysis)은 아직 수행되지 않았다. 그 이유 중 하나는 외국인 전용 카지노의 폐쇄성으로, 직원 외에는 일반 내국인이 접근하기 어려운 이유 때문이라 여겨진다.

카지노 종사자들과 같은 특수한 직업 분야에서 쓰이는 제2언어로서의 영어 학습을 특수 목적 영어(English for Specific Purposes, 이하 ESP)라고 한다. 즉 ESP는 학습자가 특정 분야에서 제2언어 또는 외국어로서 영어 사용을 하는 경우 이를 위한 영어 학습(Learning) 및 영어 교수(Teaching)에 대한 연구를 의미 한다[3]. ESP는 여러 분야로 확대되어 다양한 분류 체계가 있는데 우선 학문을 위해 영어를 익히는 English for academic purposes (이하 EAP)가 있고,

직업적으로 필요한 분야에서 쓰이는 English for occupational purposes (이하 EOP)가 있다. 그 외에도 세부적으로는 의료 현장에 필요한 영어 English for medical purposes 및 비즈니스 현장에 필요한 영어 English for business purposes 등이 있다[4]. ESP 학습을 위해 제일 중요하게 고려해야 할 점은 특수한 목적을 지닌 학습자들에게 걸맞은 학습목표와 내용을 구성해야 한다는 것이다[3].

ESP 교육과정을 적절하게 운영하기 위해서는 학습자에게 맞는 학습목표와 내용을 구성해야 한다. 그러기 위해서는 학습자들의 요구사항 (needs)을 정확히 분석해야 하며, 요구사항은 학습자의 목표, 학습 배경, 그들의 언어 능숙도, 그리고 그들의 학습 동기와 의사소통에 참여하는 상황 등을 포함한다. 또한 학습자가 어려워하는 것과 알아야 하는 것, 그리고 알고 싶어 하는 것들도 수집되고 분석되어야한다[5]. ESP에서 요구 분석(needs analysis)은 처음 단계에서 이루어져야 하며, 그 이후에 교육과정 설계(curriculum design)와 교재 개발(material development), 교수학습 방법론 및 평가로 연결 된다[6]. 이러한 단계는 한번으로 끝나지 않으며 순환적인 연결고리로서 한 사이클이 끝나면 다시 학습자의 요구사항 조사부터 시작하여 더 나은 과정으로 발전시키는 순환이 이루어져야 한다. 그러므로 카지노 종사자들에 대한 효율적인 영어교육을 위해서는 먼저 그들이 처한 상황과 그들에게 필요한 영어 학습 내용과 분야를 먼저 조사하고 분석해야 할 것이다. 외국인 전용 카지노에는 일반적으로 알려진 딜러뿐 아니라 상이한 업무들에 종사하는 많은 직원들이 있으며 이들에게 요구되는 영어 학습의 내용도 다를 것으로 예상된다. 뿐만 아니라 ESP 분야는 일반 영어교육분야와 다르게 그 분야의 전문성과 경험을 가진 교육 담당자의 중요성이 크기 때문에[7] 이에 대한 요구 분석도 함께 이루어져야 할 것이다. 이를 조사하기 위해 다음과 같은 연구 문제를 설정하였다.

1. 외국인 전용 카지노 종사자들에게 일반적으로 필요한 영어 학습 분야는 무엇이며, 영어 의사소통에 어려움이 있다면 어떠한 분야이며 그 정도는 어떠한가?

2. 외국인 전용 카지노 종사자들의 상이한 업무에 따라 필요한 영어 학습 분야는 무엇이며, 업무 분야에 따른 영어 학습 요구에는 차이가 있을까?
3. 카지노 종사자들의 영어 학습 동기는 무엇이며 이 상적인 영어 교육 담당자는 누구인가?

## II. 연구배경

### 1. 특수 목적 영어(ESP)의 개념과 분류

영어가 기술, 비즈니스, 의학, 교육 그리고 연구 등 여러 분야에서 가장 중요한 언어로 부각되면서 각 분야에서 영어 학습의 기능적인 목적을 추구하는 이들의 요구가 증가함에 따라 ESP에 대한 수요도 늘게 되었다. ESP는 실제 직업 현장에서 필요한 학습자 중심 교육에서 출발하였으며, 여러 전공과 직업 분야에서 필요로 하는 영어 학습과 교육을 포함하는 특징을 가지고 있다. ESP를 분류하는 체계는 다양한데, 그 중 하나가 학문적 성취를 목적으로 하는 EAP (English for Academic Purposes)와 직업현장에서 필요한 영어를 익히기 위한 EOP (English for Occupational Purposes)로 나누고 있는 것이다[8].

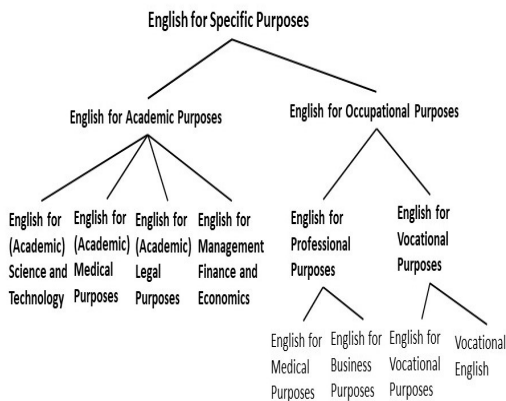


그림 1. 전문 영역에 따른 ESP 분류[7]

위 그림에서 보면 EAP는 학문 영역에서의 과학기술, 의료, 법률, 경제와 금융 등의 분야가 있다. EOP는 비

즈니스와 의료 등 전문직 종사자들의 전문가 훈련 과정인 English for Professional Purpose (이하 EPP)와 일반 직업의 준비를 위한 영어 학습인 English for Vocational Purposes(이하 EVP)로 나누어진다. 즉 같은 직업을 위한 영어라도 전문직과 비전문직을 구분한 것이 이 분류의 특징이다. 그러나 때로는 직업의 영역에서 전문직과 일반 직업을 선명하게 구분하는 것이 불분명할 수도 있기 때문에 Belcher는(2009) 학문적인 목적을 위한 분야인 EAP와 직업적인 목적으로 쓰이는 EOP의 두 가지로만 분류하였다[4]. 전문직을 위한 EPP와 일반 직업을 위한 EVP를 묶어 하나의 EOP개념으로 통합한 것이다.

### 2. 요구 분석 (Needs analysis)

요구 분석은 ESP 과정 개발 첫 단계에서 수행해야 하는 것으로 영어 학습 과정이 무엇을 가지고 어떠한 방법으로 구성되어야 하는지를 결정하기 위한 기초적인 자료의 제공을 의미한다. 요구 분석을 수행한 다음에는 교육과정 설계, 교육자료 선정, 교수학습 방법론 선정, 그리고 시험 및 평가 같은 과정이 이어 진다[6]. ESP의 가장 큰 특징 중 하나는 학습자의 요구를 세밀하게 수집하여 분석한 후에 수업 개발 시에 포함시켜야 한다는 것이다. 이 과정은 영어 학습 교육과정 개발에 있어 기본이 될 뿐 아니라, 특히 ESP의 경우에는 특정분야를 배우려는 학습자의 요구를 만족시켜야 하기 때문이다. 요구 분석은 ESP 교육과정 개발을 위한 맨 첫 단계로 인식될 뿐 아니라 일반적으로는 학습목표로 기술되기도 하며, 교육 과정 안에서는 평가, 학습자료, 학습활동 그리고 평가 등의 초석 역할을 하게 된다[9].

ESP 교육과정 안에서 요구 분석은 크게 상황적 요구 (situation needs)와 언어적 요구(language needs)로 나뉜다[8]. 상황적 요구는 학습이 일어나는 프로그램의 물리적, 사회적, 심리적인 측면에 중점을 두고 있는데, 이러한 요구들은 행정, 재무, 교육, 문화적 요소들과 연관되어있으며 언어학습 프로그램에도 영향을 미친다고 할 수 있다. 두 번째는 학습자들이 습득해야 하는 언어적인 행위에 대한 요구(language needs)이다. 이 요구에는 학습자가 언어를 사용해야 하는 환경과 언어능력이 필요한 범위, 학습자가 언어를 학습해야 하는 이유,

학습자의 현재의 능력이 포함된다. 이 두 종류의 요구는 모두 중요하며 서로 연관되어있다[10]. ESP 중 대부분의 EOP의 요구 분석은 과업 중심의 요구 분석이므로 대부분 현장에서 이루어지는 민속학적 관찰을 통해 이루어지며 가끔 질적 데이터로 보충해 준다고 한다[10].

Richterich와 Chancerel(1980)은 “현재상황분석(present situation analysis, 이하 PSA)”을 강조했는데 이것은 학습자들이 현재 처한 상황의 여러 측면을 분석하는 것으로 학습자의 학습, 경험, 문화적 배경 그리고 현재 영어 학습강의를 수강하는 이유 및 영어 학습에 대한 기대가 포함 된다[11]. 여기에는 또한 언어 학습 과정 초기에 학습자들이 구사할 수 있는 언어 능력과 학습 과정 말기에 할 수 있어야 하는 능력의 차이, 즉 학습자가 결여하고 있는 부분(lacks)이 포함되기도 한다.

반면에 PSA와 대비되는 “목표상황분석(target situation analysis, 이하 TSA)”은 학습자의 요구(needs)와 필요한 부분(wants)을 의미한다. 여기서 목표로 하고 있는 요구(target needs)는 일반적인 언어 학습자들의 요구가 아니라 특정한 요구를 가진 학습자들이 참여하고 자 하는 특정 언어를 구사하는 집단, 또는 학습자들이 목표로 하고 있는 담화를 구사할 수 있는 공동체라고 규정된다 [4]. McDonough (1984)는 PSA는 개인 학습자가 처한 학습 상황과 연관된 가장 기본적인 요소들이고, TSA는 선행적으로 언어 학습에서 고려되어야 할 필수 요소들이므로 PSA와 TSA는 관련 정보를 동시에 찾아서 함께 요구 분석이 이루어져야 한다고 했다[12]. 정확한 요구분석을 위해서는 실제 현장에서 현재 일하는 이들의 정확한 의견이 필요하며, 이것이 다시 학교나 학습을 담당하는 기관의 교육과정에 반영되어야 할 것이다. 이러한 유기적이고 긴밀한 연관 관계는 효과적인 영어 학습을 위해 매우 중요하다.

EOP 분야에서 중요한 주제는 세계 공용어로서의 영어 사용이며 이는 특히 국제 비즈니스 상황에서는 이미 논할 필요가 없을 정도라고도 한다[13]. 그러나 특정 비즈니스 상황에서는 특정 의사소통 기술이 필요한 경우가 많으므로, 각 분야의 실무 현장에 일하는 종사자들을 통한 PSA의 수행이 필요하다. 이는 다시 TSA에 반영이 되어야 할 것이다. ESP 분야에서 외국인 전용

카지노에 대한 연구는 거의 이루어 지지 않았기 때문에 일단 현재 종사자들의 상황을 파악하는 PSA가 먼저 이루어져야 할 것이며 이를 바탕으로 TSA도 구축되어야 할 것이다

### 3. ESP 및 EOP의 요구분석 국내외 선행연구

ESP 연구는 전 세계에서 계속 진행 중이며 새로운 방향으로 계속 발전하고 있다[3]. Chia 등(1999)은 설문 조사기법으로 300명 이상의 대만 의대생들과 의대 교수에게 의대생들에게 필요한 영어능력에 대한 조사를 하여 두 집단 간에 이견이 있음을 보였으며[14], Boshier 등(2002)은 미국에 이민 온 간호대학 학생들이 등록한 프로그램에서 그들의 요구 분석을 실시하였는데 그 결과 고객과 의사소통 시 문화와 성과 관련된 의사소통이 어려웠으며, 이에 대한 평가와 교육의 필요성을 밝혔다[15]. Jasso-Aguilar(1999)는 와이키키 호텔 메이드들의 하루일과 동안 그들의 근무를 추적하면서 요구 분석 결과를 얻었으며[16], Garcia(2002)는 공장 직원들의 의사소통 상황을 현장을 직접 방문해서 인류학적 관찰법을 활용하여 연구하였다[17]. 이처럼 여러 나라의 다양한 직업 영역에서 ESP에 대한 연구는 많이 이루어져 왔으나 특별히 비영어권 직원들이 여러 나라의 외국인을 접하며 영어를 공용어로 쓰는 언어적 환경에 놓여있는 외국인 전용 카지노라는 특수 직업 분야에서는 국내외의 선행 연구가 아직 없다.

## III. 연구방법

### 1. 연구 대상

본 연구는 공기업 소속인 외국인 전용 카지노에서 근무하는 직원의 도움으로 동료직원들에게 설문지를 배분하였으며 그들의 자발적인 참여로 가능하였다. 서울과 부산의 카지노에 근무하는 일백 명의 종사자들을 대상으로 총 18문항으로 구성된 자기기입식 설문조사를 실시하였는데, Likert 5척도로 나눈 문항들과 5지 선다형 문항들로 이루어졌으며, 선다형 문항 중에 다수는 복수로 선택을 하도록 하였다. 백 명의 참여자중 한명은 다수의 정보를 제대로 제공하지 않아 결측으로 처리

하여 최종 응답자는 총 99명이 되었다. 전체 응답자 중 여성이 63명, 남성이 46명으로 여성이 남성보다 더 많았다[표 1]. 연령대는 30대가 62명으로 가장 많은 비율을 차지했으며, 50대는 2명으로 가장 낮은 비율을 차지하였다. 근무 간은 10년에서 15년 이하인 직원들이 34명으로 가장 많았으며, 학력은 전문대졸이 23명으로 23.6%, 대졸이 응답자의 절반 이상인 63명으로 64.3%를 차지하였고, 대학원 이상의 학력 소지자도 12명으로 12.2%를 차지했다.

응답자들의 근무 부서 분류는 카지노의 인사 문제에 대한 연구를 한 Eades(1994)의 분류에 따라서 나누었다[18]. 블랙잭, 바카라, 룰렛등과 관련된 테이블게임에 종사하는 직원이 68명(68.6%)으로 가장 다수였으며, 그 다음은 안전요원 등 기타에 속한 직원이 18명(18.1%)이었다. 마케팅 업무에 종사하는 직원이 12명(12.1%)이었고, 슬롯게임과 케이지 종사자들이 각각 6명이었다. 케이지 업무는 카지노 안에서 환전 업무를 담당하거나 돈을 칩으로 교환하거나 하는 여러 거래를 담당하는 출납원들을 의미한다.

표 1. 응답자들의 인구학적 분포 (n=99)

	분류	n	%
성별	남	46	46.5
	녀	53	53.5
연령	20대	22	22.2
	30대	62	62.6
	40대	13	13.1
	50대	2	2.1
근무기간	5년이하	7	7.1
	10년이하	29	29.3
	15년이하	34	34.3
	20년이하	25	25.3
	21년이상	4	4.0
학력	전문대	23	23.5
	대졸	63	64.3
	대학원이상	12	12.2
근무부서	테이블게임 종사자	63	63.6
	슬롯게임	6	6.1
	케이지종사자	5	5.1
	마케팅	12	12.1
	기타	13	13.1
근무지	서울	50	51
	부산	49	49

## 2. 자료수집 및 분석 방법

자료 수집은 2018년 10월 한 달간 이루어졌으며, 설문지는 Microsoft Excel®을 사용하여 코딩한 후

SPSS(version 25.0)를 사용하여 통계처리 하였다.

## IV. 연구 결과

### 1. 외국인 전용 카지노 종사자들에게 필요한 영어 학습 분야와 직장 내 영어 소통시의 어려움과 그 정도

외국인 전용 카지노 종사자들에게 필요한 영어 학습 분야와 직장 내 영어 소통시의 어려움과 그 정도 외국인 전용 카지노 종사자들에게 필요한 영어 학습 분야를 묻는 질문에 대한 응답은 [표 2]와 같다. 중복 응답을 허용하였으므로 총 112개의 답을 얻었다. 어휘 암기와 문법이 각각 1명으로 0.9%를 차지하였으며, 읽기와 쓰기도 4명, 3명으로 소수에 그쳤다. 그러나 말하기는 72명이 필요하다고 응답하여 64.3%로 가장 큰 비율을 차지하였으며, 듣기라고 응답한 이도 31명으로 전체 응답 수 중 27.7%를 차지하였다.

그 다음으로 카지노 내에서 영어로 의사소통을 해야 하는 경우 어려움은 무엇이며, 그 정도는 어떠한지를 알아보았다. [표 3]은 말하기에 대한 어려움의 정도를 보여준다. 말하기에 있어 종종, 혹은 가끔 어려움을 느끼는 응답자는 99명중 68명으로 68.7%가 영어로 말하기에 어려움을 느끼고 있었으며, 보통은 19명(19.2%), 그리고 거의, 혹은 전혀 어렵지 않다고 답한 응답자는 12명으로 전체 응답자의 12.1%에 불과했다.

[표 4]는 영어 듣기에 대한 어려움의 정도를 보여준다. 영어 듣기가 종종 어렵다고 한 응답자는 14명, 가끔 어렵다고 한 응답자는 28명으로 모두 42명으로 전체 응답자의 42.4%를 차지하였다. 영어 듣기에 대해 거의 어려움을 느끼지 않거나 전혀 어려움을 느끼지 않는다고 답한 응답자는 각각 15명과 8명으로 모두 23명(24%)이었다. 이 결과를 종합해보면 외국인 전용 카지노 종사자들은 듣기 보다는 말하기에 더욱 어려움을 느끼고 있고, 필요하다고 느끼는 영어 학습 분야도 말하기에 더 큰 비중을 두고 있음을 알 수 있다.

표 2. 카지노 종사자들에게 필요한 영어 학습 분야 (n=112)

	n	%
어휘암기	1	0.9%
문법	1	0.9%
읽기	4	3.6
말하기	72	64.3
쓰기	3	2.7
듣기	31	27.7
합계	112	100

표 3. 영어 말하기(n=99)

	n	%
중중 어려움	28	28.3
가끔 어려움	40	40.4
보통	19	19.2
거의 어렵지 않음	10	10.0
전혀 어렵지 않음	2	2.0
합계	99	100

표 4. 영어 듣기 (n=99)

	n	%
중중 어려움	14	14.1
가끔 어려움	28	28.3
보통	39	39.3
거의 어렵지 않음	15	15.2
전혀 어렵지 않음	3	3.3
합계	99	100

[표 5]는 읽기 및 쓰기에 대한 어려움의 정도를 보여 준다. 읽기와 쓰기 영역은 구분하지 않고 통합적으로 조사하였다. 읽고 쓰기에 종종 어려움을 느낀다는 응답자는 11명(11.1%)이었고, 가끔 어려움을 느낀다는 응답자는 35명(35.4%)이었다. 보통이라고 한 응답자는 27명으로 27.3%, 거의 어렵지 않거나 전혀 어렵지 않다고 응답한 이들은 26명으로 전체 26.3%를 차지하였다. 이 결과는 말하기에 비해 듣기, 그리고 읽고 쓰기의 어려움의 정도는 그리 크지 않음을 시사한다.

표 5. 영어 읽기 및 쓰기 (n=99)

	n	%
중중 어려움	11	11.1
가끔 어려움	35	35.4
보통	27	27.3
거의 어렵지 않음	22	22.2
전혀 어렵지 않음	4	4.1
합계	99	100

[표 3]에서부터 [표 5]까지의 결과는 대체로 외국인 전용 카지노 종사자들이 영어 말하기에서 가장 어려움을 느끼고 있음을 보여준다. 이에 비해 영어 듣기와 읽

고 쓰기는 상대적으로 어려움이 덜한 것으로 보인다. 이는 [표 2]의 결과와도 일관되는데 카지노 종사자들은 가장 필요한 영어 학습 분야로 말하기를 꼽았고 그 다음이 듣기, 그리고 읽고 쓰기의 비중은 매우 작았다.

## 2. 외국어 전용 카지노 종사자들의 업무에 따른 영어 사용 시간과 필요한 학습 분야

카지노 종사자들에게 업무에 따라서 필요한 영어 학습 분야가 다른지 알아보기 위해 일단 업무별로 하루 동안 영어사용 시간을 조사하였다(표 6). 업무별로 영어사용시간을 파악한 이유는 업무별로 영어 관련성의 차이가 있는지 알아보고, 이 차이점이 학습요구에 영향을 주는지에 대해 알아보기 위해서이다. 하루 30분미만 영어 사용자(영어 저사용자)는 99명 응답자 중 79명이었는데 이를 상대적인 비율로 보면 케이지-테이블게임-슬롯게임/마케팅 순이었다. 환전이나 계산 업무에 종사하는 케이지 직원들은 전원이 영어를 30분이하라고 대답하여서 업무 중 영어를 가장 적게 사용하는 업무임을 알 수 있었다. 응답자 중 가장 많은 수가 근무하는 테이블 게임 종사원들도 84.7%에 해당하는 50명이 하루 30분 이하로 영어를 사용하고 있었다. 즉 외국인 전용 카지노에서 종사원들의 영어 사용 시간은 예상과는 달리 그리 길지 않았다. 반면 슬롯게임/마케팅 부서는 상대적으로 영어를 사용하는 시간이 길었다. 이는 통계적으로도 검증되는데 부서간의 영어사용시간도 차이를 알아보기 위해 실시한  $\chi^2$  검정결과,  $\chi^2$  통계 값이 25.80 일 때 유의확률은 .011로서 유의수준 .05에서 카지노 업무 영역에 따른 영어 사용 시간에는 차이가 있다.

표 6. 카지노 종사자 업무별 일별 영어사용시간(n=99)

	테이블 게임	슬롯 게임	케이지	마케팅	기타	
30분 미만	50	4	5	8	12	79 (N)
	84.7	66.7	100.0	66.7	92.3	83.2(%)
1시간 미만	9	1	0	3	1	14(N)
	15.3	16.7	0.0	25.0	7.7	14.7(%)
2시간 미만	0	1	0	0	0	1(N)
	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	1.1(%)
2시간 이상	0	0	0	1	0	1(N)
	0.0	0.0	0.0	8.3	0.0	1.1(%)
계	59	6	5	12	13	99(N)
	100	100	100	100	100	100(%)

$$\chi^2 = 25.80 (df = 12, p = .011)$$

[표 6]의 결과에 의하면 외국인 전용 카지노에서 가장 영어를 많이 사용하는 업무는 마케팅이다. 외국인 전용 카지노에서 마케팅 업무는 해외 지역의 고객 개발 및 고객 관리, 그리고 고객 유치 업무와 더불어, 고객들의 입·출국 공항의전 등을 담당하므로[19] 대부분의 업무가 영어를 통해 이루어질 수밖에 없다. 한편 테이블 게임과 슬롯 게임 종사자들의 영어 사용 시간이 상대적으로 적은 것은 게임의 특성과도 관련이 있다고 여겨진다. 게임을 하면서 굳이 소통을 많이 해야 할 필요가 없거나 매우 제한된 수준의 소통으로 충분하기 때문일 수 있다. 통상 외국인을 대하는 업무는 영어를 많이 필요로 할 것이라는 통념과는 다른 모습을 알 수 있는데 오히려 영어를 자주 사용하지 않기 때문에 조사 결과에서 드러난 것처럼 말하기에서 어려움을 느낄 수도 있을 것이다.

다음 [표 7]은 이를 시사하는 흥미로운 결과를 보여준다. 이 표는 카지노 업무에서 가장 필요한 영어 학습 영역이 무엇인가 하는 질문에 대해 업무별로 응답자의 차이를 보여준다. 슬롯 게임 종사자는 응답자 6명 전원이 말하기라고 응답하였는데 비해 마케팅 업무 종사자는 응답자 12명 중 6명(50%)만이 말하기를 꼽았다. 케이지 종사자 중에서는 4명(80%)이, 테이블 게임 종사자 중에서는 40명(63.5%)이 말하기를 꼽았다. 슬롯 게임 종사자가 다른 영역보다도 말하기를 우선시하는 것은 고객이 슬롯머신을 다루는 슬롯 게임의 특성상 고객의 요구에 경청하기보다는 필요한 업무를 해 주면 족하기 때문으로 여겨진다. 슬롯 게임 종사자들의 영어 사용 시간이 상대적으로 긴데도 불구하고 듣기의 필요성은 그리 크지 않은 것으로 보인다. 한편 테이블 게임 종사자와 마케팅 종사자가 영어 말하기/영어 듣기를 필요한 학습영역으로 선택한 비율은 각각 해당 종사자 응답자의 63.5%/31.7%와 50.0%/33.3%로 나타났다. 여기서 흥미로운 것은 마케팅 종사자들 사이에서 영어 쓰기과 읽기를 선택한 응답자의 비율이 높게 나타난 것인데 이는 앞서 언급한 대로 해외 고객 개발 및 관리 업무 등을 하기 위해서는 읽기와 쓰기 능력 역시 갖추어야 하기 때문일 것이다. 반면 다른 업무 종사자들 사이에서는 읽기와 쓰기의 필요성은 낮게 나타났다.

그러나 전반적으로는 외국인 전용 카지노 종사자의

업무에 무관하게 말하기와 듣기를 우선적으로 필요한 영역으로 선택했다고 할 수 있는데 업무 간 필요한 영어 학습분야가 다른지 알아보기 위해 실시한  $\chi^2$  검정결과,  $\chi^2$  통계 값이 22.68일 때 유의확률은 .12로서 유의수준 .05에서 카지노의 업무에 따른 필요한 영어 학습 영역은 큰 차이가 없다고 할 수 있다.

표 7. 카지노 종사자 분야에 따른 필요한 영어 학습의 차이 (n=99)

	테이블 게임	슬롯 게임	케이지	마케팅	기타	전체
문법	0	0	0	0	1	1(n)
	.0	.0	.0	.0	7.7	1.0(%)
영어 읽기	1	0	0	1	2	4(n)
	1.6	.0	.0	8.3	15.4	4.0(%)
영어 말하기	40	6	4	6	10	66(n)
	63.5	100.0	80.0	50.0	76.9	66.7(%)
영어 쓰기	2	0	0	1	0	3(n)
	3.2	.0	.0	8.3	.0	3.0(%)
영어 듣기	20	0	1	4	0	25(n)
	31.7	.0	20.0	33.3	.0	25.3(%)
계	63	6	5	12	13	99(n)
	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0(%)

$$\chi^2 = 22.68 (df = 16, p = .123)$$

### 3. 카지노 종사자들의 영어 학습 동기와 이상적인 영어교육 담당자

[표 8]은 외국인 전용 카지노 종사자들의 영어 학습 동기에 대한 조사 결과를 보여준다. 영어 학습 동기를 묻는 설문은 복수 응답을 허용하여 총 응답수가 128이었다. 가장 많은 응답은 “자아실현”으로 68명이 응답하였으며(49.2%), 그 다음이 “업무를 원활히 하기 위해서”로 48명(37.5%)이었다. “원하는 직무를 맡기 위해서”라는 응답자는 10명(7.8%), “승진을 위해서”라는 응답자는 7명(5.5%)이었다. 예상 외로 실리적인 이유보다는 “자아실현”이라는 추상적인 동기를 선택한 응답자가 많았는데 이는 영어를 잘 하는 것이 단지 실무적인 이득 외에도 여러 가지의 의미를 외국인 전용 카지노 종사자들에게 갖고 있음을 의미한다. 이와 같은 응답은 한편으로는 전체 응답자의 83.2%가 하루 30분미만으로 영어를 사용한다는 조사 결과와도 관련될 것이다.

표 8. 카지노 종사자들의 영어 학습동기(n=128)

카지노 종사자 학습동기	N	%
원무를 원활히 하기 위해서	48	37.5
원하는 직무를 맡기 위해서	10	7.8
승진	7	5.5
자아실현	63	49.2
합계	128	100.0

표 9. 카지노 종사자들이 선호하는 영어강사 (n=99)

	N	%
원어민 강사	23	23.2
이중 언어 한국인	29	29.3
카지노 실무 경험 있는 원어민	17	17.2
카지노 실무 경험 있는 한국인	30	30.3
합계	99	100.0

[표 9]는 외국인 전용 카지노 종사자들이 선호하는 영어강사의 유형을 보여준다. 카지노 실무 경험이 있는 한국인을 선택한 응답자가 30명(30.3%)으로 가장 많았고, 그 다음이 카지노 실무 경험은 없지만 영어와 한국어를 모두 구사하는 한국인을 선택한 응답자가 29명(29.3%)이었다. 영어 원어민 강사를 선택한 응답자는 23명(23.2%), 카지노 실무 경험이 있는 원어민 강사를 선택한 응답자는 17명(17.2%)이었다. 즉 외국인 전용 카지노 종사자들이 가장 선호하는 영어 강사는 카지노 실무 경험이 있는 한국인이라고 할 수 있겠지만 실무 경험과 무관한 이중언어 한국인을 택한 응답자와의 차이가 거의 나지 않기 때문에 이를 단정적으로 말하기는 어렵다. 어쨌든 한국인 대 원어민 강사의 선호 비율이 대략 6:4 정도로 나타나고 있는 것을 볼 수 있는데 실제 교육에 있어서는 교사의 원어민 여부, 혹은 실무 경험 여부가 그렇게 중요하지는 않을 것임을 짐작할 수 있다. 이러한 결과는 단 기간 동안에 영어 말하기 능력을 향상시키고자 했던 동계올림픽 자원봉사자들의 요구분석에서도 동일하게 나타났다. 자원봉사자들 역시 영어에 능숙한 한국인 강사를 가장 선호하였는데[20] 영어말하기에 어려움을 느끼는 학습자들이 보여주는 공통적인 측면이라고도 할 수 있을 것이다.

## V. 결론

본 연구는 외국인 전용 카지노에서 근무하는 종사자 99명을 대상으로 카지노 업무에서 필요한 영어 학습에 대한 요구 분석을 실시하였다. 외국인 전용 카지노 종사자들은 대부분 말하기와 듣기에서 어려움을 느끼고 있었으며, 가장 필요한 영어 학습 영역도 말하기와 듣기를 들었다. 하지만 대부분의 종사자들이 영어 의사소통에 할애하는 시간은 하루 30분 미만으로 예상과 달리 의사소통을 매우 활발하게 하지 않고 있는데 이는 역설적으로 영어로 의사소통을 활발하게 하고 있지는 않기 때문에 말하기와 듣기에 어려움을 느낄 수도 있다는 점을 시사한다.

카지노의 업무 별로 영어로 의사소통에 할애하는 시간은 유의한 차이를 보였지만 실제 필요로 하는 학습 영역은 대개 말하기와 듣기로, 마케팅 부서 종사자들이 읽기와 쓰기를 선택하기는 하였지만 대체로는 유사한 모습을 보여주었다. 그러나 이들의 주된 영어 학습 동기는 즉각적인 업무 활용보다는 “자아실현”이라는 추상적인 것으로서 간간이 업무에 영어 의사소통의 어려움을 느끼기는 하지만 업무에 결정적으로 저해가 될 만큼은 아님을 시사하고 있기도 하다.

이들은 영어 교사로 원어민보다는 한국인을, 카지노 실무 경험이 없는 사람보다는 있는 사람을 선호하지만 그 차이가 대단히 큰 것으로 보이지는 않는다. 가능한 실무 경험이 있으면서 영어도 능숙한 이중언어 구사자가 이상적인 교사의 모습이었으나 이는 다른 영역에서도 마찬가지일 것이다. 외국인 전용 카지노 종사자들의 요구대로 말하기와 듣기를 효율적으로 가르치기 위해서는 원어민 교사를 선택하는 것도 그리 무리한 일은 아닐 것이다.

이 조사결과는 외국인 전용 카지노에서 근무할 종사자를 양성하는 데 있어 영어 교육이 읽기와 쓰기보다는 말하기와 듣기에 좀 더 비중을 두어야 할 것을 시사한다. 또한 교수자가 이들이 종사하게 될 직무의 특성에 맞게끔 교육과정을 개발해야 할 것임도 시사한다. 그러나 이 때 지나치게 직무에 초점을 맞추기 보다는 전반적인 영어 구사능력의 향상을 통해 이들의 자아실현 욕구에도 부응할 필요도 있음을 보여준다.

지금까지 국내외의 여러 분야에서 영어 요구분석에 대한 연구가 활발히 이루어져 왔으나 전국에 6,000명



가까이 되는 외국인 전용 카지노 종사자의 영어 학습 요구에 대한 연구는 거의 수행된 적이 없다. 한편으로는 미래 성장산업이며 국가적으로 커다란 부가가치를 창출하는 외국인 전용 카지노에 대한 연구는 관광레저의 측면에서 꾸준히 이루어져 왔으나 카지노에서 공용어로 쓰이는 언어인 영어를 어떻게 교육해야 할지에 대한 연구는 거의 없었다. ESP연구가 다양한 EOP 분야에서 계속 범위를 확장하고 있는 이 때 본 연구는 외국인 전용 카지노 종사자들의 영어 학습 요구분석을 통하여 이 영역을 넓히는 좋은 사례가 될 것이다. 또한 카지노 종사자라는 특수한 직업군에 필요한 영어 교육과정의 방향 정립에 기여하여, 향후 국내외의 카지노 종사자 양성을 담당하는 교육 관계자들에게도 의미가 있는 연구가 될 것이다.

본 연구는 전국에 있는 외국인 전용 카지노 16개 중 공기업 소속인 서울과 부산에 있는 두 카지노의 99명의 참여자로 이루어진 연구이므로, 나머지 14곳의 카지노 직원들의 다양한 의견을 포함시키지 못한 한계가 있다. 앞으로 연구에서는 카지노에서 필요한 말하기와 듣기에 대한 상황별 케이스연구도 수행된다면 이 분야 영어교육에 더욱 정교하고 실질적인 도움이 될 것이다.

#### 참 고 문 헌

- [1] 서원석, 이보배, “한국 카지노산업의 변천 및 카지노 인식에 대한 변화 내용분석,” *관광학연구*, 제36권, 제3호, pp.103-128, 2012.
- [2] 사행산업통합감독위원회, *2018 사행사업 관련통계*, 사행산업통합감독위원회 조사홍보과, 2019.
- [3] B. Paltridge and S. Starfield, *The Handbook of English for Specific Purposes*, John Wiley & Sons, Inc. 2013.
- [4] D. Belcher, *English for Specific Purposes in Theory and Practice*, University of Michigan Press, 2009.
- [5] K. Hyland, *English for Academic Purposes: An Advanced Resource Book*, London: Routledge, 2006.
- [6] L. Flowerdew, *Needs Analysis and Curriculum Development in ESP*, John Wiley & Sons, Inc. 2013.
- [7] C. J. Javi, “English for specific purpose: Role of learners, teachers and teaching methodologies,” *European Scientific Journal*, Vol.11, No.20, pp.17-34, 2015.
- [8] T. Dudley-Evans and M. J. St. John, *Developments in English for specific purposes: A multi-disciplinary approach*, Cambridge University Press, 1998.
- [9] J. D. Brown, *The Elements of Language Curriculum: A Systematic Approach to Program Development*, Heinle & Heinle Publishers, 1995.
- [10] M. Long, *Second language needs analysis*, Cambridge University Press, 2005.
- [11] R. Richterich and J. L. Chancerel, *Identifying the Needs of Adults Learning a Foreign Language*, Oxford: Pergamon Press, 1980.
- [12] J. McDonough, *ESP in Perspective*, London : Collins ELT., 1984.
- [13] C. Nickerson, “English as a lingua franca in international business contexts,” *English for Specific Purposes*, Vol.4, No.24, pp.367-380, 2005.
- [14] H. Chia, R. Johnson, H. L. Chia, and F. Olive, “English for college students in Taiwan: A study of perceptions of English needs in a medical context,” *English for Specific Purposes*, Vol.2, No.18, pp.107-111, 1999.
- [15] S. Boshier and K. Smalkoski, “From needs analysis to curriculum development: Designing a course in health-care communication for immigrant students in the USA,” *English for Specific Purposes*, Vol.1, No.21, pp.59-79, 2002.
- [16] R. Jasso-Aguilar, “Sources, methods an triangulation in needs analysis: A critical perspective in a case study of Waikiki hotel maids,” *English for Specific Purposes*, Vol.1, No.18, pp.27-46, 1999.
- [17] P. Garcia, *English for Specific Purposes*, TESOL Press, 2002.
- [18] V. Eades, “Human Resource Issues in the

Gaming Industry,” Gaming Research & Review Journal, Vol.1, No.2, pp.43-53, 1994.

[19] 류광훈, 정광민, *카지노 인력 관리제도 연구*, 한국문화관광연구원, 2015.

[20] 김지은, 유호, “국제 스포츠를 위한 영어교육 방안,” 한국콘텐츠학회논문지, 제15권, 제6호, pp.590-596, 2015.

### 저 자 소 개

김 성 희(Sung-Hee Kim)

정회원



- 1992년 2월 : 이화여자 대학교(영어교육학사)
- 2008년 12월 : Arizona State University(영어교육석사)
- 2015년 8월 : 이화여자대학교(영어교육박사)
- 2016년 8월 ~ 현재 : 우송대학교

호텔관광경영학과 교수

〈관심분야〉 : ESP, 영어읽기교육

김 진 세(Jean-Sei Kim)

정회원



- 1986년 8월 : 연세대학교(경영학석사)
- 2014년 2월 : 연세대학교(경영학박사)
- 2013년 12월 : 한국관광공사실장 역임
- 2015년 12월 : 그랜드 코리아레저

본부장역임

- 2016년 8월 ~ 현재 : 우송대학교 호텔관광경영학과 교수
- 〈관심분야〉 : 카지노경영론, 컨벤션산업론, 관광마케팅 전략 등