

호텔·관광영어교육 콘텐츠연구(1): 호텔·관광영어 공손전략 분석*

한천영**

|| 차례 ||

1. 서론
2. 이론적 배경
3. 호텔·관광영어의 공손전략분석
4. 결론

[국문초록]

‘공손성’은 타인에 대한 진지한 배려, 예절에서 초래되는 진지함, 경의로 설명된다. 언어생활은 대인적 관계의 산물이다. 화자와 청자 간의 대인관계에 따라 언어표현의 공손성이 대화의 흐름과 연결을 원활하게 할 수 있다 화자와 청자 간의 상호관계성을 부여하는 중요한 요인 가운데 하나가 언어의 공손성이다.

본 논문에서는 Brown & Levinson(1987)의 공손전략을 호텔·관광영어에 적용하여 서비스 제공자인 호텔관광관련 종사자와 서비스 수혜자인 고객 간의 담화에서 발생하는 공손성 전략을 분석하여 호텔·관광영어교육의 콘텐츠로 활용할 것을 제안한다. 노골적 체면손상(무례함) 전략은 무례한 주목 끌기, 강하게요청하기, 강요하기의 전략으로 수행되었으며 적극적 공손전략은 호칭/주목 끌기, 칭찬, 공통배경, 호의적 표현, 보상약속, 이유 설명, 흥미 끌기, 소개, 청자의 상기필요 전략이 사용되었고, 소극적 공손전략은 사과, 허락구하기, 간접표현, 주저, 신세짐, 부탁 및 감사의 전략이 사용되었다.

주제어 : 공손성, 담화, 체면손상, 무례함, 적극적 공손전략, 소극적 공손전략, 공손 전략

* 본 논문은 2014년도 청운대학교 연구년 지원에 의하여 작성한 것임.

** 청운대학교 호텔관광대학 호텔경영학과 교수. cyhotel@chungwoon.ac.kr

1. 서론

고객에게 양질의 서비스를 제공하는 환대산업(Hospitality industry)현장에서 활용되는 호텔·관광영어교육의 콘텐츠는 졸업 후 각양각색의 환대산업체에서 근무하며 고객을 접하는 호텔 및 관광관련학과 학생들의 서비스의 질에 영향을 미칠 수 있다.

호텔영어, 항공서비스영어 및 관광영어 등 환대서비스를 제공하기 위한 특수목적용 영어교육의 콘텐츠에 통사, 의미론, 음성학, 음운론, 어휘 등을 교육 콘텐츠로 구성하여 영어교육을 하는 것도 중요하지만, 환대산업현장에서 호텔·관광영어교육은 종사원과 고객 간의 대화는 상호를 신뢰하고 유대 관계를 돈독히 하여 대화를 부드럽게 연결시키는 공손성 전략의 교육도 중요하다. 영어의사소통은 영어에 대한 문법적 지식 뿐 만 아니라 언어에 녹아있는 사회문화적 그리고 대화당사자간의 심리적인 의미의 이해를 포괄한다. 본 연구에서는 환대산업종사자와 고객 간의 대화에 공손전략이 어떠한 형태로 적용되는지를 분석하여 호텔·관광영어교육의 콘텐츠로 활용할 것을 제안하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 Lakoff

공손성에 관한 연구는 Lakoff(1973)에 의해 논의되기 시작하였다. Lakoff는 언어의 공손성을 “모든 인간의 교류에서 존재하는 갈등과 대응을 최소화하기 위하여 상호교류를 촉진시키기 위한 상호교류관계의 시스템(Lakoff, 1990:34)”으로 정의하며 인간의 의사소통을 정보전달의 기능과 더불어 인간

관계의 유지로 간주한다. Lakoff는(1973:296)는 세 가지 공손성 규칙을 제안한다. 규칙(1)은 화자가 청자의 행동을 강요하지 말라는 것이다. 대화참여자인 화자와 청자사이 사회문화적 배경이 다르기 때문에 화자가 청자의 행위를 강요하지 말라는 것이다. 이러한 유형의 대화는 사회적 거리가 있는 대화자들 간의 의사소통유형이다. 규칙(2)는 청자에게 선택권을 부여하라는 것으로 화자가 발화한 내용에 대한 행동의 선택권을 청자에게 주라는 것으로 청자를 배려한다. 규칙(3)은 청자를 기분 좋게 하고 청자와 우호적인 관계를 유지하라는 것이다. 대화를 통하여 청자에게 친근감을 주고 동질감과 유대감을 높여주는 역할을 화자가 해야 한다는 것이다. 화자는 청자에게 강요하지 않고 선택권을 주며 친절해야한다는 것이다.

Lakoff(1990:103)는 세 가지 공손성 규칙을 기초로 하여 거리감, 존중, 유대감의 세 가지 공손성 전략(politeness strategy)을 제안하였다. 규칙(1)의 ‘강요하지말라’는 거리감과 관련이 있고, 규칙(2)의 ‘청자에게 선택권을 부여하라’는 대화상대자인 청자의 예우와 관련이 있으며 규칙(3)의 ‘우호적이 되라’는 청자와의 유대감과 관련되는 전략이다.

2.2 Leech

Leech는 Grice(1975:42-58)의 협력원리를 보완하여 ‘공손성의 원리’를 제안하며, 공손성 원리를 요령(tact),관용(generosity),칭찬(approbation),겸손(modesty),일치(agreement), 동정(sympathy)의 여섯 가지 격률(maxim)로 하위 구분하였다. Leech의 공손성 원리는 공손함은 표현을 극대화하고 불손 및 무례함은 표현을 최소화하는 것이며 각각의 비용과 이익(혜택)에 따라 격률이 다르게 적용된다. 화자가 청자에게 공손함을 표현하려면 청자에 대한 비용을 최소화하고 청자에게 돌아가는 이익(혜택)은 최대화해야하고(요령격률), 화자에 대한 혜택 및 이익은 최소화하며 비용은 최대화해야하며(관용격률), 청자에 대한 비난은 최소화하고 칭찬은 최대화하며(칭찬격률), 화자와 청자 간의 의견불일치는 최소화하고 의견일치는 최대화하며(동의격률), 화자와 청자사이의 반감을 최소화하고 동정심 및 유대감을 최대화(동정격률)하는 것

이다.(송경숙, 2005:134)

2.3 Brown & Levinson(1987)

Brown & Levinson(1987)은 Lakoff의 공손성 원리와 Goffman(1967)의 ‘체면(face)’의 개념을 활용하여 언어사회학적인 관점에서 ‘소극적체면’과 ‘적극적 체면’으로 세분화한다.

Brown & Levinson(1987)은 ‘체면’을 사회의 정상적인 한 성인 화자가 청자에 대해 주장하는 공적인 자기 이미지’로 정의하면서 ‘소극적체면’과 적극적 체면’으로 구분한다. 소극적 체면(face negative)은 타인에게 방해받지 않는 욕구이며 적극적체면(face positive)은 적어도 몇 사람들에게 바람직하게 보이려는 욕구로 정의한다. 화자와 청자는 적극적 체면과 소극적 체면을 모두 소유하고 있는 언어행위자이며 체면을 위협하는 행위는 “체면위협행위(face-threatening act, 이하 FTA로 표기함)로 간주된다. 화자와 청자 간에는 가능한 한 체면위협행위를 피하거나 최소화하려는 노력을 하며 상대방을 존중하려한다.

Brown & Levinson(1987:60, 69)은 공손성을 체면욕구를 조정하는 수단으로 간주하며 다음의 다섯 가지 보편적 전략을 제시한다. 전략 1(FTA를 완화 없이 노골적으로 하라)은 노골적으로 FTA를 행하는 전략으로 화자가 청자에게 체면위협행위를 가함으로써 화자가 전달하고자하는 의도된 내용을 직접적으로 명확하게 전달한다. 전략 2(FTA를 완화장치와 함께 적극적 체면에 노골적으로 하라, positive politeness)는 화자자신의 바람이 청자에게 긍정적으로 받아들여지는 적극적 체면을 유지하며, 전략 3(FTA를 완화장치와 함께 소극적 체면으로 노골적으로 하라, negative politeness)은 화자자신이 청자의 발화로 행동에 방해받지 않는 전략이고, 전략 4(FTA를 노골적으로 하지마라, off record)는 화자가 체면위협행위를 하여는 의도는 있지만 그 책임을 회피하고자할 경우에 사용되는 전략으로 화자의 의도가 무엇인지 청자에게 추론하게 하는 부담을 주게 된다.(김진무, 2013:132) 전략 5(FTA를 하지마라, don't do the FTA)는 청자와 화자간의 원만한 인간관계를 유지하며 대

화를 원활하게 유지시키는 공손성 책략이다. 책략 5는 Leech의 동의격률 가운데 ‘자신과 상대방 사이의 동질감을 최대화하라’는 하위격률과 일맥상통한다.(김진무, 2013:132)

Brown & Levinson은 체면보존에 화용론적 요소가 포함되며 공손성 책략은 화자와 청자사이의 ‘힘’관계, 사회적 ‘거리’ 그리고 특정문화에 부과되는 절대적 순위가 작용한다고 주장한다. 공손전략은 화자와 청자 간의 인간관계를 유지하는 언어사회적 수단이라 할 수 있다.

3장에서 Brown & Levinson(1987)의 공손전략을 호텔·관광영어에 적용하여 분석하고자 한다.

3. 호텔·관광영어의 공손전략분석

3.1 노골적 체면 손상(무례함, Impoliteness)

Brown & Levinson(1987)의 체면위협행위에 의한 5가지 책략 중 제1책략에 해당한다. 이 책략은 화자가 청자의 사정과 배려 없이 노골적으로 체면위협행위를 가하여 청자에 대한 어떠한 형태의 보상도 없이 발화하는 행위를 말한다. 노골적인 체면 손상하기는 무례한 주목끌기와 강한 요청으로 세분된다.

3.1.1 무례한 주목 끌기

(1) Guest : *Reception*, I requested a non-smoking room, but this room really smells of smoke.

Reception : I'm very sorry. Your request should have been registered. I'll change your room immediately.

(오선영, 이금실, 한천영, 2013:52)

(1)에서 호텔에 투숙한 손님은 투숙절차를 마치고 객실에 들어가서 확인해보니 본인이 요청한 non-smoking 객실이 아닌 담배냄새가 나는 smoking room인 사실을 확인하여 매우 화가 난 상태로 reception desk에 전화하여 잘못된 객실배정에 대하여 강력하게 항의하기 위해 청자인 reception 근무자를 부르며 청자에 대한 배려 없이 노골적으로 청자의 체면을 위협하며 항의한다. 이러한 화자인 손님의 무례함으로 청자인 Receptionist는 일방적으로 노골적인 체면손상을 입게 된다. 그러나 청자인 Receptionist는 무례한 화자인 손님의 발화에 I'm sorry로 답하며 화자와의 대화를 연결해 나간다.

(2) Mr. Thomas : Excuse me, miss. May I help you?
Vivian : I'm going to my room.
Mr. Thomas : Uh, do you have a key?
Vivian : Oh, I forgot that cardboard thing. I'm on the top floor.
Mr. Thomas : You're a guest here?
Vivian : I'm... I'm with a friend.
Mr. Thomas : And who would that be?
Vivian : Edward...
Mr. Thomas : Edward?
Vivian : Edward... Edward, uh--- He knows me.
Mr. Thomas : *Dennis*. Dennis, did you just come off the night shift?
 Hmm?
Dennis : Yes, sir.
Mr. Thomas : Do you know this young lady?
Dennis : She's with Mr. Lewis.
Mr. Thomas : Mr. Lewis?
Vivian : That's it. Edward Lewis! Thanks, Dennis.

(영화 *Pretty Woman*에서)

(2)에서 호텔지배인인 Thomas는 호텔에서 객실을 못 찾고 서성이는 Vivian을 만난다. Thomas는 Vivian에게 객실 열쇠가 있는지 물어보지만 Vivian은 카드키를 분실하였고 최상층 객실에 투숙중이라 답한다. 이런 점에

의심이 간 지배인 Thomas는 우리 호텔 투숙객이지를 묻지만 Vivian은 말을 흐리며 친구와 함께 투숙하고 있다고 답한다. 더 의심이 간 지배인 Thomas는 동행한 남자 투숙객이 누구인지 물어보나 Vivian의 대답은 분명하지 못하게 Edward라고만 답한다. 이에 의심이 증폭된 지배인 Thomas는 상기하여 Dennis의 이름을 호칭하며 지나가는 벨맨 Dennis를 부른다. 화자인 지배인 Thomas는 로비를 무심코 지나가던 청자인 벨맨 Dennis의 사정을 배려하지 않고 이름을 부르며 어제 야간근무를 했는지를 물으며 Dennis에게 당혹감을 주어 청자의 체면에 노골적으로 위협하는 무례한 주목 끌기 발화를 서슴없이 행한다. 부하직원인 청자 Dennis는 아무런 배경상황을 알지 못한 채 자신에게 무례한 발화를 하는 화자인 지배인 Thomas의 질문(어제 야간당직 근무를 했는지?)에 Yes, sir로 순응하여 답하며 대화를 이어간다.

위의 두 예에서 보듯이 호텔에서의 노골적 체면 손상 발화는 일반적인 발화이기 보다는 화자(손님, 상위직급 근무자)가 요청한 사안이 이루어지지 않거나, 화자가 화가 난 상황에서 청자인 호텔직원 및 하위직급 근무자의 상황을 전혀 고려하지 않고 일방적으로 청자의 체면을 손상한다.

3.1.2. 강하게 요청하기

(3) Agent : Good morning. Michael speaking. How may I assist you?

Caller : May I speak to Mr. Lee, please?

Agent : I'm afraid Mr. Lee just stepped out of the office.

Caller : When do you expect him back?

Agent : I'm not sure, but he will probably be back by three. *Shall I have him call you when he returns to the office?*

Caller : No, that's all right. I'll call back later. Thank you.

(노선희, 2016:16)

(3)에서 Agent는 Mr. Lee와 통화를 원하는 고객에게 Mr. Lee가 외출중이어서 전화를 받을 수 없음을 알리며 Mr. Lee가 3시경 사무실에 돌아오면 전화통화자에게 전화하도록 강하게 요청할 것을 Shall I ---?를 사용하여 제

안한다, Agent가 통화자인 청자의 의향을 묻지도 않고 유연한 표현을 사용하지 않은 채 Mr. Lee가 돌아오면 통화자인 청자에게 전화하도록 강하게 요청하겠다고 제안한다. 이러한 경우 화자 Agent는 청자를 배려하지 않고 청자의 체면에 노골적으로 손상을 가하는 무례한 발화를 하게 되는 것이다. 이러한 무리한 요청에 청자인 Caller는 당황하여 No로 응수하며 자신이 나중에 다시 전화를 걸겠다고 답하며 대화 상황을 종료한다.

3.1.3 강요하기

(4) Cabin Crew : Excuse me, sir. We'll be taking off shortly. Would you please fasten your seat belt?

Passenger : I'm sorry, but I don't want to wear the seat belt. I feel uncomfortable with this.

Cabin Crew : Sorry, sir. but *for your own safety, you must follow the safety rule during the flight. Until the "Fasten Seat Belt" sign goes off, keep your seat belt fastened, please.*

Passenger : I see. I didn't notice that. Cabin Crew : Thank you for your cooperation. Have a nice flight, sir.

(이금실, 한천영, 2013:31)

(4)에서 좌석 띠를 착용해달라는 화자인 항공기 승무원의 정중한 요청을 청자인 승객은 좌석 띠가 불편하여 맬 수 없다고 거절한다. 이러한 청자의 거절행위에 대해 화자인 항공승무원은 ‘손님의 안전을 위해 비행 중에는 안전수칙을 준수해야 합니다. 좌석 띠를 매라는 안내 등이 소등될 때 가지는 좌석띠를 계속 매십시오’라는 발화로 청자인 고객에게 좌석 띠를 맬 것을 강하게 요청한다. 항공기의 안전수칙을 준수하여 승객의 안전을 지키기 위하여 부득이하게 화자인 항공기 승무원은 청자인 탑승자에게 좌석 띠 착용을 강요하는 발화를 하게 된다. 승무원으로부터 좌석 띠 착용을 강하게 요청받은 청자인 탑승객은 화자인 승무원으로부터 체면손상을 입었지만 비행안전 수칙준수와 자신의 안전을 위해 화자의 강요행위를 받아들여지게 되는 경우이다. 강하게 요

청하는 책략은 공손전략을 이탈하는 행위이지만 청자에게 화자의 의도된 행위를 요청하는 화행의 수행에 필수적으로 사용되는 전략이다.

3.2 적극적 공손 전략

Brown & Levinson의 공손책략 중 제 2책략에 해당된다. 화자와 청자의 유대관계와 연관된 부분을 강조한다. 대부분의 대화참여자들은 타인에게 자신이 인정받고 싶어 하며 상대방과 함께 유대감을 갖기를 원한다. 이 같은 욕구를 충족시키는 적극적 공손전략에 대해 기술하고자 한다.

3.2.1 호칭/주목 끌기

(5) Rosa : Ah, *Mr. Taylor*. I have a message for you. Mrs. Hunter phoned. She said she would pick you up tomorrow at eight o'clock to take you to the factory.

Guest : OK, right, thanks very much. At eight o'clock you say. I'll come down to the lobby to meet her.

(Strutt, 2013:136)

(5)에서 호텔 Receptionist인 Rosa는 고객인 청자의 이름 Taylor를 호칭하여 청자의 시선을 화자인 Rosa에게로 집중하게 한다. 여러 호텔 투숙객 가운데 청자의 이름을 기억하고 Taylor를 호칭하여 청자에게서 호감을 얻으며 청자와의 유대감을 돈독하게 함과 동시에 신뢰를 유지하기 위한 화자의 적극적 공손전략이다. Receptionist인 Rosa에게서 자신의 이름 Taylor로 불리어져 질 때 고객인 Taylor는 화자 Rosa 및 호텔 직원에 대한 신뢰가 높아지게 되며 유대감이 생겨나게 된다. 이렇듯 호텔, 여행사 및 항공사 관련 대고객서비스를 수행하는 직원은 고객의 이름을 기억하여 호칭하면 청자인 고객은 직원에 대한 깊은 유대감을 형성하게 되어 양질의 서비스를 고객에게 제공할 수 있다.

(6) Server : *Hello everyone*, my name is Lina and I will be your server tonight. May I start you off with a beverage as you look through the menu?

Danny : I'll have a glass of wine.

Joseph : I'll have a beer.

(Strutt, 2013:60)

(6)에서 레스토랑근무자인 Server가 주문을 받기위해서 Hello everyone의 발화로 청자인 손님들의 시선을 자신에게로 집중하게 한다. 만일 Hello everyone 발화 없이 My name is Lina and I will be your server tonight의 발화로 청자인 손님에게서 음료주문을 받으려했다면 좀 어색한 분위기에서 주문이 이루어질 것이다. 화자가 Hello everyone의 발화로 청자인 손님에게 인사하며 상호간의 유대감을 유도하며 손님들의 시선을 화자 자신에게 집중시키면서 음료주문을 받는 적극적 공손 전략의 예이다. 화자의 인사말 한마디가 청자와의 관계를 부드럽게 연결하여 손님에게 공손함을 표현하며 유대감을 쌓게 되어 주문단계로 원활하게 연결되는 적극적 공손전략이 사용되었다.

3.2.2 칭찬

(7) Waiter : How was your steak with garlic sauce?

Guest: *That was very nice, thank you.*

Waiter: Good. I'm very glad you enjoyed it. Would you like the dessert menu?

Guest: Yes, please.

(오선영, 이금실, 한천영, 2013:77)

(7)에서 식사를 마친 후 waiter가 식사(steam with garlic sauce)가 맛있었는지 물음에 대하여 청자인 손님은 식사가 매우 훌륭했다는 발화(That was very nice, thank you)를 통하여 칭찬을 한다. 칭찬은 대화 당사자를 인정한

다는 태도를 표현하므로 적극적인 공손 전략 중 가장 합당한 책략이다.(전정미, 2007:255) 이는 칭찬받은 당사자는 칭찬에 대한 보상으로 요청하는 내용을 받아들이거나 다음 단계의 대화로 부드럽게 전개될 수 있다. (7)에서도 손님이 식사가 훌륭했다는 칭찬이 있기 때문에 Waiter가 감사하며 디저트 메뉴의 주문으로 부드럽게 연결된다.

3.2.3 공통배경

(8) Agent : Front desk. Nicole speaking. Can I do anything for you, Mr. Simmons?

Guest : Hi. *Do you provide a shuttle service for hotel guests to the downtown area?*

Agent : Yes, we do, sir. *We operate a courtesy shuttle bus between the hotel and downtown every hour. You can get detailed information at the concierge's desk.*

(노선희, 2016:52)

(8)에서 화자인 손님은 호텔 투숙객을 시내로 데려다주는 셔틀서비스를 호텔에서 제공하는 지를 문의하는 발화를 Do you ___?로 표현하였다. Is there a shuttle service for hotel guests to downtown?으로 발화하여 셔틀버스 서비스가 있는지의 여부만을 단순히 묻는 것을 넘어서 Do you provide a shuttle service...?발화는 청자인 호텔직원과의 친근감과 유대감의 관계를 유지하고 청자의 체면손상행위에 위협을 가하지 않는 적극적 공손전략이기도 하다. 손님인 셔틀버스 제공 문의에 대해 청자인 호텔 직원은 We의 사용으로 화자와의 친근감을 유지하며 화자인 손님과 청자인 호텔직원간의 유대감을 교감하는 친밀감을 강화시키고자 발화한 적극적 공손전략의 예이다. 이러한 공통배경하의 발화는 청자의 답변결과가 화자에게도 도움을 주는 결과를 가져온다.

3.2.4 호의적 표현

(9) Cashier : Good morning. How may I help you?

Guest : Good morning. I'm supposed to leave today, but my flight doesn't depart until late evening. Can I stay in my room until this afternoon? I'm in room 1202....

Cashier : Oh, it's almost noon already. *If you need more time to pack your luggage, I can extend your checkout around 30 minutes at no extra charge.*

Guest : That sounds perfect! I appreciate.

(노선희, 2016:63)

(9)의 경우 호텔투숙객이 투숙을 마친 후 front desk에서 퇴숙 절차를 하기 위해 front desk에 전화를 한 상황이다. 화자인 Guest는 비행기 출발시간이 늦어져 호텔에 오후까지 투숙을 요청한다. 이러한 요청에 대해 청자인 Cashier는 정오 12시까지 check out을 해야 함을 전달하며 화자인 고객의 사정을 고려해 짐을 정리할 시간을 추가요금 부가 없이 check out time인 정오 12시에서 약 30분 정도 퇴숙 시간을 연장해주는 호의를 표현한다. 청자인 Cashier의 퇴숙 시간 연장에 대한 호의적인 표현말로 화자인 Guest에게 심리적인 체면손상행위를 가하지 않는 적극적 공손전략으로 손님에게 편안함과 친절함을 제공하여 고객이 호텔서비스에 대한 좋은 이미지를 가지게 한다.

3.2.5 보상약속

(10) Guest : Excuse me, my fish was undercooked. And my daughter's chicken was dry and overcooked.

Manager : I'm very sorry, ma'am. I'll speak to the chef and bring you both new ones.

Guest : No, thanks. We have to hurry this afternoon.

Manager : I deeply apologize for what happened.

Guest : It's alright. Please be more careful next time.

Manager : Of course. *Your meal is on the house.*

Guest : Great!

(오선영, 이금실, 한천영, 2013:90)

(10)에서 레스토랑에서 손님이 주문한 음식이 잘 조리되지 않은 상태로 손님에게 제공된 상황이다. 이러한 손님의 이의제기에 새 음식으로 교체해주려고 하나 손님들이 바빠서 그냥 자리에서 일어나면서 다음에는 더 조심하라는 손님들의 발화에 청자인 레스토랑 매니저의 You meal is on the house 발화로 인한 보상약속으로 손님들의 불만을 불식시키고 손님들에게 레스토랑에 대한 신뢰감을 회복 시켜 차후에도 그 레스토랑에 다시 방문하는 효과를 가져 온다. 즉 손님의 음식불만에 대한 적극적인 공손전략인 보상약속발화로 손님들의 체면을 손상하지 않아 손님들로 하여금 레스토랑 재방문의 기대감을 충족시킨다. 이러한 보상의 약속발화는 그 결과에 대한 혜택을 받을 수 있는 기회가 됨을 강조하는 방법이다.(전정미, 2007:256)

3.2.6 이유 설명

(11) Caller: I'm Julia Green, Mr. John's secretary.

Agent: Sure. May ask why he is canceling? And can I have your phone number?

Caller: No problem. *His business trip to Korea has been canceled*, and my number is 305-321-6542.

(노선희, 2016:30)

(11)에서 Johns씨 비서인 Julia Green은 화자인 여행사 직원의 Johns씨 일정이 취소된 사유를 묻는 발화에 대해 Johns씨의 한국출장이 취소되었다는 발화로 그 이유를 설명한다. 이유 설명의 책략은 화자가 청자에게 요청하거나 문의한 발화에 대하여 타당한 이유를 설명함으로써 상대방이 오해가 없도록 이해를 요청하는 적극적 공손전략이다. 화자의 요청 및 문의에 대해 청자가 이유를 설명함으로써 상대방의 체면을 위협하지 않고 상대방과의 유대감과 친밀감을 유지할 수 있는 공손전략이다.

3.2.7 흥미 끌기

(12) Tour Guide : We're having haemultang for dinner. It's a type of spicy stew that has all kinds of seafood in it. Is there anyone who cannot eat seafood?

Tourist : I'm allergic to seafood, so I can't eat it. Is it possible to get something else?...

Tour Guide: I see. Can you eat beef?

Tourist: Yes. Beef is fine.

Tour Guide: You can have bulgogi instead at no extra charge. It is grilled marinated beef and is cooked with vegetables such as mushrooms and onions. *How does that sound?*

Tourist: Great. Thanks.

Tour Guide: My pleasure.

(김진숙, 2016:46)

(12)에서 저녁식사의 메뉴로 해물탕을 먹는다는 설명과 해물탕을 먹지 못하는 관광객이 있는지의 질문에 해당 관광객은 해물탕에 알레르기가 있어 먹지 못하며 다른 메뉴가 있는지 가이드에게 묻는다. 이에 대해 가이드는 소고기 불고기에 대해 재료와 조리법을 설명하며 추가요금 없이 관광객이 먹을 수 있다는 설명을 하며 *How does that sound?*의 발화로 청자인 관광객의 쇠고기불고기에 대해 흥미를 유도한다. 만일 여행가이드가 “You can have bulgogi at no extra charge. It is grilled marinated beef... mushrooms and onions.”의 소고기불고기에 대한 설명만으로 발화를 마무리 했다면 관광객의 소고기불고기 선택은 적극적이지 않았을 것이다. 관광가이드의 *How does that sound?* 발화로 인한 적극적 공손전략으로 관광객은 소고기불고기에 대한 흥미와 관심도가 높아져 선택을 하는 결과를 가져온다.

3.2.8 소개

(13) Server : *My name is Lisa. I'll be your server today. Can I get you something to drink?*

Guest : Yes, I'd like whatever light beer you have, and my wife will have some orange juice on the rocks. and some water, please.

(오선영, 이금실, 한천영, 2013:70)

레스토랑에서 식사와 음료를 주문받는 상황에서 식당종업원이 손님에게 와서 주문만 받는다면 매우 업무적이며 어색한 주문행위가 이루어진다. (13)과 같이 식당종업원이 주문받기 전에 자신을 소개함으로써 고객은 종업원의 서비스에 대한 만족감이 상승할 것이다. 화두에 I'm (My name is) ...의 발화로 화자인 Server는 청자인 Guest의 체면을 위협하지 않고 적극적인 공손함을 표현하여 고객에게 편안함을 제공하며 주문을 받을 수 있게 된다.

3.2.9 청자의 필요상기

(15) Agent : I'm sorry, but *alcoholic beverages are free of charge only during happy hour*. If you would like to order one now, it will be charged to your room. will that be all right, sir?

Guest : Oh, *I didn't realize how late it was*. I'll just have a cola with ice.

(노선희, 2016:88)

청자의 필요를 상기시키는 전략은 화자가 청자의 필요사항을 이미 숙지하고 있으면서 청자와의 유대관계를 돈독하게 유지하려는 공손전략이다. (15)에서 화자 바 직원은 '해피아워 동안에만 주류 값이 무료'라는 발화내용을 청자인 고객에게 상기시키며, 지금은 (해피아워가 지나서) 주류를 주문하면 객실 요금에 부가된다는 필요성을 상기시킨다. 이에 대해 청자인 고객은 I didn't realize how late it is를 발화하며 (해피아워가 지난) 늦은 시간을 감지하며 바 직원이 청자인 자신에게 '해피아워가 지나면 주류요금이 부가된다'

는 필요성 상기담화를 재확인한다. 화자인 바 직원이 청자인 고객에 대한 필요성 상기의 요청결과의 수혜자는 결국 청자인 고객이 된다.

3.3 소극적 공손전략

소극적 공손전략은 Brown & Levinson의 공손책략 중 제3 책략에 해당되며 화자 자신이 청자의 발화행동으로 방해받지 않는 전략이다.(김진무, 2013:129, Brown & Levinson, 1987:62) 이러한 소극적 공손전략이 호텔관광영어에서 어떻게 표현되는지 분석해본다.

3.3.1 사과

(16) Guest : Excuse me. We have some problem with our meals.

Waiter : What seems to be the problem, ma'am?

Guest : I ordered my steak medium well done, but this steak is overcooked. In fact, it's basically burned.

Waiter : *I'm terribly sorry that your steak is not cooked as you requested.* I'll take it back to the kitchen and have the chef cook a new one. It will be ready in about 15 minutes.

(노선희, 2016:139)

(16)에서 화자인 Waiter는 주문한 스테이크가 자신이 요청한 상태의 스테이크가 제공되지 않음을 이의제기한 청자인 고객에게 정중하게 사과하고 고객이 요청한 방식으로 조리된 스테이크를 다시 제공하겠다고 정중히 사과한다. 화자인 Waiter는 청자 고객의 제공된 음식에 대한 불만행위의 발화로 인한 고객의 체면손상을 최소화하기 위하여 고객에게 사과하고 대체음식을 제공할겠다는 소극적 공손전략을 사용하고 있다. 이는 Lakoff의 두 가지 공손 규칙인 Don't impose와 Give options와 일치하여 화자의 체면위협행위를 최소화하는 전략이며, 소극적 공손전략은 존중과 배려를 바탕으로 한다.

3.3.2 허락구하기

(17) Receptionist : While you are filling out the registration form, *may I have your credit card to make an imprint?*

Guest : Here you go.

(노선희, 2016:49)

(17)에서 화자인 receptionist는 청자인 고객에게 고객의 신용카드 입력여부를 허락받기 위하여 *May I ...?*의 발화를 한다. 이에 대해 청자인 고객은 *Here you go*로 허락한다. 화자인 Receptionist는 그의 허락구하기 발화를 통하여 청자로 하여금 체면손상행위를 입지 않고 청자로 하여금 어떠한 형태의 행동의 제약을 받지 않으며 청자에게 부담을 주지도 않는 소극적 공손전략으로 청자인 손님에 대한 존중과 배려를 표현한다. 이렇게 허락구하기 소극적 공손전략은 화자의 요청행위를 최소화하여 상대방의 동의를 얻어내는 전략이다.

3.3.3 간접표현

(18) Operator : *May I ask who is calling, please?*

Caller : Yes, my name is Sarah White.

(노선희, 2016:16)

(18)에서 화자인 전화교환원이 *Who is calling, please?*를 발화하여 상대방 통화자의 이름을 요청하였다면 청자인 Caller을 존중하지 않고 상대방의 체면에 위협을 가하는 노골적 체면 위협인 무례함과 아울러 청자에게 불쾌감 및 부담감을 주게 된다. 그러나 화자인 전화교환원은 간접의문문(*May I ask who is calling, please?*)의 발화로 청자인 Caller를 배려하고 존중하며 청자의 발화(*my name is Sarah White*)에 의해 화자는 어떠한 행동의 제약도 받지 않을 뿐만 아니라 청자 Caller에게 강요하지 않고 선택권을 주어 체면손상행위를 최소화하여 청자에게 부담이 되는 요청을 간접적으로 표현하는 소극

적 공손전략의 한 예이다.

3.3.4 주저

(19) Cashier : Here is your bill. Please look it over to see if everything is correct.

Guest : Oh, thank you. *Let me see...* I think there are some mistakes on my bill. I seem to have been charged for using the minibar, but I didn't take anything from it.

(노선희, 2016:63)

(19)에서 화자인 Guest는 청자인 Cashier의 요청(계산서 내역이 틀리지 않은지 확인해달라는 요청발화)에 대해 *Let me see*의 발화로 잠시 주저하면서 신중히 고객의 계산서를 검토한다. 화자 Guest는 청자 Cashier의 요청발화에 어떠한 행위의 제약도 받지 않으며 체면위협행위도 받지 않는다. 화자 Guest는 *Let me see* 발화로 신중히 계산서 내역을 검토하며 잘못되었음을 지적하는 발화로 이어지게 한다. 화자인 Guest는 청자인 Cashier에게 어떠한 위협을 가하지 않고 잘못된 계산서 내용을 교정하는 선택권을 부여하며 상대방을 존중하고 배려하는 소극적 공손전략을 사용한 예이다.

(20) Attendant : May I come in to make up your room, sir?

Guest : *Well...* Could you come back later?

(노선희, 2016:94)

(20)에서도 화자인 고객은 객실을 정비하기 위해 객실내로 들어가도 되는지를 문의하는 청자인 Attendant에게 *Well*의 발화로 잠시 생각하는 여유를 나타낸다. 영어의 주저함은 Ah, Well, Oh, *Let me see* 등으로 발화되어 화자가 자신의 요청행위를 소극적으로 표시한다.

3.3.5 신세짐

(21) Guest : *Can you tell me about your in-room facilities?*

Reception : *Of course.* All rooms have satellite TV with pay-per-view facilities so that you can watch films, play games, and listen to music. There's internet access for sending e-mails, accessing website, and finding out information about the hotel.

(오선영, 이금실, 한천영, 2013:42)

(21)에서 화자인 Guest는 Can you tell me about in-room facilities를 발화함으로써 청자에게 객실시설물에 대한 설명요청을 신세짐으로 표현한다. 화자인 Guest의 요청이 청자인 Receptionist에게는 설명의 부담이 되지만 청자인 Receptionist의 Of course에 의한 흔쾌한 승낙은 화자인 Guest에게 혜택이 돌아감을 명시적으로 표현하는 전략이다. 화자인 Guest는 Can you --?의 발화로 청자인 Receptionist에게 강요하지 않고 청자에게 위협을 가하지 않으며 설명을 하지 않아도 될 수 있다는 선택권을 주어 청자의 체면을 위협하는 행위를 하지 않는다. Tell me---의 발화보다는 청자인 Receptionist를 자극하지 않고 우회적으로 신세짐을 표현하여 청자인 Receptionist로 하여금 화자인 Guest가 의도하는 객실시설물에 대한 설명요청에 대한 긍정적인 답 Of course를 유도하는 소극적 공손전략의 예이다.

3.3.6 부탁

(22) Guest : *Hi. Can my husband and I leave our bags at the hotel?*
We just checked out of our room, but we would like to go downtown to look around before leaving for the airport.

Bellman : *Sure.* Let me store your luggage in our checkroom until you come back.

(노선희, 2016:41)

(22)에서 화자인 Guest는 호텔에 짐을 맡기려는 부탁을 한다. 부탁발화는

청자에게 자신이 요청하는 것이 무엇인지를 명확하게 발화함으로써 청자인 Bellman이 화자인 Guest의 요청내용을 확실하게 알게 하고 청자의 부담감을 완화하는 소극적 공손 전략이다.

3.3.7 감사

(23) Agent : All right, ma'am. When would you like to change rooms?

Guest : Anytime is fine. I'm leaving in about half an hour and not coming back until late at night. *I'd appreciate it if you would move my luggage while I'm out.*

(노선희, 2016:51)

(23)에서 화자 Guest는 청자인 Agent에게 I'd appreciate...발화로 감사를 전달한다. 감사는 청자의 승낙을 전제로 이루어지는 발화이다. 화자 Guest의 요청에 대한 청자 Agent의 수용은 화자인 Guest에게 혜택이 돌아감을 확인하는 전략으로, 화자는 좋은 결과를 기대한다. 화자인 Guest는 감사의 발화로 청자인 Agent에게 부담감을 최소화하며 체면위협행위를 가하지 않는 소극적 공손전략으로 상대방을 배려하며 존중한다.

4. 결론

서비스 주체와 서비스 수혜자 관계가 존재하는 호텔영어와 관광영어 교육에서 서비스 주체인 호텔 및 관광관련업체 종사자들과 서비스를 수혜 받는 고객들 간의 대화를 교육함에 통사, 음성, 어휘의 교육도 중요하지만 호텔, 항공사, 여행사에서 발화되는 서비스 종사자와 고객 간의 대화를 부드럽고 공손하게 연결해가는 담화의 공손성교육의 필요성을 제기하였다.

본 연구에서는 Brown & Levinson의 공손성 전략을 호텔영어 및 관광영어의 담화에 적용하여 어떠한 공손전략이 서비스 주체자인 관광종사원과 서

비스 수혜자인 고객 간에 적용되는지를 분석하였다.

Brown & Levinson의 노골적 체면전략은 무례한 주목 끌기, 강하게 요청하기, 강요하기의 전략이 주로 사용되어 청자에게 무리한 부담을 주며 청자의 체면을 손상하는 무례한 발화를 하는 경우로 분석되었다. 또한 Brown & Levinson의 두 번째 공손전략인 적극적 공손 전략은 호칭/주목 끌기, 칭찬, 공통배경, 호의적 표현, 보상 약속, 이유 설명, 흥미 끌기, 소개, 청자의 상기 필요 전략으로 표현되었으며 서비스주체자인 종사원이 청자인 고객에게 부담을 주지 않고 유대감을 형성하며 체면위협행위를 전혀 가하지 않은 고객중심의 공손성 전략이 사용되었다. Brown & Levinson의 세 번째 전략인 소극적 공손전략은 사과, 허락 구하기, 간접 표현, 주저, 신세짐, 부탁 및 감사의 공손전략이 사용되었으며 서비스 주체자인 종사자이 청자인 고객의 발화행위에 영향을 받지 않고 고객을 존중하고 배려하는 공손전략이 사용되었다.

따라서 서비스 주체자인 호텔 및 관광관련업 종사자들은 고객과의 대화에서 고객의 체면을 일방적으로 손상하는 노골적 체면위협전략의 사용은 바람직하지 않고, 고객의 체면을 손상하지 않고 고객과 유대감을 돈독히 유지할 수 있는 적극적 공손전략과 고객을 존경하고 배려하는 소극적 공손전략을 사용하여 호텔 및 관광업체 종사자와 고객 간의 서로가 신뢰하고 존중하는 대화를 구사하도록 호텔·관광영어교육 콘텐츠에 공손전략의 활용을 제안한다.

[ABSTRACT]

A Study of Educational Contents of Hospitality English Focused on
Politeness Strategies

Han, Chun-Young

This paper aims at analyzing the politeness strategies of hospitality English in the discourses between an employee in a hospitality industry, a hospitality service provider and his/her client, a service recipient on the basis of the theory of Brown and Levinson(1987)'s politeness strategy. The analysis shows that politeness strategies of impoliteness, positive politeness and negative politeness are used in hospitality English. The politeness strategy of impoliteness is performed in the type of impolite attention getting, strong suggestion and imposing. The positive politeness strategy is realized in the type of appellation, appraisal, intimacy, amicable expression, reward promising, explanation of reason, interest attracting, introduction and hearer's retrospection. The negative politeness strategy is classified in apology, permission getting, indirect asking, hesitation, indebt, request and appreciation.

Key words: hospitality, discourse, politeness, politeness strategy, impoliteness, positive politeness, negative politeness

참고문헌

□ 기본자료

- 김진숙, 『*Real English for Tour Guides*』, 서울: 다락원, 2016, 46면.
 노선희, 『*Real English for Hotel Staff*』, 서울: 다락원, 2016, 16-139면.
 오선영, 이금실, 한천영, 『*Hospitality English. Hotel & Restaurant*』, 서울: 파워북, 2013, 42-90면.
 이금실, 한천영, 『*Tourism English*』, 서울: 파워북, 2013, 31면.
 Strutt, P., 『*English for International Tourism*』, London: Pearson Education Ltd, 2003, 36-60면.

□ 단행본

- 송경숙, 『담화화용론』, 서울: 한국문화사, 2005, 127-134면.
 Brown, P. & S. Levinson, 『*Politeness: Some Universals in Language Usage*』, Cambridge: Cambridge University Press, 1987, 60-129면.
 Lakoff, R, 『*Talking Power: The Politics of Language in Our Lives*』, Basic Books: A Division of Harper Collins Publishers, 1990, 34-103면.

□ 논문

- 곽면선, 이상철, 「관련성 이론에 의한 중의적 영어 시간개념 분석」, 『국제언어문학』 35, 국제언어문학회, 2016, 235-257면
 김진무, 「언어적 공손성 이론에 대한 소고」, 『프랑스문화연구』 26, 프랑스문화학회, 2013, 123-134면.
 박선옥, 「요청화행과 공손성 표현의 사용에 대한 텍스트 비교연구」, 『언어과학연구』 34, 언어과학회, 2005, 94-95면.
 전정미, 「요청화행에 나타난 공손 전략의 실현 양상」, 『한말연구』 21, 한말연구학회, 2007, 253-262면.
 정금미, 이상철, 「화용론적 전이와 공손성」, 『인문학연구』 94, 충남대학교 인문과학연구소, 2014, 327-329면.
 Kang, Hyun-Jee, 「The Pragmatic Interpretation of Linguistic Politeness」, 『*Journal of English Language and Literature*』, 18.2, 2013, 273-290면.
 Goffman, 「On facework: an analysis of ritual elements in social interaction」, in Jaworski, A., and Coupland, (eds.) 『*The Discourse Reader*』, London,

Routledge,1967, 306-321면.

Grice, P., 「Logic and Conversation」,In Cole and Morgan(eds.), 『*Syntax and Semantics Vols. 3: Speech Act*』, New York: Academic Press,1975, 42-58면

Gu, Y., 「Politeness Phenomena in Modern Chinese」, 『*Journal of Pragmatics*』, 12:2,1990, 237-257면.

Lakoff, R, 「The logic of politeness, or minding your p's and q's」, 『*Proceedings of the Ninth Regional Meeting of the Chicago Society*』,1973, 345-356면.

Leech, G., 「Politeness: Is there an East-West Divide?」, 『*Journal of Foreign Languages*』, 160(6), 2005, 43-73면.

이 논문은 2017년 3월 26일 접수되어 4월 3일까지 심사받아 4월 10일 게재 확정됨.
