

## Unit 6. Step Out to the World



Lesson 26. Where Would You Like to Go?

Lesson 27. You Should Fasten Your Seat Belt.

Lesson 28. Let Me Help You Check in.

▷ Lesson 29. I'll send someone to fix it.

Lesson 30. I'd Recommend This One.

### 주제 개요

학습 목표	불편사항을 호소하는 고객의 민원에 응대 및 민원응대 이후 다른 도움이 필요한지 묻는 표현을 통해 민원을 제기한 고객의 만족도를 높이는 말을 할 수 있다.
학습 내용 요약	<ul style="list-style-type: none"><li>• 핵심 어휘: fix, bring, towel</li><li>• 핵심 표현: I'll send someone to~, Is there anything you need?</li></ul>
성취기준	<ul style="list-style-type: none"><li>• [12기영02-03] 실생활 중심의 친숙한 일반적 주제에 관하여 자신의 의견이나 감정을 표현할 수 있다.</li><li>• [12기영02-04] 실생활 중심의 친숙한 일반적 주제에 관한 정보를 묻고 답할 수 있다.</li></ul>
직업기초능력평가 영어시험 관련 내용	<ul style="list-style-type: none"><li>• 고객의 요청사항 이해</li><li>• 고객 응대하기</li></ul>
주요 언어기능	듣기, 말하기

## 도입

- 도입 단계에서 남자의 말과 여자의 말을 각각 듣고 관련 있는 그림과 연결하는 활동을 함으로써, 고객이 주로 하는 민원 사항이 무엇인지 듣고 이해 할 수 있다.

**활동 1** 다음을 듣고, 남자와 여자가 각각 불편을 겪고 있는 것이 무엇인지 연결하십시오. 🎧 U6\_L29\_01



## 학생 응답의 예

**활동 1** 남자 - 더러운 수건, 여자 - 에어컨 고장

## 어휘 및 표현

- 고객이 객실에서 주로 호소하는 불편사항에 관련된 주요 어휘를 통해 고객의 요청사항을 이해하고 해당 물품을 객실로 가져다주겠다는 표현을 할 수 있도록 한다.

➡ 주어진 단어와 그림을 연결하고, 그 그림과 우리말 뜻을 연결하게 하여 객실에 비치해야 하는 물건 및 고객의 요청이 잦은 물건이나 장소에 대한 주요 어휘를 이해하고 말할 수 있게 한다.

**활동 2** 다음 단어와 그림과 뜻을 알맞게 연결하시오.

bathroom •



• 수건

towel •



• 담요

soap •



• 에어컨

blanket •



• 욕실

air conditioner •



• 비누

### 교사용 TIP

매칭을 하기 어려워하는 학생에게는 그림과 우리말 뜻을 먼저 이어보도록 한 후에 영어로 연결하도록 독려할 수 있다. 매칭을 모두 마친 후에는 영어단어를 읽어주고 따라서 말해 보도록 독려한다.

### Tip! 여기서 잠깐!

#### 어메니티(Amenities)란?

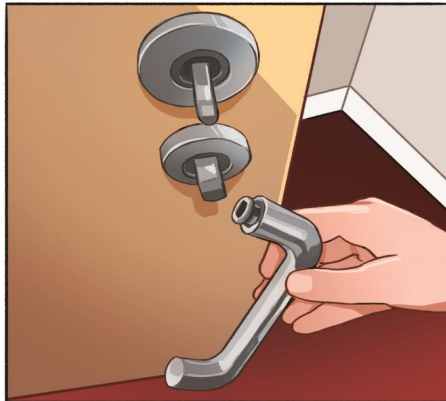
호텔에서 '어메니티(amenities)'는 '호텔 편의용품'이라는 뜻으로서 객실 내 기본적으로 갖추어진 가구 등의 시설 외에 부가적으로 제공되는 모든 비품을 말합니다. 일반적으로 사람들이 말하는 호텔 어메니티는 주로 '욕실 내의 비품'을 칭하는 경우가 많으며, 비누, 샴푸, 린스, 면도기, 칫솔, 치약, 빗, 로션, 헤어 캡 등을 포함합니다.



- ➡ 지금까지 배운 어휘에 더해 이후 활동에서 자주 사용하게 될 주요 표현을 익히도록 한다. 고객의 불편사항에 응대할 때에는 가장 먼저 사과의 말을 해야한다는 것을 알게 하고, 그 표현을 여러번 반복하여 말하도록 한다.

#### 활동 3 다음 물음에 답하십시오.



A. 불편에 대해 사과하고 문제해결을 위한 다음 말을 듣고 따라해 봅시다. 🔊 U6\_L29\_02

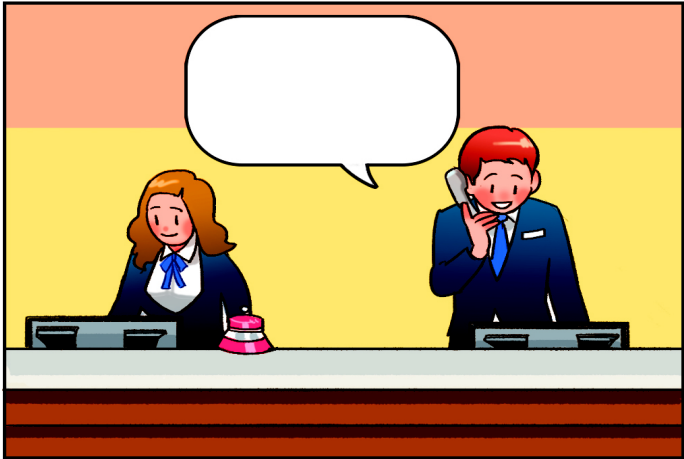


#### 교사용 TIP

도입 단계에서 전화로 프런트에 전화하여 불편사항을 접수했던 장면을 상기시키면서, 객실에서 어떤 상황이 발생하면 대부분의 경우 객실 내에 있는 전화로 프런트에 전화하여 민원을 해결한다는 것을 알게 한 후에 활동을 이어간다. 직원이 고객의 불편사항에 대해 도움을 주겠다는 말을 하기 이전에 사과의 말을 먼저 한 것을 강조한다.

B. 위의 표현을 참고하여 다음에 제시된 투숙객의 불편사항에 대해 사과하고 응대하는 적절한 말을 해 봅시다.

<p>1)</p>  <p>air conditioner</p>	<p>2)</p>  <p>television</p>	<p>3)</p>  <p>chair</p>
--	---	--



**교사용 TIP**

3개의 그림의 공통점이 고장나 있다는 것을 확인 시킨 후에, 고장난 것을 고친다는 뜻을 가진 영어 단어가 무엇인지 묻고 난 이후에 활동을 진행한다.

예) 제시된 그림 3개에 등장하는 물건의 공통점은 고장이 나 있다는 것이죠? 이렇게 고장나있는 에어컨, 텔레비전 그리고 의자를 고쳐달라는 고객의 전화가 객실에서 걸려왔을 때, 여러분이 아래 그림에 전화를 받고 있는 직원이라면 어떻게 답을 할 수 있을까요?

고객의 불편사항을 접수하고 해결을 위한 말을 하기 전에 사과와 말이 먼저 이루어져야 한다는 것을 강조한다.


**학생 응답의 예**


**활동 2** bathroom-두 번째 그림-욕실, towel-세 번째 그림-수건, soap - 다섯 번째 그림 - 비누, blanket-네 번째 그림-담요, air conditioner-첫 번째 그림-에어컨

**활동 3** B. 1) I'm so sorry. I'll send someone to fix the air conditioner right away.  
 2) I'm so sorry. I'll send someone to fix the television right away.  
 3) I'm so sorry. I'll send someone to replace the chair right away.

## 전개 1

- 전개1에서는 남녀의 대화를 듣고, 직원이 고객의 요청사항이 무엇인지 파악하고 어떻게 응대하는지를 이해하여 숙박 업체에서 주로 이루어지는 맥락을 제공한다.

 남자가 전화를 건 목적이 무엇인지 파악하고 이에 대한 응대가 어떻게 이루어졌는지 파악하도록 한다.

**활동 4** 대화를 듣고, 질문에 답하십시오.  U6\_L29\_03

A. 남자가 전화를 건 목적으로 가장 적절한 것을 고르시오.

- |                   |                    |
|-------------------|--------------------|
| ① 투숙 기간을 연장하려고    | ② 체크아웃 시간을 문의하려고   |
| ③ 다음날 여행상품을 예약하려고 | ④ 객실에 없는 물건을 요청하려고 |

B. 대화를 다시 듣고, 전화를 끊은 후 여자가 할 일을 다음 보기에서 골라 연결하십시오.

- |       |   |           |   |             |
|-------|---|-----------|---|-------------|
| 501호로 | • | • 사람을 보내서 | • | • 수건을 가져다주기 |
| 503호로 | • | • 자신이 직접  | • | • 물을 가져다주기  |

## 학생 응답의 예

**활동 4** A. ④

B. 503호로 - 사람을 보내서 - 수건을 가져다주기

## 교사용 TIP

A 번 질문은 고객의 요청사항이 무엇인지 듣고 이해하는 능력이며, B번 질문은 고객의 요청에 응대하는 능력으로 실제 업무 상황에서는 두 가지 질문 모두를 원활하게 해 낼 수 있어야 함을 먼저 이야기 하고 듣기 대본을 들려준다.

## Tip! 여기서 잠깐!

### Housekeeping (객실 시설 관리)

시설관리과(Housekeeping)에서는 객실 시설의 유지와 보수를 위한 일을 담당하는 곳입니다. 투숙객이 외출 한 사이에 객실을 정돈하거나 필요한 비품을 제공하거나 투숙객이 퇴실 한 후에 객실을 청소하는 등의 업무를 주로 담당하고 있습니다.



객실 정돈  
Make up a room



비품 제공  
Amenities



고장 물품 수리  
Repair



퇴실 객실 청소  
Room Cleaning

## 전개 2

- 전개2에서는 전개1에서 학습한 기본적 맥락에서 다른 문제 상황을 제시하여 어휘 및 표현에서 익힌 표현들은 그대로 사용하되, 고객의 요청사항에 유연하게 응대할 수 있는 의사소통능력을 향상시킬 수 있다.

➡ 고객의 민원사항을 듣고 이해하여 이에 대해 적절하게 응대하는 상황에 대한 세부내용을 파악하여 답하도록 한다.

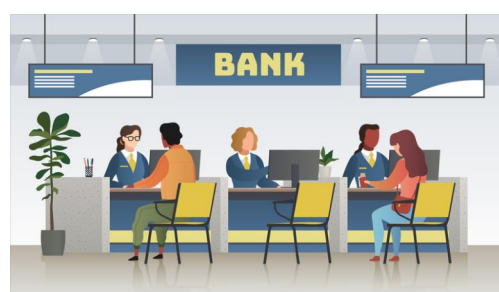
### 활동 5 대화를 듣고, 질문에 답하십시오. 🔊 U6\_L29\_04

A. 여자가 전화를 받는 곳으로 가장 적절한 것을 고르시오.

①



②



③



④



B. 대화를 다시 듣고, 여자가 머물렀던 객실과 옮길 객실을 연결하십시오.

〈원래 객실〉

701호 •  
705호 •  
709호 •

〈옮길 객실〉

• 701호  
• 705호  
• 709호

C. 대화를 한 번 더 듣고, 남자가 객실을 바꾼 이유로 가장 적절한 것을 고르시오.

- |                      |                       |
|----------------------|-----------------------|
| ① 바다전망 객실이 아니어서      | ② 객실에서 담배 냄새가 많이 나서   |
| ③ 고장 난 에어컨이 수리되지 않아서 | ④ 좀 더 넓은 객실로 이동하고 싶어서 |



대화를 들려주기 전에 A, B, C 각 문제마다 대화를 한번씩 더 들려줄 것이라는 예고를 한다. 문제를 풀기 위한 단서에 집중하여 듣는 전략과 그동안 배웠던 주요 표현을 반복 학습 하도록 독려한다.

### 학생 응답의 예

활동 5

A. ④

B. 원래 객실 701호 - 옮길 객실 709호

C. ①



## 정 리

- 본 정리 활동에서는 본 차시에서 학습했던 표현(I'll send someone to~, Is there anything else you need?)을 다시 한 번 복습하고, 역할극 활동을 통해 다시 한 번 사용하게 함으로써 해당 표현에 대한 이해와 사용 능력을 신장시킬 수 있다.
- ➡ 숙박업체에서 고객의 불편사항을 파악하고 이에 대처하기 위해 주로 사용하는 표현을 익힌 후에 짝과 함께 역할극을 하게 한다. 한사람은 직원의 역할을, 나머지 한사람은 고객의 역할을 하고, 이후 그 역할을 바꾸어서 한 번 더 반복한다.

### 활동 6 다음 질문에 답하십시오.

A. 주어진 우리말과 영어문장을 연결하십시오.

- |                  |   |                                    |
|------------------|---|------------------------------------|
| 진심으로 죄송합니다.      | • | • Is there anything else you need? |
| 더 필요한 것 있으세요?    | • | • I'm so sorry.                    |
| 고쳐 줄 사람을 보내겠습니다. | • | • I'll send someone to fix it.     |

B. 다음 주어진 객실의 문제 상황에 따른 대화문을 이용하여 짝과 역할을 나누어 대화를 해봅시다.



1) 투숙객이 객실 변경을 요청할 경우

#### [Phone rings.]

W: Good afternoon. How may I help you?

M: I'm in Room 701. I booked a double room, but this room is a single.

W: 진심으로 죄송합니다. We'll move you to room 709. We'll send someone to help you right away.

M: All right. I'll wait here.

W: 더 필요한 것 있으세요?

M: No, that's all. Thank you.

2) 투숙객이 객실 내 불편사항 해소를 요청할 경우

#### [Phone rings.]

W: Good evening. Can I help you?

M: Yes. I'm in Room 901, and there's no hair dryer in the bathroom.

W: 진심으로 죄송합니다. 가져다드릴 사람을 보내겠습니다. immediately.

M: Okay.

W: 더 필요한 것 있으세요?

M: No, that's all. Thank you.

## 학생 응답의 예

### 활동 6

A. 진심으로 죄송합니다. Is there anything else you need?

더 필요한 것 있으세요? I'm so sorry.

고쳐 줄 사람을 보내겠습니다. I'll send someone to fix it.

B. 짹A < 투숙객이 객실 변경을 요청할 경우 >

짹A: Good afternoon. How may I help you?

짹B: I'm in Room 701. I booked a double room, but this is a single.

짹A: I'm so sorry. We'll move you to Room 709.

We'll send someone to help you right away.

짹B: All right. I'll wait here.

짹A: Is there anything else you need?

짹B: No, that's all. Thank you.

짹B < 투숙객이 객실 내 불편사항 해소를 요청할 경우 >

짹B: Good evening. Can I help you?

짹A: Yes. I'm Room 901, and there's no hair dryer in the bathroom.

짹B: I'm so sorry. We'll send someone to bring you one immediately.

짹A: Okay.

짹B: Is there anything else you need?

짹A: No, that's all. Thank you.

### 교사용 TIP

지금까지 배웠던 고객응대의 4단계를 짚어서 설명할 수 있다.

1. 고객의 불편사항이 무엇인지 이해
2. 진심어린 사과의 말
3. 누군가를 보내서 문제를 해결해 주겠다는 말
4. 더 필요한 것이 없는지를 묻는 말

이러한 네 가지 단계를 기억하고 다시 한 번 대화문의 내용으로 짹 활동을 반복하게 할 수 있다.

## NCS 영어 평가 문항

➡ 다음 **NCS 문항** 은 수업 마지막에 학생들에게 직접 한 번 풀어보게 한 후 답을 확인하는 방법으로 추후에 NCS 영어 시험 대비를 하고 학생들로 하여금 배운 표현들의 필요성을 느끼게 해줄 수 있다.

**NCS 문항 1** 다음 대화를 듣고, 투숙객이 원하는 것이 무엇인지 고르시오. 🎧 U6\_L29\_05

①



②



③



④



**NCS 문항 2** 호텔 프런트에서 근무하는 이ური씨가 객실에서 걸려온 불편사항에 대한 통화를 하고 있다. 대화의 빈칸에 가장 적절한 말을 고르시오.

[Phone rings.]

Ruri Lee: Good afternoon. How may I help you?

Guest: I'm in Room 701. I booked a double room, but this room is a single.

Ruri Lee: I'm so sorry. We'll move you to Room 709. We'll send someone to help you right away.

Guest: All right. I'll wait here.

Ruri Lee: Okay. \_\_\_\_\_?

Guest: No, that's all. Thank you.

① What's the matter with you?

② Is there anything else you need?

③ How long have you been waiting?

④ Would you give me your room number?



## 학생 활동지



Lesson

### 29. I'll send someone to fix it.

**활동 1** 다음을 듣고, 남자와 여자가 각각 불편을 겪고 있는 것이 무엇인지 연결하시오. 🎧 U6\_L29\_01



•



•



•



•

**활동 2** 다음 질문에 답하시오.

A. 다음 단어와 그림과 뜻을 알맞게 연결하시오.

bathroom •



• 수건

towel •



• 담요

soap •



• 에어컨

blanket •



• 욕실

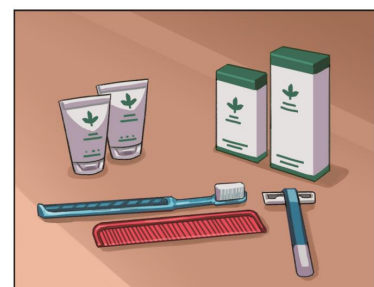
air conditioner •



• 비누

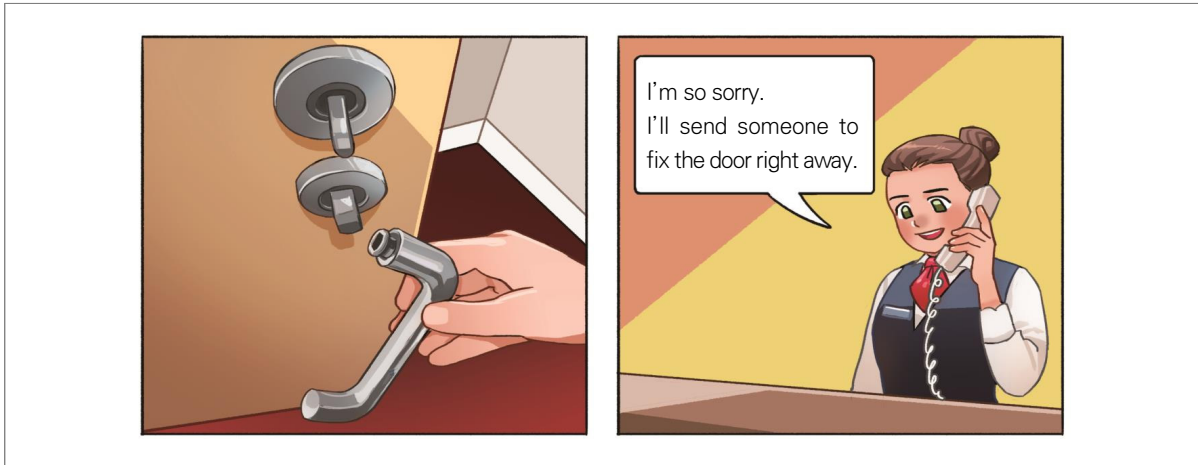
**Tip! 여기서 잠깐!****어메니티(Amenities)란?**

호텔에서 '어메니티(amenities)'는 '호텔 편의용품'이라는 뜻으로서 객실 내 기본적으로 갖추어진 가구 등의 시설 외에 부가적으로 제공되는 모든 비품을 말합니다. 일반적으로 사람들이 말하는 호텔 어메니티는 주로 '욕실 내의 비품'을 칭하는 경우가 많으며, 비누, 샴푸, 린스, 면도기, 칫솔, 치약, 빗, 로션, 헤어 캡 등을 포함합니다.






**활동 3** 다음 물음에 답하십시오.

A. 불편에 대해 사과하고 문제해결을 위한 다음 말을 듣고 따라해 봅시다. 🗣️ U6\_L29\_02



B. 위의 표현을 참고하여 다음에 제시된 투숙객의 불편사항에 대해 사과하고 응대하는 적절한 말을 해 봅시다.

<p>1)</p>  <p>air conditioner</p>	<p>2)</p>  <p>television</p>	<p>3)</p>  <p>chair</p>
--	---	--



**활동 4** 대화를 듣고, 질문에 답하십시오.  U6\_L29\_03

A. 남자가 전화를 건 목적으로 가장 적절한 것을 고르시오.

- ① 투숙 기간을 연장하려고                      ② 체크아웃 시간을 문의하려고
- ③ 다음날 여행상품을 예약하려고            ④ 객실에 없는 물건을 요청하려고

B. 대화를 다시 듣고, 전화를 끊은 후 여자가 할 일을 다음 보기에서 골라 연결하십시오.

501호로	•	•	사람을 보내서	•	•	수건을 가져다주기
503호로	•	•	자신이 직접	•	•	물을 가져다주기

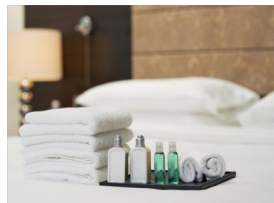
Tip! 여기서 잠깐!

## Housekeeping (객실 시설 관리)

시설관리과(Housekeeping)에서는 객실 시설의 유지와 보수를 위한 일을 담당하는 곳입니다. 투숙객이 외출 한 사이에 객실을 정돈하거나 필요한 비품을 제공하거나 투숙객이 퇴실 한 후에 객실을 청소하는 등의 업무를 주로 담당하고 있습니다.



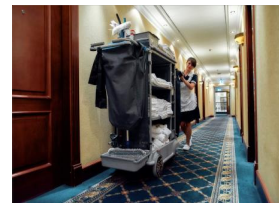
객실 정돈  
Make up a room



비품 제공  
Amenities



고장 물품 수리  
Repair



퇴실 객실 청소  
Room Cleaning



**활동 5** 대화를 듣고, 질문에 답하십시오. U6\_L29\_04

A. 여자가 전화를 받는 곳으로 가장 적절한 것을 고르시오.

①



②



③



④



B. 대화를 다시 듣고, 여자가 머물렀던 객실과 옮길 객실을 연결하십시오.

〈원래 객실〉

- 701호 •
- 705호 •
- 709호 •

〈옮길 객실〉

- 701호
- 705호
- 709호

C. 대화를 한 번 더 듣고, 남자가 객실을 바꾼 이유로 가장 적절한 것을 고르시오.

- ① 바다전망 객실이 아니어서
- ② 객실에서 담배 냄새가 많이 나서
- ③ 고장 난 에어컨이 수리되지 않아서
- ④ 좀 더 넓은 객실로 이동하고 싶어서

**활동 6** 다음 질문에 답하십시오.

A. 주어진 우리말과 영어문장을 연결하십시오.

- |                  |   |                                    |
|------------------|---|------------------------------------|
| 진심으로 죄송합니다.      | • | • Is there anything else you need? |
| 더 필요한 것 있으세요?    | • | • I'm so sorry.                    |
| 고쳐 줄 사람을 보내겠습니다. | • | • I'll send someone to fix it.     |

B. 다음 주어진 객실의 문제 상황에 따른 대화문을 이용하여 짝과 역할을 나누어 대화를 해봅시다.



1) 투숙객이 객실 변경을 요청할 경우

**[Phone rings.]**

W: Good afternoon. How may I help you?

M: I'm in Room 701. I booked a double room, but this room is a single.

W: 진심으로 죄송합니다. We'll move you to Room 709. We'll send someone to help you right away.

M: All right. I'll wait here.

W: 더 필요한 것 있으세요?

M: No, that's all. Thank you.

2) 투숙객이 객실 내 불편사항 해소를 요청할 경우

**[Phone rings.]**

W: Good evening. Can I help you?

M: Yes. I'm in Room 901, and there's no hair dryer in the bathroom.

W: 진심으로 죄송합니다. 가져다드릴 사람을 보내겠습니다. immediately.

M: Okay.

W: 더 필요한 것 있으세요?

M: No, that's all. Thank you.

## NCS 영어 평가 문항

**NCS 문항 1** 다음 대화를 듣고, 투숙객이 원하는 것이 무엇인지 고르시오. 🎧 U6\_L29\_05

①



②



③



④



**NCS 문항 2** 호텔 프런트에서 근무하는 이루리씨가 객실에서 걸려온 불편사항에 대한 통화를 하고 있다. 대화의 빈칸에 가장 적절한 말을 고르시오.

[Phone rings.]

Ruri Lee: Good afternoon. How may I help you?

Guest: I'm in Room 701. I booked a double room, but this room is a single.

Ruri Lee: I'm so sorry. We'll move you to Room 709. We'll send someone to help you right away.

Guest: All right. I'll wait here.

Ruri Lee: Okay. \_\_\_\_\_?

Guest: No, that's all. Thank you.

① What's the matter with you?

② Is there anything else you need?

③ How long have you been waiting?

④ Would you give me your room number?

**NCS 문항 3** 호텔 프런트에서 근무하는 홍길동씨가 다음과 같은 상황에서 고객에게 할 말로 가장 적절한 것을 고르시오.



- ① I'm so sorry.
- ② I'm surprised at the news.
- ③ Let me check it out for you.
- ④ Thank you for your cooperation.