영어어문교육 *제23권* 2호 2017년 여름

NCS 기반 항공객실서비스영어교육 콘텐츠에 관한 연구*

최 경 희
(한양여자대학교)

Choi, Kyunghee (2017). A study on the content of aircraft cabin service English education based on NCS. *English Language & Literature Teaching, 23*(2). 81-102.

This study aims to analyze and suggest what content should be taught in aircraft cabin service English education for college students. Recent research and developments in English education support the perspective of ESP in order to better reflect the needs of the workplace in the English curriculum and its teaching methodology. The Korean government has formulated the NCS framework with the help of experts and specialists from various industries and workplaces, which also include the aircraft cabin service industry. This study conducted a questionnaire survey in which 35 former and current flight attendants participated to evaluate what English communication skills are required in order for students to better prepare themselves for their future career. The questionnaire in this study focuses on 9 competency units, 38 competency unit constituents, and 144 performance standards developed by NCS for the work 'Aircraft Cabin Service' in 2015. The participants were asked to indicate how much English they think is needed for each performance standard by assigning a score of 1 to 5. The results show that the performance standards which most require English communication skills are related to management of a medical emergency, handling passengers with complaints, and assisting special service passengers.

[NCS(National Competency Standards)/aircraft cabin service English/ESP (English for Specific Purposes), 국가능력표준/항공객실서비스영어/특수목적영어]

* 이 논문은 2014학년도 가을 한양여자대학교 학술연구비 지원을 받아 연구되었음.

I. 서론

많은 국내외 승객을 응대해야 하는 승무원들에게는 의사소통능력이 무엇보다 중요하다. 지구촌이라고 불리는 요즘의 세계는 매일 수 많은 각국의 사람들이 다양한 항공기를 이용하여 국경을 넘나 들고 있다. 이러한 고객들을 응대해야 하는 승무원들에게는 외국어 특히 영어 능력의 중요성은 아무리 강조해도 지나치지 않다. Jiyu Min과 Seung-Ryul Lee(2013)의 연구결과가 제시하듯이 승무원들의 영어능력에 대한 자기평가가 높을수록 자존감과 자신감이 높고, 팀워크에 중요한 요소인 동료간의 인간관계 측면에서도 긍정적인 상관관계를 보인다고 한다.

항공객실 승무원을 취업의 목표로 인재를 양성하는 대부분의 항공 및 관광 관련 학과의 교육과정에는 영어교과목이 포함되어 있다. 그러나 영어교육뿐 아니라 항공 및 관광 관련된 전공도 함께 교육해야 하기에 영어교과목의 수와 학점은 한정되어 있을 수 밖에 없다. 따라서 한정된 영어교육의 시간 내에서 필수적인 교육내용을 선별하고 효과적인 교육방법을 모색하는 것은 항공실무영어교육의 핵심이다. 2년제 전문대학 항공과의 경우 2년이라는 시간 안에 전공관련 지식 교육, 항공사가 요구하는 최저 토익점수 이상 획득을 위한 교육, 고객 응대 영어 의사소통 능력 향상 교육 등, 교육해야 할 내용이 많다. 영어의사소통능력 향상 교육은 주로 객실 내에서 승객을 응대할 때 필요한 현장중심 영어활용능력을 기르는 것에 집중하고 있다. 따라서 항공 관련 학과에서의 영어교육은 특수목적을 위한 현장친화적이며 현장지향적인 영어교육(김현옥, 2008; 김현진, 성명희, 2006; 최경희, 2006; Graham & Beardsley, 1986; Huckin & Olsen, 1984)이라 할 수 있다. 현장에서 요구하는 전문지식을 활용하고 업무를 처리하는데 필요한 영어능력 향상을 위해 특수목적영어(ESP - English for Specific Purposes)의 관점에서 영어교육과정이 설계되고 수행되어야 한다.

ESP에서는 요구분석(needs analysis)이 교육과정 수립과정에서 핵심적인 요소인데 (김현진, 성명희, 2006; 김현진, 이종복, 윤재홍, 2006; 서초순, 1990; Chia, Johnson, Chia, & Olive, 1999; Bosher & Smalkoski, 2002; Hutchinson & Waters, 1987; Dudley-Evans & St John, 1998), 몇몇 연구는 학습자의 요구(Hwang, 2002; Lee, 2014; Shin, 2009)에 초점이 맞춰져 있다. 반면 최근에는 그 영어가 사용될 일터, 즉 현장에서의 요구가 교육과정에 반영이 되어야 한다는 주장이 힘을 얻고 있다 (최경희, 2006; Cowling, 2007). 현장의 실무자와 전문가를 대상으로 한 요구분석의 결과가 영어교육과정에 반영되어야 한다는 것이다. 그러한 주장의 근거는 취업 후 학습자들이 구사하는 영어는 현장에서 필요로 하는 영어가 되어야 하는데, 바로 그 영어의 콘텐츠가 무엇인지는 현장에서 일하고 있는 전문가와 실무자들이 경험을 통해 보다 정확하게 인지하고 있다는 점에 기인한다. 현장친화적이며 현장지향

적인 교육이 되기 위해서는 업계가 필요로 하는 내용을 반영하는 것은 당연한 일이다.

정부는 1990년대 말부터 학교가 현장에서 요구하는 지식과 내용, 그리고 태도를 교육하여 인재를 배출할 수 있는 시스템을 국가주도로 개발하였다. 현장이 요구하는 신입 실무자들의 능력 향상을 위해 학교에서 미리 교육하면 현장과 학교의 거리를 좁히고, 현장교육과 재교육의 시간과 노력, 그리고 비용을 절감하여 국가발전에 기여할 수 있다는 점에 착안하여 국가능력표준(NCS - National Competency Standards)을 개발하게 되었다. NCS를 바탕으로 특성화 고등학교에서부터 전문대학, 그리고 4년제 대학에 이르기까지 표준화된 내용을 교육하기 위해 학습자의 수행능력의 목표를 표준화하고 개량화하는데 정부는 힘써오고 있다 (국가직무능력표준, 2016). 항공객실서비스 분야 또한 국가능력표준이 개발되어 이 분야에서 필요한 인재양성을 목표로 많은 대학들이 교육에 적용하고 있다. NCS에서 이미 개발된 직무명 '항공객실서비스'의 능력단위 및 능력단위요소를 활용하여 이들 중에서 어떤 부분이 영어를 더 많이 필요로 하는지 또는 덜 필요로 하는지 조사하여 분석한다면 항공객실서비스영어 교육의 콘텐츠 개발에 도움이 될 것이라 생각된다.

지금까지의 항공객실서비스영어교육은 '비행 중 서비스' 즉 '기내식 제공하기,' '기내음료 제공하기,' '면세품 판매하기' 등과 같은 상황을 주로 다루어 왔다 (김동미, 나윤서, 2015; 유정선, 2015; 이동희, 권도희, 2013; 장태선, 2013; 차석빈, 2014). 그러나 이러한 내용들이 현장에서도 우선적으로 요구하는 내용인지 검증할 필요가 있다. 본 연구의 목표는 ESP의 관점에서 NCS에서 제시하는 직무명 '항공객실서비스'의 능력단위 및 능력단위요소 전체를 대상으로 영어교육에 우선적으로 포함되어야 하는 내용이 무엇인지 조사하는 것이다. 본 연구를 위해 전·현직 객실승무원들이 설문에 응하도록 설계하였고, 설문결과를 분석하여 교재개발 및 교육에 포함시킴으로써 한정된 시간 안에 항공객실서비스에 필요한 인재를 효율적으로 양성하는데 기여하고자 하는데 연구의 목적이 있다. 본 연구는 아래의 연구질문에 답함으로써 연구 목표를 달성하고자 한다.

1. NCS 직무명 '항공객실서비스'의 능력단위별 영어에 대한 요구는 어느 정도인가?
2. NCS 직무명 '항공객실서비스'의 능력단위요소별 영어에 대한 요구는 어느 정도인가?
3. 144개 수행준거 중에서 영어가 가장 많이 필요한 준거는 무엇인가?
4. 144개 수행준거 중에서 영어가 가장 필요하지 않는 준거는 무엇인가?
5. 능력단위 '비행 중 서비스'의 수행준거별 영어에 대한 요구는 어느 정도인가?

II. 이론적 배경 및 선행 연구

Robinson(1991)은 ESP에서의 핵심은 교과과정이 목표지향적이라고 주장한다. 교육의 목표가 누구의 목표이며 무엇을 위한 목표인지 파악하는 것이 관건인데, 이를 알아내기 위해서는 교육에 관계되는 참여자들의 요구를 분석하여 도출할 수 있을 것이라고 Robinson(1991)은 제안한다. Brindley(1989)는 요구를 객관적 요구(objective needs)와 주관적 요구(subjective needs)로 나누어 그 개념을 정리하고 있다. 객관적 요구란 외부로부터 요구되는 것으로 많은 채널을 통해 확인되고 잘 알려진 요구이며 주관적 요구란 학습자 자신의 인지적이며 감정적인 요인에 근거한 요구라고 Brindley(1989)는 설명한다. Berwick(1989)는 이를 지각된 요구(perceived needs)와 감지되는 요구(felt needs)로 분석하고 있다. Hutchinson과 Waters(1987)는 이를 필요(necessities)와 원함(wants)으로 나누어 설명하고 있는데 필요는 목표상황에서 정해지는 요구라고 하고, 원함은 주관적인 판단에 따라 학습자가 필요하다고 느끼는 요구라고 분석하고 있다.

Zohrabi(2008)는 교육과정 설계에 있어서 고려해야 할 중요한 요소가 여러 가지가 있다고 주장한다. 즉 목표, 태도, 시간, 학습자와 교수자, 요구분석, 교실활동, 교재, 학습능력, 언어능력, 어휘, 문법, 평가, 등 12가지 영역을 꼽고 있다. 이중에서 요구분석을 설명하면서 이는 교육과정 설계의 초기단계에 반드시 필요한 것이지만 한번 했다고 끝나는 것이 아니라 교육과정이 실시되는 중간에, 그리고 종료 후에도 요구분석은 계속되어야 한다고 주장한다. 특히 요구분석은 학습자뿐 아니라 교수자, 정부, 학교기관, 후원자, 사회, 그리고 고용주의 관점을 포함해야 한다고 주장한다.

실제 연구나 교육과정 설계에서 이 모든 참여자들을 대상으로 요구를 조사하고 분석하는 것은 쉬운 일이 아니다. 경우에 따라서 학습자들의 요구만을 조사는 경우, 학습자와 교수자를 대상으로 요구분석을 하는 경우, 업계의 전문가와 실무자들을 대상으로 요구를 조사하는 경우 등 다양하다. Bosher와 Smalkoski(2002)는 간호학을 전공하는 미국에 이민 온 전문대 학생들을 대상으로 그들이 환자와 동료들과의 의사소통에서 가장 어려운 점이 무엇인지 인터뷰, 관찰, 설문지 등을 통해 알아내고 효과적인 의사소통능력 향상을 위해 다양한 교수방법과 교재를 제안하였다. Ji Young Lee(2014)는 4년제 대학생들을 대상으로 설문형식을 통해 교양영어(GE - General English)와 ESP/EAP(English for Academic Purposes)에 대한 요구분석을 실시한 결과 대학생들은 교양영어를 ESP/EAP보다 더 선호한다고 제언하고 있다.

Hae-Jin Hwang(2002)은 4년제 대학에서 국제회의커뮤니케이션을 수강하는 85명의 학생들을 대상으로 이들이 졸업 후 국제회의와 관련된 업계에서 일하는 것을 전제로 원활할 의사소통을 위해 어떻게 영어를 교육해야 하는지 ESP 관점에서 연구하였다. Hae-Jin Hwang(2002)은 학생들의 요구를 조사하고 분

석한 결과 교수자의 입장에서 적절한 교육의 콘텐츠와 교재를 선별하는 것은 쉬운 일이 아니며 학생들은 영어교수자 대신 국제회의 전문가로부터 영어를 배우는 것을 선호한다고 주장하였다.

학습자들뿐만 아니라 학습을 주도하는 교수 또는 강사들의 요구를 분석한 연구 또한 여러 연구자들에 의해서 실시되었다. In-Young Shin(2009)은 EAP의 관점에서 공학을 공부하는 대학원생들에게 필요한 영어의 기능은 어떤 것인지에 대해 연구하기 위해 학습자와 더불어 EAP 교육을 담당하는 강사들을 대상으로 요구분석을 실시하였다. 연구 결과 대학원생들뿐만 아니라 강사들 또한 영어 말하기, 듣기, 읽기, 쓰기의 모든 기능을 유연하고 균형 있게 수행할 수 있는 능력이 필요하다는 공통된 인식을 하고 있다는 결과를 내놓았다.

장형지(2009)는 대학의 교양영어에 포함된 실용영어문법, 영어독해, 영어회화, 기초토익과 같은 일반적인 영어교과목의 강의계획 및 수립을 위해서도 ESP의 관점에서 접근해야 한다고 주장하였다. 연구대상이 되는 교양영어교과과정은 공학인증을 준비하는 학생들을 위해 운영되는 것으로 장형지(2009)는 프로그램에 참여하는 학생뿐 아니라 PD(Program Director) 교수, 교양영어교수들을 연구에 참여시켰다. 분석 결과 학생들은 의사소통 능력 증진을 가장 원했고, 교양영어교수는 학생들의 수준을 고려한 교육목표 설정이 요구된다고 하였다. 반면 PD교수는 학생들의 요구를 적극적으로 반영하여 교육목표를 세워야 한다고 생각하는 것으로 나타났다. 세 집단 모두 의사소통능력 향상의 중요성을 인지하는 데는 유의미한 차이가 없었으나 세계문화에 대한 이해의 중요성에 대해서는 집단 간의 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 장형지(2009)는 학생들의 요구를 반영하여 참여하는 집단 간의 의견을 좁히는 방안으로 교육과정이 설계될 것을 제안하였다.

하종범(2013)은 지방에 위치한 한 대학의 ESP 교과과정 설계를 위해 766명의 공과계열 학부생들과 69명의 교수들을 대상으로 요구분석을 실시한 결과 학습자와 교수자 모두 EAP(English for Academic Purposes)와 EOP(English for Occupational Purposes)보다 EGP(English for General Purposes)와 ETP(English for Test Preparation)를 더 선호하고 있다고 분석하였다. 그러나 토익점수가 800점 이상의 상위권 학습자들은 ETP를 가장 선호하였고, 그 다음이 EAP, EOP, 그리고 마지막으로 EGP를 선호하였다고 한다. 반면 800점 이하의 하위집단의 경우 EGP를 가장 원했고, 그 다음으로 ETP, EAP, EOP 순인 것으로 나타났다. ESP 즉 EAP와 EOP는 토익 고득점을 획득하고 나서야 2위와 3위로 각각 등극하게 된다. 교수들은 토익점수 하위권 학생들과 일정부분 일치된 생각을 보였다고 한다. 따라서 학생들의 요구를 반영하여 ESP는 학생들이 어느 정도의 기초적인 영어 능력이 갖추어지고, 토익점수도 확보한 후 실시하는 것이 바람직하다고 하종범(2013)은 주장한다.

최경희(2006)는 관광영어 교과과정개선을 위한 요구분석에서 학습자의 요구분석뿐 아니라 잠재적 인사담당자의 요구분석을 실시한 후 분석한 결과를

영어교육과정 개선에 반영해야 한다고 주장하였다. 또한 그는 학습자의 요구와 업계의 요구가 일치하는 부분도 있지만 상반된 경우도 있어, 학교내의 교수자와 학습자의 요구를 반영한 교과과정 개설은 반쪽 짜리 과정이 될 수 있다고 지적한다. 막연하게 업계에서 필요로 하는 영어가 어떤 것이라고 추론하여 교과과정을 계획하기 보다 업계의 요구를 면밀하게 검토하여 반영하는 것이 현장친화적이며 현장지향적인 영어교육이 될 것이라는 것이다.

Yoon-hee Soh(2004) 또한 학습자의 요구가 영어교육과정에 반영되어야 하는 것은 매우 중요하다고 지적하면서 영어수업을 듣고 있는 27명의 간호사와 간호전문 분야를 교육하는 교수자들을 대상으로 설문을 조사한 결과 이들이 필요로 하는 영어가 무엇이며 어떻게 교육하는 것이 효과적인지 연구하였다. 설문에 참여한 참여자의 수는 적었지만 이들 학생들은 일반 대학생들과 달리 현지에서 근무하고 있는 수요자들로서 현업에서 요구하는 영어내용과 교육방법에 대한 실질적인 목소리를 직접 반영하였다는 점에 주목해야 한다.

Jiyu Min과 Seung-Ryul Lee(2013)는 승무원들이 인지하고 있는 자신의 영어능력 수준과 자존감 그리고 상호 인간관계에 대한 자기평가를 통해 영어능력수준이 업무수행과 인간관계에 어떤 영향을 미치는지 연구하였다. 243명의 승무원이 이 연구에 참여하였는데 이들 중 143명은 국적기에서 100명은 외항사에서 근무하였다. 연구 결과 외항사 승무원들이 영어에 대한 자신감이 국적기 승무원에 비해 높았다고 한다. 그리고 이들의 자존감과 인간관계 측면에서도 더 높은 수준을 보였다고 한다. 영어능력이 자존감과 인간관계에 유의미한 영향을 미치는 것으로서 항공객실서비스 업무수행에 영어의 역할이 중요하다는 점을 강조하고 있다. 승무원을 지망하는 학생들을 위한 교육과정에서 영어교육의 중요성을 간과해서는 안되며 보다 효과적인 특수목적영어 교육방법에 힘써야 한다는 점을 피력하였다.

박신영(2005)은 ESP, 그 중에서도 항공승무원영어(EFA - English for Flight Attendants)라는 관점에서 승무원과 승객을 대상으로 설문을 조사하였다. 승무원과 승객 간의 원활한 의사소통을 위해 어떤 점이 개선되어야 하는지 실무영어교육의 방향을 제시하고자 한 것이다. 국적기 승무원 60명, 외항사 승무원 30명 그리고 원어민 승객 50명과 비원어민 승객 100명을 대상으로 설문을 실시하였다. 그 결과 외항사 승무원들은 승객들의 특성과 문화를 이해하고 의사소통할 수 있는 내용중심의 영어교육을 원하였고, 국적기 승무원들은 단순한 어구나 어휘를 외워서 하는 영어가 아니라 진정한 의미의 의사소통을 할 수 있는 내용중심의 영어교육을 원하였다고 한다. 그러나 국내 외항공사 승무원 모두 일반적인 회화를 하는 경우에도 상황에 따라 즉각적이고 순발력 있는 회화능력이 필요하다고 박신영(2005)은 주장하였다.

학교와 산업현장의 괴리를 좁히기 위해 1995년부터 전문대학을 중심으로 현장중심의 인재양성을 위해 주문식 교육이 운영되었다(김현진, 성명희, 2006). 주문식 교육이란 말 그대로 산업체의 주문을 받아 대학에 재학 중인

학생들을 대상으로 실시되는 교육과 산업체의 신입사원을 위한 위탁교육 형식으로 운영되어 왔다. 이와 동시에 정부는 1999년부터 산업현장에서 요구하는 인재가 갖추어야 할 능력을 직무별로 표준화하는 '국가직업능력표준(NCS: National Competency Standards)'을 개발하고 보급할 것을 제시하였다(국가직무능력표준, 2016). 그 결과 2015년 12월까지 총 847개의 국가직무능력표준 개발을 완료하였고 현재까지 개정작업이 이어지고 있다.

NCS란 직업인으로서 기본적으로 갖추어야 할 공통 능력이 무엇인지 그 표준을 개발하여 제시하고 산업현장에서 해당 직무를 수행하는데 필요한 역량 즉 지식·기술·태도 등의 내용을 국가가 주도적으로 체계화한 것이다(국가직무능력표준, 2016). NCS 분류는 직무유형을 중심으로 국가직무능력표준의 단계적 구성을 나타내는 것으로, 국가직무능력표준 개발의 전체적인 로드맵을 제시하였다. 한국고용직업분류(KECO_ Korean Employment Classification of Occupations)를 중심으로 한국표준직업 분류, 한국표준산업분류 등을 참고하여 분류하였으며 대분류(24개), 중분류(80개), 소분류(238개), 세분류(887개)로 구성되어 있다. 직업기초능력 영역은 모두 10개로 나누어져 있다. 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리로 구성되어 있다.

각각의 세분류를 직무명으로 정하고 각각의 직무는 능력단위로 나누어진다. 각각의 능력단위는 능력단위요소로 구성되고, 각각의 능력단위요소에는 학습의 목표가 되는 수행준거가 제시되어 있다. 직무명 '항공객실서비스'는 대분류 '12.이용·숙박·여행·오락·스포츠'에, 중분류 '3.관광·레저'에, 소분류 '1.여행서비스'에 속하며, 세분류에서 다섯 번째 직무이다. '항공객실서비스'는 2016년 개정에 따라 총 14개의 능력단위, 50개의 능력단위요소, 195개의 수행준거로 구성되어 있다.

NCS가 현장의 실무자와 전문가의 의견이 반영된 직업교육의 목표이자 내용을 담고 있음에도 불구하고 이를 바탕으로 영어교육이 어떻게 이루어져야 하는 지에 대한 논의도 논문도 아직 없는 실정이다. ESP의 관점에서 영어교육이 이루어져야 한다는 공감대가 형성되고 있는 이 시점에 NCS와 연관하여 영어교육의 목표를 설정하고 내용을 선별하는 것이 필요하다고 본 연구는 제안하며 이를 위한 첫걸음으로 NCS기반 항공객실서비스영어교육의 콘텐츠에 대해 고찰하고자 한다.

III. 연구방법

1. 참여자

본 연구를 위한 설문에 응한 참여자는 총 35명으로 모두 항공객실서비스와

관련된 업무에 참여하고 있거나 참여한 경험이 있는 자들이다. 표 1에서 보는 바와 같이 남자는 3명 여자는 32명이 참여하였다. 40대가 18명으로 가장 많고 그 다음은 30대 11명, 60대 3명, 20대 2명, 50대가 1명 순이다. 평균 근무경력은 11년8개월이고, 최단 1년에서 최장 33년8개월까지 비행한 경험이 있는 사람들이다. 국적기 항공사 출신이 27명이고, 외항사 출신이 8명이다. 현재의 직업은 승무원과 비승무원의 수가 거의 비슷하여 현직에 있는 참여자가 18명, 대학 및 학원 등에서 항공관련 강의를 하고 있는 사람이 모두 17명이다. 17명 중 대학강의를 하고 있는 참여자가 5명, 학원 등에서 강사를 하고 있는 참여자들이 모두 12명이다.

표 1

참여자 인구통계학적 정보

참여자수	35명				
성별	남 3명	여 32명			
연령대	20 2명	30 11명	40 18명	50 1명	60 3명
평균승무원 경력기간	11년8개월 최단기간 1년	최장기간 33.8년			
소속항공사	국적기 27명	외항사 8명			
현재직업	승무원 18명	대학교수 5명	학원강사 12명		

2. 설문지 구성 및 설문결과 분석방법

설문을 시작한 2015년만 해도 세분류 '항공객실서비스'는 9개의 능력단위와 38개의 능력단위요소, 그리고 144개의 수행준거로 구성되어 있었다 (부록 2 참조). 따라서 본 연구의 설문지는 NCS의 144개 수행준거를 항목으로 구성되었다. 수행준거는 학습자가 습득해야 하는 능력을 판단하는 근거이고, 따라서 교육의 목표가 되는 기준이다. 각각의 수행준거는 설문응답자가가 (1)점에서 (5)점까지 5점 척도에서 영어활용능력이 필요한 정도에 따라 표기하도록 하였다. 매우 조금 필요하다고 판단하는 경우 (1), 조금 필요하다고 판단하는 경우 (2), 보통 필요한 경우 (3), 많이 필요한 경우 (4), 매우 많이 필요한 경우 (5)를 표기하도록 하였다.

본 연구는 35명의 참여자가 응답한 설문결과를 각각의 문항에 대해 응답한 점수의 평균을 가지고 분석하였다. 참여자의 특성 즉 성별, 연령, 경력기간, 현재직업, 국적기 또는 외항사 소속 여부 등과 같은 변수는 그 수가 적어서 본 연구결과에 미치는 요인으로 따로 분석하지는 않았다.

Ⅳ. 자료 분석 및 결과

1. NCS 직무명 '항공객실서비스'의 능력단위별 영어에 대한 요구는 어느 정도인가?

표 2는 35명의 전현직 승무원들이 144개의 수행준거에 대해 영어가 어느 정도 필요한지 응답한 자료를 능력단위별로 평균을 내어 제시하고 있다. 응답자들은 5점 만점에서 평균 3.888을 기록한 여덟 번째 능력단위 '응급환자 대처' 영역에서 영어가 가장 많이 필요하다고 꼽았다. '응급환자 대처'에는 '응급환자 발생상황 파악·보고하기,' '응급환자 초기 대응하기,' '응급환자 후속 관리하기,' '환자 대처 상황 기록하기' 등의 능력단위요소가 포함되어 있다. 응급환자를 초기에 적절히 대응하고, 관리하며, 상관 및 관련 기관에 보고하고, 또한 상황을 어떻게 대처했는지 기록하여 남기는 것이 매우 중요하며, 응급업무를 수행하는데 있어서 영어라는 의사소통 수단의 중요성을 공감하는 것으로 나타났다.

그 다음은 '객실승무관리'이다. '객실승무관리'에는 불만 승객을 관리하고, 운항·객실간 정보를 공유하고, 객실 승무원별 근무 배정하기 등의 능력단위요소가 포함되어 있다. 세 번째로 영어가 많이 필요하다고 생각하는 능력단위는 '착륙 후 서비스'이다. '착륙 후 서비스'는 도착 안내방송하기, 승객 하기 지원하기, 특수 고객 지원하기와 같은 상황에서 영어수행능력이 요구되는 것으로 나타났다. 특수 고객을 포함한 승객을 응대해야 하는 상황에서 다양한 국적의 승객을 세계 공영어인 영어로 의사소통하는 것이 필수적이라고 생각하는 것을 알 수 있다.

표 2

능력단위별 평균 및 순위

능력단위	평균	순위
1. 기내일상 안전관리	3.228	4
2. 승객 탑승 전 준비	2.666	9
3. 승객 탑승 및 이륙 전 서비스	2.892	7
4. 비행 중 서비스	3.063	6
5. 착륙 전 서비스	3.067	5
6. 착륙 후 서비스	3.467	3
7. 승객 하기 후 관리	2.684	8
8. 응급환자 대처	3.888	1
9. 객실승무관리	3.493	2
총 평균	3.162	

반면 평균이 가장 낮은 능력단위는 '승객 탑승 전 준비'로 승객을 응대하여 지원하는 상황이 아닌 '기내서비스용품 점검하기,' '서비스 설비 및 기물

점검하기,' '특별 서비스 요청사항 점검하기' 등과 같은 능력단위요소가 포함되어 있다. 이 상황에서도 경우에 따라 다른 국적의 공항직원이나 지원업무 종사자들과의 의사소통이 필요하겠지만 주로 혼자서 용품, 설비, 기물 등을 점검하는 상황이기 때문에 영어능력이 가장 작게 요구되는 능력단위라고 판단한 것으로 나타난다.

2. NCS 직무명 '항공객실서비스'의 능력단위요소별 영어에 대한 요구는 어느 정도인가?

표 3은 각각의 능력단위가 포함하고 있는 능력단위요소 중에서 영어가 가장 필요하다고 판단되는 능력단위요소들의 순위를 보여주고 있다. 38개의 능력단위요소 중에서 1, 4, 5위의 능력단위요소가 포함된 능력단위는 '8.응급환자 대처'이다. 이 중에서 1위를 차지한 능력단위요소는 '8.3 응급환자 후속 관리'이다. 응급상황에서 응급환자를 관리하는 것은 다른 어떤 위급한 상황보다 중요하며 영어가 가장 많이 필요한 의사소통의 수단이 되는 것으로 짐작할 수 있다. 2위는 능력단위 '9.객실 승무관리'의 능력단위요소 중 하나인 '9.3 불만 승객 관리하기'이고, 3위는 능력단위 '6.착륙 후 서비스' 중에서 '6.3 특수 고객 지원하기'이다. 불만 승객의 문제를 해결하고 관리하는 문제와 특수 고객을 지원하기 위해서 영어사용 능력은 필수적인 사항임에 틀림없다.

반면 가장 하위 점수를 받은 능력단위요소는 능력단위 '3.탑승 및 이륙 전 서비스'의 첫 번째 능력단위요소인 '3.1 탑승위치 대기하기'이다. 승객이 아직 탑승하기 전 단계에서 대기하는 상황임으로 언어를 통한 의사소통이 요구되지는 않는다. 37위를 차지한 능력단위요소는 '4.비행 중 서비스'에 포함된 '4.5 객실 상태 점검하기'이다. 비록 비행 중 서비스라고 해도 객실의 상태를 점검하는 상황임으로 영어가 많이 필요하지는 않을 것이다. 36위를 차지한 능력단위요소는 '7.승객 하기 후 관리'에 속해 있는 '7.1 유실물 점검하기'이다.

표 3

38개 능력단위요소별 평균 및 순위

능력단위	능력단위요소	평균	순위
1. 기내 일상 안전관리	1.1 승객 탑승 전 안전 · 보안 점검하기	2.593	33
	1.2 항공기 이 · 착륙전 안전 · 보안 관리하기	3.371	14
	1.3 비행 중 안전 · 보안 관리하기	3.468	11
	1.4 착륙 후 안전 · 보안 점검 · 관리	3.009	25
2. 승객 탑승 전 준비	2.1 기내서비스용품 점검하기	2.619	32
	2.2 서비스 설비 및 기물 점검하기	2.564	34
	2.3 특별 서비스 요청사항 점검하기	2.848	26

3. 승객 탑승 및 이륙 전 서비스	3.1 탑승위치 대기하기	2.257	38
	3.2 탑승권 재확인하기	2.550	35
	3.3 좌석 안내하기	3.086	22
	3.4 수하물 정리 지원하기	2.840	27
	3.5 특수 고객 지원하기	3.457	12
	3.6 탑승 환영 안내방송하기	3.266	16
4. 비행 중 서비스	4.1 기내음료 제공하기	3.562	10
	4.2 기내식 제공하기	3.066	24
	4.3 기내 오락물 제공하기	3.085	23
	4.4 면세품 판매하기	3.248	17
	4.5 객실 상태 점검하기	2.353	37
5. 착륙 전 서비스	5.1 입국 서류 배포 및 작성 지원하기	3.643	9
	5.2 기내 용품 회수하기	2.771	30
	5.3 기내 서비스 용품 및 면세품 재고확인하기	2.622	29
	5.4 목적지 도착 안내방송하기	3.191	20
6. 착륙 후 서비스	6.1 도착 안내방송하기	3.238	18
	6.2 승객 하기 지원하기	3.210	19
	6.3 특수 고객 지원하기	3.952	3
7. 승객 하기 후 관리	7.1 유실물 점검하기	2.486	36
	7.2 잔류 승객 점검하기	2.714	31
	7.3 기내 설비 점검하기	2.809	28
	7.4 기내 용품 인수·인계하기	3.727	8
8. 응급환자 대처	8.1 응급환자 발생상황 파악·보고하기	3.828	5
	8.2 응급환자 초기 대응하기	3.924	4
	8.3 응급환자 후속 관리하기	4.057	1
	8.4 환자 대처 상황 기록하기	3.779	7
9. 객실승무 관리	9.1 객실 승무원별 근무 배정하기	3.419	13
	9.2 운항·객실간 정보 공유하기	3.800	6
	9.3 불만 승객 관리하기	3.972	2
	9.4 출·도착 서류 작성·관리하기	3.274	15
	9.5 객실서비스 관리하기	3.189	21

3. 144개 수행준거 중에서 영어가 가장 많이 필요한 준거는 무엇인가?

144개 수행준거의 순위를 모두 표시하기에는 지면상에 문제가 있으므로 표 4에서는 상위 13위 안에 드는 수행준거만을 제시하고 있다. 가장 필요하다고 선택된 상위 3개의 수행준거는 모두 능력단위 '8.응급환자 대처'에 속해 있다. 응급환자가 발생했을 시 대응메뉴얼에 따라 공항과의 협조체제가 순조롭게 이루어질 수 있도록 영어의사소통 능력이 가장 많이 요구된다. 또한 응급상황에서 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 환자에 대한 정보를 공유하기 위해 영어로 소통할 수 있는 능력이 필요하다. 뿐만 아니라 객실 서비스 및 안전 규정에 따라 환자의 응급 상태를 확인한 후 기내에 탑승한 의사와 의료진이 있는지 신속하게 찾기 위해 영어 의사소통 능력이 요구된다는 것을 알 수 있다.

동점을 획득한 수행준거를 감안하여 13위권 안에 들어가는 17개 수행준거 중에서 능력단위 '8.응급환자 대처'에 속하는 수행준거가 무려 8개이고, '9. 객실승무 관리'에 3개의 수행준거, '1.기내 일상 안전관리'에 3개의 수행준거, '6.착륙 후 서비스'에 2개의 수행준거, '5.착륙 전 서비스'에 1개의 수행준거가 포함되어 있다. 4, 5, 6위에 해당되는 수행준거를 살펴봐도 응급상황, 돌발상황, 위급한 상황, 그리고 불만 상황 등이 있음을 알 수 있다. 의심스러운 승객이 등장하는 돌발상황이나, 탑승 후 다시 하기를 원하는 승객이 발생하는 경우, 비상구 위치에 착석한 승객을 위한 안내 및 조치상황, 그리고 불만 승객의 문제를 해결하기 위해 영어능력이 필수적으로 요구된다는 것을 알 수 있다. 그럼에도 불구하고 현재 시중에 나와 있는 많은 항공객실 서비스영어 관련 교재는 비행 중 서비스인 기내음료 제공하기, 기내식 제공하기, 기내 오락물 제공하기, 면세품 판매하기 등과 같은 일상적인 승객 응대 관련 상황을 주로 다루고 있는 것으로 판단되고 있어 앞으로 보다 면밀하게 위에 언급된 주요한 상황들이 영어교재에 포함되어 있는지 또 어느 정도로 포함되어 있는지 연구되어져야 한다.

표 4

영어가 가장 많이 필요하다고 선택한 수행준거

순위		수행준거	평균
1	8.3.3	착륙 후 응급환자 대응메뉴얼에 따라 공항과의 협조체제가 순조롭게 진행될 수 있게 조치할 수 있다.	4.343
2	8.1.3	객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 환자에 대한 정보를 공유하도록 할 수 있다.	4.257
2	8.2.2	객실 서비스 및 안전 규정에 따라 환자의 응급 상태를 확인하고 탑승 의사와 의료진을 신속하게 찾을 수 있다.	4.257
4	1.2.13	객실 안전 규정에 따라 의심스러운 승객 또는 돌발 상황에 대해 선임자에게 보고할 수 있다.	4.229
5	1.2.12	객실 안전 규정에 따라 항공기 탑승 후 다시 하기를 원하는 승객에 대하여 신속히 보고할 수 있다.	4.171
6	1.2.7	객실 안전 규정에 따라 비상구 위치에 착석한 승객에게 비상시 행동 요령과 업무 협조를 안내할 수 있다.	4.114
6	8.2.3	객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급치료 장비를 탑승 의사의 협조를 구해 활용할 수 있도록 조치할 수 있다.	4.114
6	9.3.2	객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 경청한 불만에 대한 해결 방안을 모색할 수 있다.	4.114
9	5.1.2	객실 서비스 규정에 따라 도착지 국가의 출입국 규정을 숙지하여 승객에게 정확히 안내할 수 있다.	4.047
9	6.3.1	객실 서비스 규정에 따라 지상직원에게 여객 및 화물 운송 관련서류(Ship Pouch)를 인계하고 중요 승객이나 특별 승객에 대한 정보를 구두로 먼저 알려 줄 수 있다.	4.057
9	6.3.2	객실 서비스 규정에 따라 응급환자, VIP, F/C, C/C, Y/C, UM(비동반 소아), Stretcher(환자) 승객 순으로 신속히 하기가 이루어질 수 있도록 안내할 수 있다.	4.057

9	8.4.1	객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급환자 발생 시 조치 내용과 상태를 기록할 수 있다.	4,057
13	8.1.2	객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 환자에 대한 정보를 신속하게 상급자에게 보고할 수 있다.	3.943
13	8.3.1	응급환자 대응메뉴얼에 따라 응급환자 상태가 악화되지 않도록 관리할 수 있다.	3.943
13	8.4.4	객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 비행 종료 후 환자 조치내역을 기록하여 회사에 보고하고 향후 환자 관리에 참고가 되도록 할 수 있다.	3.943
13	9.3.1	객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 불만 상황에 대한 원인을 파악할 수 있다.	3.943
13	9.3.4	객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 해당 승객에 대한 만족도를 재확인할 수 있다.	3.943

4. 144개 수행준거 중에서 영어가 가장 필요하지 않는 준거는 무엇인가?

144개의 수행준거 중에서 영어가 가장 필요하지 않다고 생각되는 수행준거는 무엇인지 분석한 결과 표5에서 보는 바와 같다. 하위 10위까지 제시하였는데 평균이 동점인 수행준거가 있어 총 11개의 수행준거가 제시되어 있다. 이들 대부분은 승무원이 장비 등을 점검하거나 육안으로 확인하거나 특정한 자세를 취하는 등 승객 응대나 승무원 또는 지상직원과의 의사소통이 필요한 상황이 아니라는 것을 알 수 있다. 그러나 이러한 상황에서도 어떤 문제가 발생하거나 비상의 상황에서는 타인과의 대화나 소통이 필요할 때는 언어적 매개를 통한 소통이 필요할 것이다. 다만 상대적으로 영어에 대한 부담이 작다는 의미일 것이다. 하위 6위를 차지한 수행준거는 '3.1.3 객실 서비스 규정에 따라 승객 탑승 시 밝은 표정으로 환영 인사를 할 수 있다'이다. 환영 인사를 할 때 많은 승객이 신속하고 막힘 없이 비행기 안으로 들어올 수 있도록 유도해야 하기에 길고 장황한 인사가 필요치 않다. 오히려 매우 간단한 인사 정도의 영어구사능력이 필요하고 이러한 정도의 영어는 대부분의 예비 승무원들이 능숙하게 구사할 수 있으므로 낮은 점수를 받은 것으로 판단된다.

표 5

가장 필요하지 않다고 선택한 수행준거

순위		수행준거	평균
1	7.1.3	객실 서비스 규정에 의해 코트룸 및 승객 좌석 하단, 창측, 승객 좌석 주머니(Seat Pocket) 등을 육안으로 점검할 수 있다.	2.029
2	7.1.2	객실 서비스 규정에 따라 객실 수화물 선반(Overhead Bin)을 열어 육안으로 확인할 수 있다.	2.057
3	3.1.2	객실 서비스 규정에 따라 승객 탑승 시 대기 자세를 취할 수 있다.	2.086
4	1.1.2	항공기 안전 규정에 따라 승객 탑승 전, 항공기 객실의 보안장비 점검할 수 있다.	2.114
5	1.1.1	항공기 안전 규정에 따라 승객 탑승 전, 항공기 객실의 안전장비 점검할 수 있다.	2.143

6	3.1.3	객실 서비스 규정에 따라 승객 탑승 시 밝은 표정으로 환영 인사를 할 수 있다.	2.171
7	7.2.1	객실 서비스 규정에 따라 밀폐 공간(화장실 및 벙커 (Bunker)) 내 잔류 승객 여부를 점검할 수 있다.	2.286
7	4.5.3	객실 서비스 규정에 따라 승객의 쾌적한 여행을 위해 객실 내 온도 및 조명을 관리할 수 있다.	2.286
7	3.1.4	객실 서비스 규정에 따라 탑승 승객에 따른 눈높이 서비스 자세를 취할 수 있다.	2.286
10	4.5.2	객실 서비스 규정에 따라 기내식 서비스 후 객실 통로 및 주변을 청결히 할 수 있다.	2.343
10	2.1.3	객실 서비스 규정에 따라 서비스용품을 지정된 서비스 위치에 배열할 수 있다.	2.343

5. 능력단위 '비행 중 서비스'의 수행준거별 영어에 대한 요구는 어느 정도인가?

앞에서도 언급하였듯이 지금까지 항공객실서비스영어는 능력단위 '4.비행 중 서비스'와 관계되는 상황을 다루어야 된다는 인식이 강했다. 즉 '기내음료 제공하기,' '기내식 제공하기,' '기내 오락물 제공하기,' '면세품 판매하기' 등과 같은 상황이 이에 속한다. 보다 심도 있는 분석이 필요하지만 대부분의 항공객실서비스영어 교재를 살펴 보면 능력단위 '4.비행 중 서비스'의 수행준거와 관련된 상황을 설정하여 영어의사소통능력 향상을 위해 대화형식으로 구성되어져 있는 것을 볼 수 있다. 승객응대 업무 중 큰 부분을 차지하는 '비행 중 서비스'는 영어의사소통 능력이 요구되는 것이 사실이다. 그러나 표4에서 보았듯이 전현직 승무원들이 응답한 설문결과에 따르면 상위 13위 안에 드는 '비행 중 서비스'와 관련된 수행준거는 하나도 없다. 보다 더 위급하고 돌발적인 상황에서의 대처능력과 이에 따른 영어의사소통능력이 요구된다고 실무자들이 생각하는 것으로 나타났다.

표6은 능력단위 '4.비행 중 서비스'의 15개 수행준거의 평균을 분석하여 순위를 제시하고 있다. 이들 중 가장 영어가 많이 필요하다고 선택된 수행준거는 '4.1.3 객실 서비스 규정에 따라 다양한 와인에 관한 정보를 파악하여 서비스 및 회수할 수 있다'로서 전체 순위에서 24위를 차지하였다. 2016년에 개정된 NCS에는 세분류 '항공객실서비스'에 5개의 능력단위가 추가되었는데, '4.비행 중 서비스'의 능력단위요소 '기내음료 제공하기' 외에 능력단위 '10. 기내음료 서비스'를 별도로 두었다 (국가직무능력표준, 2016). 이 능력단위에는 두 개의 능력단위요소 즉 '기내음료 파악하기'와 '기내음료 제공하기'가 있다. 이것만 봐도 기내에서 제공되는 알콜 및 비알콜 음료의 내용물과 특성 등을 파악해서 승객들에게 원활하게 전달하고 제공하는 서비스가 필요하다는 점을 알 수 있다. 따라서 비행 중 서비스의 다른 어떤 업무보다 기내음료에 대한 이해와 서비스제공에 관한 교육이 요구된다.

그 다음으로 전체 순위에서 27위를 차지한 '4.3.2 객실 서비스 규정에 따라 비행 중 서비스되는 상영물에 관한 종류와 내용을 고객에게 전달할 수 있다'가 선택되었다. 그 다음은 전체 32위를 차지한 '4.4.2 객실 서비스 규정에 따라 국가별 면세품 구매 한도에 관한 정보를 전달할 수 있다'이다. 면세품을 사고자 하는 고객에게 반드시 주지시켜주어야 하는 매우 중요한 정보이기에 이와 관련된 내용을 영어로 전달하는 능력이 필요할 것이라 짐작된다. 이 밖에도 '4.1.1 객실 서비스 규정에 따라 비알콜 음료(Cold Beverage, Hot Beverage)에 관한 정보를 승객에게 전달할 수 있다,' '4.2.2 특별서비스요청서(SSR: Special Service Request)에 따라 특별식을 확인 후 서비스 및 회수할 수 있다'가 뒤를 이었다.

15개의 수행준거 중에서 상위 5개 수행준거는 전체 순위에서 24위에서 53위를 차지하는 분포를 보임으로써 '비행 중 서비스'가 항공객실서비스 영어교육에서 가장 많이 필요하다는 통념과는 약간의 거리가 있어 보인다. 반면 15개 수행준거 중에서 가장 낮은 점수를 얻은 수행준거는 전체에서 137위를 차지한 '4.5.3 객실 서비스 규정에 따라 승객의 쾌적한 여행을 위해 객실 내 온도 및 조명을 관리할 수 있다'이다. 135위 '4.5.2 객실 서비스 규정에 따라 기내식 서비스 후 객실 통로 및 주변을 청결히 할 수 있다'와 130위 '4.5.1 객실 서비스 규정에 따라 고객 서비스를 위해 객실 시설물을 수시로 점검하고 조치를 할 수 있다' 등이 뒤를 이었다. 이들은 모두 시설물을 관리하고, 점검하고, 청결을 유지하는 것과 관계되어 있다.

표 6

능력단위 4. 비행 중 서비스의 수행준거에 대한 영어요구분석

능력단위	능력단위요소	수행준거	평균	전체순위	순위
4. 비행 중 서비스	4.1 기내음료 제공하기	4.1.1 객실 서비스 규정에 따라 비알콜 음료(Cold Beverage, Hot Beverage)에 관한 정보를 승객에게 전달할 수 있다.	3.657	36	4
		4.1.2 객실 서비스 규정에 따라 다양한 칵테일 제조에 필요한 술의 종류와 첨가 음료에 관한 정보를 숙지하여, 제조할 수 있다.	3.171	64	8
		4.1.3 객실 서비스 규정에 따라 다양한 와인에 관한 정보를 파악하여 서비스 및 회수할 수 있다.	3.857	24	1
	4.2 기내식 제공하기	4.2.1 객실 서비스 규정에 따라 기내에서 제공되는 식사를 위한 세팅(Setting) 및 데우기(Heating) 등을 수행할 수 있다.	2.486	125	12
		4.2.2 특별서비스요청서(SSR: Special Service Request)에 따라 특별식을 확인 후 서비스 및 회수할 수 있다.	3.371	53	5
		4.2.3 객실 서비스 규정에 따라 승객 선호를 확인하여 테이블 매너에 따른 기내식을 서비스 및 회수할 수 있다.	3.342	57	6

4,3 기내 오락물 제공하기	4.3.1 객실 서비스 규정에 따라 기내에서 제공되는 오락물 상영을 위한 기내 시설물과 기물을 사용할 수 있다.	2.714	107	11
	4.3.2 객실 서비스 규정에 따라 비행 중 서비스되는 상영물에 관한 종류와 내용을 고객에게 전달할 수 있다.	3.771	27	2
	4.3.3 객실 서비스 규정에 따라 조명 및 객실상태를 점검하고 오락물을 제공할 수 있다.	2.771	103	10
4.4 면세품 판매하기	4.4.1 객실 서비스 규정에 따라 면세품 판매를 위한 기본적인 상품을 세팅하고 판매할 수 있다.	3.200	62	7
	4.4.2 객실 서비스 규정에 따라 국가별 면세품 구매 한도에 관한 정보를 전달할 수 있다.	3.714	32	3
	4.4.3 객실 서비스 규정에 따라 면세품 판매 전·후 재고파악 및 인수인계를 위한 서류를 정리할 수 있다.	2.829	97	9
4.5 객실 상태 점검하기	4.5.1 객실 서비스 규정에 따라 고객 서비스를 위해 객실 시설물을 수시로 점검하고 조치를 할 수 있다.	2.429	130	13
	4.5.2 객실 서비스 규정에 따라 기내식 서비스 후 객실 통로 및 주변을 청결히 할 수 있다.	2.343	135	14
	4.5.3 객실 서비스 규정에 따라 승객의 쾌적한 여행을 위해 객실 내 온도 및 조명을 관리할 수 있다.	2.286	137	15

V. 결론 및 제언

본 연구의 목표는 항공객실서비스영어 교육과정을 수립하고 수행하는 과정에서 현장에서 요구하는 영어교육 콘텐츠가 무엇인지 조사하는 것이다. 영어교육은 이미 현장친화적이며 현장중심적인 교육이 이루어져야 한다는 의견이 힘을 얻으면서 특수목적영어 즉 ESP의 중요성이 강조되고, 따라서 ESP를 근거로 활발한 연구가 진행되고 있다. 한편 국가는 현장이 필요로 하는 인재양성을 목표로 NCS 즉 '국가직무능력표준'이라는 기준을 마련하였고, 이 기준에 따라 많은 고등학교와 대학교에서 교육과정을 재개편하고 교재 및 교육지침서를 개발하고 교육과정운영에 반영하고 있는 실정이다. 직무명 '항공객실서비스'는 대분류 '12.이용·숙박·여행·오락·스포츠'에 속해 있으며 이를 바탕으로 이미 많은 대학의 항공객실서비스 관련 학과에서 NCS기반 교육과정을 개발하여 운영하고 있다.

항공객실서비스 영어교육과정 또한 현장에서 요구하는 영어구사능력향상을 목표로 계획되고 수행되어야 한다. 그럼에도 불구하고 교육하는 교수자와 학생들의 요구에만 편중되어 영어교육과정이 수립되어온 것은 아닌지 자문해야 한다. ESP의 관점은 교육에 관여하는 대상자들뿐 아니라 교육의 수혜자가 취

업 후 일을 해야 하는 수요자 즉 업계의 요구를 분석하여 반영함으로써 교육의 성과를 효율적으로 이끌고 극대화하고자 하는데 기반을 두고 있다. 이러한 관점에서 보았을 때 지금까지의 항공객실서비스 영어교육과정 수립은 업계의 요구분석을 미미하게 반영한 것을 부인할 수 없다. 본 연구는 정부가 개발한 현장의 요구가 반영된 '항공객실서비스'라는 직무의 표준을 바탕으로 영어교육이 가장 많이 필요한 부분을 조사하여 영어 교육과정 수립 및 교재 개발에 반영하고자 하는데 연구의 목적이 있다.

ESP의 관점에서 NCS 직무명 '항공객실서비스'에서 영어가 가장 많이 필요한 부분이 무엇인지 조사하기 위해 35명의 전·현직 승무원들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 9개의 능력단위 중에서 영어가 가장 많이 필요하다고 선택된 능력단위는 '8.응급환자 대처'이다. 능력단위요소별 영어가 가장 많이 필요한 부분이 무엇인지 조사한 결과 '8.3 응급환자 후속 관리하기,' '9.3 불만 승객 관리하기,' '6.3 특수 고객 지원하기' 순으로 나타났다. 144개의 수행준거 중에서 영어교육이 절실히 필요한 부분이 무엇인지 조사한 결과 통상적으로 알고 있는 것과 차이가 있었다. 상위 13위에 들어간 수행준거 대부분은 능력단위 '8.응급환자 대처,' '1.기내일상 안전관리,' 그리고 '9.객실승무 관리'에 속해 있다. 많은 항공객실서비스 영어교재가 대부분의 지면을 할애하여 다루고 있는 '기내음료 제공하기,' '기내식 제공하기,' '기내오락물 제공하기,' '면세품 판매하기'와 같은 능력단위요소가 포함된 능력단위 '4.비행 중 서비스는' 9개의 능력단위 중에서 6위를 차지하였다.

지금까지의 항공객실서비스영어 교육과정은 일상적인 상황에서 승객을 응대하는 '비행 중 서비스'에 편중되어 온 경향이 있다. 일상적인 상황에서 승객에게 음료 및 음식을 제공하고, 오락물을 제공하며 설명하고, 또한 면세품 등을 판매하면서 필요로 하는 영어 또한 매우 중요한 영어교육의 콘텐츠임을 부인할 수 없다. 그러나 본 연구의 설문조사 결과는 영어교육의 내용으로 가장 중요하고도 집중적으로 다루어야 하는 부분은 '응급환자 대처'라고 제시한다. 그 다음은 '기내일상 안전관리'인데 이·착륙 전, 비행 중, 착륙 후 안전·보안 관리하기와 관련된 내용들이다. 그 다음으로 중요하게 교육되어야 하는 부분이 능력단위 '객실승무관리'로서 불만 승객을 적절하게 관리하는데 필요한 영어교육이다. 이 밖에도 '착륙 후 서비스'에 속해 있는 특수 고객과 같은 특별한 관심과 지원이 요구되는 승객들을 위한 서비스제공과 관련해서 영어교육이 필요하다는 점을 본 연구 결과는 시사하고 있다.

결론적으로 항공객실서비스영어 교육의 콘텐츠로서 비행 중 서비스와 관련된 내용 외에도 응급환자 대처와 비행 중 그리고 비행 후 발생하는 안전과 보안에 관한 업무, 여기에 더해 특수한 고객의 불편사항과 관련된 상황에서의 영어사용 구사능력 향상을 위해 교재내용도 바뀌어야 하고 이에 따른 교육이 이루어져야 한다고 제안한다.

본 연구에서 다루지 못한 부분은 현재 항공객실서비스 영어교육을 위해 출

간되어 사용되고 있는 교재를 심도 있게 분석하는 것이다. 본 연구의 결과를 토대로 영어가 가장 많이 필요하다고 선택된 능력단위, 능력단위요소, 수행준거 등이 얼마나 또 어떻게 영어교재에서 다루어지고 있는지 분석함으로써 항공객실서비스 영어교육과정 수립 및 수행에 기여하기 위해 지속적인 연구가 요구된다.

참고문헌

국가직무능력표준. (2016). *NCS란?: NCS소개 - 국가직무능력표준이란?* Retrieved December 14, 2016, from the World Wide Web: http://www.ncs.go.kr/ncs/page.do?sk=P1A1_PG01_001.

김동미, 나윤서. (2015). *Flight Service English*. 서울: 새로미.

김현옥. (2008). 특수목적영어 교과 현황 및 개발 방향. *영어교육연구, 20*(3), 143-168.

김현진, 성명희. (2006). 현장 친화적 ESP 교육과정 개발을 위한 모형 연구. *영어영문학 연구, 48*(1), 85-104.

김현진, 이종복, 윤재홍. (2006). 취업 경쟁력 강화를 위한 실무형 ESP 교육과정 개발. *한국현대영어영문학회, 50*(2), 151-175.

박신영. (2005). *승무원을 위한 특수목적영어 수요자분석*. 석사학위논문. 연세대학교, 서울.

서초순. (1990). 대학영어 교육을 위한 ESP 교과 설계. *응용언어학, 3*, 85-108.

유정선. (2015). *승무원 되는 항공영어*. 서울: 대왕사.

이동희, 권도희. (2013). *항공실무영어*. 서울: 새로미.

장태선. (2013). *Cabin Service English*. 서울: 새로미.

장형지. (2009). 공학인증프로그램을 위한 교양영어교육과정 개발. *영어어문교육, 15*(1), 327-348.

차석빈. (2014). *펼치면 항공영어가 보인다*. 서울: 백산출판사.

최경희. (2006). 관광영어 교과과정개선을 위한 요구분석. *영어어문교육, 12*(3), 243-267.

하종범. (2013). 지방 대학 ESP 교과목 편성을 위한 요구 분석: 공과계열을 중심으로. *현대영어교육, 14*(4), 185-205.

Berwick, R. (1989). Needs assessment in language programming: from theory to practice. In R. K. Johnson (Ed.), *The second language curriculum* (pp. 48-62). Cambridge: Cambridge University Press.

Bosher, S., & Smalkoski, K. (2002). From needs analysis to curriculum development: Designing a course in health-care communication for

immigrant students in the USA. *English for Specific Purposes, 21*(1), 59-79.

Brindley, G. P. (1989). The role of needs analysis in adult ESL programme design. In R. K. Johnson (Ed.), *The second language curriculum* (pp. 63-78). Cambridge: Cambridge University Press.

Chia, H., Johnson, R., Chia, H., & Olive, F. (1999). English for college students in Taiwan: A study of perceptions of English needs in a medical context. *English for Specific Purposes, 18*(2), 107-119.

Cowling, J. D. (2007). Needs analysis: Planning a syllabus for a series of intensive workplace courses at a leading Japanese company. *English for Specific Purposes, 16*, 426-442.

Dudley-Evans, A., & St John, M. J. (1998). *Developments in English for specific purposes: A multi-disciplinary approach*. Cambridge: Cambridge University Press.

Graham, J., & Beardsley, R. (1986). English for specific purposes: Content, language, and communication in a pharmacy course model. *TESOL Quarterly, 20*(2), 227-245.

Huckin, T., & Olsen, L. (1984). The need for professionally oriented ESL instruction in the United States. *TESOL Quarterly, 18*(2), 273-294.

Hutchinson, T., & Waters, A. (1987) *English for specific purposes*. Cambridge: Cambridge University Press.

Hwang, Hae-Jin. (2002). A study of the ESP curriculum for international conference communications. *Korean Journal of the Applied Linguistics, 18*(1), 37-56.

Lee, Ji Young. (2014). General English or ESP/EAP? Rethinking college students' needs for GE and ESP/EAP. *English Language & Literature Teaching, 20*(1), 133-156.

Min, Jiyu, & Lee, Seung-Ryul. (2013). Self-perceived English competence, self-esteem, and interpersonal relations in cabin crew personnel. *English Language & Literature Teaching, 19*(4), 121-139.

Robinson, P. (1991). *ESP Today: A practitioner's guide*. Hemel Hempstead: Prentice Hall International.

Shin, In-Young. (2009). The perceived needs related to language skills for Korean postgraduate engineering students. *Modern English Education, 10*(3), 131-150.

Soh, Yoon-hee. (2004). Needs analysis of English for nurses:

Practitioners' and professors' perception. *Korean Journal of Applied Linguistics, 20*(1), 81-105.

Zohrabi, M. (2008). Researching into curriculum components. *Pan-Pacific Association of Applied Linguistics, 12*(2), 49-69.

부록 1

설문지 - 기본 정보

1. 성별: 남( ), 여( )
2. 나이: 20대( ), 30대( ), 40대( ), 50대( ), 60대( )
3. 승무원근무경력: _____년 _____개월
4. 귀하의 소속 항공사: 국적기( ), 외항사( )
5. 현재직업: _____

※ 각각의 수행준거가 영어활용능력이 필요한 정도에 따라 해당 숫자를 '영어' 난에 표시하여 주시기 바랍니다.
(1) 매우 조금 필요 (2)조금 필요 (3)보통 필요 (4)많이 필요 (5)매우 많이 필요

샘플설문

능력단위	능력단위요소	수행준거 (학습목표)	영어
1 기내 일상 안전관리	1.1 승객탑승 전 안전·보안 점검하기	1.1.1 항공기 안전 규정에 따라 승객 탑승 전, 항공기 객실의 안전장비 점검할 수 있다. 1.1.2 항공기 안전 규정에 따라 승객 탑승 전, 항공기 객실의 보안장비 점검할 수 있다. 1.1.3 항공기 안전 규정에 따라 항공기 안전 운항에 관계되는 의심스러운 물건에 대하여 신속히 보고할 수 있다. 1.1.4 항공기 안전 규정에 따라 기내 작업 인력에 대한 동향을 파악하여, 이상 발생 시, 보고할 수 있다.	

부록 2

2015년 공표된 항공객실서비스 능력단위별 능력단위요소

2015년 5월 다운로드

분류번호	능력단위	수준	능력단위요소
12310401_13v1	기내 일상 안전관리	3	승객 탑승 전 안전·보안 점검하기 항공기 이·착륙전 안전·보안 관리하기 비행 중 안전·보안 관리하기 착륙 후 안전·보안 점검·관리
12310402_13v1	승객 탑승 전 준비	3	기내서비스용품 점검하기 서비스 설비 및 기물 점검하기 특별 서비스 요청사항 점검하기
12310403_13v1	승객 탑승 및 이륙 전 서비스	3	탑승위치 대기하기 탑승권 재확인하기 좌석 안내하기 수하물 정리 지원하기 특수 고객 지원하기 탑승 환영 안내방송하기
12310404_13v1	비행 중 서비스	3	기내음료 제공하기 기내식 제공하기 기내 오락물 제공하기 면세품 판매하기 객실 상태 점검하기
12310405_13v1	착륙 전 서비스	3	입국 서류 배포 및 작성 지원하기 기내 용품 회수하기 기내 서비스 용품 및 면세품 재고 확인하기 목적지 도착 안내방송하기
12310406_13v1	착륙 후 서비스	3	도착 안내방송하기 승객 하기 지원하기 특수 고객 지원하기
12310407_13v1	승객 하기 후 관리	3	유실물 점검하기 잔류 승객 점검하기 기내 설비 점검하기 기내 용품 인수·인계하기
12310408_13v1	응급환자 대처	3	응급환자 발생상황 파악·보고하기 응급환자 초기 대응하기 응급환자 후속 관리하기 환자 대처 상황 기록하기
12310409_13v1	객실승무 관리	4	객실 승무원별 근무 배정하기 운항·객실간 정보 공유하기 불만 승객 관리하기 출·도착 서류 작성·관리하기 객실서비스 관리하기

예시언어(Examples in): English
적용가능 언어(Applicable Language): English
적용가능 수준(Applicable Level): Tertiary

최경희
한양여자대학교 항공과
04763 서울특별시 성동구 살곶이길 200 (사근동)
Email: khchoi@hywoman.ac.kr

Received in April 14th, 2017
Reviewed in May 26th, 2017
Revised version received in June 5th, 2017