영어어문교육 *제26권* 4호 2020년 겨울
https://doi.org/10.35828/etak.2020.26.4.103

항공객실승무원 업무와 영어과 교과와의 관련성

이 승 열
(한국항공대학교)

Lee, Seung-Ryul (2020). The relationships between the duties of flight attendants and the courses taught at the department of English. *English Language & Literature Teaching, 26*(4), 103-122.

The purpose of the study is to investigate the relationships between the duties of flight attendants and the education in the English department. The research participants were four flight attendants who graduated from the English department. This study was conducted in accordance with the hermeneutic research approach. So, the data were collected through conversation (interviews) with the research participants and analyzed to investigate the relevance between the duties of flight attendants and the courses taught at the department of English. The main arguments discussed in this paper are that, first, English expressions related to air cabin service work can be made practical and improved in the direction pursued by the specific purpose English (ESP). Next, it was discussed that the ability of flight attendants to communicate in English relates with socio-linguistic, discourse, and strategic ability in addition to specific formulaic expressions mainly used in cabin service business. Finally, it was discussed that there are many courses such as lexis, pragmatics, and global culture of politeness that can be dealt with in the department of English than in business administration and tourism.

[Airline cabin crew/cabin services/communication/politeness/courses offered by Department of English, 항공객실승무원/객실서비스업무/의사소통/예의/영어과 교과]

I. 서론

지난 몇 년간 교육부에서 각 대학교를 평가하여 등급을 매기고 정원 조정을 강요하였다. 특히 교육부 주관 프라임 사업을 추진하면서 사회 수요에 맞춘 학

과 개편과 정원 조정을 요구하고 있다.[1] 이런 교육부 정책에 따라 각 대학교에서는 고용정보원의 통계나 취업률을 학문 분야 통폐합의 기준으로 삼는 경향이 있다.[2] 위기의 인문학 시대에서 영어과는 다른 인문·사회 계열의 학과와 달리 글로벌 시대 취업에 필요한 전공이다. 그렇지만 안타깝게도 영어과도 다른 인문 분야 학과와 함께 통·폐합 대상이 되고 있다. 이러한 영어과의 위기를 극복하기 위해서는 여러 방안이 있지만 시급한 것은 영어과 전공과 관련이 깊은 산업을 발굴하고 그 관련성을 밝히는 것이 중요하다고 판단된다.

특히, 여러 산업 분야 가운데 항공서비스분야는 영어과가 다른 학문 분야보다 더 관련이 깊다. 객실승무원들이 제공하는 항공서비스 영역은 탑승객의 확인, 항공안전을 위한 비상 상황 시 승객 행동 절차 안내, 착륙 안내, 서비스 물품 제공 등 모든 영역에서 언어 특히 영어로 소통을 한다. 조금 더 구체적으로 말하면, 탑승객 확인 시에는 탑승객이나 동료 승무원과 영어로 소통을 하게 되고, 비상 상황 시 승객 행동 절차 안내, 착륙 안내와 같은 절차 안내에서도 승무원들은 영어로 기내 방송을 해야 한다.

이렇게 항공기 기내에서 영어를 소통 언어로 쓰는 이유는 두가지의 큰 이유가 있다. 첫째, 영어가 가장 많은 국가에서 통용되고 있고 영어를 모국어로 사용하는 국가들이 다른 언어를 사용하는 국가들보다 경제, 기술 및 문화적 주도를 하기 때문이다(Blommaert, 2010; Crystal, 2003). 또 다른 이유는 국제연합 산하 기구인 국제민항공기구(International Civil Aviation Organization, ICAO) 에서 영어를 항공 운항 분야의 공용어로 규정하고 있기 때문이다. 따라서, 항공서비스 분야가 영어를 중시할 수밖에 없고 영어과에서 주도할 수 있는 분야이다.

그러나, 현재 항공서비스 전공을 개설한 학문분야를 보면 경영학이나 관광학 분야이다. 항공서비스에서 언어 특히 영어 사용 서비스가 중요한 점을 고려하면 항공서비스 전공은 경영학과나 관광학과보다 영어과가 더 관련되어 있다고 할 수 있다. 특히, 언어서비스의 질 향상을 위해서는 비격식적(informal) 표현보다는 격식적인(formal) 표현을 사용해야 하는데, 이런 영역은 영어과의 교과목 중 화용론에서 다룰 수 있다. 이와 같이 항공서비스 업무와 영어과 교육의 관련성을 밝히기 위하여 영어과 출신의 항공객실승무원들의 대화를 통한 항공객실승무원이 겪는 업무적인 어려움을 알아보고, 이들의 어려움을 극복하는데 영어과의 역할을 모색한다.

본 논문의 구성은 항공서비스와 관련된 이론을 살펴보고, 그 다음으로 연구 수행 방법을 다룬 연구 설계를 제시한다. 그리고 연구결과에서 인터뷰 내용을

[1] 프라임(PRogram for Industrial needs - Matched Education)사업은 산업 수요 맞춤형 교육 프로그램을 줄인 말로서 산업연계교육 활성화 선도 대학을 선정하여 재정을 지원하는 사업이다.

[2] 고용정보원 2023년 안력 수급 전망에 따르면 공학계열은 27만7000명, 의약 계열은 3만7000명이 부족할 것이라 예상하였다. 반면 인문계열은 6만1000명, 예체능계열 9만7000명, 자연계열 13만4000명 초과 공급될 것으로 예상했다.

주제별로 분류하여 제시한다. 마지막으로 논의 및 제언에서 연구결과의 기저에 깔려있는 본질적인 사고를 밝히고 이를 영어과 교과목이나 강의 내용과 관련 맺어 논의한다.

Ⅱ. 이론적 배경

항공서비스는 예약 및 발권부터 시작되지만 실질적으로 승객들에게는 항공기 기내에서 승무원들이 제공하는 서비스를 떠올리게 된다. 따라서 이렇게 객실승무원이 항공기 기내에서 제공하는 서비스가 항공사의 서비스의 핵심이다(민지유, 2014; 유임정, 2005; 임소희, 2000).

그리고 항공서비스의 목적은 승객들이 목적지까지 안전하고 편안하게 여행할 수 있도록 돕는 것이다. 구체적으로 객실승무원의 주요 업무는 항공기 승객 안전 확보, 식음료 및 기내 기타 서비스와 승객 요구 충족으로 구분될 수 있다(허희영, 2016).[3] 항공기 승객 안전은 항공기 운항 관련 안전과 응급환자 발생과 같은 승객의 안전이 포함되고 승객 요구충족에는 기내식 서비스, 기내 여흥적(entertainment) 요구 충족, 기타 승객이 요구하는 서비스가 포함된다.

항공서비스 업무의 두 축인 승객 안전과 승객 요구를 충족시키려면 객실승무원의 행동과 객실승무원과 승객 사이의 의사소통이 핵심이다. 특히 항공기 기내에서 영어는 객실승무원들간이나 객실승무원과 승객 그리고 객실승무원과 조종사 사이 중요한 의사소통의 수단이다.[4] 그리고 항공객실승무원들의 영어소통능력은 일반인들에게 적용되는 영어소통능력과 더불어 항공업계에 요구하는 전문분야에서의 항공영어(English for Aviation English) 소통 능력을 갖추어야 한다 (Aiguo, 2007). 객실승무원의 전문분야 항공영어소통능력은 Canale 과 Swain (1980)이 제시한 언어적, 사회언어학적, 담화적, 전략적 소통능력 갖추고 효율적 소통, 정확하고 명료한 소통, 돌발상황 소통, 항공영어사용 능력을 갖추어야 한다고 규정했다 (Bani-Salameh, Kabilan, & Bani-Salameh. 2011). 이를 정리하면 Canale 과 Swain (1980)의 의사소통능력을 갖추고 Grice (1975)의 협동의 원리(co-operative principle)에 따른 대화의 격률 가운데 양태의 격률(maxim of manner)을 지키며 객실 서비스 업무에 필요한 항공 영어를 사용할

[3] 허희영(2016)은 객실승무원의 업무를 기내안전업무와 고객서비스업무로 구분하고 기내안전업무는 비행시점별 안전업무와 비상상황에서 대응절차로 다시 구분하였다. 그리고 고객서비스업무에는 탑승안내 및 하기서비스, 기내식 및 음료서비스, 기타 위락 및 불편사항 응대서비스로 구분하였다. 연구자는 기내안전업무를 항공기보다는 승객에 초점을 두어 승객 안전서비스라는 범주를 설정하고 응급환자 발생 시도 이 범주에 포함시켰다.

[4] 국제민항공기구에서는 영어를 공용어로서의 위상을 부여하고 조종사와 관제사와 같은 항공종사자들에 대한 영어 능력 기준을 설정하고 있고 객실승무원에 대하여도 능숙한 영어 사용을 강조하고 있다 (ICAO, 2010).

수 있는 능력을 항공객실승무원들은 갖추어야 한다는 것이다.[5]

그리고 의사소통의 수단인 모든 언어에는 정보 전달이라는 기능과 관계유지라는 기능이 포함되어 있다(Spencer-Oatey, 2012). 객실서비스업무의 소통에도 승무원과 승객 사이 또는 승무원들 사이의 정보전달뿐만 아니라, 인간 관계를 원만하게 유지하는 것이 포함된다. 승무원들이 객실에서 승객들이나 동료 승무원들과 원만한 사회적 관계를 유지하는 것의 핵심은 예의(politeness)라 할 수 있다. 따라서, 예의는 행동과 말로 표현되는데 예의 바른 행동과 예의 바른 말이 객실서비스의 본질이 될 수 있다.

행동적인 측면에서 예의는 사회적 관습이므로 국가나 문화에 따라 차이가 있다(Hickey & Stewart, 2005; Kadar & Haugh, 2013). 한국인의 예의 바른 몸가짐이나 행동은 미국인이나 캐나다인과 다르다. 이를테면 미국인이나 캐나다인들은 대화를 할 때 상대방의 눈을 보며 말을 한다. 만일 상대방의 눈을 응시하지 않고 말을 하면 미국인이나 캐나다인들은 상대방에게 관심이 없고 무례하다고 생각한다. 반면 한국인이나 일본인들은 상대방의 눈을 보며 말하는 것은 무례한 행동이고 상대방의 목젖 위치를 보며 말하는 것을 예의 바르다고 간주한다. 이렇듯 예의는 나라마다 다르다고 할 수 있다.

언어적인 측면에서 예의를 갖춘 언어는 비격식적인 말보다 격식을 갖춘 표현이라 할 수 있다. 그리고 화행 이론 면으로 보면 예의 있는 표현은 발화수반행위(illocutionary act)와 간접 화행(indirect speech acts)으로 설명할 수 있다(Levinson, 1983). 따라서 항공객실서비스 업무는 행동적인 측면에서는 글로벌 문화에서 다룰 수 있고, 언어적인 측면에서는 화용론 및 담화론에서 다룰 수 있다.

실제 항공승무원들은 신입 직원 직무교육에서 깔끔한 외모와 맵시를 갖추고 정중한 태도로 말하도록 교육을 받는다. 이런 항공서비스 예절 교육은 한국적 관점이 배어 있고, 예절의 문화적 차이를 간과하고 있다고 할 수 있다. 또한 격식적인 표현을 사용하여 정중하게 말하도록 교육을 받는다. 항공객실승무원들을 교육하는 항공사 사내 교재에 포함된 영어 표현은 비격식 표현보다는 격식 표현(formal expressions)을 사용하는 것을 알 수 있다(Asiana Airlines, 2008; Korean Air, 2011).[6] 교재 내용을 바탕으로 객실승무원들이 기내에서 안전, 이륙 준비 기내 방송 및 비행중 기내식 서비스 및 하기 안내 방송은 격식적인 표현을 사용한다.

그러나 항공객실승무원들에게는 격식적인 표현뿐만 아니라 비격식적

[5] Grice(1975)에 따르면 사람들이 원만하게 대화하는 데에는 대화에서 요구하는 대로 따르는 협동의 원리와 질의 격률(Maxim of Quality), 양의 격률(Maxim of Quantity), 관계의 격률(Maxim of Relevance), 양태의 격률(Maxim of Manner) 네 가지의 격률 필요하다. 이중 양태의 격률에는 '(1)명확해야 한다; (2) 중의성을 피한다; (3) 짧게 말한다; (4) 순서 있게 말한다'를 포함한다.

[6] 항공사에 출간한 교재 뿐만 아니라 국내·외 출판사에서 출간한 교재도 내용 문체는 격식적인 표현으로 되어 있다(Kim, 2012; Oxford University Press, 2014).

(informal) 표현도 중요하다. 객실승무원들은 기내 업무외 의사소통에서는 비격식적인 일상적인 표현을 많이 사용한다. 기내에서 승객의 응급 상황 발생 시나 승객의 환승 절차 등 필요한 내용을 알려주어야 할 경우 일상적 영어로 소통을 한다. 이와 관련하여 Crosling과 Ward(2002)는 교육기관에서 학생들에게 격식있는 언어만 교육해서는 업무 현장에서 의사 소통하는데 충분하지 못하다고 하였다. 그 이유는 직장에서의 의사소통의 상당한 부분은 비격식 의사소통으로 이루어지기 때문이다(Crosling & Ward, 2002).

다음으로 항공객실승무원들의 영어 구사 능력 평가를 살펴보겠다. 승무원들의 의사소통능력 평가는 특정목적영어(English for Specific Purposes, ESP) 학습자 평가 기준을 준용할 수 있을 것이다. Hutchinson 과 Waters(1987)는 평가 영역을 영어 수준 평가(placement test), 유창성 평가(proficiency test), 실제성 평가(authentic assessment), 전이 평가(transfer assessment) 구분하였다. 그리고 프로그램 평가에서 고려할 요소는 관련 이해 당사자들의 목적을 고려해야 한다. 그리고 프로그램 평가에서는 수업 평가, 학습자 평가, 교사의 참여와 권한을 종합적으로 평가해야 한다(Tsou & Chen, 2014).

우리나라에는 항공승무원들을 위한 항공영어교육을 전문으로 하는 기관이 없으나 대학의 항공서비스학과나 항공승무원 양성기관에서 항공영어라는 과목을 개설하여 교육하고 있다. 이들 기관에서의 항공영어교육의 실태를 보면, 항공객실업무관련 영어표현을 모은 교재나 TOEIC 시험 문제를 풀어준다. 항공사에서는 항공 객실업무관련 영어표현을 암기하도록 하고 역할극을 하는 것을 항공서비스 영어교육으로 삼는다.

항공 영어에 대한 전문성이 떨어지는 교재와 교육은 항공 영어 및 항공영어교육에 대한 연구가 다른 분야에 비하여 활발하지 않는 것과 관련이 깊다.[7] 특히 항공 영어교육은 항공 영어에 대한 연구를 통하여 항공 영어의 본질을 파악하고 이를 어떻게 교육으로 담아내는 것이 중요하다. 이런 관점에서 비추어 볼 때 항공 서비스에서 필요한 영어의 성격을 밝히고 이를 영어과의 교육과정에 담아 내는 시도인 본 논문은 항공 영어와 항공 영어교육에 기여하는 바가 클 것이다. 특히, 우리나라 항공승무원에 대한 연구 영역에서는 승무원의 역량(권도희, 2009; Min & Lee, 2013), 특수목적영어(박신영, 2005; 장우정, 2010)에 대한 연구가 있고, 본 연구와 같이 '영어과 출신 승무원들의 인식을 통한 직무분석'을 한 연구는 없다.

[7] 항공 영어에 대한 연구는 Moder(2013)와 Lee(2017)에 소개되어 있다. 많은 연구는 아니지만 연구 동향을 보면 항공 영어분야에서 운항 및 관제 요원 교육 및 평가, 기관평가, 그리고 교재 개발에 대한 연구가 이루어졌다.

Ⅲ. 연구설계

본 연구는 질적인 연구 전통 중 해석학적 연구 접근을 따라 연구 설계를 하였다.[8] 특히 본 연구에서 채택한 해석학적 입장은 Gadamer(1994)에 따른 접근을 적용하여 연구를 설계 및 실행하였다. Gadamer(1994)는 Heiddeger(1996)의 존재론적 이해를 받아들여 해석학을 텍스트의 해석이라는 인식론에서 인간의 본질과 관련 존재론으로 해석학의 본질을 전환시켰다고 할 수 있다.[9] Gadamer는 해석이란 대화 참여자 간의 변증적 상호작용(dialogic interaction)으로 일어난다고 언급하였다.[10]

본 연구와 관련 지어 말하면, 연구자와 연구 자료 간의 변증적 상호작용 즉 연구 자료를 연구자가 읽고 또 읽는 과정을 거쳐서 연구자의 머리 속에 연구 자료의 의미가 떠오를 것이다. 이런 과정이 대화 참여자 간의 변증적 상호작용이다. 그리고 해석은 현상의 근본을 밝혀내는 것이어서 연구 자료의 들어있는 근본적인 의미를 밝히는 것이다. 다른 말로 표현하면, 텍스트를 해석한다는 것은 연구 자료(텍스트) 내 드러나는 여러 현상에 꿰뚫고 있는 본질을 밝히는 것이다. 이런 과정을 본 연구에 적용하면, 먼저 연구 자료를 분석하여 연구 결과를 도출한다. 그 다음으로, 연구 결과들을 관통하여 흐르는 본질을 논의에서 밝힌다.

1. 연구 참여자

본 연구에 참여한 연구참여자는 모두 4명으로 하였고 영어과 졸업자로 한정하였다. 이렇게 연구 참여자의 전공을 한정한 이유는 본 연구가 영어과 전공과 항공사 실무와 연관성을 살펴보고, 영어과 교과목 및 교육 내용을 보다 산업현장과 접목하기위하여 무엇을 다루어야 하는지 알아보기 위함이다. 본 연구에 참여한 연구 참여자들은 모두 국내 한 대학교에서 영어전공으로 4년 수학 후 국내 국적항공사에 근무하는 승무원들이다. 연구참여자가 근무하고 있는 항공사는 국내·외에 취항하는 에어월드와 에어글로브이고 인적사항은 다음과 같다.[11]

---

[8] 해석학은 고대 그리스 시대 해석학파와 아리스토텔레스의 “해석에 관하여”를 기원으로 발전해온 이론이다(Smith, 2006).

[9] 중세 이후 현대의 해석학은 쉴라이에르마허(Schliermarcher)와 딜타이(Dilthey)는 텍스트 해석을 중심으로 해석학을 전개했으며, 하이데거(Heidegger)와 리꾀르(Ricoeur)와 함께 가다머(Gadamer)는 해석학을 존재론으로 발전시켰다.

[10] 여기서 대화 참여자란 사람과 사람 사이뿐만 아니라 독자와 텍스트 관계에서도 성립한다.

[11] 본 논문에 나오는 항공사 이름 ‘에어월드’와 ‘에어글로브’와 연구참여자의 이름은 모두 가명이다.

표 1
연구 참여자

연구참여자	성별	항공사	경력	출신학과
박현서	여	에어월드	11년	영어과
김선미	여	에어글로브	9년	영어과
이영철	남	에어월드	5년	영어과
최혜선	여	에어월드	3년	영어과

2. 연구 절차

질적 연구인 해석학적 연구 절차는 먼저 자료수집을 한 후 자료분석을 하고 해석하는 일련의 과정을 거친다. 해석학적 연구에서 연구자료 수집에서 제일 중요한 자료원으로는 연구참여자와의 대화를 통한 자료 수집이다.[12] 인간에 대한 탐구에서 자료는 연구 참여자의 진솔한 이야기만큼 중요한 것은 없다고 할 수 있다.

연구 대화(인터뷰)는 연구 참여자 별로 60~70분 정도 하였다. 연구 대화를 할 때 분석을 위하여 녹음기를 사용하여 대화 내용을 녹음을 한다. 그 다음으로 연구 대화 중에 연구 주제와 관련된 문서로 에어월드와 에어글로브 항공사에서 사용되는 사내용 직무교육 교재를 구하였다. 연구 참여자와의 대화를 전사한 자료와 교재 분석을 통하여 자료 분석을 하게 된다. 자료 분석에서는 첫 단계로 연구 참여자 별로 전사된 대화록을 다시 주제별 대화 내용을 정리하였다. 이렇게 주제별 정리된 자료는 논문 작성에서 연구결과로 정리한다. 끝으로 해석을 하는 단계를 진행한다. 해석은 대화 내용의 주제 속에 관통하고 있는 생각이나 이념을 찾아 내어 기존 연구와 논의를 통한 연구주제를 이해하는 과정이다. 마지막으로 논의를 통해 밝혀진 논의의 바탕 사고를 교육 현실과 관련을 맺어 제안을 하는 과정을 거친다.

Ⅳ. 연구 결과

1. 직무 교육으로서의 영어교육

에어월드에 근무하는 승무원들은 입사 후 국내선 교육과 국제선 교육으로 구분되는 직무교육을 받는데 “국내선 교육에서는 안전교육과 서비스교육 중심으

[12] 해석학적 전통에서는 연구 자료 수집을 위해서 연구참여자와의 인터뷰를 연구자와연구 참여자 사이 진솔하고 자연스럽게 이야기를 주고 받는다는 뜻으로 대화라는 표현을 쓴다.

로 교육을 받았고 국제선 교육에서 매일 2시간 정도 영어 및 외국어 교육을 받았다"(박현서와 인터뷰). 신입직원 직무 외국어교육도 변하였다. 박현서보다 경력이 짧은 이영철이 신입 직무교육에서 영어교육 내용은 박현서가 받은 프로그램과 달랐다. 이영철은 에어월드에서 자체 제작한 '기내서비스외국어'에는 영어, 일어, 중국어에 대한 교육자료로 교육을 받았는데 일본어와 중국어인 경우에는 해당 외국어 강사가 강의를 하고 구어 시험을 보았다. 중국어나 일본어와 달리 영어는 교육을 하지 않고 교재 내용을 각자 공부 후 구어 시험을 치렀다. 강사에 따라 교수법도 달랐는데, 심지어 "'기내서비스외국어' 교재내 영어편에 나오는 표현들을 '열 번씩 써오라'고 하였다"(최혜선과 인터뷰). 그리고 기내 방송 영어는 별도로 연습 후 각자 녹음 후 평가하였다.

에어글로브에서는 입사 후 6주가량 신입 직무교육기간 중 영어교육은 일주일 2~3시간 총 12~18시간 교육을 받았고, 수업 방식은 "주어진 표현을 외우고 수업 시간에 연습하는데 영어 강사(원어민)가 승객이 되어 역할극으로 이루어진다"(김선미와 인터뷰). 특히 신입 직무교육에서 비격식적인(informal) 표현은 사용하지 못하도록 하였다. 대신 격식(formal)을 갖춘 표현과 예의 있는(polite) 표현을 쓰도록 했다.[13]

> *영어교관(원어민)과 대화를 할 때 비격식적인 표현은 못쓰게 했어요. 'O.K.'라 말하면 'Certainly'라고 다시 말하라고 했고 'Would you~'를 쓰라고 지적하곤 했습니다.*(김선미와 인터뷰)

> *기내에서는 격식을 갖춘 영어를 쓴다. Would you care for~? 나 Would you prefer to have ~?와 같은 격식을 갖추고 정형적 표현(formulaic expressions)을 사용하였다.*(이영철과 인터뷰)

그리고 서비스교육 기간에 영어로 실습하게 된다. 서비스 절차를 배우고, 절차에 따라 카트를 준비하고 가상 역할극을 하며 실습한다. 이때 영어를 사용하여 기내식 제공을 하고, 영어로 기내 안내방송을 한다.

또한 에어월드에서는 영어버전 객실서비스 업무 동영상을 이수하도록 하고 있고 객실승무원의 영어 능력을 향상시키기 위하여 시내 학원비를 지원해주는 제도도 있다. 그렇지만 교육 대상자인 객실승무원들의 현실은 회사 측의 기대와는 달리 참여도가 약하다.

> *일하면서 은근 이수해야 하는 동영상 보고 시험 봐야 하는 것이 많습니다. 피곤하다. 일하고 쉬어야 하는데. 영어 시험이 새로 생겨 주어진 자료를 주고*

[13] 김선미가 근무하는 에어글로브 뿐만 아니라 에어월드에서 격식적인 표현을 쓰도록 교육을 받고 있다.

거의 외우고 답해야 하는 시험이 있었다. 직원들이 짜증을 냈다. 시험때문에 스트레스가 많다. 회사에서 신촌 큰 학원에 돈을 지원해주었는데도 피곤하여 안긴다. (최혜선과 인터뷰)

객실승무원들은 노동 강도가 강한 업무의 특성상 피곤하여 회사의 교육에 수동적으로 따르거나 피하려고 하는 것이다. 에어글로브에서도 근무 기간 중 승무원들의 영어 능력을 향상시키기 위하여 사내 영어교육으로 TOEIC 온라인 강의를 개설하였으나 인기가 없다고 하였다. 이와 같은 영어교육은 승무원들의 쉬는 날과 시간이 서로 달라서 온라인으로 개설하였지만 승무원들이 비행 후 피곤하여 자발적으로 수강을 기대하기는 쉽지 않았을 것이다. 이를 회사에서도 객실승무원들이 교육에 매우 소극적이라는 것을 모르지는 않을 것이다. 그렇다면 영어교육에 대한 회사의 입장은 영어능력 향상이 필요한 승무원이 개인적으로 노력하는 영역으로 간주하고 있는 것이라 추정된다.

2. 영어사용

객실승무원의 영어 사용은 기내 업무와 관련된 일을 하거나 돌발 상황에서 영어를 사용하게 된다. 첫번째는 기장 브리핑 시간이고, 다음으로 항공기 탑승 입구에서 승객들에게 환영인사와 이륙 안내하는 것이고 식사 안내와 더불어 착륙 안내 및 인사로 마무리된다. 운항 브리핑 시 외국인 기장뿐만 아니라 한국인 기장도 객실승무원 중에 외국인이 있을 경우 영어로 브리핑을 하는데 내용은 “운항 시간, 날씨, 항로 등 정해진 표현들을 주로 듣게 되므로 이해에 문제가 없다” (이영철과 인터뷰). 기타 기내 업무인 탑승 인사, 이륙 안내, 식사 안내, 착륙 안내 등도 정형화된 표현(formulaic expressions)을 주로 사용하므로 영어에 대한 부담감은 별로 없다. 실제 객실승무원들은 모든 노선에서 업무상으로 외국인 승객들과는 소통은 영어로 한다. 식사 시간 음식 선택이나 승객들이 업무 또는 업무 이외의 내용으로 말을 걸면 영어로 소통한다.

승객들과 모든 대화는 영어로 사용하였고 주로 음식 서비스 관련 영어였다. 승객들이 하는 말도 자신은 채식주의자라든가 와인을 줄 수 있는지를 묻는 정도로 매우 단순한 내용이어서 영어 사용에 부담이 별로 없다. (이영철과 인터뷰)

그리고 기내에서 승무원들 간에는 의사소통은 소통 상대가 한국인 승무원이냐 외국인 승무원인가에 따라 달라진다. 이를테면 “한국인 승무원과의 소통은 한국어로 하지만 외국인 승무원들과의 소통은 영어를 사용한다” (박현서와 인터뷰). 그러나 “외국인 승무원과 영어로 소통이 잘되지 않는 경우 오히려 외국인 승무원이 한국어를 알아듣고 한국어로 대화를 나누게 된다” (김선미와 인터

뷰). 이런 이유로 승무원들은 영어를 사용하는 기회가 많지 않다.

3. 영어 소통의 어려움

영어 소통의 어려움에 대하여 주로 발음의 문제를 제기하였는데, 연구참여자들은 미국식 영어 발음에는 익숙하고 잘 알아들을 수 있었지만 동남아시아 사람이나 영국식 발음을 하는 경우 이해하기 어려웠다고 말하였다.

> *비원어민간 대화 시 어려움을 겪었다. 예를 들어 필리핀인, 베트남인과 같은 동남아인들과 대화 시 서로 영어를 사용하였지만 발음상의 문제로 소통의 어려움을 겪었다. 제가 그들의 말을 알아듣지 못하거나, 그들이 저의 말을 알아듣지 못하곤 하였습니다.* (박현서와 인터뷰)

> *국제선 첫 비행으로 런던 행 비행이었는데 승객 중 영국인 승객들이 여러명 있었는데 아시다시피 한국에서 미국식 발음에 익숙해 있어서 그들의 말을 알아 듣지 못하여 몹시 당황하였습니다.* (박현서와 인터뷰)

> *비행 중에 발음을 잘못 듣는 경우가 있습니다. 한번은 레몬(Lemon)을 라면(Ramyeon)으로 잘못 듣고 승객에게 라면을 갖다 준 적이 있습니다.* (김선미와 인터뷰)

그러나 박현서는 비언어민과의 대화나 영국인과의 대화에서 발음 상의 이해도는 경험이 쌓이면서 익숙해지고 듣게 되었다. 승무원들이 겪는 어려움은 발음뿐만 아니라 영어표현을 이해하지 못하여 어려움을 겪기도 한다. 승무원들이 일상적으로 업무에서 사용되지 않는 어휘나 표현을 듣게 되는 경우가 있다. 예를 들어 탑승객 중 갑자기 배가 아프거나 특이한 증상을 보이는 환자가 발생한 경우 승무원이 해당 탑승객에게 증상을 물어보고 조치를 취해 주어야 한다. 그런데 이때 승객과 소통에서 쓰인 어휘나 표현이 평소에 접하지 못한 것이어서 이해를 못하는 경우가 일어난다.

> *환자 발생 시 의학 용어가 어렵습니다. 설사나 소화와 같은 기본적인 약명은 알고 있으나, 자주 발생하지 않지만 응급 환자 발생 시 소통에 어려움을 겪습니다.* (이영철과 인터뷰)

그리고 비행기 소음도 의사소통에 어려움을 주는 요인으로 꼽았다.

> *영어로 소통 시 기내 소음 등의 환경으로 잘 듣기 어렵고 동시에 그 사람에게 전달이 잘 안되기도 합니다.* (이영철과 인터뷰)

영·미인들은 small talk을 즐겨서 때로는 승무원과 말을 길게 하려 하는데 객실 내 소음과 영어 능력의 제약으로 제대로 응대하지 못하기도 합니다. (김선미와 인터뷰)

외국인 승객들 중 장시간 비행에 무료함이나 답답함을 달래려고 객실승무원들에게 말을 거는 경우가 자주 있는 편이다. 이 때 객실승무원들은 영어사용의 어려움을 겪고 특히 유머스럽게 이야기하는 경우 유머를 이해하지 못하여 웃지 못하는 경우가 많다고 한다. 승무원들이 기내에서 겪는 소통 상의 장애를 겪는 경우를 발음과 익숙하지 않은 어휘나 표현으로 어려움을 겪을 때 승무원들이 사용하는 전략은 중요 단어를 통한 추측을 하거나 반복해서 문의하여 재설명을 듣기도 하고 동료의 도움을 받아서 해결한다.

4. 승무원들에 대한 영어 능력 평가

한국인 객실승무원의 영어구사능력은 승무원간 편차가 크다. 반면, 외국인승무원들의 영어구사능력은 국가별로 차이가 있는 것 같다.[14] 베트남, 인도네시아 등 동남아시아 출신 승무원들은 전반적으로 영어를 상당히 잘하는 편이지만 중국 출신의 승무원들은 개인적으로 편차가 큰 편이다.

회사의 영어관련 정책으로는 승무원들의 영어능력을 평가하여 인사에 반영하는 제도가 확립되어 있다. 에어월드에서는 승진을 위한 특별 영어관련 교육은 없고 승무원 각자가 필요한 자격 점수를 획득하기 위하여 개인적으로 노력해야 한다.[15]

영어교육은 각자 알아서 합니다. 강요가 없습니다. 토익 시험 성적으로 인정한 사내 자격증 제도가 있고 이를 테면 토익 900점 이상은 1등급입니다. 그리고 승진할 때 자격 점수가 필요합니다. (이영철과 인터뷰)

에어글로브에서도 승무원들에게 특별한 영어관련 사내 직무교육을 실시하고 있지 않지만, 승급이나 승진을 위해서는 일정 기준의 영어 능력을 갖추어야 한다.[16] 이 회사의 승무원들은 기내방송원고를 읽고 녹음 후 외국인 강사에게 제출 후 평가를 받는다. 그리고 에어글로브에서는 승객과의 영어소통에서 민원이 제기되면 특별히 영어교육 프로그램을 운영하지 않고 해당 민원을 전 승무원들에게 알려준다.

---

[14] 운항 시 팀 내 한국인 승무원과 함께 보통 1~2명의 외국인 승무원이 동승한다.
[15] 에어월드에서는 사내 영어 능력 검정을 급수제로 하고 있고, 급수에 해당하는 능력 기준은 토익 성적을 바탕으로 하고 있다. 따라서 에어월드에 근무하는 승무원들은 토익 시험에서 일정 기준 점수 이상을 받아야 승진할 수 있다.
[16] 에어글로브에는 영어 능력을 4단계로 구분하여 4급에서 1급까지 구분하여 평가한다.

회사 게시판에 승객의 소통 관련 불만이 올라오는 경우가 있습니다. 한번은 독일인 승객이 승무원들이 영어를 잘못하고 와인에 대해서도 잘 모른다고 컴플레인을 한 적이 있었어요. 회사에서는 특별한 조치는 없었고 사내에 알림을 통하여 공지하였습니다. (김선미와 인터뷰)

Ⅴ. 논의 및 제언

연구 결과의 기저에 있는 논리를 찾아가는 과정으로 본 논의를 전개하겠다. 객실승무원들의 영어학습에 영향을 미치는 외부 주요인으로 에어웰드사와 에어글로브사에서에서 실시하고 있는 서비스교육과 인사 정책이 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 이런 외부적 요인과 객실승무원 개인적 판단이 어울려져 결과의 기저에 깔려있는 영어에 대한 논리는 첫째 영어 학습은 스스로 해야 하는 것이고, 둘째 객실승무원들이 기내서비스업무에서 영어 사용하는데 어려움이 별로 없다는 것이다. 마지막으로 기내 서비스 업무가 영어과 교육내용과 관련성이 별로 없다는 생각이다. 본 논의에서는 이 세가지 주제의 본질을 밝혀서 연구참여자들이 기존 시각의 오류를 인식하고 새로운 시각으로 항공서비스업무를 조망하도록 하였다.

1. 학습은 학습자 스스로 해야 한다.

신입 객실승무원에 대한 교육은 서비스실무교육과 외국어교육으로 구분된다.[17] 외국어교육 대상 언어는 일본어, 중국어와 영어이다. 일본어와 중국어는 교육대상자들이 입문 단계라는 전제하에 기초적인 발음부터 교육을 한다. 반면 영어는 에어글로브에서처럼 과제로 암기한 내용을 역할극으로 시연하거나, 에어웰드에서처럼 교재 내용을 외우고 말하기 시험을 치렀다. 이런 교수학습법은 학습자가 교육 내용을 다른 사람의 도움없이 이해하고 연습할 수 있다는 생각을 기저에 두고 있다.

다시 말해서 이런 교육방식에는 '학습은 학습자가 자발적으로 해야 한다'라는 교육관이 바탕에 깔려있다고 할 수 있다. "교육은 자기교육이다"라는 논문을 발표한 해석학자인 Gadamer(2001)는 자기 교육을 통한 깨달음과 교양을 갖추는 것도 다른 사람과의 대화를 통해서라 했다. 다시 말하면 가르치는 '강사'가 없을 뿐이지 타인과의 소통을 통한 이해의 과정은 필요하다는 것이다.

---

[17] 서비스 실무의 대부분 과정에서 언어사용은 필수적으로 뒤따르므로 외국어교육을 서비스실무와 구분하는 것은 적절하지 않지만 서비스실무교육 기간에 객실승무원들은 서비스실무와 '기내서비스외국어' 또는 '캐빈외국어'라는 별도의 교재와 시간을 배정하여 교육하고 있어서 본 논문에서는 서비스실무와 외국어교육을 분리하고 외국어교육에 초점을 두고 논의하겠다.

또한 Gadamer(2001)는 외국어교육은 혼자 공부하는 것은 비정상적이라 하고 외국어교육의 정상적인 방법은 대화를 통해서 가능하다고 하였다. 다시 말하면 외국어로 대화를 하면서 영어에 대한 깨달음이 있고 (새로운 내용을 알게 되고), 이를 통하여 학습자들은 외국어학습을 하게 된다. 대화를 통한 학습에는 대화 상대의 영어 사용에 노출되고, 그 상대의 말에 응대하면서 영어를 사용하게 된다. 대화 상대가 한국어를 모르는 경우 반드시 영어로 대화를 해야 하므로 영어사용에 대한 동기도 극대화 된다. 이 세 조건은 외국어 습득에 필수적인 조건인 외국어에의 노출(exposure), 사용(use), 동기(motivation)와 일치한다(Willis, 1996).[18]

에어월드와 에어글로브에서 시행하고 있는 영어교육은 Gadamer(2000)의 관점에서 보면 앵무새와 같이 암기한 것을 낭송하는 것이 아닌 의사소통 (대화)이 부족하고, Willis(1996)의 입장에서 두 항공사의 교육 정책을 검토하면 동기는 자발적 학습동기 보다 평가라는 강요된 학습동기이고, 이를 평가에서 기준을 통과하기 위하여 (또는 탈락하지 않으려고) 언어 사용은 과제로 주어진 표현을 반복해서 읽고 외우는 것이다. 이렇게 습득된 표현은 매우 여러 변인이 영향을 미치는 실제성(authenticity) 면에서 부족하고 할 수 있다. Mitchell, Myles와 Marsden (2013)의 외국어학습의 최소 조건인 정보처리(information process)와 주목(attention)도 교재에서 이미 주어진 각본을 다시 한번 리허설 하는 것이므로 주목과 정보처리과정을 통하여 새로운 내용을 습득하는 일이 일어나지 않는다. 에어월드와 에어글로브에서 시행하는 영어학습은 학습자의 암기라는 인지적인 활동을 효율적인 학습법으로 받아들이고 있는 것이다.[19]

항공승무원들이 영어공부를 '스스로 한다'는 가정 이면에는 '스스로 할 수밖에 없는 강제적 기제'가 있다. 에어월드와 에어글로브 양 항공사에서는 승진을 위한 영어구사능력 평가 기준을 설정하고 있다. 양 항공사에서 시행하고 있는 영어 평가 제도를 Hutchinson과 Waters(1987)와 Tsou와 Chen(2014)의 평가 모델에서 검토해보면 승무원들에게 TOEIC 시험을 치르고 일정 성적을 통과기준으로 삼으므로 학습자 평가 영역 중 수준 평가(placement assessment)에 해당된다. 학습자의 개별적 유창성 평가, 직무에서 수행을 평가하는 실제성 평가, 기타 전이 능력은 평가하지 못하고 있다. 영어 능력은 시험에서 얻는 성적이 아니라 실무에서 수행 능력을 평가하는 것이므로 개인적으로 일상 대화에서 유창

[18] Willis(1996)는 언어 학습의 필수조건 이외에 권장 조건으로 교수(instruction, 형태에 초점)를 제시하였다. 또 Mitchell, Myles와 Marsden(2013)은 정보처리(information process)와 주목(attention)이 외국어학습에 필수 조건으로 제시하였다. 한국인에게 대화 상대의 모국어가 한국어 아닌 경우 상대방의 말에 주목하게 되고 상대방의 메시지를 이해하고 필요한 경우 반응해야 하므로 대화를 통한 영어 학습은 Mitchell, Myles and Marsden(2013)의 정보처리(information process)와 주목(attention) 이라는 필수 조건도 충족되었다고 할 수 있다.

[19] 연구 참여자인 최혜선은 서비스교육 기간에서 강사가 교재에 있는 영어표현을 열 번씩 써오라는 과제를 받은 적이 있다고 하였다. 이런 활동은 강사가 필요 영어 표현을 강제로 암기시키려는 시도로 볼 수 있다.

성이나 실무 수행 능력 평가를 포함할 필요가 있다. 이를 위해서는 Moder와 Halleck(2012)가 제시한 대로 항공영어평가는 단순히 언어사용의 숙련도를 평가하지 말고 직무분석을 통해 직무에서 쓰이는 대화를 분석하고 직원들의 관계, 직무 수행 장소의 환경 등도 고려하여 언어의 기능과 형태를 추출하고 사용하는 것을 평가해야 할 필요가 있다.

2. 영어 사용에 부담이 별로 없다.

연구자는 항공서비스직에서 객실승무원들은 영어를 많이 사용할 것이라는 선입견을 갖고 본 연구를 시작하였다. 그러나 연구자의 기대와 달리 연구참여자들은 객실서비스업무에서 영어를 쓸 일이 많지 않다고 응답하였다. 동료 승무원들과 업무나 사적인 대화를 할 때 한국인동료뿐만 아니라 외국인 동료에게도 한국어로 대화를 나눈다고 하였다. 또한 승객들과 대화를 할 때에도 한국인 승객에게는 한국어를 사용하고 외국인 승객에게는 영어를 사용하지만 특정 정해진 표현을 사용하여 서비스를 하거나 승객들도 와인을 줄 수 있는가와 같은 단순한 내용과 표현을 사용하므로 객실승무원들이 영어에 대한 부담이 없다는 것이다.

특히 국제민항공기구(ICAO) 에서는 직무수행 언어로 영어로 규정하고 있다. 따라서 항공서비스영어가 포함된 항공 영어는 어떤 직업보다 영어가 많이 쓰이는 분야라고 할 수 있다. 또한, 항공서비스영어는 다른 분야와 다른 정보전달기능과 관계유지기능을 갖고 있다.[20] 정보전달기능 면에서 본다면 항공기 기내 소음이나 승객들의 영어 이해력이 영어원어민부터 영어를 전혀 이해하지 못하는 사람까지 편차가 매우 크기 때문에 명료하며 단순한 영어를 사용한다. 그래서 특정 고정된 표현(formulaic expressions)을 많이 사용한다. 관계유지기능 면에서 볼 때 예의(politeness)를 갖추는 영어를 사용해야 한다. 그래서 예의바른 태도와 비격식 표현(informal expressions)을 피하고 대신 격식 표현(formal expressions)을 사용하도록 한다.

항공객실승무원으로서 원만한 의사소통을 하려면 격식 표현 사용능력을 갖추고 정해진 특정 고정표현(formulaic expression)을 아는 것 이상의 능력이 필요하다(Crosling & Ward, 2002). 성공적인 의사 소통은 상황 의존적(context-dependent) 이어서 담화 상황을 알아야 가능하다. 의사소통능력은 언어적, 사회언어적, 담화적, 전략적 능력을 포함한다(Canale & Swain, 1980). 이런 의사소통능력의 네 요소들은 소통과정에서 분리되지 않는다. 대신 이들은 서로 연관되어 의사소통이 원활할 수 있도록 만든다(Duff, 2014). 이런 능력을 모두 갖출 때 객실승무원들이 겪는 승객들과의 대화를 원만히 잘 할 수 있고 유머를 같이 웃고 즐길 수 있을 것이다.

[20] Spencer-Oatey(2012)는 언어에는 정보전달기능과 관계유지기능이 있다고 하였다.

3. 항공서비스업무은 영어과 교육과 관련성이 많다.

대학교에서 학문적 정체성은 학과의 이름에 잘 나타나 있다. 항공객실업무를 다루는 항공서비스의 학문적 정체성을 살펴보려고 항공서비스전공관련 학과의 명칭을 보면 항공관광학과(한서대, 영산대 등), 항공서비스학과(한국교통대, 극동대 등), 항공서비스경영학과(청운대, 김천대 등)와 같이 관광학, 서비스학, 경영학에 기반을 둔 학과라는 것을 알 수 있다.[21] 이렇게 학과 명칭으로 보았을 때 영어과는 항공서비스직과는 거리가 멀게 느껴진다. 그래서 항공사들이 전공 무관하게 승무원들을 채용하고 TOEIC 성적을 입사나 승진의 기준으로 삼고 있는 것이 현실이다.

그러면 항공객실업무가 영어과의 학문적 영역과는 관계가 적고 관광이나 경영학과는 관련이 깊은 것인지 논의가 필요하다. 항공객실업무를 항공안전 업무와 객실서비스업무로 구분할 때 관광, 서비스, 경영학 분야가 담당할 수 있는 영역은 영어과가 할 수 있는 영역보다 제한적이다. 항공안전 업무는 수영, 인명구조활동 등이어서 관광학이나, 서비스, 경영분야와는 관련이 많지 않다.

객실서비스업무를 들여다 보면 그 본질에서 예의 바른 행동과 영어사용을 찾을 수 있다. 예의 바른 행동은 문화 간 차이가 있으므로(Hickey & Stewart, 2005; Kadar & Haugh, 2013), 예의 바른 행동은 문화적 접근을 해야 한다. 특히 영어와 관련된 영국, 미국, 캐나다, 호주 등 영어권 문화적 접근은 반드시 필요할 것이다. 객실서비스업무에서 둘째로 중요한 영어사용 면에서 보면 공손하고 예의 갖춘 표현으로 격식 표현(formal expressions)을 객실서비스업무에서 주로 사용하는데 이는 간접 화행의 한 부분이다(Levinson, 1983).

다음으로 연구참여자들이 영어사용에서 어려움을 겪는 부분이 영어 발음의 국가별 차이라고 지적하였다. 최근 영어에 대한 인식이 영어제국주의에 대한 인식과 탈 영어식민지화라는 인식으로 영어를 영국 영어 중심에서 미국 영어 그리고 세계 영어로 즉 국제소통언어로 인식변화가 일어나고 있다(Phillipson, 1992, 2009; Schneider, 2007). 그래서 아프리카 영어 및 아시아 영어의 특징까지 다룬 교재(Kirkpatrick, 2007), 미디어, 광고 등 직무에서 글로벌 언어로서의 영어를 다룬 책(Crystal, 2003), 문화와 세계어를 다룬 문헌(Kachru & Smith, 2008) 등의 문헌들이 출판되어 있다. 세계 영어(World Englishes)의 관점으로 영어를 교육하면 객실승무원들이 겪는 국가별 영어 발음의 차이로 인한 어려움을 줄여줄 수 있을 것이다.

끝으로 항공승무원들이 영어를 사용하여 업무를 능숙하게 처리하려면 교육이 필요한데 승무원이 되려는 사람들이 접할 수 있는 항공승무원을 위한 영어 교

[21] 항공서비스에서 다루는 교육과정은 국내외 항공법과 항공운항안전규정, 국가보안규정, 및 항공사에서 정한 객실승무원 훈련 교범을 기초하여 만들어진다. 그러나 학교에서 운영하는 교육과정을 보면 객실업무실습과, 경영학, 관광학 및 일반 영어로 구성되어 있는 경우가 많다.

재들의 목차 및 내용을 간단히 정리하면 탑승 전 준비단계, 탑승 후 기내 서비스제공 단계, 하기준비단계와 관련된 전형적인 영어표현을 상황과 업무 진행 순서를 고려하여 필요한 표현(문장)을 나열하였다고 할 수 있다.[22] 이런 교재에 실린 표현은 편(저)자들이 그리는 항공승무원 업무에 대한 이상적 상황에 대한 상상에서 나온 표현들이란 점에서 실재성(authenticity)이 부족하다고 할 수 있다(Bremner, 2010). Lockwood(2012)의 주장을 바탕으로 항공승무원을 위한 영어 교재는 편(저)자들의 생각이 아니라 실제 비행 준비, 비행중, 하기 과정에서 쓰이는 영어를 녹음 및 전사하고 장르 분석을 통하고 필요한 어휘, 문법, 담화를 연습하는 과제를 할 수 있는 교재를 개발할 필요가 있다.[23] 이를 위해서는 항공 코퍼스(corpus)에 바탕을 둔 표현을 선정하고 Nattinger와 DeCarrico(1992)에서 제시된 어휘구(lexical phrases) 분류를 참고하여 교재를 구성하면 실재성(authenticity)과 학습자의 요구와 부합되도록 잘 배열된 교재가 될 것이다. 이런 교재를 통한 연습이 최선의 승무원으로서 전문성을 갖추는 준비일 것이다(Warren, 2014).

항공안전 분야를 제외한 항공객실서비스업무와 관련된 영역을 보면 예의는 문화적 접근 필요한 분야이고, 격식 영어 사용은 화용론의 한 분야라 할 수 있다. 그리고 승객들의 다양한 영어 발음은 음성학이나 세계 영어에서 다루는 영역이고 실재성있는 표현은 코퍼스와 어휘구를 다루는 어휘론(lexis)에서 다루는 분야이다. 이런 분야들은 관광학이나 경영학에서 다룰 수 없는 분야이다. 따라서 항공서비스분야의 학문적 정체성은 영어과의 정체성과 깊은 관련이 있다고 할 수 있다.

VI. 결론

최근 급변하는 사회에 맞추어 많은 대학교에는 학문적 재편을 통한 학과 구조 개혁을 추진하고 있다. 구조개혁의 지향은 산업(체)과 학과 유기적 연관성 맺기 또는 새 산업에 맞춘 학과 재편 또는 신설이라 할 수 있다. 이런 사회 및 교육계의 지향은 영어과에서도 특성화 교과를 신설하는 등 교육과정 개편의 방향이 되고 있다.

본 논문에서는 항공서비스 업무와 영어과의 교육 내용과 밀접한 관련성을 밝혀 영어과와 항공산업의 관련성을 논의하는 것이 목적이다. 이를 위하여 영어과 출신 항공객실승무원들을 연구참여자로 선정하여 대화(인터뷰)를 통하여 항

[22] 항공승무원을 위한 영어 교재의 목차 및 내용은 출판사에서 일반인을 위한 교재나 항공사에서 펴낸 교재나 차이가 거의 없다.
[23] Lockwood(2012)는 아시아 콜센터 직원들을 위한 ESP 교재 교육과정 개발을 위한 제안으로 실제 업무에서 이루어지는 대화를 장르 분석하여 어휘-문법, 음운, 담화적 활동을 통한 교육과정을 만들고 교육하는 것이 효과가 있다고 하였다.

공서비스에 포함된 구체적인 업무를 밝히고 이 업무를 원활하게 수행하기 위해 필요한 능력을 신장시키기 위한 교육 내용은 영어과 교육에서 다루는 내용이라는 점을 논의하였다.

본 논문에서 논의한 주요 주장은 첫째, 항공객실서비스업무와 관련된 영어 표현을 실제성을 갖게 하고 평가도 특정목적영어(ESP)에서 추구하는 방향에서 개선할 수 있다고 하였다. 다음으로 항공객실승무원이 원활한 영어 소통을 하는 능력은 객실서비스업무에서 주로 사용하는 특정 고정 표현(formulaic expressions) 외 사회 언어적, 담화적, 전략적 능력이라는 점을 논의하였다.

끝으로 항공서비스업무는 경영학과나 관광학과보다 영어과 교육에서 다룰 수 있는 내용이 많다는 사실을 밝혔다. 항공서비스업무를 항공안전업무와 객실서비스업무로 구분하고 다시 객실서비스업무는 예의 바른 행동(politeness)과 영어사용으로 나누었다. 객실서비스업무에서 예의 바른 행동은 한국인 관점이 아니라 개별 국가적 관점으로 접근해야 하고, 예의 바른 영어 사용은 화용론의 화행에 대한 이해가 필요하다는 점을 밝혔다. 그리고 항공객실승무원들이 접하는 영어는 영국식이나 미국식 영어가 아니라 일본식 영어, 중국식 영어, 독일식 영어 등 세계 영어(World Englishes) 관점에서 영어교육을 해야 한다는 점도 논의하였다. 문화적 접근의 예의, 화행을 다루는 화용론, 세계 영어를 교육과정에 포함할 수 있는 학과는 영어과라 할 수 있다.

영어과와 산업의 관련성 면에서 항공서비스 분야뿐만 아니라 국제 관광, 국제비지니스영역도 관련성이 깊을 가능성이 있다. 이를 위하여 향후 국제 관광업, 국제비지니스업에 대한 직무를 구체적으로 분석 연구할 필요가 있다.

참고문헌

권도희. (2009). *외국항공사 객실승무원 역량의 중요도-실행도에 관한 연구- E 항공사 객실승무원의 인식을 중심으로*. 미출간 석사학위논문. 경희대학교 관광대학원, 서울

민지유. (2014). *항공객실승무원이 자각하는 영어능력 수준과 자아 존중감 및 직장내 대인관계 상관관계: 국내외 항공사 비교를 중심으로*. 미출간 석사학위논문. 한국항공대학교 대학원, 경기

박신영. (2005). *항공승무원을 위한 특수목적영어 수요자 분석*. 미출간 석사학위논문. 연세대학교 교육대학원, 서울

유임정. (2005). *항공사 객실승무원 영어교육 실태연구*. 미출간 석사학위논문. 한양대학교 교육대학원, 서울

임소희. (2000). *항공사 객실승무원의 직무만족과 이직성향에 관한 연구*. 미출간 석사학위논문. 경희대학교 경영대학원, 서울

장우정. (2010). *ESP 특수목적영어 연구: 항공승무원 영어를 중심으로*. 미출간 석사학위논문. 성균관대학교 대학원, 서울

허희영. (2016). *항공서비스원론*. 서울: 북넷.

Aiguo, W. (2007). Teaching aviation English in the Chinese context: Developing ESP theory in a non-English speaking country. *English for Specific Purposes*, *26*, 121-128.

Bani-Salameh, Z., Kabilan, M., & Bani-Salameh, L.(2011). Utilizing multimedia ESP programme in enhancing flight attendants' safety knowledge and problem solving skills. *British Journal of Educational Technology, 42*(6). 1003-1015.

Blommaert, J. (2010). *The sociolinguistics of globalization*. Cambridge: Cambridge University Press.

Bremner, S. (2010). Collaborative writing: Bridging the gap between the textbook and the workplace. *English for Specific Purposes*, *29*(2), 121-132.

Canale, M., & Swain, M. (1980).Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics 1*(1): 1-47.

Crosling, G., & Ward, I. (2002). Oral communication: the workplace needs and uses of business graduate employees. *English for Specific Purposes*, *21*, 41-57.

Crystal, D. (2003). *English as a global language (2nd ed.)*. Cambridge: Cambridge University Press.

Duff, P.(2014). Communicative language teaching. in M. Celce-Murcia, D. Brinton, & M. Snow. (Eds.). *Teaching English as a second or foreign language* (pp. 15-30). Boston: Heinle Cengage Learning.

Gadamer, H. (1994). *Truth and method*. New York: The Continuum.

Gadamer, H. (2001). Education is self-education. *Journal of Philosophical Education*, *35*(4), 529-538.

Grice, H. (1975). Logic and conversation. In P. Cole & J. Morgan (Eds.). *Syntax and Semantics 3: Speech Acts* (pp. 41-58). New York: Academic Press.

Heidegger, M. (1996). *Being and Time*. (J. Stambaugh, Trans.). Albany: State University of New York Press.

Hickey, L., & Stewart, M. (2005). *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters.

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

ICAO. (2010). *Manual on the implementation of ICAO language proficiency requirements* (2nd Ed.). Montreal: ICAO.

Kachru, Y., & Smith, L. (2008). *Cultures, contexts, and world Englishes*. New York: Routledge.

Kadar, D., & Haugh, M. (2013). *Understanding politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.

Kim, S. (2012). *English for flight attendants*. Seoul: Baeksan.

Kirkpatrick, A. (2007). *World Englishes: Implications for international communication and English language teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.

Lee, S. (2017). Needs analysis of students majoring in flight operations with focus on aviation English. *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, *17*(24), 1053-1070.

Levinson, S. (1983). *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.

Lockwood, J. (2012). Developing an English for specific purpose curriculum for Asian call centres: How theory can inform practice. *English for Specific Purposes*, *31*(1), 14-24.

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

Mitchell. R., Myles, F., & Marsden, E. (2013). *Second language learning theories*. London: Routledge.

Moder, C., & Halleck, G. (2012). Designing language tests for specific social uses. In G. Fulcher & F. Davidson (Eds.). *The Routledge handbook of language testing* (pp. 137-149). New York: Routledge.

Nattinger, J., & DeCarrico, J. (1992). *Lexical phrases and language teaching.* Oxford: Oxford University Press.

Phillipson, R. (1992). *Linguistic imperialism*. Oxford: Oxford University Press.

Phillipson, R. (2009). *Linguistic imperialism continued*. Bangalore: Orient BlackSwan.

Schneider, E. (2007). *Postcolonial English: Varieties around the world*. Cambridge: Cambridge University Press.

Smith, D. (2006). *Trying to teach in a season of great untruth: Globalization, empire and the crises of pedagogy*. Rotterdam: Sense.

Spencer-Oatey, H. (2012). Face, (im)politeness and rapport. In H. Spencer-Oatey (ed.). *Culturally speaking: Culture, communication and politeness theory (*2nd Ed.)(pp.11-47). New York: Continuum International Publishing Group.

Tsou, W., & Chen, F. (2014). ESP program evaluation framework: Description and application to a Taiwanese university ESP program. *English for Specific Purposes*, *33*, 39-53.

Warren, M. (2014). "Preparation is everything": Meetings in professional contexts in Hong Kong. *English for Specific Purposes*, *36*, 12-26.

Willis, J, (1996). *A framework for task-based learning*. Essex: Addison Wesley Longmand.

예시언어(Examples in): 영어(English)
적용가능 언어(Applicable Language): 영어(English)
적용가능 수준(Applicable Level): 대학교(Post-secondary)

이승열(교수)
한국항공대학교 영어과
경기도 고양시 항공대학로 76
E-mail: srlee@kau.ac.kr

Received: October 13, 2020
Reviewed: November 24, 2020
Revised version received: December 5, 2020