

NCS 기반 항공객실서비스영어 교재에 관한 분석*

최경희
한양여자대학교

Choi, Kyunghee. (2018). An analysis of the textbooks for airline service English within the NCS framework. *Modern English Education*, 19(1), 105-119.

This study aims to analyze a number of textbooks for airline service English within the context of the National Competency Standards (NCS) framework. English for Specific Purposes (ESP) is a learner-centered sub-field of English language education which places an emphasis on narrowing the gap between what is taught in school and what is needed in the workplace. From the perspective of ESP, the study uses the nine competency units and 33 competency unit constituents related to ‘Aircraft Cabin Service’ of the NCS framework. These competency units are based on industry requirements, and were developed by the Korean government with the help of experts from the aircraft cabin service industry. The study analyzes ten textbooks published since 2013. The results of the analysis show that too much importance has been given to cabin service before and during the flight. Of the total 1,071 dialogues of the ten textbooks, 37% of the dialogues are concentrated on in-flight services and 17% on pre-departure services, whereas only 4% of the dialogues are related to the management of a medical emergency. The study suggests that future textbooks should be balanced by proportionately including such content as dealing with a medical emergency, helping special service passengers, and handling passengers with complaints.

[national competency standards (NCS)/cabin service English/ESP/needs analysis/
국가능력표준/항공객실서비스영어/특수목적영어/요구분석]

* 이 논문은 2015학년도 봄 한양여자대학교 학술연구비의 지원을 받아 연구되었음.

Received 11 December 2017
Revised 22 January 2018
Accepted 21 February 2018

예시언어(Examples in): English
적용가능 언어(Applicable Languages): English
적용가능 수준(Applicable Levels): Tertiary

최경희
한양여자대학교 항공과
04763 서울시 성동구 살곶이길 200 (사근동)
Tel: (02) 2290-2482
Email: khchoi1022@naver.com / khchoi@hywoman.ac.kr

I. 서론

항공객실서비스 영어는 항공 객실승무원이 되었을 때 객실 내에서 업무를 수행하고 외국인 승객과의 의사소통을 할 때 필요한 실용영어를 의미한다. 항공 관련 학과를 졸업한 학생들은 국제기 객실승무원이 되는 것이 일차적인 목표이지만 한국인의 근면성과 글로벌 능력 및 문제해결 능력의 우수성을 인정하는 해외의 우수한 항공사들이 한국인을 승무원으로 채용하는 사례가 늘어감에 따라 외항사 승무원을 목표로 대학에서 자신의 진로를 설계하는 학생들의 수가 늘고 있다. 이러한 흐름을 생각하였을 때 항공객실서비스 영어가 한국인 승무원이 외국인 승객들과 의사소통을 할 때 필요한 영어라는 설정에서 벗어나 다른 언어를 사용하는 승객뿐 아니라 승무원들과 원활한 소통을 위해서도 필요하다는 관점이 고려되어야 한다.

항공객실서비스 영어교육은 다른 어떤 분야보다 시대적, 상황적 요구를 반영해야 한다. 말 그대로 현장에서 필요로 하는 내용이 포함되어야 하는 현장 친화적이고 현장 지향적인 영어교육이 되어야 한다. 따라서 항공객실서비스 영어교육은 현장의 목소리를 반영해야 한다는 특수목적 영어교육, 즉 ESP(English for Specific Purposes)의 관점에서 출발한다(K. Choi, 2006, 2017; Graham & Beardsley, 1986; Huckin & Olsen, 1984; H. J. Kim & M. H. Seong, 2006; H. O. Kim, 2008; S. Park, 2005). ESP에서는 현장 중심의 교육이 되기 위해서 교육을 담당하는 주체, 교육을 받는 수요자, 그리고 이들이 장차 취업하여 일을 하게 될 업체의 고용주 및 인사담당자의 요구가 반영되어야 한다고 주장한다(K. Choi, 2006, 2017; Cowling, 2007). ESP 관점에서의 영어교육은 요구분석(needs analysis)이 핵심이며 요구분석의 결과를 바탕으로 교과과정이 수립되어야 한다는 다수의 연구결과가 제시되고 있다(Berwick, 1989; Bosher & Smalkoski, 2002; Brindley, 1989; Chia, Johnson, Chia, & Olive, 1999; Dudley-Evans & St John, 1998; Hutchinson & Waters, 1987; H. J. Kim, J. B. Lee, & J. H. Yun, 2006; H. J. Kim & M. H. Seong, 2006; Robinson, 1991; C. Suh, 1990; Zohrabi, 2008).

요구분석은 크게 세 가지 유형으로 나누어지는데 이를테면 학습자의 요구분석, 교수자의 요구분석, 그리고 현장실무자들의 요구분석이라 할 수 있다. 국내에서 발간된 학회지의 ESP 관련 연구에는 학습자들의

요구를 분석한 연구(H. J. Hwang, 2002; J. Y. Lee, 2014), 학습자뿐 아니라 영어를 교육하는 교수자의 요구를 동시에 분석한 연구(H. Chang, 2009; J. B. Ha, 2013; I. Y. Shin, 2009), 업체의 전문가들과 실무자들의 요구를 분석한 연구(K. Choi, 2017)가 있는가 하면, 학습자이면서 동시에 실무자인 참여자를 대상으로 요구분석(Y. Soh, 2004)을 한 연구, 그리고 현장의 실무자뿐 아니라 고객의 요구도 함께 분석한 연구(S. Park, 2005) 등이 있다.

요구분석과 더불어서 ESP에서의 영어교육의 또 다른 핵심은 교재의 선택이다. 교재의 선택은 교육에 있어서 가장 중요한 3대 요소 중 하나이다(D. B. Bae, 1999). 교육목표에 합당한 교재의 선택은 교육의 목표를 달성할 수 있을지 없을지를 결정하는 대단히 중요한 요소이기 때문에 효과적인 항공객실서비스 영어교육을 수행하기 위해서는 무엇을 가르쳐야 할지 그 내용을 분석하여 결정하고, 내용이 담길 교재를 검토해서 제작하거나 선정해야 한다. 현재 출판된 대부분의 항공객실서비스 영어교육의 교재는 영어를 전공한 교수자에 의해서 제작된 교재 또는 한두 명의 전직 승무원 또는 항공사 출신의 교수자가 집필하여 제작되었다. 항공객실서비스 영어교재가 업계의 요구를 담아내기 위해서는 더욱 더 최근에 해당 업계에 종사하였거나 현재 업계에 종사하는 전문가들의 의견이 반영되어야 한다. 그런데도 이러한 업계의 요구가 얼마나 또 어떻게 교재에 반영되었는지 ESP의 관점에서 분석한 연구는 전혀 없는 실정이다.

K. Choi(2017)는 35명의 전·현직 승무원을 대상으로 실무담당자의 요구를 분석하였다. 그는 국가능력 표준 즉 NCS(National Competency Standards)¹의 직무명 ‘항공객실서비스’의 9개의 능력단위(National Competency Standards, 2016)² 및 그 하부 영역을 활용하여 각각의 영역에서 영어가 어느 정도 필요하며 가장 영어가 중요시 다루어지는 영역이 무엇인지 조사하였다. 그 결과, 통념적으로 항공객실서비스 영어교육에서 가장 많이 필요하다고 알려진 ‘기내음료 제공하기,’ ‘기내식 제공하기,’ ‘면세품 판매하기,’ 등보다 ‘응급 환자 후속 관리하기,’ ‘불만 승객 관리하기,’ ‘특수 고객 지원하기’ 등과 같은 내용이 포함되어야 하고, 이와 관련된 상황에서 영어로 의사소통할 수 있는 능력이 더 필요하고 요구된다는 분석을 내놓았다.

본 연구는 K. Choi(2017)의 이러한 NCS 기반 선행

1 NCS는 한국고용직업분류를 바탕으로 국가가 주도하여 개발한 직무 별 역량표준으로 24개의 대분류, 80개의 중분류, 238개의 소분류, 887개의 세분류로 나누어져 있다(National Competency Standards, 2016). 직무명 ‘항공객실서비스’는 대분류 ‘12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠,’ 중분류 ‘3. 관광·레저,’ 소분류 ‘1. 여행서비스’에 속한다. 세분류에서는 다섯 번째 직무이며, 2016년 개정에 따라 능력단위 14개, 능력단위요소 50개, 수행준거 195개로 구성되어 있다. NCS에는 직무능력에 직접기초능력의 영역으로 10개가 있으며 이중 ‘의사소통능력’이 포함되어 있다.

2 9개의 능력단위는 ‘1. 기내 일상 안전관리,’ ‘2. 승객 탑승 전 준비,’ ‘3. 승객 탑승 및 이륙 전 서비스,’ ‘4. 비행 중 서비스,’ ‘5. 착륙 전 서비스,’ ‘6. 착륙 후 서비스,’ ‘7. 승객 하기 후 관리,’ ‘8. 응급 환자 대처,’ ‘9. 객실 승무 관리’로 구성되어 있다(표 1 및 부록 1 참조).

연구 결과를 바탕으로 현재 출판되어 사용되고 있는 10권의 교재를 중심으로 업체의 요구가 어느 정도 반영되어 있는지 살펴봄으로써 ESP의 관점에서 접근하고자 한다. 특히 응급환자 관리하기, 불만 승객 관리하기, 특수 고객 지원하기 등과 같은 내용이 얼마나 또 어떻게 교재에 포함되어 있는지 조사하고 교재들의 특징을 분석하고자 한다. 이렇게 함으로써 항공객 실서비스 영어교육과정을 수립하고 교재를 선택하는 과정에서 업체의 요구가 반영되고 보다 현장 친화적인 교재를 선택하고 따라서 현장 지향적인 영어교육을 수행하는 데 도움이 되고자 하는데 본 연구의 목적이 있다. 본 연구를 통해 분석하고자 하는 연구 질문은 아래와 같다.

- 1) 9개의 NCS 능력단위 중에서 가장 비중 있게 다루고 있는 영역은 무엇인가?
- 2) 능력단위요소 ‘응급 환자 관리하기,’ ‘불만 승객 관리하기,’ ‘특수 고객 지원하기’ 등은 어느 정도 비중 있게 다루고 있는가?
- 3) 능력단위 ‘4. 비행 중 서비스’는 어느 정도 비중 있게 다루고 있는가?
- 4) 교재별 특징은 무엇인가?

II. 이론적 배경 및 선행 연구

1. 교재 분석에 대한 연구 동향

D. B. Bae(1999)는 교육에 관해 설명하면서 교육이란 주제, 대상, 내용이 포함된 인간발달 및 행동 변화를 추구하는 활동이라고 정의하고 있다. 다시 말해 누가, 누구에게, 무엇을 가르칠 것인가 교육의 핵심이라는 것이다. 무엇을 가르칠 것인가 교육의 내용이 되는데 이를 담은 그릇이 교재이다. D. B. Bae는 교재를 넓은 의미에서 교육의 환경에 놓인 모든 입력을 지칭한다고 설명하고, 좁은 의미의 교재에는 학습용으로 직접 또는 간접적으로 사용되는 교재, 프로그램, 상황, 과업, 활동은 물론 교육 자료 등 보조 교구와 교육 매체 등을 일컫는다고 설명하고 있다.

J. R. Kim과 J. E. Lee(2009)는 질 좋은 영어 교과서의 선택은 영어교육과정의 목표를 달성하는 데 있어서 가장 중요한 요소라고 주장하면서 그런데도 교육 현장에서 실질적으로 교육을 담당하는 교사들의 의견이 수용되지 못한 영어 교과서의 선택에 대해 안타까움을 표시하였다. J. R. Kim과 J. E. Lee는 중학교 영어 교과서 채택 기준 개발을 위한 연구를 하면서 현장 교사들의 의견을 반영하는 채택기준의 개발과 관련된 연구가 없다고 지

적하였다.

눈을 돌려 대학생들을 대상으로 하는 영어교재에 관한 연구가 얼마나 이루어지고 있는지 살펴보자. J. H. Kim(2011)은 2000년부터 2009년까지 학술지 ‘현대영어교육’에 게재된 논문 241편을 대상으로 분석한 결과 영어교재에 대한 연구는 18편에 불과했다고 보고하고 있다. 이 중에서 대학생을 대상으로 하는 영어교재에 관한 연구는 4편뿐이라는 연구결과를 내놓았다.

H. D. Kim(2013)은 12년간 국내 저명 학술지에 실린 155편의 논문을 대상으로 영어교재와 관련해서 어떤 분야를 어떤 측면에서 연구하였는지 분석하였다. 155편의 논문 중에서 52개의 논문이 초등영어교재에 관해 연구했지만 불과 15개의 논문 즉 10%만이 대학영어교재를 다루었다고 보고하면서 그 이유를 대학의 경우 해외의 손꼽히는 출판사들에 의해서 제작되어 출판된 교재가 많고 또한 이들을 사용하는 대학이 많아 국내의 교재개발자와 연구자들이 대학영어교재 개발에 크게 관심을 두지 않기 때문이라고 설명하고 있다. 이러한 결과는 241편의 연구논문 중에서 4편만이 대학생의 영어교재에 대해 다루고 있다는 J. H. Kim(2011)의 연구결과와 일맥상통한다. 또한, H. D. Kim은 155편의 논문을 연구주제별로 분석한 결과 교재분석이 83편으로 가장 많이 다룬 주제라고 한다. 두 번째로 많이 다룬 27편의 교재개발보다 월등히 많이 다루어진 주제라고 할 수 있다. 언어의 기능 면 즉 말하기, 듣기, 읽기, 쓰기, 어휘, 구문 영역별로 살펴보았을 때 말하기 기능이 3.5 즉 2%로 가장 낮았고, 가장 많이 다룬 언어 기능 영역은 어휘로 21편 즉 14%에 달한 것으로 보아 언어를 사용하고 표현하는 기능적인 측면에서의 교재연구가 저조함을 알 수 있다. H. D. Kim은 향후 대학 수준의 성인을 대상으로 하는 영어교재에 대한 연구가 활발하게 이루어져야 한다고 지적하고 있다.

H. Lee(2014)는 잘 만들어진 영어 교육과정 하에 우수한 교과서와 평가가 있을 수 있다고 강조하면서 ‘영어어문교육’ 학술지 창간 이후 20여 년간 실린 총 628편의 논문을 대상으로 영어 교육의 발전을 위해 교육과정, 교과서, 그리고 평가에 대한 연구 동향을 살펴보려고 하였다. 628편의 논문 중에서 76편이 영어 교육과정, 교과서 및 평가에 대해 연구하였고 이 중에서 19편이 교육과정에 대해, 20편이 교과서에 대해, 27편이 평가에 관해 연구를 하였다고 분석한다. 이 논문들을 교육 대상자 별로 분석한 결과 대학생들을 대상으로 연구한 교육과정 관련 논문은 5편, 평가는 16편이지만 교과서와 관련된 연구는 한편도 없었다고 한다. H. D. Kim(2013)과 J. H. Kim(2011)의 분석처럼 우리나라의 영어교육계는 대학생 대상 교재와 관련된 연구가 매우 저조하다는 것을 알 수 있다. H. Lee는 이러한 현상을 초등

과 중등 영어교육처럼 국가 차원의 영어교육 과정이나 정책에 근거해서 만든 교재가 없기 때문이라고 분석하고 있다.

2. ESP 교재의 내용

한편, 앞서도 언급하였듯이 영어교육은 ESP의 중요성이 강조되면서 새로운 국면을 맞이하고 있다. 가령, 특수목적영어는 영어를 학습하는 학습자, 교육하는 교수자, 그리고 이러한 교육의 수혜를 입게 될 또 다른 당사자로서 이들 학생이 졸업 후 취업을 하게 되는 산업 현장의 담당자 등이 필요로 하고 원하는 내용을 교재에 담아 이를 교육함으로써 현장 친화적이고 현장 중심적인 영어교육이 중요하다는 점을 강조하고 있다. 일반영어교육도 중요하지만, 앞으로의 영어교육은 보다 세분되고 현장이 필요로 하는 수요자 중심의 영어교육이 되어야 할 것이다. 이러한 측면에서 일반 영어교육의 교재와 ESP의 교재는 분명 달라야 할 것이다.

ESP 교재의 내용은 일반교재에서 자주 볼 수 있는 내용이 아니다. Cunningsworth(2005)는 ESP 교재는 학습자의 필요에 따라 제작되고 학습자가 미래에 사용하게 될 언어를 담아야 한다고 강조한다. 그러나 Cunningsworth는 특화된 분야 즉 전문적 언어를 규명하는데 전문적 분야의 한계가 매우 한정적이며 내용이 너무 좁아지고 있기에 굳이 그렇게까지 전문적인 영어를 가르칠 필요가 있을지 의문을 제기한다. 그는 일반적인 영어 즉 영어를 학습하는데 필요한 기술과 전략을 교육하고 난 다음 해당 분야에서 요구하는 특정한 언어의 자질을 가르치는 방법을 제시하고 있다. 가령 비즈니스영어(Business English)의 경우 먼저 일반적으로 협상하고, 발표하고, 편지를 받아 적는 등의 비즈니스를 하면서 필요한 기술과 전략을 배우고, 그런 다음 특정 분야의 언어를 사용하여 편지, 송장, 입찰, 보고서 작성과 관련하여 교육하는 것이 바람직하다고 제안한다. 따라서 그는 가장 핵심적인 특수목적 언어 즉 'core specialist language'와 동시에 기술과 전략 'skills and strategies'를 가르쳐야 한다고 주장한다.

Hutchinson과 Waters(1987)는 이미 오래 전에 ESP 교육과정을 수립하기 위해 요구분석과 교육과정 설계를 마친 후 교재선택을 하는 과정에서 세 가지 방법을 제안하고 있다. 첫째, 기존에 존재하는 교재를 선택한다. 둘째, 교재를 교사가 직접 만들고 작성하다. 셋째, 현존하는 교재를 수정·보완 한다는 방법을 제안하고 있다. 즉, 첫째는 교재에 대한 평가이고, 둘째는 교재개발이고, 셋째는 이들 둘의 혼합 방식이다. 항공 객실 서비스 영어교재 또한 교수자가 교재를 평가하거나 아니면 직접 개발하지 않고서는 세 번째 방법도 취할 수 없을 것

이다. 따라서 교재를 직접 개발하여 제작하지 않는다면 항공객실서비스 영어를 가르치는 교수자는 현재 출판된 교재를 검토하여 자신이 가르치고자 하는 교육에 가장 합당한 교재를 선택하여 사용하거나 선택된 교재를 자신의 교육목표에 맞게 수정 보완해야 할 것이다.

Dudley-Evans와 St John(1998)은 교재선택은 마치 파트너를 선택하는 것처럼 중요하다고 하면서 좋은 선택을 하려면 좋은 기준을 기반으로 해야 한다고 강조한다. 교재선택의 기준을 고려할 때 생각해야 하는 요소는 매우 다양하다고 언급하면서 모든 요소를 고려할 수는 없다고 한다. 따라서 두세 개 정도의 요소를 선택의 기준으로 삼아야 한다고 제안한다. 교재를 선택할 때 첫째 교재가 학습자의 동기를 유발할 수 있는지, 둘째 그 교육과정이 추구하는 목표를 교재가 어느 정도 달성할 수 있는지, 셋째 선택된 교재가 어느 정도 학습에 도움을 줄 것인지를 고려해야 한다고 강조한다.

현재 출판되고 판매되고 있는 항공객실서비스 영어교재는 항공객실서비스와 관련된 영어만을 다루는 교재가 있지만 여행을 위해 항공권 예약에서부터 공항 출입국 및 세관 신고 창구, 수화물 분실 등과 같은 상황에서 사용하는 영어까지 여행과 관련된 다양한 내용을 담고 있는 교재도 나와 있다. 항공객실서비스만을 다루는 영어교재는 대부분의 내용이 객실 서비스와 관련된 것들이기 때문에 항공객실 승무원들이 되고자 하는 학습자들의 동기를 유발하는 데는 충분하다고 본다. 그러나 교육의 목표가 무엇인지에 따라 그에 맞는 교재를 선택하는 데 주의가 필요한데 그 이유는 항공객실서비스 영어교육과 관련된 교재가 다루는 내용은 교재마다 지향하는 목표가 다르고 내용의 차이가 있기 때문이다.

3. 항공객실서비스 영어교재 분석방안: K. Choi(2017) 연구를 중심으로

현재까지는 항공객실서비스 영어교재에 대한 분석이 전무한 상태이다. 본 연구는 K. Choi(2017)의 연구결과와 연계해서 현재 출판되어 여러 대학에서 사용되고 있는 항공객실서비스 영어교재를 분석하고자 하며, 이에 앞서 K. Choi의 연구를 간단히 살펴봄으로써 항공객실서비스 영어교재의 분석방안에 대해 생각해보고자 한다. K. Choi는 35명의 전·현직 승무원을 대상으로 설문조사를 하였고, 그들에게 NCS의 직무명 '항공객실서비스'의 능력단위, 능력단위요소, 수행준거 별로 어느 정도 영어가 필요한지 묻고 그 결과를 분석하였다. NCS는 국가가 주도로 개발한 직무능력의 표준으로 업계의 전문가가 참여하였다. 따라서 이들 능력단위는 업계의 업무담당자가 해당 업무를 수행하는데 있어서 반드시 필요하다고 판단한 내용들을 담고 있다고 볼 수

있다.

K. Choi(2017)가 NCS의 9개 능력단위 중 어떤 영역에서 영어가 요구되고 필요한 지 전·현직 승무원들을 대상으로 조사한 내용은 ESP에서 주장하는 업계 전문가 및 실무담당자의 요구를 반영한 것이라 할 수 있다. 그의 연구결과를 살펴보면 영어가 가장 중요시 다루어지는 것이 필요하다고 꼽은 능력단위는 '8. 응급 환자 대처'이다. 그 다음이 '9. 객실 승무 관리,' '6. 착륙 후 서비스'의 순이다. 능력단위요소 별로 분석한 결과도 첫 번째가 '8.3 응급환자 후속 관리하기'이고, 이어서 '9.3 불만 승객 관리하기'이고 그 다음이 '6.3 특수 고객 지원하기'이다. 능력단위 '3. 승객 탑승 및 이륙 전 서비스'에도 능력단위 요소 '3.5 특수 고객 지원하기'가 있는데 이 능력단위 요소도 12번째로 영어가 많이 필요하다고 꼽혔다. 수행준거 별로 조사한 결과, 144개의 수행준거 중에서 상위 13개의 수행준거가 포함된 능력단위는 '8. 응급 환자 대처,' '1. 기내 일상 안전관리,' '9. 객실승무 관리'와 같은 능력단위이다. 또한, 상위 13위 안에 들어 있는 수행준거 중에서 무려 8개의 수행준거가 능력단위 '8'에 속한다.

반면 능력단위 '4. 비행 중 서비스'의 수행준거는 하나도 포함되지 않았다. 능력단위 '4. 비행 중 서비스'에 속해 있는 수행준거는 모두 15개인데 이들은 144개 수행준거 중에서 24번째에서 53번째로 영어가 필요하다고 선택되었다. 따라서 통상적으로 많이 다루어지고 있는 음료, 기내식, 오락물 제공하기와 면세품 판매하는 것과 같은 내용이 담긴 능력단위인 '4. 비행 중 서비스'는 영어의 필요와 중요도에 있어서 큰 비중을 차지하지 못하였다. 9개 능력단위 중에서도 불과 6위를 차지하였다. 현장의 실무자들은 급박한 상황에서 응급환자를 적절하고 신속하게 대응하고 관리하는 상황과 불만 승객을 원만하게 대처하는 상황, 그리고 특수한 고객을 지원하는 상황에서 영어능력이 가장 많이 요구된다고 보고 있다. 본 연구는 이러한 선행연구의 기반 하에 교재를 분석하고자 한다.

III. 연구방법

1. 분석대상

본 연구를 위해 채택된 교재는 총 10권이다. 채택의 기준은 첫째, 2013년 이후에 출판된 것으로 출판된 지 5년이 넘지 않는 것이고, 둘째, 관광 및 항공서비스 전반에 관한 내용을 다루는 전문 출판사에 의해서 출판된 것이고, 셋째, 항공객실서비스와 관련된 내용을 담고 있다. 이들 중 일부는 항공객실서비스와 관련된 내용만

을 담고 있는 교재도 있으나, 항공 여행에 필요하거나 관련된 내용을 전반적으로 다루고 있는 것들도 있다. 본 연구분석을 위해 최대한 객실에서 사용되는 내용을 주로 다룬 교재를 선택하고자 하였다. 교재에 따라서는 승무원이 되는 데 필요한 팁을 제공한다거나, 중요 표현과 어휘를 정리하여 보여주는 등 다양한 연습문제와 정보를 제공하고 있지만 본 연구에서는 대화의 형식으로 갖추어진 내용만을 분석의 대상으로 채택하였다. 어떤 교재는 상황별 또는 내용별로 일목요연하게 정리되어 편집되었으나 대화형식의 내용제시가 아니라 중요 문장 위주로 내용을 제시하고 있어서 분석의 대상에서 제외하였다.

대화를 제시함에서도 한 페이지가 넘어가는 긴 대화를 제시하는가 하면 한 줄짜리의 대화도 있었다. 한 줄 또는 한 문장이라고 해도 승무원이 발화하고 승객이 비언어적으로 응대할 수 있으므로 길이에 상관없이 하나의 대화로 간주하였다. 본 대화가 주어지고 이를 반복 또는 확대 연습할 수 있는 대체연습(substitution drills)과 같은 연습문제가 주어진 교재도 있으나 이러한 연습문제는 분석의 대상에서 제외하였다. 10권의 교재는 A부터 알파벳 순으로 J까지 명명하였다.

2. 분석방법

본 연구는 2016년 개정안이 발표되기 전에 국가직무능력표준이 제정한 2015년 NCS 세분류 '항공객실서비스'의 9개 능력단위(부록 1 참조)를 중심으로 10권의 교재를 분석하였다. 9개의 능력단위에는 38개의 능력단위 요소가 있는데 이들 중에서 5개는 안내 방송하기와 서류를 작성하거나 기록하는 것과 관련되어 본 연구의 분석대상에서 제외하고, 총 33개의 능력단위 요소를 분석하였다. 각각의 교재가 다루고 있는 전체 대화의 수를 파악하고, 각각의 능력단위 및 능력단위요소를 다루고 있는 대화가 몇 개이며, 전체 대화 수에서 몇 퍼센트를 차지하는지 알아냄으로써 NCS에서 제시하는 내용 중 어떤 내용을 얼마나 중요하게 다루고 있는지 분석하였다. 산출된 백분위 점수는 소수점 첫째 자리에서 반올림했으며, 1 이하의 수치는 소수점 둘째 자리에서 반올림하여 한자리 소수점까지 표기하였다.

10권 중 한 권을 제외한 나머지 9권은 NCS에서 제시하는 능력단위 또는 능력단위요소에 정확하게 분류된다고 보기 어려운 내용을 포함하고 있었다. 가령 아이가 원한다고 조정석(cockpit)에 들어가서 구경해도 되는지 묻는 승객과의 대화, 탑승 후 신용카드로 좌석 업그레이드할 수 있는지 문의하는 승객과의 대화, 스카이라일리에 가입할 수 있는지 질문하는 승객과의 대화, 현지의 날씨나 시간, 시차, 비행시간, 또는 때에 따라서

는 숙박, 관광, 쇼핑, 교통, 환율 정보를 원하는 승객과의 대화가 있었다. 이 밖에도 추가적인 서비스를 요청하거나 수행하는 것과 관계되는 대화, 예를 들어 담요, 베게, 신문, 잡지, 칫솔과 치약 등을 포함한 세면용품, 안대와 귀마개 등이 포함된 수면용품, 등 추가적인 요청이나 서비스와 관련된 대화들도 있었고 반면에 특이한 요청이나 질문, 예를 들어 깔리 냉장고에 자신이 기내에 반입한 음식을 보관해 달라고 부탁하는 대화 등 다소 비일상적인 요청 및 질문을 하는 승객들과의 대화도 있어 이들을 NCS의 분류상에서 정확한 위치를 찾기가 모호한 부분이 있다. 왜냐하면 NCS는 승객 탑승 전 준비사항과 승객 탑승 및 이륙 전, 비행중, 착륙 전 그리고 착륙 후 서비스 및 승객 하기 후 관리 등 일련의 비행하는 과정에서 시간의 흐름에 따라 능력단위와 능력단위요소를 구성하고 있는데 이들 대화는 비행과정의 어떤 단계에서도 다루어질 수 있는 내용이므로 하나의 NCS 능력단위에 포함하기에 무리가 있어 편의상 본 연구에서는 열 번째 단위를 추가하여 ‘비 NCS’라고 별도로 분류하였다.

IV. 자료 분석 및 결과

1. 9개의 NCS 능력단위 중에서 가장 비중 있게 다루고 있는 영역은 무엇인가?

10권의 교재가 다루고 있는 대화의 수를 살펴보면 최대 216개의 대화를 다루는 교재에서 최소 20개를 다루는 교재들로 편차가 크다. 표 1에서 보는 바와 같이 10권의 교재 전체에서 가장 많이 다루고 있는 대화의 내용은 예상했던 대로 37%를 차지한 능력단위 ‘4. 비행 중 서비스’이다. 총 1,071개의 대화 중에서 397개의 대화가 비행 중 서비스와 관련된 것이다. 능력단위 ‘4. 비행 중 서비스’에는 기내음료, 기내식, 기내 오락물 제공하기와 면세품 판매하기, 그리고 객실 상태점검하기와 같은 내용을 다룬다(부록 1 참조).

두 번째로 많이 다루어진 능력단위는 ‘3. 승객 탑승 및 이륙 전 서비스’로서 17%를 차지했다. 이 능력단위에는 탑승권 재확인하기, 좌석 안내하기, 수화물 정리 지원하기, 특수고객 지원하기 등의 내용을 포함하고 있다. 세 번째로는 능력단위 ‘1. 기내 일상 안전관리’가 11%를 차지했다. 능력단위 ‘1. 기내 일상 안전관리’에는 항공기 이륙과 착륙 전 안전과 보안을 관리하는 내용이 담겨 있으며 주로 승객이 착석하도록 유도하는 내용, 수화물 선반 잠금 상태를 확인하고 조치하는 내용, 비상시 행동 요령과 업무 협조와 관련된 내용, 창문 덮개와 등받이를 원위치하도록 안내하는 내용, 안전띠 착용

을 확인하고 점검하는 내용을 다루고 있다.

‘비 NCS’에 분류된 대화가 14%를 차지해서 많은 교재가 상당 부분 ‘비 NCS’에 포함된 요소들을 포함하고 있다. 따라서 ‘비행 중 서비스,’ ‘이륙 전 서비스,’ ‘기내 일상 안전관리’ 그리고 ‘비 NCS’를 합치면 총 1,071개의 대화 중 853개의 대화로 약 80%의 대화가 여기에 집중되어 있다.

반면 교재 J를 제외하고 9권의 교재는 능력단위 ‘2. 승객 탑승 전 준비’와 능력단위 ‘7. 승객 하기 후 관리’를 전혀 다루고 있지 않아서 이들 두 능력단위가 가장 적게 다루어지고 있음을 알 수 있다. ‘승객 탑승 전 준비’는 기내서비스용품, 서비스 설비 및 기물, 특별 서비스 요청사항 등을 점검하는 과정에서 다른 승무원이나 사무장, 또는 지상 및 관리직원과의 대화가 필요할 수도 있다. ‘승객 하기 후 관리’에서는 유실물, 잔류 승객, 기내설비 등을 점검하고, 기내 용품을 인수 인계하는 과정에서 다른 승무원이나 사무장 및 지상직원뿐 아니라 승객과도 대화가 일어날 수 있는 상황이다. 그런데도 교재 J를 제외하고는 어떤 교재도 이 부분을 다루고 있지 않다.

그 다음으로 적게 다루어진 능력단위는 ‘6. 착륙 후 서비스’와 ‘9. 객실승무 관리’이다. ‘착륙 후 서비스’는 승객 하기를 지원하고 특수 고객을 지원하는 과정에서 승객과의 상호작용이 많이 요구되고, 또한 이들 승객의 하기를 돕기 위해 지상직원과의 대화도 필요한 상황이다. ‘객실승무 관리’도 객실 승무원의 근무를 배정하는 과정에서, 그리고 조정석과 객실 간의 업무 협조를 위해 정보를 공유하는 과정에서 대화가 요구되며, 특히 불만 승객을 관리하기 위해 승객뿐 아니라 승무원들 사이에서도 대화가 필요하다. 그런데도 이들 영역이 미미하게 다루어지고 있음을 알 수 있다. 다음의 부문에서 비중 있게 다루겠지만 능력단위 ‘8. 응급 환자 대처’도 45개의 대화를 다루어 4%에 불과하다.

TABLE 1

Percentage, and Ranking of Dialogues in Each Textbook

Competency Unit		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	Total
1 Cabin safety management	n	28	5	20	15	12	2	1	10	17	7	117
	%	13	4	11	15	13	3	5	11	14	11	11
	R	4	5	4	3	4	8	7	4	3	3	
2 Preparation for boarding	n	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
	%										10	1
	R										4	
3 Pre-departure service	n	37	25	29	21	16	8	2	21	16	12	187
	%	17	20	16	21	17	13	10	23	13	19	17
	R	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	

4	In-flight service	n	83	69	62	40	26	21	6	27	45	17	397	
		%	38	55	35	39	28	35	30	29	37	27	37	
		R	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	Pre-landing service	n	15	19	17	4	4	11	2	8	8	4	92	
		%	7	15	10	4	4	18	10	9	7	6	9	
		R	5	3	5	5	7	2	3	5	5	6		
6	Post-landing service	n	7	0	5	3	5	4	2	3	4	4	37	
		%	3		3	3	5	7	10	3	3	6	3	
		R	6		8	7	6	5	3	7	7	6		
7	Checking the cabin after disembarkation	n	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	
		%											6	0.4
		R												
8	Dealing with a medical emergency	n	6	0	6	4	6	3	2	8	6	4	45	
		%	3		3	4	6	5	10	9	5	6	4	
		R	7		7	5	5	7	3	5	6	6		
9	Cabin crew management	n	5	0	7	0	4	4	4	1	1	5	31	
		%	2		4		4	7	20	1	1	8	3	
		R	8		6		7	5	2	8	8	5		
10	Non-NCS	n	30	7	32	15	20	7	1	15	26	0	152	
		%	14	6	18	15	22	12	5	16	21		14	
		R	3	4	2	3	2	4	7	3	2			
Total		n	216	125	176	102	93	60	20	93	234	63	1,071	

Note. R = ranking

2. 능력단위요소 ‘응급 환자 관리하기,’ ‘불만 승객 관리하기,’ ‘특수 고객 지원하기’ 등은 어느 정도 비중 있게 다루고 있는가?

표 1이 보여주듯이 모든 교재는 능력단위 ‘4. 비행 중 서비스’를 첫 번째로 많이 다룬 것으로 나타나며, 두 번째 또는 세 번째로 많이 다룬 능력단위는 ‘3. 이륙 전 서비스’인 것으로 보인다. K. Choi(2017)의 연구에서 영어가 가장 필요하다고 한 능력단위 ‘8. 응급 환자 대처’는 어느 정도로 많이 다루어지고 있는지 살펴보면 한 번도 다루지 않은 교재는 B이며, 나머지는 대부분 다섯 번째에서 일곱 번째로 많이 다루었다. 표 1에서 보는 바와 같이 교재 G는 전체 20개의 대화 중에서 2개의 대화를 다룸으로써 10%를 응급 환자 대처에 할애하여 이 내용을 세 번째로 많이 다루었다. 그러나 전체 대화 수가 타 교재보다 워낙 적기 때문에 큰 의미가 있다고 볼 수 없다. 응급 환자 대처를 전혀 다루지 않은 교재를 제외하고 다른 교재들에서는 3개에서 최대 8개의 대화를 수록하고 있는 것으로 보인다.

표 2에서 보는 바와 같이 능력단위요소 ‘8.1 응급 환자 발생상황 파악·보고하기’는 G, H, I, 그리고 J가 1개의 대화를 각각 다루고 있지만 나머지 6개의 교재는 전혀 다루고 있지 않다. 또한, 능력단위 요소 ‘8.3 응급 환자 후속 관리하기’는 J가 2개의 대화를 다루고 있을 뿐

나머지 9개의 교재는 전혀 다루고 있지 않은 영역이다. 능력단위 요소 ‘8.2 응급환자 초기 대응하기’에서는 교재 B를 제외하고 모든 교재가 1개에서 최대 7개까지 대화를 다루고 있다. 그러나 이들 대화를, 과연 응급으로 분류할 수 있는 것인지에 대해서는 의구심이 든다. 가령, 교재 A는 멀미가 나는 승객에게, 두통이 있는 승객에게, 설사가 나는 승객에게 약을 전하는 내용을 포함하고 있거나 목이 아픈 승객에게 따뜻한 차를 서비스하는 내용을 담은 대화를 다루고 있어 매우 급박한 응급의 상황이라고 보기 어렵다. 교재 B도 멀미가 나는 승객, 속 쓰림, 두통 등이 있는 승객에게 약을 전달하고, 귀가 먹먹한 승객에게 침을 삼키거나 하품을 할 것을 권유하는 내용의 대화를 다루고 있는 정도이다. C, D, H, I도 감기, 복통, 속 쓰림, 소화불량, 또는 열이 있는 승객과의 대화를 다루고 있다.

교재 G가 다소 심각한 상태의 환자가 발생한 상황을 다루고 있는데 한 승객이 정신을 잃은 채 앉아 있는 것을 보고 옆 좌석의 다른 승객이 승무원에게 알려주기에 승무원이 응급상황 발생을 파악하고 대처하는 내용을 담고 있다. 교재 H는 옆 좌석에 앉은 자신의 아내가 의식이 없어 보인다고 승무원에게 도움을 요청하는 상황이고, I는 아내가 숨 쉬는데 어려움을 겪고 있다고 승무원에게 알리고 승무원은 기내에 탑승한 의사를 찾는 상황이다. 반면 교재 J는 옆 좌석의 승객이 가슴에 통증을 느끼며 숨을 잘 못 쉰다고 급하게 승무원을 부르고 승무원은 신속히 산소마스크를 씌운다. 이 상황을 보고받고 알게 된 사무장이 의사를 찾는 안내방송을 하고, 상황이 더욱 악화할 경우를 대비하여 비상 착륙도 고려하고 있는 급박한 상황을 다루고 있다. 또한, 이 밖에도 기내에서 의사와 승무원 간에 응급환자를 초기 대응하기 위해 의료 장비를 사용하는 상황과 응급환자 후속 관리로 착륙할 공항에 구급차를 대기시키는 상황을 다루고 있다.

TABLE 2
Dialogues Related to Competency Unit
‘8. Dealing With a Medical Emergency’

	8.1 Checking and reporting an occurrence of a medical emergency	8.2 Initial response to a medical emergency	8.3 Subsequent management of a medical emergency
A	0	6(3%)	0
B	0	0	0
C	0	6(3%)	0
D	0	4(4%)	0
E	0	6(6%)	0
F	0	3(5%)	0
G	1(5%)	1(5%)	0
H	1(1%)	7(8%)	0

I	1(1%)	5(4%)	0
J	1(2%)	1(2%)	2(3%)

NCS는 불만 승객을 대처하는 내용을 능력단위 ‘9. 객실승무 관리’에 포함하고 있다. K. Choi(2017)는 그의 연구에서 전·현직 승무원들이 영어가 두 번째로 많이 사용되는 영역을 불만 승객 대처하기라고 분석하였다. 표 3이 보여주듯이 교재 B, D, I에는 불만 승객을 대처하는 상황과 관련하여 다른 대화가 하나도 없으며, 교재 C가 가장 많은 7개의 대화를, A, E, F, G는 각각 4개의 대화를, H와 J는 각각 1개의 대화를 다루고 있다. 대부분의 불만 승객들은 비행기 이·착륙이 지연될 때나 기내 음료서비스 중 승무원의 실수로 음료를 얻지 못하는 경우, 기내 음식이 식었을 때 불평하는 내용을 다루고 있다. 또는 기물이 고장 나서 작동을 안 한다고 불만인 승객, 주변의 아이가 소란스러워서 잠을 잘 수 없다고 불평하는 승객, 다른 승객이 영화를 보고 있어서 그 빛 때문에 잠을 잘 수 없다는 승객, 기내 온도가 너무 높거나 춥다고 불평하는 승객, 원하는 기내식이 없어서 불평하는 승객, 음료를 요청했지만, 신속히 서빙되지 못하고 지연되는 것에 불만을 가지는 승객 등에 관해서 다루고 있다.

TABLE 3
Dialogues Related to Competency Unit
‘9. Cabin Crew Management’

	9.1 Assigning duties to each attendant	9.2 Sharing information between the cockpit and the cabin zones	9.3 Handling passengers with complaints	9.5 Managing cabin services
A	0	0	4	1
B	0	0	0	0
C	0	0	7	0
D	0	0	0	0
E	0	0	4	0
F	0	0	4	0
G	0	0	4	0
H	0	0	1	0
I	0	0	0	1
J	1	1	1	2

특수고객 지원하기를 다루는 능력단위는 2개가 있는데 즉 능력단위 ‘3. 승객 탑승 및 이륙 전 서비스’와 능력단위 ‘6. 착륙 후 서비스’이다. 특수고객은 응급환자, 아기를 동반한 승객, 장애로 인해 몸이 불편한 승객, 휠체어 승객, 동반자가 없는 아동, 또는 사회적으로나 비즈니스상의 VIP 승객, 일등석 승객 등을 일컫는다. 아기가 탑승한 경우 아기침대(bassinet) 설치를 하는 것도 특수고객을 지원하는 업무라고 할 수 있다. 표 4에서 보

는 바와 같이 능력단위 ‘3. 승객 탑승 및 이륙 전 서비스’의 능력단위 요소 ‘3.5 특수 고객 지원하기’는 특수고객이 탑승할 때 또는 탑승 후 행하게 되는 서비스와 관련된 것인데 교재 G를 제외하고 모든 교재가 적어도 1개에서 최대 9개까지 대화를 다루고 있다. 반면 능력단위 ‘6. 착륙 후 서비스’와 관련하여 특수고객 지원하기를 다룬 교재는 J밖에 없다. J는 3개의 대화를 다루고 있다. 교재 J는 미동반 아동이나 휠체어를 탄 특수고객을 비행기 문까지 안내하고 하기를 도와주는 대화, 몸이 불편한 승객들의 하기를 원활하게 지원하기 위해 동료 승무원들, 특히 사무장과의 업무 진행에 관한 대화, 지상 직원들에게 이들 특수 고객들의 하기와 입국을 돕는 절차를 위해 협조를 구하는 대화 등을 다루고 있다.

TABLE 4
Dialogues Related to
‘Assisting Special Service Passengers’

	3.5 Assisting special service passengers	6.3 Assisting special service passengers
A	3	0
B	4	0
C	4	0
D	1	0
E	1	0
F	1	0
G	0	0
H	9	0
I	1	0
J	3	3

응급상황 못지 않게 기내의 안전관리는 매우 중요한 업무 중 하나이다. 표 1에서 보는 바와 같이 NCS의 9개의 능력단위 중에서 능력단위 ‘1. 기내일상 안전관리’는 세 번째로 많이 다루어지고 있으며, K. Choi(2017)의 연구에서는 응급환자 대처, 객실승무원 관리, 착륙 후 서비스에 이어 네 번째로 영어능력이 많이 요구되는 능력단위라고 분석하고 있다. 능력단위 ‘1. 기내일상 안전관리’에는 4개의 능력단위 요소가 있다. 표 5가 제시하듯이 교재 J는 각각의 능력단위 요소에 관해 1개에서 3개의 대화까지 골고루 다루고 있지만 나머지 교재들은 능력단위 요소 ‘1.2 항공기 이·착륙 전 안전·보안 관리하기’만 집중해서 다루고 있다. 이 능력단위 요소와 관련된 대화의 내용은 주로 승객에게 안전띠를 착용할 것을 안내하고, 미 착석 승객의 착석을 유도하고, 수화물 선반의 잠금 상태를 확인 조치하고, 선반 및 좌석 등받이를 원 위치하고, 창문의 덮개도 열어 놓는 등 조치를 하고, 비상구 옆 좌석에 앉은 고객에게 비상시 행동요령

을 알려 주는 등 기내 안전을 위해 필요한 조치를 하는 내용과 관련되어 있다.

TABLE 5
Dialogues Related to Competency Unit
'1. Cabin Safety Management'

	1.1 Checking safety and security before boarding	1.2 Checking safety and security before departure and arrival	1.3 Checking safety and security during the flight	1.4 Checking safety and security after landing
A	0	26 (12%)	2 (1%)	0
B	0	5 (4%)	0	0
C	0	20 (11%)	0	0
D	0	13 (13%)	2 (2%)	0
E	0	12 (13%)	0	0
F	0	2 (3%)	0	0
G	0	1 (5%)	0	0
H	0	9 (10%)	1 (1%)	0
I	0	17 (14%)	0	0
J	1 (2%)	3 (5%)	2 (3%)	1 (2%)

3. 능력단위 '4. 비행 중 서비스'는 어느 정도 비중 있게 다루고 있는가?

10권의 교재는 승객이 탑승한 이후 이륙 전까지 그리고 비행을 하는 동안에 승객에게 행하는 서비스와 관련된 대화를 약 55%(표 1 참조), 즉 절반 이상 다루고 있다. 능력단위 '4. 비행 중 서비스'는 5개의 능력단위 요소로 구성되어 있는데 표 6에서 보는 바와 같이 가장 많이 다루어지고 있는 능력단위 요소는 '4.1 기내음료 제공하기'이다. 교재 B는 응급환자 대처하기와 관련된 내용이 하나도 없었던(표 1 참조) 반면 총 125개의 대화 중 32개 즉 25%에 달하는 내용을 기내음료 제공하기와 관련해서 다루고 있다. 교재 G는 20개의 대화 중에서 응급환자 대처하기는 2개의 대화를(표 1 참조), 기내음료 제공하기는 1개의 대화를 다루어 5%에 불과하다.

능력단위 '4. 비행 중 서비스'에서 두 번째로 많이 다루어진 능력단위 요소는 '4.4 면세품 판매하기'이다. 교재 F는 무려 15%를 이에 할애함으로써 10개의 교재 중에서 면세품 판매하기를 가장 비중 있게 다루고 있다. 그 다음으로 많이 다루어지고 있는 능력단위 요소는 '4.2 기내식 제공하기'이다. 총 83개의 대화로 8%를 차지한다. 그러나 교재 F는 총 60개의 대화 중에서 비행 중 서비스로 21개 즉 35%를 다루고 있으나 능력단위 요소 '4.2 기내식 제공하기'와 관련된 대화는 하나도 다루고 있지 않다.

네 번째로 많이 다룬 능력단위 요소가 '4.3 기내 오락물 제공하기'인데 최대 19개의 대화에서 최소 1개의 대화를 다루는 교재까지 오락물 제공하기를 다루는 정도

의 차이가 매우 크다. 10권의 교재 중에서 비행 중 서비스의 능력단위 요소 '4.5 객실상태 점검하기'는 3권의 교재만이 다루고 있다. 교재 C와 I는 식사 후 오락물을 보거나 휴식을 취하는 승객을 위해 기내 조명 및 소음을 관리하고 통제하는 과정에서 승객과 나누는 대화를 다루고 있다. 반면 교재 J에서 다루는 2개의 대화는 승무원과 사무장, 승무원과 승무원 간에 기내의 온도, 조명, 소음 관리 및 기내 청결유지 등과 관련해서 업무와 관련된 대화를 다루고 있다.

TABLE 6
Dialogues Related to Competency Unit
'4. In-flight Service'

	4.1 Offering drinks	4.2 Offering meals	4.3 Offering entertainment services	4.4 Duty-free items	4.5 Checking the cabin
A	27 (13%)	21 (10%)	19 (9%)	16 (7%)	0
B	32 (26%)	12 (10%)	9 (7%)	16 (13%)	0
C	19 (11%)	11 (6%)	12 (7%)	18 (10%)	2 (1%)
D	12 (12%)	7 (7%)	12 (12%)	9 (9%)	0
E	8 (9%)	7 (8%)	1 (1%)	10 (11%)	0
F	8 (13%)	0	4 (7%)	9 (15%)	0
G	1 (5%)	1 (5%)	3 (15%)	1 (5%)	0
H	12 (13%)	5 (5%)	2 (2%)	8 (9%)	0
I	16 (13%)	14 (11%)	4 (3%)	9 (7%)	2 (2%)
J	7 (11%)	5 (8%)	1 (2%)	2 (3%)	2 (3%)

4. 교재별 특징은 무엇인가?

10권의 교재들은 약간의 차이는 있으나 비행의 과정을 시간의 흐름에 따라 발생할 수 있는 내용을 대화형식으로 제시하고 있다. 이들 중에서 NCS라는 용어를 사용하면서 National Competency Standards(2016)에서 제시하는 능력단위에 따라 교재의 내용을 구성하려고 한 교재는 교재 G, H, I, 그리고 J이다. 그러나 NCS의 능력단위 또한 시간의 흐름에 따라 업무를 진행하는 순서대로 구성되었으므로 10권 교재 대부분은 NCS라는 용어를 언급하거나 언급하지 않거나 그 내용과 흐름 상에서 대동소이하다.

대화의 개수는 최대 216개에서 최소 20개까지 다양하다. 10권의 교재 중에서 대화 수가 가장 많은 교재가 A, C, B, 그리고 I이다. 대화의 길이를 살펴보면 한 페이지를 넘기는 긴 대화에서부터 한 줄짜리 대화도 있다. 한 줄짜리 대화는 승무원이 승객에게 헤드셋을 수거하겠다고 말하거나, 등받이를 원위치하라고 하거나, 곧이-착륙할 것이니 자리로 돌아가라고 하거나, 수화물 정리를 부탁하거나, 타올 등의 서비스용품을 분배 또는

수거하거나, 테이블 접시를 열거나 닫거나, 안전띠를 착용하라고 하거나 이렇듯 승객에게 알리고 이를 들은 승객은 승무원의 지시에 따라 언어적 응대 없이 지시에 따르는 상황을 구현하고자 할 때 이루어졌다.

대화에 참여하는 사람은 대부분 승무원과 승객으로서 일대일 대화 형식이 대부분이다. 몇몇 대화는 승무원과 2인 이상의 승객이 대화에 참여하는 대화도 있다. 그러나 교재 J를 제외하고 승무원과 승무원의 대화를 다루는 교재는 없었다. 교재 J는 승무원과 승무원, 승무원과 사무장, 승무원과 지상직원, 승무원과 출장급식(catering)직원, 승무원과 장비보수직원, 또는 여러 명의 승무원과 직원들이 함께 대화하는 장면까지 연출하고 있다.

교재 A는 ‘4.1 기내음료 제공하기’를 가장 많이 다루었고, 그 다음이 ‘1.2 항공기 이·착륙 전 보안 관리하기’ 그리고 ‘4.2 기내식 제공하기’ 순으로 많이 다루고 있다(부록 2 참조). 반면에 ‘9.5 객실서비스 관리하기,’ ‘1.3 비행 중 안전·보안 관리하기,’ ‘3.5 특수 고객 지원하기’와 같은 특수고객 지원과 비행 중 안전 및 보안에 관련된 내용은 가장 적게 다루고 있음을 알 수 있다. 교재 B 또한 ‘4.1 기내음료 제공하기’를 가장 많이 다루고 있고, 다음으로 ‘5.1 입국서류 배포 및 작성 지원하기’와 ‘4.4 면세품 판매하기’를 많이 다루고 있다(부록 2 참조). 그러나 교재 B 또한 ‘3.2 탑승권 재확인하기’와 더불어서 ‘3.5 특수 고객 지원하기’와 ‘1.2 항공기 이·착륙 전 보안 관리하기’와 같은 특수고객 지원 및 항공기 이륙과 착륙 전 요구되는 보안 관리에 대해서는 가장 적게 다루고 있는 것으로 나타났다.

교재 C는 ‘4.1 기내음료 제공하기,’ ‘4.4 면세품 판매하기’를 포함해서 ‘1.2 항공기 이·착륙 전 보안 관리하기’는 많이 다루고 있으나 이 역시 ‘3.5 특수 고객 지원하기’와 같은 능력단위요소는 비교적 적게 다루고 있는 것으로 나타난다(부록 2 참조). 교재 D에서도 비슷한 현상을 볼 수 있다. ‘3.5 특수 고객 지원하기’와 ‘1.3 비행 중 안전·보안 관리하기’가 미흡하게 다루어지고 있는 것을 알 수 있다. 교재 E와 F도 ‘4.1 기내음료 제공하기’와 ‘4.4 면세품 판매하기’ 등은 많이 다루고 있으나 ‘3.5 특수 고객 지원하기’는 적게 다루고 있는 것으로 보인다(부록 2 참조).

교재 G는 20개의 대화 중에서 10개의 능력단위 요소를 각각 1개의 대화형식으로 구성하여 제시하였고, ‘9.3 불만 승객 대처하기’에 4개의 대화를 제시하여 가장 많이 다루고 있었다. 반면 전혀 다루지 않은 능력단위요소가 무려 20개에 달했다. 교재 H와 I도 ‘4.1 기내음료 제공하기’와 ‘1.2 항공기 이·착륙 전 보안 관리하기’를 많이 다루고 있으나 두 교재 모두 ‘8.1 응급환자 발생상황 파악·보고하기’와 같은 응급환자 발생 시 대처하는

방법과 관련해서는 미흡하게 다루고 있는 것으로 나타난다(부록 2 참조).

마지막으로 교재 J는 총 63개의 대화를 NCS의 능력단위와 능력단위 요소에 기초하여 골고루 다루고 있다. 이 교재 또한 ‘4.1 기내음료 제공하기’와 ‘4.2 기내식 제공하기’에 각각 7개와 5개의 대화(표 6와 부록 2 참조)를 할애함으로써 비중 있게 다루고 있다. 나머지 대화들은 모든 능력단위와 능력단위 요소를 골고루 다루고 있어 63개의 대화 중 1개의 대화를 다룬 능력단위 요소가 무려 19개에 달한다. 그러나 이 교재는 NCS의 틀 안에서 교재를 충실히 제작한 나머지 표 1에서 보는 바와 같이 비 NCS에 들어가는 내용은 하나도 다루지 못하고 있다. 이륙하기 전, 비행하는 도중, 착륙한 후, 그리고 하기에 이르기까지 많은 승객이 요구하는 비일상적인 질문이나 추가 요청 및 서비스와 관련해서는 다루지 못하고 있다. 그런데도 모든 영역을 다 다루고자 시도한 결과 응급환자 대처하기, 불만 승객 다루기, 특수 고객 지원하기 등을 골고루 다루고 있는 것으로 나타난다.

교재 J를 제외하고 다른 교재들이 한 번도 다루지 않은 능력단위 요소는 8개에 달한다(부록 2 참조). 또한 이들 9권의 교재는 승무원과 승객의 대화를 제외하고는 항공객실 서비스업무를 수행하는 과정에서 발생하는 다른 승무원들과의 대화, 사무장과의 대화, 지상직원, 출장급식 직원, 그리고 장비관리 직원에 이르기까지 다양한 사람들과의 대화는 다루고 있지 않다. 반면 교재 J는 이러한 다양한 직원들과도 영어로 대화할 수 있다는 가정에 따라 모든 능력단위요소를 다루고 있다는 점은 참고할 만하다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 ESP의 관점에서 항공객실서비스영어 교재를 분석하였다. ESP의 관점이란 교육과정의 수립 및 운영상에 교육에 직·간접적으로 연관되는 교육 담당자와 수혜자들의 요구분석을 반영하여 특정 분야에서 필요로 하고 요구하는 영어를 효과적으로 교육하는 교수법을 일컫는다. 본 연구의 목표는 항공객실서비스 영어 교육을 위해 사용되고 있는 교재가 얼마나 현장의 요구를 반영하고 있는지 ESP의 관점에서 분석하는 것이었다. 항공객실서비스 영어교육이 현장의 요구를 더욱 더 효율적으로 반영하기 위해 업계의 의견을 반영해야 한다는 관점에서 업계의 전문가가 참여해서 개발한 국가 직무능력표준 즉 NCS를 기반으로 분석하였다.

2013년 이후에 출판된 10권의 항공객실서비스 영어 교재를 NCS의 직무명 ‘항공객실서비스’의 능력단위 및 능력단위 요소를 기준으로 분석한 결과 이들 교재가 다

루는 대화의 내용이 능력단위 '4. 비행 중 서비스'와 '3. 이륙 전 서비스'에 편중된 것으로 확인되었다. 10권의 교재에서 다루는 총 1,071개의 대화 중에서 이들 두 능력단위와 관련된 대화가 584개로 약 55%에 달한다. 시중에 나와 있는 대부분의 항공객실서비스 영어교재는 한눈에 보아도 기내음료 제공하기, 면세품 판매하기, 기내식 및 기내오락물 제공하기, 그리고 이륙 전 안전을 위해 안전띠 착용 및 좌석 등반이 원위치해 줄 것을 안내하는 등의 내용에 편중되어 있다는 생각을 할 수 있었는데 교재분석 결과도 이를 증명해 주었다.

반면에 응급환자 대처하기, 불만 승객 대처하기, 특수고객 지원하기와 같은 내용을 다루는 대화의 수는 월등히 적었다. 능력단위 '8. 응급 환자 대처'에 있는 3개의 능력단위를 다룬 대화를 모두 합쳐도 45개에 불과해서 10권의 교재에서 다룬 1,071개의 대화 중 4%에 불과하다. 불만 승객 대처하기는 능력단위 '9. 객실승무 관리하기'에 속해 있는데 이와 관련된 대화는 25개로 전체의 2% 정도 차지한다. 특수 고객 지원하기는 두 개의 능력단위에서 다루어지고 있는데 능력단위 '3. 승객 탑승 및 이륙 전 서비스'에 속해 있는 능력단위 요소 '3.5 특수 고객 지원하기'와 관련된 대화는 27개이고, 능력단위 '6. 착륙 후 서비스'의 능력단위 요소 '6.3 특수 고객 지원하기'와 관련된 대화는 불과 3개로 모두 합쳐도 30개의 대화로 전체의 약 0.03%에 불과하다. 이는 K. Choi(2017)의 연구에서 전·현직 승무원들이 영어가 가장 많이 필요하고 중요하다고 분석한 세 가지 능력단위 요소가 응급환자 대처하기, 불만 승객 대처하기, 그리고 특수 고객 지원하기라는 연구결과와 매우 상반되는 결과를 할 수 있다. 업무의 빈도와 비중을 보았을 때 능력단위 '3. 승객 탑승 및 이륙 전 서비스'와 능력단위 '4. 비행 중 서비스'에서 가장 많은 대화가 다루어져야 하는 것은 당연한 일이다. 다만 그 밖에 중요하게 다루어져야 하는 내용, 즉 응급 환자 대처하기, 불만 승객 대처하기, 그리고 특수 고객 지원하기와 같은 내용도 균형 있게 다루어져야 하고 이를 비중 있게 다루는 교재를 선택해야 한다. 업계가 요구하는 내용을 반영한 교재를 채택할 때만이 특수목적영어 교육과정을 효과적으로 수행할 수 있기 때문이다.

10권의 교재 중 교재 J는 다른 교재와 달리 NCS의 모든 능력단위 요소(안내방송하기 및 서류작성하기와 같은 능력단위 요소를 제외하고)를 골고루 다루고 있다. 응급환자 대처와 관련된 대화를 4개 다루고 있으며, 불만 승객 대처하기는 1개, 특수 고객 지원하기는 6개의 대화를 다루고 있다. 또한, 교재 J는 승무원과 승객의 대화뿐 아니라 승무원들 간의 대화, 지상직원 및 사무장과의 대화 등 객실 내에서 업무를 하면서 대화로 상호 작용하는 모든 사람을 참여시켜 구현하였다. 따라서 국

외항공사 승무원을 목표로 교육하는 경우라면 대화의 설정이 승무원과 승객 간의 대화라는 기본적인 구도 외에도 승무원과 승무원, 승무원과 지상직원 및 지원서비스 직원들과의 대화를 포함한 교재를 선택하여 비행 중 영어로 대화해야 하는 모든 상황을 가정하여 교육하는 것이 준비된 인재양성을 위해 도움이 될 것이다.

그러나 교재 J는 NCS의 틀에 지나치게 충실하여 실제 객실서비스를 행하는 데 있어서 발생할 수 있는 고객들의 비일상적인 질문이나 요청, 추가 서비스와 관련해서는 전혀 다루고 있지 않다는 단점도 있다. 나머지 9권의 교재 중에는 '비 NCS'단위와 관련해서 최소 1개의 대화에서 최대 30개의 대화까지 다루는 교재도 있다. 이는 교재 J의 한계이기도 하지만 NCS의 직무명 '항공객실서비스'의 한계이기도 하다. 객실서비스의 능력단위와 능력단위요소를 비행의 시간적 흐름에 따라 구성한 결과이기 때문이다. 비일상적인 질문이나 요청 그리고 추가 서비스까지 직무명 '항공객실서비스'의 한 부분으로 다루어져야 한다고 제안한다.

교재마다 지향하는 목표가 다르고 따라서 수준과 내용이 다른 것은 다양성의 측면에서 바람직한 현상이다. 다만 교수자가 교재를 선택할 시 자신이 처한 상황에서 교육의 효과를 극대화하기 위해 교재를 현명하게 선택하거나 제작하거나 이들 둘을 합친 결과물을 교재로 활용해야 할 것이다. 이때 반드시 고려해야 할 점은 업계가 요구하는 인재를 양성해야 한다는 측면과 학습자가 원하고, 흥미를 느낄 수 있는데 도움을 주는 교재여야 한다는 점이다. 항공과 관련된 학과에 진학하여 졸업 후 항공사 객실 승무원이 되길 원하는 학생들은 지식의 습득이 취업에 필요한 것이냐 취업 후에도 습득할 수 있는 내용이나 이렇게 이분법적으로 생각하는 경우가 많다.

학습자들뿐 아니라 교수자들에게서도 이러한 생각을 하는 경우를 볼 수 있다. 즉 항공객실서비스영어는 입사 후 교육을 받을 때도 배울 수 있는 내용이라고 주장하는 교수자들도 있다. 취업을 목표로 영어공부를 준비하는 학생 중에는 취업 이후에 필요한 항공객실서비스 영어학습에 큰 흥미를 느끼지 못하고 학습에 대해 동기가 떨어진 상태에서 항공객실서비스 영어수업에 임하는 경우도 있다. 이와 같은 교수자들의 생각과 학생들의 요구는 교육과정 편성 시 취업을 위한 시험 위주의 영어과목과 전공영어과목을 얼마나 그리고 어떻게 편성할 것인지 갈등과 고민의 원인이 되기도 한다.

본 연구자도 학생들의 취업이 매우 중요한 우리 사회의 문제이자 화두라고 생각한다. 그러나 적어도 대학은 직업학교가 아닌 이상 취업을 준비시키는 동시에 전공영역과 관련해서 업계가 요구하는 지식, 기술, 태도를 갖춘 인재를 양성하는 곳이라고 생각한다. 또한,

영어 교수자로서 항공객실서비스 영어는 그 내용은 비록 취업 후 객실에서 업무를 진행할 때 필요한 것이라고 하더라도 기본적인 영어 말하기 기술과 전략, 영어 문법과 어휘에 대한 지식 습득 등 영어구사능력에 필요한 기본 교육을 하는 과정이라는 점 또한 잊어서는 안 된다. 따라서 ESP 관점에서 항공객실서비스 영어교육의 내용과 교재를 선택할 시에는 현장에서 요구하는 지식과 기술과 태도를 학교에서 미리 가르치는 동시에 영어에 대한 기본적인 능력 함양을 목표로 교육이 이루어져야 한다는 점 또한 고려되어야 한다고 제안하는 바이다.

REFERENCES

- Bae, Doo-Bon. (1999). *An introduction to analysis of English textbooks*. Seoul: Hankookmunhwasa.
- 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.
- Chang, Hyung-ji. (2009). A study on curriculum development for general English for the ABEEK program. *English Language & Literature Teaching*, 15(1), 327-348.
- 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.
- Choi, Kyunghee. (2006). A needs analysis for the improvement of a Tourism English curriculum. *English Language & Literature Teaching*, 12(3), 243-267.
- 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.
- 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*, 26(4), 426-442.
- Cunningsworth, A. (2005). *Choosing your course book*. Oxford: Macmillan.
- 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.
- Ha, Jong-Bum. (2013). Needs analyses for designing ESP curricula at a provincial university: Focus on engineering major. *Modern English Education*, 14(4), 185-205.
- 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 communication. *Korean Journal of the Applied Linguistics*, 18(1), 37-56.
- Kim, Hae-Dong. (2013). An analysis of journal articles on ELT materials in Korea. *Modern English Education*, 14(1), 225-242.
- Kim, Hyeon-Okh. (2008). The practices, problems, and prospects of university ESP courses in Korea. *The Journal of English Education*, 20(3), 143-168.
- Kim, Hyun Jin, Lee, Jong Bok, & Yun, Jae Heung. (2006). Job-oriented ESP curriculum development to improve English major students' professional qualifications. *Modern Studies in English Language & Literature*, 50(2), 151-175.
- Kim, Hyun Jin, & Seong, Myeong Hee. (2006). A model of a field-friendly ESP curriculum development. *Journal of The English Language and Literature*, 48(1), 85-104.
- Kim, Jeong-Ryeol, & Lee, Ji-Eun. (2009). Developing selection criteria for middle school English textbook. *English Teaching*, 64(2), 3-28.
- Kim, Jong-Hee. (2011). An analysis of the study related to English textbooks: Focused on Modern English Education. *Modern English Education*, 12(1), 110-125.
- Lee, Hyungu. (2014). A review of curriculum, English textbooks-and evaluation-related studies in the journal of English Language & Literature Teaching. *English Language & Literature Teaching*, 20(1), 497-520.
- 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.
- National Competency Standards. (2016). *What is NCS?: An introduction to NCS*. Retrieved from the World Wide Web: http://www.ncs.go.kr/ncs/page.do?sk=P1A1_PG01_001
- Park, Shin-young. (2005). *Needs analysis for English for flight attendants*. Unpublished masters dissertation, Yonsei University, Seoul.
- 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.
- Suh, Cho-soon. (1990). ESP Course Design for College English. *Korean Journal of Applied Linguistics*, 1(3), 85-108.
- Zohrabi, M. (2008). Researching into curriculum components. *Pan-Pacific Association of Applied Linguistics*, 12(2), 49-69.

부록 1

2015년 공표된 항공객실서비스 능력단위 및 능력단위요소

2015년 5월 다운로드

분류번호	능력단위	수준	능력단위요소
12310401_13v1	1. 기내 일상 안전관리	3	1.1 승객 탑승 전 안전·보안 점검하기 1.2 항공기 이·착륙전 안전·보안 관리하기 1.3 비행 중 안전·보안 관리하기 1.4 착륙 후 안전·보안 점검·관리
12310402_13v1	2. 승객 탑승	3	2.2 기내서비스용품 점검하기 2.3 서비스 설비 및 기물 점검하기 2.4 특별 서비스 요청사항 점검하기
12310403_13v1	3. 승객 탑승	3	3.1 탑승위치 대기하기 3.2 탑승권 재확인하기 3.3 좌석 안내하기 3.4 수하물 정리 지원하기 3.5 특수 고객 지원하기 3.6 탑승 환영 안내방송하기
12310404_13v1	4. 비행 중	3	4.1 기내음료 제공하기 4.2 기내식 제공하기 4.3 기내 오락물 제공하기 4.4 면세품 판매하기 4.5 객실 상태 점검하기
12310405_13v1	5. 착륙 전	3	5.1 입국 서류 배포 및 작성 지원하기 5.2 기내 용품 회수하기 5.3 기내서비스용품 및 면세품 재고확인하기 5.4 목적지 도착 안내방송하기
12310406_13v1	6. 착륙 후	3	6.1 도착 안내방송하기 6.2 승객 하기 지원하기 6.3 특수 고객 지원하기
12310407_13v1	7. 승객 하기	3	7.1 유실물 점검하기 7.2 잔류 승객 점검하기 7.3 기내 설비 점검하기 7.4 기내 용품 인수·인계하기
12310408_13v1	8. 응급환자	3	8.1 응급환자 발생상황 파악·보고하기 8.2 응급환자 초기 대응하기 8.3 응급환자 후속 관리하기 8.4 환자 대처 상황 기록하기
12310409_13v1	9. 객실승무	4	9.1 객실 승무원별 근무 배정하기 9.2 운항·객실간 정보 공유하기 9.3 불만 승객 관리하기 9.4 출·도착 서류 작성·관리하기 9.5 객실서비스 관리하기

부록 2
교재별 능력단위요소 활용 대화의 수

능력 단위 요소	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
1,2	26	5	20	13	12	2	1	9	17	3
1,3	2	0	0	2	0	0	0	1	0	2
1,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
2,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3,2	5	3	4	3	3	1	1	2	2	1
3,3	14	10	11	9	5	4	1	7	7	3
3,4	15	8	10	8	7	2	0	3	6	4
3,5	3	4	4	1	1	1	0	9	1	3
4,1	27	32	19	12	8	8	1	12	16	7
4,2	21	12	11	7	7	0	1	5	14	5
4,3	19	9	12	12	1	4	3	2	4	1
4,4	16	16	18	9	10	9	1	8	9	2
4,5	0	0	2	0	0	0	0	0	3	2
5,1	11	19	11	3	3	9	1	7	7	2
5,2	4	0	6	1	1	2	1	1	1	1
5,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6,2	7	0	5	3	5	4	2	3	4	1
6,3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
7,1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
7,2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
7,3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
7,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8,1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1
8,2	6	0	6	4	6	3	1	7	5	1
8,3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
9,1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
9,2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
9,3	4	0	7	0	4	4	4	1	0	1
9,5	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2