



NCS 기반 항공객실서비스 영어교육에 관한 학습자 요구분석*

최경희**

한양여자대학교

ARTICLE INFO

Received 14 December 2018

Revised 19 January 2019

Accepted 15 February 2019

Examples in: English

Applicable Languages: English

Applicable Levels: Tertiary

KEYWORD

students' needs analysis/

airline cabin service/

English for Specific Purposes(ESP)/

National Competency Standards(NCS)/

학습자 요구분석/

항공객실서비스영어/

특수목적영어/

국가직무능력표준

ABSTRACT

Choi, Kyunghee. (2019). A needs analysis of students of airline service English within the NCS framework. *Modern English Education*, 20(1), 28-41.

This study aims to analyze the needs of students studying airline service English within the context of English for Specific Purposes (ESP). The 68 college students participated in a questionnaire which explored students' attitudes to nine competency units and 33 competency unit constituents of Airline Cabin Service of the National Competency Standards (NCS) framework. For each competency unit constituent, students were asked to indicate their opinions in terms of wants, interests, and needs by assigning a score of 1 to 5 on a 5-point Likert scale. The results of the survey show that they think the competency units of 8 (Dealing with a medical emergency), 6 (Post-landing service), 9 (Cabin crew management), and 4 (In-flight service) are those they most want to learn, find interesting, and are necessary. The results of the study are compared with those of a previous needs analysis study of airline service industry experts and a content analysis of 10 airline service English textbooks. In terms of necessity, the results of this study demonstrate similarities in how the students and the industry experts ranked the nine competency units. However, these results show significant differences with the contents analysis of the 10 textbooks. To conclude, this study recommends an alternate sequence of the nine competency units based on the importance and necessity indicated by the students and the industry experts which could be used in future airline service English textbooks.

I. 서론

‘항공객실서비스영어’ 과목은 비행기가 이륙하기 전, 비행하는 중, 착륙한 후 승객에게 서비스를 제공하는 과정에서 필요로 하는 영어를 교육하는 강좌이다. 항공사 객실승무원을 꿈꾸고 있는 학습자들에게는 외국인 승객, 모국어가 다른 외국인 승무원이나 지상 직원과 원활한 의사소통을 위해 세계공영어로 사용되고 있는 영어 능력의 필요성과 중요성은 아무리 강조해도 지나치지 않다. 항공객실서비스영어

는 말 그대로 항공기 객실이라는 현장에서 요구되는 영어를 가르치는 것으로서 현장 지향적이고 현장 중심적인 영어교육이다. 따라서 항공객실서비스 영어교육은 ESP 즉 특수목적영어(English for Specific Purposes)의 관점에서 논의되고 연구되어 오고 있다.

ESP는 EGP(English for General Purposes)와 달리 특수한 분야에서 요구되는 영어교육을 지향하는 것으로 특수목적영어라고 일컫는다(Hutchinson & Waters, 1987). ESP는 그 목적에 따라 EOP(English for Occupational Purposes)

* 본 논문은 2018학년도 2학기 한양여자대학교 교내연구비에 의하여 연구되었음.

** 저자: 최경희(한양여자대학교, 교수)

최경희

한양여자대학교 항공과

04763 서울시 성동구 살곶이길 200 (사근동)

Tel: (02) 2290-2482 / Email: khchoi@hywom.ac.kr

와 EAP(English for Academic Purposes)로 나누어진다(Dudley-Evans & St John, 1998; S. Yun, 2015). Dudley-Evans와 St John(1998)에 따르면 EOP는 EPP(English for Professional Purposes)와 EVP(English for Vocational Purposes)로 나누어지고 EPP에는 행정, 의료, 법률, 비즈니스 등이 포함되며 EVP에는 이보다는 덜 전문적인 직업 분야가 포함된다. Dudley-Evans와 St John(1998)은 EVP에는 두 개의 하위 분야 즉 VE(Vocational English)와 Pre-VE(Pre-vocational English)가 있다고 설명하는데 취업을 위해 준비하는 인터뷰 영어라든지 취업대비 기능 전략 습득 등이 Pre-VE에 속한다고 볼 수 있다. 반면 항공객실서비스영어는 실제 취업현장에서 업무를 수행하면서 사용하는 영어를 학습하는 것으로 VE 즉 직무 관련 영어로서 현장의 요구가 반영되는 교육이 되어야 한다.

K. Choi(2006)는 ESP 교육이 원만하고 효율적으로 이루어지기 위해서 학습자의 요구분석뿐 아니라 현장의 전문가와 실무자들의 요구가 반영된 교육이 될 때 비로소 그 효과를 거둘 것이라고 주장하였다. 10여 년이 지나 K. Choi(2017, 2018)는 국가직무능력표준(NCS - National Competency Standards)을 바탕으로 ESP의 관점에서 항공객실서비스 영어 교육과 관련된 두 편의 연구를 발표하였다. 그중 K. Choi(2017)는 NCS를 활용하여 항공객실서비스 분야에서 실무경험이 있는 35명의 전·현직 승무원을 대상으로 항공객실서비스영어에 대해 전문가 요구분석을 하였다. NCS는 정부가 업계의 전문가 집단과 함께 직무에 필요한 수행능력의 목표를 표준화하고 계량화한 결과물이다. NCS에는 24개의 대분류, 80개의 중분류, 238개의 소분류, 887개의 세분류가 있다(National Competency Standards, 2016). 직무명 ‘항공객실서비스’는 세분류의 하나로 열두 번째 대분류인 ‘이용·숙박·여행·오락·스포츠’에 속해 있다. 세분류 ‘항공객실서비스’는 14개의 능력단위와 50개의 능력단위요소, 그리고 195개의 수행준거를 포함하고 있다. 이 연구를 통해 K. Choi(2017)는 국가가 제정한 항공객실서비스 분야의 직무능력표준 중에서 어떤 능력단위, 능력단위요소, 그리고 수행준거에서 영어가 많이 또 적게 필요하다고 생각하는지 35명의 실무경험자를 대상으로 설문조사하고 분석하였다. 이어서 K. Choi(2018)는 현재 출판되어 사용되고 있는 10권의 항공객실서비스 영어교재에 NCS가 어떻게 반영되고 다루어지고 있는지 또 교재별 특징이 무엇인지 분석하였다.

ESP에는 여러 다양한 이해 당사자가 관여하지만, 그중에서도 교육을 책임지는 교수자, 교육을 받는 학습자, 그리고 장기적으로 또 다른 측면에서 교육의 수혜자이자 수요자라 할 수 있는 업계 실무자들이 주요 당사자라 할 수 있다(K. Choi, 2006, 2017; Cowling, 2007). 이들 세 당사자의 요구가 교육과정에 반영될 때 보다 더 효과적인 영어교육이 될 것이다. 세 당사자 중에서도 학습자는 교육의 일차적인 수혜자로서 이들의 요구가 가장 중요한 요소로 간주되어 국내

에서도 ESP와 관련된 많은 연구가 학습자의 요구분석을 다루어 왔다(H. J. Hwang, 2002; H. S. Kim & E. Y. Park, 2011; C. Y. Shin, 2015; D. Shin & H. Kim, 2005; I. Y. Shin, 2009; Y. Soh, 2004; S. Yun, 2015).

그러나 항공객실서비스 영어교육에 대한 학습자의 요구를 분석한 국내의 연구는 매우 미미한 실정이다. 특히 NCS에 기반을 둔 영어교육과정에 대한 학습자 요구분석은 현재까지 전무하다. 본 연구는 학습자들이 항공객실서비스 영어교과과정에서 어떤 부분을 학습하기 원하고, 어떤 부분이 재미있고, 어떤 부분이 졸업 후 취업을 하여 업무를 진행하면서 필요하다고 생각하는지에 대해 조사하고 그 결과를 분석하고자 한다. 앞서 항공객실서비스 영어교육 콘텐츠에 대한 실무자의 요구(K. Choi, 2017)와 항공객실서비스 영어교재에 관한 연구(K. Choi, 2018)가 이루어졌기에 학습자 요구와 함께 실무자의 요구를 비교 분석하고 이들의 요구가 교재에 어떻게 또 얼마나 효율적으로 반영되었는지 분석함으로써 항공객실서비스 영어교육과정 개편 및 교재개발을 위한 함의를 도출하고자 한다. 본 연구는 아래의 연구질문을 중심으로 분석하고자 한다.

- 1) 능력단위별 학습자의 원함, 재미, 필요는 어떻게 다르며, 또 어떤 상관관계가 있는가?
- 2) 능력단위요소별 학습자의 원함, 재미, 필요는 어떻게 다르며, 또 어떤 상관관계가 있는가?
- 3) 학습자 요구분석과 전문가 요구분석에는 어떤 유사점과 차이점이 있는가?
- 4) 학습자 요구와 전문가 요구가 교재에 어떻게 반영되어 있는가?

II. 이론적 배경 및 선행 연구

Cowling(2007)과 Zohrabi(2008)는 특수목적영어교육에서 요구분석이란 교육과 관련된 다양한 관계자의 요구분석을 일컫는다고 주장한다. 학습자, 교수자, 실무담당자, 정부, 교육기관, 후원자 등 다양한 이해 관계자들의 요구가 반영되어야 교육의 효과를 낼 수 있는 매우 복잡한 과정이자 구도라고 주장한다. Cowling(2007)은 일본의 한 중공업 업체가 진행하는 직원들의 비즈니스영어 교육과정 재편성을 위한 프로젝트에 참여하여 교육과정 책임자, 업체의 직원훈련 담당 실무자, 업체에 고용된 영어 강사, 그리고 영어 교과과정의 이수해야 하는 학습자 즉 해당 사원들의 요구 등 여러 측면의 교육 당사자의 요구를 분석하였다. Zohrabi(2008) 또한 교육과정 설계과정에서 여러 가지 중요한 요소들을 고려해야 한다고 주장하면서 교수자와 학습자의 요구분석뿐 아니라 정부, 학교기관, 후원자들의 요구분석과 학습의 목표, 학습자의 태도 및 능력, 주어진 시간, 등 많은 요소가 고려되

어야 한다고 지적하였다.

C. Suh(1990)는 한국어교육의 문제점을 지적하면서 문법 번역 식의 청화식 교수법(audio-lingual approach)을 답습하는 행태를 벗어나 의사소통영어교육을 추구하고, ESP 접근법에 따라 수요자 즉 학습자의 요구가 반영된 교과과정을 수립해야 한다고 주장하였다. 그 이후 ESP에 관심을 가진 연구자의 수가 증가하여 다양한 학습자를 대상으로 요구 분석을 한 결과 다양한 연구결과가 나왔다. 본 장에서는 학습자만을 대상으로 한 연구(H. J. Hwang, 2002; C. Y. Shin, 2015), 이를 보완하기 위해 교수자들의 요구를 함께 분석한 연구(J. B. Ha, 2013; Y. J. Hong & C. M. Lee, 2011; I. Y. Shin, 2009), 그리고 학습자 겸 실무자의 요구에 대한 연구(H. S. Kim & E. Y. Park, 2011; D. Shin & H. Kim, 2005; Y. Soh, 2004; S. Yun, 2015)를 먼저 살펴보고, 항공객실 실무자 및 지망자의 영어학습에 관한 선행연구(Alam, 2015; Baroto, Irigiliati, & Anugerahwati, 2016; K. Choi, 2017, 2018; Cornwall & Srilapung, 2013; Limprasert & Witthawassamrankul, 2016)를 살펴본 다음 본 연구의 목적과 차별성에 대해 논의하고자 한다.

1. 학습자 요구분석

H. J. Hwang(2002)은 국제회의 커뮤니케이션을 전공하는 학습자를 대상으로 요구조사를 한 결과 학습자들은 교수자, 교재, 교육방법 등에 대해서 뚜렷한 자신들의 의견을 표출했다. 단순한 의사소통 기능보다 국제회의에서 논의되고 있는 안전과 이슈에 대해 더 많이 학습하기를 원했고 따라서 회의 후 이루어지는 소셜네트워킹 상황에서의 의사소통 능력은 필요하지 않다고 생각했다. 그러나 학습자의 요구분석에 참여한 전문가들은 회의의 중간, 쉬는 시간, 또는 회의 후에 일어나는 소셜네트워킹이 매우 중요한 요소인데 학생들이 이를 간과하고 있다고 지적하였다. 연구자는 학습자의 요구분석이 반드시 교과과정 개편에 반영되어야 하지만 학습자의 요구분석만으로는 급변하는 시대 상황에 부응하기 어렵다고 주장하면서 현장에서 뛰는 회의 기획자 즉 전문가와 실무자의 의견을 반영해야 한다고 주장하였다.

C. Y. Shin(2015)은 미용 관련 학과 소속의 재학생에게 설문조사를 하고 그 요구를 분석한 결과 학습자들이 원하는 교실환경을 제공하고 동시에 업계에서 사용되는 특수분야의 용어와 표현 등을 가르친다면 학습자의 영어사용능력에 대해 자신감 향상과 더불어 교육의 효과가 증대될 것이라고 주장하였다. 그러나 교육전문가나 실무 전문가 등 학습자 외의 다른 시각에서의 분석이나 언급이 없어 아쉬웠다.

다음 세 개의 연구는 공학계열의 학습자들을 위한 ESP와 관련된 연구인데 학습자의 요구뿐 아니라 교수자의 요구도 조사하여 교과과정에 반영하고자 시도하였다. 먼저 I. Y. Shin(2009)은 공학을 전공하는 대학원생과 강사를 대상으

로 인터뷰 형식으로 요구조사를 하였다. 연구결과 학습자와 교수자의 요구에 차이가 있을 거라는 예상과는 달리 거의 일치된 의견을 내놓았다고 한다. 연구자에 따르면 이들 학습자가 공학계에 국한되고 특화된 영어 능력의 중요성을 인식하고 있다고 분석하면서 공학 분야에서 필요한 영어는 다른 분야로 또는 다른 분야로부터 전환될 수 있는 것이 아니므로 공학 분야에 맥락을 두고 특화된 영어 능력향상이 필요하다라고 강조하였다.

반면 Y. J. Hong과 C. M. Lee(2011)는 공학도와 공과계열 교수들을 대상으로 영어교육과정에 대한 설문조사를 한 결과 교육전문가의 조언을 강조하였다. 학습자의 요구를 수용하되 아직 실무에 대한 경험이 없으므로 교육전문가의 조언을 반영하여야 학습자들이 미래를 위해 준비할 수 있는 균형 있는 교과과정을 개발할 수 있다고 제안하였다. 공학인증제의 교육목표에 부합하는 영어 교과과정은 기본적인 의사소통 능력향상을 목표로 하되 내용 면에서 공학과 관련된 지식과 정보를 포함해야 하고, 실무와 연관된 과제 위주의 강기가 되어야 하고, 단계에 따라 일반영어와 전공영어의 비율을 다르게 다루어야 한다고 본 연구는 제시한다.

J. B. Ha(2013)는 공과계열 영어 교과과정 편성에 앞서 학습자와 교수들의 요구를 설문 및 이메일을 통해 조사하였다. 학습자와 교수자의 입장이 비슷한 점도 있었고 동시에 다소 다른 점도 있었다고 한다. 학습자와 교수는 모두 EAP와 EOP보다 EGP와 ETP(English for Test Preparation)에 더 무게를 두었다. 그러나 토익점수가 800점 이상인 학생들은 EAP나 EGP보다 ETP와 EOP를 선호하였다. 한편 교수들은 토익점수가 400점에서 600점대 학생들과 흡사했는데 EAP와 EOP보다 EGP와 ETP를 더 선호하였다. ESP 교과목 개설 시기를 결정할 때 학생들의 관점에서 특히 토익 점수가 어느 정도 올라갔을 때 수강할 여력이 생긴다는 점을 시사한다고 연구자는 분석한다. 지방대학의 경우 수도권 대학의 학생들보다 영어 실력이 낮고 취업을 위해 토익과 같은 기초영어에 대한 수요가 높기에 전공 관련 특수목적영어 교과과정을 선부르게 편성하는 것은 부담스럽다고 결론짓는다.

2. 학습자 겸 실무자 요구분석

학습자의 요구분석에는 단순한 학습자가 아니라 이미 실무경험이 있는 실무자인 학습자의 요구분석을 한 연구도 있다. D. Shin과 H. Kim(2005)은 국제민간항공기구(ICAO)가 2008년부터 시행할 항공실무자 영어 자격시험을 앞두고 EASP(English for Aviation Specific Purposes) 즉 항공특수목적영어에 대한 요구를 분석한 연구결과를 내놓았다. ICAO는 당시에 사용되고 있던 어구표현(phrasology) 위주의 영어시험으로는 언어적 문제로 야기되는 항공사고를 막을 수 없다면서 일반영어(plain English)를 구사할 수 있는 수준으로 영어 자격시험을 강화하겠다고 발표하였다. 이에 많은

항공실무자는 당혹해했고 영어학습 및 시험준비에 대해 고심하지 않을 수 없었다. 이 연구에 참여한 조종사, 항공교통관제사, 항공무선통신사 중에서 경력이 10년 이상 된 실무자들일수록 일반영어가 더 적게 다루어져야 한다고 응답하였다. 이들 경력자는 자신들의 경험에 비추어 보아 매우 비정상적인 경우를 제외하고는 일반적인 영어를 쓸 기회가 없었다고 항변하였다. 그러나 ICAO는 바로 이런 비정상적이고 응급한 상황이 사고로 이어질 수 있으므로 지도 보기, 의견 말하기 등과 같은 일반적인 영어회화 능력이 요구된다고 주장하는 것이었다.

흥미로운 것은 이들 항공실무자가 시험개발자들에게 원어인 실무자들이 국제항공업무에 참여하는 경우 속어(slang)나 관용구(idiom) 사용을 자제하고 표준화된 표현을 사용해 달라고 역으로 제안하였다는 것이다. 시험을 앞둔 수험자이자 이들 항공실무자는 일반대학의 학습자와는 달리 많은 실무경험을 통해 이렇듯 구체적으로 시험시행사에 자신들의 요구를 피력하기도 했다. 실무자들의 요구가 시험개발자들에게 모두 받아들여지지 않는 것지만 항공업계에는 많은 경험과 지식이 있는 이들의 요구를 반영해야 한다고 연구자들은 주장한다.

H. S. Kim과 E. Y. Park(2011)는 사이버대학의 온라인 관광영어 교과과정 개선을 위해 수강생을 대상으로 요구조사를 하였다. 수강생 중 호텔에서 근무 중인 실무자가 27%이며, 관광업과 항공분야에 종사하는 학습자도 다수 있었다. 응답자들은 관광영어 학습이 흥미롭지 못한 이유로 지루한 교수 방법을 꼽았으며 흥미롭게 변화되어야 한다고 요구하였다. 사이버대의 온라인 관광영어교육은 교과목의 목표, 내용, 방법 면에서 기존의 오프라인 관광영어 수업과 차별화를 이루고, 다양한 배경을 가진 온라인 수강생들을 위해서 ESP의 관점에서뿐 아니라 일반영어 즉 영어의 기본을 다지는 방향을 함께 모색해야 한다고 연구자는 주장한다.

S. Yun(2015)은 한국에서는 최초로 소방방재 분야를 학습하는 학습자들의 영어교육을 ESP의 관점에서 분석하였다. 본 연구에 참여한 학습자는 소방/비상관리 석사학위과정의 대학원생들로서 소방공무원 또는 소방방재청과 산하 기관 직원들이었다. 따라서 현장의 상황을 누구보다 잘 알고 있는 실무자들이다. 연구결과에 따르면 영어가 가장 많이 요구되는 직무로 119 콜센터 전화응대 업무, 구조업무, 긴급의료서비스(paramedic services), 국제 행정업무, 외국자료 참고, 외국인 업주와 외국인 방문객 응대라고 응답자들은 답했다. 119상황실에서 외국인 신고접수가 증가하는 추세이지만 각 시도 소방 본부의 119상황실에서는 영어로 의사소통이 가능한 전담직원이 없으므로 신속한 신고접수와 구조구급 현장에서 효과적으로 대응하는 데 많은 어려움이 있고, 따라서 이에 필요한 영어교육과 학습이 절실하다고 응답하였다.

Y. Soh(2004)는 2년제 간호전문대학을 마치고 간호사로

활동하면서 4년제 학위취득을 위해 3학년에 편입하여 일과 학습을 병행하고 있는 간호사와 간호학과 교수들에게 설문조사 및 인터뷰 등을 실시하였다. 연구결과 학습자와 교수는 영어학습을 하는 목적에서 다소 이견이 있었다. 학습자는 필수과목이기 때문에 영어과목을 수강하는 것이라고 한 반면 교수들은 개인적 발전을 위해 간호사이자 학습자들이 영어를 학습한다고 보았다. 학습자들은 영어학습을 직업과 연관해서 생각하지는 않고 있었으므로 구두 의사소통 능력을 향상할 수 있는 일반영어가 특수목적영어보다 더 필요하다고 생각하는 것으로 나타났다. 이들 학습자는 직장 경험이 없는 학생이 아니라 학습자인 동시에 실무자이기 때문에 교수의 관점을 고집할 것이 아니라 학습자의 관점을 견지하는 것이 현장의 목소리를 반영하는 특수목적영어 교과과정 편성을 위한 바람직한 방법이라고 Y. Soh(2004)는 제안하였다.

3. 항공객실서비스 영어교육에 대한 요구분석

국내에서는 아직 항공객실서비스 영어교육과 관련된 요구분석이 활발하게 전개되고 있지 못하다. 반면에 태국, 인도네시아, 방글라데시 같은 관광산업이 주요 국가산업 중 하나인 동남아 국가에서는 관광산업의 필수인 항공산업에 종사하는 실무자, 그중에서도 항공객실 승무원들의 영어교육과정에 대한 요구분석이 활발히 진행되고 있다. Limprasert와 Witthawassamrankul(2016)은 태국의 항공승무원들 특히 선임 승무원들조차도 다른 국적의 승객들과 영어로 소통할 때 억양과 발음이 가장 어려운 걸림돌로 작용한다고 주장한다. 태국 항공기 승무원들을 대상으로 요구분석을 한 결과 말하고 듣는 기능이 업무를 수행하면서 가장 중요한 영어기능인데 정확한 발음 특히 모음, 억양, 강세에 대한 교육과 연습이 부족하여 원활한 의사소통에 문제가 있다고 지적한다.

Alam(2015)은 방글라데시의 여러 항공사에 근무하는 직원들의 영어 재교육 프로그램을 위해 교육내용에 관한 수요자 요구조사를 한 결과 문법, 어휘, 발음 교육에 대한 요구가 매우 높았으며 실질적인 내용의 교재(authentic text)로 의사소통 중심의 교육방식으로 학습하기를 실무자들은 원했다. 또한, 언어의 네 가지 기능 즉 말하기, 듣기, 쓰기, 읽기 능력의 수준을 모두 향상함으로써 타 문화와 국가에 대한 이해를 높이기를 원했다는 분석결과를 내놓았다.

Baroto, Iragiliati와 Anugerahwati(2016)는 인도네시아의 항공승무원 양성 교육기관에서 승무원지망생들을 대상으로 영어교육하는데 필요한 영어교재 개발을 위해 승무원지망생이자 학습자, ESP 교사, 실무경험이 있는 중견 항공승무원들을 대상으로 요구조사를 하였다. 요구분석 결과에 따라 항공객실서비스 영어교재에 다음과 같은 10개의 단원 즉 비행 전 브리핑, 탑승, 기내방송, 이륙 전 서비스, 기내식서

비스, 문제해결, 면세품 판매, 응급상황, 하기, 그리고 항공사 취업준비가 포함되어야 한다고 제안하였다. 이렇게 개발된 교재에 대해 ESP 교사는 학습자들이 이 교재를 통해 실질적인 내용 학습과 더불어 영어능력을 향상할 수 있다고 환영하였으며 학습자의 언어 기능 특히 말하기와 듣기의 기능을 향상할 것이라고 기대하였다고 한다.

Cornwall과 Srilapung(2013)은 선임 항공객실 승무원이 영어로 업무를 수행하면서 어떤 어려움이 있고 따라서 어떤 영역에서 영어교육이 요구되는지 알아보려고 하였다. 타이 국제항공(Thai Airways International)에 근무하는 1,200명의 대규모 선임 승무원들을 대상으로 설문조사를 하였다. 요구 분석 결과에 따르면 승무원들은 비일상적인 상황, 특히 응급상황에서 영어사용이 어렵고, 그러한 능력이 매우 중요하다고 생각하는 것으로 나타났다. 정치, 종교, 전쟁, 그리고 논란이 많은 사회적인 이슈들을 피하기 위해 어떻게 적절하게 응대해야 하는지 고민이 된다고 하였다. 매우 경험이 많은 승무원들조차도 예상치 못한 응급한 상황 즉 식중독, 심장마비 등의 응급환자 발생, 테러, 비행기 기계 고장 등을 대처하는 기술 및 그러한 상황에서의 영어사용 능력이 매우 중요하고 필요하다고 생각하는 것으로 나타났다.

K. Choi(2017)는 NCS의 항공객실서비스의 9개 능력단위¹와 그 하부영역을 대상으로 설문지를 작성하여 전·현직 항공 객실실무자들에게 영어가 가장 많이 필요한 영역이 무엇인지 실무자의 요구를 분석하였다. 연구결과 실무자들은 응급환자대처 영역에서 영어 능력이 가장 중요하게 요구된다고 응답하였다. 그다음으로 기내일상 안전관리와 객실승무관리가 가장 중요하고 필요하다는 의견을 내놓았다. 이는 기내음료 제공하기와 기내식 제공하기 등과 같은 내용이 포함된 능력단위 '비행중서비스'가 가장 중요하게 다루어져야 한다는 결과가 나올 것이라는 일반적인 예상과 다른 결과가 나온 것이다. 이러한 결과는 Cornwall과 Srilapung(2014)의 연구와 흡사한 결과인데 K. Choi(2017)는 특수하고 비정상적인 상황으로서 항공객실서비스 영어교육에서 다소 배제되었던 응급환자 대처와 같은 응급상황, 안전과 보안에 관련된 업무, 특수한 고객과 불만 고객을 응대하는 내용을 대폭 포함해야 한다고 주장하였다.

이어서 K. Choi(2018)는 2013년 이후 출판되어 사용되고 있는 항공객실서비스 영어교재 10권을 분석하여 실제로 많이 다루어지고 있는 내용이 무엇인지 확인하고, K. Choi(2017)의 연구결과와 같이 항공객실실무자들의 요구가 교재에 어떻게 반영되어 있는지 알아보기 위해 교재별 특징을 분석하였다. K. Choi(2017)에서 사용된 NCS 항공객실서비스의 9개 능력단위와 그 하부영역을 중심으로 분석한 결과 응급환자 대처나 기내일상 안전과 보안과 같은 능력단위

보다 기내음료 제공하기와 기내식 제공하기 등이 포함된 비행 중 서비스와 같은 내용이 월등히 많이 포함되어 있다는 분석을 내놓았다. 10권에 포함된 1,071개의 대화 중 37%가 비행 중 서비스에, 17%가 비행 전 서비스에 할애되어 전체 대화의 55% 즉 반 이상인 584개의 대화가 비행 전과 비행 중 서비스를 다루었다. 반면 겨우 4% 만이 응급환자 대처와 관련된 내용이었다고 한다. 비행 전 서비스와 비행 중 서비스는 항공객실서비스의 꽃이며 가장 중요한 서비스 업무이다. 따라서 다른 어떤 능력단위보다 비중 있게 다루어야 하는 것은 맞다. 그러나 그 밖의 다른 중요한 요소들 즉 응급환자 대처, 불만 승객 대처, 특수고객 지원 등의 내용도 균형 있게 다루어져야 한다고 이 연구는 주장한다.

Cowling(2007)과 Zohrabi(2008)가 주장하였듯이 ESP의 요구분석이란 하나의 측면이 아니라 다양한 관계자의 요구 분석이 반영되어야 한다. Baroto, Iragiliati와 Anugerahwati(2016)는 항공사 승무원지망생이자 학습자, ESP 교사, 실무경험이 있는 중견 항공승무원들을 대상으로 요구조사를 한 후 10개의 교육내용을 정하여 교재개발에 반영했다고 한다. 현재 국내에서 사용되고 있는 항공객실서비스 영어교재가 K. Choi(2018)의 연구에서 알 수 있듯이 현장의 실무자이자 전문가의 의견을 제대로 반영하고 있지 못하고 있다. 그러면 과연 학습자의 요구는 얼마나 또 어떻게 반영하고 있는지 궁금하지 않을 수 없다. 따라서 본 연구는 학습자의 요구와 이미 분석된 실무자의 요구가 교재에 어떻게 반영되어 있는지 분석하고 학습자와 실무자의 요구에 따라 어떠한 내용이 어떻게 향후 개발될 교재에 반영되어야 하는지 제안하고자 한다.

III. 연구 방법

1. 연구 대상

본 연구에 참여한 학생들은 2017년 2학기 항공실무영어 강좌를 수강하던 서울 소재 2년제 대학의 2학년 68명의 여학생으로서 졸업 전 이들의 토익 평균은 대략 610점이었다. 이들은 K. Choi(2018)에서 분석한 교재 J를 수업시간에 사용하였다. 교재 J는 10권의 항공객실서비스 영어교재 중에서 NCS에 기반을 둔 교재로써 9개의 능력단위를 중심으로 제작되어 학기 말 즈음해서는 학습자들이 NCS의 9개 능력단위를 골고루 공부하여 이들 능력단위에 대해 충분히 숙지한 상태였고 따라서 이들 9개 능력단위에 대해 학습자들이 어떻게 생각하는지 응답할 수 있었다. 대부분 학습자는 졸업 후 항공사 객실승무원이 되길 원했고 이들 중 국적 항공기에

¹ 능력단위(Competency Unit) 1. 기내안전관리; 2. 승객탑승준비; 3. 이륙전서비스; 4. 비행중서비스; 5. 착륙전서비스; 6. 착륙후서비스; 7. 승객하기 후관리; 8. 응급환자대처; 9. 객실승무관리

취업하고자 하는 학생은 68명 중 59명이고, 나머지 9명만이 외국인 항공사에 취업하기를 원했다. 59명의 국적기 취업 희망자 중 7명은 외항사에도 관심이 있다고 중복으로 표시하였다.

2. 자료수집분석방법

본 연구는 자료수집방법으로 설문지를 활용했으며 설문 조사는 항공실무영어를 수강하던 68명에게 한 학기 과정이 거의 끝나갈 무렵인 학기 말에 무기명으로 실시되었다. 설문지는 K. Choi(2017)에서 사용된 NCS 기반 설문지를 활용하였다. K. Choi(2017) 설문지는 NCS 직무명 ‘항공객실서비스’의 능력단위와 하부영역인 능력단위요소와 수행준거를 활용하여 작성되었다. 본 연구의 설문지는 144개의 수행준거를 제외한 9개의 능력단위와 33개의 능력단위요소를 기반으로 작성되었다. NCS 직무명 ‘항공객실서비스’는 2016년 개정에 따라 14개의 능력단위, 50개의 능력단위요소, 195개의 수행준거를 포함하고 있다(National Competency Standards, 2016). 그러나 본 연구자가 연구를 시작한 2015년에는 9개의 능력단위, 38개의 능력단위요소, 144개의 수행준거만이 개발되었다(K. Choi, 2017). 본 연구에서는 38개의 능력단위요소 중에서 기내방송과 서류작성하기 등의 능력단위요소를 제외하여 33개의 능력단위요소만을 다루었다.

각 능력단위요소를 하나의 문항으로 간주하고, 학습자들이 문항마다 얼마나 학습하기를 원하는지, 재미있다고 생각하는지, 또 실제 업무를 하는 과정에서 필요하다고 생각하는지 1점부터 5점까지 5점 척도에서 그 정도를 표기하도록 하였다(부록 참조). 학습자의 요구분석을 세 가지 측면에서 보고자 하는 이유는 필요하다는 것은 학습자들이 취업을 위해 학업을 하거나 또 취업 후에 업무를 하면서 요구되는 객관적이며 목표지향적인 요구이고, 원함은 개인적인 목표와 주관적인 필요 때문에 학습하기를 원하고 희망하는 요구이기예(Berwick, 1989; Brindley, 1989; K. Choi, 2006; Prachanant, 2012) 서로 다른 측면이 있기 때문이다. 또한, 재미라는 측면은 필요와 원함과 달리 학생들의 흥미를 자극하고 배우고 싶은 욕망을 불러일으킨다는 측면에서 또 다른 결과가 나올 것이라는 가정하에 추가하여 조사하고자 하였다.

5점 척도 표시방법은 원함 항목에서는 그 정도에 따라 매우 배우고 싶지 않으면 (1), 배우고 싶지 않으면 (2), 보통이면 (3), 배우고 싶으면 (4), 매우 배우고 싶으면 (5)를 표시하도록 하였다. 재미 항목에서도 그 정도에 따라 매우 재미없으면 (1), 재미없으면 (2), 보통이면 (3), 재미있으면 (4), 매우 재미있으면 (5)를 표시하도록 하였다. 필요 항목에서도 마찬가지로 매우 필요하지 않으면 (1), 필요하지 않으면 (2), 보통이면 (3), 필요하면 (4), 매우 필요하면 (5)를 표시하도록 하였다.

본 연구는 분석방법으로 통계 도구 SPSS version 23을 활용했으며 설문지의 33문항과 3개의 항목에 대한 신뢰도를

검증하기 위해 척도화분석의 신뢰도 분석을 하였다. 그 결과 크론바 알파(Cronbach alpha) 값은 0.996으로 신뢰도가 매우 높은 것으로 나타나 본 설문지에 대한 타당성과 신뢰성은 확보되었다고 판단된다. 33문항의 각각의 항목 즉 원함, 재미, 필요에서 어떤 유의미한 차이가 있는지 알아보기 위해 일원배치 분산분석(ANOVA)을 활용하였다. 또한, 학습자들이 어떤 문항 즉 능력단위와 능력단위요소에서 학습하는 것을 원하고, 재미있다고 생각하고, 필요하다고 판단하는지 알아내기 위해 5점 척도의 평균값을 구해 순위를 확인하여 그 중요도를 설명하였다.

IV. 연구 결과

1. 능력단위별 원함-재미-필요에 대한 분석

표 1은 학습자들이 능력단위별로 원함, 재미, 필요의 정도에 따라 매긴 값의 평균을 내어 그 순위에 따라 열거하였다. 학습자들이 가장 필요하다고 꼽은 능력단위는 ‘8. 응급환자대처’이고 가장 학습하고자 원하는 단위도 ‘8. 응급환자대처’이다. 반면에 가장 재미있다고 생각하는 단위는 ‘4. 비행중서비스’이다. 원함, 재미, 필요 전체에 대한 평균값을 보았을 때도 ‘응급환자대처’가 가장 높은 점수를 받은 것으로 보아 학습자들은 이 능력단위에 대해 가장 관심이 많고 가장 중요하다고 생각하는 것으로 나타났다. ‘응급환자대처’에는 ‘응급환자발생상황 파악·보고하기,’ ‘응급환자초기 대응하기,’ ‘응급환자후속관리하기’가 포함되어 있다. 따라서 학습자들도 응급한 상황에서 능숙하게 영어로 의사소통할 수 있는 능력이 필요하고 그러한 능력을 갖추고 있을 때 신속하게 응급상황을 상부에 보고하고, 환자의 상태가 악화하지 않도록 조치를 하고 후속관리를 잘 할 수 있다고 인식하고 있다. 또한, 최근에 우리 사회에서 많이 회자되고 우려되는 안전불감증의 문제에 대해 학습자들은 경계하고 그 중요성을 익히 알고 있는 듯하다.

두 번째로 필요하다고 생각하는 능력단위는 ‘6. 착륙후 서비스’이다. 이 능력단위에는 ‘승객하기지원하기’와 ‘특수 고객지원하기’와 같은 능력단위요소가 포함되어 있다. 이 능력단위는 승객의 안전뿐 아니라 몸이 불편하거나 장애가 있는 승객 등 승객의 하기를 지원하는 것으로 승객 서비스의 마무리 단계이다. 따라서 학습자들은 그 중요성을 인식하고 있는 것으로 보인다. 세 번째로 필요하다고 여기는 능력단위는 ‘9. 객실승무원관리’이다. 이 능력단위에는 ‘객실승무원별근무배정하기,’ ‘운항·객실간정보공유하기,’ ‘불만승객관리하기,’ ‘객실서비스관리하기’와 같은 능력단위요소가 있다. 불만 승객을 원만하게 대처하고 관리하는데 의사소통 능력이 필요하다고 보고 있으며, 외항사를 타거나, 모국어가 다른 운항 승무원과의 의사소통을 위해 영어의 중요

성을 인식하고 있었다.

네 번째로 필요하다고 꼽은 능력단위는 ‘4. 비행중서비스’이다. 이 능력단위에 포함된 능력단위요소는 ‘기내음료 제공하기,’ ‘기내식제공하기,’ ‘기내오락물제공하기,’ ‘면세품판매하기,’ ‘객실상태점검하기’이다. 이 능력단위는 항공 객실서비스의 가장 큰 부분을 차지하고, 일반 승객들이 경험하는 항공객실서비스의 큰 부분을 차지한다. 그럼에도 불구하고 학습자들은 응급한 상황, 특수고객 지원, 불만 승객 대처, 등을 더 필요하다고 생각했다. 학습자들은 ‘비행중서비스’를 가장 재미있는 능력단위로 그리고 두 번째로 배우기를 원하는 능력단위로 꼽아서 평균적으로는 세 번째로 중요한 능력단위로 간주하고 있었다. 따라서 필요추천과 세 가지 측면 즉 원함, 재미, 필요의 평균으로 봐서 능력단위 ‘8, 6, 4, 9’는 학습자들이 가장 원하고, 재미있어하며, 가장 필요하다고 생각하는 능력단위이다.

반면에 영어가 비교적 적게 필요하다고 간주한 세 개의 능력단위는 ‘2. 승객 탑승전준비,’ ‘5. 착륙전서비스’와 ‘7. 승객하기후관리’이다. ‘2. 승객탑승전준비’는 승객과의 대화가 아니라 기내서비스용품, 서비스 설비 및 기물, 특별 서비스 요청사항을 점검하는 과정에서 필요하면 승무원끼리 대화를 해야 하거나, 해당 업무를 지원하는 지상 직원과의 대화가 이루어질 때 필요한 영역으로 학습자들은 영어가 그다지 많이 필요하지 않다고 보았다. ‘5. 착륙전서비스’에는 입국서류 배포 및 작성 지원하기, 기내용품 회수하기, 기내 서비스용품 및 면세품 재고 확인하기, 목적지 도착 안내 방송하기 등이 포함되어 있다. 입국서류를 배포하고 작성을 도와줄 때와 기내용품을 회수할 때 승객과의 대화가 필요할 수도 있는데 학습자들은 크게 필요하다고 생각하지 않았다. 이러한 결과는 학습자들이 아직 실무경험이 많지 않기 때문인 것으로 판단된다. 능력단위 ‘7. 승객하기후관리’에는 능력단위요소 ‘유실물점검하기,’ ‘잔류승객점검하기,’ ‘기내 설비점검하기,’ ‘기내용품인수-인계하기’가 포함되어 있다. 유실물을 발견하였을 때 지상 직원과 의사소통이 필요할 수도 있고, 승객이 잔류하는 것을 보고 신속히 하기해 달라고 요청하는 조치를 해야 하지만 빈도가 낮은 서비스 활동으로 보고 중요하게 간주하지 않은 것으로 보인다.

TABLE 1
Ranking of Competency Units
in the Categories of Wants, Interests, and Needs

Ranking	Wants		Interests		Needs		Average	
	Units	Mean	Units	Mean	Units	Mean	Units	Mean
1	8	3.86	4	3.78	8	4.39	8	3.97
2	4	3.78	6	3.76	6	4.21	6	3.91
3	6	3.77	8	3.65	9	4.18	4	3.87
4	9	3.71	9	3.60	4	4.04	9	3.83
5	3	3.57	3	3.59	1	3.94	3	3.69
6	5	3.56	7	3.37	3	3.91	1	3.56
7	1	3.54	2	3.31	2	3.83	5	3.56
8	2	3.52	5	3.28	5	3.83	2	3.55
9	7	3.45	1	3.24	7	3.83	7	3.55
AVG		3.64		3.51		4.02		3.72

Note: Competency Units 1. Cabin safety management; 2. Preparation for boarding; 3. Pre-departure service; 4. In-flight service; 5. Pre-landing service; 6. Post-landing; 7. Checking the cabin after disembarkation; 8. Dealing with a medical emergency; 9. Cabin crew management

2. 능력단위요소별 원함-재미-필요에 대한 분석

표 2는 33개의 능력단위요소별 원함, 재미, 필요의 평균과 표준편차(SD)를 표시하였고 이들 세 항목 간의 일원배치 분산분석(ANOVA)의 유의확률과 표준오차(SE)도 표시하였다. 각각의 능력단위요소별로 원함과 재미, 재미와 필요, 필요와 원함의 평균을 비교해 보았을 때 재미와 필요에서는 33개의 능력단위요소 중에서 무려 27개의 평균이 유의미한 차이($p = 0.05$ 이하)를 보였다. 이들 중 유의확률 0.01 이하의 것도 23개에 달했다. 이는 학습자들이 재미가 없다고 느끼는 능력단위요소들도 필요하다는 것을 알고 있다는 방증이다. 필요와 원함에서는 21개의 요소에서 유의미한 차이를 보여 원하는 것과 필요한 것에도 차이가 있었다. 그러나 원함과 재미에서는 겨우 3개의 요소에서 유의미한 차이를 보여서 비교적 재미있다고 생각하는 것을 배우고 싶어 하는 것으로 나타나서 재미와 원함은 밀접한 관계가 있는 것으로 보인다.

표 3은 33개의 능력단위요소별 평균점수의 순위를 상위 5개와 동점 처리된 하위 6개만 표기하였다. 능력단위요소별로 보았을 때 가장 많이 학습하길 원하는 요소로 능력단위 ‘4. 비행중서비스’에 속해 있는 ‘4-2 기내식제공하기’와 ‘4-1 기내음료제공하기’를 꼽았다. 가장 재미있다고 생각하는 요소도 같다. 그러나 필요에서는 ‘4-2 기내식제공하기’는 5위로 밀려나고 능력단위 ‘8. 응급환자대처’의 요소들이 가장 필요하다고 꼽았다. ‘8-1 응급환자발생상황 파악·보고하기,’ ‘8-2 응급환자초기대응하기,’ ‘8-3 응급환자후속관리하기’가 각각 1, 2, 3위를 차지했다. 원함, 재미, 필요의 평균을 보면 ‘4-2 기내식제공하기,’ ‘4-1 기내음료제공하기,’ ‘8-2 응급환자초기대응하기,’ ‘9-3 불만승객관리하기,’ ‘8-1 응급환자후속관리하기’ 순이다. 따라서 학생들이 가장 관심을 가지고 배우고 싶고, 재미있어하며, 또 직업의 현장에서도 꼭

필요하다고 느끼는 중요한 능력단위요소는 대부분 능력단위 '4'와 '8'에 속해 있다는 것을 알 수 있다.

TABLE 2

Result of One-Way ANOVA of the Categories of Wants, Interests, and Needs in the 33 Competency Units Constituents

Constituents	Mean of Wants (SD)	Mean of Interests (SD)	Mean of Needs (SD)	p-value		
				Wants-Interests (SE)	Interests-Needs (SE)	Needs-Wants (SE)
1-1	3.41(.981)	3.25(.760)	4.06(.912)	.290(.153)	.000(.153)**	.000(.153)**
1-2	3.56(.952)	3.19(.778)	3.90(.979)	.019(.156)*	.000(.156)**	.031(.156)*
1-3	3.60(.117)	3.28(.096)	3.93(.115)	.038(.155)*	.000(.155)**	.038(.155)*
1-4	3.59(.950)	3.22(.789)	3.87(.991)	.020(.157)*	.000(.157)**	.076(.157)
2-1	3.50(.889)	3.31(.833)	3.75(.936)	.210(.152)	.004(.152)**	.102(.152)
2-2	3.44(.870)	3.24(.649)	3.85(.851)	.133(.137)	.000(.137)**	.003(.137)**
2-3	3.63(.879)	3.38(.773)	3.88(.923)	.092(.148)	.001(.148)**	.092(.148)
3-1	3.53(.922)	3.50(.970)	3.78(1.034)	.861(.167)	.097(.167)	.137(.167)
3-2	3.51(.954)	3.65(.974)	3.94(1.049)	.438(.170)	.086(.170)	.013(.170)*
3-3	3.53(.954)	3.62(1.023)	3.94(1.006)	.605(.171)	.059(.171)*	.017(.171)*
3-4	3.51(.889)	3.46(.905)	3.79(1.016)	.715(.161)	.037(.161)*	.084(.161)
3-5	3.75(.817)	3.74(.840)	4.12(.873)	.919(.145)	.009(.145)**	.012(.145)*
4-1	3.94(.896)	3.93(.951)	4.24(.831)	.924(.153)	.045(.153)*	.056(.153)
4-2	3.99(.837)	4.06(.844)	4.31(.797)	.604(.142)	.079(.142)	.023(.142)*
4-3	3.62(.898)	3.63(.913)	3.85(.996)	.927(.161)	.171(.161)	.145(.161)
4-4	3.69(.868)	3.66(.987)	3.88(1.000)	.857(.164)	.179(.164)	.244(.164)
4-5	3.66(.874)	3.60(.979)	3.94(1.035)	.723(.166)	.042(.166)*	.093(.166)
5-1	3.60(.933)	3.32(.921)	3.94(1.020)	.091(.164)	.000(.164)**	.041(.164)*
5-2	3.53(1.029)	3.29(.978)	3.75(1.056)	.181(.175)	.010(.175)**	.210(.175)
5-3	3.56(.920)	3.26(.940)	3.81(1.040)	.078(.166)	.001(.166)**	.134(.166)
6-2	3.69(.868)	3.69(.996)	4.15(.833)	1.000(.155)	.004(.155)**	.004(.155)**
6-3	3.84(.908)	3.82(.945)	4.26(.725)	.921(.148)	.003(.148)**	.004(.148)**
7-1	3.50(.872)	3.34(.908)	3.79(.907)	.294(.154)	.003(.154)**	.057(.154)
7-2	3.49(.801)	3.43(.951)	3.81(.981)	.708(.157)	.016(.157)*	.040(.157)*
7-3	3.35(.842)	3.31(.797)	3.79(.955)	.767(.149)	.001(.149)**	.003(.149)**
7-4	3.47(.837)	3.41(.833)	3.93(.903)	.690(.147)	.001(.147)**	.002(.147)**
8-1	3.87(.945)	3.68(.969)	4.43(.676)	.203(.150)	.000(.150)**	.000(.150)**
8-2	3.90(.949)	3.72(.990)	4.41(.758)	.257(.155)	.000(.155)**	.001(.155)**
8-3	3.82(.913)	3.59(1.011)	4.34(.725)	.125(.153)	.000(.153)**	.001(.153)**
9-1	3.56(.920)	3.44(1.056)	3.99(.938)	.482(.167)	.001(.167)**	.011(.167)*
9-2	3.63(.976)	3.47(1.014)	4.12(.873)	.325(.164)	.000(.164)**	.003(.164)**
9-3	3.93(.886)	3.78(.960)	4.34(.840)	.340(.154)	.000(.154)**	.008(.154)**
9-5	3.72(.878)	3.71(.978)	4.25(.760)	.922(.150)	.000(.150)**	.001(.150)**

* p < 0.05, ** p < 0.01

하위그룹에 속하는 능력단위요소들을 살펴보면 앞서 능력단위별 분석에서도 언급하였듯이 능력단위 '2. 승객탑승 전준비,' '5. 착륙전서비스,'와 '7. 승객하기후관리'의 능력단위요소들이 이 하위그룹에 속해 있는 것을 볼 수 있다. 원함, 재미, 필요의 평균을 보면 가장 낮은 점수를 받은 요소가 '7-3 기내설비점검하기'이고, '2-2 서비스설비 및 기물점검하기,' '5-2 기내용품회수하기' 순이다.

가장 재미없을 것으로 생각하는 6개의 능력단위요소에 는 능력단위 '1. 기내안전관리'의 능력단위요소 4개가 모두 포함되어 있다. 능력단위요소 '1-1,' '1-2,' '1-3,' 그리고 '1-4' 는 각각 30위, 33위, 28위, 32위를 차지했다. 그러나 이 요소 들이 재미는 없었지만 필요하다는 측면에서는 다소 다른

결과를 보인다. 표 5는 필요측면에서 33개 능력단위요소를 순위별로 표시하였는데 이들은 각각 12위, 20위, 18위, 23위에 올라 있다. 반면 가장 학습하기를 원하지 않는 능력단위 요소 6개에 4개의 요소가 능력단위 '7. 승객하기후관리'에 속해 있다. 능력단위요소 '7-1,' '7-2,' '7-3,' 그리고 '7-4'는 각각 28위, 29위, 33위, 30위를 차지했으며 이들은 표 5에서 보는 바와 같이 필요에서도 큰 차이가 없이 29위, 27위, 30위, 19위를 차지했다.

표 1에서 보는 바와 같이 학습자들은 원함, 재미, 필요를 전체적으로 보았을 때 능력단위 '8, 6, 9, 4'를 중요하게 생각 하며, 능력단위 '2, 5, 7'을 가장 덜 중요하게 생각하고 있으며 능력단위 '1'과 '3'은 중간 정도로 중요하게 간주하고 있다. 그러나 표 5의 필요측면에서 보면 같은 능력단위에 속해 있다고 해도 능력단위요소의 특성에 따라 순위가 골고루 분포되어 있다. 가령 '3-5 특수고객지원하기'는 10위에, '3-1 탑승위치대기하기'는 31위에 있다. 따라서 학습자들은 원함, 재미, 필요측면과 능력단위요소의 특성에 따라 선호도에 차별화를 하고 있다는 것을 알 수 있다.

TABLE 3

Ranking of Competency Units Constituents in the Categories of Wants, Interests, and Needs

Ranking	Wants		Interests		Needs		Average	
	CONSTI	Mean	CONSTI	Mean	CONSTI	Mean	CONSTI	Mean
1	4-2	3.99	4-2	4.06	8-1	4.43	4-2	4.12
2	4-1	3.94	4-1	3.93	8-2	4.41	4-1	4.03
3	9-3	3.93	6-3	3.82	8-3	4.34	8-2	4.01
4	8-2	3.90	9-3	3.78	9-3	4.34	9-3	4.01
5	8-1	3.87	3-5	3.74	4-2	4.31	8-1	3.99
28	7-1	3.50	1-3	3.28	3-4	3.79	5-3	3.54
29	7-2	3.49	5-3	3.26	7-1	3.79	7-1	3.54
30	7-4	3.47	1-1	3.25	7-3	3.79	2-1	3.52
31	2-2	3.44	2-2	3.24	3-1	3.78	5-2	3.52
32	1-1	3.41	1-4	3.22	2-1	3.75	2-2	3.51
33	7-3	3.35	1-2	3.19	5-2	3.75	7-3	3.49

3. 학습자 요구와 전문가 요구의 유사점과 차이점

K. Choi(2017)에서 전·현직 항공사 승무원 35명을 대상으로 각 능력단위와 능력단위요소별로 영어가 어느 정도 필요하다고 생각하는지 5점 척도로 표기하게 하였는데 이는 본 연구의 필요측면에서 조사한 5점 척도와 같은 척도이고 평균점수이다. 이미 K. Choi(2017)에서 산출된 평균점수를 활용하여 순위를 분석한 다음 학습자의 평균과 순위를 통해 두 집단 간의 유사점과 차이점을 비교하고자 한다. 각각의 능력단위별 평균과 그 순위는 표 4에서 보는 바와 같다. 이들 실무자이자 전문가의 평균 근무경력 11년 8개월이다. 설문 당시에 18명은 현직에 있었고, 17명은 대학 및 학원 등에서 항공객실서비스 관련 강의를 하고 있었다.

표 4에서 보는 바와 같이 영어가 가장 필요하다고 응답한 능력단위는 학습자의 응답과 같은 '8. 응급환자대처'이다. 2

위와 3위의 순서가 바뀌기는 했으나 가장 필요하다고 생각하는 능력단위 세 개에는 학습자와 전문가 집단 간의 차이가 없다. 응급환자 대처, 착륙 후 서비스, 객실승무 관리와 관련된 상황에서 영어가 매우 중요하고 필요하다고 두 집단 모두 생각하는 것으로 나타났다. 학생들이 4위로 꼽은 '4. 비행중서비스'를 전문가들은 두 단계 아래인 6위로 꼽았다. 5위에 선정된 '1. 기내안전관리'는 전문가의 순위에서 4위로 꼽혀 큰 차이가 없다. 능력단위 '3. 이륙전서비스'도 학생과 전문가가 각각 6위와 7위에 두고 있어 큰 차이가 없어 보인다. 능력단위 '2. 승객탑승전준비'와 '7. 승객 하기후관리'는 두 집단 모두 하위권에 두고 있어 큰 차이가 없다. 그러나 능력단위 '5. 착륙전서비스'를 학생들은 8위에 둔 반면 전문가들은 5위에 두어 두 집단 간에 다소 차이가 있다.

TABLE 4

Comparison of the Competency Units' Rankings of the Students and the Industry Experts in the Category of Needs

Ranking	Students		Experts	
	Units	Mean	Units	Mean
1	8	4.39	8	3.89
2	6	4.21	9	3.49
3	9	4.17	6	3.47
4	4	4.04	1	3.23
5	1	3.94	5	3.07
6	3	3.91	4	3.06
7	2	3.83	3	2.89
8	5	3.83	7	2.68
9	7	3.83	2	2.66

좀 더 세부적으로 능력단위요소별로는 어떤 차이점과 유사점이 있는지 살펴보도록 하겠다. 표 5는 33개의 능력단위요소를 필요측면에서만 그 순위를 표기하였다. 먼저 상위 5위까지를 보면 한 개의 능력단위요소를 제외하고 나머지 네 개는 순서의 차이가 약간 있음에도 불구하고 일치한다는 것을 볼 수 있다. '8-1 응급환자발생상황파악·보고하기'는 학습자와 전문가가 각각 1위와 5위로 선택하였고, '8-2 응급환자초기대응하기'는 각각 2위와 4위로 선택하였다. 학생들은 '8-3 응급환자후속관리하기'까지도 3위에 올려놓았다. 전문가는 '8-3 응급환자후속관리하기'를 1위로 꼽았다. 학생들은 4위에 능력단위 '9-3 불만 승객관리하기'를 꼽았고 전문가들은 '9-3'을 2위에 선정하였다.

학생들이 5위에 선정한 '4-2 기내식제공하기'를 전문가는 19위로 꼽아 14개 단계의 차이로 중하위권에 두었다. 능력단위 '4'의 능력단위요소들을 보면 '4-1'은 학생들과 전문가가 각각 8위와 9위로 꼽아 큰 차이가 없었으나 나머지 요소들은 다소 차이가 있었다. '4-3'은 7단계, '4-4'는 8단계, '4-5'는 16단계 차이가 있었다. 학생들의 경우 아직 실무경험이 없으므로 기내음료 및 기내식 제공하기에 많은 관심을 쏟고 있는 것으로 판단된다. 반면 면세품을 판매하면서 필요한 영어의 중요성에 대해서는 간과하고 있는 것으로 보인다.

다. 능력단위별로 보았을 때 전문가들은 표 4에서 보듯이 능력단위 '4. 비행중서비스'를 6위에 꼽아 그 중요도와 필요성을 비중 있게 보고 있지 않는다. 전문가들은 이미 비행 중 서비스와 같이 매우 기본적인 업무를 처리하는 데 있어서 필요한 영어사용은 자신이 있고, 또 매우 일상적이기 때문에 그렇게 판단하는 것으로 보인다. 그러나 응급환자 대응 및 관리는 비밀상적이고 비정상적인 상황으로 빈도는 낮지만, 비상사태로 간주하여 영어사용이 매우 중요하다고 보고 있다. 전문가들은 오히려 3위에 꼽은 능력단위요소 '6-3 특수고객지원하기'와 같은 특수한 상황에서의 특수한 고객 지원을 더 중요하고 영어가 더 필요하다고 보고 있다.

하위 6개 능력단위요소를 살펴보자. 하위그룹에 속하면서 두 개의 집단이 모두 선택한 능력단위요소들은 '3-1 탑승위치대기하기'와 '7-1 유실물점검하기'이다. 이들 두 개의 능력단위요소는 언뜻 보아도 승객과의 대화 없이 승무원이 취해야 하는 활동으로 영어가 그다지 필요해 보이지 않아 당연한 결과로 보인다. 학생들이 하위그룹에 선택한 능력단위요소 '3-4 수화물정리지원하기,' '7-3 기내설비점검하기,' '2-1 기내서비스용품점검하기,' 그리고 '5-2 기내용품회수하기' 등은 전문가 집단이 선택한 하위그룹에는 들어가 있지 않지만, 그 순위가 22위, 23위, 26위, 24위에 각각 선정되어 중하위권에 머무르고 있어 두 집단 간에도 큰 차이가 없는 것으로 보인다. 그러나 전문가 집단이 하위권에 선정한 능력단위요소들을 살펴보면 학생집단에서는 다소 높게 평가되었다. '1-1 승객탑승전안전·보안점검하기,' '3-2 탑승권재확인하기,' '4-5 객실상태점검하기'는 학생집단에서 각각 12위, 14위, 15위인 중위권에 올라 있다. 이들 능력단위요소 또한 시설물을 점검하고 확인하는 것과 관계되는 것으로 '탑승권재확인하기'를 제외하고는 대인 업무가 아닌데도 불구하고 전문가 집단보다 학습자들은 더 높은 순위에 배정하였다.

전문가들은 대인 업무임에도 불구하고 '탑승권재확인하기'를 하위권에 선정한 이유는 매우 제한적인 영어가 필요하며, 이러한 내용을 유창하게 사용하는 것이 어렵지 않다고 판단했기 때문인 것으로 생각된다. 한정된 시간에 교육할 내용을 선택해야 할 때 학생들이 필요로 하고, 원하고, 재미있어하는 것을 염두에 두어야 하지만 실무경험이 있는 전문가들의 견해를 반영하는 것이 더 바람직하다. 능력단위요소 '1-1 승객탑승전안전·보안점검하기'에서 전문가와 학생들 사이에 이견이 있으나 안전과 보안과 관련되는 '기내일상안전관리'라는 능력단위 전체를 보았을 때 표 4에서 보는 바와 같이 전문가는 4위에 학생들은 5위에 두고 있어 차이가 없었다는 점도 확인할 필요가 있다.

학습자와 전문가의 요구에서 16단계씩 차이가 나는 능력단위요소들은 '1-1 승객탑승전안전·보안점검하기,' '3-2 탑승권재확인하기,' '4-5 객실상태점검하기'이다. 학생들은 '1-1'을 12위에 전문가는 28위에 표시하였고, '3-2'는 각각

14위와 30위에, ‘4-5’는 16위와 32위에 선정하였다. 이러한 내용은 업무 경험이 많은 전문가의 의견을 따르는 것이 효율적이라고 판단된다.

TABLE 5

Comparison of the Competency Units Constituents' Rankings of the Students and the Industry Experts in the Category of Needs

Ranking	Students		Experts	
	Constituents	Mean	Constituents	Mean
1	8-1	4.43	8-3	4.06
2	8-2	4.41	9-3	3.97
3	8-3	4.34	6-3	3.95
4	9-3	4.34	8-2	3.92
5	4-2	4.31	8-1	3.83
6	6-3	4.26	9-2	3.80
7	9-5	4.25	7-4	3.73
8	4-1	4.24	5-1	3.64
9	6-2	4.15	4-1	3.56
10	3-5	4.12	1-3	3.47
11	9-2	4.12	3-5	3.46
12	1-1	4.06	9-1	3.42
13	9-1	3.99	1-2	3.37
14	3-2	3.94	4-4	3.25
15	3-3	3.94	6-2	3.21
16	4-5	3.94	9-5	3.19
17	5-1	3.94	3-3	3.09
18	1-3	3.93	4-3	3.09
19	7-4	3.93	4-2	3.07
20	1-2	3.90	1-4	3.01
21	2-3	3.88	2-3	2.85
22	4-4	3.88	3-4	2.84
23	1-4	3.87	7-3	2.81
24	2-2	3.85	5-2	2.77
25	4-3	3.85	7-2	2.71
26	5-3	3.81	2-1	2.62
27	7-2	3.81	5-3	2.62
28	3-4	3.79	1-1	2.59
29	7-1	3.79	2-2	2.56
30	7-3	3.79	3-2	2.55
31	3-1	3.78	7-1	2.49
32	2-1	3.75	4-5	2.35
33	5-2	3.75	3-1	2.26

4. 교재에 반영된 학습자 요구와 전문가 요구

학습자와 전문가가 중요하고 필요하다고 생각하는 능력 단위에는 ‘4. 비행중서비스’와 ‘5. 착륙전서비스’를 제외하고 큰 차이가 없음을 위에서 살펴보았다. 그러면 이러한 두 집단의 요구가 교재에는 어떻게 반영되어 있는지 살펴보도록 하겠다. 교재에 대한 분석은 K. Choi(2018)의 연구결과를 활용한다. K. Choi(2018)는 10개의 항공객실서비스 영어 교재에 나오는 대화의 내용을 NCS에서 제시한 분류에 따라 분석하였다. 9개의 NCS 능력단위 외에도 이에 속하지 않

는 활동과 관련된 대화도 수록되어 있었으나 본 연구에서는 이들 9개의 능력단위를 다룬 내용만을 비교해 본다. 10권의 교재는 총 1,071개의 대화를 다루고 있으며 이들 교재 중에는 최대 216개의 대화에서 최소 20개의 대화를 다루는 교재도 있다. 10권의 교재 중 1권을 제외한 9권의 교재는 비NCS²의 능력단위를 다룬 대화도 포함하고 있다.

표 6에서 보는 바와 같이 9개의 순위를 상, 중, 하로 나누어 보면 상위권에 들어간 세 개의 능력단위가 학습자와 전문가가 일치하는 반면 교재는 전혀 다른 양상을 보인다. 학습자와 전문가가 1위로 꼽은 능력단위 ‘8. 응급환자 대처’는 10권의 교재에서 다섯 번째로 중요하게 다루어지고 있다. K. Choi(2018)에 따르면 총 1,071개의 대화 중에서 45개의 대화가 이와 관련된 내용으로 4%에 불과하다고 주장한다. ‘8. 응급환자대처’에 대해서 하나의 대화도 다루지 않은 교재도 있다고 한다. K. Choi(2018)는 응급환자 대처를 다루는 교재의 대화들도 응급한 내용을 다루는지 의구심이 든다고 한다. 이들은 대부분 감기, 두통, 설사 환자에게 약을 주거나, 귀나 목이 아픈 승객에게 따뜻한 물이나 차를 제공하거나 침을 삼키는 법을 알려 주는 등 실제 응급한 상황과는 거리가 멀다는 것이다

표 6에서 보는 바와 같이 학습자와 전문가가 각각 2위와 3위로 꼽은 ‘6. 착륙후서비스’는 교재분석에서는 6위에 있다. 착륙 후에도 승객의 하기를 돕고, 특수고객의 하기를 지원하고, 불만 승객의 요구를 해결하는 등 승객과 많은 상호작용이 예상되며, 이 과정에서 지상 직원과의 의사소통 및 다른 승무원과 원활한 소통도 필요하다. 특수고객 지원하기는 두 개의 능력단위 즉 ‘3-5 특수고객지원하기’와 ‘6-3 특수고객지원하기’(부록 참조)에서 다루고 있다. 표 5에서 보는 바와 같이 학생들은 ‘3-5’를 10위에, 전문가는 11위에, ‘6-3’은 6위와 3위에 각각 선정하였다. 학생들은 표 3에서 보는 바와 같이 능력단위요소 ‘6-3 특수고객지원하기’를 재미라는 카테고리에서 세 번째로 꼽고 있다. 특수고객이란 VIP고객 및 일등석 승객뿐 아니라 몸이 불편한 승객, 휠체어 승객, 미동반 아동 등을 일컫는다. 능력단위 ‘3. 이륙전서비스’에 포함된 이유는 이러한 특수고객들이 탑승하여 착석하기까지 불편함이 없는지 살펴주고 지원해야 하기 때문이다. K. Choi(2018)에 따르면 한 권의 교재를 제외하고 대부분 교재가 ‘3. 이륙전서비스’의 특수고객 지원하기와 관련해서 1개에서 최대 9개까지 관련 대화를 다루고 있다고 분석했다. 그러나 K. Choi(2018)는 능력단위 ‘6. 착륙후서비스’의 능력단위요소 ‘6-3 특수고객지원하기’에 대해서는 한 권을 제외하고는 다른 어떤 교재도 다루고 있지 않다고 지적하면서 특수고객이 비행기에서 내리기까지 불편함이 없는지 살펴야 한다고 주장한다.

² 비NCS에 분류된 내용은 마일리지가입, 좌석업그레이드, 조정석 구경, 날씨, 시차, 비행시간, 관광, 숙박, 쇼핑, 교통, 환율, 추가 서비스제공 등과 관련된 것이다.

표 6에서 보듯이 학습자와 전문가가 각각 3위와 2위로 선정한 '9. 객실승무원리'는 교재에서 일곱 번째로 많이 다룬 주제로서 교재는 학습자와 전문가의 요구를 반영하고 있지 못하는 것으로 나타났다. 표 5에서 학습자는 능력단위요소 '9-3 불만승객관리하기'를 네 번째로, 전문가는 두 번째로 중요하다고 꼽았다. 그러나 K. Choi(2018)는 아예 이러한 내용을 다루지 않은 교재가 3권이나 있다고 분석했다.

반면 학습자가 4위에 선정하고 전문가 집단이 6위로 뽑은 '4. 비행중서비스'는 교재에서 가장 많이 다루는 주제임을 알 수 있다. 총 1,071개 대화 중 397개 즉 37%의 대화기에 관한 것이다. 능력단위 '4. 비행중서비스'에는 5개의 능력단위요소가 있다. 이 중 '4-1 기내음료제공하기'는 5개의 능력단위요소 중에서 가장 많이 다루고 있는 요소이다. 학생들과 전문가도 표 5에서 보는 바와 같이 여덟 번째와 아홉 번째로 중요한 것으로 간주하였다.

학습자들과 전문가들이 각각 5위와 4위로 꼽은 '1. 기내안전관리'는 교재에서 3위에 올랐다. K. Choi(2018)는 교재에서 가장 많이 다루어 상위 3위까지 오른 세 개의 능력단위 '4. 비행중서비스,' '3. 이륙전서비스,' '1. 기내일상안전관리'와 '비NCS'의 대화를 합하면 854개로 전체 1,071개의 대화 중에서 약 80%를 차지한다고 분석한다. 학습자와 전문가가 각각 6위와 7위에 올린 '3. 이륙전서비스'는 교재에서 두 번째로 많이 다룬 주제이다. 전체 대화 중 17%를 차지하는 이 능력단위에는 '탑승위치대기하기,' '탑승권재확인하기,' '좌석안내하기,' '수화물정리지원하기,' '특수고객지원하기'가 포함되어 있다. 학습자와 전문가가 각각 7위와 9위에 선정한 '2. 승객탑승전준비'는 교재에서 8위에 꼽혔고, 9위와 8위에 선정한 '7. 승객하기후관리'는 교재에서 가장 적게 다룬 9위의 능력단위로 꼽혀 이들 두 능력단위는 세 집단 간에 큰 차이가 없어 보인다. 그러나 학습자들이 8위로 꼽은 능력단위 '5. 착륙전서비스'는 교재에서 4위에 올라 있어 학습자의 요구와는 큰 차이가 있다.

TABLE 6

Comparison of the Competency Units' Rankings Indicated by the Students, the Industry Experts, and the Textbooks

Ranking	Students	Experts	Textbooks
1	8	8	4
2	6	9	3
3	9	6	1
4	4	1	5
5	1	5	8
6	3	4	6
7	2	3	9
8	5	7	2
9	7	2	7

V. 결론 및 제언

이 연구는 항공객실서비스 영어를 수강한 학생들을 대상으로 한 학기 동안 NCS의 9개 능력단위를 기반으로 제작된 교재로 학습하고 나서 어떤 영역을 배우고 싶은지, 재미 있다고 생각하는지, 또 직업의 현장에서 필요하다고 판단하는지 묻는 요구분석을 위한 설문조사를 하였다. 그 결과를 선행 연구된 전문가의 요구분석과 비교하고 교재분석을 통해 도출된 결과와 비교함으로써 향후 교재개발을 위해 제언하고자 하였다. 학습자들은 가장 필요하고 또한 학습하기를 원하는 능력단위로 '8. 응급환자대처,' '6. 착륙후서비스,' '9. 객실승무원리,' 그리고 '4. 비행중서비스'를 꼽았다. 원함의 영역에서도, 재미의 영역에서도, 필요의 영역에서도, 그리고 이들의 평균을 보았을 때도 이 4개의 능력단위가 순서에서 약간의 차이가 있으나 모두 1위에서 4위를 차지하였다. 따라서 이들 4개의 능력단위는 학습자 측면에서 보았을 때 반드시 우선으로 가르쳐져야 하고 교재에 매우 중요하게 다루어져야 하는 단위이다. 반면 가장 필요하지 않다고 간주한 단위는 '2. 승객 탑승전준비,' '5. 착륙후서비스,' '7. 승객하기후관리'이다.

학습자의 요구를 전문가의 요구와 비교해 보았을 때 상위권, 중위권, 하위권에 분포된 능력단위에 큰 차이가 없었다. 다만 학생들이 4위로 필요하다고 간주하는 능력단위 '4. 비행중서비스'를 전문가들은 6위로 꼽았다. 기본적인 업무를 숙지하고 있는 전문가들과 달리 실무경험이 없는 학생들에게는 이 단위에 대한 지식과 기술이 필요하고 또 재미 있다고 생각하고 있으므로 학습의 내용으로 우선시 되어 가르치는 것은 필요하다고 생각된다. 능력단위 '5. 착륙전서비스'도 학생들과 전문가들 사이에는 3단계의 차이가 있어 이견을 보인다. 학생들은 이를 8위에 전문가들은 5위에 두었다. '착륙전서비스'에는 '입국서류배포 및 작성지원하기,' '기내용품회수하기,' '기내서비스용품 및 면세품재고확인하기' 등과 같은 내용이 포함되어 있다. 최근에 와서 착륙 전 서비스의 하나인 입국 서류작성이 많이 간소화되는 추세이기는 하나 해외여행의 경험이 부족한 승객을 위해 안내가 필요할 뿐 아니라 기내용품을 회수할 때도 영어사용이 불가피해 보임으로 전문가의 의견을 참고하는 것이 바람직하다고 판단된다.

학습자의 요구와 전문가의 요구를 교재의 내용과 비교해 보았을 때 큰 차이가 있어 교재는 학습자와 전문가의 요구를 반영하지 못하고 있는 것으로 드러났다. 학습자와 전문가의 요구분석의 결과를 바탕으로 학습의 내용으로 중요하게 다루어져야 한다고 판단되는 능력단위의 순서는 '8, 6, 9, 4, 1, 3, 5, 2, 7'이라고 제안한다. 현재 교재들이 가장 많이 다루고 있는 능력단위 '4'는 중요하게 다루되 다소 그 분량을 줄이는 것이 바람직하고, '3'도 다소 줄이는 것이 좋겠다. 그러나 능력단위 '1'과 '5'는 지금의 정도를 유지하여 중위권

또는 중하위권에 두어도 무방하다. 다만 교재분석에서 5, 6, 7위에 있는 능력단위 '8, 6, 9'는 그 분량과 내용을 강화해서 상향 조정하는 것이 요구된다. 마지막으로 능력단위 '2'와 '7'은 현재의 8위와 9위의 순위를 유지하는 것도 큰 문제가 없을 것으로 판단된다. 따라서 시간이 부족하다면 교육과정 상에 능력단위 '2. 승객탑승준비'의 능력단위요소 '2-2 서비스설비 및 기물점검하기'는 제거해도 문제가 없겠다. 또한, 능력단위 '7. 승객하기후관리'에서는 능력단위요소 '7-3 기내설비점검하기'도 삭제해도 무방하다고 생각된다. 그러나 '7-1 유실물점검하기'는 승객이 하기 후에도 승객 서비스 차원에서 관심을 가지고 유실물을 찾아 주거나 관련 직원들에게 보고하는 것은 필요하다고 판단된다.

K. Choi(2018)는 10권의 교재에서 능력단위요소 '6-3 특수고객지원하기'와 '9-3 불만승객관리하기'를 다루는 교재가 많이 없었던 점에 대해 부정적인 견해를 펼쳤다. 학습자와 전문가의 요구도 교재와 많은 차이가 있다. 학생들은 승객의 하기 시 필요한 '6-3'을 33개 능력단위요소 중에서 6위에, 전문가는 3위에 두었는데 실제로 교재는 한 권을 제외하고 9권의 교재에서 전혀 다루지 않았다. 특수고객 지원하기는 '3-5'에서도 다루는데 이는 탑승 시 특수고객을 지원하는 상황으로 '6-3 착륙후특수고객지원하기'와는 다른 내용이다. '9-3 불만고객관리하기'는 한 번도 다루지 않는 교재가 3권이나 있다고 K. Choi(2018)는 지적하였다. 따라서 특수한 고객이나 불만 고객을 관리하는 내용이 더욱 많이 포함되고 강화되어야 할 것으로 판단된다.

특수목적영어 교육과정에서 가장 중요한 요소는 요구분석이다. 그중에서도 교육의 수혜자인 학습자의 요구를 분석하여 교육과정개발 및 교재개발에 반영하는 것은 학습의 효율성과 성취도를 높이는 차원에서 매우 중요한 요소이다. 그럼에도 불구하고 국내에서는 항공객실서비스 영어교육과정개발 및 교재개발을 위해 학습자의 요구분석에 관한 연구가 매우 미흡한 실정이다. NCS라는 국가가 표준화한 능력단위를 바탕으로 설문지를 작성하여 국가표준 능력단위에 따라 학습자의 요구를 조사한 연구는 지금까지 없었다. 따라서 NCS를 기반으로 학습자 요구분석을 한 본 연구는 나름대로 의미와 가치가 있다고 판단된다.

요구분석을 할 때는 한 개의 교육 당사자의 요구분석을 한다면 편협되거나 완전하지 못한 요구를 반영하게 된다. 교육에 참여하는 여러 측면의 당사자 중에서 가장 핵심이 되는 2개 이상의 교육 당사자 요구를 분석하여 반영할 때 보다 객관적이고 균형 잡힌 요구를 반영하게 된다. 특히 ESP는 현장 지향적이고 현장 중심적인 교육이 되어야 하는데 이러한 측면에서 본 연구는 학습자의 요구와 선행 연구된 현장전문가의 요구(K. Choi, 2017)를 교재분석(K. Choi, 2018)의 결과와 비교했다는 점에서 앞으로 항공객실서비스 영어교육과정개발 및 교재개발에 미약하나마 도움을 줄 것이라 기대한다.

그러나 본 연구 또한 한계와 취약점을 가지고 있어서 이들을 보완하는 후속 연구가 요구된다. 가령 본 연구는 학습자들을 대상으로 설문조사만을 하였는데 표본집단을 뽑아 인터뷰 형식의 심도 있는 조사와 분석을 하지 못한 점은 본 연구의 한계로 남는다. 따라서 후속 연구에는 더 큰 모집단과 핵심 표본집단을 대상으로 학습자와 현장전문가의 설문 조사와 동시에 인터뷰 형식의 조사를 포함한다면 더욱더 객관적이고 정확한 연구가 될 것이다.

REFERENCES

- Alam, S. S. (2015). *Communication for airline staffs in a second language* (Unpublished masters thesis). BRAC University, Dhaka, Bangladesh.
- Baroto, M. A. A., Iragiliati, E., & Anugerahwati, M. (2016). *Jurnal Pendidikan Humaniora*, 4(3), 143-151.
- 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.
- 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.
- Choi, Kyunghye. (2006). A needs analysis for the improvement of a tourism English curriculum. *English Language & Literature Teaching*, 12(3), 243-267.
- Choi, Kyunghye. (2017). A study on the content of aircraft cabin service English education based on NCS. *English Language & Literature Teaching*, 23(2), 81-102.
- Choi, Kyunghye. (2018). An analysis of the textbooks for airline service English within the NCS framework. *Modern English Education*, 19(1), 105-119.
- Cornwell, T. B., & Srilapung, V. (2013). Senior flight attendants' English communication needs: A case study of Thai Airways International. *US-China Foreign Language*, 11(4), 286-291.
- Cowling, J. D. (2007). Needs analysis: Planning a syllabus for a series of intensive workplace courses at a leading Japanese company. *English for Specific Purpose*, 26(4), 426-442.
- Dudley-Evans, A., & St John, W. J. (1998). *Developments in English for specific purposes: A multi-disciplinary approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 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.
- Hong, Young Ji, & Lee, Chong Min. (2011). A comparison of professors' and students' need analysis of the English program for engineering students at uni-

- versity level. *Korean Journal of Applied Linguistics*, 27(1), 131-165.
- 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.
- Kim, Hyun-Sook, & Park, Eun-Young. (2011). Needs analysis and class design for online tourism English instruction. *English Language & Literature Teaching*, 17(2), 115-137.
- Limprasert, S., & Witthawassamrankul, K. (2016). *English communication between passengers and flight attendants: A review*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/318039199_English_Communication_Problems_between_Passengers_and_Flight_Attendants_A_Review
- National Competency Standards. (2016). *What is NCS?: An introduction to NCS*. Retrieved from http://www.ncs.go.kr/ncs/page/do?sk=P1A1_PG01_001
- Prachanant, N. (2012). Needs analysis on English language use in tourism industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 66, 117-125.
- Shin, Christian Youngwan. (2015). Needs analysis: Beauty students' self-assessment and their take on English education. *English Language & Literature Teaching*, 21(4), 85-106.
- Shin, Dongil, & Kim, Hyejeong. (2005). English for aviation specific purposes: Needs analysis for English proficiency requirements. *Korean Journal of Applied Linguistics*, 21(2), 193-217.
- 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.
- Yun, Seongwon. (2015). An exploratory needs analysis of English for fire and emergency management. *Modern English Education*, 16(3), 163-183.
- Zohrabi, M. (2008). Researching into curriculum components. *Pan-Pacific Association of Applied Linguistics*, 12(2), 49-69.

부록

2015년 발표된 NCS 직무명 ‘항공객실서비스’에 기초한 설문지

능력단위	능력단위요소	원함	재미	필요
1. 기내안전관리	1-1 승객탑승 전 안전·보안 점검하기			
	1-2 항공기 이·착륙전 안전·보안 관리하기			
	1-3 비행중 안전·보안 관리하기			
	1-4 착륙후 안전·보안 점검·관리			
2. 승객탑승전준비	2-1 기내서비스용품 점검하기			
	2-2 서비스 설비 및 기물 점검하기			
	2-3 특별서비스 요청사항 점검하기			
3. 이륙전서비스	3-1 탑승위치 대기하기			
	3-2 탑승권 재확인하기			
	3-3 좌석 안내하기			
	3-4 수하물정리 지원하기			
	3-5 특수고객 지원하기			
4. 비행중서비스	4-1 기내음료 제공하기			
	4-2 기내식 제공하기			
	4-3 기내오락물 제공하기			
	4-4 면세품 판매하기			
	4-5 객실상태 점검하기			
5. 착륙전서비스	5-1 입국서류배포 및 작성 지원하기			
	5-2 기내용품 회수하기			
	5-3 기내서비스용품 및 면세품재고 확인하기			
6. 착륙후서비스	6-2 승객하기 지원하기			
	6-3 특수고객 지원하기			
7. 승객하기후관리	7-1 유실물 점검하기			
	7-2 잔류승객 점검하기			
	7-3 기내설비 점검하기			
	7-4 기내용품 인수·인계하기			
8. 응급환자대처	8-1 응급환자 발생상황 파악·보고하기			
	8-2 응급환자 초기 대응하기			
	8-3 응급환자 후속 관리하기			
9. 객실승무원관리	9-1 객실 승무원별 근무 배정하기			
	9-2 운항·객실간 정보 공유하기			
	9-3 불만승객 대처하기			
	9-4 승무원 근무환경 개선하기			
	9-5 객실서비스 관리하기			