

항공관련학과 교과과정에 대한 교육요구도 비교분석

Comparative Analysis on the Priority of Educational Needs in Curriculum of Departments related to Airline Service

박혜영
동양대학교 항공비서학과

Hye-Young Park(luckyhy@paran.com)

요약

본 연구는 항공산업의 발전과 더불어 항공수요의 증가로 인해 항공사 객실승무원에 대한 직업적 선택의 기회가 확대되는 시기에 항공사 객실승무원에게 필요로 하는 교과목의 우선순위를 분석하는데 그 목적이 있다. 이를 위해 현재 항공사에 근무하고 있는 객실승무원과 대학의 항공서비스 관련 학과의 학생들을 대상으로 t-test, Borich 분석, Herschknowiz의 임계함수 등을 이용하여 교과목의 우선순위를 분석하였다. 분석결과 대학생과 객실승무원 모두 외국어 영역에 대한 우선순위가 가장 높다고 인식하고 있었으며, 이외에 관광학 관련 과목에 대한 우선순위를 높게 매기고 있었다. 이는 세계화의 추세에 부합하기 위해 외국어 능력뿐만 아니라 관광과 같은 전문적 영역의 과목이 객실승무원에게 필요함을 의미한다. 결론적으로 항공승무원에게 요구되는 교과목의 개발을 위해 항공서비스 관련 대학들과 항공사 간의 체계적인 산학협력을 제안하고자 한다.

■ **중심어** : | 객실승무원 | 교육우선순위 | 교과과정 | Borich분석 | Herschknowiz의 임계치 |

Abstract

The purpose of this study is to analyze the priority of curriculums on students preparing to become flight attendants using paired t-test, Borich method, and Herschknowiz's criticality function. As a result of this study, it was discovered that what flight attendants and students needed to study the most were foreign language subjects as English, Chinese, and Japanese. Therefore, a department of universities related to airline service should develop new curriculum to adapt to the trend of globalization. Also, flight attendants need curriculum including subjects related to tourism as an introduction to airline service. This means that the role of flight attendants needs to be expanded and specialized. In conclusion, a department related airline service should try to elevate its quality of education and design curriculum which will help flight attendants become specialists in their field.

■ **keyword** : | Curriculum | Educational Needs | Flight Attendants | Borich Method | Herschknowiz's Criticality Function |

I. 서론

21세기 이후 정보기술 및 운송수단의 발달로 인해 세

계화(globalization)는 가속화되고 있으며, 항공산업에 대한 중요성은 더욱더 증대되고 있다. 특히 지난 25년간 항공운송시장의 규제철폐는 더 많은 사람들이 저렴

한 가격으로 여행할 수 있는 기회를 제공함으로써 새롭고 다양한 항공수요를 창출하였다[3]. 특히 최근 저가항공사의 출현으로 항공산업의 경쟁력이 더욱더 강화되고 있으며, 소비자 차원에서는 항공서비스에 대한 선택권이 넓어지고 있다. 이러한 항공산업의 발전은 항공사와 관련된 더 많은 일자리와 취업기회를 창출하고 있으며, 대학들도 이러한 항공산업의 미래에 주목하여 많은 관련 학과들을 신설하고 있는 실정이다.

최근 항공사들은 국적을 초월하여 경쟁에서 살아남기 위하여 세계 유수의 항공사들 간의 전략적 항공연합체를 구성하고 있다. 국적항공사들도 항공연합체에 가입되어 경쟁력을 강화해 나가고 있으며, 거대 항공기업을 통한 경쟁 우위 확보 및 시장지배력을 강화하기 위해 지금도 항공사들 간의 끊임없이 합병, 전략적 제휴를 맺고 있다[10][16]. 이와 동시에 과거의 획일적인 인력 충원 관행에서 탈피하여 국제적 경쟁력과 다양한 역량을 갖추고 있는 인재를 발굴하기 위한 노력을 다하고 있다. 즉 항공산업의 치열한 경쟁 구도 속에서 다양한 역량과 세계적 수준의 능력을 갖춘 인적자원의 중요성이 부각되고 있기 때문이다. 특히 항공사 인적 자원의 핵심적 역할을 수행하고 있는 객실승무원의 경쟁력 제고는 고객만족 서비스를 제공하는 항공사의 운영 및 발전에 결정적인 역할을 담당하고 있는 것으로 볼 수 있다[4].

이와 같은 시대적 흐름을 반영하여 항공사 객실승무원을 양성하고자 국내의 많은 대학들은 항공서비스관련 학과를 설치하여 항공사 객실승무원을 양성하는 교과과정을 운영하고 있다. 또한 항공사 객실승무원을 선호하는 학생들이 증가되고 있으며, 이로 인해 대학 간 항공관련 학과의 개설 또한 늘어나고 있는 실정이다. 이로 인하여 대학들 간의 신입생 유치도 치열해지고 있다. 2006년도 23개 대학, 2008년도 36개 대학이었던 것이 2011년도 대학 입시에서는 전국적으로 33개의 2년제 대학과 12개의 4년제 대학교로 총 45개 대학에서 신입생을 모집하고 있다. 이들 대학들은 항공사 객실승무원 양성을 교육목표로 하여 교과과정을 운영하고 있다[25]. 2011년 현재 항공관련 학과의 신설이 계속 증가하고 있는 추세이며, 객실승무원을 지망하는 학생들의 수

도 크게 증가하고 있다. 과거의 다양한 학문분야에서 객실승무원을 채용했던 항공사들도 이러한 항공서비스 관련 학과의 개설에 많은 관심을 기울이고 있다.

특히 국내의 K항공사에는 항공서비스 관련 학과의 대학생들을 인턴으로 채용하여 일정기간 연수 후 최종 면접방식을 통과하면 정식직원으로 채용하고 있다. 이는 항공사들이 항공서비스 관련 학과의 학생들에게 보다 많은 취업기회를 제공하려는 의지로 볼 수 있다. 따라서 대학교의 항공서비스 관련 학과의 교과과정을 실제 항공사가 요구하는 방향으로 구성하고, 항공 객실승무원의 양성을 교육목표로 설정할 경우, 향후 취업의 기회는 확대될 것으로 예상된다. 이와 같이 오늘날 기업들은 대학생들이 졸업 후 사회에 진출하여 새로운 연수기회를 통해 업무능력을 제고하는 것보다 대학에서 기업이 요구하는 업무능력을 갖춘 학생들을 필요로 하고 있다[33]. 따라서 대학의 교과과정은 학생들이 졸업 후 기업이 요구하는 직무역량을 갖추 수 있도록 구성되어야 한다[22].

따라서 오늘날 우리의 교육환경도 시대의 흐름에 능동적으로 대응하기 위해 많은 대학들의 학과들은 과거의 공급자 중심의 사고에서 벗어나 수요자 중심의 교육으로 교과과정을 전환시키고 있을 뿐만 아니라 교육의 차별화로 그 변화를 모색하고 있다[29]. 그동안 대학의 교과과정에 대한 연구들이 많이 이루어지고 있음에도 불구하고 항공서비스 관련 학과의 교과과정에 관한 연구는 진부한 실정이다. 다만 항공서비스와 학문적 연관 관계가 있는 관광 관련 분야의 교과과정에 대한 연구 및 요구분석은 다양한 형태로 이루어져 왔다 [1][5][6][17][17][29][28][35]. 대부분의 관광관련 교과과정의 연구는 호텔, 크루즈, 컨벤션 등을 중심으로 이루어져 왔다.

대학들의 항공관련 학과가 매년 증가하고 있는 현재 상황에서 이제는 양적인 성장과 더불어 질적인 교과과정의 운영있는 내실로 인한 질적인 성장도 함께 도모해야 하는 시점에 있다[3][23]. 이에 항공서비스 학과가 하나의 학문으로 자리잡기 위해서는 국제화시대에 맞는 전문인력양성을 위한 교과과정 정비의 필요성이 제기되고 있다.

본 연구는 세계화 속에서 중요한 산업으로 부각되고 있는 항공산업에 필요한 객실승무원 양성을 목표로 하는 항공서비스 관련 학과의 교과과정을 분석해 보고자 한다. 즉 국내 대학을 대상으로 항공서비스 관련 학과의 교과과정을 분석하여, 공통성이 있는 과목들에 대한 교육요구도를 대학생과 항공사 객실승무원 등을 대상으로 조사해 보고, 양자의 인식차이를 비교해 보고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 항공관련학과 개설 현황

2011년 현재 항공관련학과를 설치하고 있는 4년제 대학교와 전문대학의 현황은 [표 1]과 같다. 관광대학내의 관련학과 중 항공·관광서비스전공이나 항공서비스전공 등과 같이 학과 내 하나의 전공으로 존재할 뿐 항공서비스와 관련하여 객실승무원 양성을 교육목표로 정하고 있지 않은 학과는 포함하지 않았다. 본 연구는 순수하게 객실승무원 양성을 목표로 하는 4년제 6개, 2년제 10개 등 16개 대학을 연구대상으로 하였다. 1977년 인하공업전문대학의 항공운항과를 시작으로 객실승무원 양성을 목표로 하는 대학들이 생겨났다. 4년제 대학의 경우 2003년 한서대학교가 항공관광학과를 개설함으로써 항공서비스 관련 학과의 신설이 본격화되었다. 앞서 밝힌 바와 같이, 세계화의 흐름 속에서 항공운송 산업은 급격하게 발달하고 있으며, 국내의 경우 저가항공사의 출현으로 인해 국내항공운송산업이 본격적인 경쟁 시대에 접어들었다.

또한 주 5일제 등 관광사업의 수요증가는 항공수요의 증가와 연계되고 있으며[9], 항공사 객실승무원의 채용 시장도 급격하게 확대되고 있는 상황이다. 또한 대학의 입시환경의 어려움과 동시에 교과부의 구조개혁이 이루어지면서 대학은 입시 위주의 학과 개편을 서두르고 있다. 따라서 객실승무원의 채용규모의 확대 등은 학생들에게 객실승무원에 대한 지원을 꾸준히 증가시키고 있는 추세이며, 각 대학들은 구조조정의 일환으로 항공서비스 관련 학과의 개설을 선택하고 있다.

2년제와 4년제 대학교의 학과 및 항공사 객실승무원 전공학과를 포함하여 2006년도 23개대학, 2008년도 36개 대학이었는데, 2011년도 대학 입시에서는 전국적으로 33개의 2년제 대학과 12개의 4년제 대학교로 총 45개 대학교가 항공승무원 관련전공으로 신입생을 모집하였으며 항공사 객실승무원 지망생 양성을 위한 교육을 하고 있다[25].

표 1. 국내 항공서비스 관련학과 설치현황

수업 연한	대학명	학과명	설립 년도	입학 정원	소속대학
4년제 (6)	한서대	항공관광학과	2003	45	항공대학
	광주여대	항공서비스학과	2003	120	
	동양대	항공비서학과	2004	65	관광경영대학
	중부대	항공서비스학과	2005	60	관광보건대학
	동신대	스튜어디스학과	2005	50	문화관광대학
	극동대	항공운항 서비스학과	2006	35	항공계열
항공 관련 2년제 (10)	인하공전	항공운항과	1977	160	서비스학부
	수원과학대	항공관광과	1992	180	2년제학과
	동주대학	항공운항과	1999	40	국제관광학부
	대덕대학	관광·항공 철도 승무원과	2000	80	인문사회
	한국관광대학	항공서비스과	2005	80	
	장안대학	항공운항과	2007	120	호텔관광학부
	동원대학	항공서비스과	2008	40	호텔관광대학
	두원공과대학	항공서비스과	2008	70	인문사회계열
	안양과학대학	항공서비스과	2009	80	관광학부
	재능대학	항공운항 서비스과	2010	80	

출처: 각 대학교 홈페이지 및 정보공시제

[표 1]의 학과 명칭들을 살펴보면, 항공서비스학과, 항공운항과, 스튜어디스학과, 항공관광과 등 비슷하지만 다양한 명칭을 사용하고 있으며, 이들이 속한 계열 혹은 학부의 명칭 또한 다양하다. 학과의 명칭과 학과가 소속되어 있는 계열내지 학부의 명칭을 살펴보면,

각 학과의 교육목표와 학과 설치목적에 따라 명칭이 정해졌다고 볼 수 있다[28]. 또한 이는 학과들이 입시도 중요하지만 학생들의 취업을 고려하여 학과의 명칭을 다양하게 한 것으로 판단된다. 이처럼 항공관련학과들이 많이 생겨나면서 대학교에서 항공승무원 교육을 하고 있는 만큼 국내 굴지의 항공사들은 항공관련학과의 교육과정을 통한 인적자원에 많은 관심을 가지고 있으며 취업과도 연계시키고 있다. 따라서 항공관련 학과들의 교육과정은 앞으로 항공사 객실승무원 취업을 원하는 학생들에게도 중요할 뿐만 아니라 항공사 또한 교육 훈련비용절감과 보다 나은 인적자원을 확보하기 위해서 서로 상생전략을 세울 수 있다.

2. 항공관련학과 교과과정 현황

대학교내의 항공관련학과의 교과과정을 홈페이지 및 정보공시제를 통하여 살펴보면 [표 2]와 같다. 위에서 살펴본 항공관련 교과과정을 종합해보면, 개설과목을 3개영역으로 구분하여 분석하였다. 항공서비스관련 과목으로 객실서비스실무, 객실업무론, 항공기구조 및 비행안전, 비행체험실습, 취업면접, 기내방송, 항공예약, 기내식개론, 항공운송실무 등으로 나타났다. 외국어관련 과목으로 항공영어, 관광서비스일본어, 인터뷰영어, 토익, 관광영어, 중국어회화, 객실서비스영어 등이다. 또한 예절및취업관련 기타과목으로 관광과문화, 관광학원론, 고객심리, 서비스마케팅, 비즈니스커뮤니케이션, 글로벌매너, 호텔실무, 서비스매너론, 이미지메이킹, 글로벌베버리지실습 등이다. 2010년에 신설된 대학교를 제외하고, 적어도 5년 이상 된 항공관련 학과의 대학교들이 공통적으로 개설한 과목을 분석하였다. 항공관련 학과의 교과목에 대한 우선순위를 분석하기 위해 16개 대학 중 7개 이상 대학에서 개설한 과목들을 선정기준으로 정하였다.

항공기구조및비행안전(9개 대학), 객실업무론(9개 대학), 객실서비스실무(13개 대학), 기내방송(10개 대학), 기내식음료관리론및실습(10개 대학), 서비스매너론(10개 대학), 이미지메이킹(12개 대학), 관광과문화·관광자원론(7개 대학), 관광학원론(8개 대학), 항공예약실무(8개 대학), 예약발권실습(11개 대학), 취업면접연습(8개

대학), 항공현장실습(8개 대학), 호텔실무및경영론(7개 대학), 고객심리와불만처리(11개 대학), 커뮤니케이션(7개 대학), 중국어(10개 대학), 항공영어(7개 대학), 관광서비스일본어회화(14개 대학), 인터뷰영어(10개 대학), 항공영어(14개 대학), 관광영어(7개 대학), 토익(10개 대학)등 23개 과목이다.

이상에서 항공서비스 관련 학과들의 교과과정을 분석한 결과 공통적인 특징은 다음과 같다. 우선 항공서비스관련 과목들인 객실업무론, 객실서비스실무, 기내방송, 기내식음료개론및실습, 항공기구조및비행안전 등의 객실승무원과 관련된 과목들을 전공과목으로 두고 있어 큰 비중을 차지하고 있는 것을 알 수 있다.

둘째, 항공사 객실승무원이 되기 위해 필요한 과목으로 대부분의 대학교들이 항공영어, 일본어, 중국어, 토익 등의 외국어회화 관련과목 등이 교과목에서 중요한 부분을 차지하고 있었다.

셋째, 항공사 객실승무원에게 해당하는 전공과목의에 알아야 지식들을 다루는 이미지메이킹, 서비스매너론, 관광학원론, 커뮤니케이션, 고객심리와불만처리, 취업면접연습, 예약발권실습, 호텔경영및실무 등 항공서비스 및 취업관련 연 과 과목들도 대부분의 교과과정에 포함되고 있는 것을 알 수 있다.

3. 교과과정에 대한 선행연구

우선 항공관련학과의 교과과정을 살펴보기 전에 교과과정의 정의에 대해 알아볼 필요가 있다. 교과과정 혹은 교육과정을 curriculum이라고 하는데, 용어가 혼동되어 사용되어져 왔다. curriculum은 라틴어 'currere'로부터 유래되어 '달린다' 혹은 '뚫다'라는 뜻으로 활동의 장소나 활동의 연속을 뜻한다. 교육에 있어서 달린다(race)라는 뜻은 학생에게는 공부한다(study)라는 의미이며, 일정한 기간 동안에 공부하는 과정(course of study)을 뜻하기도 한다[21].

교과과정은 학습자에게 교육적 성취를 의도하여 학교에서 유효할 수 있도록 지식, 사교의 양식, 공동체 경험, 그리고 생활 경험 등 문화의 내용을 재구성한 모든 수준의 계획이다[26]. 이에 교과과정이란 수업 이전에 이루어지는 모든 계획적인 노력이라고 할 수 있다.

표 2. 국내 항공관련학과 교과과정 현황

교과목	4년제대학교						2년제대학									
	한서대	중부대	동양대	극동대	동신대	광주여대	동주대	대덕대	인하공전	재능대	수원과학	안양과학	동원대	정신건대	장안대	한국관광대
항공기구조및비행안전		○	○				○	○	○	○	○				○	
항공안전정보			○		○	○				○						
항공경영론		○	○			○		○			○					
항공사실무			○		○											
객실업무론	○	○	○	○						○	○	○			○	○
항공사업무론		○			○									○		
객실서비스실무(기내서비스실습)		○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
글로벌베브리지실습			○												○	
기내방송		○	○	○	○	○			○		○	○			○	
서비스마케팅		○	○	○				○								
기내식개론		○	○	○					○		○				○	
기내식관리론및실습	○	○			○	○	○	○			○					○
인사(인적자원)관리		○	○	○							○					
서비스매너론(서비스론)		○			○	○			○	○	○	○			○	○
글로벌매너(서비스예절)	○					○	○			○	○		○			
이미지메이킹	○	○		○	○	○	○		○	○	○	○			○	
비서실무론	○	○		○		○									○	○
사무관리			○		○											
항공서비스롤플레이				○	○											
관광사업(마케팅)론		○									○			○	○	
관광과문화		○		○	○		○								○	
관광자원론					○						○					
관광법규					○			○		○	○					
관광학원론	○					○	○	○		○	○	○				○
관광세미나특강				○							○			○		
여행사경영론	○				○										○	
여행사실무와T/C업무							○	○		○						
항공예약실무						○	○			○	○	○				
항공운임및발권실무							○			○	○		○			○
예약발권실습		○	○	○				○		○	○		○	○	○	○
취업면접연습	○		○		○	○	○		○		○				○	
항공현장실습	○					○	○				○			○		○
승무원체형프로그램					○	○									○	
관광서비스실무						○										
항공운송실무							○	○			○					○
호텔실무							○			○	○					○
호텔경영론	○	○			○				○	○				○	○	
세계관광지리							○	○		○	○			○		
고객심리와불만처리	○			○	○		○	○	○	○	○	○			○	
생활체육									○	○		○	○			
컴퓨터활용									○	○		○	○			
항공의무및보건				○								○			○	
비즈니스커뮤니케이션	○			○	○	○			○		○	○				
중국어회화	○		○						○	○				○	○	
관광서비스중국어		○	○	○	○						○					
항공일어		○	○	○	○	○	○	○			○					
JPT일본어			○							○	○					
관광서비스일본어회화			○	○					○	○	○		○		○	○
관광서비스일본어		○	○	○	○	○			○	○	○					
인터뷰영어	○		○	○	○	○			○		○				○	○
객실서비스영어			○	○		○			○							○
항공영어	○	○		○	○	○										
항공실무영어회화		○				○						○	○	○	○	○
관광영어	○							○		○	○				○	○
TOEIC	○		○			○	○			○	○	○			○	○
토익연습			○							○	○	○	○			○

출처: 각 대학의 홈페이지 및 정보공시제를 참고해 교과과정을 연구자가 정리함

이와 같이 의도된 계획으로 교과과정의 특성을 살펴 보면, 우선, 머릿속으로 그려낸 추상적인 개념이 아니라 오랜기간 동안 숙고의 과정을 거쳐 문서화로 나온 계획이라 할 수 있다. 또한 교육목적을 위한 수단이어야 하므로 현실에 맞게 끊임없이 발전하도록 변할 수 있으며, 교육목적과 교육이념의 변화에 따라 교육과정도 현실을 잘 반영하며 변화를 보여야 한다. 그리고 학교에서 가르치는 전문지식에만 한정된 것이 아니라 학생들의 풍부한 경험까지도 포함한 계획이라 할 수 있다 [3][21].

반면 교육과정은 일정한 교육기관에서 교육의 모든 과정을 마칠 때까지 요구되는 교육목표, 교육내용, 그리고 그 내용을 학습하기에 필요한 연한과 연한 내에 있어서의 학습시간 배당을 포함한 교육의 전체계획을 말한다[15]. 즉 교육과정을 학교에서 학생들에게 가르쳐야 할 모든 경험, 학습 프로그램, 교과목의 모음, 학교 내의 모든 교육활동 총체 등이라 할 수 있다[12].

이처럼 교육과정과 교과과정은 교육에 대한 계획이라는 측면에서는 의미가 같으나 교과과정은 교육과정 중에서 교육내용을 구성하는 교과목에 초점을 맞춘 학교의 지도하에 이루어지는 학습영역을 의미한다고 볼 수 있다. 반면 교육과정은 학교의 지도하에 이루어지는 교과학습 및 생활영역의 총체적인 뜻을 가진다고 생각하면 교육과정이 보다 광의의 개념임을 알 수 있다[8]. 따라서 본 연구는 항공관련 교과목에 초점을 맞추어 연구하고자 하므로 교과과정이라는 용어를 사용하였다.

이러한 교과과정에 관한 선행연구들을 살펴보면 그동안 행정학, 사회복지학, 치위생학, 정치학, 관광학, 호텔경영학, 컨벤션 등의 교과과정에 대한 연구들이 이루어져 왔으나, 항공관련 분야의 교과과정에 관한 연구는 국내외적으로 전무하다. 따라서 관련분야인 관광학 분야의 교과과정 연구들을 중심으로 살펴보았다.

손혜식, 안영면, 조명환[17]은 우리나라 관광관련 대학 교육과정 모형에 관한 탐색적 연구로 Echtner & Jamal[34]이 제시한 연구모형과 일본대학 관광관련학과의 교육체계를 바탕으로 관광관련 전공 단계별 교과과정 모형을 제시하여, 학교뿐만 아니라 현장에서 요구하는 인재양성의 방향을 시사하였다.

김윤정, 이종석[6]은 국내 대학의 컨벤션 교과과정 현황과 특성을 파악하고, 교과과정 분석을 통해 컨벤션 인재 양성과 관련된 실무중심의 교과목 개발이 요구된다는 시사점을 제시하였다. 또한 국내 관련 교육은 컨벤션 교육을 통해 전문성과 함께 관련영역들의 연계를 통한 교육기반의 확대가 필요하다고 하였다.

강석우, 고범석[1]은 산업체와의 계약에 의한 교과과정 개발로 와인·커피 분야의 직무분석을 통해 필요한 교과목이 무엇인지를 밝혀 교과과정 개발에 관한 연구를 하였다. 우선 와인·커피와 관련된 직무분석과 중요도를 분석하고, 직무분석을 통해 호텔 와인·커피 전공의 교과과정 중 중요도를 밝혀내어 교육프로그램을 제시하였으며, 이 분야의 변화하는 현실에 맞는 교과과정을 구축하였다.

김순희, 서정운, 이미향[5]은 관광호텔 인적서비스를 위한 대학교과과정의 중요성 인식에 관한 연구로 현업에 종사하기 전 관련학교나 학과에서 학습하는 교과목을 분석하고, 이러한 교과과정이 현업 종사원들의 근무자에 따라 현업에 종사하는 데 있어 교과과정의 중요성에 대한 인식과 비중을 두는 교과목이 무엇인지를 살펴 보았다.

이혜숙[24]은 호텔 종사원의 경력 개발 정도에 따른 차이를 중심으로 국내 4년제 대학 호텔경영학과 교과과정의 중요도 분석을 하였다. 이에 중요성을 파악함으로써 현장에서 기여도를 알아볼 수 있으며, 추후 호텔경영학과의 교육 프로그램의 방향을 제공하였다.

하인수, 민혜성[29]은 크루즈경영 교과과정에 관한 연구로 영국, 독일, 캐나다 등의 대학교의 교육내용을 분석하고 이를 통해 크루즈산업 업무수행에 적합한 교과과정에 대한 교수집단과 운영집단 간의 차이를 알아보고 우리 실정에 맞는 크루즈경영 교과과정의 기초를 제시하였다.

최정옥[28]은 호텔의식 관련학과 교육과정에 관한 사례연구를 하였다. 우리나라 호텔·외식 관련 학과가 설치되어 있는 현황을 분석하고, 5개 대학의 교과과정을 분석하여 호텔의식경영학과의 특수성을 살려 정체성을 가질 수 있는 통합 교과과정을 구성하였다.

이상의 선행연구들을 종합해 볼 때, 손혜식 외[17], 김

윤정, 이종석[6], 강석우, 고범석[1], 최정욱[28] 등은 관광관련 학과의 교과과정 분석에 있어서 취업현장에서 요구되는 실무중심의 교과과정의 중요성을 제시하고 있다. 또한 김순희 외[5], 이혜숙[24] 등은 교과과정의 중요성에 대해 분석하였다. 한편 하인수, 민혜성[29]은 크루즈경영 교과과정에 대한 인식을 교수집단과 실무 집단 간의 비교를 통해 분석하였다.

이처럼 대부분의 관련학과 교과과정 분석은 현장업무 중심의 교과과정 개발, 중요도분석, 집단 간 비교 등 각각 단편적인 연구에 그치고 있다. 따라서 본 연구는 항공관련 교과목의 현황과악을 통한 현장 실무자인 객실승무원과 향후 현장에 투입될 대학생의 인식차이를 통하여 교육요구도의 비교분석을 하고자 한다. 또한 현장 직무에서 필요한 교과목이 학교의 교과과정과 연계할 수 있도록 우선순위가 높은 교과목을 도출해 봄으로써 향후 항공관련 학과의 교과과정 설계에 도움을 주고자 한다.

III. 연구방법

1. 연구대상 및 연구도구

본 연구는 항공산업의 발전과 더불어 객실승무원에게 요구되는 교과목의 우선순위를 분석하는데 그 목표가 있으며, 현장의 객실승무원과 대학교의 학생들을 상호비교함으로써 적실성 있는 교과과정의 개발에 기여하고자 한다. 이를 위해 현직에 있는 항공사 객실승무원과 항공관련 학과의 대학생들을 대상으로 교과과정에 대한 교육요구도 우선순위를 분석하였다.

본 연구는 교과과정 개발에 적실성 있는 교과목을 도출하기 위해 국내 대학교 항공관련 학과의 교과과정을 분석하였다. [표 2]의 분석결과를 바탕으로 적어도 7개 이상의 대학교에서 현재 교과과정으로 운영하고 있는 23개 과목을 도출하였다. 이후 교과목 선정의 타당성을 확보하기 위해 교과과정 전문가 2명과 항공관련 학과의 교수 5명, 그리고 항공사의 훈련교관 2명 등을 통해 유사과목에 대한 통폐합과 더불어 타당도를 검증받았다. 결과적으로 본 연구는 이러한 과정을 통해 항공관

련학과의 교과과정의 교과목 중 7개 대학 이상에 공통적으로 있는 교과목 23개 항목을 추출하였다.

도출된 교과목에 대한 우선순위를 분석하기 위해 항공사 현직 객실승무원과 항공관련학과 대학생들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 각 과목에 대한 항목들은 현재의 인식수준과 향후 필요수준을 동시에 질문하여 응답하도록 하였으며, 각 교과목의 문항은 5점 척도로 측정하였다.

2. 자료수집 및 분석방법

본 조사는 비확률표본추출 방식 중 판단표집(judgement sampling)을 활용하여 설문조사를 하였다. 왜냐하면 항공관련 교과과정에 대해 비교적 잘 인식하고 있고, 수차례에 걸쳐 교과과정의 개편이 있었던 대학교를 전문가들의 의견을 구하여 선정하였다. 항공승무원의 경우 국내에서 그 역사가 비교적 오래된 국적항공사를 선정하였다. 항공사 객실승무원을 대상으로 한 설문지는 2011년 2월 15일부터 3월 21일까지 총 170부를 배포하여 157부를 회수하였으며, 이 중 불성실한 응답을 한 10부를 제외한 총 147부이다. 그리고 교과과정을 논의함에 있어 수요자인 항공관련학과 대학생들을 대상으로 한 설문지는 2011년 3월 7일부터 3월 15일까지 150부를 배포하여 불성실한 응답설문지를 제외하고 총 132부를 사용하였다.

조사자료의 분석을 위해 SPSS(version 12.0) 통계 프로그램을 이용하여 분석하였다. 우선, 조사대상자의 인구학적 특성을 분석하기 위해 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 객실승무원과 대학생들의 항공관련 교과목에 대한 현재 인식수준과 향후 필요수준을 비교하기 위해 대응표본t-test(paired t-test)를 실시하였다.

셋째, 항공관련 교과목에 대한 우선순위를 분석하기 위해 객실승무원과 대학생들을 구분하여 Borich 요구도 공식을 활용하였다[11][19]. 이 공식은 바라는 상태(what should be)와 현재의 상태(what is)사이의 존재하는 차이를 측정하여[20] 그 차이의 순위들을 매기는

$$1. \text{요구도} = \frac{\sum(RCL - PCL) \times \overline{RCL}}{N}$$

RCL: 필요수준 PCL: 현재수준 \overline{RCL} : 필요수준 평균 N: 사례수

방법이다². 분석결과 t값 및 Borich값이 큰 경우가 우선순위가 있다고 판단하였다.

넷째, 통합적으로 항공관련 교과목의 우선순위를 분석하기 위해 허쉬코비츠(Herschknowitz)의 임계함수(criticality function)를 사용하였다. 이 함수는 필요수준의 평균값과 현재수준의 평균값을 기준으로 4사분면으로 구분한 후, 조사된 수치들을 좌표에 점을 찍어 각각의 분면에 나타내었다. HH분면은 현재수준과 필요수준이 모두 높은 분면, HL분면은 현재수준은 높지만 필요수준이 낮은 분면, LH분면은 현재수준은 낮지만 필요수준이 높은 분면, LL분면 현재수준과 필요수준이 모두 낮은 분면을 나타내는데, 우선순위는 4사분면, 3사분면, 1사분면, 2사분면 순으로 사용된다[7][14][23][27]. 허쉬코비츠 임계함수의 공식에 따라 23개 교과목을 배치한 후 우선순위의 판단은 4사분면→3사분면→1사분면→2사분면 등의 순이 된다[7][23]. 마지막으로 t값, Borich값, 허쉬코비츠(Herschknowitz)의 임계함수 우선순위 등을 통합적으로 판단하여 항공관련 교과목의 우선순위를 판단하고자 한다. 즉 3개의 분석결과 중 공통적으로 우선순위가 높은 과목을 발견하여 최종적인 우선순위를 매기고자 한다.

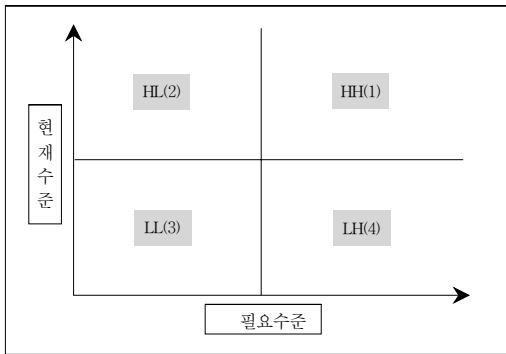


그림 1. Hershchknowitz의 임계함수

2. 항공승무원 경우 현재상태는 대학교육이나 교육훈련 과정에 습득한 교과목에 대한 만족수준을 의미하며, 필요수준은 업무수행시 향후 요구되는 중요도를 의미한다.

IV. 분석결과

1. 표본의 특성

항공서비스 관련 학과의 교과목 우선순위를 분석하기 위한 설문조사 결과, 조사대상자의 인구학적 특성은 다음과 같다. 우선 대학생의 경우 2학년이 37명(35.6%)로 가장 많았으며, 1학년 42명(31.8%), 3학년 41명(31.1%) 등의 순이었으며, 4학년이 2명(1.5%)으로 가장 적었다. 성별은 여성이 107명(81.1%)로 남성 25명(18.8%)보다 훨씬 많았다. 학점은 3.0에서 4.0 미만이 122명으로 92.4%를 차지하였으며, 3.0미만은 10명(7.6%)에 불과하였다.

다음으로 항공사 객실승무원의 경우, 직업의 특성상 여성이 93.9%(138명)이고, 남성은 6.1%(9명)에 불과하였다. 조사대상자의 연령대는 30대가 50.3%(74명)로 가장 많았으며, 그 다음으로 20대가 71명(48.3%)이었으며, 40대 이상은 1.4%(2명)에 불과했다. 근무경력은 2년~5년 미만이 45.6%(67명)으로 가장 많았으며, 5년~10년 미만이 26.5%(39명), 2년 미만 23.1%(34명) 등으로 나타났다. 담당구역은 이코노미석이 61.2%(90명)로 가장 많았으며, 그 다음으로 비즈니스석 32.7%(48명), 일등석 6.1%(9명) 등의 순이었다. 결혼유무는 118명으로 80.3%를 차지하여 기혼 19.7%(29명)보다 훨씬 많았다. 최종학력은 대학교가 70.1%(103명)로 가장 많았고, 전문대학이 29.3%(43명)이고 대학원이상도 0.7%(1명) 있었다. 대부분의 응답자는 국제선 비행이 138명(93.9%)이었으며, 국내선 비행은 9명(6.1%)에 불과하였다. 마지막으로 직급은 신입승무원이 50.3%(74명)으로 가장 많았으며, 그 다음으로 선임승무원 38.8%(57명), 부사무장 8.8%(13명), 사무장이상 2.0%(3명) 등의 순이다.

2. 항공사 객실승무원의 교과목에 대한 인식 수준 및 우선순위분석

항공사 객실승무원이 인식하는 교과목에 대한 현재수준과 필요수준의 차이를 살펴보면 [표 3]과 같다. 현재수준의 평균은 3.78, 필요수준의 평균은 4.08로 나타났다. 이미지메이킹을 제외한 모든 교과목 항목에서 현재수준과 필요수준의 차이가 있었으며, 그 차이는 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다.

표 3. 항공사 객실승무원의 교과목에 관한 인식수준 및 우선순위

교과목	현재수준		필요수준		t값	유의확률	Borich 요구도	우선 순위
	평균	표준편차	평균	표준편차				
항공기구조및 비행안전(1)	3.99	0.86	4.17	0.86	-2.775	0.006*	0.77	22
객실업무론(2)	3.78	0.91	4.06	0.89	-3.538	0.001*	1.16	9
객실서비스실무(3)	3.84	0.95	4.12	0.91	-3.562	0.000*	1.15	10
기내방송(4)	3.93	0.94	4.18	0.92	-3.434	0.001*	1.02	16
기내식개론및실습(5)	3.73	0.93	3.97	0.96	-3.316	0.001*	0.94	18
서비스매너론(6) (서비스예절)	4.02	0.85	4.22	0.95	-2.817	0.006*	0.83	20
이미지메이킹(7)	4.29	0.77	4.38	0.81	-1.516	0.132	0.42	23
관광과문화(8)(관광자원)	3.31	1.02	3.59	1.11	-3.120	0.002*	1.03	15
관광학원론(9)	3.16	1.00	3.49	1.11	-3.602	0.000*	1.14	12
항공예약(여행사)실무(10)	2.98	1.07	3.42	1.20	-4.948	0.000*	1.49	6
예약발권실습(11)	2.90	1.06	3.36	1.18	-5.055	0.000*	1.53	5
취업면접연습(12)	3.44	1.06	3.74	1.06	-3.805	0.000*	1.12	13
항공현장실습(13)	3.84	0.94	4.04	0.96	-2.459	0.015**	0.82	21
호텔실무및호텔경영론(14)	3.12	1.03	3.43	1.22	-3.562	0.000*	1.08	14
고객심리와불만처리(15) (고객행동론)	4.24	0.94	4.44	0.85	-2.992	0.000*	0.88	19
비즈니스커뮤니케이션(16)	4.03	0.93	4.34	0.84	-4.215	0.003*	1.33	7
중국어회화(17)	3.80	0.94	4.41	0.77	-8.570	0.000*	2.67	1
항공영어(18)	3.97	0.86	4.41	0.76	-7.231	0.000*	1.95	2
관광서비스일본어회화(19)	3.99	0.90	4.37	0.79	-5.641	0.000*	1.63	4
인터뷰영어(20)	4.18	0.83	4.44	0.86	-4.229	0.000*	1.15	10
객실서비스영어(21) (항공영어)	4.33	0.80	4.61	0.73	-4.680	0.000*	1.32	8
관광영어(22)	4.06	0.95	4.46	0.79	-6.222	0.000*	1.79	3
토익(23)	4.07	0.90	4.30	0.97	-3.320	0.001*	1.00	17
전체	3.78	0.93	4.08	0.93			1.23	

항공사 객실승무원들이 인식하고 교육을 필요로 하는 Borich 요구도 순위를 살펴보면, 1순위는 중국어회화(2.67), 2순위는 항공영어(1.95), 3순위는 관광영어(1.79), 4순위는 관광서비스일본어회화(1.63), 5순위는 예약발권실습(1.53)순으로 나타났다. 반면, 가장 낮은 요구도를 보인 교과목은 이미지메이킹(0.42)으로 나타났으며, 그 다음으로 항공기구조 및 비행안전(0.77), 항공현장실습(0.82), 서비스매너론(0.83), 고객심리와 불만처리(0.88) 등의 순으로 나타났다.

요구도의 순위가 높은 교과목은 주로 중국어, 일어, 영어 등 외국어영역으로 이는 항공사 객실승무원의 업무특성상 외국인들과 많은 의사소통이 필요하므로 외국어 영역의 교육요구도가 높게 나타난 것으로 사료된다. 1991년부터 2009년까지 18년 동안 운항회수와 여객수송량의 항공자료를 참고해보았는데, 미국의 경우 운항회수가 20,691회에서 37,568회로 연평균 3.4% 증가하

였으며, 여객수송량은 185만 2,244명에서 355만 4,007명으로 연평균 3.7%로 증가하였다. 일본의 경우는 18년간 운항회수가 30,036회에서 60,053회로 연평균 3.9% 증가했으며, 여객수송량은 508만 5,819명에서 993만 3,290명으로 연평균 3.8% 증가하였다. 중국의 경우는 18년간 운항회수가 236회에서 71,598회로 연평균 37.4% 증가하였으며, 여객수송량은 1만 47명에서 704만 9,742명으로 연평균 43.9% 증가를 볼 수 있다[13]. 우리나라에서 항공교통을 통해 가장 많은 사람이 오고가는 국가는 연간실적을 기준으로 살펴볼 때 일본 다음으로 중국이다. 2011년 일본에서의 지진으로 인하여 중국노선이 일본노선의 여객실적을 앞질렀지만 대부분 우리나라의 국제선 노선은 1위 일본, 2위 중국노선, 3위 미국노선으로 수년간 이어오고 있다[30]. 또한 단거리노선에 적합한 저가항공사의 신규취항 및 중국, 일본, 동남아 등 단거리 노선을 중심으로 한 노선의 증설을 통하여 수요가

증가하고 있으며[10], 객실업무를 수행하는데 있어 외국어 영역의 중요성은 더욱 증대될 것으로 판단된다.

다음은 항공관련 교과목에 대한 요구도 우선순위를 허쉬코비츠의 임계함수로 나타낸 그림이다. 현재수준과 필요수준의 평균값 4.08과 3.78를 기준으로 4분면을 나누어 좌표로 표시하였다.

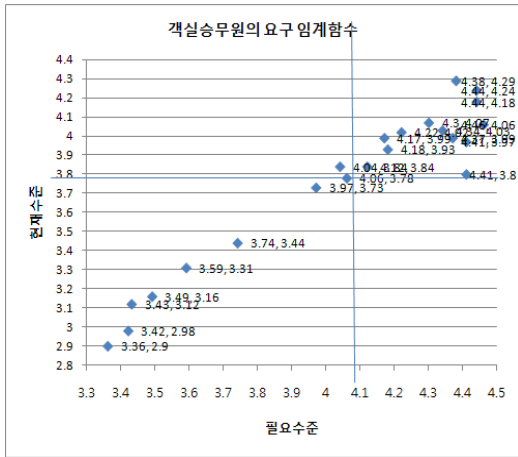


그림 2. 객실승무원의 허쉬코비츠(Herschknowitz) 임계함수

허쉬코비츠의 임계함수를 통하여 각 사분면에 나타난 교과목들을 살펴보았다. 교육요구도 우선순위가 높은 교과목으로 분석된 영역은 4사분면으로 현재수준은 낮지만 필요수준이 높은 분면에 위치한 LH영역에 속하는데 이 영역에 속하는 항목은 없었다. 그 다음으로 3사분면인 필요수준과 현재수준이 모두 낮은 LL영역인데, 8개 항목의 교과목이 여기에 포함되었다. 그 다음으로 1사분면인 현재수준과 필요수준이 모두 높은 HH영역인데, 대부분의 교과목이 여기에 포함되었다. 이는 현재의 교과목을 계속 유지하면 좋겠다는 의미이다. 마지막으로 2사분면인 필요수준은 낮지만 현재수준은 높은 HL영역인데 항공현장실습이란 교과목으로 비중을 낮추면 좋은 것으로 판단된다.

위에서 살펴본 Borich 요구도와 임계함수에서 공통적으로 나타나는 우선순위가 높은 교과목 항목들을 보면 교육요구도 우선순위와 아주 일치하지는 않으나, 항

공예약(여행사)실무, 예약발권실습, 객실업무론, 관광학원론 등이 요구도가 높게 나타났다. 이와 관련된 교과목들은 다른 교과목들보다 객실승무원들이 항공업무를 하는데 있어서 익숙하지 않은 업무분야이지만 꼭 필요한 분야로 인식되었기 때문으로 판단된다.

표 4. 객실승무원의 허쉬코비츠(Herschknowitz)의 임계함수 분석결과

분면	교과목
LH (4사분면)	
LL (3사분면)	기내식개론및실습, 취업면접연습, 관광과문화, 관광학원론, 호텔실무및호텔경영론, 항공예약(여행사)실무, 예약발권실습, 객실업무론,
HH (1사분면)	인터뷰영어, 고객심리와 불만처리, 이미지메이킹, 관광영어, 토익, 서비스매너론, 비즈니스커뮤니케이션, 관광서비스일본어, 항공일어, 기내방송, 항공기구조및비행안전, 객실서비스실무, 중국어회화
HL (2사분면)	항공현장실습

3. 항공관련 대학생의 교과목 인식수준 및 우선순위분석

항공서비스 관련 학과의 대학생이 인식하는 교과목에 대한 현재수준과 필요수준의 차이를 살펴보면 [표 5]와 같다. 현재수준의 평균은 3.81, 필요수준의 평균은 4.03으로 나타났으며, 인터뷰영어를 제외한 모든 교과목 항목에서 현재수준과 필요수준의 차이를 보이고 있었으며, 그 차이는 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다.

항공관련 대학생들이 인식하고 교육을 필요로 하는 요구도 순위를 살펴보면, 1순위는 관광영어(1.56), 2순위는 중국어회화(1.24), 3순위는 비즈니스커뮤니케이션(1.15), 4순위는 관광과문화(1.04), 5순위는 항공예약실무(1.03)순으로 나타났다. 반면, 가장 낮은 요구도를 보인 교과목은 인터뷰영어(0.39)로 나타났으며, 그 다음으로 관광서비스일본어회화(0.54), 서비스매너론(0.57), 토익(0.59) 등의 순으로 낮은 요구도를 보이고 있다.

학생들의 교과목에 대한 Borich 요구도를 살펴보면, 항공사 객실승무원이 현장에서 요구되는 교과목 항목으로 나타난 관광영어, 중국어회화는 대학생들도 교육요구도가 높은 것으로 나타났다. 외국어 영역은 객실승

표 5. 항공관련 대학생의 교과목에 관한 인식수준 및 우선순위

교과목	현재수준		필요수준		t값	유의확률	Borich 요구도	우선 순위
	평균	표준 편차	평균	표준 편차				
항공기구조및 비행안전(1)	4.09	0.99	4.30	0.91	-3.824	0.000*	0.88	14
객실업무론(2)	4.08	0.92	4.30	0.87	-3.839	0.000*	0.95	8
객실서비스실무(3)	4.19	0.88	4.36	0.83	-3.148	0.002*	0.76	17
기내방송(4)	3.85	1.04	4.08	1.01	-2.948	0.004*	0.96	7
기내식개론및실습(5)	3.65	1.11	3.88	1.06	-2.914	0.004*	0.88	13
서비스매너론(6) (서비스예절)	4.02	0.92	4.15	0.96	-2.215	0.028*	0.57	21
이미지메이킹(7)	3.96	1.11	4.20	0.93	-3.004	0.003*	0.99	6
관광과문화(8)(관광자원)	2.86	0.89	3.19	1.02	-5.485	0.000*	1.04	4
관광학원론(9)	2.83	0.98	3.11	1.11	-4.109	0.000*	0.85	15
항공예약(여행사)실무(10)	3.73	1.00	3.99	0.99	-3.712	0.000*	1.03	5
예약발권실습(11)	3.83	1.02	4.02	0.99	-2.482	0.014**	0.79	16
취업면접연습(12)	4.37	0.89	4.57	0.75	-2.717	0.007*	0.90	11
항공현장실습(13)	4.24	0.90	4.39	0.84	-2.187	0.036**	0.67	19
호텔실무및호텔경영론(14)	3.28	0.98	3.48	0.98	-3.017	0.003*	0.71	18
고객심리와불만처리(15) (고객행동론)	3.45	1.10	3.70	1.12	-3.604	0.000*	0.90	12
비즈니스커뮤니케이션(16)	3.48	0.97	3.78	0.97	-4.837	0.000*	1.15	3
중국어회화(17)	3.48	1.04	3.80	1.02	-5.014	0.000*	1.24	2
항공영어(18)	3.64	1.03	3.89	1.05	-3.751	0.000*	0.91	9
관광서비스일본어회화(19)	3.80	1.00	3.93	0.99	-2.011	0.046**	0.54	22
인터뷰영어(20)	4.20	0.93	4.29	0.95	-1.313	0.192	0.39	23
객실서비스영어(21) (항공영어)	4.23	0.85	4.44	0.82	-3.430	0.001*	0.91	9
관광영어(22)	3.92	0.98	4.29	0.87	-5.263	0.000*	1.56	1
특약(23)	4.48	0.92	4.61	0.84	-2.247	0.026**	0.59	20
전체	3.82	0.98	4.03	0.95			0.88	

무원 및 대학생 모두 교육요구도가 높게 나타났으나 중국어와 일본어의 요구도가 차이가 나는 것은 각 대학마다 개설된 외국어에 대한 선호도 차이로 판단된다. 요구도가 낮은 인터뷰영어는 학생들이 교과목보다는 학생들의 취업준비에 공통적으로 필요한 과목으로 여기고 있는 것을 알 수 있었다. 특히 모든 대학교의 교과목으로 들어가 있는 서비스 매너 및 예절에 대한 항목이 낮게 나타났는데, 이는 객실승무원 뿐만 아니라 대학생들도 보편적으로 습득해야 할 교양 과목으로 인식하고 있기 때문이다. 또한 관광과 문화, 비즈니스커뮤니케이션, 항공예약실무 등은 객실승무원으로서 향후 중요하다고 대학생들이 인식하고 있었다.

항공서비스 관련 학과의 대학생들이 인식하는 교과목의 우선순위를 분석하기 위해 현재의 만족수준과 향후의 중요도의 평균값을 기준으로 각각 4사분면에 표시해 보면 다음과 같다.

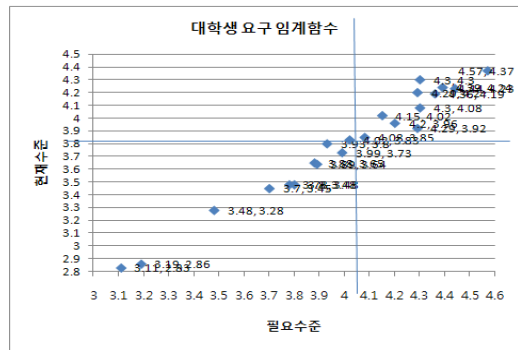


그림 3. 항공관련학과 대학생의 허쉬코비츠(Herschknowitz)의 임계함수

대학생의 허쉬코비츠(Herschknowitz)의 임계함수를 보면 객실승무원의 경우와 비슷하게 1사분면과 3사분면에 교과목들이 치우쳐 있는 것을 볼 수 있다. 또한 가장 높은 요구도를 나타내는 4사분면 LH 영역의 교과목

은 없기 때문에 학생의 교육요구도가 다음으로 가장 높은 3사분면의 LL영역은 9개 교과목 항목을 포함하였다. 그 다음으로 1사분면의 HH 영역에 대부분의 교과목이 포함되어 있는 것을 볼 수 있다. 이는 현재 운영하고 있는 교과목을 대학생들이 그대로 유지해 주기를 바라고 있음을 의미한다. 반면 항공예약(항공사)실무의 요구도가 낮게 나온 것은 대부분의 항공관련 대학생들은 객실승무원이 되기를 희망하는 요구수준이 매우 높기 때문에 지상직으로 근무할 때 필요로 하는 항공 및 여행사 관련 예약실무 과목에 대한 요구도가 낮은 것으로 사료된다.

표 6. 항공관련학과 대학생의 허쉬코비츠(Herschknowitz)의 임계함수의 분석결과

분면	교과목
LH (4사분면)	
LL (3사분면)	관광학원론, 관광과문화, 호텔실무및호텔경영, 고객심리와불만처리, 중국어회화, 항공영어, 관광서비스일본어, 기내식개론및실습,
HH (1사분면)	항공기구조및비행안전, 객실업무론, 객실서비스실무, 기내방송, 서비스매너론, 이미지메이킹, 예약발권실습, 비즈니스커뮤니케이션, 인터뷰영어, 객실서비스영어, 관광영어, 토익
HL (2사분면)	항공예약(항공사)실무

대학생관련 Borich 요구도와 임계함수에서 공통적으로 나타나는 우선순위가 높은 교과목들은 중국어회화, 항공영어, 관광과 문화 등이다. 항공서비스 관련 학과의 대학생들 역시 객실승무원과 마찬가지로 외국어관련 교과목이 취업 및 취업 후 객실업무에 영향을 주는 중요한 교과목이라 생각하고 있었다.

이상의 논의를 종합해 보면 항공승무원의 경우 Borich 요구도와 임계함수에서 공통적으로 나타나는 우선순위가 높은 교과목은 항공예약(여행사)실무, 예약발권실습, 객실업무론, 관광학원론 등 4개 과목이며, 항공관련 학과의 대학생의 경우는 중국어회화, 항공영어, 관광과 문화 등 3과목으로 나타났다. 이와 같이 Borich 요구도 우선순위와 임계함수의 결과가 일치하지 않은 경우 Borich 경우 개별 교과목의 필요수준의 평균이 높을수록 우선순위가 높기 때문에 향후 중요도가 더 중요

한 영향을 미친다. 반면 임계함수는 전체 필요수준의 평균을 기준으로 사용하기 때문에 우선순위의 정도가 떨어진다고 볼 수 있다.

V. 결론 및 제언

본 연구에서는 항공산업의 발전과 더불어 지속적으로 수요가 늘고 있는 객실승무원에게 요구되는 교과목의 우선순위를 분석하기 위해 항공서비스 관련 학과의 대학생과 항공사 객실승무원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 또한 현직 항공사 객실승무원과 항공관련 학과 대학생들의 교과목에 대한 현재수준과 필요수준의 인식의 차이를 심층적으로 분석하기 위한 방법론으로 Borich 교육요구도 분석과 허쉬코비츠의 임계함수를 통하여 살펴보았다. 분석결과 교과과정의 우선순위에 대하여 현직 객실승무원은 가장 중요한 교과과정으로는 외국어 영역을 선택하였다. 이는 비행기 객실이라는 제한된 특수한 공간에서 국외고객을 접하는 빈도가 높기 때문에 외국어 영역에 대한 중요성을 높게 평가하는 것으로 판단된다. 또한 이륙 전 고객들이 기내담을 할 때 중복좌석 등과 같은 문제가 발생할 경우가 많기 때문에 예약발권에 관한 교과목에 대해 중요하게 인식하고 있었다. 그리고 객실승무원의 본연의 업무인 기내서비스와 관련된 객실업무론 등도 중요한 교과목으로 인식하고 있었다.

반면 대학생들의 경우는 중국어회화, 항공영어 등과 같은 외국어 영역에 대해 객실승무원과 마찬가지로 그 우선순위가 높다고 인식하고 있었다. 그러나 대학생들은 객실승무원처럼 현장에서의 경험이 부족하기 때문에 지상직이 선호하는 예약발권 관련 교과목에 대해서는 우선순위를 높게 매기지 않았다.

다음으로 항공사 객실승무원과 항공관련학과 대학생의 공통적으로 나타난 교과목의 우선순위를 살펴보면, 기내식개론 및 실습, 관광과 문화, 관광학원론 등이었다. 이는 항공사 객실승무원이 단순히 객실업무에 대한 숙련뿐만 아니라 관광산업 전반에 관한 광범위한 지식을 요구하고 있음을 반영한 결과이다.

결론적으로 본 연구는 항공산업의 발전과 더불어 항공수요의 증가로 인해 객실승무원에 대한 채용시장의 규모가 확대되고 있는 실정에서 대학내의 운영되거나 신설되고 있는 항공관련 학과들의 교과목에 우선순위를 분석해 봄으로써 향후 항공관련 학과의 교과목 개설에 많은 도움을 줄 수 있을 것으로 판단된다.

우선 분석결과에서 나타난 것처럼 대학생들과 객실승무원 모두 외국어 영역과 같은 세계화의 흐름에 부응하는 교과목에 대한 우선순위가 높았다. 향후 항공기술의 발달과 세계화의 가속화 등으로 외국인과의 접촉기회는 지금보다 훨씬 증가할 것이며, 기존의 객실서비스 관련 외국어뿐만 아니라 관광과 문화 등을 포함한 다양한 분야의 외국어를 구사할 수 있어야 할 것이다.

둘째, 대학교의 이러한 교과과정은 항공서비스 현장에서 즉시 활용될 수 있어야 하며, 이로 인한 기업의 교육비용을 감소시킬 수 있어야 할 것이다. 따라서 항공관련 대학과 항공사 간의 교육과목에 대한 연계와 더불어 산학 협력의 중요성이 대두된다고 볼 수 있다.

셋째, 대학교에서의 현장감 증대를 위해서 항공사가 필요로 하는 교과목의 공동개발이 필요하며, 또한 대학생들이 재학 중 항공사에서 연수경험을 할 수 있는 인턴제도의 활성화와 동시에 항공사 교관 및 인사담당자의 대학강의 지원을 통해 항공사와 대학이 산학협력 할 수 있는 제도적 뒷받침을 필요로 한다.

넷째, 본 연구는 학문적으로 다양한 활용이 가능할 것이다. 현재 대학별로 다양한 명칭으로 운영되고 있는 항공관련 교과목을 일관성 있게 통일할 수 있으며, 특히 대학생과 항공승무원에게 중요한 교과목을 중심으로 교과과정을 재편할 수 있을 것으로 판단된다. 또한 실무중심의 대학의 학과들이 나아가야 할 교과과정의 개편방향에도 상당한 도움이 될 수 있을 것이다.

본 연구의 이러한 기여에도 불구하고 연구가 가지는 몇 가지 한계점을 지적해 보고자 한다. 우선 본 연구의 설문대상이 되는 현직 항공객실승무원의 표본이 전체 항공사를 대표하지 못한다. 이에 외국항공사와 저가항공사 경우의 업무의 차이로 인한 객실승무원의 교과목에 대한 인식은 많이 배제되어 있을 수 있다. 또한 항공관련 대학교를 전문가에 의한 판단표집에 의존하여 표

본의 대표성을 떨어질 수 있다.

둘째, 교과과정을 항목으로 추출할 때 분석 대상학교는 항공관련학과들과 교과목들이 훨씬 더 다양하고 방대함에도 불구하고 대학교에 신설된 학과나 관광관련 학과 안의 항공서비스전공은 배제하였다.

셋째, 항공관련 대학들의 모든 교과과정을 다룬 것이 아니라 공통적으로 들어있는 항공관련 교과목과 외국어 영역들만 포함하였다. 따라서 공통된 교과목에 대한 것만 다루어 교과목의 구체적 내용에 대한 검토는 이루어지지 않았다.

향후 연구에서 이와 같은 한계점을 보완하여 보다 다양한 교과목과 대학들 그리고 항공사를 대상으로 한다면 보다 현실을 잘 반영한 심도있는 교과과정을 만들 수 있을 것으로 사료된다.

참 고 문 헌

- [1] 강석우, 고범석, “산업체와 교육기관 간의 상호계약에 의한 전문대학 호텔와인·커피전공 교과과정 개발에 관한 연구”, 관광·레저연구, 제17권, 제4호, pp.183-202, 2005.
- [2] 강세식, 김창수, 최석윤, 고성진, 김정훈, “방사선학과 교육과정 개선을 위한 현 교육과정 평가”, 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제5호, pp.242-250, 2011.
- [3] 강정규, *정보화시대의 보건행정학 교과과정 연구*, 연세대학교대학원 석사학위논문, 2001.
- [4] 권도희, “IPA분석기법을 이용한 외국항공사 한국인 객실승무원의 역량에 관한 연구”, 한국항공경영학회지, 제8권, 제1호, pp.29-45, 2010.
- [5] 김순희, 서정운, 이미향, “관광호텔 인적서비스를 위한 대학교과과정의 중요성 인식에 관한 연구”, 호텔리조트카지노연구, 제6권, 제2호, pp.65-80, 2007.
- [6] 김윤정, 이종석, “국내 대학의 컨벤션 교과과정 현황과 과제”, 산업혁신연구, 제25권, 제1호, pp.91-127, 2009.

- [7] 김정아, “비서직 종사자의 경력개발 프로그램 요구분석”, 비서학논총, 제18권, 제2호, pp.155-182, 2009.
- [8] 김진일, *산업체 소프트웨어 개발 전문인력양성을 위한 대학교과과정 모델 개발 연구*, 고려대학교 행정대학원 석사학위논문, 2002.
- [9] 나윤서, 김홍범, “항공사 객실승무원의 교육훈련 프로그램 개발”, 한국항공경영학회 춘계학술대회, pp.101-116, 2010.
- [10] 문승일, 서민정, “국내 저가항공사의 발전방안에 관한 연구”, 관광연구논총, 제21권, 제2호, pp.173-189, 2009.
- [11] 박동열, 배을규, “실무교육중심대학에서의 학습 능력 향상프로그램에 관한 요구분석”, 농업교육과 인적자원개발, 제36권, 제1호, pp.145-16, 2004.
- [12] 박은중, *한국 사회과 교육과정 분석 및 발전적 모형 개발에 관한 연구*, 공주대학교 대학원 박사학위논문, 2007.
- [13] 박종흡, 안승범, 임미순, “항공자유화가 항공운송 시장에 미친 효과에 관한 연구”, 교통연구, 제18권, 제2호, pp.14-28, 2011.
- [14] 배을규, “기업 교육훈련 이해관계자 집단의 교육 훈련 평가요구도 조사”, 농업교육과 인적자원개발, 제35권, 제2호, pp.113-133, 2003.
- [15] 서울대학교 교육연구소, *교육학 용어사전*, 하우동설, p.100, 2002.
- [16] 손명옥, “항공사들의 전략적 제휴에 관한 소고”, 해양비즈니스, 제3호, pp.115-137, 2004.
- [17] 손혜식, 안영면, 조명환, “우리나라 관광관련 대학 교육과정 모형에 관한 탐색적 연구”, 관광연구, 제20권, 제1호, pp.193-205, 2005.
- [18] 송강영, “레저스포츠 관련학과의 현황과 발전방안”, 한국콘텐츠학회논문지, 제8권, 제4호, pp.227-236, 2008.
- [19] 송영수, 박소연, “대기업 인사교육 담당자의 대학 교육에 대한 요구분석”, 진로교육연구, 제20권, 제3호, pp.73-84, 2007.
- [20] 엄미리, “국내교수설계자 역량개발을 위한 교육 요구분석”, 직업능력연구, 제12권, 제1호, pp.1-23, 2009.
- [21] 오성삼, 구병두, *교육과정 및 평가의 이해*, 양서원, 1996.
- [22] 오수진, “비서학 전공 교과과정 개선을 위한 기초연구-E대학 비서학과 졸업생을 중심으로-”, 비서학논총, 제13권, 제2호, pp.115-138, 2004.
- [23] 이지희, *전문상담교사의 능력개발을 위한 요구 분석*, 고려대학교 대학원 석사학위논문, 2010.
- [24] 이혜숙, “국내 4년제 대학 호텔경영학과 교과과정의 중요도 분석-호텔 종사원의 경력개발 정도에 따른 차이를 중심으로-”, 호텔관광연구, 제5권, 제3호, pp.198-214, 2003.
- [25] 장석우, “항공산업 관련기업과 관련학과에서의 다문화교육-항공사 객실승무원 직업훈련과 항공 관련학과 교과과정을 중심으로-”, 글로벌사회복지연구, 제1권, 제1호, pp.73-91, 2011.
- [26] 정병선, *교육과정*, 배영사, 1986.
- [27] 정용권, *기업체 근로자 경력개발 프로그램 요구 분석*, 서울대학교 석사학위논문, 2005.
- [28] 최정옥, “호텔외식 관련학과 교육과정에 관한 연구-사례연구”, 한국콘텐츠학회지, 제8권, 제4호, pp.54-57, 2011.
- [29] 하인수, 민혜성, “크루즈경영 교과과정에 관한 기초연구”, 호텔경영학연구, 제18권, 제1호, pp.275-294, 2009.
- [30] 한국항공진흥협회, *항공운송 동향분석; 중국노선 현황분석*, 2011.
- [31] G. D. Borich, “A Needs Assessment Model for Conducting Follow-up Studies,” *The Journal of Teacher Education*, Vol.31, No.3, pp.39-42, 1980.
- [32] K. Button, “The impact of US-EU ‘Open Skies’ agreement on airline market structures and airline networks,” *Journal of Air Transport Management*, Vol.15, pp.59-71, 2009.
- [33] S. C. Dudley and L. W. Dudley, “New directions for the business curriculum,” *Journal of Education for Business*, Vol.70, No.5,

pp.305-311, 1995.

[34] C. M. Echtner, T. B. Jamal, and J. Tazim, "The Disciplinary Dilemma of Tourism Studies," *Annals of Tourism Research*, Vol.24, No.4, pp.868-883, 1997.

[35] C. G. Partlow and M. B. Gregoire, "Activities of Hospitality Management Program Administration," *Hospitality Research Journal*, Vol.6, No.3, pp.16-26, 1993.

저 자 소 개

박 혜 영(Hye-Young Park)

정회원



- 2004년 8월 : 고려대학교 대학원
교육학과(문학석사)
- 2009년 2월 : 고려대학교 대학원
교육학과(교육학박사)
- 2005년 3월 ~ 현재 : 동양대학
교 항공비서학과 교수

<관심분야> : 항공서비스, 인적자원개발(HRD), 역량,
서비스 교육평가.