

국내항공사와 국외항공사 객실승무원이 지각하는 직무역량의 중요도 비교*

Comparing the importance of job competences perceived by cabin crew between domestic and foreign airline*

윤이나** · 안윤영***

Yoon, I-na · Ahn, Yoon-Young

Abstract

This study aims to examine the difference in the importance of job competences perceived by the Korean cabin crew who work in domestic and foreign airlines. The results can be summarized as follows. First, it showed that cabin crew of domestic airline considered external talent & attitude and professional spirit more important than those of foreign airline. Second, cabin crew of foreign airline considered cross-cultural understanding and foreign language skills more important than those of domestic airline. These findings imply that the understanding of differences in the importance of job competencies can help in restructuring the curriculums for training students who want to be a cabin crew. Moreover, these findings can present the keen insight into recruitment and selection activities.

주제어: 국내대형항공사(Korean FSC Airline), 외국대형항공사(Foreign FSC Airline) 객실승무원(Cabin Crew), 직무역량(Job Competence)

* 이 논문은 제 1저자의 세종대학교 관광대학원 석사학위논문의 계속연구로 진행된 것임.

** 세종대학교 일반대학원 호텔관광경영학과 박사과정 e-mail: with-yoonina@naver.com

*** 세종대학교 호텔관광대학 호텔관광경영학과 부교수, e-mail: koala@sejong.ac.kr

I. 서 론

최근 저비용항공사의 운항확대와 여객수송량 및 여객기 보유량의 증가 그리고 국제 노선의 확대 및 인천공항 터미널 2의 개장은 항공기 객실승무원 채용 인원을 증가하게 하고 있다. 2018년 항공통계보고에 따르면 에어필립을 포함 국내의 여객수송 9개의 항공사에서 2017년 약 3,375명 대비 약 23% 증가한 4,142명을 채용하였으며, FSC(Full Service Carrier) 항공사에서는 대한항공 1,083명, 아시아나 509명, LCC(Low Cost Carrier) 항공사에서는 제주항공 719명, 진에어 437명, 에어부산 365명, 이스타항공 352명, 티웨이항공 485명, 에어서울 131명, 에어인천 61명을 채용하였다(한국공항공사, 2018). 이 중 객실승무원 채용 대한항공 650, 아시아나항공 226, 제주항공 225, 진에어 240, 에어부산 187, 이스타항공 105, 티웨이항공 117, 에어서울 65, 총 1,815명을 채용하였다. 또한 한국에 취항하는 주요 외항사에서는 2018년에 약 320명의 한국인 객실승무원을 신규 채용하였다(한국공항공사, 2018).

이러한 객실승무원의 수요가 증가함에 따라 관련 교육 과정도 증가하고 있으며, 객실승무원에 대한 교육은 대학의 항공서비스학과뿐만 아니라 항공관련 교육기관에서 객실승무원 양성을 위한 다양한 교육을 진행하고 있다. 항공서비스 관련학과로는 항공관광학과, 항공서비스학과, 항공운항학과, 항공운항서비스학과, 항공경영학과 등이 있으며, 한국고용정보원의 보고에 의하면 2017년 4월 기준으로, 전국 항공관련 교육대학은 4년제는 48개, 전문대학교는 44개가 개설되어있으며, 그중 객실 승무원 양성학과는 4년제 23개, 2년제 28개가 있다(한국고용정보원, 2018).

이렇듯 객실승무원 채용에 있어서 국내항공사뿐만 아니라 외국항공사의 한국인 채용률도 지속적으로 높아짐에 따라 대학의 항공관련 학과와 관련 교육기관들도 함께 늘어나고 있으며, 승무원의 직무역량에 대한 교육의 중요성도 커지고 있다.

항공 서비스 산업은 외적 변화에 민감하며 단기적인 성과에 따른 직원의 역량 평가가 이루어진다는 특징을 고려할 때, 인재의 선발, 유지와 육성을 위한 역량중심의 교육이 이루어져야 한다(박혜영, 2006). 이는 항공사의 최일선에서 직접 고객을 상대하는 객실승무원의 고객 서비스에 따라 해당 항공사 서비스의 질과 고객의 만족도가 결정되고, 이는 곧 해당 항공사의 회사 이미지와 경쟁력에 큰 영향을 미치게 되기 때문이다.

현재까지의 국내항공사 승무원의 직무역량에 관한 선행연구들은 대부분 직무역량을 규명하거나, 직무역량의 모델을 제시하는 연구들이 주류를 이루었다. 하지만 외

항사의 국내 취항 노선이 늘어나고, 한국인 객실승무원 채용이 증가함에 따라 국내 항공사와 외국 항공사의 직무역량의 차이에 대한 연구의 중요성이 매우 커졌고 그동안 연구대상이 국내 및 외국 대형항공사만 국한되어 있었으나 저비용 항공사가 점차 증가하고 있어 연구대상을 국내 및 외국 저비용항공사까지 확대할 필요가 있다.

이에 본 연구에서는 국내외 저비용항공사를 연구대상에 포함하여 국내 항공사와 외국 항공사 객실 승무원으로 재직하고 있는 한국인 승무원이 중요하다고 지각하는 직무역량을 상호 비교분석하여, 객실 승무원을 준비하는 예비 승무원들에게 취업을 목표로 하는 항공사유형별로 중요시하는 직무역량에 차이가 존재하는지를 규명하고자 한다. 이를 통해 예비승무원을 양성하기 위한 교육기관에게 항공사별로 적합한 교육 내용에 대한 방향을 제시함으로써 객실승무원 양성 교육기관의 효율적이고 효과적인 교육과정 운영에 도움을 주고자함이 본 연구의 주된 목적이라 할 수 있다.

II. 이론적 배경

1. 역량과 직무역량

심리학에서 역량의 개념은 하버드대 심리학과 교수 McClelland(1973)가 처음으로 ‘우수 성과자가 평균의 성과자와 차이를 구별해주는 행태나 특성’이라 제시하였다. 직무수행에 있어서 지능검사보다는 개인이 수행하는 직무에서 성과로 나타나는 역량평가가 더 의미 있다고 주장하였으며, 직무역량은 개인이 직무의 역할을 수행하기 위하여 작업 형태로 제시된 직무수행에 필요한 능력으로써, 직무수행에 효과적인 성과 동기 지식과 기술 등을 의미한다고 하였다. 또한 개인이 수행하는 직무에서 성과로 나타나는 역량이 직무역량 평가의 대상이 되어야 한다고 주장하였다.

Boyatzis(1982)과 Dubois(1993)는 직무 수행의 성취 결과와 그 질적 수준에 초점을 맞추어 직무역량을 조직 환경에서 직무의 질적 목표를 이루는 조직 구성원의 능력으로 정의하였다. Parry(1996)는 직무역량을 조직에서 일반적으로 받아들여지는 성과의 기준에 대비하여 측정되고, 개발과 교육훈련을 통해 개인이 습득할 수 있는 기술과 지식을 포함한 태도의 집합체라고 정의하였으며, 이는 개인의 업무에 주요한 영향을 미친다고 주장하였다. 직무역량과 관련한 대표적인 선행연구들에서 직무역량은 직무성과를 창출하는데 반드시 필요한 직무수행 능력으로 정의하고 있다. 따라서 직무역량이란 직장 내에서 직무를 성공적으로 수행하기 위한 중요한 행동능력이라고 할 수 있다. 본 연구에서는 Parry(1996)의 교육 훈련을 통해 개선 될 수 있는

기술과 지식 태도의 집합체로 직무역량을 정의하고, 객실승무원의 직무역량을 살펴보고자 한다.

2. 객실승무원의 직무역량

1) 국내항공사 객실승무원의 직무역량

우리나라 항공법 제 2조 3항에 의하면 “객실승무원이란 항공기에 탑승하여 비상시 승객을 탈출시키는 등 안전업무를 수행하는 승무원을 말한다.”고 명시되어 있다. 항공사는 안전업무와 더불어 고객에게 서비스를 제공하는 기업의 형태를 띠고 있으므로 인적자원에 대한 의존도가 높다는 점을 고려하여 객실승무원의 직무역량이 항공사 서비스의 품질을 좌우한다고 할 수 있다.

항공사 승무원의 직무역량과 관련된 선행연구를 살펴보면 곽봉화(2016)는 대형항공사 객실승무원들이 인식하는 직무역량과 고객지향성에 관한 연구에서 자기관리, 대인관계 커뮤니케이션, 상황대처능력, 전문적 지식과 준비성을 승무원의 직무역량으로 규명하였다. 또한 가장 최근의 항공사 직무역량에 관한 연구인 박소정·전애은(2018)의 연구에서는 항공사 객실승무원의 직무역량을 개인특성, 자기관리, 대인관계, 상황대처능력으로 정의하였고, 개인특성과 자기관리 역량이 직무 만족에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

2) 외국항공사 객실승무원의 직무역량

외국 국적 항공사의 경우, 일반적으로 다양한 외국인 승무원들과 함께 업무를 수행하기 때문에 언어 적응, 혹은 문화 적응 정도에 따라 직무역량에 차이가 있을 수 있다. 외국 항공사에 근무하고 있는 승무원의 유형은 객실승무원, 인터프리터, 로컬 승무원 등의 3가지로 나눌 수 있다. 외국 항공사의 객실승무원은 해당 국가 본국 승무원과 비교할 때 정체성의 차이가 거의 없이 세계 각국 출신의 승무원들이 함께 근무하고 있으며, 인터프리터는 외국계 항공사가 특정 국가, 특정 노선을 취항하는데 있어서 자국민을 위한 서비스와 별개로 특정 국가의 마케팅을 목적으로 특정 노선의 승객을 위해 한국인 승무원을 채용하여 직무를 수행토록 한다. 또한 로컬 승무원은 인터프리터 개념에서 더 나아가 특정 노선에 맞추어 채용하는 인력으로 기내에 본국 승무원들과 두 세 명의 한국인 승무원이 탑승하여 함께 비행하며 서비스와 안전 그리고 인터프리터 역할을 담당하게 된다(이은백, 2014).

권성애(2015)는 한국인으로만 구성된 객실승무원에 비해 외국 승무원 동료들과 함께 구성된 객실승무원이 타문화를 긍정적으로 받아들일 수 있는 포용력과 이해,

그리고 다양한 문제가 발생할 수 있는 기내에서 자유롭게 소통할 수 있는 언어 능력 및 커뮤니케이션 스킬이 더 증진된다고 하였다. 권도희(2009)는 중동 국적 항공사 객실승무원의 역량에 대한 중요도 인식 연구에서 전문적 지식과 스킬을 제일 중요한 직무역량으로 보았는데, 세부적인 필요역량을 살펴보면, 유연성과 융통성, 외국어 능력과 국제적 감각, 전문적 지식과 세련된 매너와 정보수집이 중요하다고 하였다. 따라서 외국계 항공사는 체력유지를 위한 꾸준한 자기관리와 적극적이고 긍정적인 마인드를 통해 다양한 상황에 대한 문제해결에 보다 더 능동적으로 대처할 수 있고, 다른 문화를 배경으로 하는 승무원 및 승객들과의 열린 의사소통 능력을 갖춘 객실 승무원을 요구한다고 볼 수 있다.

앞에서 살펴본 객실 승무원의 직무역량과 관련된 선행연구들의 연구결과를 정리해 보면 지금까지 객실승무원의 직무역량은 국내항공사 승무원에 대한 연구가 대부분이었으며, 외국 항공사 객실승무원의 직무역량은 연구 대상자가 모두 풀 서비스를 제공하는 대형항공사(FSC) 객실승무원으로 국한되었다. 하지만 최근 한국 국적의 승무원들은 풀 서비스를 제공하는 대형 항공사뿐만 아니라, 싱가포르 스콧항공, 베트남 비엠텐, 뱀부항공, 말레이시아 에어아시아 등 LCC 항공사에서도 많이 근무를 하고 있다. 따라서 본 연구에서는 최근의 항공사 승무원 취업 상황에 맞도록 연구 대상을 보다 확장하여 국내와 외국 대형항공사뿐만 아니라 저비용항공사 객실승무원을 모두 연구 대상으로 하였다. 또한 외국항공사에 근무하는 한국인 승무원의 경우, 다양한 국적의 승무원들과 함께 직무를 수행해야 하고, 이를 위해 다문화에 대한 이해와 상황별로 유연성이 요구되므로 이러한 근무 환경에서 승무원의 업무와 상황에 따라 직무역량에 차이가 있을 것으로 예상되므로 그 차이점을 알아보기 위해 본 연구에서는 국내·외 FSC 및 LCC 항공사에 근무하는 한국인 승무원을 대상으로 직무역량 중요도 인식에 차이가 존재하는지에 대한 분석을 진행하였다.

III. 연구 설계

1. 연구 대상 및 설문과정

본 연구는 국내 항공사와 외국항공사 간의 객실승무원의 직무역량의 중요도에 대한 비교분석을 위한 연구로서 연구 대상은 국내항공사에 재직 중인 한국인 국적 객실승무원 106명과 외국항공사에 재직 중인 한국인 국적 객실승무원 100명을 대상으로 하였다. 총 206부의 설문지를 배포하였으며, 응답문항에 대한 결측치 및 불성실

한 응답문항이 발생하지 않도록 연구자가 설문대상자들에게 양해를 구하고 회수한 설문지에 대한 검토를 설문 진행과 함께 실시하여 양질의 표본 응답을 확보하고자 노력하였다. 이에 배포한 206부 모두를 최종 유효 표본으로 실증분석에 투입하였다. <표 1>은 본 연구의 조사 설계를 간단하게 요약한 것이다.

〈표 1〉 연구 대상 및 설문과정

구분	내용
조사(표본)대상	설문응답일 현재 국내 항공사에 재직 중인 한국인 객실 승무원과 외국 항공사에 재직 중인 한국인 객실 승무원
조사기간 (시간적 범위)	2019년 2월 1일부터 2019년 3월 1일까지
설문지 배포 수 및 최종유효표본	배포 한 설문지 수 : 206 최종 유효 표본: 206

2. 설문지 구성

설문지는 크게 6개 영역으로 구성하였다. 직무역량과 관련한 5개 영역은 첫째, 외적 자질 및 태도에 관한 8문항, 둘째, 이문화 이해와 외국어 능력에 관한 4문항, 셋째, 적응 능력 및 직업 정신에 관한 8문항, 넷째, 대인관계능력에 관한 8문항, 다섯째, 상황대처능력에 관한 3문항으로 리커트 5점 척도를 사용하였다. 마지막으로, 인구통계학적 특성은 6문항으로 구성하고 명목척도로 측정하였다.

연구목적에 맞는 측정항목들을 구성하기 위하여 항공객실승무원의 역량과 관련한 연구들(이동희, 2006; 권도희, 2009; 박혜영, 2011)에 기초하여, 윤은숙·조명희(2014)의 객실승무원 역량요인 진단도구 연구를 바탕으로 측정항목을 도출하였다.

첫째, 자질 및 태도에 대한 설문은 친절한 태도, 상황에 대한 긍정적 사고와 태도, 인사성과 선배에 대한 예의, 솔선수범하는 적극성, 승무원으로서의 품위, 밝고 호감 가는 인상, 올바른 자세와 당당한 걸음걸이, 규정에 맞는 깔끔한 복장과 용모와 같은 항목의 외적 자질 및 태도에 관하여 질문하였다. 둘째, 이문화 이해와 외국어 능력에 관한 설문은 외국 식음료에 대한 지식, 영어 및 제 2외국어 능력, 이문화에 대한 지식과 구체적인 매너를 질문하였다. 셋째, 적응능력 및 직업정신에 관한 설문은 장시간 서서 근무 할 수 있는 체력, 기내 공간의 적응능력, 시차적응 능력, 고객지향성, 직업에 대한 이해, 항상 웃으면서 응대하는 태도, 고객의 요구에 대한 능동성, 서비

스 매뉴얼에 따른 정확성에 관하여 질문하였다. 장거리 비행이 없는 저비용 항공사 승무원을 고려하여 본래의 '8시간이상 서서 근무하는데 있어서 어려움이 없다'라는 항목을 '장시간 서서 근무 할 수 있는 체력으로 수정 하였다. 추후 결과 분석을 할 때는 직업정신과 적응능력의 2개 요인으로 분리하여 분석하였다. 넷째, 대인관계능력에 관한 설문은 후배의 의견을 잘 수렴하고 기회를 제공하는 태도, 상급자의 지시를 잘 따르고 수행하는 태도, 상대방의 이야기를 경청하고 본인의 의견을 잘 표현하는 커뮤니케이션 능력, 팀워크, 타인의 기분과 감정을 잘 파악하고 이해하는 공감 능력, 희생과 봉사정신, 사람을 좋아하고 붙임성 있는 친화력을 질문하였다. 이외에도 외국항공사 재직자의 커뮤니케이션 항목을 추가하였다. 다섯째, 상황대처능력에 관한 설문은 갑작스런 위기 상황에도 당황치 않고 민첩하게 대처하는 순발력, 상황을 체계적으로 분석하고 행동하는 판단력, 다양한 상황이나 사람에 대해 유연하게 적응하는 융통성에 관해 질문하였다.

여섯째, 인구통계학적인 질문사항은 연령, 결혼 여부, 학력, 직급, 근무 항공사 유형 등 총 6개 항목으로 구성하였다.

3. 연구과제 및 분석방법

본 연구는 항공사 객실승무원들이 중요하게 생각하는 직무역량이 무엇인지를 파악해보고, 이러한 직무역량 지각이 국내 대형항공사 승무원들과 국외 대형항공사 승무원들 간에 유의한 차이가 존재하는 지를 규명하는 것이다. 이에 다음과 같은 연구과제를 설정하였다.

[연구과제]

국내 대형항공사 소속 객실승무원과 국외 대형항공사 소속 객실승무원 간에 중요하다고 생각하는 직무역량에 유의한 차이가 존재하는 지를 검증해본다.

자기기입법 설문 조사를 통해 수집된 자료에 대해 SPSS통계패키지 18.0을 이용하여 빈도분석을 실시하였으며, 측정변수들의 타당성과 신뢰성을 확보하기 위해 요인분석 및 신뢰도 분석을 실시하였으며, 소속 항공사 유형별 객실승무원이 지각한 직무역량 중요도에 대한 집단 간 평균값 차이검정(t-test)을 실시하였다.

Ⅳ. 실증분석

1. 응답자의 일반적 특성

본 연구는 연구의 조사대상이 되는 표본의 인구통계학적 특성을 살펴보기 위한 빈도분석을 실시하였으며, 결과는 <표 2>와 같다.

<표 2> 인구통계학적 특성

	구분	빈도(명)	비율(%)
연령	20세-25세	6	2.9
	26세-30세	70	34.0
	31세-35세	86	41.7
	36세-40세	39	18.9
	41세 이상	5	2.4
결혼여부	미혼	131	63.6
	기혼	75	36.4
학력	고졸	1	.5
	전문대졸	21	10.2
	대졸	164	79.6
	대학원이상	20	9.7
직급	승무원	148	71.8
	부사무장	40	19.4
	사무장	16	7.8
	기타	2	1.0
근무항공사	국내 대형항공사	80	38.8
	국내 저비용항공사	26	12.6
	외국 대형항공사	73	35.4
	외국 저비용항공사	27	13.1

구분		빈도(명)	비율(%)
근무기간	1년 미만	18	8.7
	1-3년 미만	45	21.8
	3-6년 미만	65	31.6
	6-9년 미만	50	24.3
	9년 이상	28	13.6
합계		206	100.0

응답자의 연령은 31-35세가 86명(41.7%)으로 가장 높은 응답률을 나타내었으며, 다음으로 26세-30세 70명(34.0%), 36세-40세 39명(18.9%), 20세-25세 6명(2.9%), 41세 이상 5명(2.4%)의 순으로 조사되었다. 결혼 여부는 미혼이 131명(63.6%)으로 기혼 75명(36.4%)보다 더 높은 응답률을 나타내었다. 학력은 대졸이 164명(79.6%)으로 가장 높은 응답률을 나타내었으며, 다음으로 전문대졸 21명(10.2%), 대학원 이상 20명(9.7%), 고졸 1명(0.5%)로 나타났다. 직급은 승무원이 148명(71.8%)로 응답률이 가장 높았으며, 다음으로 부사무장 40명(19.4%), 사무장 16명(7.8%), 기타 2명(1.0%)의 순으로 조사되었다. 근무항공사는 국내 대형항공사가 80명(38.8%)으로 가장 높은 응답률을 나타내었으며, 다음으로 외국 대형항공사 73명(35.4%), 외국 저비용항공사 27명(13.1%), 국내 저비용항공사 26명(12.6%)의 순으로 분석되었다. 근무기간은 3-6년 미만이 65명(31.6%)으로 가장 응답률이 높았으며, 다음으로 6-9년 미만 50명(24.3%), 1-3년 미만 45명(21.8%), 9년 이상 29명(13.6%), 1년 미만 18명(8.7%)의 순으로 조사되었다.

2. 타당성 및 신뢰성 검증

1) 외적자질 및 태도

외적자질 및 태도에 대한 8개 항목이 동일한 요인개념으로 분류되었으며, 8개 문항에 대한 크론바흐 알파 값은 0.866을 보고하여 비교적 높은 수준의 신뢰도를 확보하였다. 이하 요인분석에서는 요인 적재량은 0.5 기준으로 판단하였다. 외적자질 및 태도에 대한 요인분석 및 신뢰도분석 결과는 <표 3>과 같다.

〈표 3〉 외적자질 및 태도에 대한 요인분석 및 신뢰도분석

요인명	문항	요인 적재량	고유값	분산 설명력	Cronbach'α
외적자질 및 태도	1. 승무원으로서의 품위 (공공장소에서의 언행 등)	.822	4.178	52.227	.866
	2. 규정에 맞는 깔끔한 복장과 용모	.792			
	3. 언제나 올바른 자세를 유지하고, 자신감 있고 당당한 걸음걸이	.742			
	4. 서비스 분야에 맞는 친절한 태도	.727			
	5. 인사성이 바르고 선배에 대한 예의	.706			
	6. 항상 웃는 표정의 밝고 호감 가는 인상	.675			
	7. 주어진 일이나 과제에 솔선수범하는 적극성	.657			
	8. 상황에 대한 긍정적 사고와 태도	.640			
KMO=.863 , Bartlett의 구형성 검정 (카이제곱=687.225, df=28, p<.01)					

2) 이문화 이해와 외국어 능력

이문화 이해와 외국어 능력에 대한 요인분석결과 4개 문항이 동일한 구성개념으로 묶였으며, 크론바흐 알파값은 0.781을 보고하였다. 이문화 이해와 외국어 능력에 대한 요인분석 및 신뢰도분석결과는 <표 4>와 같다. 분산설명력은 52.611%로 나타나 4개 문항의 설명력은 약 52.6%를 보고하였다.

〈표 4〉 이문화 이해와 외국어 능력에 대한 요인분석 및 신뢰도분석

요인명	문항	요인 적재량	고유값	분산 설명력	Cronbach's α
이문화 이해와 외국어 능력	1. 이문화에 대한 지식과 구체적인 매너	.834	2.104	52.611	.781
	2. 외국 식음료에 대한 지식	.813			
	3. 외국인과의 의사소통이 가능한 영어구사능력	.703			
	4. (영어를 제외한) 제 2외국어 능력	.504			
KMO=.671 ,Bartlett의 구형성 검정 (카이제곱=164.092, df=6, p<.01)					

3) 직업정신 및 적응능력

직업정신과 적응능력에 대한 요인분석 결과, 2개 요인으로 분리되었다. 요인 추출 과정에 있어서 요인 적재량 .5이상을 판단기준으로 하여, “승무원의 직업에 대한 이해와 직업의식”은 삭제하였다. 이를 제외한 7개의 문항이 2개 요인으로 구분되었으며, 첫 번째 요인명은 4개 문항 직업정신으로 두 번째 요인명은 3개 문항 적응능력으로 명명하였다. 직업정신 및 적응능력에 대한 요인분석 및 신뢰도분석 결과는 <표 5>와 같다. 요인 1 직업정신의 크론바흐 알파값은 .758, 분산설명력이 31.508%이고, 요인 2 적응능력은 크론바흐 알파값은 .750을, 한편 총 분산설명력은 28.675%를 보고하였다.

<표 5> 직업정신 및 적응능력에 대한 요인분석 및 신뢰도분석

요인명	문항	요인 적재량	고유값	분산 설명력	Cronbach'α
직업 정신	1. 고객이 반복적으로 서비스를 요구하더라도 항상 웃으면서 응대하는 태도	.828	2.521	31.508	.758
	2. 승객의 어떠한 요청사항에도 응하는 고객지향성	.775			
	3. 고객의 요구를 미리 파악하고 능동적으로 처리하는 자발성	.762			
	4. 서비스 매뉴얼에 따라 기준과 원칙에 의해 수행하는 정확성	.562			
적응 능력	5. 기내라는 특수한 공간에서 일하는 것에 대한 적응력	.839	2.294	28.675	.750
	6. 장시간 서서 근무 할 수 있는 체력	.773			
	7. 시차적응 능력	.768			
KMO=.836 ,Bartlett의 구형성 검정 (근사 카이제곱=485.678, df=28, p=.000)					
Varimax 회전 후, 아이겐값이 1이 넘는 요인들을 추출함. 총 분산설명력은 60.183% 요인적재량이 0.5 미만인 문항은 삭제함.					

4) 대인관계능력

대인관계능력에 대한 8개 항목에 대한 요인분석결과, 모든 문항들의 요인적재량이 0.5 이상을 보고하였으며, 1개의 요인으로 묶였다. 크론바흐 알파값은 .806을, 총 분산설명력은 43.719%를 보고하였다. 대인관계능력에 대한 요인분석 및 신뢰도분석 결과는 <표 6>과 같다.

〈표 6〉 대인관계능력에 대한 요인분석 및 신뢰도분석

요인명	문항	요인 적재량	고유값	분산 설명력	Cronbach' α
대인관계 능력	1. 후배의 의견을 잘 수렴하고 후배의 성장을 위해 기회를 제공하는 태도	.708	3.498	63.719	.806
	2. 상급자의 지시를 잘 따르고 수행하는 태도	.655			
	3. 상대의 이야기를 잘 듣고 본인의 생각을 잘 표 현하는 커뮤니케이션 능력	.506			
	4. 동료나 주변사람의 요구에 적극적으로 협력하 려는 태도	.735			
	5. 개인보다 팀을 우선으로 하는 협동성 (팀워크)	.662			
	6. 타인의 기분과 감정을 잘 파악하고 이해하는 공감 능력	.731			
	7. 타인을 위한 희생과 봉사 정신	.683			
	8. 사람을 좋아하고 불임성 있는 친화력	.577			
KMO=.818, Bartlett의 구형성 검정 (카이제곱=462.337, df=28, p<.01)					

5) 상황대처능력

상황대처능력에 대한 3개 항목에 대한 요인분석 결과, 1개의 구성개념으로 묶였으며, 크론바흐 알파값은 0.765를 보고하였다. 총 분산설명력은 68.091을 보고하여 3개 문항이 상황대처능력을 약 68% 설명하고 있음을 알 수 있다. 상황대처능력에 대한 요인분석 및 신뢰도분석 결과는 <표 7>과 같다.

〈표 7〉 상황대처능력에 대한 요인분석 및 신뢰도분석

요인명	문항	요인 적재량	고유값	분산 설명력	Cronbach' α
상황 대처 능력	1. 갑작스런 위기 상황에도 당황치 않고 민첩하게 대처하는 순발력	.808	2.043	68.091	.765
	2. 상황을 체계적으로 분석하고 행동하는 판단력	.858			
	3. 다양한 상황이나 사람에 대해 유연하게 적응하는 융통성	.809			
KMO=.685 ,Bartlett의 구형성 검정 (근사 카이제곱=158.136, df=3, p<.01)					

3. 기술통계 분석결과

본 연구의 대표변수들인 외적자질태도, 이문화 이해와 외국어 능력, 직업정신, 적응능력, 대인관계능력, 상황대처능력의 기술통계 분석결과는 다음의 <표 8>과 같다.

<표 8> 연구변수들에 대한 기술통계 분석

변수명	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
외적자질태도	206	1.88	5.00	4.146	.567
이문화이해와 외국어 능력	206	2.00	5.00	3.704	.566
직업정신	206	1.00	5.00	3.890	.654
적응능력	206	1.00	5.00	4.332	.595
대인관계능력	206	2.75	5.00	4.109	.488
상황대처능력	206	2.67	5.00	4.374	.528

요인별 설문문항의 평균값에 대한 기술통계 분석 결과임

주요 연구변수들에 대한 기술 통계분석 결과, 상황대처능력 4.374, 적응능력 4.332 순으로 평균값을 보고하여 국내항공사와 국외항공사를 구분하지 않았을 때의 모든 응답자들은 평균적으로 가장 중요하게 생각하는 객실승무원의 직무역량을 상황대처 능력과 적응능력으로 지각하고 있음을 알 수 있다.

4. 국내 항공사와 외국 항공사 간의 객실승무원 직무역량 평균값 차이분석

1) 국내 대형항공사와 외국 대형항공사 승무원 간의 비교

국내 대형항공사와 외국 대형항공사 승무원들 집단 간에 외적자질 및 태도, 이문화 이해와 외국어 능력, 적응능력 및 직업정신, 대인관계능력, 상황대처능력에 유의한 차이가 존재하는 지를 알아보기 위해 독립표본 t-검정을 실시하였다. 표본 수는 국내 대형항공사 객실승무원은 80명, 외국 대형항공사 객실승무원은 73명으로 나타났다.

국내 대형항공사와 국외 대형항공사 간의 직무역량별 차이분석을 실시한 외적자

질태도에서는 국내 대형항공사(M=4.217)가 국외 대형항공사(M=4.010) 보다 높은 평균값을 보고하였으며, 5% 수준에서 통계적으로 유의한 양(+의 차이(t=2.204)를 보고하였다. 즉, 국외 대형항공사 객실승무원들은 국내 대형항공사 객실승무원들보다 외적자질 및 태도가 더 중요한 직무역량이라고 지각하고 있음을 알 수 있다. 이문화 이해와 외국어 능력에서는 국내 대형항공사(M=3.644) 보다 국외 대형항공사(M=3.846)가 더 높은 평균을 나타내었으며, 역시 5% 수준에서 통계적으로 유의한 음(-)의 차이(t=-2.277)를 보고하였다. 이는 이문화 이해와 외국어 능력이 중요한 직무역량이라고 지각하는 수준이 국내 대형항공사 소속 객실승무원 보다 국외 대형항공사 소속 객실승무원들이 더 높음을 의미한다. 직업정신은 국내 대형항공사(M=4.028)가 국외 대형항공사(M=3.781) 보다 더 높은 평균값을 보고하였으며, 5% 수준에서 통계적으로 유의한 양(+의 차이(t=2.407)를 나타냈다. 즉, 국외 대형항공사 보다 국내 대형항공사 소속 객실승무원들이 직업정신에 대한 중요도를 더 높게 지각하고 있는 것으로 판단된다.

하지만, 적응능력, 대인관계능력 및 상황대처능력에 대한 중요도 지각수준은 국내 대형항공사 소속 객실승무원들과 국외 대형항공사 소속 객실승무원들 간에 통계적으로 유의한 차이가 존재하지 않고 있음을 발견하였다. 지금까지의 분석결과는 다음 <표 9>에 제시하였다.

<표 9> 국내/외국 대형항공사 집단에 따른 평균값 차이 검정(T-test)

직무역량변수들	집단 구분	표본 수	평균(M)값	t값	p값
외적자질태도	국내 대형항공사	80	4.217	2.204*	.029
	국외 대형항공사	73	4.010		
이문화 이해와 외국어 능력	국내 대형항공사	80	3.644	-2.277*	.024
	국외 대형항공사	73	3.846		
직업정신	국내 대형항공사	80	4.028	2.407*	.017
	국외 대형항공사	73	3.781		
적응능력	국내 대형항공사	80	4.308	-.748	.456
	국외 대형항공사	73	4.374		
대인관계능력	국내 대형항공사	80	4.161	1.463	.146
	국외 대형항공사	73	4.048		
상황대처능력	국내 대형항공사	80	4.308	-.904	.367
	국외 대형항공사	73	4.384		

*: $p < .05$

2) 국내 항공사(대형+저비용)와 외국(대형+저비용) 항공사 승무원 간의 비교

본 절에서는 대형항공사 뿐만 아니라 저비용항공사 승무원까지 포함하여, 국내 항공사 승무원 집단과 외국항공사 승무원 집단 간에 외적자질 및 태도, 이문화 이해와 외국어 능력, 직업정신, 적응능력, 대인관계능력, 상황대처능력에 유의한 차이가 존재하는지를 알아보기 위해 독립표본 t-검정을 실시하였다. 표본 수는 국내항공사 승무원(대형+저비용)이 106명, 국외항공사(대형+저가) 승무원이 100명으로 나타났다. 직무역량 요인들의 차이분석을 실시한 결과는 <표 10>과 같다.

이문화 이해와 외국어 능력에서는 국외항공사(M=3.825)가 국내항공사(M=3.590)보다 더 높은 평균값을 보고하였으며, 1% 수준에서 통계적으로 유의한 음(-)의 차이($t=-3.042$)를 보였다. 즉, 저비용 항공사 승무원들까지 포함한 경우에도 이문화 이해와 외국어 능력을 국내항공사 소속 승무원들보다 국외항공사 소속 승무원들이 더 중요한 직무역량이라고 지각하고 있음을 알 수 있다. 직업정신에서는 국내항공사(M=3.986)가 국외항공사(M=3.788)보다 더 높은 평균을 나타내었으며, 5% 수준에서 통계적으로 유의한 차이($t=2.194$)를 보고하였다. 즉, 저비용 항공사 승무원들까지 포함한 경우에도 국외항공사보다 국내항공사 소속 승무원들이 더 중요한 직무역량의 하나라고 지각하고 있음을 의미한다.

하지만, 외적자질 및 태도, 적응능력, 대인관계능력, 상황대처능력에서는 저비용항공사 소속 승무원들까지 포함하더라도, 국외항공사 소속 승무원들과 국내항공사 소속 승무원들 간에는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 보고되었다.

<표 10> 국내, 외국(대형+저비용) 항공사 집단에 따른 차이 분석 결과

영역	집단	사례수	평균(M)	t	p
외적자질태도	국내 항공사	106	4.210	1.682	.094
	국외 항공사	100	4.078		
이문화 이해와 외국어 능력	국내 항공사	106	3.590	-3.042**	.003
	국외 항공사	100	3.825		
직업정신	국내 항공사	106	3.986	2.194*	.029
	국외 항공사	100	3.788		
적응능력	국내 항공사	106	4.296	-.897	.371
	국외 항공사	100	4.370		
대인관계능력	국내 항공사	106	4.134	.781	.435
	국외 항공사	100	4.081		
상황대처능력	국내 항공사	106	4.314	-1.668	.097
	국외 항공사	100	4.437		

* : $p < .05$ 에서 유의하며, ** : $p < .01$ 에서 유의함

V. 결 론

1. 연구 결과 요약 및 시사점

본 연구는 국내항공사와 외국항공사에 재직 중인 한국인 승무원들이 중요하게 생각하는 직무역량을 비교해 보기 위해 국내, 외 항공사 객실승무원으로 재직하고 있는 206명의 유효한 설문조사를 바탕으로 그들이 인식하고 있는 직무역량의 중요도 간의 평균값 차이를 검증하였다. 비교한 직무역량은 외적자질 및 태도, 이문화 이해와 외국어 능력, 직업정신, 적응능력, 대인관계능력, 상황대처능력의 6가지 직무역량 요인들이다. 먼저 대형항공사 소속 승무원들만을 표본으로 한정하여, 국내항공사 소속 승무원집단과 외국항공사 소속 승무원 집단 간의 차이를 실시한 결과, 국내 항공사가 외국항공사보다 외적자질 및 태도, 직업정신과 관련한 직무역량에 대한 중요도를 더 높게 지각하고 있었다. 한편, 국외항공사는 국내항공사보다 이문화 이해 및 외국어 능력을 더 중요한 직무역량으로 지각하고 있었다. 또한, 저비용항공사 소속 승무원들까지 포함하여 직무역량의 평균값 차이를 분석한 결과, 대형항공사 소속 승무원들만을 대상으로 분석한 결과와 유사한 직무역량 차이가 존재하고 있음을 보고하였다. 하지만, 외적자질 및 태도와 관련한 직무역량은 국내 항공사와 국외 항공사 간에 유의한 차이를 보이지 않았다. 외적자질 및 태도와 직업정신에 대한 직무역량을 국내 대형항공사가 외국 대형항공사보다 더 중요하게 여기고 있는 것은 국외항공사에 비하여 국내의 경우, 헤어, 메이크업, 유니폼 착용 등의 규정이 엄격하며, 외국 항공사는 국내에 비해 외적용모에 대한 규제가 자유로운 편이기 때문이다. 또한 외적 자질 및 태도에 있어서 ‘상사에 대한 예의’ 관련 문항은 국외항공사와 비교할 때, 선배와 후배 간 예의를 중요시하는 국내항공사의 조직문화가 반영된 결과라 볼 수 있다. 이문화 이해와 외국어 능력은 국내항공사 보다 국외항공사에 근무하는 승무원들이 더욱 중요한 직무역량 요소라고 지각한 이유는 일반적으로 국내항공사 승무원들보다 영어 또는 소속항공사의 현지어로 커뮤니케이션을 하는 근무 환경의 영향 때문이라고 해석할 수 있다. 또한 국외항공사의 국적 문화를 반영한 기내 서비스를 제공해야 하는 등 이문화에 대한 지식과 이해 역량은 국외항공사 객실승무원에게 보다 요구되는 직무역량이기 때문 중요한 것으로 보인다.

본 연구결과에 기초하여 다음과 같은 시사점을 제시할 수 있다. 그동안 객실승무원의 직무역량은 대형항공사 승무원을 표본으로 한정된 연구가 대부분이었으나, 본 연구는 저비용항공사 객실승무원까지도 모두 설문 대상에 포함하여 국내항공사와

국외항공사 간에 중요하게 생각하는 직무역량이 무엇인지를 비교하였다. 이를 통해 국내항공사 및 국외항공사 객실승무원 취업을 목표로 준비하는 학생들과 이들의 교육을 진행하는 교육기관 담당자들에게 항공사별로 요구하는 직무역량에 어떠한 차이점이 있는지에 대한 해안을 제공하였다는데 본 연구의 의의가 있다. 최근 국외항공사의 신규 한국 취항 노선이 증가하고, 한국인 객실승무원 채용이 확대되는 추세에서, 국내 채용 뿐 아니라 open day 등을 통하여 외국에서 직접 채용을 찾아 나서는 객실 승무원 지원자가 증가하고 있다. 이들 국외 항공사 취업을 준비하는 객실 승무원 지원자들을 대상으로, 이문화의 이해와 외국어 능력을 키울 수 있는 체계적인 커리큘럼 편성이 필요하다 하겠다. 또한, 국내항공사의 경우, 외적 자질 및 태도와 직업 정신이 국외항공사보다 중요한 직무역량으로 인식되고 있기 때문에, 국외항공사에서 국내항공사로 이직하는 경력직 직원은 이러한 직무역량을 향상시킬 수 있는 전문교육 역시 필요하다 하겠다.

2. 한계점 및 후속 연구에 대한 제안

승무원의 직무역량은 대형항공사와 저비용항공사에 따라 요구하는 직무역량이 상이하게 나타날 수 있으며, 국외 항공사의 경우 국적이 상이함에 따라 가치관과 문화 역시 다양할 수 있으므로 이에 따라 요구되는 직무역량 역시 차별적으로 표출될 수 있다. 하지만 본 연구에서는 항공사의 규모 및 소속 항공사의 국적에 따른 차이를 통제하지 못하였다는 한계점이 존재할 수 있다. 따라서 후속 연구에는 연구 대상을 더욱 세분화하여 항공사의 규모 및 국적 또는 문화권 별로 구분하여 집단 간 직무역량의 차이를 비교 해 본다면 보다 흥미로운 연구가 될 수 있을 것이다. 또한 항공사 경영진이 중요하다고 지각하는 직무역량을 추가로 분석하여 승무원들과의 차이비교를 해보는 연구도 흥미로울 것이다.

이외에도 승무원 개인특성변수들로서 근속연수 및 직급에 따라 중요하게 인식하고 있는 직무역량 역시 상이하게 보고될 수 있다. 따라서 근속연수 및 직급별로 중요하게 생각하는 직무역량에 어떠한 차이가 있는지를 규명하는 연구도 흥미로울 것으로 기대된다.

참고문헌

- 곽봉화 (2016). 항공사 객실승무원의 직무역량이 고객지향성에 미치는 영향. 박사학위논문. 세종대학교 대학원.
- 권도희 (2009). 외국항공사 객실승무원 역량의 중요도-실행도에 관한 연구 : E항공사 객실승무원의 인식을 중심으로. 석사학위논문, 경희대학교 관광대학원.
- 권성애 (2015). 문화지능이 문화적응 및 직무만족에 미치는 영향. 석사학위논문, 세종대학 대학원.
- 박소정·전애은 (2018). 저비용항공사 객실승무원의 직무역량이 직무몰입과 이직의도에 미치는 영향. 관광연구논총, 30(3), 125-148.
- 박혜영 (2006). 항공사 객실승무원의 역량요인에 관한 실증적 분석. 경영연구, 21(3), 29-56.
- 박혜영 (2011). 항공사 객실승무원 역량에 대한 교육요구도 분석 : Borich 우선순위를 중심으로. 호텔관광연구, 13(2), 204-221.
- 윤은숙·조명희 (2014). 항공서비스 관련학과 재학생의 항공객실승무원역량 진단 및 교육 요구도 분석. 한국항공경영학회지, 12(6), 63-76.
- 이동희 (2006). 항공사 객실승무원의 공통역량과 역량 모델링에 관한연구. 관광연구저널, 20(2), 335-350.
- 이은백 (2014). 외국항공사 객실 승무원 취업 역량 강화 사례 연구. 석사학위논문, 광운대학교 경영대대학원.
- 한국고용정보원 (2018). 중장기 인력수급전망 2016-2026: 미래 일자리 세계의 변화, 한국고용정보원.
- 한국공항공사 (2018). 항공통계: 통계정보보고서, 한국공항공사.
- McClelland, D. C. (1973) Testing for Competence rather than for Intelligence. *American Psychologist*, 28(1), 1-14.
- Dubois, D. (1993). *Competency-Based Performance Improvement: A Strategy for Organization Change*. Amherst College. MA: HRD Press.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Parry, S. B. (1996). The Quest for Competencies. *Training*, 33(7), 48-56.
- 2019년 12월 29일 원고 접수
2020년 01월 24일 수정본 접수
2020년 01월 24일 최종 수정본 접수 및 게재확정
3인 익명심사 필