한국산학기술학회논문지
Vol. 12, No. 1 pp. 222-232, 2011

항공사 객실승무원 면접 시 사투리와 불안이 진로장벽에 미치는 영향
-대구지역 여대생들을 중심으로-

오현주[1], 홍경완[2], 김현철[3*]
[1]계명문화대학교 호텔관광외식학부, [2]계명대학교 관광경영학과, [3]중앙대학교 식품영양학과

The relationship among dialect, anxiety, and career barrier of flight attendant applicants at interview
-Focused on female college students of Daegu-

Oh, Hyun-Ju[1], Hong, Kyung-Wan[2] and Kim, Hyeon-Cheol[3*]
[1]**Department of Tourism, Keimyung College**
[2]**Department of Tourism Management, Keimyung University**
[3]**Department of Food & Nutrition, Chung-Ang University**

요 약 본 연구에서는 지방에서 항공사 객실승무원 시험을 준비하는 지원자들이 면접에서 사투리나 어색한 말씨를 구사함으로써 느끼는 불안이 면접결과에 미치는 영향에 대해 알아보고자 하였다. 이를 위해 항공사 객실승무원 면접에 참여한 경험이 있는 대학 재학생이나 졸업생들을 대상으로 설문을 실시하였다. 그 결과 사투리를 구사하는 지원자가 사투리를 구사하지 않는 지원자보다 불안감을 많이 느꼈으며, 사투리는 불안에, 불안은 진로장벽에 각각 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과는 고객만족을 위한 서비스 언어와 지방에서 승무원 면접 교육을 가르치는 실무자들에게 시사하는 바가 있을 것이다. 또한 이 논문은 항공사 객실승무원의 면접에 대해 실무적인 관점에서 실증연구가 이루어졌다는데 의의가 있다.

Abstract The purpose of this study is to find out the relationship among dialect, anxiety and career barrier for flight attendant applicants at interview. A Survey was conducted on female applicants who had attended interview at least once. As a result, dialect speakers were more anxious than non-dialect speakers. And a dialect affects the anxiety, the anxiety also affects the career barrier. The findings of this study offer several managerial implications for directors in teaching positions. The results of the evaluation can be used as a background for promoting effective interview method.

Key Words : Dialect, Anxiety, Career barrier, Flight attendant interview

1. 서론

최근 관광산업의 발전과 더불어 국내외 항공 이용객들이 늘어나면서 항공사의 승무원 채용 규모도 커지고 있다. 항공사들은 잇따라 향후 대형 항공기 도입계획을 발표하고 저비용 항공사들도 단거리 국제노선의 확장을 예고하고 있어, 앞으로 객실 승무원 채용규모는 꾸준히 증가될 전망이다. 이와 함께 2007년 국내 객실승무원 채용시 연령제한이 폐지되어 객실승무원 지원의 문이 넓어졌지만, 2000년 이후 생겨난 대학의 승무원 관련학과와 기존 승무원 양성학원들로 인해 자격을 갖춘 지원자들의 경쟁률은 더욱 치열해지는 양상이다.

기업들은 채용단계에서 우수한 인재를 선발하게 되면 이후 교육이나 각종 관리부분에서 불필요한 추가비용과 노력을 줄일 수 있기 때문에 미국의 경영자들은 “Hire hard, manage easy" 라는 말로 채용의 중요성을 강조하기

본 연구는 2010년도 중앙대학교 학술연구비 지원에 의한 것임.
*교신저자 : 김현철(hckim@cau.ac.kr)
접수일 10년 11월 18일 수정일 10년 11월 30일 게재확정일 11년 01월 13일

도 했고[1] 지원자들을 검증할 수 있는 다양한 면접 방법들을 동원하기도 한다.

항공사 객실승무원은 전문 직종도 단순노동 직종도 아닌 중간 부류의 직종으로써 채용과정이 일반 회사의 직원 채용과는 뚜렷한 차이가 있다. 이들은 승객과의 최 접점에서 서비스를 수행하며 간접적으로 항공사의 이미지 홍보역할도 담당하게 되는데, 항공사들은 이러한 점을 고려하여 우수한 인적자원 선발을 최우선으로 한다. 선발과정 중에서도 특히 각 항공사마다 두 차례에 걸쳐서 실시하는 면접이 차지하는 비중이 매우 높다고 할 수 있다.

승무원이 기내에서 담당하는 다양한 업무 중에서 기내방송 서비스는 항공사의 서비스 수준을 가늠하게 되는 아주 중요한 업무이다. 면접관들은 면접에서부터 지원자들로 하여금 방송문을 읽어보게 하여 지원자들의 자질을 판단하기도 하며, 입사 이후에도 훈련을 통해 엄격한 기준으로 승무원들의 방송자격을 관리하고 이후 승진자격 평가에도 반영하고 있다. 면접이 진행되는 동안 면접관들은 이러한 관점에서 지원자가 사용하는 언어가 서비스에 적합한 지를 판단하고 있다[4]. 그러므로 심한 사투리를 쓰거나 목소리 자체가 허스키한 사람은 방송을 담당하기에 부적합하며[11], 면접에서도 불리한 평가를 받을 수밖에 없다. 이러한 맥락에서 지방 출신으로 사투리를 쓰는 지원자들은 표준어를 쓰는 지원자들에 비해 면접에 불리한 조건을 가지고 있으며, 이는 곧 면접에서 좋지 못한 결과를 초래하여 사회진출의 장벽으로 작용된다고 볼 수 있다.

심리학자인 Albert Mehrabion은 '언어나 비언어적인 요소들이 의사소통에 미치는 영향'에서 시각적 요소(옷차림, 자세, 제스쳐 등)는 약 55%, 청각적 요소(목소리, 어조, 볼륨 등)는 38%, 언어적 요소(말 그 자체)는 약 7%의 비중을 차지한다고 밝혔다[21]. 즉 의사를 전달함에 있어 시각적인 요소(55%)를 배제한 청각적 요소와 언어적 요소 즉 목소리나 톤, 억양, 발성과 발음 등의 구체적인 언어와 관련된 요소는 전체 45%의 영향력을 가진다. 객실승무원 면접 참가자들이 반소매 블라우스에 무릎선 스커트, 단정한 쪽머리나 단발형 헤어스타일, 비슷한 칼라의 메이크업 등으로 시각적 요소(55%)가 획일화 되어 있다고 본다면 나머지 청각적 요소와 언어적 요소(45%)가 면접에서 차지하는 비중은 상대적으로 높다고 볼 수 있다.

제한된 짧은 시간 내에 경쟁자들과 함께 참여하게 되는 항공사 객실승무원 면접은 심리적으로나 육체적으로 상당한 긴장을 초래한다. 평소에 승무원으로서의 이미지를 만들어가는 연습 즉 스마일이나 메이크업, 헤어스타일, 자세 그리고 고객 응대 시의 단정한 말씨가 훈련되어 있지 않다면, 면접이 진행되는 짧은 시간동안 자신의 항공사에 적합한 이미지와 차별화된 장점을 보여주기란 쉽지 않다. 지원자 자신도 이러한 어색함과 부조화로 인해 심리적으로 불안과 스트레스를 유발하게 될 것이며, 이 또한 면접에서 부정적인 결과를 가져오게 될 것이다.

항공사 객실승무원과 관련하여 지금까지의 연구들은 주로 항공사와 승무원들의 이미지[28,15], 항공사 서비스 품질[31,30,12,8], 직무 스트레스나 정서노동[20,32]등의 연구들이 대부분이며, 구체적으로 승무원 채용 면접에 직접적인 영향을 주는 요인을 연구한 논문은 없었다.

면접결과에 영향을 미치는 요인은 다양할 것이다. 이 연구는 그 중에서도 지방에서 항공사 객실승무원 시험을 준비하고 있는 지원자들에게 장애 요인이 되는 언어 즉 사투리에 중점을 두었으며, 구체적으로 항공사 객실승무원 지원자들이 면접에서 사투리나 어색한 말씨를 쓰면서 느끼는 불안, 그리고 불안이 면접결과에 미치는 영향에 대해 알아보는데 연구의 목적이 있다.

이 연구는 서비스의 최종목표인 고객 만족을 지향함에 있어 '서비스 언어'에 대해 시사하는 바가 있을 것이다. 또한 지방에서 항공사 객실승무원을 지망하는 학생들을 교육하는 대학의 승무원 관련학과와 승무원 양성학원 등 면접과 관련된 실무교육 담당자들에게 구체적인 수업방향을 제시할 수 있을 것이며, 지방대학생들의 면접에 대한 경쟁력을 강화시켜 진로진출에 도움을 줄 수 있을 것이다.

2. 이론적 배경

2.1 면접, 항공사 승무원 채용 면접

일반적으로 면접은 서류심사와 직무적성검사 등을 실시한 후 최종적으로 응시자를 직접만나 인성과 지식수준, 성장 가능성 등을 평가, 조직에서 필요로 하는 인재인지를 판단하는 시험이다. 우수한 인재를 선발하는 것은 곧 조직의 경쟁력과 직결되므로 기업은 면접을 통해 '실제로 사용할 수 있는 인재', 즉 '즉시 활용할 수 있는 사람'을 선발하고자 한다[26].

국내에서 면접과 관련된 연구는 2000년 이후에 들어와서 활발하게 진행되고 있다. 연구의 내용은 주로 면접 유형이나 방식에 관련된 연구들[7,16,26]이었으며, 취업면접[29]이나 이를 위한 프로그램 개발[17]에 관한 연구가 있으나 구체적으로 면접결과에 영향을 미치는 요인을 분석한 연구는 드물었다.

현재 국내는 약 1만 여명의 객실승무원이 비행업무를 담당하고 있는 것으로 추산되며, 국내 대학의 승무원 관

련학과는 2006년 23개에서 2008년 36개로 빠르게 증가하고 있다[4]. 항공사의 치열한 입사 경쟁을 뚫기 위한 지원자들의 자질들이 우수해지면서 항공사들이 거의 현직 승무원 수준에 버금가는 준비된 지원자들을 채용하고자 하는 것은 당연한 결과라고 할 수 있다.

항공사 승무원 채용 시 면접관들은 면접을 통해 지원자가 적합한 사람인지 여러 관점에서 평가하며, 특히 지원자가 사용하는 언어가 서비스에 적합한지를 봄으로써 지원자의 준비상태나 마음가짐을 판별하고, 기업에서 지향하는 서비스에 어울리는 사람인지를 확인한다[4].

항공사 객실승무원의 채용면접은 일반 기업의 면접과는 뚜렷한 차이점이 있는데, 그 예로써 한국의 대표 항공사인 K항공사와 A항공사를 기준으로 본다면 2차에 걸친 면접시험과 수영테스트 그리고 체력테스트를 들 수 있다. 항공사의 이미지를 대표하는 승무원 역할의 중요성을 감안할 때 이미 서류전형을 통과한 지원자들을 대상으로 하게 되는 두 차례에 걸친 면접의 비중은 매우 크다.

1차 면접은 주로 승무원 출신을 비롯한 회사의 실무진으로 면접관이 구성되며 질의응답 면접방식으로 8~10인 1조의 조별로 짧은 시간동안 진행된다. 신장측정을 비롯하여 제반 서류검토, 지원자의 전체적인 용모와 승무원으로서의 이미지를 주로 평가하며 서비스 시 노출되는 부위(얼굴, 손, 팔, 다리)의 흉터유무를 체크한다. 2차 면접은 회사의 중역인 임원들이 직접 면접에 참여하여 최종결정을 내리게 되는데, 여기서는 전체적인 승무원으로서의 이미지나 외형 뿐 아니라, 심도 있는 질의응답 식 면접을 통해 지원자의 인성, 서비스 마인드, 상황 대처능력, 앞으로의 장래성 등에 대해 다각적인 측면에서 승무원으로서의 자질을 평가하게 된다. 이 외에도 체력검사, 수영테스트, 외국어 구두평가 및 방송문 낭독테스트 등의 결과도 최종면접에서 종합적으로 평가 자료가 된다. 지원자들은 이러한 과정을 통과하고 최종적으로 신체검사 소견에 이상이 없을 시에만 객실 승무원으로 최종 합격이 가능하다.

2.2 표준어, 사투리(방언), 경상도 사투리

표준어에 대한 첫 규정은 1912년 조선총독부의 '보통학교용 언문철자법'에서 "경성어를 표준으로 함"이라 한 것이며, 이후 1033년 조선어학회의 '한글 맞춤법 통일안'에서 "표준말은 대체로 현재 중류사회에서 쓰는 서울말로 한다."라고 규정하였고, 1988년 "표준어는 교양 있는 사람들이 두루 쓰는 현대 서울말로 정함을 원칙으로 한다"는 '표준어 규정'이 공표되었다[6]. 그 후 20여 년이 지난 현재까지도 표준어 규정의 필요성과 세부적 내용에 이르기까지 표준어를 둘러싼 논의는 계속 이어져 오고 있다. 이 원칙에 따르면 표준어는 3가지 조건을 갖추어야 하는데, 첫째 지리적으로 정치적 중심지, 교통적 중심지, 문화적 중심지의 말이어야 하고, 둘째 시대적으로 현대인들이 쓰는 말이어야 하며, 셋째 계급적으로 교양이 있는 사람들(중등 상식인)이 쓰는 말이어야 한다[3]. 이 중에서 '중류사회' 혹은 '교양 있는 사람들'이라는 규정이 타당한가를 비롯하여 표준어 규정에 대한 논란은 지금까지도 진행되고 있다.

이에 비해 사투리는 방언과 거의 동일한 의미로 쓰이며, 하나의 언어 내부에 나타나는 지역적 변이 양상을 말하고 일반적으로 표준어와 대립되는 개념으로 인식된다. 언어의 역사가 오래될수록, 사람의 왕래를 가로막는 지리적, 사회적, 정치적 장애가 클수록 방언분화의 정도는 심해진다[19]. 또한 표준어가 사회 고급문화의 장을 형성하며 지식, 교육, 문화의 우월성을 대변하는 것으로 인식되는데 반해, 사투리는 표준어보다 열등한 지위에 있는, 그만큼 세련되지 못하고, 격을 갖추지 못한 시골말로 고급문화의 혜택을 누리지 못하는 계층의 지식과 문화의 중심에서 소외된 변방의 언어로 여겨지기도 한다[33].

일례로 이정태는 우리사회에서 사투리 사용자들에 대한 인식을 조사하기 위해 TV 드라마에서 사투리를 사용하는 등장인물을 분석하였다[25]. 그 결과 TV 방송 3사(KBS, MBC, SBS)의 드라마에서 사투리를 사용하는 등장인물의 84%가 하류층 인물로 묘사되고 있었고(전라도와 경상도 사투리를 사용하는 등장인물이 전체의 68%를 차지), 방송인(85.4%)과 일반인(80.5%)의 인식도 사투리 사용 등장인물들이 하류층으로 묘사된다고 인정하고 있었다. 이러한 상황을 미루어 볼 때, 최상의 고급 서비스를 지향하는 항공사의 서비스를 담당할 승무원 채용면접에서 표준어를 자연스럽게 구사할 수 있는 지원자를 채용하며 승무원들에게 서비스 시 표준어를 사용하도록 요구하는 것은 당연하다.

특별히 경상도 방언에 나타나는 두드러진 특징을 살펴보면, 우선 표준말 모음체계가 10모음 체계인데 비해 경상도 방언은 6모음 체계로 'ㅔ'와 'ㅐ', 'ㅓ'와'ㅡ'가 통합되어 구별이 잘 안 되고, 기본적으로 이중모음을 회피하는 현상이 두드러지며, 억양이 타 지역 방언보다 억세고, 말을 할 때 첫음절에 강세가 들어가는 것이 그 특징이라고 할 수 있다[1].

앞서 말한 방언의 다소 부정적인 맥락과는 달리 방언의 긍정적 가치에 관한 논의는 현재까지도 활발하게 이뤄지고 있다. 표준어도 단지 여러 방언중의 하나이되 의사소통의 불편을 덜기 위한 자격을 부여받은 공통어라고 정의하면서 방언과 동등한 자격으로 보기도 하였고[33], 우리나라의 말을 "한국인의 삶이 배어 있는 국어"로서

표준어와 방언을 포괄하는 개념으로 이해하듯이 방언을 언어학적으로 표준어보다 하급의 언어로 보지 않고, 전통문화를 계승하고, 문학적·정서적 표현을 풍성하게 하며, 창의적인 국어사용 능력을 신장시키는 역할을 하는 긍정적인 관점으로 보기도 했다[24].

2.3 불안, 언어불안

불안은 인간생활의 여러 영역에 걸쳐 영향을 미치기 때문에 그 성격을 명확히 규정하기가 어려우며 다양한 개념으로 발전되어왔다[33]. 또한 불안은 모두가 체험하고 있는 근본적인 심리현상이며 동시에 모든 심리 질환에 공통되는 현상이기도 하다. 따라서 불안 현상은 단순하지 않으며 그 원인을 '과학적으로' 규명하기가 어렵다.

홍준기에 의하면 Freud는 평생에 걸쳐 불안 현상에 대해 정신분석학적 해명을 얻고자 노력하여 최초로 불안상태를 단일화된 심리적 상태로 개념화했다고 했다[36]. Freud의 연구초기(1895)에는 리비도가 방출되지 못하고 누적되면 이것이 직접 불안으로 전환된다고 보았다. 이후 자신의 심리 장치를 자아, 이드, 초자아로 구분하는 이론을 확립하면서 자아를 불안의 소재지로 보았고, 이후 '억제, 증상, 그리고 불안(1926)' 이라는 연구를 통해 불안을 '위험에 대한 신호'로 정의했다. 즉 불안은 위험상태의 등장을 예고함으로써 위험 상황을 효과적으로 회피하거나 방어할 수 있도록 자아가 보내는 신호라고 정의했다.

국내의 연구자들의 상당수가 불안의 이론적 근거를 Spielberger(1975)의 상태불안과 특성불안에 두고 연구를 발전시켰다[52]. Spielberger의 상태불안은 특수한 상황에서 자율신경계의 각성으로 인해 야기된 긴장감, 염려, 그리고 과도한 자율신경계 활동으로 특징 지워지는 일시적인 정서 상태를 말한다. 따라서 면접에서처럼 평가를 받는 특수한 상황에서 순간적으로 느낄 수 있는 걱정과 인식의 상태로 이해될 수 있다[46][53]. 면접은 제 3자에 의해서 자신의 모든 것이 평가를 받고 있는 특수한 상황으로 순간적인 긴장상태가 지속되면서 일시적으로 불안한 상태 즉 상태불안에 해당된다고 할 수 있을 것이다.

특성불안은 개인이 지니고 있는 선천적으로 타고난 특질로 비교적 안정되고 영속적인 개인의 불안성향을 말하며[34] 이는 개인의 인지적 과정을 방해하고 기억력과 적극성을 약화시켜 부정적인 영향을 미치기도 한다[53]. 예를 들어 면접자의 무대공포증과 같은 특이성향이 특성불안에 해당되며 이런 성향이 강하면 면접에서 본인의 역량을 충분히 발휘하리라 기대하기는 어려울 것이라는 관점이다.

박현주는 비록 상태불안과 특성불안이 다르게 정의되고 있지만 서로 독립적으로 작용하지 않으며, 일반적으로 특성불안이 높은 사람은 상태불안도 높고 특성불안이 낮은 사람은 상태불안도 낮다고 했다[9,46,53]. 이는 타고난 성향이 대중 앞에 서면 불안을 많이 느끼는 사람일수록 면접과 같은 상황에서 더 많은 불안을 느낄 것이며, 반대로 타고난 성향이 대중 앞에서 말하는 것에 부담이 크지 않은 사람은 면접 상황에서도 과도한 불안을 느끼지 않음을 의미한다.

사람들마다 불안을 각각 다르게 경험하지만 공통된 세 가지 현상이 두드러지게 나타나기도 한다[47]. 첫째, 정서적으로 두려움이나 위험에 관한 느낌을 설명할 수 없는 상태이다. 둘째, 생리적 각성과 신체적 고통의 양식으로 심장혈관, 호흡기 등 신체적 증상으로 나타나는 신체적 현상이다. 셋째, 효과적인 문제해결과 인지적 통제의 붕괴, 혼란으로 직면한 문제에 효과적으로 대처하지 못하는 어려움이 있어서 오랫동안 지속될 경우 주의집중을 방해하기도 한다[18].

불안을 세 가지 측면에서 구분하기도 하는데, 개인의 성격상의 불안, 어떤 상황에서 순간적으로 갖게 되는 상태별 불안, 그리고 특정한 상황에서만 발생하고 다른 상황에서는 일어나지 않는 경우의 상황별 불안이다. 이 가운데 상황별 불안이란 외국어 학습시의 불안 즉 언어불안에서 초점이 되는 부분이기도 하다[2].

최근에 불안에 관한 연구는 주로 외국어 교육 분야에서 활발히 이루어지고 있는 추세다[42,27,9]. Horwitz 등은 불안에 관한 연구들이 일치된 결론에 이르지 못한 원인을 언어불안 측정 도구의 부재로 보고 이를 개발하였으며, 이러한 언어불안의 양상을 상황 불안의 개념에서 의사소통불안, 부정적 평가에 대한 불안, 시험불안 등의 세 가지 측면에서 연구했다[42]. 의사소통불안이란 다른 사람과 의사소통 하는 것에서 오는 두려움과 걱정을 말하며, 부정적 평가에 대한 불안은 타인으로부터 자신에 대한 평가나 인식의 문제와 관련하여 스트레스를 받거나 실제로 나쁘게 평가되거나 혹은 그렇게 될 것이라고 생각하는 두려움을 의미한다. 또한 시험불안은 시험을 볼 때 부적절한 언어사용으로 낮은 평가를 받을 것이라는 걱정과 예견된 시험점수나 실패에 대한 두려움에서 기인하는 불안을 의미한다[9]. 따라서 이 논문에서는 불안을 면접시험 이라는 특수한 상황에서 Horwitz의 언어불안으로 정의하고, 언어불안의 양상인 의사소통불안, 부정적 평가에 대한 불안, 시험 불안의 세 가지 측면에서 논하고자 한다.

2.4 진로장벽

진로장벽이란 직업이나 진로계획상의 결정을 방해하

는 요인이며[55] 즉, 진로와 관련된 여러 경험들 즉 취업, 진학, 승진, 직업의 지속 등을 수행해 나가는 과정에서 역할행동을 방해하는 여러 부정적 요인이나 상황들로 통칭할 수 있다[22].

London은 진로장벽은 개인, 직업 환경 또는 이 둘의 결합으로 발생할 수 있으며, 상실, 핸디캡, 변화, 갈등, 증가하는 기대나 직무 요구사항들, 차별, 저고용, 우호적이지 않은 수행평가, 긍정적 사건의 부정적 측면을 포함한다고 했다[44,10].

진로장벽에 대한 초기의 연구는 주로 여성의 사회진출과 관련된 진로장벽의 분류나 측정도구의 개발[40,56,57,54,55]이 위주였으며, 이후에는 개인이 속한 사회·문화적 맥락이나 환경적 요인이 진로선택이나 진로결정행동에 큰 영향을 미친다는 사실에 주목하고, 이를 설명해줄 수 있는 진로장벽의 변인에 관심을 가지기 시작했다[41,43,48,14]

진로장벽을 분류하는 방법으로 학자들은 다양한 기준을 제시한다. 초기에는 Crites의 직장적응을 방해하는 외적장벽과 내적장벽의 이분법적 분류가 개발되었다[38]. 즉 개인의 진로를 방해하는 요인이 개인 외부에 있는 환경적인 것인지 개인 내부에 있는 심리적인 것인지를 밝히고자 했다. 예를 들어 여성들의 사회진출 장벽의 원인을 사회 구조적 원인으로 볼 것인지 여성 스스로의 두려움, 갈등, 동기부족 등의 심리적 원인으로 볼 것인지를 밝히는 것이다.

그러나 이 둘 사이의 구분이 모호하고 상호작용적인 측면이나 상충되는 부분들의 맹점들을 보완하기 위해 삼분법적 분류 체계가 제시되었는데[51,48,56], Sobol은 여성의 취업결정에 영향을 미치는 정도에 따라 가능조건, 촉진조건, 가속조건을 제시하였다[51]. Nieva & Gutek은 개인 특성요인과 상황 요인 사이에 태도 요인을 추가하였고[48], Swanson과 Tokar는 태도 장벽과 사회적·대인장벽 사이에 상호작용적 장벽을 추가하였다[56].

1980년대 이후부터는 지금까지의 이분법적 분류나 삼분법적 분류의 틀에서 벗어나 실제 현장이나 생활 장면에서 지각되는 진로장벽을 조사하고 이들을 유목화 하기 위한 다원 분류가 시도되었다[50,37,49,57,55,60,45,13,23,5,22]. 이들 가운데 김은영은 대학생의 진로탐색 장애(장벽)검사의 척도를 개발하고, 도출된 하위요인을 9개로 분석하기도 하였다[5].

2.5 면접, 사투리 구사, 불안, 진로장벽의 관계

경쟁자와 함께 면접 현장에 참여하여 면접관에 의해 자신의 자질을 평가 받는 면접은 그 자체만으로도 불안감, 긴장감을 비롯하여 불편한 심리적 스트레스를 유발할 것이다. 이미 지원 자격을 검증하는 서류테스트를 통과한 상황에서 인적 자질을 평가받게 되는 면접은 타지원자에 비해 여러 면에서 우수한 경쟁력을 갖지 않으면 좋은 결과를 기대하기란 어렵다.

항공사 객실승무원 면접에서 면접관들은 서비스에 적합한 말씨 즉 고급스럽고 세련된 말씨를 구사하는 지원자를 선발하고자 한다. 이러한 말씨가 훈련되지 않은 지방 사투리를 구사하는 지원자는 표준어를 구사하는 타지원자들과 다른 억양이나 어휘를 구사함으로써 면접의 의사전달 수단인 말 표현에서부터 경쟁력이 뒤쳐진다고 할 수 있다. 승무원의 중요한 자질이 되는 순발력 있는 상황 대처능력을 평가하기 위해 면접관은 때때로 곤란한 질문과 어려운 상황을 설정하여 면접을 진행하기도 하는데, 평소 제대로 된 스피치를 연습하지 않으면, 이 긴박하고 긴장된 순간에 본인의 말버릇이나 언어 습관들이 그대로 드러나게 된다. 즉 이 상황은 앞서 언급한 Spielberger의 상태불안에서 살펴보았듯이 자율신경계의 각성으로 인해 과도한 긴장감과 걱정을 유발할 것이며[52], Horwitz 등의 언어불안 양상인 의사소통 불안, 부정적 평가에 대한 불안, 시험불안 등이 면접자로 하여금 자신의 실력을 마음껏 발휘하는 것을 제어하게 될 것이다[42].

또한 면접에서 사투리를 구사하게 되면 표준어를 구사하는 지원자들과는 다른 어색한 억양과 표현들로 더욱 긴장하게 되고, Teri 등이 정의했듯이 자신의 부족한 기량이 다른 지원자들에 비해 낮게 평가될 것을 우려하여 좌절감을 가지게 되며 이것이 불안요인으로 작용할 것이다[59]. 이렇게 유발된 불안은 집중력을 요하는 면접에서 심리적으로 더욱 위축될 것이며, 순간 응대능력이 둔화되고 표현력도 떨어지며, 긴장으로 인해 표정관리나 자연스러운 스피치를 더욱 어렵게 할 것이다.

결론적으로 말해서 사투리를 구사하는 지원자들은 표준어를 구사하는 지원자들에 비해 경쟁력이 떨어질 수밖에 없고, 이것으로 유발된 심리적인 불안은 Crites에 의하면 개인 내부에 있는 심리적인 내적장벽으로 작용하여 진로장벽에 영향을 미치게 될 것이다[39].

3. 연구방법

3.1 연구모형 및 가설설정

본 연구에서는 항공사 객실승무원 채용 면접 시 지원자가 사투리를 구사함으로써 느끼게 되는 심리적 불안이 결과적으로 진로장벽에 미치는 영향에 대해 알아보고자

한다. 따라서 아래와 같은 연구 모형 설정이 가능하다.

[그림 1] 연구 모형

따라서 아래와 같은 가설을 도출해 낼 수 있다.

가설1: 객실 승무원 면접 시 불안은 사투리 구사여부에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.

가설2: 객실 승무원 면접 시 진로 장벽은 사투리 구사여부에 따라 차이가 있을 것이다.

가설3: 객실 승무원 면접 시 사투리 구사는 지원자의 불안에 정의 영향(+)을 미칠 것이다.

가설4: 객실 승무원 면접 시 사투리로 인한 불 안은 진로 장벽에 정의 영향(+)을 미칠 것이다.

3.2 설문지의 구성

항공사 객실승무원 채용 면접 시 사투리를 구사함으로써 겪게 되는 불안, 그리고 불안이 진로장벽에 미치는 영향을 알아보기 위해 실시한 문헌연구를 바탕으로 설문을 구성하였다.

먼저 설문을 시작하면서 지원자의 사투리구사 정도를 물어보았다. 불안에 관한 설문으로는 Horwitz등의 언어불안을 의사소통불안, 부정적 평가에 대한 불안, 시험불안 등 세 가지 측면에서 개발한 언어불안 측정도구(FLCAS)의 33문항(1986)을 토대로 한국 학생들의 언어불안 측정을 위한 설문도구가 총 43문항으로 제작되었는데[9], 이들 중 면접상황과 개연성이 있는 설문을 10문항 선택했다. 또한 '박혜선 & 박미라가 연구한 진로장벽의 8요인 가운데[10], '차별로 인한 불이익' 항목을 본 연구에 맞게 '면접 시 사투리로 인한 불이익'으로 변형 및 대입시켜 4문항을 얻었다. 최종적으로 일반적인 특성을 고려한 2문항을 추가하였다.

설문은 각각 Likert 5점 척도로 측정하였으며, '전혀 그렇지 않다'를 1점, '매우 그렇다'를 5점으로 점수를 부여하였다. 표 1과 같다.

[표 1] 설문지의 구성

변수	설문내용	항목수
면접시 사투리구사	귀하는 일상에서 사투리를 어느 정도 쓰는 편입니까?	1
불안	면접에서 사투리 때문에 긴장되어 쉬운 질문도 답변이 생각나지 않을 때가 있다	10
	면접에서 표준어로 말하려고 할 때 어색한 느낌이 든다	
	표준어로 말하려다가 어색하면 자신감이 없어진다	
	면접 시 말씨 때문에 긴장돼서 아는 것도 생각나지 않는다	
	면접 시 말씨 때문에 왠지 불안하다	
	면접 중에 말씨 때문에 실수를 할 것 같다는 생각이 든다	
	말씨 때문에 면접에 좋은 점수를 받지 못할까봐 걱정 된다	
	면접에서 표준어로 말하려다 면접관 앞에서 실수하는 것이 두렵다	
	면접관 앞에서 말씨 때문에 실수할까봐 하고 싶은 말을 다 하지 못하고 빨리 마친다	
진로 장벽	승무원 면접 시에 사투리가 문제가 된다고 생각 한다	4
	나는 면접 시에 사투리를 쓰는 것에 대해 의식하고 있다	
	나는 면접에서 사투리를 쓰기 때문에 불이익을 당할 것이다	
	나는 사투리를 사용함으로써 면접 시 차별을 받을 수 있다	

3.3 표본선정, 자료수집 및 분석방법

이 연구를 위하여 항공사 객실승무원 면접을 준비하는 대구지역 여대생(전문대생, 4년제 대학생) 및 일반 여성들(만 19세~26세)중에서 면접에 실제 참여한 경험이 있는 학생 및 일반인들을 대상으로 설문을 조사하였다. 설문조사 기간은 2010년 8월27일~31일 5일간 대구시내의 승무원 양성학원과 대학의 승무원학과 학생들을 대상으로 자기기입식으로 설문을 실시하였다. 총 170부를 배포하여 168부가 회수되었고, 그 중 불성실하게 답한 6부를 제외한 총 162부를 최종 분석하였다.

본 연구는 SPSS 14.0을 사용하여 자료를 분석하였으며, 이는 표 2와 같다. 즉 항공사 객실승무원 채용 면접에 참여한 여학생들의 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였고, 면접 시의 불안과 진로장벽에 대해서는 탐색적 요인분석과 신뢰도 검증을 하였다. 집단 간의 불안과 진로장벽의 차이를 분석하기 위해 t-test를 실시하였고, 사투리 구사가 불안에 미치는 영향과 불안이 진로장벽에 미치는 영향에 대해서는 회귀분석을 실시하였다.

[표 2] 자료분석 방법

내용	분석방법
면접 시의 불안, 진로장벽	요인분석, 신뢰도 검증
면접 시 사투리 구사여부에 따른 불안의 차이분석	t-test
면접 시 사투리 구사여부에 따른 진로장벽의 차이분석	t-test
사투리 구사가 불안에 미치는 영향	회귀분석
사투리 구사로 인한 불안이 진로장벽에 미치는 영향	

4. 실증분석 결과

4.1 면접 시의 불안과 진로장벽의 요인분석결과

항공사 객실승무원 면접 시 불안과 진로장벽의 타당도를 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인분석에 앞서 적합여부를 알아보기 위해 KMO와 Bartlett 검정을 실시해 본 결과, KMO 값은 0.889, Bartlett검정은 유의확률이 0.000으로 요인분석이 가능했다. 계속해서 요인추출은 주성분분석(principal components analysis)을, 요인회전은 요인들 간의 상호독립성을 유지하는 직각회전방식인 베리맥스(varimax)방법을 선택하여 요인분석을 진행했다. 변수간 아이겐 값이 1이상을 하나의 요인으로 묶는데, 불안의 10개항목과 진로장벽의 4개 항목이 각각 하나의 단일 요인으로 묶였다. 이를 표 3에 정리하였다.

[표 3] 면접 시의 불안과 진로장벽의 요인분석 결과

요인 및 항목	요인 적재량	고유치	분산비율(%)	누적변량(%)	크론바흐 α
요인1: 불안		7.283	52.023	52.023	0.928
A9	0.837				
A5	0.829				
A2	0.815				
A6	0.781				
A7	0.770				
A10	0.732				
A3	0.726				
A4	0.690				
A8	0.672				
A1	0.632				
요인2: 진로장벽		1.942	13.871	65.894	0.898
B4	0.863				
B3	0.854				
B1	0.841				
B2	0.816				

KMO=.889, Bartlette의 구형성 검정 근사카이제곱=1586.916, 자유도=91, 유의확률=.000

요인분석으로 확인된 각 구성개념들에 대한 내적일관성을 알아보기 위하여 크론바하 알파계수를 측정한 결과 불안이 .928, 진로장벽이 .898로 나타나 신뢰성이 높은 것으로 검증되었다.

4.2 연구모형 및 가설검정

본 연구의 가설을 검정하기 위해 사투리를 구사하는 집단과 사투리를 구사하지 않는 집단 간의 불안감과 진로장벽의 차이를 알아보고자 t-test를 실시하였다. 그 결과 표 4와 같이 사투리를 구사하는 집단이 사투리를 구사하지 않는 집단보다 불안감을 많이 느끼는 것으로 나타났다. 그러나 진로장벽에 있어서는 p값이 0.375로 두 집단 간의 차이가 없는 것으로 나타났다. 따라서 가설1은 채택되었고, 가설2는 기각되었다.

[표 4] 사투리 비구사 집단과 사투리 구사 집단 간의 불안과 진로장벽의 t-test

요인	구분	집단		t값	p값
		사투리 비구사	사투리 구사		
불안	평균	2.4533	3.3265	-4.230	0.001*
	SD	0.75201	0.80522		
진로장벽	평균	3.3667	3.5904	-0.890	0.375
	SD	1.51441	0.83237		

*p<0.01

또한 사투리가 불안에 미치는 영향을 알아보기 위해 사투리를 독립변수로, 불안을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하였다. 결과는 표 5에서 보여주는 바와 같이, 결정계수 R^2이 0.203으로 이 회귀 식은 20.3%의 설명력을 갖는다. 검정통계량 F값이 36.907, 유의확률(P값)이 0.000으로 회귀모형이 타당하다고 판단할 수 있으며, 회귀 식은 다음과 같다.

불안 = 1.823 + 0.395*(사투리)

이 회귀 식을 통하여 사투리는 불안에 0.395정도의 영향을 주고 있음을 알 수 있다. 따라서 가설3은 채택되었다.

[표 5] 사투리와 불안의 회귀분석

	비표준화 계수		표준화 계수	t값	p값
	B	표준오차	β		
(상수)	1.823	0.241		7.563	0.000
사투리	.395	.065	0.450	6.075	0.000*
R=0.450, R^2=0.203, ΔR^2=0.197, F=36.907, P=0.000					

종속변수: 불안, *p<0.001

이번에는 사투리로 인한 불안이 진로장벽에 미치는 영향을 알아보고자 불안을 독립변수로 진로장벽을 종속변수로 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 결정계수 R^2값이 0.262로 회귀 식은 26.2%의 설명력을 가지고 있다. 검정통계량 F값이 56.121, 유의 확률(P값)이 0.000으로 회귀모형이 타당하다고 할 수 있고, 다음과 같이 회귀 식을 나타낼 수 있다.

진로장벽= 1.727 + 0.562*(불안)

이 회귀 식을 통해서 사투리로 인한 불안은 진로장벽에 0.562정도의 영향을 주고 있음을 알 수 있다. 따라서 가설4도 채택되었다.

[표 6] 불안과 진로장벽의 회귀분석

	비표준화 계수		표준화 계수	t값	p값
	B	표준 오차	β		
(상수)	1.727	0.252		6.839	0.000
불안	0.562	0.075	0.512	7.491	0.000*
$R=0.512$, $R^2=0.262$, $\Delta R^2=0.257$, $F=56.121$, $P=0.000$					

종속변수: 진로장벽, *p<0.001

5. 결론 및 시사점

이 연구에서는 항공사 객실승무원 면접 시에 사투리를 쓰는 지원자들이 느끼는 불안과 진로장벽의 영향관계를 알아보고자 하였다. 이를 위하여 관련 변수간의 이론적 고찰을 통한 설문항목을 정하고, 대구지역에서 승무원 채용시험을 준비하고 있는 여대생 및 일반 여성(만 19세~26세)들을 대상으로 설문을 실시하였다.

첫째, 지원자의 사투리 구사여부에 따른 불안과 진로장벽의 차이를 알아보기 위해 사투리 구사집단과 비구사집단 간의 차이를 분석한 결과, 사투리 구사집단이 사투리 비구사집단보다 불안을 더 느끼는 것으로 나타났다. 이는 Horwitz와 박현주가 외국어 교육시 언어불안의 양상을 의사소통불안, 부정적 평가에 대한 불안, 시험불안의 측면에서 연구했던 것을 면접 상황에서도 실증적으로 확인한 결과이다[42][9]. 언어는 타자와의 소통도구로써 자신이 가진 언어와 상대가 가진 언어가 외국어나 사투리처럼 다를 경우, 특히 항공사 객실승무원 면접에서는 의사소통에 대한 두려움과 걱정, 타인으로부터 받게 될 평가나 인식에 대한 두려움이나 스트레스, 결과적으로 부적절한 언어 사용으로 인한 평가에서의 낙오, 실패에 대한 두려움이 유발된다는 것을 입증한 것이다. 실제로 면접에 참여했던 학생들의 현장경험담을 들어보면, 대다수의 준비된 지원자들이 자연스런 표준어를 구사하고 있었고, 지원자가 사투리를 썼을 때에 스스로 느끼는 이질감과 당혹스러움으로 인해 더욱 긴장되어 임기응변을 요하는 면접에서 재치 있게 자신의 기량을 발휘하기가 어렵다고 하는데, 이는 Teri의 불안요인과 맥락을 함께하며, 이 저변에도 면접 평가에 대한 불안의 기저가 동일하게 작용한다고 볼 수 있다[59].

둘째, 불안과는 달리 사투리 구사여부에 따른 진로장벽을 인식하는 데는 두 집단 간의 차이가 없는 것으로 나타났다($p=0.375$). 사투리 비구사집단의 평균은 3.3667, 사투리 구사집단은 3.5904로 지원자들이 사투리 구사여부에 상관없이 두 집단 모두 사투리가 면접에 문제가 된다는 점을 높게 인식하고 있음을 의미한다.

셋째, 사투리 구사와 불안의 영향관계에 있어 사투리 구사는 불안에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 사투리를 많이 쓰면 쓸수록 불안감이 고조되며 사투리를 적게 사용할수록 불안감이 저하된다는 의미이다. 경쟁자와 함께 참여한 면접에서 지방 사투리를 구사하는 지원자들이 다른 표준어를 구사하는 지원자들과는 다른 사투리나 어색한 말씨를 구사하여 느끼게 되는 불안감은 당연한 것이며, 표준어로 좋은 스피치를 구사하는 지원자들은 이런 불안감이 덜 할 것이다. 즉 사투리 구사자들은 면접 준비단계에서 표준어로 스피치연습을 해서 사전에 불안증가 요소를 제거해야 할 것이다.

넷째, 언어불안은 진로장벽에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과는 심리적인 불안이 개인의 내적장벽으로 작용하여 진로장벽에 영향을 미친다는 Crites의 연구를 실증적으로 입증하는 것이다[38]. 면접에서의 긴장감은 면접에 참여하는 지원자라면 누구나 느끼고 있다. 당연히 불안감을 많이 가질수록 차분한 자기표현과 스피치가 어려워져서 좋은 면접 결과를 기대하기란 어려울 것이다. 역으로 표준어 연습 등 사전 준비를 잘 해서 여러 가지 불안요인을 극복하게 된다면 좋은 결과를 기대할 수도 있다는 의미이다.

본 연구의 한계점은 첫째, 면접에 영향을 미치는 요인을 지원자의 입장에서 분석했다는 점이다. 만약 면접에서 채용을 결정하는 권한을 가진 면접관의 입장에서 채용결정요인이 무엇인지 알아본다면 면접에 보다 실질적이고 결정적인 답을 얻을 수 있을 것이다. 둘째, 설문의 표본이 대구지역 사투리 구사자에 편중되었다. 다양한 지역에서 사투리 구사자와 사투리 비구사자와의 비교를 충분히 해본다면 지역별로 면접에서 언어가 차지하는 비중도 알아볼 수 있고, 언어 외에 면접에 영향을 미치는 요인에

대해서도 다양하게 알아볼 수 있을 것이다. 셋째, 항공사에서 대다수 여승무원을 채용하다보니 설문이 여성지원자에 한해서만 이루어졌는데, 남성지원자들에 대한 샘플이 충분히 확보될 수 있다면 남녀비교를 통해 서비스분야의 진로장벽에 또 다른 시사점을 발견할 수 있을 것이다. 이러한 한계에도 불구하고 이 논문은 항공사 객실 승무원의 면접에 대해 실무적인 관점에서 실증연구가 이루어졌다는 데에 의의가 있다.

참고문헌

[1] 구윤회, “사투리를 극복하기 위한 화술 방법에 관한 연구”, 단국대학교 공연예술학과 석사학위논문, 2009.

[2] 김덕기, “영어교육론”, 고려대학교 출판부, 1996.

[3] 김성렬, “국어방언연구. 국학자료원, 서울, pp. 11-12, 2001.

[4] 김수진 · 이진형, “항공사 객실승무원의 채용, 교육훈련 및 비행과정과 정서노동: 정서노동 영역과 과정의 확장”, 관광학연구, 제33권, 제4호, pp. 469-488, 2009.

[5] 김은영, “한국 대학생 진로탐색장애검사(KCBI)의 개발 및 타당화 연구”, 한국심리학회지, 제14권, 제1호, pp. 219-240, 2002.

[6] 남경완, “표준어 규정과 표준어 정책에 대하여”, 한국학연구, 제33권, pp.39-62, 2010.

[7] 박상진 · 황규대, “면접양식과 면접자/지원자 행동유형이 면접결과에 미치는 영향에 관한 연구”, 노사관계연구, 제11권, 제2호. pp. 134-159, 2001.

[8] 박진우, “항공사 서비스 품질 차원의 영향에 관한 연구”, 관광연구, 제22권, 제4호, pp. 151-172, 2008.

[9] 박현주, “불안과 모험시도가 영어 학습 성취도에 미치는 영향”, 전남대학교 박사학위논문2002.

[10] 박혜선 · 박미라, “여자전문대학 비서과 대학생 및 졸업생이 인식한 진로장벽”, 비서학 논총, 제18권, 제1호, pp. 5-21, 2009.

[11] 박혜정, “멋진 커리어우먼 스튜어디스 면접” 백산출판사, 2007.

[12] 서명선, “항공사 객실승무원의 서비스품질”, 한국관광학회, 제59차 목포 관광 학슬심포지엄, pp. 63-72, 2006.

[13] 손은령, “여자 대학생이 지각한 진로장벽”, 서울대학교 대학원 박사학위논문, 2001.

[14] 손은령 · 김계현, “여자대학생이 지각한 진로장벽 요인에 관한 연구”, 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 제14권, 제1호, pp. 121-140, 2002.

[15] 신명순, “항공사 승무원의 외형, 탑승객의 고객만족, 재이용의사간의 관계”, 한국관광학괴, 제63차 제주학술심포지엄, pp. 423-433, 2008.

[16] 오인수 · 서용원, “구조화된 역량기반 채용면접 체계, 이론적 고찰과 개발사례”, 인적자원개발연구, 제4권, 제1호, pp. 49-75, 2002.

[17] 오지영 · 손중석, “면접 이미지메이킹 프로그램 적용사례연구", 한국인체예술학회지, 제9권 제3호, pp.123-139, 2008

[18] 윤선희 · 이규민, “청소년의 성취목표지향성과 불안이 진로결정수준에 미치는 영향”, 한국청소년연구, 제20권, 제4호, pp. 189-207, 2009.

[19] 이기갑, “국어 방언문법, 태학사, 서울, p.19, 2003

[20] 이동명, “정서노동 및 사회적 지지가 항공사 객실승무원의 소진에 미치는 영향 연구” 관광학연구, 제32권, 제2호, pp. 213-231, 2008.

[21] 이동희, “매너와 이미지메이킹”, 형설출판사, 2006.

[22] 이성식 · 정철영, “여대생이 인식한 진로장벽과 진로결정자기효능감 및 진로결정수준의 인과모형”, 농업교육과 인적자원개발, 제39권, 제4호, pp.83-109, 2007.

[23] 이은경, “자기효능감이 진로발달에 미치는 영향”, 이화여자대학교 대학원 박사학위논문, 2001.

[24] 이정기, “방언 가치 인식 학습 프로그램 개발 연구”, 진주교대 석사학위논문, 2005.

[25] 이정태, “TV드라마 사투리 사용실태의 인식에 관한 연구”, 한양대학교 언론학 석사학위논문, 2005.

[26] 이형우, “공무원채용을 위한 면접시험에 관한 고찰”, 한국행정학회 춘계학술대회 발표논문집, pp. 333-346, 2005.

[27] 이효웅, “영어학습 태도, 동기 및 책략과 성취도와의 상관관계”, 경북대학교 박사학위논문, 1999.

[28] 장대성 · 김민수,“국적항공사 승무원의 외적 용모에 대한 고객기대와 만족도에 관한 연구”, 한국관광학회 제54차 학술연구발표 논문집3권, , pp. 465-474, 2003.

[29] 전지현 · 김재윤, “취업 커뮤니케이션에 관한 연구”, 비서학논총, 제14권, 제1호, pp. 169-191, 2005.

[30] 정은유, “승무원의 비언어적 커뮤니케이션과 서비스 품질이 항공사 브랜드 태도와 관계지향성에 미치는 영향“, 한국관광학회 제66차 학술심포지엄 및 연구논문 발표대회 4호, pp.653-665, 2009.

[31] 조주은, "국내 항공사 객실승무원의 서비스 지향성이 신뢰와 서비스 제공행동에 미치는 영향“, 대한관광경영학회, 제26차 정기학술발표대회 논문집, pp.271-286, 2005.

[32] 조희정 · 구본기, “항공사종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 연구”, 관광연구, 제 25권, 제1호, pp. 109-125, 2010.

[33] 최희선, “방언교육의 이해와 실제”, 전북대학교 교육대학원 국어교육 석사학위논문, 2006.

[34] 한덕웅 · 이장호 · 전겸구, “Spielberger의 상태-특성 불안검사 Y형의 개발”, 한국심리학회지, 제1권, 제1호,

pp. 1-14, 1996.

[35] 한덕웅 · 이장호 · 탁진국, “Spielberger 상태-특성 불안 검사의 표준화”, 한국 심리학회 ‘93 연차대회 학술발표 논문집, pp.505-512. 1993.

[36] 홍준기, “불안과 그 대상에 관한 연구:프로이트, 라캉 정신분석학과 키에르케고르의 비교를 중심으로”, pp. 234-267, 2001.

[37] Bowman, *An examination of the career development of Black students*. Unpublished doctoral dissertation, Southern Illinois university, 1988.

[38] Crites, *Test reviews*, Journal of counseling psychology, 16(2):pp.181-184, 1969.

[39] Crites, "Vocational Psychology" New York: McGraw-Hill, 1969.

[40] Fitzgerald, Crites, *Toward a career psychology of women: shat we know and what we need to know?* Journal of Counseling Psychology, 27(1), 44-62, 1980.

[41] Fitzgerald, Fassinger, Betz, *Theoretical advances in the study of women's career development*. In W. B. Walsh & S. H. Osipow(Eds.), Handbook of vocational psychology: Theory, research and practice, 67-110. Mahwah, NJ: Erlbaum Associates. 1995.

[42] Horwitz, *Preliminary evidence for the reliability and validity of a foreign language anxiety scale*. TESOL. Quartly, 20. 559-562, 1986.

[43] Lent, Brown, Hackett, *Contextual supports and barriers to career choice: A social cognitive analysis*. Journal of Counseling Psychology, 47, 36-49, 2000.

[44] London, *Overcoming career barrier: A model of cognitive and emotional process for realistic appraisal and constructive coping*, Journal of Career Development, 24(1), pp. 25-38, 1997.

[45] Luzzo, *Exploring the relationship between the perception of occupational barriers and career development*. Journal of Career development, 22(4), 239-248, 1996.

[46] MacIntyre · Gardner, *Language anxiety: Its relation to other anxieties and to processing in native and second languages*. Language Learning 41, 513-534, 1991a

[47] Maher,*Principles of psychotherapy: An experimental approach. New York: McGraw-Hill* 1996.

[48] McWhirter, *Perceived barriers to education and career: Ethnic and gender differences*, Journal of Vocational Behavior, 50, 124-140, 1997.

[48] Nieva, Gutek, *Woman and work: A psychological perspective*. New York: Praeger, 1981.

[49] Russell, Rush, *A comparative study of age-related variation in women's views of career in management*. Journal of Vocational Behavior, 30, 280-294, 1987.

[50] Slaney, *An investigation of tacial differences on vocational variables among college women*, Journal of Vocational Behavior, 16, 197-207, 1980.

[51] Sobol, *Commitment to work*. In F. I. Nye & L. W. Hoffman(Eds.), The employed mother in America, 40-63). Chicago: Rand McNally, 1963.

[52] Spielberger, *Anxiety: State-trait process*. In C. D. spielberger & I. G. Sarason(Eds.), Stress and Anxiety, 5(pp. 115-143). Washington, D. C.: Hemisphere. 1975.

[53] Spielberger, *Manual for the state-trait anxiety inventory (STAI-form Y)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. 1983.

[54] Swanson, Daniels, *The relation of perceived career barriers to self exteem, self-eficady, and lucus of control,* Unpublished manuscript, Southern Illinois University, Carbondale, 1995a.

[55] Swanson, Daniels, *The Career Barriers Inventory-Revised,* Unpublished manuscript, Southern Illinois University, 1995b

[56] Swanson, Tokar, *College students' perception of barriers to career development,* Journal of Vocational Behavior, 38, 92-106, 1991a.

[57] Swanson, Tokar, *Development and initial validation of the career barriers inventory,* Journal of Vocational Behavior, 39, 344-361, 1991b.

[58] Swanson, Tokar, *Accessing perceptions of career barriers: The Career Barriers Inventory,* Journal of Career Assessment, 4, 219-244. 1996.

[59] Teri, James, Joan, Eduardo, *The Effect of Stress Inoculation Training on Anxiety and Performance*, Journal of Occupational Health Psychology, Volume 1, Issue 2, pp. 170-186, 1996.

[60] Tien, *Development initial validation of Chinese Career Barriers Inventory*, Paper presented at the Annual Meeting of the American Psychological Association. San Francisco, LA, 1998.

오 현 주(Hyun-Ju Oh) **[정회원]**

- 2009년 2월 : 계명대학교 대학원 관광경영학과 (경영학석사)
- 2009년 9월 ~ 현재 : 계명대학교 대학원 관광경영학과(박사과정)
- 2006년 8월 ~ 현재 : 계명문화대호텔관광외식학부 겸임교수

<관심분야>
서비스, 이미지, 면접, 항공사 객실승무원

홍 경 완(Kyung-Wan Hong) **[정회원]**

- 1999년 5월 : The Pennsylvania State Univ. (관광여가학석사)
- 2003년 12월 : The Pennsylvania State Univ. (관광여가학박사)
- 2005년 9월 ~ 현재 : 계명대학교 관광경영학과 교수

<관심분야>
관광여가, 이벤트경영

김 현 철(Hyeon-Cheol Kim) **[정회원]**

- 2001년 5월 : Univ. of Massachusetts, Amherst. (호텔외식경영학석사)
- 2004년 5월 : Oklahoma State Univ. (호텔외식경영학박사)
- 2005년 3월 ~ 2008년 2월 : 순천향대학교 관광경영학과 교수
- 2008년 3월 ~ 현재 : 중앙대학교 식품영양학과 교수

<관심분야>
외식창업, 서비스 인적자원관리