『中國學』第66輯 (2019.03) DOI http://dx.doi.org/10.14378/KACS.2019.66.66.13
pp.225-247 ISSN : 1229-9618

4년제 대학 중국어 관광서비스 분야 NCS 기반 교과목 개발 모색

이소현*

【목 차】

1. 서론
2. NCS 개요
  2-1. NCS 개념과 분류 체계
  2-2. NCS 직무 구성과 직업기초능력
3. 중국어 관광서비스분야 NCS 기반 교과목 개발
  3-1. 관광서비스 분야 NCS 분류
  3-2. 중국어 관광서비스 분야 NCS 분류와 환경 분석
  3-3. 인재양성 유형과 직무내용 설정
  3-4. 중국어 관광서비스 분야 교과목 도출
  3-5. 교과목 프로파일 작성
4. 결론

【초록】

본 연구는 4년제 대학 중국어 전공자들을 위한 국가직무능력표준(NCS) 기반 관광서비스 분야 교과목 개발 모색을 목표로 하였다. 4차 산업혁명에 따른 일자리 변화와 중국과의 관계를 고려할 때, 서비스산업의 성장과 중국어 필요성의 요구는 관광서비스 분야의 교과목 도출로 이어지며 나아가 맞춤형 인재양성의 교육목표에도 부합된다. NCS기반 관광서비스 분야 교과목 개발 첫 단계에서는 관광산업전망 동향과 부산 지역 대학교의 교과목 현황을 분석하였다. 다음으로, NCS 분류에서 관련된 직무와 능력단위를 도출하여 부산 지역적 특성을 고려한 맞춤형 교과목을 개발하였다. 마지막으로 NCS 능력단위요소에 따른 수행준거 및 지식, 기술, 태도를 바탕으로 각각의 교과목 프로파일을 작성하였다.

【키워드】 중국어, 관광서비스 분야, NCS(국가직무능력표준), 교육과정, 교과목

* 부산외국어대학교 중국학부 강사 (20148205@bufs.ac.kr)

1. 서론

최근 4차 산업혁명에 따른 일자리 변화는 새로운 교육과정의 개발 원인으로 작용되고 있다. 「2015~2020년 산업분야별 고용 성장률 전망」[1]에 따르면 정보통신기술(2.91%), 전문서비스(2.45%), 미디어(2.31%) 분야에서 고용 성장률이 증가하고 있어 성장률은 지속적으로 높아질 것으로 전망하고 있다. 전문서비스 중 가장 대표적인 분야는 관광서비스로 외국어 역량이 가장 잘 발휘될 수 있는 직무 중 하나이다. G2시대에 따른 중국어의 중요성과 4차 산업혁명에 따른 일자리 변화에 발맞춰 4년제 대학 중국어 전공 학습자들이 관광서비스 직무를 겸비하여 글로벌 인재가 된다면, 외국어 전공을 통해 다양한 직무 중심의 인재 교육 가능성도 논할 수 있고, 나아가 중국어 교육의 새로운 방향도 제시할 수 있을 것이다.

외국어를 전공으로 하는 학습자의 목표는 언어습득을 기초로 하여 특정 직업분야에서 외국어 역량을 최대한 활용하는 것이라 할 수 있다. 현재 우리나라의 중국어 교육도 이러한 학습자들의 요구와 변화에 따라 실용적이고 실무적으로 교육과정으로 개편되는 추세에 있다[2].

4차 산업혁명과 관련된 직무 연관 인재 양성은 정부에서도 다양한 방법으로 이를 충족시키기 위해 노력하였다. 이러한 노력의 일환으로 2002년 산업분야별로 국가직무능력표준(NCS : National Competency Standards)을 개발하였고 특성화고, 전문대학, 산업체 등에 보급하고 있다. NCS는 산업현장에서 직무를 성공적으로 수행하기 위해 요구되는 지식, 기술, 태도 등의 내용을 국가가 산업부문별, 수준별로 표준화한 것을 의미 한다[3]. NCS는 현재 948개 모델을 개발하여 고시하고 있으며 2015년에는 전문대학 전체 학과의 70%이상이 NCS 기반 교육과정으로 운영되었고 성과와 평가는 전반적으로 긍정적임을 알 수 있다. 반면 4년제 대학에서 NCS 기반 교육과정의 적용과 활용을 위한 홍보 및 실적은 거의 없는 것으로 나타나고 있다[4].

NCS 기반 교육과정의 적용 사례는 많지 않다. 비서전공 관련 교육과정 및 교과목 개발 사례는 모두 전문대학 위주 학생들을 위한 연구로 배수현(2016), 맹보학·채수경(2016), 정동열·김연정(2014)등이 있고, 4년제 대학 NCS 직무능력을 활용한 교과목과 교육과정 연구로는 무용 관련 분야(김보미, 2016), ICT 기술 분야(전준현, 2017), 글로벌 MICE학과의 교과과정 개발(서병로, 2017) 사례 중심 연구가 있다. 중국어 관련 분야로 NCS 학습모듈을 연구한 안서현(2017)과 홍초희(2017)의 교재개발 연구가 있지만 호텔종사자와 의료 분야 연구로 그 대상이 제한되어 있음을 알 수 있다.

따라서 본 연구는 4년제 대학에서 중국어를 전공하는 학습자들을 위한 NCS기반 관광서비스 분야 교과목을 개발 모색하는 데 목적으로 두고자 한다.

---

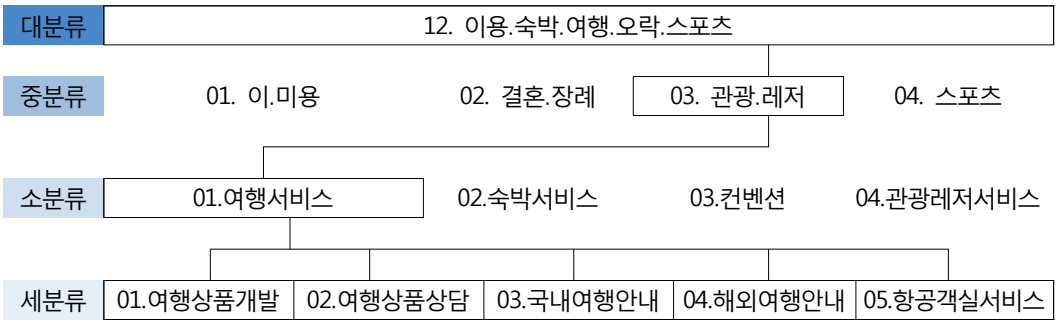
1) 교육부, 『제4차 산업혁명 대비 대학의 혁신방안』, 2016.
2) 최은희·박혜원, 「4년제 대학생 취업진로를 고려한 중국관련 교과목 개선 방안」, 『중국어교육과연구』, 제20호, 2014.12, pp.241-261.
3) 고용노동부, http://www.moel.go.kr [2019.01.07.]
4) 백종면 외, 「국가직무능력표준(NCS)의 4년제 대학교육 도입 가능성에 대한 탐색적 연구」, 『취업진로연구』, 2012. pp.1-19.

2. NCS 개요[5)]

2-1. NCS 개념과 분류 체계

NCS (National Competency Standards)란, 국가직무능력표준으로 산업 현장에서 직무를 수행하기 위하여 요구되는 지식·기술·태도 등의 내용을 국가가 산업별·수준별로 체계화한 것이다. NCS의 분류는 직무의 유형을 중심으로 국가직무능력표준의 단계적 구성을 나타내는 것으로 한국고용직업분류[6)]에 부합하게 분류하였다. 대분류 24개, 중분류 78개, 소분류 241개, 세분류 948개의 순으로 구성되며 24개의 대분류 중, 예를 들어 <12.이용, 숙박, 여행, 오락, 스포츠>의 분류 체계는 다음과 같다.

<그림1> NCS 영역 분류 체계



2-2. NCS 직무 구성과 직업기초능력

직무는 NCS 분류의 세분류를 의미하고 세분류 단위를 표준으로 능력단위가 개발된다. 능력단위는 직무의 기본구성요소로 분류 체계의 하위단위이다. <그림1>에서 예로 들고 있는 세분류 <01.여행상품개발>과 <02.여행상품상담>을 직무로 하는 능력단위는 다음과 같다.

<표1> 직무별 능력단위

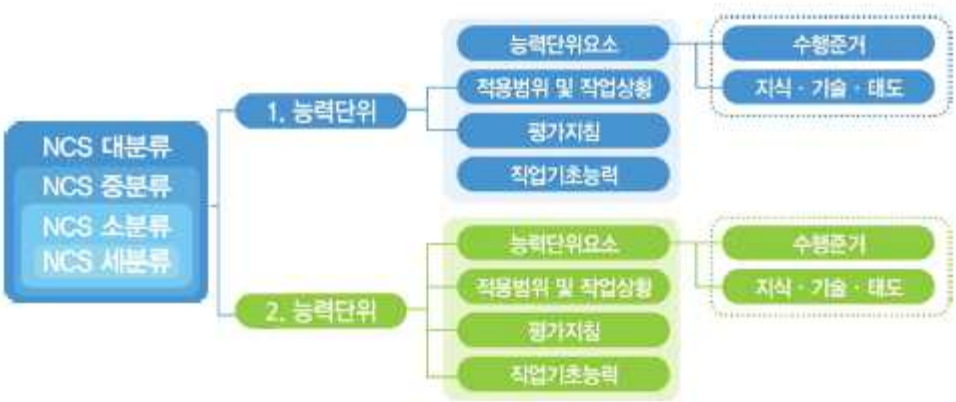
세분류(직무)	능력단위
01.여행상품개발	01.여행상품 시장조사 /02.여행상품 상품성 검토 /03.여행상품 원가분석 /04.여행 샘풀 상품 구성 /05.여행상품 샘플투어 /06.여행상품 자원관리 /07.여행상품 출시 /08.여행상품 관리 /09.여행상품 교육훈련 /10.여행상품 시장조사 지원 /11.여행상품 원가조사 /12.여행상품 STP전략 /13.여행상품 마케팅 믹스 /14.여행상품 교육훈련 지원

5) 국가직무능력표준, https://www.ncs.go.kr/unity/th03/ncsResultSearch.do [2019.01.04]
6) 한국고용정보원, 「2007한국고용직업분류」, http://www.keis.or.kr [2019.01.21]

02.여행상품상담	01.고객응대 /02.상품 추천 /03.여행상품상담 교육 /04. 상품설명자료 작성 /05.상품 설명 /06.상담 고객관리 /07.여행요금 상담 /08.교통편 예약 /09.여행 상품 계약 /10.여행 고객 관리 /11.여행상품상담 교육 지원 /12.교통편 조회 /13. 교통편 발권 /14.지상수배 /15.여행서류 확인 지원 /16.여행서류 확인

직무에 따른 각각의 능력단위는 능력단위요소, 적용범위 및 작업 상황, 평가지침, 직업기초능력으로 구성되어 있다[7].

<그림2> NCS 능력단위 구성



본고에서는 NCS 능력단위를 기반으로 중국어 전공자들을 위한 관광서비스 분야의 새로운 교과목을 도출하고, NCS 기반 교육과정 개발 절차에 따라 개발된 능력단위요소와 직업기초능력을 응용하여 교과목 프로파일을 작성하였다. NCS는 외국어 분야를 직무로 분류하고 있지 않고 '직업기초능력' 에서 의사소통능력 영역의 하위능력으로 기초 외국어능력을 제시하고 있다. 직업기초능력이란 직무를 수행하는데 필요한 기본적이고 공통적인 직업능력을 말하며 10개의 영역과 하위능력은 다음과 같다.

<표2> NCS 직업기초능력[8]

영역	하위능력
의사소통능력	**문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 언어구사능력, 기초외국어능력**
자원관리능력	시간자원관리능력, 예산관리능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
문제해결능력	사고력, 문제처리능력
정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리능력
조직이해능력	국제감각능력, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
수리능력	기초연산능력, 기초통계능력, 도표분석능력, 도표작성능력
자기개발능력	자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발능력

7) 『NCS 기반 교육과정 가이드라인』(2015년개정판), p.11
8) 국가직무능력표준, https://www.ncs.go.kr/unity/th03/ncsResultSearch.do [2019.01.04]

대인관계능력	**팀웍능력, 리더쉽능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력**
기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적능력
직업윤리	근로윤리, 공동체윤리

NCS 능력단위요소에서는 관련 직무 내용과 함께 직업기초능력을 제시하고 있다. 능력단위 내용을 분석한 후, 중국어에 필요한 의소소통능력과 관광서비스에 가장 필요한 대인관계능력이 제시된 요소를 최우선으로 선정하여 교과목 개발에 적용하고자 한다.

3. 중국어 관광서비스 분야 NCS 기반 교과목 개발

관광서비스 분야 직무는 <그림1> 분류 체계에서 보듯이 대분류 <12.이용, 숙박, 여행, 오락, 스포츠>에서 연관된 직무를 찾아 볼 수 있다. 중분류 <03.관광레저>는 다시 4개의 소분류로 분류되고 본고에서는 <01.여행서비스>와 <04.관광레저서비스>를 분석하여 중국어 관광서비스 분야 교과목을 도출하고자 한다. 선정기준은 교육부·한국연구재단에서 제시하고 있는 『NCS기반 교육과정 개발 가이드라인』의 교육과정 개발 단계를 근거하였고, 지역 및 학과 특성을 반영하여 중국어 관광서비스 분야 교과목을 개발하였다.

<표3> NCS 기반 중국어 관광서비스분야 교과목 개발 순서

1단계	관광서비스 분야 NCS 분류
2단계	중국어 관광서비스 분야 NCS 분류와 환경 분석
3단계	인재양성 유형과 직무내용 설정
4단계	중국어 관광서비스 분야 교과목 도출
5단계	교과목 프로파일 작성

3-1. 관광서비스 분야 NCS 분류

관광서비스 분야는 대분류 <12.이용, 숙박, 여행, 오락, 스포츠>, 중분류 <03.관광레저>에 가장 많은 직업이 포함되어 있다. 홍초희(2017)는 의료관광도 관광서비스 분야로 분류하고 NCS 학습모듈[9]을 이용하여 교재개발을 시도하였다. 하지만, NCS 대분류는 <06.보건의료>에서 의료 관련 직무로 제시하고 있어 본 연구에서 제외한다. 중분류 <01.이·미용>, <02.결혼장례>, <04.스포츠>도 관광서비스와 무관하여 제외한다. 중분류 <03.관광레저>는 <01.여행서비스>, <02.숙박서비스>, <03.컨벤션>, <04.관광레저서비스> 4개로 소분류 된다.

9) 국가직무능력표준(NCS)가 현장의 '직무요구서'라고 한다면, NCS 학습모듈은 NCS의 능력단위를 교육훈련에서 학습할 수 있도록 구성한 '교수·학습자료'라 할 수 있음.

<표4> 관광서비스 분야 NCS 분류표

대분류	12.이용, 숙박, 여행, 오락, 스포츠			
중분류	03. 관광레저			
소분류	01. 여행서비스	02. 숙박서비스	03. 컨벤션	04. 관광레저서비스
세분류	01. 여행상품개발 02. 여행상품상담 03. 국내여행안내 04. 해외여행안내 05. 항공객실서비스	01. 숙박기획개발 02. 객실관리 03. 부대시설관리 04. 연회관리 05. 접객서비스	01. 회의기획 02. 전시기획 03. 이벤트기획	01. 카지노기획개발 02. 카지노운영관리 03. 크루즈운영관리 04. 유원시설운영관리

3-2. 중국어 관광서비스 분야 NCS 분류와 환경 분석

중분류 <03.관광레저>에서 <01.여행서비스>, <04.관광레저서비스> 2개의 소분류를 선정하여 관광산업의 직무별 현황을 소개하고 방한 외국인 중에서 중화권 관광객의 비율과 함께 부산 지역 환경을 분석하여 부산 소재 대학의 맞춤형 교과목을 모색하고자 한다. 본 연구에서는 전문대학 관광학 연구 분야 또는 '호텔중국어, 숙박중국어' 등으로 연구 되어 온 소분류 <02.숙박서비스>는 제외한다. <03.컨벤션>은 최근 MICE 분야로 활발하게 연구되고 있으며 비서학, 비서전공 분야에서 다양한 교과목 개발이 시도되고 있어 본고에서는 제외한다.

3-2-1. 소분류 <01.여행서비스> 분야 환경 분석

소분류 <01.여행서비스>는 <01.여행상품개발>, <02.여행상품상담>, <03.국내여행안내>, <04.해외여행안내>, <05.항공객실서비스>로 5개로 세분류된다. 그 중, <03.국내여행안내>, <04.해외여행안내>는 전문대학 과정의 관광통역사, 관광안내원 관련 교과목에 집중되어 있고, <05.항공객실서비스> 역시 항공대학 또는 전문대학의 항공승무원 관련 전공으로 편성되어 있는 경우[10]가 많아, 본 연구 범위에서 제외하고 여행관련 서비스와 관련된 일반사무직에서 쓸 수 있는 세분류를 적용 하고자 한다.

<표5> 여행서비스관련 직무 학력별 현황

세분류	직무명	학력별(%)			
		고졸이하	전문대졸	대졸	대학원졸
01.여행상품개발	여행상품개발자	9.1	21.2	**63.3**	6.1
02.여행상품상담	여행사무원	23.5	25.5	**45.6**	5.4
03.국내여행안내	여행·관광통역원	39.0	20.9	35.3	4.8
04.해외여행안내					
05.항공객실서비스	항공기객실승무원	0	16.7	**83.3**	0

위 표는 한국고용정보원에서 제시한 도표를 학력별로 재구성한 것이다. 세분류 국내여행과

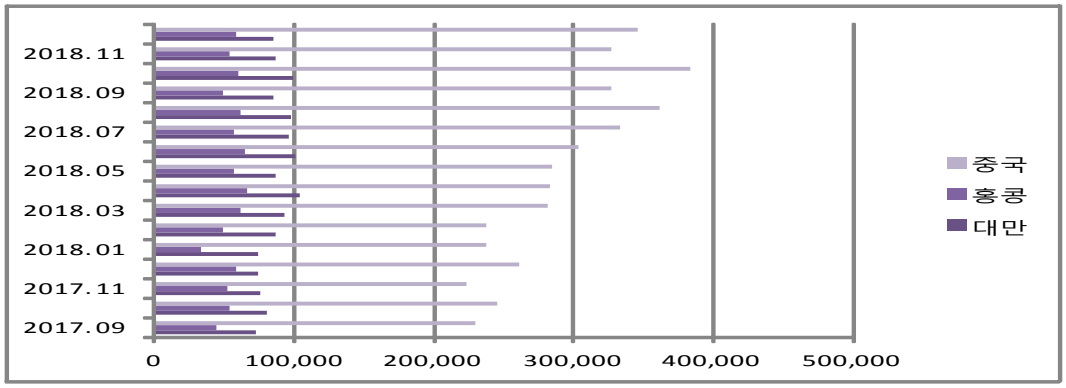
10) 한국고용정보원, 「2007한국고용직업분류」, http://www.keis.or.kr [2019.01.21]

해외여행안내는 여행·관광통역원으로 직무를 통합하였다. <표5>에 따르면 세분류 <01.여행상품개발>과 <02.여행상품상담>의 직무에서 대졸 학생이 가장 많은 비율을 차지하고 있어 대학졸업생들은 관광통역안내원 보다 일반사무직과 연관된 여행상품개발자와 여행사무원의 비율이 더 높음을 알 수 있다.

한국고용정보원의 직무 분석에 따르면 여행상품기획가는 여행상품을 개발하기 위한 아이디어와 뛰어난 기획력이 요구되고, 잦은 해외출장과 해외의 여행 관련 자료를 다루어야 하므로 외국어 능력의 필요성을 제시하고 있다. 여행사무원은 여행업계의 동향과 고객의 요구를 정확히 판단하여 만족시킬 수 있는 상품과 서비스를 개발할 수 있는 통찰력과 세심함을 강조하고 있다. 여행 자체에 흥미를 갖고 있어야 하며 다양한 고객층을 대상으로 서비스를 제공해야 하므로 의사소통능력과 대인관계능력이 요구된다.

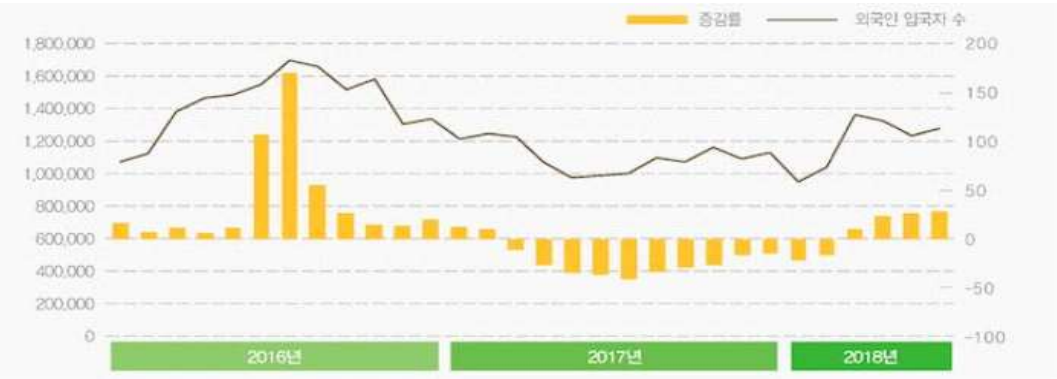
다음은 한국관광공사의 통계에 따른 관광을 목적으로 하는 중화권 입국자수를 2017년9월부터 2018년12월까지 도표화한 것이다. 2017년 하반기부터 2018년까지 중국 관광객 입국자수는 꾸준히 증가하고 있다.

<그림3> 중화권(대만,중국,홍콩) 관광목적별 입국자수



2018년 상반기 한국여행업협회 공표에 따르면 외국입국자 수가 점차 증가하고 있음을 알 수 있다.

<그림4> 외국인 입국자 수 증감률



2017년 중국의 한국 여행상품 판매금지조치로 인한 하락세는 2018년 3월부터 증가추세로 전환된다. 2018년 상반기 방한 외국인 구성비는 아시아가 79.7%로 가장 높으며 그 중, 중국은 30.1%, 대만 70.7%를 차지하고 있다[11].

<그림3, 4>를 통하여 방한하고 있는 중화권 관광객은 점차 증가하고 있으며 향후, 중국어를 쓰는 관광객을 위한 여행관광 관련 직무 증가를 고려할 때, 관련 여행상담업무와 여행상품개발 등의 전문화된 중국어 관광 교육과정 개발이 필요하다 할 수 있다.

3-2-2. 소분류 <04.관광레저서비스> 분야 환경 분석

소분류 <04. 관광레저서비스>는 부산의 지역산업과 연계할 수 있어 본 연구 범위로 선정하였다. 부산시 해양수산국에서 발표한 「2018년 하반기 주요업무계획[12]」을 근거하면 부산의 해양레저산업 발전 가능성이 제시되고 있다. 2018년 5월말 기준으로 부산 외국인 관광객 현황은 <표6>과 같다. 부산에 방문한 관광객은 중국어를 쓰는 중화권 관광객이 28% 차지하고 있다.

<표6> 부산 방문 외국인 관광객 (2018.5. 기준, 단위 : 천명)[13]

연도	누계	중국	일본	대만·홍콩	미국	러시아	기타
2018.5	952	121	201	138	71	35	386
2017	2,396	396	471	279	192	70	988
합계	3,348	517	672	417	263	105	1,374
백분율(%)	100	15.5	20	12.5	7.9	3.1	41

기타를 제외한 방한 주요 관광객이 중국, 대만, 홍콩임을 알 수 있다. 부산시 문화광광국에서 제시하고 있는 「2018년 주요업무 추진상황」에서는 국내외 관광객 유치 강화를 위해 문화관광해설사와 관광안내소를 확충 배치하고 특히, 대만과 중국 개별 관광객을 위한 맞춤형 상품을 개발을 주요사업으로 선정하고 있다고 했다. 중화권 특수 목적 관광객을 위한 프로모션 계획도 함께 발표하고 있다.

<04.관광레저서비스>의 세분류는 다음과 같이 5개로 나누어진다. 그 중 세분류 <01.카지노기획개발>, <02.카지노운영관리>는 4년제 대학의 교과목으로 개설되어 있지 않고 특수한 전문성을 요구하고 있어 제외한다. <03.크루즈운영관리> 분야는 직무 현황[14]에서 종사자수가 아직 많지 않고, 향후 부산 북항 재개발로 기항지 역할을 할 수 있을 때, 다시 논의하고자 한다. <05.리조트운영관리>는 미개발 분야로 제외한다.

세분류<04.유원시설운영관리>의 경우 테마파크 내부의 시설물 운영 관리 및 기획부터 어트랙션운영, 매장관리까지 전반의 업무를 수행하는 일이다. 문화관광부 사행산업통계포털자료에 따르면 관광레저서비스의 전체 종업원수는 23,792명으로 유원시설업의 경우 고등학교와

11) 한국여행업협회, 「2018년 여행산업보고서 15호」http://www.kata.or.kr/ebook/ [2019.01.23]
12) 부산시해양수산국, 「2018년 하반기 주요업무계획」, 2018.
13) 부산시문화관광국, 「2018년 주요업무 추진상황」, 2018.7.
14) NCS 세분류 크루즈운영관리 환경분석, http://www.ncs.go.kr [2019.01.08]

대학교 학력자가 높은 것으로 나타났다[15]. <04.유원시설운영관리>의 능력단위는 다음과 같다.

<표7> 소분류 <04.관광레저서비스>의 세분류 및 능력단위

소분류	세분류	능력단위
01.여행서비스	01.카지노기획개발	유원시설 기획 /어트렉션 운영 관리 /유원시설 관리 /유원시설 마케팅 /유원시설 운영 지원 /유원시설 고객 응대 /유원시설 현장서비스 관리 /유원시설 상품 기획개발 /유원시설 상품 판매관리 /유원시설 식음료 기획 /유원시설 식음료 업장 운영 /유원시설 이벤트 기획 /유원시설 이벤트 운영 /유원시설 전시 기획
02.숙박서비스	02.카지노운영관리	
03.컨벤션	03.크루즈운영관리	
04.관광레저서비스	04.유원시설운영관리	
	05.리조트운영관리	

「2018년 여행산업보고서」에 따르면 <표8>과 같이 2016년까지 유원시설업은 계속 증가추세임을 알 수 있다. 하지만, 관광숙박업 사업체 수와 비교했을 때, <그림5>에 따른 종사자 수는 많이 부족함을 알 수 있다.

<표8> 여행업 사업체 수 (단위 : 개)

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년
여행업	**13,289**	**15,152**	**15,368**	**17,585**	**18,544**	**19,848**
관광숙박업	893	963	942	1,247	1,476	1,740
관광객이용시설업	323	354	382	433	1,057	3,239
국제회의업	426	465	489	596	702	751
카지노업	17	17	17	17	17	17
유원시설업	**216**	**300**	**329**	**552**	**849**	**1,510**
관광편의시설업	3482	3,840	4,169	4,747	4,851	3,921
전체	18,646	21,091	21,696	25,177	27,496	31,026

<그림5> 여행업 종사자수 추이 (단위 : 명)

15) NCS 세분류 유원시설운영관리 환경분석, http://www.ncs.go.kr [2019.01.08]

부산 지역 관광산업을 전망할 때, 부산시가 발표한 핵심프로젝트[16]에서 가장 중심은 '부산항(북항)재개발'과 동부산 '오시리아 관광단지개발'이라 할 수 있다. 부산의 지역 특성과 관광서비스를 연계하였을 때, 가장 밀접한 직무는 해양관광, 해양레저서비스분야 산업으로 분류할 수 있다. 지역 산업의 성장과 함께 지역 대학의 현장 맞춤형 인력 양성은 직무수행의 완성도가 높은 인재를 배출할 수 있을 것으로 기대된다. 따라서 세분류 <04.유원시설운영관리> 능력단위를 분석하여 의사소통능력과 대인관계능력이 포함된 능력단위요소를 선정한 후, 지역 특성화된 해양레저시설 운영관리 관련 교과목을 도출하고 프로파일을 작성하였다.

3-2-3. 부산 대학 중국어 관련 학과 관광서비스 분야 교과목 현황

2017년 통계청에서 발표한 「2016년 기준 전국사업체 조사 보고서」에 따르면 2016년 말 기준 산업별 사업체 중 '예술·스포츠 및 여가관련 서비스업' 증가율은 9.3%로 전년대비 0.2% 증가했으며 산업별 종사자 역시 전년대비 8.9% 로 산업분야에서 가장 높은 증가율을 보이고 있다. 서비스업 종사자 증가율에 따른 관련 인력시장도 지속적으로 성장할 것이라 판단된다. <표6>에서 부산을 방문한 주요 관광객도 중국어를 쓰는 외국인임을 알 수 있듯이, 중국어와 관광서비스 함께 경쟁력 있는 인재 육성과 더불어 실무적인 교육과정이 필요하다.

관광서비스와 관련된 부산 소재 대학의 교과목을 먼저 살펴보면, 부산에 대학은 4개의 국·공립 대학과 11개의 사립대학, 총15개의 4년제 대학교가 있다. 그 중, 부산교대, 한국해양대, 동명대, 부산가톨릭대는 중국어 관련 학과가 개설되어 있지 않아 아래 현황에서 제외한다.

<표9> 부산 대학별 직무관련 교과목 현황[17]

학교	학과(전공)	교과목	학점/시수	개설 학년(학기)	교과목수
경성대	중국학과	무역	3/3	4(1)	3
		마케팅	3/3	4(1)	
		기업관리	3/3	4(1)	
고신대	중국학전공	비즈니스	3/3	1~4	2
		무역실무	2/2	4(1)	
동서대	중국어학과	주제세미나	3/3	4(1)	2
		대외중국어프로젝트	3/3	4(2)	
동아대	중국어학과	비즈니스	3/3	1~4	1
동의대	중국어학과	호스피탈리티	3/3	2	2
		무역	3/3	4	
부경대	중국학과	비즈니스	3/3	3~4	5
		MICE	3/3		
		시장마케팅	3/3		
		관광통번역	3/3		
		기업과 시장	3/3		

16) 부산시청, http://www.busan.go.kr/ghbusan [2019.01.05]

학교	학과(전공)	교과목	학점/시수	개설 학년(학기)	교과목수
부산대	중어중문학과	비즈니스	3/3	3(1)	1
부산외대	중국어전공	의료관광커뮤니케이션	3/3	4(2)	1
신라대	중어중국학전공	비즈니스	3/3	2~3	3
		시장마케팅	3/3	3	
		무역	3/3	3	
영산대	중국어전공	MICE중국어	3/3	2	3
		관광콘텐츠이해	2/2	2	
		관광실무중국어	3/3	3	
인제대	중국언어문화 전공	통상	3/3	3(2)	3
		문화관광	3/3	3(2)	
		창업	3/3	4(2)	

위 교육과정에서 직무와 관련된 개설 교과목을 분석하면 총 26개의 교과목이 있으며 그 중 비즈니스분야에 중국어 실무 수업이 집중되어 있음을 <표10>을 통해 알 수 있다. 관광분야와 관련된 교과목은 동의대의 '호스피탈리티'와 부산외대의 '의료관광커뮤니케이션', 인제대의 '문화관광', 교과목이 교육과정에 포함되어 있다. 영산대의 경우, 관광관련 교과목이 가장 많이 개설되어 있었으며 MICE 중국어는 최근 전문대 비서학과에서 융복합 교과목 개발로 많이 적용되고 있어, 본고에서는 소분류 <03.컨벤션>으로 분류하였다. 관광콘텐츠와 관광실무중국어 교과목은 <04.관광레저>로 분류하였다.

<표10> 부산 소재 대학 교과목별 NCS기준 직무 분류와 과목 비율

NCS	대분류	01.사업관리	02.경영회계사무		12.이·미용,숙박,여행,오락,스포츠			
	중분류	02.해외관리	01. 기획사무	03.생산 품질관리	03.관광레저			
	소분류	01.해외법인관리	03. 마케팅	03.무역 유통관리	01. 여행서비스	02. 숙박서비스	03. 컨벤션	04. 관광레저
교과목		대외중국어프로젝트(1) 주제세미나(1) 기업관리(2) 비즈니스(5) 창업(1)	마케팅(3)	무역(3) 무역실무(1) 통상(1)	관광 통번역(1) 의료 관광(1)	호스피 탈리티(1)	MICE 중국어(2)	관광콘텐츠(1) 관광실무(1) 문화관광(1)
과목 수		10	8		8			
비율(%)		70			30			

비즈니스와 경영, 무역, 마케팅 등의 분야에 관련된 교과목은 18개로 관광서비스와 관련된 교과목 8개의 비교했을 때, 70%를 차지하고 있음을 알 수 있다. 앞서 서론에서 언급했듯이 전문서비스 분야의 직무 범위는 향후, 4차 산업혁명과 함께 확대되고 함께 발전할 것이라 전

17) 각 대학 사이트 검색하여 2018년 교육과정을 기준으로 작성함. [2019.01.08]

망할 때, 부산에 있는 4년제 대학의 중국어 관련학과의 직무분야 교과목이 비즈니스에 치중되어 있고 이에 따라 개편이 필요함을 알 수 있다.

3-3. 인재양성 유형 및 직무내용 설정

NCS분류를 기반으로 환경 분석을 통해, 중분류 <03.관광레저>에서 소분류 <01.여행서비스>와 <04.관광레저서비스>를 선정하였다. 중국어 관광서비스 분야의 인력양성 유형은 세 가지를 기준으로 선정하였다. 첫째, NCS 기반 중국어 관광서비스 분야의 직업기초능력은 의사소통능력과 대인관계능력에 부합되어야 한다. 둘째, 소분류 <01.여행서비스>에서 세분류 <01.여행상품개발>은 '여행기획개발자'로 <02.여행상품상담>은 직무에 필요한 인재 유형으로 '여행상담사무원'로 선정하였다. 셋째, 소분류 <04.관광레저서비스>에서 세분류 <04.유원시설운영관리>를 적용하여 '해양레저시설운영관리'로 변경하고 해양레저시설운영관리에 적합한 인력 유형으로 '해양레저시설운영원'을 선정하였다. '여행기획개발자', '여행상담사무원', '해양레저시설운영원'의 인재양성유형의 직무내용은 다음과 같다.

<표11> 중국어 관광서비스분야 인재양성 유형 및 직무내용

유형	직무내용
여행 기획개발자	여행상품개발은 여행사에 의해서 고객에게 판매할 목적이거나, 여행자의 필요와 요구에 의해서 상품을 기획하는 과정으로서 여행상품 시장조사와 원가분석, 여행상품성 검토, 여행상품 구성, 여행상품을 개발하여 수요시장을 환기.충족시키고, 여행사의 수익을 창출하는 일이다.
여행상담 사무원	여행상품상담은 여행상품 판매를 위하여 고객의 욕구에 부합하는 여행 관련 상품 정보를 제공하고 계약에 도달할 수 있게 하는 일이다.
해양레저시설 운영원	해양레저시설운영관리는 중국고객이 해양레저 활동을 안전하게 할 수 있도록 테마와 스토리가 있는 시설에서 상품판매시설, 식음료시설, 고객편의시설 및 인적 서비스를 개발 및 제공하기 위해 기획과 서비스운영관리, 마케팅운영지원 등을 하는 일이다.

3-4. 중국어 관광서비스 분야 교과목 도출

여행기획개발자, 여행상담사무원, 해양레저시설운영원이 인재양성 유형으로 설정되었고, 인재양성 목표를 위하여 필요한 교과목을 '여행관광 중국어1'과 '여행관광 중국어2', '해양레저관광 중국어' 세 가지로 도출하였다.

<표12> NCS기반 중국어 관광서비스 분야 교과목명

교과명	인재유형	직무(세분류)	능력단위	직무수준
여행관광 중국어1	여행상담 사무원	여행상품상담	1. 고객응대하기	3
			2. 상품추천하기	3
			3. 상품설명 자료 작성	3

			4. 여행요금 상담	4
			5. 교통편 조회	2
			6. 지상수배	4
여행관광 중국어2	여행기획 개발자	여행상품기획	1. 여행상품 시장조사	5
			2. 여행상품 원가조사	4
			3. 여행샘플상품 구성	5
			4. 여행상품 샘플투어	5
			5. 여행상품 마케팅	5
해양레저관광 중국어	해양레저시설 운영관리원	해양레저시설 운영관리	1. 레저시설 상품 기획	4
			2. 레저시설 상품 개발	4
			3. 레저시설 마케팅	5
			4. 고객응대하기	3
			5. 식음료 개발하기	4
			6. 이벤트 및 전시 기획하기	4

직무에 따른 능력단위는 의사소통능력과 대인관계능력이 포함되어 있는 항목으로 선정한 다음, NCS 직무수준 체계를 기준으로 1-5수준에 부합되는 능력단위를 선정하였다. 직무수준 체계는 총 8단계로 나누어지며 산업현장 직무의 수준을 체계화 한 것으로 단계별 정의는 다음과 같다.

<표13> NCS 직무수준 체계

수준	직무내용
8	해당분야에 대한 최고도의 이론 및 지식을 활용하여 새로운 이론을 창조할 수 있고 최고도의 숙련으로 광범위한 기술적 작업을 수행할 수 있으며 조직 및 업무 전반에 대한 권한과 책임이 부여된 수준
7	해당분야의 전문화된 이론 및 지식을 활용하여 고도의 숙련으로 광범위한 작업을 수행할 수 있으며 타인의 결과에 대하여 의무와 책임이 필요한 수준
6	독립적인 권한 내에서 해당분야의 이론 및 지식을 자유롭게 활용하고 일반적인 숙련으로 다양한 과업을 수행하고 타인에게 해당분야의 지식 및 노하우를 전달할 수 있는 수준
5	포괄적인 권한 내에서 해당분야의 리론 및 지식을 사용하여 매우 복잡하고 비일상적인 과업을 수행하고 타인에게 해당분야의 지식을 전달할 수 있는 수준
4	일반적인 권한 내에서 해당분야의 이론 및 지식을 제한적으로 사용하여 복잡하고 다양한 과업을 수행하는 수준
3	제한된 권한 내에서 해당분야의 기초이론 및 일반지식을 사용하여 다소 복잡한 과업을 수행하는 수준
2	일반적인 지시 및 감독 하에 해당분야의 일반 지식을 사용하여 절차화 되고 일상적인 과업을 수행하는 수준
1	구체적인 지시 및 철저한 감독 하에 문자이해, 계산능력 등 기초적인 일반지식을 사용하여 단순하고 반목적인 과업을 수행하는 수준

3-5. 교과목 프로파일 작성

교과목 프로파일은 위에서 도출한 세 개의 교과목으로 직무의 능력단위와 능력단위요소, 수행준거의 내용을 선정하여 작성하였다. 능력단위별 지식·기술·태도는 학습내용의 기초가 될 수 있으며 능력단위요소는 한 학기동안 강의 할 수 있는 15주차를 기준으로 구성하였고 수행준거는 주차별 학습목표가 될 수 있도록 하였다. 향후 수행준거에 따라 관련 교재가 개발되어야 할 것이다.

'여행관광 중국어1'은 방한 중국 관광객에게 국내 여행 상품과 관광정보를 소개할 수 있는 여행상담원의 직무를 수행할 수 있도록 프로파일을 작성하였으며, '여행관광 중국어2''는 국내 여행객이 중국 또는 중화권으로 관광할 수 있는 상품을 기획하고 개발하는 여행기획자 직무를 수행하도록 구성하였다. 마지막으로 '해양레저관광 중국어'는 부산에 방문하는 중화권 관광객들을 위하여 해양에 관련된 레저관광 운영관리자의 직무로 교과목 프로파일을 작성하였다.

3-5-1. 여행관광 중국어 1

교과목명	여행관광중국어1	이수구분	전공선택	시수	3
학년-학기	3-1	학점	3	이론/실습	1/2
교과개요	방한 중국 관광객에게 맞춤형 상품 판매를 위하여 국내 관광지 및 문화 환경에 대한 상품정보를 중국어로 소개해 줄 수 있도록 학습 함.				
교육목표	1. 중국 여행객의 요구에 부합되는 여행 상품 정보를 전문 중국어로 제공할 수 있다. 2. 중국 여행자의 필요와 요구에 따라 맞춤형 국내 여행상품을 중국어 소개 자료로 제공할 수 있다. 3. 중국 여행객의 요구에 의해 한국 여행상품을 구성할 수 있다.				

직업기초능력		
의사소통능력 / 문제해결능력 / 자원관리능력 / 대인관계능력 / 직업윤리		
능력단위	능력단위요소	수행준거
1. 고객 응대하기	1. 전화 응대하기	1.1 상담 매뉴얼에 제시된 인사 멘트에 따라 전화 받을 수 있다. 1.2 여행 상품 자료에 따라 고객이 신뢰할 수 있도록 상품 정보를 제공할 수 있다. 1.3 고객의 질문에 따라 요구사항을 파악하고 기록할 수 있다.
	2. 방문 응대하기	2.1 여행상품 자료에 따라 고객이 신뢰할 수 있도록 상품 정보를 제공할 수 있다. 2.2 고객의 질문에 따라 요구사항을 파악하고 기록할 수 있다. 2.3 방문 응대 매뉴얼에 따라 고객에게 음료 및 편의를 제공할 수 있다.
	3. 온라인 응대하기	3.1 온라인 업무처리 매뉴얼에 따라 고객의 온라인 문의사항을 확인할 수 있다. 3.2 고객의 온라인 문의사항에 따라 정확한 여행상품 자료정보를 확인한 후 즉시 답변할 수 있다. 3.3 고객 데이터베이스 관리 규정에 따라 고객 정보 데이터를 구축할 수 있다.

【지식】 • 상담 매뉴얼에 대한 지식 • 상품에 대한 지식 • 고객 심리 상담에 대한 지식		【기술】 • 중국어 구사 능력 • 고객 심리 파악 능력 • 화술 능력(정확한 발음, 목소리 톤)	【태도】 • 서비스마인드를 갖춘 태도 • 매너 있는 태도 • 경청하는 태도
2. 상품 추천하기	1. 고객욕구 파악하기	1.1 고객 정보에 따라 고객의 여행 목적을 파악할 수 있다. 1.2 고객 정보에 따라 고객의 여행 상품 가격대를 파악할 수 있다. 1.3 고객 정보에 따라 고객이 선호하는 여행 상품을 파악할 수 있다. 1.4 고객 정보에 따라 고객의 세부적인 요구사항을 파악할 수 있다.	
	2. 상품 추천하기	2.1 고객 정보·욕구에 따라 목적별·테마별 상품을 추천할 수 있다. 2.2 고객 정보·욕구에 따라 요금별 상품을 추천할 수 있다. 2.3 고객 정보·욕구에 따라 지역별 상품을 추천할 수 있다. 2.4 고객 정보·욕구에 따라 계절별 상품을 추천할 수 있다.	
【지식】 • 여행상품 지식 • 한국지리에 대한 지식 • 여행지의 역사 문화에 대한 지식		【기술】 • 중국어 구사 능력 • 화술 능력 • 데이터 입력 및 분석 기술	【태도】 • 서비스 마인드를 갖춘 태도 • 정확하고 세심한 업무 처리 태도
3. 상품 설명자료 작성 및 설명하기	1. 설명자료 수집하기	1.1 고객의 요구사항에 따라 여행상품의 정보를 파악할 수 있다. 1.2 여행 상품에 따라 여행 요금자료를 수집할 수 있다.	
	2. 설명자료 작성하기	2.1 수집된 자료에 따라 여행 일정 계획을 작성할 수 있다. 2.2 수집된 자료에 따라 여행 요금자료를 작성 할 수 있다. 2.3 수집한 자료를 기반으로 고객의 요구사항을 세부 항목으로 구분하여 작성할 수 있다.	
	3. 상품 설명하기	3.1 상품설명 매뉴얼에 따라 온라인 매체를 활용하여 상품을 설명할 수 있다. 3.2 상품설명 매뉴얼에 따라 상품설명회를 개최하여 상품을 설명할 수 있다. 3.3 상품설명 매뉴얼에 따라 상품 유인물(브로슈어, 팜플렛 등)을 사용하여 상품을 설명할 수 있다.	
【지식】 • 한국관련정보 • 방문도시정보 • 방문지 통계정보		【기술】 • 중국어 작문 능력 • 컴퓨터활용 능력 기술 • 자료수집 능력 기술	【태도】 • 정확하고 세심한 업무 처리 태도
4. 여행요금 상담	1. 상담하기	1.1 산출된 요금표에 따라 여행요금을 상담할 수 있다. 1.2 고객의 요구에 따라 여행요금을 상담할 수 있다. 1.3 환율 변동에 따라 조정된 여행요금을 상담할 수 있다.	
【지식】 • 항공요금에 대한 지식 • 지상비에 대한 지식 • 환율정보에 대한 지식 • 부대비용에 대한 지식		【기술】 • 중국어 구사 능력 • 인터넷활용 기술 • 고객니즈파악 능력 • 상담기술	【태도】 • 설득력 있는 태도 • 친절한 태도 • 세심하고 정확한 업무처리 태도
5. 교통편 조회	1. 항공예약 조회하기	1.1 고객의 요구에 따라 항공편 예약스케줄을 파악할 수 있다. 1.2 항공여객 조건에 따라 항공편을 예약할 수 있다.	
	2. 육상교통편예약 조회하기	2.1 고객의 요구에 따라 육상교통편 예약스케줄을 파악할 수 있다. 2.2 육상교통 조건에 따라 육상교통편을 예약할 수 있다.	
	3. 해상여객선예약 조회하기	3.1 고객의 요구에 따라 해상여객선편 예약스케줄을 파악할 수 있다. 3.2 해상여객선 조건에 따라 해상여객선편을 예약할 수 있다.	
【지식】 • 교통별 이동스케줄		【기술】 • 중국어 구사 능력	【태도】 • 정확하고 세심한 업무 처리 태도

• 교통별 운임체계 • 교통별 등급		• 교통편 발권용어 실무 능력 • 교통별 운임 분석 능력	• 교통별 관련 규정 준수
6. 지상수배	1. 숙박 수배하기	1.1 고객의 요구 상품에 따라 관광 현지의 숙박수배를 의뢰할 수 있다. 1.2 고객 요청에 따라 추가 사항을 수배할 수 있다. 1.3 여행조건에 따라 관광 현지의 숙박수배를 확정할 수 있다.	
	2. 식당 수배하기	2.1 고객의 요구 상품에 따라 관광 현지의 식당수배를 의뢰할 수 있다. 2.2 고객 요청에 따라 추가 사항을 수배할 수 있다. 2.3 여행조건에 따라 관광 현지의 식당수배를 확정할 수 있다.	
	3. 관광지 수배하기	3.1 고객의 요구 상품에 따라 관광지수배를 의뢰할 수 있다. 3.2 고객 요청에 따라 추가 사항을 수배할 수 있다. 3.3 여행조건에 따라 관광지수배를 확정할 수 있다.	
【지식】 • 숙박, 식당업무와 관광자원에 대한 이해 • 숙박비, 식음료에 관한 정보 • 관광지 정보		【기술】 • 중국어 구사 능력 • 숙박, 식당 정보 수집·활용 능력 • 관광지정보 수집·활용 능력	【태도】 • 정확하고 세심한 업무 처리 태도 • 신속한 업무 처리

3-5-2. 여행관광 중국어 2

교과목명	여행관광중국어2	이수구분	전공선택	시수	3
학년-학기	3-2	학점	3	이론/실습	1/2
교과개요	중국을 여행하는 고객에게 맞춤형 상품을 기획하고 개발할 수 있도록 중화권 관광지 및 문화 환경에 대한 정보를 알려줄 수 있도록 상품성 검토, 상품 구성, 상품을 개발할 수 있도록 학습 함.				
교육목표	1. 한국 관광객의 요구에 부합되는 중국 여행 정보를 제공할 수 있다. 2. 여행자의 필요와 요구에 따라 맞춤형 중화권 여행상품을 개발하여 중국어 소개 자료를 한국어로 제공할 수 있다. 3. 관광객의 요구에 의해 중국 여행상품 시장조사 및 상품을 구성할 수 있으며 샘플투어를 기획할 수 있다.				

직업기초능력		
의사소통능력 / 문제해결능력 / 자원관리능력 / 대인관계능력 / 직업윤리		
능력단위	능력단위요소	수행준거
1. 여행상품 시장조사	1. 시장 환경 분석하기	1.1 국내외 공공기관에서 발행한 자료에 의해서 정치·경제상황, 시장동향을 파악할 수 있다. 1.2 국내외 교통 스케줄에 의하여 교통공급을 파악할 수 있다. 1.3 국내외 현지 공공기관의 추천 관광자원을 활용하여 중국 시장 환경을 조사할 수 있다. 1.4 국내외 현지 공공기관을 통하여 현재 활성화된 중국 관광 상품을 분석할 수 있다. 1.5 각 여행사들의 중국 관광 상품을 분석하여 현재 필요한 상품을 파악할 수 있다.
	2. 수요자 조사하기	2.1 출입국 통계자료에 의해 관광객 동향을 파악 할 수 있다. 2.2 관광객 자료 분석을 통하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악할 수 있다. 2.3 국내외 미디어를 활용하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악할 수 있다.
	3. 경쟁상품 자료수집	3.1 국내외 상품광고를 통하여 경쟁상품을 모니터링 할 수 있다.

	하기	3.2 시장에서 경쟁상품의 비교를 위해 수집된 정보를 분류할 수 있다. 3.3 시장에서 경쟁상품의 가격과 콘텐츠를 비교·분석할 수 있다.	
	4. 글로벌 환경 분석하기	4.1 중국 현지 관광청을 통하여 관광 변화 추이를 파악할 수 있다. 4.2 국내 공공기관의 관광지식정보시스템을 통하여 중국 시장 환경을 파악할 수 있다. 4.3 시장에서 해외 선진 여행 패턴을 벤치마킹 할 수 있다.	
【지식】 • 시장 환경 • 관광 요소인 교통수단 • 신규 개발 중인 관광 상품 지식 • 소비자가 선호하는 관광 상품 지식 • 여행상품의 구성요소 • 해외 글로벌 여행사의 동향 • 여행관련 공공기관 정책동향		【기술】 • 중국어 독해 능력 • 통계결과 분석 능력 • 여행상품의 원가분석 능력 • 보고서작성 능력	【태도】 • 원만하게 의사소통 하려는 태도 • 관련 규정사항 준수 • 창의적인 태도
2. 여행상품 원가조사	1. 교통요소 조사하기	1.1 교통수단의 일정에 따라 다양한 가격정보를 조사할 수 있다. 1.2 교통수단의 조건에 따라 다양한 가격정보를 조사할 수 있다. 1.3 환율 변화에 따라 원가산출에 반영할 수 있다.	
	2. 숙박요소 조사하기	2.1 숙박 일정에 따라 다양한 가격정보를 조사할 수 있다. 2.2 숙박 시설의 등급, 객실 유형에 따라 원가를 산정할 수 있다. 2.3 환율 변화에 따라 원가산출에 반영할 수 있다.	
	3. 관광자원요소 조사하기	3.1 국내외 관광관련기관의 정책에 따른 지원금을 조사할 수 있다. 3.2 사전에 파악한 관광지 입장료에 따라 원가를 조사할 수 있다. 3.3 현지 식당의 종류, 메뉴에 따른 원가를 조사할 수 있다. 3.4 현지의 관광 구성요소에 따라 원가를 조사할 수 있다.	
【지식】 • 교통수단별 운항·조건에 대한 지식 • 교통수단별 요금에 대한 지식 • 환율변화에 따른 상품구성에 대한 원가 • 항공사 운항 현황·가격 정책 • 지역별 주요 교통편에 대한 지식 • 숙박시설 종류 • 식당의 종류·메뉴에 따른 원가요소 • 현지 주요 관광 자원 • 현지 선택 관광 항목 • 관광지 입장료에 대한 정보		【기술】 • 중국어 구사 능력 • 보고서 작성 능력 • 항공사 스케줄·예약 관리 능력 • 협상에 의한 가격조정 능력	【태도】 • 창의적인 태도 • 고객 지향적 태도
3. 여행샘플 상품구성	1. 가격별 상품 구성하기	1.1 원가분석 자료에 따라 교통편·숙박등급·식사수준을 고려하여 가격별 상품을 구성할 수 있다. 1.2 최소출발인원에 따라 가격별 상품을 구성할 수 있다. 1.3 선택 관광의 포함여부에 따라 가격별 상품을 구성할 수 있다.	
	2. 시즌별 상품 구성하기	2.1 여행자의 선호시기를 고려하여 상품을 구성할 수 있다. 2.2 여행 목적지의 최적 관광시기를 고려하여 상품을 구성할 수 있다. 2.3 국내외 수요공급 환경을 고려하여 상품을 구성할 수 있다.	
	3. 대상별 상품 구성하기	3.1 여행자의 연령에 따라 상품을 구성할 수 있다. 3.2 여행의 유형에 따라 상품을 구성할 수 있다. 3.3 여행자의 목적에 따라 상품을 구성할 수 있다.	
【지식】 • 상품의 필수여행 항목 • 현지의 원가 구성요소 • 여행자의 선호시즌별 상품구성		【기술】 • 중국어 독해 능력 • 의사소통 능력 • 보고서 작성 능력	【태도】 • 창의적인 태도 • 고객 지향적 태도 • 위기대응에 적극적으로 대비하려는

• 여행지의 시즌에 따른 상품구성 • 수요계층별 선호상품 • 여행상품 구성 시 연령별 특성 • 여행자들의 여행목적에 따른 상품 구성		• 분석·통계 프로그램 운영 기술 • 여행자의 선호시기 파악 능력 • 여행지의 최적 관광시기 파악능력	노력
4. 여행상품 샘플 투어	1. 서베이 투어하기	1.1 여행경로를 확인하여 상품구성이 적정한지 확인할 수 있다. 1.2 원가분석 자료를 확인하여 상품구성이 적정한지 판단할 수 있다. 1.3 관광구성요소를 확인하여 상품구성이 적정한지 판단할 수 있다.	
	2. 팸 투어하기	2.1 국내외 현지 관광관련기관의 협력 하에 현지답사를 통하여 개발상품의 홍보효과를 높일 수 있다. 2.2 여행실무자를 초청하여 상품체험을 통해 만족도를 점검하여 상품판매를 촉진할 수 있다. 2.3 언론매체를 초청하여 상품체험을 통해 만족도를 점검하고 상품판매를 촉진할 수 있다.	
【지식】 • 공공기관의 협력과 현지답사 시 개발상품의 효율성 여부 • 팸 투어 대상자 선정기준·절차 • 여행실무자 대상 설문조사·만족도 • 언론매체 대상 설문조사·만족도 • 체크 리스트의 주요 항목·내용		【기술】 • 중국어 독해 능력 • 중국어 구사 능력 • 분석·통계 프로그램 운영 기술 • 의사소통 능력 • 평가보고서 작성 능력	【태도】 • 창의적인 태도 • 긍정적 태도 • 고객 지향적 태도
5. 여행상품 마케팅	1. 시장 세분화하기	1.1 여행상품 시장 세분화 기준에 따라 선정된 시장을 세분화할 수 있다. 1.2 여행상품 시장 세분화 기준에 따라 선정된 시장의 특성을 파악할 수 있다.	
	2. 상품전략 수립하기	2.1 여행시장 환경에 따라 여행상품 전략의 구성요소를 파악할 수 있다. 2.2 경쟁 환경에 따라 여행상품수명주기를 분석할 수 있다.	
	3. 서비스마케팅 전략 수립하기	3.1 여행시장 환경에 따라 여행상품 촉진전략의 구성요소를 파악할 수 있다. 3.2 목표 고객에게 전달할 마케팅 메시지를 구성할 수 있다. 3.3 여행시장 환경에 따라 여행상품 서비스마케팅전략의 구성요소를 파악할 수 있다. 3.4 경쟁 환경에 따라 서비스마케팅전략의 영향 요인을 분석할 수 있다.	
【지식】 • 서비스품질 관리 • 서비스마케팅 구성요소 • 여행상품에 대한 이해 • 여행상품별 시장상황 • 신상품 기획		【기술】 • 중국어 독해 능력 • 의사소통 능력 • 소비자행동 분석 • 통계자료 수집 및 분석 • 보고서 작성 능력	【태도】 • 객관적인 태도 • 관련규정 준수 • 고객 지향적 태도 • 창의적인 태도

3-5-3. 해양레저관광 중국어

교과목명	해양레저관광중국어	이수구분	전공선택	시수	3
학년-학기	4-1	학점	3	이론/실습	1/2
교과개요	해양레저시설운영관리는 방한 중국 고객이 여가 및 위락활동을 안전하게 즐길 수 있도록 태마와 스토리가 있는 레저시설에 전반적인 서비스를 제공하기 위한 기획서비스, 시설운영관리, 상품기획, 식음료운영, 이벤트운영 등 시설관리 마케팅 운영 지원 서비스를 학습 함.				
교육목표	1. 해양레저의 정의 및 개념에 대해 설명할 수 있다. 2. 중국 고객에게 맞춤형 서비스를 제공할 수 있다. 3. 레저시설에 관련된 기획 및 운영 서비스를 중국어로 활용할 수 있다.				

<table>
<tr><th colspan="4">직업기초능력</th></tr>
<tr><td colspan="4">의사소통능력 / 문제해결능력 / 자원관리능력 / 대인관계능력 / 직업윤리</td></tr>
<tr><th>능력단위요소</th><th>수행준거</th><th colspan="2">지식·기술·태도</th></tr>
<tr><td>1. 레저시설 상품 기획하기</td><td>1. 상품 기획하기</td><td colspan="2">1.1 상품 판매 목표에 근거하여 레저시설상품 판매 전략을 수립할 수 있다.
1.2 레저시설상품 판매 전략에 따라 실행계획을 수행할 수 있다.
1.3 상품수요조사를 근거하여 신기술 상품정보를 수집할 수 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">【지식】
• 목표의 전략적 수립 환경 지식
• 기본 인프라 정보
• 국내·외 시장동향과 주요정보</td><td>【기술】
• 중국어 독해능력
• 상품매출 손익관리 시스템 처리 능력
• 달성과제의 발견 및 원인 분석 능력</td><td>【태도】
• 고객의 구매형태에 관한 세심한 관찰자세
• 성과평가 공정성 유지
• 꾸준한 자기계발 의지</td></tr>
<tr><td>2. 레저시설 상품 개발하기</td><td>1. 상품 개발하기</td><td colspan="2">1.1 상품기획 스케줄에 따라 상품개발 계획을 수립할 수 있다.
1.2 상품 품평회의 결과에 따라 신상품 품목을 결정할 수 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">【지식】
• 상품개발지시 관리 지식
• 원가관리 및 수익예측 관련 지식</td><td>【기술】
• 중국 레저문화 이해 능력
• 판매점 운영관리 능력
• 판매상품 품질관리 능력
• 상품디자인 결정과 조정 능력</td><td>【태도】
• 중국 고객의 구매형태에 관한 세심한 관찰
• 구성원의 상품개발 대한 열린 자세
• 개발요청 적극적인 수용 태도</td></tr>
<tr><td rowspan="4">3. 레저시설 마케팅</td><td>1. 마케팅 운영 기획하기</td><td colspan="2">1.1 고객 유치 관리를 계절별, 축제별로 수요예측을 수립할 수 있다.
1.2 영업 전략을 시장분석에 따라 수립할 수 있다.</td></tr>
<tr><td>2. 레저시설 이용 상품 개발하기</td><td colspan="2">2.1 레저시설 이용 상품의 내용과 가격을 시장분석에 따라 정하고 개발할 수 있다.
2.2 연간계획서에 따라 계절별, 성수기, 비수기의 특별 이용 상품의 내용과 가격을 정하고 개발할 수 있다.
2.4 시장분석에 따라 티켓, 식음, 상품 연계 패키지상품을 개발할 수 있다.</td></tr>
<tr><td>3. 홍보 관리하기</td><td colspan="2">3.1 시장분석에 따라 인터넷 매체 대상 홍보를 수행할 수 있다.
3.2 시장분석에 따라 공중파 광고를 실행할 수 있다.</td></tr>
<tr><td>4. 회원관리하기</td><td colspan="2">4.1 판매계획서에 따라 연간회원, 온라인 회원에게 시설 이용에 관한 정보를 제공할 수 있다.
4.2 고객자료에 근거하여 세분시장을 측정할 수 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">【지식】
• 국내외 유원시설 운영사례
• 광고매체의 노출효과 측정에 관한 지식
• 상황분석에 관한 지식</td><td>【기술】
• 중국어 독해 능력
• 입장객에 대한 수요 예측 능력
• 시장 조사 분석 능력
• 연계 패키지 상품을 만들어내는 능력
• 상황분석 실행 능력</td><td>【태도】
• 입장객을 유치하려는 적극적인 자세
• 홍보계획서 작성에 있어 정확성을 기하려는 태도
• 새로운 고객파악 마케팅 기법 습득 의지</td></tr>
<tr><td rowspan="2">4. 레저시설 고객응대하기</td><td>1. 입장객 관리하기</td><td colspan="2">1.1 각 시설별 예측수요와 적정 수용인원을 고려하여 입장객수를 통제 할 수 있다.
1.2 고객의 정보 접근성과 홍보매체를 고려하여 레저시설이용에 관한 정보를 제공할 수 있다.
1.3 고객의 불편사항과 칭찬사항의 평가에 따라 입장객 서비스를 개선 할 수 있다.</td></tr>
<tr><td>2. 고객 응대하기</td><td colspan="2">2.1 레저시설 운영계획에 따라 정보와 이용방법을 안내할 수 있다.
2.2 매뉴얼에 따라 불만·칭찬에 대해 고객응대를 할 수 있다.
2.3 매뉴얼에 따라 고객이 문의하고 요청하는 사항에 대하여 응대하고</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="2"></td><td></td><td colspan="2">조치할 수 있다.</td></tr>
<tr><td>3. 고객 이용시설 안내하기</td><td colspan="2">3.1 매뉴얼에 따라 안내방송을 수행할 수 있다.
3.2 고객응대 매뉴얼에 따라 편의시설과 편의제도를 안내할 수 있다.
3.3 레저시설 이벤트 운영계획에 따라 유원시설 내 편의시설에 대한 정보와 이용방법을 안내할 수 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">【지식】
• 해양레저분야 콘텐츠 지식
• 이벤트분야 콘텐츠 지식
• 레저시설이용 방송안내 매뉴얼 지식
• 불만 고객 응대 매뉴얼 지식
• 레저시설 운영계획</td><td>【기술】
• 중국어 안내방송 능력
• 고객응대 커뮤니케이션 능력
• 대인관계 능력</td><td>【태도】
• 고객응대 매뉴얼 숙지 의지
• 최상의 서비스 제공 의지</td></tr>
<tr><td rowspan="2">5. 식음료 개발하기</td><td>1. 식음료 기획하기</td><td colspan="2">1.1 식음료 업장 유형에 따라 영업 계획을 수립할 수 있다.
1.2 식음료 업장의 유형에 따라 인력운영계획을 수립할 수 있다.
1.3 식음료 업장의 유형에 따라 업장시설 및 구매계획을 수립할 수 있다.</td></tr>
<tr><td>2. 메뉴 개발하기</td><td colspan="2">2.1 업장의 유형에 따라 타겟별, 시즌별 메뉴를 개발할 수 있다.
2.2 개발된 메뉴에 따라 각각의 메뉴별 레시피를 작성할 수 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">【지식】
• 외식산업 환경 분석 관련 지식
• 고객 기호도 분석방법 관련 지식
• 주방 및 서비스 홀 설비에 대한 지식
• 메뉴 개발 관련 지식
• 식자재의 영양 및 조리 관련 지식</td><td>【기술】
• 중국어 작성 능력
• 중국고객 선호도 분석 능력
• 레시피 작성 능력</td><td>【태도】
• 식재료를 관리할 수 있는 능력
• 메뉴 관리를 위한 정확하고 세심한 자세
• 위생관리 및 안전준수 의식
• 서비스 및 기술혁신을 위한 적극적인 사고</td></tr>
<tr><td rowspan="4">6. 이벤트 및 전시 기획하기</td><td>1. 이벤트 기획하기</td><td colspan="2">1.1 계절과 시기에 따라 이벤트의 주제를 선정할 수 있다.
1.2 이벤트의 주제에 따라 공연기획, 공연편성 및 세부 프로그램을 준비할 수 있다
1.3 이벤트 프로그램에 따라 공연 스케줄을 편성, 조정할 수 있다.</td></tr>
<tr><td>2. 이벤트 진행하기</td><td colspan="2">2.1 연간 계획서에 따라 상설 이벤트 프로그램을 행사로 진행할 수 있다.
2.1 연간 계획서에 따라 이벤트 프로그램 진행에 맞도록 행사 연출을 할 수 있다,</td></tr>
<tr><td>3. 전시 기획하기</td><td colspan="2">3.1 기획의도에 따라 국내외 전시콘텐츠를 분석할 수 있다.
3.2 시장분석에 따라 유원시설 내 전시기획을 수행할 수 있다
3.3 홍보계획서에 따라 전시행사에 관한 홍보물을 제작할 수 있다.</td></tr>
<tr><td>4. 전시 진행하기</td><td colspan="2">4.1 연간 계획서에 따라 상설 전시 프로그램을 행사로 진행할 수 있다.
4.2 연간 계획서에 따라 특별 전시 프로그램을 행사로 진행할 수 있다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">【지식】
• 이벤트 진행 관련 지식
• 국내외 이벤트 사례
• 전시기획 지식
• 큐레이터 기초 지식
• 문화콘텐츠 지식</td><td>【기술】
• 중국어 독해 능력
• 전시물 기획 능력
• 문서작성 능력
• 이벤트 프로그램 기획 능력
• 이벤트 프로그램 관리 능력
• 이벤트 환경 분석 능력</td><td>【태도】
• 고객지향적인 태도
• 전시콘텐츠를 이해하는 태도
• 현대적 수요를 충족시킬 수 있는 세련된 프로그램 개발 노력</td></tr>
</table>

4. 결론

본 연구는 4차 산업 발전과 일자리 변화에 따라 4년제 대학 중국어 전공 교육의 직무와 관련된 교과목 개발을 목적으로 하였다. 「NCS 교육과정 개발 절차」에 따라 세분류(직무)와 능력단위요소를 분류하여 관광서비스 분야의 교과목을 도출하고, 교과목 프로파일을 작성하여 부산 지역 중국어 전공자들의 특화된 교과목 개발을 모색하였다.

첫 단계로 NCS 직무 분야별 환경 분석을 통해 중국어를 잘 활용할 수 있는 관광서비스 분야로 '여행관광중국어' 교과목을 설정하였고 부산 지역 대학의 교과목을 분석한 후, 부산시 해양레저 중점산업과 연계된 융·복합 '해양레저관광 중국어' 교과목을 도출하였다.

둘째, 여행관광중국어와 해양레저관광중국어 교과목은 NCS를 기반으로 하는 중분류 <03. 관광레저>의 직무별 능력단위를 반영하였으며 직업기초능력 중 외국어능력과 대인관계능력을 활용할 수 있는 능력단위요소로 구성하였다.

셋째, 과목별 프로파일은 교과목명과 교과개요, 교육목표 등을 포함하였다. 능력단위요소와 수행준거는 학습목표와 학습내용으로 활용하고 수행준거에 따른 지식·기술·태도는 교재 단원별 필요지식과 내용으로 향후 교재개발 될 수 있도록 제시하였다.

도출된 교과목 '여행관광 중국어1'은 방한 중화권 관광객에게 맞춤형 상품 판매를 위하여 상품 정보를 제공하고 상담할 수 있는 여행상담업무를 중심으로 하였다. '여행관광 중국어2'는 국내 여행객이 중화권으로 여행할 수 있도록 상품을 기획하고 개발하는 여행기획개발자 직무 프로파일을 도출하였다. '해양레저관광 중국어'는 부산의 지역 특성을 융합한 교과목으로 NCS 직무 중 '유원시설운영관리' 세분류에 해양레저를 응용하여 프로파일을 작성하였다.

교과목은 교육내용과 직무수준 등을 고려하여 학년 및 학기에 부합하도록 단계적으로 배치하였다. '여행관광 중국어1'은 3학년 1학기 전공 선택으로 설정하였고, 상담 회화 중심의 능력단위로 구성하였고, '여행관광 중국어2'는 3학년 2학기 전공 선택과목으로 중국 문화이해를 기반으로 중국 여행관광 상품 기획개발을 위한 자료조사, 수집, 분석 등 문서독해와 작성 능력단위로 구성하였다. '해양레저관광 중국어'는 4학년 1학기 전공 선택과목으로 방한 중국 관광객에게 맞춤형 관광을 위한 운영과 관리 중심의 기획개발, 마케팅 능력단위로 프로파일을 작성하였다.

마지막으로 새로운 교과목의 개설과 교육과정 운영을 위해서는 전공 교육에 국한되지 않는 새로운 분야의 다양한 연구와 교수자의 교과목 이해가 가장 먼저 선행되어야 할 것이다. 본고에서 아쉬운 점은 산업, 교육 전문가의 구체적인 검증과 학생들의 수요조사 결과를 담지 못하였다는 점이다. 개발된 교과목 운영 및 사례와 교재 설계 및 개발은 함께 추후 논의되어야 할 것으로 보인다.

【참고문헌】

교육부, 『제4차 산업혁명 대비 대학의 혁신방안』, 2016.
김동연·김진수, 「한국의 국가직무능력표준(NCS) 개발 동향 분석」, 『한국기술교육학회지』, 13(3), 2013.
김보미, 「NCS 관점에서 바라본 대학무용계열학과 무용교육 교육과정 분석」, 『한국여성체육학회지』, 30(2), 2016.
김영란, 「NCS를 기반으로 한 교육과정개발-전문대 관광일어과를 중심으로」, 『동북아문화연구』, 49, 2016.
박은경 외, 「4년제 대학의 국가직무능력표준(NCS) 도입에 대한 대학생의 인식에 관한 연구」, 『관광연구』, 제30권 제4호, 2015.
박현하, 「직무역량 강화를 위한 항공서비스과 NCS기반 교육과정 개발연구」, *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, Vol.8, No.10, 2018.
백종면·박양근, 「국가직무능력표준(NCS)의 4년제 대학교육 도입 가능성에 대한 탐색적 연구」, 『취업진로연구』, 2:2, 2012.
손정숙, 「NCS를 기반으로 한 일본어 교육과정 개발」, 『일본어교육연구』, 제33집, 2015.10.
안서현, 「호텔종사자를 위한 특수목적 중국어 교재 개발 방안 연구」, 이화여자대학교 국제중국어교육학과 석사학위논문, 2017.
진준화, 「NCS기반 전문대학 교양 중국어 교육과정 개발 모색 — 동아방송예술대학교를 중심으로」, 『中國學論叢 』, 제52집, 2016.
최은희·박혜원, 「4년제 대학생 취업진로를 고려한 중국관련 교과목 개선 방안」, 『중국어교육과연구』, (20), 2014.
최현미, 「특수목적 중국어 교육현황 및 효과적인 수업설계에 대한 고찰」, 『중국어교육과연구』, (23), 2016.
홍초희, 「NCS 학습모듈을 적용한 의료관광중국어 교재개발 방안 연구」, 이화여자대학교 석사학위논문, 2017.
경성대학교, http://ks.ac.kr/ [2019.01.08]
고신대학교, http://www.kosin.ac.kr/ [2019.01.08]
국가직무능력표준, https://www.ncs.go.kr/unity/th03/ncsResultSearch.do [2019.01.04]
국가통계포털, 「취업자직업별분포(2016)」, http://www.index.go.kr/ [2019.01.05]
네이버지식백과, 『21세기정치학대사전』, https://terms.naver.com/ [2019.01.07]
동서대학교, http://www.dongseo.ac.kr/ [2019.01.08]
동아대학교, http://www.donga.ac.kr/ [2019.01.08]
동의대학교, http://www.deu.ac.kr/ [2019.01.08]
부경대학교, http://www.pknu.ac.kr/ [2019.01.08]
부산대학교, http://www.pusan.ac.kr/ [2019.01.08]
부산외국어대학교, http://www.bufs.ac.kr/ [2019.01.08]
부산시문화관광국, 「2018년 주요업무 추진상황」, http://www.busan.go.kr/ [2019.01.05.]
부산시청, http://www.busan.go.kr/ [2019.01.05]
부산시해양수산국, 「2018년 하반기 주요업무계획」, http://www.busan.go.kr/ [2019.01.05]
신라대학교, http://www.silla.ac.kr/ [2019.01.08]
영산대학교, http://www.ysu.ac.kr/ [2019.01.08]
인제대학교, http://www.inje.ac.kr/ [2019.01.08]
한국고용정보원, 「2007한국고용직업분류」, http://www.keis.or.kr [2019.01.21]
한국여행업협회, 「2018년 여행산업보고서 15호」, http://www.kata.or.kr/ebook/ [2019.1.23.]

【논문초록】

키워드 Key Words	중문	汉语, 旅游服务, 国家职务能力标准(NCS), 教育课程, 科目
	영문	Chinese, Tourist Services, National Competency Standards (NCS), Curriculum, Subject

A Study on the Development of NCS-based Chinese Tourism Services Subjects

Lee, So-Hyun

The study aims to developed the NCS-based Chinese tourism service course for university students. Considering the job changes of the Fourth Industrial Revolution and its relationship with China, Chinese education and service industry will grow together. In addition, it will be consistent with the training of each profession and educational goals.

The first step in the development of the curriculum was to select jobs in the tourism service sector according to the NCS classification, then to review the tourism industry trends, and to analyze the current status of the subjects in Busan area universities. Secondly, the ability units by NCS were selected and 'Travel Tourism Chinese 1', 'Travel Tourism Chinese 2' and 'Ocean Leisure Tourism Chinese' were derived as subjects. Travel Tourism Chinese 1 aims to provide travel counseling services for sales of customized products to Chinese tourists. Travel Tourism Chinese 2 aims to plan and develop Chinese travel products for domestic travelers. The Ocean Leisure Tourism Chinese is a combination of local characteristic of Busan and it is created by applying the NCS job of 'entertainment facility operation management'. Finally, summary of subjects, educational objectives, and elements of the ability units were arranged, and knowledge, skills and attitudes appropriate to the performance criteria were written into the subject profile.

저 자 인적사항	성 명	이소현 / 李昭炫 / Lee, So-Hyun		
	소 속	부산외국어대학교 영일중대학 중국학부		
	Em@il	20148205@bufs.ac.kr		

논 문 작성일시	투 고 일	2019년 02월 10일	심 사 일	2019년 02월 21일
	수 정 일	2019년 03월 15일	게재확정일	2019년 03월 22일