



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

김 정 섭 교수 지도

석사학위 청구 논문

전염병 발생 상황 항공사의 간편 형
객실 서비스 매뉴얼 연구

-코로나-19 대응책을 중심으로-

2022

성신여자대학교 문화산업예술대학원
문화산업예술학과 항공서비스경영학전공

김 시 영

전염병 발생 상황 항공사의 간편 형
객실 서비스 매뉴얼 연구
-코로나-19 대응책을 중심으로-

김 정 섭 교수 지도

이 논문을 석사학위 논문으로 제출함

2021년 11월


성신여자대학교 문화산업예술대학원
문화산업예술학과 항공서비스경영학전공


김 시 영

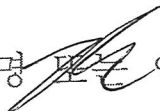
인 준 서

김시영의 석사학위 논문으로 인준함

2021년 11월

심사위원장 김태옥 (서명 는 인)

심사위원 김소용 (서명 는 인)

심사위원 김민정 (서명 는 인)

성신여자대학교 문화산업예술대학원

논문 개요

본 연구는 코로나-19의 갑작스런 세계적 확산으로 인해 항공사별 기내 서비스 방식과 방역 대응 방식이 일관성이 없이 임시방편으로 마련되어 승객들의 혼란과 불편을 초래하는 상황에서 착안하여 항공사별로 공통적으로 적용할 수 있는 최적의 서비스 매뉴얼을 개발하는 것을 목적으로 실시되었다. 실제 코로나-19의 항공기 내 감염이나 감염자 가운데 해외 유입자의 비중이 각각 높아지면서 ICAO 및 정부의 지침도 세분화 되고 변화하였지만, 각 항공사별로 승객의 응대 지침은 상이하고, 정작 기내에서 직접 승객을 접객하는 방식이나 서비스 하는 내용에 대해서는 명확한 규정이나 가이드라인이 부족해 승객을 응대하는 현장에서는 항공사 마다 많은 혼란을 겪었기 때문이다.

본 연구에 앞서 사전 조사로 문헌과 항공사의 매뉴얼, 코로나 대응에 관한 정부 정책 등을 수집하고 선행 연구를 분석하여 코로나-19로 인해 변화된 항공사 서비스를 진단하고, 방역 형 객실 서비스의 필요성 및 세부 서비스 방안을 모색해 보고자 하였다. 이어 아시아나항공과 대한항공 국내 두 항공사의 코로나-19로 인해 변화된 서비스 매뉴얼을 살펴보고 현재 항공사의 서비스 매뉴얼이 방역에 적합한가를 분석 및 평가했다.

현재 국가 방역의 기본 방향인 4가지 요소를 평가 척도로 하여, 현재 항공사의 매뉴얼의 적합성 여부를 진단하였다. 평가 척도는 목적성, 일관성, 실효성, 입체성으로 이 네 가지 관점에서 매뉴얼의 적합성 여부를 5인의 항공 서비스 전문가의 판단으로 진단하고, 현재 매뉴얼의 방역 적합 요소와 부적합 요소를 파악하고자 하였다. 현재의 서비스 매뉴얼을 리커트 5점 척도로 평가한 결과는 2.35의 수치로 코로나-19와 같은 전염병의 방역에 미

흡하다는 결론이 나타났다.

이 결과에 따라 확대 구성된 항공 서비스 전문가 14인이 코로나-19 상황에 최적화된 간편 객실 서비스 매뉴얼 모형을 도출하기 위해, 현재 정부의 가이드라인에 부합하는 객실 서비스 매뉴얼을 살펴보고, 국제선 비즈니스 객실 서비스 현장에서 개선이 필요한 방역 요소에 대해 알아보고자 하였다. 또한, 방역 형 객실 서비스의 필요성 및 세부 서비스 방향에 관해 심층 인터뷰를 하는 방식으로 연구를 진행하였다. 심층 인터뷰 결과 현재 두 항공사가 제공하는 객실 서비스의 방식은 국가 방역 가이드라인에 따라 간소화되었지만, 방역에 부적합한 부분은 과도한 코스 서비스 절차 및 주류 서비스, 다회(多會)성 용품의 제공 등이 미흡한 사항들로 나타났다. 따라서 서비스 매뉴얼의 개선 방향은 현재의 방역 서비스 방식에서 벗어날 수 있는 서비스의 코스의 축소나 일회용품의 전량 제공이 가능한 메뉴의 개발 등이 반드시 필요한 사항으로 판단되었다. 또한 서비스 코스의 간소화나 일회용품의 제공으로 승객의 불만이 발생 하지 않도록 서비스의 물품의 품질을 높이는 방안도 필요한 것으로 나타났다.

핵심용어: 항공사 객실 서비스, 코로나-19, 객실 서비스 매뉴얼, 방역, 내용 분석법, 심층 인터뷰

목 차

논문 개요

I. 서론

- 1. 연구 목적과 배경 1
- 2. 논문의 구성 3

II. 이론적 배경

- 1. 항공 서비스 기본 이론 5
 - 1) 항공 서비스의 개념 5
 - 2) 객실 서비스와 매뉴얼 6
- 2. 신종 전염병과 항공 업계 대응 8
 - 1) 신종 전염병 종류와 항공업계 타격 8
 - 2) 항공사의 전염병 대응 12
- 3. 코로나-19 상황의 항공업계 서비스 변화 16
 - 1) 코로나-19 상황의 항공 업계 변화 16
 - 2) 코로나-19 로 인한 항공사의 변화 21
 - 3) 항공사별 방역 형 매뉴얼 개편 시도 21

III. 연구 설계

- 1. 연구 배경과 연구문제 35
- 2. 연구 대상과 방법 38
 - 1) 연구 대상 38

2) 연구 방법	39
3. 연구 절차와 과정	
1) 연구 진행 절차	40
2) 연구 설계와 표본 특성	42
IV. 분석 결과	
1. 객실 서비스 매뉴얼의 방역 적합성	53
2. 객실 서비스 매뉴얼의 방역 관련 요소 분석	55
1) 방역 필수 요소 분석	55
2) 방역 비 필수 요소 분석	58
3) 신규 추가 되어야 할 요소 분석	61
3. 전염병 재연 시 표준화 하여야 할 객실 서비스 모형	66
V. 결론 및 시사점	
1. 연구 결과	75
2. 결론 및 시사점	77
참고 문헌	80
ABSTRACT (영문 초록)	88
부 록	91

표 목 차

- [표 1] 신종 전염병 종류별 항공 업계 대응 방식
- [표 2] 국제적인 접근 방식에 근거한 10가지 주요 원칙
- [표 3] 공중 보건 위험 완화 조치의 4가지 범주
- [표 4] CART 항공기 모듈-승객 및 승무원(일반)
- [표 5] 항공사 국제선 운항 리스크 매트릭스
- [표 6] 아시아나 항공 코로나-19 응대 매뉴얼
- [표 7] 대한항공 코로나-19 응대 매뉴얼
- [표 8] 코로나-19 항공기 안전 운항 지침 주요 내용
- [표 9] 국제선 고위험 구간 좌석 별 침구 제공 기준
- [표 10] 연구 절차 및 수행 단계
- [표 11] 연구 설계 모형
- [표 12] 심층 인터뷰 대상
- [표 13] 대한항공 비즈니스 클래스 객실 서비스 매뉴얼 변경 현황
- [표 14] 아시아나항공 비즈니스 클래스 객실 서비스 매뉴얼 변경 현황
- [표 15] 방역 필수 요소 전문가별 의견
- [표 16] 방역 비 필수 요소 전문가별 의견
- [표 17] 새로운 방역 형 서비스 매뉴얼 추가 사항
- [표 18] 전염병 상황 시 통일된 매뉴얼의 필요성과 이유
- [표 19] 방역 형 신규 매뉴얼의 방향성

그 립 목 차

- [그림 1] 효과 필터
- [그림 2] 객실 서비스 매뉴얼의 방역 적합성

I. 서론

1. 연구 목적과 배경

2019년 12월 중국 우한에서 처음 발생한 코로나-19는 중국 전역과 전 세계로 급속하게 확산되었고, 세계보건기구(WHO)는 2020년 3월 12일 감염병 최고 경고 등급으로서 전염병이 전 세계적으로 확산되어 대 유행하는 상태인 ‘팬데믹 (Pandemic)¹⁾’을 선포하였다(중앙재난안전대책본부, 2020).

2020년 7월 8일 기준, 전 세계 코로나-19 바이러스 확진 환자 수는 약 1,200만 명에 이르고 사망자 수는 약 55만 명이다(이태식·김금영, 2020). 국내에도 2020년 1월 첫 확진 환자가 발생한 이후로 집단 감염 사례가 산발적으로 확산되면서 우리 국민의 보건 안전에 직접적인 위협을 가하고 있다. 이러한 사태를 수습하기 위해 정부는 중앙 방역 대책 본부 및 중앙 사고 수습 본부를 중심으로 사태를 안정적인 상황으로 진화하는 것을 목표로 총력을 기울이고 있다(질병관리본부, 2020). 지난 과거 20년간 유사한 세계적 확산 성격의 전염병으로는 급성호흡기증후군(SARS, 2003), 신종플루(H1N1, 2009), 중동호흡기증후군(MERS, 2015)등이 있었으나, 코로나-19와 같이 강한 전염성 및 위험성을 전파하며 전 세계적으로 보건, 사회 및 경제 전반에 막대한 악영향을 끼친 경우는 없다고 볼 수 있다.

특히 항공 산업은 코로나-19로 인해 전대미문의 엄청난 위기 상황을 맞이하였다. 항공 수요가 심각하게 감소하였고 많은 국가들이 전례 없는 국제항공 노선과 시장을 봉쇄하고 국경 통제를 시행하면서 세계 주요 항공사들 대부분은 초유의 운항 감편 및 운휴 사태에 직면하며 심각한 경영난에 부딪

1) 팬데믹 (Pandemic) 팬데믹이란 세계보건기구(WHO)가 선포하는 감염병 최고 경고 등급으로, 세계적으로 감염병이 대유행하는 상태를 일컫는다. 문화체육관광부와 국립국어원은 이를 우리말로써는 감염병의 세계적 유행이라고 부르기로 했다.

히게 되었다(연합뉴스, 2020). 국제항공운송협회(이후 IATA)는 코로나-19 위기로 인해 2020년에 항공사 승객 수익이 3,140억 달러 감소할 것으로 예상하였고, 이러한 수치는 2019년에 비해 55% 감소한 것이라고 하였으며 (Albers& Rundshagen, 2020). 실제로 여객 항공 운송은 2020년 8월 기준 전년 대비 75%인 14억 명이 감소한 결과를 보였다. 코로나-19로 국제민간항공기구²⁾(ICAO)는 안전한 항공 운송과 승무원 및 승객의 건강을 위해 세계 각국의 회원국을 대상으로 협조 요청을 하여 전염병 현행 대응 조치를 보고하도록 하였고, 행동 지침에 대한 가이드라인을 제시하였다 (ICAO, 2020). 각 국의 항공사들도 자구책으로 코로나-19의 확산 방지를 위해 대응 지침을 정하여 시행하고 있다.

이렇게 전염병이라는 요인은 항공 산업에 끼치는 영향이 매우 크기 때문에 항공사의 적합한 대응 전략이 필요하나, 항공기 객실 서비스는 각 국가의 가이드라인을 기준으로 항공사가 임의로 결정하여 서비스를 실행하고 있어, 같은 노선에도 각 항공사별로 다른 서비스의 진행으로 승객들의 감염 위험과 혼란을 가져올 수 있는 위험이 있다. 코로나-19와 같은 전염병의 발병은 승객에게 위협으로 인지되며, 승객의 전염병의 위험 인지는 항공 수요에 큰 영향을 미친다(오철·이한석, 2020). 또한, 항공기 기내라는 장소는 승객들이 밀집되어있는 공간이고, 좁은 공간에서 상당한 시간 동안 함께 호흡을 하고 있어야 하는 공간의 특수성 때문에 승객들은 항공기 내에서 전염병에 대한 위험을 더 높게 인식하고 있으며 기내 서비스에 있어서 방역을 보다 철저하게 이행하는 것이 승객들에게 안전에 대한 신뢰를 줄 수 있는 가장 중요한 사항이다(오철·이한석, 2020).

2) 국제민간항공기구 (ICAO) 국제민간항공국의 글로벌 포럼 역할을 하는 유엔 전문기구

코로나-19와 같이 과거에 경험하지 못했던 위기는 예측과 예방이 어려운 상황이기 때문에 위기 상황 단계의 특화된 매뉴얼의 확립은 이후 항공 시장의 회복 속도와 유사 전염병의 위기에도 적용 가능한 지침이 될 수 있다. 또한, 기존에 전염병 관련 방역 형 객실 서비스 매뉴얼은 기존에 연구된 사례가 많지 않아 연구의 가치가 있다고 볼 수 있다. 이에 따라 본 연구에서는 코로나-19로 변화된 항공사 서비스 매뉴얼을 진단하고 ‘방역 형 객실 서비스’의 필요성 및 세부 서비스 방안(매뉴얼)을 도출함으로써 전염병 유행 상황 시 적용 가능한 표준 모델을 마련하는데 기여하고자 한다.

2. 논문의 구성

본 논문은 다음과 같이 구성하였다.

제 1장에서는 최근 코로나-19로 인해 위기에 빠진 항공업계, 특히 항공기 서비스에 관련한 변화된 실태를 파악하고, 전대미문의 전염병으로 팬데믹 상태에서 항공 여객기가 어떠한 방향성을 가지고 승객 응대에 임해야 할 것인가에 대한 고민에서 문제의식을 갖고 연구를 제시한다. 이어 본 연구의 특징을 설명하며, 학술적인 가치를 평가하였다. 이후, 본 연구의 구성에 대해 각 장 별로 풀이하였다.

제 2장에서는 항공 서비스에 대한 기본적인 이해를 높이고자 항공 서비스에 관한 학술적인 이론에 대해 탐색 및 고찰하고, 먼저 코로나-19 이전에 항공 업계에 위협을 주었던 신종 전염병과 그 영향력에 대해 살펴보았다. 또한 코로나-19 상황의 국내외 항공 업계 서비스의 변화 및 국가 방역 응대 지침에 대해 비판적으로 분석하였다.

제 3장에서는 연구 설계에 대한 상세한 내용, 절차와 방법을 제시하였다. 코로나-19 상황에서 항공사들이 시행하고 있는 방역 서비스 대책들에 대해 진단을 하고 연구문제, 연구 대상자 선정, 연구 방법 및 연구의 절차와 진행

과정 등에 관해 제시하였다. 특히 본 연구에서 활용된 문헌들과 사전 자료들의 수집과 분석 방법, 내용 분석법과 심층 인터뷰 기법, 연구 대상자 선정 등의 특징을 설명하는데 중점을 두었다.

제 4장에서는 연구문제의 해결을 위해 연구 분석 결과를 정리하였다. 전문가 집단의 내용 분석을 통해 기존 서비스 매뉴얼을 진단하여 현재의 문제점을 파악하고, 심층 인터뷰 기법을 활용하여 전문가 집단의 심도 높은 의견을 취합하여 조사 결과를 분석하였다. 또한 현재의 문제점을 파악하고 개선하여야 하는 방향을 물어 다양한 의견을 제시 할 수 있도록 하였다.

마지막으로 제 5장에서는 본 연구의 연구 결과를 간략하게 요약 및 정리하고 해당 연구에서 나타난 학술적 의미와 시사점을 도출하였다. 이어 본 연구의 가치와 장점은 및 해당 연구를 실행하면서 겪은 한계점과 아쉬운 점을 제시하여 향후 보다 나은 연구를 이끌도록 덧붙였다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 항공 서비스 기본 이론

1) 항공 서비스 개념

항공 서비스는 항공기의 유형재를 운항하여 무형재인 운송 서비스를 고객에게 제공하는 것을 의미하고 있으며(박기찬, 1996), 구체적으로 항공사의 상품은 좌석, 화물, 항공기 기종, 객실 등급, 기내 시설, 항공기 유지 및 관리 등과 같은 고정적인 상품과 항공권 예약 발권, 탑승 수속, 기내 승무원 서비스, 도착 및 화물 서비스와 같이 유동적 상품으로 분류 할 수 있다(진성미, 1996). 고객이 구매하는 항공기 서비스의 주요한 속성은 비행기 탑승을 위한 예약 및 발권에서 수화물의 운송, 객실 서비스를 편안함과 안락함, 승무원의 기내 서비스, 출·도착의 정확성과 같은 항공사가 제공하는 다양한 고정적, 비 고정적 요소의 총체라고 할 수 있다. 특히, 서비스 산업으로 항공 산업은 고객과의 접점에서 상품의 생산이 강조되고 있으며 서비스 산업의 고유한 특징으로 인하여 고객과의 접점에서 성패가 항공사 서비스 평가의 주요 핵심 부분으로 인식되고 있다(조주은·송성인, 2005).

서비스 기업들은 고객들에게 만족할 만한 서비스를 제공하기 위해 사전에 치밀하게 준비하고 차질 없이 서비스가 전달될 수 있도록 노력한다(김용철, 2018). 그렇지만 서비스의 제공 과정에서 하나의 문제도 발생하지 않고 매번 완벽하기란 쉬운 일이 아니다(Bitner, Booms, Tetreault, 1990). 서비스 산업에서 서비스 실패는 가급적 발생하지 않도록 해야 할 관리 대상 부문이기는 하지만, 서비스의 특성상 회피할 수는 없이 일어날 수밖에 없는 것이다. 다른 서비스와 마찬가지로 항공 산업에서도 서비스의 실패는 빈번하게 발생할 수밖에 없는 항공사의 중요한 관리 요인 중 하나이다(김립인·김원

겸, 2005; 조영신, 2007). 오히려 다른 서비스 산업보다 더욱 복잡한 서비스 프로세스를 갖고있는 항공 산업의 특성을 고려해 보면 더욱 관심을 가져야 할 부문으로 판단된다. 항공 서비스는 고객과 대면 상황도 많고 고객들에게 관찰되지는 않지만 다양한 막후 활동이 요구된다는 특성을 갖고 있기 때문이다.

또한 항공사 서비스는 일반적인 제조업체에서 생산하는 유형의 상품과 달리 무형의 서비스 상품이다. 항공 운송 서비스는 항공기를 이용하여 장소의 이동과 안전을 보장하고, 신속한 운항을 통해 고객에게 쾌적하고 안심할 수 있는 신속한 이동을 제공하는 것이다. 물적 서비스 자체만으로는 상품의 가치가 불완전하지만, 인간의 노동력이 추가된 인적 서비스가 첨가 되면 비로소 상품 가치를 갖게 된다. 항공사 서비스에서 고객이 항공사를 선택 하는데 있어 기내의 인적 서비스 품질은 최우선적으로 고려하게 되는 요인 중 하나가 되었으며, 항공기 이용 고객의 욕구가 다양해질수록 기내 인적 서비스 품질의 향상도 크게 자극 받고 있다. 항공 서비스는 단순히 여객과 화물을 실어 나르는 운송의 개념이 아니라 복합적 서비스 산업이며, 항공기를 이용하는 승객에게 편안함과 안락함을 주는 무형적 서비스가 주된 속성이 되고 약간의 유형재(有形財)가 되며, 주관적인 판단에 의해 고객 만족이 평가된다(김영택, 2008). 항공 서비스는 유형의 서비스 요소와 무형의 인적 요소가 모두 중요한 서비스의 최고 기준점이라 할 수 있다.

2) 객실 서비스와 매뉴얼

항공기 객실 서비스는 항공기 객실 내에서 탑승객들에게 제공되는 모든 물적, 인적 서비스를 의미한다. 물적 서비스란 승객이 여행 중에 이용하거나 제공 받는 여러 시설물과 장비로 항공기 설비 시설, 좌석, 식사와 음료, 기내 엔터테인먼트에 해당하는 영화나 음악, 독서물 등을 의미한다. 인적 서비

스는 승객으로 안전하고 쾌적한 여행을 탑승객들이 즐길 수 있도록 기내에 비치된 물품이나 장비를 이용하여 대인적으로 돕는 업무를 의미한다(허의영·유용재, 2003). 항공기 객실 서비스는 크게 승객이 탑승하기 이전부터 기내 시설물이나 기내 용품의 설치 및 탑재와 관련된 여러 준비 과정 업무를 포함하게 되며, 작게는 승객들이 항공기에 탑승하는 시점부터 객실 승무원에 의해 이루어지게 되는 제반 업무들로 한정 지을 수 있다(차성룡·박상범, 2008).

항공 서비스 품질 평가는 지상 서비스, 객실 서비스, 운항 서비스를 동시에 고려해야 하지만 고객이 기내에서 소모하는 시간이 가장 길기 때문에 기내 서비스 품질을 가장 중요하게 평가하고 있다(윤문길 외, 2008). 고객이 항공사를 선택하는 시점에서 기내 인적 서비스 품질은 가장 우선적으로 고려하는 요인 중 하나가 되고 있으며, 항공기를 이용하는 고객의 욕구가 다양해질수록 기내 인적 서비스 품질의 향상도 크게 자극받고 있다. 특히 기내 서비스 접점에서 발생하게 되는 인적 서비스 품질이 미치는 영향은 선행 연구에서 밝혀진 바와같이 항공사 선택과 서비스 품질에 있어 중요한 요소가 된다(김영택, 2008).

항공 산업에서 품질의 차이는 인적 서비스인 항공사 객실 승무원의 서비스에 있다고 할 수 있으며, 항공사의 서비스 분야 중 인적 서비스인 항공사 객실 승무원의 서비스가 가장 많이 제공되며 고객과의 대면 시간이 가장 길며 항공사의 이미지 형성에 가장 큰 영향을 주어 재 구매의 유도과 경영 성과를 창출한다(맹연호·이동명, 2014). 따라서 각 항공사 들은 고유한 객실 서비스 방식을 개발하고 서비스 훈련 교육을 하고, 매뉴얼 화 함으로써 서비스 품질을 향상하고 고객 만족을 높이는 노력을 하고 있다. 서비스 관련 기업들은 경쟁력 우위를 결정짓는 중요 요인이 서비스 품질이라는 점을 잘 알기 때문에 수시로 서비스 품질을 강화하고 있다(백지연·이창원, 2017). 실

제로 많은 기업들은 서비스 품질의 연구를 통해 차별화된 매뉴얼을 꾸준히 개발하고 있으며, 자사만의 차별화된 서비스라는 명칭으로 고객에게 제공하고 있다(오지경, 2006). 따라서 객실 서비스란 항공사를 결정하는 가장 중요한 요인 중 하나이며, 고객 충성도를 높이는 중요한 방식이라고 할 수 있다.

2. 신종 전염병과 항공업계 대응

1) 신종 전염병의 종류와 항공업계 타격

20세기에 들어 인류에게 과거에는 발생하지 않았던 신종 전염병이 여러 차례 발생하였다(배현주, 2003). 1918~1919년 스페인에서 대규모 사망을 일으켰던 스페인 독감을 시작으로 아프리카에서 시작되어 전 세계로 퍼진 후천성 면역 결핍 증후군, 중국 본토를 중심으로 전 세계 환자가 발생한 급성 호흡기 증후군, 에비양 인플루엔자바이러스로 인한 조류독감, 신종 인플루엔자A, 중동 호흡기 증후군, 최근의 코로나-19가 그 대열에 들게 되었다.

①사스(SARS)

사스는 2002년 11월 중국 광동의 남쪽 지방에서부터 새롭게 등장한 폐렴성 질병으로 사스는 사스-코로나 바이러스(SARS - associated coronavirus)라는 병원체에 의해 전염이 되는 질병으로, 유전적으로 새로운 군에 속하는 코로나 바이러스로 밝혀졌다. 사스-코로나 바이러스는 동물 숙주 코로나 바이러스 변종에 의해 동물이 사람을 감염시키는 경우로, 동물과 사람의 종간의 벽을 넘어 감염이 된 것으로 추정하고 있다. 사스의 주요 발병 국가는 홍콩, 싱가포르, 베트남, 대만, 캐나다 등 이었으며 전 세계적으로 확산되었다. 사스가 퇴치될 때까지 약 8,273명을 감염시켰고, 그 중 28개국에서 775명이 사망하여 사스로 인한 전 세계적인 피해 규모는 500억 달러에 달하는

것으로 보고되었다(Caballero-Anthony, 2005).

사스는 초기에 지역적 유행을 일으켰으나 전염병의 중요성을 강화한 중국의 관행적인 조치로 사회경제, 정치, 안보의 흐름에 큰 타격을 야기하였고(김현식, 2015), 사스의 확산으로 전염병은 보건 위기 이상의 것임을 기정사실화 된 것이다. 사스가 유행한 4개월 동안 동아시아 지역에서 항공업은 사실상 개점휴업 상태였고, 사스로 인해 항공 업계가 입은 피해는 9.11테러 당시와 비슷하다고 평가되었다. IATA에 따르면 실제로 아시아 지역에서 사스가 최고조에 달하던 당시 항공편을 이용한 여행객 수는 전달 대비 44.8%나 줄었다(박세진, 2003).

② 조류 독감(Avian Influenza Virus: AIV)

조류 인플루엔자(Avian Influenza, AI)는 조류 인플루엔자 바이러스 감염에 의하여 발생하는 조류의 급성 전염병으로 대표적으로 닭, 칠면조, 오리 등의 사육 조류에서 피해가 심하게 나타난다. 바이러스의 병원성 정도에 따라 저 병원성과 고병원성 조류 인플루엔자로 크게 구분할 수 있다. 이중에서 고병원성 조류 인플루엔자(Highly Pathogenic Avian Influenza, HPAI)는 세계 동물 보건 기구(OIE)에서도 위험도가 높아 관리 대상 질병으로 지정하고 있으며, 발생 시 OIE에 의무적으로 보고 하도록 되어있다. 고병원성 조류 인플루엔자에 감염된 닭과 칠면조는 급성의 호흡기 증상을 보이면서 100%에 가까운 폐사율을 나타내는 것이 특징이지만 특이하게도 오리에서는 해당 증상이 나타나지 않을 수도 있다. 조류 인플루엔자 바이러스는 혈청아형(subtype)이 매우 많고 변이가 쉽게 일어나며, 자연 생태계의 야생 조류에 다양한 종류의 바이러스가 분포되어 있으면서도 이들에게는 감염되어도 뚜렷한 증상이 없이 경과 될 수 있기 때문에 국가 방역 측면에서 볼 때 가장 주의하여야 할 가축 전염병 중 하나이다(농림축산검역본부, 2021).

한 연구에 따르면 이 전염병은 1918~1919년 사이 5천만 명을 숨지게 스페

인 독감의 변종으로 알려졌다(Taubenberger et al, 2005). 조류인플루엔자는 일반적으로 사람을 감염시키지 않지만, 최근 종간 벽(interspecies barrier)을 넘어 사람에게 간헐적으로 발생하고 있다. 특히, 동남아시아에서는 풍토병이 지속적으로 발생하고 있으며 인체 내 유전자 재조합에 의한 신종 바이러스가 야기 할 수 있을 것이라고 예측하고 있다(Whitworth et al, 2007). 이와 같이 조류 독감은 그 피해의 세계성과 심각성 및 퇴치 방법의 미비로 인해 인간 안보의 주요 위기의 하나가 되고 있다(이현조, 2006). 조류 독감과 같은 신종 전염병의 관리 및 규제에 관한 국가의 대응은 한계가 있으며, 전염병에 대처하기 위한 세계보건기구와 같은 국제기구를 비롯한 공중 보건 분야에서의 세계적인 관리와 협력이 필수적이다.

③신종 인플루엔자 A (Influenza A)

신종 인플루엔자 A는 멕시코에서 2009년 2월 중순부터 급성 호흡기 질환 및 폐렴으로 유행이 시작되었으며 2009년 3월 말 미국 캘리포니아 주 샌디에고에서 발열, 기침 및 구토로 내원한 10세 소아에서 새로운 돼지 유래 인플루엔자A(H1N1)바이러스가 분리되면서 비로소 정체가 밝혀지게 되었다(최정실·양남영, 2010).

신종 인플루엔자 A는 214개국에서 확진 환자가 발생하였고 17,919명의 사망자가 발생 이후 전 세계적으로 감염자와 사망자가 계속 증가하여 세계보건기구는 신종 인플루엔자 A의 전염성 경보를 5단계에서 최고 단계인 6단계(대륙 안 감염으로 인한 대유행 단계)로 격상하였다. 신종 인플루엔자 A는 바이러스 변이로 생긴 호흡기 질환으로 기침 및 재채기로 발생하는 비말에 의해 전파되며 증상으로는 기침, 인후통, 두통, 콧물 및 코막힘, 근육통 등으로 계절 인플루엔자와의 감별이 어렵다(박진희·강정희·김현주, 2010).

2009년 11월 1일 발표를 기준으로 129여 개국에서 26만 명이 넘는 감염자가 발생, 20여 개국에서 6071명의 사망자가 발생하였고 우리나라의 경우도

하루에 약 9천명 이상이 감염되었다(질병관리청, 2021) 오늘날 국제 사회는 동물로부터 인간으로 전이되는 치명적인 감염을 막아낼 체제를 필요로 하고 있으며 신종 인플루엔자 A가 전형적인 예인 것이다. IATA는 당시 항공사의 신종 인플루엔자 A의 여파로 손실은 1분기에만 10억 달러에 이른다고 밝혔다.

④ 메르스 코로나바이러스(MERS-CoV)

메르스 코로나바이러스(MERS-CoV))는 2012년 4월부터 중동 지역을 중심으로 감염 환자가 발생한 급성 호흡기 감염병이다. 메르스를 일으키는 코로나 바이러스는 이전까지 사람에게서는 발견되지 않았던 새로운 종류의 바이러스로, 명확한 감염원이 확인되지 않았으나 박쥐나 낙타 등 동물에 있던 바이러스가 사람에게 이중 감염되었을 가능성이 제기되었다(질병관리본부, 2015). 유럽질병통제센터에 따르면 2012년 메르스가 처음 발생한 뒤 전 세계 25개 국가에서 1,167명의 감염자가 발생했고, 이 가운데 479명이 사망했다. 국내에서는 2015년 5월 첫 메르스 환자 발생 이후, 총 186명의 확진 환자가 발생하였으며, 36명이 사망하면서 국내 메르스 치사율은 20.4%로 나타났다(김문찬 외, 2017). 메르스는 주요 발병 국인 사우디아라비아를 제외하고 우리나라는 세계적으로 가장 큰 피해를 입었으며 메르스 사태로 인해 인명 피해뿐만 아니라 국민적 불안감과 경제적 피해를 가져오며 정부의 감염병 위기관리 체계의 문제점을 지적하였다(변성수 외, 2018). 이러한 전염병은 오존층 파괴, 지구 온난화와 같은 지구 환경문제와 마찬가지로 한 국가만의 문제로 끝나지 않는다. 이에 따라 메르스와 같은 신종 전염병의 관리에 대한 항공사 간은 물론 국가의 대응 및 국제법을 통한 국제적 관리와 협조가 절실하다.

⑤ 코로나-19(Covid-19)

세계보건기구에서는 코로나 바이러스를 2019년 12월 중국의 우한에서 처음

발생한 이후에 중국 전역과 전 세계로 확산된 새로운 유형의 코로나 바이러스(SARS-CoV-2)에 의한 호흡기 감염 질환으로 보았다. 국내 질병관리본부에서는 중국이 학계를 통해 공개한 해당 바이러스의 유전자의 염기 서열을 입수해 분석한 결과, 박쥐로 유래한 유사 코로나 바이러스와 가장 높은 상동성(89.1%)이 있음을 확인했으며 감염자의 비말이 호흡기나 눈·코·입의 점막으로 침투될 때 전염된다고 하였다(질병관리청,2021). 코로나 바이러스의 증상으로는 발열, 권태감, 기침, 호흡곤란 및 폐렴 등 경증에서 중증까지 다양한 호흡기 감염증이 나타나고 그 외 가래, 인후통, 두통, 객혈과 오심, 설사 등이 나타난다. 세계보건기구는 2020년 3월 11일 홍콩 독감(1968), 신종 인플루엔자 A(2009)에 이어 사상 세 번째로 코로나-19에 대해 팬데믹을 선언하였고, 이는 인간 안보 문제가 국가 중심의 전통적인 군사 안보 보다 그 중요성이 낮지 않다는 것을 알게 해 주었다(김종경 ·한동수 ,2020).

2) 전 세계 항공사의 전염병 대응

세계화에 따른 국가 간 무역 증대, 국가 간 인적 교류 확대, 해외여행의 증대, 지구 온난화로 인한 기후변화로 인해 감염병이 국경을 초월하고 있으며, 신종 전염병이 재출현하고 있다. 1977년 알래스카 행 항공기 내부에서 호흡기 감염병인 인플루엔자 A에 감염된 22세의 승객이 탑승한 후, 탑승객의 72%에서 인플루엔자 A 유행이 발생한 사례(Moser et al, 1979)가 있었는데, 이처럼 전염병이 확산되었을 때 항공기도 안전한 장소가 아니므로 전염병 확산에 경각심을 가져야 한다는 점을 일깨워 준 사건이었다. 국가 위기 상황으로서의 신종 전염병 위기관리에 많은 시사점을 보여 준 사례이다.

[표 1] 신종 전염병 종류 별 항공업계 대응 방식

전염병 종류	항공업계 대응방식
사스(2003)	<ul style="list-style-type: none"> • 국내 항공사 감염 의심 환자 발생 시 좌석 재배정 및 지정 승무원 배정. 의심 환자 마스크 착용. 의심 환자 접촉 시 비누로 닦고 필요시 소독약으로 소독. 주변3열 승객 인적 사항 파악 및 검역 질문서 작성.
조류독감(2005)	<ul style="list-style-type: none"> • 싱가포르항공·델타항공 Cella452로 소독 및 기내 연무. 모든 비행 구간 침구 및 헤드 레스트 커버 제거. 항공기 운항 전 강력한 살균제로 소독.
신종인플루엔자A(2009)	발열 체크, 마스크 착용, 손 소독제 사용. <ul style="list-style-type: none"> • 사우스웨스트항공-항공기 내 베게 및 담요 제거. • 버지니아항공-항공기 손수건 비치
메르스(2012)	<ul style="list-style-type: none"> • 대한항공 방역 당국과 협의하여 의심 환자 응대 지침 시행. 모든 항공기 내 손 소독제와 마스크 비치. 주기적 소독 및 의심 환자 발생 항공기 MD-125살균제로 소독. 기내 हे과 시스템 운영. 탑승 전 체온 체크

2003년 발생한 사스(SARS)는 우리나라에서 단 4명의 감염자만이 발생하여 중국 등 주변 국가에서 수많은 환자와 사망자를 낸 것에 비해 위기 대응이 잘 되었고, 세계보건기구의 모범 사례로 꼽히며 긍정적인 평가를 받았다. 그러나 사스로 인해 관광여행이 급감하면서 국제 항공 업계 역시 큰 타격을 입어 세계보건기구와 긴급 회의를 갖는 등 사스 피해 대책 마련에 나서기도 하였으며, IATA는 태국의 수도 방콕에서 WHO 관계자들과 긴급 회동을 하는 등, 사스 퇴치 방안에 대해 협의하기도 하였다.

2003년 3월 방한 외국인은 전년 동기 대비 10.0% 감소하여 여행 심리가 위축되었고 항공사는 원상회복까지 약 6개월 정도의 기간이 걸렸다(김덕기,

2003). 국내 항공사의 경우 사스 감염 의심 증상이 보이는 승객이 있을 시에 승무원들은 좌석이 여유 있는 경우 해당 승객을 고립된 자리로 배정한 후, 지정 승무원을 배정하였다. 감염 증상이 있는 승객은 전용 화장실 배정 및 화장실 내 수도꼭지, 손잡이 등은 비누로 철저히 닦고 기침 시 마스크 착용 및 환자의 혈액, 상처, 짓무른 부위가 입 또는 피부에 닿지 않도록 하였다. 또한 환자의 적출물 혈액, 체액 등에 노출된 경우 비누로 깨끗이 닦고 필요 시 소독약 및 알코올로 소독을 하였다.

만일 감염성 환자가 사용한 주사 바늘에 노출되거나 눈, 구강, 점막, 손상된 피부가 환자의 적출물에 노출된 경우는 신속한 응급 처치 후 조치를 받도록 조치하고 혹시 모를 전염 가능성 때문에 환자 승객의 앞, 뒤 3열에 승객에게 연락처를 남기도록 하고 한국 도착 후 검역 질문서를 작성하여 검역관의 감염성 질병 지휘를 받도록 철저히 관리하였다(대한항공홈페이지, 2021).

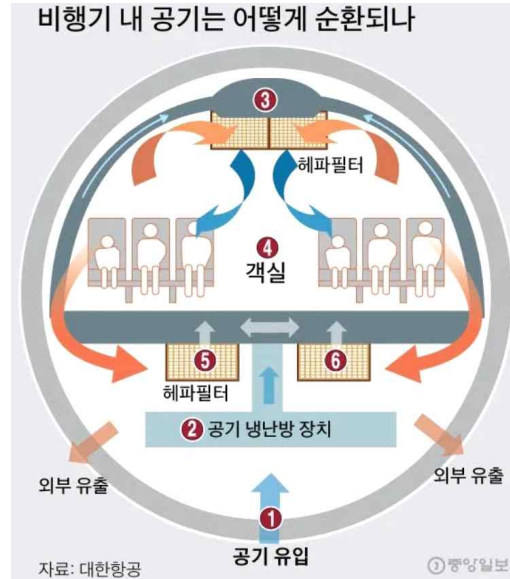
2005년에 발생한 조류독감은 조류 인플루엔자에 의해 일어나는 질병으로 사람에게 직접적으로 감염이 되지 않는 것으로 알려졌으며 국내에서는 큰 혼란 없이 사태가 진정되었다. 싱가포르항공과 미국의 델타항공은 만일의 경우를 대비하여 Calla1452라는 화학제가 첨가된 소독제를 사용하여 기내를 연무하였고, 모든 비행 구간마다 헤드셋, 헤드 레스트 커버(Head Rest Cover), 베게시트, 침대시트 및 담요를 제거하여 예방하였다(Weinberger et al, 2012). 조류독감의 발생으로 인해 항공사에 파급되는 피해는 비교적 적은 것으로 평가되었다(최창현 외, 2017). 신종플루의 경우 멕시코 관광산업에 가장 큰 피해를 입었는데 2009년 4월부터 7월까지 관광산업의 피해액은 2~3억 달러에 이른다고 추정하였으며, 국내의 경우 2009년 4월 신종플루 발생 직후 방한 외국인 관광객은 3개월 내내 감소되었으며 5월에는 전년 대비 16.6% 감소하였다(전병을, 2009).

신종플루가 발생하고 대부분의 항공사는 항공기 운행 전에 강력한 살균제로 기내를 소독하고, 발열 체크와 마스크 착용, 손소독제 사용 등의 방역조치를 하였다. 미국의 사우스웨스트항공사는 '평균의 안식처'가 될 소지가 있는 배개와 담요를 아예 없앴고, 미국의 저비용 항공사인 버지니아 항공사는 기내에 향균 손수건 등을 비치했다. 신종플루는 발생한 후 5개월 만에 치료제인 타미플루와 백신이 개발되면서 인플루엔자의 세계적 유행은 생각보다 그 위험이 크지 않았다(조선일보, 2011).

2015년 메르스 사태는 전국단위로 확산 되었고 사망자가 지속적으로 발생하면서 국가적 위기상황이 야기되었고(김수정, 2017), 메르스 확산에 따른 외래 관광객 수의감소는 주로 2003년 사스로 심각한 영향을 받았던 중화권(중국, 대만, 홍콩) 및 태국, 싱가포르 등의 국가에서 두드러지게 나타났다. 메르스 감염에 대한 우려가 높아지고 있는 상황에서 대한항공은 검역 당국 및 공항공사와 공조하여 대책반을 운영하여 필요사항을 신속하게 결정하고 의심환자 발생 시 지침대로 대응하고 국내 입국 승객을 대상으로 방역당국에 의해 의심환자를 확인하였다. 모든 항공기에 손소독제와 마스크를 비치하고 주기적으로 소독을 실시하였으며 의심환자 발생 시 해당 항공기는 격리 조치하여 절차에 의해 철저히 MD-125 살균제로 소독 후 차기 비행편에 투입하였다.

또한 항공기 내의 첨단기술인 공기순환 시스템인 HEPA필터를 장착하고 있어 그 여과 장치를 통해 주기적으로 공기를 순환하여, 침이나 공기 등을 통해 전파되는 메르스 바이러스의 전파력을 떨어뜨려 항공기 내에서 메르스 전파 사례가 발생하지 않도록 노력하였다. 대한항공의 승무원들은 질병관리본부 지침에 따라 기내 메르스 의심환자 발생 시 처리절차와 메르스 감염 예방수칙을 숙지하고 체온 측정을 통한 승객 탑승 전 스크리닝 절차 등을 수립해 이행하였다.

[그림 1] 헤파필터³⁾



* 출처 : 중앙일보 김주원 기자

3. 코로나-19 상황의 항공 업계 서비스 변화

1) 코로나-19 상황의 항공업계 변화

코로나-19의 세계적인 확산으로 국제 관광객의 수가 급감하고, 항공 산업은 전례 없이 큰 타격을 입었다. 또한 전염병의 장기화가 진행되고 있고 세계보건기구(WHO)의 팬데믹 선언으로, 코로나-19의 피해 규모 확대와 전염

3) 헤파필터는 먼지나 바이러스, 박테리아 같은 입자를 효과적으로 차단하는 고성능 필터로 0.3 μm (마이크로미터)보다 큰 입자는 헤파 필터의 섬유 층을 통과하지 못하고, 0.3 μm 보다 더 작은 입자의 경우 공기의 흐름 또는 속도에 따라 필터 내부 섬유부에 달라붙게 되어 100%에 가깝게 차단을 할 수 있다는 원리이며, 멸균 유지가 필요한 병원의 수술실이나 무균실 등에서 활용된다. 항공기에 장착된 헤파 필터도 병원에서 사용하는 가장 높은 등급의 필터에 해당된다.

의 장기화가 예상됨에 따라 전 세계 운항 노선에 대한 제약이 이어졌다. ICAO의 보고에 따르면 약 185개(85%)의 목적지가 국경을 완전히 또는 부분적으로 폐쇄하였고, 11개 목적지(5%)는 모든 국제선 또는 일부 운항을 중단 하였다. 이에 항공 산업 관계자들은 전염병 확산의 방지와 감염병 예방을 위해 공동의 노력을 기울이고 있는 상황이다(ICAO 보고서, 2020).

코로나-19 대유행과 그에 따른 폐쇄는 엄청난 경제적 영향과 함께 여행의 급격한 감소를 초래하였다(UNWTO, 2020).

여행자는 국가의 여행 제한, 검역, 일관성 없는 테스트 요건(일부는 단기간에 변경될 수 있음)으로 인해 여행을 자제하게 되었으며, 이러한 조건도 시시각각 변화하여 혼란을 초래하는 일들이 발생하였다. ICAO는 국가와 항공 이해 관계자에게 코로나-19의 확산에 대응하기 위한 다층적 완화 전략을 시행할 지침을 권고했다. 이 전략에는 코로나-19 관련 공항과 항공사, 항공 직원, 승객 및 화물 작업을 포함한 항공의 모든 측면을 다루는데 여기에는 테스트 및 국경 간 위험 관리 조치에 관한 ICAO 매뉴얼이 포함된다(ICAO, 2020).

코로나-19의 위기 발병 이후, 항공 시스템은 끊임없이 증가하는 도전에 직면하고 있다. ICAO는 이사회 항공복구 태스크포스(CART)⁴⁾를 통해 회원국의 국제 및 지역 기구 업계와 협력하여 이러한 과제를 해결하고 항공 부문의 안전하며 지속 가능한 복구를 위한 글로벌 지침을 제공하기로 결의했다(ICAO, 2020). CART는 국제적인 접근 방식에 의해 ‘10가지 핵심 원칙’을 코로나-19 복구지침으로 설정하였다. 10가지 주요 원칙에 해당하는 내용은 인명보호, 연대의식의 발휘, 필수 연결성 보장, 안전과 보안 및 건강 관련 위험 관리, 항공 공중보건 대책과 항공안전 및 보안 시스템과 협력, 대중의 신뢰 강화, 재시작과 회복, 항공 산업을 돕기 위한 구체 전략지원, 지속 가

4)CART(Council Aviation Recovery Task Force)는 ICAO의 코로나-19 항공복구 태스크 포스이다.

능한 보장, 복원력을 향상시키려는 교육 내용이 해당된다.

[표2] 국제적인 접근 방식에 근거한 10가지 주요 원칙

구분	10가지 핵심 원칙
1	인명보호- 조화되었지만 유연한 조치
2	연대의식 발휘
3	필수 연결성 보장
4	안전, 보안 및 건강 관련 위험 관리
5	항공 공중 보건 대책과 항공 안전 및 보안 시스템과 협력
6	대중의 신뢰강화
7	재시작과 회복
8	항공 산업을 돕기 위한 금융 구제 전략 지원
9	지속 가능한 보장
10	복원력을 향상 시키려는 교육

*출처: ICAO CART Take Off Guidance (2020)

또한 네 가지 공중보건 위험 완화 조치를 제시하였다. 첫 번째 조항은 항공안전 관련 조치로 국가가 ICAO의 표준에서 일시적으로 출발 할 수 있지만 안전과 보안을 손상시키지 않고 ICAO에 정당하게 보고되는 방식이어야 한다. 두 번째 조항은 항공 보건에 관한 조치로 국가가 부속 문서에 포함된 지침에 부합하는 공중보건 절차를 수립하여야 함을 의미한다. 세 번째 항목은 보안 및 촉진 관련 조치로 국가가 국가 항공 운송 촉진 위원회 또는 동등한 기관을 설치하여 부문 간 조정을 강화하고, 체계적으로 승객의 건강, 지역 설문서 양식을 사용해야 하며, 모든 운영에서 보안을 유지하는 것이 국가의 책임이다. 네 번째는 경제·재정적 조치로 ICAO 정책과 포용적이고, 타겟팅되며, 비례적이고, 투명하고, 일시적이고 공정한 경쟁에 대한 편견 없이 적절한 이해관계의 균형을 맞추어야 함을 의미한다.

[표3] 공중보건 위험 완화조치의 4가지 범주

구분	공중보건 위험 완화 조치
1	항공 안전 관련 조치
2	항공 보건 관련 조치
3	보안 및 촉진 관련 조치
4	경제·재정적 조치

*출처: ICAO CART Take Off Guidance (2020)

항공 산업 관계자들은 명확한 의사소통과 전 세계적인 원동력으로서의 항공의 중요한 역할을 인식함으로써 보다 탄력적인 항공 운송 시스템을 구축하는데 전념해야 한다(ICAO, 2020). CART의 TAKE-OFF 지침에서는 항공 여행 전반에 걸쳐 승객과 항공 관련 종사자의 안전한 항공 여행을 하기 위한 권고 조치 및 단계를 제시하였다. 코로나-19 관련 공중보건 위기 상황에 관한 지침으로 공항 모듈, 항공기 모듈, 승무원 모듈, 화물 모듈의 4가지 특정한 모듈에 적용할 수 있는 위험 완화조치를 설정하여 운영하고 있으며, 이외에도 공중보건 위험 완화조치에 대한 섹션도 포함하고 있다(ICAO, 2020). CART의 항공기 모듈에는 승객 탑승 프로세스, 좌석 배정 관련 지침, 수하물 기내 상호 작용, 제한된 화장실 접근, 승무원 보호 및 아픈 승객 및 승무원 보호, 비행기 객실, 화물칸 청소 및 소독에 관한 구체적인 내용이 포함되어 있으며, 객실과 관련된 구체적인 권장 사항은 [표4] 와 같다.

[표4] CART 항공기 모듈-승객 및 승무원 (일반)

구분	항공기 관련 일반 권고사항
1	탑승 절차 조정
2	좌석 배정 프로세스
3	기내 상호작용 제한
4	기내 식음료 서비스의 제한 또는 중단
5	담요, 베게 등 필수 기내 용품 사용제한 (교차 감염 위험) 화장실 접근의 제한(승무원 전용 화장실 지정 및 승객도 지정된
6	화장실사용으로 교차 감염 예방, 플러싱 시 화장실 이용 시 뚜껑 닫도록 권장 승무원 보호조치로 안전 데모 시연 시 사용되는 안정장비의 공유금지
7	(승무원은 객실 특정 지역에만 서비스 제공하도록 지시받아야 하고, 탑승 시 플라스틱 커튼과 같은 추가 보호 수단을 살펴 봐야한다.
8	소독과 관련된 요소는 장비 제조업체 권장 사항에 따른다.

*출처 : ICAO CART Take Off Guidance (2020)

승무원 모듈에는 코로나-19의 감염이나 확진이 의심되는 승객과 접촉하는 객실 승무원은 운영상 필요한 경우가 아니면 객실을 이동하는 것은 안되며, 실제로 승무원 접촉의 수와 빈도를 제한하고 정기적인 인터폰 통화와 같은 승무원 상태를 확인하는 다른 방법을 구현해야 한다고 이 지침서에서 규정하고 있다. PBE(Protective Breathing Equipment)의 사용은 산소마스크 착용, 소방 절차 등의 수행과 같은 정상, 비정상 및 응급 안전 절차를 수행하는 능력에 영향을 미치지 않아야 하고, 안전 데모 장비는 바이러스 전송 가능성을 줄이기 위해 가능한 범위까지 공유해서는 안된다고 지침하고 있다. 이를 위해 해당 비정부 기관, 공중보건, 이민 및 세관기관, 민간 항공당국, 공항 운영자와 관련 이해 관계자 커뮤니티 간의 높은 수준의 협력이 필요하며, 가능한 경우 승무원 코로나-19 상태 카드 또는 이와 유사한 카드를 사용하여야 한다고 안내하고 있다 (ICAO, 2020).

2) 코로나-19로 인한 항공사의 변화

코로나-19로 인해 전 세계 국가별 출입국 제한 조치에 따라 2020 4월 내국인 출국자 수는 1,425명이었으며 이 규모는 1989년 해외여행 자유화 이전 수준으로서 2019년 대비 98.6% 급감하였다(조모란, 2020). 이에 따라 코로나-19 대응을 위해 항공기 운항 환경과 특성, 국제규칙을 반영한 세부적인 지침이 마련되었다.

국토교통부(2020)는 전자장비 운용, 밀폐된 공간, 조종실과 객실의 안전 절차, 국제선 및 국내선 운영 구분에 대하여 항공사의 대응 체계를 보완하였고, 항공사는 국민 신뢰도와 국제 경쟁력 확보를 통해 항공 산업의 수요 회복을 위해 고객 안전을 최우선으로 하고, 경영 회복에 필요한 대응 방안을 마련하였다. [표5]와 같이 IATA의 가이드라인을 따른 항공사 노선 위험도 평가 매트릭스의 결과에 따라 고위험 노선과 일반 노선으로 평가하여 방역 강화에 힘쓰고 있다.

[표5] 항공사 국제선 운항 리스크 매트릭스

위험도	1	2	3	4	5
항공편 출발지의 위험정도	-	-	-	추이감시	방역강화 대상국가
탑승률(%)	0~50	51~85	85초과	-	-
비행시간(시간)	5(hr)미만	5 ~10(hr)	10(hr)초과	-	-

*출처:IATA Guidance Operations During Post Pandemic (2020)

3) 항공사별 방역 형 매뉴얼 개편 시도

전 세계적으로 코로나-19의 확산이 증가되고, 항공기 내에서의 감염이나, 해외 유입자의 비중이 높아지면서, 각 항공사별로 승객의 응대 지침이 강력한 단계로 변화하였고, 우리나라의 경우 시시각각 변하는 정부의 응대 지침

에 따라 각 항공사별 응대 지침도 변화하게 되었다. 대한항공과 아시아나 항공의 객실 서비스의 경우 코로나-19 확산 관련하여 기내 승객 및 승무원 간 감염 예방을 위해 한시적으로 일부 서비스를 변경하였다.

① 국내 외 항공사의 매뉴얼 변경 현황

아시아나 항공은 'STAND BY'라는 이름의 스타얼라이언스 동맹과 같은 통합 방역 프로그램을 공동 시행하고 있다. 대한항공의 경우 실시간으로 업데이트되는 코로나-19 변화 상황에 대응하기 위한 통합 방역 시스템으로 'CARE FIRST' 프로그램을 도입하였다. 이 방역 규정은 질병관리본부에서 권고하는 코로나-19 자발적 참여 규칙인 손 씻기, 마스크 착용, 사회적 거리 두기를 강조하는 행동 지침을 준수하기 위한 대고객 요구 사항이며, 임직원이 지켜야 하는 내부적 대책으로서의 고객 응대 및 항공 서비스 전반에 걸친 방역 절차로 구분된다.

델타항공(2020)은 미국 질병통제예방센터, 세계보건기구 등의 자문을 통해 해당 기관들의 예방지침보다 더 강력한 수준의 대응 방안을 마련했다. 고객에게 안전한 여행을 제공하기 위해 최고의 청결 수준을 유지할 수 있도록 여객 청소 팀을 신설하여 교육하며, 모든 여객기에 감염성 질환 퇴치 효과가 입증된 미국 환경 보호청 인증 소독제를 사용하고 있다. 전 세계 입국 불가 제한 조치에 따라, 운항 편수의 변경과 항공 산업 전반에 추가적인 조치를 통해 태평양 및 대서양 횡단 구간 항공편의 좌석, 수납공간, 접이식 테이블 등 고객이 이용하는 공간에 대한 엄격한 체크리스트를 이용하여 방역을 강화하고 있다. 하지만 특정 항공사가 서비스하는 방식도 같은 위험 단계일 경우에도 상이하고, 가변성이 높아 이에 따른 승객의 혼란이나 오해, 또는 감염의 위험에 노출되는 빈도를 높이게 함으로써, 감염병의 심각 단계별 서비스 가이드라인의 필요성이 대두되고 있다.

[표6] 아시아나 항공 코로나-19 응대 매뉴얼

아시아나 항공 <STAND BY>		
구분	슬로건	규정지침
체크인	출발 전 안전하게	-비대면 모바일 체크인 -손소독제비치 -승객 간 간격 유지 좌석 배정 -승객, 직원 마스크 착용 의무화
라운지	출발 전 안전하게	-지속적인 청소 및 소독 -거리두기 안내 -손소독제비치 -개별 샌드위치제공 -마스크착용
탑승전	탑승 시 안전하게	-대기열 간격 유지 -열화상 카메라 비접촉식 체온계 발열체크(37.5도 이상 탑승 불가) -마스크 착용 및 정기적 방역 작업 실시
기내	목적지 까지 안전하게	-정기적 살균소독 실시 -승객/승무원 마스크 착용 의무 -성능 HEPA필터순환 -기내식 간소화 및 위생 강화 -코로나-19 기내 방송

*출처: 아시아나 홈페이지(2021)를 토대로 연구자가 재구성

[표7] 대한항공 코로나-19 응대 매뉴얼

대한항공 <CARE FIRST>		
구분	승객 규정	직원 규정 지침
체크인	<ul style="list-style-type: none"> -모바일체크인 -비대면 수속 (웹,모바일,키오스크) -대기열 간격유지 -마스크 착용 의무화 	<ul style="list-style-type: none"> -코로나-19 업데이트 센터 운영 -항공기 전편 소독실시 -카운터 비말방지 가림막 설치 -손소독제 비치 -승객 간 간격유지 좌석 배정(가능한 경우)
라운지	<ul style="list-style-type: none"> -마스크 착용 의무화 -포장된 도시락 제공 	<ul style="list-style-type: none"> -지속적인 청소 및 소독관리 -비말 방지 가림막 설치 -손소독제 비치 -포장된 도시락 제공(접촉 최소화) -마스크착용
탑승전	<ul style="list-style-type: none"> -대기열 간격 유지 -마스크 착용 의무화 -전 탑승객 발열체크 	<ul style="list-style-type: none"> -열화상 카메라, 비접촉식 체온계 발열체크 -마스크착용
기내	<ul style="list-style-type: none"> -마스크 착용 의무화 -손소독제 사용 -지정된 좌석에 탑승 (노선에 따라)입의변동 금지 	<ul style="list-style-type: none"> -객실승무원 보호 장비 (방호복, 장갑, 고글)착용 의무 -고성능 HEPA필터순환 -기내식 서비스 간소화 및 위생 강화 -코로나-19 관련 안내방송 -화장실 청소전용 소독 티슈로 청소

*출처 :대한항공 홈페이지를 토대로 연구자가 재구성

대한항공에서는 항공기 탑승객들에게는 인천 출발 전 노선에서 탑승객 발열체크 여부 점검을 위한 스크리닝 절차를 시행하고 수속장과 탑승구에 설치된 열화상 카메라와 휴대용 체온계로 발열 여부를 확인하고 체온이 37.5도를 넘는 승객의 탑승을 제한하고 있다. 또한 사회적 거리 두기의 일환으로 항공기 뒷좌석부터 구역을 세분화하여 탑승권에 명시된 구역에 따라 항공기에 탑승하고 일등석과 비즈니스승객은 전용라인으로 탑승하도록 운영하고 있다.

공항 및 기내에 마스크와 손소독제 등의 감염 예방 물품을 비치하고 의심환자 발생 시 주변 승객들에게 제공될 수 있는 마스크와 환자 승객을 돌보는 객실승무원용 보호구도 별도로 탑재하고 있다(대한항공 뉴스룸, 2020). 기내에서는 승객 및 항공사 직원의 안전을 위하여 탑승 수속 시, 항공기 탑승 중, 비행 중 기내에서 보호 장비인 방호복과 고글, 마스크를 착용하고 있으며 모든 항공기의 정기 소독 주기를 주 1회로 단축 적용하고, 전염병 확산이 심각한 국가의 도착 항공기는 매일 기내 분무 소독을 실시하고 있다.

기내식의 위생을 강화하기 위해서 기내식 담당 전 직원들은 마스크 착용을 의무화하고 기내식 생산 위생 관리를 강화하고 있으며 중국/일본 노선은 기내식을 일회용품으로 간소화하여 제공 중이며 현지에서 기내식을 제공받는 중/단거리 노선은 인천 출발 시 왕복 기내식을 탑재하여 감염증 확산에 대비하고 국내선의 경우는 모든 음료 서비스가 제한되었다. 탑승객을 대상으로 기내방송을 통해 코로나 증세 발생 시 취할 내용에 대해 안내하며 건강상태질문서를 배포하여 검역소에 제출하도록 안내하고 있다(한국경제, 2020)

항공여행을 통한 국제간 인구이동은 전염병을 전파하는데 심각한 영향을 주며, 전염병의 전파 원인이 될 수 있는 다양한 동물, 곤충, 기타 화물들의 이동 역시 빈번하게 이루어지고 규모가 방대해지면서 항공 여행과 운송이 전염병의 전파에 미치는 양상도 크게 변화하고 있다(이수진·최보을, 2003).

전염병이 전파될 수 있는 다른 원인은 승객과 승무원이 질병의 운반체 역할을 하는 경우이다. 그러나 대부분의 전염병은 긴 잠복기를 지니고 있어서 여행 전에 전염병의 전파 가능성이 있는 승객이나 승무원을 완벽하게 구별하기는 불가능하다(윤도경, 2001). 또한 미국질병통제예방센터에서 무증상 감염자에 의해 전파되는 확률이 24%라는 연구가 발표되면서 팬데믹의 주요 원인이며 역제가 어려운 이유라고 하였다. 최근 국내 대한항공에서는 객실 승무원이 코로나-19에 확진 판정을 받은 사례가 처음으로 발생하였다. 대한항공은 인천국제공항 내 브리핑 센터(IOC)와 대한항공 인천 공항 브리핑 룸을 일시 폐쇄하였고 방역조치와 비슷한 증상이 있는 승무원들의 자가 격리 조치를 우선적으로 시행하였다.

그동안 항공기 객실 내의 공기 흐름 시스템인 헤파 필터 시스템의 구조상 객실 내부의 바이러스 감염은 힘들다고 보았으나, 객실승무원의 양성 반응이 연이어 노출되며 세계를 누비는 객실승무원들의 감염경로와 안전에 이목이 집중되고 있다. 전염병이 확산되면 항공사 이용객의 수가 급격히 감소하기 때문에 항공사는 경영난에 빠질 수밖에 없다(임재필, 2020).

우리나라의 항공운송사업은 1948년에 시작되어 정부와 기관, 관련부처의 노력으로 질적·양적으로 끊임없는 발전을 거듭해왔다. 그러나 사스, 메르스 등 유사한 전염병 사태에도 늘 신속한 대처로 빠른 반등세에 올랐던 글로벌 항공업계가 코로나-19의 견잡을 수 없는 확산세에 장기적 불황을 겪을 것으로 예상하고 있다(소대섭·정태황, 2020).

이러한 대형전염병에 대비하기 위해서 항공사는 다음과 같은 대응 방안을 모색할 수 있다. 첫째, 방역 인프라를 강화해야 한다. 앞으로 다가올 전염병에 대비하기 위하여 질병관리본부, 중앙사고수습본부, 중앙 재난 안전 대책본부, 항공사 간 협조체계를 구축하여 전염병 위기대응의 전 사항을 관리하여야 하고 질병 예방과 방역 준비에 할당 되는 조치를 통한 방역 인프라 강

화 방역대책이 필요하다. 또한 신종전염병은 해외에서 유입되는 사례가 많기 때문에 전염병 모니터링 및 보건 관련 국제기구와 협력하여 전염병 발생 및 확산경로, 확산 예방을 위한 감시와 검역 체계를 강화해야 한다.

둘째, 항공사의 전염병 예방 및 처리 전담 조직의 설립이 필요하다. 감염병으로부터 승객들의 안전을 지키기 위한 좋은 대책이 있다고 하더라도 효과적으로 활용할 수 있는 전문성을 지닌 부서가 부재한다면 전염병 관리에 한계가 있을 것이다. 따라서 항공안전 및 전염병 예방기능을 전문적으로 담당하는 독립된 별도의 부서가 설립되어 운영되어야 한다. 이러한 부서가 신설이 된다면 신종 전염병의 요인을 빠르게 파악하고 복합적으로 발생할 수 있는 문제들을 예방하고 항공안전의 향상에 효과적으로 대응할 수 있을 것이다.

셋째, 전염병 환자 발생 시 초동 대응이 중요하기 때문에 항공사 위기 대응 매뉴얼을 수립하여 바이러스 확산 방지에 주력해야 하며 기내 처리 절차, 응급 의료 체계를 강화해야 한다. 특히 기내에서 의심환자가 발생 하였을 때, 규정에 따른 판단이 어렵거나 전문 의료진의 판단과 자문이 필요할 때는 지상과 연락 할 수 있는 수단을 총 동원하여 사태를 해결해야 한다. 뿐만 아니라 전염병 발생과 관리에 대한 실질적인 정보와 행동 수칙을 다양한 채널을 통하여 승객들에게 제시하여야 한다.

넷째, 무증상자로 인한 감염에 대비 할 수 있는 시스템을 구축해야 한다. 무증상 감염자는 일반 환자보다 전염력은 낮지만, 무증상 환자라고 전파력이 없는 것이 아니므로 항공기 좌석 배치 시 승객 좌석 간 거리를 최소 1m 이상 유지하고 마스크 착용을 의무화, 기내에 손소독제를 비치하는 등의 기본적인 수칙을 재강조하여 승객 및 승무원의 건강과 안전을 지켜야 할 것이다.

② 코로나-19 국가의 항공 객실 서비스 대응 방안

국토교통부에서는 항공기 내 코로나-19 감염 예방 활동을 강화하기 위해 2020년 10월 ‘코로나-19 대응 항공기 안전운항 지침’을 발표하였고, 2021년 8월 강화된 내용으로 응대 지침을 권고하고 있다. 이 안전운항 지침은 국제 민간 항공기구(ICAO)의 안전권고 및 질병관리청의 방역 지침 등을 토대로 항공기 내 감염 예방을 위해 필요한 방역 기준과 절차 등을 정하고 있으며, 국토교통부는 항공사와 공항 운영자 등으로 하여금 해당 지침을 준수하도록 권고하고 있다. 또한 최근 국제적으로 확산되는 코로나-19 감염에 보다 적극적으로 대응하고, 강화된 방역 체계에 부합 할 수 있도록 규정하고 있다 (국토교통부, 2021).

각 항공사는 이 대응 지침에 따라, 객실 승무원과 고객의 접촉이 최소화 될 수 있도록 불필요한 이동 동선은 축소하였고, 서비스 방법과 클래스별 지침을 세분화하였다. 기존의 항공 객실 서비스는 승객과 가장 밀접한 거리에서 이루어지는 인적, 물적, 시스템적 서비스가 주요한 품질 요소였으나, 코로나-19 이후 운항 중 감염예방에 따른 최소한의 접촉으로 항공 안전을 확보하도록 변경되었다.

국토교통부는 코로나-19 대응을 위해 중점 사항을 권고하며 코로나-19 감염예방을 위해 필요한 항공기 내 소독주기를 강화하고(국내선 일 1회 이상, 국제선은 매 비행 후/ 현행은 소독약품의 성능에 따라 항공사 자율설정), 또한 항공 종사자의 보호 장비 착용을 의무화하여 객실 승무원은 비행 근무 시 방호복과 장갑, 고글 착용을 하고 있다.

항공사들은 국가의 지침과 고객의 안전 비행을 최우선으로 하여 위기상황에 대응하고 있으며, 그 중 고객 대면 서비스가 가장 주를 이루는 객실 서비스는 방역 절차 지침과 비대면 문화 확산으로 인해 변경된 서비스 방법과 간소화 된 서비스 용품이 제공되고 있다.

[표 8] 코로나-19 항공기 안전운항지침 주요내용

구 분	주요 내용 (45개 조항)	
기 내 공 조 · 소 독	기내 에어컨 운영	<ul style="list-style-type: none"> • 운항 전 기내 공기정화시스템 가동 • 공조시스템 고장 시 수리 후 운항 • HEPA 필터 교체 시 주의사항
	항공기 청소 및 소독	<ul style="list-style-type: none"> • 소독관련 주의사항(연무소독 지양) • 승무원 접촉이 잦은 설비의 경우 매일 1회 소독 • 항공기 전반에 관한 소독 주기
승 무 원	자가 건강 진단	<ul style="list-style-type: none"> • 비행 전 발열체크 등
	보호장비 지급·착용	<ul style="list-style-type: none"> • 마스크, 방호복 등 지급기준 및 착용에 관한 사항
	공용물품 사용	<ul style="list-style-type: none"> • 공용물품 재사용 제한 및 소독 후 사용 (예: 구명조끼 등 비상탈출시현 장비)
행 동 수 칙	전용 화장실 운영	<ul style="list-style-type: none"> • 기내 승무원 전용 화장실 지정에 관한 사항
	의심증상자 발생 시 대응	<ul style="list-style-type: none"> • 의심 증상자 기내 격리구역 지정·운영 등 대응절차
	외국체류 중 건강관리	<ul style="list-style-type: none"> • 해외체류 중 방역위험지역 방문 금지 등 준수사항
승 객 안 내 · 관 리	탑승 전 (발권, 탑승대기)	<ul style="list-style-type: none"> • 마스크 착용 의무화, 발열체크 • 수하물 객실반입 최소화 • 발열자 탑승제한 안내 등
	이륙 전	<ul style="list-style-type: none"> • 산소마스크 사용절차(방역 마스크는 벗고 사용) 안내 • 기침예절·대화 최소화, 화장실 사용 시 거리두기 등 안내
	비행 중	<ul style="list-style-type: none"> • 화장실 사용 전후 등 수시 소독 • 의심증상자 격리 • 식음료 서비스 제한(국제선은 간소화)

구 분	현 행	개 정	
비 행 전	항공기 소독 주기	<ul style="list-style-type: none"> 소독약품의 성능을 고려하여 항공사 자체 설정 	<ul style="list-style-type: none"> (국내선) 일 1회 이상 (국제선) 매 비행 후
	조종실 등 기내소독방법		<ul style="list-style-type: none"> 손 접촉이 많은 설비 등은 소독티슈를 사용 소독
	승무원 발열체크 시기	<ul style="list-style-type: none"> 탑승 전 및 하기 시 	<ul style="list-style-type: none"> 탑승 전 및 비행 중 수시
비 행 중	기내 음료 서비스	<ul style="list-style-type: none"> (국내선) 가능한 서비스 지양 (국제선) 간소하게 서비스 	<ul style="list-style-type: none"> (국내선) 음료서비스 제한 <ul style="list-style-type: none"> * 다만, 노약자 등이 요청 시 제한적 허용 (국제선) 현행과 같음
	승객에게 담요 등 지급제한	<ul style="list-style-type: none"> 비행시간이 6시간 미만인 노선의 경우 지급 제한 	<ul style="list-style-type: none"> 감염병 위험도 등을 고려 필요시 지급제한
	기내 손 소독제 비치	<ul style="list-style-type: none"> 화장실 입구, 화장실 내 	<ul style="list-style-type: none"> 승객과 승무원의 접근이 용이한 갤리(Galley) 내
	감염의심 증상자 발생 시 대응	<ul style="list-style-type: none"> 국제선의 경우 격리구역 지정·운영 	<ul style="list-style-type: none"> 기내 격리구역 운영 시 해당 구역 담당 객실 승무원은 타 구역 서비스 제한
마스크 착용 거부 승객 대응 절차	-	<ul style="list-style-type: none"> 항공보안법 제23조(승객의 협조의무) 및 제25조(범인의 인도·인수)에 따라 대응 <ul style="list-style-type: none"> * 기장 등의 정당한 직무상 지시에 불응하는 것으로 간주 	
비 행 후	해외체류 시 승무원 행동 지침 준수	<ul style="list-style-type: none"> 위험국가 체류 시에 한하여 적용 	<ul style="list-style-type: none"> 적용대상 국가를 모든 국가로 확대

*출처: 국토교통부 코로나-19 항공기 안전운항지침

항공안전법 제 32조(좌석배치 등 객실 내 거리두기)에 따르면 기내 탑승객은 주변 사람과의 거리를 2m(최소1m)이상 거리 두기를 실시하도록 하였다. 제 33조(식사 및 음료 서비스)를 살펴보면 국내선의 경우 기내 음료 서비스를 제한하였고, 국제선의 식음료 서비스의 간소하게 변경하였다. 미가공된 수산물, 육류 등은 메뉴에서 제외되며, 식사는 밀봉된 상태(진공 상태, 뚜껑 덮은 상태 등)로 포장하여 제공한다. 음료는 입구가 밀봉된 상태로 제공하고 식용 얼음은 최대한 서비스를 지양한다는 원칙을 제공하였다.

또한 기내 감염 증상자 발생 시 국제선에서는 격리 구역을 지정하여 운영하며, 운항 중 마스크 착용 거부 승객에 대한 대응절차(항공보안법 제23조(승객의 협조의무) 위반 적용을 신설하였다.

항공권 예약·발권부터 운항 종료 시까지 단계별(예약 및 발권 → 탑승대기 → 이륙 전, 운항 중) 승객 안내 및 조치사항 등을 보다 세부적으로 규정하고, 승무원이 해외 체류 시 준수해야 하는 감염 예방 행동 지침도 모든 국가(현행은 위험 국가 체류 시에만 적용)에서 적용하도록 강화하였다.

이 외에 방역 대응을 위해 신설된 서비스 용품 취급 기준에 의해 기내 담요 제공은 중앙방역대책본부 지침인 [표 9]와 같이 비행시간 8시간을 기준으로 고위험 구간의 제공 여부를 결정하여, 그 외 야간 운항, 승객 대상 구분에는 예외를 두었다.

[표 9] 국제선 고위험 구간 좌석별 침구 제공 기준

사회적 거리두기 단계	적용	비고
비행시간 8시간 이상 (또는 야간비행)	• 좌석 별 침구를 제공 (단, 승객 주의 안내 필요)	야간 비행구간: 출발지 또는 도착지 기준
비행시간 8시간 미만 (야간비행 제외)	• 좌석별 침구 미 제공 (단, 노약자 어린이 등 제외)	00~06사이 비행(비행시간 관계없음)

*출처 : 중앙방역대책본부 코로나-19 검역대응지침(2020)

③ 전 세계 방역 형 간편 매뉴얼의 제정 운영

ICAO는 항공 운송의 안전성과 승무원 및 승객의 건강을 위협하는 사항에 대응하기 위해 전 세계 각국의 회원국을 대상으로 공공 협조 요청으로 전염병 현행 대응 조치¹ 보고를 요청하였다. 보고서는 자유로운 형식으로 전용 웹 사이트에 등재되었으며, 보고서를 통해 각국의 공항과 항공사의 다양한 분야에 걸쳐 현행 전염병의 대응 조치를 확인할 수 있다.

중국은 코로나-19 대유행 사태에 따른 운항 위험도를 저 위험, 중 위험, 고 위험의 세 가지로 분류하여 각각 운영지침을 제시하였다. 중국은 여행객과 모든 직원의 마스크 착용을 의무화하였으며, 비접촉식 적외선 체온 감지 장비를 사용한 체온 검사를 시행하여, 체온이 37.3℃ 이상일 경우 탑승을 제한하였다. 중국에서 규정하고 있는 중 위험과 고 위험 비행 시에는 미리 포장되어 밀봉된 형태의 기내식과 음료를 제공하고 있다.

또한, 국제선 항공기의 후방 3열을 ‘검역 구역’으로 지정하여 운영하며, 항공기의 최후방에 있는 화장실을 격리 대상자 전용으로 지정하는 등의 조치를 실시하며, 항공기 내부의 공간을 특정하여 검역 공간으로 활용하고 있다. 조종사와 객실승무원 사이의 의사소통은 가급적 인터폰으로 할 것을 강조하고 있으며, 항공기 하기(下機)시 승무원은 앞쪽 출구로, 승객은 뒤쪽 출구로 하기하도록 지정하고 있다. 또한 사내 임직원 대상 심리 건강 서비스 시스템을 운영하고 있다(ICAO, 2020).

호주는 ‘국제선 여행객을 위한 코로나-19 정보’를 안내 방송 및 추가 통신 자료를 통해 제공하고 있다. 또한, 승객과 승무원을 대상으로 여행자 질병 점검표를 작성하여 입국 시 제출하도록 하였으며, 승객 수하물을 1인 1개로 제한하여 항공기 탑승 과정에서 대기 열이나 인파가 생기지 않도록 방지하고 있다. 호주의 경우 항공기 내 승객의 좌석을 서로 멀리 떨어진 좌석으로 배정하여 승객 좌석 간 거리두기를 실시하고 있으며, 배정받은 좌석을 최대

한 이탈하지 않도록 요청하고 있다. 또한, 승무원의 감염 위험을 줄이기 위해 승무원의 전용 화장실을 지정하여 운영하고 있다. 승객과 승무원은 모두 비행 중 마스크를 의무적으로 착용해야 하며, 승무원은 장갑을 항상 착용해야 하고 감염이 의심되는 승객의 조치 시에는 적절한 개인 보호 장비를 착용하고 알맞은 조치 절차를 이행해야 한다(ICAO, 2020).

영국은 공항 청사에 포스터와 스크린 등을 통해 국가 자치 공공보건기관(Public Health England, PHE)이 공시한 정보를 안내하고 있다. 항공기 내에서는 조종사의 안내 방송을 통해 안내되고 있으며, 모든 영국 입국 승객의 좌석에 공공보건기관의 안내문을 탑재하고 있다. 영국은 공항 내의 카운터의 직원과 승객 사이의 접촉을 최소화하기 위한 분리기를 설치하여 운영하고 있다. 마스크를 포함한 개인 보호 장비의 사용을 의무화하지는 않지만, 공항과 운송업체가 이를 갖추어 직원들의 착용을 권장하도록 하였다. 또한, 사내 임직원 대상 심리 건강 서비스 시스템을 구축하여 운영하고 있다(ICAO, 2020).

프랑스 역시 포스터나 영상, 전단 등을 통해 신종 전염병의 증상과 응급 의료 서비스 연락처 등의 정보를 전파하고 있다. 중국 발 항공편에 대한 별도의 위생 검문소를 도입하였고, 항공기 내 승객의 좌석 배정은 승객 간 최소 2M의 거리를 유지하도록 운영되고 있다. 또한, 승객 폐기물, 직원의 마스크나 장갑 등을 밀봉된 전용 폐기 봉투에 담아 감염성 의료 폐기물로 처리하도록 하였다(ICAO, 2020).

이와 같은 민간 항공사의 자구적 노력에도 불구하고 각국의 코로나 관련 법이 상이하고 항공사별 서비스 매뉴얼이 상이하여, 어떤 노선에서는 일회용 식사를 제공하는 상황에도 다른 노선은 풀코스 서비스를 하고 있는 실정이기 때문에 항공기를 이용하는 승객들이 혼란과 불편함을 겪을 수 있다. CART가 제시한 가이드라인은 공항, 항공사, 승무, 화물지침 등으로 구체적

으로 제시되었으나, 항공기 객실 서비스 관련 사항은 구체적인 내용이 부족하여 항공사별로, 같은 항공사 내에서도 노선 별로 상이한 실정이다. 전례 없는 확산 속도와 지역을 불문하고 전 세계적으로 전염성이 강력한 코로나-19 바이러스의 등장은 이러한 위기 속에 항공사 기내 서비스 매뉴얼의 표준화 된 지침을 제시함으로써 승객들의 항공기 이용을 안심 정도를 높이고, 안전한 비행 여건을 효과적으로 마련하는데 의의가 있다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구의 배경 및 연구문제

본 연구는 코로나-19의 갑작스런 세계적 확산으로 인해 항공사별 기내 서비스 방식과 방역 대응 방식이 일관성이 없이 자의적으로 해석되어 승객들의 혼란과 불편을 초래하는 상황에서 착안하여, 항공사별로 공통적으로 적용할 수 있는 최적의 서비스 매뉴얼을 제시하는 것을 목적으로 실시되었다.

실제 코로나-19의 항공기 내 감염이나, 감염자 가운데 해외 유입자의 비중이 각각 높아지면서 ICAO 및 정부의 지침도 세분화 되고 변화하였지만, 각 항공사별로 승객의 응대 지침은 상이하고, 정작 기내에서 직접 승객을 접객하는 방식이나 서비스하는 내용에 대해서는 명확한 규정이나 가이드라인이 부족해 승객을 응대하는 현장에서는 항공사마다 많은 혼란을 겪었기 때문이다. 또한 항공기 기내라는 장소는 승객들이 밀집되어있는 공간이고, 좁은 공간에서 상당한 시간 동안 함께 호흡을 하고 있어야 하는 공간의 특수성 때문에 승객들은 항공기 내에서 전염병에 대한 위험을 더 높게 인식하고 있으며 기내 서비스에 있어서의 방역을 보다 철저하게 이행하는 것이 승객들에게 안전에 대한 신뢰를 줄 수 있는 가장 중요한 사항이다(오철·이한석, 2020).

또한 승객들이 지불하는 항공기 운항 요금은 동일한 상황에서 기내 서비스의 축소는 서비스의 질적인 측면을 기대하는 승객들에게 실망감을 안겨 줄 수 있는 요소이기에, 항공사 입장에서는 서비스를 무조건 축소할 수도 없는 문제도 있다. 따라서 방역에 적합한 서비스 절차와 매뉴얼을 실현 가능한 범위로 제시하고자 하는 것이 본 연구의 목적이다. 방역만을 고려한다면, 모든 서비스를 축소하고 마스크를 벗고 취식을 하는 행위 자체에 대해

제약을 강력하게 두는 것이 가장 좋은 방법이지만, 항공기 내에서 먹고 마시기 위해 단기간동안 마스크를 벗는 것은 허용되고 필요하며 안전하다 (Khatib, Aisha N., et al., 2020).

이와 같은 연구 목적의 실현과 연구 주제에 대한 해결을 위해 코로나-19로 인해 변화한 항공사의 서비스 매뉴얼과 국가의 가이드라인을 내용 분석하여 연구 문제를 설정하고 심층 인터뷰를 통해 연구 문제를 해결해 보고자 한다.

먼저 코로나-19로 인해 개선된 현재 객실의 서비스 방법이 무엇인지 국내 대한항공과 아시아나항공의 매뉴얼을 진단하고, 현재 실시하고 있는 내용이 방역에 적합한 가를 진단하여 해당 매뉴얼 중에 방역 적합 요소와 부적합 요소를 파악하는 것을 첫 번째 연구 문제로 설정하였다.

다음 단계로 코로나-19 상황에 최적화된 간편 형 방역 객실 서비스 매뉴얼 모형은 무엇인지 도출해내기 위해 정부의 방역 가이드라인에 부합하는 객실 서비스 필수 규정은 무엇인지 알아보고, 국제선 비즈니스 클래스 객실 서비스 현장에서 필요한 개선 방역 요소는 무엇인지 도출해 내는 것을 연구 문제로 설정 하고자 하였다. 본 연구에서 비즈니스 클래스로 연구의 범위를 설정한 이유는 퍼스트 클래스의 경우는 좌석 간 승객의 거리 제한이 용이하여, 승객 간 서로 접촉 할 위험이 적고, 이코노미 클래스의 경우에는 모든 서비스 물품의 일회용품의 전환 및 서비스의 간소화가 대부분 이루어졌기 때문에 상대적으로 방역의 위험에 노출되지 않기 때문이다.(대한항공·아시아나항공 서비스 매뉴얼)

반면 비즈니스 클래스의 경우는 서비스의 부분적 축소 및 일회용품의 전환을 하였고, 일반석에 비해 코로나-19 기간 승객 좌석 점유율이 높아 상대적으로 승객 간 또는 승무원과 승객 사이의 위험에 노출될 가능성이 높기 때문이다. 본 연구에서는 코로나-19 상황에서 필요한 간편 형 객실 서비스

매뉴얼을 도출하기 위해 다음과 같이 연구문제를 각각 설정하였다.

[연구문제 1]

코로나-19 상황에서 현재 항공사에서 채택해 적용 중인 객실 서비스 매뉴얼은 방역에 적합한가?

[연구문제 2]

코로나-19 상황에서 적용 중인 항공사들의 객실 서비스 매뉴얼 가운데 국가 방역 가이드라인에 부합하는 ‘방역 필수 요소’, ‘방역 비 필수(부수) 요소’, ‘신규로 추가해야 할 요소’는 각각 무엇인가?

[연구문제 3]

코로나-19와 같은 전염병 상황이 재연될 경우 항공사에서 표준화하여 적용할 수 있는 ‘방역 형 간편 객실 서비스 매뉴얼’은 어떠해야 하는가?

본 연구에서는 [연구문제 1]을 통해 현재 항공사의 서비스 매뉴얼이 방역에 적합한가를 진단하였다. 항공사 객실 서비스 전문가 5인이 방역의 평가 척도로 목적성, 일관성, 실효성, 입체성의 관점에서 현재 항공사의 매뉴얼이 적합한가를 살펴보고, 방역의 적합 요소와 부적합 요소를 파악하고자 하였다.

[연구문제 2]와 [연구문제 3]은 코로나-19 상황에 최적화된 간편 객실 서비스 매뉴얼 모형에 대한 결과를 도출하기 위해 현재 정부의 가이드라인에 부합하는 객실 서비스 매뉴얼의 요소에 대해 먼저 평가하고, 국제선 비즈니스 객실 서비스 현장에서 개선이 필요한 방역 요소에 대해 다양한 의견을 수렴하였다. 연구문제 2와 연구문제 3의 연구 내용의 결과가 합해지면, 방역

에 필요한 객실 서비스 매뉴얼에 대한 결론으로 도달 할 수 있다.

2. 연구 대상과 방법

1) 연구 대상

본 연구에서는 코로나-19 상황에 맞춰 개선된 국내 항공사의 서비스 매뉴얼을 진단하고, 해당 내용이 방역에 적합한 내용인가에 관해 분석해 보고자한다. 서비스 매뉴얼의 내용은 워낙 방대하고, 좌석 클래스 간 상이한 환경을 가졌기 때문에, 국내 두 항공사의 비즈니스 클래스 서비스를 기준으로 살펴보았다. 내용 분석은 연구자를 포함한 항공 서비스 전문가 5인이 4가지 항목을 기준으로 평가한다. 현재 항공사의 서비스 매뉴얼이 방역의 평가척도인 목적성, 일관성, 실효성, 입체성 관점에서 적합한가를 리커트 5점 척도로 분석하고 개방형 질문조사법으로 해당 근거를 제시하였다.

현재 매뉴얼의 방역 정도에 대한 평가 척도는 대한민국의 질병관리청이 제시하고 있는 감염병의 위기관리 대응 기본 방향 (질병관리청, 2021)의 개념규정을 기준으로 설정하였다. 조작적 정의로 본 연구에서는 원활한 연구 진행을 위해 주요 용어와 변인을 다음과 같이 정의하였다.

첫째, 목적성은 방역의 목표에 충실한 정도를 말하며 현재 매뉴얼이 얼마나 효과적으로 추가적인 확산을 차단할 수 있는가를 의미한다. 둘째, 일관성은 매뉴얼이 처음부터 끝까지, 예외 없이 적용되며, 또한 일관적으로 방역에 적합한가를 나타낸다. 셋째, 실효성은 해당 매뉴얼로 재난 발생 시 대비 태세가 확립되는가를 의미한다. 마지막으로 입체성은 정부의 위기 경보의 수준에 따라 응대 지침이 변화했는가를 뜻한다. 본 연구에서는 현재의 매뉴얼을 이 네 가지 항목으로 측정하여 점수화 한 수치로 내용 분석을 하였다.

심층인터뷰의 대상자는 총 세 그룹으로 구분하였으며, 승무원 그룹, 지상 직원 그룹, 학계 연구자 등이 이에 해당한다. 실제 비행을 하는 주체인 승무

원이 서비스를 하면서 느꼈던 개선점을 살펴보았다. 승무원 그룹은 연차·직급별로 팀장급 2명, 비즈니스 클래스 담당 10년 차 이상 승무원 4명, 비즈니스 클래스 담당 5년차 승무원 4명 등 총 10명으로 구성되었다. 지상직원 그룹은 실제로 항공사에서 서비스 매뉴얼을 만들고 교육하는 업무를 담당하는 현직 직원 2명으로 설정하였다. 마지막으로 학계 연구자 그룹은 항공업계 관련 대학교 연구자 2명을 설정하였다.

2) 연구 방법

본 연구는 내용 분석법과 심층 인터뷰 기법 2가지 연구 방법으로 실행하였다. 이 연구의 주제는 서비스를 하는 직접 주체인 승무원 집단, 서비스 매뉴얼을 만들고 연구하는 전문가 집단의 의견이 중요한 의미이기 때문에 질적인 연구 방법으로 연구를 실시하였다. 먼저, 연구문제 1의 연구 방법으로 대한민국 2개의 항공사 매뉴얼을 비교하여 내용 분석을 하였다. 내용 분석법은 정석적 분석법의 하나로(이상호,2007) 커뮤니케이션의 명백한 내용을 객관적이고 체계적이며 계량적으로 기술하기 위한 기법이다(Berelson,1952). 내용 분석법은 모든 기록된 커뮤니케이션의 상징적인 내용을 체계적으로 평가하는데 사용되는 관찰적인 기법으로 정의하기도 한다(Kolbe & Burnett, 1991). 내용 분석은 인간의 상징적 기호와 표현된 의사소통의 기록물의 내용적 특성들을 체계적으로 기술하고, 그 동기 원인 및 결과나 영향을 체계적으로 추론 하려는 사회 과학의 분석기법으로 정의 하였다(김경동·이온죽,1995). 이에 비해 안영섭(1996)은 내용 분석을 방법론적, 범위적, 가치적, 분석 단위의 측면에서 살펴보면서 메시지의 특성을 객관적 체계적으로 분석해서 누가 왜 무엇을 어떻게 누구에게 전달해서 어떠한 효과를 가져왔는지를 추리하는 연구 방법의 하나로 보다 구체적으로 설명하고 있다. 이러한 논의를 종합하여 볼 때 내용 분석은 본래의 질적인 목적과 이러한 분석을

객관적이며 체계적으로 분석하는 계량화 방법을 모두 갖추어야 함을 알 수 있다(차석빈, 2012). 본 연구에서는 대한항공과 아시아나 항공의 객실 서비스 매뉴얼을 분석하는 예비연구 과정에서 내용 분석법을 활용하였다.

연구문제 2와 3을 연구하기 위해 적용한 방법인 심층 인터뷰 역시 경험적 사회 연구에 있어서 질적 연구 방법에 속한다. 그런데 사회 과학의 연구 방법으로 가장 대표적인 것은 통계라고 할 수 있고 이 방법은 양적 분석의 방법과 구조화된 설문지를 사용하는 방법으로 발전되었다. 그러나 질적인 연구 방법은 통계가 놓치고 있는 전문가 집단의 주관적 입장이나 전문 분야의 생각들을 연구 할 수 있는 장점이 있다(신혜란, 2007). 즉, 상징적(언어적) 텍스트를 계량화하는 정확성을 중요시하는 양적 연구와 달리, 질적 연구는 텍스트의 이해와 관계된다. 이러한 이해의 방법은 언어뿐만 아니라 인간으로부터 파생된 모든 것들이 언어적으로 이해될 수 있거나 재구성할 수 있고, 외형적인 구조 이면에 숨겨진 진정한 의미를 파악하는데 많은 노력을 들이며 발달해 왔다(이효선, 2005).

심층 인터뷰는 ‘목적을 가진 대화’로 연구자가 주제에 대해 정보원과 대화를 통해서 의미를 창출하는 작업이다(나미수, 2012). 또한 응답자는 단순한 정보의 제공자가 아닌 연구자와의 협력을 통해 의미를 생산하는 지식의 구성자이다. 따라서 설문조사 같은 단편적인 질문과 달리 심층 인터뷰에서는 항공 관련 전문가들이 코로나-19 상황에서 필요한 객실 서비스에 대한 구체적인 관점과, 전염병 발생 시기에 필요한 간편 시내 서비스 매뉴얼의 개발에 대한 전문가들의 의견을 심층적으로 파악 할 수 있는 장점이 있다.

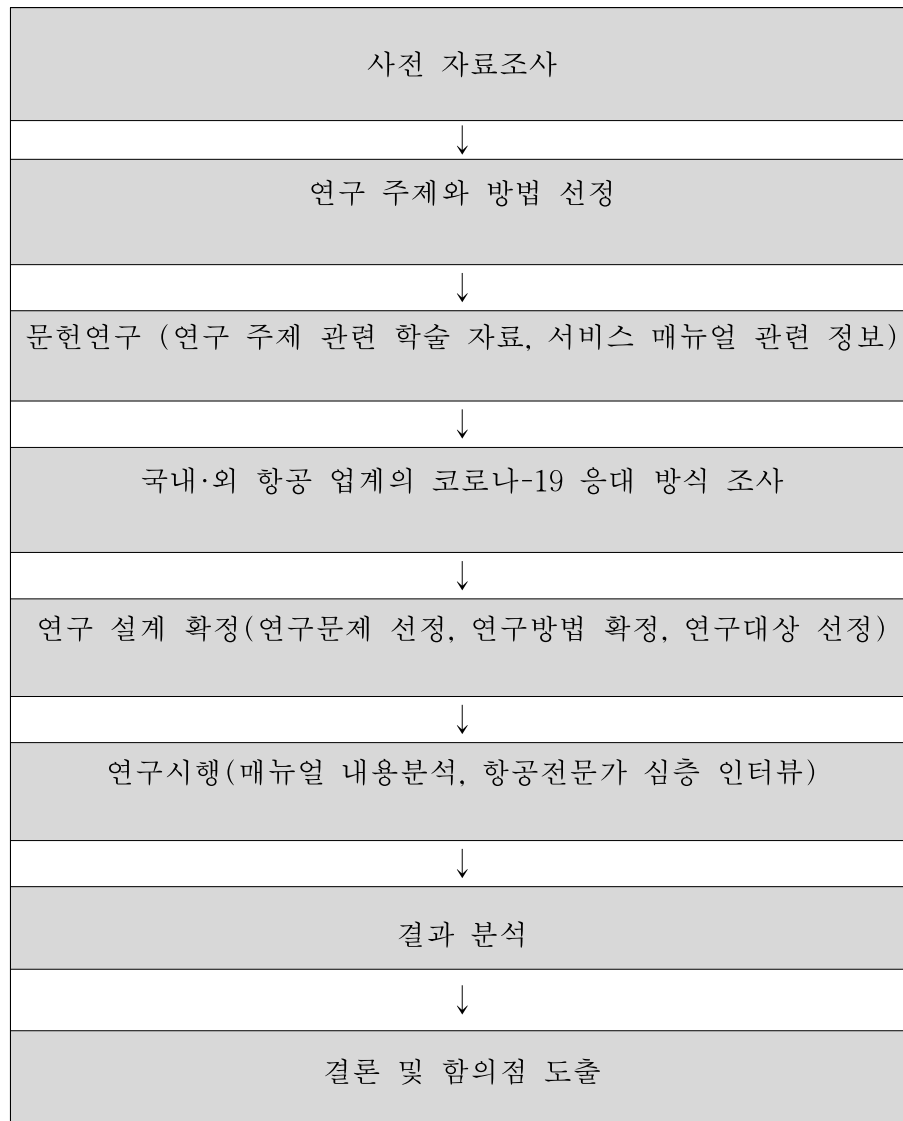
3. 연구 절차와 과정

1) 연구 진행 절차

본 연구는 [표 10] 와 같이 사전 조사, 연구 주제와 방법 선정, 문헌연구, 국내외 항공 업계의 코로나-19 응대 방식 조사, 연구문제 선정, 연구 방

법 선정, 연구 대상 선정, 연구시행, 연구실시 및 분석, 결론 및 시사점 도출 순으로 실시하였다. 문헌연구 조사 이전 단계의 작업은 2021년 9월 초까지 실시하였으며, 심층 인터뷰와 분석 이후의 단계는 2021년 10월 말까지 완료하였다.

[표 10] 연구절차 및 수행단계



연구 과정 가운데 내용 분석은 대한항공과 아시아나 항공의 코로나-19로 인해 변화된 객실 서비스 매뉴얼에 대해 사전연구 단계로서, 현재의 매뉴얼에 대한 전문가들의 의견을 수렴하기 위해 항공 전문가 집단 5인을 구성하여 현재의 매뉴얼을 진단하였다. 이후 본 연구 단계로 현재 국가의 가이드라인과 앞으로 필요한 방역 형 객실 서비스 매뉴얼에 대해 항공 관련 전문가 14인의 심층 인터뷰를 하는 방식으로 진행하였다. 심층 인터뷰를 통한 자료는 코로나-19로 인해 메일과 전화 등 비대면으로 진행하였다.

2) 연구 설계와 연구 대상자의 특성

본 연구의 핵심적인 과정인 심층 인터뷰는 사전 조사 단계를 거쳐 현재 매뉴얼의 미비점을 진단하였다. 사전 조사 방법인 내용 분석은 현재 국내 항공사의 코로나-19로 변화된 객실 서비스 매뉴얼에 대한 진단을 위해 항공 서비스 전문가 5인이 참여하였다. 현재 변경된 객실 서비스 매뉴얼을 응답자들에게 제시하고 4가지 항목을 기준으로 하여 리커트 5점 척도와 개방형 설문 조사로 평가하였다. 해당 내용 분석은 전문가별로 의견이 미세하게 다를 수 있어, 경험과 연차, 그리고 직종에 따라 다수의 의견을 결론으로 채택하였다.

이 사전 조사는 2021년 10월 1일부터 10일까지(10일간) 실시되었다. 이후 심층 인터뷰는 14인의항공 서비스 전문가 집단으로 구성되었으며 해당 집단은 평균 13년의 항공업계 종사 경력을 갖고 있다. 인터뷰에서는 본 연구의 배경과 목적, 연구의 관련자 소개, 연구문제의 식별, 면담 중 질문과 반응에 대한 기록 동의서 등을 안내하였다.

심층 인터뷰 방식은 사전에 준비한 설문지를 바탕으로 연구자가 질문하여 의견을 묻는 형식으로 진행하였다. 심층 인터뷰의 대상자는 설문 항목의 적정성 및 내용 검토를 위해 객실 승무원 외에, 객실 서비스 매뉴얼을 만들고

교육하는 항공사 지상 근무자, 항공업계 동향을 이해하고 연구하는 직업을 가진 관련 학계 연구자 등의 의견을 반영하여 문항의 가독성과 내용 타당성을 확보하고자 하였다. 또한 각 응답자(전문가)에게 이메일(E-mail)을 통해 연구 목적과 인터뷰 개요에 관련된 질문지를 전달하여 연구 목적에 대한 이해도를 높이고자 하였다. 심층 인터뷰를 통해 코로나-19와 같은 전염병 발생 상황에 항공사의 객실 서비스 간편 매뉴얼의 방안을 도출하기 위해 다섯 가지의 세부 질의응답으로 구성된 설문으로 진행하였으며, 개방형으로 진행되어 전문가 집단의 의견이 충분히 고려될 수 있도록 하였다.

항공사의 선정은 비즈니스 클래스 서비스를 운영하고 있는 국내 두 항공사를 지정하여 연구하였다. 두 항공사가 코로나-19로 인해 객실 서비스 매뉴얼이 어떻게 변화 되었는지 실태를 살펴보고, 특히 차별화 되고 보다 복잡한 단계의 서비스 절차를 갖고 있는 비즈니스 클래스의 서비스를 중심으로 어떠한 변화가 있는지 살펴보았다. 코로나-19 이후 이코노미 클래스는 일회용품으로의 서비스 전환을 대부분 실시하고 있고, 좌석 배치나 좌석의 형태가 승객 간 거리 두기가 가능한 퍼스트 클래스는 해당 대상에서 제외하였다.

수집한 답변은 각 전문가 집단의 의견을 수합해 ‘다수 안’과 ‘소수 안’으로 구분해 각각 결론을 도출하였다. 설문 시행 시 설문지와 함께 국가 방역 기본 지침의 내용을 포함한 두 항공사의 변경된 서비스 매뉴얼의 내용을 인터뷰 대상자들에게 사전에 자료로 제시하였다. 2차로 연구 목적과 취지를 설명한 뒤 질문지를 이 메일로 보내 준비를 할 수 있게 한 다음, 3차로 전화로 각 질문항목에 대한 인터뷰를 실시해 답변 내용을 녹음 및 기록하여, 4차로 최종 분석하여 가장 많은 의견이 모아지는 가장 합리적인 방식의 매뉴얼을 도출하고자 하였다.

[표 11] 연구 설계 모형

구분	연구문제 1	연구문제 2·연구문제 3
연구방법	내용분석법	심층인터뷰
분석단위	<ul style="list-style-type: none"> • 4가지 항목 판별 ①목적성 ②일관성 ③실효성 ④입체성 	<ul style="list-style-type: none"> • 5가지 세부질문 질의 /응답 ①현재 매뉴얼의 방역 필수요소 ②현재 매뉴얼의 방역 비 필수요소 ③방역 형 매뉴얼에 새롭게 추가해야 할 요소 ④통일된 객실 서비스 매뉴얼의 필요성 및 이유 ⑤신규 매뉴얼의 방향성 및 강조사항
세부분석 방법	리커트 5점 척도	심층 질의/ 응답 수집 종합 분석 (공통 안, 다수 안 선정)
모집단	항공 서비스 전문가 집단	항공 서비스 전문가 집단
표본	항공서비스 전문가 5인 <ul style="list-style-type: none"> • 승무원 (16년차) • 승무원 (15년차) • 승무원 (20년차) • 항공사지상직원(14년차) • 학계 연구자(12년차) 	항공서비스 전문가 14인 <ul style="list-style-type: none"> • 그룹 A : 항공사 승무원 10 인 • 그룹 B : 항공사 서비스 매뉴얼 담당 지상직원 2인 • 그룹 C : 학계 연구자 그룹 2 인
실시기간	2021년 10월 1~10일	2021년 10월 11~25일

심층 인터뷰 종료 후 인터뷰 및 전화통화의 기록과 녹음된 대화 내용에 관련된 내용에 대해서 연구 주제와 관련된 내용만을 별도로 분류하는 과정을 수행하였다. 분석과정에서 전문가의 의견을 문맥의 흐름에 따라 분류하는 과정을 거쳤으며, 이 과정에서 연구자의 편견이 반영될 수 있는 여지가 있으므로 교차 검증을 통해 연구 결과 신뢰성과 타당성을 높이고자 하였다.

마지막으로 연구 결과를 요약하고 심층 인터뷰 결과표를 작성하였다. 이 결과를 바탕으로 전문가들에게 연구 결과를 설명하고 전문가들의 의견이 제대로 반영되었는지 확인하는 피드백의 과정을 거쳐 전문가 심층 인터뷰 조사를 종료하였다. 본 연구의 연구 설계 모형은 [표 11]과 같다.

심층 인터뷰 대상자는 [표 12]와 같이 구성하였다. 항공사 승무원 그룹 10인, 항공사에서 서비스 매뉴얼을 담당하는 지상직원 그룹 2인, 그리고 항공 관련한 학계 연구자 2인으로 구성하여, 항공 서비스 업계의 전문적 지식을 갖고 있으며, 연구 대상자의 직종 및 직급에 따라 현재 코로나-19 객실 응대 방식에 대한 다양한 의견을 들을 수 있도록 하였다. 항공사 승무원 그룹 10은 평균 14년의 근무경력을 갖고 있으며, 항공 관련 지상직원은 12.5년의 근무경력을 갖고 있다. 마지막으로 학계 연구자 그룹은 12.5년의 경력을 갖고 있어 전체 평균 13년의 경력을 가진 전문가 집단으로 구성하였다.

[표 12]심층 인터뷰 대상

구분	대상자	근무경력	직급
항공사 승무원그룹	• 전문가1	20년	과장(팀장)
	• 전문가2	18년	차장(부팀장)
	• 전문가3	16년	과장
	• 전문가4	13년	대리
	• 전문가5	11년	과장
	• 전문가6	10년	대리
	• 전문가7	10년	대리
	• 전문가8	9년	대리
	• 전문가9	9년	대리
	• 전문가10	8년	사원
항공사 지상직원그룹	• 전문가11	10년	과장(객실훈련원)
	• 전문가12	15년	과장(서비스지원팀)
항공 학계 연구자그룹	• 전문가13	15년	교수(관광경영학과)
	• 전문가14	10년	교수(항공서비스학과)
평균 근무경력	-	13년	

연구 대상자인 전문가들에게 제공된 현재 코로나로 인해 변경 된 객실 기내식 서비스 메뉴얼은 [표13], [표14]와 같다. 두 항공사는 공통적으로 국가의 방역 대책본부 지침에 따라 항공기 운항 중 공공 방역을 철저하게 하고 보건 강화 규정을 위해 변화하였는데 그 내용은 다음과 같이 정리된다.

첫째로, 중 단거리 운항 시 인천 국제공항에서 왕복 분 기내식을 탑재하였고, 일회용 식기류로 서비스를 전환하였다.

둘째로, 일회용품의 사용을 늘리거나 특정 노선에서는 전량 일회용품 사용을 하는 방식으로 변경되었다. 이코노미 클래스에서는 코로나-19 이후 거의 모든 서비스 물품이 일회용품으로 전환되어, 회수 후 모두 폐기 처분이 가능하게 되었다. 퍼스트와 비즈니스 클래스에서도 기존에 제공하던 린넨 수건에서 일회용티슈로 변경되었고, 승객들에 세탁하여 재사용하게 되는 침구류 등도 제한적 제공을 하게 되었다.

승무원들 용 손소독제 비치, 지상에서 탑승 환영 음료(Welcome Drink) 서비스 생략, 주 요리를 승무원이 직접 그릇에 담아 제공하는 절차에서 그릇째 오븐에 돌리는 방식인 케서롤(Casserole) 서비스로 변경되었고, 기존의 서비스의 과정을 축소하는 방향으로 서비스 방식이 전환되었다. 유리잔에 서비스하던 모든 음료는 플라스틱 컵에 제공하는 방식으로 변경되었으며, 제공하는 코스와 식음료의 종류 또한 간소화 되었다.

노선에 따라 제공하는 방식은 차이가 있지만, 코로나-19 관련 기내서비스는 승객과 승무원간의 접촉의 빈도와 정도를 낮추기 위한 방안들로 구성되어 있다. 대항항공과 아시아나 항공 모두 일회용품의 사용을 늘리거나 특정 노선에서는 전량 일회용품 사용을 추진하였으나, 특정 노선으로 중국이나 일본, 대만 노선에는 강화된 규정을 적용하는 등, 단거리나 중거리 장거리 노선별로 서비스 방식의 차이가 있었고, 같은 비행 거리나 같은 위험 단계로 구분되어지는 서비스 구간이어도, 노선 별로 적용 되는 방식 등이 상이했다.

[표13] 대한항공 비즈니스 클래스 객실 서비스 매뉴얼 변경 사항

구분		적용내용
공통	<ul style="list-style-type: none"> • Welcome Drink SVC 중지 • 칵테일 제조 서비스 중지 • 주스 축소 서비스(5종->3종) • 맥주 종류 축소 (5종->2종) • Cotton Towel 서비스 중지 	<ul style="list-style-type: none"> • 사전 setting 330ml 생수로 대체, 기타 요청 승객 제공 • 제조는 불가하나 개별 Mixer류 제공은 가능 • 3.오렌지, 구아바, 토마토 3종 서비스 • 4. 카스, 버드와이저 2종 서비스 • 5. Refreshing Towel (On tray 제공)
	<p>단거리 (ULN, H K G 포함)</p> <p>MEAL</p> <hr/> <p>음료</p> <hr/> <p>기타</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1.Box Type Meal 한상 차림 제공 (주요리 및 Meal Box Cover 상태 제공) • 1시간 30분 미만 노선 :Hot Meal 1Choice • 1시간 30분 이상 노선 : Hot Meal 2 Choice • Menu List 서비스 없음 • ICN/DLC 구간 식사 서비스 없음 • 생수(기본 330ml 제공)외 요청 시 제공 • 담요, 린넨 류 : 미 탑재 • 헤드폰, 어린이 헤드폰: 이어폰 대체 (승객 탑승 전 사전 좌석 비치)
중거리	Meal	<ul style="list-style-type: none"> • Box Type Meal 한상차림 제공 -주요리 및 Box Cover 덮혀 있는 상태에서 제공) • Hot Meal 2 Choice • Starter 서비스 중지. • Refreshment : Cold샌드위치 + 과일(Box Type) • 라면 탑재 중지 • Menu List 서비스 중지

	음료	<ul style="list-style-type: none"> • 생수 (기본 330ml 제공) 외 요청 시 제공 • Wine 종류 간소화 : Red/White Wine 각 1종씩 • 식사 서비스 시 별도의 주류 setting 불요하며, 요청 시 제공 • 심야 이륙 후 음료 Tray, Landing Beverage, Refreshment : 생수 서비스로 대체
	기타	<ul style="list-style-type: none"> • 헤드폰, 어린이 헤드폰 ; 이어폰 대체 (승객 탑 승 전 사전 좌석 비치) • 담요 비행시간 3-6H 주간 편 : 요청 시 제공 비행시간 6H이상 및 야간 편: 좌석비치 • 린넨 류 : 미 탑재 (Table Cloth 포함)
장거리	Meal	<ul style="list-style-type: none"> • 1. 1stMeal : 3 Choice • 2nd Meal :2 Choice • 일부노선 Dish Up SVC 중지 (Casserole 탑재) • Stater SVC 중지 • 1회용 condiment set 탑재 • Presentation 서비스 생략 - 구두 안내 후 Galley에서 준비 하여 제공 (Pre-Setting 한 과일 및 치즈를 Cart를 이용하여 서비스 가능) • .Dessert - 아이스크림 1종 • 2nd Meal Dessert Mat : 생략(과일 제공-> Basic Tray 회수)
	음료	<ul style="list-style-type: none"> • 별도의 1st Meal Pre-drink SVC 없음. • Basic Tray Cart 상단에 생수 , Wine, 주스 류 주문 받아 제공 • Wine 종류 간소화 : Red/ White Wine 각 1종씩

*출처: 대한항공 객실 메뉴얼 기준으로 연구자 재구성

[표 14] 아시아나 항공 비즈니스클래스 객실 서비스 메뉴얼 변경사항

구분		적용내용
1단계	<ul style="list-style-type: none"> • Welcome Drink 서비스 중지 • 전 클래스 기내 탑재 의약품 감량 	전 노선 확대 (요청 시 제공)
	비즈니스 클래스 TABLE SVC 한시적 변경적용	장거리 구간 TABLE SVC-> TRAY SVC 적용 <ul style="list-style-type: none"> • TRAY BASIS형태 적용 • 승무원탑승 TRAY BASIS 기준 적용 • 구간별 코스 조정 • 코로나-19 상황 기간 한정 적용
2단계	비즈니스클래스 TRAY MAT	<ul style="list-style-type: none"> • 린넨 Tray Mat 중단 (전 노선 Non-slip Mat 적용)
	주 요리 CHOICE & 비율 조정	<ul style="list-style-type: none"> • 장거리 주간 편 140% → 130% • 장거리 심야 편 1st 주요리 4종류(140%) → 3종류(120%) • 중거리 심야 편 120% → 100%
	중거리 심야 편 Cheese course 중지	<ul style="list-style-type: none"> • HAN/ICN • SGN/ICN • PNH/ICN
	Wine 종류 조정	<ul style="list-style-type: none"> • 장거리 9종->7종 • 중거리 8종->6종
	일회용 Towel 적용	<ul style="list-style-type: none"> • 전 노선 신규 사양 (소독 성분 포함) 일회용 Towel 서비스 전환

*출처 :아시아나항공 객실 메뉴얼 기준으로 연구자 재구성

또한, 전문가들에게 제기한 질문의 주요 내용은 연구문제 4가지를 기준으로 다음과 같은 질문지의 모습으로 제공되었다.

[연구문제 1]

코로나-19 상황에서 현재 항공사에서 채택해 적용 중인 객실 서비스 매뉴얼은 방역에 적합한가?

1-1. 코로나-19 상황에서 현재 항공사들(대한항공, 아시아나항공)이 마련하여 적용 중인 객실 서비스 매뉴얼은[표 11], [표 12]와 같이 정리되는데, 이것은 방역에 적합하다고 생각하십니까? 각 항목에 맞게 점수로 체크하여 주십시오. 적합하다면 그 이유(판단 기준)는 무엇입니까?

· 용어의 정의

· 목적성 : 방역의 목표에 충실한 정도를 말하며 현재 매뉴얼이 얼마나 효과적으로 추가적인 확산을 차단 할 수 있는가?

· 일관성 : 매뉴얼이 처음부터 끝까지, 예외 없이 적용 되며, 또한 일관적으로 방역에 적합한가?

· 실효성 : 해당 매뉴얼로 재난 발생 시 대비 태세가 확립 되는가?

· 입체성 : 정부의 위기 경보의 수준에 따라 응대 지침이 변화했는가?

[연구문제 2]

코로나-19 상황에서 적용 중인 항공사들의 객실 서비스 매뉴얼 가운데 국가 방역 가이드라인에 부합하는 ‘방역 필수 요소’, ‘방역 비 필수(부수) 요소’, ‘신규로 추가해야 할 요소’는 각각 무엇인가?

2-1. 코로나-19 상황에서 두 항공사가 현재 적용 중인 객실 서비스 매뉴얼 내용 가운데 ‘방역 필수요소’(방역에 꼭 필요한 내용)라 생각하는 내용을 선택한다면? 그리고 그 이유는 무엇입니까?

2-2. 코로나-19 상황에서 두 항공사가 현재 적용 중인 객실 서비스 매뉴얼 내용 가운데 ‘방역 비 필수(부수) 요소’라 생각하는 내용은 어떤 부분입니까? 그리고 그 이유는 무엇입니까?

2-3. 코로나-19 상황에서 두 항공사가 현재 적용 중인 객실 서비스 매뉴얼

내용에 들어 있지 않은 내용 가운데 방역을 위해 ‘반드시 신규로 필요한 필수요소’가 있다면 무엇이라 생각하십니까? 그리고 그 이유는 무엇입니까?

[연구문제 3]

코로나-19와 같은 전염병 상황이 재연될 경우 항공사에서 표준화하여 적용할 수 있는 ‘방역 형 간편 객실 서비스 매뉴얼’의 어떠한가?

3-1. 코로나-19와 같은 전염병 상황이 재연될 경우 항공사들이 국가의 방역지침 단계에 맞춰 간편 형 객실 서비스 매뉴얼을 서로 통일 하여 운영해야 한다고 생각하십니까? 그렇다면 그 이유는 무엇입니까?

3-2. 코로나-19 와 같은 전염병 상황이 재연될 경우 항공사간 통일된 표준화 방역 서비스 매뉴얼은 어떤 방향성을 갖고 마련되고, 또 매뉴얼에서 어떤 내용이 공통적으로 강조되어야 한다고 생각하십니까(현장에서 객실 매뉴얼의 방역 강화를 위한 개선 요소는 무엇입니까)?

IV. 분석결과

1. 객실 서비스 매뉴얼의 방역 적합성

현재 대한항공과 아시아나 항공에서 시행하고 있는 매뉴얼의 방역 적합성에 대해서는 아직은 미흡하다는 의견이 다수로 나타났다. 응답한 전문가 5명 중에 5명 모두 미흡하다는 의견을 보여 응답자 간의 신뢰도가 100프로로 나타났다. 방역의 적합성을 4가지 항목으로 분류하여 리커트 5점 척도로 측정한 결과는 [그림 2]와 같이 나타났다.

현재 실시하고 있는 서비스 매뉴얼의 방역 적합성은 평균 2.35의 수치로 측정되어, 전문가들로부터 전체적으로 미흡하다는 평가를 받았다. 방역 적합성의 4가지 평가 기준 별 측정값을 보면, 목적성의 측면에서는 응답자들은 평균 2.6의 수치로 중간 단계의 적합성으로 보았다. 목적성의 측면에서 가장 낮은 점수를 제시한 응답자 3은 접촉의 빈도를 낮추려고 서비스를 간소화한 것인데 아직도 승무원들의 손을 거쳐야 하는 작업들이 많이 있어 감염 노출 위험이 높을 것은 우려가 되어서 아직은 현재 서비스 방식이 방역의 측면에서는 미흡하다고 생각한다고 답변했다.

일관성의 항목은 평균 1.6 으로 4가지 척도평가 가운데 가장 낮은 수치의 결과가 나타났다. 일관성 측면에서 가장 낮은 점수를 준 응답자 2는 노선별로 상이한 서비스 매뉴얼이 존재하고, 그 근거가 방역에 중심을 둔 요인보다 서비스에 중심을 둔 노선들도 있기 때문이라고 응답했다.

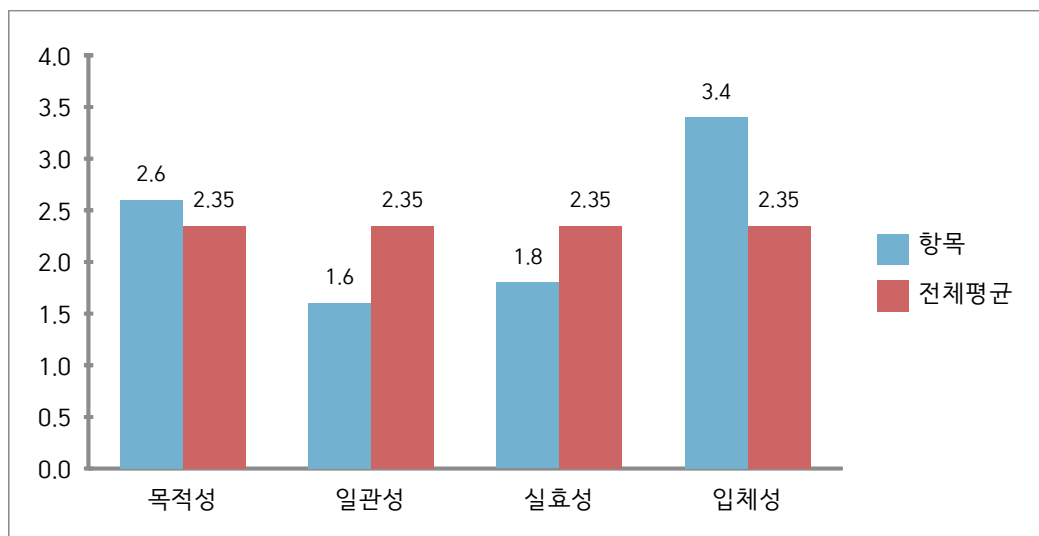
실효성의 관점에서의 수치도 1.8로 낮은 평균값을 보였다. 실효성의 측면에 가장 낮은 점수를 준 응답자 5는 비행 중에 마스크를 잘 착용하고 있다고 해도, 중간에 마스크를 벗고 같은 시간에 좁은 공간에서 식사를 한다거나, 작은 화장실을 비슷한 시간에 사용 한다는 것 자체가 위험하기 때문에

현재 방식으로는 감염을 확실하게 대비 할 수 없을 것 같다는 우려를 하고 있다고 말했다.

마지막으로 입체성의 측면으로 본 결과는 3.4로 네 가지 측정항목의 결과 중에서 가장 높은 수치를 나타냈다. 입체성에 높은 점수를 제시한 응답자 1은 코로나-19 관련한 사항들은 워낙 사건이 중대하여 기존 전염병과 다르게 국가 기관의 강력한 권고와 개입이 있고, 국가의 방역 단계별 지침은 그 중요성만큼 어느 정도 강제성이 있기 때문에 높은 점수를 체크했다고 응답하였다.

우리나라를 대표하는 2개 항공사의 매뉴얼을 평가 한 결과 위와 같이 나타났다는 것은 현재의 방역 서비스 방식이 전체적으로 미흡하며, 특히 일관성과 실효성의 측면에서는 특히 재정의 필요함을 파악 할 수 있다.

[그림 2] 객실 서비스 매뉴얼의 방역적합성



*출처: 내용 분석 결과 (리커트 5점 척도)

2. 객실서비스 매뉴얼의 방역관련 요소 분석

1) 방역 필수요소 분석

코로나-19 관련 두 항공사가 현재 적용중인 객실 서비스 가운데 방역 필수 요소로 가장 많은 응답을 한 사항은 일회용품 사용으로의 전환 및 서비스 간소화 부분이었다. 응답한 전문가 14명 중 7명이 방역 가이드라인에 부합하는 내용으로 서비스 간소화를 꼽았다. 또 다른 전문가 7명은 일회용품 사용을 방역 가이드라인에 적합한 과정으로 보았고, 일회용품 사용과 함께 자연스럽게 서비스 간소화를 추진해야 한다고 보았다.

모든 노선의 모든 물품이 일회용품으로 제공되는 이코노미 클래스와는 다르게 비즈니스 클래스는 일부 단거리 중거리 노선을 제외하고는 모든 서비스의 일회용품 전환이 어려운 상황이었다.

비즈니스 클래스는 고품격 서비스를 지향 해 왔기 때문에 기존에 제공하던 서비스 물품 자체가 고가의 다 회성 물품이고, 승객에게 제공시, 회수시, 또한 회수 후 보관 시에도 승객과 승무원의 접촉의 빈도가 높아져서 감염의 위험도가 높아 많은 부분을 일회용 물품으로 전환하기는 했지만, 승객의 기대감이나 그동안의 비즈니스 서비스의 차별화를 위해 했던 방식의 틀을 완전히 벗기는 힘들 것 같아요. 방역이 중요하지만, 막상 비행 중에는 서비스 정신이 더 투철해지는 분위기 때문일까요? 하지만 감염의 위험을 생각하면 위험한 상황에서는 일회용품을 제공하고 폐기하는 방향이 맞는 것 같아요.(전문가2)

서비스 코스의 간소화 응답의 이유는 다음과 같이 나타났다.

국가 방역 가이드라인에서도 기내식 관련 사항은 간소화 하는 것을 추구합니다. 과도한 코스 요리로 마스크 미착용 시간을 길어지게 하면 감염의 위험이 높아지게 되니까요(전문가 7)

[표 15] 방역 필수 요소 전문가별 의견

대상	방역 필수 요소	응답 이유	
전문가 1	• 일회용품으로 전환 서비스	일회용 서비스 물품의 제공으로 접촉 및 감염의 위험의 우려가 줄어들 수 있다.	
전문가 2	• 일회용품으로 전환 서비스	고가의 기자재로 제공 후 수거하여 다시 사용하는 용품이 많은 비즈니스의 경우 승무원의 서비스 물품 접촉의 빈도가 높아 감염의 위험이 높아질 수 있기 때문에 일회용품의 제공이 더욱 안전하다.	
전문가 3	• 서비스 코스의 간소화	승무원과 승객의 대면 비중이 높고, 접촉시간에 승객은 마스크를 벗고 있는 상황이기 때문에 감염의 위험도를 낮추기 위해 간소화 된 서비스가 바람직하다.	
항공사 승무원 그룹	전문가 4	• 일회용품으로 전환 서비스	일회용품 사용 후 폐기 하는 방식이 현재로써는 가장 손쉽고 안전한 방식이기 때문에 서비스 물품의 일회용 전환을 응답 하였다.
	전문가 5	• 일회용품으로 전환 서비스	위생과 방역 문제를 고려했을 때 재사용 되는 물품들은 안전을 보장 할 수 없기 때문에 1회용품의 제공이 가장 방역에 적합하다.
	전문가 6	• 일회용품으로 전환 서비스	서비스 물품의 재사용 금지로 감염의 위험도를 낮출 수 있다. 일회용품 사용은 회수 및 회수 후 보관 과정에서 감염의 위험을 줄일 수 있는 방법이다.
	전문가	• 일회용품으로 전환	일회용품의 제공은 사용 전 뿐만 아니

	7	서비스	라 비즈니스 특성 상 회수 후 처리 등에서 도 감염의 위험으로부터 안심할 수 있다.
	전문가 8	• 서비스 코스의 간소화	승객의 점점 시간을 줄임으로써 코로나 확산 및 저지를 위한 효과적인 방법이다.
	전문가 9	• 서비스 코스의 간소화	승객들이 마스크를 벗는 시간을 최소화하는 것이 방역에 가장 중요한 요소이기 때문에 대면 서비스 시간의 축소를 위해서 서비스 코스의 축소가 가장 필요하다.
	전문가 10	• 서비스 코스의 간소화	서비스는 되는 코스가 많으면, 승객의 마스크 미착용 시간이 길어져 감염에 취약할 수 있기 때문에 서비스 코스의 간소화가 방역에 가장 적합하다.
지 상 직 그 룹	전문가 11	• 서비스 코스의 간소화	승객과 승무원의 점점 빈도를 낮추고 승객 간 마스크 미착용 시간을 최소화하기 위해 가장 효과적인 방법이 서비스의 간소화 추진이기 때문에 방역에 적합하다고 응답하였다.
	전문가 12	• 서비스 코스의 간소화	정부의 방역 가이드라인에서도 가장 강조하는 부분이 서비스 간소화 부분이며, 감염의 위험을 낮출 수 있는 효과적인 방법이다.
연 구 자 그 룹	전문가 13	• 일회용품으로 전환 서비스	다회용품은 제공 및 회수, 보관 과정에서 접촉의 빈도도 높아 질 뿐만 아니라, 감염의 위험도 높아 질 우려가 있기 때문에 1회용품의 전환이 가장 중요한 부분이다.
	전문가 14	• 서비스 코스의 간소화	감염의 위험이 있는 상황에서 기존코스별 서비스를 유지한다는 것은 감염의 위험도를 높일 뿐 아니라 승객의 불안감도 높아 질수 있기에 서비스 간소화 추진이 방역에 가장 적합한 방식이다.

2) 방역 비 필수 요소 분석

현재 객실 서비스 매뉴얼 중 방역에 가장 적합하지 않은 요소로는 과도한 코스요리의 제공으로 나타났다. 전문가 14인중 8인이 해당 요소를 응답 하였으며, 주류 서비스도 4인의 전문가가 응답하여 높은 비중을 차지하였다. 기타 의견으로는 여전히 제공하고 있는 다회용품 서비스가 방역에 부적합한 요소로 꼽혔다. 방역에 부적합한 요소로 과도한 코스요리를 꼽은 전문가들은 대부분 코스요리의 단계가 길어지고 제공 시간이 길어지게 되면 승객들이 마스크를 미착용 하는 시간이 길어지게 되기 때문에 감염의 위험이 높아지게 되어, 현재 정부의 방역 가이드라인에 부적합 하다고 이유를 설명했다.

코로나-19 라는 국가를 넘어 세계적 위기 속에서 기내식이 생존의 의미가 아니고, 코스별로 향유하는 문화로 이해되는 것이 승객들에게도 방역에 대해 방심 하고 있다고 불안감을 심어 줄 까 걱정돼요. 또 마스크 착용을 안 하는 시간이 길어지면 당연히 방역 당국에서 요청하는 가이드라인에도 부적합 한 것이고요. 감염의 위험성은 당연히 높겠죠.(전문가 3)

다음으로 높은 응답 비중을 차지한 주류 서비스 제공의 응답자들 역시 주류 제공으로 인해 마스크 미착용 하는 경우들이 많이 발생하고, 좌석의 이동이나 화장실 사용 빈도가 높아지는 등 기내에서의 이동 범위가 넓어져 감염의 위험이 더 높아 질 수 있음을 우려했다.

기타 의견으로 다회성 물품 제공을 꼽은 전문가의 의견은 다음과 같다.

비즈니스 클래스의 격에 맞추기 위해 방역 보다 서비스에 중점을 준 방식은 감염의 위험을 더 높일 수 있으며, 제공받는 승객의 입장에서조차 안심 할 수 없는 부분입니다.(전문가 14)

[표16] 방역 부적합 요소 전문가별 의견

대상	방역 비 필수 요소	응답이유	
전문가 1	• 주류서비스	주류 제공으로 인해 서비스 시간이 길어지며, 주류 제공 후 음료 제공, 라면 제공 등 추가적인 서비스가 진행되는 경우가 많아 승객이 마스크를 미착용 하는 시간이 길어져 감염의 위험도가 높아진다.	
전문가 2	• 과도한 코스요리 제공	코스요리의 간소화를 추진하였어도 장거리 시준 5단계 이상의 서비스 과정을 거치게 되어 승무원과 마스크 미착용 상태의 승객의 접촉 시간이 길어 감염의 위험도도 높아진다.	
항공 사 승 무 원 그 룹	전문가 3	• 과도한 코스요리 제공	방역 위기의 상황에서 기내식의 개념은 생존의 의미로 받아들여져야 하는데, 코스별 서비스를 하는 자체가 승객들에게 방역에 대해 방심 할 여지를 줄 수 있고, 실제로 감염의 위험도 높아 질 우려가 있다.
	전문가 4	• 다회성 물품 제공	방역 위기 상황에도 비즈니스 클래스는 일회용품으로의 모든 전환이 이루어지지 않아 다회용 물품을 제공하는 경우가 많다,(장거리 헤드폰) 승객들의 감염 위험을 높게 만들기도 한다.
	전문가 5	• 과도한 코스요리 제공	비즈니스 좌석의 거리두기는 가능한 경우에만 시행되어 거의 만석으로 다니는 상황에 모든 승객이 마스크를 벗고 식사를 하는 위험한 상황에 자주 노출 되는 것을 보았다. 코스요리 제공시 30분 이상 마스크 미착용 상태가 지속되기에 감염에 위험한 코스 제공을 더욱 간소화할 필요성을 느낀다.
전문가 6	• 과도한 코스요리 제공	코스요리 제공 시 대부분의 승객이 장거리 기준 3가지 이상의 코스를 즐겼으며, 마스크 미착용 시간이 길어짐에 위험함	

			을 느꼈다.
	전문가 7	• 주류서비스	주류를 제공 받은 승객의 경우 식사시간을 제외하고도 마스크를 벗고 있으려는 경향이 있고, 실제로 화장실 이동 등 좌석 이탈이나, 추가 음료 섭취 등 감염 위험 노출 행태가 관찰된다.
	전문가 8	• 주류서비스	주류 서비스로 인한 이득보다 주류 서비스로 인한 위험이 더 높기에 평상시 상황이 아닌 방역 위기 상황에는 주류 서비스가 굳이 필요한 상황인가 생각이 든다.
	전문가 9	• 주류서비스	주류 제공으로 인한 부작용이 더 크며, 방역에 적합하지 않아.
	전문가 10	• 과도한 코스요리 제공	코스 요리의 간소화로 승객의 마스크 착용 시간을 늘리고 감염의 위험을 줄일 수 있다.
지 상 직 그 룹	전문가 11	• 과도한 코스요리 제공	코스 요리 제공의 간소화가 정부의 지침이며, 승객들의 인식 변화를 위해서라도 방역 위기 상황에 제공하는 서비스는 변화가 필요하다.
	전문가 12	• 과도한 코스요리 제공	마스크 미착용 시간이 길어지면 당연히 감염의 위험도도 높아지고, 코스 요리 제공시간이 길어질수록 승객과 승무원의 접촉 시간도 길어지게 되어 감염에 취약해질 우려가 있다.
연 구 자 그 룹	전문가 13	• 과도한 코스요리 제공	서비스를 제공받는 승객의 입장에서 코스요리 제공의 서비스는 마스크 미착용 시간이 길어져 위험하다고 인식할 수 있다.
	전문가 14	• 다회용 물품 제공	비즈니스 클래스 격에 맞추기 위해 방역보다 서비스에 중점을 둔 방식은 감염의 위험을 더 높일 수 있으며, 제공받는 승객의 입장에서 안심할 수 없는 부분이다.

3) 새로운 방역 형 서비스 메뉴얼 추가 사항

현재 객실 서비스 메뉴얼에 새롭게 추가해야 할 요소에 대한 응답은 14명의 전문가 가운데 10인이 국가 방역 단계에 맞는 새로운 방역 형 서비스 메뉴얼의 개발(신 메뉴 및 방식 개발)이 필요하다고 하였다. 현재 서비스하는 단계의 축소만으로는 감염의 위험을 줄이는데 효과적이지도 못하며, 그렇다고 해서 무조건적인 서비스 단계의 축소승객의 불만족의 원인이 될 우려가 있기 때문이라고 응답 이유를 밝혔다. 국가 방역 단계별 서비스 메뉴얼을 개발해야 한다고 응답한 전문가의 의견은 다음과 같다.

장거리의 경우 몇 가지 절차의 생략이나 일부 presentation 방식⁵⁾ 서비스를 생략한 절차를 현재 진행하면서 방역에 취약한 서비스 방식으로 기내식을 제공하고 있습니다. 실제로 아직도 비빔밥의 밥을 일회용기 상태로 제공하지 않고 따로 퍼서 제공하고, 국도 끓이고, 불고기 덮밥도 밥과 불고기를 따로 만들어서 세팅을 해요. 정부의 가이드라인은 식음료 제공 시 포장된 상태의 제공이나 뚜껑이 있는 상태의 제공을 제시 하였지만, 현장에서는 그렇게 모든 서비스 방식에 일회용을 포장 상태 그대로 뚜껑이 달린 상태로 서비스를 하는 것이 익숙하지가 않은 모양입니다. 포장 된 상태에서 제공, 코로나-19와 같은 위기의 단계가 심각한 상황에서는 과감한 서비스 과정의 축소 및 승객 점점 횡수를 줄이는 방식이 구현 되어야 가장 방역에 적합한 방식이 되지 않을까 싶어요.(전문가 2)

국가 방역 단계별 서비스 메뉴얼의 개발 과정에서 서비스하는 방식의 개선과 그에 맞는 메뉴의 개발 등이 필요한 요소로 본 이유로 응답하였다.

5) presentation 방식 :승객에게 직접 서비스 되는 모든 물품을 보여주면 시연하는 방식의 서비스로 비즈니스 클래스나 퍼스트 클래스에서 승객에게 식음료 제공시 보다 많은 선택권을 주고 보여주는 방식으로 서비스를 하기 위해 만들어진 방법

또 다른 이유를 제시한 전문가도 있었다.

코스의 간소화가 필요하다고 생각은 하지만 현실적으로 승객들이 항공사에서 기존에 받았던 서비스에 대한 기대치 또는 타 항공사와의 차별화 등의 이유로 현실적 적용이 쉽지 않습니다. 승객들이 더 비싼 요금을 지불하고 우리 항공사를 선택했는데, 같은 서비스를 제공한다는 것에 대해 부정적인 느낌도 갖게 될 우려도 있고요. 국가가 정책적으로 제한을 두지 않는 상황에서 자체적으로 “우린 이렇게 간소화 합니다.” 하고 강력하게 축소를 진행하는 것은 사실 도전에 가깝기 때문에 현실적인 적용이 쉽지는 않을 것 같습니다.(전문가 11)

국가적 차원의 가이드라인이 없이 서비스 매뉴얼의 간소화나 시행은 두 항공사 모두 시행하지 않을 것 같습니다. 코로나-19 이전으로부터 항공사 고유의 특성이나 정서를 보여주는 것 중에 하나가 객실 서비스 메뉴나, 그 서비스 방법 이었는데, 쉽게 바뀌겠습니까? 이 와중에도 경쟁인데, 비행기에서 하나라도 더 누리고 싶어 하는 것이 우리나라 사람들 마인드라고 본다면 국가에서 제시하는 강제성이 없다면 감염의 위험이 더 커지는 상황에도 달라지기 힘들 것으로 보입니다.(전문가 6)

방역 가이드라인에 부합하는 방역 서비스 매뉴얼 개발이 필요하다고 응답한 전문가의 의견은 다음과 같다.

코로나-19 와중에도 비행기로 이동을 해야 하는 승객들이 생각보다 많은데, 지금 같은 서비스 방식으로는 조금 아쉬운 부분이 있는 것 같아요. 제가 승객이라면 옆자리에 누군가 모르는 사람이 있는데, 옆자리에 앉아서 밥을

먹는 행위 자체가 너무 걱정 될 것 같아요. 좌석 배정 자체를 두·세 자리를 떨어뜨리고 배정을 한다던가, 국내선 비행기처럼 최후방 좌석들은 해외 입국자용으로 배정한 것처럼 좌석 배정에 관련해서는 좀 엄격하게 제한을 두었으면 해요. 지금 현재 운행하고 있는 노선들은 대부분 좌석에 여유가 있는 상황이기 때문에, 충분히 좌석 배정의 여유가 있는데도 실제로는 그런 걸 고려하지 않은 배정을 해 놓은 경우들도 종종 보여집니다. 코로나-19 상황에서 가장 중요한 요소가 사람들과 접촉 자체를 덜 하는 것인데, 그런 의미에서 본다면 어떠한 위협이 있을지 모르는 상황에서 코스 요리의 서비스, 주류제공, 간식 제공 등이 승객들이 마스크를 쓰거나, 안전하게 비행을 할 수 있는 상황들을 오히려 방해하는 것이 아닐까 생각도 듭니다. 국가지침 단계별 제공하는 기준이 마련되어있는데 너무 구체적이지 않아서 구체화 하는 것도 필요할 것 같아요. 코로나 대응 단계가 1단계 2단계 격상 될 때 마다 지켜야 하는 일상생활 안전수칙도 있잖아요. 항공기 내에서는 그 적용이 과연 잘 이루어지는 건지 의심스러울 때도 참 많이 있습니다.(전문가 13)

또한 비즈니스 클래스에서 제공되는 일회용품의 품질에 승객이 불만을 느끼지 않도록 품질을 개선해야 한다는 전문가도 2인이 있었다.

감염의 위험을 낮추기 위해 제공되는 서비스의 품질이 비즈니스 좌석의 금액은 기존과 동일한 가운데 일어 날 수 있는 승객의 불만족 사항을 고려하여, 제공하는 1회 용품의 품질을 고급화 하는 방향을 해야 승객의 불만이 감소 할 것 같아요. 그동안의 비즈니스 서비스를 기대하고 탑승하는 승객들도 있을 텐데 식음료 서비스, 인식서비스, 대면서비스 모두 불가한 상황이면 제공하는 물품의 퀄리티 라도 좋아야 승객의 불만이 없을 것 같아요.(전문가 3)

또 다른 소수의 의견으로는 현재는 가능한 경우에만 적용하고 있는 승객 좌석 배정 관련하여, 강력한 거리두기 및 이동 제한을 뒤야한다는 의견들이 있었다. 또한 승객들에게 손소독제를 제공하여, 승객이 사용하고자 하는 시점에 수시로 소독 할 수 있도록 하는 방식이 필요하다는 응답도 있었다.

[표18] 새로운 방역 형 서비스 메뉴얼 추가 사항

대상	방역 형 서비스 메뉴얼 추가사항	응답 이유	
항공 사 승 무 원 그 룹	전문가 1	<ul style="list-style-type: none"> • 승객용 손소독제 제공. • 승객 간 거리두기 좌석 배정 및 승객 좌석 이동제한. 	<p>승무원의 손소독제는 비치되어있지만 승객용 소독제는 따로 제공 되지는 않고 있는 점.</p> <p>예약 좌석이 만석인 경우 같이 승객 간 거리두기가 불가 할 경우에도 같은 서비스 방식으로 서비스 하고 감염의 위험을 높이는 것을 방지 하게 되는 경우가 있어 강력한 제한이 필요할 것으로 생각된다.</p>
	전문가 2	<ul style="list-style-type: none"> • 국가의 위기 단계별 서비스의 축소가 가능한 새로운 메뉴의 개발 필요. 	<p>기존에 서비스 하는 방식에서 벗어나 코로나-19와같이 위기의 단계가 격상되면 과감한 서비스 과정의 축소로 승객과 승객 간, 승무원과 승객 간의 접촉의 빈도를 낮추는 것이 필요하다.</p>
	전문가 3	<ul style="list-style-type: none"> • 방역 안전을 위해 제공하는 일회용품의 품질을 개선하여 승객이 불만족을 느끼지 않도록 해야 함. 	<p>감염의 위험을 낮추기 위해 제공되는 서비스의 품질이 비즈니스 좌석의 금액은 기존과 동일한 가운데 일어 날 수 있는 승객의 불만족 사항을 고려하려, 제공하는 1회 용품의 품질을 고급화 하는 방향을 추구해야 할 것이다.</p>
	전문가 4	<ul style="list-style-type: none"> • 국가 위기 단계별로 서비스 과정의 축소가 가능한 새로운 메뉴의 개발. 	<p>장거리비행을 고위험 구간으로 국가 방역 지침에서는 인식하고 있지만, 객실 서비스는 단거리나 중거리 대비하여 상대적으로 서비스의 간소화가 이루어지지 못한 점이 아쉽고, 한상 차림 포장된 메뉴로 방역과 서비스의 만족 점점을 찾을 수 있는 방식의 서비스 개발이 필요하다.</p>
	전문가 5	<ul style="list-style-type: none"> • 장거리 등 위험도가 높은 노선은 강력한 거리두기, 승객 좌석 이동 제한 등을 실시해야함. 	<p>장거리 비행 등 기내 감염의 위험도가 높은 노선의 경우 승객 좌석이동의 제한 실시, 강력한 거리두기 가능한 좌석 배정 (현재는 가능한 경우만 실시)이 필요하다.</p>

	전문가 6	<ul style="list-style-type: none"> • 국가의 방역 가이드라인에 부합하는 기내식 메뉴의 개발 필요.(장거리코스의 일회용기 한상 차림 등) 	현재의 서비스 방식은 승객의 기대를 고려하여 서비스의 완전한 축소도 이루지 못하고, 방역의 위험에 노출된 경우가 많이 있기 때문에 검역 적 측면과 서비스 측면을 모두 고려한 서비스 메뉴의 개발이 필요하다.
	전문가 7	<ul style="list-style-type: none"> • 국가 방역 가이드라인에 부합하는 서비스 축소가 가능한 메뉴얼의 개발 필요. 	정부의 방역 지침에 맞게 서비스 간소화가 가능한 기내식 메뉴얼이 제정되어야한다.
	전문가 8	<ul style="list-style-type: none"> • 방역에 맞는 서비스 코스 개발(1회용품으로 구성된)필요. 	방역에 맞는 서비스 코스의 개발이필요함. 기존 서비스의 단순 생략이나 필요시 제공 등의 문구로 대체하는 것이 아니라, 식사 안내 및 선택 등의 방식에서도 기내 시스템을 활용하여 대면 서비스를 최소화 하는 방식으로 진행 될 수 있도록 하는 메뉴얼의 개발이 필요함.
	전문가 9	<ul style="list-style-type: none"> • 일회용품 서비스 물품의 품질 재고 필요. 	기존에 제공받던 물품에 비해 1회용품 제공으로 만족도가 떨어져 승객이탈 현상이 나타나지 않도록 승객 서비스 물품의 품질을 개선하여야 한다.
	전문가 10	<ul style="list-style-type: none"> • 방역 기준에 적합한 코스 개발 필요. 	제공자의 단계별 방역 기준에 대한 이해가 우선시 되어야 하며 현장에서 방역 경시 서비스 우선 현상의 폐해가 없도록 방역 기준에 적합한 간소화 된 서비스 코스의 개발이 필요하다.
지 상 직 그 룹	전문가 11	<ul style="list-style-type: none"> • 국가 방역 기준에 맞는 현장에서 서비스 실현이 가능한 서비스 메뉴 개발 필요. 	국가의 기준과 승객의 기대가 모두 충족되는 서비스 방식의 재고가 필요하다.
	전문가 12	<ul style="list-style-type: none"> • 국가 방역기준에 부합하는 서비스 축소 및 식음료 제공 설정 필요. 	단순한 서비스 축소가 아닌 가이드라인에 적합하고, 일관성이 있는 방향으로, 효율적이고 실현 가능한 방식의 서비스 기준 설정이 필요하다.
연 구	전문가 13	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스보다 방역이 우선시 되는 서비스 메뉴얼 개발이 필요. 	코스로 진행하며 감염의 위험을 높이기보다는 방역이 중심이 되는 서비스 메뉴얼의 적용이 필요하다.

자
그
룹

전문가
14

- 방역 형 간단한 코스 메뉴 개발 (모든 포장 된 음식 제공) 필요.

현재 제공하는 방식은 단거리 중거리 장거리 거리의 기준에 따라 형태가 달라지는데, 장거리의 경우 좁은 공간에 장시간 밀접해 있다는 위험성에도 불구하고 모든 서비스의 일회용 물품의 전환이 이루어지고 있지는 않기에, 모든 제공 물품의 일회용 물품으로 서비스 하는 코스로의 개발이 시급하다.

3. 전염병 재연 시 표준화 하여야 할 객실 서비스

코로나-19 같은 전염병 상황이 재연될 경우 항공사들이 국가의 방역지침 단계에 맞춰 간편 객실 서비스 매뉴얼을 서로 동일하게 제정하여 운용해야 한다고 생각하는가 라는 질문에 대해서는 12인의 전문가가 필요하다고 응답하였다. 통일된 방역 형 매뉴얼이 필요하지 않다고 보는 전문가는 항공사 지상 직 그룹과, 항공 관련 연구자 그룹에서 각각 한명 씩 나타났다.

통합된 매뉴얼이 필요하다고 응답한 이유에 대한 전문가들의 의견은 다음과 같다.

다양한 국적, 환승객 등으로 이루어진 항공기 내 환경에서 특정 지역만이 위험구간으로 취급하여 서비스하는 것은 의미가 없기 때문에 국가 방역 대응 단계에 맞는 서비스 절차 개선이 우선시 되어야 할 것 같아요.(전문가 2)

즉각적이고 효과적인 적용이 가능하며, 국가의 가이드라인의 해석에 오해 없이 명확한 수행이 가능하며, 승객의 오해나 서비스 담당자의 오해 등이 적용 할 여지가 없이 매뉴얼이 적용 되어야하기 때문입니다.(전문가 8)

항공사 자체적으로 먼저 서비스의 축소를 하는 방향은 타 항공사와 경쟁

을 하는 입장에서 어려울 수 있지만, 국가적 차원의 강력한 매뉴얼 제시는 명확한 근거로 따를 수 있어요.(전문가10)

국가에서 제시하는 기내 서비스 관련 가이드라인은 분명히 존재하고, 구체적으로 제시하는 부분도 있지만, 현장에서 제공하는 방식은 가이드라인에 부합하는 경우도 존재합니다. 하지만 항공사 자체적으로 서비스 절차나 제공하는 메뉴 등의 축소를 한다는 것은 타 항공사와 경쟁의 입장에서 보면 어려운 부분 이에요. 방역 가이드라인에서 강력하고 구체적으로 제시된다면 의심의 여지없이 명확한 근거로 따를 수 있을 것 같습니다.(전문가 12)

통합된 서비스 매뉴얼이 필요하지 않다고 응답한 지상직원과 연구자의 응답 이유는 다음과 같이 제시되었다.

현실적으로 다른 두 개의 항공사의 서비스 매뉴얼을 통합한다는 것이 이루어지기는 쉽지 않죠. 항공사에서 제공하는 객실 서비스 방식은 각 항공사만의 아이덴티티(Identity)를 반영 하게 되고, 여러 가지 고유의 노하우가 반영된 결과물이라고 볼 수 있기 때문에, 그 방식에 대한 조율은 쉽지 않아요. 다만 국가의 방역 가이드라인이 더욱 구체적으로 제시된다면 그에 맞춘 단계적인 변화정도는 시도 해 볼 수 있지 않을까 싶습니다.(전문가 11)

국가 가이드라인이 자세하게 설정이 된다면 어차피 항공사는 따라야 합니다. 매뉴얼의 통합이 아니라 국가 가이드라인이 상세하게 먼저 설정이 되어야 하는 것이 더욱 필요한 사항으로 보여 집니다.(전문가14)

[표 18] 전염병 발생 시 동일한 매뉴얼 사용의 필요성

대상		전염병 재연 시 동일한 객실 서비스 매뉴얼의 사용의 필요성
항공 사 승 무 원 그 룹	전문가 1	<ul style="list-style-type: none"> • 필요함 • 감염 위험도를 낮추고, 승객들도 안심할 수 있기 때문에 필요함. • 즉각적인 적용을 할 때 오해의 여지가 없다.
	전문가 2	<ul style="list-style-type: none"> • 필요함 • 다양한 국전, 환승객 등으로 구성 된 항공기 내에서 특정 지역만이 위험한 구간이라고 취급 할 수 없기 때문에 국가 방역 대응 단계에 맞는 서비스 단계가 필요함.
	전문가 3	<ul style="list-style-type: none"> • 필요함. • 강력하고 구체적인 적용 방식의 서비스 매뉴얼의 적용이 필요하며, 그러한 방식이 더 방역에 효과적이기 때문에 필요함.
	전문가 4	<ul style="list-style-type: none"> • 필요함 • 서비스 축소 및 일회용품 사용 전환 등의 근거로 국가 방역지침 단계가 있어야 중요하게 인식되고 승객들도 이해 가능함.
	전문가 5	<ul style="list-style-type: none"> • 필요함. • 승객들의 안심도 높일 수 있고, 실제로 승객과 승무원의 방역에 효율적임.
	전문가 6	<ul style="list-style-type: none"> • 필요함 • 서비스 노선별 상이한 매뉴얼을 국가 단계별 구분으로 서비스를 통일 하는 것이 바람직하고 승객들에게 안정감을 줄 수 있음.
	전문가 7	<ul style="list-style-type: none"> • 필요함 • 감염 위험도를 낮추기 위해 필요함.
	전문가 8	<ul style="list-style-type: none"> • 필요함 • 즉각적이고 효과적인 적용이 가능하며, 국가의 가이드라인의 오해 없이 명확한 수행이 가능하여, 승객의 오해나 서비스 담당자의 오해 등이 적용 할 여지가 없다.
		<ul style="list-style-type: none"> • 필요함.

	전문가 9	<ul style="list-style-type: none"> • 승객의 입장에서든 위기 상황에서는 같은 매뉴얼로 서비스 받는 방식이 안심 정도를 높일 수 있음. (단거리는 더 위험하고 장거리는 덜 위험해서 코스로 서비스 한다는 등의 근거가 명확하지 않음)
	전문가 10	<ul style="list-style-type: none"> • 필요함. • 항공사 자체적으로 먼저 서비스 절차의 대폭 간소화하는 방향은 타 항공사와 경쟁의 입장에서 어려울 수 있지만, 국가적 차원의 강력한 매뉴얼 제시는 명확한 근거로 따를 수 있다.
지 상 직 그 룹	전문가 11	<ul style="list-style-type: none"> • 필요하지 않음. • 현실적으로 다른 회사의 서비스 매뉴얼의 통합 이라는 것이 이루어지기 힘들며, 고유의 서비스나 항공사의 노하우가 반영된 결과물이기 때문에 조율이 쉽지 않다. 다만 국가의 방역 가이드라인이 더욱 구체적으로 제시 된다면 그에 맞춘 단계적 변화정도도 시도 해 볼 수 있다.
	전문가 12	<ul style="list-style-type: none"> • 필요함 • 국가적 차원의 강력하고 구체적인 매뉴얼의 제시는 통일된 서비스를 가능하게 하고, 감염의 위험도를 낮추는데 더 효율적이 될 수 있기 때문에 필요하다.
연 구 자 그 룹	전문가 13	<ul style="list-style-type: none"> • 필요함 • 승객의 입장에서든 위기 상황에서는 같은 매뉴얼로 서비스 받는 것이 의구심이 들지 않고 안심 함.
	전문가 14	<ul style="list-style-type: none"> • 필요하지 않음. • 국가 가이드라인이 자세하게 설정이 된다면 어차피 항공사는 따라 할 것이기 때문에 매뉴얼의 통합이 아니라 국가 가이드라인이 상세하게 설정 되는 것이 더욱 필요한 사항으로 보여 진다.

방역 형 매뉴얼의 방향성을 묻는 질문에는 국가 방역 기준에 맞게 서비스를 간소화해야 한다는 의견이 10인의 전문가 응답으로 가장 많았다. 서비스의 간소화로 서비스를 제공하는 과정에서 불필요한 승객과 승무원간의 접촉

이나, 코스형태의 서비스 제공으로 식사 서비스 시간이 길어짐에 따라 마스크 미착용 상태의 승객들이 서로 감염을 시킬 위험을 줄이는 방향으로 나아가야 할 것으로 나타났다.

또한 서비스의 간소화의 단계에서 서비스 물품의 일회용품으로의 전환은 필수적으로 보여 진다. 서비스의 간소화의 방향을 응답한 전문가10 중 6인이 서비스 간소화와 서비스 용품의 일회용품으로의 전환을 중복하여 응답하였다.

모든 제공 물품을 일회용품으로 제공하며, 승객 제공용 식사의 경우도 승무원의 접촉 빈도를 최소화 하는 방식으로 탑재되어 제공 되어야 하며, 마스크를 벗고 식사를 하는 승객들의 식사 서비스 시간을 단축하여 마스크 미착용으로 인한 감염의 위험도를 증가시키지 않기 위해, 한상차림의 포장된 상태(오픈되지 않은 상태)의 서비스로의 전환이 필요합니다.(전문가 1)

전 노선에서 서비스 하는 식음료 용품을 일회용품으로 전환하여 서비스 종료 후 폐기하고, 서비스 절차를 간소화하여 승객들이 마스크 미착용 하는 시간을 줄이는 방식이 가장 방역에 적합한 방식 이 될 것 같아요(전문가 6)

현재보다 더욱 강력한 서비스의 간소화를 위해 매뉴얼의 개발과 메뉴의 개발이 필요함을 피력한 전문가의 의견은 다음과 같다.

국가 방역 가이드라인에 따라 현재 간소화가 추진되었지만, 간소화의 정도가 항공사의 자의적 해석으로 진행되어 실제 서비스 방식과 메뉴의 변화 등의 변화가 뒤따라 주지 않아 현장에서 서비스를 하는 방식은 크게 달라지지 않았어요. 감염의 위험에 분명히 노출 될 수 있는 상황이 많이 발생합니

다.(전문가 8)

현재 서비스 절차와 제공 방식의 허점을 지적한 의견도 있었다.

현재 위험지역 이코노미 클래스에서 하고 있는 방식과 마찬가지로 승객이 취식한 이후 회수한 일회용 그릇, 컵, 식기 등을 다시 식사를 준비하는 공간으로 갖고 오는 방식이 아니고 폐기용 비닐에 담아 밀봉하는 것이 훨씬 더 안전하다고 생각합니다. 감염 예방에는 비말차단이 가장 중요하다는데, 침이 묻어있는 식기류 등을 승무원이 일하는 공간에 뒤야하고, 그 공간에서 다시 승객의 음식으로 조리 하는 과정은 너무나도 감염의 위험에 노출되기 쉬워 걱정이 됩니다.(전문가2)

방역 서비스 매뉴얼의 방식을 다음과 같이 제시한 의견도 나타났다.

승객 탑승 후에는 서비스 간소화로 승무원의 대면 서비스 빈도를 낮추고, 마스크 미착용 시간을 최소화 하는 방향으로 서비스를 단순화하여, 식사 제공은 한상 차림으로 제공 할 수 있도록 하여야 하고, 지상 서비스 단계에서 승객 탑승 전 좌석에 서비스 용품의 사전 세팅이 될 수 있도록 해야 승무원의 최소한의 접촉이 가능할 것 같아요.(전문가 7)

따라서 방역 형 객실 서비스 매뉴얼은 모든 노선, 모든 항공사가 따라야 할 방향으로 아래와 같이 결론지어 진다. 코로나-19 와 같은 전염병 재연 시에는 국가 방역 단계별로 전 노선 및 비즈니스 클래스에서도 일회용품 사용으로의 전환이 필요하다는 의견이 많았다. 또한 서비스를 간소화 하여 서비스를 제공하는 과정에서 불필요한 승객과 승무원간, 승객과 승객간의 접

측을 통한 감염 위험을 줄여야한다. 또한, 객실 내에서 승객들 간 거리두기를 적극적으로 실시 될 수 있도록 하고, 위반 시에는 강력한 조치가 따를 수 있도록 하는 국가적 차원의 제도적 반침이 중요한 사항으로 판단하였다.

다음으로, 방역 형 메뉴의 개발도 필요한 사항임이 강조되었다. 서비스 매뉴얼의 통일된 기준은 전염의 방지 측면에서 뿐 아니라 승객의 신뢰도를 높여 항공여행이 위협이 되지 않고 안심할 수 있는 상황을 제공한다는 점에서도 매우 필요한 사항으로 보였다. 항공사가 제공하는 서비스가 간소화가 되려면 승객들의 정서적 수용 능력도 변화가 필요하다는 의견도 있었다.

코로나 이전에는 전염병이 있어도 항공사에서 제공하는 서비스 자체가 간소화 된 사례가 없었어요. 그래서 초반에는 기존에 서비스 하던 방식대로 기내 서비스를 하지 않으면, 과연 승객들이 수용 할 수 있을까 하는 의구심도 있었습니니다. 항공기의 공기 순환은 HEPA 필터 시스템으로 운영되고 있고 안전하다는 인식이 강했기 때문에 서비스 간소화에 대한 결정을 하지 않았던 것 같습니다. 지금도 비즈니스 클래스에서는 일회용품을 전부 사용해서 서비스하는 정도로는 하지 못하고 있습니다. 이코노미 클래스는 일회용품, 일회용 용품의 사용으로 전부 바뀌었는데 말이죠.(전문가 12)

위와 같은 의견이 주요한 의견으로, 매뉴얼의 방향성에 대한 전문가들의 의견은 [표 19]와 같이 정리되었다

[표 19] 방역 형 신규 메뉴얼의 방향성

대상	신규 메뉴얼의 방향성	
전문가 1	모든 제공 물품을 일회용품으로 제공하며, 승객 제공용 식사의 경우도 승무원의 접촉의 빈도를 최소화 하여 제공 가능한 방식으로 만들어져야 하며, 음식 조리 공간과 마스크를 벗고 식사를 하는 중의 승객을 응대하는 시간을 낮추는 방향으로 한상차림 서비스로의 전환이 필요하다.	
전문가 2	모든 서비스 물품 및 식음료 제공시 오픈되지 않은 상태로 제공 가능하게 준비되어야 하며, 수거 시 폐기용 보관 장소는 추가적으로 승객의 식음료를 제공하는 공간에서 분리 되어야 한다. 또한 단순화 되었지만 부실하지 않는 방역 형 메뉴의 개발이 필요하다.	
전문가 3	서비스 제공 용품은 모두 일회용품으로 전환하여, 재사용 물품으로 인한 감염의 위험도를 낮추고, 승객 좌석 이동 강력 제한 및 구역별 화장실 지정하여 사용하도록 권고하여야 한다.	
항공 사 승 무 원 그 룹	전문가 4	서비스 절차의 간소화와 함께 전 노선 서비스 용품을 일회용품으로 전환하여, 승객과 승무원간의 직접 접촉의 빈도를 낮추는 방향으로 추진 되어야 한다.
	전문가 5	서비스 절차 간소화를 추구하며, 방역이 중심이 되어야 할 상황에 마이너스 요소인 주류 서비스를 금지하는 방향으로 진행 되어야 한다.
	전문가 6	전 노선 식음료 제공 서비스 용품을 일회용품으로 전환하여 사용 후 폐기 하고, 서비스 절차를 간소화하여 승객들이 마스크 미착용 하는 시간을 줄여야 한다.
전문가 7	승객 탑승 후에는 서비스 간소화로 대면 서비스 빈도를 낮추고, 마스크 미착용 시간 최소화하는 방향으로 하여야 하며, 지상서비스 단계에서 승객 탑승 전 서비스 물품은 모두 세팅 될 수 있도록 하고, 기내식 서비스는 한상 차림으로 제공되게 한다.	
전문가 8	국가 방역 가이드라인에 따라 현재 서비스의 간소화 추진되었지만, 간소화의 정도가 항공사의 자의적 해석으로 진행되어 실제 서비스 방식과 메뉴의 변화 등의 변화가 뒤따라 주지 않아 현장에서 서비스	

		를 하는 방식은 크게 달라지지 않았기 때문에 감염 위험에 노출 되는 상황이 많다. 서비스 간소화 절차에 맞는 매뉴얼과 메뉴의 개발이 필요하다.
	전문가 9	장거리노선에 적용되는 서비스의 축소정도로는 감염의 위험에 취약할 수밖에 없기 때문에, 서비스 절차의 과감한 단순화를 추구하여도 승객의 불만이 생기지 않도록 제공 물품의 고품질 추구하는 방향으로 강조되어야 한다.
	전문가 10	모든 서비스 물품의 일회용 물품으로의 전환을 하여야 하며, 승무원의 손을 거치지 않는 한상차림의 간소화된 서비스 방식 개발되어야 한다.
지 상 직 그 룹	전문가 11	서비스 절차를 단순화하고 승객에게 보여 지는 항공사 고유 이미지를 잃지 않는 메뉴를 개발하는 방향으로 추진한다. (국가 방역 지침 내에서)
	전문가 12	전 노선 국가 방역지침에 따라 서비스 절차를 단순화 하고, 모든 서비스 물품을 일회용품으로 전환 하는 방식으로 강조되어야 한다.
연 구 자 그 룹	전문가 13	승객이 안심하고 서비스를 받을 수 있는 방향으로 전환(통일된 매뉴얼)하고, 승무원은 지정된 구역만 서비스 하며, 승객의 좌석 이동도 강력하게 제한해야 한다.
	전문가 14	우리나라의 방역 단계에 맞춰 전 노선 통일된 기준을 적용하며, 서비스 절차의 단순화 및 간소화를 추진하여야 한다.

V. 결론 및 시사점

1. 연구 결과

현재 항공 산업은 코로나-19로 인해 맞게 된 전대미문의 엄청난 위기 상황에 처해져있고, 안전한 항공운송과 승무원 및 승객의 건강을 위해 ICAO는 세계 각국의 회원국을 대상으로 협조 요청을 하여 전염병에 대한 현행 대응조치를 보고하도록 하였다. 또한, 현재의 상황에 맞는 행동 지침에 대한 가이드라인을 제시하였다. 이에 따라 각 국의 항공사들도 ICAO의 가이드라인과 국가 방역가이드 라인을 참조하여 자구책으로 코로나-19의 확산 방지를 위해 대응 지침을 정하여 시행하고 있다. 하지만 항공기 객실 서비스에 관련한 가이드라인은 각 국가의 방역 가이드라인을 기준으로 항공사가 임의로 결정하여 서비스를 실행하고 있어, 같은 노선에도 각 항공사별로 다른 서비스의 진행으로 승객들의 감염 위험과 혼란을 가져 올 수 있는 위험이 있었다.

코로나-19와 같이 과거에 경험하지 못했던 위기는 예측과 예방이 어려운 상황이기 때문에 위기 상황 단계별 매뉴얼의 확립은 이후 항공 시장의 회복 속도와 유사 전염병의 위기에도 적용 가능한 지침이 될 수 있고, 기존에 연구된 바가 없기 때문에 연구의 의미가 있다. 이에 따라 본 연구에서는 코로나-19로 변화된 항공사 서비스를 살펴보고 방역 형 객실 서비스의 필요성 및 세부 서비스 방안 매뉴얼을 전문가 집단의 심층 인터뷰를 통해 도출함으로써 전염병 발생 시 적용 가능한 표준 모델의 방향을 제시하는데 기여하고자 하였다.

첫째, 현재 우리나라 대형항공사인 대한항공과 아시아나항공에서 실시하고 있는 비즈니스 클래스 객실 서비스 매뉴얼의 방역 적합성은 대한항공과

아시아나항공 모두 미흡하다는 다수의 의견이 나타났다. 현재 시행하고 있는 연구 대상 두 항공사 객실 서비스 매뉴얼은 공통적으로 기존에 제공하던 방식보다 간소화 되었고, 일회용품의 사용 비율을 높인 것으로 나타났지만, 서비스 제공 단계는 두 항공사 간 차이가 있었다. 동일 항공사 내에서도 노선별로 서비스 방식의 차이가 존재하여, 감염의 위험 뿐 아니라, 승객의 혼란을 야기 시킬 요소로 분석되었다.

둘째, 코로나-19 관련 두 항공사가 현재 적용중인 객실 서비스 가운데 가장 중요한 방역의 필수요소로 많은 전문가들이 서비스 간소화를 꼽았다. 다른 다수의 전문가들은 전 코스의 일회용품 사용으로의 전환을 방역 가이드라인에 적합한 과정으로 보았고, 일회용품으로 사용과 함께 자연스럽게 서비스 간소화를 추진해야 한다고 보았다. 이밖에도 중요한 요소로 기내 마스크 착용 의무화 및 미이행 시 강력 대응이 가장 중요하다고 보는 의견도 있었다.

또한 현재 시행하고 있는 서비스 단계 가운데 불필요한 요소가 무엇인지 묻는 질문에는 과도한 코스 요리의 제공이 높은 비율로 나타났으며, 다음으로 주류 서비스 제공이 불필요한 단계라고 의견 제시하는 전문가의 비율이 높은 것으로 나타났다.

마지막으로 현재 서비스 하는 방식에서 새롭게 추가해야 할 요소에 대한 질문에는, 국가 방역 가이드라인에 맞는 방역 형 서비스 매뉴얼이 개발이 필요하다고 다수의 전문가가 응답하였다. 현재의 서비스 방식은 기존의 서비스 방식에서 몇 가지 단계의 축소만을 하고 있는 방식이기 때문에 감염의 위험을 줄이고 방역을 중시하는 매뉴얼로 이용하기에는 한계가 있기 때문이다.

셋째, 코로나-19와 같은 전염병의 재연 시 표준화 하여야 할 객실 서비스 모형에 관한 의견으로 국가의 방역 지침에 맞는 간편한 객실 서비스 매뉴얼

을 재정하여 운용해야 한다고 전문가들의 의견이 모아졌으며, 감염의 위험을 줄이려면, 서비스의 코스의 축소나 일회용품의 사용 등의 과정이 반드시 필요하지만, 항공사 자의적 해석으로 진행하기보다 국가의 방역 방향에 맞게 통일된 매뉴얼이 존재하는 것이 훨씬 쉽게 승객들에 수용이 가능하기 때문으로 해석되었다.

방역 형 매뉴얼의 방향은 국가의 기준에 맞게 현재보다 더욱 간소화해야 하며, 모든 서비스 물품의 일회용품으로의 전환이 필요하다는 의견의 동의가 이루어졌다. 서비스 코스의 단계를 축소하여, 승객이 마스크 미착용 상태로 오랜 시간 기내에 머물지 않도록 해야 하며, 그러기 위해서는 현재의 서비스 방식이나 서비스 절차, 제공하는 메뉴들의 개발이 필요하다는 것이다. 또한 제공하는 일회용품의 품질을 개선하여, 승객의 불만이 발생 하지 않도록 하는 것도 고려해야 한다.

2. 결론 및 시사점

연구 결과에 따라서 방역 형 객실 서비스 매뉴얼은 모든 노선, 모든 항공사가 시행해야 할 방향으로 아래와 같은 방식이 제정 되어야 한다고 의견이 수렴되었다. 첫째, 코로나-19 와 같은 전염병 재연 시에는 국가 방역 단계별로 전 노선, 전 클래스에서 제공하는 물품 및 식음료 제공 형태도 일회용품 사용으로의 전환이 필요하고, 코스 서비스 진행을 간소화 하여, 불필요한 승객과 승무원간, 승객과 승객간의 접촉을 통한 감염의 위험을 줄여야 한다. 또한 전염병 위기 단계의 기내에서 주류 서비스 또한 중단 하는 의견이 제시되었다. 이러한 방식은 너무나 당연한 방식으로 보여 지지만, 의료적으로 안정성이 보장되지 않은 상황에서는 기내에서의 대면 접촉 최소화 및 마스크 착용을 하는 방식이 가장 최선의 방식이기 때문이다.

둘째, 서비스의 간소화를 위해서는 기내식을 간편하게 제공하면서도 승객의 불만이 생기지 않도록 제공되는 용품의 질적인 측면을 향상시키는 방법이 요구된다. 또한 간소화 된 상태로 서비스의 방식이 변화되는 만큼 제공하는 기내식의 형태도 국가의 방역 가이드라인에 맞게 포장된 상태(뚜껑이 덮여있는 상태)의 제공 방식으로 제공 가능하도록 다양한 메뉴가 개발되어야 한다. 현재 국가 가이드라인은 간소화의 정도에 대해 상세하게 규정하고 있지 않은 상황에서, 단순히 간소화 서비스 실시를 제안하고 있기 때문에, 현장에서는 기존에 서비스 하던 방식에서 단계를 줄이는 정도와 서비스 형식의 일부분만 변경 한 상태로 서비스를 진행하고 있는 실정이다. 방역의 가이드라인의 자의적 해석이 가능하여, 항공사가 혼란을 겪게 되는 가장 큰 이유이기도 하다.

마지막으로 객실 내에서 승객들 간 거리두기를 적극적으로 실시하고, 위반 시에는 강력한 조치가 따를 수 있도록 하는 국가적 차원의 제도적 반침이 중요한 사항으로 보았다. 또한 서비스 매뉴얼의 통일된 제공은 항공여행에 관한 승객의 안심도와 신뢰를 높이는 데에도 높은 기여를 할 것으로 의견이 모여졌다.

본 연구는 전 세계를 위협에 빠뜨린 전염성 질환인 코로나-19로 인해 위기 상황에 빠진 항공업계의 응대 과정에서 국가의 가이드라인에 따라 자구적인 대책으로 서비스하는 과정들을 보다 효율적인 방역과 서비스를 제공하여 승객 및 승무원의 안전을 지키고, 유사 전염병 발생 시 즉각적 적용이 가능한 서비스 매뉴얼의 필요에 의해 시작되었다. 코로나-19와 같이 과거에 경험하지 못한 위기상황에 대응하는 과정에서 정확한 정보나 가이드라인이 확립되지 않아 혼란을 겪는 상황에서 사전에 관련된 연구가 희박하고, 유사 전염병 상황에도 적용이 가능하다는 점에서 본 연구의 타당성을 찾을 수 있다.

본 연구는 현재의 상황에서 중요하게 가져가야 할 서비스 매뉴얼의 방식에 대한 의견을 얻기 위해 현재 코로나-19 상황의 국내 항공사의 응대 실태를 항공 서비스 전문가들을 대상으로 내용 분석을 실시하여 진단하였다. 내용 분석 결과 현재의 코로나-19 응대 매뉴얼에는 부족한 점이 진단되어 확장된 전문가 집단을 대상으로 심층 인터뷰를 실시하였다. 내용 분석기법과 심층 인터뷰 두 가지 연구 기법을 적용하여, 입체적인 논의 방식을 이끌어내려고 하였다. 또한 형식에 구애 받지 않는 다양한 의견을 알아보기 위해, 구조화된 질문 보다는 개방적인 형식으로 현장의 목소리를 담아냈다.

하지만, 개방형의 질문은 인터뷰의 결과를 집계하고 분류하는 단계에는 많은 시간이 들고 구조화하기에 어려움이 있었다. 또한 인터뷰 중에도 바뀌는 객실 서비스 매뉴얼들이 나타나고, 연구 중에도 국가의 방역 가이드라인이 바뀌는 경우들이 발생하여 사전 자료로 준비한 것들을 새로 발송해야 하는 과정도 있었다. 또한 현재 서비스에서 불필요한 과정들이 어떻게 구체적으로 조정이 되어야 하는지에 대해서는 논의가 미흡한 점이 연구의 한계점으로 보인다.

마지막으로 본 연구의 전문가 집단에 방역 관련 전문가가 포함되지 않고 서비스 관련된 전문가 집단으로만 이루어진 연구결과이기 때문에, 방역의 차원에서 연구가 이루어지지 못함이 미흡한 점으로 보인다. 방역은 한 항공사에 국한되는 것이 아니고, 공통적으로 적용되는 요소로 방역에 초점을 두는 항공사나 항공연합을 통한 의견 통합, 국토교통부, 질병관리본부 전문가를 통해 일관된 매뉴얼 제시, 비상시에 승객들의 의식의 전환, 일회용 물품으로 전환 되지 않는 부분은 앞으로도 더 구체적으로 논의 할 필요가 있다. 향후 이러한 정책적인 부분을 담당할 전문가 집단이 포함된 연구로 진행된다면, 코로나-19와 같은 전염병 상황에 구체적인 가이드라인이 제시될 수 있을 것으로 기대한다.

참 고 문 헌

[국내자료]

- 국토교통부(2021). 국토교통부 <http://www.molit.go.kr>. 2021. 09. 19 검색.
- 김경동·이은죽·김여진(2009). 개정판 사회조사연구방법: 사회연구의 논리와 기법. 서울: 박영사.
- 김규미(2021). 항공 안전 서비스품질 인식에 대한 승객 유형화 연구: 위험 사회 관점을 바탕으로. *관광연구저널*, 35(3), 139-155.
- 김종경·한동수(2020). 코로나19와 후각 상실. *대한이비인후과학회지-두경부외과*, 63 (11), 491-496.
- 김덕기(2003). 사스의 관광부문 파급효과 추정. [국립중앙도서관 연계] *문화체육관광부 발간자료*, 0-0.
- 김립인·김원겸(2005). 항공 산업의 서비스 회복기대 및 지각된 회복성과와 고객만족의 관계에 관한 연구. *한국항공경영학회지*, 3(1), 3-17.
- 김문찬·오상훈·이미진(2017). 관광위기에 대한 업종별 인식 차이연구: 2015년 메르스 사태를 중심으로. *관광레저연구*, 29(9), 271-287.
- 김영택(2008). 항공사의 기내인적서비스품질과 고객만족에 관한 연구. *서비스경영학회지*, 9(1), 131-146.
- 김용철(2018). 고객의 관계 성향을 고려한 항공사의 서비스 회복 전략 수립에 관한 연구. *한국항공경영학회지*, 16(4), 165-182.
- 김현식(2015). 사스, 에볼라 그리고 메르스: 국제뉴스 무관심이 부추긴 재앙. *방송기자*, 25, 26-27.
- 나미수(2012). *미디어 연구를 위한 질적 방법론*. CommunicationBooks.

- 농림축산검역본부(2021).농림축산검역본부홈페이지. <https://www.qia.go.kr>.
2021. 10. 01 검색.
- 대한항공 객실 승무원 온라인 업무규정, 2021.09.17 검색.
- 대한항공(2020). 대한항공홈페이지 <https://koreanair.com> 2021. 10. 01 검색.
- 대한항공 뉴스룸(2020). 항공기는 코로나-19안전지대“항공여행안심하세요”
2021. 10. 01 검색.
- 맹연호·이동명(2014). 객실승무원의 직무스트레스가 경력만족에 미치는 영
향-대형항공사와 저비용항공사의 비교. *한국항공경영학회지*, 12(5),
119-139.
- 박기찬(1996). *국제항공운송론*. 21 세기 한국연구재단.
- 박소연(2017). 항공사 서비스 관련학과의 교육서비스 품질이 교육만족에 미
치는 영향: 교육서비스가치의 매개효과를 중심으로. *관광레저연
구*, 29(1), 277-295.
- 박진희·강정희·김현주(2010). 호남지역 거점병원 간호사의 신종인플루엔자
감염관리 수행도와 스트레스. *기본간호학회지*, 17(4), 520-530.
- 박한규(2007). 지구화 시대에 있어서 안보 개념의 다차원적 분석: 인간안보
를 중심으로. *국제지역연구*, 11(3), 985-1004.
- 변성수·신우리·조성(2018). 감염병 위기관리를 위한 긴급대응체계 구축. *한국
콘텐츠학회논문지*, 18(7), 484-494.
- 배현주(2003). SARS 의 진단 및 치료. *항공우주의학 학술대회*, 22-24.
- 백지연·이창원(2017). 항공서비스의 지상직 종사원 교육훈련과 고객 서비스
품질의 관계에 관한 연구. *경영교육연구*, 32(3), 215-228.
- 세계보건기구(2017). 상황보고 에볼라바이러스질병.

http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/208883/1/ebolasitrep_10Jun2016_eng.pdf. 2021. 09. 18 검색.

소대섭·정태황(2020). 코로나-19 팬데믹에 대한 항공운송체계 위험경감 방안. *시큐리티 연구*, 255-273

신혜란(2007). 심층인터뷰 연구방법론: 타인에게 배우는 데이터 수집·분석기법. *국토*, 60-68.

아시아나항공 객실 승무원 온라인 업무규정. 2021.09.19 검색.

연합뉴스(2020). 코로나-19에 날개꺾인 LCC. (2020년 3월 1일 기사).

안영섭(1996). *사회과학방법총설* 서울. 법문사

오지경(2006). 국내선 항공사 e-서비스품질이 고객 만족 및 충성도에 미치는 영향. *대한경영학회 학술발표대회 발표논문집*, 235-259.

오철·이한석(2020). 감염병이 항공사 서비스에 미치는 영향. *한국항공경영학회지*, 18(5), 55-67.

윤도경(2001). 여행의학 최신지견. *항공우주의학회지*, 11(2), 67-76.

윤문길·이휘영·윤덕영·이원식(2008). 항공운송서비스경영, 한경사.

이상호(2007). 행정학 연구에서 사용된 내용분석법의 방법론 분석: 한국행정학보 게재 논문 (1991-2005) 의 사례. *행정논총 (Korean Journal of Public Administration)*, 45.

이수진·최보울(2003). 항공여행을 통해 전파되는 전염병. *항공우주의학 학술대회*, 12-21

이태식·김금영(2020). 신종 코로나바이러스 19 로 인한 관광· MICE 산업의

- 영향과 향후 대응방안: 부산광역시 관광· MICE 산업을 중심으로. *관광레저연구*, 32(6), 433-448.
- 이현조(2006). 조류독감에 대한 국제법적 규제. *국제법학회논총*, 51(1), 67-93
- 이호선(2005). 질적연구 : 해석과 이해, 학현사
- 임재필(2020). 코로나 (COVID)-19 에 따른 항공산업의 위기관리와 과제. *관광연구저널*, 34(7), 139-154.
- 장태선(2003). 서비스의 오류와 고객 만족. *관광연구*, 18 (2), 183-202
- 전병율(2009). 전염병 추이와 전망. *한국관광정책*, (38), 34-41.
- 정윤진·최선(2017). 정부의 안보인식과 위기관리 시스템: 사스 (SARS) 와 메르스 (MERS) 사태를 중심으로. *국제정치연구*, 20(2), 133-157.
- 조모란(2020). 코로나 대응 항공서비스 현황. *한국서비스경영학회 학술대회*, 28-28.
- 조선일보(2011). 세상을 떨게 했던 신종플루 일년 만에 '단순독감'추락.
- 조영신(2007). 항공사 서비스 실패의 공정성을 통한 회복에 관한 연구. *한국항공경영학회지*, 5(2), 117-140.
- 조주은·송성인(2005). 항공사 서비스 점점 직원의 서비스 지향성이 조직성과에 미치는 영향. *관광레저연구*, 17(3), 361-378.
- 중앙방역대책본부(2020). *코로나 대응* .<http://ncov.mohw.go.kr/>. 2021. 09. 19 검색.
- 진성미(1996). 항공승무원의 서비스 질에 대한 고객의 평가요인에 관한 연

- 구, 한양대학교 대학원 석사학위 논문.
- 질병관리본부(2015). *중동호흡기증후군(메르스)환자국내유입확인*.
- 질병관리본부(2020). *코로나바이러스감염증-19 중앙 재난 안전 대책 본부 정례 브리핑*.
- 질병관리청(2021). <http://www.kdca.go.kr/contents.es?mid=a20301020300>
- 질병관리청(2021). <https://www.kdca.go.kr/contents.es?mid=a21104020000>.
2021. 10. 10 검색.
- 질병관리청(2021). <http://www.kdca.go.kr/contents.es?mid=a20301020300>,
2021. 09. 19 검색.
- 차석빈(2012). 관광분야 연구에서 사용된 내용분석법의 방법론 분석. *호텔경영학연구*, 21(6), 215-229.
- 차성룡·박상범(2008). 객실 승무원의 인적서비스 품질이 고객만족 및 충성도에 미치는 영향에 관한 연구: 안전업무를 중심으로. *항공진흥*, (1), 67-88.
- 최성수·고경표·박성식(2016). 저비용항공사의 서비스 실패와 회복, 서비스지향성, 그리고 고객 충성도에 대한 연구. *한국항공경영학회지*, 14(6), 121-137.
- 최정실·양남영(2010). 일부 대학생이 지각한 신종인플루엔자 A (H1N1) 의 지식, 태도 및 예방행위 실천도와와의 관계. *성인간호학회지*, 22(3), 250-259.
- 최창현·김종성·이명진·권기환·김수전·김형수(2017). 조류인플루엔자 피

해가 국가 경제에 미치는 영향. 2. *한국방재학회 논문집*, 17,
167-174.

한국경제(2020). 28일부터 중국서 오는 모든 입국자'건강상태질문서'제출.

김재걸(2015). 메르스 발생에 따른 관광분야의 대응과 시사점. *한국관광정책*,
(61), 18-25.

한성구·유승준·한민규(2009). 2030 바이오 경제실현을 위한 정책방향과 시
사점. *Issue Paper*, 10.

허의영·유용재(2003). *항공 관광 업무론*, 명강사, 314

[해외자료]

- Albers, S., & Rundshagen, V. (2020). European airlines' strategic responses to the COVID-19 pandemic (January–May, 2020). *Journal of air transport management*, 87, 101863.
- Balcan, D., Hu, H., Goncalves, B., Bajardi, P., Poletto, C., Ramasco, J. J., ... & Vespignani, A. (2009). Seasonal transmission potential and activity peaks of the new influenza A (H1N1): a Monte Carlo likelihood analysis based on human mobility. *BMC medicine*, 7(1), 1–12.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: diagnosing favorable and unfavorable incidents. *Journal of marketing*, 54(1), 71–84.
- Caballero–Anthony, M. (2005). SARS in Asia: crisis, vulnerabilities, and regional responses. *Asian Survey*, 45(3), 475–495.
- Chen, L. H., & Steffen, R. (2021). SARS–CoV–2 testing to assure safety in air travel. *Journal of travel medicine*, 28(2), taaa241.
- Berelson, B. (1952). Content analysis in communication research.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: diagnosing favorable and unfavorable incidents. *Journal of marketing*, 54(1), 71–84.
- D. Balcan, H. Hu, B. Goncalves, P. Bajardi, C. Poletto, J.J. Ramasco, *et al.* Economic Impact Analysis, 1–61. *Environ Res*, 188 (2020), p. 109819
- Holsti, O. R. (1969). Content analysis for the social sciences and humanities. *Reading, MA: Addison–Wesley (content analysis)*.

IATA(2021). COVID-19 COVID-19 pandemic puts employment at risk.

IATA Economics's Chart of Week

IATA(2021). COVID-19 pandemic puts employment at risk, IATA

Economics's

IATA(2021). Guidance for Cabin Operations During and Post Pandemic.

IATA(2021). <https://www.iata.org/en>

IATA(2021). Guidance Operations During Post Pandemic

ICAO(2020). <https://www.icao.int/covid/cart/Pages/default.aspx>[https](https://www.icao.int/covid/cart/Pages/default.aspx)

[://www.icao.int/covid/cart/Pages/default.aspx](https://www.icao.int/covid/cart/Pages/default.aspx)

ICAO(2020). Effects of Navel Coronavirus(COVID-19) on CivilAviation

ICAO(2020). <https://www.icao.int/covid/cart> In-flight

transmissioncluster of COVID-19: a retrospective case series.

ICAO(2020). [https:// www.icao.int /covid /cart /Pages/default.aspx](https://www.icao.int/covid/cart/Pages/default.aspx)

ICAO(2020). <https://www.icao.int/covid/cart/Pages/Aircraft-Module>

---Passenger-and-Crew-%E2%80%93General.aspx

ICAO(2020). <https://www.icao.int/covid/cart/Pages/Crew-Module.aspx>

UNWTO(2020). <https://www.eunwto.org/doi/epdf/10.18111/>

wtobarometereng.2020.18.1.5.

Kolbe, R. H., & Burnett, M. S. (1991). Content-analysis research: An

examination of applications with directives for improving r

esearch reliability and objectivity. *Journal of consumer research,*

18(2), 243-250.

Moser, M. R., Bender, T. R., Margolis, H. S., Noble, G. R., Kendal, A.

P., &Ritter, D. G. (1979). An outbreak of influenza aboard a

commercial airliner. *American journal of epidemiology,* *110*(1),

1-6.

Jayaweera, M., Perera, H., Gunawardana, B., & Manatunge, J. (2020).

Transmission of COVID-19 virus by droplets and aerosols: A critical review on the unresolved dichotomy. *Environmental research*, *188*, 109819

Khatib, A. N., Carvalho, A. M., Primavesi, R., To, K., & Poirier, V.

(2020). Navigating the risks of flying during COVID-19: a review for safe air travel. *Journal of travel medicine*, *27*(8), taaa212.

Weinberger, D. M., Simonsen, L., Jordan, R., Steiner, C., Miller, M., &

Viboud, C. (2012). Impact of the 2009 influenza pandemic on pneumococcal pneumonia hospitalizations in the United States. *Journal of Infectious Diseases*, *205*(3), 458-465.

Whitworth, D., Newman, S., Mundkur, T., & Harris, P. (2007). *Wild birds and avian influenza: an introduction to applied field research and disease sampling techniques* (Vol. 5). Food & Agriculture Org..

ABSTRACT

A study on the simple cabin service manual of airlines in the situation of infectious diseases.

-Focusing on countermeasures against COVID-19

Kim Siyoung

Aviation Service Management Major

Graduate School of Cultural Industry and Arts

Graduate School of Sungshin University

The purpose of this study was to develop an optimal service manual that can be commonly applied to each airline, focusing on situations where the in-flight service method and quarantine response method for each airline are inconsistent and cause confusion and inconvenience for passengers. In fact, the ICAO and the government's guidelines were subdivided and changed as the proportion of foreign inflows increased, but each airline's guidelines were different, and each airline was confused due to a lack of clear regulations or guidelines.

Prior to this study, literature, airline manuals, and government policies on rapidly changing COVID-19 response were collected and data analysis was preceded to examine airline services changed by COVID-19, and to explore the need for quarantine cabin service and detailed service plans.

It examined the changed service manuals of Asiana and Korean Airline's two domestic airlines due to COVID-19 and analyzed and evaluated whether the current airline's service manuals are suitable for quarantine. From the perspective of purpose, consistency, effectiveness, and three-dimensionality, which are evaluation measures of quarantine, the judgment of five aviation service experts was made to diagnose whether the current airline's manual was appropriate, and to identify the appropriate and non-conforming factors of quarantine. As a result of the evaluation on the Likert 5-point scale, it was concluded that the current service method was 2.35, and the current service manual was insufficient to prevent infectious diseases such as COVID-19.

According to the results, 14 aviation service experts expanded to derive a simple cabin service manual model optimized for the COVID-19 situation, looking at the cabin service manual that meets the current government guidelines and finding out the quarantine factors that need improvement at the international flight's business cabin service site. In addition, the study was conducted by conducting in-depth interviews on the necessity of quarantine-type cabin service and detailed service directions. As a result of in-depth interviews, the method of cabin service provided by the two airlines has been simplified according to the national quarantine guidelines, but inappropriate areas for quarantine, excessive course service procedures, liquor services, and provision of multi-use items are insufficient. Therefore, the direction of improvement of the service manual was judged to be essential, such as reducing the service course that could deviate from the current quarantine service

method or developing a menu that could provide all disposable products. In addition, it was found that there is a need to improve the quality of service items to prevent complaints from passengers by simplifying the course or providing disposable products.

Keywords: Airline cabin service, cabin service manual, content analysis, COVID-19, in-depth interview, quarantine

부록-[사전자료]

안녕하십니까?

이번 조사는 코로나-19 상황에서의 항공사의 간편형 객실 서비스 매뉴얼에 관한 연구입니다. 코로나-19의 갑작스런 세계적 확산으로 인해 항공사별 기내 서비스 방식과 방역 대응방식이 일관성이 없이 임시방편으로 마련되어 승객들의 혼란과 불편을 초래하는 상황에서 착안하여 항공사별로 공통적으로 적용할 수 있는 최적의 서비스 매뉴얼을 개발하는 것을 목적으로 실시합니다. 인터뷰 내용은 익명으로 처리되어 학문적인 목적으로만 사용될 것을 약속드립니다.

해당 조사 관련한 자료와 질문은 아래와 같이 제시되고 있지만, 자유롭게 의견을 제시해주셔도 무방합니다.

성신여자대학교

문화산업예술대학원

항공서비스경영학 석사과정

지도교수 : 김정섭

연구자 : 김시영

[사전조사-매뉴얼 내용분석용 설문 내용]

1. 응답자가 생각하시기에 코로나-19 상황에서 현재 항공사에서 채택해 적용 중인 객실 서비스 매뉴얼은 방역에 적합합니까?

1-1. 코로나-19상황에서 현재 항공사들(대한항공, 아시아나항공)에서 마련하여 적용중인 객실 서비스 매뉴얼은[첨부-표1, 표2]와 같이 정리되는데, 이것은 방역에 적합하다고 생각하십니까?

각 항목에 맞게 점수로 체크하여 주십시오.

또한 적합하다면 그 이유(판단 기준)는 무엇입니까?

용어의 정의	
· 목적성:	방역의 목표에 충실한 정도를 말하며 현재 매뉴얼이 얼마나 효과적으로 추가적인 확산을 차단 할 수 있는가?
· 일관성:	매뉴얼이 처음부터 끝까지, 예외 없이 적용 되며, 또 한 일관적으로 방역에 적합한가?
· 실효성:	해당 매뉴얼로 재난 발생 시 대비 태세가 확립 되는가?
· 입체성:	정부의 위기 경보의 수준에 따라 응대 지침이 변화했는가?

구분	매우 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇지 않다	매우 그렇다	해당 응답의 이유 (판단 기준)
	①	②	③	④	⑤	
목적성						
일관성						
실효성						
입체성						

[첨부-표1] 대한항공 서비스 매뉴얼 변경사항

구분	적용내용
<p>공통</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welcome Drink SVC 중지 • 칵테일 제조 서비스 중지 • 주스 축소 서비스(5종->3종) • 맥주 종류 축소 (5종->2종) • Cotton Towel 서비스 중지 	<ul style="list-style-type: none"> • 사전 setting 330ml 생수로 대체, 기타 요청 승객 제공 • 제조는 불가하나 개별 Mixer류 제공은 가능 • 3.오렌지, 구아바, 토마토 3종 서비스 • 4. 카스, 버드와이저 2종 서비스 • 5. Refreshing Towel (On tray 제공)
<p>단거리 (ULN, H K G 포함)</p>	<p>MEAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1.Box Type Meal 한상 차림 제공 (주요리 및 Meal Box Cover 상태 제공) • 1시간 30분 미만 노선 :Hot Meal 1Choice • 1시간 30분 이상 노선 : Hot Meal 2 Choice • Menu List 서비스 없음 • ICN/DLC 구간 식사 서비스 없음 <p>음료</p> <ul style="list-style-type: none"> • 생수(기본 330ml 제공)외 요청 시 제공 <p>기타</p> <ul style="list-style-type: none"> • 담요, 린넨 류 : 미 탑재 • 헤드폰, 어린이 헤드폰: 이어폰 대체 (승객 탑승 전 사전 좌석 비치)
<p>중거리</p>	<p>Meal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Box Type Meal 한상차림 제공 -주요리 및 Box Cover 덮혀 있는 상태에서 제공) • Hot Meal 2 Choice • Starter 서비스 중지. • Refreshment : Cold샌드위치 + 과일(Box Type) • 라면 탑재 중지 • Menu List 서비스 중지 <p>음료</p> <ul style="list-style-type: none"> • 생수 (기본 330ml 제공) 외 요청 시

	<ul style="list-style-type: none"> 제공 Wine 종류 간소화 : Red/White Wine 각 1종씩 식사 서비스 시 별도의 주류 setting 불요하며, 요청 시 제공 심야 이륙 후 음료 Tray, Landing Beverage, Refreshment : 생수 서비스로 대체
기타	<ul style="list-style-type: none"> 헤드폰, 어린이 헤드폰 ; 이어폰 대체 (승객 탑 승 전 사전 좌석 비치) 담요 비행시간 3-6H 주간 편 : 요청 시 제공 비행시간 6H이상 및 야간 편: 좌석비치 린넨 류 : 미 탑재 (Table Cloth 포함)
장거리	<ul style="list-style-type: none"> 1. 1stMeal : 3 Choice 2nd Meal :2 Choice 일부노선 Dish Up SVC 중지 (Casserole 탑재) Stater SVC 중지 1회용 condiment set 탑재 Presentation 서비스 생략 - 구두 안내 후 Galley에서 준비 하여 제공 (Pre-Setting 한 과일 및 치즈를 Cart를 이용하여 서비스 가능) .Dessert - 아이스크림 1종 2nd Meal Dessert Mat : 생략(과일 제공-> Basic Tray 회수)
음료	<ul style="list-style-type: none"> 별도의 1st Meal Pre-drink SVC 없음. Basic Tray Cart 상단에 생수 , Wine, 주스 류 주문 받아 제공 Wine 종류 간소화 : Red/ White Wine 각 1종씩

[첨부-표2] 아시아나항공 서비스 매뉴얼 변경사항

	구분	적용내용
1단계	<ul style="list-style-type: none"> • Welcome Drink 서비스 중지 • 전 클래스 기내 탑재 의약품 감량 	<ul style="list-style-type: none"> • 전 노선 확대 (요청 시 제공)
	<ul style="list-style-type: none"> • 비즈니스클래스 TABLE SVC 한시적 변경적용 	<ul style="list-style-type: none"> • 장거리 구간 TABLE SVC-> TRAY SVC 적용 • TRAY BASIS형태 적용 • 승무원탑승 TRAY BASIS 기준 적용 • 구간별 코스 조정 • 코로나-19 상황 기간 한정 적용
	비즈니스클래스 TRAY MAT	<ul style="list-style-type: none"> • 린넨 Tray Mat 중단 (전 노선 Non-slip Mat 적용)
2단계	주 요리 CHOICE & 비율 조정	<ul style="list-style-type: none"> • 장거리 주간 편 140% → 130% • 장거리 심야 편 1st 주요리 4종류(140%) → 3종류(120%) • 중거리 심야 편 120% → 100%
	중거리 심야 편 Cheese course 중지	<ul style="list-style-type: none"> • HAN/ICN • SGN/ICN • PNH/ICN
	Wine 종류 조정	<ul style="list-style-type: none"> • 장거리 9종->7종 • 중거리 8종->6종
	일회용 Towel 적용	<ul style="list-style-type: none"> • 전 노선 신규 사양 (소독 성분 포함) 일회용 Towel 서비스 전환

[심층인터뷰 설문지]

1. 코로나-19 상황에서 적용 중인 항공사들의 객실 서비스 매뉴얼 가운데 (사전에 제시해드린)정부의 방역 가이드라인을 기준으로 하여 ‘방역 필수 요소’, ‘방역 비 필수(부수) 요소’, ‘신규로 추가해야 할 요소’ 는 각각 무엇인가?

- 1) 코로나-19 상황에서 두 항공사가 현재 적용 중인 객실 서비스 매뉴얼 내용 가운데 방역 필수요소(방역에 꼭 필요한 내용)라 생각하시는 내용은 무엇입니까? 그리고 그 이유를 간단하게 말씀해주세요.
- 2) 코로나-19 상황에서 두 항공사가 현재 적용 중인 객실 서비스 매뉴얼 내용 가운데 방역 비 필수(부수) 요소라 생각하시는 내용은 무엇입니까? 그리고 그 이유는 무엇입니까? 1
- 2) 코로나-19 상황에서 두 항공사가 현재 적용 중인 객실 서비스 매뉴얼 내용에 들어 있지 않은 내용 가운데 방역을 위해 ‘반드시 신규로 추가되어야 할 필수 요소’ 가 있다면 무엇이냐 생각하십니까? 그리고 그 이유는 무엇입니까?

2. 코로나-19와 같은 전염병 상황이 재연될 경우 항공사에서 표준화 하여 적용할 수 있는 방역 형 간편 객실 서비스 매뉴얼의 모형은 어떠해야 하는가?

- 1) 코로나-19 와 같은 전염병 상황이 재연될 경우 항공사들이 국가의 방역지침 단계에 맞춰 간편 객실 서비스 매뉴얼을 서로 통일 제정하여 운용해야 한다고 생각하십니까? 답변에 대한 이유는 무엇입니까?
- 2) 코로나-19 와 같은 전염병 상황이 재연될 경우 항공사간 통일된 표준화 방역 서비스 매뉴얼은 어떤 방향성을 갖고 마련되고, 또 매뉴얼에서 어떤 내용이 공통적으로 강조되어야 한다고 생각 하십니까 (현장에서 객실 매뉴얼의 방역 강화를 위한 개선 요소는 무엇입니까)?

[첨부자료]

다음 표는 국토 교통부에서 발표한 ‘코로나-19 항공기 안전운항 지침 주요 내용’입니다. 심층 인터뷰의 사전 자료로 제공하였습니다.

-2020년 10월 발표, 2021년 8월 강화 된 내용(볼드체)포함.

구 분		주요 내용 (45개 조항)
기 내 공 조 · 소 독	기내 에어컨 운영	<ul style="list-style-type: none"> • 운항 전 기내 공기정화시스템 가동 • 공조시스템 고장 시 수리 후 운항 • HEPA 필터 교체 시 주의사항
	항공기 청소 및 소독	<ul style="list-style-type: none"> • 소독 관련 주의사항(연무소독 지양) • 승무원 접촉이 잦은 설비의 경우 매일 1회 소독 • 항공기 전반에 관한 소독 주기
승 무 원	자가 건강 진단	<ul style="list-style-type: none"> • 비행 전 발열체크 등
	보호장비 지급·착용	<ul style="list-style-type: none"> • 마스크, 방호복 등 지급기준 및 착용에 관한 사항
	공용물품 사용	<ul style="list-style-type: none"> • 공용물품 재사용 제한 및 소독 후 사용 (예: 구멍조끼 등 비상탈출시현 장비)
행 동 수 칙	전용 화장실 운영	<ul style="list-style-type: none"> • 기내 승무원 전용 화장실 지정에 관한 사항
	의심증상자 발생 시 대응	<ul style="list-style-type: none"> • 의심 증상자 기내 격리구역 지정·운영 등 대응절차
	외국체류 중 건강관리	<ul style="list-style-type: none"> • 해외체류 중 방역위험지역 방문 금지 등 준수사항
승 객 안 내 · 관 리	탑승 전 (발권,탑승대기)	<ul style="list-style-type: none"> • 마스크 착용 의무화, 발열체크 • 수하물 객실반입 최소화 • 발열자 탑승제한 안내 등
	이륙 전	<ul style="list-style-type: none"> • 산소마스크 사용절차(방역 마스크는 벗고 사용) 안내 • 기침예절·대화 최소화, 화장실 사용 시 거리두기 등 안내
	비행 중	<ul style="list-style-type: none"> • 화장실 사용 전후 등 수시 소독 • 의심증상자 격리 • 식음료 서비스 제한(국제선은 간소화)

	구 분	현 행	개 정
비 행 전	항공기 소독 주기	<ul style="list-style-type: none"> 소독약품의 성능을 고려하여 항공사 자체 설정 	<ul style="list-style-type: none"> (국내선) 일 1회 이상 (국제선) 매 비행 후
	조종실 등 기내소독방법		<ul style="list-style-type: none"> 손 접촉이 많은 설비 등은 소독티슈를 사용 소독
	승무원 발열체크 시기	<ul style="list-style-type: none"> 탑승 전 및 하기 시 	<ul style="list-style-type: none"> 탑승 전 및 비행 중 수시
비 행 중	기내 음료 서비스	<ul style="list-style-type: none"> (국내선) 가능한 서비스 지양 (국제선) 간소하게 서비스 	<ul style="list-style-type: none"> (국내선) 음료서비스 제한 <ul style="list-style-type: none"> * 다만, 노약자 등이 요청 시 제한적 허용 (국제선) 현행과 같음
	승객에게 담요 등 지급제한	<ul style="list-style-type: none"> 비행시간이 6시간 미만인 노선의 경우 지급 제한 	<ul style="list-style-type: none"> 감염 병 위험도 등을 고려 필요시 지급제한
	기내 손 소독제 비치	<ul style="list-style-type: none"> 화장실 입구, 화장실 내 	<ul style="list-style-type: none"> 승객과 승무원의 접근이 용이한 갤리(Galley) 내
	감염 의심 증상자 발생 시 대응	<ul style="list-style-type: none"> 국제선의 경우 격리구역 지정·운영 	<ul style="list-style-type: none"> 기내 격리구역 운영 시 해당 구역 담당 객실 승무원은 타 구역 서비스 제한
	마스크 착용 거부 승객 대응 절차	-	<ul style="list-style-type: none"> 항공보안법 제23조(승객의 협조의무) 및 제25조(범인의 인도·인수)에 따라 대응 <ul style="list-style-type: none"> * 기장 등의 정당한 직무상 지시에 불응하는 것으로 간주
비 행 후	해외체류 시 승무원 행동 지침 준수	<ul style="list-style-type: none"> 위험국가 체류 시에 한 하여 적용 	<ul style="list-style-type: none"> 적용대상 국가를 모든 국가로 확대