

서비스 교육이 항공사 객실승무원의 업무성과에 미치는 영향

Influence of the Cabin Crew Service Education on Job Performance

이세윤* · 김홍범**

Lee, Sea yoon · Kim, Hongbum

Abstract

The purpose of study is analyze the effect of service education on job performance. We also investigated the moderating effect of job position. We performed hierarchical regression analysis and multiple regression analysis including job position and the moderating variable. The hypothesis was supported from a dataset on 279 cabin crew members, using SPSS 24. As a result, it was found that service attitude had a positive effect on job performance. Also, we found out that job position significantly moderates the effect of service attitude. The finding claim that service training of airline crew members partially affects their performance. As job performance varies depending on the job position, it is necessary to provide tailored service education according to the job positions.

주제어 : 서비스 교육(Service Education), 항공산업(Airline Industry),
업무성과(Job Performance), 직급(Position)

* 세종대학교 일반대학원 박사과정(호텔관광경영 전공), e-mail: bruella@naver.com

** 세종대학교 호텔관광경영대학 교수, 교신저자, e-mail: kimhb@sejong.ac.kr

I. 서 론

2019년 2월 2일 인천공항 하루 여객수송 현황은 2001년 인천공항 개항 이후 역대 최다 일일여객 기록을 갱신하였다(항공정보포털시스템, 2019.03.11). 인천공항을 거점으로 운영하는 국내 FSC(대형항공사)는 대한항공과 아시아나항공 두 항공사가 운영 중이며, LCC(저비용항공사)는 2005년 제주항공의 설립을 시작으로 진에어, 에어부산, 이스타항공, 서울에어, 티웨이항공 등이 뒤이어 저비용항공사로 운영되고 있다. 2019년 3월 플라이강원, 에어로케이, 에어프리미아가 신규항공운송사업 면허를 받게 되면서 항공기를 이용하는 소비자의 선택의 폭이 넓어지게 되었다(항공정보포털시스템, 2019.03.07). 저비용 항공사의 증가는 항공 산업의 여객수송 확대로 이어졌다(서선 2018). 2017년 2월까지 이들 항공사를 이용한 여행자는 전년대비 일본과 동남아를 중심으로 한 중, 단거리 국가를 중심으로 한 해외여행의 증가로 884만 명이 항공 여행을 한 것으로 나타났다(한국국토교통부 항공정보포털시스템, 2017.03.29). 중국 노선의 경우 지난 2019년 3월 13일 한-중 항공회담에서 총 70회 증대하는 것으로 양국 간 운수권을 합의하였으며, 이를 토대로 기존의 인기 노선의 운항 횟수 확대 및 신규 노선 신설이 가능하게 되었다(한국국토교통부 국제항공과 보도자료, 2019.03.15). 국적기인 대형항공사와 저비용항공사 뿐만 아니라 국내 취항하는 외국 항공사까지 늘어나면서 개인의 여행 목적에 맞는 가장 적절한 항공사를 선택의 폭이 넓어지게 되었다. 치열한 경쟁 환경에 직면하고 있는 항공사들은 여행자 유치와 유지를 위해서 가격 및 서비스 품질 향상을 위해 다양한 측면에서 서비스 개발을 하고자 노력하고 있으며 경쟁적 환경에서 서비스를 제공하는 직원의 역할이 더욱 중요하게 되었다(Liou, Tsai, Lin & Tzen, 2011)

일반적으로 여행자가 항공사를 이용한 여행을 할 때 항공사를 이용하는 시간은 예약, 발권할 때 시간보다 항공기 안에서 여행하는 시간이 많이 소요된다. 항공기 안에서 여행자에게 직접 서비스를 제공하는 객실 승무원의 서비스는 여행자가 느끼는 항공사 이미지로 연결된다(양성윤·김기범, 2015). 그러므로 객실서비스의 중요성은 객실 승무원의 서비스 차별화는 여행자의 항공사 선택에 큰 요인으로 작용하게 되었다(김규형, 2015). 기업들은 서비스를 제공하는 직원의 역할의 중요성을 인식하고 인적자원 관리의 중요한 요소로 간주하게 되었다(이호선·유재철, 2007). 한편, 서비스 교육을 이수한 후 얻은 업무 지식이 서비스 현장에서 제대로 이용되고 있는지를 관리, 감독하는 것은 서비스 교육 과정에서 매우 중요한 것으로 나타났다(이창원·백

지연, 2015). 이러한 연구는 항공사가 객실 승무원에 대한 적절한 서비스 교육을 통해 고객 접점에서의 업무 태도 변화, 지식 활용 등 업무 성과를 제고할 수 있다는 것을 시사하고 있다(박혜영·허선주, 2012). 따라서 객실 승무원으로서의 자질 개발과 업무역량을 높일 수 있는 교육훈련 프로그램은 중요한 요소임을 알 수 있다.

교육의 효과는 교육하는 회사와 교육자의 입장에서 중요한 요소이다(나윤서·김홍범, 2011). 윤옥한(2016)은 2000년부터 2014년까지의 기업연구동향분석에 따르면 기업환경 변화는 계속해서 다르게 진행되고 있다고 하였다. 그 예로 네트워크와 IT 기술 발달로 인터넷 접속을 통한 교육과 모바일 접속 가능한 교육과 같이 교육 제공의 틀이 바뀌고 있으며 종사자들의 교육 학습 방법도 시대 흐름에 따라 다르게 변화되고 있다고 하였다. 교육의 효과는 기업의 인사조직 및 업무 효율성 증대를 위해서도 중요하지만(심영국, 2009) 동시에 업무를 수행하는 종사자에도 본인의 효율적인 업무 성과를 위해서 중요한 요소이다(장미경·유양호, 2013). 회사에서 종사자들을 대상으로 진행하는 교육은 종사원 개인의 만족 및 성과를 바탕으로 고객만족에 대한 인식을 높이고(정태연·김정준, 2018), 개인의 능력 향상 및 조직의 성과에 긍정적인 영향을 끼치는 중요한 요소이다(임성은·최정일, 2016). 종사원의 만족도 및 이직 의도에도 영향을 줄 수 있기 때문에 고도로 훈련된 종사원의 회사의 충성도를 높이고 이직률 감소를 바탕으로 효율적인 인적자원관리에 도움을 줄 수 있다.

이러한 기업 환경과 연구 배경을 바탕으로 본 연구에서는 승무원 서비스 교육이 업무 성과에 긍정적인 영향을 끼치는지 확인하기 위해 실증적인 분석을 통해 중요한 시사점을 도출을 하고자 한다. 객실 승무원의 서비스 교육이 승무원 업무성과에 어떤 영향을 끼치는지 그리고 객실 승무원의 직급이 서비스 교육과 업무성과와의 관계에서의 조절효과를 연구하고자 한다. 직급에 따라 업무 성과에 끼치는 영향관계가 차이가 있을 경우 이를 바탕으로 직급에 따라 서비스 교육의 내용과 목적도 기존의 서비스 교육과는 다르게 편성되어 서비스 교육이 진행되어야 한다. 한창화(2012)의 연구에서 낮은 직급은 직무관련 교육을 원하고 높은 직급일수록 집합교육 및 자기개발과 같은 교육을 요구한다고 하였다.

본 연구의 목적은 항공사 객실승무원에 대한 서비스 교육이 업무성과에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고 이와 관련한 시사점을 도출하는 것이다. 또한 본 연구에서는 인구학적인 특성 중 승무원 개인의 직급을 통해 승무원 개인 업무 성과에 어떻게 조절효과를 나타내는지 살펴보고자 한다. 이를 바탕으로 본 연구에서는 항공사 승무원들을 대상으로 현재 진행되고 있는 서비스 교육에 대해 살펴보고 그들의 업무 성과 및 인구통계학적인 특성을 바탕으로 설문조사를 통하여 얻어진 자료를 바탕으로 기술통계를 하여 결과를 도출한다. 결과 값을 바탕으로 항공사 승무원 서비

스 교육의 중요성과 업무성과와의 영향관계를 구체적인 인과가설을 통하여 연구를 살펴보고 연구 결과를 바탕으로 항공사 서비스 교육에 대해 전반적으로 점검해보고 항공사의 효율적인 인적자원관리에 기여하고자 한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 서비스 교육

직원을 기업의 중요한 자산으로 여기고 교육을 통해 직원의 능력을 높이는 것은 회사의 인적자원개발 차원에서 중요한 요소로 작용하고 있다. 서비스 교육은 회사 안에서 이뤄지는 교육 중 일부로서 교육 훈련 및 인적자원개발 등을 통해 업무성과와 직원의 업무성과에 필요한 지식 습득 및 능력 개발을 위한 것이다(Cascio & Award, 1981). 학자에 따라서 서비스 교육은 교육 훈련, 서비스 교육, 교육 개발 등으로 세분화되어 연구되어지고 있다(이창원·백지연, 2015). 서비스 교육 훈련은 Nadler(1984)는 교육자가 실제로 업무 수행에 있어서 관련된 내용을 교육 및 훈련시키는 개발적인 면에서 교육 훈련을 구분하고 있다. 그리고 교육 담당자는 교육 훈련을 바탕으로 교육 이수 후에 직원들의 직무만족과 조직몰입을 높일 수 있다고 하였다(Buckley & Caple, 2009). Sultan & Simpson Jr.(2000)은 항공사 서비스 교육은 승객의 문의에 대해 응답이 가능한 상태로 업무 수행 시 갖추고 있어야 하는 지식이라고 말하였다. 즉, 항공기 안에서 승객의 안전과 항공기 보안, 승객의 요구 사항을 알 수 있는 지각, 고객의 컴플레인 핸들링이 중요한 요점이라 하였다. 국내 문헌에서 살펴보면 나운서·김홍범(2010)은 항공사 교육 훈련은 각자 다른 지역, 다른 기량으로 같은 항공사에 입사한 직원들을 일정한 시간 안에서 자신의 역량을 증가시킴으로서 교육 훈련 이후 본업에서 업무 수행 시에 원활하게 적응할 수 있는 기회가 된다고 하였다. 그리고 기업에서는 유능한 인재를 찾아서 훈련시킨 뒤 경영 극대화와 조직의 효율성 증대를 일으킬 수 있다고 하였다. 이진(2015)은 기업의 입장에서 교육훈련이란 직무수행을 효율적으로 실행하기 위한 일련과정으로 직원들의 현업과 관계된 지식, 테크닉, 또는 일을 수행하는데 있어서 효율적으로 하기 위해 기업에서 직원들에게 제공하는 계획된 교육이라고 할 수 있다고 하였다. 이경식(2004)은 항공사 서비스 교육은 항공사 별로 대부분 비슷한 형태와 구조로 이루어지며, 미국 및 유럽 항공 안전 관련 교육에 중점을 뒀서 교육이 이뤄지는 반면 아시아권 항공사들은 항공 보안 및 서비스 교육 강조하고 있으며 교육 기간도 긴 편이라고 하였다.

현재 아시아나 항공에서 승무원들에게 제공하는 서비스 교육은 입사 시 그룹본사 및 소속된 회사에서 이뤄지는 전반적인 업무와 그룹 역사 및 기업 경영 철학, 회사 기본 목표, 부서별 소속 업무에 관한 포괄적인 본사 교육부터 시작된다. 그 후 본사 교육 및 회사 전반적인 업무에 관한 지식 평가가 끝난 후에는 신입 승무원의 본업과 관련된 교육이 실시된다. 신입 교육 수료 후에는 일 년에 한 번씩 정기적으로 받는 법정훈련, 상위 class 교육, T/S 교육, 매니저 교육, 리더십, 정기적인 교육은 아니지만 회사에서 상황에 따라 제공하는 기타 교육(이미지메이킹, 기내 방송 교육, 부서 간 갈등 관리 CRM교육 등)을 다 포함하고 있다. 서비스 교육 이수 후 현장에서 근무할 때 행해지는 기본 업무 인지 및 수행에 도움이 되고 있으며 이를 바탕으로 회사 경영 방침 및 목표를 이해하고 조직 내 서비스 문화 이해 및 업무의 중요성을 알게 된다(정민주, 2006). 본 연구에서는 서비스 교육에 대한 개념은 아시아나 항공이 모든 승무원들에게 제공하는 비행 서비스 업무 및 법정 훈련 교육, 리더십 및 기타 교육을 다 포함한 것으로 보고 서비스 교육 특성을 반영할 수 있는 문항 및 조직 내 서비스 문화 및 업무 이해도를 바탕으로 변수를 측정하고자 한다.

2. 업무성과

업무성과는 조직 유효성으로 구성된 조직몰입, 직무만족과 함께 포함된 구성 요소이며 회사 관리자 입장에서는 중요하게 여겨지는 요소 중 하나이다(Brown & Peterson, 1993). 그리고 기업이 경영을 하면서 직원들의 업무 평가에 관한 보상, 훈련, 유지 등 여러 상황을 종합하여 판단한 후 업무성과를 고취시킬지 종료할 것인지에 대한 판단 기준을 볼 수 있는 중요한 요소이다(전희원·김영화, 2007). 하지만 업무성과는 기업 입장에서 필요한 요소이자 회사 직원 개개인의 입장에서도 개인 관리 및 개발차원에서 필요한 요소이기도 하다. 이에 관련하여 Price(1968)는 회사 조직 안에서의 직원업무성과란 직무수행 시 성과를 바탕으로 목적에 맞게 달성되었는지를 알려주는 개념으로 개인의 일반적인 행동은 업무성과에 포함되지 않는다고 하였다. 그러므로 회사에서 요구되는 직무 목적 실현을 위한 상태 및 자신의 업무목적 달성이라 하였다. Blumberg & Pringle(1982)는 성과의 개념을 수학적 공식으로 설명하였는데 $P=f(O \times C \times W)$ 으로 설명하였다. 즉, 업무성과는 Opportunity, Capacity, Willingness가 합쳐져서 나타나는 개인의 성과라고 하였다. Campbell, McHenry & Wise(1990) 또한 업무성과를 개인을 중심으로 한 변수로 보고 있으며 직원 개인이 업무를 함에 있어서 무엇인가를 행한 것으로 설명하고 있다. 업무성과란 조직의 목표치를 달성하기 위한 업무의 실행정도, 조직원이 업무를 실행하려는 노력, 인지된 업무 역할로 업무 달성여부를 설명하는 조직행동으로 말할 수 있다(이

형룡·박슬기·차석빈, 2005). 원혜영(2007)은 승무원 서비스 교육 훈련을 통해서 개인의 업무 성과에 영향을 끼칠 수 있으며 이를 바탕으로 본인이 평가되어지는 항목들을 인지하고 보다 나은 직무성과를 위해 개인 근태 관리 및 업무 수행에 보다 신속하게 처리하고 업무 성과를 높인다고 하였다. 아시아나항공에서 현재 평가되는 업무 성과는 비행 내에서 해당 비행 스케줄의 매니저, T/S 승무원 또는 소속된 그룹장에 의해 근무 평가가 되고 있다. 매니저는 해당 비행에서 지정된 승무원에 의해 평가되어지고 있다. 평가자는 상대방이 모르는 상태에서 회사 기준에 의해 평가되고 있으며 누가 본인을 평가했는지 알 수 없는 시스템으로 이뤄지고 있다. 그리고 평가에 따라 진급 및 근무할 수 있는 class가 달라질 수 있기 때문에 본인이 기내에서 필요로 하는 업무(외국어 능력, 기내방송등급)과 근무 시 일할 때 애로사항을 제안하는 캐빈 리포트, 개인의 건강관리 및 근무태도 등도 개인 업무로서 평가되어지는 항목으로 분류된다. 따라서 본 연구에서는 업무성과 개념을 직원 개인 입장에서 바라본 자신의 직무 수행이 어떻게 수행되었는지 평가되는 관점에서 개념을 정의하고자 한다.

3. 서비스 교육과 업무성과

서비스 교육과 업무성과에 관한 영향 연구는 많은 학자들에 의해 연구되어왔다. Tharenou, Saks & Moore(2007)는 조직 안에서 일어나는 교육의 근본적인 목적은 교육을 제공함으로써 조직원의 능력을 향상시킬 수 있으며 이를 바탕으로 기업입장에서는 기업성과를 높일 수 있다고 하였다. 문보영·신애경(2007)은 교육내용 및 훈련 방법 또는 직원의 업무인식이 높을수록 업무성과에 영향을 끼친다는 연구를 하였다. 고선희·김영택(2009)는 서비스 교육은 교육만족에 영향을 끼치고 있으며 직원이 손님에게 제공하는 서비스에도 긍정적인 영향을 끼친다는 연구를 하였다. 따라서 결과적으로 서비스 교육이 업무성과에도 정의 영향을 미친다는 것을 연구하였다. 김영화·최현정(2009)은 인적자원관리의 중요성이 대두되면서 직원들을 대상으로 하는 내부교육의 필요성이 증가되고, 교육을 통한 직원들의 업무지식을 바탕으로 원활한 직무 수행을 할 수 있으며 직원 개인의 일에 대한 긍지를 갖는다고 하였다. 이세운(2009)은 항공사 승무원의 서비스 교육을 통하여 직무만족, 업무성과에 유의한 영향을 끼친다고 하였다. 항공사 승무원의 교육을 바탕으로 직무 수행시 승무원 개개인이 느끼는 업무성과에 높은 영향을 미치기 때문에 서비스 교육이 중요한 변수임을 알 수 있다고 하였다. 신인철·김형일(2015)는 서비스호텔기업의 업무스킬교육이 경력개발, 업무성과에 미치는 영향 연구에서 호텔에서 직원들 대상으로 하는 교육을 통하여 개인 업무성과에 유의한 영향을 끼친다는 연구 결과를 제시하였다.

Chen(2017)은 환대산업에 종사하는 직원들의 혁신적인 서비스 수행에 관한 연구에서 기업교육훈련은 개인직무성과에 정의 영향을 끼친다고 하였다. 유성희(2013)는 교육훈련프로그램의 구성요소를 통하여 나타나는 훈련 전이성과의 영향에서 교육훈련프로그램 중 학습능력, 학습동기효능감, 강사의 교육 능력의 변수들이 전이성과(업무성과)에 영향을 끼친다고 하였다. 정현경(2017)은 서비스직무교육훈련과 서비스직무경험이 서비스전문성에 미치는 영향의 연구에서 서비스전문성을 교육훈련 및 직무경험을 토대로 고객에게 전달하는 업무 수행으로 정의하고 호텔 객실 부서와 식음료부서 두 집단으로 나눠서 연구를 하였다. 객실부서는 Basic호텔 업무, 서비스 교육 high skill solution 교육이 서비스 전문성에 유의한 영향을 끼친다고 하였다. Jones, Jones, Latreille & Sloane(2009)은 서비스 훈련과 업무성과에는 상당한 영향 관계가 있으며, 근로자들은 트레이닝과 직장 업무만족 고취시키는 업무수행과 훈련에 밀접한 영향을 끼친다고 하였다.

위와 같은 선행연구를 바탕으로 서비스 교육과 업무성과간의 관계에 대한 실증적 영향 검증이 되었음을 알 수 있다. 따라서 본 연구에서는 서비스 교육을 업무성과에 영향을 끼치는 변수로 설정하였고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H1. 항공사의 서비스 교육은 승무원의 업무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4. 서비스 교육 및 업무성과에 대한 직급의 조절효과

김광철(2000)은 호텔종사자들을 대상으로 연구한 직무특성이 직무스트레스에 영향을 주는데 인구통계학적인 특성인 성별과 연령, 성취욕구, 피드백이 영향을 끼치는 것으로 나타난다고 하였다. 항공사 여승무원의 고령화에 따른 고객서비스품질 인식이 만족 및 재구매 의사에 끼치는 영향에 대한 연구에서 승무원의 고령화에 따라 기내서비스의 품질 요인이 달라진다고 하였다. 이를 바탕으로 경험이 풍부한 승무원의 서비스가 승객들로 하여금 적극적인 서비스와 전문적인 모습에서 편안하고 원만한 점을 더 우선시 한다는 것이다(김지희·김홍길·신흥철, 2015). 김민수·전애은·박소연(2013)은 항공사 객실승무원 인구통계학적인 특징(대학전공여부, 결혼, 근속연수, 직급, 주요업무, 소속 항공사)에 따른 직무만족, 직무스트레스 정도가 다르게 나타나고 있으며 이를 바탕으로 인구통계학적인 특성에 따라 회사 내 인적자원 관리의 효율적 관리를 위해 각 변수마다 다르게 관리하는 것이 인적자원관리에 도움이 된다고 하였다. 따라서 본 연구에서도 승무원의 인구학적인 특성 중 직급에 따라 업무성과에 끼치는 정도의 차이가 있을 것으로 보고 이를 토대로 조절변수로서의 연구를

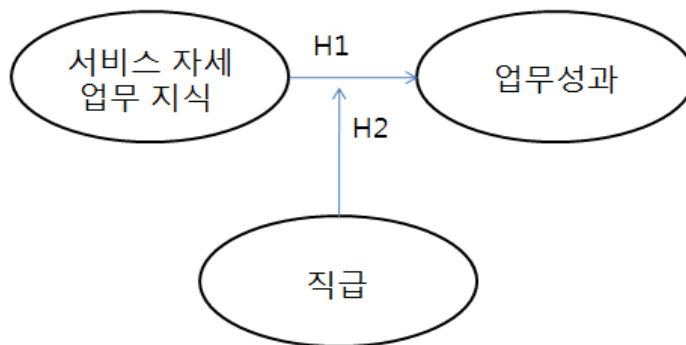
통해 가설 검증을 하고자 한다.

H2. 항공사의 서비스 교육이 승무원의 업무성과에 미치는 영향은 승무원의 직급에 따라 다르게 나타날 것이다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구모형 및 가설

앞서 밝힌 바와 같이 본 연구에서는 항공 산업에 있어서 서비스 교육이 업무 성과에 미치는 영향을 이론적으로 설명하고 실증적으로 분석해서 항공 산업에 시사점을 제시하고자 한다. 이를 위해서 본 연구에서는 서비스 교육을 서비스 능력, 서비스 성향 항목으로 구분하였고, 업무성과는 직무성과와 결과성과를 구분하였다. 이러한 서비스 교육 요인들이 승무원 개인의 업무성과에 끼치는 영향을 실증적으로 분석하여 확인하고자 한다(정민주, 2006; 원혜영, 2007). 또한 이러한 서비스 교육과 업무성과 관계에서 승무원 직급이 조절효과로서 어떠한 영향을 미치는지 확인하고자 한다.



〈그림 1〉 연구모형

2. 변수의 조작적 정의

본 연구에서는 앞에서 기술한 서비스 교육을 측정 가능한 변수로서 나타내기 위해 아시아나 항공사에서 근무하는 모든 승무원들에게 제공하는 비행 서비스 업무 및 법정 훈련 교육, 리더십 및 기타 교육을 포괄하고 있는 전반적인 서비스 교육으로 나타내고자 한다. 그리고 이러한 특징들을 나타낼 수 있는 문항 및 조직 내 서비스 문화 및 업무 이해도를 바탕으로 측정을 하고자 한다. 업무 성과는 개인이 회사 안에서 평가받는 것과 본인이 업무 수행능력으로 나타내고자 한다. 서비스 교육은 정민주(2006)의 선행연구에서 측정된 항목들을 바탕으로 본 연구에서도 측정도구를 이용하였다. 업무성과는 원혜영(2007)의 선행연구에서 사용된 항목을 사용하였다. 업무성과는 개인이 회사 안에서 평가받는 항목과 본인의 수행능력을 바탕으로 작성하였다. 서비스 교육, 업무 성과 두 항목 다 전문가와 인터뷰(비행경력 10년 이상인 승무원 5명)하여 본 연구에 맞게 변수들이 추출되었는지 확인을 하였다. 그리고 설문 문항을 읽었을 때 내용 이해가 쉬운지 10년 이상 비행을 한 승무원 5명의 인터뷰를 진행하면서 이들의 의견을 확인을 한 후에 이해하기 힘든 문구는 쉬운 표현으로 순화하여 내용을 수정하여 설문 작성하였다. 서비스 교육은 서비스 자세, 업무지식으로 구분하여 다루고 있으며 측정방법은 리커트 5점 척도를 사용하였고 문항은 10 문항으로 하였다. 업무 성과는 총 4문항으로 구성하였으며 리커트 5점 척도를 이용하였다. 인구통계학적인 특성에는 성별, 결혼유무, 직급, 경력, 담당 CLASS, 연령, 최종학력으로 구성하였고 모두 명목척도로 측정하였다.

3. 표본추출 및 자료수집

본 연구의 목적을 달성하기 위해 선행연구를 바탕으로 한 문헌 연구를 토대로 실증조사를 하였다. 대상은 A항공사에 근무하는 한국 국적 승무원을 대상으로 설문지를 300부 배포하였으며, 표본추출방법은 할당표본추출방법을 채택하였다. 배포한 기간은 A항공사 캐빈 승무원 스케줄 상 최장기간이 4박 5일 스케줄이기 때문에 연차 휴가나 임신휴직, 출산휴가, 병가중인 특수 상황을 제외하고 최소 일주일에 한번 회사에 출근하게 된다. 따라서 일주일 동안 설문지를 배포하고 수집하였다. 설문지 배포는 승무원들이 회사에 출근하여 주로 시간을 보내는 곳을 선정하였다. 회사 내에서 show up 전이나 비행이 끝난 후에 비행 업무 처리를 위해 승무원들의 주된 업무를 하고 있는 곳은 A항공사 본사 건물 1층에 위치한 브리핑룸, 휴게실, show up 단말기 앞, make up room, 기내판매관련 부서와 change money와 기내판매 영수증과 판매금을 제출하는 곳인 은행이며 승무직 근무 특성상 다른 부서와의 협업이 거의

없고, 기내에서 주된 업무를 담당하기 때문에 다른 부서에 방문할 일이 많이 없다. 따라서 위에서 제시한 장소에서 캐빈 승무원들에게 설문지를 배포 하였다. 그리고 lay over 비행이나 단거리 비행 후 작성하여 돌려받거나 회사 내에서 설문지 작성 후 회수하였다. team 비행으로 운영되고 있기 때문에 팀비행 당 캐빈매니저부터 승무원 직급이 다양하게 분포되어 있으므로 브리핑 전에 설문지 작성과 lay over flight 가는 팀원에게 설문지 배포 및 회수를 하였다. 설문지 대상에서 캐빈 승무원들 중 외국인 승무원, 신입교육을 받고 있는 예비 승무원들을 포함시키지 않았다. 그 이유는 외국인 승무원들은 특정노선(외국인 승무원 국적-인천-미국 비행)에 집중되어 비행을 하고 있고 진급 체계 및 월급 체계가 한국인 승무원과 다른 구조로 책정되어 있다. 따라서 한국인 승무원들과 다른 구조 안에서 비행 업무를 하고 있기 때문에 본 연구 대상에서 제외하였다. 그리고 신입교육이수 중인 예비 승무원들은 아직 비행업무에 투입되지 않고 있기 때문에 현재 현업에 투입되어 현장근무를 할 수 있는 자격이 없는 상태이자 회사에 적응하는 시점이기 때문이다. 따라서 외국인 승무원과 신입교육중인 예비 승무원들은 본 연구의 설문 대상에서 제외시켰다. 설문지 답변 중 무응답, 같은 번호로 연속하여 작성된 불성실한 답변, 모든 항목에 체크가 다 되어 있지 않은 설문지는 본 연구에서 제외하였다. 그리하여 연구에 사용가능한 것으로 판단된 설문지 총 279장이 최종적으로 표본 분석에 이용되었다. 수집된 자료들은 SPSS 24 통계프로그램을 이용하여 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 실증분석

1. 표본의 특성

본 연구의 표본의 특성을 분석하기 위해 빈도분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 1>과 같다. 이를 살펴보면 성별은 남자는 35명 여자는 244명으로 전체 응답자의 여자의 비율이 87.5%로 압도적으로 높았다. 연령은 20대가 53.4%, 30대가 40.5%로 응답자의 대부분이 20,30대로 나타났다. 결혼 여부는 미혼이 59.1%, 기혼이 40.9%로 나타났다. 최종학력은 대학교 졸업이 260명으로 93.2%로 나타났고 전문대와 대학원 졸업이 19명인 6.8%로 나타났다. 직책은 선임승무원이 44.1%로 제일 높았으며 그 다음으로 부사무장 28.0%, 선임승무원 14.0%, 사무장 10.0% 그리고 선임사무장이 11%로 나타났다. 근속연수는 4년 이하가 42.3%로 제일 높았고, 5-9년 근무가 31.2%, 10-14년 근무가 18.3% 15년 이상 근무자는 8.2% 로 나타났다.

〈표 1〉 표본의 특성

구분		빈도(명)	비율(%)	구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남	35	12.3	결혼	무	165	59.1
	여	244	87.5		유	144	40.9
연령	29세 이하	149	53.4	학력	2년제대학졸업	4	1.4
	30-39 이하	113	40.5		4년제대학졸업	260	93.2
	40-49 이하	16	5.7		대학원 이상	15	5.4
	50세 이상	1	4				
직책	승무원	123	44.1	담당 class	Travel	139	49.8
	선임승무원	39	14.0		Business	60	21.5
	부사무장	78	28.0		First	40	14.3
	사무장	28	10.0		Cabin Manager	40	14.3
	선임사무장	11	3.9	연수	4년 이하	118	42.3
	합 계(n)	279	100.0		근속 5-9년 이하	87	31.2
					10-14년 이하	51	18.3
					15년 이상	23	8.2

담당 class는 travel class가 49.8%로 제일 많이 소속되어 있었고 그 다음으로는 business class 21.5%, first class 14.3% cabin manager 14.3%로 소속되어 있었다. 본 연구에서는 연구모형 및 가설을 바탕으로 독립변수인 서비스 교육과 종속변수인 업무성과를 실질적으로 분석하기 전에 변수들의 내재적 차원을 탐색적으로 도출하고자 한다. 본 연구에서의 측정변수는 척도 순화과정을 거쳐서 일부항목(독립변수인 서비스 교육 중 조직서비스문화형성, 경영방침이해)을 제거하였다. 그 다음 각 측정변수 요인추출방법은 주성분분석(principal components analysis)를 이용하였으며 요인적재치의 단순화과정을 위해 직각회전방식(varimax rotation)을 선택하였다. 일반적으로 사회과학에서 문항과 요인 선택값은 고유값 (eigenvalue)는 1.0 이상의 값, 요인적재치(factor loading)은 0.4 이상으로 나올 경우 유의한 변수로 보고 있다(송지준, 2015). 그리하여 본 연구에서도 고유값(eigenvalue)이 1.0 이상의 성분과 요인적재치(factor loading)가 0.4 이상이 나온 변수를 추출하여 연구를 하였다. 그리고 신뢰성은 Cronbach's α 값을 통해서 내적일관성을 살펴보았다.

2. 신뢰도 및 타당성 검증

서비스교육의 요인분석결과 설명된 총분산력은 67.590%로 비교적 높게 나타났다. 전체적으로 서비스 교육은 2개의 요인으로 추출되었다. 추출된 요인은 업무지식(4문항)과 서비스 자세(3문항)으로 명명하였다. 신뢰도 전체의 표본 적합도를 나타내는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)값이 0.863로 높게 나와 요인분석을 위한 변수들이 잘 선정됨을 알 수 있다. Bartlett의 구형성 검정도 유의확률이 0.000으로 나타남으로 요인분석에 적합한 모형임으로 공통요인이 있음을 알 수 있다. 추출된 요인들을 바탕으로 신뢰도를 검증하였다. 신뢰도는 Cronbach's α 값이 각각 0.795, 0.818로 나타나 각 문항의 내적일관성이 있음을 알 수 있다.

〈표 2〉 서비스 교육 요인의 신뢰성과 타당성

요인명 (factor)	변수 (variables)	요인적재량 factor loading	공통성	아이겐값 (α)	분산 설명력
업무지식	업무수행능력 향상	0.801	0.701	2.430 (0.795)	34.711
	업무 전반적인 지식 이해	0.671	0.659		
	회사 서비스 모토와 관리에 대한 이해	0.723	0.544		
	업무지식향상	0.686	0.617		
서비스자세	긍정적인 서비스 자세	0.882	0.826	2.302 (0.818)	32.879
	서비스 자세 동기	0.834	0.768		
	고객지향성 마인드 증진	0.631	0.623		
분산설명력 : 67.590					
KMO : 0.863 Bartlett's test of sphericity : Approx Chi-Square=851.082(0.000)					
Factor Analysis Method : PCA(principal component analysis), Rotation Method-Kaiser's Barimax					
Rotation Method After Varimax Rotation, collected 2 factors with Eigen>1					

종속변수인 업무성과도 위와 같은 방법을 통해서 분석하였다. 요인분석결과 설명된 총분산력은 60.614%로 비교적 높게 나타났다. 업무성과는 전체적으로 1개의 요인으로 추출되었다. 신뢰도 전체의 표본 적합도 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)값이 0.729로 나타났기 때문에 요인분석을 위한 변수들이 잘 선정됨을 알 수 있다. Bartlett의 구형성 검정도 유의확률이 0.000으로 나타남으로 요인분석에 적합한 모형임으로 공통요인이 있음을 알 수 있다. 추출된 요인들을 바탕으로 신뢰도를 검증하였다. 신뢰도는 Cronbach's α 값이 0.788으로 나타나고 있으므로 내적일관성이 있음을 확인하였다.

〈표 3〉 업무 성과의 신뢰성과 타당성

요인명 (factor)	변수 (variables)	요인적재량	공통성	아이젠값 (α)	분산 설명력
업무 성과	높은 업무 수행평가	0.852	0.727	2.425 (0.788)	60.614
	업무를 위한 자기개발노력	0.768	0.589		
	인사평가 상위권	0.761	0.579		
	정확, 신속한 업무 처리	0.728	0.530		
KMO : 0.729 Bartlett's test of sphericity : Approx Chi-Square=325.253(0.000)					
Factor Analysis Method : PCA(principal component analysis), Rotation Method-Kaiser's Barimax Rotation Method After Varimax Rotation, collected 2 factors with Eigen>1					

3. 가설 검증

본 연구에서 제시한 가설 1인 서비스 교육과 업무성과의 관계를 설명하기 위해 SPSS 24 프로그램을 이용하여 다중회귀분석(multiple regression)을 하기 전에 우선 회귀분석을 실행하기 독립변수들 간의 다중공선성을 검토하였다. 다중공선성이 확인되면 다중회귀분석을 할 수 없기 때문에 VIF(Variance Inflation Factor) 지수를 이용하여 다중회귀분석 가능여부를 확인하였다. 각각의 독립변수들의 VIF는 각각 2.071로 나타나서 10 미만으로 나타났으므로 독립변수들 간의 다중공선성이 없는 것으로 나타났다. 그리고 종속변수의 자기상관에 대해서 검토하기 위해 Durbin-Watson값을 확인하였다. Durbin-Watson값이 1.976으로 나와서 수치가 2에 가깝기 때문에 이 데이터는 종속변수가 자기 상관없이 독립적임을 알 수 있다. 따라서 본 연구의 데이터는 다중회귀분석을 실행하기에 적합함을 알 수 있다.

다중회귀분석 결과 서비스 성향은 업무성과에 미치는 영향에 대한 분석 결과 $F=22.995(p<0.001)$ 로 나타나 전체적으로 유의한 결과를 알 수 있다. $R^2=.143$, 수정된 $R^2=.137$ 으로 이 회귀식에 대한 설명력이 14.3%임을 알 수 있다. 독립변수인 서비스 교육 중 서비스 자세는 $t=3.608(p<0.001)$ 로 나타나서 가설이 채택됨을 알 수 있다. 하지만 업무지식은 $t=1.774(p=0.077)$ 으로 나타나고 있으므로 기각됨을 알 수 있다.

〈표 4〉 서비스 교육이 업무성과에 미치는 영향

종속변수	독립변수	표준화계수	비표준화계수	t	sig.
업무성과	서비스 자세	0.274	0.081	3.608***	0.000
	업무지식	0.135	0.079	1.774	0.077
$R^2=.143$, Adjusted $R^2=.137$, $F=22.995$, $p=.000$, Dubin-Watson=1.976					

*** $p<0.001$

본 연구의 두 번째 가설인 서비스 교육이 업무 성과에 끼치는 영향에 있어서 직급의 조절효과 검증을 하기 위해 조절회귀분석을 실시하였다. 회귀분석을 하기 전에 직급의 집단 구분을 하기 위해 더미코딩을 하였다. 직급은 소형기 매니저 이상 그룹과 부사무장 이하의 직급으로 나누었다. 매니저는 그 비행에 있어서 승무원들을 총괄하는 업무 외에 비행에 관한 전반적인 업무를 총괄하는 직책이기 때문에 매니저로 비행하는 승무원은 과장급 이상임으로 더미의 기준을 대리 이하와 과장 이상으로 나누었으며 대리 이하를 레퍼런스(더미코딩0)로 지정하였고 과장 이상을 이벤트(더미코딩1)로 지정하였다. 서비스 교육과 직급의 상호작용항을 생성하고 독립변수와 조절변수 상호작용항의 다중공선성을 없애기 위해서 평균중심화한 변수를 사용하였다. 먼저 조절변수인 더미직급을 상호작용항은 평균중심화한 독립변수와 조절변수의 곱으로 생성하였다. Durbin-Watson 지수를 사용하여 자기상관을 살펴본 결과 1.973 나와서 자기상관이 없이 독립적이므로 조절회귀분석을 실시하였다. 그 결과는 <표 5> 와 같다.

<표 5> 서비스교육이 업무 성과에 미치는 영향: 직급 조절 효과

단계	독립변수	비표준화 계수	표준 오차	표준화 계수	t	R ²	수정된 R ²	F변화량 (sig)
1	상수	2.339	.230		10.187***	.125	.125	22.995 (0.000)
	서비스자세(A)	.253	.070	.274	3.608***			
	업무지식(B)	.140	.079	.135	1.774			
2	상수	2.360	.227		10.393***	.151	.026	7.410 (0.007)
	A	.241	.069	.261	3.474**			
	B	.137	.078	.131	1.754			
	조절 변수 더미 직급	.256	0.94	.151	2.722**			
3	상수	2.170	.245		8.863***	.170	.019	3.292 (0.039)
	A	.288	.072	.312	3.989***			
	B	.140	.083	.134	1.684			
	더미직급	1.648	.645	.971	2.557*			
	A×더미직급	-.491	.238	-1.180	-2.065*			
	B×더미직급	.151	.245	.617	.538			

*** p<0.001, **p<0.01, *p<0.05

1단계는 서비스 자세와 업무지식을 독립변수로 투입하였고 2단계에서는 조절변수인 직급을 더미처리 하여 추가를 한 것이고, 3단계는 독립변수와 조절변수, 독립변

수와 조절변수의 상호작용항을 변수로 모두 투입하고 분석한 것이다. R^2 값이 .125, .151, .170 로 수치가 늘어나고 있으며 1,2,3단계 모형의 조절회귀분석 결과 모형의 설명력인 R^2 증가가 유의적인지 판별하는 F값의 변화량이 1%, 5% 수준에서 모두 유의한 값이 나오고 있다. 3단계 모형에서 나타난 R^2 변화량은 .021이며 F변화량은 3.292($p < 0.05$)로 나타났다. 3단계에서 살펴본 조절항에서 서비스 지식과 더미직책 조절항은 표준화회귀계수가 .617($p > 0.05$)로 나타났고 서비스 자세와 더미직급 조절항은 표준화회귀계수가 -1.180($p < 0.05$)로 나타났다. 따라서 서비스 자세와 더미직급 조절항이 조절변수로서 작용하고 있음을 알 수 있다.

V. 결 론

본 연구에서는 서비스 교육이 구성하는 주요 요인들은 어떻게 구성되어 있는지 살펴보고, 이러한 요인들은 업무성과에 어떤 영향을 미치는가와 직급과 근무연수를 조절효과로 업무성과에 영향을 주는지를 실증적 분석을 통하여 살펴보았다. 따라서 항공사에서 캐빈 승무원들에게 서비스 교육을 제공할 때 유의한 도움이 되고자 이 연구를 시행하였다. 본 연구의 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 항공사 서비스 교육 중 서비스 자세는 승무원 업무 성과에 긍정적인 정(+)의 영향을 끼치는 것으로 회귀분석을 통해 나타났다. 업무지식은 승무원 업무 성과에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 서비스 자세는 교육을 통해서 승무원들은 항공사에서 추구하는 서비스 정신, 철학을 배우게 되며 교육과 훈련을 바탕으로 기내 서비스 현장에 투입 시에 바로 적용하여 서비스 할 수 있도록 철저한 준비가 된 상태로 비행에 임해야 한다. 따라서 교육 이수 후 기내에서 근무 시에 서비스 교육을 받은 내용들을 바로 적용할 수 있도록 적합한 교육이 요구된다(박혜영, 허선주, 2012). 둘째, 항공사 서비스 교육과 승무원 업무 성과와의 관계에서 직급(부사무장 이하 기준 더미)이 부분적으로 조절효과가 나타나는 것으로 분석되었다.

이러한 연구결과를 고려하여 본 연구에서 다음과 같은 시사점을 제시할 수 있다. 첫째, 서비스 교육을 제공하는 회사는 서비스 교육을 제공받는 사람들에게 다양한 종류의 서비스 교육을 제공해야 한다. 회사 입사 후 처음으로 제공받는 신입교육 서비스 커리큘럼과 현장에 투입되어 오랜 시간 동안 근무한 근속자, 직급에 따라 제공하는 교육은 다르게 진행되어야 한다. 회사의 철학과 스탠다드 매뉴얼 교육을 바탕으로 다른 종류의 서비스 커리큘럼이 장기 근속 승무원들에게 더 요구된다. 장기 근속 승무원들은 오랜 시간 비행을 하면서 익숙해진 근무 패턴으로 자칫 근무시 나태

해질 수 있으며, 조직 안에서 느끼는 경력의 정체성으로 업무만족이 감소될 수 있다 (이형룡·박슬기, 2009). 따라서 기업체는 근속 연수에 따른 적합한 서비스 교육 개발 하여 승무원 개인의 경력개발을 돕고 현업에서 더 나은 서비스를 제공할 수 있도록 노력해야 한다. 따라서 기업체는 체계적으로 인적자원을 운영할 수 있는 효율적인 시스템 개발이 필요하다.

둘째, 서비스 교육 중 업무지식관련 교육은 승무원 업무성과에 유의한 영향을 끼치지 못하였다. 업무지식교육은 근무할 때 요구되는 종업원의 업무관련 필수적인 교육이다. 같은 서비스 교육 중에서도 업무지식관련 교육과 서비스 자세/태도 교육이 업무성과에 상이한 결과를 나타낸 것은 교육을 진행할 때 교육 과정에서 다르게 나타나기 때문이다(유정아·김홍범, 2015). 실제로 항공사에서 실시하는 서비스 교육 중 업무지식과 관련된 교육은 이론 수업으로 진행하고 있다. 교육자가 교육원생들을 대상으로 앞에서 설명하는 방식으로, 즉 지식 전달위주의 강의 방식이며 교육자와 교육원생들과의 상호작용으로 강의가 진행되지 않고 있다. 하지만 서비스 자세 교육은 복장예절, 방송, 위킹, 인사법, 이미지메이킹, role play 실습, CRM(Crew Resource Management) 관리 등 교육원생들이 교육과정에서 직접 참여하는 참여수업으로 진행되고 있다. 이미지메이킹, role play 수업 같은 경우 교육자가 교육원생들을 대상으로 일대일로 수업시간에 자세 교정 및 태도, 말투, 이미지, body language 등을 교정해주고 평가한다. 따라서 교육원생이 직접적으로 교육자에게 피드백을 받는 수업이기 때문에 교육과정에서 교육원생이 느끼는 교육의 만족도도 다르게 나타나며 피드백을 받은 후 실질적으로 비행업무 투입 시에 현업에서 느끼는 교육의 효율성은 높으며 이는 업무 성과에도 영향을 끼치는 것을 알 수 있다.

셋째, 서비스 교육이 업무성과에 끼치는 영향에 직급은 조절효과가 있음으로 나타났다. 직급이 높은 그룹은 직급이 낮은 그룹보다 서비스 자세 교육에 대한 업무성과가 낮게 나타났다. 이는 박혜영(2014)의 선행 연구와도 맥락이 같으며 항공사 승무원의 반복된 루틴에 따른 업무는 일에 익숙해지는 과정이 지난 후에는 업무에 대해 새로운 것을 느끼지 못하고 자신의 경력을 개발시키지 못하는 점에서 비슷한 결과로 나타났음을 알 수 있다. 처음 신입 업무 관련 교육을 받음으로서 업무 처리하는 데 있어서 꼭 필요한 지식 습득임을 알 수 있고 직급이 높아질수록 이러한 업무 지식 관련 교육 보다는 다른 차원의 교육을 통하여 직급이 높은 승무원들의 경력 개발이나 더 나은 서비스 제공을 할 수 있는 프로그램의 도입이 필요하다. 따라서 높은 직급의 승무원들에게는 기내에서 발생할 수 있는 위기 상황관리, 불만고객응대법, 각 궤리별 시니어 리더십 교육 등 서비스 제공시 필요한 자세와 매뉴얼적인 교육보다는 서비스를 총괄하는 역할에 관한 훈련에 관한 교육 제공이 직급이 높은 승무원

들의 업무 성과에 도움이 될 수 있다. 특히 불만고객응대법과 같은 교육 프로그램 개발할 때 경력과 경험이 풍부한 승무원들이 기내에서 겪은 상황 및 해결방법을 토대로 그들이 직접 교육프로그램 및 불만고객 응대법에 대한 사례별 매뉴얼, 상황별 응대방법 등의 교육 개발에 직접 참여하게 하여 조직의 로열티를 높이고 그들이 조직 안에서의 역할 참여를 통한 업무 성과에도 도움이 될 수 있는 환경 조성도 필요하다. 직급이 낮거나 업무 경력이 많지 않은 승무원들의 미숙한 승객 핸들링은 승객의 불만에 직접적인 영향을 끼치기 때문에 기내에서 발생 가능한 불만 승객 핸들링의 사례와 해결방법에 대한 예시는 신입 승무원을 포함한 다른 동료 승무원들에게도 도움을 줄 수 있으므로 직급이나 근무연수별로 나뉘어 제공하는 교육을 바탕으로 회사는 승무원 인적자원의 체계적인 관리 및 훈련을 통하여 효율적인 인적자원 관리를 할 수 있다.

본 연구의 한계점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서는 국내 대형 항공사 중 A항공사 한 곳만 선정하여 연구를 하였기 때문에 한 집단에 관한 연구임으로 본 연구를 바탕으로 다른 항공사에 적용하여 일반화하기에는 어려움이 있다. 연구 대상 항공사를 더 넓혀서 다른 대형항공사와의 비교 연구나 국내 저가항공사의 비교 연구에도 좋은 연구가 될 것으로 사료된다. 둘째, 본 논문에서는 항공사에서 근무하고 있는 외국인 승무원은 대상에서 제외하였다. 국내에서 근무하고 있는 외국인 승무원들의 국적도 다양하나 이들에 대한 국내 연구는 아직 미흡한 수준이다. 게다가 근무연수도 10년이 넘는 외국인 승무원들도 지속적으로 많아지고 있기 때문에 향후 외국인 승무원을 대상으로 한 연구도 좋은 연구가 될 것으로 사료된다.

참고문헌

- 고선희 · 김영택(2009). 서비스교육훈련이 직원의 교육성과와 서비스품질에 미치는 영향. 서비스경영학회지, 10(2), 133-152.
- 김광철(2000). 관광호텔 종사원의 직무특성이 직무스트레스에 미치는 효과에 관한 연구. 상지대학교 대학원박사학위 논문.
- 김규형(2015). 항공승무원의 감정노동 서비스가 서비스가치에 미치는 영향에 관한 연구. 관광레저연구, 27(11), 191-210.
- 김민수 · 전애은 · 박소연(2013). 항공사 객실승무원의 인구통계학적특성에 따른 직무스트레스요인, 직무스트레스, 직무만족 차이분석. 관광레저연구, 25(6), 371-386.
- 김지희 · 김홍길 · 신희철(2015). 항공사 여승무원의 고령화에 따른 고객서비스품질 인식이 만족 및 재구매 의도에 미치는 영향에 관한 연구. 관광레저연구, 27(3), 115-133.
- 김영화 · 최현정(2009). 외식업체 직원의 교육훈련이서비스 회복, 직무만족 및 이직 의도에 미치는 영향. 관광학연구, 33(5), 317-342.
- 나운서 · 김홍범(2010). 항공사 객실승무원의 교육훈련 프로그램 개발. 한국항공경영학회 2010 춘계학술발표논문집. 한국항공경영학회, 101-116.
- 나운서 · 김홍범(2011). 델파이기법을 활용한 항공사 객실승무원의 교육훈련프로그램 개발을 위한 연구. 관광학연구, 35(9), 465-488.
- 문보영 · 신애경(2007). 관광통역안내사의 교육훈련과 업무성과의 영향관계. 한국관광서비스학회 학술대회, 한국관광서비스학회, 39-56.
- 박혜영(2014). 글로벌 항공사 객실승무원의 경력정체, 경력몰입, 이직의도의 구조적 관계. e-비즈니스연구, 15(4), 405-424.
- 박혜영 · 허선주(2012). 항공사 서비스 교육투입이 교육성과에 미치는 영향-서비스 교육과정의 매개역할을 중심으로. 한국항공경영학회지, 10(3), 99-117.
- 서선(2018). 항공사서비스 추가요금 수용여부가 부정적 감정과 고객행동에 미치는 영향. 관광경영연구, 22(4), 651-668.
- 송지준(2015). 논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법. 21세기사.
- 신인철 · 김형일(2015). 호텔기업의 업무스킬교육이 경력개발 및 업무성과에 미치는 영향에 관한 연구. 호텔리조트연구, 14(4), 23-39.
- 심영국(2009). 호텔 교육 성과에 대한 동기부여가 직원의 경력유효성 및 만족도에 미치는 영향-서울시내 특급호텔 기업을 중심으로. 관광경영연구, 38, 25-49.
- 양성윤 · 김기범(2015). 항공기 객실 서비스스케이프가 객실승무원의 감정반응, 직무

- 만족과 고객지향성에 미치는 영향. 관광경영연구, 66, 21-40.
- 원혜영(2007). 서비스 교육훈련이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 유성희(2013). 교육훈련프로그램 구성요소가 교육훈련 전이성장에 미치는 영향에 관한 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 유정아 · 김홍범(2015). 항공사의 고객만족 교육프로그램이 객실승무원의 감정노동에 미치는 영향. 한국항공경영학회지, 13(5), 27-49.
- 윤옥한(2016). 인성교육 연구동향 분석: KCI 학회지 (2010-2015) 논문을 중심으로. 교육종합연구, 14(2), 1-23.
- 이경식(2004). 국내항공사 객실승무원 교육훈련 실태분석 및 교육훈련에 관한 연구. 한국항공대학교 대학원 석사학위논문.
- 이세윤(2009). 항공사 승무원 서비스 교육, 경력개발을 통한 직무 만족, 고객 지향성이 업무 성과에 끼치는 영향. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 이진(2015). 항공서비스 교육훈련의 학습전이에 대한 영향요인 연구. 한국항공대학교 대학원 박사학위논문.
- 이창원 · 백지연(2015). 서비스교육훈련 품질이 교육성장에 미치는 영향에 관한 연구. 한국생산관리학회지, 26, 191-207.
- 이형룡 · 박슬기 · 차석빈(2005). 호텔 기업 직원의 윤리경영 지각이 직무성과에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 140, 19-37.
- 이형룡 · 박슬기(2009). 경력정체가 직무관련 개인성향과 주관적 경력성공간의 관계에 미치는 매개효과에 관한 연구. 관광레저연구, 21(1), 249-268.
- 이호선 · 유재철(2007). 인적자원개발관리자의 퍼포먼스 컨설턴트 역할에 대한 역량 중요성 인식과 수준에 관한 연구. HRD 연구, 9(1), 59-75.
- 임성은 · 최정일(2016). 기업교육의 서비스품질과 경험품질이 조직충성도에 미치는 영향. 서비스경영학회지, 17(1), 61-75.
- 장미경 · 유양호(2013). 항공사 객실승무원의 교육훈련, 조직몰입, 고객지향성, 이직의도 간의 영향관계. 관광경영연구, 55, 263-281.
- 전희원 · 김영화(2007). 호텔종사원의 집단응집력과 자긍심이 조직몰입, 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향. 관광연구, 22(2), 285-307.
- 정민주(2006). 서비스 교육 훈련이 직원 만족과 서비스 지향성에 미치는 영향에 관한 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 정태연 · 김정준(2018). 항공사 객실승무원의 서비스교육이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향. 관광경영연구, 83, 773-788.
- 정현경(2017). 서비스직무교육훈련과 서비스직무경험이 서비스전문성에 미치는 영향.

세종대학교 대학원 박사학위논문.

한창화(2012). 지방공무원의 교육훈련에 대한 성별·연령별·직급별 인식 차이에 관한 연구 : 서울특별시교육청을 중심으로. 한국교원대학교 교육정책전문대학원 석사학위논문.

항공정보포탈시스템 [http://news.airportal.go.kr/article/selectArticleView.do\(2017.03.29\).](http://news.airportal.go.kr/article/selectArticleView.do(2017.03.29))

항공정보포탈시스템 [http://news.airportal.go.kr/article/selectArticleView.do\(2019.03.07\).](http://news.airportal.go.kr/article/selectArticleView.do(2019.03.07))

항공정보포탈시스템 [http://news.airportal.go.kr/article/selectArticleView.do\(2019.03.11\).](http://news.airportal.go.kr/article/selectArticleView.do(2019.03.11))

한국국토교통부 국제항공과 보도자료

http://www.molit.go.kr/USR/NEWS/m_71/dtl.jsp?lcmspage=1&id=95082030 (2019. 03.15).

Blumberg, M., & Pringle, C. D. (1982). The missing opportunity in organizational research: Some implications for a theory of work performance. *Academy of management Review*, 7(4), 560-569.

Brown, S. P., & Peterson, R. A. (1993). Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: Meta-analysis and assessment of causal effects. *Journal of marketing research*, 30(1), 63.

Buckley, R., & Caple, J. (2009). *The theory and practice of training*. Kogan Page Publishers.

Campbell, J. P., McHenry, J. J., & Wise, L. L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-575.

Cascio, W. F. EM Award (1981). *Human Resource Management: An Information on System Approach*, Virginia: Reston.

Chen, B. T. (2017). Service Innovation Performance in the Hospitality Industry: the Role of Organizational Training, Personal-Job Fit and Work Schedule Flexibility. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, (just-accepted).

Jones, M. K., Jones, R. J., Latreille, P. L., & Sloane, P. J. (2009). Training, job satisfaction, and workplace performance in Britain: Evidence from WERS 2004. *Labour*, 23(s1), 139-175.

Liou, J. J., Tsai, C. Y., Lin, R. H., & Tzeng, G. H. (2011). A modified VIKOR multiple-criteria decision method for improving domestic airlines service quality. *Journal of Air Transport Management*, 17(2), 57-61.

Nadler, L. (1984). *The handbook of human resource development*. John Wiley & Sons.

Price, J. L. (1968). *Organizational effectiveness: An inventory of propositions*. Homewood,

III: RD Irwin.

- Steers, R. M., & Black, J. S. (1994). *Organizational behavior*. Harpercollins College Division.
- Sultan, F., & Simpson Jr, M. C. (2000). International service variants: airline passenger expectations and perceptions of service quality. *Journal of services marketing*, 14(3), 188-216.
- Tharenou, P., Saks, A. M., & Moore, C. (2007). A review and critique of research on training and organizational-level outcomes. *Human Resource Management Review*, 17(3), 251-273.

2019년 7월 7일 원고 접수

2019년 8월 29일 수정본 접수

2019년 8월 29일 최종 수정본 접수 및 게재확정

3인 익명심사 필