항공운송 종사자의 핵심자기평가가 창의적 행동 및 서비스생산성에 미치는 연구

A Study on the Effects of Core Self-Evaluations of Airlines Employees on Creative Behavior and Service Productivity

김종박, 홍성근*
한국항공대학교, 한국항공대학교

초 록

본 연구에서는 종사자의 핵심자기평가가 창의적 행동 및 서비스생산성에 미치는 영향에 대하여 분석해 보았으며 실제 대표적 서비스기업인 항공운송업 종사자들을 대상으로 한 실증분석으로 시행하였다.

연구 결과를 요약해 보자면 신경증을 제외한 핵심자기평가는 창의적 행동에 유의한 영향을 미치고 있으며, 창의적 행동은 또한 서비스생산성에 유의한 양(+)의 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

한편 인구통계학적 특성에 기한 차이는 자아효능감의 경우 나이가 적을수록 평균값이 높게 나타나고 있으며 나이가 많아질수록 적어지는 것을 볼 수 있다. 이러한 현상은 통상적인 것이라 볼 수 있겠으나 요는 이러한 현상을 극복할 수 있는 방안에 대해 강구할 필요가 있으며 주로 임금인상이나 복지증진 등의 유인책을 활용해 보는 것이 바람직하다 할 것이다. 한편 신경증과의 관계에서 봤을 때 26-30세 정도에 급격히 증가하는 점을 볼 때 이 시기에 업무 관련 시행착오 혹은 업무에 대한 과오 등에 대한 중압감이 작용하는 것으로 볼 수 있으며 이러한 중압감에 기하여 업무에 소극적이 되지 않도록 할 필요성이 제기된다고 하겠다.

1. 서 론

종업원들에 대한 관심은 단순히 인사관리 차원에서 벗어나 종업원 복지 차원으로 그리고 한 단계 더 나아가서 이제는 종업원이 행복하여야 기업이 경쟁력을 갖추게 된다는 인식이 확산되는 국면으로 접어들어 있다고 하겠다.

단순한 인사관리가 주요 관심사이던 시절에는 채용, 교육, 배치, 관리 위주의 업무가 주였으나 이후 종업원의 복지에 관심을 두고 급여 이외의 복리후생(fringe benefits)에 관심을 두고 제도를 정비하거나 근무여건에 대한 배려가 실시되었다. 그러나 서비스 위주의 산업구조 또한 종업원의 역량이 곧 기업의 경쟁력으로 이어지는 산업위주의 상황에서는 종업의 행복이 곧 기업의 경쟁력으로 이어진다는 인식이 자리잡게 되어가는 것이다. 서비스 산업의 경우 서비스경쟁력은 개별 종업원의 자세가 곧 서비스경쟁력이 될 것이고 종업원의 자세는 상당 부분 기업에서의 근무여건과 급여 등의 조건에 영향을 받게 될 것이기 때문이다. 한편, 대량생산 대량소비 시대에서 이제는 개별 소비자가 개성을 중시하는 소비행태를 강하게 나타냄에 따라 기업은 이에 발맞추어 개별 소비자의 개성에 맞는 소비에 부응할 수 있는 제품을 제공하기에 열을 올리고 있다.

결국 기업의 경쟁력의 일차 원천은 개별 종업원이며 이들이 합해져서 궁극적인 기업의 역량으로 나타날 것이다. 기업구성의 원천인 종업원이 경쟁력을 갖도록 하려면 일차적으로 역량있는 종업원을 확보하여야 할 것이며 확보된 종업원이 마음껏 역량을 발휘할 수 있도록 근무여건을 조성해야 할 것이다. 이러한 조건을 만족시키기 위해서는 기업이 과업에 대한 분석을 하여야 할 것이며 종업원 개개인에 대한 분석과 평가도 이루어져야 할 것이다. 그리하여 적재적소에 인원을 배치하여야 할 것이며 종업원 개인별 특성에 맞는 과업을

부과하는 것 역시 역량을 발휘할 수 있는 여건 조성의 일환이 될 것이다. 이러한 측면이 종업원이 자신의 역량을 발휘할 수 있도록 하는 여건조성이라면 기업은 나아가 종업원 간의 협력이 원활해지도록 하는 방안 마련에도 소홀히 해서는 안 될 것이다.

본 연구에서는 종업원 개인이 갖는 성향 중에서 최근 부각되고 있는 핵심자기평가가 미치는 영향에 대해 살펴보고자 한다. 핵심자기평가는 기존의 성격 개념보다 개념적 영역에 있어 그 범위가 더 넓은 것이 특징이다. 또한 핵심자기평가는 잠재의식을 강조한다는 점에서 기존의 개인특성 영역과 차별된다고 본다(Judge et. al., 1997). 좀 더 자세히 살펴보자면 개인은 행동을 위해 자기 자신의 능력과 의지를 평가하며 이러한 평가결과는 다시 행동 및 지각과정에 영향을 준다. 이러한 측면이 기존의 개인특성과 다른 점이다.

핵심자기평가가 이루어진다면 개별 종업원의 특성 뿐 아니라 성격을 넘어서 잠재적 자아의식까지 아우를 수 있음은 물론 주변의 평가에 대한 인식까지 포함한 상세하고 포괄적인 분석결과를 얻을 수 있어서 종업원의 적재적소 배치는 물론 종업원간의 협력체제 구축 등을 통한 전체적인 효율성 극대화를 통한 경쟁력 강화를 이룰 수 있을 것이다. 특히 서비스산업에 있어서 단순한 반복적인 서비스 보다 업무에 대한 애정이 깃든 창의적 행동

2. 개인의 특성요인 분류

2.1 개인특성

- 인구통계학적 요인: 성별, 연령, 근속연수 등 경험, 교육수준, 직위
- 개인의 성격상 특성: 모험심, 인내심, 자신감, 호기심, 상상력, 독립심, 유머, 융통성

2.2 성격요인

- 신경증(neuroticism)
- 외향성(extraversion)
- 개방성(openness to experience)
- 친화성(agreeableness)
- 성실성(concientiousness)

2.3 핵심자기평가

-자기존중(self-esteem)
-일반화된 자기효능감 (generalized self-efficacy)
-내재적 통제위치
-신경증(정서적안정성, neuroticism)
-주위의 타인에 대한 평가
-주위의 현실에 대한 평가

2.4 창의성

우리가 흔히 말하는 아이디어는 창의성의 일부분에 불과하다. 아이디어가 창의성의 일부이고 아이디어에도 차원이 있기 때문에 단순한 아이디어보다는 고차원의 아이디어에 우리의 관심이 집중될 수밖에 없다. 좋은 아이디어는 창의성의 발현이라고 할 것이나 이러한 아이디어가 문득 나타나는 경우는 매우 드물고 결국 많은 노력이 뒷받침되어야 한다는 것을 안다. 새로운 아이디어 즉 창의적 생각은 반드시 배양단계를 거쳐야 한다는 것이며 예술가의 경우 역시 위대한 작품의 탄생 뒤에는 고되고 힘든 노력이 선행되어야 한다는 것을 인정한다. 여기서 우리는 아이디어 창출과 아이디어실행을 구분하고자 한다. 아무리 아이디어가 좋다고 하여도 이를 실행하지 않으면 소용이 없기 때문이다. 그리하여 창의성 그 자체 보다는 창의적 행동에 더 큰 관심을 갖게 되는 것이다.

3. 연구모형 및 가설

3.1 연구모형

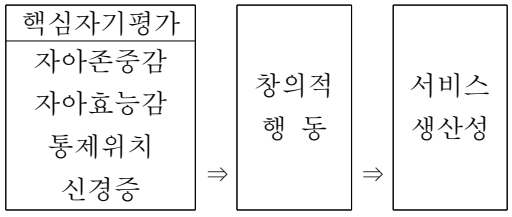

Fig. 1 연구모형

3.2 가설

가설 1. 항공운송 종사자의 핵심자기평가는 창의적 행동에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 항공운송 종사자의 자아존중감은 창의적 행동에 긍정적(+) 영향을 미칠 것이다.
가설 1-2. 항공운송 종사자의 자아효능감은 창의적 행동에 긍정적(+) 영향을 미칠 것이다.
가설 1-3. 항공운송 종사자의 통제위치는 창의적 행동에 긍정적(+) 영향을 미칠 것이다.
가설 1-4. 항공운송 종사자의 신경증은 창의적 행동에 긍정적(+) 영향을 미칠 것이다.
가설 2. 항공운송 종사자의 창의적 행동은 서비스생산성에 긍정적(+) 영향을 미칠 것이다.

4. 연구결과

연구결과를 요약해 보자면 다음과 같다. 핵심자기평가는 자아존중감, 자아효능감, 통제위치 그리고 신경증을 하위 변인으로 갖고 있으며 창의적 행동은 다시 아이디어창출과 적극성을 하위 변인으로 구성될 수 있음을 보았다.

그리하여 핵심자기평가가 창의적 행동에 영향을 미치는지 여부 그리고 창의적 행동이 서비스 생산성에 유의적인 영향을 미치는지 여부에 대한 분석을 실시하였다.

분석결과를 보자면, 핵심자기평가의 하위 변인 중 자아존중은 아이디어창출에 유의한 긍정적(+) 영향을 미치고 있는 것으로 나타나고 있으며, 자아존중은 적극성에 통계적으로 유의한 긍정적(+) 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

자아효능은 아이디어창출에 통계적으로 유의한 긍정적(+) 영향을 미치는 것을 알 수 있으며 자아효능은 또한 적극성에 통계적으로 유의한 긍정적(+) 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

통제위치는 아이디어창출에 통계적으로 유의한 긍정적(+) 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 통제위치는 적극성에 통계적으로 유의한 긍정적(+) 영향을 미치고 있는 것으로 나타나고 있다.

신경증은 아이디어창출에 영향을 미칠 것이라는 가설은 통계적으로 유의한 결과가 나오지 않으므로 기각된다. 신경증이 적극성에 미치는 영향에 대하여 검증해본 결과 역시 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나고 있다.

창의적 행동의 하위 변인인 아이디어창출은 서비스생산성에 통계적으로 유의한 긍정적(+) 영향을 미치며, 적극성도 서비스생산성에 통계적으로 유의한 긍정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다.

한편, 자아효능의 경우 연령이 적을수록 평균값이 높다는 것을 볼 수 있다. 즉 연령이 어릴수록 업무해결에 대한 열정이 더 뜨겁다고 해석할 수 있다.

신경증의 경우 26-30세 사이에 급격히 증가하였다가 다시 점차 감소하는 것을 볼 수 있다. 이것은 실무에 있어서 업무에 익숙해지기 시작할 즈음에 업무에 대한 두려움, 겪어봤을 어려운 경험 등에 의한 자신감 저하 등이 원인을 제공한 결과가 아닌가 하는 추측을 해 본다. 그러한 부담은 이후 연령이 증가함에 따라 점차 감소해 나가는 것을 볼 수 있다.

이밖에 결혼여부에 따른 핵심자기평가 및 창의적 행동의 차이, 학력에 따른 핵심자기평가와 창의적 행동의 차이, 근속연수에 따른 핵심자기평가 및 창의적 행동의 차이, 직급에 따른 핵심자기평가 및 창의적 행동의 차이를 검증해 본 결과 모두에서 통계적으로 유의한 결과가 나타나지 않았다. 즉 이러한 인구통계학적 요소들에 기한 차이는 통계적으로 유의하지 않다.

이상의 결과를 요약해 보자면 신경증을 제외한 핵심자기평가는 창의적 행동에 유의한 영향을 미치고 있으며, 창의적 행동은 또한 서비스생산성에 유의한 양(+)의 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

한편 인구통계학적 특성에 기한 차이는 자아효능감의 경우 나이가 적을수록 평균값이 높게 나타나고 있으며 나이가 많아질수록 적어지는 것을 볼 수 있다. 이러한 현상은 통상적인 것이라 볼 수 있겠으나 요는 이러한 현상을 극복할 수 있는 방안에 대해 강구할 필요가 있으며 주로 임금인상이나 복지증진 등의 유인책을 활용해 보는 것이 바람직하다 할 것이다. 한편 신경증과의 관계에서 봤을 때 26-30세 정도에 급격히 증가하는 점을 볼 때 이 시기에 업무 관련 시행착오 혹은 업무에 대한 과오 등에 대한 중압감이 작용하는 것으로 볼 수 있으며 이러한 중압감에 기하여 업무에 소극적이 되지 않도록 할 필요성이 제기된다고 하겠다. 다시 말하자면 적극적으로 업무에 임하였다가 실수 등의 요인으로 성과가 적거나 고객만족도 충족이 되지 않았을 경우에도 일방적

으로 부정적으로 볼 것이 아니고 이러한 점을 시정해 나갈 수 있는 부서 단위 아니면 조직 내의 기구 마련 등을 통하여 분석하여 보고 시행착오를 줄여나감으로써 종사자들이 소신껏 업무에 임할 수 있는 여건조성이 중요하다 할 것이다.

본 연구는 종사자의 핵심자기평가 라는 개인특성과 이러한 요인이 업무에 어떠한 영향을 미치는지를 분석해 보고자 한 것이다. 종사자 개인의 자신에 대한 평가는 상당히 주관적일 수 있다는 점을 반영하여 우선 설문문항 등에 있어 매우 정교할 필요가 있을 것이고 또한 직종에 따른 특수성을 반영할 수 있는 방법론도 세심하게 개발해 볼 여지가 있을 것이다.

특히 본 연구는 항공운송종사자를 대상으로 하였는바, 항공운송 종사자의 경우 업무수행 상의 특수성이 상당 수준으로 존재한다고 평가되는 분야이므로 본 연구결과를 일반화하는 데에는 무리가 될 수 있을 것이라 판단된다. 따라서 서비스 종사자들의 유형별 비교 분석이나 설문대상의 서비스 업종 상당 부분을 포함하는 연구가 권장될 만하다 하겠다.

참고문헌

[1] Allen, N. J. & Meyer, J. P. 1990, The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization, Journal of Occupational Behavior 63(1), pp.1-18.

[2] Bagozzi, R. P. & Yi, Y., 1988, On the evaluation of structural equation models, Journal of the Academy Marketing Science, 16(1), pp.74-94.

[3] Bono, J. E. & Judge, T. A., 2003, Core Self-Evaluations: A Review of the Trait and its Role in Job Satisfaction and Job Performance, European Journal of Personality, 17, pp.S5-S18.

[4] Brockner, J., 1988, Self-esteem at work: Research, theory, and practice. Lexington, MA: Lexington Books.

[5] Chiu, R. K. & Francesco, A. M., 2003, Dispositional traits and turnover intention: examining the mediating role of job satisfaction and affective commitment, International Journal of Manpower, 24(3), pp.284-298.

[6] Dessler, G., 1999, How to earn your employee's commitment, Academy of Management Executive, 13(2), pp.58-67.

[7] Erez, A. & Judge, T. A., 2001, Relationship of Core Self-Evaluations to Goal Setting, Motivation, and Performance, Journal of Applied Psychology, 86(6), pp.1270-1279.

[8] Fornell, C. & Larcker, D., 1981, Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement errors, Journal of Marketing Research, 18(1), pp.39-50.

[9] Hiller, N. J. & Hambrick, D. C., 2005, Conceptualizing executive hubris: The role of (hyper-)Core self-evaluations in strategic decision-making, Strategic Management Journal, 26(4), pp.297-319.

[10] Johnson, R. D., 2005, An empirical investigation of sources of application-specific computer-self-efficacy aand mediators of the efficacy-performance relationship, International Journal of Human-Computer Studies, 62(6), pp.737-758.

[11] Judge, T. A., Bono, J. E., & Locke, E. A., 2000, Personality and Job Satisfaction: The Mediating Role of Job Characteristics, Journal of Applied Psychology, 85(2), pp.237-249.

[12] Judge, T. A., Bono, J. E., Locke, E. A., & Erez, A., 2005, Core Self-Evaluations and Job and Life Satisfaction: The Role of Self-concordance and Goal Attainment, Journal of Applied Psychology, 90(2), pp.257-268.

[13] Judge, T. A., Thoresen, C. J., Pucik, V., & Welbourne, T. M., 1999, Managerial coping with organizational change: A dispositional perspective, Journal of applied Psychology, 84(1), pp.107-122.

[14] Ko, J., Price, J. L., & Muller, C. W., 1997, Assesment of Meyer and Allen's three components model of organizational commitment in South Korea, Journal of Applied Psychology, 82(6), pp.961-973.
[15] Lennings, C. J., 1994, An evaluation of a generalized self-efficacy scale, Personality and Individual Differences, 16(6), pp.745-750.
[16] Levin, L. & Stokes, J. P., 1989, Dispositional approach to job satisfaction: Role of negative, Journal of Applied Psychology, 74(5), pp.752-758.
[17] Locke, E. A., 1976, The nature and causes of job satisfaction, Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago: Rand McNally.
[18] MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Aheame, M., 1998, Some possible antecedents and consequences of In-Role and Extra-Role salesperson performance, Journal of Marketing, 62(3), pp.87-98.
[19] Meyer, J. P., Stanley, D., Herscovitch., & Topolnytsky., 2002, Affective, continuance and normative commitment to organization: A meta analysis of antecedents, correlates, and consequences, Journal of Vocational Behavior, 61(1), pp.20-52.
[20] Rosenberg, M., 1965, Society and adolescent self-image, Princeton, NJ: Princeton University Press.
[21] Taylor, C. W., 2004, The relationship between core self-evaluations and satisfaction: Finding the mediating variables. Doctoral dissertation, The University of Alabama.
[22] Zhou, J. & George, J. M., 2001, When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expressions of voice, Academy of Management, 44(4), pp.682-696.