

서비스 제공자의 성격이 서비스 교육성과에 미치는 영향에 관한 연구

김민주* · 박종우**†

* 숭실대학교 경영대학원

** 숭실대학교 경영학부

A Study on the Effect of Service Providers' Personality on Service Training Performance

Minjoo Kim* · Jongwoo Park**†

* Master of Business Administration, Soongsil University

** Department of Business Administration, Soongsil University

Key Words : Personality, Service training, training Performance

Abstract

This study investigates the future direction of service training performance and employment of service-oriented employees by examining the element of personality which affects the results of service training performance. The empirical analysis of the study is as follows: First, regarding the effect of an employee's personality on the results of service training performance, ambition and prudence influenced their training performance. Second, according to the verification of whether the number of service training could affect the relation between personality and service training performance, it was found that ambition, sociability, and intellectual curiosity were moderated effect. Third, a study on whether the academic qualification of employees could affect the relation between personality and service training results showed that it had no relation with academic backgrounds.

1. 서론

최근 시장의 경쟁이 치열해지면서, 기업에서는 유형적 제품뿐만 아니라 무형적 서비스 품질의 향상시켜 고객을 확보하기 위해 노력하고 있다(Levitt, 1981). 또한 많은 기업들은 '고객만족'을 위해 물리적 자원과 서비스 제공자의 인적자원을 포함하여 광범위한 노력을 기울이고 있다.

1997년 유명 경제 전문지인 '포춘'지가 미국의 100대 기업을 대상으로 조사를 한 결과 "고객 만족 혹은 고객 감동"이 핵심 경영 요소로 있다는 사실이 객관적인 자료를 통해 검증되면서 본격적으로 미국 기업뿐만 아니라 세계 글로벌 기업들에게 확산되게 되었다. 특히

서비스를 제공하는 기업에서는 고객의 접점에서 일하는 직원들의 수행능력이 고객의 기대에 만족을 줄 뿐만 아니라 기업의 이미지에도 영향을 미칠 수 있기 때문에 직원들의 고객 지향적 사고 및 행동은 고객만족에 영향을 주는 중요한 요소로 볼 수 있다.

따라서 직원들의 서비스 제공능력 및 질 향상은 기업의 고객만족 및 서비스 질의 중요한 요소임을 의미한다. 하지만 기업의 입장에서는 아무리 우수한 직원을 채용하였다 하더라도 입사 후에 새로운 지식과 기술을 계속적으로 교육하고 훈련시켜 직무능력을 개발하지 않으면 직원들의 자질은 저하되고 기업은 경쟁에서 살아남지 못할 것이다(김안국, 2001). 특히, 고객접점에서 대면하는 직원들에게 지속적인 서비스 교육을 실시하는 것은, 기본적인 고객응대뿐만 아니라 고객 지향적

† 교신저자 jongpark7@ssu.ac.kr

인 서비스 능력을 향상시켜 고객의 기대에 부응하고자 하는 것이다.

또한 Holland(1985)는 한 개인의 성격 특성이 자신이 종사하고자 하는 직업을 선택하는데 영향을 미칠 뿐만 아니라, 조직구조, 직무특성과 개인의 상호작용 패턴에 따라 직무수행 성과에 영향을 미치게 된다고 보았다.

따라서 본 연구는 직원들의 성격특성들이 서비스 교육성과에 어떠한 영향을 미치는지 알아봄으로써 서비스교육 성과를 극대화 시키고 또한 성격의 특성들은 교육의 횟수 및 학력에 따라 서비스 교육성과에 어떠한 영향을 미치는지 알아보하고자 한다.

2. 이론적 배경

본 장에서는 Hogan(1991)이 제시한 성격특성의 7요인과 서비스 교육성과의 개념을 정리하고, 성격특성요인이 성과에 미치는 영향에 관한 선행연구를 통하여, 본 연구에 대한 근거를 제시함으로써 타당성을 입증하고자 한다.

2.1 성격 5요인과 HPI

성격 5요인은 연구자들로부터 수집된 자료를 다양한 방식으로 분석하려는 시도와 여러 가지 성격 검사들이 경험적으로 통합되어 정의 되어졌다. 이러한 성격 5요인 이론은 1980년대 후반 들어 개인의 특성을 가장 포괄적으로 설명해 주며 개인들 간의 성격차이를 뚜렷이 구분해 주는 성격적 체계로 받아들여지고 있다(Hompsom et al., 1986).

이후 McCrae and Costa(1992)는 NEO-PI에서 측정이 불가능하였던 친화성과 성실성의 하위요인을 개발하기 위해 일련의 타당성 연구를 수행하여, 정서적 안정성, 외향성, 경험에 대한 개방성, 친화성, 성실성과 30개의 하위요인들을 측정할 수 있는 240문항으로 구성된 NEO-PI-R을 개발하였다. 5요인 구조에 대한 이론적, 경험적 정당성과 더불어 5요인을 모두 30개의 하위 요인으로 세분화하여, 개인의 인성을 기술하고 설명하는데 매우 유용한 정보를 제공하고 있다(정종승, 2000).

성격과 수행준거 간에 의미가 있고 일관성이 있는 관계가 존재하는지 확인되면서 비교적 최근에 대부분의 성격 심리학자들이 성격은 일반적으로 다섯 가지 강력한 요인(정서적 안정성, 외향성, 개방성, 호감성, 성실

성)으로 구성되어 있다는데 일치를 보이고 있으며 이러한 5요인이 성격특성을 분류하기 위한 유용한 체계로 사용되고 있다(Digman, 1990).

2.1.1 정서적 안정성(Neuroticism : N)

정서적 안정성은 불안, 적대감, 우울, 충동성, 위축, 정서충격, 심약성, 특이성, 신체 신경증, 자손감과 같은 것들이 존재 한다. 정서적 안정성은 스트레스에 대처하는 개인의 능력에 대한 부분이며 정서적 안정성이 높은 사람은 침착하고 자제력과 인내심이 크다. 반면에, 정서적 안정성이 낮은 사람은 신경질적이고 조바심을 내며, 인내심이 없고 쉽게 좌절한다(김광점 외 2명, 2008).

2.1.2 외향성(Extraversion : E)

외향성은 적극성, 사교성, 자기 주장성, 활동성, 주도성, 집단성 향상 등의 타인과의 상호작용을 원하는 정도를 나타내는 것으로 사회적 적응성에 영향을 미친다. 이 차원은 어떤 사람이 사회적 관계 속에서 편안함을 느끼는 정도를 말한다. 외향적인 사람은 모이는 것을 좋아하고, 활달하며, 남과 잘 어울린다. 반면에 내향적인 사람은 수줍어하고 소극적이며 조용하다(김광점 외 2명, 2008).

Hogan(1991)은 이러한 외향성의 차원을 두 가지 구성 성분으로 분류하였다. 솔선하는, 쾌기 있는, 열렬한 등의 야망과 사교적인, 자기를 알리기를 좋아하는, 표현이 풍부한 등의 사교성 등으로 해석하여 외향성을 성취지향성과 사회성으로 구분하였다. 성취지향성은 보다 높은 지위를 추구하고 리더가 되기를 희망하며 성공에 가치를 주는 정도를 말한다.

2.1.3 친화성(Agreeableness : A)

친화성은 타인에 대한 관심과 신뢰에 대한 정서로 사람들과 조화로운 관계를 유지하는 정도를 말한다. 이러한 친화성은 온정성, 신뢰성, 관용성, 이타성의 요인들이 존재하며 타인을 존중하는 개인의 성향을 가리킨다. 친화성이 높은 사람은 협조적이고 온화하며, 신뢰할 만하다. 반면에, 친화성이 낮은 사람은 차갑고 의견일치가 어려우며 적대적이다(김광점 외 2명, 2008).

2.1.4 성실성(Conscientiousness : C)

성실성은 사회적 규칙이나 규범, 원칙을 잘 지키려고 하는 정도로 개인의 목표에 대한 성취, 성실한 정도를 나타낸다. 성실성의 요인으로는 유능감, 조직성, 동조성, 책임감, 자기 규제성 등이 존재하며 이 차원에서

는 신뢰성을 측정한다. 성실성이 높은 사람은 책임감이 있고, 잘 조직화되어 있어서 의존할 만하고 일관성이 있다. 반면에, 성실성이 낮은 사람은 쉽게 마음이 분산되고 조직화되어 있지 않아서 신뢰하기 어렵다(김광점 외 2명, 2008).

2.1.5 개방성 (Openness to Experience :O)

개방성은 지적 자극, 변화, 다양성에 대한 접근이나 수용하는 정도를 나타낸다. 개방성의 요인들에는 창의성, 정서성, 사려성, 진취성 등이 존재한다. 개방성은 새로운 것에 호기심을 갖고 매료되는 정도를 나타낸다. 개방성이 매우 높은 사람은 창의적이고 호기심이 많으며 미학적인 감각이 있다. 개방성이 낮은 사람은 보수적이고, 기존의 익숙한 환경 속에서 평안을 느끼기를 좋아한다(김광점 외 2명, 2008).

경험에 대한 개방성을 지적호기심과 학습지향성으로 구분하였다. 지적호기심은 창의적이고 진취적이며 분석적인 정도를 말하며 학습지향성은 학습과 교육을 즐기며, 학습활동 자체에 의미를 부여하는 정도를 말한다(Hogan, 1991).

본 연구에서는 서비스 제공자를 대상으로 하여, 5가지 성격특성요인을 7가지로 구분한 HPI 를 토대로 조사하고자 한다. HPI는 주로 인사선발, 개개인의 평가 및 인재관리에 많은 도움이 되도록 개발되었고 이는 이미 전 세계 500,000명 이상의 검사 결과를 토대로 표준화 되었으며 200개 이상의 직업에서 타당성을 인정받았다(서윤희, 2010). HPI 7가지 요인을 요약하면 다음 <표 1>와 같다.

<표 1> HPI 7가지 요인

성격의 5요인	HPI 요인	정의
정서적 안정성	자기 조절성	심리적 압박 속에서도 정서적 안정과 침착함을 유지하는 정도를 말한다.
외향성	성취 지향성	보다 높은 지위를 추구하고, 리더가 되기를 희망하며, 성공에 가치를 두는 정도를 말한다.
	사회성	사회적 상호작용을 원하고 즐기는 정도를 말한다.
친화성	배려성	사회적 민감성과 재치, 타인에 대한 공감성의 정도를 말한다.
성실성	신중성	자기 통제적이고 양심적이며 책임감을 갖는 정도를 말한다.
경험에 대한 개방성	지적 호기심	창의적이고 진취적이며 분석적인 정도를 말한다.
	학습지향성	학습과 교육을 즐기며, 학습활동 자체에 의미를 부여하는 정도를 말한다.

자료 : 서윤희(2010), 직무성과에 대한 인지적 능력과 비인지적 특성의 영향, 숭실대학교 석사학위논문.

2.2 서비스 교육훈련

Peter Drucker(1956)는 “훈련은 오늘의 필요에 의해서만 이루어지는 것이 아니라 미래의 경영을 담당할 수 있는 능력을 구비시키는데 그 목적이 있다”라고 하였다. 사전에 직업훈련 등을 통해 이미 학습한 능력을 검증받아 자격을 취득한 후 현장에 투입되는 경우도 많지만, 직무를 수행함에 있어서 여러 가지 변수들에 대처하고, 상황과 환경의 변화에 대응하기 위해서는 지속적인 교육훈련이 필요하기 마련이다.

서비스 교육은 체득화 과정에서 교육에 필요한 훈련을 동반한다. 여기서 훈련이란 개념은 현대 용어의 트레이닝(Training)으로서 복잡한 기술개발이나 정밀한 관리 기능의 체득 및 복잡한 사무나 직무에 대처해 나갈 수 있는 제반 활동을 포함한 의미로 사용되고 있다.

서비스교육훈련이란 기업 내에서 행해지는 사내경영 교육의 하나로 볼 수 있으며, 교육훈련과 인력개발을 모두 포함하는 것으로 조직구성원의 직무성과와 능력 향상 그리고 경력개발을 위한 지식, 기술, 자질, 행동 개발이라 할 수 있다(Cascio et al., 1981).

Noe(1986)는 교육훈련이란 개인의 지식, 기술, 태도 등의 영구적인 변화를 가져오기 위해 설계되고 계획된 학습경험이라고 정의하였다. 이것은 훈련, 교육, 개발을 학습결과의 활용시점으로 구분하여, 현재의 직무에 관한 것을 훈련, 장차 맡게 될 다른 직무에 대비한 개인의 학습교육, 현재 또는 미래의 특정한 직무와는 관계없이 개인의 성장을 위한 학습개발로 규정짓고 이들 세 가지 의미를 합하여 인직원이라고 부르고 있다.

따라서 교육은 직무에 필요한 지식과 기술을 배우는 습득 과정이라고 할 수 있고, 그 습득한 지식과 기술을 직무에 사용할 수 있도록 연마하고 행동이나 태도를 변화하는 것을 훈련이라고 할 수 있다. 즉 다시 말해 서비스 교육 훈련은 서비스 업무를 수행함에 있어 필요한 지식과 기술, 행동, 태도를 체득화 및 향상시키기 위해 체계적인 과정 속에서 연마해 나가는 것을 의미한다.

2.3 서비스 교육성과

기업에서는 다양한 측면에서 교육성과를 측정하고 있다. 교육 훈련 과정에 대한 교육생의 만족도를 포함

하여 직무수행을 통해 제품·서비스의 질 향상 및 생산성 향상의 성과를 측정한다. 또한 서비스를 제공하는 기업에는 고객만족도를 통해서 서비스 교육의 성과를 측정하기도 한다.

기업에서는 서비스 교육을 통해 직원들이 수행하는 태도 및 능력이 향상되고 지속적인 교육을 통해서 서비스 지향적인 사고가 향상되어 지는데 고객접점의 직원들은 이를 정확히 이해하고 최대한 반영하여 고객들에게 전달하여야 한다. 하지만 이러한 서비스 교육의 성과는 단기간에 이루어지는 것이 아니라 직원과 구성원들이 서비스 지향적인 사고를 향상시킬 수 있도록 지속적인 교육을 통해서 이루어 질 수 있다.

Carrell and Kuzmits(1986)는 교육 훈련이 성과개선, 직원기술의 최신화, 직무수행능력의 고취, 발생된 문제의 해결, 승진을 위한 준비 및 신입사원 능력 개발을 위해 적절한 시기에 실시되어야함을 주장하였다.

하지만 직원들의 기업교육목적 및 서비스 지향적인 사고에 대한 중요성 인지가 부족하기 때문에 기업에서는 서비스 교육에 대해 부정적인 시각을 지닌 채 단편적인 교육을 실시하거나 지속적으로 유지하지 못하는 경우가 발생한다. 그러나 Miller(1990)는 교육 훈련과정이 끝나는 시점에서 최소한 6개월 동안 직원의 태도와 행동에 긍정적인 방향으로 영향을 미치고 있다고 하였다. 특히 교육훈련의 효과를 직원의 태도 및 행동의 긍정적인 변화라고 보았다. 따라서 기업에서는 서비스 교육에 대한 긍정적인 관심과 지속적인 교육을 통해서 극대화된 교육성가를 기대할 수 있다.

이러한 서비스 교육의 평가에 대한 다양한 이론 중 가장 많이 활용되고 있는 평가 이론은 Kirkpatrick(1976)의 4단계 평가 모형이다. 이 평가 모델은 교육 훈련을 반응(reaction), 학습(learning), 행동(behavior), 결과(results)에 의해 측정될 수 있다고 하였다.

- 1단계 반응 평가(reaction evaluation):

이미 실시된 교육과정의 교육내용 및 교육장의 만족도, 강사의 교육준비 및 교육방법의 적절성 평가, 교육 목표의 충족 정도, 현업의 적용 가능성 등 전반적인 교육생의 반응과 의견을 분석, 조사하여 보다 바람직한 교육 과정을 운영하기 위해 실시되는 평가.

- 2단계 학습 평가(learning evaluation):

훈련 목표를 달성하는 정도를 평가하는 것으로 교육과정 종료 후 전체적인 교육효과를 판단하기 위

해 실시하는 총괄적인 성격을 띠는 평가.

- 3단계 행동 평가(behavior evaluation):

교육훈련 기간 중에 학습된 바를 실제로 현장에서 활용하는 정도를 측정하는 것으로 현장에서 제대로 활용되지 않는 경우 교육과정의 문제점을 진단하고 적용도를 제고함.

- 4단계 결과 평가(results evaluation):

교육 훈련의 경영성과에 대한 기여도를 평가하는 것으로, 훈련 결과가 기업의 목표달성 및 교육 훈련에 투자한 비용에 대비하여 기업 성과에 회수되는 정도를 평가.

따라서 Kirkpatrick의 4단계 측정 방법 중 1단계의 학습자 반응도 평가와 4단계 교육 훈련의 경영성과 기여도 평가를 제외하고 학습 목표의 성취도를 측정하는 2단계와 학습한 것을 현장에서 활용하는 정도를 측정하는 3단계 평가를 통하여 서비스 교육성가를 측정하고자 한다.

2.4 성격특성과 성과간의 연구

기업의 입장에서 종업원의 성격특성과 교육성과 간의 관계를 규명하는 것은 매우 중요하다. 특히, 성격특성을 기반으로 종업원의 선발과 직무배치를 위해서 노력하게 된다.

1970년대부터 성격이 성과를 예측할 수 있는 예측변수로 인정되면서 다양한 연구들이 이루어졌다. 성격특성과 교육성과 간의 관계를 연구한 기존의 문헌 자료들을 살펴보면, Noe(1986), Spector(1982), Broeding(1975)의 연구에서 내·외재적 성격특성이 교육훈련에 대한 동기 및 학습능력에 차이가 있음을 확인하였다. 1990년대 초 Barrick and Mount(1991,1993)은 성격이 개인이나 조직의 성과를 예측할 수 있는 변수가 될 수 있다는 사실을 체계적인 모형으로 제시하면서 성격특성연구에서 사용한 문항들을 재분류하고 이를 5요인 모형으로 전환하였다. 이 후 성격 5요인과 성과 간의 관계에 대한 연구가 활발하게 이루어졌다.

McDaniel and Frei(1994)는 호감성과 정서적 안정성으로 구성된 서비스측정검사를 사용하여 직무성과를 예측할 수 있음을 설명하였다. Chamorro-Premuzic and Furnham(2003)의 성격과 학업성과에 관한 연구에서는 성실성은 필기시험점수, 사전지식, 시험결과 등과 관련된 변인임을 설명하였으며, 정서적 안정성 역시 학업

성취도에 대해 유의미한 예측 변인이 될 수 있음을 주장하였다.

IT 교육 학습자의 성격특성을 불안정성, 외향성, 개방성, 수용성, 성실성 등 5개 요인으로 하여 교육성과에 영향을 미치는지를 알아본 연구에서는 성격특성 중 수용성, 외향성, 개방성이 교육서비스에 대한 만족을 매개로 IT 교육성과에 부분적으로 영향을 미친다는 것이 검증되는 등 영향관계에 대한 긍정적인 결과를 제시하는 주장이 제기되어 왔다(이신남, 2010). 또한 직무성과에 대한 인지적 능력과 비인지적 특성의 영향에 관한 연구에서는 HPI의 7요인 중 외향성, 성실성, 학습지향성이 학업성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다(서윤희, 2010).

반면, Schmitt, Gooding, Noe and Kirsch(1984)는 메타분석을 이용한 연구를 통해 성격검사가 직원 선발 도구로서 타당도가 매우 낮다는 것을 증명하기도 하였으며, Hurtz and Donovan(2000)의 연구에서는 성격유형과 성과와의 관계는 전체적으로 매우 설명력이 약하다고 주장하기도 하였다.

이와 같이 학자별로 주장이 엇갈리는 가운데, 좀 더 신빙성 있고, 체계적인 영향 분석의 필요성이 제기되고 있다. 현재 많은 기업에서는 성격특성을 선발과정에서의 필수적 요소로 구성하여 채용시스템을 운영하고 있으며, 사회가 급변함에 따라 직원의 교육훈련에 대한 사용자와 중립원 모두의 수요가 증가하고 있다. 또한 한국 서비스 산업의 국제위상이 OECD 국가 중 최하위를 기록하고 있고, 서비스수지는 만성적자에서 벗어나지 못하고 있는 현 상황에서(조인택, 2010), 서비스산업의 부가가치를 높이기 위한 연구로서 서비스업 종사자의 성격특성과 교육성과 간의 관계에 대한 규명이 절실하다고 할 수 있다.

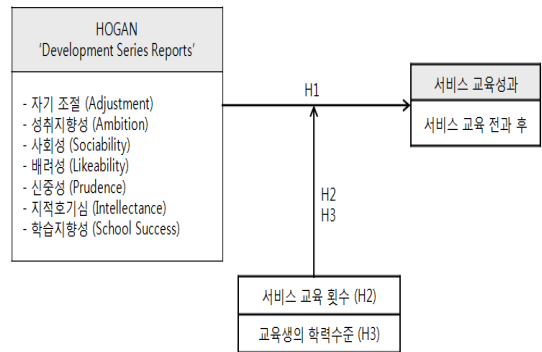
3. 연구 설계

3.1 연구 모형의 설계

본 연구 모형은 고객접점에서 서비스를 제공하는 직원들의 성격특성이 서비스 교육성과에 어떠한 영향을 미치는지 알아보는데 의의가 있다. 또한 서비스 교육을 받는 횟수와 학력을 조절변수로 하여 서비스 교육성과에 어떠한 영향을 미치는 지를 검증하였다.

성격특성과 성과 간의 기존 연구문헌들을 살펴보면 많은 학자들 (Noe, 1986; Spector, 1982; Broeding,

1975; Barrick and Mount, 1991,1993; McDaniel and Frei, 1994; Chamorro-Premuzic and Furnham, 2003; 이신남, 2010; 서윤희, 2010)은 성격특성이 성과에 영향을 미친다고 주장한 반면, 또 다른 학자들 (Schmitt, Gooding, Noe and Kirsch, 1984; Hurtz and Donovan, 2000)은 성격특성이 성과에 그다지 큰 영향을 끼치지 못한다고 주장하고 있다. 하지만 대체적으로 많은 학자들은 성격의 특성이 성과에 영향을 미친다는 것에 무게를 더 두고 있는 실정이다. 또한 현재 많은 기업들은 인력채용 시 성격특성을 고려한 채용시스템을 많이 운영하고 있다는 것은 성격특성이 성과에 영향을 미친다는 이론에 대한 근거를 제시한다고 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 Hogan(1991)이 제시한 7가지 성격특성이 서비스 교육성과에 어떠한 영향을 미치는 알아보고 또한 사내 서비스교육훈련을 좀 더 체계적으로 운영 할 수 있도록 적절한 서비스 교육 횟수를 찾기 위한 일환으로 서비스 교육 횟수를 조절변수로 사용하였고 또한 고객과 가장 가까이 접해있는 서비스를 제공하는 인력들을 채용할 때 학벌이 어느 정도 조절역할을 하는지 분석해보고자 한다. 따라서 본 연구에서는 HPI 7가지의 성격특성을 독립변수로 서비스교육성과를 종속변수, 그리고 서비스 교육 횟수 와 교육생의 학력수준을 조절변수로 한 연구모형을 다음 <그림 1>과 같이 도식화 하였다.



<그림 1> 연구모형

3.2 가설 설정

Barrick and Mount(1991)은 성격 5요인과 직무성과에 관한 연구에서 성격요인 중 성실성은 직무성과에 유의한 영향을 미치며 특히 개방성과 외향성은 교육훈련 숙련도를 예측하기에 타당하다고 주장하였다. Payne

et al.(2007)은 성실성, 외향성, 개방성이 높을수록 학습 목표 지향성이 강하게 나타남을 설명하였다. 또한 성격특성요인 중 외향성을 제외한 4가지 요인은 학업성적에 유의한 영향을 미친다고 하였다(Komarraju et al., 2009). 따라서 본 연구에서는 성격특성요인을 Hogan의 HPI 성격모델을 인용하여 성격특성요인과 서비스교육성과 간의 영향관계가 있을 것이라고 예상되어 다음과 같은 상위가설과 하위가설을 설정하였다.

- H1. 성격특성요인은 서비스교육성과에 영향을 미칠 것이다.
- H1.1 성격특성요인 중 자기조절은 서비스 교육성과에 영향을 미칠 것이다.
- H1.2 성격특성요인 중 성취지향성은 서비스 교육성과에 영향을 미칠 것이다.
- H1.3 성격특성요인 중 사회성은 서비스 교육성과에 영향을 미칠 것이다.
- H1.4 성격특성요인 중 배려성은 서비스 교육성과에 영향을 미칠 것이다.
- H1.5 성격특성요인 중 신중성은 서비스 교육성과에 영향을 미칠 것이다.
- H1.6 성격특성요인 중 지적호기심은 서비스 교육성과에 영향을 미칠 것이다.
- H1.7 성격특성요인 중 학습지향성은 서비스 교육성과에 영향을 미칠 것이다.

기존의 성격특성과 관련한 많은 연구들은 학습자의 성격특성과 직무몰입, 조직성과, 만족도, 교육성과 등에 관한 연구들이 많이 이루어 졌다(이신남, 2010; Adrian and Carl, 2008). 많은 기업들은 직원들의 서비스제공 능력 향상을 위해 여러 가지 많은 사내교육훈련을 실시하고 있지만 아직 구체적으로 일 년에 몇 회 정도의 교육훈련이 적절한지 또한 교육 횟수가 어느 정도 조절효과를 보이는데 대한 답은 없는 실정이다. 본 연구에서는 서비스 교육성과를 극대화시키기 위해 성격특성별 서비스 교육성과 간에 서비스 교육훈련 횟수가 조절작용을 하는지 파악하고자 한다. 따라서 성격특성 요인과 서비스 교육성과와의 관계에서 교육 횟수가 조절작용을 하는지 알아보기 위해 다음과 같은 상위가설과 하위가설을 설정하였다.

- H2. 성격특성요인과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육 횟수가 조절작용을 할 것이다.
- H2.1 성격특성요인 중 자기조절과 서비스교육성과

의 영향관계에 있어서 교육 횟수는 조절 작용을 할 것이다.

- H2.2 성격특성요인 중 성취지향성과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육 횟수는 조절 작용을 할 것이다.
- H2.3 성격특성요인 중 사회성과 서비스교육성과의 영향관계에 있어서 교육 횟수는 조절 작용을 할 것이다.
- H2.4 성격특성요인 중 배려성과 서비스교육성과의 영향관계에 있어서 교육 횟수는 조절 작용을 할 것이다.
- H2.5 성격특성요인 중 신중성과 서비스교육성과의 영향관계에 있어서 교육 횟수는 조절 작용을 할 것이다.
- H2.6 성격특성요인 중 지적호기심과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육 횟수는 조절 작용을 할 것이다.
- H2.7 성격특성요인 중 학습지향성과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육 횟수는 조절 작용을 할 것이다.

교육생의 성격특성과 서비스 교육성과간의 관계에서 교육생의 학력수준에 따라서 성과 향상에 차이가 있다면 교육을 제공하는 입장에서는 특성별, 학력수준별로 집단을 구분하여 서비스 교육을 실시하는 것이 더욱 효과적일 것이다. 또한 서비스를 제공하는 대상자를 선발할 때도 충분히 고려대상이 될 수 있다. 따라서 본 연구에서는 성격특성요인과 서비스 교육성과 간의 관계에서 교육생의 학력수준이 조절작용을 하는지 알아보기 위하여 다음과 같은 상위가설과 하위가설을 설정하였다.

- H3. 성격특성요인과 서비스교육성과의 영향관계에 있어서 교육생의 학력수준이 조절작용을 할 것이다.
- H3.1 성격특성요인 중 자기조절과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육생의 학력수준이 조절 작용을 할 것이다.
- H3.2 성격특성요인 중 성취지향성과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육생의 학력수준이 조절 작용을 할 것이다.
- H3.3 성격특성요인 중 사회성과 서비스교육성과의 영향관계에 있어서 교육생의 학력수준이 조절 작용을 할 것이다.
- H3.4 성격특성요인 중 배려성과 서비스교육성과의

영향관계에 있어서 교육생의 학력수준이 조절 작용을 할 것이다.

H3.5 성격특성요인 중 신중성과 서비스교육성과의 영향관계에 있어서 교육생의 학력수준이 조절 작용을 할 것이다.

H3.6 성격특성요인 중 지적호기심과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육생의 학력수준이 조절 작용을 할 것이다.

H3.7 성격특성요인 중 학습지향성과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육생의 학력수준이 조절 작용을 할 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의

본 연구에 사용된 변수들의 조작적 정의는 다음 <표 2>와 같다.

<표 2> 변수의 조작적 정의

구분	변수	조작적 정의
독립 변수	자기 조절성	심리적 압박 속에서도 정서적 안정과 침착함을 유지하는 정도
	성취 지향성	보다 높은 지위를 추구하고, 리더가 되기를 희망하며, 성공에 가치를 두는 정도
	사회성	사회적 상호작용을 원하고 즐기는 정도
	배려성	사회적 민감성과 재치, 타인에 대한 공감성의 정도
	신중성	자기 통제적이고 양심적이며 책임감을 갖는 정도
	지적 호기심	창의적이고 진취적이며 분석적인 정도
	학습지향성	학습과 교육을 즐기며, 학습활동 자체에 의미를 부여하는 정도
조절 변수	교육 횟수	인구통계학적 정보
	학력 수준	인구통계학적 정보
종속 변수	서비스 교육 성과	기본적 서비스 교육인 친절 5대 항목과 기본적 예절 교육인 인사, 표정, 자세(보행, 동작), 대화(전화응대), 용모복장

3.4 연구 방법 및 절차

3.4.1 설문지의 구성

본 연구에 사용된 설문지의 구성은 독립변수로 사용된 HPI(Hogan Personality Inventory) 206문항이 각각 7가지의 성격특성을 구별하기 위해 사용되어 겹고 종속변수로 사용된 서비스 교육성과는 선행연구를 토대로 12문항으로 구성되어 졌다. 마지막으로 인구통계학적 정보에 관한 질문으로 6문항으로 구성되어 졌다. 설문지의 응답방법은 설문항목에 직접 기입하는 자기 기입측정의 방법을 이용하였다.

3.4.2 자료수집방법

본 연구는 실증 분석을 하기 위해 2009년 11월 9일부터 17일까지 설문조사를 실시하였으며, 유통서비스업 종사자 중 서비스 교육을 1회 이상 받은 180명의 직원들을 대상으로 실시하였다. 배포된 설문지 중 180명이 모두 응답해 주었으며, 그 중 불성실한 16부를 제외하고 유효한 164부의 설문지를 본 연구의 분석 자료로 사용하였다.

4. 분석결과

4.1 인구 통계적 특성 분석

본 연구를 수행하기에 앞서 기초 자료로 활용하기 위한 응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 다음 <표 3>과 같다.

조사 표본의 성별 분포를 살펴보면 남성과 여성이 각각 60.4%와 39.6%로 남성의 비율이 높게 나타났으며, 연령별 분포는 25세 이상 29세 이하가 41.5%로 가장 많았고, 30세 이상 34세 이하가 29.3%, 20세 이상 24세 이하가 16.5%, 35세 이상 39세 이하가 8.5%의 순으로 25세 이상 29세 이하의 연령대가 월등히 많이 종사하고 있음을 알 수 있다.

결혼 여부는 미혼이 62.8%로 기혼 37.2%보다 미혼의 비율이 현저히 많았으며, 학력별 분포는 고졸이 45.1%, 전문대졸이 43.9%, 대졸이 11.0%순으로 나타나 고졸과 전문대졸이 대다수인 것으로 나타났다.

교육대상 직원들의 근속년수는 5년 이상이 28.7%로 가장 많았으며, 2년 이상이 23.8%, 1년 미만이 20.7%, 1년 이상 2년 미만이 20.1%, 10년 이상은 6.7%의 순서로 나타났다.

<표 3> 표본의 인구 통계적 특성

구 분		빈도 (명)	구성 비율 (%)	빈도 합계
성별	남자	99	60.4	164
	여자	65	39.6	
결혼 여부	기혼	61	37.2	164
	미혼	103	62.8	
연령	20세 이상 24세 이하	27	16.5	164
	25세 이상 29세 이하	68	41.5	
	30세 이상 34세 이하	48	29.3	
	35세 이상 39세 이하	14	8.5	
	40대	7	4.3	
학력	고졸	74	45.1	164
	전문대졸	72	43.9	
	대졸	18	11.0	
근속 년수	1년 미만	34	20.7	164
	1년 이상 2년 미만	33	20.1	
	2년 이상	39	23.8	
	5년 이상	47	28.7	
	10년 이상	11	6.7	

4.2 가설 검증 결과

서비스 제공자의 성격이 서비스 교육성과의 변수들 간의 관련성 정도와 방향을 파악하기 위해상관관계 분석을 실시한 결과 다음 <표 4>와 같다.

Hogan's HPI(Hogan Personality Inventory)중 성취지향성(ambition)과 신중성(prudence)은 교육성과 간의 상관관계에서 0.05 유의수준(P<0.05) 하에서 상관관계수는 각각 성취지향성 0.214, 신중성 0.277의 수치를 보이는 것으로 보아 성취지향성(ambition)과 신중성 (prudence)은 낮은 상관관계지만 어느 정도 교육성가에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

반면, 자기조절(adjustment), 사회성 (sociability), 지적호기심(intellectance), 학습지향성(school success)은 유의하지(P>0.05) 않은 것으로 나타났고 배려성 (likeability)의 유의확률은 0.013으로 유의하나 상관관계수가 0.193으로 거의 상관관계가 없으므로 서비스교육성가에 영향을 미치지 않는다고 할 수 있다.

교육 횟수와 학력수준의 조절효과를 검증하기 위해

SPSS 통계패키지를 이용하여 회귀 분석을 실시하였으며, 분석절차는 1단계 : 독립변수와 종속변수 간의 회귀 분석, 2단계: 독립변수, 조절변수와 종속변수 간의 회귀 분석, 3단계: 독립변수, 조절변수, 독립변수*조절변수와 종속변수 간의 회귀분석으로 조절효과를 분석하였다. 결과는 다음 <표 5>과 <표 6>에 정리하였다.

<표 4> 성격과 서비스 교육성과 상관관계 분석 결과

		Hogan's HPI(Hogan Personality Inventory)						
		adjust- ment	ambition	sociability	likeability	prudence	itellec- tance	school -success
교육 성과 평점	피어슨 상관 계수	0.144	0.214	0.071	0.193	0.277	0.040	0.055
	유의 확률 (양쪽)	0.066	0.006	0.369	0.013	0.000	0.609	0.481
평균		17.805	19.280	15.677	16.677	17.933	12.976	5.878
표준편차		6.357	5.536	4.205	2.858	3.681	4.694	2.854

<표 5> 교육 횟수의 조절변수 결과

H2	구 분	R Square	Sig. F Change	
			F	Change
H2.1	자기 조절 (adjustment)	모형 1	0.021	0.066
			모형 2	0.000
			모형 3	0.051
			구 분	R Square
H2.2	성취 지향성 (ambition)	모형 1	0.046	0.006
			모형 2	0.000
			모형 3	0.004
			구 분	R Square
H2.3	사회성 (sociability)	모형 1	0.005	0.369
			모형 2	0.000
			모형 3	0.023
			구 분	R Square
H2.4	배려성 (likeability)	모형 1	0.037	0.013
			모형 2	0.000
			모형 3	0.186
			구 분	R Square
H2.5	신중성 (prudence)	모형 1	0.077	0.000
			모형 2	0.000
			모형 3	0.643
			구 분	R Square
H2.6	지적 호기심 (intellectance)	모형 1	0.002	0.609
			모형 2	0.000
			모형 3	0.034
			구 분	R Square
H2.7	학습지향성 (school suc- cess)	모형 1	0.003	0.481
			모형 2	0.000
			모형 3	0.959

H2.1 성격요인 중 자기조절과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육 횟수는 조절 작용을 할 것이다.

R제곱의 모형1은 2.1%, 모형2는 62.2%, 모형3은 63.1%로 증가는 하나 3단계의 유의 확률 F 변화량은 0.051로 나타나면서 0.05보다 크므로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 교육 횟수는 자기조절 (adjustment)과 교육성과 간의 관계에서 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

H2.2 성격특성요인 중 성취지향성과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육 횟수는 조절 작용을 할 것이다.

R제곱의 모형1은 4.6%, 모형2는 62.1%, 모형3은 64.0%로 점점 증가하며, 3단계의 유의확률 F변화량은 0.004로 나타나면서 0.05보다 작으므로 유의수준 하에서 통계적으로 유의하다고 할 수 있다. 즉, 교육 횟수는 성취지향성 (ambition)과 교육성과 간의 관계에서 조절 작용을 하는 것으로 나타났다.

H2.3 성격특성요인 중 사회성과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육 횟수는 조절 작용을 할 것이다.

R제곱의 모형1은 0.5%, 모형2는 62.2%, 모형3은 63.4%로 점점 증가하며, 3단계의 유의확률 F변화량은 0.023로 나타나면서 0.05보다 작으므로 유의수준 하에서 통계적으로 유의하다고 할 수 있다. 즉, 교육 횟수는 사회성 (sociability)과 교육성과 간의 관계에서 조절 작용을 하는 것으로 나타났다.

H2.4 성격특성요인 중 배려성과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육 횟수는 조절 작용을 할 것이다.

R제곱의 모형1은 3.7%, 모형2는 62.1%, 모형3은 62.5%로 점점 증가하나, 3단계의 유의확률 F변화량은 0.186으로 나타나면서 0.05보다 크므로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 교육 횟수는 배려성 (Likeability)과 교육성과 간의 관계에서 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

H2.5 성격특성요인 중 신중성과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육 횟수는 조절 작용을 할 것이다.

R제곱의 모형1은 7.7%, 모형2는 62.1%로 점점 증가하나, 모형3도 62.1%로 모형 2와 동일하게 나타났다. 또 3단계의 유의확률 F변화량은 0.643으로 나타나면서 0.05보다 크므로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 교육 횟수는 신중성 (prudence)과 교육성과 간의 관계

에서 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

H2.6 성격특성요인 중 지적호기심과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육 횟수는 조절 작용을 할 것이다.

R제곱의 모형1은 0.2%, 모형2는 62.3%, 모형3은 63.4%로 점점 증가하며 3단계의 유의확률 F변화량은 0.034로 나타나면서 0.05보다 작으므로 유의수준 하에서 통계적으로 유의하다고 할 수 있다. 즉, 교육 횟수는 지적호기심 (intellectance)과 교육성과 간의 관계에서 조절작용을 하는 것으로 나타났다.

H2.7 성격특성요인 중 학습지향성과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육 횟수는 조절 작용을 할 것이다.

R제곱의 모형1은 0.3%, 모형2는 62.1%로 점점 증가하나 모형3도 모형2와 동일하게 나타났다. 또 3단계의 유의확률 F변화량은 0.959로 나타나면서 0.05보다 크므로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 교육 횟수는 학습지향성 (school success)과 교육성과 간의 관계에서 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

H3.1 성격특성요인 중 자기조절과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육생의 학력수준이 조절 작용을 할 것이다.

R제곱의 모형1은 2.1%, 모형2는 2.4%, 모형3은 3.7%로 미미하게 증가하나, 3단계의 유의확률 F변화량은 0.154로 나타나면서 0.05보다 크므로 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 학력수준은 자기 조절(adjustment)과 교육성과 간의 관계에서 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

H3.2 성격특성요인 중 성취지향성과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육생의 학력수준이 조절 작용을 할 것이다.

R제곱의 모형1은 4.6%, 모형2는 4.9%, 모형3은 5.0%로 미미하게 증가하나, 3단계의 유의확률 F변화량은 0.623으로 나타나면서 0.05보다 크므로 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 학력수준은 성취지향성(ambition)과 교육성과 간의 관계에서 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

H3.3 성격특성요인 중 사회성과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육생의 학력수준이 조절 작용을

할 것이다.

R제곱의 모형1은 0.5%, 모형2는 1.0%, 모형3은 1.0%로 거의 증가하지 않으며, 3단계의 유의확률 F변화량은 0.914로 나타나면서 0.05보다 크므로 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 학력수준은 사회성(sociability)과 교육성과 간의 관계에서 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

H3.4 성격특성요인 중 배려성과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육생의 학력수준이 조절 작용을 할 것이다.

R제곱의 모형1은 3.7%, 모형2는 4.4%, 모형3은 4.9%로 미미하게 증가하나, 3단계의 유의확률 F변화량은 0.336으로 나타나면서 0.05보다 크므로 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 학력수준은 배려성(likeability)과 교육성과 간의 관계에서 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

H3.5 성격특성요인 중 신중성과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육생의 학력수준이 조절 작용을 할 것이다.

R제곱의 모형1은 7.7%, 모형2는 8.2%, 모형3은 8.4%로 미미하게 증가하나, 3단계의 유의확률 F변화량은 0.563으로 나타나면서 0.05보다 크므로 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 학력수준은 신중성(prudence)과 교육성과 간의 관계에서 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

H3.6 성격특성요인 중 지적호기심과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육생의 학력수준이 조절 작용을 할 것이다.

R제곱 모형1은 0.2%, 모형2는 0.7%, 모형3은 1.4%로 미미하게 증가하나, 3단계의 유의확률 F변화량은 0.294로 나타나면서 0.05보다 크므로 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 학력수준은 지적호기심(intellectance)과 교육성과 간의 관계에서 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

H3.7 성격특성요인 중 학습지향성과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육생의 학력수준이 조절 작용을 할 것이다.

R제곱의 모형1은 0.3%, 모형2는 0.8%, 모형3은 0.8%로 거의 증가하지 않으며, 3단계의 유의확률 F변화량은 0.844로 나타나면서 0.05보다 크므로 통계적으로

로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 학력수준은 학습지향성(school success)과 교육성과 간의 관계에서 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

<표 6> 교육생 학력수준의 조절변수 결과

H3.1	자기 조절 (adjustment)	구 분	R Square	Sig. F Change
		모형 1	0.021	0.066
		모형 2	0.024	0.452
		모형 3	0.037	0.154
H3.2	성취 지향성 (ambition)	구 분	R Square	Sig. F Change
		모형 1	0.046	0.006
		모형 2	0.049	0.475
		모형 3	0.050	0.623
H3.3	사회성 (sociability)	구 분	R Square	Sig. F Change
		모형 1	0.005	0.369
		모형 2	0.010	0.361
		모형 3	0.010	0.914
H3.4	배려성 (likeability)	구 분	R Square	Sig. F Change
		모형 1	0.037	0.013
		모형 2	0.044	0.288
		모형 3	0.049	0.336
H3.5	신중성 (prudence)	구 분	R Square	Sig. F Change
		모형 1	0.077	0.000
		모형 2	0.082	0.361
		모형 3	0.084	0.563
H3.6	지적 호기심 (intellectance)	구 분	R Square	Sig. F Change
		모형 1	0.002	0.609
		모형 2	0.007	0.344
		모형 3	0.014	0.294
H3.7	학습지향성 (school success)	구 분	R Square	Sig. F Change
		모형 1	0.003	0.481
		모형 2	0.008	0.392
		모형 3	0.008	0.844

5. 결론 및 시사점

5.1 연구 결과의 요약

본 연구에서는 서비스 제공자의 성격특성요인이 서비스 교육성과에 영향을 미치는지를 알아보고자 하였다. 또한 교육 횟수와 학력 수준이 성격특성요인과 서비스 교육성과 간의 관계에서 조절 작용을 하는지를 알아보고자 연구 되었다.

서비스 교육을 받은 직원들을 대상으로 Hogan's

HPI(Hogan Personality Inventory) 측정도구를 이용하여 성격특성요인에 대한 설문 문항을 구성하고, 선행 연구의 이론적 배경에서 참조한 서비스교육성과에 대한 설문 문항을 구성하여 총 164개의 유효 표본을 연구에 활용하였다. SPSS 12.0 K 통계패키지를 이용하여 분석한 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 성격특성요인과 서비스 교육성과 간의 상관분석 결과 Hogan's HPI(Hogan Personality Inventory) 중 성취지향성(ambition)과 신중성(prudence)은 서비스 교육성과와 영향관계가 있는 것으로 나타났다.

둘째, 서비스 교육성과와 영향관계가 없는 성격특성요인으로는 자기조절(adjustment), 사회성(sociability), 배려성(likeability), 지적호기심(intellectance), 학습지향성(school success)인 것으로 나타났다.

셋째, 성격특성요인이 서비스 교육 횟수에 따라 서비스 교육성과에 영향을 미치는지의 여부를 회귀분석을 통해 검증한 결과 Hogan's HPI(Hogan Personality Inventory) 중 성취지향성(ambition), 사회성(sociability), 지적호기심(intellectance)과 교육성과 간의 관계에서 교육 횟수가 조절작용을 하는 것으로 나타났다.

넷째, 성격특성요인 중 자기조절(adjustment), 배려성(likeability), 신중성(prudence), 학습지향성(school success)과 서비스 교육성과 간의 관계에서는 교육 횟수가 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

다섯째, 서비스 종사자의 학력 수준이 성격특성요인과 서비스 교육성과 간의 관계에서 조절 작용을 하는지의 여부를 회귀분석을 통해 검증한 결과, Hogan's HPI(Hogan Personality Inventory) 중 7가지 성격특성요인 모두와 교육성과와의 관계에서 학력 수준이 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

<표 7> 실증 분석 결과 정리

구분	가설 내용	결과
H1.2	성격특성요인 중 성취지향성은 서비스 교육성과에 영향을 미칠 것이다.	채택
H1.5	성격특성요인 중 신중성은 서비스 교육성과에 영향을 미칠 것이다.	채택
H2.2	성격특성요인 중 성취지향성과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육 횟수는 조절 작용을 할 것이다.	채택
H2.3	성격특성요인 중 사회성과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육 횟수는 조절 작용을 할 것이다.	채택
H2.6	성격특성요인 중 지적호기심과 서비스 교육성과의 영향관계에 있어서 교육 횟수는 조절 작용을 할 것이다.	채택

5.2 연구의 시사점

본 연구에 대한 이론적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 기존의 연구들에서 이용된 성격 5요인 모델을 더 세부적으로 나눈 7가지 HPI요인을 사용함으로써 서비스교육성과에 영향을 미치는 성격특성요인을 보다 구체적으로 규명하였다.

둘째, 본 연구에서 실증적으로 검증한 성격특성요인과 성과 간의 관계에 대해 엇갈리는 기존 연구 결과들을 재정리한 것에 이론적 기여점이 있다고 할 수 있다. 즉, 성격과 성과가 관련성이 없다는 연구에 대한 반대입장의 표명이며, 관련성이 있다는 연구를 뒷받침하는 또 하나의 새로운 증거라고 할 수 있다.

셋째, 서비스업 종사자를 대상으로 서비스 교육에 대한 성과를 측정한 것은, 서비스업 종사자에 대한 연구에 있어서, 기존에 제조업과 임금근로자를 대상으로 이루어진 연구들과 차별화된 기여점이라 할 수 있다.

넷째, 기존의 연구는 주로 성격특성과 직무만족, 학습동기, 학습능력 등의 관련성을 분석한 연구들이 대부분이었고, 성격특성요인과 교육성과에 대한 선행연구 또한 미미한 실정이었지만, 본 연구에서 교육성과와 영향관계가 있는 성격특성요인이 무엇인지를 밝혀냈으며 특히, 서비스교육에 대한 성과를 다루었다는 것에 의의가 있다.

본 연구의 실증적 분석 결과에 대한 관리적 시사점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 서비스 종사자의 성격특성에 따라 서비스 교육 성과에 미치는 영향이 다르게 나타난 것은, 서비스 교육을 제공하는 교육담당자에게 있어 교육생을 성격특성별로 그룹화 하여 각각에 적합한 교육목표를 세우고 과정을 개설하는 것이 교육성과를 높이는 데에 더욱 효과적일 수 있음을 시사한다.

둘째, 성격특성요인이 서비스 교육성과에 부분적으로 영향을 미치는 것을 규명함으로써 직원선발 시 그 기업에 적합한 인원을 선발하고 또한 성격특성에 부합하는 업무를 배정하는데 많은 도움을 줄 수가 있다. 즉, 서비스 교육을 통해 직원들의 서비스 지향적인 사고가 높아지고 변화될 것을 기대하는 기업은, 성장가능성이 높은 직원을 채용함으로써 교육성과의 극대화를 이룰 수 있을 것이라 할 수 있다.

셋째, 성격특성요인 중 교육성과와 영향관계가 있는 것으로 나타난 '성취지향성'은 성격 5요인 중 적극적이

고 활동주의성향이 강한 '외향성'으로부터 구체화된 것으로서 사회적 관계 내에서 상호작용을 중요시 하는 특성이 있다. 이는 교육담당자가 외향적이지 않은 직원에게 구성원 간의 협력 활동을 기반으로 한 서비스교육을 고취시키는 것이 바람직하며, 기업의 인사 선발 담당자는 외향적 성격의 소유자를 채용하는 데 주의를 기울이고, 이러한 인력을 서비스 제공 부서로 집중시키는 것을 고려해야 한다는 것을 의미한다고 볼 수 있다.

넷째, 교육성과와 영향관계가 있는 또 하나의 성격특성요인으로 '신중성'은 자기 통제적이고 양심적이며 책임감이 강한 특성이 있다. 서비스 교육뿐만 아니라 대부분의 사내교육은 직원들이 업무시간 외에 별도로 시간을 할애하여 교육을 받는 것이고 교육일정이나 순서, 커리큘럼 자체가 타의에 의해 결정되기 때문에 교육 참여는 약간의 강제성이 부여되고 교육생은 피동적인 태도를 취할 가능성이 높다. 하지만 신중한 성격의 교육생인 경우 교육성과의 향상이 이뤄진다는 것으로 미루어볼 때, 교육담당자는 교육생들이 책임감을 갖고 교육에 임할 수 있는 그룹 프로젝트나 리더십 교육을 병행해야 하며, 인사담당자는 채용과정에서부터 '신중성'을 고려한 선발시스템을 구축해야 한다는 것을 의미한다고 볼 수 있다.

다섯째, 사회적 상호작용에 적극적인 '사회성'요인과 창의적이고 분석적인 '지적호기심'요인의 경우, 교육 횟수가 늘어날수록 교육성과가 높아지는 효과가 실증적으로 나타났기 때문에, 이러한 성향을 지닌 직원은 교육 참여의 기회를 늘리고, 중요한 서비스 관련 직무 내용을 반복적으로 교육하는 것이 바람직하다는 것을 의미한다.

여섯째, 성격특성요인과 서비스 교육성과의 관계에서 교육생의 학력수준이 조절 효과가 전혀 영향을 주지 않는 것으로 나타난 것은, 교육생의 학벌보다는 기본적인 인성과 태도를 바탕으로 서비스 교육 프로그램을 기획해야 하며, 인재 채용의 기준 또한 학력수준보다는 성격 및 인성에 중점을 두어야 할 것으로 판단된다. 그리고 이와 같은 시사점은 서비스 교육을 통해 직원들의 서비스 지향적인 사고를 높이고 변화시킬 것을 기대하는 기업에는 그에 맞는 교육프로그램을 기획함에 있어 중요한 기준이 될 수 있을 것이다.

마지막으로 본 연구의 실증적 분석 결과에 대한 실무적 시사점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 성공에 가치를 두는 '성취지향성'요인특성을

지닌 교육생은 서비스 교육을 통한 자기개발을 성공의 일부분으로 보아 교육의 성과에 영향을 미친 것으로 볼 수 있으므로, 교육받은 내용을 서비스 접점에서 적극적으로 활용하여 성취감을 극대화시키고, 자기평가 혹은 다면평가를 통해 동기를 부여하여 의욕을 고취시킬 수 있을 것이다.

둘째, '신중성'요인의 자기 통제적인 특성과 책임감을 갖는 특성은 교육생들로 하여금 교육에 더욱 진중한 자세로 임하게 하여 서비스 교육성과에 영향을 주는 것으로 볼 수 있다. 그러므로 '신중성'요인특성을 지닌 서비스 종사자의 경우 서비스 실무집단 내에서 책임자의 역할을 도맡아 스스로의 리더십을 함양시키기 위한 노력을 기울이는 것이 바람직할 것이다.

셋째, '성취지향성'요인과 '사회성'요인, 그리고 '지적호기심'요인 특성을 지닌 서비스 종사자의 경우 교육 횟수에 따라 교육성과가 향상되는 것으로 검증되었으며, 이는 지속적으로 서비스 교육에 참여하고, 공식적인 교육 시간뿐만 아니라 수시로 실무자들 간에 평가 및 피드백을 공유함으로써 서비스 접점에서의 고객대응력을 향상시킬 수 있다는 것을 시사한다.

넷째, 정서적 안정성과 침착성을 특징으로 하는 '자기조절'요인과 타인에 대한 공감성을 특징으로 하는 '배려성'요인, 사회적 상호작용을 활발하게 하는 '사회성'요인, 그리고 창의적이고 분석적인 성향의 '지적호기심'요인과 학습과 교육을 즐기는 '학습지향성'요인의 경우에는 서비스 교육을 통한 변화가 이루어지지 않는 것으로 나타났다. 따라서 성과향상에 영향을 미치는 다양한 방법을 모색하는 것이 필요하다고 사료된다.

5.3 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구의 한계점은 다음과 같다.

첫째, 서비스교육성과에 대한 측정 시 충분한 기간 동안 서비스교육성과를 직접 관찰하여 시계열적으로 분석하였으면 좀 더 의미 있는 결과를 도출할 수 있었을 것이다.

둘째, 본 연구에서 피교육자의 학력을 고졸, 전문대졸, 대졸 등 3가지로 분류하였으나, 표본의 학력분포가 균등하지 못하고 고졸과 전문대졸이 각각 45.1%, 43.9%로 전체의 89%를 차지하였다. 따라서 향후 연구에서는 서비스교육성과 측정 시 균형 있는 표본 수집을 통해 데이터를 획득하고 보다 많은 샘플의 수를 확보하여 분석하는 노력이 필요할 것이다.

셋째, 서비스 종사자를 대상으로 성격특성에 따른 서비스 교육의 성과를 알아보는 데 있어, 기술기반 서비스와 사람기반 서비스로 구분하여, 교육 횟수와 학력 수준 외에 근속년수나 연령 등의 조절효과를 분석하는 것 또한 의미 있는 연구가 될 수 있을 것이다.

넷째, 본 연구는 유통서비스업에 종사하고 있는 표본에 대해서만 진행하였으나, 이 외에 다양한 서비스업 관련 연구들도 이론적, 실무적으로 상당한 의미가 있을 것이다.

참고문헌

[1] 김광점 외 2명(역)(2008), 「조직행동론」, 시그마프레스.

[2] 김안국(2001), “기업 교육 훈련의 경제적 성과와 분배 : 한국제조업을 중심으로”, 고려대학교 박사학위논문.

[3] 서윤희(2010), “직무성과에 대한 인적 능력과 비인자적 특성의 영향”, 숭실대학교 석사학위논문.

[4] 이신남(2010), “성격특성이 IT교육 만족 및 성과에 미치는 영향”, 「경영교육저널」, 제17권, pp.1-16.

[5] 정종승(2000), “고과우수집단/비우수집단 성격특성 비교연구(L사 Y공장 관리자/감독자 NEO-PI-R 진단 결과를 중심으로)”, 고려대학교 교육대학원 석사학위논문, p.17.

[6] 조인택(2010), “한국 서비스산업의 수출경쟁력 제고에 관한 연구”, 조선대학교 박사학위논문.

[7] Adrian Furnham and Carl Fudge(2008), “The Five Factor Model of Personality and Sales Performance”, *Journal of Individual Differences*, Vol. 29, No. 1, pp.11-16.

[8] Barrick, M. R. and Mount, M. K.(1991), “The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis”, *Personnel Psychology*, Vol. 44, pp.1-26.

[9] Barrick, M. R. and Mount, M. K.(1993), “Autonomy as a moderator of the relationships between the big five personality dimensions and job performance”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78, pp.111-118.

[10] Broeding, L. A.,(1975). “Relationship of internal-external control to work motivation and performance in an expectancy model” *Journal of Applied Psychology*, 60, pp.65-70.

[11] Carrell, M. R. and Kuzmits, F. E.(1986), *Personnel : Human Resource Management*, 2nd, Columbus, Merrill.

[12] Cascio, W. F. and Award, F. M.(1981), *Human Resour Management: An Information on System Approach*, Virginia: Reston.

[13] Chamorro-premuzic, T. and Furnham, A.(2003), “Personality traits and academic examination performance”, *European Journal of Personality*, Vol. 17(3), pp.237-250.

[14] Digman, J. M.(1990) “Personality structure: Emergence of the five factor model”, *Annual Review of Psychology*, 41, pp.417-440.

[15] Drucker, P. F.(1956), *The Practice of Management*, Harper Row & Publishers, New York.

[16] Hogan, R.(1991), “Personality and Personality Assesment”, In M. D. Dunnette & L. Hough(Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 2nd., Chicago, Rand McNally. pp.873-919.

[17] Holland, J. L.(1985), *Marketing Vocational Choices: A Theory of Vocational Personalities and Work Environment*, Englewood Cliffs, N.J: Prentice Hall.

[18] Hompson, S. E., John, O.P. and Goldberg, L. R.(1986), “Category breadth and hierarchical structure in personality: Studies of asymmetries in judgments of trait implications”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51. pp.37-54.

[19] Hertz, G. M. and Donovan, J. J.,(2000), “Personality and job performance: The big five revisited”, *Journal of Applied Psychology*, 85/6, pp.869-879.

[20] Kirkpatrick, D. L.(1976), Evaluation of Training, in R. L. Craig(ed.), *Training and Development Handbook*, 2nd cd, McGraw Hill.

[21] Levitt, T.(1981), “Marketing Intangible Products and Products Intangible” *Harvard Business Review*, May-June, pp.94-102.

[22] MacCrae, R. R., and Costa, P. T.(1985), “Updating Norman’s ‘adequate taxonomy’: Intelligence and personality dimension in natural language and questionnaires”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 49, pp.710-721.

[23] McDaniel, M. A. and Frei, R. L.(1994), “Validity of customer service measures in personnel selection: A meta-analysis”, Unpublished manuscript, University of Akron, Akron, OH.

[24] Komarraju, M., Steven J. Karau, and Ronald R. Schmeck(2009), “Role of Big Five personality traits in predicting college students’ academic motivation and achievement”, *Learning and Individual Differences*, Vol. 19, pp.47-52.

[25] Miller, S. G.(1990), “Effect of a Municipal Training Program on Employee Behavior and Attitude.”

- Public Personnel Management*, Vol.19, No.4, pp. 429-441.
- [26] Noe R.(1986), "Trainees attributes and attitudes: Neglected influences on training effectiveness", *Academy of Management Review*, 11, pp.736-749.
- [27] Payne, S. C., Youngcourt, S. S., and Beaubien, J. M. (2007), "A meta-analytic examination of the goal orientation nomological net", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 92, pp.128-150.
- [28] Schmitt, N. W., Gooding, R. Z., Noe, R. A., and Kirsch, M.(1984), "Meta-analysis of validity studies published between 1964 and 1982 and the investigation of study characteristics", *Personnel Psychology*, 37, pp.407-422.
- [29] Spector, P. E.(1982), "Behavior in organizations as a function of employee's locus of control", *Psychological Bulletin*, 91, pp.482-497.

2010년 6월 8일 접수, 2010년 11월 10일 1차 수정, 2010년 12월 29일 2차 수정, 2011년 1월 3일 채택