

서비스교육훈련 프로그램이 지하철 역무원의 감정노동에 미치는 영향



김영순
서울메트로 고객만족처 과장
T.02.6110.5434
kysfree13@naver.com

1. 서론

현대사회에서 서비스업의 비중이 증가되고 있으며 각 기업간의 경쟁은 치열해 지고 있다. 최상의 서비스를 제공하기 위한 종업원들의 역할도 중요성이 점점 커지고 있다. 따라서 지하철 역무원의 감정노동에 영향을 미치는 서비스교육훈련은 인적자원개발에 대한 개발과 관리측면에서 중요성이 요구되고 있다. 또한 고객접점에서 근무하는 직원들이 고객과 대면하는 방식, 태도가 조직의 성과를 결정하는 중요 요인으로 인식되면서 감정노동의 중요성도 부각되고 있다.

감정노동이란 서비스 접점에서 종업원이 고객에게 서비스를 제공하는 동안 조직이나 직무에서 요구하는 특정한 감정을 표현하는 것을 말한다.

본 연구는 고객접점에서 고객에게 직접서비스를 제공하는 역무원을 대상으로 서울메트로에서 운영하는 서비스교육훈련 프로그램이 감정노동에 미치는 영향을 파악하여 고객접점에서 보다 나은 서비스를 제공할 수 있도록 개선 방안을 제시하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 서비스교육훈련의 개념

서비스교육훈련이란 기업내에서 실시하는 사내교육의 하나로 볼 수 있으며 교육훈련과 인력개발을 모두 포함하는 것으로 조직구성원의 직무성과와 능력향상 그리고 경

Table 1 서비스교육훈련의 정의

연구자	개 념 정 의
원혜영(2007)	업무전문지식,서비스기술,대인관계능력, 서비스 마인드, 의사소통력
정민주(2005)	서비스 업무를 수행하는데 필요한 지식과 기술을 향상시키기 위해 문제 해결능력,태도,행동 등을 습득하는 것으로 육체적이고 기술적인내용의 연습과정을 거쳐 습득하고 연마시키는 것
홍혜연(2009)	서비스 업무를 수행하는데 필요한 지식과 기술을 향상시키기 위해 문제 해결능력,태도,행동 등을 습득하는 것으로 기술적인 내용의 연습과정을 거쳐 습득하고 연마시키는 것
제경미(2011)	서비스업무를 수행하는데 필요한 지식과 기술을 향상시키기 위해 문제해결 능력,태도 등을 습득하는 것으로 서비스 업무에 필요한 육체적이고 기술적인 내용의 연습과정을 거쳐 체득하고 연마시키는 것

력발전을 위한 지식, 기술, 자질, 행동개발이라고 할 수 있다. 지하철 역무원이란 지하철 역에서 여객의 안전,편의 안 내등의 역 업무를 수행하는 사람을 말한다. 이들에 대한 서비스교육훈련 프로그램은 서비스리마인드 교육, 체험식 힐링프로그램이 있다. 서비스 리마인드 교육은 실무자를 대상으로 서비스 기본, 고객응대, 고객만족,서비스마인드에 대한 교육을 실시하고, 체험식 힐링프로그램은 고객접점에서 근무하는 직원들의 감정치유과 스트레스 관리를 위해 국립수목원등을 찾아 자연의 휴식과 숲 체험을 실시하는 교육프로그램이다.

Table 2 감정노동에 대한 정의

연구자	개 념 정 의
Hochschild (1983)	외적으로 표출되는 표정 및 몸짓을 연기하기 위해 감정을 관리하는 것, 감정노동은 급여에 대한 대가로 행해지는 것이며 교환가치를 가짐
Ashforth & Humphrey (1993)	서비스를 거래하는 상황에서 사회적으로 요구되는 감정을 표현하는 행위
Grandey (2000)	종사원들이 조직목표를 달성하기 위하여 느낌이나 감정표현을 수행 또는 조절하는 과정
Kruml & Geddes (2000)	조직에서 요구하는 감정을 표현하기 위한 개인의 감정표현을 과정, 가장, 억제, 혹은 수정하는 것
김민주 (1989)	직무수행시 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력 및 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력
김영미 (2007)	개인이 효과적인 직무수행 또는 조직내 적응을 위하여 자신이 느끼는 실제 감정과 조직의 감정표현 규범에 의해 요구되는 감정표현에 차이가 존재할 때 자신이 실제 느끼는 감정을 조절하려고 하는 노력
장발 (2011)	종업원들에게 직무에 대한 자율성과 재량권을 부여하며 스트레스와 소진을 감소시킬 수 있는 긍정적 피드백을 제공해야 한다.

2.2 감정노동의 개념

감정(Emotion)이란 대인관계에서 자연스럽게 상호 교환이 이루어지는 것으로, 스트레스나 갈등의 과정에서 생성되는 느낌이며 주로 사회학이나 심리학에서 다루어 왔다.

3. 연구방법

3.1 연구모형과 가설

본 연구에서는 고객접점에서 서비스를 제공하는 지하철

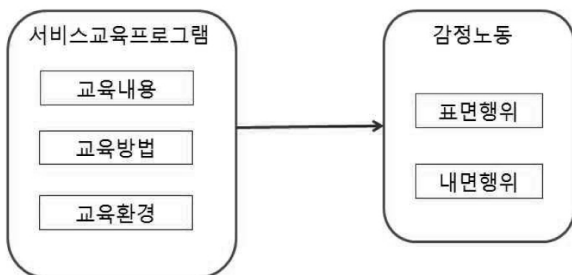


Fig. 1 연구모형

노동에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 한다. 연구목적 위해 서비스교육훈련에 대한 선행연구와 감정노동에 대한 선행연구를 분석하였으며 아래와 같은 연구모형을 설정하였다.

가설 H1 서비스교육 훈련프로그램은
표면행위에 영향을 미칠 것이다.

가설 H2 서비스교육 훈련프로그램은
내면행위에 영향을 미칠 것이다.

3.2 변수의 조작적 정의와 측정

서비스교육훈련 프로그램의 구성요인으로 홍혜연(2009)은 교육훈련내용과 교육훈련 방법을 제시하였고, 유정아(2011)는 교육훈련 프로그램의 특성으로 교육훈련의 내용, 교육훈련강사, 교육훈련방법, 교육훈련 환경으로 제시하였다. 본 연구에서는 서비스교육훈련은 서비스 업무를 수행하는데 있어서 필요한 지식이나 스킬을 지속적이고 반복적으로 연마하는 것으로 정의하며 측정요인으로 교육내용, 교육방법, 교육환경으로 정의하고 16개 문항으로 측정하고자 한다.

선행연구에서 감정노동에 대한 정의로 문릉안(2011)은 감정노동은 표면행위와 심층행위로, 김영진(2010)은 감정노동을 표면행동, 내면행동으로 정의하였으며 유정아(2011)도 감정노동을 표면행동과 내면행동으로 정의하였다. 김영미(2012)는 감정노동을 감정노동 빈도, 감정노동 강도, 표면적 행동, 심층적 행동으로 구분하였다. 본 연구에서는 감정노동을 표면행위, 내면행위로 정의하고 각각 4 문항으로 측정하고자 한다.

4. 실증 분석

본 연구는 서비스교육 훈련 프로그램이 감정노동에 어떠한 영향을 미치는가를 분석하는 것으로 연구대상은 도시철도 운영기관인 서울메트로 역무원을 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 서울메트로 역무원 1,800명중 서비스 교육프로그램에 참가했던 400명중 40명을 임의로 선정하여 14.7.7~14(8일간)설문지를 배포하였으며 이중 17명이 설문문에 응했다. 응답자의 특성을 살펴보면 <Table 3> 과 같다.

Table 3 응답자 특성

구 분		빈도(명)	구성비율(%)
근무형태	일근	6	35.3
	교대	11	64.7
연령	30~40대	2	11.8
	40~50대	9	52.9
	50대이상	6	35.3
근무지	1호선	5	29.4
	2호선	4	23.5
	3호선	2	11.8
	4호선	6	35.3
근무년수	10년이하	1	5.9
	10~20년	6	35.3
	20~30년	6	35.3
	30년이상	4	23.5
직급(직위)	7급(선임)	1	5.9
	6급(주임)	2	11.8
	5급(대리)	7	41.2
	4급(과장)	7	41.2
교육이수	서비스리마인드	10	58.8
	체험식 힐링	6	35.3
	서비스리마인드 + 체험식 힐링	1	5.9

본 연구의 조사도구는 조사도구의 타당도를 검증하기 위하여 요인분석을 실시하였고 신뢰도 검증은 위해서는 Cronbach a 계수를 분석하였다.

신뢰도를 측정하기 위하여 내적일관성을 나타내는 신뢰도 계수인 Cronbach a 값을 측정하였으며 설문문항의 Cronbach a 값이 .60이상이면 높은 신뢰도를 갖는다고 볼 수 있다. 서비스교육훈련프로그램 세 변인 신뢰도 평균 .754, 감정노동 두 변인 평균 .662로써 두 변인 모두 신뢰도가 .60을 넘어 신뢰성을 갖춘 것으로 분석되었다.

4.1 조사도구의 상관관계 분석

변인간의 영향관계를 검증하여 관계의 유의성을 확인하기 위해 상관관계를 분석하였다. 교육환경은 교육방법 교육내용 표면행위 내면행위에서 부(-)의 상관관계를 나타내고 있으며 교육방법은 교육내용과 표면행위에서 정(+)의 상관관계를 나타낸다. 교육내용은 표면행위 내면행위 모두 부(-)의 상관관계를 나타내며 표면행위는 내면행위와의 관계에서 정(+)의 상관관계를 나타내고 있다.

Table 4 주요변인의 기술통계량 및 상관관계분석

구 분	평균	표준편차	구성개념간 상관관계				
			교육 환경	교육 방법	교육 내용	표면 행위	내면 행위
서비스 교육 훈련 프로그램	교육 환경	3.85	.79	1.00			
	교육 방법	4.20	.57	-.022	1.00		
	교육 내용	4.15	.48	-.072	.515*	1.00	
감정 노동	표면 행위	3.35	.77	-.241	.233	-.254	1.00
	내면 행위	2.91	.81	-.142	-.422	-.338	.253

*상관계수는 0.05 수준(양쪽)에서 유의합니다.

4.2 조사도구의 회귀분석

가설1, 2의 최종 검증결과를 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 서비스교육훈련 프로그램이 표면행위에 미치는 영향관계는 <table 5> 과 같다.

교육환경 -.1.167, 교육방법 1.869, 교육내용 -1.979로 나타났으며 교육환경은 유의확률 .264로 기각되었으며 유의확률 .088보다 작은 교육방법 .084, 교육내용 .069는 채택되었다. R2은 31.6%의 설명력을 가지고 있어 영향관계에 있다고 할 수 있다. 공차한계는 모두 0.1보다 크기 때문에 다중공선성에는 문제가 없다. 서비스교육 훈련프로그램이내

Table 5 서비스교육훈련 프로그램이 표면행위에 미치는 영향

변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
	B	표준 오차	베타			공차	VIF
(상수)	3.701	2.005		1.846	.088		
교육 환경	-.278	.238	-.268	-1.167	.264	.995	1.005
교육 방법	.841	.450	.500	1.869	.084	.735	1.361
교육 내용	-.764	.386	-.531	-1.979	.069	.731	1.368

a 종속변수: 표면행위 F=2.002, R2=.316

Table 6 서비스교육훈련 프로그램이 내면행위에 미치는 영향

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
	B	표준 오차	베타			공차	VIF
상수	7.160	2.007		3.567	.003		
교육 환경	-.158	.239	-.162	-.661	.520	.995	1.005
교육 방법	-.529	.450	-.335	-1.174	.262	.735	1.361
교육 내용	-.240	.387	-.177	-.620	.546	.731	1.368

a 종속변수: 내면행위
F=1.252, R2=.224

면행위에 미치는 영향은 <table 6>와 같다.

교육환경은 T값은 -.661, 교육방법 -1.174, 교육내용은 -.620으로 유의확률 .003보다 높게 나타나 기각되었으며 R2는 22.4%의 설명력을 가지고 있어 영향관계에 있다고 할 수 있다. 공차한계는 교육환경.995, 교육방법.735, 교육 내용.731로 0.1보다 모두 높게 나타나 다중공선성에는 문제가 없다.

5. 결론

서비스교육 훈련프로그램은 표면행위에서 R2는 31.6%의 설명력을 가지고 있으며, 내면행위에서의 R2는 22.6%의 설명력을 제시하고 있어 감정노동과 영향관계에 있다는 것을 알 수 있다.

첫째, 교육훈련의 내용은 감정노동의 하위변인 중 표면행위에 B = -.764, 유의확률 p=0.69로 p<0.88에서 통계적으로 유의한 영향이 있음을 나타냈으며 내면행위에는 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 교육훈련의 내용이 내면행위에 유의한 영향을 미치지 않는 것은 지하철 역무원이 교육훈련에 긍정적일수록 내면행위에는 긍정적인 영향을 갖게 된다는 것으로 볼 수 있다. 둘째, 교육방법은 B = .841, 유의확률 P= 0.84로 P<0.88에서 표면행위에는 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며 내면행위에는 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 실제로 교육방법은 표면행위에는 영향을 미치지만 내면행위는 직무만족과 기업의 효율성을 높이기 위한 동기부여책이 고려되어야 한다. 셋째, 교육환경은 표면행위, 내면행위 모두 유의미하지 않은 것으로 나타났다. ☺

♣ 참고문헌

- (1) 유정애(2011), CS교육훈련의 프로그램 특성이 항공승무원의 감정노동에 미치는 영향, 석사학위논문, 고려대학교 교육대학원, PP13-19
- (2) 원혜영(2007), 서비스교육훈련이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구, 석사학위논문, 세종대학교 대학원, PP 10-15
- (3) 홍혜연(2009), 서비스교육훈련이 자아존중감과 자기효능감 및 직무만족에 미치는 영향, 석사학위논문, 경희대학교 대학원, PP19-20
- (4) 김영미(2007), 호텔직원의 성격유형에 따른 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향, 석사학위논문, 세종대학교 대학원(PP7-12
- (5) 김영진(2010), 감정노동과 고객지향성의 관계에서 소진의 역할: 항공사 직원을 중심으로, 박사학위논문, 강원대학교 대학원, PP15-22
- (6) 문릉안(2011), 서비스 접점 종사자의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구 석사학위논문, 세종대학교 대학원, PP4-10