



www.akht.or.kr

Journal of Hospitality & Tourism Studies

The Academy of Korea Hospitality & Tourism



항공사 객실승무원이 지각한 사회적 자본이 승무원 자원관리에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과

The effects of perceived social capital on crew resource management by airline cabin crew: the mediating effect of self-efficacy

진성현*

Jin, Seong-Hyun

* 기톨릭관동대학교 항공운항서비스학과 부교수, jijbin@hanmail.net, 관심분야: 항공경영서비스, 항공관광정책

요약

본 연구는 항공사 객실승무원의 사회적 자본, 자기효능감, 승무원 자원관리 간의 영향 관계를 규명하고자 하였다. 아울러 객실승무원의 자기효능감은 사회적 자본과 승무원 자원관리와의 관계에서 매개효과를 나타내는지 검증하고자 한다. 이를 위해 기존의 문헌 연구를 토대로 연구변수 간의 영향 관계를 가설로 설정하고 대형항공사의 객실승무원을 연구대상으로 하여 편의추출방식으로 2021년 1월 20일부터 2월 1일까지 진행된 설문조사를 통해 최종 223건을 유효표본으로 실증분석을 하였다. 수집된 데이터는 SPSS 21.0 통계 프로그램을 사용하였으며, 다중 회귀분석으로 가설검증을 입증하고 3단계 매개 회귀분석으로 자기효능감의 매개효과를 검증하였다. 본 연구 결과는 다음과 같다. 첫째, 객실승무원의 사회적 자본은 자기효능감에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 둘째, 자기효능감은 승무원 자원관리에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 사회적 자본의 하위요인인 신뢰, 규범, 네트워크가 승무원 자원관리에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 자기효능감이 사회적 자본과 승무원 자원관리와의 영향 관계에 매개효과가 있음을 확인하였다. 본 연구의 시사점으로는 신뢰와 규범, 네트워크로 구성된 사회적 자본을 객실승무원에게 적용하여 연구함으로써 새로운 인적자원 관리 방향을 제시하였다는 점과 객실승무원의 사회적 자본 강화를 위한 교육훈련을 적극적으로 시행하고, 자기효능감이 승무원 자원관리 효과를 높여주는 요인이란 점을 중시한 항공안전정책 관리의 필요성을 제시하였다.

핵심용어

사회적 자본,
자기효능감,
승무원 자원관리,
객실승무원

ABSTRACT

This study sought to identify the relationship between the social capital, self-efficacy, and crew resource management (CRM) of airline cabin crew. In addition, it is intended to verify that the self-efficacy of cabin crew is mediated in the relationship between social capital and CRM. To this end, the relationship between research variables was hypothesized based on existing literature studies, and the final 223 cases were analyzed as effective samples through a convenient extraction method conducted from January 20 to February 1, 2021. The collected data used the SPSS 21.0 statistical program, demonstrating hypothesis validation with multiple regression and verifying the mediating effect of self-efficacy with three-stage mediated regression. The results of this study are as follows: First, it has been shown that the social capital of cabin crew has a significant effect on self-efficacy. Second, self-efficacy has been shown to have a significant effect on CRM. Third, trust, norms, and networks, which are sub-factors of social capital, have been shown to have a significant impact on CRM. Fourth, it was confirmed that self-efficacy has a mediating effect on the relationship between social capital and CRM. The implications of this study were to apply social capital consisting of trust, norms, and networks to cabin crew to provide new human resources management directions, actively implement training to strengthen cabin crew's social capital, and to manage aviation safety policies.

KEYWORDS

social capital,
self-efficacy,
crew resource management,
cabin crew

ACCEPTANCE INFO.

2021.02.09. 원고 접수
2021.02.22. 1차 수정본 접수
2021.02.25. 최종 수정본 접수
2021.02.26. 최종 게재 확정
3인 익명심사필

I. 서론

항공사는 코로나19로 전례 없는 재정상의 어려움 속에서도 최상의 고객 확보를 위해 가장 우선시하는 가치로 여기는 것이 항공 안전운항이며, 안전운항 유지를 위한 다양한 정책과 교육 훈련을 유지하고 있다. 항공사를 선택할 때 소비자들은 대형항공사이든 저비용항공사이든 운항 안전성을 최상위 우선 기준으로 삼고 있다(김승복·박진우, 2015). 항공안전은 고객이 항공사를 선택하는 주요 속성이며, 항공안전의 실패는 심각한 물적, 인적 피해를 이어질 수 있어 사고 예방을 위한 안전시스템 구축이 필요하다(이강석·설은숙, 2010). 항공기 운항을 크게 개선한 첨단 기술의 발달에도 불구하고 안전사고가 발생하는 주요 원인으로는 사람의 실수로 인한 인적 요인이 크게 차지하고 있다(Liou et al., 2008). 항공안전과 관련된 사고 발생의 70%는 승무원 간의 상호 의사소통 부족 때문이다(Sexton & Helmreich, 2000). 이러한 인적 오류에 의한 안전사고를 예방하기 위해 도입된 안전제도가 승무원 자원관리(crew resource management: CRM)이다. 항공사는 안전운항의 최일선에서 승객과 접촉하는 객실승무원(cabin crew)과 운항승무원의 팀워크에 집중한 다양한 훈련프로그램을 가동하고 있다. 그중에서 CRM 훈련은 승무원 간의 팀워크를 기반으로 의사소통 스킬을 증진시킬 목적으로 추진되고 있다. CRM을 중시하는 배경은 CRM이 승무원의 행동에 긍정적인 영향을 미치어 사고 예방에 효과적이지만 반대로 CRM의 실패는 거의 항공 사고에서 계속 원인으로 지적되고 있기 때문이다(Wiegmann & Shappell, 2001).

CRM의 주요 인적 자원인 객실승무원은 항공기 내에 고립되어 외부로부터 어떠한 조력도 받을 수 없는 근무 환경에서 직무를 수행하는 특성이 있다. 객실승무원은 비행 중 안전과 승객 서비스를 보장하기 위해 육체적으로 힘들고 단조로운 업무와 고도의 긴장 속에 직무를 수행하고 있다(Lee et al., 2008). 이 같은 특정한 환경에서 객실승무원은 동료 승무원과의 상호의존적이며, 신뢰와 같은 사회적 자본(social capital)을 기반으로 고객의 안전과 서비스를 책임지고 있다. 이러한 관점에서 사회적 자본이 유무형의 인적 자산으로 구성원 간의 협력적 행위를 촉진케 한다(Bourdieu, 1986)는 개념을 제시한 선행연구를 통해 객실승무원이 지각하는 사회적 자본에 관한 연구에 착수하게 되었다. 객실승무원 대상의 CRM과 사회적 자본의 영향 관계를 직접 연구한 실적은 많지가 않다. 다만 유사한 맥락에서 CRM과 자기효능감(self-efficacy) 및 훈련만족도에 관한 일부 연구들이 있다(안명숙, 2019; 염광렬 등, 2014; Helmreich et al., 1999; Li et al., 2018).

객실승무원은 고객의 안전과 서비스와 관련된 수많은 규정과 절차를 바탕으로 하늘 위 기내라는 공간에서 스스로 책임감을 갖고 임무를 수행한다. 이러한 객실승무원 직무 수행 관점에서 볼 때, 승무원 구성원 간의 사회적 자본이 객실승무원 근무 정도에 미치는 영향 관계를 연구 주제로 모색해 볼 수 있다. 사회적 자본은 신뢰, 규범 등의 요인들로 구성되어 있으며, 사람들 사이의 긍정적인 연결에서 파생된 가치이다(Mask, 2019). 사회적 자본은 개인과 사회 전체를 위한 이익을 창출하는데 중요한 역할을 하고 있다(Bhandari & Yasunobu, 2009). 또한, 사회적 자본은 자신감과 자기효능감과 같은 긍정적인 감정들을 향상시킬 수 있다(Lin, 1999). 따라서 객실승무원 간의 신뢰 및 규범 등 단체 행동을 촉진하는 사회적 자본이 형성 된다면 직무수행에 긍정적 영향을 미칠 것이라는 추론을 할 수 있다.

한편 Bandura(1977)는 인지 과정을 통해 도전에 대처하는 능력에 대한 개인의 판단을 설명하기 위해 자기효능감의 개념을 도입했다. 자기효능감은 특정 상황이나 환경에 대처하는 능력에 대한 개인의 자신감에 대한 믿음을 의미하고 있다(Akhtar, 2008). 자기효능감이 높은 직원들은 고객 지향성에 긍정적인 효과와 함께 직무만족도가 높게 나타나는 연구 결과는 서비스산업 분야에서 구성원들의 자기효능감이 중요하다는 것을 시사하고 있다(서창적 등, 2010; 양지혜, 2014; 이상우, 2020; 조한주, 2015). 중동의 에미레이트항공사는 항공산업은 자신감이 필수인 직장이라는 인식하에 객실승무원 대상으로 자기효능감 교육을 실행하고 있다(Emirates Airline, 2020). 이에 본 연구는 객실승무원의 사회적 자본, 자기효능감, CRM 연구주제에 대하여 선행연구를 바탕으로 문헌적 연구를 통해 연구 방향을 설정하였다. 특히 코로나19로 인한 항공시장의 변화에 따라 객실승무원의 기능과 역할이 더욱 중요해지고 있는 시점에 사회적 자본이 자기효능감과 CRM에 미치는 영향 관계를 연구하는 것은 의의가 있다 할 수 있다.

본 연구에서는 항공사의 주요 인적 자산인 객실승무원이 CRM을 발휘하는 데 있어, 사회적 자본이 어떠한 영향을 미치는지 규명을 하고자 한다. 또한, CRM 효과를 증진하기 위해 자기효능감이 사회적 자본과 CRM과의 관계에 매개효과가 있는지를 파악하고자 한다. Ford et al.(2014)에 따르면 CRM 훈련을 이수한 객실승무원은 팀워크와 의사소통 기술이 증진하는 효과와

함께 자기효능감이 높게 나타났다. 이러한 이유로 항공사는 CRM 훈련의 중요성을 인지하고 그 효과를 높이기 위한 연구와 개발에 치중하고 있다. 따라서 본 연구는 객실승무원 대상의 실증분석을 통해 항공사가 추구하는 CRM 효과 증진을 위한 기초자료를 마련하고 이에 따른 객실승무원의 효율적인 인적자원관리의 실무적 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 사회적 자본

사회적 자본은 문화적, 사회적 가치 시스템을 아우르는 복잡하고 다차원적인 개념으로 관심사에 따라 다양한 정의가 존재한다. 사회적 자본을 넓은 의미로 본다면, 조직구성원들의 공유화된 규범, 가치, 신념, 신뢰, 네트워크, 사회관계 그리고 상호이익을 위한 단체행동을 촉진하는 제도 등의 형태를 모두 포함한 자산이라고 정의할 수 있다(Bhandari & Yasunobu, 2009). 사회적 자본 연구에서 가장 큰 성과의 이론적 발전은 사회적 자본이 네트워크, 신뢰, 규범으로 결합 되고 연결되어 있다는 것을 규명한 것이다(Woolcock, 2001). 대다수의 연구자들은 개인과 사회 전체를 위한 이익을 창출하는 데 있어서 사회적 자본의 역할을 강조하면서 중요한 구성 요소로 네트워크, 상호주의의 규범, 신뢰 등을 거론하고 있다.

80년대 말에 들어서 사회과학 연구자들은 경제 발전과 지속 가능한 개발에 사회적 자본이 역할을 하고 있음을 밝혀냈다. Bourdieu(1986)는 사회적 자본이란 어느 정도 제도화된 관계 내에서 상호 인지하고 있는 그룹의 구성원 간에 탄탄한 네트워크로 연결된 실제적 또는 잠재적 자원의 총합이라고 정의하였다. 사회적 자본 개념을 대중화하는 데 큰 역할을 한 Putnam(2001)은 사회적 자본을 협력적 행위를 촉진하여 사회의 효율성을 증진케 하는 네트워크와 신뢰, 규범과 같은 사회조직의 특징이라고 하였다. 사회적 자본은 구성원 간의 상호작용으로 효율적인 협업과 시너지효과로 이익을 가져다주는 기업의 중요한 자산이다(Beyerlen et al, 2005).

Lins et al.(2019)은 사회적 자본이 높은 기업은 이해당사자들의 신뢰와 협력이 높게 형성되어 수익성과 기업 가치가 높아지는 경향을 보여주고 있다는 의견을 제시했다. 오늘날 네트워크, 신뢰, 그리고 규범은 사회적 자본의 구성 요소로써, 이는 기업의 가치 창출의 중요한 원천이며, 기업의 사회경제적 무형자산이다(Ievdokymov et al., 2020). 즉, 사회적 자본이란 사람들 사이의 협력을 가능토록 하는 구성원들의 공유된 제도, 신뢰, 규범, 네트워크 등 일체의 사회적 자산을 포괄해 지칭한다. 영국의 브리티시항공사는 사회적 자본 수준이 높은 승무원일수록 주인의식이 높아 이직률이 낮다는 연구 결과를 통해 사회적 자본을 향상케 하는 근무 환경 구축에 막대한 투자를 하고 있다(Henriques & Richardson, 2004).

본 연구는 선행연구(강민승, 2019; 조일현, 2020; Bourdieu, 1986)에서 밝혀진 것과 같이 사회적 자본이 유무형의 인적 자산으로 협력적 행위를 촉진케 한다는 개념에 관점을 두었다. Brouwer et al.(2016)은 사회적 자본이 자기효능감에 영향을 미치고, 아울러 자기효능감의 효율성은 과제달성에 영향을 주고 있다는 연구 결과를 제시하였다. 이러한 연구를 토대로 본 연구는 Putnam(2001)이 제시한 신뢰, 규범, 네트워크를 하위요인으로 구성된 사회적 자본을 연구변수로 설정하였다. 사회적 자본을 변수로 연구를 하게 된 직접적인 배경은 비행기 내의 고립된 근무 환경에서 근무하는 객실승무원은 어느 집단보다도 구성원 간의 신뢰와 규범 등 사회적 자본이 요구되고 있는 반면에 현실은 비행 스케줄에 따라 근무하는 특성상 자주 변동되는 구성원들과 평소의 친밀감이 떨어지고 소통 부족 현상이 있기 때문이다.

2. 자기효능감

자기효능감은 예측할 수 없는 특정한 상황이나 역할에서 일정한 과업을 성공적으로 수행해 낼 수 있다는 자신의 능력에 대한 믿음이다(Bandura, 1977). 또한, 자기효능감은 도전 과제 및 과업을 성공적으로 완수할 수 있다는 자신의 능력에 대한 신념 또는 믿음을 의미한다(Akhtar, 2008). 즉, 자기효능감은 주어진 특정 상황에서 자신의 능력이 얼마만큼 유능한지에 대한 개인적 판단이며 동시에 특정한 행동으로 성공적으로 해낼 수 있는지에 대한 개인적 신념이라 할 수 있다(홍현경, 2012). 자기효능감이 높은 집단은 우울증 현상이 낮을 뿐만 아니라 직무만족도가 높게 나타난다(Bradley & Roberts, 2003). 아울러 자기효능감이 높은 사람은 도전적인 목표설정을 하며, 이를 달성하려는 자신감과 동기부여로 좋은 성과를 도출하고 있다(Locke & Latham, 2004). 서창적 등(2010)은 자기효능감과 서비스 성과에 미치는 영향 연구를 통해 자기효능감이 높은 직원은 고강도의 업무환경을 잘 극복하여 직무만족도가 높다는 것을 밝혔다. 또한, 이상우(2020)는 호텔종사원 대상의 자기효능감 연구를 통해 직무수행에

있어 자기효능감이 높은 직원이 고객서비스에 적극적이고 긍정 효과가 있음을 알아냈다. 즉, 자기효능감이 높은 사람일수록 특정 과업에 대해 높은 기준을 설정해 적극적으로 행동하고 직무 수행능력이 뛰어나다 할 수 있다(신형섭, 2016; 이자형·문상기, 2015).

본 연구의 대상인 항공사 객실승무원들은 제한되고 고립된 기내 공간이란 특수한 환경에서 고객의 요구를 충족하는 역할을 수행하기 때문에 자기효능감이 필요하다는 인식을 하게 된다. 이종호·허희영(2012)은 감성노동을 하는 객실승무원에게 자기효능감은 성과를 높이는 긍정적 정서에 영향을 미치고 있다는 연구 결과를 제시하였다. 조한주(2015)도 객실승무원에게 자기효능감은 중요한 개인 속성 중 하나이며 자기효능감이 높은 승무원은 고객에게 자신감 있는 서비스를 실행한다고 밝혔다. 양지혜(2014)는 자기효능감이 높은 승무원 집단에서 조직 몰입도와 직무성고가 높게 나타나고 있어서 자기효능감과 연계한 인적 자원 프로그램 운영을 시사하였다. 이와 관련하여 자기효능감은 CRM을 포함한 항공사 승무원 교육 훈련에 참여하는 승무원의 교육 성과에 기여하고 있다(Davis et al., 2000). 이와 같은 선행연구들을 종합해보면 객실승무원은 정서적 소모가 많은 감정노동과 불규칙한 비행스케줄로 인한 건강 악화 및 스트레스에 노출되어있는 만큼, 이를 극복하고 해소하는 측면에서 자기효능감이 높은 인적 자원 확보가 항공사에게 중요하다 할 수 있다.

3. 승무원 자원관리

CRM은 안전하고 효율적인 비행 운항을 달성하기 위해 모든 가용 자원의 정보, 장비 및 인력을 사용하는 것으로 정의하고 있다(Lauber, 1984). 또한, CRM은 인적 오류를 최소화하여 안전성을 개선하고 운항 성과를 향상시키기 위해 모든 자원을 효과적으로 사용하는 것으로 정의된다(Helmreich et al., 1999). CRM에 있어 중요한 것은 정보공유를 위한 의사소통과 상호협조이다(Shively et al., 2018). 항공기 안전운항이란 팀 구성원들이 공동의 안전 목표를 향해 각자의 업무 이해와 근무 환경에 대해 다 같이 인지하고 있음을 유지하는 것이다. 새롭게 생성된 정보는 모든 구성원이 동시에 공유되어야만 한다. 그렇지 않으면 팀 구성원들은 서로 다른 목적을 가지고 일하고 있을 수 있다. CRM을 실행하는 최종적인 목표는 승무원 상호 간에 자유로운 의사소통을 하여 항공기 운항과 관련된 정보를 공유함으로써 적시 적소에 적절한 조치를 함으로써 안전사고를 사전에 방지하는 것이다(염광렬 등, 2014). CRM 훈련의 핵심인 의사소통 기술이란 조직 및 그룹 내에 문제해결을 위한 구성원 간 영향을 주는 상호작용의 사회적 전략이면서 언어와 비언어적 역량을 모두 반영한 것이라 할 수 있다(Dickson & Hargie, 2004). CRM은 항공 승무원 간의 사회적 상호인간관계를 바탕으로 의사소통을 강조하고 있다(Jensen, 2016). 항공기 운항의 정상 및 비상 상황에서 기술적으로 진화된 승무원의 효과를 결정하는 데 있어 인적 요인이 중요한 역할을 한다는 인식을 하게 된 항공업계는 CRM 개념을 전면적으로 채택했다(Helmreich & Foushee, 2010).

CRM은 80년대 초반 항공기 사고의 원인이 조종사의 기술적인 조종능력보다는 조종사 간 의사소통, 의사결정, 리더십 부족 등 인적 요인에 의한 실수에서 비롯된다(Hughes, 1995)는 미국항공우주국의 연구조사 결과에서 처음으로 거론되기 시작했다. CRM이 항공사의 정식 훈련프로그램으로 적용된 이후 항공기 사고는 꾸준히 감소되었다(Broome, 2011). 국내 항공안전법 고시 운항기술기준(국토부, 2018)에 따르면, 항공사는 모든 승무원을 대상으로 매년 정기적으로 CRM 훈련을 실시하며, CRM 훈련을 이수하지 못한 사람은 항공기에 탑승하여 근무할 수가 없다. CRM 훈련은 인적오류를 방지하기 위한 목적으로 승무원 상호 간 의사전달 체계, 의사소통, 경청, 리더십, 갈등 해소, 스트레스 감소 등의 내용으로 구성되어 있다.

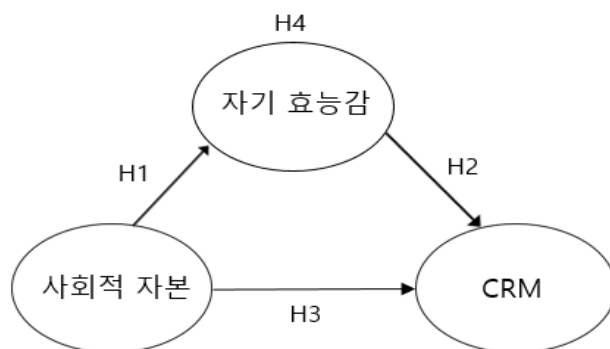
Ford et al.(2014)은 객실승무원 대상의 CRM 연구에서 CRM 훈련을 이수한 객실승무원은 팀워크와 의사소통 기술이 증진하는 효과와 함께 자기효능감이 높게 나타나는 의미 있는 결과를 도출하였다. 또한, 항공 승무원의 자기효능감과 인적오류 간 구조 관계를 실증 분석한 Li et al.(2018)은 자기효능감은 항공 승무원의 인적오류에 막대한 영향을 미치고 있음을 밝혀냈다. 이와 같은 선행연구들을 통해 추론하여 보면, CRM 훈련을 통해 지각된 객실승무원의 자기효능감은 항공안전에 긍정적인 태도와 행동을 이끌어내는 요인으로 작용 되고 있음을 알 수 있다.

III. 연구 설계

1. 연구모형 및 연구가설

1) 연구모형

본 연구에서는 선행연구를 통한 이론적 배경을 토대로 사회적 자본과 CRM과의 관계에서 자기효능감이 인과경로 사이에 놓여 어떻게 영향을 미치는지를 확인하는 매개효과를 검증하기 위한 연구의 개념 틀을 갖고 <그림 1>과 같은 연구모형을 도식화하였다.



<그림 1> 연구모형

2) 연구가설

① 사회적 자본과 자기효능감 간의 관계

사회적 자본은 상호 인지하고 있는 구성원 간에 탄탄한 네트워크로 연결된 실제적 또는 잠재적 자원의 총합이다(Bourdieu, 1986). 네트워크, 신뢰, 그리고 규범은 사회적 자본의 구성 요소로써, 이는 기업의 가치 창출의 중요한 원천이며, 기업의 사회경제적 무형자산이다(Ievdokymov et al, 2020). 사회적 자본과 자기효능감 간의 관계연구를 살펴보면, 사회적 자본은 자기효능감 수준에 영향을 미치고, 그로 인한 자기효능감의 효율성은 과제달성에 영향을 주고 있다(Brouwer et al, 2016). 양지혜(2014)는 자기효능감이 높은 승무원 집단에서 조직몰입과 직무성과가 높게 나타나고 있다고 하였다. 반면에 신뢰, 규범과 같은 사회적 자본은 항공사 객실승무원의 직무만족과 감성노동에 유의한 영향을 미치고 있다(정재엽 등, 2018). 따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구의 연관성을 바탕으로 사회적 자본과 자기효능감의 밀접한 관계성을 제시하고자 한다. 이러한 논의를 통해 사회적 자본과 자기효능감과의 관계에 대해 다음의 가설1을 설정하였다.

가설1: 객실승무원의 사회적 자본은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미친다.

가설1-1: 객실승무원의 신뢰는 자기효능감에 정(+)의 영향을 미친다.

가설1-2: 객실승무원의 규범은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미친다.

가설1-3: 객실승무원의 네트워크는 자기효능감에 정(+)의 영향을 미친다.

② 자기효능감과 CRM 간의 관계

자기효능감은 예측할 수 없는 특정한 상황이나 역할에서 일정한 과업을 성공적으로 수행해 낼 수 있다는 자신의 능력에 대한 믿음이다(Bandura, 1997). 이러한 자기효능감이 안전행동에 영향을 미치는 관계를 연구한 이선희남기은(2017)은 안전하게 업무를 수행하거나 안전절차 행동에 자기효능감이 유의한 영향을 미친다고 밝혔다. 또한, 자기효능감은 객실승무원의 교육 훈련에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 알 수 있다(Davis et al, 2000). 이와 유사한 맥락으로 안명숙(2019)은 자기효능감과 CRM 간의 관계 연구에서 항공사 객실승무원의 목표 달성을 위한 노력과 어려움을 극복하려는 의지 수준을 통해 자기효능감이 CRM에

유의미한 영향을 미치는 핵심요인이라는 견해를 밝혔다. 또한, CRM 훈련을 이수한 객실승무원은 자기주장성 및 자기효능감이 높게 나타나고 있다(Ford, 2014). 이러한 선행연구를 토대로 본 연구에서는 항공 객실승무원을 대상으로 긍정적인 심리적 역량인 자기효능감이 CRM에 미치는 영향 또한 긍정적일 것으로 판단하여 다음과 같은 가설2를 설정하였다.

가설2: 객실승무원의 자기효능감은 CRM에 정(+)의 영향을 미친다.

③ 사회적 자본과 CRM 간의 관계

사회적 자본은 네트워크, 신뢰, 규범으로 결합되고 연결되어 있다(Woolcock, 2001). CRM은 의사소통 기술을 기반으로 문제해결을 위한 구성원 간 영향을 주는 상호작용의 사회적 전략이면서 언어와 비언어적 역량을 모두 반영한 것이라 할 수 있다(Dickson & Hargie, 2004). 이와 같은 맥락에서 CRM은 항공 승무원 간의 사회적 상호인간관계를 바탕으로 의사소통을 강조하고 있다(Jensen, 2016). 항공사 객실승무원은 사회적 자본인 신뢰, 규범, 네트워크가 높을수록 팀 성과에 긍정적인 영향을 미치고 있다(진성현, 2020). 이러한 선행연구를 통해 사회적 자본과 CRM과의 관계에 대해 다음의 가설3을 설정하였다.

가설3: 객실승무원의 사회적 자본은 CRM에 정(+)의 영향을 미친다.

가설3-1: 객실승무원의 신뢰는 CRM에 정(+)의 영향을 미친다.

가설3-2: 객실승무원의 규범은 CRM에 정(+)의 영향을 미친다.

가설3-3: 객실승무원의 네트워크는 CRM에 정(+)의 영향을 미친다.

④ 사회적 자본과 CRM 간 자기효능감의 매개효과

사회적 자본은 공동의 목표를 달성하기 위한 구성원 상호 간에 더 높은 성과를 가져다주도록 사람들의 활동을 촉진하게 해준다(Lins et al., 2019). 사회적 자본의 구성 요소인 신뢰, 규범, 네트워크는 조직구성원 간의 상호협조를 가능하게 하는 요인이다. CRM 훈련을 이수한 객실승무원은 팀워크와 의사소통 기술이 증진하는 효과와 함께 자기효능감이 높게 나타났다(Ford et al., 2014). 자기효능감은 항공사 승무원의 직무몰입과 스트레스 관계에 영향을 미치는 매개효과를 갖고 있다(Omhlot et al., 2017). 또한, 문성식(2017)은 자기효능감을 매개로 한 사회적 자본과 창업 의지와 연구에서 자기효능감이 사회적 자본 간에 영향을 미치는 매개효과를 갖고 있다는 연구결과를 제시하였다. 이러한 선행연구를 바탕으로 자기효능감은 사회적 자본과 CRM과의 관계에 매개효과를 가질 것이라는 다음의 가설4를 설정하였다.

가설4: 객실승무원의 자기효능감은 사회적 자본이 CRM에 미치는 영향관계에 매개역할을 한다.

2. 변수의 조작적 정의 및 측정도구

본 연구에서의 연구변수에 대한 조작적 정의로 사회적 자본은 ‘팀 구성원 개개인이 변화와 성장을 위해 자신에게 스스로 동기를 부여하면서 자율적으로 자신에게 영향력을 행사하는 것’이라고 정의하였다. 사회적 자본 요인 중 신뢰에 대한 측정항목은 강문실·김윤숙(2018), 강민승(2019)의 연구를 근거로 본 연구 목적에 적합하게 수정하여 6개의 문항을 설정하였으며, 규범은 문성식(2017)의 선행연구를 토대로 5개의 측정항목을 설정하였고, 네트워크는 강민승(2019), 조일현(2020)의 연구를 근거로 수정 및 보완하여 5개의 측정항목을 설정하였으며 모든 변수에 대해서는 측정의 일관성을 확보하는 데 장점이 있는 리커트 5점 척도로 측정하였다.

자기효능감은 ‘조직 활동을 촉진하고, 협력적인 행동을 가능하게 해주며 상하 간의 관계, 동료와의 관계, 집단 사이의 관계에서의 상호작용을 잘 할 수 있도록 해주는 자신에 대한 믿음’이라고 정의하였으며, 측정항목은 이정민(2019), 조한주(2015)의 선행연구를 근거로 도출하였으며, 본 연구 목적에 적합하게 수정하여 5개 문항을 리커트 5점 척도로 측정하였다.

CRM은 ‘비행 안전과 효율적인 운항을 위해 승무원 간 의사소통과 상호협조를 증진 시키는 프로그램이다’라고 정의하였다. 측정항목은 안명숙(2019), 염광렬 등(2014)의 선행연구를 근거로 본 연구에 맞게 수정하여 8개의 문항을 리커트 5점 척도로 측정하였다.

3. 자료수집 및 분석방법

설문조사는 본 연구에 부합되고 연구 목적을 이루기 위해 대형항공사인 K 항공사 객실승무원을 대상으로 하여, 2021년 1월 20일부터 2월 1일까지 실시하였다. K 항공사를 연구대상으로 한 배경은 국내 항공사 중 CRM 훈련프로그램을 가장 먼저 가동하여 그동안의 축적된 CRM 실적이 많다는 이유에서이다. 설문조사는 객실승무원의 불규칙한 비행 스케줄 근무 환경과 코로나19로 인한 휴직 상태에 있음을 고려하여 구글 설문 프로그램을 활용한 온라인 방식으로 추진하여 자료를 수집하였다. 설문 작성은 연구자의 주관에 개입되지 않은 상태에서 능동적이고 합당한 평가가 이뤄질 수 있도록 자기기입식 설문방식을 활용하였으며 (Beerens, 2000), 설문에 참여한 전체 응답자 250건 중, 분석 자료로 사용이 부적절하다고 판단되는 설문 27건을 제외하고, 최종적으로 검증된 총 223건의 유효 표본(89%)을 분석에 활용하였다.

분석 방법으로 수집된 데이터는 SPSS 21.0 통계 프로그램을 사용하여 분석하였다. 첫째, 조사대상자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 하였다. 둘째, 측정도구의 타당성 검증을 위해 확인적 요인분석을 하였으며, 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 셋째, 각 변수 간 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석을 하였다. 넷째, 가설검증을 위하여 다중회귀분석을 실시하였고, 자기효능감의 매개효과를 알아보기 위하여 3단계 매개회귀분석을 실시하였다.

IV. 실증 분석

1. 표본의 특성

조사대상자의 인구통계학적 특성에 대해 알아보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과는 <표 1>과 같다. 분석 결과, 성별은 여성 171명(76.7%), 남성 52명(23.3%)으로 나타났고, 연령은 20대 59명(26.5%), 30대 70명(31.4%), 40대 59명(26.5%), 50대 35명(15.7%)으로 나타났다. 결혼 여부는 기혼 114명(51.1%), 미혼 109명(48.9%)으로 기혼의 비율이 다소 높게 나타났고, 교육 수준은 4년제대졸 145명(65.0%), 전문대졸 60명(26.9%), 대학원졸 18명(8.1%) 순으로 나타났다. 근무 연수는 2년 미만 30명(13.5%), 6년 미만 51명(22.9%), 10년 미만 46명(20.6%), 15년 미만 29명(13.0%), 20년 미만 28명(12.6%), 30년 미만 39명(17.5%)으로 나타났고, 직급은 승무원 65명(29.1%), 부사무장 59명(26.5%), 사무장 55명(24.7%), 선임사무장 29명(13.0%), 수석사무장 15명(6.7%) 순으로 나타났다.

<표 1> 인구통계학적 특성(N=223)

구분		빈도(n)	비율(%)	구분		빈도(n)	비율(%)
성별	남성	52	23.3	근무 연수	2년 미만	30	13.5
	여성	171	76.7		6년 미만	51	22.9
연령	20대	59	26.5		10년 미만	46	20.6
	30대	70	31.4		15년 미만	29	13.0
	40대	59	26.5		20년 미만	28	12.6
	50대	35	15.7		30년 미만	39	17.5
결혼 여부	미혼	109	48.9	직급	승무원	65	29.1
	기혼	114	51.1		부사무장	59	26.5
학력	전문대졸	60	26.9		사무장	55	24.7
	4년제대졸	145	65.0		선임사무장	29	13.0
	대학원졸	18	8.1		수석사무장	15	6.7
전체		223	100.0	전체		223	100.0

2. 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증

1) 신뢰도 검증

신뢰성은 측정된 다변량 변수 사이의 일관된 정도를 의미하며, 동일한 개념에 대해서 반복적으로 측정했을 때 나타나는 측정값들의 분산을 의미한다. 본 연구에서는 하나의 개념에 대하여 여러 개의 항목으로 구성된 척도를 이용할 경우 사용하는 Cronbach's α 계수를 산출하여 신뢰도를 검증하였으며, 일반적으로 알파 계수가 .60 이상이면 신뢰성이 있다고 할 수 있다(김대업, 2008). <표 2>와 같이 신뢰도 검증 결과 사회적 자본은 하위요인별 신뢰가 .885, 규범이 .893, 네트워크가 .863으로 나타났고, 자기효능감이 .859, CRM이 .912로 나타나 Cronbach's α 계수 .60 이상으로서 문제가 없는 것으로 볼 수 있다.

<표 2> 신뢰도 검증

구분		문항수	Cronbach's α 계수
사회적 자본	신뢰	6	.885
	규범	5	.893
	네트워크	5	.863
자기효능감		5	.859
CRM		8	.912

<표 3> 사회적 자본에 대한 확인적 요인분석 결과

요인		측정문항	비표준화	표준화	SE	t	CR	AVE
신뢰	→	신뢰1	1.000	.689				
	→	신뢰2	1.278	.834	.116	11.006***		
	→	신뢰3	1.322	.723	.135	9.827***		
	→	신뢰4	1.152	.738	.116	9.921***		
	→	신뢰5	1.386	.757	.137	10.140***		
	→	신뢰6	1.218	.771	.119	10.261***	.940	.724
규범	→	규범1	1.000	.796				
	→	규범2	1.126	.835	.083	13.634***		
	→	규범3	1.040	.804	.080	13.001***		
	→	규범4	1.007	.724	.088	11.409***		
	→	규범5	.955	.800	.073	13.046***	.948	.784
네트워크	→	네트워크1	1.000	.715				
	→	네트워크2	1.289	.841	.114	11.322***		
	→	네트워크3	1.105	.810	.099	11.160***		
	→	네트워크4	1.057	.656	.121	8.728***		
	→	네트워크5	1.166	.677	.124	9.418***	.905	.657

CMIN=146.614, $p=.000$, CMIN/DF=1.527, SRMR=.049, GFI=.925, AGFI=.894, NFI=.931, CFI=.975, RMSEA=.049

*** $p<.001$

2) 확인적 요인분석 결과

사회적 자본에 대한 확인적 요인분석 결과는 <표 3>과 같다. 분석 결과 적합도 지수 중 $\chi^2=146.614(p=.000)$, SRMR=.049, GFI=.925, AGFI=.894, NFI=.931, CFI=.975, RMSEA=.049로 적합도 수용기준에 근사한 값으로 양호하게 나타났다. 또한, 척도들이 해당 요인들에 대한 대표성을 갖는지를 평가하기 위해 개념신뢰도(construct reliability: CR)와 평균분산추출지수(average variance extracted: AVE)를 계산한 결과 모든 요인의 CR은 기준치인 .70 보다 높게 나타났으며, AVE도 기준치인 .50 보다 높아 사용된 측정항목들이 충분히 대표성을 가진다고 말할 수 있다.

자기효능감에 대한 확인적 요인분석 결과는 <표 4>와 같다. 분석 결과 적합도 지수 중 $\chi^2=4.402(p=.354)$, SRMR=.015, GFI=.992, AGFI=.972, NFI=.991, CFI=.999, RMSEA=.021로 적합도 수용기준에 근사한 값으로 양호하게 나타났다. 또한, 척도들이 해당 요인들에 대한 대표성을 갖는지를 평가하기 위해 CR과 AVE를 계산한 결과 모든 요인의 CR은 기준치인 .70 보다 높게 나타났으며, AVE도 기준치인 .50 보다 높아 사용된 측정항목들이 충분히 대표성을 가진다고 말할 수 있다.

<표 4> 자기효능감에 대한 확인적 요인분석 결과

요인		측정문항	비표준화	표준화	SE	t	CR	AVE
자기효능감	→	자기효능감1	1.000	.651				
	→	자기효능감2	1.185	.681	.119	9.986***		
	→	자기효능감3	1.450	.760	.159	9.123***	.932	.733
	→	자기효능감4	1.398	.787	.150	9.331***		
	→	자기효능감5	1.609	.792	.172	9.361***		

CMIN=4.402, $p=.354$, CMIN/DF=1.100, SRMR=.015, GFI=.992, AGFI=.972, NFI=.991, CFI=.999, RMSEA=.021

*** $p<.001$

CRM에 대한 확인적 요인분석 결과는 <표 5>와 같다. 분석 결과 적합도 지수 중 $\chi^2=40.074(p=.001)$, SRMR=.034, GFI=.951, AGFI=.896, NFI=.961, CFI=.977, RMSEA=.078로 적합도 수용기준에 근사한 값으로 양호하게 나타났다. 또한, 척도들이 해당 요인들에 대한 대표성을 갖는지를 평가하기 위해 CR과 AVE를 계산한 결과 모든 요인의 CR은 기준치인 .70 보다 높게 나타났으며, AVE도 기준치인 .50 보다 높아 사용된 측정항목들이 충분히 대표성을 가진다고 말할 수 있다.

<표 5> CRM에 대한 확인적 요인분석 결과

요인		측정문항	비표준화	표준화	SE	t	CR	AVE
CRM	→	CRM1	1.000	.691				
	→	CRM2	.987	.713	.085	11.606***		
	→	CRM3	1.114	.759	.107	10.363***		
	→	CRM4	1.314	.775	.124	10.554***		
	→	CRM5	1.056	.736	.105	10.026***	.952	.714
	→	CRM6	1.264	.761	.122	10.382***		
	→	CRM7	1.372	.846	.120	11.404***		
	→	CRM8	1.061	.707	.096	11.070***		

CMIN=40.074, $p=.001$, CMIN/DF=2.357, SRMR=.034, GFI=.951, AGFI=.896, NFI=.961, CFI=.977, RMSEA=.078

*** $p<.001$

3. 기술통계 및 상관관계 검증

사회적 자본과 자기효능감, CRM의 기술통계 및 상관관계를 분석한 결과는 <표 6>과 같다. 먼저 기술통계분석 결과 사회적 자본은 하위요인별 '규범'이 평균 4.18점, '신뢰'가 평균 3.97점, '네트워크'가 평균 3.89점 순으로 나타났고, 자기효능감은 평균 4.03점, CRM은 평균 3.81점으로 나타났다.

각 변수 간 상관관계를 알아보기 위하여 피어슨 상관관계 분석을 실행한 결과, 사회적 자본의 하위요인별 신뢰($r=.515, p<.001$), 규범($r=.552, p<.001$), 네트워크($r=.480, p<.001$)는 자기효능감과 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 사회적 자본의 하위요인별 신뢰($r=.413, p<.001$), 규범($r=.460, p<.001$), 네트워크($r=.391, p<.001$)는 CRM과도 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한, 자기효능감($r=.598, p<.001$)은 CRM과 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 따라서 각 변수 간 유의한 상관관계는 본 연구의 가설적 방향과 일치하는 것으로 파악되었다.

<표 6> 기술통계 및 상관관계 검증

변수		M±SD	사회적 자본			자기 효능감	CRM
			신뢰	규범	네트워크		
사회적 자본	신뢰	3.97±.562	1				
	규범	4.18±.572	.497***	1			
	네트워크	3.89±.639	.427***	.487***	1		
자기효능감		4.03±.534	.515***	.552***	.480***	1	
CRM		3.81±.570	.413***	.460***	.391***	.598***	1

*** $p<.001$

4. 가설검증

1) 가설1의 검증

항공사 객실승무원이 지각한 사회적 자본이 자기효능감에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 7>과 같다. 분석 결과 회귀모형의 설명력은 41.4%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=51.557, p<.001$). 독립변수별로는 규범($\beta=.316, p<.001$), 신뢰($\beta=.267, p<.001$), 네트워크($\beta=.212, p<.01$)가 자기효능감에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 항공객실승무원이 지각한 사회적 자본인 규범, 신뢰, 네트워크가 높아지면 자기효능감도 높아지는 것으로 볼 수 있다.

<표 7> 항공사 객실승무원이 지각한 사회적 자본이 자기효능감에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	공선성 통계량	
		B	SE	β		공차한계	VIF
자기 효능감	(상수)	1.102	.237		4.642		
	신뢰	.254	.058	.267	4.349***	.708	1.413
	규범	.295	.059	.316	4.960***	.661	1.514
	네트워크	.177	.051	.212	3.474**	.717	1.394

$R^2=.414$, Adj. $R^2=.406$, $F=51.557$ ***, Durbin-Watson = 1.720

** $p<.01$, *** $p<.001$

2) 가설2의 검증

항공사 객실승무원의 자기효능감이 CRM에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과는 <표 8>과 같다. 분석 결과 회귀모형의 설명력은 35.7%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=122.818$, $p<.001$). 독립변수로써 자기효능감($\beta=.598$, $p<.001$)은 CRM에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 항공객실승무원의 자기효능감이 높아지면 CRM도 높아지는 것으로 볼 수 있다.

<표 8> 항공사 객실승무원의 자기효능감이 CRM에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	공선성 통계량	
		B	S.E	β		공차한계	VIF
CRM	(상수)	1.235	.234		5.268		
	자기효능감	.639	.058	.598	11.082***	1.000	1.000

$R^2=.357$, Adj. $R^2=.354$, $F=122.818$ ***, Durbin-Watson=1.851

*** $p<.001$

3) 가설3의 검증

항공사 객실승무원이 지각한 사회적 자본이 CRM에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 9>와 같다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 27.7%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=28.014$, $p<.001$). 독립변수 별로는 규범($\beta=.275$, $p<.001$), 신뢰($\beta=.204$, $p<.01$), 네트워크($\beta=.170$, $p<.05$)가 CRM에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 항공객실승무원이 지각한 사회적 자본인 규범, 신뢰, 네트워크가 높아지면 CRM도 높아지는 것으로 볼 수 있다.

<표 9> 항공사 객실승무원이 지각한 사회적 자본이 CRM에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	공선성 통계량	
		B	S.E	β		공차한계	VIF
CRM	(상수)	1.250	.282		4.436		
	신뢰	.207	.069	.204	2.983**	.708	1.413
	규범	.275	.071	.275	3.896***	.661	1.514
	네트워크	.152	.061	.170	2.509*	.717	1.394

$R^2=.277$, Adj. $R^2=.267$, $F=28.014$ ***, Durbin-Watson=1.638

* $p<.01$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

4) 가설4의 검증

항공사 객실승무원이 지각한 사회적 자본과 CRM의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 분석한 결과는 <표 10>과 같다. 분석 결과 독립변수인 사회적 자본의 하위요인별 신뢰, 규범, 네트워크는 1단계에서 매개변수인 자기효능감에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 매개조건을 충족하였고($p<.001$), 2단계 매개조건 분석 결과 독립변수인 사회적 자본의 하위요인별 신뢰, 규범, 네트워크는 종속변수인 CRM에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 매개조건을 충족하였다($p<.001$).

3단계 매개조건 분석 결과 독립변수인 사회적 자본의 하위요인별 신뢰, 규범, 네트워크의 회귀계수가 유의미하면서 2단계보다 감소하였고, 매개변수인 자기효능감도 유의미하게 나타나 자기효능감은 사회적 자본의 하위요인별 신뢰, 규범, 네트워크가 CRM에 미치는 영향을 부분 매개하는 것으로 나타났다.

〈표 10〉 항공사 객실승무원이 지각한 사회적 자본과 CRM의 관계에서 자기효능감의 매개효과

구분	단계	β	t	F	R^2	채택유무
신뢰	1단계	.515	8.934***	79.824***	.265	부분매개
	2단계	.413	6.748***	45.542***	.171	
	3단계(독립)	.144	2.304*	65.260***	.372	
	3단계(매개)	.524	8.404***			
규범	1단계	.552	9.841***	96.852***	.305	부분매개
	2단계	.460	7.691***	59.159***	.211	
	3단계(독립)	.186	2.931**	67.814***	.381	
	3단계(매개)	.495	7.780***			
네트워크	1단계	.480	8.139***	66.247***	.231	부분매개
	2단계	.391	6.322***	39.966***	.153	
	3단계(독립)	.136	2.225*	64.981***	.371	
	3단계(매개)	.533	8.739***			

* $p < .01$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

V. 결 론

본 연구는 항공사 객실승무원의 사회적 자본, 자기효능감, CRM 간의 영향 관계를 규명하고자 하였다. 기존의 문헌 연구를 토대로 연구변수 간의 영향 관계를 가설로 설정하고 대형항공사의 객실승무원을 대상으로 실시한 설문조사를 통해 연구 결과를 도출하였다. 주요 연구 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 객실승무원이 지각하는 사회적 자본은 자기효능감에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 객실승무원이 지각한 사회적 자본인 규범, 신뢰, 네트워크가 높아지면 자기효능감도 높아지는 것으로 볼 수 있다. 이는 매 비행 근무할 때마다 다른 승무원과 비행 근무를 하는 특성상 동료 승무원과의 신뢰와 객실조직의 규범, 동료 승무원과의 친밀도가 기내에서 발생 되는 항공기 운항 상의 비정상적인 안전상황 및 고객과의 문제해결에 자신감을 갖게 하는 자기효능감을 높이는데 중요한 요인이라는 분석 결과를 보여주고 있다.

둘째, 객실승무원의 사회적 자본은 CRM에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 객실승무원의 사회적 자본인 규범, 신뢰, 네트워크가 높아지면 CRM 기술도 높아지고 있다. 이러한 연구 결과는 하늘 위에 고립되고 제한된 기내 공간에서 객실승무원은 상호의존적인 네트워크를 기반으로 신뢰와 규범을 중시하는 사회적 자본을 통해 기내 안전상황에 적절하게 대처하는 CRM 효과를 개선할 수 있음을 알 수 있다. 셋째, 자기효능감은 CRM에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자기효능감은 객실승무원의 교육 훈련에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 알 수 있다(Davis et al., 2000). 이는 객실승무원이 기내에서 발생 되는 여러 가지 예측하기 어려운 상황에 능숙하게 대처할 수 있다는 자신의 믿음을 갖는 자기효능감이 CRM 효과 증진에 기여하고 있음을 보여주고 있다. 이러한 연구 결과는 자기효능감이 CRM에 정(+)의 영향을 미치고 있다는 안명숙(2019)의 연구 결과와 맥을 같이 하는 것으로 분석되었다.

넷째, 자기효능감은 사회적 자본의 구성요인인 신뢰, 규범, 네트워크가 CRM에 미치는 영향을 부분 매개하는 것으로 나타났다. 본 연구 결과 자기효능감이 높은 서비스 최일선의 객실승무원은 고객지향성이 높고 CRM이 추구하는 정보를 공유하는 의사소통 스킬이 높다는 것을 유추할 수 있다. 이같이 자기효능감을 매개효과로 사회적 자본에 영향을 미치는 연구 결과는 강문실·김윤숙(2018), 문성식(2017) 등의 연구 결과를 지지하고 있다.

본 연구는 구성개념 간의 관계에 관한 가설검증 결과로부터 학문적, 실무적 시사점을 도출할 수 있었다. 학문적 시사점으로는 첫째, 조직의 구성원 간 신뢰, 규범, 네트워크로 구성된 사회적 자본을 객실승무원에게 적용하여 연구함으로써 새로운 인적 자원관리에 관한 연구의 틀을 제시하였다는 점이다. 구체적으로 살펴보면 현재까지 사회적 자본 개념을 근거로 항공사 구성원을 대상으로 한 연구 실적이 많지 않은 현상과 대비하면, 본 연구는 사회적 자본을 객실승무원과 연계하여 시도하였다는 점에 의의가 있다 할 수 있다. 둘째, 항공사 안전 정책에 중요한 CRM을 감성노동을 하는 객실승무원의 과업 성과에 영향을 미치는 자기효능감과

연계하여 연구한 점은 학문적 의의가 있다고 볼 수 있다. 또한, 항공사 승무원 대상의 CRM 연구는 국내에서는 아직 미비한 수준에 있음을 비추어 볼 때 본 연구가 사회적 자본, 자기효능감, CRM 간의 연계성을 제시하여 연구 결과를 도출한 것은 항공 인적 분야의 연구에 있어 이론적 토대를 마련하였다고 볼 수 있다. 셋째, 사회적 자본과 CRM 간의 구조 관계연구는 미비한 수준의 항공 인적 자원 활용 방안과 관련한 연구의 지평을 넓히고 연구 가치가 있음을 보여주고 있다. 특히 자기효능감을 매개로 했을 때 사회적 자본이 CRM에 영향을 미치는 연구 결과는 객실승무원의 자기효능감 증진을 위한 기초자료로 의미가 있다.

실무적 시사점으로는 첫째, 하늘에 고립되고 제한된 기내 공간에서 근무하는 객실승무원의 근무 환경을 비추어 볼 때 객실승무원이 안전과 서비스 책임 완수에 필요한 역량으로 사회적 자본이란 점을 제시하고 있다. 본 연구에서 사회적 자본의 구성요인인 신뢰, 규범, 네트워크는 객실승무원의 비행 근무에 긍정적인 행동과 관련한 자기효능감 및 CRM에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 객실승무원이 책임지고 수행하는 고객의 안전과 서비스에는 지켜야 할 수많은 규정과 절차가 있다. 이러한 규정과 절차를 성공적으로 수행하기 위해서는 객실승무원에게는 신뢰, 규범, 네트워크가 중요하게 작동되어야 한다. 따라서 CRM 효과를 높이기 위해 객실승무원 신규 채용 단계에서부터 신뢰, 규범, 네트워크 수준이 높은 지원자를 채용하는 방식을 도입하는 것을 고려해 볼 수 있다. 둘째, 자기효능감이 CRM에 긍정적인 효과를 주고 있는 요인으로 분석된 연구 결과는 항공사가 객실승무원에게 업무 수행의 자신감을 불어 넣어주는 자기효능감 교육을 추진하는 것이 중요하다는 시사점을 주고 있다. 항공사는 승무원 비행 안전 교육 훈련프로그램을 디자인할 때 자기효능감을 적용하여 수립할 필요가 있다(Davis et al., 2000). 이러한 연구 결과 관점에서 볼 때 이미 중동의 에미레이트항공사가 객실승무원 대상의 자기효능감 교육을 실행하고 있음을 눈여겨볼 필요가 있다. 셋째, 객실승무원의 사회적 자본은 자기효능감을 매개로 하였을 때 CRM에 유의한 영향을 미치는 연구 결과는 객실승무원이 자신의 업무 수행에 자신감을 갖고 팀원 간의 신뢰에 중점을 두는 인적 자원관리가 필요하다는 시사점을 주고 있다. 더욱이 사회적 신뢰가 코로나19 위기를 극복하는 데 중요하다고 밝힌 Devine et al. (2020)의 연구 결과와 같은 맥락에서, 본 연구는 모든 승무원 간의 신뢰 형성은 CRM뿐만 아니라 코로나19와 같은 위기관리에 중요한 요소임을 시사하고 있다.

본 연구의 한계점을 살펴보면, 첫째, 연구대상이 대형항공사 한 곳의 객실승무원을 대상으로 한 점에서 연구 결과의 확장성에 한계가 있다. 객실승무원의 스케줄 근무의 불규칙성으로 인해 직접 대면 조사의 어려움과 코로나19로 인한 객실승무원의 휴직 상태로 여러 항공사로 연구대상을 넓히지 못하여 연구 결과의 일반화에 한계가 있었다. 둘째, 본 연구는 사회적 자본의 다른 관점에서의 종합적으로 연구하지 못하고, 신뢰, 규범, 네트워크만을 구성요인으로 제한하였다는 점에서 사회적 자본을 다양한 각도에서 개념화하고 분석하는 데는 한계가 있다. 또한, 항공사의 CRM과 사회적 자본과 연계한 선행연구의 제한성으로 심층적이면서 다양한 관점에서의 연구에 어려움이 있었다. 향후 연구에서는 대형항공사뿐만 아니라 저비용항공사까지 연구대상을 넓게 포함하여 사회적 자본을 활용한 CRM 훈련 등 효율적인 인적 자산의 확보 및 운영 전략을 수립하는데 유용한 기초자료들이 제공될 수 있기를 기대한다.

참 고 문 헌

- 강문실·김운숙(2018). 자기효능감의 매개효과를 통한 서비스산업의 사회적 자본과 맥락수행에 미치는 영향: 제주지역을 중심으로. *한국상업교육학회*, 32(6), 99-119.
- 강민승(2019). 사회적 자본과 소비성향이 항공사의 문화관광사업 가치평가에 미치는 영향. 세종대학교 대학원, 박사학위논문.
- 국토부(2018). *운항기술기준*.
- 김대업(2008). *AMOS TO Z: 논문작성 절차에 따른 구조방정식 모형분석*. 파주: 학현사.
- 김승복·박진우(2015). 항공사 선택속성의 상대적 중요도에 관한 연구: 항공사 유형별 차이를 중심으로. *한국항공경영학회지*, 13(1), 45-61.
- 문성식(2017). 기업가정신과 사회적 자본이 시니어 창업의지에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과를 중심으로. 호서대학교 벤처대학원, 박사학위논문.
- 서창적·김효정·이호택·장하다(2010). 고객지향성 및 자기효능감이 서비스 성과에 미치는 영향: 콜센터 서비스 종업원을 중심으로. *서비스경영학회지*, 11(1), 285-308.
- 신형섭(2016). 상사의 변혁적 리더십이 자기효능감에 미치는 영향: 리더와 구성원 교환관계(LMX) 조절효과. *호텔관광연구*, 18(5), 176-194.
- 안명숙(2019). 항공사 객실승무원의 감정노동이 자기효능감과 CRM(승무원자원관리)에 미치는 영향. *관광연구*, 34(5), 103-120.

- 염광열 · 김기웅 · 박성식(2014). 항공사 CRM 훈련과정 특성에 따른 승무원 훈련만족도 연구. *한국항공운항학회지*, 22(3), 50-59.
- 양지혜(2014). 항공사 객실승무원의 관계적 요인, 조직몰입, 지식공유, 서비스혁신행동의 구조적 관계: 자기효능감의 조절효과. 경기대학교 서비스경영전문대학원, 박사학위논문.
- 이강석 · 설은숙(2010). 주요 국가의 항공사고 분류체계에 관한 연구. *한국항공경영학회지*, 8(2), 87-100.
- 이상우(2020). 호텔 총지배인의 겸손 리더십이 구성원의 직무 관련 자기효능감과 고객지향성에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 22(2), 96-107.
- 이선희 · 남기은(2017). 자기효능감과 조직의 안전풍토가 안전행동의 역할정도에 미치는 영향. *조직과 인사관리연구*, 41(3), 37-59.
- 이자형 · 문상기(2015). 의료관광 코디네이터의 자기효능감, 조직몰입, 직무만족 및 이직의도 간의 관계연구. *호텔관광연구*, 17(5), 1-10.
- 이정민(2015). 항공사 객실승무원의 자기효능감, 자기개발 동기, 조직성과 간의 관계연구: 제약의 조절효과를 중심으로. 경기대학교 관광전문대학원, 박사학위논문.
- 이종호 · 허희영(2012). 사회적 지지 및 자기효능감이 항공사 승무원의 긍정적 정서표현에 미치는 영향. *한국항공경영학회지*, 10(1), 131-147.
- 정재엽 · 김영 · 유성용(2018). 사회적 자본과 감정노동, 직무스트레스, 직무만족 및 고객지향성 간의 구조적 관계에 대한 연구. *유통경영학회지*, 21(5), 131-140.
- 조일현(2020). 팀 내 사회적 네트워크와 신뢰가 지식공유와 팀 유효성에 미치는 영향: 사회적 자본의 관점에서. 한국외국어대학교 대학원, 박사학위논문.
- 조한주(2015). 항공사 객실승무원의 회복탄력성 요인이 직무성과 및 조직유효성에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과를 중심으로. 경기대학교 서비스경영전문대학원, 박사학위논문.
- 진성현(2020). 항공사 객실승무원의 셀프리더십 역량과 사회적 자본, 팀성과 간의 구조적 관계. 강릉원주대학교 대학원, 박사학위논문.
- 홍현경(2012). 자기효능감이 직무착근도, 혁신행동과 조직구성원 행동에 미치는 영향: 서울 시내 특급 호텔 근무형태에 따른 조절효과 중심으로. 세종대학교 대학원, 박사학위논문.
- Akhtar, M.(2008). What is self-efficacy? bandura's 4 sources of efficacy beliefs. Retrieved November 8, 2020, from <http://positivepsychology.org.uk/self-efficacy-definition-bandura-meaning/>
- Bandura, A.(1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York, NY: Worth Publishers.
- Beerens, D. R.(2000). *Evaluating Teachers for Professional Growth*. Thousand Oaks, CA: Corwin.
- Beyerlen, M. M., Beyerlein, S. T., & Kennedy, F. A.(2005). *Collaborative Capital: Creating Intangible Value*. Amsterdam: Elsevier.
- Bhandari, H., & Yasunobu, K.(2009). What is social capital? a comprehensive review of the concept. *Asian Journal of Social Science*, 37(3), 480-510.
- Bourdieu, P.(1986). The forms of capital. In J. G. Richardson (Eds.), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education* (pp. 241-258), New York, NY: Greenwood.
- Bradley, D. E., & Roberts, J. A.(2003). Self-employment and job satisfaction: investigating the role of self-efficacy, depression, and seniority. *Journal of Small Business Management*, 42(1), 37-58.
- Broome, D. P.(2011). Accident reduction through crew resource management. *Journal of Aviation/Aerospace Education & Research*, 20(2), 12-21.
- Brouwer, J., Jansen, E., Hofman, A., & Falche, A.(2016). Early tracking or finally leaving? determinants of early study success in first-year university students. *Research in Post-compulsory Education*, 21(4), 376-393.
- Davis, W. D., Fedor, D. B., Parsons, C. K., & Herold, D. M.(2000). The development of self-efficacy during aviation training. *Journal of Organizational Behavior*, 21(8), 857-871.
- Devine, D., Gaskell, J., Jennings, W., & Stoker, G.(2020). Trust and the coronavirus pandemic: what are the consequences of and for trust? an early review of the literature. *Political Studies Review*, DOI 10.1177/1478929920948684.
- Dickson, D., & Hargie, O.(2004). *Skilled Interpersonal Communication: Research, Theory, and Practice*. London: Routledge.
- Emirates Airline(2020). Emirates Staff Development and Training. Retrieved December 12, 2020, from <https://emiratesstafftraining.weebly.com/self-efficacy.html>
- Ford, J., Henderson, R., & O'Hare, D.(2014). The effects of crew resource management (CRM) training on flight attendants' safety attitudes. *Journal of Safety Research*, 48(February), 49-56.
- Helmreich, R. L., & Foushee, H. C.(2010). Why CRM? empirical and theoretical based of human factors training. In B. G. Kanki, R. L. Helmreich, & J. Anca (2nd Eds.), *Crew Resource Management* (pp. 3-57), San Diego: Academic Press.

- Helmreich, R. L., Merritt, A. C., & Wilhelm, J. A. (1999). The Evolution of crew resource management training in commercial aviation. *International Journal of Aviation Psychology*, 9(1), 19-32.
- Henriques, A., & Richardson, J. (2004). *The Triple Bottom Line: Does It All Add Up?* London: Earthscan.
- Hughes, D. (1995). FAA may make AQP mandatory/advanced qualification program pilot training. *Aviation Week & Space Technology*, 142(3), 27.
- Ievdokymov, V., Lehenchuk, S., Zakharov, D., Andrusiv, U., Usatenko, O., & Kovalenko, L. (2020). Social capital measurement based on "the value explorer" method. *Management Science Letters*, 10(6), 1161-1168.
- Jensen, R. S. (2016). *Pilot Judgment And Crew Resource Management*, NY: Routledge.
- Laubert, J. (1984). Resource management in the cockpit. *Air Line Pilot*, 53, 20-23.
- Li, Y., Liu, Z., Lan, J., Ji, M., Li, Y., Yang, S., & You, X. (2018). The influence of self-efficacy on human error in airline pilots: the mediating effect of work engagement and the moderating effect of flight experience. *Current Psychology*, 40(3), 81-92.
- Lee, H. K., Wilbur, J., Kim, M. J., & Miller, A. M. (2008). Psychosocial risk factors for work-related musculoskeletal disorders of the lower-back among long-haul international female flight attendants. *Journal of Advanced Nursing*, 61(5), 492-502.
- Lin, N. (1999). Building a network theory of social capital. *Connections*, 22(1), 28-51.
- Lins, K. V., Servaes, H., & Tamayo, A. (2019). Social capital, trust, and corporate performance: how CSR helped companies during the financial crisis (and why it can keep helping them). *Journal of Applied Corporate Finance*, 31(2), 59-71.
- Liou, J. J., Yen, L., & Tzeng, G. H. (2008). Building an effective safety management system for airlines. *Journal of Air Transport Management*, 14(1), 20-26.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2004). What should we do about motivation theory six recommendations for the 21 century. *Academy of Management Review*, 29(3), 388-403.
- Mask, R. L. (2019). *What Is Social Capital and Why Is It So Important?* Retrieved November 22, 2020, from <https://www.snhu.edu/about-us/newsroom/2019/11/what-is-social-capital>
- Omhlott, O. M., Tveito, T. H., & Ihlebæk, C. (2017). Subjective health complaints, work-related stress and self-efficacy in Norwegian aircrew. *Occupational Medicine*, 67(2), 135-142.
- Putnam, R. D. (2001). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*, NY: Simon and Schuster.
- Sexton, J. B., & Helmreich, R. L. (2000). Analyzing cockpit communication: the links between language, performance, error, and workload. *Human Performance in Extreme Environments*, 5(1), 63-68.
- Shively R. J., Lachter J., Koteskey R., & Brandt S. L. (2018). Crew resource management for automated teammates (CRM-A). In D. Harris (Eds.), *Engineering Psychology and Cognitive Ergonomics*, EPCE 2018. Lecture Notes in Computer Science, vol 10906. Cham: Springer.
- Woolcock, M. (2001). The place of social capital in understanding social and economic outcomes. *Canadian Journal of Policy Research*, 2(1), 1-7.