Journal of The Korea Society of Computer and Information
Vol. 18, No. 9, September 2013
www.ksci.re.kr
http://dx.doi.org/10.9708/jksci.2013.18.9.189

항공사 승무원 유니폼의 특성이 유니폼 만족도와 항공사 선택에 미치는 영향에 관한 연구

김 민 수*, 박 혜 윤**

The Effects of Flight attendant's Uniform Design on Uniform Satisfaction and Select Airline

Min-su Kim* Hye-yoon Park**

요 약

본 연구는 항공사 승무원 관련학과의 재학생을 대상으로 항공사 승무원의 유니폼 특성이 유니폼 만족도와 항공사 선택에 미치는 영향에 관해 연구하였다. 이를 위해 항공사 승무원의 유니폼 구성요소를 심미성, 상징성, 기능성의 세 가지 요인으로 나누고 어떠한 요소가 유니폼 만족도와 항공사 선택결정에 영향을 미치는지 실증분석을 통해 알아보고자 하였다. 이를 위해 국내 2년제와 4년제 항공사 승무원 관련학과 학생들을 대상으로 설문을 수집하여, 데이터 분석을 통한 실증연구를 하였다. 실증분석의 결과 유니폼 구성요소 중 심미성, 기능성 상징성이 모두 유니폼 만족도와 항공사 선택결정에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 항공사 승무원들의 유니폼이 가지는 특성들이 대학생들이 기업선택결정을 할 때 많은 비중을 차지하게 된다는 것을 시사하고 있다. 따라서 후속연구에서는 항공사 승무원들의 유니폼에 있어 심미성, 상징성, 기능성을 고려하여 유니폼 만족도를 높이고 이것이 항공사 기업선택결정에까지 긍정적인 영향을 미칠 수 있도록 노력하는 것이 중요하다는 경영학적 시사점을 제시한 것이라 할 수 있다. 또한 본 연구에서는 연구가설 검증과 함께 연구가 가지는 한계성을 제시하여 후속연구의 방향을 제시하였다.

▸ Keywords : 유니폼구성요소 , 심미성, 기능성, 상징성, 유니폼만족도, 항공사선택결정

Abstract

This study was conducted to identify the effect of a flight attendant's uniform quality on uniform satisfaction and on selecting an airline. To do that, uniform components were first classified into three factors esthetics, functionality, and symbolization. Then the differences of

•제1저자 : 김민수 •교신저자 : 김민수
•투고일 : 2013. 8. 2, 심사일 : 2013. 8. 19, 게재확정일 : 2013. 9. 24.
* 한서대학교 항공관광학과(Dept. of Aviation tourism, Hanseo University)
* 한서대학교 항공관광학과(Dept. of Aviation tourism, Hanseo University)

respondents'perception were tested according to the demographics of respondents. Finally the causal relationships among three uniform components, uniform satisfaction and select airline were examined. For the empirical study, the questionnaire data were collected from college and university student studying cabin crew service.

The result of this study showed that the perceptions of students who study cabin crew service were significant on according some demographics information, esthetics, functionality and symbolization factors affecting uniform satisfaction, which had the positive effect on selecting an airline.

These results suggested practical implications for cabin crew's uniform. These result include important managerial implications for the airlines. Also there was some limitation on a hypothesis of study and the further study were needed.

▸ Keywords : Uniform Components, esthetics, functionality, symbolization, Uniform Satisfaction, Select Airline

I. 서 론

항공운송산업에서 주요한 서비스 전달자인 항공사 승무원은 기업의 이미지 형성이나 고객만족에 직접적인 영향을 미치고 있다(이동희·이수범, 2007; 이영희·박혜윤, 2005).

승객에 대한 직접적 서비스를 담당하는 항공사 승무원은 항공사와 승객의 매개체이자 항공사의 대표성을 전달하므로, 항공사 승무원의 유니폼은 비행기라는 제한된 작업 공간에서 작업의 효율성을 높이기 위한 기능적 수반은 물론, 타 항공사와 구별되는 차별화된 디자인으로 항공사의 정체성과 기업에 대한 신뢰성을 전달해야 한다. 오늘날 항공사는 항공사의 얼굴, 이미지 역할을 하는 승무원을 패셔너블하고 돋보이게 만들어 타 항공사와 차별화된 이미지를 구축하여 경쟁력을 강화한다는 전략(항공기 승무원 유니폼, 디자이너와 날다, 2008)을 수립하고, 승무원 유니폼을 브랜딩(branding)효과를 극대화하기 위한 마케팅 수단으로 활용하고 있다(김가영, 2012).

항공사들이 기업 이미지와 직결되는 직원들의 유니폼 제작에 심혈을 기울이는 이유는 유니폼이 항공사의 서비스 지향성을 나타낼 뿐만 아니라 항공사의 바람직한 이미지 전달을 위한 전략적인 수단이 되기 때문이다(양리나, 2002).

항공사 유니폼이 가지는 특성들은 업무의 효율성 증대 및 마케팅 효과의 극대화에 이바지하고 있다(김가영, 2012). 또한 항공사 승무원의 유니폼은 작업복의 개념은 물론 기능적·상징적 및 심미적인 여러 디자인의 구성요소를 반영하고 있다(이신영,2002).

한편, 직업선택 이론에 의하면, 동기는 개인이 직업을 선택할 시 초기 단계에 고려하는 요인들로 입사 이후 업무를 수행하면서도 중요한 요소들로 인식되고 있으며, 직무만족이나 이직의도에까지 직접적으로 영향을 미친다고 하였다.

항공사 승무원 역시 입사 전 이러한 동기를 지닌 수많은 지원자들 중에서 선발과정을 통해 채용되었는데, 직업 선택 시 부여된 동기가 항공사 선택에 많은 영향을 미치고 있다(김가영, 2012). 이에 항공사 승무원의 직업선택 동기에 있어서 각 항공사의 승무원 유니폼이 가지는 특성이 항공사 선택에 영향을 미칠 수 있다는 것을 유추해 볼 수 있다.

좋은 인적자원을 확보하는 것이 기업의 존폐와도 관련이 있을 만큼 항공사의 인적자원은 매우 중요하다고 해도 과언이 아니다. 이에 항공사 지원자들의 관심사와 요구도, 기업선택을 할 때의 고려사항을 미리 파악하는 것은 내부마케팅에 매우 중요한 요소임에도 불구하고 항공사 승무원이 되고자 전공을 선택한 학생들이 기업을 선택할 때 고려하는 요소를 기업에서 미리 파악하고 있는 것은 인적자원 관리에 매우 도움이 될 것임에도 불구하고 고객을 대상으로 하는 고객마케팅, 서비스 품질 등의 논문에 비해 항공사 승무원 관련학과 학생들의 유니폼에 대한 인식에 대한 연구는 거의 찾아보기 힘들다.

이에 본 연구는 항공사 승무원의 유니폼 특성이 유니폼 만족도와 항공사 선택에 미치는 영향에 대해 연구하기 위하여 항공사 승무원 유니폼의 특성을 밝혀내고, 이 특성들이 항공승무원 관련학과 학생들의 인구통계적 특성에 따라 어떻게 다

르게 지각되는 알아보고자 한다. 또한 유니폼 구성요소들과 유니폼 만족도, 항공사 승무원 유니폼 구성요소와 항공사 기업선택과의 인과관계를 밝혀내어 학문적, 경영학적 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 유니폼의 기본조건과 구성요소

1.1 유니폼의 기본조건

유니폼의 제정 동기는 신분표시, 질서유지의 필요에서 생긴 것이며, 소속과 신분을 나타내는 것으로 변화 속의 통일된 외관을 가지고 있는 의상이다. 그러므로 유니폼을 착용했을 때에는, 자기 자신은 물론 소속된 곳을 상징하게 되고, 자기의 신분을 나타내게 되어 중요한 역할과 임무가 주어진다. 외적으로는 근무의 자세를 잡아주며 일의 능률을 높여주는 역할을 하게 된다. 또한 소속된 집단의 올바른 의식을 갖게 하며, 자기의 맡은 일에 대한 긍지와 질서의식을 갖게 하고 역할에 대한 책임감을 갖게 한다(배천범,1982).

회사의 유니폼은 일반 의상과 달리 목적에 의해 입는 옷이므로 규율에 의해 조직적이고 통일성 있어야 하며 사원 간에 동료의식과 일체감을 불어 넣어 주고 집단에의 귀속감을 가지게 함과 동시에 일반인 또는 타 기업인과의 구분이 될수 있는 요건을 갖추어야만 한다(김금주, 1987).

유니폼은 목적이 뚜렷한 의상으로써 소속집단의 이미지를 대외적으로 적극적으로 홍보하고 기억하게 하는데 있어서 중요한 부분을 차지한다. 유니폼의 구성요소는 기능성, 상징성, 심미성, 3요소가 일체되어야 하고 최근 들어 경제성의 요소를 첨가하기도 한다.

1) 상징성

유니폼은 개인적인 미보다는 통일된 의식의 집단체를 형성하게 되므로 상징성을 내포하게 된다. 여기에는 기업의 독자적 이념과 개성, 경영자의 자세, 종업원의 의식이 포함된다. 작업의 종류에 따라 통일된 형태, 색조, 옷차림 등 그 집단의 사무나 행동을 나타내는 각 유니폼의 상징적인 작용을 중시하는 경향이 커지게 되었다. 의복은 사회적 신분, 직업, 착용 의도에 대한 단서를 타인에게 전달하여 대부분의 사람들은 의복을 통하여 타인의 성, 연령, 인종, 신체적인 특징 등을 관찰하게 된다. 그러므로 유니폼을 통해서 직업이 구별되는 것은 당연한 것이다. 특히 직업인의 의복은 직업적 신분상징의 역할이 매우 커서 육체 노동자는 작업복 및 유니폼에 의해서 인지되고, 정신 노동자는 수트 및 운동복으로 인지되며 이외에 직물, 색상, 의복무늬, 의복의 청결상태 등도 작업특성을 상징하는 단서가 된다.

유니폼은 개인적인 미보다 통일된 의식의 집단체를 형성하게 되므로 상징성을 내포하게 된다. 따라서 작업의 종류에 따라 통일된 형태, 색조, 옷차림 등에 따라서 그 집단의 사무나 행동 등 각 유니폼의 상징적인 작용을 중시하는 경향이 차차 커지게 되었다(신인수, 1986).

특히 서비스 업종의 유니폼은 기업의 이미지를 고객에게 확실하게 인식시키고 이미지를 상승시키는 목적을 가지고 있는데 이는 기업의 경제적 이익에 직결되는 것인 만큼 유니폼 디자인에 있어서 충분한 연구를 통해 기업의 이미지가 고객들에게 옳게 전달될 수 있도록 함과 동시에 서비스의 질을 향상시킬 수 있는 방법으로 상징성이 검토되어야 할 것이다. 또한 항공산업의 경우 민족성의 특성과 국가의 상징성을 아울러 내포해야 한다고 본다.

2) 기능성

유니폼은 매일같이 장시간 착용하고 활동한다는 측면에서 기능적이어야 하며 착용자의 작업내용, 활동량, 계절적인 문제, 위생적인 측면 등을 고려하여야 하며, 활동 시 경쾌감을 주어야 한다. 표면에 불필요한 장식은 피하는 것이 바람직하고 의복이 터지기 쉬운 곳인 바지 밑, 주머니 입구, 겨드랑이 및, 소매부리와 닿아서 해지기 쉬운 곳인 팔꿈치, 무릎, 바지 끝 소매부리, 소매산 등의 부위는 활동에 의하여 많은 움직임이 있으므로 의복의 여유분을 충분히 고려하여야 한다(신인수, 1986). 특수 의복인 유니폼은 평상복과 달리 장시간 착용하는 옷이므로 작업환경과 신체와의 관계를 잘 조절함으로써 작업의 능률을 향상시키고, 착용자의 피로를 경감시킬 수 있어야 한다.

또한 소재에 있어서도 착용자의 직업과 역할에 따라 통기성, 신축성, 흡습성, 구김 가는 정도, 내구성 등 여러 측면에서 고려되어야 한다.

3) 심미성

심미성은 개인에 따라 다르나 대중이 공감하는 공통의 미의식으로 시대성, 국제성, 민족성, 사회성, 개인성 등의 복합적인 것이며 전통이나 유행에 의해서 좌우되기도 하며 대상자의 기호에 대한 조사 자료를 통하여 객관적으로 타당성을 얻을 수 있다.

인간의 심리 면에서 보면 아름답고 신체에 적합한 옷을 착

용하였을 때 착용자의 만족감에서 서비스를 제공하고, 고객의 만족 또는 유쾌감을 불러일으킬 것이다. 유니폼의 디자인은 목적에 맞고 목적을 나타낼 수 있는 디자인이며, 통일적 미관도 생각하여 유니폼을 입을 사람들의 여러 가지 체형을 넓게 커버할 수 있는 창의적인 표현방법으로 폭넓은 디자인이어야 한다. 그리고 서비스직은 회사의 특수성에 따라 그 만큼 심미성을 요구하게 된다(정재희,2009).

유니폼의 색상은 업무의 성격에 따라 개인의 취향이 반드시 반영된다고는 할 수 없으나 기업이념과 기업 이미지 전달을 위해서는 조화적이고 효과적인 색을 수반하는 색상이어야 한다. 기업색상은 색상이 가지고 있는 특성을 보다 좋은 기업 이미지를 획득하고 유리한 마케팅을 전개하는데 이용되어 진다.

기업에서 유니폼의 색상 선택 시 생각해야 할 점은 다음과 같다(김학성, 1983)

첫째, 기업의 이념과 실체에 맞는 이상적인 이미지를 나타내는데 어울리는 색상이어야 한다. 둘째, 눈에 띄기 쉬운 색이고 타사와의 차별성이 뛰어난 색상이어야 한다. 셋째, 여러 가지 소재로 재현이 용이하고 관리하기 쉬운 색상이어야 한다. 넷째, 사람들에게 불쾌감을 주거나 경관을 손상시켜서는 안되며 주위와 조화하기 쉬운 색상이어야 한다.

2. 항공사 승무원 유니폼의 특징

2.1 항공사 승무원 유니폼의 특성

항공사 승무원 유니폼은 국제적으로 다양한 고객을 겨냥한 각 기업의 이미지 전달 매체로서는 물론, 각 나라의 이미지를 세계에 인식시킬 수 있는 표현적 상징매체로서 매우 중요하다. 또한 승무원 유니폼은 내부적으로는 승무원간의 일체감과 결속력을 높여주고, 대외적으로는 통일된 이미지를 높이는데 큰 역할을 할 수 있어야 한다.

항공사 승무원의 중요한 두 직무인 안전과 서비스의 능률적인 수행을 위해서는 항공사 승무원의 직무에 항상 긴장감이 존재한다. 이러한 이중적 직무의 완벽한 업무수행이 이루어지도록 항공사에 따라 다양한 교육과 정기적인 훈련이 이루어지고 있으며, 또한 기내에서의 서비스 활동에서 요구되는 팔의 상하운동과 허리 굽힘 등을 고려해 볼 때 이에 적합한 기능적인 디자인 요구된다.

그리고 승무원 유니폼은 심미적인 측면에서 유니폼 색상이 항공기의 외부, 기내의 인테리어와 어울리는 색상이어야 하고, 항공사의 전체적인 이미지와 잘 어울려야 하며 승객의 안전과 휴식에 조화되어 오랜 비행시간에 지루하지 않은 색상이어야 한다. 또한 항공기 내의 조명은 일반 조명과 다르게 단계별 밝기에 따라서 선택이 가능하므로 모든 단계의 조명에 어울리는 색상의 명도나 채도가 고려되어야 한다(조경희,1998)

3. 유니폼 만족도

유니폼 만족에 대한 연구는 유니폼 구성요소와의 관계에서 많이 연구되었고, 유니폼의 특성(심미성, 기능성, 상징성) 각각에 대한 지각이 어떻게 유니폼 만족도에 영향을 미치는지 조사하였다. 여기에서의 만족도는 유니폼의 전체적인 만족도에 해당한다(이민주, 2008).

이종직(2003)은 유니폼은 조직에서 요구하는 일련의 목표와 기준에 적합한 행동들을 수행하도록 도와주는 동시에 유니폼에 대한 감정적인 반응을 불러일으킨다고 하였다. 따라서 유니폼 착용자들의 유니폼에 대한 지각은 자연스럽게 유니폼 전반에 대한 만족감에 영향을 미칠 수 있다.

이지나·박옥련·김주희(2006)는 호텔 종사자들의 유니폼 만족도 및 디자인 선호에 관한 연구에서 심미성, 활동성, 상징성, 관리성 순으로 유니폼 만족에 영향을 미친다는 것을 제시했다. 김민주·김두라·전소현(2007)는 외식산업 종사자의 유니폼 만족과 직업태도와의 인과관계 연구에서 상징성을 제외한 심미성과 기능성이 유니폼 만족에 정(+)의 인과관계가 있음을 밝혀냈다. 이민주(2008)는 항공사 승무원 유니폼 만족도가 직무만족에 미치는 여향에 대한 연구에서 심미성, 기능성, 상징성이 승무원들의 유니폼 만족도에 정(+)의 영향을 미친다는 것을 밝혀냈다.

이러한 선행연구 결과를 토대로 본 연구에서는 가설을 설정하였다.

III. 실증연구의 설계

1. 연구모형 및 가설

1-1. 연구모형

본 연구에서는 항공사의 유니폼 특성이 유니폼 만족도와 기업선택결정에 미치는 영향에 대해 살펴보고자 한다. 선행연구에 따라 수립된 연구모형과 가설을 살펴보면 다음과 같다.

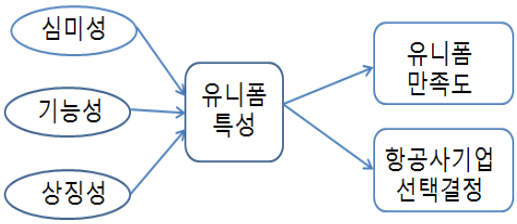

그림 1 . 연구모형
Fig. 1. Research Model

가설1. 항공사 유니폼의 특성(기능성, 상징성, 심미성)은 유니폼 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설2. 항공사 유니폼의 특성(기능성, 상징성, 심미성)은 기업선택결정에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

2. 자료수집 및 분석절차

2-1. 설문의 구성과 자료수집

선행연구를 바탕으로 항공사 유니폼의 특성이 유니폼 만족도와 항공사선택결정에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 선행연구를 바탕으로 유니폼의 특성인 상징성, 기능성, 심미성과 유니폼의 만족도, 항공사 선택결정, 인구통계학적 특성으로 구성된 총 29문항의 설문지를 작성하였다. 인구통계학적 특성 항목을 제외하고는 모두 리커트 5점 척도로 작성하였다. 항공사 승무원 취업률이 비교적 높은 2년제, 4년제 대학의 재학생을 대학으로 설문지를 배부하였으며, 2013년 3월 2일~5월 31일까지 총 410부의 설문지를 배부하여 410부 모두 수거하였다. 이중 불성실한 설문지18부를 제외하고 392부의 설문지로 실증분석을 실시하였다.

표 1. 설문지의 구성
Table 1. Questionnaire configuration

변수	세부내용	문항수	선행연구
항공사 유니폼 특성	심미성, 기능성, 상징성	10	김민주(2008) 김민주·김두라·전소현(2007) 김시중·양리나(2002) 류미애·박옥련(2005) 이민주(2008) 이창선(2008)
유니폼 만족도	유니폼 만족도	3	이민주(2008)
항공사 선택	승무원 이미지, 새로운 지식, 창의적인 일, 적성, 경영이념, 결정	8	김민주(2008) 김민주·김두라·전소현(2007) 김시중·양리나(2002) 류미애·박옥련(2005) 이민주(2008) 이창선(2008)
인구통계학적 특성	자아성취, 신분보장, 소득수준	8	학력, 학년, 유니폼선호도, 하의선호도, 항공사 선택, 원하는 항공사, 선택요인, 유니폼의 기능

2-2. 분석방법

첫째, 본 연구에서 사용된 문항의 타당성을 검증하고, 공통요인을 찾아내 변수로 활용하기 위해 요인분석을 실시하였으며, 각 영역에 대한 신뢰도 검사를 실시하여 문항간의 신뢰도를 측정하였다. 둘째, 응답자의 일반적 사항에 대해 살펴보기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다. 셋째, 전체 유니폼 기능, 유니폼 만족도, 항공사 선택 결정에 대한 평균값과 표준편차를 살펴보기 위하여 기술통계분석을 실시하였다. 넷째, 유니폼 기능 요인과 유니폼 만족도간의 상관관계를 살펴보기 위하여 상관분석을 실시하였다. 다섯째, 유니폼 기능 요인과 항공사 선택 결정간의 상관관계를 살펴보기 위하여 상관분석을 실시하였다. 여섯째, 유니폼 기능 요인이 유니폼 만족도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 일곱째, 유니폼 기능 요인이 항공사 선택결정에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 본 연구의 실증분석은 모두 유의수준 $p<.05$, $p<.01$, $p<.001$ 에서 검증하였으며, 통계처리는 SPSSWIN 18.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

Ⅳ. 분석결과

1. 타탕성 검증

본 연구에서 사용된 문항의 타당성을 검증하고, 공통요인을 찾아내 변수로 활용하기 위해 요인분석을 실시하였다. 요인회전과 관련하여 베리멕스(Verimax)회전을 실시하였다.

〈표 2〉에서 보는 바와 같이 10개의 문항에 대하여 요인분석은 실시한 결과, 고유치가 1.0이상인 요인은 총 3개의 요인이 도출되었고, 각 요인은 부하량이 .40 이상인 것만을 추출한 것이다. 3개 요인의 공통 변량은 총 72.63%로 나타났다.

〈표 2〉에서는 유니폼 기능 요인을 값이 큰 요인부터 제시하였다. 요인 1은 공통변량이 43.48%를 차지하고 있으며,

표 2. 유니폼의 기능 요인별 요인분석
Table 2. Analysis on Uniform factor

요인명	문항	성분			전체	% 누적
		요인1	요인2	요인3		
상징성	유니폼은나의신뢰감을높일것이다.	.875	.105	.221	4.349	43.486
	유니폼을입은내모습이자랑스러울것이다.	.860	.063	.197		
	유니폼을입으면소속감을갖게될것이다.	.834	.084	.133		
	내가착용한유니폼은다른회사의유니폼보다특별한점이있을것이다.	.650	.154	.249		
기능성	유니폼은착용감이좋을것이다..	.200	.849	.106	1.934	62.830
	유니폼은활동하기편할것이다.	.091	.846	.099		
	유니폼은내몸에잘맞을것이다.	.282	.700	.079		
	유니폼은세탁및관리가용이할것이다..	-.123	.691	.154		
심미성	나는 유니폼색상에만족할것이다.	.292	.185	.893	.981	72.637
	나는 유니폼디자인에만족할것이다.	.330	.178	.878		

이를 "상징성 요인"이라고 명명하였다. 요인 2는 공통변량이 19.34%를 차지하고 있으며, 이를 "기능성 요인"이라고 명명하였다. 요인 3은 공통변량이 9.80%를 차지하고 있으며, 이를 "심미성 요인"이라고 명명하였다.

2. 신뢰도 분석

본 연구에서는 측정도구들에 관한 정확성이나 정밀성의 신뢰도를 측정하기 위하여 크론바흐 알파계수(Cronbach's Alpha Coefficient)를 이용하였으며, 일반적으로 알파계수의 값이 0.6 이상이면 신뢰성이 있다고 할 수 있다.

표 3. 신뢰도 분석
Table 3. Reliability analysis

		Cronbach의 알파	항목 수
유니폼기능	심미성	.913	2
	기능성	.792	4
	상징성	.848	4
유니폼의 만족도		.867	3
항공사 선택 결정		.729	8

〈표 3〉을 보는 바와 같이 각 요인에 대한 신뢰도 분석 결과, 심미성에 대한 신뢰계수가 .913으로 나타났으며, 기능성에 대한 신뢰계수가 .792, 상징성에 대한 신뢰계수가 .848, 유니폼의 만족도에 대한 신뢰계수가 .867, 항공사 선택 결정에 대한 신뢰계수가 .729으로 나타나, 모든 문항에서 .6이상으로 나타났으며, 이는 각 문항 간 내적 일치도가 매우 높은 것으로 나타났다.

3. 응답자의 인구통계학적 특성

〈표 4〉에서 보는 바와 같이 응답자의 인구통계학적 특성에 대해 살펴보면 4년제가 73.0%, 전문대가 27.0%로 나타났으며, 학년은 2학년이 46.7%로 가장 높은 것으로 나타났으며, 3학년이 28.6%, 1학년이 19.1%, 4학년이 5.6%로 순으로 나타났다.

유니폼의 선호도는 정장이 89.8%, 캐쥬얼이 10.2%로 나타났으며, 정장의 경우 하의 선호도는 정장의 경우 하의 선호도는 치마가 78.3%, 바지가 21.7%로 나타났다.

유니폼만을 보고 항공사를 선택한다면 대한항공이 63.5%로 가장 높은 것으로 나타났으며, 아시아나가 30.9%, 이스타가 2.3%, 제주항공이 2.0%, 티웨이가 1.0%, 에어부산이 0.3%로 순으로 나타났고, 본인이 원하는 항공사는 아시아나가 48.2%, 대한항공이 48.0%, 이스타가 2.0%, 제주항공이 1.3%, 티웨이가 0.5%로 순으로 나타났다.

항공사를 선택할 때 선택요인은 브랜드 이미지가 30.9%로 가장 높은 것으로 나타났으며, 복지 29.3%, 업무자체 매력 24.7%, 월급 9.9%, 유니폼 5.1% 순으로 나타났으며, 가장 중요하다고 생각되는 유니폼의 기능은 상징성이 52.0%로 가장 높은 것으로 나타났으며, 기능성이 25.8%, 심미성이 22.2%로 순으로 나타났다.

표 4. 응답자의 인구통계학적 특성
Table 4. Demographic characteristics

		빈도	퍼센트
학력	전문대	106	27.0
	4년제	286	73.0
학년	1학년	75	19.1
	2학년	183	46.7
	3학년	112	28.6
	4학년	22	5.6
유니폼 선호도	정장	352	89.8
	캐쥬얼	40	10.2
정장의 경우 하의 선호도	바지	85	21.7
	치마	307	78.3
유니폼만을 보고 항공사를 선택한다면	대한항공	249	63.5
	아시아나	121	30.9
	이스타	9	2.3
	티웨이	4	1.0
	에어부산	1	.3
	제주항공	8	2.0
본인이 원하는 항공사	대한항공	188	48.0
	아시아나	189	48.2
	이스타	8	2.0
	티웨이	2	.5
	제주항공	5	1.3
항공사를 선택할 때 선택요인	브랜드이미지	121	30.9
	월급	39	9.9
	복지	115	29.3
	업무자체매력	97	24.7
	유니폼	20	5.1
가장 중요하다고 생각되는 유니폼의 기능	기능성	101	25.8
	심미성	87	22.2
	상징성	204	52.0
합계		392	100.0

4. 전체 유니폼 기능, 유니폼 만족도, 항공사 선택 결정 기술통계

〈표 5〉에서 보는 바와 같이 각 요인별 기술통계를 살펴보면, 심미성이 4.01점, 기능성이 3.18점, 상징성이 4.50점, 유니폼 만족도가 4.35점, 항공사 선택 결정이 3.70점으로 나타났다.

표 5. 각 요인별 기술통계
Table 5. Mean value on Factors

	N	평균	표준편차
심미성	392	4.01	.824
기능성	392	3.18	.700
상징성	392	4.50	.618
전체 유니폼 특성	392	3.87	.532
유니폼만족도	392	4.35	.699
항공사선택결정	392	3.70	.481

5. 유니폼의 기능 요인별 기술통계

표 6. 유니폼의 기능 요인별 기술통계
Table 6. Mean value on Uniform factors

	N	평균	표준편차
나는 유니폼 디자인에 만족할 것이다.	392	4.03	.850
나는 유니폼 색상에 만족할 것이다.	392	3.99	.867
유니폼으로 인해서 내 이미지가 상승할 것이다.	392	4.32	.793
유니폼은 활동하기 편할 것이다.	391	2.93	.926
유니폼은 착용감이 좋을 것이다.	392	3.33	.871
유니폼은 내 몸에 잘 맞을 것이다.	392	3.61	.768
유니폼은 세탁 및 관리가 용이할 것이다.	392	2.85	.990
유니폼을 입으면 소속감을 갖게 될 것이다.	392	4.69	.650
유니폼을 입은 내 모습이 자랑스러울 것이다.	392	4.61	.721
유니폼은 나의 신뢰감을 높일 것이다.	392	4.56	.687
내가 착용한 유니폼은 다른 회사의 유니폼보다 특별한 점이 있을 것이다.	392	4.12	.900

〈표 6〉에서 보는 바와 같이 유니폼의 기능 요인별 기술통계를 살펴보면 '유니폼은 활동하기 편할 것이다'가 2.93점, '유니폼을 입으면 소속감을 갖게 될 것이다'가 4.69점, 유니폼을 입은 내 모습이 자랑스러울 것이다가 4.61점, 유니폼은 나의 신뢰감을 높일 것이다가 4.56점, 내가 착용한 유니폼은 다른 회사의 유니폼보다 특별한 점이 있을 것이다가 4.12점으로 나타났다.

6. 유니폼의 만족도 요인별 기술통계

표 7. 유니폼의 만족도 요인별 기술통계
Table 7. Mean value on Uniform satisfaction factors

	N	평균	표준편차
나의 유니폼에 대해서 전반적으로 만족스러울 것이다.	392	4.09	.839
나는 유니폼을 입으면 자랑스러울 것이다.	392	4.46	.769
유니폼으로 승무원의 이미지가 상승될 것이다.	392	4.50	.747

〈표 7〉에서 보는 바와 같이 '유니폼에 대해서 전반적으로 만족스러울 것이다' 4.09점으로 나타났으며,'유니폼으로 승무원의 이미지가 상승될 것이다'가 4.50점으로 나타났다.

7. 항공사 선택 결정 요인별 기술통계

표 8. 항공사 선택 결정 요인별 기술통계
Table 8. Mean value on Select airline factor

	N	평균	표준편차
항공사 승무원의 이미지가 좋으면 취업 할 것이다.	392	4.13	.813
항공사 선택 시 새로운 지식과 기술 획득의 기회를 더 중요시	392	3.69	.799
항공사 선택 시 창의적인 일을 더 중요시 한다.	392	3.39	.805
항공사 선택 시 적성을 중요시 한다.	392	4.08	.795
항공사의 경영이념과 비전을 더 중요시 한다.	392	3.61	.785
항공사 선택 시 자아성취를 더 중요시 한다.	392	3.90	.848
항공사 선택 시 신분보장을 더 중요시 한다.	392	3.55	.854
항공사 이미지보다 소득 수준을 더 중요시 한다.	392	3.28	.850

〈표 8〉에서 보는 바와 같이 항공사 선택 결정요인을 보면 '항공사 승무원의 이미지가 좋으면 취업 할 것이다'4.13, '항공사 이미지보다 소득 수준을 더 중요시 한다', 3.28점으로 나타났다.

8. 유니폼 기능 요인과 유니폼 만족도간의 상관관계

표 9. 유니폼 기능 요인과 유니폼 만족도간의 상관관계
Table 9. Correlation Between Uniform functionality and Uniform satisfaction

	심미성	기능성	상징성	전체 유니폼 기능	유니폼 만족도
심미성	1				
기능성	.355(**)	1			
상징성	.547(**)	.281(**)	1		
전체 유니폼 기능	.751(**)	.767(**)	.782(**)	1	
유니폼만족도	.631(**)	.329(**)	.757(**)	.720(**)	1

**p〈.01

〈표 9〉에서 보는 바와 같이 유니폼 기능 요인과 유니폼 만족도간의 상관관계를 살펴보면 유니폼 기능 요인 중 심미성과 유니폼 만족도와는 r=.631(p〈.01)의 정(+)적인 상관관계를 보였다. 즉 유니폼 기능 요인 중 심미성이 높을수록 유니폼 만족도가 높아짐을 알 수 있다.

또한 유니폼 기능 요인 중 기능성과 유니폼 만족도와는 r=.329(p〈.01)의 정(+)적인 상관관계를 보였다. 즉 유니폼 기능 요인 중 기능성이 높을수록 유니폼 만족도가 높아짐을 알 수 있다.

또한 유니폼 기능 요인 중 상징성과 유니폼 만족도와는 r=.757(p〈.01)의 정(+)적인 상관관계를 보였다. 즉 유니폼 기능 요인 중 상징성이 높을수록 유니폼 만족도가 높아짐을 알 수 있다.

또한 유니폼 기능과 유니폼 만족도와는 r=.720(p〈.01)의 정(+)적인 상관관계를 보였다. 즉 유니폼 기능이 높을수록 유니폼 만족도가 높아짐을 알 수 있다.

9. 유니폼 기능 요인과 항공사 선택 결정간의 상관관계

표 10. 유니폼 기능 요인과 항공사 선택 결정간의 상관관계
Table 10. Correlation Between Uniform functionality and Select airline

	심미성	기능성	상징성	전체 유니폼 기능	항공사 선택결정
심미성	1				
기능성	.355(**)	1			
상징성	.547(**)	.281(**)	1		
전체 유니폼 기능	.751(**)	.767(**)	.782(**)	1	
항공사 선택결정	.354(**)	.340(**)	.461(**)	.503(**)	1

**p〈.01

〈표 10〉에서 보는 바와 같이 유니폼 기능 요인과 항공사 선택 결정간의 상관관계를 살펴보면 유니폼 기능 요인 중 심미성과 항공사 선택 결정과는 r=.354(p〈.01)의 정(+)적인 상관관계를 보였다. 즉 유니폼 기능 요인 중 심미성이 높을수록 항공사 선택 결정이 높아짐을 알 수 있다. 또한 유니폼 기능 요인 중 기능성과 항공사 선택 결정과는 r=.340(p〈.01)의 정(+)적인 상관관계를 보였다. 즉 유니폼 기능 요인 중 기능성이 높을수록 항공사 선택 결정이 높아짐을 알 수 있다.

또한 유니폼 기능 요인 중 상징성과 항공사 선택 결정과는

r=.461(p<.01)의 정(+)적인 상관관계를 보였다. 즉 유니폼 기능 요인 중 상징성이 높을수록 항공사 선택 결정이 높아짐을 알 수 있다. 유니폼 기능과 항공사 선택 결정과는 r=.503(p<.01)의 정(+)적인 상관관계를 보였다. 즉 유니폼 기능이 높을수록 항공사 선택 결정이 높아짐을 알 수 있다.

10. 유니폼 기능 요인이 유니폼 만족도에 미치는 영향

표 11. 유니폼 기능 요인이 유니폼 만족도에 미치는 영향
Table 11. The effect of uniform factors on Uniform satisfaction

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	F	유의확률	R^2
	B	표준오차	베타					
(상수)	.213	.165		1.287	.199			
심미성	.248	.032	.292	7.803***	.000	233.660***	.000	.644
기능성	.062	.033	.062	1.899	.058			
상징성	.655	.041	.580	15.916***	.000			

**p<.001

〈표 11〉에서 보는 바와 같이 유니폼 기능 요인이 유니폼 만족도에 미치는 영향에 대해 살펴보면 설명력(R제곱)은 총분산의 64.4%를 설명하고 있으며 F값은 233.660로 유의수준 p<.001 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

또한 유니폼 기능 요인 중 심미성(B=.292, p<.001)은 유니폼 만족도에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

즉 유니폼 기능 요인 중 심미성이 높을수록 유니폼 만족도가 높아짐을 알 수 있다.

또한 유니폼 기능 요인 중 상징성(B=.580, p<.001)은 유니폼 만족도에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

즉 유니폼 기능 요인 중 상징성이 높을수록 유니폼 만족도가 높아짐을 알 수 있다.

그러나 유니폼의 기능 요인 중 기능성은(B=.062 p<.001)으로 유니폼 만족도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

11. 유니폼 기능 요인이 항공사 선택 결정에 미치는 영향

〈표 13〉에서 보는 바와 같이 유니폼 기능 요인이 항공사 선택 결정에 미치는 영향에 대해 살펴보면 설명력(R제곱)은 총분산의 26.5%를 설명하고 있으며 F값은 46.716로 유의수준 p<.001 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

또한 유니폼 기능 요인 중 기능성(B=.210, p<.001)은 항공사 선택 결정에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

즉 유니폼 기능 요인 중 기능성이 높을수록 항공사 선택 결정이 높아짐을 알 수 있다.

또한 유니폼 기능 요인 중 상징성(B=.356, p<.001)은 항공사 선택 결정에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

즉 유니폼 기능 요인 중 상징성이 높을수록 항공사 선택 결정이 높아짐을 알 수 있다.

그러나 유니폼 기능 요인 중 심미성(B=.084, p<.001)은 항공사 선택 결정에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

표 12. 유니폼 기능 요인이 항공사 선택 결정에 미치는 영향
Table 12. The effect of uniform factors on Select airline

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	F	유의확률	R^2
	B	표준오차	베타					
(상수)	1.802	.163		11.031	.000			
심미성	.049	.031	.084	1.561	.119			
기능성	.145	.032	.210	4.490***	.000	46.716***	.000	.265
상징성	.277	.041	.356	6.806***	.000			

***p<.001

V. 결론 및 제언

항공사 승무원은 장시간의 비행과 고객 접점에서 서비스를 제공하는 정신적·육체적 소진이 매우 높은 직업이다. 그럼에도 불구하고, 갈수록 이 직업에 대한 관심이 높아지며 관련 학과나 취업준비 교육프로그램이 늘어나고 있다. 인적자원 의존도가 매우 높은 항공사는 좋은 인력을 확보하는 것이 회사

의 존폐를 좌우할 수 있을 정도로 중요하다고 해도 과언이 아닐 것이다.

이에 본 연구는 이 직업을 선택하게 된 동기 중 유니폼의 특성에 초점을 맞춰 항공사 승무원을 대상으로 이 직업을 선택하는데 있어서 유니폼의 특성이 유니폼 만족도와 항공사 기업선택에 미치는 영향에 대해서 살펴보고자 하였다.

현재 항공사 승무원 관련학과 전공 학생들을 대상으로 실증분석을 실시한 결과 유니폼의 기능인 상징성, 심미성, 기능성 중 상징성을 모두 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 또한 유니폼을 입게 되면 소속감을 가장 크게 느끼게 될 것으로 기대하고 있었다. 즉 항공사의 유니폼의 특성에 대한 학생들의 인식은 매우 긍정적이며 회사의 소속감에 큰 영향을 주는 것으로 나타났다. 이미 많은 선행연구들에서 인적자원이 회사에 대한 소속감을 크게 느낄수록 조직유효성이 증가하는 것으로 나타난 바가 있는 것으로 볼 때, 인적자원의 선발과 교육이 매우 중요한 항공사의 유니폼은 승무원이 소속감을 느끼게 하는데 있어 매우 중요한 요소인 것이다.

항공사 선택결정 요인 중 항공사 승무원의 이미지가 가장 좋은 곳에 대한 선호도가 가장 높은 것으로 나타났다. 유니폼의 특성인 상징성, 심미성, 기능성 모두 유니폼 만족도와 항공사선택결정에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 항공사 승무원 지원자들은 소득, 지식의 습득, 경영이념, 자아성취 등 보다 현재 항공사 승무원이 가지고 있는 이미지가 항공사 선택결정에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 항공사 승무원의 이미지 중 유니폼의 특성은 매우 중요하다는 것을 알 수 있다.

또한 유니폼의 특성과 만족도와 관계에서는, 유니폼의 특성 중 심미성과 상징성이 높을수록 만족도가 높게 나타나는 것으로 나타났다. 마지막으로 유니폼의 특성과 항공사 선택결정과의 관계에서는 기능성과 상징성이 항공사선택결정에 유의미한 영향을 갖는 것으로 나타났다. 이에 따라 항공사 승무원등의 인적자원이 창출하는 이미지와 서비스가 매우 중요한 항공사에서는 좋은 인적자원 확보를 위해서 유니폼의 특성을 제고할 필요가 있다고 할 수 있다.

항공사 승무원의 유니폼 특성이 유니폼 만족도와 항공사선택결정에 미치는 영향에 대해 실증분석을 통해 경영학적 시사점을 제시하였으나, 본 연구가 모든 항공승무원 관련학과 학생들을 대상으로 하지 못하였다는 점, 종적연구가 이루어지지 못하였다는 점, 설문의 대상자가 유니폼을 경험하지 못한 대학생이 였다는 연구의 한계점을 갖고 있다. 또한 항공사 유니폼의 특성이 유니폼 만족에 영향을 미치고 이러한 만족도가 항공사 선택결정에 영향을 미치는지에 관한 후속연구를 통해 이러한 점을 보완하여 지속적인 연구가 필요할 것이다.

참고문헌

[1] Bae, cheun bum, "A study of uniforms of modern company C.I.P. Design Review Vol. 2, No. 1. pp.219-234, 1983.

[2] Jeong, jae hee, "Uniform design research for motor show helpers for the future-oriented concept car", The Graduate School of Design Ewha Womans University, May, 2009.

[3] Joung, ji sook, Chi, sung ai, " A Study on Uniform Satisfaction and Professional Self-Image of Nurses ", Journal of Korean Academy of Nursing Administration, Vol. 7, No. 3, pp.455-472, November, 2001.

[4] Kang, so hee, Research on the effect of enterprise's image reflecting its service products : focus on the selection of international airline cases, Advertising & Public Relations The Graduate School of Journalism and Mass communication, December, 2004.

[5] Lee, chang sun, "The effect of flight attendants' Uniform satisfaction on Job attachment", Graduate School of Business Administration Keimyung University, December, 2008.

[6] Lee, min joo, "Job satisfaction measured in relation to the Flight Attendant's uniform satisfaction", The Graduate School of Tourism Sejong University, June, 2008.

[7] Lee, shing young, "A Study of Cabin Uniform Design : The Case of Asiana Airlines", The Graduate School of Ewah Womans University, July, 2002.

[8] Kim, min joo, "The Effects of Employees' Uniform Perception on their Job, Organizational, and Occupational Attitude in the Food &Beverage Industry ", Journal of Korea academic society of tourism management, Vol. 22, No . 4, pp.69-86, February, 2008.

[9] Kim, min joo,· Chang yeon jin, "Effects of the

Uniform Perceptions among Employees of Food-service Industry on their Attitudes ", Journal of Foodservice Management, Vol. 7, No. 3, pp.43-63, October, 2004.

〔10〕 Kim, min joo,·Kim doo ra, Jeon so hyun, "The Causal Relationship between the Uniform Satisfaction of Employees Working for Foodservice Industry and Their Occupational Attitude , Journal of Foodservice Management, Vol. 10, No. 4. pp.217-235, December, 2007.

〔11〕 Yang, lee na, "A Study on Uniform Satisfaction and Preference of Hotel Employees", Journal of the costume culture association, Vol. 9, No. 5, pp.687-699,October, 2002.

〔12〕 http:/fi.co.kr

저 자 소 개

김 민 수

2006 : 경기대학교 경영학 박사

현 재: 한서대학교 항공관광학과 부교수

관심분야: 항공사 운영, 서비스품질

E-mail : mskim08z@hanseo.ac.kr

박 혜 윤

2006 : 경기대학교 관광경영학박사

현 재: 한서대학교 항공관광학과 조교수

관심분야: 관광경영

E-mail : hypark@hanseo.ac.kr