



www.akht.or.kr

Journal of Hospitality & Tourism Studies

The Academy of Korea Hospitality & Tourism



셀프리더십이 조직신뢰, 조직몰입 및 직무만족에 미치는 영향: 항공 객실승무원을 중심으로

The effects of self-leadership on organizational trust, organizational commitment and job satisfaction: focused on airline cabin crew

진성현* · 김경숙**

Jin, Seong-Hyun · Kim, Kyung-Sook

* 기톨릭관동대학교 항공운항서비스학과 부교수, jjjbin@hanmail.net, 관심분야: 항공경영서비스, 관광경영

** 국립강릉원주대학교 관광경영학과 교수, kks2220@gwnu.ac.kr, 관심분야: 관광경영, 항공경영(교신저자)

요약

본 연구는 항공사 객실승무원의 셀프리더십, 조직신뢰, 조직몰입, 직무만족 간의 영향 관계를 규명하고자 하였다. 아울러 셀프리더십과 조직몰입, 직무만족 간의 영향관계에서 조직신뢰가 어떠한 매개효과를 갖는지를 알아보고자 하였다. 이를 위해 기존의 문헌 연구를 토대로 연구변수 간의 영향 관계를 가설로 설정하고 대형항공사의 객실승무원을 연구대상으로 하여 편의추출방식으로 2020년 2월 11일부터 3월 2일까지 진행된 설문조사를 통해 최종 227건을 유효표본으로 실증분석을 하였다. 본 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 객실승무원의 셀프리더십은 조직신뢰에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 둘째, 셀프리더십은 조직몰입 및 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 조직신뢰는 셀프리더십의 하위요인별 감성역량, 인지역량, 사회적 역량이 조직몰입 및 직무만족에 미치는 영향을 부분 매개하는 것으로 나타났다. 본 연구의 시사점으로는 조직구성원 간 상호의존적이며 자율적 능력이 요구되는 셀프리더십을 객실승무원에게 적용하여 연구함으로써 새로운 리더십 방향을 제시하였다는 점과 객실승무원의 셀프리더십 강화를 위한 교육훈련을 적극적으로 시행하고, 조직신뢰가 객실승무원의 직무만족과 조직몰입을 높여주는 요인이란 점을 중시한 인적자원 관리의 필요성을 제시하였다.

핵심용어

셀프리더십,
조직신뢰,
조직몰입,
직무만족,
객실승무원

ABSTRACT

This study aims to investigate the relationship between self-leadership, organizational trust, organizational commitment, and job satisfaction of airline cabin crew. In addition, this study was to investigate the mediating effect of organizational trust on the relationship between self-leadership, organizational commitment and job satisfaction. For this purpose, the relationship between research variables was hypothesized based on the existing literature research, and the final 227 cases were empirically analyzed as valid samples through a survey conducted from February 11 to March 2, 2020, as a convenience extraction method, with the cabin crew of a legacy airline as a research subject. The results of this study are as follows: First, self-leadership of cabin crew has a significant effect on organizational trust. Second, self-leadership had a significant effect on organizational commitment and job satisfaction. Third, organizational trust partially mediated the effects of emotional, cognitive, and social competence on organizational commitment and job satisfaction by sub-factors of self-leadership. The implications of this study are that the new leadership direction was presented by applying self-leadership and the education and training for strengthening the self-leadership of the cabin crew were actively implemented, and the need for human resource management was suggested that organizational trust is a factor that enhances the job satisfaction and organizational commitment of the cabin crew.

KEYWORDS

self-leadership,
organizational trust,
organizational commitment,
job satisfaction,
cabin crew

ACCEPTANCE INFO.

2020.09.01. 원고 접수
2020.09.21. 1차 수정본 접수
2020.09.23. 2차 수정본 접수
2020.09.28. 최종수정본 접수
2020.09.28. 최종 게재 확정
3인 익명심사필

I. 서론

최근 코로나19 위기로 항공사들은 항공 여행 승객의 건강 안전에 대한 보장을 확보하는 정책을 펴나가고 있다. 이 가운데 항공사들은 코로나19 위기에 대응하기 위한 대책 중의 하나로 항공사의 인적 자원에 대한 새로운 교육과 관리가 필요하다는 인식을 하고 있다(Dreimane, 2020). 특히 기내에서의 위생 청결을 확보하기 위해 객실승무원의 기내 응급처치 장비 사용 능력 향상과 코로나19 감염 의심 승객에 대한 의학적 응급처치에 대한 교육을 강화하고 있다(Simpliflying, 2020). 코로나19 이후의 뉴노멀 시대에서는 항공, 관광, 여행 분야에서 조직구성원들의 역할과 임무의 중요성이 대두되고 있다(Graziano, 2020). 이러한 관점에서 볼 때 코로나19로 인하여 항공여행의 인식이 변화하는 항공시장에서의 경쟁 구도는 더욱 치열해질 것으로 예측되고 있다. 이러한 위기 때마다 항공시장에서의 점유율을 높이기 위한 마케팅 전략 차원에서 객실승무원의 역할은 더욱 중요해져 가고 있다(Ng et al., 2011). 항공사는 마케팅 차별화 전략으로 경쟁사가 단기간에 모방할 수 없는 객실승무원의 역량을 통해 조직성과를 높여 나가는 방안이 필요하다(김금영, 2017).

객실승무원은 고객이 기내에 탑승하여 목적지에 도착하는 과정에 항공사가 제공하는 여러 유, 무형의 서비스를 수행하는 가장 중요한 역할을 담당하고 있다(김경숙, 2014). 아울러 고객 만족을 위한 객실승무원의 서비스 행동과 태도는 항공사 평판에 절대적으로 기여하고 있다(Gibbs et al., 2017). 따라서 항공사들은 객실승무원을 활용한 차별화된 내부 마케팅 전략에 관심을 더해 가고 있다. 객실승무원 마케팅은 항공사와 고객과의 의사소통에 가장 중요한 역할을 담당하는 추세로 변화하고 있다. 객실승무원의 인적 서비스는 고객 만족과 항공사 이미지 신뢰에 유의한 영향을 미치고 있다(박윤미, 2017; 최금년, 2017).

이렇듯 항공사의 서비스 품질에 기여도가 높은 객실승무원의 근무 특성을 보면, 비행 편수에 따라 함께 비행하는 객실승무원이 매년 달라지고 있어(Thiel et al., 2004), 평소 구성원 간의 의사소통과 친밀감을 유지하기가 어려운 한계를 안고 있다. 더구나 항공기 내에 고립되어 지상으로부터 어떠한 조력도 받을 수 없는 근무 환경에서 의사결정을 자율에 의존하는 근무 환경에 놓여 있다. 이러한 특수한 근무 여건에서 객실승무원의 셀프리더십은 기업조직 환경에 적합하며 구성원의 셀프리더십 역량 수준이 조직의 성과달성에 기여하고 있다는(Georgianna, 2007) 연구 결과에 주목할 필요가 있다. 특히 기업이 어려운 상황에 놓여 있을 때 셀프리더십 교육을 받은 직원들은 시간이 지남에 따라 점차 조직의 성과 개선에 기여하고 있으며, 직무만족도에 긍정적인 영향을 미치고 있다는 연구 결과는 셀프리더십의 중요성을 제기하고 있다(Marques-Quinteiro et al., 2019).

항공사 객실승무원과 관련된 선행연구를 살펴보면 인적서비스(강정민·박철, 2018; 박윤미, 2017; 최금년, 2017)와 고객만족(안소영, 2017; 장영주, 2017; 전진명, 2018), 직무 스트레스(김상범·임은정, 2016)에 집중되어 있다. 본 연구는 객실승무원의 셀프리더십 연구를 이러한 연구주제들과 비교 조사하여 연구 방향을 설정하였다. 특히 코로나19로 인한 항공시장의 변화에 따라 객실승무원의 기능과 역할이 더욱 중요해지고 있는 시점에 셀프리더십이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 관계를 연구하는 것은 의의가 있다 할 수 있다. 아울러 조직신뢰를 매개로 하였을 때의 셀프리더십이 조직몰입과 직무만족에 영향을 미치는 긍정적인 결과를 가져다줄 것으로 보고 있다.

본 연구는 항공사의 주요 인적 자산인 객실승무원의 셀프리더십이 조직신뢰와 조직몰입 및 직무만족에 미치는 영향을 규명하고자 한다. 따라서 셀프리더십과 조직신뢰를 매개로 조직몰입과 직무만족 간의 영향 관계를 파악하기 위한 연구모형을 제시하였으며, 국내 대형항공사 객실승무원을 대상으로 한 설문조사를 기반으로 실증분석하여 가설검증을 하고자 한다. 이같이 본 연구는 문헌 연구와 실증 연구를 통하여 항공시장의 경쟁우위를 위한 객실승무원의 효율적인 인적 자원 관리와 직무만족 증진을 위한 기초자료를 제공하고 실무적인 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 셀프리더십

셀프리더십은 개인이 목표를 달성하기 위해 스스로 자신을 이끌고, 영향력을 행사하고, 동기부여 하는 것이다(Neck et al., 2019). 셀프리더십은 자기규제를 통해 목표를 설정하고 성과를 기대하는 심리적 차원의 의도적인 실행으로 목적 지향적이고 행동을 주도하는 이유와 동기를 설정하여 행해지는 것이라고 할 수 있다(Neck & Manz, 2012). 사람들이 높은 성과를 달성하고자 유도하는 자율적인 힘, 즉 조직구성원 각자가 변화와 성장을 위해 자신에게 스스로 동기를 부여하면서 자신에게 영향력을 행사하는 과정을 셀프리더십이라고 정의할 수 있다(강태완 등, 2012).

또한, 자신들의 생활을 스스로 통제할 수 있는 자율권이나 책임이 주어진다면 팀원들이 그 같은 책임과 자율권에서 오는 도전에 대응하기 위해 구체적으로 책임있게 무엇을 할 수 있을 것인가 제시하는 것이 셀프리더십이다(Manz & Sims, 2001). 셀프리더십 개념은 권한위임과 탈중심화된 역동적인 조직 환경에 매우 효과적인 잠재적 요소로 인식되고 있다(Manz & Neck, 2004). 셀프리더십과 연계된 권한위임은 구성원들이 영향력 있는 업무의 역할을 결정하고, 직무만족을 높여주는 데 도움이 되고 있다(Yukl & Becker, 2006). 나아가 셀프리더십을 적용한 조직은 전통적인 관리에 의존한 팀에 비해 팀 생산성이 훨씬 개선되는 결과를 낳고 있다(Fredendall & Emery, 2003). 리조트종사원을 대상으로 연구한 전정아(2015)는 셀프리더십은 구성원들에게 업무에 대한 자신감을 높여주고, 조직몰입을 가능하게 함으로써 조직의 효율성이 높아진다는 견해를 밝혔다.

셀프리더십은 기업의 조직 환경에 적합하며 구성원의 셀프리더십 수준이 조직의 성과달성에 기여하고 있다(Georgianna, 2007). 특히 기업이 어려운 상황에 놓여 있을 때 셀프리더십 교육을 받은 직원들은 조직의 성과 개선에 기여하고 있으며, 직무만족도에 긍정적인 영향을 미치고 있다(Marques-Quinteiro et al., 2019). 국내기업에서도 조직성과에 헌신하는 수준 높은 인적 자원의 양성을 위한 방안으로 셀프리더십에 대한 관심도가 높아지고 있다(나일주, 2007).

Boyatzis & Ratti(2009)는 많은 선행연구를 분석한 연구에서 셀프리더십에 필요한 역량을 감성역량과 인지역량, 사회적 역량으로 구분하고 이 3가지 유형을 리더가 갖추어야 할 능력으로 거론하였다. 셀프리더십과 이 3가지 역량의 영향 관계를 분석한 선행연구를 살펴보면, 감성역량과 리더십의 영향 관계를 연구한 Cavallo & Brienza(2006)는 뛰어난 리더들의 성과와 감성역량 사이에 유의한 영향을 미치는 결과를 도출하였다. 인지역량은 셀프리더십의 자율능력과 연관되어 효과적이고 우수한 성과를 끌어내는 직무와 연관된 정보와 상황을 분석하고 생각해내는 능력이라 할 수 있다(Boyatzis & Ratti, 2009). Pater et al.(2019)은 사회적 역량은 독립적으로 일할 수 있는 능력과 강한 자기 규율 능력 등으로 셀프리더십에 가장 요구되는 역량이라고 하였다.

본 연구는 이와 같은 선행연구를 토대로 구성원의 감성역량, 인지역량 그리고 사회적 역량을 지상으로부터 고립되어 직무를 수행하는 객실승무원의 셀프리더십 특성에 적합하고 조직몰입과 직무만족에 영향을 미치는 중요한 요인일 것이라는데 관점을 두었다.

2. 조직신뢰

신뢰에 대한 관점은 연구자마다 다르게 나타나며, 정치, 사회, 심리, 경제 등 여러 영역에서 정의와 측정 방법에 대한 다양한 논의와 관심이 지속하여 증가하고 있다(박통희·원숙연, 2000). 조직 내 신뢰의 대상은 상사, 동료, 부하, 타 부서나 팀의 조직구성원으로 이뤄진다고 하여 신뢰의 다계층성을 거론하였다(김호균, 2008). 신뢰는 다른 사람의 행동과 말에 의존하여 그 사람이 약속을 이행할 좋은 의도를 가지고 있다는 기대나 믿음으로 정의되고 있다(Bligh, 2017).

신뢰는 상호호혜성의 규범에서 비롯된다. 신뢰는 상대방의 호혜로 마음 또는 행동으로 보답을 받을 것이라는 기대에 부응하는 믿음이다(Bicchieri et al., 2011). 신뢰는 복잡한 인간의 행동으로 다양한 변인들로 이뤄지고 영향을 받아 결정되는 심리적 현상이다(Haciyakupoglu & Zhang, 2015). 신뢰는 조직 효과성의 증대를 가져온다. 신뢰는 조직성과, 이타주의, 이직 의도, 직무만족에 큰 영향을 미친다(Bligh, 2017). 김왕배·이경용(2002)은 조직에 신뢰가 형성되면 조직에 대한 헌신과 몰입, 창의성, 직무만족이 유발되어 조직의 성과를 높이는 핵심 자원이라 주장하고 있다. 즉, 높은 수준의 신뢰 환경에서 업무를 수행하는 사람들이 낮은 수준의 신뢰 환경에서 업무를 수행하는 사람들에 비해 성과가 높게 나타나고 있다(유시정 등, 2008).

기업에서의 조직신뢰는 무형의 도덕적 논리가 아닌 실질적인 성과를 창출하는 물질적 수익 창출의 가치라는 점에서 중요하게

인식되고 있다(Stephen & Timothy, 2014). 신뢰는 두 사람 또는 그 이상의 사람들 사이의 협력을 가능토록 하는 비공식적인 공유의 규범이라고 정의할 수 있으며, 신뢰는 공동체 결속과 연대를 유지하게 할 뿐만 아니라 구성원 간 협력하는 습관이 형성되어 생산성을 증대시키는 요인이 되고 있다(곽기영, 2013). 객실승무원의 셀프리더십을 연구한 홍순남(2018)은 구성원 간의 신뢰가 안전 문화에 중요한 기능을 하고 있다고 하였다. 즉, 높은 신뢰수준의 객실승무원은 안전업무에 자발적 참여와 문제인지 등 적극적인 행동을 보여주고 있다는 것이다. Tellefsen & Thomas(2005)는 구성원들의 조직신뢰가 높으면 조직몰입에 긍정적인 영향을 주고, 이직 의도를 줄이는 데 도움을 준다고 하였다.

조직 신뢰를 주제로 한 여러 선행연구를 통해 알 수 있었던 것은 신뢰가 단순히 무형의 도덕적 차원을 넘어 조직의 가시적인 성과에 기여되는 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치고 있다는 점이다.

3. 조직몰입

조직몰입은 사회학적 차원에서 구성원이 조직 내에서 직무를 수행하는 것과 관련된 행동과 개인적 목표 동기를 동일시하는 긍정적 요인이기 때문에 기업 측면에서 중요한 주제로 인식되고 있다(Meyer & Herscovitch, 2001). Mowday(1998)는 조직몰입을 구성원들의 태도보다는 행동에 중점을 두고 행동적 접근방식으로 연구를 하여 조직몰입을 개인과 조직의 동일시와 개인이 조직에 헌신하고 기여하는데 있어 상대적인 정도를 나타내는 것이라고 정의했다. 조직몰입은 구성원들이 자신의 삶 속에서 일의 중요성에 대해 인식을 하는 과정에 갖게 되는 것으로서, 결과적으로 조직의 성과를 증대시킬 뿐만 아니라 구성원 개인의 성장에도 긍정적 영향을 미치고 있다(Morris & Sherman, 1981).

원종하·구정대(2020)는 조직몰입을 조직의 목표 및 구성원에게 바라는 기대 등에 대하여 어느 정도 몰두할 수 있느냐 하는 정도라고 정의하였다. 기업의 인적 자원 관리 측면에서 조직몰입이 주목을 받는 이유는 구성원의 몰입도가 높으면 조직에 긍정적인 행동을 하고, 특히 구성원의 이직 의도를 효과적으로 낮추게 하여 조직에 대한 정서적 안정감을 높일 수 있기 때문이다(김미경, 2011).

항공사 승무원에게 조직몰입은 기내 직무를 자신의 일로 동일시하는 심리적 일체감으로 수행하고자 하는 노력과 열정이라 할 수 있다(김혜정, 2018). 조직 내 신뢰가 축적되면 구성원들은 상호작용의 영향을 받아 긍정적으로 행동하는 경향이 있으며, 이는 구성원들의 직무만족이나 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다(홍순남, 2018).

Chen & Chen(2012)은 객실승무원 대상의 연구에서 직무 전문성 향상이 조직몰입에 영향을 미치는 긍정적인 결과를 도출하였다. 또한, 조직몰입도가 높은 객실승무원은 고객의 문제를 성공적으로 해결하고 서비스 개선을 위한 참신한 아이디어를 내며, 탁월한 서비스 태도를 발휘하고 있다(양근애, 2015). 이와 같은 선행연구들을 통해 유추하여 보면, 조직몰입은 구성원이 조직 내에서의 직무수행과 개인적 목표 동기를 동일시하면서 조직에 긍정적인 행동을 하는 요인으로 구성원들의 직무만족이나 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

4. 직무만족

직무만족의 정의는 학자마다 다소의 차이는 있으나, 대체로 구성원들이 자신의 직무를 평가함으로써 얻어지는 즐거운 감정 상태라고 정의하고 있다. Oshagbemi(2003)는 직무만족을 자신의 직무에 대한 긍정적이고 유익한 정서 상태에서 자신의 직무 가치를 이뤄내는 과정에 얻게 되는 결과에 대비한 만족의 정도로 보았다. 이영안(2007)은 직무만족은 내적과 외적인 만족으로 구분되며, 내적인 만족은 신념, 태도, 욕구, 성취감과 같은 심리적 요인을, 외적인 만족은 직무 결과에 대한 승진, 보상 등을 말한다고 하였다. 또한, 직무만족은 개인이 직무를 대하는 태도로서 조직구성원이 직무와 관련하여 느끼고 생각하는 일관되고 종합적인 감정의 정도로 정의할 수 있으며 이것은 개인의 태도, 신념, 욕구 등에 따라 달라질 수 있다(류은정·이인숙, 2014).

Connolly & Viswesvaran(2000)은 직무만족과 개인의 성향 간의 메타분석 연구 결과, 직무를 대하는 사람의 태도 즉, 인성과 직무만족 간의 관계에서 정서적인 성향이 긍정적 요인이라한 것을 발견하였다. Rotenberry & Moberg(2007)는 직무에 대한 태도가 좋은 사람은 그렇지 않은 사람보다 더 우수한 성과를 나타낸다는 연구 결과를 밝혔다. 이와 유사한 연구 결과를 제시한 최용석·이종호(2012)는 직무에 만족한 사람은 고객에게 적극적이며 열성적으로 행동하고 배려하는 자세를 갖고 있다는 의견을 밝혔다. 나아가 직무만족은 서비스 수준의 향상과 고객 만족으로 이어져 경영 전반에 긍정적인 영향을 미치고 있다는 견해를 내놓았다.

김민수 등(2013)은 객실승무원의 직무만족은 직무수행 과정에서 개인의 내, 외재적 욕구가 어느 정도 충족되는가에 대한 지각된 반응이라 하였다. 이지윤·이계희(2019)는 객실승무원들은 자신의 업무영역에서 자율적인 영향력을 발휘하는 역량이

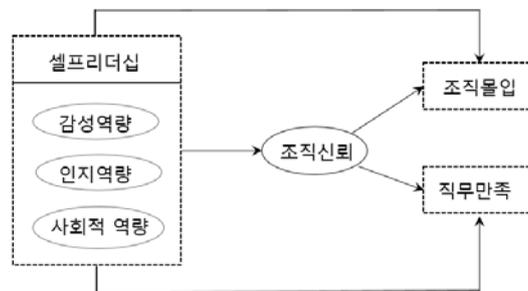
높을 때 직무에 대한 만족을 느끼고 있으며, 객실승무원의 직무만족은 고객 지향성과 서비스 품질 향상에 영향을 미치는 요인임을 밝혔다. 아울러 이명숙(2018)은 객실승무원이 직무에 만족할 경우, 직무 태도가 좋아질 가능성이 있으며, 객실승무원의 직무만족은 고객 지향성과 서비스 품질 개선에 긍정적인 영향을 미치는 요인임을 규명하였다.

III. 연구 설계

1. 연구모형 및 가설설정

1) 연구모형

본 연구에서는 선행연구를 통한 이론적 배경을 토대로 셀프리더십, 조직신뢰, 조직몰입, 직무만족 간의 영향 관계를 살펴보기 위하여 <그림 1>과 같은 모형을 도식화하였다.



<그림 1> 연구모형

2) 가설설정

① 셀프리더십과 조직신뢰 간의 관계

셀프리더십은 구성원들 간 상호의존적인 환경에서의 자율적 행동이며, 상호 의존성은 단 하나의 감정, 즉 신뢰를 활용함으로써 달성된다(안병일, 2009). Bligh(2017)는 팀과 셀프리더십과의 관계성 연구에서 셀프리더십이 높은 팀은 그렇지 않은 팀에 비해 신뢰수준이 높다고 하였다. Knight & Willmott(2007)는 셀프리더십과 조직신뢰와의 밀접한 관계성을 제시하면서 구성원 간 상호신뢰의 중요성을 강조했다. 이러한 선행연구를 통해 셀프리더십 발휘의 근본은 신뢰이며 상호 밀접한 관계가 있음을 엿볼 수 있다. 이러한 논의를 토대로 셀프리더십과 조직신뢰와의 관계에 대해 다음의 가설1을 설정하였다.

가설 1 : 객실승무원의 셀프리더십은 조직신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

② 셀프리더십과 조직몰입 및 직무만족 간의 관계

구성원 개인의 셀프리더십은 조직몰입과 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(Mikkelsen & Olsen, 2019). 셀프리더십은 구성원들의 업무에 대한 자신감을 높여주며 이는 조직몰입과 직무만족을 가능하게 함으로써 조직의 효율성이 높아진다(전정아, 2015). 여러 선행연구를 통해 셀프리더십은 구성원의 긍정적인 개인성과 도출에 기여되는 조직몰입과 직무만족을 이끌어내는 행동적 전략의 일환이라고 설명할 수 있다. 이러한 논의를 토대로 셀프리더십과 조직몰입과 직무만족과의 관계에 대해 다음의 가설2와 가설3을 설정하였다.

가설 2 : 객실승무원의 셀프리더십은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3 : 객실승무원의 셀프리더십은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

③ 조직신뢰와 조직몰입 및 직무만족 간의 관계

조직에 신뢰가 형성되면 조직에 대한 헌신과 몰입, 창의성, 직무만족이 유발되어 조직의 성과를 높이는 핵심 자원이라 주장하고 있다(김왕배 · 이경용, 2002). 조직신뢰는 공동체 결속과 연대를 유지하게 할 뿐만 아니라 구성원의 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향이 긍정적이다(곽기영, 2013). 이러한 선행연구를 통해 조직신뢰와 조직몰입, 직무만족과의 관계에 대해 다음의 가설4와 가설5를 설정하였다.

가설 4 : 객실승무원의 조직신뢰는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 5 : 객실승무원의 조직신뢰는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

④ 셀프리더십과 조직몰입 및 직무만족 간 조직신뢰의 매개효과

셀프리더십은 조직신뢰를 매개로 조직몰입과 조직공정성 즉, 직무만족에 체계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있다(나용주, 2017). 조직의 안전풍토를 연구한 이경재(2014)는 조직신뢰는 구성원의 조직몰입과 직무만족 간의 관계를 매개하는 것으로 확인하였다. 조직신뢰는 독립적으로 영향을 미치는 것보다 독립변수와 종속변수 간의 관계를 매개한다고 여러 선행연구에서 밝히고 있다(홍순남, 2018; Neck & Houghton, 2006). 이러한 선행연구를 기반으로 객실승무원의 셀프리더십이 조직몰입과 직무만족과의 관계에서 조직신뢰의 매개효과를 검증하고자 가설6와 가설7를 설정하였다.

가설 6 : 객실승무원의 조직신뢰는 셀프리더십이 조직몰입에 미치는 영향 관계에 매개효과를 지닐 것이다.

가설 7 : 객실승무원의 조직신뢰는 셀프리더십이 직무만족에 미치는 영향 관계에 매개효과를 지닐 것이다.

2. 변수의 조작적 정의 및 측정도구

본 연구에서의 연구변수에 대한 조작적 정의로 셀프리더십은 ‘팀 구성원 개개인이 변화와 성장을 위해 자신에게 스스로 동기를 부여하면서 자율적으로 자신에게 영향력을 행사하는 것’ 이라고 정의하였다. 셀프리더십 요인 중 감성역량에 대한 측정항목은 김남준(2018), 남원희(2010)의 연구를 근거로 도출하여 6개의 문항을 설정하였으며, 인지역량은 정은경(2012), 임성만(2004)의 선행연구를 토대로 4개의 측정항목을 설정하였고, 사회적 역량은 배현숙(2016), 이해정 등(2011) 연구를 근거로 4개의 측정항목을 설정하였으며 모두 리커트 5점 척도로 측정하였다.

조직신뢰는 ‘조직 활동을 촉진시키고, 협력적인 행동을 가능하게 해주며 상하 간의 관계, 동료와의 관계, 집단 사이의 관계에서의 상호작용’ 이라고 정의하였으며, 측정항목은 이정민(2019), 임환(2015)의 선행연구를 근거로 도출하였으며, 본 연구 목적에 적합하게 수정하여 5개 문항을 리커트 5점 척도로 측정하였다.

조직몰입은 ‘구성원이 조직 내에서 직무를 수행하는 것과 관련된 행동과 개인적 목표 동기를 동일시하는 긍정적 요인’ 이라고 정의하였다. 측정항목은 김병한(2017), 박주현(2016), 박규동(2015)의 선행연구를 근거로 하여 도출하였으며, 6개의 문항을 리커트 5점 척도로 측정하였다. 직무만족은 ‘개인이 직무를 대하는 태도로써 조직구성원이 직무와 관련하여 느끼고 생각하는 일관되고 종합적인 감정의 정도’ 라고 정의하였다. 측정항목은 유정선(2017), 장혜진(2013), 유정운 · 이미혜(2012)의 선행연구를 근거로 하여 도출하였으며, 본 연구 목적에 적합하도록 수정하여 6개의 문항을 리커트 5점 척도로 측정하였다.

3. 자료수집 및 분석방법

설문조사는 본 연구에 부합되고 연구 목적을 이루기 위해 대형항공사인 K 항공사 객실승무원을 대상으로 하여, 2020년 2월 11일부터 3월 2일까지 실시하였다. 설문조사는 항공사 객실승무원의 불규칙한 스케줄 근무 환경 및 코로나19 사태로 직접 대면하는 대신 구글 설문 프로그램을 활용한 온라인 방식으로 진행하였다. 설문 작성은 능동적이고 타당한 평가가 이뤄질 수 있는 장점을 가진 자기기입식 설문을 활용하였으며, 설문에 참여한 전체 응답자 240건 중, 분석 자료로 사용이 부적절하다고 판단되는 설문 13건을 제외하고, 마지막으로 검증된 총 227건의 유효 표본을 최종분석에 활용하였다.

분석 방법으로 수집된 자료는 SPSS 21.0 통계 프로그램을 사용하여 분석하였다. 첫째, 조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 측정 도구의 타당성 검증을 위해 확인적 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 셋째, 주요 변수의 평균, 표준편차를 알아보기 위하여 기술통계 분석을 실시하였고, 각 변수 간 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다. 넷째, 가설의 검증을 위하여 선형회귀분석을 실시하였고, 조직신뢰의 매개효과를 알아보기 위하여 3단계 매개회귀분석을 실시하였다.

IV. 실증 분석

1. 표본의 특성

표본의 일반적 특성을 알아보기 위한 빈도 분석 결과는 <표 1>과 같다. 분석 결과 성별은 여성 120명(52.9%), 남성 107명(47.1%)으로 나타났고, 연령대는 50대 83명(36.6%), 30대 61명(26.9%), 40대 60명(26.4%), 20대 23명(10.1%)으로 나타났다. 학력은 4년제 대졸 165명(72.7%), 대학원 졸 35명(15.4%), 전문대졸 27명(11.9%)으로 나타났고, 직급은 사무장 73명(32.2%), 부사무장 49명(21.6%), 승무원 40명(17.6%), 선임사무장 33명(14.5%), 수석사무장 32명(14.1%)으로 나타났다. 연봉은 6000만원 이상 137명(60.4%), 5000~6000만원 미만 40명(17.6%), 4000만원 미만 27명(11.9%), 4000~5000만원 미만 23명(10.1%)으로 나타났고, 항공사 근무연수는 20년 이상 125명(55.1%), 5~10년 미만 46명(20.3%), 10~20년 미만 39명(17.1%), 5년 미만 17명(7.5%)으로 나타났다.

<표 1> 조사대상자의 일반적 특성

구분		빈도(N)	비율(%)
성별	남성	107	47.1
	여성	120	52.9
연령	20대	23	10.1
	30대	61	26.9
	40대	60	26.4
	50대	83	36.6
학력	전문대졸	27	11.9
	4년제 대졸	165	72.7
	대학원 졸	35	15.4
직급	승무원	40	17.6
	부사무장	49	21.6
	사무장	73	32.2
	선임사무장	33	14.5
	수석사무장	32	14.1
연봉	4000만원 미만	27	11.9
	4000~5000만원 미만	23	10.1
	5000~6000만원 미만	40	17.6
	6000만원 이상	137	60.4
항공사 근무연수	5년 미만	17	7.5
	5~10년 미만	46	20.3
	10~20년 미만	39	17.1
	20년 이상	125	55.1
전체		227	100.0

2. 측정 도구의 타당성 및 신뢰도 검증

1) 신뢰도 검증

신뢰성(Reliability)은 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 Alpha 계수를 산출하여 신뢰도를 검증하였으며, 일반적으로 알파계수가 .70 이상이면 신뢰도에는 문제가 없다고 해석한다(김계수, 2011).

〈표 2〉와 같이 신뢰도 검증 결과 셀프리더십은 하위요인별 감성역량이 .900, 인지역량이 .866, 사회적 역량이 .873으로 나타났고, 조직신뢰는 .906, 조직몰입이 .932, 직무만족이 .915로 나타나 .60 이상으로서 문제가 없는 것으로 볼 수 있다.

〈표 2〉 신뢰도 검증

구분		문항수	Cronbach's Alpha
셀프리더십	감성역량	6	.900
	인지역량	4	.866
	사회적 역량	4	.873
조직신뢰		5	.906
조직몰입		6	.932
직무만족		6	.915

2) 확인적 요인분석 결과

셀프리더십에 대한 확인적 요인분석 결과는 〈표 3〉과 같다. 분석결과 적합도 지수 중 $\chi^2=127.989(p=.000)$, SRMR=.053, GFI=.926, AGFI=.886, NFI=.935, CFI=.968, RMSEA=.062로 적합도 수용기준에 근사한 값으로 양호하게 나타났다. 또한, 척도들이 해당 요인들에 대한 대표성을 갖는지를 평가하기 위해 CR(Construct Reliability: 개념 신뢰도)과 AVE(Average Variance Extracted: 분산추출지수)를 계산한 결과 모든 요인의 CR은 기준치인 .70 보다 높게 나타났으며, AVE도 기준치인 .50 보다 높아 사용된 측정항목들이 충분히 대표성을 가진다고 말할 수 있다.

〈표 3〉 셀프리더십에 대한 확인적 요인분석 결과

요인		측정문항	비표준화	표준화	S.E	t	CCR	AVE
감성역량	→	감성역량1	1.000	.758			.939	.722
	→	감성역량2	1.013	.825	.068	14.938***		
	→	감성역량3	.913	.702	.086	10.571***		
	→	감성역량4	.999	.700	.095	10.535***		
	→	감성역량5	1.177	.870	.089	13.287***		
	→	감성역량6	1.102	.802	.090	12.203***		
인지역량	→	인지역량1	1.000	.864			.930	.770
	→	인지역량2	.993	.770	.076	12.994***		
	→	인지역량3	.941	.752	.074	12.682***		
	→	인지역량4	.848	.734	.069	12.277***		
사회적 역량	→	사회적 역량1	1.000	.762			.927	.764
	→	사회적 역량2	1.128	.943	.076	14.878***		
	→	사회적 역량3	1.000	.818	.077	13.064***		
	→	사회적 역량4	.906	.687	.085	10.657***		

Fit Statistics : CMIN=127.989, p=.000, CMIN/DF=1.882, SRMR=.053, GFI=.926, AGFI=.886, NFI=.935, CFI=.968, RMSEA=.062

***p<.001

조직신뢰에 대한 확인적 요인분석 결과는 <표 4>와 같다. 분석결과 적합도 지수 중 $\chi^2=5.788(p=.000)$, SRMR=.014, GFI=.990, AGFI=.962, NFI=.992, CFI=.998, RMSEA=.044로 적합도 수용기준에 근사한 값으로 양호하게 나타났다. 또한, 척도들이 해당 요인들에 대한 대표성을 갖는지를 평가하기 위해 CR과 AVE를 계산한 결과 모든 요인의 CR은 기준치인 .70보다 높게 나타났으며, AVE도 기준치인 .50보다 높아 사용된 측정항목들이 충분히 대표성을 가진다고 말할 수 있다.

<표 4> 조직신뢰에 대한 확인적 요인분석 결과모형

요인		측정문항	비표준화	표준화	S.E	t	CCR	AVE
조직신뢰	→	조직신뢰1	1.000	.827			.941	.762
	→	조직신뢰2	.912	.662	.074	12.408***		
	→	조직신뢰3	1.172	.914	.069	16.880***		
	→	조직신뢰4	1.103	.866	.070	15.735***		
	→	조직신뢰5	1.059	.779	.079	13.475***		

Fit Statistics : CMIN=5.788, p=.216, CMIN/DF=1.447, SRMR=.014, GFI=.990, AGFI=.962, NFI=.992, CFI=.998, RMSEA=.044

***p<.001

조직몰입에 대한 확인적 요인분석 결과는 <표 5>와 같다. 분석결과 적합도 지수 중 $\chi^2=13.476(p=.061)$, SRMR=.018, GFI=.981, AGFI=.944, NFI=.987, CFI=.994, RMSEA=.064로 적합도 수용기준에 근사한 값으로 양호하게 나타났다. 또한, 척도들이 해당 요인들에 대한 대표성을 갖는지를 평가하기 위해 CR과 AVE를 계산한 결과 모든 요인의 CR은 기준치인 .70보다 높게 나타났으며, AVE도 기준치인 .50보다 높아 사용된 측정항목들이 충분히 대표성을 가진다고 말할 수 있다.

<표 5> 조직몰입에 대한 확인적 요인분석 결과

요인		측정문항	비표준화	표준화	S.E	t	CR	AVE
조직몰입	→	조직몰입1	1.000	.812			.959	.795
	→	조직몰입2	.889	.797	.066	13.487***		
	→	조직몰입3	.900	.820	.070	14.142***		
	→	조직몰입4	1.130	.887	.062	18.364***		
	→	조직몰입5	1.045	.866	.069	15.250***		
	→	조직몰입6	.990	.823	.070	14.221***		

Fit Statistics : CMIN=13.476, p=.061, CMIN/DF=1.925, SRMR=.018, GFI=.981, AGFI=.944, NFI=.987, CFI=.994, RMSEA=.064

***p<.001

직무만족에 대한 확인적 요인분석 결과는 <표 6>과 같다. 분석결과 적합도 지수 중 $\chi^2=11.396(p=.000)$, SRMR=.014, GFI=.983, AGFI=.955, NFI=.988, CFI=.996, RMSEA=.043으로 적합도 수용기준에 근사한 값으로 양호하게 나타났다. 또한, 척도들이 해당 요인들에 대한 대표성을 갖는지를 평가하기 위해 CR과 AVE를 계산한 결과 모든 요인의 CR은 기준치인 .70보다 높게 나타났으며, AVE도 기준치인 .50보다 높아 사용된 측정항목들이 충분히 대표성을 가진다고 말할 수 있다.

〈표 6〉 직무만족에 대한 확인적 요인분석 결과

요인		측정문항	비표준화	표준화	S.E	t	CR	AVE
직무만족	→	직무만족1	1.000	.718			.949	.758
	→	직무만족2	1.059	.793	.066	16.082***		
	→	직무만족3	1.028	.750	.094	10.882***		
	→	직무만족4	1.295	.915	.099	13.107***		
	→	직무만족5	1.041	.782	.092	11.345***		
	→	직무만족6	1.228	.802	.106	11.639***		

Fit Statistics : CMIN=11.396, p=.180, CMIN/DF=1.424, SRMR=.014, GFI=.983, AGFI=.955, NFI=.988, CFI=.996, RMSEA=.043

***p<.001

3. 기술통계 및 상관관계 검증

연구변수의 기술통계 및 각 변수 간 상관관계를 분석한 결과는 <표 7>과 같다. 연구변수의 기술통계분석 결과 셀프리더십은 하위요인별 ‘사회적 역량’이 평균 4.13점, ‘인지역량’이 평균 4.12점, ‘감성역량’이 평균 3.90점 순으로 나타났고, 조직신뢰는 평균 3.95점, 조직몰입은 평균 4.03점, 직무만족은 평균 4.00점으로 나타났다.

각 변수 간 상관관계를 분석한 결과 셀프리더십의 하위요인별 감성역량, 인지역량, 사회적 역량은 조직신뢰와 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났고(p<.001), 조직몰입, 직무만족과도 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다(p<.001). 또한, 조직신뢰는 조직몰입, 직무만족과 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다(p<.001).

〈표 7〉 기술통계 및 상관관계 검증

구분	M±SD	셀프리더십			조직신뢰	조직몰입	직무만족
		감성역량	인지역량	사회적 역량			
감성역량	3.90±.629	1					
인지역량	4.12±.583	.446***	1				
사회적 역량	4.13±.640	.419***	.461***	1			
조직신뢰	3.95±.661	.348***	.360***	.474***	1		
조직몰입	4.03±.669	.427***	.550***	.457***	.410***	1	
직무만족	4.00±.625	.499***	.497***	.401***	.502***	.757***	1

***p<.001

4. 가설검증

1) 가설1의 검증

셀프리더십이 조직신뢰에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 8>과 같다. 분석 결과 회귀모형의 설명력은 26.4%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=26.731, p<.001). 독립변수별로는 사회적 역량(β=.352, p<.001), 감성역량(β=.140, p<.05), 인지역량(β=.136, p<.05)이 조직신뢰에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 조직신뢰에 있어서는 셀프리더십의 하위요인별 사회적 역량, 감성역량, 인지역량이 중요한 요인임을 알 수 있다.

〈표 8〉 셀프리더십이 조직신뢰에 미치는 영향

구분	비표준화계수		표준화계수	t	p	공선성 통계량	
	B	S.E.	β			공차한계	VIF
(상수)	1.242	.318		3.904	.000		
감성역량	.147	.070	.140	2.102*	.037	.743	1.346
인지역량	.154	.077	.136	1.989*	.048	.710	1.409
사회적 역량	.364	.069	.352	5.247***	.000	.731	1.368

$R^2 = .264$, Adj. $R^2 = .255$, $F = 26.731^{***}$, $p = .000$, Durbin-Watson = 1.752

* $p < .05$, *** $p < .001$

2) 가설2의 검증

셀프리더십이 조직몰입에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 〈표 9〉와 같다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 37.7%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F = 44.958$, $p < .001$).

〈표 9〉 셀프리더십이 조직몰입에 미치는 영향

구분	비표준화계수		표준화계수	t	p	공선성 통계량	
	B	S.E.	β			공차한계	VIF
(상수)	.623	.297		2.099	.037		
감성역량	.181	.065	.170	2.779**	.006	.743	1.346
인지역량	.432	.072	.377	6.003***	.000	.710	1.409
사회적 역량	.222	.065	.212	3.429**	.001	.731	1.368

$R^2 = .377$, Adj. $R^2 = .368$, $F = 44.958^{***}$, $p = .000$, Durbin-Watson = 1.944

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

독립변수별로는 인지역량($\beta = .377$, $p < .001$), 사회적 역량($\beta = .212$, $p < .01$), 감성역량($\beta = .170$, $p < .01$)이 조직몰입에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 조직몰입에 있어서는 셀프리더십의 하위요인별 인지역량, 사회적 역량, 감성역량이 중요한 요인임을 알 수 있다.

3) 가설3의 검증

셀프리더십이 직무만족에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 〈표 10〉과 같다. 분석 결과 회귀모형의 설명력은 35.6%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F = 41.127$, $p < .001$). 독립변수별로는 감성역량($\beta = .310$, $p < .001$), 인지역량($\beta = .297$, $p < .001$), 사회적 역량($\beta = .134$, $p < .05$)이 직무만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 직무만족에 있어서는 셀프리더십의 하위요인별 감성역량, 인지역량, 사회적 역량이 중요한 요인임을 알 수 있다.

〈표 10〉 셀프리더십이 직무만족에 미치는 영향

구분	비표준화계수		표준화계수	t	p	공선성 통계량	
	B	S.E.	β			공차한계	VIF
(상수)	.942	.281		3.348	.001		
감성역량	.309	.062	.310	4.979***	.000	.743	1.346
인지역량	.318	.068	.297	4.655***	.000	.710	1.409
사회적 역량	.131	.061	.134	2.133*	.034	.731	1.368

$R^2 = .356$, Adj. $R^2 = .348$, $F = 41.127^{***}$, $p = .000$, Durbin-Watson = 2.046

* $p < .05$, *** $p < .001$

4) 가설4의 검증

조직 신뢰가 조직몰입에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과는 <표 11>과 같다. 분석 결과 회귀모형의 설명력은 16.8%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F = 45.412$, $p < .001$). 독립변수로써 조직신뢰($\beta = .410$, $p < .001$)는 조직몰입에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 조직몰입에 있어서는 조직신뢰가 중요한 요인임을 알 수 있다.

〈표 11〉 조직신뢰가 조직몰입에 미치는 영향

구분	비표준화계수		표준화계수	t	p	공선성 통계량	
	B	S.E.	β			공차한계	VIF
(상수)	2.386	.247		9.667	.000		
조직신뢰	.415	.062	.410	6.739***	.000	1.000	1.000

$R^2 = .168$, Adj. $R^2 = .164$, $F = 45.412^{***}$, $p = .000$, Durbin-Watson = 1.667

*** $p < .001$

5) 가설5의 검증

조직 신뢰가 직무만족에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과는 <표 12>와 같다. 분석 결과 회귀모형의 설명력은 25.2%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F = 75.605$, $p < .001$). 독립변수로써 조직신뢰($\beta = .502$, $p < .001$)는 직무만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 직무만족에 있어서는 조직신뢰가 중요한 요인임을 알 수 있다.

〈표 12〉 조직신뢰가 직무만족에 미치는 영향

구분	비표준화계수		표준화계수	t	p	공선성 통계량	
	B	S.E.	β			공차한계	VIF
(상수)	2.122	.218		9.713	.000		
조직신뢰	.474	.055	.502	8.695***	.000	1.000	1.000

$R^2 = .252$, Adj. $R^2 = .248$, $F = 75.605^{***}$, $p = .000$, Durbin-Watson = 1.695

*** $p < .001$

6) 가설6의 검증

셀프리더십과 조직몰입의 관계에서 조직신뢰의 매개효과를 분석한 결과는 <표 13>과 같다. 분석 결과 1단계에서 독립변수인 감성역량, 인지역량, 사회적 역량은 매개변수인 조직신뢰에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 매개 조건을 충족하였고($p < .001$), 2단계 매개 조건 분석 결과 독립변수인 감성역량, 인지역량, 사회적 역량은 종속변수인 조직몰입에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 매개 조건을 충족하였다($p < .001$). 3단계 매개 조건 분석 결과 독립변수인 감성역량, 인지역량, 사회적 역량의 회귀계수가 유의미하면서 2단계보다 감소하였고, 매개변수인 조직신뢰도 유의미하게 나타나 조직 되는 셀프리더십의 하위요인별 감성역량, 인지역량, 사회적 역량이 조직몰입에 미치는 영향을 부분매개하는 것으로 나타났다.

<표 13> 셀프리더십과 조직몰입의 관계에서 조직신뢰의 매개효과

구분	검정단계	β	t	p	F	R ²	채택유무
감성역량	1단계	.348	5.571***	.000	31.032***	.121	부분매개
	2단계	.427	7.089***	.000	50.247***	.183	
	3단계(독립)	.324	5.282***	.000	39.372***	.260	
	3단계(매개)	.297	4.845***	.000			
인지역량	1단계	.360	5.796***	.000	33.590***	.130	부분매개
	2단계	.550	9.886***	.000	97.732***	.303	
	3단계(독립)	.463	8.038***	.000	61.434***	.354	
	3단계(매개)	.243	4.222***	.000			
사회적 역량	1단계	.474	8.064***	.000	65.031***	.224	부분매개
	2단계	.457	7.703***	.000	59.334***	.209	
	3단계(독립)	.339	5.180***	.000	38.728***	.257	
	3단계(매개)	.249	3.814***	.000			

*** $p < .001$

7) 가설7의 검증

셀프리더십과 직무만족의 관계에서 조직신뢰의 매개효과를 분석한 결과는 <표 14>와 같다. 분석 결과 1단계에서 독립변수인 감성역량, 인지역량, 사회적 역량은 매개변수인 조직신뢰에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 매개 조건을 충족하였고($p < .001$), 2단계 매개 조건 분석 결과 독립변수인 감성역량, 인지역량, 사회적 역량은 종속변수인 직무만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 매개 조건을 충족하였다($p < .001$). 3단계 매개 조건 분석 결과 독립변수인 감성역량, 인지역량, 사회적 역량의 회귀계수가 유의미하면서 2단계보다 감소하였고, 매개변수인 조직신뢰도 유의미하게 나타나 조직신뢰는 셀프리더십의 하위요인별 감성역량, 인지역량, 사회적 역량이 직무만족에 미치는 영향을 부분 매개하는 것으로 나타났다.

<표 14> 셀프리더십과 직무만족의 관계에서 조직신뢰의 매개효과

구분	검정단계	β	t	p	F	R ²	채택유무
감성역량	1단계	.348	5.571***	.000	31.032***	.121	부분매개
	2단계	.499	8.638***	.000	74.609***	.249	
	3단계(독립)	.369	6.532***	.000	66.138***	.371	
	3단계(매개)	.373	6.600***	.000			
인지역량	1단계	.360	5.796***	.000	33.590***	.130	부분매개
	2단계	.497	8.595***	.000	73.874***	.247	
	3단계(독립)	.364	6.379***	.000	64.817***	.367	
	3단계(매개)	.370	6.498***	.000			

사회적 역량	1단계	474	8.064***	.000	65.031***	.224	부분매개
	2단계	.401	6.562***	.000	43.056***	.161	
	3단계(독립)	.211	3.284**	.001	44.837***	.286	
	3단계(매개)	.402	6.268***	.000			

p<.01, *p<.001

V. 결론

본 연구는 항공사 객실승무원의 셀프리더십, 조직신뢰, 조직몰입, 직무만족 간의 영향 관계를 규명하고자 하였다. 기존의 문헌 연구를 토대로 연구변수 간의 영향 관계를 가설로 설정하고 대형항공사의 객실승무원을 대상으로 한 설문조사를 통해 연구 결과를 도출하였다. 주요 연구 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 연구대상인 객실승무원의 셀프리더십은 조직신뢰에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이는 객실승무원은 타인의 감정을 공감하면서 자율적인 업무 수행이 가능할 때 상사와 동료에 대한 신뢰도가 높아진다는 분석 결과를 보여주고 있다.

둘째, 셀프리더십은 조직몰입 및 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과는 고객 응대에 유연성과 업무의 권한위임으로 스스로 문제 해결하는 셀프리더십이 회사에 대한 소속감을 높여주고, 직무수행에 성취감을 갖게 하는 중요한 요인임을 나타내고 있다. 이같이 셀프리더십이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향은 이승주(2015)의 연구 결과와 일치하는 것으로 분석되었다. 셋째, 객실승무원의 조직몰입과 직무만족에 있어서 조직신뢰가 중요한 요인임이 밝혀졌다. 이러한 연구 결과는 조직신뢰가 조직몰입에 유의미한 영향을 미치고 있다(김호균, 2008)는 연구 결과를 지지하고 있다. 조직신뢰는 셀프리더십의 하위요인별 감성역량, 인지역량, 사회적 역량이 조직몰입 및 직무만족에 미치는 영향을 부분 매개하는 것으로 나타났다. 이는 비행 근무 때마다 같이 직무를 수행하는 상사와 동료가 매번 달라지는 객실승무원의 근무 특성상 구성원 간 신뢰는 직무환경에 몰입하고 만족하는 중요한 요인이라는 것을 나타내고 있다. 이같이 셀프리더십이 조직신뢰를 매개효과로 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향은 장혜진(2013), 나용주(2017)의 연구 결과를 지지하고 있다.

본 연구는 구성개념 간의 관계에 관한 가설검증 결과로부터 학문적, 실무적 시사점을 도출할 수 있었다. 학문적 시사점으로는 첫째, 조직의 구성원 간 상호의존적이며 자율적 능력이 요구되는 셀프리더십을 객실승무원에게 적용하여 연구함으로써 새로운 리더십 방향을 제시하였다는 점이다. 둘째, 지상과 고립되고 제한된 기내 공간에서 근무하는 객실승무원 근무 환경에서 셀프리더십이 조직몰입, 직무만족에 미치는 유효성을 실증 분석한 것은 학문적으로 의미가 있다고 볼 수 있다. 셋째, 조직신뢰를 매개변수로 하여 객실승무원의 셀프리더십과 조직몰입 및 직무만족에 대한 영향 분석은 조직신뢰에 대한 연구의 지평을 넓히고 다양한 조직에서의 셀프리더십과 조직신뢰와의 영향 관계에 대하여 연구가치가 있음을 보여주고 있다(나용주, 2017).

실무적 시사점으로는 첫째, 객실승무원에게 여러 유형의 리더십 중 가장 효과적인 접근방식 중의 하나가 셀프리더십이란 점을 제시하고 있다. 본 연구에서 셀프리더십의 하위요인인 감성역량, 인지역량, 사회적 역량은 객실승무원의 비행 근무에 긍정적인 행동과 관련한 조직몰입 및 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 코로나19 환경에서 항공사는 감염 예방 안전조치를 위한 방안으로 고객과의 의사소통에 역점을 두고 있다(Shepardson et al., 2020). 이러한 시점에 고객과 대면하여 접촉하는 객실승무원의 자율적이고 책임있는 셀프리더십(Manz & Sims, 2001) 역량을 효과적으로 활용하는 방안을 검토해 볼 수 있다. 둘째, 조직신뢰가 객실승무원의 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 효과를 주고 있는 요인으로 분석된 연구 결과는 항공사가 객실승무원의 신뢰가 비행 근무 초기부터 정착되도록 하는 것이 중요하다는 시사점을 주고 있다. 항공사는 객실승무원을 신규 채용하는 절차에 신뢰와 같은 사회적 인성에 중점을 둔 채용방식의 도입을 모색해 볼 수 있다. 셋째, 객실승무원의 셀프리더십은 조직신뢰를 매개로 하였을 때 조직몰입 및 직무만족에 유의한 영향을 미치는 점을 활용하여 객실승무원의 신뢰에 중점을 둔 팀 구성과 운영에 더 치중해야 할 것이다. 조직신뢰가 객실승무원의 직무만족과 조직몰입을 높여주는 요인이란 점에 착안한 인적 자원 관리가 필요하다(유정선, 2017).

본 연구를 수행하는 과정의 한계점을 제시하면 다음과 같다, 첫째, 연구대상이 대형항공사 한 곳의 객실승무원이란 점에서 연구 결과의 확장성에 한계가 있다. 객실승무원의 불규칙한 스케줄 근무의 특성 및 코로나19로 인한 직접 대면 조사의 어려움과

항공사의 대외적 개방성이 떨어지는 조직문화로 인해 여러 항공사로 범위를 넓히지 못하여 연구 결과의 일반화에 한계가 있었다. 둘째, 본 연구는 셀프리더십의 다양한 구성 요소를 종합적으로 연구하지 못하고, 감성역량, 인지역량, 사회적 역량만을 구성요인으로 제한하였다는 점에서 셀프리더십을 다양한 각도에서 개념화하고 분석하는 데는 한계가 있다.

향후 연구에서는 이러한 점들이 보완되어 대형항공사뿐만 아니라 저비용항공사 객실승무원을 대상으로 한 연구로 확장되어 셀프리더십을 활용한 효율적인 인적 자산 마케팅 전략을 수립하는데 유용한 기초자료들이 제공될 수 있기를 기대한다.

참 고 문 헌

- 강병서(2002). *인과분석을 위한 연구방법론*, 서울: 무역경영사.
- 강정민·박철(2018). 항공서비스 고객의 비윤리행위를 승무원과 고객은 다르게 인식하는가? *서비스마케팅저널*, 11(1), 5-17.
- 강태완·현계담·조문수(2012). 호텔직원의 슈퍼리더십 셀프리더십 창의성과 혁신 행동 간의 구조적 관계: 제주도 내 특급 호텔직원을 대상으로. *관광레저연구*, 24(4), 119-138.
- 곽기영(2013). 글로벌 기업이 정신과 공급사슬 내 사회적 자본이 중소기업의 수출성과에 미치는 영향. *승실대학교 대학원*, 박사학위논문.
- 김경숙(2014). *항공서비스론*, 서울: 백산출판사.
- 김계수(2011). *구조방정식 모형 분석*, 서울: 한나래아카데미.
- 김금영(2017). 관광기업의 협력형 경쟁이 핵심역량, 경쟁전략 및 경영성과에 미치는 영향, 영산대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김남준(2018). 외식 종사자의 감성 지능과 근무 환경이 주관적 행복에 미치는 영향연구: 성격 특성의 조절효과. *강릉원주대학교 대학원*, 박사학위논문.
- 김미경(2011). 호텔종사원의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구 동향 분석: 내용분석방법의 적용. *관광연구*, 25(6), 57-77.
- 김민수·전애은·박소은(2013). 항공사 객실승무원의 인구통계학적 특성에 따른 직무 스트레스 요인, 직무 스트레스, 직무만족 차이 분석. *관광레저연구*, 25(6), 371-386.
- 김병한(2017). 의료기관 간호 인력의 사회적 자본이 직무만족, 조직몰입, 이직 의도에 미치는 영향 분석. *신라대학교 대학원*, 박사학위논문.
- 김상범·임은정(2016). 객실승무원의 감정노동, 직무 스트레스, 피로관리와 직무만족 간의 관계성 연구: K 항공사 승무원을 대상으로. *관광연구저널*, 30(12), 137-151.
- 김왕배·이경용(2002). 사회적 자본으로서의 신뢰와 조직몰입. *한국 사회학*, 36(3), 1-23.
- 김혜정(2018). 항공사 승무원의 창발적 리더십, 환경의 불확실성 지각, 직무몰입과 팀 성과에 관한 연구. *가천대학교 대학원*, 박사학위논문.
- 김호균(2008). 조직신뢰, 상사신뢰와 조직효과성. *행정논총*, 46(1), 177-209.
- 나용주(2017). 특수전 부대 팀의 셀프리더십, 서번트리더십, LMX가 조직몰입에 미치는 영향: 조직신뢰, 조직공정성의 매개효과. *서울벤처대학교 대학원*, 박사학위논문.
- 나일주(2007). 기업교육 10년, 회고와 전망. *한국기업교육학회 10주년 기념 학술대회 논문집*, 101-117.
- 남원희(2010). 직업무용단의 멘토 관계기능과 단원들의 셀프리더십 직무 긴장, 혁신 행동, 효과성의 인과관계 분석. *단국대학교 대학원*, 박사학위논문.
- 류은정·이인숙(2014). 조직구성원의 감성역량과 조직학습, 직무태도 간의 관계 연구. *한국교육공학회 학술대회발표집*, 2014(1), 477-483.
- 박규동(2015). 외식산업 종사원의 조직 공정성 지각과 조직몰입 간의 영향관계. *관광연구저널*, 29(8), 95-109.
- 박윤미(2017). 항공사 객실승무원의 인적서비스가 고객 배태성과 고객만족에 미치는 영향. *관광연구저널*, 31(9), 123-135.
- 박주현(2016). 코칭리더십이 조직몰입에 미치는 영향: 조직신뢰의 매개효과. *서울벤처대학교 대학원*, 박사학위논문.
- 박통희·원숙연(2000). 조직구성원 간 신뢰와 연출: 사회적 범주화를 중심으로. *한국행정학보*, 34(2), 101-120.
- 배현숙(2016). 항공사 객실승무원 팀의 팀웍이 팀 성과에 미치는 영향: 집단 효능감의 매개효과 검증. *전남대학교 대학원*, 박사학위논문.
- 안병일(2009). 청소년 단체 참여 활동이 사회적 자본 형성에 미치는 영향. *명지대학교 대학원*, 박사학위논문.
- 안소영(2017). 항공사 기내식음료 서비스가 브랜드 이미지, 고객만족, 고객 충성도에 미치는 영향. *동명대학교 대학원*, 박사학위논문.
- 양근애(2015). 항공사 승무원의 조직몰입, 직무몰입, 팀 만족이 직무열의와 서비스 행동에 미치는 영향. *경기대학교 대학원*, 박사학위논문.
- 원종하·구정대(2020). 진성리더십과 감성리더십이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 22(2), 108-119.
- 유시정·김영택·양태식(2008). 행정서비스조직의 서번트리더십이 구성원의 자기효능감, 신뢰 및 서비스품질에 미치는 영향. *한국서비스경영학회 춘계 학술발표대회논문집*, 177-195.
- 유정선(2017). 항공사 객실승무원이 인지한 조직역량이 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향. *사회과학연구*, 36(1), 69-93.
- 유정윤·이미혜(2012). 항공사 객실승무원 팀제에서의 LMX와 TMX가 팀 유효성과 팀 성과에 미치는 영향연구. *한국항공학회논문지*,

- 16(6), 1051-1064.
- 이경재(2014). 조직의 안전풍토에 대한 종업원의 인식과 개인의 안전의식이 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향연구-조직신뢰를 매개로. 순천향대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이명숙(2018). 항공승무원의 직무만족을 위한 성과 보상 방법이 고객 지향성에 미치는 영향. 부산외국어대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이승주(2015). 임상간호사의 셀프리더십과 감성지능, 조직몰입 및 직무만족이 간호업무성과에 미치는 영향. 국제뇌교육종합대학원, 박사학위논문.
- 이영안(2007). 여성 친화적 정책이 직무 관련 태도에 미치는 영향: 공무원의 인식을 중심으로. 경희대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이정민(2019). 엘리트 스포츠선수들의 사회적 자본 형성에 관한 연구. 성균관대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이지윤 · 이계희(2019). 항공사 객실승무원의 직무자율성 직무만족 서비스품질 간의 관계 연구: K항공사를 대상으로. *호텔관광연구*, 21(2), 241-256.
- 이혜정 · 박준기 · 이정우(2011). IT 프로젝트 관리자의 리더십 역량: 팀 내 사회적 자본 관점에서. *한국IT서비스학회지*, 10(4), 133-147.
- 임성만(2004). 조직신뢰와 구성원 신뢰의 기반 요인 및 관계성. 서울대학교 대학원, 박사학위논문.
- 임환(2015). 문화예술 공동체 활동이 지역의 사회적 자본에 미치는 영향연구. 추계예술대학교 대학원, 박사학위논문.
- 장영주(2017). 항공기내서비스 공정성과 서비스품질이 고객충성도 및 재이용 의도에 미치는 영향에 관한 연구: 공정성 민감도의 조절효과를 중심으로. 배재대학교 대학원, 박사학위논문.
- 장혜진(2013). 컨벤션 종사자의 조직신뢰가 직무만족과 조직몰입, 조직성과에 미치는 영향연구. 경기대학교 대학원, 박사학위논문.
- 전정아(2015). 리조트 직원의 셀프리더십이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 17(6), 330-347.
- 전진명(2018). 항공사 서비스요인이 지각된 가치와 고객 만족을 통해 충성도에 미치는 영향: A 항공사 상위클래스 이용고객을 중심으로. 계명대학교 대학원, 박사학위논문.
- 정은경(2012). 사회적 기업가의 리더십 역량, 조직문화 및 조직성과 간의 관계. 청주대학교 대학원, 박사학위논문.
- 최금련(2017). 항공사 객실승무원의 안전 활동과 인적 서비스 품질이 신뢰와 고객만족을 통해 고객 충성도에 미치는 영향. 경기대학교 대학원, 박사학위논문.
- 최용석 · 이종호(2012). 변혁적 리더십이 호텔종사원들의 임파워먼트와 직무만족에 미치는 영향. *관광연구저널*, 26(6), 327-343.
- 홍순남(2018). 항공객실승무원의 셀프리더십이 안전보고에 미치는 영향: 상사신뢰의 매개효과 검증. *관광연구*, 33(8), 161-183.
- Bicchieri, C., Xiao, E., & Muldoon, R.(2011). Trustworthiness is a social norm, but trusting is not. *Politics Philosophy & Economics*, 10(2), 170-187.
- Bligh, M. C.(2017). Leadership and trust. In J. Marques, & S. Dhiman (Eds.), *Leadership Today: Practices for Personal and Professional Performance* (pp. 21-42). Berlin: Springer International Publishing.
- Boyatzis R. E., & Ratti F.(2009). Emotional, social and cognitive intelligence competencies distinguishing effective Italian managers and leaders in a private company and cooperatives. *Journal of Management Development*, 28(9), 821-838.
- Cavallo, K., & Brienza, D.(2006). Emotional competence and leadership excellence at Johnson & Johnson. *Europe's Journal of Psychology*, 2(1), 313.
- Chen, C. F., & Chen, S. S.(2012). Burnout and work engagement among cabin crew: antecedents and consequences. *International Journal of Aviation Psychology*, 22(1), 41-58.
- Connolly, J. J., & Viswesvaran, C.(2000). The role of affectivity in job satisfaction: a meta-analysis. *Personality and Individual Difference*, 29(2), 265-281.
- Dreimane, B.(2020). *Guidance for airlines to respond to covid-19*. Retrieved from <https://simplifying.com/2020/airlines-covid-19-crisis-guide>.
- Fredendall, L. D., & Emery, C. R.(2003). Productivity increases due to the use of teams in service garages. *Journal of Managerial Issues*, 15(2), 221-242.
- Georgianna, S.(2007). Self-leadership: a cross-cultural perspective. *Journal of Managerial Psychology*, 22(6), 569-589.
- Gibbs, L., & Washburn, I. J.(2017). Competency-based training in aviation: the impact on flight attendant performance and passenger satisfaction. *Journal of Aviation/Aerospace Education & Research*. 26(2), 54-80.
- Graziano, D.(2020). *Maintaining your team's morale and productivity during covid-19*, Retrieved March 23, 2020 from: <https://chiefexecutive.net/maintaining-morale-and-productivity-during-covid-19>.
- Hacıyakupoglu, G., & Zhang, W. Y.(2015). Social media and trust during the Gezi protests in Turkey. *Journal of Computer-Mediated Communication*. 20(4), 450-466.

- Knight, D., & Willmott, H. C. (2007). Conceptualizing leadership processes: a study of senior managers in a financial services company. *Journal of Management Studies*, 29(6), 761-782.
- Manz, C. C., & Neck, C. P. (2004). *Mastering Self-Leadership: Empowering for Personal Excellence* (3rd ed.), Upper Saddle River, NJ; Prentice Hall.
- Manz, C. C., & Sims, H. P. (2001). *The New Super Leadership Others to Lead Themselves*, San Francisco, CA: Berrett-Koehler.
- Marques-Quinteiro, P., Vargasb, R., Eiflere, N., & Curral, L. (2019). Employee adaptive performance and job satisfaction during organizational crisis: the role of self-leadership. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(1), 85-100.
- Meyer, J., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11(3), 299-326.
- Mikkelsen, A., & Olsen, E. (2019). The influence of change-oriented on work performance and job satisfaction in hospitals: the mediating roles of learning demands and job involvement. *Leadership in Health Services*, 32(1), 37-53.
- Morris, J. H., & Sherman, J. D. (1981). Generalizability of an organizational commitment model. *The Academy of Management Journal*, 24(3), 512-526.
- Mowday, R. T. (1998). Reflections on the study and relevance of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 3(4), 337-401.
- Neck, C. P., & Houghton, J. D. (2006). Two decades of self-leadership theory and research: past developments, present trends and future possibilities. *Journal of Management Psychology*, 21(4), 270-205.
- Neck, C. P., & Manz, C. C. (2012). *Mastering Self-Leadership: Empowering Yourself for Personal Excellence*, Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice-Hall.
- Neck, C. P., Manz, C. C., & Houghton, J. D. (2019). *Self-Leadership: The Definitive Guide to Personal Excellence*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ng, S. I., Sambasivan, M., & Zubaidah, S. (2011). Antecedents and outcomes of flight attendants' job satisfaction. *Journal of Air Transport Management*, 17(5), 309-313.
- Oshagbemi, T. (2003). Personal correlates of job satisfaction: empirical evidence from UK universities. *International Journal of Social Economics*, 30(12), 1210-1232.
- Pater, R., Szkola, J., & Kozak, M. (2019). A method for measuring detailed demand for workers' competences. *The Open-Access, Open-Assessment E-Journal*, 13(2019-27), 1-29.
- Rotenberry, F., & Moberg, J. (2007). Assessing the impact of job involvement on performance. *Management Research News*, 30(3), 203-215.
- Shepardson, D., Reese, C., & Ellis, A. (2020). *American airlines, Delta, United to require facial coverings on U.S. flights*, New York Times. Retrieved April 30, 2020. from: <https://www.nytimes.com/reuters/2020/04/30/us/30reuters-health-coronavirus-usa-airlines.html>.
- Simpliflying (2020). Airline Marketing Monthly.
- Stephen, P. R., & Timothy, A. J. (2014). *Organizational Behavior*, London: Pearson Education.
- Tellefsen, T., & Thomas, G. P. (2005). The antecedents and consequences of organizational and personal commitment in business service relationships. *Industrial Marketing Management*, 34(1), 23-37.
- Thiel, M. P., Melloui, T., & Guo, Y. (2004). Partially integrated airline crew scheduling for team-oriented rostering. In H. Fleuren, D. den Hertog, & P. Kort (Eds.), *Operations Research Proceedings 2004* (pp. 452-460), Tilburg, Netherlands: Springer.
- Yukl, G. A., & Becker, W. S. (2006). Effective empowerment in organizations. *Organization Management Journal*, 3(3), 210-231.