

## 항공사 승무원의 전문가주의, 조직몰입 및 조직충성도의 구조적 관계분석

정 태연\*

### 요 약

본 연구는 항공사 승무원도 전문성을 지닌 직종으로 전문가주의 함양이 필요하다는 관점에서 출발하였으며, 본 연구의 목적은 항공사 승무원이 인식하는 전문가주의가 조직몰입 및 조직충성도에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 규명함으로써 조직적 차원에서 효과적인 인적자원관리 방안을 제시 하고자 한다. 연구의 대상은 국내 항공사에 재직 중인 승무원을 연구대상의 모집단으로 선정하였으며, 비확률 표본추출법 중 편의추출법(convenience sampling)을 사용하여 총 287부의 설문지가 실제분석에 사용되었다. 자료처리를 위해 SPSS 15.0과 Amos 20.0을 활용하여 빈도분석(frequency analysis)과 신뢰도분석(reliability analysis)을 실시 한 후, 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)과 상관관계 분석(correlation analysis)을 병행하여 실시하였다. 이후 최종적으로 연구가설의 검증을 위해 구조방정식모형(structure equation modeling) 분석과 Sobel-test를 통해 매개효과를 검증하였다. 이와 같은 연구 절차를 거쳐 얻어진 본 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 항공사 승무원의 전문가주의가 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 항공사 승무원의 조직몰입이 조직충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 항공사 승무원의 전문가주의가 조직충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째 전문가주의와 조직충성도간의 관계에서 조직몰입의 매개효과가 유의하다는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 통해 항공사 승무원들에게 전문가주의를 배양할 수 있는 직무환경이 마련되어야 함을 보여준다.

**주제어:** 항공사승무원, 전문가주의, 조직몰입, 조직충성도

\* 서원대학교 휴먼서비스대학 항공서비스학과 조교수. E-mail: dragon7629@hanmail.net

## I. 서 론

항공서비스는 무형적 가치를 고객들에게 제공함으로써 고객신뢰에 영향을 미치며, 이를 통해 고객들의 구매 및 재구매 행동에 영향을 미치게 된다(Bitner, 1992). 이와 같이 승무원이 제공하는 서비스가 절대적으로 중요한 항공 산업은 경기침체에서 파생된 고용 불안정성, 환율불안 및 저가항공사의 시장개입으로 인해 잠재적 성장기반을 위협받고 있는 실정이다(김종욱·김현철, 2015). 따라서 이와 같은 시장 환경에 적절하고 전략적으로 접근하기 위한 방안으로 단위비용의 절감, 항공기 가동률의 증가 등과 같은 정책을 시행하고 있으나, 무엇보다도 고객의 재구매를 이끌어 낼 수 있는 요소라고 할 수 있는 고객만족과 상관관계를 가지고 있는 항공서비스 품질의 질적 강화가 중요하다고 할 수 있다.

이와 같은 항공서비스 품질을 결정하는 중요한 인적자원인 항공사 승무원은 항공서비스 산업을 구성하는 전문 인력 중에서 그 구성비율과 역할의 중요도가 높다는 점에서 특히 주목해야 할 것이다(이동희, 2007). 특히 고객과의 접점에서 서비스를 제공한다는 직무의 특수성으로 인해 감정노동 및 직무스트레스가 높은 항공사 승무원은 다른 직종에 비해 직무탈진감을 느끼게 되는 경우가 많으며, 이로 인해 높은 이직률을 보이고 있다(이정현·허정호, 2015). 이와 같은 높은 이직률은 우수한 인재를 경쟁기업에 빼앗길 수 있다는 측면과 새로운 승무원의 선발비용과 교육비용의 증가로 이어져 항공사 조직성과에 부정적 영향을 미칠 수 있다. 특히 새롭게 조직의 구성원이 된 미숙한 승무원이 야기 시킬 수 있는 고객의 불만은 고객의 이탈로 이어 질 수 있다는 점에서 항공사 승무원들의 직무환경이나 직무에 대한 심리적 요소를 심도 깊게 탐색할 필요성이 제기된다.

따라서 관련 학문 분야에서는 승무원의 직무환경, 직무와 관련된 여러 심리적 변수를 통하여 승무원들의 직무와 관련된 성과에 미치는 영향요인들의 효과를 검증해 왔다. 먼저, 승무원들의 지각하는 직무환경에서의 스트레스요인이 직무만족이나 이직의도에 영향을 미치게 됨을 검증한 연구들(박경민·최정문, 2015; 조경희·고호석, 2010)에서는 일관적으로 직무스트레스가 직무만족을 낮추고 이직의도를 발생시키는 영향요인임을 밝히고 있다. 특히 주목해야 할 점은 불량고객(black consumer)에 의해 자행되는 비이성적인 행위가 승무원들의 직무에 대한 열의나 사기에 부정적인 영향을 주게 되어, 승무원 개인의 직무탈진감은 물론 이직에 영향을 주어, 기업의 업무 효율성에도 부정적인 영향을 미치게 된다는 점이다(Martin, 1996). 따라서 항공사의 입장에서는 고객과의 접점에서 자신의 고유 업무를 수행하는 승무원들에게 고객에 대

한 무조건적인 서비스만을 강요할 것이 아니라, 이들이 수행하는 서비스 환경이 어떠한지를 명확히 파악하고, 부정적 상황에 적절히 대처할 수 있는 행동방침에 대한 교육이 이루어 질 필요성이 있다. 다음으로 승무원들의 지각하는 리더십의 효과에 대한 연구도 활발히 이루어지고 있다. 서현숙·김영택(2005)의 연구에서는 조직관리자의 거래적, 변혁적 리더십이 승무원의 직무만족과 서비스지향성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 여성구(2014)의 연구에서도 항공사 객실 팀장의 감성적 리더십, 서번트 리더십이 승무원의 직무만족과 조직몰입을 자극하는 예측변수로서의 역할을 하고 있는 것으로 나타났다.

앞선 선행연구들의 결과들을 종합적으로 판단해 볼 때, 항공사 승무원들은 특수한 환경에서 고객과의 긴밀한 상호작용을 통해 서비스를 제공하고 있다는 점에서 직무스트레스에 쉽게 노출되며, 최근 빈번하게 발생하는 고객들의 여러 불합리하고 과도한 요구사항으로 인해 직무스트레스로부터 발생하는 부정적 감정이 증폭되고 있는 현실 속에 있다고 할 수 있다. 이러한 직무에 대한 부정적 감정은 낮은 직무만족, 높은 이직의도로 이어져 조직의 성과 달성에 부정적인 영향을 미친다는 점에서 이에 적절히 대처할 수 있는 조직차원의 노력이 수반되어야 할 것으로 판단된다. 이러한 점에서 본 연구에서 주목한 승무원의 전문가주의(specialism)는 여러 부정적 환경에서의 영향을 상쇄하고 개인은 물론 조직의 성과를 높일 수 있는 요소가 될 것으로 판단된다. Hall(1968)의 연구에서 나타나듯이, 전문가주의는 자신의 직무가 전문성을 가지고 있으며 이로 인해 발생하는 직무에 대한 신념을 통해 자신의 행위 양식을 조직의 목표 달성의 방향으로 유지하는 것을 의미한다. 즉, 외부환경으로부터 다양한 스트레스 요인, 부정적 직무환경으로부터 오는 부정적 감정들을 긍정적으로 해소하고 자신의 직무에 더욱 애착을 느끼게 되어 궁극적으로 조직의 성과에 영향을 미치게 하는 중요한 요소중에 하나라고 판단 할 수 있다. 이는 서명선(2016)의 연구에서 나타난 듯이 객실 승무원의 다양한 역량요소가 직무만족과 고객지향성에 영향을 미친다는 결과를 통해 간접적으로 입증된다.

따라서 본 연구는 앞서 언급한 대로 항공사 조직의 지속적 발전과 조직목표 달성을 위해 필수적 인적자원인 항공사 승무원이 지각하는 전문가 주의와 조직성과를 대표할 수 있는 조직 몰입, 조직충성도의 인과적 관계를 밝힘으로서 항공사 조직의 인적자원 관리전략에 대한 실무적 시사점을 제공하고, 이를 통해 항공사조직의 질적 성장전략의 기초적 토대를 제시하고자 하는데 그 본질적인 목적이 있다.

## II. 이론적 배경

### 1. 전문가주의

전문가주의(professionalism)는 한 개인이 자신이 맡은 직무에 몰입되어 지는 정도를 의미하며 태도 지향적이며, 행동 지향적인 개념이다(심상신, 2011; Hall, 1968). 전문가주의는 사회적 의무감, 자율성, 직무몰입, 자기규제의 4개의 하위요인으로 구성되는데, 사회적 의무감은 자신이 맡은 직무가 일반대중을 위해 봉사할 수 있다는 심리적 신념이며, 자율성은 자신의 분야에서 필요한 전문지식 때문에 다른 분야의 전문가가 아닌 자신을 포함한 동일 분야의 전문가만이 자신의 업무나 성과에 대한 평가가 가능하다고 생각하는 믿음이다. 직무몰입은 자신의 업무에 대해 지속적인 개발이나 적용을 위해 종사자가 몰입하는 정도를 의미하며, 자기규제는 자신의 업무를 수행함에 있어 의사결정 상황에서 합리적인 기준에 의해 행동하고자 하는 신념을 의미한다. 현대사회의 어떤 조직을 막론하고 전문성을 강조하는 분위기가 강조되는 현 시점에서 항공사 승무원의 전문가주의 역시 조직관리 및 인적자원관리의 측면에서 중요한 요소가 됨은 너무나 당연한 이야기라고 할 수 있다. 특히, 항공사 고객의 받는 서비스의 절대적인 부분을 차지하는 승무원들이 자신의 업무에 대한 사회적 의무감, 자율성, 몰입, 자기규제를 높게 지각할 때, 고객들은 당연하게 높은 수준의 서비스를 제공받게 될 것이며, 항공사 조직의 측면에서도 장기적 관점에서 높은 경영성과를 기대할 수 있을 것이다.

### 2. 조직몰입

조직몰입(organizational commitment)은 조직에 대한 개인의 일체감, 애착, 소속감을 의미한다(노승표, 2008). 조직몰입은 조직의 목표와 가치에 대한 강한 믿음으로 비롯되며, 조직몰입이 높은 종사원의 경우에는 조직의 목표 달성을 위해 끊임없는 노력을 하며, 자신이 조직의 구성원으로서 지속하려는 의지를 보인다. 조직몰입을 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입으로 명명한 Meyer et al.(2004)을 비롯하여 다양한 학문분야의 여러 학자들이 조직몰입에 대한 저마다의 정의를 내리고 있어 명확히 조직몰입을 정의하기에는 다소 한계가 있으나, 다양한 정의 속에서도 조직과 구성원간의 다차원적인 심리적 유착관계라는 중심개념은 모두 포함하고 있다. 특히 항공사 승무원의 경우에도 항공사 조직이 추구하는 조직의 목표와 자신의 가치가 일치하여 심

리적 애착이 형성되고, 조직의 추구하는 조직 운영방향과 자신의 업무를 동일시하는 조직몰입은 조직적 차원에서 반드시 추구해야 할 인적자원관리 전략중 하나로서 매우 중요하다고 할 수 있다.

### 3. 조직충성도

조직충성도(organizational loyalty)는 종사원이 자신이 소속된 조직에 대해 느끼는 소속감 및 심리적 애착으로 정의하며, 조직충성도가 높은 종사원은 조직이 추구하는 규범이나 가치에 맞추어 자신의 행동을 변화 및 유지하려는 경향을 보인다(Ashforth & Meal, 1989). 또한 양길승(2010)은 조직충성도를 종사원이 정서적으로 자신이 몸 담고 있는 조직에 대한 애정을 가지고 자신의 열정을 다하여 조직목표에 헌신적으로 기여하려는 의도로 정의하고 있다. 이와 같은 조직충성도는 인적 자원을 바탕으로 고객에 대한 서비스를 제공하는 항공사 조직의 입장에서 매우 중요하게 고려해야 한다. 고객만족이라는 항공사 조직의 최대 목표를 달성하기 위해 조직에 헌신하고 자신의 열정을 다하는 승무원이야말로 가장 중요한 인적자원이라고 할 수 있으며, 이는 회사에 대한 긍정적 구전과 자신의 역할 이외에도 조직의 긍정적 발전에 기여하는 조직시민행동을 유발한다(Jauhari & Singh, 2013).

### 4. 가설설정의 이론적 근거

#### 1) 전문가주의와 조직몰입 간의 영향 관계

전문가주의와 조직몰입의 관계를 연구한 선행연구들은 양적으로 충분하지는 않으나, 전문가주의의 하위요인으로 그 범위를 확장하면 다양한 분야에서 많은 연구들이 진행되어 왔다. 서균석·박동진·박찬관(1998)의 연구에서는 경영자의 윤리적 의식이 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 전문가주의의 하위요인중의 하나인 자기규제와 밀접한 관련을 맺는 것으로 판단할 수 있어, 전문가주의가 조직몰입을 예측하는 변인임을 간접적으로 밝히고 있다. 또한 김기동(2014)의 연구에서는 관광서비스 종사자의 열정적 태도가 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 종사원의 열정적 태도는 전문가주의 하위요인인 직무몰입으로 설명할 수 있는 개념으로 항공사승무원이 자신의 업무에 대한 열정과 노력으로 대표되는 전문가주의가 조직몰입을 유발하는 요인이라고 판단할 수 있다. 마지막으로, 직무에 대한 자율성이 균 조직에 대한 몰입에 긍정적 영향을 미침을 밝힌 김문겸(2015)의 연구에서

도 간접적으로 종사원의 전문가주의가 조직몰입을 이끌어 내는 요인임을 시사하고 있다. 이와 같은 선행연구들을 총체적으로 고찰해 본 결과, 전문가주의의 하위요인과 조직몰입은 밀접한 관계를 가지고 있는 것으로 나타나 그 상위개념인 전문가주의가 조직몰입에 영향을 미칠 것이라는 가설을 수립할 수 있다. 따라서 다음의 가설 1을 설정하였다.

가설 1. 항공사 승무원의 전문가주의는 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

## 2) 조직몰입과 조직충성도 간의 영향 관계

조직몰입과 조직충성도의 관계를 밝힌 선행연구에서는 대부분 일관적으로 조직몰입이 조직충성도를 이끌어 내는 변인임을 밝히고 있다. 호텔 비정규직 종사원의 직무가치, 조직몰입, 직무만족, 및 충성도의 구조적 관계를 밝힌 김태현·박숙진(2012)의 연구에서는 호텔 비정규직 종사원의 조직몰입이 충성도를 높이는 원인으로서의 역할을 하고 있음을 밝히고 있다. Riketta(2002)는 조직몰입과 직무성과의 인과관계를 밝힌 93편의 연구를 종합한 메타분석을 통해 조직몰입이 직무성과와 관련이 있음을 밝히고 있다. 본 메타분석에서 직무성과는 직무 내, 외의 성과는 물론 조직충성도를 밝힌 연구까지 포함하고 있어 조직 몰입이 조직충성도에 유의한 영향을 미칠 것임을 간접적으로 시사하고 있다. 마지막으로 고성훈·문태원(2014)의 연구에서는 정서적 몰입이 조직구성원의 직무 및 조직에 대한 긍정적 태도 및 충성도에 유의한 영향을 미치고 있음을 밝히고 있다. 이와 같은 선행연구들의 결과들을 종합해 볼 때 항공사 승무원의 조직 몰입은 조직충성도에 영향을 미치는 선행요인이라고 볼 수 있다. 따라서 다음의 가설 2를 도출하였다.

가설 2. 항공사 승무원의 조직몰입은 조직충성도에 영향을 미칠 것이다.

## 3) 전문가주의와 조직충성도 간의 영향 관계

김태희·장경로(2006)의 연구에서는 스포츠 조직에 종사하는 종사원들이 지각하고 있는 직무에 대한 몰입은 이직의도를 낮추는 역할을 한다고 주장하였다. 이는 이직의도 자체가 조직에서 벗어나고자 하는 의도 이므로 조직충성도와 반대되는 개념으로 판단될 수 있다. 많은 선행연구들(김성수, 2013; 권봉현·박슬기, 2015)이 조직에 대한 충성도가 이직의도를 낮추는 결정적인 역할을 함을 밝히고 있는 바, 항공사 승무원들의 전문가주의는 조직충성도와 밀접한 연관을 가지고 있음을 유추할 수 있다. 또한

지민경(2015)의 연구에서는 병원에 종사하는 종사원들의 전문 직업성이 이직의도를 낮추는 역할을 한다고 주장하였다. 이러한 연구 결과 역시 직무에 대한 전문성 지각이 조직에 대한 충성도를 높이는 역할을 함을 간접적으로 증명하고 있다. 이 밖에도 전정우·김정모(2012)의 연구에서는 교회조직에 헌신하는 정도가 조직에 대한 충성도에 유의한 영향을 미치고 있음을 밝히고 있다. 이와 같은 선행연구들로부터 항공사 승무원의 전문가주의가 조직충성도에 영향을 미친다는 가설을 설정하였다. 따라서 다음의 가설 3을 도출하였다.

가설 3. 항공사 승무원의 전문가주의는 조직충성도에 영향을 미칠 것이다.

#### 4) 전문가주의와 조직충성도 간에서 조직몰입의 매개효과 관계

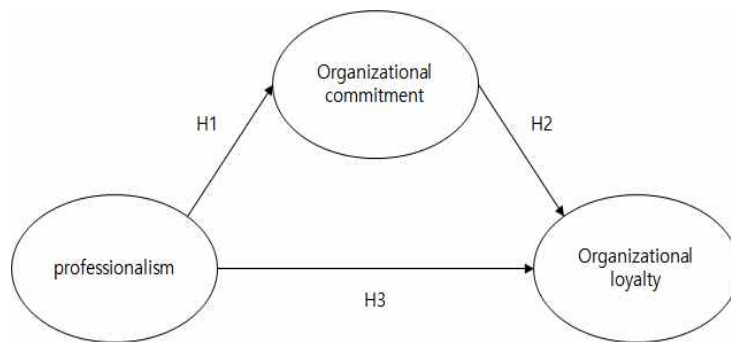
문제민·정병근(2012)의 연구에서는 초등학교 스포츠 강사의 전문가주의가 직무만족에 영향을 미치고 있으며 이 관계에서 직무착근도가 매개변수로서의 역할을 하고 있음을 통계적으로 검증하였다. 직무착근도는 개인과 조직의 밀접한 관계를 의미하는 것으로 조직몰입과 일정부분 비슷한 개념적 의미를 가진다. 따라서 항공사 승무원의 경우에도 전문가주의와 조직충성도의 관계에서 조직몰입은 매개변수로서의 역할을 할 수 있음을 예측할 수 있다. 또한, 조선희·박현식(2012)의 연구에서는 요양보호사의 직무스트레스 요인과 이직의도의 관계에서 조직몰입이 매개변수로서의 역할을 하고 있음을 밝히고 있다. 이 연구는 전문가주의와 조직충성도의 관계에서 조직몰입의 매개효과를 직접적으로 밝히고 있지는 않으나, 직무스트레스 요인이 전문가주의의 하위요인과 밀접한 관련성을 가지고 있으며, 이직의도 역시 조직충성도와 높은 상관성이 있다는 측면을 감안하여 현실적으로 판단해 본다면, 조직에 대한 몰입이 전문가주의와 조직충성도의 관계를 설명하는 내적기제로서의 역할을 할 수 있음을 유추할 수 있다. 다시 말해, 전문가주의가 자신의 직무에 대한 전문성을 인식하고 자신의 업무에 헌신적으로 몰두한다는 개념을 내포하고 있는 만큼 직무스트레스를 적게 인식할 가능성이 높다. 이런 종사원들은 조직에 목표에 몰입할 가능성이 높고 이는 조직에 대한 충성으로 이어지게 될 것이라는 논리적 추론이 가능해진다. 이와 같은 이론적 토대를 통해 다음의 가설 4를 도출하였다.

가설 4. 항공사승무원의 전문가주의와 조직충성도의 관계에서 조직몰입은 매개변수의 역할을 할 것이다.

### Ⅲ. 연구설계

#### 1. 연구모형

본 연구에서는 항공사 승무원의 전문가주의, 조직몰입, 조직충성도와 관련된 다수의 선행연구를 충실히 고찰한 후, 다음과 같은 연구모형을 도출하였다.



<그림 1> 연구모형

#### 2. 설문지 구성

먼저, 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 전문가주의는 개인이 자신의 직무에 몰입하여 나타나는 태도와 행동지향적인 개념으로 정의하였다(Hall, 1968). 본 연구에서는 Snizek(1972)의 연구에서 개발된 척도(professional inventory: PI)를 국내 실정에 맞게 수정 및 보완하여 연구에 사용한 심상신·김상국(2012)의 연구에서 사용된 15문항을 사용하였다. 사용된 문항으로는 ‘내가 하는 일로 부터의 받는 느낌은 내가 받는 보수보다 중요하다’, ‘나는 나의 업무에 있어 스스로 결정하고 행동 한다’, ‘나는 나의 분야에 대한 열정을 가지고 있다’ 등이 있다. 다음으로, 조직몰입은 조직의 목표와 가치를 자신에게 내면화하여 조직에 대한 정서적 애착으로 정의하였다(Scholl, 1981). 조직몰입을 측정하기 위한 설문문항은 Porter, Steers, Mowday & Boulian(1974)의 연구에서 개발된 척도를 국내 실정을 감안하여 수정, 보완한 김대수·이종완(2014)의 설문문항을 참고하여 총 5개의 문항으로 구성하였다. 예를 들면, 조직몰입은 ‘나는 나의 조직에서 지속적으로 남아야 한다고 생각 한다’, 나는 나의 조직의 목표달성을 위해 적극적으로 참여한다’ 등으로 구성되어 있다. 마지막으로 조직 충성도는 종사원이 소



속된 조직에 대해 느끼는 소속감과 심리적 애착이며, 조직 내의 규범이나 가치에 부합하려 하는 태도로 정의하였다(Ashforth & Meal, 1989). 본 연구에서는 구동우·김호석·신동진(2015) 및 채신석(2015)의 연구에서 사용된 설문문항을 본 연구의 목적에 맞게 수정 및 보완하여 최종적으로 4개의 문항으로 사용하였다. 문항의 예로는 ‘나는 상사의 통제 없이도 사내 규율을 준수 한다’, ‘나는 회사의 목표를 위해 나의 목표를 희생할 수 있다’ 등이다. 이상의 모든 설문문항에 대한 응답은 5단계 Likert 척도로 구성되었다.

### 3. 자료수집 및 분석방법

본 연구는 2016년 3월부터 4월까지 국내 항공사에 재직 중인 승무원들을 대상으로 자기평가기입법에 의해 설문지가 작성되었으며, 배포된 총 300부의 설문지 중에서 응답내용이 부실하거나 적절하지 못한 설문지로 판단되는 17부를 제외한 283부가 최종 분석에 사용되었으며, 분석도구는 SPSS 15.0과 Amos 20.0을 활용하였다. 분석은 응답자들의 인구통계학적 특성을 파악하기 위한 빈도분석(frequency analysis), 사용된 변인들의 구성타당도를 확인하기 위한 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis), 변인들의 내적 일관성을 확인하기 위한 신뢰도분석(reliability analysis), 변인 간 관계 및 다중공선성의 여부를 판단하기 위한 상관관계분석(correlation analysis)이 수행되었으며, 마지막으로 본 연구에서 설정된 가설을 검증하기 위한 구조방정식 모델(structural equation model)이 사용되었으며, 매개효과의 검증을 위해 Sobel-test를 최종적으로 활용하였다.

## IV. 분석결과

### 1. 자료의 특성

본 연구의 설문지에 응답한 283명의 인구통계학적 특성은 다음의 <표 1>과 같다. 남성 승무원이 102명, 여성 승무원이 181명으로 나타났으며, 나이는 20대가 67명, 30대가 123명, 40대가 93명으로 나타났다. 다음으로 교육수준은 고등학교 졸업이 19명, 전문대 졸업이 89명, 대학 졸업이 155명, 대학원 졸업이 20명이었다. 결혼여부는 기혼자가 107명, 미혼자가 107명이며, 월 소득은 300만원 미만이 161명, 300만원에

서 400만원이 58명, 400만원에서 500만원이 30명, 500만원 이상이 34명으로 나타났다.

항공사에서 직위는 승무원 111(96.5%)명, 부사무장(AP) 4(3.5%)명, 사무장(PS) 0(0.0%)명, 선임사무장(SP) 0(0.0%)명, 수석사무장(CP) 0(0.0%)명이었고, 근무 연수는 2년 미만 21(18.3%)명, 2~4년 미만 49(42.6%)명, 4~6년 미만 20(17.4%)명, 6~8년 미만 13(11.3%)명, 8년 이상 12(10.4%)명으로 조사되었다.

<표 1> 연구대상의 인구통계학적 특성

factors		N	%
gender	male	102	36.0
	female	181	64.0
age	20-29	67	23.6
	30-39	123	43.5
	40-49	93	32.9
education level	high school	19	6.7
	two-year college	89	31.4
	university	155	54.8
	graduate school	20	7.1
marital status	married	107	37.8
	single	176	62.2
income	under 3 million won	161	56.9
	3-3.9 million won	58	20.5
	4-4.9 million won	30	10.6
	over 5 million won	34	12.0
total		283	100

## 2. 변수의 정규성 검증

분석에 앞서, 본 연구에서 사용된 변수들에 대한 정규성 검증을 다음의 <표 2>와 같이 수행하였다. 여러 정규성 검증 방법 중에서 본 연구에서는 왜도(skewness)와 첨도(kurtosis)를 통해 정규성을 확인하였다. 임계치에 대한 기준은 왜도가  $\pm 2$ , 첨도  $\pm 7$ 로서, 이 수치를 초과하지 않아야 변수의 정상성이 가정된다고 할 수 있다(West, Finch, & Curran, 1995). 분석 결과, 임계치 기준에 모두 부합하므로 본 연구에서 사용된 변수들은 정규성이 검증되었다고 할 수 있다.

<표 2> 변수의 정규성 검증

	skewness	kurtosis
사회적의무감	.310	3.439
자율성	.019	-3.342
직무몰입	.085	-3.706
자기규제	-.319	-3.218
조직몰입	-.419	3.009
조직충성도	.188	3.608

## 2. 타당성 및 신뢰도 검증

본 연구에서는 AMOS 20.0을 활용한 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 통해 측정도구의 타당도를 통계적으로 검증하였다. 확인적 요인분석 모형의 평가를 위해 도출되는  $\chi^2$  값은 유일한 통계적 검증 대상이지만 모형이 자료를 완벽하게 설명한다는 영가설(null hypothesis)이 지나치게 엄격하며, 표본 수에 영향을 받는다는 단점을 가지고 있다. 따라서 본 연구에서는 TLI(Tucker-Lewis index), CFI(comparative fit index), RMSEA(root mean square error of approximation)을 활용하여 확인적 요인분석 모형을 평가하였다(홍세희, 2000). TLI와 CFI는 .9이상, RMSEA는 .08이하일 때 받아들일 만한 적합도라고 판단할 수 있다(Kline, 2015). 다음으로 하나의 개념(construct)에 관한 측정문항의 일관성이 어느 정도 유지되는가를 측정하는 신뢰도 분석을 실시하였다. 신뢰도 계수인 Cronbach's  $\alpha$  값이 일반적으로 .7이상이면 신뢰도에 문제가 없다고 판단할 수 있다. 확인적 요인분석 과정에서 조직몰입의 1개 문항의 요인적재치가 지나치게 낮게 나타나 제거하였으며, 조직충성도에서는 측정 오차 간 공분산(문항1과 문항 2)을 허용하였다. 확인적 요인분석 및 신뢰도분석을 실시한 결과는 다음의 <표 3>과 같으며, 적합도 기준 및 신뢰도 기준을 모두 상회하고 있어, 측정도구의 타당도와 신뢰도가 확보되었음을 판단할 수 있다.

〈표 3〉 확인적 요인분석 및 신뢰도분석 결과

factor	$\chi^2$	df	p	TLI	CFI	RMSEA	$\alpha$
professionalism	186.163	84	.000	.948	.958	.066	.827
organizational commitment	27.298	3	.000	.936	.981	.069	.876
organizational loyalty	3.166	1	.075	.972	.995	.024	.837
model	542.060	211	.000	.900	.923	.075	

### 3. 상관관계분석

구조방정식 모형을 활용한 적합도 분석 및 가설검증에 앞서 변인 간 다중공선성의 여부를 확인하기 위한 상관관계 분석을 실시하였다. 상관관계 분석결과는 다음의 <표 4>와 같으며, 모든 상관계수가 .8이하로 나타나 다중공선성의 제약으로부터 자유로움을 판단할 수 있다.

〈표 4〉 상관관계 분석 결과

	professionalism	organizational commitment	organizational loyalty
1	1		
2	.350***	1	
3	.379***	.273***	1

\*\*\*p<.001

### 4. 연구모형의 적합도 및 가설검증

본 연구모형의 모수추정방법으로는 최대우도법(maximum likelihood)을 사용하였으며, 전문가주의의 하위요인에 대해서 문항묶음(item parceling) 방법 중 개념영역대표성 방법을 사용하였다. 문항묶음은 표준오차를 줄이고, 분포의 정규성(normality)을 확보할 수 있다는 장점을 가지고 있다(Matsunaga, 2008). 문항묶음을 실시 후에 도출된 연구모형의 적합도는 다음의 <표 5>과 같이  $\chi^2 = 185.240$ ,  $df = 49$ ,  $CFI = .908$ ,  $TLI = .932$ ,  $RMSEA = .074$ 으로 도출되어 적합도 기준을 충족하고 있다고 판단할 수 있다. 다음으로 개별 경로에 대한 통계적 검증결과는 <표 6>과 같다. 가설 1인 항공사 승무원의 전문가주의가 조직몰입에 미치는 효과는 비표준화 계수 .507, 표준화 계

수 .304로 나타났으며, 통계적 유의수준에서 유의한 것으로 나타났다( $t=4.393$ ,  $p=.000$ ). 가설 2인 항공사 승무원의 조직몰입이 조직충성도에 미치는 효과는 비표준화 계수 .176, 표준화 계수 .201로 나타났으며, 통계적 유의수준에서 유의한 것으로 나타났다( $t=3.744$ ,  $p=.000$ ). 마지막으로 항공사 승무원의 전문가주의가 조직충성도에 미치는 효과는 비표준화 계수 .382, 표준화 계수 .471로 나타났으며, 통계적 유의수준에서 유의한 것으로 나타났다( $t=2.170$ ,  $p=.021$ ).

<표 5> 연구모형 적합도 결과

	$\chi^2$	df	TLI	CFI	RMSEA
fit index	185.240	49	.908	.932	.074

<표 6> 가설검증 결과

가설	b	se	$\beta$	t	p
H1	.507	.115	.304	4.393	.000
H2	.176	.047	.201	3.744	.000
H3	.382	.176	.471	2.170	.021

## 5. 매개효과 검증

가설검증과정을 통해 도출된 항공사 승무원의 전문가주의와 조직 충성도의 관계에서 조직몰입을 통한 매개효과의 통계적 유의성을 판단하기 위해 Sobel-test를 실시하였다. Sobel-test는 간접효과의 분포를 정상분포로 가정하고 간접효과의 통계적 유의성을 검증하는 방법으로 사회과학분야에서 널리 사용되고 있는 매개효과 검증방법중의 하나이다. Sobel-test를 활용한 매개효과 검증 결과는 다음의 <표 7>과 같으며 z 값이 2.812로 나타나 유의수준 .05에 해당하는 임계치(critical value) 1.96을 상회하고 있으므로 매개효과의 통계적 유의성이 검증되었다고 판단할 수 있다.

〈표 7〉 Sobel-test 검증결과

	b	se	(ab)	(se)	Z(ab)
H1	.507	.115	.089	.031	2.812
H2	.176	.047			

## V. 결 론

### 1. 연구의 시사점

본 연구는 항공사 기내 승무원도 과거 일반 서비스업종 종사원의 관점에서 벗어나 전문적 지식과 경험을 통한 전문가주의의 함양이 전반적으로 기내 승무원들의 조직에 대한 애착과 충성도가 높아질 수 있다는 측면에서 전문가주의 연구를 진행하였다. 이를 위해서 전문가주의와 조직몰입 및 조직충성도를 고찰하여 본 연구를 위한 변수로 채택을 하였다. 본 연구의 결과는 기내 승무원도 업무 내에서 자신의 전문성을 발휘하는 전문 직종이라는 것에 대한 인식을 높이고 확대하는데 있어 실무적인 시사점을 제공하고 기내 승무원의 높은 조직몰입과 조직에 대한 충성도를 높여 항공사 기업의 보다 효율적인 인적자원관리 및 승무원 지원체계를 마련하는 근거로 활용할 수 있을 것으로 판단된다.

첫째, 항공사 승무원이 인지하는 전문가주의가 조직몰입에 미치는 영향을 분석한 결과, 전문가주의가 조직몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 전문가주의가 조직몰입에 직접적으로 긍정적인 영향을 미치는 것으로, 항공사 승무원이 자신의 직무와 관련하여 전문가주의 수준이 높으면 높을수록 조직몰입이 강하게 나타난다는 것을 의미한다. 즉, 전문가주의가 전문가가 되기 위한 행동 및 태도와 관련한 심리적 상태를 내포하고 있어 해당 업무와 조직에 강하게 몰입하는 결과로 승무원 업무가 전문지식과 함께 전문성을 갖추고 있어 조직에 대한 몰입도가 높아진다고 볼 수 있다.

길웅(2006)은 공인회계사를 대상으로 한 연구에서 종사원들이 인식하는 전문가적인 태도나 행동은 조직의 애착과 몰입 정도를 높여준다고 보고하여 본 연구결과를 뒷받침 해주고 있으며, 한상숙·김명희·윤은경(2008)도 전문직관이 조직의 몰입정도를 향상시키는 주요 선행변수라는 것을 밝혀냈다. 이처럼 항공사 승무원이 자신의 분야에서 스스로 인식하는 성숙한 전문가주의는 자신의 업무에 대한 자부심을 고취시킬 수

있는 원인이 되며, 자신이 속한 조직에서 지속적으로 몰입할 수 있는 강한 애착을 유발 시킨다는 것을 의미한다. 정태연(2016)은 항공사 기내 승무원의 경우 항공 서비스 산업을 구성하는 전문인력 중 구성비율과 역할의 중요성이 높은 직종이라 역설하며, 승무원 조직의 인적자원관리가 항공사기업 조직에서 매우 중요하다고 보고하였다. 이에 항공사 기업에서는 기내 승무원들이 바람직한 전문직관을 형성시켜 조직과 개인의 목표를 높여 조직몰입의 수준을 향상시키기 위한 인적자원관리 전략의 실행이 요구되며, 또한 건전한 전문가주의의 발휘를 위한 조직차원에서의 적절한 지도와 평가가 이뤄져야 할 것으로 판단된다.

둘째, 항공사 승무원의 조직몰입이 조직충성도에 미치는 영향을 분석한 결과, 조직몰입이 조직충성도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 조직 내에서 조직몰입의 향상은 조직에 대한 긍정적 태도가 높아져 조직을 위한 충성도가 높아진다는 것으로 풀이 할 수 있다. 즉, 항공사 승무원들이 조직에 대한 애착정도가 높아 조직몰입 수준이 높아지면 조직을 위해 희생하고 헌신하고자 하는 조직충성도가 높아진다는 것이다. 김성호(2009)는 현대사회의 조직에서는 자신의 업무에서 열정적이고 몰입하는 구성원의 건전한 경쟁력이 조직충성도의 함양과 함께 기업의 장기적 발전과 수익향상에 긍정적 영향을 미친다고 주장하였다. 또한 강명희·김부희·유영란·임현진(2011)의 국내 대기업 종사자들을 대상으로 한 연구에서 조직몰입이 조직충성도에 유의미한 영향을 미친다고 보고하며, 조직몰입이 조직충성도를 향상시키는 선행변수라고 지적하였다. 즉, 직무를 수행하는 조직에 대한 애착과 함께 높은 동일시의 발생이 조직몰입을 결국 높여주어 조직에 대한 긍정적 태도 및 조직충성도를 야기할 수 있다는 것으로 판단된다. 따라서 항공사에서는 승무원들이 조직에 대해 충분한 몰입을 할 수 있는 업무환경의 조성 과 성과에 따른 적절한 보상시스템의 구축이 필요할 것으로 사료되며, 이는 자연스럽게 조직에 대한 적극적 희생으로 전이되어 조직충성도를 높일 수 있기에 조직몰입 함양을 위한 인적관리가 필수적이라 할 수 있다. 또한 지속적으로 승무원의 전문적 자질을 유지하고 향상시키고자 전문능력 향상을 위한 자기개발 프로그램의 실행과 승무원들에게 질 높은 서비스 제공을 위한 신념과 승객 안전의 책임 있는 의무를 고취시키도록 부단한 노력을 해야 할 것이다.

셋째, 항공사 승무원이 인지하는 전문가주의가 조직충성도에 미치는 영향을 분석한 결과, 전문가주의가 조직충성도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 승무원의 전문성이 높아지면 조직충성도가 높아질 수 있다는 것으로, 자신의 직무와 역할에 대하여 전문적으로 바라보고 전문가라는 인식을 스스로 인지한다면 승무원들이 자신의 조직인 항공사에 높은 충성도를 보여준다는 것을 의미한다. 즉, 전문

가주의는 자신의 직무에 대한 자부심과 책임 있는 업무수행을 내포한 개념으로 이러한 자신감 있는 전문적 고객서비스관련 직무수행이 승무원들의 심상에 조직을 위한 지속적 헌신의 개념인 충성도를 심어줄 수 있다는 것이다. 따라서 항공사 기업에서는 승무원들에게 전문성을 겸비한 인재가 되기 위한 행동 및 태도와 관련한 심리적 상태를 강화시켜 줄 수 있도록 동기부여를 일으켜야 할 것 이고, 이를 통해 조직에 강하게 애착하는 결과로 전이되어 충성도를 높일 수 있도록 노력하여야 할 것이다.

넷째, 항공사 승무원이 인지하는 전문가주의와 조직충성도의 관계에서 조직몰입이 매개효과 검증은 실시한 결과, 조직몰입이 전문가주의와 조직충성도 간의 관계에서 조직몰입의 매개효과 유의미하다고 나타나 조직몰입의 매개변수 역할이 검증되었다. 이러한 결과는 승무원이 자신의 업무에 대한 전문지식과 함께 전문성을 가진다면 조직에 대한 몰입도가 높아져 최종적으로 조직충성도도 높아진다는 것으로 풀이 할 수 있다. 항공사 기내 승무원은 승객의 안전과 고품질의 서비스를 지속적으로 발휘하는 서비스 제공자들로, 자신의 직무에 대해 책임감 있고 전문적 태도 및 특성을 가지고 있는 집단으로 전문성의 고취와 내적동기부여를 승무원들에게 줌으로써 그들의 능동적 조직몰입의 함양에 긍정적인 영향을 미칠 수 있으며, 최종적으로 조직의 높은 충성도를 발휘시킬 수 있는 원인이 될 수 있을 것이다. 따라서 승무원 자신이 본연의 업무에 대한 헌신과 자신의 역할에 대한 책임을 갖도록 조직차원에서의 교육이 활성화 되어야 할 것이며, 또한 자신의 역할에 대한 몰입을 높여 조직적 차원의 몰입도를 강하게 높여 조직 속에서 자신의 업무적 만족감과 함께 조직에 대한 충성도를 높여 줄 수 있도록 다양한 인관자원관리 프로그램의 도입과 개발로 조직몰입을 강화 시킬 수 있도록 해야 할 것으로 사료된다. 또한 항공사 승무원의 보다 책임 있는 행동을 강화하고 전문가로서의 자율성을 높여 조직에서 자신의 정체성 확립을 통해 조직 내 자신의 가치와 역할을 인지하며 조직에 대한 충성도는 높아질 것으로 사료된다.

본 연구에서는 항공사 기내 승무원의 전문가주의와 조직몰입 및 조직충성도 간의 구조적 인과관계를 실증적으로 분석하였고, 연구결과를 통해 기내승무원의 전문성을 강화시키는 것이 조직몰입의 수준 향상에 긍정적인 영향을 미치고 이는 결국 조직충성도까지 전이된다는 것을 확인하였다. 즉, 항공사 승무원이 인식하는 성숙한 전문가주의가 조직 내 몰입을 지속적으로 유지해 나가도 록 하는 원인이 된다는 것을 파악 하였으며, 강한 전문적 지식과 전문성이 충성도도 높일 수 있다는 것이다. 이러한 결과로 항공사 기업경영의 중요한 요소라고 할 수 있는 인적자원의 효과적인 관리와 인재능력 개발을 위한 프로그램 구축에 실무적 자료를 제공할 수 있다는 것에 본 연구의 의의가 있다 할 수 있다. 결국 수익을 극대화 시키고자 하는 영리목적의 항공 기업



측면에서는 고객과의 상호작용이 빈번하게 이루어지며, 항공사의 좋은 이미지를 만들고 이를 지속시키는 승무원의 전문성 있는 편안한 승객관리 및 서비스 제공이 승객의 만족도 향상 및 지속적인 항공사에 대한 긍정적 이미지 개선과 관련된 장점을 줄 수 있으므로 승무원의 전문가주의의 발휘되는 기업문화 및 환경은 개선이 더욱더 필요할 것으로 판단된다. 마지막으로 후속 연구에 대한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구의 연구원 대상 표본을 모든 승무원으로 한정하였으나, 국내 항공 산업의 새로운 패러다임의 변화인 저비용 항공사만을 대상으로 한 전문가주의의 연구가 필요할 것으로 판단되며, 대형항공사의 비교 연구도 실행함으로써 항공사 특성에 따라 발생하는 승무원들의 차이를 보다 심층적으로 분석해야 할 것이다. 둘째, 승무원들의 전문가주의에 대한 질적 연구를 수행하여, 승무원의 전문가주의가 조직성과에 미치는 영향에 대한 심도 깊은 논의가 이루어져야 할 것이다.

## 참고문헌

- 강명희 · 김부희 · 유영란 · 임현진(2011). 조직구성원의 감성지능, 직무만족, 조직몰입, 조직충성 간의 구조적 관계 규명. *기업교육연구*, 13(2), 111-135.
- 고성훈 · 문태원(2014). 조직미덕이 조직구성원의 태도에 미치는 영향: 정서적 몰입과 집단적 자긍심을 매개로. *경영정보연구*, 33(5), 1-34.
- 구동우 · 김호석 · 신동진(2015). 호텔음료부서에서의 개인-환경 적합성이 호혜와 조직충성도에 미치는 영향. *한국외식경영학회*, 18(1), 55-76.
- 권봉현 · 박슬기(2015). 호텔직원의 복리후생에 대한 인식이 조직충성도 및 이직의도에 미치는 영향. *한국호텔리조트학회*, 14(3), 113-132.
- 김기동(2014). 관광서비스종사자의 자아탄력과 열정이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. *여가관광연구*, 21(1), 67-79.
- 길웅(2006). 전문가주의 및 절차공정성 인식이 전문분야 및 조직몰입을 통한 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 우리나라 공인회계사를 중심으로. 경희대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김대수 · 이종완(2014). 직무만족과 조직몰입이 시민행동에 미치는 영향. 조직응집력의 매개효과. *기업교육연구*, 16(2), 1-23.
- 김문겸(2015). 직무자율성이 군 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구: 내·외재적 동기부여의 매개효과를 중심으로. *한국지방자치연구*, 16(4), 253-274.

- 김성수(2013). 패밀리레스토랑 종사원의 직무스트레스와 직무소진, 조직충성도, 이직의도간의 관계연구. *외식경영연구*, 16(6), 71-90.
- 김성호(2009). *일본전산이야기*. 서울: 쌤앤파커스.
- 김종욱·김현철(2015). 항공객실승무원의 감정노동이 부정적 직무태도에 미치는 영향. *한국항공경영학회 추계학술발표논문집*, 2015(1), 51-52.
- 김태현·박숙진(2012). 호텔 비정규직 종사자의 직무가치와 조직몰입이 직무만족 및 충성도에 미치는 영향. *동북아관광연구*, 8(4), 91-109.
- 김태희·장경로(2006). 스포츠조직 종사자들의 직업몰입과 조직몰입의 상호작용이 이직의도와 조직시민행동에 미치는 영향. *체육과학연구*, 17(3), 113-125.
- 노승표(2008). 조직구성원의 조직몰입과 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 국내 반도체 장비 외투법인을 중심으로. 경희대학교 대학원 미간행 석사학위논문.
- 문제민·정병근(2015). 초등학교 스포츠 강사의 전문가주의와 직무착근도, 직무만족도의 구조적 관계. *한국초등체육학회지*, 21(1), 183-196.
- 박경민·최정문(2015). 불량고객행동이 항공사 객실 승무원의 직무 스트레스 및 이직의도에 미치는 영향: 대처방안의 조절효과를 중심으로. *한국항공경영학회지*, 13(6), 23-46.
- 서균석·박동진·박찬관(1998). 지각된 최고경영자의 윤리의식과 조직몰입도의 관계. *안동대학교 경영연구소*, 2(1), 43-67.
- 서명선(2016). 항공사 객실승무원의 역량이 직무만족, 고객지향성에 미치는 영향. *한국항공경영학회지*, 14(2), 141-173.
- 서현숙·김영택(2005). 변혁적, 거래적 리더십이 직원만족과 서비스 지향성에 미치는 영향에 관한 연구: 항공사 캐빈 승무원을 중심으로. *대한관광경영학회*, 20(2), 227-245.
- 심상신(2011). 여가스포츠 지도자의 전문가주의와 직무착근도, 직무소진 및 이직의도에 관한 인과모형. 세종대학교 대학원 미간행 박사학위논문.
- \_\_\_\_\_. 김상국(2012). 여가스포츠지도자의 전문가주의, 직무착근도, 직무소진 및 이직의도에 관한 인과모형. *교과교육학연구*, 16(4), 1101-1121.
- 여성구(2014). 항공사 객실팀장의 리더십 유형이 직무성과에 미치는 영향. *대한관광경영학회*, 29(2), 41-60.
- 이정현·허정호(2015). 항공사 승무원의 이직요인이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 상가지원 조절효과를 중심으로. *한국산학기술학회논문지*, 16(11), 8096-8105.
- 전정우·김정모(2012). 신체적 활동 참여 기독교인의 교회만족도, 조직현신도, 충성도, 구전 의도의 인과관계. *한국체육과학학회지*, 21(3), 217-234.
- 정태연(2016). 항공사 승무원의 직무착근도가 조직몰입과 직무성과에 미치는 영향 연구. *관*

- 광경영연구, 20(3), 223-246.
- 조경희 · 고호석(2010). 항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향. *한국콘텐츠학회논문지*, 10(7), 404-419.
- 조선희 · 박현식(2012). 요양보호사의 직무스트레스요인이 이직의도에 미치는 영향. 조직몰입과 직무만족의 매개효과를 중심으로. *한국노년학회*, 32(1), 323-340.
- 지민경(2015). 직무만족 및 전문직업성과 이직의도와의 관계분석. *한국엔터테인먼트산업학회 논문지*, 9(4), 343-350.
- 채신석(2015). 호텔 비정규직 종사원의 조직후원인식이 직무가치 및 조직충성도에 미치는 영향; 서울시내 특급 호텔 식음료종사원을 중심으로. *외식경영학회*, 18(6), 75-96.
- 한상숙 · 김명희 · 윤은경(2008). 간호 전문직 관에 미치는 영향 요인. *한국간호교육학회지*, 14(1), 73-79.
- 홍세희(2000). 구조방정식 모형의 적합도 지수 선정 기준과 그 근거. *한국심리학회*, 19(1), 161-177.
- Ashforth, B. E. & Mael, F.(1989). Social Identity Theory and the Organization. *Academy of Management Review*, 14(1), 20-39.
- Bitner, M. J.(1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *The Journal of Marketing*, 57-71.
- Hall, R. H.(1968). Professionalization and Bureaucratization. *American Sociological Review*, 92-104.
- Jauhari, H. & Singh, S.(2013). Perceived Diversity Climate and Employees' Organizational Loyalty. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 32(3), 262-276.
- Kline, R. B.(2015). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. Guilford Publications.
- Martin, C. L.(1996). Consumer-to-Consumer Relationships: Satisfaction with Other Consumers' Public Behavior. *The Journal of Consumer Affairs*, 30(1), 146-169.
- Matsunaga, M.(2008). Item Parceling in Structural Equation Modeling: A Primer. *Communication Methods and Measures*, 2(4), 260-293.
- Meyer, J. P., Becker, T. E. & Vandenberghe, C.(2004). Employee Commitment and Motivation: A Conceptual Analysis and Integrative Model. *Journal of Applied Psychology*, 89(6), 991-1007.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. & Boulian, P. V.(1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.
- Ricketta, M.(2002). Attitudinal Organizational Commitment and Job Performance: A Meta Analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 23(1), 257-266.

- Scholl, R. W.(1981). Differentiating Organizational Commitment from Expectancy as a Motivating Force. *Academy of management Review*, 6(4), 589-599.
- Snizek, W. E.(1972). Hall's Professionalism Scale: An Empirical Reassessment. *American Sociological Review*, 109-114.
- West, S. G., Finch, J. F. & Curran, P. J.(1995). *Structural Equation Models with Nonnormal Variables: Problems and Remedies*.

접수일(2016년 09월 02일)

수정일(2016년 10월 10일)

게재확정일(2016년 10월 28일)

3인익명 심사필

## **The Relation Analysis among the Professionalism, Organizational Commitment, Organizational Loyalty of Flight Crew**

Jung, Tae-Youn\*

### **Abstract**

The purpose of the study was to suggest effective human resources management with analysis of professionalism, organizational commitment and organizational loyalty of Flight Crew. This paper chose flight crews as population of this study who is working in domestic airline using convenience sampling. For the analysis of data, 287 questionnaires were used using SPSS 15.0 Windows and Amos 20.0. To examine respondents demographics characteristics, frequency analysis was processed and reliability analysis, confirmatory factor analysis and correlation analysis for relationship among the variables were conducted. Also, convergent validity analysis and discriminant validity analysis were made. Finally, path analysis was made for the verification of model suitability and research hypotheses through structure equation modeling and mediating analysis was made through Sobel-test. The results of this research is presented as follows: First, professionalism had significant influence on organizational commitment. Second, organizational commitment had significant influence on organizational loyalty. Third, professionalism had significant influence on organizational loyalty. Fourth, organizational commitment significantly mediated in the relationship between professionalism and organizational loyalty.

**Keywords:** professionalism, organizational commitment, organizational loyalty, flight crew

---

\* Professor, Dept. of Airline Service, Seowon University, Korea. E-mail: dragon7629@hanmail.net