

항공사 객실승무원의 직무착근도가 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향

The Effect of Job-Embeddedness Perceived by Flight Attendants on the Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention

이민순
중부대학교

Lee min-soon
Joongbu Univ.

요약

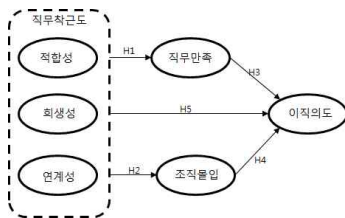
본 연구의 목적은 항공사 객실승무원의 직무착근도의 세부구성요인인 적합성(fit), 희생성(sacrifice) 및 연계성(links)요인이 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향을 실증분석 한 결과, 직무착근도의 세부구성요인인 적합성, 희생성 및 연계성요인 모두가 직무만족과 조직몰입에 강한 긍정적인 관계가 있는 것으로 나타났으나 이직의도에는 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다.

I. 서론

항공사 객실승무원들의 이직 증가는 서비스업무의 전문성과 기내안전업무의 저하로 이어져 항공운송산업의 전반적인 경쟁력을 약화시킬 뿐만 아니라 항공사들의 수익의 감소로 이어질 수도 있기에 객실승무원의 이직에 영향을 미치는 원인을 밝힐 필요성이 제기되고 있다. 그러므로 본 연구에서는 항공사 승무원들의 이직의도를 직무착근도, 직무만족 및 조직몰입을 통해 살펴봄으로써 항공사 객실승무원의 이직의도를 줄이기 위한 방안을 모색하는데 필요한 자료를 제공하는데 있다.

II. 연구방법

1. 연구모형의 설정



▶▶ 그림 1. 연구모형

2. 자료수집 및 분석방법

본 연구대상들은 현재 항공사에 재직 중인 항공사 승무원들을 대상으로 2010년 3월부터 5월까지 받은 총

247부(99%)의 설문을 사용하였고 자료 분석에는 SPSS 12.0과 AMOS 5.0 프로그램을 이용하여 검증하였다.

III. 실증분석

1. 가설 검증결과

표 1. 가설검증 결과

가설	경로	표준화 경로계수	S.E	C.R	P	검증 결과
1	직무착근도 → 직무만족					
1-1	적합성 → 직무만족	.209	.036	3.276	.001	채택
1-2	희생성 → 직무만족	.520	.059	5.584	.000	채택
1-3	연계성 → 직무만족	.563	.182	3.854	.000	채택
2	직무착근도 → 조직몰입					
2-1	적합성 → 조직몰입	.571	.047	7.536	.000	채택
2-2	희생성 → 조직몰입	.224	.042	3.730	.000	채택
2-3	연계성 → 조직몰입	.544	.188	4.036	.000	채택
3	직무만족 → 이직의도	.055	.257	.400	.689	기각
4	조직몰입 → 이직의도	-.677	.259	-4.370	.000	채택
5	직무착근도 → 이직의도					
5-1	적합성 → 이직의도	-.039	.117	-.348	.728	기각
5-2	희생성 → 이직의도	-.076	.132	-.683	.495	기각
5-3	연계성 → 이직의도	.285	.360	1.844	.065	기각
적합지수	$\chi^2=1019.140$, $df=580$, $p=0.000$, $GFI=.851$, $AGFI=0.824$, $IFI=.953$, $TLI=.946$, $CFI=.952$, $RMR=.030$, $RMSEA=.042$					

IV. 결론

첫째, 직무착근도의 세부구성 요인인 적합성, 희생성, 연계성이 직무만족과 조직몰입에 모두 유의하게 나타남으로써 항공사 객실승무원들의 직무착근도와 직무만족 간, 조직몰입간에 중요성이 확인되었다.

둘째, 직무만족이 이직의도에 미치는 영향이 유의하지 않는 것으로 확인되었으나 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향이 실증적으로 확인되었다. 즉, 항공사 객실승무원들의 조직몰입이 높아지면 좀 더 나은 항공사로 이직하고자 하는 이직 의도는 감소하는 것으로 나타났다.

셋째, 직무착근도의 세부구성 요인인 적합성, 희생성, 연계성이 이직의도에 미치는 영향이 유의하지 않는 것으로 확인되었다.

■ 참고 문헌 ■

- [1] 김성필 · 이준석 · 최영민, “이벤트 종업원들의 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구-직무착근도를 중심으로-”, 한국항공경영학회, 제6권 제1호, pp.27-44, 2008.
- [2] 전원배 · 박인규, “호텔 종사원의 직무착근도가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, Tourism Research, 제21호, pp.291-30, 2005.
- [3] T. R. Mitchell, B.C. Holtom, T.W. Lee, C.J. Sablinski and M., Erez, “Why People Stay: Using Job Embeddedness to Predict Voluntary Turnover”. Academy of Management Journal, Vol.44, No.6, pp.1102-1121, 2001
- [4] W. H. Mobley, “Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover”, Journal of Applied Psychology, Vol.62, pp.237-240, 1977