

항공사 객실 승무원의 조직문화와 직무만족에 관한 연구

Study on Corporate Culture & Job Satisfaction of Airlines' Flight Attendants

허명선*, 윤선영**

Heo-Myung Sun*, Yoon-Sun Yung**

요 약

본 연구는 항공사 객실 승무원의 조직문화가 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지를 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다. 첫째, 항공사 객실 승무원들은 상급자가 지시하기 전 스스로 일을 처리하는 능력 그리고 상사가 부하 직원에게 업무처리를 잘할 수 있을 것이라는 믿음과 회사의 어려움을 허심탄회하게 얘기 할 수 있을 때 직무만족을 느끼는 것으로 나타났다. 둘째, 항공사 객실 승무원들은 연령, 결혼 여부, 직위 그리고 근무년수에 따라 조직문화에 대한 인식의 정도가 다르게 나타났으며, 특히 직위에 따라서 큰 차이를 보이는 것으로 나타났다. 셋째, 인구 통계학적 특성이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보면 직위는 높아질수록 직무만족도가 높았으며, 특히 근무기간은 4-7년의 경력을 가진 승무원의 직무만족이 낮는데 비하여, 8년 이상 근무한 승무원들의 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

Abstract

In this study, what effects corporate culture of airlines' flight attendants has on job satisfaction was analyzed and the following results were derived. First, it showed that flight attendants of airlines feel job satisfaction with the ability of handling works by themselves before supervisors order something, with the faith of supervisors that subordinates will be able to work well, and with being able to talk about difficulties of the company open-minded. Second, flight attendants in airlines showed different levels of recognition about corporate culture based on age, married or not, position and how long they have worked in the company. Especially, it showed a big difference by their positions. Third, looking into the effect demographical characters have on job satisfaction, it indicated that the higher the positions were, the higher job satisfaction was, and especially, compared that job satisfaction of flight attendants having 4-7 years' careers is low, that of the flight attendants more than 8 years is high.

Key words : Corporate Culture, Job Satisfaction

* 허명선(경기대학교 이벤트 국제회의학과 박사과정)

** 윤선영(경기대학교 이벤트 국제회의학과)

· 제1저자 (First Author) : 허명선

· 투고일자 : 2009년 1월 12일

· 심사(수정)일자 : 2009년 1월 14일 (수정일자 : 2009년 2월 9일)

· 게재일자 : 2009년 2월 28일

I. 서 론

어느 나라나 민족을 막론하고 각자의 고유문화가 존재하고 있듯이 어떤 집단이나 단체 혹은 조직체를 접했을 때 그 조직 구성원의 행동양식이나 외부 환경 등을 통해 어떤 인상을 받게 된다. 이러한 조직문화는 기업체가 수시로 당면하는 난관을 극복하고 치열한 시장경쟁에서도 경쟁자 들을 제거하면서 꾸준히 성장할 수 있는 힘이 된다. 이런 측면에서 볼 때 항공사의 조직문화는 그 조직원들에게 의식적이든 무의식적이든 행동지침으로 작용되어지며 구성원의 사고영역까지도 제한한다. 따라서 항공사의 조직문화는 그 조직구성원들의 직무만족에 막대한 영향을 끼치는 변수로 작용하고 있으며, 나아가서 항공사의 조직문화에 대한 항공사조직구성원들의 인식태도는 조직체의 발전양상에 막대한 영향을 미치게 된다[20]. 더군다나 항공 산업은 구성원의 인적자원을 바탕으로 한 전문 서비스 기업이며 항공사 객실 승무원의 직무만족은 고품격의 서비스 창출의 기본적인 전제로서 소속된 조직과 직무와 관련된 모든 요소들이 이에 영향을 미치고 있다[2]-[3]. 이런 점에서 조직 구성원들의 생각과 감정은 그들의 직무수행과 조직의 목표 성과에 강한 영향을 미치게 되므로 조직구성원들이 담당하고 있는 직무에 대해 만족하느냐의 여부는 그 조직의 성과와 관련하여 중요한 의미를 지닌다.

직무만족에 대해 Herzberg(1959)는 직무상의 성취, 직무성취에 대한 인정, 직무내용 자체, 책임, 승진이

라고 보았으며 불만족요인으로는 회사의 정책과 관리, 감독, 대인관계, 작업 조건 등 다섯 가지이다[19]. 코넬(Cornell)대학연구소는 직무, 봉급, 승진, 감독, 동료로 선정하였으며, Gilmer(1966)는 직무만족의 결정요인으로 안전, 승진, 보수, 직무의 조직적 측면, 감독, 의사소통, 직무의 사회적 측면, 작업환경, 복지후생으로 9가지를 들고 있다[25]. 또한 Locke(1976)는 선행연구를 종합하여 직무만족에 대한 영향요인을 9가지로 직무자체, 보수, 승진, 인정, 복지후생, 작업조건, 감독, 동료, 회사경영방침으로 보았다[5].

최근에 조직구성원의 직무만족의 중요성을 인지한 국내 특급 호텔들 사이에서 직원들을 고객처럼 대접하는 것이 새로운 추세이다. 직원들을 위한 파티에서부터 호텔 객실 못지않은 직원 휴게실을 마련해주고, 세심한 건강관리를 해주는 등 다양한 서비스를 제공하고 있다. 호텔들은 이를 통해 직원들의 만족도를 높이는 것은 물론 호텔 서비스의 질과 이미지까지 높이고 있다[25]. 이는 인적 자원의 의존도가 높고 종사원의 대고객서비스가 하나의 중요한 상품으로서 인식되어있는 항공사 객실서비스와도 관련이 깊다고 하겠다.

따라서 항공사 객실 승무원들의 직무만족의 관련성을 살펴보기 위해서는 항공사 승무원들의 조직문화 특성의 이해가 필요하다[10]. 선행연구에 객실승무원들의 업무와 관련된 반복적인 테스트와 정기적인 훈련이수 요구로 인한 중압감이 심하며[12-15], 잦은 해외운항 스케줄 시 테스트 기간 중에 미 참석할 수 있고, 그로 인하여 추후 휴무일에 보충해야만 하

표 1. 피험자의 인구 통계학적 분포
Table 1. Population statistical distribution of testee

		개인별특성		빈도	퍼센트(%)			
성별	남	21	12.7		연령	20-29세	118	71.5
	여	144	87.3	30-39세		39	23.6	
결혼여부	미혼	116	70.3	40-49세		8	4.8	
	기혼	48	29.1	근무기간		1-3년	46	27.9
	기타	1	0.6			4-7년	82	49.7
직위	SS	110	66.7			8-10년	21	12.7
	AP	34	20.6			11년 이상	16	9.7
	PS	18	10.9					
	SP	1	0.6					
	CP	2	1.2					

는 업무의 연장성을 갖는다. 또한 시차와 장거리 비행에 따른 협소한 근무환경, 기상악화로 인한 비행안정성 미확보, 피로누적, 대고객 서비스 시 승객으로 인한 스트레스 등으로 육체적, 정신적 건강에 영향을 미친다.

국내의 선행연구의 동향은 항공사 공항근무자의 직무 특성에 따른 직무만족 연구[18], 항공사 객실승무원의 직무스트레스 결정요인가 조직유효성[15], 항공사의 서비스지향성이 객실승무원의 서비스지향성과 고객충성도에 미치는 영향[17], 항공사내 직무별 직무 만족도에 관한연구[26], 리더쉽 유형이 국적 항공사 객실승무원의 만족도와 직무성과에 미치는 영향[3] 등이 보고되고 있으나 항공사 객실 승무원의 조직문화와 직무만족도에 관한 연구를 비교 분석한 연구는 잘 알려져 있지 않다.

상기 선행연구를 종합하면, 항공 산업은 구성원의 인적자원을 바탕으로 한 전문 서비스 기업이며 항공사 객실 승무원의 직무만족은 고품격의 서비스 창출의 기본적인 전제로서 소속된 조직과 직무와 관련된 모든 요소들이 이에 영향을 미치고 있다. 또한 조직문화와 직무만족도는 자주 등장하는 원인변수와 결과변수이며 많은 선행 연구들에서 그 관계가 밀접함을 밝히고 있으며, 동시에 추상적인 문화와 직무 만족이라는 개념의 다양성으로 인하여 여러변수들의 측정이 중요하다고 설명하고 있다.

특히 본 연구와 유사한 박영식(2000)은“항공승무원조직의 문화가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”에서 조직문화를 의사소통, 규정이행, 동일시, 교육강조, 그리고 종속변수를 조직에 구성원들이 직무를 수행하는 과정에서 내외적으로 어느 정도 충족되고 있는가에 대한 변수인직무자체,승진, 관계등을 측정 한 반면 본 연구에서는 조직문화를 태도,가치인 문화적 관점에서 종속변수를 목표성취, 자부심과 관련된 내용을 측정했다는 점에서 차이가 있다고 하겠다. 이런 맥락에서 본 연구는 측정변수를 창의성, 의례의식, 공유가치와 같은 원인과 결과 변수들의 다양한 측면을 분석하여항공사 객실 승무원의 조직문화가 직무만족에 영향을 미치는 요인을 파악함으로써 이를 통하여 항공사의 인적서비스 수준을 향상시키기 위한 경영상의 시사점을 얻고자 한다.

이에 본 연구는 항공 안전과 서비스를 동시에 실현하여야 하는 항공사 객실 승무원의 팀 제도라는 독특한 조직문화가 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고 서비스의 질과 직결된 승무원의 직무만족을 분석하고자 한다.

II. 연구방법

2-1. 표본의 설계

본 연구의 대상자는 K항공사의 객실승무원을 대상으로 총 200명을 단순무작위 표본추출(simple random sampling)를 통하여 표본을 추출하였다. 설문지는 자기기입법(self-administered questionnaire survey method)으로 실시하였으며, 조사대상자의 회수된 설문지는 최종 검수를 통하여 인구통계학적 분포는 표 1과 같다.

2-2. 연구모형 및 가설

본 연구는 지금까지 살펴 본 이론적 배경을 토대로 조직문화와 직무만족의 요인을 도출하여 조직문화와 직무만족도의 관계를 고찰하고자 한다. 따라서 여러 조직 중에서 항공회사의 조직문화를 연구하기 위해 기존의 연구를 토대로 하여 개념적 모형을 설계하고자 한다.

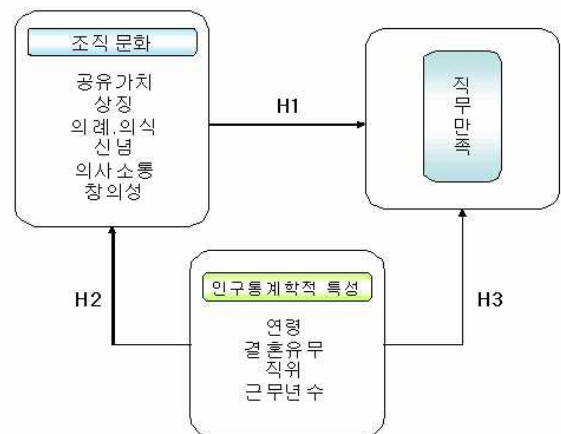


그림 1. 연구모형
Fig. Study model

2-3. 연구가설

다양한 조직문화 접근방법을 Smircich(1983)는 크게 두 가지 흐름으로 정리 하고 있다[8]. 하나는 문화를 조직이 보유하고 있는 것으로 보는 관점이고, 다른 하나는 문화를 조직 그 자체에 대한 기본 은유의 대상으로 보고있다.

본 연구에서는 조직이 외부환경 변수에 의한 영향보다 내부 환경, 즉 내부 조직 문화에 대한 연구이기에 “조직 문화적 접근방법(Organizational Culture Approach)”적 관점이 주요 문화의 도구적 관점이 연구의 주요 관심사가 된다. 기업 문화적 접근방법은 기업이 목적달성을 추구하는 과정에서 자체의 독특한 기술과 구조 그리고 리더십 스타일과 행동패턴을 형성하며, 의례, 의식, 전설, 등의 문화적 인공물을 창조 한다는 것이 이 접근방법의 기본 관점이다[9]. 따라서 문화는 조직 구성원들이 공유 하게 되는 가치 또는 신념으로서 조직을 결속시켜주는 규범적 접착제로 간주되면서 의례, 의식, 신화, 전설, 이야기 등의 상징적 수단이 되면서 기업 경영성과에 직접적인 유의한 영향을 주는 것으로 밝혀지고 있다.

상기 문화 이론적 배경과 Field, Abelson, & Climare(1982)의 항공기 객실승무원들의 행동형성과 구성원간 태도는 직무 만족에 양적(+)를 형성하는데 도움을 준다는 실증적 제 연구를 바탕으로[1] 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 : 항공사 객실 승무원의 조직문화는 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

한편 이정훈(2004)조직이론가들은 그 당시 일본기업들의 성공은 조직의 합리적인 측면보다는 비합리적인 측면, 즉 조직의 이념과 철학, 신념과 가치관 등 종업원들의 공유가정으로써 조직 내에 존재하고 종업원들의 작업태도, 감정, 행동으로 구체화되는 것이 기업의 성공에 더욱더 중요한 영향을 미친다는 사실을 발견하게 되었다. 그들은 이를 조직문화라 규정하고 이것의 중요성을 인정하고 이에 대한 연구를 시작하였다. 또한 조직문화와 직무만족의 관련성을 입증하였다(서인덕, 1986; 이종두, 1996; Deal & Kennedy, 1982; Peters, 1978; Robbins, 1983). 특히 슬로우

(Maslow)에 의하면 인간의 욕구 계층에 있어서 저 수준의 욕구는 비록 필연적으로 성숙에 중요하지 않는다 할지라도 개인의 고 수준의욕구를 고려하기 전에 반드시 충족되지 않으면 안 된다고 한다[6].이런 이유 때문에 개개인의 상이한 인적사항 즉 나이, 교육 수준, 지위, 근속년수 등이 그들의 직무만족에 관련되는 서로 다른 직무요인에 영향을 미친다는 것이다. 상기의 이론적 배경과 선행연구 결과들로부터 추론하여 설정한 가설은 다음과 같다.

가설 2 : 인구 통계학적 특성에 따라 항공사 객실 승무원의 조직문화의 인식은 유의적인 영향을 미칠 것이다.

또한, 조직구성원의 직무만족을 결정하는 요인은 조직의 내 외적 환경이 서로 상이하고 개개인의 특성 또한 다르며, 이를 연구하는 연구자가 어떤 관점에 의하여 접근하느냐에 따라 다양한 이론전개 할 수 있다. 직무만족 이론을 보면, 비교이론(comparison theory), 욕구충족 이론(need fulfillment theory), 공정성 이론(equity theory), 유의성 이론(valence theory)등 다양하고 많은 연구가 이루어졌음에도 불구하고 아직 명쾌한 해답이 나오지 못하고 있다. 또한 직무만족에 미치는 요인 연구에서 양미경(2005)은 직무만족에 영향을 주는 변수들은 내, 외적 환경에 따라 학자들의 주장에 따라 다양하다 설명하고 있다.

코넬(Cornell)대학연구소의 Gilmer(1966), Ronan, Locke(1976)[18] 특히, 허즈버그(Herzberg)의 요인 이론(two-factor theory)에 의하면 직무만족을 증대시키는 요인(동기요인)과 불만족을 감소시키는 요인(위생요인)은 서로 구별되어 임금, 작업 조건 등의 위생요인은 만족의 증가에는 영향을 미치지 못한다고 주장한다. Schaffer & Masslow의 욕구충족 이론(need fulfillment theory)에 의하면 개인이 직무를 통해서 얻은 성과의 양을 중시하고 그 양이 만족을 가져다준다고 설명하고 있다. 상기의 이론적 배경과 선행연구 결과들로부터 추론하여 설정한 가설은 다음과 같다.

가설 3 : 인구 통계학적 특성에 따라 항공사 객실 승무원의 직무만족은 유의적인 영향을 미칠 것이다.

2-4. 설문지 구성

항공사 객실 승무원의 조직문화와 직무만족을 측정하기 위해 조직문화는 허명선(2005), 신운하(2005)[18]질문지를 참고 하여 본 연구 목적에 맞게 재구성한 결과 5개 하위영역과 27개의 문항으로 구성하였다. 직무만족은 박진영(1999), 양미경(2004)[14]의 질문지를 참고로 하여 본 연구 목적에 맞게 재구성하여 사용하였으며, 조직문화와 직무만족 척도는 Likert 5단계 평정척도로 구성되어 있다.

2-5. 자료처리

본 연구에서는 항공사 객실 승무원을 대상으로 조직문화가 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하기 위해 SPSS 12.0 통계분석 기법을 이용하여 통계적인 유의성을 검증하였다. 첫째, 항목간의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 신뢰도 분석(reliability analysis)과 요인분석(factor analysis)을 이용하였으며 척도의 신뢰도 검증을 위해서 크론바하 알파 계수(Cronbach's α)를 사용하였다.

둘째, 연령에 따라 항공사 객실 승무원의 조직문화 인식이 차이를 보이는지를 검증하기 위하여 ANOVA와 항공사 객실 승무원의 조직문화가 직무만족에 미치는 영향을 검증하기위해 다중회귀분석(Multiple-Regression Analysis)을 실시하였다.

III. 연구가설 검증

3-1. 조직문화 요인과 직무만족의 관계

<표 2>에서 보는 바와 같이 회귀모형의 유효한가를 판단하기위해 분산분석을 한 결과 F값이 10.519 ($p=0.000$)로 회귀분석이 유효함을 확보하였다. 이를 근거로 조직문화의 요인인 공유가치, 신념을 제외한 상징, 의례의식, 의사소통, 신념, 창의성을 독립변수로 하고, 직무만족을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 상징과 의사소통은 t값이 각각 1.134 ** $p<0.01$ 와 1.412로 1 이상으로 나타났으나, 유의확

률이 0.05보다 높게 나타났으므로, 통계적으로 유의한 영향을 미친다고 할 수 없다. 따라서 가설 1은 신념이 직무만족에 영향을 미친다는 제외하고 모든 요인에서 기각되었다.

표 2. 조직문화의 요인과 직무만족의 관계
Table 2. Relation of factor of organization culture and job satisfaction

	계수	표준오차	t-value	p-value
(상수)	0.000	0.065	0.000	1.000
공유가치	0.080	0.092	0.870	0.385
상징	0.095	0.084	1.134	0.259
의례의식	0.039	0.080	0.483	0.630
의사소통	0.162	0.115	1.412	0.160
신념	0.327	0.091	3.587	0.000**
창의성	-0.015	0.101	-0.147	0.883

3-2. 인구 통계학적 및 연령에 따른 조직문화 요인과 직무만족의 관계

연령에 따른 ANOVA 분석결과는 표 5에서 보는 바와 같이 상징은 F값이 0.431 ($p=0.651$), 창의성도 F값이 2.896 ($p=0.058$)으로 나타나 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 그러나 의례의식과 의사소통은 95% 신뢰수준에서, 공유가치와 신념은 99% 신뢰수준에서 연령에 따라서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 그러므로 가설 3-2은 연령에 따라 공유가치, 의례 의식, 의사소통 그리고 신념에 차이를 보일 것이라는 세부가설만이 채택되고, 상징과 창의성에 차이를 보일 것이라는 세부가설은 기각되어, 결과적으로 가설 3-2은 부분 채택되었다.

표 3. 연령의 분산분석 결과
Table 3. ANOVA result of age

	집단 간 평균값			F값	유의확률
	20-29세	30-39세	40-49세		
공유가치	3.246/ A	3.369/ A	3.875/ B	4.75 5	0.010* *
상징	3.934/ A	3.949/ A	4.150/ A	0.43 1	0.651

의례의식	3.192/ A	3.297/ A	3.750/ B	3.39 5	0.036*
의사소통	3.016/ A	3.021/ A	3.708/ B	3.82 9	0.024*
신념	3.073/ A	3.236/ A	3.875/ B	7.65 0	0.001*
창의성	3.015/ A	3.092/ A	3.675/ B	2.89 6	0.058

주) A, B, C는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄. * p<0.05 / **p<0.01

3-3. 결혼유무에 따른 조직문화 요인과 직무만족의 관계

결혼유무에 따른 ANOVA 분석결과는 표 6에서 나타난 바와 같이 신념은 F값이 4.640이고 유의수준 p값이 0.033 (p<0.05)으로서 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 그러나 공유가치, 상징, 의례의식, 의사소통, 창의성은 결혼유무에 따라서 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다.

따라서 결혼유무에 따라 항공사 객실 승무원의 조직문화인식에 차이를 보일 것이라는 가설 3-3는 결혼유무는 신념에만 영향을 미치는 것으로 조사되어, 본 가설은 부분 채택되었다.

표 4. 결혼유무의 분산분석 결과
Table. ANOVA result of single and married

	집단 간 평균값		F값	유의확률
	미혼	기혼		
공유가치	3.26	3.39	1.772	0.185
상징	3.89	4.08	3.319	0.070
의례의식	3.22	3.26	0.135	0.714
의사소통	3.00	3.14	1.395	0.239
신념	3.08	3.30	4.640	0.033*
창의성	3.05	3.07	0.026	0.873

* p<0.05

3-4 . 직위에 따른 조직문화 요인과 직무만족의 관계

직위에 따른 ANOVA 분석은 표 3에서 나타난 바와 같이 공유가치는 F값이 2.285 (p=0.105), 상징 F값이 0.150 (p=0.861)으로 나타나서 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 그러나 의례의식과 의사소통은 p값이 0.05에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 그러므로 가설32-4은 직위에 따라 의례의식, 의사소통, 신념, 그리고 창의성이 차이를 보인다는 세부가설만이 채택되고, 나머지 공유가치와 상징이 차이를 보인다는 세부가설은 기각되어, 결과적으로 가설 3-4은 부분 채택되었다.

표 5. 직위의 분산분석 결과
Table. ANOVA result of position

	집단 간 평균값			F값	유의확률
	SS	AP	PS 이상		
공유가치	3.25/A	3.32/A	3.55/A	2.285	0.105
상징	3.94/A	3.94/A	4.02/A	0.150	0.861
의례의식	3.20/A	3.15/A	3.61/B	4.548	0.012*
의사소통	3.02/A	2.92/A	3.44/B	4.065	0.019*
신념	3.08/A	3.09/A	3.62/B	7.803	0.001**
창의성	3.05/A	2.85/A	3.51/B	5.321	0.006**

주) A, B, C는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄. * p<0.05 / **p<0.01

3-5. 근무 년 수에 따른 조직문화 요인과 직무만족의 관계

근무 년 수에 따른 ANOVA 분석은 표 5에서 나타난 바와 같이 상징은 F값이 1.663 (p=0.177)으로 나타나서 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 그러나 창의성은 p값이 0.05보다 작으므로 95% 신뢰수준에서, 공유가치, 의례의식, 의사소통, 신념은 p값이 0.01보다 작으므로 99% 신뢰수준에서 근무 년 수에 따라서 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

그러므로 가설 3-5는 근무 년 수에 따라 공유가치, 의례의식, 의사소통, 신념, 창의성이 차이를 보인다는 세부가설만이 채택되고, 상징이 차이를 보인다는 세부가설은 기각되어, 결과적으로 가설 3-5는 부분 채택되었다.

표 6. 근무년수의 분산분석 결과
Table 6. ANOVA result of work period

	집단 간 평균값				F값	유의확률
	1-3년	4-7년	8-10년	11년 이상		
공유가치	3.33/A	3.18/A	3.31/A	3.88/B	7.010	0.000**
상징	3.93/AB	3.89/A	3.96/AB	4.28/B	1.663	0.177
의례의식	3.18/A	3.14/A	3.47/AB	3.65/B	4.434	0.005**
의사소통	2.99/A	2.96/A	3.10/A	3.64/B	4.633	0.004**
신념	2.97/A	3.10/A	3.23/A	3.84/B	10.017	0.000**
창의성	2.93/A	3.00/A	3.17/A	3.61/B	3.667	0.014*

주) A, B, C는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄. * p<0.05 / **p<0.01

3-6. 인구 통계학적 특성에 따른 조직문화 요인과 직무만족의 관계

인구 통계학적 특성에 따라 분석결과를 표 6에서 보는 바와 같이 먼저, 연령에 따라서는 F값 2.436 (p=0.91), 결혼유무 F값 1.191 (p=0.307)로 나타나 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 그러나 근무년수에 따라서는 p값이 0.019, 직위 p값 0.002로서 99% 신뢰수준에서 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 따라서 본 가설 3-6은 직위와 근무년수에 따라서 항공사 객실 승무원의 직무만족이 차이를 보인다는 세부가설만이 채택되고, 그 외 가설은 기각되어 결론적으로 가설 3-6은 부분 채택되었다.

표 7. 인구통계학적 특성에 따른 직무만족 분산분석 결과

Table 7. ANOVA result of job satisfaction in accordance with the population statistical specific

	연령	평균	F값	유의확률
연령	20-29세	3.56	2.436	0.091
	30-39세	3.82		
	40-49세	3.84		
결혼여부	미혼	3.59	1.191	0.307
	기혼	3.74		
직위	SS	3.56/A	6.248	0.002**
	AP	3.60/A		
	PS 이상	4.13/B		

근무년수	1-3	3.63/A	3.401	0.019*
	4-7	3.53/A		
	8-10	3.71/A		
	11-	4.13 /B		

주) A, B, C는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄. * p<0.05 / **p<0.01

본 조사에 의한 가설 검증 결과를 종합하면 표 8과 같이 정리할 수 있다.

표 8. 가설검증 결과
Table. Hypothesis tests result

가설	가설내용	분석기법	결과
가설3-1	항공사 객실 승무원의 조직문화는 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	다중회귀분석	부분 채택
가설3-2	인구 통계학적 특성에 따라 항공사 객실 승무원의 조직문화의 인식은 유의한 차이를 보일 것이다.	분산분석	부분 채택
가설3-2	연령에 따라 항공사 객실 승무원의 조직문화 인식은 유의한 차이를 보일 것이다.		부분 채택
가설3-3	결혼여부에 따라 항공사 객실 승무원의 조직문화 인식은 유의한 차이를 보일 것이다.		부분 채택
가설3-4	직위에 따라 항공사 객실 승무원의 조직문화 인식은 유의한 차이를 보일 것이다.		부분 채택
가설3-5	근무년수에 따라 항공사 객실 승무원의 조직문화 인식은 유의한 차이를 보일 것이다.		부분 채택
가설3-6	인구 통계학적 특성에 따라 항공사 객실 승무원의 직무만족은 유의한 차이를 보일 것이다.		부분 채택

IV. 논 의 및 결 론

본 연구는 안전과 서비스를 동시에 실현하여야 하는 항공사 객실 승무원의 팀 제도라는 독특한 조직문

화가 직무만족에 미치는 영향을 분석하기 위해 가설 1) 항공사 객실 승무원의 조직문화는 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다. 가설2) 인구 통계학적 특성에 따라 항공사 객실승무원의 조직문화의 인식은 유의한 차이를 보일 것이다. 가설3) 인구 통계학적 특성에 따라 항공사 객실 승무원의 직무만족은 유의한 차이를 보일 것이다.

가설검정을 위해 K항공사의 국제선에서 근무하고 있는 객실승무원 200명을 선정하여 SPSS12.0 통계 프로그램을 이용하여 가설을 검증하였다. 주요 분석기법으로는 인구사회적 변수에 대한 분석은 ANOVA 분석을 실시하였고, 조직문화가 직무만족에 미치는 영향을 검증은 다중회귀분석(Multiple-Regression Analysis)을 실시한 결과는 다음과 같다.

첫째, 신념이 직무만족에 긍정적으로 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났지만 공유가치, 의례, 상징, 의사소통, 창의성등은 유의한 차이가 나타나 않아 조직문화와 직무만족과는 관련성은 조직 강도나 유대정도에 따라 직무만족에 영향을 주는 것을 보인다.

이와 같은 결과는 선행연구 김호정[11] “행정조직과 기업조직의 조직문화 비교,”에서 집단문화가 강할 경우에는 조직구성원들 간에 통합, 합의 등이 용이하고 응집성, 신뢰성, 일체감이 강해지므로 이 두 문화 유형에서는 강한 문화의 부정적 영향보다는 긍정적 영향이 높다는 설명 일치한다. 이상원·송건섭[22]은 위계문화는 안정을 중시하고 통제를 강조하므로 위계문화의 공유정도가 높고 강하게 인식할수록 구성원들은 실수와 모험을 두려워하고 소극적 행동을 선호하게 된다고 설명하면서 조직문화의 강도와 직무만족 간에는 아무런 상관관계가 없었다고 주장하고 있다. Cameron & Quinn[4]는 조직 내 구성원들 간에 주요한 가치관의 공유정도가 약하고 가치관을 피상적으로 갖고 있다면 구성원들 간의 의견이 상충하여 협조와 조정이 곤란할 뿐만 아니라 업무에 대한 자신감도 떨어진다. 그 결과 직무와 관련하여 불안감이 생기고 역할모호성과 역할갈등이 증대하여 직무에 대한 즐거움이나 긍정적 생각을 가질 수 없고 자발적 노력도 어렵게 되어 직무만족이 감소하게 된다는 결

과와 일치한다.

양미경[18] 항공사 공항근무자의 직무특성에 따른 직무만족 연구에서 직무요인들인 과업다양성, 정체성, 중요성, 자율성, 그리고 피드백 중에서 분석 결과 과업다양성과 피드백만이 종사원의 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조한주[23]는 서비스 리더십이 종업원만족과 서비스지향성에 미치는 영향에 관한 연구에서 간섭하지 않는다는 조건 하에서 승무원들은 종업원만족을 높게 느끼고 있는 것으로 나타났다.

이것은 승무원들 사이에서 권한 위양을 하여 주어진 책임이 있다면 그것이 완성될 때까지는 자율성을 보장해 줄 때 만족도가 높아지는 것을 의미한다. 다양한 스케줄 근무와 잔여휴게시간의 부족함 등이 주원인이며, 객실 승무원 또한 기내리는 특수한 작업환경에서의 신변상의 건강과 안전의 이유에서 불만족이 컸었던 것으로 여겨진다. 업무환경의 쾌적함을 유지하기 위한 충분한 업무공간의 확보와 함께 복리후생요인의 대책이 요구되었다

둘째, 인구 통계학적 특성 연령, 결혼여부, 직위, 근무년수의 차이만이 조직문화에 유의적인 차이를 보였으나 학력은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 하지만 이병옥[21] 組織文化가 組織成果에 미치는 影響에 관한 研究에서는 연령이 많을수록, 학력이 낮을수록, 직급이 높을수록 그리고 근무년수가 많을수록 적극적 문화로 많이 인식하고 있으며, 연령이 작을수록, 학력이 높을수록, 직급이 낮을수록 그리고 근무년수가 적을수록 저항적 문화와 소극적 문화로 인식하고 있다. 주효진[24]조직구조·문화가 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구에서 근무연수, 학력, 직급, 연령, 성별과 같은 인구 통계적 변수들에 의해 차이가 나는 것으로 나타났다. 주영신[27] 變革的 리더십이 航空社 乘務員의 組織沒入에 미치는 影響에 대한 構造的 分析에서 배경변수별 각 요인에 대한 지각수준의 평균차이 검증 결과, 변혁적 리더십에 대한 지각수준은 근무기간, 직급, 학력에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 이러한 상반된 연구결과들은 연구대상, 조직문화유형, 요인, 조직문화특성, 조직문화 측정변수와 종속변수들의 관련에 의하여 조직문화에 대한 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타

났다.

셋째, 인구 통계학적 특성이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보면, 직위는 높아질수록 직무만족이 높았으며 근무기간은 4-7년의 경력을 가진 승무원의 직무만족이 다른 나이 군에 비하여 상대적으로 직무만족이 낮은 것으로 나타났다. 특히 8년 이상 근무한 승무원들의 직무만족이 큰 것으로 나타난다. 즉, 직위와 근무 년 수만이 직무만족에 유의적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 나미[12], 항공사 종사원의 직무만족에 관한 연구에서 임금이 높을수록, 장기근속자일수록 직무만족이 높았다. 최민숙[26]항공사 내 직종별 직무 만족도에 관한 연구에 의하면 항공사 내 타 직종보다 객실승무원의 경우는 근무환경이 다른 직종에 비해 낮은 것으로 판명되었다. 인구 통계학적 요인에 따른 직무만족도 차이검증에서는 직무자체에 대한 만족과 상관이 있는 인구 통계학적 요인은 하나도 없는 것으로 나타났다. 양미경[19] 항공사 공항근무자의 직무특성에 따른 직무만족 연구에서도 근무환경의 요인으로 설정되었던 인구 통계적 특성이나 근무부서, 고용 및 근무형태에 따른 직무 만족의 차이는 없는 것으로 나타났다. 이는 장기근속자 경우 회사의 적응기간을 이미 거쳐 회사에 대한 안정감을 갖고 회사의 복지시설, 의료혜택을 누리기 때문에 만족도가 높은 것으로 보인다. 성별, 연령, 교육, 직급에 따라서도 유의미한 차이가 나타나지 않아 본 연구 결과를 뒷받침한다고 하겠다.

이상의 논의를 종합한 결론은 다음과 같다.

첫째, 항공사 객실 승무원들은 상급자가 지시하기 전 스스로 일을 처리하는 능력 그리고 상사가 부하 직원에게 업무처리를 잘 할 수 있을 것이라고 전적으로 믿음을 가지고 있을 때 그리고 회사의 어려움을 허심탄회하게 얘기 할 수 있을 때 직무만족을 느끼는 것으로 나타났다.

둘째, 항공사 객실 승무원들은 연령, 결혼 여부, 직위 그리고 근무 년 수에 따라 조직문화에 대한 인식의 정도가 다르게 나타났으며 학력 수준은 인식에 큰 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 특히 직위에 따라서 큰 차이를 보이는 것으로 나타났다.

마지막으로, 인구 통계학적 특성이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보면 직위는 높아질수록 직무만족

을 더하게 되며 근무기간은 4-7년의 경력을 가진 승무원의 직무만족이 다른 나이 군에 비하여 상대적으로 직무만족이 낮은 것으로 나타났다. 특히 8년 이상 근무한 승무원들의 직무만족이 큰 것으로 나타났다.

본 연구에서는 항공사 객실 승무원의 팀 제도라는 특수한 조직문화가 승무원에게 유의한 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 따라서 본 연구는 승무원관리에 있어서 의사소통에 있어서 경직되어있는 조직문화를 바꾸기 위한 노력이 필요하겠다.

향후 연구에 있어서는 공간적 범위를 확대하고 좀 더 심도 깊은 연구가 이루어져 구체적인 방안이 제시될 수 있도록 하여야겠다.

참 고 문 헌

- [1] Field, R. and Abelson, M, "Climare: A Reconceptualization and Propose Model, Human Retractions", Vol.35, pp.181-201, 1982.
- [2] Gilmer, B. H. "Industrial Psychology", 2nd.ed. Mcgraw-Hill Kogakusha : Tokyo, pp.279-283, 1966.
- [3] Herzberg, F. Mausmer, B. and Snyderman, B. B. "The Motivation to Work:" John Wiley & Sons, pp.52-89, 1959.
- [4] K. S. Cameron & R. E. Quinn, "Diagnosing and changing Organizational Culture", Addison Wesley Inc., : New York, p.64, 1999.
- [5] Locke. E. A. Op. cit., p.136, 1976.
- [6] Maslow, A. H, "Motination and Personality" 2nd Ed., Haper & Row.; Altimas, C. A & Tersine, R. J, Chronological Age and job Satisfaction : TheYoung Blue Collar Warker, Academy of Management Journal, Vol.16, March. 1970.
- [7] Ronan W. W. et al. "Effects of Goal Setting and Supervision on Worker Behavior in an Industrial Situation", Journal of Psychology, pp.58:2-3, 1973.
- [8] Smircich, Linda, op. cit, pp.339-358, 1983.
- [9] Tichy, "Managing Change Strategically: The Technical, political and Culture Keys, Organizational

- Dynamics", *Novel M*, pp.59-80, Autumn. 1982,
- [10] 강미연, "항공사 승무원 문화에 나타난 여성성 분석 = (A) Feminist Study of the Sexist Culture of Airline Crew", *서강대학교 언론대학원*, p.23-63, 2000.
- [11] 김호정, "행정조직과 기업조직의 조직문화 비교," *한국행정학보 제38권 제3호* 한국행정학회, pp.49-65, 2004..
- [12] 나정미, "항공사 종사원의 직무만족에 관한 연구: K 항공사 종사원을 중심으로", *호남대학교*, 2004.
- [13] 대한항공·아시아나 항공, "객실업무교범", 2004.
- [14] 박진영, "항공사의 서비스품질과 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향", *대구대학교 대학원 경영학과 박사*, 1994.
- [15] 박혜윤, "항공사 객실승무원의 직무스트레스 결정요인과 조직유효성: 직무스트레스의 조절효과와 매개효과를 중심으로", *경기대학교대학원*, pp.12-14, 2005.
- [16] 신은화, "조직문화 유형과 사회복지사의 직무만족에 관한 연구: 서울시 종합사회복지관을 중심으로", *가톨릭대학교 사회복지대학원*, 2005.
- [17] 안명숙, "항공사의 서비스지향성이 객실승무원의 서비스지향성과 고객충성도에 미치는 영향", *경기대학교 서비스경영전문대학원* pp.35-37, 2008.
- [18] 양미경, "항공사 공항근무자의 직무특성에 따른 직무만족 연구: 인천공항 근무자를 중심으로", *경기대학교 관광전문대학원*, pp.136-137, 2005.
- [19] 양희욱, 김성희, "리더십 유형이 국적 항공사 객실승무원의 만족도와 직무성과에 미치는 영향", *문화관광연구 제5권 제1호* p.369, 2003.
- [20] 윤선정, "항공사 객실승무원의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향", *한양대학교 경영대학원 석사학위논문*, p.32, 2004.: *대한항공 내부자료*, 2004 참고 재구성.
- [21] 이병욱, "組織文化가 組織成果에 미치는 影響에 관한 研究: 韓國의 鐵道廳 組織을 中心으로", *延世大學校 行政大學院* pp.85-86, 2003.
- [22] 이상원·송건섭, "한국 경찰관의 개인적 성격 및 직무요인이 이직에 미친 영향," *한국지방자치연구*, 제2권 1호, 한국지방자치학회, p.113, 2001.
- [23] 조한주, "서비스리더십이 종업원만족과 서비스지향성에 미치는 영향에 관한 연구: 항공사승무원을 중심으로" *경기대학교 서비스 경영전문대학원*, 2005.
- [24] 주효진, "조직구조·문화가 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구" *영남대학교 대학원*, pp.157-159, 2004.
- [25] 조선일보 B4, 2005. 4. 6 (수요일).
- [26] 최민숙, "항공사 내 직종별 직무 만족도에 관한 연구: 국내 K항공사 사례를 중심으로", *인하대학교 국제통상물류대학원*, p.52, 2004.
- [27] 朱暎信, "變革의 리더십이 航空社 乘務員의 組織沒入에 미치는 影響에 대한 構造的 分析", *동국대학교* pp.54-55, 2006.

허 명 선 (許明善)

2002년 2월 : 한국외국어대학교 화학과(이학사)

2006년 2월 : 경기대학교 여행 항공 크루즈 (관광학석사)

2006년 2월 : 경기대학교 이벤트 국제회의 (박사과정)

2001년 2월~현재 : (주)대한항공 객실승무원

관심분야 : 서비스경영, 항공경영, 항공서비스,

윤 선 영 (尹善瑛)

홍익대학교 문학사

홍익대학교 교육학 석사

The University of Birmingham 관광정책경영학 석사

경기대학교 경영학박사