

지각된 조직지원과 상사지원이 이중몰입에 미치는 영향에서
조직동일시의 매개효과
-항공사 종사원을 대상으로-

Mediation Effect of Organizational Identification of Perceived
Organization Support and Supervisor Support that Impact on
Dual Commitment
-focus on Airline Employees-

윤선영*

Sun-Young Yoon*

요 약

본 연구는 인적의존도가 높은 항공 산업에서의 조직적 지원 및 상사의 지원이 항공사 종사원의 조직과 경력에 대한 이중몰입에 유의한 영향을 미치는지와 조직동일시와의 매개관계를 살펴보고자 한다. 분석결과, 지각된 조직지원은 조직과 경력에 대한 이중몰입에 유의한 영향을 미쳤으며 상사지원은 조직몰입에만 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 지각된 조직지원과 상사지원에 대해 조직동일시는 항공사종사원의 이중몰입에 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과를 바탕으로 항공사 경영자에게 효율적이고 능률적인 인적자원 관리방안을 수립하는데 있어서 유용한 정보를 제공하는데 그 목적이 있다.

Abstract

The purpose of this study is to investigate mediating effects of perceived organization support and supervisor support that impact on dual commitment. Data were gathered from 188 employees who were working in Airlines. In the result of the hypothesis verification, First, perceived organization support and supervisor support have positive effects on dual commitment. Second, organizational identification turns out to have the mediating role in the relationship between perceived organization support and supervisor support and dual commitment. Finally, implication of results and future tasks were discussed with limitations.

Key words : Perceived organization support, Supervisor support, Dual commitment, Organizational identification.

I. 서 론

21세기에 들어서면서 기업을 둘러싼 내·외부 경제

환경 변화의 속도와 깊이가 심화되고 있다. 내부적으로는 조직구조문제와 정보화로 인한 직무환경의 변화, 외부적으로는 국경을 초월한 경쟁의 확대, 사회

* 경기대학교 관광대학 이벤트학과

· 제1저자 (First Author) : 윤선영

· 투고일자 : 2012년 9월 25일

· 심사(수정)일자 : 2012년 9월 25일 (수정일자 : 2012년 10월 24일)

· 게재일자 : 2012년 10월 30일

구성원들의 가치관변화, 노동시장의 변화, 지식경제의 대두 등을 들 수 있다. 따라서 이러한 경영환경의 변화로 인해 불확실성이 더욱 커지고 있고, 오늘날 기업의 직원들은 과거의 평생 직장에서 평생 직업으로의 사고전환을 도모해야 할 시점에 놓여 있는 것이다[8]. 이러한 경영환경의 변화로 인해 조직구성원들이 조직에 대해 갖는 인식과 태도에 대한 연구는 그 어느 때 보다도 절실하며, 특히 서비스의 질이 생산성을 좌우하는 서비스기업에서는 더욱 중요하다.

서비스산업의 대표적인 예라 할 수 있는 항공 산업은 무한경쟁시대를 맞이하고 있으며 치열한 경쟁환경에서 항공 산업이 살아남기 위해서는 효율적인 경영전략이 필요하다.

또한 무형의 상품을 생산하고 판매하는 항공 산업의 특수성으로 채용과 교육·훈련에 따른 장기간의 시간과 노력이 필요하므로 종사원의 태도와 행동이 서비스 품질 및 기업성과에 직접적으로 영향을 미치는 등 인적자원의 중요성이 타 산업에 비하여 상대적으로 높기 때문에 효율적인 인적자원관리가 더욱 필요하다고 할 수 있다.

기업의 조직에 대한 지원과 상사에 대한 지원은 조직 구성원들의 조직 목표달성을 위해 동기를 부여하고 인적, 물적 요인들을 변화시켜 제품 및 서비스 등을 도출하는 성공적인 기업경영에서의 중요요인이라고 할 수 있다[14].

따라서 기업은 지속적인 조직과 상사의 지원이 필요하며 조직차원에서의 실용적 시사점을 얻기 위해서는 특정조직에 대한 심리적 애착을 의미하는 조직몰입도 중요하지만 조직몰입과 함께 경력몰입을 고려하여 조직과 경력의 이중몰입의 결정요인을 파악하는 것이 더 중요하다. 즉, 조직과 상사들이 자신을 지원하는 것이 교환관계 차원에서의 조직의 목표달성을 넘어서서 자신의 목표달성에도 중요하고 자발적으로 자신에게 주어진 역할 범위를 넘어서는 행동을 하도록 유도하므로[8] 결국 조직과 경력몰입이 가능하도록 하는 역할을 수행하게 하는 것이다.

또한 조직동일시는 조직 구성원이 조직에 대한 소속감과 만족감 그리고 조직유효성에 영향을 미치는 중요한 요인으로 인식되어져 왔다. 즉 조직동일시가 높은 사람들은 자신의 심리적 관여상태를 행동으로

나타내어 조직에 대한 애착과 소속감을 행동으로 나타내어 그 조직에 남으려는 잔존의지를 강하게 나타내는 조직몰입 상태에 이르게 된다. 나아가 조직몰입도가 높으면 자신의 직종 또는 직업에 대한 일반적인 태도인 경력몰입이 상대적으로 높아짐을 추론할 수 있다.

항공사 조직은 매우 다양한 직종의 형태를 지니고 있으며 직종별로 서로 다른 전문성이 요구되는 특성을 가지고 있다. 따라서 일반 기업과는 달리 항공사 종사원의 직종별로 조직문화에 대한 인지가 다를 수 있으며 그에 따른 구성원의 만족이나 몰입의 정도와 또한 사회적 지원에 따라 조직과 경력에 대한 몰입에 차이가 있을 수 있기 때문에 항공사 종사원에 대한 조직동일시와 조직과 경력에 대한 이중몰입의 연구가 필요하다.

이에 본 연구에서는 항공사 종사원들을 대상으로 그들의 조직몰입과 경력몰입에 영향을 미치는 결정요인으로 지각된 조직지원과 상사지원으로 나누어 조직과 경력의 이중몰입에 미치는 영향에 대하여 파악하고자 하며 또한 조직동일시를 매개로 하여 그 효과를 탐색적으로 검증해보고자 한다.

II. 이론적 고찰

2-1 지각된 조직지원과 상사지원

사회적 교환과정을 이해하기 위해 개발된 지각된 조직지원은 조직 구성원의 조직에 대한 보상 심리적 교환관계를 나타내는 개념으로[15] 조직이 개인의 기여를 가치있는 것으로 받아들이고 동시에 구성원에게 관심과 배려를 보이는 정도에 대하여 구성원이 개괄적으로 인지하는 신념을 의미한다. 사회교환의 시각에서 볼 때 조직 구성원이 조직과 상호 긍정적인 호혜관계를 가지는 경우, 구성원은 조직에 보답하기 위해 더 많은 노력을 하게 된다[25].

조직은 구성원의 조직 기여도를 인정하고 구성원에 대해 배려하면 호혜성의 원칙에 의해 구성원은 그에 상응하는 부담감이나 의무감을 가지게 되고 궁극적으로 조직에 대한 헌심이나 봉사로 이어지게 된다.

따라서 지각된 조직지원은 조직과 구성원간 호혜적 관계에 기반을 두면서 상호 공존을 추구하는 것으로 판단된다[20][26].

지각된 조직지원은 조직에서 제공하는 임금인상, 승진, 훈련기회 부여와 같은 외재적 보상 뿐만 아니라[21] 공정성, 칭찬, 멘토링과 같은 내재적 보상을 통해서도 형성되는데[11][22] 이러한 보상들을 받게 되면 지각된 조직지원은 증가하게 될 것이고 이는 다시 종사원을 조직에 몰입하게 하여 작업참여와 작업 성과에 긍정적인 효과를 나타나게 한다.

많은 연구자들이 지각된 조직지원과 관련된 연구에서 지각된 조직지원은 조직구성원들의 결근 감소, 직무만족과 몰입증가, 혁신성향 증가, 직무에 대한 불만족을 창의적인 태도로 전환, 조직시민행동 향상 등 조직구성원들의 태도를 결정짓는 중요한 선행요인이라고 밝히고 있다[23][27][28].

한편, 상사지원은 사회적 지원(상사 또는 동료의 지원)중 상사로부터 받는 지원에 대한 조직구성원들의 지각으로 이때의 지원은 조직구성원들의 업무수행에 있어서 자원을 제공할 뿐만 아니라 경력개발을 촉진시키고 멘토역할을 하며 핵심적인 피드백을 지속적으로 제공하는 것을 의미한다.

상사지원은 관심과 격려 등 문제해결을 도와주고 과제 완수를 실질적으로 도와준다고 인식하는 정도의 의미를 갖는데 조직구성원들의 태도에 영향을 미치는 중요한 요소이다.

많은 연구들에서 동료 또는 상사지원인 사회적 지원이 조직몰입과 이중몰입을 향상시키고[4][5] 정서적 고갈과 비인간화를 줄여주는 데 직접적인 영향력을 보인다고 밝히고 있다[10].

이병관·우인수(2005)의 연구에서는 조직지원이 조직몰입에 영향을 미친다는 사실을 지지하고 있는데, 조직 내 상사지원이 조직몰입과 가장 큰 관계가 형성되었으며, 직무자율지원, 자원불충분지원, 동료지원 등의 순으로 나타났다. 또한 상사의 지원과 직무에 대한 자율적 지원이 클수록 종사원들의 조직몰입이 증대되는 것으로 나타났다[12].

이상과 같은 여러 선행연구들을 통해 지각된 조직 지원은 조직몰입과 경력몰입과 같은 이중몰입에 유의한 영향을 미칠 것으로 예상된다. 따라서 본 연구

에서는 항공사 종사원 직무와 관련하여 조직과 상사 지원을 중심으로 살펴보고자 하며 본 연구에서의 상사지원은 “항공사 종사원이 느끼는 감정으로 상사로 부터 받는 동기부여나 혜택”으로 정의하고 조직지원은 “조직 구성원의 공헌을 얼마나 존중해주고 조직이 자신에 대해서 얼마나 몰입하고 있으며 필요한 경우 도움을 줄 것으로 생각하고 있는지에 대한 지각의 정도”로 정의하고자 한다.

2-2. 조직동일시

사회정체성이론에 따르면 개인이 자신을 정의하기 위해 사용하는 사회적 범주는 해당 범주에 대한 개인의 사회적동일시를 표현하는 것으로 간주한다. 조직동일시(organizational identification)는 이러한 사회적동일시의 한 가지 형태로 볼 수 있으며 개인이 속한 조직에 근거해서 자신의 정체성을 정의하는 것을 의미한다. 조직에 동일시하는 개인은 자신이 속한 조직의 장단점, 조직의 성공과 실패를 공유함으로써 조직과 자신을 공동 운명체로 인식하게 된다[13].

조직동일시의 정의에 대해서 Hall & Schneider(1970)는 조직의 목표와 개인의 목표가 점차 통합되거나 일치되는 과정이라고 하였고[19] Efraty & Wolfe(1988)는 개인이 자아개념을 형성하는 데 조직이 중요한 의미를 갖는 것은 조직동일시라고 하였다.

또한 Dutton 과 Dukerich(1991)는 개인이 자아정체성을 확립하는 데 있어 그가 속한 조직의 속성으로 스스로를 정의하는 것으로 조직동일시를 정의하였으며[16] 김원형(2002)은 조직동일시를 개인과 조직의 공동운명체 지각으로 정의하였다[3].

이처럼 조직동일시는 조직 구성원에게 있어서 자신이 속해 있는 조직이 생활의 중요한 기반이며 자신에게 있어서 자기를 정의내릴 수 있는 심리적 기준이 된다.

또한 조직동일시는 조직구성원의 조직에 대한 소속감과 조직에 대한 의미부여, 조직과 자신과의 관련성 설정, 조직효율성 추구 등 조직 전반에 걸쳐 영향을 주며 한 개인의 조직행동(organizational behavior)을 결정하는 중요한 요소이고[24] 조직연구에 있어 매우 의미 있는 일이라 할 수 있다.

조직동일시는개인적동일시(personal identification)와 사회적동일시(social identification)로 나누어지는데 개인적동일시는 자신이 속한 조직에 대해 지각하는 정도에 따라 개인의 행동이 영향을 받는다[24]. 조직속에서 개인의 내재적 가치가 조직의 가치와 일치하는가에 따라 개인이 조직 규범에의 순응, 조직에 도움을 주는 행위, 조직에의 잔존 의지 등의 협조적 형태를 보이게 된다.

사회적동일시는 자신이 속한 조직의 사회적 지위에 대한 인적 평가이다. 자신이 속한 조직에 대해 자긍심과 사회적 지위가 인식될수록 조직과의 동일시가 높게 나타나게 되는데 이러한 태도는 자신이 소속된 조직과 다른 조직을 비교 및 평가하며 자신의 행위가 영향을 받게 되는 것이다[26].

이에 본 연구에서의 조직동일시란 “항공사 조직에 대한 종사원 자신의 애착과 일치 정도”로 정의하고자 한다.

2-3. 이중몰입

대부분의 조직은 내부적으로 여러 개의 다중집단으로 구성되어 있으며 조직원은 상황과 필요에 따라 2개 이상의 대상에 대해 일체감을 느끼게 된다고 보고 있다. 한 조직 내에는 그 구성원이 몰입할 수 있는 대상으로 조직 및 직업 이외에도 각 부서, 전략팀, 노동조합, 각종 공식조직 등 많은 집단이 있으며 이러한 여러 개의 몰입 대상 중에서 조직원이 하나의 대상에 대해 일체감을 느껴 몰입하는 경우를 단일몰입 또는 일방몰입이라고 부른다. 그러나 조직원은 상황과 필요에 따라 여러 개의 몰입대상 중에서 하나가 아닌 2개 이상의 대상에 대해 일체감을 느껴 몰입할 수 있으며 이러한 경우를 이중몰입이라 부른다[6].

이중몰입은 ‘조직구성원의 여러 조직이나 대상에 대한 동시 몰입’을 의미하는 것으로 “allegiance”, “dual loyalty”, “dual commitment” 등 다양한 용어가 사용되었으나 최근에는 dual commitment로 수렴되는 양상이다[1].

이중몰입에 대한 논거는 준거집단과 역할이론을 통해서 발견할 수 있다. 한 개인이 실제 소속여부와 무관하게 스스로 지향하고 있는 집단을 의미하는 준거집단 개념은 자신과 타인에 대한 평가 그리고 개인의 규범, 태도 및 가치에 대한 판단기준으로 가능하다. 따라서 조직구성원이 무엇을 준거로 삼는가에 따

라 다양한 형태의 몰입이 나타날 수 있는데 자신의 소속된 조직 자체를 준거집단으로 삼을 수도 있고 해당직업을 준거로 삼을 수도 있다. 그러나 조직구성원으로서 대다수의 사람들은 단일한 준거집단을 가지기보다는 복잡하게 얽혀 있는 관계망 속에서 다수의 준거집단을 가지고 있다. 그 결과 조직생활과 관련된 몰입도 이중몰입 혹은 다중몰입을 가질 가능성이 크다. 따라서 이중몰입은 몰입의 여러 대상 중에서 2개 이상의 대상에 대해 일체감을 갖고 그 가치와 목표를 위해 열심히 노력하는 것으로써 2개 이상의 몰입대상에 대해 동시에 몰입이 이루어지는 경우라고 말할 수 있다[6].

이에 본 연구에서의 이중몰입이란 ‘항공사 종사원의 조직과 경력에 대한 동시 몰입’이라고 정의하고자 한다.

III. 조사설계

3-1. 연구모형

본 연구는 항공사 종사원에 지각된 조직지원과 상사지원이 이중몰입에 유의적인 영향을 미치는지를 알아보고자 한다. 또한 이들의 관계에 있어서 조직동일시의 매개효과를 분석하고, 이러한 분석결과를 바탕으로 항공사 경영자에게 효율적이고 능률적인 인적자원 관리방안을 수립하는데 있어서 유용한 정보를 제공하는데 그 목적이 있다. 따라서 이론적 고찰과 선행연구를 토대로 하여 다음과 같은 연구모형을 설정하였다.

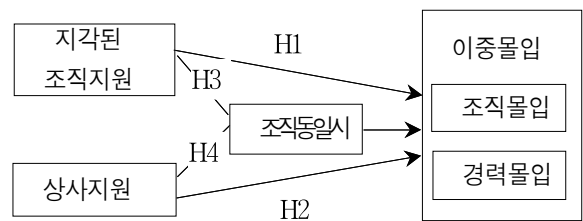


그림1 연구모형

Fig 1. Research Model of the Study

3-2. 연구가설

1) 지각된 조직지원과 이중몰입과의 관계

지각된 조직지원은 조직 구성원의 공헌을 얼마나

존중해주고 조직이 자신에 대해서 얼마나 몰입하고 있으며 필요한 경우 도움을 줄 것으로 생각하고 있는지에 대한 지각의 정도로 선행연구에서 조직의 지원에 대해 높게 지각할수록 경력몰입이 높게 나타나고 있다.

Waterman, Waterman & Collard(1994)는 개인의 경력계획이 성공하여 경력만족과 경력몰입을 가지기 위해서는 조직지원이 필요하다고 주장하였으며 [29] 이러한 조직지원이 제공되는 조직에 대해서도 몰입할 것으로 여겨지는데 조직지원과 조직몰입을 사회교환이론적인 관점에서 보면 조직의 지원은 조직으로부터 지원을 받으며 이에 상응하여 조직에 몰입하게 된다는 것이다. 또한 종사원의 발전을 위해 기회를 제공하는 조직지원은 Aryee & Tan(1992)의 연구에서도 조직몰입과 경력몰입 모두 긍정적인 관계가 있는 것으로 나타났다. 따라서 다음과 같은 가설 1을 설정하였다.

가설1: 지각된 조직지원은 항공사 종사원의 조직과 경력에 대한 이중몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2) 상사지원과 이중몰입과의 관계

상사지원은 상사가 부하에 대해 갖는 관심의 정도 [21]로서 상사가 부하의 욕구에 대해 갖는 깊은 관심, 신뢰, 우정 등으로 상사의 지원에 따라 종사원이 신체적으로나 정신적 재해를 감소시켜준다. 이는 상사가 조직의 위계상 부하보다 높은 위치에 있어 더 강한 직무권한을 가지고 있기 때문이다. Mathieu & Zajac(1990)의 연구에서 상사지원과 조직몰입간에 유의적인 관계를[20] Darden, Hampton & Howell(1990)의 연구에서 상사의 리더십스타일은 경력몰입에 유의적인 영향을[15], 이기은 & 박경규(2002)의 연구에서도 상사의 지원에 대해 좋게 지각할수록 조직과 경력에 긍정적으로 이중몰입을 한다고 하였다. 따라서 다음과 같은 가설 2를 설정하였다.

가설2: 상사지원은 항공사 종사원의 조직과 경력에 대한 이중몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3) 조직동일시의 매개효과

조직동일시는 개인 정체성과 조직 정체성간의 일치를 의미하기 때문에 조직에 동일시 된 개인은 조직

이익을 위한 노력을 배가하게 된다. 한 조직에 동일시한 사람은 자신의 조직 가치에 내재화되어 조직을 대신해 노력하려는 의지를 보이고 그 조직의 멤버십을 유지하려는 조직몰입상태를 보이게 된다 (Wiesenfeld, Raghun & Garud, 2001). 김원형(2003)은 조직동일시에 영향을 미치는 변인들로 의사소통, 공정성 직무만족, 상사만족, 조직몰입, 역할 모호성이 조직동일시에 영향을 미치는 변수임을 밝혔고[2], Dutton, Dukerich 및 Harquail(1994)은 조직에 소속감을 느끼는 개인은 조직을 동일시하도록 동기화되며 이로부터 조직 구성원이 조직에 대해 강한 몰입을 형성하게 될 가능성이 클 것이라고 하였다[16]. 또한 고현철(2004)은 소속된 조직에 대한 몰입과 현재 종사하고 있는 경력에 대한 몰입이 동시에 존재되어 나타날 가능성이 크다고 하였다. 따라서 본 연구자는 조직에 대한 동일시는 조직몰입과 경력몰입에 유의한 영향을 미칠 것으로 추론하여 다음과 같은 가설 3을 설정하였다.

가설 3 : 조직동일시는 지각된 조직지원과 이중몰입간의 관계를 매개할 것이다.

가설 4 : 조직동일시는 상사지원과 이중몰입간의 관계를 매개할 것이다.

3-3. 연구방법과 설문문의 구성

본 연구를 수행하기 위해 우리나라 국적 항공사에 근무하는 김포 및 인천공항의 종사원과 항공사 본사 직원을 대상으로 선정하였으며 조사기간은 예비조사를 통해 수정 및 보완된 설문지로 2011년 7월 27일~8월 20일까지 배포된 200부 중, 최종적으로 유효한 188부의 설문지를 본조사의 분석에 활용하였다. 수집된 자료는 SPSS WIN 15.0 통계패키지를 이용하여 분석하였으며 응답자의 일반적 특성을 알아보기 위한 빈도분석과 측정문항의 신뢰도와 타당성검증을 위한 신뢰도분석, 탐색적 요인분석, 가설검증을 위해 다중회귀분석과 위계적 회귀분석을 실시하였다.

표 1 . 측정도구 및 설문지의 구성

Table 1 . Measure factor & questionnaire form

| 설문항목 | 변수 | 문항수 |
|--------|---|-----|
| 일반적 특성 | 성별, 학력, 연령, 결혼여부, 근속기간, 직급, 근무분야, 근무지 | 8문항 |
| | 조직지원 | 3문항 |
| 출처 | Wayne, Shore & Linden, 1997, 서재현, 2000; Moorman, Blakely & Neiehoff, 1998 | |
| | 상사지원 | 3문항 |
| 출처 | 이병관·우인수(2005) | |
| | 조직동일시 | |
| 출처 | Mael & Ashforth, 1995, 김원형(2002), 박재희(2009) | |
| 이중몰입 | 조직몰입 | 4문항 |
| | 경력몰입 | 4문항 |
| 출처 | Allen & Meyer(1990, 1991), Blau(1985, 1988, 1989), 이기은(2000, 2008), 서균석 외(2003), 고희철(2004), 최해수(2005), 강중수·류기형(2007). | |

IV. 실증분석결과

4-1. 조사대상자의 인구통계학적 특성

본 연구에서 사용된 표본의 인구 통계적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 2>와 같다.

표 2 . 인구 통계학적 특성

Table 2. Description of survey respondents

| 구분 | 내용 | 빈도(명) | 비율(%) |
|------|----------|-------|-------|
| 성별 | 남 | 87 | 46.3 |
| | 여 | 101 | 53.7 |
| 연령 | 20대 | 68 | 36.2 |
| | 30대 | 83 | 44.1 |
| | 40대 | 32 | 17.0 |
| | 50대이상 | 5 | 2.7 |
| 학력 | 고졸이하 | 1 | 0.5 |
| | 2년제 대학졸 | 79 | 42.0 |
| | 4년제 대학졸 | 101 | 53.7 |
| | 대학원이상 | 7 | 3.8 |
| 직급 | 사원 | 89 | 47.3 |
| | 대리급 | 68 | 36.2 |
| | 과장급 | 18 | 9.6 |
| | 차장급 | 11 | 5.9 |
| | 부장급 이상 | 2 | 1.0 |
| 결혼여부 | 미혼 | 101 | 53.7 |
| | 기혼 | 87 | 46.3 |
| 근속기간 | 1년미만 | 15 | 8.0 |
| | 1-5년미만 | 64 | 34.0 |
| | 5년-10년미만 | 70 | 37.2 |

| | | | |
|-------------------------|----------|-----|-------|
| 근무분야 | 10년-15미만 | 22 | 11.7 |
| | 15년 이상 | 17 | 9.1 |
| | 영업/관리 | 23 | 12.2 |
| | 예약/발권 | 32 | 17.0 |
| | 공항서비스 | 112 | 59.6 |
| 근무지 | 기타* | 21 | 11.2 |
| | 김포공항 | 65 | 34.6 |
| | 인천공항 | 92 | 48.9 |
| | 항공사 본사 | 31 | 16.5 |
| 합 계 | | 188 | 100.0 |
| 기타* : 정비 및 객실승무원, 운항승무원 | | | |

4-2. 타당성 및 신뢰성 검증

본 연구에서 사용된 척도는 요인분석을 통해 타당성을 분석하였고 Cronbach's a 계수를 이용하여 신뢰도 분석을 실시하였다. 요인과 문항의 선택기준은 고유값(Eigen-value)이 1.0 이상, 요인적재량(factor loading)이 0.4 이상인 것이 일반적인 기준이다.

지각된 조직지원과 상사지원에 대한 분석결과는 다음의 <표3>과 같다.

표 3 . 지각된 조직지원과 상사지원에 대한 타당성 및 신뢰성분석결과

Table 3. Exploratory factor & reliability analysis of perceived organization support and supervisor support

| 요인 | 요인적재량 | 공통성 | 아이겐값 |
|--|--------|------|-------|
| 지각된 조직지원 | | | |
| 적절한 지원과 보상 | .885 | .912 | 3.265 |
| 공정한 대우와 지속적인 관심 | .709 | .715 | |
| 회사의 조직비전 잘 정립 | .698 | .708 | |
| 분산설명력(%) | 27.435 | | |
| 신뢰도 | .754 | | |
| 상사지원 | | | |
| 업무수행능력 높이 평가해 줌 | .874 | .891 | 3.432 |
| 업무관련문제 잘 경청해 줌 | .713 | .765 | |
| 어려운 일에 잘 조와줌 | .883 | .898 | |
| 분산설명력(%) | 20.647 | | |
| 신뢰도 | .876 | | |
| 누적분산비율(%) | 48.082 | | |
| KMO = 0.702 (>0.6) | | | |
| Bartlett구형성 검증 $\chi^2=726.457***$ (p<0.000) | | | |

분석결과, 지각된 조직지원과 상사지원은 하나의 단일요인으로 구성되었으며 각 문항과 요인과의 상관 정도를 의미하는 요인적재량을 모두 0.6이상으로 높게 나타나 타당도를 저해하는 문항은 나타나지 않았다. 또한 고유치(Eigen-value)가 1이상이며, 총 분산 설명력은 64.58%로 나타나 적합하다고 볼 수 있다.

도출된 요인들의 구성항목들간 신뢰도 검증결과

요인별로 Cronbach's a 계수는 각각 0.754, 0.876으로 나타나 요인들이 내적일관성이 있는 항목으로 구성되었음을 알 수 있다.

다음으로 이중몰입에 대한 분석결과는 다음의 <표4>와 같다.

표 4 . 이중몰입에 대한 타당성 및 신뢰성분석결과
Table 4. Exploratory factor & reliability analysis of dual commitment

| 요인 | 요인적재량 | 공통성 | 아이겐값 |
|---|--------|------|-------|
| 이중몰입 | | | |
| 우리 항공사에 대한 소속감 들 | .661 | .699 | 3.527 |
| 우리 항공사의 문제를 나의 문제로 여김 | .768 | .787 | |
| 나의 직무에 대한 헌신적인 수행 욕망 | .752 | .774 | |
| 우리 항공사에 일하는 것이 만족함 | .785 | .802 | |
| 분산설명력(%) | 29.392 | | |
| 신뢰도 | .761 | | |
| 경력몰입 | | | |
| 현재 항공사에 근무한 이후 만족함 | .804 | .821 | 3.634 |
| 현재 하고 있는 일이 이상적인 직업임 | .767 | .784 | |
| 말은일이 좋아 그만둘수 없음 | .789 | .793 | |
| 다시 선택한다 해도 이 직업을 선택함 | .687 | .702 | |
| 분산설명력(%) | 30.282 | | |
| 신뢰도 | .859 | | |
| 누적분산비율(%) | 59.674 | | |
| KMO = 0.892 (>0.6) Bartlett구형성 검증 $\chi^2=1773.476^{***}(p<0.000)$ | | | |

분석결과, 이중몰입은 총 2개의 요인으로 구성되었으며 각 문항과 요인과의 상관정도를 의미하는 요인적재량을 모두 0.6이상으로 높게 나타나 타당도를 저해하는 문항은 나타나지 않았다. 또한 고유치(Eigen-value)가 1 이상이며, 총 분산설명력은 59.67%로 나타나 적합하다고 볼 수 있다.

도출된 요인들의 구성항목들 간 신뢰도 검증결과 요인별로 Cronbach's a 계수는 각각 0.761, 0.859로 나타나 요인들이 내적일관성이 있는 항목으로 구성되어 높은 신뢰도 수준을 나타내고 있다.

다음으로 조직동일시에 대한 분석결과는 다음의 <표5>와 같다.

표 5 . 조직동일시에 대한 타당성 및 신뢰성분석결과
Table 5. Exploratory factor & reliability analysis of organizational identification

| 요인 | 요인적재량 | 공통성 | 아이겐값 |
|--|--------|------|-------|
| 조직동일시 | | | |
| 우리 항공사의 칭찬은 나의 칭찬 | .834 | .861 | 3.665 |
| 우리 항공사의 성공은 나의 성공 | .807 | .827 | |
| 우리 항공사의 비판은 나의 비판 | .762 | .784 | |
| 매체의 우리 항공사 비난에 난처, 곤란 | .632 | .661 | |
| 분산설명력(%) | 61.153 | | |
| 신뢰도 | .761 | | |
| 누적분산비율(%) | 61.153 | | |
| KMO = 0.675 (>0.6) Bartlett구형성 검증 $\chi^2=167.486(p=0.000)$ | | | |

분석결과, 조직동일시는 단일요인으로 구성되었으며 각 문항과 요인과의 상관정도를 의미하는 요인적재량을 모두 0.6이상으로 높게 나타나 타당도를 저해하는 문항은 나타나지 않았다. 또한 고유치(Eigen-value)가 1 이상이며, 총 분산설명력은 61.15%로 나타나 적합하다고 볼 수 있다.

도출된 요인들의 구성항목들 간 신뢰도 검증결과 요인별로 Cronbach's a 계수는 0.761로 나타나 요인들이 내적일관성이 있는 항목으로 구성되어 높은 신뢰도 수준을 나타내고 있다.

4-3. 가설검증결과

4-3-1. 가설1과 가설2의 검증

지각된 조직지원과 상사지원이 이중몰입에 미치는 영향관계를 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 다음 <표6> <표7>과 같다.

표 6 . 지각된 조직지원이 이중몰입에 미치는 영향에 대한 회귀분석결과

Table 6. The results of regression analysis on the impact which perceived organization support have on dual commitment

| 독립변수 | 종속변수 (이중몰입) | 표준화 회귀계수 | t | R ² | F | 유의 확률 |
|----------|-------------|----------|-------|----------------|--------|-------|
| 지각된 조직지원 | 경력몰입 | .583 | 8.350 | .458 | 50.203 | .000* |
| | 이중몰입 | .378 | 4.769 | .265 | 31.265 | .000* |

*: p<0.01

<표6>과 같이 지각된 조직지원은 이중몰입에 유의적인

표 8 . 지각된 조직지원이 이중몰입에 미치는 영향에 대한 조직동일시의 매개역할 분석결과

Table 8. The results of d mediation effect analysis on organizational identification the impact which perceived organization support have on dual commitment

| 단계 | 종속변수 | 독립변수 | 표준화 계수 | t | R ² | F | 유의 확률 |
|-----|--------|------------------------|--------------|-------------------------------|----------------|--------|----------------------|
| 1단계 | 조직 동일시 | (상수) 지각된 조직지원 | .278 | 10.452 5.993*** | .028 | 8.959 | .000 .003 |
| 2단계 | 이중몰입 | (상수) 지각된 조직지원 | .441 | 6.479 8.604*** | .195 | 74.033 | .000 .000 |
| 3단계 | 이중몰입 | (상수) 지각된 조직지원 조직동일시 | .387 .322 | 8.574 7.458*** 6.514*** | .284 | 64.045 | .000 .000 .000 |

***: p<0.01

정(+)^의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 종사원이 회사의 업무를 충실히 이행했을 때 적절한 보상과 지원, 공정한 대우, 조직비전이 잘 확립되어 있는 회사일수록 종사원이 조직에 대한 몰입과 경력에 대한 몰입이 나타남을 알 수 있다.

표 7 .상사지원이 이중몰입에 미치는 영향에 대한 회귀 분석결과

Table 7. The results of regression analysis on the impact which supervisor support have on dual commitment

| 독립변수 | 종속변수 (이중몰입) | 표준화 회귀계수 | t | R ² | F | 유의 확률 |
|------|-------------|----------|-------|----------------|--------|-------|
| 상사지원 | 조직몰입 | .365 | 5.023 | .352 | 39.547 | .000* |
| | 경력몰입 | .087 | 1.764 | .113 | 1.651 | .091 |

*: p<0.01

<표7>과 같이 상사지원은 이중몰입 중 조직몰입에만 유의적인 정(+)^의 영향을 미치며 경력몰입에는 유의한 영향을 보이지 못하고 있다. 하지만 이를 토대로 상사지원이 이중몰입을 결정하는 요소가 아니라고 단정하기는 어려울 것으로 본다. 앞의 기존연구

들은 상사의 지원에 대해 좋게 지각할수록 조직과 경력에 긍정적으로 이중몰입을 한다고 하였다[15][22].

따라서 가설2에서 영향력을 보이지 못한 것은 상사의 지원의 속성을 어떻게 인식하느냐에 의미가 다를 수 있다고 판단된다. 즉, 상사지원을 직무수행의 몰입을 향상시키는 데 초점을 둔 것인지 경력몰입을 촉진하는데 초점을 둔 것인가에 따라 조직의 종사원들은 상사지원을 달리 인식할 수도 있을 것이다.

4-3-2. 가설3과 가설4의 검증

조직동일시가 지각된 조직지원과 이중몰입의 관계에서의 매개역할을 하는지의 여부를 살펴보기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석결과는 다음 <표8> <표9>와 같다.

우선 매개효과의 검증을 위해서는 Baron & Kenny(1986)의 3단계의 과정을 통해 검증될 수 있다. 먼저 첫 번째 단계에서는 독립변수가 매개변수에 유의한 영향을 미치는가를 검정하고, 두 번째 단계에서는 독립변수가 종속변수에 유의한 영향을 미치는가

표 9 .상사지원이 이중몰입에 미치는 영향에 대한 조직동일시의 매개역할 분석결과

Table 9. The results of d mediation effect analysis on organizational identification the impact which supervisor support have on dual commitment

| 단계 | 종속변수 | 독립변수 | 표준화 계수 | t | R ² | F | 유의 확률 |
|-----|--------|-------------------|--------------|-------------------------------|----------------|--------|----------------------|
| 1단계 | 조직 동일시 | (상수) 상사지원 | .183 | 15.485 4.745*** | .148 | 52.027 | .000 .000 |
| 2단계 | 이중몰입 | (상수) 상사지원 | .366 | 5.302 11.231*** | .345 | 35.458 | .000 .000 |
| 3단계 | 이중몰입 | (상수)상사지원 조직동일시 | .304 .284 | 6.785 4.457*** 3.697*** | .457 | 27.502 | .000 .000 .000 |

***: p<0.01

를 검정해야 한다. 마지막으로 세 번째 단계에서는 독립변수와 매개변수가 모두 종속변수에 유의한 영향을 미치는지를 검정해야 한다.

1단계에서 영향관계가 없을 경우, 2단계에서 영향관계가 없을 경우, 3단계에서 매개변수가 영향관계가 없을 경우에는 매개역할을 하지 않는다고 판단하며, 1단계와 2단계에서 영향관계가 있고, 3단계에서 매개변수만 영향관계가 있을 경우 완전매개역할을 한다고 할 수 있으며, 3단계에서 독립변수와 매개변수가 모두 영향관계가 있을 경우에는 부분매개역할을 한다고 할 수가 있다. 완전매개역할이란 독립변수가 종속변수에 직접적인 영향을 주지 못하고 매개변수를 통해서만 영향을 주는 것을 의미하며, 부분매개역할이란 독립변수가 종속변수에 직접적인 영향도 주고 매개변수를 통해서도 영향을 주는 것을 의미한다.

가설 3의 분석결과, 1단계, 2단계, 3단계에서 모든 변수들이 유의수준 0.1%에서 정(+)의 영향관계를 보이고 있으므로 지각된 조직지원이 이중몰입에 미치는 영향에 대해서 조직동일시는 부분매개역할을 한다고 할 수가 있다. 따라서 지각된 조직지원이 조직동일시의 매개역할을 통해 이중몰입에 영향을 미친다는 것이다.

한편, 조직동일시가 상사지원과 이중몰입의 관계에서의 매개역할을 하는지의 여부를 살펴보기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다.

가설 4의 분석결과, 1단계, 2단계, 3단계에서 모든 변수들이 유의수준 0.1%에서 정(+)의 영향관계를 보이고 있으므로 상사지원이 이중몰입에 미치는 영향에 대해서 조직동일시는 부분매개역할을 한다고 할 수가 있다. 따라서 상사지원은 조직동일시의 매개역할을 통해 이중몰입에 영향을 미친다는 것이다.

V. 결 론

본 연구는 항공사종사원에게 지각된 조직지원과 상사지원이 이중몰입에 미치는 영향이 있는지를 검증한 후, 조직에 대한 동일시가 유의적인 매개효과를 가지는지에 관한 연구로 문헌연구와 실증연구를 병

행하였다.

실증분석결과, 첫째 지각된 조직지원은 이중몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1은 채택되었다.

종사원에 대한 적절한 보상과 지원, 공정한 대우, 조직비전이 잘 확립되어 있는 회사일수록 종사원이 조직에 대한 몰입과 경력에 대한 몰입이 나타남을 알 수 있다. 이는 지각된 조직지원이 높을수록 조직에 대해 긍정적으로 판단하게 되고 기업의 정체성과 자신의 정체성을 일치시키며 자신의 역할을 넘어서는 행동을 하면 인정받고 보상될 것이라는 기대를 갖게 된다. 사회적 교환관계 관점에서 보면 조직의 구성원들은 조직이 자신에게 제공하기로 약속하거나 동의한 것 이상의 것을 제공한다고 지각하면 조직에 몰입해야 할 의무를 인식하게 된다는 이론과도 일치한다 [18].

한편, 상사지원은 이중몰입 중 조직몰입에만 유의한 정(+)의 영향을 미치며 경력몰입에는 유의한 영향을 보이지 못하고 있어 가설 2는 부분채택 되었다.

이는 상사지원에 있어서 종사원이 지원의 속성을 어떻게 인식하느냐에 따라 상사지원의 의미를 다르게 인식할 수가 있다고 판단된다. 즉 직무수행을 위한 조직몰입을 향상시키는데 초점을 둔 것인지 아니면 경력몰입을 향상시키는데 초점을 둔 것인지에 따라 상사지원의 인식이 달라질 수도 있을 것이다.

또한 일반적으로 상사지원은 개인의 경력개발보다는 조직의 결속력을 높이기 때문이다.

둘째, 지각된 조직지원과 상사지원에 대해 조직동일시는 항공사종사원의 이중몰입에 부분매개효과가 있는 것으로 나타나 가설 3과 4는 채택되었다.

이는 항공사 종사원이 조직의 지원과 내에서 상사의 지원이 높을수록, 조직에서 지속적으로 고용될 수 있으리라는 것에 대해 인지하게 되고 조직몰입과 경력몰입의 정도가 향상되는데, 이러한 영향관계에 있어서 종사원들의 조직에 대한 동일시는 매개역할을 통해 영향을 미친다는 것이 입증되었다.

따라서 조직의 구성원들이 조직의 목표와 가치를 자신의 목표와 가치로 받아들이기 위해서는 더 나은 교육 및 훈련을 제공하고 종사원들의 복리후생에 관심을 기울임으로써 조직이 진정으로 종사원들을 배

려하고 지원한다는 인식을 갖게 하는 것이 더욱 더 중요하다.

본 연구의 수행에 따른 연구의 한계점과 이에 따른 미래의 연구방향은 다음과 같다.

첫째, 연구 결과의 일반화의 문제인데, 본 연구의 조사대상이 우리나라에 소재해 있는 국적 항공사의 종사원으로 한정되어 있기 때문에 본 연구를 모든 항공사 종사원들에 대한 일반적 결과로 해석할 수는 없는 것이다. 후속 연구에서는 외국 항공사에 종사하는 한국인 종사원의 대한 연구를 시행한다면 본 연구와는 다른 결과들이 나타났을 것으로 예상할 수 있다. 또한 항공사 종사원이라는 대상을 근무분야의 구분 없이 조사 분석하여 결과를 일반화하기에 문제가 있을 수 있다. 후속 연구에서는 항공사 종사원의 근무분야를 구분하여 각각의 연구결과를 비교 분석해 보는 것이 필요하다고 판단된다.

둘째, 조직과 경력에 대한 이중몰입의 선행요인으로 지각된 조직지원, 상사의 지원으로 한정하였는데 향후에는 동료의 지원, 고용안정, 분배공정성 등 다양한 요인들과 이중몰입과의 상호영향관계를 밝히는 후속연구가 필요하다.

또한 조직동일시라는 매개변수를 제시하였는데, 후속 연구에서는 대립되는 변수들과의 매개적 영향 관계를 규명해 보는 것도 항공사의 인사·조직 정책을 수립하는 데에 의미가 있을 것이다.

그리고 조직몰입이 경력몰입으로 이어지는 데에 있어서 어떤 요인이 작용할 수 있을지 추후 연구에서 필요할 것으로 사료된다.

마지막으로 항공사는 효율적인 운영을 위해서 기술력 향상, 마케팅 활동, 유능한 인적자원 확보 등 여러 가지 방안이 있으나 고객과의 접점에서 고객에게 서비스를 제공하는 유능한 인적자원의 확보가 가장 중요성을 가진다고 할 수 있다. 따라서 인적자원의 확보와 보유 및 꾸준한 고급 인력 확충을 위해서 항공사 종사원의 경력, 직급 등의 측면을 고려하여 직무에 충실하도록 하며, 개인의 능력을 최대한 발휘할 수 있는 업무환경 및 종사원들 간의 이해를 통하여 조직의 효율성을 높여 나가야 할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 강중수(2007), 조직과 경력에 대한 사회복지사의 이중몰입 연구, *한국사회복지연구회*, 34, pp. 131-155.
- [2] 김원형(2002), 조직동일시와 조직몰입의 선행변수와 결과변수간의 인과관계, *한국심리학회*, 15, pp.1-24.
- [3] 김원형(2003), 조직동일시의 교차타당도 모형, 조직시민행동, 조직몰입, 직무관여도와의 관계, *인사관리연구*, 27, pp.1-31.
- [4] 고종욱·염영희(2003), 간호사의 직무스트레스와 직무 만족 및 조직몰입간의 관계에서 사회적 지지의 역할, *대한간호학회*, 33(2), pp.265-274.
- [5] 문정화·홍미아·김학용·전재균(2004), 항공사 객실승무원의 직무스트레스, 사회적지원, 대처전략 및 조직몰입과의 관계 분석, *호텔경영학연구*, 13(4), pp. 133-148.
- [6] 박종혁·김상호(2007), 호텔기업에 있어 사회적 지원이 조직구성원의 이중몰입에 미치는 영향, *관광연구*, 24, pp. 1-22.
- [7] 조윤희·최우재(2011), 인지된 조직지원과 상사지원이 조직 시민행동에 미치는 영향, *경영학연구*, 40(3), pp. 633-658.
- [8] 탁진국 역, 『경력개발 및 관리』, 서울 시그마프레스 2002.
- [9] 윤정구, 100년 기업의 변화경영, 서울 지식노마드 2010.
- [10] 이동명(2008), 정서노동 및 사회적 지지가 항공사 객실승무원의 소진에 미치는 영향 연구, *관광학연구*, 32(2), pp. 213-231.
- [11] 이병관·우인수(2005), 스포츠시설 종사자의 조직지원인식이 조직몰입에 미치는 영향, *한국스포츠경영학회*, 10(3), pp. 59-70.
- [12] 서재현 "조직공정성이 조직후원인식에 미치는 영향에 관한 연구: 상사에 대한 신뢰의 매개역할을 중심으로", *경영학연구*, 제29권, 제3호, pp. 451-472, 2000.
- [13] Ashforth, B. E, & Mael, F.(1989). Social identity theory and organization. *Academy of Management Review*, 14, pp. 20-39.
- [14] Bass, B.M.(2007)., Bass & Stogdill's Handbook of Leadership: A Survey of Theory and Research, NY: Free Press.
- [15] Darden, William R., Hampton, Ronald and Howell, Roy D.(1989), Career Versus Organizational Commitment: Antecedents and Consequences of Retail Salespeoples' Commitment, *Journal of Retailing*, 65(1), pp.80-106.
- [16] Dutton, J. E. & Dukerich, J. M.(1991), Keeping an eye on the mirror: The role of image and identity in organizational adaption. *Academy of Management Journal*, 34, pp. 517-554.

[17] Efraty, D., & Wolfe, M. D.(1988), The effect of organizational identification on employee affective and performance responses. *Journal of Business and Psychology*, 3, pp.105-112.

[18] Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L.(2001). "Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, pp. 42-51.

[19] Hall, D, T., Schneider, B., & Nygren, H. T.(1970), Personal factors in organizational identification, *Administration Science Quarterly*, 15, pp. 176-190.

[20] Hekman, D. R., Steensma, H. K., Bigley, G. A., & Hereford, J. F.(2009), Combined effects of organizational and professional identification on the reciprocity dynamic for professional employees. *Academy of Management Journal*. 52(3). pp.506-526.

[21] Michael, C. E. and Spector, P. E.(1982), Causes of Employee Turnover: A Test of the Mobley, Griffeth, Hand and Meglino Model, *Journal of Applied Psychology*, 67(1), pp.53-59.

[22] Moorman, R, H., Blakely, G, L., & Niehoff, B, P.(1998), Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior?, *Academy of Management Journal*, 41(3), pp.351-358.

[23] Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G.(2000), Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research, *Journal of Management*, 26(3), pp.513-563.

[24] Smidits, A., Pyuyn, A., & Van riel, C.(2001). The impact of employee communication and perceived external prestige on organizational identification. *Acedemy of Management Journal*, 44, pp. 1051-1061.

[25] Tajfel, H.(1982), Social psychology of intergroup relations, *Annual Review of Psychology*, 33, pp. 1-39.

[26] Rhoades, L., & Eisenberger, R.(2002), "Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, pp.698-714.

[27] Wayne, S. J., Shore, L. M., Bommer, W. H., & Tetrick, L, E.(2002). The Role of Fair Treatment and Rewards in Perceptions of Organizational Support and Leader-Member

Exchange, *Journal of Applied Psychology*, 87(3), pp.590-598.

[28] Zhou, J., George. J. M.(2001), When Job Dissatisfaction Leads to Creativity: Encouraging The Expression of Voice, *Academy of Management Journal*. 44(4), pp. 682-696.

[29] Waterman, Waterman & Collard(1994) Interdependence and Group Effectiveness, *Administrative Science Quarterly*, 40, pp.145-180.

윤 선 영 (尹善瑛)

1988년 2월 : 홍익대학교 문학사(영어교육)
 1990년 2월 : 홍익대학교 교육학 석사(영어교육)
 1995년 10월 : The University of Birmingham 관광정책
 경영학 석사
 1999년 2월 : 경기대학교 경영학박사
 2003년 3월~현재: 경기대학교 관광대학 이벤트학과부교수
 관심분야 : 관광경영, 마케팅커뮤니케이션, 산업전시
 박람회