

항공사 구성원의 조직문화 유형이 조직업무 효과성에 미치는 영향: 지식공유의 매개효과를 중심으로

이정현

호원대학교 항공관광학과

Effects of the Organizational Culture Types of Airline Members on the Effectiveness of Organizational Work: Focusing on the Mediating Effect of Knowledge Sharing

Jung-Hyun Lee

Department of Air tourism, Howon University

요약 대형항공사(Network Carrier)와 저원가항공사(Low Cost Carrier)의 양분화된 영업환경에서 승객의 서비스에 대한 다양한 요구와 항공사의 수입보존을 위해 대·내외적으로 무한 경쟁에 직면하고 있다. 이러한 환경 속에서 기업의 성과를 위해 21세기 지식정보화 사회를 맞이하여 기업들의 새로운 지식을 창출하고 활용하기 위한 노력은 기업의 장기적 생존을 결정하는 핵심적인 경쟁우위 도구로 간주되어 왔다. 따라서 본 연구에서는 항공사 구성원의 조직문화유형, 지식공유 활동, 조직업무 효과성 사이의 총체적인 관점에서 어떠한 인과관계를 밝히고자 한다. 본 연구의 대상은 K와 A항공사에 사전협조를 구하여 종사자를 대상으로 자료 수집을 실시하였다. 연구 대상자는 K와 A항공사에 재직 중인 종사자를 대상으로 2019년 5월 1일부터 2019년 5월 17일까지 실시한 설문조사 450명의 자료를 분석에 사용하였다. 자료 분석을 위해 SPSS Statistics 22.0과 AMOS 22.0 통계프로그램을 사용하였으며, 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 항공사 구성원의 조직문화 유형이 지식공유에 미치는 영향을 살펴보면, 창의혁신문화, 관계집단문화, 위계지향문화 모두 지식공유에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 항공사 구성원의 지식공유는 조직업무 효과성에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 조직문화 중, 창의혁신문화, 관계집단문화, 위계지향문화 모두 조직업무 효과성에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 조직문화와 조직업무 효과성의 관계에서 지식공유는 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 본 연구의 결과를 통해 향후 항공업계의 조직업무효과성 향상을 위해서는 지식공유의 역할을 제시하고, 지식공유를 위한 조직문화 형성의 틀 마련의 중요성을 제공해 주었다.

Abstract This purpose of this study is for an Airline company to discover and utilize new knowledge because knowledge and information are considered core tools for achieving high performance and competitive advantage, and achieving high performance and competitive advantage will surely determine the long-term survival of airline companies. Therefore, this study aims to reveal the causal relationships among different types of organizational culture, the knowledge sharing activities and the effectiveness of organizational work by airline members from a holistic viewpoint. The results of analysis are as follows. First, when examining the effects of the organizational culture types of airline members on knowledge sharing, a creative innovation culture, a relational group culture and a hierarchical orientation culture all showed positive effects on knowledge sharing. Second, the knowledge sharing by airline members showed a significant positive effect on the effectiveness of organizational work. Third, the creative innovation culture, the relational group culture and the hierarchical orientation culture all showed positive effects on the effectiveness of organizational work. Fourth, knowledge sharing did not have a mediating effect on the relationship between organizational culture and the effectiveness of organizational work.

Keywords : Airline, Organizational Culture, Knowledge Sharing, Organizational Work Performance, Mediating Effect

본 연구는 호원대학교에서 논문지원비를 받아 연구하였습니다.

*Corresponding Author : Jung-Hyun Lee(Howon Univ.)

email: jess@howon.ac.kr

Received June 13, 2019

Revised July 16, 2019

Accepted August 2, 2019

Published August 31, 2019

1. 서론

세계의 항공운송산업은 1978년 항공운송 산업 규제 완화 후 개방화와 자유화가 점차 빨라지고, 시장참여가 더 쉬워짐에 따라 국가 간 국경을 초월한 항공사들의 경쟁이 과도하게 전개되고 있다. 이에 좌석 공급량의 증대와 항공운임가격 인하로 항공을 이용하는 고객들의 편익은 증대되었지만, 상대적으로 항공사들의 수익성은 악화되고 있다[1]. 또한, 지난 항공유가의 폭등, 항공기 테러, 사스(SARS), 조류독감, 유가폭등, 급격한 환율변동, 인플루엔자 확산(H1N1), 미국발 서브프라임(sub-prime) 금융위기 등의 지속적인 악재에 따른 세계 각국의 경기침체로 항공운송산업은 유례없는 어려움에 직면해 있다[2]. 이러한 가운데 저원가항공사(Low Cost Carrier)와 대형항공사(Network Carrier)의 양분화된 영업환경에서 항공사의 수입보존과 고객 서비스에 관한 다양한 요구를 위해 대내외적으로 무한 경쟁에 직면하고 있다[3]. 이에 각 항공사는 당사의 경쟁우위 확보를 위해 대내적으로 인력운영의 효율화로 생산성 향상에 주력하고 있으며, 대외적으로는 외형상 적대적 M&A 뿐만 아니라 지역항공사 간의 동맹(Alliance)을 통해 지속적인 자구책을 마련하고 있다.

이러한 환경 속에서 기업의 성과를 위해 21세기 지식정보화 사회를 맞이하여 기업들의 새로운 지식을 창출 및 활용하기 위한 노력, 즉 다시 말해 지식경영활동은 기업의 장기적 생존을 결정하는 중요한 경쟁우위 도구로 간주되어 왔으며, 이와 관련하여 정부가 '창조경제'를 국가 경제의 정책 방향을 결정하는 핵심개념으로 선정하고 국가 경제의 주요주체인 기업들에게 창의성을 바탕으로 한 새로운 지식부가가치 창출 노력이 국가 경제의 운명을 결정짓는 가장 핵심적인 전략적 과제로 강조하고 있다[4].

지금까지의 지식경영의 연구들을 살펴보면 크게 두 가지 연구로 요약될 수 있다. 첫째는 기업들의 지식경영활동을 결정하는 요인에 관한 연구이다[5-6]. 이러한 연구들은 기업의 지식경영활동을 결정짓는 요인으로서 조직구조, 조직구성원의 의지와 역량, 정보기술의 활용에 관련된 요인[7] 및 전략, 조직문화 및 지식관리프로세스 등 비즈니스 시스템 관련 요인으로 나누어[8-10] 지식경영역량을 갖추기 위한 바람직한 조건을 제안하였다. 두 번째로 지식경영활동 프로세스에 중점을 둔 연구이다[11]. 지식경영 활동은 지식이 창출되어 조직 내 어떻게 공유되고 활용되는지에 초점을 두고 있다. Al-Hawamdeh(2002)

는 지식경영활동을 지식획득 및 저장, 그리고 지식처리과정으로 나누었다[12]. 김인수(1999)의 연구에서는 지식경영 단계를 지식의 획득 및 창출, 확산과 저장, 측정, 그리고 활용이라는 여섯 단계로 분류 하였으며[13], 송상호(2005)의 연구에서는 지식획득 및 창출과정, 지식공유 및 지식저장 단계, 지식폐기 단계의 순환과정을 거친다고 언급 하였다[9]. 이러한 연구들은 지식경영의 진행과정 및 각 단계별로 주요 특징에 관해 초점을 두고 연구가 진행되어 왔다. 이진창과 정남호 (2002)의 연구에서는 지식경영활동을 지식의 학습 및 생성, 학습, 활용, 축적, 공유로 분류하였다[14].

하지만 지식경영활동과 지식경영 결정요인이 구체적으로 경영성과에 어떻게 영향을 끼치는가에 대한 관련 연구는 상대적으로 부족하다[9]. 경영성과 및 지식경영 관련 연구들은 재무적 성과로 측정한 연구와[15], 지적자산으로 측정한 연구[16], 균형성과지표로 측정한 연구[17] 등이 있으나 이러한 지표들 모두 지식경영활동의 세부요인과 구체적인 성과 지표로서는 그 인과관계가 명확하지 않으며, 특히 항공 산업과 관련해서 그 연구가 미흡하다.

따라서 본 연구에서는 항공사 구성원의 조직문화유형, 지식공유 활동, 조직업무 효과성 간 총체적인 관점에서 어떤 인과관계가 형성되는지를 검증하고 조직문화 및 조직업무 효과성 사이에 지식공유 활동이 매개효과가 있는지를 밝히고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 항공사의 조직문화

조직문화에 관한 개념은 학자들의 시각 및 연구 초점에 따라 다소 차이를 보이나, 일반적으로 조직문화는 구성원들의 공통된 관습과 가치관, 혹은 신념으로서 '기업이 가지고 있는 전통 및 분위기', '인간 상호작용의 형성 매카니즘인 동시에 결과적 산물', '다양한 상황에서 구성원들의 행위를 명시해 주는 비공식적 지침', '조직을 통합시켜주는 응집요소' 등으로 정의하고 있다[18]. 그러므로 조직문화는 구성원의 행동과 사고에 영향을 끼치는 조직 내 공감되는 전통, 규범, 가치관, 이념, 정신, 습관 등을 말한다. 조직문화는 자연적으로 형성되는 사회집단 내 문화와는 다르게 조직의 목적에 따라 인위적으로 형성될 수 있다[19]. 이는 조직문화가 조직의 의도에 따라서 변화될 수 있다는 것을 뜻한다.

이러한 조직문화의 유형을 구분하는 주된 이유는 조직이 어떤 특징을 가지고 있고, 이러한 특징이 조직성과에 많은 영향을 끼치고 있다고 이해되고 있기 때문이다. 이는 조직문화를 증점으로 조직의 제 문제를 연계시켜 고찰하려는 목적으로 편의상 조직문화유형을 구분하는 것이다[20].

Quinn과 Kimberly(1984)은 합리적 문화(rational culture), 집단 문화(group culture), 위계적 문화(hierarchical culture), 개발 문화(entrepreneurial culture)라는 네 가지로 조직문화를 구분하였다[21]. 이를 통해, 정책적, 전략적, 대인관계 관련 조직적 측면의 조직생리를 조직문화와 연계하고자 하였다. 먼저, 집단문화는 말 그대로 '집단'을 중요시하는 문화로 융통성과 내부지향성을 강조한다. 그러므로 집단의 유지를 강조하는 경향이 있다. 집단문화의 중요한 가치는 친밀함, 참여, 신뢰이며 주요 동기요인은 응집력, 애착을 포함한다. 두 번째로, 개발문화는 융통성과 변화를 강조하지만 외부환경을 우선시한다. 이를 통해 창의력, 성장, 자원의 획득, 외부환경으로의 적응을 모색한다. 중요한 동기요인에 창의성, 성장, 다양성, 자극을 포함하고자 한다. 개발문화를 중요시하는 집단의 리더는 기업가적인 면모를 보이는 특징이 있는데, 위험을 기꺼이 감수하고 이상주의적이며, 미래의 비전을 위한 개발을 추구하는 경향을 보인다. 세 번째로, 위계적 문화는 내부 평가 및 효율성 균형, 조화를 중요시하는 문화이다. 내부 조직의 타당성에 초점을 두고, 안정을 강조하는 특성을 가진다. 위계적 문화를 강조하는 조직은 규정의 실행을 추구하고자 하는 경향이 있으며, 규정, 원칙, 질서, 보안 등의 동기 요인이 있다. 마지막으로, 합리적 문화에서는 생산성, 목표 수행 및 성취, 성과를 강조하는 문화로 잘 세워진 목표물을 추구하고 성취하려는 경향을 보인다. 그리고 미리 결정된 결과의 성공적인 성취 및 완성이라는 동기부여 요인을 포함한다[22].

서비스기업에서 인적 자원의 효율적인 활용을 위해서는 구성원들이 조직에 기여하려는 단합된 의욕 및 그에 따른 행위가 요구되는데, 이는 강력한 조직문화의 형성과 그것의 조직 내에서 정착을 통해 가능해진다[23]. 그러므로 조직에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 합리적인 조직문화를 이루고 올바른 정착을 유도할 필요가 있다.

2.2 지식공유

지식공유라는 것은 지식을 요구하는 다른 구성원에게 개인의 노하우나 경험 등의 지식을 기꺼이 제공하는 일

련의 활동을 말한다[24]. Wang과 Noe(2010)에 따르면 지식공유에 관해 전문지식 혹은 정보를 조직적으로 제공하여 아이디어 창출이나 문제해결 등에 관해 동료들과 협력하는 것이라고 하였으며[25], 강황선(2004)의 연구에서는 조직 내에서 구성원 간 상호작용을 통한 일체의 지식교환 활동이라고 하였다[26]. 이와 같이 지식공유는 구성원 개인 스스로의 의지에 따라 결정되는 역할 외 행위의 한 유형으로서[27], 조직구성원 간 공유 및 통합을 통하여 조직에 스며들 때 그 상승효과를 기대할 수 있다. 즉, 다시 말해 지식공유 활동은 일부 개인에 머무르지 않고 조직 안에 확산되어야 조직의 성과 및 역량을 높일 수 있으며[28], 특히 현대산업에서 서비스 품질 향상과 고객 만족을 위해 구성원 간 지식공유는 반드시 필요하다고 볼 수 있다[29].

지식은 외부로부터의 새로운 지식의 유입이 없는 지식 혹은 개인 혼자만 보유하고 있는 지식은 쉽게 진부화하기 때문에, 기업 내외부에 존재하는 지식자산을 체계적으로 관리 및 관련 업무에 적극적으로 이용하기 위해서는 지식공유가 반드시 요구된다[30-31]. 항공 산업에서 지속적인 경쟁우위를 확보하기 위해 항공사 서비스 품질을 유지하는 것은 중요하므로 교육 때 배운 매뉴얼화된 안전 및 서비스를 바탕으로 새롭고 다양한 상황에서 경험한 노하우를 축적 및 전파하여 조직구성원 간에 정보를 공유하는 것은 매우 중요하다고 할 수 있다. 그러므로 이러한 지식공유 활동은 고객들에게 양질의 서비스를 제공하게 되고 차별화된 서비스를 통해 경쟁이 심한 항공 산업에서 입지를 굳히는 활동이 될 것이다.

2.3 조직업무 효과성

급격한 사회적 흐름에 맞춰 국내의 기업들도 그에 맞는 경영방법을 연구 및 시행하고 있다. 그 중에 일반적이며 보편적인 방법 중 하나가 성과 향상을 위한 팀제 도입과 조직의 유연화다. 조직효과성은 산업 발전, 조직 다양성 등의 이유로 하나의 개념으로 명확하게 정의 내리기 쉽지 않으며 학자들 역시 다양한 관점에서 다른 정의를 내리고 있다[32]. 서강석(2017)은 조직효과성을 조직의 운영 상태와 목표달성 정도로 정의하였으며[33] 권경희(2017)는 조직의 목표달성을 위해 효율적이고 체계적으로 움직이는 일체의 행동으로 정의하였다[34].

Cohen과 Bailey(1997)는 1990년부터 7년 동안 팀의 효과성에 대한 54개의 연구들을 종합해 조직 구성원의 태도 및 행위, 조직성으로 조직효과성을 규정했다[35]. 조직효과성을 성과 차원에 초점을 둔 초기 연구와

는 달리 최근 다수의 연구자들이 구성원의 태도적 측면, 즉 다시 말해 직무만족과 조직몰입에 초점을 맞추고 있다. 조직효과성의 측정지표로는 조직몰입과 직무만족이 있다.

조직몰입은 개인이 소속된 조직에 관한 애착심, 일체감, 몰입 등으로 나타내는 조직 전체에 관한 자신의 감정을 반영하는 포괄적 개념으로 쉽게 변하지 않는 반면에 직무만족은 작업환경이나 개인 업무 등에 관한 감정 상태로 쉽게 바뀔 수 있다[36]. 즉, 직무만족은 개인이 업무 및 평가를 통해 얻게 되는 긍정적 감정 상태이다[37]. 본 연구에서는 Cohen과 Bailey(1997)의 조직효과성에 대한 정의를 토대로 '조직목표의 달성 정도로 직무만족과 조직몰입'으로 조직효과성을 정의하고 하위변수인 조직몰입과 직무만족으로 측정하였다[35].

2.4 조직문화, 지식공유, 조직업무 효과성의 선행연구

지식경영활동에 영향을 미치는 중요한 지식경영 결정요인으로 조직문화는 매우 중요하다[38-40]. Ruggles(1998)에 의하면 기업들의 지식경영활동을 어렵게 하는 가장 주요 결정변수로 조직문화 요인을 강조하였으며, 그는 지식 이전을 어렵게 만드는 장애물 가운데 문화(54%)와 전략에 관한 공유 및 이해부족(30%), 그리고 조직구조(28%)를 지적하고 있다[41]. 특히 Davenport 외(1996)는 실증조사를 근거로 지식경영 프로젝트 중 가장 주된 요인은 지식공유를 통한 지식친화적인 문화라 하였으며, 만약 이러한 문화가 조성되지 않는다면 지식을 창출하는데 있어 큰 어려움이 있다고 보고하였다[6].

또한 송상호(2005)의 연구에서는 국내 중소기업에 대상으로 조직 간 업무효과성과 조직업무 효과성에 영향을 끼치는 가장 주된 요인으로 혁신지향적 문화와 개방지향적 문화가 가장 중요하다고 하였다[9]. 장용선(2010)에 의하면 후원적문화와 혁신지향문화가 지식공유에 정(+)의 관계가 있다고 하였다[42]. 김선경과 장창석(2013)의 연구에서는 조직의 규모에 따라 지식공유가 이루어질 수 있는 지식창출에 중요한 영향을 주는 조직문화요인으로 과업지향문화와 혁신지향문화의 중요성을 언급하고 있다[43]. 이상 논의한 바를 요약하면 개방적이고 혁신지향적인 문화가 지식경영활동에 긍정적 영향을 미친다는 것이다. 이렇듯 조직문화 유형이 조직의 성과를 높이기 위한 중요 요인임에도 불구하고 조직문화 유형이 지식공유에 직접적인 영향을 미치는지 살펴보기 위해 조직문화의 유형을 혁신지향, 위계지향, 과업지향으로 나누어 조직업무

효과성에 미치는 영향 관계를 살펴보고 조직업무 효과성을 높이기 위해 지식공유의 관한 매개효과 연구는 기업 내부에 대한 연구도 미비하며, 특히 항공사 구성원에 관한 연구는 아직 미흡하다.

3. 조사설계 및 연구방법

3.1 연구모형 및 연구가설

본 연구의 연구모형은 Fig.1과 같다.

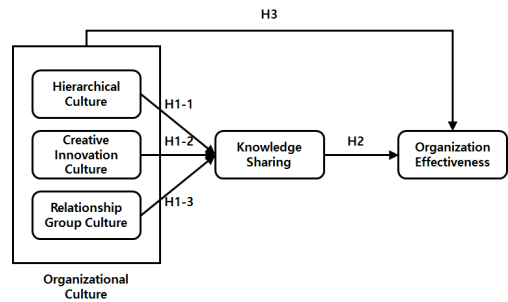


Fig. 1. Research Model

- H1. 조직문화는 지식공유에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-1. 조직문화의 위계지향문화는 지식공유에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-2. 조직문화의 창의혁신문화는 지식공유에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-3. 조직문화의 관계집단문화는 지식공유에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2. 지식공유는 조직업무효과성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3. 조직문화는 조직업무효과성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3-1. 조직문화의 위계지향문화는 조직업무효과성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3-2. 조직문화의 창의혁신문화는 조직업무효과성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3-3. 조직문화의 관계집단문화는 조직업무효과성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H4. 조직문화와 조직업무효과성의 관계에서 지식공유는 매개역할을 할 것이다.

3.2 자료수집 및 분석방법

본 연구의 대상은 K와 A항공사에 사전협조를 구하여 종사자를 대상으로 자료 수집을 실시하였다. 연구 대상자는 K와 A항공사에 재직 중인 종사자를 대상으로 2019년 5월 1일부터 2019년 5월 17일까지 약 2주에 걸쳐 무선 표집을 실시하였으며, 연구에서는 탈락률을 고려하여 총 470명을 연구 대상으로 선정하여 연구를 실시하였다. 자료 수집은 454(96.6%)부의 설문지가 회수되었고, 자료로 활용하기 어렵다고 판단된 설문지 4부가 제외되어 최종적으로 사용한 설문지는 총 450(95.7%)부이다.

자료 분석은 AMOS 22.0과 SPSS Statistics 22.0 통계프로그램을 이용하였다. 가설검증을 위한 분석방법으로 타당성 검증을 위해 요인분석을 실시하고 신뢰도분석 및 상관관계 분석 등을 실행하여 측정항목의 개념타당성과 판별타당성, 법칙타당성을 확인하였다. 또한, 각 변수의 상관관계를 분석하기 위하여 구조방정식 모형을 사용하였고, 신뢰와 만족의 매개효과를 검증하기 위해 Sobel-test를 실시하였다.

3.3 측정도구

3.3.1 조직문화

조직문화 척도는 Kilmann과 Saxton(1985)의 연구[44]를 바탕으로 최준규(2016)가 사용한 척도[45]를 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 조직문화 척도는 위계지향문화 6문항, 창의혁신문화 5문항, 관계집단문화 6문항으로 총 17개 항목으로 이루어졌으며, '전혀 그렇지 않다(1)점'에서 '매우 그렇다(5점)'으로 측정하는 5점 리커트 척도로 측정하였다.

3.3.2 지식공유

지식공유 척도는 Chiu 외(2006), Hsu 외(2007), Lin 외(2009)에서 사용된 척도[46-48]를 바탕으로 유우정(2010)이 수정 및 보완하여 사용한 척도[49]를 본 연구에 맞게 사용하였다. 지식공유 척도는 6개의 단일 문항으로 구성하였다. 척도의 측정은 '전혀 그렇지 않다(1)점'에서 '매우 그렇다(5점)'으로 측정하는 5점 리커트 척도로 측정하였으며, 점수의 평균이 높을수록 지식공유 수준이 높음을 의미한다.

3.3.3 조직업무 효과성

조직업무 효과성 척도는 Scott(1983)의 연구[51]에서

기초하여 하위요인을 조직몰입과 직무만족으로 정하였다. 조직몰입은 Bishop 외(2000)의 연구[52]에 기초하여 3문항, 직무만족은 Locke(1976), Milton(1981)의 연구[37, 52]에 기초하여 3문항의 척도로 구성되었다. 척도의 측정은 '전혀 그렇지 않다(1)점'에서 '매우 그렇다(5점)'으로 측정하는 5점 리커트 척도로 측정하였으며, 점수의 평균이 높을수록 조직업무 효과성 수준이 높음을 의미한다.

3.3.4 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 성별 분석 결과 남성 54.7%(246명), 여성 45.3%(204명)로 나타났으며, 연령으로는 20대 57.8%(260명), 30대 41.1%(185명), 40대 1.1%(5명)로 나타났다. 결혼여부에 대한 응답으로 미혼자는 85.6%(385명), 기혼자 14.4%(65명)으로 나타났으며, 학력에 대해서는 고졸 0.4%(2명), 초 대졸 12.4%(56명), 대졸(4년제) 79.8%(359명), 대학원졸(석사) 7.3%(33명)으로 나타났다. 업무경력으로는 2년 미만 32.4%(146명), 2년-4년 미만 31.6%(142명), 4년-6년 미만 30.0%(135명), 6년-8년 미만 4.7%(21명), 8년 이상 1.3%(6명)로 나타났다. 고용상태로는 정규직이 68.2%(307명), 비정규직 31.8%(143명)으로 나타났다.

4. 연구결과

4.1 타당성 및 신뢰도 검증

본 연구에서의 측정도구인 조직문화, 지식공유, 조직효과성 요인의 신뢰도와 타당도 분석을 위하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 분석결과 모든 요인에 대한 적재값이 0.5이상으로 나타나 타당성이 양호한 것을 확인하였으며, 신뢰도 분석 결과, 조직문화, 지식공유, 조직효과성의 개념신뢰도인 CR(composite reliability: CR)과 평균분산추출지수인 AVE(average variance extracted: AVE)신뢰도 값이 각각 기준치인 0.7이상, 0.5이상으로 나타나 모든 측정도구에 대한 내적일관성을 확인하였다. Table 1과 같이 측정도구의 확인적 요인분석을 실시한 결과 연구모형의 변수에 대한 적합도가 모두 권장수준에 부합하였고, Table 2와 같이 요인부하량(λ)의 값이 0.551에서 0.902로 나타나 각 요인에 대한 수렴타당성을 검증하였다.

Table 1. Model fit of confirmatory factor analysis

$\chi^2(p)$	df	RMR	GFI	NFI	IFI	CFI	RMSEA
1075.772 (p=0.000)	334	.042	.856	.862	.901	.900	.069

Table 2. Confirmatory factor analysis study model results

Path	S.T β	S.E.	t-value	Conce pt reliability	AVE	Cronb ach's α	
Creative innovation culture	→ CIC 1	0.685	Fix	-	0.885	0.611	0.815
	→ CIC 2	0.772	0.081	13.893			
	→ CIC 3	0.790	0.084	14.11			
	→ CIC 4	0.536	0.079	10.104			
	→ CIC 1	0.667	0.075	12.313			
Hierarchic-al culture	→ HC 1	0.629			0.901	0.604	0.838
	→ HC 2	0.750	0.079	13.211			
	→ HC 3	0.620	0.088	10.627			
	→ HC 4	0.776	0.094	11.329			
	→ HC 5	0.632	0.09	10.774			
	→ HC 6	0.659	0.092	11.133			
Relation-ship group culture	→ RGC 1	0.855			0.919	0.664	0.865
	→ RGC 2	0.798	0.047	20.528			
	→ RGC 3	0.902	0.042	24.974			
	→ RGC 4	0.696	0.048	16.791			
	→ RGC 5	0.546	0.048	12.251			
Knowled-ge sharing	→ KS 1	0.673			0.932	0.698	0.901
	→ KS 2	0.779	0.087	14.31			
	→ KS 3	0.738	0.05	22.671			
	→ KS 4	0.759	0.087	14.025			
	→ KS 5	0.812	0.084	14.793			
	→ KS 6	0.738	0.087	13.669			
Organiza-tion effective-ness	→ OE 1	0.628			0.875	0.585	0.770
	→ OE 2	0.711	0.083	12.021			
	→ OE 3	0.647	0.093	11.206			
	→ OE 4	0.672	0.095	11.527			
	→ OE 5	0.551	0.096	9.851			
	→ OE 6	0.675	0.054	10.447			

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

4.2 상관관계 분석

본 연구는 조직문화, 지식공유, 조직효과성 간의 관계를 분석하기 위해 상관분석을 실시하였으며, 결과는 다음 Table 3과 같다.

조직문화, 지식공유, 조직효과성의 상관관계를 분석한 결과, 조직문화 중 창의혁신문화가 지식공유와 가장 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났고 설명력은 72.4%로 나타났다. 다음으로 조직업무효과에 대해서는 마찬가지로 창의혁신문화가 가장 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났고 설명력은 64.8%로 나타났다. 또한, 지식공유와 조직업무효과성도 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났으

며, 설명력은 66.0%로 나타났다. 본 연구의 측정변수들의 상관관계 분석 결과 0.470~0.724의 범위로 나타나 다중공선성에 문제가 없고, 각 변수들의 판별타당성을 확보하였다.

Table 3. Correlation

	1	2	3	4	5
1	1				
2	.406**	1			
3	.341**	.525**	1		
4	.389**	.554**	.380**	1	
5	.358**	.435**	.545**	.395**	1

** $p < .01$

1: Relationship group culture, 2: Hierarchical culture, 3: Creative innovation culture, 4: Knowledge sharing, 5: Organization effectiveness

4.3 가설검증

본 연구의 연구모형 검증을 위한 적합도를 분석한 결과는 Table 4와 같으며, χ^2 , GFI, AGFI, RMR, NFI, RMSEA 등의 적합도가 권장수준에 부합하였다.

Table 4. Research model fit

$\chi^2(p)$	df	GFI	CFI	NFI	IFI	TLI	RMR	RMSEA
1075.772 (p=0.000)	334	.856	.900	.862	.901	.887	.042	.069

본 연구에서의 가설검증을 위한 구조모형 경로계수를 알아본 결과 Table 5와 같이, 지식공유에 영향을 미치는 조직문화는 창의혁신문화($\beta=.442$, $p < .01$), 관계집단문화($\beta=.355$, $p < .01$), 위계지향문화($\beta=.148$, $p < .01$)로 나타났다. 조직업무효과성에 영향을 미치는 조직문화는 창의혁신문화($\beta=.482$, $p < .01$), 관계집단문화($\beta=.208$, $p < .01$), 위계지향문화($\beta=.135$, $p < .01$)로 나타났다. 지식공유는 조직업무효과성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났($\beta=.234$, $p < .01$).

Table 5. Validation results of the hypothesis

Hypothesis	S.T β	S.E.	C.R.	P	Sig.
Hierarchical culture → Knowledge sharing	.148	.047	2.606	.009	Sig.
Creative innovation culture → Knowledge sharing	.442	.079	5.591	.000	Sig.
Relationship group culture → Knowledge sharing	.355	.047	5.404	.000	Sig.

Hierarchical culture	→		.135	.045	2.647	.008	Sig.
Creative innovation culture	→	Organization effectiveness	.482	.090	4.906	.000	Sig.
Relationship group culture	→		.208	.046	2.968	.003	Sig.
Knowledge sharing	→	Organization effectiveness	.234	.081	2.649	.008	Sig.

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

다음 Table 6은 조직문화와 조직업무효과성의 관계에서 지식공유에 대한 간접효과 분석결과이다. 지식공유에 대한 간접효과는 $p < .05$ 의 수준에서 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

Table 6. Indirect effect analysis of knowledge sharing

Independent Variable	parameter	dependent Variable	Direct effect		Indirect effect		Total effect	
			Path factor	P	path factor	P	Path factor	P
Hierarchical culture			.135	.000	.032	.029	.167	.013
Creative innovation culture	Knowledge sharing	Organization effectiveness	.482	.000	.104	.020	.586	.009
Relationship group culture			.208	.003	.083	.024	.291	.008

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

본 연구에서는 조직문화와 조직업무효과성의 관계에서 지식공유에 대한 매개효과를 알아보기 위하여 Baron과 Kenny(1986)가 제시[53]한 Sobel-test를 실시하였으며, 분석결과는 다음 Table 7과 같다. 지식공유의 매개효과는 조직문화와 조직업무효과성의 관계에서 모두 정(+)적인 유의한 영향력이 있는 것으로 나타난 것을 알 수 있다.

Table 7. Sobel-test result of knowledge sharing

Independent Variable	parameter	dependent Variable	Sobel-test	
			Z-value	P
Hierarchical culture			1.697	.049
Creative innovation culture	Knowledge sharing	Organization effectiveness	2.405	0.016
Relationship group culture			2.391	0.017

5. 결론

본 연구는 항공사 구성원의 조직문화유형, 지식공유 활동, 조직업무 효과성 간 총체적 관점에서 어떤 인과관계가 형성되는지를 검증하고 조직문화 및 조직업무 효과성 사이에 지식공유 활동이 매개효과를 밝히는 데 목적이 있다. 본 연구는 2019년 5월 1일부터 2019년 5월 17일까지 K와 A항공사에 사전협조를 구하여 종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였고, 총 450부의 설문지가 사용되었다. 자료 분석을 위해 AMOS 22.0과 SPSS 22.0 통계프로그램을 이용하였다. 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 항공사 구성원의 조직문화 유형이 지식공유에 미치는 영향을 살펴보면, 조직문화 중, 창의혁신문화, 관계집단문화, 위계지향문화 모두 지식공유에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 조직문화의 창의혁신문화가 지식공유에 정의 영향을 미친다고 한 김영애(2014)의 연구[54]와 관계집단문화, 위계집단문화가 지식공유에 정의 영향을 미친다고 한 선행연구[55-56]를 지지한다. 실제로 항공사의 업무가 팀으로 운영되거나 상시 팀이 아니라도 팀별로 협력해 업무를 수행해야 하기 때문에 집단과 위계가 지식공유에 중요한 분위기를 잘 반영해주고, 서비스를 제공하는 과정에서 혁신을 통해 고객만족을 하고자 하는 기업은 무엇보다도 조직구성원들이 새로운 지식을 창출하고 그러한 지식을 공유하고자 하는 노력이 요구됨을 알 수 있었다.

둘째, 항공사 구성원의 지식공유가 조직업무 효과성에 미치는 영향을 살펴보면, 지식공유는 조직업무 효과성에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 항공사 구성원들은 지식공유가 더욱 잘된다고 인지할수록 그들은 직무만족과 조직몰입과 같은 조직효과 업무성 수준이 향상된다고 인지하였다. 이러한 결과는 선행연구[57-58]를 지지하는 것으로 항공사에서는 구성원들의 지식공유를 활발히 할 수 있도록 지원시스템을 갖추어야 함을 시사한다.

셋째, 항공사 구성원의 조직문화 유형이 조직업무 효과성에 미치는 영향을 살펴보면, 조직문화 중, 창의혁신문화, 관계집단문화, 위계지향문화 모두 조직업무 효과성에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행연구에서 조직문화가 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치고 있음을 증명한 결과를 지지한다. 특히 항공사는 타 직종에 비해 항공안전법 등의 법규에 따른 제한과 국토교통부의 감독과 통제를 받으며 운영되기 때문에 항공사 구성원의 가장 중요한 책임은 승객의 안전이

다. 따라서 항공사에서는 모든 업무수행 단계에서 각종 안전규정과 절차를 준수해야함으로 항공사 조직문화에서는 집단, 위계문화가 강하게 형성되어 있어 이러한 조직문화가 조직업무효과성에 직접적으로 영향을 미칠 것이다.

넷째, 항공사 구성원의 조직문화와 조직업무 효과성의 관계에서 지식공유의 매개효과를 검증한 결과, 조직문화와 조직업무 효과성의 관계에서 지식공유는 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 항공사 구성원의 조직문화가 조직업무 효과성을 증진시키기 위해서는 지식공유 활동을 적극적으로 수행할 경우 조직업무 효과성이 더욱 증진된다고 해석될 수 있다. 이러한 결과는 송상호(2005)에서 업무생산성과 고객만족의 향상을 위해서는 조직문화와 지식공유 활동에 대한 구성원들의 인식이 중요하다고 한 결과(9)를 지지한다.

본 연구의 결과를 통해 향후 항공업계의 조직업무효과성 향상을 위해서는 지식공유의 역할을 제시하고, 지식공유를 위한 조직문화 형성의 기준 마련의 중요성을 제공해 주었다. 또한 현재 국내외 항공사들 간 경쟁은 물론, 저가 항공사들의 등장으로 과도한 경쟁에 따른 국내 항공업계에서 경쟁우위 확보를 위한 하나의 수단으로 지식공유, 조직문화 및 조직업무효과성 간의 영향 관계를 밝히고 있다.

항공사 구성원의 경우 지상에서 팀 간 회의 및 교육을 진행하거나 운항 중인 경우 그 타이밍에 따라 지식공유와 조직문화가 달리 적용될 여지가 있다. 따라서 후속 연구에서는 항공사 별로 분류하여 경로모형에 관한 분석을 시도하면 다른 의미 있는 결과의 가능성도 예상된다.

References

- [1] J. P. Lim, "A study on the enhancement plan to develop an MRO business complex at Cheongju International Airport based on low cost carriers", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol.30, No.7, pp.113-128, 2016.
DOI: <https://doi.org/10.21298/ijthr.2016.07.30.7.113>
- [2] Y. S. Park, I. S. Park, "The effect of airline quality of service on airline's image: to the international passenger of national airlines", *Journal of Tourism Management Research*, Vol.86, pp.777-796, 2018.
DOI: <https://doi.org/10.18604/tmro.2018.22.7.37>
- [3] W. Y. Lee, "An exploratory study on fsc's efficient business strategy by comparison with lcc's business strategy", *Journal of the Aviation Management Society of Korea*, Vol.15, No.2, pp.77-92, 2017.
- [4] S. K. Hong, S. B. Lim, J. N. Kim, H. M. Lee, "The formation of creative economy eco-system using content analysis", *The Journal of Internet Electronic Commerce Research*, Vol.15, No.3, pp.111-131, 2015.
- [5] M. S. Jung, "The effect of success factors of corporate knowledge management on business fidelity and organization performance: focusing on the mediating effect of organizational learning", *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.18, No.11, pp.381-389, 2017.
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2017.18.11.381>
- [6] T. H. Davenport, W. David, M. C. Beers, "Successful knowledge management projects", *Sloan Management Review*, Vol.39, No.2, pp.45-58, 1998.
- [7] J. Sandars, "Knowledge management: information technology", *Work Based Learning in Primary Care*, Vol.2, No.3, pp.202-207, 2004.
- [8] S. S. Kim, "A study on the relationship among success factors of knowledge management, knowledge sharing, and organizational performance", *Journal of Institute for Insurance and Knowledge Myong Ji University*, Vol.3, No.1, pp.255-282, 2005.
- [9] S. H. Song, "A relationships between knowledge management performance and influence factors of knowledge management in small and medium-sized enterprises", *Knowledge Management Review*, Vol.6, No.2, pp.1-22, 2005.
- [10] D. Sedera, G. Gable, T. Chan, "Knowledge management for ERP success.", *PACIS 2003 Proceedings*, pp.96-97, 2003.
- [11] H. Kim, K. H. Park, "The impact of collaboration process and capabilities on innovation performance in convergence environmen", *Journal of Digital Convergence*, Vol.13, No.5, pp.151-158, 2015.
DOI: <https://doi.org/10.14400/jdc.2015.13.5.151>
- [12] S. Al-Hawamdeh, "Knowledge management: re-thinking information management and facing the challenge of managing tacit knowledge", *Information Research*, Vol.8, No.1, pp.1-8, 2002.
- [13] I. S. Kim, "Knowledge management : Disciplinary links and research directions", *Korean Management Review*, Vol.28, No.3, pp.567-587, 1999.
- [14] K. C. Lee, N. H. Jung, "A study on the relationship between individual knowledge cycle process on its knowledge management efficiency", *Knowledge Management Review*, Vol.3, No.2, pp.31-48, 2002.
- [15] P. E. Bierly, A. K. Chakrabarti, "Technological learning, strategic flexibility, and new product development in the pharmaceutical industry", *IEEE Transactions on Engineering Management*, Vol.43, No.4, pp.368-380, 1996.
DOI: <https://doi.org/10.1109/17.543979>
- [16] T. Stewart, C. Ruckdeschel, "Intellectual capital: The new wealth of organizations", *Performance Improvement*, Vol.37, No.7, pp.56-59, 1998.

- DOI: <https://doi.org/10.1002/pfi.4140370713>
- [17] D. J. Knight, "Performance measures for increasing intellectual capital", *Strategy & Leadership*, Vol.27, No.2 pp.22-27, 1999.
DOI: <https://doi.org/10.1108/eb054632>
- [18] S. Y. Cho, J. S. Lee, "A study on the airline organizational culture of organizational commitment and turnover intention", *Journal of Tourism and Leisure Research*, Vol.24, No.8, pp.163-181, 2012.
- [19] B. R. Seo, J. Y. Baek, "A study on the relationships between emotional labor, job characteristics, and organizational culture: the case of secretaries", *Journal of Secretarial Studies*, Vol.19, No.1, pp.105-124, 2010.
- [20] K. N. Lee, *A study on the effects of leadership and organizational culture on the organizational effectiveness of venture business*. Doctoral Thesis, Incheon National University of Korea, pp.36-40, 2002.
- [21] R. E. Quinn, J. R. Kimberly, *The management of transitions. New futures: the challenge of transition management*. New York: Dow Jones-Irwin, 1984.
- [22] D. R. Denison, G. M. Spreitzer, "Organizational culture and organizational development: A competing values approach", *Research in Organizational Change and Development*, Vol.5, No.1, pp.1-21, 1991.
- [23] K. Y. Jung, J. H. Lee, C. S. Seo, "The effectiveness of the organization culture in f & b department for hotels by operation types", *Korean Journal of Hospitality and Tourism*, Vol.11, No.1, pp.217-244, 2002.
- [24] M. Gibbert, H. Krause, "Practice exchange in a best practice marketplace", *Knowledge Management Case Book: Siemens Best Practices*, pp.89-105, 2002.
- [25] S. Wang, R. A. Noe, "Knowledge sharing: A review and directions for future research", *Human Resource Management Review*, Vol.20, No.2, pp.115-131, 2010.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2009.10.001>
- [26] W. S. Kang, "Redesigning the organizational performance measurement system: From the perspective of organizational learning theory", *The Korea Association for Policy Studies*, Vol.13, No.2, pp.117-142, 2004.
- [27] D. W. Organ, *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books/DC Heath and Com, 1988.
DOI: <https://doi.org/10.2307/2393071>
- [28] S. K. Roh, J. S. Kwon, "The effect of knowledge sharing on absorptive capacity, psychological capital and innovative behavior", *Journal of Decision Science*, Vol.23, No.1, pp.87-100, 2015.
- [29] Y. O. Hong, H. L. Lee, "Research articles: Hotel restaurant staff perceived psychological ownership impact of organizational trust, and organizational citizenship behavior", *Journal of Foodservice Management*, Vol.15, pp.273-292, 2012.
- [30] H. H. Bang, "A study on the perception of knowledge sharing by mentor's experience in mentoring", *The Journal of Cultural Exchange*, Vol.5, No.3, pp.137-155, 2016.
- [31] P. Jang, K. S. Hong, "The moderating effect of external knowledge transfer on the antecedents and performance of knowledge sharing", *Journal of Institute for Insurance and knowledge Myong Ji University*, Vol.8, No.1, pp.117-147, 2010.
- [32] W. S. Choi, K. H. Cho, "The impact of multiple leadership of team leader within corporate organization in team effectiveness: analysis of difference between large company and small businesses", *Korean Corporation Management Review*, Vol.53, pp.57-45, 2014.
- [33] K.S. Seo, *A study on the effects of organizational competency on the organizational effectiveness in the Seoulmetropolitan government*. Doctoral Thesis, University of Seoul of Korea, pp.34-39, 2017.
- [34] K. H. Kwon, *A study on the effect of emotional labor on organizational effectiveness*. Doctoral Thesis, University of Seoul of Korea, pp.42-45, 2017.
- [35] S. G. Cohen, D. E. Bailey, "What makes teams work: Group effectiveness research from the shop floor to the executive suite", *Journal of Management*, Vol.23, No.3, pp.239-290, 1997.
DOI: <https://doi.org/10.1177/014920639702300303>
- [36] S. J. Jeon, I. J. Kim, "A study on the relationships between trust and organizational effectiveness", *Journal of Secretarial Studies*, Vol.15, No.2, pp.75-96, 2006.
- [37] E. A. Locke, *The nature of cause of job satisfaction*. In Dunnette ed. Handbook of Industrial Organizational Psychology, Chicago: Rand McNally, 1976.
- [38] K. Y. Ahn, "The effect of information technology system on knowledge management activities and moderating effect of industrial type", *Journal of Korea Safety Management & Science*, Vol.14, No.3, pp.37-243, 2012.
DOI: <https://doi.org/10.12812/ksms.2012.14.3.237>
- [39] S. B. Choi, K. L. Ha, "A study of critical factors for technological innovation of Korean manufacturing firms", *Journal of Industrial Economics and Business*, Vol.24, No.1, pp.1-24, 2011.
- [40] D. W. De Long, L. Fahey, "Diagnosing cultural barriers to knowledge management", *Academy of Management Perspectives*, Vol.14, No.4, pp.113-127, 2000.
DOI: <https://doi.org/10.5465/ame.2000.3979820>
- [41] R. Ruggles, "The state of the notion: knowledge management in practice", *California Management Review*, Vol.40, No.3, pp.80-89, 1998.
DOI: <https://doi.org/10.2307/41165944>
- [42] Y. S. Jang, "The effects of organizational culture type on the knowledge sharing", *Korean Journal of Business Administration*, Vol.23, No.5, pp.2793-2813, 2010.

- [43] S. K. Kim, C. S. Jang, "The effects of organizational culture type on the knowledge creation: Focusing on the recognition of Chungcheongnam-do civil servants", *Journal of The Korean Urban Management Association*, Vol.26, No.4, pp.193-218, 2013.
- [44] R. H. Kilmann, M. J. Saxton, R., *Gaining control of the corporate culture*. Jossey-Bass Inc Pub, pp.3-4, 1985. DOI: <https://doi.org/10.2307/2392931>
- [45] J. K. Choi, *A study on the influence of organizational culture on knowledge sharing*. Master's Thesis, Korea Aerospace University of Korea, pp.63-64, 2016.
- [46] C. M. Chiu, M. H. Hsu, E. T. Wang, "Understanding knowledge sharing in virtual communities: An integration of social capital and social cognitive theories", *Decision Support Systems*, Vol.42, No.3, pp.1872-1888, 2006. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.dss.2006.04.001>
- [47] I. C. Hsu, "Knowledge sharing practices as a facilitating factor for improving organizational performance through human capital: A preliminary test", *Expert Systems with Applications*, Vol.35, No.3, pp.1316-1326, 2008. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2007.08.012>
- [48] M. J. J. Lin, S. W. Hung, C. J. Chen, "Fostering the determinants of knowledge sharing in professional virtual communities", *Computers in Human Behavior*, Vol.25, No.4, pp.929-939, 2009. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.03.008>
- [49] W. J. You, *Factors in influencing the knowledge sharing behavior and organizational commitment*. Doctoral Thesis, Seonam University of Korea, pp.41-43, 2010.
- [50] D. Scott, "Trust differences between men and women in superior-subordinate relationships", *Group & Organization Studies*, Vol.8, No.3, pp.319-336, 1983. DOI: <https://doi.org/10.1177/105960118300800309>
- [51] J. W. Bishop, K. D. Scott, S. M. Burroughs, "Support, commitment, and employee outcomes in a team environment", *Journal of Management*, Vol.26, No.6, pp.1113-1132, 2000. DOI: <https://doi.org/10.1177/014920630002600603>
- [52] C. R. Milton, *Human behavior in organizations: Three levels of behavior*. Prentice Hall, 1981.
- [53] R. M. Baron, D. A. Kenny, "The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, No.6, pp.1173-1182, 1986. DOI: <https://doi.org/10.1037//0022-3514.51.6.1173>
- [54] Y. A. Kim, *Effect of organizational culture on knowledge management activity and business efficiency*. Master's Thesis, Kyung Hee University of Korea, pp.58-61, 2014.
- [55] W. R. Jeon, *Research on the relationship between knowledge accumulation and sharing activities and organizational performance*. Master's Thesis, Korea University of Korea, pp.124-126, 2009.
- [56] Y. J. Hong, *A study on mediating effects of knowledge sharing on the performance of the quasi-governmental agencies*. Master's Thesis, Ewha Womans University of Korea, pp.95-97, 2010.
- [57] H. K. Lee, *A study on the effects of the introduction of knowledge management on management performance perception of hotels in Korea*. Doctoral Thesis, Daegu University of Korea, pp.136-140, 2003.
- [58] G. Von Krogh, "Care in knowledge creation", *California Management Review*, Vol.40, No.3, pp.133-153, 1998. DOI: <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195126167.003.0003>
- [59] H. K. Kim, "A study on the influence of organizational culture on customer orientation and organizational effectiveness", *Journal of Public Policy*, Vol.17 pp.123-169, 2010.
- [60] Y. S. Song, H. S. Lee, "The influence relation of the organization culture type and the learning organization level on organizational effectiveness", *The Korean Journal of Human Resource Development*, Vol.11, No.2, pp.115-151, 2009. DOI: <https://doi.org/10.18211/kjhrdq.2009.11.2.006>

이 정 현(Jungl-Hyun-Lee)

[정회원]



- 2018년 2월 : 경기대학교 서비스 경영전문대학원 벤처창업마케팅학과 (경영학석사)
- 2011년 8월 : 경기대학교 서비스 경영전문대학원 벤처창업마케팅학과 (경영학석사)
- 2010년 11월 ~ 현재 : 호원대학교 항공관광학과 부교수 재직

<관심분야>

항공서비스, 서비스 경영, 고객만족