

물류센터 관리자의 전문직정체성이 서비스지향성과 직무열의에 미치는 영향*

차원근 이향숙
인천대학교 동북아물류대학원 박사과정 인천대학교 동북아물류대학원 교수

A Study on the Effect of the Professional Identity of the Manager of Logistics Center on Service Orientation and Work Engagement

Won-Keun Cha^a, Hyang-Sook Lee^b

^aGraduate School of Logistics, Incheon National University, South Korea

^bGraduate School of Logistics, Incheon National University, South Korea

Received 20 March 2021, Revised 16 April 2021, Accepted 20 April 2021

Abstract

Despite the growing importance of the logistics industry, it has been socially recognized as a 3D job and is perceived as a field of lower professional identity since the workers themselves think that they are engaged in a less important job. According to the related researches, it shows that professional identity affects the quality of service to customers, and applying it to the workers who are engaged in the logistics industry should be a meaningful subject of research. Therefore, this study intends to look into the impact of professional identity by managers in logistics centers on their service orientation and job engagement. To this end, this study surveyed managers in logistics centers across the country and conducted exploratory factor analysis, confirmatory factor analysis, and path analysis through structural equation models. The results of this study are summarized as follows. First, among the sub-factors of professional identity, recognition of professionalism did not have a significant effect on service orientation and job engagement, while acquisition recognition and range cognition had significant effects on it. Second, service orientation had a significant effect on job engagement. It believes that this study suggested implications for educational institutions and logistics companies that develop human resources of logistics in the aspect of that it presented the importance of developing human resources of logistics as well as the directivity to where the working environment such as the autonomy in their works and the extension of their authority should take their way.

Keywords: Logistics Center, Professional Identity, Service Orientation, Work Engagement

JEL Classifications: C12, M10, M12, M14, M53

* This work was supported by Ministry of Oceans and Fisheries (Training of Shipping & Port Logistics Experts) Research Grant in 2021.

^a First Author, E-mail: wgcha@naver.com

^b Corresponding Author, E-mail: hslee14@inu.ac.kr

© 2021 The Korea Trade Research Institute. All rights reserved.

I. 서론

한국 정부는 '2020년 글로벌 물류 강국'을 비전으로 물류산업을 제조업 지원 기능을 넘어 국부 창출이 가능한 성장 동력 산업으로 육성하기 위하여 '물류를 통한 국부 창출'과 '국가 물류체계의 효율성 강화'라는 2대 추진목표를 설정하였다. 국내 물류시장 규모는 지속적으로 증가(KODIT¹⁾, 2020)하고 있으며, 2019년 정부에서는 물류산업 전반의 경쟁력을 강화하기 위해 물류산업 혁신방안을 발표하였는데, 생활물류서비스 육성기반을 구축하고, 2027년까지 물류시설의 공급, 물류기술개발 등에 2,000억 원을 투자한다는 것이 주요 내용이다(Park Byeong-Ju, 2020). 따라서 물류 전문 인력에 대한 수요는 갈수록 더 많아질 것으로 예상되고 있다.

이에 최근에는 물류관리사를 양성하기 위한 국내의 대학이 49개에 이르렀고 이들 대학의 참고운송 관련 교과목 수도 120개에 달하는 등 갈수록 물류관리사는 전문 인력으로서 새로운 직업으로 인정받기 위한 노력을 시도하고 있다(Shin Seok-Hyeon, 2020).

그럼에도 불구하고 여전히 물류관리의 개념은 창고관리 등으로 인식하는 경향이 있고, 회사에서는 물류센터 관리업무를 타 부서에서 좌천되어 발령받는 곳으로 인식되기도 한다(Choi Yeong-Ho, 2020). 그리고 사회적으로 물류관리직에 대해서는 근무환경, 일과 생활의 균형, 등의 위치가 갖는 한계 등으로 인해 기피하는 경향이 있다(Um Ji-Yong, 2017). 또한 여전히 물류에 대한 낮은 인식이 존재하고 있으며, 실제 타 서비스업 대비 물류산업은 상대적으로 임금이 낮고 야간근무나 시간제 근무 등 열악한 근무환경으로 3D 업종이라는 인식이 고착화되어(Oh Seong-Deok, 2020) 물류업에 종사하는 사람들은 자신의 직업에 대한 정체성이 낮다.

전문직정체성이란 해당 직업인으로서 개인의 역할과 관련된 책임감에 대한 태도, 윤리적·도덕적으로 행동하고자 하는 의지, 그리고 해당 직업에 대해 자부심을 느끼는 정도를 의미한다(Bruss and Kopala, 1993). 그리고 물류업

관리자의 전문직정체성은 고객에 대한 서비스의 질에 영향을 미치기 때문에(Kim Hyang-Jin, 2017) 매우 중요하다고 할 수 있다. 왜냐하면 물류산업은 고객(화주)사에 물류서비스를 제공해 준다는 점에서 서비스산업에 해당하기 때문이다. 이러한 고객에 대한 서비스 정신은 서비스지향성과 관련이 있으며 서비스지향성이란 고객에게 최상의 서비스를 제공하려는 구성원 자신의 특성이나 태도, 품성, 행동이거나, 고객과의 관계에서 발생하는 상호작용의 질을 고양시키기 위한 교육적, 관리적 측면이 강조되는 개념이다(Bowen and Schneider, 1985). 서비스지향성은 직원의 행동과 태도에 영향을 미치며, 서비스지향성의 수준 정도에 따라 직원의 고객지향성과 성과에 영향을 미친다(Kim Won-Soo, 2009; Park Seong-Yeon, 2000)는 점에서 물류업 관리자의 서비스지향성은 매우 중요한 요소라 할 것이다. 또한 물류업 관리자가 고객지향성을 높이기 위해서는 서비스지향적인 태도가 요구된다. 이러한 서비스지향적인 직원의 태도는 고객의 서비스 응답성에 많은 영향을 미친다. 그리고 이는 직원들이 자신이 맡은 직무에 열의를 가지고 조직에 몰입하여 고객에게 고품질의 서비스를 제공하는 결과로 이어지며 최종적으로 고객만족을 향상시키는(Hwang Yong-Cheol, Song Young-Sik and Lee Hye-In, 2011) 것으로 나타난다. 따라서, 서비스지향성은 결국 자기 자신의 직무에 자발적 노력과 심리적 에너지를 투입하는 특성, 상태, 행동을 의미하는(Macey and Schneider, 2008) 직무열의에도 영향을 미친다(Jang Hae-Jin, 2020). 그리고 전문직정체성이 낮은 직원들은 자신의 직무에 대한 열의가 낮기 때문에(Hwang Jin-Ho, 2018) 물류업 관리자의 직무열의를 향상시키기 위한 노력이 매우 중요하다.

이러한 측면에서 물류기업이 고객에 대한 서비스성과를 향상시키기 위해서는 직무열의를 향상시키기 위한 방안을 모색하는 것이 중요하며, 전문직정체성, 서비스지향성과 함께 살펴보는 것이 중요하다고 할 것이다. 이러한 점에서 물류관리자의 전문직정체성과 서비스지향성 그리고 직무열의와의 관계를 규명하는 것이 필요하다고 할 수 있다. 이처럼 물류 관리자의 전

1) Korea Credit Guarantee Fund(신용보증기금)를 말한다.

문직정체성을 향상시킴으로써 서비스에 대한 지향성과 직무열의를 향상시키는 것이 중요함에도 불구하고 지금까지 전문직정체성에 관한 연구는 주로 사회복지(Cho Nam-Shin, 2013; Choi Yeon-Sic, 2017; Han Woong-Hee, 2019), 간호(Han Ju-Rang, 2019; Park Sang-Suk, 2019), 교직(Kim Hyun-Soo, 2014; Yoon Pil-Hyoun and Han Ju-Hee, 2018) 등에 국한되어 있었다. 그리고 전문직정체성과 고객지향성과의 관계는 사회복지(Kim So-Ra, 2019)와 미용(Kim Hyang-Jin, 2017) 분야에서 연구가 소수 이루어져 왔다. 또한 전문직정체성과 직무열의에 대한 연구 역시 의료 분야에서(Hwang Jin-Ho, 2018) 이루어진 정도에 불과하다. 반면 물류산업을 중심으로 전문직정체성에 대한 연구는 거의 이루어지지 않았으며 서비스지향성과 직무열의에 관한 연구(Jang Hae-Jin, 2020) 또한 매우 드물었다. 따라서 본 연구는 물류산업 분야에서 전문직정체성과 서비스지향성 그리고 직무열의와의 관계를 규명하고자 한다.

본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 물류관리자의 전문직 정체성이 서비스지향성에 영향을 미치는지 살펴보고자 한다. 둘째, 물류관리자의 전문직정체성이 직무열의에 영향을 미치는지 살펴보고자 한다. 셋째, 서비스지향성이 직무열의에 영향을 미치는지 살펴보고자 한다. 이를 위해 전문직 정체성, 서비스지향성, 직무열의에 대한 개념과 구성요소 그리고 관련 선행연구에 대한 고찰을 통해 각 변수들과의 관계를 바탕으로 연구모형을 수립하고 가설을 설정하여, 전국의 다양한 물류센터에 종사하고 있는 관리자들을 대상으로 설문조사를 실시해 실증 분석할 것이다.

II. 이론적 배경

1. 전문직 정체성의 개념과 관련 선행연구

정체성(identity)은 어떤 존재의 본질적인 특성을 말하고, ‘전적으로 동일한 것’, ‘자기 자신’, ‘정체’ 등을 의미한다(Cho Nam-Shin, 2013). 사

회복지대백과사전(2004)에서는 정체성을 “다양한 환경에서 지속적으로 유지하는 가치, 행동 사고뿐만 아니라 기본적인 통합, 개인의 자기 인식, 유일성”으로 정의한다. 즉 정체성이란 자신이 무엇이고, 무엇을 해야 하는지, 그리고 어떻게 하는지에 대한 판단의 집합이라고 말할 수 있다. 정체성과 관련하여 Erikson (1980)은 ‘자신의 독특한 특성에 대해 비교적 안정된 느낌을 가지고 행동, 사고, 정서적인 변화에도 불구하고 변하지 않는 부분이자 자신이 누군지 아는 것’이라고 정의하였으며, Buckner (1987)는 ‘누구인가가 되는 것이 무엇을 의미하는지 규정한 사회적 상황에서 자신에게 적용된 일련의 의미’라고 하였다. 특히 Hall (1968)은 전문직이 가지는 정체성의 특징을 다음과 같이 설명하였다. 첫째, 전문직은 주요한 준거로서 전문조직을 활용할 줄 안다. 이것은 업무를 할 때 전문가로서의 사고와 판단의 주된 출처로 공식적인 조직 또는 비공식적 집단을 활용하는 것을 의미하는데, 전문직은 전문적 모임에 참여하거나 학술잡지를 읽음으로써 같은 전문직들과 공동체 의식을 형성하고 전문성을 강화시켜 나가게 된다. 둘째, 전문직은 해당 분야에 대한 소명의식을 가진다. 그리고 자신의 업무에 대해 전문가의 헌신과 외부의 보상이 적어도 그 일을 하고 싶다는 느낌을 포함한다. 즉, 전문직은 전적으로 자신이 가진 직업에 대해 헌신함으로써 전문가가 하는 일은 단순하게 목적을 위한 수단이 아니고 목적 그 자체가 된다.

전문직정체성은 연구의 주제나 분야에 따라 다르게 정의되고 있다. Nixon (1996)은 전문직 정체성은 하나의 직업군을 규정하는 특성으로 보았고, DeCorse and Vogtle (1997)는 사회적 인식을 기반으로 구성된 직업군으로 정의하였다. 한편 직업이 아닌 개인의 관점에서 정의한 연구도 존재한다. Olsen (2010)은 전문직 정체성은 특정 시점에 한 개인이 인식한, 전문가로서, 그리고 개인으로서 직업인을 구성하는 요소들 사이의 상호작용을 토대로 자기 자신에 대해 어떻게 보는지를 의미한다고 설명하였다. Bruss and Kopala (1993) 또한 전문직정체성을 “해당 직업인으로서 개인의 역할과 관련된 책임감에 대한 태도, 윤리적 · 도덕적으로 행동

하고자 하는 의지, 그리고 해당 직업에 대해 자부심을 느끼는 정도”로 정의하였다.

물류산업에서 전문직정체성과 관련된 선행 연구는 거의 찾아볼 수 없으나 다른 산업이나 분야에서는 활발히 연구되었다. Kim Ji-Hoon (2019)은 교정공무원의 전문성인식에 대해 경력몰입과 조직헌신에 미치는 영향을 종속변수로 설정하여 연구하였다. 연구 결과 전문성인식은 경력몰입과 조직헌신에 영향을 미친다고 나타났다. 그리고 그는 전문적 자질, 전문성 발휘, 업무 자율성, 책임감, 권위 인정, 윤리의식 등 자신의 직업을 전문직이라고 느낄 때 조직에 대해 강한 신념과 가치 수용을 가지며 자발성과 충성심을 갖게 된다고 분석했다. Kang Yong-Gwan (2013)은 육군 전문 인력의 전문직정체성이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치며 의사소통이 원활할수록 조직몰입에 미치는 영향을 매개한다고 주장하였다. 따라서 전문직정체성이 높을수록 구성원들이 조직발전에 기여한다고 강조하였다. Kim Yeong-Sun and Jang Chang-Ho (2011)는 전국 생활재활교사를 대상으로 전문직 정체성 및 조직효과성간 미치는 영향을 분석하였다. 그들의 연구 결과에서는 직무만족과 전문직 정체성은 비교적 높은 정(+)의 관계를 보이고, 전문직정체성과 조직몰입은 약한 상관관계를 보였다. 그리고 그들은 전문직정체성 향상을 위해 장애인 생활재활교사들은 동료들과의 모임을 활성화하고, 보수교육을 강화하며, 근로조건과 직무환경 개선의 노력이 필요하다고 강조하였다.

그리고 전문직정체성을 독립변수로 한 연구 중 직무열의와의 관계 연구를 살펴보면 Hwang Jin-Ho (2016)는 공공보건의료기관에서 근무하는 한의사를 대상으로 전문직정체성이 직무열의에 미치는 영향과 조직공정성의 매개효과에 대한 연구를 실시하였으며, 그는 연구를 위해 지방의료원과 보건소에 근무하는 한의사 중 공중보건한의사를 제외한 후 전체 한의사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구 결과 공공보건의료기관에서 근무하고 있는 한의사들의 전문직정체성은 직무열의에 영향을 미치고 있는 것으로 확인되었으며 전문직정체성 중, 직업에 대한 자부심이 높을수록 직무열의는 증가

한다는 결과를 제시하였다. 또한 전문직정체성이 낮더라도 상호작용공정성이 높을 경우 직무열의가 향상되지만 전문직정체성이 높으나 조직의 상호작용공정성이 낮으면 직무에 대해 부정적으로 인식하여 직무열의가 낮아진다고 강조하였다.

다음으로 전문직정체성과 서비스지향성에 대한 연구를 살펴보면 Kim Hyang-Jin (2017)은 피부미용관리사의 전문직정체성과 서비스지향성 간에 미치는 영향에 대한 연구를 실시하였다. 그는 미용산업과 관련된 학과 신설 및 석·박사의 배출 등 고학력 인력들의 배출로 산업이 학문적 기술적 발전을 보이며 전문직으로서 인정받고 있음을 강조하였다. 그리고 이러한 측면에서 볼 때 서비스직인 미용서비스산업에서는 고객을 대상으로 더 차별화되고 맞춤형 서비스 제공을 위한 노력을 해야 한다고 주장하며 피부미용관리 전문직 종사자들을 대상으로 설문을 실시하였다. 연구 결과 전문직정체성은 대응성, 보증성, 신뢰성, 공감성의 서비스지향성과 통계적으로 유의미한 정적인(+) 상관관계를 보이는 것으로 나타났으며, 인구통계학적 특성에는 근무연수, 소득, 근무시간, 연령, 결혼유무, 직책에 따라서 전문직 정체성과 서비스지향성에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것을 제시하였다. Kim So-Ra (2019)는 사회복지사의 전문직정체성이 직무만족과 서비스지향성 사이에 미치는 영향에 대한 연구를 실시하였으며 연구를 위해 수도권지역 사회복지시설에 근무 중인 사회복지사 250명을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였다. 연구 결과 사회복지사의 전문직정체성이 서비스지향성에 유의미한 영향이 있음을 밝혔다. 그리고 전문직정체성의 하위요인별로 서비스 전문조직의 활용은 서비스접점에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 자기규제에 대한 신념은 서비스리더십과 인적자원관리에 정(+)의 영향을 미침을 확인하였다. 또한 직업에 대한 소명의식은 서비스시스템에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 제시하였다.

2. 서비스지향성에 관한 선행연구

서비스지향성(Service orientation)은 일반적으로 고객의 입장에서 그 기대에 부응하기 위해 다른 경쟁자들과는 차별된 서비스를 제공함으로써, 고객에게 최상의 서비스 가치를 제공하는 조직역량을 말한다(Heskett, Sasser and Schlesinger, 1997). 그리고 고객이 기대하고 필요로 하는 서비스가 무엇인지 정의하고, 다른 경쟁자들과 차별화된 서비스를 제공함으로써 그 요구를 충족시키고, 문제해결의 특별한 지식과 역량들을 다시 축적하는 조직화 과정에서 경쟁력을 확보하는 것이 서비스지향성의 핵심적인 목적이라 할 수 있다(Lee Gang-Deok, 2016).

서비스지향성은 우수한 서비스를 창출하여 고객에게 제공하기 위한, 조직의 정책 및 실행, 절차 등이 포함된다면에서 조직이 얼마나 적극적으로 우수한 서비스를 제공하기 위하여 노력하는가를 보여주는 척도가 된다(Lytle, Hom and Mokwa, 1998). 특히, 고객서비스의 범주 내에서 서비스지향성이란 시장정보에 대한 전략적인 반응으로서, 탁월한 서비스를 창출하고 전달하는 것을 확립하는, 상대적이고 지속적인 일련의 조직 활동 집합이라 할 수 있다(Yoon Soo-Sun, 2013). 따라서 조직구성원들에게 서비스지향성은 고객에게 최상의 서비스를 제공하려는 구성원 자신의 특성이나 태도, 품성, 행동이거나, 고객과의 관계에서 발생하는 상호작용의 질을 고양시키기 위한 교육적, 관리적 측면이 강조되는 개념이다(Bowen and Schneider, 1985).

지금까지의 서비스지향성에 관한 연구 방향은 크게 두 가지로 구분될 수 있다. 하나는 개인 차원에서 조직구성원들의 서비스 지향적인 태도(attitude)나 행동(behavior)을 중심으로 연구하는 방향이고(Bowen and Schneider, 1985; Hofstede et al., 1990), 다른 하나는 조직 차원에서 최상의 서비스를 창출하고 제공하려는 일련의 활동들로 바라보는 관점이다(Bowen and Schneider, 2014; Hombug, Hoyer and Fassnacht, 2002; Lytle, 1994; Lytle, Hom and Mokwa, 1998; Lytle and Timmerman, 2006).

그리고 조직적인 차원에서의 서비스지향성 연구는 다시 조직문화(Organizational culture)나 분위기 또는 풍토(climate) 등의 내부적 특성으로 보는 관점과 시장의 정보에 대응하려는 마케팅 또는 경영전략(business strategy)으로 보는 관점으로 나눌 수 있다(Hombug, Hoyer and Fassnacht, 2002). 그러나 서비스지향성 선행연구들도 시장 지향성이나 고객 지향성의 개념처럼 고객의 문제를 해결할 수 있는 대안의 생성 절차나 어떤 자원과 역량을 필요로 하는지 등을 세밀하게 규명하고 있지는 못하다(Lee Gang-Deok, 2016).

개인적 차원의 서비스지향성은 조직구성원들의 서비스 지향적 태도나 특성, 고객과의 상호작용에 영향을 미치는 일련의 행동의 집합으로 규정되어, 고객과의 접점에서 제품이나 서비스를 제공하는 종업원들의 개인적 특질이나 품성, 태도, 직무의 특성 등을 의미하는 것으로, 고객의 만족과 가치창출에 영향을 미치는 변수로, 이를 통해 직무만족이나 직무성과, 직무몰입, 개인적 만족을 달성하고 궁극적으로 고객의 만족과 가치를 실현하는 중요한 요인으로 간주한다(Bowen and Schneider, 1985; Parkington and Schneider, 1979; Schneider, Parkington and Buxton, 1980).

그런데 이러한 조직구성원 개인의 서비스 지향적 태도나 특성만으로 최상의 제품이나 서비스를 제공하는 데에는 어려움이 따르기 때문에, 조직적인 측면에서의 지원과 교육훈련이 필요하며, 또한 서비스 지향적 문화가 뒷받침되어야 한다는 점에서 개인 차원보다는 조직 차원의 연구가 더 활발해지고 있다(Bowen and Schneider, 2014; Lytle and Timmerman, 2006; Lytle, Hom and Mokwa, 1998).

물류산업에서 서비스지향성과 관련된 선행 연구를 살펴보면 Ahn Chung-Hong, Shin Han-Won and Choi Young-Ro (2007)는 복합운송주선업을 중심으로 국제물류기업의 서비스지향성과 경영성과 간 관계에 관한 실증연구를 실시하였으며 연구결과 복합운송주선업체의 서비스지향성이 종업원 만족에 대하여 긍정적인 영향을 미친다고 주장하였다. 그리고 Shin Han-Won (2010)은 국제물류서비스기업

의 서비스지향성과 기업성과간 미치는 영향에 관한 비교 연구를 실시하였다. 그는 연구를 위해 해운기업 임직원들을 대상으로 설문조사를 시행하였으며 연구 결과 국제물류서비스기업의 서비스지향성이 기업성과에 미치는 영향이 긍정적이면서도 유의적인 의미를 가지며 업종별로도 시장지향성의 정도가 달리 나타난다고 주장하였다. 이처럼 물류산업에서 서비스지향성은 기업의 성과와 관련한 연구가 주로 이루어져 왔다.

또한 서비스지향성과 직무열의와의 관계 연구를 살펴보면 Jang Hae-Jin (2020)은 병원의 서비스지향성이 간호사의 조직 충성도, 조직애착, 그리고 직무열의에 미치는 영향에 대한 연구를 실시하였으며, 그는 연구를 위해 간호 업무를 담당하고 있는 간호사와 간호조무사를 대상으로 설문조사를 진행하였다. 그리고 연구결과에서 서비스지향성은 조직애착과 직무열의에 모두 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 것을 밝혔다. 더불어 조직은 서비스지향성의 가장 중요한 요인으로 고객지향성을 높이고, 이를 통해 직원의 동기를 부여하기 위한 서비스 및 훈련 보상시스템을 개발해야 한다고 강조하였다.

3. 직무열의에 관한 선행연구

1990년 Kahn에 의하여 처음 제시된 직무열의는 이후 여러 학자들에 의해 연구되어 왔다. Kahn (1990)은 직무 과정에서 구성원이 자발적으로 육체적, 정서적, 인지적 에너지를 투입하는 것을 직무열의라고 정의하였으며, 1992년 연구에서 직무성과에 관심을 보이며 직무에 집중하는 심리 상태로 개념을 발전시켰다. Rothbard (2001)는 직무를 수행하는 과정의 몰두와 집중의 두 구성요소가 전부 포함된 심리 상태라 주장하였으며, Macey and Schneider (2008)는 자기 자신의 직무에 자발적 노력과 심리적 에너지를 투입하는 특성, 상태, 행동으로 직무열의의 개념을 조금 더 발전시켰다. 이러한 다양한 정의들 중에 통상적으로 사용되는 것은 Schaufeli et al. (2002)에 의해 정의된 개념이다. 직무열의는 몰두, 헌신, 활력의 3가지로 구성되며, 업무에 열정적으로 집중하는 정

도라고 주장하였으며 이에 대한 정의는 국내 직무열의와 관련된 연구에서도 유사하게 활용되었다. 아직까지 조직 분야에서 직무열의에 대한 개념은 상대적으로 탐색이 덜 된 주제로서, 관련 연구자들은 직무열의의 특성을 강조하기 위하여 직무열의와 개념이 유사한 개념들과 지닌 차이를 설명하고 있다(Oh Ah-Ra and Lee Tae-Hee, 2016; Rich, Lepine and Crawford, 2010).

Schaufeli and Bakker(2004)의 연구에서는 직무열의를 몰두, 헌신, 활력의 3가지 하위요인으로 구성하였다. 몰두는 직무 과정에 깊숙하게 몰입된 상태로 자신과 직무를 동일시하는 정도이다. 헌신은 직무수행 과정에 주도적으로 참여함과 동시에 목표 달성을 위해 도전하며, 직무에 의미와 열정을 부여한다. 활력은 직무수행에 있어 정신적인 회복력과 높은 열정을 가지며, 본인이 맡은 직무에 대해 최선을 다하고자 하는 의지와 어려운 상황을 극복할 수 있는 인내력이 있다.

최근의 직무열의에 관한 연구들은 다음의 연구 방향을 보이고 있다. 첫 번째 방향은 직무수행자들의 직무환경이나 직무에 초점을 맞춘 연구들로 이는 다시 두 가지 부류로 구분된다. 하나는 직무열의와 직접적으로 수행 직무와 관련된 특성들과의 관계에 대한 연구(Schaufeli and Bakker, 2004; Sim Youn-Hee and Yoo Tae-Yong, 2009)를 들 수 있다. 또 다른 하나는 직무수행 시 관련된 상황적 자원들로서, 예를 들면 상사 지원이나 조직 분위기 등과 같이 직무열의에 영향을 미치는 요인들을 실증적으로 분석한 연구들이다(Salanova and Schaufeli, 2008). 이러한 연구들은 직무열의의 상태를 중심으로 파악한 연구로서 업무를 하는 직원들에게 영향을 미치는 외부적인 요인(직무 환경적 자원 또는 직무)의 영향력을 주로 파악한 연구라고 할 수 있다. 두 번째 흐름은 개인적인 특성에 중점을 둔 연구인데, 직무열의와 영향관계에 있는 개인적인 특성을 파악하는 연구라고 할 수 있다(Na Ki-Hwan, 2017). 개인적 특성으로서 직무열의에 영향을 미치는 요인으로 자기효능감, 낙관주의, 자기존중감, 희망 등에 대하여 검증한 연구가 그 예이다(Xanthopoulou

et al., 2007). 최근 연구의 경향을 보면, 직무 열의에 대해 ‘특성’과 ‘상태’적으로 접근하는 것을 상호보완적으로 다루어야 한다고 강조하고 있다(Sonntag, Binnewies and Mojza, 2010).

물류산업에서 직무열의에 관한 연구는 거의 이루어지지 않은 편이다. 다만 직무열의의 하위요소 중 하나인 몰두, 즉, 몰입에 대한 연구가 부분적으로 이루어진 것을 확인 할 수 있었다. Kim Jin-Su and Yoon Kook (2017)은 국내 물류기업을 대상으로 상사의 진성리더십이 구성원의 자기 효능감을 매개로 이직의도와 조직몰입 간 관계에 대한 연구를 실시하였다. 그들은 연구를 위해 물류기업에 종사하는 과장급 이하 직원 376명을 대상으로 설문조사를 실시하였고 연구 결과 상사의 진성리더십이 높을수록 부하 직원의 업무자신감은 높아지고 이로 인한 조직몰입은 강화된다고 강조하였다. 그리고 Choi Young-Ro (2009)는 복합운송주선업을 영위하고 있는 기업들을 대상으로 내부마케팅이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향에 대한 연구를 실시하였다. 그는 연구에서 서비스를 생산하는 직원들의 중요성을 강조하고 조직원의 이직의도를 낮추고 동시에 조직몰입과 직무만족을 높이기 위해 내부마케팅의 강화가 필요함을 강조하였다. Shi Jing-Yi, Kim Min-Jeong and Lee Su-Yol (2016)은 국내 택배산업을 중심으로 종사자가 지각하는 조직몰입과 사회적 책임활동의 관계에 있어 근속연수와 연령의 조절효과에 대한 연구를 실시하였다. 그들은 연구를 위해 택배서비스 종사자가 인식하고 있는 기업의 사회적 책임이 종업원의 조직몰입에 어떠한 영향을 미치고, 그들 사이의 관계가 인구통계적인 특성에 의해 어떻게 변화되는지를 살펴보았다. 연구를 위해 전국의 택배서비스에 종사하는 기사들을 대상으로 설문조사를 실시하였고 각 기업의 사회적 책임에 대한 지각이 종사자의 조직몰입을 높이는 데 기여를 한다고 강조하였다. 이처럼 전문직정체성과 마찬가지로 직무열의 역시 물류산업을 대상으로 진행된 연구는 거의 없음을 확인할 수 있었다.

본 연구는 전문직정체성에 관하여 물류산업 분야의 관리자를 대상으로 한 연구라는 점에서 기존 연구와 연구 대상의 차별성을 지닌다. 이

에 본 연구의 결과는 갈수록 발전하는 물류산업에서 전문직정체성을 강화함으로써 물류 전문인력을 양성하는 데 필요한 자료로 활용될 것으로 사료된다.

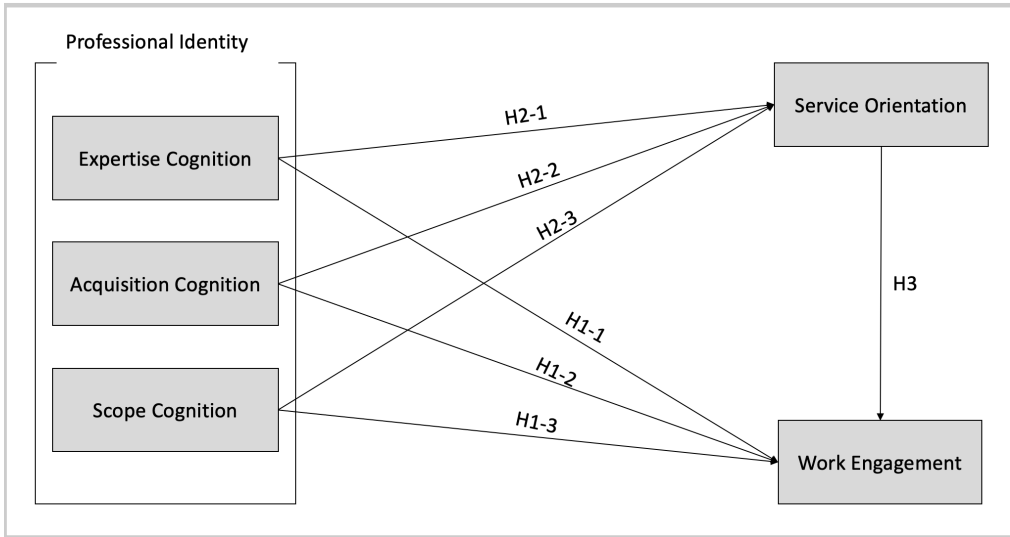
III. 연구방법

1. 연구모형과 가설제시

본 연구의 목적은 물류센터 관리자의 전문직정체성이 서비스지향성과 직무열의에 미치는 영향을 살펴보고자 함이다. 이를 위해 선행연구에서 전문직정체성, 서비스지향성, 그리고 직무열의에 관한 이론과 관련 선행연구를 살펴보았으며 아직까지 물류산업에서는 전문직정체성을 포함한 본 연구에서 진행하고자 하는 연구가 거의 이루어지지 않았음을 확인할 수 있었다. 따라서 본 연구가 가지고 있는 연구의 차별성을 기반으로 연구모형을 설정하고자 한다. 본 연구를 위해 전문직정체성을 독립변수로, 서비스지향성을 매개변수로, 직무열의를 종속변수로 <Fig. 1>과 같이 연구모형을 설정하여 제시하였다.

설정된 연구모형에 대해 연구가설을 수립하고자 선행연구에서 변수 간의 근거를 확인하였다. 그리고 주요 근거를 다음과 같이 제시함으로써 연구가설을 수립하는데 근거로 제시하고자 한다. 우선 물류센터 관리자의 전문직정체성이 영향을 미치는 변인들 중 Hwang Jin-Ho (2016)의 연구에서는 전문직정체성이 직무열의에 유의한 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 그리고 전문직정체성과 서비스지향성의 연구로는 Kim Hyang-Jin (2017)과 Kim So-Ra (2019)의 연구에서 전문직정체성이 서비스지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 서비스지향성과 직무열의의 관계에서는 Jang Hae-Jin (2020)의 연구에서 서비스지향성은 직무열의에 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 이에 선행연구를 바탕으로 본 연구가설을 다음과 같이 설정하였다.

Fig. 1. Research Model



가설 1. 물류센터 관리자들의 전문직정체성은 직무열의에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 물류센터 관리자들의 전문성인식은 직무열의에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 물류센터 관리자들의 습득인식은 직무열의에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3. 물류센터 관리자들의 범위인식은 직무열의에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 물류센터 관리자들의 전문직 정체성은 서비스지향성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 물류센터 관리자들의 전문성인식은 서비스지향성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 물류센터 관리자들의 습득인식은 서비스지향성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3. 물류센터 관리자들의 범위인식은 서비스지향성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 물류센터 관리자의 서비스지향성은 직무열의에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

2. 설문문의 구성

본 연구의 목적을 위한 변수의 측정 세부를 제시하고자 한다. 우선 물류센터 관리자들의 전문직정체성 수준을 측정하기 위해서 Woo Young-Ok (2020)이 연구에서 사용한 측정문항을 활용하였다. 그는 측정을 위해 Hall (1968)의 연구를 바탕으로 Snizek (1972)이 개발한 도구를 연구에 사용한 Park Jong-Woo (1994)와 Kang Yong-Gwan (2013)의 설문문항을 전문성인식, 습득인식, 범위인식의 하위요인으로 재구성하였다고 밝히고 있다. 그리고 전문직정체성은 모두 10문항이며, 전문성인식(4문항), 습득인식(2문항), 범위인식(4문항)로 구성되었다. 본 연구에서는 Woo Young-Ok (2020)의 연구에서 사용된 문항을 재구성하여 본 연구에 맞게 활용하였다.

다음으로 서비스지향성 정도를 측정하기 위해 Kim Yeong-Hwan (2017)이 연구에서 사용한 측정문항을 활용하였다. 그는 측정을 위해

Table 1. Operational Definition's Item

| | Item | Index | References | |
|-----------------------|---|--|---|---|
| Professional Identity | Expertise Cognition | 4 | Woo Young-Ok (2020) Park Jong-Woo (1994) Kang Yong-Gwan (2013) Snizek (1972) | |
| | Acquisition Cognition | 2 | | |
| | Scope Cognition | The degree of recognition for professionalism in society. The degree of autonomy and originality. | | 4 |
| | | The degree of decision-making authority that affects the contents of the work. The degree of duty and pride in customer commitment. | | |
| Service Orientation | The degree of effort to improve the quality of logistics services provided by ourselves. Satisfying customer needs. The degree of effort to meet customer needs. The degree of satisfaction with the logistics service that one recognizes. Self-directed logistics service improvement effort. | 5 | Kim Yeong-Hwan (2017) Park Seong-Yeon (2000) | |
| Work Engagement | Absorption | 3 | Baik Soo-Jin (2016) Schaufeli, Bakker and Salanova (2006) | |
| | Dedication | 3 | | |
| | Vigor | 3 | | |

Lytle, Hom and Mokwa (1998)이 개발한 SERV*OR척도를 기반으로 Park Seong-Yeon (2000)이 개발한 검사도구를 사용하였다. 측정 문항은 총 5문항으로 본 연구에 맞게 재구성하여 측정하였다.

직무열의는 Baik Soo-Jin (2016)이 연구에서 사용한 측정문항을 활용하였다. 그는 직무열의 측정을 위해 Schaufeli, Bakker and Salanova (2006)가 개발한 UWES9(Dutch Utrecht Work Engagement Scale)을 번안하여 측정 문항을

사용하였다. 문항은 총 9문항이며, 몰두(3문항), 전념(3문항), 활력(3문항) 등의 하위요소로 구성되어 있다. 변수는 모두 5점 리커트 척도로 측정하였다. 1점은 '전혀 아니다', 5점 '매우 그렇다'로 구성하였으며 점수가 높으면 각 변수들의 수준이 높음을 의미한다.

마지막으로 응답자의 일반적 특성 5문항과 응답자의 기업에 대한 일반적 특성 4문항으로 구성하였으며 설문문항 전체를 요약하면 <Table 1>과 같다.

3. 설문조사 대상의 선정 및 설문조사

전국에 소재한 물류센터를 대상으로 임의표집 방법을 통하여 설문조사 대상자를 선정하여 2021년 1월 1일부터 1월 31일까지 설문조사를 실시하였다. 구체적으로 대한상공회의소의 기업 정보 자료에서 물류업을 추출하여 그 직원들 중에서 선정하였으며, 연구의 목적에 맞게 제작한 구조화된 설문지를 온라인을 통해 배포하고 응답지를 회수하였다. 설문지는 총 1,365부를 배부하여 426부를 회수하였다(회수율: 31%). 회수된 설문지 중 성실하지 못한 응답을 제외하고 최종 분석 자료로 사용하였다.

4. 분석방법

본 연구의 목적을 위해 다음과 같은 방법과 절차로 분석을 진행하였다. 첫째, 설문을 배포하기 전 설문 문항에 문제가 없는지 확인하기 위해 전문가(물류기업 임원급 3명, 물류학 박사 2명, 물류센터장 3명)들을 통해 설문 문항에 대해 이상 없는지 그리고 문항을 이해하는 데 있어서 문제가 없는지를 확인하였다. 둘째, 설문 응답자의 일반적인 특성을 탐색하기 위하여 빈도분석(Frequency analysis)이 실시되었다. 셋째, 타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)을 통해 요인간의 단일 차원성이 확보되지 않은 측정문항은 제거하였다. 넷째, 각 문항에 대한 신뢰도(Cronbach's α) 검사를 실시하여 문항의 예측

가능성, 정확성 등을 살펴보았다. 다섯째, Pearson 상관관계 분석을 실시하여 각 변인 간의 상관관계를 살펴보았다. 여섯째, 측정문항과 잠재변인 간의 요인분석은 확인적 요인분석(Confirmatory factor analysis)을 실시하여 검증하였다. 일곱째, 가설검증을 위해 경로분석(AMOS)을 실시하였다.

IV. 실증분석의 결과

1. 표본의 특성

전체 응답자에 대한 인구통계학적 특성을 살펴본 결과, 성별은 남자 299명(70.2%), 여자 127명(29.8%)이었다. 연령대는 20대가 100명(23.5%), 30대 106명(24.9%), 40대 109명(25.6%), 50대 이상 111명(26.1%)으로 확인되었다. 근무지는 수도권 280명(65.7%), 충청권 40명(9.4%), 전라권 20명(4.7%), 경상권 69명(16.2%), 강원권 8명(1.9%), 제주 9명(2.1%)으로 분석되었다. 다음으로 경력은 3년~5년이 146명(34.3%), 5년~10년 101명(23.7%), 10년~15년 54명(12.7%), 15년~20년 52명(12.2%), 20년 이상 73명(17.1%)으로 확인되었다. 물류센터 직원 규모는 10명 이하가 142명(33.3%), 11명~20명 161명(37.8%), 21명 이상이 123명(28.9%)이었다. 학력은 고졸 이하 43명(10.1%), 대졸이 319명(74.9%), 대학원 이상이 64명(15.0%)으로 조사되었다. 근무하는 물류센터의 유형은 상온 134명(31.5%), 저온 139명(32.6%), 상/저온이 153명(35.9%)으로 나타났다. 물류센터는 자가운영이 207명(48.6%), 임차운영이 219명(51.4%), 마지막으로 담당업무는 영업이 139명(32.6%), 운영 140명(32.9%), 기타 147명(34.5%)으로 확인되었다. 이와 같이 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석을 시행한 결과 각 문항별로 응답자의 다양성을 확인할 수 있었고, 이를 토대로 연구 결과의 일반화에 무리가 없을 것으로 판단하였다.

Table 2. Exploratory Factor and Reliability Analysis

| Variable | Communality | Component | | | | | | | Cronbach's α | |
|---------------------|-------------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| PI | EC1 | .716 | .320 | -.058 | .053 | .043 | -.120 | .605 | .375 | 0.708 |
| | EC2 | .810 | .072 | .114 | .140 | .212 | .135 | .841 | .041 | |
| | EC3 | .726 | .224 | .054 | .024 | .168 | .260 | .726 | .223 | |
| | EC4 | .732 | .247 | .069 | -.001 | .235 | .181 | .690 | .320 | |
| | AC1 | .695 | .256 | -.018 | .025 | .691 | .308 | .073 | .224 | 0.722 |
| | AC2 | .728 | .117 | -.001 | .062 | .763 | .196 | .288 | -.085 | |
| | SC1 | .692 | .172 | .143 | .023 | .335 | .549 | .209 | .100 | 0.822 |
| | SC2 | .784 | .221 | .155 | .131 | .135 | .802 | .179 | .017 | |
| | SC3 | .771 | .342 | .049 | .114 | .219 | .748 | .162 | .073 | |
| | SC4 | .549 | .313 | .111 | .174 | .364 | .425 | .283 | .122 | |
| SO | SO1 | .906 | .855 | .038 | .033 | .310 | .115 | .112 | -.226 | 0.886 |
| | SO2 | .702 | .813 | .032 | .068 | .106 | .073 | .095 | .098 | |
| | SO3 | .708 | .796 | .031 | .057 | .113 | .173 | -.025 | .163 | |
| | SO4 | .623 | .702 | .033 | .097 | -.031 | .143 | .081 | .304 | |
| | SO5 | .707 | .790 | .026 | .002 | .027 | .152 | .084 | .225 | |
| WE | Vigor1 | .906 | .033 | .038 | .855 | .310 | .115 | .112 | -.226 | 0.813 |
| | Vigor2 | .790 | .126 | .221 | .846 | .087 | .019 | .028 | .028 | |
| | Vigor3 | .775 | .094 | .346 | .798 | -.006 | .052 | .080 | -.003 | |
| WE | Dedication1 | .843 | .002 | .285 | .034 | .054 | .121 | .038 | .861 | 0.819 |
| | Dedication2 | .860 | .034 | .328 | -.021 | .022 | .091 | .080 | .857 | |
| | Dedication3 | .766 | -.007 | -.001 | .250 | .020 | .085 | .052 | .832 | |
| | Absorption1 | .858 | .042 | .863 | .305 | -.036 | .095 | .089 | .006 | |
| WE | Absorption2 | .812 | .037 | .852 | .285 | .007 | .048 | .027 | -.014 | 0.919 |
| | Absorption3 | .848 | .086 | .869 | .271 | .046 | .052 | .048 | .066 | |
| Kaiser-Meyer-Olkin | | | | | 0.891 | | | | | |
| Eigen value | | 4.585 | 3.367 | 3.250 | 2.270 | 2.021 | 1.687 | 1.129 | | |
| Total Cumulative(%) | | 19.102 | 33.130 | 46.670 | 56.130 | 64.549 | 71.578 | 76.284 | | |

Note: PI: Professional Identity, EC: Expertise Cognition, AC: Acquisition Cognition, SC: Scope Cognition, SO: Service Orientation, WE: Work Engagement

2. 탐색적 요인분석 및 신뢰도분석

탐색적 요인분석을 실시하기 전, 공통성 (Communality)을 측정하였으며 공통성의 기준치가 0.4 이상이면 양호하다고 할 수 있다. 또한, KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)와 Bartlett의 구형성 검정을 실시하여 표본의 적절성에 대한

평가를 진행하였으며, KMO값이 0.7 이상인 경우 요인 분석의 수행에 문제가 없다고 판단하였다. 구성요인의 추출을 위해서 주성분 분석 (Principle component analysis)을 사용하였으며, 직교회전방식(Varimax)를 채택하였다. 고유값(Eigen value)은 1.0 이상이며, 요인적재치는 0.4 이며, 총설명력은 60% 이상인 경우 기준

Table 3. Correlation Analysis

| | EC | AC | SC | SO | WE |
|----|--------|--------|--------|--------|----|
| EC | 1 | | | | |
| AC | .482** | 1 | | | |
| SC | .570** | .571** | 1 | | |
| SO | .376** | .358** | .456** | 1 | |
| WE | .213** | .126** | .332** | .205** | 1 |

Note: 1. EC: Expertise Cognition, AC: Acquisition Cognition, SC: Scope Cognition, SO: Service Orientation, WE: Work Engagement,
 2. ** p<.01

Table 4. Confirmatory Factor Analysis

| Variable | Estimate | Standardized Estimate | S.E. | C.R. | P | Composite Reliability | AVE | |
|----------|------------|-----------------------|-------|-------|--------|-----------------------|-------|-----|
| EC | EC4 | 1.000 | 0.649 | | | 0.759 | 0.62 | |
| | EC3 | 1.357 | 0.721 | 0.117 | 11.577 | | | *** |
| | EC2 | 1.296 | 0.616 | 0.126 | 10.32 | | | *** |
| | EC1 | 0.729 | 0.519 | 0.081 | 8.962 | | | *** |
| AC | AC2 | 1.000 | 0.713 | | | 0.806 | 0.598 | |
| | AC1 | 0.95 | 0.804 | 0.074 | 12.862 | | | *** |
| SC | SC4 | 1.000 | 0.713 | | | 0.903 | 0.631 | |
| | SC3 | 1.151 | 0.774 | 0.079 | 14.558 | | | *** |
| | SC2 | 1.109 | 0.71 | 0.083 | 13.437 | | | *** |
| | SC1 | 1.183 | 0.739 | 0.085 | 13.952 | | | *** |
| SO | SO1 | 1.000 | 0.784 | | | 0.897 | 0.584 | |
| | SO2 | 0.953 | 0.817 | 0.054 | 17.816 | | | *** |
| | SO3 | 0.888 | 0.816 | 0.05 | 17.804 | | | *** |
| | SO4 | 0.801 | 0.706 | 0.053 | 14.995 | | | *** |
| | SO5 | 0.906 | 0.789 | 0.053 | 17.093 | | | *** |
| WE | Vigor | 1.000 | 0.736 | | | 0.901 | 0.612 | |
| | Dedication | 1.456 | 0.903 | 0.096 | 15.238 | | | *** |
| | Absorption | 1.243 | 0.741 | 0.086 | 14.445 | | | *** |

$\chi^2=120.014$, d.f=61, p=.000, CMIN/DF=1.967, GFI=.902, NFI=.916, NNFI(TLI)=.906, CFI=.931, RMSEA=.057, RMR=.042, AGFI=.884

Note: 1. EC: Expertise Cognition, AC: Acquisition Cognition, SC: Scope Cognition, SO: Service Orientation, WE: Work Engagement
 2. *** p<.001

이 충족되었다고 판단하였다. 신뢰도 분석을 위해서는 크론바흐 알파 계수를 확인하였고 0.6 이상이면 신뢰도를 확보했다고 판단하였다.

분석결과 공통성은 범위인식 4(.549)로서 최소값으로 나타났으며 모두 0.4 이상인 것으로 확인되어 공통성에 문제가 없다고 판단된다.

Table 5. Discriminant validity analysis

| | EC | AC | SC | SO | WE |
|----|---------|---------|---------|---------|---------|
| EC | (0.62) | | | | |
| AC | .234** | (0.598) | | | |
| SC | .351** | .128** | (0.631) | | |
| SO | .465*** | .296*** | .285*** | (0.584) | |
| WE | .512** | .358*** | .138** | .297** | (0.612) |

Note: 1. EC: Expertise Cognition, AC: Acquisition Cognition, SC: Scope Cognition, SO: Service Orientation, WE: Work Engagement
 2. The values in the parenthesis are square root AVEs.
 3. ** $p < .01$, *** $p < .001$

다음으로 KMO(.891)였으며 7개 요인에 대하여 아이겐값은 모두 1 이상인 것으로 확인되었다. 또한 총설명력이 76.3%로서 60% 이상인 것으로 확인되었고, 요인적재치는 모두 0.4 이상인 것으로 확인되어 탐색적 요인분석의 결과를 통해 타당도가 검증되었다. 또한 신뢰도를 확인하기 위해 크론바흐 알파 계수를 확인한 결과 전문성인식이 .708로 가장 낮게 나왔지만 0.6을 충족하였으므로 신뢰도 또한 문제가 없다고 확인되었다.

3. 상관관계 분석

연구가설에서 사용하고자 하는 변수들에 대한 상관관계를 확인하기 위해 피어슨 상관관계 분석을 실시하였다. 그 결과 모든 변수 간에는 유의한 상관관계가 있는 것($p < .01$)으로 확인되었으며 <Table 3>로 제시하였다.

4. 확인적 요인분석

본 연구의 가설을 검증하기에 앞서 연구 모형에 따른 확인적 요인분석을 실시하고자 AMOS 24.0을 사용하였다. 일반적으로 모형 적합도의 기준에 대하여 GFI, AGFI, NFI가 0.9 이상일 경우 적합하다고 판단되며, 본 연구를 위한 모형적합도는 기준치에 적합하거나 근사하여 문제가 없음을 확인할 수 있었다. 다음으로 개념 신뢰도의 확인을 위하여 C.R을 확인하

였으며, 그 결과가 모두 1.96 이상으로 나타났으며 표준적재치 또한 0.5 이상인 것으로 나타나 문제가 없는 것으로 확인되었다. 또한, 개념 신뢰도가 기준치인 0.7을 상회한 것으로 나타났고, AVE 또한 0.5 이상으로 나타났으므로 확인적 요인분석을 통해 모형적합도와 타당도를 확인할 수 있었다.

판별타당성 분석 결과, 모든 구성 개념들 간의 상관관계가 $p < 0.05$ 수준에서 유의한 정(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났으며, 모든 요인의 AVE(평균분산추출)가 기준치인 0.5 이상으로 나타났고, 모든 상관계수의 제곱(결정계수) 값이 AVE보다 낮게 나타나 판별타당성 역시 양호한 것으로 나타났다(<Table 5> 참조).

5. 가설검증

확인적 요인분석을 통해 모형적합도, 개념타당도, 개념신뢰도, 판별타당도를 확인하였다. 그리고 본 연구의 가설을 검증하기 위하여 분석을 실시하였다. 경로 분석을 통한 가설의 검증을 실시하기 전, 모형의 적합도에 대한 확인 결과 기준을 충족하거나 근사한 값으로 나타났으므로 모형적합도에 문제가 없다는 것을 확인하였다.

또한, AMOS를 활용한 분석 결과로 가설의 채택 유무를 판단한 결과, 가설 1-1, 가설 2-1을 제외한 나머지 가설은 모두 채택되었으며 <Table 6> 및 <Fig. 2>로 제시하였다.

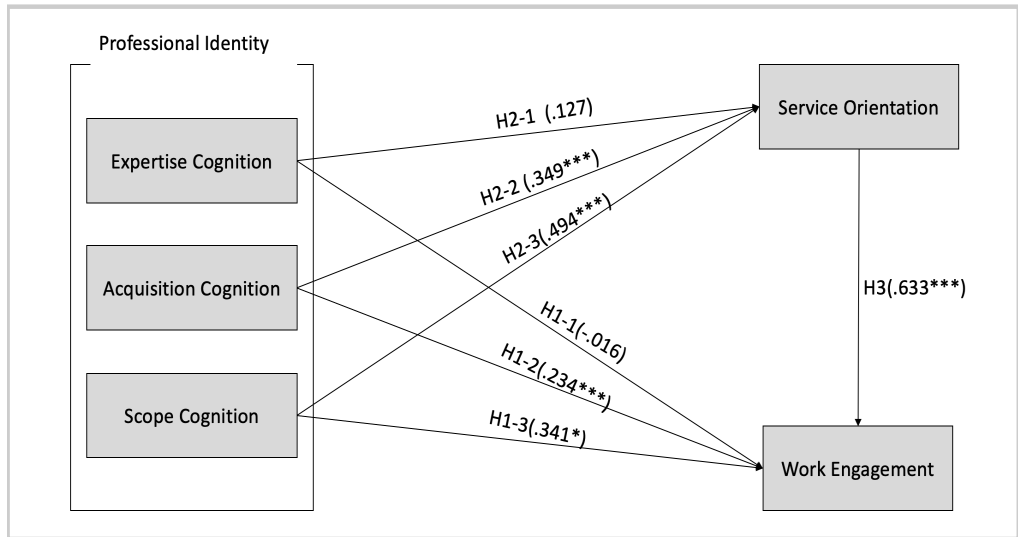
Table 6. Result of Research Hypothesis

| Hypothesis | Path | Estimate | Standardized Estimate | S.E. | C.R. | P | Result |
|------------|---------|----------|-----------------------|-------|--------|--------|--------|
| H1-1 | EC → WE | -0.016 | -0.016 | 0.075 | -0.206 | 0.836 | Reject |
| H1-2 | AC → WE | 0.236 | 0.234 | 0.053 | 3.995 | *** | Accept |
| H1-3 | SC → WE | 0.267 | 0.341 | 0.108 | 2.458 | 0.014* | Accept |
| H2-1 | EC → SO | 0.135 | 0.127 | 0.13 | 1.041 | 0.298 | Reject |
| H2-2 | AC → SO | 0.338 | 0.349 | 0.086 | 4.445 | *** | Accept |
| H2-3 | SC → SO | 0.452 | 0.494 | 0.111 | 4.067 | *** | Accept |
| H3 | SO → WE | 0.58 | 0.633 | 0.145 | 4.015 | *** | Accept |

$\chi^2=121.014$, $d.f=61$, $p=.000$, $CMIN/DF=1.984$, $GFI=.903$, $NFI=.916$, $NNFI(TLI)=.907$, $CFI=.931$, $RMSEA=.058$, $RMR=.042$, $AGFI=.885$

Note: 1. EC: Expertise Cognition, AC: Acquisition Cognition, SC: Scope Cognition, SO: Service Orientation, WE: Work Engagement
 2. * $p<0.05$, *** $p<.001$

Fig. 2. Result of Research Hypothesis



Note: * $p<0.05$, *** $p<.001$

6. 연구의 시사점

지금까지 본 연구의 목적과 결과를 제시하고 선행연구와 비교함으로써 본 연구의 의미를 확인하였다. 그리고 본 연구 결과가 가지는 시사

점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 물류산업을 중심으로 전문직정체성에 관한 연구가 거의 이루어지지 않았으나 본 연구에서 실시했다는 점에서 학문적 시사점을 가진다고 할 수 있다. 둘째, 본 연구를 통해 전문직정체성의 하위요인

중 하나인 전문성인식이 직무열의와 서비스 지향성에 영향을 미치지 않음을 밝혀냈다. 이는 물류산업의 특성을 반영한 결과를 제시했다는 점에서 학문적으로 구조적인 관계를 규명했다는 점과 함께 실증적 관점에서 의미를 가진다. 셋째, 본 연구는 물류 관리자의 서비스지향성을 높이기 위해서 전문직정체성이 중요함을 밝힘으로써 물류인력양성의 중요성과, 업무에 있어서의 자율성, 권한의 확대와 같은 근무 환경에 대한 방향성을 제시했다는 점에서 물류인력을 양성하는 교육기관과 물류기업들에게 시사점을 제시했다고 할 것이다.

V. 결론

1. 연구 요약

본 연구의 목적은 물류센터 관리자들의 전문직정체성이 서비스지향성과 직무열의에 미치는 영향을 분석하기 위함이다. 연구의 목적을 위하여 국내 물류센터에서 근무하고 있는 관리자를 대상으로 설문조사를 실시해 분석을 진행하였으며 그 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 전문직 정체성과 직무열의와의 관계를 살펴본 가설 1의 결과이다. 전문성인식이 직무열의에 대해 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 1-1은 기각되었다. 반면 습득인식(가설 1-2)과 범위인식(가설 1-3)이 직무열의에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되었다. 이를 통해 물류관리자의 전문성 인식이 높아진다고 하더라도 직무열의가 높아지지 않으며, 습득인식과 범위인식이 높아지면 직무열의 또한 높아짐을 알 수 있었다. 본 연구의 결과는 전문직정체성 하위요인인 전문성인식이 직무열의에 영향을 미친다는 선행연구(Woo Young-Ok, 2020)와 반대되는 결과이다. 이는 물류관리자가 전문성인식을 높이기 위해서 각종 전문가 모임에 참여하고, 지식을 습득하는 행위는 자신의 업무역량 향상을 위한 노력이며 이러한 행위가 직무열의에는 직접적인 영향을 미치지 않기 때문이라고 이해할 수 있다.

둘째, 전문직정체성과 서비스지향성과의 관계를 살펴본 가설 2에 대한 결과이다. 전문성인식이 높아지면 서비스지향성이 높아질 것이라는 가설 2-1은 기각되었다. 반면 습득인식이 높아지면 서비스지향성이 높아질 것이라는 가설 2-2, 그리고 범위인식이 높아지면 서비스지향성이 높아질 것이라는 가설 2-3 모두 채택되었다. 이를 통해 물류관리자의 전문직정체성이 높아지면 서비스지향성도 높아진다는 것이 부분적으로 채택되었음을 확인할 수 있다. 본 연구의 결과는 전문직정체성 하위요인인 전문성인식, 습득인식, 범위인식이 높아지면 서비스지향성도 높아진다는 선행연구(Kim Hyang-Jin, 2017, Kim So-Ra, 2019)와는 다른 결과로 나타나는데 전문성인식만 결과가 다른 이유는 직무를 수행하는 데 있어 스펙과 같은 부분은 중요하지 않기 때문이라고 할 수 있다. 하지만 습득인식과 범위인식을 통해 물류관리자들이 스스로 전문직임을 인식할수록 직무에 대해 전문적인 노하우와 자율성을 가지게 되고 이는 고객에 대한 서비스의 질을 높여 긍정적인 피드백을 받음으로써 서비스지향성이 높아진다는 것으로 이해할 수 있다.

마지막으로 서비스지향성과 직무열의와의 관계를 살펴본 가설 3에 대한 결과이다. 서비스지향성이 높아지면 직무열의가 높아질 것이라는 가설 3은 채택되었다. 이를 통해 물류관리자의 서비스지향성이 높아지면 직무열의가 높아질 것이라는 것을 알 수 있었다. 본 연구의 결과는 서비스지향성이 높아지면 직무열의도 높아진다는 선행연구(Jang Hae-Jin, 2020)와 같은 결과이다. 이는 물류관리자들이 고객에게 더 잘해주고 서비스 질을 올리고자 하는 정도가 높을수록 동기부여가 됨으로써 직무에 대해 더욱 전념하고 몰두하고 헌신하는 정도가 높아진다는 것으로 이해할 수 있다.

2. 연구의 한계 및 향후 연구 방향

본 연구는 물류직 관리자를 대상으로 전문직정체성에 대한 인식을 알아보고 서비스지향성과 직무열의와의 관계를 연구함으로써 실무적, 학문적, 정책적 시사점을 제시하였으나, 다음과

같은 한계도 있다.

첫째, 본 연구에서는 구조화된 설문조사를 통해 전문직정체성, 직무열의, 서비스지향성의 관계를 살펴보았으나, 심층 인터뷰 등을 통해서 서비스지향성을 향상시키기 위한 더 많은 변인을 확인하지 못 하였다. 따라서 후속 연구

에서는 보다 다양한 변인을 사용할 필요가 있을 것이다. 둘째, 본 연구에선 인구통계학적 특성에 따른 변인의 차이를 제시하지 못한 한계를 가진다. 따라서 향후 연구를 통해 변인에 따른 차이를 확인하고, 시사점을 제시해야 할 것으로 판단된다.

References

- Ahn, Chung-Hong, Han-Won Shin and Young-Ro Choi (2007), "An Empirical Study on Impact of Service Orientation upon Business Performance in International Logistics Firm -Primarily on International Freight Forwarders-", *The Journal of Shipping and Logistics*, 31(5), 385-393.
- Baik, Soo-Jin (2016), *The Structural Relationship among Job Crafting, Work Engagement and Change-Oriented Behavior* (Doctoral Dissertation), Seoul: Chung-Ang University.
- Bowen, D. E. and B. Schneider (2014), "A Service Climate Synthesis and Future Research Agenda", *Journal of Service Research*, 17(1), 5-22.
- Bruss, K. V. and M. Kopala (1993), "Graduate School Training in Psychology: Its Impact upon the Development of Professional Identity", *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 30(4), 685-691.
- Buker, R. L. (1987), *The Social Work Dictionary*, Silver Spring, Maryland: NASW.
- Carr-Saunders, A. M. and P. A. Wilson (1933), *The Professions*, Oxford, UK: Clarendon Press.
- Cho, Nam-Shin (2013), *A Study of Factors Affecting the Professional Identity of Social Workers: Comparison between Medical Social Workers and School Social Workers* (Doctoral Dissertation), Incheon: Incheon National University.
- Choi, Yeon-Sic (2017), *A Study on the Influential Factors of Service Quality of Residential Facilities for People with Disabilities -Focusing on Employee's Professional Identity and the Mediating Effect of Attitudes towards People with Disabilities-* (Doctoral Dissertation), Namwon: Seonam University.
- Choi, Young-Ho (2020), *Logistics Fundamentals are Important*, Gwangmyeong: Wellbooks.
- Choi, Young-Ro (2009), "An Empirical Study on the Effect of Internal Marketing on the Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention in International Logistics Firm: Primarily on International Freight Forwarders", *Journal of Korea Port Economic Association*, 25(4), 45-62.
- DeCorse, C. J. B. and S. P. Vogtle (1997), "In a Complex Voice: The Contradictions of Male Elementary Teachers' Career Choice and Professional Identity", *Journal of Teacher Education*, 48(1), 37-46.
- Erikson, E. H. (1980), *Identity and the Life Cycle*, Oxford, UK: International Universities Press.
- Fincham, R. (2006), "Knowledge Work as Occupational Strategy: Comparing IT and Management Consulting", *New Technology, Work and Employment*, 21(1), 16-28.
- Fincham, R. (2012), "Expert Labour as a Differentiated Category: Power, Knowledge and Organisation", *New Technology, Work and Employment*, 27(3), 208-223.

- Hall, R. H. (1968), "Professionalization and Bureaucratization", *American Sociological Review*, 33(1), 92-104.
- Han, Ju-Rang (2019), "The Effects of Self-Leadership and Nursing Professionalism on Social Responsibility in Nursing Students", *Journal of Digital Convergence*, 17(5), 311-318.
- Han, Su-Jin and Gi-Hwan Na (2017), "The Antecedents of Public Officials' Job Engagement: Self-Efficacy, LMX and Organizational Justice", *Korean Public Personnel Administration Review*, 16(4), 191-215.
- Han, Woong-Hee (2019), *A Study on the Effects of Social Support and Self-Esteem on Service Quality of Day Care Facilities for the Disabled -Focusing on Mediating Effects of Professional Identity* (Doctoral Dissertation), Yongin: Calvin University.
- Heskett, J. L., W. E. J. Sasser and L. A. Schlesinger (1997), *The Service Profit Chain*, New York, NY: Free Press.
- Hofstede, G., B. Neuijen, D. D. Ohayv and G. Sanders (1990), "Measuring Organizational Cultures: A Qualitative and Quantitative Study Across Twenty Cases", *Administrative Science Quarterly*, 1, 286-316.
- Homburg, C., W. Hoyer, and M. Fassnacht (2002), "Service Orientation of a Retailer's Business Strategy: Dimensions, Antecedents, and Performance Outcomes", *Journal of Marketing*, 66(4), 86-101.
- Hwang, Jin-Ho (2018), *The Impact of Professionalism and the Moderating Effects of Organizational Justice on Work Engagement among Oriental Medical Doctors in the Public Health Sector* (Doctoral Dissertation), Gimhae: Inje University.
- Hwang, Yong-Cheol, Young-Sik Song and Hye-In Lee (2011), "The Effect of Hotel's Service Orientation on Employee's Customer Orientation, Job Satisfaction, Job Commitment and Customer Satisfaction -The Moderation Effect of Self-efficacy-", *Korean Business Education Review*, 26(6), 303-320.
- Jang, Hae-Jin (2020), *The Impact of Hospital Service Orientation on Nurse's Work Engagement, Organizational Attachment, and Organizational Loyalty* (Doctoral Dissertation), Seoul: Sejong University.
- Kahn, W. A. (1990), "Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work", *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- Kang, Yong-Gwan (2013), *Research on the Factors Which Affect the Organizational Commitment of Professional Officers of the ROK Army with the Mediating Effect of Professional Identity* (Doctoral Dissertation), Seoul: Seoul National University.
- Kim, Hyang-Jin (2017), *The Effect of the Professional Self-Concept of the Skincare Manager on the Service Orientation* (Master's Thesis), Seoul: Sookmyung Women's University.
- Kim, Hyun-Soo (2014), *The Structural Relationship among Principal's Transformational Leadership, Chair Teacher's Leadership, Beginning Teacher's View of Teaching Profession, and Adaptation to Teaching Profession* (Doctoral Dissertation), Incheon: Incheon National University.
- Kim, Ji-Hoon (2019), *The Effect of Professionalism on Organizational Commitment and Career Commitment of Correctional Officials* (Doctoral Dissertation), Suwon: Kyonggi University.
- Kim, Jin-Su and Kook Yoon (2017), "Study on the Influence upon Organization Devotion and One's Intent to Turnover Due to Leader's Authentic Leadership", *Korea Logistics Review*, 27(1), 123-137.
- Kim, So-Ra (2019), *The Effect Social Workers' Professional Identity Would Have on Their Service-Oriented and Job Satisfaction* (Master's Thesis), Seoul: Soongsil University.
- Kim, Won-Soo (2009), "A Study for Service Orientation's Effect on Service Quality, Employee Satisfaction and Employee Customer Orientation of Hospital in Korea", *Journal of Korea Tax Accounting*

- Research*, 25, 57-86.
- Kim, Yeong-Hwan (2017), *A Study on the Relationship between Leadership Types and Task Behavior, Service Orientation : Focus on the mediated effect of Communication Types* (Doctoral Dissertation), Suwon: Kyonggi University.
- Kim, Yeong-Sun and Chang-Ho Jang (2011), "The Impacts of Professional Identity Regarding Teachers in Rehabilitation Facilities on the Efficiency of the Organization", *Journal of the Korean Academy of Health and Welfare for Elderly*, 3(2), 143-160.
- Korea Credit Guarantee Fund (2020), "Current Status and Prospect of Logistics Industry", Seoul: Author, 65-88.
- Lee, Gang-Deok (2016), *The Effects of Organizational Service Orientation on the Competitive Advantage of Firms: Dynamic Capability Perspectives* (Doctoral Dissertation), Seoul: Sogang University.
- Lytle, R. S. (1994), *Service Orientation, Market Orientation, and Performance: an Organizational Culture Perspective* (Doctoral Dissertation), Arizona: Arizona State University.
- Lytle, R. S. and J. E. Timmerman (2006), "Service Orientation and Performance: an Organizational Perspective", *Journal of Services Marketing*, 20(2), 136-147.
- Lytle, R. S., P. W. Hom and M. P. Mokwa (1998), "SERV*OR: A Managerial Measure of Organizational Service-Oriented", *Journal of Retailing*, 74(4), 455-489.
- Macey, W. H. and B. Schneider (2008), "The Meaning of Employee Engagement", *Industrial and Organizational Psychology*, 1(1), 3-30.
- McCully, C. H. (1962), "The School Counselor: Professionalization", *The Personnel and Guidance*, 1, 681-689.
- Na, Ki-Hwan (2017), *Antecedents and Consequence of Public Officials' Job Engagement* (Doctoral Dissertation), Asan: Hoseo University.
- Nixon, J. (1996), "Professional Identity and the Restructuring of Higher Education", *Studies in Higher Education*, 21(1), 5-16.
- Oh, Ah-Ra and Tae-Hee Lee (2016), "A Study on Employees' Positive Psychological Capital and Job Engagement and Job Behavior", *The Journal of Professional Management*, 19(3), 183-209.
- Oh, Seong-Deok (2020), *9,000 Consecutive Alignments Per Hour, Including 1,500 Cargoes within 30 Minutes* (Webpage). Available from <http://www.ctman.kr/news/20738>
- Olsen, B. (2010), *Teaching for Success: Developing Your Teacher Identity in Today's Classroom*, Boulder/London: Paradigm Publishers.
- Parasuraman, A., V. Zeithaml and L. Berry (1988), "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Park, Byeong-Ju (2020), "In the Era of the Fourth Industrial Revolution, Logistics Development and Role Change", *The Gyeongnam Development*, 1, 80-88.
- Park, Jong-Woo (1994), *A Study on the Professional Identity of Social Worker* (Doctoral Dissertation), Seoul: Seoul National University.
- Park, Sang-Suk (2019), *The Effects of Clinical Nurses' Patient Safety Culture Awareness on the Performance of Standard Precautions; And The Mediating Effect of Nursing Professionalism between Them* (Doctoral Dissertation), Daegu: Daegu Hanny University.
- Park, Seong-Yeon (2000), "The Effects of Job Satisfaction Organizational Service Orientation on the Employee Service Orientation", *Asia Marketing Journal*, 2(1), 99-117.

- Parkington, J. J. and B. Schneider (1979), "Some Correlates of Experienced Job Stress: A Boundary Role Study", *Academy of Management Journal*, 22(2), 270-281.
- Pavalko, R. M. (1988), *Sociology of Occupations and Professions*, DO: Peacock Publishers.
- Raskin, P. M. (1987), *Vocational Counseling: A Guide for the Practitioner*, New York, NY: Teacher College Press.
- Rich, B. L., J. A. Lepine and E. R. Crawford (2010), "Job Engagement: Antecedents and Effects on Job Performance", *Academy of Management Journal*, 53(3), 617-635.
- Rothbard, N. P. (2001), "Enriching or Depleting? The Dynamics of Engagement in Work and Family Roles", *Administrative Science Quarterly*, 46(4), 655-684.
- Salanova, M. and W. B. Schaufeli (2008), "A Cross-National Study of Work Engagement as a Mediator between Job Resource and Proactive Behavior", *The International Journal of Human Resource Management*, 19(1), 116-131.
- Schaufeli, W. B. and A. B. Bakker (2004), "Job Demands, Job Resources, and Their Relationship With Burnout and Engagement: A Multi Sample Study", *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., A. B. Bakker and M. Salanova (2006), "The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire: A Cross-National Study", *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701-716.
- Schaufeli, W. B., M. Salanova, V. González-Romá and A. B. Bakker (2002), "The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach", *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.
- Schneider, B. and D. E. Bowen (1985), "Employee and Customer Perceptions of Service in Banks: Replication and Extension", *Journal of Applied Psychology*, 70(3), 423-433.
- Schneider, B., J. J. Parkington and V. M. Buxton (1980), "Employee and Customer Perceptions of Service in Banks", *Administrative Science Quarterly*, 25(2), 252-267.
- Shi, Jing-Yi, Min-Jeong Kim and Su-Yol Lee (2016), "The Effects of Parcel Delivery Service Employees' Perception of Corporate Social Responsibility on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior: The Moderating Effects of Age and Tenure", *Journal of the Korea Service Management Society*, 17(5), 151-173.
- Shin, Han-Won (2010), "A Comparative Study on Relationship between Service Orientation and Business Performance in International Logistics Service Firms", *The Journal of Maritime Business*, 15, 119-141.
- Shin, Seok-Hyun (2020), "A Study on Diversification of Convergence Logistics Education as to Changes in Logistics 4.0 Trends", *Cultural Interaction Studies of Sea Port Cities*, 23, 419-453.
- Sim, Youn-Hee and Tae-Yong Yoo (2009), "The Influence of Person-Job Fit on Job Engagement: Focus on Mediating Effect of Meaning and Competence", *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 22(3), 399-420.
- Snizek, W. E. (1972), "Hall's Professionalism Scale: an Empirical Reassessment", *American Sociological Review*, 37, 109-114.
- Sonnentag, S., C. Binnewies and E. J. Mojza (2010), "Staying Well and Engaged When Demands are High: The Role of Psychological Detachment", *Journal of Applied Psychology*, 95, 965-976.

- Um, Ji-Yong (2017), *Can There be a Good Job in the Logistics Industry?* (Webpage). Available from <http://clomag.co.kr/article/2410>
- Woo, Young-Ok (2020), *A Study on Job Satisfaction & Organization Commitment of Korea Immigration Service Public Administrator: Focusing on the Effect of Professional Identity & Organization Characteristics* (Doctoral Dissertation), Anyang: SungKyul University.
- Xanthopoulou, D., A. B. Bakker, E. Demerouti and W. B. Schaufeli (2007), “The Role of Personal Resources in the Job Demands-Resources Model”, *International Journal of Stress Management*, 14, 121-141.
- Yoon, Pil-Hyoun and Ju-Hee Han (2018), “Impact of Role Cognitive Dissonance on the Professional Identity of a Professor at a College: The Moderating Effect of Self-Leadership”, *Korean Business Education Review*, 33(6), 303-333.
- Yoon, Soo-Sun (2013), *The Effects of Hotel Company Employees' Service Orientation on Organizational Effectiveness and Pro-Social Behavior* (Doctoral Dissertation), Gwang-Ju: Honam University.