

# 에어 스케이프 환경이 객실 승무원의 직무만족과 조직충성도에 미치는 영향

## Effect of Airscape Environment on Cabin Crew Performance Satisfaction and Organizational Loyalty

엄지혜<sup>1</sup>, 홍영식<sup>2</sup>, 손태복<sup>2</sup>

\* 대한항공<sup>1</sup>, 인하공업전문대학<sup>2</sup>

### 초 록

Aviation industry, which is highly dependent on human resources, emphasizes airline's human resources management and performance check because quality of services provided to customers is closely related to airline's employees. Because roles of cabin crews take a significant portion of services provided to customers, airlines and cabin crews represent an inseparable relationship. Attitudes of cabin crews who plays the role of facing and dealing with customers directly in the process of providing flight related services are an essential factor that determines an image of an airline and actually have significant impact on the performance as well. By increasing performance satisfaction of cabin crews, organizational loyalty can be strengthened and such successful human resources management could have a positive effect on increasing customer satisfaction as well as revenues. From corporate's perspective, performance satisfaction of an employee is a crucial factor that decides the quality of service provided to customers that supports employee retention as well as client retention. This can eventually lead to organization loyalty that can positively affect overall work performance. Thus if corporates put efforts in and invests to improve and develop favorable attitudes and service quality within employees, performance satisfaction and organizational goals will be more effectively achieved.

## 1. 서 론

### 1.1 연구의 목적

항공운송 서비스의 생산하여 고객을 직접적으로 대면하는 역할을 하고 있는 객실 승무원의 태도는 항공사의 이미지를 결정하는데 중요한 요소이며 항공사의 실적에도 큰 영향을 미치고 있다.

항공사 승무원의 직무 만족도를 높여서 조직충성도를 강화하는 성공적 인적자원 관리를 통해 높아진 고객만족은 기업의 매출과 이미지 증대에도 영향을 미칠 것이다.

에어스케이프 환경, 직무만족, 조직충성도의 개

념을 실무에 적용하여 실증적으로 분석한다는 문제인식을 기초로 연구문제를 실증적 분석을 통하여 에어 스케이프 환경이 객실 승무원의 직무만족과 조직충성도에 미치는 영향을 분석하여 이들의 서비스 품질 제고를 위한 전략적이고 고객지향적인 방안을 제시하고자 한다.

에어스케이프 관해서는 쾌적성, 청결성, 시각성, 기내싸인에이지, 엔터테인먼트, 좌석이용의 편의성, 객실승무원의 태도와 역량 7개의 영역으로 구분하여 측정하였다.

직무만족은 업무에 대한 만족, 위치에 대한 만족, 업무에 대한 자부심, 업무에 대한 성취감, 객실승무원이란 직업을 타인에게 추천할 것인지 5

개의 영역으로 구분하여 측정하였다.

조직충성도는 주변인에게 회사에 대해 긍정적으로 이야기 하는지, 회사가 경영에 어려움이 닦쳐도 계속 다닐 것인지, 다른 항공사에서 더 높은 연봉과 높은 직책을 제의해도 현재 재직하고 있는 항공사에 다닐 것인지, 회사가 임금을 삭감하더라도 계속 근무할 것인지를 4가지 항목으로 측정하였다.

이러한 항목으로 구성된 실증분석을 통하여 항공사 객실 승무원의 에어스케이프 환경이 직무만족 과 조직충성도에 미치는 영향을 확인하는 게 본 연구의 목적이다.

## 1.2 연구방법 및 구성

본 연구의 목적을 달성하기 위해 이론적 고찰과 실증분석을 병행하였다. 먼저 이론적 연구에서는 에어스케이프, 직무만족 및 조직충성도의 개념과 구성에 대한 이론적 고찰을 하였다.

이론적 고찰을 토대로 연구모형과 가설을 설정하였고, 모형과 가설의 검증을 위해 실증적 조사를 하였으며, 실증연구의 범위는 다음과 같은 방법에 따라 진행하였다.

첫째, 항공사 승무원을 대상으로 하였으며, 설문에 대한 취지와 기입방법을 설명하여 주고, 설문자들이 직접 기입하는 자기기입법을 실시하였다.

둘째, 수집된 통계자료를 실증적으로 분석하기 위해 SPSS 21.0 통계패키지를 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석 등의 계량적 통계분석 방법들을 활용하여 각 구성 개념간의 관계를 과학적으로 분석하고 대안제시의 기본 자료로 활용하였다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 에어스케이프

Reimer & Kuehn(2005)은 서비스 스케이프는 최근 서비스 기업의 물리적 환경을 표현하는데 가장 널리 사용되는 용어으로써, 서비스품질의 기대 지표가 되며 무형적 차원 평가에 영향을 미치므로, 서비스 스케이프 관리를 유형적 요소에만 국한하지 말고 주변 요소도 함께 고려해야 한다고 주장하였다.

김선희(2008)은 항공기 객실 서비스 스케이프를 직원의 관점에서 연구하였는데 Baker(1987),

Bitner(1992), Hightoweretal.(2002) 등의 연구를 기본으로 ‘생산과 소비가 동시에 발생하는 접점에서의 색채디자인, 최신식 장비 그리고 사회적 상호작용을 함께하는 고객과 직원을 모두 포함한 서비스 제공을 위해 주어진 환경’이라고 서비스 스케이프를 정의하였다.

디자인(기내의 색채, 기내디자인, 기내디자인과 회사의 이미지와의 일치, 객실 승무원의 유니폼 디자인, 서비스용품의 디자인), 상사 및 동료의 배려(상사의 작업스타일에 익숙함, 상사의 배려) 등을 구성요소는 하였다.

항공기 객실 설비는 화장실(Lavatory), 주방(Galley, 갤리), 영화장치(VPS: ), 개인용 비디오(IVS), Airshow, 음악 장치, 신기종 엔터테인먼트 시스템, 기타 등 으로 분류한다.

항공기 객실 서비스 용품은 약 450여종의 소모품, 이동 장비, 서비스 도구, 식기류 등이 있다.

기내영화 종류는 장편영화, 단편물(다큐멘터리, 스포츠 프로그램, 코미디 프로그램, 뉴스 등)이 있고, 기내음악은 클래식, 팝송, 최신 가요, 일본 음악, 중국음악 등으로 구성되어 있다(대한항공 업무교범, 2011).

서명선(2012)은 Bitner(1992), Lucas(2000) 등의 선행연구를 토대로 공조환경(기내공기의 쾌적함, 기내온도 및 습도의 적당함, 기내 분위기의 조용함, 기내 향기, 기내 이용시설 등의 청결함, 기내 조명의 밝기, 기내 식기류의 청결함), 공간 기능(기내 통로 공간 적절함, 승객 좌석간의 공간의 충분함, 승객좌석의 편안함, 기내 좌석 배치의 적절함), 신호상징 및 인공물(표지판, 시설물 안내, 기내 서비스용품 디자인, 표지판 및 상징물의 노출) 3개 요인으로 구성하였다.

### 2.2 직무만족

직무만족을 최초로 연구한 Hoppock(1935)은 직무만족을 ‘사람이 자신은 직무에 만족한다’라고 말하게 하는 원인이 되는 심리적·생리적·환경적 상황의 조화로운 결합상태 라고 정의하였다.

Smith(1995)는 직무만족이란 각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 감정의 총화 또는 이러한 감정의 균형 상태에서 기인되는 일련의 태도라고 정의 내렸다.

기업경영에서의 직무만족에 대한 연구는 여러

학자들에 의해 사회학, 심리학, 경영학 등 분야에서 활발히 진행되어 왔다. 하지만 직무만족에 대한 개념적 정의와 연구방법론은 일반화되어 있지 않고 학자들 간의 정의도 다양하다.

개인들이 직무에 대해 긍정적 혹은 부정적으로 느끼는 정도이며 직원들이 수행하는 과업과 직무수행의 물리적 사회적 조건에 대한 감정적 반응이란 태도를 의미한다(Schermerhorn, Hunt & Osborn, 1997).

직무만족의 중요성에 대해서 Sayles와 Strauss는 다음과 같이 정리하고 있다.

1. 사람은 누구나 자기실현을 원함.
2. 직무만족이 없는 사람은 심리적으로 성숙하지 못한다.
3. 직무만족을 얻는데 실패한 사람은 욕구불만 상태가 된다.
4. 직무수행이 인간생활의 중심이다.
5. 일이 없는 사람은 불행하다.
6. 도전적인 일이 적은것은 정신적 건강에 해를 끼친다.
7. 노동과 여가가 서로 연관성이 있다.
8. 직무만족의 결여는 낮은 사기, 낮은 생산성과 건전하지 못한 사회 만든다.

이것은 창조적이지 않은 직무를 수행하는 사람은 여가에서도 즐거움을 느끼지 못한다는 것이며 기업에게 직원의 직무 만족도가 고객에게 제공되는 서비스 품질을 결정하는데 있어 매우 영향있는 요인으로, 직원의 직무만족은 직원의 유지뿐만 아니라 고객의 유지와도 관련이 있다. 직무만족도는 곧 충성도로 이어져 업무성과에도 긍정적인 결과를 가져온다. 따라서 기업은 내부고객인 직원의 서비스 품질과 직원의 태도를 긍정적이며 호의적으로 변화 시키기 위해 노력과 투자를 한다면 이는 직무만족 및 조직목표를 달성에 큰 성과를 가져올 것이다.

### 2.3 조직충성도

조범상(2004)85)은 충성심이라는 개념이 갖는 요소들을 아래와 같이 정의하였다.

첫째, 대상에 대한 지지로써, 충성심이라는 개념이 가지는 특성이 한 대상에 대한 헌신이기 때문에 그 속에서는 대상의 변영과 이익에 대한 지지가 포함되어 있고, 그 대상이 행복을 비는 마음이 포함되어 있다.

둘째, 한 조직에 충성한다는 것은 그 조직에 자신을 동일시하고 있다는 것을 의미한다. 이는 조직의 임무와 행동, 또는 상품에 대하여 일체감을 갖는다는 것을 의미한다. 이를 통해 종업원은 조직에 대해 더 많은 것을 알고자 할 것이고, 조직이 하고 있는 일을 더 잘 이해하려고 노력할 것이다.

셋째, 조직에 충성하는 사람은 조직의 변영과 이익을 위해 기꺼이 자신의

일시적인 이익을 희생하려고 할 것이다. 예를 들어, 프로젝트나 어떤 사업을 위해서 자신에게 요구되지 않더라도 초과근무를 하거나 또는 조직 시민행동을 보일 수 있다. 그리고 충성하는 직원은 좀더 좋은 조건의 일자리를 찾기 위해 구직활동을 하지 않을 것이다.

즉, 충성심을 가진 사람은 자기 자신의 이익(self-interest)을 위해 행동하기 보다는 자신이 충성하는 대상을 위해 행동 할 것이라고 한다.

넷째, 직원이 조직의 변영과 이익을 위해 충성심을 가지고 일하는 것 처럼 직원은 조직이 자신의 충성심에 상응하는 대가를 보상받기 원하기 때문에 상호호혜 관계(Reciprocity)가 성립된다.

만약 조직이 직원의 이익이나 복지에 관심이 없다면 직원의 조직에 대한 충성심은 계속 유지되지 않을 것이다.

하지만 상호 호혜주의는 충성심을 형성하는데 반드시 필요한 것이 아니라 단지 충성심을 유지하는데 설명되는 개념이다.

## 3. 연구 방법

### 3.1 연구의 설계

본 연구는 선행연구들을 바탕으로 각 개념간의 관계와 연구모형의 설계를 통해 다음과 같은 모형을 설정하였다. 에어스케이프 환경(쾌적성, 청결성, 시각성, 기내싸인에이지, 엔터테인먼트, 좌석편의성, 객실승무원)이 직무만족과 조직충성도에 미치는 영향을 검증하고자 하였다.

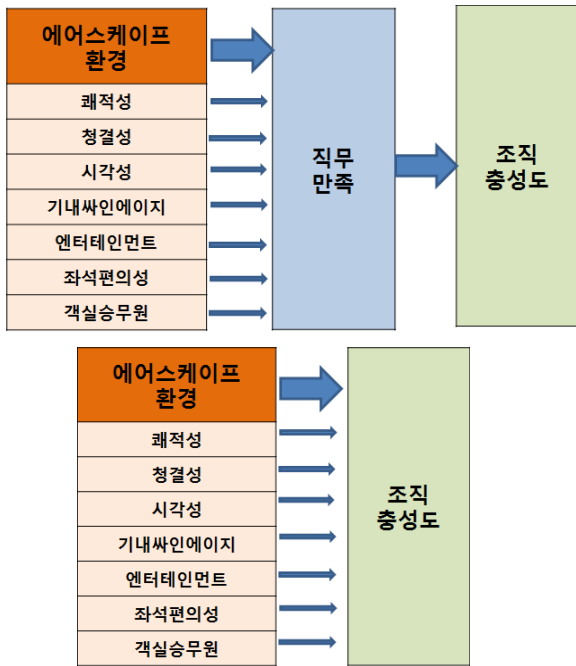


Fig 1. 초기연구모형

본 연구에서는 항공사 객실 승무원의 에어스케이프 환경이 직무만족 과 조직충성도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 2장에서 고찰한 선행 연구와 개념간의 관계를 바탕으로 도출된 여러 가지 요인들과 연구모형을 토대로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

- 가설1. 객실 승무원의 에어스케이프 환경은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
- 가설2. 객실 승무원의 직무만족은 조직충성도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설3. 객실 승무원의 에어스케이프 환경은 조직충성도에 영향을 미칠 것이다.

변수의 의미와 측정변수를 다음과 같이 정의하기로 하였다.

에어스케이프 관해서는 쾌적성, 청결성, 시각성, 기내싸인에이지, 엔터테인먼트, 좌석이용의 편의성, 객실승무원의 태도와 역량 7개의 영역으로 구분하여 측정하였다.

직무만족은 업무에 대한 만족, 위치에 대한 만족, 업무에 대한 자부심, 업무에 대한 성취감, 객실승무원이란 직업을 타인에게 추천할 것인지 5개의 영역으로 구분하여 측정하였다.

조직충성도는 주변인에게 회사에 대해 긍정적

으로 이야기 하는지, 회사가 경영에 어려움이 닦쳐도 계속 다닐 것인지, 다른 항공사에서 더 높은 연봉과 높은 직책을 제의해도 현재 재직하고 있는 항공사에 다닐 것인지, 회사가 임금을 삭감하더라도 계속 근무할 것인지를 4가지 항목으로 측정하였다.

항공사 객실 승무원의 에어스케이프 환경이 직무만족 과 조직충성도에 미치는 영향 관계를 분석하고자 하는 연구로서, 실증조사의 대상이 되는 자체표본을 항공사 객실 승무원을 대상으로 2015년 3월 1일부터 3월 30일까지 직접 설문지를 배포하여 조사를 실시하였다. 설문조사는 총 260부를 하였는데, 응답이 일관성이 없거나 불성실하다고 판단되는 설문지 2부를 제외하여, 최종 사용된 설문지는 258부였다. 설문조사의 데이터는 SPSS 21.0 통계프로그램을 사용하여 분석하였다. 조사의 목적은 본 연구의 목적에 적합한 내용이 응답자들에게 충분히 전달되고 있는지, 용어의 적합성 등을 확인하기 위하여 실시하였다.

조사에 사용된 표본의 빈도 및 평균을 확인하기 위하여 기술통계분석을 이용하였다. 객실승무원의 서비스제공수준이 직무만족도와 조직충성도 행동을 측정하기 위하여 측정척도의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 SPSS Win 21.0 통계 패키지 프로그램을 이용하여 신뢰도 분석과 탐색적 요인분석을 실시하였다.

항공사 객실 승무원의 에어스케이프 환경이 직무만족 과 조직충성도에 미치는 영향을 알아보고자 본 연구조사에서 사용되는 설문지 작성을 위해서 기존 연구문헌을 토대로 하여 개념들에 대한 측정 항목들을 추출하여 설문지를 작성하였다. 사용된 설문지의 구성을 보면, 크게 4부분으로 구성되어 있으며, 인구통계적 특성을 제외한 나머지 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’ 를 1점으로 ‘보통이다’ 를 4점으로, ‘매우 그렇다’ 를 7점으로 하는 리커트식 7점 척도법에 의해 구성되어 있다.

첫째 부분은 에어스케이프에 관한 사항으로서 7개 부분에 걸쳐 총36문항으로 구성하였다.

둘째 부분은 직무만족에 관한 사항으로 5개 문항으로 구성하였다.

셋째 부분은 조직충성도에 관한 사항으로서 4 문항으로 구성하였다.

마지막으로 항공사 객실 승무원의 인구 통계적

특성은 성별, 학력, 결혼 여부, 근속기간, 직급, 소속회사 등 6문항으로 구성하였다.

응답자들의 분포 비율을 알아보기 위하여 빈도 분석을 실시하였다. 다변량 통계기법 중의 하나인 요인분석을 이용하여 항공사 공항서비스 직원들의 근무환경, 조직몰입, 조직충성도를 구성하는 변수들을 몇 가지 동질적인 차원으로 보다 이해하기 쉽게 축소·요약하고자 하였다. 요인분석에 사용된 항목은 관련된 문항을 리커트 7점 척도를 이용한 각 문항에 대해 요인분석을 실시하되 주성분분석(principal component analysis)으로 실시하였다. 회전 방법으로는 직각회전(Orthogonal Rotation)중 Varimax를 실시하였다.

이러한 요인분석 결과를 이용하여 실증조사 자료의 신뢰성 및 타당성 검증도 병행하였다. 또한 각변수의 영향을 알아보기 위해 SPSS 통계 패키지 Ver. 21.0을 이용하여 다중회귀분석(multi-regression analysis)을 실시하였다.

### 3.2 실증분석

설문결과의 인구통계학적 특성은 아래 표와 같다.

Table 1. 인구통계학적 특성

변수명	설문지 구성	빈도	비율(%)	합계(%)
성 별	여	220	85.3	100
	남	38	14.7	(100)
학 력	전문대졸	68	26.4	100
	대졸	190	73.6	(100)
결혼여부	기혼	61	23.6	100
	미혼	197	76.4	(100)
근속기간	5년 미만	155	60.1	100
	5 ~ 10년 미만	63	24.4	(100)
	10년이상	40	15.5	
직 급	사원	154	59.7	100
	대리	75	29.1	(100)
	과장 이상	29	11.2	
소속회사	저비용항공사	115	44.6	100
	대형항공사	143	55.4	(100)

에어스케이프에 대한 요인분석 결과 고유값이 1.0 이상 요인으로 추출하여 총 7개의 요인이 나타났다으며, 그에 대한 통계적인 분석결과는 아래와 같다.

Table 2. SPSS 20.0 탐색적 요인분석 결과 KMO와 Bartlett의 검정

KMO와 Bartlett의 검정		
표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도.	.906	
Bartlett의 구형성 검정	근사 카이제곱	7211.523
	자유도	630
	유의확률	.000

Table 3. SPSS 20.0 탐색적 요인분석 결과 설명된 총분산

설명된 총분산									
성분	초기 고유값			추출제곱합 적재값			회전제곱합 적재값		
	합계	분산 %	누적 %	합계	분산 %	누적 %	합계	분산 %	누적 %
1	12.121	33.668	33.668	12.121	33.668	33.668	4.814	13.372	13.372
2	4.164	11.567	45.235	4.164	11.567	45.235	4.722	13.116	26.488
3	3.390	9.415	54.651	3.390	9.415	54.651	4.526	12.571	39.059
4	2.235	6.209	60.860	2.235	6.209	60.860	3.619	10.053	49.112
5	1.641	4.558	65.418	1.641	4.558	65.418	3.541	9.836	58.948
6	1.420	3.943	69.361	1.420	3.943	69.361	2.483	6.898	65.846
7	1.087	3.019	72.380	1.087	3.019	72.380	2.352	6.534	72.380
8	.840	2.334	74.714						

추출 방법: 주성분 분석.

**Table 4. SPSS 20.0 탐색적 요인분석 결과  
회전된 성분행렬<sup>a</sup>**

회전된 성분행렬 <sup>a</sup>							
	요인						
	1	2	3	4	5	6	7
싸1	.253	.318	.015	.314	.084	.547	.116
싸2	.842	.076	.066	.141	.212	.126	.065
싸3	.787	.111	.104	.217	.191	.080	.159
청2	.151	.497	.006	.201	.049	.256	.481
엔2	.088	.082	.827	.055	.123	.040	.042
엔3	-.049	.035	.924	.019	.010	.040	.069
엔4	.017	.019	.870	.055	.000	.082	.018
엔1	.146	-.011	.745	.238	.139	.074	.196
엔5	.013	.039	.659	.347	.098	.138	.133
좌3	.183	.154	.140	.796	.142	.097	.208
좌4	.220	.313	.091	.758	.054	.201	.018
좌2	.271	.072	.200	.738	.220	.087	.191
좌1	.272	.226	.054	.710	.062	.150	.155
좌5	.206	.156	.272	.658	.170	.168	.112
쾌4	.106	.098	.093	.145	.787	.045	.195
쾌3	.215	-.085	.006	-.045	.768	.117	.092
쾌5	.085	.238	-.002	.128	.723	.214	.039
쾌2	.225	.127	.068	.191	.684	.030	.055
쾌1	.234	.075	.212	.148	.208	.331	.610
쾌6	.127	.172	.124	.154	.526	.190	.517
청1	.224	.171	.131	.251	.172	.107	.731
쾌7	.134	.134	.124	.150	.411	.019	.669

위의 요인분석결과에 의해 설문지를 재구성 하면 다음과 같은 7가지 독립변수로 구분된다. 이들에 대해 다시 요인명을 재부여하면 다음과 같다.

- 요인1 : 기타 싸이너지
- 요인2 : 청결성
- 요인3 : 엔터테인먼트
- 요인4 : 좌석편의성
- 요인5 : 시설쾌적성

- 요인6 : 좌석 싸이너지
- 요인7 : 분위기 쾌적성 (상기 7개 요인들을 독립변수로 설정)

**Table 5. 요인분석 결과 요인명과  
설문문항의 재구성**

개념	요인명	문항	측정항목
에어 스케이프	기타 싸이너지	2	승객의 좌석번호 표시등의 식별이 쉽다. 화장실 표시등의 식별이 쉽다.
	청결성	1	객실 승무원의 유니폼은 청결하다.
	엔터테인먼트	5	기내 영화가 재미있다. 개인 오디오 혹은 비디오 장착이 되어 편리 하다. 엔터테인먼트 내용이 최신 정보로 업데이트 되어있다. 기내 음악이 다양하다. 기타 잡지, 신문 등 간행물을 충분히 제공하고 있다.
	좌석 편의성	5	좌석 조절 버튼(psu)이 쉽게 작동되어 편리 하다. 테이블의 개폐가 쉽게 되어 편리하다. 좌석의 등받이가 잘 조절되어 안락하다 머리 위 선반(overhead bin)의 개폐가 쉽게 되어 편리하다. 좌석의 착석이 쉬워 편안하다.
	시설 쾌적성	5	항공기의 기내 공기는 쾌적하다. 항공기의 기내 습도는 적절하다. 항공기의 기내 조명은 편안하다. 항공기의 기내 온도는 적당하다.
	좌석 싸이너지	5	승객의 좌석번호 표시가 잘 되어있다.
	분위기 쾌적성	5	항공기의 기내 안은 조용하다. 항공기의 기내 통로는 청결하다. 항공기의 식기류는 청결하다. 항공기의 기내 화장실은 청결하다.

**Table 6. SPSS 20.0 다중회귀분석  
결과 모형 요약<sup>g</sup>**

모형 요약 <sup>g</sup>					
모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	Durbin-Watson
6	.717f	.514	.502	.70563381	1.771

DW 통계량은 1.0~2.0 사이에 있어 독립변수들 간 다중공선성 없다.

**Table 7. SPSS 20.0 다중회귀분석 결과 분산분석a**

분산분석a						
모형	제곱합	자유도	평균 제곱	F	유의 확률	
6	회귀 모형	132.022	6	22.004	44.191	.000g
	잔차	124.978	251	.498		
	합계	257.000	257			

a. 종속변수: 조직충성

다중회귀분석 모형의 종속변수는 “조직충성도”로 설정했다.(설문지 상 만족도와 충성도가 하나의 요인으로 묶임)

독립변수들은 상기 탐색적 요인분석에서 추출된 요인들로 설정했다.

다중회귀분석 모형은 F값이 44.191이고 유의확률이 .000으로 매우 유의하였다.

**Table 8. SPSS 20.0 다중회귀분석 결과 계수a**

계수a								
모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
		B	표준 오차				공차	VIF
6	상수	-5.276	E-017	.044	.000	1.000		
	좌석 편의	.323	.044	.323	7.342	.000	1.000	1.000
	청결성	.328	.044	.328	7.448	.000	1.000	1.000
	기타 싸이 니지	.229	.044	.229	5.192	.000	1.000	1.000
	분위기 쾌적성	.194	.044	.194	4.407	.000	1.000	1.000

a. 종속변수: 조직충성

VIF 계수도 1.0으로 수치가 매우 낮아 독립변수들 간 다중 공선성 없었다.

다음의 7개 요인들이 조직충성도에 미치는 영향력을 다중회귀분석으로 살펴본 결과 (요인1 : 기타 싸이 니지, 요인2 : 청결성, 요인3 : 엔터테 인먼트, 요인4 : 좌석편의성, 요인5 : 시설쾌적성, 요인6 : 좌석 싸이 니지 및 요인7 : 분위기 쾌적성) 총 4개의 독립변수들이 유의한 것으로 판명되었다.(95% 신뢰수준에서 분석됨.)

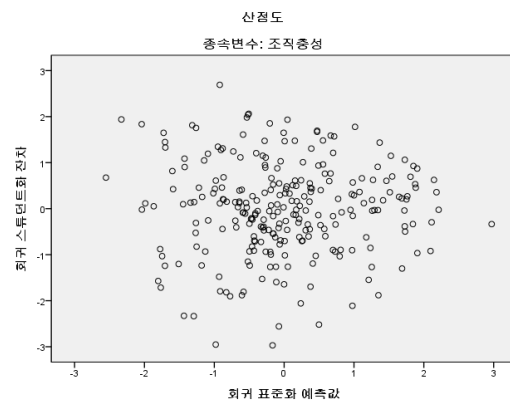
좌석 편의성 (beta=.323, p=.000)

청결성(beta=.328, p=.000)

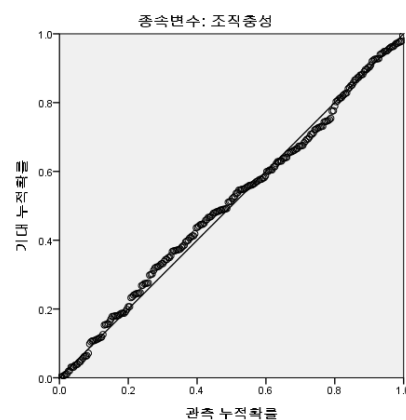
기타 싸이 니지 (beta=.229, p=.000)

분위기 쾌적성 (beta=.194, p=.000)

4개의 유의한 독립변수들 중에서 청결성과 좌석 편의성의 beta 계수가 가장 높아 조직충성도에 가장 큰 정(+)의 영향력을 미치는 변수로 판명되었다.



**Fig 2. 표준화 잔차**



**Fig 3. 정규 분포도**

요인분석 결과에 의해서 연구모형을 다음과 같이 재구성 하였다. 먼저 에어스케이프 환경에 대한

독립변수는 다음과 같이 7가지로 구분되었다. 종속 변수는 직무만족도와 조직충성도와 하나의 요인으로 묶이는 관계로 조직충성도로 설정하였다.

- 요인1 : 기타 싸이너지
  - 요인2 : 청결성
  - 요인3 : 엔터테인먼트
  - 요인4 : 좌석편의성
  - 요인5 : 시설쾌적성
  - 요인6 : 좌석 싸이너지
  - 요인7 : 분위기 쾌적성
- (상기 7개 요인들을 독립변수로 설정)

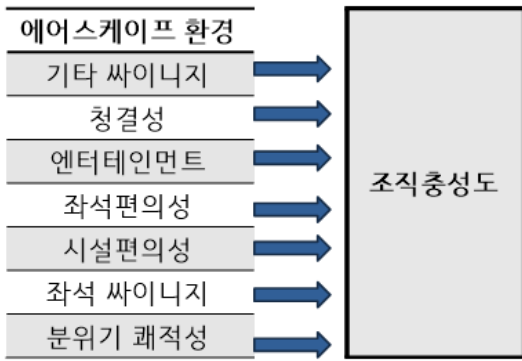


Fig 4. 연구모형의 재구성

위와 같은 모형변화로 인하여 가설을 다음과 같이 변경하였다.

- 가설1.1 객실 승무원의 에어스케이프 환경 중 기타 싸이너지는 조직충성도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설1.2 객실 승무원의 에어스케이프 환경 중 청결성은 조직충성도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설1.3 객실 승무원의 에어스케이프 환경 중 엔터테인먼트는 조직충성도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설1.4 객실 승무원의 에어스케이프 환경 중 좌석편의성은 조직충성도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설1.5 객실 승무원의 에어스케이프 환경 중 시설편의성은 조직충성도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설1.6 객실 승무원의 에어스케이프 환경 중 좌석 싸이너지는 조직충성도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설1.7 객실 승무원의 에어스케이프 환경 중 분위기 쾌적성은 조직충성도에 영향을 미칠 것이다.

첫째, 아래와 같이 다중 회귀분석 결과 DW 통

계량은 1.0~2.0 사이에 있어 독립변수들 간 다중 공선성이 없는 것으로 나타났다.

Table 9. SPSS 20.0 다중회귀분석

결과 모형 요약g

모형 요약g					
모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값 표준 오차	Durbin-Watson
6	.717	.514	.502	.705633	1.771
	f			81	

둘째, 설문지 상 만족도와 충성도가 하나의 요인으로 묶임으로서 다중회귀분석 모형의 종속변수는 “조직충성도”로 설정하였다.

Table 10. SPSS 20.0 다중회귀분석 결과 분산분석a

분산분석a						
모형		제곱합	자유도	평균 제곱	F	유의 확률
6	회귀 모형	132.022	6	22.004	44.191	.000g
	잔차	124.978	251	.498		
	합계	257.000	257			

a. 종속변수: 조직충성

셋째, 독립변수들은 상기 탐색적 요인분석에서 추출된 7가지 요인들로 설정하였다.

- 요인1 : 기타 싸이너지
  - 요인2 : 청결성
  - 요인3 : 엔터테인먼트
  - 요인4 : 좌석편의성
  - 요인5 : 시설쾌적성
  - 요인6 : 좌석 싸이너지
  - 요인7 : 분위기 쾌적성
- (상기 7개 요인들을 독립변수로 설정)



Table 11. SPSS 20.0 다중회귀분석 결과 계수a

모형		계수a			t	유의 확률	공선성 통계량	
		비표준화 계수		표준화 계수			공차	VIF
		B	표준 오차	베타				
6	(상수)	-5.276E-017	.044		.000	1.000		
	좌석편의	.323	.044	.323	7.342	.000	1.000	1.000
	청결성	.328	.044	.328	7.448	.000	1.000	1.000
	기타 싸이너지	.229	.044	.229	5.192	.000	1.000	1.000
	분위기 쾌적	.194	.044	.194	4.407	.000	1.000	1.000

a. 종속변수: 조직충성

넷째, 아래와 같이 다중회귀분석 모형은 F값이 44.191이고 유의확률이.000 으로 매우 유의한 모형으로 나타났다.

다섯째, 각 변수들에 대한 회귀분석결과 VIF 계수도 1.0 으로 수치가 매우 낮아 독립변수들 간 중 공선성 없는 것으로 나타났다.

독립변수 7개 요인들이 조직충성도에 미치는 영향력을 다중회귀분석으로 살펴본 결과 (요인1 : 기타 싸이너지, 요인2 : 청결성, 요인3 : 엔터테인먼트, 요인4 : 좌석편의성, 요인5 : 시설쾌적성, 요인6 : 좌석 싸이너지 및 요인7 : 분위기 쾌적성) 총 4개의 독립변수(좌석편의성, 청결성, 기타 싸이너지, 분위기쾌적성)들이 유의한 것으로 판명되었다.

위의 표에서 보는 것처럼 좌석편의성, 청결성, 기타싸이너지, 분위기쾌적성의 4가지 독립변수는 95% 신뢰수준에서 조직충성도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이에 대한 결과를 요약하면 다음과 같다.

- 좌석 편의성 (beta=.323, p=.000)
- 청결성 (beta=.328, p=.000)
- 기타 싸이너지 (beta=.229, p=.000)
- 분위기 쾌적성 (beta=.194, p=.000)

특히 4개의 유의한 독립변수들 중에서 청결성과 좌석 편의성의 beta 계수가 가장 높아 조직충성도에 가장 큰 정(+)의 영향력을 미치는 변수로 판명되었다.

여섯째, 다중회귀분석 결과 표준화 잔차는 아래와 같이 무작위한 분포를 보이고 있어 설문지

를 통해 실증한 다중회귀분석 모형이 매우 안정적인임을 확인할 수 있다.

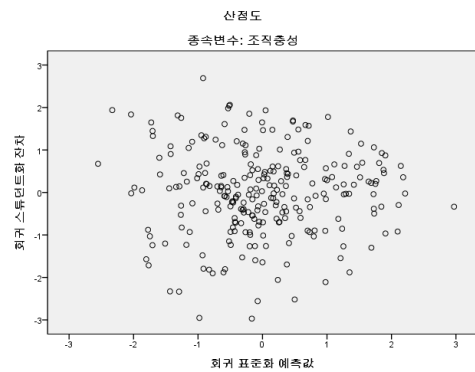


Fig 5. 표준화 잔차

일곱째, 아울러 다중회귀분석의 대상이 된 표본은 아래와 같이 정규분포에 매우 일치하는 모습을 보여주고 있어 모집단을 대표하는 대표성이 매우 높음을 확인함.

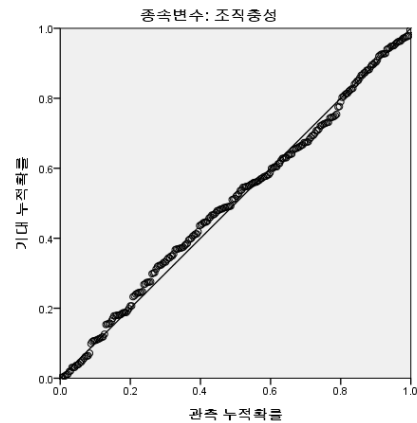


Fig 6. 정규분포도

3.2 결과의 해석

가설1.1 객실 승무원의 에어스케이프 환경 중 기타 싸이니지는 조직충성도에 영향을 미칠 것이다. (채택)

가설1.2 객실 승무원의 에어스케이프 환경 중 청결성은 조직충성도에 영향을 미칠 것이다. (채택)

가설1.3 객실 승무원의 에어스케이프 환경 중 엔터테인먼트는 조직충성도에 영향을 미칠 것이다. (기각)

가설1.4 객실 승무원의 에어스케이프 환경 중 좌석편의성은 조직충성도에 영향을 미칠 것이다. (채택)

가설1.5 객실 승무원의 에어스케이프 환경 중 시설편의성은 조직충성도에 영향을 미칠 것이다. (기각)

가설1.6 객실 승무원의 에어스케이프 환경 중 좌석 싸이니지는 조직충성도에 영향을 미칠 것이다. (기각)

가설1.7 객실 승무원의 에어스케이프 환경 중 분위기 쾌적성은 조직충성도에 영향을 미칠 것이다. (채택)

좌석편의성, 청결성, 기타싸이니지, 분위기쾌적성의 4가지 독립변수는 95% 신뢰수준에서 조직충성도에 영향을 미치는 것으로 나타났고 엔터테인먼트, 시설편의성, 좌석 싸이니지는 영향이 없는 것으로 나타났다.

설문에 적용하여 해석을 하자면 에어스케이프 환경중 좌석편의성, 청결성, 기타 싸이니지, 분위기 쾌적성을 높여야 객실 승무원의 조직충성도가 강화되는 것으로 나타났다.

좌석편의성을 높이기 위해서는 좌석 조절 버튼(psu)이 쉽게 작동되어 편리 해야 하고, 테이블의 개폐가 쉽게 되어 편리해야 하며, 좌석의 등받이가 잘 조절되어 안락해야 한다.

그리고 머리 위 선반(overhead bin)의 개폐가 쉽게 되어 편리해야 하며, 좌석의 착석이 쉬워 편

안해야 한다. 청결성을 높이기 위해서는 객실 승무원의 유니폼이 청결해야 한다. 기타 싸이니지를 높이기 위해서는 승객의 좌석번호 표시등과 화장실 표시등의 식별이 쉬워야 한다. 분위기 쾌적성을 높이기 위해서는 항공기의 기내 안은 조용해야 하고, 항공기의 기내 통로, 식기류, 화장실이 청결해야 한다.

5. 결론

5.1 연구결과의 요약

구성된 실증분석을 통하여 객실 승무원의 에어스케이프가 직무만족과 조직충성도에 어떠한 영향을 미치는지를 측정 한 결과는 다음과 같다.

요인분석 결과에 의해서 연구모형을 재구성 하였다. 먼저 에어스케이프 환경에 대한 독립변수는 다음과 같이 7가지로 구분되었다. 종속변수는 직무만족도와 조직충성도와 하나의 요인으로 묶이는 관계로 조직충성도로 설정하였다.

요인1 : 기타 싸이니지

요인2 : 청결성

요인3 : 엔터테인먼트

요인4 : 좌석편의성

요인5 : 시설쾌적성

요인6 : 좌석 싸이니지

요인7 : 분위기 쾌적성

상기 7개 요인들을 독립변수로 설정

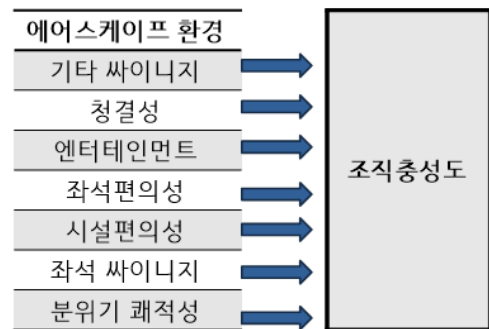


Fig 7. 재구성 연구모형

가설1.1 객실 승무원의 에어스케이프 환경 중 기타 싸이니지는 조직충성도에 영향을 미칠 것이다. (채택)

가설1.2 객실 승무원의 에어스케이프 환경 중 청결성은 조직충성도에 영향을 미칠 것이다.(채택)

가설1.3 객실 승무원의 에어스케이프 환경 중 엔터테인먼트는 조직충성도에 영향을 미칠 것이다.(기각)

가설1.4 객실 승무원의 에어스케이프 환경 중 좌석편의성은 조직충성도에 영향을 미칠 것이다.(채택)

가설1.5 객실 승무원의 에어스케이프 환경 중 시설편의성은 조직충성도에 영향을 미칠 것이다.(기각)

가설1.6 객실 승무원의 에어스케이프 환경 중 좌석 싸이니지는 조직충성도에 영향을 미칠 것이다.(기각)

가설1.7 객실 승무원의 에어스케이프 환경 중 분위기 쾌적성은 조직충성도에 영향을 미칠 것이다.(채택)

좌석편의성, 청결성, 기타싸이니지, 분위기 쾌적성의 4가지 독립변수는 95% 신뢰수준에서 조직충성도에 영향을 미치는 것으로 나타났고 엔터테인먼트, 시설편의성, 좌석 싸이니지는 영향이 없는 것으로 나타났다.

설문에 적용하여 해석을 하자면 에어스케이프 환경중 좌석편의성, 청결성, 기타 싸이니지, 분위기 쾌적성을 높여야 객실 승무원의 조직충성도가 강화되는 것으로 나타났다.

좌석편의성을 높이기 위해서는 좌석 조절 버튼(psu)이 쉽게 작동되어 편리 해야 하고, 테이블의 개폐가 쉽게 되어 편리해야 하며, 좌석의 등받이가 잘 조절되어 안락해야 한다.

그리고 머리 위 선반(overhead bin)의 개폐가 쉽게 되어 편리해야 하며, 좌석의 착석이 쉬워 편안해야 한다.

청결성을 높이기 위해서는 객실 승무원의 유니폼이 청결해야 한다.

기타 싸이니지를 높이기 위해서는 승객의 좌석번호 표시등과 화장실 표시등의 식별이 쉬워야 한다.

분위기 쾌적성을 높이기 위해서는 항공기의 기내 안은 조용해야 하고,

항공기의 기내 통로, 식기류, 화장실이 청결해야 한다.

## 5.2 연구의 시사점

현대 사회는 세계화 정보화 시대의 특징으로 전 분야에 걸쳐 빠른 변화가 일어나고 있다. 특히 항공 자유화와 민영화, 지속적 유가상승, 저비용항공사(LCC)의 증가 등 항공 산업 분야는 빠르게 변화하는 국내외 적인 환경 변화에 직면하였다. 인적 자원에 대한 의존도가 높은 항공 분야는 고객에게 제공되는 서비스 품질이 항공사의 직원과 밀접한 관계가 있기 때문에 항공사의 인적자원 관리의 성과가 매우 중요하다.

항공사가 고객에게 제공하는 서비스는 승무원의 역할이 비중이 매우 크기 때문에 항공사와 항공사 승무원은 필수불가분의 관계이다.

항공운송 서비스의 생산하여 고객을 직접적으로 대면하는 역할을 하고 있는 객실 승무원의 태도는 항공사의 이미지를 결정하는데 중요한 요소이며 항공사의 실적에도 큰 영향을 미치고 있다. 항공사 승무원의 직무 만족도를 높여서 조직충성도를 강화하는 성공적 인적자원 관리를 통해 높아진 고객만족은 기업의 매출과 이미지 증대에도 영향을 미칠 것이다.

연구결과 에어스케이프 환경 중 좌석편의성, 청결성, 기타 싸이니지, 분위기 쾌적성을 높여야 객실 승무원의 조직충성도가 강화되는 것으로 나타났으며, 이를 강화하기 위한 방법으로 좌석편의성을 높이기 위해서 좌석 조절 버튼(psu)이 쉽게 작동되어 편리 해야 하고, 테이블의 개폐가 쉽게 되어 편리해야 하며, 좌석의 등받이가 잘 조절되어 안락해야 한다.

그리고 머리 위 선반(overhead bin)의 개폐가 쉽게 되어 편리해야 하며, 좌석의 착석이 쉬워 편안해야 한다. 청결성을 높이기 위해서 객실 승무원의 유니폼이 청결해야 한다.

기타 싸이니지를 높이기 위해서 승객의 좌석번호 표시등과 화장실 표시등의 식별이 쉬워야 한다. 분위기 쾌적성을 높이기 위해서 항공기의 기내 안은 조용해야 하고, 항공기의 기내 통로, 식기류, 화장실이 청결해야 한다.

에어 스케이프 환경이 객실 승무원의 직무만족

과 조직충성도에 미치는 영향을 분석한 세부 결과를 참고로 서비스 품질 제고를 위한 전략적이고 고객지향적인 방안을 구성한다면 높은 성과가 있을 것 이라고 기대한다.

### 참고문헌

- [1] 강성주, “인터넷 마케팅이 지속가능경영에 미치는 영향에 대한 연구”, 서강대학교 언론 대학원 석사 학위논문, 2008.
- [2] 공문숙. 2003 “고용형태에 따른 조직몰입과 이직의도 차이 연구”
- [3] 김도현(1999) 공항서비스의 경쟁력 결정요인에 관한 연구
- [4] 김민수(2006) 인천공항의 서비스품질 특성과 이용만족 및 충성도에 관한 연구
- [5] 김민수 (2008), 외식기업 복리후생이 내부기업 고객만족과 브랜드자산에 미치는 영향에 관한 연구, 경희대학교 석사학위논문 : 12 - 14
- [6] 김병중, 양한모(2000) 공항 및 공역관리 제도 개선에 관한 연구
- [7] 김수현(2010) 인천국제공항의 서비스품질요인 및 고객만족도에 관한 연구
- [8] 김의명 (2002), 선택적 기업복지제도의 필요성과 적용성에 관한 고찰, 사회복지연구 23(0): 23 - 58
- [9] 김정환 (2002), 호텔업의 복리후생이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 세종대학교 호텔경영학과 석사학위논문 : 79 - 83
- [10] 김충호 (1998), 신호텔인사관리론, 백산 출판사 : 443 - 444
- [11] 김현철. 1992 “조직의 특성과 직무특성, 그리고 개인의 특성이 조직구성원의 소외와 몰입에 미치는 영향에 관한 연구”
- [12] 김환일 (1999), 한국기업복지제도의 실태와 개선방향, 한국경영자총협회<임금연구> 7(4): 125 - 135
- [13] 라정현. 2008 “태권도 사범의 조직공정성, 직무만족, 조직몰입 및 이직의도의 영향관계 분석
- [14] 문상정 (2012), 호텔기업의 복후생제도가 종사원의 직무만족, 조직몰입, 이타적 행위에 미치는 영향, 대한관광경영학회 27(1): 131 - 152
- [15] 문숙자. 2007 “정규직과 비정규직 간호사의 직무만족도, 조직몰입, 임파워먼트 자율성 및 소진 비교”
- [16] 박내회 (1997), 인사관리, 박영사
- [17] 박대섭·김영환, “고급 한정식 종업원의 조직만족 및 충성도가 서비스 품질과 고객만족 및 재구매 의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 한국조리과학회지, 13(2):292-302, 2007.
- [18] 박영규 (2001), 신인사관리, 홍문사
- [19] 박완영. 2002 “ 직무만족이 직무몰입과 조직몰입에 미치는 경로에 관한 연구”
- [20] 박현철(2003) 국제공항의 허브화 전략연구
- [21] 변재우·이유양·고재운 (2012), 호텔연회부서의 직무환경이 종사원의 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 - 서울시내 특1급 호텔을 중심으로, 외식경영연구 15(4): 197 - 222
- [22] 서철현, 양진연, 문상정 (2012), 호텔기업의 복리후생제도가 종사원의 직무만족, 조직몰입, 이타적행위에 미치는 영향, 관광연구 27(1) : 131 - 152
- [23] 송준호 (1996), 한국기업복지의 특성과 과제, 임금연구 4(1)
- [24] 신재영, 이상희, 유동수, 이영주, 김미경 (2002), 패밀리레스토랑의 관리자과 종사원의 이직의도 비교연구: 서울시내 패밀리레스토랑을 중심으로, 한국문화관광학회 문화관광연구 4(1): 275 - 294
- [25] 양길승, “골프장 종사원의 조직공정성에 대한 지각과 상사신뢰가 조직충성도에 미치는 영향”, 관광 연구저널, 24(1):85-102, 2010.
- [26] 염성원(2003) 한국의 국가이미지 연구동향에 관한 연구
- [27] 오경숙, 조진희, “보육교사의 조직몰입 및 조직충성행동과 업무만족과의 관계”, 한국생활과학지, 20(2):505-519, 2011.
- [28] 이원우 (2001), 신인사관리론, 삼영사
- [29] 이진규 (2001), 전략적, 윤리적 인사관리, 박영사
- [30] 이현정·정하운 (2008), 호텔기업의 복리후생제도가 조직유효성에 미치는 영향, 한국외식산업학회지 4(2): 89 - 122
- [31] 전순란(2002) 인천국제공항의 서비스 품질 평가에 관한 연구
- [32] 조범상. 2004 “조직의 윤리풍토와 의사소통 풍토에 대한 지각이 종업

원의 상사 신뢰와 조직충성 행동에 미치는 영향”

[33]지광수·장훈상 (2000), 복리후생 만족도의 결정요인에 관한 연구,

[34]최수찬·최보라·임은정 (2010), 선택적복지제도의 만족도가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 한국사회복지조사연구 24(0): 209 - 232

[35]최종태 (1992), 현대임금관리론, 박영사

[36]하영일 (2005), 호텔직원의 복리후생제도가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 한양대학교 산업경영대학원 석사학위논문 : 37 - 38,

[37]Amabile, T. M.(1996). Creativity in context: Update to the social psychology of creativity, Colorado: Westview Press.

[38]Ashforth,B.E,(1990),PettyTrannyinOrganizational:A preliminaryexamination of antecedents and consequences, Manuscript in Preparation, Concordia University. Montreal, Quebec.

[39]Cohen,A.&Kol,Yarden,(2004),Professionalism and Organizational citizenship behavior: an empirical examination among Israeli Nurses. Journal of Managerial Psychology,19(4):386-405.

[40]Cole, C. L.(2000). Building loyalty. Workforce(August),

[41]C. O' Reilly & J. Chatman(1986). “Organizational commitment and psychological attachment : The effect of compliance, identification and internalization on prosocial behavior, Journal of Applied Psychologyv

[42]Caldwell, D.F, Chatman, J.A & O' Reilly, C.A(1990). Building Organizational Commitment :A multiform study. Journal of Occupational Psychology

[43]Evans. G. W., & McCoy. J. M.(1998). When buildings don't work: the role of architecture in human health. Journal of Environmental Psychology,18, 85-94.

[44]Gary, D (2007), "A Framework for Human Resource Management", International

Version, Prentice Hall

[45]Heft, H.(1997). The relevance of Gibson's ecological approach to perception for environment-behavior studies. In G. T. Moore & R. W. Marans, - 52 -Eds, Advances in Environment, Behavior, and Design, Vol.4. NewYork: Plenum.

[46]Jarach(2001) “The evolution of airport management practices”

[47]Nodh & Ashford(1993) “Level of service aspects of provision of access to airports”

[48]Kramer, R.M. (1991), Intergroup relations and organizational dilemmas : the role of categorization processes, in L.L. Cummings and Barry M. Straw(eds), Research in organizational behavior

[49]Ladd, J.(1987). Loyalty. London: Macmillan Publishing Co. and The Free Press.

[50]McCarthy, D. G.(1997). The loyalty link: How loyal employees create loyal customers. New York: Wiley.

[51]Meyer, J. P., Allen, N. J.(1997). Commitment in the Workplace: theory, research, and application. Thousand Oaks, California: Sage Publications.

[52]Milkovich, G. T. & Boudreau, J. W. (1994), Human Resource Management, Richard D. Irwin, Inc

[53]Murray, V. V., & Corenblum, A. F.(1966). Loyalty to the immediate superior at alternate hierarchical levels in a bureaucracy. American Journal of Sociology,

[54]Pfeffer, J.(1982). Organizations and Organization Theory. Boston : Pitman Publishing Inc.

[55]Poter, L. W, R. M. Steer, R. T. Mowday & P, V Boulian,(1974)

“Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians.” Journal of

Applied Psychology

59(5) :603-609

[56] Powers, E. L.(2000). Employment loyalty in the new millennium.

SAM Advanced Management Journal,

[57] Randall, D. M.(1987). Commitment and the organization man

[58] Reichheld, F.(1996). The loyalty effect: The hidden force behind

growth, profits and lasting values. Boston: Harvard Business School Press.

[59] R.M. Steers, "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment," Administrative Science Quarterly, 1977

[60] Wohlwill, J. F.(1974). Human response to levels of environmental stimulation. Human Ecology. 2, 127-147.