

Original Article

<https://doi.org/10.12985/ksaa.2024.32.1.028>
ISSN 1225-9705(print) ISSN 2466-1791(online)

항공사 객실승무원의 조직지원인식과 직무몰입의 관계성 연구: 국내 저비용항공사를 중심으로

김지은*, 김기웅**, 박상용***

A Study on the Relationship between Cabin Crew's Perceived Organizational Support and Their Work Commitment: Focusing on Low Cost Carrier in Korea

Ji-Eun Kim*, Ki-Woong Kim**, Sang-Yong Park***

ABSTRACT

Due to globalization, the air transport industry plays a key role in the global economy. In particular, the air transport industry is highly dependent on human resources, and the capabilities of the cabin crews in managing safety and providing service in a cabin depend on the service quality and the success of the company's human resource management. Therefore, systematic support and interest in competitive key personnel are believed as very important factors. Airlines need to improve the work engagement of airline cabin crew through organizational supportive efforts. Thus this paper surveyed 309 cabin crews who worked at low cost carrier and conducted an empirical analysis based on survey results. The study validates hypotheses pertaining the relationship between organizational identification and job commitment of cabin crew according to the airline's perception of organizational support. The comprehensive analysis reveals that perceived organization support has a significantly positive impact on cabin crews' work engagement.

Key Words : Perceived Organizational Support(조직지원인식), Organizational Support(조직지원), Organizational Justice(조직공정성), Organizational Authorization(권한위임), Organizational Identification(조직동일시), Work Engagement(직무몰입)

1. 서론

세계화의 흐름 속에서 항공 산업은 세계 경제의 핵심 역할을 수행하고 있다. 특히 저비용항공사의 발달로

인한 항공시장의 확장과 항공 자유화는 항공 산업의 경쟁과 발전을 도래하며 치열한 경쟁을 심화시켰다. 가격 및 노선 경쟁과 더불어 고객의 니즈에 맞춘 선택적 기내서비스와 멤버십 운영과 같은 마케팅 활동과 더불어 각 항공사와의 차별화에 중점을 둔 새로운 경영전략이 대거 등장하고 있다. Boeing737-800항공기와 같은 중단거리 노선을 소형 기종으로 집중 운영하던 전략에서 A330-300의 대형기 도입과 유럽, 북미, 오세아니아 등의 장거리 노선으로 경쟁력 우위를 확보하려는 전략과 혁신이 새로운 경영전략으로 나타나기도 하였다.

Received: 25. Jan. 2024, Revised: 22. Feb. 2024,

Accepted: 25. Feb. 2024

* 한국항공대학교 경영학과 박사과정 수료

** 한국항공대학교 경영학과 교수

*** 국립한국교통대학교 항공운항학과 교수

연락처 E-mail : ssalong3@naver.com

연락처 주소 : 충북 충주시 대소원면 대학로 50

이러한 외부마케팅, 기재도입과 더불어 치열해진 경쟁에서 살아남기 위해서는 조직의 핵심역량인 인적자원의 관리도 매우 중요한 요소이다. 내부마케팅 연구자들은 외부고객을 만족시키기 위한 서비스 품질을 향상시키기 위해서는 우선적으로 내부고객인 직원을 만족시키려는 노력이 필요함을 강조한다(Ahn and Kang, 2000; Lee, 2005; Bitner, 1990). 특히 항공 산업은 인적자원 의존도가 매우 높으며, 고객과의 접점에서 안전과 서비스를 담당하는 객실승무원의 자질과 능력에 따라 서비스 품격과 기업의 인적자원관리 성공여부가 달려 있다. 따라서 경쟁력을 갖춘 핵심 인력에 대한 조직적인 지원과 관심이 매우 중요하다. 그러므로 항공사는 조직지원의 노력을 통하여 항공사 객실승무원들의 직무몰입을 향상시키고자 노력해야 한다(Park et al., 2015).

조직의 지원을 인식하게 된 구성원들은 호혜성의 규칙에 따라서 자신이 받은 만큼 다시 조직에 되갚아야 한다는 의무감을 느끼며, 조직의 궁극적인 목표 달성을 위해 더 많은 노력을 하는 등 조직에 도움이 되는 긍정적 행동들을 하게 된다. 또한, 조직지원인식이 주목받는 데에는 조직몰입의 중요성과도 연관이 된다. 호혜성의 원칙에 의해 구성원들은 조직의 지원만큼 몰입을 하게 됨으로써 직무성공에 긍정적 영향을 준다(Eisenberger et al., 1986).

이처럼 항공사 승무원들의 높은 조직지원인식의 경험을 통해 조직 및 직무에 대한 긍정적인 태도와 믿음이 형성되어 고객에게도 높은 수준의 서비스를 제공한다면, 항공사의 생산성과 더불어 서비스 품질까지도 높여, 보다 효율적인 업무로 조직과 구성원 서로에게 조직에 대한 몰입을 더욱 증가시켜 조직의 성과에도 영향을 미치는데 중요한 요인이 될 것이다.

본 연구는 항공사의 조직지원에 따른 객실승무원들의 조직동일성과 직무몰입과의 관계를 알아보고자 하였다. 아울러, 항공사의 전사적 차원의 지원이 객실승무원들의 직무몰입을 어떻게 향상시키는 지를 분석하여 항공사가 기대할 수 있는 성과가 무엇인지 파악하고자 하였다.

II. 이론적 고찰

2.1 조직지원인식 개념

조직지원인식은 사회교환이론(Blau, 1964)로부터 파생되어 Eisenberger(1986)에 의해 본격적으로 연구가

시작된 개념으로써 관리자들이 구성원들의 헌신에 대해 관심을 가지면, 구성원들은 소속 조직의 그들에 대한 헌신에 주목하게 된다는 사실이 관찰되면서 연구의 시초가 되었다(Eisenberger et al., 1986).

Eisenberger(1986)는 근로자들이 조직이 자신들의 노력과 공헌에 얼마만큼의 가치와 의미를 부여하고, 얼마나 자신들에게 관심을 가지고 있는지를 인지하려 하며, 이러한 인지의 결과로 조직에 애착심을 가지고 정서적 몰입을 하며(Buchanan, 1975), 조직에 도움이 되는 행동을 적극적으로 하려는 긍정적 행동들이 직무태도로 연결되어 나타나는데, 조직지원인식은 이를 개념화 한 것이라고 할 수 있다. 그는 조직이 종사자의 신뢰와 일치하는 물질적, 비물질적 보상을 부여할 때 조직지원인식이 높아지며, 이것은 조직 몰입의 증가로 이어져서 조직성공에 긍정적인 영향을 미치는 선순환 과정이라고 보았다. 이는 결국 종업원 개인과 조직 간의 사회적 교환관계에서 균형을 유지시키는 과정이라고 할 수 있다. 조직으로부터 관심과 가치를 인정받고 있다는 인식은 하나의 소중한 조직 구성원이라는 인식을 일깨워 주며, 구성원이 조직 안에서의 역할에 대한 자기 정체성을 수립하므로 조직을 위한 친사회적 행동을 한다고 주장하였다. 또한 조직지원인식은 조직이 교환 의무를 위해 열심히 임할 것이라는 신뢰 형성을 통한 계산적 몰입(calculative involvement)을 증진시킨다고 설명하였다.

조직지원인식(perceived organizational support, 이하 POS)이 높을수록 고객 서비스 또한 양호하게 나타나기 때문에 POS를 높일 수 있도록 조직차원에서 노력을 기울이는 일은 중요하다고 간주된다(Vandenberghe et al. 2007; Eder and Eisenberger, 2008). 따라서 조직구성원 개인의 높은 POS 정도는 조직에 대한 정서적 몰입을 강화할 뿐만 아니라, 직무에 대한 책임감, 직무몰입, 조직시민행동과 같은 긍정적인 행위를 유발하기도 한다(Settoon et al., 1996).

이와 같이 호혜성 이론에 의하면 조직이 종사원의 기여와 헌신을 높이 평가하고, 종사원의 복지나 복리후생에 대해 관심을 가지면, 종사원은 조직에 대해 그에 상응하는 의무감이 자리 잡는다. 조직이 종사원에게 좋은 대접을 하면 이에 대한 믿음과 신뢰를 형성해 그에 보답하는 노력과 충성으로 보답해야 한다는 신념이 조직지원인식을 만들게 된다는 것이다. 긍정적으로 구축된 조직지원인식은 높은 성과를 가져오는 교환관계로 이어져 선순환구조를 구축하게 된다(Bae, 2016).

또한, 조직지원인식이 주목받는 데에는 조직몰입의 중요성과도 연관이 된다. 호혜성의 원칙에 의해 구성원들은 조직의 지원만큼 몰입을 하게 됨으로써 직무성과에 긍정적 영향을 준다. 이러한 연유로 POS가 조직구성원에게 행위맥락을 제공하는 것이다(Eisenberger et al., 1986).

조직 구성원들은 스스로가 노력을 기울인 만큼 조직이 과연 얼마나 많은 보상을 해줄 것인지를 예측하기 위해서 조직이 자신에게 관심을 가지며 존중해 주는지를 인지하고자 하며, 그 결과로서 조직에 대한 감정적 예측과 더불어 긍정적인 행동을 나타낸다. 이러한 보상의 과정에서 구성원은 그 조직의 지원을 크기가 아닌 진정성으로 판단하게 된다(Oh et al., 2013). 다시 말해, 구성원이 조직으로부터 배려와 인정을 받고 있다는 믿음은 결국 다시 구성원이 조직에 스스로 몰입할 수 있도록 한다는 것이다.

2.2 조직지원인식 구성요인

조직지원인식에 대한 국내의 연구를 살펴보면 최근 조직지원인식에 따른 구성요인으로 적극적인 정서적·수단적 지원이 조직 구성원들로 하여금 직무역량과 업무몰입에 영향을 미치는 중요한 요인임을 강조하며 입증한 연구들이 증가하고 있다.

Han(2006)은 금융서비스업에 종사하는 직원들을 대상으로 한 연구에서 구성원들의 조직지원에 대한 인식이 높을수록 업무몰입이 강해지고, 업무성과 또한 높아짐을 입증하였으며, 조직 구성원들에 대한 배려나 관심이 다시금 조직 업무몰입에 중요한 요인임을 밝혔다.

Yoo et al.(2007)의 연구에서는 조직지원인식을 형성하는 변수로 인구 통계적 특성과 승진, 복리후생제도, 교육이나 훈련의 기회부여, 의사결정의 참여, 공정한 평가제도, 제도의 공정성, 의사소통, 피드백시스템 등 관리시스템의 다양한 구성요소들을 고려할 수 있으며, 임금체계, 임금수준, 복리후생 등과 같은 기업의 물적 지원도 될 수 있다고 하였다.

Kim(2008)의 상사에 대한 신뢰 및 조직지원인식이 조직시민 행동에 미치는 영향에 관한 연구에서는 조직 구성원에 대한 경제적, 비경제적 관심이나 배려를 직원들이 충분히 인지하였을 경우, 조직의 성과에 대한 바람직한 조직 구성원의 태도나 행동이 형성될 수 있다고 하였다. 또한 상사를 향한 신뢰와 조직지원인식이 조직시민행동의 중요한 변수로 나타났는데, 조직시민 행동을 촉진하기 위해서는 상사와 부하의 관계가 중요하다고 강조함에 따라 각종 신뢰향상 프로그램을 통하여 서로간의 긍정적인 관계 형성을 단독히 하는 것의 중요성을 강조하였다.

Lim(2008)의 연구에서는 조직지원이 신뢰와 공정

Table 1. Previous researches and components in Korea

Years	Major context
Han(2006)	구성원의 조직지원인식이 높으면 업무몰입이 강화되어 업무성과 또한 높아지며, 조직 구성원들에 대한 배려나 관심은 조직 업무몰입에 중요한 요인.
Yoo, Kim, Jung(2007)	조직지원인식을 형성하는 변수로 교육·훈련의 기회부여, 승진, 다양한 복리후생제도, 공정한 평가제도, 의사결정에서의 참여, 의사소통, 제도의 공정성, 피드백시스템 등 관리시스템의 다양한 구성요인을 고려할 수 있으며, 복리후생, 임금수준, 임금체계 등과 같은 기업의 물리적 지원도 될 수 있음.
Kim(2008)	조직 구성원에 대한 경제적, 비경제적 배려와 관심을 조직 구성원들이 온전히 인지할 때 성과에 바람직한 영향을 주는 조직 구성원의 행위와 태도가 형성될 수 있음. 조직시민행동을 촉진하기 위해서는 상사와 부하의 관계가 중요하며, 각종 신뢰향상 프로그램을 통하여 서로간의 긍정적인 관계 형성이 필요함.
Lim(2008)	신뢰와 공정성을 기반으로 한 조직지원이 있을 때 구성원의 더욱 긍정적인 참여와 몰입이 가능함. 특히 일방적 강요가 아닌 경영진의 성의 있는 배려와 지원은 구성원들에게 높은 일체감과 신뢰감을 형성하여 자발적 행동으로 이어짐. 이를 통해 조직 발전에 헌신적으로 참여가 가능케 함.
Park(2011)	지각된 조직지원은 직원의 감정적 몰입을 크게 증가시키며, 조직몰입에 상당한 영향을 줌. 특히 여러 변수들 중, 권한위임에 의해서 가장 크게 영향을 받고 있음. 상담사의 서비스제공에 있어서 재량권을 부여함으로써 상담사는 조직이 자신이 가진 능력을 인정하고 있음을 지각하면 사기를 높이고, 감정적 몰입과 계산적 몰입 또한 긍정적인 방면으로 증가시킴.
Lee(2019)	다양한 지원활동을 통해 조직의 성과에 영향을 주는 좋은 태도를 이끌어낼 수 있는 환경을 만드는 것은 매우 중요하다고 할 수 있으며, 경영진의 입장에서 조직의 지원을 통해 종업원들의 니즈를 명확하게 알 필요성이 있음.
Lim(2020)	칭찬, 인정, 멘토링 등의 비공식적 보상과 공정성이 확보된 승진, 신뢰, 임금인상 등의 공식적인 수혜를 받게 되면 조직지원인식이 높아지고, 조직몰입의 증가로 이어져 결국 조직유효성, 조직성과, 직무태도에도 긍정적인 영향을 미치게 됨.

성을 가졌을 때, 조직 구성원은 조직에 더욱 몰입하고 참여함으로써 긍정적인 영향을 준다는 것을 알 수 있었다. 특히 기업경쟁력의 원천인 인적자원의 개발과 활용은 일방적으로만 강요할 것이 아닌 경영진의 인사관리 전반에 걸친 성의 있는 배려와 조직적 차원의 지원이 구성원들에게 높은 일체감과 신뢰감을 형성하게 하여 자발적 행동을 통해 조직발전에 헌신적으로 참여하게 함을 시사하였다.

Park(2011)의 연구에서는 지각된 조직지원은 직원들의 감정적 몰입을 크게 증가시킨다고 하였으며, 특히 조직몰입에 큰 영향을 주는 것으로 밝혀졌다. 특히 조직지원에 대한 종합적인 지각형성은 권한위임에 의해 가장 높게 영향을 받고 있는 것으로 밝혀졌다.

상담사의 서비스 제공에 있어서 재량권을 부여함으로써 상담사는 조직이 자신의 능력을 인정하고 있음을 인지하게 되어 사기를 높이고, 감정적 몰입과 계산적 몰입 또한 긍정적인 방향으로 증가시킨다고 하였다. 조직을 통해 지원을 받은 구성원들은 능력과 기술이 향상됨에 따라, 리더에게 도움이 될 만한 행위를 하게 되며, 이로 인해 리더들은 호혜성 원칙에 따라 구성원들과 높은 교환관계를 형성한다.

Lee(2019)의 조직지원인식, 지식공유, 직무만족 및 일 몰입간의 관계에 대한 연구에서는 조직지원인식과 일 몰입관계에서 유의한 정(+)의 영향관계가 있음이 확인되었다. 따라서 다양한 지원과 활동을 통하여 조직의 성과에 영향을 주는 좋은 태도로 이끌어낼 수 있는 분위기를 만드는 것이 중요하다고 하였다. 또한 경영진의 입장에서는 조직의 지원을 통해 종업원들이 어떤 요소들을 중요시 하며, 어떻게 반응하는지 명확하게 알 필요성을 시사하였다.

Lim(2020)은 조직지원인식은 조직 구성원이 조직으로부터 인정, 칭찬, 멘토링과 같은 비공식적인 보상과 함께 공정성이 확보된 승진, 임금인상, 신뢰 등의 공식적 보상을 받게 되면 조직지원인식 수준은 더욱 높아지고, 이것은 조직몰입의 증가로 이어져 조직성과, 직무태도, 조직유효성에 매우 긍정적인 영향을 미치게 된다고 주장하였다.

III. 연구의 설계

3.1 연구모형 및 가설 설정

연구자는 앞서 이론적 고찰에서 제시되었던 사회적 교환이론 및 이를 토대로 파생된 조직지원인식 관련

국내의 선행연구들을 토대로 다음과 같은 연구모형을 제시하였다.

조직지원인식을 구성하는 가장 기본적인 인과관계는 저비용항공사의 조직지원에 대한 구성원들의 인식에서 출발한다. 본 연구의 대상으로 선정한 국내 A-저비용 항공사는 경쟁사들과 차별화를 위해 E급 항공기(A330-300)을 선제적으로 도입하였다. 해당 기재를 활용하여 A-저비용항공사는 기존의 단거리 노선에 집중하던 저비용항공사의 네트워크 구조를 과감히 탈피하여 오세아니아 및 유럽 노선까지 취항하고 있다. 본 노선들은 해당 항공사의 최고 핵심 수익 노선들 중 하나로서 성공적인 항공기 운항을 위해 객실승무원들에게 증장거리 노선 취항에 필요한 다양한 회사 전사적 차원의 물적 및 인적 지원을 아끼지 않고 있다. 따라서 연구자는 저비용항공사에 소속된 객실승무원들의 조직지원인식은 조직 동일시에 긍정적인 영향을 미치고, 다시 조직 동일시는 직무몰입에 긍정적인 영향을 준다는 이론적 연구가설을 설정하였다.

H-1: 항공사 객실승무원이 인식하는 조직지원은 조직 동일시에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H-2: 항공사 객실승무원이 인식하는 조직 동일시는 직무 몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

아울러, 이론적 고찰에서 검토되었던 항공사 조직 내 권한위임과 조직공정성을 조직지원인식과 조직 동일시 사이 매개변수로 상기 이론적 연구모형에 포함하였다. 이를 통해 조직지원인식이 조직 동일시에 미치는 인과적 영향관계에 있어 직접적인 영향력뿐만 아니라, 간접적인 영향력까지 모두 고려하고자 하였다. 이러한 직접 및 간접적 인과관계를 토대로 한 연구 가설들은 다음과 같다.

H-3: 항공사 객실승무원이 인식하는 조직지원은 권한 위임에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H-4: 항공사 객실승무원이 인식하는 조직지원은 조직 공정성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H-5 : 항공사 객실승무원이 인식하는 업무수행 중 권한 위임은 조직 동일시에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

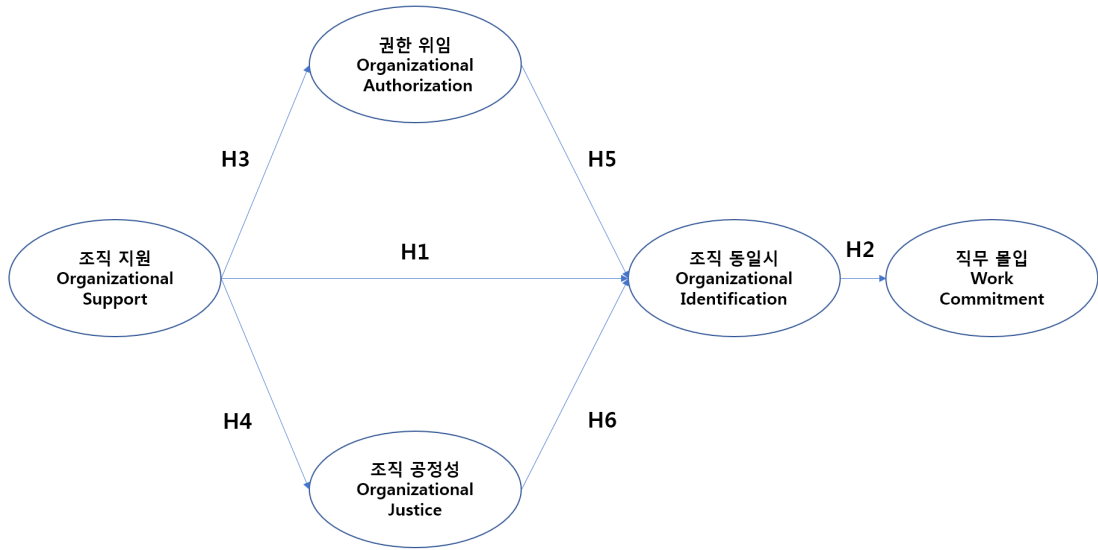


Fig. 1. Hypothetical research model

H-6 : 항공사 객실승무원이 인식하는 업무수행 중 조직공정성은 조직 동일시에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2 표본추출 및 방법론

연구자는 본 연구 및 실증분석의 대상으로 국내 A-저비용항공사에서 근무하는 객실승무원들을 선정하였다. 왜냐하면 그들은 타 저비용항공사 경쟁사들과 차별화된 중장거리 기체 운용 경험이 풍부하며, 중장거리 노선에 특화된 저비용항공사 객실서비스를 제공 중이기 때문이다. 따라서 연구자는 해당 표본 집단은 누구보다도 항공사 차원의 전사적 지원에 대한 인식이 분명하다고 판단했기 때문이다.

설문지는 2024년 1월 13일부터 2024년 2월 3일까지 약 3주 동안 표본 집단을 대상으로 배포하였다. 설문지를 구성하는 문항들은 다음과 같다. 연구자는 POS 핵심 변수들인 조직지원인식은 총 15문항, 조직 동일시 6문항 및 직무몰입은 총 12문항으로 구성하였다. 아울러 국내의 선행연구들을 토대로 매개변수인 권한 위임은 6문항, 조직공정성은 15문항으로 구성하였다.

1월 중순부터 2월초는 항공업계에 있어서 동계 극성수기에 해당하는 만큼 A-저비용항공사 객실승무원들을 대상으로 총 350개 설문용 Google Forms를 통하여 배포하였다. 이 중 응답이 불성실하거나 불완전한 표본을 제외하고, 총 309개 유효설문지를 회수하여 유효

효율은 약 88.3%를 나타내었다.

수집된 유효설문지 표본을 토대로 연구자는 구조방정식(SEM, structural equation model) 실증분석을 수행하였다. 구조방정식은 연구자가 직접 측정하기 어려운 잠재변수(latent variable)간 인과적 영향 관계를 분석하기 위한 통계분석 기법이다. 기존의 다중회귀분석에서 독립변수들(x1, x2, x3...)를 기반으로 실증 분석을 수행하기 때문에 잠재변수를 처리하기 힘들다. 반면에 구조방정식은 다중회귀분석과 달리 설문문항들을 관측변수(observed variable)로 설정하여 잠재변수를 구성할 수 있으며, 여러 개 잠재변수들 사이 인과적 관계를 동시에 분석할 수 있다.

IV. 실증분석

4.1 인구통계학적 분석

응답에 참여한 A-저비용항공사 객실승무원들 중 여성 및 남성의 비율은 각각 75.4% 및 24.6%로 나타났다. 응답자들의 연령을 보면 94% 이상 20-30대로 구성되어 있었다. 연령대는 MZ세대에 치중되어 있었지만, 근무경력에 따라 연차별로 고른 분포를 보여주었다. 특히 해당 항공사에서 사무장 자격 관련 질문에 대해 응답자의 34.6%는 보유하고 있는 것으로 판명되었다. 그 외 인구통계학적 질문과 관련하여 객실승무원 응답자들의 평균 연령이 낮았던 관계로 74.8%는 미혼

으로 나타났으며, 92% 이상이 학사 이상의 학력을 보유한 것으로 조사되었다(Table 2 참조).

4.2 확인적 요인분석

다음으로 구조방정식 실증분석 과정에서 연구자가 분석하고자 하는 잠재변수와 관측변수를 최종적으로 선정하는 확인적 요인분석을 수행하였다. 확인적 요인분석은 Fig. 1에 제시된 총 5개 잠재변수들을 대상으로 수행하였으며, 그 분석 결과는 Table 3에 제시되어 있다.

우선 확인적 요인분석 모형에 대한 적합도 분석 결과, 전체 모형적합도를 나타내는 CMIN/df 값은 2.419로 구조방정식 모형분석에서 수용할 만한 수준인 3.0 미만인 것으로 나타났다. 그 외에 적합도 분석결과를 살펴보면 RMR은 수용할 만한 수준인 .05미만인 .047을 나타내었으며, NFI 및 RFI는 우수한 적합도 기준인 .9에 근접하는 수치를 보여주었다. 아울러 IFI .910, TLI .904 그리고 CFI .910 등으로 나타나, 일부 적합도 계수들에서는 우수한 모형 적합도 기준인 .9를 초과하는 것으로 분석되었다. 마지막으로 RMSEA 계수의

경우 .08 이하는 수용할 만한 수준이며, .06 이하는 우수한 모형 적합도를 나타내는 데, 본 확인적 요인분석 모형의 RMSEA 값은 .068로 나타나 본 모형의 분석결과는 종합적으로 매우 수용할 만한 것으로 판명되었다.

확인적 요인분석 결과, 총 5개의 잠재변수들이 도출되었다. 조직지원은 총 15개의 관측변수로 구성되었고, 직무몰입은 총 9개 관측변수, 조직공정성은 총 10개 관측변수, 조직동일시는 총 6개 관측변수이었으며, 마지막으로 권한위임은 총 5개 관측변수들로 구성되었다. 이렇게 도출된 5개 잠재변수들을 토대로 연구자는 경로분석을 실시하여 연구 설계에서 제시한 6개 연구가설을 검증하였다.

4.3 경로분석

5개 잠재변수들에 대한 경로분석 결과는 Fig. 2 및 Table 4에 제시되어 있다. 첫째, 선행연구에서는 조직지원 인식이 강할수록 조직구성원들의 조직 동일시 현상이 높아지는 것으로 나타났다. 하지만 본 연구자가 저비용항공사 객실승무원들을 대상으로 실증분석한 결과, 국내 저비용항공사에서 조직지원 인식이 강할수록 오히려 조직 동일 시 현상을 저해하는 것으로 나타났다. CR 값 및 유의확률이 각각 -2.423 및 .015로 나타나 95% 신뢰수준에서 조직지원인식과 조직동일시 변수들 간 유의한 부(-)의 효과가 판명되었다. 따라서 H-1은 기각되었다.

둘째, 조직지원인식은 조직동일시에 간접적으로 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로도 분석되었다. 조직지원인식은 권한위임에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(4.447, $p < .01$), 조직지원에 영향을 받은 권한위임은 조직동일 시에 매우 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것(4.311, $p < .01$)으로 판명되었다. 마찬가지로 조직지원인식은 조직공정성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(16.694, $p < .01$), 조직지원에 영향을 받은 조직공정성은 조직동일 시에 매우 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것(3.782, $p < .01$)으로 판명되었다.

다시 말해서 국내 저비용항공사 객실승무원들은 조직지원인식 그 자체만으로는 조직 동일시 및 직무몰입에 유의한 긍정적인 영향을 받지 못한다는 인식이 매우 강하게 나타난 것이다. 반면에 조직지원이 권한위임 또는 조직공정성과 동반되었을 때는 조직 동일시 현상이 강하게 나타나고, 이는 곧바로 직무몰입으로 연결되

Table 2. Demographics of sample (n=309)

Classification		Frequency	Ratio
Sex	Male	76	24.6
	Female	233	75.4
Age	20's	94	30.4
	30's	198	64.1
	40's	17	5.5
	Over 50's	-	-
Education	College	15	4.9
	University	285	92.2
	Master/MBA	8	2.6
	Ph.D	1	0.3
Marriage	Single	231	74.8
	Married	78	25.2
Work experience	I year	53	17.2
	1-3 years	59	19.1
	3-5 years	60	19.4
	5-10 years	90	29.1
	Over 10 years	47	15.2
Purser	Qualified	107	34.6
	Not qualified	202	65.4

Table 3. Construct validities of variables

Latent variables		Beta	Std. error	C.R.	p	Std. beta	SMC
Organizational support (OS) 15	→	1.000				.848	.719
Organizational support (OS) 14	→	1.040	.053	19.645	***	.849	.721
Organizational support (OS) 13	→	1.018	.051	19.998	***	.858	.736
Organizational support (OS) 12	→	1.030	.050	20.448	***	.868	.754
Organizational support (OS) 11	→	1.008	.052	19.280	***	.840	.706
Organizational support (OS) 10	→	.805	.049	16.584	***	.767	.588
Organizational support (OS) 09	→	1.049	.053	19.805	***	.853	.728
Organizational support (OS) 08	→	.918	.048	19.089	***	.835	.698
Organizational support (OS) 07	→	1.015	.050	20.422	***	.868	.753
Organizational support (OS) 06	→	.966	.050	19.137	***	.837	.700
Organizational support (OS) 05	→	.885	.046	19.163	***	.837	.701
Organizational support (OS) 04	→	.969	.049	19.725	***	.851	.724
Organizational support (OS) 03	→	.836	.045	18.718	***	.826	.682
Organizational support (OS) 02	→	1.077	.051	21.205	***	.885	.784
Organizational support (OS) 01	→	.986	.047	20.923	***	.879	.773
Work engagement (WE) 10	→	1.000				.717	.514
Work engagement (WE) 09	→	1.094	.080	13.683	***	.789	.622
Work engagement (WE) 05	→	1.175	.092	12.730	***	.735	.541
Work engagement (WE) 04	→	1.287	.090	14.357	***	.827	.684
Work engagement (WE) 03	→	1.375	.089	15.366	***	.884	.781
Work engagement (WE) 02	→	1.217	.083	14.582	***	.839	.705
Work engagement (WE) 01	→	1.192	.080	14.809	***	.852	.726
Work engagement (WE) 11	→	1.153	.084	13.802	***	.796	.633
Work engagement (WE) 12	→	1.058	.086	12.251	***	.708	.501
Organizational justice (OJ) 01	→	1.000				.828	.686
Organizational justice (OJ) 02	→	.976	.055	17.772	***	.823	.677
Organizational justice (OJ) 03	→	1.065	.059	18.059	***	.831	.691
Organizational justice (OJ) 04	→	.928	.057	16.276	***	.777	.603
Organizational justice (OJ) 05	→	.999	.061	16.419	***	.781	.610
Organizational justice (OJ) 07	→	1.133	.065	17.527	***	.816	.665
Organizational justice (OJ) 08	→	1.228	.069	17.837	***	.825	.680
Organizational justice (OJ) 09	→	1.228	.072	17.089	***	.802	.644
Organizational justice (OJ) 10	→	1.261	.073	17.354	***	.810	.657
Organizational justice (OJ) 11	→	1.045	.061	16.998	***	.800	.639
Organizational identification (OI) 06	→	1.000				.791	.626
Organizational identification (OI) 05	→	.984	.060	16.483	***	.828	.685
Organizational identification (OI) 04	→	1.116	.065	17.048	***	.848	.720
Organizational identification (OI) 03	→	.975	.059	16.535	***	.830	.688
Organizational identification (OI) 02	→	1.083	.063	17.159	***	.852	.727
Organizational identification (OI) 01	→	1.098	.063	17.299	***	.858	.735

Latent variables		Beta	Std. Error	C.R.	p	std. beta	SMC
Organizational authorization (OA) 06	→	1.000				.843	.711
Organizational authorization (OA) 04	→	1.001	.053	18.975	***	.844	.713
Organizational authorization (OA) 03	→	1.094	.055	19.989	***	.870	.757
Organizational authorization (OA) 02	→	.999	.048	20.762	***	.888	.789
Organizational authorization (OA) 01	→	.970	.047	20.710	***	.887	.787
Model fit index		CMIN=2,261.424, df=935, CMIN/df=2.419, p<.000, RMR=.047, NFI=.856, RFI=.847, IFI=.910, TLI=.904, CFI=.910, RMSEA=.068					

** <.01

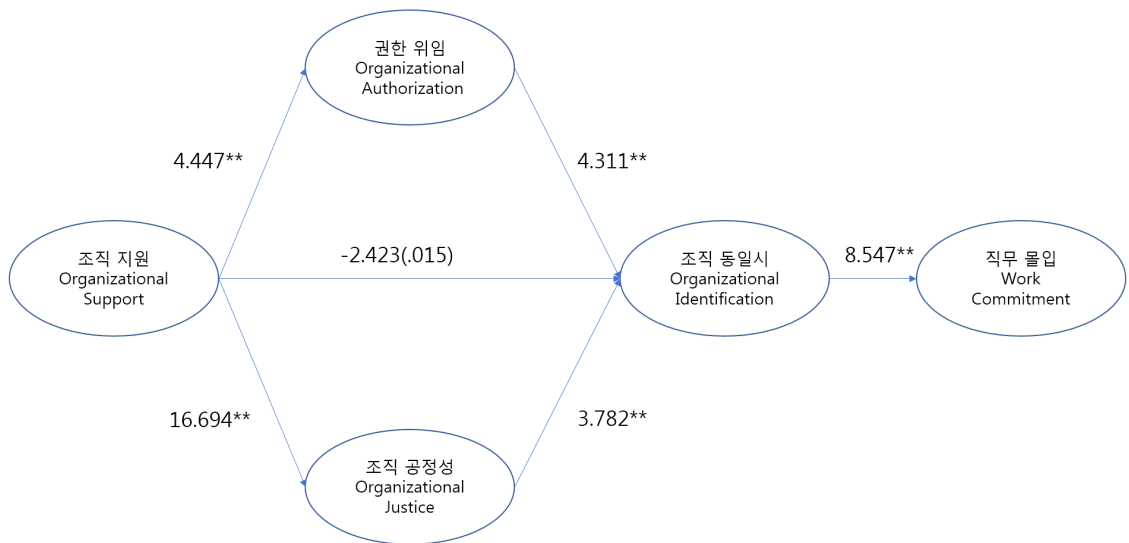


Fig. 2. Path analysis results (** <.01)

Table 4. Regression weights among variables

Latent variables		Estimate	S.E	C.R.	p	Hypothesis test	
Organizational support	→	Organizational justice	.776	.046	16.694	***	H3 accepted
	→	Organizational authorization	.328	.074	4.447	***	H4 accepted
Organizational justice	→	Organizational identification	-.211	.087	-2.423	.015	H1 rejected
	→		.534	.124	4.311	***	H5 accepted
Organizational authorization	→		.522	.138	3.782	***	H6 accepted
Organizational identification	→	Work engagement	.151	.041	3.664	***	H2 accepted
Model fit index		CMIN=2,188.492, df=934, CMIN/df=2.343, p<.000, RMR=.046, NFI=.860, RFI=.852, IFI=.915, TLI=.909, CFI=.915, RMSEA=.066					

는 것으로(8.547, $p < .01$) 분석되었다.

V. 결 론

구조방정식을 통한 실증분석 결과 본 연구의 표본이 된 저비용항공사 객실승무원들은 회사차원의 조직지원에는 많은 지원이 있음에도 그 자체만으로는 피부에 와닿게 인지하지 못한다는 반응이 매우 강하게 나타났다. 따라서 양적 지원보다는 현장 승무원들과의 소통과 더불어 직무 특성에 따른 이해를 토대로 맞춤형 지원을 통한 방식이 더 효과적일 것이라고 판단된다.

이는 실제로 얼마나 지원을 받고 있느냐보다 조직구성원들이 어떻게 인식하고 지각, 해석하는지에 대한 중요성을 다시금 일깨워준다. 인구통계학적 분석에 따르면 309명의 표본 중 34.6%를 차지하고 있는 107명의 응답자는 사무장 자격을 보유하고 있었다. 사무장은 회사를 대표하여 객실에서의 권한과 책임의식을 가지고 업무를 하게 됨에 따라 업무수행 중 이러한 책임의식은 조직동일시에 유의한 영향을 미친다는 결과로 해석할 수 있다.

승진이나 보상, 인사평가, 직무수행과 관련된 조직공정성 항목에서는 연구결과처럼 조직과의 신뢰확보가 선행된다면 시간약속과 신뢰가 중요한 항공사에서 철저한 근태관리와 자기계발을 통한 선의의 경쟁 속에서 항공사의 유능한 구성원들의 이미지 제고에도 영향을 줄 수 있으며, 본인의 업무에 자발적으로 더욱 책임감을 가지고 집중과 발전을 도모할 수 있을 것이다.

이처럼 객실승무원이 인식하는 조직지원은 권한위임과 조직공정성, 조직동일시에 유의한 영향을 주어 조직구성원들에게 업무의 기준과 자발적 행동 방향을 설정해 줄 수 있을 것이다. 이는 객실승무원들의 업무 환경과 태도에도 영향을 미쳐, 회사와 상호 일체감을 느끼게 해 줄 것이다. 객실승무원들은 조직의 지원을 받은 만큼 깊이 몰입을 하게 되며, 직무몰입에도 긍정적 영향을 주어 나아가 조직의 성과에 기여하는데 중요한 요인이 될 것이다. 결과적으로 이는 조직과 구성원 서로에게 좋은 결과를 가져올 수 있으리라 사료되며, 추후 조직지원인식과 직무몰입의 관계에서 영향을 줄 수 있는 더 많은 요인들을 매개변수 또는 통제변수로 설정하여 연구의 범위를 더욱 확대하여 분석해 본다면 항공운송업체가 기대하는 성과목표 증대에 많은 기여를 할 수 있는 다양한 시사점을 제공하는 연구가 될 것이다.

References

1. Ahn, W. S., Kang, D. W., "Study on internal marketing of hotels banquet service", *Journal of Product Research*, 22(6), 2000, pp.59-84.
2. Bae, S. S., "A study on the effect of perceived organizational support and employment preparation activities for the awareness of 'Good Jobs': Focusing on Korean and Japanese university students", Ph.D. Thesis., Kongju National University, Kongju, 2016.
3. Choi, H. T., "A study on the impact of organizational identification on organizational commitment and organizational citizenship behaviors (OCB's): Focused on the moderating effect of employment types", Ph.D. Thesis, Kyonggi University, Suwon, 2007.
4. Han, J. H., "A study on the organizational citizen behavior or moderating effects of perceived organizational support between the antecedents of job insecurity and the job insecurity", *Journal of Human Resource Management Research*, 13(4), 2006, pp.209-229.
5. Hong, S. H., "A study on the effects of cabin crew's smart work environmental factors on organizational effectiveness and job performance: Focused on a airline", Ph.D. Thesis, Kyonggi University, Suwon, 2021.
6. Jin, C. W., "The effect of organizational justice and perceived organizational supply on job satisfaction of airline's cabin crew", M.S. Thesis, Honam University, Kwangju, 2016.
7. Kim, S. H., "A study on possible effectiveness of Trust in Supervisors(TIS) and Perceived Organizational Supports(POS) in Organizational Citizenship Behavior(OCB): Based on moderating effects of the Locus of Control (LOC)", M.S. Thesis, Chonnam National University, Daejeon, 2018.
8. Kim, Y. J., "Influence of flight attendant's emotional labor for jay customers to the turnover intention: Moderating effect of perceived organization support", Ph.D. Thesis, Sejong University, Seoul, 2016.

9. Lee, D. S., "The effect of delegation and perceived organizational support on organizational identification and contextual performance", M.S. Thesis, Kwangwoon University, Seoul, 2010.
10. Lee, H. S., "The effects of rewards and empowerment for service encounter employee on the service quality", *Journal of the Korea Service Management Society*, 6(2), 2005, pp.215-240.
11. Lee, Y. J., "The impact of jaycustomer behavior on the cabin crew's prosocial service behavior: Moderating effect of perceived organizational support", M.S. Thesis, Korea Aerospace University, Goyang, 2023.
12. Lee, Y. J., "The relationships of perceived organizational support, knowledge sharing, job satisfaction and work engagement", Ph.D. Thesis, Gachon University, Seongnam, 2019.
13. Lim, D. H., "The effect of job insecurity on affective organizational commitment and job performance: Focused on the moderating effect of perceived organizational support", Ph.D. Thesis, Gachon University, Seongnam, 2020.
14. Lim, J. S., "A study of influences of fairness perception on perceived organizational support, organizational commitment and organizational citizenship behavior: The emphasis on the comparison between profit and non-profit organizations", Ph.D. Thesis, Kangnung National University, Gangneung, 2008.
15. Oh, A. R., Park, K. K., Yong, H. J., "The relationship of perceived organizational support and deviant behavior in the workplace: The mediating effect of affective commitment and the moderating effect of organization-based self-esteem", *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 26(1), 2013, pp.119-148.
16. Oh, C. W., "A study on the effect of perceived employment change and infectious disease perception on turnover intention by flight attendant: A control effect of organizational support", Ph.D. Thesis, Kyonggi University, Suwon, 2021.
17. Park, H. C., "A study on determinants of organizational commitment, service quality, and turnover intention of customer service representatives in a call center: Based on social exchange theory and internal marketing", Ph.D. Thesis, Chonnam National University, Kwangju, 2011.
18. Park, I. S., Hong, Y. S., and Park, J. Y., "A study of the effect of flight attendants' transformational leadership on their job satisfaction and loyalty", *Journal of the Korean Society for Aviation and Aeronautics*, 2015, pp.212-223.
19. Yi liu, "The effects of perceived organizational support on employee's job involvement: Focused on the moderator role of job satisfaction and the mediating effect of perceived insider status", Ph.D. Thesis, Jeonju University, Jeonju, 2023.
20. Yoo, H. K., Kim, M. Y., and Jung, H. K., "Employees' big 5 personality, perceived organizational support, and customer performance in food service corporations", *Korea Academic Society of Hotel Administration*, 16(5), 2007, pp.201-219.
21. Bitner, M. J., "Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses", *Journal of Marketing*, 54(April), 1990, pp.69-82.
22. Blau, P., "Exchange and power in social life", Routledge, 1964.
23. Buchanan, B., "To walk an extra mile the whats, whens, and whys of organizational commitment", *Organizational Dynamics*, 3(4), 1975, pp.67-80.
24. C. H. Ng Stephen. "The role of perceived organizational supports and management nationality amid physical workplace's planned quality change", *Asia Pacific Management Review*, 28, 2023, pp.132-145.

25. Eder, P., and Eisenberger, R., "Perceived organizational support: Reducing the negative influence of coworker withdrawal behavior", *Journal of Management*, 34(1), 2008, pp.55-68.
26. Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, D., "Perceived organizational support", *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 1986, pp.500-507.
27. Fred Mael, and Blake E. Ashforth., "Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification", *Journal Of Organizational Behavior*, 13, 1992, pp.103-123.
28. Settoon, R. P., Bennett, N., and Liden, R. C., "Social exchange in organizations: Perceived organizational support, leader - member exchange, and employee reciprocity", *Journal of Applied Psychology*, 81(3), 1996, pp.219.
29. Think-Van Vu., "Perceived socially responsible HRM, employee organizational identification, and job performance: The moderating effect of perceived organizational response to a global crisis", *Heliyon*, 8, 2022, e11563.
30. Vandenberghe, C., Bentein, K., Michon, R., Chebat, J. C., Tremblay, M., and Fils, J. F., "An examination of the role of perceived support and employee commitment in employee-customer encounters", *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 2007, pp.1177-1187.
31. Wayne, S. J., Shore, L. M., and Liden, R. C., "Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective", *Academy of Management Journal*, 40(1), 1997, pp.82-111.