

항공사 객실승무원의 직업정체성이 이직의도에 미치는 영향: -과업갈등의 매개효과-

Impacts of Job Identity on Turnover Intention of Airline Cabin Crews :Focus on the Mediating effects of Task Conflict

양혜련* · 김형곤**

Hye-Ryeon Yang · Hyoung-Gon Kim

Abstract

The purpose of this study is to investigate the interrelationship between job identity, task conflict and turnover intention. A particular attention has been given to the mediating effects of task conflict between job identity and turnover intention. Drawing on existing literature, it was postulated that the level of job identity tends to reduce the degree of turnover intention particularly because the level of job identity can decrease task conflicts which in turn result in lowering turnover intention. A survey was conducted to the airline cabin crews to examine the mediating model. The results show that there is a significant negative relationship between job identity and turnover intention as hypothesized. Also, task conflict had a positive relationship with turnover intention. Furthermore, mediating effects of task conflict were found between job identity and turnover intention. Theoretical and practical implications associated with the results were discussed along with future research suggestions.

주제어 : 직업정체성(Job Identity), 이직 의도(Turnover Intention), 과업 갈등
(Task Conflict)

* 세종대학교 호텔관광경영학과 박사과정. hryang98@naver.com

** (교신저자) 세종대학교 관광대학원 부교수. hkim@sejong.ac.kr

I. 서 론

항공사 객실승무원이 수행하는 대부분의 업무는 고객과의 최 접점에서 이루어지기 때문에 항공사에 대한 서비스 품질평거나 궁극적인 고객만족에 매우 중요한 영향을 미치는 존재로서 항공사 객실승무원의 역할에 대한 관심은 지속적으로 높아지고 있다(이미연,2005; Bienstock, Demoranville& Smith, 2003). 하지만, 최근 평생직장이라는 의미가 사라지고 급변하는 경영환경으로 인해, 더 높은 수준의 임금과 경력 개발의 기회를 찾으려는 항공사 객실승무원들의 이직률 또한 상승하고 있는 추세이다(Gustafson,2002). 높아지는 이직률은 항공사에서 새로운 직원 채용 및 교육에 소비되는 비용을 증가시켜 기업의 경제적 손실로 이어지고, 직원의 사기저하 및 고객서비스 품질의 저하로 이어질 수 있다는 점에서 우려가 커지고 있다(Gray,Niehoff& Miller,2000).

항공사 조직에서 객실승무원들의 이직률이 타 산업 종사자들에 비해 높은 편으로 나타나고 있기 때문에(Chen,2006), 항공사 객실승무원들의 이직률을 낮추기 위한 방법을 찾는 노력들이 이루어지고 있다. 관련 연구들에서도 이러한 현상을 반영하여, 이직의도에 영향을 미칠 수 있는 요인들이 무엇이고 어떠한 과정을 통해 이직의도가 형성되는지에 관한 연구들이 지속적으로 진행되고 있다(Anvari,Jianfu&Chermahini, 2013; Baloch, Zaman&Jamashed;2014).

항공사 객실승무원들의 이직의도와 관련된 연구들에서는 개인-직무적합성, 직업 존중감, 감정노동 및 갈등과 같은 요인들이 이직의도에 영향을 미치는 변수로서 실증적 검증의 대상이 되어왔다. 이러한 변수들 중에서 승무원들이 인식하는 직업 정체성의 역할과 영향에 대한 관심이 높아지고 있다. 이는 국내 항공사의 제도와 문화와 밀접하게 연관되어 있다. 현재 국내 대다수의 항공사에서 객실승무원들의 업무는 팀제도로 운영되기 때문에 원활한 팀워크에 대한 중요성이 더욱 커지고 있다(조선이,2015). 항공사 객실승무원들의 직무 특성상, 감정노동이나 갈등 상황을 효율적으로 극복하기 위한 해결책 중 하나로서 직업정체성의 함양이 중요한 요소로서 대두되고 있다. 직업정체성은 본인이 직업에 갖고 있는 자부심이나 소명의식 같은 내재된 심리적 인식과 전문적인 직업적 태도 등과 같은 주관적인 판단에 의해 생성되는 것으로 직업정체성의 함양이 이직의도를 낮출 수 있다는 연구결과들이 제시된 바 있다 (전태준,2006; 고병호,2010). 즉, 직업정체성은 종사원이 직업에 적응하고 직장에 만족하기 위해 업무에 대한 확고한 신념을 확립하려하는 노력의 결과물이며,

확고한 직업정체성은 본인이 인식하는 직업의 전문성과 연계된 태도라고 볼 수 있다.

항공사 객실승무원들에게 있어 직업정체성이 이직의도를 낮출 수 있는 중요한 요인이라는 주장에 대한 타당성은 일부 연구를 통해서 지지되고 있으나, 직업정체성이 이직의도에 미치는 영향에 대한 심리적 기제가 명확하게 제시되고 있지 않다. 이에 본 연구에서는 과업갈등이라는 변수를 통해 이 관계에 대한 구조를 명확히 밝히고자 하였다. 항공 서비스의 업무 특성상 객실승무원 업무의 역할이행 과정에서 역할요구에 대한 불확실성으로 인해 팀내 과업갈등이 유발될 가능성이 높다고 볼 수 있다(박경규, 윤종록, 1997). 승무원들이 인식하는 직업정체성은 이러한 팀내 과업갈등에도 직접적인 영향을 미칠 수 있는 요인으로 볼 수 있으며, 과업갈등은 그들이 인식하는 이직의도에도 영향을 미칠 수 있는 요인으로 나타나고 있다 (De Dreu & C. K. Weingart, 2003).

이에 따라 본 연구에서는 승무원들이 인식하는 직업정체성이 팀내에서 발생할 수 있는 과업갈등을 낮출 수 있는 역할을 수행하여 궁극적으로는 그들의 이직의도를 낮추는 효과를 가져올 수 있다는 심리적 기제에 주목하였다. 좀 더 세부적으로는, 항공사 객실승무원들의 직업정체성이 이직의도에 미치는 영향에 있어서 과업갈등이라는 매개변수의 효과를 실증적으로 검증하고자 하는 것이 본 연구의 목적이다. 본 연구의 결과는 최근 빈번하게 시행되고 있는 승무원들에 대한 직업정체성 함양 교육프로그램이 가져올 수 있는 효과를 이론적 측면 뿐 아니라 실증적인 측면에서도 명확하게 보여줄 수 있다는 점에서 그 의의가 있다.

II. 이론적 배경 및 가설설정

1. 직업정체성

항공사 객실승무원이라는 직업은 기본적인 서비스 마인드와 항공기 전반에 대한 전문적인 지식 함양으로 안전과 서비스라는 업무를 동시에 수행해야 하기 때문에 직업에 대한 정체성의 확립이 필수적으로 요구되어 지는 직업이라고 할 수 있다. 최근 객실승무원들의 직업정체성이 강조되어 지는 이유는 직업정체성을 높게 가지고 직무에 충실할 때 직무만족을 느끼며, 조직에 헌신하게 되는 긍정적인 영향을 끼치게 되어 양질의 서비스를 제공할 수 있기 때문에 중요성이 강조되어지고 있다 (최윤정, 2008)

객실승무원은 일반적인 근무환경과는 확연히 다른 항공기라는 특수한 환경에서 근무하기 때문에 타 직종과는 다른 특수성이 인정되며, 보편적이지 않은 상황 속에서 모든 업무와 비정상 상황 등을 본인이 판단하고 수행해야 한다. 또한 객실승무원은 전문적 지식과 기술에 근거하여 상황 판단 및 해결을 해야 함으로 전문성이 뒷받침 되어져야 하기 때문에 항공사는 정기 교육 프로그램을 통해 서비스와 안전에 대한 철저한 대비능력과 직업의식의 함양을 위해 매해 정기적인 교육을 실시하여 객실승무원들의 업무에 대한 전문적인 직업 태도를 기르고 있다.

(Erikson,1968)은 직업정체성을 ‘본인의 직무에 대해 본인이 느끼는 주체성과 속해 있는 집단에 감정적 동일시를 가지는 것’이라고 정의하였다. 고객 최접점에서 근무하는 객실승무원들의 직업에 대한 자부심과 효능감이 직업정체성을 확립할 수 있도록 지원 하며, 일차적으로는 고객만족으로 연결되며 최종적으로는 본인 자신의 직업에 대한 직업정체성 확립으로 직업에 대한 애착과 감정적 동일시의 긍정적인 결과를 도출해 낼 것이라고 사료된다.

이처럼 스스로 전문직업인이라고 내리는 주관적 평가를 전문직업적 정체성이라 하여 다른 직업과 구별되는 직업에 관한 자기의식으로, 직업과 관련된 성향과 감성에 대한 무의식으로, 이는 자신이 속한 직업에 대해 가지는 감정적인 동일시라고 볼 수 있다(박종우,1994; 이지은,2002). 이처럼 직업정체성에 관한 선행 연구들에서 직업에 대한 태도가 업무성과와 업무수행의 태도에 주요한 영향을 미친다는 결과를 보여주어 높은 관심을 받고 있으며(강용관,2013),

이와 같은 이유로 본 연구에서 객실승무원들의 직업정체성은 직업에 대한 자부심과 감정적인 동일시로 직업 자체에 대한 태도와 업무성과로 직결되어 지기 때문에 직업정체성이 이직의도를 낮추는 유의미한 관련성을 가지고 있는 요인으로 보고 영향 관계를 살펴보고자 한다.

2. 과업갈등

객실승무원은 팀매니저와 승객들의 이중 감시와 통제의 관계에서 업무를 수행하기 때문에 본인의 감정을 조절하며 감정노동을 수행해야 한다. 근무 중 여러 갈등 상황으로 과업갈등은 필연적으로 발생되며, 과업을 수행하면서 나타나는 관점, 아이디어, 의견 등에 대한 팀원들 간의 불일치로 인해 긴장된 분위기나 마찰을 겪게 된다(Jehn,1995). 객실승무원은 팀 비행 시 의견 불일치로 인해 수많은 갈등상황에 노출되고 이를 극복하기 위한 개인적인 노력과 기업차원에서의 소통창구를 마련해 놓고 있는 상황이지만 이는 원활하게 운영되어지지 않고 있다. 소통창구의 비밀 보장 및 갈등 상황에 대한 정확하고 객관적인 평가 및 해결방안을 모색하기가 어렵기 때

문에 객실승무원들이 과업갈등을 경험할 때 해결할 수 있는 방법은 미미한 상황이다.

조직 내에서 갈등은 필연적으로 발생하는 것으로 원인은 상호간의 원활하지 못한 의사소통으로 인한 오해, 역할에 대한 갈등, 권력의 차이로 인한 갈등이 발생되고 있다(Milton, 1981). 기내의 환경은 소음이 심하고 제한된 시간내에 동일한 서비스를 진행해야 하기 때문에 객실승무원의 서비스 숙련도와 스킬에 따라 시간의 제약을 받게 되며, 위계적 문화로 인해 선후배간의 의사소통의 부재로 갈등이 빈번하게 발생하게 된다.

갈등은 부정적인 측면도 있지만 그 반면에 긍정적인 측면이 존재한다는 선행연구들에서는 역기능만 존재 하는 것이 아니라 순기능적인 역할도 포함하고 있다고 주장하고 있다. 갈등관리가 원활하게 관리되어 진다면 창의적이고 혁신적인 조직 문화를 형성하는데 도움이 되며, 갈등 발생 시 업무에 대한 관점이나 의견의 차이로 상호 인식하며 복잡한 업무에 대해 다양한 의견교환 및 문제해결에 대한 새로운 대안을 제시할 수 있게 되어 업무 성과를 높은 수준까지 올릴 수 있다고 한다 (Amanson, 1996; Jehn, 1995; 한성호, 2008).

이와 반대로 (De Dreu & Weingart, 2003)는 팀 내의 갈등과 종사원의 조직에 대한 잔류의도와의 관계를 보았고 과업갈등이 조직 잔류의도에 부정적인 영향을 미친다고 하였다. 갈등은 현실적이거나 인지적인 생각의 차이로 발생하며 종사원간의 긴장의 결과로 대립하고 분열하는 것으로 근무에 대한 의욕을 감소시켜 과업수행에 영향을 미치는 중요한 요소라고 주장하였다.

이와 같이 과업갈등에 대한 기존 연구에서는 긍정적인 결과와 부정적인 결과로 혼재되어 있지만 여러 연구들을 종합해 볼 때 객실승무원의 이직의도에 과업갈등이 긍정적인 영향보다 부정적인 영향을 미칠 것으로 추론해 볼 수 있다.

따라서 항공사 객실승무원을 대상으로 과업갈등을 매개변수로 본 연구는 전무한 실정이기에 본 연구에서는 과업갈등을 종사원들의 이직에 대한 의사를 높이게 될 수 있는 변인으로 투입하여 직업정체성과 이직의도의 관계에서 과업갈등이 어떠한 영향을 주는지를 살펴보고자 한다.

3. 이직의도

Bluedom(1982)는 이직의도는 개인이 조직 구성원으로 조직을 떠나려는 태도나 행동으로 구성원들의 이직률을 측정하는 변수로 이직의도를 정의하였다. 또한, 이직의도는 이직과정에서 중요한 변수로 작용하여 이직에 영향을 주는 직접적인 선행변수가 됨을 밝혔다. 실제 종사원들이 이직의도의 충동을 빈번하게 느끼게 된다면 서

비스의 질적 수준이 저하되어 조직의 활성화에도 영향을 주기 때문에 이직의도는 이직행동의 중요한 선행변수이며, 실제 이직할 의도가 있다고 얘기한 종사원은 실제로 이직으로 이어질 수 있는 가능성이 높다(Irvine and Evans, 1995; 조성용, 2006). 또한 항공사나 호텔같은 화대 산업에서는 이직이 조직분위기나 조직 문화가 큰 요인으로 작용하기 때문에 조직 문화가 급변하거나 직무에 대한 불만족이 생길 경우 이직이 발생할 수 있다.

임우현·이창호·박만원(2013)은 요양보호사의 직업정체성이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 직업정체성이 높아지면 이직의도가 낮아진다는 연구 결과를 보여주었다. 즉, 직업에 대한 가치관과 사고의 집합체인 정체성이 이직의도에 직접적인 영향을 주고 있어 상호 밀접한 관계를 가지고 있음을 유추할 수 있다. 이직의도와 관련된 연구(조선휘·박현식, 2012; 이주재, 2011)에서 이직의도는 고객에 대한 서비스의 안정성과 일관성, 서비스 질에 부정적 영향을 끼치며 신입 직원의 채용과 훈련에 높은 비용을 지불해야 하는 문제가 발생하기 때문에 중요한 쟁점이 되고 있다. 따라서 객실승무원의 이직관리는 인적자원 관리 측면에서도 중요하며, 이직의도를 가지는 것 자체가 성취감을 떨어뜨리고 결과적으로 조직의 발전에도 부정적인 영향을 미칠 수 있기 때문에 서비스 접점에 근무하는 객실승무원의 이직의도를 감소시키고 제거하는 조직적 전략 방안이 모색되어야 한다.

따라서 본 연구에서는 객실승무원의 직업정체성에 대한 연구가 전무하여 이같은 선행 연구의 결과를 토대로 항공사 객실승무원의 특수한 근무환경과 조직문화가 상이함으로 이에 따른 이직의도의 영향요인을 알아보고자 한다.

4. 항공사 객실승무원의 이직의도 영향요인

1) 직업정체성과 과업갈등

항공사 객실승무원은 서비스 업종 중에 가장 높은 감정 노동을 수행하고 있다고 알려져 있다. 객실승무원의 근무환경은 수시로 발생하는 감정노동으로 인한 소진과 복합적인 스트레스 상황이 빈번히 발생하며, 비정상 상황 발생 시 의사소통의 부재 및 의견 불일치로 인한 갈등을 스스로 해결해 나가기 위해서는 확고한 직업정체성의 확립이 과업갈등에 대한 해결 및 해소가 가능할 것으로 유추할 수 있다. 객실승무원의 직업정체성이 강조되어 지고 있는 이유는 직업정체성이 낮을 경우 직업에 대한 소진과 사기 저하를 경험하게 되고, 고객에 대한 서비스의 질이 현저히 저하될 수 있기 때문이다(문지은, 2003). Whyte(1998)는 집단에서 갖는 효능감이 강한 집단일수록 집단 내 갈등을 억제할 수 있으며, 직원들이 소속된 집단의 목표를 달

성하기 위해 본인의 집단이 충분한 역량과 능력을 갖추고 있다고 스스로 지각하기 때문에 기업의 목표 달성을 위해 직원들이 자발적인 의사소통과 협력을 통해 갈등을 완화시킬 수 있다고 하였다. 이와 같은 이론을 객실승무원들의 업무 환경에 대입해 봤을 때, 객실승무원들의 팀 근무 시 직업에 대한 자신감과 직업정체성의 함양은 기내 근무 시 발생할 수 있는 불필요한 과업 내용이나 처리방식의 차이로 인한 의견 불일치 및 소통 부재로 인한 갈등을 참고 해결해 나갈 수 있다는 자신감으로 과업갈등의 영향력이 크지 않을 것으로 사료된다. 따라서 위의 선행 연구에 따라 첫 번째 가설을 설정하였다.

가설 1 : 항공사 객실승무원의 직업정체성이 높을수록 과업갈등은 낮아질 것이다.

2) 직업정체성과 이직의도

직업정체성과 이직의도의 관계에 대한 연구에서 업무의 자율성, 서비스 신념, 일에 대한 만족을 포함한 직업적 정체성이 자율성, 업무 스트레스 관련 이직 및 이직 의사, 직무특성에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다(박용오, 2003; 임우현 · 정성일 · 채현탁, 2009; 이창호 · 임우현, 2012). 업무와 관련하여 서비스의 질과 지속성, 이직과 이직의도에 직접적 영향과 매개효과 및 조절효과가 있는 것으로 밝혀졌다(이창호 · 임우현, 2012; 조선희 · 박현식, 2012). 또한 (고병호, 2011)는 요양보호사의 직업정체성이 높을수록 이직의도가 낮아지고 직업정체성이 낮을수록 이직의도가 높아진다고 하였다. 또한 직업정체성과 이직의도가 관련성이 있으며 최점점 고객센터를 제공하는 객실승무원에게 직업정체성은 일에 대한 열의와 자긍심을 포함한 내재화 된 요인으로, 외부의 영향 요인으로 변동이 가능한 이직의도라는 요인을 대입하여 객실승무원들의 이직의도에 영향을 줄 수 있는 중요한 선행변수로 직업정체성의 역할을 추론해 볼 수 있다. 위의 선행 연구를 토대로 두 번째 가설을 설정하였다.

가설 2 : 항공사 객실승무원의 직업정체성이 높을수록 이직의도는 낮아질 것이다.

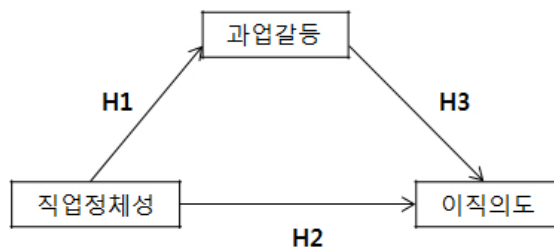
3) 직업정체성과 이직의도의 관계에서의 과업갈등 매개관계

객실승무원의 특수한 근무 환경과 위계적 조직 문화로 인해 과업갈등 관리와 해결 방안에 대한 기업차원에서의 방안이 모색되고 직업정체성 강화를 위한 전략작업이 이루어지고 있는 실정이다. 전무경 외(2006)는 과업에 대한 의견불일치와 그에 따른 부정적인 반응들로 인해 상호 갈등이 발생되게 되며 이러한 부정적인 감정을 해소하지 못해 이직의도가 증가하게 됨을 밝혀냈다. 객실승무원들의 근무 환경의

특수성으로 비정상적 상황이 빈번하게 발생하기 때문에 원활한 정보 교환과 의사소통이 필수적으로 요구되나, 위계적 조직 문화와 수직적 관계로 직위가 낮은 객실승무원들이 상대적으로 정보가 공유되기까지 시간이 소요되게 된다. 이러한 비정상 상황이 반복 발생 될 시에는 심각한 갈등 상황이 발생하게 되어 이직의도를 가지게 된다. 김은정(2004)는 조직 내 구성원간의 관계적 측면과 수행하는 업무에 관련되어진 다양한 요인들이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 밝혀냈다. 이는 감정 노동을 많이 할수록 이직의도가 높아지고 직업정체성을 높게 가질수록 이직의도가 낮아진다는 것으로 해석할 수 있다. 이와 같은 결과는 기내라는 특수한 업무환경에서 근무하는 객실승무원이 과업갈등을 겪는 경우 직무불만족으로 이어질 수 있으며 결국 이직의도를 가지게 될 것으로 추론해 볼 수 있다. 또한 과업갈등이 팀 분위기 침체로 인해 동료들에게 무관심해지고 부정적 행동을 유발시키게 되며, 이러한 부정적 행동으로 인해 팀 분위기와 팀 성과까지 저해하게 되는 결과를 가져오게 된다 (Amason 1996 ; De Dreu & Weingart, 2003; Wall & Callister, 1995). 이러한 이직의도는 개인행동의 여러 가지 측면의 과정 사이에 존재하는 하나의 변인으로, 여러 요인들이 상호작용을 통해 최종적인 이직의도에서 이직으로 연결된다는 결과를 선행연구들을 통해 밝혀졌다.(Meyer & Allen, 1990; Igbaria & Siegel, 1992). 따라서 본 연구에서는 객실승무원의 직업정체성의 지각이 이직의도와 의 영향 관계를 밝혀내고, 나아가 직업정체성과 이직의도와 의 관계에서 과업갈등의 매개적 영향관계를 알아보고, 과업갈등이 이직의도를 높이는 영향요인이 될 수 있는지를 밝혀내는데 목적이 있다. 직장 내 갈등을 높게 지각하는 종사원의 이직의도가 높아진다는 선행 연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3. 항공사 객실승무원의 직업정체성이 이직의도에 미치는 영향력에 대해 과업 갈등은 매개효과를 보일 것이다

이러한 연구목적을 토대로 구체적인 연구문제와 연구모형은 <그림 1>과 같다.



[그림1] 연구모형

III 연구방법

1. 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

1) 직업정체성

본 연구에서는 직업정체성을 본인의 직무에 대해 본인이 느끼는 주체성과 속해 있는 집단에 대한 감정적 동일시와 일체감을 느끼는 것으로 정의하였다. 이전의 선행연구에서 사용되어지는 직업정체성의 척도는 Hall(1968)이 11개 직종의 전문직을 대상으로 구조적, 조직적 특성과 태도적 특성을 조사할 때 사용한 척도를 사용하고 있다. 하지만 이 척도는 직업정체성을 전문직 직업정체성으로 초점을 맞추었다라는 것이 기존 척도의 한계점 이었다. 이를 보완하여 유홍준·정태인 (2014)이 개발한 새로운 척도는 전문직뿐만 아니라 비전문직 종사자들에게도 적용할 수 있는 척도로 개발되었고(감정이입, 일체감, 개인-직업 부합), 기존의 선행연구에서와는 다른 새로운 척도를 대입하여 일반화에 새로운 시도를 하였다는데 이 연구의 의의가 있다. 총 9문항중 채택된 5문항을 리커트 5점 척도로 측정하였다.

2) 과업갈등

본 연구에서 과업갈등은 과업 관련하여 종사원들의 의견 및 가치관의 충돌로 나타나는 과업갈등으로 정의하여 측정하였다. 본 연구에서는 Jehn(1995)의 연구를 토대로 이은경(2013)이 사용한 측정도구를 사용하여 과업갈등을 4문항으로 리커트 5점 척도로 측정하였다.

3) 이직의도

본 연구에서 이직의도는 종사원이 조직의 구성원이기를 포기하고 다른 조직으로의 자발적 이직을 원하는 상태로 정의하였다. 이직의도의 측정은 Mobley(1977)의 연구결과를 토대로 하여 작성한 서경모(2006)의 논문 설문을 항공사 객실승무원의 실정에 맞도록 수정, 보완하여 5문항, 리커트 5점 척도로 측정하였다.

〈표 1〉 설문지 구성

측정변수	측정항목	문항	선행연구	척도
직업정체성	직업정체성	5문항	Hall(1968) 유홍준·정태인 (2014)	리커트 5점 척도
과업갈등	과업갈등	4문항	Jehn, K.A.(1995) 이은경(2013)	리커트 5점 척도
이직의도	이직의도	5문항	Mobley(1977) 서경모(2006)	리커트 5점 척도
인구통계학적 특성	성별, 연령, 직위 근속연수, 교육수준 결혼여부	6문항		명목척도

2. 조사설계 및 분석방법

본 연구는 국내 대형항공사 객실승무원들을 대상으로 진행되었고, 직업정체성, 과업갈등, 이직의도의 영향관계에 대해 밝혀내기 위해 실시되었다. 항공사 승무원들을 대상으로 2016년 11월 15일부터 12월 15일까지 총 30일간 온라인 설문조사와 직접 본인의 생각과 정보를 설문지에 체크하는 오프라인 방식(직접 수령 등으로 배포 및 수집)으로 310부를 배포하였고 총 308부의 설문지를 수집하였다. 회수된 응답지 중 불성실한 응답 2부를 제외한 299부의 자료를 분석하였다. 수집되어진 자료들은 SPSS 프로그램을 사용하여 분석하였다. 또한 표본의 일반적 특성을 분석하기 위해 빈도 분석이 실시되었고, 확인적 요인분석을 통해 측정변수들의 적절성 여부를 파악하였다. 최종적으로 직업정체성, 이직의도와 의 영향관계와 과업갈등의 매개효과 의 검증을 위해 의 영향관계와 과업갈등의 매개효과 의 검증을 위해 위계적 회귀분석과 Sobel-test를 실시하였다.

IV. 분석결과

1. 연구대상의 일반적 특성

인구통계학적 특성의 빈도 분석 결과는 <표 2>와 같다.

〈표 2〉인구통계학적 특성

	변수	빈도	비율(%)		변수	빈도	비율
성별	남	28	9.4	결혼여부	미혼	173	57.9
	여	271	90.6		기혼	126	42.1
연령	21~26세	39	13	교육수준	전문대졸	17	5.7
	27~33세	124	41.5		학사	242	80.9
	33~40세	91	30.4		석사	40	13.4
	40세 이상	45	15.1				
	직위	승무원	72	24.1	근속연수	1~5년	96
선임승무원		78	26.1	5~10년		86	28.8
부사무장		96	32.1	10~15년		69	23.1
사무장		42	14	15년이상		48	16.1
		선임사무장	11	3.7	합계		299

2. 측정변수의 타당성 및 신뢰도 분석

가설 검증에 앞서 타당성의 입증을 위해 <표 3>과 같이 직업정체성, 과업갈등, 이직의도에 대해 요인분석을 실시하였고, 신뢰도 분석을 통해 일반적으로 알파계수의 값이 0.6 이상이면 신뢰성이 있는 것으로 보며, 본 연구에서는 직업정체성의 총 9개의 문항(감정이입, 일체감, 개인-직업 부합) 중 4개의 문항을 제거하고 과업갈등의 총 4개의 문항과 이직의도의 5개의 문항의 신뢰도를 측정하였다. 신뢰도 분석 결과, 직업정체성에 대한 신뢰계수가 0.821, 과업갈등에 대한 신뢰도 계수가 0.886으로 나타났으며, 이직의도에 대한 신뢰계수가 0.796으로 나타나 모든 문항에서 0.6이상으로 각 문항 간 내적 일치도가 매우 높은 것으로 나타나 측정항목에 대한 신뢰성이 확보되었다.

〈표 3〉 직업정체성의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 검증

요인명	측정문항	요인 적재값	공통성	고유값	분산 설명력	Cronbach's Alpha
직업 정체성	현재 직업은 내 성격과 잘 맞음	.847	.717	2.898	59.804	.821
	직업의 문제를 내 문제처럼 느낌	.828	.686			
	현재 직업과 나를 분리해 생각해본적 없음	.771	.595			
	내 직업을 칭찬하면 기분이 좋음	.732	.536			
	현재 직업은 내 이미지와 잘 맞음	.603	.464			
KMO = .800, Approx- χ^2 = 517.039, df = 10, p = .000, 누적분산 설명력 = 57.962						

직업정체성의 탐색적 요인분석과 신뢰도 검증의 결과는 <표 3>와 같다. 분석결과 KMO=.800, Approx- $\chi^2 = 517.039(df=10, p=.000)$ 으로 본 연구의 모형은 타당하며 모든 항목의 요인적재량은 모두 0.6이상으로 나타나 본 연구의 측정항목은 집중타당성이 충분한 것으로 평가되었고, 신뢰도 분석 결과 0.8이상의 높은 내적 일관성을 보이고 있는 것으로 나타나 측정항목의 신뢰성이 충분한 것으로 평가되었다.

<표 4> 과업갈등의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 검증

요인명	측정문항	요인 적재값	공통성	고유값	분산 설명력	Cron bach's Alpha
과업갈등	팀에서 주요 서비스 업무내용에 대해 다 른 의견을 가지고 있는 동료들이 많음	.794	.700	2.990	73.659	.886
	업무 관련 아이디어에 대한 의견 차이 갈등을 경험함	.731	.700			
	팀 동료들과 업무 수행 중 의견 충돌이 자주 일어남	.718	.600			
	고객서비스 업무와 관련 동료들과 갈등 경험이 많음	.703	.524			
KMO = .827, Approx- χ^2 = 620.370, df = 6, p = .000, 누적분산 설명력 = 73.659						

과업갈등의 탐색적 요인분석과 신뢰도 검증의 결과는 <표 4>와 같다. 분석결과 KMO=.827, Approx- $\chi^2 = 620.370(df=10, p=.000)$ 으로 나타나 본 연구의 모형은 타당하며, 모든 항목의 요인적재량은 모두 0.6이상으로 나타나 본 연구의 측정항목은 집중타당성이 충분한 것으로 나타났다. 또한 신뢰도는 분석 결과 0.7이상의 높은 내적 일관성을 보이고 있는 것으로 나타나 측정항목의 신뢰성이 충분한 것으로 평가되었다.

<표 5> 이직의도의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 검증

요인명	측정문항	요인 적재값	공통성	고유값	분산 설명력	Cron bach's Alpha
이직의도	다른곳의 취업을 위해 지원서를 제출한 적 있음	.837	.700	2.990	59.804	.796
	다른 직장으로의 취업 관련 타인에게 물어봄	.837	.700			
	때때로 직장을 그만두고 싶은 충동이 듦	.775	.600			
	현재 수준의 임금을 보장해 준다면 이직의사 있음	.724	.524			
	현재의 직장이 일시적이라 생각함	.682	.465			
KMO = .766, Approx- χ^2 = 491.405, df = 10, p = .000, 누적분산 설명력 = 89.804						

이직의도의 탐색적 요인분석과 신뢰도 검증의 결과는 <표5>와 같다. 분석결과 KMO=.766, Approx- $\chi^2 = 491.405(df=10, p=.000)$ 로 나타나 본 연구의 모형은 타당하며, 모든 항목의 요인적재량은 모두 0.6이상으로 나타나 본 연구의 측정항목은 집중

타당성이 충분한 것으로 평가되었다. 신뢰도 분석 결과는 0.7이상의 높은 내적 일관성을 보여 측정항목의 신뢰성이 충분한 것으로 나타났다.

3. 항공사 객실승무원의 직업정체성이 이직의도에 미치는 영향에 대한 과업갈등의 매개효과

본 연구의 목적은 항공사 객실승무원의 직업정체성과 이직의도에 대한 인과관계를 밝혀내고, 두 변수의 관계에서 과업갈등이 매개효과를 보이는 것인가에 대한 영향관계를 살펴보는 것이 목적이다.

〈표 6〉 과제검증

구분	단계 1 (독립변수→과업갈등)			단계2 (독립변수→이직의도)			단계3 (독립변수, 매개변수→이직의도)		
	B	β	공차 (VIF)	B	β	공차 (VIF)	B	β	공차 (VIF)
(Constant)	3.753			2.080			1.619		
성별	.175	.085	.856 (1.168)	.176	.069	.856 (1.168)	.154	.060	.850 (1.177)
나이	-.076	-.116	.351 (2.846)	.002	.002*	.351 (2.846)	.011	.014	.349 (2.863)
직위	.081	.150	.325 (3.077)	-.124	-.184	.325 (3.077)	-.134	-.199*	.322 (3.105)
통제변수 근무년수	-.125	-.194**	.576 (1.736)	-.037	-.046	.576 (1.736)	-.021	-.027	.561 (1.784)
학력	-.006	-.005	.858 (1.166)	.079	.047	.858 (1.166)	.080	.047	.858 (1.166)
결혼유무	-.211	-.173	.318 (3.145)	.197	.130	.318 (3.145)	.223	.147	.314 (3.182)
자녀유무	-.115	-.090	.326 (3.065)	-.007	-.004	.326 (3.065)	.007	.004	.325 (3.075)
수입	.102	.144	.444 (2.252)	.162	.183*	.444 (2.252)	.150	.169*	.439 (2.278)
독립변수 직업정체성	-.457	-.352** *	.942 (1.062)	-.255	-.158**	.942 (1.062)	-.199	-.123*	.822 (1.217)
매개변수 과업갈등							.123	.099*	.798 (1.254)
R^2		.202			.170			.178	
Adjusted R^2		.177			.141			.146	
R^2 Change		-			-			.008	
F		7.977***			2.382*			2.292*	

***: $p < .000$, **: $p < .01$, *: $p < .05$

따라서 다음과 같이 3단계를 통해 과업갈등의 매개효과를 검증하였다. 첫 번째 단계에서는 직업정체성이 과업갈등에 미치는 영향을 살펴보았으며, 두 번째 단계에서 직업정체성이 이직의도에 미치는 영향을 보았고, 세 번째로는 직업정체성이 이직의도에 미치는 영향 관계에서 과업갈등이라는 매개변수를 투입하였다. 매개효과 검증에 위해 영향을 줄 수 있는 통제 변수를 투입하였고, 통제 변수로는 성별, 나이, 근무년수, 학력, 결혼, 자녀 유무, 수입으로 살펴보았다. 통상적으로 다중공선성을 확인하기 위해 분산팽창지수(VIF)가 10을 넘거나 공차한계값이 .10 이하인 경우 다중공선성의 문제가 발생한 것으로 해석하는데, 본 연구에서는 다중공선성에 문제가 없는 것으로 나타났다. 연구과제에 대한 검증은 <표 6>과 같다.

1) 직업정체성과 과업갈등에 대한 영향

1단계에서 독립변수인 직업정체성이 매개변수인 과업갈등에 미치는 영향을 분석한 결과 설명력은 $Adjusted R^2$ 값이 .177로 객실승무원의 직업정체성이 과업갈등에 대한 설명력은 17.7%로 나타났으며, 이는 통계적으로 유의미한 결과를 나타냈다. 통제변수와 독립변수인 직업정체성이 매개변수인 과업갈등에 미치는 영향을 분석한 결과 통제 변수 중에 근무년수($\beta = -.194, p < .01$)가 통계적으로 유의미한 영향을 주었다. 객실승무원의 근무년수가 높을수록 과업갈등을 적게 느끼는 것으로 나타났다. 개인적 특성변수를 통제한 후에 1단계 검증결과 독립변수인 직업정체성은 매개변수인 과업갈등에 부의 ($\beta = -.352, p < .000$) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 객실승무원의 직업정체성이 높을수록 과업갈등이 낮춰지는 결과로 첫 번째 연구가설인 “항공사 객실승무원의 직업정체성이 높을수록 과업갈등은 낮아질 것이다”라는 주장은 검증 되었다.

2) 직업정체성과 이직의도에 대한 영향

2단계에서 독립변수인 직업정체성이 종속변수인 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과 설명력은 $Adjusted R^2$ 값이 .141로 객실승무원의 직업정체성이 이직의도에 대한 설명력은 14.1%로 나타났다. 통제변수와 독립변수인 직업정체성과 종속변수인 이직의도에 대한 영향을 검증한 결과 통제변수 중에 나이와 수입이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 통제변수로 설정한 변수 중에 나이($\beta = .002, p < .05$)가 많을수록, 수입($\beta = .183, p < .05$)이 높을수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타나 통계적으로 유의미한 영향을 주었다. 통제변수를 통제한 후 분석한 결과는 독립변수인 직업정체성은 종속변수인 이직의도에 부의($\beta = -.158, p < .01$) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 객실승무원의 직업정체성이 높을수록 이직의도는 낮춰지는 결과를 도

출하였다. 이는 두 번째 연구가설인 “항공사 객실승무원의 직업정체성이 높을수록 이직의도는 낮아질 것이다”라는 주장은 검증 되었다.

3) 직업정체성과 이직의도에 대한 영향 관계에서의 과업갈등의 매개 효과

항공사 객실승무원의 직업정체성이 이직의도에 미치는 영향에 대한 과업갈등의 매개효과를 알아보기 위해 단계2의 분석에 매개변수인 과업갈등을 추가한 결과 설명력은 $Adjusted R^2$ 값이 .146으로 14.6%의 설명력을 나타냈다. 또한 과업갈등의 매개효과를 알아보기 위해 통제변수와 독립변수인 직업정체성과 종속변수인 이직의도에 미치는 영향을 살펴본 결과 직위와 수입이 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 통제변수로 설정한 변수 중에는 직위($\beta = -.199, p < .05$)가 높을수록 이직의도는 낮아지고, 수입이 높을수록 ($\beta = .169, p < .05$) 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다.

객실승무원의 직업정체성과 이직의도에 미치는 영향에 대한 과업갈등의 매개효과를 검증하기 위해 직업정체성에 대해 살펴보면, 1단계에서의 직업정체성은 과업갈등에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌고($\beta = -.352, p < .000$), 2단계에서 직업정체성이 이직의도에 통계적으로 유의미한 결과를 도출하였다($\beta = -.158, p < .001$). 그리고 3단계에서 직업정체성은 여전히 이직의도에 영향을 미치면서 매개변수인 과업갈등 역시 이직의도에 유의성이 검증되었다($\beta = -.123, p < .01$).

직업정체성과 이직의도의 관계에서 과업갈등의 매개효과를 검증한 결과, 2단계에서 직업정체성이 이직의도에 미치는 영향력은 매개변수인 과업갈등이 투입된 3단계에서 감소하는 것으로 나타났다. 따라서 과업갈등은 직업정체성과 이직의도의 관계를 부분매개하는 것으로 나타났다. 위의 결과는 객실승무원의 직업정체성이 이직의도에 직접 효과를 가짐과 동시에 과업갈등을 매개로 하여 간접적으로 이직의도에 영향을 미치고 있는 것으로 밝혀졌다. 이로써 마지막 연구가설인 항공사 객실승무원의 직업정체성이 이직의도에 미치는 영향력에 대해 과업갈등은 매개효과를 보일 것이다 라는 주장은 검증되었다. 매개효과를 검증하는 다른 방법인 Sobel test를 통해 매개효과를 검증한 결과<표 7>, 직업정체성이 이직의도와 관계에 있어 과업갈등의 매개효과 Z값은 -2.016 으로 $p < .05$ 의 수준에서 통계적으로 유의한 결과를 도출하여 매개효과가 있음을 추가로 입증하였다.

<표 7> Sobel test 결과

변수 간 경로	Z	p-value
직업정체성→과업갈등→이직의도	-2.016	0.043*

*: $p < .05$

V. 결론 및 시사점

항공기라는 특수한 환경에서 근무하는 객실승무원들의 과업에 대한 마찰로 인한 갈등을 해결하기 위한 조직차원에서의 여러 해결방안 제시와 문제의 원인을 제거하기 위해 다방면의 소통과 상호 지지하고 협력하는 관계가 유지되어야 하며, 이직의도를 낮추기 위한 방안으로 직업 정체성의 함양이 핵심역량으로 제시되어 지고 있다. 본 연구는 객실승무원의 직업정체성이 이직의도에 미치는 직접적 영향과 과업갈등을 매개로 하여 이직의도와의 영향관계에 대해 연구하였고 직업정체성이 이직의도에 미치는 영향에 있어 과업갈등의 매개효과를 입증함으로써 기존에 제시되지 않았던 객실승무원에 대한 직업정체성과 과업갈등 및 이직의도와의 연관성을 기반으로 연구의 폭을 확대하였다는데 의의를 두며 객실승무원들의 이직의도를 낮추기 위한 방안을 제시하였다.

본 연구 가설 검증의 결과에 대한 요약과 실무적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 통제 변수를 투입하여 분석한 결과 객실승무원들의 근무년수가 높을수록 과업갈등을 적게 느끼는 경로 나타났다. 이는 근무년수가 늘어남에 따라 갈등 해소 및 상황 판단 능력 등의 개인적 역량 강화와 노하우가 쌓여 일반적인 갈등 상황에 대해 덜 민감하게 반응하는 것으로 해석할 수 있다.

본 연구의 첫 번째 가설이었던 “항공사 객실승무원의 직업정체성이 높을수록 과업갈등은 낮아질 것이다”라는 주장에 관해서는 객실승무원의 직업정체성이 높을수록 과업갈등에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나, 객실승무원의 직업정체성이 높을수록 과업갈등을 낮게 인식하는 것으로 볼 수 있다. 항공서비스의 특성상 객실승무원들은 팀제로 운영되며, 대인관계 관련 조직문화가 위계적인 구조이기 때문에 수직구조로 인한 서비스 전달사항이나 공지 등이 미전달이나 오전달이 되는 경우가 빈번히 발생된다. 이때 수평적인 구조의 조직이라면 이러한 과업갈등을 쉽게 해결하고 극복할 수 있는 상황이지만 위계적인 조직문화로 상급자에게 사실을 확인하고 수정할 수 없기 때문에 갈등은 굉장히 예민한 문제로 볼 수 있다. 또한 객실 승무원 간의 개인적인 감정으로 인사고과평가 시 불합리한 점수를 받는 경우가 발생되기도 하고 감정적 고독감을 느끼기도 한다. 이 같은 팀제 운영으로 한번 갈등 상황이 발생되면 이를 극복할 수 있는 기회나 대화 창구가 없기 때문에 더욱 갈등 극복이 어려워지는 경우가 많다. 때문에 이러한 갈등상황을 극복하고 해결하기 위해서는 확고한 직업정체성의 확립이 해결을 위한 핵심요인으로 사료되며, 객실승무원의 직업

정체성을 확립을 위해서 조직차원의 인재육성을 위한 교육과 복지 제도를 통해 직업정체성을 강화하고, 조직부적응을 최소화 할 수 있는 다양한 프로그램을 제공해야 할 필요성이 있다. 향후 객실승무원의 선발 시 단편적인 면접이 아닌 심층적 면접을 통해 서비스마인드나 태도와 성향 등을 고려하여 보다 긍정적이고 직업에 대한 확고한 정체성을 함양할 수 있는 직원을 채용하는 것도 고려해야 할 사항으로 보여 진다.

둘째, 통제 변수 중 객실승무원의 나이가 많을수록 수입이 높아질수록 이직의도가 높아진다는 결과를 보면 객실승무원의 나이와 수입이 높아질수록 직무 소진이나 탈진을 경험하게 되고 직무에 불만족을 하는 경우 자부심과 충성도는 낮아져 이직이사가 높아지는 것으로 추론할 수 있다. 두 번째 연구가설인 “항공사 객실승무원의 직업정체성이 높을수록 이직의도는 낮아질 것이다”라는 과제의 결과는 직업정체성이 높을수록 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직업정체성이 이직의사에 영향을 미친다는 연구(임우현·이창호·박만원, 2013)와 동일한 결과를 보여주었고, 이 결과는 객실승무원의 직업정체성이 높을 경우 직업 자체에 대한 자부심이 강하며 긍정적이고 적극적인 태도와 성향을 가지고 업무에 임하기 때문에 이와 같은 능동적인 태도는 업무에 대한 자신감을 갖게 하여, 직업정체성이 높아지게 되면 객실승무원은 이직의도에 대한 의사를 감소시킬 수 있음을 유추할 수 있다. 객실승무원은 감정노동이 높은 직업으로 일정 시간 내에 동일한 서비스를 제공해야 하며 그 과정에서 승객들의 다양한 요구에 신속히 응대해야 한다. 이러한 과정에서 객실승무원들은 상당한 신체적 정신적인 업무적 압박감과 책임감을 느끼게 된다. 심리적으로 단시간 내에 업무를 완성해야 한다는 강한 스트레스 상황과 감정노동을 함께 겪는 열악한 근무환경에서 객실승무원들의 확고한 직업정체성은 불합리한 상황과 소진에 대처할 수 있는 보다 강한 직업적 자부심과 함께 긍정적 태도로 갈등 상황을 유연하게 극복할 수 있을 것으로 사료된다. 또한, 직무에 대한 자신감 향상을 위해 항공사에서 객실승무원 본인을 회사의 중요한 자산이며 핵심 역량이라고 느낄 수 있도록, 자신이 존중받고 있다는 자아존중감과 직업에 대한 믿음과 자부심을 상승시킬 수 있는 다양한 복지 프로그램을 통해 직업정체성의 강화에 주력해야 할 것으로 사료된다.

셋째, 과업갈등의 매개효과를 알아보기 위해 통제변수와 직업정체성의 독립변수에 종속변수인 이직의도에 미치는 영향을 살펴본 결과 직위와 수입이 유의미한 것으로 나타났다. 마지막 과제인 “항공사 객실승무원의 직업정체성이 이직의도에 미치는 영향력에 대해 과업갈등은 매개효과를 보이는가”에 대한 결과는 매개변수인 과업갈등이 이직의도에 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직업정

체성을 높게 지각하는 객실승무원의 내적 동기가 높더라도 과업갈등을 겪는 과정에서 이직의도가 높아진다는 사실을 밝혀냈다. 연구 결과에서 보듯이 직업정체성이 높은 객실승무원도 갈등을 경험하게 되면 이직의도가 높아진다는 사실을 근거로 객실승무원의 직업정체성의 함양도 이직의사를 낮출 수 있는 핵심 요인이 될 수 있지만 그보다 더 강한 영향을 주는 요인은 과업갈등으로 유추해 볼 수 있다. 기내라는 특수한 환경에서 근무하는 객실승무원들이 업무 시 겪게 되는 갈등이 이직의도를 높일 수 있는 주요한 요인으로 부각되어 지고 있다는 사실에 대해 검증하였다.

또한 과업갈등이 긍정적인 효과와 부정적인 효과가 혼재되어 있다는 선행연구들을 고려해 볼 때, 항공서비스의 특수성과 조직의 상황 및 대인관계 관련 조직문화 등을 토대로 유추해본다면 객실승무원들이 실감하는 과업갈등은 부정적인 영향력이 발휘될 가능성이 더 높다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 단기 성과성 이벤트가 아닌 상급자들의 체계적인 교육을 통해 위계적 조직문화 개편으로 소통하는 조직문화를 형성해야 한다. 위계적 문화의 폐해를 바로 잡고 회사에 대한 애착과 자부심을 함양할 수 있도록 기수문화를 지양하여 수평적인 조직문화를 형성해야 하는 것이 직업 정체성을 확립하는데 주요한 역할을 할 것으로 사료된다. 아울러 객실승무원들이 갈등 상황에 노출되었을 때 스스로 해결방안을 찾고 극복할 수 있도록 원활한 의사소통이 가능한 조직 문화 개편과 제도적 장치가 필요할 것으로 사료된다. 또한 갈등 발생 시 즉각적인 해결이 어려울 때 상호간 이해를 통해 유대관계를 강화하고 과업갈등을 최소화 할 수 있는 커뮤니케이션 교육과 갈등상황에 대한 대처행동요령과 같은 교육이 동반되어야 할 것이다. 이를 통해 객실승무원들의 업무에 대한 권한위임에 자율성을 갖도록 하여 갈등상황에 유연하게 대처할 수 있도록 업무매뉴얼의 구체화 작업이 필요할 것으로 사료된다. 구체적 방안으로 델타항공의 갈등관리 프로그램과 같은 일년에 일회의 자기점검과 분노조절훈련 및 갈등상황 시 해결방법 같은 과업갈등 회복을 위한 프로그램을 시행한다면 장기적인 효과를 볼 수 있을 것으로 예상 된다. 때문에 항공사 과업 갈등을 감소시킬 수 있는 교육프로그램이나 대화 창구를 마련하여, 기존의 조직 구조상의 폐해로 인한 객실승무원들의 조직이탈을 미연에 방지할 수 있을 것이다.

본 연구를 통해 항공사에 제안하는 바는 객실승무원들의 직업정체성 함양을 위한 여러 방안의 보상제도 및 직업정체성 향상 교육 프로그램을 개발하여야 하며, 객실승무원들의 확고한 직업정체성을 확립할 수 있도록 위계적 문화의 재정비와 제도적인 부분을 정비해야 할 것으로 사료된다. 또한 객실승무원들의 과업갈등 감소 방안으로 소통하는 조직문화를 추구하고 대처요령 등에 대한 적극적인 교육으로 이직의사를 미연에 방지할 수 있어야 할 것이다.

향후 연구에서는 첫째, 본 연구에 있어 표본 집단을 국내 대형항공사 객실승무원만을 대상으로 하였기에 일반화를 하기에 제약이 있기 때문에 향후 연구에서는 조직문화가 상이한 외국항공사와의 비교연구를 한다면 과업갈등의 영향력에 대한 더욱 심층적 연구의 발전에 도움이 될 것이다. 둘째, 향후 연구에서는 직업정체성과 과업갈등을 체감하는 것은 대형항공사와 저비용항공사의 여러 가지 다른 직무환경으로 인해 그 결과가 상이할 것으로 예상됨으로 대형항공사와 저비용항공사 객실승무원들이 과업갈등을 경험할 때 이직의도의 차이를 분석해 보면 의미 있는 연구가 될 것이다. 셋째, 객실 승무원들은 감정노동이 높은 직종이기에 승객과의 복잡한 갈등상황도 빈번하지만, 위계적인 조직문화와 팀제로 인한 과업갈등이 심각한 것으로 사료되어 향후 위계적 조직문화 개편을 위한 방안에 대해서 인터뷰나 실험 연구를 통해 심층적인 추가 연구가 필요할 것이다.

참고문헌

- 강용관(2013). 전문직업적 정체성을 매개로 육군 전문 인력의 조직몰입에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 서울대학교 박사학위논문.
- 고병호(2011). 재가노인복지시설 요양보호사의 이직의도에 관한 연구-직무스트레스와 이직의도의 관계에서 직업정체성의 조절효과, 백석대학교 박사학위논문.
- 김예지(2010). 불량행동 고객에 대한 객실승무원의 감정노동이 조직지원인식에 따라 이직의도에 미치는 영향. 세종대학교 박사학위논문.
- 김은정(2004). 외식서비스업 종사자의 직무관련변인과 개인특성이 이직의도와 직무수행에 미치는 영향, 광운대학교 석사학위논문.
- 김은희(2015). 항공사 객실승무원의 개인-직무 적합성이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 조직커뮤니케이션을 조절효과로. 경기대학교 박사학위논문.
- 문지은(2004). 사회복지관의 수퍼비전이 사회복지사의 전문직업성에 미치는 영향에 관한 연구, 서울특별시 소재 종합사회복지관을 중심으로. 연세대학교 석사학위논문.
- 박경규 · 윤종록(1997). 신입사원의 조직사회화에 대한 자기유능감의 역할. 서강경영논총, Vol.8 No.1, 103-126(24쪽)
- 박용오(2003). “사회복지사의 직무만족이 전문직업적 정체성에 미치는 영향”, 연세대학교 석사학위논문.
- 박종우(1994). 사회사업가의 전문직업적 정체성 연구, 서울대학교 박사학위논문.

- 이미연(2005). 항공사 기내서비스가 고객의 항공사 선택에 미치는 영향에 관한 연구, 단국대학교 산업경영대학원 석사학위논문.
- 신현경(2000). 사회복지사의 전문직 확립 방안에 관한 연구, 전문직 체요인을 중심으로. 경희대학교 석사학위논문.
- 유홍준, 유태용, 정태인, 배성호, 조아름. (2014). 직업정체성 척도 개발과 직업정체성의 선행 및 결과변인들 간 관계 검증. 학국심리학회지, 27(4),617-645.
- 이사겸(2009). 운동처방사의 전문직업적 정체성이 조직몰입·직무몰입 및 직무만족에 미치는 영향, 경희대학교 박사학위논문.
- 이연숙(2010). 항공사 승무원의 직업존중감이 직업만족과 이직의도에 미치는 영향, 대형·저가항공사간 비교를 중심으로. 계명대학교 석사학위논문.
- 이주재(2011). 노인장기요양 인력의 직무 스트레스와 직무 만족이 이직의도에 미치는 영향. 한국노년학, 31(2.):277-290.
- 이지은(2002). 사회복지사의 전문직 사회화와 전문직 태도에 관한 연구. 서울시 소재 종합 복지관을 중심으로. 서울대학교 석사학위논문.
- 이창호 · 임우현(2012). 사례관리자의 직업적 정체성이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구, 직무만족을 매개로. 한국지역사회복지학, 42:27-50. 경기대학교 대학원 박사학위 논문.
- 직무만족, 조직몰입, 직무성과와 이직의도를 중심으로, 연세대학교 박사학위 논문.
- 임우현 · 이창호 · 박만원(2013)요양보호사의 직업적 정체성이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구,직무만족의 매개효과. 노인복지연구, Vol.60, 353-378.
- 임우현 · 정성일 · 채현탁(2009), 노인요양시설 사회복지사의 직업적 정체성이 직무만족 및 서비스 질에 미치는 영향, 요양업무를 수행하는 사회복지사를 중심으로. 노인복지연구,46: 263-286.
- 임재균 · 양정미 · 최종률(2012). 직무스트레스가 자아효능감 및 직무몰입에 미치는 영향: K항공사 객실승무원을 대상으로, 관광 · 레저연구, 24(3),283-302 .
- 전무경, · 김정환 · 한권희 · 남궁일성(2006). 조직 내 갈등이 조직구성원의 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구. 대한경영학회지, 제19권 제1호, 159-180.
- 전태준(2006). 사회체육지도자의 전문직업적 정체성이 조직유효성에 미치는 영향, 직무만족, 조직몰입, 직무성과와 이직의도를 중심으로. 연세대학교 박사학위논문.
- 정준영(1998). 정체성 논의에 대한 NorbertElias의 문명화과정론의 사회학점 함의”,서울대학교 석사학위논문.
- 조선이(2015). 항공사 객실승무원의 역량이 조직유효성 및 BSC에 미치는 영향. 경기

대학교 대학원 박사학위 논문.

- 조선희·박현식(2012). 요양보호사의 직무스트레스요인이 이직의도에 미치는 영향: 조직몰입과 직무만족의 매개효과를 중심으로. 한국노년학, 32(1):323-340.
- 최윤정(2008). 요양보호사 양성 교육이 직업정체성에 미치는 영향, 숭실대학교 석사 학위논문
- 한성호(2008). 과업갈등과 관계갈등의 전이에 대한 조절변수 효과. 성균관대학교 석사학위논문.
- 황승미·윤지환(2012). 항공사 객실승무원의 감정노동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 21(2). 277-294.
- 황희순·김영국 (2014). 외식업 조직구성원의 팀 효능감이 팀내 갈등과 팀서비스 성과에 미치는 영향. 외식경영연구, 17권1호, pp.331-351
- Amason, A.C. (1996). Distinguishing the effects of functional and dysfunctional conflict on strategic decision making: Resolving a paradox for top management group, Academy of Management Journal, 39: 123-148
- Amason, A.C. and Sapienza, H. (1997), The effects of top management team size and interaction norms on cognitive and affective conflict. Journal of Management, 23: 496-516.
- Anvari, R., Jianfu, Z., & Chermahini, S. H.(2013). Effective Strategy for Solving Voluntary Turnover Problem among Employees. Social and Behavioral Science , 129, 186-190.
- Baloch, Q. B., Zaman, G., & Jamshed, J(2014). Determinants of Job satisfaction and Employees Turnover Intentions. Abasyn Journal of Social Sciences, 7(1), 118-136.
- Bedeian, Arthur G. , Armenakis, Achilles A. (1981). A Path-Analytic Study of the Consequences of Role Conflict and Amviguity, Academy of Management Journal, Vol.24 No.2, 417-424
- Bienstock, C. C. , DeMoranville, C. W. , Smith, R. K.(2003). Organizational citizenship behavior and service quality, The Journal of services marketing, 357-378.
- Bluedorn, A. C.(1982). The theories of turnover: Causes, effects, and meaning. Reserch in the Sociology of Organization, JAI Press, 75-182
- Chen, C.(2006). Job satisfaction, organizational commitment, and flight attendants' turnover intentions : A note. Journal of Air Transport Management, 12(5), 274-276.

- De Dreu, C. K. Weingart(2003). Motivational Bases of Information Processing and Strategy in Conflict and Negotiation, *Advances in experimental social psychology*, Vol.35 235-293.
- Erikson(1968). *identity, Youth and Crisis*, New York :Norton
- Gustafson, C. M.(2002). Employee turnover : A study of private clubs in the USA. *International Journal of Hospitality Management*, 14(3), 106-133.
- Gray, R. A., Niehoff, B. P., & Miller, J. L.(2000). The effect of job characteristics on student employee job satisfaction and intent to turnover in college and university foodservice. *Journal of the National Association of College &University Foodservices*, 21, 14-29.
- Hall, R. H(1968). Professionalization and bureaucratization. *American Sociological review*. vol.33, 92-104.
- Irvine D. M., and Evans M. G.(1995). Job satisfaction and turnover among nurse: integrating research finding sacross studies, *Nursing Research*, 44(4), 246-253
- Jehn, K. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict, *International Journal of Conflict Management*, 5: 223-238.
- Jehn, K. and Mannix, E. (2001). The dynamics nature of conflict: A longitudinal study of intragroup conflict and group performance, *Academy of Management Journal* ,44: 238-251.
- Meyer,J.P, Allen,N.J.(1990). The Measurement and antecedents of affective, continuancece and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology* ,3,pp.1-18.
- Vancouver, J. B., & Kendall, L. N.(2006). When self-efficacy negatively relates to motivation and performance in a learning context. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1146-1153.
- Wall, J. A. , Callister, R. R.(1995). Conflict and Its Management. *Journal of management*, Vol.21 No.3.
- Whyte, G.(1998).Recasting Janis's groupthink model: The key role of collective-efficacy in decision fiascoes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 73, 185-209.

2017년 01월 25일 원고 접수

2017년 02월 15일 수정본 접수

2017년 02월 25일 최종 수정본 접수 및 게재확정
3인 익명심사 필