

항공사 객실승무원이 인식하는 팀제 특성이 직무만족에 미치는 영향: 집단주의 성향 조절효과를 중심으로

Impacts of Team Characteristics Perceived by the Airline Cabin Crews on Job Satisfaction: the Moderating Effects of Collectivism Propensity

오우진* · 김형곤**

Oh, Woo-Jin · Kim, Hyoung-Gon

Abstract

This study is to investigate airline cabin crews as to their perceived impacts of team characteristics(team cohesion, team autonomy and team competitiveness) on job satisfaction. Particularly, this study further examines the moderating effects of the collectivism propensity on the causal relationship between the team characteristics and job satisfaction. A survey was conducted to a total of 203 cabin crews in order to examine the hypotheses proposed in this study. The results show that task oriented cohesion, behavioral autonomy and decision related autonomy have positive impacts on job satisfaction. In regard to the moderating effects, there is no statistical evidence to support the moderating effects of collectivism propensity on the relationship between team cohesion and job satisfaction. However, the results support the moderating effects of collectivism propensity on the relationship between decision related autonomy and job satisfaction. The results of this study are meaningful in that it helps provide a significant understanding to the efficacy of team system particularly from the perspective of airline cabin crews.

주제어 : 팀제(Team System), 팀 응집성(Team Cohesion), 팀 자율성(Team Autonomy), 팀 경쟁성(Team Competitiveness), 직무만족(Job Satisfaction), 집단주의 성향(Collectivism Propensity)

* 세종대학교 호텔관광대학 박사과정, e-mail: daily56@naver.com

** 세종대학교 관광대학원 교수, 교신저자, e-mail: hkim@sejong.ac.kr

I. 서 론

오늘날 다수의 기업들은 급변하는 국제 및 국내 시장과 환경에 빠르고 정확히 대응하고 대응하기 위해 지속적으로 노력하고 있으며, 경영혁신의 일환으로서 효율적인 조직관리를 위해 팀제를 도입하고 있다. 팀제를 통한 효율적 조직관리 노력은 국내의 항공 산업에서도 찾아볼 수 있다. 특히, 대한항공에서는 효과적인 조직 운영을 위해 1986년 8월부터 객실 팀제를 도입하였고, 현재까지 이 관리 기법을 유지하고 있다. 팀제라는 관리기법을 오랫동안 유지하고 있는 기본적인 이유는 팀제가 팀원 개개인의 직무만족을 높여 궁극적으로는 업무의 효율성을 높일 수 있다는 믿음에서 찾을 수 있다. 팀제는 특히 한국의 전통적 집단주의 문화에 바탕을 둔 조직 운영방법이라고 이해할 수 있다(Hofstede, 2001; House et al., 2004).

문화는 그 사회의 구성원인 인간의 삶의 방식이고 가치관이며 그 사회적 규범의 총체적 체계이다. 일반적으로 문화에 관한 연구에서는 서로 다른 문화권에서의 특성을 설명할 수 있는 가장 중요한 요소 중 하나를 개인주의-집단주의 차원으로 보고 있다(Hofstede, 2005). 한 개인이 지니는 개인주의-집단주의 성향은 속해 있는 집단에 따라 다른 성향을 보인다는 점에 주목할 수 있다(김윤주, 2013). 이 때문에 문화가 개인에 미치는 영향을 이해하기 위해서는 사회적인 차원뿐 아니라 개인의 가치관 차원에서도 연구가 이루어 져야 한다. 즉, 항공사 객실 팀제라는 조직의 문화를 이해하기 위해서는 개별 구성원의 성향에도 주목해야한다. 즉, 팀제라는 조직운영제도에 대한 효과를 이해하기 위해서는 객실승무원 개개인이 지니고 있는 문화적 가치체계인 집단주의적 성향의 역할을 파악하는 것 또한 중요하다고 볼 수 있다.

이에 따라, 본 연구에서는 항공사 객실승무원이 인식하는 팀제에 대한 특성이 그들의 직무만족에 미치는 영향을 검증하고자 하였다. 덧붙여, 팀제 특성이 직무만족에 미치는 영향에 있어 승무원 개개인이 지니고 있는 집단주의 성향이 어떠한 역할을 하는지 조사하였다. 구체적으로 본 연구에서는 승무원이 인식하는 팀 응집성, 팀 자율성, 팀 경쟁성이 직무만족에 미치는 인과적 영향관계를 조절하는 변수로서 집단주의 성향의 역할을 검증하였다. 본 연구는 항공사에서 오랫동안 채택되어 운영되고 있는 팀제라는 조직운영제도의 효과를 승무원 개인의 관점에서 살펴본다는 점에서 의미가 있다. 연구의 결과는 팀제를 채택하고 있는 기업의 효과적인 조직구성과 운영에 관한 이해의 폭을 넓히는데 기여하고 있다.

II. 이론적 배경

1. 항공사 객실 팀제

항공운송사업자(항공사)는 항공기를 사용하여 유상으로 여객 또는 화물 및 우편 물의 운송이나 그밖에 이러한 항공운송과 관련된 사업을 하는 주체를 말한다(김기홍, 2004). 항공사에서 제공하는 서비스는 예약서비스, 운송서비스, 기내서비스로 분류할 수 있다(박시사, 2010). 객실(기내)서비스란 기내에서 승객들에게 제공하는 제반 물적, 인적 서비스에서부터 생산에 이르기까지 모든 서비스를 총칭한다. 이러한 객실 서비스를 수행하는 객실 승무원들은 대한항공의 경우 7000여명에 달하고 이들을 효율적으로 관리·운영하기 위해 객실 승무원들은 크게 10개의 팀으로 나뉘어져 있다. 각 팀은 하위 객실팀으로 세분화되어 현재는 총 382개 팀이 운영되고 있다. 대한항공의 경우는 1986년 이래로 객실 승무 조직에 객실 팀제(Airline Cabin Team System)를 도입 해왔다. 각 팀은 1년 주기로 변경되고 16~18명의 팀원으로 구성되어 있다. 비행 스케줄은 매달 객실 승무원에게 주어지며 통상 2-3회의 장거리 비행과 2-3회의 중거리 비행, 나머지는 단거리비행이나 국내선비행으로 이루어지고, 회사는 한 달 비행에 있어 80% 이상의 팀동승률을 맞추려고 노력한다(박진희, 2013). 이러한 객실 팀제는 일반 팀제와의 다른 특성을 갖고 있다. 첫째, 항공사 객실 팀제는 각각의 팀이 주어진 비행 스케줄에 따라 움직이는 하나의 독립기업의 모양을 갖춘 현장 운영조직이다(박혜정·김미주·김영미, 2009). 승무원의 업무는 비행기 안에서 주로 이루어지며 비행업무는 팀 단위의 협동과 협력에 의해 이루어지며 구성원의 성과나 역량에 관한 평가도 팀 내에서 팀을 기반으로 이루어진다(이연경, 2010). 따라서 협력과 경쟁이 불가피한 조직이다. 둘째, 해외체류기간의 시간도 비행업무의 연장선으로 간주하고 회사 규정을 준수해야 한다. 이러한 업무 환경에서 항공사 객실 팀제의 팀원들은 좋은 팀워크를 형성하기 위해 현장에서 업무지식이나 서비스 스킬을 공유하고 체류기간에 친목의 시간을 자주 갖기 위해 노력하고 이러한 공동체 생활을 통하여 그들만의 특정한 문화와 조직체계, 가치관등을 형성해 왔다(한소영, 1999).

2. 팀제의

1) 팀 응집성

팀 응집성(Team cohesion)의 개념은 ‘결속’, ‘조화’ 그리고 ‘몰입’의 특징을 수반한다. Forsyth(1999)는 응집성을 ‘집단 구성원 간 연결(ties)의 강도, 집단의 일체성(나 아닌 우리), 구체적인 집단 구성원들이 집단 자체에 대해 느끼는 매력, 그리고 구성원들이 공통 목표달성을 위해 상호 협동하는 정도’라고 정의하였다. 이후 연구들에서는 응집성이 구성원들의 만족도 증가와 스트레스의 감소와 같은 긍정적인 효과가 있다는 것을 보여주고 있다(Forsyth, 2014). 또한, 노재영(2016)은 팀제에서 팀의 응집성이 다른 여타 사회집단의 응집성에 비해 더 강력하다고 주장하고 있다. 다차원적 관점에서 응집성을 조망하면, 과업 응집성과 사회적 응집성으로 구분할 수 있다(Zaccaro, 1991). 과업 응집성은 ‘집단 구성원들이 집단의 목표나 과업에 대한 공유된 몰입 때문에 그 집단에 매력을 느끼는 것’으로 업무 수행, 생산, 성취에 영향을 미칠 수 있다. Beal, Cohen, Burke and McLendon(2003)는 메타연구를 통해 과업응집성과 수행결과 사이의 강한 비례관계를 보여주고 있다. 반면, 사회적 응집성은, ‘집단 구성원 간의 우호적인 관계로부터 집단에 매력을 느껴 그 집단에 남고 싶어 하는 욕구의 정도’를 의미하는 것으로 상호 우정, 단결심, 결속 및 친화의 형태로서 공유된 지각이 집단을 응집적인 단위로 결합시킨다.

2) 팀 자율성

팀 자율성(Team autonomy)은 업무 수행에 있어 누구의 감시나 지시 없이 자신의 지위에 맞는 책임을 독립적으로 수행하는 개인의 능력으로 정의 내릴 수 있다(Blanchfield & Biordi, 1996). Kozlowski and Bell(2003)은 팀 자율성의 기본요소를 독립성, 재량과 업무의 상호의존성이라고 설명하였다. Cordery et al.(2010)은 목표를 달성하는 과정 전체에 대한 자유 정도라고 정의 하였다. 다시 말해, 자율성이란 구성원들이 주체적으로 과업의 목표설정, 업무수행의 시기나 방법에 관한 의사결정에 자유롭게 참여할 수 있다고 느끼는 정도를 의미한다고 말할 수 있다. 또한, 자율성은 직무수행자가 직무 수행에 있어 부여된 자율, 독립성, 재량권에 초점을 맞춘 개념이다. 직무에 대한 자율성이 높아지면 직무 만족도가 향상되고 일부 경우에는 직무 수행의 동기가 증가한다는 연구 결과가 있다(Gallie et al, 2012).

3) 팀 경쟁성

오늘날 대부분의 조직들은 조직의 성과를 높이기 위해서 팀제를 도입하면서 조직 내 구성원간의 경쟁적인 상황을 조성함과 동시에 구성원들 간의 협력을 필요로 하는 업무상황을 조성한다(Brandenburger & Nalebuff, 1996). 기업 내에서 조직 구성원의 성과를 높이기 위해 차별적인 보상제도나 승진제도를 통해 조직 내의 경쟁을 유도하고 이러한 것이 조직에 긍정적인 영향을 미친다는 연구 결과가 있다(Garcia & Tor, 2007). 특히, 성과 향상이나 목표 달성을 강조하는 경쟁적 문화가 강한 조직에서는 조직 내 경쟁이 더욱 심화 될 것 이고 이는 동료와의 경쟁에서 자신이 보다 우위를 확보하기 위해 노력하게 만들고 이는 자신의 업무에 더 집중하게 만들며 업무향상에도 긍정적 영향을 미친다는 연구도 있다(이동숙, 2014). 하지만 이와는 반대로 경쟁이 과업의 성과나 직무 만족에 부정적인 영향을 끼친다는 선행 연구들이 있다. 경쟁적 체계는 조직전체의 성과보다 개인의 성과를 우선시하는 것으로 나타났고(Beersma, Hollenbeck, Humphrey, Conlon, & Ilgen, 2003), 이러한 경쟁적 환경이 오래 지속되면 스트레스를 유발하고 궁극적으로는 장기적인 성과의 손실과 이어 질 수 있는 것으로 나타났다(Sonnentag & Frese, 2003).

3. 직무 만족

직무 만족(job satisfaction)이란 한 개인이 직무에 대하여 가지고 있는 태도로서 인지(인식), 정서(감정) 그리고 행위, 경향들의 복합체이며 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무자체를 비롯한 직무환경에 대한 스스로의 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적, 정서적인 만족상태를 말한다(신유근, 1991). 또한 조직 행동적 측면에서 직무만족이란 조직 구성원 개개인의 직무자체, 주위의 환경과 관련하여 개인이 가지고 있는 태도, 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 구성원들이 직무활동을 통해 느끼는 만족의 정도로 정의하였다(정석주·박경은·최성기, 2011). 신남철(2003)은 조직 구성원들이 직무를 수행하는 과정이나 결과에서 심리적, 사회적, 환경적 상황들의 복합적인 요인들에 의하여 직무에 대한 욕구 충족 정도나 이에 대한 관심과 열의를 표하는 정도로 측정가능하다고 하였다. 이처럼 직무만족이 주요 관심사가 되어온 이유는 자신이 속한 조직(팀)에 대한 직원들의 긍정적인 태도가 성과에 높은 영향을 주며, 자신의 직무에 대해 느끼고 있는 직무만족의 정도가 업무 성과 결과에 미치는 영향력이 크기 때문이다(정현우, 2007).

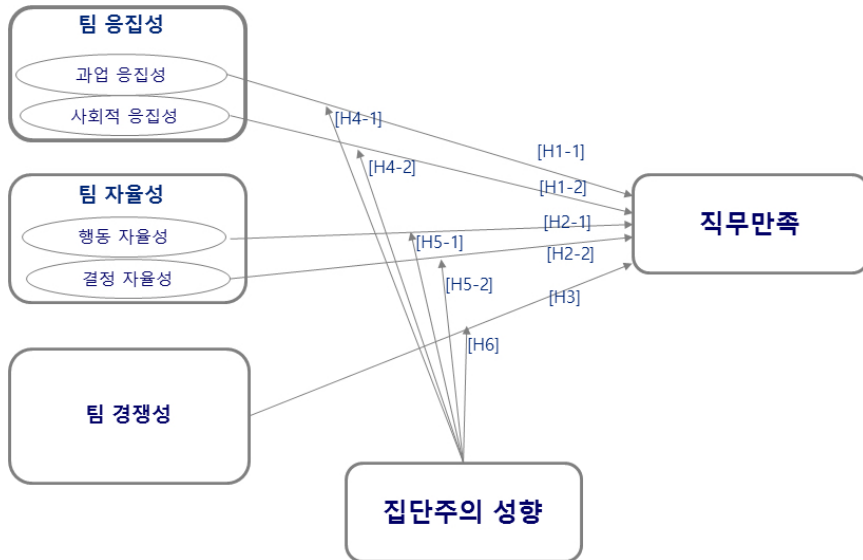
4. 집단주의 성향

문화 심리학 분야에서 개인주의 성향(Individualism Propensity)과 집단주의 성향(Collectivism Propensity)은 서로 다른 문화권에서의 특성을 설명하기 위해 문화적 비교의 틀로 사용되었던 개념이다(Hofstede, 2005). 사람들이 문화 속에서 형성한 가치관은 그들의 태도와 행동에 영향을 끼친다(이은진, 2013). 그러나 같은 문화권 내에서 사람들마다 집단주의 성향에 차이가 있다는 것을 바탕으로 주영(2012)은 개인주의-집단주의를 같은 문화권 내에서도 개인 성격의 차이를 설명하는 개인 심리학적 용어로 사용하고 있다. 이제 집단주의-개인주의는 문화차원만이 아닌 개인차원에서도 연구되고 있는데, 개인주의와 집단주의는 심리적 수준에서의 개인적 차이이다(Triandis, 1995). Earley(1989)는 개인주의, 집단주의 성향은 동일한 척도에서 양 극단에 위치하는 개념으로, 개인주의는 조직 내에서 자신의 개인적인 이익을 조직 전체의 이익보다 우선시하고 중요하게 여겨 개인의 안위를 더 신경 쓰며, 집단주의는 그룹의 이익을 자신의 개인적 이익보다 더 가치를 두며, 그룹의 복지를 추구하는 성향이라 정의했다. 따라서 집단주의 사회에서는 ‘우리’라는 공동체 의식이 중요하게 여겨진다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구가설

본 연구는 팀제를 시행하는 항공사 객실승무원이 인식하는 팀제 특성요인인 팀 응집성, 팀 자율성, 팀 경쟁성이 직무만족에 미치는 영향을 이해하기 위한 목적으로 진행되었고, 그러한 인과관계에서 개인의 집단주의 성향이 어떠한 조절효과가 있는지 파악하였다. 앞서 고찰한 팀 응집성, 팀 자율성, 팀 경쟁성, 직무만족, 집단주의 성향에 대한 선행연구를 바탕으로 변수들간의 관계를 단순화, 도식화하여 이론적 연구모형을 구축하였다. 본 연구에서 제안된 연구모형<그림 1>과 같다.



〈그림1〉 연구모형

1) 항공사 객실 승무원이 인식하는 팀 응집성이 직무만족에 미치는 영향

팀 응집성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구를 살펴보면, 높은 응집성에 대한 경험은 집단 구성원과 보다 높은 상호 협동하는 정도를 촉진시키며, 집단 구성원과 보다 원활한 상호작용은 조직과 관련된 사회적 참여로 이어질 수 있다는 면에서 직무만족과 같은 조직에 대한 긍정적인 태도로 연결 될 수 있는 것이다(Cartwright, 1968). 따라서 집단 내에서 응집력이 높다고 느끼는 구성원들은 그 집단의 규범을 받아들이고, 집단을 위해 노력하며 집단에 머물려고 할 것이고 궁극적으로 그 집단에 대하여 긍정적인 태도와 심리적 유대를 갖게 될 것이다(서재현, 2003). 이상의 연구를 살펴본 결과, 한 달에 평균 90시간에 달하는 비행시간과 한 달에 보장되는 8일 간의 휴일을 제외하고 해외에서 같이 체류하며 시간을 보내는 객실 승무원의 직업 특성상 팀 응집성에 대한 인식은 직무만족에 큰 영향을 줄 것으로 기대된다. 따라서 본 연구에서는 팀 응집성의 직무만족에 대한 기존 연구를 기초로 하여 다음과 같은 가설을 설정하였고 응집성을 과업 응집성과 사회적 응집성으로 구분하여 살펴보았다.

H1-1. 항공사 객실 승무원이 인식하는 과업 응집성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 항공사 객실 승무원이 인식하는 사회적 응집성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2) 항공사 객실 승무원이 인식하는 팀 자율성이 직무만족에 미치는 영향

팀 자율성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구를 살펴보면, Klein(1995)은 조 직구성원들에게 직무자율성을 부여하면 의사결정에 대한 참여의식 고취로 구성원의 결속과 만족이 증가된다고 주장하였고, 김백신(2009)은 춘천시 공무원들을 대상으로 한 연구에서 업무의 자율성이 높아짐에 따라서 직무만족이 증가한다고 하였다. 이상의 연구를 살펴본 결과, 객실승무원은 평균 한 명당 약 50명의 승객을 담당·응대하고 하고 있고 기내에서 발생하는 이례적인 상황도 판단·처리해야 한다. 또한 해외 체류를 근무의 연장으로 보고 이러한 상황 하에서의 결정 자율성에 대해서도 생각해 보아야 한다. 이러한 직업 특성상 개인에게 자율성이 부여된다면 의사결정과 행동에 있어 종사원의 직무만족을 높일 수 있는 효과를 기대할 수 있을 것이라 예상되었다. 따라서 본 연구에서는 팀 자율성의 직무만족에 대한 기존 연구를 기초로 하여 다음과 같은 가설을 설정하였고 자율성은 행동 자율성 과 결정 자율성으로 구분하여 살펴보았다.

H2-1. 항공사 객실 승무원이 인식하는 행동 자율성은 직무만족에 유의한 정 (+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2. 항공사 객실 승무원이 인식하는 결정 자율성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3) 항공사 객실 승무원이 인식하는 팀 경쟁성이 직무만족에 미치는 영향

팀 경쟁성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구를 살펴보면, Thomas, K.(1976)은 경쟁 상황에서, 개인의 목적과 관련된 것들이 다른 사람들에 의하여 어려워지는 것을 인지하거나 좌절되었을 때 갈등이 발생한다고 하였다. 팀원과의 갈등의 인식은 심리적 스트레스의 일종이며 이는 직무만족에 부(-)의 영향을 미친다(Bailey,2000). 또한 Garcia, S. M.(2007)의 연구에서는 개인이 인식하고 있는 경쟁이 치열할수록 개인의 의사결정은 자신의 이익을 극대화 하는 방향보다 오히려 경쟁자의 손실을 높이는 부정적인 쪽으로 이루어져 결국 관계갈등을 높일 수 있음을 밝혀냈고(전천운, 2001), 강규산(2011)은 팀원들의 경쟁은 부추기는 것은 팀에 대한 불만족으로 이어진다는 결과를 제시했다. 이상의 연구를 살펴본 결과, 객실 승무원의 업무 성과와 역량 평가는 팀을 기본단위로 하여 팀장과 부팀장의 상대적인 팀원 평가로 이루어진다. 따라서 팀원들은 본의 아니게 팀제 하에서 경쟁을 하게 되고 이는 직무만족에 부정적인 영향을 미칠 것이라 생각되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H3. 항공사 객실 승무원이 인식하는 팀 경쟁성은 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

4) 팀 응집성이 직무만족에 미치는 영향에 있어서 집단주의 성향의 조절역할

집단주의 성향을 가진 조직구성원은 내집단을 ‘가족, 친구, 나의 복지와 관련된 사람들 등’으로 정의할 정도로 내집단(in-group)에 대한 관심과 애착이 크고, 내집단과의 관계를 중시하며, 집단의 목표를 본인이 이루어야 할 목표로 인식한다(Hofstede, 1980). Felfe et al.(2008)은 집단주의 성향이 강한 종업원일수록 조직구성원들과 더 밀접한 관계를 구축하려고 노력하며 특정 집단에 대한 소속감을 통해 만족을 느낀다고 밝혔다. 이처럼 팀제 하에서 집단주의 성향이 강한 구성원은 팀구성원들과 상호 의존적이며 더 밀접한 관계를 요할 것이고 이는 결속, 조화, 몰입의 특징을 수반하는 팀 응집성이라는 정의에 비추어 본다면 집단주의 성향이 강한 구성원은 본인이 인식하는 팀 응집성이 높으면 직무만족이 높을 것이다. 따라서 본 연구에서는 집단주의 성향이 높은 사람일수록 자신이 인식하는 팀 응집성이 직무만족에 미치는 정(+)의 영향력이 클 것이라 예상되어 정(+)의 조절효과를 수행할 것이라는 가설을 설정하였다.

H4-1. 항공사 객실 승무원이 인식하는 과업 응집성이 직무만족에 미치는 영향에 있어서 개인의 집단주의 성향은 직무만족을 증가시키는 정(+)의 조절효과를 수행할 것이다.

H4-2. 항공사 객실 승무원이 인식하는 사회적 응집성이 직무만족에 미치는 영향에 있어서 개인의 집단주의 성향은 직무만족을 증가시키는 정(+)의 조절효과를 수행할 것이다.

5) 팀 자율성이 직무만족에 미치는 영향에 있어서 집단주의 성향의 조절역할

Moghimi & Subramaniam(2013)은 자율성을 지향하는 팀 분위기에서는 구성원의 창의적 행동에 긍정적인 영향을 주고 이는 팀 만족도에도 긍정적인 영향을 주어 궁극적으로 직무만족으로 이어질 것이라고 설명했다. 그러나 Sundstrom, Meuse & Futrell(1990)의 연구에서는 팀원들은 자신들이 업무에 대해 얼마나 많은 의사결정 권한을 가져야 하는지에 대해 상이한 생각을 갖고 있기 때문에 자율권의 양도 크게 달라야 할 것이라고 주장했다. 또한 팀 내 자율성의 내용요소가 무엇인가에 대한 문제는 자율성을 연구하는 영역이나 관점에 따라 다양하게 제시 될 수 있는데 본 연구에서는 팀이 수행하는 업무에 대한 정의를 명확히 할 필요가 있을 것이다. 객실 승

무직의 업무는 비행 업무 외에도 해외체류 시간 까지도 포함한다. 최근 개인주의적 가치관의 확산과 호텔 룸 내 개별적인 인터넷 사용이 가능해진 환경변화로 인해 객실 승무원들의 해외체류시간에서의 본인 활동의 자율성을 요구하고 있는 경향이 높아지고 있다. 이처럼 앞에서 객실 팀제 하에서 집단주의 성향이 강한 구성원은 팀 구성원들과 상호 의존적이며 조화를 요할 것이고 이는 독립성과 개인적 만족을 수반하는 팀 자율성이라는 정의에 비추어 본다면 집단주의 성향이 강한 팀원은 본인이 인식하는 팀 자율성이 높으면 직무만족이 낮을 것이다. 따라서 본 연구에서는 집단주의 성향이 높은 사람일수록 객실 승무원이 인식하는 팀 자율성이 직무만족에 미치는 정(+) 영향이 작을 것이라 예상되어 부(-) 조절효과를 수행할 것이라는 가설을 설정하였다.

H5-1. 항공사 객실 승무원이 인식하는 행동 자율성이 직무만족에 미치는 정(+) 영향에 있어서 개인의 집단주의 성향은 직무만족을 감소시키는 부(-)의 조절효과를 수행할 것이다.

H5-2. 항공사 객실 승무원이 인식하는 결정 자율성이 직무만족에 미치는 정(+) 영향에 있어서 개인의 집단주의 성향은 직무만족을 감소시키는 부(-)의 조절효과를 수행할 것이다.

6) 팀 경쟁성이 직무만족에 미치는 영향에 있어서 집단주의 성향의 조절역할

Morris는 개인주의와 집단주의를 비교하면서 개인주의는 개인의 성취감과 경쟁을 강조하기 때문에 개인주의 하에서는 새로운 아이디어와 생각을 창출하여 더욱 새로운 혁신을 성공적으로 이루어 낼 수 있는 장점이 있음을 주장했다. 이와 함께 여러 연구자(Schwartz, 1994; Triandis et al., 1990; Engel, 1988)가 개인주의 가치관으로 창의, 능력, 혁신, 경쟁 등의 특성을 제시하고 있는데, 이는 기본적으로 개인주의자의 특성이 경쟁을 통한 개인의 성과에 긍정적일 수 있다는 것이다. 또한, Triandis(1995)는 수직적 개인주의성향이 강한 사람은 다른 구성원에 비해 자신의 독특성을 드러내고자하고 경쟁을 통해 다른 구성원보다 뛰어나기를 원하는 것으로 밝혀졌다. 이러한 연구 결과를 살펴보면 팀에서 인식하는 경쟁성은 갈등이라는 정신적 스트레스를 수반하고 이는 직무만족에 부(-)의 영향을 미친다. 그러나 집단주의 성향이 낮은 팀원은 개인의 성취감과 경쟁을 선호하는 경향이 있으므로 팀 경쟁이 직무만족에 미치는 부(-)영향에 큰 영향을 받지 않으나 집단주의 성향이 강한 사람은 팀원 간의 조화와 결속을 우선시하는 경향이 있으므로 본인이 인식하는 팀 경쟁성이 클수록 직무만족에 미치는 부(-)의 영향이 클 것이다.

H6. 항공사 객실 승무원이 인식하는 팀 경쟁성이 직무만족에 미치는 부(-)의 영향에 있어서 개인의 집단주의 성향은 직무만족을 감소시키는 정(+)의 조절 효과를 수행할 것이다.

2. 조사 설계 및 방법

본 연구의 가설을 검증하기 위해 설문지에 주요 변수인 팀 응집성, 팀 자율성, 팀 경쟁, 직무만족, 집단주의성향을 측정하기 위한 항목들을 포함시켰다. 팀 응집성을 측정하기 위한 항목은 'Carless & De Paola(2000), McDowell & Zhang(2009)'의 연구에서 차용한 9개 문항을 포함하였다. 팀 자율성은 송상호(1991), 이병헌 과 김영배(1993), 이승용(2001) 연구에서 사용된 척도를 항공사 특성에 맞게 수정하여 총 5문항으로 측정하였다. 팀내 경쟁은 Brown, Cron과 Slocum(1998)의 척도를 허규만(2007)이 수정 및 변안한 항목을 본 연구에 맞도록 수정하여 8문항으로 측정하였다. 자신의 직무에 대해 전체적으로 느끼는 주관적인 평가로 정의한 직무만족을 측정하기 위하여 'Bayfield and Rothe(1951)'가 개발한 6문항을 본 연구 상황에 맞게 수정·보완하여 설문지에 포함시켰다. 집단주의는 Triandis(1988)의 연구에서 사용한 총 5문항을 차용하였다. 모든 문항들은 Likert 5점 척도(1 : 전혀 그렇지 않다 ~ 5 : 매우 그렇다)를 사용하여 자기 보고식으로 측정하였다.

본 연구의 실증분석을 위해 팀제를 시행하는 국내 대한항공에 재직하고 있는 객실승무원을 무작위로 선정하여 그들을 대상으로 설문지 약 210부를 배포하고 무성의하게 응답한 것으로 판단되는 7부를 제외한 203부가 표본으로 사용되었다. 조사는 2017년 3월 25일부터 2017년 4월 15일까지 자기기입식 설문지법을 통해 실시되었다.

IV. 연구 결과

1. 연구 대상자의 일반적 특성

빈도분석 결과, 응답자의 성별은 남성 70명(34.5%), 여성 133명(65.5%)으로 여성의 비율이 높게 나타났다. 연령은 21-25세가 6명(3.0%), 26-30세가 48명(23.6%), 31-35세가 79명(38.9%), 36-40세가 45명(22.2%), 41세 이상이 25명(12.3%)의 분포를 보였으며, 학력은 전문대 재학/졸업이 32명(15.8%), 대학교 재학/졸업이 151명

(74.4%), 대학원 재학/졸업이 20명(9.9%)으로 나타났고 결혼여부는 미혼이 121명(59.6%), 기혼이 82명(40.4%)으로 나타났다. 근무기간은 2년 미만이 18명(8.9%), 2년 이상 3년 미만이 30명(14.8%), 3년 이상 6년 미만이 41명(20.2%), 6년 이상이 114명(56.2%)이며, 직급별 분포는 인턴이 18명(8.9%), 일반 승무원이 82명(40.4%), 부 사무장이 58명(28.6%), 사무장이 35명(17.2%), 선임 사무장 이상이 10명(4.9%)이었다.

2. 요인 분석

본 연구에서는 가설 검증을 위한 기초분석으로서 변수들의 요인을 도출하기 위한 주성분분석을 실시하였고, 각 요인별로 Cronbach's α 계수를 활용하여 신뢰도를 분석하였다. 각 변수들을 구성하는 항목들에 대해서 직각회전(varimax)방식으로 주성분분석을 실시하였다. 요인 적재치는 0.4이상으로 정하였다.

1) 팀 응집성 요인분석

팀 응집성의 9개의 문항에 대한 주성분분석을 실시한 결과, 표본 적합도 검증하는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)값이 .812, 요인분석의 적합성을 나타내는 Bartlett의 구형성 검증 결과 $\chi^2 = 760,678$, $df = 36$, $p < .01$ 로 요인분석의 사용이 적합하며 공통요인이 존재함을 확인하였다. 요인분석의 결과 2개의 요인이 도출되었다. 신뢰도 분석 결과 팀 응집성중 과업 응집성의 Cronbach's $\alpha = .833$, 사회적 응집성의 Cronbach's $\alpha = .793$ 으로 기준 값 0.6 보다 높게 나타나 측정 자료의 내적 일관성이 있다는 것으로 나타났다.

〈표 1〉 팀 응집성에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

요인명	요인변수	평균 (표준편차)	요인 적재량	고유값	Cronbach's α	분산 설명력
과업 응집성	우리 팀이 과업을 위해 헌신하는 정도가 마음에 든다.	3.19 (1.060)	.834	3.148	.833	34.977
	현재 우리 팀은 팀 목표를 달성하기 위해 하나 되어 노력한다.	3.33 (1.041)	.810			
	우리 팀은 내가 속한 가장 중요한 사회적 집단 중의 하나이다.	3.33 (1.060)	.733			
	다음 작업에도 지금의 팀원으로 남고 싶다.	2.95 (1.248)	.717			
	나는 우리 팀이 높은 성과를 내는 팀으로 알려지길 원한다.	3.65 (1.081)	.693			

사회적 응집성	우리 팀의 구성원들은 업무 시간 이외에는 함께 모이지 않는다.	3.18 (1.054)	.819	2.508	.793	27.862
	우리 팀은 업무 시간외에도 함께 시간 보내기를 좋아한다.	3.12 (1.117)	.795			
	우리 팀 구성원들은 자주 어울린다.	3.40 (.887)	.779			
	우리 팀의 구성원들은 팀 단위로 모이기보다는 각자 놀기 좋아한다	3.04 (1.004)	.670			
총분산설명력						62.839
KMO=0.812, Bartlett's test=760.678(p<.01), df=36						

2) 팀 자율성에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

팀 자율성의 8개의 문항에 대한 탐색적 요인 분석을 반복한 결과, 표본 적합도 검증하는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)값이 .891, 요인분석의 적합성을 나타내는 Bartlett의 구형성 검증 결과 $\chi^2 = 1261.923$, $df = 28$, $p < .01$ 로 요인분석의 사용이 적합하며 공통요인이 존재함을 확인하였다. 요인분석의 결과 2개의 요인이 도출되었다. 신뢰도 분석결과 팀 자율성중 행동 자율성의 Cronbach's $\alpha = .925$, 결정 자율성의 Cronbach's $\alpha = .886$ 으로 기준 값 0.6 보다 높게 나타나 측정 자료의 내적 일관성이 있다는 것으로 나타났다.

〈표 2〉 팀 자율성에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

[illegible]

3) 팀 경쟁성에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

팀 경쟁성의 6개의 문항에 대한 탐색적 요인 분석을 반복한 결과, 표본 적합도 검증하는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)값이 .817, 요인분석의 적합성을 나타내는 Bartlett의 구형성 검증 결과 $\chi^2 = 576.407$, $df = 15$, $p < .01$ 로 요인분석의 사용이 적합하며 공통요인이 존재함을 확인하였다. 요인분석의 결과 1개의 요인이 도출되었고, 요인 적재량이 기준값인 0.4 보다 높게 나와 타당성은 충분한 것으로 판단 되었다. 신뢰도 분석결과 팀 경쟁성 또한 측정 자료의 내적 일관성이 있다는 것으로 나타났다.

〈표 3〉 팀 경쟁성에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

요인 명	요인변수	평균 (표준편차)	요인 적재량	고유 값	Cronbach's α	분산 설명력
팀 경쟁성	팀 내에서는 동료들 간의 경쟁적 인 분위기가 형성되어 있다.	2.54(.981)	.841	3.539	.856	58.988
	우리 팀원들은 더 많은 보상을 받기위해 서로 경쟁한다.	2.82(.953)	.822			
	우리 팀원들은 팀 내 동료들보다 더 좋은 성과를 내교자 한다.	3.03(.928)	.806			
	우리 팀원들은 동료의 성과와 자 신의 성과를 종종 비교한다.	2.78(1.105)	.793			
	팀 내 상사는 나와 동료들의 업 무 성과를 자주 비교한다.	2.70(1.078)	.707			
	팀 내 동료와 비교한 나의 상대 적 성과는 보상이나 승진에 중요 한 영향을 미친다.	3.55(.975)	.613			
충분산설명력						58.988
KMO=0.817, Bartlett's test=576.407 (p<.01), df=15						

4) 직무만족에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

직무만족의 6개의 문항에 대한 탐색적 요인 분석을 반복한 결과, 표본 적합도 검증하는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)값이 .835, 요인분석의 적합성을 나타내는 Bartlett의 구형성 검증 결과 $\chi^2 = 605.787$, $df = 15$, $p < .01$ 로 요인분석의 사용이 적합함을 확인하였다. 요인분석의 결과 1개 요인이 도출되었다. 신뢰도 또한 양호한 것으로 나타났다.

〈표 4〉 직무만족에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

요인명	요인변수	평균 (표준편차)	요인 적재량	고유값	Cronbach's α	분산 설명력
직무 만족	나는 현재의 업무를 수행하는 데 있어 기쁨과 보람을 느낀다.	2.42(.938)	.837	3.642	.869	60.702
	나는 다른 사람들에 비해 나의 일을 더 많이 좋아한다.	3.48(.903)	.812			
	나는 대부분의 업무를 수행하는 동안에 열정을 쏟는다.	3.90(.780)	.792			
	나는 전반적으로 나의 일에 대해 만족하고 있다.	3.76(.793)	.792			
	나는 대부분의 시간을 열심히 일하는데 소비한다.	3.59(.936)	.743			
	지금의 업무는 내 전체 생활에 있어 필수 불가결한 요소이다.	3.74(.800)	.688			
총분산설명력						60.702
KMO=0.835, Bartlett's test=605.787 (p<.01) df=15						

5) 집단주의 성향에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

집단주의 성향의 5개의 문항에 대한 탐색적 요인 분석을 반복한 결과, 표본 적합도 검증하는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)값이 .767, 요인분석의 적합성을 나타내는 Bartlett의 구형성 검증 결과 $\chi^2 = 401.383$, $df = 10$, $p < .01$ 로 요인분석의 사용이 적합하며 공통요인이 존재함을 확인하였다. 분석결과 집단주의 성향은 단일요인으로 도출되었다. Cronbach's $\alpha = .828$ 으로 높게 나타나 측정 자료의 내적 일관성이 있다는 것으로 나타났다.

〈표 5〉 집단주의 성향에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

요인명	요인변수	평균 (표준편차)	요인 적재량	고유값	Cronbach's α	분산 설명력
집단 주의 성향	우리 팀원이라면 팀 전체의 이익을 위해 때때로 각자의 희생을 감수해야 한다는 사실을 명심해야 한다.	3.01 (1.010)	.840			
	우리 팀원이라면 개인이 원하는 것을 항상 얻을 수 없다는 사실을 깨달아야 한다.	3.26 (.988)	.819			
	팀원이 되기 위해서는 때로는 자신이 원하지 않는 일도 해야만 한다는 사실을 사람들은 명심해야 한다.	3.49 (.930)	.782	2.972	.828	59.449
	우리 팀원이라면 팀 전체의 이익을 위해 기꺼히 희생할 수 있어야 한다.	3.22 (1.046)	.747			
	우리 팀원이라면 혼자서 문제를 해결하기보다는 동료들과 협조해서 해결 할 것이다.	3.69 (.905)	.654			
총분산설명력						59.449
KMO=0.767, Bartlett's test=401.383 (p<.01), df=10						

3. 가설 검정을 위한 분석

1) 항공사 객실승무원이 인식하는 팀 응집성이 직무만족에 미치는 영향

H1-1에서는 항공사 객실 승무원이 인식하는 팀 응집성중 과업 응집성이 직무 만족에 미치는 영향 관계를 파악하기 위하여 단순 회귀분석을 실시하였으며 분석 결과는 <표 6>와 같다. 과업 응집성이 직무만족에 미치는 영향은 통계적으로 유의한 결과를 보여주어 H1-1은 채택되었다.

〈표 6〉 항공사 객실승무원이 인식하는 과업 응집성이 직무만족에 미치는 영향

모형	비표준 계수		표준계수	t	유의 수준	B의 95.0% 신뢰구간	
	B	표준오차	β			하한	상한
(상수)	2.525	.169		14.920	.000	2.191	2.858
과업응집성	.342	.050	.435	6.856	.000	.243	.440

H1-2에서는 항공사 객실 승무원이 인식하는 팀 응집성중 사회적 응집성이 직무 만족에 미치는 영향 관계를 파악하기 위하여 단순 회귀분석을 실시하였으며 결과는 통계적으로 유의하지 않았다(표7). 이에 따라, 객실 승무원이 본인이 속한 팀 내에서 인식하는 사회적 응집성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 H1-2은 기각되었다.

〈표 7〉 사회적 응집성이 직무만족에 미치는 영향

모형	비표준 계수		표준계수	t	유의 수준	B의 95.0% 신뢰구간	
	B	표준오차	β			하한	상한
(상수)	3.331	.192		17.316	.000	2.952	3.710
사회적응집성	.099	.059	.119	1.697	.091	-.016	.215

2) 항공사 객실승무원이 인식하는 팀 자율성이 직무만족에 미치는 영향

H2-1에서는 항공사 객실 승무원이 인식하는 팀 자율성중 행동 자율성이 직무 만족에 미치는 영향 관계를 파악하기 위하여 단순 회귀분석을 실시하였으며 분석 결과는 <표 8>와 같다. 객실 승무원이 팀 내에서 인식하는 행동 자율성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 H2-1은 채택되었다.

〈표 8〉 항공사 객실승무원이 인식하는 행동 자율성이 직무만족에 미치는 영향

모형	비표준 계수		표준계수	t	유의 수준	B의 95.0% 신뢰구간	
	B	표준오차	β			하한	상한
(상수)	2.927	.178		16.476	.000	2.577	3.278
행동자율성	.206	.049	.284	4.193	.000	.109	.303

H2-2에서는 항공사 객실 승무원이 인식하는 팀 자율성중 결정 자율성이 직무 만족에 미치는 영향 관계를 파악하기 위하여 단순 회귀분석을 실시하였으며 <표 9>에 나타난 분석 결과는 결정 자율성이 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있다는 것을 보여주고 있다. 이에 따라, 객실 승무원이 본인이 속한 팀 내에서 인식하는 결정 자율성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 H2-2은 채택되었다.

〈표 9〉 결정 자율성이 직무만족에 미치는 영향

모형	비표준 계수		표준계수	t	유의 수준	B의 95.0% 신뢰구간	
	B	표준오차	β			하한	상한
(상수)	3.070	.167		18.335	.000	2.740	3.401
결정자율성	.184	.051	.245	3.584	.000	.083	.285

3) 항공사 객실승무원이 인식하는 팀 경쟁성이 직무만족에 미치는 영향

H3에서는 항공사 객실 승무원이 인식 하는 팀 경쟁성이 직무만족에 미치는 영향 관계를 파악하기 위하여 단순회귀분석을 실시하였으며, 결과는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다(표 10). 이에 따라, 객실 승무원이 본인이 속한 팀 내에서 인식하는 팀 경쟁성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 H3은 기각되었다.

〈표 10〉 팀 경쟁성이 직무만족에 미치는 영향

모형	비표준 계수		표준계수	t	유의 수준	B의 95.0% 신뢰구간	
	B	표준오차	β			하한	상한
(상수)	3.434	.184		18.664	.000	3.071	3.797
경쟁성	.074	.061	.084	1.200	.231	-.047	.194

4) 팀 응집성이 직무만족에 미치는 영향에서 개인의 집단주의 성향의 조절효과

H4-1에서는 항공사 객실 승무원이 인식하는 과업 응집성이 직무만족에 미치는 영향에 대하여 개인의 집단주의 성향이 조절을 하는지 알아보기 위하여 조절효과 검정을 실시하였으며 그 결과는 <표 11>와 같다. 독립변수가 종속변수에 미치는 영향에 대한 1단계 회귀분석에서는 개인이 속한 팀의 과업 응집성이 높을수록 직무만족이 높아지며($\beta=.435$, $p<.01$), 이 요인이 직무만족을 설명하는 설명력($adj-R^2$)은 18.6% 이다. 조절변수가 투입된 2단계에서는 집단주의 성향이 추가되어 R^2 이 3.6% 증가하였으나 통계적으로는 유의하지 않았고 이때의 수정된 결정계수의 값은 ($adj-R^2$)은 21.7% 이다. 집단주의 성향의 조절효과를 검증하는 3단계에서는 R^2 이 증가하지 않았으며 통계적으로도 유의하지 않게 나타나, 집단주의 성향은 항공사 객실승무원이 본인이 속한 팀에서 인식하는 과업 응집성이 직무 만족에 미치는 영향을 조절하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 H4-1은 기각되었다.

<표 11> 과업응집성과 직무만족 간의 집단주의 성향 조절 효과

	Step1		Step2		Step3	
	β	t	β	t	β	t
과업응집성(X1)	.435	6.856***	.339	4.844***	.270	.956
집단주의(M1)			.212	3.032**	.151	.589
(X1)*(M1)					.112	.250
F	47.011		29.061		19.304	
ΔF	47.011		9.195**		.063	
Adjusted R^2	.186		.217		.214	
ΔR^2			.036*		.000	

H4-2에서는 항공사 객실 승무원이 인식하는 사회적 응집성이 직무만족에 미치는 영향에 대하여 개인의 집단주의 성향이 조절을 하는지 알아보기 위하여 조절효과 검정을 실시하였으며 그 결과는 <표 12>와 같다. 1단계 회귀분석에서는 개인이 속한 팀의 사회적 응집성($\beta=.119$, $p<0.09$)의 회귀계수에 대한 유의확률이 통계적으로 유의하지 않았다. 2단계에서는 집단주의 성향이 추가되어 R^2 이 12.1% 증가하였으나 통계적으로는 유의하지 않았고 3단계에서는 R^2 이 증가하지 않았으며 통계적으로도 유의하지 않게 나타나, 집단주의 성향은 항공사 객실승무원이 본인이 속한 팀에서 인식하는 사회적 응집성이 직무 만족에 미치는 영향을 조절하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 H4-2은 기각되었다.

〈표 12〉 사회적 응집성과 직무만족 간의 집단주의 성향 조절 효과

	Step1		Step2		Step3	
	β	t	β	t	β	t
사회적응집성(X1)	.119	1.697	.035	.518	-.159	-.565
집단주의(M1)			.358	5.297***	.176	.663
(X1)*(M1)					.299	.710
F		2.879		15.665		10.586
ΔF		2.879		28.063***		.505
Adjusted R^2		.009		.127		.125
ΔR^2				.121		.002

5) 팀 자율성이 직무만족에 미치는 영향에서 개인의 집단주의 성향의 조절효과

H5-1에서는 항공사 객실 승무원이 본인이 속한 팀 내에서 인식하는 행동 자율성이 직무만족에 미치는 영향에 대하여 개인의 집단주의 성향이 조절을 하는지 알아보기 위하여 조절효과 검정을 실시하였으며 그 결과는 <표 13>와 같다. 1단계 회귀 분석에서는 개인이 속한 팀의 행동 자율성 이 높을수록 직무만족이 높아지며($\beta = .284, p < .01$), 이 요인이 직무만족을 설명하는 설명력($adj-R^2$)은 7.6% 이다. 2단계에서는 집단주의 성향이 추가되어 R^2 이 10.5% 증가하였으나 통계적으로 유의하였고 이때의 수정된 결정계수의 값은 ($adj-R^2$)은 17.8% 이다. 3단계에서는 R^2 이 0.6% 증가하였으며 통계적으로 유의하지 않게 나타나, 집단주의 성향은 항공사 객실승무원이 본인이 속한 팀에서 인식하는 행동 자율성이 직무 만족에 미치는 영향을 조절하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 H5-1은 기각되었다.

〈표 13〉 행동 자율성과 직무만족 간의 집단주의 성향 조절 효과

	Step1		Step2		Step3	
	β	t	β	t	β	t
행동 자율성(X1)	.284	4.193***	.230	3.561***	.545	1.989
집단주의(M1)			.329	5.090***	.599	2.523*
(X1)*(M1)					-.453	-1.182
F		17.579		22.834		15.718
ΔF		17.579		25.910***		1.396
Adjusted R^2		.076		.178		.179
ΔR^2				.105		.006

H5-2에서는 항공사 객실 승무원이 인식하는 결정 자율성이 직무만족에 미치는 영향에 대하여 개인의 집단주의 성향이 조절을 하는지 알아보기 위하여 조절효과 검정을 실시하였으며 그 결과는 <표 14>과 같다. 1단계 회귀분석에서는 개인이 속한 팀의 결정 자율성이 높을수록 직무만족이 높아지며($\beta=.245$, $p<.001$), 이 요인이 직무만족을 설명하는 설명력($adj-R^2$)은 5.5% 이다. 2단계에서는 집단주의 성향이 추가되어 R^2 이 10.1% 증가하였고 통계적으로도 유의하였으며 이때의 수정된 결정계수의 값은 ($adj-R^2$)은 15.2% 이다. 3단계에서는 R^2 이 1.7% 증가하였으며 통계적으로도 유의하였으며, 집단주의 성향은 항공사 객실승무원이 본인이 속한 팀에서 인식하는 결정 자율성이 직무 만족에 미치는 영향을 조절하는 것으로 나타났으며, 부(-)의 조절효과를 나타냈다. 따라서 H5-2은 채택되었다.

<표 14> 결정 자율성과 직무만족 간의 집단주의 성향 조절 효과

	Step1		Step2		Step3	
	β	t	β	t	β	t
결정 자율성(X1)	.245	3.584***	.168	2.516*	.755*	2.537
집단주의(M1)			.327	4.901***	.776**	3.349
(X1)*(M1)					-.830*	-2.024
F	12.842		19.167		14.341	
ΔF	12.842		24.021***		4.096*	
Adjusted R^2	.055		.152		.165	
ΔR^2			.101		.017	

6) 팀 경쟁성이 직무만족에 미치는 영향에서 개인의 집단주의 성향의 조절효과

H6에서는 항공사 객실 승무원이 인식하는 팀 경쟁성이 직무만족에 미치는 영향에 대하여 개인의 집단주의 성향이 조절을 하는지 알아보기 위하여 조절효과 검정을 실시하였으며 그 결과는 <표 15>과 같다. 1단계 회귀분석에서는 개인이 속한 팀의 팀 경쟁성($\beta=.084$, $p=.231$)의 유의 수준이 0.231($>.05$)으로 통계적으로 유의하지 않았다. 2단계에서는 집단주의 성향이 추가되어 R^2 이 12.7% 증가하였으며 통계적으로 유의 하였고 이때의 수정된 결정계수의 값은 ($adj-R^2$)은 12.6% 이다. 3단계에서는 R^2 이 1.3%증가하였으나 통계적으로는 유의하지 않게 나타나, 집단주의 성향은 항공사 객실승무원이 본인이 속한 팀에서 인식하는 팀 경쟁성이 직무 만족에 미치는 영향을 조절하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 H6은 기각되었다.

〈표 15〉 팀 경쟁성과 직무만족 간의 집단주의 성향 조절 효과

	Step1		Step2		Step3	
	β	t	β	t	β	t
팀 경쟁성(X1)	.084	1.200	.006	.094	-.467	-1.655
집단주의(M1)			.365	5.421***	-.033	-.139
(X1)*(M1)					.690	1.727
F	1.441		15.515		11.440	
ΔF	1.441		29.386***		2.983	
Adjusted R^2	.002		.126		.134	
ΔR^2			.127		.013	

V. 결 론

본 연구는 항공사 객실 승무원이 인식하는 팀 특성 요인 중 팀 응집성, 팀 자율성, 팀 경쟁성이 직무만족에 미치는 영향을 알아보고 개인의 집단주의 성향에 따라 팀 특성 요인이 직무만족에 미치는 영향이 변화하는지 알아보기 위해 진행되었다. 기존의 선행연구들에서는 항공사 객실 팀의 팀 분위기, 팀워크 등의 중요성과 팀 효과성을 입증하는 방식으로 효과적인 팀제 운영방법에 대해 논의하였으나 항공사 객실 팀제 자체에 대한 승무원들의 인식을 조사하는 연구는 이루어지지 않았다. 이러한 점을 고려해 보면, 본 연구의 결과는 항공사 객실 팀제 자체에 대한 이해의 폭을 넓히는데 기여하였다. 본 연구에서는 팀이 다양한 성향과 가치관을 갖고 있는 구성원들의 집합이라는 것에 주목하여 비교문화심리학적 관점에서 승무원들의 가치 성향을 분석하여 팀제를 이해하고 해석하였다. 특히, 팀제라는 조직에 대한 인식이 미칠 수 있는 긍정적 효과는 개인의 문화적가치관에 의해 변화될 수 있다는 점이 실증적인 분석을 통해 검증되었다. 본 연구의 결과를 실무적인 관점에서 보면 다음과 같은 시사점을 도출할 수 있다. 현재 대한항공에서 운영하는 팀제를 보완하기 위해서는 팀 구성에 있어서부터 추구하는 가치가 비슷한 팀원으로 팀을 구성하는 것이 적합해 보인다. 즉, 직무만족을 높이기 위한 여러 수단중 하나는 조직구성의 적합성이 될 수 있다는 것이다.

본 연구는 여러 중요한 시사점에도 불구하고 몇 가지 한계점을 지니고 있으며, 이러한 제한점을 반영한 후속연구가 필요할 것으로 판단된다. 첫째, 개인의 직무만족을 평가함에 있어 응답자의 팀제 이외의 개인의 다양한 영향 요인들을 통제하기 어

럽다는 한계를 갖는다. 둘째, 본 연구의 설문지 일부는 회사 안에서 이루어 졌기 때문에 회사에서 시행하는 팀제에 대한 솔직한 답변이 이루어지지 않았을 가능성을 배제 할 수 없다. 향후 연구에서는 정확성을 확보하기 위해 설문의 샘플의 수를 늘리고 개별 면담과 같은 질적인 접근법을 통한 보완적 노력도 필요해 보인다. 셋째, 본 연구 결과가 항공사 객실 팀제라는 특수한 문화를 가진 조직 내에서 이루어진 점을 감안해 앞으로 일반 사무직 팀제 하에 있는 구성원들에 대한 연구를 통해 본 연구의 효과를 재검증하는 연구도 기대해 볼 수 있다.

참고문헌

- 강규산·탁진국(2011), 팀내 경쟁과 팀 몰입, 팀 만족의 관계: 관계갈등이 매개효과를 중심으로, 한국심리학회지, 제24권 제 1호, pp. 157-181.
- 김기홍(2004), 항공관광경영론, 대왕사, p119.
- 김백신(2009), 조직의 권한집중과 업무자율성이 직무만족에 미치는 영향: -춘천시 행정직·시설직 공무원을 중심으로-.
- 김윤주(2013), 병원 간호조직문화 현장연구.
- 김혜정(2001), 팀제도입이 직무만족과 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구.
- 노재영(2016), 팀 응집성과 동료 노력 지각이 팀 수행에 미치는 영향.
- 박시사(2010), 항공사경영론.
- 박진희(2013), 항공사 객실승무원의 팀 내 관계갈등이 감정소진에 미치는 영향에 관한 연구.
- 박혜정·김미주·김영미(2009), 항공사 객실 팀의 조직분위기, 팀 승무원의 조직몰입, 조직시민행동이 서비스수행에 미치는 영향연구, 관광연구, 제24권, 제5호, pp. 149-173
- 서재현(2003), 집단 응집성, 상사에 대한 신뢰, 직무만족이 팀 몰입과 조직몰입을 통해 조직시민행동 및 역할 내 행동에 미치는 간접효과에 대한 연구, 한국인사관리학회.
- 신남철(2003), 교사들의 심리적 안녕감, 직무만족, 직무몰입과 학교조직효과성과의 관계 연구.
- 신유근(1991), 한국기업의 근로자 의식구조. 한국경제연구센터, 201.
- 이동숙(2014), 동료신뢰가 지식공유행동을 통해 팀 성과에 미치는 영향, 고려대학교 석사학위논문
- 이연경(2010), 항공사 객실 승무원의 지각된 경력정체가 직무만족 및 팀 몰입에 미치는 영향, 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 이은진(2013), 초등학교 과학 수업에서 학생들의 집단주의 성향에 따른 협동학습 전략의 효과. 전주교육대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 전천운(2001), 조직 내 갈등이 성과에 미치는 영향에 관한 탐색적 고찰, 지방정부연구, 제5권 제2호, pp. 221-242.
- 정현우(2007), 조직구성원의 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 부산대학교 대학원 박사학위 논문.
- 정석주·박경은·최성기(2011), 호텔 조리부 조직특성이 직무교육과 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 외식경영연구, 14(2), 27-47.
- 주영·김경순·노태희(2012), 과학 협동학습에서 중학생들의 집단주의 성향에 따른 집

- 단구성의 효과 및 학생들의 인식. 한국과학교육학회, 32(10), 1551-1566.
- 한소영(1999), 항공기 여행의 의례적 연행성 분석, 서강대학교 대학원 석사학위논문.
- Bailey, William Evans.(2000), Surface scattering and giant magnetoresistance: In-site resistance and magnetoresistance experiments. Stanford University.
- Beal, D. J., Cohen, R. R., Burke, M. J., McLendon.(2003), Cohesion and Performance in Groups: A Meta-Analytic Clarification of Construct Relations. *Journal of applied psychology*, Vol. 88 No.6.
- Beersma, B., et al.(2003), Cooperation, competition, and team performance: Toward a contingency approach. *Academy of management journal* 46(5): 572-590.
- Brandenburger, A. M. and B. J. Nalebuff(1996), Co-opetition, Random House LLC.
- Cartwright, D.(1968), The nature of group cohesiveness. In D. Cartwright & A. Zander (Eds.), *Group dynamics: Research and theory*, 91-109. London: Tavistock.
- Cordery, J. L., Morrison, D., Wright, B, M, and Wall, T. D.(2010), The Impact of Autonomy and Task Uncertainty on Team Performance: A Longitudinal Field Study, *Journal of Organizational Behavior*, 31, pp240-258.
- Earley, P. C.(1989), Social loafing and collectivism: A comparison of the United States and the People's Republic of China. *Administrative Science Quarterly in Business*, 34, 565-581.
- Felfe, J., Yan, W., & Six, B.(2008), The impact of individual collectivism on commitment and its influence on organizational citizenship behaviour and turnover in three countries, *International Journal of Cross Cultural Management*, 8, 211-237.
- Forsythe, D. R.(1999), *Group Dynamics*. Belmont, CA: Brooks: Cole.
- Forsythe, D. R.(2014), *Group Dynamics(6th ed)*. Wadsworth Cengage Learning.
- Gallie, D, Zhou, Y., Felstead, A., and Green, R(2012), Teamwork, Skill Development and Employee Welfare, *British Journal of Industrial Relations*, 50, pp23-46.
- Garcia, S. M. and A. Tor(2007), Ranking, standards and competition : Task vs. scale comparisons. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 102(1): 95-108.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences: International differences in work-related values*, Beverly Hills: Sage.

- Hofstede, G., & Hofstede, G. J.(2005), Culture and organizations : Software of the mind. McGraw-Hill.
- Klein, H. J., & Mulvey, P. W.(1995), Two investigations of the relationships among group goals, goal commitment, cohesion, and performance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 61(1), 44-53.
- Kozlowski, S. W. J., and Bell, B. S.(2003), Work Group and Teams in Organizations, in Handbook of Psychology, *Industrial and Organizational Psychology*, 12, London, Wiley, pp333-375.
- Moghimi, S. & Subramaniam, I, D.(2013), Employees' Creative Behavior. The Role of Organizational Climate in Malaysian SMEs, *international Journal of Of Business and Management*, 8(5), pp.1-12.
- Schwartz, S. H.(1994), Beyond individualism-collectivism: New cultural dimensions of values. In U. Kim, H. C. Triandis, C. Kagitcibasi, S. C. Choi, & G. Yoon(Eds.), Individualism and collectivism: Theory, method, and applications (85-119). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Sundstrom, E., Meuse, K. E., & Futrell, D.(1990). Work teams. *American Psychologist*, 45, 2, 120-133
- Triandis, H. C.(1994;1995), Individualism and Collectivism Boulder, CO: Westview Press.
- Triandis, H. C. (1990), Cross-cultural studies of individualism and collectivism.
- Triandis, H. C. (1995), Individualism and collectivism. Boulde, CO; Westveiw.
- Zaccaro, S.J.(1991), Nonequivalent association between forms of cohesiveness and group-related outcomes: Evidence for multidimensionality. *Journal of Social Psychology*, 131(3): 387-399.

2019년 07월 10일 원고 접수

2019년 08월 28일 수정본 접수

2019년 08월 28일 최종 수정본 접수 및 게재확정

3인 익명심사 필