

항공사 객실승무원이 지각한 윤리경영이 장기근속의도에 미치는 영향*

-조직 신뢰의 매개효과-

Ethical Management Perceived by Flight Attendants Influencing Long-term Employment Intention

-Mediating Effect of Organizational Trust-

백선숙** · 안윤영***

Baek, Seon-Suk · Ahn, Yoon-Young

Abstract

The purpose of this study is to examine the effect of the airline flight attendants' perception of ethical management on long-term employment intention via organizational trust. The results are as follows. First it showed that the perception of flight attendants' ethical management had a significantly positive coefficients on organizational trust and long-term employment intention. Second in the relationship between ethical management and long-term employment intention, organizational trust played a role as a partially mediating variable. Hence, if airline company managers who hopes to increase flight attendants' organizational trust and long-term employment, successful implementation and execution of ethical management must be considered as one of important strategy.

주제어 : 윤리경영(ethical management), 조직신뢰(organizational trust), 장기근속의도(long-term employment intention)

* 이 논문은 제 1저자의 세종대학교 관광대학원 석사학위논문의 계속연구로 진행한 것임.

** (제1저자)세종대학교 일반대학원 호텔관광경영학과 박사과정, e-mail: whitess2000@naver.com

*** (교신저자)세종대학교 호텔관광대학 호텔관광경영학과 부교수, e-mail: koala@sejong.ac.kr

I. 서 론

최근까지 소비자들은 비윤리적 제품을 생산하거나 서비스를 제공하는 기업들에게는 SNS등을 통해 불매운동을 통해 대기업 영향력을 행사하고, 윤리적인 기업에 대해서는 적극적 구매캠페인을 벌이는 등 미닝아웃이 확대되고 있다. 이처럼 윤리경영은 기업 외부적으로 기업 이미지 제고와 고객의 충성도를 향상시켜 기업의 경쟁력을 결정하는 중요한 요소가 될 수 있으며(김범진, 2019), 이로 인한 장기적인 경영성과 향상을 기대할 수 있다. 이덕훈(2004)은 기업 내부적으로 윤리경영을 통해 직원의 자부심과 근로의욕을 향상시켜 업무능률을 높이고, 품질관리와 기업의 생산성을 향상시켜주며, 장기적으로는 기업의 이익 증진에 큰 역할을 한다고 주장하였다. 이처럼 윤리경영은 기업 내외부 이해집단의 태도에 영향을 미치고(Weiss, 2003; 국가청렴위원회, 2006; Ferrell et al., 2008), 궁극적으로는 기업성고가 개선되는데 공헌한다(Verchoor, 1998; Cummings, 2000; 박헌준 등, 2001; 이정훈, 2002; 이종영, 2007; 안춘복·윤대혁, 2013; Moon & Choi, 2014). 따라서, 직원들이 그들의 기업이 윤리적이라고 판단할 때 자신이 속한 기업에 애착과 신뢰감을 형성하게 하여, 인적자원 측면에서 긍정적인 성과를 기대할 수 있다. 즉, 윤리경영은 기업 수준-기업 임직원 뿐만 아니라, 모든 구성원의 태도에 영향을 미치는 구성개념이라고 할 수 있다. 특히 항공사는 인적서비스 의존이 높은 기업으로 객실승무원의 우호적인 태도형성은 항공사의 서비스 품질을 제고하는 등 기업성고에 공헌할 확률이 높을 것으로 기대된다. 이형룡 등(2011)은 경영환경의 시대적 흐름에 맞추어 항공산업에서 인적 서비스를 구성하는 객실승무원의 윤리경영에 대한 지각이 매우 중요하기 때문에 항공사에서는 윤리경영에 대한 높은 수준의 인식 및 그 필요성이 강조되고 있다고 하였다.

항공사는 최근 급변하고 있는 세계항공운송시장에서 지속가능한 경영을 실현하고 경쟁력 우위를 갖추기 위해 다각도의 노력을 기울이고 있는바, 충성고객 확보와 기업의 생산성 향상을 위해 직무 숙련도 높은 장기근속 승무원들의 확보가 더욱 중요해지고 있다. 객실승무원들은 윤리경영을 실천하고 있는 기업의 구성원이라는 자부심을 느끼게 되면 조직신뢰가 강화되고 오랫동안 동 기업을 위해 서비스를 제공할 것이라 기대된다. 따라서 항공서비스산업의 치열하고 불확실한 경쟁 환경에 살아남기 위해서 객실승무원이 지각하는 윤리경영과 장기근속의도와의 영향관계를 파악해보는 것은 의미있는 연구주제라 판단된다. 이에, 본 연구를 통해 항공사 객실

승무원이 지각한 윤리경영이 장기근속의도에 과연 긍정적인 영향을 미치는지 여부를 알아보고, 이러한 영향관계에 있어서 조직신뢰가 과연 유의한 매개역할을 수행하는지 검증해보고자 한다. 본 연구결과를 통해, 코로나19로 인한 타격으로 무급휴직 등 항공산업 업계에 퍼져있는 직원들의 고용불안정성, 조직불신 및 이직의도를 완화하고 조직신뢰 및 장기근속의도를 제고하는데 윤리경영이 중요한 전략으로 활용될 수 있음을 전달할 수 있을 것으로 기대된다.

II. 이론적 배경

1. 윤리경영의 개념 및 구성요소

윤리(Ethics)는 행위의 옳고 그름이나 선과 악 또는 도덕적인 것과 비도덕적인 것에 대한 판단기준이며(Goodpaster, 1983), 윤리경영이란 기업이 시장의 윤리를 준수하는 동시에 윤리적 원칙과 기준을 기업 의사 결정과 행동에 적용하는 것을 말한다(Velasquez, 2002). 최영관(2014)은 비윤리적인 행위로 인해 기업의 브랜드 가치 하락과 판매에 직접적인 타격을 받게 되기도 한다고 하였다. 변화하는 사회적 가치와 강한 소비자의 영향력에 따라 기업의 사회적 책임은 높아가고 장기적인 존속을 위하여 기업의 윤리적 경영 의사결정인 윤리경영의 개념은 발전하고 있다.

특히 요즘과 같이 트위터, 페이스북 등, 여러 종류의 고도화된 SNS(Social Network Service)가 발달해 있는 사회에서는 브랜드 가치에 직접적인 영향을 주고 있는 SNS를 이용하는 소비자의 강력한 영향력을 고려하지 않을 수 없게 되었다. 시장조사기관 엠브레인이 전국 1955-2004년생 남녀 1000명을 대상으로 조사한 결과에 의하면 국민들은 착한(윤리적) 기업에 대한 호감도가 높았다. 윤리적 경영을 실천하려는 기업의 제품이라면 조금 비싸더라도 구매할 의향이 있다는 데 응답자의 60.1%가 동의했다. 이처럼 기업의 윤리경영은 선택이 아니라 필수요소로서 지속가능 경영을 위해 갖춰야 할 필수 전략도구라 할 수 있다. 이뿐만 아니라, 윤리경영은 기업의 모든 직원에까지 영향을 미치는 도덕적 기준이라고 할 수 있다. 윤재홍(2010)은 윤리경영 실천이 조직의 성과 향상에 기여하였으며, 이종영(2007)은 작업환경과 품질개선을 통한 생산성 향상, 서비스 및 상품관련 매출의 증가, 협력업체 사이의 투명성 제고, 임직원의 자긍심, 고객충성도 및 기업이미지 향상, 경영자의 건전성 유지, 지역사회 공헌, 그리고 환경 친화적 경영 등 윤리경영을 실천하는

기업은 기업성과 개선을 유도하며 지속가능 성장을 가능하게 한다고 언급하였다. 이진규(1994)는 기업 윤리의 준수를 통해 장기적인 면에서의 질적인 조직유효성 증대를 기대할 수 있다고 하였다. 또한, 직원들이 그들의 기업이 윤리적이라고 판단할 때 자신이 속한 기업에 긍지와 애착을 갖게 되어, 기업은 인적자원 관리와 관련한 분야에서도 장기적인 성과를 기대할 수 있다고 보았다. 정은미 (2010)는 윤리경영은 필수적인 기업 경영활동이며, 세계적인 추세로 매우 폭 넓게 인식되고 있는 바, 타 경쟁 기업들과 차별화를 가져올 뿐만 아니라, 사회의 윤리적 기준과 가치에 책임을 다하는 기업일수록 지속가능성이 제고되는 장기적인 관점의 기업경쟁력 요인으로 대두되었다. 특히 항공사는 인적 서비스가 차지하는 비중이 높으며, 인적 서비스에 대한 관리가 기업성과로 직결되는 독특한 경영환경의 특수성으로 인하여(한혜숙·김영택, 2009) 특히 직원들의 윤리적 가치 제고를 통한 윤리경영은 매우 중요한 의미를 가진다고 할 수 있다. Lynch(1992)는 호텔·관광 산업의 직원이 갖는 윤리적 믿음은 고객만족에 영향을 미칠 수 있으며, 한민아 외(2020)는 항공사의 윤리경영 실행은 직원의 윤리수준을 향상시키고 궁극적으로는 조직성장을 촉진하는 중요한 요인이 된다는 점을 밝혔다. 이러한 선행연구들을 바탕으로 본 연구에서는 윤리경영을 항공사 내외부에서 윤리적 책임과 사회통념으로 요구되는 윤리적 기준을 실천하는 행동이라고 정의하고자 한다.

윤리경영은 시장경쟁이 심화되고 있는 현대사회에서 기업의 존립과 발전을 좌우하는 핵심요소로서 윤리경영확산과 정착을 위한 연구에 대한 관심이 높아지고 있다. 국가청렴위원회(2007)에 따르면 국내 산업 환경과 업종별 특성에 적절한 윤리경영 구성요소를 규명할 필요가 있다고 하였으며 윤리경영의 핵심요소를 요약 정리한 주 내용은 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 윤리경영의 핵심요소

대분류	중분류	소분류
윤리경영방침	윤리경영의지 윤리경영비전 윤리경영규범	윤리경영 동기부여, 윤리경영 도입선포, 윤리경영 문화정착 이해집단과 비전공유, 경영비전과 연계된 윤리경영 비전수립 지속적개정보완, 각 이해관계자를 고려한 윤리규범제정
조직 및 시스템	지배구조 추진조직 회계투명성 부패방지 평가 및 보고	공정한 평가 및 보상, 이사회 기반 확립, 활성화, 책임강화 윤리경영 전담(담당) 조직구성 공시강화인증 및 감사강화, 내부 회계관리시스템 구축 모니터링 및 성과공개 내부 신고제도, 부패방지정책수립 윤리경영 성과평가, 윤리경영 성과보고
투자자	투자자보호	평등우대, 주주 및 투자자 권리보호

고객	고객보호 고객만족	윤리적 마케팅활용, 고객보호정책수립, 제품과 서비스제공 고객만족도 측정, 고객관계 경영(CRM)
임직원	종업원다양성 인권보호 복리후생 교육훈련 보건 및 안전 노사관계 부패방지	다양성 확대 방안마련, 다양성관련 정책수립 인권보호 정책수립, 인권보호 모니터링, 인권보호 프로그램 커뮤니케이션 평가체계, 보상 및 복리후생제도 직무 외 교육훈련시행, 직무교육 계획수립, 교육훈련평가체계 보건 및 안전정책수립, 교육평가체계 노사커뮤니케이션, 노조설립 보장 및 운영, 종업원 경영참여 부패방지 정책수립
협력 업체	거래시스템 상생협력 커뮤니케이션 부패방지	모니터링 및 평가체계, 거래시스템 구축, 운영 활성화, 윤리경영 공동추진 협력업체 공유 및 지원, 프로그램운영 의견수렴 채널구축, 의견수렴 정책반영, 의견수렴 성과공개
지역 사회	사회공헌 부패방지	사회공헌실행평가, 지역사회니즈분석, 커뮤니케이션 부패방지 정책수립
환경	환경경영체제 환경영향 환경인증보고	환경 목표설정, 환경 정책수립, 환경 담당조직구성 환경 투자, 환경 위험관리, 환경 영향평가,

자료: 국가청렴위원회(2007). 기업윤리경영모델 서울: 국가청렴위원회 p.26-28

최근의 윤리경영에 관한 연구는 조직 내부 윤리에 초점을 맞춰 윤리적 풍토 (ethical climate)를 기업윤리로 보는 접근이 이루어지고 있는 특징이 있다 (Wimbush & Shepard, 1994; Vardi, 2001). 윤리경영 구성요인으로는 CEO의 강력한 실천의지, 윤리교육과 훈련 및 지도, 윤리경영 시스템 구축, 이해관계자의 동참 유도, 윤리경영의 평가 및 개선(최창명·김성수, 2005) 및 윤리방침, 윤리시스템, 윤리 문화(한민아 등, 2020) 등이 있다. 본 연구에서는 기존 선행연구를 바탕으로 윤리경영의 구성요인을 윤리경영 시스템의 구축, 윤리경영의 평가 및 개선, 최고경영자의 실천의지, 윤리교육의 활성화 정도로 구분하여 측정하였다.

2. 조직신뢰

신뢰(trust)는 상대가 어떻게 행동할 것이라는 믿음에 대한 확신이라고 할 수 있다. 이러한 신뢰의 정의에 기반하여 조직신뢰는 조직으로부터 손해를 보지 않을 것이라는 믿음으로서 위험감수, 긍정적 기대 등의 내용을 포함한다고 정의하였다 (Spence et al., 2001; 한민아 등, 2020). 조직신뢰는 구성원들 간의 협력에 영향을 미치며 현대사회의 조직구조에서 조직과 구성원 간의 관계의 질을 높이고(이관웅, 2001), 조직의 장기적인 안정과 성공을 촉진하는 핵심적인 요소로 인식되고 있다 (Mishra, 1996; Chandler, 2014; 진성현 · 김경숙, 2020). 이러한 선행연구를 바탕으로

본 연구에서는 조직신뢰를 개인이 소속된 조직에 대해 갖는 신뢰로서, 구성원이 조직에 대해 갖는 긍정적 기대감으로 정의하였다.

3. 장기근속의도

장기근속은 행정 및 사회복지 분야에서 발전된 개념으로 류재우·박성준(2002)은 직원이 동일 기업에서 오랜 기간 지속적으로 근무하는 것으로서 기업에 대한 긍정적인 애착 및 신뢰 등으로 형성되는 개념으로 보았다. 객실승무원의 장기근속은 항공사의 지속성장에 필수적인 요소로서, 이동희(2014)는 객실승무원이 직무수행에 필요한 전문 능력을 갖추는데 평균 3년 이상의 시간이 소요된다고 보았으며, 항공사 객실승무원의 장기근속은 숙련도 높은 유능한 인재의 이탈로 인한 새로운 인재의 선발 및 훈련비용 감소에 긍정적인 요인으로 작용하고 있다. Ostrowski(1993)는 숙련된 장기근속 승무원은 그렇지 아니한 승무원보다 높은 서비스품질을 제공하여 충성고객 확보 등 항공사의 경영성과 제고를 통한 경쟁우위 확보에 공헌한다고 보았다. 따라서 항공사는 직원의 장기근속을 장려하기 위한 다양한 인적자원관리 정책들을 고민해야 한다. 본 연구에서 장기근속은 직원이 동일한 기업에서 오랜 기간 자발적-지속적으로 근무하려는 행동의도로서, 자신의 직무분야 및 직장에 대한 신뢰 및 만족감으로부터 영향을 받는 개념으로 정의하였다.

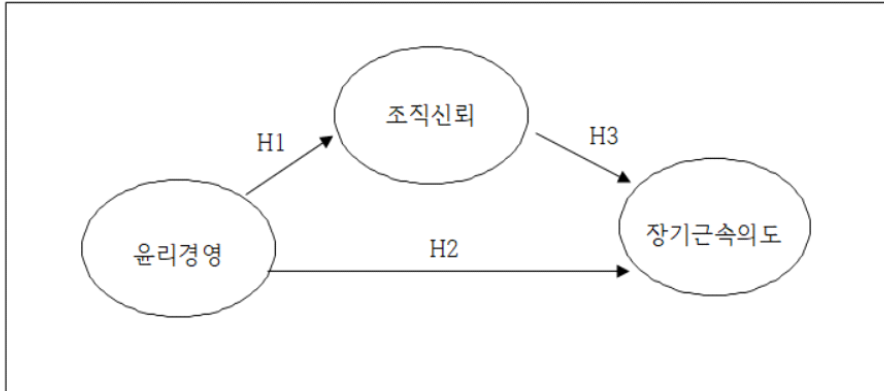
Ⅲ. 연구 설계

1. 연구모형과 가설의 설정

1) 연구모형

본 연구에서는 객실승무원이 지각하는 윤리경영이 장기근속의도에 과연 유의한 영향을 미치는지 여부 및 이러한 영향관계에 있어서 조직신뢰의 매개효과가 존재하는지를 추가적으로 검증하고자 다음 <그림 1>과 같은 연구모형을 설정하였다.

〈그림 1〉 연구모형



2) 연구 가설

(1) 윤리경영이 조직신뢰에 미치는 영향

박계홍·송광영(2005)은 윤리경영에 대한 지각수준이 높을수록 조직신뢰에 미치는 영향에 차이를 보인다고 보았으며, Sims & Keon(1997)은 기업이 제공하는 윤리적인 직무환경이 직원이 지각하는 조직에 대한 신뢰 및 조직적합성에 유의한 양(+)의 영향을 미치고 있음을 주장하였다. 이에 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 H1: 항공사 객실승무원이 지각한 윤리경영은 조직신뢰에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.

(2) 윤리경영이 장기근속의도에 미치는 영향

직원이 인지하는 기업의 윤리경영이 직원의 이직의도에 미치는 영향을 알아본 Eisenberg et al.,(2001)의 연구결과에 의하면 윤리적인 의무를 기업이 실천하고 있다고 직원이 높게 지각할수록 이직의도가 유의하게 감소하고 있음(장기근속의도가 증가하고 있음)을 발견하였다. 이직의도 감소는 한 근무지에서 계속 근무하는 재직상태의 지속을 뜻하는 근속을 의미하므로, 윤리경영이 장기근속의도에 유의한 양(+)의 영향을 미치고 있음을 추론할 수 있다. 이에 기초하여 본 연구에서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 H2: 항공사 객실승무원이 지각한 윤리경영은 장기근속의도에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.

(3) 윤리경영이 장기근속의도에 미치는 영향에 있어서 조직신뢰의 매개효과

조직신뢰는 직원들에게 조직에 대한 장기적이고 우호적인 태도를 형성하여 이직의도를 감소시키는 등(장기근속의도를 제고하는 등) 조직의 인적자원 관리에서 중요한 역할을 한다(Cummings & Bromiley, 1996; 김호정, 1999). 즉, 조직신뢰는 구성원들 간의 사회적 결속과 통합을 강화시켜 주기 때문에 장기간 조직에 근속하면서 조직의 목적달성과 조직성공에 공헌하는 중요한 요소로 인식되고 있다(Cook & Wall, 1980; Nachmias, 1985; Shaw, 1997). 따라서 조직신뢰는 장기근속의도에 영향을 미치는 독립변수로서 역할이 기대된다. 한편 조직신뢰는 윤리경영에 의해 영향을 받는 종속변수로서 역할도 기대되므로, 조직신뢰는 윤리경영과의 관계에서는 종속변수로서, 장기근속의도와는 독립변수로서의 역할이 기대되므로 본 연구에서는 매개변수로 채택하였다. 따라서 윤리경영이 장기근속의도에 미치는 영향에 있어서 조직신뢰가 매개효과를 보일 것으로 기대되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 H3: 항공사 객실승무원이 지각한 윤리경영이 장기근속의도에 미치는 영향 관계에 있어서 조직신뢰는 유의한 매개효과를 보일 것이다.

2. 조사 설계

1) 표본 설계

본 연구의 가설과 연구모형을 검증하기 위하여 각 변수에 관한 문항을 작성하고 설문조사를 통하여 실증자료를 수집하였다. 실증분석을 위해 1년 이상 국내와 국외 항공사에서 재직 중인 대형 항공사 객실승무원 및 저비용 항공사 객실승무원을 대상을 표본으로 추출하였다. 표본추출방법은 판단표본추출법에 기초하였다. 이는 본 연구에서 1년 이상 항공사에서 근무한 경험이 있는 객실승무원 표본만으로 한정하여 선정하였다. 그 이유로는 1년 이하의 짧은 기간 동안 근무한 경험만 있는 표본은 항공사의 윤리경영지각수준 등에서 차이가 있을 것으로 판단되었기 때문이다. 본 연구를 위한 설문조사 기간은 2020년 8월 25일 ~ 2020년 9월 24일까지 한 달 동안 진행되었으며, 설문에 대한 목적과 취지 및 기입방법을 충분히 응답자에게 설명하

고 응답자들이 직접 기입하는 자기기입법을 실시하였다. 설문지는 총 320부를 배포하였으며, 설문 태도가 불성실하거나 다수의 결측값이 존재하는 20부를 제외한 300부를 실증분석에 사용하였다. 표본 설계의 요약은 <표 2>와 같다.

<표 2> 표본설계

표본 집단	1년 이상 재직 중인 국내·외 대형 항공사 객실승무원 및 저비용 항공사 객실승무원
조사기간	2020년 8월 25일 ~ 2020년 9월 24일
표본의 크기	총 320부 배포·회수
표본추출방법	판단표본추출법
최종 유효표본	320부(100%) 배포하여 불성실 응답 등 20부 분석에서 제외 300부(94%) 최종 유효표본

2) 설문지 구성

독립변수인 윤리경영은 국가청렴위원회(2007)와 최창명·김성수(2005) 및 한민아 등(2020)의 선행연구를 바탕으로 윤리경영방침, 윤리경영 시스템 구축, 윤리교육과 훈련 및 지도, CEO의 강력한 윤리경영 실천의지, 이해관계자의 동참유도, 윤리경영에 대한 평가 및 개선 등 총 8문항으로 측정하였다. 매개변수인 조직신뢰는 정지현(2012), 서효민(2015), 진성현·김경숙(2020)등의 선행연구를 참고하여 총 6문항으로 측정하였다. 마지막으로 종속변수인 장기근속의도는 최지호(2018), 김봉곤(2016) 등의 선행연구를 참고하여 총 4문항으로 측정하였다. 한편 설문자의 인구통계학적 특성 파악을 위해 성별, 연령, 학업, 수입, 근속연수, 직급 등 6문항으로 구성하였다. 인구통계학적 문항을 제외하고 모든 문항은 리커트 5점 척도로 응답하도록 하였으며, 가중치는 (5)매우그렇다 (4)그렇다 (3)보통이다 (2)그렇지 않다 (1)전혀 그렇지 않다고 구성하였다.

IV. 결과분석

1. 응답자의 일반적 특성

본 연구에 사용된 설문은 2020년 8월 25일부터 2020년 9월 24일까지 대형 항공사

및 저비용 항공사 객실승무원을 대상으로 실시되었다. 총 320부의 설문지가 배포되었고, 이 중 설문지 응답이 부적합하거나 불성실한 20부의 설문지 제외되어 총 300부가 분석에 이용되었다. 응답자의 일반적 특성에 대한 구체적인 결과는 아래와 같다.

본 설문 응답자의 성별로는 남성 82명(27.3%), 여성 218명(72.7%)으로 여성의 비율이 높게 조사되었다. 연령은 21세~30세가 81명(27%), 31세~40세가 158명(52.7%), 41세~50세가 55명(18.3%), 51세 이상이 6명(2%)로 각각 분포하고 있다. 학력의 분포를 보면, 고졸이 2명(0.7%), 전문대 재학/졸업이 88명(29.3%), 대학 재학/졸업이 184명(61.3%), 대학원 재학/졸업이 26명(8.7%)으로 나타났다. 월평균 소득은 200만원 미만 1명(0.3%), 200만원 이상~300만원 미만 70명(23.3%), 300만원 이상~400만원 미만 131명(43.7%), 400만원 이상~500만원 미만 59명(19.7%), 500만원 이상 39명(13.0%)으로 나타났다. 응답자들이 현재 근무하는 회사에서의 근속연수는 1년 이상~2년 미만이 34명(11.3%), 2년 이상~3년 미만이 65명(21.7%), 3년 이상~4년 미만이 55명(18.3%), 4년 이상이 146명(48.7%)으로 나타나, 4년 이상으로 근속한 객실 승무원의 수가 가장 많았다. 특히, 3년 이상 근무한 근무자의 비율이 전체 중 약 67%를 차지하고 있었는데, 근속연수가 많을수록 근무하는 항공사에 대한 많은 지식과 경험을 갖고 있기 때문에 본 설문 응답에 대한 신뢰성이 양호할 것으로 사료된다. 현재 근무하는 회사에서의 직급은 승무원이 154명(51.3%), 선임승무원이 65명(21.7%), 부사무장이 29명(9.7%), 사무장이 25명(8.3%), 선임사무장 혹은 객실교관이 27명(9.0%)으로 나타났다.

2. 연구과제 검증을 위한 기초분석

1) 주요 연구변수별 요인분석 및 신뢰도 분석결과

윤리경영에 대한 측정문항의 내용 신뢰성과 타당성 확보를 위하여 요인분석과 신뢰도 분석을 실행하였다. 분석결과 추출된 요인의 개수는 하나였으며, 해당 요인은 윤리경영이라고 명명하였다. 분산설명력은 80.43%를 보고하였으며, 윤리경영을 구성하는 문항들간 신뢰도 분석을 위해 Cronbach's α 값을 산출한 결과, 0.97로 나타나 내적일관성은 매우 높은 것으로 판단되었다. 따라서 8개 문항 모두를 분석에 활용하였으며 통계분석시 8개 문항의 평균값을 대입하였다. 윤리경영에 대한 요인분석과 신뢰도 분석결과는 다음 <표 3>과 같다.

〈표 3〉 윤리경영에 대한 요인분석과 신뢰도 분석

요인명 (Cronbach- α 값)	문항	요인 적재량	분산 설명력
윤리경영 ($\alpha=0.97$)	8. 전반적으로 우리 회사의 윤리경영은 양호한 수준이라고 생각한다.	.938	80.43
	7. 우리 회사의 제반 경영 정책은 합법적이면서 윤리적이라고 생각한다.	.918	
	4. 나는 우리 회사가 단기적인 기업성과를 위한 비윤리적 행위 보다는 장기적인 관점의 윤리적 행위를 추구한다고 생각한다.	.915	
	5. 우리 회사는 기업윤리 준수를 위한 일상적인 교육을 제공하고 있다.	.904	
	6. 우리 회사의 경영진은 윤리경영을 위한 솔선수범의 자세를 보이고 있다.	.892	
	1. 우리 회사는 기업윤리 준수를 위해 구체적이고 성문화(成文化)된 형태로 직원들의 행동지침을 제시하고 있다.	.885	
	2. 우리 회사는 윤리경영을 실현하기 위한 조직과 제도를 구비하고 있다. (예: 윤리경영 전담부서 및 임원, 내부 보고(고발) 시스템, 감사 및 평가 시스템 등)	.866	
	3. 우리 회사는 직원이 비윤리적 행위를 행한 경우 스스로 책임을 지고 있다.	.853	
총 분산 설명력 80.43%, KMO=.942, Bartlett's test of sphericity 2743.478 ($p< .01$)			

장기근속의도에 대한 4개 문항을 요인분석한 결과, 하나의 요인으로 분류되었으며, 장기근속의도라고 명명하였다. 분산설명력은 86.76%를 보고하여, 4개 문항이 장기근속의도를 약 86.76%를 설명하고 있음을 알 수 있다. 한편, 신뢰도 분석결과, Cronbach's α 값이 0.949로 확인되어, 장기근속의도 요인에 적재된 문항들간의 내적 일치도는 매우 높은 편이었다. 이에 4개 문항 모두를 분석에 활용하였으며, 4개 문항의 평균값을 분석에 투입하였다. 장기근속의도에 대한 요인분석과 신뢰도 분석결과는 <표 4>와 같다.

〈표 4〉 장기근속의도에 대한 요인분석과 신뢰도 분석

요인 명 (Cronbach- α 값)	문항	요인 적재량	분산 설명력
장기근속의도 ($\alpha=0.949$)	4. 현재의 직장에서 계속 근무하고 싶다.	.955	86.76
	3. 현 직장 이외의 다른 직장에서 근무하고 싶지 않다.	.944	
	1. 현 직장을 그만두고 싶다는 생각이 들지 않는다.	.920	
	2. 근무조건이 비슷하거나 유리한 근무조건을 제시하더라도 다른 직장으로 이직하고 싶지 않다.	.907	
총 분산 설명력 86.76%, KMO=.853, Bartlett's test of sphericity 1232.484 ($p< .01$)			

조직신뢰를 측정하기 위한 6개 문항에 대해서 요인분석을 실시한 결과, 하나의 요인으로 묶였다. 분산설명력이 79.92%로 나타나 6개 문항이 조직신뢰를 설명하는 비율이 비교적 높은 수준으로 판단되었으며, 요인명은 조직신뢰로 명명하였다. 조직신뢰와 관련한 총 6개 문항의 신뢰도 분석결과 Cronbach's α 값이 0.95로 확인되어, 신뢰도는 충분히 양호한 것으로 판단되었다. 조직신뢰에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석결과는 <표 5>와 같다.

〈표 5〉 조직신뢰에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

요인명 (Cronbach- α 값)	문항	요인 적재량	분산 설명력
조직신뢰 ($\alpha=0.95$)	6. 나는 전반적으로 우리 회사를 믿고 따를 것이다.	.936	79.92
	4. 우리 회사는 직원들과의 약속을 반드시 지키며, 직원들을 속이려 하지 않는다.	.919	
	5. 만약 나에게 어떤 문제가 생긴다면 우리 회사는 나를 위해 기꺼이 도움을 주고 격려할 것이다.	.916	
	2. 회사가 나에게 섬세하게 대우하더라도 나는 회사에 해를 입히지 않을 것이다.	.870	
	1. 나는 회사정책이 내게 불리한 영향을 미칠 지라도 믿고 따를 것이다.	.863	
	3. 나는 회사가 나를 버릴지도 모른다는 불안감이 들지 않는다.	.857	
총 분산 설명력 79.920%, KMO=.924, Bartlett's test of sphericity 1751.25 ($p< .01$)			

2) 주요 연구변수들의 기술통계량 분석

연구변수들의 기술통계분석을 실시한 결과, Likert 5점 척도의 중간값 3을 기준으로 윤리경영의 평균은 약 3.3, 조직신뢰의 평균은 약 3.0, 장기근속의도 평균 역시 약 3.0 정도로 확인되었다. 즉, 설문에 참여한 참여자들이 인식하고 있는 윤리경영, 조직신뢰도, 장기근속의도 정도가 중간값을 다소 상회하는 것으로 파악되었다. 또한, 개별 변수들의 왜도와 첨도값을 확인해본 결과, 개별 변수들의 분포가 정규분포를 따르고 있는 것으로 나타났다. 주요 변수들의 구체적인 기술통계량 분석결과는 다음 <표 5>와 같다.

<표 6> 주요 변수들의 기술통계량

변수구분	변수명	평균	표준편차	왜도	첨도
독립변수	윤리경영	3.3025	1.09530	-.707	-.326
매개변수	조직신뢰	3.0039	1.06518	-.391	-.756
종속변수	장기근속의도	3.0233	1.18690	-.237	-1.051

* 주요변수들의 설문문항 평균값에 대한 기술통계량을 의미한다.

3) 가설 검증을 위한 분석

본 연구의 가설 검증을 위해 3단계의 회귀분석을 순차적으로 실시하였다. 첫 번째는 항공사 객실승무원이 지각한 윤리경영을 독립변수로 조직신뢰를 종속변수로 설정하여 회귀분석을 수행하였다. 두 번째는 독립변수를 윤리경영으로 종속변수를 장기근속의도로 설정하여 회귀분석을 실시하였다. 마지막으로 세 번째 단계는 독립변수인 윤리경영과 함께 매개변수인 조직신뢰를 동시에 투입하여 종속변수인 장기근속의도에 미치는 영향을 알아보고자 하는 다중회귀분석을 실시하였다.

4) 윤리경영이 조직신뢰에 미치는 영향

윤리경영이 조직신뢰에 미치는 영향을 확인하기 위해 독립변수인 윤리경영과 매개 변수인 조직신뢰 간의 1단계 회귀분석을 실시한 결과, 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며($F=681.58$, $p<.01$), 독립변수인 윤리경영은 조직신뢰에 1% 수준에서 유의한 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.834$, $p<.00$). 따라서 ‘윤리경영이 조직신뢰에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다’ 라는 연구가설 H1은 채택되었다. 이는 항공사 객실승무원이 현 직장의 윤리경영을 높게 지각할수록 조직에 대한 신뢰는 제고됨을 의미하는 결과이다. 분석결과는 <표 7>에 제시하였다.

〈표 7〉 윤리경영이 조직신뢰에 미치는 영향

종속변수 : 조직신뢰			
독립변수	표준화 회귀계수 (β)	t값	p값
윤리경영	.834	26.107**	.000
R ² =.696 Adj.R ² =.695 F=681.58 p<.01			

**p<.01

5) 윤리경영이 장기근속의도에 미치는 영향

윤리경영이 장기근속의도에 미치는 영향을 확인하기 위해 독립변수인 윤리경영과 종속변수인 장기근속의도 간의 2단계 회귀분석을 실시한 결과, 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며($F=536.17$, $p<.01$), 윤리경영은 종속변수인 장기근속의도에 1% 수준에서 유의한 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.802$, $p<.01$). 따라서 ‘윤리경영이 장기근속의도에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다’라는 연구가설 H2는 채택되었다. 이는 항공사 객실승무원이 윤리경영을 높게 지각할수록 장기근속의도 역시 증가하고 있음을 의미하는 결과이다. 독립변수인 윤리경영이 종속변수인 장기근속의도에 미치는 영향을 알아보기 위한 회귀분석 결과는 다음 <표 8>과 같다.

〈표 8〉 윤리경영이 장기근속의도에 미치는 영향

종속변수 : 장기근속의도			
독립변수	표준화 회귀계수 (β)	t값	p값
윤리경영	.802	23.155**	.000
R ² =.643 Adj.R ² =.642 F=536.17 p<.01			

**p<.01

6) 윤리경영이 장기근속의도에 미치는 영향에 있어서 조직신뢰의 매개효과

윤리경영이 장기근속의도에 미치는 영향에 있어서 과연 조직신뢰가 유의한 매개변수로서 역할을 수행하는지를 검증하기 위하여, 3단계 분석으로서 독립변수인 윤리경영과 매개변수인 조직신뢰를 동시에 투입하여 종속변수인 장기근속의도와 다중회귀분석을 실시하였다. 2단계 분석결과에서 제시된 윤리경영의 회귀계수와 유의확률을 3단계 분석결과와 비교하여 조직신뢰가 유의한 매개효과를 보이는 지를 알아보는 것이다. 이에 대한 검증결과는 다음 <표 9>에 제시하였다.

〈표 9〉 윤리경영이 장기근속의도에 미치는 영향에 있어서 조직신뢰의 매개효과 분석

독립/매개/종속변수	매개효과 검증단계	회귀계수 (β)	t값	p값
윤리경영 (독립) 조직신뢰 (매개) 장기근속의도 (종속)	1단계 독립→매개	.834	26.107**	.000
	2단계 독립→종속	.802	23.155**	.000
	3단계 독립→종속	.288	5.56**	.000
	3단계 매개→종속	.616	11.919**	.000

**p<.01

3단계의 회귀분석 결과를 2단계와 비교했을 때, 독립변수인 윤리경영의 회귀계수는 .288($t=5.56$, $p<.01$)을 보고하여 2단계보다 회귀계수의 크기는 감소하였으나, 유의수준은 1%로 동일하였다. 즉, 윤리경영과 조직신뢰를 동시에 투입하였을 때, 장기근속의도에 대한 윤리경영의 영향력의 크기는 2단계 보다 감소하였으나 1% 수준에서 유의한 양(+)의 영향을 미치고 있었다. 이는 조직신뢰가 윤리경영이 장기근속의도에 미치는 영향관계에 있어서 부분매개변수로서 역할을 수행한다고 유추할 수 있다. 이러한 부분매개효과가 과연 통계적으로 유의한지를 검증해보기 위해, Sobel의 Z검정을 실시하였다. Sobel의 Z검정 결과, Z값은 6.817($p<.01$)을 보고하여, 1% 수준에서 부분매개효과는 통계적으로 유의함을 알수 있었다. 즉, 항공사 객실승무원이 지각한 윤리경영은 장기근속의도에 직접적인 영향을 미침과 동시에, 조직신뢰를 부분매개변수로 하여 장기근속의도에 간접적인 영향을 미치고 있음을 발견하였다.

지금까지 살펴본 항공사 객실승무원이 지각한 윤리경영이 장기근속의도에 미치는 영향 및 조직신뢰의 매개효과를 검증한 결과를 요약하면 다음 <표 10>과 같다.

〈표 10〉 가설검증결과 요약

연구가설	검증결과	분석결과와 요약
H1: 항공사 승무원이 지각한 윤리경영은 조직신뢰에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택	항공사 승무원이 지각한 윤리경영이 조직신뢰에 유의한 양(+)의 영향을 미쳤으므로 연구가설 1은 채택됨
H2: 항공사 승무원이 지각한 윤리경영은 장기근속의도에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택	항공사 승무원이 지각한 윤리경영이 장기근속의도에 유의한 양(+)의 영향을 미치므로 연구가설 2는 채택됨
H3: 항공사 승무원이 지각한 윤리경영이 장기근속의도에 미치는 영향관계에 있어서 조직신뢰는 유의한 매개효과를 보	채택 (부분 매개)	윤리경영이 장기근속의도에 직접적 영향을 미치고 있으며, 동시에 조직신뢰의 매개변수를 통해 장기근속의도에 간접적 영향을 미치는 부분매개효과를 보고하였으므로 연구가설 3은 채택됨

 일 것이다.

IV. 결 론

1. 연구 결과 요약 및 시사점

본 연구는 국내·외 항공사 객실승무원들을 대상으로 그들이 지각한 윤리경영이 장기근속의도에 미치는 영향 및 이러한 영향관계에 있어서 조직신뢰의 유의적인 매개효과가 존재하는 지를 검증해보고자 하였다. 분석결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 항공사 승무원이 윤리경영을 높게 지각할수록 조직신뢰 역시 제고되었다. 이러한 결과는 윤리경영이 조직신뢰에 유의한 양(+)의 영향을 미친다는 선행연구들의 결과(허갑수, 변상우, 2006; Kramer, 1999)와 일치한다. 윤리경영을 항공사 기업이 강조할수록 직원들이 조직을 믿고 신뢰하는 수준이 높게 형성되므로, 항공사 기업 경영진은 윤리적 가치를 표방하는 윤리경영에 대한 지원 전략을 구체화한다면, 조직과 내부구성원 간의 굳건한 고용관계 형성에 공헌할 것이다. 둘째, 항공사 승무원이 윤리경영을 높게 지각할수록 장기근속의도 역시 증가함을 발견하였다. 이러한 결과는 Peterson(2003)이 주장한 바대로, 윤리경영이 구축된 기업문화 풍토하에서 직원의 이직의도가 유의하게 감소하였다고 보고한 연구결과와도 일맥상통한다. 즉, 객실승무원이 재직 중인 항공사에 대한 윤리경영 인식 수준이 높을수록, 본인들의 윤리적인 직무성향 및 긍정적인 직무태도에 영향을 미쳐서 장기근속의도 제고에 공헌하고 있음을 의미한다(Peterson, 2003). 따라서 본 연구결과 항공사 기업에서 펼치고 있는 윤리경영은 객실승무원의 조직신뢰 및 장기근속의도에 영향을 미치는 주요 결정요인이라 유추할 수 있다. 셋째, 윤리경영이 장기근속의도에 미치는 영향관계에 있어서, 조직신뢰는 부분매개변수로서 역할을 수행하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 윤리경영, 조직신뢰 및 이직의도와 관계의 관계를 검증한 선행연구 결과와 일맥상통한다(Sparks & Johlke, 1996; Shafer, 2002). 직원이 재직 중인 회사에서 비윤리적인 행동으로 인한 윤리적인 갈등을 지각할수록 조직신뢰가 약화되어 궁극적으로 이직의도 역시 증가한다고 보고하였다. 연구결과를 종합해볼 때, 항공사 객실승무원의 장기근속의도를 높이기 위해서는 객실승무원들에게 윤리적인 조직분위기 및 기업문화를 구축하는 등 윤리경영을 구축하여 이를 전략적으로 수행함이 필요하다 하겠다. 또한 내부고객인 객실승무원의 조직에 대한 신뢰 함양도 부수적인 결과

로 창출되므로, 윤리경영을 주요한 전략경영 도구로 활용하는 것이 중요하다고 판단된다.

2. 한계점 및 후속 연구에 대한 제안

본 연구에 대한 한계점 및 이를 극복하기 위한 후속 연구에 대한 제안을 함께 제시하고자 한다. 첫째, 본 연구의 조사 대상자는 국내와 국외 항공사, 대형항공사 및 저비용항공사에 재직 중인 한국인 객실승무원을 상대로 실시하였으나, 항공사 국적별 및 규모별로 존재할 수 있는 기업문화 및 윤리경영을 지각하는 가치관의 집단간 차이를 고려하지 못하였다. 이에 후속연구에서는 국내와 국외 항공사 간 또는 대형항공사와 저비용항공사 간을 구분하여 양 집단간 차이분석을 수행하는 작업이 필요하가 하겠다. 둘째, 조사 대상자들의 윤리경영에 대한 지각은 개인별로 존재할 수 있는 윤리가치관 및 윤리교육 수준에 따라 상이하게 인식될 수 있으나, 본 연구에서는 고려하지 못하였다. 후속연구에서는 본 연구에서 살펴본 인과관계가 개인별 윤리가치관 또는 윤리교육 수준에 따라 유의한 차이를 보이는지에 대한 조절효과 분석도 흥미로운 작업이라 사료된다. 이러한 한계점에도 불구하고, 본 연구는 항공사 객실승무원을 대상으로 그들이 지각한 항공사의 윤리경영 지각 수준이 조직신뢰 및 장기근속의도에 영향을 미치는 결정요인임을 밝혔다. 이는 코로나19로 인해 급변한 항공업계 환경에서 객실승무원들의 고용불안정성 등으로 장기근속의도가 저하되는 항공사에 장기근속의도를 제고하기 위한 방안으로 윤리경영을 효과적이고 효율적으로 수행하는 것이 중요하다는 실증분석 결과와 실무적 해안을 제시하였는데 그 의의가 있다 하겠다.

참고문헌

* 국내문헌

- 김범진(2019). 여행사의 윤리경영이 기업이미지 및 경영성파에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 21(4), pp. 100-113.
- 김호정(1999). 신뢰와 조직몰입. *한국행정학회 한국행정학보* 33(2), pp. 19-35.
- 류재우·박성준(2002). 기업근속에 대한 보상과 노동이동(보고서 번호: 제13-53). 서울: 한국경제연구원.
- 박계홍·송광영. (2005). 윤리경영과 조직유효성파의 관계에 있어서 신뢰의 역할. *대한경영학회지*, 18(2), pp. 649-680.

- 박헌준 · 이종건 · 김범성(2001). 왜 기업은 윤리적이어야 하는가? 기업윤리와 기업성과. *기업윤리연구* 2001(3), pp. 115-138.
- 안춘복 · 윤대혁(2013). 윤리경영에 대한 인식도가 내부고발의지, 기업이미지 및 조직성과에 미치는 영향. *인적자원관리연구* 20(3), pp. 231-257.
- 윤대혁(2005). 윤리경영의 유형과 조직의 특성이 조직구성원의 결과행위에 미치는 영향. *인적자원관리연구* 12(3), pp. 69-95.
- 윤재홍(2010). 부산광역시 선도기업의 기업전략, 윤리경영, 지식경영이 조직성과에 미치는 영향. *산업경제연구* 23(3), pp. 1297-1319.
- 이관웅(2001). 신뢰경영과 서번트 리더십, EL Tech Trust Management Institute.
- 이덕훈(2000). 기업윤리와 사회적 책임. *산업경영연구* 2000(12), pp. 299-321.
- 이동희(2014). 항공사 객실승무원 채용 및 선발에 관한 델파이 연구. *한국호텔외식경영학회 호텔경영학연구* 23(6), pp. 77~94.
- 이정훈(2002). 경영성과를 위한 윤리경영의 방향. *기업윤리연구* 2002(5), pp. 7-22.
- 이종영(2007). *기업윤리: 윤리경영의 이론과 실제*, 서울: 삼영사.
- 이형룡 · 이화영 · 심지연(2011). 항공사 승무원이 지각한 조직의 윤리풍토와 직무성과의 관계연구: 정서적 조직몰입의 매개역할을 중심으로. *관광연구* 26(4), pp. 503-525.
- 지성구(2006). 서비스 기업의 사회적 책임활동이 종업원의 조직신뢰와 서비스 몰입에 미치는 영향. *대한경영학회지* 19(5), pp. 1867-1893.
- 진성현 · 김경숙(2020). 셀프리더십이 조직신뢰, 조직몰입 및 직무만족에 미치는 영향: 항공 객실승무원을 중심으로. *호텔관광연구*, 22(3), pp. 205-221.
- 최창명 · 이건희(2004). *21세기 기업생존의 핵심 키워드 윤리경영론*. 서울: 학문사.
- 최창명 · 김성수(2005). 윤리경영의 운영과 리더에 대한 신뢰가 조직몰입에 미치는 영향. *기업경영연구* 21, pp. 89-119.
- 한민아 · 조동혁 · 왕효분(2020). 항공사의 윤리경영이 조직신뢰, 직무만족 및 조직시민행동에 미치는 영향에 관한연구. *서비스경영학회지* 21(2), pp. 51-73.
- 한수진 · 한병섭(2009). 윤리경영 실천을 통한 조직변화 방안: 윤리프로그램 도입과 실천 사례를 중심으로. *대한경영학회지* 22(2), pp. 631-661.
- 허갑수 · 변상우(2006). 윤리경영과 조직시민행동과의 관계에 있어서 신뢰의 역할. *인적자원관리연구* 13(1), pp. 85-101.

* 국외문헌

- Chandler, R. C. (2014). Business and Corporate Integrity: Sustaining Organizational Compliance, Ethics, and Trust vol(2): Sustaining Organizational

- Compliance, Ethics, and Trust, Praeger.
- Cook, J. and Wall, T. (1980). New Work Attitude Measure of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Non-Fulfillment. *Journal of Occupational Psychology* 53(1)
- Cummings, L. L., Bromiley, P. (1996). The Organizational Trust Inventory: Development and Validation, in Kramer, R. M., and T.R. Tyler,(Eds.), Trust in Organizations, Frontiers of Theory and Research, Thousand Oaks . CA: Sage.
- Cummings, L. S. (2000). The financial performance of ethical investment trusts: An Australian perspective. *Journal of Business Ethics* 25(1), pp. 79-92.
- D Nachmias. (1985). Determinants of trust within the federal bureaucracy, Public personnel policy: The politics of civil service.
- Ferrell, O. C., Fraedrich, J. & Ferrell, L. (2002). Business ethics: Ethical decision making and cases. Boston (MA). Houghton Mifflin Company.
- Ferrell, O. C., Fraedrich, J., & Ferrell, L. (2015). Business Ethics: Ethical Decision making and Cases. 10TH edition, Published (South Western) Cengage Learning.
- Goodpaster, K. E. (1983). 'Business Ethics', The Field and the Cours, in W. M. Hoffman, J. M. Moore, & D. A. Fedo, Corporate and institutionalizing Ethics, Toronto, Lexington Book.
- J Cook, T Wall. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfillment. *Journal of occupational psychology* 53(1) pp. 39-52.
- Kramer, R. M. (1999). Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions. *Annual Review of Psychology* 50(1), pp. 569-598.
- Mishra, A. K. (1996). Organizational Responses to Crisis: The Centrality of Trust, In Kramer, R. M., Tyler, T. E(Eds.), Trust in Organizations, Sage, Thousand Oaks, 261-287.
- Moon, H. K., Choi, B. K. (2014). How an organization's ethical climate contributes to customer satisfaction and financial performance: Perceived organizational innovation perspective. *European Journal of Innovation Management* 17(1), pp. 85-106.
- Nachmias, D. (1985). Determinants of Trust within the Federal Bureaucracy, In Rosenbloom, D. H. (Eds), Public Personnel Policy: The Politics of Civil

- Service (pp. 133-143). New York, Associated Faculty Press, Port Washington.
- Shaw, R. B. (1997). Trust in the Balance, Jossey-Bass CA. Simmons, J. (2004). Managing in the Post-Managerialist Era
- Sims, R. L., Keon, T. L. (1997). Ethical work climate as a factor in the development of person-organization fit. *Journal of Business Ethics* 16(11), pp. 1095-1105.
- Velasquez, M. G. (2002). Business Ethics-Concepts and Cases, 5th ed, New Jersey: Pearson Education.
- Weiss, J. W. (2003). Business ethics: A stakeholder and management approach. Mason, OH: Thomson.

2022년 1월 03일 원고 접수

2022년 1월 24일 수정본 접수

2022년 1월 24일 최종 수정본 접수 및 게재확정

3인 익명심사 필