

국내 저비용항공사의 조직 정체성이 조직사회화에 미치는 영향

이 윤 희 (제1저자)

승실대학교 일반대학원 경영학과(박사과정)

길 민 재 (공동저자)

승실대학교 일반대학원 프로젝트경영학과(박사)

박 종 우 (교신저자)

승실대학교 경영학부(교수)

The Impact of Organizational Identity on Organizational Socialization in Domestic Low-Cost Carrier

Lee, Yun Hee(First Author)

Department of Business Administration, Graduate School of Soongsil University
(Doctoral Student)

Gil, Min Jae(Co Author)

Department of Business Administration, Graduate School of Soongsil University (Ph. D.)

Park, Jong Woo(Corresponding Author)

Dept. of Business Administration, Soongsil University (Professor)

Abstract

This study explores how organizational identity influences the organizational socialization of LCC cabin crew, a critical factor for service quality and competitiveness. Using organizational socialization theory, it examines the mediating roles of role definition and job efficacy in this relationship. Additionally, the moderating effects of organizational support on the links between role definition, job efficacy, and socialization are analyzed.

Survey data from 311 LCC cabin crew members in South Korea confirm statistically significant relationships among all variables. The findings highlight that fostering a strong organizational identity enhances effective socialization, promoting employees' adaptation and integration. This study contributes to the literature on organizational socialization by identifying key mechanisms and offers practical guidance for developing robust socialization strategies. These insights can support the sustainable growth and competitiveness of organizations in the dynamic aviation industry.

Keyword : Organizational Identity, Organizational Socialization, Role Definition, Occupational Self-efficacy, Organizational Support

접수일(2025년 02월 14일), 수정일(1차 : 2025년 03월 09일, 2차 : 03월 14일),
게재확정일(2025년 03월 25일)

I. 서론

2005년 H 항공에서 시작되어 2006년 J 항공을 기점으로 철저히 양분되어 있던 국내 항공산업은 2023년 1월, 저비용항공사(Low Cost Carrier, LCC)의 국제선 점유율이 55%를 넘으며(강다운, 2023) 대형 항공사(Full-Service Carrier, FSC)와의 경계가 모호해지고 있다.

20년 동안의 가파른 성장 이면에 치열한 경쟁환경 속에서 항공사들은 비용 절감과 서비스 품질 간의 균형을 유지해야 하는 과제를 오랫동안 안고 있다. 특히 승무원과

같은 항공사의 핵심 인력의 조직사회화(Organizational Socialization)는 고객 서비스 품질과 기업 경쟁력을 좌우하는 중요한 요소로 작용한다.

본 연구에서 중점적으로 다루고자 하는 조직사회화는 직원이 자신의 역할과 지위, 업무 기준을 이해하고, 그에 따라 행동하기 위해 조직의 정책, 일반적인 역할 기대 및 행동규범을 배우는 과정(Schein, 1968)으로 승무원의 조직 적응과 업무성과를 높이는 데 필수적이다(하안나와 이희승, 2017). 비용 절감과 효율적인 운영 모델을 통해 저렴한 항공 서비스를 제공하는 저비용항공사(LCC)의 등장은 항공산업에 큰 변화를 불러왔으며, 여행객들에게 새로운 선택지를 제공하는 동시에 전통적인 대형 항공사(FSC)와의 경쟁을 심화시켰다. 이렇게 국내 항공운송 시장에서 중요한 위치를 차지함에도 불구하고 가파른 성장과 치열한 경쟁으로 인한 인력구조의 불안정성, 낮은 조직인식으로 인해 저비용항공사(LCC)의 조직 정체성이 약화하고, 이는 효과적인 조직사회화를 저해하는 요인으로 작용하고 있다(Peters et al., 2010).

저비용항공사를 운영하는 데 있어 가장 중요한 특징은 비용 절감을 통한 효율성 극대화이다(한도희와 윤문길, 2013). 이러한 조직 운영을 위해서 가장 중요한 것은 조직원의 가치와 목표를 내면화하여 조직과 일관된 목표로 나아가게 하는 것이다(박민희, 2017). 이것은 조직의 존속, 성장, 정체성과 깊은 연관이 있기 때문에 조직의 합치된 방향성을 위해서는 직원의 조직사회화가 반드시 선행되어야 한다(정태연, 2019). 항공 규제변화, 노선추가, 서비스 개선 등 국내 저비용항공사와같이 치열한 산업환경에서는 항공사마다 사안에 신속하고 유연한 대응이 필수적이다(조영희 등, 2010). 조직원의 유연한 대처 능력과 조직의 변화관리(Change management) 프로세스를 강화할 수 있는 조직사회화에 저비용항공사들이 주목하는 이유이다.

조직의 중심적이고 지속적이며 차별화되는 특성인 조직 정체성은 조직의 성장, 합병, 분리, 중대한 의사결정에도 중요한 역할을 한다(정용선, 2016). 세계에서 가장 성공한 저비용항공사로 꼽히는 Southwest Airlines와 Jet Blue는 기업성공의 가장 큰 이유를 조직, 직원, 고객과의 신뢰를 바탕으로 발전시킨 조직 정체성에 기초하고 있음을 강조한다(Diaconu & Maxim, 2015). 이러한 선행연구에 기반하여 2000년대 중반 신생기업으로 시작해 조직성장의 기점을 맞이한 국내 저비용항공사의 승무원을 대상으로 하여 유동적이며 진화하는 개념인 조직 정체성이 조직사회화에 미치는 영향을 연구하고자 한다.

T 항공은 2010년 김포-대구 국내선 운항을 시작으로 저비용항공사 대열에 합류하였으며, 다른 저비용항공사보다 후발주자였음에도 불구하고 현재 전 세계 54개 노선을 운항한다. 대형 항공사인 A 항공이 25년 1월 69개 것을 고려하면 항공사 규모의 주요 지표인 노선 수는 대형 항공사에 근접했다(국토교통부, 2024). 이러한 성장에도 불구하고 초기 저비용항공사 설립 당시 국내선 기준으로 구축된 낮은 보상(임금, 복

지제도), 승무원 지원시스템(승무원 지원 부서, 복지제도)이 현재까지 이어져 오고 있다(맹연호와 이동명, 2014). 교육훈련에서도 저비용항공사 승무원은 국토부 인가를 위한 최소 교육만을 시행하고 조직융화를 위한 기본교육과 서비스 교육은 최소한으로 실시되고 있다(이상미 등, 2013). 이와 같은 이유로 저비용항공사의 구조적 변화와 비즈니스 모델의 재확립에 관한 연구는 세계적으로 활발히 이루어지고 있지만 저비용항공사 조직과 승무원 조직원 간의 관계 연구는 미미한 실정이다.

조직의 중심 가치와 규범을 존속하게 하는 조직사회화를 이루기 위해 선행변수인 조직 정체성을 점검하는 것은 미래산업에 대비하는 필수적인 연구과제라고 생각한다. 따라서 본 연구는 조직사회화 이론(Organizational Socialization Theory)에 기반하여, 조직 정체성이 저비용항공사 구성원의 조직사회화에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고자 한다. 조직의 지속적이며 중심적이고 차별화된 특성인 조직 정체성(Whetten & Mackey, 2002)이 개인 차원의 역할 정의, 직무 효능감을 매개로 저비용항공사 구성원의 조직사회화에 어떠한 영향을 미치는지 알아보하고자 한다.

각각의 조직을 구별 짓는 특성인 조직 정체성과 조직 적응의 중심 기제인 조직사회화의 상호관계를 조직과 직원을 연결 짓는 매개로 연구하고자 한다. 이는 조직의 고유성을 결정하는 중요한 연구로서 다양한 분야와 조직에 이론적 개념을 재확립하고자 한다.

또한 국내 저비용항공사 구성원들을 대상으로 실증 조사를 통해 조직 정체성과 조직사회화의 수준을 측정하고, 역할 정의와 직무 효능감이라는 매개변수를 통해 이들 간의 구조적 관계를 검증하고자 한다. 특히, 조직지원의 조절 효과를 분석함으로써, 역할 정의-조직사회화 관계 및 직무 효능감-조직사회화 관계에서 조직지원의 강화 효과를 실증적으로 규명하고자 한다. 이러한 검증 과정을 바탕으로 본 연구는 조직사회화 이론을 연구에 적용하여 이론적 기여를 제공하며, 실무적으로도 조직 적응을 지원하는 유용한 통찰을 제시하고자 한다. 또한 조직 정체성을 기반으로 한 성공적인 조직사회화를 설계함으로써 직원들의 성공적인 적응과 조직 내 통합을 도울 수 있음을 시사한다.

II. 이론적 배경

2.1 조직사회화

조직사회화 이론(Organizational Socialization Theory)의 개념은 학자들에 따라 다

양한 관점에서 연구되어 왔으며, 그 정의와 범위가 지속적으로 발전해 왔다. Van Maanen & Schein(1979)에 의해 처음으로 정립된 조직사회화 이론(Organizational Socialization Theory)은 개인이 새로운 역할을 맡으면서 조직 내에서 필요한 지식, 기술 및 가치를 학습하고 습득하는 과정이다. 이 이론은 특히 개인이 조직에 유입되는 시기에 명확하게 드러나며, 조직의 문화와 가치가 개인의 직무 수행에 영향을 미친다고 강조한다. 조직사회화 이론은 예비사회화, 조정, 안정화의 세 가지 단계로 정의된다(Bengtson et al., 2013).

Schein(1988)은 조직사회화를 개인이 조직의 규범과 규칙을 습득하고, 조직 내 공유된 가치관, 행동양식, 지식을 학습하여 내면화하는 과정으로 정의했다. 이러한 과정은 개인이 조직에 적응하여 안정적인 상태에 돕는 핵심에 도달하도록 메커니즘으로 작용하며, 궁극적으로 긍정적인 성과 창출과 개인-조직 간 조화를 이루는 데 중요한 역할을 한다(황규대, 2011).

조직사회화의 학습적 측면에 주목한 Fisher(1986)는 이를 새로운 구성원이 직무와 역할을 성공적으로 수행하는 데 필요한 기본적 지식, 가치체계, 신념, 행동규범, 기술 등을 습득하는 과정으로 설명했다. 이와 유사한 맥락에서 Ashforth & Saks(1996)는 조직사회화를 새로운 환경에 대한 개인의 적응을 돕는 총체적 활동으로 정의했다.

Jones(1986)는 조직사회화를 통해 개인이 조직의 기대와 역할을 이해하고 수용함으로써 구성원으로 자리 잡는 과정을 설명하면서, 이러한 과정이 조직의 변화와 혁신에 대한 적응력 향상으로 이어짐을 강조했다 Chao et al.(1994)은 더욱 포괄적인 관점에서 개인이 조직 내에서 적응하고 성공적으로 자리 잡기 위해 필요한 기술, 역할, 관계, 가치 등을 학습하는 복합적 과정으로 정의했다. 김문실과 최순옥(2003)은 조직사회화의 실무적 중요성을 강조하며, 특히 초기 경력자의 성공적인 조직사회화가 이직률 감소와 생산적인 구성원으로서의 성장을 촉진하는 핵심 요인임을 밝혔다. 이러한 관점은 개인의 조직 적응과 성과 창출 간의 긍정적 관계를 실증적으로 보여주는 중요한 연구 결과로 평가된다. 또한 조직사회화와 관련된 연구는 다양한 변수들과의 영향 관계를 규명하며 최근까지 활발히 이루어지고 있다. 직무 효능감과 조직사회화의 관계에서 직무 효능감이 조직사회화에 미치는 영향을 연구하였으며(박소연 등, 2021) 이것은 개인의 내적 심리 자원인 직무 효능감이 조직사회화에 이바지할 수 있음을 의미한다.

코로나 이후에는 리더의 정서적 지원이 조직사회화에 미치는 영향에 대한 연구가 이루어졌으며 조직 정체성이 조직사회화에서 중요한 역할을 하며 역할 정의를 매개로 조직사회화가 촉진될 수 있음을 시사한다(이유진과 지정훈, 2020).

이렇게 다양한 정의와 관점들을 종합해 보면, 조직사회화는 단순히 개인이 조직에 적응하는 일방적인 과정이 아닌, 조직과 개인 간의 상호작용을 통해 지식, 가치, 행동

양식을 습득하고 내면화하는 역동적이고 복합적인 과정으로 이해할 수 있다. 또한 이는 조직의 효과성과 개인의 성장을 동시에 추구하는 전략적 인적자원 관리의 핵심 요소로서, 현대 조직에서 그 중요성이 더욱 부각 되고 있다.

조직사회화의 과정과 단계에 대한 주요 연구자들의 관점을 체계적으로 살펴보면 다음과 같다. Jones(1986)는 사회화 전략을 형식적 사회화와 비형식적 사회화로 구분하여 설명했다. 형식적 사회화는 신입사원 교육이나 멘토링 프로그램과 같이 조직이 공식적인 프로그램과 절차를 통해 개인을 체계적으로 사회화하는 과정을 의미한다. 반면 비형식적 사회화는 동료와의 자연스러운 상호작용이나 일상적 관찰을 통한 문화 이해와 같이 개인이 경험을 통해 점진적으로 조직에 적응해 가는 과정을 말한다. Louis(1980)는 조직사회화를 개인의 역할 전환 과정으로 보고 세 단계로 구분했다. 첫째, 사전 기대 단계에서 개인은 조직 진입 전에 자신의 역할과 조직에 대한 기대를 형성한다. 둘째, 역할 학습 단계에서는 새로운 역할 수행에 필요한 기술과 행동을 실제로 습득하게 된다. 셋째, 역할 내재화 단계에서는 학습한 역할과 조직 규범을 내면화하여 안정된 조직 구성원으로 자리 잡게 된다. Buchanan(1974)은 조직사회화를 개인의 심리적 변화 과정으로 보고 세 단계로 설명했다. 초기 단계에서 조직과 개인의 기대-현실 간 격차를 경험하며 초기 적응을 시도한다. 중간 단계에서는 조직 문화와 역할을 점진적으로 학습하며 심리적 안정감을 형성해 간다. 후기 단계에서는 조직 규범을 완전히 내재화하여 성숙한 구성원으로 발전하게 된다. Hackman(1975)은 조직사회화를 진입 전, 대면, 변화의 3단계로 구분했다. 진입 전 단계에서는 개인의 가치관과 태도, 기대가 형성되며, 대면 단계에서는 조직 현실과 자신의 기대간 차이를 인식하고 조정하게 된다. 변화 단계에서는 장기적 적응과 역할 수용이 이루어지면서 안정적인 조직 구성원으로 변화한다.

각 연구자는 이러한 기본 흐름을 전략적 접근, 역할 학습, 심리적 변화 등 서로 다른 측면에서 구체화하여 설명함으로써, 조직과 개인 간의 적응 메커니즘을 더욱 입체적으로 이해할 수 있는 이론적 기반을 제공했다. 이는 조직사회화가 단순한 과정이 다차원적 현상임을 보여주며 특히 형식적-비형식적 전략의 균형, 역할 학습과 내재화 과정의 단계적 발전, 심리적 적응과 안정화의 중요성 등을 종합적으로 고려할 필요가 있음을 시사한다.

2.2 조직 정체성

조직 정체성(Organizational Identity)은 조직의 고유한 특성과 본질을 정의하는 개념으로, 조직 구성원들이 조직과 자신을 동일시하고 소속감을 형성하는 과정을 의미한다. 이를 정의한 연구자들은 조직의 본질적 특성, 지속성, 구성원과 조직 간의 심

리적 연결을 강조하며, 조직 정체성을 조직의 내적 본질과 외적 이미지의 상호작용으로 설명한다.

Albert & Whetten(1985)은 조직 정체성을 조직의 본질적이고 지속적인 특성을 정의하는 개념으로, 조직이 누구인가를 나타낸다고 설명하였다. Ashforth & Mael(1989)은 조직 정체성이 구성원들이 자신과 조직을 동일시하며, 조직의 목표와 가치를 내면화하는 심리적 연결이라고 정의하였다. Gioia & Thomas(1996)은 조직 정체성을 구성원들 사이에서 공유되는 조직의 독특한 특성을 나타내는 동시에 변화와 혁신 과정에서 유연하게 재구성될 수 있는 역동적인 개념으로 이해하였으며 Cheney(2001)는 조직 정체성이 조직의 가치와 목표를 중심으로 구성원이 조직과 소속감을 느끼고 동일시하도록 하는 중요한 요소라고 설명하였다.

국내 연구에서도 조직 정체성에 대한 다양한 정의가 제시되고 있다. 황규대(2011)는 조직 정체성을 구성원이 조직에 대해 느끼는 고유한 특성과 본질적 의미로 정의하며, 구성원들이 조직의 목표와 가치를 공유하고 소속감을 느끼는 데 중요한 역할을 한다고 설명하였다. 또한 조직 정체성을 구성원이 조직의 독특한 특성을 인식하고, 조직과 자신을 동일시하는 심리적 과정으로 보았다(이영민, 2015). 오진주(2014)의 연구에서 조직사회화가 조직몰입에 미치는 영향을 분석하였으며 이는 조직 정체성이 강화될수록 조직사회화 과정이 더욱 효과적으로 진행됨을 설명한다.

또한 직무에서 역할 요인(역할 갈등, 역할 모호성, 역할 정의)과 조직 정체성의 관계는 조직 정체성이 강한 직원일수록 조직의 가치와 목표를 내면화하여 직무 효능감이 향상될 가능성이 높아짐을 시사한다(양대현, 2019). 따라서 조직 정체성이 강한 직원은 스트레스 요인에도 불구하고 조직사회화를 더 원활하게 경험할 수 있으며, 조직 정체성이 강하게 형성되면 조직사회화를 더욱 긍정적으로 받아들일 수 있음을 시사한다. 이처럼 조직 정체성은 조직의 본질적 특성을 나타내며, 구성원과 조직 간의 심리적 유대감을 형성하는 중요한 개념으로, 조직의 내적 정체성과 외부적 이미지 간의 상호작용을 통해 조직의 독창성과 지속성을 강화하는 데 핵심적 역할을 한다. 변동적이며 발전할 수 있는 조직 정체성은 조직의 존속, 확장, 중대한 의사결정에 중요한 역할을 하며(정용선, 2016) 조직의 정체성이 개인의 정체성에 영향을 주어 직원의 조직사회화에 영향을 끼친다.

2.3 역할 정의

역할 정의(Role Definition)는 조직행동학, 사회학, 심리학 등 다양한 학문 분야에서 핵심적인 개념으로 논의되며, 연구자마다 그 정의와 접근 방식에 차이가 있다.

Katz & Kahn(1966)은 역할(Role)을 개인이 조직 내에서 기대되는 행동으로 정의

하며, 역할 정의를 조직 구조 내에서 개인의 행동을 조율하고 예측하기 위한 기준으로 보았다. 이들은 역할이 조직의 체계적 구조와 개인 간 상호작용을 조율하는 기본 단위라고 보며 기대와 규범을 명확히 규정하는 것이 중요하다고 강조하였다. Biddle(1979)은 역할 정의를 역할이론(Role Theory)에서 중요한 구성요소로 보며 특정 사회적 위치에 있는 개인이 수행해야 할 행동과 책임을 명시적으로 규정하는 과정으로 정의하였다. 그는 역할 정의가 사회적 규범과 기대에 기반을 두며 역할 모호성(Role Ambiguity)을 줄이고 역할 갈등(Role Conflict)을 방지하는 데 중요한 역할을 한다고 설명하였다. Katz(1967)는 역할 정의를 특정 직무나 위치에서 개인에게 요구되는 행동과 과업을 명확히 설명하는 과정으로 보았다. 이들은 역할의 명확성이 부족할 경우 스트레스와 혼란을 초래할 수 있으므로, 구체적인 역할 정의가 필수라고 하였다. 이것은 조직의 맥락에서 각 구성원의 역할에 대한 명확한 기대를 설정하고, 이를 바탕으로 행동을 계획하고 수행하는 과정으로 설명하였으며 역할 정의가 팀 간 협업과 의사소통의 효율성을 높이고, 궁극적으로 조직 성과에 이바지한다고 보았다(Ilgen & Hollenbeck, 1991). Schuler(1975)는 특정 직무의 책임, 권한, 기대, 의무를 체계적으로 설명하는 과정으로 정의하며 명확한 역할 정의가 직무 스트레스를 줄이고 개인 및 조직 성과를 높이는 데 이바지한다고 하였다. 역할 정의를 직무와 관련된 행동과 기대를 명확히 하여 조직의 기대와 개인의 기대를 조화롭게 만드는 도구로 보며 역할 정의의 부족이 역할 스트레스(Role Stress)와 성과 저하로 이어질 가능성을 제기했다(Jackson & Schuler, 1986).

역할 정의의 중요성을 다양한 조직 및 직무 상황에서 논의한 정상완과 한진환(2005)은 역할 정의를 개인이 조직 내에서 맡은 직무와 책임을 명확히 규정하고, 수행해야 할 행동과 기대를 구체화하는 과정으로 보며, 이는 역할 갈등과 역할 모호성을 줄이고 조직원들의 직무만족과 성과를 증진하는 데 필수적이라고 보았다. 조현정과 김우철(2019)은 역할 정의의 명확성이 높을수록 직무몰입이 증가하고 이는 효과적인 조직사회화에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타난다고 보았다. 이처럼 선행연구에서 역할 정의가 조직과 개인 간 기대를 조율하고 명확성을 제공하며, 자기효능감을 높이며 조직 적응에 중요한 역할을 한다는 점을 강조하고 있다.

2.4 직무 효능감

Bandura(1986)는 직무 효능감(Occupational Self-Efficacy)을 특정 과업을 성공적으로 수행할 수 있다는 개인의 능력에 대한 신념으로 정의하였다. 이러한 개념을 직무 맥락에 적용한 직무 자기효능감은 직무와 관련된 과제를 성공적으로 수행할 수 있다는 개인의 믿음과 확신을 의미한다(Schyns & Von Collani, 2002). 김아영(2004)

은 직무 자기효능감을 직무 수행 과정에서 필요한 일련의 행동들을 조직하고 수행할 수 있는 자신의 능력에 대한 신념으로 정의하였다.

이용엽과 양해술(2012)은 직무 수행에 필요한 동기, 인지적 자원, 행동 과정을 동원할 수 있는 자신의 능력에 대한 확신으로 직무 자기효능감을 개념화하였다. 이들은 직무 자기효능감이 조직 구성원의 직무성과와 조직 적응에 중대한 영향을 미치는 요인임을 실증적으로 입증하였다. 박경규와 최장호(2007)는 직무 자기효능감을 직무 상황에서 마주하는 다양한 과제와 문제를 해결할 수 있다는 자신의 능력에 대한 확신과 기대로 정의하며, 이것이 조직 구성원의 직무만족과 조직 적응에 유의미한 영향을 미친다고 하였다. 또한 직무 수행 과정에서 요구되는 지식, 기술, 능력을 효과적으로 활용할 수 있다는 개인의 신념으로 정의하고 이것이 조직 구성원의 혁신 행동과 직무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것을 검증하였다(이종찬, 2010). 조직 정체성과 직무 효능감이 조직지원 및 조직사회화에 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 시사한다(박수연 등, 2019). 직무 효능감의 매개효과를 검증한 연구에서는 직무 효능감이 높아지면 직무 수행 능력을 높이는데 이바지함을 확인하였다(김현재와 김성중, 2020). 이러한 국내외 선행연구들을 종합하면, 직무 자기효능감은 단순히 특정 직무 과업의 수행 능력에 대한 믿음을 넘어서, 직무 전반에 걸친 다양한 도전과 요구사항을 성공적으로 다룰 수 있다는 개인의 일반화 된 신념 체계로 이해할 수 있다. 이는 조직 구성원의 직무 수행, 적응, 성장에 핵심적인 영향을 미치는 심리적 자원으로서의 의미가 있다고 할 수 있다. 또한 이는 조직사회화 과정에서 중요한 매개 역할을 할 수 있는 핵심 변인으로 이해될 수 있다(Feldman, 1976).

2.5 조직지원

Eisenberger(1986)은 조직지원(Perceived Organizational Support)을 조직이 구성원의 공헌을 가치 있게 여기고 구성원의 복지에 관심을 기울이는 정도에 대한 구성원의 전반적인 믿음으로 정의하였다. 이후 이를 발전시켜 조직이 구성원의 사회·정서적 욕구를 충족시키고, 노력에 대한 보상을 제공할 준비가 되어 있다고 인식하는 정도로 개념화하였다(Rhoades & Eisenberger, 2002). Shore & Shore(1995)은 조직지원이 구성원의 업무 관련 문제해결을 돕고, 필요한 자원을 제공하며, 성장 기회를 제공하는 등의 실질적인 지원 행위를 포함한다고 하였다. 여기에 더해 조직의 자발적이고 호의적인 행위에 대한 구성원의 인식이 중요하다고 강조하였다(Wayne et al., 1997). 조직지원을 조직 이 구성원의 기여도를 인정하고 이들의 안녕과 성장을 위해 기울이는 관심과 배려의 총체로 정의하며(박노운, 2009) 이것이 구성원의 직무만족, 조직몰입, 혁신 행동에 유의미한 영향을 미친다고 설명하였다. 조직지원의 조절 효과

는 최근까지 다양한 연구가 이루어지고 있다. 조직지원은 개인의 조직 적응에 긍정적인 영향을 미치며, 이는 직무 효능감, 직무몰입과 같은 개인적 요인과도 상호작용함을 확인할 수 있다(이재선, 2022). 또한 조직지원은 개인직무적합성이 조직 적응과의 관계에서 긍정적 영향을 미치는 것을 확인할 수 있다(정복성과 함상우, 2017).

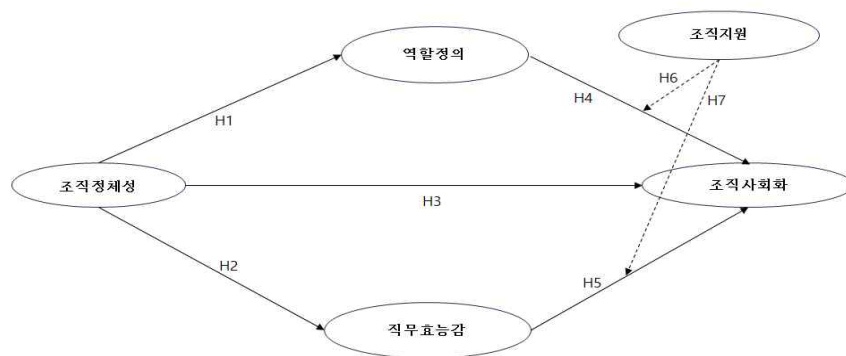
이러한 선행연구에 기반하여 조직지원은 단순한 물질적 지원을 넘어서 구성원의 기여에 대한 가치 인정, 복지에 관한 관심, 성장 기회 제공 등을 포괄하는 총체적인 개념으로 이해할 수 있다. 이는 구성원들의 조직에 대한 신뢰와 몰입을 형성하는 핵심 요인이며, 조직사회화 과정에서 중요한 조절변인으로 작용함을 선행연구를 통해 확인할 수 있다. 특히 조직지원은 구성원들의 직무 수행과 적응을 촉진하는 중요한 환경적 요인으로서, 조직의 효과적인 인적자원관리와 조직 성과 향상에 이바지하는 핵심 변인으로 이해될 수 있다(Caesens & Stinglhamber, 2014)

III. 연구설계

3.1 연구 모형의 설계

본 연구에서 국내 저비용항공사의 조직 정체성이 역할 정의와 직무 효능감을 매개로 하여 조직지원의 조절 효과를 통해 조직사회화에 미치는 영향을 검증하고자 한다. 이에 본 연구는 문헌 연구 및 설문 조사를 바탕으로 상호관계를 실증 분석하여 검증하려는 연구 목적으로 <그림1>과 같이 연구 모형을 설계하였다.

<그림 1> 연구 모형



3.2 연구 가설의 설정

3.2.1 조직 정체성과 역할 정의의 관계

조직 정체성과 역할 정의 간의 선행연구인 Ashforth & Meal(1989), Riketta(2005) 등의 연구를 통해 조직 정체성이 개인의 역할 정의에 긍정적 영향을 미치는 것을 확인하였다. 조직의 정체성이 명확할수록 구성원이 자신의 역할과 책임을 명확히 이해할 가능성이 높아진다는 점을 시사한다.

항공사 승무원과 같이 고객서비스 역량이 중요한 직무에서 더욱 중요한 의미를 가지며 항공사의 서비스 정체성을 강하게 인식하는 승무원일수록 자신의 서비스 역할을 더 명확하게 이해하고 수행할 수 있다는 것을 확인할 수 있다(송재우와 김상미, 2020). 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H1: 조직 정체성은 역할 정의에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 조직 정체성과 직무 효능감의 관계

Greenberg(2000), 이예빈과 김성희(2016) 등의 선행연구에서 조직 정체성이 개인의 직무 효능감에 긍정적 영향을 미친다는 것을 입증하였다. 특히 항공사 승무원의 경우, 회사의 서비스 철학을 내면화한 강한 조직 정체성은 고객서비스 수행에 대한 자신감, 즉 직무 효능감 향상으로 이어질 수 있다는 점을 확인하였다(이은영과 김성희, 2019).

이는 조직에 대한 소속감과 동일시가 직무 수행에 대한 자신감을 강화한다는 점을 시사한다. 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H2: 조직 정체성은 직무 효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 조직 정체성과 조직사회화의 관계

Kammeyer & Lee(2010)의 연구에서 조직 정체성의 형성은 조직과의 일체감을 강화한다. 그로 인해 조직의 목표와 문화를 명확히 이해하고 자신의 역할과 책임을 명확히 함으로써 효과적인 조직사회화에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 확인하였다.

Ashforth & saks(1996), 조대환(2015) 등의 연구 또한 조직 정체성이 조직사회화 과정에 긍정적 영향을 미친다고 보고하였다. 이는 조직의 목표와 가치를 공유하는 것이 조직사회화 과정을 촉진함을 의미한다. 따라서 조직은 구성원의 조직 정체성 강화

를 통해 조직사회화의 효과성을 높일 수 있다. 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H3: 조직 정체성은 조직사회화에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 역할 정의와 조직사회화의 관계

Van Maanen & Schein(1979)의 연구에서 역할 정의의 명확성은 조직사회화의 성공을 위한 중요한 선행요인이며, 조직은 구성원들의 역할을 명확히 정의하고 전달함으로써 조직사회화에 긍정적 영향을 준다는 점을 확인하였다. Morrison(2002)의 연구에서는 조직사회화와 역할이론 간의 관계를 탐구하였다. 이 연구에서 조직사회화는 조직 내에서 자신의 역할을 명확히 정의하고 이해하는 데 중요한 역할을 한다는 것을 규명하였다. Bauer & Green(1998)은 개인의 역할이 명확히 정의될수록 조직에 적응하는 과정이 원활해짐을 의미한다. 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H4: 역할 정의는 조직사회화에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.5 직무 효능감과 조직사회화의 관계

Eisenberger(1986)의 연구에서 직무 효능감이 조직사회화에 긍정적 영향을 미친다는 것을 보여준다. 조직사회화는 직무 효능감과 상호 강화되는 관계를 맺는 것을 확인하였다. 조직원이 자신의 능력에 대한 확신을 바탕으로 다양한 조직 상황에서 더 효과적으로 대응할 수 있으며, 이는 성공적인 조직사회화로 이어진다는 것을 확인할 수 있다.

박경규와 최장호(2007)의 연구에 따르면 이는 직무 수행에 대한 자신감이 조직 적응과 몰입, 사회화의 통합 과정에 이바지함을 확인하였고 직무 효능감이 높은 조직원은 조직에 대한 몰입도가 높아지고, 이는 조직사회화 과정에서 긍정적인 역할을 할 수 있음을 시사한다. 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H5: 직무 효능감은 조직사회화에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.6 조직지원의 역할 정의-조직사회화 관계에서의 조절 효과

Shore & Wayne(1993)의 연구에서는 조직 지원인식이 높을수록 역할 정의가 조직사회화에 미치는 긍정적인 효과가 강화됨을 확인하였다. 조직이 충분한 지원을 제공하면 구성원들은 자신의 역할을 명확히 이해할 뿐만 아니라 조직 문화와 기대에 더

잘 적응할 수 있다는 점을 시사한다. Rhoades & Eisenberger(2002)의 연구에 따르면 조직지원은 역할 정의와 조직사회화 간의 관계를 강화하거나 약화하는 조절 요인으로 작용한다. 조직지원이 충분히 제공될 경우, 구성원이 자신의 역할을 명확히 이해하고 조직 적응에 더욱 적극적으로 참여할 가능성이 높아진다. 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H6: 조직지원은 역할 정의가 조직사회화에 미치는 영향을 조절할 것이다.

3.2.7 조직지원의 직무 효능감-조직사회화 관계에서의 조절 효과

Chen & Kao(2011)의 연구에서 직무 효능감과 조직사회화 간의 관계를 탐구하면서, 조직지원인식의 조절 효과를 규명하였다. 연구 결과에 따르면, 직무에 대한 자기 효능감이 높은 구성원일수록 조직의 규범과 가치, 지식을 더욱 효과적으로 습득하고 내면화하여 조직 적응력이 향상되었다. 이러한 과정에서 조직의 지원에 대한 구성원의 인식 수준이 해당 효과를 증폭시키거나 감소시키는 중요한 조절 변수로 작용한다는 것이다. Caesens & Stinglhamber(2014)의 연구에서도 조직은 조직원의 직무 효능감과 사회화 간의 관계에서 구성원들의 조직지원인식을 증진하기 위한 노력을 통해 긍정적인 결과를 도출할 수 있다고 확인하였다. 이는 조직의 지원이 강화될수록 직무 수행 자신감이 조직 적응 과정에 미치는 긍정적 영향이 증대될 가능성을 시사한다.

이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H7: 조직지원은 직무 효능감이 조직사회화에 미치는 영향을 조절할 것이다.

3.3 측정 도구 및 조작적 정의

본 연구 모델의 연구 가설 검증과 목적에 맞춘 실증분석을 위한 측정 도구는 다음과 같다. 선행연구를 바탕으로 측정 변수, 측정 항목, 측정 문항 수, 측정 척도 및 연구자명과 측정 도구와 설문 내용은 다음과 같다. 조직 정체성은 Meal & Ashforth(1992)의 Meal's scale을 활용하여 조직 구성원이 조직을 식별하고 정체성을 인식하는 정도를 측정하였다. 조직 정체성 설문 문항은 조직의 중심적 특성, 지속성, 독창성의 내용을 바탕으로 6개의 문항으로 구성되어 있다. 조직사회화는 Feldman(1976)이 개발한 조직사회화 척도를 사용하여 적응 단계별 사회화 정도를 평가하였다. 조직사회화 설문 문항은 조직 적응 초기 단계, 적응 단계, 역할관리 단계의 사회화로 구분되어 있으며 12문항으로 구성되어 있다. 역할 정의의 경우 Sawyer(1992)의 Role Ambiguity and Role Conflict Scale을 적용하여 6문항의 역할

명확성 정도를 측정하는 설문 내용으로 구성되어 있다. 직무 효능감은 Schyns & Von Collani(2002)의 Occupational Self-Efficacy Scale의 6개의 설문 문항을 통해 조직원이 자신의 업무 수행에 대해 가지는 자신감을 평가하였다. 마지막으로 조직지원은 Eisenberger et al.(1986)의 Perceived Organizational Support Scale로 단일 차원을 측정하며 6개의 문항으로 구성되어 있다. 설문 문항은 조직의 지원 정도에 대한 구성원들의 인식을 측정하는 내용으로 구성되어 있다. 또한, 본 연구의 설문은 인구통계적 특성을 제외한 5개의 섹션, 총 36개의 측정 문항으로 구성하였으며, 각 측정 설문 문항은 Likert 5점 척도로 측정되었다. 측정 변수의 조작적 정의는 다음 <표 1>과 같다.

<표 1> 측정 변수의 조작적 정의

변수	조작적 정의	참고문헌
조직 정체성	조직의 구성원이 조직에 대해 가지는 핵심적이고 지속적인 고유의 특성에 대한 인식	Mael & Ashforth (1992)
조직사회화	조직의 구성원이 조직에 입사하여 적응하고 조직의 가치, 규범, 목표 등을 학습하는 과정	Feldman (1976)
역할 정의	조직의 구성원이 조직 내에서 자신의 역할과 책임에 대해 명확히 이해하고 행동하는 과정	Sawyer (1992)
직무 효능감	조직의 구성원이 맡은 업무를 성공적으로 수행할 수 있다는 믿음과 자신감	Schyns&von Collani(2002)
조직지원	구성원이 조직으로부터 자신이 얼마나 가치 있는지 평가받고 적절한 자원, 피드백, 업무지원을 제공받는지를 느끼는 정도	Eisenberger et al. (1986)

3.4 자료의 수집 및 연구 분석 방법

본 연구는 국내 저비용항공사 승무원의 조직 정체성이 조직사회화에 미치는 영향을 검증하고, 이 과정에서 역할 정의와 직무 효능감의 매개효과 및 조직지원의 조절 효과를 분석하고자 하였다. 연구 수행을 위해 선행 문헌 연구를 토대로 측정 문항을 구성하여 설문 조사를 진행하였다.

2024년 12월 27일부터 2025년 1월 18일까지 약 25일간 국내 저비용항공사 재직 승무원을 대상으로 총 350부에 대해 설문 조사를 시행하였고, 그중 불성실 응답 13부, 응답 부적격 16부 등 불완전한 39부를 제거한 최종 311부를 통계 분석 처리에 이용하였다. 본 연구의 자료 분석은 SPSS와 AMOS 프로그램을 활용하여 다음과 같

이 진행하였다. 본 연구에서는 설문 데이터를 분석하기 위해 다양한 통계적 방법을 사용하였다. 우선, 응답자의 인구통계학적 특성과 응답 분포를 파악하기 위해 기술 통계를 활용하였으며 크론바흐 알파(Cronbach's α) 계수를 통해 신뢰성을 검증하였다.

또한, 연구 모형의 타당성을 검증하기 위해 확인적 요인분석(CFA)을 실시하였다. 이를 위해 AMOS 통계프로그램을 사용하였으며, 개념 신뢰도(CR)와 분산 추출 지수(AVE)를 통해 측정 도구의 신뢰도와 수렴 타당도를 평가하였다. 주요 변수 간의 관계를 살펴보기 위해 Pearson 상관계수를 사용하여 상관관계를 분석하였으며, Fornell과 Larcker 기준을 통해 관별 타당성을 검토하였다. 이어서, 변수 간의 직접 효과와 간접효과를 분석하기 위해 구조방정식 모형(SEM)을 적용하였고, Baron과 Kenny(1986)의 매개효과 검증 방법과 Sobel 검정을 통해 매개효과의 유의성을 확인하였다. 마지막으로, 조직지원이 매개변수와 종속변수 간의 관계를 조절하는지를 확인하기 위해 PROCESS 매크로(Model 1)를 사용하여 조절 효과를 분석하였다. R^2 변화량(R^2 -chg)과 상호작용 항($X \times W$)의 유의성을 통해 조절 효과의 유의성을 검증하였다.

IV. 실증분석 결과

4.1 표본의 인구통계학적 특성

본 연구의 표본은 저가항공사 직원들을 대상으로 한 것으로, 인구통계학적 특성은 다음과 같다. 성별은 여성 242명(77.8%), 남성 69명(22.2%)으로 여성의 비율이 높았으며, 근속 연수는 1년 미만이 51명(16.4%), 1년 이상 3년 미만이 138명(44.4%)으로 가장 높은 비율을 차지하였고, 3년 이상 5년 미만이 103명(33.1%), 5년 이상 7년 미만이 14명(4.5%), 7년 이상이 5명(1.6%)으로 나타났다. 결혼 여부는 미혼이 222명(71.4%)으로 다수를 차지하였으며, 기혼은 89명(28.6%)으로 나타났다. 직급별로는 승무원이 189명(60.8%)으로 가장 많았고, 선임 승무원이 62명(19.9%), 부사무장 48명(15.4%), 사무장 이상 12명(3.9%)으로 구성되어 있다. 아래의 <표 2>는 표본의 인구통계학적 특성을 나타낸다.

<표 2> 표본의 인구통계학적 특성

변수	항목	빈도	퍼센트	변수	항목	빈도	퍼센트
성별	여성	242	77.8	결혼 여부	미혼	222	71.4
	남성	69	22.2		기혼	89	28.6
근속 년수	1년 미만	51	16.4	직급	승무원	189	60.8
	1년이상 ~3년 미만	138	44.4		선임 승무원	62	19.9
	3년 이상 ~5년 미만	103	33.1		부사무장	48	15.4
	5년 이상 ~7년 미만	14	4.5		사무장 이상	12	3.9
	7년 이상	5	1.6				

4.2 측정 항목의 신뢰도 및 확인적 요인분석

본 연구에서는 측정 모형의 신뢰도와 타당도를 검증하기 위해 AMOS 통계프로그램을 사용하여 확인적 요인분석(CFA, Confirmatory Factor Analysis)을 실시하였다. 분석 결과, 측정 항목들의 내적 일관성을 평가하는 개념 신뢰도(CR, Composite Reliability)는 모든 잠재 변수에서 0.7 이상으로 나타나 신뢰도가 확보되었음을 확인하였다. 세부적으로, 조직 정체성(0.845), 역할 정의(0.852), 직무 효능감(0.892), 조직사회화(0.943), 조직지원(0.857) 모두 신뢰도 기준을 충족하였다. 또한, 수렴 타당도(Convergent Validity)를 검토하기 위해 분산 추출 지수(AVE, Average Variance Extracted)를 평가한 결과, 모든 잠재 변수에서 AVE 값이 0.5 이상으로 나타나 수렴 타당도가 확보되었음을 확인하였다. 각 잠재 변수의 AVE 값은 조직 정체성(0.523), 역할 정의(0.536), 직무 효능감(0.626), 조직사회화(0.648), 조직지원(0.570)으로 나타났다. 모형 적합도 지표를 평가한 결과, χ^2/df 값은 2.436으로 적합 기준인 3 미만을 충족하였으며, CFI(0.927)와 TLI(0.918)는 모두 0.9 이상으로 양호한 적합도를 보였다. 또한, RMSEA 값은 0.068로 나타나 일반적으로 허용할 수 있는 수준인 0.08 이하를 만족하였다. 이러한 결과는 연구에서 제시한 측정 모형이 수용할 수 있는 수준의 적합도를 보이고 있음을 시사한다. 아울러, 모든 측정 항목의 t-값은 $p < 0.001$ 수준에서 통계적으로 유의미하였으며, 표준화 계수는 대체로 0.7 이상으로 나타나 각 측정 항목이 해당 잠재 변수를 적절히 설명하고 있음을 확인하였다. 결론적으로, 본 연구의 신뢰도 및 타당도 분석 결과, 개념 신뢰도(CR), 분산 추출 지수(AVE), 모형 적합도 지수 등의 지표를 통해 본 연구에서 제시한 측정 모형이 신뢰성과 타당성을 충분히 갖추었음을 확인하였다. 이러한 결과는 연구 모형이 실증분석에

적합하며, 추후 연구에 활용될 수 있는 유의미한 기반을 제공함을 의미한다. 아래의 <표 3>는 측정 항목의 확인적 요인분석을 나타낸 표이다.

<표 3> 측정 항목의 확인적 요인분석

변수	측정 항목	비표준화	표준화	S.E.	t	p	개념 신뢰도 C.R.	분산추출 지수 AVE
조직 정체성	x1	1	0.765				0.845	0.523
	x2	1.261	0.841	0.084	14.930	0.000***		
	x3	1.234	0.840	0.092	13.356	0.000***		
	x4	0.999	0.704	0.081	12.383	0.000***		
	x6	1.06	0.758	0.079	13.409	0.000***		
역할 정의	x19	1	0.779				0.852	0.536
	x20	1.039	0.827	0.068	15.217	0.000***		
	x21	1.104	0.758	0.078	14.148	0.000***		
	x22	0.996	0.713	0.079	12.668	0.000***		
직무 효능감	x25	1	0.731				0.892	0.626
	x27	1.121	0.748	0.082	13.71	0.000***		
	x28	1.285	0.904	0.081	15.798	0.000***		
	x29	1.017	0.825	0.070	14.555	0.000***		
	x30	1.311	0.944	0.084	15.673	0.000***		
조직 사회화	x7	1	0.836				0.943	0.648
	x8	0.979	0.812	0.055	17.836	0.000***		
	x9	1.178	0.884	0.063	18.667	0.000***		
	x10	1.134	0.863	0.057	19.752	0.000***		
	x11	0.902	0.698	0.063	14.278	0.000***		
	x12	0.940	0.780	0.056	16.763	0.000***		
	x13	1.065	0.824	0.059	18.049	0.000***		
	x14	1.045	0.83	0.057	18.493	0.000***		
x15	1.179	0.974	0.048	24.651	0.000***			
조직 지원	x31	1	0.873				0.857	0.570
	x32	0.982	0.784	0.059	16.78	0.000***		
	x33	0.833	0.772	0.051	16.375	0.000***		
	x34	0.833	0.772	0.051	16.383	0.000***		
	x35	0.821	0.716	0.056	14.599	0.000***		
모델적합도 $\chi^2/df=2.436$, $p=0.000$, $GFI=0.839$, $RMR=0.058$, $RMSEA=0.068$, $IFI=0.928$, $TLI=0.918$, $CFI=0.927$, $PGFI=0.694$, $PNFI=0.783$								

4.3 측정 변수들 간 상관관계분석

본 연구에서는 변수 간 상관관계를 분석하기 위해 Pearson의 상관관계분석과 Fornell과 Larcker(1981)의 기준을 적용하여 잠재 변수 간 상관관계 및 판별 타당성을 평가하였다. 분석 결과, 조직 정체성, 역할 정의, 직무 효능감, 조직사회화, 조직지원의 평균, 표준편차, 상관계수를 통해 각 변수 간 관계를 확인하였다. 모든 변수 간 상관관계는 통계적으로 유의미한 수준($p < 0.001$)으로 나타났다. 구체적으로, 조직 정체성과 역할 정의의 상관계수는 0.723, 직무 효능감은 0.506, 조직사회화는 0.511, 조직지원은 0.655로 나타났다. 역할 정의는 직무 효능감과 0.540, 조직사회화와 0.521, 조직지원과 0.679로 강한 상관관계를 보였다. 직무 효능감은 조직사회화와 0.548, 조직지원과 0.571의 상관관계를 보였으며, 조직사회화와 조직지원 간의 상관계수는 0.740으로 나타나 상호 간 밀접한 관계를 나타냈다. Fornell과 Larcker의 기준에 따라 판별 타당성을 평가하기 위해 각 변수의 AVE 제곱근 값을 비교한 결과, 모든 변수에서 대각선 값(AVE 제곱근 값)이 다른 변수와의 상관계수(비 대각선 값)보다 높게 나타나 판별 타당성이 충족되었음을 확인하였다. 구체적으로, 조직 정체성(0.723), 역할 정의(0.732), 직무 효능감(0.791), 조직사회화(0.805), 조직지원(0.740)의 대각선 값이 비 대각선 값보다 컸다. 결론적으로, Pearson의 상관관계분석 결과와 Fornell과 Larcker의 기준을 적용한 판별 타당성 평가를 통해 변수 간 상관관계가 통계적으로 유의미하며, 각 변수가 독립적으로 개념을 측정하고 있음을 확인하였다. 이는 연구 모형의 이론적 타당성을 뒷받침하는 결과로 해석할 수 있다.

<표 4> 상관관계분석

변수	평균	표준편차	조직 정체성	역할 정의	직무 효능감	조직사회화	조직지원
조직 정체성	2.491	1.000	0.723 (0.000***)				
역할 정의	2.621	0.921	0.600 (0.000***)	0.732 (0.000***)			
직무 효능감	2.590	0.997	0.506 (0.000***)	0.540 (0.000***)	0.791 (0.000***)		
조직사회화	2.212	0.965	0.511 (0.000***)	0.521 (0.000***)	0.548 (0.000***)	0.805 (0.000***)	
조직지원	2.540	0.958	0.655 (0.000***)	0.679 (0.000***)	0.608 (0.000***)	0.571 (0.000***)	0.740 (0.000***)

* $p < 0.005$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

4.4 가설 검증

본 연구에서는 AMOS 통계프로그램을 활용하여 변수 간 관계를 분석한 경로계수 분석 결과를 도출하였다. 분석 결과, 조직 정체성은 역할 정의(비표준화 계수 = 0.616, 표준화 계수 = 0.618, $p < 0.001$), 직무 효능감(비표준화 계수 = 0.508, 표준화 계수 = 0.517, $p < 0.001$), 조직사회화(비표준화 계수 = 0.240, 표준화 계수 = 0.203, $p < 0.01$)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 역할 정의는 조직사회화(비표준화 계수 = 0.222, 표준화 계수 = 0.213, $p < 0.01$)에 유의미한 영향을 미쳤으며, 직무 효능감 역시 조직사회화(비표준화 계수 = 0.341, 표준화 계수 = 0.321, $p < 0.001$)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 모든 경로에서 p -값이 0.05 미만으로 나타나 통계적으로 유의미한 결과를 보였음을 확인하였다. 모형 적합도 지수를 평가한 결과, χ^2/df 값은 2.847로 적합 기준인 3 미만을 충족하였으며, GFI(0.851), CFI(0.926), TLI(0.915) 등의 지수는 각각 0.8 이상 또는 0.9 이상으로 나타나 모형 적합도가 양호한 수준임을 확인하였다. 또한, RMSEA 값은 0.077로 0.08 이하의 기준을 만족하였으며, RMR 값은 0.091로 나타나 적합한 수준임을 보여주었다. 이러한 적합도 지표는 연구 모형이 수용할 수 있는 수준에서 적합하게 구성되었음을 시사한다. 결론적으로, 경로계수 분석 결과와 모형 적합도 지수는 본 연구에서 설정한 가설들이 이론적으로 타당하며, 실증분석을 통해 검증되었음을 뒷받침한다. 특히, 조직 정체성, 역할 정의, 직무 효능감, 조직사회화 간의 경로 관계는 모두 통계적으로 유의미한 영향을 미치며, 모형의 신뢰성과 타당성을 입증하는 결과로 볼 수 있다. 이러한 결과는 연구 모형이 적절히 설계되었음을 나타낸다. 아래의 <표 5>는 경로계수 분석 결과를 나타낸 표이다.

<표 5> 가설 검증 결과

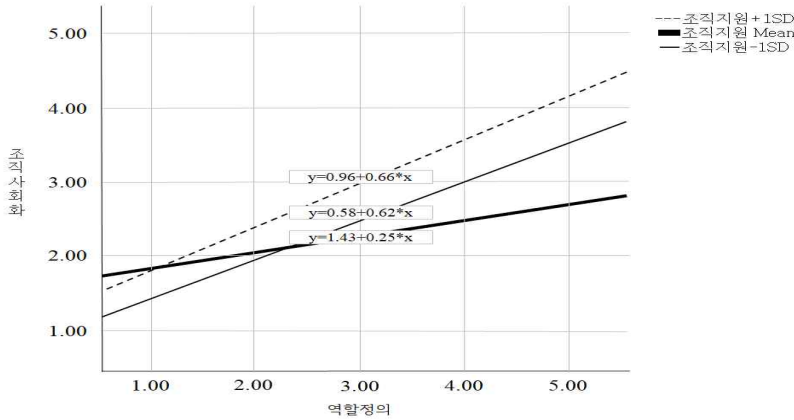
경로계수	비표준화 경로계수	표준화 경로계수	S.E.	C.R.	P	채택 /기각
조직 정체성 → 역할 정의	0.616	0.618	0.067	9.26	0.000	채택
조직 정체성 → 직무효능감	0.508	0.517	0.064	7.906	0.000	채택
조직 정체성 → 조직사회화	0.24	0.23	0.077	3.128	0.002	채택
역할 정의 → 조직사회화	0.222	0.213	0.068	3.262	0.001	채택
직무효능감 → 조직사회화	0.341	0.321	0.061	5.582	0.000	채택
모델적합도 $\chi^2/df=2.847$, $p=0.000$, GFI=0.851, RMR=0.091, RMSEA=0.077, IFI=0.926, TLI=0.915, CFI=0.926, PGFI=0.681, PNFI=0.775						

조직지원이 역할 정의(X)와 조직사회화(Y) 간의 관계에서 조절 변수로 작용하는지를 분석하였다. 표의 결과는 다음과 같다. 모델 요약(Model Summary)에 따르면 역할 정의와 조직지원이 조직사회화에 미치는 영향을 설명하는 회귀모형의 결정계수(R^2)는 0.363으로 나타났다. 이는 두 변수가 조직사회화의 36.3%를 설명한다는 것을 의미한다. 회귀모형은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났으며($F = 58.236, p < 0.001$), 이는 역할 정의와 조직지원이 종속변수인 조직사회화에 유의미한 영향을 미친다는 것을 시사한다. 조절 효과를 확인하기 위해 상호작용 항($X \times W$)을 포함한 분석을 수행한 결과, 상호작용 항의 R^2 변화량($R^2\text{-chng}$)은 0.014로 나타났으며, 이는 조절 변수(조직지원)가 추가됨에 따라 모델의 설명력이 1.4% 증가했음을 의미한다. 상호작용 항의 F값은 6.732로 유의미하였으며($df1 = 1, df2 = 307, p = 0.010$), 이는 역할 정의와 조직지원 간의 상호작용이 조직사회화에 유의미한 영향을 미친다는 것을 나타낸다. 결론적으로, 조직지원은 역할 정의와 조직사회화 간의 관계를 조절하는 유의미한 조절 변수임이 확인되었다. 특히, 역할 정의가 조직사회화에 미치는 영향은 조직지원의 수준에 따라 달라질 수 있으며, 조절 변수의 추가로 모델의 설명력이 향상되었다. 그러므로 가설 6은 채택되었으며, 역할 정의와 조직사회화에 대한 조직지원 조절 효과 분석 결과는 아래의 <표 6>, <그림 2>와 같다.

<표 6> 역할 정의와 조직사회화에 대한 조직지원 조절 효과 분석

Model Summary						
R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
0.602	0.363	0.599	58.236	3	307	0.000
Test(s) of highest order unconditional interaction(s):						
X*W	R2-chng	F	df1	df2	p	
	0.014	6.732	1	307	0.010	
Focal predict: 역할 정의 : (X)				Mod var: 조직지원 : (W)		

<그림 2> 역할 정의와 조직사회화에 대한 조직지원 조절 효과 분석



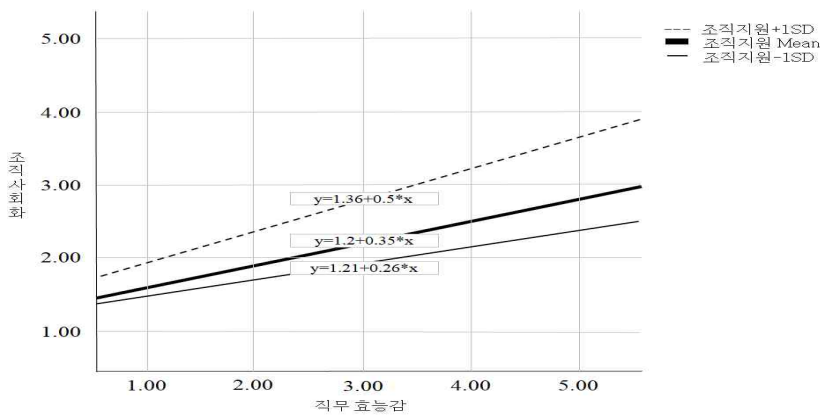
본 연구에서는 SPSS의 PROCESS 매크로를 사용하여 조직지원이라는 조절 변수가 직무 효능감(X)과 조직사회화(Y) 간의 관계에 미치는 조절 효과를 분석하였다. 표의 주요 결과는 다음과 같다. 모델 요약(Model Summary)에서 회귀분석의 결정계수(R²)는 0.3791로 나타났으며, 이는 직무 효능감과 조직지원이 조직사회화의 37.91%를 설명함을 의미한다.

회귀모형은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났으며(F = 62.4853, p < 0.001), 이는 독립변수(직무 효능감)와 조절 변수(조직지원)가 종속변수(조직사회화)에 유의미한 영향을 미친다는 것을 시사한다. 조절 효과를 검증하기 위한 상호작용 항(X×W)의 분석 결과, R² 변화량(R²-chng)은 0.0127로 나타났으며, 이는 조절 변수로 인해 모델의 설명력이 1.27% 증가했음을 의미한다. 상호작용 항의 F값은 6.2607로 유의미하였으며(df1 = 1, df2 = 307, p = 0.0129), 이는 직무 효능감과 조직지원 간의 상호작용이 조직사회화에 유의미한 영향을 미친다는 것을 보여준다. 결론적으로, 조절 효과 분석 결과 조직지원은 직무 효능감과 조직사회화 간의 관계를 조절하는 유의미한 조절 변수임이 확인되었다. 특히, 조절 변수가 추가되면서 모형의 설명력이 향상되었으며, 직무 효능감이 조직사회화에 미치는 영향이 조직지원 수준에 따라 달라질 수 있음을 나타낸다. 그러므로 가설 7은 채택되었으며 직무 효능감과 조직사회화에 대한 조직지원 조절 효과 분석 결과는 아래의 <표 7>, <그림 3>과 같다.

<표 7> 직무 효능감과 조직사회화에 대한 조직지원 조절 효과 분석

Model Summary						
R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
0.6157	0.3791	0.5835	62.4853	3	307	0.000
Test(s) of highest order unconditional interaction(s):						
X*W	R2-chng	F	df1	df2	p	
	0.0127	6.2607	1	307	0.0129	
Focal predict: 직무 효능감 : (X)				Mod var: 조직지원 : (W)		

<그림 3> 직무 효능감과 조직사회화에 대한 조직지원 조절 효과 분석



Baron과 Kenny(1986)의 매개 분석 방법을 활용하여 조직 정체성이 직무 효능감을 매개로 조직사회화에 미치는 영향을 분석하였다. 분석 결과, 조직 정체성이 조직사회화에 미치는 직접적인 영향은 비표준화 계수(B) = 0.480, 표준화 계수(β) = 0.498, $t = 10.085$, $p < 0.001$ 로 나타나 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이때 조직 정체성은 조직사회화의 24.8%($R^2 = 0.248$)를 설명하였다.

다음으로, 조직 정체성이 직무 효능감에 미치는 영향을 분석한 결과, 비표준화 계수(B) = 0.492, 표준화 계수(β) = 0.493, $t = 9.971$, $p < 0.001$ 로 나타나 통계적으로 유의미하였다. 조직 정체성은 직무 효능감의 24.3%($R^2 = 0.243$)를 설명하였다. 마지막으로, 조직 정체성과 직무 효능감이 조직사회화에 미치는 영향을 분석한 결과, 조직 정체성의 표준화 계수는 $\beta = 0.308$ ($t = 5.871$, $p < 0.001$)로 감소하였으며, 직무 효능감은 $\beta = 0.385$ ($t = 7.340$, $p < 0.001$)로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 두 변수가 조직사회화의 36.0%($R^2 = 0.360$)를 설명하였으며, 이는 매개변수인 직무 효능감이 조직 정체성과 조직사회화 간의 관계를 부분적으로 매개하고 있음을 시사한다. 아래의 <표 8>은 직무 효능감의 매개효과 분석 결과를 나타낸다.

<표 8> 직무 효능감의 매개효과 분석 결과

모형	독립변수	종속변수	비표준 계수		표준 계수	t	p	비고
			B	표준 오차	베타			
1	(상수)	조직 사회화	1.017	.128		7.965	.000	$R^2=0.248$ F=101.713***
	조직 정체성		.480	.048	.498	10.085	.000	
2	(상수)	직무 효능감	1.366	.132		10.328	.000	$R^2=0.243$ F=99.429***
	조직 정체성		.492	.049	.493	9.971	.000	
3	(상수)	조직 사회화	.508	.137		3.714	.000	$R^2=0.360$ F=86.500***
	조직 정체성		.297	.051	.308	5.871	.000	
	직무 효능감		.372	.051	.385	7.340	.000	

조직 정체성과 역할 정의, 그리고 조직사회화 간의 관계를 분석하였다. 분석 결과, 조직 정체성이 조직사회화에 미치는 직접적인 영향은 비표준화 계수(B) = 0.480, 표준화 계수(β) = 0.498, $t = 10.085$, $p < 0.001$ 로 유의미하게 나타났다. 이때 조직 정체성은 조직사회화의 24.8%($R^2 = 0.248$)를 설명하였다. 이는 조직 정체성이 조직사회화의 주요한 선행변수임을 보여준다. 또한, 조직 정체성이 역할 정의에 미치는 영향을 분석한 결과, 비표준화 계수(B) = 0.494, 표준화 계수(β) = 0.536, $t = 11.169$, $p < 0.001$ 로 나타났으며, 설명력은 28.8%($R^2 = 0.288$)로 확인되었다. 이를 통해 조직 정체성이 역할 정의에 유의미한 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

마지막으로, 조직 정체성과 역할 정의가 조직사회화에 미치는 영향을 확인하기 위해 매개변수(역할 정의)를 포함한 분석을 수행한 결과, 조직 정체성의 표준화 계수는 $\beta = 0.315$ ($t = 5.702$, $p < 0.001$)로 감소하였으며, 역할 정의는 $\beta = 0.341$ ($t = 6.165$, $p < 0.001$)로 조직사회화에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 두 변수는 조직사회화의 33.0%($R^2 = 0.330$)를 설명하였으며, 이는 역할 정의가 조직 정체성과 조직사회화 간의 관계를 부분적으로 매개하고 있음을 나타낸다. 아래의 <표 9>는 역할 정의의 매개효과 분석 결과표이다.

<표 9> 역할 정의의 매개효과 분석 결과

모형	독립변수	종속 변수	비표준 계수		표준 계수	t	p	비고
			B	표준 오차	베타			
1	(상수)	조직 사회화	1.017	.128		7.965	.000	$R^2=0.248$ F=101.713***
	조직정체성		.480	.048	.498	10.085	.000	
2	(상수)	역할 정의	1.391	.119		11.729	.000	$R^2=0.288$ F=124.741***
	조직정체성		.494	.044	.536	11.169	.000	
3	(상수)	조직 사회화	.521	.145		3.589	.000	$R^2=0.330$ F=75.953***
	조직정체성		.304	.053	.315	5.702	.000	
	역할정의		.357	.058	.341	6.165	.000	

IV. 결론

본 연구는 저비용항공사 승무원 311명을 대상으로 조직 정체성이 조직사회화에 미치는 영향과 이 관계에서 역할 정의와 직무 효능감의 매개효과, 그리고 조직지원의 조절 효과를 실증적으로 분석하였다.

분석 결과, 저비용항공사의 조직 정체성은 승무원 조직사회화에 유의미한 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 저비용항공사는 효율성 극대화를 위한 인건비 절감과 최소한의 서비스, 탄력적 인력 운영의 생산비 개념에서 시작하여 지난 10년간 대형 항공사와의 격차를 급격히 줄이고 있는 만큼 현시점에서 이러한 결과는 저비용항공사 조직의 특성에 대한 구성원의 인식이 조직 적응과 통합 과정에서 중요한 역할을 한다는 것을 보여준다. 조직 정체성과 조직사회화의 관계에서 역할 정의와 직무 효능감은 부분 매개 역할을 하였다. 역할 정의는 구성원들이 자신의 업무와 책임을 명확히 이해하도록 하여 조직 적응을 강화하며, 직무 효능감은 구성원 스스로가 업무를 성공적으로 수행할 수 있다는 믿음을 강화해 조직사회화를 촉진하였다. 이러한 매개효과는 설명력을 증가시켰으며, 이는 조직사회화 과정에서 개인의 인지적·심리적 요인이 중대한 영향을 미친다는 것을 시사한다. 또한 조직사회화 과정에서 조직지원의 중요성도 확인되었다.

조직지원은 역할 정의와 직무 효능감이 조직사회화에 미치는 영향을 강화하며, 구

성원들이 조직 목표와 가치에 대한 신뢰를 바탕으로 더 효과적으로 조직에 적응할 수 있도록 돕는다. 이는 조직사회화가 개인의 노력뿐만 아니라 조직의 체계적 지원을 통해 더욱 강화될 수 있음을 의미한다.

다음으로 학문적 시사점은 첫째, 조직사회화 이론의 확장에 이바지하였다. 기존 연구들이 주로 대형 항공사를 중심으로 이루어진 것과 달리, 본 연구는 저비용항공사라는 특수한 맥락에서 조직사회화 과정을 검증함으로써 이론의 일반화 가능성을 높였다.

둘째, 조직 정체성과 조직사회화의 관계에서 역할 정의와 직무 효능감이라는 두 가지 매개변수의 역할을 실증적으로 규명하였다. 이는 조직 적응 과정에서 개인의 인지적, 심리적 요인의 중요성을 입증한 것이다. 셋째, 조직지원의 조절 효과를 검증함으로써, 조직사회화 과정에서 조직적 맥락의 중요성을 확인하였다. 이는 조직사회화가 단순히 개인의 노력만으로 이루어지는 것이 아니라, 조직의 지원 체계와의 상호작용을 통해 강화될 수 있음을 시사한다.

본 연구의 실무적 시사점은 저비용항공사의 인적자원관리 전략 수립에 있어 조직 정체성 강화의 중요성을 제시하였다. 특히 급속한 성장 과정에서 약화할 수 있는 조직의 정체성을 명확히 하고, 이를 구성원들과 공유하는 것이 중요하다. 승무원 교육훈련 프로그램 설계에 있어 역할 정의와 직무 효능감 향상에 초점을 맞출 필요가 있다.

구체적으로 명확한 역할 정의와 기대치 설정을 하며 단계적인 직무 역량 개발을 통한 자신감 향상, 성공 경험의 축적을 통한 효능감 강화의 필요성을 제시하였다. 또한 효과적인 조직지원 시스템 구축의 필요성을 제시하였다. 이러한 연구 결과는 저비용항공사가 새로운 경쟁력을 확보하기 위해서는 조직 정체성의 강화를 위한 세부적인 방안이 필요하다. 특히 다른 조직과 구분 짓는 특징인 차별화에서 강화전략이 필요하다. 대형 항공사와 같은 방향이 아닌 저비용항공사만의 조직 문화를 통한 정체성 형성과 그것을 통해 승무원의 조직인식강화, 저비용항공사의 혁신적인 운영 모델에 따른 효과적인 교육훈련 프로그램, 그리고 체계적인 조직지원 시스템 구축이 필수적임을 시사한다.

또한 연구의 한계점과 이를 보완하기 위한 향후 연구 방향을 다음과 같이 제시하고자 한다. 본 연구는 저비용항공사 승무원만을 대상으로 하였으므로, 향후 대형 항공사와의 비교연구가 필요하다. 이를 통해 항공사 유형에 따른 조직사회화 과정의 차이를 분석할 수 있을 것이다. 그리고 글로벌 저비용항공사들과의 비교연구를 통해 문화적, 제도적 차이가 조직사회화에 미치는 영향을 분석할 필요가 있다. 또한 승무원, 선임 승무원, 부사무장, 사무장 등 직급에 따른 조직 정체성과 조직사회화의 차이를 심층적으로 연구할 필요가 있다. 국내 기업에서 존재하는 직급별 조직 정체성과 조직사회화 간의 관계의 규명 또한 연구 가치가 있음을 보여준다. 연구 방법의 보완 또한 제시하

고자 한다.

현재 연구는 횡단적 연구로 수행되었으니 다음 단계는 종단 연구를 통해 시간 경과에 따른 변수들의 변화를 추적할 필요가 있다. 후속 연구는 조직사회화와 관련된 변수를 확장하고 정교화할 필요가 있다. 조직 동일시, 심리적 주인의식 등 새로운 매개 변수를 탐색하거나, 리더십 스타일과 조직 문화와 같은 다양한 조절 변수를 포함해 연구를 확대할 수 있다. 직무만족, 조직몰입, 이직 의도 등 결과변수를 다각도로 분석하는 것도 의미가 있다. 또한 실무적 적용을 위해서는 교육 프로그램의 효과성을 검증하거나 다양한 조직지원 제도의 효율성을 비교·분석하여 최적의 지원 체계를 설계하는 연구가 필요하다.

조직사회화 프로그램의 경제적 효과를 분석해 실무적 활용 가능성을 높이는 것이 중요하다. COVID-19 이후 변화된 항공산업 환경, 디지털 전환의 영향, 세대 간 차이 등 산업 특수성을 반영한 연구도 필요하다. 이러한 후속 연구는 저비용항공사의 조직 정체성과 조직사회화에 대한 이해를 더욱 깊이 있게 할 수 있으며, 궁극적으로 항공산업의 서비스 업무 관리와 발전할 수 있는 경쟁력 확보에 기여할 것이다.

참고문헌

- 강다운 (2023), 저비용항공사의 국제선도 대한항공 아시아나 제쳤다, *조선일보*, 2월 20일, <https://www.chosun.com/economy/industry-company/2023/02/20/23T3R23AJA6PMHCSEN2667AOA/>
- 국토교통부 (2024), *2024년 항공사 노선 수 통계*, 국토교통부, <https://www.molit.go.kr/>
- 김문실, 최순옥 (2003), 조직사회화에 대한 개념분석, *간호행정학회지*, 9(1), 19-30.
- 김아영 (2004), 자아효능감과 학습 동기, *교육방법연구*, 16(2), 1-38.
- 맹연호, 이동명 (2014), 객실 승무원의 직무 스트레스가 경력 만족에 미치는 영향: 대형 항공사와 저비용항공사의 비교, *한국항공경영학회지*, 12(5), 1-20.
- 김현재, 김성종 (2020), 공무원의 환경 적합성이 직무 수행에 미치는 영향, *한국콘텐츠학회*, 20(8), 559-573.
- 박경규, 최장호 (2007), 고성능 작업 시스템의 내적 적합성과 상황 적합성에 관한 연구, *인사관리 연구*, 31, 1-27.
- 박노윤 (2009), 정규직과 비정규직 종업원의 태도 비교: 지원인식의 매개효과, *인사관리연구*, 22(4), 15-40.
- 박민희, 이재곤 (2017), 대형항공사와 저비용항공사 객실 승무원의 조직 구조 특성이 조직유효성과 고객지향성에 미치는 영향, *관광레저연구*, 29(3), 291-306.
- 박소연, 권윤희, 박영숙(2015), 신규간호사의 회복탄력성과 조직사회화, *한국 콘텐츠학회*, 15(2), 324-332.
- 박수연, 임예지, 이준배, 이승민, 박선웅 (2023), 가치 일치와 직무 관련 변인 간의 관계: 정체성 융합의 매개효과, *한국심리학회*, 37(3), 403-426.
- 송재우, 김상미 (2020), 항공사 객실 승무원의 직무몰입과 직업 정체성의 관계 연구, *한국호텔관광학회지*, 41(3), 123-145.
- 양대현 (2019), *대기업 사무직 근로자의 직무 스트레스 요인, 직무소진, 이직 의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계*, 박사 학위 논문, 서울대학교 대학원
- 오진주 (2014), 대기업 신입사원의 조직몰입과 조직사회화, 직무 특성 및 선도적 행위의 인과적 관계, *서비스경영학연구*, 15(3), 45-67.
- 이상미, 홍윤희, 류성민 (2017), LCC 항공사 서비스 교육 훈련이 승무원의 고객지향성에 미치는 영향: 자기효능감과 직무 열의의 매개효과를 중심으로, *경영컨설팅연구*, 17(4), 13-27.

- 이용엽, 양해술 (2012), 셀프리더십이 직무몰입과 스트레스에 미치는 영향: 유통업 종사자들의 일과 삶의 균형 매개효과를 중심으로, *한국물류학회지*, 22(2), 249-264.
- 이유진, 지정훈(2020), 헤어샵의 조직사회화 전략이 고객지향성 및 조직유효성에 미치는 영향, *한국디자인문화학회지*, 26(1), 351-363.
- 이은영, 김성희 (2019), 항공사 객실 승무원의 셀프리더십이 자기효능감과 직무성공에 미치는 영향, *한국인사관리학회지*, 27(3), 1-22.
- 이예빈, 김성희 (2016), 자기효능감, 조직 문화 및 팀 성과의 관계에서 지식공유의 매개효과, *한국도서관·정보학회지*, 47(4), 219-239.
- 이영민 (2015), 다양성관리 컨설팅 모형 개발 및 운영 절차 탐색, *인사관리연구*, 19(2), 77-95.
- 이재선 (2022), *마이스터고졸 초기 경력자의 조직 적응과 개인 및 조직 변인의 위계적 관계*, 박사학위논문, 서울대학교 대학원.
- 이종찬 (2010), 조직지원인식이 정서적 몰입, 이직 의도 및 조직시민행동에 미치는 영향, *인사관리연구*, 19(3), 45-67.
- 이휘영, 윤문길 (2011), 효율적인 항공스케줄의 복원 및 보강을 위한 최적화 모델 연구, *관광레저연구*, 23(6), 99-117.
- 장용선 (2016), 다중 조직 정체성 관점에서 조망한 현대그룹 3사의 60년사: 메타정체성 전환 과정을 중심으로, *KBR*, 20(2), 85-111.
- 정복성, 함상우 (2017), 개인-직무 적합성이 조직 구성원의 조직시민행동에 미치는 영향: 조직지원인식의 조절 효과, *산업연구*, 41(2), 87-102.
- 정상완, 한진환 (2005), 역할 갈등과 직무만족에 관한 연구, *한국품질경영학회지*, 45(11), 1-9.
- 정태연 (2019), 국내 항공사 조직사회화 전략이 직무만족, 조직몰입, 직무성공에 미치는 영향에 관한 연구, *관광경영연구*, 23(3), 521-544.
- 조대환 (2015), *조직 정체성, 조직 동일시, 조직 구성원 행동과의 관계에 관한 교차수준 분석 연구*, 박사학위논문, 조선대학교 대학원.
- 조영희, 장대성, 채규진 (2010), 한국 일반항공사와 저가항공사의 서비스 가치 비교 연구, *대한항공우주학회 추계학술발표대회 발표논문집*, 2010(11), 326-340.
- 조현정, 김우철 (2019), 조직지원인식, 업무몰입, 지식공유 의도, 이직 의도 간의 구조적 관계: 중소 제조기업 근로자를 중심으로, *한국기업교육학회*, 21(2), 165-194.
- 하안나, 이희승 (2017), 항공사 승무원의 팀 내 조직 문화가 팀 조직몰입 및 고객지

- 향성에 미치는 영향, *Tourism Research*, 42(2), 193–220.
- 한도희, 윤문길 (2013), 저비용항공사 운용 및 특성에 대한 기존연구의 고찰과 연구 과제, *한국항공경영학회지*, 11(1), 27–43.
- 황규대 (2011), 전략적 인적자원관리, 박영사.
- Albert, S. & Whetten, D. A. (1985), Organizational Identity, *Research in Organizational Behavior*, 7, 263–295.
- Ashforth, B. E. & Mael, F. (1989), Social identity theory and organization, *Academy of Management Review*, 14(1), 20–39.
- Ashforth, B. E., & Saks, A. M. (1996), Socialization tactics: Longitudinal effects on newcomer adjustment, *Academy of Management Journal*, 39(1), 149–178.
- Bandura, A. (1986), The explanatory and predictive scope of self-efficacy theory, *Journal of Social and Clinical Psychology*, 4(3), 359–373.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986), The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.
- Bauer, T. N., Bodner, T., Erdogan, B., Truxillo, D. M., & Tucker, J. S. (2007), Newcomer adjustment during organizational socialization: A meta-analytic review of antecedents, outcomes, and methods, *Journal of Applied Psychology*, 92(3), 707–721.
- Bauer, T. N., & Green, S. G. (1998), The effect of newcomer expectations on socialization processes and socialization outcomes, *Personnel Psychology*, 51(1), 55–87.
- Belobaba, P. P. (2011), Did LCCs save airline revenue management?, *Journal of Revenue and Pricing Management*, 10(1), 19–22.
- Bengtson, E., Zepeda, S. J., & Parylo, O. (2013), School systems' practices of controlling socialization during principal succession: Looking through the lens of an organizational socialization theory, *Educational Management Administration & Leadership*, 41(2), 143–164.
- Biddle, B. J. (1979), *Role theory: Expectations, identities, and behaviors*, Academic Press.
- Bitzan, J., & Peoples, J. (2016), A comparative analysis of cost change for

- low-cost, full-service, and other carriers in the US airline industry, *Research in Transportation Economics*, 56, 25-41.
- Borenstein, S. (1992), The evolution of U.S. airline competition, *Journal of Economic Perspectives*, 6(2), 45-73.
- Buchanan, B. (1974), Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations, *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-546.
- Caesens, G., & Stinglhamber, F. (2014), The impact of work engagement and workaholism on well-being: The role of work-related social support, *Career Development International*, 19(8), 813-835.
- Chao, G. T., O'Leary-Kelly, A. M., Wolf, S., Klein, H. J., & Gardner, P. D. (1994), Organizational socialization: Its content and consequences, *Journal of Applied Psychology*, 79(5), 730-743.
- Cheney, G. (1983), The rhetoric of identification and the study of organizational communication, *Quarterly Journal of Speech*, 69(2), 143-158.
- Chen, C. H. V., & Kao, R. H. (2011), A multilevel study on the relationships between work characteristics, self-efficacy, collective efficacy, and organizational citizenship behavior, *Personnel Review*, 40(3), 309-330.
- Diaconu, L., & Maxim, A. (2015), The importance of organizational culture for the success of USA low-cost airlines, *SEA - Practical Application of Science*, 3(7), 375-382.
- Eisenberger, R. (1986), Social support and interpersonal relations: A review, *Journal of Applied Social Psychology*, 16(3), 229-245.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986), Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Feldman, D. C. (1976), A contingency theory of socialization, *Administrative Science Quarterly*, 21, 433-452.
- Fisher, C. D. (1986), Organizational socialization: An integrative review, *Research in Personnel and Human Resources Management*, 4, 101-145.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981), Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error, *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50, Achievement, *International Journal of Psychology*, 2, 1-12.

- Gioia, D. A., & Thomas, J. B. (1996), Identity, image, and issue interpretation: Sensemaking during strategic change in academia, *Administrative Science Quarterly*, 41(3), 370–403.
- Greenberg, J. (2000), Organizational justice: A new era in thought and research, *International Journal of Conflict Management*, 11(4), 295–319.
- Hackman, J. R. (1975), Job design and motivation, *Personnel Psychology*, 28(3), 275–295.
- Ilgen, D. R., & Hollenbeck, J. R. (1991), The structure of work: Job design and roles, *Motivation and work behavior*, 5, 266–296.
- Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1986), A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 37(1), 16–78.
- Jones, G. R. (1986), Socialization tactics, self-efficacy, and newcomers' adjustments to organizations, *Academy of Management Journal*, 29(2), 262–279.
- Kammeyer-Mueller, J. D., & Lee, T. W. (2010), Affective organizational commitment and turnover: A meta-analysis, *Journal of Applied Psychology*, 95(6), 1618–1636.
- Katz, I. (1967), Some motivational determinants of racial differences in intellectual achievement, *International Journal of Psychology*, 2(1), 1–12.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978), *The Social Psychology of Organizations* (2nd ed.), Wiley, New York
- Louis, M. R. (1980), Surprise and sense making: What newcomers experience in entering unfamiliar organizational settings, *Administrative Science Quarterly*, 25(2), 226–251.
- Morrison, E. W. (2002), Newcomers' relationships: The role of social network ties during socialization, *Academy of Management Journal*, 45(3), 539–550.
- Peters, K., Tevichapong, P., Haslam, S. A., & Postmes, T. (2010), Making the organization fly: Organizational identification and citizenship in full-service and low-cost airlines, *Journal of Personnel Psychology*, 9(3), 145–148.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002), Perceived organizational support: A review of the literature, *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714.
- Riketta, M. (2005), Organizational identification: A meta-analysis, *Journal of*

- Vocational Behavior*, 66(2), 358–384.
- Rigotti, T., Schyns, B., & Mohr, G. (2008), A short version of the occupational self-efficacy scale: Structural and construct validity across five countries, *Journal of Career Assessment*, 16(2), 238–255.
- Sawyer, J. E. (1992), Goal and process clarity: Specification of multiple constructs of role ambiguity and a structural equation model of their antecedents and consequences, *Journal of Applied Psychology*, 77(2), 130–142.
- Schein, E. H. (1968), Organizational socialization and the profession of management, *Industrial Management Review*, 9, 1–16.
- Schein, E. H. (1988), Organizational socialization and the profession of management, *Sloan Management Review*, 30(1), 53–65.
- Schuler, R. S. (1975), Role perceptions, satisfaction, and performance: A partial replication in a professional setting, *Journal of Applied Psychology*, 60(6), 683–687.
- Schyns, B., & von Collani, G. (2002), A new occupational self-efficacy scale and its relation to personality constructs and organizational variables, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(2), 219–241.
- Shore, L. M., & Shore, T. H. (1995), Perceived organizational support and organizational justice, *Human Resource Management Review*, 5(3), 357–387.
- Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993), Commitment and employee behavior: The impact of organizational support, *Journal of Applied Psychology*, 78(5), 774–780.
- Sobel, M. E. (1982), Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models, *Sociological Methodology*, 13, 290–312.
- Van Maanen, J., & Schein, E. H. (1979), Toward a theory of organizational socialization, *Research in Organizational Behavior*, 1, 209–264.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. (1997), The role of positive affect in organizational behavior: A critical review, *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 615–627.
- Whetten, D. A., & Mackey, A. (2002), A social actor conception of organizational identity and its implications for the study of organizational reputation, *Business & Society*, 41(4), 393–414.

*** 저자소개 ***

· 이 윤 희(dbslgusl@naver.com)

승실대학교에서 경영학 박사과정을 공부하고 있다. 14년간 항공사 승무원으로 재직했으며 현재 항공 서비스 및 기업 서비스 교육을 하고 있다. 주요 연구 및 관심 분야는 서비스 운영관리 및 서비스 교육, 커뮤니케이션 분야 등이다.

· 길 민 재(vivian214@hanmail.net)

승실대학교 프로젝트경영학과 박사학위를 취득하였다. 주요 연구 및 관심 분야는 코칭, 서비스품질, 복지경영, 프로젝트 경영, 서비스 운영관리, 평생교육 프로그램 개발 및 운영 등이다.

· 박 종 우(jongpark@ssu.ac.kr)

승실대학교 경영학부 교수로 재직 중이다. 주요 연구 분야는 OM, SOM, TQM, LSCM 등이다.