

진성리더십이 조직구성원의 긍정심리자본과 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구: 항공사 승무원을 중심으로*†

정 지 아

부천대학교 항공서비스과 (부교수)

A Study on the Effects of Authentic Leadership on the Positive Psychological Capital and the Innovative Behavior: Focused on the Airline Flight Attendants

Jeong, Ji Ah

Department of Airline Services, Bucheon University (Professor)

Abstract

The purpose of this study is to find the effects of authentic leadership on the positive psychological capital and the innovative behavior in airline flight attendants. Questionnaires are collected from 202 airline flight attendants. The results are following: first, The authentic leadership had partially positive effect on the positive psychological capital. Second, The positive psychological capital had partially positive effect on the innovative behavior. Third, The authentic leadership had positive effect on the innovative behavior. Fourth, The positive psychological capital had mediating

* 이 연구는 2020년도 부천대학교 교내연구비를 지원받아 수행된 연구임

† 본고는 한국서비스경영학회 2021년 추계학술대회에서 발표한 내용을 기반으로 제작성한 것임

effects partially between authentic leadership and innovative behavior. The results provided useful implications for effective human resource management to secure competitiveness in airlines.

Keywords : Authentic Leadership, Positive Psychological Capital, Innovative Behavior

접수일(2022년 02월 09일), 수정일(2022년 02월 24일), 게재확정일(2022년 02월 24일)

I. 서론

항공산업은 세계경제 및 유가의 불안정, 저비용항공사의 약진, 항공사 간 경쟁 심화 등 급변하는 경영환경으로 인해 혁신과 새로운 도전을 요구하고 있다. 최근 코로나 19로 인해 수요가 감소함에 따라 위기 상황에 직면한 항공업계는 방역정책과 백신 접종을 시작으로 포스트 코로나를 대비한 항공사 역량 강화에 집중하고 있다(김태형, 2021). 항공사의 경쟁우위 요소 중 하나인 객실승무원의 역량은 경영성과를 좌우하는 핵심요소가 되며(첸드돌람 외, 2021), 기내라는 특수한 환경 속에서 객실승무원을 중심으로 고객에게 서비스가 전달되기 때문에 서비스 업무 능력은 서비스 품질을 평가하는 중요한 요소가 된다(김민수와 박혜윤, 2019). 특히 팀을 이루어 장시간 한정된 공간에서 직무를 수행하는 객실승무원에게 상사의 리더십은 구성원의 도전의식을 자극하고, 나아가 조직의 경쟁우위가 될 수 있으므로 매우 중요하다.

리더십은 조직의 경쟁우위 확보와 지속적인 성장에 필수적인 요인으로 알려져 왔으며, 그 중 진성리더십은 긍정적인 생각으로 본인의 발전을 도모하고 지속적으로 능력을 개발하여 조직구성원과 함께 업무를 하는 리더의 행동패턴을 의미하며, 기업의 인적자원관리의 중요 요인으로 등장하였다(Touris, 2014). 진성리더십은 또한 높은 수준의 자아인식과 진실된 품성, 내재화된 도덕성과 객관적인 정보 분석을 통한 판단 능력을 지닌 리더십으로, 구성원으로 하여금 협력과 신뢰를 이끌어낼 수 있다(윤정구, 2015; 정성목, 2004). 리더가 발휘하는 진성리더십은 구성원으로 하여금 과업 환경에 대한 인식과 더불어 직무행동에 직접 영향을 줄 수 있는 요인으로(Yukl, 2002), 진성리더십이 구성원의 행동과 성과에 미치는 영향을 살펴보는 것은 유의미하다. 본 연구에서는 진성리더십의 결과요인으로 조직성과를 나타내는 다양한 변수들 중 혁신행동을 고려하였으며, 이는 개인 성과요인들이 조직의 성과를 증대시켜주는 핵심변수인

것으로 나타났기 때문이다(김형진과 심덕섭, 2019; 이정환과 박한규, 2013; 장은미, 2019; 진윤희, 2016).

조직 내 혁신행동은 자신의 과업이나 소속되어 있는 조직의 성과향상을 위해 새로운 아이디어, 과정, 제품 등을 조직에 의도적으로 도입, 적용하는 것을 의미한다(Scott & Bruce, 1994). 직무수행과정 중 새로운 아이디어를 통해 문제를 해결하고자 하는 혁신행동은 업무성과 향상 등 긍정적인 결과를 가져올 수 있으며, 혁신행동이 발현되기 위해 조직은 충분한 업무환경과 적절한 지원을 해야 한다(박경규 외, 2012; 진윤희, 2016). 혁신행동은 조직의 변화를 가속화시키는 구성원의 자발적인 행동으로서 매우 의미 있는 변수이다. 현재 항공사를 이용하는 고객의 니즈는 계속 변화하고 있는데, 이에 부합하고 조직의 경쟁력을 도모하기 위해서는 객실승무원의 매뉴얼 중심의 서비스뿐만 아니라 자발적인 혁신행동 또한 요구된다. 여러 연구에서 진성리더십은 혁신행동에 많은 영향을 미치는 핵심변수임이 확인되었다(김형진과 심덕섭 2019; 박정민과 하동현, 2016; Zhou et al., 2014).

또한, 긍정심리자본은 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의로 구성되며, 과업을 성공적으로 수행하기 위해 자기효능감을 가지고, 현재와 미래의 성공에 대한 긍정적 귀인을 만들고, 목표를 향해 인내하고 성공을 위해 견디며, 난관이나 좌절로부터 원래의 상태로 되돌아오거나 이를 뛰어넘는 복합적인 긍정적 심리개발 상태를 의미한다(Luthans & Youssef, 2004). 또한 개인이 주어진 환경에서 진취적인 사고와 행동을 할 때 높은 성과를 달성한다(Luthans, 2002). 최근 여러 연구에서 진성리더십이 구성원의 성과에 영향을 미치며, 또한 매개효과로서 긍정심리자본의 영향력이 검증되었다(김대원, 2016; 이성호와 최석봉, 2018; 장은미, 2019; Zubair & Kamal, 2015).

진성리더십의 기존 연구들을 살펴보면, 진성리더십이 혁신행동에 영향을 미치는 연구는 상대적으로 미흡하며, 또한 항공서비스분야에 있어 진성리더십이 긍정적인 자기개발 촉진요소인 긍정심리자본과 혁신행동에 영향을 미치는 중요한 요인임에도 불구하고 이에 대한 연구는 미흡한 실정이다. 본 연구는 항공사 객실승무원의 진성리더십에 대한 기초 연구로서 긍정심리자본, 혁신행동과의 영향 관계를 확인하고, 직무 특성상 상사와 부하와의 관계가 조직 효율성에 큰 영향을 주는 환경에서 진성리더십과 혁신행동 촉진에 필요한 요인을 규명해 봄으로써 국내 항공사의 경쟁력 확보를 위해 효과적인 인적자원관리의 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 진성리더십

진성리더십이란 리더가 자신의 생각과 행동뿐만 아니라 부하의 도덕, 가치, 지식 및 강점 등을 정확히 인식하여 자신과 부하의 상황에 맞게 발휘하는 리더십이다(Walumbwa et al., 2008). 가장 유능한 리더십은 리더가 구성원을 대하는 진정성에 근거하며(Kouzes & Posner, 1993), 진정성은 자신을 알고 자신을 이해하는 맥락과 일치되게 행동하는 것이다(Harter, 2002). 이에 진성리더십은 조직에서 부하의 행위와 긍정심리능력을 이끌어내는 하나의 과정으로, 이 과정에서 상사와 부하의 자기인식과 자기규제가 향상되고 긍정적 자아가 개발된다. 자신의 핵심가치와 신념에 충실하고 진정성 있는 행위를 통해 리더는 부하를 긍정적으로 개발하고 결과적으로 부하도 스스로 리더가 된다(Luthans & Avolio, 2003). 진성리더십은 자아인식, 관계투명성, 내면화된 도덕관점, 균형적 정보처리라는 네 개의 요인으로 구성된다.(Walumbwa et al., 2008). 첫째, 자아인식은 리더가 자신의 욕구, 감정, 동기 그리고 자신의 정보를 인식하고 신뢰하는 것으로 스스로의 감정, 장점과 단점을 이해하고 자신이 다른 사람에게 미치는 영향을 이해하는 과정이다. 둘째, 관계적 투명성은 가까운 인간관계에서 진실성과 개방성을 중요하게 생각하고 가까운 사람이 자신의 장점과 약점을 볼 수 있도록 하여, 조직 내 구성원간의 솔직한 대화와 자신에 관한 정보교환을 통해 관계적 투명성이 높아지면 신뢰를 통해 팀워크를 향상시킬 수 있게 되기 때문에, 리더가 자신을 알고 수용할수록 구성원간의 신뢰성, 개방성, 생각과 감정의 공유수준이 높아진다. 셋째, 내면화된 도덕관점은 구성원 개인이 자신의 도덕적 기준과 가치로 행동하는 자기규제과정이다. Hannah et al(2005)은 진성리더십이 리더가 리더십을 표출하는 과정에서 도덕성과 윤리성을 나타내는지에 주로 초점을 맞추었으며, 리더의 도덕성을 강조했다. Luthans & Avolio(2003)는 리더가 영향력을 행사하는 과정에서 도덕성을 발휘할 경우, 다른 구성원이 자신에게 얼마나 영향을 미칠 수 있도록 허용할지에 대해 스스로가 통제력을 갖는다고 강조하였다. 마지막으로 균형적 정보처리는 리더가 의사결정을 하기 전에 모든 자료를 통해 객관적으로 분석하는 것을 의미하며, 리더의 직위에 도전하는 구성원의 견해를 구하려는 행위와 관계가 있다(Avolio & Gardner, 2005). 자신과 관련된 정보에 대해 편향되지 않는 정보를 처리하는 리더는 구성원에게 정확하고 객관적인 피드백을 제공해주고 최적의 업무 수준을 스스로 설정할 수 있게 만든다(Ilies et al., 2005).

2.2 긍정심리자본

Seligman(1998)은 긍정심리자본을 개인이 지니고 있는 긍정적 심리상태라 정의했으며, 정신적 건강과 신체적 건강뿐만 아니라 직업에서도 높은 성과를 달성한다고 하였다. 긍정심리자본은 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의를 구성요소로 하며, 측정

가능하고 개발된다고 하였다(Luthans, 2002). 또한, 긍정심리자본은 목표 달성을 위해 필요한 긍정적인 동기부여와 인지상태를 촉진하여 조직에 유익한 태도나 행위성장에 기여하므로, 조직에서는 구성원 개인의 심리적 강점인 긍정심리를 자본화하고, 조직 차원의 지원을 통해 효과적으로 육성하고 관리할 필요가 있다고 한다(이규용과 송정수, 2010). 긍정심리자본은 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의라는 네 개의 요인으로 설명된다. 첫째, 자기효능감이란 수행을 위한 능력에 대한 개인의 자신감이며 주어진 과제나 행동을 성공적으로 수행할 수 있다는 가능성에 대한 개인의 신념으로써 행동과 행동의 변화를 이해하고 예측하는데 중요한 역할을 한다(Weaver, 2005). 둘째, 희망이란 목표가 성취될 수 있고 계획들이 성공적으로 수행될 것이라는 믿음을 바탕으로 그것을 직접 추구하고자 하는 의지와 목표달성 경로에 대한 긍정적인 동기부여 상태이다(Snyder & Lopez, 2002). 또한 희망은 현실에 근거를 둔 미래의 목표달성에 대한 긍정적 기대이며, 어려움을 극복하도록 동기를 부여하는 강한 내면의 힘이고(Forgas, 1992), 성공을 위한 의지인 동시에 방법을 모색하고 명료화하는 능력으로 관리를 통해 향상시킬 수 있다(정대용 외, 2011). 셋째, 복원력은 도전 이후에 정신적 혹은 신체적인 건강이 유지, 회복, 향상되는 것이다(Ryff & Singer, 2003). 복원력은 좌절을 극복하고 원래의 균형점 그 이상의 성장에 대한 기회를 갖거나 혹은 재도약할 수 있는 기회를 제공해주며(Bonanno, 2004), 어려운 상황이 발생하여도 정신적·육체적으로 이겨내고 더 크게 성장하는 발판이 되며, 교육훈련을 통해 증대될 수 있다(양근애 외, 2015). 마지막으로 낙관주의는 자신이 겪는 실패는 일시적인 것이고, 역경에 맞서서 견뎌내며 다음 행동에 의해 극복될 수 있다는 믿음이다(Seligman, 1998). 낙관주의자는 목표 추구를 동기화시킬 수 있는 긍정적인 기대를 발전시키며 보다 적극적으로 실천하는 경향을 보이는데(Carver & Scheier, 2002), 스트레스가 많은 상황에서도 적절한 대처로 이를 극복하여 신체적 심리적으로 건강한 상태를 유지한다.

2.3 혁신행동

혁신행동은 조직 내에서 직무를 수행함에 있어, 새로운 아이디어를 찾고 공유하려는 노력과 선택한 아이디어의 실현을 위하여 상세하고 최적의 계획과 일정을 개발하고자 하는 행위이다(Scott & Bruce, 1994). 내재적으로 동기부여된 구성원은 자신의 업무에 더 높은 수준으로 몰두하며 이러한 몰두와 전념은 더욱 긍정적이며 능동적인 태도를 형성할 뿐만 아니라, 나아가 개인의 업무에 애정을 갖고 지속적으로 진행할 수 있는 에너지를 스스로 만들어낸다. 직무수행과정 중 새로운 아이디어를 통해 문제를 해결하고자 하는 혁신행동은 과업성과의 향상 등 긍정적인 결과를 가져올 수도 있

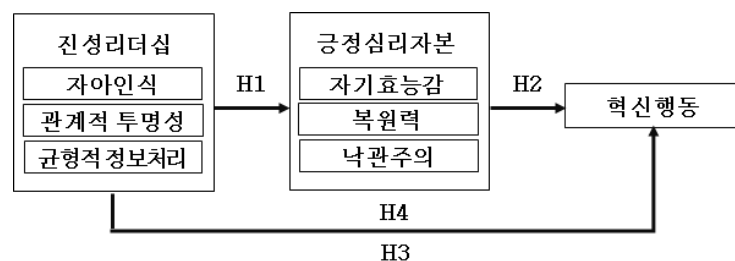
는 반면 실패할 가능성도 있기 때문에, 위험이 높은 행동으로도 볼 수 있다. 따라서 혁신행동이 발현되기 위해서 조직은 변화에 대하여 개방적이고 혁신을 일으킬 수 있는 적합한 업무환경과 적절한 지원을 제공해야 한다(김형진과 심덕섭 2019; 박경규 외, 2012; 진윤희, 2016). 조직이 성공적으로 혁신하려면 개인 수준의 실행 주체인 구성원의 역할이 매우 중요한데(박경규 외, 2012), 조직 전체의 혁신은 구성원의 혁신행동에서 시작되어 조직으로 확산되는 특징이 있기 때문이다(이문선과 강영순, 2003).

III. 연구 설계

3.1 연구 모형

본 연구는 국내 항공사 객실승무원을 대상으로 진성리더십이 긍정심리자본과 혁신행동에 어떠한 영향을 미치는지 검증하기 위해 <그림 1>과 같은 연구 모형을 설정하였다.

<그림 1> 연구모형



3.2 가설의 설정

3.2.1 진성리더십과 긍정심리자본

진성리더십은 긍정심리자본을 개발하기 위해 예측된 핵심 요인 중의 하나인데, 진정한 리더는 조직구성원 사이에 심리적 자본이 육성될 수 있도록 행동한다(Luthans et al., 2004). 진성리더십은 긍정심리자본의 선행변수로서 구성원들의 긍정심리자본에 긍정적인 영향을 미친다고 하였는데, 이는 김동철과 김대건(2012), 김순철(2015), 박은경 외(2015), 안화용과 한인수(2013), 윤선화와 김해룡(2019), 지인현(2019)

등의 연구에서 확인되었다. 따라서 이론적 근거와 선행연구의 결과로 항공사 객실승무원을 대상으로 진성리더십이 구성원의 긍정심리자본에 미치는 영향을 검증하기 위해 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

가설 1. 진성리더십은 구성원의 긍정심리자본에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 자아인식은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 관계적 투명성은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3. 균형적 정보처리는 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4. 자아인식은 복원력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-5. 관계적 투명성은 복원력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-6. 균형적 정보처리는 복원력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-7. 자아인식은 낙관주의에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-8. 관계적 투명성은 낙관주의에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-9. 균형적 정보처리는 낙관주의에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 긍정심리자본과 혁신행동

긍정심리자본은 구성원이 업무를 수행함에 있어 새로운 아이디어를 바탕으로 색다른 방향을 모색하는 것과 같은 혁신행동에 긍정적인 영향을 미치며, 긍정심리자본이 높은 구성원은 더욱 혁신적으로 과업을 수행한다(Luthans et al., 2004). 긍정심리자본은 혁신행동의 선행변수로서 구성원의 혁신행동에 긍정적인 영향을 미친다고 하였는데, 이는 박경규 외(2012), 박은경 외 (2018), 장은미(2019) 등의 연구에서 확인되었다. 따라서 이론적 근거와 선행연구의 결과로 항공사 객실승무원을 대상으로 긍정심리자본이 구성원의 혁신행동에 미치는 영향을 검증하기 위해 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

가설 2. 긍정심리자본은 구성원의 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 자기효능감은 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 복원력은 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3. 낙관주의는 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 진성리더십과 혁신행동

진성리더십은 종업원의 창의성과 혁신행동에 영향을 주는 중요한 개념으로 알려져 왔는데, 조직현장에 적용할 수 있는 참신하고 유용한 아이디어를 만들어내는 혁신행동은 무엇보다도 현장에서 부하직원과 끊임없이 상호작용하는 리더에 의해 촉발될 가능성이 높기 때문이다(Yukl, 2002). 또한 환경의 불확실성을 극복하고 새로운 경험을 받아들이며 두려워하지 않기 때문에, 부하로 하여금 변화를 적극적으로 수용하며

새롭고 도전적인 과제에 대해 개방적인 태도를 보일 수 있도록 한다(윤정구, 2015). 진성리더십은 혁신행동의 선행변수로서 구성원의 혁신행동에 긍정적인 영향을 미친다고 하였는데, 이는 김형진과 심덕섭(2019), 박경규 외 (2012), 장은미(2019), 정예지와 김문주(2012), 진윤희(2016) 등의 연구에서 확인되었다. 따라서 이론적 근거와 선행연구의 결과로 항공사 객실승무원을 대상으로 진성리더십이 구성원의 혁신행동에 미치는 영향을 검증하기 위해 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

가설 3. 진성리더십은 구성원의 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1. 자아인식은 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2. 관계적 투명성은 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3. 균형적 정보처리는 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 진성리더십과 혁신행동 관계에서 긍정심리자본의 매개관계

진성리더십과 혁신행동 간의 관계에 있어 긍정심리자본이 매개하는 것에 관한 선행 연구들은 다음과 같다. Rego et al(2012)은 33개 기업을 대상으로 한 연구에서 구성원의 심리적 자본이 진성리더십과 구성원의 창의성 간의 관계를 매개하는 것을 검증하면서, 리더와 구성원의 관계에서 심리적 자본의 긍정적 역할을 강조하였다. Zubair & Kamal(2015)은 IT 종사자를 대상으로 한 연구에서 진성리더십과 구성원의 창의성 간의 관계에서 긍정심리자본이 매개하였으며, 이는 김대원(2016), 박정민과 하동현(2016), 이미현 외(2015), 이성호와 최석봉(2018), 장은미(2019), 한봉주(2013) 등의 연구에서 확인되었다. 따라서 이론적 근거와 선행연구의 결과로 항공사 객실승무원을 대상으로 진성리더십과 혁신행동 관계에서 긍정심리자본의 매개관계를 검증하기 위해 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 4. 긍정심리자본은 진성리더십과 구성원의 혁신행동 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 4-1. 자기효능감은 자아인식과 혁신행동 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 4-2. 복원력은 자아인식과 혁신행동 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 4-3. 낙관주의는 자아인식과 혁신행동 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 4-4. 자기효능감은 관계적 투명성과 혁신행동 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 4-5. 복원력은 관계적 투명성과 혁신행동 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 4-6. 낙관주의는 관계적 투명성과 혁신행동 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 4-7. 자기효능감은 균형적 정보처리와 혁신행동 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 4-8. 복원력은 균형적 정보처리와 혁신행동 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 4-9. 낙관주의는 균형적 정보처리와 혁신행동 간의 관계를 매개할 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의

선행연구를 바탕으로 한 진성리더십과 긍정심리자본, 혁신행동의 변수의 조작적 정의는 <표 1>와 같다.

<표 1> 변수의 조작적 정의

변수	측정요인	정의	선행연구
진성 리더십	자아인식	자신의 감정, 욕구, 동기 등 자신과 관련된 정보를 인식	Avolio & Gardner(2005) Hannah et al.(2005) Ilies et al.(2005) Luthans & Avolio(2003) Walumbwa et al.(2008) 김형진과 심덕섭(2019)
	관계적 투명성	의사결정에 중요한 정보를 구성원들과 공유하고 진심을 표현	
	내면화된 도덕적 관점	자신의 도덕적 기준과 가치로 행동하는 자기규제과정	
	균형적 정보처리	의사결정을 하기 전에 자료를 통해 객관적으로 분석하는 과정	
긍정심리 자본	자기효능감	목표 수행을 위한 능력에 대한 개인적인 자신감	Bonanno(2004) Carver & Scheier(2002) Luthans(2002) Ryff & Singer(2003) Snyder & Lopez(2002) Weaver(2005) 정대용 외(2011)
	희망	목표 추구와 달성에 대한 긍정적인 동기부여 상태	
	복원력	도전 이후 정신적, 신체적인 건강 유지 및 회복	
	낙관주의	실패와 역경에 견디고 극복될 수 있는 믿음	
혁신행동	직무수행과정 중 새로운 아이디어를 통해 문제를 해결하고자 하는 행동		Scott & Bruce(1994) 박경규 외(2012) 진윤희(2016)

3.4 자료 수집 및 분석 방법

본 연구의 설문은 선행연구를 배경으로 항공서비스 분야 특성에 맞게 수정하여 진성리더십 16문항, 긍정심리자본 12문항, 혁신행동 6문항에 리커트 5점 척도를 사용하였으며, 인구통계학적 특성은 6문항으로 명목척도를 사용하였다. 본 연구는 진성리더십, 긍정심리자본, 혁신행동 간의 영향관계를 살펴보고 그 관계상의 긍정심리자본의 매개효과를 검증하기 위해 국내 항공사 객실승무원을 대상으로 자료를 수집하였다. 2020년 9월 1일부터 11월 30일까지 조사를 실시하였고, 자기기입식 방식으로 이루어졌다. 본 연구는 부하직원이 인지하는 리더의 리더십에 대한 연구로, 객실장은 본 연구의 표본에서 제외하였다. 총 233부의 설문조사 중 불성실하게 응답한 31부를 제외한 202부를 최종 분석에 사용하였다. 수집된 자료의 분석방법은 SPSS WIN20.0을 사용하였으며, 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석, 측정항목의 신뢰성과 타당성을 확인하기 위해 신뢰도분석과 요인분석을 실시하였고 최종적으로 영향관계를 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 실증분석

4.1 인구통계학적 분석

본 연구의 인구통계학적 특성은 <표 2>와 같다. 조사대상자 총 202명의 성별은 남성 12명(5.94%), 여성 190명(94.06%), 연령은 20대 145명(71.78%), 30대 57명(28.21%), 학력은 전문대 45명(22.28%), 대졸 145명(71.78%), 대학원졸 이상 12명(5.94%), 직급은 사원급 114명(56.44%), 대리급 88명(43.56%), 근속 년수는 1~5년 미만 104명(51.49%), 5년~10년 미만 84명(41.58%), 10년 이상 14명(6.93%), 항공사는 대형항공사 145명(71.78%), 저비용항공사 57명(28.22%)으로 분석되었다.

<표 2> 인구통계학적 특성

	구분	인원(명)	비율(%)
성별	남성	12	5.94
	여성	190	94.06
연령	20대	145	71.78
	30대	57	28.21
학력	전문대	45	22.28
	대졸	145	71.78
	대학원졸 이상	12	5.94
직급	사원급	114	56.44
	대리급	88	43.56
근속년수	1년~5년 미만	104	51.49
	5년~10년 미만	84	41.58
	10년 이상	14	6.93
항공사	국내 대형항공사	145	71.78
	국내 저비용항공사	57	28.22
응답자 합계		202	100

4.2 신뢰성 및 타당성의 분석

본 연구의 독립변수와 종속변수에 대한 신뢰성과 타당성 분석을 실시한 결과 <표 3>과 같이 진성리더십의 내면화된 도덕관점과 긍정심리자본의 희망 2개의 요인이 제거되어 최종 7개의 요인이 추출되었다. 모든 측정 변수는 구성요인을 추출하기 위해 주성분분석(Principle component analysis)를 사용하였으며, 요인적재치의 단순화를 위해 직교회전방식(Varimax)를 채택하였다. 고유값(eigen value)이 1.0이상, 요인적재치가 0.5 이상이면 유의한 변수로 간주하는 것을 기준으로 하여 이것을 초과하는

요인만을 추출하였다. 또한, 신뢰성 분석 결과, 추출된 구성요인의 Cronbach's Alpha 계수가 기준치인 0.6 보다 높게 나타나고 있어 측정 항목에 대한 신뢰성이 확보되었다. 한편, 총분산 설명력은 61.756%이며, 요인 분석하기에 측정 변수들이 적정하다는 것을 설명하는 KMO 값이 0.928, 요인분석의 모형 적합성을 판별하는 Bartlett의 검정 유의수준도 0.000으로 유의하게 나타났다.

<표 3> 신뢰성과 타당성 분석 결과

측정요인		측정변수	요인 적재치	고유값	분산 설명력	신뢰도
진성 리더십	자아인식	나의 직속상사는 자신이 의도하는 바를 명 확히 말한다.	.770	3.127	7.332	0.776
		나의 직속상사는 부하직원들이 그들의 생 각을 솔직히 말할 수 있도록 해준다.	.765			
		나의 직속상사는 다소 꺾끄러운 사실이더 라도 부하직원에게 진솔하게 이야기한다.	.689			
	관계적 투명성	나의 직속상사는 그가 느끼는 감정을 진솔 하게 표현한다.	.757	7.311	14.112	0.754
		나의 직속상사는 지속적으로 언행일치하는 모습을 보여준다.	.693			
		나의 직속상사는 내가 옳다고 생각하는 바 를 굳게 지지할 수 있도록 해준다.	.653			
	균형적 정보처리	나의 직속상사는 결정을 내리기 전에 관련 성 높은 사실들을 면밀히 분석한다.	.774	1.112	6.837	0.732
		나의 직속상사는 결론을 내리기 전에 다양 한 의견에 귀를 기울인다.	.734			
긍정심리 자본	자기 효능감	나는 회의 등에서 나의 업무분야를 대표하 여 의견을 개진할 자신이 있다.	.819	6.442	12.246	0.913
		나는 우리 조직의 전략에 대해 논의할 때 충분히 기여할 자신이 있다.	.801			
		나는 업무상 난관에 부딪혔을 때, 해결할 수 있는 여러 방법들을 생각해낼 수 있다.	.711			
	복원력	나는 직장 생활에서 생기는 스트레스를 잘 이겨내는 편이다.	.728	1.982	6.284	0.801
		나는 과거에도 어려움을 겪어왔기 때문에, 업무상 어려움을 잘 극복해 낼 수 있다.	.731			
	낙관주의	나는 항상 내가 맡은 일의 긍정적인 면을 보려고 한다.	.602	1.335	8.411	0.752
		나는 내가 하는 일에 대해 낙관적인 전망 을 갖고 있다.	.627			
혁신 행동	나는 업무를 수행할 때 문제를 역으로 생 각해보는 등 창의적인 아이디어를 제시한다.	.704	4.220	6.534	0.742	
	나는 업무에 도움이 되도록 새로운 아이디 어를 동료 및 상사에게 공유한다.	.622				
	나의 업무진행방식은 전반적으로 혁신적인 편이다.	.616				
총분산 설명력: 61.756%, KMO 측도: .928, Bartlett의 구형검정 .000						

4.3 가설검증

4.3.1. 진성리더십이 긍정심리자본에 미치는 영향

“진성리더십은 긍정심리자본에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.” 라는 가설 1의 검증 결과는 <표 4>와 같다. 가설1의 하위가설로서 진성리더십과 긍정심리자본의 하위변수인 자기효능감에 관계를 분석한 결과 자아인식은 자기효능감에 $t=7.128(p=.000)$, 관계적 투명성은 자기효능감에 $t=3.292(p=.000)$, 균형적 정보처리는 자기효능감에 $t=1.558(p=.060)$ 의 영향을 미치는 것으로 나타나, <가설 1-1>, <가설 1-2>는 채택되고, <가설 1-3>는 기각되었다. 즉, 진성리더십의 자아인식과 관계적 투명성은 긍정심리자본의 자기효능감에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 진성리더십과 긍정심리자본의 하위변수인 복원력에 관계를 분석한 결과 자아인식은 복원력에 $t=6.911(p=.000)$, 관계적 투명성은 복원력에 $t=5.806(p=.000)$, 균형적 정보처리는 복원력에 $t=1.660(p=.196)$ 의 영향을 미치는 것으로 나타나, <가설 1-4>, <가설 1-5>는 채택되고, <가설 1-6>는 기각되었다. 즉, 진성리더십의 자아인식과 관계적 투명성은 긍정심리자본의 복원력에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고, 진성리더십과 긍정심리자본의 하위변수인 낙관주의에 관계를 분석한 결과 자아인식은 낙관주의에 $t=3.761(p=.001)$, 관계적 투명성은 낙관주의에 $t=2.960(p=.003)$, 균형적 정보처리는 낙관주의에 $t=6.125(p=.000)$ 의 영향을 미치는 것으로 나타나, <가설 1-7>, <가설 1-8>, <가설 1-9> 모두 채택되었다. 즉, 진성리더십의 자아인식과 관계적 투명성, 균형적 정보처리는 긍정심리자본의 낙관주의에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4> 진성리더십과 긍정심리자본 간의 영향관계 검증결과

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t값	유의확률
		B	표준오차	β		
자기 효능감	자아인식	.555	.058	.431	7.128	.000**
	관계적 투명성	.227	.041	.180	3.292	.000**
	균형적 정보처리	.063	.048	.066	1.558	.060
	$R^2=.332$ F=65.001(p=.000) Durbin-Watson=1.678					
복원력	자아인식	.428	.076	.383	6.911	.000**
	관계적 투명성	.362	.059	.291	5.806	.000**
	균형적 정보처리	.076	.050	.069	1.660	.196
	$R^2=.245$ F=36.548(p=.000) Durbin-Watson=1.923					
낙관주의	자아인식	.154	.045	.146	3.761	.001**
	관계적 투명성	.149	.060	.152	2.960	.003**
	균형적 정보처리	.362	.016	.322	6.125	.000**
	$R^2=.249$ F=48.5121(p=.000) Durbin-Watson=1.731					

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

4.3.2 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향

“긍정심리자본은 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.” 라는 가설 2의 검정결과는 <표 5>와 같다. 가설2의 하위가설로서 긍정심리자본의 하위변수인 자기효능감, 복원력, 낙관주의와 혁신행동의 관계를 분석한 결과 자기효능감은 혁신행동에 $t=5.231(p=.000)$, 복원력은 혁신행동에 $t=.792(p=.411)$, 낙관주의는 혁신행동에 $t=4.205(p=.000)$ 의 영향을 미치는 것으로 나타나, <가설 2-1>, <가설 2-3>는 채택되고, <가설 2-2>는 기각되었다. 즉, 긍정심리자본의 자기효능감과 낙관주의는 혁신행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 5> 긍정심리자본과 혁신행동 간의 영향관계 검증결과

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t값	유의확률
		B	표준오차	β		
혁신행동	자기효능감	.217	.044	.243	5.231	.000**
	복원력	.048	.035	.050	.792	.411
	낙관주의	.338	.067	.377	4.205	.000**
	R ² =.364 F=72.158(p=.000) Durbin-Watson=1.730					

*p<.05, **p<.01

4.3.3 진성리더십이 혁신행동에 미치는 영향

“진성리더십은 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.” 라는 가설 3의 검정결과는 <표 6>와 같다. 가설3의 하위가설로서 진성리더십의 하위변수인 자아인식, 관계적 투명성, 균형적 정보처리와 혁신행동의 관계를 분석한 한 결과 자아인식은 혁신행동에 $t=9.882(p=.000)$, 관계적 투명성은 혁신행동에 $t=3.115(p=.002)$, 균형적 정보처리는 혁신행동에 $t=2.120(p=.032)$ 의 영향을 미치는 것으로 나타나, <가설 3-1>, <가설 3-2>, <가설 3-3> 모두 채택되었다. 즉, 진성리더십의 자아인식과 관계적 투명성, 균형적 정보처리는 혁신행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 6> 진성리더십과 혁신행동 간의 영향관계 검증결과

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t값	유의확률
		B	표준오차	β		
혁신행동	자아인식	.663	.049	.582	9.882	.000**
	관계적 투명성	.126	.031	.150	3.115	.002**
	균형적 정보처리	.061	.044	.081	2.120	.032*
	R ² =.371 F=81.223(p=.000) Durbin-Watson=1.784					

*p<.05, **p<.01

4.3.4 진성리더십과 혁신행동 관계에서 긍정심리자본의 매개효과

“진성리더십은 긍정심리자본과 혁신행동 간의 관계를 매개할 것이다.” 라는 가설 4의 검증결과는 <표 7>와 같다. 가설4의 하위가설로서 자아인식이 혁신행동에 미치는 영향관계에서 자기효능감의 매개역할을 분석한 결과, 1단계 회귀계수는 .546로 정(+)의 영향을 미치고, 2단계에서는 .610, 3단계에서는 독립변수가 .401, 매개변수가 .346의 값을 나타내고 있다. 유의수준을 가늠할 수 있는 t값과 p값은 1단계, 2단계, 3단계 모두 유의한 결과를 보여주고, 2단계에서의 독립변수의 효과도 3단계에서의 독립변수 효과보다 크게 나타나 <가설 4-1>은 채택되었다. 설명력을 나타내는 R^2 은 1단계에서 31.1%, 2단계에서는 37.0%, 3단계에서는 46.6%의 설명력을 제시하고 있다. 자아인식이 혁신행동에 미치는 영향관계에서 복원력의 매개역할을 분석한 결과, 1단계 회귀계수는 .465로 정(+)의 영향을 미치고, 2단계에서는 .610, 3단계에서는 독립변수가 .494, 매개변수가 .243의 값을 나타내고 있다. 유의수준을 가늠할 수 있는 t값과 p값은 1단계, 2단계, 3단계 모두 유의한 결과를 보여주고 2단계에서의 독립변수의 효과도 3단계에서의 독립변수 효과보다 크게 나타나 <가설 4-2>은 채택되었다. 설명력을 나타내는 R^2 은 1단계에서 28.6%, 2단계에서는 37.0%, 3단계에서는 37.9%의 설명력을 제시하고 있다. 자아인식이 혁신행동에 미치는 영향관계에서 낙관주의 매개역할을 분석한 결과, 1단계 회귀계수는 .462로 정(+)의 영향을 미치고, 2단계에서는 .610, 3단계에서는 독립변수가 .445, 매개변수가 .347의 값을 나타내고 있다. 유의수준을 가늠할 수 있는 t값과 p값은 1단계, 2단계, 3단계 모두 유의한 결과를 보여주고 2단계에서의 독립변수의 효과도 3단계에서의 독립변수 효과보다 크게 나타나 <가설 4-3>은 채택되었다. 설명력을 나타내는 R^2 은 1단계에서 20.2%, 2단계에서는 37.0%, 3단계에서는 48.8%의 설명력을 제시하고 있다.

관계적 투명성이 혁신행동에 미치는 영향관계에서 자기효능감의 매개역할을 분석한 결과, 1단계 회귀계수는 .447로 정(+)의 영향을 미치고, 2단계에서는 .431, 3단계에서는 독립변수가 .331, 매개변수가 .475의 값을 나타내고 있다. 유의수준을 가늠할 수 있는 t값과 p값은 1단계, 2단계, 3단계 모두 유의한 결과를 보여주고 2단계에서의 독립변수의 효과도 3단계에서의 독립변수 효과보다 크게 나타나 <가설 4-4>은 채택되었다. 설명력을 나타내는 R^2 은 1단계에서 17.8%, 2단계에서는 18.6%, 3단계에서는 34.8%의 설명력을 제시하고 있다. 관계적 투명성이 혁신행동에 미치는 영향관계에서 복원력의 매개역할을 분석한 결과, 1단계 회귀계수는 .409로 정(+)의 영향을 미치고, 2단계에서는 .431, 3단계에서는 독립변수가 .266, 매개변수가 .323의 값을 나타내고 있다. 유의수준을 가늠할 수 있는 t값과 p값은 1단계, 2단계, 3단계 모두 유의한 결과를 보여주고 2단계에서의 독립변수의 효과도 3단계에서의 독립변수 효과보다 크게 나타나 <가설 4-5>은 채택되었다. 설명력을 나타내는 R^2 은 1단계에서 15.7%, 2단계에서는 18.6%, 3단계에서는 28.2%의 설명력을 제시하고 있다. 관계적 투명성이 혁신행동에 미치는 영향관계에서 낙관주의의 매개역할을 분석한 결과, 1

단계 회귀계수는 .336로 정(+)의 영향을 미치고, 2단계에서는 .431, 3단계에서는 독립변수가 .277, 매개변수가 .445의 값을 나타내고 있다. 유의수준을 가늠할 수 있는 t값과 p값은 1단계, 2단계, 3단계 모두 유의한 결과를 보여주고 2단계에서의 독립변수의 효과도 3단계에서의 독립변수 효과보다 크게 나타나 <가설 4-6>는 채택되었다. 설명력을 나타내는 R²은 1단계에서 13.4%, 2단계에서는 18.6%, 3단계에서는 38.6%의 설명력을 제시하고 있다.

균형적 정보처리가 혁신행동에 미치는 영향관계에서 자기효능감의 매개역할을 분석한 결과, 유의수준을 가늠할 수 있는 t값과 p값은 1단계, 2단계에서만 유의한 결과를 보여주고 <가설 4-7>은 기각되었다. 균형적 정보처리가 혁신행동에 미치는 영향관계에서 복원력의 매개역할을 분석한 결과, 유의수준을 가늠할 수 있는 t값과 p값은 1단계, 2단계에서만 유의한 결과를 보여주고 있어 <가설 4-8>은 기각되었다. 균형적 정보처리가 혁신행동에 미치는 영향관계에서 낙관주의의 매개역할을 분석한 결과, 1단계 회귀계수는 .110로 정(+)의 영향을 미치고, 2단계에서는 .139, 3단계에서는 독립변수가 .091, 매개변수가 .444의 값을 나타내고 있다. 유의수준을 가늠할 수 있는 t값과 p값은 1단계, 2단계, 3단계 모두 유의한 결과를 보여주고, 2단계에서의 독립변수의 효과도 3단계에서의 독립변수 효과보다 크게 나타나 <가설 4-9>은 채택되었다. 설명력을 나타내는 R²은 1단계에서 12%, 2단계에서는 18%, 3단계에서는 21.5%의 설명력을 제시하고 있다.

<표 7> 진성리더십과 혁신행동 관계에서 긍정심리자본의 매개효과 검증결과

독립/매개/종속변수	매개효과 검정단계	표준화된 베타값	t값	p값	R ²
자아인식/자기효능감/혁신행동	단계1	.546	13.112	.000**	.311
	단계2	.610	15.824	.000**	.370
	단계3(독립변수)	.401	8.904	.000**	.466
	단계3(매개변수)	.346	7.421	.000**	
자아인식/복원력/혁신행동	단계1	.465	10.568	.000**	.286
	단계2	.610	15.824	.000**	.370
	단계3(독립변수)	.494	11.846	.000**	.379
	단계3(매개변수)	.243	5.112	.000**	
자아인식/낙관주의/혁신행동	단계1	.462	10.536	.000**	.202
	단계2	.610	15.824	.000**	.370
	단계3(독립변수)	.445	10.738	.000**	.480
	단계3(매개변수)	.347	8.192	.000**	
관계적 투명성/자기효능감/혁신행동	단계1	.447	9.824	.000**	.178
	단계2	.431	9.712	.000**	.186
	단계3(독립변수)	.331	5.312	.000**	.348
	단계3(매개변수)	.475	10.789	.000**	
관계적 투명성/복원력/혁신행동	단계1	.409	8.531	.000**	.157
	단계2	.431	9.712	.000**	.186
	단계3(독립변수)	.266	6.472	.000**	.282
	단계3(매개변수)	.323	7.324	.000**	
관계적 투명성/낙관주의/혁신행동	단계1	.336	7.889	.000**	.134

	단계2	.431	9.712	.000**	.186
	단계3(독립변수)	.277	6.367	.000**	.386
	단계3(매개변수)	.445	10.476	.000**	
균형적 정보처리/자기효능감/혁신 행동	단계1	.134	2.689	.005**	.016
	단계2	.139	3.845	.005**	.018
	단계3(독립변수)	.055	1.789	.118	.337
	단계3(매개변수)	.567	13.874	.000**	
균형적 정보처리/복원력/혁신 행동	단계1	.188	3.978	.000**	.037
	단계2	.139	3.845	.005**	.018
	단계3(독립변수)	.032	.912	.365	.291
	단계3(매개변수)	.545	13.101	.000**	
균형적 정보처리/낙관주의/혁신 행동	단계1	.110	2.340	.025*	.012
	단계2	.139	3.845	.005**	.018
	단계3(독립변수)	.091	2.022	.041*	.215
	단계3(매개변수)	.444	10.112	.000**	

*p<.05, **p<.01

V. 결론

본 연구는 국내 항공사 승무원 대상의 실증적 연구를 통하여 진성리더십이 긍정심리자본과 혁신행동에 미치는 영향에 대한 관계를 알아보고, 나아가 국내 항공사의 경쟁력 확보를 위해 효과적인 인적자원관리의 시사점을 제공하고자 하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 진성리더십은 구성원의 긍정심리자본에 부분적으로 유의한 정(+)에 영향을 미쳤다. 세부적으로 진성리더십의 하위 구성요소인 자아인식과 관계적 투명성은 긍정심리자본의 자기효능감과 복원력 및 낙관주의에, 또한 균형적 정보처리는 낙관주의에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 리더가 조직 구성원에게 적절하고 효과적인 리더십을 발휘하기 위해서는 리더 스스로 자아인식의 기회를 확대하는 것이 필요하고, 솔직하고 개방적인 태도와 정보에 대한 객관적인 분석이 진성리더십을 가진 리더의 모습이며, 이러한 리더십이 조직 구성원으로 하여금 긍정적인 사고방식과 마음가짐을 갖도록 만드는데 무엇보다 중요함을 보여주었다. 이러한 결과는 김명수와 장춘수(2012)의 일반기업, 김동철과 김대건(2012)의 공무원, 김순철(2015)의 군인, 윤선화와 김해룡(2019)의 간호사, 양지인과 김영택(2021)의 서비스 기업 등 다수의 선행연구와도 일치하는 것으로, 항공사에서도 진성리더십이 중요한 역할을 하고 있음을 알 수 있었다. 따라서 진성리더십에 대한 개발과 교육이 중요하며, 객실승무원 교육훈련 시 직무교육에만 중점을 둘 것이 아니라 진성리더십을 향상시킬 수 있는 다양한 교육프로그램의 운영으로 부하들의 긍정적인 업무태도를 향상시키는 노력이 필요

함을 알 수 있다.

둘째, 긍정심리자본은 구성원의 혁신행동에 부분적으로 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 세부적으로 긍정심리자본의 하위 구성요소인 자기효능감과 낙관주의는 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 긍정심리자본이 높은 구성원은 새로운 아이디어를 찾아 더욱 혁신적인 방법으로 업무를 수행할 수 있다는 박경규 외(2012), 박은경 외(2018)의 연구결과를 지지한다. 다수의 선행연구에서 도출된 결과와 같이 이 연구결과도 항공사 객실승무원 조직에도 유의미한 역할을 함을 확인하였다. 이에 고객 접점의 최일선인 객실승무원의 긍정적인 업무태도 조성을 위한 지원이 필요하며, 조직 내 변화와 개선을 위해 수행되는 역할 외 행동인 혁신행동은 변화의 환경에 처한 국내 항공사에 중요한 변수가 될 수 있다. 따라서 항공사에서는 관리자 뿐만 아니라 조직의 내부 구성원에 초점을 두고 부하직원의 긍정적 업무태도 활성화에 집중하여 혁신행동을 도출함으로써, 조직의 변화와 경쟁력에 시너지 효과를 창출하는 것이 필요하다.

셋째, 진성리더십은 구성원의 혁신행동에 정(+)에 영향을 미쳤다. 세부적으로 진성리더십의 하위 구성요소인 자아인식, 관계적 투명성과 균형적 정보처리는 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 조직에 적용할 수 있는 참신하고 유용한 아이디어를 만들어내는 혁신행동은 무엇보다도 현장에서 부하직원과 지속적으로 상호작용하는 리더의 진성리더십에 의해 자극될 가능성이 높다는 것을 보여준다. 항공사 객실승무원의 경우 정해진 팀원과 장시간 같이 업무를 하기 때문에 고객서비스에 있어 믿고 의지할 리더가 필요한데, 그러한 리더의 의사결정을 따를 수 있도록 하는 리더의 자아인식과 관계적 투명성, 균형적 정보처리는 중요한 변수로 작용하고 있음을 알 수 있었다. 진성리더십을 발휘하는 리더와 함께할 때 직원들은 새로운 아이디어를 기꺼이 표현하려 하며, 자신의 아이디어를 실현하기 위해 리더 혹은 동료들 설득하려는 경향을 보인다는 Zhou et al(2014)의 연구결과를 지지한다. 이러한 연구자료를 활용하여 항공사에서도 객실승무원의 진성리더십 강화에 대한 노력이 기업의 성과에 직결된다는 점을 인식하고, 중간관리자의 자아인식은 물론 중요한 정보를 구성원과 공유하는 한편 관계 향상을 위한 노력, 균형적 정보처리에 중점을 둔 교육프로그램을 마련하는 것이 필요하며, 장기적인 관점을 가지고 지속적으로 지원해야 한다.

넷째, 긍정심리자본은 진성리더십과 혁신행동 간에 부분적으로 정(+)의 관계를 매개하였다. 세부적으로 긍정심리자본의 하위 구성요소인 자기효능감, 복원력과 낙관주의는 자아인식과 관계적 투명성과 낙관주의는 균형적 정보처리와 혁신행동 간의 관계를 매개하였다. 리더와 구성원의 관계에서 구성원의 긍정심리자본이 진성리더십과 구성원의 혁신활동에 긍정적 역할을 하는 주요 변수임을 보여주었다. 이는 구성원의 긍정심

리자본 육성에 지속적인 관심을 기울여야 하며, 변화하는 경영환경에서 리더 혼자서 모든 것을 감당할 수 없기에 구성원이 리더와 함께 핵심역량을 쏟아낼 때 다른 조직 대비 경쟁우위를 확보할 수 있음을 시사한다. 최근 진성리더십은 리더와 구성원의 심리적 자본의 개발을 통하여 조직을 발전시켜 나간다는 관점에서 매우 효과적이라는 장은미(2019)의 연구를 지지한다. 따라서 긍정심리자본을 높일 수 있는 프로그램을 개발하고 현실성 있는 지원이 필요하다.

본 연구 결과가 제시하는 시사점을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 항공사 객실승무원의 진성리더십과 긍정심리자본, 혁신행동과의 영향관계 검증은 통해 항공사 조직에서도 진성리더십은 긍정심리자본과 혁신행동에 영향을 주는 중요한 요인이라는 것을 알 수 있었다. 진성리더십을 가진 리더를 육성하여 역량을 강화하고, 교육과 훈련을 통해 구성원의 긍정심리자본을 구축하는 한편, 그 수준을 높일 수 있는 환경 조성 및 동기부여 등이 필요하다는 실무적 근거를 제시하였다.

둘째, 진성리더십은 경쟁적이고 불확실한 항공업계에서도 자신의 과업이나 소속되어 있는 조직의 성과 향상을 위해 새로운 아이디어, 과정 등을 통해 문제를 해결하려는 혁신행동이 긍정적인 결과를 가져올 수 있다는 점과 함께, 고객 접점에서 근무하는 객실승무원의 리더가 갖추어야 할 효과적인 리더십의 요인이 무엇인지를 제시하였다.

셋째, 고객 접점 최일선인 항공사 객실승무원을 대상으로 한 실증연구를 진행함으로써 조직 내 변화와 개선을 위한 인적자원관리 차원의 실천적 방안을 제시할 것으로 기대되어 학문적으로나 실무적으로 의의가 높다고 할 수 있다. 본 연구가 항공사 조직에서 조직의 성과달성은 조직구성원 행동의 결과물임을 인식하고, 진성리더십의 중요성은 물론 긍정적인 조직문화와 혁신행동에도 관심을 가져 효율적인 인적자원관리에 도움이 되었으면 한다.

이상의 시사점에도 불구하고 본 연구가 가지는 한계점과 그에 따른 향후 연구방향은 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 설문조사가 국내 저비용 항공사를 포함하였으나, 대형항공사 객실승무원의 비율이 높고 근무환경 등 항공사 특성을 고려하지 않은 점에서 일반화에는 한계가 있다. 따라서 후속 연구에서는 국내외 항공사별 특성을 고려하여 차이점을 비교하는 등 폭넓은 연구가 필요하다. 둘째, 본 연구에 사용된 설문지는 자기기입식 설문을 사용했으므로 매우 주관적으로 판단했을 가능성을 배제하기 어렵다. 이에 보다 객관적인 측정도구가 필요하다. 본 연구가 국내 항공사의 경쟁력 확보를 위한 효과적인 인적자원관리에 기초자료로 활용되기를 기대한다.

참고문헌

- 김대원 (2016), 오센틱 리더십과 조직변화 몰입간 관계에서 긍정심리자본의 매개역할 분석, *서울대학교 한국행정연구소*, 54(1), 207-237.
- 김동철, 김대건 (2012), 주요 요인 간 관계에 관한 연구: 진성리더십, 심리적 자본, 심리적 주인의식을 중심으로, *한국행정학보*, 46(4), 27-51.
- 김명수, 장춘수 (2012), Authentic Leadership이 조직구성원의 긍정심리자본과 정서적 몰입에 미치는 영향, *인적자원개발연구*, 15(1), 101-125.
- 김민수, 박혜윤 (2019), 국내항공사의 커뮤니케이션 품질이 고객만족과 고객 충성도에 미치는 영향: 중국인 승객을 대상으로, *서비스경영학회지*, 20(5), 49-67.
- 김순철 (2015), 진정성 리더십, 긍정심리자본 및 정서조절이 조직효과성에 미치는 영향, *충남대학교 박사학위논문*.
- 김태형 (2021), 코로나 팬데믹 속 여름 성수기 맞은 항공업계, 포스트 코로나 대비한 기지개 켜다, *트래블바이크뉴스*.
- 김형진, 심덕섭 (2019), 진성리더십이 직무성과 및 혁신행동에 미치는 영향: 직무열의의 매개효과 검증, *연세경영연구*, 56(3), 1-20.
- 박경규, 신이현, 최항석 (2012), 혁신행동의 선행요인과 결과요인에 관한 연구. *경상논총*, 30(4), 95-119.
- 박은경, 최수일, 이인우 (2018), 개인 코칭역량, 진성리더십, 긍정심리자본, 조직효과성 간의 구조적 관계 분석, *경영교육연구*, 33, 1-19.
- 박정민, 하동현 (2016), 항공사 승무원의 진정성리더십이 긍정심리자본 및 변화지향 조직시민행동에 미치는 영향: 긍정심리자본의 매개효과를 중심으로, *한국콘텐츠학회논문지*, 16(9), 51-65.
- 안화용, 한인수 (2013), 진실한 리더십과 긍정심리자본의 관계에 대한 고찰, *경영경제연구*, 35(2), 97-118.
- 양근애, 윤문선, 류성민 (2015), 항공사 객실승무원에 대한 서비스 교육훈련과 서비스 지향성 간의 관계: 긍정심리자본의 매개효과를 중심으로, *한국항공경영학회지*, 13(2), 81-110.
- 양지인, 김영택(2021), 서비스 기업의 진성리더십이 긍정심리자본 및 조직변화몰입에 미치는 영향: 조직냉소주의의 조절효과, *서비스경영학회지*, 22(4), 59-81.
- 윤선화, 김해룡 (2019), 진성리더십이 조직구성원의 긍정심리자본과 팀워크역량에 미치는 영향: 종합병원 간호사를 중심으로, *디지털융복합연구*, 17(5), 191-205.
- 윤정구 (2015), 진성리더십(21세기 한국 리더십의 새로운 표준), *서울, 라온북스*.

- 이규용, 송정수 (2010), 심리적자본이 임파워먼트와 학습성과에 미치는 영향, *대한안경경영과학회지*, 12(4), 289-300.
- 이문선, 강영순 (2003), 창의성과 혁신행동의 관계와 집단특성의 조절효과, *인사관리연구*, 27(1), 251-271.
- 이미현, 정진철, 오민정(2015), 진성 리더십이 긍정심리자본 및 직무열의를 매개로 하여 변화지향 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구, *기업경영연구*, 22(3), 23-44.
- 이성호, 최석봉 (2018), 진정성리더십이 조직변화몰입 및 변화지향행동에 미치는 영향과 긍정심리자본의 매개효과, *대한경영과학회지*, 31(8), 1483-1507.
- 이정환, 박한규 (2013), 진성리더십 효과 요인에 관한 통합적 문헌 고찰, *대한경영과학회지*, 26(11), 2791-2814.
- 장은미 (2019), 진성 리더십이 개인성과 및 혁신행동에 미치는 영향: 심리적 자본의 매개효과와 심리적 계약위반 및 단기적 성과압박의 조절효과를 중심으로, 숭실대학교 대학원 박사학위 논문.
- 정예지, 김문주 (2013), 진성리더십이 심리적 웰빙과 팀성과에 미치는 영향에 관한 연구, 팀에너지의 매개효과를 중심으로, *조직과 인사관리연구*, 37(2), 181-216.
- 정성목 (2004), *진실의 리더십*, 윈윈북스.
- 진윤희 (2016), 진성리더십이 공기업의 혁신행동에 미치는 영향, *사회과학연구*, 32(2), 301-322.
- 첸드돌람, 김민수, 이슬기 (2021), 항공사 객실승무원의 직무역량이 브랜드 이미지와 재이용의도에 미치는 영향, *서비스경영과학회지*, 22(3), 214-235.
- 한봉주 (2013), 진성 리더십과 조직몰입 간의 관계에서 LMX 와 심리적 자본의 매개효과 분석, *조직과 인사관리연구*, 3, 125-153.
- Avolio, B. J. and Gardner, W. L. (2005), Authentic Leadership Development: Getting to the Root of Positive Forms of Leadership, *The Leadership Quarterly*, 16(3).
- Bonanno, G. A. (2004), Loss, trauma and human resilience: have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events, *American Psychologist*, 59(4), 20-28.
- Caver, C. and Scheier, M. (2002), Optimism, In C. R. Snyder and S. Lopez(Eds.), *Handbook of Positive Psychology*, Oxford University Press, Oxford.
- Forgas, J. P. (1992), Affect in social judgements and decision: A multi process

- model, *Advances in experiential social psychology*, 35, 227–275.
- Hannah, S. T., Lester P. B., and Vogelgesang G. R. (2005), Moral leadership: Explicating the moral component of authentic leadership. In W. L. Gardner, B. J. Avolio, & F. O. Walumbwa(Eds.), *Authentic Leadership Theory: Origins, Effects and Development*, *Amsterdam: Elsevier*, 43–81.
- Harter, S. (2002), Authenticity, In Snyder, C.R. and Lopez, S.J. (Eds), *Handbook of Positive Psychology*, *Oxford University Press*, New York, NY.
- Ilies, R., Morgeson, F. P. and Narhgang, J. D. (2005), Authentic leadership and eudaemonic well-being: Understanding leader–follower outcomes, *The Leadership Quarterly*, 16, 373–394.
- Kouzes, J. M. and Posner, B. Z. (1993), *Credibility: How leaders gain and lose it, why people demand it*, San Francisco, CA : *Jossey-Bass Publishers*.
- Luthans, F. (2002), The Need for and Meaning of positive Organizational Behavior, *Journal of Organizational Behavior*, 23, 695–706.
- Luthans, F. and Avolio, B. J. (2003), Authentic Leadership Development. in K. S. Cameron, J. E. Dutton, & R. E. Quinn (Eds.), *Positive Organizational Scholarship*, San Francisco : Berrett-Koehler, 241–261.
- Luthans, F., Luthans, K. W. and Luthans, B. C. (2004), Positive psychological capital: Beyond human and social capital, *Business Horizons*, 47(1), 45–50.
- Luthans, F. and Youssef, C. M. (2004), Human social and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage, *Organizational Dynamics*, 33, 143–160.
- Mastern, A. S. (2001), Ordinary Magic: Resilience Processes in Development, *American Psychologist*, 56, 227–238.
- Rego, A., Ribeiro, N., Cunha, M. P. and Jesuino, J. C. (2011), How happiness mediates the organizational virtuousness and affective commitment relationship, *Journal of Business Research*, 64(5), 524–532.
- Ryff, C. D. and Singer, B. (2003), Flourishing under Fire: Resilience as Prototype of Challenged Thriving, In C. L. M. Keyes and J. Haidt(Eds.), *Flourishing: Positive psychology and the life well-lived*, 15–36.
- Scott, S. G. and Bruce, R. A. (1994), Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace, *Academy of Management Journal*, 37(3), 580–607.

- Seliman M. E. P. (1998), *Learned Optimism: How to Change Your Mind and Your Life*, *Pocket Books, New York*.
- Snyder, C. R. and Lopez, S. J. (2002), *Handbook of positive psychology*, *Oxford University Press*, Oxford.
- Tourish, D. (2014), Leadership, more or less? A processual, communication perspective on the role of agency in leadership theory, *Leadership*, 10(1): 79–98.
- Walumbw, F. O., Avolio, B. J., Gardner, W. L., Wernsing, T. S. and Peterson, S. J. (2008), Authentic leadership: Development and validation of a theory-based measure, *Journal of Management*, 34(1), 89–126.
- Weaver, N. L. (2005), Injury as a Barrier to physical activity and the moderating effects of intrinsic motivation, self-efficacy, race and gender, *University of North Carolina at Chapel Hill*, North Carolina.
- Yukl, G. A. (2002), *Leadership in organizations*. 5rd edn. *Englewood Cliffs*, NJ: Prentice-Hall.
- Zubair, A. and Kamal, A. (2015), Work related flow, psychological capital, and creativity among employees of software houses, *Psychological Studies*, 60(3), 321–331.
- Zhou, J., Ma, Y., Cheng, W., and Xia, B. (2014), Mediating role of employee emotions in the relationship between authentic leadership and employee innovation. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 42(8), 1267–1278.

* 저자소개 *

· 정 지 아(jajeong21t@bc.ac.kr)

승실대학교에서 경영학박사를 취득하였으며, 현재 부천대학교 항공서비스과 부교수로 재직 중이다. 주요 관심 연구 분야는 서비스경영, 서비스품질지수, 항공서비스 등이다.