



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

김 학 수 교수지도

석사학위 청구논문

성격특성과 서비스지향적
조직시민행동간의 관계 및
지식공유의 매개역할

-항공사 객실 승무원을 중심으로-

2015

성신여자대학교 문화산업대학원

문화산업학과 항공서비스경영전공

양 효 정

성격특성과 서비스지향적
조직시민행동간의 관계 및
지식공유의 매개역할
-항공사 객실 승무원을 중심으로-

김 학 수 교수지도

이 논문을 석사학위논문으로 제출함

2015년 5월

성신여자대학교 문화산업대학원
문화산업학과 항공서비스경영전공
양 효 정

인 준 서

양효정의 석사학위 논문으로 인준함

심사위원장 _____ 인

심사위원 _____ 인

심사위원 _____ 인

성신여자대학교 문화산업대학원

논문개요

본 연구는 항공사 객실 승무원을 대상으로 성격특성이 서비스지향적 조직시민행동에 미치는 과정에 대해서 살펴보기 위해서, 지식공유가 서비스지향적 조직시민행동에 미치는 영향, 성격특성인 외향성, 개방성, 성실성, 호감성, 정서적 안정성이 지식공유에 미치는 영향, 성격특성인 외향성, 개방성, 성실성, 호감성, 정서적 안정성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유의 매개 효과에 대하여 분석하였다.

성격이란 다른 사람과 구분되는 개인을 특징짓는 사고, 감정 및 행동 등의 집합체이며, 외향성, 개방성, 성실성, 호감성, 정서적 안정성의 5요인 성격으로 나눌 수 있다. 지식공유는 개인이 가지고 있는 지식을 타인에게 전달하는 과정 또는 활동으로 정의될 수 있다. 서비스지향적 조직시민행동은 조직 충성행동, 참여행동, 서비스제공 등의 세 가지로 구분하여 정의할 수 있는데 조직충성행동은 조직 외부에 대해 조직을 대표하고 옹호하고 알리는 역할을 하는 것을 의미한다. 참여행동은 조직과 동료, 자기 자신이 수행하는 서비스를 개선하기 위해서 커뮤니케이션 등을 자발적으로 하는 것을 의미한다. 서비스 제공은 고객을 응대하면서 양심적이고 예절바른 행동을 하는 것을 의미한다.

본 연구에서는 신뢰성을 검증할 수 있는 대표적인 분석 도구인 Cronbach's alpha 계수를 이용하여 주요 변수에 대한 신뢰성을 검증하였다. 요인분석을 통하여 타당성을 확인하고 요인분석 시 판별타당성의 확보를 위해 요인 추출 방법으로 자료의 축소 및 공통 요인 추출을 위해 주축요인추출법을 사용하였으며, 요인행렬의 회전은 내재되어진 요인들의 완전 독립을 가정하지 않는 사각회전법 중 직접 오블리민 방식을 사용하였다. 변수들 간의 상호관련성을 파악하기 위해 피어슨 상관관계 분석을 실시하였다.

검증결과, 첫째, 지식공유는 서비스지향적 조직시민행동에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 지식공유가 높을수록, 서비스지향적 조직시민행동이 높아지는 것으로 나타났으며, 지식공유는 서비스지향적 조직시민행동의 중요한 선행요인임을 의미한다.

둘째, 외향성, 개방성, 성실성, 호감성은 지식공유에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 외향성, 개방성, 성실성, 호감성 등의 성격 특성이 지식공유에 중요한 선행요인임을 의미한다. 또한 정서적 안정성은 다른 성격 특성의 간접효과에 의하여, 지식공유행동에 유의하지 않는 영향을 주는 것으로 나타났으며, 정서적 안정성만을 독립변수로 하는 통계분석에서는 지식공유에 유의한 영향을 주는 성격 특성임을 확인할 수 있었다. 따라서 정서적 안정성도 간과되어서는 안 되는 요인임을 확인할 수 있었다.

셋째, 외향성, 개방성, 성실성, 호감성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유는 정적인 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 따라서 성격특성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유는 중요한 프로세스 요인임을 확인할 수 있었다. 그리고 정서적 안정성은 다른 성격 특성의 간접효과에 의하여, 정서적 안정성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유의 매개역할이 유의하지 않는 영향을 주는 것으로 나타났다. 정서적 안정성만을 독립변수로 하는 통계분석에서는 정서적 안정성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유는 부분 매개효과가 나타났다. 따라서 정서적 안정성이 서비스지향적 조직시민행동에 미치는 영향에서 지식공유가 간과되어서는 안 되는 중요한 프로세스 요인임을 확인할 수 있었다.

목 차

논문개요

I. 서론	1
II. 이론적 배경	4
1. 성격	4
1) 성격의 정의	4
2) 5요인 성격	4
① 신경증	5
② 외향성	6
③ 호감성	6
④ 개방성	7
⑤ 성실성	7
3) 성격의 효과성	8
2. 지식공유	9
1) 지식의 정의	9
2) 지식 프로세스	11
3) 지식공유의 중요성	12
4) 지식공유의 정의	13
5) 지식공유의 특성	13
3. 서비스지향적 조직시민행동	17
1) 서비스지향성	17
2) 서비스지향적 조직시민행동의 정의	19

3) OCB와 OSCB의 정의	20
4) 서비스지향적 조직시민행동의 특징	20
5) 서비스지향적 조직시민행동의 선행요인	21
III. 연구 모형과 가설설정	24
1. 연구모형	24
2. 연구가설의 설정	25
1) 지식공유와 서비스지향적 조직시민행동 간의 영향관계	25
2) 성격특성과 지식공유와의 영향관계	26
3) 지식공유의 매개역할	28
IV. 연구조사 방법	30
1. 변수의 조작적 정의 및 측정방법	30
1) 성격 특성	30
① 외향성	30
② 개방성	31
③ 성실성	31
④ 호감성	31
⑤ 정서적 안정성	31
2) 지식공유	32
3) 서비스지향적 조직시민행동	32
4) 통제변수	33
2. 설문문의 구성	34
3. 표본선정 및 자료수집	34
1) 응답자의 인구통계적 특성	35

V. 연구조사 방법	37
1. 측정도구의 신뢰성과 타당성 검증	37
1) 신뢰성 검증	37
2) 타당성 검증	39
2. 가설 검증	43
1) 상관관계 분석	43
2) 가설 검증	46
① 지식공유와 서비스지향적 조직시민행동 간의 영향관계	46
② 성격특성과 지식공유 간의 영향관계	47
③ 성격특성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유의 매개역할	49
④ 추가분석	52
VI. 연구결과	55
1. 연구결과 요약	55
1) 지식공유와 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계	56
2) 성격특성과 지식공유 간의 관계	56
3) 성격특성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유의 매개역할	56
2. 시사점	58
3. 한계점 및 향후 연구 방향	59

참고문헌

ABSTRACT(영문초록)

설문지

표 목차

<표 2-1> 지식의 정의에 관한 정리	10
<표 2-2> 지식프로세스의 정리	12
<표 2-3> 지식공유의 특성의 분류	14
<표 2-4> 개인수준에서의 지식공유	15
<표 2-5> 지식공유 영향요인별 분류내용	15
<표 2-6> OCB와 OSCB의 비교	20
<표 4-1> 설문지 구성	34
<표 4-2> 연구대상 응답자의 인구통계적 특성	36
<표 5-1> 신뢰성 검증	38
<표 5-2> 타당성 검증	40
<표 5-3> 변수들의 평균, 표준편차 및 상관관계 분석결과	45
<표 5-4> 지식공유와 서비스지향적 조직시민행동 간의 영향관계	46
<표 5-5> 성격특성과 지식공유 간의 영향관계	48
<표 5-6> 성격특성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유 의 매개효과	52
<표 5-7> 정서적안정성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식 공유의 매개 효과	54
<표 6-1> 연구결과 요약	55

그림 목차

<그림 3-1> 연구모형	24
<그림 5-1> 고차적 확인적 요인분석 결과	42

I. 서론

1. 연구의 배경 및 목적

1990년대 중반까지 고도성장을 지속해온 국내 경제는 1998년 국제통화기금(IMF) 체제의 영향으로 한 때 어려움을 겪기도 하였으나 2000년 이후 점차적으로 이를 극복하면서 경제성장의 지속에 따른 소득 증가와 주5일제 근무의 확산으로 늘어난 여가시간 그리고 지적욕구의 확산 등으로 인하여 해외여행의 꾸준한 성장 분위기를 조성하게 되었다. 국내 항공 여객 시장은 1989년 내국인의 해외여행 자유화와 외국인 방문자 수의 증가로 꾸준한 성장을 하였으나 1998년 경제위기로 내국인의 항공편 출국이 전년대비 42.4% 포인트 감소하였다. 그러나 1999년부터 경기회복으로 16,750,100명의 항공여객을 수송하게 되면서 2001년도는 20,350,504명의 실적을 나타내었다. 국제화시대에 이르러 국가 간의 교류가 빈번해지면서 항공수요는 계속해서 증가하고 있다. 급격한 성장으로 인해 항공사는 갈수록 경쟁이 치열해지고 있고 글로벌 경쟁체제로 바뀌면서, 항공사간 제휴도 활발하게 이루어지고 있다 (박혜정 등, 2009).

항공사는 서비스 의존도가 높은 기업으로 고객의 욕구가 다양해지면서 경영환경이 불리해지고, 다양한 형태의 항공사가 창업하면서 경쟁이 더욱 치열해지고 있다. 이러한 환경 하에서 항공사가 경쟁 우위를 갖추고 생존하기 위해서는 고객만족과 애호도를 유지할 수 있는 고객 서비스의 중요성이 절대적으로 높아졌다. 많은 기업들이 고객과 대면하는 서비스 종사자의 태도와 행동이 서비스에 대한 고객의 만족에 영향을 미쳐 궁극적으로 기업의 경영성과에 기여할 수 있다(Bitner, 1990)는 인식을 바탕으로 인적 서비스 품

질을 경쟁력으로 내세우고 있다. 기업의 성과 달성 및 경쟁우위를 차지하기 위해 서비스 조직에서는 종사자들이 최상의 인적 서비스 태도를 습득, 유지할 수 있도록 장려하고 있다. 이를 위해, 저마다 조직에서 바람직하다고 여기는 여러 가지 표현 규칙이나 서비스 태도들을 정하고 교육이나 보상 등의 활동을 하고 있다. 항공사 역시 대고객 업무를 수행하는 종사자가 고객에게 제공하는 인적 서비스 품질이 고객 만족도에 영향을 미치는 중요한 요소로 작용하는 조직 중 하나이며, 타 직종에 비해 대체로 까다로운 인적 서비스 스탠다드 기준을 적용하여 직원들의 서비스 교육을 시행하고 있다.

변화의 시대, 지식정보 사회에서 기업의 경쟁력은 정보, 아이디어, 상상력 등을 생산해 내는 인적자원에 있으며, 항공서비스 산업에서 승객과 가장 많은 시간을 직접 대면하게 되는 인적자원은 객실 승무원이다. 객실 승무원과 고객과의 상호작용이 이루어지는 전달 시점에서 객실 승무원의 즉각적인 상황판단과 문제해결 능력은 고객이 지각하는 서비스 품질에 직접적인 영향을 미치게 된다. 또한 승객은 객실 승무원의 서비스를 통하여 소속 항공사뿐만 아니라 해당 국가에 대한 이미지를 형성할 수 있다(이영희·박혜윤, 2005).

항공사 객실승무원의 역량은 기내에서 효과적이고 우수한 성과를 내는 객실승무원의 잠재적 특성으로(Lucia & Lepsinger, 1999), 이러한 역량의 근본적인 원천은 지식이다. 지식은 신뢰를 기반으로 한 인간적인 만남과 대화 속에서 구성원들의 일상적인 업무 노하우와 현장 경험들이 공유되면서 조직이 필요로 하는 지식이 심화되고 발전한다(최미나·유영만, 2003). 따라서 지식이 조직의 목적에 알맞도록 활용되기 위해서는 성공적인 지식공유가 필요하다(Nonaka & Takeuchi, 1995).

지식공유의 본질이 인간의 행위에 있는 점을 볼 때 구성원의 성격 특성은 매우 중요한 요인이 된다. Norman(1963)은 성격 특성을 신경증, 외향성, 호감성, 개방성, 성실성으로 범주화하여 제시하였다. 성격 특성과 지식공유의 관계는 연구자들(MaCrae & Costa, 1995)에 의해 밝혀진 바 있으며, 이를 통해 성격 특성이 지식공유에 긍정적 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

성격 특성이 서비스지향적 조직시민행동에 영향을 미침에 있어서 지식공유가 매개역할을 하는지에 대한 검증은 서비스지향적 조직시민행동의 이론적 발달과 실제 적용을 위해 의미가 있는 시도일 수 있지만, 지금까지 이에 대한 연구는 미미하였다. 이상의 논의를 토대로 본 연구는 목적을 다음과 같이 제시하고자 한다. 첫째, 본 연구는 지식공유가 서비스지향적 조직시민행동에 미치는 영향에 대해 분석한다. 둘째, 성격의 5요인이 지식공유에 미치는 영향에 대해 분석한다. 셋째, 성격의 5요인이 조직시민행동에 영향을 미침에 있어서 지식공유가 매개역할을 하는가를 분석하고자 한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 성격

1) 성격의 정의

성격에 대한 정의는 학자들에 따라 다양하지만, 이들의 의견을 집약하면 성격이란 다른 사람과 구분되는 개인을 특징짓는 사고, 감정 및 행동 등의 집합체이고, 환경과 상호작용하는 유형을 결정짓는 요소로 외부환경에 특정한 반응을 보이는 인간행동의 주요한 원천으로 정의된다(Lee & Choi, 2008; Kim & Han, 2010).

McCrae와 Costa(1987)는 성격을 행동이나 사고 그 자체가 아니라 행동이나 사고들에 나타나는 특징적인 양식인 경향성을 가지고 있다고 정의하고 있다. 성격은 일반적으로 한 개인의 전체적인 심리체계의 성장과 발전을 의미하는 역동적 개념으로(Hutt et al., 1996), 사람들 간에 유사성과 차이점을 결정하는 비교적 안정적인 특성과 경향성이라고 정의된다(Hodgetts, 1984). 개인에게 형성된 성격은 쉽게 변하지 않는 안정적인 특성과 꾸준히 지속되는 일관적인 특징을 갖고 있기에 개인마다 독특한 특징을 보이게 된다(정범구·오원혜, 2002).

2) 5요인 성격

특성이론은 친절한, 공격적인, 정직한 사람 등과 같은 일상적 언어로 사람들의 성격을 명명하여 측정하고 분류하려고 하는데서 출발한다.

성격은 유전적인 요인에 의해 형성되지만 후천적인 환경요인에 의해서 영

향을 받는데, 가장 대표적인 성격유형은 5요인 모델로 제시되고 있으며, 이는 외향성, 개방성, 호감성, 정서적 안정성, 성실성 등으로 성격요소를 분류하여 진행하고 있는 연구를 의미한다.(Norman, 1984; Costa & McCrae, 1985)

Norman(1963)은 공통적 성격 5가지 요인을 제시하였고, 이후 많은 전통적 특성 이론가들은 성격 특성 이론가들은 Big 5 모형이 개인의 차이와 행동에 관해 폭넓은 설명이 가능하다는 것으로 확인하여 다양한 분야에서 활용하고 있다(Goldberg, 1992; Hough & Oswald, 2000).

그리고 기존 연구자들은 성격의 5가지 요인으로 성격 특성이 구성되어 있다는데 의견일치를 보이고 있고, 5요인이 성격 특성을 분류하기 위한 유용한 체계로 보고 있다(Mayor et al., 2000; You & Min, 2001; Kim & Jun, 2008).

① 신경증

인간의 특성 가운데 신경증은 스트레스 유발 인자를 경험하는 인지 및 행동 스타일의 개인차를 의미하며, 불쾌하고 혼란스러운 정서를 경험하는 경향성을 의미한다(McCrae & Costa, 1992).

신경증은 정서적 민감성이라고도 부르며, 동일차원의 반대 쪽 특성을 나타내기 위하여 정서적 안정성으로도 칭한다. 신경증은 정서적 불안정, 환경에 대한 민감성, 죄책감, 건강에 대한 걱정, 기분의 가변성, 불안감, 피로감, 긴장의 정도 등의 의미를 내포하는 성격 특성을 의미한다. 정서적 불안정성은 자신의 충동을 잘 조절하지 못하며, 스트레스에 대해 잘 대처하지 못하는 성향을 뜻하고, 공포, 슬픔, 당혹, 분노 등 다양한 불쾌 감정으로 표출된다(McCrae & Costa, 1992).

신경증이 높은 사람은 긴장, 우울, 좌절, 죄책감, 낮은 자존감을 가지고 있으며, 걱정을 많이 하고 까다로우며 의기소침하다. 일상 생활에서는 차분하

지만 의외의 상황이나 압력, 비상시, 스트레스 상황 등에서는 순간적으로 화를 내거나, 정서적 안정성을 결여하여 세상을 통제할 수 없고 위협적이라고 생각하는 정도가 높을 수 있다(윤성민·신희천, 2013).

② 외향성

외향성은 대인 간의 온정과 사교성 및 주장성의 정도를 나타내며, 타인과의 교체나 상호작용을 원하고 타인의 관심을 끌고자 하는 정도를 나타낸다.

외향성은 사교적이고 모임을 좋아하며, 적극적이고 지배성이 많고 활동적이고 적극적인 성향을 뜻한다. 외향성 요인과 관련된 특성들은 적극성, 사교성, 자기 주장성, 활동성, 주도성, 집단성향성 등이 있다.(Eaves & Eysenck, 1975).

외향성이 높은 사람은 활동 수준이 높으며, 명랑한 특성을 가지고 있다. 외향성은 개인이 가지는 외부지향성의 정도를 말한다. 외향성이 높은 사람은 다른 사람과의 교체나 상호작용을 원하고 그들의 관심을 끌고자 하는 정도가 높으며, 협조적이며 관대하고 양보심과 인내심이 많으며 타인을 세심하게 배려할 줄 알 뿐 아니라, 마음씨가 부드럽고 이타적인 특징을 보인다.

③ 호감성

호감성은 타인과 편안하고 조화로운 관계를 유지하는 정도를 나타낸다. 타인에 대한 신뢰와 관심 및 관대한 정서라고 할 수 있다. 이 요인을 Guilford와 Zimmerman(1949)은 친근성이라 불렀고, Fiske(1949)는 사회적 동조성이라고 명명하였다.

호감성이 높은 사람들은 정중하고, 협조적이고, 관대하고, 양보심이 많고, 타인에게 세심한 배려, 부드러운 마음을 가지고, 이타적인 특성을 지닌다. 타인에게 따스한 감정을 가지고 신뢰하여 친밀한 관계를 맺고 남을 돕고자

하는 성향이 강한 것으로 판단할 수 있다.

④ 개방성

개방성은 지적 자극, 변화, 다양성을 좋아하는 정도를 나타낸다. 구체적으로 개방성은 풍부한 상상력과 심미적, 감수성, 내적 감정의 민감성, 변화를 선호하는 경향성, 지적인 호기심, 자율적인 판단력이 높은 것을 의미하며, 새로운 생각과 경험에 대한 접근이나 수용성을 의미한다(박미선, 2011 ; 윤성민 · 신희천, 2013). 개방성은 지적으로 흥분되고 생활의 변화, 생활의 다양성을 추구하는 것으로 생활하는데 있어 상상력이 풍부하고 창의적인 면이 높고, 도전적이며 호기심이 많다(Digman, 1990).

개방성이 높은 사람들은 지적 자극을 좋아하고 변화 및 다양성을 추구하며, 상상력이 풍부하고, 창의적이고, 도전적이고, 교양이 풍부하고, 호기심이 많고, 새로운 것에 개방적이고, 지적으로 민감한 특성을 지닌다. (Mayor et al., 2000; You & Min, 2001; Kim & Jun, 2008).

⑤ 성실성

성실성은 목적을 이루는데 필요한 개인의 성실한 정도를 말하는 것으로, 사회적 규칙이나 규범을 잘 지키기 위해 충동적인 행동을 억제하거나 감독하는 성향을 말한다(Smith et al., 1983).

성실성은 사려 깊고, 분별력 있으며 과제에 대한 조직력과 성취 욕구가 강하고, 목적 지향적이며, 자신의 의무이행을 철저히 지킨다. Tupes & Christal(1961)은 이 요인을 신뢰성이라고 불렀으며, Fiske(1949)는 성취의지라고 명명하였다.

성실성이 높은 사람들은 열심히 일하고, 자신감에 차 있고, 신중하고, 철저히 하고, 책임감이 강하고, 계획성이 있으며, 신뢰감을 주는 특성을 나타낸다.

성실성이 높은 사람은 성취 욕구와 자율성이 높은 것으로 제시하였다.

3) 성격의 효과성

김한신(2004)은 성격 특성이 고객 지향성에 미치는 영향에 관한 연구에서 성격특성 중 외향성, 호감성, 성실성, 개방성이 고객 지향성과 긍정적인 관계가 있다고 하였다.

Lee(2008)는 성격 특성이 고객 지향성, 직무 만족 및 고객 성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 높다는 결과를 제시하였다.

성격 5요인 중 외향성과 성실성, 개방성은 고객 지향성에 유의적인 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고 신경증은 고객 지향성에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 외향성, 성실성, 개방성의 성격 특성이 높을수록 고객 지향성이 높아지고 고객 지향성이 높아짐에 따라 직무 만족도가 높아지며 고객 성과도 높아지는 것으로 조사되었다.

Jeon(2008)은 서비스 지향성을 고객 중심적 서비스 지향성으로 정의하고 조직 구성원의 성격 특성이 서비스 지향성과 직무성과에 미치는 영향을 조사한 결과, 성격특성 중 성실성, 외향성, 호감성이 조직 구성원의 서비스 지향성에 유의한 긍정적인 영향을 미친다고 하였으며, 직무 성과에 긍정적인 영향을 미치는 성격 특성은 성실성과 개방성인 것으로 나타났다.

Heo(2010)는 성격 특성이 서비스 지향성과 직무 만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 성격특성 요인(성실성, 호감성, 개방성, 내향성, 정서적 불안전성)모두 서비스 지향성에 영향을 미치며, 이 중 성실성, 호감성 요인이 종사자의 서비스 지향성에 가장 크게 정적인 영향을 미친다고 하였다.

Lee와 Lee(2010)는 성격 요인, 직무 몰입 및 고객 지향성 간의 관계 연구에서 성격요인 중 성실성과 안전성이 직무 몰입에 유의한 정적인 영향을 미치고 이러한 직무 몰입은 고객 지향성에 유의한 정적인 영향을 미친다고 하였다. 이와 같은 선행 연구 결과를 통해 개인의 성격 요인과 고객 지향성의

관계는 서로 연관이 있음을 알 수 있다.

2. 지식공유

1) 지식의 정의

지식은 가치 있고 드물고 모방 불가능하며 대체 불가능한 자원으로써 경쟁우위 창출의 원천이며(Grant, 1996), 조직의 전략적 자원이다(Bollinger & Smith, 2001). Nonaka와 Takeuchi(1995)에 의하면 지식은 정당화된 참된 믿음으로서 객관적이고 참된 것으로 인정받을 수 있는 믿음이다. Nonaka(1994)는 지식을 효과적인 행동이 가능하도록 해주며 개인의 능력을 증진시켜주는 정당화된 사적 믿음이라고 주장하였고, Davenport et al.,(1998)은 지식을 정보가 인간의 경험, 상황 및 인지적 활동과 결합하여 생성된 실제적인 의사결정 및 행동에 즉각적으로 활용될 수 있는 고부가가치의 정보라고 정의하였다.

지식의 중요성이 강조되면서(Martensson, 2000), 지식과 관련된 연구들이 지속적으로 진행되고 있다. 지식은 기업의 경쟁우위를 위한 기초가 되며 가치창출을 위한 중요한 요인이 된다(Spender, 1996). 이는 기업이 경쟁력을 확보하기 위해서는 가치 있는 지식을 창출하고 효과적으로 활용할 수 있어야 함을 의미한다. 그래서 많은 기업들이 지식을 통해 경쟁력을 확보하기 위한 일환으로 지식경영을 도입하고 있다. 지식은 경쟁자들이 쉽게 모방하지 못하는 핵심 자산으로 조직의 생산성을 높이는 가치 창출의 중요한 수단으로 인식되어져 왔으며, 기업은 지식을 기업 경쟁력의 강화 수단으로 보고, 이에 대한 연구가 활발히 이루어지고 있다(Aaker, 1989; Krogh, 1998; Nonaka & Takeuchi, 1995; Saint-Onge, 1998). 지금까지 제시된 지식에 대한 학자들의 정의는 <표 2-1>과 같다.

<표 2-1> 지식의 정의에 관한 정리

저자	개념 및 구분
Nonaka(1994)	다양한 정보의 흐름에 의해 조직되고 창조되는 것이며, 구성원의 몰입과 신념등과 연계됨
Nonaka & Takeuchi(1995)	지식은 정당하고 진실된 체험과 믿음에 의해 획득된 스킬
Liebeskind(1996)	증명과정을 통해 타당성이 입증된 정보
Leonard & Sensiper(1998)	지식은 당면한 문제와 연관되고 즉시 활용될 수 있는 정보로 경험을 준거한 것
Krogh(1998)	정당화된 참된 믿음, 개인적 지식이 배려와 관심의 정도에 따라 사회적 지식으로 전환됨
Wiig(1997)	지식은 진실, 믿음, 전망, 개념, 판단, 기대, 방법, 노하우 등 측정 곤란하며 무형의 것으로 이루어진 것으로 특정 상황과 문제해결에 적용하기 위해 축적, 구성, 통합되어 오랜 기간 보유하고 있는 것으로 적시에 배달되어야 하며, 적절한 장소에 사용가능
Brooking(1999)	지식은 이해의 맥락에서 그 지식을 적용하기 위한 정보
Dixon(2002)	개인, 그룹, 조직 차원에 암묵적, 형식적, 조직적 지식 등 몇 가지 지식유형이 있음을 강조
Demarest(1997)	올바른 것이 아닌, 어떻게 일이 되어 가는지 또는 일이 잘 되어 가는지를 의미하는 것
Hart & Saunders(1997)	지식의 적절한 활용은 개인의 업무 성과에 직접적으로 영향을 미치기 때문에 유용한 지식을 소유한 사람은 조직 내 위상이 높아지며 지식 자체가 권력의 근원
Brooking(1996)	진실과 믿음, 전망과 개념, 판단과 예상, 방법론과 노하우
Gray & Meister(2004)	의사결정이나 문제해결에 대한 방법을 제공하는 전문성, 경험, 과정, 개념적 정보 및 통찰력의 조합
Nolan(1996)	사건의 관찰을 통해 자료가 생성되고, 이를 분석해서 정보가 되며 많은 정보들은 계속적

	인 학습을 통해 지식으로 발전하게 된다고 주장
Harris(1996), Nolan(1996), Zack(1999), Alavi & Leidner(2001)	자료는 가공되지 않은 숫자나 사실이며, 이러한 데이터가 가공, 분석, 처리되면 정보가 되고, 지식은 행동가능하게 만들어진 정보 또는 무엇을 할 수 있도록 설명 예측할 수 있는 것
Harris(1996)	계층론적 관점에서 지식은 정보와 상황 그리고 경험이 조합된 것

연구자가 재정리

이들이 제시한 지식의 개념을 정리하면 지식정보 사회에서 경쟁력의 원천으로 지식이 강조되고 있고, 지식은 치열한 경쟁에서 반드시 보유해야 하는 핵심자원이며 조직의 경쟁력을 강화하는 수단이다. 지식이 사회적 산물이며, 경쟁의 핵심자원으로 지식을 통하여 구성원들의 능력 향상과 조직의 성과 향상을 가져올 수 있다.

2) 지식 프로세스

지식활동을 지식 흐름의 과정으로 보는 연구들이 진행되었다. 지식활동은 경영에 필요한 지식 획득, 저장, 공유 및 활용 등의 과정으로 나타나며 (Davenport & Prusak, 1998), 프로세스 관점이 적용된다(Davenport et al., 1998). 기존 연구들을 보면, 지식 획득, 확산 및 활용의 3단계 프로세스 (DiBella & Nevis, 1998), 지식 창조, 저장, 공유, 활용 등의 4단계 프로세스 (Wiig, 1997), 지식 생성, 축적, 이전, 활용 및 학습의 5단계 프로세스 (Ruggles, 1998) 등으로 지식활동의 프로세스를 규명하였다.

<표 2-2> 지식 프로세스의 정리

정의	연구자
Davenport & Prusak(1998)	지식 창출, 축적, 공유, 활용
백윤정·김은실(2008), Cabrera et al.(2006)	지식 추구, 지식 제공
Nonaka(1994)	사회화, 내면화, 종합화, 표출화
McAdam & Reid(2000)	지식 구성, 지식 구현, 지식 확산, 지식 적용
Alavi & Leidner(2001)	지식 창출, 저장, 전파, 적용
Gupa & Govindarajan(2000)	지식 구분, 전수, 이동, 흡수 등을 모두 포함하는 과정

연구자가 재정리

3) 지식공유의 중요성

지식경영에 의한 기업의 가치 창출은 지식창출·저장·공유·활용을 통해 달성되는데 이 중 가장 중요한 것이 지식 공유이다. 지식 공유의 궁극적인 목적은 조직 구성원의 가치 있는 지식을 조직지식과 자원으로 전이시키는 것이다. 따라서 구성원의 지식이 조직 전체에 공유되지 않으면 조직의 효과성에 미치는 지식의 효과는 미약할 수 있다. 조직 지식은 구성원의 지식이 오랫동안 조직 활동과 결합되어 탄생한 결과물로서 구성원이 중요하게 영향을 미칠 수 있으므로 지식 공유가 중요하다(Kogut & Zander, 1992; Cabrera et al., 2006). 지식 공유는 한 개인이 가지고 있는 지식을 타인과 공유하는 인간행위이고(Ryu et al., 2003), 구성원이 자신의 지식을 다른 구성원에게 분배하는 활동으로 개인 간의 상호작용을 기반으로 하고 있다(Liebowitz, 2001). 이에 자발적이고 적극적인 행동에 의한 경험과 지식을 공유하려고 하는 구성원의 의지가 중요하다(Husted & Michailova, 2002; Bock et al.,

2004).

4) 지식공유의 정의

지식공유는 혁신, 경쟁 우위 확보를 위한 중요한 수단이고(Jackson et al., 2006), 지식 자원의 활용을 촉진시키고(Davenport & Prusak, 1998; Cabrera & Cabrera, 2005), 비용 절감, 신속한 신제품 개발, 성과 등을 향상시킨다(Cummings, 2004). 90년대 중반 이후의 지식관련 문헌들에서는 정보와 지식의 개념을 비교적 엄격하게 구분하여 사용하는데 비해서, 지식 공유의 개념은 지식 전이와 함께 명확한 개념의 구분없이 혼용되어 사용되고 있다. Allee(1997)등은 이러한 원인을 연구자의 지식을 보는 관점에 대한 인식이 불명확한데 있다고 주장한다. 지식을 전이할 수 있는 객체로 인식할 경우에는 지식 전이라는 개념이 적절하고, 지식을 전이하기가 어려운 프로세스로 인식할 경우에는 지식 공유라는 개념이 적합하다는 주장이다. 실제로 Allee(1997)는 지식 전이에 비해서 지식 공유는 사회적 상호작용을 강조하는 좀 더 폭넓은 의미로 사용된다고 설명하고 있다.

5) 지식공유의 특성

아래의 표는 지식 공유의 특성을 조직 내 구성원들 간의 상호작용으로 이해하는 관점, 지식에 대한 접근과정으로 이해하려는 관점, 지식의 이전 및 교환을 강조하는 관점으로 분류한 것이다.

<표 2-3> 지식공유의 특성의 분류

	정의	연구자
조직 내 구성원들 간의 상호작용으로 이해하는 관점	지식 공유를 집단성과에 영향을 주기 위한 상호간의 과정	Nelson & Coopriider(1996), Szulanski(1996), Hansen(1999), O'Dell & Grayson(1988), Henderson & Clark(1990). 정동섭 등(2014)
	전수 부서와 수혜 부서 간의 조직 내 지식의 상호교환과정	
	타부서 사람들과의 견고한 상호관계(네트워크 연결)를 통해 이루어지는 과정	
	조직 구성원 간의 상호작용에 의해서 이루어지는 역동적이고 동태적인 현상	
지식에 대한 접근 과정으로 이해하려는 관점	조직 내 한 부서가 타부서의 특출한 역량이 되는 지식에 접근할 수 있도록 하는 과정	Chakravarthy et al.(1999), 최병구·이희석(1999), 조진현 등(2002)
	기술적, 조직적 기반을 제공하여 지식에 대한 접근성을 확보하기까지의 제반 과정	
지식의 이전 및 교환을 강조하는 관점	조직 내에서 개인 간 지식의 이전 또는 배포 활동	Ruggles(1998), Bock & Kim(2002), 이향수(2005), 최호진(2005), Gupta & Govindarajan(2000)
	조직의 한 부분이 확보한 지식을 다른 부분으로 전파하는 정도	
	지식구분, 전수, 이동, 흡수를 포함하는 과정	
	개인이 자신의 지식을 타인과 실제 공유하려는 정도	

<표 2-4> 개인 수준에서의 지식 공유

공유 수준	연구자	내용
개인	APQC & Arthur Anderson(1995)	지식 공유를 할 수 있도록 조직 구성원들에게 동기 부여, 보상, 지원문화 강화, 기술지원, 지식 창출 성과 측정 및 촉진을 수행할 수 있도록 지원해야 함
	O'Dell & Grayson(1998)	남에게 지식을 알리고 싶어하는 인간의 원초적 욕구충족 과정이 지식공유이고, 지식을 전해주는 사람과 지식을 받는 수혜자 간의 상호작용 현상
	Hansen(1999)	부서 구성원 간의 유대 정도, 지식의 코드화 정도, 지식의 의존 정도와 지식 공유 분석결과 부서 간 유대의 정도가 낮을수록 기존 지식을 발굴하려는 노력이 강화

아래의 표는 지식 공유의 영향 요인별 분류 내용을 구조적 요인, 관계자 요인, 지식 특성 요인으로 분류한 것이다.

<표 2-5> 지식공유 영향요인별 분류내용

분류 기준		주요 영향요인
구조적 요인	조직문화	지식 공유의 조직문화, 지식문화, 문화 양립성, 공유맥락, 비전, 협동과 공유문화
	리더십	경영진의 중요성 전파 노력, 최고경영진의 환경조성, 중간 관리자의 리더십
	조직구조	조직구조의 적합성, 수평적 조직구조
	정보기술	정보기술, 지식 구조화 기술, 전달 채널의 중요성, 네트워크 구축력, 상호작용의 채널 구축
	보상제도	보상 시스템, 공식/비공식 보상
관계자 요인	신뢰수준	상호 신뢰, 팀원 간 신뢰스러움
	상호 관계 등	커뮤니케이션 강도, 친밀감, 상호간 영향력, 인식 정도, 활성화된 관계

	전수자 특성	전수자의 공유 동기, 지식 공유 성향, 공유하려는 참여의지, 자발적 협력 정도, 업무가중 정도, 정보 전달비용, 과업 헌신성, 시스템 활용 능력
	수혜자 특성	수혜자의 수용동기 학습의지(채택의지), 흡수능력, 결합능력, 사전경험, 유지능력, 시스템 활용능력
	지식소유자 정보	개인의 분산 기억, 타인의 지식에 대한 지식, 집단 내 지식소유자에 대한 정확한 인식
	집단 간 경쟁	집단 간 유사한 프로젝트의 동시 개발, 프로젝트 완료 시기에 대한 압박감, 조직 내 스트레스 정도
지식 특성 요인	지식특성	명문화 가능성, 교수 가능성, 복잡성, 인과적 모호성
	지식유용성, 가치	직무 관련성, 과업지향 지식, 믿을만한 지식으로 받아들이는 정도, 검증된 지식, 지식 의존성, 일반 지식

원천: 박문수·문형구(2001). 지식 공유의 영향요인: 연구 동향과 과제, 지식경영연구, 2(1); 9

지식 공유는 지식을 제공하는 사람과 제공받는 사람 간의 상호작용에 의해 이루어진다. 제공자는 적극적으로 다른 사람에게 가치 있는 지식을 제공하겠다는 의지가 있어야 하며, 수혜자는 기꺼이 외부의 지식을 수용하려는 태도를 가질 때 지식공유가 그 소기의 성과를 거둘 수 있다.

개인 수준의 문헌들에서 규명된 주요 촉진 요인을 정리하면, 개인간 신뢰 정도, 개인의 공유 의지, 지식보유자에 대한 정보, 지식의 특성 등을 들 수 있다.

첫째, 개인 간의 신뢰감이 지식공유에 직접적인 영향력을 주고 있다.

Kramer 등(1999)은 타인에 대한 신뢰 여부와 정도가 지식공유에 직접적인 영향을 미치고 있음을 실증적으로 밝히고 있다.

둘째, 개인의 공유 의지가 주요 요인으로 제시되고 있다. 수혜자의 동기보다는 전수자의 지식을 공유하려는 의지가 영향력이 더 크게 나타나고 있다.

Kramer(1999)는 개인의 지식을 공유하려고 하는 참여 의지를 지적하였고,

신원무(1998)도 지식 전파를 위해서 시간과 자원을 헌신하려는 의지가 중요하다고 강조하고 있다.

셋째, 개인의 지식 보유자에 대한 정보가 지식 공유를 촉진한다는 것이다.

Stasser 등(1995)은 개개인이 집단 내에 누가 전문가인지를 인식하고, 상호간 주장하고 있으며, Moreland(1999)도 개인의 분산기억 소유 정도가 지식공유에 많은 영향을 준다는 것을 실증적으로 규명하였다.

마지막으로, 지식이 명문화 될수록 지식 공유가 쉬워진다는 것이다. Hansen(1999)은 암묵지식이 많으면 많을수록, 타인에 대한 지식 의존성이 높을수록 지식 전이가 어려워진다고 주장하고 있다.

3. 서비스지향적 조직시민 행동

1) 서비스지향성

최근에 서비스가 기업에서 중요해지고 있다. 서비스 조직의 고객 접점에서 고객을 응대하는 종사자들이 기업의 서비스 비전에 맞추어 그들의 역량을 개발하고 활동하는 것은 탁월한 서비스 제공으로 이어지기 때문이다. 서비스 접점 종사자는 고객과 상호 작용하므로 그들의 태도와 행동은 조직 성과에 영향을 미치는 것이다(Lytle et al., 1998). 기업에서 고객 서비스가 실현되는 주요 영역은 서비스 조직의 고객 접점이므로, 그 접점에서 종사자의 행동에 따라 조직 차원의 서비스 성과가 결정된다.

최근 들어 서비스를 창출하는 모든 과정에 참여하는 구성원들의 역할에 관심을 가지기 시작하였다. 서비스 현장에서 고객 접점의 종사자들은 고객과 직접 교류하고 고객관련 정보처리 프로세스를 담당하게 된다(Parkington & Schneider, 1979). 서비스기업 경영에 있어서 서비스 접점 종사자들과 고객을 경영의 중심에 두어야 한다. 고객 만족은 대부분의 경우 고객에게 제

공된 서비스의 가치와 관련된다.

서비스지향성은 조직유효성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(Yoon et al., 2007; Ployhart et al., 2009). 서비스 지향성은 종사자의 서비스 수행에 대한 고객의 긍정적인 인식을 높이고 고객 충성도에 유의한 영향력을 미치고 있다(Wu et al., 2008). 사업 전략에서 서비스 지향성이 높을수록 시장에서 그 기업의 성과는 더 커진다(Homburg et al., 2002). 서비스 지향성이 높은 직원은 교육에 적극 참여하고 서비스 직무수행 성과가 높다(Cran, 1994).

서비스 지향성은 고객 접점에서 구성원의 행동으로 옮겨짐으로서 고객만족 및 조직 성과를 달성한다. 그러한 기업 구성원의 행동으로서 대표적인 것이 서비스지향적 조직시민행동이다.

서비스 산업에서 고객들은 종사자를 통해서 서비스를 접하게 된다. 따라서 고객 접점에 배치되는 서비스 종사자는 고객들에게 그 조직을 대표하고 고객과 서비스 종사자 간의 상호작용을 유발하는 서비스 대면에서 중심적인 역할을 한다(Solomon et al., 1985). 고품질의 서비스를 제공하는 정도에 따라 고객은 서비스 대면에 대해 호의적인 평가를 하고, 구매와 방문 빈도를 증가시킨다(Bowen et al., 1989; Borucki & Burke, 1999). 고객만족과 반응을 이끌어내는데 있어 관건은 종사자의 서비스태도와 이들의 서비스제공의 정도라 할 수 있고, 서비스성과란 바로 이러한 종업원의 자세 및 태도를 가리킨다고 할 수 있다.

조직의 경쟁력과 높은 성과를 위해서 구성원들이 자신의 역할 외의 행동들, 자발적인 헌신 등이 중요해지고 있다. 구성원들의 자발적이고 비공식적 행동들을 조직시민행동이라 하며(Organ, 1990), 이러한 종사자들을 다수 보유하고 있는 조직은 그렇지 못한 조직보다 성과가 우수하다는 연구결과들이 있다(Podsakoff et al., 2000; Whiting et al., 2008). 그런데 지금까지 조직시민행동에 대한 많은 연구들이 있었지만, 국내외적으로 서비스 조직의 특성을 반영하는 서비스지향적 조직시민행동에 대한 연구는 미흡하다고 볼 수

있다(Bettencourt et al., 2001).

조직시민행동의 특성과 정의의 흐름을 볼 때, 서비스 영역에서 조직시민행동이 효과적으로 작용할 가능성이 높을수록 서비스를 제공할 때 많은 고객들을 상대하게 되므로 많은 다양성이 존재하고 직무내용을 공식화하는 것이 비효율적일 수 있다. 조직의 서비스 활동 맥락에 따라서 서비스 직원들이 자율적으로 고객의 요구사항에 맞춰 적합한 서비스를 제공하는 것이 필요하다.

서비스지향적 조직시민행동은 오늘날 항공 산업이 당면하고 있는 서비스 관리에 있어 그 중요성이 부각되고 있다. 항공 산업은 노동집약적이고 고객과의 접촉빈도가 높은 산업이므로 고객의 서비스에 대한 경험과 만족은 서비스 제공자와 그들의 제공과정에 의해 직접적인 영향을 받게 되므로 서비스를 고객에게 제공하는 항공산업의 종사자 행동은 매우 중요하다.

2) 서비스지향적 조직시민행동의 정의

경영의 실무자와 이론가들은 조직시민행동을 조직유효성에 속하는 중요한 개념으로 인식하고있다(Organ, 1990; Bettencourt & Brown, 1997; Podsakoff & MacKenzie, 1997). 서비스 조직에서 조직구성원들의 고객에 대한 서비스지향적 조직시민행동은 조직차원의 기업이미지와 성과에 직결됨으로써 서비스 기업의 경쟁력에 중요한 영향을 미칠 수 있다.

Bettencourt 등(2001)은 서비스지향적 조직시민행동개념을 헌신, 참여, 서비스 제공 등의 세 가지 서비스 지향적 부가역할 행동들로 분류하였다. 헌신은 조직 구성원들이 기업의 이익과 이미지를 옹호하는 행동을 의미하며, 참여는 서비스를 향상시키기 위해 수동적인 노력에 속하는 행동으로 볼 수 있다. 그리고 서비스 제공은 고객의 관심과 욕구에 효과적으로 대응하기 위한 지속적인 노력을 의미한다.

3) OCB와 OSCB의 비교

OCB와 OSCB의 연구에 관한 학자들의 정의는 <표 2-6>과 같다.

<표 2-6> OCB와 OSCB의 비교

구분	OCB	SOCB
연구 대상	모든 조직	서비스 조직(고객 접점직원)
주요 연구	Organ(1986); VanDyne et al.(1994) ; Podsakoff et al.(2000)	Bettencourt et al. (2001); Wang(2009)
구성 요소(차원)	1. 공헌 행동 2. 비불평등 3. 조직 충성도 4. 조직 순응 5. 개인의 슬선 6. 공익성 7. 자기 개발	1. 조직 충성 행동 2. 자발적 참여 행동 3. 서비스 제공 행동

원천 : 안중희(2011), p12

4) 서비스지향적 조직시민행동의 특징

서비스지향적 조직시민행동에 관한 연구는 Bettencourt 등(2001)에 의해 시작되었다. 모든 조직에서 서비스 조직에 적합한 조직 시민행동을 도출하고 관련 변수를 검증하였다. 서비스지향적 조직시민행동은 세 가지로 분류하여 정의할 수 있다. 조직 충성 행동, 자발적 참여 행동, 서비스 제공 행동을 들 수 있다. 조직 충성 행동은 조직 외부에 대해 조직을 대표하고 자기 조직의 제품과 서비스뿐만 아니라 조직의 이미지를 옹호하고 알리는 역할을 하는 것이다. 자발적 참여 행동은 조직과 동료, 자기 자신이 수행하는 서비스를 개선하기 위해서 커뮤니케이션과 같은 행동을 자발적으로 하는 것이

다. 서비스 제공 행동은 고객을 대하면서 양심적이고 예절바른 행동을 하는 것으로서, 서비스 품질과 고객과의 일체감을 형성하는데 있어 핵심적인 활동이다(Bettencourt et al., 2001).

서비스 기업의 고객 접점에 있는 구성원의 서비스지향적 조직시민행동에 초점을 맞추어 보면, 서비스 접점 종사자의 자발적 행동은 고객에게 조직의 이익과 이미지를 옹호하는 충실성을 반영한 것으로 조직 충성 행동이 있고(Van Dyne et al., 1994), 그리고 서비스 제공시 품질 향상 행동(Moorman, 1991; Van Dyne et al., 1994)으로서 자발적 참여 행동이 있으며, 고객에게 서비스를 제공함에 있어서 성실한 매너로 처신하는 것을 의미하는 서비스 제공 행동이 있음을 확인하였다. 따라서 세 가지 차원을 활용하는 것이 서비스 지향적 조직 시민행동 측정에 적합하다(Wang, 2009).

5) 서비스지향적 조직시민행동의 선행요인

조직 시민행동의 선행 변수는 개인적 특질, 과업 특질, 조직적 특질, 리더십 관련 행동으로 나누어진다. 개인적 특질로서 조직 몰입, 리더 신뢰가 조직 시민행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 리더십 관련 행동으로서 명확한 비전 제시, 적합한 모델 제시, 집단 목표의 수용 강화, 지원적 리더 행동은 조직 시민행동에 정적인 영향 관계가 있는 것으로 나타났다(Podsakoff & Mackenize, 1997). 그리고 조직 후원 인식은 조직과 구성원 관계를 이해할 수 있는 핵심 개념이며, 상호주의 규범에 따라서 서비스지향적 조직시민행동 형성에 영향을 준다(Wang, 2009).

서비스지향적 조직시민행동의 선행변수를 조직 시민행동 선행 변수와 비교해 보면 그 형성 영역이 대체로 유사하며 접근 방법에 있어 서비스에 초점을 맞추고 있다. 그것의 선행변수는 세 가지 영역으로 구분할 수 있다. 첫째, 태도적 요인으로서 조직 후원 인식이 있다. 둘째, 성격 요인으로서 서비스 지향성을 들 수 있다. 셋째, 직무관련 지식을 꼽을 수 있다. 서비스 접점 중

사자는 지속적으로 변화하는 고객의 요구와 조직의 사회적·환경적 변화 적응의 필요 사이에서 연결자의 역할을 한다(Bettencourt et al., 2001).

따라서, 서비스지향적 조직시민행동 형성의 주요 방향을 다음과 같이 설정할 수 있다. 첫째, 기업의 비전과 정책은 구성원의 행동을 통하여 외부에 드러날 때 고객은 그 가치를 인식하고 그것에 상응하는 반응을 보여준다. 기업의 고객 접점에 있는 종사자의 행동은 서비스 기업의 성과를 정확하게 예측할 수 있는 척도로 볼 수 있다. 둘째, 기업의 서비스 성과를 결정하는 핵심 요소는 변화하는 고객의 욕구를 현장에서 실시간으로 감지하고 그것을 자신의 업무에 즉각 반영하고자 하는 종사자의 자발적인 노력과 행동으로 볼 수 있다. 셋째, 기업의 인적자원 관리 관행은 구성원의 내적 보상을 가능하게 하는 환경을 바탕으로 개인의 자발성이 종사자 상호 간의 네트워크 품질을 높이고, 업무 프로세스 개선을 통해 조직 차원에서 유기적으로 이루어질 수 있도록 하여야 한다. 그래서 이러한 요소가 타 조직이 모방할 수 없는 탁월한 서비스 성과를 결정하는 조직의 핵심 자산이 될 수 있으므로 서비스지향적 조직시민행동은 조직의 서비스 활동을 타 기업과 차별화하고 지속적 경쟁 우위를 유지할 수 있는 핵심 원천이 된다.

Bettencourt 등(2001)의 연구에 의하면, 서비스 조직의 접점에 있는 종사자들에게 적합한 조직 시민행동으로서 조직 충성 행동, 서비스 제공, 참여 행동을 들었다. 그 구성 요소별로 선행요인을 찾아본 결과, 조직 충성 행동에는 조직 후원 인식이 선행요인이며, 서비스 제공에는 서비스 지향성이 선행요인이면서 그것은 참여 행동에도 영향을 미치는 점을 발견하였다. Wang(2009)의 연구에 의하면, 조직 후원 인식은 서비스와 관련한 조직 시민행동에 영향력을 보여 주었으며, 서비스 접점 종사자의 조직에 대한 정서적 몰입은 조직시민행동에 상당히 긍정적인 효과가 있었다. 정서적 몰입은 조직 후원 인식과 조직 시민행동 사이에서 매개효과를 가지고 있었다.

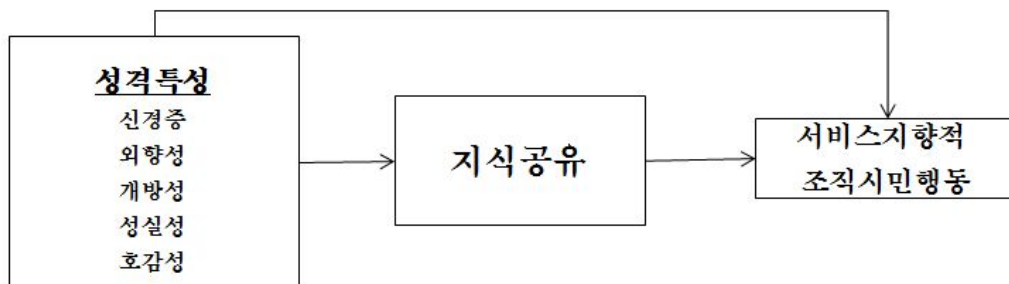
따라서 정서적 몰입은 구성원 스스로 조직 공헌 여부를 판단하게 되고, 그것에 대한 조직의 행위를 통하여 조직의 평가 성향을 인식한다. 그리고

구성원은 조직의 가치와 규범을 더욱 내면화하게 됨으로서 조직 성과에 기여한다고 할 수 있다.

Ⅲ. 연구모형과 가설설정

1. 연구모형

[그림 3-1]에서 연구모형을 제시하였다. 서비스지향적 조직시민행동의 선행요인으로 성격특성과 지식공유로 보았을 때, 지식공유가 서비스지향적 조직시민행동에 정적인 영향을 줄 것이고, 성격특성은 지식공유에 정적인 영향을 줄 것으로 가설을 설정하였다. 또한 성격특성과 서비스지향적 조직시민행동간의 관계에서 지식공유는 매개역할을 할 것으로 보았다.



[그림 3-1] 연구 모형

2. 연구가설의 설정

1) 지식공유와 서비스지향적 조직시민행동과의 관계

항공사의 객실서비스에서 지식공유는 서비스지향적 조직시민행동에 중요한 선행요인일 수 있다. 조직에서 지식공유는 구성원이 자신의 지식을 다른 구성원에게 분배하는 활동으로 개인 간의 상호작용을 기반으로 하고 있다 (Liebowitz, 2001).

조직구성원들의 서비스지향적 조직시민행동의 원인을 규명하기 위한 다양한 선행변수들 중에서도 지식공유는 조직 내 지적 자본의 창출을 유도한다는 점에서 조직시민행동과 밀접한 관계를 가지고 있다(서효민·김성호·윤승호, 2013). 지식공유와 조직시민행동의 관계를 규명한 실증연구 결과를 보면 지식공유가 새로운 지식의 창출을 불러일으키며 종사자들의 창의적 아이디어 도출에 결정적인 역할을 함으로써 조직시민행동을 증진시킨다고 하였다(김동주·김영복·황승배·김영완, 2012). 또한 김경재·정범구(2008)의 연구에서는 지적자본이 혁신행동에 유의미한 영향을 미친다는 결과를 제시한 바 있으며 많은 학자들이 지식공유가 기업의 성과를 증진시킨다고 주장하였다(Cummings, 2004; Yang et al., 2008). 이를 종합해 볼 때, 조직시민행동을 유발시키는 변수로써 지식공유가 매우 중요한 역할을 한다는 사실을 알 수 있다. 예측 불가능한 서비스 업무현장에서 높아진 고객의 요구에 부응하기 위해서는 현장의 정보 수집과 종사자간 지식 교환이 서비스지향적 조직시민행동을 촉진하는 주요인이 된다. 서비스지향적 조직시민행동은 고객들에게 기업의 가치를 제공하기 위해 새로운 서비스상품을 개발하거나 기존의 것을 개선하여 새로운 서비스를 제공하는 일련의 행동으로 정의할 수 있다(김도경, 2004). 새로운 서비스 개발은 지식의 전파 및 공유를 통해 생성되는 것이므로 지식공유 과정이 없다면 고객 접점 직원의 새로운 아이디어나 시도

가 일회적 행동으로 그치고 말 것이다(진대선, 2007). 서비스지향적 조직시민행동은 산발적이고 일상적인 서비스 변화를 많은 구성원들이 의도적이고 체계적으로 사용하게 하여 조직성과 측면에서 보다 의미 있는 변화로 만드는 과정이다. 이러한 변화 과정은 지식공유 활동을 통해 가능해질 것이다(이홍재·변찬복, 2014).

서효민 등(2013)은 지식공유가 서비스지향적 조직시민행동에 정적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 밝혔으며, 또한 김미숙·홍관수(2014)는 서비스 기업의 종사자들이 고객접점에서 창의적인 서비스를 하는데 필요한 지식공유의 성과요인이 조직시민행동임을 밝혔다.

이상의 논의를 토대로 지식공유와 서비스지향적 조직시민행동의 관계에 대한 가설을 다음과 같이 수립한다.

[가설1] 지식공유는 서비스지향적 조직시민행동에 정적인 영향을 줄 것이다.

2) 성격특성과 지식공유와의 관계

지식공유의 본질이 인간의 행위에 있는 점을 볼 때 구성원의 성격특성은 매우 중요한 요인이 된다. Norman(1963)은 성격특성을 신경증, 외향성, 호감성, 개방성, 성실성으로 범주화하여 제시하였다.

외향성은 사교적이고, 자기주장이 강하며, 말을 많이 하며, 활동적인 성격을 나타낸다(Barrick & Mount, 1991). 이러한 외향성은 특히 지식공유 행동의 특징으로 볼 수 있는 자발적인 행동수행에 대한 예측력이 높은 개념으로 볼 수 있다(Carlo et al., 2005).

신경성은 불안하고 우울하며 걱정스러워하는 성격적인 단면을 말한다(MaCrae & Costa, 1995). 신경성이 높은 사람은 방어적이고, 다른 사람의

평가에 대하여 민감한 성격적 특징을 보인다. 따라서 자신이 지식을 가지고 있다하더라도 이를 공개했을 때의 타인의 공격적인 평가에 대하여 민감하기 때문에 지식공유의 시도를 포기하려는 경향을 보일 수 있다.

개방성은 상상력이 풍부하며, 민감하고, 지적이며 호기심이 많은 성격 특징을 말한다. 이러한 사람은 다양한 지적인 자극을 즐겨하며, 새로운 아이디어를 잘 집어내며(MaCrae & Costa, 1995), 호기심이 많고 새로운 학습을 선호하는 경향을 보인다(Barrick & Mount, 1991). 개방성은 효과적인 지식의 창조나 적극적인 지식의 공개와 밀접한 관계가 있는 성격적 특성이라고 보겠다.

성실성은 주의 깊고, 책임감이 강하고, 정리되어 있고, 부지런하며, 자기훈련이 잘 되어있는 성격 특징을 말한다. Barrick와 Mount(1991)는 성실한 사람은 일에 열심이며 업무상 어려움도 잘 극복해나가는 특성을 보이며, 따라서 성실성을 직장 내 업무성과와 가장 밀접한 관계를 가지는 개념으로 지목하였다. 성실성은 현상을 체계적으로 이해하고 문제해결을 위하여 끈덕지게 노력한다는 면에서 지식행위와 긍정적인 관계일 수 있다. 마지막으로 친화성은 이타적이고, 솔직하며, 사람을 신뢰하고, 겸손하며, 고분고분하고, 친절한 성격적 특성을 나타낸다(MaCrae & Costa, 1995). 이러한 성격은 타인의 문제해결을 위해서 자발적으로 자신의 지식을 공개하는 행동과 관계가 있을 것이다. 이상의 논의를 토대로 성격특성과 지식공유의 관계에 대한 가설을 다음과 같이 제시한다.

[가설2] 성격특성들은 지식공유에 정적인 영향을 줄 것이다.

[가설2-1] 외향성은 지식공유에 정적인 영향을 줄 것이다.

[가설2-2] 개방성은 지식공유에 정적인 영향을 줄 것이다.

[가설2-3] 성실성은 지식공유에 정적인 영향을 줄 것이다.

[가설2-4] 호감성은 지식공유에 정적인 영향을 줄 것이다.

[가설2-5] 정서적 안정성은 지식공유에 정적인 영향을 줄 것이다.

3) 지식공유의 매개역할

본 연구는 성격특성과 서비스지향적 조직시민행동간의 관계에서 지식공유를 프로세스 요인으로 보았다.

성격특성이 서비스지향적 조직시민행동에 영향을 미침에 있어서 지식공유가 매개역할을 하는지에 대한 검증은 서비스지향적 조직시민행동의 이론적 발달과 실제 적용을 위해 의미가 있는 시도임에도 불구하고, 현재 이에 대한 연구는 미미하다. 따라서 본 연구는 성격특성과 지식공유에 대한 관계, 성격특성과 서비스지향적 조직시민행동에 대한 관계의 결합을 통해 이들 변수들 간의 인과적 연결을 추론하고자 한다.

앞서 살펴본 바와 같이 성격특성과 지식공유의 관계는 일부 연구자들(MaCrae & Costa, 1995)에 의해 밝혀진 바 있으며, 이를 통해 성격특성이 지식공유에 긍정적 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 또한 성격특성과 서비스지향적 조직시민행동간의 관계도 많은 연구자들이 성격특성이 조직시민행동의 예측변인임을 검증하였다(김해룡·김정자, 2013). 이를 통해 성격특성이 조직시민행동에 긍정적 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 한편 지식공유와 서비스지향적 조직시민행동에 관한 연구는 그다지 많지 않으며, 국내 연구로(진대선, 2007)이 지식공유가 서비스지향적 조직시민행동에 유의한 정적 영향을 미침을 검증하였으며, 이를 통해 지식공유가 서비스지향적 조직시민행동에 긍정적 영향을 미침을 알 수 있다.

이상에서 살펴본 변수들 간의 연관성과 선행연구에 대한 논의를 바탕으로 성격특성과 조직시민행동의 관계에 있어서 지식공유의 매개효과에 대해 추론해보면 다음과 같다. 성격특성의 외향적이고 친화적이며, 성실한 업무처리 등과 같은 긍정적인 성향특성은 구성원의 지식공유를 향상시키고, 지식공유가 높아질수록 구성원들에게 자아가치를 높여주어 조직에 대한 자기희생과 자발적 조직행동을 높이게 될 것이다. 이를 통해, 성격특성이 서비스지향적 조직시민행동에 영향을 미침에 있어서, 성격특성이 미치는 직접효과뿐만 아

나라 지식공유를 통한 간접효과를 통해 서비스지향적 조직시민행동이 더욱 높아질 것으로 기대할 수 있다.

이상의 논의를 토대로 성격특성과 서비스지향적 조직시민행동간의 관계에 있어서 지식공유의 매개역할에 대한 가설을 다음과 같이 제시한다.

[가설3] 성격특성과 서비스지향적 조직시민행동간의 관계에서 지식공유는 매개 역할을 할 것이다.

[가설3-1] 외향성과 서비스지향적 조직시민행동간의 관계에서 지식공유는 매개 역할을 할 것이다.

[가설3-2] 개방성과 서비스지향적 조직시민행동간의 관계에서 지식공유는 매개 역할을 할 것이다.

[가설3-3] 성실성과 서비스지향적 조직시민행동간의 관계에서 지식공유는 매개 역할을 할 것이다.

[가설3-4] 호감성과 서비스지향적 조직시민행동간의 관계에서 지식공유는 매개 역할을 할 것이다.

[가설3-5] 정서적 안정성과 서비스지향적 조직시민행동간의 관계에서 지식공유는 매개 역할을 할 것이다.

IV. 연구조사 방법

1. 변수의 조작적 정의 및 측정방법

이 장에서는 연구모델의 검증을 위한 표본추출 및 자료의 수집과정을 기술하고, 연구모델에서 제시하고 있는 각 개념들의 측정에 대한 내용을 기술하였다. 본 연구에서는 항공사의 객실 승무원을 대상으로 통제변수인 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 직위, 고용형태, 입사형태, 회사유형, 재직기간, 독립변수인 외향성, 개방성, 성실성, 호감성, 정서적 안정성, 매개변수인 지식공유, 종속변수인 서비스지향적 조직시민행동을 측정하였다. 개인 자료를 얻기 위하여 자기보고식 설문지를 사용하였다. 설문응답자는 전혀 그렇지 않다=1에서 매우 그렇다=7까지 각 문항에 대한 개인 견해를 7점 척도에 따라 표시하였다.

1) 성격 특성

① 외향성

외향성은 타인과의 상호작용을 좋아하고 타인의 관심을 끌고자 하는 정도로 정의할 수 있다(Costa & McCrae, 1992). 본 연구에서는 Costa & McCrae(1992)와 황봉취·조경희(2004)의 연구를 토대로 이태규·윤혜현(2008)의 설문문항을 채택하여 사용하였다. 설문의 예로는 ‘나는 사교적이고 남에게 친근감을 준다.’, ‘나는 모든 일에 적극적이다.’ 등의 다섯 개의 설문문항으로 구성하였다.

② 개방성

개방성은 지적 자극, 변화 및 다양성을 좋아하는 정도로 정의할 수 있다(Costa & McCrae, 1992). 본 연구에서는 Costa와 McCrae(1992), 황봉취·조경희(2004)의 연구를 토대로 이태규·윤혜현(2008)의 설문문항을 채택하여 사용하였다. 설문의 예로는 ‘나는 다양한 경험을 추구하는 편이다.’, ‘나는 호기심이 많은 편이다.’ 등의 다섯 개의 설문문항으로 구성하였다.

③ 성실성

성실성은 사회적 규칙, 규범, 원칙들을 기꺼이 지키려는 정도로 정의할 수 있다(Costa & McCrae, 1992). 본 연구에서는 Costa와 McCrae(1992), 황봉취·조경희(2004)의 연구를 토대로 이태규·윤혜현(2008)의 설문문항을 채택하여 사용하였다. 설문의 예로는 ‘나는 효율적으로 일처리 한다.’, ‘나는 책임감이 있다.’ 등의 다섯 개의 설문문항으로 구성하였다.

④ 호감성

호감성은 타인과 편안하고 조화로운 관계를 유지하는 정도로 정의할 수 있다(Costa & McCrae, 1992). 본 연구에서는 Costa와 McCrae(1992), 황봉취·조경희(2004)의 연구를 토대로 이태규·윤혜현(2008)의 설문문항을 채택하여 사용하였다. 설문의 예로는 ‘나는 다른 사람을 신뢰한다.’, ‘나는 너그러운 편이다.’ 등의 다섯 개의 설문문항으로 구성하였다.

⑤ 정서적 안정성

정서적 안정성은 정서적으로 얼마나 안정되어 있는지, 자신이 세상을 얼마나 통제할 수 있는지의 정도로 정의할 수 있다(Costa & McCrae, 1992). 본 연구에서는 신경증을 측정하였고, 이를 역문항으로 계산하였다(Jausovec & Jausovec, 2007). 본 연구에서는 Costa와 McCrae(1992), 황봉취·조경희(2004)의 연구를 토대로 이태규·윤혜현(2008)의 설문문항을 채택하여 사용하

였다. 설문 의 예로는 ‘나는 사소한 일에도 화를 내며 신경질적이다.’, ‘나는 매사에 두려워하는 편이다.’ 등의 다섯 개의 설문문항으로 구성하였다.

2) 지식공유

지식공유는 개인이 가지고 있는 지식을 타인에게 전달하는 과정 또는 활동으로 정의될 수 있다(박희태 등, 2011). 본 연구에서는 Srivastava 등(2001)이 개발하고 박희태 등(2011)에 의하여 활용된 설문문항을 채택하여 사용하였다. 설문 의 예로는 ‘나는 내가 가지고 있는 특수한 지식이나 노하우를 다른 사람들과 공유한다.’, ‘나는 내가 알고 있는 업무수행방법을 다른 사람들에게 기꺼이 알려준다.’ 등의 일곱 개의 설문문항으로 구성하였다.

3) 서비스지향적 조직시민행동

서비스지향적 조직시민행동은 조직 충성행동, 참여행동, 서비스 제공 등의 세 가지로 구분하여 정의할 수 있다(Bettencourt et al., 2001). 조직충성행동은 조직 외부에 대해 조직을 대표하고 자기 조직의 제품, 서비스 및 이미지를 옹호하고 알리는 역할을 하는 것을 의미한다. 참여행동은 조직과 동료, 자기 자신이 수행하는 서비스를 개선하기 위해서 커뮤니케이션 등을 자발적으로 하는 것을 의미한다. 서비스 제공은 고객을 응대하면서 양심적이고 예절바른 행동을 하는 것을 의미한다. 본 연구에서는 Bettencourt 등(2001)이 개발하고 강대석·차동욱(2004)에 의하여 활용된 설문문항을 채택하여 사용하였다. 설문 의 예로는 ‘나는 비록 직접적인 내 업무가 아니더라도 자진해두고객들을 돕는 편이다.’, ‘나는 업무에서 요구하는, 기대되는 수준 이상으로 불편함을 호소하는 고객들을 도와준다.’ 등의 열 개의 설문문항으로 구성하였다.

4) 통제변수

통제변수로서, 인구통계변수인 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 직위, 고용형태, 입사형태, 회사유형, 재직기간 등을 사용하였다. 종속변수에 영향을 주는 잠재적인 변수들이기 때문이다. 박영배(1999)는 여성보다는 남성이, 연령이 많을수록, 학력이 높을수록, 근속년수가 많을수록, 그리고 직위가 높을수록, 종업원의 만족, 몰입 등에 더 많은 영향을 준다고 주장하였다. 이에 본 연구는 성별로서 남자 및 여자, 연령으로서 나이, 결혼여부로서, 미혼 및 기혼, 학력으로서, 전문대졸, 대졸, 석사 및 박사, 직위로서 승무원, 부사무장, 사무장 및 선임사무장 이상, 고용형태로서 정규직 및 비정규직, 입사형태로서 신입입사 및 경력입사, 회사유형으로서 국내항공사 및 외국항공사, 재직기간으로서 00년 00개월로 측정하여 이를 통제하였다.

2. 설문지의 구성

본 연구에 사용된 설문지는 독립변수인 외향성, 개방성, 성실성, 호감성, 정서적 안정성, 매개변수인 지식공유, 종속변수인 서비스지향적 조직시민행동 등으로 구성되었다. 본 연구에서 사용하고 있는 변수들과 설문항목은 다음과 같다.

〈표 4-1〉 설문지 구성

변수명	하위 변수	항목수	출 처
성격특성	외향성	5	이태규·윤혜현(2008)
	개방성	5	
	성실성	5	
	호감성	5	
	정서적 안정성	5	
지식공유	지식공유	7	박희태 등(2011)
서비스지향적 조직시민행동	조직 충성행동	4	강대석·차동욱(2004)
	참여행동	3	
	서비스 제공	3	

3. 표본선정 및 자료수집

본 연구에서는 도출한 가설의 타당성을 입증하기 위해 실증 분석을 실시하였다. 자료의 수집은 항공사 객실 승무원들을 대상으로 하였다. 설문조사는 2015년 1월 직접방문, E-mail 및 우편을 통하여 항공사 객실 승무원에게 설문지를 배포하여(총 400부), 2월 10일까지 309부의 응답 설문지가 회수되었다(회수율 77.3%). 회수한 설문지에서 결측치(missing value), 불성실한 응답을 한 설문지, 상사의 리더십을 측정하였기 때문에 연구의 정확성을 위하여 1년 미만의 재직기간을 보유한 항공사 객실 승무원들의 설문 응답지 등 45부를 제외하고 총 264부를 통계분석에 사용하였다(유효 자료율

66.0%).

1) 응답자의 인구통계적 특성

설문 응답자의 인구 통계적 특성을 살펴보기 위해 빈도 분석을 실시하였다. 성별로 남자 26명(8.6%), 여자 276명(91.4%)의 비율로 여자들이 상대적으로 많은 것으로 나타났다. 연령은 20대 194명(64.2%), 30대 99명(32.8%), 40대 9명(3.0%)의 비율로 20대가 상대적으로 많은 것으로 나타났다. 응답자의 평균연령은 29.0세이고, 표준편차는 4.4세로 나타났다. 결혼 여부는 미혼 237명(78.5%), 기혼 65명(21.5%)의 비율로 미혼이 상대적으로 많은 것으로 나타났다. 학력수준으로 전문대졸 50명(16.6%), 대졸 239명(79.1%), 석사 14명(4.3%)의 비율로 대졸이 상대적으로 많은 것으로 나타났다.

직위는 승무원 241명(79.8%), 부사무장 22명(7.3%), 사무장 34명(11.2%), 선임사무장 이상 5명(1.7%)의 비율로 승무원이 상대적으로 많은 것으로 나타났다. 고용형태는 정규직 240명(79.5%), 비정규직 62명(20.5%)의 비율로 정규직이 상대적으로 많은 것으로 나타났다. 입사형태는 신입입사 272명(90.1%), 경력입사 30명(9.9%)의 비율로 신입입사가 상대적으로 많은 것으로 나타났다. 회사 구분은 국내항공사 237명(78.5%), 외국항공사 65명(21.5%)의 비율로 국내항공사에 근무하는 응답자가 상대적으로 많은 것으로 나타났다.

마지막으로 재직기간으로 2년 미만 103명(34.1%), 2년 이상~4년 미만 92명(30.5%), 4년 이상~6년 미만 48명(15.9%), 6년 이상~8년 미만 30명(9.9%), 8년 이상~10년 미만 7명(2.3%), 10년 이상~12년 미만 16명(2.0%), 12년 이상 16명(5.3%)의 비율로 4년 미만이 상대적으로 많은 것으로 나타났다. 응답자의 재직기간은 45.3개월이고, 표준편차는 45.1개월로 나타났다.

〈표 4-2〉 연구대상 응답자의 인구통계적 특성

구 분		빈도 (n = 302)	비율 (%)
성별	남자	26	8.6
	여자	276	91.4
연령	20대	194	64.2
	30대	99	32.8
	40대	9	3.0
결혼 여부	미혼	237	78.5
	기혼	65	21.5
학력	전문대졸	50	16.6
	대졸	239	79.1
	대학원(석사)	13	4.3
직위	승무원	241	79.8
	부사무장	22	7.3
	사무장	34	11.2
	선임사무장 이상	5	1.7

구 분		빈도 (n = 302)	비율 (%)
고용 형태	정규직	240	79.5
	비정규직	62	20.5
입사 형태	신입입사	272	90.1
	경력입사	30	9.9
회사 구분	국내항공사	237	78.5
	외국항공사	65	21.5
재직 기간	2년 미만	103	34.1
	2년 이상~4년 미만	92	30.5
	4년 이상~6년 미만	48	15.9
	6년 이상~8년 미만	30	9.9
	8년 이상~10년 미만	7	2.3
	10년 이상~12년 미만	6	2.0
	12년 이상	16	5.3
합계		302	100%

V. 연구조사 방법

1. 측정도구의 신뢰성과 타당성 검증

일반적으로 타당성과 신뢰성은 측정된 자료가 실증분석에 적합한 지를 검증하는 주요 기준이다. 타당성이란 측정도구가 측정하고자 하는 대상과 내용을 제대로 측정하였는지를 보는 것이고, 신뢰성이란 측정도구를 통하여 비교 가능한 측정방법에 의해 대상을 측정하는 경우 결과가 안정되고 일관성 있게 나타나는 지에 대해 검증하는 것이다.

본 연구에서는 변수 간에 관계를 측정하기 위한 설문항목들을 실증적 연구에서 사용된 항목들을 사용하였지만, 측정도구의 신뢰성과 타당성을 검증하는 것이 필요하다고 볼 수 있다.

1) 신뢰성 검증

신뢰성이란 측정도구를 사용하여 동일한 개념을 반복해서 측정하였을 때 얼마나 일관성 있는 결과를 얻는 가를 의미한다. 신뢰성은 안정성, 일관성, 예측가능성, 정확성 및 의존가능성 등으로 표현될 수 있다(채서일, 2003). 신뢰성 검증을 위해서는 동일한 측정도구로 동일한 대상을 시간을 달리하여 반복 측정하여 그 결과를 비교하는 반복측정법, 측정대상에게 한 종류의 항목을 테스트 한 후에 다음 유사한 항목으로 구성된 다른 형태의 테스트를 실시하여 두 형태 사이의 상관관계를 비교하여, 최대한 비슷한 두 가지 형태의 측정도구를 동일한 표본에 차례로 적용하여 신뢰도를 측정하는 대체형식방법, 측정 도구를 임의로 반씩 나누어 각각 독립된 두 개의 척도로 사용함으로써 신뢰도를 추정하는 양분법 등이 사용된다. 동일한 개념을 측정하

기 위하여 여러 개의 항목을 이용하는 경우, 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구를 제외시킴으로서 측정도구의 신뢰도를 높일 수 있는 내적 일관성에 의한 방법 등이 있다.

본 연구에서는 신뢰성을 검증할 수 있는 대표적인 분석 도구인 Cronbach's alpha 계수를 이용하여 주요 변수에 대한 신뢰성을 검증하였다. 이는 여러 측정 항목들로 구성된 척도의 경우 가장 많이 사용되는 신뢰성 측정방법이고, Cronbach's α 계수가 신뢰성의 하한치를 의미하므로 보다 신뢰성이 높은 측정항목들을 제공하여 줄 수 있다.

검증결과 Cronbach's alpha 계수값이 0.7 이상으로 나왔으며, 이를 통해 측정도구의 신뢰성은 높은 것으로 판단하였다. 설문에 포함된 변수들의 신뢰성을 측정한 결과는 <표 5-1>과 같다. 외향성은 $\alpha=.84$, 개방성은 $\alpha=.86$, 성실성은 $\alpha=.80$, 호감성은 $\alpha=.82$, 정서적 안정성 $\alpha=.83$, 지식공유는 $\alpha=.91$, 서비스지향적 조직시민행동은 $\alpha=.90$ 으로 나타났다. 모든 변수들의 신뢰성은 .80이상으로 높은 신뢰성을 나타내어 본 연구에서 제시하는 구성개념들은 내적 일관성을 확보하였다고 볼 수 있다.

<표 5-1> 신뢰성 검증

변수	초기문항	최종문항	Cronbach's α
외향성	5	5	.84
개방성	5	5	.86
성실성	5	5	.80
호감성	5	5	.82
정서적 안정성	5	5	.83
지식공유	7	7	.91
서비스지향적 조직시민행동	10	10	.90

2) 타당성 검증

타당성이란 측정도구 자체가 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 반영하고 있는가를 측정하는 것을 의미한다. 측정방법에 따라 내용타당성, 기준관련타당성 및 개념타당성으로 구분된다(Kerlinger, 1986). 내용타당성은 측정도구 자체가 측정하고자 하는 속성이나 개념을 측정할 수 있도록 되어 있는 것을 평가하는 것이다. 기준관련타당성은 통계적 유의성을 평가하는 것으로 예측타당도, 판별타당도, 이해타당도 등이 있다. 개념타당성은 추상적인 개념을 측정하고자 할 때 측정도구에 의해 적절하게 측정되었는가를 고려하는 측정 자체의 정확성과 관련된 개념이다.

본 연구에서는 사회과학에서 주로 활용하는 개념 타당성을 따라 요인분석을 통해 주요 변수에 대한 타당성을 검증하였다. 요인분석이란 일련의 관측된 변수에 의거하여 직접 관측할 수 없는 요인을 확인하기 위한 것으로 관련 개념을 하나로 묶어주어 불필요한 항목을 제거할 수 있으며, 변수들의 특성을 가지고 있음을 파악하여 관련 개념에 대한 측정의 타당성이 없다고 판단할 수 있는 기준을 제시해 준다. 더구나 요인분석을 통해 획득된 관련 항목들을 하나의 변수로 채택하면 그 항목들의 평균값을 통해 차후 가설검증에 활용하게 된다. 요인분석은 요인의 수를 최소화하면서 정보의 손실을 최대한 줄이는 목적으로 사용된다.

본 연구에서는 요인분석을 통하여 타당성을 확인하고 요인분석 시 판별 타당성의 확보를 위해 요인 추출 방법으로 자료의 축소 및 공통 요인 추출을 위해 주축요인추출법을 사용하였으며, 요인행렬의 회전은 내재되어진 요인들의 완전 독립을 가정하지 않는 사각회전법 중 직접 오블리민 방식을 사용하였다. 요인의 수를 결정함에 있어서는 아이겐 값을 기준으로 그 값이 1.0 이상인 요인만을 채택하는 카이저 방식을 사용하였다. 각 측정항목과 구성개념간이 상관관계를 나타내는 요인 적재 값은 그 값이 .30이상이면 유의한 변수로 간주하고, .50이 넘으면 중요한 변수로 보는 논리에 따라 요인 적

재 값이 .30이상인 것을 통계적으로 유의한 것으로 판단하였다. 요인분석은 <표 5-2>와 같이 분석되었다.

검증결과, 모든 측정문항들은 타당성 분석에 사용되었고, 총 7개의 요인으로 파악되었으며, 이들 요인들은 전체 변량의 55.05를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 이상으로 요인의 개념들은 구분이 가능하고, 본 연구에서 사용된 변수들의 측정도구는 개념적 타당성이 있는 것으로 나타났다.

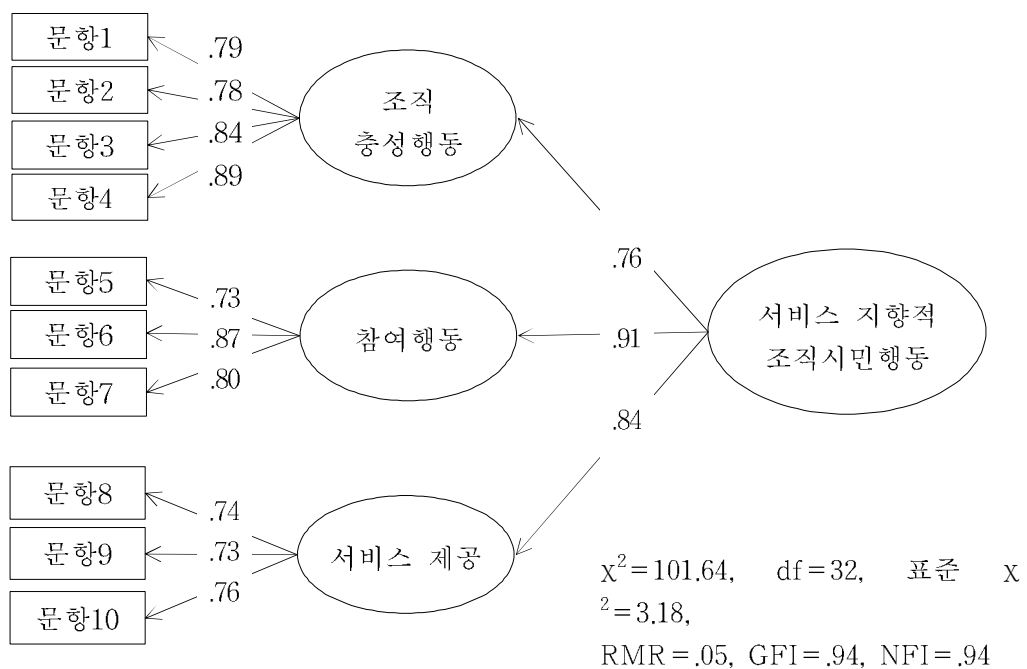
<표 5-2> 타당성 검증

구분	요인 1	요인 2	요인 3	요인4	요인5	요인6	요인7
외향성1	-.03	-.07	-.01	-.06	-.66	.03	-.12
외향성2	.02	.01	-.16	.03	-.75	.04	-.04
외향성3	-.00	.12	-.18	-.04	-.54	-.02	-.12
외향성4	.14	.21	-.21	.02	-.49	.19	.13
외향성5	.08	.14	-.09	-.10	-.46	.08	-.03
개방성1	.02	.01	-.56	.00	-.06	.18	-.06
개방성2	-.05	-.04	-.77	-.03	-.06	.07	-.01
개방성3	-.06	-.05	-.79	-.01	-.14	-.10	-.04
개방성4	.11	-.00	-.71	-.12	-.03	-.07	.07
개방성5	.14	.10	-.59	-.11	-.07	-.02	.05
성실성1	-.06	.09	-.09	-.14	.04	.54	-.08
성실성2	.10	-.06	-.15	-.05	-.00	.43	-.19
성실성3	.03	-.04	-.22	.01	.04	.67	-.19
성실성4	.15	-.02	.16	-.02	-.10	.69	.09
성실성5	.02	.01	.08	-.05	-.06	.69	.07
호감성1	.24	.03	.04	-.16	-.20	-.14	-.32
호감성2	.09	.07	.11	-.11	-.14	-.07	-.69
호감성3	.03	.15	-.09	-.11	.04	.19	-.52
호감성4	.04	.03	.03	-.15	-.08	.11	-.67
호감성5	.06	.21	-.23	-.03	-.10	.00	-.43
정서적 안정성1	.18	.63	.02	.03	.09	-.12	-.13
정서적 안정성2	-.08	.63	-.02	.01	-.10	.06	.05
정서적 안정성3	.01	.60	.01	-.00	-.01	.04	-.08
정서적 안정성4	.01	.84	.01	-.02	-.07	-.03	.10

정서적 안정성5	-.08	.79	.06	-.00	.07	.01	-.06
지식공유1	.01	.09	.01	-.72	-.05	.11	.01
지식공유2	-.05	-.05	-.01	-.84	.03	.04	-.06
지식공유3	-.03	.03	-.00	-.88	.05	.01	-.03
지식공유4	-.03	.01	-.06	-.85	.01	-.05	.04
지식공유5	.04	-.03	-.04	-.72	.02	-.00	-.10
지식공유6	.08	-.04	.05	-.74	-.00	.04	-.12
지식공유7	.15	-.01	-.12	-.43	-.18	.08	.15
서비스지향적 조직시민행동1	.69	.05	.08	-.07	-.19	-.04	.02
서비스지향적 조직시민행동2	.67	-.07	.09	-.04	-.15	.00	-.05
서비스지향적 조직시민행동3	.72	-.04	.10	-.06	-.15	-.01	-.05
서비스지향적 조직시민행동4	.79	-.02	.10	-.05	-.12	.02	-.02
서비스지향적 조직시민행동5	.59	.02	-.07	.11	.01	.14	-.14
서비스지향적 조직시민행동6	.70	-.02	-.14	.09	.12	.15	-.08
서비스지향적 조직시민행동7	.61	.01	-.16	.04	.20	.14	-.11
서비스지향적 조직시민행동8	.60	.06	-.08	-.08	.06	.06	.00
서비스지향적 조직시민행동9	.50	.09	-.09	-.18	.09	-.03	.07
서비스지향적 조직시민행동10	.50	.08	-.22	-.10	.11	.03	.07
아이겐 값	12.10	2.60	2.35	2.14	1.46	1.40	1.07
설명분산(%)	28.81	6.19	5.60	5.10	3.48	3.33	2.54
누적분산(%)	28.81	35.00	40.60	45.70	49.18	52.50	55.04

서비스지향적 조직시민행동은 단일 차원의 상위 개념으로 파악한 실증 연구(강대식·차동욱, 2004)과 3개 혹은 2개의 하위 요인으로 파악하여 실증 분석한 연구들로 구분될 수 있다(권인수 등, 2011). 본 연구는 서비스지향적 조직시민행동이 3개 요인으로 결합된 상위의 잠재요인으로 파악될 수 있는지를 확인하기 위하여 고차적 확인적 요인분석을 실시하였다. 분석 결과를 보면, 잠재적 상위요인인 서비스지향적 조직시민행동으로부터 그 구성요소인 조직 충성행동, 참여행동, 서비스 제공의 3개 하위차원들에 이르는 경로 계수는 모두 유의한 것으로 나타났다. 또한 3개 차원 각각의 측정문항들에 대한 각 차원의 경로계수들도 모두 유의한 것으로 나타났다. 모형 전체의 적합도 지수들은 $\chi^2=101.64(df=32)$, 표준 $\chi^2=3.18$, CFI=.96, TLI=.94,

GFI=.94, NFI=.94, RMR=.05 등으로 나타났다. Hair 등(2010)은 표본 크기와 모형 복잡성 등을 감안하여 적합도 지수의 기준을 차별적으로 제시하고 있다. 표본의 크기가 250개 이상이고, 측정 변수의 수가 12개 미만인 경우, CFI는 .95이상 등을 적합도 판정 기준으로 제시하고 있다. 이 기준에 비추어 보았을 때, 서비스지향적 조직시민행동의 적합도는 양호하다고 판단할 수 있다. 본 연구에서는 서비스지향적 조직시민행동을 조직 충성행동, 참여 행동, 서비스 제공으로 구성되는 지표들의 총합으로 설명되는 단일변수로 사용하였다.



〈그림 5-1〉 고차적 확인적 요인분석 결과

2. 가설 검증

1) 상관관계 분석

상관관계 분석은 연구하고자 하는 변수들 간의 관련성을 분석하기 위해 사용된다. 이는 하나의 변수가 다른 변수와 관련성이 있는지 여부와 관련성이 있다면 어느 정도의 관련성을 보이고 있는지 알아보려고 할 때 사용하는 분석 방법이다(채서일, 2000). 변수들 간의 관련성 정도는 특정 변수의 분산 중에서 다른 변수와 같이 변화하는 분산이 어느 정도 되느냐에 따라 좌우된다. 하지만, 상관계수를 통해서만 변수들 간의 관련성 존재 여부를 알아보고 실제 영향력에 대해서 예측할 수 있을 뿐이며, 인과관계는 알 수 없다.

가설의 검증에 앞서, 주요변수들 간의 상관관계를 분석하였다. 상관관계 분석을 통해 변수들간의 관련성을 파악할 수 있기 때문에 이후의 가설 검증에 대한 유용한 정보를 제공할 수 있다. 본 연구에서는 변수들간의 상호관련성을 파악하기 위해 피어슨 상관관계 분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 5-3>과 같다.

성별은 지식공유($r=-.17, p<.01$)에 부적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 여성은 지식공유와 부적인 상관관계라고 볼 수 있다. 연령은 지식공유($r=.16, p<.01$) 및 서비스지향적 조직시민행동($r=.20, p<.01$)에 정적인 상관관계가 나타났고, 직위는 지식공유($r=.15, p<.01$) 및 서비스지향적 조직시민행동($r=.23, p<.001$)에 정적인 상관관계가 나타났다. 연령이 많을수록, 직위가 높을수록, 지식공유와 서비스지향적 조직시민행동이 높게 나타날 수 있는 상관관계를 보여주고 있다. 회사유형과 서비스지향적 조직시민행동은 정적인 상관관계($r=.13, p<.05$), 재직기간과 서비스지향적 조직시민행동은 정적인 상관관계($r=.15, p<.01$)로 나타났다. 외국항공사와 서비스지향적 조직시민행동은 정적인 상관관계이고, 재직기간이 길수록, 서비스지향적 조직시민행동이 높게 나타날 수 있는 상관관계를 보여주고 있다.

지식공유와 서비스지향적 조직시민행동 간의 상관관계 결과를 보면, 지식공유와 서비스지향적 조직시민행동 간의 정적인 상관관계가 나타났다 ($r=.51, p<.001$). 지식공유가 높을수록, 서비스지향적 조직시민행동이 높을 수 있는 상관관계를 보여주고 있다.

또한 성격 특성인 외향성, 개방성, 성실성, 호감성, 정서적 안정성과 지식공유 간의 상관관계 결과를 보면, 지식공유에 대하여 외향성($r=.46, p<.001$), 개방성($r=.44, p<.001$), 성실성($r=.40, p<.001$), 호감성($r=.53, p<.001$), 정서적 안정성($r=.21, p<.001$)은 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 성격 특성이 외향성, 개방성, 성실성, 호감성, 정서적 안정성이 높을수록, 지식공유가 높을 수 있는 상관관계를 보여주고 있다.

그리고 성격 특성인 외향성, 개방성, 성실성, 호감성, 정서적 안정성과 서비스 지향적 조직시민행동 간의 상관관계 결과를 보면, 서비스지향적 조직시민행동에 대하여 외향성($r=.41, p<.001$), 개방성($r=.39, p<.001$), 성실성($r=.48, p<.001$), 호감성($r=.51, p<.001$), 정서적 안정성($r=.24, p<.001$)은 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 성격 특성이 외향성, 개방성, 성실성, 호감성, 정서적 안정성이 높을수록, 서비스지향적 조직시민행동이 높을 수 있는 상관관계가 있음을 보여주고 있다.

변수들 간의 상관관계 방향과 유의수준을 보면, 연구모형에서 예상하는 방향과 일치하고 있음을 알 수 있다.

〈표 5-3〉 변수들의 평균, 표준편차 및 상관관계 분석결과

구분	평균	표준 편차	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. 성별	.91	.28															
2. 연령	29.02	4.35	-.10														
3. 결혼여부	.21	.41	.05	.57***													
4. 학력	1.88	.44	-.03	.15**	.02												
5. 직위	1.35	.74	.00	.58***	.45***	.10											
6. 고용형태	.21	.40	-.05	-.31***	-.23***	-.08	-.22***										
7. 입사형태	.10	.30	-.02	.36***	.26***	-.01	.26***	-.09									
8. 회사유형	.22	.41	.10	-.06	-.10	-.00	-.12*	.15**	.04								
9. 재직기간	45.26	45.06	.02	.82***	.58***	.09	.63***	-.33***	.21***	-.19**							
10. 외향성	4.96	.83	-.18**	-.01	-.05	-.08	-.01	.03	.00	.11	-.04						
11. 개방성	4.89	1.03	-.14*	-.05	-.12*	-.01	-.00	-.00	-.00	.04	-.05	.48***					
12. 성실성	5.08	.76	-.14*	.14*	-.03	-.00	.13*	.03	.05	.19**	.09	.35***	.37***				
13. 호감성	4.96	.84	-.10	.13*	.05	.02	.19**	.01	.05	.08	.15*	.49***	.35***	.37***			
14. 정서적 안정성	4.77	1.11	-.16**	.06	.10	-.13*	.10	.13*	.09	.11	.01	.30***	.20**	.13*	.38***		
15. 지식공유	4.85	.88	-.17**	.16**	-.03	.03	.15**	-.05	.05	.04	.11	.46***	.44***	.40***	.53***	.21***	
16. 서비스지향적 OCB	4.78	.78	-.08	.20**	.01	.07	.23***	.07	.10	.13*	.15**	.41***	.39***	.48***	.51***	.24***	.51***

N=302, * : p < .05, ** : p < .01, *** : p < .001

주) 성별은 남자=0, 여자=1, 연령은 년 단위, 결혼여부는 미혼=0, 기혼=1, 학력은 전문대졸=1, 대졸=2, 석사=3, 직위는 승무원=1, 부사무장=2, 사무장=3, 선임사무장 이상=4, 고용형태는 정규직=0, 비정규직=1, 입사형태는 신입입사=0, 경력입사=1, 회사유형은 국내항공사=0, 외국항공사=1, 재직기간은 개월 단위임.

2) 가설검증

① 지식공유와 서비스지향적 조직시민행동간의 영향관계

가설 1은 ‘지식공유는 서비스지향적 조직시민행동에 정적인 영향을 줄 것이다.’ 이러한 가설검증에 앞서, 변수들 간의 다중공선성을 줄이기 위하여 모든 예측변수들을 표준화시켰다. 이를 검증하기 위하여 서비스 지향적 조직시민행동을 종속변수로 하고, 인구통계변수인 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 직위, 고용형태, 입사형태, 회사유형, 재직기간을 통제한 후, 지식공유를 독립변수로 하는 다중회귀분석을 실시하였다.

<표 5-4>를 보면, 지식공유는 서비스지향적 조직시민행동에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다($\beta=.47, p<.001$). 이는 지식공유가 높을수록, 서비스지향적 조직시민행동이 높아지는 것으로 나타났다. 가설 1은 지지되었다.

<표 5-4> 지식공유와 서비스지향적 조직시민행동간의 영향관계

구분		서비스지향적 조직시민행동	
		Step1	Step2
통제 변수	성별(남자=0, 여자=1)	-.06	.01
	연령	.13	.06
	결혼여부(미혼=0, 기혼=1)	-.16*	-.08
	학력_대졸	.04	.04
	학력_석사	.02	.03
	직위_부사무장	.06	.02
	직위_사무장	.19**	.14*
	직위_선임 사무장 이상	.14*	.09
	고용형태(정규직=0, 비정규직=1)	.12*	.13*
	입사형태(신입입사=0, 경력입사=1)	.03	.03
	회사유형(국내항공사=0, 외국항공사=1)	.15*	.12*
	재직기간	.05	.07
	지식공유		.47***
R ²		.13	.33
ΔR^2			.20***

Adj R ²	.09	.29
F	3.44***	10.63***

N=264, * : p < .05, ** : p < .01, *** : p < .001

주) 연령은 연(岫) 단위이고, 학력은 전문대졸을 기준으로 대졸의 값, 석사의 값이고, 직위는 승무원을 기준으로 부사무장의 값, 사무장의 값, 선임 사무장의 값이고, 재직기간은 개월 단위임.

② 성격특성과 지식공유 간의 영향관계

가설 2는 ‘성격특성은 지식공유에 정적인 영향을 줄 것이다.’라고 설정되었고, 구체적인 가설을 보면, 가설 2-1은 ‘외향성은 지식공유에 정적인 영향을 줄 것이다.’, 가설 2-2는 ‘개방성은 지식공유에 정적인 영향을 줄 것이다.’, 가설 2-3은 ‘성실성은 지식공유에 정적인 영향을 줄 것이다.’, 가설 2-4는 ‘호감성은 지식공유에 정적인 영향을 줄 것이다.’, 가설 2-5는 ‘정서적 안정성은 지식공유에 정적인 영향을 줄 것이다.’라고 설정되었다. 이를 검증하기 위하여 지식공유를 종속변수로 하고, 인구통계변수인 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 직위, 고용형태, 입사형태, 회사유형, 재직기간을 통제한 후, 성격특성인 외향성, 개방성, 성실성, 호감성, 정서적 안정성을 독립변수로 하는 다중회귀분석을 실시하였다.

<표 5-5>를 보면, 지식공유에 대해 외향성($\beta=.17$, $p<.01$), 개방성($\beta=.20$, $p<.001$), 성실성($\beta=.12$, $p<.05$), 호감성($\beta=.32$, $p<.001$)은 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 외향성, 개방성, 성실성, 호감성이 높을수록, 지식공유가 높아지는 것으로 나타났다. 가설 2-1, 2-2, 2-3, 2-4는 지지되었다. 하지만 정서적 안정성은 지식공유에 유의하지 않는 영향을 주는 것으로 나타났다($\beta=-.17$). 정서적 안정성은 지식공유에 영향을 주지 않는다고 볼 수 있다. 따라서 가설 2-5는 지지되지 않았다.

〈표 5-5〉 성격특성과 지식공유간의 영향관계

구분		지식공유	
		Step1	Step2
통제 변수	성별(남자=0, 여자=1)	-.15*	-.04
	연령	.16	.18
	결혼여부(미혼=0, 기혼=1)	-.17*	-.10
	학력_대졸	-.00	.03
	학력_석사	-.03	-.01
	직위_부사무장	.09	.04
	직위_사무장	.11	.05
	직위_선임 사무장 이상	.11	.03
	고용형태(정규직=0, 비정규직=1)	-.03	-.03
	입사형태(신입입사=0, 경력입사=1)	-.00	-.01
	회사유형(국내 항공사=0, 외국 항공사=1)	.07	-.03
	재직기간	-.03	-.08
독립 변수	외향성		.17**
	개방성		.20***
	성실성		.12*
	호감성		.32***
	정서적 안정성		-.02
R ²		.09	.42
ΔR ²			.33***
Adj R ²		.05	.38
F		2.26*	11.89***

N=302, * : p < .05, ** : p < .01, *** : p < .001

주) 연령은 년 단위이고, 학력은 전문대졸을 기준으로 대졸의 값, 석사의 값이고, 직위는 승무원을 기준으로 부사무장의 값, 사무장의 값, 선임 사무장의 값이고, 재직기간은 월 단위임.

③ 성격특성과 서비스지향적 조직시민행동간의 관계에서 지식공유의 매개효과

가설 3는 ‘성격특성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유는 정적인 매개역할을 할 것이다.’라고 설정되었고, 구체적인 가설을 보면, 가설 3-1은 ‘외향성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유는 정적인 매개역할을 할 것이다.’, 가설 3-2는 ‘개방성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유는 정적인 매개역할을 할 것이다.’, 가설 3-3은 ‘성실성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유는 정적인 매개역할을 할 것이다.’, 가설 3-4는 ‘호감성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유는 정적인 매개역할을 할 것이다.’, 가설 3-5는 ‘정서적 안정성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유는 정적인 매개역할을 할 것이다.’라고 설정되었다.

매개효과 검증은 Baron과 Kenney(1986)가 제시한 3단계 매개회귀 분석방식을 사용하였다. 1단계는 매개변수에 대한 독립변수의 회귀방정식을 분석하는 것이다. 2단계는 종속변수에 대한 독립변수의 회귀방정식을 분석하는 것이다. 3단계는 종속변수에 대한 독립변수와 매개변수를 동시에 투입한 회귀방정식을 분석하는 것이다. 매개효과 검증은 3단계 회귀방정식에서 종속변수에 대한 독립변수의 영향이 2단계 회귀방정식의 종속변수에 대한 독립변수의 영향보다 적거나, 전혀 없어야 한다는 논리에 따랐다.

<표 5-5>을 보면, 1단계에서 지식공유에 대해 외향성($\beta=.17, p<.01$), 개방성($\beta=.20, p<.001$), 성실성($\beta=.12, p<.05$), 호감성($\beta=.32, p<.001$)은 정적인 영향을 미치는 반면, 정서적 안정성은 유의하지 않는 영향을 주는 것으로 나타났다($\beta=-.17$). <표 5-6>을 보면, 2단계에서 서비스지향적 조직시민행동에 대해 외향성($\beta=.13, p<.05$), 개방성($\beta=.15, p<.01$), 성실성($\beta=.25, p<.001$), 호감성($\beta=.26, p<.001$)은 정적인 영향을 미치는 반면, 정서적 안정성은 유의하지 않는 영향을 주는 것으로 나타났다($\beta=.03$). 3단계에서 서비스

지향적 조직시민행동에 대해 매개변인인 지식공유($\beta=.20, p<.01$)에 정적인 영향을 주는 동시에 개방성($\beta=.11, p<.05$), 성실성($\beta=.22, p<.001$), 호감성($\beta=.19, p<.01$)은 정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 반면, 외향성($\beta=.09$), 정서적 안정성($\beta=.03$)은 유의하지 않는 영향을 주는 것으로 나타났다.

가설 3-1의 매개효과를 검증해 보면, 2단계에서 서비스지향적 조직시민행동에 대해 외향성($\beta=.13, p<.05$)은 정적인 영향을 주는 것으로 나타났고, 3단계에서 서비스지향적 조직시민행동에 대해 독립변수인 외향성과 매개변수인 지식공유를 동시에 투입한 결과 서비스지향적 조직시민행동에 대한 외향성($\beta=.13, p<.05 \rightarrow \beta=.09$)의 영향력은 없는 것으로 나타났고, 지식공유($\beta=.20, p<.01$)는 유의한 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 외향성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유는 완전 매개역할을 수행하는 것으로 나타났다(Sobel $Z=2.19, p<.05$). 즉 외향성은 지식공유를 향상시키고, 이러한 과정을 통해서만 서비스지향적 조직시민행동이 향상되는 것으로 나타났다. 가설 3-1은 지지되었다.

가설 3-2의 매개효과를 검증해 보면, 2단계에서 서비스지향적 조직시민행동에 대해 개방성($\beta=.15, p<.01$)은 정적인 영향을 주는 것으로 나타났고, 3단계에서 서비스지향적 조직시민행동에 대해 독립변수인 개방성과 매개변수인 지식공유를 동시에 투입한 결과 서비스지향적 조직시민행동에 대한 개방성($\beta=.15, p<.01 \rightarrow \beta=.11, p<.05$)의 영향력은 감소하는 것으로 나타났고, 지식공유($\beta=.20, p<.01$)는 유의한 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 개방성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유는 부분 매개역할을 수행하는 것으로 나타났다(Sobel $Z=2.48, p<.05$). 즉 개방성은 서비스지향적 조직시민행동을 직접적으로 향상시킬 뿐만 아니라, 개방성은 지식공유를 향상시키고, 이를 통해 서비스지향적 조직시민행동이 향상되는 것으로 나타났다. 가설 3-2는 지지되었다.

가설 3-3의 매개효과를 검증해 보면, 2단계에서 서비스지향적 조직시민행동에 대해 성실성($\beta=.25, p<.001$)은 정적인 영향을 주는 것으로 나타났고,

3단계에서 서비스지향적 조직시민행동에 대해 독립변수인 성실성과 매개변수인 지식공유를 동시에 투입한 결과 서비스지향적 조직시민행동에 대한 성실성($\beta=.25, p<.001 \rightarrow \beta=.22, p<.001$)의 영향력은 감소하는 것으로 나타났고, 지식공유($\beta=.20, p<.01$)는 유의한 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 성실성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유는 부분 매개역할을 수행하는 것으로 나타났다(Sobel $Z=1.86, p<.10$). 단 $p<.10$ 수준으로 성실성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유가 부분적으로 매개효과가 있는 것으로 볼 수 있다. 성실성은 서비스지향적 조직시민행동을 직접적으로 향상시킬 뿐만 아니라, 성실성은 지식공유를 향상시키고, 이를 통해 서비스지향적 조직시민행동이 향상되는 것으로 나타났다. 가설 3-3는 지지되었다.

가설 3-4의 매개효과를 검증해 보면, 2단계에서 서비스지향적 조직시민행동에 대해 호감성($\beta=.26, p<.001$)은 정적인 영향을 주는 것으로 나타났고, 3단계에서 서비스지향적 조직시민행동에 대해 독립변수인 호감성과 매개변수인 지식공유를 동시에 투입한 결과 서비스지향적 조직시민행동에 대한 호감성($\beta=.25, p<.001 \rightarrow \beta=.19, p<.01$)의 영향력은 감소하는 것으로 나타났고, 지식공유($\beta=.20, p<.01$)는 유의한 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 호감성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유는 부분 매개역할을 수행하는 것으로 나타났다(Sobel $Z=2.90, p<.01$). 즉 호감성은 서비스지향적 조직시민행동을 직접적으로 향상시킬 뿐만 아니라, 호감성은 지식공유를 향상시키고, 이를 통해 서비스지향적 조직시민행동이 향상되는 것으로 나타났다. 가설 3-4는 지지되었다.

가설 3-5의 매개효과를 검증해 보면, 2단계에서 서비스지향적 조직시민행동에 대해 정서적 안정성($\beta=.03$)은 유의하지 않는 영향을 주는 것으로 나타났다. 매개효과 검증 절차를 더 이상 진행할 필요가 없으며, 가설 3-5는 지지되지 않았다. 따라서 가설 3-1, 3-2, 3-3, 3-4는 지지된 반면, 가설 3-5는 지지되지 않았다.

〈표 5-6〉 성격특성과 서비스지향적 조직시민행동간의 관계에서 지식공유의 매개 효과

구분		서비스지향적 조직시민행동		
		Step1	Step2	Step3
통제 변수	성별(남자=0, 여자=1)	-.06	.05	.06
	연령	.13	.12	.09
	결혼여부(미혼=0, 기혼=1)	-.16*	-.09	-.07
	학력_대졸	.04	.07	.06
	학력_석사	.02	.04	.04
	직위_부사무장	.06	.00	-.01
	직위_사무장	.19**	.13*	.12*
	직위_선임 사무장 이상	.14*	.05	.04
	고용형태(정규직=0, 비정규직=1)	.12*	.11*	.11
	입사형태(신입입사=0, 경력입사=1)	.03	.03	.03
	회사유형(국내항공사=0, 외국항공사=1)	.15*	.04	.04
	재직기간	.05	.02	.04
독립 변수	외향성		.13*	.09
	개방성		.15**	.11*
	성실성		.25***	.22***
	호감성		.26***	.19**
	정서적 안정성		.03	.03
매개 변수	지식공유			.20**
R ²		.13	.43	.46
ΔR ²			.31***	.02**
Adj R ²		.09	.40	.42
F		3.44***	12.71***	13.12***

N=302, * : p < .05, ** : p < .01, *** : p < .001

주) 연령은 연 단위이고, 학력은 전문대졸을 기준으로 대졸의 값, 석사의 값이고, 직위는 승무원을 기준으로 부사무장의 값, 사무장의 값, 선임 사무장의 값이고 재직 기간은 개월 단위임.

④ 추가분석

정서적 안정성은 지식공유, 서비스지향적 조직시민 행동에 유의하지 않는

영향을 주는 것으로 나타나, 가설 2-5와 가설 3-5는 지지되지 않았다. 하지만 정서적 안정성과 지식공유 간의 상관관계($r=.21, p<.001$), 정서적 안정성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 상관관계($r=.24, p<.001$)은 정적인 상관관계를 보이는 것으로 나타났다.

하지만, 다중회귀분석에 투입되면서, 성격특성인 외향성, 개방성, 성실성, 호감성 등과 동시에 투입되었을 때, 정서적 안정성은 매개변수인 지식공유, 종속변수인 서비스지향적 조직시민행동에 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이는 독립변수들 간의 간섭에 의한 효과로 판단된다. 외향성, 개방성, 성실성, 호감성과 지식공유 및 서비스지향적 조직시민행동 간의 상관관계는 .39 ~ .53으로 나타난 반면, 정서적 안정성은 .21 및 .24의 상관관계를 보이고 있다.

단순회귀분석을 실시해 본 결과, <표 5-7>을 보면, 1단계에서 정서적 안정성은 지식공유에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다($\beta=.20, p<.01$). 2단계에서 정서적 안정성은 서비스지향적 조직시민행동에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다($\beta=.21, p<.001$), 3단계에서 서비스지향적 조직시민행동에 대해 매개변수인 지식공유($\beta=.44, p<.001$)에 정적인 영향을 주는 동시에 정서적 안정성($\beta=.12, p<.05$)은 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다.

매개효과를 검증해 보면, 2단계에서 서비스지향적 조직시민행동에 대해 정서적 안정성($\beta=.21, p<.001$)은 정적인 영향을 주는 것으로 나타났고, 3단계에서 서비스지향적 조직시민행동에 대해 독립변수인 정서적 안정성과 매개변수인 지식공유를 동시에 투입한 결과 서비스지향적 조직시민행동에 대한 정서적 안정성($\beta=.21, p<.001 \rightarrow \beta=.12, p<.05$)의 영향력은 감소하는 것으로 나타났고, 지식공유($\beta=.44, p<.001$)는 유의한 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 정서적 안정성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유는 부분 매개역할을 수행하는 것으로 나타났다(Sobel $Z=3.12, p<.01$). 즉 정서적 안정성은 지식공유를 향상시키고, 이러한 과정을 통해서만 서비스지향적 조직시민행동이 향상되는 것으로 나타났다. 따라서

정서적 안정성의 지식공유 및 서비스지향적 조직시민행동의 유의하지 않은 영향은 다른 성격특성과의 관계에서 영향력의 크기가 작아서 나타나는 현상이라고 볼 수 있다.

〈표 5-7〉 정서적 안정성과 서비스지향적 조직시민행동간의 관계에서 지식공유의 매개효과

구분		지식공유		서비스지향적 조직시민행동		
		Step 1	Step2	Step3	Step4	Step5
통제 변수	성별(남자=0, 여자=1)	-.15*	-.12*	-.06	-.03	.03
	연령	.16	.15	.13	.13	.06
	결혼여부(미혼=0, 기혼=1)	-.17*	-.20**	-.16*	-.19**	-.10
	학력_대졸	-.00	.03	.04	.07	.05
	학력_석사	-.03	-.01	.02	.04	.04
	직위_부사무장	.09	.08	.06	.06	.02
	직위_사무장	.11	.09	.19**	.17**	.13*
	직위_선임 사무장 이상	.11	.09	.14*	.12	.07
	고용형태(정규직=0, 비정규직=1)	-.03	-.06	.12*	.09*	.12*
	입사형태(신입입사=0, 경력입사=1)	-.00	-.01	.03	.02	.03
	회사유형(국내항공사=0, 외국항공사=1)	.07	.04	.15*	.12*	.11*
	재직기간	-.03	-.01	.05	.08	.08
독립변수	정서적 안정성		.20**		.21***	.12*
매개변수	지식공유					.44***
R ²		.09	.12	.13	.16	.34
ΔR ²			.03**		.04***	.17***
Adj R ²		.05	.08	.09	.13	.30
F		2.26*	3.02***	3.44***	4.29***	10.38***

N=302, * : p < .05, ** : p < .01, *** : p < .001

주) 연령은 연 단위이고, 학력은 전문대졸을 기준으로 대졸의 값, 석사의 값이고, 직위는 승무원을 기준으로 부사무장의 값, 사무장의 값, 선임 사무장의 값이고, 재직기간은 개월 단위임.

Ⅵ. 연구결과

1. 연구결과 요약

본 연구는 항공사 객실 승무원을 대상으로 성격특성이 서비스지향적 조직시민행동에 미치는 과정에 대해서 살펴보기 위해서, 지식공유가 서비스지향적 조직시민행동에 미치는 영향, 성격특성인 외향성, 개방성, 성실성, 호감성, 정서적 안정성이 지식공유에 미치는 영향, 성격특성인 외향성, 개방성, 성실성, 호감성, 정서적 안정성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유의 매개효과에 대하여 분석하였다. 전체 결과는 <표 6-1>에 정리하였다. 각 부분별로 연구 결과를 살펴보면 다음과 같다.

<표 6-1> 연구결과 요약

가설	독립 변수	매개 변수	종속 변수	연구결과	지지 여부
가설1		지식공유	서비스지향적 조직시민행동	정적 영향($\beta = .47^{***}$)	○
가설2-1	외향성	지식공유		정적 영향($\beta = .17^{**}$)	○
가설2-2	개방성	지식공유		정적 영향($\beta = .20^{***}$)	○
가설2-3	성실성	지식공유		정적 영향($\beta = .12^*$)	○
가설2-4	호감성	지식공유		정적 영향($\beta = .32^{***}$)	○
가설2-5	정서적 안정성	지식공유		유의하지 않은 영향($-.02$)	×
가설3-1	외향성	지식공유	서비스지향적 조직시민행동	정적 매개효과: 지식공유($\beta = .20^{**}$) 외향성($\beta = .13^* \rightarrow \beta = .09$)	○
가설3-2	개방성	지식공유	서비스지향적 조직시민행동	정적 매개효과: 지식공유($\beta = .20^{**}$) 개방성($\beta = .15^{**} \rightarrow \beta = .11^*$)	○
가설3-3	성실성	지식공유	서비스지향적 조직시민행동	정적 매개효과: 지식공유($\beta = .20^{**}$) 성실성($\beta = .25^{***} \rightarrow \beta = .22^{***}$)	○
가설3-4	호감성	지식공유	서비스지향적 조직시민행동	정적 매개효과: 지식공유($\beta = .20^{**}$) 호감성($\beta = .25^{***} \rightarrow \beta = .19^{**}$)	○
가설3-5	정서적 안정성	지식공유	서비스지향적 조직시민행동	유의하지 않은 매개효과	×

1) 지식공유와 서비스지향적 조직시민행동간의 관계

가설 1은 지식공유와 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계를 살펴보는 것이었다. 검증결과, 지식공유는 서비스지향적 조직시민행동에 정적인 영향을 미쳤으며, 약 33%의 설명력을 보였다. 이러한 결과는 지식공유와 서비스지향적 조직시민행동은 밀접한 영향력이 있고, 지식공유는 서비스지향적 조직시민행동의 중요한 요인임을 의미한다.

2) 성격특성과 지식공유간의 관계

가설 2는 성격특성과 지식공유 간의 관계를 살펴보는 것이며, 구체적으로 가설 2-1은 외향성과 지식공유 간의 관계, 가설 2-2는 개방성과 지식공유 간의 관계, 가설 2-3은 성실성과 지식공유 간의 관계, 가설 2-4는 호감성과 지식공유 간의 관계, 가설 2-5는 정서적 안정성과 지식공유 간의 관계를 살펴보는 것이었다. 검증 결과, 외향성, 개방성, 성실성, 호감성은 지식공유에 정적인 영향을 미쳤으며, 약 42%의 설명력을 보였다. 이러한 결과는 외향성, 개방성, 성실성, 호감성 등의 성격 특성이 지식공유에 중요한 요인임을 의미한다고 볼 수 있다. 또한 정서적 안정성은 다른 성격 특성의 간섭효과에 의하여, 지식공유행동에 유의하지 않는 영향을 주는 것으로 나타났으며, 정서적 안정성만을 독립변수로 하는 통계분석에서는 지식공유에 유의한 영향을 주는 성격 특성임을 확인할 수 있었다. 따라서 정서적 안정성도 간과되어서는 안 되는 요인임을 확인할 수 있었다.

3) 성격특성과 서비스지향적 조직시민행동간의 관계에서 지식공유의 매개역할

가설 3은 성격특성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유

의 매개역할을 살펴보는 것이며, 구체적으로 가설 3-1은 외향성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유의 매개역할, 가설 3-2는 개방성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유의 매개역할, 가설 3-3은 성실성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유의 매개역할, 가설 3-4는 호감성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유의 매개역할, 가설 3-5는 정서적 안정성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유의 매개역할을 살펴보는 것이었다. 검증 결과, 외향성, 개방성, 성실성, 호감성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유는 정적인 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 또한, 외향성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유는 완전 매개역할을 하는 것으로 나타났고, 개방성, 성실성, 호감성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유는 부분 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 따라서 성격특성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유는 중요한 프로세스 요인임을 확인할 수 있었다. 그리고 정서적 안정성은 다른 성격 특성의 간섭효과에 의하여, 정서적 안정성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유의 매개역할이 유의하지 않는 영향을 주는 것으로 나타났다. 정서적 안정성만을 독립변수로 하는 통계분석에서는 정서적 안정성과 서비스지향적 조직시민행동 간의 관계에서 지식공유는 부분 매개효과가 나타났다. 따라서 정서적 안정성이 서비스지향적 조직시민행동에 미치는 영향에서 지식공유가 간과되어서는 안 되는 중요한 프로세스 요인이라 할 수 있다.

2. 시사점

본 연구의 시사점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 서비스지향적 조직시민행동을 상대적으로 명확하게 보여줄 수 있는 항공사 객실승무원을 대상으로 실증 분석하였다는 데 의의가 있다.

둘째, 본 연구는 서비스지향적 조직시민행동의 선행요인으로 지식공유를 실증 분석하였다는 데 학문적 의의가 있다. 기존 연구들은 서비스지향적 조직시민행동의 선행요인으로 일반적인 인지적 능력 및 상사의 리더십 등을 규명하였다(정희범, 2008; 이규만 등, 2006). 또한, 서비스지향적 조직시민행동의 선행요인으로 성격특성을 규명하였다는데 의의가 있다.

성격특성에 따라 서비스지향적 조직시민행동에 영향을 미친다는 연구결과를 바탕으로 서비스지향적 조직시민행동에서 종사자의 성격특성이 강조되고 있다(김한신, 2004). 이에 본 연구는 다른사람과 구분되는 개인을 특징짓는 사고, 감정 및 행동 등인 성격특성을 서비스지향적 조직시민행동의 선행요인으로 규명하였다.

셋째, 본 연구는 성격특성과 서비스지향적 조직시민행동간의 관계에서 매개역할로 지식공유를 제시하고, 이를 실증 분석하였다는 데 의의가 있다. 기존 연구들은 매개역할로 고객지식(정희범, 2008), 조직공정성(강대석 등, 2004)등을 규명하였다. 본 연구는 성격특성에 따라 지식공유가 높아질수록, 서비스지향적 조직시민행동에 미치는 영향을 분석하였다. 연구결과, 성격특성에 따른 서비스지향적 조직시민행동과의 관계에서 매개효과가 있다는 결과가 제시 되었다.

서비스지향적 조직시민행동에 영향을 주는 성격 특성과 지식 공유의 매개요인은 일반적인 기업 조직에서도 나타나는 보편적인 현상으로 볼 수 있다. 따라서 본 연구결과를 토대로, 조직관리 차원에서의 일반적인 시사점을 제공할 수 있다고 보았다.

본 연구의 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 조직 및 팀장은 서비스지

향적 조직시민행동을 향상시키기 위하여, 구성원들의 성격 특성 중에서 외향성, 개방성, 성실성, 호감성이 높은 사람을 선발하고 이들을 대상으로 교육훈련을 시킬 필요가 있다.

둘째, 성격특성과 서비스 지향적 조직시민행동의 관계에서 지식 공유의 매개 역할이 긍정적인 영향을 보이는 것으로 나타났다. 따라서 조직 구성원들의 서비스 지향적 조직시민행동을 높이려면, 조직 및 팀장은 구성원 간의 지식 공유를 높이는 방안을 강구하여야 하며, 구성원들의 다양한 의견을 수렴하고 실현시킬 수 있는 특성 등을 조성하여야 한다.

3. 한계점 및 향후 연구 방향

본 연구는 앞서 제시한 시사점과 더불어 다음과 같은 몇 가지의 한계를 가지고 있다. 첫째, 본 연구는 항공사 객실승무원들을 대상으로 특정하여 자료를 수집하였다. 이러한 표본의 특성은 연구 결과의 일반화와 적용에 한계가 있을 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 다른 산업에 대해서도 조사하며, 다른 문화권을 대상으로 한 연구도 이루어져야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 설문지법을 사용한 횡단적 연구이며, 동일 방법 사용에 따른 문제가 있을 수 있다. 추후 연구에서는 종단적 연구와 질적 연구도 고려해서 인과관계를 보다 명확하게 규명할 필요가 있다.

셋째, 본 연구는 지식 공유의 매개 효과를 실증 분석하였다. 지식 활동의 핵심으로 지식 공유가 제시되고 있지만, 지식 활동은 다양한 프로세스를 가지고 있으므로, 지식 획득, 소화, 변환, 활용의 프로세스를 모두 고려해야 할 것으로 보인다.

마지막으로, 서비스지향적 조직시민행동은 성격 특성에 의해 영향을 받을 것이다. 비록 본 연구에서는 서비스지향적 조직시민행동의 선행 요인에 초점을 맞추고 있지만, 추후 연구에서는 개인, 집단 및 조직 수준의 선행요인의 상호 영향관계를 규명하는 연구가 이루어져야 할 것으로 기대한다.

참고문헌

- 강대석·차동욱, 2004. 조직공정성, LMX의 질 및 심리적 임파워먼트가 서비스 지향적 조직시민행동에 미치는 영향. *인사관리연구*, 28(1): 263-287.
- 권업·김규정, 2002. 종업원의 감정반응(PAD), 애착행위, 지식공유 및 신제품 혁신성간의 상호작용(reciprocal effect)에 관한 연구. *경영학연구*, 31(4): 1039-1068.
- 권인수·최명철·서문교, 2011. 조직지원인식이 서비스 지향적 조직시민행동에 미치는 영향. *연세경영연구*, 48(2): 243-267.
- 권중식, 2012. 호텔 주방 관리자의 윤리적 리더십이 LMX 결과 조직시민행동에 미치는 영향. 영산대학교 석사학위논문.
- 김경재·정범구, 2008. 지적자본이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구: 심리자본의 조절효과를 중심으로. *생산성논집*, 22(1): 25-47.
- 김도경, 2004. 서비스 기업의 혁신. *과학기술정책*, (150): 78-86.
- 김동주·김영목·황승배·김영완, 2012. 공정성 인식이 조직 구성원들의 혁신적 행동에 미치는 영향: 지식공유의 매개효과를 중심으로. *기업경영연구*, 19(2): 237-258.
- 김미숙·홍관수, 2014. 서비스 기업의 조직공정성, 사회자본, 지식공유 및 혁신행동의 관계에 관한 연구. *기업경영연구*, 55(단일호): 15-33.
- 김석영·전희원, 2008. 호텔종사원의 개인성격이 직무몰입과 경력몰입에 미치는 영향. *관광연구*, 23(2): 239-257.
- 김주희·유성호·김영걸, 2003. 지식관리시스템 성과에 영향을 미치는 요인에 관한 탐색적 사례 연구. *경영과학*, 20(1): 1-23.
- 김한신, 2004. 호텔 종사원의 성격특성이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구: 성격의 5요인을 중심으로. 경기대학교 석사학위논문.
- 김해룡·김정자, 2013. Big5 성격이 조직시민행동에 미치는 영향. *대한경영학회지*, 26(6): 1449-1474.
- 김홍일·윤지환·공효순, 2007. 서비스접점 속성이 호텔 이미지 및 브랜드 애호도에 미치는 영향. *호텔경영학연구*, 16(3): 65-80.
- 박문수·문형구, 2004. 집단간 지식공유의 영향요인에 관한 연구. *지식경영연구*, 5(2): 1-23.
- 박미선·신홍철, 2011. 호텔 종사원의 성격 유형, 감성지능, 심리적 웰빙, 직무성과 간의 관계 분석. *서비스경영학회지*, 12(3): 57-86.
- 박영배·김명숙, 1999. 병원조직에서 직무특성이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. *인사관리연구*, 23(1): 221-246.

- 박혜정·김미주·김영미, 2009. 항공사 객실팀의 조직분위기, 팀승무원의 조직몰입, 조직시민행동이 서비스수행에 미치는 영향 연구. *관광연구*, 24(5): 149-173
- 박희태·이수진·손승연·김석영·윤석화, 2011. 조직 공정성이 구성원의 지식공유에 미치는 영향. *경영학연구*, 40(2): 485-521.
- 백윤정·김은실, 2008. 실행공동체 (CoP) 내 지식공유의 영향요인: 구조적 특성과 관계적 특성의 조절효과를 중심으로. *지식경영연구*, 9(2): 63-86.
- 서승원·우종필, 2008. 서비스기업의 내부마케팅지향성, 시장지향성, 그리고 공급자와의 관계마케팅지향성이 사업성과에 미치는 영향. *서비스경영학회지*, 9(4): 1-34.
- 서효민·김성호·윤승호, 2013. 스포츠센터 강사들의 지식공유와 혁신행동의 관계에서 다차원적 조직몰입의 조절효과 분석. *한국스포츠 산업경영학회지*, 18(1): 45-58.
- 신원무, 1998. *경영 혁신에 있어 효과적인 지식 전파의 조건에 관한 연구*. 연세대학교 박사학위논문.
- 신희천·윤성민, 2013. 행복증진을 위한 개입 활동들의 효과에 영향을 미치는 성격 5요인의 역할 탐색. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 25(2): 275-308.
- 안종희, 2011. *조직특성과 서비스지향적 조직시민행동의 관계에 대한연구: 특성의 매개효과를 중심으로*. 충남대학교 박사학위논문.
- 유태용·민병모, 2001. 다양한 장면에서 수행을 예측하기 위한 5 요인 성격모델의 사용가능성과 한계: 국내 연구결과의 통합분석. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 14(2): 115-134.
- 이연숙, 2014. *국내항공사의 조직공정성이 LMX의 질, 임파워먼트 및 서비스지향적 조직시민행동에 미치는 영향*. 계명대학교 석사학위논문.
- 이규만·전경철, 2006. 외식산업 관리자의 리더십과 절차공정성 및 서비스지향적 조직시민행동의 관계. *외식경영연구*, 9(3): 197-218.
- 이영희·박혜윤, 2005. 항공사 객실승무원의 임파워먼트와 조직몰입, 이직의도 연구: 국적항공사 객실승무원을 대상으로. *한국항공경영학회지*, 3(1): 65-83
- 이채은·이진영, 2010. 호텔직원의 Big 5 성격요인, 직무몰입 및 고객지향성간의 영향관계. *한국콘텐츠학회논문지*, 10(7): 386-395.
- 이태규·윤희현, 2008. *외식창업자의 성격특성이 고객지향성, 직무만족 및 고객성공에 미치는 영향*. 한국호텔외식경영학회 학술발표논문집.
- 이향수, 2005. 정부조직 지식관리활동 영향요인에 관한 연구. *한국행정학보*, 39(4): 273-298.
- 이형주·최계봉, 2008. 호텔 종업원의 성격특성이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구. *마케팅연구*, 23(3): 117-140.
- 이홍재·변찬복, 2014. KMS 품질요인, 지식공유, 서비스 혁신행동 간의 영향관계. *GRI 연구논총*, 16(1): 29-56.

- 이희석·장유신·최병구, 1999. 지식경영 전략의 기업성과에의 영향 분석. *한국지능정보시스템학회논문지*, 5(2): 99-120
- 정동섭, 2014. 조선해양산업의 전략적 파트너기업간의 협력이 지식이전에 미치는 영향. *해양정책연구*, 29(2): 333-362.
- 정동섭·배범수·김학수, 2014. 팀장의 변혁적 리더십이 개인 적응성과에 미치는 영향: 팀 지식공유, 개인 지식획득의 교차수준의 매개관계를 중심으로. *인사조직연구*, 22(2): 99-142.
- 정희범, 2008. *종업원의 직무태도, 퍼스낼리티, 고객지식이 서비스지향적 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구*. 충남대학교 석사학위논문.
- 조진현·김정균·최병구·이희석, 2002. 조직 구성원 신뢰의 지식공유에 대한 영향 분석. *지식경영연구*, 3(1): 19-39
- 진대선, 2007. *개인과 집단의 지식경영 활동의 선행요인과 결과에 관한 연구*. 숭실대학교 박사학위논문.
- 채서일, 2000. *사회과학 조사방법론*. 학현사.
- 채서일, 2003. *사회과학 조사방법론*. 학현사.
- 최미나·유영만, 2003. 지식창출 및 공유전략으로서의 실행공동체 발전과정에 관한 사례연구. *교육정보미디어연구*, 9(4): 177-208.
- 최호진, 2005. 한국 공무원 지식공유 행위의 영향요인 분석. *한국행정학보*, 39(1): 171-193.
- 허선영, 2010. *미용실 종사자의 성격특성이 서비스 지향성과 직무만족에 미치는 영향*. 서경대학교 석사학위논문.
- 황봉취·조경희, 2004. *여행사 종사원 성격과 조직성과간의 관계*. 국제관광학술발표논문집.
- Alavi, M., & Leidner, D. E. 2001. Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*, 107-136.
- Allee, V. 1997. 12 principles of knowledge management. *Training & Development*, 51(11): 71-74.
- Anderson, A. 1995. The Knowledge Management Assessment Tool. *Arthur Anderson and the American Productivity & Quality Center*.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. 1991. The big five personality dimensions and job performance: A meta analysis. *Personnel Psychology*, 44(1): 1-26.
- Bettencourt, L. A., & Brown, S. W. 1997. Contact employees: Relationships among workplace fairness, job satisfaction and prosocial service behaviors. *Journal of Retailing*, 73(1): 39-61.
- Bettencourt, L. A., Gwinner, K. P., & Meuter, M. L. 2001. A comparison of

- attitude, personality, and knowledge predictors of service-oriented organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 86(1): 29-41.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. 1990. The service encounter: Diagnosing favorable and unfavorable incidents. *The Journal of Marketing*, 54(1): 71-84.
- Bock, G. W., Zmud, R. W., Kim, Y. G., & Lee, J. N. 2005. Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS Quarterly*, 29(1): 87-111.
- Bollinger, A. S., & Smith, R. D. 2001. Managing organizational knowledge as a strategic asset. *Journal of Knowledge Management*, 5(1): 8-18.
- Bontis, N. 2001. Assessing knowledge assets: A review of the models used to measure intellectual capital. *International Journal of Management Reviews*, 3(1): 41-60.
- Borucki, C. C., & Burke, M. J. 1999. An examination of service related antecedents to retail store performance. *Journal of Organizational Behavior*, 20(6): 943-962.
- Bowen, D. E., Siehl, C., & Schneider, B. 1989. A framework for analyzing customer service orientations in manufacturing. *Academy of Management Review*, 14(1): 75-95.
- Briley, D. A., & Aaker, J. L. 2006. When does culture matter? Effects of personal knowledge on the correction of culture-based judgments. *Journal of Marketing Research*, 43(3): 395-408.
- Brooking, A. 1999. *Corporate memory: Strategies for knowledge management*. London: International Thomson Business Press.
- Buriak, P., & Shinn, G. C. 1993. Structuring research for agricultural education: A national Delphi involving internal experts. *Journal of Agricultural Education*, 34(2): 31-36.
- Cabrera, A., Collins, W. C., & Salgado, J. F. 2006. Determinants of individual engagement in knowledge sharing. *The International Journal of Human Resource Management*, 17(2): 245-264.
- Cabrera, E. F., & Cabrera, A. 2005. Fostering knowledge sharing through people management practices. *The International Journal of Human Resource Management*, 16(5): 720-735.
- Carlo, G., Okun, M. A., Knight, G. P., & de Guzman, M. R. T. 2005. The interplay of traits and motives on volunteering: Agreeableness, extraversion

- and prosocial value motivation. *Personality and Individual Differences*, 38(6): 1293-1305.
- Chakravarthy, B., Zaheer, A., & Zaheer, S. 1999. *Knowledge sharing in organizations: A field study*. St. Paul: University of Minnesota, Strategic Management Resource Center
- Chen, C. H. V., Tang, Y. Y., & Wang, S. J. 2009. Interdependence and organizational citizenship behavior: Exploring the mediating effect of group cohesion in multilevel analysis. *The Journal of Psychology*, 143(6): 625-640.
- Choi, B., & Lee, H. 2002. Knowledge management strategy and its link to knowledge creation process. *Expert Systems with Applications*, 23(3): 173-187.
- Costa Jr, P. T., & McCrae, R. R. 1995. Domains and facets: Hierarchical personality assessment using the revised NEO personality inventory. *Journal of Personality Assessment*, 64(1): 21-50.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. 1992. Four ways five factors are basic. *Personality and Individual Differences*, 13(6): 653-665.
- Cran, D. J. 1994. Towards validation of the service orientation construct. *Service Industries Journal*, 14(1): 34-44.
- Cross, R., & Cummings, J. N. 2004. Tie and network correlates of individual performance in knowledge-intensive work. *Academy of Management Journal*, 47(6): 928-937.
- Cummings, J. N. 2004. Work groups, structural diversity, and knowledge sharing in a global organization. *Management Science*, 50(3): 352-364.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. 1998. *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Harvard Business Press.
- Demarest, M. 1997. Understanding knowledge management. *Long Range Planning*, 30(3): 321-384.
- DiBella, A. J., & Nevis, E. C. 1998. *How organizations learn: An integrated strategy for building learning capability*. Jossey-Bass.
- Digman, J. M. 1990. Personality structure: Emergence of the five-factor model. *Annual Review of Psychology*, 41(1): 417-440.
- Fiske, D. W. 1949. Consistency of the factorial structures of personality ratings from different sources. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 44(3): 329-344.
- Flaskerud, J. H., Lesser, J., Dixon, E., Anderson, N., Conde, F., Kim, S., & Verzemnieks, I. 2002. Health disparities among vulnerable populations: Evolution of knowledge over five decades in nursing research publications.

- Nursing Research*, 51(2): 74-85.
- Fullerton, G., & Taylor, S. 2002. Mediating, interactive, and nonlinear effects in service quality and satisfaction with services research. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*, 19(2): 124-136.
- Goldberg, L. R. 1992. The development of markers for the Big-Five factor structure. *Psychological Assessment*, 4(1): 26-42.
- Grant, R. M. 1996. Toward a knowledge based theory of the firm. *Strategic Management Journal*, 17(S2): 109-122.
- Gray, P. H., & Meister, D. B. 2004. Knowledge sourcing effectiveness. *Management Science*, 50(6): 821-834.
- Guilford, J. P. 1990. Gender roles: a handbook of tests and measures. *Guilford-Zimmerman temperament survey*, 41(4): 131.
- Gupta, A. K., & Govindarajan, V. 2000. Knowledge flows within multinational corporations. *Strategic Management Journal*, 21(4): 473-496.
- Hansen, M. T. 1999. The search-transfer problem: The role of weak ties in sharing knowledge across organization subunits. *Administrative Science Quarterly*, 44(1): 82-111.
- Harris, D. B. 1996. *Creating a knowledge centric information technology environment*. Technology In Education Institute, URL: <http://www.htcs.com/ckc.htm> (Retrieved November 16, 1999).
- Hart, P., & Saunders, C. 1997. Power and trust: Critical factors in the adoption and use of electronic data interchange. *Organization Science*, 8(1): 23-42.
- Henderson, R. M., & Clark, K. B. 1990. Architectural innovation: The reconfiguration of existing product technologies and the failure of established firms. *Administrative Science Quarterly*, 35(1): 9-30.
- Homburg, C., Hoyer, W. D., & Fassnacht, M. 2002. Service orientation of a retailer's business strategy: Dimensions, antecedents, and performance outcomes. *Journal of Marketing*, 66(4): 86-101.
- Hough, L. M., & Oswald, F. L. 2000. Personnel selection: Looking toward the future-Remembering the past. *Annual Review of Psychology*, 51(1): 631-664.
- Husted, K., & Michailova, S. 2002. Diagnosing and fighting knowledge-sharing hostility. *Organizational Dynamics*, 31(1): 60-73.
- Jackson, D. 2006. The creation of knowledge networks. In A. Harris & J. H. Chrispeels (Eds.), *Improving schools and educational systems: International perspectives*. Abingdon: Routledge.

- Jang, S., Hong, K., Woo Bock, G., & Kim, I. 2002. Knowledge management and process innovation: the knowledge transformation path in Samsung SDI. *Journal of Knowledge Management*, 6(5): 479-485.
- Jaušovec, N., & Jaušovec, K. 2007. Personality, gender and brain oscillations. *International Journal of Psychophysiology*, 66(3): 215-224.
- Kerlinger, F. N. 1986. *Foundations of behavioral research (3 Eds)*. Holt, Rinehart and Winston, New York.
- Kogut, B., & Zander, U. 1992. Knowledge of the firm, combinative capabilities, and the replication of technology. *Organization Science*, 3(3): 383-397.
- Kramer, R. M. 1999. Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions. *Annual Review of Psychology*, 50(1): 569-598.
- Leonard, D., & Sensiper, S. 1998. The role of tacit knowledge in group innovation. *California Management Review*, 40(3): 112-132.
- Levine, J. M., & Moreland, R. L. 1999. Knowledge transmission in work groups: Helping newcomers to succeed. In L. L. Thompson, J. M. Levine, & D. M. Messick (Eds.), *Shared cognition in organizations: The management of knowledge*: 267-296. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Liebesskind, J. P. 1996. Knowledge, strategy, and the theory of the firm. *Strategic Management Journal*, 17(S2): 93-107.
- Lytle, R. S., Hom, P. W., & Mokwa, M. P. 1998. SERV*OR: A managerial measure of organizational service-orientation. *Journal of Retailing*, 74(4): 455-489.
- Mårtensson, M. 2000. A critical review of knowledge management as a management tool. *Journal of Knowledge Management*, 4(3): 204-216.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. 2000. Emotional intelligence as Zeitgeist, as personality, and as a standard intelligence. In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.), *Handbook of emotional intelligence*: 92-117. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- McAdam, R., & Reid, R. 2000. A comparison of public and private sector perceptions and use of knowledge management. *Journal of European Industrial Training*, 24(6): 317-329.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. 1985. Comparison of EPI and psychoticism scales with measures of the five-factor model of personality. *Personality and Individual Differences*, 6(5): 587-597.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. 1987. Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of Personality and*

- Social Psychology*, 52(1): 81-90.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. 1995. Trait explanations in personality psychology. *European Journal of Personality*, 9(4): 231-252.
- Meso, P., & Smith, R. 2000. A resource-based view of organizational knowledge management systems. *Journal of Knowledge Management*, 4(3): 224-234.
- Moorman, R. H. 1991. Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship. *Journal of Applied Psychology*, 76(6): 845-855.
- Nelson, K. M., & Coopridge, J. G. 1996. The contribution of shared knowledge to IS group performance. *MIS Quarterly*, 20(4): 409-432.
- Nolan, M. 1996. Job training. In R. L. Craig (Ed.), *The ASTD training & development handbook*: 266-293. NY: McGraw-Hill
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. 1995. *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford University Press.
- Nonaka, I., & Von Krogh, G. 2009. Perspective-tacit knowledge and knowledge conversion: Controversy and advancement in organizational knowledge creation theory. *Organization Science*, 20(3): 635-652.
- Nonaka, I., Byosiére, P., Borucki, C. C., & Konno, N. 1994. Organizational knowledge creation theory: A first comprehensive test. *International Business Review*, 3(4): 337-351.
- Norman, D. A. 1984. Stages and levels in human-machine interaction. *International Journal of Man-Machine Studies*, 21(4): 365-375.
- Norman, W. T. 1963. Toward an adequate taxonomy of personality attributes: Replicated factor structure in peer nomination personality ratings. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 66(6): 574-583.
- O'Dell, C., & Grayson, C. J. 1998. If only we knew what we know. *California Management Review*, 40(3): 154-174.
- Organ, D. W. 1990. The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in Organizational Behavior*, 12(1): 43-72.
- Parkington, J. J., & Schneider, B. 1979. Some correlates of experienced job stress: A boundary role study. *Academy of Management Journal*, 22(2): 270-281.
- Ployhart, R. E., Weekley, J. A., & Ramsey, J. 2009. The consequences of human resource stocks and flows: A longitudinal examination of unit service orientation and unit effectiveness. *Academy of Management Journal*, 52(5): 996-1015.

- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. 1997. Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestion for future research. *Human Performance*, 10(2): 133-151.
- Podsakoff, P. M., & Organ, D. W. 1986. Self-reports in organizational research: Problems and prospects. *Journal of Management*, 12(4): 531-544.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. 2000. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3): 513-563.
- Rubenstein-Montano, B., Liebowitz, J., Buchwalter, J., McCaw, D., Newman, B., Rebeck, K., & Team, T. K. M. M. 2001. A systems thinking framework for knowledge management. *Decision Support Systems*, 31(1): 5-16.
- Ruggles, R. 1998. The state of the notion. *California Management Review*, 40(3): 80-89.
- Saint-Onge, H., 1998. How knowledge management adds critical value to distribution channel management. *Journal of Systemic Knowledge Management*, January (online).
<http://www.free-press.com/journals/knowledge/issue1/article1.htm>
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. 1983. Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4): 653-663.
- Solomon, M. R., Surprenant, C., Czepiel, J. A., & Gutman, E. G. 1985. A role theory perspective on dyadic interactions: The service encounter. *The Journal of Marketing*, 49(1): 99-111.
- Spender, J. C. 1996. Making knowledge the basis of a dynamic theory of the firm. *Strategic Management Journal*, 17(S2): 45-62.
- Srivastava, A. 2001. *Antecedents and effects of knowledge sharing in teams: A field study*. Doctoral dissertation, University of Maryland, College Park.
- Stasser, G., Stewart, D. D., & Wittenbaum, G. M. 1995. Expert roles and information exchange during discussion: The importance of knowing who knows what. *Journal of Experimental Social Psychology*, 31(3): 244-265.
- Sumer, H. C., & Knight, P. A. 2001. How do people with different attachment styles balance work and family? A personality perspective on work - family linkage. *Journal of Applied Psychology*, 86(4): 653-663.
- Szulanski, G. 1996. Exploring internal stickiness: Impediments to the transfer of best practice within the firm. *Strategic Management Journal*, 17(S2): 27-43.
- Tupes, E. C., & Christal, R. E. 1992. Recurrent personality factors based on trait

- ratings. *Journal of Personality*, 60(2): 225-251.
- Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. 1994. Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 37(4): 765-802.
- Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Pierce, J. R. 2008. Effects of task performance, helping, voice, and organizational loyalty on performance appraisal ratings. *Journal of Applied Psychology*, 93(1): 125-139.
- Wiig, K. M. 1997. Knowledge management: Where did it come from and where will it go. *Expert Systems with Applications*, 13(1): 1-14.
- Wiig, K. M., De Hoog, R., & Van Der Spek, R. 1997. Supporting knowledge management: A selection of methods and techniques. *Expert Systems with Applications*, 13(1): 15-27.
- Yang, J., Adamic, L. A., & Ackerman, M. S. (2008). *Crowdsourcing and knowledge sharing: Strategic user behavior on taskcn*. In Proceedings of the 9th ACM conference on Electronic commerce, ACM.
- Young, P. A., Eaves, L. J., & Eysenck, H. J. 1980. Intergenerational stability and change in the causes of variation in personality. *Personality and Individual Differences*, 1(1): 35-55.
- Zack, M. H. 1999. Managing codified knowledge. *Sloan Management Review*, 40(4): 45-58.

ABSTRACT

The mediating role of knowledge sharing between personality traits and service-oriented organizational citizenship behavior in flight attendant

Yang, hyojung

Major in Aviation Service Management

Department of Cultural Industry

Graduate School of Cultural Industry

SungShin Women's University

In this era of cut-throat competition, service-oriented organizational citizenship behavior is source of competitive advantage in service business industry, and securing core competency through customer service plays a pivotal role in ensuring the survival and growth of an service organization. This research focuses on knowledge sharing because it is critical factors in boosting service-oriented organizational citizenship behavior. Also, this research seeks to examine the personality traits of flight attendant as a predisposing factor affecting knowledge sharing. This study assumes that knowledge sharing can be an important process factor given that personality traits(extraversion, openness to experience, conscientiousness, agreeableness, emotional stability) propels knowledge sharing, and that knowledge sharing is a decisive factor in service-oriented organizational citizenship behavior.

This study is an empirical analysis of the impact of personality traits on

service-oriented organizational citizenship behavior and the mediating role of knowledge sharing based on materials collected from 302 flight attendants. The analysis showed that knowledge sharing actually has a positive effect on service-oriented organizational citizenship behavior. Extraversion, openness to experience, conscientiousness, agreeableness also turned out to have a positive influence on knowledge sharing, but not significant between emotional stability and knowledge sharing. Lastly, the study found that knowledge sharing played a mediating role in the relationship between extraversion, openness to experience, conscientiousness, agreeableness and service-oriented organizational citizenship behavior, but not significant mediating role of knowledge sharing between emotional stability and knowledge sharing. Based on these results, the study has suggested implications of personality traits and knowledge sharing for service-oriented organizational citizenship behavior.

*Key words : Personality traits, knowledge sharing,
Service-oriented organizational citizenship behavior, Flight attendant*

ID번호	
------	--

설문지

안녕하십니까

본 연구의 목적은 항공사 객실 승무원이 평소 업무를 수행하면서 가지게 되는 다양한 인식에 대한 조사입니다. 귀하가 제공하는 정보는 저희 연구에 매우 중요합니다. 귀하의 모든 응답은 익명 처리되며 개개인의 응답이 모두 합산된 전체 자료로서 통계적으로만 이용될 것임을 약속드립니다.

귀하는 서비스업에서 최고의 전문 집단 일원이므로 귀하의 성실한 응답 여부는 본 연구의 결과에 지대한 영향을 미친다는 것을 양지해 주시기 바랍니다.

본 설문지를 완성하는 데는 약 10~15분이 소요될 것입니다. 귀하의 성실한 답변을 부탁드립니다. 바쁘신 와중에 저희 연구에 도움을 주셔서 대단히 감사합니다.

귀하의 협조에 진심으로 감사를 드립니다.

<본 조사 내용은 통계법 제33조에 의해 비밀이 보장되며, 통계 목적 이외 용도로는 사용되지 않습니다.>

1. 아래의 문항들은 **본인의 성격**을 알아보고자 하는 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 일치하는 번호에 표시(✓)해 주시기 바랍니다.

	전혀 그렇지 않다	보통	매우 그렇다
1. 나는 사소한 일에도 화를 내며 신경질적이다.	1	2	3
2. 나는 매사에 두려워하는 편이다.	1	2	3
3. 나는 쉽게 당황하고 자괴감이 강한 편이다.	1	2	3
4. 나는 쉽게 우울해 지는 편이다.	1	2	3
5. 나는 뭔지 모르게 항상 걱정이 많고 불안하다.	1	2	3
6. 나는 사교적이고 남에게 친근감을 준다.	1	2	3
7. 나는 생기 있고 활동적인 편이다.	1	2	3
8. 나는 명랑하며 낙천적이다.	1	2	3
9. 나는 모든 일에 적극적이다.	1	2	3
10. 나는 다른 사람과 어울리기를 좋아한다.	1	2	3
11. 나는 효율적으로 일처리 한다.	1	2	3
12. 나는 책임감이 있다.	1	2	3
13. 나는 체계적으로 일할 능력을 가지고 있다.	1	2	3
14. 나는 매사에 철저하다.	1	2	3
15. 나는 계획적으로 일을 수행한다.	1	2	3
16. 나는 다양한 경험을 추구하는 편이다.	1	2	3
17. 나는 호기심이 많은 편이다.	1	2	3
18. 나는 모험을 좋아한다.	1	2	3
19. 나는 상상력이 풍부한 편이다.	1	2	3
20. 나는 창의성이 있는 편이다.	1	2	3
21. 나는 다른 사람을 신뢰한다.	1	2	3
22. 나는 너그러운 편이다.	1	2	3

23. 나는 융통성이 있다.	1---2---3---4---5---6---7
24. 나는 포용성이 있는 편이다.	1---2---3---4---5---6---7
25. 나는 매사에 긍정적이다.	1---2---3---4---5---6---7

2. 아래의 문항들은 **본인의 지식과 관련된 행동**을 알아보고자 하는 질문입니다.

	전혀 그렇지 않다	보통	매우 그렇다
1. 나는 내가 가지고 있는 특수한 지식이나 노하우를 다른 사람들과 공유한다.	1---2---3---4---5---6---7		
2. 나는 내가 알고 있는 업무수행방법을 다른 사람들에게 기꺼이 알려준다.	1---2---3---4---5---6---7		
3. 나는 정보, 지식, 기술을 다른 사람들과 교환하고 공유한다.	1---2---3---4---5---6---7		
4. 나는 찾기 힘든 지식이나 특수한 기술을 다른 사람들에게 자유롭게 제공한다.	1---2---3---4---5---6---7		
5. 나는 업무수행 방식 등을 개발하는데 있어 다른 사람들을 도와준다.	1---2---3---4---5---6---7		
6. 나는 많은 정보를 다른 구성원들과 공유한다.	1---2---3---4---5---6---7		
7. 나는 다른 사람들에게 제안을 많이 한다.	1---2---3---4---5---6---7		

3. 아래의 문항들은 **본인이 고객에게 보여주는 행동**을 알아보고자 하는 질문입니다.

	전혀 그렇지 않다	보통	매우 그렇다
1. 나는 비록 직접적인 내 업무가 아니더라도 자진해서 고객들을 돕는 편이다.	1---2---3---4---5---6---7		
2. 나는 업무에서 요구하는, 기대되는 수준 이상으로 불편함을 호소하는 고객들을 도와준다.	1---2---3---4---5---6---7		
3. 고객들에게 서비스를 제공할 때, 나는 항상 주어진 기본의무 이상의 서비스를 제공한다.	1---2---3---4---5---6---7		
4. 고객들의 만족도를 높이기 위해 나는 주어진 기본의무 이상의 서비스를 제공한다.	1---2---3---4---5---6---7		
5. 나는 고객을 위한 서비스제공 원칙을 충실히 준수한다.	1---2---3---4---5---6---7		

-
6. 나는 내가 제공하는 서비스를 향상시키기 위해 노력한다. 1---2---3---4---5---6---7
-
7. 나는 고객의 요구와 문제에 시기적절한 방식으로 대응한다. 1---2---3---4---5---6---7
-
8. 나는 고객들에게 제공하는 서비스 개선을 위해 도움이 될 만한 제안을 동료가 내게 해주길 바라고, 이를 적극 수용한다. 1---2---3---4---5---6---7
-
9. 나는 고객들과의 원활한 의사소통과 서비스 개선을 위해 좋은 의견을 동료들에게 제기하는 편이다. 1---2---3---4---5---6---7
-
10. 나는 고객들의 문제들에 대하여 창의적인 방법으로서 문제해결을 시도하곤 한다. 1---2---3---4---5---6---7
-

4. **귀하의 일반적인 사항**에 관한 질문이며, 해당 부분에 표시(✓)해 주시기 바랍니다.

-
1. 성별 남자 여자
-
2. 연령 (세)
-
3. 결혼 유무 미혼 기혼
-
4. 최종 학력 전문대졸 대졸 석사 박사
-
5. 직위 승무원 부사무장 사무장 선임사무장 이상
-
6. 고용형태 정규직 비정규직
-
7. 입사유형 신입입사 경력입사
-
8. 회사구분 국내항공 외국항공
-
9. 현 항공사 근무년수 (총 _____년 _____개월) 예) 5년 4개월
-

*** 설문에 성실하게 응답해주셔서 감사합니다. ***