ISSN 1229-1889(Print)
ISSN 2287-9005(Online)
J Korean Soc Qual Manag Vol. 50, No.3: 441-457 September 2022
https://dx.doi.org/10.7469/JKSQM.2022.50.3.441

셀프리더십과 고객지향성의 관계에서 자기효능감의 매개효과: 항공사 객실승무원 중심으로

권도희* · 이승해**†

* 영산대학교 항공관광학과
** 한양대학교 상담심리대학원 상담심리학과

A Study on the Mediating Effect of Self-Efficacy in the Relationship between Self-leadership and Customer Orientation: Focusing on Airline Cabin Crew

Kwon, Do-Hee* · Lee, Seung-hae**†

* Department of Airline Tourism Management, Youngsan University
** Graduate School of Counseling Psychology, Hanyang University

ABSTRACT

Purpose: The purpose of this study is to analyze the effect of self-leadership on self-efficacy and customer orientation and to verify whether there is a mediating effect of self-efficy on the relationship between self-leadership and customer orientation.

Methods: To verify these research problems, the subjects of this study were a total of 300 Korean cabin crew members working for domestic and foreign airlines who received distributed questionnaires and 247 copies wee analysed using the SPSS 20.0 program.

Results: First, it can be seen that the self-leadership of airline cabin crew has a significant positive (+) effect on self-efficacy, indicating that self-leadership has a positive effect on the self-efficacy of the members of the organization. Second, it was found that self-efficacy had a positive (+) effect on the customer orientation of airline cabin crew, and it was analyzed that self-efficacy played a partial mediating role in the relationship between self-leadership and customer orientation. Third, it was found that self-leadership had a positive (+) effect on customer orientation, and it was proved that behavior-oriented strategy, constructive accident pattern, and natural compensation strategy, which are three sub-factors of self-leadership of cabin crew, have an influence on customer orientation.

Conclusion: based on these findings, the theoretical and practical implications of this study and directions for future research were presented.

Key Words: Self-Leadership, Self-Efficacy, Customer Orientation, Cabin Crew, Mediator

● Received 11 July 2022, 1st revised 19 July 2022, accepted 4 August 2022
† Corresponding Author (mammadodo@naver.com)
ⓒ 2022, Korean Society for Quality Management
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0) which permits unrestricted non-Commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서 론

오늘날 서비스산업사회의 조직 환경은 치열한 글로벌 경쟁과 환경적 변화 등에 살아남기 위해 빠르게 변화하고 있다. 이러한 변화에 적응하기 위한 새로운 리더십의 필요성이 대두되면서(손정기 외, 2018) 최고경영자나 중간 관리자에 의한 전통리더십에서 조직구성원이 현장에서 직접 고객을 응대하면서 발생하는 다양한 상황에 대해 구성원 스스로가 동기 부여하며 자신을 통제하고 영향력을 행사하는 셀프리더십이 중요해지고 있다. 특히 인적자원의 의존이 높은 항공서비스기업에서 승객과 많은 시간을 보내는 객실승무원의 능동적이고 자발적인 참여와 심리상태는 항공 서비스의 성패를 좌우한다고 볼 수 있다. 항공기라는 제한된 공간의 특수성으로 지상의 어떠한 도움도 받을 수 없는 기내공간은 객실승무원 자신의 자율적인 의사결정에 의존할 수밖에 없다(성혜리·이형룡, 2021). 또한, 객실승무원의 업무는 다양한 승객을 응대하면서 예상하지 못하는 상황을 겪는 경우가 많아 매뉴얼 중심의 문제해결에 한계가 있으며 보다 전문화된 서비스 능력과 예측할 수 없는 비상상황에 대한 신속한 대처능력이 필요하고, 서비스실패 시 고객 요구에 대해 적극적으로 문제를 해결하며 서비스 회복을 위해 효과적으로 대처할 수 있는 객실승무원의 태도와 행동은 서비스품질을 결정 짓는 요소라고 할 수 있다. 이처럼 서비스기업에서 고객을 응대하는 조직구성원의 태도와 행동이 성과변화에 영향을 미치는 중요한 요소로 작용하기에(손은일 외, 2011), 안전과 관련된 문제를 스스로 인식하고 안전 목표달성을 위해 능동적이고 주도적으로 업무를 수행할 수 있는 객실승무원의 셀프리더십은 중요하다고 볼 수 있다(홍순남, 2018). 셀프리더십이란 성공적인 업무 수행을 위해 스스로 자신의 사고나 행동을 긍정적이고 바람직한 방향을 설정하여 자신에게 영향력을 행사하는 과정으로(Manz, 1992), 외부의 통제나 지시와 관련 없이 온전히 자신의 통제 때문에 스스로 내적 동기부여를 발휘한다(Houghton et al., 2004). 이러한 셀프리더십은 자율적인 책임감을 느끼고 행동하는 태도로(Pearce & Manz, 2004), 학습과 훈련을 토대로 개발할 수 있다고 하였다(Neck & Houghton, 2006). 따라서 본 연구는 이러한 중요성에 주목하여 셀프리더십이 조직구성원의 고객지향성에 영향을 미치는 주요 기제가 될 것으로 기대하여 셀프리더십이 주는 긍정적 효과에 대해 검증하고자 한다.

기존연구들을 살펴보면 셀프리더십과 관련된 결과변수는 대다수 호텔이나 일반 기업 종사자를 대상으로 연구되었다(Gregory E. Prussia et al., 1998; 최규환·김영태·김성환, 2011; 백현·김용순, 2010; 김성종, 2014; 안용기, 2021). 그리고 객실승무원을 대상으로 한 셀프리더십 연구는 직무 만족, 조직몰입(진성현·김경숙, 2020), 직무성과(김희수 외, 2016), 친사회적 서비스행동(성혜리·이형룡, 2021)에 한정되었고 셀프리더십과 결과변수의 관계에서 매개 효과를 검증한 연구는 부족한 실정이다. 이에 셀프리더십과 자기효능감 같은 내재적 요인의 중요성을 규명하고, 자기효능감이 셀프리더십과 고객 지향성의 관계를 매개하는지 확인하여 다양한 관점에서 셀프리더십의 효과성을 검증하고, 학문적 이론의 확장 측면에 적용될 수 있는 시사점을 제언한다는 점에서 차별성을 갖는다.

본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 기존연구와 실증적 연구를 기초하여 셀프리더십을 이루는 요인들이 항공사 객실승무원에게 적용될 수 있는지를 확인하고자 하였다. 둘째, 셀프리더십, 자기효능감, 고객지향성의 구성개념을 추출하여 가설적 인과관계를 검정하고자 하였다. 셋째, 인과관계에서 자기효능감의 매개 효과의 유용성과 중요성을 발견하고자 하였다. 마지막으로 연구결과를 토대로 항공사 인사담당자에게 운영전략과 유용한 시사점을 제시하고자 하였다.

2. 이론적 배경 및 선행연구

2.1 셀프리더십(Self-leadership)

셀프리더십은 목표달성이 가능하도록 스스로 동기부여 하여 주도적으로 끈기 있게 자율적 지도력을 발휘함으로 자신의 사고나 행동을 바람직한 방향으로 자신은 물론 타인에게까지 긍정적 영향력을 미치는 전반적인 과정으로 (Manz, 1995) 셀프리더십의 구성요소는 학자마다 다양하다. Manz(1992)는 자연보상, 자기 관리 그리고 인지적 셀프리더십을 제시하였고, Georgianna(2007)은 자기지각전략, 의지 전략, 동기전략, 인식전략 그리고 행동 중심전략의 다섯 가지 요소를 주장하였다. Houghton & Neck(2004)은 건설적 사고패턴전략(constructive thought pattern strategies), 행위 중심전략(behavioral-focused strategies), 자연보상전략(natural reward strategies)의 세 가지 구성요소로 구분하였다.

건설적 사고패턴전략은 성과 결과에 긍정적인 영향을 미치는 통제와 책임에 대한 인식을 촉진하는 전략으로 자기분석, 신념체계를 개선하고 긍정적 성과에 대한 상상적 경험과 긍정적 자기 대화로 사고를 확립하고 바꾸는 데 초점을 둔다(Manz,1986: Manz & Neck, 2004). 행위 중심전략은 스스로 목표를 세우고, 업무의 효율성을 위해 우선순위를 정하여 자신의 행동을 관찰하고 바람직한 행동을 완수했을 때 스스로 보상을 하거나, 바람직하지 못한 행동에 대한 평가는 처벌하여 다음 행동을 선택하는데 긍정적인 방향으로 변화시키도록 한다(Manz & Sims, 2001). 자연보상전략은 달성해야 할 과제와 관련된 긍정적인 인식과 경험이 연관되었는데 일에 대한 몰입, 신념 그리고 일 자체가 주는 가치에 대한 즐거움을 포함하는 것으로 스스로 즐거운 업무 활동을 만들기 위해 생각과 행동을 조절하면서 부정적인 요소를 제거하여 즐거운 부분에 더 집중할 수 있도록 만든다(Manz, 1992; Manz & Sims, 2001).

2.2 자기효능감(Self-efficacy)

자기효능감(Self-efficacy)은 1960년대 이후 Bandura가 제시한 개념으로 개인의 신념을 바탕으로 특정한 업무를 수행하거나 성공적으로 목표를 달성하는데 필요한 행동을 취하는 과정에서 스스로가 자신의 능력에 대한 신뢰와 확신의 정도를 말한다(Bandura, 1977). 이는 Bandura(1977)의 사회 인지이론에서 발전된 개념으로 신념과 기대가 행동을 결정짓는 가장 큰 요인으로 가정하여 자신의 능력에 관한 신념 또는 기대가 지각된 자기효능감으로 보고 자기효능감을 사회 인지이론의 핵심적 구성요소로 보았다(Bandura, 1977). 자기효능감은 인간의 본성에 대한 설명으로 특정 상황에서 어떤 도전을 해야 하는지, 얼마나 많은 노력을 들여야 하며 얼마나 오래 지속해야 하는지에 대한 선택에 관여하는데 자기효능감이 높은 사람은 도전적인 목표를 선택하는 반면에 자기효능감이 낮은 사람은 자신의 능력을 넘는 도전적인 상황을 두려워하고 피하게 되므로(Bandura et al., 1980; 정인호·임헌진, 2022) 자기효능감이 높을수록 자신감이 더 커진다고 하였다(Bandura, 1989). Bandura(1982)는 업무를 실행하는 과정에서 어려운 상황에 부닥쳤을 때 이를 극복하고자 하는 신념을 자기효능감이라고 하여 자기효능감이 증가할수록 불안은 점차 감소한다고 하였고, Manning & Wright(1983)는 자기효능감이 스트레스의 부정적 효과를 감소시켜 삶의 만족도를 증가시킨다고 하였다. 항공사 객실승무원의 자기효능감은 승객들에게 양질의 서비스를 제공하고, 객실승무원들 자신에게 동기부여 하여 항공사의 효율성을 증진하는 원동력이라고 하였다(이형룡 외, 2013). 김지윤(2020)은 객실승무원을 대상으로 안전의도와 안전행동의 영향요인에 관한 연구에서 자기효능감은 안전행동과 밀접한 관계가 있으며, 일반직급은 대리급의 승무원들에 비해 자기효능감이 낮고 안전의식이 부족하다고 하였다.

2.3 고객지향성(Customer orientation)

고객지향성은 고객의 욕구를 정확하게 파악하여 고객 만족을 증진하기 위한 서비스 종사자의 자발적인 서비스행동으로(Saxe & Weitz, 1982), 표적 고객의 욕구를 파악하여 경쟁우위를 창출하려는 서비스기업의 장기적인 생존전략의 성공 핵심요인이자, 조직목표를 달성하기 위한 핵심적 전략이며, 고객의 기대를 만족시키는 마케팅 관점의 중요 구성개념이다(Kotler, 2003). 고객 지향성은 서비스제공자가 고객의 욕구를 충족시켜 고객 만족의 결과를 유도하기 위한 고객 접근 자세로(Hofffman & Ingram, 1991; Michael & Joseph, 2001), 높은 고객지향성의 서비스 종사자는 고객 만족을 증가시키기 위한 행동을 보이며 장기적으로 고객과 좋은 관계를 맺을 수 있다고 하였다(Gronroos, 1990). 항공사에서의 고객지향성은 고객의 욕구를 충족하고 고객이 알고자 하는 정확한 정보제공과 고객과의 약속을 이행하는 등 고객과 상호관계를 이루는 태도로(유정선, 2017), 고객 만족을 목표로 고객의 욕구를 파악하고 고객의 처지에서 생각하려는 서비스제공자의 응대 자세이다(이상미 외, 2017). 최동수 외(2021)는 항공 기내서비스 프로세스별 고객 경험, 지각된 고객지향성, 고객 만족 간의 구조적 영향 관계 연구에서 고객이 지각한 고객지향성을 언급하였는데 승무원은 고객의 입장을 '이해' 하려는 태도가 무엇보다 가장 중요하며 고객지향성 연구의 핵심이라고 언급하였다. 다른 선행연구에서도 고객지향성은 고객과의 상호작용으로 고객의 필요(Needs)를 파악하고 충족되었을 때 생길 수 있다고 하여(Brown et al., 2002) 지속적인 고객 만족을 높일 수 있는 고객지향성에 관한 연구는 중요하다는 것을 시사하고 있다. 한편, 학자마다 고객지향성의 측정 도구에 대한 의견이 다양하게 개발됐는데 Saxe & Weitz(1982)는 SOCO(Selling Orientation Customer Orientation) 6가지 개념으로 척도를 구분하였고, 기존 항공사 객실승무원의 고객지향성에 관한 연구들(김순희, 2010; 정태연, 2014; 유정선, 2017; 박선우·이계희, 2020)에서 자발적 고객지향성과 업무적 고객지향성으로 나누어 고객지향성을 구성하였다. 자발적 고객지향성은 객실승무원이 서비스를 수행하는 과정에서 스스로 고객의 욕구를 충족시키기 위해 더 나은 서비스를 제공하려는 마음이자 서비스 태도이고, 업무적 고객지향성은 객실승무원 업무에서 고객이 원하는 정보를 제공하며 고객의 질문에 정확하고 정직하게 정보를 주고자 노력하는 자세라고 할 수 있다.

3. 연구가설 및 연구모형

3.1 셀프리더십과 자기효능감의 관계

셀프리더십은 목표를 달성하기 위해 자발적으로 행동하고, 스스로 영향력을 끼쳐 자신의 능력에 대한 자신감을 향상하는 내재적 요인으로 자기효능감을 유발하여 자아를 완성하는 과정이라고 하였다(Manz & Sims. 1989). 이형룡 외(2013)는 항공사 객실승무원을 대상으로 셀프리더십의 하위요인인 목표달성 행동을 제외한 자발적 행동 내적 보상과 건설적 사고는 자기효능감에 유의한 영향을 미친다고 하여 객실승무원 스스로가 긍정적 사고를 하려는 노력이 자기효능감을 유발하여 발전적 업무 결과를 낼 수 있다고 언급하였다.

가설 1: 셀프리더십은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2 자기효능감과 고객지향성의 관계

자기효능감과 고객지향성의 관계에 대한 선행연구에서 김진영(2021)은 항공사 지상직 종사자를 대상으로 자기효

능감이 고객지향성에 정(+)의 영향으로 자기효능감이 높으면 고객지향성이 높아진다고 하였고, 이상미 외(2017)도 국내 LCC 항공사 승무원들을 대상으로 자기효능감이 고객지향성에 유의한 정(+)의 영향을 미치며, 승무원이 지각하는 자기효능감이 높을수록 고객의 관점에서 서비스를 제공하려는 고객지향성이 높아진다고 하였다.

가설 2: 자기효능감은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3 셀프리더십과 고객지향성의 관계

셀프리더십이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 선행연구들로 김수진(2016)은 셀프리더십의 구성요인인 행동 지향적 전략과 자연적 보상전략 그리고 건설적 사고전략은 고객지향성과 유의미한 관계가 있는 것으로 나타났고, 김성종(2014)은 지방공무원들을 대상으로 셀프리더십의 구성요인인 자연적 보상전략, 건설적 사고전략, 행동 중심전략은 고객지향성에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 호텔종사원을 대상으로 셀프리더십이 고객지향성에 유의미한 영향이 있으며(최규환·김영태·김성환, 2011; 안용기, 2021), 여행사종사원을 대상으로 셀프리더십과 태도 및 고객지향성의 구조적 관계 연구에서 셀프리더십에 의해 고객지향성이 높아진다는 것을 보여 주었다(백현·김용순, 2010). 또한, 항공사 객실승무원을 대상으로 셀프리더십이 고객지향성에 유의미한 영향이 있음을 검증하여 셀프리더십 교육의 필요성을 강조하였다(이형룡 외, 2013; 이지은, 2015).

가설 3: 셀프리더십은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.4 연구모형

본 연구는 앞에서 살펴본 바와 같이 셀프리더십이 고객지향성에 미치는 영향의 관계를 파악하고 자기효능감이 매개하는 것으로 연구모형은 [그림 1]과 같다.

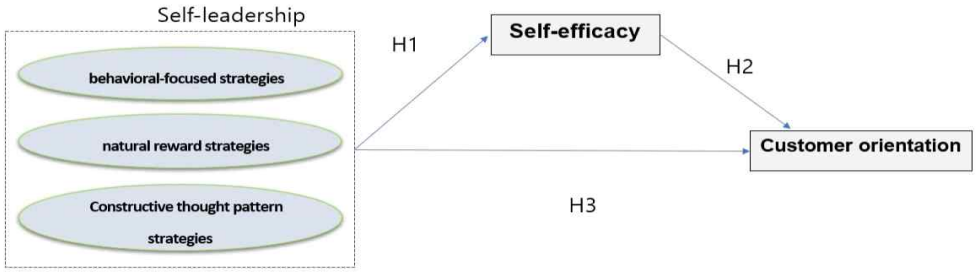

Figure 1. Research Model

4. 연구방법

4.1 연구대상 및 자료수집

본 연구는 항공사 객실승무원을 대상으로 셀프리더십이 자기효능감과 고객지향성에 미치는 영향과 더불어 자기효능감이 셀프리더십과 고객지향성의 관계에 있어 매개 효과를 연구하고자 한다. 이에 본 연구는 국내외 항공사에 근

무하는 한국인 객실승무원을 대상으로 조사 기간은 약 4주간 2017년 7월 13일부터 8월 12일까지 진행했으며 총 300부를 배부하여 결측치가 많은 설문지를 제외하고 최종적으로 247부를 통계분석에 사용하였다.

4.2 변수의 측정

본 연구에서 사용된 변수는 이론적 고찰을 통한 선행연구의 타당성과 신뢰성이 확인된 도구를 사용하였고, 표본의 일반적 특성 문항 7개와 독립변수로 셀프리더십 20문항, 종속변수인 고객지향성 8문항과 매개변수인 자기효능감을 12문항으로 적용하여 총 47문항으로 구성했다. 10개의 일반적 특성 문항을 제외한 40개 문항은 “전혀 그렇지 않다”부터 “매우 그렇다”까지 Likert 5단계의 척도로 구성하였다.

4.2.1 셀프리더십

셀프리더십은 Prussia, et al.(1998)과 Neck & Houghton(2002) 등의 연구에서 사용되었던 총 35개 설문 문항들을 이승호(2011), 손민희(2014), 이지은(2015) 등이 예비조사 과정을 거쳐 항공사 객실승무원의 연구 적합성에 맞추어 17문항을 삭제, 총 18문항으로 수정 연구한 설문 문항을 본 연구에도 적용하였다. 이러한 셀프리더십은 행위중심적 전략, 자연적 보상전략, 그리고 건설적 사고패턴 전략의 세 가지 범주로 나뉘는데(Prussia et al., 1998; Manz and Neck, 1999; Houghton and Neck, 2002) 본 연구에서도 이와 같은 세 가지 하위 구성요소를 적용하고자 하며 선행연구자들이 개념을 토대로 셀프리더십을 목표달성이 가능하도록 스스로 동기부여 하여 주도적으로 끈기있게 자율적 지도력을 발휘함으로 자신의 사고나 행동을 바람직한 방향으로 자신은 물론 타인에게까지 긍정적 영향력을 미치는 전반적 행동과정으로 정의하고자 한다.

4.2.2 자기효능감

자기효능감은 자신의 목표를 달성하고 결과를 얻기 위해 행동을 계획하고 수행할 능력에 대한 믿음으로(Bandura, 1997), 본 연구에서 자기효능감은 자신의 능력을 조절하여 목표를 달성하고 그 결과를 얻기 위한 수행능력을 믿는 정도로 정의하고자 한다. Chen et al.(2001)은 다양한 상황에서 자신에게 주어진 일을 성공적으로 잘 수행해 낼 수 있다고 스스로가 자신의 능력을 믿는 것을 자기효능감이라 정의하고 자기효능감의 구성개념을 타당화하여 단일차원으로 구성하였다. 본 연구에서는 일반적 단일요인 차원의 척도를 기초로(Chen et al., 2001), 항공사 객실승무원을 대상으로 한 오주연(2015)의 연구에서 사용한 12개의 설문 문항 척도를 참고로 재인용 하여 사용하고자 한다.

4.2.3 고객지향성

고객지향성은 서비스접점의 종사원들이 고객의 욕구를 만족시키기 위한 행동으로(Saxe & Weitz, 1982), 고객의 소리에 경청하고 고객의 욕구에 관심을 가지며 정확한 정보를 제공하여 고객과의 약속을 지키는 활동이라고 하였다(Zeithaml et al., 1996). 이를 측정하고자 Saxe & Weitz(1982)가 개발하고 항공사 객실승무원을 대상으로 한 연구(김순희, 2010)를 번안하여 사용하였으며, 정태연(2014)과 이지은(2015)의 항공사 객실승무원을 대상으로 수정 사용된 업무적 고객지향성 3문항과 자발적 고객지향성 5문항의 두 가지 하위요소로 구분한 총 8문항의 설문 문항 척도를 재인용 하여 적용하고자 하였다. 본 연구에서 고객지향성은 서비스접점의 종사원들이 고객의 욕구를 파악하고 고객의 필요와 가치를 충족시켜 고객 만족을 목표로 하는 서비스 종사자의 태도나 행동으로 정의하고자 한다.

Table 1. Operational Definition

Construct	Definition	Detailed Factor (Number of Items)	Previous Study
Self Leadership	A self-influence process through which to achieve the self-direction and self-motivation necessary to perform	behavioral-focused strategies(6)	Prussia, et al. (1998), Neck & Houghton(2002) Lee, S.H. (2011), Son, M.H (2014), Lee, J. E. (2015)
		natural reward strategies(6)	
		constructive thought pattern strategies(8)	
Self-Efficacy	An individual's belief in one's ability to control behaviors necessary to achieve goals	(12)	Bandura (1977), Chen et al. (2001), Oh, J.Y. (2015)
Customer Orientation	The attitude or behavior of service providers who aim to satisfy customers by identifying customer needs and values.	Business customer orientation(3)	Saxe & Weitz (1982), Kim, S.H. (2010), Jung, J.Y. (2014) Lee, J. E. (2015)
		Voluntary customer orientation(5)	

5. 연구결과

5.1 표본의 특성

본 연구는 국내외 항공사에 재직하는 한국인 객실승무원을 대상으로 설문조사를 시행하여 300부의 설문자료가 수집되었고 최종적으로 유효표본 247부의 설문자료가 통계분석에 사용되었다. 빈도분석을 통한 응답자들의 일반적 특성은 다음<표 2>과 같다.

Table 2. Demographic characteristics

Variable	characteristic	Frequency	%	Variable	characteristic	Frequency	%
Gender	Male	46	18.6	Position	Cabin crew	168	12.6
	Female	201	81.4		Senior cabin crew	50	68.0
Age	20~29세	97	39.3		Purser	27	20.2
	30~39세	147	59.5		Senior puser	2	10.9
	40세 이상	3	1.2	Career	Under 3 years	78	0.8
Marital Status	Single	115	46.6		3-5	71	31.6
	Married	132	53.4		5-7	57	28.7
Education	College	28	11.3		7-9	31	23.1
	Bachelor	216	87.4		9-11	3	12.6
	Graduate	3	1.2		Above 11	7	2.8
				Total		247	100.0

5.2 측정 도구의 신뢰성 및 타당성 검증

5.2.1 신뢰도 검증 및 타당성 분석

타당성 검증이란 측정 도구가 측정하려고 하는 개념을 실제로 올바르게 측정하고 있는지의 정도를 확인하는 것으로 측정개념의 타당성을 명확히 하기 위해 독립변수와 매개 및 종속변수로 구분하여 실시하였다. 탐색적 요인분석을 하였고 분석결과는 다음 <표 3>과 <표 4>와 같다. 신뢰도 분석은 설문 도구의 문항 간에 얼마나 내적 일관성을 보이는지 알아보는 과정으로 측정하고자 하는 개념이 응답자로부터 얼마나 정확하고 일관되게 측정되었는가를 확인하는 것으로 본 연구에서는 동일한 개념에 대해 반복적 측정 자료의 신뢰성을 나타내는 Cronbach alpha(> 0.6) 값을 기준으로 하였다. 분석결과, <표 3>과 <표 4>와 같이 크론바알파값이 모두 0.7 이상으로 나타나 신뢰성은 확립된 것으로 평가할 수 있다.

Table 3. Validity of Independent Variables(Self Leadership)

Construct		Factor loading	Eigen Value	Cronbach's α	% of Explained Variance
constructive thought pattern strategies	When I have a problem with my work, I solve it myself.	0.818	5.731	0.840	38.206
	I like to solve problems on my own.	0.751			
	I want to develop problems solving skills.	0.692			
	I think backwards to figure out how to solve the problem by myself.	0.655			
	I decide in my mind how to solve the problem.	0.585			
	I take action to solve the problem by myself.	0.563			
	I think about positive ways to change my work positively.	0.490			
behavioral-focused strategies	I can do it myself.	0.766	1.688	0.761	11.251
	I take notes on things that will help my work.	0.731			
	I set goals for work and improve my work performance.	0.701			
	I always keep an eye on and check my work progress.	0.629			
natural reward strategies	I am trying to do more than my duty calls.	0.706	1.491	0.735	9.942
	I try to expand on what I can do.	0.695			
	I try to make efforts to obtain qualifications related to the task in charge.	0.667			
	I find more work that I'm responsible for.	0.616			

Table 4. Validity of Mediated and Dependent Variables

Construct			Factor loading	Eigen Value	Cronbach's α	% of Explained Variance
Self-Efficacy		I can handle whatever comes my way.	0.847	6.936	0.921	43.352
		I am not afraid to make mistakes and be confident in doing my duties.	0.833			
		I can remain calm when facing difficulties.	0.831			
		I believe I can handle dangerous situations	0.801			
		I am confident that I could deal efficiently with unexpected events.	0.748			
		I can manage to solve difficult problems if I try hard enough.	0.744			
		I can overcome the stress of flight work	0.700			
		I can find the cause and effect of abnormal situations related with my customers	0.647			
		I can make good use of information in flight work.	0.621			
Customer Orientation	Voluntary	I try to provide more than customer needs	0.797	2.169	0.755	13.554
		I think friendly personal relationships with customers are important	0.779			
		I try to know what I need from the customer‘s point of view	0.709			
		I try to provide the service from the customer’s point of view	0.585			
	Work	I try to provide all the information the customer wants	0.850	1.309	0.754	8.179
		I try to answer the customer‘s questions correctly	0.767			
		I give as honest an answer as possible to a customer’s question	0.553			

제시된 요인 간의 판별 타당성을 증명하기 위해 구성개념간의 대표 값을 활용하여 요인 간의 상관분석을 실시하였다. 대표 값은 구성개념의 대표성을 높여주는 총합척도(summated scale)를 사용하였다(Hair et al., 1995). 분석결과는 <표 5>와 같으며, 요인 간의 관계 방향이 가설 방향과 같아 기준 타당성이 충족된다고 할 수 있다.

Table 5. Correlation Matrix among Factor

	behavioral-focused strategies	natural reward strategies	constructive thought pattern strategies	Self-Efficacy	Customer Orientation
behavioral-focused strategies	1				
natural reward strategies	0.373***	1			
constructive thought pattern strategies	0.510***	0.571***	1		
Self-Efficacy	0.669***	0.504***	0.368***	1	
Customer Orientation	0.485***	0.561***	0.544***	0.507***	1

Note) ***P<0.01

5.3 가설검정

5.3.1 셀프리더십이 자기효능감에 미치는 영향

본 연구에서 제시된 셀프리더십과 자기효능감에 미치는 영향에 관한 검증을 위해 다중회귀분석을 하였고 분석결과는 <표 6>과 같다. 셀프리더십이 자기효능감에 영향을 미치는 회귀식은 F값 93.455(P<0.01)로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

분석결과를 살펴보면 셀프리더십의 행위 중심적 전략에 대한 비표준화 계수(B)가. 689, P값은 0.000으로 유의하며 자기효능감에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자연적 보상전략에 대한 비표준화 계수(B)가. 343, P값은 0.000으로 유의하여 자기효능감에 정(+)의 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 반면 셀프리더십의 건설적 사고패턴에 대한 비표준화 계수(B)가 -.160, P값은 0.010으로 유의하여 자기효능감에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설1은 부분적으로 채택되었다.

Table 6. Analysis Result between Self-leadership and Self-Efficacy

Valuables	Non-Std. Coefficient		Std. Coefficient	t-value	p-value
	B	S.E	β		
Constant	0.307	0.226		1.359	0.175
behavioral-focused strategies	0.689	0.058	0.611	11.935	0.000
natural reward strategies	0.343	0.051	0.362	6.759	0.000
constructive thought pattern strategies	-0.160	0.062	-0.151	-2.605	0.010
R2=0.536 Adj-R2=0.530 F=93.455***					

Note) ***p<0.01

5.3.2 자기효능감이 고객지향성에 미치는 영향

항공사 객실승무원의 자기효능감이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 검증을 위해 회귀분석을 한 결과 <표 7>과 같이 나타났으며, 회귀식은 F값 84.787(P<0.01)로 통계적으로 유의한 것으로 나타나 자기효능감은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미침을 알 수 있다.

Table 7. Analysis Result between Self-Efficacy and Customer Orientation

Valuables	Non-Std. Coefficient		Std. Coefficient	t-value	p-value
	B	S.E	β		
Constant	2.369	0.160		14.765	.000
Self-Efficacy	0.385	0.042	.507	9.208	.000
R2=0.257 Adj-R2=0.254 F=84.787***					

Note) ***p<0.01

5.3.3 셀프리더십이 고객지향성에 미치는 영향

셀프리더십이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 검증을 위해 다중회귀분석을 한 결과는 <표 8>과 같이 나타났으며, 회귀식은 F값 74.827(P<0.01)로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 분석결과를 살펴보면, 셀프리더십의 하위요인인 행위 중심적 전략에 대한 비표준화 계수(B)가. 208, P값은 0.000으로 유의하여 정(+)의 영향을 미치고, 셀프리더십의 자연적 보상전략인 하위요인의 비표준화 계수(B)가. 246, P값은 0.000으로 유의하여 정(+)의 영향으로 나타났다. 또한, 셀프리더십의 하위요인인 건설적 사고패턴의 비표준화 계수(B)가. 182, P값은 0.000으로 유의하여 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나, 항공사 객실승무원의 셀프리더십은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 그리고 본 연구의 가설검정의 결과를 <표 9>와 같이 최종적으로 정리할 수 있다.

Table 8, Analysis Result between Self-leadership and Customer Orientation

Valuables	Non-Std. Coefficient		Std. Coefficient	t-value	p-value
	B	S.E	β		
Constant	1.348	0.190		7.112	0.000
behavioral-focused strategies	0.208	0.048	0.243	4.289	0.000
natural reward strategies	0.246	0.043	0.342	5.768	0.000
constructive thought pattern strategies	0.182	0.052	0.226	3.531	0.010
R2=0.432 Adj-R2=0.425 F=61.702***					

Note) ***p<0.01

Table 9. Result of Hypothesis test

No	Hypothesis	Result
H1.	Causal Relationship between Self-leadership and Self-Efficacy	Partial Support
H2.	Causal Relationship between Self-Efficacy and Customer Orientation	Support
H3	Causal Relationship between Self-leadership and Customer Orientation	Support

5.3.4 셀프리더십과 고객지향성의 관계에서 자기효능감의 매개 효과

추가로 본 연구에서는 항공사 객실승무원의 셀프리더십과 고객지향성간의 인과관계에서 자기효능감의 매개 효과를 검증하였다. 이를 위해 Baron & Kenny(1986)가 제시한 위계적 회귀분석을 하였다. 모형1에서 독립변수와 종속변수 간의 인과관계 유의성과 회귀계수 값, 그리고 모형2에서 매개변수를 추가했을 인과관계 유의성과 회귀계수 값을 비교하여 검증한다. 매개변수를 추가하였을 때 기존의 독립변수가 유의하지 않게 되면 완전매개이고, 기존의 독립변수가 유의하나 매개변수를 추가하지 않았을 때보다 값의 크기가 작아진다면 부분 매개라고 판정한다(조철호, 2017), 그리고 셀프리더십은 하부요인별, 즉 행위 중심전략, 자연적 보상전략, 건설적 사고패턴의 순으로 실시되었다. 분석결과는 <표 10>, <표 11>, <표 12>와 같다.

Table 10. Result of Mediated Effect 1 (IV: Behavioral-focused strategies)

Model / Variable	Model 1	Model 2
Behavioral-focused strategies	0.485***	0.264***
Self-Efficacy		0.330***
R2	0.235	0.296
Adj-R2	0.232	0.290
F	75.451	96.325

Note) 종속변수: Customer Orientation, Std. Coefficient, *** p<0.01

Table 11. Result of Mediated Effect 2 (IV: Natural reward strategies)

Model / Variable	Model 1	Model 2
Natural reward strategies	0.561***	0.410***
Self-Efficacy		0.301***
R2	0.315	0.296
Adj-R2	0.312	0.290
F	112.554	139.18

Note) 종속변수: Customer Orientation, Std. Coefficient, *** p<0.01

Table 12. Result of Mediated Effect 3 (IV: Constructive thought pattern strategies)

Model / Variable	Model 1	Model 2
constructive thought pattern strategies	0.544**	0.414***
Self-Efficacy		0.355***
R2	0.296	0.405
Adj-R2	0.294	0.400
F	103.242	147.93

Note) 종속변수: Customer Orientation, Std. Coefficient, *** p<0.01

분석결과인 <표 10>, <표 11>, <표 12>를 보면 모형1에서 독립변수인 행위 중심전략, 자연적 보상전략, 건설적 사고패턴은 고객지향성에 대해 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 공통으로 모형2에서 매개변수인 자기효능감이 추가되었을 때에도 독립변수들은 여전히 유의하였다. 다만 모형1에서보다 회귀계수 값은 적어지는 것으로 나타났다. 따라서 자기효능감은 세 경우 모두에서 부분 매개하는 것으로 나타났다.

6. 결론

본 연구는 셀프리더십의 구성요인인 행위중심적 전략, 자연적 보상전략, 건설적 사고전략을 독립변수로 설정하고 종속변수를 고객지향성으로 자기효능감을 매개변수로 설정하여 이들 변수의 구조적 관계에 대해 실증분석하였다. 연구결과를 다음과 같이 정리할 수 있으며 이에 관한 논의 점은 다음과 같다.

첫째, 셀프리더십은 고객지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 셀프리더십의 구성요인인 행위중심적 전략, 자연적 보상전략, 건설적 사고전략이 조직구성원들의 고객지향성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 셀프리더십과 고객지향성의 관계를 연구한 선행연구들(최규환 외, 2011; 이지은, 2015; 김수진, 2016; 안윤희, 2017; 박수양, 2018)과 같은 기존의 연구결과를 지지한다.

둘째, 셀프리더십이 항공사 객실승무원의 자기효능감에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 셀프리더십의 하위요인인 행위 중심전략과 자연적 보상전략은 자기효능감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 검증되었으나, 건설적 사고패턴은 자기효능감에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 기존 연구(안상윤·이소영, 2021; 정인호·임헌진, 2022)와 다른 결과가 도출되었다. 이는 객실승무원의 경우에는 비행기 기종과 노선의 다양성 등 업무의 특성으로 인해 인과관계에 있어 다소 특이한 특징을 보이는 것으로 설명하였고(김희수 외, 2016), 김지윤(2020)은 자기효능감은 안전행동과 밀접한 관계가 있으며, 일반직급은 대리급의 승무원들에 비해 자기효능감이 낮고 안전의식이 부족하다고 하였다. 본 설문조사 대상자의 68%가 일반직급의 승무원이고 그중 60.3%가 5년 이하의 근무 경력을 가진 승무원이기에 문제가 발생했을 때 스스로 해결하고 문제해결을 위해 적극적으로 행동하며 업무 방법에 대한 긍정적 변화방법을 생각하고 문제해결을 즐기는가에 대한 설문 문항의 응답에 업무적인 경험 부족이 영향을 미쳤을 것으로 유추할 수 있다. 특히 승객의 안전을 책임지는 객실승무원의 업무 특성상 안전과 관련된 문제가 발생할 때 새로운 방법으로 스스로 문제를 해결하는 것보다 선임승무원에게 보고하고 도움을 요청하도록 교육과 훈련을 받는다(이승해, 2018).

셋째, 항공사 객실승무원의 셀프리더십이 고객지향성에 미치는 영향 관계에 있어서 자기효능감의 매개 효과를 검증한 결과, 자기효능감이 부분적으로 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 구체적으로 셀프리더십의 행위 중심전략, 자연적 보상전략, 건설적 사고패턴의 하위구성요소와 고객지향성의 관계에 있어서 자기효능감이 부분 매개를 하는 것으로 분석되었다. 선행연구에서도 높은 셀프리더십은 고객지향성 수준과 직접적인 관계가 있다고 하였기에(이형룡 외, 2013; 이지은, 2015; 김수진, 2016) 객실승무원들이 코로나로 인해 정서적 어려움을 극복할 수 있도록 자기효능감, 셀프리더십 교육프로그램이 필요하다고 볼 수 있다(박수빈·조대연, 2021).

본 연구는 다음의 시사점을 제시한다. 먼저 이론적 관점에서 셀프리더십이 종속변수에 영향을 미치는 과정에서 자기효능감이 부분 매개역할을 한다는 것을 밝힘으로써 자기효능감이 두 요인 간의 인과관계를 잘 설명해주며 중요한 역할을 하고 있음을 실증적으로 입증하였단 점에서 의의가 있다. 그리고 제한된 공간의 근무환경에서 객실승무원의 셀프리더십이 고객지향성에 미치는 유효성을 실증적으로 입증하였다.

실무적 관점에서는 다음과 같은 전략이 필요하다. 첫째, 구성원 스스로 자신의 목표를 달성할 수 있도록 객실승무원의 셀프리더십을 강화하는 교육훈련 프로그램을 도입하고, 둘째, 좌절 상황이나 어려움을 극복해야 하는 중요 과제를 수행할 때 긍정적 피드백이나 격려가 자기효능감을 증가시킴으로 위계적 팀 문화의 지시나 통제보다는 상사의 합리적 판단하에 팀 구성원 스스로가 자신의 업무에 고객지향적인 태도를 발휘할 수 있도록 불필요한 제도적 규칙이나 규범을 완화하고 임파워먼트를 부여하여 자유롭고 유연한 조직문화를 만들어 가는 것이 중요하다. 마지막으로 안전과 서비스가 상충하는 문제해결 상황에는 안전을 가장 우선시하고 합리적이고 바람직한 방향을 잃지 않도록 긍정적인 자기 대화를 통해 안전에 대한 긍정적인 태도와 올바른 사고패턴을 확립하도록 독려하는 분위기가 형성되어야 한다.

본 연구는 다음의 한계점을 가지며 이를 위한 후속연구로 향후 연구되어야 할 과제이다. 첫째 본 연구는 코로나로 인해 휴업상태였던 기존승무원들의 업무복귀와 신규채용을 시작하는 항공업계에 실무적 시사점을 제시하고자 하였으나, 본 연구의 자료 수집시기인 2017년 기간이 현실 상황 반영과 적용에는 시차적 차이가 날 수 있고 짧은 시점의 일정 표본을 대상으로 한 횡단적인 연구이기에 향후 연구에서는 셀프리더십의 효과를 좀 더 깊이 검증하기 위한 종단적 접근의 연구가 필요할 것이다. 둘째, 본 연구의 대상을 국내와 해외 항공사에 근무하는 한국인 객실승무원으로 선정하여 설문 조사하였으나, 국내와 해외에 대한 심도 있는 구별 분석이 필요하며, 연구대상을 한국인 객실승무원으로 한정하여 분석하였기에 연구결과의 일반화를 위해서는 향후 구체적인 분석과 연구대상을 확대할 필요가 있다. 마지막으로 객실승무원의 실제 역할수행에 있어서 정확한 판단을 위해 향후 연구에서 심층면접법, 관찰법 등의 방법론이 병행될 필요가 있다.

REFERENCES

Ahn, Sangyun, and Lee, Soyoung. 2021. A Study on the effects of self-leadership and self-efficacy on employment preparation behaviour of college students majoring in airline services: Focused on mediating effect of self-efficacy. Journal of Tourism Management Reserch 102:279-303.

Ahn, Yomhki. 2021. Effects of Self-Leadership of Employees in the Deluxe Hotels on Customer-Orientation: Mediated Effects of Organizational Citizenship Behaviors. The Korean Food Service Association 17(3): 261-276.

Baek, Hyun, and Kim, Yongsoon. 2010. Structural Relationship among Self Leadership, Attitude and Customer Orientation of Employees in Travel Agency. The Korea Contents Society 10(5):398-406.

Bandura, A. 1977. Social Learning Theory. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.

Bandura, A. 1982. Self-efficacy mechanism in human agency. America Psychologist 37:122-147.

Bandura, A. 1989. Self-regulation of motivation and action through internal standards and goal systems. In: Pervin, L. A. (Ed.) Goal Concepts in Personality and Social Psychology, Erlbaum, Hillsdale, NJ, 19-85.

Baron, R. and Kenny, D. 1986. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. Journal of personality and social psychology 51(6):1173-1182.

Brown, T. J., Mowen, J. C., Donavan, D. T., and Licata, J. W. 2002. The customer orientation of service workers: Personality trait effects on self-and supervisor performance ratings. Journal of Marketing Research 39(1):110-119.

Chen, G., Stanley M., Gully, and Dov Eden. 2001. Validation of a New General Self-Efficacy Scale. Organizational Research, Methods 4(1):62-83.

Choi, Chulho. 2017. An Effect of Image and Satisfaction of Job Information Sites for High Quality Human Resources on Relationship Quality and Loyalty Intention. Journal of Korean Society for Quality Management 45(2):275-292.

Choi, Dongsoo and Kang, Hyeonna, and Seo, Wonseok. 2021. A Study on the Structural Impact Relationship among Customer Experience, Perceived Customer Orientation, and Customer Satisfaction by In-Flight Service Process. Academy of customer satisfaction management 23(1):1-34.

Choi, Kyuhwan, Kim, Youngtae, and Kim, Sunghwan. 2011. An Empirical Study on Self-Leadership, Job Satisfaction and Customer Orientation of Employees in Hotel Industry: Moderating Role of Organizational Commitment. Culinary science and hospitality reserch 17(2):182-197.

Gregory E. Prussia and Joe. S. Anderson and Charles C. Manz. 1998. Self-leadership and performance outcomes: the mediating influence of self-efficacy. Journal of Organizational Behavior 19(5):523-538.

Gronroos, C. 1990. Service management and marketing:Managing the moments of truth in service competition. Lexington books, Lexington, MA.

Hair, J. F., Anderson, R. E., R. L. Tatham, R. L., and Black, W. C. 1995. Multivariate Data Analysis with reading Prentice Hall.

Hhong, Soonnam. 2018. Mediating Effect of Trust in Supervisor on the Relationship Between Self-Leadership and Safety Reporting Perception of Flight Attendants. Journal of Tourism Sciences 33(8):161-183.

Houghton, J. D. and Bonham, T. W., Neck, C. P., and Singh, K. 2004. The relationship between Self-Leadership and Personality: A Comparison of Hierarchical Factor Structures. Journal of Management Psychology 19(4):427-441.

Jin, Seonghyun and Kim, Kyungsook. 2020. The Effects of Self-Leadership on Organizational trust, Organizational Commitment and Job Satisfaction: Focused on Airline Cabin Crew. Journal of Hospitality and Tourism Studies 22(3):205-221.

Jung, Inho and Lim, Heonjin. 2022. A Study on the Mediating Effect of Self-Efficacy in the Relationship between Self-Leadership and Job Attitude. Journal of Digital Convergence 20(1):55-69.

Jung, Taeyoun. 2015. Effects of Job Stress on Organizational Effectiveness and Turnover Intent for Flight Attendants: The Comparative Study of Domestic Full Service Carrier, Domestic Low Cost Carrier, Foreign Airlines. PhD diss., University of Kyonggi.

Kim, Geeyun. 2020. A Research on the Factors Affecting Safety Behavior of the Cabin Crew: Integrated Model of Theory of Planned Behavior and Social Cognitive Theory. PhD diss., University of Korea Aerospace.

Kim, Heesu and Kim, Yeonggug, and Han, Sanghyun. 2016. The Effect of Self-Leadership among Flight Attendants on Self-Efficacy and Job Performance: Focus on the Full Service Carrier. Journal of Tourism Sciences

40(9):169-186.

Kim, Jinyoung. 2021. The Effects of Conflict type on the Self-Efficacy and the Customer Orientation in the Airline Ground Staff. Regional industry review 44(1):99-120.

Kim, Sujin. 2016. The Effects of Hotel Employees' Self Leadership on Customer Orientation: Focusing on Mediation Effects of Empowerment. The Journal of Humanities and Social science 7(4):741-758.

Kim, Sungjong. 2014. Effects of Self Leadership on the Customer Oriented Public Service:A Case of Local Government Public Officials. The Korea Contents Society 14(11):713-721.

Kotler, P. 2003. Marketing Management (11th ed.), New Jersey: Prentice-Hall.

Lee, Hyungryong and Lee, Seugho, and Shim, Jiyoun. 2013. The Effect of Flight Attendants' Self-Leadership on Service Orientation: Focused on the Mediating Effect of Self-Efficay. Aviation Managment Society of Korea 11(1):3-26.

Lee, Jieun. 2015. The Effect of Self-Leadership on Emotional intelligence and Customer oirenation: Focused on Flight Attendants. Master Diss., University of Kyung Hee.

Lee, Sangmi and Hong, Yoonhee, and Rye, Seongmin. 2017. The Effect of Low Cost Carrier's Service Training on Flight Crew's Customer Orientation: Mediating Effects of Self-efficay and Job Engagement. Korean Management Consulting Review 17(4):13-27.

Lee, Seunghae. 2018. The Effect of Self-Leadership on Self-Efficacy and Customer Orientation: Focusing on the Mediating Effect of Emotional Intelligence. Master Diss., University of Kyung Hee.

Lee, Seungho. 2011. The Effect of Flight Attendants' Self-Leadership on Service Orientation: Focused on the Mediating Effect of Self-Efficacy. Master Diss., University of Sejong.

Manning, M. M. and Wright, T. L. 1983. Self-efficacy expectancies, outcome expectancies, and the persistence of pain control in childbirth. Journal of Personality and Social Psychology 45:421-431.

Manz, C. C. 1986. Self-Leadership: Toward and Expanded Theory of Self-Influence Processes in Organizations. Academy of Management Review 11(1):585-600.

Manz, C. C. 1992. Self-Leading Work Teams: Moving Beyond Self-Management Myths. Human Relations 45(11):1119-1140.

Manz, C. C. and Neck, C. P. 1999. Mastering Self-Leadership. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Manz, C. C. and Sims, H. P. 2001. New Super-Leadership: Leading Others to Lead Themselves. Berkeley, CA: Berett-Koehler.

Manz, C. C. and Sims, H. P. Jr. 1989. Super leadership: Leading others to lead themselves. Englewood, HJ: Prentice Hall.

Moon, Jonghyun and Lee, Dongchul. 2016. Moderating Effects of Social Skill in the Relationship between Self-leadership and Customer Orientation Behavior, and Job Burnout. Leadership Reserch 7(1):83-104.

Neck, C. P. and Houghton, J. D. 2002. The revised self-leadership questionnaire: Testing a hierarchical factor structure for self-leadership. Journal of Managerial Psychology 17(8):672-691.

Neck, C. P. and Houghton, J. D. 2006. The Decades of Self-Leadership Theory and Research: Past developments Present Trends and Future Possibilities. Journal of Managerial Psychology 21(4):270-295.

Oh, Jeonghak and Yook, Poongrim. 2010. A Structural Relationship Among Casino Employees' Empowerment, Self-Leadership, Commitment, Customer Orientation and Organizational Efficiency: Focused on Differences in Causal Effect Applied by Multi-Level SEM model. Journal of Foodservice Management 13(4):123-145.

Oh, Juyoun. 2016. Self-Leadership of Cabin Crew Influencing Self-Efficacy and Job Satisfaction- based on the cabin crew of A airlines-, Master Diss., University of Sejong.

Park, Seonwoo and Lee, Gyehee, 2020. Deregulation of Flight Attendant's Physical appearance; Self-esteem;

Organizational Commitment; Customer Orientation. Journal of Hospitality and Tourism Studies 22(4):183-197.

Park, Soobin and Cho, Daeyeon. 2021. Need Analysis for Self-Leadership Instructions of Flight Attendant. Journal of Corporate Education and Talent Research 23(2):49-72.

Pierce, C. L. and Manz, C. C. 2004. Shared Leadership: Cultivate Both Shared and Self-Leadership. Executive Excellence 21(7).

Saxe, R. and Weitz, B. A. 1982. The SOCO scale: A measure of the Customer Orientation of Sales people. Journal of Marketing Research 22:343-351.

Son, Eunil and Song Jungsu, and Koh, Hyungil. 2011. Mediating Effect of Trust in Supervisor on the Relationship Between Self-Leadership and Service Quality. Journal of Korean Society for Quality Management 39(2):281-291.

Son, Jeonggi and Song, Taekgeun, and Lee, Keunjung. 2018. Study on the Effects of Authentic Leadership on Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior:Focus on Military Organization Behavior. Journal of the Korean society for Quality Management 46(3):569-592.

Son, Minhee. 2013. The Effects of Self-Leadership on Teamwork of Flight Attendants: Moderating effect of domestic airlines and foreign airlines. Master Diss., University of Sejong.

Sung, Hyeri and Lee, Hyungryoung. 2021. The Effect of Flight Attendants' Self-Leadership on Pro-social behavior: The Mediating Effect of Self-esteem and the Moderating effect of Coaching. International Journal of Tourism and Hospitality Reserch 35(11):207-226.

Valarie A. Zeithaml, Leonard L., and Berry, A. Parasuraman. 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality. Journal of Marketing 60(2):31-46.

Yoo, Jeongsun. 2017. The Effects of Organizational Competencies Perceived by Flight Attendants on Customer Orientation. Aviation Managment Society of Korea 15(5):187-212.

저자소개

권도희 경희대학교 대학원에서 경영컨설팅학 박사학위를 취득하고, 현재 영산대 항공관광학과 조교수로 재직하고 있다. 주요 관심 분야는 코칭리더십, 강점코칭, 고객만족경영, 서비스마케팅

이승해 경희대 경영대학원 경영학과 석사 졸업 후 현재 한양대학교 상담심리대학원 상담심리학과에 재학중이다. 주요 관심분야는 자존감, 의사소통, 자녀교육, 부모교육