

## Original Article

<https://doi.org/10.12985/ksaa.2020.28.3.061>  
ISSN 1225-9705(print) ISSN 2466-1791(online)

## 항공서비스 전공 대학생의 문화적 역량이 전공만족도를 매개로 전문직관에 미치는 영향에 관한 연구

손태복\*, 김기웅\*\*, 김하영\*\*\*

### A Study on the Effects on Professional Intuition through Cultural Competency and Major Satisfaction of College Students Majoring in Aviation Service

Tae Bok Son\*, Ki Woong Kim\*\*, Ha Young Kim\*\*\*

#### ABSTRACT

This study is an empirical analysis of the cultural competencies of college students majoring in aviation services on their major satisfaction and professionalism. In order to focus on the cultural competencies of aviation service college students, who are rarely addressed in the preceding study and to see how cultural competencies have significant effects on their major satisfaction and professionalism, we divided them into six sub factors: willingness to participate, cognitive openness/flexibility, emotional control, patience with uncertainty, self-efficacy, and cultural empathy. And the mediated effects of major satisfaction on cultural competency and professionalism are analyzed to provide educational implications for cultural competency. Based on the results of this study, it is expected to apply to the education of aviation service-related departments, it will be a basic data to promote students' adaptation to the department and satisfaction of the department and to train global professional service personnel who can improve their post-employment work adaptability, job satisfaction, and service productivity.

**Key Words** : College Student Majoring in Aviation Services(항공서비스전공 대학생), Cultural Competence(문화적 역량), Major Satisfaction(전공만족도), Professionalism(전문직관)

#### 1. 서 론

현재 저비용 항공사의 증가로 인한 항공사 취업 기

회의 확대와 항공사 객실 승무원에 대한 높은 직업 선호도의 영향으로 항공서비스를 전공하고자 하는 학생들이 꾸준히 증가하고 있다. 또한, 대학에서도 항공서비스 관련 학과는 높은 입시 경쟁률을 보이며 인기학과로 자리매김하고 있으며, 이에 따른 관련 학과 전공 교육의 중요성 또한 강조되고 있다.

특히, 항공 산업분야의 서비스 영역을 진로로 계획하는 항공서비스 전공 대학생은 타문화에 대한 깊이 있는 이해의 바탕이 매우 중요한 역량인 바, 많은 대학의 항공서비스 관련 학과 커리큘럼에는 세계 각국의

Received: 25. Aug. 2020, Revised: 18. Sep. 2020,

Accepted: 18. Sep. 2020

\* 부천대학교 항공서비스과 교수

\*\* 한국항공대학교 경영학과 교수

\*\*\* 한국항공대학교 일반대학원 경영학과 박사수로

연락처자 E-mail : hy51h@hanmail.net

연락처자 주소 : 경기도 고양시 덕양구 항공대학로 76

문화를 이해하고 국제적 감각을 익힐 수 있는 타문화 이해나 국제매너와 같은 글로벌 문화 교육이 포함되어 있다. 이는 항공사 승무원의 글로벌 역량으로 외국어에 대한 능력만큼이나 타문화를 받아들이고 이해, 공감하는 문화적 역량이 중요한 자질로 판단되어지고 있기 때문이다. Colarelli and Bishop(1990)와 Ragins and Scandural (2000)에 따르면, 다양한 경험과 역량을 갖춘 사람이 그렇지 않은 사람보다 적응과 만족이 더 높다는 결과를 확인하였으며, 역량과 만족의 관계성에 관한 중요성을 인식하였다.

한편, 항공사의 객실승무원의 업무는 기내에서 승객을 대상으로 서비스를 수행하는 분야와 기내안전과 기내보안, 비상상황의 안전한 탈출, 응급상황에 대한 응급처치 등이 주요 업무이다. 이와 같이 중대한 업무를 수행하기 위해 강도 높은 전문훈련과 심사를 받고 주기적으로 평가를 받는다(Lee, 2018). 하지만 현행법상 항공종사자에 해당하지 않으나, 항공 산업 분야에 있어 객실승무원의 역할과 차지하는 비중은 매우 높으며 전문적 분야로 간주할 수 있다. 특히, 대학생 시기는 직업의 정체성이 형성되는 시기이므로 자신의 직업을 전문직으로 인식할수록 직업적 이미지를 긍정적으로 가지게 된다는 연구결과(Kang et al., 2003)를 근거로 항공서비스 전공 대학생의 객실승무직에 관한 전문성 인식은 매우 중요할 것으로 예측된다.

조희수(2020)는 객실관리자와 항공서비스 전공 대학생을 대상으로 객실승무원의 역량을 분석하고자 객실승무원의 환경, 고유문화 등의 관점에서 질적 연구를 실시하였으며, 특히 다양한 장거리 노선을 경험하기 위한 국제적 감각과 외국어 능력을 통해 국가별 다양한 문화를 이해하는 능력이 필수사항임을 강조하였다.

이은미(2018)는 항공서비스 관련 학과의 학생들이 가지고 있는 항공사 승무원의 전문직관이 전공만족도와 취업인식에 영향을 주는지를 분석하였으며, 전문직 인식과 학습만족이 학과의 궁극적인 목표인 취업에 영향을 주는 요소임을 파악하였고, 전문직관이 학생들에게 가치관과 직업관을 갖게 하는데 영향력이 있었다는 점을 확인하였다.

따라서, 본 연구는 항공서비스 전공 대학생의 문화적 역량, 전공만족도, 항공 승무원에 대한 전문직관의 영향관계에 대해 구체적으로 파악하여 관련 학과 교육에 접목함으로써 학생들의 학과 적응 및 학과 만족도를 고취시키고, 취업 후 근무 적응도나 직무만족, 서비스 생산성을 향상시킬 수 있는 글로벌한 전문 서비스 인을 양성하는 기초자료가 되기를 기대한다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 문화적 역량

문화적 역량(cultural competence)은 다양한 문화권의 사람들이 가진 신념, 가치, 관습, 행동 등을 이해하고 상호작용할 수 있는 방법을 습득하여 효과적으로 행동할 수 있는 능력을 의미한다(Claire & McKenry, 1999). 또한, 문화적 배경이 다른 사람을 효과적으로 이해하는 능력이며(Neuliep, 2000), 다문화적 상황에서 기관이나 전문가 개인이 효율적으로 일할 수 있게 하는 타당한 행동 및 태도라 개념화 할 수 있다(NASW, 2000). 따라서 의학, 간호학, 심리학, 교육학 등 인적 서비스 분야에서 사용될 뿐 아니라, 경영학, 마케팅, 국제관계 등 다양한 분야에서도 활용되고 있는 중요한 개념이며, 효과적인 서비스제공을 위한 필수적인 요소로 부각되고 있다(Lum et al., 2007).

문화적 역량을 측정하기 위해 연구자들은 다양한 측정도구를 개발하였다. 특히 로스 등(Ross et al., 2009)은 미군을 대상으로 하여 9가지 속성을 반영한 척도를 제시하였으며, 참여 의지, 인지적 유연성 및 개방성, 감정 조절, 불확실성에 대한 인내, 자기 효능감, 문화 공감 등으로 구분하였다. 또한, 정지연, 김영환(2009)은 우리나라 대학생을 대상으로 한 문화교류역량 척도(Cross-Cultural Competency Inventory: CCCI)를 제시하였으며, 참여의지, 인지적 유연성/개방성, 감정조절, 불확실성에 대한 인내, 자기효능감, 문화공감 등으로 6개의 항목으로 분류하였다.

척도의 속성을 상세히 살펴보면, 참여 의지(willingness to engage)는 서로 다른 문화에서 낯선 사회적 상황의 감정을 만드는 의지나 참여하기를 말하며(Early and Ang, 2003), 이러한 의지는 경험을 공유하려는 노력으로 표출되기도 한다. 인지적 유연성 및 개방성(cognitive flexibility & openness)은 타문화의 개방 및 적응과 관련된 요소로 다른 것을 평가, 결정, 해결하는 전략과 관련되며(Abbe and Herman, 2008), 감정 조절(emotion regulation)은 어떤 일을 원활히 수행하기 위해 개인의 감정에 매료되지 않고 통제할 수 있는 능력을 의미한다(Gross and Oliver, 2003). 불확실성에 대한 인내(tolerance of uncertainty)는 복잡하고 낯선 상황에 직면했을 때 적절한 문제 해결에 대한 정보가 제한적인 상황에서 당면한 문제를 지각하고, 상황에 알맞게 처리하는 반응방식이다(Choi, 1997). 자기 효능감(self-efficacy)은 주어진 임무를 성공적으

로 완수할 수 있다는 개인적인 신념을 뜻하며, 자기효능감이 높은 사람일수록 행동을 수행할 수 있는 강한 신념을 표출한다. 마지막으로 문화 공감(ethno-cultural empathy)은 문화와 관련한 타인의 심리상태나 경험을 자신의 것처럼 느끼는 내적 현상을 설명한다(Matsmoto, 2000).

문화적 역량에 관한 선행연구를 살펴보면, 최기동(2016)은 문화적 역량을 문화적 인식, 문화적 민감성, 문화적 실천기술로 인식하고, 직무만족, 조직몰입, 고객지향성과의 영향관계를 분석하였다. 다문화에 대한 지식, 배려, 이해, 존중, 조정을 의미하는 문화적 민감성은 직무만족, 조직몰입에 긍정적인 영향을 나타냈으며, 문화적 역량의 모든 요인은 고객지향성에 영향관계가 있음을 확인하였다. 또한 문화적 역량은 직무만족과 조직몰입을 매개로 하여 고객지향성을 향상시킬 수 있는 주요한 선행요인으로 판단하여 문화적 역량 강화를 위한 프로그램을 개발하고, 다문화 이해도를 측정할 수 있는 도구를 개발하여 장기적으로 관련된 소양을 지닌 직원을 채용해야함을 시사하였다.

최혜지 외(2009)는 문화적 역량과 유사한 문화적 유능감을 문화적 유능감을 모든 문화와 인종, 계층, 언어, 민족적 배경 등 다른 요인들을 가지고 있는 환경과 사람들에 대하여 존엄성을 보호하고, 개인과 가족, 지역 사회의 가치를 인식으로 의미를 부여하였으며, 사회복지사의 임파워먼트에 영향을 미치는 요소임을 확인하였다. 특히 사회복지사가 클라이언트의 문화적 배경에 세심하게 반응하고 자신의 문화와의 차이를 인정하며 효과적으로 파트너십을 형성할 수 있도록 지원하는 임파워링 교육 및 훈련과정이 구체화될 필요성이 있음을 강조하였다.

본 연구에서는 다문화와 문화적 다양한 환경적 요인을 경험하게 되는 객실승무원의 직무특성을 고려하여 한국적 상황에 맞게 보완하고 신뢰도 및 타당도를 확보한 문화교류역량 척도를 문화적 역량의 속성으로 반영하여 적용하였다.

## 2.2 전문직관

전문직이란 책임감과 전문성, 권위, 자율성을 갖추고, 인류와 사회를 위해 봉사하는 직업으로, 높은 수준의 교육, 고도의 기술과 해박한 지식을 갖추고 있는 전문가들이 합리적인 업무를 수행함으로써 사회에 공헌하는 직업을 말한다(Hyun, 2003). 또한, 전문직은 체계화된 훈련과 장기간의 교육을 통해 얻은 전문적인

지식과 기술을 바탕으로 업무를 수행하는 지성적인 직업으로 비전문직과 구별할 수 있다(Kim, 2008). 따라서 전문직에 종사하는 구성원들은 자신의 업무에 대한 만족도가 높아 업무에 대한 보람을 크게 느끼며, 사회적 지위와 권력이 높은 것으로 인지되는 상위의 직업이라고 할 수 있다(Park, 2003).

전문직관은 직업에 대한 가치관과 태도가 결합하여 만들어진 용어로서 전문직 능력, 전문직 태도 등의 표현으로 간호학과에서 주로 사용되어져 왔다. 전문직관은 전문적인 교육을 받으면서 형성되기 시작하고, 직업에 대한 임상실습을 통해서 지속적으로 발달할 수 있다(Schank and Weis, 2001; Ko and Chung, 2004).

이러한 전문직관은 가치관에 근거를 두고 있기 때문에 행동의 기준이 되고, 행동을 평가하기 위한 개념의 틀이 된다(Weis and Schank, 2000). 지성에 외(2000)는 간호 대학생들이 전문직관을 빠르게 형성하게 되면, 자신의 일을 가치 있는 것으로 여기며, 직업에 대한 긍지와 올바른 신념을 가질 수 있음을 설명하며 그 중요성을 강조하였다.

양승경, 정미라(2016)의 연구에서는 간호대학생의 전문직관에 유의한 영향을 미치는 요인으로 전공만족도와 자기효능감을 들었고, 그 중 전공만족도가 간호대학생들의 전문직관에 가장 큰 영향을 미친다고 설명하였다. 윤은자, 권영미, 안옥희(2005)는 간호전문직관을 위한 측정도구를 개발하였는데, 크게 인식과정과 행동과정으로 구분하였으며, 하위요인으로는 사고와 개념, 사회화 요인, 전문직 자아개념, 전문직 이미지, 행위의 5가지로 구성하였고, 인식과정은 사회화 요인의 영향으로 개인의 사고와 심리적, 사회적 특성, 경험 등의 신념이 만들어지는 것을 뜻한다. 이렇게 만들어진 신념을 바탕으로 전문직 자아개념과 전문직 이미지가 형성되고, 인지 작용, 사회와의 상호작용으로 결과적으로 의사결정에 따른 행위로 표출된다고 설명하였다.

본 연구에서는 항공사 객실승무원의 특수한 환경과 업무의 전문성을 인식하여 전문직 자아개념과 사회적 인식을 객실승무원의 전문직관을 설명하는 척도로 반영하였고, 항공 승무원에 대한 전문직관과 항공서비스 관련 전공 학과 재학생들의 문화적 역량, 전공만족도와 의 영향 관계를 알아보려고 한다.

## 2.3 전공만족도

전공만족은 자신이 소속되어 있는 전공 안에서 개인적 특성과 전공과 관련한 환경과의 상호작용에 의해

이루어지며, 이러한 과정에서 나타나는 전공에 대한 긍정적인 생각과 태도 등 감정적, 정의적, 인지적 측면을 포함한 포괄적인 개념을 말한다(Han, 2014). 김계현, 하혜숙(2000)은 Shin and Johnson(1978)이 해석한 인지적 측면의 삶의 만족도에 중점을 두고 전공만족을 개인이 목표한 직업이나 진로에 대한 기준과 비교하여 현재 자신이 소속한 전공을 평가하는 판단 과정과 결과라고 설명하였다. 경영학과 학생을 대상으로 한 전공과 전공만족도와 관련된 직업에 대한 관심 관계에 관한 연구에서는 전공만족도의 수준이 높을수록 전공과 관련된 분야의 직업 선택 가능성이 높고, 선택한 직업에서 긍정적인 흥미를 더 많이 경험하게 된다는 것을 확인하였다(Rosen, Holmberg and Holland, 1997).

전공만족에 대한 연구는 여러 전공에서 꾸준히 다루어지고 있는 주제로(Aitken, 1982; Wessel, Ryan, and Oswald, 2008) 대학생들의 전반적인 삶의 만족과 더불어 개인적인 안녕감, 흥미, 전공 선택 동기, 학업 성과와 경력 개발, 목표지향성, 자기효능감 등의 다양한 변수와의 관계가 지속적으로 연구되고 있다(Sovet, Park, and Jung, 2014). 하혜숙(2000)은 전공학과 만족을 교과만족, 일반만족, 관계만족, 인식만족, 학교만족으로 분류하여 우리나라 대학생들이 지닌 학과에 대한 사회적 인식과 만족, 다니는 학교에 대한 명성과 지위에 대한 만족이 전공만족과 관련하여 중요한 변수임을 확인하였다. 양명희 외(2010)의 연구에서 전공과 학생의 적성 및 흥미가 어느 정도 부합되는가가 대학생활을 하는 동안의 전공만족도에 중요한 영향을 미치게 되며, 적성과 흥미보다는 성적에 따라서 전공을 선택하였던 학생과 자신의 적성 및 흥미에 따라 관련 전공을 선택한 학생 사이에는 전공에 관한 태도의 차이가 발생했다고 설명하였다. 전공과 흥미가 일치함이 높을수록 전공만족도가 높게 나타났고, 전공과 관련한 직업에 대한 흥미가 높을수록 전공만족도와 진로성숙도가 높게 나타난다고 강조하였다. 윤지영(2014)은 비서학과 전문대학생을 대상으로 한 전공 선택 동기와 직업가치관, 전공만족도와 대학생활 적응과의 관계에 관한 연구에서 전공만족도의 하위요인을 일반만족과 인식만족으로 구분하여 구성하였는데, 연구 결과 전공만족도의 하위요인 중 사회적 인식에 관한 전공만족인 인식만족이 일반적 관심에 관한 전공만족인 일반만족보다 높은 것으로 나타났다.

대부분의 선행연구들에서 전공만족도는 개인의 감정적인 측면과 외부에서 판단되어지는 인식적인 측면으로 구분한 것을 반영하여 본 연구에서도 전공만족도를

교과만족과 인식만족 두 가지로 구분하여 연구 설문지를 구성하여 측정하였다.

### III. 연구의 설계

#### 3.1 연구모형

본 연구는 항공서비스 전공 대학생의 문화적 역량, 전공만족도, 전문직관의 영향관계를 실증분석하고자 하였다. 따라서 선행연구를 바탕으로 Fig. 1과 같이 연구모형을 제시하였다.

#### 3.2 가설설정

본 연구는 앞에서 제시한 실증 연구모형을 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

##### 3.2.1 문화적 역량과 전공만족도의 관계

문화적 역량과 전공만족도와와의 관계를 규명한 연구는 현재 많이 실시되지 않았으며, 문화적 역량과 맥락을 같이하는 개인의 역량과 직무와 관련 만족도, 문화적 역량과 직무만족도관련 연구를 통해 영향관계를 예측하였다.

Colarelli and Bishop(1990), Ragins and Scandural(2000)등은 다양한 경험과 역량을 갖춘 사람이 그렇지 않은 사람보다 적응과 만족이 더 높다는 연구결과를 발표하였다. 이영민(2006)은 개인역량 중 관계의 질, 직무능력, 자기관리 기본인품, 실적관리의 역량이 높을수록 직무만족이 높게 나타났으며, 역량수준의 차이에 따라 직무만족은 유의한 차이가 있다고 설명하였다. 양명호(2017)는 한국군 장병의 문화적 역량이 군 생활 적응과의 영향관계를 파악한 결과, 문화적 역량 중 인지적 유연성 및 개방성만이 군 생활 만족에 유의미한 긍정의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

항공 산업분야의 서비스 영역을 진로로 계획하는 항

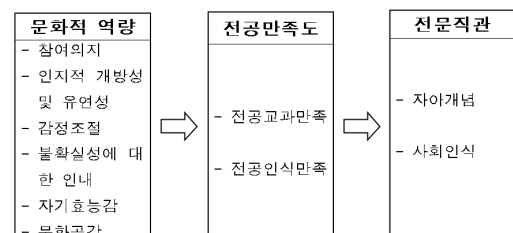


Fig. 1. Research model

공서비스전공 대학생은 타문화에 대한 깊이 있는 이해의 바탕이 매우 중요한 요소인 점과 역량 만족의 관계성을 근거로 하여 항공서비스전공 대학생의 문화적 역량과 전공만족도의 영향성을 파악하고자 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H1: 항공서비스전공 대학생의 문화적 역량은 전공 교과만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 참여의지는 전공교과만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 인지적 개방성 및 유연성은 전공교과만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-3: 감정조절은 전공교과만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-4: 불확실성에 대한 인내는 전공교과만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-5: 자기효능감은 전공교과만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-6: 문화공감은 전공교과만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2: 항공서비스전공 대학생의 문화적 역량은 전공 인식만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-1: 참여의지는 전공인식만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-2: 인지적 개방성 및 유연성은 전공인식만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-3: 감정조절은 전공인식만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-4: 불확실성에 대한 인내는 전공인식만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-5: 자기효능감은 전공인식만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-6: 문화공감은 전공인식만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.2 전공만족도와 전문직관의 관계

유미자, 김현정(2018)은 남자 간호 대학생의 학습태도와 전공만족도가 간호전문직관에 미치는 영향을 살펴본 결과, 전공만족 중 일반만족과 인식만족은 간호전문직관에 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 이것은 학부과정에서부터 간호학에 대한 긍정적 인식을 갖고 본인의 전공에 대하여 스스로 만족하도록 프로그램 학

습성과 관련 교과목에서 긍정적 사례를 제시하는 노력이 필요하다고 시사하였다.

주서희(2017)는 항공서비스 관련학과를 전공하는 대학생의 전공만족도와 전문직관에 관한 영향관계를 분석한 결과, 전공인식 만족이 높을수록 승무원의 전문성을 높게 인식함을 알 수 있었으며, 전공계열로 취업할 수 있는 전문성이 보장된 점이 전공인식만족을 상승시키는 결과라고 설명하였다. 교과과정 만족은 전문직 자아개념의 영향관계가 유의하지 않았으며, 현장실습을 경험하지 못한 학생들은 자신들의 전공에 대한 개념형성이 아직 미흡할 수 있음을 나타내는 것이다. 따라서, 선행연구를 바탕으로 전공만족도와 전문직관 간의 영향성을 파악하고자 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H3: 전공만족도는 자아개념에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-1: 전공교과만족도는 자아개념에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-2: 전공인식만족도는 자아개념에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H4: 전공만족도는 사회인식에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H4-1: 전공교과만족도는 사회인식에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H4-2: 전공인식만족도는 사회인식에 유의한 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.3 전공만족도의 매개효과

박미정, 유하나(2019)는 다른 문화를 수용하고 이해하는 정도를 문화적 역량으로 인식하고, 문화적 인식, 문화적 지식, 문화적 민감성, 문화적 기술, 문화적 경험과 더불어 전공만족도가 간호전문직관에 미치는 영향관계를 분석하였으며, 문화적 인식, 문화적 경험과 함께 전공만족도가 전문직관에 긍정적인 영향성이 있음을 확인하였다. 이것은 문화적 차이를 이해하고, 다른 문화에 대한 접촉 기회 및 다문화와 관련된 외국인과의 접촉 경험이 직업에 대한 긍정적 인식을 향상시킨다는 것을 입증하였다.

박병준 외(2016)는 간호대생의 전공과 관련한 임상실습의 교과만족을 통해서 자아 실현과 일의 성취를 위한 직업세계를 잘 이해하여 진로 태도에 중요하게

작용한다고 하였다. 이와 같이 임상실습만족의 정도가 높을수록 간호직에 대한 긍정적인 가치관을 형성하게 되므로 전공만족도의 중요성을 강조한 결과이다.

따라서, 항공서비스 전공 대학생의 문화적 역량과 항공승무원에 대한 전문직관의 관계에서 전공만족도는 중요한 매개역할을 할 것이 예측된다.

H5: 전공만족도는 문화적 역량과 전문직관간의 관계를 매개할 것이다.

### 3.3 변수의 측정

본 연구에 사용한 설문은 기존 문헌연구를 통해 도출한 문항을 토대로 예비 조사를 실시하였으며, 수정 및 보완한 내용을 적용하였다. 설문지는 항공서비스를 전공하는 대학생의 문화적 역량을 알아보기 위한 31문항을 비롯하여(Ross et al., 2009; Yang, 2017), 전공만족도(전공교과만족, 전공인식만족)를 측정하기 위하여 13문항으로 구성하였다(Lee, 2018). 또한, 객실승무원에 대한 전문직관(자아개념, 사회인식)을 알아보기 위한 총 11문항을 포함하여 총 55문항을 연구에 반영하였다(Ju, 2017). 설문의 척도는 5점 리커트 척도를 사용하였다. 상세한 측정 문항은 Table 1과 같다.

### 3.4 연구방법

본 연구는 2020년 7월 28일~8월 4일까지 수도권 2년제 및 4년제 대학의 항공서비스를 전공하는 대학생을 대상으로 실시하였으며, 총 328부의 설문을 배포하였으나, 불성실 답변 2부를 제외한 326부를 최종분석에 사용하였다. 연구의 가설을 검증하기 위해 설문을 바탕으로 SPSS 2.0 통계패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다. 첫째, 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 측정문항의 타당성과 신뢰성 확보를 위해 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석을 실시하였다. 셋째, 변수들 간의 관계성을 알아보기 위해 상관관계분석을 실시하였다. 넷째, 변수 간의 인과관계를 파악을 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 마지막으로 전공만족도에 관한 매개 효과를 검증하였다.

## IV. 실증분석

### 4.1 인구통계학적 특성

설문에 관한 응답자의 인구통계학적 특성과 일반적

Table 1. Measurement item

구성개념		측정문항 및 조작적 정의
문화적 역량	참여의지	역량1~역량5(5) 타문화에 대해 이해와 교류하려는 자발적 의지
	인지적 개방성/유연성	역량6~역량11(6) 타문화 경험과 같은 새로운 경험을 획득하고 학습하는 것에 대한 흥미
	감정조절	역량12~역량16(5) 개인의 감정이 수행이나 활동을 방해되지 않도록 효과적으로 감정을 통제
	불확실성에 대한 인내	역량17~역량20(4) 예측 불가능한 상황에 대한 불편 심리와 같은 어려움과 괴로움을 참고 견디려는 심리상태
	자기 효능감	역량21~역량26(6) 상황에 맞는 행동을 할 수 있다는 신념
	문화공감	역량27~역량31(5) 다른 문화적 배경이나 상황의 사람에 대해 공감할 수 있는 능력
전공 만족도	전공 교과만족	만족1~만족7(7) 자신의 전공과목을 학습하면서 느끼는 개인적인 가치와 즐거움
	전공 인식만족	만족8~만족13(6) 졸업 후 진로나 취업에 관한 긍정적인 사고와 주변사람들의 관심이나 인식
전문 직관	자아개념	전문1~전문4(4) 개인에게 형성된 사고와 신념이 바탕으로 생성한 전문직 이미지
	사회인식	전문5~전문11(7) 사회화 요인의 영향을 받아 형성된 개인의 사고와 신념

특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 설문조사 대상인 항공서비스전공 대학생의 성별분포는 여성이 291명(89.3%), 남성이 35명(10.7%)으로 나타났다. 재학 중인 대학교의 유형은 2년제 대학이 225명(78.2%), 4년제 대학이 71명(21.8%)으로 나타났으며, 학년은 2학년 150명(46.0%), 1학년 140명(42.9%), 3학년 25명(7.7%), 4학년 11명(3.4%)의 순으로 나타났다. 보유하고 있는 토익성적은 600점 미만이 147명(45.1%), 없음 106명(32.5%), 600점~700점 미만 46명(14.1%), 700점~800점 미만 27명(8.3%)으로 분포되었으며, 취업을 희망하는 항공사의 유형은 국내항공사 283명(86.8%), 해외항공사 43명(13.2%)을 나타냈다. 해외여행의 빈도는 1~2회가 134명(41.1%), 3~4회 80명(24.5%), 5회 이상 70명(21.5%), 없음이 42명(12.9%)

으로 나타났으며, 해외체류기간은 없음이 184명(56.4%), 1~3개월 미만인 99명(30.4%), 6개월 이상 31명(9.5%), 3개~6개월 미만 12명(3.7%)의 순으로 나타났다. 국내 항공사 근무 시 요구되는 역량은 의사소통(외국어)능력이 109명(33.4%), 서비스마인드 102명(31.3%), 대인관계(팀워크)능력 72명(22.1%), 순발력 20명(6.1%), 전문지식과 자기관리능력이 각각 10명(3.1%), 문화이해력 3명(0.9%)의 분포를 보였다. 해외항공사 근무 시 요구되는 역량은 의사소통(외국어)능력이 160명(49.1%), 대인관계(팀워크)능력 58명(17.8%), 서비스마인드 51명(15.6%), 문화이해력 27명(8.3%), 순발력 15명(4.6%), 전문지식 11명(3.4%), 자기관리능력 4명(1.2%)의 순으로 나타났다.

## 4.2 측정항목의 타당도 및 신뢰도 검증

측정항목의 타당도와 신뢰도 평가를 위해 선행연구를 근거로 설정한 측정 문항의 탐색적 요인분석 및 신뢰도분석을 실시하였다. 측정항목은 척도순화과정을 거쳐 일부 측정문항을 제거하였으며, 항공서비스전공 대학생의 문화적 역량의 하위요인 중 8문항을 제거하여 최종 23문항을 추출하여 분석에 사용하였다. 전공만족도는 '만족8', '만족11' 문항을 제거하여 11개의 측정문항을 적용하였다. 또한, 전문직관은 '전문9', '전문10', '전문11'의 문항을 제거하여 총 8문항을 반영하여 분석에 사용하였다. 따라서 각 구성개념에 관한 총 42개의 문항을 본 연구의 분석에 사용하였다.

각 요인에 관한 타당성 및 신뢰성 검증결과는 Table 2와 같다.

Table 2. Analysis of validity and reliability

	Variable	Items	Factor loading	Cronbach $\alpha$
문화적 역량	참여의지	5	0.559~0.785	0.766
	인지적 개방성/유연성	4	0.588~0.691	0.735
	감정조절	3	0.485~0.801	0.654
	불확실성에 대한 인내	4	0.493~0.846	0.731
	자기효능감	5	0.619~0.742	0.799
	문화공감	2	0.757~0.786	0.682
전공 만족도	전공 교과만족	7	0.778~0.816	0.930
	전공 인식만족	4	0.525~0.869	0.810
전문 직관	자아개념	4	0.698~0.845	0.820
	사회인식	4	0.731~0.811	0.796

## 4.3 가설검증

본 연구의 가설검증의 결과를 다음 Table 3과 같이 제시하였다.

### 4.3.1 문화적 역량이 전공만족도에 미치는 영향

항공서비스 전공 대학생의 문화적 역량의 각 하위요인이 교과만족에 미치는 영향관계를 살펴본 결과, 참여의지, 인지적 개방성/유연성, 자기효능감의 요인이 전공교과만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타내며, 가설 H1-1( $\beta=0.163$ ,  $t=2.632$ ,  $p=0.009$ ), H1-2( $\beta=0.133$ ,  $t=1.961$ ,  $p=0.050$ ), H1-5( $\beta=0.191$ ,  $t=2.964$ ,  $p=0.003$ )는 채택되었다. 회귀모형은 F값이 9.861( $p=0.000$ )의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한  $R^2=.156$ 으로 15.6%의 설명력을 보이고 있다. Durbin-Watson는 1.909로 잔차들 간의 상관관계가 없어 적합한 것으로 분석되었다. 또한, 참여의지, 인지적 개방성/유연성, 문화공감의 요인이 전공인식만족에 긍정적인 영향관계를 나타내며, 가설 H2-1( $\beta=0.151$ ,  $t=2.387$ ,  $p=0.018$ ), H2-2( $\beta=0.147$ ,  $t=2.124$ ,  $p=0.034$ ), H2-6( $\beta=0.133$ ,  $t=2.163$ ,  $p=0.031$ )은 채택되었다. 회귀모형은 F값이 7.453( $p=0.000$ )의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한  $R^2=.123$ 으로 12.3%의 설명력을 보이고 있다. Durbin-Watson는 1.872로 나타나 회귀식은 적합한 것으로 확인되었다.

Table 3. Estimation result

가설	경로	결과
H1-1	참여의지→전공교과만족	채택
H1-2	인지적 개방성/유연성→전공교과만족	채택
H1-3	감정조절→전공교과만족	기각
H1-4	불확실성에 대한 인내→전공교과만족	기각
H1-5	자기효능감→전공교과만족	채택
H1-6	문화공감→전공교과만족	기각
H2-1	참여의지→전공인식만족	채택
H2-2	인지적 개방성/유연성→전공인식만족	채택
H2-3	감정조절→전공인식만족	기각
H2-4	불확실성에 대한 인내→전공인식만족	기각
H2-5	자기효능감→전공인식만족	기각
H2-6	문화공감→전공인식만족	채택
H3-1	전공교과만족→자아개념	채택
H3-2	전공인식만족→자아개념	채택
H4-1	전공교과만족→사회인식	채택
H4-2	전공인식만족→사회인식	기각

#### 4.3.2 전공만족도가 전문직관에 미치는 영향

항공서비스 전공 대학생의 전공만족도의 하위요인이 객실승무원에 관한 전문직관에 미치는 영향관계를 살펴본 결과, 전공교과만족과 전공인식만족은 자아개념에 모두 유의한 영향관계를 나타내며, 가설 H3-1( $\beta=0.268$ ,  $t=4.054$ ,  $p=0.000$ ), H3-2( $\beta=0.307$ ,  $t=4.644$ ,  $p=0.000$ )는 채택되었다. 회귀모형은 F값이 63.619( $p=0.000$ )의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한  $R^2=0.283$ 으로 28.3%의 설명력을 보이고 있다. Durbin-Watson는 1.802로 잔차들 간의 상관관계가 없어 적합한 것으로 분석되었다. 또한, 전공교과만족이 전문직관 중 인식만족에 긍정적인 영향을 미치며, 가설 H4-1( $\beta=0.250$ ,  $t=3.337$ ,  $p=0.001$ )은 채택되었다. 회귀모형은 F값이 15.051( $p=0.000$ )의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한  $R^2=0.158$ 로 15.8%의 설명력을 보이고 있다. Durbin-Watson는 1.997로 잔차들 간의 상관관계가 없어 적합한 것으로 분석되었다.

#### 4.4 매개효과검증

본 연구의 매개변수인 항공서비스 전공 대학생이 경험하는 전공만족도인 전공교과만족 및 전공인식만족의 매개효과 검증을 실시하였다.

Table 4. Analysis of mediation effect  
(cultural competence-major subject satisfaction-self concept)

구분	1단계	2단계	3단계
상수	1.683***	1.527***	1.101***
참여의지	.219 (.163)**	.248 (.245)***	.193 (.190)***
인지적 개방성/유연성	.183 (.133)*	.133 (.127)*	.086 (.083)
감정조절	-.052 (-.052)	.065 (.085)	.079 (.104)*
불확실성에 대한 인내	.015 (.017)	.009 (.013)	.005 (.007)
자기효능감	.199 (.191)**	.096 (.121)*	.045 (.057)
문화공감	.067 (.057)	.145 (.163)**	.128 (.144)**
전공교과만족	-	-	.253 (.334)***
R <sup>2</sup>	.156	.290	.384
F	9.861***	21.767***	28.359***

Table 5. Analysis of mediation effect  
(cultural competence-major subject satisfaction-social awareness)

구분	1단계	2단계	3단계
상수	1.683***	1.631***	1.189***
참여의지	.219 (.163)**	.069 (.041)	.012 (.007)
인지적 개방성/유연성	.183 (.133)*	-.026 (-.015)	-.074 (-.043)
감정조절	-.052 (-.052)	.176 (.141)**	.190 (.152)**
불확실성에 대한 인내	.015 (.017)	-.087 (-.078)	-.091 (-.081)
자기효능감	.199 (.191)**	.364 (.280)***	.312 (.240)***
문화공감	.067 (.057)	-.051 (-.035)	-.069 (-.047)
전공교과만족	-	-	.263 (.210)***
R <sup>2</sup>	.156	.146	.183
F	9.861***	9.071***	10.164***

##### 4.4.1 전공만족도 중 전공교과만족의 매개효과 검증

전공교과만족이 문화적 역량의 하위요인과 전문직관 사이에서 매개효과가 있을 것을 검증하기 위해 매개효과 분석을 실시하였다. 검증결과, 전공교과만족은 문화적 역량의 참여의지와 전문직관의 자아개념의 관계에서 매개효과를 나타냈으며, 문화적 역량의 자기효능감과 전문직관의 사회인식 사이에서 매개효과가 있음을 확인하였다(Table 4, Table 5).

##### 4.4.2 전공만족도 중 전공인식만족의 매개효과 검증

전공인식만족이 문화적 역량의 하위요인과 전문직관 사이에서 매개효과가 있을 것을 검증하기 위해 매개효과 분석을 실시하였다. 검증결과, 전공인식만족은 문화적 역량의 참여의지와 문화공감과 전문직관의 자아개념의 사이에서 매개효과를 나타냈으며, 반면에 문화적 역량과 전문직관의 사회인식 사이에서는 매개효과 유의성을 확인하지 못하였다(Table 6, Table 7).

## V. 결 론

본 연구에서는 항공서비스 전공 대학생의 문화적 역량, 전공만족도, 전문직관 간의 영향관계를 파악하여 다음과 같은 결과를 도출하였다.



Table 6. Analysis of mediation effect  
(cultural competence-major recognition  
satisfaction-self concept)

구분	1단계	2단계	3단계
상수	2.475***	1.527***	30.593***
참여의지	.164 (.151)*	.248 (.245)***	.194 (.191)***
인지적 개방성/유연성	.163 (.147)*	.133 (.127)*	.078 (.075)
감정조절	-.016 (-.020)	.065 (.085)	.071 (.094)
불확실성에 대한 인내	.013 (.018)	.009 (.013)	.004 (.007)
자기효능감	.032 (.038)	.096 (.121)*	.085 (.107)*
문화공감	.126 (.133)*	.145 (.163)**	.102 (.115)*
전공인식만족	-	-	.335 (.357)***
R <sup>2</sup>	.123	.402	
F	7.453***	21.767***	

Table 7. Analysis of mediation effect  
(cultural competence-major recognition  
satisfaction-social awareness)

구분	1단계	2단계	3단계
상수	2.475***	1.631***	.965***
참여의지	.164 (.151)*	.069 (.041)	.025 (.015)
인지적 개방성/유연성	.163 (.147)*	-.026 (-.015)	0.070 (-.041)
감정조절	-.016 (-.020)	.176 (.141)**	.181 (.145)*
불확실성에 대한 인내	.013 (.018)	-.087 (-.078)	-.090 (-.081)
자기효능감	.032 (.038)	.364 (.280)***	.356 (.273)***
문화공감	.126 (.133)*	-.051 (-.035)	-.086 (-.058)
전공인식만족	-	-	.269 (.274)**
R <sup>2</sup>	.123	.146	.172
F	7.453***	9.071***	9.457***

첫째, 문화적 역량의 하위요인 중 참여의지, 인지적 개방성/유연성, 자기효능감은 전공교과만족에 긍정적인 영향관계를 나타냈으며, 감정조절, 불확실성에 대한 인내, 문화공감은 영향성이 없는 것으로 확인되었다.

또한, 참여의지, 인지적 개방성/유연성, 문화공감은 전공인식만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 감정조절, 불확실성에 대한 인내, 자기효능감은 영향관계를 확인하지 못하였다.

이는 선행연구에서 다양한 경험과 역량을 갖춘 사람이 그렇지 않은 사람보다 적응과 만족이 더 높다는 Colarelli and Bishop(1990), Ragins and Scandural(2000)등의 연구결과와 일치한다. 타문화에 대해 이해하고 교류하려는 자발적 의지, 타문화 경험과 같은 새로운 경험을 획득하고 학습하는 것에 대한 흥미, 상황에 맞는 행동을 할 수 있다는 신념은 전공교과만족이라는 자신의 전공과목을 학습하면서 느끼는 개인적인 가치와 즐거움에 긍정적인 영향을 끼친다는 것을 확인하였다. 또한, 졸업 후 진로나 취업에 관한 긍정적인 사고와 주변사람들의 관심이나 인식 또한 타문화 이해에 대한 자발적 의지와 새로운 경험에 대한 흥미, 그리고 다른 문화적 배경이나 상황의 사람에 대해 공감할 수 있는 능력과 유의한 영향을 가진다는 것이 증명되었다.

둘째, 전공교과만족과 전공인식만족은 전문직관의 자아개념에 모두 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 또한, 전공만족도의 전공교과만족만이 전문직관의 사회인식에 긍정적 영향관계가 확인되었다. 전공만족도의 하위요인인 전공교과만족과 전공인식만족 모두 개인에게 형성된 사고와 신념이 바탕으로 생성된 전문직 이미지에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 그러나 사회화 요인의 영향을 받아 형성된 개인의 사고와 신념에는 전공교과만족만이 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이것은 전공에 관하여 사회적으로 우수할 것이라는 막연한 생각과 기대가 사회적 근거로 생겨난 개인의 신념에는 반영되지 못하며, 전공교과의 정보, 학습에 근거한 긍정인식만이 객실성 무직의 전문성에 대한 개인 신념을 형성함을 입증하는 결과이다.

이는 선행연구에서 항공서비스 관련학과를 전공하는 대학생의 전공만족도와 전문직관에 관한 영향관계를 분석한 결과, 전공인식 만족이 높을수록 승무원의 전문성을 높게 인식함을 알 수 있었으며, 전공계열로 취업할 수 있는 전문성이 보장된 점이 전공인식만족을 상승시키는 결과라고 설명한 주서희(2017)의 견해와 일치하지만, 교과과정 만족은 전문직 자아개념의 영향관계가 유의하지 않는다는 결과와는 차이점이 있음을 확인하였다.

셋째, 전공만족도의 매개효과를 검증한 결과, 전공

교과만족은 참여의지와 자아개념 사이와 자기효능감과 사회인식 사이를 매개하는 것으로 나타났다. 이것은 타 문화 상황에 대한 참여의지는 학생들의 전공에 실제 학업의 가치를 통해 객실승무직의 전문성에 대한 스스로의 인식이 높아지는 것을 말한다. 그리고 주어진 업무 수행에 관한 강한 신념도 교과 및 교육의 만족을 통해 사회적 정보로 형성된 개인 신념을 더욱 극대화시킬 수 있다는 것을 의미한다. 또한, 전공인식만족은 단지 참여의지, 문화공감과 자아개념 사이에서 매개효과가 있음을 확인하였으나, 사회인식과의 사이에서는 매개효과와 유의성을 확인하지 못하였다.

이 결과는 다른 문화 상황에 대한 참여와 문화와 관련된 타인의 감정을 이해하는 것은 학생들의 전공의 사회적 긍정 감정을 통해 객실승무직에 대한 개인인식을 더욱 적극적으로 형성한다는 것을 의미한다.

이러한 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 실무적 시사점을 제시하고자 한다. 항공서비스 전공 대학생들의 문화에 대한 참여의지, 문화적 경험을 공유하고자 하는 노력, 스스로 수행의지의 수준을 높일 수 있는 학교측면에서의 프로그램이 필요할 것이다. 단지 교과과정 내에 개설되어 있는 언어를 포함한 글로벌 문화의 이해 등에서 벗어나 해외 자원봉사, 국제교류, 교환학생 프로그램과 비교과 과정을 개설하여 문화적 경험을 강화할 수 있도록 해야 할 것으로 사료된다. 또한, 항공서비스 전공 대학생이 희망하는 객실승무직에 대한 객관적인 자료, 즉 전문자격제도를 운영하고 있는 해외사례와 서비스와 연계된 자격증 취득의 중요성을 강조하고 커리큘럼에 적극적으로 반영하여 직업에 대한 전문성인식을 고취시켜야 할 것이다.

본 연구는 선행연구에서 많이 다루어지지 않은 항공서비스 전공 대학생의 문화적 역량을 주요 구성개념으로 선정하였다. 항공서비스 전공 대학생의 문화적 역량에 초점을 맞춘 연구가 매우 드문 실정에서 이 연구를 통해 항공서비스 전공 대학생의 문화적 역량이 전공만족도와 전문직관에 미치는 영향에 대해 실증함으로써 학문적으로 시사하는 바가 클 것으로 기대된다.

항공서비스 전공 대학생의 문화적 역량과 전공만족도, 전문직관 사이의 영향관계의 유의미한 연구 결과를 토대로 항공서비스 관련 학과 교육에 접목시킴으로써 항공서비스 관련학과 인재양성 유형이나 커리큘럼을 비롯한 교육 환경 개선과 글로벌한 전문 서비스인을 양성하는 기초자료로 활용되어 질 것이다. 다만 본 연구에서 다른 항공서비스 전공 대학생의 문화적 역량과

전공만족도, 전문직관의 영향관계와 더불어 향후 취업과 관련한 변수를 확장하고, 2년제 및 4년제 대학 항공서비스 전공 대학생의 실질적인 학제구성과 균형을 맞추어 표본으로 설정하여 연구한다면 더욱 의미있는 결과가 도출될 것으로 사료된다.

## References

1. Colarelli, S. M., and Bishop, R. C., "Career commitment functions, correlates, and management", *Group & Organization Management*, 15(2), 1990, pp.158-176.
2. Ragins, B., and Scandura, T., "Gender differences in expected outcomes of mentoring relationships", *Academy of Management Journal*, 37(4), 1994, pp.957-971.
3. Lee, E. M., "Analyzing the effect of professional intuition on airline crew on students' major satisfaction and employment recognition: Targeting students in airline service", Master's Thesis, Korea Aerospace University, 2018.2.
4. Kang, H. Y., Ko, M. H., Yang, J. J., and Kim, S. M., "An image of a nurse perceived by a high school teacher", *Korean Journal of Nursing*, 33(6), 2003, pp.792-801.
5. Cho, H. S., "A qualitative study on competency of airline cabin crew: Focusing on cabin crew and university students majoring in aviation service". *Tourism and Leisure Research*, 32(1), 2020, pp.337-351.
6. Lee, E. M., "Analyzing the effect of professional intuition on airline crew on students' major satisfaction and employment recognition: Targeting students in airline service", Master's Thesis, Korea Aerospace University, 2018.2.
7. Clair, and McKenry, "Preparing Culturally Competent", 1999.
8. Neuliep, J. W., and Grohskopf, E. L., "Uncertainty reduction and communication satisfaction during initial interaction: An initial test and replication of a new axiom", *Comm-*

- nication Reports, 13(2), 2000, pp.67-77.
9. NASW Press, "Cultural Competence in the Social Work Profession", Washington, D.C: NASW Press, 2000.
  10. Lum, D., "Culturally Competent Practice :A Framework for Understanding Diverse Groups and Justice Issues", Belmont, CA : Brooks/ Cole, 2007.
  11. Ross, K., Thornson, C. A., McDonald, D. P., and Arrastia, M. C., "The Development of the CCCI: The Cross-cultural Competence Inventory", Florida: Defense Equal Opportunity Management Institute, 2009, pp.1-43.
  12. Jeong, J. E., and Kim, Y. H., "Undergraduate students' cultural competency focused on the cross-cultural bias and competency: Based in the Busan", Theory and Research in Citizenship Education, 44(3), 2012, pp. 219-244.
  13. Early P. C., and Ang, S., "Cultural Intelligence: Individual Interactions Across Cultures", Stanford University Press, 2003, pp.17-18.
  14. Abbe, A., Gulick, L. M. V., and Herman, J. L., "Cross-cultural competence in Army leaders: A conceptual and empirical foundation", Arlington VA: U.S. Army Research Institute for the Behavioral and Social Sciences, 2008, pp.33-38.
  15. Gross, James J., and Oliver, P. J., "Individual differences in two emotion regulation processes: implications for affect, relationships, and well-being", Journal of Personality and Social Psychology, 85(2), 2003, p.348.
  16. Choi, H. K., "The dysfunctional effects of chronic worry on problem-solving", Ph.D. Thesis, Chung Ang University, 1997.
  17. Matsumoto, D., "Culture and Psychology: People around the Word", Belmont, CA: Wadworth/Thompson Learning, 2000.
  18. Choi, K. D., "A study on the influence of cultural competency on job satisfaction, organizational commitment, and customer orientation: focusing on foreign patient response staff at medical institutions", Doctoral Dissertation, Sungkyul University, 2016.2.
  19. Choi, H. J., Choi, Y. S., and Choi, W. H., "The effect of cultural competence on social worker's empowerment", Korean Social Welfare Administration, 11(2), 2009, pp.1-34.
  20. Hyun, J. W., "A study on empowerment among operating room nurses", Master's Thesis, Yonsei University, 2003.2.
  21. Kim, M. H., "A Study on a Case of Social Enterprise in the U.K. and Some Implications for Korea", Social Welfare policy, 33(6), 2008, pp.135-157.
  22. Park, C. S., "Influence of Professional job perception and Organizational Identification on Organizational Citizenship Behavior among Hospital Employees", Department of Hospital Administration, Graduate School of Public Health, Inje University, 2003.
  23. Schank, M., and Weis, D., "Service and education share responsibility for nurses value development", Journal for Nurses in Staff Development, 18(5), 2001, pp.226-233.
  24. KO, S. H., and Chung, B. Y., "Nursing professionalism and job satisfaction of nurses in general hospital", The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, 10(3), 2004, pp.335-344.
  25. Weis, D., and Schank, M. J., "An instrument to measure professional nursing values", Journal of Nursing Scholarship, 32(2), 2000, pp.201-204.
  26. Ji, S. A., Moon, H. J., Han, S. S., Kim, M. S., and Kwon, S. B., "Nursin Management Science", SeoulSoomoonsa, 2000.
  27. Yang, S. K., and Jung, M. R., "The influences of academic-burnout, self-efficacy, major satisfaction on nursing professionalism in nursing students", KALCI, 16(11), 2016, pp.613-629.
  28. Yoon, E. J., Kwon, Y. M., and Ahn, O. H., "Development of a nursing professional value scale", Development of a Nursing Pro-

- fessional Value Scale, 35(6), 2005, pp.1091-1100.
29. Han, E. J., "The influence of college students' department satisfaction on job search behavior and job preparation behavior: Focused on demographic characteristics", *Tourism Research Journal*, 31(7), 2017, pp.121-134.
  30. Kim, K. H., and Ha, H. S., "A study of department satisfaction factors of undergraduate students", *Korean Counseling Association*, 1(1), 2000, pp.7-20.
  31. Shin, D. C., and Johnson, D. M., "Avowed happiness as an overall assessment of the quality of life", *Social Indicators Research*, 5(1), 1978, pp.475-492.
  32. Rosen, D., Holmberg, K., and Holland, J. L., "The Educational Opportunities Finder", Odessa, FL: Psychological Assessment Resources, 1997.
  33. Aitken, N. D., "College student performance, satisfaction and retention: Specification and estimation of a structural model", *Journal of Higher Education*, 53(1), 1982, pp.32-50.
  34. Wessel, J. L., Ryan, A. M., and Oswald, F. L., "The relationship between objective and perceived fit with academic major, adaptability, and major-related outcomes", *Journal of Vocational Behavior*, 72(3), 2008, pp.363-376.
  35. Sovet, L., Park, M. S., and Jung, S., "Validation and psychometric properties of academic major satisfaction scale among Korean college students", *Social Indicators Research*, 119(2), 2014, pp.1121-1131.
  36. Ha, H. S., "A Study on the School Satisfaction and Department Satisfaction of University Students", Department of Education Graduate School Seoul National University, 2000.
  37. Yang, M. H., Park, M. J., and Kim, H. J., "The effects of congruence, score elevation & types of interest on college students' career maturity and satisfaction with major", *KO-SOVE*, 29(2), 2010, pp.137-156.
  38. Yun, J. Y., "A study on college life adjustment of junior college students majoring in secretarial science", *Journal of Secretarial Studies*, 23(2), 2014, pp.111-132.
  39. Lee, Y. M., "The effect of individual competencies on job performance", Master's Thesis, Konkuk University, 2006.8.
  40. Yang, M. H., "The effects of the cultural competence on the Korean soldiers' adjustment to military service", Ph.D. Thesis, Chonnam National University, 2017.2.
  41. Yoo, M. J., and Kim, H. J., "The effects of male nursing college students' learning attitude and major satisfaction on nursing professional intuition", *Learner-centered Subject Education Research*, 18, 2018, pp.867-883.
  42. Ju, S. H., "The effect of major satisfaction on college students majoring in airline service and their professionalism", Master's Thesis, Sejong University, 2017.8.
  43. Park, M. J., and Yoo, H. N., "The influence of nursing students' cultural competency on nursing professionalism", *Korean Journal of Nursing Education*, 25(1), 2019, pp.38-47.
  44. Park, B. J., Park, S. J., and Jo, H. N., "The relationship between clinical practice stress, clinical practice satisfaction, clinical performance ability and nursing professional intuition of nursing college students", *Journal of the Korean Society of Industry-Academic Technology*, 17(7), 2016, pp.220-227.
  45. Ross, K., Thornson, C. A., McDonald, D. P., and Arrastia, M. C., "The Development of the CCCI: The Cross-cultural Competence Inventory", Florida: Defense Equal Opportunity Management Institute, 2009, pp.1-43.
  46. Yang, M. H., Park, M. J., and Kim, H. J., "The effects of congruence, score elevation & types of interest on college students' career maturity and satisfaction with major", *KO-SOVE*, 29(2), 2010, pp.137-156.
  47. Lee, E. M., "Analyzing the effect of professional intuition on airline crew on stu-

- dents' major satisfaction and employment recognition: Targeting students in airline service", Master's Thesis, Korea Aerospace University, 2018.2.
48. Ju, S. H., "The effect of major satisfaction on college students majoring in airline service and their professionalism," Master's Thesis, Sejong University, 2017.8.
49. Colarelli, S. M., and Bishop, R. C., "Career commitment functions, correlates, and management", *Group & Organization Management*, 15(2), 1990, pp.158-176.
50. Ragins, B., and Scandura, T., "Gender differences in expected outcomes of mentoring relationships", *Academy of Management Journal*, 37(4), 1994, pp.957-971.
51. Ju, S. H., "The effect of major satisfaction on college students majoring in airline service and their professionalism," Master's Thesis, Sejong University, 2017.8.