

## 직업 동일시 모형: 서비스 질, 조직 동일시, 조직 몰입과의 관계

김 원 형

대전대학교 산업심리학과

직업 동일시란 자신과 자신의 직업과의 일체감(oneness) 지각으로 정의 내릴 수 있다. 개인은 자신의 직업과 동일시하는 정도에 따라 자신과 직업을 공동 운명체로 느끼게 되며 직업의 명성이 자신의 명성이라고까지 느끼게 되는 것이다. 본 연구에서는 직업 동일시가 조직 동일시, 조직 몰입과는 서로 다른 구성 개념임을 밝히고 직업 동일시가 서비스 질, 조직 동일시, 조직 몰입에 미치는 영향과 아울러 조직 동일시가 서비스 질, 조직 몰입에 미치는 영향을 검증했다.

### 서론

자신의 직업이나 직무에 대한 감정이 조직 행동에 미치는 영향에 대한 연구는 지속적으로 이루어져 왔었다(Ashforth & Humphrey, 1993). 이러한 연구들 중 직업 동일시(occupational, professional identification)에 대한 이론적, 실증적 연구들은 조직 성원들이 자신의 직업에 동일시하게 되는 과정과 조직 현장에서 어떠한 행동으로 표현되고 있는 지에 초점을 맞추어 왔다(Ashforth & Mael, 1989; Ashforth & Mael, 1992).

사회 정체성이론에선 한 개인의 자기개념이란 자신만이 갖고 있는 독특한 특성을 반영하는 개인적 정체성(personal identity)과 자신이 속한 집단이나 조직에 의해 자신을 정의 내리는 사회 정체성(social

identity)으로 구성되어 있다고 보고 있다(Ashforth & Mael, 1989; Tajfel & Turner, 1985). 개인이 어느 한 집단에 소속되어 있어 다른 집단과는 구별된다고 보는 사회적 지각을 사회적 동일시(social identification)라고 하는데 이러한 관점에서 직업 동일시란 사회적 동일시의 한 형태로서 개인과 개인 자신의 직업과의 일체감(oneness) 지각이라고 정의 내릴 수 있다. 개인은 자신의 직업과 동일시하는 정도에 따라 그 직업과 공동 운명체를 느끼게 되며 그 직업이 지니고 있는 명성이 자신의 명성이라고까지 느끼게 되는 것이다. 그러므로 개인은 자신의 직업을 실제적으로나 상징적으로 자기 정체성의 한 부분으로 지각하게 되는 것이다.

한 개인이 특정 직업과 동일시하게 될 때 그 직업이 지닌 원형적인 특성을 개인 자신의 특성으로 귀속시키게 되는 자기 고정관념화(self stereotyping)

를 가져오기도 한다. 사람들은 자신의 직업에 의해 자신은 누구이며, 어떠한 가치와 신념을 가지고 있는지, 그리고 어떻게 행동해야 하는지를 사회화하게 된다. 다시 말해 한 개인이 자신의 직업을 자기 정체성에 중심적이고 가치 있는 요소로 간주하게 될 때 개인은 직업의 표현 규칙(display rule)을 포함한 역할 기대에 보다 동조하게 되는 것이다.

그러므로 본 논문에서는 직업 동일시에 대한 명확한 정의 하에서 직업 동일시가 조직 동일시나 조직 몰입의 구성 개념과 구분이 되는 다른 구성 개념인가를 우선 알아보려고 한다. 또한 이러한 연구를 바탕으로 서비스직의 직업 동일시의 결과변수인 서비스 질, 조직 동일시, 조직 몰입과의 관계를 인과적 모형을 통해 탐색적으로 검증코자 한다.

## 직업 동일시의 정의

직업 동일시란 자신과 자신의 직업과의 일체감(oneness)을 가지고 그 직업과 공동 운명체라고 지각하는 것으로 정의 내릴 수 있다. 이러한 직업 동일시 구성체는 공유 경험 성분(shared experience)과 공유 특성 성분(shared characteristics)으로 구성되어 있다. 공유 경험 성분은 한 개인이 자신을 직업에 반영시키는 것과 같이 직업에 대한 관여 정도와 애착 정도를 나타내는 공동 운명체 지각으로 정의를 내리고 있으며 공유 특성 성분은 한 개인이 직업의 원형적 속성이나 특성을 공유하고 있다고 느끼는 지각으로 정의 내리고 있다(Turner, 1984). 이러한 직업 동일시의 두 성분인 공유 경험 성분(6문항)과 공유 특성 성분(4문항)을 가지고 확인적 요인분석을 통해 분석해 본 결과 이요인 모형의 부합도지수(GFI: .930)가 단일 요인 모형의 부합도지수(.847)보다 문항들간의 공변량을 더 잘 설명하여 주고 있는 것으로 나타나 직업 동일시의 성분은 직업에 대한 공유 경험과 공유 특성이라고 볼 수 있다.

한편 조직장면에서 한 개인이 자신을 조직의 공동된 자질이나 장단점, 성공과 실패, 조직과의 공동 운명을 공유하는 것으로 지각함으로써 조직과 자신이 심리적으로 상호 얽혀 있는 것으로 지각하는 것을 심리적 집단과의 동일시(Identification with psychological group, IDPG: Tajfel, 1982; Turner,

1984) 혹은 조직 동일시(Organizational Identification: Katz & Kahn, 1978; Kelman, 1961; Tolman, 1943)라고 언급되어져 왔었다.

이러한 조직 동일시는 직업 동일시와는 구분되어 진다. 직업 동일시는 개인으로 하여금 자신이 수행하고 있는 일을 통하여 자신을 정의 내리고 범주화하는 반면 조직 동일시는 자신이 속한 조직에 의하여 자신을 정의 내리게 되는 것이다(Van Maanen & Barley, 1984). 여기서 일이란 직무(job), 직업(occupation, profession)등의 용어로 사용되어지고 있으며 보다 엄밀한 의미에서 직무란 자신의 직업에서 수행하고 있는 과제들의 집합이라고 볼 수 있다.

그러나 사람들은 중다 사회적 정체성과 중다 사회적 범주 멤버십을 가짐으로써 자신을 정의 내릴 수 있는 정체성간의 갈등을 일으킬 수 있다. 즉 직업 동일시와 조직 동일시가 다른 경우 자신의 정체성에 갈등을 가져올 수 있다. 예로 의무복무중인 군의관은 자신의 직업인 의사와는 동일시하지만 군대 조직과는 동일시하지 않을 수도 있는 것이다. 즉, 자신이 행하는 직업 그 자체는 자신이나 타인에 대하여 자신의 정체성이나 자기이미지를 정의하는데 중요한 역할을 한다(Gouldner, 1957; Kahn, 1980).

이러한 사회적 범주들은 중복될 수도 있으며, 위계적으로 순위화 할 수 있으며 이러한 범주들간의 경계의 특출성은 시간과 상황에 따라 달라질 수 있는 것이다(Kramer & Brew, 1984). 이런 정체성들간의 갈등에 대하여 사람들은 정체성을 순위화 시키거나, 각 정체성을 개별 분리화 시키거나, 보호화 함으로써 정체성 갈등을 해결하려고 시도한다. 한 개인은 이러한 정체성 갈등을 해결하기 위한 책략으로 첫째, 한 개인에게 가장 중요하고 가치 있는 정체성을 자신의 특출난 정체성으로 정의하려고 하며, 그러한 정체성에 우선성을 부여한다는 것이다(Thoit, 1983). 일 예로 대학 농구 선수는 자신을 우선 농구 선수로 정의한 후에 대학생으로 정의를 내림으로써 학문 소홀에 대한 갈등을 감소시킬 수 있는 것이다. 둘째, 자기 합리화 이론에서 제시하는 것처럼 자기 행위 결과에 대해 합리화를 시도하거나 방어적 회피(Janis & Mann, 1977)를 함으로써 (예: 그 관리자에게 뇌물을 주지 않았으면 사업이 성공하지 못했을 것이다) 정체성 갈등을 해결하려고 할 수도 있다. 또 자신에게 부여된 상황에 순차적으로 적응함으로써

써(기술적 이사는 현장에서 기술에 대한 전문역으로 이사회에선 경영진의 한 사람으로서 경영에 참여함으로써) 중다정체성 갈등을 해결할 수 있는 것이다.

그러나 조직 장면에서 한 개인의 정체성은 특정 직업(비서, 기술자)나 조직(보잉사, IBM)에 의하여 정의될 수 있으므로 한 개인은 사회적으로 바람직한 자기 정체성을 갖기 위해서 한 개인은 자신의 정체성 단서를 조직으로 볼 수도 있으며, 혹은 자신의 직업이나 직무를 통해서 정체성을 형성할 수도 있다(Chatman, Bell, & Staw, 1986).

한편 직업 동일시는 직무 관여(job involvement)와도 구분된다. Lodahl과 Kejner(1965)는 직무 관여란 한 자신이 현재 일에 자아 관여된 정도와 그 일의 수행 정도가 자존심에 영향을 미치는 정도라고 정의 내리고 있다. 이러한 정의는 자신의 일을 열심히 수행하려는 의도와 수행에 대한 자존심과 관여 정도를 나타내는 것으로 자신의 직업과 심리적 동일시를 하려는 인지적 신념 상태인 직업 동일시와는 구별되는 개념이라 할 수 있다. 또한 직무 관여 성분 중 자신의 일의 완수를 위해 열심히 일하려는 행동 의도 성분은 태도 변수로 보기보다는 결과 변수로 해석하는 것이 더 합리적이라고 판단된다(Brook, Russel, & Price, 1988).

직업 동일시는 조직 몰입(organization commitment)과도 구분된다. Mowday, Steer, & Porter(1979, P226)는 조직몰입을 한 개인이 특정조직에 대한 상대적인 관여 강도로 정의함으로써 다음과 같이 특징지워질 수 있다고 했다. a) 조직목표나 가치에 대한 한 개인의 신념이나 수용성 (내재화) b) 조직을 대신해 행동하려는 의지 (행동의도) c) 조직멤버십을 유지하려는 욕구 (감정). 즉, 이들은 조직몰입을 정의한 성분들 자체는 직업 동일시나 조직 동일시의 결과변인으로 해석되는 것이 더 타당한 내용들인 반면 (Mael, 1988; Mael & Tetrick, 1988, Ashforth, 1990), 직업 동일시는 직업 그 자체에 대한 동일시 정도를 나타내고 있다. 또한 Rotondi(1975a,b)는 직업 동일시는 일반적 직업(회사 사무직원)보다는 특정 전문직(소프트웨어 프로그래머)에서 더 강하게 나타난다고 주장하면서 직업 동일시와 조직 몰입은 그 정의에서부터 구별되는 개념이라고 했다.

이러한 연구 결과를 바탕으로 직업 동일시는 조

직 동일시, 조직몰입, 직무 관여와는 구별되는 심리적 구성체로서 조직 태도 개념과의 관련성에 대한 증거들을 제공할 것으로 생각되며 직무 동일시는 조직동일시, 조직 몰입과는 서로 다른 구성 개념이라는 가설을 세울 수 있다(가설1).

## 직업 동일시와 서비스 질 및 결과 변수들과의 관계

정서 노동(emotional labor: Hochschild, 1979, 1983)에 대한 연구들은 직업 동일시가 조직 현장에서 어떻게 행동으로 표현되고 어떠한 정서를 경험하고 있는 지에 초점을 맞추고 있다(Rafaeri & Sutton, 1989, 1991). 정서 노동(emotional labor: Hochschild, 1979, 1983)이란 서비스 교류가 일어나는 동안에 서비스 제공자가 사회적으로 바람직한 정서를 표현하는 행위라고 볼 수 있다. 서비스가 교류되는 동안에 고객은 서비스 제공자가 어떤 특정 서비스를 제공할 것이라고 기대하게 되며 그러한 고객의 기대에 부응하려는 정서 표현 행위를 정서 노동이라 한다. 일 예로 비행기 여승무원은 명랑하고 친절할 것이라고 기대하며 간호원은 희생적이고 봉사 정신이 있을 것이라고 기대하게 된다. 일반적으로 상황에 따라 어떤 행동을 표현해야 하는가를 의미하는 표현 규칙은 사회적 규범, 직업 규범, 조직 규범과 함수 관계에 있다(Rafaeri & Sutton, 1989). 이러한 사회적 규범은 서비스 교류가 일어나는 동안에 어떠한 정서가, 어떻게 일어나야 하는 지에 대한 일반적이고도 포괄적인 규칙을 제시하고 있으며, 일반적으로 고객의 기대를 통하여 명확하게 나타난다. Zeithaml, Parasuraman과 Berry(1990)는 고객들은 다음의 10가지 차원에 의존하여 포괄적으로 서비스를 평가한다고 제시하고 있다. 이러한 10가지 차원에는 물적 시설이나 장비 의사소통 도구의 외형을 나타내는 유형성, 고객에 대한 즉각적인 서비스를 제공하려는 반응성, 친절과 배려를 포함한 공손한 예의, 약속한 서비스를 정확히 수행하는 능력인 신뢰성, 서비스 수행에 필요한 기술과 지식을 소유한 정도인 유능성, 고객의 서비스에 대한 접근 가능성, 고객이 이해할 수 있는 언어로 상세히 설명하는 의사소통, 위험이나 의심으로부터 자유로움을 나타내는 안전성, 고객의 욕구를 알려는 노

력인 고객에 대한 이해 등이 포함되어 있다. 이러한 차원들을 통해 볼 때 서비스 교류 상황은 기본적으로 사회적 대면 상황이며 고객은 서비스에 대한 기대를 좀 더 명확히 갖게 된다. 이러한 의미에서 서비스 제공자는 무대 위에서 자신의 역할을 연기하는 배우라고 볼 수 있다.

그러나 비록 고객이 좋은 서비스에 대한 일반적인 상식을 갖고 있더라도 특정 조직이나 직업에 따라, 고객의 욕구나 배경에 따라 서비스에 대한 기대는 달라질 수 있는 것이다(Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990). 즉, 사회적 범주 안에서 하나의 규범이 얼마나 광범위하게 공유되고 내재화되어 있는가를 나타내는 규범 강도(norm strength, norm intensity)가 중요한 개념으로 떠오르는 것이다. Zerbe와 Falkenberg(1989)의 연구에선 표현 규칙의 규범 강도는 비전문적 서비스 직업인(회사 사무원) 보다는 전문 서비스 직업인(간호사, 여승무원, 웨이트리스)에게서 더욱 높게 나타난다고 했다. 이러한 규범 강도는 상호 작용하는 상황성에 의존하므로 정서 표현이 대인간 교류에 중심적인 대면서비스 상황에서는 더욱 강하게 나타난다. 직업이나 조직 규범은 사회적 규범보다도 더욱 하나의 조직이나 하나의 직업마다 특유의 표현 규칙을 요구하고 있다(Van Maanen & Barley, 1984). 더욱이 고객 대면 상황은 역동적이고 의외의 상황이 많이 발생하기 때문에 서로 다른 직업이나 조직의 표현 규칙은 교류 상황 변화에 부응하여 달라지게 되는 것이다 (Clark & LaBeff, 1982; Rafaeli, 1989; Sutton, 1991).

이러한 직업 규범이나 조직 규범에 동조하려는 힘은 서비스 제공자가 자신이 느끼는 직업 동일시나 조직 동일시 정도에 따라 결정될 수 있으며 결과적으로 서비스의 질과 심리적 안녕, 직무 만족 등에도 많은 영향을 미친다는 것이다. 그러므로 직업 동일시가 강한 사람은 표현 규칙과 같은 역할 기대에 동조할 때 가장 진실된 정서를 느끼는 경향이 많은 것이다. 다시 말해 한 개인이 어떤 서비스 역할에 동일시하는 정도가 높으면 높을수록 자신에게 부여된 역할 요구에 대해 심각한 갈등이나 평가를 하지 않고도 그러한 역할 요구에 기꺼이 순응하려고 하는 무관심대(zone of indifference: Barnard, 1938)가 더 커지게 된다.

이와는 상반되게 자신의 표현 규칙이 직업의 표

현 규칙과 차이가 나는 사람들은, 즉 자기 자신을 다른 사회적 집단이나 개인 특유의 특성으로 범주화한 사람들은 정서 부조화가 일어나기 쉬우며 자기 소외감을 느낄 가능성 또한 높은 것이다. 일 예로 Peretti와 O'Connor(1989)의 스트리퍼에 대한 연구에선 스트리퍼가 실제 자기과 이상적 자기간의 차이가 크다고 지각하면 할수록, 자신의 성적 행위에 대한 정서적 문제를 더 많이 느끼고 있는 것으로 나타났다. 즉, 서비스 제공자가 그 직업이나 조직에 더 동일시하면 할수록, 서비스 제공자의 심리적 안녕에 미치는 역기능은 감소되는 반면 정적 효과는 더욱 커지게 된다. 서비스 행위자는 자신의 서비스 역할에 더욱 충실하도록 내적(심리적)이나 외적(조직적) 압력에 대하여 다양한 행동적, 인지적 방어 기제를 활용하지 않고도 직업 동일시와 조직 동일시를 통하여 자신이 서비스 역할에 동일시하는 것이 자기 자신의 심리적 안녕감을 증가시킬 수도 있는 것이다. 이러한 연구 결과로부터 추론하면 직업 동일시와 조직 동일시는 서비스 질에 정적인 영향을 미칠 것이라는 가설을 세울 수 있다.

한편 직업 동일시와 조직 동일시의 관계는 조직의 명성과 직업의 명성에 의해 결정되어 진다. 한 개인이 조직과 직업 둘 다 명성이 있다고 지각할 경우(예: IBM사의 시스템엔지니어), 그 개인은 인상관리를 하는데 이 두 단서를 사용할 것이며, 조직 정체성과 직업 정체성 둘 다를 형성할 것이지만, 이와는 반대로 조직은 명성이 있지만 자신이 직무는 명성이 없을 경우(예: IBM사의 수위) 사람들은 자신의 직업보다는 조직에 대해 보다 동일시함으로써 자신의 자존심을 유지하려 할 것이다. 이와는 반대로 직업은 사회적으로 바람직하고 정적 자기정체성을 줄 수 있지만, 조직명성이 낮을 경우(3류 컴퓨터회사의 시스템엔지니어) 그 개인은 자신의 조직보다는 자신의 직업에 대해 더 정체성을 부여하게 된다. 그러나 직업과 조직의 명성 둘 다 낮다고 지각한 사람은 자신을 직업이나 조직과 관련하여 정체성을 형성하려하지는 않을 것이며 그 대신 자신의 정적 정체성을 유지하는 데 도움을 주는 집단(예: 보울링클럽)에다 정체성을 형성할 가능성이 높은 것이다.

Efraty, Sirgy와 Claiborne(1991)과 Efraty와 Wolfe(1990)의 연구에서는 공변량 구조 분석을 통해 욕구충족이 직무 만족에 영향을 미치며 직무 만족은

다시 직업 정체성에 영향을 미치고 직업 동일시와 조직동일시는 상호영향을 미치는 모형을 검증했다. 그들의 연구에서 조직에서의 직무를 통한 욕구충족이 직무만족을 고양시키고 역으로 직무로부터의 욕구충족결핍은 직무불만족을 가져오며 이러한 직무불만족은 감정적으로 직무에 덜 관여케 된다는 것이다. 이러한 주장은 조직에서의 경험이 자신의 기대와 일치할수록 직무 관여와 조직 관여가 더 커질 것이라는 realistic job preview(Wanous, 1980)의 제안과 일치하는 것이다. 또한 직무관여가 되면 될수록 개인은 조직을 자기정체성에 있어서의 유의미한 것으로 귀인시킬 가능성이 더 많아지는 것이다. 즉, 사람들은 만족을 제공하는 직업이나 직무 환경에 더욱 애착을 갖게되며 이런 직업 환경을 통하여 자존심을 고양시킬 수 있으며 조직을 자신의 정체성에 주요부분으로 자리잡게 한다는 것이다. 특히 Hall, Schneider과 Nygren(1970)의 연구와 이들의 후속연구인 Hall과 Schneider(1971)의 연구에서도 직업과 관련된 자기 정체성은 조직동일시와 정적 상관을 갖고 있는 것으로 나타났다. 간호원을 대상으로 조직동일시에 대한 현장연구를 실시한 Oaker와 Brown(1986)의 연구에서는 여러 의료기술을 습득할 수 있는 업무의 다양성이 자신의 직업에 대한 매력을 갖게 만들며 이러한 직업에 대한 정체성은 매우 강하게 조직 동일시에 영향을 미치고 있음을 실증적으로 밝혔다. 이와같은 연구결과를 토대로 직업 동일시가 조직동일시와 정적으로 연관될 것이라고 가설을 세울 수 있다.

직업 정체성과 조직 몰입간의 관계를 연구한 Steers(1977)는 자율성, 직무의 다양성, 수행결과의 환류, 직업 정체성이 병원직원의 경우 조직몰입변량의 64%( $p < .001$ )를, 또 과학자와 기술자의 경우는 38%( $p < .01$ )을 설명하고 있는 것으로 밝혀 직업동일시가 조직 몰입에 정적 영향을 미친다고 했다. Stumpf와 Hartman(1984)은 직업 탐색의 양, 직업과 조직에 대한 정보양, 입사전 기대의 실현 가능성등은 직업 정체성, 개인-직무의 일치성, 근무 경험의 질을 통하여 조직에 대한 감정적 애착과 조직 몰입에 영향을 미친다고 했다. 이러한 연구 결과들로부터 직업 동일시가 조직 몰입에 정적으로 영향을 미칠 것이라는 가설을 세울 수 있다.

조직동일시와 조직 몰입간의 관계를 살펴보면

조직정체성이나 조직 동일시는 전통적 집단 형성의 결과로서 생길 수 있는 성과들(조직 몰입, 조직내 응집력, 조직내 집단간 협동, 이타행동, 조직에 대한 정적 평가)과 연관되어 있다(Turner, 1982). 조직 동일시를 통한 내집단 호의도는 자신의 자존심을 강화시켜 주는 동기적 역할을 하며, 대인간 상호작용이 없이도 조직에 충성을 하게 만들고, 조직에 몰입케 해준다는 것이다(Mael & Ashforth, 1988). 사회적 정체성이론에 의하면 자신의 정체성과 일치하는 활동을 하는 경향이 있으며, 자신의 정체성을 구체화할 수 있는 조직을 지원한다고 제시하고 있다. 즉, 한 조직에 대한 동일시는 그 조직을 지원하는 행동(친사회적 행동이나 직무관여행동)이나 그 조직에 대한 몰입(commitment)을 강화 시켜준다는 것이다(Mael, 1988; Mael & Ashforth, 1988). 즉, 심리적 변인인 조직동일시는 조직 몰입에 정적 영향을 미칠 수 있는 것이다(Reicher, 1985).

이러한 연구들로부터의 가설을 정리해보면,

가설2. 직업 동일시는 1) 서비스 질 2) 조직동일시 3) 조직 몰입에 정적 영향을 미칠 것이다

가설3. 조직 동일시는 1) 서비스질 2) 조직 몰입에 정적 영향을 미칠 것이다.

## 연구방법

본 연구의 주요 구성 개념인 조직 동일시, 조직 몰입, 조직 내재화 변인에 대해서 확인적 요인 분석을 새로운 자료를 사용하여 구성 개념간의 변별성을 검증하기로 했다. 본 연구에서는 모든 변인들에 대한 타당도와 신뢰도를 조사한 다음 이 결과를 바탕으로 직업동일시와 서비스의 질, 조직 동일시, 조직 몰입간의 관계를 공변량 구조 분석을 통해 알아보려고 했다.

### 조사대상과 절차

서울에 있는 특 1급 호텔인 H호텔, S호텔, P호텔, I호텔 340명을 대상으로 조사를 실시하였다. 배포된 질문지의 회수율은 전체 배포된 질문지의 54.4%인 185명이었으며 이 중 성실치 못한 응답을 한 것으로 판단된 22명을 제외한 163명이 조사의 대

상자들로 선정됐다. 조사 대상자는 모두 현장 영업 부서에 근무하는 종업원이었으며 이 4개 호텔 직원들은 연수중이거나 업무중에 본 조사에 응했다.

조사 대상의 인구 통계학적 변인을 살펴보면 성별은 남성 104명(63.8%), 여성 58명(35.6%), 무응답 1명(0.6%), 연령은 10-20대 64명(39.3%), 30대 79명(48.5%), 40대 19명(11.7%), 50대 1명(0.6%)이었다. 직급별로는 사원 86명(53.1%), 주임 32명(19.8%), 대리 24명(14.8%), 과장 16명(9.9%), 부장 이상 4명(2.5%)이었으며. 회사 재직 기간은 1년 미만 21명(12.9%), 1-3년 38명(23.3%), 4-6년 55명(33.7%), 7-10년 32명(19.6%), 10년 이상 17명(10.4%)이었다. 학력 정도는 고졸 이하 23명(14.1%), 전문대졸 73명(44.8%), 대졸 56명(34.4%), 대학원졸 11명(6.7%)이었다.

## 조사도구

조사에 사용된 모든 문항들은 응답자들의 반응이 질문내용에 대해 매우 부정(1)으로부터 매우 긍정(7) 정도로 평정할 수 있도록 7점 Likert척도를 사용하였다.

## 직업 동일시

Rotodi(1975a,b)의 직업 동일시 척도 3문항, Mael(1988), Mael과 Ashforth(1992)의 조직 동일시 척도를 직업 동일시 척도로 전환한 2문항, BIAU(1985)의 직업동일시 척도 4문항, Karasawa(1991)의 동일시 척도 3문항을 직업동일시 척도로 선정하였다.

## 조직 동일시

Mael과 Ashforth(1992), 김원형(1995)의 조직 동일시 척도 6문항을 조직 동일시 문항으로 선정하였다. 이 척도의 신뢰도 계수는 .81이다.

## 조직 몰입

조직 몰입을 측정하는데 가장 많이 사용되고 있는 Mowday, Steers, 및 Porter(1979)의 조직 몰입 질문지(OCQ)를 선정하였다. 이 질문지의 신뢰도 계수는 .88이며 Mowday 등(1979)은 조직 몰입의 요인으로 조직 목표와 가치의 수용, 조직을 위한 노력, 조직에 계속 재직하고 싶은 욕구라고 했다. OCQ문

항은 원래 15문항으로 구성되어 있으나 본 연구에서는 김원형(1995)의 연구에서 사용된 8문항을 탐색적 요인 분석에 사용하기 위해 선정하였다.

## 서비스의 질

서비스의 질 문항은 Parasuraman, Zeithaml과 Berry(1988)가 제시한 유형성, 신뢰성, 반응성, 보증, 감정이입의 SERVQUAL질문지와 Martin(1986)의 CSAS(Customer-Service Assessment Scale)질문지 중 인적 서비스 질과 관련된 26문항을 선택하였다.

## 결 과

### 직업 동일시, 조직 동일시, 조직 몰입 변인간 탐색적 요인분석 결과

문항들을 다양한 출처에서 수집하였기 때문에 각 척도의 문항들을 선정함에 있어서 과연 그 문항들이 척도 내에서 함께 효과적으로 작용하는 지를 검토하기 위해서 요인 분석을 하기로 하였다. 각 구성 개념의 타당도를 높이기 위해 각 척도에 포함된 문항들 가운데 요인분석 해 본 결과, 관련 요인 부하량이 0.30이상인 문항들만 가려내었다. 요인 분석은 주축 요인법을 사용하였고 공통변량(communality)의 초기 값은 SMC(중다 상관 자승치)로 하였으며 요인 구조의 회전은 Varimax방식으로 직교 회전을 시켰으며 이는 본 연구에서 직업 동일시와 다른 구성 개념들 간의 서로 구별되는 개념이라는 해석을 용이하기 위해 직교 회전을 실시하였다. 또한 척도의 신뢰도는 Cronbach(1951)의  $\alpha$  계수에 의해 산출하였으며  $\alpha$  값이 .60이상인 척도들을 구성 개념 측정 도구로 사용하고자 한다.

직업 동일시, 조직 몰입, 조직 동일시 문항을 종합한 문항들간의 상관 행렬을 SAS를 사용하여 주축 요인법으로 분석했을 때의 결과가 표 1에 제시되어 있다.

직업 동일시, 조직동일시, 조직 몰입을 측정한 문항들을 함께 묶어서 26개 문항을 요인 분석한 결과 5개의 요인으로 나타났다. 요인 구조에서 나타난 요인들을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 요인 1은 조직의 성공과 실패를 자신의 성공과 실패로 받아들이는,

표 1. 직업 동일시, 조직 동일시, 조직 몰입 척도에 대한 요인 구조

문항내용	I	II	III	VI	V	h <sup>2</sup>
누군가가 우리 회사를 칭찬을 하면 자신이						
개인적 칭찬을 받는 느낌이 듭니까?	<b>0.787</b>	0.302	0.090	0.046	0.162	0.747
다른 회사에서 우리 회사에 대해 어떻게 생각하는지						
관심이 많습니까?	<b>0.750</b>	0.233	0.236	0.215	-0.173	0.749
누군가가 우리 회사를 비난하면 개인적 모욕을 받는						
것처럼 느끼십니까?	<b>0.688</b>	0.176	0.073	0.037	0.070	0.517
회사에 대해 말할 때 항상 '우리' 회사 라는 표현을						
쓰십니까?	<b>0.639</b>	0.274	0.071	0.020	0.108	0.502
회사가 잘되는 것이 곧 당신이 잘되는 것이라고 생각						
하십니까?	<b>0.620</b>	0.427	0.179	0.107	0.163	0.638
회사의 운명에 대해 진심으로 걱정을 하고 있다고						
생각하십니까?	<b>0.592</b>	0.410	0.203	0.106	0.174	0.603
우리 회사는 업무를 수행하는데 있어서 최선을 다할						
수 있도록 포부를 갖도록 해줍니까?	0.237	<b>0.817</b>	0.183	0.161	0.162	0.811
당신에게 있어 이 회사는 일하기 좋은 곳이라고 생각						
합니까?	0.298	<b>0.760</b>	0.139	0.143	0.137	0.725
다른 회사보다 이 회사를 선택한 것을 기쁘게 생각합						
니까?	0.329	<b>0.741</b>	0.360	0.038	0.053	0.792
당신은 주위사람들에게 이 회사가 일하기 좋은 곳						
이라고 말하곤 합니까?	0.463	<b>0.649</b>	0.321	0.061	0.043	0.745
당신은 이 회사의 직원임을 다른 사람들에게 말하는						
것이 자랑스럽습니까?	0.410	<b>0.639</b>	0.378	0.069	-0.037	0.727
당신의 가치관과 회사에서 추구하는 가치는 유사하						
다고 생각합니까?	0.317	<b>0.614</b>	0.271	0.183	0.106	0.597
당신은 이 회사의 직원이라는 사실에 자부심을 느끼						
십니까?	0.420	<b>0.608</b>	0.406	0.111	-0.089	0.732
당신은 동일한 보수가 보장된다면 직업을 바꾸고						
싶으십니까?(R)	0.105	0.165	<b>0.728</b>	0.071	0.067	0.579
당신은 현재의 직업이 좋아서 그만둘 의사가 없으십						
니까?	0.046	0.268	<b>0.706</b>	0.179	0.015	0.606
굳이 일할 필요가 없이 충분한 돈이 있더라도 이 일						
을 계속할 생각이십니까?	0.144	0.055	<b>0.684</b>	0.028	0.085	0.500
당신은 자신의 직업에 대해 자부심을 느끼십니까?	0.326	0.367	<b>0.648</b>	0.23	0.094	0.726
다른 사람에게 자신을 소개할 때 항상 자신의 직업						
을 밝히십니까?	0.163	0.211	<b>0.632</b>	0.214	0.004	0.517
다시 직업을 선택할 기회를 갖는다면 이 직업을 선택						
하지는 않겠다고 생각합니까?(R)	-0.010	0.129	<b>0.604</b>	0.083	-0.021	0.390
당신은 이 직업에서 좀 더 경력을 쌓길 원하십니까	0.203	0.185	<b>0.592</b>	0.199	0.121	0.481
현재 직업의 성장과 발전이 곧 당신의 성장과 발전이						
라고 생각합니까?	0.412	0.303	<b>0.487</b>	0.280	0.121	0.593
당신은 호텔맨들이 공통적으로 지니는 특성이나 기질						
을 갖고 있다고 생각합니까?	0.063	0.197	0.298	<b>0.720</b>	0.084	0.658
당신은 당신과 같은 직업을 가진 사람(호텔맨)들과						
비슷하게 행동하는 습성이 있습니까?	-0.005	0.073	0.105	<b>0.717</b>	0.056	0.533
당신은 외부 사람들이 당신의 직업에 대해 어떻게 평						
가하는지 관심이 많습니까?	0.264	0.057	0.234	<b>0.478</b>	-0.179	0.389
당신은 회사에서 기대하는 것이상의 노력을 할 용의가						
있으십니까?	0.603	0.234	0.207	0.045	<b>0.648</b>	0.885
당신은 회사를 위해서라면 어떠한 업무라도 맡을 용의						
가 있으십니까?	0.533	0.312	0.233	0.027	<b>0.550</b>	0.740
Cronbach $\alpha$	.89	.94	.89	.71	.88	
eigen value	4.82	4.60	4.34	1.70	1.02	16.48

즉 조직과 자신과의 공동 운명체로 생각하게 되는 조직 동일시로 명명할 수 있다. 둘째, 요인 2는 조직에 대한 애착감을 갖고 있는 정도와 조직에 대해 자부심을 가지고 계속 재직하고 싶은 욕망을 나타낸 조직 몰입 1인 조직 애착으로 명명할 수 있다. 셋째, 요인 3은 직업과의 공동 운명체 지각인 직업 동일시 구성체중 공유 경험 (shared experience)요인으로 명명할 수 있다. 직업 동일시 공유 경험 요인은 한 개인이 자신을 직업에 반영시키는 것과 같이 직업에 대한 관여 정도와 애착 정도를 나타내는 것이다. 넷째, 요인 4는 직업 동일시중 공유 특성(shared characteristics)요인으로 직업 동일시 공유 특성이란 한 개인이 직업의 원형적 속성이나 특성을 공유하고 있다고 느끼는 지각을 의미한다(Turner, 1984). 마지막으로 요인 5는 조직의 성장이나 발전을 위해서 노력하는 정도와 개인의 조직에 대한 기여와 희생의도를 나타낸 것으로서 조직 몰입 2인 조직 기여 행동으로 명명할 수 있다.

이 요인들 척도의 신뢰도 계수 또한 .71에서 .94까지의 높은 신뢰도 계수를 나타내고 있으며 모두 높은 요인 부하 계수를 보이고 있다. 특히 직업 동일시중 공유 경험이 .89의 신뢰도 계수를 보이고 있고 공유 특성이 .71로 다소 떨어지지만 안정된 신뢰도 계수와 요인 부하 계수를 보이고 있어 앞으로의 직업 동일시에 대한 연구에 기초 자료로도 활용될 수 있을 것 같다. 이런 연구 결과를 요약하면, 직업 동일시는 직업 공유 경험 요인과 공유 특성 요인으로 구성되어 있으며 조직 몰입, 조직 동일시와는 서로 다른 구성 개념이라고 볼 수 있어 가설 1을 지지해 주는 연구 결과로 해석할 수 있다.

## 서비스 질에 대한 탐색적 요인분석 결과

서비스 질에 대한 문항 역시 다양한 출처에서 수집하였기 때문에 문항의 타당도를 검토하기 위해서 요인 분석을 하기로 하였다. 우선 주성분 분석법에 의해 요인 분석해본 결과, 5개의 요인이 적절한 것으로 나타났다. 이러한 주성분 요인 분석의 결과를 토대로 n factor=5의 주축 요인법으로 사각 회전시켜 요인 분석했을 때의 결과가 표 2에 제시되어 있다.

서비스 질에 대한 문항을 다양한 출처로부터 선정하였기 때문에 서비스 질에 대한 26개 문항을 함

께 묶어 요인 분석한 결과 5개의 요인으로 나타났다. 요인 구조에서 나타난 요인들을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 요인 1은 고객에게 신속하게 서비스를 제공하고 고객에게 신뢰를 주는 서비스 준비성으로 명명할 수 있다. 이 요인 1은 유형성, 신뢰성, 반응성, 보충, 감정이입으로 구성된 Parasuraman, Zeithaml과 Berry(1988)의 SERVQUAL질문지중 신뢰성, 반응성, 확실성이 복합적으로 함께 나타나고 있으며 확실성의 하위 구성 요소 중에서도 안전을 제외한 능력, 예절, 신용에 대한 문항들도 혼합되어 한 요인으로 나타나고 있다. 또한 1요인에서는 Martin(1986)의 CSAS(Customer-Service Assessment Scale)질문지중 적시 서비스 문항도 포함되어 나타나고 있어 서비스 준비성으로 명명하였다. 둘째, 요인 2는 고객에 대한 이해와 원활한 의사소통, 고객으로부터의 피드백에 대한 관심 등이 나타나 고객에 대한 이해로 명명할 수 있다. 요인 2에서는 SERVQUAL척도 중 고객을 잘 이해하고 고객을 주의 깊게 보살피는 감정이입 요인과 CSAS (Customer-Service Assessment Scale)질문지 중 고객의 요청이 있기 전에 고객의 욕구를 충족하는 사전 예견과 효율적 의사 소통 요인이 함께 나타나고 있어 고객 이해로 명명하는 것이 타당하다고 생각된다. 그리고 셋째, 요인 3은 고객에게 예의 있게 대하는 친절성으로 명명할 수 있다. 이 3요인은 Parasuraman, Zeithaml과 Berry (1988)의 SERVQUAL 중 확실성요인의 예절이라고 볼 수 있다. 넷째, 요인 4는 서비스 매뉴얼을 이해하고 서비스 매뉴얼에 따라 표준화된 호텔서비스를 제공하고 있는 가를 나타내는 규범적 서비스 제공으로 명명하였다. 마지막으로 요인 5는 고객의 언행이 있는 마음에 들지 않는 상황이나 자신이 바쁜 상황에서도 최상의 서비스를 제공하려는 서비스의 일관성으로 명명하였다.

## 직업 동일시, 조직 동일시, 조직 몰입 변인간 공변량 구조 분석 결과

### 분석 방법

직업 동일시, 조직 동일시, 조직 몰입, 서비스 질간의 관계를 검증하기 위해 한 확인적 요인 분석에 들어갈 각 요인들의 문항들은 탐색적 요인 분석 결과를 원칙으로 문항들을 선별했다. 즉, 직업 동일시 문



표 2. 서비스 질 척도에 대한 요인 구조

문항내용	I	II	III	VI	V	h <sup>2</sup>
당신은 고객의 문제를 신속하게 해결하기 위해서 최선을 다하십니까?	0.829	0.304	0.136	0.186	0.209	0.876
당신은 서비스를 적시에 제공하기 위해서 항상 관심을 갖습니까?	0.737	0.344	0.238	0.219	0.224	0.816
고객에게 신속한 서비스를 제공하기 위해서 항상 노력하십니까?	0.718	0.276	0.320	0.233	0.200	0.789
당신은 항상 자신감을 가지고 고객을 접대하시는 편입니까?	0.698	0.346	0.244	0.154	0.177	0.722
당신은 고객들에게 좋은 인상을 주기 위하여 용모를 단정히 하려고 노력하시는 편입니까?	0.615	0.442	0.338	0.219	0.198	0.775
당신의 감정 상태와는 관계없이 고객들에게 최고의 서비스를 제공하려고 합니까?	0.604	0.327	0.257	0.185	0.451	0.776
고객을 위하여 청결한 시설과 분위기를 유지하려고 노력하십니까?	0.585	0.529	0.240	0.214	0.119	0.740
당신은 호텔의 서비스 제공 체계를 이해하려고 노력합니까?	0.580	0.305	0.260	0.218	0.232	0.600
당신은 호텔과 고객간의 약속이나 당신과 고객과의 약속은 반드시 지켜려고 합니까?	0.560	0.317	0.173	0.172	0.265	0.545
당신은 항상 고객들을 미소로 대하십니까?	0.491	0.376	0.460	0.219	0.310	0.739
당신은 호텔의 서비스 정책이나 지침을 준수하려고 노력하십니까?	0.460	0.426	0.251	0.310	0.427	0.736
당신의 서비스를 제공할 때 고객의 이익을 우선적으로 생각합니까?	0.256	0.751	0.123	0.184	0.239	0.737
고객의 요구가 있기전에 적절한 서비스를 제공하려고 합니까?	0.401	0.742	0.252	0.127	0.122	0.807
고객이 무엇을 원하는 지를 이해하려고 노력하시는 편입니까?	0.357	0.679	0.359	0.266	0.142	0.837
당신은 고객이 이해할 수 있는 용어로 서비스 정보를 제공하십니까?	0.310	0.678	0.234	0.181	0.156	0.669
당신은 서비스 제공에 대한 고객의 반응이 어떤가를 살펴십니까?	0.337	0.604	0.198	0.265	0.333	0.700
고객에게 친밀감을 표현하려고 노력하십니까?	0.360	0.599	0.498	0.160	0.184	0.798
당신은 고객들의 특성에 따라 주의깊게 서비스를 제공하시는 편입니까?	0.503	0.597	0.119	0.182	0.361	0.789
당신은 고객을 대할 때 늘 주의를 집중합니까?	0.543	0.545	0.415	0.253	0.229	0.851
당신은 고객의 불만이나 불편 사항에 늘 관심을 갖는 편입니까?	0.282	0.538	0.253	0.229	0.288	0.571
당신은 고객들에게 항상 상냥한 언어를 사용한 다고 생각합니까?	0.337	0.382	0.634	0.345	0.206	0.825
당신은 고객들에게 항상 정중한 태도로 대한다고 생각합니까?	0.427	0.353	0.631	0.210	0.300	0.842
당신은 우리 호텔에서 사용하는 서비스 매뉴얼을 잘 이해하고 있습니까?	0.232	0.221	0.198	0.850	0.125	0.881
당신은 서비스 매뉴얼에서 제시한바대로 서비스를 제공하고 있습니까?	0.335	0.399	0.188	0.534	0.246	0.654
당신은 고객의 언행이 마음에 들지 않더라도 최고의 서비스를 제공하십니까?	0.474	0.342	0.239	0.192	0.590	0.785
당신은 매우 바쁠 때라도 고객을 소홀히 대하지 않고 최상의 서비스를 제공하려고 합니까?	0.430	0.295	0.303	0.190	0.497	0.648
Cronbach $\alpha$	.96	.95	.91	.82	.86	
eigen value	6.62	5.90	2.71	2.16	2.13	19.52

항은 직업동일시의 공유 경험 문항 8문항과 공유 특성 3문항 등 11문항을 선택하였다. 조직 동일시 문항은 탐색적 요인분석에서 사용한 조직 동일시 6문항이 선택됐다. 조직 몰입 문항의 선정에는 조직에 계속 재직하고 싶은 강한 욕구나 자부심을 나타내는 조직 몰입 1요인 7문항과 조직을 위한 노력을 나타내는 조직 몰입 2요인 2문항을 포함한 9문항을 조직 몰입의 문항으로 사용하였다. 마지막으로 서비스 질은 서비스 준비성 11문항, 고객 이해 9문항, 친절성 2문항, 규범적 서비스 제공 2문항, 서비스의 일관성 2문항 등 26문항을 사용하였다. 이렇게 선택된 문항을 정리하면 표 3와 같다.

표 3. 직업 동일시, 조직동일시, 조직몰입, 서비스질변인들에 대한 신뢰도, 평균변별도, 평균점수 및 표준편차

구성 개념	문항수	신뢰도	평균	평균점수	표준편차
		( $\alpha$ )	변별도		
직업 동일시	11	0.884	0.603	4.623	1.551
조직 동일시	6	0.887	0.610	5.341	1.187
조직 몰입	9	0.932	0.617	4.562	1.276
<b>서비스의 질</b>					
서비스 준비성	11	0.959	0.806	5.858	0.951
고객 이해	9	0.952	0.807	5.681	1.093
친절성	2	0.907	0.831	6.000	0.942
규범적 서비스	2	0.821	0.697	5.460	1.052
서비스 일관성	2	0.856	0.763	5.613	1.022

이러한 요인들을 가지고 직업 동일시와 조직동일시, 조직 몰입, 서비스 질간의 모형을 검증하기 위해서 LISREL 8.03을 사용하였으며 계산 방법은 최소자승법에서 정상 분포에 기초하고 있는 GLS(general least square)법을 사용하였다. 또 가설에서 제시한 모형을 검증하기 위하여 공변량 구조 분석에 사용된 12가지 측정 변인들에 대한 공변량 행렬과 프로그램은 부록에 제시되어 있다. 이러한 측정 변인을 살펴보면 직업 동일시는 공유 경험 8문항을 내용상 유사하다고 판단한 4문항씩으로 나누어 직업 동일시 1, 직업 동일시 2의 측정변인으로 만들었으며 공유 특성 3문항을 직업 동일시 3의 측정 변인으로 사용하였다. 조직 동일시 6문항 역시 내용상 유사하다고 판단한 3문항씩을 조직 동일시 1과 조직 동일시 2의 측정 변인으로 사용하였으며 조직 몰입은 요인 분석 결과

나타난 조직 애착을 조직 몰입 1의 측정 변인으로 조직 기여 행동을 조직 몰입 2의 측정 변인으로 사용하였다. 서비스 질은 요인 분석 연구 결과 나타난 서비스 준비성, 고객 이해, 친절성, 규범적 서비스 제공, 서비스의 일관성을 서비스 질에 대한 측정 변인으로 사용하였다.

#### 공변량 구조 분석 결과

앞서 언급한 방법으로 계산된 최초가설모형 결과 추가지수 TD 1 3을 추가하라는 신호가 제시되었다. TD 1 3, 즉 직업 동일시 1인 측정 변인과 직업 동일시 3인 측정 변인의 잔여분 변량들간의 상관성이 있을지도 모르므로 이를 추가하기로 했다. 이렇게 계산된 수정모형에 대한 추가 지수는 추가 지수 TE 9 2, 조직 기여 행동인 조직 몰입 2 측정 변인과 조직 동일시 2 측정 변인의 잔여분 변량들간의 상관성이 있으니 자유 특징수로 바꾸라는 추가 지수는 이론과 가설에서 주장하는 바와 다르므로 수정 과정을 여기서 그치고 이 모형을 모형 찾기의 최종 모형으로 결정하였다. 이 최종 모형의 도형과 자유 특징수의 값이 그림 1에 제시되어 있다. 또한 이 모형에 대한 전반적 부합 지수의 값이 표 4에 제시되어 있다.

표 4. 모형에 대한 전반적 부합지수 (Goodness of Fit statistics) 결과표

df	$\chi^2$	GFI	AGFI	NFI	NNFI	ROOT MEAN SQUARE RESIDUAL
48	62.06	0.94	0.90	1.00	1.00	0.048

모형의 전반적 지수를 살펴보면 GFI값은 .94로서 일반적으로 좋은 모형이라 할 수 있는 0.95에 근접하는 수치이다. 현실적 지수라고 볼 수 있는 AGFI는 0.90으로서 큰 문제가 없다고 볼 수 있다. 표본크기에 제일 영향을 받지 않는 NNFI(비표준부합치) 역시 1.0을 보이고 있어 상당히 좋은 부합지수를 보이고 있으며 표준부합치인 NFI역시 Bentler와 Bonett(1990)이 좋은 부합치의 기준으로 제시한 .90을 넘어 1.0을 보이고 있다. RMSR 역시 0.048로 나타나 별 문제가 없는 좋은 모형으로 나타나고 있다. 이러한 전반적 지수를 종합해 볼 때 본 모형은 현실에 잘 부합되는 모형이라고 볼 수 있다.

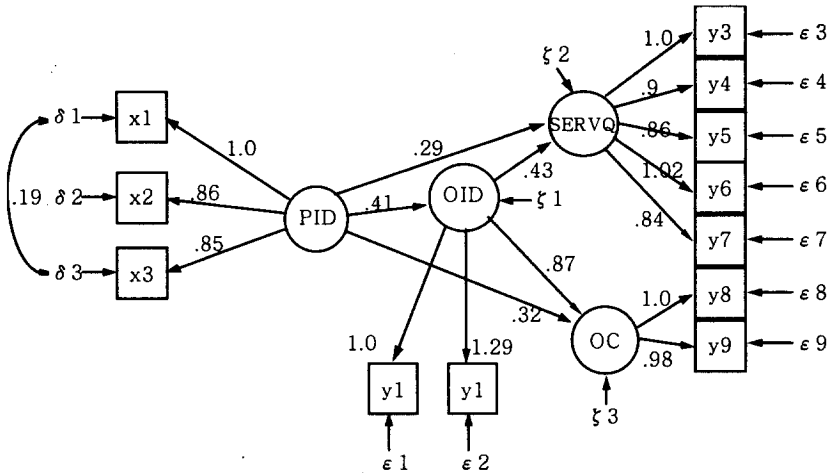


그림 1. 직업 동일시, 조직 동일시, 조직 몰입, 서비스 질간의 관계 모형

(주:의생 변인들간의 상관을 나타내는 쌍두 곡선은 그림에서 생략되었음)

위 모형에 표시된 측정 변인의 내용은 다음과 같다.

- PID=직업동일시      OID=조직 동일시      SERVQ=서비스질      OC=조직 몰입  
 x1=직업동일시1    x2=직업동일시2    x3= 직업동일시3    y1=조직 동일시 1  
 y2=조직동일시2    y3=서비스일관성    y4=서비스 준비성    y5= 친절성  
 y6=고객 이해      y7=규범적 서비스    y8=조직 몰입 1      y9= 조직 몰입2

또한 본 모형의 이론모형 특징수에 대한 수치와 간접 효과에 대한 수치가 표 5에 제시되어 있다.  $\gamma$  값의 특징수 값을 살펴보면 직업 동일시에서 조직 동일시로 가는 경로 계수가 0.41(표준화계수 0.56)으로 나타나 가장 높은 수치를 보이고 있으며 직업 동일시에서 조직 몰입(0.32)과 서비스 질(0.29)로 가는 경로계수는 유사한 수치를 보이고 있다.  $\gamma$  값의 고정지수를 보면 모두 2.58보다 큰 수치로 나타나 별 문제가 없는 것으로 나타났다. 또한  $\beta$  값의 특징수 역시 조직 동일시에서 조직 몰입(0.87)과 서비스 질(0.43)로 가는 경로 계수도 유의한 경로 계수를 보이

고 있어 가설이 입증되었음을 보이고 있다.  $\gamma$  계수의 고정지수 역시 별 문제가 없는 것으로 나타나고 있다.

또한 직업 동일시에서 조직 몰입으로 가는 전체 효과 계수는 0.68(SE .07)이며 이는 직접 효과  $\gamma_{11}$  0.32(SE .06)와 조직 동일시를 거쳐가는 간접 효과 0.36(SE .06)을 합한 계수이다. 직업동일시에서 서비스 질로 가는 전체 효과 계수는 0.47(SE .06)로 나타났다는데 이는 직접 효과  $\gamma_{31}$ 의 0.29와 조직 동일시를 거쳐가는 간접 효과 0.18을 더한 계수이다.

본 모형의 측정 모형의 특징수에 대한 지수들이

표 5. 이론 모형의 특징수와 간접 효과에 대한 수치

특징수		고정지수(표준오차)	경로
특징수	값(표준화)		
$\gamma_{11}$	0.32(0.33)	4.94(0.06)	직업 동일시--> 조직 몰입
간접효과	0.36(0.70)	10.04(0.07)	직업 동일시--> 조직 동일시--> 조직 몰입
$\gamma_{21}$	0.41(0.56)	6.66(0.06)	직업 동일시--> 조직 동일시
$\gamma_{31}$	0.29(0.39)	4.82(0.06)	직업 동일시--> 서비스 질
간접효과	0.18(0.23)	4.34(0.04)	직업 동일시--> 조직 동일시--> 서비스 질
$\beta_{21}$	0.87(0.65)	8.35(0.10)	조직 동일시--> 조직 몰입
$\beta_{32}$	0.43(0.42)	5.13(0.08)	조직 동일시--> 서비스 질

표 6. 측정 모형의 특징수에 대한 수치

특징수			
특징수	값(표준화)	고정지수(표준오차)	측정 변수명
$\lambda_{x11}$	0.86(1.09)	21.94(0.04)	직업 동일시1
$\lambda_{x21}$	1.00(1.27)	-	직업 동일시2
$\lambda_{x31}$	0.85(1.07)	13.30(0.06)	직업 동일시3
COR( $\delta_1, \delta_3$ )	0.19	3.67(0.05)	
-----			
$\lambda_{y11}$	1.00(1.23)	-	조직 몰입1
$\lambda_{y21}$	0.98(1.21)	15.01(0.07)	조직 몰입2
$\lambda_{y32}$	1.00(0.93)	-	조직동일시1
$\lambda_{y42}$	1.29(1.20)	12.50(0.10)	조직 동일시2
$\lambda_{y53}$	1.00(0.95)	-	서비스일관성
$\lambda_{y63}$	0.90(0.86)	16.48(0.05)	서비스 준비성
$\lambda_{y73}$	0.86(0.82)	13.93(0.06)	친절성
$\lambda_{y83}$	1.02(0.98)	14.90(0.07)	고객 이해
$\lambda_{y93}$	0.84(0.80)	10.99(0.08)	규범적 서비스

표 6에 제시되어 있다.

$\lambda_y$ 와  $\lambda_x$ 의 계수들을 살펴보면 계수의 값들이 모두 안정적인 계수를 나타내고 있어 측정 변수가 이론 변수에 의해 잘 설명되고 있음을 알 수 있다. 또 이들 값들의 고정지수가 모두 2.58보다 큰 수치로 나타났으며 이는 각각의 자유 특징수들을 영이라고 볼 수 없는 매우 큰 숫자이므로 모형에 계속 유지시켜도 좋다는 의미이므로 본 모형의 측정 변수의 특징수는 별 문제가 없는 것으로 나타났다.

외생변수와 내생변수의 상관매트릭스와 내생변수의  $\phi$  매트릭스가 표 7에 제시되어 있다.

모든 수치들은 .01수준에서 유의하다. 상관계수 중 가장 높은 수치를 보인 것은 조직 몰입과 조직동일시간의 상관 0.84로 이 수치는 김원형(1995)의 연구 결과(0.54)보다 높은 수치를 보이고 있다 또한 서비스 질은 외생 변수 직무 동일시(0.63)와 내생변수 조직동일시(0.64), 조직 몰입(0.62)와의 유사한 상관관계를 보이고 있다.  $\zeta$ 의 변량  $\phi$  중 가장 높은 수치를 보인 것은 조직동일시의  $\phi_{22}$ 로 .68의 수치를 보이고 있다. 측정변수의 신뢰도(중다상관 자승:SMC)와 결정계수는 부록에 제시되어 있다.

표 7. 외생변수와 내생변수의 상관매트릭스와 내생변수의  $\phi$  매트릭스(표준화계수)

	조직 몰입	조직 동일시	서비스 질	직업 동일시		조직 몰입	조직 동일시	서비스 질
	$\eta_1$	$\eta_2$	$\eta_3$	$\xi_1$		$\zeta_1$	$\zeta_2$	$\zeta_3$
$\eta_1$	1.00					$\zeta_1$	0.22	
$\eta_2$	0.84	1.00				$\zeta_2$	0.68	
$\eta_3$	0.62	0.64	1.00			$\zeta_3$		0.49
$\xi_1$	0.70	0.56	0.63	1.00				

## 논 의

### 요인 분석 결과에 대한 논의

본 요인 분석 결과 직업 동일시가 조직 동일시와

조직 몰입과는 구별되는 구성 개념임을 제시하고 있으며 이러한 결과를 통해서 직업 동일시는 Turner(1984)가 제시한 공유 경험 요인과 공유 특성 요인으로 구성되어 있음을 알 수 있었다. 또한 이러한 요인 분석 결과는 김원형(1993, 1994, 1995)의 연구 결과와 일관되게 조직 몰입과 조직 동일시도 서

로 다른 구성 개념임을 확인케 해주었다. 즉, 조직 몰입이 조직에 대한 자부심과 애착, 조직에 계속 재직하고픈 욕구와 조직을 대신해 행동하려는 의지를 나타내고 있다고 볼 수 있으며 조직 동일시는 개인의 조직에 대한 상대적인 동일시정도나 조직과의 공동 운명체 지각으로 볼 수 있다. 즉, 본 연구 결과 직업 동일시와 조직 동일시, 조직 몰입은 서로 다른 구성 개념임이 밝혀졌지만 이러한 연구 결과는 확인적 요인 분석을 통해 보다 안정적인 구성 개념인가를 확인할 필요가 있으며 본 연구에서 요인 분석에 포함시키지 않은 직무 관여, 직무 만족과 같은 유사 개념들도 앞으로의 연구에 포함시켜 보다 유사 개념과의 관계를 명확히 할 필요성이 있다.

한편 서비스 질에 대한 요인 분석한 결과 서비스 준비성, 고객 이해, 친절성, 규범적 서비스 제공, 서비스 일관성 등 5개의 요인으로 나타났다. 이러한 요인 구조는 유형성, 신뢰성, 반응성, 보증성, 감정이입으로 구성된 Parasuraman, Zeithaml, & Berry(1988)의 SERVQUAL질문지와는 다소 상반되게 나타난 결과이며 요인 1에 신뢰성, 반응성, 확실성이 복합적으로 함께 나타나고 있는 특징을 보이고 있다. 그러나 요인 2에서는 SERVQUAL의 고객이해 척도와 CSAS(Customer-Service Assessment Scale)질문지 중 사전 고객 욕구충족과 의사 소통 요인이 함께 나타나고 있으며 요인 3인 친절성도 SERVQUAL중 확실성 요인 중 예절이라고 볼 수 있다. 즉, 본 요인 분석 연구 결과는 SERVQUAL척도나 CSAS(Customer-Service Assessment Scale)와는 다른 요인 구조를 보이고 있다. 아마도 조사 대상 조직이 호텔이라는 점과 서비스 중 인적 요소와 관련된 부분을 수정 보완하여 문항을 만든 결과로 판단된다. 이 요인들 척도의 신뢰도 계수와 요인 부하 계수가 안정적 수치를 보이고 있어 호텔의 서비스 질을 구분하는데 작은 밀거름이 될 것으로 생각된다.

### 공변량 구조 분석 결과에 대한 논의

본 연구 결과 직업 동일시가 서비스 질, 조직 동일시, 조직 몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 이러한 직업 동일시는 조직 동일시를 거쳐 서비스 질과 조직 몰입에도 간접 효과를 미치는 것으로 나타나 직업 동일시가 결과 변수로 가는

데 매개 역할을 하는 변수로 나타났다. 이러한 연구 결과는 한 개인이 자신의 직업에 동일시하고 자신의 직업을 통해서 정체성을 형성할 때 그러한 직업 정체성을 통해서 보다 조직에 동일시하게 되며 자신에게 부여된 서비스 역할 요구에 대해 기꺼이 이행하려는 서비스 행동과 조직에 더욱 몰입하려는 행동이 일어난다는 본 연구의 가설 1을 지지해주는 것이다. 또한 조직 동일시 역시 서비스 질과 조직 몰입에 직접적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 가설 2도 지지되었다. 이러한 결과는 한 개인이 직업이나 조직에 더 동일시하면 할수록 자신이 서비스 역할에 동일시하는 것이 자기 자신의 심리적 안녕감을 증가시킬 수도 있는 것이며 서비스 직업에서 요구하는 표현 규칙(서비스 질)이나 조직의 표현 규칙(조직 몰입)에 보다 심리적 방어 기제를 사용치 않고도 자연스럽게 행하게 해주기 때문인 것으로 해석할 수 있다.

그러나 본 논문에서는 직업 동일시가 조직 동일시나 조직 몰입, 서비스 질에 정적 영향을 주는 순기능적 역할만을 제시했다. Mael(1988)이 지적한바와 같이 자신의 직업에 대한 동일시가 너무 강하면 타 직업에 대한 경시와 전제적 행동 등이 일어날 가능성이 높은 것이다. 우리나라의 경우 직업집단의 이해에 따라 타 직업을 경쟁 상대나 외집단으로 간주하여 직업간의 갈등이 많이 노출되어 왔었다. 앞으로의 연구에선 직업 동일시의 역기능적 측면에 대한 연구가 필요하다 하겠다. 또한 본 연구에선 직업 동일시에 대한 선행 변인에 대한 연구 결과를 제시하지 못했지만 김원형(1997)의 연구에선 직업 명성, 직무 만족, 임금 만족, 직무 자율성, 조직 문화, 의사소통의 효율성, 직업의 유의미성, 직무 도전성, 배려형 리더십, 부서의 중요성 등이 유의하게 직업 동일시에 영향을 미치는 선행 변인으로 나타났다. 앞으로의 연구에선 이러한 선행 변인들이 안정적으로 직업 동일시에 영향을 주는 변인지에 대한 추후 연구와 선행 변인들과 직업 동일시, 결과 변수들을 통합한 관계 모형에 대한 연구가 앞으로의 숙제라 할 수 있다. 마지막으로 본 연구에선 직업 동일시 모형에 대한 교차 타당화 연구가 이루어지지 않아 일반화 가능성에 대한 제한점을 가지고 있으므로 본 모형에 대한 교차 타당화 연구 역시 필요하다 하겠다.

이러한 제한점이 있음에도 불구하고 본 연구에

선 직업 동일시가 조직 동일시와 조직 몰입과는 다른 구성 개념이라는 것을 확인함으로써 보다 일관되게 직업 동일시를 연구할 수 있는 기초를 마련했다는 점과 직업 동일시와 조직 동일시, 서비스 질, 조직 몰입간의 인과 관계를 검증했다는 것이 본 연구의 의의라 하겠다.

## 참고문헌

- 김원형(1993). 조직 동일시, 조직 몰입, 조직 내재화에 대한 탐색적 요인 분석 및 확인적 요인 분석에 대한 연구, *한국 심리학회지: 산업 및 조직*, 6(1), 12-35.
- 김원형(1994). 조직동일시 모형 : 선행 변인, 결과 변인과의 관계, *한국 심리학회지: 산업 및 조직*, 55 -86.
- 김원형(1995). 조직몰입 세 성분 모형의 개념화, *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 8(1), 51-74.
- 김원형(1997.3). 직업동일시와 선행변수와의 관계, *대전대학교 사회과학논문집*, 16(1), 351-366.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H.(1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity, *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Ashforth, B. E., & Mael, F.(1989). Social Identity theory and organization, *Academy of Management Review*, 14, 20-39.
- Ashforth, B. E., & Mael, F.(1992). *The dark side of organizational identification*. Symposium paper presented at the 1992 meeting of the Academy of management, Las Vegas, Nevada.
- Barnad, C. I.(1938). *The functions of executive*, Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Bentler, P. M., & Bonett, D. G.(1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 88, 588-606.
- Brook, J., Russel., & Price(1988). Discriminant validation of measure of job satisfaction, job involvement, and organizational commitment, *Journal of Applied Psychology*, 73, 139-145.
- Chatman, J.A., Bell, N.E., & Staw, B.M.(1986). *The managed thought: The role of self-justification and impression management in organizational settings*, In; H.P. Sims, Jr., D.A. Gioia & Associates (Eds.) *The thinking organizations Dynamics of organizational social Cognition*(pp. 191-214). Sanfransisco: Jossey-Bass.
- Clark, R. E., & LaBeff, E.(1982). Death telling: Managing the delivery of bad news. *Journal of Health and Social Behavior*, 23:366-380.
- Efraty, D., Sirgy, M., & Claiborne, C. B.(1991). The effects of personal alienation on organizational identification: A quality-of-work-life model. *Journal of Business and Psychology*, 57-77.
- Efraty, D., & Wolfe, D. M.(1988). The effects of organizational identification on employee affective and performance responses. *Journal of Business and Psychology*, 105-112.
- Gouldner, A. W.(1957). Cosmopolitans and locals: Toward an analysis of latent social roles. *Administrative Science Quarterly*, 2, 281-306.
- Hall, D. T., Schneider, B., & Nygren, H.(1970). Personal factors in organizational identification. *Administrative Science Quarterly*, 176-190.
- Hall, D. T., & Schneider, B.(1971). Correlates of organizational identification as a function of career pattern and organizational type, *Administrative Science Quarterly*, 17, 340-350.
- Hochschild, A. R.(1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85:551-575.
- Hochschild, A. R.(1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.

- Janis, I. L., & Mann, L.(1977). *Decision Making: A psychological analysis of conflict, choice, and commitment*, New York Free Press.
- Joreskog, K. G., & Sorbom, D.(1988). LISREL 7: *A guide to the program and applications*. Chicago: SPSS Inc.
- Kahn, R.(1980). *Work and Health*, New York: Wiley-Interscience.
- Karasawa, M.(1991). Toward and assessment of social identity; The structure of group identification and its effects on in-group evaluations, *British Journal of Social Psychology*, 30, 293-307.
- Katz, D., & Kahn, R. L.(1978). *The Social Psychology of Organization*, 2nd edn, Wiley, New York.
- Kelman, H. C.(1961). Process of opinion change, *Public opinion Quartely*, 25, 57-78.
- Kramer, R. M., & Brew, M. B.(1984). Effects of group identity on resource use in a simulated commons dilemma, *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 5, 1044-1057.
- Lodahl, T., & Kejner, M.(1965). The definition and measurement of job involvement, *Journal of Applied Psychology*, 49, 24-33.
- Mael, F.(1988). *Organizational identification: Construct redefinition and a field application with organizational alumni*, Unpublished doctoral dissertation, Wayne State University, Detroit.
- Mael, F., & Ashforth, B. E.(1988). A reconceptualization of organizational identification, In T.L. Keon and A.C. Bluedorn(Eds.) proceedings of the midwest *Academy of Management* (pp. 127-129). Toledo, Ohio.
- Mael, F., & Ashforth, B. E.(1992). Alumni and their alma mater; A partial test of the reformulated model of organizational identification, *Journal of Organization Behavior*, 13, 103-123.
- Mael, F. A., & Tetrick, L. E.(1988). Identifying organizational identification. *Educational and Psychological measurement*.
- Martin, W. B.(1986) "Measuring and improving your service quality", *The Cornell H. R. A. Quarterly*, Vol 27, No.1, May, pp.80-88.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W.(1979). The measurement of organizational commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 4, 224-247.
- Oaker, G., & Brown, R.(1986). Intergroup relations in an hospital setting: A further test of social identity theory, *Human Relations*, 39, 767-778.
- Parasuraman, Zeithml., & Berry.(1985) "Aconceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing*, Vol.49, p.42.
- Parasuraman, Zaithml., & Berry.(1988). "SERVQUAL : A multi-item scale for measuring cosumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, p.17.
- Peretti, P. O., & O'Connor, P. (1989). Effects of incongruence between the perceived self and the ideal self on emotional stability of stripteasers, *Social Behaviour and Personality*, 17:81-92.
- Rafaeli, A.(1989). When cashiers meet customers: An analysis of the role of supermarket cashiers. *Academy of Management Journal*, 32:245-273.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I.(1989). The expression of emotion in organizational life. In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.), *Research in organizational behavior*, vol. 11: 1-42.Greenwich, CT:JAI Press.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I.(1991). Emotional contrast strategies as means of social influence: Lessons from criminal interrogators and bill collectors. *Academy of Management Journal*, 34:749-775.

- Reichers, A. E.(1985). A review and reconceptualization of organizational commitment, *Academy of Management Review*, 10, 465-476.
- Rotondi, T., Jr.(1975 a). Organizational identification and group involvement, *Academy of management Journal*, 18, 892-897.
- Rotondi, T., Jr.(1975 b). Organizational identification: Issues and implications, *Organizational Behavior and Human Performance* 13, 95-109.
- Steers, R. M.(1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment, *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- Stumpf, S., & Hartman, K.(1984). Individual exploration to organizational commitment or withdrawal. *Academy Management Journal*, 27, 308-329.
- Sutton, R. I.(1991). Maintaining norms about expressed emotions: The case of collectors. *Administrative Science Quarterly*, 36:235-268.
- Tajfel, H.(1982). Social psychology of intergroup relations, *Annual Review of Psychology*, 33, 1-39.
- Tajfel, H., & Turner, J. C.(1985). *The social identity theory of intergroup behavior*, In: Worchel, S. & Austin, W.G.(Eds.) *Psychology of Intergroup Relations*, 2nd ed, Nelson-Hall, Chicago.
- Thoits, P. A.(1983). Multiple identities and psychological wellbeing; A reformulation and test of social isolation hypothesis, *American Sociological Review*, 48, 174-187.
- Tolman, E. C.(1943). Identification and post-war world; *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 38, 141-148.
- Turner, J. C.(1982). *Toward a cognitive redefinition of social group*; In: Tajfel, H.(Ed.) *Social Identity and Intergroup Relations*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Turner, J. C.(1984). *Social identification and psychological group formation*, In H. Tajfel(Ed.), *The Social Dimension: European Development in Social Psychology*, 2; 518-538. Cambridge; Cambridge University Press.
- Wanous, J. P.(1980). *Organization entry; Recruitment, selection, and socialization of newcomers*, Reading, MA, Addison-Wesley.
- Van Maanen, J., & Barley, S. R.(1984). Occupational communities: Culture and control in organizations. In B.M. Staw & L. L. Cummings(Eds.), *Research in organizational behavior*, vol. 6:287-365. Greenwich, CT: JAL Press.
- Zaithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.
- Zarbe, W., & Falkenberg, L.(1989). The expression of emotion in organizational life: Differences across occupations. *Proceeding of the Annual Conference of the Administrative Sciences Association of Canada*, 10(Part5):87096.

1차 원고 접수 : 1998년 2월 26일  
 최종 원고 접수: 1998년 4월 30일



# Profession Identification Model: Relations of Profession Identification and, Service Quality, Organizational Identification, Organizational Commitment.

**Kim, Won Hyung**

TaeJon University

The purpose of present study is to identify relations of profession identification and, service quality, organizational identification, organizational commitment to find implication for hotel management . Profession identification was conceptualized as perceptions of common fate between the individual and the occupation, as suggested by the social identity theory. Employees identify their occupation, so that they considered occupational characteristics as theirs.

The present study first investigated the conceptual discrimination of Profession identification from both organizational identification and organizational commitment. Responses to the self-administered questionnaire measuring profession identification ,organizational identification, and organizational commitment were collected from 163 employees of the Korean large hotels, and analyzed by an exploratory factor analysis. All items in questionnaire consisted of 7-point Likert-type scales. Results supported three factor solutions as proposed. The second factor analysis was conducted to measure personal service quality dimensions. Personal service quality was measured by service consistency, readiness for service, kindness, understanding customer, understanding hotel's normative service policy.

To identify the consequents, that is service quality, organizational identification, organizational commitment of profession identification, covariance structure analysis were performed.

Major results from the analysis were follows. First, profession identification influenced on employee's service quality.

Second, profession identification influenced on organizational identification, organizational commitment.

Third, organizational identification influenced on employee's service quality and organizational commitment.

부 록

1. LISREL 분석 프로그램과 공변량 매트릭스

DATA NI=40 NO=162 MA=CM

CM SY

\*

	OC1	OC2	OID1	OID2	CONS	READ	KIND	UCS	USM	PID1	PID2	PID3
OC1	1.86											
OC2	1.51	1.99										
OID1	1.01	0.94	1.57									
OID2	1.24	1.22	1.23	1.60								
CONS	0.81	0.63	0.58	0.70	1.37							
READ	0.68	0.61	0.56	0.70	0.87	0.86						
KIND	0.57	0.51	0.45	0.62	0.80	0.72	0.90					
UCS	0.75	0.70	0.69	0.80	0.93	0.85	0.82	1.13				
USM	0.60	0.70	0.43	0.53	0.73	0.67	0.65	0.76	1.11			
PID1	0.98	0.84	0.56	0.69	0.75	0.57	0.55	0.65	0.50	1.33		
PID2	1.16	0.98	0.73	0.89	0.92	0.72	0.66	0.77	0.59	1.46	1.91	
PID3	0.98	0.80	0.48	0.64	0.71	0.52	0.48	0.62	0.47	1.44	1.43	1.87

SELECT

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 /

MODEL NX=3 NK=1 NY=9 NE=3

C

LY=FU,FI LX=FU,FI TE=SY,FI TD=SY,FI

C

BE=FU,FI GA=FU,FI PH=SY,FR PS=SY,FI

LE

'OC' 'OID' 'SERVQ'

LK

'PID'

FREE LY 2 1 LY 4 2 LY 6 3 LY 7 3 LY 8 3 LY 9 3

FREE LX 1 1 LX 3 1

FREE BE 1 2 BE 3 2

FREE GA 1 1 GA 2 1 GA 3 1

FREE TE 1 1 TE 2 2 TE 3 3 TE 4 4 TE 5 5 TE 6 6 TE 7 7 TE 8 8 TE 9 9

FREE TD 1 1 TD 2 2 TD 3 3 TD 1 3

FREE PS 1 1 PS 2 2 PS 3 3

VALUE 1.0 LY 1 1 LY 3 2 LY 5 3

VALUE 1.0 LX 2 1

OUT ME=GL MI TV RS SE SS EF WP

PID= 직업동일시      OID= 조직동일시      SERVQ=서비스 질      OC= 조직몰입

CONS= 서비스일관성      READ=서비스준비성      KIND=친절성

UCS= 고객이해      USM=규범적 서비스 제공

부록 표 1. 측정변수의 신뢰도 및 결정계수

조직몰입	조직동일시 서비스질	
0.78	0.32	0.51

THETA-EPS

OC1	OC2	OID1	OID2	CONS	READ	KIND	UCS	USM
0.27	0.39	0.52	0.06	0.35	0.09	0.18	0.14	0.40
SE(0.06)	(0.08)	(0.07)	(0.07)	(0.05)	(0.02)	(0.03)	(0.02)	(0.05)
T 4.11	5.06	7.07	0.87	7.29	5.47	6.93	5.69	7.34

Y VARIABLES의 결정 계수

OC1	OC2	OID1	OID2	CONS	READ	KIND	UCS	USM
0.85	0.79	0.62	0.96	0.72	0.89	0.78	0.87	0.62

THETA-DELTA

	PID1	PID2	PID3
PID1	0.07		
	SE(0.04)		
	T 1.78		
PID2	- -	0.19	
		SE(0.05)	
		T 3.63	
PID3	0.19	- -	0.60
	SE(0.05)		SE(0.09)
	T 3.67		T 6.59

X - VARIABLES의 결정계수

PID1	PID2	PID3
0.95	0.90	0.66