

항공기 조종사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향

The Impact on Turnover Intension by Job Stress of Airline Pilots

최은주*, 김정아**

Eun-Joo Choi*, Chung-Ah Kim**

요 약

본 연구는 일반 조직과는 상이한 환경에서 근무하는 국내 항공기 조종사들을 대상으로 그들의 직무스트레스 요인이 이직의도에 미치는 영향을 실증 분석함으로써 효과적인 이직관리와 조종사와 승객의 안전 및 그들의 조종업무효율을 높이기 위한 기초자료를 마련하고자 함에 그 목적이 있다. 연구결과 조종사의 직무스트레스인 경우, 조직관련 스트레스와 보수관련 스트레스가 이직의도에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 하여 조종사의 경우 임무 및 상황적 특수성에 의한 직무환경 스트레스와 이직의도를 예방하고 관리하여 업무효율을 높이고 나아가 개인의 삶에 건강한 삶에 도움이 되는 기초 자료를 마련하고자 한다.

Abstract

Airline pilots are known as a high stressed group and they are exposed to physical, and psychological stressors. Pilots are important components of airline company and require a significant amount of finances and time for assension training and maintaining certified license validity. The purpose of this study is to examine the correlation between job stress perceived by airline pilots and their turnover intension. The results are as follows: organizational stress and reward stress had impacts on turnover intention. In conclusion, this study is meaningful to improve the efficiency of pilots organization and suggest better ways of human resource strategies and eventually for the success of airline company.

Key words : Job stress, Turnover intension.

I. 서 론

현대인에 있어 스트레스는 그들의 생활만족을 위협하는 중요한 문제로 부각되고 있다. 이러한 스트레스를 조직측면에서 살펴보면 조직 구성원의 개인적인 요인뿐만 아니라 그들의 생활터전인 조직의 요인

안에서 발생하고 있는 것으로 밝혀지고 있다. 즉, 조직 목표달성 과정에서 조직 구성원이 수행하여야 하는 업무와 관련된 직 간접적인 문제들은 조직구성원들로 하여금 다양한 종류의 직무스트레스를 경험하게 하고 있다.

기업적 측면에서 직무스트레스로 인한 부정적인

* 경기대학교 관광대학 이벤트학과 시간강사(전, 아시아나 항공 근무)

** 경원대학교 경상대학 관광경영학과 부교수

· 제1저자 (First Author) : 최은주

· 투고일자 : 2011년 9월 28일

· 심사(수정)일자 : 2011년 9월 28일 (수정일자 : 2011년 10월 24일)

· 게재일자 : 2011년 10월 30일

영향은 조직 구성원들의 건강과 직무불만족, 낮은 생산성, 높은 이직률, 낮은 조직몰입 등의 조직적인 문제점을 유발시키거나 정신질환, 심장병 등의 역기능을 초래시킬 수 있다.

항공기 조종사의 경우 그들이 수행하는 업무 특성상 항공기와 더불어 항공사 경영의 핵심 구성요소인 동시에 입직(assession)과 훈련, 그리고 자격 보수유지에 많은 시간과 비용이 들어감으로 인해 항공사로서는 매우 중요한 자산 중 하나이다. 대부분의 조종사의 경우 높은 성취욕구, 새로운 것에 대한 탐구욕, 그리고 강한 책임감을 갖고 있으며 이는 비행을 통해 조종사 개인의 자기만족으로 대치되고 있다. 그러나 막중한 임무, 정비결함이 있는 항공기, 악 기상 그리고 과도한 스케줄로 인한 피곤이 겹칠 때 조종사는 초 경계상태(Hyperalertness)를 경험하게 된다[11].

항공기 조종사들은 안전운항에 대한 정신적 건강, 일정하지 않은 식사형태, 비행피로, 불규칙한 작업/수면주기와 관련한 생체의 부조화 등 여러 가지 특수한 직업적 환경 관련 스트레스에 노출되어 있는 집단이며 그 어떤 직업보다도 고위험 스트레스 집단으로 알려져 있다. 또한 연일 계속 되는 비행 속에서 신체적, 심리적, 물리적 환경에서 오는 스트레스 인자와 많이 연관되어 있다.

이러한 항공기 조종사의 스트레스와 피로는 활력의 상실, 낮은 사기, 직무 불만족, 의사전달의 왜곡 등의 현상을 초래하고 논리적인 의사결정을 하는데 영향을 주는 등 비행사고의 발생 시 표면으로 나타나지 않는 내재적인 요인이라 할 수 있다.

근래에 들어 국제무역의 증가, 관광활동의 지속적인 신장과 항공기의 대형화, 고성능화 추세와 함께 앞으로 야간비행, 장거리비행의 수요를 더욱 증가시킬 전망이며 여기에 항로의 혼잡, 기기의 고장, 예측할 수 없는 기상악화와 이로 인한 운항지연 등 비행업무에 수반되는 스트레스와 피로감을 증가시키는 요인은 산적해있다[3].

이를 해소하기 위해 항공기의 운항 자동화 작업은 한결 조종사의 스트레스와 피로감을 덜어주고 있으나 기존의 항법사, 기관사, 통신사와의 업무를 두 명의 조종사가 비행 외적으로 분담해야 하는 심리적 부담도 있다. 조종이라는 것은 단순한 기계의 조작이

아니라 고도의 전문지식과 심신의 유기적인 활동을 통해서 총체적으로 상황과 정보를 분석 판단하고 조절, 제어해야하는 전문 직업이므로 조종사는 운항을 위하여 최상을 심신 상태를 유지함과 아울러 고도의 전문지식 습득과 자타의 경험을 통한 교훈을 지속적으로 쌓아야 한다. 그래야만 승객의 생명과 재산을 소중한게 지키는 전문 민항 조종사로서의 역할을 감당할 수 있을 것이다[9].

항공기 조종사는 교육훈련을 위해 막대한 비용과 인력이 투입되어야 하며 숙련된 조종사로 육성되기까지는 오랜 기간이 요구된다. 또한 첨단기술의 발달과 보급으로 인한 항공기기술력의 변화속도는 풍부한 경험을 보유한 기성조종인력의 외부유출을 방지하고 신규 조종사들의 조속한 습득을 요구하고 있다.

하지만 그동안 아주 드물게나마 뽑을 수 있던 대한민국 국적의 조종사들의 해외 이직이 최근 들어 더 나은 근무조건과 기회를 찾아 급격히 증가하고 있으며 아직도 적지 않은 숙련 조종사들이 이직을 고려하고 있는 것으로 보인다. 반면에 중동과 중국 등의 항공사들의 급성장으로 인해 전 세계 조종사 인력시장에서 많은 인력들을 흡수해 가면서 국내 항공사는 숙련된 조종사의 해외 조달도 쉽게 앓은 형편이 되었다 [1].

이에 본 연구는 조종인력의 이직증가에 따른 문제를 인식하여 이들이 조직에서 느끼는 직무스트레스 요인을 실증 분석함으로써 보다 효율적인 조직 관리방안의 필요성에 대해 연구하고자 한다.

그동안의 항공사 종사원의 직무스트레스에 관한 연구는 대부분 항공기 조종사를 제외한 항공사 객실 승무원이나 기타 항공사 종사자의 직무스트레스에 관한 연구가 대부분이어서 본 연구자는 항공기의 운항에 있어서 최종 의사결정자라고 할 수 있는 조종사의 직무스트레스 연구가 상당한 의미가 있을 것으로 사료된다.

이를 통해 항공기 조종사의 직무스트레스와 이직의도를 예방하고 관리하여 업무효율을 높이고 나아가 개인의 삶에 건강한 삶에 도움이 되는 기초 자료를 마련하고자 한다.

II. 이론적 배경

2-1. 항공기 조종사의 직무특성

항공기 조종사는, 여객기, 전투기, 경비행기 등을 조종하며 다양한 업무를 수행한다. 국내에서는 공군을 제외한 약 90%이상의 조종사가 정기항공사에 근무하며 여객 및 화물 수송 업무를 담당한다. 소형항공기를 제외한 대부분의 항공기는 두 명 이상의 조종사가 조종하며 이 중 선임은 기장으로 비행에 관련된 모든 사항과 승무원, 승객을 책임지고 부조종사는 기장과 함께 조종을 담당한다[3].

기장은 운항관계사항을 검토하고 출발 전에 운항항로, 목적지, 비행시간, 기상조건, 운항경로 및 도착지의 특이사항 등 비행에 관련된 내용을 취합하여 승무원에게 설명하며 객실장으로부터 보고 자료를 검토하여 탑승인원을 확인하고 출입문을 개폐한다. 목적지, 항로, 소속 항공사 등을 관제탑에 보고하고 이륙허가를 받는다. 비행기를 이륙시킨 후 부조종사의 도움을 받아 자동항법장치를 가동하여 운항한다. 목적지에 도착하게 되면 관제탑의 유도를 받아 착륙하며 착륙이 완료되면 운항일지를 기록하고 비행 중에 발생한 각종 설비의 문제나 이상 현상을 정비부서에 통보한다.

또한 이륙과 착륙 시 조종사는 각종 계기판의 수치와 주위 상태에 각별히 신경 써야 하며 기장과 부조종사는 긴밀한 협력 하에 조종 장치를 조작하여야 한다. 이 외에도 조종사는 긴급사태나 예기치 못한 기상변화에 대해서도 항상 준비가 되어 있어야 한다. 이러한 여러 가지 업무 특성 및 불규칙한 근무일정과 야간비행, 지상과는 상이한 근무여건 등으로 인해 조종사는 육체적, 정신적 스트레스를 겪기가 쉽다.

Caldwell과 Gilreath(2002)는 미 육군 조종사를 대상으로 실시한 연구에서 조종사의 81%가 최근의 항공사고 증가의 원인으로 피로와 스트레스를 생각하고 있었으며 75%의 응답자가 조종분야에서 스트레스를 전반적인 문제로 인식하고 있다고 하였다[14].

2-2. 직무스트레스와 선행연구

직무스트레스에 관한 정의는 연구에 따라 다양하

게 표현되고 있는데 Wagner & Hollerbeck(1992)의 정의에 따르면 직무스트레스는 “직무관련 상황의 요구가 자신의 능력을 초과한다는 지각과 그 요구를 충족시키는 것이 매우 중요하다는 지각에서 초래된 불쾌한 감정”으로 정의하였다[15].

Beehr(1978)는 직무스트레스에 대하여 개인이 정상적 기능으로부터 이탈하도록 생리적·신체적 조건을 변화시키거나 방해하는 직무관련 요소가 작업자와 상호 작용하는 상황이라고 정의하고 있다[13]. 즉, 직무스트레스는 개인과 환경의 차원에서 불일치하는 상황, 즉 환경이 개인의 능력을 초월하는 직무를 요구하거나 개인의 욕구를 환경이 충족시켜주지 못하는 상황에서 발생한다고 할 수 있다[10].

이러한 직무스트레스의 결과로 나타나는 조직 구성원의 행동적 차원으로는 주로 질적·양적 성과 저하, 직무몰입 저하, 책임감 및 창조성 감소, 조직 및 동료에 대한 관심 결여, 결근 및 이직을 증가 등의 형태라고 할 수 있다[4].

조종사에게 있어서 직무스트레스는 비행자체에 대한 위험 스트레스, 비행 외적인 부분 및 조직관계 등에서 오는 스트레스, 스트레스에 대응하는 개인적 성향으로 구분할 수 있다[12].

직무스트레스와 관련된 선행연구로는 유창근(2003)은 직무스트레스 요인을 역할요인, 경력개발요인, 조직구조요인, 대인관계요인, 임금요인, 복리후생요인으로 설정하여 호텔 종사원의 직무스트레스를 연구하였는데, 그 결과 임금요인, 상사 및 동료관계, 조직구조, 역할갈등, 복리후생 요인 순으로 직무스트레스에 영향을 주고 있음을 밝혀내었다[9].

이주형·김영철(2002)은 직무스트레스에 대하여 개인적인 차원과 조직 내적인 차원, 조직 외적인 차원으로 구분하였다[6].

본 연구자는 조종사의 임무 및 상황적 특수성 및 수행성과 위주의 업무 특성으로부터 비롯되는 유해한 직무환경에 대한 스트레스요인이 다른 직업군에 비해 상당한 차이가 있을 것으로 예상될 것으로 예상된다.

따라서 선행연구를 바탕으로 본 연구자는 조종사의 직무와 환경의 특수성을 고려하여 직무스트레스 요인을 역할관련 스트레스, 조직관련 스트레스, 대인

관계 스트레스, 보수관련 스트레스로 나누어 측정하고자 한다.

2-3. 이직의도와 선행연구

이직의도는 이직의 선행변수로서 조직 구성원으로서의 자격을 포기하고 근무하는 조직을 떠나려는 의도라 할 수 있다. 이직의도가 있다고 해서 모든 구성원이 이직을 하는 것은 아니나 이직의도가 조직에 미치는 부정적 영향을 고려해 볼 때, 조직 구성원이 이직의도를 갖는 것 자체가 문제시 될 수 있는 것이다(천순덕 등, 2006). 따라서 이직자체보다는 이직의도에 직접적인 관심을 기울이는 것이 예방차원에서 필요하다고 할 수 있겠다.

종사자의 잦은 이직은 그 조직에 대한 부정적 사회적 평가를 초래하여 직원이 모이지 않게 하기도 하며 또한 미숙한 종사자가 초래할 수 있는 서비스에 대한 고객의 불만족은 고객의 불평과 불만을 만들고 이는 고객이탈로 이어질 가능성도 있다, 한편 종사자의 입장에서는 짧은 경력으로 인하여 숙련된 종사자보다 못한 대우를 받을 가능성이 크며 이는 또 다른 이직을 발생시킬 소지가 되기도 한다[2].

이직의도와 관련된 연구로는 직무 스트레스 및 직무만족, 조직몰입과 이직의도와와의 관계를 다룬 연구가 대부분이다.

이주형·김영철(2002)은 직무스트레스와 이직의도의 인과관계의 연구에서 종사원의 개인적 특성은 이직의도에 간접적으로 영향을 미치며 직무스트레스는 이직의도에 직접적인 영향을 미친다고 하였다[6].

이미옥(2006)은 카지노 종사자의 직무스트레스가 간접적으로 이직의도에 영향을 미친다고 하였고[7] 김영철(2002)은 호텔식음료 직원들의 직무스트레스가 이직성향에 직접적인 정(+)의 영향을 미친다고 하였다[4].

III. 조사설계

3-1. 연구모형 및 연구가설

본 연구는 항공기 조종사의 직무스트레스가 이직

의도에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하기 위해 위의 선행연구를 참고하여 다음과 같은 연구모형과 연구가설을 설정하였다.

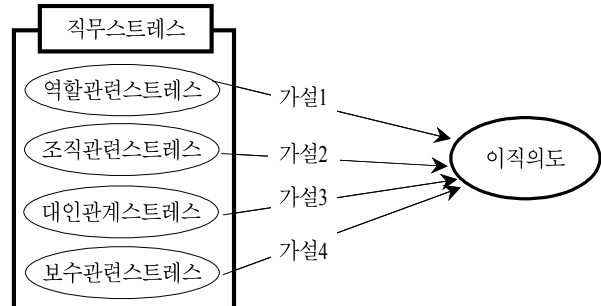


그림 1. 연구모형
Fig. 1. Research Model of the Study

가설1 : 항공기 조종사의 역할관련 스트레스는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2 : 항공기 조종사의 조직관련 스트레스는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설3 : 항공기 조종사의 대인관계 스트레스는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설4 : 항공기 조종사의 보수관련 스트레스는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3-2. 연구방법과 설문문의 구성

자료를 수집하기 위하여 국내 항공사에 근무하는 조종사를 연구의 모집단으로 설정하였고 조사의 편의를 위해 2010년 10월 10일부터 2010년 10월 30일까지 본 연구자가 직접 서울 김포공항 및 인천국제공항을 방문하여 국내 항공사 조종사들을 직접 만나 연구의 취지에 대해 설명하고 자기기입식 설문지법을 통하여 응답을 유도하였다. 총 190부를 배포하여 181부를 회수하였고 이직 및 이직의도가 있는 설문지를 최종으로 선정하여 총 160부를 분석하였다. 조사된 설문은 가설검증을 위하여 SPSS 15.0통계패키지프로그램을 이용하였으며 표본의 특성을 정리하기 위한 빈도분석, 측정도구의 타당성 및 신뢰도분석, 가설검증을 위해 회귀분석이 실시되었다.

본 조사의 설문은 기존 선행연구를 바탕으로 다음 <표1>과 같이 구성하였다.

표 1. 측정도구 및 설문문의 구성

Table 1. Measure factor & questionnaire form

설문항목	변수	문항수
인구통계적 특성	성별, 연령, 학력, 재직경력, 직급	5문항
직무스트레스	역할관련스트레스 조직관련스트레스 대인관계스트레스 보수관련스트레스	17문항
출처	유창근(2003), Lazarus, Monat&Reevy(2007)	
	이직의도	3문항
출처	Hinkin & Tracey(2000), 김형섭(2005)	

VI. 실증분석결과

4-1. 조사대상자의 인구통계학적 특성

본 연구에서 사용된 표본의 인구 통계적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 2>와 같다.

표 2. 인구 통계학적 특성

Table 2. Description of survey respondents

구분	내 용	빈도(명)	비율(%)
성별	남	158	98.7
	여	2	1.3
연령	20~29세	1	0.6
	30~39세	42	26.2
	40~49세	85	53.2
	50세이상	32	20.0
학력	2년제대졸	2	1.3
	4년제대졸	153	95.6
	대학원이상	5	3.1
재직경력	5년 미만	3	1.8
	5~10년	19	11.9
	10~15년	107	66.9
	15~20년	22	13.8
	20년 이상	9	5.6
직위	기장	57	35.6
	부기장	103	64.4
입사경로	군 경력	76	47.6
	일반공채	84	52.4

4-2. 타당성 및 신뢰성 검증

본 연구에서는 주성분 분석을 사용하여 배리맥스 방식(Varimax)을 택하였고 아이겐값이 1이상인 범주

를 근거로 하였다.

가설검증에 앞서 각 구성요인에 대해서 신뢰성과 타당성 검증을 Cronbach's Alpha 값과 요인분석(factor analysis)을 통해 확인하였다. Cronbach's Alpha 값을 통한 신뢰성 검증결과 각 구성요인의 Cronbach's Alpha 값이 0.7 이상으로 나타나 측정척도의 신뢰도가 양호한 것으로 평가한다. 요인분석을 통하여 연구자의 의도대로 직무스트레스요인 4개, 이직의도 1개의 요인으로 나타났다.

따라서 타당성과 신뢰성 검증결과는 다음의 <표 3>에 나타난 바와 같이 본 연구의 측정항목의 타당성을 확보한 것으로 나타났다.

표 3. 직무스트레스에 대한 타당성 및 신뢰성분석결과

Table 3. Exploratory factor & reliability analysis of job stress

요인	요인적재량	공통성	아이겐값
FAC 1 (역할관련 스트레스)			
비행자체에 대한 위험	.805	.874	5.663
과도한 역할 부담	.778	.801	
업무수행과 생각 불일치	.671	.758	
나의 업무권한 잘 모름	.752	.798	
분산설명력	34.521		
신뢰도	.854		
FAC2(조직관련 스트레스)			
조종실의 물리적 환경과 직무자체	.822	.892	3.613
비합리적인 의사소통체계	.810	.884	
초과근무 및 무리한 비행스케줄	.741	.832	
조종사 파벌에 대한 갈등	.798	.865	
분산설명력	45.821		
신뢰도	.745		
FAC3(대인관계 스트레스)			
상사의 모순된 지시	.836	.901	3.452
상사와의 불편함	.740	.823	
동료의 불신	.682	.773	
나에 대한 동료들의 지지 없음	.779	.840	
분산설명력	53.914		
신뢰도	.712		
FAC4(보수관련 스트레스)			
근무성과에 대한 임금의 불만족	.850	.922	3.787
조종경력에 대한 임금의 불만족	.802	.901	
복리후생 불만족	.706	.817	
승진기간 불만족	.836	.918	
분산설명력	59.842		
신뢰도	.705		
KMO = 0.802 (>0.6) Bartlett구형성 검증: 1666.89 (p<0.000)			

표 4. 이직의도에 대한 타당성 및 신뢰성분석결과
Table 4. Exploratory factor & reliability analysis of turnover intension

요인	요인적재량	공통성	아이젠값
FAC1(이직의도)			
새로운 직장 찾으려 시도한 적 있음	.785	.874	2.451
현 회사가 이득 없음	.779	.841	
타 직장의 근무 욕구	.681	.756	
분산설명력	57.773		
신뢰도	0.813		
KMO = 0.748 (>0.6) Bartlett구형성 검증: 1246.58 (p<0.000)			

4-3. 가설검증결과

본 연구에서는 항공기 조종사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀 분석을 실시하였다. 분석결과를 살펴보면, 항공기 조종사의 직무스트레스 중 조직관련과 보수관련 스트레스가 유의수준 p<0.05에서 이직의도에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 항공기 조종사들은 안전운항에 대한 여러 가지 특수한 직업적 환경 관련 스트레스에 노출되어 있고 연일 계속되는 비행 속에서 신체적, 심리적, 물리적 환경에서 오는 스트레스와 초과근무 및 무리한 비행스케줄 및 조종사의 출신에 대한 파벌 갈등이 이직의도에 영향을 미친다는 것이다. 또한 근무성과나 조종경력 및 복리후생과 승진기간에 대한 스트레스도 이직의도에 영향을 미친다는 것이다. 이러한 결과를 바탕으로 하여 항공기 조종사의 이직을 감소시키기 위해 회사 내부의 조직 커뮤니케이션의 활성화와 공식 및 비공식 조직을 활성화시켜 바람직한 조직문화를 형성하고

표 5. 역할관련 스트레스가 이직의도에 미치는 회귀분석 결과
Table 5. The results of regression analysis on the impact which role stress have on turnover intension

모형	비표준화계수	표준화계수	t	sig.
	B	B		
(상수)	2.352		9.077	.005
역할관련 스트레스	.148	.179	1.662	.098
공선성 통계량	TOL		.967	
	VIF		1.071	

*수정된 R2 : .105, *p<0.01,
*TOL(Tolerance Limit): 공차한계,
VIF(Variance Inflation Factor): 분산팽창요인

조직에 대한 애착심을 향상시키려는 노력이 필요할 것이다.

그 결과를 다음의 표<5>, <표6>, <표7>, <표8>에 제시하였다.

표 6. 조직관련 스트레스가 이직의도에 미치는 회귀분석 결과
Table 6. The results of regression analysis on the impact which organizational stress have on turnover intension

모형	비표준화계수	표준화계수	t	sig.
	B	B		
(상수)	2.487		12.847	.000**
조직환경 스트레스	.364	.321	5.654	.000**
공선성 통계량	TOL		.960	
	VIF		1.034	

*수정된 R2 : .158, *p<0.01,
*TOL(Tolerance Limit): 공차한계,
VIF(Variance Inflation Fator): 분산팽창요인

표 7. 대인관계 스트레스가 이직의도에 미치는 회귀분석 결과
Table 7. The results of regression analysis on the impact which personal relations stress have on turnover intension

모형	비표준화계수	표준화계수	t	sig.
	B	B		
(상수)	4.363		8.542	.000
대인관계 스트레스	-.220	-.177	-2.823	.004
공선성 통계량	TOL		.967	
	VIF		1.071	

*수정된 R2 : .110, *p<0.01,
*TOL(Tolerance Limit): 공차한계,
VIF(Variance Inflation Fator): 분산팽창요인

표 8. 보수관련 스트레스가 이직의도에 미치는 회귀분석 결과
Table 8. The results of regression analysis on the impact which reward stress have on turnover intension

모형	비표준화계수	표준화계수	t	sig.
	B	B		
(상수)	2.012		6.113	.000**
보수관련 스트레스	.346	.309	5.246	.000**
공선성 통계량	TOL		.933	
	VIF		1.042	

*수정된 R2 : .117, *p<0.01,
*TOL(Tolerance Limit): 공차한계,
VIF(Variance Inflation Fator): 분산팽창요인

V. 결 론

본 연구는 일반 조직과는 상이한 환경에서 근무하는 국내 항공기 조종사들을 대상으로 그들의 직무스트레스 요인이 이직의도에 미치는 영향을 실증 분석함으로써 효과적인 이직관리와 조종사와 승객의 안전 및 그들의 조종업무효율을 높이기 위한 기초자료를 마련하고자 함에 그 목적이 있다.

아주 드물게나마 꼽을 수 있던 대한민국 국적의 조종사들의 해외 이직이 최근 들어 급격히 증가하고 있으며 아직도 적지 않은 숙련 조종사들이 이직을 고려하고 있는 것으로 보인다.

조종사 수급문제는 갈수록 심각해지고 있는데 항공업계는 앞으로 2014년까지 신규 항공기 도입과 퇴직인력 등으로 약 1600명의 조종사가 더 필요할 것으로 예상하며 외국으로 나가는 조종사가 많아질 경우 조종사 수급에 큰 차질이 발생할 것이다(매일경제, 2011.08).

실증분석 결과, 항공기 조종사의 직무스트레스 중 조직관련 스트레스와 보수관련 스트레스가 다른 스트레스요인보다 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 이들 요인에 대한 관리적 대책방안의 선정이 필요하다.

첫째, 항공기를 조종하는 조종사의 경우 임무 및 상황적 특수성에 의한 직무환경 스트레스 요인이 다른 조직에 비해서 차이가 클 것으로 예상되었는데 분석결과에서도 이와 같은 경향이 반영되었다.

고신뢰도 및 최첨단 시스템인 항공기 조작에는 사고에 직면할 가능성이 있기 때문에 비행 직무환경에서 오는 스트레스는 상당할 것이며, 직무자체 스트레스 요인은 임무 성공을 위한 시간적 압박, 업무량 증가, 임무 수행 성공을 위한 업무 책임의 부담, 집중력이 요하는 중요한 작업이므로 장시간의 과중한 비행시간을 효율적으로 분배하여야 하고 무리한 비행스케줄은 안전운항과 정시성에 저해가 되므로 이에 대한 대책방안도 요구된다. 또한 업무 수행 시, 조종사들 간의 갈등의 원인이 되는 것이 무엇인지 파악하여 이직하고자 하는 의도를 줄여야 한다.

둘째, 보수관련 스트레스 부분에서는 근무성과와 조종경력에 대한 적절한 임금제도와 승진기간 기회

를 늘려서 안정적인 고용관리와 합리적인 노동력확보를 위해 소홀함이 없어야 하겠다.

본 연구는 국내 항공기 조종사들을 대상으로 연구가 이루어져 표본이 편중되어 모집단에 대한 연구의 일반화에 한계가 있을 수 있으므로 향후 좀 더 확장된 연구가 실시되어야 할 것이다.

그리고 좀 더 다양한 직무스트레스의 원인변수를 고려하여 분석할 필요가 있겠고 직무스트레스의 원인과 결과를 이어주는 조절변수를 통한 효과를 검증하여 변수들 간의 다각적인 인과관계를 밝혀낼 필요가 있겠다.

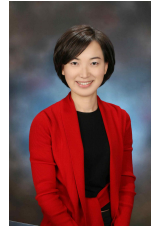
그러나 이러한 한계에도 불구하고 본 연구는 항공기의 운항에 있어서 최종 의사결정자라고 할 수 있는 조종사를 대상으로 한 직무스트레스 연구가 다른 일반적인 직종과는 다른 상당한 의미가 있는 연구라고 판단되어 실무적·관리적인 기여도가 높다고 하겠다.

참 고 문 헌

- [1] 김윤석, “소속감과 정서적 고갈 그리고 지각된 정의가 이직의도와 조직에 대한 부정적 구전에 미치는 영향: 파업 후 복귀한 A 항공사 운항승무원을 대상으로”, *한국항공대학교 대학원 석사학위논문*, 2008.
- [2] 김은정·유태용, “외식서비스업 종사자의 직무관련변인과 성격특성이 이직의도에 미치는 영향”, *한국심리학회지 산업 및 조직*, 제17권, 제3호, pp. 355-373. 2004.
- [3] 김승혁, “국내 민간항공기 조종사들의 만성피로 특성에 관한 연구”, *한국항공대학교 대학원 석사학위논문*, 2004.
- [4] 김영철, “식음료서비스종사자의 직무스트레스와 이직의도 연구”, *경기대학교 대학원 박사학위논문*, 2001.
- [5] 하현욱, “일부 공군조종사의 스트레스와 피로관련 요인”, *연세대학교 대학원 석사학위논문*. 2003.
- [6] 이주형·김영철, “직무스트레스와 이직의도의 인과관계 연구”, *관광경영학연구*, 제6권, 제3호, pp. 217-241, 2002.

- [7] 이미옥, “카지노산업에서 LMX의 영향요인과 결과요인에 관한 연구”, *경기대학교 박사학위논문*, 2006.
- [8] 이은용 · 이수범 · 윤혜현, “서울 시내 관광호텔 조리사의 이직의도에 관한 연구”, *호텔관광연구*, 제5권, 제2호, pp. 181-197, 2003.
- [9] 유창근, “호텔직원의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 연구”, *세종대학교 석사학위논문*, 2003.
- [10] 최성문, “직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 연구”, *경기대학교 대학원 석사학위논문*, 2005.
- [11] 최인옥, “개인의 사회적 관계특성이 군 조종사 이직의도에 미치는 영향”, *고려대학교 대학원 박사학위논문*, 2009.
- [12] Wiener, E. I. & Nagel, D. C, “Human Factors in Aviation”, *ACADEMIC PRESS, INC*, 1988.
- [13] Beehr, T. A.(1978), “Job stress, employee health and organizational effectiveness: A fact analysis, Model and literature view,” *Personal Psychology*, Vol. 31, pp.669-670.
- [14] Caldwell, A. J & Gilreath, R. S, “A Survey of Aircrew Fatigue in a Sample of U.S. Army Aviation Personnel,” *Aviat Space Environ Med*, Vol. 73, pp.472-480, 2002.
- [15] Wagner, J. A & Hollerbeck, J. R., “Management of organizational Behavior,” Englewood Cliffs: *Printice-Hall*, pp.267, 1992.
- [16] 매일경제신문. 2011. 8.

최 은 주 (崔銀周)



1999년 2월 : 계명대학교 관광학사
 2004년 2월 : 경기대학교 관광학석사
 (여행·항공·크루즈경영전공)
 2009년 2월 : 경기대학교 관광학박사
 (이벤트·국제회의학전공)
 전) 아시아나항공(주)

현) 경기대학교 관광대학 이벤트학과 시간강사
 관심분야 : 관광학전반, 항공서비스, 항공사 인사조직관리.

김 정 아 (金貞我)

1994년 : (미)조지 워싱턴 대학교 학사
 1999년 : (미)조지 워싱턴 대학교 석사
 2007년 : 경기대학교 관광학박사
 현) 경원대학교 경상대학 관광경영학과 부교수
 관심분야 : 인사조직관리, 전사·컨벤션