

論文

항공사 객실승무원의 직무스트레스가 소진과 직무만족에 미치는 영향 - 대형항공사와 저비용항공사 간 비교를 중심으로 -

한수연* 이희찬**

The Effects of Job Stress on Burnout and Job Satisfaction of Flight Attendants

-Focusing on Comparison between Full Service Carrier and Low Cost Carrier-

Sue-Youn Han*, Hee-Chan Lee**

ABSTRACT

The object of this study is to verify the effects of job stress on burnout and job satisfaction of flight attendants and to confirm the difference in the effect on the consciousness of full service carrier and low cost carriers' flight attendants. In order to confirm, the study examines the relationship between job stress, burnout, and job satisfaction of airline cabin attendant. A survey was done for 55days from January 5th 2014 on flight attendants and total 200 valid samples were analysed. The results of the study demonstrated significant relationship and difference in job stress, burnout and job satisfaction of flight attendants between full service carrier and low cost carrier. As a result, the study is significant as it satisfaction between divergent airline work environment.

Key Words : Job Stress(직무스트레스), Burnout(소진), Job Satisfaction(직무만족), Flight Attendant(객실 승무원)

1. 서 론

미국 스트레스 학회는 고객서비스 제공 종업원을 미국에서 가장 스트레스가 높은 직업의 하나로 보았다[1-2]. 개인에게 직무스트레스는 정신적·육체적 문제를 유발하게 되며 직무 불만족은 고객 지향적 태도에 악영향을 끼치게 된다. 이러한 스트레스가 장기화될 경우 소진으로 발전하여 직무성과 감소, 직무만족 감소, 이직률 증가, 건강관리비용의 증가, 생산성 및 혁신의 감소[3-4]

와 같은 총체적인 문제점이 초래될 수 있다. 따라서 종사원의 직무스트레스와 소진으로 야기되는 부정적 영향을 관리하는 것은 매우 중요하다 [5-6].

조직생활에서 약간의 직무스트레스는 건강하고 건설적인 결과를 낳지만, 지나치게 되면 정신적·육체적으로 부정적인 결과를 초래한다. 오늘날 현대인의 직무스트레스는 심한 경우 우울증으로 고통받거나 자살에까지 이르게도 한다[7]. 한국의 국적 항공사인 K항공사 노조 민주화 추진위원회에 따르면 2011년 2월 불과 한 달동안 3명의 종사원이 스스로 목숨을 끊었다고 한다. 이들은 근무 저평가로 좌천되었거나 우울증에 대한 적절한 상담을 받지 못하는 등 극심한 직무스트레스와 우울증으로 시달렸던 것으로 보인다. 유가족은 직무스트레스가 원인이라며 산업재해를 신청한

2014년 06월 11일 접수 ~ 2014년 08월 18일 심사완료
논문심사일 (2014.07.31, 1차), (2014.08.18, 2차)

* 세종대학교 대학원 호텔관광경영학 박사수료

**교신저자, 세종대학교 호텔관광경영학과 교수

연락저자, E-mail : hsy010101@naver.com

서울특별시 광진구 능동로 209

것으로 알려졌다(한국증권신문, 2011, 03, 23). 자살의 원인을 개인의 문제로 방치하기 보다 더 늦기 전에 직무스트레스 발생을 최소화시키고 소진을 예방할 수 있는 방안을 조직 차원에서 모색해야 그 피해를 줄일 수 있을 것이다.

한편, 기업이 보유하고 있는 가장 중요한 자원은 인적자원이며 기업의 승패는 인적자원을 얼마나 효율적으로 활용하느냐에 달려 있다 해도 과언이 아니다[8]. 항공사 객실서비스를 담당하는 승무원이 곧 항공사를 대표하는 상품이 된다. 이렇듯 고객서비스를 제공하는 유능한 인적자원의 확보는 매우 중요하나 저비용항공사의 효율적인 인적 운영을 위해서는 승무원을 포함한 모든 인력들을 최소한으로 감축하여 운영하고 교육비와 노무비를 최소화하여 제공할 수 밖에 없다. 대한민국 항공법 제2조 제5항에서 정의된 항공사 “객실승무원”이란 ‘항공기에 탑승하여 항공기에서 비상 탈출 시 신속하고 안전한 탈출을 진행하는 임무와 평상시 기내 안전 업무를 수행하는 승무원을 말한다’. 이렇듯 각 항공사의 본질적인 객실승무원의 직무는 유사함에도 불구하고 항공사의 근무환경 및 복지여건 등이 다르기 때문에[9], 분명 객실승무원이 느끼는 직무스트레스와 직무만족에 차이점이 있으리라 예측된다. 대형항공사와 저비용항공사의 객실승무원을 비교한 선행연구는 한정혜(2013), 맹연호(2013), 정우철·이연숙(2010) 등이 있다[9-11]. 따라서 본 연구는 기존 연구 성과를 바탕으로 객실승무원의 직무스트레스 및 소진과 직무만족간의 관계에 대하여 대형항공사와 저비용항공사의 차이점을 비교 및 통합적인 관점에서 진행하였기 때문에 아주 의미 있는 연구 과제라고 판단된다.

이러한 연구의 필요성에 의해 본 연구에서 본 목적은 첫째, 항공사 객실승무원을 대상으로 직무스트레스를 유발할 수 있는 것이 무엇이 있는지 파악하고자 한다. 둘째, 객실승무원의 원활한 역할수행에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 요소로 소진을 선정하고, 소진에 영향을 미칠 수 있는 요소로 직무스트레스를 선정하여, 그 둘 간의 상관관계에서 직무스트레스가 소진에 미치는 영향력을 검증하고자 하였다. 대형항공사와 저비용항공사의 객실승무원 간 차이점을 실증적으로 밝혀내고자 한다. 셋째, 소진이 직무만족에 어떤 유의한 영향을 주는지를 알아보고, 대형항공사와 저비용항공사의 객실승무원 간 차이점을 비교해 보고자 한다. 이에 따라 객실승무원들의 직무스트레스 수준을 감소시킴으로써 소진을 예방하고 직무만족을 높여 고객서비스 만족을 향상시킬 수

있는 직무환경에서 일하는데 기여하고자 한다, 향후 항공사 조직운영관리 측면에서 서비스 주체인 객실승무원들의 직무스트레스를 효과적으로 관리하고 소진 예방 및 직무만족 증진을 위해 활용되는데 도움이 될 것으로 판단된다.

2. 본론

2.1 직무스트레스

스트레스는 유기체에 해가 되는 감정 상태이다[12]. 1970년대에 이르러 직무스트레스가 직무행동에 미치는 효과에 대한 연구가 시작되었으며 조직스트레스, 직무스트레스라는 용어가 일반적인 개념으로 등장하게 되었다[13]. 지금까지 기존 연구는 의료기관 종사자, 경찰관, 사회복지관계자들의 직무스트레스와 소진 및 직무만족간의 관계들이 이뤄져왔지만 국내에서 2000년대부터 이를 바탕으로 항공사 객실승무원의 스트레스에 관한 선행 연구가 진행되어 왔다. 항공사 객실승무원의 직무스트레스와 관련된 선행연구들을 정리하면 다음의 Table 1과 같다.

Table 1. Previous studies of Job stress

연구자	세부변인
홍미이 (2002)	객실승무원의 조직 내 직무스트레스 요인과 조직몰입과의 관계 연구[14]
박혜윤 (2005)	객실승무원의 직무스트레스 결정요인과 조직유효성[15]
최윤희 (2004)	항공사 객실승무원의 직무스트레스에 관한 연구[13]
김유경·고재운 (2005)	K항공사 객실승무원의 직무스트레스와 직무만족간의 관계연구[16]
맹연호 (2013)	대형항공사와 저비용항공사 객실승무원간의 직무스트레스가 경력만족에 미치는 영향[9]
유정화 (2013)	성격5요인이 객실승무원의 직무스트레스에 미치는 영향[17]
김민수·전예은·박소연 (2013)	객실승무원의 인구통계학적 특성에 따른 직무스트레스요인, 직무스트레스, 직무만족 차이분석[18]

Parker & Decotiis(1983)는 직무스트레스를 반응의 개념으로 이해하고, 작업환경에서 지각된 조건이나 사건의 결과로써 특정 개인이 느끼는 역기능적 지각 또는 감정으로 정의하였다[19]. Harrison(1985)는 개인 환경의 부적합, 역할 부적합, 혹은 개인적 특성과 작업환경의 잠재적 직무스트레스 원천 사이의 상호작용의 결과라 하였다[20]. Parker & Decotiis(1983)는 직무스트레스 유발요인에 의해 발생하는 1차적 결과가 직무스트레스이며, 직무스트레스에 의해 영향을 받는 2차적 결과는 조직몰입, 직무만족, 회피행동, 직무성과를 포함한다고 하였다[17,19]. 선행연구에서 제시한 다양한 직무스트레스 유발요인은 주로 물리적 환경요인, 직무특성요인, 조직내·외적 특성요인, 역할갈등요인, 보상부적절요인, 관계갈등요인 등이다. 이에 본 연구에서는 선행연구에서 제시한 승무원의 특수한 직무특성과 업무환경을 반영하여 높게 발생될 수 있는 직무스트레스 유발요인으로 환경적 직무스트레스 유발 요인과 직무특성 직무스트레스 유발 요인, 조직구조 직무스트레스 유발 요인이라 정의하였다. 직무스트레스 유발요인에 대한 조작적 정의를 세부 변인으로 정리하면 다음의 Table 2와 같다.

Table 2. Cause factors of Job stress

연구자	유발 요인	세부변인
Toorenl& Jonge (2008)	환경적 요인	소음, 시간적 압박, 육체적 작업요건, 위험이 높은 환경적 요구[21]
Parker & Decotiis (1983)	직무 특성 요인	자율성, 안정성, 급료-성과간의 한계, 직무다양성, 성취강조, 실제적인 기본임금, 주당 작업시간[19]
Stranks (2005)	조직 구조 요인	조직 내에서의 역할 및 관계 인력부족으로 인한 연장근무, 부서간의 협조부족, 불충분한 업무교육[22]

2.2 소진

사람과 노동의 관계나 직무관계가 악화될 때 문제가 발생한다는 사실은 오래 전부터 현대 사회의 주요한 현상으로 인식되어 왔다. 이러한 현상을 설명하기 위해 1970년대에 미국에서 소진

(burnout)이라는 용어가 인적서비스분야를 중심으로 등장하기 시작했다[6]. Freudenberger(1974)는 처음으로 소진을 개념화했는데, “대인 서비스직종 종사원이 경험한 비현실적이고 과도한 업무요구로 인해 발생하는 피로와 좌절상태”를 소진으로 정의하며, 신체적, 정신적 탈진을 유도한다고 보았다[23]. 초기의 소진에 대한 연구는 의료업계나 사회복지 등의 도움을 주는 직업에 한정되었으나 최근에는 서비스 직종의 종사원의 소진에 대한 연구도 점차 늘어나고 있다[2].

항공사 객실승무원의 업무는 비행 전 업무, 이륙직전 업무, 비행 중 업무, 착륙준비 업무, 착륙 후 업무로 크게 나누어 구분되며 규정에 따라 철저히 준비하여 매 순간마다 승객의 안전과 서비스를 고려해 업무를 수행해야 한다(대한항공 객실승무원 규정집 참고). 그러나 비행기라는 제한된 공간에서 일어날 수 있는 다양하고 돌발적인 상황 시에도 승무원은 본인보다 승객의 안전하고 편안한 여행을 돕기 위해 최선을 다해야 하는 임무를 갖고 있기에 늘 긴장감을 안고 있다. 또한 긴박한 상황에서도 미소를 잃지 않고 태연한 처근무해야하기 때문에 정서적 소진에 시달릴 수밖에 없다. 뿐만 아니라 항공기 객실서비스는 일반 지상근무와 다르게 체력의 소모가 많으며 장거리 국제선 비행의 경우 신체적·정신적 피로가 쉽게 쌓이게 된다. 이러한 환경에서 근무하는 객실 승무원의 육체적 노동과 감정노동은 소진을 야기하는 원인으로 보는 것이 타당하다[6]. Maslach & Jackson(1981)은 소진을 3가지로 표현하였다[24]. 첫째, 정서적 소진은 소진의 주요한 측면이며, 정서적으로 지쳤다는 느낌이 증가하는 것이다. 둘째, 비인간화는 대상자에게 부정적이거나 냉소적인 태도와 감정이 발생하는 것이며, 셋째, 개인적 성취감이 감소된 것은 자기 자신이나 대상자와 관련된 일을 할 때 자기 자신을 부정적으로 평가하려는 것이다. 이 당시 소진을 측정하는 도구 (Maslach Burnout Inventory)가 개발되었다[25].

Letier & Meecham(1986)은 정서적 고갈이란 다른 사람들과의 감정적 접촉이 늘어남에 따라 점점 메말라가는 감정을 의미하며, 비인격화는 봉사과 돌봄을 받아야하는 사람들에 대한 무감정적이고 냉담한 반응을 의미한다[26]. 성취감저하는 사람들과의 업무에 있어 성공적인 업적 달성에 대한 느낌이 결여되는 것을 말한다. 사람들과의 접촉에서 좌절, 갈등을 느끼는 것이 주된 원인이 될 수 있으며, 그러한 부정적인 경험들은 종사원들의 직무만족과 조직적 참여에 부정적인

영향을 미친다고 보았다[2]. 또한 영양보호사들을 대상으로 한 연구에서 직무스트레스 요인과 직무만족의 사이에서 소진이 매개 역할을 한 것이 밝혀졌다[27]. 본 연구에서의 소진의 정의는 오늘날 소진에 대한 보편적인 개념으로도 널리 사용되고 있는 Maslach & Jackson(1981)이 정의한 정서적 소진, 비인간화, 개인적 성취감 저하로 정의하였다[24].

2.3 직무만족

직무만족은 조직행동 및 인적자원관리와 관련하여 여러 산업분야에서 가장 중요하게 다루어지고 있는 개념이며, 직무만족과 관련된 연구는 약 1만편 이상으로 추정되고 있다[28-29]. 직무만족의 정의는 다양한데, Locke(1976)은 직무만족을 “자신의 직무 혹은 직무경험으로부터의 긍정적이고 즐거운 감정 상태”로 정의하고 있다[30]. Smith et al.(1969)는 “다양한 상황에 대한 느낌이나 긍정적 반응”이라 하였다[31]. Dawis & Lofquist(1984)는 “개인의 욕구를 충족시키는 직무환경에 대한 평가 정도”로 정의하고 있다[32]. Brewer(1998)는 직무만족을 “구성원이 자신의 직무를 즐기는 정도”로 정의하고 있다[33]. 선행연구를 바탕으로 직무만족을 정리해보면 심리적·정서적 측면의 정의와 보상적인 측면을 강조한 정의로 구분할 수 있는데, 심리적·정서적 측면은 개인의 직무와 관련하여 경험하는 감정, 신념, 태도, 성취감 등에서의 긍정적인 측면을 강조하고 있으며[34], 보상적인 측면은 어떤 특별한 직무 내용 즉, 보상, 안전, 감독 등에 대한 만족도를 근거로 수량화된 개선의 정도를 강조하고 있다[10,30,35-36].

항공사 객실승무원의 직무만족이란, 자신의 직무와 관련된 직무자체, 임금수준, 승진의 기회, 상사, 동료, 작업 조건 등과 같은 직무조건에 대해 얼마나 만족하는가에 대한 감정적 표현이다. 서비스 종사원들의 직무만족은 고객만족과 밀접한 관계가 있다. 종사원들의 감정상태가 서비스를 생산해 낼 때 고객에게 전달되기 때문이다. 항공사 객실승무원의 직무만족은 기업의 경영성과와 매우 밀접한 관련이 있다[18]. 따라서 항공사 객실승무원의 직무만족은 조직의 생산성을 증가시키는 중요한 작용을 한다.

조주은(2001)은 국내 K, A 항공사 승무원을 대상으로 직무만족도의 영향을 주는 요인으로 연구하였는데 급여, 인간관계, 근무 자체, 근무 환경 순으로 나타났으며[37], 이은용·박수진·이수범

(2006)은 항공사의 객실승무원 대상 교육훈련이 객실승무원의 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 밝혀냈다[38]. 정우철 외(2010)는 대형항공사 객실승무원의 직무만족이 저비용항공사 객실승무원보다 높을 것이라는 가설과 달리 저비용항공사 객실승무원의 직무만족이 높게 나타났다[11]. 특히 직무만족도의 항목 중 현재의 업무수준(월 비행시간, Duty)은 적당하다, 지금의 직급에 만족한다는 항목에 대해 저비용항공사 객실승무원들은 긍정적인 응답이 많은 반면, 대형항공사 객실승무원은 부정적인 응답을 보였다. 맹연호(2013)는 대형항공사와 저비용항공사 객실승무원간의 직무스트레스가 경력만족에 미치는 영향을 연구하였는데, 저비용항공사 객실승무원의 경력만족이 대형항공사보다 높게 나왔다[9]. 회사의 규모뿐만 아니라 복리후생, 보수, 취향지, 회사에 대한 외부의 인식을 고려해 볼 때 대형항공사의 객실승무원들의 경력만족이 낮게 나온 것은 매우 의외의 결과라는 설명으로 근무 경력 면에서 저비용항공사 객실승무원들이 더 짧고 대부분 높은 경쟁률을 뚫고 꿈꾸던 직업을 성취한 신입 객실승무원들이라는 점을 그 원인으로 뽑고 있다.

따라서 본 연구에서는 직무만족에 대한 개념정의의 종합해 볼 때, 업무에 대한 태도의 하나로 업무와 직무환경을 평가할 때 느끼는 상태로 정의하였다.

2.4 직무스트레스, 소진, 직무만족과의 관계

첫째, 직무스트레스와 소진의 관계를 연구한 선행연구는 다음과 같다. 실무적인 측면에서 항공사 객실승무원의 소진은 역할스트레스로부터 유발된다[6]. 뿐만 아니라 직무스트레스의 결과는 정신적 긴장을 해치거나[39], 소진[40], 의욕상실 혹은 고갈[41], 직무만족의 저하[42], 직무몰입의 저하[42], 이직의도의 증가(박광옥 외, 2012; 이승준, 2013)[42-43], 사기의 저하 같은 정신적 혼란에 의한 노동손실을 초래한다[7,44-45]. 직무스트레스와 소진의 관계를 밝힌 연구결과[46-48]에 의하면 조직 종사자들의 직무스트레스는 소진에 유의한 영향을 미친다고 보고 하였다[49]. 박재희(2009)는 호텔 종사원을 대상으로 한 연구에서 직무스트레스가 소진에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다[2]. 김일성·송계충의 연구(2012)에서는 직무스트레스 요인과 소진의 관계에서 유의한 영향을 미쳤으며, 소진과 직무만족의 관계

에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나왔다[49].

둘째, 소진과 직무만족간의 관계를 살펴보면, Jackson & Maslach(1982)의 경찰관들을 대상으로 한 연구에서 소진이 된 직원일수록 직무 불만족 수준이 높다는 연구결과를 도출하였다[24]. 이후 Maslach et al.,(1996)에 따르면 소진에 대한 개념은 심리적 부담이 큰 서비스관련 업무를 수행하는 의료관계자, 사회복지관계자, 시민의 안전을 책임지는 경찰관들의 직무스트레스 반응을 논의하면서 정립되었다고 한다[50]. Mechteld et al.,(2003)은 이러한 연구대상의 공통점은 사람과 접촉하는 대인업무를 담당하고 있으며, 대인 관계적 요인이 소진을 유발시킨다고 보고 있다[2]. 이동명 외(2008)의 연구에서는 항공사 객실 승무원의 직무만족과 소진의 관련성의 연구에서 두 변수는 영향 관계에 있으므로 직무만족을 통해 소진을 낮출 수 있다고 보았다[33].

셋째, 직무스트레스와 직무만족간의 관계는 지금까지 여러 학자들에 의해 연구되어 오고 있으며 학자들에 따라 다양한 보고가 있다. French(1982), Parasuramam & Alutto(1984), 이경숙 외(2002), 황미구(2001)는 둘 간의 유의한 관계를 검증했다[51]. 간호사들을 대상으로 한 연구에서 직무스트레스와 직무만족이 유의한 상관 관계를 보여주고 있다[60]. 승무원을 대상으로 연구한 최윤희(2004)에서 직무스트레스 요인에 따라 직무만족과 부(-)적인 관계를 보였다[13]. 박혜윤(2005)은 항공사 객실승무원의 직무스트레스가 인구통계학적 특성(성별, 직급, 근무연수, 재직 항공사)과 직무스트레스 수준에 따라 어떠한 차이를 보이는지에 대한 연구에서 성별과 직무스트레스 수준에 따른 직무만족의 경우, 남녀모두 직무 직무스트레스가 낮은 집단일수록 직무만족이 높아짐을 제시하였다[15,18]. 따라서 항공사 객실 승무원의 직무스트레스, 소진, 직무만족과의 관계는 유의한 관계가 있을 것으로 판단된다.

2.5 대형항공사와 저비용항공사 객실 승무원의 인적자원관리 비교

대형항공사와 저비용항공사 객실승무원의 차이점을 다룬 선행연구는 다음과 같다. 한정혜(2013)의 대형항공사와 저비용항공사의 객실승무원 가치 제안에 대한 중요성 지각이 구성원의 직무만족, 이직 의도에 미치는 영향에 대한 연구와 정우철·이연숙(2010)의 대형항공사와 저비용항공사의 승무원 간의 직업존중감이 직무만족, 이직 성향에 미치는 영향에 관한 연구, 항공사 객실승

무원 간의 직무스트레스, 직무만족, 이직의도에 대한 연구(맹연호, 2013) 등이 진행되었다[9-11]. 대형항공사와 저비용항공사의 근무환경과 복지여건이 다르므로 인해서 나타나는 차이점을 알아보 고자 표로 정리하였다.

Table 3. Comparison of human resource management (FSC vs LCC)

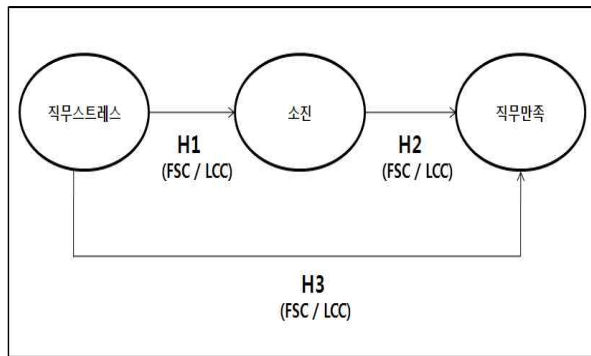
항공사	대형항공사 "A"	저비용항공사 "C"
한달평균 비행시간	약90시간	약80시간
비행횟수 (평균)	장거리 3-4회 중거리 1-2회 단거리 4-5회	중거리 3-4회 단거리 9-10회
운항기종	여객기 120대	여객기 8대
월급체계	기본급+비행수당+ 체류비+기타 (인턴 기준 약 3,800만원)	기본급+비행수당_해 외 체제비 (인턴 기준 약 2,300만원)
복지제도	직원할인항공권, 직원아파트, 자녀등록금지원	직원할인항공권
조직체계	팀제로 운영하고 라인 팀은 380개, 팀 당 16명 내외로 구성되어 있으면 보통 1년 정도 마 다 재개편 됨	1회성 편조제 (매 비 행 팀원이 상이함)로 운영
평가제도	팀원은 팀장, 부팀 장으로부터 평가받 고 팀장, 부팀장은 팀 성과에 따라 평 가를 받게 됨. 380 개의 팀은 13개 그 룹으로 13명의 그 룹장에 의해 관리 되어 지고 있음	상향식 및 하향식 평 가가 상시적으로 진 행 됨, 연말 인사고 과 반영을 위한 무작 위 평가 실시됨

*자료: 맹연호(2013)연구를 참고하여 논자재정리(2014년 7월 기준)

3. 연구방법

3.1 연구모형

본 연구에서는 대형항공사와 저비용항공사의 객실승무원 간 직무스트레스는 차이가 있을 것이며, 이런 직무스트레스는 소진과 직무만족에도 유의한 영향을 미칠 것이라는 가정 하에 연구모형을 설정하였다.



* 자료 : FSC : 대형항공사, LCC : 저비용항공사

Fig. 1 Research Model

3.2 연구가설

본 연구의 목적은 항공사 객실승무원의 직무스트레스가 소진과 직무만족에 미치는 영향에 대해 대형항공사와 저비용항공사 간 비교를 중심으로 알아보하고자 함에 있다. 따라서 이론적 근거를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설1: 직무스트레스가 소진에 미치는 영향이 대형항공사와 저비용항공사 객실승무원 간 차이가 있을 것이다.

가설2: 소진이 직무만족에 미치는 영향이 대형항공사와 저비용항공사 객실승무원 간 차이가 있을 것이다.

가설3: 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향이 대형항공사와 저비용항공사 객실승무원 간 차이가 있을 것이다.

항공사 객실승무원의 직무스트레스가 소진과 직무만족에 미치는 영향에 관한 실증 연구를 위해 각 변수들에 사용된 조작적 정의는 다음의 Table 4와 같다.

Table 4. Measurement Item and previous studies

측정 항목	문항수	출처
직무스트레스 유발 요인	20문항	Parker & Decotiiis (1983), 최윤희(2004), 유정화(2013) [13,17,19]
소진	22문항	Maslach와 Jackson(1981), 강정희·김철웅(2012) [24-25]
직무만족	6문항	Hoffman & Ingram(1992)와 Oshagbemi(1999), 최형민·이형룡(2013) [28,29,58]

각 측정 항목은 리커트 5점 척도로 측정되었으며 '1'번은 '전혀 그렇지 않다'로, '5'번은 '매우 그렇다'로 구성하여 조작적으로 정의하였다.

3.3 조사 대상 및 방법

본 연구의 표본은 항공사에 근무하는 객실승무원을 대상으로 하였다. 표본추출은 국내 대형항공사인 "A" 항공사와 "B" 항공사 그리고 국내 저비용항공사는 "C" 항공사에 근무하는 현직 국제선 담당 객실승무원을 대상으로 편의표본추출방법을 이용하였다. 조사기간은 2014년 1월 5일부터 2월 28일까지 실시하였으며 조사도구는 자기 기입식 구조화된 설문지를 이용하였다. 본 설문지 조사를 위하여 본 연구자가 객실 승무원들과 직접 면대면 접촉을 통해 설문조사의 취지를 설명하고 설문지를 배부하고 회수하였다. 총 250부의 설문지를 배부하여 228부를 회수하였으며(회수율: 91.2%), 정규성 검정, 결측치 분석, 예외적 사례 등을 검토하여 부적합한 설문 28부를 제외한 200부를 유효 표본으로 이용하였다.

3.4 자료 분석 방법

실증자료의 분석절차는 다음과 같다. 첫째, 응답자의 인구통계적 및 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 척도의 내적 일관성, 요인적합성 검정을 위해 개념단위 구성 항목에 대한 신뢰성분석과 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였다. 셋째, 항공사 객실승무원의 직무스트레스, 소진, 직무만족의 관계와 차이에 대한 가설을 검증하기 위해 다중 회귀분석을 실시하였다. 분석도구는 SPSS 18.0 통계 패키지를 이용하였다.

4. 실증분석

4.1 표본의 인구통계학적 특성과 일반적 특성

응답자의 인구통계적과 일반적 특성은 다음과 같다. 성별분포는 여성이 89%이고, 남성이 11%로 조사되어 여성에 편중되는 문제점이 있었으나 항공사 승무원 모집단의 특성을 고려할 때 큰 문제는 없다고 할 수 있다. 연령별로는 26~30세 이하가 81명(40.5%)로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 31~35세 이하가 72명(36%) 등의 순으로

4.2 타당도 및 신뢰도 분석

본 연구에서는 문항의 타당도와 신뢰도 검증을 위하여 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 신뢰도 분석에서는 ‘크론바하 알파계수’를 이용하였다. 응답자가 느끼는 직무스트레스에 대한 경험을 단순화시키기 위해 직각회전법을 이용한 주성분 요인분석을 실시하였다. 그 결과, 응답자의 직무스트레스 요인들에서 공통성이 낮은 문항 “Aisle이 좁아 기내서비스 시 매우 조심해야 한다.”, “Galley가 협소하고 비효율적인 설계로 인해 원활한 업무에 지장이 많다.”, “타 팀에 Join 되면 여러모로 힘들 때가 많다.”, “의견이 맞지

Table 5. Demographic characteristics and general characteristics of sample

* 표본의 인구통계적과 일반적 특성에서 결측치가 있음

변수	내용	빈도 (명)	퍼센트 (%)	변수	내용	빈도 (명)	퍼센트 (%)
성별	남성	22	11.0	비행경력	2년 미만	40	20.0
	여성	178	89.0		2~4년 미만	42	21.0
연령	21~25세 이하	20	10.0		4~6년 미만	32	16.0
	26~30세 이하	81	40.5		6~8년 미만	25	12.5
	31~35세 이하	72	36.0		8~10년 미만	23	11.5
	36~40세 이하	20	10.0		10년 이상	38	19.0
	41세 이상	7	3.5		월평균 수입	250만원 이하	63
직급	인턴객실승무원	17	8.5	251~300만원		47	23.5
	승무원	93	46.5	301~350만원		43	21.5
	부사무장	55	27.5	351~400만원		21	10.5
	사무장급 이상	35	17.5	401만원 이상		26	13.0
항공사	A항공사	56	28.0	최종 학력	전문대졸	30	15.0
	B항공사	93	46.5		4년제 대졸	161	80.5
	C항공사	51	25.5		석사 이상	9	4.5

나타났다. 비행경력에서는 2~4년 미만이 42명(21%)로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 2년 미만이 40명(20%), 10년 이상이 38명(19%), 4~6년 미만이 32명(16%) 등의 순으로 나타났다. 직급에서는 승무원이 93명(46.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 부사무장이 55명(27.5%), 사무장급 이상이 35명(17.5%) 등의 순으로 나타났다. 월평균수입에서는 250만원 이하가 63명(31.5%) 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 251~300만원이 47명(23.5%), 301~350만원이 43명(21.5%) 등의 순으로 나타났다. 항공사에서는 B항공사가 93명(46.5%), A항공사가 56명(28.0%), C항공사가 51명(25.5%)로 나타났다. 최종학력에서는 4년제 졸업이 161명(80.5%), 전문대졸이 30명(15%), 석사 이상이 9명(4.5%)로 나타났다. 그 결과는 Table 5와 같다.

않는 선배나 후배와 같은 Galley를 쓸 때 힘들다.”의 4개 문항을 삭제한 후 4개의 요인으로 단순화하였다. 이때 삭제된 문항을 제외한 문항들의 공통성은 0.532 ~ 0.722으로 나타나 추후 분석하는데 문제가 없다고 판단하였다. 이들 4개의 요인을 ‘요인1(조직구조)’, ‘요인2(직무특성)’, ‘요인3(감정·육체적노동)’, ‘요인4(물리적환경)’로 정의하였다. 이 요인분석의 표본의 적합성을 검증하는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)의 값은 0.867로서, 요인분석을 위한 변수 선정에 적합한 것으로 나타났다. 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성검정치가 1217.193이고 유의확률이 0.000으로 나타나 요인분석 모형이 적합하며 공통요인이 존재하는 것으로 나타났다. 전체설명력은 62.663%로 나타났다. 추출된

요인들에 대한 신뢰도 분석에서는 ‘요인1(조직구조)’, ‘요인2(직무특성)’, ‘요인3(감정·육체적노동)’, ‘요인4(물리적환경)’의 신뢰계수는 0.879, 0.741, 0.680, 0.674로 내적 일관성을 지니고 있다고 볼 수 있다. 유정화(2013)연구에서는 직무스트레스 특정항목이 물리적 환경 직무스트레스, 업무관련 직무스트레스, 조직구조 직무스트레스 3개 하위항목으로 신뢰도 계수는 각 0.799, 0.833, 0.864로 내적일관성을 지니고 있다고 판단되었다 [17]. 응답자가 느끼는 소진에 대한 요인분석과 신뢰도 검증한 결과, 4개의 요인으로 단순화하였다. 이때 문항들의 공통성은 0.453 ~ 0.733으로 나타나 추후 분석하는데 문제가 없다고 판단하였다. 이들 4개의 요인을 ‘요인1(정서적 고갈)’, ‘요인2(비인간화)’, ‘요인3(자아성취감)’, ‘요인4(전문적 효능감)’로 정의하였다. 이 요인분석의 표본의 적합성을 검증하는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)의 값은 0.858로서, 요인분석을 위한 변수 선정에 적합한 것으로 나타났다. 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성검정치가 1946.245이고 유의확률이 0.000으로 나타나 요인분석 모형이 적합하며 공통요인이 존재하는 것으로 나타났다. 전체설명력은 58.371%로 나

타났다. 추출된 요인들에 대한 신뢰도 분석에서는 ‘요인1(정서적 고갈)’, ‘요인2(비인간화)’, ‘요인3(자아성취감)’, ‘요인4(전문적 효능감)’의 신뢰계수는 0.893, 0.765, 0.766, 0.645로 내적 일관성을 지니고 있다고 볼 수 있다. 강정희·김철웅(2012)의 연구에서는 요인이 정서적 소진, 개인적 성취감, 비인간화 3개 하부요인으로 분류되었다[25]. KMO의 MSA는 0.90이며, Bartlett’s test에서 유의확률은 .00이므로 요인분석에 아주 적합하다고 볼 수 있으며, 신뢰계수는 정서적 소진 0.91, 개인적 성취감 0.91, 비인간화 0.79이므로 신뢰도가 높다고 할 수 있다. 참고로 MBI 22개 설문항목에 대한 저작권은 ‘마인드가든(Mind Garden)’이 소유하고 있기 때문에 4개 하부요인별로 각각 한 개씩의 설문항목만을 구체적으로 표에 기술하였고, 나머지 설문항목은 번호와 주요단어를 제시하였다. 번호와 주요단어로 제시된 항목의 구체적인 설문내용은 Poghosyan의 연구논문에서 확인할 수 있다[25]. 응답자의 직무만족에 대한 요인분석과 신뢰도 검증한 결과, 2개의 요인으로 단순화하였다. 이때 문항들의 공통성은 0.439 ~ 0.829으로 나타나 추후 분석하는데 문제가 없다고 판단하였다. 이들 2개의 요인을 ‘요인1(회사정

Table 6. Correlation of Job stress, Burnout and Job satisfaction

	평균	편차	스트레스 요인1	스트레스 요인2	스트레스 요인3	스트레스 요인4	소진 요인1	소진 요인2	소진 요인3	소진 요인4	만족도 요인1	만족도 요인2
직무스트레스1 (조직구조)	2.959	.821	1									
직무스트레스2 (직무특성)	3.889	.712	.383**	1								
직무스트레스3 (감정·육체적 노동)	3.800	.835	.390**	.479**	1							
직무스트레스4 (물리적 환경)	3.800	.701	.318**	.443**	.321**	1						
소진1 (정서적 고갈)	3.214	.787	.584**	.467**	.534**	.374**	1					
소진2 (비인간화)	2.551	.734	.420**	.257**	.281**	.307**	.604**	1				
소진3 (자아성취감)	3.608	.570	-0.025	-0.111	-.159*	-0.005	-.311**	-.210**	1			
소진4 (전문적 효능감)	3.435	.534	.164*	0.062	-0.005	0.115	0.105	-0.049	.386**	1		
직무만족1 (회사정책)	2.620	.874	-.141*	-.190**	-.231**	-0.064	-.245**	-.181*	.279**	0.081	1	
직무만족2 (동료관계)	3.517	.670	-.344**	-.251**	-.255**	-.171*	-.414**	-.365**	.437**	.200**	.491**	1

*p<.05

* 직무스트레스 - 요인1(조직구조), 요인2(직무특성), 요인3(감정·육체적노동), 요인4(물리적환경)

* 소진 - 요인1(정서적고갈), 요인2(비인간화), 요인3(자아성취감), 요인4(전문적 효능감)

* 직무만족 - 요인1(회사정책), 요인2(동료관계)

책), '요인2(동료관계)'로 정의하였다. 이 요인분석의 표본의 적합성을 검증하는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)의 값은 0.753로서, 요인분석을 위한 변수 선정에 적합한 것으로 나타났다. 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성검정치가 415.833이고 유의확률이 0.000으로 나타나 요인분석 모형이 적합하며 공통요인이 존재하는 것으로 나타났다. 전체설명력은 68.96%로 나타났다. 추출된 요인들에 대한 신뢰도 분석에서는 '요인1(회사정책)', '요인2(동료관계)'의 신뢰계수는 0.782, 0.735로 내적 일관성을 지니고 있다고 볼 수 있다. 최형민·이형룡(2013) 연구에서는 급여항목을 제외한 직무만족 측정항목은 1개의 하부요인으로 분석을 하였지만 본 연구에서는 2개의 하부요인 구분하여 분석하였다[29].

4.3 가설 검증

4.3.1 직무스트레스, 소진, 직무만족도 요인들 간의 상관관계

응답자의 직무스트레스, 소진, 만족도 간의 관계를 파악하기 위하여 각 요인간의 상관관계분석을 실시하였고, 그 결과는 Table 6과 같다.

직무스트레스, 소진, 직무만족 간의 상관관계 분석에서 각각의 요인 간에는 부분적으로 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 예를 들어, 직무스트레스 요인1(조직구조), 직무스트레스 요인 2(직무특성), 직무스트레스 요인3(감정·육체적노동)은 소진 요인3(자아성취감)를 제외하고 모두 상관관계가 있었으며, 직무스트레스 요인4(물리적 환경)은 소진 요인3(자아성취감), 소진 요인4(전문적 효능감), 직무만족 요인1(회사만족)과는 상관관계가 없었다. 소진 요인1(정서적 고갈), 소진 요인2(비인간화)에서는 소진 요인4(전문적 효능감)를 제외한 요인에서 상관관계가 있었으며, 소진 요인3(자아성취감)은 소진 요인4(전문적 효능감), 직무만족 요인1(회사정책)에서 상관관계가 있었다. 직무만족 요인1(회사정책)은 만족도 요인2(동료관계)과 상관관계가 있었다. 모든 요인들에서 유의확률 0.05 수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

4.3.2 가설 검증

가설 검증을 위하여 가설 1, 가설 2(2-1, 2-2), 가설 3(3-1, 3-2)으로 구분하여 다중회귀 분석하였다. 그 결과는 Table 7과 같다.

1) 가설 1 검증 : 직무스트레스가 소진에 유의미한 영향이 대형항공사와 저비용항공사 객실 승무원 간 차이가 있을 것이다.

객실승무원이 지각하는 직무스트레스가 소진에 어느 정도 영향을 미치고 있는가를 파악하기 위하여 직무스트레스 요인1(조직구조), 요인2(직무특성), 요인3(감정·육체적노동), 요인4(물리적환경)에 속한 변수들의 평균값을 독립변수로 하고, 소진의 속한 문항의 평균값을 종속변수로 놓고 다중 회귀분석을 실시하였다. 가설1의 분석결과, "A"항공사에서 직무스트레스 요인1(조직구조)과 직무스트레스 요인 4(물리적환경)이 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, "B"항공사인 경우는 직무스트레스 요인1(조직구조)에서만 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, "C"항공사는 직무스트레스 요인2(직무특성)와 직무스트레스 요인4(물리적환경)에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 대형항공사 "A", "B"와 저비용항공사 "C"와 차이가 있음을 알 수 있다. '직무스트레스가 소진에 유의한 영향을 미친다' 라는 이러한 결과는 항공사 객실승무원을 대상으로 연구한 맹연호(2013), 중국 서비스 산업 종사자를 대상으로 연구한 김일성·송계충(2012), 호텔 종사원을 대상으로 한 박재희(2009) 연구 결과와 일치한다[2,9,49]. 대형항공사 "A", "B"의 객실승무원이 공통적으로 직무스트레스 요인1(조직구조)이 소진에 영향을 미친다는 결과가 나온 원인을 추측해볼 때, 대형항공사 두 곳 모두 조직의 역사가 오래되었고 조직의 규모가 크고 매우 권위적이기 때문에 효율적으로 조직을 운영하기 위해 비행 시 1-2년간 장기간 팀으로 운영하고 있다. 공통적 유대감을 높이기 위해 실시하지만 그런 긍정적인 효과와는 달리 팀 안에서 사무장의 리더십에 따라 팀 분위기가 매우 달라지기도 하고, 좁은 기내에서 역할 갈등을 겪을 때도 있으며 때로 해외에서 단체식사로 개인적인 시간을 방해받기도 하는 등, 눈치를 봐야 하는 상황에서 객실승무원들이 심적 직무스트레스를 느끼고 있다는 것을 의미한다. 상대적으로 저비용항공사 "C"는 직무스트레스 요인1(조직구조)보다는 직무스트레스 요인2(직무특성)와 직무스트레스 요인4(물리적환경)가 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구의 조사대상자인 저비용항공사 객실승무원들의 평균 근무 연수가 (1-2년)으로 대형항공사 "A", "B" 객실승무원의 평균 근무 연수(4-5년)에 비해 짧아 두 집단

Table 7. Multiple regression analysis (Verification of hypothesis 1, 2, 3)

가설	분석내용	“A”항공사		“B”항공사		“C”항공사	
		B	t/p	B	t/p	B	t/p
가설1	(상수)	1.668	5.405	2.086	9.318	1.677	5.801
	직무스트레스 요인1(조직구조) → 소진	.174	3.521**	.253	5.490**	.119	1.845
	직무스트레스 요인2(직무특성) → 소진	.062	.930	-.062	-1.066	.192	2.418*
	직무스트레스 요인3(감정·육체적노동) → 소진	.048	.820	.056	1.331	-.023	-.309
	직무스트레스 요인4(물리적환경) → 소진	.158	2.347*	.100	1.764	.156	2.228*
	수정 R2, F/p-value	.423, 11.096**		.338, 12.753**		.351, 7.764**	
가설2-1	상수	3.067	3.456	2.564	3.106	1.398	1.250
	소진 요인1(정서적고갈) → 직무만족요인1(회사정책)	-.513	-3.126**	-.385	-2.718**	.184	.905
	소진 요인2(비인간화) → 직무만족 요인1	-.056	-.308	.131	1.010	-.231	-1.063
	소진 요인3(자아성취감) → 직무만족 요인1	.295	1.554	.219	1.295	.379	1.462
	소진 요인4(전문적 효능감) → 직무만족 요인1	.211	.996	.050	.280	-.153	-.671
	수정 R2, F/p-value	.303, 6.980**		.129, 4.401**		.023, .718	
가설2-2	상수	2.087	3.190	3.038	5.319	3.586	4.256
	소진 요인1(정서적고갈) → 직무만족 요인2(동료관계)	-.375	-3.098**	-.179	-1.822	-.094	-.616
	소진 요인2(비인간화) → 직무만족 요인2	-.002	-.018	-.137	-1.535	-.356	-2.169*
	소진 요인3(자아성취감) → 직무만족 요인2	.439	3.132**	.220	1.879	.425	2.176*
	소진 요인4(전문적 효능감) → 직무만족 요인2	.318	2.044	.159	1.283	-.078	-.456
	수정 R2, F/p-value	.460, 12.719**		.255, 8.893**		.193, 3.997**	
가설3-1	상수	5.812	6.979	4.480	8.127	5.020	7.579
	직무스트레스 요인1(조직구조) → 직무만족 요인1(회사정책)	-.045	-.336	-.145	-1.276	-.163	-1.104
	직무스트레스 요인2(직무특성) → 직무만족 요인1	-.211	-1.174	-.196	-1.371	-.115	-.631
	직무스트레스 요인3(감정·육체적노동) → 직무만족 요인1	-.428	-2.683*	-.151	-1.450	-.144	-.856
	직무스트레스 요인4(물리적환경) → 직무만족 요인1	-.044	-.241	-.013	-.096	.001	.007
	수정 R2, F/p-value	.214, 4.747**		.111, 8.127**		.043, .482	
가설3-2	상수	5.705	8.166	4.434	10.853	5.020	7.579
	직무스트레스 요인1(조직구조) → 직무만족 요인2(동료관계)	-.128	-1.141	-.319	-3.797**	-.163	-1.104
	직무스트레스 요인2(직무특성) → 직무만족 요인2	-.225	-1.490	.083	.783	-.115	-.631
	직무스트레스 요인3(감정·육체적노동) → 직무만족 요인2	-.260	-1.939	.026	.334	-.144	-.856
	직무스트레스 요인4(물리적환경) → 직무만족 요인2	0.22	.145	-.115	-1.120	.001	.007
	수정 R2, F/p-value	.212, 4.698**		.128, 4.375**		.029, 1.368	

* p<.05, ** p<.01

직무스트레스 - 요인1(조직구조), 요인2(직무특성), 요인3(감정·육체적노동), 요인4(물리적환경)

소진 - 요인1(정서적고갈), 요인2(비인간화), 요인3(자아성취감), 요인4(전문적 효능감)

직무만족 - 요인1(회사정책), 요인2(동료관계)

간에는 상당한 경력차가 존재한다. 저비용항공사 “C”의 신입 인턴 승무원들이 느끼는 직무스트레스 요인2(직무특성)와 직무스트레스 요인4(물리적환경)는 장거리 비행을 하는 대형항공사 객실승무원이 느끼는 것보다 상대적으로 크다는 것이다. 저비용항공사는 설립역사가 짧고, 취항지는 국내선과 6시간 이내 도착하는 국제선 단거리 동

남아 노선이 대부분이다. 객실승무원 비행 스케줄 상 국내선일 경우, 하루 평균 2회 왕복 비행을 하며, 국제선 단거리노선에서 객실승무원의 직무특성상 비행 출발 전에 단시간 이내에 준비해야 할 일이 많다. 또한 해외에서 Lay-over(해외 체류시간) 기회도 훨씬 적어 충분한 휴식시간의 보장이 되지 않는 이러한 직무 상황이 소진에 영

향을 미치는 것으로 추측된다. 또한 직무스트레스 요인4(물리적환경)이 국내 저비용항공사의 항공기는 주로 보잉737-800, 에어버스 320 항공기를 사용하여 승객이 200명이 채 넘지 않는다. 이에 반해 대형항공사는 앞서 말한 두 기종보다는 보다 대형 및 대형 항공기를 점차로 도입하여 운항중이어서 객실승무원이 받아들이는 물리적인 기내 환경에 의한 직무스트레스의 차이가 있을 것으로 사료된다. 따라서 '직무스트레스가 소진에 미치는 영향이 대형항공사와 저비용항공사 객실승무원 간 차이가 있을 것이다' 라는 가설 1은 채택되었다.

2) 가설 2 검증 : 소진이 직무만족에 미치는 영향이 대형항공사와 저비용항공사 객실 승무원 간 차이가 있을 것이다.

객실승무원이 지각하는 소진이 직무만족에 어느 정도 영향을 미치고 있는가를 파악하기 위하여 소진 요인1(정서적고갈), 요인2(비인간화), 요인3(자아성취감), 요인4(전문적 효능감)에 속한 변수들의 평균값을 독립변수로 하고, 직무만족 요인1(회사정책), 직무만족 요인2(동료관계)의 속한 문항의 평균값을 종속변수로 놓고 다중 회귀 분석을 구분하여 실시하였다. 그 결과 가설 2-1에서는 "A"항공사에서 소진 요인1(정서적고갈)이 직무만족 요인1(회사정책)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, "B"항공사인 경우는 "A"항공사와 동일하게 소진 요인1(정서적고갈)이 직무만족 요인1(회사정책)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 "C"항공사의 소진 요인 중에서 직무만족 요인1(회사정책)에 유의한 영향을 미치는 것이 없는 것으로 나타나 대형항공사 "A", "B"와 저비용항공사 "C"와 차이가 있음을 알 수 있다.

항공사 객실승무원의 소진과 직무만족이 서로 유의한 영향이라는 것을 밝힌 이동명·임정연(2011)연구와 호텔종사원의 소진이 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 박재희(2009)연구와 일치한다[2,33]. 대형 항공사 "A", "B"의 객실승무원은 비행이 끝나면 진이 빠진 느낌이고 좁은 기내에서 하루 종일 사람들과 일한다는 것이 힘들게 느껴지는 소진이 된 직원일 수록 본인이 느끼는 직무만족 (급여, 복리후생 등)에 불만족 수준이 높다는 것이다. 한편 정우철 외(2010)연구에서 대형항공사보다 저비용항공사의 객실승무원의 직업존중감과 직무만족도가

높게 나왔다[11]. 본 연구에서도 저비용항공사 "C"가 대형항공사 "A", "B"보다 실제 객실승무원의 급여나 복리후생, 취향지 등 여러 상황이 좋지 않음에도 소진과 직무만족간의 관계에는 유의하지 않은 것으로 나왔다. 그 원인을 생각해 볼 때 저비용항공사의 승무원은 대부분 대형항공사 입사를 목표로 했지만 높은 경쟁률과 나이 등 여러 가지 어려운 상황에서 차선책으로 저비용항공사 입사를 선택하게 되는데, 이루어 꿈을 이루었다는 생각에 회사의 정책에 불만을 표시하지 않는 경우가 있다. 또한 조사대상자 대부분의 직급이 인턴 승무원 혹은 승무원인데, 급여나 복리후생의 가치보다는 꿈을 이루어 비행하고 있다는 가치를 더 높이 평가하는 것이라 생각된다.

가설 2-2에서는 "A"항공사에서 소진 요인1(정서적고갈)과 소진 요인3(자아성취감)이 직무만족 요인2(동료관계)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, "B"항공사인 경우는 소진 요인 중에서 직무만족 요인2(동료관계)에 유의한 영향을 미치는 것이 없는 것으로 나타났다. 그러나 "C"항공사의 소진 요인2(비인간화)와 소진 요인3(자아성취감)이 직무만족 요인2(동료관계)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나, 대형항공사 "A", "B"와 저비용항공사 "C"와 차이가 있음을 알 수 있다.

저비용항공사 "C"의 객실승무원은 소진 요인3(자아성취감)이 직무만족 요인2(동료관계)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 객실승무원이라는 직업을 이뤘다는 성취감이 주변 동료 및 상사와의 관계를 만족시켜주고 내가 하고 있는 일에 만족을 느끼게 한다는 것이다. 이는 정우철·이연숙(2010)연구에서도 저비용항공사 객실승무원의 경우 직업에 대한 자부심, 사회적 가치, 직업에 대한 평판과 관련해 대형항공사 객실승무원보다 평균점수가 더 높게 나타났다[11]. 동일하게 본 연구에서도 2년 미만의 근속 연수에 해당하는 인턴승무원 혹은 승무원의 비율이 많은 이유이기 때문이라 추측된다. 따라서 '소진이 직무만족에 미치는 영향이 대형항공사와 저비용항공사 객실승무원 간 차이가 있을 것이다' 라는 가설 2는 채택되었다.

3) 가설 3 검증 : 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향이 대형항공사와 저비용항공사 객실 승무원 간 차이가 있을 것이다.

객실승무원이 지각하는 직무스트레스가 직무만

죽에 어느 정도 영향을 미치고 있는가를 파악하기 위하여 직무스트레스 요인1(조직구조), 요인2(직무 특성), 요인3(감정·육체적노동), 요인4(물리적 환경)에 속한 변수들의 평균값을 독립변수로 하고, 직무만족 요인1(회사정책), 직무만족 요인2(동료관계)의 속한 문항의 평균값을 종속변수로 놓고 다중 회귀분석을 구분하여 실시하였다. 그 결과 가설 3-1에서는 "A"항공사에서는 직무스트레스 요인 3(감정·육체적노동)이 직무만족 요인1(회사정책)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, "B"항공사와 "C" 항공사에서 직무스트레스 중에서 직무만족 요인1(회사정책)에 유의한 영향을 미치는 것이 없는 것으로 나타나 대형항공사 "A", "B"와 저비용항공사 "C"와 차이가 있음을 알 수 있다. 이러한 결과는 최은(2004), 성미혜(2007), 박재희(2009), 김민수 외(2013) 연구 결과와 일치하여 기존 연구를 뒷받침하고 있다[2,18,58,59].

"B"항공사와 "C" 항공사에서 직무스트레스 중에서 직무만족 요인1(회사정책)에 유의한 영향을 미치는 것이 없는 것으로 나타난 이유를 생각해 볼 때 "A"항공사와는 달리 "B"항공사와 "C" 항공사에서는 기내특화서비스를 실시하고 있다. 객실승무원이 직접 고객과의 소통을 하면서 스스로를 동기 부여할 수 있는 시간이 되리라 생각된다. 이렇게 함으로써 사우스웨스트항공사가 지향하는 바인 유머와 즐거움이 있는 직장으로 객실승무원들은 여기게 된다.

한편, 객실승무원의 별도의 에너지를 요구하는 기내특화서비스가 감정노동을 증가시킬 것이라는 의견도 있지만, 최근 객실승무원의 감정노동의 내면행동이 직무자체/대인관계의 직무만족에 긍

정적인 영향을 미치고 있음을 밝힌 연구가 이를 증명한다[56]. 즉 감정노동의 유형에 따라 긍정적 영향을 미칠 수도 있다는 안면환류가설(facial feedback hypothesis)인데(김수련, 2007; Kim, 2008; 오정학 외, 2011)[6,60,61], 본 연구의 결과인 직무스트레스가 급여 및 복리후생의 회사정책에 대한 직무만족에 영향을 미치지 않는다는 것을 뒷받침한다.

가설 3-2에서는 "A"항공사와 "C"항공사에서는 직무스트레스 요인 중 직무만족 요인2(동료관계)에 유의한 영향을 미치는 것이 없는 것으로 나타났으며, "B"항공사인 경우는 직무스트레스 요인1(조직구조)가 직무만족 요인2(동료관계)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 대형항공사 "A", "B"와 저비용항공사 "C"와 차이가 있음을 알 수 있다. "A", "C" 항공사 객실승무원의 직무스트레스가 동료와 상사와의 만족에 영향을 미치지 않는 본 연구결과의 원인을 추측해 볼 때, 좁은 기내에서 하루 종일 근무하는 객실승무원들에게 고객만큼 잘 관리해야하는 것은 바로 동료와 상사일 정도로 각자 인간관계에 세심한 주의와 관심을 갖도록 신경 쓰고 있다. 그렇기 때문에 직무스트레스 요인 중 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것이 없는 것으로 나온 것이라 사료된다. "B"항공사의 경우 팀 생활과 사무장의 팀 운영방식에 따른 조직구조로 인한 직무스트레스가 동료 및 상사와의 관계 만족에 유의한 영향을 미치게 된다는 것이다. 따라서 '직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향이 대형항공사와 저비용항공사 객실승무원 간 차이가 있을 것이다' 라는 가설 3은 채택되었다.

Table 8. Summary of hypothesis testing results

가설분류		가설내용	채택여부
가설1	H1	직무스트레스가 소진에 미치는 영향이 대형항공사와 저비용항공사 객실승무원 간 차이가 있을 것이다.	채택
가설2	H2-1	소진이 직무만족(회사정책)에 미치는 영향이 대형항공사와 저비용항공사 객실승무원 간 차이가 있을 것이다.	채택
	H2-2	소진이 직무만족(동료관계)에 미치는 영향이 대형항공사와 저비용항공사 객실승무원 간 차이가 있을 것이다.	채택
가설3	H3-1	직무스트레스가 직무만족(회사정책)에 미치는 영향이 대형항공사와 저비용항공사 객실승무원 간 차이가 있을 것이다.	채택
	H3-2	직무스트레스가 직무만족(동료관계)에 미치는 영향이 대형항공사와 저비용항공사 객실승무원 간 차이가 있을 것이다.	채택

5. 결론

현 우리나라 항공 산업은 대형항공사와 저비용항공사 두 체제로 본격적인 경쟁체제에 돌입하여 저비용의 가격경쟁 및 고품질의 서비스 경쟁이 과열되는 양상에 있다. 항공사 자체적으로 서비스 평가 부서를 두어 서비스 평가결과에 따라 종사원의 인사고과에 반영하는 제도를 시행하여 고객만족에 힘쓰는 이유는 항공사 이미지가 수익률에 직결되기 때문이다. 따라서 항공사 조직의 다양한 인력 가운데 가장 오래시간 고객접점에 있는 객실 승무원들에게 고객만족의 책임을 갖고 임하는 역할과 직무요구가 점차 증대되고 있는 것이 사실이다. 그에 따라 항공사의 더 나은 고객만족의 결과를 위해서는 객실승무원의 직무스트레스에 따른 소진과 직무만족의 관계를 밝히는 것은 매우 의미 있는 일이다. 따라서 각 항공사의 차이점을 파악하여 객실승무원의 직무스트레스 및 소진을 감소시키고 직무만족을 증가시키는 방안을 모색하기 위한 기초 자료를 제공하고자 시도된 연구이다. 객실 승무원의 직무 직무스트레스가 소진과 직무만족에 미치는 영향은 유의한 관계가 있으며, 이러한 소진과 직무만족은 대형항공사와 저비용항공사 객실승무원 간에 따라 상의한 차이를 보인다는 선행연구를 기초로 하여 본 연구가 이루어졌다. 본 연구의 결과와 시사점은 다음과 같다.

첫째, 가설1의 분석결과, "A"항공사에서는 직무스트레스 요인 '조직구조'와 '물리적환경'이 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, "B"항공사인 경우는 직무스트레스 요인 '조직구조'에서만 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, "C"항공사는 직무스트레스 요인 '직무특성'과 직무스트레스 요인 '물리적환경'에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 대형항공사 "A", "B"와 저비용항공사 "C"와 차이가 있음을 알 수 있었다.

둘째, 가설 2-1의 분석결과, "A"항공사에서는 소진 요인 '정서적고갈'이 직무만족 요인 '회사정책'에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, "B"항공사인 경우는 "A"항공사와 동일하게 소진 요인 '정서적고갈'이 직무만족 요인 '회사정책'에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 "C"항공사의 소진 요인 중에서 직무만족 요인 '회사정책'에 유의한 영향을 미치는 것이 없는 것으로 나타나 대형항공사 "A", "B"와 저비용항

공사 "C"와 차이가 있음을 알 수 있었다. 가설 2-2의 분석결과, "A"항공사에서는 소진 요인 '정서적고갈'과 소진 요인 '자아성취감'이 직무만족 요인 '동료관계'에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, "B"항공사인 경우는 소진 요인 중에서 직무만족 요인 '동료관계'에 유의한 영향을 미치는 것이 없는 것으로 나타났다. 그러나 "C"항공사의 소진 요인 '비인간화'와 소진 요인 '자아성취감'이 직무만족 요인 '동료관계'에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나, 대형항공사 "A", "B"와 저비용항공사 "C"와 차이가 있음을 알 수 있다. 저비용항공사 "C"의 객실승무원은 소진 요인 '자아성취감'이 직무만족 요인 '동료관계'에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 가설 3-1의 분석결과, "A"항공사에서는 직무스트레스 요인 '감정·육체적노동'이 직무만족 요인 '회사정책'에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, "B"항공사와 "C"항공사에서 직무스트레스 중에서 직무만족 요인 '회사정책'에 유의한 영향을 미치는 것이 없는 것으로 나타나 대형항공사 "A", "B"와 저비용항공사 "C"와 차이가 있음을 알 수 있다. 가설 3-2의 분석결과, "A"항공사와 "C"항공사에서는 직무스트레스 요인 중 직무만족 요인 '동료관계'에 유의한 영향을 미치는 것이 없는 것으로 나타났으며, "B"항공사인 경우는 직무스트레스 요인 '조직구조'가 직무만족 요인 '동료관계'에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 대형항공사 "A", "B"와 저비용항공사 "C"와 차이가 있음을 알 수 있다.

본 연구는 국내 항공 산업 분야에서 아직 그리 많이 연구되지 않았던 '대형항공사와 저비용항공사 승무원 간 차이점'을 비교하여 실증적으로 분석했다는 점에서 의의가 있다고 볼 수 있겠다. 공통적으로 대형항공사와 저비용항공사 객실승무원의 직무스트레스가 상당하다는 것을 밝혀내었다. 근무시간 외에 자기개발시간과 여가시간을 할애하여 직무스트레스를 감소시켜 소진을 예방할 필요가 있다. 또한, 자신의 마음과 감정을 잘 다스릴 수 있도록 조직차원에서도 정기교육과는 별도로 심리상담 프로그램을 제공한다면 직무스트레스를 감소시키고 직무만족으로 이어지게 할 수 있을 것이다. 한편, 대형항공사와 저비용항공사 객실승무원 간 분명한 차이점이 있음을 알 수 있었다. 특히 저비용항공사 객실승무원은 직무특성과 물리적환경 스트레스로 인해 소진으로 이어지는 경우가 많으므로, 객실승무원 인사담당자는 대형항공사 객실승무원의 인사관리시스템의 단순모방이 아닌 저비용항공사 직무 및 조직의 특성

에 맞게 객실승무원들의 물리적 환경에서 오는 스트레스의 고충을 듣고 해결해주기 위해 노력해야 할 것이다. 국내선 및 국제선 단거리 비행에서 오는 피로감을 충분히 보장받을 수 있도록 객실승무원의 휴식과 보상을 고려하는 것이 필요하다. 또한 저비용항공사 객실승무원들은 꿈을 이루었다는 직업의 가치를 소중하게 여기고 힘든 여건을 극복하려는 심리를 갖고 있기 때문에, 기업 입장에서는 객실승무원의 직업 존중감을 더 높일 수 있도록 인사관리제도를 고민해봐야 할 것이다. 반면에 대형항공사의 객실승무원은 팀 단위로 근무하는 점을 고충으로 느끼고 있다. 나와 맞지 않는 팀에 장기간 소속되어 발생할 수 있는 직무스트레스를 예방하기 위해, 팀 변경 신청제도를 운영하거나 고충상담프로그램을 진행하여 대인관계의 직무만족을 높일 수 있는 방안이 필요할 것이다. 또한 타 직종과 달리 객실승무부는 개별적인 업무보다 팀워크를 중시하는 객실승무원의 조직문화이기 때문에 앞으로 동료와 상사와의 원만한 대인관계 만족을 높일 수 있는 방안을 좀 더 모색하여 동료 간의 신뢰와 배려가 바탕이 된 신나는 일터로 만들어야 할 것이다. 또한 대형항공사 객실승무원들은 사람들과 하루 종일 일을 한다는 것이 힘들고, 비행 후 진이 빠지고 고갈된 느낌의 소진이 직무만족에 부(-)의 영향을 미쳤다. 객실승무원 개인의 감정노동의 내면행동을 조직차원에서 관리한다는 것이 한계가 분명 있지만 '감정노동의 내면행동이 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다' 라는 선행연구(오정학 외 2011; 유정윤, 2014)를 바탕으로 감정조절 교육 프로그램 등의 참여나 소진으로 지친 정신적·육체적 피로를 풀 수 있는 제도적 장치를 마련하여 객실승무원의 긍정적인 마인드를 고객에게 전달할 수 있도록 기업 차원에서 객실승무원들에게 지원을 아끼지 않아야 할 것이다.

본 연구는 위와 같이 유의한 연구결과가 있음에도 불구하고 다음과 같은 연구의 한계점을 가지고 있음을 인정한다. 그러므로 향후에는 본 연구의 한계점을 보완한 추가적인 연구가 진행된다면 항공 산업 및 인사조직 관련된 학계에 더욱 많은 기여를 할 수 있을 것이라 판단된다. 첫째, 본 연구는 일반화에 문제가 있다. 대형항공사 2곳, 저비용항공사 1곳을 연구대상으로 조사하였는데, 각 항공사마다 회사정책, 설립역사, 근무환경, 조직문화가 다르기 때문에 대형항공사 2곳에서도 연구 결과에 상당한 차이가 있었음을 인정한다. 또한 특정 항공사 객실승무원만을 대상으로 분석하였기에 이들 표본항공사가 과연 전체

항공사들을 대표할 수 있는가 하는 점이다. 특히 국내 5개 저비용항공사 중에 1곳만 연구대상으로 포함시켰는데, "C"항공사가 국내 저비용항공사를 대표할 수는 없다는 것이다. 향후에는 저비용항공사 3곳 이상의 설문을 받아 연구의 신뢰성을 높여야 할 것이다. 둘째, 표본 구성에서 객실 승무원의 경력이나 연령, 처우 등의 직무 외적인 요인을 비슷한 조건에서 분석하지 못한 점이 있다. 대형항공사와 저비용항공사 객실승무원 평균 근무 연수는 각각 5-6년과, 1-2년이고, 직급이 평균적으로 각각 부사무장과 인턴객실승무원으로 상대적인 차이가 존재하여 연구 결과에도 영향을 미쳤으리라 생각된다. 향후 후속 연구에서는 대형항공사와 저비용항공사 객실승무원의 조건이 비슷한 표본으로 연구해야 할 것이다. 셋째, 본 연구는 항공사 객실 승무원에 의한 설문 조사만을 근거로 직무스트레스, 소진, 직무만족 등을 파악하였다. 향후 후속 연구에서는 심층면담과 사례조사연구를 통해 깊이 있게 다루어야 할 필요가 있다. 넷째, 본 연구 결과를 확대산업 타 분야에 적용시켜 일반화 하는 것에는 한계가 있을 것으로 사료된다. 따라서 본 연구 결과를 다양한 산업 분야에 적용시키기 위해서는 보다 다양한 조사 대상을 선정하여 결과를 도출할 필요가 있다고 판단된다. 다섯째, 객실승무원의 직무스트레스가 소진과 직무만족에 미치는 영향관계에서 존재하는 감성지능, 임파워먼트 등 조절 변수의 역할에 대해 추후 체계적으로 연구할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 1) Miller, Springen, Gordon, Murr, Cohen & Drew(1988). Stress on the job, Newsweek, 25: 40-45.
- 2) 박재희(2009). 호텔종사원의 직무스트레스에 따른 소진이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. 호텔리조트연구, 8(2): 137-154.
- 3) Halbesleben, J. R. B., & Buckley, M. R.(2004). Burnout in organizational life. Journal of Management, 30(6): 859-879.
- 4) Shirom, A.(2003). Job-related burnout: A review, In J. C. Quick & L. E. Tetrick(Eds.), Handbook of occupational health psychology. : 245-264. Washington, DC: American Psychological Association.
- 5) Perrewé, P. L., Zellars, K. L., Ferris, G. R., Rossl, A. M., Kacmar, C. J., & Ralston, D.

- A.(2004). Neutralizing job stressors: Political skill as an antidote to the dysfunctional consequences of role conflict stressors. *Academy of Management Journal*, 47(1): 141-152.
- 6) 오정학 · 김철원 · 이향정(2011). 소진의 원인, 결과 및 완화요인에 관한 연구: 국적항공사 객실승무원을 대상으로, *호텔경영학연구*, 20(4): 271-291.
- 7) 박동진 · 천미현 · 서균석(2013). 직장 내 스트레스와 직무소진이 의료기관 종사자의 이직의도에 미치는 영향: 집단 간 비교. *대한경영학회지*, 26(9): 2501-2521.
- 8) 이영희 · 박혜윤(2005). 항공사 객실승무원의 임파워먼트에 따른 직무만족과 이직의도에 관한 연구. *관광경영학연구*, 9(1): 297-318.
- 9) 맹연호(2013). 항공사 객실승무원의 직무스트레스가 경력만족에 미치는 영향: 대형항공사와 저비용항공사 간 비교 중심으로. *한국항공대학교 대학원 석사학위논문*.
- 10) 한정혜(2013). 항공사 승무원 가치 제안에 대한 중요성 지각이 구성원의 직무 만족, 이직의도에 미치는 영향. *세종대학교 대학원 호텔관광경영학 박사학위논문*.
- 11) 정우철 · 이연숙(2010). 항공사 승무원의 직업존중감이 직무만족, 이직성향에 미치는 영향: 대형항공사와 저비용항공사의 비교연구. *관광 · 레저연구*, 22(5): 165-184.
- 12) Cannon, W.B.(1932). *The Wisdom of the Body*(2nd ed.) New York : Norton.
- 13) 최윤희(2004). 항공사 객실승무원의 직무스트레스에 관한 연구. *경기대 관광전문대학원 석사학위논문*.
- 14) 홍미이(2002). 항공사 객실승무원의 조직내 직무스트레스 요인과 조직몰입과의 관계 연구, *새종대학교 대학원 석사학위논문*.
- 15) 박혜윤(2005). 항공사 객실승무원의 직무스트레스 결정요인과 조직유효성, *경기대학교 대학원 박사학위논문*.
- 16) 김유경 · 고재윤(2005). 항공사 객실승무원의 직무스트레스와 직무만족과의 관계연구: 국내 K 항공사를 중심으로. *호텔리조트연구*, 4(1): 215-227.
- 17) 유정화(2013). 성격5요인이 객실승무원의 직무스트레스에 미치는 영향, *세종대학교 관광대학원 석사학위논문*.
- 18) 김민수 · 전애은 · 박소연(2013). 항공사 객실승무원의 인구통계학적특성에 따른 직무 스트레스요인, 직무스트레스, 직무만족 차이분석. *관광 · 레저연구*, 25(6): 371-386.
- 19) Parker, D. E. & DeCotiis, T. A.(1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational behavior and human Performance*. 32: 160-177.
- 20) Harrison, R. V.(1985). The person and environment fit Model and the study of job stress, in T.A. Beehr & R. S. Bhagat (Eds.), *Human stress and cognition in organization: An integrated perspective* (pp. 23-55). New York: John Willy & Sons.
- 21) Toorenl, M. V. D., & Jonge, J. D.(2008), *Managing job stress in nursing: What kind of resources do we need?*, *Journal of Advanced Nursing*, 63(1), 75-84.
- 22) Stranks, J.(2005), *Stress at Work: Management and Prevention*, Jordan Hill, Oxford.
- 23) Freudenberger, H.j.(1974) *Staff burn-out. Journal Social Issues*,30, 159-207.
- 24) Maslach, C., & Jackson, S. E.(1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2: 99-113.
- 25) 강정희 · 김철웅(2012). 말라크 소진 측정 도구(Maslach Burnout Inventory)의 적용가능성 평가. *성인간호학회지*, 24(1): 31-37.
- 26) Letier. M. P. & K. A. Meecham(1986). Role Structure and Burnout in the Field of Human Services, *Journal of Applied Behavioral Science*, 22: 47-52.
- 27) 이영화(2011). 요양보호사의 직무스트레스가 심리적 소진 및 조직유효성에 미치는 영향과 사회적 지원의 조절효과. *호서대학교 벤처전문대학원 박사학위논문*.
- 28) Oshagbemi, T.(1999). Overall job satisfaction: how good are single versus multiple-item measures? *Journal of Managerial Psychology*, 14(5): 388-403.
- 29) 최형민 · 이형룡(2013). 호텔 서비스 접점 직원의 직무만족 및 고객지향성의 선행요인: 조직후원인식과 개인-조직 적합성 지각의 비교를 중심으로. *관광학연구*, 37(3): 11-34.
- 30) Locke, E., "The nature and causes of job satisfaction", in Dunnette, M.D. (Ed.), (1976). *Handbook of industrial and organizational psyramchology*, Rand McNally, Chicago, IL: 1297-1349.

- 31) Smith, P.C., Kendall, L.M., & Hulin, C.L.(1969). The measurement of satisfaction in work and retirement, Rand McNally Co., Chicago, IL.
- 32) Dawis, R. & Lofquist, L.(1984). A Psychological theory of work adjustment, University of Minnesota Press, Minneapolis.
- 33) 이동명·임정연(2008). 항공사 객실승무원의 직무만족과 소진의 관련성. 한국항공운항학회지, 16(3): 31-37.
- 34) 원윤희(1992). 호텔 종사원의 직무만족과 서비스 제공 수준 및 성과에 관한 연구. 세종대학교 대학원 호텔관광경영학 박사학위논문.
- 35) Lawler, E. E. (1992). Affective Attachment to Nested Groups. American Sociological Review, 57(3): 327-339.
- 36) 김창곤(2006). 호텔종사원의 직업의식과 직무만족에 관한 연구. 관광연구저널, 20(3): 193-208.
- 37) 조주은(2001). 항공사 객실승무원의 직무만족에 관한 연구. 관광서비스연구, 1(1): 345-364.
- 38) 이은용·박수진·이수범(2006). 기내 승무원의 교훈훈련과 자기개발 인식이 자긍심, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향: 국내항공사를 중심으로. 호텔관광연구, 23(2): 77-92
- 39) Babazono A., Y. Mino, J. Nagano & T. Tsuda(2005). "A prospective study on the influences of workplace stress on mental health," Journal of Occupational Health, 47(6): 490-495.
- 40) 김정숙·김광숙·최모나·이현경(2011). 혈액중양병동 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인. 한국산업간호학회지, 20(1): 24-34.
- 41) 박승미·장인순·최정실(2011). 2차 종합병원 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인-심리, 성격 특성과 업무특성중심으로. 간호행정학회지, 17(4): 474-483.
- 42) 박광옥·김종경·김세영·장선주(2012). 병원 최고간호관리자의 이직의도 결정요인: 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입, 사회적 지지를 중심으로. Journal of Korean Academy of Nursing, 26(1): 59-72.
- 43) 이승준(2013). 보육교사의 소진이 이직의도에 미치는 영향: 조직몰입의 매개효과를 중심으로. 한국자치행정학보 27(4): 203-225.
- 44) Broadhead, W. E., D. G. Blazer, L. K. George & C.K. Tse(1990). "Depression, disability days, and lost from work in a prospective epidemiologic survey," JAMA, 264: 2524-2528.
- 45) Corti, D.J. & W. N. Burton(1994). "The economic impact of depression in a workplace," Journal of Occupational Medicine, 36: 983-988.
- 46) Leiter, M. P.(1991). "Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns", Journal of Organizational Behavior, 12: 97-103.
- 47) 박재순(2002). 병원근무 간호사의 소진과 영향요인. 여성간호학회지, 8(4): 550-558.
- 48) 이은희(2008). 간호사의 직무스트레스와 소진간의 관계에서 목표불안정성과 문제해결양식의 역할. 한국심리학회지, 13(4): 397-413.
- 49) 김일성·송계충(2012). 직무스트레스 요인과 감정노동의 직무만족과의 관계에서 직무소진의 매개효과 및 사회적 지원의 조절 효과 연구. 인적자원개발연구, 16(2): 1-36.
- 50) Maslach, C., & Jackson, S. E., and M. P. (1996).
- 51) French, J. R., Caplan, R.D., & Harrison, R. V(1982). The Mechanism of Stress and Strain. Chichester, England: Wiley.
- 52) Parsuraman, S., & Alutto, A. J.(1984). "Occupational stress: Its Cause and Consequences for Job Performance", Journal of Applied Psychology, Nov.
- 53) 이경숙 외(2002). 전자회사 일부 근로자의 스트레스대처방식과 직무스트레스 증상 및 직무결과와의 관련성, Korean J. Occup. Health, 41(1): 27-40.
- 54) 황미구(2001). 통제소재, 직무스트레스 및 대처전략이 직무만족에 미치는 영향, 홍익대학교 대학원 박사학위논문.
- 55) 허찬영·박재옥(2008). 직무스트레스 요인이 직무스트레스 결과에 미치는 영향: 예방관리 전략의 조절효과를 중심으로. 인적자원관리연구, 15(2): 197-224.
- 56) 유정윤(2014). 항공사 객실승무원의 긍정적 감정노동에 관한 연구, 경기대 관광전문대학원 여행·항공·크루즈경영전공 박사학위논문.
- 57) Hoffman, D. K., & Ingram, T. N.(1992). Service Provider Job Satisfaction and Customer. Journal of Services Marketing, 6(2): 68-78.
- 58) 최은(2004). 항공사 승무원의 직무스트레스 요인과 직무만족에 관한 연구: A항공사를 중심으로. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.

59) 성미혜 · 윤현옥 · 이현정(2007). 간호사의 직무스트레스, 소진경험 및 직무만족도에 관한 연구. 한국산업간호학회지, 16(2): 147-157.

60) 김수련(2007). 항공사 객실승무원의 정서노동이 업무태도에 미치는 영향. 한국항공대학교 박사학위논문.

61) Kim H. J.(2008), "Hotel service providers" emotional labor: The antecedents and effects on burnout", *International Journal of Hospitality Management*, 27(2): 151-161.