

## Article

## 휴먼터치가 지상조업 종사자의 이직의도에 미치는 영향

이민후\*, 이영길\*\*, 김기웅\*\*\*, 최연철\*\*\*\*, 박성식\*\*\*\*\*

The Effects of Human Touch on Turnover Intention of  
Airport Ground Handling Employees

Min-Hoo Lee\*, Yung-Kil Lee\*\*, Ki-Woong Kim\*\*\*, Youn-Chul Choi\*\*\*\*, Sung-Sik Park\*\*\*\*\*

## ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the effects of human touch on turnover intention of ground handling employees at airport. Additionally, this study examines a comprehensive mediating effect of the work schedule and workload between human touch and turnover intention. To examine them, over 700 ground handling employees from six international airports of South Korea were surveyed using the simple random sampling method. The instrument for data collection was a questionnaire, and it was developed based on previous research results. The methodology adopted in this study is the structural equation modeling (SEM). According to SEM analysis, it was proven that both psychological and physical human touch have a significant effect on turnover intention of the employees. Work schedule played a mediating role among all three factors of human touch and turnover intention. However, workload has a mediating effect only between communication human touch and turnover intention. Based on the above findings, theoretical and practical implications are also discussed.

Key Words : Human Touch(휴먼터치), Turnover Intention(이직의도), Work Schedule(근무스케줄), Workload(워크로드), Ground Handling(지상조업)

## I. 서 론

항공기 지상조업은 항공기가 도착해 서 출발할 때 까지 항공기 이착륙에 필요한 제반 서비스로 승객 체크인, 승객 수하물 및 화물 상하역,

항공기 급유, 객실 청소, 지상장비 지원등을 수행하는 일련의 업무를 말한다[1]. 항공기 지상조업은 영업비용에서 인건비가 차지하는 비중이 70%에 달하는 노동집약적인 산업으로 인적 자원의 효율적 관리가 지상조업 경쟁력을 결정하는 가장 중요한 요인으로 인식되고 있다[2]. 통계청 국가통계포털(<http://kosis.kr>) 자료에 따르면 2015년 기준 항공기 지상조업분야의 이직율은 3.2%로 전체 산업 이직율 4.6%보다 낮은 수준이나, 2014년 대비 +0.5%p 상승하며 이직율이 점차 증가하는 추세를 보이고 있다.

Fakunmoju et al.(2010)은 이직은 대체 직원의 고용과 훈련에 비용을 발생시킬 뿐만 아니라 고

Received : 21. Apr. 2016. Revised : 30. May. 2016.

Accepted : 25. Jun. 2016

\* 한국공항주식회사 인력개발팀

\*\* 숭실대학교 경영학과

\*\*\* 한국항공대학교 경영학과

\*\*\*\* 한서대학교 항공학부

\*\*\*\*\* 한국교통대학교 항공운항학과

연락처자, E-mail : [sungsikpark@hotmail.com](mailto:sungsikpark@hotmail.com)

충청북도 충주시 대학로 50

객 서비스와 조직 성장에 부정적인 영향을 미치기 때문에 이직의도에 관심을 기울일 것을 강조하고 있다[3]. 따라서 경험 있고 유능한 직원이 계속 근무할 수 있는 환경을 제공함으로써 장기 재직을 유도하는 것이 치열한 업체 간 경쟁에서 생존하고 조직의 성과로 이어질 수 있다는 점에서 직원의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구를 통해 효율적 인력관리를 강화할 필요가 있다.

최근 기업 인사관리에서 휴먼터치(Human Touch)를 통한 감성이 조직성과에 중요한 요인으로 부각되고 있다. Goleman(2006)은 직원 성과에 영향을 주는 가장 중요한 요소가 감성이라고 주장하였다[4]. 또한 2009년 맥킨지가 1,047명의 경영자와 관리자를 대상으로 실시한 설문조사 결과에 따르면 관리자의 칭찬과 관심, 업무참여 기회와 같은 비금전적 인센티브가 성과급, 기본급 인상, 우리 사주 같은 금전적 인센티브 보다 더욱 효과적이라는 응답이 많았다[5]. 이는 제도나 시스템, 집단 중심의 획일적, 주입식 접근 방식보다는 배려나 칭찬처럼 인간의 감성과 같은 무형적 수단을 강화하는 휴먼터치(Human Touch)가 직원 관리에 더욱 필요하다는 것을 의미하고 있다.

임효창(2013)에 의하면, 휴먼터치는 다양한 의미의 터치(감성)를 통해 사람의 마음을 움직이고 감동을 주는 것으로 정의하고 있다[6]. 기업 인사관리와 관련된 휴먼터치는 커뮤니케이션 터치, 심리적 터치, 물리적 터치로 구분할 수 있다. 커뮤니케이션 터치는 정보적 수단 및 설득적 수단, 언어적 수단을 통한 것뿐만 아니라 광의의 인간 관계를 포함하여 조직 내 구성원 간의 공감대 형성을 위하여 노력하는 제반 의미, 의견, 정보상의 소통 활동이라고 정의할 수 있다[7]. 조직 내의 효과적인 커뮤니케이션은 조직 종사자를 서로 연결하여 원만한 관계를 형성하는데 도움이 되며, 태도와 행동을 일치시키는 수단이라는 점에서 그 중요성이 점차 부각되고 있다[8].

심리적 터치는 종사자의 긍정적인 심리를 통해 진취적으로 사고하고 행동함으로써 성과를 달성하는 활동으로 정의할 수 있다[9]. 능력있는 직원이라도 조직에 기여하고자 하는 마음이 없으면

자신의 능력을 발휘하지 않고 이직할 가능성이 높다. 따라서 심리적 터치는 인간의 행동에 대한 이해를 통해 심리적으로 안정감을 가지도록 관리함으로써 노동 생산성을 높이는데 기여한다. 물리적 터치는 종사자가 수행하고 있는 직무 그 자체를 포함하여, 보수, 승진, 일의 흥미, 고용 안정성 등에 의한 개인지향 가치와 직무환경을 포괄하는 개념이다[10]. 물리적 터치는 조직이 종사자에게 긍정적인 메시지를 전달하는 수단이며, 종사자가 조직에 더 강한 애착을 느끼고 조직목표 달성을 위해 자발적인 노력을 더 많이 기울이게 할 수 있다.

조직적 측면에서 감성이 중요한 요인으로 부각되면서 감성에 관한 연구가 많은 학자들에 의해 이루어지고 있다. 미국의 심리학자 Salovey & Mayer(1990)는 최초로 감성지능(Emotional Intelligence)을 학술적으로 개념화하여 발표하였으며, 조직에 미치는 영향 관계를 검증하였다[11]. Goleman(1995)은 Salovey & Mayer의 연구 내용을 근거로 감성인식, 감성관리, 자기동기화, 타인 감성인식, 관계조절의 5가지 감성지능 구성요인을 제시하였다. 2000년대 접어들면서 감성지능은 조직 구성원의 개인과 성공에 중요한 역할을 할 뿐만 아니라 조직 전체의 성과달성에도 중요한 요소로 작용한다는 연구가 진행되었다. 특히 감성지능이 다른 지능과는 다르게 학습될 수 있다는 특성을 지니고 있는 것으로 인식되면서 최근에는 태도나 행동에 미치는 영향에 대한 연구에 초점을 맞추고 다양한 주제로 논의를 확장하고 있다[12]. 앞에서 기술한 선행연구를 종합하면, 주로 조직의 성과와 조직 만족 측면에서 감성을 다루었다는 점에서 의의가 있다. 그러나 기존 연구는 근무 스케줄, 워크로드(Workload)와 같은 직무특성, 이직의도간의 영향력 관계를 다루고 있지 않은 측면에서 한계가 있다. 또한 우리나라 공항의 지상조업 종사자에 대한 경험적 연구와 이직의도에 초점을 맞춘 논의도 부족하다는 것을 알 수 있다. 따라서 본 연구는 우리나라 공항의 지상조업 직원을 대상으로 감성을 통한 휴먼터치가 근무 스케줄, 워크로드 및 이직의도에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 경험적 연구를 통해 살펴보고자 한다.

연구의 목적은 휴먼터치가 이직의도에 어떠한 영향을 주고 있는지 살펴보기 위해 지상조업 직원에 부합하는 휴먼터치의 측정도구를 새롭게 개발하고, 휴먼터치의 하위 요인에 따라 이직의도에 어떻게 영향을 미치고 있는지를 규명하고자 한다. 또한 휴먼터치와 이직의도간에 있어 근무 스케줄과 워크로드간의 매개효과를 밝히고자 한다. 이를 위해, 본 연구의 문제는 다음과 같다. 첫째, 휴먼터치가 근무 스케줄에 유의한 영향을 미치고 있는가? 둘째, 휴먼터치가 워크로드에 유의한 영향을 미치고 있는가? 셋째, 휴먼터치가 이직의도에 유의한 영향을 미치고 있는가? 넷째, 근무 스케줄이 이직의도에 유의한 영향을 미치고 있는가? 다섯째, 워크로드가 이직의도에 유의한 영향을 미치고 있는가? 여섯째, 휴먼터치와 이직의도 간에서 근무 스케줄과 워크로드에 의한 매개효과가 유의한가? 이와 같은 연구문제에 답을 찾기 위한 가설검정은 Maximum Likelihood Estimator를 사용하고, 연구범위는 우리나라 국제공항으로 한정한다. 본 연구의 초점은 지상조업 인력을 관리하는 조직의 인사 정책과 인력운영에 도움을 주고자 하는데 가치가 있다.

본고는 다음과 같이 구성한다. 먼저 2장에서는 선행연구들에 관한 문헌검토와 연구가설의 정립에 관한 내용을 다룬다. 3장은 연구방법으로 연구대상, 측정도구 개발, 자료수집 및 절차, 분석방법에 관하여 진술한다. 4장에서는 자료를 분석하고 연구결과를 진술한다. 5장에서는 연구의 결론과 그에 따른 시사점과 연구의 제한점에 관하여 논의하고자 한다.

## II. 문헌고찰과 가설설정

### 2.1 휴먼터치, 근무스케줄, 이직의도의 관계

감성을 통한 휴먼터치의 개념과 정의에 관해서는 서론에서 구체적으로 살펴보았다. 본 연구에서는 휴먼터치의 정의를 조직내 종사자의 상호 교류속에서 커뮤니케이션 터치, 심리적 터치, 물

리적 터치를 통한 인간적인 감성과 서비스로 정의한다.



Fig 1. Components of Human Touch

휴먼터치는 기업 인사관리 측면에서 근무스케줄과 유기적인 관계를 갖고 있다고 볼 수 있다. 근무스케줄은 직원과 회사간의 시간 약속이며 반드시 준수해야 하는 규칙이다[13]. 이로 인해 육체적, 정신적 스트레스를 유발할 수 있기 때문에 휴먼터치를 통해 근무스케줄의 효과성을 지속적으로 유지할 수 있는 방안을 강구 할 필요가 있다. 또한 지상조업에서 높은 인건비는 수익의 감소로 이어질 수 있다는 점에서 효율적 스케줄링을 통한 직원의 탄력적 배치가 매우 중요하다. 일반적으로 인용하는 근무 스케줄링의 개념은 자원을 이용하여 시장 수요를 충족시킬 수 있도록 일정 계획을 수립하는 활동이며, 기존 자원을 최적의 상태로 배분하여 수익성을 극대화시키는 동태적 일정 계획이며, 비용의 최소화와 수익의 극대화를 위한 일련의 의사결정의 과정이라고 정의한다[14]. 박영재와 김성애(2003)는 항공기 운항 스케줄링에 관한 연구에서 보유 자원을 효율적으로 운영하여 이를 통해 원가를 절감하고 향상된 서비스를 제공하도록 노력하는 것이 필수적이며, 이를 위해서는 비용의 비중이 가장 큰 항공기와 승무원들을 최대한 효율적으로 운영하는 것이 중요하다고 기술하고 있다[15]. 또한 박정학(2001)은 항공기 지상조업 근무스케줄은 항공기의 운항 계획에 따라 시간대별 인력 수요가 가변적이고 이로 인해 인건비의 상승 및 적정 배치에 있어 많은 어려움이 있다고 주장하고 있다[16].

Gary M. Thomson(1999)에 따르면 관리자는 근무 스케줄 편성시 직원의 능력과 적합성, 인건비, 고객의 요구 등 많은 요인을 종합적으로 고

려해야 한다고 강조하고 있다[17]. 적정인원 보다 적은 근무스케줄은 연장근무에 대한 직원의 불만과 고객 서비스 품질의 저하를 야기할 수 있고, 적정인원 보다 많은 근무스케줄은 생산성과 회사 수익의 감소를 초래할 수 있기 때문이다. 이러한 과정에서 다양한 종류의 갈등이 유발될 수 있다. 특히 직원 개인이 원하는 것이 회사의 기대나 목표로 인해 좌절되거나 차단되는 상황이 발생할 경우 갈등은 더욱 잘 유발되며[18], 관리자는 조정이나 중재를 통해서 이를 해결하려고 노력한다. 이러한 과정에서 다양한 개인들의 선호나 기호, 가치를 파악하고 받아들여 이를 활용하는 효과적인 수단이 바로 감성이며, 감성을 통한 휴먼터치가 중요하다[19]. 이에 선행연구를 바탕으로 휴먼터치가 근무스케줄에 영향을 미칠 수 있다는 관점에서 다음과 같이 연구가설 H1을 설정한다.

**H1** : 휴먼터치는 근무스케줄에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1a : 커뮤니케이션 터치는 근무스케줄에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1b : 심리적 터치는 근무스케줄에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1c : 물리적 터치는 근무스케줄에 유의한 영향을 미칠 것이다.

한편, 지상조업은 항공기 스케줄에 맞추어 조업 서비스를 제공해야 하는 특성으로 인해 야근을 포함한 주말, 휴일근무, 주단위나 월단위로 바뀌는 순환근무(Shift Work) 스케줄 형태로 운영된다. 순환근무를 하게 되면 일정하지 않은 근무시간으로 인해 개인 생활의 계획성이 무시되고, 생체 기능의 리듬이 맞지 않아 심신에 영향을 주는 것은 물론 직업 활동 자체에도 영향을 주게 된다[20]. Dunham(1977)에 따르면 순환 근무자들은 수면장애, 식욕과 소화불량 등의 신체적 이상 증상을 호소하는 경향이 많고[21], 특히 야간근무는 정상적인 수면 양상을 방해하고 수면의 질적 변화를 초래하게 되므로 수면 부족 현상이 누적되고, 이로 인해 피로도가 증가하게 되며 위장장애와 함께 기존의 건강 문제를 악화시키게 된다[22]. 또한 늦은 시간에 이루어지는 출퇴근은

대중교통 수단 이용의 어려움과 다양한 사회적 문제를 야기할 수 있는 소지가 있다. 따라서 순환 근무로 인한 부정적인 경험이 계속된다면, 조직을 떠나 이직을 선택할 수 밖에 없는 가능성이 커지게 된다. 이에 선행연구들을 토대로 근무스케줄이 이직의도에 영향을 미칠 수 있다는 관점에서 연구가설 H2를 다음과 같이 제안한다.

**H2** : 근무스케줄은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

서론에서 기술한 것처럼 지상조업에서의 인적 자원 관리는 조직의 경쟁력에 영향을 미치는 주요 요인이며, 이에 따라 조직 구성원들의 감성을 잘 관리하는 것이 조직의 성장과 생존의 필수조건이다. Cooper & Sawaf(1997)에 따르면 높은 감성능력을 가진 조직 구성원은 긍정적이며, 갈등관리를 잘 할 수 있으며, 어려운 일에 직면했을 때 합리적인 해결 방법을 이끌어내는데 유리하다[23]. 개인 감성의 긍정적 활용은 조직 전체로 전파되어 활기차고, 역동적인 조직으로 거듭날 수 있도록 한다. 높은 감성지능을 가진 사람은 근무 환경과 관련된 스트레스를 덜 느끼고 직무 만족도가 높으며 감성지능이 조직몰입을 높이고 이직의도를 낮추는데 기여하는 것으로 설명하고 있다[24]. 또한 George & Bettenhausen(1990)에 따르면 감성적인 상사가 관리 하는 직원은 사회에 대응하는 친숙한 행동수준에 있어 매우 긍정적인 관계를 맺고 있으며 이러한 관계로 조직 구성원의 이직률이 낮아진다는 사실을 연구하였다[25]. Cameli(2003)는 높은 감성능력을 가진 직원이 적응을 통해 어려움을 더 잘 극복하고 직장에 머무르며 또한 낮은 감성능력을 지닌 사람들 보다는 환경에 대한 인식 전환을 통해 긍정적인 측면을 보려고 하기 때문에 이직의도가 낮아진다고 주장한다[26].

이러한 개념에서 선행연구를 토대로 휴먼터치가 이직의도에 유의한 영향을 미칠 수 있다는 관점에서 다음과 같이 연구가설 H3를 제안한다.

**H3** : 휴먼터치는 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3a : 커뮤니케이션 터치는 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3b : 심리적 터치는 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3c : 물리적 터치는 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

## 2.2 휴먼터치, 워크로드(Workload), 이직의도와와의 관계

워크로드는 조직의 종사자에게 부여되는 업무 요구량에 관한 것으로 양적인 것과 질적인 것의 두가지 유형으로 구분한다. “양적 워크로드(Quantitative Work load)”는 개인이 수행하는 직무의 양을 의미하며, “질적 워크로드(Qualitative Workload)”는 개인의 능력에 비해 작업이 어려운 정도를 의미한다[27]. 최근 노동개혁 법안의 입법화와 더불어 근로시간이 단축됨에 따라 종사자들이 수행하는 직무에서 성과를 창출하기 위한 양적 및 질적 워크로드 부담이 점차 증가하고 있다. 워크로드는 성과와 관련된 많은 연구가 진행되었는데 일반적으로 역U자형 관계가 제시되고 있다. 즉, 1인당 생산량은 워크로드 수준이 증가함에 따라 어느 수준까지 증가하다가 워크로드가 최대치에 이른 다음에는 급격하게 감소하게 된다. 또한 질적 측면에서 적절한 워크로드 수준에서 품질이 가장 우수하나, 워크로드가 낮고 높아질수록 불량해진다[28].

Mejiman & Mulder(1998)에 따르면 부정적인 것은 아니지만 조직의 기대를 충족하기 위해 과중한 워크로드를 필요로 할 때 직무 스트레스로 전환된다고 주장하고 있다[29]. 과중한 워크로드는 종사자의 정신적, 육체적 자원들을 소진시킬 수 있고 이로 인해 에너지의 소모와 건강문제가 야기될 수 있다. 조직이 기대하는 성과 수준을 달성하고 유지하기 위하여 많은 워크로드를 요구하고 결과적으로 이로 인해 부정적 반응을 유발하는 것이 스트레스 요인이 될 수 있기 때문이다.

Ashkanasy et al.(2004)은 스트레스 과정에 영향을 미칠 수 있는 주요 변수로서 감성을 강조하고 있다[30]. Quebbeman(2002)과 Slaski(2002)에

따르면 감성은 개인이 스트레스를 지각하고 이에 반응하는 방식에 영향을 미치고, 나아가 환경적 요구 및 압력을 효과적으로 대체하는 개인의 능력에 영향을 미친다[31, 32]. 따라서 감성능력이 높은 개인은 비록 과중한 워크로드가 주어지거나 직무 자원이 부족할지라도 이를 스트레스 요소로 간주하기 보다는 도전할만한 요소로 간주하고 이에 적극적으로 대처해 나감으로써 감성능력이 낮은 사람들보다 상대적으로 소진에 덜 노출된다. Tsaousis & Nikolaou(2005)은 높은 감성을 지닌 사람은 직무에서 발생하는 다양한 감정들을 적절히 지각하고 이해하며 규제함으로써 감성지능이 낮은 사람보다 상대적으로 감정들에 대한 부정적 반응들을 잘 극복할 수 있다고 주장하고 있다[33]. 또한 박동수(2007)는 감성이 소진에 미치는 연구에서 높은 감성능력을 지닌 종사자는 환경변화에 보다 민감하게 반응하지만 낮은 감성능력을 지닌 종사자보다 더욱 능숙하게 감정을 관리함에 따라 워크로드가 일정 수준으로 높아지기 까지는 소진을 덜 경험하는 반면, 워크로드가 매우 높은 수준에 이르러 한계를 넘어서게 되면 오히려 소진을 더 많이 경험하는 것으로 설명하고 있다[34].

이에 휴먼터치가 워크로드에 영향을 미칠 수 있다는 관점에서 연구가설 H4를 제안한다.

**H4** : 휴먼터치는 워크로드에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H4a : 커뮤니케이션 터치는 워크로드에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H4b : 심리적 터치는 워크로드에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H4c : 물리적 터치는 워크로드에 유의한 영향을 미칠 것이다.

Jex et al.(1992)는 증가한 워크로드로 인해 회사를 그만 둔 직원들의 사례를 연구했다. 연구 결과 증가된 워크로드와 이직의도 사이에 유의한 영향이 있다는 것을 밝혔다[35]. 조선희(2011)는 시설 요양 보호사의 직무특성이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무 특성을 직무 다양

성, 직무 중요성, 직무 자율성, 대인관계, 교육기회, 역할 모호성, 업무 요구량으로 구분하고 연구한 결과 워크로드의 개념인 업무 요구량이 이직의도에 정(+ )의 영향을 미치고 있는 것을 실증적으로 규명했다[36].

이에 선행연구들을 토대로 연구가설 H5는 다음과 같이 설정한다.

**H5** : 워크로드는 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

### 2.3 근무스케줄, 워크로드(Workload)의 매개효과

본 연구는 앞서 근무스케줄과 워크로드의 관계에서 밝힌 바와 같이 휴먼터치가 근무스케줄과 워크로드 및 이직의도에 영향을 미칠 수 있다는 것을 알 수 있다. 또한 본 연구모형에서는 이론적 가설로 휴먼터치와 이직의도 간에 근무스케줄과 워크로드가 매개역할을 하고 있다고 제안하고 있다. 이는 일반적으로 휴먼터치가 직접적으로 이직의도에 영향을 미치는 것보다 매개변인을 통하여 이직 의도를 더 잘 설명할 수 있을 것이라고 볼 수 있기 때문이다.

김종효(2015)에 따르면 감성이 행동에 미치는 영향에 있어서 근무스케줄 만족이 부분적으로 매개 효과가 있다고 주장하고 있다. 그는 레스토랑 서비스업 종사자를 대상으로 감성지능이 서비스 제공행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 감성지능의 하위 개념인 자기감성 이해, 타인 감성이해, 감성활용, 감성조절 중 자기 감성이해와 감성조절이 행동에서 근무스케줄 만족이 매개역할을 한다고 설명하고 있다.

또한 Merve Koçoğlu et al.(2014)은 상사의 감성 관리와 이직의도간에 워크로드는 매개효과가 있다고 주장하고 있다. 그는 터키 이스탄불 시공무원을 대상으로 워크로드의 매개효과를 검증하였는데 상사의 감성관리는 직무만족에 영향을 미치며 워크로드는 감성관리와 직무만족 간에 유의한 영향을 미치고 있다고 설명하고 있다[37]. 이러한 맥락에서, 본 연구는 휴먼터치의 각 요소가

근무스케줄과 워크로드, 그리고 더 나아가 이직의도 행동에 영향을 미치는 관점으로 확장하여 살펴보고자 한다. 따라서 휴먼터치와 이직의도 간에서 근무스케줄과 워크로드가 유의한 매개효과가 있는지를 규명하고자 다음과 같이 연구가설을 설정한다.

**H6** : 근무스케줄은 휴먼터치와 이직의도 간에서 매개 효과가 있을 것이다.

**H7** : 워크로드는 휴먼터치와 이직의도 간에서 매개 효과가 있을 것이다.

이에 선행연구 결과들을 토대로 본 연구에서 제안한 이론적 연구가설의 모형을 종합하여 Fig2 와 같이 개념적 프레임워크를 제시하였다.

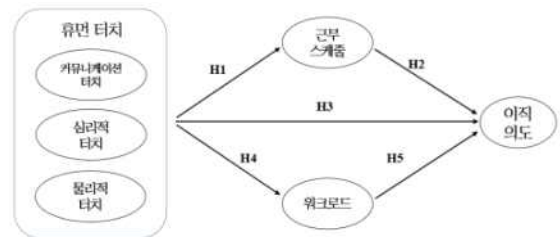


Fig 2. Conceptual Framework

## III. 연구 방법

### 3.1 연구대상 및 표본

본 연구는 감성을 통한 휴먼터치가 이직의도에 어떠한 영향을 미치고 있는지 실증적으로 분석하고자 한다. 이를 위해, 우리나라 공항으로 한정하여 지상조업을 수행하는 종사자를 연구대상으로 설문조사를 하였다. 설문은 지상조업사와 협력사, 항공사, 공항공사, 정부기관 종사자를 모두 포함하여 본 연구에 가장 부합하는 모집단을 대표할 수 있는 표본을 선정했다. 또한 공항은 인천공항, 김포공항, 제주공항, 김해공항, 대구공항, 청주공항으로 국내 6개 국제공항을 선정하였다.

Table 1. Conceptual and Operational Definitions

구분	개념적 정의	조작적 정의	측정항목	선행 연구자	
휴먼터치	커뮤니케이션 터치 (16문항)	조직 구성원 간의 공감대 형성을 위해 필요한 의견, 정보 등의 소통 활동	조직 구성원 간의 소통 활동 참여 및 인식 정도	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 수평적, 비공식적 활동 참여도(1,2)</li> <li>- 상사의 커뮤니케이션 노력(3,4)</li> <li>- 경영진 참여도(5,6)</li> <li>- 개인적 피드백 정도(7,8)</li> <li>- 커뮤니케이션 수준(9,10)</li> <li>- 조직 정보공유 정도(11,12)</li> <li>- 업무 관련 정보지원 정도(13,14)</li> <li>- 커뮤니케이션 분위기(15,16)</li> </ul>	Downs & Hazen (1977)[38] Pincus(1986)[39]
	심리적 터치 (23문항)	긍정적인 심리를 통해 진취적으로 사고하고 행동하여 성과를 달성하는 활동	개인의 긍정적인 심리를 통한 제반 활동의 정도	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 자기 효능감(1,2,3,4,5,6)</li> <li>- 희망(7,8,9,10,11)</li> <li>- 낙관주의(12,13,14,15,16,17)</li> <li>- 복원력(18,19,20,21,22,23)</li> </ul>	Luthans(2002)[9]
	물리적 터치 (14문항)	보수, 복리후생, 근무환경의 안정적 상태 유지 및 체계적인 관리절차	보수, 복리후생, 근무 환경에 대한 가치관 및 태도의 인식 정도	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 복지에 대한 노력(1,6,7,8,9)</li> <li>- 보수(2,3,4)</li> <li>- 근무환경 및 지원(5,10,11,12,13)</li> <li>- 고용안정(14)</li> </ul>	Stinglhamber et al. (2004)[40]
근무스케줄 (11문항)	조업일수에 계획된 서비스 수준을 제공하기 위해 인적 자원을 효율적으로 계획하고 운영하는 행동	인적자원의 효율적 계획 및 운영 이행 정도	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 유연성 정도(1,2,3,4,5)</li> <li>- 효율성 정도(6,7,8)</li> <li>- 적합성 정도(9,10,11)</li> </ul>	Fenwick, et al. (2001)[41] Beutell(2010)[13]	
워크로드 (11문항)	계속 또는 반복적으로 행하는 조업의 양이나 강도	조업의 양이나 강도에 대한 생각 및 인식 정도	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 양적 워크로드 정도(1,2,3,4,5,6)</li> <li>- 질적 워크로드 정도(7,8)</li> <li>- 인력 및 조업의 변화 정도(9,10,11)</li> </ul>	Ivancevich(1980)[42]	
이직의도 (15문항)	조직으로부터 금전적 보상을 받고 있는 개인이 조직 내에서 구성원 자격을 스스로 종결하는 행동	현재의 직업을 그만두거나 다른 직업에 종사할 의향	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 이직할 생각 정도(1,2,3,4)</li> <li>- 이직에 대한 정보습득 노력(5,6)</li> <li>- 이직 관심 요인 (7,8,9,10)</li> <li>- 잔류 의도 및 이직 가능성 (11,12,13,14,15)</li> </ul>	Mobley(1978)[43] Michaels et al. (1982)[44]	

표본크기는 일반적으로 구조 방정식 모형 분석을 위해서 200개 이상의 표본 또는 연구에 사용되는 측정 항목의 5배에서 10배의 표본이 확보되어야 한다[45]. 본 연구는 33개의 측정항목을 사용하고 있다. 이에 5배수는 165개, 10배수는 330개의 표본 크기의 기준을 상회하는 511개의 표본을 사용하고 있기 때문에 표본의 크기는 충족하는 것으로 판단할 수 있다. 표본추출은 Simple Random Sampling 방법을 사용하였다. 따라서 본 연구에서는 표본의 정성적 평가와 정량적 평가에서 모두 충족하는 것으로 판단할 수 있다.

### 3.2 측정도구 개발

측정도구의 신뢰성과 타당성은 물론 일반화

할 수 있는 측정도구를 개발하기 위해서는 체계적인 접근이 필요하다. 본 연구에서는 그동안 측정도구 개발에 가장 많이 사용했던 Churchill (1979)의 측정도구(1)에 근거하여 DeVellis (2003)의 측정도구 개발절차를 참고하여 현대적 통계 방법으로 척도검증에 유의하게 측정도구를 개발하였다[47]. 휴먼터치는 임효창의 연구내용을 반영하여 3가지 차원, 즉 커뮤니케이션 터치, 심리적 터치, 물리적 터치의 하위요인으로 구분하여 개발하였다. 그리고 근무스케줄, 워크로드, 이직의도로 단위척도를 개발하였다[6].

본 연구의 측정항목 개발절차는 모두 8단계로

1) Churchill, G. A. Jr., (1979), "A paradigm for Developing Better Measures of Marketing Constructs", *Journal of Marketing Research*, 16, pp. 64-73.

구성되어 있다. 즉 1단계에서 4단계까지는 5단계의 본 조사를 위한 예비조사의 측정항목에 관한 신뢰성과 타당성을 검토하였으며, 일반화가 가능하도록 될 수 있으면 많은 휴먼터치 항목을 도출하려고 노력하였다. 따라서 측정항목은 예비조사를 거쳐 본 조사를 실시하고 측정도구의 신뢰성 검사와 타당성 검사를 통해 최종적으로 검증하였다. 설문문항의 척도는 '전혀 그렇지 않다(1점)에서 '매우 그렇다(7점)'까지 Likert 7점도의 등간척도를 사용하였다. 각 항목들은 휴먼터치의 각 하위요인에 대한 문헌조사를 통하여 문항을 도출하고 본 연구의 맥락에 맞추어 개발하여 사용하였다. 설문지는 응답자들이 직접 기입하도록 하였으며, 점수가 높을수록 영향력의 정도가 높다는 것을 의미한다. 구성개념에 따른 개념적 정의와 조작적 정의는 Table 1과 같다.

### 3.3 자료 수집

본 조사에 앞서 FGI(Focus Group Interview)와 예비조사는 설문항목과 안내문의 용어사용 및 이해가능성을 평가하였다. FGI와 예비조사의 참여자는 대학교수 3명, 공항관련 전문가 박사 3명, 인천국제공항 및 김포국제공항의 실무자 30명이 참여하였다. 참여자들에게 설문지의 명확성과 이해가능성을 평가하고, 보완점에 관하여 제안을 요청하였다. 이에 설문지는 일부내용을 수정하거나 보완하였다. 이후 본 조사를 위한 설문지는 관계자의 협조를 받아 응답자가 자발적으로 본 조사에 참여하도록 요청하였다. 설문지 배부는 국내 국제공항의 지상조업 직원의 재직비율을 적용하여 인천공항 540부, 김포공항 85부, 제주공항 75부, 김해공항 77부, 대구공항 10부, 청주공항 13부 등 총 800부를 직접배포 및 우편으로 송부하였다. 조사기간은 2016년 3월 1일부터 4월 10일까지 약 6주간 시행하였다. 설문에는 지상조업사(K사, A사, S사 등), 협력사, 국적 항공사, 인천국제공항공사, 정부기관에 소속된 지상조업 관련 종사자들이 참여하였다. 응답한 설문지는 총 767부(회수율 95.9%)를 회수하였다.

### 3.4 분석방법

본 조사에서 수집한 자료는 본 연구에서 설정한 연구가설을 검증하기 위해 다음과 같은 통계 분석 방법을 사용하였다. 먼저, 조사대상자의 일반적 특성은 빈도분석을 통해 인구통계학적 특성만 분석하여 기술하였다. 둘째, 측정도구의 신뢰성 및 타당성 검정을 위해 Cronbach's Alpha 계수와 탐색적 요인분석 및 확인적 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석에 앞서 수집 자료의 표본 적합성 검정을 실시하였다. 셋째, 연구가설을 검증하기 위하여 구조방정식모형으로 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석은 요인의 정제 및 개념적 관계를 분석하기 위해 단일차원성과 측정모형 분석을 하고 구성개념에 대한 수렴타당성을 확인하였다. 넷째, 요인들 간의 관계성을 확인하기 위해 상관관계분석과 판별타당성 분석을 하였다. 마지막으로, 본 연구의 이론적 모형에 관한 가설검정을 위해 Maximum Likelihood Estimator를 사용하여 분석을 실시하였다. 통계 패키지 프로그램은 SPSS 20.0과 AMOS 18.0을 사용하였다.

## IV. 실증 분석

### 4.1 표본의 인구통계학적 특성

회수된 767부의 설문지를 토대로 분석한 응답자의 인구통계학적 특성은 다음의 Table 2와 같다. 지상조업 업무특성상 응답자들의 84.4%는 남성이었다. 응답자의 연령대는 20대를 제외하고 30대, 40대 및 50대가 골고루 분포되어 있었다. 지상조업에서 담당 업무는 램프조업이 38.9%로 가장 높았으며 그 다음으로 화물조업 18.1% 및 수하물 조업 7.8% 순으로 응답하였다. 응답자들의 66%가 인천공항에서 근무하였으며 11%가 김포공항으로 나타나 77%의 응답자들은 수도권 공항에서 종사하는 것으로 파악되었다.

근무년수의 경우 10년 미만이라고 응답한 응답자가 약 52% 수준이었으나 10년을 초과해서 장기근속하는 비율 역시 절반 수준이므로 대체적으로 장기근속자의 비율이 높은 것으로 파악된다. 아울러 직급에 대한 인구통계학적 문항



에서는 50명 이상이 결측값으로 나타나 분석 대상에서 제외하였다.

Table. 2 Demographics of the Sample

(n=767)	구분	빈도	백분율(%)
성별	남성	647	84.4
	여성	117	15.3
결혼	기혼	281	36.6
	미혼	480	62.6
연령	20대	126	16.4
	30대	212	27.6
	40대	228	29.7
	50대	190	24.8
	60대 이상	8	1.0
담당 업무	랩프조업	298	38.9
	수하물조업	60	7.8
	화물조업	139	18.1
	급유조업	41	5.3
	체크인카운터	24	3.1
	기타	190	24.8
근무항	인천공항	506	66.0
	김포공항	84	11.0
	김해공항	71	9.3
	제주공항	72	9.4
	대구공항	10	1.3
기타	18	2.3	
근무년수	5년 미만	249	32.5
	5 ~ 10년	147	19.2
	11 ~ 15년	72	9.4
	16 ~ 20년	95	12.4
	21 ~ 25년	138	18.0
	26년 이상	59	7.7

※무응답은 결측값으로 처리함 : 성별(3), 결혼(6), 연령(3), 담당 업무(15), 근무공항(6), 근무년수(6)

### 4.2 신뢰성 분석과 타당성 분석

설문지(측정도구)의 신뢰성을 확인하기 위하여 크론바흐 알파 계수를 측정하였다. 실증분석에 대상이 된 총 90개의 설문문항들에 대한 크론바흐 알파 계수를 측정한 결과 .933으로 나타났다.

다음으로 구조방정식 실증분석에 앞서 확인적 요인분석을 수행하였다. Table 3과 같이 확인적 요인분석 모형의 적합도를 분석해 본 결과 전체 모형의 적합도를 나타내는 CMIN/DF 계수는 3.858로 다소 높게 나타났지만 5.0 미만으로서 수용할 만한

수준인 것으로 파악되었다. CFI .900 및 IFI .901 등 일부 계수들은 .9를 상회하였고 나머지 계수들도 .9에 근접하는 수치를 보여주었다. 특히 RMSEA의 경우 .061로 분석되어 모형 적합도가 우수한 수준인 .06에 근접한 것을 확인할 수 있었다. 이러한 계수분석 결과들을 토대로 확인적 요인분석 모형의 적합도는 수용할 만한 것으로 판단되었다.

다음으로 확인적 요인분석 모형을 구성하는 잠재변수들과 관측변수들의 수렴타당도 및 판별타당도 분석을 수행하였다. 수렴타당도의 경우 AVE (Average Variance Extracted) 계수는 .5 이상이어야 하며 신뢰성을 나타내는 Construct Reliability 계수는 .7 이상일 때 잠재변수에 대해 해당 관측변수들의 수렴 정도가 통계적으로 유의하다고 결론지을 수 있다. Table 3의 분석결과 6개 잠재변수들의 AVE 계수와 CR 계수는 모두 .5 및 .7을 상회하는 것으로 분석되어 수렴타당도에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

확인적 요인분석 모형을 구성하는 잠재변수들에 대해 판별타당도를 분석한 결과는 상기 Table 4에 제시되어 있다. Table 4는 잠재변수들 간 상관계수들과 AVE 계수를 보여주고 있다. 일반적으로 잠재변수들 간 상관계수가 .8 이상이면 변수들 간 다중공선성이 의심되지만 본 연구의 대상이 된 6개의 잠재변수들 간 상관계수들은 .8 미만으로 나타나 다중공선성의 위험성은 제거되었음을 알 수 있다.

판별타당도 분석은 해당 잠재변수의 AVE 계수가 상관계수의 제곱근 보다 클 때 통계적으로 유의하다고 판단할 수 있다. Table 4의 분석결과 잠재변수 별 AVE 계수와 상관계수의 제곱근을 비교한 결과 AVE 계수가 모두 큰 것으로 나타나 판별타당도가 확보된 것으로 나타났다.

### 4.3 경로 분석

확인적 요인분석을 토대로 구성된 6개의 잠재변수들로 구성된 구조방정식 모형의 경로분석 결과는 Table 5 및 Fig 3에 제시되어 있다. 앞선 확인적 요인분석과 마찬가지로 경로분석에 앞서 구조방정식 모형에 대한 적합도를 분석하였다. CMIN/DF 계수는 3.873으로 다소 높게 나타났지만 5.0 미만으로서 수용할 만한 수준인 것으로 파악되었다.

Table 3. Confirmatory Factor Analysis &amp; Convergent Reliability Test

잠재변수	관측변수	Std. Estimate	Std Error	SMC	C.R.	AVE	개념 신뢰도	Model-Fit
커뮤니케이션 휴먼터치	커 5	.784	-	.614	-	.591	.920	CMIN/DF : 3.858 P-value : .000 CFI : .900, TLI : .888 IFI : .901, RFI : .854 NFI : .870 RMSEA : .061
	커 6	.770	.042	.593	22.973			
	커 7	.763	.040	.582	22.706			
	커 8	.715	.040	.511	20.965			
	커 9	.764	.039	.584	22.771			
	커11	.812	.037	.659	24.534			
	커12	.760	.041	.578	22.597			
	커16	.781	.042	.610	23.389			
심리적 휴먼터치	심12	.816	-	.666	-	.619	.942	
	심13	.807	.037	.651	26.220			
	심14	.813	.039	.660	26.488			
	심15	.837	.039	.700	27.657			
	심16	.833	.038	.695	27.503			
	심17	.728	.037	.530	22.693			
	심18	.722	.038	.521	22.398			
	심19	.750	.038	.563	23.631			
	심20	.743	.039	.552	23.343			
물리적 휴먼터치	물 7	.817	-	.668	19.933	.626	.833	
	물 8	.846	.065	.715	26.220			
	물11	.704	.067	.496	-			
근 무 스케줄	근 2	.762	.045	.581	21.099	.633	.926	
	근 3	.805	.042	.648	22.383			
	근 4	.808	.045	.653	22.471			
	근 6	.783	.047	.614	21.739			
	근 7	.807	.3044	.652	22.452			
	근 8	.851	.041	.724	23.732			
	근 9	.811	.047	.658	22.567			
	근10	.733	-	.537	-			
워크로드	워 1	.690	.053	.467	18.053	.566	.838	
	워 5	.702	.055	.493	18.365			
	워 6	.846	.051	.716	21.267			
	워 7	.760	-	.578	-			
이 직 의 도	이 1	.777	-	.604	-	.609	.933	
	이 2	.833	.038	.694	25.289			
	이 4	.730	.044	.532	21.446			
	이 5	.750	.039	.563	22.202			
	이 6	.839	.039	.704	25.514			
	이 9	.750	.043	.562	22.162			
	이10	.780	.041	.608	23.267			
	이13	.768	.036	.590	22.383			
이15	.789	.038	.622	23.578				

**Table 4. Correlation Coefficients & Discriminant Validity Test**

	커뮤니케이션 휴먼터치	심리적 휴먼터치	물리적 휴먼터치	근무 스케줄	워크로드	이직의도	AVE
커뮤니케이션 휴먼터치	1						.591
심리적 휴먼터치	.651	1					.619
물리적 휴먼터치	.663	.545	1				.626
근무 스케줄	.623	.589	.614	1			.633
워크로드	-.031	.027	.053	-.106	1		.566
이직의도	-.429	-.425	-.472	-.440	.200	1	.609

**Table 5. Path Analysis Results**

가설	경로	Estimate	Std. Error	C.R.	P-value
H1a	커뮤니케이션 휴먼터치 → 근무스케줄	.239	.046	5.208	***
H1b	심리적 휴먼터치 → 근무스케줄	.281	.046	6.106	***
H1c	물리적 휴먼터치 → 근무스케줄	.307	.048	6.329	***
H-2	근무스케줄 → 이직의도	-.147	.063	-2.330	.020
H3a	커뮤니케이션 휴먼터치 → 이직의도	-.058	.067	.867	.386
H3b	심리적 휴먼터치 → 이직의도	-.248	.068	-3.676	***
H3c	물리적 휴먼터치 → 이직의도	-.369	.073	-5.050	***
H4a	커뮤니케이션 휴먼터치 → 워크로드	-.131	.061	-2.143	.032
H4b	심리적 휴먼터치 → 워크로드	.066	.061	1.080	.280
H4c	물리적 휴먼터치 → 워크로드	.104	.063	1.652	.098
H-5	워크로드 → 이직의도	.266	.047	5.689	***

IFI .900, CFI .899, NFI .870, TLI .887 등 적합도 계수들이 전반적으로 .9에 근접하는 수치를 보여주었다. 특히 RMSEA의 경우 확인적 요인분석과 마찬가지로 .061로 분석되어 모형 적합도가 우수한 수준인 .06에 근접하였다. 이러한 계수분석결과들을 토대로 구조방정식 모형의 적합도는 수용할 만 한 것으로 판단되었다. Fig 3의 경로분석 결과 총 11개의 인과적 경로들 중에서 8개 경로가 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의한 것으로 분석된 반면에 H3a (커뮤니케이션 휴먼터치 → 이직의도), H4b (심리적 휴먼터치 → 워크로드) 및 H4c (물리적 휴먼터치 → 워크로드)의 CR 값은 상대적으로 낮아서 3개 경로분석 p-값은 모두 유의수준 5%를 초과하였다.

**4.4 매개효과 분석**

휴먼터치와 이직의도 사이에 근무스케줄과 워크로드의 매개효과를 분석하였다. 회수 설문지

무응답 설문문항이 존재할 경우 AMOS를 이용한 잠재변수들 간 직접 및 간접효과 분석을 할 수 없다. 따라서 잠재변수들 간 상관계수 및 표준화 계수들의 변화를 통한 매개변수 효과만 분석하였다. Table 4에 제시된 바와 같이 6개 잠재변수들은 모두 95% 신뢰도에서 유의한 이변량 상관관계를 갖고 있다.

하지만 Fig 3와 같이 근무스케줄과 워크로드가 매개변수로 포함된 후 커뮤니케이션 휴먼터치가 이직의도에 직접적으로 미치는 영향력은 -.058 (p=.386)으로 분석되어 유의하지 않은 것으로 나타났다. 오히려 외생변수인 커뮤니케이션 휴먼터치는 근무스케줄이라는 매개변수를 거칠 경우 .239(p<.01) 및 .147(p=.020)의 유의한 경로를 통해 이직의도라는 내생변수에 영향을 주었다. 아울러 외생변수인 커뮤니케이션 휴먼터치는 워크로드라는 매개변수를 거칠 경우 -.131

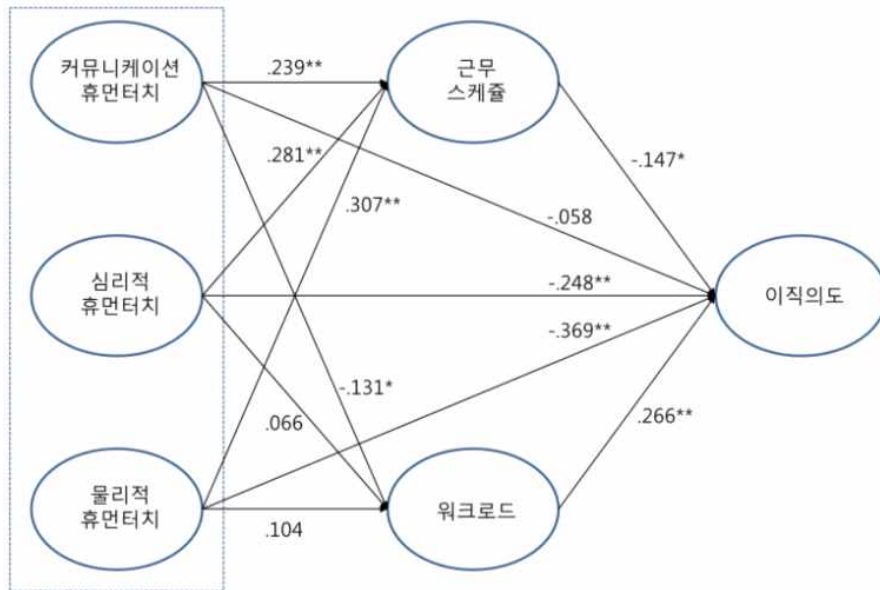


Fig 4. Research Model - Path Analysis Results (\*<.05, \*\*<.01)

(p=.032) 및 .266(p<.05)의 유의한 경로를 통해

지만 두 외생변수들 모두 워크로드에는 통계적

이직의도라는 내생변수에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 근무스케줄과 워크로드는 커뮤니케이션 휴먼터치가 이직의도에 영향을 미치는 데 있어 완전 매개효과 (Full Mediating Effect)를 갖는 것으로 파악되었다.

반면에 심리적 휴먼터치와 물리적 휴먼터치는 근무스케줄과 워크로드가 매개변수로 포함된 후 이직의도에 직접적으로 미치는 영향력은 여전히 -.248(p<.001) 및 -.369(p<.001)로 나타나 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 하지만 Table 4에 나타난 이직의도와 상관계수가 심리적 휴먼터치는 -.425 이고 물리적 휴먼터치는 -.472로 나타나 있어 근무스케줄과 워크로드가 매개변수로 포함된 후 이직의도에 미치는 직접적인 영향력은 다소 감소된 것을 확인할 수 있다.

외생변수인 심리적 휴먼터치는 근무스케줄이라는 매개변수를 거칠 경우 .281(p<.01) 및 .147(p=.020)의 유의한 경로를 통해 이직의도라는 내생변수에 영향을 주었다. 물리적 휴먼터치 역시 근무스케줄이라는 매개변수를 거칠 경우 .307(p<.01) 및 .147(p=.020)의 유의한 경로를 통해 이직의도라는 내생변수에 영향을 주었다. 하

으로 유의한 영향력이 없는 것( $\beta=.066$ ,  $\beta=.104$ )으로 나타났다. 따라서 심리적 휴먼터치와 물리적 휴먼터치가 이직의도에 영향을 미치는 데 있어 부분적 매개효과 (Partial Mediating Effect)를 갖는 것으로 분석되었다.

## V. 결론

### 5.1 연구결과의 요약

4장의 구조방정식 분석내용을 토대로 가설 검정한 결과는 다음의 Table 6과 같다.

가설 1은 세부가설 H1a, H1b 및 H1c 가 모두 95% 신뢰수준에서 유의한 것으로 나타나 채택되었다. 가설 2의 p-값 역시 .020으로 유의수준 이내로 들어와 채택되었다. 가설 3의 경우 세부가설들 중 H3a p-값이 .386으로 유의수준 .05를 초과하여 기각되었기 때문에 일부 채택으로 결정하였다. 가설 4에서는 세부가설들 중 H4a만 가설검정 값이 유의한 것으로 분석되어 채택되었다. 앞선 4.4절 매개효과 분석 결과들

토대로 워크로드는 심리적 휴먼터치와 물리적 휴먼터치에 매개효과는 없기 때문에 세부가설 H4b 및 H4c 는 기각되었으며 가설 7 역시 일부 채택되었다. 가설 5의 경우 p-값이 유의수준 이내로 들어와 채택되었다. 마지막으로 가설 6의 경우 커뮤니케이션 휴먼터치와 이직의도 사이에서 근무스케줄은 완전매개 효과가 있어서 채택되었으며 워크로드는 부분 매개효과가 있어 역시 채택되었다.

**Table 6. Summary of Hypothesis Test**

	$\beta$	C.R.	P-value	Test Result
H-1	휴먼터치 → 근무스케줄			채택
H1a	.239	5.208	***	채택
H1b	.281	6.106	***	채택
H1c	.307	6.329	***	채택
H-2	-.147	-2.330	.020	채택
H-3	휴먼터치 → 이직의도			일부 채택
<b>H3a</b>	<b>-.058</b>	<b>.867</b>	<b>.386</b>	기각
H3b	-.248	-3.676	***	채택
H3c	-.369	-5.050	***	채택
H-4	휴먼터치 → 워크로드			일부 채택
H4a	-.131	-2.143	.032	채택
<b>H4b</b>	<b>.066</b>	<b>1.080</b>	<b>.280</b>	기각
<b>H4c</b>	<b>.104</b>	<b>1.652</b>	<b>.098</b>	기각
H-5	.266	5.689	***	채택
H-6	커뮤니케이션 휴먼터치 : 완전매개 심리적·물리적 휴먼터치 : 부분매개			채택
H-7	커뮤니케이션 휴먼터치 : 완전매개 심리적·물리적 휴먼터치 : 효과없음			일부 채택

**5.2 연구의 시사점**

본 연구는 지상조업 종사자들의 이직의도에 대한 이론적 실증뿐만 아니라 실무 측면에도 중요한 시사점을 제공하고 있다. 먼저 연구결과를 토대로 한 이론적 측면의 시사점을 살펴보면, 휴먼터치-이직의도 연구 모형 및 가설 검정을 통해 휴먼터치의 각 변수들이 이직의도에 다양한 방식으로 영향을 미친다는 것을 실증함으로써 이직현상에 대해 보다 구체적으로 개념화하여 정립된 이론적 틀을 제시할 수 있었다. 특히 근무스케줄, 워크로드의 특성이 이직의도에 미

치는 매개효과를 분석하고, 이에 대한 실증 분석결과를 축적함으로써 기존의 이직의도에 관한 연구를 보다 확장시킬 수 있었다. 또한 지상조업 직원을 대상으로 휴먼터치에 대한 새로운 개념을 제안하고 측정할 수 있는 척도를 개발하는데 기여하였다.

실무적 측면에서도 본 연구는 연구 결과를 바탕으로 직원이 경험하는 이직의도를 관리하여 효율적 인적관리를 위한 유용한 지침을 제공한다. 휴먼터치의 각 변수들 중 심리적, 물리적 터치는 이직의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치나, 커뮤니케이션 터치는 유의하지 않은 것으로 분석되었다. 이는 아직까지도 지상조업 직원과 경영층과의 의사소통이 여전히 단방향이거나 상,하 수직적인 구조를 나타내고 있기 때문인 것으로 판단된다. 따라서 경영층은 먼저 직원 개개인에게 낙관적인 사고를 통해 동기부여를 이끌어내고 교육훈련 프로그램, 동호회 활동을 지원하면서 동시에 의사소통 체계를 개선하기 위한 노력이 매우 필요할 것이다. 또한 커뮤니케이션 휴먼터치만이 워크로드에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 분석됨에 따라 심리적, 물리적 터치와의 적절한 조합을 통한 전략적인 대처방법이 모색되어야 할 것이다.

**Reference**

- 1) Manual on the regulation of international air transport, ICAO Doc 9626(2<sup>nd</sup>edition, 2004)
- 2) Byun, Ki Hyo, 2003, (An) empirical study of gaining the competitive advantage in the airport ground handling business, Graduate School Seokyeong University.
- 3) Fakunmoju, S., Woodruff, K., Kim, H. H., LeFevre, A., & Hong, M. (2010). Intention to leave a job: The role of individual factors, job tension, and supervisory support. Administration in Social Work, 34(4), pp.313- 328.
- 4) Goleman, D., 2006, Emotional intelligence,

- Bantam.
- 5) Dewhurst, M., Guthridge, M., & Mohr, E. (2009). Motivating people: Getting beyond money. *McKinsey Quarterly*, 1(4), pp.12-15.
  - 6) Lim Hyo Chang, 2013, Human Touch Story and Best Human management, *Dong-A Business Review*, 137, pp.96-100.
  - 7) Bum-Du Oh, 1994, Communication in management, Seoul University press.
  - 8) Wyatt,W., 2006, Effective Communication: A Leading Indicator of Financial Performance (White Paper), Watson Wyatt Worldwide, Arlington.
  - 9) Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). Psychological capital: Developing the human competitive edge. Oxford University Press.
  - 10) Young Rok Kim · Young Kyu Lim, 2009, A Study on the Causal Relationship between Job Environment, Job Attitude, Job Stress, Life Satisfaction. *Research of Tax Accounting*, 24(1), pp.127-148.
  - 11) Mayer, J. D., DiPaolo, M., & Salovey, P., 1990, Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence. *Journal of personality assessment*, 54(3-4), pp.772-781.
  - 12) Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R., 2004, TARGET ARTICLES:" Emotional Intelligence: Theory, Findings, & Implications", *Psychological inquiry*, 15(3), pp.197-215.
  - 13) Beutell, N. J., 2010, Work schedule, work schedule control and satisfaction in relation to work-family conflict, work-family synergy, and domain satisfaction, *Career Development International*, 15(5), pp.501-518.
  - 14) Hee Sook Cheon·Ha Yoon Kim·Ju Won Van, 2006, A Study on Effective Management Plans for Work Schedule of Cooks in Contracted Foodservice Companies, *Culinary Science and Hospitality Research*, 12(1), pp.188-202
  - 15) Park Young-jae·Kim Seong-ae, 2003, A Study on the Aircraft Rotation Scheduling, *Korea Logistics Review*,13(2), pp.161- 180.
  - 16) Park Jung Hak, 2001, Study on an optimization model of manpower scheduling for airport ground handling services, Seoul National University Technology.
  - 17) Thompson, G. M., 1998, Labor scheduling, Part2, *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 39(6), pp.26-37.
  - 18) Lim Chang Hee, 2008, Organizational Behavior, Seoul : B&M books.
  - 19) Ashkanasy, N. M., Härtel, C. E., & Daus, C. S. (2002). Diversity and emotion: The new frontiers in organizational behavior research. *Journal of Management*, 28(3), pp.307-338.
  - 20) Moon, H. J., Lee, S. H., Lee, H. S., Lee, K. J., & Kim, J. J., 2015, The association between shift work and depression in hotel workers. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 27(1), 1.
  - 21) Dunham, R. B., 1977, Shift work: A review and theoretical analysis. *Academy of Management Review*, 2(4), pp.624-634.
  - 22) Nishitani, N., & Sakakibara, H., 2007, Subjective poor sleep and white blood cell count in male Japanese workers. *Industrial health*, 45(2), pp.296-300.
  - 23) Cooper, R. K., & Sawaf, A., 1998, Executive EQ : Emotional intelligence in leadership and organizations. Penguin.
  - 24) Nicolau, I. and Tsaousis, I., 2002, "Emotional Intelligence in the Workplace: Exploring its Effects on Occupational Stress and Organizational Commitment," *International Journal of Organizational Analysis*, 10(4), pp.327-342.
  - 25) George, J. M., & Bettenhausen, K., 1990,

- Understanding prosocial behavior, sales performance, and turnover: A group-level analysis in a service context. *Journal of applied psychology*, 75(6), pp.698-709
- 26) Carmeli, A., 2003, The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: An examination among senior managers. *Journal of managerial Psychology*, 18(8), pp.788-813.
- 27) Shaw, J. B., & Weekley, J. A., 1985, The effects of objective work-load variations of psychological strain & post-work-load performance. *Journal of Management*, 11(1), pp.87-98.
- 28) Bruggen, A., 2015, An empirical investigation of the relationship between workload and performance. *Management Decision*, 53(10), pp. 2377- 2389.
- 29) Meijman, T. F., & Mulder, G., 1998, Psychological aspects of workload. *Handbook of Work and Organizational Psychology*. Volume 2, pp 5-34
- 30) Ashkanasy, N. M., Ashton-James, C. E., & Jordan, P. J. (2003). Performance impacts of appraisal and coping with stress in workplace settings: The role of affect and emotional intelligence. *Research in occupational stress and wellbeing*, 3, pp.1-43.
- 31) Quebbeman, A. J., & Rozell, E. J., 2002, Emotional intelligence and dispositional affectivity as moderators of workplace aggression: The impact on behavior choice. *Human Resource Management Review*, 12(1), pp.125-143.
- 32) Slaski, M., & Cartwright, S., 2002, Health, performance and emotional intelligence: an exploratory study of retail managers. *Stress and Health*, 18(2), pp.63-68.
- 33) Tsaousis, I., & Nikolaou, I., 2005, Exploring the relationship of emotional intelligence with physical and psychological health functioning. *Stress and health*, 21(2), pp.77-86.
- 34) Dong Soo-Park, Hong Chun-Cheol, Sung-Han Jeong, 2007, The Moderating Role of Emotional Intelligence in the Job Demands-Resources Model of Burnout, *Journal of Organization and Management* 31, pp.69-94.
- 35) Jex, S. M., Beehr, T. A., & Roberts, C. K., 1992, The meaning of occupational stress items to survey respondents. *Journal of Applied Psychology*, 77(5), pp.623-628
- 36) Cho Seon-Hee, 2011, An Influence of Care Giver's Job Characteristics on Organizational Effectiveness, Hoseo Graduate School Seokyeong University.
- 37) Koçoglu, M., Gürkan, G. Ç., & Aktas, H. (2014). The Mediating Role of Workload on the Relationship Between Leader Member Exchange (LMX) and Job Satisfaction. *Canadian Social Science*, 10(1), pp.41-48
- 38) Downs, C. W., & Hazen, M. D., 1977, A factor analytic study of communication satisfaction. *Journal of business communication*, 14(3), pp.63-73.
- 39) Pincus, J. D., 1986, Communication satisfaction, job satisfaction, and job performance. *Human communication research*, 12(3), pp.395-419.
- 40) Stinglhamber, F., & Vandenberghe, C., 2004, Favorable Job Conditions and Perceived Support: The Role of Organizations and Supervisors. *Journal of Applied Social Psychology*, 34(7), pp.1470-1493.
- 41) Fenwick, R., & Tausig, M. (2001). Scheduling stress family and health outcomes of shift work and schedule control. *American Behavioral Scientist*, 44(7), pp.1179-1198.
- 42) Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T., 1980, *Stress and work: A managerial perspective*. Dallas: Scott, Foresman.
- 43) Mobley, W. H., Horner, S. O., &

- Hollingsworth, A. T., 1978, An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied psychology*, 63(4), pp.408-414.
- 44) Michaels, C. E., & Spector, P. E., 1982, Causes of employee turnover: A test of the Mobley, Griffeth, Hand, and Meglino model. *Journal of applied psychology*, 67(1), pp.53-59.
- 45) O'leary-Kelly, S. W., and Vokurk, 1998, The Empirical Assessment of Construct Validity, *Journal of Operations Management*, Vol 16, pp.387-405.
- 46) DeVellis, R. F., 2003, *Scale development: Theory and applications*, Sage Publications, London.