

# 여가활동이 여가 만족과 직무 만족에 미치는 영향<sup>+</sup> -항공사 객실승무원을 대상으로-

## The Effect of Leisure Activities on Leisure Satisfaction and Job Satisfaction - Targeting Airline Cabin Crew Members -

김 지 수<sup>1)</sup>, 김 민 수<sup>2)\*</sup>  
(JiSoo Kim and MinSu Kim)

**요 약** 본 연구는 COVID19 이후 2022년 경기 회복에 따른 갑작스러운 항공 수요 증가로, 객실 승무원이 과도한 스케줄을 소화하면서 높은 스트레스와 피로가 심각한바, 항공사 객실 승무원의 여가활동이 여가만족, 직무만족에 미치는 영향과 여가만족 매개효과를 검증하고자 했다.

이러한 연구 목적을 위해, 국내외 항공사 객실 승무원 251명 대상 온라인상에서 자기기입식 설문을 수행, 총 224명의 데이터 대상으로 통계프로그램 SPSS 27.0과 SPSS Marco 3.4를 통해, 여가유형이 여가만족 및 직무만족에 각각 미치는 영향과 여가유형이 직무만족에 미치는 영향에서 여가만족 매개효과 가설을 검증하였다. 가설 검증 결과, 여가활동 유형 중 가족형, 친구형, 직장형 모두가 여가만족에 유의한 정(+)의 영향을, 가족형, 직장형이 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을, 여가만족은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 또한, 매개효과 검증 결과, 가족형 여가, 직장형 여가가 직무만족에 미치는 영향에선 여가만족은 부분매개효과를, 친구형 여가활동이 직무만족에 미치는 영향에서 여가만족은 완전 매개효과를 가짐을 확인했다.

따라서, 본 연구는 이러한 연구 결과에 따른 학문적 시사점과 차후 항공사 객실 승무원의 여가만족과 직무만족을 증대할 수 있는 여가유형 활용 전략을 제시했고, 차후 연구는 본 연구 결과의 타당성을 현장 관련자 대상 델파이 기법 혹은 AHP 분석을 통한 중요도 및 우선순위 검증 등을 추가로 수행할 필요가 있음을 제언했다.

**핵심주제어:** 항공사 객실 승무원, 여가활동, 여가만족, 직무만족

**Abstract** This study aimed to examine the effects of leisure activities on leisure satisfaction and job satisfaction among airline cabin crew, as well as the mediating effect of leisure satisfaction. The context for this research was the sudden increase in air travel demand in 2022 following the COVID-19 economic recovery, which led to cabin crew members experiencing

\* Corresponding Author : mskim08z@hanseo.ac.kr

+ 본 연구는 김지수(2020)의 석사학위논문을 바탕으로 확장연구한 것임.

Manuscript received August 01, 2024 / revised August 11, 2024 / accepted August 20, 2024

1) 전)중국동방항공 객실승무원, 제1저자

2) 한서대학교 항공관광학과, 교신저자

severe stress and fatigue due to excessive scheduling.

To achieve this research objective, a self-administered online survey was conducted with 251 cabin crew members from domestic and international airlines, resulting in a total of 224 valid leisure satisfaction and job satisfaction, as well as the mediating effect of leisure satisfaction on the relationship between leisure activity types and job satisfaction.

The hypothesis testing results revealed that all types of leisure activities, including family-oriented, friend-oriented, and work-related activities, had a significant positive effect on leisure satisfaction. Family-oriented and work-related leisure activities had a significant positive effect on job satisfaction, and leisure satisfaction had a significant positive effect on job satisfaction. Additionally, the mediation analysis confirmed that leisure satisfaction partially mediated the relationship between family-oriented and work-related leisure activities and job satisfaction, while it fully mediated the relationship between friend-oriented leisure activities and job satisfaction.

Therefore, the study offers academic implications based on these findings and proposes strategies for utilizing various types of leisure activities to enhance leisure satisfaction and job satisfaction among airline cabin crew. It also suggests that future research should further validate these findings through methods such as the Delphi technique or Analytic Hierarchy Process (AHP) analysis to assess the importance and prioritization of these factors among relevant industry stakeholders.

**Keywords:** Airline cabin crew, Leisure activities, Leisure satisfaction, Job satisfaction

## 1. 서론

2020년 COVID19 발병 이후, 항공산업은 전 세계적으로 침체를 겪었고, 항공편은 운항을 대거 중단, 운항 노선이 줄어들면서 승객 수 또한 절반 이하로 감소했다. 이에 항공사는 직원들의 인원을 대거 감축했으나, 2022년부터 경기는 다시 회복되기 시작했다. 그 결과, 갑작스러운 항공 수요의 증가로 인해 항공사는 인력 부족에 시달렸고, 직원들은 현재 과도한 스케줄을 소화하고 있다(Cho et al., 2023).

더 나아가, 최근에 승객들은 서비스에 관한 관심과 기대 수준이 높아져, 항공사 객실 승무원들은 감정적인 피로도가 더욱 증가하고 있고, 그 결과 이직률 또한 증가하는 추세이다(Sheehan, 2012). 따라서, 항공사 객실 승무원에게 심리적인 안정을 주고, 삶에 대한 긍정적인 태도를 증대할 수 있는 여가활동의 질은 객실 승무원들이 다시 자신 직무에 매진하여 고객들에게 최상의 서비스를 제공할 수 있는 전체적 사안임을 추정할

수 있으며, 그들의 여가활동 유형에 따른 여가만족 정도는 곧 그들의 직무에 대한 만족과 밀접한 연관성을 가짐을 알 수 있다.

하지만, 항공산업 분야의 객실 승무원 대상 그들의 여가활동이 여가만족 및 직무만족에 어떤 영향을 미치는지 검증한 연구가 미흡한바, 항공사 객실 승무원의 피로회복, 심리적 안정에 핵심적 역할을 하는 여가활동이 여가만족은 물론 직무만족에 어떤 영향을 미치는지 분석할 필요성이 제기된다.

Yun et al.(2019)는 기혼 승무원들의 직무수행 중 심리적 웰빙의 조절 효과에 관한 연구에서 상대적으로 높은 스트레스와 피로를 갖는 객실 승무원의 직무 성과에 있어 심리적 안녕감의 중요성을 강조하여 그들이 경험하는 여가의 질, 만족에 따라 직무 성과가 크게 달라짐을 시사, 여가유형이 직무만족에 미치는 영향에서 여가의 질과 만족 정도가 중요한 역할을 함을 간접 시사했다. Hakro et al.(2022)는 누적된 피로를 온전히 회복하여 직무에서 만족을 느끼면 직원들

은 업무에 다시 몰입할 수 있게 되고, 스트레스가 줄어들면서 이직을 고려하지 않게 될 것은 자명하므로 항공사 조직 입장에서 고객 승무원의 여가 질은 매우 중요한 사안이라고 보았다.

실제로, 매일경제(2008)는 한국노동연구원 노동패널조사자료를 사용, 근로자 4,000명 대상으로 여가활동 시간과 직무만족 간 관계성을 분석한 결과, 여가생활에 대한 만족도가 높을수록 직무만족과 조직몰입에 더욱 긍정적 영향을 미친다는 통계결과를 제시, 현재 기업들 중심으로 진행되는 ‘워라벨(Work-Life Balance)’이 직원 개인의 만족과 함께 조직 성과에도 매우 중요한 사안임을 강조했다.

따라서, 여가만족은 구성원의 삶의 만족과 직무만족은 물론 조직 전반의 성과에 긍정적 영향을 미치는 유용하고 고효율적 변인이므로, 현재 항공사 객실 승무원 인력 부족 등 전반적 자원이 부족한 현 시점에서, 항공사 조직이 이를 적극 활용한다면 최소한의 비용으로 조직 성과 극대화를 기대할 수 있으며, 본 연구의 차별성은 바로 이러한 맥락에 있다고 볼 수 있다.

따라서, 본 연구는 객실 승무원의 여가유형이 여가만족 및 직무만족에 미치는 영향은 물론 여가유형이 직무만족에 미치는 영향에서 여가만족의 매개효과를 검증하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 여가활동

#### 2.1.1 개념과 특성

Raymore(2002)는 시간과 상태의 속성을 결합해서 여가를 설명했는데, 인간이 일과 후의 여유시간을 가장 적합하게 사용함으로써 일을 보다 열심히 한다던가 또는 능률적으로 한다기보다는 것에 가치를 부여하고, 더 나아가 목표를 세움으로써 최선의 상태에 이를 수 있는 시간을 갖는 것으로, 행복한 생활은 결국 충분한 여가를 누릴 수 있는 생활임을 강조했다. 또한, Veal(2017)은 여가를 시간과 활동적인 측면에서 설명했다. 그는 여가에 대해 개인의 노동이나 그

밖의 의무나 구속적인 일로부터 해방되어 자유로이 긴장을 풀며 기분 전환을 하고, 사회적 성취를 이루며 또한 개인적 발전을 위하여 사용할 수 있는 시간이라고 정의했다.

상기 내용을 종합하면, 여가활동이란 일과 후 여유시간을 적합하게 활용하여 긴장 완화, 기분 전환 및 사회적 성취와 자기 계발 등을 통해 다시 최선의 상태로 이를 수 있는 활동임을 알 수 있다.

승객들은 기내라는 제한된 공간에서 오랜 시간 동안 여행을 하며, 이때 객실 승무원들의 서비스는 고객만족도에 큰 영향을 미치게 된다.

Lee(2020)는 승무원들은 고객과 관계를 형성함으로써 그들이 육체적, 정신적으로 회복하는데 일부 긍정적인 영향이 있을 수도 있으나, 대부분 큰 감정노동으로 인해 조직에 대한 직무만족도가 낮아지고 이는 곧 이직의도와 연결되는 경우가 많음을 강조했다.

따라서, 객실 승무원의 여가활동이란 비행 후 여유시간에 긴장과 스트레스를 완화하여 기분 전환을 통해 다시 승객에게 즐거운 마음으로 서비스를 제공할 수 있는 상태로 회복됨으로써 직무에 대한 만족을 지속, 증대하게 하는 활동으로 이해할 수 있다.

#### 2.1.2 여가 활동의 유형

항공사 객실승무원의 여가활동 특성은 그들의 바쁜 비행 스케줄로 인해 상대적으로 짧은 여가 시간과 신속하게 다른 장소로 이동해야 하는 특성으로 인해 여가활동을 함에 있어 제약된 공간으로 설명할 수 있다. 따라서, 그들이 즐길 수 있는 여가활동 유형은 지극히 한정되어 있으며, 그들의 여가의 질과 만족을 창출하는 여가활동 요인은 따라서 무엇을 하느냐도 중요하나, 누구와 함께 보내는가에 있을 것이다. Sonnentag et al.(2004)가 수행한 승무원의 업무와 회복에 관한 연구에 의하면, 승무원들 경우 여가 시간에 단순히 호텔에 머무르는 것은 그들의 웰빙을 전혀 손상하지 않았다는 것을 확인하였고, Chung(2009)의 객실 승무원들의 삶에 영향을 미치는 다양한 개인적, 직업적 요인들에 관한 연구에서도 승무원을 대상으로 한 삶의 질 영향 요인을

분석한 결과, 객실 승무원들은 상대적으로 짧은 여가시간으로 인한 직업의 특수성으로 인하여 다양하고 재미있는 활동들보다는 종교, 수면의 질, 친구, 가족기능 등이 약 40% 정도 변량을 설명함을 확인했다. 따라서, 승무원의 여가활동 유형은 무엇을 한가보다는 누구와 함께하는가가 중요한 사안임을 추정할 수 있다. 또한, 이들 객실 승무원은 일정 특성상 직장 동료와 여가 시간을 보낼 가능성이 높음을 고려할 때, 가족, 친구 여가와 함께 직장여가를 함께 고려해야 함이 타당하다.

이에 본 연구는 객실 승무원 여가활동 유형을 여가시간을 함께 보내는 주체에 따른 유형으로 간주하여, 가족여가, 친구여가 및 직장여가로 구성하고자 한다(Ministry of Culture, Sports and Tourism, 2010). Henderson(2005)도 여가의 사회적 맥락에서의 차별과 응답에 관한 연구에서, 여가유형을 여가시간을 누구와 보내는지에 따라 여가의 질과 그 효과가 달라질 수 있음을 강조했다.

## 2.2 여가만족

Lee et al.(2021)에 의하면 여가만족이란 자신을 핵심으로 한 활동에 내재한 즐거움과 만족감을 주는 것을 의미한다. 이는 자아를 위해 수행하는 활동에 개입하는 의미로 해석할 수도 있다. 여가만족이 높아지면 삶의 질 또한 향상되기 때문에 여가활동은 중요하다. Hwang et al. (2011)은 여가만족이 삶의 질을 향상하는 중요한 요인임을 강조했고, Argan et al.(2021)도 전문가의 여가 만족도가 높아지면 삶의 질이 향상된다고 밝혔으며, Yoon et al.(2022)도 여가만족이라는 요인이 삶의 질과 만족도에 핵심적 선행변인임을 강조했다.

특히, Yang(2015)은 일과 여가는 서로 대립하는 개념이나, 서로 상호보완적인 관계에 있으므로 여가의 질이 증대하면 여가를 통한 피로, 스트레스 회복에 따른 최선의 상태에 다시 회귀하여 자신 일의 능률성도 증대함을 간접 시사했다. 따라서, 객실 승무원의 여가유형이 여가만족에 미치는 영향과 함께 그들 직무만족에 어떤 영향을 미치는지 함께 검증할 필요가 있음을 추

정할 수 있다.

## 2.3 직무만족

Yang et al.(2022)에 의하면, 항공사 객실 승무원은 고객과의 접점에서 고객을 응대하고, 고객의 요구수준에 따라 서비스를 제공하며, 항공기 안이라는 한정된 공간에서 조직 내의 역할 등의 다양한 감정적 상황을 마주하게 되며 과중한 업무로 인해 직무만족 수준이 낮아지고, 심리적으로도 불안정한 정서를 느끼게 될 가능성이 높다고 하였다. 조직에 있어 서비스종사자들이 자신의 역할을 인식하고, 긍정적 사고를 바탕으로 근무 환경이 조성된다면 직무를 통한 보람과 자부심을 갖게 해 주어 직무에 대한 만족감을 주게 된다.

또한, 항공사에서 객실 승무원이라는 인적 자원은 매우 중요하다. 승무원들은 고객의 안전하고 만족스러운 여행을 위하여 체계적인 교육을 받는 전문가이며, 세계 각국의 승객을 응대함으로써 매우 중요한 서비스 노하우를 축적하게 된다. 따라서, 고객들의 요구가 높아진 서비스 산업에서 그들이 제공하는 차별화된 서비스와 친절한 서비스, 특별한 서비스는 큰 경쟁력이 될 것이며, 이에 따라 항공산업은 타 산업에 비해 인적 자원의 의존도가 매우 높은 산업임으로 객실 승무원의 역량은 타 항공사들과의 서비스 차별화와 경쟁우위 선점을 가능하게 하며 기업 경쟁력의 원천이 된다(Daniel Brooks, 2019).

하지만, 객실 승무원들은 감정노동자로 불리는 직종이며, 감정노동은 내가 실제로 경험하는 감정과 조직이 나에게 기대하는 감정을 표현하는 것에 있어 감정의 차이를 유발하여 스스로 괴리감을 느끼도록 한다. 이는 신체적 및 심리적 안녕을 저해시키고, 스트레스를 유발하며 직무만족도를 낮추는 등의 부정적 결과를 초래함은 물론 결국 높은 이직의도로 연결되어 조직 성과에 치명적 악영향을 미칠 수 있다. 따라서, 기업으로서는 객실 승무원들이 직무만족도를 높이고, 이직률을 낮출 수 있도록 대책을 마련해야 하며, 이를 위한 가장 효과적인 방안으로 본 연구는 여가활동 및 만족에 주목하였다. 그 이

유는 객실 승무원의 여가활동 특성은 한정된 시간과 제약된 공간으로, 그들이 여가 활동으로서 다양한 활동을 지속 수행하기는 바쁜 비행 스케줄로 인한 한정된 여가시간 및 빈번한 장소의 변경이 있기 때문이다.

하지만, 이러한 여가 특성으로 인해, 한정되고 제약된 여가활동의 질과 만족이 그만큼 중요함을 방증하는 것이다. 하지만, Lee(2020)는 항공사 객실 승무원은 타 직종에 비해 정신적, 육체적 피로감을 최소화하고 능률적 업무처리를 위해 작업강도는 물론 휴식, 여가시간을 전략적으로 조절, 활용해야 함을 강조했으나, 넉넉하지 못한 인력배치, 빈번한 스케줄 변경 등으로 사실상 위라벨 문화에서 소외된 실정임을 Seo(2020)는 지적, 현시점에서 객실 승무원의 직무만족을 창출하는 여가활동 질의 개선이 절실한 시점임을 간접 시사했다.

## 2.4 선행연구 분석

비록, 본 연구가 주목하는 여가활동이 여가만족 및 직무만족에 미치는 영향과 여가만족 매개효과를 검증한 직접적 연구는 매우 제한적이거나, 일부 해외 연구를 보면, Suhartanto et al.(2019)는 ‘여가참여, 직무 만족도, 그리고 레스토랑 직원의 서비스 성과’라는 연구를 수행했다. 연구 결과, 인도네시아 반둥 지역의 레스토랑 직원들의 일선 서비스 성과를 결정하는 주요 요인으로 여가 참여 중요성이 확인되었고, 이 영향 관계에서 직무만족이 매개 역할을 함을 검증하여 레저 활동과 직무만족, 성과 간 긴밀한 연관성을 보고했다.

Mohammad et al.(2019)는 직장 내 인터넷 여가와 직원 생산성에서 직원 만족도의 매개역할에 관한 연구를 수행했다. 연구 결과, 직장에서의 인터넷 여가활동은 직원의 직무 생산성을 증대했고, 이 영향 관계에서 직원들 만족이 핵심적 매개 역할을 함을 제시했다.

Serdar et al.(2021)의 여가만족도, 직무성과 그리고 삶의 만족도 간의 관계에 관한 연구 결과, 여가만족은 직무스트레스에 유의한 영향은 없었으나, 삶의 만족 중 특정 하위 요인에 긍정

적 영향을 미침을 확인했다. 또한, 직무 성과와 삶의 만족 간 유의한 상관성이 보고됨에 따라, 직무 성과, 여가만족이 증대할수록 삶의 만족이 향상됨을 최종 제시했다.

상기 연구 결과를 종합하면 다양한 국가의 여러 직종에서 여가, 만족, 직무만족 혹은 성과 간 긴밀한 연관성이 시사되므로, 항공사 산업 직종 승무원의 여가유형이 여가만족, 직무만족 또한 긴밀한 연관성을 가질 수 있음을 추정할 수 있다. 또한, 항공사 객실 승무원 대상 이러한 변수 간 상관성에 주목한 연구는 매우 미흡한바, 본 연구의 차별성이 이러한 맥락에 있다고 볼 수 있다.

## 3. 연구 방법

### 3.1 연구모형과 가설설정

본 연구 목적은 항공사 객실 승무원의 여가활동 유형이 여가만족 및 직무만족에 미치는 영향을 검증하고 여가활동이 직무만족에 미치는 영향에서 여가만족 매개효과를 이에 본 연구는 상기 선행연구 분석에 따라, 여가활동은 가족형 여가, 친구형 여가, 직장형 여가로 구성했고, 이들 유형이 여가만족과 직무만족에 미치는 영향 및 여가만족이 직무만족에 미치는 영향 그리고 여가만족 매개효과를 검증하고자, 다음과 같은 연구모형을 설정했다.

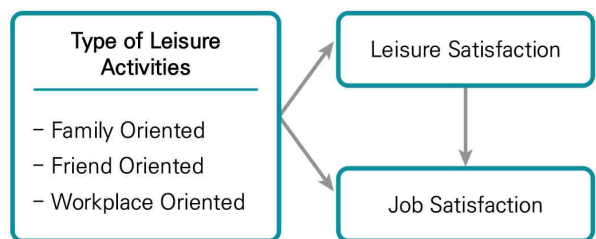


Fig. 1 Research Model

상기 연구모형 설정에 따라, 본 연구가 검증하고자 하는 가설을 설정하면 다음과 같다.

#### 3.1.1 여가활동이 여가만족에 미치는 영향

Park et al.(2015)는 항공기 승무원의 특정한

여가활동 유형이 여가몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 보고했고, Jung(2018)도 항공사 객실 승무원의 여가만족에 영향을 미치는 특정한 여가 경험 유형이 존재함을 확인했다. 이렇게 항공사 객실 승무원의 여가활동은 여가만족에 유의한 영향을 미침이 다수 보고되나(Lee, 2010), 이들의 여가활동 유형을 활동 유형이 아닌 함께 여가를 보내는 대상으로 상정하여 여가만족에 미치는 영향을 검증한 연구는 매우 미흡한바, 다음 가설 검증의 필요성이 제기된다.

**H-1. 항공사 객실 승무원의 여가활동은 여가만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.**

**3.1.2 항공사 객실 승무원의 여가활동이 직무만족에 미치는 영향**

Yang(2016)은 객실 승무원이 추구하는 여가활동 유형에 따라 직무스트레스와 직무만족이 유의하게 변화됨을 제시했고, Kim et al.(2021)도 항공사 객실 승무원의 해외 체류 시 특정한 여가활동 요인에 대한 만족에 따라 해당 여가활동을 추구할 때 직무만족에 유의한 영향을 미침을 간접 시사했다. 이렇게 항공사 객실 승무원의 여가활동은 직무만족에 유의한 영향을 미침이 다수 보고되나, 이들의 여가활동 유형을 활동 유형이 아닌 함께 여가를 보내는 대상으로 상정하여 직무만족에 미치는 영향을 검증한 연구는 매우 미흡한바, 다음 가설 검증 필요성이 제기된다.

**H-2. 항공사 객실 승무원의 여가활동은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.**

**3.1.3 항공사 객실 승무원의 여가만족이 직무만족에 미치는 영향**

상기에서 제시된 가설 관련 선행연구는 일부 존재하나, 항공사 객실 승무원의 여가만족이 직무만족에 어떤 직접적 영향력이 있는지 검증한 국내 연구는 미흡하다. 하지만, 해외 연구 중 Cheng et al.(2018)이 수행한 승무원들이 겪는 번아웃(Burn-Out)과 여가의 이점, 여가 대처에 관한 연구에 따르면 승무원들의 여가활동으로

인한 혜택과 활용 양상에 따라 직무로부터 발생하는 소진이 유의하게 감소함을 보고, 여가만족이 직무만족에 유의한 영향력이 있음을 간접 시사했다. 이에 다음 가설설정이 가능하다.

**H-3. 항공사 객실 승무원의 여가만족은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.**

**3.1.4 항공사 객실 승무원의 여가활동이 직무만족에 미치는 영향에서 여가만족 매개효과**

항공사 객실 승무원의 여가활동이 여가만족을 통해 직무만족에 유의한 영향을 미친다는 직접적인 국내 연구는 매우 미흡하나, Shin et al.(2013)이 수행한 청소년들의 여가유형과 여가만족, 그에 따른 심리적 웰빙에 관한 연구에서 청소년들이 추구하는 여가 유형이 여가만족을 통해 그들 직무에 해당하는 학업 성과를 더욱 촉진할 수 있는 심리적 안녕감을 증대함을 보고, 여가유형이 직무만족에 미치는 영향에서 여가만족 매개효과 가능성을 간접 시사했다. 하지만, 항공사 객실 승무원 대상 그들의 여가활동이 직무만족에 미치는 영향에서 여가만족 매개효과를 검증한 연구는 거의 없는바, 다음 가설의 검증 필요성이 제기된다.

**H-4. 항공사 객실 승무원의 여가활동이 직무만족에 미치는 영향에서 여가만족은 매개 역할을 할 것이다.**

**3.2 측정 도구**

**3.2.1 여가활동**

본 연구에서 항공사 객실 승무원의 여가활동이란 항공사 객실 승무원이 비행 후 여유시간에 가족, 친구 혹은 직장 동료와 함께 긴장과 스트레스를 완화하여 기분 전환을 통해 다시 승객에게 즐거운 마음으로 서비스를 제공할 수 있는 상태로 회복되도록 지원하는 활동으로 정의하였다. 이에 본 연구는 Chung(2009)의 연구와 Ministry of Culture, Sports and Tourism(2010), Kim et al.(2023) 척도에 기반하여 가족형 여가, 친구형

Table 1 Operational Definition and Measurement Instrument

Construct	Operational Definition	Sub-factors	Measurement Item	Prior Study
Leisure Activities	Activities that help airline cabin crew recover after flights by relaxing and reducing stress with family, friends, or colleagues, enabling them to provide service to passengers with a pleasant attitude	Family-oriented Leisure	Leisure 1: I mainly spend my leisure time with my family. Leisure 3: I often go on trips with my family during leisure time. Leisure 5: I frequently engage in cultural activities (such as watching movies) with my family during leisure time. Leisure 6: I often have conversations with my family.	Chung(2009), Ministry of Culture, Sports and Tourism (2010), Kim et al.(2023)
		Friend-oriented Leisure	Leisure 8: I tend to meet with friends often during leisure time. Leisure 11: I mainly travel with friends. Leisure 12: I engage in hobbies with friends or acquaintances (such as hiking, gaming, etc.).	
		Workplace-oriented Leisure	Leisure 9: I actively participate in workplace dinners or team activities. Leisure 10: I tend to attend events such as weddings or anniversaries of colleagues or acquaintances.	
Leisure Satisfaction	The degree of intrinsic pleasure and satisfaction experienced by spending leisure time with family, friends, and colleagues		Leisure Satisfaction 1: I feel happy and joyful when I engage in leisure activities. Leisure Satisfaction 2: Leisure activities provide me with emotional stability. Leisure Satisfaction 3: Leisure activities give me a sense of accomplishment. Leisure Satisfaction 5: My leisure activities help alleviate stress.	Kuykendall et al. (2017), Kim(2020)
Job Satisfaction	The degree to which airline cabin crew perceive their role positively and feel a sense of fulfillment and pride based on their work		Job Satisfaction 1: I am satisfied with my job. Job Satisfaction 2: I take pride in my profession. Job Satisfaction 3: I feel a sense of pride in my current job. Job Satisfaction 4: Even if I leave my current company, I would choose a similar job.	Wood et al.(1986), Park et al.(2023)
General Information			5	-
Total			22	-

여가, 직장형 여가활동으로 구성했고, 각각 4문항, 3문항, 2문항, 총 9문항으로 여가활동을 구성했다. 측정을 위해 Likert 5점 척도(①전혀 그렇지 않다-⑤매우 그렇다)로 구성했고, Kim et al. (2023) 연구에서 여가활동 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .80$  이상으로 안정된 신뢰도를 보였다.

### 3.2.2 여가만족

본 연구에서 여가만족이란 자신을 핵심으로 하여 가족, 친구, 직장 동료와 함께 보내는 여가를 통해 내재한 즐거움과 만족감을 경험하는 정도로 정의하였다. 이에 본 연구는 Kuykendall et al.(2017), Kim(2020) 연구에 따라 '여가 활동 시간이 즐거운 정도', '현재 여가활동을 변경하고 싶지 않은 정도' 등 4문항으로 구성했고, 측정을 위해 Likert 5점 척도(①전혀 그렇지 않다-⑤매우 그렇다)로 구성했다. Kim(2020) 연구에서 여가만족 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .70$  이상으로 안정된 신뢰도를 보였다.

### 3.2.3 직무만족

본 연구에서 직무만족이란 항공사 객실 승무원이 자신의 역할을 인식하고, 긍정적 사고를 바탕으로 직무를 통한 보람과 자부심을 갖는 정도로 정의하였다. 이러한 직무만족 측정을 위해, Wood et al.(1986)이 개발한 서비스 종업원 직무에 대한 정보, 자율성, 다양성, 보수 등의 전반적 만족 측정 도구를 Park et al.(2023)가 수정·보완한 척도를 사용 4문항으로 구성했고, Park et al.(2023) 연구에서 직무만족 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .70$  이상으로 안정된 신뢰도를 보였다.

## 3.3 연구 대상과 자료 분석 방법

본 연구는 상기 가설을 검증하고자, 국내외 항공사에 근무하는 객실 승무원 251명을 대상으로 2024년 7월 1일~5일까지 온라인상에서 자기기입식 설문 조사를 시행했다. 전체 응답자 중 27명은 답변이 불성실하거나 표준화 값이  $\pm 3$  이상이었으며, 이를 제외한 224명의 자료를 통계처리에 사용했다.

통계분석 방법으로는 수집된 자료 분석을 위해, 통계프로그램 SPSS 27.0과 SPSS Marco 3.4를 활용했으며 본 연구 가설을 검증하기 위한 구체적인 통계 절차는 다음과 같다.

첫째, 연구 대상자의 일반적인 특성을 알아보고자 빈도분석을 실시하여 빈도 및 백분율을 산출했다.

둘째, 측정 항목의 타당도 및 신뢰도 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시했다.

셋째, 항공사 객실 승무원의 여가활동, 여가만족, 직무만족 간 영향 관계를 분석하고자 다중회기분석(Multi-regression Analysis)를 수행했다.

넷째, 항공사 객실 승무원의 여가활동이 직무만족에 미치는 영향에서 여가만족 매개효과를 검증하고자 SPSS Marco(Model 4)를 통해 부트스트래핑을 수행했는데, 이 기법을 활용한 이유는 비록 본 연구 조사대상자가 국내외 항공사에 근무하는 객실 승무원 251명을 대상으로 하여 적합한 표본수를 충족하나, 본 표본이 정규분포를 충족한다고 확신하기 힘들므로, 데이터가 정규분포를 따르지 않아도 데이터 대상 반복적 재표집으로 비교적 정확한 매개효과 추정이 가능한 SPSS Marco(Model 4)를 통해 부트스트래핑 기법(Hayes, 2017)이 본 연구에 적합하다고 판단했기 때문이다.

## 4. 분석 결과

### 4.1 응답자의 일반적인 특성

본 연구는 국내 항공사에 근무하는 객실 승무원을 대상으로 설문 조사를 시행하였다. 회수된 251명의 응답지 중 설문에 불성실하거나 표준화 값이  $\pm 3$  이상인 27명을 제외하고 224명의 자료를 통계처리에 사용하였다. 성별은 여성의 비중이 89.7%로 나타났으나, 이는 여성의 비중이 높은 객실 승무원의 특성이 반영된 결과라고 할 수 있다. 연령은 30세 미만이 68.3%, 30세 이상이 31.7%로 나타났고 경력은 3년 이상-5년 미만이 56.3%로 과반을 차지하는 것으로 나타났다. 이상의 내용을 정리하면 Table 2와 같다.



Table 2 Respondents' General Information

Category		Number	Ratio(%)
Gender	Male	23	10.3
	Female	201	89.7
Age	Under 30	153	68.3
	30 and more	71	31.7
Marital Status	Single	185	82.6
	Married	39	17.4
Experience	Less than 3 years	50	22.3
	3 years to less than 5 years	126	56.3
	5 years to less than 7 years	48	21.4
Position	General Crew	210	93.8
	Assistant Crew	14	6.3
Total		224	100.0

## 4.2 타당성 및 신뢰성 검증

연구에 사용된 구성개념에 대한 타당성과 신뢰성 검정을 위해 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석, Cronbach's  $\alpha$  계수를 산출하여 살펴보았다. 먼저, 탐색적 요인분석은 주성분 분석과 직교 회전 중 베리맥스(varimax) 방식을 통해 고유값 1 이상인 요인을 추출하였다. 이 과정에서 문항별 공통성 계수가 0.5 이하로 나타나거나, 도출된 요인에 대한 적재량이 0.5 이하로 나타나는 문항은 제거하였다. 제거된 문항은 여가 2번 4번, 7번, 여가만족 4번 문항 등 총 4개 문항이다. 5개 요인이 도출되었으며 이들의 설명력은 전체 분산의 73.336%로 나타났다(Table 3). 도출된 5개 요인의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$

Table 3 Exploratory Factor Analysis and Reliability

Survey Item	Communality	Factor					$\alpha$	
		1	2	3	4	5		
Leisure Satisfaction 2	.734	.823	.181	.037	.128	.082	.842	
Leisure Satisfaction 3	.695	.796	.206	.017	.044	.126		
Leisure Satisfaction 1	.719	.795	.024	.226	.154	.107		
Leisure Satisfaction 5	.640	.766	.198	-.027	.111	.047		
Job Satisfaction 3	.827	.191	.886	.034	.029	.061	.849	
Job Satisfaction 1	.764	.129	.850	.121	.050	.090		
Job Satisfaction 2	.746	.366	.752	.149	.076	.135		
Job Satisfaction 4	.556	.051	.696	.074	.147	.204		
Family-Oriented Leisure	Leisure 1	.793	.071	.096	.853	-.226	-.023	.839
	Leisure 5	.699	-.001	.065	.828	-.012	.092	
	Leisure 3	.675	.029	.008	.817	.079	.022	
Leisure 6	.606	.120	.160	.749	-.059	-.042		
Friend-Oriented Leisure	Leisure 11	.764	.031	.038	-.036	.867	.095	.812
	Leisure 12	.732	.181	.051	-.131	.820	.086	
Leisure 8	.713	.178	.170	-.004	.806	.060		
Workplace-Oriented Leisure	Leisure 9	.901	.140	.207	.026	.099	.910	.892
Leisure 10	.901	.168	.188	.017	.138	.905		
Eigen-values		2.853	2.822	2.759	2.248	1.785	X	
% of Variance		16.782	16.602	16.227	13.223	10.502		
Cumulative %		16.782	33.384	49.611	62.834	73.336		
KMO & Bartlett's Test								
Kaiser-Meyer-Olkin's Measure of Sampling Adequacy						.790		
Approx. Chi-Square						1898.887		
Bartlett's Test						df	136	
						Sig.	.000	

값이 0.812~0.892로 나타나 기준치 0.7을 충족하는 것으로 확인되었다.

탐색적 요인분석을 통해 도출한 5개 요인에 대한 확인적 요인분석 결과 요인의 문항별 표준화 계수( $\geq 0.5$ ), 구성개념의 C.R( $\geq 0.7$ ) 및 AVE( $\geq 0.5$ ) 값이 모두 기준값을 상회하여 Table 4와 같이 집중 타당성을 확보하였다(Bagozzi and Yi, 1988).

확인적 요인분석을 통해 산출한 구성개념의

AVE 값과 구성개념 간 상관계수를 비교하여 판별타당성을 검정하였다. AVE 제곱근이 구성개념 간 상관계수보다 크면 판별 타당성을 확보하였다고 판단하며(Fornell and Larcker, 1981), 본 연구에서 사용한 구성개념의 AVE 제곱근이 개념 간 상관계수보다 크게 나타나 판별 타당성을 확보하였다(Table 5).

Table 4 The Confirmatory Factor Analysis Results

Category		Unstandardized Coefficient (B)	Standardized Coefficient ( $\beta$ )	<i>t</i>	C.R	AVE
Leisure Activities A (Family-Oriented)	Leisure 6	1	0.677		0.861	0.611
	Leisure 5	1.003	0.723	9.577		
	Leisure 3	0.962	0.711	9.419		
	Leisure 1	1.242	0.880	10.662		
Leisure Activities B (Friend-Oriented)	Leisure 12	1	0.785		0.853	0.659
	Leisure 11	0.996	0.776	10.399		
	Leisure 8	0.824	0.754	10.245		
3)Leisure Activities C (Workplace-Oriented)	Leisure 10	1	0.917		0.911	0.837
	Leisure 9	1.091	0.884	9.891		
Leisure Satisfaction	Leisure Satisfaction 5	1	0.702		0.921	0.744
	Leisure Satisfaction 3	1.236	0.785	10.417		
	Leisure Satisfaction 2	1.026	0.802	10.638		
	Leisure Satisfaction 1	1.007	0.750	10.099		
	Job Satisfaction 4	1	0.619			
Job Satisfaction	Job Satisfaction 3	1.126	0.870	9.943	0.899	0.692
	Job Satisfaction 2	1.210	0.803	9.454		
	Job Satisfaction 1	1.056	0.828	9.644		
	Job Satisfaction 1					

CMIN/DF=1.702, RMR=0.037, GFI=0.919, NFI=0.909, IFI=0.960, CFI=0.959, RMSEA=0.056

3) 본 연구가 주목하는 항공사 객실승무원의 기존 여가유형(활동적 차원)과는 달리, 본 연구는 주체를 중심으로 새로운 접근을 시도했으며, 이러한 새로운 접근의 척도 구성에 있어서는 사용 가능한 측정 항목 수가 제한적일 수밖에 없음. 이에, Bollen(2014). "Structural Equations with Latent Variables." 연구에서, 일반적으로 측정 변수가 3개 이상 필요하다는 표준적인 접근 방식이 있으나, 특정 상황에서 2개 변수로도 적절한 모델링이 가능함을 제시함.

Table 5 The Discriminant Validity Results

	Mean	S.D	Satisfaction A	Satisfaction B	Satisfaction C	Leisure Satisfaction	Job Satisfaction
Family-Oriented Leisure Activities A	3.160	0.751	(.782)				
Friend-Oriented Leisure Activities B	3.655	0.748	-.111	(.812)			
Workplace-Oriented Leisure Activities C	3.388	0.863	.062	.255**	(.915)		
Leisure Satisfaction	4.163	0.567	.149*	.291**	.314**	(.863)	
Job Satisfaction	3.663	0.683	.217**	.219**	.386**	.428**	(.832)

The values in ( ) represent the square root of AVE

\*\*  $p < 0.01$

### 4.3 가설검정 결과

이론적 고찰을 통해 도출한 연구 가설을 통계적으로 검정하기 위하여 동시에 다수의 관계를 추정할 수 있는 구조방정식모형 분석을 시행하였다. 분석 결과, 총 7개의 가설 중 6개가 채택되고 1개의 가설이 기각되었다(Table 6).

구체적으로 객실 승무원의 여가활동이 여가만

족에 미치는 영향과 관련된 가설 1은 세부 가설 3개가 모두 통계적으로 유의하여 채택되었다. 여가 B( $\beta=0.319, t=3.760$ )는 여가A( $\beta=0.213, t=2.798$ )와 여가C( $\beta=0.256, t=3.286$ )에 비해서 상대적으로 여가만족에 큰 영향력을 가지는 것으로 확인되었다. 다음으로 여가활동이 직무만족에 정(+)<sup>의</sup> 영향을 미칠 것이라는 가설 2는 세부 가설 3가지 중 2가지만 통계적으로 유의하여

Table 6 Summary of Hypothesis Testing Results

	Path	Unstandardized Coefficient (B)	Standardized Coefficient ( $\beta$ )	t	P	Adoption Status
H1-1	Satisfaction A → Leisure Satisfaction	0.161	0.213	2.798	0.005**	Adopted
H1-2	Satisfaction B → Leisure Satisfaction	0.216	0.319	3.760	***	Adopted
H1-3	Leisure C → Leisure Satisfaction	0.161	0.256	3.286	0.001**	Adopted
H2-1	Leisure A → Job Satisfaction	0.158	0.191	2.658	0.008**	Adopted
H2-2	Leisure B → Job Satisfaction	0.055	0.074	0.938	0.348	Rejected
H2-3	Leisure C → Job Satisfaction	0.174	0.252	3.388	***	Adopted
H3	Leisure Satisfaction → Job Satisfaction	0.450	0.411	4.755	***	Adopted

\*\*\*  $p < 0.001, ** p < 0.01$

CMIN/DF=1.804, RMR=0.036, GFI=0.912, NFI=0.900, IFI=0.953, CFI=0.952, RMSEA=0.060

Table 7 Summary of Mediation Effect Testing Results

Path	Bootstrap Estimate		95% CI		Result
	B	S.E	lower	upper	
H4-1 LeisureA → Leisure Satisfaction → Job Satisfaction	0.073	0.031	0.023	0.137	Partial Mediation
H4-2 Leisure B → Leisure Satisfaction → Job Satisfaction	0.097	0.033	0.042	0.176	Full Mediation
H4-3 Leisure C → Leisure Satisfaction → Job Satisfaction	0.073	0.024	0.032	0.128	Partial Mediation

부분적으로 채택되었다. 여가A( $\beta=0.191, t=2.658$ )와 여가C( $\beta=0.252, t=3.388$ )은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었으나, 여가B( $\beta=0.055, t=0.938$ )는 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 기각되었다. 마지막으로 여가만족은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3은 채택되었다.

여가활동과 직무만족 간의 관계에서 여가만족의 매개효과를 검증하기 위하여 부트스트래핑 기법을 활용하였다. 부트스트래핑 기법에 의한 매개효과 존재 여부의 판단 기준은 95% 신뢰구간에서 “0”의 포함 여부이다. 즉, 하한값과 상한값 사이에 “0”이 포함되어 있지 않으면 매개효과를 가진다고 판단한다. 이와 같은 기준에 근거하여 여가활동과 직무만족 간의 관계에서 여가만족은 매개효과를 가진다고 볼 수 있다 (Table 7). 구체적으로 여가A와 직무만족 간의 관계, 여가C와 직무만족 간의 관계에서는 부분 매개효과를 가지며, 여가B와 직무만족 간의 관계에서는 완전 매개효과를 가지는 것으로 확인되었다.

### 5. 결론

2020년 COVID19 이후 승객 감소로 인한 직원들의 감축, 2022년 경기 회복에 따른 갑작스러운 수요 증가로 인해 항공사 객실 승무원들이 과도한 스케줄을 소화하면서 높은 스트레스와 피로를 경험하여 다시 정상적인 직무수행을 위

한 심리적 회복과 안정감이 중요해짐에 따라, 본 연구는 항공사 객실 승무원의 여가활동이 여가만족, 직무만족에 미치는 영향과 여가만족 매개효과를 검증하고자 했다.

이러한 연구 목적을 위해, 국내외 항공사에 근무하는 객실 승무원 251명 대상으로 온라인상에서 자기기입식 설문 조사를 수행했고, 총 224명의 데이터를 확보하여 통계프로그램 SPSS 27.0과 SPSS Marco 3.4를 활용, 상기 가설을 각각 검증하였다.

가설 검증 결과, 첫째, 여가활동이 여가만족에 미치는 영향에선, 가족형, 친구형, 직장형 여가활동 모두가 여가만족에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤고, 둘째, 여가활동이 직무만족에 미치는 영향에선 친구형 여가활동을 제외한 모든 여가활동 유형이 유의한 정(+)의 영향을 미쳤으며, 셋째, 여가만족은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미침을 확인했다. 마지막으로, 여가만족의 매개효과 검증 결과, 가족형 여가, 직장형 여가가 직무만족에 미치는 영향에선 여가만족은 부분매개효과를, 친구형 여가활동이 직무만족에 미치는 영향에서 여가만족은 완전 매개효과를 가짐을 확인했다.

이러한 본 연구 결과는 기존에 검증된 타 산업 분야 종사자들의 여가, 만족, 직무 성과 간 긴밀한 상관성(Mohammad et al., 2019 등)과 같은 맥락에 있으며, 종사자들의 여가활동에 따른 만족이 증대할 때 직장에서의 만족 혹은 성과 또한 향상된다는 논지를 지지한다. 따라서, 이러한 결과는 직장에서의 업무와 일상 여가를 분리해서 조망하는 기존 시각과는 달리, 자신

여가의 질을 높여 만족을 경험함은 더 높은 수준의 심리적 안정과 회복은 물론 직장에서의 자신 직무에 대한 만족과 성과에도 긍정적 영향을 미침을 제시함에 연구 의의와 학술적 시사점이 있다.

한편, 이러한 본 가설 검증 결과에 따른 실무적 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 여가활동이 여가만족에 미치는 영향에선, 가족형, 친구형, 직장형 여가활동 모두가 여가만족에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 이러한 결과는 현 항공사 객실 승무원이 그들의 누적된 스트레스와 지친 심신을 회복함에 있어 누구와 함께 여가를 보내든지 간에 여가만족은 증대함을 의미하며, 이는 그들의 제한된 여가시간과 장소에서 비록 여가 활동적 유형은 극히 제한될 수 있으나, 가족, 친구, 직장 동료 모두와 보내는 시간이 그들 스트레스 감소와 피로 회복에 매우 큰 기여를 함을 의미한다.

따라서, 차후 객실 승무원들은 그들의 여가의 질과 만족을 증대하기 위해 가족, 친구, 직장 동료 중 누구와 함께 고심할 필요 없이 그들이 처한 상황과 여건에 가장 적합하고 함께 시간을 보내기 용이한 가족, 친구, 직장 동료 집단을 선택하여 여가시간을 보낸다면 그들의 제한된 여가시간과 장소적 상황에서 여가만족 정도를 극대화할 수 있음을 추정할 수 있다.

둘째, 여가활동이 직무만족에 미치는 영향에선 친구형 여가활동을 제외한 모든 여가활동 유형이 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 이러한 결과는 가족 혹은 직장동료와 함께 보내는 여가활동은 직무만족을 향상시키지만, 친구와 함께 하는 여가활동은 그렇지 못함을 의미한다. 이러한 현상은 친구보다 더욱 마음 편하게 여가를 함께 보낼 수 있는 가족형 여가이거나 직장생활에서 누적된 갈등과 오해를 동료들과 함께 하는 여가시간을 통해 풀고 해결할 수 있으므로 상대적으로 친구형 여가보다 더욱 큰 영향력을 갖는 것으로 판단할 수 있다. 이러한 검증 결과는 해외에서 오래 머무르면서 상대적으로 짧은 여가시간을 보내야 하는 항공사 객실승무원들의 특수성의 영향이며, 타 서비스 기업과 다른 결과가 나올 수 있다.

따라서, 차후 항공사 객실 승무원들은 고객들

응대로 인한 스트레스보다 동료간 갈등, 오해로 인해 누적된 스트레스를 갖는다면 가족 혹은 직장형 여가활동에 일차 주목하여 그들 여가시간을 보낸다면 그들의 이상적 직무수행을 위한 회복과 만족 가능성을 더욱 증대할 수 있을 것이다.

셋째, 여가만족은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미침을 확인했다. 이러한 결과는 가족형, 친구형, 직장형 여가활동 모두를 통해 여가만족이 증대하면 이는 곧 직무만족으로 연결될 수 있음을 의미한다. 따라서, 차후 객실 승무원은 그들의 가족, 친구, 직장동료 중 누구와 함께 여가시간을 보내는가에 상관없이 그들과 함께 주어진 여가시간을 최대한 즐겁고 알차게 활용함으로써 여가만족을 확보한다면 그들이 고객응대 혹은 직장동료 간 갈등에 따른 소진으로부터 회복하여 다시 정상적인 직무 활동을 수행함으로써 직무만족에도 긍정적 영향을 미칠 가능성을 시사한다. 하지만, 상기에서 논의한바, 고객들 응대로 인한 스트레스보다 동료 간 갈등, 오해로 인해 누적된 스트레스 비중이 더 높다면 친구형 여가 활동보다는 가족형 혹은 직장형 여가에 일차 주목하여 여가활동을 함이 직무만족을 극대화하는데 더욱 확실하게 기여할 수 있을 것이다.

마지막으로, 여가만족의 매개효과 검증 결과, 가족형 여가, 직장형 여가가 직무만족에 미치는 영향에선 여가만족은 부분매개효과를, 친구형 여가활동이 직무만족에 미치는 영향에서 여가만족은 완전 매개효과를 가짐을 확인했다. 이러한 결과는 가족 혹은 직장 동료와 함께하는 여가활동은 비록 여가에 만족하지 않아도 직무만족을 증대할 수 있으나, 친구형 여가활동은 반드시 여가만족을 통해서만 직무만족이 증대함을 의미한다. 이는 친구형 여가활동이 서로 다른 여가 취향과 다양성에 따라 한정된 시간과 장소에서 공통된 흥미나 기호에 따라 여가시간을 보내는 것이 객실 승무원들에게 상대적으로 어려울 가능성을 시사하며, 이에 따라 친구형 여가활동은 여가만족이 창출되지 않으면 여가로 인한 효과가 그만큼 감소하여 다시 원활한 직무수행을 위한 최상의 컨디션을 확보할 수 없음을 의미한다. 또한, 같은 맥락에서, 직장형 여가활동이 비록 여가에 만족하지 않아도 직무만족을 증대할

수 있다는 결과는 객실 승무원 직무 특성상 비행 중 여가를 보낼 시 지극히 여가장소와 시간이 한정되므로 그들 각각의 상이한 기호는 무관하게 한정된 시간에서 최대한 즐거운 여가시간을 동료들과 함께 보내려고 노력하는 과정에서 상호 더욱 긴밀한 관계를 형성하려고 노력하면서 그들의 직무 수행시에도 긍정적 영향을 미치는, 승무원 직무만이 갖는 고유한 특성의 결과로, 타 직종과는 비교적 상이한 결과로 볼 수 있다.

따라서, 차후 객실승무원은 여가활동을 위한 계획 혹은 사전에 준비할 시간이 부족한 상황에서 여가 자체의 만족보다는 직무로 인한 소진으로부터 회복을 위한 여가가 필요할 경우, 가족이나 직장형 여가를 선택한다면 원활한 직무수행 회복 가능성을 더욱 극대화할 수 있을 것이며, 어느 정도 여가활동을 위한 계획 혹은 사전에 준비할 시간이 충분한 경우 친구들과 함께 보내는 여가활동도 함께 고려, 사전에 한정된 시간, 장소에서 함께 모두 즐길 수 있는 활동을 사전에 모색, 합의하는 과정을 거쳐 계획성 있는 여가활동을 추구한다면 친구들과 즐거운 시간을 통한 여가만족은 물론 그들의 직무만족에도 긍정적 영향을 기대할 수 있을 것이다.

비록 본 연구가 상기 논의 과정에서 항공사 객실 승무원들의 여가만족은 물론 직무만족 향상을 위한 유용한 여가활용 전략을 제시했으나, 차후 연구는 본 연구 결과의 타당성을 현장 관련자 대상 델파이 기법 혹은 AHP 분석을 통한 중요도 및 우선순위 검증 등을 추가로 수행한다면 본 연구 결과의 신뢰성 검증은 물론 더욱 구체적인 여가활동 활용 전략을 기대할 수 있을 것이다.

## References

- Ai-Serkal, A. (2006). *Stress, Emotional Labour and Cabin Crew: Emotional Labour Influence the Well-Being and Retention of Cabin Crew?*, Dissertation, Graduate School of Leeds University, Leeds, England.
- Argan, M. and Mersin, S. (2021). Life Satisfaction, Life Quality, and Leisure Satisfaction in Health Professionals, *Perspectives in Psychiatric Care*, 57(2), 660-666.
- Bagozzi, R. P. and Yi, Y. (1988). On the Evaluation of Structural Equation Models, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16, 74-94.
- Brooks, D. A. (2019). Aviation Maintenance Management and Cross-qualified Aircraft Maintenance Release Personnel, *A Research Project. Embry-Riddle Aeronautical University*.
- Bollen, K. A. (2014). *Structural Equations with Latent Variables*, John Wiley and Sons.
- Cheng T. M., Hong C. Y. and Yang B. C. (2018). Examining the Moderating Effects of Service Climate on Psychological Capital, Work Engagement, and Service Behavior among Flight Attendants, *Department of Marketing and Tourism Management*, 67, 94-102.
- Chung, C. T. and Chung, U. L. (2009). An Exploration of Quality of Life and Related Factors among Female Flight Attendants, *Journal of Nursing Research*, 17(3), 212-220.
- Hakro, T. H., Jhatial, A. A. and Chandio, J. A. (2022). Exploring the Influence of Work Overload and Job Stress on Employees Turnover Intentions, *Gomal University Journal of Research*, 38(2), 193-204.
- Henderson, K. A. (2005). Discrimination in the Social Context of Leisure: A Response, *Leisure Sciences*, 27(1), 45-48.
- Hayes, A. F. (2017). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*, Guilford Publications.
- Hwang, S. W., Kim, M. Y. and Lee, Y. J. (2011). The Impact of Serious Leisure on Subjective Quality of Life: Verification of the Mediating Effect of Leisure Satisfaction, *Journal of Leisure Studies*, 9(2), 1-16.
- Jo, Y. J., Jeong, S. Y. and Hyun, S. H. (2023). The Impact of Leisure Activities on Positive Attitude Towards Life, Mental

- Health, and Job Engagement of Airline Cabin Crew on Furlough Due to COVID-19, *MICE Tourism Research (Formerly Convention Research)*, 23(1), 265-282.
- Jung, T. Y. (2018). The Impact of Leisure Experience on Leisure Satisfaction and Psychological Well-being of Airline Cabin Crew, *Tourism Management Research*, 82, 353-372.
- Jung, H. S. (2022). Effect of Customer Experience Management Capability on Job Satisfaction and Customer Orientation of Service Firms : Focus on the Bank Service, *Journal of Korea Society of Industrial Systems*, 27(5), 99-117.
- Kim, Y. J. (2018). Service Failure Recovery Strategies through Human Service Capability: A Case Study of Airline Cabin Service, *Journal of Korea Society of Industrial Information Systems*, 23(5), 145-157.
- Kim, J. H. (2020). *The Impact of Leisure Satisfaction on the Performance of Airline Cabin Crew*, Thesis, Graduate School of Korea Aerospace University, Goyang, Korea.
- Kim, J. S. and Kim, M. S. (2023). The Impact of Leisure Activities of Cabin Crew on Service Engagement and Customer Orientation, *Journal of the Korea Contents Association*, 23(8), 368-377.
- Kim, J. H., Lee, S. H. and Ha, D. H. (2021). The Impact of Leisure Satisfaction on Job Satisfaction and Job Performance of Airline Cabin Crew During Overseas Stay - Focusing on the Moderating Effect of Overseas Subsistence Allowance, *Journal of Cultural Industry Studies*, 21(3), 1-13.
- Kuykendall, L., Lei, X., Tay, L., Cheung, H. K., Kolze, M., Lindsey, A., Silvers, M. and Engelsted, L. (2017). Subjective Quality of Leisure and Worker Well-Being: Validating Measures and Testing Theory, *Journal of Vocational Behavior*, 103, 14-40.
- Lee, H. J., Jang, J. H. and Lee, C. H. (2021). A Study on the Impact of Perceived Work-Life Balance on Quality of Life: Focusing on Job Satisfaction, Leisure Satisfaction, and Welfare System Satisfaction, *Tourism and Leisure Research*, 33(4), 451-470.
- Lee, J. M. (2020). *The Impact of Job Burnout on Job Satisfaction of Airline Cabin Crew: Focusing on the Moderating Effect of Organizational Support*, Thesis, Graduate School of Jeju National University, Jeju, Korea.
- Lee, R. J. (2010). A Study on the Relationship Between Leisure Activities, Leisure Satisfaction, and Life Satisfaction among University Students, *Journal of Tourism Research*, 22(2), 155-178.
- Maeil Business Newspaper. (2008). 'Higher Satisfaction with Leisure Activities Leads to Greater Organizational Commitment'.
- Ministry of Culture, Sports and Tourism. (2010). 2010 National Leisure Activity Survey.
- Mohammad, J., Quoquab, F., Halimah, S., and Thurasamy, R. (2019). Workplace Internet Leisure and Employees' Productivity: The Mediating Role of Employee Satisfaction, *Internet research*, 29(4), 725-748.
- Park, J. M. and Yang, J. M. (2015). The Influence of Leisure Activities, Life Satisfaction, Job Satisfaction, and Leisure Involvement of Airline Cabin Crew, *Tourism and Leisure Research*, 27(6), 233-252.
- Park, S. W., Lee, G. H. and Noh, H. (2023). The Impact of Organizational Emotional Events Perceived by Airline Cabin Crew on Emotional Responses, Job Satisfaction, Job Commitment, and Organizational Citizenship Behavior, *Hotel Management Studies*, 32(5), 151-174.
- Raymore, L. A. (2002). Facilitators to Leisure, *Journal of Leisure research*, 34(1), 37-51.
- Serdar, E., Demirel, M. and Ayhan, C. (2021). The Relationships Between Leisure Satisfaction,

- Job Performance, and Life Satisfaction: A Sample of Private Sector Employees in Turkey, *International Journal of Recreation and Sports Science*, 5(1), 72-82.
- Seo, Y. G. (2020). The Impact of Schedule Flexibility of Domestic Low-Cost Airline Cabin Crew on Job Stress: *The Mediating Effect of Leisure Activity Involvement*, Thesis, Graduate School of Sejong University, Seoul, Korea.
- Sheehan, C. (2012). Hard Labour at 35,000 Feet: A Reconsideration of Emotional Demands in Airline Service Work, *Hospitality and Society*, 2(1), 99-116.
- Shin, K. and You, S. (2013). Leisure Type, Leisure Satisfaction and Adolescents' Psychological Wellbeing, *Journal of Pacific Rim Psychology*, 7(2), 53-62.
- Son, H. I. and Kwon, H. K. (2018). A Study on the Influence of Work-Life Balance on Organizational Commitment : Moderating Effects of Perceived Value of Work(PVW), *Journal of Korea Society of Industrial Information Systems*, 23(5), 77-87.
- Sonnentag, S. and Fritz, C. (2007). The Recovery Experience Questionnaire: Development and Validation of a Measure for Assessing Recuperation and Unwinding from Work, *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3), 204.
- Suhartanto, D., Dean, D., Sumarjan, N., Kartika, O. S. and Setiawati, L. (2019). Leisure Performance among Frontline Restaurant Employees. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 20(4), 387-404.
- Veal, A. J. (2017). Research Methods for Leisure and Tourism, *Pearson Uk*.
- Wood, V. R., Chonko, L. B. and Hunt, S. D. (1986). Social Responsibility and Personal Success: Are They Incompatible, *Journal of Business Research*, 14, 193 - 212.
- Yang, J. H and Cha, M. Y. (2022). The Impact of Employment Insecurity on jobber Satisfaction, Organizational Commitment, and Customer Orientation of Airline Cabin Crew, *Tourism and Leisure Research*, 34(11), 313-330.
- Yang, J. M. (2016). A Study on the Causal Relationship between Job Stress and Job Satisfaction of Cabin Crew According to Leisure Activities, *Tourism and Leisure Research*, 28(12), 283-299.
- Yang, Y. K. (2015). *The Relationship Between Job, Work-Leisure Conflict, Leisure Satisfaction, and Quality of Life of Tourism Workers*, Dissertation, Graduate School of Kyonggi University, Suwon, Korea.
- Yoon, D. H. and Han, S. H. (2022). A Study on Leisure Activities of University Students in a Pandemic Environment Using IPA, *Tourism Research Journal*, 36(1), 85-99.
- Yun, S. M. and Kim, H. S. (2019). The Study on the Moderating Effect of Psychological Well-Being between the Multiple Roles of Married Flight Attendants and Job Performance, *Int. J. Tour. Hosp. Res*, 33, 15.



**김 지 수 (JiSoo Kim)**

- 정회원
- 한서대학교 일반대학원 석사
- (진) 중국동방항공 객실승무원
- 관심분야: 항공경영



**김 민 수 (MinSu Kim)**

- 정회원
- 경기대학교 경영학박사
- (현) 한서대학교 항공관광학과 교수
- 관심분야: 항공경영, 공항운영