

항공사 객실승무원의 직무역량이 직무만족과 직무스트레스에 미치는 영향*

최 다 혜(제1저자)

한서대학교 일반대학원 항공관광학과(석사)

김 민 수(공동저자)

한서대학교 항공관광학과 (전임교수)

김 지 수(교신저자)

티웨이항공 객실승무원팀 객실승무원

The Effects of Job Competency of Airline Cabin Crew on Job Satisfaction and Job Stress

Choi, Da Hye(First Author)

Department of Aviation Tourism, Hanseo University (Master)

Kim, Min Su(Co Author)

Department of Aviation Tourism, Hanseo University (Professor)

Kim, Ji Soo(Corresponding Author)

T-way Air's Cabin crew

* 본고는 최다혜(2024)의 석사학위 논문을 바탕으로 후속 연구한 것임

Abstract

This study aimed to examine the effects of cabin crew members' job competencies on job satisfaction and job stress, given the renewed importance of these competencies due to the increasingly diverse preferences of passengers and the revitalized aviation industry. To achieve this research objective, a self-administered online survey was conducted among domestic and international cabin crew members, and 255 responses were collected. Each hypothesis was tested using SPSS 27.0. The results of the hypothesis testing were as follows: First, personal characteristic competency, situational handling competency, interpersonal skills, and professional knowledge competency all had a significant positive impact on job satisfaction. Second, only situational handling competency and interpersonal skills had a significant negative impact on job stress. Third, job satisfaction had a significant negative impact on job stress. Therefore, This study emphasizes the importance of developing all job competency factors in a balanced way to maximize job satisfaction. It also suggests revising training programs for personal characteristic and professional knowledge competencies, as these were not significantly linked to job stress. Moreover, since job satisfaction significantly influences job stress, improving job competencies can lead to both higher satisfaction and lower stress.

Keywords : Cabin crew, Job competencies, Job satisfaction, Job stress

접수일(2024년 11월 12일), 수정일(2024년 12월 13일), 게재확정일(2020년 12월 16일)

I. 서론

항공산업은 세계적인 외부 요인에 민감하게 반응하는 대표적인 산업 분야로, 최근 어려운 침체기를 겪었지만, 세계적인 기업들의 발전과 여가 생활 실현으로 인해 항공 여객 수요가 회복세에 접어들어 항공 여행은 다시 성장하고 있다. 국내 2024년 4월 기준 국제선 여객은 전년 대비 42.6%가 증가했고, 4월 국제선 여객 이용자들은 689만 명으로 전년 동월(483만 명) 대비 크게 증가했음을 한국항공협회(2024)는 제시했다.

따라서, 이러한 항공산업 회복세에 적극 대응하고, 현 회복을 안정적으로 지속하여 더욱 지속가능한 항공조직 발전을 위해 고객 만족을 극대화할 수 있는 항공사 객실승무원 직무역량 중요성이 더욱 강조될 것을 추정할 수 있다. 특히 최근 글로벌 여행객 수 급증함에 따라, 다문화 환경에서의 의사소통 역량과 적응력이 요구되어 다양한 언어를 능숙하게 구사하고, 다양한 문화적 배경 지식을 갖춘 항공사 객실승무원의 서비스는 승객 만족도가 평균 12% 더 높음이 보고된다(Bakır et al., 2022). 또한, 최근 승객들의 삶의 질 개선과 중요성 인식에 따라, 과거보다 비즈니스나 일등석을 구매하는 비중이 증가하고 있는데(정혜진, 2020), 국제항공운송협회(IATA)는 고급 좌석이나 기타 고급 서비스가 제공되어도 항공사 객실승무원 역량에 기반한 양질의 서비스가 없으면 만족도가 크게 떨어짐을 보고(IATA, 2019), 최근 변화된 승객들 성향에 있어 항공사 객실승무원 직무역량 중요성이 더욱 증대함을 시사했다.

항공사 객실승무원이 이렇게 더욱 완성도 있는 직무역량을 갖출 때 이에 따른 보상 및 고객, 동료 간 원활한 상호작용으로 직무만족을 증대함은 자명하다. 정민주와 전애은(2019)은 항공사 객실승무원의 직무역량 수준이 높으면 직무에 대한 만족을 창출하여 고객지향성에까지 긍정적 영향을 미침을 제시했고, 백송연과 이형룡(2022)도 항공사 객실승무원의 직무역량 중 하나인 셀프리더십이 조직시민행동에 미치는 영향에서 직무만족은 핵심적 매개역할을 함을 강조했다.

하지만, 이러한 직무역량이 무조건 높다고 해서 스트레스 감소에 기여한다고는 볼 수는 없다. 양지인과 김영택(2020)은 항공사 객실승무원이 직무에 있어 빈틈이나 부족함 없이 업무를 수행함은 긍정적 측면도 존재하나, 본인이 기대, 설정한 직무역량에 도달하지 못할 시 오히려 불안감, 두려움 및 스트레스가 증대할 수 있음을 강조했다. 또한, Harley et al.(2007)는 'High performance work systems and employee experience of work in the service sector: The case of aged care' 연구에서 높은 서비스 수행이 요구되는 직종에서 구성원의 직무역량 요인들 각각이 스트레스에 미치는 영향력이 서로 상이함을 강조하였다. 이는 항공사 객실승무원의 특정 직무역량은 스트레스 감소에 기여하지 않거나 일부 직무역량만 스트레스 감소에 기여할 가능성을 간접 시사하는 것이다. 이러한 결과는 오히려 높은 수준의 특정 직무역량이나 특정 요인들은 직무스트레스 감소에 기여하지 않음을 의미하므로, 차후 직무 스트레스 감소와 연결될 수 있도록 개선이 필요한 요인으로 간주할 수 있다.

상기 내용을 종합하면, 현 항공사 객실승무원의 직무역량은 더욱 강조되고 있으나, 그만큼 직무역량 요인들은 직무스트레스 감소에 기여하지 못하여 항공사 조직에 더 큰 악영향을 미칠 가능성이 시사됨을 추정할 수 있다. 이에 이 연구는 항공사 객실승무원의 직무역량이 기존에 다수 검증된 직무만족에 미치는 영향과 동시에 직무 스트레스에 어떤 영향을 미치는지 검증하고자 한다. 기존 항공사 객실승무원 직무역량 관

련 연구들은 직무역량이 직무만족에 미치는 영향이나(정민주와 전애은, 2019 등) 직무역량이 이직의도 등에 미치는 영향에서 직무만족, 직무스트레스 매개, 조절효과(유정선과 김창수, 2016; 김유경, 2018)에 주목하여 항공사 객실승무원의 직무만족과 직무스트레스에 각각 개별적으로 영향을 주는 직무역량 요인들 선별에 주목하지 못하고 있다. 고객에게 수준 높은 서비스를 제공하는 것도 중요하나, 그러한 서비스가 항공사 객실승무원의 직무만족에 기반하고 스트레스를 유발하지 않는다면 더욱 양질의 고객 서비스를 기대할 수 있음이 자명하다. 더 나아가, 그러한 고객 서비스는 승무원의 이직의도 등을 최소화하여 더욱 지속 가능한 양질의 서비스 제공이 가능하며, 장기적으로 볼 때, 항공사 산업 경영성과 차원에서도 큰 기여를 할 수 있을 것이다.

더 나아가, 본 연구는 직무만족이 직무스트레스 감소에 실질적으로 기여하는지 함께 분석하고자 하는데, 기존 연구들은 주로 객실승무원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 악영향에만 주목하여(이주양과 차석빈, 2017), 현 항공사 객실승무원 직무만족이 실질적으로 스트레스 감소에 기여하는지의 여부(실효성)와 이 결과를 활용한 보다 전략적인 직무역량 개발 역량이 주목하지 못하기 때문이다. 이에 본 연구는 항공사 객실승무원의 직무역량이 직무만족, 직무스트레스에 미치는 영향과 직무만족이 직무스트레스에 어떤 영향을 미치는지 검증하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 항공사 객실승무원의 직무역량

항공사 객실승무원이란 항공기에 탑승하여 비상시 탈출과 진행 등 안전업무를 수행하는 승무원을 의미하고, 이들의 최우선 업무는 승객의 출발지에서 목적지까지의 여정 동안 안전하고 편안하게 서비스를 제공하는 것이다. 보다 구체적으로, 이들의 객실 서비스가 갖는 차별화된 특성을 정리하면, 이들이 제공하는 서비스 품질에 따라 항공사 조직은 물론 국가에 대한 이미지가 결정되고, 국적 및 인종, 계층의 다양성에 따라 국제적 매너와 상식이 필요하며, 각 항공사 노선 및 기종에 따라 차별화된 세심한 서비스 제공이 필요하다(류수정, 2016).

일반적으로, 직무란 조직의 목표에 따라 사회의 요구나 변화에 따라 특정 직업의 특정 지위에 요구되는 책임, 수행하는 업무라고 정의할 수 있다(서성은, 2023). 또한 역량(competency)의 의미는 지속적이고 안정적으로 높은 성과를 올리는 사람들이 일관성 있게 관찰되는 공통의 행동 특성으로 지식, 기술, 태도의 상호작용에 의해 높은 성과를 이끌어내는 행동 특성이며, 그 중 직무역량은 부여된 역할을 효과적으로 수행

하기 위한 가치, 태도, 기술, 지식 및 행동으로 정의할 수 있으며, 역할수행과 관련이 있는 일련의 행태로 구성되고, 담당업무를 수행할 수 있는 개인 능력의 특성으로 설명할 수 있다(최다혜, 2024).

백지영(2018)은 객실승무원에게 요구되는 직무역량 교육은 크게 안전교육과 기내 서비스 교육으로 구성됨을 보고했고, 이는 다시 신입승무원 직무교육과 기성승무원 직무교육으로 다시 구분됨을 제시했다. 이에, 박지영(2023)은 이러한 항공사 객실승무원에게 요구되는 직무역량 요소가 2017년 D 항공사 직무교육 프로그램에 적합하게 반영되었음을 기술, 그 구성요인들을 다음 <표 1>과 같이 제시한 바 있다.

<표 1> D 항공사 직무교육 프로그램 구성요인

Category	Subcategory
Regulations and Guidelines	Aviation Law
	Flight Information
	COM Familiarization
	Cabin Crew Safety Training Manual
	Principles of Flight
Safety Operations	Safety Duties
	Aviation Security
	Safety Demonstration
Aircraft Equipment	Aircraft Structure
	Aircraft Systems
	Aircraft Exit
	Aircraft Emergency Equipment
Aircraft Emergency Procedure	Decompression
	Fire
	Emergency Evacuation/Ditching
Medical Emergencies on Board	In-flight Medical Equipment
	First Aid
Special Passenger Transport	Sick Passenger Transport
	Occupational Safety
Practical Training	Skill Assessment
Flight Operations Experience	Operational Experience
	Crew Resource Management (CRM)
	Test

상기 <표 1>을 보면 객실승무원에게 요구되는 직무역량 요인들은 안전과 설비 실무 요인, 비상처리절차, 응급상황 대처, 역량의 관리(CRM) 등이 포함됨을 알 수 있다 (박지영, 2023).

상기 선행연구들과 직무교육 요인들을 종합하면, 항공사 객실승무원의 주요 직무역량은 항공기 및 관련 장비의 원활한 사용과 이해능력(Professionalism, Information collection, Expertise 등), 승객과의 원활한 소통과 친절성(Attentiveness, Understanding Others 등), 명확하고 효과적인 구두 및 서면 의사소통 능력(Communications 등), 비상상황에서 신속한 판단과 대처 능력(Agility 등), 동료와의 협력 및 조화로운 팀워크(Leadership, Flexibility 등), 조직에의 헌신(Organizational Commitment 등), 자기관리(Self-regulation 등)이 일반적으로 거론되며(ICAO, 2020), 이를 보다 상위그룹별로 구분하면, 상황대처, 의사소통, 전문성, 조직에의 헌신, 자기관리로 요약, 정리할 수 있다.

하지만, 이들 요인 중 조직에의 헌신은 나머지 직무역량들을 갖추는 것 자체가 항공사 조직 발전에 기여하는 것임이 자명하므로, 본 연구는 이를 제외한 상황대처, 의사소통, 전문성, 자기관리 등 개인적 특성 요인을 항공사 직무역량으로 구성하였다. 특히, 최근 급격히 항공 수요 서비스 증가와 COVID19에 따른 인원감축으로 업무 부담이 가중됨에 따라, 스트레스 회복 능력, 감정 노동에 효과적으로 대처하는 역량, 다양한 승객 요구 및 불만을 처리할 수 있는 능력의 중요성이 더욱 강조되고 있다 (Garrow Lurkin, 2021). ‘How COVID-19 is impacting and reshaping the airline industry’라는 연구에서, COVID19 이후 급증한 여행 수요, 인원 감축에 따라 업무 부담에 따른 스트레스 수준이 크게 증가하여 항공사 객실승무원에게 감정 관리 역량이 특히 중요해짐을 강조했다. 이에 이 연구는 상기 내용을 종합하여, 기존에 항공사 객실승무원 직무역량으로 주목된 상황대처역량, 대인관계역량, 전문적 지식역량에 더하여, 자기관리와 감정조절 역량 등 개인적 특성 역량을 추가하여 최종 직무역량 요인을 구성하였다.

2.2 직무만족

직무만족은 자신의 직무에 대해 가지고 있는 긍정적인 감정의 태도라고 정의하며, 직업에 대한 개인적 평가로 보일 수 있는 이 감정 상태는 자신의 직업적 가치를 높이는데 기여한다고 하였고(Masouras, 2015), 이들은 자신의 직업에 대해 ‘즐거워 일’이라고 인식하며 이러한 직무만족도가 높은 사람은 자신의 직무에 대해 긍정적인 태도를 가지고 있다고 하였다(표건표, 2008). 특히, 항공사 객실승무원의 직무만족은 안전문제, 승객의 다양한 요구 등 업무 특성상 정신적, 신체적 스트레스 수준이 매우 높

은데, 이를 극복하고 경험하는 직무만족 수준은 다른 직업군과 차별화되는 요소임이 제시되었고, 글로벌한 환경에서 경험되는 직무만족은 승무원에 대한 자부심을 갖게 하는 차별적 특성을 갖음을 Shin et al.(2022)는 강조했다.

한편, 항공사 객실승무원의 직무역량과 직무만족 연구에서 서명선과 유정선(2014)은 항공사 객실승무원의 역량이 정서적몰입과 직무만족에 미치는 영향 연구에서 자기조절과 자기관리, 그리고 의사소통 역량이 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다고 하였고, 서명선(2016)은 항공사 객실승무원의 역량이 고객지향성, 직무만족에 미치는 영향에서 개인역량이 높을수록 직무만족에 긍정적 영향을 미친다는 것을 규명하였다.

항공사 객실승무원의 직무역량과 직무만족 간 긴밀한 연관성을 규명한 연구는 다수이나, 최근 다시 활성화된 항공산업 시기와 더욱 다양화된 고객들의 기호, 취향에 따라 직무역량 중요성을 재조명하고 이들 역량들이 직무만족은 물론 최근 과부하된 승무원 업무량에 따라 직무 스트레스에도 어떤 영향을 미치는지 함께 주목한 연구가 미흡한 바, 이 연구의 차별성은 이러한 맥락에 있다고 볼 수 있다.

2.3 직무스트레스

직무스트레스란 개인이 원하는 바를 성취하려는 과정에서 그 성취 상황이 불확실하다고 느끼는 동태적 상황이라는 개념을 제시하면서 직무스트레스를 환경에 대응하고자 준비하는 종사원의 적응과정으로 보았으며(구정대, 2007), 또한 Arshadi and Damiri(2013)는 사람, 직무환경, 환경 사이의 상호작용 결과 생기는 부정적 심리 상태라고 정의하였다.

항공사 객실 승무원들 경우, 다양한 문화적 배경을 갖는 승객들과 개별적으로 상호작용하면서 고객 만족도를 유지해야 하는 막중한 책임감과 부담으로 감정노동 수준이 매우 높고(진민정과 조민호, 2016), 장시간 비행과 시차에 따른 신체적, 정신적 피로의 축적, 불규칙한 근무스케줄 등은 그들의 스트레스를 더욱 가중시킨다는 점에서 그 심각성이 있다(노푸른 외, 2020).

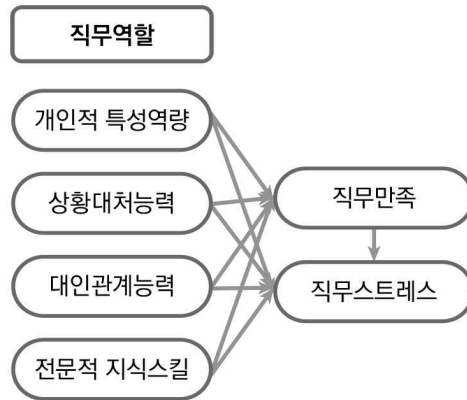
기존 연구들은 직무스트레스가 성과에 미치는 악영향에서 직무역량이 완충 역할을 함에 주목한 연구가 대부분이나(엄유경, 2012; 엄정혜과 김미정, 2023), 직무역량 요인 중 어떤 요인이 특히 직무 스트레스와 밀접한 영향력이 있는지 주목한 연구는 거의 없다. 현재, 항공사 객실승무원의 직무역량 중요성이 더욱 강조되는 현 시점에서 직무 스트레스를 최소화하면서 직무역량 및 만족을 극대화할 수 있는 전략이 절실한 시점인 바, 이 연구의 차별성은 이러한 맥락에 있다고 볼 수 있다.

Ⅲ. 연구방법

3.1 연구모형의 설계

이 연구는 항공사 객실승무원을 대상으로 객실승무원의 직무역량이 직무만족과 직무스트레스에 미치는 영향 관계를 연구해보고자 아래와 같이 연구모형을 설계하였다. 상기 이론적 고찰에 따라, 독립변수인 직무역량은 ICAO(2020)에 따라, 개인적 특성역량, 상황대처 능력, 대인관계능력, 전문적 지식능력 4가지 요인들로 구성했고, 이들 역량들이 직무만족과 직무스트레스에 미치는 영향과 직무만족이 직무스트레스에 미치는 영향을 검증하고자 했다. 이를 바탕으로 한 이 연구의 모형은 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 연구모형



3.2 변수간 관계와 가설설정

3.2.1 직무역량이 직무만족에 미치는 영향

이기태(2016)는 선박수리업 종사자를 대상으로 직무성과, 직무만족, 개인역량에 관한 연구에서 개인역량의 하위요인을 지식역량, 기술역량, 태도역량 총 3가지로 나눈 후 가설검정 결과 개인역량의 3가지 요인 모두 직무만족에 정(+)의 영향을 미침을 검증했고, 안현영(2013)도 문화관광해설사 자원해설 서비스를 위한 의사소통 역량과 저서적 표현 역량이 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미침을 제시했다. 고명숙 외(2020)도 직무역량과 직무만족 간 메타분석 연구를 통해 직무역량 하위요인인 지식, 기술, 태도 등이 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미침을 제시했다. 따라서, 다음 가설설정이 가능하다.

가설 1. 직무역량은 직무만족에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 개인적 특성 역량은 직무만족에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 상황대처능력은 직무만족에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3. 대인관계능력은 직무만족에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4. 전문적 지식스킬은 직무만족에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 직무역량이 직무스트레스에 미치는 영향

직무역량이 직무스트레스에 미치는 영향력에 주목한 연구는 많지 않으나, 오수경 등(2018)은 직무역량 요인들이 직무스트레스 요인 중 모호성에 특히 유의함을 규명, MICE 서포터들은 불분명한 지시 혹은 지침에 따라 자신 의도와 다르게 업무를 수행하여 역량이 결핍될 때 직무 스트레스를 유의하게 증가시킴을 제시하여 오히려 특정 직무역량이 스트레스를 증가시킴을 제시한바 있다. 이러한 연구결과는 일반적으로 직무역량 수준이 높으면 직무스트레스가 감소되나(오수경, 2016), 특정 직무역량 요인은 비록 높은 수준일지라도 스트레스 감소에 기여하지 않을 가능성을 시사하는 바, 다음과 같은 가설을 설정했다.

가설 2. 직무역량은 직무스트레스에 부(-)²의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 개인적 특성 역량은 직무스트레스에 부(-)²의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 상황대처능력은 직무스트레스에 부(-)²의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3. 대인관계능력은 직무스트레스에 부(-)²의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4. 전문적 지식스킬은 직무스트레스에 부(-)²의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 직무만족이 직무 스트레스에 미치는 영향

기존 연구들은 직무 스트레스 수준이 높으면 직무만족이 감소하는 효과에 주로 주목하나, 이 연구와 같이 직무만족이 높을 때 직무 스트레스 감소에 어떤 영향을 미치는지 주목한 연구는 많지 않다. 하지만, 박기관(2008)은 지방공무원의 직무만족 수준이 높을 때 직무스트레스가 저하되어 조직몰입 수준이 증가함을 제시했고, 비록 직무만족 변수는 아니나, 김유식 등(2012)은 여가만족 수준이 높으면 직무스트레스 수준이 감소함을 보고하였으며, 김봉희와 강희영(2018)은 간호사의 높은 직무만족 수준은 더 낮은 직무스트레스와 상관성이 있음을 보고, 긍정적인 정서 수준이 높을 때 부정적 정서가 감소되는 현상을 규명한 바 있다. 따라서, 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3. 직무만족은 직무스트레스에 부(-)²의 영향을 미칠 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의와 측정

이 연구에서는 직무역량을 “탁월한 혹은 효과적인 성과와 결정적으로 관련되어 있는 동기, 기술, 특성, 사회적 역할, 자기 이미지, 지식체계 등 특정 개인에게 내재된 특성”으로 정의하였고, 김화연과 이형룡(2015), Garrow and Lurkin(2021) 연구 결과를 토대로 직무역량의 하위영역을 개인적 특성역량, 상황대처역량, 대인관계역량, 전문적 지식역량의 4가지의 범주로 나누어 설정하고 이 연구의 목적에 맞는 총 17개의 설문 문항을 추출하였다.

선행연구를 바탕으로, 첫 번째 개인적 특성 역량이란 다양한 직무수행 시 개인의 자질, 태도, 특징이 드러나는 역량으로써 개인이 속한 집단이나 조직에 자신을 적응시키고 변화에 알맞게 개인적 특성이 드러나는 역량으로 정의한다. 두 번째, 상황대처능력이란 직무수행 시 어떤 문제나 상황에 대하여 이해하고 파악하는 능력으로써 상황에 따라 우선순위를 설정하고 핵심적인 문제점을 규명하는 역량으로 정의내린다. 세 번째, 대인관계능력이란 직무수행 시 다른 동료 및 승객과의 관계에서 그들을 이해하고 욕구를 충족시키는 서비스를 제공하기 위한 역량으로 정의내린다. 마지막으로 전문적 지식 스킬은 업무와 관련된 전반적인 지식을 숙지하고 적용하는 역량으로 정의내린다.

또한, 직무만족은 “조직의 구성원이 직무수행 과정에서 대인관계, 직무, 임금과 같은 다양한 요인들로 인해 느끼는 긍정적인 정서적 상태를 의미하며, 개인의 조직 환경에서 물리적·사회적적인 요소에 대해 느끼는 긍정적 감정”으로 정의하였다. Lawler(2000), Spector(1997)의 선행연구를 토대로 이 연구는 직무만족을 5가지 문항들로 구성된 단일항목으로 구성하였다.

마지막으로, 직무스트레스란 “개인적 환경 인식의 불균형 때문에 개인이 직업의 욕구를 충족시키지 못하는 것. 신체적 정신적 건강 모두 개인의 직무수행에 악영향을 미치는 상황”이라고 정의했다. 직무스트레스를 측정하기 위해 Sauter(2002)의 선행연구를 토대로 하여 5가지 문항으로 구성된 단일항목으로 구성했고, 이 연구에서 사용된 변수들 측정은 모두 리커트 5점 척도(①: 전혀 그렇지 않다-⑤매우 그렇다)로 측정하였다. 설문의 구성은 <표 2>와 같다.

<표 2> 설문의 구성

변수명	하위변수	측정문항수	선행연구
직무역량	개인적 특성역량	4	김화연, 이형룡(2015) Garrow, Lurkin(2021)
	상황대처역량	4	
	대인관계역량	4	
	전문지식역량	5	

변수명	하위변수	측정문항수	선행연구
직무만족		5	Lawler(2000); Spector(1997)
직무스트레스		5	Sauter(2002)
일반적인 사항	7	-	
합계	29		

3.4 조사대상 및 자료분석 방법

이 연구는 상기 가설을 검증하고자, 2024년 석사논문 후속 연구로서, 국내외 대형 항공사, 저비용 항공사, 외국계 항공사 객실승무원 270명을 대상으로 온라인상에서 자기기입식 설문작업을 다시 수행하였고, 불성실하거나 결측치가 있는 15부를 제외한 총 255부를 분석 데이터로 활용했다.

또한, 통계분석을 위해선 SPSS 27.0을 활용하여, 첫째로 표본의 인구통계적 특성에 대해 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 둘째로 각 측정 항목 간의 내적 일관성을 평가하고, 측정도구의 신뢰성을 확보하기 위해 확인적 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 셋째로는 확인적 요인분석 시 평균분산추출(AVE)과 구성개념신뢰도(CCR)를 산출하여 구성 타당성에 대한 평가를 종합적으로 실시하였다.

마지막으로 이 연구의 가설 검증은 구조방정식 모형을 통하여 분석하였으며 이 연구의 모형과 가설에서 설정한 각각의 개념을 잠재변수로 활용하고, 각 측정 항목은 관측변수로 활용하였다.

IV. 실증분석 결과

4.1 표본의 인구통계학적 특성

성별은 남자가 2.7%(7명)을 차지하였고, 여자가 97.8%(248명)을 차지하여 여성의 비율이 월등하게 높은 편으로 나타났다. 이는 통계청의 전국 성별 산업·직업별 취업자 분류 조사에 따르면(2023년 4월 기준) 항공사의 객실승무원 직업적 특성에 따른 성별 비율의 특성이 반영된 것이라고 할 수 있다. 또한, 일반 승무원보다 경력과 근무연

수가 더 많은 선임승무원 비중이 더 높고, 근무연수와 직급에 있어 9년 이상 비중이 가장 많으며, 부사무장 이상 비중이 높음이 확인되는데, 이는 본 연구가 대상 항공사를 대형 항공사로 상정하여 대형항공사의 경우 저비용 혹은 외국계 항공사보다 더 안정적인 근무조건을 제시할 가능성이 높으므로, 더 장기간 오래 근무하는 현상으로 이해할 수 있다. 이러한 논지는 결혼여부 결과가 기혼이 압도적으로 많다는 결과와 일맥 상통한다고 판단한다. 이 내용은 <표 3>에 정리하였다.

<표 3> 표본의 인구통계학적 특성

구분		빈도	퍼센트	누적(%)
성별	남성	7	2.7	2.7
	여성	248	97.3	100.0
	합계	255	100.0	
최종학력	전문대학 졸업	29	11.4	11.4
	대학교 졸업	193	75.7	87.1
	대학원 재학 이상	33	12.9	100.0
	합계	255	100.0	
연령	20대	76	29.8	29.8
	30대	61	23.9	53.7
	40대	71	27.8	81.6
	50대	47	18.4	100.0
	합계	255	100.0	
근무연수	3년 미만	46	18.0	18.0
	3년 이상~6년 미만	33	12.9	31.0
	6년 이상~9년 미만	30	11.8	42.7
	9년 이상	146	57.3	100.0
	합계	255	100.0	
직급	승무원	51	20.0	20.0
	선임승무원	53	20.8	40.8
	부사무장	89	34.9	75.7
	사무장	62	24.3	100.0
	합계	255	100.0	
결혼여부	미혼	58	22.7	22.7
	기혼	197	77.3	100.0
	합계	255	100.0	
항공사	대형항공사	185	72.5	72.5
	저비용항공사	57	22.4	94.9
	외국항공사	13	5.1	100.0
	합계	255	100.0	

4.2 측정도구의 타당성 및 신뢰성 검증

다수의 설문 문항에 대한 요인 도출을 위해 탐색적 요인분석을 수행한 결과, 고유값(eigen-value) 1을 기준으로 독립변수인 객실승무원의 직무역량은 상황대처능력, 개인적 특성역량, 대인관계능력, 전문적 지식스킬 4개 요인으로 도출되었으며, 종속변수인 직무만족과 직무스트레스는 각각 1개 요인으로 도출되었다. 각 요인의 신뢰도 분석결과 Cronbach's alpha 값은 모두 0.7 이상으로 신뢰도가 확보되었다. 각 요인에 대한 신뢰도는 개인적 특성역량 0.761, 상황대처능력 0.774, 대인관계능력 0.815, 전문적 지식스킬 0.705, 직무만족 0.902, 직무스트레스 0.910으로 나타났다. 이에 대한 내용은 <표 4>와 <표 5>에 정리하였다.

확인적 요인분석결과로는 RMR=0.026, GFI=0.911, IFI=0.976이고, 요인의 문항별 표준화 계수(≥ 0.5), 구성개념의 C.R(≥ 0.7) 및 AVE(≥ 0.5) 값이 모두 기준 값을 충족하여 집중타당성을 확보하였고 이는 <표 6>와 같다. 구성개념의 AVE 값과 구성개념 간 상관계수를 비교하여 판별타당성을 검정하였다. 판별타당성 검정결과는 <표 7>에 정리하였다.

<표 4> 직무역량의 탐색적 요인 분석결과

문항	공통성	성분				
		개인적 특성역량	상황대처 능력	대인관계 능력	전문적 지식스킬	
상황대처능력4(우선순위 파악함)	.671	.813	-.017	.080	.042	
상황대처능력2(민첩하게 해결함)	.614	.769	.120	.089	-.017	
상황대처능력3(유연하게 반응함)	.574	.749	-.037	.029	.101	
상황대처능력1(상황판단 잘함)	.548	.733	.036	.046	.083	
개인적 특성역량2(감정조절)	.625	.098	.777	.110	-.014	
개인적 특성역량3(단정한 용모)	.600	-.079	.763	.040	-.100	
개인적 특성역량1(스트레스 해소방법)	.614	-.063	.759	.182	.033	
개인적 특성역량4(자기관리 철저히 함)	.589	.150	.745	.061	.088	
대인관계능력5(감정상태를 잘 파악)	.804	.098	.125	.880	.063	
대인관계능력3(의사표현을 잘함)	.752	.055	.160	.850	.006	
대인관계능력1(원활한 의사소통)	.674	.083	.082	.805	.111	
전문적 지식스킬4(안전 서비스 숙지)	.745	.059	-.044	.016	.860	
전문적 지식스킬1(항공 지식숙지)	.663	.101	-.009	.016	.860	
전문적 지식스킬2(국제적인 감각)	.631	.034	.051	.040	.791	
Eigen-values		2.429	2.386	2.228	2.059	
% of Variance		17.347	17.041	15.917	14.710	
Cumulative %		17.347	34.338	50.305	65.015	
KMO & Bartlett's Test						
Kaiser-Meyer-Olkin's Measure of Sampling Adequacy					.751	
Bartlett's Test				App.rox. Chi-Square		1079.239
				df		91
				Sig.		.000

<표 5> 직무만족과 직무스트레스의 탐색적 요인 분석 결과

문항	공통성	성분	
		개인적 특성역량 상황대처능력	대인관계능력 전문적 지식스킬
직무만족2(근무환경 만족)	.785	.863	-.200
직무만족1(객실승무원 직무 만족)	.759	.833	-.256
직무만족4(비행을 하며 보람을 느낌)	.733	.830	-.211
직무만족5(항공사에 전반적 만족)	.711	.823	-.184
직무만족3(기내서비스 업무 전반적 만족)	.690	.797	-.233
직무스트레스4(미래에 대해 희망적이지 않음)	.727	-.175	.834
직무스트레스5(마음을 졸이거나 초조함 느낌)	.708	-.156	.827
직무스트레스2(의욕이 점차 줄어 듦)	.742	-.269	.819
직무스트레스1(일을 계속해야 할지 모름)	.745	-.275	.818
직무스트레스3(낙담하고 우울함)	.693	-.214	.805
Eigen-values		3.690	3.604
% of Variance		36.896	36.037
Cumulative %		36.896	72.933
KMO & Bartlett's Test			
Kaiser-Meyer-Olkin's Measure of Sampling Adequacy			.900
Bartlett's Test		App.rox. Chi-Square	1672.310
		df	45
		Sig.	0.000

<표 6> 확인적 요인분석 결과

분석지표	값
RMR(Root Mean Square Residual)	0.026
GFI(Goodness of Fit Index)	0.911
IFI(Incremental Fit Index)	0.976

<표 7> 판별타당성 검정 결과

구성개념	AVE	상황대처능력	개인적 특성역량	대인관계능력	전문적 지식스킬
상황대처능력	0.671	0.819	0.45	0.32	0.36
개인적 특성역량	0.763	0.45	0.873	0.40	0.38
대인관계능력	0.880	0.32	0.40	0.938	0.33
전문적 지식스킬	0.860	0.36	0.38	0.33	0.927

4.3 가설검정

도출된 6개의 요인 간 서로 연관 있는 요인인지 살펴보기 위해 Pearson의 상관관계 분석을 수행하였다. Pearson의 상관관계 분석의 내용은 <표 8>와 같다.

<표 8> Pearson 상관분석 결과

	1	2	3	4	5	6
1. 개인적 특성역량	1					
2. 상황대처능력	.066	1				
3. 대인관계능력	.263**	.180**	1			
4. 전문적 지식스킬	.009	.146*	.146*	1		
5. 직무만족	.328**	.268*	.420**	.297**	1	
6. 직무스트레스	-.173**	-.287**	-.401**	-.123	-.490**	1

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *는 유의미한 상관관계를 의미하며 **는 더 강한 유의미함을 의미함.

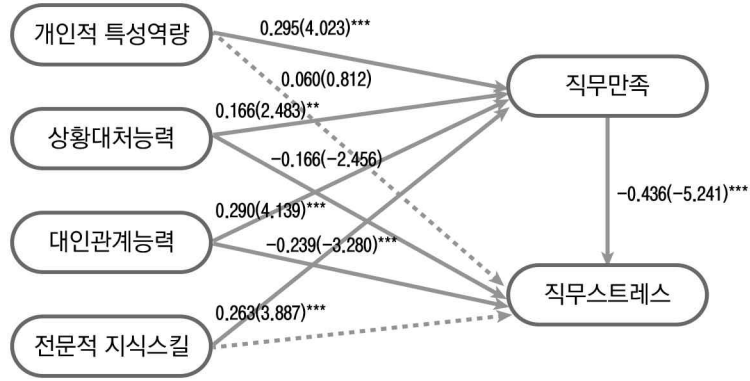
구조모형을 검정한 결과, 이 연구 모형의 지수값은 GFI=0.907, RMR=0.027, RMSEA=0.037로 나타나 기준치를 충족하였다. 분석결과, 총 7개의 가설이 채택되었다. 먼저 항공사 객실승무원의 직무역량이 직무만족에 미치는 영향과 관련된 가설 1은 전부 채택되어 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 분석결과는 <그림 2>와 같다. 또한 항공사 객실승무원의 직무역량이 직무스트레스에 미치는 영향과 관련된 가설 2는 부분적으로 채택되었다. 마지막으로 직무만족이 직무스트레스에 미치는 영향에 대한 가설 3은 채택되었다. 검정결과는 <표 9>와 같다.

<표 9> 구조모형 검정결과 요약

경로	비표준화	표준화	t값	p	채택여부
	경로계수 B	경로계수 β			
H1-1 개인적 특성역량 → 직무만족	0.385	0.295	4.023	0.004	채택
H1-2 상황대처능력 → 직무만족	0.148	0.166	2.483	0.013	채택
H1-3 대인관계능력 → 직무만족	0.242	0.290	4.139	<0.001	채택
H1-4 전문적 지식스킬 → 직무만족	0.314	0.263	3.887	<0.001	채택
H2-1 개인적 특성역량 → 직무스트레스	0.118	0.060	0.812	0.417	기각
H2-2 상황대처능력 → 직무스트레스	-0.225	-0.166	-2.456	0.014	채택
H2-3 대인관계능력 → 직무스트레스	-0.301	-0.239	-3.280	0.001	채택
H2-4 전문적 지식스킬 → 직무스트레스	0.145	0.081	1.168	0.243	기각
H3 직무만족 → 직무스트레스	-0.658	-0.436	-5.241	<0.001	채택

$p < 0.05$: 유의미함

<그림 2> 구조모형 분석결과



V. 결 론

COVID19로 침체되었던 항공산업은 최근 다시 활성화되고 있으며, 더욱 다양해진 고객들 기호에 따라, 항공사 객실승무원의 직무역량 중요성이 더욱 강조되는 시점이거나, 이와 더불어 COVID19 당시 인원 감축으로 항공사 객실승무원 업무 부담이 가중하여 증가된 직무역량 요구와 함께 직무로 인한 스트레스가 심각한 실정이므로, 항공사 조직의 성과 제고를 위해서는 이러한 스트레스를 최소화하고 직무만족 수준을 극대화할 필요성이 시사되는바, 본 연구는 항공사 객실승무원의 직무역량 요인들이 직무만족은 물론 직무스트레스 감소에 기여하는지 검증하여 차후 직무만족을 증대함과 동시에 직무 스트레스를 최소화할 수 있는 직무역량 개발 및 활용 전략을 제시하고자 했다.

이러한 연구목적을 위해 국내외 객실 승무원 대상으로 온라인상에서 자기기입식 설문을 수행, 255부 데이터를 확보했고, SPSS 27.0을 사용하여 이 연구 가설을 각각 검증하였다.

이에, 가설검증 결과에 따른 실무적 시사점을 기술하면 다음과 같다.

첫째, 직무역량이 직무만족에 미치는 영향에선 개인적 특성역량, 상황대처역량, 대인관계능력, 전문지식 역량 모두 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 이러한 결과는 현 항공사 객실승무원의 직무역량 완성도가 높으면 높을수록 직무만족에 더욱 긍정적 영향을 미침을 의미하며 본 연구 조사대상자들의 직급과 경력이 상대적으로 높음을 반영한 결과로 볼 수 있다. 따라서, 차후 항공사 객실승무원들은 자신이 특히 부족한 직

무역량에만 치중, 선택적으로 개발하는 대신, 모든 직무역량 요인들을 균형있고 완성도 높게 개발함이 그들의 직무만족을 더욱 극대화할 수 있음을 추정할 수 있다.

둘째, 직무역량이 직무스트레스에 미치는 영향에선 상황대처능력, 대인관계능력만 유의한 부(-)의 영향을 미쳤다. 이러한 결과는 현 항공사 객실승무원들이 높은 수준의 자기관리, 감정 및 정서 통제 역량과 항공기 관련 능숙한 조작 및 사용법 등을 안다고 해도 그들의 직무 스트레스 감소에 기여하지 않음을 의미하고, 이는 곧 현 객실승무원의 자기관리, 감정, 정서 통제 및 항공기 관련 전문지식들이 실질적으로 고객 만족을 창출하고 원활한 비행에 기여함에 있어 실효성과 스트레스 감소에 기여하는 효율성이 부족함을 추정할 수 있다. 따라서, 차후 항공사 객실승무원 대상 직무역량 교육에 있어 그러한 실효성과 효율성에 역점을 두어 개인적 특성 역량과 전문지식 역량 교육과정 및 내용을 신중하게 수정 후 재교육할 필요가 있다. 또한, 실효성과 효율성이 있다고 판단되는 상황대처능력과 대인관계능력 역량이 상대적으로 부족한 승무원 대상으로 이 역량들에 우선순위를 두고 먼저 개발, 완성도를 더욱 증대한다면 직무 스트레스 최소화에 더욱 효과적으로 기여할 수 있을 것이다.

셋째, 직무만족은 직무스트레스 감소에 유의한 부(-)의 영향을 미쳤다. 이러한 결과는 직무만족 수준이 높으면 높을수록 직무스트레스는 더욱 감소함을 의미하므로, 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 직무역량 모든 요인들의 균형있는 개발 및 함양에 일차적으로 주목하여 직무만족 극대화에 주력한다면 자연스럽게 직무스트레스 최소화에 기여할 수 있음을 추정할 수 있다.

하지만, 더욱 높은 수준의 직무스트레스 감소를 위해선 개인적 특성 역량과 전문지식 역량의 교육내용과 과정 수정, 보완이 필요함은 자명하다. 개인적 특성 역량과 전문지식 역량은 직무만족 증대에는 기여하나 직무스트레스 감소에는 기여하지 않았으므로, 상황대처역량, 대인관계역량 직무역량 교육보다는 차후 직무만족을 극대화하고 직무스트레스를 최소화할 수 있는 개인적 특성 역량, 전문지식 역량에 상대적 역점을 두고 승무원 대상 선택적으로 집중 교육을 제공함이 항공사 객실승무원들의 직무스트레스 감소에 더욱 효과적으로 기여할 것임을 추정할 수 있다.

또한, 직무만족을 극대화하고 직무스트레스를 최소화할 수 있는 개인적 특성 역량, 전문지식 역량 교육 구성에 있어서는 Hebb의 이론에 주목할 필요가 있다. 직무만족에는 기여하나 직무 스트레스 감소에 기여하지 않는다는 것은 만족의 경험에 필요한 자극보다 스트레스 창출에 요구되는 자극이 더욱 강함을 시사하는데, Hebb(2005)의 'The organization of behavior: A neuropsychological theory. Psychology press' 연구에서 "각성 수준"과 관련된 아이디어를 발전시켰다. 그의 연구에 따르면, 중간 정도의 각성 수준이 최적의 학습과 성과를 촉진하였고, 너무 낮거나 너무 높은 각성 수준은 효과적이지 않다고 보았다. 반면, 스트레스는 높은 각성 상태를 유발할 수 있으며

로, 스트레스 경험에 필요한 자극이 더 강하다는 관점을 제시했다. 따라서, 현 객실 승무원들의 개인적 특성 역량, 전문지식 역량은 직무만족을 창출하기에는 충분하나, 직무를 수행하는 다양한 상황에서 발생하는 여러 스트레스 창출 요인들(자극들)에는 일일이 대응하지 못하는 현상으로 이해할 수 있다.

따라서, 직무 스트레스 감소에 기여하지 못하는 개인적 특성 역량, 전문지식 역량 요인들에 주목, 선별함으로써 현 직무교육 과정을 수정, 보완한다면, 단시간 내에 효과를 극대화할 수 있는 교육 전략이 될 수 있을 것이다. 즉, 각 승무원들의 스트레스 감소에 기여할 수 있는 용모의 단정함, 스트레스 해소 방법, 자기관리 방향성에 주력한 교육 프로그램이 요구되며, 안전 관련 스트레스에 대응할 수 있는 안전 서비스 지식, 항공 관련 스트레스 감소로 연결되는 항공 지식, 다양한 고객 응대 스트레스에 기여할 수 있는 국제적 감각 등 전문적 지식 요인들을 기존 교육프로그램에 추가할 필요가 있다.

다음으로, 본 연구 결과에 따른 이론적 시사점은 다음과 같다.

본 연구 결과는 비록 높은 수준의 직무역량은 직무만족을 증대할 수는 있으나, 직무역량 수준이 높다고 해서 무조건 항공사 객실승무원의 스트레스 감소에 기여하지 않음을 보여주는 것으로, 이는 오늘날 더욱 다양화된 고객 취향과 요구에 따른 승무원들 스트레스의 복잡성을 시사하는 것이다. 또한, 이에 따라, 승무원 대상 무조건적으로 높은 수준의 직무역량을 요구하는 것이 오히려 장기적으로는 역효과를 낼 가능성이 또한 시사한다고 볼 수 있다. 따라서, 본 연구는 기존에 주목된 승무원 대상 무조건적인 높은 서비스 품질 추구보다는 더욱 전략적인 승무원 대상 직무역량 개발 교육 필요성을 제시함에 이론적 의의가 있으며, 관련 연구 활성화를 위한 이론적 기반을 제시함에 그 가치가 있다고 볼 수 있다.

본 연구의 이러한 성과에도 불구하고, 본 연구 조사대상자가 일반 승무원과 경력이 많은 선임승무원 이상이 함께 포함, 이들 직무역량에 있어 차이가 존재할 수 있으므로, 차후 연구는 이러한 직급과 경력을 고려, 구분한 직무역량 측정을 한다면 본 연구 결과를 더욱 유용하게 확장할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 고명숙, 최지수, 조대연 (2020), 직무역량과 직무만족 관계에 대한 메타분석, *HRD 연구 (구 인력개발연구)*, 22(4), 27-52.
- 구정대 (2007), 감성적 리더십과 직무스트레스 및 이직 성향과의 관계에 관한 연구, *관광학연구*, 31(5), 375-392.
- 권도희 (2010), PA분석기법을 이용한 외국항공사 한국인 객실승무원 역량에 관한 연구, *한국항공경영학회지*, 8(1), 29-45.
- 권현택 (2003), 航空社 客室乗務員の 核心力量 決定要人에 관한 研究, 석사학위논문, 한국항공대학교 대학원.
- 김봉희, 강희영 (2018), 간호·간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 직무만족, 직무스트레스, 직무소진 및 이직의도, *한국산학기술학회 논문지*, 19(5), 459-469.
- 김유식, 이솔잎, 김아름 (2012), 인문·사회과학편: 직장인들의 여가만족, 직무스트레스, 직무만족의 인과관계, *한국체육학회지*, 51(6), 401-410.
- 김화연, 이형룡 (2015), 항공사 객실승무원의 지식공유와 경력개발, 직무역량, 사회적 역량 간의 구조적 관계, *관광연구저널*, 29(1), 93-110.
- 노푸른, 이솔지, 현성협 (2020), 항공사 승무원의 비행 중 피로도 상승요인이 심리적 서비스 장애요인에 미치는 영향에 관한 연구. *호텔경영학연구*, 29(8), 27-42.
- 류수정 (2016), 직업가치와 객실승무원 직업이미지가 진로결정수준에 미치는 영향, 석사학위논문, 세종대학교 대학원.
- 박기관 (2008), 직무만족 및 조직몰입의 결정요인에 관한 연구: 지방공무원의 직무스트레스를 중심으로, *지방행정연구*, 22(2), 171-202.
- 박병임 (2009), AHP를 활용한 항공사 객실 승무원 핵심역량 평가 모델에 관한 연구, 석사학위논문, 경희대학교 대학원.
- 박지영 (2023), 항공사 객실승무원 직무교육프로그램이 직무몰입에 미치는 영향 연구: 그릿(GRIT)의 조절효과, 석사학위논문, 경희대학교 대학원.
- 백송연, 이형룡 (2022), 항공사 객실승무원의 셀프리더십이 조직시민행동에 미치는 영향: 직무만족 매개효과를 중심으로. *호텔경영학연구*, 31(7), 195-214.
- 서명선, 유정선 (2014), 객실승무원의 개인역량이 직무만족과 정서적 몰입에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과를 중심으로: 직무만족의 매개효과를 중심으로, *관광레저연구*, 26(9), 139-160.
- 서명선 (2016), 항공사 객실승무원의 역량이 직무만족, 고객지향성에 미치는 영향,

- 한국항공경영학회지, 14(2), 141-173.
- 서성은 (2023), 초등교사의 직무역량과 교사리더십이 학년군별 담임 직무성과와 담임 직무만족도에 미치는 영향, 석사학위논문, 고려대학교 대학원.
- 안현영 (2013), 문화관광해설사의 자원해설 서비스를 위한 의사소통 역량과정서적 표현이 직무 만족에 미치는 영향-경상북도를 중심으로, *관광연구*, 28(4), 217-236.
- 양지인, 김영택 (2020), 항공사 객실승무원의 완벽주의 성향이 심리적 소진, 직무열의 및 이직의도에 미치는 영향, *Journal of the Korean Society for Aviation and Aeronautics*, 28(1), 34-44.
- 오수경 (2016), MICE 운영요원의 직무역량 인식이 직무스트레스와 진로결정 자기효능감에 미치는 영향 연구 : 서울 MICE 서포터즈를 중심으로, 석사학위논문, 경희대학교 대학원.
- 오수경, 김철원, 이태숙 (2018), MICE 운영요원의 직무역량 인식이 직무스트레스와 진로결정 자기효능감에 미치는 영향 연구, *관광레저연구*, 30(3), 65-84.
- 이기태 (2016), 선박수리업 종사자의 개인역량과 직무만족, 직무몰입 그리고 직무성과에 관한 연구, 박사학위논문, 부경대학교대학원.
- 이동희 (2006), 역량모델링을 통한 직무역량개발에 관한 연구 : 항공사 객실승무원의 역량모델링과 활용, 박사학위논문, 경희대학교 대학원 .
- 이주양, 차석빈 (2017), 국내 항공사 객실승무원의 마음챙김이 직무스트레스 및 직무만족에 미치는 영향, *관광레저연구*, 29(3), 307-326.
- 정민주, 전애은 (2019), 국내 저비용 항공사 객실승무원의 직무역량이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향, *관광레저연구*, 31(3), 345-367.
- 정혜진 (2020), 항공사의 신규서비스를 통한 수익 극대화 전략 - 싱가포르항공의 프리미엄 이코노미 클래스 도입에 대한 사례분석-, *한국항공경영학회*, 18(4), 91-105.
- 표건표 (2008), 통제 위치에 따른 직무스트레스와 조직유효성과의 관계, 박사학위논문, 호서대학교 대학원.
- 한유경, 박상완, 서경혜, 전제상 (2008), 교사 직무수행 실태 분석, *열린교육연구*, 16(3), 183-206.
- 홍미진 (2012), 항공사 객실승무원 취업준비생의 직업준중감이 진로결정수준에 미치는 영향 연구, 석사학위논문, 동명대학교 대학원.
- Arshadi, N. and Damiri, H. (2013), The relationship of job stress with turn over intention & job performance, Moderating role of OBSE, *Procedia- Social &*

- Behavior Science*, 84, 706–710. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.631>.
- Bakır, M., Akan, Ş., Özdemir, E., Nguyen, P. H., Tsai, J. F. and Pham, H. A. (2022), How to achieve passenger satisfaction in the airport? Findings from regression analysis and necessary condition analysis approaches through online airport reviews, *Sustainability*, 14(4), 2151.
- Garrow, L. and Lurkin, V. (2021), How COVID-19 is impacting and reshaping the airline industry, *Journal of Revenue and Pricing Management*, 20(1), 3. <https://link.springer.com/article/10.1057/s41272-020-00271-1>.
- Hebb, D. O. (2005), *The organization of behavior: A neuropsychological theory*, Psychology press.
- Shin, Y., Lee, E. J. and Hur, W. M (2022), Supervisor incivility, job insecurity, and service performance among flight attendants: the buffering role of co-worker support. *Current Issues in Tourism*, 25(6), 901–918.

* 저자소개 *

· 최 다 혜(cdahye97@gmail.com)

현재 아시아나항공 객실승무원으로 재직 중이다. 한서대학교 항공관광학과를 졸업하고, 2024년도에 한서대학교 항공관광학 일반대학원에서 석사를 취득하였다. 주요 연구 분야는 항공서비스, 항공안전, 항공정책, 항공경영 분야이다.

· 김 민 수(mskim08z@hanseo.ac.kr)

경기대학교에서 경영학박사를 취득하였다. 현재 한서대학교 항공관광학과 교수이다. 관심분야는 항공경영, 공항운영이다.

· 김 지 수(dogcatcute@naver.com)

한서대학교 일반대학원 석사를 졸업하였다. 동방항공객실승무원에서 근무하였었으며 현재는 티웨이항공에서 객실승무원에서 객실승무원으로 근무하고 있다. 관심분야는 항공경영, 서비스경영이다.