서비스경영학회지 제24권 제3호 2023년 09월 DOI: 10.15706/jksms.2023.24.3.001

항공사 객실승무원의 긍정심리자본이 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향

이 은 희(제1저자)
세한대학교 항공서비스학과 (교수)

The Effect of Positive Psychological Capital on Job Satisfaction and Job Performance of Airline Cabin Crew

Lee, Eun Hee(First Author)
Department of Airline Service, Sehan University (Professor)

Abstract

The purpose of this study is to find out how positive psychological capital affects job satisfaction and job performance of airline cabin crew, and to determine the direction of healthy manpower management and job attitude through airline cabin crew's positive thinking. It presents strategic implications that can provide opportunities to improve job performance. A survey and analysis were conducted on 235 airline cabin crew members. The results of examining the effect of airline cabin crew's positive psychological capital on job satisfaction and job performance are as follows. Positive psychological capital has a partially significant positive (+) effect on job satisfaction, partially significant positive (+) effect on job performance, and job satisfaction has a significant positive (+) effect on job performance.

Keywords : Positive psychological capital, job satisfaction, job performance
접수일(2023년 05월 08일), 수정일(1차: 2023년 06월 28일, 2차: 07월 18일), 게재확정일(2023년 08월 09일)

I. 서 론

항공 운송 산업의 경쟁요소 중 객실승무원의 서비스 제공은 매우 중요한 요소로써 평가받고 있다. 항공 서비스산업의 장기적 자원 요소는 숙련된 인적자원이며, 인적자원에 대한 의존도가 높은 항공 운송 산업에서 객실승무원은 고객에게 서비스를 제공하는 핵심 요소이다(윤은숙·조명희, 2014). 항공사 객실승무원은 고객과의 접점에서 고객응대, 고객의 요구수준에 따른 서비스 제공, 항공기 내 안이라는 한정된 공간에서의 조직 내의 역할 등의 다양한 감정적 상황과 과중한 업무로 인해 직무만족 수준이 낮아지고, 심리적으로도 불안정한 정서로 변화되어질 가능성이 높다(박수진, 2016). 조직에 있어 종사자들이 자신의 역할을 인식하고 긍정적 사고를 바탕으로 근무환경이 조성된다면 직업을 통한 보람과 긍지를 갖게 해 주어 직무에 대한 만족감을 주게 된다. 고객서비스 향상의 핵심인 객실승무원의 긍정적인 마인드 고취는 불만서비스로 이탈하는 고객의 관리 및 업무 중 발생할 수 있는 스트레스와 부정적인 직무소진으로 인한 객실승무원의 이탈을 방지할 수 있다(이은주·전재균, 2019). 또한, 객실승무원의 긍정적 마인드 고취는 조직 내의 긍정적인 분위기를 조성하여 직무만족과 더불어 자신이 속한 조직 내에서 정서적으로 몰입하고 나아가 자신의 직무성과를 향상시킬 수 있는 중요 요인이 될 수 있다(이수진, 2016). 항공기내 안에서 근무하는 항공사 객실승무원의 근무여건 속에서 자신들의 감정을 억제하고, 불만고객 응대에 있어서 적절한 상황에 대처할 수 있는 방안으로 객실승무원의 긍정심리자본을 활용한다면 내부의 직원부터 고객까지 만족시키고 객실승무원 자신의 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 하는 동기부여가 될 것이다(조윤경, 2011). 긍정심리자본의 활용은 객실승무원 개인은 물론 항공산업의 인적자원 관리에도 좋은 성과를 줄 수 있어 항공사 객실승무원을 대상으로 한 긍정심리자본에 관한 연구가 필요하다. 항공사 객실승무원의 긍정심리자본에 관한 연구로는 정민주와 전은애(2019)는 항공사 객실승무원을 대상으로 긍정심리자본과 정서적 몰입, 직무성과에 관하여 연구하였다, 정지아(2021)는 대학생의 긍정심리자본은 전공만족도에 유의미한 영향을 미치며, 김명수와 장춘수(2012)는 기업구성원의 긍정심리자본이 높을수록 정서적 몰입도가 높아진다고 하였다. 황인호(2022)는 서비스업 조직원의 긍정심리자본은 업무 스트레스를 감소시키며, 오초원(2019)은 객실승무원의 감정노동, 직무만족은 심리적 웰빙과 영향관계가 있다고 하였다. 양지인과 김영택(2021)은 상사의 리더십과 긍정심리자본, 조직변화몰입 간의 구조적인 관계를 파악하였으며, 박인혜(2018)는 객실승무원은 기내에서 고객의 요구를 만족시키고 고객 관련 문제들을 해결하고 이러한 상황에서 발생할 수 있는 부정적인 감정과 갈등을 관리하지 않으면 직무소진으로 이어져 개인의 건강이나 이직 의도 그리고 항공안전 등에 부정적인 영향을 미치게 된다고 하였다. 이렇듯 긍정심리자본에

관한 연구가 진행되고 있으나 항공사 이용고객의 시시각각으로 변화하는 시류와 추세에 따른 항공사 객실승무원의 긍정심리자본에 관한 연구는 미흡한 실정이다. 항공사는 이용고객의 시시각각으로 변화하는 시류와 추세에 따른 항공사 객실승무원의 긍정심리자본을 알아보고 인적자원관리에 활용한다면 항공사 간의 우수한 인적자원 학보로 무한 경쟁에서 우위를 차지할 수 있을 것이다. 이에 본 연구에서는 항공사 객실승무원의 긍정심리자본이 직무만족과 직무성과에 어떠한 영향을 미치는지 알아봄으로써 항공사 객실승무원의 긍정적인 사고를 통한 건강한 인적자원의 관리와 직무에 임하는 태도의 방향성을 제시, 직무성과를 높일 기회를 제공할 수 있는 전략적인 시사점을 제시하는데 본 연구의 목적이 있다.

II. 이론적 배경

2.1 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계

긍정심리는 불안, 우울 등의 스트레스를 유발하는 부정적인 감정과 달리 개인의 긍정적 정서와 강점에 초점을 맞춤으로 심리학 분야에서 많은 관심을 받고 있다(김혜은, 2020). 긍정심리는 Luthans(2004)에 의해서 제안된 용어로서 개인의 발전을 추구한 긍정상태로 개인에게 주어진 환경에 긍정적인 심리를 활용하여 진취적인 사고와 행동으로 성과를 향상하는 것을 의미한다. 긍정심리자본의 하위변수들은 개별적인 특성보다는 직무수행 구성원에게 긍정적 심리를 자극하여 실제적인 업무성과에 영향을 미친다는 공통적인 특성을 고려하여 하나의 통합인 심리자원으로 이해되고 있다(차경희, 2018). 긍정심리는 긍정심리학을 기반으로 하여 긍정적 정서와 행복감을 증진, 다양한 강점을 향상한다. 이러한 긍정심리는 낙관성, 자아존중감, 자기효능감, 학교 생활적응력, 대인관계, 안녕감 등 다양한 변인으로 긍정적인 정서가 증진되고 서로에게 유의미한 효과로 확인되었다(권은정, 2016). Luthans et al(2007)는 긍정심리는 현재와 미래의 성공에 긍정적인 동기를 부여하는 낙관성을 만들고 목표를 향해 인내가 필요하며, 순간과 성공하기 위한 경로나 목표를 재설정하기 위한 희망을 만든다고 하였다. 또한, 긍정심리는 도전과 과업의 성공을 위한 자기효능감, 문제나 역경의 직면 시 좌절로부터 원래의 상태로 돌아오거나 뛰어넘으려는 기질의 회복 탄력성으로 긍정적 심리개발의 무형적인 자본을 드러낸다고 하였다. Luthans et al(2007)의 연구를 토대로 진윤희(2016)는 긍정심리자본은 구성원들에게 동기부여를 함으로써 구성원의 태도나 행동에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 보았다. 이에 본 연구에서는 긍정심리자본의 다양한 요인 중 긍정적인 사건을 포괄적 원인으로 해석하며 현재 또는 앞으로 다

가올 성공에 대하여 낙관하며 적절한 인내심을 가지고 있는 낙관주의, 긍정적 결과를 얻을 수 있을 것이라 믿으며 자신의 업무를 도전적으로 성취할 수 있는 자신감의 자기효능감, 문제 발생 시 능동적으로 해결하는 경로 설정과 목표를 달성하려는 방법의 희망, 역경과 실패 등으로부터 회복할 수 있는 능력의 회복탄력성을 긍정심리자본의 하위요인으로 선택하여 연구하고자 한다.

조직만족은 개인 직무 또는 직무 경험에 의한 평가의 결과로서 일에 대한 만족감과 이를 통해서 얻는 정서적인 즐거움, 긍정적 감정의 상태로 정의할 수 있다(강성수 등, 2008). 또한, 이러한 직무만족은 개인이 업무환경 속에 취하는 태도로 업무 경험을 통해서 느끼는 정서적 기쁨의 개인적 태도, 가치, 욕구, 신념 등의 차원에 따라서 조직원들이 직무와 연관하여 갖게 되는 심리적 상태는 다르게 나타난다. 채희욱(2014)은 직무만족은 종사자들에게 긍정적인 감정을 유발하고 기업의 경쟁력을 강화하는 중요한 개념이라고 하였다. 많은 학자가 직무만족 영향 요인을 조금씩 다르게 표현하였으나 Milton(1981)은 직무가 과업, 상호작용, 유인제도, 인센티브, 보상 등 복잡한 상호 관계를 맺고 있어 핵심 직무만족 요인으로 독립적으로 규명하기는 어려우며, 동일한 척도를 사용하더라도 조직마다 혹은 평가 시기마다 그 요인이 다르게 나타날 수 있다고 하였다. 이에 본 연구에서는 항공사 객실승무원의 직무환경을 고려하여 직무만족의 하위 구성요인을 조직 내에서 조직원과의 관계 혹은 업무와 관련해서 나타나는 태도로 조직관계, 임금이나 복리에 해당하는 복리후생, 근무환경 및 여건에 해당하는 근무제도로 나누어 연구하고자 한다.

차경희(2018)는 미용 종사자를 대상으로 긍정적인 감정은 긍정적 기분과 좋은 시너지 효과를 내어 활동적 상태로, 긍정심리자본이 높은 사람은 직무에서 높은 가치를 경험하고 이는 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 이 같은 연구 결과를 토대로 항공사 객실승무원을 대상으로 긍정심리자본과 직무만족 간의 영향 관계를 규명하고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 긍정심리자본은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2.2 긍정심리자본과 직무성과 간의 관계

직무성과는 하나의 명확한 개념으로 정의하기 어려우나 일반적으로 조직의 종사자들이 자신에게 주어진 직무목표를 어떻게, 얼마나 성공적으로 수행하고 달성하는지의 정도라 할 수 있다(한수연, 2017). 경쟁이 심한 사회에서 직무성과는 조직 내의 인적자원관리를 예측하는 데 사용되는 개념으로 조직구성원이 자신의 목표를 실현할 수 있는 정도와 실현하고자 하는 일들이 바람직한 상태로 종사자가 조직의 과업과 목표

를 실현하기 위해 자신이 맡은 직무를 성공적으로 수행했는지 보여주는 노력의 결과를 의미한다(김민주·김이태, 2019). Luthans et al.(2007)은 긍정심리자본은 직무성과와 직무만족에 긍정적인 영향을 미치며, 외식업 종사자를 대상으로 연구한 하재만과 이은미(2018)는 긍정심리자본의 낙관주의, 희망, 복원력은 직무성과에 긍정적인 영향을 미치고 직무성과를 긍정적으로 높인다고 하였다. 김혜란(2020)은 조직구성원들의 긍정심리자본은 조직의 직무성과를 향상하는 과정에서 긍정심리자본의 중요성을 인식시켜 주고 있다고 하였다. 이러한 선행연구를 토대로 항공사 객실승무원의 긍정심리자본과 직무성과의 영향 관계를 규명하고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2. 긍정심리자본은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2.3 직무만족과 직무성과 간의 관계

직무성과는 종사자가 회사의 성과나 목표를 달성하기 위해 노력하는 결과(Miller, 1990)로 종사자의 직무 달성 정도(程度)를 판단하며, 제조업에서의 생산성과 같은 의미라 할 수 있다. 직무성과는 조직 관리에서 유효성의 지표로 사용됐으며, 직무성과의 측정방법은 조직의 목표나 근무형태, 유형 등 연구자에 따라 달라져 적합한 방법을 선택하기 어렵다(김미영, 2014). 직무성과의 구성요소 역시 포괄적이며 다양하고 관련된 변수에 따라서 측정이 달라진다(Schermerhorn, 1989). 직무성과를 측정하는 기준은 재무적 지표에서 점차 구성원의 심리적, 사회적 지표까지 포함되어 정해지고 있다(이욱, 2019). 직원의 직무성과를 평가하는데 있어 기본적인 방향은 크게 네 가지로 정리된다. 첫째, 결과물에 대한 평가(results approach), 둘째, 조직구성원들이 보여야만 하는 행동들의 평가(behavioral approach), 셋째, 조직의 성공을 위한 발의성, 리더십 등의 경제력 평가(traits approach), 넷째, 조직 시민 행동을 실천하였는가를 평가하는 것이다(Davis, 1984). 이처럼 직무성과는 다양한 관점에서 정립할 수 있으며, 기업 측면에서 직무성과는 판매량과 제조량 같은 수치에 초점을 둔 측정 가능한 결과로, 환대산업과 같은 서비스의 제공과 고객과의 지속적인 관계 형성 같은 행위에 근거를 두는 평가에서는 종사원의 직무수행 자체가 곧 직무성과가 된다(Knight, Kim and Crutsinger, 2007). 조직이론 중 인간 관계론에 있어 발전된 주요개념인 직무만족은 종사자의 직무성과와 관련된 기여방법을 의미하고 긍정의 태도와 감정으로 직무에 대한 평가 또는 직무경험에서 일어나는 직무자체 혹은 개인특성과 직무환경으로 관련된 직무를 의미한다(Locke, 1976). 조직이론 중 인간 관계론에 있어 발전된 주요개념인 직무만족은 종사자의 직무성과와 관련된 기여방법을 의미하고 긍정의 태도와 감정으로 직무에 대한 평가 또는 직무경험에서 일어나는 직무자체 혹은 개인특성과

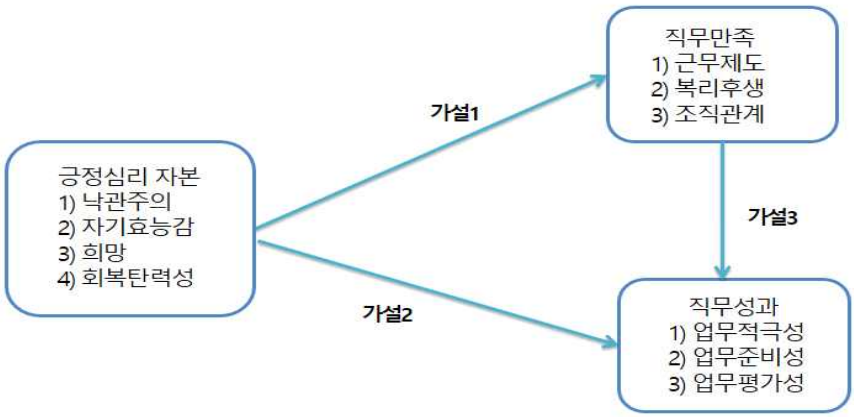
직무환경으로 관련된 직무를 의미한다(Locke, 1976). 이에 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 직무만족과 직무성과간의 영향 관계를 규명하고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3. 직무만족은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

Ⅲ. 연구방법

3.1 표본의 선정

본 연구는 선행연구를 바탕으로 항공사 객실승무원의 긍정심리자본이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향을 알아보기 위해 연구가설을 토대로 <그림 1>과 같이 연구모형을 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

3.2 표본의 선정

본 연구는 항공사 객실승무원을 대상으로 무작위로 추출한 242명을 대상으로, 자기기재 방법 설문조사를 시행하였다. 정확한 자료측정을 위해 선행연구를 바탕으로 설문 문항을 구성하여 2023년 2월 18일부터 28일까지 항공사 객실승무원 50명을 대상으로 예비조사를 시행하였고, 문항의 어휘와 질문이 불분명한 부분들을 수정 보완하

였다.

본 조사는 2023년 3월 10일부터 4월 10일까지 30일 동안 이루어졌으며, 총 242부의 설문지를 나누어 주어 238부를 수거, 응답이 불성실한 3부를 제외한 235부를 최종 분석 자료로 사용하였다.

3.3 설문지 구성 및 변수의 측정

본 연구의 측정 도구로 사용된 설문 문항의 구성은 일반적 특성, 긍정심리자본, 직무만족, 직무성과의 51문항으로 구성되었으며, 그 내용은 다음과 같다.

일반적 특성은 연구자의 연구의도 따라 48문항으로 구성되었고, 명목척도가 사용되었다. 긍정심리자본은 고선희(2015), 이승철과 진경미(2022), 이현주와 이충기(2020)의 연구를 토대로 어색한 문구를 수정 및 보완하여 16문항으로 구성되었다. 직무만족은 박광희(2022), 박현서(2019), 차경희(2018)의 연구를 토대로 수정 및 보완을 거쳐 14문항으로 구성되었다. 직무성과는 김경언(2022), 오우진(2020), 최수연(2010)의 연구를 토대로 수정 및 보완을 거쳐 12문항으로 구성되었다.

인구 통계적 특성을 제외한 모든 설문지의 문항은 '매우 그렇다.' 5점에서 '전혀 그렇지 않다' 1점까지의 5점 리커트 척도가 사용되었다.

<표 1> 측정 도구의 주요 항목 및 출처

구성개념	변인	문항 수	척도	출처
인구통계학적 특성	성별, 나이, 결혼여부, 최종학력, 근무연수, 월 소득	6	명목 척도	연구자
긍정심리자본	낙관주의	16	Likert 5점 척도 (interval scale)	고선희(2015), 이승철과 진경미(2022), 이현주와 이충기(2020)
	자기효능감			
	희망			
	회복탄력성			
직무만족	근무제도	14		박광희(2022), 박현서(2019), 차경희(2018)
	복리후생			
	조직관계			
직무성과	업무적극성	12		김경언(2022), 오우진(2020), 최수연(2010)
	업무준비성			
	업무평가성			
합계		51문항		

IV. 실증분석 결과

4.1 표본의 선정

본 연구를 위하여 2023년 3월 10일부터 4월 10일까지 국내 항공사에 근무하는 객실승무원을 대상으로 한 임의 표본방식을 사용하여 총 242부의 설문지를 배포하였다. 응답은 자기기재방식을 사용하였으며, 불성실한 답변을 제외한 235부의 설문을 사용하였다. 가설 검증을 위하여 수집된 자료는 SPSS 21.0을 이용하여 분석하였다. 인구통계분포를 살펴보면 첫째, 승무원의 성별은 남성 24명(10.2%), 여성 211명(89.8%)이며 여성 승무원의 비율이 훨씬 높게 나타났다. 둘째, 연령은 20대 98명(41.7%), 30대 77명(32.8%), 40대 60명(25.5%)의 순으로 나타났다. 셋째, 결혼여부는 미혼 170명(72.3%), 기혼 65명(27.7%)으로 나타났다. 넷째, 학력은 대학교 졸업 180(76.6%), 전문대 졸업 43명(18.3%), 대학원 이상 12명(5.1%)으로 나타났다. 다섯째, 근무연수는 3년 이상 5년 미만이 92명(39.1%), 8년 이상 68명(28.9%), 5년 이상 8년 미만 42명(17.9%), 1년에서 3년 미만 33명(14.0%)의 순으로 나타났다. 여섯째, 월 평균 수입은 200만 원 이상 300만 원 미만 111명(47.2%), 300만 원 이상 400만 원 미만 64명(27.2%), 500만 원 이상 32명(13.6%), 400만 원 이상 500만 원 미만 26명(11.1%), 100만 원 이상 200만 원 미만 2명(0.9%)의 순으로 나타났다.

<표 2> 조사대상의 인구통계학적 특성

항목		합계	
		빈도(N)	퍼센트(%)
성별	남성	24	10.2
	여성	211	70.7
나이	20대	98	41.7
	30대	77	32.8
	40대	60	25.5
결혼여부	미혼	170	72.3
	기혼	65	27.7
최종학력	전문대졸업	43	18.3
	대학교졸업	180	76.6
	대학원 이상	12	5.1
근무연수	1년~3년 미만	33	14.0
	3년~5년 미만	92	39.1
	5년~8년 미만	42	17.9

	8년 이상	68	28.9
월 소득	100만 원 이상-200만 원 미만	2	0.9
	200만 원 이상-300만 원 미만	111	47.2
	300만 원 이상-400만 원 미만	64	27.2
	400만 원 이상-500만 원 미만	26	11.1
	500만 원 이상	32	13.6
합계		235	100.0

4.2 타당성과 신뢰도 검증

4.2.1 긍정심리자본의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 검증

본 연구의 긍정심리자본에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰성의 결과는 <표 3>과 같다. 요인추출방법은 주성분 분석을 활용하였고, 요인추출방법은 주성분 분석을 활용하였으며, 요인회전방식은 Varimax 직각 회전방법을 활용하여 분석하였다. 그리고 요인적재량의 기준은 0.5 이상의 요인으로 선정하였다. 분석결과 총 4개의 요인이 도출되었고, 총 분산 명령은 60.6%이며, 요인별 신뢰도는 요인1이 0.807, 요인2가 0.779, 요인3이 0.709, 요인4가 0.756으로 나타나 비교적 높은 것으로 분석되었다. KMO 구형성 검정치는 0.911로 나타났고, 유의 확률은 $p<0.001$로 유의한 결과를 보였다. 각 요인의 고유치(eigen-value)는 일반적 기준이 '1' 보다 높은 것으로 나타나 요인분석의 적절함을 보여준다. 도출된 각 요인의 명칭은 각 요인에 내재한 변수들의 내용과 특성을 고려하여 각각 '낙관주의', '자기효능감', '희망', '회복탄력성'으로 명명하였다.

<표 3> 긍정심리자본 요인분석 및 신뢰도 검증

긍정심리 구성개념	낙관주의	자기효능감	희망	회복탄력성	공통성
나는 내가 하는 일이 잘 될 거라 믿는다	0.735	0.143	0.093	-0.008	0.644
나는 재생적 사고를 통해 일을 잘 극복할 수 있다	0.726	-0.070	0.109	0.388	0.632
나는 직무에서 힘든 일이 있어도 긍정적인 면을 보려 한다	0.668	0.128	0.198	0.052	0.583
나는 직장에서 겪게 되는 난관에 여러 가지 방법으로 잘 대응한다	0.648	0.448	0.186	0.104	0.565
나의 직무에 있어 미래 비전이 낙관적이다	0.621	0.168	-0.002	0.162	0.532
나는 연속적인 문제를 모색해서 해결책을 찾는 일에 자신이 있다.	0.122	0.763	0.252	0.128	0.676

나는 현재의 직장에서 성공한 것으로 평가한다	0.197	0.720	0.469	0.312	0.639
우리 회사의 전략에 관한 논의가 있다면 참석하여 기여할 수 있다	0.082	0.641	0.365	0.405	0.604
나는 상사들과의 회의에서 나의 직무 분야를 대변할 수 있다	0.222	0.598	0.081	0.092	0.608
나의 어떤 문제든 해결한 방법이 있다고 믿는다	0.177	0.234	0.754	0.238	0.694
나의 문제를 해결하기 위해 외부 사람들을 자신 있게 협의할 수 있다	0.511	0.053	0.713	0.166	0.689
나는 업무 분야에서 목표달성을 도울 수 있는 자신감이 있다.	0.502	0.028	0.606	0.239	0.639
나는 힘든 일이 있으면 좋은 일도 있다는 믿음으로 직무를 대한다	0.153	0.067	0.528	0.402	0.565
나는 현재 직장에서의 나의 목표를 향해 열의를 갖고 추진하고 있다.	0.134	0.273	0.277	0.719	0.528
나는 직장에서 자기 계발을 충족시키고 있다	0.413	0.394	0.007	0.589	0.579
나는 일하면서 겪는 스트레스를 잘 이겨내는 편이다	0.033	0.418	0.230	0.542	0.524
고유치	3.188	2.506	2.258	1.744	
설명변량(%)	19.927	15.663	14.112	10.902	
누적변량(%)	19.927	35.112	49.702	60.604	
신뢰도 계수(Cronbach`s Alpha)	0.870	0.779	0.709	0.759	
* 주성분 분석, 베리 맥스 회전방식, KMO=0.911, Bartlett 구형 성 검정치=1967.892, DF=120, p<0.001, 총분산설명력(%)=60.604. Cronbach α=0.800					

4.2.2 직무만족 요인분석 및 신뢰도 검증

본 연구의 직무만족에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰성의 결과는 <표 4>와 같다. 요인추출방법은 주성분 분석을 활용하였고, 요인추출방법은 주성분 분석을 활용하였으며, 요인회전방식은 Varimax 직각 회전방법을 활용하여 분석하였다. 그리고 요인적재량의 기준은 0.5 이상의 요인으로 선정하였다. 분석결과 총 3개의 요인이 도출되었고, 총 분산 명령은 65.8%이며, 요인별 신뢰도는 요인1이 0.875, 요인2가 0.868, 요인3이 0.835로 분석되었다. KMO 구형성 검정치는 0.924로 나타났고, 유의 확률은 p<0.001로 유의한 결과를 보였다. 각 요인의 고유치(eigen-value)는 일반적 기준이 '1' 보다 높은 것으로 나타나 요인분석의 적절함을 보여준다. 복리후생의 구성개념 중 나의 상사는 업무의 내용 책임 권한 목표 등이 명확한 편이라는 문항은 조직관계에 0.734, 복리후생에 0.565로 나타났으나 상사의 업무 내용 및 책임 권한 목표의 명확성 등에 관한 내용으로 조직관계 요인으로 구성하였다. 또한, 나의 상사와 동료는 내

가 일을 잘 수행했을 때 칭찬을 아끼지 않는다는 구성개념에서도 조직관계 0.689, 복리후생에서 0.504로 나타났으나, 상사와 동료에 관한 내용으로 조직관계 요인으로 구성하였다. 도출된 각 요인의 명칭은 각 요인에 내재한 변수들의 내용과 특성을 고려하여 각각 '근무제도', '복리후생', '조직관계'로 명명하였다.

<표 4> 직무만족 요인분석 및 신뢰도 검증

직무만족 구성개념	근무제도	복리후생	조직관계	공통성
나의 직장에 휴식공간이나 휴게실이 충분하다고 생각한다	0.820	0.223	0.237	0.775
나는 근무시간이 적절하다.	0.816	0.262	0.287	0.742
나는 휴식시간이 적절히 제공되고 있다	0.760	0.139	0.250	0.736
직장에 근무의 필요한 시설과 장비들이 충분히 갖추어져 있다	0.633	0.050	0.226	0.573
나는 기본급 수당(인센티브)상여금을 결정하는 방법에 대해 만족스럽다	0.176	0.807	−0.301	0.807
나는 사내/외 활동 및 직원 교육비 지원을 받고 있다	0.251	0.791	0.165	0.725
나의 임금수준은 내가 노력한 만큼 확정되어 대체로 만족스럽다.	0.095	0.702	0.137	0.683
나의 임금수준은 다른 업종 동일 직무의 임금수준과 비교할 때 적절하다	0.214	0.680	0.218	0.752
나의 근무연수 또는 능력에 대해 적절한 대우를 해준다	0.322	0.604	0.212	0.698
나의 상사는 나의 의견이나 건의를 성의있게 받아들이고 있다	0.252	0.420	0.760	0.722
나의 상사는 업무의 내용 책임 권한 목표 등이 명확한 편이다	0.319	0.565	0.734	0.689
나의 상사는 직원 교육과 능력향상을 위해 노력한다	0.162	0.217	0.718	0.648
나는 나의 맡은 업무를 잘 수행하고 있다.	0.292	0.303	0.709	0.576
나의 상사와 동료는 내가 일을 잘 수행했을 때 칭찬을 아끼지 않는다	0.142	0.504	0.689	0.550
고유치	3.598	3.178	3.099	
설명변량(%)	23.988	21.186	20.661	
누적변량(%)	23.988	45.174	65.836	
신뢰도 계수(Cronbach`s Alpha)	0.875	0.868	0.835	
* 주성분 분석, 베리 맥스 회전방식, KMO=0.924, Bartlett 구형 성 검정치=2972.765, DF=105, p<0.001, 총분산설명력(%)=65.836. Cronbach α=0.901				

4.2.3 직무성과 요인분석 및 신뢰도 검증

본 연구의 직무성과에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰성의 결과는 <표 5>와 같다. 요인추출방법은 주성분 분석을 활용하였고, 요인추출방법은 주성분 분석을 활용하였으며, 요인회전방식은 Varimax 직각 회전방법을 활용하여 분석하였다. 그리고 요인적재량의 기준은 0.5 이상의 요인으로 선정하였다. 분석결과 총 3개의 요인이 도출되었고, 총분산 명령은 69.3%이며, 요인별 신뢰도는 요인1이 0.867, 요인2가 0.768, 요인3이 0.701로 분석되었다. KMO 구형성 검정치는 0.871로 나타났고, 유의 확률은 p<0.001로 유의한 결과를 보였다. 각 요인의 고유치(eigen-value)는 일반적 기준이 '1' 보다 높은 것으로 나타나 요인분석의 적절함을 보여준다. 도출된 각 요인의 명칭은 각 요인에 내재한 변수들의 내용과 특성을 고려하여 각각 '업무적극성', '업무준비성', '업무평가성'으로 명명하였다.

<표 5> 직무성과 요인분석 및 신뢰도 검증

직무성과 구성개념	업무적극성	업무준비성	업무평가성	공통성
나는 최상의 서비스 제공하려고 노력한다	0.816	0.002	0.431	0.688
나는 스스로 업무에 적극적이라고 생각한다	0.787	0.034	0.431	0.742
나는 다른 Zone 손님 요청사항에도 적극적으로 응대한다	0.779	0.294	0.227	0.718
나는 성과향상을 위해 업무를 신속하게 처리한다	0.759	0.282	0.103	0.663
나는 고객이 원하는 것을 잘 찾아낸다	0.649	0.299	0.235	0.735
나는 Duty에 따른 역할을 명확히 실행한다	0.381	0.817	-0.332	0.800
나는 비행 관련 자료를 준비한다	0.494	0.801	0.054	0.801
나는 체계적으로 기록하며 정리한다	0.402	0.793	-0.033	0.752
나는 비행 전 주어진 비행 정보를 꼼꼼하게 점검한다	0.385	0.665	0.322	0.544
나의 고객서비스 점수는 좋다.	0.252	0.137	0.769	0.708
나는 다른 사람보다 기회나 문제를 잘 예상하고 대비한다	0.095	0.218	0.767	0.695
나는 선배평가(신뢰) 점수는 좋다.	0.214	0.212	0.671	0.640
고유치	3.363	2.829	2.130	
설명변량(%)	28.022	23.577	17.417	
누적변량(%)	28.022	51.598	69.345	
신뢰도 계수(Cronbach`s Alpha)	0.867	0.768	0.701	
* 주성분 분석, 베리 맥스 회전방식, KMO=0.871, Bartlett 구형 성 검정치=2170.519, DF=66, p<0.001, 총분산설명력(%)=69.345. Cronbach α=0.880				

4.3 상관관계 분석

각 변수 간의 관계가 어느 정도의 연관성을 가지고 있으며 어떤 방향인지를 살펴보기 위하여 상관관계 분석을 하였다. 상관관계 분석표 <표 6>를 보면 긍정심리자본의 낙관주의는 직무만족 하위요인 모두에서 유의한 정(+)의 관계를 나타냈으며, 직무성과에서는 업무준비성과 업무평가성에서 유의한 정(+)의 관계를 나타내고 있다. 자기효능감은 직무만족의 근무제도, 복리후생과 직무성과의 하위요인 모두에서 유의한 정(+)의 관계를 나타내고 있으며, 희망은 직무만족의 복리후생과 조직관계에서 유의한 정(+)의 관계를 나타내고 직무성과의 하위요인 모두에서 유의한 정(+)의 관계를 나타나지 않았다. 회복탄력성은 직무만족의 복리후생과 조직관계, 직무성과의 업무적극성과 업무준비성에서 유의한 정(+)의 관계가 나타났으며, 직무만족의 하위요인은 모두 직무성과의 하위요인에서 유의한 정(+)의 관계가 나타났다.

<표 6> 상관관계 분석결과

하위변인	긍정심리자본				직무만족			직무성과		
	낙관주의	자기효능감	희망	회복탄력성	근무제도	복리후생	조직관계	업무적극성	업무준비성	업무평가성
낙관주의	1									
자기효능감	0.176**	1								
희망	0.293**	0.249**	1							
회복탄력성	0.117**	0.233**	0.529**	1						
근무제도	0.256**	0.200**	0.084	0.095	1					
복리후생	0.153**	0.282**	0.364**	0.283**	0.000	1				
조직관계	0.238**	0.095	0.138*	0.147**	0.000	0.000	1			
업무적극성	0.029	0.195**	0.091	0.271**	0.326**	0.365**	0.375**	1		
업무준비성	0.139*	0.386**	0.105	0.121*	0.247**	0.266**	0.237**	0.505**	1	
업무평가성	0.354**	0.221**	0.025	0.061	0.387**	0.151**	0.267**	0.541**	0.553**	1
**p<0.05, **p<0.01										

4.4 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향

긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과는 <표 7>과 같다. 긍정심리자본은 직무만족의 하위요인인 근무제도(F=11.542, p<.001), 복리후생(F=38.297, p<0.001), 조직관계(F=9.900 p<0.001)에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

구체적으로 살펴보면, 근무제도는 11.5%의 설명력으로 낙관주의(β=0.256, p<0.001), 자기효능감(β=0.200, p<0.001) 순으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 희망과 회복 탄력성(p<0.05)는 유의미한 영향을 미치지 않았다. 이는 긍정심리자본의 낙관주의, 자기효능감 요인이 높아질수록 직무만족의 근무제도 요인도 높아지고 있음을 의미한다.

복리후생은 38.2%의 설명력으로 희망(β=0.364, p<0.001), 회복탄력성(β=0.283, p<0.001), 자기효능감(β=0.282, p<0.001), 낙관주의 (β=0.153, p<0.01) 순으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 긍정심리자본의 희망, 회복탄력성, 자기효능감, 낙관주의 요인이 높아질수록 직무만족의 복리후생 요인도 높아지고 있음을 의미한다.

조직관계는 9.9%의 설명력으로 낙관주의(β=0.238, p<0.001), 회복탄력성(β=0.147, p<0.05), 희망(β=0.138, p<0.05) 순으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자기효능감(p<0.05)는 유의미한 영향을 미치지 않았다. 이는 긍정심리자본의 낙관주의, 회복탄력성, 희망 요인이 높아질수록 직무만족의 조직관계 요인도 높아지고 있음을 의미한다. 따라서 가설1은 부분 채택되었다.

<표 7> 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향

H1: 항공사 객실승무원의 긍정심리자본은 직무만족에 (+)의 영향을 미칠 것이다							
종속변수	독립변수	B	표준 오차	β	t값	유의 확률	채택여부
H1-1 (근무제도)	상수	2.958	0.046		64.509	0.000	
	낙관주의	0.229	0.046	0.256	4.988	0.000	채택
	자기효능감	0.179	0.046	0.200	3.895	0.000	채택
	희망	0.075	0.046	0.084	1.637	0.103	기각
	회복탄력성	0.085	0.046	0.095	1.854	0.065	기각
R=0.349, R^2=0.122, 수정된 R^2=0.112, F=11.542, p=.000, Durbin-Watson=1.590							
H1-2 (복리후생)	상수	3.488	.031		113.066	0.000	
	낙관주의	0.104	0.031	0.153	3.378	0.001	채택
	자기효능감	0.192	0.031	0.282	6.210	0.000	채택
	희망	0.248	0.031	0.364	8.018	0.000	채택

	회복탄력성	0.193	0.031	0.283	6.240	0.000	채택
R=0.562, R^2=0.316, 수정된 R^2=0.307, F=38.297, p=0.000, Durbin-Watson=1.713							
H1-3 (조직관계)	상수	2.956	0.048		61.815	0.000	
	낙관주의	0.220	0.048	0.238	4.591	0.000	채택
	자기효능감	0.088	0.048	0.095	1.831	0.068	기각
	희망	0.128	0.048	0.138	2.663	0.008	채택
	회복탄력성	0.136	0.048	0.147	2.842	0.005	채택
R=0.326, R^2=0.107, 수정된 R^2=0.096, F=9.900, p=0.000, Durbin-Watson=1.524							

4.5 긍정심리자본이 직무성과에 미치는 영향

긍정심리자본이 직무성과에 미치는 영향을 분석한 결과는 <표 8>과 같다. 긍정심리자본은 직무성과의 하위요인인 업무적극성(F=11.352, p<.001), 업무준비성(F=20.011, p<.001), 업무평가성(F=17.992, p<.001)에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 업무적극성은 11.3%의 설명력으로 회복탄력성(β=0.271, p<0.001), 자기효능감(β=0.195, p<0.001) 순으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 낙관주의와 희망(p<0.05)은 유의미한 영향을 미치지 않았다. 이는 긍정심리자본의 회복탄력성과 자기효능감 요인이 높아질수록 직무성과의 업무적극성 요인도 높아지고 있음을 의미한다.

업무준비성은 20.0%의 설명력으로 자기효능감(β=0.386, p<0.001), 낙관주의(β=0.139, p<0.05), 회복탄력성(β=0.121, p<0.05), 희망(β=0.105, p<0.05) 순으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 긍정심리자본의 자기효능감, 낙관주의, 회복탄력성, 희망 요인이 높아질수록 직무성과의 업무준비성 요인도 높아지고 있음을 의미한다.

업무평가는 17.9%의 설명력으로 낙관주의(β=0.354, p<0.001), 자기효능감(β=0.221, p<0.01) 순으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 희망과 회복탄력성은(p<0.05)은 유의미한 영향을 미치지 않았다. 이는 긍정심리자본의 낙관주의, 자기효능감 요인이 높아질수록 직무성과의 업무평가요인도 높아지고 있음을 의미한다. 이에 가설2는 부분 부분채택 되었다.

<표 8> 긍정심리자본이 직무성과에 미치는 영향

H2: 항공사 객실승무원의 긍정심리자본은 직무성과에 (+)의 영향을 미칠 것이다							
종속변수	독립변수	B	표준 오차	β	t값	유의 확률	채택여부
H2-1 (업무적극성)	(상수)	3.334	0.039		85.684	0.000	
	낙관주의	0.022	0.039	0.029	0.559	0.576	기각
	자기효능감	0.148	0.039	0.195	3.788	0.000	채택
	희망	0.069	0.039	0.091	1.768	0.078	기각
	회복탄력성	0.205	0.039	0.271	5.256	0.000	채택
R=0.347, R^2=0.120, 수정된 R^2=0.110, F=11.352, p=0.000, Durbin-Watson=1.507							
H2-2 (업무준비성)	(상수)	3.339	0.035		96.009	0.000	
	낙관주의	0.098	0.035	0.139	2.824	0.005	채택
	자기효능감	0.273	0.035	0.386	7.844	0.000	채택
	희망	0.074	0.035	0.105	2.127	0.034	채택
	회복탄력성	0.085	0.035	0.121	2.453	0.015	채택
R=0.194 R^2=0.185. 수정된 R^2=0.194, F=20.011, p=0.000, Durbin-Watson=1.494							
H2-3 (업무평가성)	(상수)	3.315	0.036		91.995	0.000	
	낙관주의	0.256	0.036	0.354	7.104	0.000	채택
	자기효능감	0.160	0.036	0.221	4.438	0.000	채택
	희망	0.018	0.036	0.025	0.494	0.621	기각
	회복탄력성	0.044	0.036	0.061	1.223	0.222	기각
R=0.423, R^2=0.179. 수정된 R^2=0.169, F=17.992, p=0.000, Durbin-Watson=1.581							

4.6 직무만족이 직무성과에 미치는 영향

직무만족이 직무성과에 미치는 영향을 분석한 결과는 <표 9>와 같다. 직무만족은 직무성과의 하위요인인 업무적극성(F=68.074, p<.001), 업무준비성(F=25.673, p<.001), 업무평가성(F=35.729, p<.001)에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

구체적으로 살펴보면, 업무적극성은 68.0%의 설명력으로 조직관계(β=0.375, p<0.001), 복리후생(β=0.365, p<0.001), 근무제도(β=0.326, p<0.001) 순으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직무만족의 조직관계, 복리후생, 근무제도 요인이 높아질수록 재 직무성과의 업무적극성 요인도 높아지고 있음을 의미한다.

업무준비성은 25.7%의 설명력으로 (β=0.266, p<0.001), 근무제도(β=0.247,

p<0.001), 조직관계(β=0.237, p<0.001) 순으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직무만족의 하위요인이 올라갈수록 직무성과 요인도 높아지고 있음을 의미한다.

<표 9> 직무만족이 직무성과에 미치는 영향

H3: 항공사 객실승무원의 직무만족은 직무성과에 (+)의 영향을 미칠 것이다							
종속변수	독립변수	B	표준 오차	β	t값	유의 확률	채택여부
H3-1 (업무적극성)	(상수)	3.334	0.033		102.228	0.000	
	근무제도	0.247	0.033	0.326	7.567	0.000	채택
	복리후생	0.276	0.033	0.365	8.458	0.000	채택
	조직관계	0.284	0.033	0.375	8.685	0.000	채택
R=0.617, R^2=0.380, 수정된 R^2=0.375, F=68.074, p=0.000, Durbin-Watson=1.582							
H3-2 (업무준비성)	(상수)	3.339	0.035		95.772	0.000	
	근무제도	0.175	0.035	0.247	5.002	0.000	채택
	복리후생	0.188	0.035	0.266	5.381	0.000	채택
	조직관계	0.168	0.035	0.237	4.801	0.000	채택
R=0.433 R^2=0.188. 수정된 R^2=0.181, F=25.673, p=0.000, Durbin-Watson=1.358							
H3-3 (업무평가성)	(상수)	3.316	0.035		96.069	0.000	
	근무제도	0.280	0.035	0.388	8.123	0.000	채택
	복리후생	0.109	0.035	0.151	3.167	0.002	채택
	조직관계	0.194	.0035	0.267	5.600	0.000	채택
R=0.494, R^2=0.244. 수정된 R^2=0.237, F=35.729, p=0.000, Durbin-Watson=1.313							

V. 결 론

본 연구는 항공사 객실승무원을 대상으로 긍정심리자본이 직무만족과 직무성과에 어떠한 영향을 미치는지 알아봄으로써 항공사 객실승무원의 긍정적인 사고를 통한 건강한 인적자원의 관리와 직무에 임하는 태도의 방향성을 제시, 직무성과를 높일 기회를 제공할 수 있는 전략적인 시사점을 제공하고자 하였다. 실증분석은 항공사 객실승무원 235명을 대상으로 2023년 3월부터 4월까지 약 한 달간 시행한 설문조사를 기

반으로 진행되었다. 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 긍정심리자본은 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤으며, 낙관주의, 자기효능감 요인이 높아질수록 직무만족의 근무제도 요인이 높아지며, 희망, 회복탄력성, 자기효능감, 낙관주의 요인이 높아질수록 직무만족의 복리후생 요인이 높아지고, 긍정심리자본의 낙관주의, 회복탄력성, 희망 요인이 높아질수록 직무만족의 조직관계 요인도 높아지는 것으로 나타났다. 이 같은 연구 결과는 하지만・이은미(2018), 정민주・전애은(2020)의 연구결과와 유사한 맥락으로 본 연구결과를 지지해 주고 있다.

그러나 근무제도에 있어 희망과 회복탄력성에서는 유의한 영향을 미치지 않았는데 이러한 결과는 응답자의 53% 정도가 5년 미만의 근무경력으로 문제해결 능력이 있다고 믿으며 목표달성의 자신감, 좋은 일도 있다는 믿음의 희망과 목표를 향해 열의를 갖고 추진하며 스트레스를 잘 이겨내는 회목탄력성과 조직관계에 있어 자기효능감을 가지기에는 다소 미약한 부분이 있으리라 짐작하는 바이다.

둘째, 긍정심리자본은 직무성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤으며, 긍정심리자본의 회복탄력성, 자기효능감 요인이 높아질수록 직무성과의 업무적극성 요인이 높아지며, 자기효능감, 낙관주의, 회복탄력성, 희망 요인이 높아질수록 직무성과의 업무준비성 요인도 높아지는 것으로 나타났다. 또한, 긍정심리자본의 낙관주의, 자기효능감 요인이 높아질수록 업무평가성 요인도 높아지는 것으로 나타났다. 이는 차경희(2018), 이현주·이충기(2020)의 연구 결과와 유사한 맥락으로 본 연구 결과를 지지해 주고 있다.

셋째. 직무만족이 직무성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤으며, 직무만족의 조직관계, 복리후생, 근무제도 요인이 높아질수록 직무성과의 업무적극성 요인이 높아지며, 복리후생, 근무제도, 조직관계 요인이 높아지면 업무준비성 요인도 높아지는 것으로 나타났다. 또한, 근무제도, 조직관계, 복리후생 요인이 높아질수록 업무평가성 요인도 높아지는 것으로 나타났다. 박영진(2022), 김민주・김이태(2016)의 연구결과와 유사한 맥락으로 사료된다.

이상의 연구 결과를 바탕으로 항공사 객실승무원의 긍정심리자본을 향상해나갈 수 있는 시사점을 다음과 같이 제시할 수 있다.

첫째, 항공 운송산업은 항공사 객실승무원의 개인 긍정심리 강화를 위한 인생관, 정체성, 직업관, 가치관 등의 확립에 도움이 되는 취미활동 및 연회, 건강을 위한 여가활동과 감성코칭 등의 개인역량 강화를 위한 심리상담센터 또는 편의시설을 마련하여 항공사 객실승무원이 그곳을 찾을 수 있도록 유도하는 방안을 마련하여 직무만족을 높이는 방안을 마련해야 할 것이다.

둘째, 항공 운송산업은 항공사 객실승무원의 직무에 따른 보상수준을 시장 수준의 전략에서 시장 평균보다 상향하여 급여를 점차 상승시키고 보너스, 복지, 프로모션,

인센티브 등의 구체적인 보상체계를 다변화시킨다면 성실하고 유능한 인재를 유입할 수 있을 것이다. 또한, 보상 없는 근로시간에 대한 지원이 이루어진다면 항공사 객실승무원의 직무만족과 직무성과는 더욱 높아질 것으로 사료된다.

셋째, 항공 운송산업의 항공사 객실승무원은 한정된 공간에서의 고객 응대 등의 업무에서 오는 정신적 스트레스와 동료 간의 소통 및 고객과의 접점에서 오는 감정노동의 문제 등으로 직무 스트레스에 노출이 되어 있다. 이러한 스트레스와 동료 간의 팀워크 향상을 위한 조직문화 창조에 힘써야 할 것이다. 올바른 조직문화 형성을 통해 공동체를 이루는 조직의 풍토를 조성한다면 소속감과 자신의 직무에 대한 자긍심을 심어 줄 수 있을 것이다. 이를 위해 객실승무원의 팀워크 향상과 조직 관계에 익숙하지 않아 객실승무원의 상담을 중심으로 한 지원제도가 우선시 되어야 할 것이다.

넷째, 항공 운송산업은 객실승무원의 업무수행능력 향상을 위해 교육활동추진에 힘써야 할 것이다. 체계적인 인재육성을 통해 고객에게 만족감을 주고 CS 교육 강화를 통한 서비스 향상 및 유지로 고객의 이탈을 막고, 인성교육프로그램을 통한 객실 승원의 조직에 대한 몰입, 신뢰와 자부심을 부각해야 할 것이다.

다섯째, 항공 운송산업의 항공사 객실승무원 서비스 성과는 고객의 만족 여부와 긴밀한 관계가 있으며 이는 곧 항공 운송산업의 경영성과를 좌우하는 중요한 자산이다. 따라서 항공사 객실승무원의 긍정적인 마인드 고취를 통한 직무만족은 항공 운송산업의 장기근속과 인적자원 확보로 경쟁 산업에서 우위를 차지하는 수단이 될 것이다.

본 연구는 항공사 객실승무원의 긍정심리자본과 직무만족 및 직무성과에 관하여 연구한 데 그 의의가 있다. 그러나 조사대상을 국내 항공사 승무원으로 대형항공사와 저비용항공사로 나누어 심층적인 연구가 진행되지 못한 것에 관해 연구 결과를 일반화하는 데에는 무리가 있다. 따라서 향후 국내 항 공사별 직급에 따른 조사대상을 선정하고 직무만족과 직무성과에 영향을 미칠 수 있는 더욱 많은 변수를 개발함으로써 좀 더 포괄적인 연구가 진행되기를 기대한다. 또한, 본 연구는 항공사 객실승무원이라는 제한적인 대상으로 연구가 이루어졌으나 향후 항공사 종사자를 대상으로 좀 더 심층적이고 체계적인 수요가 반영된 다양한 변수를 고려한 연구가 진행되어야 할 것이다. 또한, 본 연구의 결과를 근거로 하여 발전된 후속 연구를 기대하며, 항공사 종사자별 직급이 세분된 긍정심리자본에 관한 연구가 지속되길 바란다.

참고문헌

강성수, 유우정, 황용수 (2008), 중소기업의 직무 적합성과 지각된 공정성이 자발적 이직의도에 미치는 영향, *통상정보연구*, 10(2), 325-348.

고선희 (2015), 진정성리더십이 긍정심리자본 및 조직시민행동에 미치는 영향: 항공사 객실승무원을 중심으로, *관광레저학회지*, 27(12), 267-283.

권은정 (2016), 긍정심리 집단상담이 초등학생의 낙관성에 미치는 효과, 대구교육대학교 석사학위논문.

김경언 (2022), 미용인의 긍정심리 자본이 혁신행동 및 직무성과에 미치는 영향: 조직지원인식의 조절효과를 중심으로. 용인대학교 대학원, 박사학위논문.

김명수, 장춘수 (2012), Authentic Leadership이 조직구성원의 긍정심리자본과 정서적 몰입에 미치는 영향, *한국인적자원개발학회*, 15(1), 101-125.

김미영 (2014), 뉴 에어스케이프(New Airscape)가 종사원의 직무몰입, 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향 : A380 항공기를 중심으로, 인하대학교 박사학위논문.

김민주, 김이태 (2016), 컨벤션산업 종사자들의 직무스트레스 유발요인이 우울증상 및 이직의도, 직무성과, 직무충실도, 조직충성도에 미치는 영향: 부산의 PCO 업체와 호텔을 중심으로, *관광연구저널,* 31(5), 203-223.

김혜란 (2022), 보육교사의 전문성이 직무성과에 미치는 긍정심리자본의 매개효과연구, *한국복지상담실천학회,* 2(1), 3-33.

김혜은 (2020). LCC항공사 승무원 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향에 관한연구: 안전의식의 조절효과를 중심으로, 부경대학교 석사학위논문.

박광희 (2022), 호텔 프론트 데스크 종사자의 감정노동, 감정고갈, 직무만족, 감정지능의 관계, *관광레저학회지*, 34(1), 295-314.

박수진 (2016), 항공사 객실 승무원에 대한 내부마케팅이 심리적 자본, 감정노동, 직무만족에 미치는 영향, 경희대학교 대학원 박사학위논문.

박인혜 (2018), 항공사 객실승무원의 직무요구와 직무자원이 직무소진과 직무열의에 미치는 영향에 관한 연구 : 심리적 자본의 조절효과를 중심으로, 경기대학교 서비스경영전문대학원 박사학위논문.

박영진 (2022), 호텔기업의 조직문화가 직무만족, 조직몰입, 직무성과에 미치는 영향에 관한연구, 동명대학교 대학원 박사학위논문.

박현서 (2019), 항공사 객실승무원의 개인역량이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구: 직무만족, 조직몰입, 이직의도와 고객지향성을 중심으로. 한서대학교 일반대학원, 석사학위논문.

이욱 (2019), 방문판매원의 성격특성과 직무만족 및 직무성과간의 관계 : 인체경영관점에서 자기 효능감의 매개효과와 마음 챙김의 조절효과를 중심으로, 부산대학교 박사학위논문.

이은주, 전재균 (2019), 항공사 승무원의 감정노동이 직무성과 및 이직의도에 미치는 영향: 직무열의의 매개효과, *호텔경영학연구,* 28(1), 117-133.

이수진 (2016). 항공사 객실승무원의 긍정심리자본이 정서적 몰입, 서비스 성과, 이직의도에 미치는 영향, 경기대학교, 서비스경영전문대학원 석사학위논문.

이승철, 진경미 (2022), 항공사의 조직공정성이 긍정심리자본과 종사원 행동에 미치는 영향관계 연구: 항공사 기내식 조리 종사원을 중심으로, *관광레저학회지*, 34(12), 265-285.

오우진 (2020), 항공사 객실승무원의 생활체육 참여 정도가 직무성과에 미치는 영향: 신체적 자기지각과 자기효능감의 이중매개효과, 세종대학교 대학원, 박사학위논문.

오초원 (2019), 항공사 승무원의 감정노동이 직무만족과 심리적 웰빙에 미치는 영향: 국내 FSC 항공사를 중심으로, 청운대학교 석사학위논문.

이현주, 이충기 (2020), 항공사 객실승무원의 감정노동이 직무스트레스, 긍정심리자본 및 이직의도에 미치는 영향연구, *관광레저학회지*, 32(7), 393-412.

양지인, 김영택 (2021), 서비스 기업의 진성리더십이 긍정심리자본 및 조직변화몰입에 미치는 영향: 조직냉소주의의 조절효과, *서비스경영학회지*, 22(4), 59-81.

윤은숙, 조명희(2014), 항공서비스 관련학과 재학생의 항공객실승무원역량 진단 및 교육 요구도 분석. *한국항공경영학회지*, 12(6), 63-76.

진윤희 (2016), 공기업종사자의심리적자본이혁신행동에미치는영향, *사회과학연구*, 23(4), 153-174.

정민주, 전애은 (2020), 항공사 객실승무원의 긍정심리자본이 정서적 몰입과 직무성과에 미치는 영향: 리더-구성원 교관관계의 조절효과, *관광레저연구*, 32(1), 385-404.

정지아 (2021), 대학생의 긍정심리자본이 전공만족도와 경력계획에 미치는 영향에 관한 연구: 항공서비스 전공 대학생을 중심으로, *서비스경영학회지*, 18(1), 217-244.

조윤경 (2011), 항공사 객실승무원의 긍정심리자본이 직무태도 및 고객지향성에 미치는 영향에 관한연구, 경기대학교 석사학위 논문.

차경희 (2018), 미용종사자의 긍정심리, 직무만족과 경영성과와의 영향관계에서 장기근속으 매개효과 연구, 서경대학교 일반대학원, 박사학위논문.

최수연 (2010), 항공사 객실승무원의 교육훈련과 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향: 중국계열 외항사의 한국승무원을 중심으로, 세종대학교 산업경영대학원, 석사학위청구논문.

채희옥 (2014), 미용실 종사자의 내부마케팅과 직무만족 및 조직몰입이 고객지향성에 미치는 효과, 광주여자대학교 대학원 박사학위논문.

하재만, 이은미 (2018), 외식기업 종사원의 긍정심리자본이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향 연구, *한국관광연구학회,* 32(2), 18-25.

한수연 (2017), 항공사 객실승무원의 직무성과가 잔류의도에 미치는 영향 정서적 몰입의 매개효과를 중심으로, *관광연구저널,* 31(5), 155-167.

황인호 (2022), 서비스업 조직원의 긍정심리자본이 업무 스트레스를 통해 정보보안 정책저항에 미치는 영향: 커뮤니케이션과 피드백의 조절효과, *서비스경영학회지,* 23(1), 113-148.

Davis, M. K. (1984), The influence of the physical environment in offices. *Academy of Management Review*, 9(2), 272-277.

Knight, D. K., H. J., and Crutsinger (2007), Examining the effects of rolestress on customer orientation and job performance of retail salespeople, *International Journal of Retail & Distribution Management*, 35(5), 381-392.

Locke. E. A. (1976), The nature and causes of job satisfaction in dunnette, M(Ed). Handbook of industrial and organizational psychology, *Rand Mcnally chicago IL*, 1290-1350.

Luthans F. and Avolio BJ. and Avey JB. and Norman SM, (2007), Positive psychologiтcal capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology,* 60(3), 541-572.

Luthans, F. and Yousef, C.M. and Avolio, BJ. (2007). Psychological Capital:Developing the Human Competitive Edge. Oxford, UK: Oxford University Press.

Milton. C. R. (1981), Human Behavior in Organization. N. J: Prentice-Hall.

Miller, K. D. (1990), Correlation-Based Models of Neural Development. In: Neuroscience and Connectionist Theory. Hills dale, NJ: Erlbaum.

Schermerhorn, J. R. (1989), Management for Productivity (3rd Ed.). NY: John Wiley and Sons.

* 저자소개 *

· 이 은 희(ehlee@sehan.ac.kr)

공주대학교에서 경영학 박사학위를 취득하였다. 현재 세한대학교 항공서비스학과 교수로 재직 중이며, 주요 강의 및 연구 분야는 항공경영, 항공안전, 항공객실서비스 등이다.