

항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향

Effect of Cabin Attendants' Job Stress on Job Satisfaction and Organizational Commitment and Turnover Intention in the Airline Service

조경희*, 고호석**

동신대학교 스투디어스학과*, 경남대학교 관광학부**

Kyung-Hee Cho(chokh@dso.ac.kr)*, Ho-Seok Ko(kohos@kyungnam.ac.kr)**

요약

본 연구에서는 항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인이 직무만족, 조직몰입, 이직의도와 인과관계를 살펴보고 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가를 분석하여 항공사 객실승무원들의 직무만족과 조직몰입을 증가시킬 수 있는 방안과 이직의도를 줄이는 방안을 모색하는데 연구의 목적이 있다. 본 연구의 표본 추출은 항공사 객실승무원을 대상으로 하여 215부의 설문지를 배포해서 198부의 설문지를 회수하여 실증분석에 이용하였으며, 통계분석방법은 Spsswin 12.0과 AMOS 5.0 통계패키지를 이용하였다.

분석결과 첫째, 항공사 객실승무원의 직무스트레스는 직무만족에 부(-) 영향을 주었으며, 직무만족은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 항공사 객실승무원의 직무스트레스는 조직몰입에 유의적인 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 항공사 경영자들은 객실승무원들의 이직을 방지하기 위해서는 승무원들의 직무 관련 스트레스를 해소시킬 수 있는 방안과 승무원이 자기 직무에 만족할 수 있는 다양한 방안 모색이 필요한 것으로 나타나고 있다. 마지막으로, 본 연구의 한계점과 향후 연구방향에 대해서 제시하였다.

■ 중심어 : | 항공사 객실승무원 | 직무스트레스 | 직무만족 | 조직몰입 | 이직의도 |

Abstract

The purpose of this study is to investigate the causal relationship between cabin attendants' job stress level and job satisfaction, organization commitment and turnover intention in the airline service industry.

The study was done by conducting a questionnaire research. 215 questionnaires were distributed to cabin attendants of airlines, and 198 questionnaires of which are utilized for data analysis. The collected questionnaires were analyzed using spsswin 12.0 and Amos 5.0 statistical package for the empirical and statistical analysis.

The conclusions were as follows: Firstly, cabin attendants' job stress level had significant negative impact on job satisfaction, but the organization commitment seemed to have a positive impact on overall job satisfaction level. Secondly, job stress didn't affect cabin attendants' organization commitment. The result of the study indicates that there needs to be various way implemented by airline management to dissolve the airline's cabin attendant's overall job stress, in order for the attendants to be satisfied with their job and consequently preventing a high turnover rate in the cabin attendant crew. Finally, the limitations of the study and directions for the future research are presented.

■ keyword : | Cabin Attendant | Job Stress | Job Satisfaction | Organization Commitment | Turnover Intention |

1. 서론

최근 전세계적인 경기침체, 국내의 고용과 환율불안은 여행객의 감소로 이어져 항공사경영의 어려움에 직면하고 있다. 세계 각 항공사들은 항공 고객의 요구와 필요에 부응하기위해 다양한 서비스 경쟁전략을 강구하고 있으며, 차별화를 위해 선진적이고 특화된 이미지 강화방안에 힘쓰고 있다[1]. 국내의 항공사도 외부의 여러 환경들에 대응한 전략으로 현재 환경을 극복할 수 있도록 치밀한 경영전략과 인력관리를 통해 항공사의 중요한 생존전략으로 삼고 있다. 무엇보다도 항공산업은 서비스업의 일종으로 어떠한 상황에서도 고객만족만이 항공사서비스 산업의 중요 목표가 되어야만 한다. 이러한 고객만족을 위한 내부고객인 항공사객실승무원의 직무만족은 고객만족에 직접적인 영향으로 작용할 것이다. 무엇보다 인적서비스에 많은 부분을 의존하고 있는 항공서비스에 있어서 객실승무원의 역할은 매우 중요하다[2]. 왜냐하면 서비스가 고객들에게 전달되는 접점에서 일하는 종업원들에 의해서 서비스의 전체적인 품질수준이 결정되는 경우가 많기 때문이다[3]. 그러므로 각 항공사는 변화하는 승객의 다양한 욕구에 부응하기 위해 가격 뿐만 아니라 서비스 경쟁에 많은 노력을 기울이고 있으며 일선에서 서비스를 제공하는 인적 서비스 역할을 강조하는데 초점을 두고 있다[4].

기내의 편안함과 안락함이 고객의 항공사 인지도 및 지명도에 가장 중요한 요인으로 부각되고 있는 점을 감안해 볼 때 무형의 서비스를 제공하는 항공사 객실승무원들의 직무만족이 매우 중요하다고 할 수 있다[5]. 이와 같이 항공서비스에서 고객의 만족은 고객과 서비스를 제공하는 객실승무원의 상호작용에 의해 이루어지기 때문이다.

고객만족을 위한 내부고객만족의 목적을 위해 항공사 객실승무원의 직무만족은 고객의 만족에 직접적인 영향을 준다. 기존 선행연구에서도 항공사에서 승무원의 전반적인 만족도가 높으면 업무태도가 높아진다고 하였고[6], 항공사 승무원의 직무만족이 서비스품질에 큰 영향을 미친다고 하였다[7][8].

다양한 서비스 기업에서 이와 관련된 많은 연구들이

진행되었으나 항공사 객실승무원과 관련된 직무스트레스와 직무만족, 조직몰입과의 통합적 연구가 진행되지 않아 항공사의 객실승무원들의 직무스트레스와 직무만족, 조직몰입과의 관계의 연구는 항공서비스 발전에 있어서 아주 의미 있는 일이라 할 수 있을 것이다.

다양한 선행연구에서도 제시되었듯이 이를 항공사 객실승무원들을 대상으로 실증분석을 실시하여 항공사 객실승무원의 직무만족이 높으면 조직몰입이 높아지는지 직무스트레스를 받기 때문에 직무만족이 낮아지는가를 밝혀내고자 한다. 결국 직무만족을 높이기 위해서 직무스트레스의 요인을 규명하고 직무스트레스를 최소화하여야는 방안이 모색되어야 항공사 고객만족을 위한 서비스제공에 도움이 될 것이다.

즉, 본 연구를 통하여 항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인이 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가? 그리고 항공사 객실승무원의 직무만족이 조직몰입과 이직의도에는 어떠한 영향을 미치는가? 마지막으로 항공사 객실승무원의 조직몰입이 이직의도에는 어떠한 영향을 미치는가를 규명하는데 연구의 목적이 있다. 이를 바탕으로 실증분석을 통하여 연구함으로써 내부고객인 항공사 객실승무원의 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 관한 연구를 실시하여 항공사의 내부고객만족의 중요성을 인식하는 경영전략을 위한 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 직무스트레스

스트레스는 개념 자체가 추상적이고 포괄적으로 정의가 명확하게 이루어지지 않고 있으나 사전적의미로는 ‘심리적, 신체적 긴장상태’라고 정의하고 있다. Schuler(1980)는 직무스트레스를 ‘개인이 원하는바를 성취하려는 과정에서 그 성취상황이 불확실하다고 느끼는 동태적 상황’이라고 정의하면서 스트레스를 환경에 대응하고자 준비하는 개인의 적응과정으로 정의하였다(구정대, 2007).

직무스트레스는 여러 측면에서 조직구성원은 물론

조직 전반에 대하여 심각한 부정적 영향을 미치는 것으로 알려져 있으며(김형섭, 2005), Kahn & Byosiere(1992)는 만성적인 직무스트레스는 생리적, 심리적, 행동적인 스트레스 반응을 가져오고 개인의 건강과 질병 및 조직효과성에 영향을 미친다고 하였다(한지훈·임재필·이승곤, 2008).

직무스트레스 요인을 분석한 연구를 살펴보면 조문수 외(2007)는 관광종사원의 직무스트레스 척도 개발 연구에서 직무스트레스의 척도를 직무스트레스 심각지수, 경험지수, 통합지수의 3가지로 구분하였으며, 김유경·고재윤(2005)은 국내 K항공사를 사례로 하여 항공사 객실승무원의 직무스트레스와 직무만족간의 연구에서 직무스트레스 요인을 역할갈등, 역할모호성, 역할과다, 직무스트레스의 4가지 요인을 도출하였으며, 김형섭(2005)은 호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계를 알아보는 연구에서 직무스트레스를 3가지 요인으로 도출하였다.

또한, 천순덕·이은용·이승곤·이수범(2006)은 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향 연구에서 직무스트레스를 역할갈등, 역할모호성, 비동질성 스트레스 등의 3가지 요인을 도출하였으며, 변풍식·이효진·유은이(2005)는 외식업체 종사원의 직무스트레스가 직무만족에 어떠한 영향을 주는지에 관한 연구에서 직무스트레스를 업무수행능력, 업무수행과정, 업무모호성, 업무과부하 등의 4가지 요인을 도출하였으며, 이중 업무수행능력과 업무수행과정은 직무만족에 정(+의 영향을 주며, 업무모호성과 업무과부하는 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것을 밝혀내었다.

이처럼 직무스트레스는 개인의 문제를 넘어서 조직의 문제를 야기시키는 중대한 문제이다. 항공사 서비스에서 직무스트레스는 객실승무원의 직무만족에 영향을 주어 서비스수행 결과에 영향을 줄 수 있으므로 직무스트레스를 줄이는 방안이 연구된다면 객실승무원의 직무만족을 물론 고객의 서비스만족과 항공사의 직원교육을 통한 경비절감에도 도움이 될 것이다.

2. 직무만족

직무만족은 자신의 직무 또는 직무경험을 평가함으로써 얻는 유쾌함이나 좋은 정서상태라고 하였고, 어떤 개인이 그 직무에 대해서 기대와 결과간의 차이라고 하였다. 즉, 직무에 대한 정서적 반응이며, 조직구성원 개인의 직무에 대한 태도 및 욕구충족과 밀접하게 관련이 있다는 공통점으로 하고 있음을 알 수 있다[25][26].

항공사 객실승무원의 직무만족을 박혜영은 자신의 직무와 관련하여 개인의 태도와 가치, 신념, 및 욕구와 같은 수준이나 차원에 따라 자신의 직무에 무조건에 대하여 얼마나 만족하는가 하는 물리적·심리적 만족에 대한 인식이라고 정의하였다[28]. 그러므로 직무만족은 직무에 대한 종사원들의 주관적인 정서적 반응으로 각 개인의 직무에 대한 태도 및 욕구와 밀접하게 관련되어 있다고 할 수 있다[29].

항공사의 직무만족과 관련된 연구로는 조주은은 항공사 객실승무원들이 직무만족을 느끼는 중요한 요인은, K항공사 객실 승무원인 경우 임금, 직무자체, 근무환경, 회사의 인력자원 활용, 의사소통의 순서이고, A항공사 객실승무원의 경우 임금, 근무환경, 직무자체, 의사소통, 회사의 인력자원 활용의 순서라고 밝혀 내었으며[5], 고수정은 직무만족의 영향요인을 개인적 특성 요인과 조직적 요인, 직무관련 요인으로 분류하였고[30], 김미경·노정희는 전반적인 직무만족과 고객관련 직무만족으로 구분하였다[31].

항공서비스 분야에서도 객실승무원의 직무만족은 고객만족에 직접적인 영향을 미칠 것이며, 그 영향으로 항공사의 이미지에 영향을 주는 것은 물론, 직무만족은 직무성과에 긍정적으로 작용할 것이다. 그러므로 직무만족은 항공사의 경쟁력을 높이는 요인으로 객실승무원의 직무만족은 항공사발전에 긍정적으로 기여할 수 있을 것이다.

3. 조직몰입

조직몰입이란 조직에 대한 목표와 가치를 수용하고 조직에 대한 충성심과 조직을 위해 노력하려는 가지고 있는 욕구로 초기의 연구는 단일 차원적인 조직몰입에 근거를 두었으나[34], 최근의 연구에는 다중형태의 조

직몰입에 대한 연구가 진행되고 있다[35][36]. 또한 Tett & Myers는 조직몰입의 개념을 정서몰입, 근속몰입, 규범몰입으로 나누었다. 정서몰입의 개념은 자신과 자신이 속한 조직을 동일시하여 조직에 참여하려는 성향이 강한 상태, 근속몰입은 조직 구성원이 떠날 때 자신에게 부가적 이익을 잃을 것이 있다는 개념에 두었다. 규범몰입은 도덕적인 의무로 조직에 남아 있는 상태를 의미한다[37].

조직몰입은 특정 조직에 대한 개인의 동질감과 소속감의 강도의 측면에서 정의되어질 수 있다(Porter, Steers & Mowday, 1974). Sheldon(1971)은 조직구성원이 조직을 긍정적으로 평가하여 자신이 속한 조직을 위해서 일하려는 의도이며 이는 구성원으로서 개인의 주체성을 조직에 결부시켜 애정을 갖게 되는 것을 조직몰입이라고 보았는데, 이는 심리학적 관점에서 본 정의라고 할 수 있다.

Mathieu & Zajac(1990)은 조직몰입이 여러 개인변수와 역할 상태, 직무특성으로부터 조직 특성에까지 광범위하게 작업환경과 관련이 있으며, 조직의 측면에서 결근, 성과, 이직과 같은 다른 변들을 예측하는데 이용될 수 있기 때문이라고 주장하였으며, 이직의도의 선행변수로서 직무만족은 조직몰입에 선행하며, 이러한 인과관계는 Steers & Mowday(1981)의 연구와 그리고 Price & Muller(1981)의 모형에서 볼 수 있으며, 직무만족이 조직몰입을 매개로 하여 이직의도에 간접적으로 영향을 미친다는 연구결과와 조직몰입이 직무만족보다 이직의도에 보다 유력한 변수라는 것을 실증연구에 의해 밝혀진 것이다(이철우, 2000).

또한 조직몰입에 관한 연구는 조직몰입 수준이 업무성과 이직, 결근, 근무태만 등에 어떠한 영향을 주는지에 대한 연구와 관련된 것이고, 조직몰입을 종속변수로 보는 연구들이 주를 이루고 있다고 할 수 있다[41].

4. 이직의도

이직의도는 이직의 선행변수로서 조직의 구성원으로서의 자격을 포기하고 근무하려는 조직을 떠나려는 의도라 할 수 있다. Michael & Spector(1982)는 Mobley(1977)는 그들의 모델에 의해 이직의도가 실제

이직의 선행변수이며, 직무만족과 조직몰입이 이직의도의 선행변수임을 확인했으며, Bluedorn(1982)는 이직의도는 이직과정에서 중요한 변수로서 작용하며, 이직의 직접적인 선행변수로 고려됨을 밝혔다. 또한 이 연구에서는 Price의 모형, Mobley의 모형, 조직몰입, 기대모형으로 구분하고 이것을 기초로 종합화시킨 이직모형을 제시하였다. Price 모형에서는 직무만족의 여러 가지 관련 변수를 사용한 측면을, Mobley의 모형에서는 직무만족과 이직간에 인지적 요소가 개입되는 측면을, 직무만족보다는 이직행위의 예상지표로 더 우수하며 직무만족을 구성요소로 포함하는 조직몰입을 종합한 모형을 제시하였다.

또한 이직의 매개요인으로는 직무만족, 조직몰입이 있는데 일반적으로 이직에 관한 연구에서 직무만족은 직무성과와 정(+)의 관계를 갖는 것으로 나타나지만, 이직의도와는 유의적인 부(-)의 관계를 갖는 것으로 나타나고 있다. 그러나 이러한 상관관계를 가지고 있기 때문에 많은 이직 연구자들은 종업원이 이직할 의도가 있을 때 이직과 관련한 다른 요인들이 직무만족과 상호작용한다고 보고 있다.

결국, 이직의도가 있다고 해서 모든 구성원이 이직을 하는 것은 아니나, 이직의도가 조직에 미치는 부정적 영향을 고려해 볼 때, 조직구성원이 이직의도를 갖는 것 자체가 문제시 될 수 있으며, 이는 서비스가 중요한 판매수단인 항공사에서는 서비스 접점에 있는 종사원의 이직의도는 문제시 될 수 있다고 할 수 있다.

III. 연구설계

1. 연구모형의 설계

본 연구에서는 연구의 목적에서 언급한 바와 같이 항공사 객실승무원의 직무스트레스가 전반적 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향을 고찰하고자 하는데 있다. 첫째, 직무스트레스와 직무만족, 조직몰입, 이직의도와의 관계에 있어서 Abdel-Halim은 직무스트레스가 높을 경우 직무에 불만족을 느끼고, 또한 단순하고 구조화된 직무 하에서 역할 스트레스가 높을 때 만

족하지 않는다고 하였다[55]. Brief는 직무스트레스는 직무만족에 부(-)의 관계를 갖는다고 하였으며[56], Jackson & Schuler[57], Lankau, Carlson & Nielson[58] 등의 연구에서도 조직구성원이 직무 중에 인지하는 역할 스트레스가 직무만족과 직접적인 영향 관계를 가진다고 하였다. 또한 국내의 연구에서는 김미경·노정희가 내부 서비스환경을 직무특성, 공정성, 직장상사지원, 동료지원으로 나누어 한 연구에서는 직무특성이 전반적 직무만족에 가장 큰 영향을 주었으며, 고객연관 직무만족에 대해서는 직무특성은 아무런 영향을 주지 않은 연구들도 나타났다[31].

또한 직무스트레스와 조직몰입과의 관계에 있어서는 조직구성원의 직무스트레스와 조직몰입에 관련된 연구로 Paker & DeCotiis[60]는 직무스트레스는 조직몰입이 부(-)의 관계를 지니면서 직무스트레스가 조직몰입에 직접적인 영향을 주며, 특히 조직몰입 수준이 높은 사람이 낮은 사람에 비해 직무스트레스의 영향을 덜 받는다고 하였다[61][58]. 양춘희·권용만은 조직적으로 몰입된 개인들이 조직에 대하여 높은 신뢰감을 가지고 있으므로 스트레스 증상인 불행이나, 불운, 역경 등은 지각되지 않거나 약하게 지각되는 것이라고 하였다[62]. 또한 호텔조리사를 대상으로 한 양태석·박인수·이용천[63], 정효선·한천수·윤혜현[64] 등의 연구에서도 직무스트레스가 조직몰입에 부(-)의 영향을 준다고 하였다.

직무스트레스가 직무몰입, 조직몰입에 부정적인 영향을 미치고, 이는 직무갈등으로 발전되어 결국 이직으로 연결된다고 주장했다. 그리고 직무스트레스가 이직의도에 직접적으로 영향을 미치는 것이 아니라 조직몰입을 통해서 간접적으로 영향을 미친다고 제시했다.

Schuler(1977)는 역할갈등으로 인하여 직무스트레스가 발생하게 되면, 이로 인해 직무만족이 낮아지고 조직에 대한 확신감이 낮아지게 되며, 이는 직무갈등으로 연결된다고 주장하였다.

이러한 선행연구를 토대로 하여 본 연구는 항공사 객실승무원의 직무스트레스가 직무만족, 조직몰입에 유의한 부(-)의 영향을 미친다고 가정하고 또한 이직의도에는 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 가정하여 다음과

같은 연구가설을 설정하였다.

- H1: 항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.**
- H2: 항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.**
- H3: 항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.**

셋째, 직무만족은 조직몰입, 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며[65][66], 조직몰입에 영향을 미치는 상대적 중요도는 업무만족, 경제만족의 순이며 업무만족과 전반적인 직무만족이 조직몰입에 상당한 영향을 미친다고 주장하였다[67]. 또한 조선배·권형섭은 직무만족이 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며[68], 직무만족을 두 가지로 구분하여 연구한 김미경·노정희의 연구에서는 직무만족도 전반적 직무만족은 조직몰입에 유도함이 검증되었으나, 고객연관 직무만족은 조직몰입과 유의한 상관관계를 보이지 않은 것으로 분석결과 나타났다[31]. 또한 직무만족은 이직의도에 직접적인 영향을 미치며(Hartman & Yrle, 1996; Low et al, 2001; Wheeler et al, 2007), Hom, Katerberg, Hulin(1979)은 임금이나 승진 등의 업무관련 만족이 이직의도에 유의한 상관관계를 나타낸다고 하였다. 따라서 직무만족은 이직의도에 직간접적으로 영향을 미치고 있음을 알 수 있어 본 연구에서는 선행연구의 결과를 바탕으로 항공사 객실승무원의 직무만족이 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 가정하고 객실승무원의 직무만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다고 가정하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

- H4: 항공사 객실승무원의 직무만족은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.**
- H5: 항공사 객실승무원의 직무만족은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.**

마지막으로 조직몰입은 이직의도에 직접적인 영향을

미치는 직무태도 변수로 다수의 선행연구에서 밝혀졌다(Jaramillo et al., 2006; Chang et al., 2007). 따라서 본 연구에서는 선행연구의 결과를 바탕으로 조직몰입이 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다고 가정하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H6: 항공사 객실승무원의 조직몰입은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

이상과 같은 연구목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 연구모형을 [그림 1]에 설계하였다.

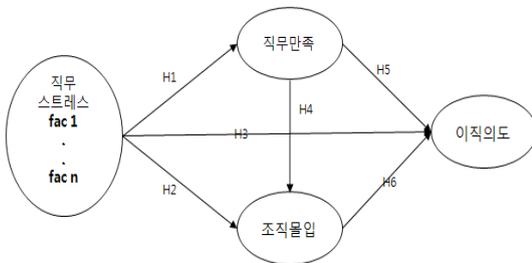


그림 1. 연구모형

2. 측정도구

연구대상의 일반적인 특성을 알아보기 위해 성별, 연령, 교육수준, 근무년수, 직급, 근무형태, 이직횟수 등을 조사하였으며, 직무스트레스는 직무수행자에게 직무스트레스를 유발시키는 요인으로 정의하고 박혜윤의 연구에서 사용한 직무스트레스 요인을 기초로 하여 본 연구에 적합한 총 21문항을 사용하였다[12].

직무만족은 직무를 수행하는 항공사 객실승무원이 자신의 직무와 관련된 종합적이고 복합적인 경험에 대한 객실승무원의 태도로 정의하고 Low et al.(2001)의 연구와 김미경·노정희의 연구를 기초로 하여 본 연구에서는 6개 항목을 사용하여 분석하였다[31].

다음으로 항공사 객실승무원의 조직몰입의 측정을 Cichy, Cha & Kim(2009), Meyer & Allen(1991), Allen & Meyer(1990)의 연구에서 설문항목을 추출하여 본 연구의 목적에 적합한 형태로 수정·보완하여 총 13개 문항으로 구성하였다[71-74].

마지막으로 항공사 객실승무원의 이직의도의 측정은 Suh, et al.(2008)와 Singh et al.(1996), Mobley(1978)의 연구를 참고하여 이직의도에 관한 4개 문항을 채택하였으며, 측정항목은 Likert 5점척도에 따라 ‘전혀 아니다’에서 ‘매우 그렇다’까지로 측정하였다[75][76].

3. 자료의 수집 및 분석

본 연구의 표본 추출은 항공사의 객실승무원을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 연구의 조사기간은 2009년 8월 17일부터 2009년 9월 27일(약 6주간)까지 여승무원 대기실에서 실시하였다.

총 240부의 설문지를 배포하여 215부(89.6%)를 회수하였고, 그 중에서 분석에 적용할 수 없는 표본을 제외하고 198부(82.5%)만을 실증분석에 적용하였으며, 본 연구에서 사용된 자료의 분석은 SPSS/Win Ver. 12.0과 AMOS 5.0 통계패키지를 이용하였으며 적용된 통계분석 방법과 절차는 다음과 같다.

첫째, 표본의 인구통계적 특성과 일반적 특성들을 고찰하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 둘째, 자료분석 방법의 절차로 우선 직무스트레스와 조직몰입에 대해서 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 이를 바탕으로 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도 변수에 대하여 신뢰성 분석과 확인요인분석(confirmatory factor analysis), 상관관계분석, 이차요인분석(second-order factor analysis)을 실시하였고, 셋째, 확인요인분석의 결과자료로 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 구조방정식 모형을 실시하였다.

IV. 실증분석

1. 표본의 일반적 특성

분석자료에 이용된 198부에 대한 응답자의 인구통계적 특성은 [표 1]에 나타난 바와 같다.

표 1. 조사대상자의 인구통계적 특성

구분		빈도 (명)	비율 (%)	구분		빈도 (명)	비율 (%)
성별	남	2	1.0	학력	대졸	195	98.5
	여	196	99.0		대학원졸	3	1.5
연령	20대	88	44.4	결혼 여부	기혼	65	32.8
	30대	91	46.0		미혼	132	66.7
	40대 이상	19	9.6		기타	1	0.5
항공사	국내항공	197	99.5	근무 형태	정규직	170	85.9
	외국항공	1	0.5		비정규직	28	14.1
직급	승무원	131	66.2	이직 횟수	없음	169	85.4
	보조사무장	42	21.2		1회	25	12.6
	사무장	16	8.1		2회	4	2.0
	선임사무장	9	4.5				
소득	100-200만원	4	2.0	근무 년수	1년 미만	12	6.1
	200-300만원	100	50.5		1-3년	52	26.2
	300-400만원	65	32.9		3-5년	31	15.7
	400-500만원	24	12.1		5-8년	20	10.1
	500-600만원	5	2.5		8-10년	36	18.2
	600만원 이상				10년 이상	47	23.7

2. 측정 척도의 타당성 및 신뢰성 검증

본 연구는 동일 요인을 구성하는 항목간 내적 일관성을 평가하는 cronbach's α 계수를 이용하여 신뢰성을 분석하였다. 각 구성개념의 cronbach's α 계수는 직무스트레스가 0.852, 직무만족은 0.894, 조직몰입은 0.886, 이직의도는 0.918로 만족할만한 수준이라 할 수 있다.

다음은 본 연구의 측정변수에 대한 신뢰성과 타당성 분석은 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 통해 실시하였다. 탐색적 요인분석은 연구모형에 대한 기존의 이론이나 사전지식이 없는 상태에서 개념이나 요인을 추출하는 분석방법[75]으로 변수들의 공분산 및 상관관계에 기초하고 있으며, 변수들에 내재된 공통요인을 추출하여 전체자료를 대표할 수 있는 요인을 도출하는 과정이다.

항공사 객실승무원의 직무스트레스에 대한 탐색적 요인분석 결과는 다음의 [표 2]와 같다.

표 2. 직무스트레스에 대한 탐색적 요인분석 결과

변수 명	요인적재량				공통치
	근무 여건	역할 과다	역할 갈등	외적 특성	
한달 단위 스케줄	.790				.670
장거리 비행과 시차	.670				.575
출퇴근 시간 변경	.640				.584
서서 근무 불편함	.633				.527
기내의 피부 건조	.605				.519

기업차로 통증 경험	.550				.529	
업무과다	.752				.634	
육체적 부담	.710				.666	
진급 불평등	.614				.587	
일하기에 박차	.605				.519	
업무성취감 없음	.723				.645	
가내보고체계	.652				.581	
상급자의 명령 불명확	.629				.629	
권한이 없음	.552				.589	
친구들의 일에 대한 부정	.740				.617	
가족들의 일에 대한 부정	.652				.565	
다른 사람들에게 이 야기 안함	.629				.508	
승진을 위한 상사의 평가 부담				.653	.612	
일한 양에 비해 부족한 보수			.617		.507	
직장내 부서 이동 어려움				.598	.531	
인사고과 부담감				.574	.585	
Eigen value	6.616	1.641	1.440	1.328	1.157	-
분산설명력 (58.00%)	15.58	12.05	10.98	10.01	9.38	-
cronbach's alpha	.808	.742	.737	.653	.622	-
KMO = 0.855 Bartlett's test = 1421.421(p<0.001)						

항공사 객실승무원의 조직몰입에 대한 탐색적 요인 분석 결과는 다음의 [표 3]과 같다.

표 3. 조직몰입에 대한 탐색적 요인분석 결과

변수 명	요인적재량			공통치
	감정적몰입	거래적몰입	규범적몰입	
항공사의 소속감	.750			.603
항공사를 평생직장	.717			.710
항공사에 감정적인 애착	.703			.664
항공사를 떠난다면 죄책감	.693			.599
항공사를 가족같이 느낌	.547			.675
항공사에 남아야만 의무감		.869		.800
항공사에 대한 직장생활 기쁨		.814		.817
항공사 이직의 많은 것을 알게 됨		.811		.799
항공사에 대한 충성		.794		.643
항공사에 근무의 이점		.659		.567
항공사는 개인적 중요한 의미		.654		.640
이직을 하지 않는 의무감		.650		.739
항공사를 떠나는 것은 정 당치 못함		.632		.693
Eigen value	6.470	1.478	1.002	-
분산설명력 (68.85%)	25.55	22.65	20.65	-
cronbach's alpha	.857	.885	.826	-
KMO = 0.912 Bartlett's test = 1446.999(p<0.001)				

가설검증에 앞서 탐색적 요인분석 결과를 바탕으로 측정변수의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위하여 확인 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석은 연구변수에 관한 사전 지식이나 이론적 결과를 가지고 그 내용을 가설 형식으로 모형화하기 위하여 분석하는 방법으로 단일 차원성을 저해하는 요인계수의 점수가 낮은 변수를 제거하는데 목적이 있다[77].

각 단계별로 항목 구성의 최적상태를 도출하기 위하여 GFI(Goodness of Fit Index; $\geq .90$ 이 바람직함), AGFI(Adjusted Goodness-of-Fit Index; $\geq .90$ 이 바람직함), RMSR(Root Mean Square Residual; .05보다 작을수록 바람직함), NFI(Normed Fit Index; $\geq .90$ 이 바람직함), χ^2 (작을수록 바람직함), χ^2 에 대한 p값($\geq .05$ 가 바람직함) 등을 이용하여 평가하였다.

각 변수들의 확인요인분석 결과는 [표 4]에 나타나 있다.

표 4. 측정 항목의 확인요인분석 결과

요인명(문항수)	C.R	AVE	χ^2 (df)	p	GFI (AGFI)	RMR (RMSEA)	NFI (NNFI)	CFI	
직무스트레스	근무여건(6)	0.89	151.627 (140)	.000	0.937 (0.914)	0.031 (0.044)	0.905 (0.951)	0.960	
	역할과다(4)	0.77							0.52
	역할갈등(4)	0.77							0.50
	외적특성(3)	0.77							0.55
	내적특성(4)	0.70							0.541
직무만족(6)	0.90	0.69	7.598 (4)	.020	0.989 (0.947)	0.012 (0.093)	0.986 (0.968)	0.989	
조직몰입	감정적몰입(5)	0.72	63.390 (7)	.000	0.949 (0.916)	0.012 (0.025)	0.990 (0.994)	0.998	
	거래적몰입(3)	0.70							0.51
	규범적몰입(5)	0.72							0.54
	이직의도(4)	0.88							0.66

[표 4]에서 나타난 바와 같이 각 변수들의 GFI, AGFI, RMR, RMSEA, NFI, CFI 수치가 대체적으로 기준치 이상으로 나타나 전반적으로 모형이 적합한 것으로 분석결과 나타났다.

본 연구의 경우 기준타당성은 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입의 연관성을 검증하는 것이다. 상관분석의

결과가 유의한 경우는 기준타당성을 만족한다고 할 수 있다. 본 연구에서의 평균치는 각 요인에 속하는 세부 항목들의 단순평균이다. 이것을 총합척도(Summated scale)라고 한다. 총합척도를 사용하는 목적은 측정오차를 줄이고 단일차원으로 구성개념의 대표성을 높이려는데 있다(Hair et al., 1995)[78]. 그러므로 평균점수가 높을수록 구성개념의 내용에 더 동의한다는 것을 나타낸다.

본 연구에서 측정모형의 분석 결과 단일차원성이 입증된 각 연구단위별 척도들에 대하여 서로의 관계가 어떤 방향이며, 어느 정도의 관계를 갖는지를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시한 결과, [표 5]에서와 같이 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입, 이직의도간의 관계의 경우 직무스트레스는 직무만족과 조직몰입, 직무만족은 이직의도, 조직몰입은 이직의도에 모두 통계적으로 유의한 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 직무만족과 조직몰입, 직무스트레스와 이직의도간의 상관관계는 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났

다. 이상의 상관관계 분석결과를 토대로 할 때, 직무스트레스는 직무만족 및 조직몰입, 이직의도를 설명하는데 있어 잠재적인 설명력을 지니고 있는 것으로 판단된다.

표 5. 각 요인들의 상관관계행렬

척도	평균 (표준편차)	직무 스트레스	직무만족	조직몰입	이직의도
직무스트레스	3.027 (.722)	1.00			
직무만족	3.260 (.681)	-.675**	1.00		
조직몰입	3.233 (.665)	-.545**	.828**	1.00	
이직의도	3.312 (.648)	.423**	-.219**	-.672**	1.00

* 모든 상관계수들은 p(0.01 수준에서 유의적임).

연구가설의 검증에 앞서 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 통해 제시된 직무스트레스는 [표 2]에서와 같이 5가지 요인으로 구성되었고, 조직몰입은 [표 3]에서와 같이 3가지 요인으로 구성되었다. 판별타당성 분석결과 각 구성개념들의 단일차원성은 모두 양호한 것으로 나타났다. 그러나 본 연구에서는 직무스트레스의

하위차원들과 조직몰입의 하위차원들을 하나의 변수로 통합하는 개념적 연구모형을 구성하고 있다. 따라서 직무스트레스와 조직몰입에 대한 구조적 타당성을 검증하기 위해 이차 요인분석(second-order factor analysis)을 실시하였다. 이차 요인분석은 탐색적 요인 분석을 통해 묶여진 요인을 대표변수로 설정하고 이들 변수들을 상위차원의 개념으로 적용하여 구조적으로 타당한 관계를 보이는지를 규명하기 위한 분석방법이다.

분석결과, [그림 2]와 같이 직무스트레스 5개 요인의 하위차원인 근무여건, 역할과다, 역할갈등, 외적특성, 내적특성요인 적재치는 0.488(역할과다)에서부터 0.717(근무여건)까지로 높게 나타나고 있으며, 각 하위차원의 구성변수들 또한 높은 요인 적재치를 보이고 있어 본 연구에서 추출한 직무스트레스는 5개 하위차원으로 구성할 수 있음을 설명하는데 문제가 없는 것으로 판단된다.

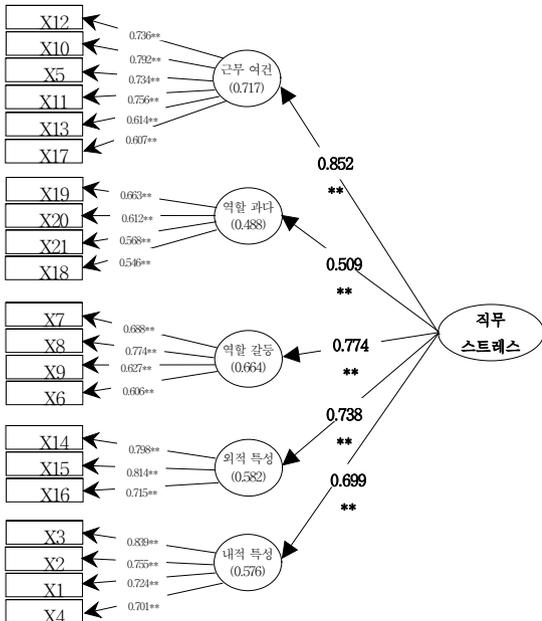


그림 2. 직무스트레스에 대한 이차 요인분석

또한 [그림 3]과 같이 조직몰입 3개 요인의 하위차원인 감정적몰입, 거래적몰입, 규범적몰입 요인 적재치는

0.540(감정적몰입)에서부터 0.772(거래적몰입)까지로 높게 나타나고 있으며, 각 하위차원의 구성변수들 또한 높은 요인 적재치를 보이고 있어 본 연구에서 추출한 조직몰입은 3개 하위차원으로 구성할 수 있음을 설명하는데 문제가 없는 것으로 판단된다.

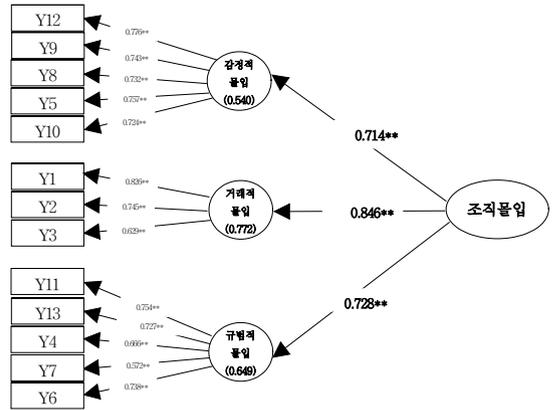


그림 3. 조직몰입에 대한 이차 요인분석

3. 연구모형의 검증

일반적으로 모델의 전반적인 적합도를 평가하는 자료로는 χ^2 , GFI, AGFI, RMSR, NFI, CFI 등이 널리 이용된다.

모델이 현실자료에 잘 부합되지 않는데, 이를 통계적으로 진술하기 위하여 그 관찰된 χ^2 가 '모델이 잘 맞는다'는 가정에서 확률치(p-value)로 나타내는데 그 확률치가 상당히 작을 경우(보통 .05 이하) 모델은 현실적 부합이 안된다고 결정할 수 있다. 그러나 χ^2 는 모델을 큰 샘플에 적용하였을 경우 모델의 현실을 잘 설명하고 있음에도 불구하고 χ^2 와 확률치(p-value)가 부합 안되는 경우가 종종 발견될 수 있다. 이는 χ^2 가 표본크기의 함수로 표시되기 때문에 표본이 매우 크면 모델의 현실을 잘 설명하고 있어도 모델과 현실간의 근소한 차이에 대해서도 민감하게 반응하기 때문이다. 따라서 Amos에서는 χ^2 검증의 p값이 .05이하라고 해서 모델 전체의 적합도가 낮아진다고 확정적인 결론을 내리기보다는 다른 적합도 지수를 고려해서 결론을 내리는 것이 일반적이다.

다른 적합지수를 기준으로 했을 경우 GFI, AGFI,

RMR, NFI, IFI, CFI 등의 값이 요구기준치에 근사함으로써 본 분석모형으로 가설검증 및 인과모형을 설명하는데 적합한 것으로 볼 수 있다[80]. [표 6]은 분석모형의 적합도 지수를 나타내고 있다.

먼저 표본의 공분산행렬(s)과 모집단 공분산행렬(Σ) 사이의 불일치 정도를 보여주는 χ^2 값은 372.182, 자유도(df)는 232로 $p < 0.01$ 수준에서 유의하게 나타나 표본의 공분산행렬과 모집단의 공분산행렬이 동일하다는 귀무가설을 기각하고 있으나 절대적합지수, 증분적합지수, 간명적합지수와 같은 다른 기준들은 대부분 최적모델의 기준치를 충족하고 있어 연구모형은 전반적으로 양호하다고 할 수 있다.

표 6. 분석모형의 적합도 지수

적합도 지수유형	적합지수	최적모델	연구모형
절대적합지수	χ^2	$p > 0.05$	$p < 0.05$
	GFI	0.90이상, 1.0에 가까울수록	0.916
	RMR	0.05이하, 0에 가까울수록	0.042
	RMSEA	0.05이하, 0에 가까울수록	0.038
증분적합지수	NFI	0.90이상, 1.0에 가까울수록	0.892
	NNFI	0.90이상, 1.0에 가까울수록	0.965
	CFI	0.90이상, 1.0에 가까울수록	0.951
간명적합지수	AGFI	0.90이상, 1.0에 가까울수록	0.901
	Normed χ^2 (χ^2/df)	3.00이하, 1.0에 가까울수록	1.564

본 연구에서 직무스트레스와 직무만족, 조직몰입과의 인과관계를 밝힌 연구모형의 공분산 구조모델의 전체적 구조모형(overall model)을 검증한 결과, 적합도는 $\chi^2 = 726.246$, d.f. = 325, $p = .000$, GFI = .916, AGFI = .901, RMSEA = .038, NFI = .892, CFI = .951을 갖는 [그림 4]와 같은 최적 모형이 도출되었다. 이 모형은 앞에서 언급한 구조방정식에서 일반적인 평가기준으로 삼는 지표들과 비교할 때 대체로 기준을 충족시키는 것으로 나타나 분석에는 무리가 없을 것으로 판단된다. 한편 본 연구의 표본의 크기는 198개로 가장 적절한 표본 크기의 기준으로 삼는 200개(Hoelter, 1983)[81]를 약간 못미치는 것으로 나타났으나 본 연구에서 사용된 표본의 크기가 크게 문제되지는 않는다고 할 수 있다.

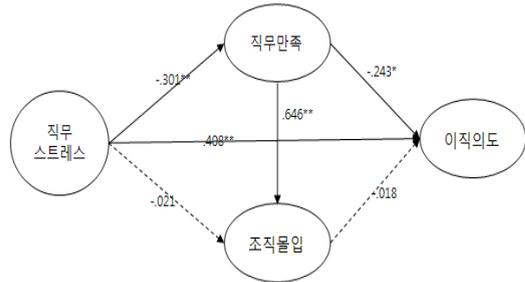


그림 4. 최종 모형

첫째로 항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인이 직무만족, 조직몰입, 이직의도 간의 관계에 관한 <가설 1>, <가설 2>, <가설 3>의 검정 결과, 계수 값이 -0.301, $t = -4.548$ 으로 0.00 유의수준에서 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타나 가설 1은 채택되었으며, 직무스트레스 요인이 조직몰입 간의 관계에 관한 <가설 2>의 검정 결과, 계수 값이 -0.021, $t = -0.595$ 로 나타나 직무스트레스는 조직몰입에 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타나 가설 2는 기각되었다. 직무스트레스 요인이 이직의도에 정(+)의 영향을 미친다는 가설 3을 검증한 결과 계수 값이 .408, $t = 3.938$ 로 .01수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나 항공사 객실승무원의 직무스트레스는 이직의도에 정(+)의 영향을 미친다는 가설은 채택되었다.

이는 선행연구에서 직무와 관련된 스트레스가 심화될수록 직무에 대한 만족도는 낮아지며, 직무만족에도 부정적인 영향을 준다고 한 것과 일치하는 결과를 보이는 것으로 나타났다[57][58][64]. 또한 조직구성원이 직무 중에 인지하는 스트레스는 조직에 몰입하는데 있어서 부정적인 영향을 준다고 하였으나 분석결과 정효선·한천수·윤혜현의 연구결과와 동일하며, 직무스트레스가 조직구성원이 조직에 몰입하는데 있어서 중요한 영향력을 발휘하는 요소로 작용하지 않는다는 것을 알 수 있다[64]. 그리고 직무스트레스와 이직의도와와의 연구결과는 Judge(1993), Shin & Kim(1994) 등의 연구와 일치하는 결과라고 할 수 있다.

둘째로 직무만족과 조직몰입, 이직의도 간의 관계에 관한 <가설 4>, <가설 5>의 검정 결과, 가설 4는 계수 값이 0.646, $t = 12.894$ 로 0.01 유의수준에서 통계적으로

매우 유의한 것으로 나타났으며, 직무만족은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3은 채택되었다. 이는 선행연구에서 조직구성원의 직무에 만족할수록 조직에 몰입하게 되며, 직무만족과 조직몰입이 긍정적인 인과관계를 지닌다고 한 것과 일치하는 결과를 보이는 것으로 나타났다[69][70]. 또한 직무만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다고 제시한 가설 5는 계수 값이 -0.243 , $t=-2.712$ 로 유의수준 $.05$ 에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나 가설 5는 채택되었다. 이러한 결과는 Low et al.(2001), Tett & Meyer(1993) 등의 연구와 일치하는 결과라고 할 수 있다.

마지막으로 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향에 관한 통계분석 결과 계수 값이 -0.018 , $t=-0.116$ 으로 나타나 조직몰입이 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다는 가설 6은 기각되었다. 이러한 분석결과가 의미하는 것은 항공사 객실승무원들의 이직의도에 조직몰입이 중요한 역할을 하고 있지 않다는 것을 의미한다. 이러한 연구결과는 Jaramillof et al.(2006), Chang et al.(2007) 등의 연구들과 다른 결과를 보이는 것으로 나타났다.

표 7. 가설검증

가설	경로	직접효과			채택 여부
		경로계수	t값	p	
H1	직무스트레스 → 직무만족	-0.301	-4.548	0.000**	채택
H2	직무스트레스 → 조직몰입	-0.021	-0.595	0.540	기각
H3	직무스트레스 → 이직의도	0.408	3.938	0.000**	채택
H4	직무만족 → 조직몰입	0.646	12.894	0.000**	채택
H5	직무만족 → 이직의도	-0.243	-2.712	0.026*	채택
H6	조직몰입 → 이직의도	-0.018	-0.116	0.389	기각
모형적합도 지수					
$\chi^2 (df, p)$		726.246(325, 0.000)			
Normed χ^2		1.612			
GFI		0.916			
RMSEA		0.038			
NFI		0.892			
CFI		0.951			

V. 결론

본 연구는 항공사 객실승무원들의 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 대해 고찰하고자 하였으며, 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 항공사 객실승무원의 직무스트레스는 직무만

족에 부정적인 영향을 주었으며, 직무만족은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 항공사 객실승무원들이 직무에 관련된 스트레스를 받았을 경우 자신의 직무에 대한 불만과 회의감이 늘어나게 되고 결국 직무에 대한 불만족으로 이어질 수 있다고 주장하였다. 또한 직무로 인해 인지되는 스트레스가 조직 구성원의 전반적인 만족도에 부정적인 반응이나 태도를 유도하며, 결과적으로 조직구성원의 조직에 대한 몰입에 중요한 요인으로 작용하는 것으로 판단된다.

둘째, 항공사 객실승무원의 직무스트레스는 조직몰입에 유의적인 영향을 주지 않는 것으로 나타나 직무스트레스가 조직몰입에 부정적인 영향을 미친다고 보고한 선행연구와 영향을 미치지 않는다고 보고한 선행연구 모두가 이 연구의 대상과 동일한 대상으로 수행된 연구가 없다는 점을 고려하여 본다면, 항공사 객실승무원들의 직무스트레스와 조직몰입의 관계를 명확하게 이해하기 위해서는 이에 대한 연구가 지속적으로 수행되어야 할 것으로 판단된다. 따라서 이 연구에서 확인된 결과를 토대로 항공사 객실승무원들의 직무스트레스가 조직몰입에 유의미한 영향을 발휘하지 못한다고 단정 지을 수는 없으므로 이에 대한 후속연구의 노력을 통해 도출된 결과를 가지고 전략적인 시사점을 제공하여야 할 것으로 판단된다.

셋째, 항공사 경영자는 객실승무원들의 이직을 방지하기 위해서는 승무원들의 직무 관련 스트레스를 해소시킬 수 있는 방안과 승무원이 자기 직무에 만족할 수 있는 다양한 방안 모색이 필요한 것으로 나타나고 있다. 또한 직무스트레스가 조직 내에서 직무불만족, 이직, 생산성의 저하 등과 같은 조직행동의 결과를 가져올 수 있기 때문에 항공사 경영자들은 객실승무원의 직무에 관련된 갈등요인인 직무스트레스 해소를 위한 적극적인 방안 모색이 절실히 필요하다고 할 수 있다.

또한 항공사 객실승무원들의 조직몰입이 이직의도에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이는 항공사 객실승무원들의 이직의도에 조직몰입이 중요한 역할을 하고 있지 않다는 것을 의미한다. 즉 항공사 객실승무원들이 조직 내에서 본인이 수행하고 있는 직무몰입이 이직의도에 영향을 주지 않고 있다는 것을 의미하며,

항공사 객실승무원들의 육체적으로 과다한 근무조건과 본인의 직종에 대한 자부심이 부족하여 생긴 결과로 사료된다.

본 연구는 몇 가지의 한계점은 직무스트레스와 직무만족, 조직몰입, 이직의도 간의 인과관계를 고찰한 연구로서 항공사 객실승무원들을 대상으로 항공사가 가지고 있는 특성을 반영하는데 있어서 다소 한계가 존재하며, 시간적·공간적인 제약으로 인해 연구대상을 항공사 객실승무원으로 한정하였으나 국내항공사 승무원이 대부분을 차지하고 있어 국내항공사와 외국항공사간에 따른 대표성 문제가 발생할 수 있다. 또한 연구모형에 있어서 다른 영향변수를 배제한 채 내생변수로 측정한 직무만족과 조직몰입이 직무와 조직에 대한 조직구성원들의 태도를 포괄적으로 함축하기에는 다소 미흡하다고 할 수 있다.

따라서 향후 연구에서는 국내항공사 승무원과 외국항공사 승무원들간의 비교분석이나 직무스트레스와 직무만족, 조직몰입간의 인과관계를 규명하기 위한 추가적인 변수를 통해 분석한다면 더욱 많은 시사점이 제공될 것이라고 생각된다.

참 고 문 헌

[1] 이향정, *항공사 포지셔닝 차별화에 따른 고객의 스키마 처리과정에 관한 연구*, 경희대학교 박사학위논문, 2006.

[2] 이동희, “항공사 객실승무원의 클래스별 차이역량에 관한 연구”, *한국항공경영학회지*, 제5권, 제1호, pp.107-125, 2007.

[3] 이영희, 박혜윤, “항공사 객실승무원의 입과워먼트와 조직몰입, 이직의도 연구”, *한국항공경영학회지*, 제3권, 제1호, pp.65-83, 2005.

[4] 박홍식, 김윤태, “IPA를 이용한 항공사 기내서비스 중요도와 만족도 연구”, *한국항공경영학회지*, 제6권, 제1호, pp.5-25, 2008.

[5] 조주은, “국적 항공사 객실 승무원들의 직무만족에 영향을 미치는 요인분석에 관한 연구”, *관광서*

비스연구, 제2권, 제3호, pp.263-275, 2002.

[6] 류성민, “항공사에서의 비전 만족도 및 커뮤니케이션 만족도가 종업원 만족 및 종업원 태도에 미치는 영향”, *한국항공경영학회지*, 제3권, 제1호, pp.197-215, 2005.

[7] 최현수, *항공종사자의 직무만족에 따른 서비스품질개선방안*, 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문, 2001.

[8] 김현, *항공 객실 승무원의 근무만족도가 서비스품질향상에 미치는 영향*, 광주대학교 산업대학원 석사학위논문, 2003.

[9] 김영철, *식음료 서비스종사자의 직무스트레스와 이직의도 연구*, 경기대학교 박사학위논문, 2001.

[10] D. Hellregel, J. W. Slocum, and R. W. Woodman, *Organizational Behavior*, 4th edition, West Publishing Company, 1986.

[11] J. E. McGrath, *Stress and Behavior in Organizations*, 1976, in *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, ed Dunnette, M. D., Rand McNally, pp.1352-1357, 1978.

[12] 박혜윤, *항공사 객실승무원의 직무스트레스 결정요인과 조직유효성*, 경기대학교 박사학위논문, 2005.

[13] 최은, *항공사 승무원의 직무스트레스 요인과 직무만족에 관한 연구*, 경희대학교 석사학위논문, 2004.

[14] 홍미이, *항공사 객실승무원의 조직 내 직무스트레스 요인과 조직몰입과의 관계 연구*, 세종대학교 관광대학원 석사학위논문, 2003.

[15] T. A. Beeher and J. E. Newman, “Job stress and employee health and organizational effectiveness: a facet analysis, model and literature review,” *Personal Psychology*, Vol.31, pp.665-669, 1978.

[16] D. E. Parker and T. A. DeCoties, “Organizational Determinants of Job Stress,” *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.32, pp.160-177, 1983.

- [17] J. C. Quick and J. D. Quick, *Organization Stress and Preventive Management*, New York: McGraw Hill, 1984.
- [18] W. H. Henrix, K. Ovalle, and R. G. Troxler, "Behavior and Physiological Consequence of Stress and Its Antecedent Factor," *Journal of Applied Psychology*, Vol.70, No.1, pp.185-192, 1985.
- [19] 한광현, *직무스트레스에 관한 실증적 연구*, 건국대학교 박사학위논문, 1992.
- [20] 박세홍, *직무스트레스요인이 스트레스 과정 및 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구*, 한남대학교 박사학위논문, 1994.
- [21] 조현치, *직무스트레스 조절변수의 효과분석*, 전주대학교 박사학위논문, 1996.
- [22] E. S. Paykel, "Life stress, depression, and attempted suicide," *Journal of Human Stress*, Vol.1, pp.3-12, 1976.
- [23] J. D. Quick, J. D. Quick, D. L. Nelson, and J. J. Hurrell. *Preventive stress management in organizations*, Washington, DC: American Psychological Association, 1997.
- [24] R. M. Steers, "Antecedents and outcomes of organizational commitment," *Administrative Science Quarterly*, Vol.22, pp.46-56, 1977.
- [25] E. A. Locke, *The Nature and Causes of Job Satisfaction*, In Dunnetted, *Handbook of Industrial and Organization Psychology*, Chicago: McNally, 1976.
- [26] L. W. Porter, R. M. Steers, R. T. Mowday, and P. Boulian, "Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians," *Journal of Applied Psychology*, Vol.59, pp.603-609, 1974.
- [27] 박영진, *민간경비원의 직무스트레스가 직무만족 및 이직의사에 미치는 영향*, 경기대학교 박사학위논문, 2005.
- [28] 박혜영, *항공사 승무원의 직무 만족도와 서비스 제공수준에 관한 연구*, 경기대학교 서비스경영대학원 석사학위논문, 2003.
- [29] 김성민, *호텔 종사원의 직무착근도와 역할스트레스원이 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향*, 동국대학교 박사학위논문, 2008.
- [30] 고수정, *사회복지전문인력의 직무만족 및 조직몰입 영향요인에 관한 연구*, 영남대학교 박사학위논문, 2005.
- [31] 김미경, 노정희, "호텔기업 종사원의 내부 서비스환경 지각이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향", *호텔경영학연구*, 제17권, 제4호, pp.57-71, 2008.
- [32] K. D. Hoffman and T. N. Ingram, "Service Provider Job Satisfaction and Customer-oriented Performance," *The Journal of Service Marketing*, Vol.6, No.2, pp.68-77, 1992.
- [33] 조희송, *호텔의 서비스지향성이 종사원만족, 고객지향성 및 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구*, 제주대학교 경영대학원 석사학위논문, 2004.
- [34] T. S. Bateman and S. Strasser, "A Longitudinal Analysis of the Antecedent of Organizational Commitment," *Academy of Management Journal*, Vol.27, No.1, pp.95-112, 1984.
- [35] N. J. Allen and J. P. Meyer, "The Measurement and antecedent of Affective," *Continuance and Normative Commitment to the Organization*, *Journal of Occupational Psychology*, Vol.63, pp.1-8, 1990.
- [36] C. A. O'Reilly and J. Chatman, (1986), "Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification and Internalization on Prosocial Behavior," *Journal of Applied Psychology*, Vol.71, pp.492-499, 1986.
- [37] R. P. Tett and J. P. Myers, "Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analysis based on Meta-Analytic Findings," *Personnel*

- Psychology, Vol.46, pp.259-293, 1993.
- [38] 하용규, 호텔임파워먼트 도입이 리더십과 조직몰입의 관계에 미치는 영향, 경기대학교 박사학위논문, 2003.
- [39] 여용재, 내부마케팅이 직무만족, 조직몰입 및 고객향성에 미치는 영향에 관한 연구, 공주대학교 박사학위논문, 2008.
- [40] 천순덕, 직무스트레스 요인이 상사-부하 교환관계와 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 경희대학교 박사학위논문, 2005.
- [41] 송기숙, 사회복지전담 공무원의 직무만족조직몰입에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 대전대학교 박사학위논문, 2003.
- [42] 서재현, "집단 응집성, 상사에 대한 신뢰, 직무만족이 팀 몰입과 조직몰입을 통해서 조직시민행동 및 역할 내 행동에 미치는 간접효과에 관한 연구", 인사관리연구, 제27권, 제4호, pp.1-23, 2003.
- [43] 심원술, "조직몰입과 업무성과의 관계에 대한 상황이론 개발을 위한 연구", 인사·조직연구, 제6권, 제1호, pp.93-116, 1998.
- [44] 김상효, 조직몰입과 노조몰입이 조직 및 노동조합 시민행동에 미치는 영향에 관한 연구, 숭실대학교 박사학위논문, 2006.
- [45] M. J. Kavenah, M. W. Hurst, and R. Rose, "The Relationship Between Job Satisfaction and Psychiatric Health Symptoms for Air Traffic Air Controllers," Personnel Psychology, Vol.34, pp.691-701, 1981.
- [46] R. M. Steers, *Introduction to Organizational Behavior*, Forsman and Company, 1981.
- [47] R. M. Yerkes and J. D. Dodson, "The Relation of Strength of Stimulus to Rapidity of Habit-Formations," Journal of Comparative Neurology and Psychology, Vol.18, pp.459-482, 1998.
- [48] Y. Weiner, *Commitment in Organizations: A normative view*, Academy of Management Review, Vol.7, pp.418-428, 1982.
- [49] M. W. Johnson, A. Parasuraman, C. M. Futrel, and W. C. Black, "A longitudinal assessment of the impact of selected organizational influences on salespeople's organizational commitment during early employment," Journal of Marketing Research, Vol.27, pp.333-344, 1990(8).
- [50] R. J. Vandenberg and C. E. Lance, "Examining the causal order of job satisfaction and organizational commitment," Journal of Management, Vol.18, No.1, pp.153-167, 1992.
- [51] C. A. Schriesheim and A. S. Tsui, *Dual Commitment to Company and Union: Fact or Fiction*, Paper presented at the 40th Academy of Management Meeting, Detroit, MI, U.S.A, 1980.
- [52] E. E. Conlon and D. G. Gallagher, "Commitment to Employer and Union: The Effect of Membership Status," Academy of Management Journal, Vol.30, pp.151-162, 1987.
- [53] J. K. Harrison and R. Hubbard, "Antecedents to Organizational Commitment among Mexican Employees of an US Firm in Mexico," The Journal of Social Psychology, Vol.138, No.5, pp.609-623, 1998.
- [54] 강병서, *현대통계학*, 무역경영사, 1999.
- [55] A. A. Abdel-Halim, "Employee Effective Response to Organizational Stress: Moderating Effect of Job Characteristic," Personal Psychology, Vol.31, No.1, pp.561-579, 1978.
- [56] A. P. Brief and R. S. Schuler, *Managing Job Stress*, Little Brown, 1981.
- [57] S. E. Jackson and R. S. Schuler, "A Meta-analysis and Conceptual Critique of Research on Role Ambiguity and Role Conflict in Work Setting," Organizational Behavior and Human Performance, Vol.36, pp.16-78, 1985.
- [58] M. J. Lankau, D. S. Carlson, and T. R. Nielson,

- "The Mediating Influence of Role Stressor in the Relationship Between Mentoring and Job Attitudes," *Journal of Vocational Behavior*, Vol.68, pp.308-322, 2006.
- [59] R. T. Mowday, R. M. Steers, and L. W. Porter, "The Measurement of Organizational Commitment," *Journal of Vocational Behavior*, Vol.14, pp.224-247, 1979.
- [60] D. F. Paker and T. A. DeCotiis, "Occupational Determinants of Job Stress," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.32, pp.160-177, 1983.
- [61] A. T. Barsky, C. J. Thoresen, C. R. Warren, and S. A. Kaplan, "Modeling Negative Affectively and Job Stress: A Contingency-based Approach," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.25, No.8, pp.915-936, 2004.
- [62] 양춘희, 권용만, "직무스트레스에 따른 조직몰입과 직무만족", *관광연구저널*, 제19권, 제3호, pp.229-241, 2005.
- [63] 양태석, 박인수, 이용천, "호텔 조리사의 직무스트레스 반응과 직무만족 분석", *한국조리학회지*, 제15권, 제3호, pp.157-173, 2008.
- [64] 정효선, 한천수, 윤혜현, "특급 호텔 조리사의 심리적 임파워먼트가 직무스트레스, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향", *호텔경영학연구*, 제18권, 제4호, pp.287-305, 2009.
- [65] M. F. Peterson, P. B. Smith, A. Akande, S. Ayestaran, and S. Bochner, "Role conflict, ambiguity and overload: A 21-nation study," *The Academy of Management Journal*, Vol.38 No.2, pp.429-452, 1995.
- [66] J. K. Sager, "A Structural Model Depicting Salespeople's Job Stress," *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.22, pp.74-84, 1994.
- [67] S. N. Bhuian and A. G. Abdul-Muhmin, "Job Satisfaction and Organizational Commitment among 'guest-worker' Sales Forces: The Case of Saudi Arabia," *Journal of Global Marketing*, Vol.10 No.3, pp.27-44, 1997.
- [68] 조선배, 권형섭, "변혁적 리더십이 호텔종사원의 임파워먼트와 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향", *호텔경영학연구*, 제16권, 제5호, pp.63-76, 2007.
- [69] D. N. Farrell and C. E. Rusbult, "Exchange Variables as Predictors of Job Satisfaction, Job Commitment and Turnover: The Impact of Rewards, Costs, Alternatives and Investment," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.28, pp.78-95, 1981.
- [70] L. J. Williams and J. T. Hazer, "Antecedents and Consequences of Satisfaction and Commitment in Turnover Models: A Reanalysis Using Latent Variable Structural Equation Methods," *Journal of Applied Psychology*, Vol.71, pp.219-231, 1986.
- [71] J. P. Meyer and N. J. Allen, "A Three-component Conceptualization of Organizational Commitment," *Human Resource Management Review*, Vol.1, pp.61-89, 1991.
- [72] R. F. Cichy, J. Cha, and S. Kim, "The relationships between organizational commitment and contextual performance among private club leaders," *International Journal of Hospitality Management*, Vol.28, pp.53-62, 2009.
- [73] N. J. Allen and J. P. Meyer, "The Measurement and antecedent of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization," *Journal of Occupational Psychology*, Vol.63, pp.1-18, 1990.
- [74] 김삼영, *리더십유형이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향*, 국방대학교 석사학위논문, 2004.
- [75] Suh, Taewon, Mark B. Houston, Steven M. Barney, Ik-Whan, and G. Kwon, "Mission

Fulfillment and the Internal Audience: Psychological Job Outcomes," The Proceedings of the 2008 Winter American Marketing Association Educators' Conference in Austin, Texas, forthcoming, 2008.

- [76] W. H. Mobley, "An Evaluation of Precursors of Employee Turnover," *Journal of Applied Psychology*, Vol.63, 1978.
- [77] 김계수, *구조방정식 모형분석*, 서울: 한나래, 2007.
- [78] J. F. Hair, R. E. Anderson, R. E. Tatham, and W. C. Black, *Multivariate Data Analysis with Reading*, Prentice-Hall, 1995.
- [79] 임종원, *마케팅조사 이렇게*, 서울: 법문사, 1996.
- [80] 김계수, *AMOS 구조방정식 모형분석*, SPSS아카데미, 2001.
- [81] J. W. Hoelter, "The Analysis of Covariance Structures: Goodness of Fit Indices," *Sociological Methods and Research*, Vol.11, pp.325-344, 1983.

저자 소개

조 경 희(Kyung-Hee Cho)

정회원



- 2006년 : 경기대학교 관광학 박사
- 2008년 ~ 현재 : 동신대학교 스텝디어스학과 교수
- <관심분야> : 항공서비스, 서비스생산관리

고 호 석(Ho-Seok Ko)

정회원



- 2000년 : 세종대학교 호텔관광학 박사
- 2009년 ~ 현재 : 경남대학교 관광학부 교수
- <관심분야> : 축제 이벤트, 외식 산업, 관광정보