

승무원의 건강인식과 건강행위실천에 관한 연구

이정현¹, 김설희^{2*}

¹호원대학교 항공서비스학과, ²건양대학교 치위생학과

Study of the Health Recognition and Health Behavior Practice of Flight Attendants

Jung-Hyun Lee¹, Seol-Hee Kim^{2*}

¹Department of Airlservice Management, Howon University

²Department of Dental Hygiene, Konyang University

요약 본 연구의 목적은 근로자들의 건강인식과 건강행위실천이 직장생활에 미치는 영향을 조사하는 것이다. 2014년 6-7월 기간 중 A항공사에 근무하는 객실승무원 314명을 대상으로 건강인식, 건강행위실천, 스트레스, 외적이미지, 직장생활 영향 인식에 관한 조사를 하였다. 수집된 자료는 SPSS AMOS 18.0 을 이용하여 구조방정식 모형, 빈도와 백분율, T-test, ANOVA로 분석하였다. 연구결과 건강관리는 외적이미지와 직장생활에 영향을 주고, 건강행위실천은 스트레스 관리에 영향을 준다. 본 연구결과를 통하여 향후 고객에게 질적 서비스를 제공하는 승무원의 인적자원 관리측면에서 건강관리 프로그램이 필요한 것을 알 수 있었다.

Abstract This study examined the impact on work life on health recognition and health behavior practices. The data was collected from 314 flight attendants from June to July 2014 in A airline. Questionnaires were used to measure the levels of health recognition, health behavior practice, Stress index, external image, and the impact on the work life. The data was analyzed using descriptive statistics, T-test, ANOVA, Pearson's correlation, structural equating model using the SPSS AMOS 18.0 program. The research showed that health care influences the external image and work life, and the health behavior practice influences the stress management. A survey of the various influencing factors of work life will be needed in terms of human resource management to provide quality service to customers, and health care programs for flight attendants in workplace will be needed.

Key Words : External Image, Flight Attendant, Health, Job Stress

1. 서론

항공사 객실승무원은 고객과 대면하여 서비스를 제공하는 업무를 통해 항공사의 경쟁력을 갖추는 핵심자원이다. 승무원을 통한 고객만족과 서비스 품질은 기내에서 고객에게 친절한 서비스를 제공하는 것뿐만 아니라 비상 상황 발생시 적절한 대처 능력을 발휘하여 고객안전중심의 역할을 수행할 수 있어야 한다. 안전과 서비스 수행은 반복적인 교육과 직업만족, 직업몰입에도 영향을 받고

있지만, 무엇보다도 건강한 신체가 바탕이 되었을 때 그 효과가 극대화 될 수 있다. 승무원뿐만 아니라 직장인들은 장시간 노동과 운동부족, 업무수행의 과정에서 각종 질병과 스트레스 증상이 발생될 수 있으며 직장인의 건강행위실천은 결근 및 병가의 감소로 생산성 향상을 통해 기업의 이익을 추구하고 근로자의 직무만족 및 스트레스 해소등 근로자 삶의 질에 긍정적인 기여를 할 수 있다[1].

직장인의 건강행위실천은 직장생활을 유지하는데 필

*Corresponding Author : Seol-Hee Kim(Konyang Univ.)

Tel: +82-10-2637-2385 email: ableksh@naver.com

Received July 16, 2014

Revised (1st August 29, 2014, 2nd September 3, 2014)

Accepted December 11, 2014

수적이며, 지속적인 건강유지와 질병을 예방하는데 효과적이다. 그러나 우리나라 성인의 경우 중등도 이상 신체 활동 실천율은 전체 26.2%로 낮으며, 남자 28.5%, 여자 24.0%로 보고되었다[2]. 항공사의 경우 항공서비스산업의 인적자원관리 측면에서 항공안전과 함께 항공 산업 근로자의 건강 위험요인을 관리해야 할 중요한 책무를 가지고 있고[3], 이러한 직무 속에 연중 1회 승무원의 건강검진을 통하여 건강관리를 실천하고 있다. 그러나 기업에서의 일시적이고 획일적인 검진보다는 승무원 개개인이 자신의 건강관리의 문제점을 인식하고 올바른 생활 습관이나 운동 등을 실천해야 한다. 또한, 감정조절을 제어하는 업무과정과 외적이미지 표현과정에서 발생할 수 있는 스트레스가 건강상실의 위험을 갖고 있기 때문에 스트레스에 대한 빠른 인식과 올바른 해소는 건강한 신체를 기반으로 건강한 외적이미지를 만들 수 있다. 승무원의 외적이미지는 항공사가 원하는 승무원의 필요조건에 기본적 사항이며 고객서비스의 중요요인이 될 수 있다.

기존 연구에서는 승무원의 외적이미지, 서비스 품질, 조직몰입, 직무만족, 고객만족, 이직의도 등 여러 분야에 걸쳐서 이루어지고 있으나 승무원의 건강에 관한 연구는 이루어지지 않고 있다.

이에 본 연구에서는 승무원들의 건강행위실천, 이와 관련된 외적이미지, 스트레스에 대한 인식을 조사하고 상호관련성을 연구하고자 한다. 이를 통해 승무원의 건강과 외적이미지가 직장생활에 미치는 영향을 알아보고 기업적, 개인적 측면에서 건강관리에 대한 중요성을 인식하여 육체적, 정신적, 심리적으로 최상의 직장생활을 유지할 수 있도록 함에 연구의 목적을 두고 있다.

2. 이론적 배경

2.1 승무원 근무환경

객실승무원이 근무하는 기내환경은 지상과 다른 조건으로 가장 큰 차이점은 기압이라고 할 수 있다. 우리 신체는 지상의 대기압(1기압, 760 mmHg)에서 생활하는 것에 불편을 느끼지 않도록 적응되어 있으나 고도에 따라 물리적 특성이 변하므로 신체는 그 영향을 받는다[4]. 고도 5,000~8,000ft 고도에서는 지상에 비해 약 25% 동맥혈이 감소되어, 산소포화도는 약 90%가 된다. 신체적으

로 건강한 사람들은 이런 환경에서 건강상태의 변화가 없으나 심장질환, 호흡기질환, 뇌혈관질환, 빈혈 환자는 질병의 특성과 산소분압 저하로 건강상태가 악화될 가능성이 있다[5]. 빈번하게 겪고 있는 시차 증후군(Jet syndrome)은 피로감, 불면증, 신경과민, 기억력 저하, 논리력 저하 등의 원인이 되기도 한다. 기내업무 대부분은 많은 양을 단시간에 수행해야 하는 특성으로 잠재적 사고에 노출될 가능성이 높으며, 불규칙적 식사시간과 수면시간은 면역력 감소와 생체리듬의 부조화를 가져올 수 있다.

고객서비스의 최일선을 담당하는 객실승무원은 항공사 직원 중 장시간 동안 고객서비스를 담당하며, 항공기라는 특수근무환경에서 항상 긴급상황에 대처해야 하는 심리적 업무가 증가된다. 그리고 다른 감성노동자와 마찬가지로 고객 및 동료와의 관계에서 발생할 수 있는 심리적 갈등을 외부로 표출할 수 없고 항상 타인이 원하는 이미지를 형성해야만 한다는 직업의식은 개인의 안녕과 건강을 해칠 수 있는 요소로 작용할 수 있다. 철저한 스케줄 근무 또한 객실승무원의 건강을 위협하는 요소이다. 규칙적 근무와 휴식 없이 변화되는 근무시간과 휴식시간은 집중력과 지속력을 방해하는 요인이 될 수 있다.

이러한 근무환경에서 개인이 건강행위실천 인식과 개선의지가 없다면 신체적인 부조화가 생길 것이며, 이는 병가나 이직으로 이어져서 직무만족도, 직무집중도를 감소시킨다. 건강행위실천은 건강한 삶을 유지할 수 있는 중요한 요소이며, 기업적 측면에서 인재를 이탈시키지 않는 조직관리 측면에서 필요한 사안이고, 더 나아가 사회적 측면에서 건강한 사회인을 유지하는데 중요하다고 할 수 있다.

2.2 승무원 업무 스트레스

항공사 객실승무원의 업무는 비행 전 업무, 이륙전 업무, 비행 중 업무, 착륙준비 업무, 착륙 후 업무로 크게 나누어 구분되며 시점에 맞는 다양한 업무를 비교적 짧은 시간에 연속적으로 수행해야 하므로 스트레스가 많은 직업 중 하나로 알려져 있다[6].

상사의 질책과 압박감, 자율권이 결여된 지나친 간섭, 동료와의 경쟁과 갈등 등 많은 스트레스를 경험한다[7]. 적절한 스트레스는 긍정적인 긴장을 주어 효과적인 업무 처리를 가능하게 하지만, 과도한 스트레스는 만병의 원인이 되는 것은 물론, 서비스를 담당하는 승무원의 경우

고객 불만족을 야기하고 업무의 집중력을 저하시켜 기업 이미지에 부정적인 영향을 끼칠 수도 있다. 스트레스 개념은 심리적, 신체적 역기능을 유발하는 자극에 대한 감정반응으로 직무스트레스는 개인과 환경의 부적합 상태에서 발생한다. 개인의 욕구나 능력의 차이가 직무환경의 요구와 일치하지 못함을 지각할 때 발생하는 생리적, 심리적 불균형 상태인 것이다[8]. 모든 근무가 대면서비스로 이루어지는 승무원의 경우 다양한 요인들이 업무스트레스로 작용될 수 있다. 정은선[9]은 승무원의 직무스트레스요인으로 환경적 요인, 개인역할요인, 인사역할 요인, 조직구조 요인으로 요약하였으며 승무원의 직무만족과 조직몰입은 직무스트레스 요인을 제거할수록 높아지며, 특히 환경적 요인과 인사제도 요인이 조직유효성에 큰 영향을 미친다고 하였다. 직무스트레스와 조직몰입간의 관계에 대한 연구로는 박혜윤[10]의 조직연구에서 직무스트레스가 조직유효성(직무만족, 조직몰입)에 유의한 영향을 미치고 있다는 연구가 있다. 또한, 조선이[11]는 항공사 객실승무원이 직무스트레스 요인으로 역할 모호와 과도한 업무, 조직구조관련 그리고 직무자체라고 밝히고 있다. 이러한 직무스트레스는 조직몰입에 유의한 영향을 미치고 있다고 하였다.

선행연구에서 알 수 있듯이 승무원의 직무스트레스는 다양한 구성요소를 가지고 있으며, 직무몰입과 직무만족에 밀접한 영향을 주는 중요한 부분인 만큼 스트레스 해소를 위한 관리가 필요하며 본 연구에서는 스트레스와 건강행위실천과의 관련성에 관한 연구를 통해 개인과 직장에서의 건강행위실천 실현을 위한 기초자료를 제안하고자 하였다.

2.3 승무원의 외적이미지

치열해지는 항공 산업에서 경쟁력 우위를 확보하기 위한 다각적 노력은 계속적으로 일어나고 있으며 인테리어나 시설적인 부분에서는 우열을 판단하기 어려울 정도로 평균화 되어 있다[12]. 또한 기업마다 승무원 선발과정과 교육부분에서 많은 노력을 기울이고 있다. 이에 따른 승무원의 외적이미지에 대한 연구도 활발하게 이루어지고 있다.

승무원의 외적이미지에 연구로는 신장과 피부상태, 머리모양, 미모, 체형, 머리색, 흉터, 지적인 용모 등을 측정요소를 구성하고[13], 항공사 객실승무원의 신체적 매력성이 대인지각과 서비스 수행능력 판단에 미치는 연구에

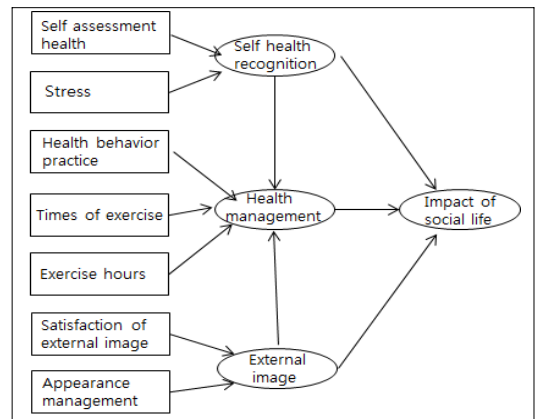
서 매력적인 얼굴은 업무를 수행할 때 유의한 영향을 미친다고 하였다[14]. 또한, 여승무원의 외적이미지가 고객의 서비스 만족도에 영향을 줄 수 있다고 하였다[15]. 강혜경[16]은 여승무원에 대한 고객의 인지적 이미지가 항공사에 대한 정서적 이미지에 유의한 영향을 미친다고 하였으며, 승무원 이미지 요인을 유니폼, 화장, 머리모양, 말투와 표정으로 구성하였다. 선발과정에서도 이러한 외적 이미지가 반영이 되는데 양유경 외[17]는 국내를 비롯한 항공사에게 건강한 체력을 갖춘 친화력 있고 적극적인 단정한 지원자를 선호하고 있다고 하였다.

본 연구는 승무원의 외적이미지를 서비스 품질이나 고객만족과 연관시켜 연구하기보다는 승무원 개인의 인식에 중점을 두고 조사하고자 함이 선행 연구들과 차별화 할 수 있다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 객실승무원의 건강 인지도, 스트레스, 건강행위, 외적이미지 관리에 대한 인식과 실천도를 조사하고 직장생활에 미치는 영향을 분석하고자 2013년 6-7월 기간 중 국내 A항공사 객실승무원을 대상으로 편의표본 추출하여, 연구목적을 설명하고 자발적 동의가 있는 314명에게 자기기입식 설문조사를 하였으며, 조사대상 전원을 최종대상자로 선정하였다. 연구모형은 건강인지, 건강관리, 외모가 직장생활에 영향을 미치는 요인으로 설계하였다[Fig. 1].



[Fig. 1] Research model

2.2 연구방법

설문지 구성은 일반적 특성 6문항, 건강 인식 및 건강 행위실천 7문항, 외적이미지 관련 4문항, 스트레스, 건강과 직장생활 영향 등 8문항, 총 25문항으로 구성하였다. 측정문항 중 인식도에 관한 응답은 리커트 척도(Likert scale)를 이용하였다.

2.3 자료분석

SPSS AMOS 18.0 프로그램을 이용하여 구조방정식 모형 설계후 일반적 특성에 따른 건강, 외적이미지, 스트레스 요인은 T-test, ANOVA분석을 하였고 건강, 스트레스, 건강행위실천, 직장생활영향요인 등 각 요인을 상관분석을 하였다.

3. 연구결과

3.1 일반적 특성

성별분포는 여성이 288명(91.7%)이었고, 연령분포는 30-39세가 143명으로(45.5%) 가장 많았으며, 20-29세는 124명(39.5%)이었다. 경력은 연구대상자의 비율을 고려하여 계층을 분류한 결과 3년 이하 근무자가 99명(31.5%), 4-9년 근무자가 97명(30.9%) 이었다. 가계 월소득은 300만원 미만이 125명(39.9%)이었고, 300-500만원이 112명(35.8%)이었다. 학력은 학사 학력자가 248명(79.0%)이었고, 싱글인 대상자가 181명(57.6%) 이었다 [Table 1].

[Table 1] Demographic Characteristic

Characteristics	Classification	N	%
Gender	Female	288	91.7
	Male	25	8.0
Age	20~29	124	39.5
	30~39	143	45.5
	40~49	47	15.0
	< 3	99	31.5
Career	4-9	97	30.9
	> 10	118	37.6
	< 3 million	125	39.9
Monthly income	3-5 million	112	35.8
	> 5 million	76	24.3
	High school/college	45	14.3
Level of education	University	248	79.0
	master/doctorate	21	6.7
Marital status	Singled	181	57.6
	Married	132	42.0

3.2 일반적 특성별 건강인식

자가건강평가 결과 건강하다는 인식이 20-29세 연령층, 남성, 3년 이하 경력자, 가계 월소득 300만원 미만, 싱글, 학사 학력 집단에서 더 높게 나타났다.

스트레스 지수는 30-39세 연령층, 여성, 4-9년 경력자, 가계 월소득 500만원 이상, 기혼, 석·박사 학력 집단에서 더 높게 나타났다.

연령이 낮은 집단은 자가건강평가 결과 건강하다고 인식하였지만 스트레스 지수가 높게 조사되었고, 여성은 건강하지 않다는 인식과 함께 스트레스 지수가 높게 조사되었다. 근무경력이 많아질수록 건강하지 않다는 인식이 높았고, 스트레스 지수는 경력증간계층이 높게 조사되었다. 소득이 높은 계층이 건강하지 않다는 인식과 스트레스 지수가 높게 나타났다[Table 2].

3.3 일반적 특성별 건강관리

건강행위실천평가 결과 남성, 40-49세 연령층, 10년 이상 경력자, 가계 월소득 500만원 이상, 싱글, 학사 학력 집단에서 실천도가 더 높게 나타났다.

운동회수는 40-49세 연령층, 남성, 4-9년 경력자, 가계 월소득 300만원 미만, 싱글, 고등학교 졸업자와 전문학사 학력 집단에서 더 높게 나타났다.

운동시간은 40-49세 연령층, 남성, 4-9년 경력자, 가계 월소득 300만원 미만, 싱글, 석·박사 학력 집단에서 더 높게 나타났다.

연령이 높은 계층과 남성은 건강행위실천이 높다고 인식하였고 실제 운동회수와 운동시간도 높게 조사되었다 [Table 3].

3.4 일반적 특성별 외적이미지

외적이미지 만족도는 40-49세 연령층, 남성, 10년 경력자, 가계 월소득 500만원 미만, 기혼, 석·박사 학력 집단에서 더 높게 나타났다.

외적이미지가 직장생활에 미치는 영향에 관한 인식은 20-29세 연령층, 여성, 3년 이하 경력자, 가계 월소득 300만원 미만, 싱글, 고등학교 졸업자와 전문학사 학력 집단에서 더 높게 나타났다.

외적이미지를 지속적으로 관리하는데 지출하는 연간 관리비는 30-39세 연령층, 여성, 3년 이하 경력자, 가계 월소득 300-500만원, 기혼, 석·박사 학력 집단에서 더 높게 나타났다.

[Table 2] Health recognition by demographic characteristic

Characteristics	Classification	Self-assessment health			Stress index		
		Mean±SD	t or F	p	Mean±SD	t or F	p
Age	20~29	3.43±0.83	.671	.512	6.03±1.78	1.188	.306
	30~39	3.32±0.80			6.31±1.60		
	40~49	3.30±0.97			5.96±1.88		
Gender	Female	3.34±0.82	1.729	.085	6.22±1.69	-2.516	.012*
	Male	3.64±1.03			5.32±1.81		
Career	< 3	3.43±0.85	.822	.441	6.03±1.66	.621	.538
	4-9	3.37±0.79			6.30±1.75		
	> 10	3.29±0.86			6.12±1.73		
Monthly income	< 3 million	3.44±0.84	1.004	.368	6.10±1.76	.427	.653
	3-5 million	3.33±0.78			6.13±1.69		
	> 5 million	3.28±0.91			6.32±1.62		
Marital status	Singled	3.41±0.82	1.175	.241	6.07±1.70	-1.135	.257
	Married	3.30±0.86			6.29±1.70		
Level of education	highschool/college	3.31±0.84	.357	.700	6.13±1.80	2.107	.099
	university	3.38±0.83			6.15±1.70		
	master/doctorate	3.24±0.99			6.40±1.53		

[Table 3] Health care by demographic characteristic

Characteristics	Classification	health behavior practice			Times of exercise			Exercise hours		
		Mean±SD	t or F	p	Mean±SD	t or F	p	Mean±SD	t or F	p
Age	20~29	5.53±1.93	2.017	.135	1.84±1.36	1.913	.149	2.39±2.35	1.196	.304
	30~39	5.56±1.68			1.64±1.42			2.09±2.19		
	40~49	6.13±1.96			2.11±1.73			2.67±2.54		
Gender	Female	5.54±1.78	3.232	.001**	1.70±1.37	3.688	.000***	2.22±2.30	2.041	.042*
	Male	6.76±2.12			2.80±1.93			3.20±2.27		
Career	< 3	5.53±1.94	1.774	.171	1.79±1.39	.125	.883	2.31±2.27	.222	.901
	4-9	5.44±1.72			1.84±1.49			2.40±2.59		
	> 10	5.88±1.82			1.74±1.48			2.19±2.10		
Monthly income	< 3 million	5.39±1.96	2.329	.099	1.85±1.55	.344	.709	2.48±2.68	.901	.407
	3-5 million	5.68±1.67			1.72±1.25			2.28±2.07		
	> 5 million	5.96±1.82			1.71±1.41			2.03±1.97		
Marital status	Singled	5.64±1.87	.093	.926	1.85±1.42	1.219	.224	2.50±2.51	1.741	.083
	Married	5.62±1.79			1.65±1.40			2.03±1.98		
Level of education	Highschool/college	5.29±1.95	.974	.379	2.21±1.90	8.278	.000***	2.50±2.45	1.015	.386
	University	5.70±1.82			1.31±0.85			2.21±2.29		
	master/doctorate	3.24±0.99			1.89±1.24			3.05±2.24		

일반적 특성별 외적이미지 만족도가 낮은 집단에서 외적이미지가 사회생활에 미치는 영향이 크다고 인식하고 있었으며, 외적이미지 관리비를 더 지출하는 것으로 조사되었다[Table 4].

3.5 건강, 스트레스, 외적이미지 상관성

건강, 건강행위실천, 스트레스, 외적이미지 상관성 분석결과 연령이 높을수록 경력($r=.647$), 소득($r=.506$), 외적이미지 만족도($r=.125$)는 양의 상관성을 나타내었고, 경력이 높을수록 소득($r=.598$)과 양의 상관성을 나타내었다($p<0.01$).

자가건강평가 결과 건강하다는 인식이 높을수록 건강

이 직장생활에 미치는 영향($r=-.335$)과 스트레스 지수($r=-.202$)는 음의 상관성을 나타내었고, 건강행위실천($r=.440$)과 외적이미지 만족($r=.191$)은 양의 상관성을 나타내었다($p<0.01$).

건강이 직장생활에 미치는 영향이 클수록 건강행위실천($r=-.378$)과 음의 상관성을 나타내었고, 스트레스 지수($r=.200$)는 양의 상관성을 나타내었다($p<0.01$).

건강행위실천이 높을수록 스트레스 지수($r=-.270$)는 음의 상관성을 나타내었고, 운동회수($r=.245$)와, 운동시간($r=.183$), 외적이미지 만족도($r=.253$)는 양의 상관성을 나타내었다($p<0.01$).

[Table 4] External image by demographic characteristic

Characteristics	Classification	Satisfaction of external image			Annual cost of external image			Impact of working at office		
		Mean±SD	t or F	p	Mean±SD	t or F	p	Mean±SD	t or F	p
Age	20~29	3.30±0.61	4.794	.009**	150.77±164.56	3.677	.026*	4.29±0.59	3.049	.049*
	30~39	3.20±.65			212.32±206.64			4.10±0.62		
	40~49	3.53±0.62			184.36±159.29			4.19±0.77		
Gender	Female	3.26±0.63	2.856	.004**	195.05±189.16	-7.626	.000***	4.28±0.89	.744	.457
	Male	3.64±0.63			61.00±67.79			4.18±0.61		
Career	< 3	3.29±0.62	.565	.569	128.93±134.12	6.466	.002**	4.25±0.61	.995	.371
	4-9	3.24±0.64			127.22±187.88			4.12±0.63		
	> 10	3.33±0.65			210.47±211			4.19±0.63		
Monthly income	< 3 million	3.25±0.65	.430	.651	129.40±120.47	9.747	.000***	4.24±0.61	.509	.602
	3-5 million	3.30±0.56			228.29±219.92			4.18±0.63		
	> 5 million	3.33±0.71			209.80±199.14			4.16±0.59		
Marital status	Singled	3.24±0.63	-1.439	.151	179.17±208.24	-5.75	.566	4.21±0.62	.400	.690
	Married	3.35±0.64			191.45±150.48			4.18±0.60		
Level of education	Highschool/college	3.31±0.63	.090	.914	175.11±216.48	1.712	.182	4.31±0.63	1.370	.256
	University	3.28±0.63			179.27±178.13			4.16±0.61		
	master/doctorate	3.33±0.79			255.95±200.36			4.29±0.90		

[Table 5] Relationship of health, stress, external image

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.Age	1										
2.Career	.647**	1									
3.Monthly income	.506**	.598**	1								
4.Self-assessment health	-.049	-.072	-.079	1							
5.Impact of working at office	.026	.005	-.027	-.335**	1						
6.Health behavior practice	.108	.084	.122*	.440**	-.378**	1					
7.Stress index	-.018	.018	.047	-.202**	.200**	-.270**	1				
8.Times of exercise	.065	-.016	-.043	.036	.009	.245**	-.149**	1			
9.Exercise hours	.042	-.023	-.077	.044	.028	.183**	-.072	.718**	1		
10.Satisfaction of external image	.125*	.027	.051	.191**	-.083	.253**	-.059	.146*	.085	1	
11.Impact of social life	-.046	-.040	-.055	.034	-.010	-.012	.132*	-.085	.015	.077	1

스트레스 지수가 높을수록 운동회수($r=-.149$)는 음의 상관성을 나타내었고($p<0.01$), 외모가 직장생활에 미치는 영향($r=.132$)은 양의 상관성을 나타내었다($p<0.05$). 운동회수가 높을수록 운동시간($r=.718$)과 외적이미지 만족도($r=.146$)와는 양의 상관성을 나타내었다($p<0.05$).

5. 고찰

근로자는 인생의 많은 시간을 직장에서 보내고 있는

며 직업관련 건강문제가 발생된다. 생활습관으로 인한 질병 이환율과 사망률은 증가되는 추세이며, 직장생활이 질환의 자연적 경과를 악화시킬 수 있다. 또한 여성취업자 증가와 노동력의 고령화 측면에서 근로자의 건강관리가 소극적인 면에 국한된다면 건강증진을 충족시키지 못한다[18]. 그러므로 사업장에서는 건강증진프로그램 도입 등을 통해 인적자원 관리가 필요하다는 근거로 근로자의 건강에 대한 인식과 건강행위실천, 그리고 건강에 중요한 영향을 미치는 스트레스에 관하여 연구하고자 하였다.

승무원은 인적자원 의존도가 높은 항공사 핵심인력으로 채용시 건강한 체력과 외적이미지, 의사소통기술 등 엄격한 심사를 거쳐 입사한다. 이는 제한된 공간에서의 강한 체력을 요구하고, 비상상황시 승객의 안전을 책임질 수 있는 건강한 신체활동을 요구하기 때문이다. 또한 지상과 다른 고도와 압력, 시차적응, 감성노동자로서 감정표현제한과 외적이미지 관리 등의 과도한 스트레스에 노출되어 있다. 이러한 근무환경은 승무원의 바이오투름 불균형을 유발하고 심신의 건강을 저해하는 중요한 영향을 미친다.

본 연구에서는 근로자를 대표하여 항공사 객실승무원을 대상으로 건강 인식, 건강행위실천, 스트레스에 관하여 조사하였다. 그리고 승무원의 건강과 외적이미지에 관한 연구를 통해 건강과 스트레스, 외적이미지가 직장생활에 미치는 영향을 분석하여, 건강과 건강행위실천을 통해 삶의 질을 높이는 직장생활, 고객에게 질적 서비스를 제공하는 환경조성을 제안하고자 한다. 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 자가건강평가 결과 20대에서 건강하다는 인식이 가장 높게 조사되었으며, 40대는 건강이 직장생활에 영향을 미친다는 인식이 가장 높았고, 건강행위실천을 잘 하고 있다고 조사되었다. 이는 기본적인 신체 변화와 중년으로 접어들면서 승무원으로서 느끼는 신체적 업무과중으로 인한 건강악화 인지도가 반영되었다고 생각되며, 이직률이 낮은 40대에 자신의 건강에 대한 개인적 투자 즉, 운동이나 건강보조식품, 정기검진 등을 통한 개인적 관리가 이루어지는 결과라고 볼 수 있다. 특히, 여성의 경우 출산과 육아, 직장생활이라는 많은 업무 속에서 본인의 건강관리에 대한 인식이 매우 높다고 할 수 있다. 이는 승무원의 경우 연령증가시 건강검진항목의 수와 검사빈도가 증가되고 지속적인 관심과 교육을 실시하여 연령이 증가되면서 더욱 건강행위를 실천하게 된다는 조의영(2002)의 연구와 동일하다[19]. 실제 승무원들의 근무경력이 연장됨에 따라 이러한 결과를 토대로 20대의 젊은 승무원들에게 운동과 건강관리의 중요성을 전파하여 건강으로 인한 이직률과 이탈율을 방지한다면 기업의 입장에서 인적 조직관리의 중요한 과제를 해결 할 수 있다고 판단된다.

자가건강평가 결과 남성이 여성보다 건강하다는 인식이 높게 조사되었으며 건강행위실천에 대한 자가평가도 높게 조사되었다. 이는 객실승무원의 업무성향이 많은

체력을 요구하고 있는 점에서 남성의 경우가 건강상태와 체력면에서 상대적으로 근무하기 수월하다는 결과를 뒷받침한다. 또한, 일반 직장인과는 달리 활동도가 낮은 휴일이나 근무일의 변동성에 대해 남성이 더 효율적으로 사용하고 있다고 볼 수 있다. 이에 반해 건강염려증은 여성이 높은 것으로 나타났는데, 중년으로 접어들면서 질병에 대한 우려와 부족한 휴식시간, 불안감에 근거한다고 해석할 수 있다.

둘째, 스트레스 지수가 높은 집단은 30대, 여성으로 경력이 4-9년의 중간계층이었다. 윤성주 외[5]의 연구에서 근무경력에 따른 심리적 성숙 중 정서적 감수성 요인과 긍정적 사고요인에서 정서적 감수성을 높게 인식하는 집단은 3년 미만이었으며, 10-15년 경력자는 낮게 인식하였으며 스트레스에 민감한 집단은 연령이 낮은 집단이며, 품위유지 및 자기관리 능력이 가장 높은 집단은 근무경력 15년 이상자였다. 30대의 경우 업무에 숙련되었으나 권한과 책임을 갖는 시기로 그에 해당되는 스트레스가 높게 반영되는 것이라 할 수 있다. 또한, 30대 여성들은 결혼, 출산, 육아 등으로 스트레스 가중치가 높은 시기이며 직장내 치열한 진급에 민감할 수 있고, 타직종에 대한 이직, 학업에 대한 고민도 많이 하고 있기 때문이라고 판단된다.

스트레스 관리는 직무만족으로 이어지며 객실승무원이 항공사에 미치는 영향을 고려했을 때 중요성이 크다. 조경희 외[20]의 연구에서도 객실승무원의 직무만족은 고객만족에 직접적인 영향을 미치며 승무원의 만족도가 높으면 업무태도에 반영되어 고객 서비스 품질에 영향을 미치므로 무형의 서비스를 제공하는 객실승무원들의 직무만족이 중요하다 하였다.

셋째, 운동회수와 운동시간은 스트레스가 낮은 집단에서 일반적으로 높게 조사되었다. 이는 운동을 통해 신체적 자기관리를 잘하는 집단은 정신적 건강도 잘 관리되는 것으로 유추할 수 있고 실제 건강에 대한 염려는 있으나 실천하지 못하는 과정에서 또 다른 스트레스가 발생할 수 있으며, 스트레스 해소의 방법으로 운동을 적절하게 활용하고 있다는 결과라 할 수 있다. 운동을 통해 긍정적인 정신건강의 변화를 경험하고[21], 운동을 지속적으로 실천하는 집단이 사회심리적 건강도가 높다[22]. 그 외에도 운동을 통한 스트레스 극복은 많은 연구에서 그 효과가 입증된 바 있으므로 건강한 직장생활을 영위하고 잦은 시차를 극복할 수 있도록 해외 체류시에도 속소

에 있는 운동시설을 효과적으로 사용, 운동을 생활화 하여 심신을 단련시킬 필요성이 제안된다.

본 연구에서 추가적으로 조사한 향후 염려되는 질병으로 우울증이 높게 나타났으며, 이는 현재 자신의 스트레스 지수를 낮게 평가한 것과 달리 감정노동자로서 항상 긍정적인 감정만을 표현해야하는 과정에서 나타나는 잠재적 문제점이 확인된 것이라 할 수 있다. 그룹비행이나 조직화된 비행에서 고객뿐만 아니라 동료간에 발생하는 심리적 요인이 작용한다고 할 수 있다. 외적으로 표현하지 않는 현재와는 달리 승무원 개개인의 감정갈등이 추후에 해결할 수 없는 한계에 도달하거나 정신적 관리의 어려움이 발생될 수 경우 승객의 안전을 담당하는 과정에서 커다란 문제발생이 예상되기 때문에 항공사는 조직내에서의 상담사 체류나 자가진단제도 등을 통한 스트레스 관리방법이 적용되어야 한다. 또한 승무원 스스로도 취미활동이나 커뮤니티 활동을 통한 스트레스 해소가 필요하다. 승무원은 다른 직종에 비해 지속적인 자기관리가 필요한 직종인 것은 분명한 사실이며, 직업적 특성상 시간의 흐름에 따른 외적이미지 변화의 심리적 스트레스도 우려되므로 자신의 외적이미지를 긍정적으로 평가할 수 있도록 신체적, 정신적 건강관리가 선행되어야 한다.

넷째, 외적이미지의 만족도에서 연령과 경력, 소득이 높고 학력이 높은 대상자에서 높게 나타났다. 이는 연령이 증가하면서 변화되는 외모의 불만족이 일반적으로 예상되지만 승무원의 경우 외모가 경쟁력이 되는 사회생활을 통해 자기관리가 철저한 집단으로 연령이 증가될수록 동일 연령층과 비교시 우월한 외적이미지를 유지하여 만족도 또한 높다 할 수 있다. 외모가 사회생활에 미치는 영향은 연령과 경력, 소득이 낮고 학력이 낮은 대상자에서 높게 나타났고, 이는 20대의 경우 승무원 채용과정에서 엄격한 외모심사와 면접을 거쳐야 하고, 사회생활을 시작하는 시기에 외형이 서비스 품질과 고객만족에 미치는 영향 등을 경험하면서 외모가 사회생활에 미치는 영향이 높다고 인식하게 될 것으로 생각된다. 또한 최근 과열되고 있는 승무원 취업선호에서 본인이 원하는 직종에서 근무하게 된 개인적인 프라이드와 성취감등이 외적이미지에 커다란 영향을 미치고 있다고 사료된다. 연령이 낮은 경우 경력과 소득이 낮은 시기이므로 각 요인별로 상관성 있게 조사되었으며 같은 의미로 해석할 수 있다.

외적이미지 관리비 지출은 30대, 여성에서 높게 나타

났으며, 경력과 월소득에서도 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 특히 30대는 미혼의 경우 개인적으로는 월소득에서 안정을 찾아가는 단계로 본인에 대한 투자차원에서 외적이미지 관리로 인한 지출이 증가할 것이라고 판단된다. 이수정 외[23]의 연구에서 외모관리행동 유형협집단이 무경험집단에 비해 외모관리행동 지불의사가 높다고 조사된 결과로 20대에 이어 지속적으로 외적이미지 관리비를 지출하는 것으로 생각된다.

다섯째, 일반적 특성과 건강, 건강행위실천, 외적이미지, 직장생활 영향의 상관성에 관한 분석 결과 건강하다는 인식은 직장생활의 영향과 관련이 있었으며, 건강행위실천이 높을수록 스트레스 지수는 낮고 운동회수와 시간이 높으며, 외적이미지의 만족도는 높은 것으로 조사되었다. 승무원의 건강은 건강행위실천과 연계되며 건강한 신체가 유지되면 스트레스로 인한 직무의 부정적인 영향을 낮출 수 있다. 조의영 외[18]의 연구에서 운항승무원의 경우에도 안전운항에 대한 정신적 긴장, 불규칙한 식사, 비행피로, 불규칙한 작업과 수면주기로 인한 생체리듬 부조화 등 직업적 스트레스를 경험하여 건강에 악영향을 미칠 수 있으며, 업무에 지장을 초래할 수 있다고 하였다. 본 연구에서와 같이 건강에 대한 자기효능감이 낮을수록 직업스트레스를 높게 인지하였고, 직위와 연령에 따라 스트레스와 건강행위에 차이가 있었다. 김남진[24]의 연구에서도 근무기간이 길수록 근무조건이나 작업환경에 잘 적응하고 신체의 이상신호에 대한 판단이 빠를 수 이에 대한 문제해결 방법의 다양한 접근이 가능할 수 있을 것이다. 그러므로 신체적 정신적으로 문제에 대한 호소율이 낮은 것으로 조사되었다. 건강상태와 관련된 요인 분석 결과 연령이 높을수록, 규칙적인 운동을 할수록, 간식을 안할수록, 수면을 7-8시간 취할수록, 규칙적인 식사를 할수록 금연할수록 건강상태가 좋았다.

조경희 외[20]의 연구에서 항공사 경영자는 객실승무원들의 이직을 방지하기 위해 승무원들의 직무관련 스트레스 해소방안과 직무만족 향상을 위한 방안을 적극적으로 강구할 필요성이 있다고 하였는데, 승무원의 스트레스 해소를 위해서는 승무원의 심신의 건강관리를 위한 방법을 다각적으로 모색하는 것이 필요하다고 사료된다.

사회생활을 오랫동안 유지하기 위해서는 자기관리가 철저한 사람이 자신의 직종에서 성공할 수 있다. 고객과 대면하는 승무원의 직업적 특성을 고려했을 때 건강행위실천을 통한 심신의 건강유지가 고객에게 전달되는 서비

스의 질을 향상시킬 수 있음을 인식하고 자기관리를 실천하며, 항공사에서는 승무원을 위한 체계적인 건강관리를 시행하는 방안이 요구된다.

본 연구의 제한점은 국내 대형 A항공사 승무원을 대상으로 편의표본 추출한 표본선정으로 국내 승무원을 대표한다고 할 수 없으며, 항공사 근무 승무원의 특성상 여성이 남성보다 비율이 높아 성별에 따른 분석에는 한계가 있으므로 일반화 시키는 것은 문제가 있을 것으로 사료된다.

6. 결론

근로자들의 건강인식과 건강행위실천이 직장생활에 미치는 영향을 연구하고자 인적외적준도가 높은 항공사 객실승무원을 대상으로 건강인식, 건강행위실천, 스트레스에 관하여 조사한 결과 다음과 같다.

첫째, 연령이 낮은 집단은 자가건강평가 결과 건강하다고 인식하였지만 스트레스 지수는 상대적으로 높게 나타났다.

둘째, 스트레스 지수가 높은 집단은 30대, 여성으로 경력이 4-9년의 중간계층이었다.

셋째, 건강관리(운동시간과 운동회수)는 스트레스가 낮은 집단에서 일반적으로 높게 조사되었다.

넷째, 외적이미지의 만족도에서 연령과 경력, 소득이 높고 학력이 높은 집단에서 높게 나타났다.

다섯째, 건강인지·건강관리·외적이미지는 직장생활상관성에 관한 분석 결과 건강하다는 인식은 직장생활의 영향과 양의 상관성이 있었으며, 건강행위실천이 높을수록 스트레스 지수는 낮고, 외적이미지의 만족도는 높은 것으로 조사되었다.

승무원의 건강과 건강행위실천은 직장생활에 영향을 미치며, 고객에게 질적 서비스를 제공하는 승무원의 인적자원 관리측면에서도 직장 건강프로그램 체계화 등으로 승무원의 건강관리환경조성을 제안한다.

References

[1] H. H. Hong, "The Development for Employee's Health/Fitness Management System", Sungkyunkwan University doctorate thesis, pp.5, 1998,

[2] K. C. Lim, "Reliability and Validity of K-CHAMPS Questionnaire for Older Koreans", The Journal of Korean Gerontol Nurs, Vol 13, No 2, pp.142~153, 2011.

[3] McGregor A, Fitness atdarde in airline staff. J Occup Med, Vol 63, pp.6~9, 2003.

[4] Y. L. Namgung, "The Study of Physical Fitness of Commercial Cabin Crew Members", In ha University doctorate thesis, pp.14. 2008,

[5] Lyznicki JM, Williams MA, Deitchman SD, Howe JP, For the council on scientific affairs, AMS, Inflight Medical Emergences. Aviat Space Environ Med, Vol 71, pp. 832~838. 2000.

[6] S. J. Yun, J. M. Yang,,J. R. Choi, "Analysis of the Effects of Variables Related to Airline Flight Attendant's Role Performance", Journal of The Association of Korean Photo-Geographer, Vol 16, No 2, pp.203~217. 2012.

[7] N. J. Kim, I. Seo, "The Relationship between exercise and Perceive stress in Employees ", Journal of Korean Society for Health Education and Promotion, Vol 21, No 2, pp.101~116, 2004.

[8] Y. H. Choi, "Study on the work stress of a crew employed by the air carriers, Kyunggi University a master's thesis, 2005.

[9] E. S. Jung, "A Study on Effect of the Job Stress Factor of Crew Airlines on Organizational Effectiveness", Kyung Hee University Hotel Tourism master's thesis, pp.75~80. 2006.

[10] H. Y. Park, "A study on the job stress and organizational effectiveness of flight attendant ", Kyonggi University doctorate thesis, pp.171~175, 2006.

[11] S. H. Cho, "A study on the Cacin Crew's Job Stress and Attitude ", Kyonggi University master's thesis, pp 105. 2006.

[12] M. Y. Hong, "A Study on the Relationship between Flight attendant's Job Stress and Organizational Commitment" Sejong University Department of Tourism Management master's thesis, pp.7, 2003.

[13] M. S. Kim, "A Study of Airline Passengers' Expectations of Female Flight Attendants' Appearance Image and Its Impact on Customer Satisfaction and Repurchase Intention in the Airline Industry" Kyonggi University master's thesis, pp 38, 2003.

[14] K. H. Cho, "The Effect of Physical Attractiveness of Flight Attendant on Person Perception and Estimation of Service Performance", Department of Hotel and Restaurant Management of Kyonggi University doctorate thesis, pp.113~115, 2005.

[15] S. Y. Yoon, " The Effect Between Cabin Service Quality,

Customer Value and Relationship Retention Intention in Airline”, The Journal of Korea Navigation Institute, Vol 16, No 2, pp.340~350, 2012.

DOI: <http://dx.doi.org/10.12673/jkoni.2012.16.2.340>

- [16] H. J. Kang, "Impact of Airline Female Flight Attendant Appearance on Airline Preference", Hanseo University master's thesis, pp.65~69, 2014.
- [17] Y. K. Yang, J. H. Lee, D. H. Lee, "The evaluation of cabin crew recruitment" Journal of Aviation Management Society of Korea, Vol, 11, No.2. pp.3~26. 2013,
- [18] K. S. Lee, Direction of health promotion and health promotion practice projects in workplace. Korea Trade Unions, Vol 2007 No 1, pp.246-278, 2007
- [19] U. Y. Jo, Y. W. Lee, H. S. Kim, "Relationships among Job Stress, Health Beliefs and Health Behaviors of Aircrews", The Korean Academic Society of Adult Nursing, Vol 14, No 4, pp.581-590. 2002,
- [20] K. H. Jo, H. S. Ko, "Effect of Cabin Attendants' Job Stress on Job Satisfaction and Organizational Commitment and Turnover Intention in the Airline Service", The Korea Contents Society, Vol 10, No 7, pp.404-419. 2010.
- [21] I. H. Kim, "Exercise Therapy and Mental Health for Stress Management ", Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing, Vol 9, No 3, pp.328-343. 2000..
- [22] E. H. Kim, H. Y. Lee, "Job Stress and Psychosocial Health according to the Level of Exercise Behavior of Working Women", The official journal of the Korean association of certified exercise professionals, Vol 15, No 3, pp.49-59. 2013.
- [23] S. J. Lee, J. Y. Wii, "The Effect of Aesthetic Dimension on the Appearance Management Behavior's Willingness to Pay (WTP) by Experience", The Korean Academic Society of Hospitality Administration, Vol 22, No 42. pp.283-297. 2013.
- [24] N. J. Kim, "relationship between employees' life pattern and health conditions", Korean Journal of Health Education and Promotion, Vol 24, No 2. pp.63-75. 2007.

이 정 현(Jung-Hyun Lee)

[정회원]



- 2008년 2월 : 경기대학교 서비스경영전문대학원 (경영학석사)
- 2011년 2월 : 경기대학교 서비스경영전문대학원 (경영학박사)
- 2010년 3월 ~ 현재 : 호원대학교 항공서비스학과 조교수
- 2010년 6월 ~ 현재 : 한국테러학회 국제이사

<관심분야>

서비스경영, 항공서비스, 조직론, 감성지능, 대학생 진로

김 설 희(Seol-Hee Kim)

[정회원]



- 2005년 2월 : 조선대학교 보건대학원 보건학과 (구강보건학석사)
- 2009년 2월 : 조선대학교 보건대학원 보건학과 (보건학박사)
- 2010년 3월 ~ 2014년 2월 : 호원대학교 치위생학과 조교수
- 2014년 3월 ~ 현재 : 건양대학교 치위생학과 조교수

<관심분야>

구강보건, 보건, 교육학