

# 마인드셋이 객실승무원의 스트레스, 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구

김하영

한국항공대학교 경영학과 박사과정 졸업

## A Study on the Effects of Mindset on the Cabin Crew's Stress and Job Performance

Ha-Young Kim

Ph.D in Business Administration, Korea Aerospace University

**요약** 본 연구에서는 마인드셋의 긍정적 역할과 객실승무원 스트레스 관리의 필요성을 인식하여 마인드셋이 스트레스, 직무 성과에 미치는 영향관계를 분석하고자 하였다. 분석을 위해 K 항공사에 재직 중인 객실승무원을 대상으로 설문을 실시하였으며, 총 266부를 최종분석에 사용하였다. 연구의 가설을 검증하기 위해 설문을 바탕으로 빈도분석, 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석, 확인적 요인분석, 측정모형분석, 측정모형의 타당도 검증, 구조방정식 모형분석을 하였다. 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 마인드셋은 객실승무원의 스트레스 하위요인인 역할 스트레스, 보상 스트레스, 관계스트레스에 모두 부(-)의 영향을 미치는 것을 확인하였다. 둘째, 객실승무원의 스트레스가 직무성과에 미치는 영향을 살펴본 결과 보상 스트레스는 직무성과에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 관계 스트레스는 직무성과에 긍정적인 영향관계를 확인하였으며, 역할 스트레스와의 관계에서는 유의미한 결과를 갖지 못하였다. 셋째, 마인드셋은 직무성과에 유의미한 긍정적 영향관계를 나타냈다. 이러한 연구결과는 마인드셋의 긍정적인 효과를 확인하고 조직성과에 기여함을 나타내는 결과이다. 또한, 항공사 객실승무원의 마인드셋 변화를 위한 프로그램을 마련하고 실전 업무에서 적용될 수 있도록 해야 할 것이다.

**주제어** : 마인드셋, 역할 스트레스, 보상 스트레스, 관계 스트레스, 직무성과

**Abstract** The purpose of this study is to analyze the influence of the mindset on stress and job performance. For the analysis, a questionnaire is conducted for cabin crew members in K airlines, and a total of 266 copies are used for the final analysis. To verify the hypotheses of the study, frequency analysis, exploratory factor analysis, reliability analysis, confirmatory factor analysis, measurement model analysis, validation of the measurement model, and structural equation model analysis are used based on the questionnaire. First, it is confirmed that the mindset had a negative (-) effect on the cabin crew's role stress, reward stress and relationship stress. Second, it is found that cabin crew's reward stress have a negative (-) effect on job performance. On the other hand, relationship stress is found to have a positive influence on job performance and there is no significant result in effect with role stress. Third, the mindset shows a significant positive impact relationship on job performance. As a result, it is necessary to introduce a mindset intervention program so that it can be applied in practical work. These research results confirm the positive effects of mindsets and show that they contribute to organizational performance. In addition, it is necessary to prepare a program to change the mindset of airline cabin crew and to be applied in actual work.

**Key Words** : Mindset, Role stress, Reward stress, Relationship stress, Job performance

### 1. 서론

학자들에 연구보고에 따르면, 4차 산업혁명으로 접

어들어 미래 세대는 20가지 정도의 직업을 가질 것으로 예측되고, 새로운 아이디어와 기술에 대한 지속적인 습득이 필요하다고 강조하였다. 교육의 측면에서 장

\*Corresponding Author : Ha-Young Kim(hy51h@hanmail.net)

Received August 26, 2020

Accepted November 20, 2020

Revised October 30, 2020

Published November 28, 2020

기적인 목표는 배움의 능력에 대한 자신감을 갖게 해주는 것이 되어야 하며, 심리학계의 석학인 Carol S. Dweck은 이러한 개념을 마인드셋(mindset)이란 용어로 설명하고 있다[1]. 또한, 성공을 위한 연구를 통해 교육, 예술, 비즈니스, 스포츠와 더불어 인생 모든 분야에서의 성공의 모든 것을 결정짓는 '마인드셋(마음가짐)'이 사람과 조직의 성장과 발전에 어떤 영향을 끼치며 어떻게 하면 성장으로 연결되는지 보여주고 있다. 대표적으로 마이크로소프트의 CEO인 Satya Nadella(2018)는 기업의 성공을 위해서는 조직 구성원들이 성장마인드를 가져야 한다고 설명하며 관성에 젖은 조직원들에 대한 변화를 필요성을 강조하였다[1]. 이러한 마인드셋의 실천적 적용은 개인과 더불어 조직의 장기적인 성장에 기여하고자 최근 기업 내에서는 조직원의 성장관점의 마인드셋 향상을 도움을 주는 1:1 코칭의 방법론을 접목한 코칭프로그램이 활성화되고 있다[2]. 따라서, 조직은 현재의 조직문화에 대해 구성원의 마인드셋이 활성화되는 방향을 살피는 것이 매우 중요한 사안으로 인식된다[3].

한편 급속한 시대적 변화는 조직 내 구성원들의 일상생활 및 직무를 수행함에 있어 다양한 형태의 스트레스를 야기하고 있다[4]. 특히 서비스업은 노동집약적 산업으로 사람들 간의 갈등과 일과 사람과의 갈등이 타업종보다 더 많이 발생하고 있는 현실이며, 황보연(2004)은 객실승무원을 포함한 서비스종사원의 직무스트레스가 높게 나타난다고 설명하였다[5]. 즉 고객과의 직접적인 관계를 통해 업무를 수행하는 객실승무원들은 고객 요구수준이 높아짐에 따라 스트레스도 높아지는 결과를 의미한다. 또한, 물리적 환경에서 발생하는 신체적 부적합 상황과 고객불만 등으로 개인의 평가가 이루어지는 만큼 업무 외적인 스트레스도 상당한 것으로 나타났다[6]. 과다한 스트레스는 개인의 심리적 불균형과 건강이상은 물론 개인 및 조직의 성과 저하로 나타날 수 있다.

이와같이 기존 연구를 통하여 종사원의 대인관계 스트레스 속성별 해소방안과 회복탄력성에 대해 규명하고자 하는 연구는 많았으나, 스트레스 자체의 인식에 대한 전환을 유도하여 심리적 불균형 상태를 극복하고자 하는 노력은 없었다 이러한 관점은 Crum 등(2013)이 개인의 건강, 수행, 성숙 측면에서 스트레스

의 긍정적인 역할을 처음으로 제시한 것과 맥락을 같이 한다[7].

따라서, 마인드셋의 변화에 따른 스트레스 지각과 인식의 전환이 될 수 있다는 예측에 근거하여 정신적 직무강도가 높은 종사자인 객실승무원의 마인드셋을 측정하고 스트레스 인식과 직무성과의 관계를 규명하는 것은 학문적인 의의가 있을 것으로 판단된다. 또한, 객실승무원의 스트레스에 대한 마인드셋의 활성화를 측정하고, 긍정적 활용을 통해 조직의 성공적인 경영의 방향성을 제시하는 것은 매우 중요할 것이라고 사료된다.

본 연구에서는 마인드셋이 객실승무원의 스트레스, 직무성과에 미치는 인과관계를 파악하여 결과에 따른 마인드셋 프로그램의 필요성의 인식과 적용을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 마인드셋

마인드셋(mindset)은 내재적 이론과 긍정심리학을 기반으로 하고 있으며[8], 개인이 자신만의 방식으로 자신의 환경과 상황을 이해하고, 그에 따라 선택하여 반응하는 사고의 틀(mental frame)로 개념화 된다[9]. 즉, 마인드셋이 개인의 신념에 따른 목표와 그 목표를 달성하기 위한 행동적 노력에 영향을 미친다는 것을 의미한다[10]. 마인드셋은 심리적, 행동적 결과를 분석하고자 다양한 분야에서 연구가 진행이 되었으며, 특히, 스트레스에 대한 마인드셋의 영향력을 검증하고자

Crum등(2013)은 스트레스 마인드셋의 개념을 처음으로 제시하였다[11]. 스트레스 마인드셋은 스트레스를 지각한 개인의 경험정도를 의미하며, 이것은 개별적 스트레스 상황의 평가가 아닌 스트레스 속성에 자체에 초점을 두고 있다[12]. 스트레스에 관한 성장적 관점을 가진 개인은 스트레스를 긍정적으로 인식하고 스트레스 경험을 통해 발달 및 성장을 일으킨다고 여긴다. 반면에 스트레스에 관한 퇴보적 관점을 지닌 개인은 스트레스는 건강을 해치고 업무 수행을 떨어뜨리는 등 부정적인 효과를 가져오므로 피해야 할 요소라고 인식한다 [11,13].

선행연구에 의하면 스트레스 마인드셋은 개인의 정서, 인지, 행동에 영향을 준다. 스트레스에 관해 성장적

관점을 지닌 개인은 스트레스를 덜 느끼게 되며, 우울과 불안이 낮은 반면에 의욕과 성취, 삶의 만족은 높은 것으로 나타났다[7,11]. 또한, 마인드셋은 목표 설정, 학업성취, 자신감, 노력 등에 영향을 주는 것으로 나타났다[14]. 구민주 등(2018)은 보육교사의 스트레스 마인드셋은 이직의도에 부적인 영향이 있는 것으로 나타났다[15]. 이것은 스트레스 마인드셋이 개인이 심리적 요인을 비롯하여 삶과 행동에 실제로 영향을 미칠수 있음을 나타낸다. 하지만 최근까지 스트레스 마인드 셋이 개인의 실제 행동에 영향을 미친다는 연구는 많지 않으나, 스트레스 마인드셋이 실제 사망률을 예측한다는 연구결과로부터 스트레스 마인드셋이 심리·정서인 측면을 비롯해 신체 건강, 의사결정 등 개인의 전반적인 생활에 영향을 미친다는 것을 예측할 수 있음을 증명하였다[16].

본 연구에서는 성장적 측면의 마인드셋의 긍정적인 효과를 인식하여 마인드셋과 객실승무원이 조직을 포함하는 직무의 생활속에서 경험하는 스트레스와의 관계를 규명하고자 연구에 적용하였다.

## 2.2 객실승무원 스트레스

스트레스란 개인이 가진 자원 이상을 요구하거나 수용할 수 있는 범위를 초과하게 되어 개인의 안녕을 위협한다고 인식되는 개인과 타인, 환경과의 관계를 뜻하는 것으로 인지적 평가에 의해 측정될 수 있다[17]. 특히, 개인의 특성과 더불어 다양한 환경적 요인에서 기인하는 스트레스-반응 과정에 관한 중요성이 인식됨에 따라 직무의 환경에서 개인이 경험하는 긴장을 의미하는 직무스트레스에 관한 연구가 시작되었다[18].

직무스트레스는 작업환경으로부터 발생한다는 점에서 일반적인 스트레스와 구별된다[19]. 직무스트레스는 개인이 소유한 특징인 능력, 가치 등이 직무환경이 요구하는 기준에 적합하지 않은 상태를 의미하며[20], 그것으로 인해 발생하는 근로자의 부정적 반응이다[21]. 그러므로 환경의 요구와 개인의 능력 사이의 부적합 상황은 종사자에게 직무 관련 스트레스로 이어진다[22].

물론 모든 직무스트레스가 직무수행에 있어 부정적인 영향성을 갖는 것만은 아니다. 일정한 수준의 직무스트레스는 업무 성과를 향상시킬 수 있다는 의견들도 설득력이 있으나 일정 수준의 스트레스가 업무성과를 향상시킨다고 하더라도 직무에 대한 만족도 증가시키

는 것은 아니다[23].

직무 스트레스를 유발하는 요인은 매우 다양하며 주로 개인과 업무조직, 업무 환경 등 복합적으로 영향을 받는 것으로 나타나고 있다[24,25]. 직무환경과 관련된 스트레스 요인을 상세히 살펴보면, Stranks(2005)는 제한적 작업 공간, 조명, 습도, 소음 등의 물리적 환경, 인력 부족으로 인한 업무가중, 타부서간의 협조, 불충분한 업무지원 등에 대한 조직관리, 조직 내부에서의 역할과 관계, 경력 개발, 개인적 및 사회적 관계 등을 제시하였다. 또한, 이러한 요인들로 인해 스트레스는 신체적, 정서적 문제, 인지적 결함, 부적응적 행동 등의 개인적인 측면과 더불어 비합리적인 의사결정, 생산성 저하, 비정상 이벤트의 증가 및 이로 인한 비용의 상승, 고객 불만 등으로 이어져 조직에도 큰 영향을 줄 수 있다[26].

조경희 등(2010)은 항공사 객실승무원의 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향을 분석하였으며, 직무스트레스는 직무만족에 부정적인 영향을 나타냈으며, 직무만족은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이는 항공사 객실승무원들이 직무에 관련된 스트레스를 경험하게 될 경우 자신의 직무에 대한 회의감과 부정적 감정이 늘어나게 되고 결국 직무 불만족으로 이어질 수 있다고 강조하였다[27].

유정화, 김희수(2018)는 객실승무원들의 특수한 직무환경에 대해 스트레스 관리의 필요성을 인식하고, 심리적 주인의식, 직무만족과의 영향관계를 실증분석하고자 하였다. 직무스트레스 중 업무 스트레스와 조직구조 스트레스는 심리적 주인의식과 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 업무와 조직으로부터 기인한 스트레스는 객실승무원이 조직에 대한 소유감과 소속감을 상실하게 되는 결과를 가져오게 되며, 높은 감정소진과 많은 스트레스 상황을 경험하게 되면, 업무의욕상실로 인한 직무에 대한 불만족을 증가시킨다는 것을 의미한다. 따라서, 객실승무원들의 정신적, 신체적 부조화를 방지하고자 업무성과에 대한 공정성 유지와 직무환경의 개선, 심리적 갈등관리에 대한 회사 차원의 관심이 필요함을 시사하였다[28].

본 연구에서는 앞서 Stranks(2005)이 제시한 직무스트레스 요인과 더불어 조희정(2007)의 직무스트레스 유발요인인 역할 스트레스, 보상 스트레스, 고객과의 관

계 스트레스를 연구에 적용하였다[26,27].

### 2.3 직무성과

직무성과는 조직구성원의 업무수행을 평가하기 위해 사용되는 개념 중 하나이다. 또, 조직의 효과성이나 목표달성 여부를 의미하며[30], 자신이 맡은 직무를 어떠한 방법으로 어느 정도 성공적으로 진행하였는지의 정도를 평가한 것이다[31]. 그러므로 이것은 조직 구성원 개인의 속성, 작업을 위해 헌신한 노력, 소속된 조직으로부터의 지원으로 얻어지는 결과이다[32].

직무성과는 조직의 직무와 목표달성에 지향되는 모든 활동들과 더불어 물리적 생산량으로 구성되며, 연구 주제와 목적에 따라 다양한 변수들로 연구되어지고 있다[33]. 성과와 관련한 구성요소들을 살펴보면, Cureton & Katzell(1962)은 직무성과 영향요인으로 생산량, 이익률, 품질, 생산가치, 이직율로 나타내고 있으며[34], Szilagy & Wallace(1990)는 생산성, 능력, 효율성을 반영하는 과업성취도와 직무만족, 결근율, 이직율을 포함하는 종업원 반응의 두 가지 기준으로 설명하였다[35]. 이미션(2008)은 직무 숙련 정도, 고객기대에 대한 수행 정도, 직무시간, 효율성, 매출달성, 다른 직원들보다 우수함, 대우 등으로 구분하였다[36].

직무성과에 관한 선행연구를 살펴보면, 김주희, 김형룡(2019)은 객실승무원의 직무특성을 고려하여 전통적인 근무방식에서 벗어나 근무시간의 양, 장소에 대한 유연한 근무형태의 도입을 통해 직무만족을 향상시키고 더불어 직무성과가 높아질 수 있음을 예측하여 연구를 실시하였다. 그 결과 스케줄 근무의 유연성은 직무만족과 직무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 항공사에서는 인원 충원과 휴무, 휴가제도 등을 개선하여 스케줄의 유연성을 확보하기 위한 단계별 계획의 수립을 검토할 필요성이 있음을 제시하였다[37].

고보경 외(2013)는 대면서비스로 인해 상대적으로 신체적 및 정신적 노동의 강도가 높은 객실승무원의 감정소진이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향을 검증하고자 하였으며, 감정노동은 감정소진을 일으키고, 감정소진은 직무만족과 직무성과를 감소시키는 결과가 나타났다. 고객 불만에 응대하고 고객의 요구를 충분히 수용할 수 있는 효과적인 방법 등에 대한 서비스 교육과 업무환경에 대한 이해를 통한 감정관리 교육을 실시

해야 할 필요성이 있다고 설명하였다. 또한, 스스로의 감정을 통제할 수 있는 자기감정 통제능력을 강화시킬 수 있는 심리적 훈련이 요구됨을 시사하였다[38].

동일한 서비스 직종인 호텔종사원의 연구를 통해 조상수(2015)는 서비스 접점의 호텔종사원의 직무만족도가 직무성과, 고객지향성에 미치는 영향관계를 분석하였으며, 직무만족의 하위요인인 내재적 요인, 외재적 요인은 직무성과에 유의한 영향관계를 나타냈다. 이것은 정책, 급여, 환경, 성취, 승진, 직무속성과 같은 요인에 대한 만족을 통해 인적자원을 성장시켜 목표한 기업의 성과를 달성할 필요가 있음을 의미한다. 또한, 직무성과가 고객지향성에 유의한 영향이 있으며, 호텔경영자들이 종사원에 대한 지원은 책임있는 직무태도를 형성하고 고객에게 최상의 가치로 이어질 수 있음을 시사하였다[39]. 본 연구에서는 객실승무원이 수행하는 고객서비스 수행의 달성정도를 직무성과로 인식하여 연구에 반영하였다.

## 3. 연구의 설계

### 3.1 연구모형

본 연구는 객실승무원의 마인드셋, 스트레스, 직무성과의 영향관계를 실증분석하였다. 따라서 선행연구를 바탕으로 Fig 1.과 같이 연구모형을 제시하였다.

### 3.2 가설설정

본 연구는 앞에서 설정한 실증 연구모형을 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

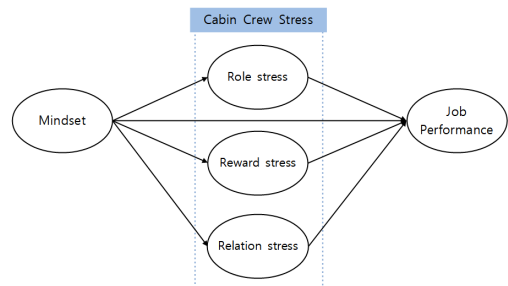


Fig. 1. Research Model

3.2.1 마인드셋과 객실승무원 스트레스와의 관계  
한수정, 박상희(2020)는 관광전공 대학생들의 현장

실습에서 발생하는 스트레스의 원인 파악을 통해서 진로결정에 미치는 영향을 규명하고자 심리적 요인인 마인드셋, 그릿과의 영향관계를 고찰하였다. 성장 마인드셋은 현장실습 스트레스의 과제특성 요인을 제외한 역할과, 역할갈등과 모호성이 부(-)의 영향을 나타냈다[35]. 이것은 탁진국(2017)이 성장 마인드셋 프로그램 개발하여 조직원에게 제공함으로써 조직원의 성장 마인드셋 증진시키고 직무 스트레스를 감소시킬 수 있다는 연구 결과와 동일한 맥락의 결과라고 설명하였다. 성장 마인드셋이 과제특성 요인과 관련이 없다는 것은 마인드셋을 가진 사람은 자신에 대한 성장 가능성을 믿고 있기 때문에 과제의 특성에 따른 반응이 무관하다는 것을 강조하였다[41].

구민주 등(2018)은 이직률이 높은 직군의 하나인 보육 교사를 대상으로 스트레스 마인드셋과 직무스트레스, 이직의도와의 관계를 분석하였으며, 보육교사의 스트레스 마인드셋은 직무스트레스를 매개로 직접 혹은 간접적으로 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 스트레스의 긍정적인 효과에 대해 높은 지각을 하는 보육교사일수록 직무스트레스를 덜 느끼고 이직의도가 낮은 것으로 나타났다. 스트레스 마인드셋은 과중한 업무의 부담과 열악한 업무 환경을 통해 경험하는 직무스트레스를 감소시켜주어 결론적으로 보육교사의 직업 연속성을 향상시킬 수 있음을 의미한다[15].

이에 본 연구에서는 선행연구의 결과를 근거로 하여 마인드셋과 객실승무원 스트레스 간의 영향 관계가 있음을 규명하고자 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H1 : 마인드셋은 객실승무원의 스트레스에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1 : 마인드셋은 역할스트레스에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 마인드셋은 보상스트레스에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3 : 마인드셋은 관계스트레스에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.2 객실승무원 스트레스와 직무성과와의 관계

조승좌(2018)는 항공사 객실승무원의 경력정체로 인한 직무스트레스와 직무태도가 직무성과에 미치는

영향을 파악하고 하였으며, 객실승무원의 직무스트레스와 직무성과 간의 상관관계를 분석한 결과 직무스트레스는 직무성과에 유의하나 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다[42]. 즉, 직무스트레스가 높아질수록 직무성과는 감소한다는 것으로 고객과 대면하며 점점 서비스를 제공하는 항공사 객실승무원의 직무성과는 고객 만족과 즉각적인 연관성을 가지고 있으므로 조직원의 개인 문제를 넘어서 항공사 전체의 불이익으로 발생할 수 있다[43]. 따라서 항공사 객실승무원의 경력정체로 인한 직무스트레스를 감소시키기 위해 항공사에서는 조직차원에서의 경력관리가 필요하다고 시사하였다.

타 분야에서의 연구를 살펴보면 장애리(2016)는 보험사 영업사원을 대상으로 직무스트레스가 직무성과에 어떤 영향을 미치는지 분석하고, 개인의 심리적 자원으로 주목받고 있는 회복탄력성이 직무성과에 미치는 영향관계를 파악하였다. 보험사 영업사원의 직무스트레스는 직무성과에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 선행연구에서 직무스트레스가 높을수록 영업실적 등 직무성과가 감소하고, 다양한 안전사고와 생산성 저하, 조직몰입의 감소, 결근율의 증가, 이직률 증가 등의 조직성과에도 직접 혹은 간접적으로 부정적인 영향을 미치고 있다는 연구결과를 입증하였으며, 영업사원의 직무스트레스 관리를 통해 직무성과를 향상시킬 수 있는 인적자원관리 방안을 마련해야 할 필요성이 있음을 강조하였다[44].

이에 본 연구에서는 선행연구의 결과를 바탕으로 객실승무원 스트레스와 직무성과 간의 영향 관계가 있음을 규명하고자 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H2 : 객실승무원의 스트레스는 직무성과에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 : 역할스트레스는 직무성과에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 : 보상스트레스는 직무성과에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3 : 관계스트레스는 직무성과에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.3 마인드셋과 직무성과와의 관계

이수진(2020)은 헤어미용 매니저의 성장마인드셋의

변수간 성립이 높을수록 포용적 리더십, 직무열의, 직무 성과에 긍정적인 영향을 확인할 수 있었다. 이것은 매니저가 조직구성원의 직무열의와 직무성과를 상승시키는 중요요인이라는 것을 의미하고 있다. 매니저의 성장마인드셋과 포용적 리더십은 구성원의 효율적 업무수행 및 달성과 우수한 조직을 이끌어낼 수 있는 분위기를 조성하며, 업무를 통한 오류가 발생하는 경우에 대해서도 상황에 맞는 대처를 하는 등 전략적으로 도움이 될 것이라고 주장하였다[45].

마인드셋과 개인행동의 긍정성으로 간주한 혁신행동 관련 연구를 살펴보면, 정경화(2020)는 성장마인드셋은 혁신행동에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 성장마인드셋을 높게 지각하는 조직 구성원은 성취를 위해서 자신의 기술과 지식을 확장하는 경향이 있으며 업무 과정에서 발생한 어려움에 대해 지속적으로 도전하고 자신이 성장할 수 있는 기회로 여긴다[46]. 이러한 노력은 마인드셋이라는 개인의 내재적 동기에 기인하는 것이며, 성장마인드셋이 조직 구성원의 혁신행동을 촉진하는 긍정적인 개인자원이라는 것이 입증되었다.

이에 본 연구에서는 선행연구의 결과를 바탕으로 마인드셋과 직무성과 간의 영향 관계가 있음을 규명하고자 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H3 : 마인드셋은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.3 변수의 측정

본 연구에 사용한 설문은 기존 문헌연구를 통해 도출한 문항을 바탕으로 예비 조사를 실시하였으며, 수정 및 보완한 내용을 적용하였다. 설문지는 객실승무원의 마인드셋[47]을 알아보기 위한 8문항을 비롯하여 객실승무원의 스트레스[48]를 측정하기 위해 총 16문항으로 구성하였다. 또한, 직무성과[42]를 측정하기 위한 9문항 포함하여 총 33문항으로 측정하였다. 설문지의 척도는 5점 리커트 척도를 사용하였다. 측정 문항에 관한 상세한 내용은 Table. 1과 같다.

Table 1. Measurement Item

Variable	Measurement	
Mindset	Experiencing stress MS1. has negative effects and should be avoided. MS2. promotes my learning and growth. MS3. reduces my health and vitality. MS4. increases my performance and productivity. MS5. hinders my learning and growth MS6. boosts my health and vitality. MS7. reduces my performance and productivity. MS8. should be used to produce positive effects.	
.Cabin crew Stress	A	ST1. I have too much work and it is difficult. ST2. The allocation of duties assigned to specific positions or individuals is unfair. ST3. In addition to the original duty, I am often given too many other tasks. ST4. It's not clear what I should and shouldn't do. ST5. I have a harder time with the relationship between upper and lower classmates and colleagues on board rather than the workload or the difficulty of the task itself. ST6. Even if you perform the same task in the same situation, the evaluation may vary depending on the superior.
	B	ST7. My work is relatively low in pay and social reputation. ST8. My supervisor's evaluation of work or promotion is not fair. ST9. Considering the workload, remuneration, self-development, and prospect, I will not recommend the job of being a flight attendant to others. ST10. I often think I want to quit my flight attendant and do something else. ST11. If I did the same effort as a flight attendant in another company or job, I would be treated better than now.
	C	ST12. There are times when I prioritize the opinions and feelings of customers over my opinions or feelings. ST13. Sometimes I feel like I'm being treated with impersonality or being ignored by customers. ST14. Sometimes it is difficult to service because of the cultural differences between customers. ST15. When I hear a complaint from a customer, I sometimes feel unfair. ST16. After a flight, I sometimes feel that I have not been able to provide satisfactory service to my customers.
Job Performance	JP1. I correctly execute the request I received from the customer. JP2. I handle it without error in performing the given task. JP3. I always be thoughtful to get intimacy with my customers. JP4. When I receive a job request from a customer or my boss and colleagues, I deal with it as quickly as possible. JP5. When I do my job, I try to avoid complaining. JP6. I always provide services for the convenience of customers from the customer's point of view. JP7. Whenever customer complaints arise, I treat them with a polite and favorable attitude. JP8. I think I am passionate about achieving my goals. JP9. I think the degree of performance is high even when I evaluate myself calmly.	

※ A: Role Stress, B: Reward Stress, C: Relation Stress

### 3.4 연구방법

본 연구는 2019년 6월 1일~9월 10일까지 국내 K 항공사에 재직중인 객실승무원을 대상으로 실시하였으며, 총 270부의 설문을 배포하였으나 불성실 답변 4부를 제외한 266부를 최종분석에 사용하였다. 연구의 가설을 검증하기 위해 설문을 바탕으로 SPSS 21과 AMOS 21 통계패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다. 첫째, 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 선행연구의 측정문항에 대해 환경의 차이를 검증하고자 탐색적 요인분석을 실시하였다. 둘째, 탐색적 요인분석에 따른 결과를 반영하여 측정문항에 관한 확인적 요인분석과 측정모형 분석을 실시하였다. 셋째, 모형에 대한 경로계수를 확인하기 위해 구조방정식 모형을 이용하여 연구가설을 검증하였다.

## 4. 실증분석

### 4.1 인구통계학적 특성

설문에 관한 응답자의 인구통계학적 특성과 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 설문조사 대상인 객실승무원의 성별 분포는 남성이 49명(18.4%), 여성 217명(81.6%)으로 항공서비스업 특성상 여성의 응답 비율이 남성보다 높은 것으로 나타났다. 연령 별 분포를 살펴보면 31세-35세 99명(37.2%), 26세-30세 66명(24.8%), 36세-40세 52명(19.5%), 41세-50세 30명(11.3%), 20세-25세 11명(4.1%), 51세 이상 8명(3.0%)의 순으로 나타났다. 결혼 여부는 미혼 168명(61.2%), 기혼 98명(36.8%)이며, 교육 정도에 관한 분포는 4년제 대졸 189명(71.1%), 2년제 대졸 54명(20.3%), 대학원 재학 13명(4.9%), 대학원 졸업이 10명(3.8%)으로 분석되었다. 응답자가 근무하고 있는 항공사의 형태는 266명(100%) 모두 대형항공사로 나타났으며, 근무 기간은 8년-10년 84명(31.6%), 4년-7년 80명(31.1%), 16년 이상 41명(15.4%), 11년-15년 35명(13.2%), 1년-3년 26명(9.8%)의 순으로 나타났다. 직급은 대리 62명(30.4%)으로 가장 높았으며, 사원 62명(30.4%), 과장 46명(22.5%), 차장 20명(9.8%), 부장 11명(5.4%)의 분포를 보였다. 거주형태는 가족과 함께 거주하는 형태가 168명(63.2%), 혼자 거주하는 형태가 82명(30.8%), 친구와 거주하는 응답자가 16명

(5.2%)으로 나타났으며, 마지막으로 종교 보유 여부는 종교를 가지고 있지 않은 응답자가 187명(70.3%), 종교를 가진 응답자가 79명(29.7%)의 빈도로 조사되었다.

### 4.2 측정항목의 타당도 및 신뢰도 검증

측정항목의 타당도와 신뢰도 평가를 위해 선행연구를 근거로 설정한 측정 문항의 탐색적 요인분석 및 신뢰도분석을 실시하였다. 측정항목은 척도순화과정을 거쳐 일부 측정문항을 제거하였으며, 마인드셋의 4문항을 제거하여 4문항을 추출하여 분석에 사용하였다. 객실승무원 스트레스의 하위요인 중 ST1, ST7, ST8, ST12, ST13 문항을 제거하여 총 11개의 측정문항을 적용하였다. 또한, 직무성과의 9문항을 포함하여 각 구성개념에 관하여 최종 26개의 문항을 본 연구의 분석에 사용하였다. 가설검증 결과는 Table 2와 같다.

Table 2. Analysis of Validity and Reliability

Variable	Items	Factor loading	Cronbach $\alpha$	
Mindset	MS2	0.855	0.879	
	MS4	0.905		
	MS6	0.864		
	MS8	0.802		
Cabin crew Stress	A	ST2	0.752	0.869
		ST3	0.812	
		ST4	0.518	
		ST5	0.616	
		ST6	0.752	
	B	ST7	0.577	0.862
		ST8	0.737	
		ST9	0.706	
		ST10	0.626	
		ST11	0.613	
	C	ST2	0.794	0.805
ST3		0.814		
ST4		0.736		
Job Performance	JP1	0.774	0.917	
	JP2	0.779		
	JP3	0.754		
	JP4	0.850		
	JP5	0.736		
	JP6	0.776		
	JP7	0.858		
	JP8	0.769		
	JP9	0.746		

※ A: Role Stress, B: Reward Stress, C: Relation Stress

### 4.3 구조방정식 모형 검증

#### 4.3.1 측정항목의 평가

연구가설을 검증하기 전 측정 문항의 타당성을 검증하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 모형적합도

향상을 위해 SMC 값이 0.4 미만인 객실승무원 스트레스의 역할 스트레스 1개 항목(ST1), 보상 스트레스 2개 항목(ST7, ST8), 관계 스트레스 2개의 항목(ST12, ST16)을 제거하였다. 또한, 직무성과의 5개 항목(JP1, JP2, JP4, JP5, JP9)을 제거하여 타당도를 확보하였다. 본 연구의 구성개념별 측정항목에 대한 확인적 요인분석의 결과는 Table 3과 같다.

확인적 요인분석 결과에 따라 측정항목을 결합하여 모형의 적합도를 검정을 위한 측정 모형분석을 실시하였다. 모형적합도 확인을 위하여 연구자가 제시한 모형에 대한 적합도를 평가하는 절대 적합지수와 타 모형에 대한 향상도 평가를 통해 연구모형의 적합도를 분석하는 증분 적합지수를 모두 활용하였다. 또한, 측정모형의 적합도 향상을 위해 직무 스트레스의 ST2, ST6과 조직성과의 JP6을 제거하였다. 분석결과에 따르면 AGFI(0.877)가 권고수준에는 적합하지 않았으나 표본의 특성으로부터 자유로운 CFI지수가 0.954으로 우수하므로 수용 가능한 것으로 판단하였다. 그 외 모든 수치가 우수한 수준의 적합도를 보이므로 수용 가능한 것으로 평가하였다. 측정모형의 모형적합도 분석 결과는 Table 4와 같다.

또한, 구성개념의 타당성을 분석하기 위해 요인별 개념 신뢰도(Construct Reliability: CR) 값을 분석하였다. 집중 타당성을 검증하기 위한 개념신뢰도 값은 0.834~0.924의 수치를 보이며 모든 구성 개념이 0.7 이상으로 집중 타당성이 있다고 평가하였다. 또한, 판별타당성 검증을 위해 Fornell & Larker(1981)이 제시한 평균분산 추출(AVE)을 통한 방법을 분석에 적용하였으며, 역할 스트레스와 보상 스트레스의 관계를 제외한 모든 변수간의 상관관계수 제곱값이 AVE값을 초과하지 않는 것으로 나타나 판별 타당성을 충족하였다[49]. 역할 스트레스와 보상 스트레스(0.799/0.979≠1) 간의 타당성 검증은 표준오차추정구간을 통해 재검증하였으며, 판별 타당성이 있음을 최종 확인하였다. 구성개념의 타당성 평가 결과는 Table 5와 같다.

4.3.2 가설검증

본 연구의 경로분석을 위해 구조방정식 모형분석을 수행하였다. 연구 모형의 모형적합도는 CMIM= 204.388, p=0.000, CMIN/DF=2.587, RMR=0.035, GFI=0.909, AGFI=0.862, CFI=0.944, NFI=0.912, RMSEA=0.077,

Table 3. Analysis of Confirmatory Factor

Variable		Item	SMC	C.R.	Standard Estimate	C.C.R
Mindset		MS1	0.657	13.214	0.811	0.872
		MS2	0.958	13.404	0.979	
		MS3	0.519	-	0.721	
Cabin crew Stress	Role Stress	ST2	0.490	11.165	0.700	0.869
		ST3	0.544	11.797	0.738	
		ST4	0.578	12.187	0.761	
		ST5	0.728	13.723	0.853	
		ST6	0.547	-	0.740	
		ST9	0.614	13.853	0.784	
	Reward Stress	ST10	0.744	15.609	0.862	0.853
		ST11	0.642	-	0.801	
	Relation Stress	ST13	0.722	13.223	0.849	0.805
		ST14	0.469	10.810	0.685	
		ST15	0.587	-	0.766	
Job Performance		JP3	0.571	11.806	0.755	0.865
		JP6	0.705	13.011	0.839	
		JP7	0.684	12.858	0.827	
		JP8	0.554	1	0.744	

Table 4. Measurement Model Fit

Division	Absolute Suitability Index							Incremental fit index			Relative Suitability Index	
	CMIN	p	CMIN/DF	RMR	GFI	AGFI	RMSEA	CFI	IFI	NFI	PCFI	PNFI
Fit index	181.101	0.000	2.322	0.033	0.920	0.877	0.071	0.954	0.954	0.922	0.708	0.685
Acceptance	>0.05	<0.05	<1~5	<0.05	>0.9	>0.9	<0.05~0.1	>0.9	>0.9	>0.9	0.6~0.9	0.6~0.9



Table 5. Correlation matrix of variables

Variable		1	2	3	4	5	CR
Mindset		1					0.895
Cabin crew Stress	Role Stress	-0.229*** (0.024)	1				0.852
	Reward Stress	-0.136** (0.029)	0.889*** (0.041)	1			0.879
	Relation Stress	-0.299*** (0.036)	0.779*** (0.042)	0.797*** (0.052)	1		0.834
Job Performance		0.001 (0.019)	0.173 (0.017)	0.119 (0.022)	0.316*** (0.026)	1	0.924
AVE		0.744	0.659	0.708	0.629	0.803	

※ \*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\* p<0.001 / ( ) Standard Error of Covariance.

IFI=0.944, PCFI=0.710, PNFI=0.686으로 본 연구를 위한 구조방정식 모형은 모두 적합한 것으로 판단하였다. 경로 분석을 통한 가설검증 결과는 다음 Fig 2와 같다. 가설검증 결과, 마인드셋은 객실승무원 스트레스의 하위요인인 역할 스트레스, 보상 스트레스, 고객관계 스트레스에 모두 유의한 음(-)의 영향을 미쳤다. 객실승무원 스트레스 중 역할 스트레스를 제외한 보상 스트레스는 직무성공에 유의한 음(-)의 영향관계를 나타냈으며, 고객관계 스트레스는 가설과 달리 직무성공에 긍정적인 영향관계를 확인하였다. 또한, 마인드셋은 직무성공에 긍정적인 영향을 주는 것으로 분석되었다. 따라서, 최종적으로 가설 H2-1, H2-3은 기각되었으며, H1-1, H1-2, H1-3, H2-2, H3의 가설은 채택되었다. 가설검증에 관한 결과를 Fig 2와 같이 도식화하였다.

다음과 같은 결과를 도출하였다.

첫째, 마인드셋은 객실승무원의 스트레스 하위요인인 역할 스트레스, 보상 스트레스, 관계 스트레스에 모두 부(-)의 영향을 미치는 것을 나타냈다. 이것은 객실승무원의 업무환경에서 발생하는 역할의 스트레스의 긍정적 측면을 인식한 객실승무원들은 업무의 혼선 혹은 과부하 등과 대고객 서비스를 통한 고객과의 마찰과 부적응을 완화시키는 것을 의미한다. 또한, 급여, 승진 등 업무노력에 대한 적절한 보상이 이루어지지 않을 경우 발생하는 부정적 감정을 감소시킨다고 설명하였다. 스트레스에 대한 성장적 관점을 가지고 있을수록 스트레스의 지각이 감소한다는 구민주 외(2018)의 연구와 맥락을 같이 한다[15].

둘째, 객실승무원의 스트레스가 직무성공에 미치는 영향을 살펴본 결과, 보상 스트레스는 직무성공에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 관계 스트레스는 직무성공에 긍정적인 영향관계를 확인하였으며, 역할 스트레스와의 관계에서는 유의미한 결과를 갖지 못하였다. 객실승무원들의 성공적인 업무 달성을 위한 개인인지를 높이기 위하여 회사차원에서 공정하고 형평성 있는 급여 및 승진 체계와 복지 등과 같은 보상시스템을 잘 구축하여야 함을 시사한다. 그리고 가설에서 제시한 선행연구[42,43,44]와 달리 객실승원은 대면 서비스 업무로 인해 발생하는 고객과의 관계갈등에 대해 성공적인 업무수행과 문제해결을 통해 자신의 효능감과 성취감을 느끼게 된다는 것을 알 수 있었다. 이것은 일정 수준의 스트레스가 업무성공을 향상시킬 수 있음을 주장한 선행연구[23]에서 제시한 바와 같이 다양한 업무환경에서 기인한 결과라고 여겨진다. 또한, 역할 스트레스 관련하여 객실승무원은 근무 특성 상 class

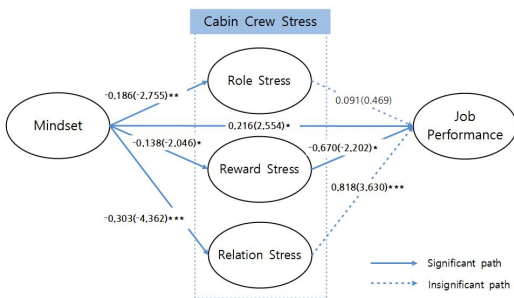


Fig. 2. Estimation Result

### 5. 결론

본 연구에서는 마인드셋이 객실승무원 스트레스(역할 스트레스, 보상 스트레스, 관계 스트레스), 직무성공에 미치는 영향을 파악하기 위해 실증분석을 실시하여

및 구역 별 duty가 할당되어 업무를 수행하므로 업무 자체의 혼선이 발생하지 않아 비교적 역할에 대한 업무 공정성이 보장된다. 따라서 직접적인 스트레스로 인식하지 않으며 성과와의 관계성도 없음을 시사하였다..

셋째, 마인드셋은 직무성과에 유의미한 긍정적 영향 관계를 나타냈다. 객실승무원이 업무중 피할 수 없는 상황에 대해 자신이 가진 긍정적인 신념으로 극복할 수 있다는 자신감은 업무의 성과를 향상시키는 데 기여함을 의미한다. 권준모(2003)는 마인드셋이 학업성취, 목표설정, 자신감 등에 영향을 준다고 설명하였으며[46], 성장 마인드셋인 능력의 향상에 대한 신념을 지니면 학업상황에서 어떠한 어려움을 겪더라도 극복하며 결국 학습 관련 성취를 증진시킬 수 있다는 점[50]에서 성과와의 영향성을 확인할 수 있었다.

이러한 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 시사점을 제시하고자 한다. 첫째, 최근 많은 스트레스 연구를 통해 구성원의 심리적 안정의 중요성이 인식되고 있으며, 이에 따라 현재 조직적 및 국가적 차원의 프로그램이 지원 및 운영되고 있다. 그 예로 기업에서는 개인심리 상담제도를 운영하고 있으며, 고용노동부에서는 구직자를 대상으로 스트레스 측정, 관리에 대한 기법을 전수하여 개인의 정신적 안정에 도움을 주고 있다. 특히 본 연구의 대상인 객실승무원의 경우 물리적 환경과 인적 서비스의 특수성을 가지고 있으므로 정서적 관리를 돕기 위한 상담과 프로그램은 필수적이다. 성격과 마찬가지로 개인의 속성을 기반으로 하는 특징을 가지고 있는 마인드셋은 변화가능한 신념[51]이며 학습과 같은 경험으로 변화시킬 수 있으므로 기존의 심리관리 지원과 더불어 객실승무원에게 지속적인 마인드셋 개입 프로그램을 제공하여 스트레스에 대한 인식이 바뀌는 데 도움을 줄 필요가 있다[11]. 즉 기업의 생산성을 높이고 성공적인 목표달성을 위한 인재육성의 일환으로 각 기업의 문화와 분위기에 상충하는 마인드셋 개입프로그램을 도입하여 현실적으로 우리조직의 시스템이 조직 구성원에게 어떻게 작용되는가와 어떠한 마인드셋이 활성화되는가를 잘 살피고 긍정적인 마인드셋이 확장되어 실전 업무에서 적용될 수 있도록 해야 할 것이다. 둘째, 연구를 통해 객실승무원이 인식하는 조직의 공정한 보상과 지원은 직접적인 성과와 이어지는 점을 고려한다면 상대적 성과평가에서 벗어나 효율적 평가기준 마

련하여 면세품 판매, 고객칭송, 외국어 자격 등에 대한 개인성과의 공정한 반영이 이루어져야 할 것이다. 더불어 타 조직 동일 직종의 모니터링을 통해 지속적인 정보를 확보하고 타 조직과의 상대적 비교에 따른 불만족에 요소를 사전에 살피고 사회환경에 따른 적절한 보상 체계를 점검해야 할 필요성이 있음을 시사한다.

마인드셋의 효과에 대해 교육과 인간행동에 관한 기존 연구와 달리 기업의 서비스 분야에서 적용하여 비교적 정신적 업무 강도가 높은 서비스 종사자인 객실승무원의 스트레스에 대한 마인드셋 인식을 조사하고 성과와의 영향관계를 파악한 것에 대해 학문적 의의가 있을 것으로 기대한다.

본 연구는 다음의 한계점을 가지고 있다. 객실승무원의 근무 기간에 따라 심리적 강도와 내성이 다를 수 있다는 점을 고려한다면, 근무년수에 따른 차이를 검증할 필요성이 있다. 또한, 대형항공사와 저비용항공사는 노선과 규모의 차이로 인해 각 항공사에 근무하는 객실승무원이 인식하는 스트레스는 다를 수 있다는 점에서 항공사 형태에 따른 종사자를 구분하여 연구할 필요성이 있다. 더불어 마인드셋의 부정적 인식정도와의 관계를 포함하여 성장 마인드셋과 퇴보 마인드셋에 따른 영향성을 확인하는 것도 의의가 있을 것으로 사료된다.

## REFERENCES

- [1] N. Satya. Translated by Y. H. Choi. (2018). *Hit Refresh*. Seoul: Flow Publishing.
- [2] J. A. Lee & J. G. Tak. (2018). The effect of the growth mindset coaching program on the growth mindset, learning goal orientation, and job stress. *Journal of the Korean Psychological Association: Coaching*, 2(1), 1-27.
- [3] Y. S. Park & G. Jerome. (2016). *State of the Future: The Millennium Project*. Seoul Korea, Kyobo Book Centre.
- [4] Y. J. Ahn. (2014). *Job-related Stress and Service Orientation of K Airlines Cabin Crew Moderating effect of resilience in relationship*. Master's thesis, Korea University, Seoul.
- [5] B. Y. Hwang. (2004.1.16). *Death Trap "Job Stress"*, Seoul Korea, Economy 21.
- [6] H. S. Lee. (2011). *The Influence of Stress Factors of Airline Cabin Crew on Organizational Commitment*. Master's Thesis, Chung-Ang

- University. Seoul.
- [7] A. Crum & C. Lyddy. (2014). *De-stressing stress: The power of mindsets and the art of stressing mindfully*. In A. le, C. T. Ngnoum- en, & E. J. Langer(Eds.). The Wiley Blackwell handbook of mindfulness. NJ: Wiley, Hoboken, 948-963.
- [8] R. Brooks & S. Goldstein. (2008). The mindset of teachers capable of fostering resilience in students. *Canadian Journal of School Psychology, 23*(1), 114-126.
- [9] C. S. Dweck. (2008). *Mindset: The new psychology of success*. New York: Random House.
- [10] J. L. Lee & D. H. Kwon. (2016). Structural relationship analysis between controlled materials, mindset, grit, and academic achievement. *Youth Studies, 23*(11), 245-264.  
DOI 10.17135/jdhs.2019.19.3.170
- [11] A. J. Crum, P. Salovey & S. Achor, S. (2013). Rethinking stress: The role of mindsets in determining the stress response. *Journal of Personality and Social Psychology, 104*(4), 716-733.
- [12] Y. J. Kim. (2015). *The relationship between self-elasticity and perceived stress of office workers*. Master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- [13] K. McGonigal. (2016). *The upside of stress: Why stress is good for you, and how to get good at it*. New York: Penguin.
- [14] J. M. Kwon. (2003). An implicit theory of intelligence and motivation for achievement. *Educational psychology Research, 17*(1), 95-107.
- [15] M. J. Gu, Y. Shin & D. U. Park. (2018). The mediating effect of job stress in the relationship between the childcare teacher's stress mindset and turnover intention. *Korean J Child Stud, 39*(5), 81-92.  
DOI 10.5723/kjcs.2018.39.5.81
- [16] A. Keller, K. Litzelman, L. E. Wisk, T. Maddox, E. R. Cheng, P. D. Creswell & W. P. Witt. (2012). Does the perception that stress affects health matter? The association with health and mortality. *Health Psychology, 31*(5), 677-684.
- [17] R. S. Lazarus & S. Folkman. (1984). *Stress, evaluation, and coping (as Jeonghee Kim)*. Seoul: Daekwang Cultural History.
- [18] C. L. Cooper, P. J. Dewe & M. P. O'Driscoll. (2011). *Organizational Stress: A Review and Critique of Theory*. Research and Applications, Thousand Oaks, CA: Sag.
- [19] W. Y. Lee. (2014). The Effect of Hotel Employees' Job Stress on Job Satisfaction and Turnover Intention: The Moderating Effect of Conversion Costs. *Tourism Research, 29*(4), 1-21.
- [20] J. W. Mills. (1982). *Coping with stress: A guide to living*. Wiley.
- [21] S. G. Park & J. S. Park. (2007). *Application of the Korean Job Stress Assessment Method using Fun Management Techniques at Workplaces*. The 40th Occupational Safety and Health Care Week. Seminar Materials for Workplace Health Management.
- [22] G. A. Raeda, H. O. Ferdous & F. A. Ahmed. (2009). The moderating effect of social support on the stress-satisfaction relationship among Jordanian hospital nurses. *Journal of Nursing Management, 17*, 870-878.
- [23] H. J. Kim. (2008). *The Influence of Job Stress and Empowerment on the Perception of Customer Dissatisfaction and Job Satisfaction: An Empirical Case Study on Aircraft Cabin Crew*. Master's Thesis. Korea Aerospace University, Seoul.
- [24] M. O. Ha & J. N. Kim, (2008). Role of SOC As a Moderator in the Relationship Between Job Stressors and Organization-Family Conflict. *Korean Journal of Health Psychology, 13*(2), 359-372.  
DOI 10.17315/kjhp.2008.13.2.004
- [25] S. C. Choi, J. S. Lee, S. Y. Shim, J. H. Lee & J. H. Park. (2017). The Effects of Job Stress and Depression of SME Workers on Job Satisfaction. *Convergence Information Journal, 7*(1), 1-9.  
DOI 10.22156/CS4SMB.2017.7.1.001
- [26] J. Stranks. (2005). *Stress at Work Management and Prevention*. London, UK: Elsevier Butter worth-Heinemann.
- [27] K. H. Cho & H. S. Koh. (2010). The effect of job stress factors of airline cabin crew on job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention. *Journal of the Korea Contents Association, 10*(7), 404-419.  
DOI 10.5392/JKCA.2010.10.7.404
- [28] J. H. Yoo & H. S. Kim. (2018). The Effect of Airline Cabin Crew's Job Stress on Psychological Ownership and Job Satisfaction: Focused on K Airline. *Tourism and Leisure Research, 30*(9), 231-250.  
DOI 10.31336/JTLR.2018.09.30.9.231
- [30] H. J. Cho. (2007). *A Study on the Effect of Job Stress of Airline Workers on Emotional Depletion*. Doctoral dissertation. Kyunggi University, Seoul.
- [31] J. L. Price. (1972). *Handbook of organizational measurement*. Washington: Health and Co.

- [32] S. Y. Kim., M. R. Lee & S. B. Lee. (2012). A Study on the Effect of Organizational Identification of Hotel Food and Beverage Employees on Organizational Citizenship Behavior and Job Performance. *Tourism Research Journal*, 26(5), 149-164.
- [33] M. Blumberg & C. D. Pringle. (1982). The miss-ing opportunity in organizational research: Some implications for a theory of work performance. *Academy of Management Review*, 7(4), 560-569.
- [34] E. E. Cureton & R. A. Katzell. (1962). A Further Analysis of the Relations among Job Performance and Situational Variable. *Journal of Applied Psychology*, 46, 260.
- [35] A. D. Szilagyi & M. J. Wallace. (1990). *Organizational Behavior and Performance*. Foresman and Company.
- [36] M. S. Lee. (2008). *The Effect of Casino Dealer's Internal Marketing on Job Satisfaction and Job Performance*. Master's Thesis, Sejong University, Seoul.
- [37] J. H. Kim & H. R. Lee. (2019). The Influence of Airline Cabin Crew's Schedule Flexibility on Job Performance: Focusing on the Mediating Effect of Job Satisfaction. *Tourism Research Journal*, 33(3), 115-129.  
DOI 10.15207/JKCS.2017.8.11.331
- [38] B. K. Go, H. J. Jung & J. G. Jeon. (2013). The mediating effect of emotional exhaustion in the relationship between the emotional labor of airline crew members and job satisfaction and job performance. *Tourism and Leisure Research*, 25(8), 337-353.
- [39] S. S. Cho. (2015). *A Study on the Influence of Hotel Employees' Job Satisfaction on Job Performance and Customer Orientation: Focusing on the First Class Hotel*. Master's Thesis, Sejong University, Seoul.
- [40] S. J. Han & S. H. Park. (2020). The effect of mindset and grit of university students majoring in tourism on field training stress and career decision. *Tourism Research*, 35(4), 103-122.
- [41] J. K. Tak. (2017). Concept of growth mindset and possibility of change. *Korean Psychological Association Academic*, 199.
- [42] S. J. Cho. (2018). *The effect of career stagnation of aircraft cabin crew on job stress, job attitude and job performance: Focusing on flight attendant of airline A*. Master's thesis. Kyunghee University, Seoul.
- [43] K. H. Cho & S. Koh. (2010). The effect of job stress factors of airline cabin crew on job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention. *Journal of the Korea Contents Association*, 10(7), 404-419.  
DOI 10.5392/JKCA.2010.10.7.404
- [44] A. R. Jang. (2016). *Influence of job stress on sales employees of life insurance companies on work achievement: based on controlling effect of resilience*. Master's Thesis, Sookmyung Women's University, Seoul.
- [45] S. J. Lee. (2020). *The Effects of Hair Beauty Manager's Growth Mindset and Inclusive Leadership on Employees' Job Enthusiasm and Job Performance*. Master's Thesis, Konkuk University, Seoul.
- [46] K. H. Jung. (2020). *The effect of growth mindset on innovation behavior: mediating effect of employee commitment and moderating effect of bottom-up learning*. Master's thesis, Chung-Ang University, Seoul.
- [47] Y. J. Kim. (2014). *Relationship between self-elasticity and perceived stress in office workers: Mediating effect of stress mindset*. Master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- [48] T. Y. Jung. (2014). *The effect of job stress of airline crew members on organizational effectiveness, customer orientation, and turnover intention: Comparison of large domestic airlines, low cost airlines, and foreign airlines*. Doctoral dissertation. Gyeonggi University, Seoul.
- [49] C. Fornell & D. Larcker. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- [50] J. M. Kwon. (2003). An implicit theory of intelligence and motivation for achievement. *Educational psychology Research*, 17(1), 95-107.
- [51] D. S. Yeager & C. S. Dweck. (2012). Mindsets that promote resilience: When students believe that personal characteristics can be developed. *Educ Psychol*, 47(4), 302-314.

김 하 영(Ha-Young Kim)

[정회원]



- 2014년 2월 : 한국항공대학교 경영학과 석사과정 졸업(경영학 석사)
- 2019년 8월 : 한국항공대학교 경영학과 박사과정 졸업(경영학 박사)
- 관심분야 : 항공경영, 항공안전/보안, 항공서비스
- E-Mail : hy51h@hanmail.net