

I. 서 론

4차 산업 혁명에 대비한 많은 준비와 우려 속에서도 항공분야는 미래의 유망 산업으로 손꼽히고 있다. 관광 산업의 흐름을 분석해 보면 항공 산업이 꾸준히 성장할 것으로 예측되는데 항공 분야의 인력 수요 또한 동반 성장할 것으로 보여 지고 있다. 이에 따라 각 분야 직업 연구 기관들 또한 항공기 승무원을 미래 유망 직업으로 발표하고 있다(김현정·조남옥·신경식, 2015). 항공사 객실승무원은 전 세계를 자유롭게 이동하고 상대적으로 높은 급여와 복지가 제공되는 등 취업 준비생들이 가장 선호하는 직업 중 하나라 할 수 있다. 2013년도 대한항공은 여대생이 취업하고 싶은 기업 조사에서 성별 구분 없이는 2월, 여대생 대상으로는 1위를 했으며(해럴드경제, 2013), 9월 17일 마감한 제주항공 하반기 공채에도 객실승무원 160명 모집에 9000명이 몰려 56대 1의 경쟁률을 기록하는 등 인기를 실감했다(한국경제, 2017).

이렇듯 항공사의 취업 경쟁률이 타 직종에 비해 매우 높은 편이지만 그럼에도 불구하고 객실승무원의 이직률 역시 타 직업에 비해 높은 편이다(한의진, 2015). 객실승무원은 입사 후 약 3년 이내에 이직률이 가장 높은 직종으로 알려져 있다. 고객을 직접적으로 응대하는 승무원은 고객을 항상 친절하고 밝게 대해야 하는 감정노동을 수행하는데 이러한 이유로 한국직업능력개발원(2012)의 조사 결과 항공사 승무원이 203개 직업 종사자 5천명 가운데 감정노동이 5점 만점에 4.7로 가장 심한 것으로 조사되었다. 항공사 객실승무원들의 이직률이 높은 이유로는 상대적으로 높은 육체적 노동 강도와 자신의 감정을 통제하고 서비스해야 하는 감정노동이 높은 직업이라는 점이 종종 제시되고 있다(박연옥·안성식, 2015). 실제로, 승무원은 직접 고객을 대면하고 제한된 공간에서 근무를 하며 정해진 매뉴얼대로 업무를 수행해야 하는 직무 특성이 있다. 제한된 기내 환경에서 장시간 비행을 하는 승객들은 지상에서 보다 예민한 상태에 있기 때문에 승무원들은 그 어떤 서비스 직종보다 강도 높은 감정노동을 수행해야 한다(서명선·배현숙, 2012). 항공사 승무원들은 고객과 자주 대면하고 고객만족을 위한 서비스를 제공하기 때문에 육체적, 정신적으로 높은 노동을 수행하게 되어 이로 인해 감정소진이 쉽게 발생하게 되고 이와 같은 감정소진은 결국 직무만족과 성과에도 영향을 미치게 된다(이지영, 2009). 즉, 객실승무원 입장에서는 고객들의 서비스 의존도가 높고 그에 따른 높은 집중력이 요구되는 직무 특성들이 복합적으로 작용하여 육체적정신적 소진이 발생할 수 있고, 이러한 소진의 정도가 높은 이직률로 이어진다고 추측할 수 있다.

이에 따라, 본 연구에서는 항공사 객실승무원들이 인식하는 직무의 여러 특성들이 실제 직무소진에 영향을 미치는지 알아보고자 하였다. 덧붙여, 직무의 어떤 특성들이 직무소진에 어떠한 영향을 미치는지 파악하기 위해서 개별적인 가설을 수립하여 실증적으로 검증하고자 하였다. 본 연구의 결과는 항공사 객실승무원들이 인식하는 직무특성의 구성요인을 파악하고 개별 구성요인들이 직무소진에 긍정 혹은 부정적 영향을 미치는지 이해하는데 기여할 수 있다. 이러한 결과를 통해 항공사 객실승무원들의 직무소진을 감소시킬 수 있는 세부적인 전략 또한 직무특성에 기반해서 제시할 수 있다.

II. 이론적 배경

1. 항공서비스

항공서비스란 항공사에서 제공하는 항공권의 예약, 구매, 공항서비스, 기내서비스 그리고 목적지까지의 운송 서비스 등을 고객에게 제공하는 것을 말하며, 항공기의 연착이나 수하물 분실과 같은 비정상적인 상황과 위기의 상황까지 모든 서비스를 포괄한다(조영희·장대성·채규진, 2010). 이러한 항공서비스는 항공기, 식음료 등의 유형성보다 운송서비스, 탑승전과 탑승후의 서비스, 기내서비스, 서비스 빈도 등의 무형성 지배경향이 강하고 유형상품의 물리적 소유이전이 이루어지지 않는 속성을 가지고 있다(Shostak, 1997). 항공사 승무원의 서비스는 항공기내에서 행하여지는 유형, 무형의 서비스를 총칭하는 것으로 크게 물적 서비스와 인적 서비스로 분리된다(항공운송사업개론, 1998). 물적 서비스는 승객이 탑승하여 하기할 때까지 제공되는 시설물과 장비로서 항공기, 음료, 식사, 여행 편의를 위한 서비스 물품 등을 말하고 인적서비스는 승객으로 하여금 쾌적한 여행이 되도록 돕는 업무를 말한다. 이 인적서비스 담당자가 객실승무원인데 최접점에서 승객을 대면하는 승무원의 이미지는 승객에게 해당 항공사의 이미지로 연결된다. 물적 서비스 역시 승무원을 통해 제공되거나 안내 받는 부분이기 때문에 항공서비스는 사람에 의존하게 되는 부분이 높다고 할 수 있다. 이에 따라 항공사의 중요한 인적자원인 객실승무원에 대한 연구가 활발히 진행되어 왔다. 승무원은 불규칙한 근무와 근무 여건, 객실문화로 인해 스트레스를 받고(박혜윤, 2005), 다른 서비스업종보다 열악한 노동환경에서 하는 객실 승무원은 자신의 감정을 숨기고 조직에서 요구하는 감정에 일치하도록 하는 상황에 노출되어 있기 때문에 이로 인하여 더 많은 직무스트레스나 직무소진으로 인

하여 직무몰입이 떨어지게 된다(박영식, 2011). 이러한 객실승무원의 시차와 불규칙한 수면과 제한된 기내 공간 등의 특수한 직무특성으로 인해 직무소진이 크게 유발된다(Williams, 1998). 객실 서비스의 일반적인 특성에 대해 강조하는 특성은 견해는 학자들마다 조금 상이하지만 일반적으로 무형성과 이질성, 비분리성과 소멸성 등을 든다. 항공기 기내 서비스란 항공기 기내에서 승객들에게 제공되는 물적, 인적 서비스의 계획부터 생산까지의 모든 업무를 말하는데(최기중, 2000) 이 기내 서비스는 지상 서비스와는 다르게 한정된 좁은 공간에서 이루어지기 때문에 그 평가 또한 쉽게 나타나고 기내 서비스의 정도에 따라서 지상 서비스에서 부족한 부분에 대한 보충이 가능하다(이향정, 2001). 항공 서비스는 승객이 항공사를 선택하는데 있어서 중요한 요인으로 연구되고 있기 때문에 항공사에서 역시 항공 서비스 향상에 주력하고 있다. 항공기 이용 승객의 이용 범위가 광범위해지고 다양해짐에 따라 기내 서비스에 대한 승객들의 욕구가 증대되고 있다.

2. 직무특성

직무의 사전적 의미는 ‘담당해 맡고 있는 사무 및 업무’이고 (민중서림, 2012) 직무특성이란 직무가 가지고 있는 고유의 특성을 뜻하며 하나의 작업을 분할하고 연결하는 일인데 그 일에 사용되는 기술자격조건, 각 단위 작업들의 진행절차 등을 설계하는 것이다(배성현, 2001). 직무 자체가 근로자의 직무 동기나 만족 및 성과 등을 높일 수 있는 특성을 직무특성이라고 할 수 있다. 직무특성은 조직 구성원의 직무몰입에도 유의한 영향을 미친다는 연구 결과가 있는데 (김광근·서철현·주현식, 2006) 이는 직무특성을 높게 지각할수록 직무몰입의 수준이 높다고 할 수 있다. 직무특성이론 중에서 Hackman&Oldham(1976)은 직무특성을 5가지로 제시하였는데 이는 직무의 객관적 특성에 초점을 맞춘 관리이론이다. 첫 번째는 기술다양성인데 이는 직무를 수행하는데 필요한 기술의 종류가 어느 정도 여러 가지이며, 활용되는지를 말한다. 이것은 직무 수행자가 직무를 수행하는데 있어서 기술과 능력을 펼치는지에 대한 개념이다. 두 번째는 직무 정체성이다. 이것은 직무의 내용이 제품이나 서비스와 같은 작업을 처음부터 끝까지 완성시킬 수 있도록 구성되어있는지, 아니면 어느 특정 또는 일정 부분의 제품을 만들거나 서비스하는 직무만을 수행하도록 되어있는지를 의미한다. 세 번째인 직무 중요성은 한 개인이 수행하는 업무가 타인의 업무와 삶에 얼마나 큰 영향을 미치는지를 의미한다. 네 번째는 직무의 자율성인데 이것은 작업의 절차와 방법, 업무 우선순위에 대하여 개인에게 부여된 자유와 재량적인 권한의 정도, 즉 직무에 대해서 개인적으로 느끼는 책임감이 많은지 적은지의 정도를 의미한다. 마지막 다섯 번째인 피드백은 조직구성원의 직무수행

성과에 대한 정보의 유무를 뜻한다.

3. 객실 승무원의 직무특성

항공업계의 성장으로 객실 승무원의 수요 역시 늘어나고 있다. 최근 대형 항공사의 승무원 채용 시 경쟁률이 100:1이 넘는다고 하였으나 승무원의 특수한 직무 환경에 대해서 인지하고 지원하는 사람은 그리 많지 않다. 지원 동기가 대부분 자유로운 여행이나 서비스 하는 이미지, 복지 등이 대부분인 것을 보아도 알 수 있다. 승무원의 독특한 직무환경을 바탕으로, 본 연구에서는 Hackman&Oldham(1976)의 직무특성이론에서 제시하고 있는 직무특성 5가지 변수에 대한 객실승무원의 직무특성을 정의해 보고자 한다. 기술다양성을 보면 객실 승무원의 직무는 크게 두 가지로 안전업무 수행과 서비스 업무 수행을 들 수 있는데 안전업무는 비상사태 대처능력과 환자 발생 시 보호, 비상 탈출 시 업무 수행 등을 들 수 있고 서비스 업무 수행은 기내에서 제공하는 모든 종류의 서비스를 말한다. 직무정체성을 살펴보면 객실 승무원은 항공기로 승객이 탑승하는 시점부터 목적지에 도착하여 하기할 때까지 전반적인 비행 업무 전체를 사무장의 지휘아래 담당 구역의 업무를 수행 할 수 있어야 한다. 직무 중요성의 측면에서 보면 항공기 객실 승무원은 매뉴얼에 입각한 직무수행과 특정기간 동안 강조되는 업무지식의 습득, 및 서비스 제공자로서 적합한 단정한 용모 복장이 요구 된다. 이 사항들을 유지시키기 위해 항공사에서는 방송, 업무 테스트 등의 교육을 실시하고 있다. 그리고 승객들이 느끼는 서비스 만족 요인은 매우 다양하기 때문에 이러한 고객과 서비스 접점에 있는 객실 승무원은 항공기라는 제한된 공간에서 세분화된 직업적 역할과 고도의 전문성을 요구받게 되어 다양한 부류의 고객 만족을 최우선하기 위해서 직무의 자율성이 확대 되었고, 반대로 다양한 고객의 만족을 높이기 위한 부담이 커졌다고 볼 수 있다. 이에 따라 일반적으로 항공사에서는 절대적으로 승객의 요구를 받아들이며 고객만족이 최우선이 되도록 교육받고 있기 때문에 고객을 대면하는 고객응대를 직무의 하나로 인식하고 있어서 심리적 소진이 발생한다(고보경·정현주·전재균, 2013). 마지막 피드백은 객실 서비스는 무형성이 강하기 때문에 서비스 품질을 객관적으로 평가하기 어려워 항공사에서는 Skyteam survey와 같은 고객만족도 조사를 하여 평가를 시행한다. 그러나 이러한 평가역시 고객의 상황에 따라 영향을 받기 쉽기 때문에 승무원들을 팀 운영제를 실시하거나 평가제를 도입하고 승객으로 부터의 서신을 받아 측정 지표로 활용하기도 한다.

4. 직무소진

소진은 점점 줄어들어 다 없어짐 또는 다 써서 없앴을 뜻한다(표준국어대사전, 2011). 소진(burnout)에 관한 연구는 사회학, 심리학, 경영학 등 다양한 분야에서 이루어지고 있다(이원일, 2012). 소진은 신체적 소진과 정신적 소진으로 나눌 수 있는데 신체적 소진은 쇠약, 무기력, 피로함을 들 수 있고 정신적 소진은 정서적 탈진과 비인격화, 개인적 성취감의 감소 등이 그 예이다. 정서적 탈진은 심리적인 부담감을 느끼거나 정서적인 요소들이 고갈된 것을 말하고 비인격화는 타인에 대한 냉소적인 태도나 무관심한 것을 말한다. 또한 소진의 하위요인 중 하나인 감정소진은 고객과의 접촉이 많은 업무로 인해서 스트레스에 장시간 노출되어 감정적으로 지치게 되는 상태라고 정의할 수 있다(김광지, 2011). 이 감정적 소진을 소진의 핵심적 요인으로 볼 수 있는데 이것은 육체적, 정신적인 노동으로 정서적으로 탈진한 상태를 의미한다(김세리·김건, 2010). 서비스직 종사자의 소진에 대한 연구를 보면 서비스 제공자가 본인이 담당한 업무에 대해 성취감과 만족감을 경험하지 못하여 일에 대한 의미를 상실한 것을 소진이라고 하였는데 이것은 직무상의 스트레스가 어느 한계 상황까지 도달했을 때 건설적인 대화를 하지 못하고 본인이 부정적인 영향과 고통으로부터 스스로를 포기하기 위해 정서적으로 일에서 멀어지고 냉소주의 및 포기 등의 상태에 이르게 될 수 있다는 것이다(윌슨, 1993).

Ⅲ. 연구설계

1. 가설 및 연구모형

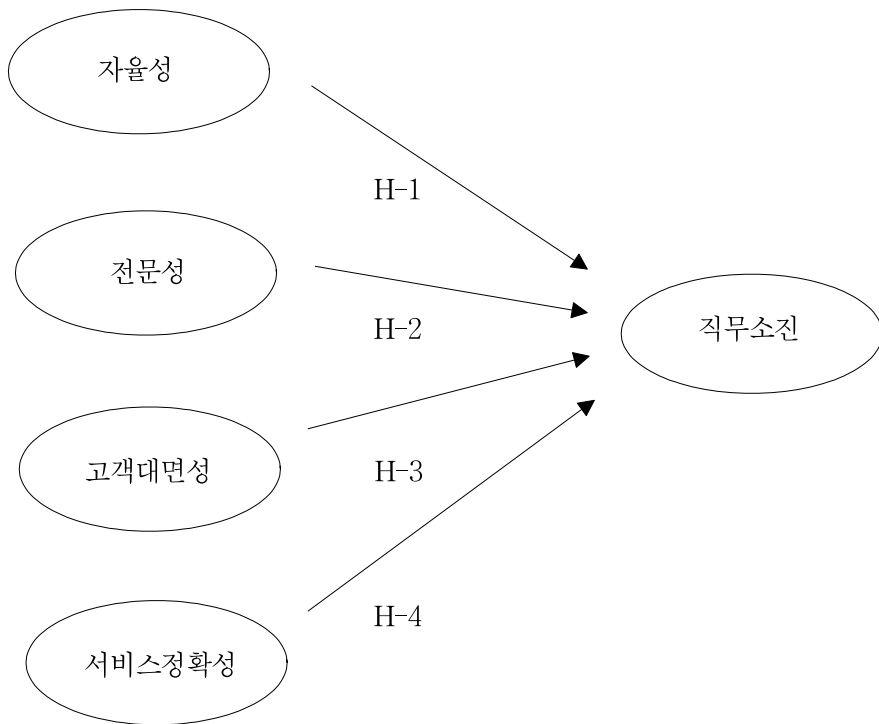
직무의 특성이나 직업특성을 포함한 업무특성은 소진의 원인 변수로 대부분의 연구에서 관심을 갖고 중요성을 논의하고 있다. 업무특성 중에는 업무역할의 모호성이나 동료들과의 관계, 지원 또는 지지 등이 중요한 변수로 나타나고 있다(황선영·박경숙, 2007). 또한 직무특성을 높이면 동기의 부여, 직무만족 등이 향상되고 직무만족이 낮아지는 경우에는 소진에도 영향을 미친다. 또한 직무정체성과 자율성, 피드백이 부족할 경우 직무수행자들에게서 좌절과 불안함이 증가할 수 있는데(Spector, 1991) 이것은 직무수행자들이 인지하는 직무특성의 요인과 감정적 소진이 관련이 있음을 나타내는 것이다. 직무특성 중에서 자율성은 직무계획을 세우거나

직무를 수행하는 절차를 결정하는데 있어서 작업자에게 허용된 자율적이며 독립적인 재량권 정도를 말하는 것으로 개인별로 느끼는 자율성에는 차이가 있을 수 있고, 스스로 자율적인 사람은 책임감을 느끼게 되고 이는 내적동기를 부여하여 성과를 높이고 직무에 대한 만족감을 높이게 된다(Hackman&Oldham, 1976). 또한 의사결정의 자율성에 대한 구성원들의 선호도에 대한 조사에서 자율성에 대한 더 높은 선호도를 보이는 구성원들일수록 그들의 직무만족이 높다(Dwyer et al, 2011). 직무특성들 가운데 특히 자율성과 직무정체성, 그리고 피드백 등이 감정적 탈진현상과 직접적인 부정적 관계가 있는데 기술의 다양성과 직무중요성 보다 자율성과 직무정체성, 그리고 피드백 등이 소진과 관계가 있다(Kelloway&Barling, 1991). 또한 타인에 의한 관리 감독 보다 자신이 스스로 통제할 수 있는 권한을 보유한 직무수행자들은 감정적 소진이 낮게 발생 한다(Wharton, 1996).

한편, 직무에 개인적 결정권한이 있으면서 다양한 직무내용과 전문기술을 요하는 직무 및 개인 경력기회의 향상을 도모할 수 있는 중요한 직무를 수행하는 경우 소진이 상대적으로 낮은 것으로 나타났는데 이는 직무특성 요인들 중에서 자율성과 기술 다양성과 직무 중요성이 소진과 직접적 영향이 있다는 것이라 볼 수 있다(Gaines&Jermier, 1983). 다양한 기술을 습득하여야하는 전문성이 직무 만족에 미치는 영향에 대한 연구가 활발히 진행되고 있는데, 카지노 종사자를 대상으로 한 연구를 보면 전문성을 높이기 위해서는 재교육을 통한 방안을 마련해야 한다고 하였고 (한용희 외, 2010), 호텔 기업의 조리사들의 직무를 예로 들면 조리사들은 엄격한 서열구분과 업무에 대한 책임의 명확성을 포함한 고도의 전문적인 특성을 지니고 있어서 강인한 긍정적인 성격이 요구된다(최동희, 2012). 이에 따라 본 연구에서는 자율성과 전문성 그리고 고객 대면성을 직무특성의 세부차원으로 구분하였다. 이러한 선행연구들의 결과를 바탕으로 다음의 가설을 설정했다.

- 가설1. 자율성은 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설2. 전문성은 직무소진에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설3. 고객대면성은 직무소진에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설4. 서비스정확성은 직무소진에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

본 연구에서는 항공기 승무원의 직무특성이 직무소진에 미치는 영향관계와 관련하여 앞서 제시한 가설들을 검증하기 위해 다음과 같이 연구모형을 설정하였다(그림 1).



〔그림 1〕 연구모형

2. 자료수집 및 분석방법

본 연구를 위한 설문 조사는 2017년 7월부터 2017년 9월까지 국내 K항공사에 재직 중인 객실 승무원을 대상으로 하여 자기기입법을 통한 설문조사가 이루어졌다. 총 300를 배포하였고 회수된 설문지들 중에서 조건에 맞지 않거나 무성의하게 응답한 것으로 판단되는 34부를 제외한 266부가 본 연구 분석의 자료로 사용되었다. 수집된 자료를 분석하기 위해서는 SPSS 22.0을 이용하였다. 응답자의 일반적 특징을 파악하기 위하여 빈도분석을 실행하였고 측정된 척도에 대한 신뢰성과 타당성을 검증하기 위하여 요인분석과 신뢰도 분석을 실행하였다. 또한 직무특성과 직무소진간의 관계를 살펴보기 위해서는 다중회귀분석을 실행하였다.

3. 구성개념의 조작적 정의 및 측정항목 도출

본 연구에서는 Hackman과 Oldham(1976)의 직무를 수행함에 있어 개인에게 주어지는 직무에 대한 의무감과 책임감 그리고 결과에 대한 인지 등을 느끼게 하는 핵심적 직무를 특성별로 구분한 것으로 정의하였다. Hackman의 ‘직무특성이론’의 직무특성요인인 기술다양성, 직무정체성, 자율성, 피드백을 포함한다. 이를 측정하기 위해서 객실승무원의 직무특성을 조사한 기존 연구들(오상은, 2010; 윤선정, 2004; 이계옥, 2008)에서 사용된 항목들 중에서 전문가 검토를 통해 적절하다고 판단되는 11 문항을 도출하였다. 직무소진은 직무를 수행할 때 발생하는 육체적, 감정적인 고갈로 서비스수행 후에는 육체적, 정신적으로 피곤하고 직무수행 시간보다 더 많은 휴식시간이 필요하며 아침 기상 시 피곤함을 느끼는 것으로 정의하였고 Demerouti et al(2001)과 Maslach(1981)가 활용한 문항을 참고하여 4문항으로 구성하였으며 모두 리커트 5점 척도로 측정하였다.

IV. 분석결과

1. 표본의 일반적인 특성

본 연구의 연구대상인 국내 K항공사의 재직 중인 객실 승무원의 유효표본 266명의 인구통계학적 특성은 다음의 <표1>과 같다. 응답자 중에서 남성은 19명(7.1%), 여성은 247명(92.9%)으로 나타났으며 연령은 20대가 106명(39.8%), 30대가 131명(48.2%), 40대가 28명(10.5%), 50대가 1명(0.4%)으로 나타났다. 학력에서는 전문대 졸업이 60명(22.6%), 대학졸업이 206(77.4%)로 나타났고, 결혼여부에서는 미혼이 151명(56.8%), 기혼이 115명(43.2%)으로 나타났다. 월평균소득에서는 300만원미만이 45명(16.9%), 300만원이상~400만원미만이 142명(53.4%), 400만원이상~500만원미만이 67명(25.2%), 500만원이상~600만원미만이 2명(0.8%), 600만원이상이 10명(3.8%)으로 나타났고, 직급에서는 인턴/사원(SS)이 140명(52.6%), 대리/부사무장(AP)이 91명(34.2%), 과장/사무장(PS)이 27(10.2%), 차장/선임사무장(SP)이 7명(2.6%), 부장/수석사무장(CP)이 1명(0.4%)으로 나타났다. 근무경력에서는 2년미만이 40명(15.0%), 2년이상~5년미만이 53명(19.9%), 5년이상~10년미만이 80명(30.1%), 10년이상~15년미만이 56명(21.1%), 15년이상 37명(13.9%)으로 나타났다.

〈표 1〉 표본의 일반적인 특성

구분	변수	빈도수	비율(%)
성별	남성	19	7.1
	여성	247	92.9
연령	20대	106	39.8
	30대	131	49.2
	40대	28	10.5
	50대	1	0.4
학력	전문대졸업	60	22.6
	대학교졸업	206	77.4
결혼여부	미혼	151	56.8
	기혼	115	43.2
월평균소득	300만원미만	45	16.9
	300~400만원미만	142	53.4
	400~500만원미만	67	25.2
	500~600만원미만	2	0.8
	600만원이상	10	3.8
직급	인턴/사원(SS)	140	52.6
	대리/부사무장(AP)	91	34.2
	과장/사무장(PS)	27	10.2
	차장/선임사무장(SP)	7	2.6
	부장/수석사무장(CP)	1	0.4
근무경력	2년미만	40	15.0
	2~5년미만	53	19.9
	5~10년미만	80	30.1
	10~15년미만	56	21.1
	15년이상	37	13.9

2. 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

본 연구에서는 항공사 승무원의 직무특성이 직무소진에 미치는 영향 관계를 분석하기 위하여 직무특성과 직무소진에 관한 측정도구의 타당성과 신뢰도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석 및 Cronbach's α 값을 측정하였다. 요인분석에는 요인수를 최소화하면서 정보의 손실을 최소화하는 주성분 분석(principal component analysis)을 사용하였으며, 회전방식은 요인간의 독립성을 가정하는 직각회전방식인

Varimax 방식을 사용하였다. 요인 추출은 고유값(eigenvalue)이 1.0이상인 요인을 추출하였으며, 각 변수와 요인간의 상관관계를 나타내는 요인 적재값(factor loading)은 0.4이상인 변수를 채택하였다.

1) 직무특성 요인분석 및 신뢰도 분석

직무특성을 측정한 항목13개중 요인적재값이 낮은 2개 변수(반복적인 서비스업무, 혼자서서비스업무수행)을 제외한 11개 변수를 요인분석에 사용하였다. 자율성, 전문성, 고객대면성, 서비스정확성 4개 요인을 도출하였으며 총 분산 설명력은 64.269이고 신뢰도(Cronbach's α)는 0.6이상을 확보 하였으며, 수행된 요인분석의 타당성은 KMO계수 값(0.789)과 Bartlett의 구형성 검증치(684.076, $p=0.000$)를 통해서 통계적 유의성을 확보하였다.

<표 2> 직무특성 요인분석 및 신뢰도 분석

요인명	변수명	요인 적재값	분산 설명력	Cronbach's α
자율성	긴급 상황 발생 시 스스로해결	0.773	33.112	0.690
	스스로 판단 하에 업무수행	0.726		
	서비스 업무처리에 재량권 보유	0.724		
전문성	한정된 시간 내에 서비스업무 수행	0.792	11.407	0.622
	다양한 기술과 경험이 필요	0.653		
	서비스 전문 지식 필요	0.583		
	나의 업무는 다른 사람에게 영향을 미침	0.507		
고객대면성	고객접점 서비스 업무	0.826	10.636	0.696
	고객 응대성이 중요	0.806		
서비스정확성	서비스 성공여부 즉시 확인	0.854	9.114	0.701
	서비스 메뉴얼대로 업무수행	0.763		

주)요인추출은 주성분 분석, 요인회전은 Kaiser 정규화가 있는 Varimax 사용
 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) : 0.789, Bartlett 구형성 검증 : $\chi^2=684,076(P=0.000)$
 총분산 설명력 : 64.269

2) 직무소진 요인분석 및 신뢰도 분석

직무소진에 대한 요인분석의 결과는 <표 4-7>과 같이 4개의 변수를 포함하는 직무소진 요인 하나로 나타났으며, 총 분산 설명력은 61.025이고 신뢰도(Cronbach's

α 는 0.7이상을 확보하였으며, 수행된 요인분석의 타당성은 KMO계수 값(0.745)과 Bartlett의 구형성 검증치(307.929, $p<0.01$)를 통해서 통계적 유의성을 확보하였다.

〈표 3〉 직무소진 요인분석 및 신뢰도 분석

요인명	변수명	요인 적재값	분산 설명력	Cronbach's α
직무소진	서비스종료 후 정신적피곤	0.822	61.025	0.776
	비행시간보다 더 많은 휴식시간 필요	0.808		
	서비스 종료 후 육체적 피로	0.767		
	아침 기상시 피곤	0.724		

주)요인추출은 주성분 분석, 요인회전은 Kaiser 정규화가 있는 Varimax 회전사용

KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) : 0.746, Bartlett 구형성 검증 : $\chi^2=307.929(P<0.01)$

충분산 설명력 : 61.025

3) 변수들 간의 상관관계

본 연구에서 탐색적 요인분석을 거쳐 도출된 각 요인들 간의 상관관계를 분석한 결과 <표 4>와 같이 나타났다. 회귀분석시 다중공선성의 문제를 해결하기 위하여 요인별 측정값을 팩터값으로 사용한 결과, 직무특성 4개 요인과 직무소진에 대한 상관관계분석에서는 자율성은 직무소진에 부(-)의 상관관계로 나타났으며, 전문성은 직무소진에 정(+)의 상관관계로 나타났다. 고객대면성과 서비스정확성은 직무소진에 정(+)의 상관관계로 나타났다.

〈표 4〉 변수들 간의 상관관계

변수	자율성	전문성	고객대면성	서비스정확성	직무소진
자율성	1				
전문성	0.00	1			
고객대면성	0.00	0.00	1		
서비스정확성	0.00	0.00	0.00	1	
직무소진	-0.147*	0.196**	0.115	0.195**	1

주) **: $p<0.01$, *: $p<0.05$

3.가설의 검증

직무특성이 직무소진에 미치는 영향관계를 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 <표 5>에서 보이는 바와 같이 회귀식의 수정된 $R^2=0.097$ 로서 설명력이 높지는 않지만, F값은 8.131($p<0.01$)로 나타나 회귀식 모형의 통계적 유의성은 확인되었다. 각각의 가설을 다중회귀분석결과를 통해 검증해 본 결과, 모든 항공사 객실 승무원들의 직무특성을 구성하는 4개의 독립변수 모두가 종속변수인 직무소진에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 세부적으로 보면, 직무특성 중에서 자율성은 직무소진에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 항공사 객실 승무원 입장에서 본인들의 직무가 자율성이 높은 특성을 지니고 있다고 생각할수록 직무소진이 덜 발생한다는 것으로 이해할 수 있다. 다른 독립변수들은 모두 직무소진에 양(+)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 객실승무원들이 지각하는 직무특성 중에서 전문성, 고객대면성, 서비스정확성이 높으면 직무소진 또한 높게 발생한다는 것으로 해석할 수 있다. 전문성이 높은 직무라는 것은 승무원들이 좀 더 높은 집중력을 요구하는 측면이 강하다는 것이고, 이를 통해서 직무수행을 통한 소진이 빠르게 발생할 수 있다고 볼 수 있다. 고객대면성도 마찬가지로 객실 승무원들이 지각할 때 직무자체가 고객과의 직접적인 접촉이 필수적인 부분이라고 생각한다면 직무수행을 통한 소진 또한 빠르게 일어난다고 할 수 있다. 마지막 가설인 서비스정확성이 직무소진에 미치는 영향 또한 동일한 차원에서 이해할 수 있다. 객실승무원 입장에서 직무의 특성이 고객에게 제공하는 서비스의 정확성이 중요한 측면이라고 생각하면 직무를 통해 발생할 수 있는 스트레스가 높을 수 있고, 이에 따라 직무소진 또한 높게 나타날 수 있다. 결과적으로 보면, 본 연구에서 제시한 4개의 가설은 모두 검증되었다.

〈표 5〉 직무특성이 직무소진에 미치는 영향

	비표준화계수		t값	VIF
	베타	표준오차		
상수	2.148	0.058	0.000	
자율성	-0.147	0.058	-2.516*	1.000
전문성	0.196	0.058	3.356**	1.000
고객대면성	0.115	0.058	1.973*	1.000
서비스정확성	0.194	0.058	3.321**	1.000
$R^2=0.111$ (수정된 $R^2=0.097$). $F=8.131^{**}$				

*: $p<0.05$, **: $p<0.01$

V. 결 론

항공 산업의 규모가 거대해짐에 따라 항공사들의 경쟁은 더욱 치열해지고 있다. 항공사 객실 승무원은 해당 항공사의 경쟁력으로 여길 수 있을 만큼 매우 중요하다. 승무원 채용 시 매우 높은 경쟁률을 뚫고 입사한 승무원들이 그들의 불규칙적이고 독특한 직업 특성으로 인해 이직률과 퇴사율이 높은 실정이다. 그리하여 본 연구는 승무원의 직무특성이 직무소진에 어떻게 연관이 있는지 밝힘으로써 객실승무원의 조직의 성과를 제고할 수 있는 방안을 모색하고자 하였다.

항공사 승무원은 불규칙한 근무시간과 한정된 장소에서 일정시간 반복적인 서비스를 수행하는 특성을 가지고 있다. 이러한 특성이 직무소진에 미치는 영향요인을 도출함으로써, 승무원의 근무 특성에 대한 개선책과 보완점을 도출하여 보다 나은 항공서비스제공을 위한 자료로 제안하고자 하였다.

본 연구는 항공사 승무원의 직무환경과 서비스특성 등에 대한 선행연구를 통하여 연구주제로서 항공사 승무원의 직무특성을 독립변수로 선정하였으며, 결과변수로서 직무소진을 선정하였다. 직무특성과 소진에 대한 개념적 정의를 도출하여 요인분석 및 신뢰도 분석을 통하여 측정도구의 타당성 및 신뢰도를 확보하였다. 따라서 본 연구에서 제시한 직무특성과 소진에 관한 구성개념들은 향후 진행되는 관련 연구에서 유용하게 활용되고 지속적으로 이루어질 필요성이 있다고 하겠다.

본 연구 결과는 향후 항공서비스 관련 인적 자원 개발과 관리에 있어 몇 가지 시사점을 제시하고 있다. 이는 객실 승무원의 직무소진을 줄일 수 있는 요인들에 대한 파악이 필요하고 이로 인해 직무스트레스를 감소시키는 역할에 대한 연구에서 유용하게 활용 될 수 있고, 객실 승무원의 직무만족을 향상시키고 직무소진을 재고시킬 수 있는 시사점이라 할 수 있다. 본 연구의 이론적 시사점으로는 객실 승무원의 직무특성이 직무소진에 미치는 영향을 분석한 결과 직무특성의 4가지 요인 중 자율성은 직무소진에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 전문성과 고객대면성, 서비스정확성 등 3가지 요인은 직무소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 통해 직무소진을 낮추기 위해 자율성을 보다 많이 부여하고 전문성과 고객대면성 그리고 서비스정확성을 낮추어야 함을 알 수 있다.

이에 대한 방안 및 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 승무원들은 직무 자율성이 높아지면 소진이 감소될 수 있으므로, 각 비행 시 할당되는 근무위치 내에서 승무원 본인에게 주어지는 업무 재량권을 준다면 소진이 감소될 것이다. 또한 매뉴얼

에 표기되어 있지 않은 상황이 발생했을 때, 스스로 판단하여 해결 할 수 있는 범위를 지정하면 이 역시 소진 감소에 도움이 될 수 있을 것이다. 둘째, 서비스에 전문 지식이 필요하고, 고객 접점에서 서비스하며 서비스의 성공여부를 즉시 확인 할 수 있는 전문성과 고객대면성, 서비스 정확성이 높아질수록 직무소진이 높게 유발되므로 확립화된 교육과정을 좀 더 단순화 시키고, 고객 접점 서비스의 횟수를 비행별로 나누어 근무를 하도록 하면 소진 감소에 긍정적 영향을 미칠 것이다. 셋째, 전문성과 고객대면성, 서비스 정확성을 낮추기 위한 방안으로 정해진 업무외의 예외적 고객 응대 시에는 유연성 있는 서비스가 가능하도록 하고, 매 서비스의 코스가 끝날 때마다 체크하도록 하는 승무원의 업무 지정을 축소시키며 복잡한 서비스 매뉴얼 숙지 상태 점검 횟수를 줄인다면 직무 만족을 높일 수 있을 것이다.

본 연구의 결과는 객실 승무원의 독특한 직무특성이 직무소진에 어떻게 영향을 미치는 지 알아보고자 접근하여 효율적인 인재 관리방안을 마련하고자 했다는 점에서 의의가 있으나 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 첫째, 연구의 조사 대상이 국내 대형 항공사로 한정되어 있다는 점이다. 후속 연구에서는 국내 저비용항공사와 외국 대형항공사, 그리고 외국 비용 항공사에 근무하는 객실승무원으로 표본을 확장하여 국내항공사와 외국항공사를 비교할 수 있는 연구가 필요할 것이다. 둘째, 설문 진행 시기가 7,8월의 극성수기라서 승무원들이 업무적으로 소진이 많이 된 상황에서 설문을 수행하여 소진 값이 더 높게 나왔을 가능성도 배제할 수 없을 것이다. 따라서 향후 이 부분에 대한 한계점이 보완되어 개선된 연구가 이루어진다면 보다 타당성 높은 인적관리 방안마련에 기여할 수 있을 것으로 기대된다.

참고문헌

- 고보경 · 정현주 · 전재균 (2013). 항공사 승무원의 감정노동과 직무만족 및 직무성과와의 관계에서 감정 소진의 매개효과, 『관광레저연구』, pp337-353.
- 김광근 · 서철현 · 주현식 (2006). “호텔종사원의 직무특성이 조직몰입, 직무 만족, 조직시민 행동에 미치는 영향”, 대한경영학지, 제19권 제2호 (2006), pp469-488.
- 김광지 (2011). 호텔 식음요종사원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향. 『외식경영연구』, 14(4), 27-44.
- 김세리 · 김건 (2010). 외식산업 종사원의 감정노동, 소진, 고객지향성의 관계. 『관광연구저널』, 24(1), 119-136.
- 김현정 · 조남옥 · 신경식 (2015). 항공산업 미래유망분야 선정을 위한 텍스트 마이닝 기반의 트렌드 분석. 지능정보연구 제21권 제1호, 2015. 3, 65-82
- 민중서림 (2012).
- 박영식 (2011). 항공사 객실승무원의 감정노동, 직무스트레스, 직무소진, 조직몰입 그리고 이직의도와의 관계성 연구. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 박혜운 (2005). 항공사 객실승무원의 직무스트레스 결정요인과 조직유효성 : 직무스트레스의 조절효과와 매개효과를 중심으로. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 박연옥 · 안성식 (2015). 감정노동이 서비스 제공수준, 조직몰입, 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 항공사 객실승무원을 대상으로. 관광연구저널 제29권 6호, 167-186
- 배성현 (2001). 직무특성요인과 직무몰입 및 조직몰입과의 관계. 産經研究 ((The) journal of economics and management), 101-127
- 서명선 · 배현숙 (2012). 항공사 종사자의 감정노동과 직무스트레스와의 관계에 있어서 성격5요인의 조절효과. 『한국관광레저학회』, pp143-161
- 오상은 (2010). “항공사 종사원의 직무특성과 서비스몰입이 서비스품질에 미치는 영향의 매개역할연구.”경기대학교 대학원 박사논문
- 윤선정 (2004). 항공사 객실승무원의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향. 한양대학교 석사학위 논문.
- 윤희미 (1993). 소진: 그 다면적 이해와 대응방안. 『한국사회복지학』, 22, 118-141
- 이계옥 (2008). 직무특성이 스트레스와 직무만족에 미치는 영향-항공사 캐빈승무원을 대상으로-, 한국항공대학교 항공산업 경영대학원 석사논문.
- 이원일 (2012). 직무소진과 조직유효성의 관계에서 자기 효능감, 감성지능, 사회적 지원의 조절효과에 관한 연구. 원광대학교 대학원 박사학위논문.
- 이지영 (2009). 감정노동-소진과정에서 자기효능감의 조절효과. 『인적자원관리연구

- 구』, 16(4), 237-260.
- 이향정 (2001). 항공사 서비스품질평가에 따른 고객의 만족·불만족 행동분석에 관한 연구: 우리나라 국적 항공사를 중심으로. 경희대학교 경영대학원 석사논문.
- 조영희 · 장대성 · 채규진 (2010). 항공사의 서비스 가치의 인과관계에 관한 연구. 『한국항공경영학회』, pp313-327.
- 최기종 (2000). 항공업무론.
- 최동희 (2012). 호텔 조리사들이 지각하는 일-가족-가족-일 갈등이 감정고각에 미치는 영향. 『한국조리학회지』, 18(1), 213-227.
- 표준어국어대사전 (2011).
- 한용희 · 손인순 · 박광옥 · 강경화(2010). 병원간호사의 전문직업성, 직무몰입, 조직 몰입과 이직의도와의 관계. 『임상간호연구』, 16(2), 17-31.
- 한의진 (2015). 항공사 객실승무원의 직무특성이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향 -국내 B항공사 객실승무원을 대상으로. 관광연구 제30권 제5호, 1-20 대한관광경영학회.
- 항공운송사업개론 (1998).
- 황선영 · 박경숙 (2007). 사회복지전담공무원 소진에 영향을 미치는 요인 - 개인적 특성, 직무환경특성, 전문성을 중심으로. 사회복지정책. 339-369.
- Demerouti, E. , Bakker, A. B. , de Jonge, J. , Janssen, P. P. , Schaufeli, W. B. , (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control, *Scandinavian journal of work, environment & health*, 279-286
- Dwyer, L.A. , Hornsey, M.J. , Smith, L.G.E. , Oei, T.P.S. , Dingle, G.A. (2011). Participant autonomy in cognitive behavioral group: An integration of self-determining and cognitive behavioral theories. *Journal of social and clinical psychology*, 24-26.
- Gaines, J., & Jermier, J. M. (1983), "Emotional exhaustion in a high-stress organization", *Academy of Management Journal*, 26, 567-586.
- Hackman, J.R. and Oldham, G.R. (1976). "Motivation through the Design of Work:Test of a Theory." *Organizational Behavior Human Performance*, 16, p.256.
- Kelloway, E. K., & Barling, J. (1991), "Job characteristics, role stress and mental health", *Journal of Occupational Psychology*, 64, 291-304.
- Maslach. C. (1976), "Burnout Human Behavior, 5(9)", pp16-22.
- Maslach. C. & Jackson, S. E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behavior*, 2, pp.99-113.

- Shostack, G. L. (1997). Breaking free from product marketing. *Journal of Marketing*, 41(April), 73-80.
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1991). Relation of job characteristics from multiple data sources with employee affect, absence, turnover intentions, and health, *Journal of applied psychology*, 76, 46-53.
- Wharton, A. S. (1996), "The affective consequences of service work", *Work and Occupations*, 20, 205-232.
- Williams, M. R (1998). The influence of salesperson's customer orientation on buyer-seller relationship development. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 13(3), 271-287.

2018년 08월 15일 원고 접수
2018년 09월 20일 최종 수정본 접수 및 게재확정
3인 익명심사 필

관광산업연구소 개요

관광산업연구소는 연구소의 설립목적을 구현하기 위해, 1975년 9월 세종대학교 학칙 제3조에 근거해서 설립되었다. 설립후 연구소는 1984년 호텔관광경영연구를 발간하기 시작해서 2016년 현재까지 30집 연구논문을 발간해왔으며, 호텔·관광분야에 있어서 각종 프로젝트를 수행해 왔고, 또한 관련 분야의 다양한 세미나를 개최하고 있다.

『호텔관광경영연구』 연구논문집 발행·투고 기준에 관한 통합규정

1989년 12월 1일 제정, 2006년 9월 1일 개정, 2007년 2월 1일 개정
 2007년 8월 1일 개정, 2009년 10월 1일 개정, 2011년 2월 1일 개정
 2011년 12월 16일 7차 개정

I. 『호텔관광경영연구』 연구논문집 발행규정

제1조(목적)

이 규정은 세종대학교(이하“본교”라 한다)관광산업연구소 호텔관광경영연구 간행에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(명칭 및 종류)

본 연구논문집의 명칭은 ‘호텔관광경영연구’(Journal of Hotel and Tourism Management)며, 연구 논문집의 종류는 관광·레저·호텔관련 논문 총서로 규정한다.

제3조(주관부서)

본 연구소 연구논문집 편집은 연구소장과 편집위원회 주관하에 한다.

제4조(발행일)

본 연구소 연구논문집은 1년에 2회 간행하며, 발행인은 매년 2월 말일, 11월 말일