

항공기 객실승무원의 스케줄유연성 및 자아 탄력성이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향

The Effect of Schedule Flexibility and Ego-Resilience on Job Satisfaction and Job Performance: Focusing on Flight Attendants

김주희*·이형룡**·조재근***

Ju-Hi, Kim · Hyung-Ryong, Lee · Jae-geun, Cho

Abstract

This study presents the operational direction for the schedule flexibility of airline flight attendants. It is important that employees' schedule flexibility has influence on the organizational effectiveness. Nevertheless, there were not many previous studies based on airline flight attendants, personal and social service providers. In this regard, this study tries to investigate the relationship between airline flight attendants' schedule flexibility and organizational effectiveness such as job satisfaction and job performance. In addition, it aims at researching its effect on job satisfaction in the relationship between schedule flexibility and job performance. The findings can be summarized as follows: First, schedule flexibility has a positive effect on job satisfaction and job performance. Second, ego-resilience has a positive effect on job satisfaction and job performance. However, job satisfaction does not have a significant effect on the job performance. This study shows no link between schedule flexibility of airline flight attendants and their job performance. Based on these results, this study will provide insights on the influence of airline flight attendants' schedule flexibility as well as limitations and directions for future research.

주제어(Keywords): 스케줄유연성(Schedule Flexibility), 자아탄력성(Ego-Resilience)
직무만족(Job Satisfaction), 직무성과(Job Performance)

* (주저자) 여주대학교 항공서비스과 조교수, juhi25678@yit.ac.kr

** (교신저자) 세종대학교 호텔외식관광경영학과 교수, hrlee@sejong.ac.kr

*** (공동저자) 메이필드호텔스쿨 호텔관광경영학과 교수, jaegeuncho@gmail.com

I. 서론

1990년대 이후부터 근무의 유연성이 쟁점이 되고 있다. 획일화 된 근무조건 밖에 없었던 과거와는 달리 현재는 근무시간과 근무장소가 자유로운 유연한 형태의 근무제도를 선호 하고 있다(윤설패·이규민, 2014). 또한 정부에서도 이러한 사회적 변화에 대응하기 위해 가족친화정책(Family friendly policy)을 시행하고 있으며 그에 따라서 유연근무제를 시행하고 있다(민경률·박성민, 2013). 유연근무제는 1960년대 독일의 경제학자 Kramerer에 의해서 소개되었는데(Rubin, 1979), 이는 일정한 시간에 일정한 형태로 일정한 장소에서 근무하도록 하는 일일 근무제 방식에서 벗어나 직원의 개인 스케줄에 맞추어서 여러 가지 근무방식을 행하여 근무방식에 유연성을 부여함으로써 직무만족을 이끌어내고 생산성을 향상시키고자 하는 제도이다(민경률·박성민, 2013). 서비스 산업에서의 인적자원은 기본적으로 소비의 예측이 어렵고 생산이 유동적이기 때문에 직원들의 근무 스케줄의 융통성 또한 강조되고 있다. 그리고 근무 스케줄의 융통성은 직원들의 생산성, 직무만족, 결근, 성과에 긍정적인 영향을 미치기도 하며(김종효, 2015), 과거보다 결혼한 여성 승무원들이 많아짐에 따라서 유연근무제에 대한 관심이 많은 바이다.

항공기 객실 승무원들은 회사 업무와 개인의 사생활이 분리되길 바라며, 비교 집단보다 높은 보수를 바탕으로 여유로운 생활을 즐기기를 원하지만 본인의 스케줄이 만족감을 주지 못하면 불만이 증가하게 되고 이에 따른 심리적 불만으로 인한 고객에 대한 기내서비스 문제, 회사에 대한 충성도 저하로 인한 생산성 저하 등 객실과 관련된 전 부분에서 어려움에 직면하게 되며(강맹모, 2013), 2012년 국내 항공사의 객실업무보고서에 따르면 휴가 미반영으로 인해 승무원의 불만이 증가하여 객실승무원의 스케줄 공정성에 대한 민감도는 증가했다고 보도되었으며(박승희, 2015), 승무원들이 느끼는 근무의 공정성이 크게 훼손될 때 회사의 불만으로 야기되며 이로 인해 서비스 품질저하나 노사관계의 악화로 이어질 수 있다고 하였다(정재원, 2012).

최근 선행연구들을 살펴보면 직장에서의 유연근무제 활성화 방안에 관한 연구, 근무 유연성이 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구 등이 진행 되었으나 생산 지향적 관점에서 근무 스케줄이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구들이 주로 이루어지고 있지만 항공기 승무원의 스케줄 유연성의 자아탄력성, 직무만족과 직무성과에 관한 연구는 미비한 실정이다.

따라서 본 연구의 목적은 Rothausen(1994), Rudy & Mark(2001), Tausig &

Fenwick(2001), Stella et al.(2002), Lee et al.(2010)의 연구를 기초로 항공기 승무원의 유연근무제의 현황을 점검해보고 항공기 승무원들을 대상으로 근무 스케줄 유연성의 정도에 따라 자아탄력성 및 직무만족, 직무성과 간의 인과 관계를 보고자한다. 나아가 근무 스케줄 유연성에 대한 직무만족을 높여 직무성과를 이끌어 낼 수 있는 방향을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 스케줄 유연성

유연근무제라 하면 시간적, 공간적인 개념으로 스스로 자신의 업무에 관련하여 업무시간, 업무환경, 작업시간을 결정할 수 있는 제도로서(Hill, Jackson, & Martinengo, 2008) 흔히 말하는 탄력근무, 재택근무, 스케줄근무 등을 포함하는 통합적 개념이다.

조직적인 차원에서 직장과의 관계를 원활히 하는 다양한 방안들이 논의되고 있는데 가운데 가족 친화적 고용정책 중 근로자의 요구도가 높고 다른 제도에 비해 직접적 비용 부담이 적은 유연근무제도 도입이 활발해지는 추세이다(Gary, 2003). 선진국을 중심으로 근로시간의 유연성에 대한 관심이 지속적으로 증대되고 있으며, 다양한 유연근무제도로 우수한 인력을 유인하여 기업의 경쟁력을 확보하는데 활용하고 있다. 그리고 유연근무제가 생산성을 높일 뿐만 아니라 직원들의 조직몰입을 증가시킨다는 사실도 입증하였다(Madsen, 2011). 더욱이 인적자원을 기본으로 여기는 서비스 산업에서는 소비의 예측이 어렵고 생산에 있어서 유동적이기 때문에 종사자들의 근무 스케줄의 융통성은 더욱 강조되고 있다(김중효, 2015).

유연근무제는 일반적으로 근무 스케줄의 유연성, 근무시간의 양, 근무 장소의 유연성 등 세 가지로 분류하는데 특히 항공기 승무원들은 육체노동뿐만 아니라 정신적인 노력을 동반하기 때문에 감정노동의 빈도와 지속시간 등의 요소들이 직·간접적으로 직무성과와 직무관련 태도에 영향을 미치므로 기업입장에서는 근무환경이나 근무시간의 양에 변화를 주는 것보다 근무스케줄에 유연성을 줌으로써 인력의 관리와 배치에 따른 직·간접적인 비용을 최소화하는 것이 바람직하다. 즉 근무스케줄에 변화를 주는 유연근무제를 도입하여 근로자들이 자기 통제권을 더 많이 가지게 되었을 때 심리적 만족감을 갖게 되고, 삶의 질과 행복도가 향상되며(Liechty & Anderson, 2007).

근무스케줄 유연성은 근로자들에게 직무로 인한 스트레스와 부담을 덜어주고 직무로 인한 가족 갈등을 덜어주며(Hill, Hawakins, Ferris, & Weitzman, 2001), 장기 근무로 인한 체력소모와 감정노동의 고통을 완화해주며(Barnett, Gareis, & Bernnan, 1999), 스케줄 유연성을 파괴시키는 원인과 결과는 스케줄링을 더욱 복잡하게 만들고 또한 직무에 능률을 떨어지게 한다고 조사되었다(Gary, 2003).

항공사에서도 불규칙적인 근무를 하는 승무원들을 위하여 스케줄의 유연성을 강조하고 있고(Schaefer, 2005), 이 불규칙적인 근무로 인해 주말이나 휴일의 보장이 불가능하고 야간 비행으로 인한 수면부족, 시차적응, 소음과 진동을 접하며 근무하는 업무 환경으로 인해 많은 스트레스를 경험하고 있기에(임재균·양정미·최종률, 2012), 유연한 근무는 승무원에게 중요하다고 시사되는 바이다.

2. 자아탄력성

자아탄력성은 나쁜 환경과 크고 작은 스트레스 속에서도 잘 극복하는 즉, 스트레스에 거부적인 어린이들을 분류하면서 처음으로 시사되기 시작되었다(Garmezy, 1971).

라틴어가 어원인 탄력성 Resilience는 힘든 상황과 병마로부터 빠르고 강하게 대처하는 능력, 혹은 질병, 불행 등으로부터 빠르게 회복하는 능력 등으로 정의 되며, 다양한 상황과 환경변화의 요구에 맞추어 자아를 통제하거나 적응시키는 메타적인 능력을 의미하며 여기에 자아의 동기 조절적 능력과 인지적 능력을 포함하고 있다(최수용, 2018).

자아 탄력성은 개인이 인식하는 주변의 환경변화와 자극에 대하여 효과적으로 대처할 수 있는 능력이라고 하였다(Block & Block, 1980). 개인에게 일어 날 수 있는 문제에 대하여 자아를 통제하고 조절하는 능력을 말하며, 목표에 대한 적극적인 행동을 유발하는 능력이라고 설명할 수 있다(조한익·이나영, 2010). 자아 탄력성이 높은 사람들은 불안에 덜 민감하고 새로운 경험에 개방적이며 긍정적인 정서를 경험함으로써 중간 수준의 자아통제를 하는 경향이 있다. 또한 체계의 평형을 유지하거나 증진시키기 위해 자아통제의 수준을 융통성 있게 조절 할 수 있는 능력을 지니고 있다고 하였다(Block & Block, 1980).

이러한 자아 탄력성을 낙관성, 대인관계에서의 온정과 통찰력, 자율성과 생산적인 활동, 능숙한 표현방법으로 체계화한 연구(Klohen, 1996)의 연구 이후 최근 국내에서도 자아 탄력성에 대한 여러 차원에 대한 연구(권지은, 2003; 김은희·박희서, 2010; 최용석, 2015)가 진행 되었으며 김화연·이형룡(2012)의 연구에서는 항공사 승무원의 스트레스를 완화 시킬 수 있는 사회적 지지와 현장에서 지각하는 직무스트레스와의

관계에서 자아탄력성이 미치는 영향을 검증한 결과 직무환경과 상황에 능동적으로 대처 할 수 있는 승무원의 유연성 있는 마인드 개선이 요구되며 나아가 일시적 감정 정화 뿐 만 아니라 장기적으로, 환경에 대처 할 수 있는 근본적 상황 대처 능력이나 문제해결 능력을 고취 시키고 배양하는 개인의 노력이 필요함을 시사하였다.

3. 직무만족

직무만족이란 개인이 직무를 통해 경험하게 되는 욕구의 만족 및 호의적 심리상태를 말하며(윤선영, 2014), 조직 구성원들이 가지고 있는 태도의 한 가지 형태로 업무에 대해서 가지고 있는 감성적이고 정서적인 선호도를 의미한다(신태화·김명희, 2014). 업무의 만족 여부에 따라 구성원은 조직에 대하여 긍정적일 수도 있고 부정적일 수도 있으며, 업무나 조직에 대한 직원의 호의적인 태도는 조직유효성을 높이고, 나아가 조직목표를 달성하는데 중요하기 때문에 경영자들은 직원들의 태도를 호의적으로 개선시키기 위해 많은 투자와 노력을 하고 있다(주희·이형룡, 2014).

일반적으로 업무만족이란 조직차원에서 직원들의 임금이나 관리 그리고 직무 내용 등 직무조건에 대한 정서적인 반응으로 보통 사기나 직장 생활의 질과 비슷한 개념으로 인식하고 있으나 명확한 개념을 정의하기는 어려운 일이다. 업무만족은 각 개인의 조직체내에서 맡고 있는 업무를 수행하면서 느끼고 감지하는 개인의 만족정도를 나타내고 조직 안에서 조직 환경과 절대적인 관계를 유지할 수 도 있다(이상희·이형룡, 2012).

또한 직무만족은 실제로 얻는 보상이 직원 스스로가 생각하는 수준을 충족하거나 초과 할 때 정당하다고 보고, 이러한 수준에 미달할수록 주어진 상황에 대한 불만은 더 커진다고 하였다(Porter & Lawler, 1986). 이러한 직무만족에 미치는 영향력은 조직에 의해 통제가 수월하게 이루어지는 요인이 아니다. 따라서 조직과 관련된 직무만족의 영향 요인을 확인하기 위하여 통제 가능한 요인을 최대한 고려하고 직원 중심적 사고에서 관리방식을 개선해 나가는 것이 무엇보다 중요하다. 이러한 측면에서 직무만족은 조직 효율성을 확보하기 위한 중요한 전략이 될 수 있다.

항공사의 직무만족과 관련된 연구를 살펴보면, 조주은(2002)의 연구에서는 K항공사 객실승무원인 경우 항공사 객실승무원들이 직무만족을 느끼는 주요한 요인은 임금, 직무자체, 근무환경, 회사의 인력자원 활용, 의사소통 순이며, A항공사 객실승무원의 경우에는 임금, 근무환경, 직무자체, 의사소통, 회사의 인력자원 활용의 순서라고 하였다. 또한 윤선영(2014)의 연구에서도 직무만족은 매우 중요한 선행요인이라고 시사하였다.

4. 직무성과

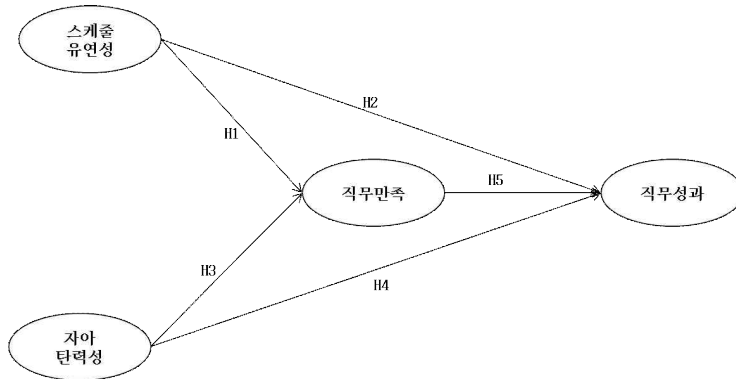
직무성과는 조직관리에 있어서 유효성을 나타내는 지표로 사용되기도 하지만 성과가 생산성, 목표달성정도, 응집도, 몰입도, 애착도 등이 사용되기도 하며(정동섭, 2005), 본 연구에서는 직무성과(job performance)는 포괄적인 개념이지만 조직 구성원이 자신이 맡은 직무에 있어 어느 정도 성공적으로 업무를 수행하였는지를 가리키는 개념으로 정의된다(박경미, 2012). 또한 우석봉(2001)에 의하면 직무성과는 조직구성원의 목표를 달성할 수 있는 정도 또는 실현시키고자 하는 바람직한 상태라고 정의된다. Brown & Peterson(1994)은 직무성과가 조직의 성공에 영향을 미치는 중요한 요인이며, 이러한 직무성과는 조직 관리에서 조직의 유효성을 나타내는 지표라고 말했다.

직무성과는 포괄적이어서 한가지로 정의하기는 어렵지만 자신이 맡은 직무를 어떻게 얼마나 수행하였느냐의 척도이며(강재완·이형룡, 2013), 개인이나 조직이 행하는 활동에 대한 결과와 성공을 위한 행동이나 태도이다(정주현·김인신·현성협, 2014). 또한 직무는 같은 조직 내에서도 여러 사람에 의해 수행되지만 충분히 동질성을 확보할 수 있는 일련의 활동으로 이러한 직무성과는 일반적으로 직무수행 또는 업무 실적으로 표현될 수 있다(김경희, 2002). 직무성과는 조직의 목표나 과업을 달성하기 위하여 보여준 노력의 결과로 조직의 역할 수행에 있어서 실무자의 행동을 나타내는 역동적이고 다면적인 개념이라 하겠다(Millar & Tesser, 1989). 직무성과는 기업의 운영과 관련하여 조직 구성원의 직무가 어느 정도 달성되었는지의 여부를 나타내는 개념으로 산업심리학자들의 말하는 생산성의 의미와 동일하다. 그러므로 직무성과를 직무수행 또는 업무실적으로 표현할 수 있다(김성영·이미래·이수범, 2012). 따라서 직무성과는 조직의 목표달성을 위한 과업의 실행정도, 구성원이 지니는 노력, 역할지각에 의하여 역할의 달성여부를 지칭하는 조직행동으로 정의할 수 있으며(이형룡·박슬기·차석빈, 2005), 때로는 인사조직 담당자가 조직구성원의 직무성과를 평가하여 승진에 반영하기 위해 사용되기도 한다(변찬복·박성중·이홍재, 2012).

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구모형의 설정

본 연구에서는 이론적 배경을 근거로 설정한 가설을 도식화하여 <그림1>과 같이 연구모형을 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

2. 연구가설

1) 항공기 객실 승무원의 스케줄유연성이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향

직무만족은 자신의 직무나 직무경험의 평가로부터 생긴 즐겁고 긍정적인 감정 상태라고 정의하였다(김일성·송계충, 2012). 즉, 직무만족은 구성원이 자신의 직무를 수행함에 따라 자신의 고용관계 또는 전반적인 근로조건에 대한 만족 정도를 나타내는 감정적 표현을 의미한다(박선경·양승범·송민혜, 2012).

유연근무제에 관한 선행연구에서 조직의 구성원들은 전반적인 직무에 대한 만족도에 영향을 미치며, 구성원 개개인의 상황에 맞게 스스로 조절할 수 있는 재량권이 많이 줄수록 만족도는 감소한다고 보았다. 그리고 스케줄을 적절하게 잘 배치하여 일-직무간의 갈등을 줄일 수 있고 스트레스도 줄인다는 연구결과도 있으며(Allen, 2001), 근무 유연성(근무시간 유연성과 근무환경 유연성)은 직무만족에 긍정적인 영향을 준다는 연구결과도 확인 할 수 있었다(Mcnall, 2010).

한편, 스케줄 유연성과 직무성과에 관계에 있어서는 다양한 연구는 아직 미흡하

나, 유연근무제 시행이 만족도와 효능감, 업무성과에 미치는 영향(황순옥·한상일, 2013)의 연구를 보면 유연 근무제를 시행한다고 해서 즉시 업무 성과나 만족도가 높아지는 것은 아니며, 만족도와 업무성과 사이에는 상관관계가 없지만(Bowling, 2007), 인지도가 높은 직원일수록 만족도와 효능감이 높고 업무성과는 낮지만 충실한 이행을 통해서 결국은 업무성과를 높이는 연구결과가 확인되었다. 그리고 유연한 근무는 더 나은 일과 삶의 균형달성에 긍정적인 요인이 되고 직무성과에 유의한 영향을 주고 있으며(Kelliher & Anderdon, 2008), 일과 가정에서의 직무성과를 증진시켜준다(Carlson, 2010)는 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

가설 1 : 스케줄 유연성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2 : 스케줄 유연성은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2) 항공기 객실 승무원의 자아탄력성이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향

자아 탄력성은 어려운 상황에서 수행 기능을 다시 회복한다는 의미로 이전의 적응 수준으로 돌아가고 회복할 수 있는 능력을 말한다. 또한 불안에 대한 민감성을 없애고 세상에 대한 긍정적인 참여를 통하여 개방성을 갖도록 하여 스트레스나 어려움을 극복 할 수 있는 능력을 준다(Block & Kremen, 1996). 이러한 자아 탄력성은 어떠한 외부 환경에서든 충동을 통제 할 수 있고 필요에 따라서는 자신을 조절할 수 있어 긴장 상태를 완화시키고 효율적으로 상황에 적응 할 수 있도록 도와준다(안보배·박세영, 2014).

국내 선행연구에서도 조직에서의 직원들이 인식하는 자아 탄력성이 높아질수록 직무만족이 높아진다는 연구(유치성·손영우·박인조, 2016)에서 높은 영향관계가 있음을 확인 할 수 있었다. 또한 자아탄력성 및 직무만족 간에 일과 삶의 균형이 완전 매개역할을 하며 일과 삶의 균형을 통해 직무만족에 영향을 미친다(곽묘묘·황호영, 2015).

한편, 직무성과가 조직의 성공에 영향을 미치는 중요한 요인이며, 이러한 직무성과는 조직 관리에서 조직의 유효성을 나타내는 지표라고 하였다(Brown & Peterson, 1994). 이러한 직무성과는 항공기 객실 승무원의 조직 및 개인차원에서 매우 중요한 결과 변인이라 할 수 있으며, 자아탄력성 및 일과 삶의 균형은 조직 유효성에 영향관계가 있다는 연구(곽묘묘·황호영, 2015; 박민희·이재곤·박운서, 2015; 정태연, 2016)에서도 확인 할 수 있었다.

따라서 다양한 직업에 종사하는 직장인에 대한 자아 탄력성과 직무만족 및 직무성과와의 영향관계가 있다는 것을 가정할 수 있다. 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 3 : 자아 탄력성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4 : 자아 탄력성은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3) 항공기 객실 승무원의 직무만족이 직무성과에 미치는 영향

직무만족과 직무성과의 관계에 대해서 다양한 연구가 진행되었지만 경로의 방향성에 대하여 확고한 이론이 정립되지 않았다(Judge, Parker, Colbert, Heller, & Ilies, 2001). 기대이론에 의하면 성과에 따른 보상이 만족을 줄 수 있기 때문에 성과가 만족을 초래할 수 있다(Locke & Latham, 2004). 하지만 일반적으로 직무에 만족하는 사람이 높은 생산성을 유지할 것으로 생각한다는 연구결과가 있으며(류동웅·신진교, 2013). 직무만족과 직무성과는 비교적 높은 상관관계가 있는 것으로 밝혀졌고 호텔 종사원의 집단응집력과 자긍심이 조직몰입, 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향(전희원·김영화, 2007), 식음료 팀장의 변혁적 리더십이 종사원의 직무만족과 직무성과에 미치는 영향(박대환·김성곤·장병주, 2007) 등의 연구에서도 직무만족이 직무성과에 영향을 준다는 연구결과도 있다. 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 5 : 항공기 객실 승무원의 직무만족은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 변수의 조작적 정의 및 측정도구

본 연구에서는 근무 스케줄 유연성이란 근로자가 스스로 자신의 일에 대해서 근로시간을 조절할 수 있도록 선택권을 부여하고, 알맞게 스케줄이 배치되는 것으로 정의한다. 스케줄 유연성을 측정하기 위해 항공기 객실 승무원의 스케줄 유연정도를 근무 유연성 중 시간적인 관점에 치중하여 윤설매·이규민(2014)의 연구에서 인용된 척도를 보완하여 5문항으로 측정하였으며 5개 항목의 크롬바하 알파 계수가 0.842로 비교적 높은 신뢰수준을 보여주고 있다.

자아 탄력성은 개인의 여러 환경 변화에 대한 여유롭고 유연하게 대처할 수 있는 능력으로 정의하고 Block & Block(1980), 김은희·박희서(2010), 김화연·이형룡(2012)의 연구에서 사용된 척도를 보완하여 총 7개 문항으로 측정하였다.

직무만족이란 구성원이 자신의 전반적인 근로조건에 대한 만족정도를 나타내는 감정적 표현으로 정의한다. 직무만족을 측정하기 위해서 크롬바하 알파가 0.9 이상으로 나타나 신뢰성이 확보된 MSQ(Minnesota Satisfaction Questionnaire, 1967)의

척도를 토대로 본 연구에 맞게 보완하여 4문항으로 측정하였으며 크롬바하 알파 계수가 0.782로 비교적 높은 신뢰수준을 보여주고 있다.

마지막으로 직무성과는 항공기 객실 승무원이 담당하고 있는 직무의 성과 수준에 대한 정도와 자신의 직무에 대해서 최선을 다하고 있다고 스스로 인식하는 정도로 정의하였다. 직무성과의 Stump & Hartman(1984), Kadushin(1992)의 연구에서 크롬바하 알파 계수가 0.9 이상으로 나타나 신뢰성이 확보된 측정도구를 재구성하여 4문항으로 측정하였으며 크롬바하 알파 계수가 0.885으로 비교적 높은 신뢰수준을 보여주고 있다. 총 14문항을 Likert 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다, 5점: 매우 그렇다)로 측정하였다.

3. 자료수집 및 측정방법

본 연구의 목적은 항공기 객실승무원의 스케줄 유연성이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향을 알아보는 것이다. 본 연구의 목적을 달성하기 위해 모집단을 서울 지역에 거점을 둔 대한항공과 아시아나 2개 대형항공사와 LCC항공사(이스타, 티웨이, 진에어)를 선정하고 설문조사를 수행하였다.

본 설문조사를 실시하기 전에 2015년 6월 1일부터 15일까지 모집단을 서울 지역에 베이스를 둔 항공사에 근무하고 있는 객실 승무원을 대상으로 인천공항에서 연구자가 사전조사를 실시하여 설문문항의 수정 및 보완 작업을 실시하였다. 이를 통해 구성된 설문은 편의표본추출법을 사용하여 예비조사 때와는 다른 집단으로 규정하고 조사를 실시하였다. 조사 기간은 2015년 6월 15일부터 7월 15일까지 실시하였고 입사 후 훈련기간과 국내선 OJT기간, 국제선 OJT기간을 거치고 근무에 임한 것을 고려하여 적어도 1년 이상 근무한 직원을 표본으로 하여 추출하였다.

조사는 현직 승무원 중 조사원을 선발하여 본 연구의 목적과 조사내용, 연구윤리 등을 사전에 충분히 교육시켰으며, 응답자가 직접 작성하는 자기기입법으로 진행되었다. 또한 본 연구의 의의를 응답자에게 사전 설명하여 응답 거부율을 최소화하여 응답의 신뢰성을 확보하고자 하였다.

현재 2015년 6월 기준 국내 K항공사의 객실승무원은 약 7500명, 국내 A항공사는 약 3800명 정도 근무하고 있어 비율을 고려하여 배포하였는데 설문지는 대한항공 160부 아시아나 102부 저가항공 122부가 회수되었고, 이중 신뢰성이 결여되고 고의로 누락한 문항이 있는 2부를 제외한 384부를 최종분석에 사용하였다.

통계분석은 SPSS 18.0을 사용하여 빈도분석, 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석, 상관관계분석을 실시하였고, AMOS 18.0 프로그램을 사용하여 확인적 요인분석과 구조방정식모형 분석을 실시하였다.

IV. 실증분석

1. 표본의 인구통계학적 특성

본 연구에서는 384명의 조사대상에 대한 인구 통계학적 특성에 대한 분석결과는 다음과 같이 나타났다. 성별은 여자가 305명(79.4%)으로 남자79명(20.6%)보다 월등히 높았으며, 미혼자는 220명(57.3%)으로 기혼자162명(42.2%)보다 높게 나타났다. 학력은 대졸이 291명(75.8%), 전문대졸 59명(15.4%), 대학원졸 34명(8.9%) 순으로 나타났다. 항공사는 대한항공 근무자가 160명(41.7%), 아시아나 160명(41.7%), LCC 122명(31.8%) 순으로 나타났다. 직급은 승무원이 174명(45.3%)으로 가장 많았으며 부사무장 92명(24.0%), 사무장94명(24.5%), 선임사무장 21명(5.5%), 수석사무장 3명(0.8%)순으로 나타났다. 연령은 20대가 147명(38.3%)으로 가장 많았으나 30대 127명(33.1%), 40대 103명(26.8%), 50대 7명(1.8%)인 것으로 나타났다.

2. 확인적 요인분석

본 연구에서 설정한 가설을 검증하기 위하여 신뢰도 분석을 실시한 결과 모든 연구 단위의 Cronbach's α 계수가 0.6 이상으로 일반적인 기준을 충족하여 각 측정 변수들의 신뢰성이 확보되었다. 신뢰성이 검증된 모든 변인을 대상으로 판별 타당성과 수렴 타당성을 검증하기 위하여 확인적 요인 분석이 실시되었다(Anderson & Gerbing, 1988). 확인적 요인분석 결과는 다음 <표 1>과 같이 나타났다. 모형 적합도는 $\chi^2=544.570(df=183, p=.000)$, MacCallum(1986)은 모형 적합도 판단에 단일 기준을 적용하기보다 다차원적 접근을 권장하고 있다. 본 연구의 모형 적합도는 $\chi^2=544.334, df=183, RMR=0.050, IFI=0.915, TLI=0.902, CFI=0.914, RMSEA=0.072(LO 90: 0.065, HI 90: 0.79)$ 로 일반적인 권고 수준을 상회하는 것으로 나타났다(Hu & Bentler, 1999). 확인적 요인분석에 의해 확인된 각 요인에 대한 내적 일관성은 AVE 값 0.5 이상과 개념 신뢰도 값이 0.7이상이면 신뢰도를 확보한 것으로 볼 수 있다. 하지만 AVE값과 개념 신뢰도 값 중 하나가 기준을 충족시키지 못할 경우에 우선적으로 개념 신뢰도 값을 고려하여 내적일관성을 판단해야 한다. 스케줄 유연성(0.470) 요인의 값이 0.5 에 미치지 못하나 개념 신뢰도 값이 0.7 이상으로 나타나 최소한의 신뢰도를 확보한 것으로 판단된다.

동일한 개념을 측정하기 위해서 구성개념들 간의 상관계수가 0보다 크고, AVE값

0.5 이상, 개념 신뢰도 값이 0.7 이상이면 집중타당성을 확보하였다고 할 수 있는데 각 잠재요인의 AVE값이 상관계수를 제공한 값(squared correlation)보다 크면 판별 타당성이 확보되었으며, 그 결과는 <표 2>와 같이 나타났다. 본 연구에서 대각선에 제시된 구성개념의 제공 값은 상위 삼각에 위치한 구성개념의 상관계수의 제공 값보다 크게 나타나 연구모형의 측정문항에 대한 판별타당성은 충족되었다.

〈표 1〉 확인적 요인분석 결과

요인명 / 변수	표준화 계수	표준 오차	t값	AVE	C.R.	Cronbach's α
스케줄 유연성						
우리 항공사의 비행 스케줄의 융통성에 만족한다.	.706			.470	.815	.842
항공사의 비행 스케줄은 급여와 진급문제에 대한 걱정 없이 필요에 따라 바꿀 수 있다.	.636	.086	11.345***			
가족 경조사에 대하여 휴가(년차 또는 월차)를 받는 것에 만족한다.	.732	.090	12.934***			
불이익을 받지 않고 1달 비행시간을 유연하게 조정하는 것에 만족한다.	.685	.088	12.165***			
가족과 관련한 일들을 적절히 수행할 수 있으면서 회사 업무(비행스케줄)를 수행할 수 있는 기회에 대해서 만족한다.	.838	.089	14.424***			
자아 탄력성						
무슨 일이든지 즐거운 마음으로 앞장서서 한다.	.754			.669	.933	.891
스트레스를 받는 상황에서도 긍정적인 생각을 가지고 능동적으로 행동한다.	.803	.071	16.029***			
어려운 일이 있어도 잘될 것이라고 생각한다.	.827	.062	16.562***			
스트레스 발생 시 융통성 있게 적응할 수 있는 능력이 있다.	.715	.064	14.086***			
활기차고 자신감이 있다.	.780	.061	15.498***			
문제의 핵심을 정확하게 파악 할 수 있는 능력이 있다.	.549	.057	10.580***			
우울할 때보다 즐거울 때가 많다.	.714	.069	14.055***			
직무만족						
객실 승무원의 직업에 만족한다.	.812			.546	.854	.812
회사 정책과 방침에 만족한다.	.686	.067	13.784***			
업무를 잘 수행했을 때 성취감을 느낀다.	.605	.058	11.909***			
현재 받는 급여 수준에 대하여 만족한다.	.515	.065	9.931***			
전반적으로 나의 직무에 만족한다.	.822	.059	16.990***			
직무성과						
관련 업무에 대한 충분한 지식을 가지고 있다.	.795			.807	.943	.885
주어진 업무를 계획적으로 처리할 수 있다.	.835	.058	17.521***			
주어진 업무를 빠른 속도로 처리할 수 있다.	.778	.066	16.134***			
업무를 정확하고 철저하게 처리할 수 있다.	.845	.062	17.772***			

*p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001

$\chi^2=544.334$, df=183, RMR=0.050, IFI=0.915, TLI=0.902, CFI=0.914, RMSEA=0.072

〈표 2〉 상관관계 분석

	스케줄 유연성	자아 탄력성	직무만족	직무성과	평균(표준편차)
스케줄 유연성	.470a	.086	.247	.008	2.33(.870)
자아 탄력성	.306**	.669a	.304	.306	3.62(.608)
직무만족	.533**	.551**	.546a	.130	3.25(.672)
직무성과	.090	.497**	.294**	.807a	3.77(.590)

*p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001, a: AVE값, 하위삼각: 상관계수, 상위삼각: 상관계수의 제곱값.

3. 연구가설의 검증

본 연구의 전체적 구조모형(overall model)을 검증하기 위하여 최우도추정법(maximum likelihood method)에 의한 분석을 실시한 결과, $\chi^2=544.334$ (d.f=183, p=.000), RMR=0.050, IFI=0.915, TLI=0.902, CFI=0.914, RMSEA=0.072(LO 90: 0.065, HI 90: 0.79)의 적합도 수치를 갖는 모형이 도출되었다. 이는 Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham (2006)이 구조모형을 검증하기 위해 제시한 적합도 수치를 상회하는 것으로 나타나 가설 검증을 위한 추가 분석이 실시되었다.

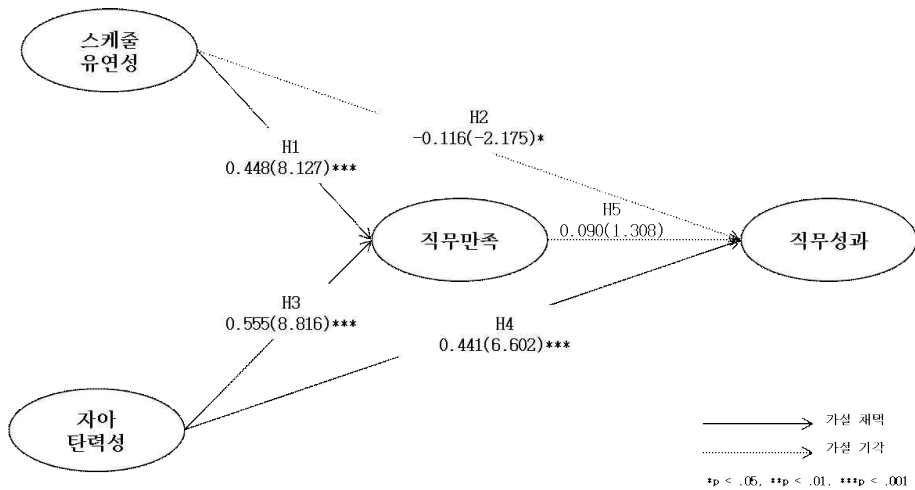
가설 검증 결과는 <표 3>과 같다. 가설검증 결과 첫째, 가설 1인 스케줄 유연성이 직무만족에 미치는 영향에 대한 표준화 경로계수는 0.448로 나타났으며, $t=8.127$ ($p<0.001$)로 나타나 가설 1은 채택되었다. 둘째, 가설 2인 스케줄 유연성이 직무성가에 미치는 영향에 대한 표준화 경로계수는 -0.116으로 나타났으며, $t=-2.175$ ($p<0.05$)로 나타나 가설 2는 기각되었다. 셋째, 가설 3인 자아 탄력성이 직무만족에 미치는 영향에 대한 표준화 경로계수는 0.553으로 나타났으며, $t=8.816$ ($p<0.001$)으로 나타나 가설 3은 채택되었다. 넷째, 가설 4인 자아 탄력성이 직무성가에 미치는 영향에 대한 표준화 경로계수는 0.441로 나타났으며, $t=6.602$ ($p<0.001$)로 나타나 가설 4는 채택되었다. 다섯째, 가설 5인 직무만족이 직무성가에 미치는 영향에 대한 표준화 경로계수는 0.090으로 나타났으며, $t=1.308$ ($p>0.05$)로 나타나 가설 5는 기각되었다.

〈표 3〉 연구가설 검증 결과

가설	경로	표준화계수	표준오차	t값	가설검증
H1	스케줄 유연성 → 직무만족	.448	.055	8.127***	채택
H2	스케줄 유연성 → 직무성과	-.116	.053	-2.175*	기각
H3	자아 탄력성 → 직무만족	.555	.063	8.816***	채택
H4	자아 탄력성 → 직무성과	.441	.067	6.602***	채택
H5	직무만족 → 직무성과	.090	.069	1.308	기각

*p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001

$\chi^2=544.334$ (d.f=183, p=.000), RMR=0.050, IFI=0.915, TLI=0.902, CFI=0.914, RMSEA=0.072



〈그림 2〉 구조모형 분석결과

V. 결 론

본 연구에서 효율적인 인적자원 관리방안에 대한 시사점을 제시하기 위하여 기존의 선행연구와는 차별적으로 항공기 직원들을 대상으로 스케줄유연성과 자아 탄력성이라는 개념을 제시함과 동시에 직무만족과 직무성과와의 인과관계를 파악함으로써 다음과 같이 이론적 및 실무적 시사점을 제시 할 수 있었다.

첫째, 항공기 객실 승무원의 스케줄 유연성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 스케줄의 유연 정도는 직원들의 직무에 대한 만족도를 형성하는 데에 중요한 요인으로 작용하고 있으며 또한 조직에도 긍정적인 효과를 가져 오는 것으로 해석할 수 있다. 둘째, 항공기 객실 승무원의 스케줄 유연성은 직무성과에 부(-)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 스케줄유연성이 직무성과에 영향을 미치기 위해서는 업무강도 증가, 자기계발 활동, 직무환경 개선 등을 통한 생산성 향상, 직무분위기 조성지원 등이 전제가 되어야 한다는 정준구·정재훈·박기찬(2009)의 연구 결과가 있지만 본 연구에서는 다른 결과가 도출되었다. 이는 스케줄이 유연하면 지속적으로 꾸준히 근무하는 직원보다는 전문성과 노련성이 떨어진다고 보아진다. 셋째, 항공기 객실 승무원의 자아 탄력성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

항공사는 객실 승무원의 스케줄 만족도를 통해서 직무만족도 또한 사전에 예측할 수 있을 것이다. 항공사는 워낙 감정노동이 집약적이므로 직원들의 근무 스케줄을 자신의 상황에 맞추어 유용하게 적절하게 사용할 수 있도록 제반 여건을 마련해 주는 것이 구성원들의 높은 직무만족을 이끌어 낼 수 있으며 이 효과는 장기적으로 항공사의 이익에 기여를 할 것이다. 넷째, 항공기 객실 승무원의 자아 탄력성은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다섯째, 항공기 객실 승무원의 직무만족과 직무성과와의 영향관계는 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이상의 연구결과를 바탕으로 본 연구가 가지는 이론적, 실무적 시사점을 다음과 같이 도출할 수 있다. 이론적 시사점으로는 첫째, 본 연구는 항공사 객실승무원 조직에서 스케줄 유연성, 직무만족 및 직무성과 간의 인과관계를 살펴봄으로서 비행기라는 시공간적 제약이 있는 환경 속에서 근무하고 있는 객실승무원의 조직업무 특성을 비추어 볼 때, 직원들 스케줄 관리를 통한 사생활의 유연성 극대화가 직무만족 및 직무성과에 매우 중요하게 인식하고 있는 것을 살펴보는 데 의의가 있다. 둘째, 본 연구에서 사용된 측정도구는 항공기 객실 승무원에 맞게 여러 선행 연구에서 사용된 측정도구들을 수정·보완하여 사용하였다. 본 연구에서 사용된 측정도구는 그 타당성 분석을 통하여 항공기 객실승무원조직에서 충분히 통용될 수 있다는 것을 증명하였다. 따라서 이렇게 수정 및 보완을 거쳐 본 연구에 사용된 측정도구는 향후 항공기 객실승무원조직에 관련된 연구에서 충분히 활용될 수 있을 것이다. 셋째, 그 동안 항공기 객실 승무원과 관련된 연구에서 스케줄 유연성에 관한 연구가 활발히 진행되어오지 못했다는 점을 미루어 볼 때 본 연구는 앞으로 설계 될 항공기 객실 승무원과 관련된 연구의 기초자료로 활용될 수 있다는 이론적 시사점을 제시할 수 있다.

그리고 본 연구의 실무적 시사점으로는 첫째, 본 연구를 통하여 항공사는 객실 승무원의 스케줄 만족도를 통해서 직무만족도 또한 사전에 예측할 수 있을 것이다. 항공사는 워낙 감정노동이 집약적이므로 직원들의 근무 스케줄을 자신의 상황에 맞추어 유용하게 적절하게 사용할 수 있도록 제반 여건을 마련해 주는 것이 구성원들의 높은 직무만족을 이끌어 낼 수 있으며 이 효과는 장기적으로 항공사의 이익에 기여를 할 것이다.

아랍계의 외항사의 경우 본인이 선호하는 노선, 시간 대 별로 비행을 할 수 있게 회사에서 배려를 하여 객실 승무원의 직무 만족을 주고 있는 바 국적기 항공사도 스케줄에 관하여 배려를 한다면 직무만족에 큰 효과를 볼 것으로 사료된다. 둘째, 항공기 객실 승무원 직무성과는 스케줄 유연성과는 부(-)에 유의한 영향을 준다는 연구

결과로 미루어 보아 직무 성과에 영향을 미칠 수 있는 승무원의 비행의 강도, 승객 수, 노선특성 성과금 등 다른 요인들과의 분석을 통하여 직무성과를 높이는 방안이 심도 깊게 연구 될 필요성이 있다고 판단된다. 그리고 스케줄유연성이 직무성과에 영향을 미치기 위해서는 업무강도 증가, 자기계발 활동, 직무환경 개선 등을 통한 생산성 향상, 직무분위기 조성지원 등이 전제가 되어야 한다는 정준구·정재훈·박기찬(2009)의 연구 결과처럼 승무원의 직무성과를 높이기 위해서는 회사에서 적극적인 지원이 뒷받침이 되어야 된다고 판단된다. 또한 저비용항공사들은 국토부에서 인가하는 승무원 자격을 취득하기 위해 반드시 실시해야 하는 안전 및 보안에 대한 교육 외에, 회사 내의 조직 융화를 위한 기본교육과 서비스교육의 시간을 줄이고 있다(홍은희·이정현·류성민, 2013)는 연구결과처럼 모든 항공사가 적극적인 지원이 뒷받침이 되지 않으니 이 또한 충분히 직무성과를 발휘하지 못하는 것으로 판단된다. 따라서 항공사에서는 스케줄을 승무원들이 원하는 대로 무조건 유연하게 조정하는 것은 직무성과에 부(-)에 유의한 영향을 미치므로 승객으로 인해 많은 스트레스를 경험한 경우, 또는 질병 및 중요한 가정사 등의 경우 유연한 스케줄 조정이 필요하다고 판단되는데, 이는 과거 보다 승무원의 평균 연령이 높아진 바 결혼을 한 여승무원이 많아진 이유를 간과할 수 없으므로 이로 인한 스케줄 조정을 회사에서 배려를 한다면 직원, 회사 상호간에 많은 이익을 꾀 할 것이라 사료된다. 셋째, 항공기 객실 승무원 직무성과는 스케줄 유연성과는 부(-)에 유의한 영향을 주지만 직무만족은 스케줄유연성이 직무성과에 미치는 영향에서 매개하는 것으로 분석되어 항공사에서 직무성과를 높이기 위하여 직원들에게 간접적으로 직무에 대한 만족을 할 수 있도록 하는 것도 바람직하다고 판단된다.

다음으로 본 연구가 갖는 한계점과 향후 연구를 위한 제언을 간략히 서술하면 다음과 같다. 본 연구는 항공기 객실 승무원의 근무스케줄 유연성과 직무만족, 직무성과 간 관계를 고찰했던 선행연구가 비교적 적은 상황에서 호텔에 사용되었던 측정 문항을 본 연구에 일부 적용하여 측정함으로써, 항공사만의 특징적인 기업 성향을 반영하는데 있어서 다소 한계가 존재하며, 또한 표본에 대형항공사와 LCC항공사의 승무원이 같이 연구되었기에 향후 차이 분석을 해보는 것이 바람직하다고 판단된다.

참고문헌

* 국내문헌

- 강맹모(2013). 승무원 스케줄 만족도에 관한 연구. 한국항공대 석사학위 논문.
- 강재완·이형룡(2013). 호텔 직원의 직무불안전성과 직무스트레스 및 직무성과의 관계, *호텔경영학연구*, 22(2), 6, 59-78.
- 곽묘묘·황호영(2015). 자아존중감, 자아탄력성 및 일과 삶의 균형이 직무만족에 미치는 영향. *대한경영학회 학술연구발표대회*, 329-345.
- 권지은(2003). 부모 및 또래 애착, 문제해결방식과 자아탄력성의 관계. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 김경희(2002). 국가와 여성정책, *한국여성정책연구회*, 서울: 미래인력연구원, 17-42.
- 김성영·이미래·이수범(2012). 호텔식음료 종사원의 조직 동일시가 조직시민행동 및 직무성공에 미치는 영향, *관광연구저널*, 26(5), 149-164.
- 김은희·박희서(2010). 조직내 직무스트레스 요인이 조직몰입에 미치는 영향. *한국거버넌스학회보*, 17(1), 1-28.
- 김은희·박희서(2010). 조직내 직무스트레스 요인이 조직몰입에 미치는 영향: 자아 탄력성의 역할을 중심으로, *한국거버넌스학회보* 17(1), 1-28.
- 김일성·송계충(2012). 직무스트레스 요인과 감정노동의 직무만족과의 관계에서 직무 소진의 매개효과 및 사회적지원의 조절효과 연구. 충남대학교 대학원 경영학과 박사과정 연구.
- 김종효(2015). 소규모 레스토랑 종사자의 감성지능이 서비스 제공 행동에 미치는 영향: 스케줄 만족의 매개효과를 중심으로, *외식경영학회*, 18, (6), 97-108.
- 김화연·이형룡(2012). 항공사 객실승무원의 지각된 사회적지지가 직무스트레스에 미치는 영향: 자아탄력성의 조절효과를 중심으로, *호텔경영학연구*, 21(2), 259-27
- 자아탄력성의 조절효과를 중심으로, *호텔경영학연구*, 21(2), 259-275
- 류동웅·신진교(2013). 변혁적 리더십이 직무만족과 직무성공에 미치는 영향 및 개인 특성의 조절효과, *인적자원관리연구*, 20(2), 215-238.
- 민경률·박성민(2013). 유연근무제가 조직결과에 미치는 영향력에 관한 연구 : 공공조직 내 개혁가치의 조절효과를 중심으로, *한국행정논집*, 25(4), 1211-1248.
- 박경미(2012). 농협의 조직문화가 조직유효성에 미치는 영향: 직무만족, 조직몰입, 직무성공을 중심으로, *한국협동조합연구*, 30(1), 1-27.
- 박대환·김성곤·장병주(2007). 식음료 팀장의 변혁적 리더십이 종사원의 직무만족과 직무성공에 미치는 영향: 부산지역 특 1급 호텔을 중심으로, *동북아관광연구*,

3(1), 67-84.

박민희·이재곤·박운서(2015). 항공사 객실승무원의 피로도, 개인업적이 직무만족, 직무성과 및 서비스회복에 미치는 영향. *관광경영연구*, 66, 151-179.

박선경·양승범·송민혜(2011). 동기부여와 직무만족의 관계에 관한 연구, *국정관리연구*, 6(2), 171-198.

박승희(2015). 항공사 객실승무원의 비행 스케줄에 따른 수면부족이 직무만족, 이직의도에 미치는 영향, 연세대학교 생활환경대학원 석사학위 논문.

변창복·박성중·이홍재(2012). 호텔 종사원의 직무태도와 고객지향성, 직무성과 간의 구조적 영향 관계, *관광연구저널*, 26(5), 357-374.

신태화·김명희(2014). 상사의 유머가 상사의 신뢰 및 직무만족에 미치는 영향, *외식경영학회* 17(5), 55-75.

안보배·박세영(2014). 직장인의 자아탄력성과 사회적 지지의 지각이 직무만족과 소진에 미치는 효과. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 27(3), 497-517.

안보배·박세영(2014). 직장인의 자아탄력성과 사회적 지지의 지각이 직무만족과 소진에 미치는 효과. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 27(3), 497-517.

우석봉(2010). 호텔 종사원의 조직시민행동과 선행요인 및 직무성과간이 관계에 관한 연구, *관광레저연구*, 13(1), 175-192.

유치성·손영우·박인조(2016). 자아탄력성, 감정경험, 삶의 의미 및 직무만족의 구조적 관계. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 29(2), 175-201.

윤선영(2014). 객실승무원의 감성지능이 직무만족과 조직행동에 미치는 영향”, *한국항공경영학회지*, 12(6), 3-21.

윤설매·이규민(2014). 호텔기업 종사원의 스케줄 유연성과 조직유효성의 관계, *외식경영학회*, 17(6), 321-339.

이상희·이형룡(2012), 호텔종사자의 체면 민감성이 직무만족에 미치는 영향, *외식경영학회*, 15(6), 29-52.

이주양, 차석빈 (2017).국내 항공사 객실승무원의 마음챙김이 직무스트레스 및 직무만족에 미치는영향. *관광레저연구*, 29(3), 307-326.

이형룡·박슬기·차석빈(2005). 호텔기업 직원의 윤리경영 지각이 직무성과에 미치는 영향, *호텔경영학연구* 14(1), 19-37.

전희원·김영화(2007). 호텔종사원의 집단응집력과 자긍심이 조직몰입 직무만족, 그리고 직무성과에 미치는 영향, *관광연구*, 22(2), 285-307.

정동섭(2005). 병원조직의 리더십유형과 조직지원이 직무성과에 미치는 영향. *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 7(6), 2191-208.

정재원(2012). 객실승무원 근무패턴배정에서 스케줄만족도 공평성을 위한 모형연구,

한국항공대학교, 석사학위논문

- 정주현·김인신·현성협(2014). 호텔 종사자의 직무착근도 향상을 위한 직무자원 요인 및 조직시민행동과 직무성과 간 국제관계 고찰, *한국호텔외식경영학회*, 23(5), 135-149.
- 정준구·정재훈·박기찬(2009). 주 40시간 근무제가 직무환경 및 성과에 미치는 영향, *한국경영사학회*, 24(2), 105-136.
- 정태연(2016). 항공사 승무원의 전문가주의, 조직몰입 및 조직충성도의 구조적 관계 분석. *동북아관광연구*, 12(4), 263-283.
- 조주은(2002). 국적 항공사 객실 승무원들의 직무만족에 영향을 미치는 요인분석에 관한 연구. *관광서비스연구*, 2(3), 239-251.
- 조한익·이나영(2010). 청소년의 학업성취와 자아탄력성과의 관계. *청소년학연구*, 17(6), 1-20.
- 주희·이형룡(2014). 호텔직원의 시간활용패턴이 직무성공에 미치는 영향, *한국호텔외식경영학회*, 23(2), 133-150.
- 최수용(2018). 직무스트레스가 직무소진, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 33(7), 259-280.
- 최용석(2015). 항공관련학과 전공 학생들의 신체적 매력 지각과 자아탄력성이 취업 스트레스에 미치는 영향. *Tourism Research*, 40(3), 63-79.
- 홍은희·이정현·류성민(2013). LCC항공사 승무원에 대한 교육 훈련 및 멘토링이 조직 몰입 및 이직의도에 미치는 영향, *한국항공경영학회 추계학술대회*, 267-281.
- 황순옥·한상일(2013). 유연근무제 시행이 만족도와 효능감, 업무성공에 미치는 영향, *지방정부연구*, 17(2), 391-414.

* 국외문헌

- Allen, T.,(2001). Family-supportive work environments: The role of organizational perceptions, *Journal of Vocational Behavior*, 58, 414-435
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W.(1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Barnett, R. C. and Gareis, K., and Brennan, R. T.,(1999). Fit as a mediator of the relationship between work hours and burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4(4), 307-317.
- Block, J. H., & Block, J. (1980). The role of ego-control and ego-resiliency in the organization of behavior. In Development of cognition, affect, and social

- relations: *The Minnesota symposia on child psychology*, 13, 39-101.
- Block, J., & Kremen, A. M. (1996). IQ and ego-resiliency: conceptual and empirical connections and separateness. *Journal of personality and social psychology*, 70(2), 349.
- Bowling, N. A.(2007). Is the job satisfaction-job performance relationship spurious?: A meta-analytic examination, *Journal of Vocational Behavior*, 71(2), 167-185.
- Brown, S. P., & Peterson, R. A. (1994). The effect of effort on sales performance and job satisfaction. *The Journal of Marketing*, 70-80.
- Dawn S. Carlson,(2010). The relationship of schedule flexibility and outcomes via the work - family interface, *Journal of managerial psychology*, 25(4), 330-355
- Garmezy, N.(1971). Vulnerabilty research and the issue of primary prevention. *American Journal of Orthopsychiatry*, 41(1), 101-16
- Journal of Orthopsychiatry, 41(1), 101-16
- Gary, M. T.,(2003). Labor Scheduling : A Commentary. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 44, 149-155.
- Hill, E. J., Hawkins, A J., Ferris, M., and Weitzman, M.(2001). Finding an extra day a week: the positive influence of perceived job flexibility on work and family life balance, *Family Relations*, 51(1), 49-58.
- Hill, E. J., Jackson, A. D., & Martinengo, G. (2006). Twenty years of work and family at International Business Machines Corporation. *American Behavioral Scientist*, 49, 1165-1183.
- Judge, T. A., Parker, S. K., Colbert, A. E., Heller, D., and Ilies, R.,(2001). *Job satisfaction: A cross- cultural review*, In Anderson, Once, N. D. S. Sinangil, H. K., and Viswesvaran. C., *Handbook of industrial, work, and organizational psychology*, London, UK: Sage publication, 25, (52), 25-52.
- Kadushin, A., *Supervision in Social Work*(3rd. Edn.)(1992). New York: Columbia University Press(1992).
- Kelliher, C., & Anderson, D. (2008). For better or for worse? An analysis of how flexible working practices influence employees' perceptions of job quality. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(3), 419-431.
- Klohn, E. C., Vandewater, E. A., & Young, A. (1996). Negotiating the middle

- years: Ego-resiliency and successful midlife adjustment in women. *Psychology and Aging*, 11(3), 431.
- Laurel A. Mcnall and Jessica M. Nicklin and Alline D. Masuda.,(2010). A meta-analytic review of the consequences associated with work- family entichment, *Journal of business and psychol*, 25, 381-396.
- Lee, G. M., Vincent P. M., and Kim, B. C.,(2011). Employee satisfaction with schedule flexibility: Psychological antecedents and consequences within the workplace. *International Journal of Hospitality Management*, 30, 22-30.
- Liechty, J. M. and Anderson, E. A.(2007). Flexible work place policies: Lessons from the federal alternative work schedules act. *Family Relations* 563, 304-317.
- Locke, E. A. and Latham, G. P.(2004). What should we do about motivation theory? Six recommendations for the twenty-first century, *Academy of Management Journal*, 29(3), 388-403.
- Madsen, S. R.,(2011). The benefits, challenges, and implications of teleworking: A literature review, *Culture and Religion Journal*, 1, 148-158.
- Millar, M. G. and Tesser, A.,(1989). The effects of affective - cognitive consistency and thought on the attitude-behavior relation, *Journal of Experimental Social Psychology*, 25(2), 189-202.
- Poter, L. W. and Lawler, E. E.,(1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood, IL: Irwin.
- Rothausen, T.(1994). Job satisfaction and the parent worker: the role of flexibility and rewards. *Journal of Vocational Behavior*, 44, 317-336.
- Rubin, R. S. (1979). Flexitime: Its implementation in the public sector. *Public Administration Review*, 39(3), 277-282.
- Rudy, F. and Mark, T.(2001). Scheduling Stress: Family and Healty Outcomes of Shift Work and Schedule Control, *Amerian Behavioral Scientist*, 44, 1179-1198.
- Schaefer, A. J., Johnson, E. L., Kleywegt, A. J., and Nemhauser, G. L.,(2005). Airline Crew Scheduling Under Uncertainty, *Transportation Science*, 39(3), 340-348.
- Stella, E. A., Betty, S. C., and Robin, T. B.,(2002). Formal Organizational Initiatives and Informal Workplace Practics: Links to Work-Family Conflict and Job-Related Outcomes, *Journal of Management*, 28, 787-810.

- Stumpf, S. A., & Hartman, K. (1984). Individual exploration to organizational commitment or withdrawal. *Academy of Management Journal*, 27(2), 308-329.
- Tausig, M., & Fenwick, R. (2001). Unbinding time: Alternate work schedules and work-life balance. *Journal of family and economic issues*, 22(2), 101-119.

2018년 12월 18일 원고 접수

2019년 1월 29일 수정본 접수

2019년 1월 29일 최종 수정본 접수 및 게재확정
3인 익명심사 필