

## 항공사 객실승무원 취업준비생의 취업스트레스에 영향을 미치는 요인\*

### Factors Affecting on the Job-Seeking Stress of Airline Cabin Crew Applicants

이혜원\*\* · 안윤영\*\*\*

Lee, Hye-Won · Ahn, Yoon-Young

#### Abstract

*The purpose of this study is examining the determinants of the job-seeking stress of airline cabin crews applicants. Based on the prior studies, five factors affecting the job-seeking stress were derived and adopted as independent variable. Five factors are appearance satisfaction, employment preparation behavior, self-efficacy, major satisfaction, and economic difficulties. And three dummy variables are additionally put into the analysis to investigate whether the difference is exists between the high group and low group divided by dummy variables' frequency ratio. Three dummy variables are the number of taking a private educational institute course, the number of job failure experience and the type of airline targeting. It shows that a higher level of satisfaction with appearance, self-efficacy, major and a lower level of economic difficulties contribute to lessening the job-seeking stress. Moreover, the job-seekers who experienced more job failure perceived higher level of job-seeking stress.*

**주제어 :** 취업스트레스(Job-Seeking Stress), 외모만족도(Appearance Satisfaction), 전공만족도(Major Satisfaction)

\* 이 논문은 제 1저자의 세종대학교 관광대학원 석사학위논문의 계속연구로 진행한 것임.

\*\* (제 1저자)세종대학교 일반대학원 호텔관광경영학과 박사과정, e-mail: suoo4595@naver.com

\*\*\* (교신저자)세종대학교 호텔관광대학 호텔관광경영학과 부교수, e-mail: koala@sejong.ac.kr

## I. 서 론

원하는 일자리를 구해 사회로 진출하는 것은 청년층의 생애주기에 있어 앞으로의 삶의 질에 영향을 주는 중요한 요소 중 하나다. 선호되는 한정적인 일자리에 대한 구직활동으로 인한 취업스트레스가 개인을 넘어 사회문제로 대두되고 있다. 최근 고용시장의 악화로 인한 취업난과 실업률의 증가는 대학생들이 직업을 얻는데 필요로 하는 준비기간을 길어지게 하고, 취업포기나 졸업유예 등의 문제가 나타나고 있다(이한샘, 2014). 따라서 대학생의 취업스트레스의 요인을 알고 성공적인 사회진출을 위한 준비를 돕는 것은 매우 중요한 과제라 할 수 있다.

통계청이 전체 실업률과 별도로 15세에서 29세에 해당하는 청년 실업률을 매년 발표하는바, 통계청의 고용동향에 의하면 2018년 9월 기준 청년실업률은 1999년 외환위기(10.7%) 이후 역대 최고치(10.0%)를 보고하였다. 이처럼 우리나라 청년들은 좁은 취업문을 두드리기 위해 학점관리, 자격증 준비 등을 하며 극심한 취업스트레스를 겪고 있다(통계청, 2018). 또한 124명의 4년제 대학을 졸업한 취업준비생을 대상으로 설문 조사를 실시한 결과, 전체 응답자 중 15.3%가 취업스트레스로 자살을 생각해 본적이 있다고 답한 것으로 나타났다. 대학을 졸업하고 취업준비를 하고 있는 취업준비생들 7명 가운데 1명은 취업스트레스 때문에 극단적인 선택을 생각한 적 있다는 것이다. 특히 사회에 첫발을 내딛는 대학생은 학업, 가치관 및 진로 등 다양한 문제에 직면하게 되면서 이에 따른 우울감 등의 심리적 문제를 경험할 확률이 매우 높다(아주경제신문, 2018). 최근 경제 악화, 장기불황과 같은 사회적 문제로 인해 겪게 되는 취업준비생들의 취업난은 미래에 대한 불안감을 높이면서 우울증을 유발하게 하는 바, 취업스트레스 등으로 유발되는 우울감은 학업과 진로선택 등에 부정적인 영향을 주며 더 나아가 자살 등 극단적인 결과의 원인으로 작용할 수 있어 취업스트레스의 효율적인 관리가 매우 중요하다(정의석·노안영, 2001).

이에 본 연구는 항공사 객실승무원을 희망하는 취업 준비생들의 취업스트레스 관리에 도움을 주기 위하여, 취업스트레스에 영향을 미친다고 알려진 외모만족도, 진로결정 자기효능감, 취업준비행동, 전공만족도, 그리고 경제적 어려움 중에서 어떠한 요인이 과연 항공사 객실승무원 취업을 희망하는 학생들의 취업스트레스에 영향을 미치는지에 대해 알아보고자한다. 또한 취업스트레스 결정요인을 규명함에 있어서 취업준비생의 학원수강횟수, 취업실패횟수 그리고 목표하는 항공사에 따른 차이가 존재하는지를 추가로 검증하여 항공사 객실승무원 취업준비생들을 위한 효과적인 취업스트레스 관리방안에 도움이 되는 정보를 제공하는 것이 본 연구의 목적이다.

## Ⅱ. 이론적 배경

### 1. 취업스트레스

취업스트레스(job-seeking stress)란 ‘미취업스트레스증후군’으로 대학에 진학중인 학생, 졸업예정자 또는 최근에 대학을 졸업한 사람이 취업준비과정에서 주관적으로 경험하는 신체적, 심리적 불안감과 긴장감을 느끼는 상태로 정의할 수 있다(류미화, 2003; 정의석 외, 2001). 한정신 외(1991)의 연구에서는 대학생 2,131명을 대상으로 ‘한국 대학생문제 집단검사’를 개발하였으며, 개발한 검사지를 통해 대학생들이 경험하고 있는 문제영역을 조사하였는바, 취업관련 문제가 가장 시급하고 중요한 사안인 것으로 나타났다. 또한 김봉민(1991)의 연구에서도 대학생의 스트레스 요인을 조사한 결과, 취업 및 진로관련 스트레스가 대학생들에게 가장 큰 스트레스를 유발하는 요인임을 보고하였다.

### 2. 취업스트레스에 영향을 미치는 선행요인

#### 1) 외모만족도

외모만족도(Appearance Satisfaction)는 얼굴과 몸매에 관련된 겉모습으로 즉 용모에 대한 만족감의 정도를 나타내는 것이다(김균량 외, 2008). 외모에 대한 만족은 시대와 사회가 추구하는 가치에 따라 변화하는 속성을 가지고 있는바, 일반적으로 신체적 모습과 의복을 포함한 체격, 얼굴, 옷, 화장, 체취 등 시각에 감지되는 총체를 의미한다(김미옥, 1995; 성영신, 1997; 조혜란 외, 2007). 즉, 외모만족도는 스스로 생각하는 외모에 대한 자신의 이미지와 타인이 생각하는 자신의 외모에 대한 주관적이고 포괄적인 평가로 볼 수 있다(조혜란 외, 2007). 자신의 용모, 신체 상태에 대한 평가를 통해 형성된 외모만족도는 정신건강에 많은 영향을 준다. 특히 자신이 원하는 외모에 도달하지 못할 경우 자아 존중감이 낮아지게 되고, 심리적 불안감과 스트레스, 우울증과 같은 정신적 건강문제의 원인이 될 수 있다. 청소년을 대상으로 하는 연구에서는 신체적 조건에 대해 불만족할 때, 정신적 스트레스가 높았으며 외모에 대한 만족도는 우울감이나 불안감과 상관관계가 있었다. 즉 외모만족도가 청소년의 심리건강 및 스트레스에 중요한 요인으로 작용할 수 있다(한준상 외, 2000).

## 2) 취업준비행동

이제경·김동일(2004)의 연구에서 취업준비행동이란 자신이 원하는 직업을 갖거나 기업에 취업하기 위해 행동하는 일련의 준비과정으로 보았다. 직업탐색행동보다는 취업행동은 포괄적인 개념이며, 직업탐색활동과 진로준비행동의 중간적인 개념이라 정의하였다. 임연경(2017)은 취업준비가 부족하다고 지각하는 취업준비생일수록, 취업에 대한 부담감과 불확실성을 느끼므로 취업스트레스에 영향을 미친다고 하였다. 즉, 취업조건을 충족시키기 위해 갖추어야 할 다양한 자격조건, 학점관리, 자격증 취득, 진로와 취업 결정에 대한 동기 및 탐색 행위 등 취업준비생들의 취업준비행동이 부족하다고 지각할수록 취업스트레스가 증가하고 있음을 의미한다.

## 3) 진로결정 자기효능감

진로결정 자기효능감은 개인이 자신의 진로에 대해 목표를 성취 할 수 있다고 생각하는 신념으로 정의할 수 있다. 대학생으로 국한하면, 전공을 선택하거나 직업을 선택하는 등 진로를 결정하기 위한 행동을 성공적으로 수행할 수 있는 본인의 능력에 관한 인지수준을 의미한다(이현주, 2000). 진로결정 자기효능감은 진로를 결정하는데 매우 중요한 영향을 미치며, 진로결정의 과정에서 높은 진로결정 자기효능감을 가진 개인은 진로와 관련된 계획을 수립하고 이러한 수행을 성공적으로 완수할 가능성이 높다. 이종찬(2013)은 진로결정 자기효능감은 개인의 미래 삶을 결정하고 이끌어 가는데 작용하는 긍정적인 심리적 기제이며, 미래를 위한 진로를 결정을 위한 필수적 자격요건이라 하였다. 특히 대학생들이 치열한 취업전선에 뛰어들기 전, 자신의 진로에 대한 자신감 즉, 건강한 진로결정 자기효능감이 풍부할수록 스스로의 행동을 자주적이고 긍정적으로 이끌어 내서 목표에 적합하고 효율적인 진로 및 취업행동을 할 수 있다(이종찬, 2013). 따라서 진로결정 자기효능감이 부족할수록 성공적인 취업을 위한 준비행위가 미흡하게 되어 궁극적으로는 취업스트레스에 부정적인 영향을 미칠 것으로 기대된다(고영희·박윤희, 2018).

## 4) 전공만족도

전공만족도는 개인이 선택한 전공에 대한 전반적인 만족이다. 만족은 주관적 안녕(subjective well-being) 개념과 밀접한 관련이 있으며, Diener(2000)는 특정 대상에 대한 만족을 개인 스스로의 평가라고 규정하였으며, 정서적인 평가뿐만 아니라 인지

적인 평가까지 진행되어 전반적인 만족개념으로 의미가 확대되었다. 전반적인 삶의 만족은 일, 가정, 여가활동, 사회적 관계 등의 다양한 요소가 복합적으로 반영되어 결정되는 것이지만 성인의 전반적인 삶의 만족에 가장 큰 영향을 미치는 요소는 바로 직장 및 직업과 관련한 만족이다(Pavot & Diener., 2004). 따라서 특정 직장과의 직업을 결정하는데 영향을 미친다고 알려져 있는 전공만족에 대한 중요성이 대두되었다.

전공만족도와 취업스트레스 간의 관계를 검증하는 선행연구에 의하면 전공만족도는 취업스트레스에 유의한 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 전공만족도가 높아지면 취업스트레스 감소로 연결되었으며, 전공만족도가 높을수록 진로 결정 수준 역시 안정된 모습을 보임으로써 취업스트레스가 함께 감소하는 경향을 보였다(김치성, 2012).

## 5) 경제적 어려움

Conger et al.(1999)은 청소년을 대상으로 본인이 경제적 어려움을 경험하게 되면, 통제감이 저하되고 우울과 불안과 같은 내적 문제가 나타남을 예측하였다. Lempers et al.(1989) 역시 청소년이 경제적 어려움을 겪게 되면 우울증과 같은 정서적 문제로 나타나서 스트레스에 유의한 영향을 미친다고 보았다. 청소년이 느끼는 경제적 어려움 수준이 높을수록 학교생활 만족도가 낮아지고 학교적응에 어려움을 겪으면서 진로준비행동 수준 역시 감소하므로 취업스트레스에 영향을 미치는 원인변수로 기대될 수 있다(김수지·이정자, 2013; 김진주·권현용, 2015).

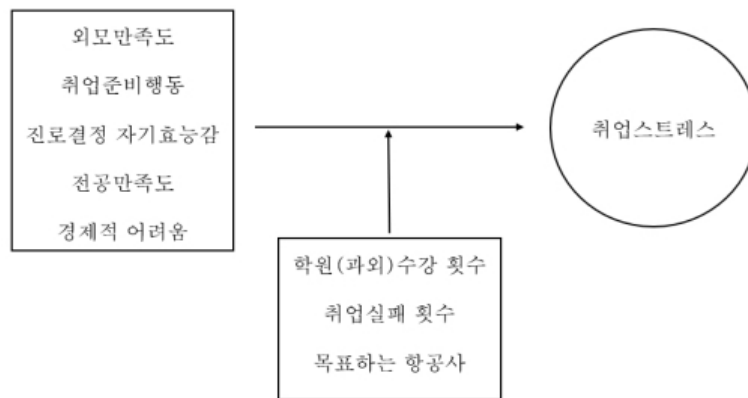
본 연구에서는 지금까지 선행연구들에서 취업스트레스에 영향을 미칠 것으로 기대되는 외모만족도, 취업준비행동, 진로결정 자기효능감, 전공만족도 및 경제적 어려움이 과연 항공사 객실승무원 취업 준비생들에게도 유의한 원인변수로서 작용하고 있는지를 탐색적으로 검증해보고자 한다. 또한, 이러한 영향관계에 있어서 학원수강횟수, 취업실패횟수 및 목표항공사에 따라 유의한 차이를 보일 것으로 기대되어 조절변수로 투입하여 조절효과를 검증하고자 한다. 학원수강횟수가 전무하고 취업실패횟수가 많고 목표항공사가 대형항공사인 경우 항공사 취업준비생이 지각하는 취업스트레스 수준은 반대의 경우보다 높게 형성될 것으로 기대되었기 때문이다.

### Ⅲ. 연구 설계

#### 1. 연구모형 및 가설

##### 1) 연구모형

본 연구는 항공사 객실승무원 취업준비생의 취업스트레스에 영향을 미치는 선행 요인들을 탐색해보고 각 요인들이 취업스트레스에 어떠한 역할을 수행하는지 규명하기 위하여 다음 <그림 3-1>와 같은 다중회귀분석 연구모형을 설정하였다. 취업스트레스가 종속변수이며, 선행요인들로 분류된 5가지 변수들(외모만족도, 취업준비행동, 진로결정 자기효능감, 전공만족도, 경제적 어려움)이 독립변수이다. 한편, 조절효과가 기대되는 학원수강 횟수, 취업실패 횟수 및 목표하는 항공사를 조절변수로 설정하여 다중회귀분석에 투입하였다.



<그림 1> 연구모형

##### 2) 연구 가설

이론적 배경에서 언급한 논거에 기초하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

- H1. 항공사 객실승무원 취업준비생들의 외모만족도, 취업준비행동, 진로결정 자기효능감, 전공만족도, 경제적 어려움은 취업스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- H1-1. 항공사 객실승무원 취업준비생들의 외모만족도는 취업스트레스에 유의한 음(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-2. 항공사 객실승무원 취업준비생들의 취업준비행동은 취업스트레스에 유의한 음(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-3. 항공사 객실승무원 취업준비생들의 진로결정 자기효능감은 취업스트레스에 유의한 음(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-4. 항공사 객실승무원 취업준비생들의 전공만족도는 취업스트레스에 유의한 음(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-5. 항공사 객실승무원 취업준비생들의 경제적 어려움은 취업스트레스에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2. 항공사 객실승무원 취업준비생들의 학원수강횟수, 취업실패횟수 및 목표하는 항공사에 따라 취업스트레스에 미치는 영향은 유의한 차이를 보일 것이다.

## 2. 조사 설계

### 1) 표본 설계

본 연구의 표본 집단은 서울소재 국내외 항공사 취업전문 학원에서 수강중인 취업준비생을 대상으로, 조사대상자가 직접 설문지에 기입하는 자기기입식 설문조사 방법으로 실시하였다. 설문지는 2019년 3월 10일부터 2019년 4월 10일 동안 항공사 객실승무원을 희망하는 취업준비생들에게 총 232부를 배포하였으며, 결측치 혹은 불성실 응답이 되지 않도록 연구자가 응답자들에게 사은품을 제공함과 동시에 성실한 응답을 독려하였으며, 회수시점에 최종적으로 유효한 설문응답인지를 확인하는 절차를 수행하였다. 이에 배포한 232부가 모두 최종 유효 표본으로 분석에 투입될 수 있었다.

〈표 1〉 표본설계

| 구 분   | 내 용                          |
|-------|------------------------------|
| 조사대상  | 국내외 항공사 객실승무원 취업을 준비하는 취업준비생 |
| 조사기간  | 2019년 3월 9일 ~ 4월 10일         |
| 표본 크기 | 총 배포 설문지 및 유효표본 232부         |

## 2) 설문지 구성

본 연구에 사용된 설문지의 측정항목 및 문항들은 다음 <표 2>와 같다.

외모만족도 5문항, 취업준비행동 6문항, 진로결정 자기효능감 5문항, 전공만족도 4문항, 경제적 어려움 5문항, 개인적 특성 3문항의 총 6부문, 28문항으로 구성하였다. 설문지의 구성은 <표 2>와 같다. 한편 외모만족도 5문항에 대한 응답결과는 추후 역 코딩(de-coding)을 하여 분석에 투입하였다. 지면관계상 생략한 종속변수인 취업 스트레스는 “졸업 후 취직을 못할 것 같아 걱정하였다”, “대학을 졸업하더라도 가족들의 기대만큼 취업하지 못할 것 같아 고민하였다” 등의 8개 문항으로 측정하였다.

<표 2> 측정항목 및 문항소개

| 측정항목<br>(출처)                        | 문항                                        |
|-------------------------------------|-------------------------------------------|
| 외모<br>만족도<br>(조혜란 외,<br>2007)       | 내 외모(얼굴, 키, 몸매)는 내 마음에 들지 않는 부분이 많다.      |
|                                     | 나는 외모(얼굴, 키, 몸매) 때문에 남들 앞에 자신 있게 나서지 못한다. |
|                                     | 나는 나의 외모(얼굴, 키, 몸매)에 만족하지 않고 있다.          |
|                                     | 나는 내 외모(얼굴, 키, 몸매) 때문에 부끄러울 때가 있다.        |
|                                     | 나는 외모(얼굴, 키, 몸매) 때문에 자신감이 없다.             |
| 취업준비<br>행동<br>(임연경,<br>2017)        | 나는 취업에 도움이 되기 위해 학점관리를 열심히 하고 있다.         |
|                                     | 나는 취업에 도움이 되는 교과목 또는 전공 관련 특강 등을 수강하고 있다. |
|                                     | 나는 취업에 도움이 되는 자격증 취득준비를 하고 있다.            |
|                                     | 나는 취업에 도움이 되는 어학(외국어)공부를 하고 있다.           |
|                                     | 나는 취업에 도움이 되는 구체적인 경력(인턴, 자원봉사 등)을 쌓고 있다. |
| 진로결정<br>자기<br>효능감<br>(이종찬,<br>2013) | 나는 나의 목표를 이루기 위해 앞으로 5년간의 계획을 세울 수 있다     |
|                                     | 나는 내가 선택한 진로를 성공적으로 완료하기 위한 계획을 세울 수 있다.  |
|                                     | 나는 좌절을 겪더라도 취업과 관련한 노력을 계속 할 것이다.         |
|                                     | 나는 내가 원하는 진로가 무엇인지 결정 할 수 있다.             |
|                                     | 나는 내가 선택한 진로에 대하여 확신할 수 있을 것이다.           |

|                                   |                                               |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------|
| 전공만족도<br>(김치성,<br>2012)           | 내 전공의 교과내용에 흥미를 느낀다.                          |
|                                   | 내 전공에서 배우는 교과목이 나와 잘 맞다.                      |
|                                   | 내 전공에 대해서 전반적으로 만족한다.                         |
|                                   | 나는 내 전공에서 무언가 가치가 있는 것을 배우고 있다고 느낀다.          |
| 경제적<br>어려움<br>(김진주·권<br>현용, 2015) | 우리 집에 돈이 없어서 돈을 많이 벌 수 있는 직업을 선택해야만 한다.       |
|                                   | 가정형편이 좋지 않아서 원하는 직업을 갖지 못할 것이다.               |
|                                   | 내가 원하는 직업을 갖기 위해서는 돈이 많이 들어 고민이 된다.           |
|                                   | 취업을 생각하면 돈 걱정이 앞선다.                           |
| 인구<br>통계적 특성                      | 학비가 부족해 휴학을 하거나 학자금 대출을 받은 적이 있다.             |
|                                   | 성별, 연령, 전공분야, 학원수강 횟수, 취업실패 횟수, 목표로 하고 있는 항공사 |

## IV. 결과분석

### 1. 응답자의 일반적 특성

본 연구의 대상자인 항공사 객실승무원 취업준비생 232명의 일반적 특성을 살펴 보면 성별은 남성이 24명(10.3%), 여성이 208명(89.7%)으로 나타났다. 연령의 경우 20-25세가 124명(53.4%)로 가장 많았으며, 26-30세 87명(37.5%), 31-35세 21명(9.1%) 순으로 나타났다. 전공의 경우 인문·어문계열이 102명(44.0%)로 가장 많게 나타났다. 학원(과외) 수강 횟수의 경우 1-3회 미만 123명(53.0%), 3회 이상 81명(34.9%), 없음 28명(12.1%)으로 나타났다. 취업실패 횟수의 경우 없음 82명(35.3%), 3회 이상 79명(34.1%), 1-3회 미만 71명(30.6%)으로 나타났다. 목표하는 항공사의 경우 국내 대형항공사가 142명(61.2%)으로 가장 많았으며, 외국 대형항공사 70명(30.2%), 국내 저비용항공사 20명(8.6%)으로 나타났다.

### 2. 연구과제 검증을 위한 분석

본 연구에서는 측정도구의 타당성 중 구성개념 타당성을 확보하기 위한 절차로 먼저 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 요인 수의 결정은 정보의 손실을 최대

한 줄이면서 가능한 많은 수의 변수들을 가장 적은 수의 요인으로 줄이는데 그 목적이 있는 주성분 분석 방법 및 Varimax 회전 방법을 사용하였다. 요인분석을 통하여 고유값이 1.0 이상인 공통요인을 추출하였으며, 최종 문항의 선택에 있어 요인적재량 기준은 0.4 이상의 변수들로 추출하였다. 요인분석을 실행하기에 앞서 기초 사전 검정으로 전체 문항의 상관행렬을 살펴보았으며 모두 0.3 이상으로 변별력에 문제가 없는 것으로 나타나 요인분석을 실시하였다. 본 연구에서 사용된 이론적 측정 변수들의 내용 신뢰성 확인을 위해 신뢰도 분석을 실시하였다. 변수들의 신뢰성 검증은 Cronbach's Alpha 계수에 의해 평가하였다. Cronbach's Alpha 계수가 0.6 이상일 때 신뢰성 있는 측정도구의 구성이 이루어졌다고 판단한다.

#### 1) 취업스트레스 선행요인들에 대한 요인분석 및 신뢰도분석

취업스트레스 선행요인들에 관해 요인분석을 실시한 결과, KMO 값은 0.787로 좋은 수준으로 나타났으며 Bartlett's  $\chi^2$  역시 3219.996 ( $p < .001$ )로 유의하게 나타나 요인분석을 위한 측정도구로써 타당함을 알 수 있었다. <표 3>과 같이 총 5개 요인이 추출되었으며, 요인 1을 외모만족, 요인 2를 진로결정 자기효능감, 요인 3을 전공만족도, 요인 4를 경제적 어려움, 요인 5를 취업준비행동으로 명명하였다. 이에 본 연구는 모든 요인별 설문문항의 평균값을 측정하여 독립변수로 분석에 투입하였다. 취업스트레스 선행요인들에 대한 요인분석 결과는 <표 3>과 같다.

〈표 3〉 취업스트레스 선행요인들에 대한 요인분석 및 신뢰도분석 결과

| 요인명<br>(Cronbach's<br>alpha)     | 문항                                           | 요인<br>적재량 | 분산<br>설명력 |
|----------------------------------|----------------------------------------------|-----------|-----------|
| 외모<br>만족도<br>(0.927)             | 나는 나의 외모(얼굴, 키, 몸매)에 만족하지 않고 있다.             | 0.875     | 16.081    |
|                                  | 나는 외모(얼굴, 키, 몸매) 때문에 자신감이 없다.                | 0.871     |           |
|                                  | 나는 내 외모(얼굴, 키, 몸매) 때문에 부끄러울 때가 있다.           | 0.864     |           |
|                                  | 나는 외모(얼굴, 키, 몸매) 때문에 남들 앞에 자신 있게 나서지 못한다.    | 0.863     |           |
|                                  | 내 외모(얼굴, 키, 몸매)는 내 마음에 들지 않는 부분이 많다.         | 0.851     |           |
| 진로<br>결정<br>자기<br>효능감<br>(0.871) | 나는 내가 원하는 진로가 무엇인지 결정 할 수 있다.                | 0.847     | 13.462    |
|                                  | 나는 내가 선택한 진로를 성공적으로 완료하기 위한 계획을 세울 수 있을 것이다. | 0.843     |           |
|                                  | 나는 나의 목표를 이루기 위해 앞으로 5년간의 계획을 세울 수 있다        | 0.809     |           |
|                                  | 나는 내가 선택한 진로에 대하여 확신할 수 있을 것이다.              | 0.781     |           |
|                                  | 나는 좌절을 겪더라도 취업과 관련한 노력을 계속 할 것이다.            | 0.758     |           |

|                                                            |                                                 |       |        |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------|--------|
| 전공<br>만족도<br>(0.910)                                       | 내 전공에서 배우는 교과목이 나와 잘 맞다.                        | 0.898 | 13.383 |
|                                                            | 내 전공에 대해서 전반적으로 만족한다.                           | 0.882 |        |
|                                                            | 내 전공의 교과내용에 흥미를 느낀다.                            | 0.874 |        |
|                                                            | 나는 내 전공에서 무언가 가치가 있는 것을 배우고 있다고 느낀다.            | 0.804 |        |
| 경제적<br>어려움<br>(0.767)                                      | 우리 집에 돈이 없어서 돈을 많이 벌 수 있는 직업을 선택해야만 한다.         | 0.776 | 10.716 |
|                                                            | 취업을 생각하면 돈 걱정이 앞선다                              | 0.753 |        |
|                                                            | 가정형편이 좋지 않아서 원하는 직업을 갖지 못할 것이다                  | 0.712 |        |
|                                                            | 내가 원하는 직업을 갖기 위해서는 돈이 많이 들어 고민이 된다.             | 0.685 |        |
| 취업<br>준비<br>행동<br>(0.669)                                  | 학비가 부족해 휴학을 하거나 학자금 대출을 받은 적이 있다.               | 0.641 | 9.526  |
|                                                            | 나는 취업에 도움이 되는 자격증 취득준비를 하고 있다.                  | 0.721 |        |
|                                                            | 나는 취업에 도움이 되는 어학(외국어)공부를 하고 있다.                 | 0.669 |        |
|                                                            | 나는 취업에 도움이 되기 위해 학점관리를 열심히 하고 있다.               | 0.578 |        |
|                                                            | 나는 취업에 도움이 되는 교과목 또는 전공 관련 특강 등을 수강하고 있다.       | 0.578 |        |
|                                                            | 나는 취업에 도움이 되는 구체적인 경력(국, 내외 인턴, 자원봉사 등)을 쌓고 있다. | 0.519 |        |
|                                                            | 나는 취업에 도움이 되는 면접훈련 및 자기소개서 작성 연습 등을 하고 있다.      | 0.498 |        |
| 총분산설명력 KMO=.787, Bartlett's $\chi^2=3219.996$ ( $p<.001$ ) |                                                 |       |        |

한편 지면관계상 생략하였으나 취업스트레스 8개 문항에 대한 요인분석 결과, 8개 문항 모두 1개의 요인으로 묶였으며 총 분산설명력은 71.352%, 크론바흐 알파값은 0.752를 보고하여 취업스트레스 문항들에 대한 타당도와 신뢰도는 높은 수준임을 알 수 있었다.

## 2) 가설 검증을 위한 분석

가설검증을 위한 다중회귀분석을 실시하기 전, 변수들 간에 상관관계 분석을 실시하였다. 그 결과, <표 4>에서 보는 바와 같이 외모만족도, 진로결정 자기효능감, 전공만족도, 경제적 어려움, 취업준비행동과 취업스트레스와의 관계에 대해 살펴보면 외모만족도, 진로결정 자기효능감, 전공만족도 및 취업준비행동은 모두 취업스트레스와 1% 수준에서 유의한 음의 상관관계를 보였다. 한편, 경제적 어려움은 취업스트레스와 1% 수준에서 유의한 양(+)의 상관관계를 보였다. 이는 항공사 객실승무원 취업준비생들이 외모 및 전공에 만족할수록, 진로결정 자기효능감이 충분하고 경제적 어려움이 높지 않을수록, 취업준비행동을 충실히 수행할수록 낮은 수준의 취업스트레스를 보고할 것으로 기대되는 변수들 간의 상관관계이다.

〈표 4〉 외모만족도, 자기효능감, 전공만족도, 경제적 어려움, 취업준비행동과  
취업스트레스 간의 상관관계

|                  | 1                  | 2                  | 3                  | 4                 | 5                  | 6        |
|------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|--------------------|----------|
|                  | r<br>(p)           | r<br>(p)           | r<br>(p)           | r<br>(p)          | r<br>(p)           | r<br>(p) |
| 1. 외모만족도         | 1                  |                    |                    |                   |                    |          |
| 2. 진로결정<br>자기효능감 | .096<br>(.143)     | 1                  |                    |                   |                    |          |
| 3. 전공만족도         | .018<br>(.788)     | .188**<br>(.004)   | 1                  |                   |                    |          |
| 4. 경제적 어려움       | -.309**<br>(<.001) | -.093<br>(.160)    | -.134*<br>(.042)   | 1                 |                    |          |
| 5. 취업준비행동        | .105<br>(.111)     | .171**<br>(.009)   | .330**<br>(<.001)  | -.087<br>(.188)   | 1                  |          |
| 6. 취업스트레스        | -.328**<br>(<.001) | -.245**<br>(<.001) | -.289**<br>(<.001) | .335**<br>(<.001) | -.237**<br>(<.001) | 1        |

\*:  $p < .05$  \*\*:  $p < .01$

취업스트레스에 영향을 미칠 것으로 기대되는 선행변수들인 외모만족도, 취업준비행동, 진로결정 자기효능감, 전공만족도, 경제적 어려움을 독립변수로 취업스트레스를 종속변수로 설정한 다중회귀분석 결과는 다음 <표 5>와 같다. 회귀분석 전에 오차항의 정규성, 등분산성을 파악하였다. 표준화 잔차 히스토그램 등을 통해 오차항의 정규성이 만족함을 확인하였고 표준화 잔차 산점도를 통해 등분산성이 충족됨을 확인하였다. VIF 값은 모두 2미만의 값을 보고하여 독립변수들 간의 다중공선성 문제도 심각한 수준이 아니었다. 다중회귀분석 결과, 외모만족도, 진로결정 자기효능감 및 전공만족도는 취업스트레스에 유의한 음(-)의 회귀계수를 보고하였다. 이는 주관적인 외모만족도가 높을수록, 진로결정 자기효능감이 높을수록, 전공만족도가 높을수록 취업스트레스가 감소하고 있음을 의미한다. 한편, 경제적 어려움은 1% 수준에서 취업스트레스에 유의한 양(+)의 회귀계수를 보고하여 취업준비생들이 겪는 경제적 부담은 취업스트레스 증가를 유발하고 있음을 알 수 있었다. 하지만 취업준비행동은 취업스트레스에 비유의적인 영향을 미치고 있다. 독립변수들의 취업스트

레스에 대한 총 설명력은 약 26.5%로 나타났다. 이와 같은 결과에 비추어볼 때, 항공사 취업준비생들을 대상으로 교육을 실시하는 대학 및 교육기관 담당자들에게 시사하는 바가 크다 하겠다. 취업스트레스를 완화하기 위하여 취업준비생들의 다양한 개별전공에 대한 만족도 및 주관적인 외모만족도가 고양될 수 있도록 주기적인 면담 및 교육프로그램을 운영할 필요가 있다. 또한 진로결정 자기효능감이 제고될 수 있도록 멘토링 기법을 실시하거나 진로결정에 도움이 되는 취업관련 정보 등을 체계적으로 제공해줄 필요가 있다. 또한 경제적 어려움을 겪는 경우 취업스트레스가 증가하므로 다양한 장학금 제도 또는 유예납부 및 분할상환 등 다양한 학자금 지원 제도를 운영하는 것도 도움이 될 것이다.

〈표 5〉 Model 1: 취업스트레스에 영향을 미치는 선행요인들에 대한 다중회귀분석

|                                                | Model 1 |           |         |          | VIF   |
|------------------------------------------------|---------|-----------|---------|----------|-------|
|                                                | 비표준화 계수 |           | 표준화 계수  | t        |       |
|                                                | B       | 표준오차 (SE) | $\beta$ |          |       |
| (상수)                                           | 4.620   | .369      |         | 12.514** |       |
| 외모만족도                                          | -.170   | .044      | -.233   | -3.854** | 1.122 |
| 취업준비행동                                         | -.117   | .068      | -.105   | -1.723   | 1.148 |
| 진로결정 자기효능감                                     | -.145   | .057      | -.148   | -2.523*  | 1.060 |
| 전공만족도                                          | -.135   | .043      | -.193   | -3.143** | 1.162 |
| 경제적 어려움                                        | .180    | .051      | .214    | 3.535**  | 1.128 |
| $R^2(adj\ R^2)=.265(.249)$ , $F=16.288(p<.01)$ |         |           |         |          |       |

\*:  $p < .05$  \*\*:  $p < .01$

학원(과외)수강횟수, 취업실패횟수, 목표항공사 더미변수를 모형에 추가하여 다중회귀분석을 추가로 실시한 결과는 <표 6>과 같다. 학원(과외)수강횟수와 취업실패횟수는 3회 이상인 경우 1의 값을, 3회 미만인 경우 0의 값으로 변환하여 투입하였다. 한편, 목표항공사는 대형 항공사인 경우 1의 값을, 그 외 항공사는 0의 값으로 변환하여 분석에 투입하였다. 분석결과, 취업스트레스에 영향을 미치는 방향 및 유의수준은 <표 6>의 결과와 대동소이한 모습을 보였다. 추가로 투입된 더미변수 중

취업실패횟수만이 취업스트레스에 5% 수준에서 유의한 양(+)의 영향을 미치고 있었다. 이는 취업실패횟수가 많은 취업준비생일수록 독립변수들이 취업스트레스에 미치는 영향이 더 높게 나타나고 있음을 의미한다. 한편 학원수강횟수 및 목표항공사 유형별로는 취업스트레스에 미치는 영향관계는 유의한 차이를 보고하지 않고 있음을 알 수 있다. 따라서 취업실패횟수가 많은 취업준비생들을 대상으로 특별한 관심과 집중 관리가 필요함을 제시하는 분석결과이다.

〈표 6〉 Model 2: 조절변수까지 포함하여 취업스트레스에 영향을 미치는 선행요인들에 대한 다중회귀분석

|                                             | Model 2 |              |         |          | VIF   |
|---------------------------------------------|---------|--------------|---------|----------|-------|
|                                             | 비표준화 계수 |              | 표준화 계수  | t        |       |
|                                             | B       | 표준오차<br>(SE) | $\beta$ |          |       |
| (상수)                                        | 4.500   | .413         |         | 10.909** |       |
| 외모만족                                        | -.173   | .044         | -.237   | -3.922** | 1.128 |
| 취업준비행동                                      | -.110   | .068         | -.099   | -1.617   | 1.151 |
| 진로결정<br>자기효능감                               | -.150   | .057         | -.153   | -2.612*  | 1.064 |
| 전공만족도                                       | -.132   | .043         | -.190   | -3.065** | 1.185 |
| 경제적 어려움                                     | .166    | .051         | .198    | 3.239**  | 1.150 |
| 학원(과외)수강횟수                                  | -.016   | .059         | -.016   | -.276    | 1.037 |
| 취업실패횟수                                      | .092    | .047         | .117    | 1.981*   | 1.068 |
| 목표항공사터미                                     | .004    | .079         | .003    | .056     | 1.051 |
| $R^2(adj\ R^2)=.278(.252)$ , F=10.719(<.01) |         |              |         |          |       |

\*:  $p < .05$  \*\*:  $p < .01$

## V. 결론 및 제언

### 1. 연구 결과 요약 및 시사점

본 연구는 항공사 객실승무원 취업을 준비하는 취업준비생을 대상으로 외모만족도, 진로결정 자기효능감, 전공만족도, 경제적 어려움, 취업준비행동이 취업스트레스에 어떠한 영향을 미치는지를 검증하였다. 항공사 객실 승무원 취업을 경쟁률과 불합격율이 높아지는 가운데(임연경, 2017; 정민주·박인혜, 2015), 본 연구의 결과는 항공사 취업준비생의 취업스트레스 유발요인을 효과적으로 이해하고, 취업준비생들의 교육을 담당하고 있는 대학교 및 학원 담당자에게 취업준비생들에 대한 교육관리 방안에 있어서 해안을 제공하였다는데 의의가 있다 하겠다.

본 연구 결과 외모만족도, 진로결정 자기효능감 및 전공만족도가 높아지면 취업스트레스가 낮아진다고 보고되었다. 이러한 이유로는 외모만족도, 진로결정 자기효능감 및 전공만족도가 높은 취업준비생일수록 자존감이 높게 형성되어 취업의 성공과 실패와 관련한 미래불확실성으로 야기되는 취업스트레스 인식수준이 낮게 형성된 것으로 해석이 가능하다. 특히 주목할 부분은 취업준비생의 취업스트레스가 고조되고 면접의 중요성이 대두되면서 남녀 지원자를 불문하고 취업 준비를 위한 외모관리, 면접을 위한 외적인 이미지 형성 등에 노력하고 있다(조미경 등, 2013). 실제로 항공사 채용 면접에서 면접관들은 항공분야의 업무에 필요한 전문지식은 채용 후 충분히 개발 시킬 수 있다고 판단하기 때문에 면접에서 가장 중요도가 낮은 부분이라 밝히고 있으며, 지원자의 첫인상, 언어표현력 등 외적 측면을 면접에서 가장 중요한 요소로 고려하고 있다(이동희 2014). 이러한 취업환경을 반영하듯 외모만족도를 높게 지각하는 객실승무원 취업준비생일수록 취업스트레스가 낮게 나타나는 것은 간호사를 대상으로 진행된 최숙희(2019)와 유사한 연구결과를 보고한 것은 흥미로운 발견이라 할 수 있다. 이러한 항공사의 외모중시 풍조는 취업준비생들의 헤어관리 및 메이크업 관리 등 외적용모를 관리하기 위한 다양한 지출을 추가로 요구하기 때문에 경제적 부담이 가중되고 있다. 이와 같은 경제적 부담은 학원수강료 이외의 추가적인 지출로서 타인보다 외적용모 관리가 부담이 될 수 있는 경제적 어려움을 지각하게 되면 취업스트레스 증가로 연결이 되었다고 볼 수 있다(김병숙 등, 2009). 또한 취업스트레스의 선행변수들 영향력은 취업실패 경험이 많은 취업준비생일수록 높게 보고되었다. 반복적인 취업실패는 자아존중감에 부정적인 영향을 끼치며 과거에 투입한 금전적, 시간적인 낭비도 취업준비생의 스트레스를 높이는데 주요 원인

이 되고 있음을 의미한다. 또한 객실승무원은 채용시험 응모의 기회가 한정적이기 때문에 경쟁률이 매우 높은 상황에서 지속적인 탈락은 취업준비생에게 엄청난 취업 스트레스를 야기할 수 있다(정민주·박인혜, 2014).

본 연구를 통해 밝혀진 객실승무원 취업준비생들의 취업스트레스에 영향을 미치는 선행요인들의 체계적인 관리를 위한 교육이나 지원프로그램을 진지하게 모색할 때이며, 취업실패를 경험한 취업준비생들에 대한 사후 관리 프로그램이 더욱 절실히 요구된다 하겠다.

## 2. 한계점 및 후속 연구에 대한 제안

본 연구의 한계점 및 후속연구에 대한 제안은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 시도하지는 않았으나, 항공사 객실승무원 취업 결정요인에 대한 후속연구를 통해, 항공사 객실승무원 취업에 영향을 미치는 결정요인들을 밝혀낸다면 본 연구에서 고려하지 않은 또 다른 취업스트레스에 영향을 미칠 것으로 기대되는 다양한 잠재적 변수들을 대상으로도 후속연구가 진행될 수 있다. 따라서 본 연구결과를 일반화하기 위해서는 객실승무원 취업준비생의 취업스트레스에 영향을 미칠 것으로 기대되는 다른 변수들을 추가하여 이에 대한 검증을 실시할 필요가 있다 하겠다. 둘째, 항공업 객실승무원의 독특한 성별 비중 때문에, 본 연구에서도 표본 대상에서 남성의 수가 여성의 수보다 현저하게 적었다. 표본 수가 많지 않은 관계로 남성 승무원들도 전체 유효 표본에 포함을 하였으나, 추후 연구에서는 남성승무원과 여성승무원을 구분하여 대응표본 집단 간 차이분석을 수행하는 작업도 흥미로울 것으로 기대된다. 마지막으로 항공사 객실승무원 취업은 대형항공사가 저비용항공사보다 진입장벽이 더 높을 것으로 기대되는바, 후속연구에서는 대형항공사 취업을 목표로 하는 표본과 저비용항공사 취업을 목표로 하는 표본 간의 취업스트레스 지각 수준 및 이에 영향을 미치는 선행요인들의 집단 간 차이분석을 수행하는 것도 의미가 있을 것으로 사료된다. 이러한 한계점에도 불구하고 본 연구는 항공사 객실승무원 취업준비생들을 대상으로 취업스트레스에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 실증적으로 분석하여 교육기관 담당자에게 실무적으로 유용한 정보를 제공하였다는데 의의가 있다 하겠다.

# 참고문헌

- 고영희·박윤희(2018). 대학 고학년생의 진로결정 자기효능감과 진로성숙도가 취업스  
트레스에 미치는 영향, 디지털 융복합연구, 16(1), 73-83.
- 김병숙·김보인·이보비(2009). 대학생의 취업준비비용 지출의지 및 정도와 구직 효능  
감 분석, 진로교육연구 22(4), 39-61.
- 김수지·이정자(2013). 진로장벽, 진로결정 자기효능감이 진로준비행동에 미치는 영  
향. 재활심리연구, 20(1), 119-136.
- 김영진·임연우(2017). 취업준비 과정에서 승무원 이미지와 취업결정과의 관계, 한국  
산학기술학회 논문지, 18(2), 681-688
- 김진주·권현용(2015). 고등학생의 진로장벽, 진로자기효능감과 학교적응간의 관계분  
석. 동서정신과학, 18(1), 67-82.
- 김치성(2012). 졸업예정자의 직업가치, 전공만족도, 공인자격이 취업스트레스에 미치  
는 영향. 한양대학교 교육대학원석사학위논문.
- 유미정·최애경(2008). 진로장벽, 진로결정 자기효능감이 진로준비행동에 미치는 영향  
에 관한 연구-전문대학 비서학 전공생을 중심으로. 상업교육연구, 19,  
129-153.
- 이동희(2014). 항공사 객실승무원 채용 및 선발에 관한 델파이 연구, 한국외식관광경  
영학회 23(6), 77-94
- 이제경·김동일(2004). 한국대학생의 취업준비행동과 발달적 특성.
- 이종찬(2013). 대학생의 진로결정 자기효능감에 관한 이론적 고찰 및 연구성과의 비  
교분석. 취업진로연구, 3(1), 49-66.
- 이현주. (2000). 대학생의 진로결정 수준에  
따른 인지양식 차이. 교육학연구, 38, 235-257.
- 이한샘(2014). 대학생이 인식하는 주요 발달과업과 대학생의 적응에 대한 연구. 연세  
대학교 대학원 박사학위논문.
- 이현주(2000). 대학생의 진로결정 수준에 따른 인지양식 차이. 교육학연구, 38,  
235-257.
- 임연경(2017). 외모만족도, 자존감, 취업준비도가 취업스트레스에 미치는 영향. 세종  
대학교 산업대학원 석사학위논문.
- 정민주·박인혜(2015). 항공서비스 전공 대학생의 전공만족도가 진로준비행동에 미치  
는 영향에 관한 연구. 관광레저연구, 27(1), 213-232.
- 정의석·노안영(2001). 대학생의 취업스트레스와 우울증, 자아존중감 및 신체건강과의  
관계 연구. 전남대학교 학생생활연구, 33, 85-101.
- 조미경·최은지·이지원·이유나·채지영(2013). 대학생의 성별에 따른 외모와 취업 스

- 트레스 및 취업불안과의 관계. *Perspectives in Nursing Science*, 10(2), 141-150.
- 주영주·김동심(2014). 특성화고교생의 경제적 스트레스, 학교소속감, 진로결정자기효능감, 진로성숙도, 학교만족도의 관계규명. *교육과학연구*, 45(1),
- 최숙희 (2019) 간호대학생의 자아탄력성, 외모만족도, 진로동기가 취업스트레스에 미치는 영향, *한국산학기술학회 논문지* 20(3), 386-393
- 아주경제신문, (2018. 05. 20). ‘취준생 우울증에 자살 생각까지 인문·사회 전공, 학자금 대출자 더 심각’
- Lempers, D., Clark, D., & Simons, L. (1989). Economic hardship, parenting, and distress in adolescence. *Child development*, 25-39.
- Conger, D., Conger, J., Matthews, S., & Elder, H. (1999). Pathways of economic influence on adolescent adjustment. *American Journal of Community Psychology*, 27(4), 519-541.
- Diener, E., & Lucas, E. (2000). Personality and Subjective Well-Being Across the Life Span. In *Temperament and Personality Development Across the Life Span*. Psychology Press.
- Pavot, W., & Diener, E. (2004). The subjective evaluation of well-being in adulthood: Findings and implications. *Aging International*, 29 (2), 113-135.

2020년 01월 01일 원고 접수  
2020년 01월 24일 수정본 접수  
2020년 01월 24일 최종 수정본 접수 및 게재확정  
3인 익명심사 필