

항공사 객실승무원이 지각한 직무특성이 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향 : 성장욕구의 조절효과*

The effects of Job Characteristics of Flight Attendants on Job Satisfaction and Job Performance : Focused on the moderating effects of Growth Needs

김정현**

Kim, Jeung-Hyun

Abstract

The purpose of this study is to investigate how the self-perceived job characteristics of flight attendants affect the job satisfaction and job performance and whether their growth needs plays a role in reinforcing the relationship between them, and thereby suggest efficient human resource management measures for improving individuals' satisfaction as well as the performance improvement of the organization in question.

The results of this study were summarized as follows. First, skill variety and feedback of flight attendants' job characteristics are the important factors determining job satisfaction. Second, skill variety, task significance, autonomy and feedback of flight attendants' job characteristics are the important factors determining job performance. Third, flight attendants' job satisfaction is important factor determining job performance. Fourth, growth needs performed moderating roles between only skill diversity of flight attendants' job characteristics and job satisfaction. Fifth, growth needs performed moderating roles between task significance and autonomy of flight attendants' job characteristics and job performance. Based on these findings, this study is proposing the directions for job designing and measures to improve the satisfaction and performance on the job for flight attendants.

**주제어 : 항공사 승무원(Flight Attendants), 직무특성(Job Characteristic),
직무만족(Job Satisfaction), 직무성과(Job Performance),
성장욕구(Growth Needs)**

* 본 논문은 저자의 석사학위논문을 수정, 보완한 연구임.

** 연성대학교 조교수, e-mail: rosakim@yeonsung.ac.kr

I. 서 론

팬데믹 이전까지 우리나라는 여가시간 증대와 소비 패턴의 변화로 해외여행 수요가 폭발적으로 증가했었고 그로 인해 항공산업은 급격하게 발전해 왔다. 이로 인해 항공서비스에 대한 고객의 요구와 기대가 점차 증대하고 있는 가운데, 항공사마다 안팎으로 자사의 경쟁력을 높이는 방안을 마련하기 위해 전력을 다하고 있다. 그 중에서도 객실승무원은 항공기라는 제한된 공간에서 10시간 이상을 고객과 한 공간에서 보내므로 객실승무원의 역량을 강화하기 위해 노력하고 있다. 이렇게 객실승무원의 인적자원관리는 곧 기업의 경쟁력이라고 할 수 있음에도 불구하고 안전을 최고의 가치로 두고 제한된 시간과 공간에서 최상의 서비스를 수행하기 위해 개인의 역량과 성향에 상관없는 회사에서 규정한 획일적인 업무 규범에 따라 서비스를 수행하게 된다. 서비스와 안전 면에서 불가피한 이 규범은 객실승무원 개인의 동기를 유발해 직무에 대한 만족과 긍정적인 성과를 끌어 올리기에 어려움이 있을 수 있다. 승무원 개인의 역량과 자질을 고려하여 직무에 대한 의미를 부여해 줄 때 고객 만족을 극대화할 수 있을 것이다. 서비스 품질을 향상하기 위해 핵심 인력인 객실승무원의 직무에 대한 가치를 부여하고 자신이 하고 있는 일에 대한 만족감을 고취하는 작업이 선행되어야 할 것이다.

효율적이고 성공적인 인적자원관리를 위해 기업은 오래전부터 조직구성원이 선호하는 직무요소와 직무에 대한 동기부여 및 성과를 높이는 직무설계와 인력관리에 대해 많은 연구를 해 왔다. 특히 동기부여를 위해서는 급여나 상여와 같은 외재적 요소보다는 구성원에게 긍정적 감정을 유발하여 자신의 업무에 능동적으로 전념할 수 있도록 하는 내재적 요소에 많은 관심을 기울여왔다. 직무설계이론 중 이러한 내재적 동기부여와 관련하여 주목할 만한 이론은 Hackman & Oldham(1976)의 직무특성이론이다. 이 이론은 어떤 직무가 사람들에게 일할 마음을 갖게 하며, 어떤 사람들이 그 일에 적합한가, 또 어떻게 하면 주어진 직무를 위해 보다 높은 동기부여를 할 수 있는가, 그리고 이에 따른 직무수행자의 작업행위나 직무만족, 조직성과에서의 향상된 결과를 어떻게 측정할 것인가 등에 대한 해답을 제공하려는 것이다. 이에 조직이 직무특성을 명확히 파악하고 개인의 내재적 동기부여를 끌어 올릴 수 있다면 효과적인 인력관리가 이루어질 것이라고 주장하였다.

관광산업 종사자를 대상으로 한 국내의 직무특성에 관한 연구는 주로 호텔 및 카지노 산업을 중심으로 활발히 진행되어 왔으나 항공사 종사자를 대상으로 한 연구

는 매우 미흡한 실정이다. 특히 객실승무원을 대상으로 한 연구는 지상직 근무자와의 차이를 비교하여 구성원 간의 관계가 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향을 분석한 것이 유일하다(박재관 · 이호근 · 이준엽, 2009). 그러나 제한된 환경에서 근무하는 객실승무원의 직무특성은 항공사 내 타 부서 종사자와 비교하여 그 영향관계를 파악하기보다는 객실승무원이라는 하나의 독립된 조직으로 차별화하여 보다 학술적, 실무적으로 접근할 필요가 있다. 또한, 안전을 책임지는 항공사 객실승무원들은 서열화된 조직문화에서 개인의 성장 및 승급에 대한 욕구가 매우 강함에도 불구하고 지금까지 직무만족과 직무성과의 관계에서는 주로 리더십과 교육 · 훈련프로그램, 조직문화 및 스트레스 등의 영향요인에 중점을 두고 연구가 진행되었으며 직무특성과의 영향 관계에서 성장욕구에 관한 연구는 아직 시도된 바가 없다.

이에 본 연구에서는 항공사 객실승무원의 직무특성이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향을 규명하고, 개인의 성장욕구가 이들 영향관계를 강화시키는 작용을 하는지 실증적으로 검증함으로써 효과적인 인력 관리를 통한 서비스 구현으로 항공사의 경쟁력을 강화하기 위한 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 항공사 객실승무원의 직무특성

직무특성이론에 관한 대표 연구자인 Hackman & Oldham(1976)은 직무특성이 직무를 수행함에 있어 개인에게 주어지는 직무에 대한 의미성, 책임감, 수행 결과에 대한 지식 등을 느끼게 하는 핵심적 직무를 특성별로 구분한 것이라고 하였다.

항공사 객실승무원의 직무특성을 Hackman & Oldham의 직무특성이론에서 제시한 다섯 가지 핵심직무특성을 바탕으로 정리해 보면 다음과 같다. 첫째, 객실승무원은 주요 업무인 서비스와 안전 관련 지식은 물론 풍부한 업무 지식과 외국어 실력을 갖추어 비행 중 발생할 수 있는 다양한 상황에 대처할 수 있어야 하는 기술다양성이 요구된다. 둘째, 객실승무원은 고객과 처음 마주 대하는 순간부터 목적지에 도착하는 마지막 시점까지 개개인에게 주어진 담당 구역의 업무를 처음부터 끝까지 책임감 있게 수행할 수 있는 과업정체성이 요구된다. 셋째, 객실승무원의 인적 서비스에 대한 고객의 만족감과 불만은 항공사 전체에 대한 것으로 평가되므로 중요한 과업이라고 할 수 있다. 넷째, 남녀노소 다양한 고객의 눈높이에 맞춰 유연성 있는 서비스를 수행해야 하는 객실승무원의 역할은 점차 방대해지고 그 자율성 또한 확

대되고 있는 추세이다. 마지막으로 무형성이 강한 항공서비스의 품질 평가를 위해 정기적으로 객실승무원의 직무수행 성과를 측정하여 업무에 대한 피드백을 보다 신속하게 확인할 수 있도록 하고 있다.

2. 직무만족

직무만족의 개념은 학자들마다 다양한 관점에서 정의를 내리고 있으나 개인의 직무에 대한 긍정적인 감정 상태라는 맥락은 크게 다르지 않다. 기존 연구에 의하면 조직에서의 직무만족은 다양한 결과와 관련되기도 한다. Hoffman & Ingram(1992)은 고객만족을 위해서는 먼저 직원의 직무만족이 선행되어야 하며, 직원의 만족은 서비스 품질과 고객과의 지속적인 관계 및 기업의 경영성과에 영향을 미친다고 하였다(Maister, 2001). 국내에서는 사회복지생활시설 종사자를 대상으로 한 직무만족에 관한 연구에서 남선이 · 남승규 · 남미애(2006)는 전반적인 직무만족이 자기효능감 및 요인별 직무만족과 높은 영향관계가 있음을 나타냈다. 유양호(2008)는 호텔 레스토랑의 서비스 스케이프가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 감정반응과 인지반응이 직무만족에 유의한 영향을 미친다고 연구하였다.

3. 직무성과

직무성과는 구성원들이 업무를 통하여 얻고자 하는 다수 목표들과 제약요소 및 생존할 수 있는 조직능력 등에 있어서의 달성 정도이다(Jung & Avolio, 2000). Jamal(2007)은 직무성과를 이용 가능한 자원을 활용할 수 있는 정상적인 제약 조건 하에서 개인이 그에게 할당된 작업이나 목표를 성공적으로 수행할 수 있는 활동이라고 정의하였다. 국내 학자들의 연구를 살펴볼 때, 조직의 목표달성을 위한 과업의 실행 정도, 조직원이 지니는 노력, 역할 지각에 의한 달성여부를 가리키는 조직행동의 일면으로 정의하기도 하였다(이형룡 · 박슬기 · 차석빈, 2005). 대부분의 연구자들은 직무성과를 구체적인 직무를 충분히 이행하는 것이라고 인식하고 있으며 중요한 조직 활동의 조화와 관련 있다고 인식하고 있다.

4. 성장욕구

성장욕구의 개념은 “인간은 욕구를 충족하기 위해 살아간다.”라는 기본 전제를 바탕으로 한 여러 욕구이론에서 그 기원을 찾을 수 있다. Kulik, Oldham, & Langner(1988)는 성장욕구가 개인적 성취와 학습 혹은 자기 동기화된 성장발전과

같은 개인의 변화에 대한 욕구라고 하였다. 국내에서는 1990년 이후 산업 및 조직 심리학에서 가장 많이 연구되는 분야의 하나로 대두되었고, 최근에는 기업의 선발, 승진 등 경영관리 측면에서도 그 영향력이 강조되고 있다(박슬기, 2008). Hackman & Oldham(1974)의 직무특성이론 모형에서 성장욕구는 핵심직무특성과 직무성과와의 관계에서 조절요인으로 작용하여, 개인의 만족은 물론 조직의 성과 향상에 중요한 영향을 미치는 요소라고 나타냈다. 그러나 현재까지 항공사 객실승무원의 성장욕구에 대한 연구는 전무한 실정으로 항공사 객실승무원에게 있어 개인의 동기를 유발하고 자아실현의 가치를 부여할 성장욕구를 측정하는 것은 조직의 직무성과 향상에 새로운 의미를 부여할 것이다.

5. 구성개념 간의 관계

1) 직무특성과 직무만족 간의 관계

Hackman & Oldham의 직무특성모형에서 제시된 다섯 가지의 핵심직무특성과 직무만족 간의 관계는 대부분의 선행연구에서 상호 간에 정(+)의 관계가 있는 것으로 밝혔다. Loher, Noe, Moeller, & Fitzgerald(1985)와 Spector(1986)는 다섯 가지의 핵심직무특성 모두가 직무만족과 높은 상관관계를 보이고 있지만 특히 자율성 면에서 가장 큰 관계를 갖는다고 하였다. Fried & Ferris(1987)는 직무특성모형의 타당성을 입증하는 연구에서 직무만족을 향상시키기 위해 기술다양성, 과업중요성, 자율성 및 피드백의 네 가지 직무특성을 높이는 것이 중요하다고 보았다. 박재관·이효근·이준엽(2009)은 각 부서별 직무 체계가 다르게 운영되고 있는 항공사의 지상직 근무자와 객실승무원을 대상으로 한 직무특성과 직무만족의 관계 연구에서 과업의 중요성이 상당히 높은 영향력을 미친다고 하였다.

2) 직무특성과 직무성과 간의 관계

직무특성과 성과 간의 관계를 고찰한 선행연구 결과들은 대체로 개별 직무특성과 직무만족, 조직몰입, 이직의도 및 직무성과 간의 유의미한 결과를 나타냈다(Fried & Ferris, 1987; Streit & Brannon, 1991; Dodd & Ganster, 1996; Thomas, A., Buboltz, & Winkelspecht, 2004). 홍계훈·조윤희·이창준(2009)은 콜센터 직원들의 직무특성이 팀 성과에 미치는 영향에 관한 연구에서는 직무특성 중 자율성만이 결과변수에 유의한 영향을 미친다고 하였으며, 유희경·김 원·정은경(2009)은 호텔 종업원의 직무특성 중 직무의 난이도와 구조화가 높을수록 직무성과가 높아진다고 하였다. 조선배·김석영·변정우(2010)는 직원 개개인에게 권한 위임을 통해 직무

의 자율성을 높여주고 직무다양성을 확대하며 직무성과에 대한 피드백을 공유하고 직무수행 결과에 대한 책임 소재를 명백하게 할 경우, 자신의 직무를 보다 적극적이고 주도적으로 수행하고 그로 인한 창의적 성과를 더 높일 수 있다는 시사점을 제시하였다.

3) 직무만족과 직무성과 간의 관계

직무만족 정도는 개인의 능력과 자질 및 수행하고 있는 업무에 대한 적응력 그리고 조직체 내에서의 여러 가지 조직 환경과 절대적 관계가 있으며 이것은 성과를 측정하는 중요한 지표가 된다(박정준, 2008). Morrison(1997)은 직무만족이 조직몰입과 조직의 성과에 정(+)의 영향을 미친다고 하였다. 유영진·김영화(2006)는 외식업의 임파워먼트 연구에서 직원들의 직무 만족이 조직의 성과에 정(+)의 영향을 미친다고 하였으며, 김성혁·김연선·황수영(2007)은 호텔 식음료부 직원들 대상으로 한 연구에서 직원의 직무만족은 호텔의 영업성과 지향수준에 정(+)의 영향을 미친다고 연구하였다. 심지연(2013)은 객실담당 승무원들의 직무만족은 자신이 근무하는 회사에 대한 충성도뿐 아니라 항공사 내부의 서비스품질 향상에 밀접한 관계가 있다고 하였다. 조직구성원들은 자신의 직무에 만족할수록 조직의 성과가 높아진다고 나타나고 있어 직무만족과 직무성과의 관계는 대체로 긍정적인 영향 관계가 있는 것으로 볼 수 있다.

4) 직무특성과 직무만족의 관계에서 성장욕구의 역할

성장욕구는 직무특성과 결과변수 간 조절변수로서 Hackman & Oldham(1976)의 직무특성이론에 근거하고 있으며 직무특성이 조직유효성에 미치는 영향력의 크기를 더해준다고 보고 있다(Lawler & Hall, 1970). 박승동(1998)은 성장욕구 강도와 정가치성향에 따른 피드백 특성과 직무만족 간의 관련성 연구에서 성장욕구가 직무 자체에 대한 피드백과 직무만족과의 관련성에서 조절효과가 있음을 확인하였다. 송민석(2004)은 교사의 성장욕구는 본래의 직무특성이 직무만족에 가지고 있던 부정적인 영향들을 상쇄시키고 오히려 긍정적인 영향을 미치게 하는 중요한 변수 역할을 한다고 주장하였다. 이 밖에도 직무특성과 직무만족의 관계를 연구하는 여러 선행연구에서 성장욕구의 강도가 클수록 그 효과가 더 커진다는 결과를 입증하였다.

5) 직무특성과 직무성과의 관계에서 성장욕구의 역할

성장욕구가 높은 사람들은 작업 내용이 다양하고 높은 수준의 지식과 기술을 요하는 직무 또는 자주성이나 책임감을 보다 많이 느낄 수 있으며, 개인의 성장에 도움이 되는 직무로부터 긍정적인 심리상태를 경험하게 되면 더 큰 만족을 얻고 자기

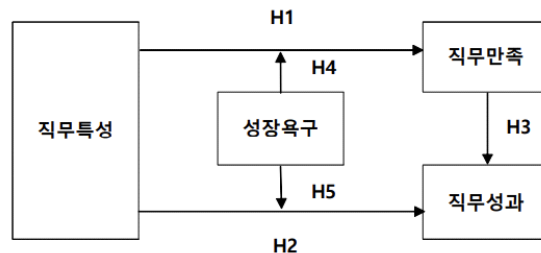
가 속한 조직을 위해 자율적이고 혁신적인 행동을 보다 많이 나타냈다(이수화, 2006). Hackman & Oldham(1974)은 직무특성과 직무성과 간의 직접적인 인과관계로서는 밝힐 수 없고 지식 및 기술, 성장욕구 강도, 성취요인 만족이라는 조절요인이 개입되어야만 한다고 주장했다. 국내에서는 성장욕구를 조절변수로 하여 직무특성과 직무성과의 영향관계를 탐색한 연구가 미흡하여 직개인의 특성을 반영한 성장욕구의 변수에 대해 연구해 볼 가치가 있다.

III. 연구 설계

1. 연구모형과 가설 설정

1) 연구모형

본 연구에서는 선행연구의 고찰을 통해 독립변수로 항공사 객실승무원의 직무특성을 설정하고 조절변수로 성장욕구, 그리고 종속변수로 직무만족과 직무성과를 설정하여 [그림 1]과 같은 연구모형을 구성하였다.



[그림 1] 연구모형

2) 연구가설의 설정

(1) 직무특성과 직무만족에 대한 연구가설

직무특성이나 직무의 범위는 종사원의 동기부여나 직무만족과 관련이 있음이 다양한 연구에서 밝혀졌다(Griffin, 1987). 이기국(2004)은 호텔 룸서비스 직원 대상의 연구에서 직무특성의 하위요인 중 기술다양성, 과업정체성, 자율성과 피드백이 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 밝혔다. 송재훈·이병관(2009)은 리조트 종사자의 직무다양성, 직무중요성, 직무자율성이 직무만족에 유의한 영향을 미친다고 하

였다. 이를 근거로 항공사 객실승무원의 직무특성이 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것으로 추론되어 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H1. 항공사 객실승무원의 직무특성은 직무만족에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

(2) 직무특성과 직무성과에 대한 연구가설

유희경·김 원·정은경(2009)에서 호텔종사원을 대상으로 한 직무특성의 연구에서 직무의 난이도와 구조화가 높을수록 호텔종업원의 직무성과가 높아진다고 하였다. 조선배·김석영·변정우(2010)는 다양한 직무에 대한 자율성을 높여 직무성과에 대한 피드백을 공유하고 수행한 직무에 대한 결과의 책임 소재를 명확히 할 경우 보다 자기주도적인 적극성을 가지고 직무를 수행할 수 있다고 밝혔다. 항공사 객실승무원의 직무특성이 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것으로 추론되어 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H2. 항공사 객실승무원의 직무특성은 직무성과에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

(3) 직무만족과 직무성과에 대한 연구가설

직무만족이 조직몰입과 조직의 성과에 정(+)의 영향을 미친다고 한 Morrison(1997)의 연구 결과에서와 같이 종사원의 직무만족과 직무성과는 대체로 긍정적인 관계를 가지고 있다. 이영석·백상민(2002)은 종업원의 직무만족과 직무몰입이 고객지향성에 유의한 영향을 미치고 종업원의 고객지향성은 기업의 경영성과에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 외식업 직원들을 대상으로 한 연구에서 유영진·김영화(2006)는 직무만족이 조직의 성과에 정(+)의 영향을 미친다고 하였다. 이에 항공사 객실승무원의 직무만족이 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것으로 추론되어 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H3. 항공사 객실승무원의 직무만족은 직무성과에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

(4) 직무특성과 직무만족의 관계에서 성장욕구의 조절효과에 대한 연구가설

직무특성과 직무만족의 관계를 연구하는 여러 선행연구에서 성장욕구의 강도가

클수록 그 효과가 더 커진다는 결과를 입증하였다. Hackman & Oldham(1976)의 연구에 의하면 성장욕구가 높은 사람들은 작업 내용이 다양하고 높은 수준의 지식과 기술을 요하는 직무 또는 자주성이나 책임감을 보다 많이 느낄 수 있다고 했다. Brief & Aldag(1975)는 직무특성 관련 연구에서 중요도가 높은 직무일수록 조직구성원의 직무만족이 높고 이러한 욕구를 성장욕구가 조절한다고 밝혔다. Loher et al.(1985)도 성장욕구가 직무특성과 직무만족 간에 조절효과로 나타나며 성장욕구의 강도가 클수록 그 효과는 크다고 밝혔다(김용철, 2009). 항공사 객실승무원의 직무특성과 직무만족에 관계에서 성장욕구가 조절효과의 영향이 있을 것으로 추론되어 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H4. 항공사 객실승무원의 성장욕구는 직무특성이 직무만족에 미치는 영향을 강화시키는 조절효과 역할을 할 것이다.

(5) 직무특성과 직무성과의 관계에서 성장욕구의 조절효과에 대한 연구가설

Hackman & Lawler(1971)은 직무특성이론에서 개인의 성장욕구가 인지된 핵심 직무특성과 심리적 상태 간의 관계에 영향을 미치는 중요한 요소로 설명하고 있다. 성장욕구를 조절변수 또는 매개변수로 한 기존 선행연구는 대부분 조직유효성과 직무만족을 결과변수로 하여 진행되었고 조직유효성과 직무만족을 결과변수로 한 많은 연구에서는 이 두 변수가 직무성과에 미치는 영향을 유의한 영향을 미치는 것으로 밝히고 있다(김성혁 · 황수영 · 김형준, 2008). 이를 근거로 항공사 객실승무원의 직무특성과 직무성과에 관계에서 성장욕구가 조절효과의 영향이 있을 것으로 추론되어 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H5. 항공사 객실승무원의 성장욕구는 직무특성이 직무성과에 미치는 영향을 강화시키는 조절효과 역할을 할 것이다.

2. 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

1) 변수의 조작적 정의

(1) 항공사 객실승무원의 직무특성

본 연구에서는 선행연구에 기초하여 독립변수인 직무특성의 조작적 정의를 조직구성원이 직무를 수행하면서 지각하는 특성요인으로 정의하였다. 하위변수는 Hackman & Oldham(1976)이 직무특성이론에서 제시한 직무특성모델을 토대로

하여 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백으로 설정하였다. 다섯 가지 직무특성요인의 신뢰도는 Cronbach's α 계수로 산출하여 기술다양성은 0.816, 과업정체성 0.557, 과업중요성 0.729, 자율성 0.782, 피드백 0.736으로 나타났다. 이를 항공사 객실승무원에게 맞는 측정항목으로 재구성하여 기술다양성 4문항, 과업정체성 3문항, 과업중요성 4문항, 자율성 4문항, 피드백 4문항 등 총 19문항을 사용하였다.

(2) 직무만족

성과를 예측하는데 중요한 지표가 되는 직무만족은 조직구성원이 조직 내에서 맡고 있는 직무를 수행하면서 느끼고 감지하는 개인의 만족 정도로 정의한다(박정준, 2008). 본 연구에서는 Oshagbemi(1999)의 연구를 바탕으로 최형민·이형룡(2013)의 연구에서 5개로 수정해 Cronbach's α 값이 0.865로 나타나 타당성과 신뢰성에 유의미한 것으로 나타난 직무만족의 측정도구를 항공사 객실승무원의 실정에 맞는 6개 측정항목으로 보완하여 사용하였다.

(3) 직무성과

직무성과는 조직구성원의 직무가 어느 정도 성공적으로 달성되었는지의 여부를 가리키는 개념(Pincus, 1986)이며, 관리자가 달성하고자 하는 결과적 목표(Packard, 1989)로 정의한다. 직무성과의 측정도구는 Babin & Boles(1996)의 연구를 바탕으로 이형룡·이화영·심지연(2011)이 주요 업무성과와 부가 업무성과의 두 가지 요인으로 수정, 보완하였으며 각각의 Cronbach's α 값이 0.849, 0.672로 타당성 및 신뢰성이 확보된 9개 항목을 본 연구에 맞게 총 8개의 항목으로 재구성하여 사용하였다.

(4) 성장욕구

조절변수인 성장욕구는 Hackman & Oldham(1975)이 제시한 개념을 토대로 조직구성원이 도전적이고 보람 있는 일을 하고 싶어 하고 새롭고 독립적인 업무를 수행하고자 하는 정도로 정의한다. Hackman & Oldham(1980)의 연구를 토대로 박슬기(2008)의 호텔직원의 직무 성향에 대한 연구에서 Cronbach's α 값이 0.834로 타당성과 신뢰성이 유의미한 것으로 판단된 성장욕구의 측정도구 6개를 사용하였다.

2) 설문지의 구성

본 연구의 가설을 검증하기 위해 항공기 객실승무원의 직무특성은 Hackman & Oldham(1976)의 직무특성이론의 핵심직무특성인 기술다양성, 과업정체성, 과업

중요성, 자율성, 피드백으로 나누어 구성하였고, 인구통계학적 변수를 제외한 각 문항들을 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'까지의 리커트 5점 척도로 측정하였다. 본 연구의 실증적 분석을 위한 설문지의 구성은 기존 선행연구에 근거하여 연구 목적에 맞게 총 5개 항목, 48개 문항으로 작성하였다.

3. 조사설계

1) 표본설계

본 연구에서는 항공사 객실승무원의 직무특성이 직무만족과 직무성파에 어떠한 영향을 미치는지, 그리고 이들 간의 영향관계에서 개인의 성장욕구가 조절효과를 발휘하는지에 대해 알아보고자 한다. 연구의 모집단은 국내 K항공사 객실승무원 중 개인의 직무에 대한 특성을 파악할 수 있는 입사일 기준 1년 이상 근무자로 선정하였다. 총 330부 중 326부(회수율 98.7%)를 회수하였으며, 결측치가 전체의 5% 이상으로 나타나는 불성실한 표본 71부를 제외한 유효 표본 255부(이용률 70.8%)를 실증분석에 이용하였다. 본 연구의 표본설계를 요약하면 <표1>과 같다.

<표1>표본설계

모집단	국내 항공사에 근무하는 객실승무원
표본	입사일 기준 1년 이상인 K항공사 객실승무원
표본추출방법	판단 표본 추출방법
표본 크기	330부
조사 방법	자기기입법

2) 분석 방법

선행연구의 이론적 고찰을 토대로 본 연구의 가설을 설정하고 선행연구들로부터 도출한 설문지 구성항목을 이용해 설문 조사를 실시하였다. 유효 표본에 대한 실증분석은 설문결과를 토대로 하여 분석의 대상과 연구 목적에 따라 SPSS Ver. 18.0을 이용하여 통계적 유의성을 <표2>와 같이 검증하였다.

<표2> 연구의 분석 방법

내 용	분석 방법
표본의 인구 통계적 특성 및 일반적 특성	빈도 분석
측정변수의 타당성 및 신뢰도 분석	요인분석, 신뢰도 분석, 상관분석
측정변수 간의 인과관계 분석 및 가설 검증	다중회귀분석
조절변수의 조절효과 분석 및 가설 검증	Chow test를 이용한 회귀분석

IV. 실증분석

1. 표본의 일반적 특성에 대한 분석

본 연구의 조사대상자의 전체응답자 255명 중 남성 18명(7.1%), 여성 237명(92.9%)으로 남성의 비율보다 여성의 비율이 현저히 높았으며 연령에서는 20대 97명(38.0%), 30대 118명(46.3%), 40대 38명(14.9%), 50대 이상 2명(0.8%)으로 30대 이하가 전체의 84.3%로 젊은 여성 인력이 주를 이루었다. 결혼 여부에서는 미혼 159명(62.4%), 기혼 95명(37.3%), 기타 1명(0.4%) 순으로 나타났다. 학력별로는 전문대 재학 및 졸업 45명(17.6%), 대학교 재학 및 졸업 196명(76.9%), 대학원 재학 및 졸업 4명(5.5%) 순으로 나타났고, 전공은 인문계 136명(53.3%), 항공운항 관련학과 70명(27.5%), 자연계 34명(13.3%), 예체능계 15명(5.9%) 순으로 나타났다. 근무년수별 분포는 1년에서 5년 미만 98명(38.4%), 5년 이상 10년 미만 66명(25.9%), 10년 이상 15년 미만 42명(16.5%), 15년 이상 20년 미만 30명(11.8%), 20년 이상 19명(7.5%)으로 나타났으며 직급별로는 일반승무원(SS) 111명(43.5%), 부사무장(AP) 81명(31.8%), 사무장(PS) 53명(20.8%), 선임사무장(SP) 7명(2.7%), 수석사무장(CP) 3명(1.2%)으로 나타나 상위 직급보다 하위 직급의 분포도가 높은 피라미드 형태의 인력구조를 보였다. 고용형태는 정규직 244명(95.7%), 비정규직 11명(4.3%)으로 나타났으며 응답자가 소속된 팀의 팀장 성별은 남성 74명(29.0%), 여성 181명(71.0%)으로 객실승무원의 남녀 구성비 대비 여성 관리자의 비율이 현저히 떨어졌다.

2. 가설 검증을 위한 예비분석

1) 측정도구의 타당성 및 신뢰성

본 연구의 독립변수인 항공사 객실승무원의 직무특성에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석을 실시한 결과, 고유값 1.0 이상으로 추출한 요인이 제거되는 항목 없이 선행 연구의 이론 구조와 동일하게 <표3>과 같이 총 5개의 요인으로 구분되었다. 각각의 Cronbach's α 값은 기술 다양성이 0.733, 과업정체성이 0.706, 과업중요성이 0.817, 자율성이 0.813, 피드백이 0.705로 모두 기준치 0.6 보다 높게 나타나 측정항목에 대한 신뢰성이 충분히 확보되었다.

<표3> 항공사 객실승무원의 직무특성 요인분석 및 신뢰도 분석

요인명	요인변수	요인적재값	고유값	분산설명력	Cronbach's α
자율성	자기업무결정권	.864	5.236	27.559	.813
	의사결정재량권	.841			
	자가탐색업무수행	.787			
	자가판단처리업무	.586			
과업중요성	팀목표영향	.867	2.271	11.951	.817
	업무수행영향력	.785			
	업무성과타인영향력	.751			
	사내중요업무	.524			
기술다양성	기술능력다양성	.776	1.635	8.604	.733
	지식다양성	.773			
	단순반복업무	.734			
	업무다양성	.527			
피드백	팀원피드백	.722	1.500	7.895	.705
	업무수행단서제공	.700			
	업무수행자가인지	.689			
	팀관리자피드백	.635			
과업정체성	타인도움불요업무	.834	1.254	6.601	.706
	전체업무책임	.757			
	전체업무수행	.689			

본 연구의 종속변수인 항공사 객실승무원의 직무만족에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석을 실시한 결과, <표4>와 같이 6개 항목 모두 선행연구의 결과와 동일하게 단일요인으로 나타났으며 Cronbach's α 값이 0.810으로 신뢰성이 확보되었다.

〈표4〉 직무만족의 요인분석 및 신뢰도 분석

요인명	요인변수	요인적재값	고유값	분산설명력	Cronbach's α
직무만족	근무환경	.791	3.095	51.587	.810
	급여	.728			
	업무자체	.720			
	승진기회	.712			
	상사관계	.690			
	동료관계	.662			

본 연구의 또 하나의 종속변수인 항공사 객실승무원의 직무성과에 대해 요인분석을 실시한 결과, 8개 항목 중 3개 항목의 요인적재치가 개념적으로 서로 관련성이 없는 문항으로 나타나 이 항목들을 제거하였다. Cronbach's α 값이 0.755로 신뢰도가 있는 것으로 확인되었으며 최종적인 분석 결과는 <표5>와 같다.

〈표5〉 직무성과의 요인분석 및 신뢰도 분석

요인명	요인변수	요인적재값	고유값	분산설명력	Cronbach's α
직무성과	능동적업무수행	.774	2.534	50.673	.755
	팀목표달성	.731			
	자가성과평가만족	.693			
	고객만족수행	.691			
	업무지식완벽습득	.665			

본 연구의 조절변수인 성장욕구에 대해 요인분석 및 신뢰도 검증을 한 결과는 <표6>와 같다. Cronbach's α 값이 0.838로 0.6 이상이 되어 충분한 신뢰성이 확보되었다.

〈표6〉 성장욕구의 요인분석 및 신뢰도 분석

요인명	요인변수	요인적재값	고유값	분산설명력	Cronbach's α
성장욕구	성장발전욕구	.858	3.380	56.328	0.838
	업무성취감욕구	.839			
	빠른승진욕구	.739			
	새업무습득욕구	.712			
	관리자인정욕구	.675			
	고난이도업무도전욕구	.656			

2) 구성개념의 기술통계 및 상관관계 분석

본 연구에서는 측정변수의 상관관계 분석을 위해 요인분석 결과 도출된 요인을 토대로 각 측정항목의 평균값을 산출하여 이에 대한 기술통계 분석을 실시하였다. 각 측정변수 간의 관련성을 분석하기 위하여 상관계수를 사용하여 상관분석을 실시하였다. <표 4-6>과 같이 변수 간의 관계 방향성이 본 연구의 가설의 방향과 일치하고 측정항목의 집중타당성과 내적일관성도 성립되는 것으로 판단할 수 있다.

〈표7〉 구성개념의 기술통계 및 상관관계 분석

변수	평균	표준 편차	기술 다양성	과업 정체성	과업 중요성	자율성	피드백	직무 만족	직무 성과	성장 욕구
기술 다양성	3.264	.514	1.000							
과업 정체성	3.515	.465	.276**	1.000						
과업 중요성	3.891	.556	.447**	.404**	1.000					
자율성	3.198	.678	.179**	.152**	.306**	1.000				
피드백	3.502	.431	.358**	.205**	.429**	.232**	1.000			
직무 만족	3.368	.560	.329**	.148**	.290**	.192**	.264**	1.000		
직무 성과	3.630	.444	.363**	.190**	.535**	.485**	.404**	.295**	1.000	
성장 욕구	3.686	.513	.292**	.120*	.415**	.214**	.342**	.343**	.461**	1.000

*, p<.1, **, p<.05, ***, p<.001

3. 가설의 검증

본 연구의 가설검증을 위한 모형을 [그림2]과 같이 제시하였다. 가설에 대한 통계적 유의성을 검증하기 위하여 다중회귀분석과 Chow test를 이용한 회귀분석을 실시하였으며, 회귀분석에 사용된 모수추정법은 최소제곱법을 사용하였다.

1) 가설 검증

1) 직무특성이 직무만족에 미치는 영향

항공사 객실승무원의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향 관계를 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표8>과 같다. 직무특성의 하위요인 중 기술다양성과 피드백이 직무만족에 미치는 영향력의 표준화계수는 각각 0.220, 0.115로 직무만족에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 과업정체성, 과업중요성, 자율성의 3개 요인은 직무만족에 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

<표8> 직무특성과 직무만족의 회귀분석 결과

(독립변수 : 객실승무원의 직무특성, 종속변수 : 직무만족)

독립변수	비표준화계수		표준화계수	t-value	공차한계	VIF
	B	표준오차	Beta			
(상수)	1.358	.349		3.889		
기술다양성	.240	.073	.220	3.283**	.756	1.322
과업정체성	.005	.077	.004	.068	.825	1.212
과업중요성	.114	.074	.113	1.532	.625	1.600
자율성	.075	.051	.091	1.470	.893	1.120
피드백	.150	.086	.115	1.735*	.772	1.295

$R^2 = .154$, $Adj-R^2 = .137$, $F = 9.044$ ($df = 5$), $p = 0.000$, $DW = 2.004$

*, $p < .1$, **, $p < .05$, ***, $p < .001$

2) 직무특성이 직무성가에 미치는 영향

항공사 객실승무원의 직무특성이 직무성가에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과는 <표9>과 같다. 직무특성의 하위요인 중 기술다양성, 과업중요성, 자율성, 피드백의 4개 요인은 직무성가에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나

과업정체성은 직무성과에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

〈표9〉 직무특성과 직무성과의 회귀분석 결과

(독립변수 : 객실승무원의 직무특성, 종속변수 : 직무성과)

독립변수	비표준화계수		표준화계수	t-value	공차한계	VIF
	B	표준오차	Beta			
(상수)	1.207	.226		5.352		
기술다양성	.097	.047	.112	2.055*	.756	1.322
과업정체성	-.058	.050	-.061	-1.164	.825	1.212
과업중요성	.273	.048	.342	5.687***	.625	1.120
자율성	.219	.033	.335	6.651***	.893	1.120
피드백	.156	.056	.152	2.801**	.772	1.295

$R^2 = .436$, $Adj-R^2 = .425$, $F = 38.538$ ($df = 5$), $p = 0.000$, $DW = 1.834$

※: $p < .05$, **: $p < .01$, ***: $p < .001$

3) 직무만족이 직무성과에 미치는 영향

항공사 객실승무원의 직무만족이 직무성과에 미치는 영향에 대해 분석한 결과는 <표10>와 같다. 직무만족과 직무성과의 영향관계에서 $t = 4.192$ ($p = 0.000$)로 나와 직무만족은 직무성과에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 회귀모형은 F값이 $p = 0.000$ 에서 24.126의 수치를 보이고 회귀식에 대한 $Adj-R^2 = 0.083$ 으로 8.3%의 다소 낮은 설명력을 보이고 있으나 공차한계는 0.1보다 크기 때문에 다중공선성에는 문제가 없다고 할 수 있다.

〈표10〉 직무만족과 직무성과의 회귀분석 결과

(독립변수 : 직무만족, 종속변수 : 직무성과)

독립변수	비표준화계수		표준화계수	t-value	공차한계	VIF
	B	표준오차	Beta			
(상수)	2.884	.162		17.527		
직무만족	.234	.048	.295	4.192***	1.000	1.000

$R^2 = .087$, $Adj-R^2 = .083$, $F = 24.126$ ($df = 1$), $p = 0.000$, $DW = 1.893$

※: $p < .05$, **: $p < .01$, ***: $p < .001$

4) 직무특성과 직무만족 간의 관계에서 성장욕구의 조절효과

본 연구에서는 직무특성과 직무만족 간의 관계에서 성장욕구의 조절효과를 분석

하기 위해 Chow test를 이용한 회귀분석을 실시하였다. 변수의 조절효과를 분석하기에 앞서 성장육구의 표준화값을 산출해 0을 중심으로 양수(+)는 고성장육구 집단, 음수(-)는 저성장육구 집단으로 구분하였고 t-test를 통해 사후검정을 실시하였다. 회귀분석을 통해 성장육구의 두 집단에 따른 직무특성과 직무만족 간의 관계를 분석하였고 독립변수는 객실승무원의 직무특성 중 직무 만족에 통계적으로 유의한 영향을 미친 하위요인인 기술다양성과 피드백을 투입하였다. 항공사 객실승무원의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향관계에서 성장육구는 <표11>과 같이 기술다양성에 조절 역할을 하지만, 피드백은 조절 역할을 하지 않는 것으로 나타났다.

〈표11〉 성장육구의 집단에 따른 직무특성과 직무만족 간의 관계

(독립변수 : 직무특성)

종속 변수	조절 변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	t-value	잔차제곱합
			B	표준오차	Beta		
직무 만족	N=255	(상수)	-2.650	.033		-.001	
		기술다양성	.293	.068	.269	4.283***	69.238
		피드백	.218	.082	.168	2.674**	
R2=.133, Adj-R2=.126, F=19.322*** (df1=2 df2=252)							
직무 만족	고성장 육구 (N=143)	(상수)	1.829	.440		4.160	
		기술다양성	.293	.094	.259	3.118**	41.745
		피드백	.189	.112	.140	1.688*	
R2=.107, Adj-R2=.094, F=8.385*** (df1=2 df2=140)							
직무 만족	저성장육구 (N=112)	(상수)	1.942	.411		4.720	
		기술다양성	.229	.099	.228	2.311**	25.254
		피드백	.161	.121	.131	1.325	
R2=.092, Adj-R2=.075, F=5.532** (df1=2 df2=109)							

*, p<.1, **, p<.05, ***, p<.001

5) 직무특성과 직무성과 간의 관계에서 성장육구의 조절효과

직무특성과 직무성과 간의 관계에서 성장육구의 조절효과를 분석하기 위해 실시한 Chow test를 이용한 회귀분석에서는 독립변수는 항공사 객실승무원의 직무특성 중 직무성과에 통계적으로 유의한 영향을 미친 하위요인인 기술다양성, 과업정체성, 자율성, 피드백을 투입하였다. 항공사 객실승무원의 직무특성이 직무성과에 미치는

항공사 객실승무원이 지각한 직무특성이 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향 : 성장욕구의 조절효과 61

영향관계에서 성장욕구는 과업중요성과 자율성에서 조절 역할을 하지만 기술다양성과 피드백에서는 조절역할을 하지 않아 <표12>과 같이 나타났다.

〈표12〉 성장욕구의 집단에 따른 직무특성과 직무성과 간의 관계

(독립변수 : 직무특성)

종속 변수	변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	t-value	잔차제곱합
			B	표준오차	Beta		
직무 성과	N=255	(상수)	6.963	.021		.000	
		기술다양성	.091	.047	.105	1.937*	
		과업중요성	.257	.046	.322	5.588***	28.348
		자율성	.218	.033	.333	6.618***	
		피드백	.155	.056	.151	2.786***	
R2=.433, Adj-R2=.424, F=47.767*** (df1=4, df2=250)							
직무 성과	고성장 욕구 (N=143)	(상수)	1.387	.311		4.453	
		기술다양성	.045	.061	.054	.725	
		과업중요성	.211	.064	.255	3.303**	15.994
		자율성	.232	.045	.368	5.095***	
		피드백	.175	.072	.178	2.440**	
R2=.361, Adj-R2=.343, F=19.498*** (df1=4, df2=138)							
직무 성과	저성장욕구 (N=112)	(상수)	1.376	.278		4.957	
		기술다양성	.134	.069	.168	1.930*	
		과업중요성	.254	.066	.361	3.849***	10.338
		자율성	.174	.046	.295	3.809***	
		피드백	.048	.086	.050	.561	
R2=.408, Adj-R2=.386, F=18.422*** (df1=4, df2=107)							

※: p<.1, **: p<.05, ***: p<.001

2. 연구가설 검증 결과 요약

본 연구의 가설에 대한 검증결과, [H1] 항공사 객실승무원의 직무특성 5가지 요

인 중 기술다양성과 피드백의 두 개 요인이 직무만족에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 과업정체성, 과업중요성, 자율성은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. [H2] 항공사 객실승무원의 직무특성 5가지 요인 중 기술다양성과 과업중요성, 자율성과 피드백에서 직무성과에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 과업정체성은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. [H3] 항공사 객실승무원의 직무만족은 직무성과에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. [H4] 항공사 객실승무원의 직무특성과 직무만족 간의 영향관계에서 성장욕구는 기술다양성에만 유의한 조절한 조절효과가 있는 것으로 나타났으며, [H5] 항공사 객실승무원의 직무특성과 직무성과 간의 영향관계에서 성장욕구는 과업중요성과 자율성에 유의한 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

V. 결 론

1. 연구결과 요약

첫째, 항공기 객실승무원의 직무특성 중 기술다양성과 피드백이 직무만족에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 조직이 처해 있는 상황이나 특성과 같은 내외부적인 변수에 의해 그 영향력의 차이가 있음을 보여주고 있다. 둘째, 항공기 객실승무원은 5가지 직무특성 중 유일하게 과업정체성이 직무성과의 영향관계에서 t값이 -1.164로 유의하지 않은 값이 나와 직무성과에 정(+)의 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이것은 객실승무원에게 직무의 완전성을 요구하는 것은 성과 향상에 영향을 미치지 않는다는 것을 의미한다. 셋째, 항공사 객실승무원의 직무만족과 직무성과는 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 자신의 직무에 만족할수록 자신은 물론 조직의 성과가 높아지는 것으로 나타났다. 넷째, 항공사 객실승무원의 성장욕구는 직무특성과 직무만족 간의 관계에서 직무특성의 하위요인 중 기술다양성만이 정(+)의 유의한 조절효과를 나타냈고, 직무특성과 직무성과 간의 관계에서는 직무특성의 하위요인 중 과업중요성과 자율성이 정(+)의 유의한 조절효과를 나타내 선행연구의 이론과 다소 상이한 결과를 보였다.

2. 연구의 시사점 및 제언

1) 연구의 시사점

본 연구의 학문적 시사점은 첫째, 항공사 객실승무원의 직무특성을 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백의 5개 요인으로 도출하였고, 직무만족과 직무성가, 그리고 성장욕구에 대해 요인분석을 실시한 결과 모두 단일 요인으로 구성되었다는 점이다. 둘째, 본 연구는 항공사 객실승무원을 대상으로 성장욕구의 조절효과를 검증한 최초의 연구라는 점이다. 비록 결과는 기존 선행연구의 이론과 다소 상이하게 나타났으나 향후 진행될 항공사 객실승무원의 성장욕구와 관련된 연구에서 유용하게 활용될 것이다.

실무적인 시사점은 다음과 같이 요약할 수 있다. 먼저, 고객센터 서비스 현장에서 객실승무원에게 요구되는 기술과 능력을 배양하는데 초점을 맞춘 프로그램들을 개발하여 지속적인 교육을 실시하고 업무의 기회를 확대한다면 직무에 대한 만족을 더욱 향상할 수 있을 것이다. 또한 조직의 업무 규범을 준수하는 범위 내에서 객실승무원에게 업무수행에 대한 자율적인 권한과 결정권을 부여하여 직무에 대한 성과를 향상할 수 있을 것이다. 항공사는 객실승무원의 직무만족을 향상하기 위해 개인의 능력과 자질을 고려하여 직무에 대한 의미를 보다 강하게 부여할 수 있는 직무를 설계하여야 할 것이다. 마지막으로 객실승무원 개인의 내재적 동기를 상승시켜 업무성과를 질적으로 향상하고 성장욕구를 충분히 반영할 수 있도록 직무를 재설계하는 노력이 필요할 것이다.

2) 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구를 진행하면서 다음과 같은 한계점을 가지게 되었다. 첫째, 인력운영 규모가 가장 큰 K항공사의 객실승무원을 대표 표본으로 선정했으나 특정 항공사의 객실승무원으로 항공사 전체 객실승무원을 일반화하는 것은 한계가 있다. 향후 연구는 보다 다양한 항공사를 연구대상을 고려한 조사 설계가 이루어져야 할 것이다. 둘째, 호텔 종사원 및 의료, 복지 관련 종사자 대상으로 한 직무특성 및 성장욕구에 관한 설문 문항을 항공사 객실승무원에 맞게 재구성하여 연구를 진행하였다. 향후 연구에서는 항공사 객실승무원의 특성을 보다 심도 있게 재고하여 효과적인 설문 작성이 필요할 것이다. 셋째, 항공사 객실승무원들은 근속년수가 반드시 직급과 비례하는 것은 아니어서 근속년수에 따라 자신이 지각하는 직무에 대한 만족과 성과가 달라질 수 있다. 따라서 향후 항공사 객실승무원 관련한 연구는 입사 후 비행근무 경력만을 가진 객실승무원으로 표본을 제한하고 근속년수나 직급 등을 통제변수로 적용하여 각 변수에 미치는 영향력의 차이를 분석해 보아야 할 것이다. 마지막

으로 직무특성, 직무만족 및 직무성과 간의 관계에서는 성장욕구 외에도 다양한 변수들이 영향을 미칠 수 있을 것으로 보인다. 따라서 이후 연구에서는 각 변수 간에 영향을 미칠 수 있는 새로운 요인들을 모색한다면 더욱 의미 있는 연구가 될 것이다.

참고문헌

- 김성혁·김연선·황수영 (2007). 호텔음료교육에 대한 인식이 직무만족과 영업성과 지향수준에 미치는 영향. 『외식경영연구』, 10(3), 197-218.
- 김용철 (2009). 호텔종사원의 성장욕구, 직업존중감이 경력몰입과 고객지향성에 미치는 영향. 『대한경영학회지』, 22(6), 3831-3849.
- 남선이·남승규·남미애 (2006). 사회복지생활시설 종사자의 자기효능감과 요인별 직무만족이 전반적 직무만족에 미치는 영향. 『한국사회복지학』, 58(3), 195-221.
- 박슬기 (2008). 호텔 직원의 직무관련 개인성향이 주관적 경력성공에 미치는 영향 : 사회적 지원의 매개효과를 중심으로. 『관광학연구』, 32(4), 325-349.
- 박승동 (1998). 성장욕구강도와 정가치성향에 따른 피드백특성과 직무만족간의 관련성. 『대한경영학회지』, 17(단일호), 299-319.
- 박재관·이호근·이준엽 (2009). 항공사 종사원의 직무특성 및 구성원 간 관계가 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향: 지상직 근무원과 객실승무원의 차이. 『한국항공경영학회 추계학술대회』, 2009(단일호), 1-14.
- 박정준 (2008). 외식업체 종업원의 교육훈련프로그램을 통한 직무만족이 업무수행력에 미치는 영향에 관한 연구. 『Tourism Research』, 27(단일호), 88-111.
- 송민석 (2004). 교사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향; 성장욕구의 조절효과를 중심으로. 홍익대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 송재훈·이병관 (2009). 리조트 종사자의 직무특성이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. 『관광·레저연구』, 21(4), 197-212.
- 유양호 (2008). 호텔레스토랑의 서비스 스케이프가 직무만족에 미치는 영향. 『관광학연구』, 32(1), 163-186.
- 유영진·김영화 (2006). 외식업의 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입 및 성과에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 20(1), 153-168.
- 유희경·김 원·정은경 (2009). 호텔종업원의 직무특성, 직무태도, 목표설정수준, 직무성과의 관계분석. 『관광학연구』, 33(1), 113-135.
- 이기국 (2004). 호텔 룸서비스 직원의 직무특성에 따른 직무만족과 이직의도에 미치는 영향: 서울시내 특 1급 호텔을 중심으로. 『한국호텔리조트학회 학술대

- 회』, 2004(1), 147-173.
- 이영석 · 백상민 (2002). 서비스지향성이 경영성파에 미치는 영향에 관한 연구: 호텔과 의료서비스의 차이를 중심으로. 『Tourism Research』, 16(단일호), 269-294.
- 이형룡 · 박슬기 · 차석빈 (2005). 호텔 기업 직원의 윤리경영 지각이 직무성파에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 14(1), 19-37.
- 이형룡 · 이승호 · 심지연 (2013). 항공사 객실승무원의 셀프리더십이 서비스 지향성에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과를 중심으로. 『한국항공경영학회지』, 11(1), 3-26
- 이형룡 · 이화영 · 심지연(2011). 항공사 승무원이 지각한 조직의 윤리풍토와 직무성파의 관계연구: 정서적 조직몰입의 매개역할을 중심으로. 『관광연구』, 26(4), 503-526.
- 조선배 · 김석영 · 변정우 (2010). 호텔종사원의 직무특성이 창의성에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 19(1), 89-102.
- 최형민 · 이형룡 (2013). 호텔 서비스 접점 직원의 직무만족 및 고객지향성의 선행 요인: 조직후원인식과 개인-조직 적합성 지각의 비교를 중심으로. 『관광학연구』, 37(3), 11-34.
- 홍계훈 · 조운형 · 이창준 (2009). 직무특성이 팀 성과에 미치는 영향에 대한 감성적 리더십의 조절효과: 콜센터 조직구성원을 대상으로. 『인사 · 조직연구』, 17(3), 1-39.
- Babin, B. J., & Boles, J. S. (1996). The effects of perceived co-work involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(1), 57-75.
- Brief, A. P., & Aldag, R. J. (1975). Employee reactions to job characteristics: A constructive replication. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 182-186.
- Dodd, N. G., & Ganster, D. C. (1996). *The interactive effects of variety, autonomy, and feedback on attitudes and performance* Journal of organizational behavior, 17(4), 329-347.
- Fried, Y., & Ferris, G. R. (1987). The validity of the job characteristics model: A review and meta analysis. *Personnel Psychology*, 40(2), 287-322.
- Griffin, R. W. (1987). Toward an integrated theory of task design. *Research in organizational behavior*, 9, 79-120.
- Hackman, J. R., & Lawler, E. E. (1971). Employee reaction to job characteristics. *Journal of Applied Psychology Monograph*, 55(3), 259-286.

- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1974). *The Job Diagnostic Survey: An Instrument for the Diagnosis of Jobs and the Evaluation of Job Redesign Projects (Report NO.4)*. New Haven, CT: Yale University, Department of Administration Science.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of applied psychology*, 60(2), 159-170.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance*, 16(2), 250-279.
- Hoffman, K. D., & Ingram, T. N. (1992). Service provider job satisfaction and customer. *Journal of Services Marketing*, 6(2), 68-78.
- Jamal, M. (2007). Job Stress and Job Performance Controversy Revisited : An Empirical Examination in Two Countries International. *Journal of Stress Management*, 14(2) : 175-187.
- Jung, D. I., & Avolio, B. J. (2000). Opening the black box: An experimental investigation of the mediating effects of trust and value congruence on transformational and transactional leadership. *Journal of organizational Behavior*, 21(8), 949-964.
- Lawler, E. E., & Hall, D. T. (1970). Relationship of job characteristics to job involvement, satisfaction, and intrinsic motivation. *Journal of Applied psychology*, 54(4), 305-312.
- Loher, B. T., Noe, R. A., Moeller, N. L., & Fitzgerald, M. P. (1985). A meta-analysis of the relation of job characteristics to job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 70(2), 280-289.
- Maister, D. H. (2001). What managers must do to create a high - achievement culture. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(6), 90-96.
- Morrison, K. A. (1997). How franchise job satisfaction and personality affects their performance, organizational commitment, franchisor relations, and intention to remain. *Journal of Small Business Management*, 35, 39-67.
- Oshagbemi, T. (1999). Overall job satisfaction: how good are single versus multiple-item measures? *Journal of Managerial Psychology*, 14(5), 388-403.
- Packard, T. (1989). Participation in decision making, performance, and job satisfaction in a social work bureaucracy. *Administration in Social Work*,

13(1), 59-73.

Pincus, J. D. (1986). Communication satisfaction, job satisfaction, and job performance. *Human communication research*, 12(3), 395-419.

Spector, P. E. (1986). Perceived control by employees: A meta-analysis of studies concerning autonomy and participation at work. *Human relations*, 39(11), 1005-1016.

Streit, A. L., & Brannon, D. (1991). The predictive validity of the job characteristics model for nursing home work. *In Academy of Management Proceedings*, 1, 89-93.

Thomas, A., Buboltz, W. C., & Winkelspecht, C. S. (2004). Job characteristics and personality as predictors of job satisfaction. *International Journal of Organizational Analysis*, 12(2), 205-219.

2021년 11월 22일 원고 접수

2022년 1월 17일 수정본 접수

2022년 1월 17일 최종 수정본 접수 및 게재확정

3인 익명심사 필

