creative commons
COMMONS DEED

저작자표시-동일조건변경허락 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

동일조건변경허락. 귀하가 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공했을 경우에는, 이 저작물과 동일한 이용허락조건하에서만 배포할 수 있습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

경 영 학 박 사 학 위 논 문

항공사 승무원의 감정노동에 관한 연구
-내외통제성의 조절효과를 중심으로-

2014년 8월

부경대학교 대학원

경 영 학 과

정 현 주

경 영 학 박 사 학 위 논 문

항공사 승무원의 감정노동에 관한 연구
-내외통제성의 조절효과를 중심으로-

지도교수 전재균

이 논문을 경영학박사 학위논문으로 제출함

2014년 8월

부경대학교 대학원

경 영 학 과

정 현 주

정현주의 경영학박사 학위논문을 인준함

2014년 8월

주 심	경 영 학 박사	박 봉 규	(인)
위 원	관광레저학 박사	양 위 주	(인)
위 원	경 영 학 박사	허 원 무	(인)
위 원	호텔외식경영학 박사	윤 혜 원	(인)
위 원	관광경영학 박사	전 재 균	(인)

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY 부경대학교

<목 차>

제 Ⅰ 장 서 론 ····· 1

제 1 절 연구의 배경 및 연구의 목적 ····· 1

1. 연구배경 ····· 1

2. 연구목적 ····· 4

제 2 절 연구의 방법 및 연구의 범위 ····· 5

1. 연구방법 ····· 5

2. 연구범위 ····· 5

제 3 절 연구의 구성 및 연구의 내용 ····· 6

제 Ⅱ 장 이론적 배경 ····· 8

제 1 절 성격특성 ····· 8

1. 성격의 개념 ····· 8

2. 성격유형의 선행연구 ····· 10

제 2 절 조직문화 ····· 14

1. 조직문화의 개념 ····· 14

2. 조직문화의 선행연구 ····· 16

제 3 절 감정노동 ····· 19

1. 감정노동의 개념 ····· 19

2. 감정노동의 선행연구 ····· 21

제 4 절 서비스 제공수준 ····· 26

1. 서비스 제공수준의 개념 ····· 26

2. 서비스 제공수준의 선행연구 ····· 27

제 5 절 이직의도 ····· 30

제 6 절 내외통제성 ····· 33

1. 내외통제성의 개념 ····· 33
2. 내외통제성의 선행연구 ····· 34

제 Ⅲ 장 연구방법 ····· 37
제 1 절 연구모형 및 연구가설 ····· 37
1. 연구모형 ····· 37
2. 연구가설 ····· 39
제 2 절 실증조사의 설계 ····· 46
1. 표본의 설계 및 자료수집 ····· 46
2. 변수의 조작적 정의 및 측정방법 ····· 47
3. 설문지 구성 ····· 52
4. 분석방법 ····· 53

제 Ⅳ 장 실증분석 ····· 54
제 1 절 표본의 인구통계학적 특성 ····· 54
제 2 절 측정도구의 신뢰성 및 타당성 검증 ····· 56
1. 탐색적 요인분석과 신뢰도분석 ····· 56
2. 확인적 요인분석 ····· 61
3. 판별타당성 분석 ····· 66
제 3 절 구조방정식 모형분석과 가설 검증 ····· 67
1. 구조모형의 적합도 ····· 67
2. 가설검증 ····· 68

제 Ⅴ 장 결 론 ····· 79
제 1 절 연구결과의 요약 ····· 79
제 2 절 연구의 시사점 및 한계점 ····· 83

참 고 문 헌 ····· 86
1. 국내문헌 ····· 86
2. 국외문헌 ····· 96

부 록 ····· 111

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY
부경대학교

<표 목 차>

<표 2-1> 성격의 개념 ····· 10
<표 2-2> 성격 5요인(Big 5)의 유형과 개념 ····· 12
<표 2-3> 환대산업에서의 성격에 관한 선행연구 ····· 13
<표 2-4> 조직문화의 개념 ····· 15
<표 2-5> 환대산업에서의 감정노동에 관한 선행연구 ····· 22

<표 3-1> 표본설계 ····· 47
<표 3-2> 내외통제성의 척도문항구성 ····· 51
<표 3-3> 설문지 구성 ····· 52

<표 4-1> 인구통계학적 특성 ····· 55
<표 4-2> 외생변수의 탐색적 요인분석 ····· 58
<표 4-3> 내생변수의 탐색적 요인분석 ····· 60
<표 4-4> 외생변수의 확인적 요인분석 ····· 63
<표 4-5> 내생변수의 확인적 요인분석 ····· 65
<표 4-6> AVE 및 상관계수의 값 ····· 66
<표 4-7> 구조모형의 적합도 지수 ····· 67
<표 4-8> 성격특성이 감정노동에 미치는 영향 ····· 70
<표 4-9> 조직문화가 감정노동에 미치는 영향 ····· 72
<표 4-10> 감정노동이 서비스 제공수준에 미치는 영향 ····· 73
<표 4-11> 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 ····· 78
<표 4-12> 연구가설의 검증결과 요약 ····· 74
<표 4-13> 조절변수의 효과 검정결과 ····· 74
<표 4-14> 가설채택여부 ····· 78

<그 림 목 차>

<그림 1-1> 연구 구성의 흐름도 ····· 7
<그림 3-1> 연구모형 ····· 38

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY
부경대학교

Emotion Labor among Flight Attendants
- The Moderating Effect of Locus of Control-

Jung, Hyun-Joo
Department of Business Administration
Graduate School, Pukyong National University

Abstract

This study is about emotional labor in the airline industry, particularly the effects of personality and organizational culture on emotional labor as well as the mediating effects of emotional labor on service delivery level and turnover intention. In addition to that, the moderating effect of locus of control between emotional labor and service delivery level and turnover intention is tested.

Total 360 flight attendants of domestic airlines have been selected as the sample group for the study and 328 questionnaires were finally collected for the analysis. The SPSS 18.0 and AMOS 20.0 were used to analyze data through frequency analysis, reliability analysis, factor analysis and structural equation model.

The confirmatory factor analysis was conducted to evaluate convergent validity and internal coherence of exogenous and endogenous variables for purifying variables and validating the adequacy of measurement tools used in the research design. The

result from the confirmatory factor analysis proved uni-dimensionality for all constructs.

Structural equation model(SEM) was to confirm the adequacy of the proposed research model. The model proved adequate as suitability was confirmed for all fit indices(χ^2(df)=1037.508(723), GFI=.870, CFI=.945, TLI=.937, RMR=.050, RMSEA=.036). Based on the analysis results above, research hypotheses were tested.

The research findings can be summarized as follows.

First, extraversion has a negative impact on surface acting, whereas agreeableness and neuroticism have a positive impact on surface acting for the test of Hypothesis 1 (Personality has a significant influence on surface acting).

Second, extraversion and openness have a positive effect on deep acting for the test of Hypothesis 2 (Personality has a significant influence on deep acting).

Third, hierarchical culture and rational culture have no significant relationship with emotional labor both on surface acting and deep acting for the test of Hypothesis 3 (Organizational culture has a significant influence on emotional labor).

Fourth, deep acting has a positive relationship with service delivery level for the test of Hypothesis 4 (Emotional labor has a significant influence on service delivery level).

Fifth, surface acting have a positive impact on turnover intention for the test of Hypothesis 5 (Emotional labor has a significant influence on turnover intention).

Finally, locus of control has a moderating effect between deep acting and service delivery level, whereas locus of control plays no moderating role between surface acting and service delivery level for the test of Hypothesis 6 (Locus of control has a moderating effect on the relationships between emotional labor and service delivery level and between emotional labor and turnover intention.

The theoretical and practical contributions of the study are as follows. For the theoretical values of the study are two-fold. First, the study provides the theoretical support for the fact that managers in the airline industry can use five factors of personality for recruiting flight attendants.

Second, the first-order constructs of emotional labor, namely surface acting and deep acting, have significant effects on the different outcomes. Precisely speaking, surface acting has a positive effect on turnover intention, whereas deep acting has a positive effect on service delivery level. Deep acting has more positive influence in comparison to surface acting.

The practical values of the study are three-fold. First, airline companies should help those flight attendants who are characterized as extraversion, openness and neuroticism to manage their self-feeling. Moreover, they should use a personality test to be more objective in the recruiting process.

Second, deep acting is more important in the relationship between emotional labor (surface acting and deep acting) and service delivery level, whereas surface acting is important to understand turnover

intention. Therefore, airline companies should develop a policy or a plan for educational programs to encourage deep acting and decrease surface acting to improve their competitiveness.

Finally, regarding to the moderating effect of locus of control, internal control promotes a higher service delivery level and as a result, those flight attendants who have self-regulation are more likely to deliver a better service to customers.

Key words : Airline, Flight attendant, Emotion labor, Locus of control, Personality, Organizational culture, Service delivery level, Turnover intention

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY 부경대학교

제 Ⅰ 장 서 론

제 1 절 연구의 배경 및 연구의 목적

1. 연구배경

전 세계적으로 서비스기업의 비중이 높아지고 있는 가운데 통계청에 따르면 2011년 서비스업종 종사원은 938만 명으로 지난 2001년 648만 명 보다 약 300만 명 정도 증가하는 등 서비스기업의 성장과 종사원의 증가는 계속되고 있다(동아일보, 2013). 서비스기업의 종사원은 최일선(front line)에서 고객과 상호작용을 한다. 특히 항공사 객실승무원의 경우 장시간의 비행시간 동안 승객과 접촉하며 서비스를 수행하고 있으므로 항공사 객실승무원들의 역할과 서비스태도는 고객만족을 결정짓는 요소가 될 뿐만 아니라 항공사의 이윤을 창출시킬 수 있는 중요한 요인이 된다.

하지만 최근에 대기업의 임원이 기내서비스 불만을 이유로 항공사 객실승무원을 폭행한 사건과, 고객과 마찰을 빚은 백화점 판매사원의 투신 소동 등의 사례가 발생하면서 '고객은 왕이다'라고 인식했던 서비스기업 종사원의 감정노동이 사회적으로 논점이 되고 있다.

감정노동이란 종사원들이 자신의 본원적 감정이 아닌 인위적으로 구성된 감정규칙에 의해 표정이나 몸짓 등을 하는 노동을 말하는 것으로, 2013년 한국직업능력개발원의 조사에 의하면 감정노동을 가장 많이 수행하는 직업 10선 중 1위가 항공사 객실승무원(flight attendant)으로 발표되었다. 항공사 객실승무원들은 항공기내의 안전업무를 수행하는 동시에 친절한 태도와 매너를 유지해야 함으로 상대적으로 높은 심리적, 정신적 스트레스를 경험하고 있다(Fu, 2013). 이렇듯 많은 서비스기업에서 고객들이 최상의 서비스를 받고 있다는 느낌을 가질 수 있도록 종사원들에게

정중하고 예의를 갖춘 서비스태도를 강요하고 있으며(Kim, 2008), 따라서 개인의 감정노동은 환대산업에 있어서 업무의 중요한 부분이 된다(김상표, 2007).

그러나 개인 간의 감정노동 차이가 발생하는 것은 개인의 생각이나 정서를 포함하는 성격(신소정, 2008), 그리고 소속집단의 문화나 분위기(Hochschild, 1983)와 깊은 연관을 가지고 있다.

항공사 객실승무원은 많은 여대생들이 선망하는 직업으로 그 경쟁률이 나날이 높아지고 있으며 일반 항공사의 경우 평균 125:1의 높은 경쟁률을 보이고 있다(스포츠 서울, 2013. 8). 하지만 이러한 높은 경쟁률을 뚫고 어렵게 입사를 함에도 불구하고 항공사 객실승무원은 타 기업에 비해 이직률이 높은 편이다. 또한 주관적인 판단 또는 느낌으로 채용하는 경향이 강해 초기 이직률이 높게 나타나다 보니 최근에 항공사에서는 경력직 승무원 채용을 선호한다. 이는 경력직 승무원은 서비스 접점과정에서 자신의 감정을 더 잘 조절하여 고객 불평처리 능력이 뛰어나기 때문에 서비스 제공수준을 높이려는데 있다. 결국, 서비스종사원의 서비스 제공수준은 고객만족을 결정하는 중요한 요소가 되므로 서비스기업의 성공여부는 고객에 대한 서비스 제공수준을 향상 시키는 것이 주점이 된다(Landrum, I'rybutok & Zhang, 2007).

그 동안 감정노동 연구에서는 소진, 직무태도, 직무스트레스 등과 같은 변수사이의 관계를 확인하는데 많은 노력을 기울여 왔으며(권혁기・박봉규, 2011), 감정노동의 선행요인의 규명에 대한 연구는 상대적으로 부족한 실정이다(서보람・백지연, 2010). 따라서 본 연구에서는 개인 성격특성을 선행변수로 채택하고자 한다. 또한 조직에 따라서 인위적으로 만들어지는 조직문화 또한 팀제로 운영되는 항공사 객실승무원들의 감정노동에 영향을 미칠 것으로 판단한다(이종호・안명숙, 2012). 그리고 항공사에서 감정노동으로 인하여 객실승무원의 서비스 제공수준과 이직으로 인한 항공사의 인사채용・관리 및 교육 방안을 제시하고자 하며, 감정노동과 결과변수 간의 관계에 있어서 조절효과를 검증한 연구는 미비한 실정이므로 통제위치

성향에 따른 조절 효과를 검증하고자 한다. 즉 내적통제자의 경우 직무에 있어서 지각된 자율성이 높으며(Spector & O'Connell, 1994), 외적통제자의 경우 역할스트레스가 높다는(Rashild & Talib, 2013) 연구결과에 따라 감정노동과 결과변수와의 관계에 조절효과가 있을 것으로 판단하여 내외통제성을 조절변수로 채택하고자 한다.

이에 본 연구는 감정노동의 대표산업인 항공사에 있어서 항공사 객실승무원의 성격특성 및 조직문화와 서비스 제공수준 및 이직의도 간의 관계를 살펴보며, 이들 간의 관계에서 감정노동의 매개효과를 파악하고자 한다. 또한 항공사 객실승무원의 행동반응에 있어 내외 통제성을 조절변수로 채택하여 감정노동이 서비스 제공수준 및 이직의도에 미치는 영향에서 통제위치가 조절변수로써 작용하는지를 탐색해 보고자 한다.

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY 부경대학교

2. 연구목적

앞에서 제기한 연구의 배경과 필요성을 바탕으로 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 항공사 객실승무원의 성격특성 및 항공사 조직문화를 감정노동의 선행변수로 하여 항공사 객실승무원의 감정노동에 미치는 영향을 실증적으로 파악하고자 한다.

둘째, 항공사 객실승무원의 감정노동이 서비스 제공수준 및 이직의도에 미치는 영향을 검증하고자 한다.

셋째, 감정노동의 선행변수인 성격특성과 조직문화가 감정노동을 매개로하여 서비스 제공수준과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 파악하고자 한다.

넷째, 항공사 객실승무원의 감정노동이 서비스 제공수준과 이직의도에 미치는 영향이 내외통제성에 따라 다르게 나타나는지 분석하고자 한다.

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY 부경대학교

제 2 절 연구의 방법 및 연구의 범위

1. 연구방법

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 문헌조사와 실증조사의 두 가지 연구방법을 실시하였는데, 기존의 문헌고찰 및 선행연구 등을 중심으로 이론조사를 실시하였고, 국내항공사에 근무하는 객실승무원을 대상으로 실증조사를 실시하였다.

첫째, 성격특성, 조직문화, 감정노동, 서비스 제공수준, 이직의도, 내외통제성 등에 관한 이론적 고찰을 위하여 국내외 연구논문, 서적자료, 학위논문 등의 기존의 문헌고찰을 근거로 연구 모형 및 연구 가설을 설정하였다.

둘째, 실증적 연구방법으로 국내 항공사에 현재 근무하고 있는 객실승무원을 대상으로 설문 및 실증조사를 실시하였는데, 설문조사를 통하여 수집된 자료는 통계 패키지 SPSS 18.0과 AMOS 20.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

2. 연구범위

본 연구의 시간적 범위는 2014년 2월 1일부터 3월 31일까지 59일 동안이었으며, 공간적 범위는 국내 항공사에 근무하는 항공사 객실승무원을 대상으로 하여 설문 및 실증조사를 실시하였다.

제 3 절 연구의 구성 및 연구의 내용

연구의 방법 및 연구의 범위에 따른 본 연구의 구성과 내용은 다음과 같다.

제 1 장은 서론으로 연구의 배경 및 연구의 목적, 연구의 방법 및 연구의 범위, 연구의 구성 및 연구의 내용 등에 대하여 기술하였다.

제 2 장은 이론적 배경으로 문헌고찰 및 선행연구를 통해 성격특성, 조직문화, 감정노동, 서비스 제공수준, 이직의도, 내외통제성 등에 관한 전반적인 이론을 살펴보았다.

제 3 장은 실증조사 준비로 이론적 배경과 선행연구를 바탕으로 본 연구에서 검증하고자 하는 연구모형과 가설을 설정하며, 이를 검증하기 위해 각 변수에 대한 조작적 정의를 내리며 실증분석을 위한 연구방법을 제시한다.

제 4 장은 실증조사 분석으로 연구의 모형에 따른 실증분석과 그에 대한 결과를 제시하였다.

제 5 장은 결론으로 연구의 요약 및 시사점과 연구의 한계 및 향후 연구방향을 제시하였다.

본 연구의 흐름도는 다음 <그림 1-1>과 같다.

제 Ⅰ장	**서 론**
	제 1 절 연구의 배경 및 연구의 목적
	제 2 절 연구의 방법 및 연구의 범위
	제 3 절 연구의 구성 및 연구의 내용

⇓

제 Ⅱ 장	**이론적 배경**
	제 1 절 성격특성
	제 2 절 조직문화
	제 3 절 감정노동
	제 4 절 서비스 제공수준
	제 5 절 이직의도
	제 6 절 내외통제성

⇓

제 Ⅲ 장	**연구 모형 및 조사 설계**
	제 1 절 연구의 모형 및 가설
	제 2 절 실증조사의 설계

⇓

제 Ⅵ 장	**실증 분석**
	제 1 절 표본의 인구통계학적 특성
	제 2 절 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석
	제 3 절 연구 모형 및 가설 검증

⇓

제 Ⅴ장	**결 론**
	제 1 절 연구의 요약 및 시사점
	제 2 절 연구의 한계 및 향후 연구방향

<그림 1-1> 연구 구성의 흐름도

제 Ⅱ 장 이론적 배경

제 1 절 성격특성

1. 성격의 개념

성격(Personality)의 어원은 라틴어의 ‘per(through)’와 ‘sonare(speak)’의 합성어인 ‘persona(to speak though)’에서 유래되었으며, 성격은 사람마다 공통적인 특성과 다른 특성을 통해 서로의 차이를 설명하는 것으로 그 정의와 특성들에 대해 오랜 시간동안 연구되어져 오고 있다.

김민경・김재곤(2012)은 개인의 성격은 인간의 행동을 이해하는 적합한 방법 중의 하나로 각 개인이 가지고 있는 특유한 성질 또는 각 개인을 특징짓는 지속적이며 일관된 행동양식이라고 하였다. Allport(1961)는 개인의 특유한 행동과 사고를 결정하는 심리・신체적 체계인 개인 내의 역동적 조직체라고 정의하며, 성격을 개별특성 또는 개인적 성향이라고 하였고, Mischel(1976)은 성격에 대하여 보통 개인이 접하는 생활 상태에 대하여 적응을 달리하는 감정과 사고를 포함하는 다른 사람과 구별된 행동유형을 의미한다고 보았다.

Carver & Scheier(2000)는 인간의 행동, 사고, 감정을 자신의 유형으로 만들어 내는 신체적・심리적인 내부의 역동적 시스템을 성격이라 정의하였고, Burger(2000)는 행동의 일관된 패턴 및 자신의 내부에서 발생하는 정신내적 과정을 성격이라고 보았다. Caspi, Elder & Bem(1990)은 성격이란 생물학적 입장에서 개인의 요구와 개인에게 주는 환경의 압력에 의한 상호작용으로 보았으며, Hogan & Hogan(1995)은 친구, 가족, 동료, 상급자 등 사회적으로 인식되는 관점에서의 성격과 특정방식으로 행동하는 이유에 대한 개인의 내면 구조 관점의 성격으로 분류하여, 성격을

인간의 사고에 존재하며 인간 행동의 성향을 밝혀 주는 감정, 태도, 인지방식 등의 특성이라 하였다. Pervin & John(2001)은 시간과 다양한 상황을 거치면서 다른 사람과 구별되는 특징적인 사고, 감정 그리고 행동양식을 성격이라 하였으며, Olver & Todd(2003)는 외부 환경으로 인하여 일정한 유형이 확립되고, 장기간 지속되는 타고난 기질이라고 정의하였다.

윤동섭(2010)은 인간 특유의 행동 및 사고로서 환경에 적응해 나아가는 과정에서 일관성 있게 나타난다고 하였으며, 박수현・최성수・권용주(2014)는 개인이 다른 사람과 구별되는 특성으로 일정한 패턴으로 나타나는 성향이라고 정의하였다.

따라서 성격은 개인이 삶에서 일반적으로 행동하고 느끼고 생각하는 모든 생활양식들이 지속적이고 일관된 특성을 말하며, 이를 통해 인간의 행동을 요약하고, 예측할 수 있으며, 개인의 성향을 설명하는데 매우 유익한 근본이 된다. 또한 이를 통해 타인과는 어떻게 다른지에 대해 그 차이를 설명할 수 있으며, 인간 행동의 특성들이 성격적으로는 위계적으로 조직화 될 수 있다고 보았으며(Pervin, Cervone & John, 2005), 김지희・한진수(2010)의 연구에서 성격은 한 개인을 타인과 구별할 수 있는 내적인 심리 요인으로서 인간의 행동은 내적인 성격의 유형에 따라 행동의 지속성을 유지하게 된다고 하였다. 이상에서 살펴 본 바와 같이 각 학자들마다 성격의 개념을 다양한 관점에서 기질이나 체질 등 유전적으로나 생물학적인 특성으로 보기도 하고, 개인의 내적인 특성과 사회적인 특성으로 사회・문화적인 관점에서 상호작용의 관점으로 보기도 하고, 또한 개인의 인지, 감정, 행동의 특성 등 매우 다양한 관점에서 성격을 정의하고자 하였다. 이와 같은 선행연구를 토대로 성격의 개념을 <표 2-1>에 정리하였다.

본 연구에서 성격은 타고난 개인의 내적인 특성과 사회생활에서 나타나는 외적인 특성이라 정의한다.

<표 2-1> 성격의 개념

연구자	개념
Costa & McCrae(1992)	인간의 행동, 사고, 감정을 자신의 유형으로 만들어 내는 신체적・심리적인 내부의 역동적 조직
Stewart(1996)	개개인의 차이를 나타나면서 인간행동을 결정하거나 인간행동에 영향을 미치는 여러 요인으로 구성된 복합적 산물
안창규・이경임(1996)	인간의 행동으로부터 추론될 수 있는 비교적 안정적이고 일관성 있는 반응 경향성
Dirks & Ferrin(2002)	어떤 일정한 방법으로 행동하게 하는 개인 내 다양한 구조의 고정적 양식
Olver & Todd(2003)	외부 환경으로 인하여 일정한 유형이 확립되고, 장기간 지속되는 타고난 기질
윤동섭(2010)	인간 특유의 행동 및 사고로서 환경에 적응해 나아가는 과정에서 일관성 있게 나타남
김지희・한진수(2010)	개인을 타인과 구별할 수 있는 내적인 심리 요인
박수현 외(2014)	개인이 다른 사람과 구별되는 특성으로 일정한 패턴으로 나타나는 성향

자료: 선행연구를 토대로 연구자 작성

2. 성격유형의 선행연구

개인의 사고나 행동은 여러 요소에 의하여 결정되어지는데 그 중 중요한 요소로서 성격을 들 수 있으며, 성격유형에 관한 연구는 심리학, 교육학에서 시작되었지만 현재 다양한 분야에서 광범위하게 연구되고 있다(김대진・고재윤・김현영, 2013). 특히 성격유형은 지원자의 성격특성검사를 통하여 직원을 채용하는 과정에서 활용하기 시작하여 성격특성검사에 대한 효용과 관심이 대두되기 시작하였다(Behiling,

1998).

Cattell(1950)은 성격을 인간이 주어진 상황에서 어떻게 행동할 것인가를 예측하게 하는 것으로 정의하면서 표면적 특성(surface traits)과 근원적 특성(source traits)으로 인간의 성격특성을 두 가지로 분류하고, 표면적인 특성은 외형적, 명시적 특성으로 설명하였으며, 근원적 특성은 표면적 명시를 결정하는 기저변인으로 설명하였다. Eysenck(1992)은 주어진 조건이나 환경에 대하여 개인적 사고·특성·심리·신체의 지속적이고 안정적으로 나타나는 패턴을 성격으로 보았으며, 이후 다양한 실험자로부터 연구되어진 자료를 바탕으로 내향성/외향성 그리고 안정성/신경증, 충동 통제/정신증으로 성격의 세 가지 유형으로 분류하였다. 이후 Tupes & Christal(1961) 역시 5가지 요인으로 성실성, 우호성, 외향성, 정서적 안정성 대 정신증, 문화로 제시하였다. 이후 성격의 5요인 모델에 대하여 활발하게 연구가 진행되었다.

Goldberg(1990)는 자신의 연구와 다른 여러 연구들을 재검토한 결과에 따라 여러 연구들에서 일관되게 나타나고 있는 주요한 성격의 다섯 요인들을 밝혀내면서 이를 'Big Five Model(BFM)'이라고 부르기 시작하였으며, 이를 신경증(정서적 안정성), 외향성, 개방성, 친화성, 성실성이라 하였다.

Costa & McCrae(1985; 1989; 1992) 역시 결합요인분석을 통해 공통적인 5요인으로 불안정성(N: Neuroticism), 외향성(E: Extraversion), 개방성(O: Openness), 친화성(A: Agreeableness), 성실성(C: Conscientiousness)으로 주장하였으며, 이를 측정하기 위해 NEO-P-RI(NEO-Personality Inventory Revised)를 개발하였다. 이인석(2003)은 특히 성향적인 성격심리학에 있어서 Costa & McCrae(1985; 1989; 1992)의 성격 5가지 요인은 가장 포괄적인 모델로 현재까지 널리 활용되고 있는 것으로 평가되고 있다고 하였다. 선행연구를 토대로 성격 5요인의 유형과 개념을 <표 2-2>에 정리하였다.

<표 2-2> 성격 5요인(Big 5)의 유형과 개념

유형	개념
외향성	다른 사람과의 상호작용을 원하고 다른 사람의 관심을 끌고자 하는 정도
친화성	타인과 평안하고 조화로운 관계를 유지하는 정도
성실성	사회규칙, 규범, 원칙들을 기꺼이 지키려는 정도
신경증	정서적으로 불안정, 환경에 대한 민감성, 불안감, 피로감, 긴장의 정도
개방성	생활에 대한 깊이, 폭, 다양성, 변화를 좋아하는 정도

자료: 선행연구를 토대로 연구자 작성

따라서 본 연구에서는 성격의 공통적인 5요인을 제시한 Costa & McCrae(1985; 1989; 1992)와 Goldberg(1990)의 성격 5요인에 대하여 살펴보고자 한다. 또한 선행연구를 토대로 환대산업에서의 성격에 관한 연구를 <표 2-3>에 정리하였다.

<표 2-3> 환대산업에서의 성격에 관한 선행연구

연구자	연구대상	독립변수	매개변수	종속변수
Kim(2008)	Hotel service provider	Personality, Emotional express, Display rule	Emotional labor	Job burnout
백남길 · 이애주(2009)	패밀리 레스토랑 종사원	성격유형	직무만족	고객지향행동
O'Neill & Xiao(2010)	Hotel manager	Personality, Job demand, Face time, Organization climate		Emotional exhaustion
Kiffin-Petersen 외(2011)	Diverse industry sectors	Big Five	Emotional labor	Emotional exhaustion, Citizenship behaviors
김민경 · 김재곤(2012)	호텔종사원	성격유형		직무스트레스 대처방식, 직무만족
최성수 외 (2012)	커피소비자	성격유형		감성적반응, 충동구매의도
조경희 (2013)	항공사 객실승무원	성격유형	감성지능	직무만족, 조직몰입
김대진 외 (2013)	와인 소믈리에	성격유형		고객지향성
박수현 외 (2014)	호텔종사원	성격유형		주관적 성과

자료: 선행연구를 토대로 연구자 작성

제 2 절 조직문화

1. 조직문화의 개념

신념, 이념, 가치관, 습관, 지식 등 한 사회의 개인이나 집단 구성원들의 생활양식을 문화라고 하며, 이러한 문화는 사회나 집단에 커다란 영향력을 미친다(조계숙・최애경, 2007). 또한 문화는 사람들을 독점적이고 우월한 감정을 느끼도록 유도하여 정서적으로 서로를 결속시킨다(Beyer & Nino, 2002).

조직문화(organizational culture)는 조직구성원의 공통적인 사고방식과 행동패턴으로 조직구성원과 조직사이에 이해를 위한 중요한 요소로 조직구성원의 지침이 되며(김광수, 2003), 조직의 내부에서부터 공유된 학습의 결과로(Schein, 1985) 종사원들에 의하여 공유(share)되고 무의식적(unconscious)으로 작용하며, 조직과 상황에 따라 당연하게 받아지는 것이다. 이러한 조직문화는 기업경영관리에 적용되면서 조직을 다른 조직과 차별화 시켜주는 개성을 부여해 주었으며, 내부 종사자들의 행동패턴을 하나로 균형 있게 맞추어 주는 규범적 기능을 한다는 인식이 자리 잡게 되었다(박상언・김영조, 1995).

조직문화의 정의를 살펴보면, Feldman(1988)은 조직구성원들의 활동에 영향을 미치는 규범 또는 규칙으로 정의하였고, Hofstede(1991)는 조직구성원들과 다른 조직구성원들을 구별하는 전반적인 정신적 프로그램이라 하였으며, 김호정(2002)은 조직구성원들에 의해 공유하고 있는 관습, 가치관, 규범 그리고 기술과 지식 등을 포괄하는 종합적인 개념이라 하였고, 이창대(2011)는 조직 내에서 의미 있는 가치를 창출해내는 원천으로서 조직구성원들에게 행동이나 일들에 영향을 미치는 규범, 규칙이라 정의하였으며, 김태성・허찬영(2013)은 조직의 구성원들이 인식하는 가치, 신념 및 규범체제라고 정의하였다.

따라서 조직문화는 조직구성원들이 함께 나누고 있는 신념으로 외부집단들과 상호작용을 창출하는 또 다른 수단이므로 조직과의 결속감을 강화시키고(Labich, 1988), 조직에서 구성원들로 하여금 하나의 목표를 지향하도록 만드는 대표적인 조직요인으로, 항공사 객실승무원들의 서비스수행이 조직의 문화에 따라 좌우된다고 할 수 있다(서명선・조주은, 2010). 이와 같은 선행연구를 토대로 조직문화의 개념을 <표 2-4>에 정리하였다.

<표 2-4> 조직문화의 개념

연구자	개념
Ouchi(1981)	조직의 특유한 느낌으로 조직의 신조, 가치관 및 행동패턴을 규정하는 기준
Schein(1985)	조직원들이 함께 나누는 보다 심층적인 신념
Gordon(1991)	기업에 있어서 전형적인 행위유형이 가능하도록 하는 공유된 가치의 시스템
Jones(1995)	조직 내 구성원간의 상호작용 및 구성원과 고객 등 외부집단들과 상호작용을 통제하는 공유된 가치관
김호정(2002)	조직구성원들에 의해 공유하고 있는 관습, 가치관, 규범 그리고 기술과 지식 등을 포괄하는 종합적 개념
Morgan(2006)	가치관과 신념 및 행동방안을 전달하여 조직화된 행동을 창출하는 또 다른 수단
강종수(2008)	조직구성원들에 의해 공유되고 있는 조직에 대한 가치관으로 조직의 환경을 자극하여 독특한 방식을 만들어내는 규범, 역할, 가치
김기영・김민경(2010)	조직구성원들이 공유하고 있는 신념과 가치관, 이념과 관습, 지식과 기술, 규범과 전통 등을 포괄하는 종합적 개념
이창대(2011)	조직 내에서 의미 있는 가치를 창출해내는 원천으로서 조직구성원들에게 행동이나 일들에 영향을 미치는 규범, 규칙
김태성・허찬영(2013)	조직의 구성원들이 인식하는 가치, 신념 및 규범체제

자료: 선행연구를 토대로 연구자 작성

따라서 본 연구에서 조직문화는 항공사 객실승무원들이 서로 공유하는 신념 및 조직에서 요구하는 행동을 만들어내는 규범으로 정의한다.

2. 조직문화의 선행연구

모든 조직에는 획일적이고 일률적이기 보다는 서로 다른 경쟁적인 가치체계가 혼재하여 조직문화를 형성하므로(Morgan, 2006), 자연적으로 형성되는 사회집단내의 문화와는 달리 조직문화는 사람의 힘으로 조직의 목적에 따라 형성이 가능하다(서보람・백지연, 2010). 이것은 곧 조직문화가 조직의 방향에 따라서 변화 될 수 있음을 의미하며, 조직은 조직 내에서의 활동을 수행하기 위해 각기 다른 조직문화 유형을 가지고 있다(김혁수, 2014). 따라서 조직문화 특성이 개인이 선호하는 실제 조직문화 특성과 일치 할 때 직무만족이 높아지고 이직률이 감소하므로(O'Reilly, Chatman & Calwell, 1991), 경영자들은 서비스기업의 경영성과를 위해 조직문화에 관심을 가지고 집중 할 필요가 있다(설경진・이관표・최병호, 2009).

조직문화유형으로는 경쟁가치모형(CVM : competing value model)을 적용하여 조직문화유형을 정의하고 특성을 해석하기 위해 활용 되었으며, 조직의 문화를 실증적이고 체계적으로 분석할 수 있다는 장점과 함께 타당도와 신뢰성이 검증되어 여러 연구자들에 의하여 사용되고 있다(Quinn & McGrath, 1985; Erdogan, Liden, & Kraimer, 2006; 김근세・이경호, 2005; 최석봉・김규덕, 2012). 이러한 경쟁가치모형을 통해 Quinn & McGrath(1985)는 4가지의 조직문화유형으로 구분하였다. 첫째, 집단문화(group culture)는 조직의 신축성, 융통성, 내부지향성을 강조한다. 둘째, 개발문화(developmental culture)는 조직의 융통성, 신축성, 외부지향성을 강조하고 변혁을 추구한다. 셋째, 위계문화(hierarchical culture)는 조직의 통제, 질서, 내부지향성을 강조하고, 안정적인 기반에서 조직 내부의 효과를 추구하고자 한다. 따라서 집권적 통제와 안정, 공식적인 명령과 규칙을 강조한다(Zammuto & Krakower, 1991). 넷째, 합리문화(rational culture)는 조직의 통제, 질서, 외부지향성을 강조하

고, 조직의 목표달성, 성과보상, 능률성의 가치를 창조한다(Zammuto & Krakower, 1991).

이와 같은 조직문화를 관광산업을 대상으로 적용한 국내 선행연구를 살펴보면 항공사(서명선・조주은, 2010; 조선이・이재섭, 2012; 이소정・하동현, 2013), 호텔기업(설경진・이관표・최병호, 2009; 이재형, 2010; 도현옥, 2012), 외식업체(김기영・김민경, 2010; 장혁래, 2013), 리조트(박영진・윤지환・안갑수, 2012) 등이 있다.

김기영・김민경(2010)은 외식기업을 대상으로 조직문화와 직무만족, 서비스 제공수준의 영향관계 연구에서 패밀리레스토랑의 조직문화 중 집단문화, 개발문화, 위계문화가 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 합리문화는 유의하지 않는 것으로 나타나 고객만족을 위해서는 조직문화가 관계지향적이고, 개방지향적이며 종사원과 경영자 사이에 적절한 위계질서가 확립 될 때 종사원들의 직무만족은 높아지며 고객에 대한 종사원들의 서비스 제공수준은 높아진다는 시사점을 주고 있다. 이소정・하동현(2013)은 항공사 객실승무원(외국항공사, 대한항공)을 대상으로 조직문화가 지식공유에 미치는 영향에 대하여 연구한 결과 위계문화와 집단문화에 대해 더 많이 인지할수록 지식공유를 더 많이 하고 있는 것으로 나타났으며, 개발문화의 경우에는 승객의 안전이 중요한 만큼 모험성이나 혁신은 나쁜 영향을 줄 수 있으므로 항공사 승무원 조직에는 개발문화가 형성되지 않는다고 하였다.

특히, 이종호・안명숙(2012)은 항공사의 경우 객실승무원들은 개인의 성과와 팀의 성과로 반영하는 합리문화를 시행하고 있고, 항공기의 안전을 위하여 규정과 절차를 만들어 지키도록 하는 안전지향성의 위계문화를 강조하고 있다고 하였다. 이러한 조직문화유형은 어떤 관점이나 변수 혹은 속성을 강조하느냐에 따라 다양하게 분류될 수 있으며, 연구자들은 조직의 특성을 연구하려는 관점에 따라 적절한 유형을 구분하여 사용한다고 하였다(송영선, 2008). 따라서 본 연구에서는 Quinn & McGrath(1985)의 조직문화유형을 바탕으로 목적지까지 안전하게 서비스를 해야 하는 항공사 객실승무원의 특성상 유연성과 변화 보다는 통제와 안정성에 기반을 둔

합리문화와 위계문화로 구분하여 살펴보고자 한다.

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY
부경대학교

제 3 절 감정노동

1. 감정노동의 개념

평가가 어려우며 생산과 소비가 동시에 발생하는 비분리적인 서비스의 특징을 가지고 있는 환대산업(hospitality industry)은 종사원의 감정표현행위가 고객의 만족 및 서비스 평가에 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(Chu & Murmann, 2006). 이러한 이유로 많은 서비스기업들이 기업의 감정표현규칙(emotion display rules)을 통하여 종사원의 감정노동을 관리하고 기업의 경쟁력과 효율성을 높이고 있다(오정학・김철원, 2012).

Hochschild의 연구에서 감정을 노동의 한 부분으로 이해하고 감정을 서비스노동(service work)과 같은 특정 노동유형으로서 개념화하면서 1983년 감정노동에 대한 연구가 시작되었고, 그 이후 감정노동에 대한 연구가 꾸준히 진행되고 있다(Wong & Wang, 2008). Hochshild(1983)는 감정노동의 3가지 특성을 제시하며 어떠한 직무가 감정노동을 수행직무로 간주되는지 설명하였다. 첫째, 고객과 대면업무를 하거나 목소리로 상호작용을 하는 직무. 둘째, 업무 수행 시 감정적 표현을 수행하는 업무. 셋째, 자신이 표현하는 감정에 대해서 고용주의 통제가 가능한 업무를 제시하였으며, 델타 항공사 승무원을 대상으로 승무원이 승객에게 서비스 시, 조직에서 요구하는 감정표현 규칙을 지키기 위해 자신이 실제 느끼는 감정과 승객에게 표현해야하는 감정이 일치하지 않아 표면행위를 하게 된다고 하였다.

이러한 감정노동은 업무 수행과정에서 고객과 접촉을 하거나, 업무 수행 중에 고객에 대하여 특정한 감정 상태를 보이도록 교육받거나 요구를 받으며, 이를 감독하는 등의 상황이 존재할 때 일어나는 것으로 알려져 있는데(de Castro, Agnew & Fitzgerald, 2004), 이러한 조건들은 서비스기업이나 관광산업에서 두드러지며, 고객

과 직접 만나는 시간이 긴 항공사 객실승무원과 직결된다고 할 수 있다.

Schaubroeck & Jones(2000)는 조직의 감정표현 규칙이 업무의 특징에 따라 다르지만 호의적이고 긍정적인 이미지 연출에 초점을 두는 환대산업 서비스 분야에서는 긍정적인 감정을 연출하고(fake positive emotions) 부정적인 감정을 숨기는(suppress negative emotions) 것으로 구별할 수 있다고 했다. 이에 근거하여 학자들이 정의한 감정노동의 개념을 살펴보면 Hochschild(1983)는 조직 내에서 종사원이 자신이 실제 느끼는 감정을 억압하여 사회적으로 올바른 감정을 외적으로 표현하기 위한 노력이라고 정의하였고, Ashforth & Humphrey(1993)는 서비스를 하는 동안 일반적으로 요구되는 바람직한 감정을 표현하고자 하는 행위라고 하면서 감정 표현의 행위(behavior) 자체를 강조하였다.

Grandey(2000)는 감정노동은 조직의 성과를 달성하기 위해 자기의 감정 및 감정표현들을 규제하는 과정이라고 하였다. Arnold(2003)는 감정노동을 종업원과 고객의 상호교환관계 속에서 조직의 성과 달성을 위해 표정상・신체상・언어상 감정과 다른 표현의 관계로 정의하였고, Pizam(2008)은 타인을 기쁘게 하기 위해 자신의 감정을 억누르거나 새로운 감정을 만들어내는 행위라고 하였다.

국내연구에서 김상표(2000)는 감정노동은 서비스산업에서 가지고 있는 특성으로 서비스산업에서 노동은 종사원과 고객 사이에 이루어지는 상호교환 그 자체가 고객에게 전달되는 서비스로서 상품의 한 부분을 구성하는 것이라고 하였으며, 황수영・권태일(2008)은 타인과의 접촉 시 실제 감정이 아닌 상황에 적절한 감정을 표현하는 행위이며 표면, 심층, 진심행동을 통해 나타난다고 하였다.

김종진(2009)은 감정노동을 배우가 연기하듯이 타인의 감정을 맞추기 위하여 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일이라고 정의하였고, 이유라・홍성화(2010)는 조직 내에서 자신이 경험하는 감정과 조직의 감정표현 규칙에 의해 요구되어지는 감정표현에 차이가 존재할 때, 조직 구성원이 효과적인 업무수행 또는 조직 내 적응을 위해 자신이 느끼는 감정을 조직의 표현규칙에 맞추는 행동으로 정의하고 있으

며, 신혜영(2014)은 고객과의 서비스 응대 시 고객이 우호적인 느낌을 갖도록 자신의 분노와 실망과 같은 부정적인 감정을 억압하는 것으로 정의하였다. 이러한 감정노동자의 경우 고객을 위해 자신의 감정을 감추거나 억누르며 새로운 감정을 만들어 낼 수 있다(이주연・지명원, 2012).

2. 감정노동의 선행연구

김수련・김강식・이동명(2008)은 항공사 객실승무원의 경우 서비스 수행 시 안전 활동(전자기기 사용제한, 기체동요 시 좌석이동금지, 휴대폰 사용금지 등) 및 고객들과의 갈등 시 폭언과 같은 감정을 경험하게 된다고 하였다. 이러한 서비스기업의 종사원을 대상으로 감정노동에 대한 연구가 꾸준히 진행되었는데 항공사(한지훈・류재숙, 2008; 오정학・김철원, 2012; 고보경・전재균・정현주, 2013; Fu, 2013), 호텔(류철・박정하, 2011; 김우진, 2012; Lam & Chen, 2012), 여행사(김민수・강원경, 2006; 지진호, 2009) 등이 있다. 이러한 감정노동에 대한 연구는 꾸준히 이루어지고 있으나 전반적으로 감정노동의 결과변수로 이루어진 것이 대부분이며, 감정노동을 완화할 수 있는 선행요인에 대한 실증적 연구는 여전히 부족한 편이다. 선행연구들을 바탕으로 환대산업에 있어서의 감정노동에 관한 연구를 <표 2-5>에 제시하였다.

<표 2-5> 환대산업에서의 감정노동에 관한 선행연구

연구자	연구대상	독립변수	매개변수	조절변수	종속변수
김영조· 한주희(2008)	서비스직원 (220부)	감정노동		사회적지원	직무소진
황수영· 권태일(2008)	호텔종사원 (261부)	감정노동	직무 스트레스		소진
한지훈· 류재숙(2008)	항공사종사원 (402부)	감정노동		직무 스트레스	직무성과 및 직무태도
안대희· 박종철(2009)	호텔종사원 (351부)	감정노동	감정 부조화		소진, 이직의도
이유라· 홍성화(2010)	호텔종사원 (267부)	감정노동			직무만족, 소진
권혁기· 박봉규(2011)	서비스종사원 (249부)	감정노동	감정 부조화		직무만족, 감정소진
Lam & Chen (2012)	Hotel service employee	Negative Emotion	Emotional labor		Job satisfaction
김시중(2012)	호텔종사원 (237부)	내부 마케팅	감정노동		서비스 제공수준
김우진 (2012)	호텔 종사원 (257부)	감정노동		사회적 후원인식	조직시민행동
황승미· 윤지환(2012)	항공사승무원 (306부)	감정노동	소진	이직의도	
FU (2013)	Airline	Internal marketing	Emotional labor		Customer- oriented behavior
고보경 외 (2013)	항공사승무원 (119부)	감정노동	감정소진		직무만족, 직무성과
김효실· 차석빈(2014)	호텔종사원 174부	감정노동			심리적 웰빙
김혁수 (2014)	호텔종사원 (343부)	직무특성		조직문화	감정노동

자료: 선행연구를 토대로 연구자 작성

감정노동의 측정요인을 살펴보면, Hochschild(1983)에 의하여 제시된 측정도구는 행위(행동)를 바탕으로 하였으며, 이외에도 직무관련요인, 개인적 특성 등 다양한 요인들이 감정노동의 측정요인으로 사용되고 있다. 이에 따라 Hochschild(1983)와 Grandey(2000)는 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)로 구분하였고, 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분하는 것은 감정노동이 배우가 연기(show)하는 것과 같다는 인식에 기초하고 있다. 이러한 관점에서 감정노동이란 서비스 접점이라는 무대에서 고객들을 대상으로 회사에서 규정한 감정표현규칙에 따라 일종의 연기를 하는 것이라 할 수 있다. 이러한 연기는 종사원들이 자신의 역할에 감정이입을 하느냐에 따라 표면행위와 내면행위의 두 가지로 크게 구분된다는 것이다(김영조・한주희, 2008). 첫째, 표면행위는 얼굴표현, 목소리, 몸짓과 같은 외형적인 정서를 표현하는 것을 뜻하며, 기업이나 조직이 만든 감정규칙의 메뉴얼에 따라 인위적으로 만드는 것이다(Totterdell & Holman, 2003). 이러한 표면행위는 실제로 경험하는 감정과는 다르므로 종사원의 진심이 담긴 마음이 나타난다고는 할 수 없다. 둘째, 내면행위는 조직에서 요구하는 감정을 외형적으로 표현하는 것만이 아니라 본원적 감정으로 변화하기 위한 본인의 노력이 수반된다. 이는 조직의 메뉴얼에 따라 감정표현을 위하여 자신의 내재적인 감정을 변화시키는 것이다(Grandey, 2002).

Adelmann(1989)은 감정노동을 빈도와 주의기간으로 보았으며, Ashforth & Humphrey(1993)는 직원이 실제로 느낀 감정을 고객에게 표현해야 하는 감정과 사회규범이 통합될 때 나타나는 진심행동(genuine action)을 추가하여 표면행위, 내면행위로 나타내었다.

국내연구에서 안준수(2004)는 빈도, 지속기간, 강도, 다양성으로 측정하였으며, 김민수・강원경(2006)은 감정조절, 감정통제, 감정과정으로 측정하였다. 황수영・권태일(2008)의 연구에서는 호텔종사원을 대상으로 감정노동을 감정부조화와 감정노력으로 측정하여, 감정노동이 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 권혁기・박봉규(2011)는 서비스종사원(호텔, 항공사, 외식업체)을 대상으로 한

연구에서 감정노동의 표면행위와 내면행위가 감정부조화에 미치는 영향에 관하여 연구한 결과 감정노동의 표면행위가 감정부조화에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 감정노동의 내면행위는 감정부조화에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이 연구는 특히 표면행위를 통한 감정노동은 종사원들의 감정부조화 수준을 높이기 때문에 기업은 서비스 접점 종사원들의 표면행위 대신 내면행위 수단으로 전환 할 수 있는 교육이 필요하다는 연구결과를 제시하였다. 김영진・허양례・최동희(2012)는 항공사 종사원을 대상으로 한 연구에서 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분하여 측정하였으며, 내면행위만이 고객지향성(고객욕구, 직무즐거움)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 항공사 근무형태에 따라 실증 분석한 결과 항공사 객실승무원의 경우 내면행위가 고객지향성(고객욕구, 직무즐거움)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 지상직원의 경우 표면행위가 고객지향성의 하위요인인 고객욕구 충족에 부(-)의 영향이 나타나 표면행동이 증가하면 고객욕구 충족 활동이 감소하는 것으로 나타났다.

이와 같은 선행연구들을 살펴보면 연구자들마다 감정노동의 측정요소를 다르게 정의하고 있으나, 감정노력, 강도, 다양성, 표현규칙 등의 업무와 관련한 요소는 감정노동의 하위요인으로 구분하기 보다는 감정노동을 유발하는 선행요인으로서 작용하는 것이 더 타당할 것이다(지진호, 2009). 그러므로 행위(acting)를 바탕으로 하는 표면행위와 내면행위를 중심으로 감정노동을 측정하는 것이 더 바람직하고 할 수 있다(윤세준・김상표・김은민, 2000). 이는 감정노동 연구에서 비교적 폭넓게 적용되어 온 개념으로(Diefendorff, Croyle & Gosserand, 2005; Chau, Dahling, Levy & Diefendorf, 2009; 김우진, 2011; Kiffin-Petersen, Jordan & Soutar, 2011; 고보경・전재균・정현주, 2013) 등의 연구에서 표면행위와 내면행위로 구분하여 연구가 진행되었다.

따라서 본 연구에서는 감정노동을 승객과의 상호작용관계에서 조직이 요구하는 감정표현 및 서비스태도 등을 맞추기 위해 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일을

일상적으로 수행하는 것으로 정의하며, 표면행위와 내면행위로 구분하여 살펴보고자 한다.

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY
부경대학교

제 4 절 서비스 제공수준

1. 서비스 제공수준의 개념

서비스에 대한 정의를 살펴보면 미국 마케팅학회(AMA: American Marketing Association)에서 서비스는 “판매 목적으로 제공되거나 상품판매와 연계해서 제공되는 제반 활동, 편익, 만족”이라고 정의하고 있다(AMA, 1960). Kotler & Armstrong(1994)은 서비스란 “한 당사자에서 소유권의 변동 없이 제공 할 수 있는 무형인 편익으로서 그 생산은 물적 제품에 부가된 것일 수 있고 독립된 것일 수도 있다.”라고 정의하며, 이유재(2013)는 서비스의 경우 고객과 서비스제공자의 상호작용을 포함한다고 하여 인간 상호관계 측면에서 서비스를 정의하고 있다. 이에 따라 서비스는 고객과 기업과의 상호작용을 통해 고객의 문제를 해결해 주는 일련의 활동으로 정의하며, 서비스기업에서 서비스는 곧 판매로 이어질 수 있으며 기업의 이윤창출과도 직결 된다고 할 수 있다(홍경환 · 장헌주, 2006).

서비스 제공수준에 관해서도 연구자들마다 다양한 관점에 따라 정의되고 있는데 Lewis & Booms(1983)는 서비스의 정도가 얼마나 고객의 기대치에 잘 부합되었는가의 척도를 서비스 품질이라고 정의하였고, GrOnroos(1984)는 서비스 제공수준을 서비스 이전에 고객이 기대한 수준의 서비스와 실제 서비스 제공시 서비스와 비교하여 고객이 인식하는 정도라고 정의하였다.

Zeithaml(1988)은 서비스에 대해 느끼는 우수성에 대한 고객의 가치로 정의하였고, 원융희(1992)는 종사원이 고객에게 서비스를 제공할 때 수행하는 제공행위 수준정도를 서비스 제공수준이라고 하였다. 그러므로 Wyckoff(2001)는 종사원의 서비스 제공수준은 소속감 및 자존감에 대한 여러 요소들이 만족되어 질 때 고객에게 질 높은 수준의 서비스가 제공되어 진다고 하였다. Bitner & Hubbert(1994)는 서비

스 제공수준은 조직과 서비스의 상대적 열등감이나 우월감에 대한 전반적인 인상이라고 하였으며, 최정순(2003)은 종사원이 고객에게 서비스 제공 시 그 제공행위의 수행정도로 나타낼 수 있다고 하였고, Liao & Chuang(2004)은 서비스기업에서의 서비스 제공은 서비스제공자가 고객을 응대하며 고객을 돕는 서비스업무 수행을 의미한다고 하였다. 또한 최근 서비스조직에서는 고객응대에 있어서 친절함 뿐 만 아니라 신속하고 효율적으로 처리하는 서비스 제공도 기대(Wirtz, Heracleous & Pangarkar, 2008)하고 있음으로, 본 연구에서 서비스 제공수준은 항공사 객실승무원들이 승객에게 서비스 제공시에 종사원 스스로 판단하는 서비스의 전반적인 태도 및 신속하고 능률적인 서비스 활동이라고 정의한다.

2. 서비스 제공수준의 선행연구

서비스 제공수준에 대한 정의는 같은 개념을 갖기 보다는 연구자들의 시각에 따라 여러 가지 구성요소로 구분하였다(한재원, 2010).

Lehtinen(1984)은 서비스의 품질을 서비스가 이루어진 후 고객에 의해 평가되는 결과품질(out quality)과 서비스가 이루어진 후 종사원에 의하여 평가되는 과정품질(process quality)로 구분한 바 있으며, Martin(1986)은 고객을 위해 수준 높은 서비스를 제공하는 것이 기업의 성공을 위해 필수요건임을 강조하면서 서비스제공자의 입장에서 서비스를 평가하기 위한 대고객 서비스 평가척도(CSAS: Customer-Service Assessment Scale)를 개발하여, 서비스 제공수준의 평가척도를 개인적 서비스(personal service)와 절차적 서비스(procedure service)로 구분하였다. 절차적 서비스는 예견, 적시, 업무절차, 의사전달, 고객 응대요령 등이고, 개인적 서비스는 접객태도, 주의력, 어조, 대화, 미소, 재치, 호명 등을 포함한다. Liao & Chuang(2004)은 서비스 종사원의 서비스 수행에 관한 요인을 고객 응대 시 친절성, 응대의 신속성, 협조성, 고객요구에 맞는 서비스제시, 고객의 욕구파악, 고객에게 서비스에 대한 설명력 제공 등으로 제시하였다.

한재원(2010)의 연구에서는 외식 종사원의 사회적 지원과 자아존중이 서비스 제공수준에 미치는 영향에 대하여 감정과 소진을 변수로 하여 측정하였는데, 사회적 지원과 자아존중이 소진현상을 완화하는 결과를 얻었으며, 감정노동이 소진을 악화시켜 서비스 제공수준을 저하시키는 결과를 볼 때 감정노동이 소진현상으로 발전하는 단계를 제어할 필요성이 있다고 하였다.

최호규・심우극(2013)은 서비스 제공수준을 전반적인 서비스 과정에서 종사원의 서비스 제공행위 그 자체와 수준으로 한정하여 종사원 자신이 느끼는 서비스를 제공하기 위한 태도과정, 실제 실행정도를 측정하고자 하므로 보통 고객들이 지각하는 서비스품질의 측정과는 성격이 다르다고 하였다. 이러한 관점에서 서비스 제공수준을 연구한 구정대(2007)는 호텔종사원을 대상으로 한 연구에서 서비스 제공수준을 환대적서비스와 절차적서비스로 구분하여, 고객지향성과 서비스 제공수준과의 영향관계에서 고객지향성이 환대적서비스와 절차적서비스에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되어 높은 수준의 서비스를 제공하기 위해서는 내부마케팅활동을 강화하여 종사원들의 고객지향성을 높여야 한다고 하였다.

김시중(2012)의 연구에서는 호텔종사원을 대상으로 서비스 제공수준을 적시서비스, 인적서비스, 맞춤서비스 3개의 요인으로 분류하여 감정노동이 서비스 제공수준에 미치는 영향에 대하여 연구한 결과 감정노동은 서비스 제공수준에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이 연구는 호텔종사원들의 감정노동으로 서비스 제공수준을 높이기 위하여 호텔 내부사정에 맞추어 스트레스 발생 원인을 감소시켜야 한다는 결과물을 제시하였고, 정유경・신수연・한명애(2013)는 커피 전문점의 서비스직원을 대상으로 한 연구에서 서비스 접점에서 고객의 행동, 직원의 감정변화 및 서비스 제공수준의 영향관계를 규명하였는데, 고객의 행동에 의한 직원의 부정적인 감정변화가 많이 발생할수록 고객에게 서비스를 하는 동안 친절한 서비스를 제공하지 못하고 있으나, 부정적인 감정변화가 생길수록 부정적인 감정을 숨기고 절차적인 서비스만을 제공하는 것으로 나타났다. 따라서 직원의 감정변화를 관리할 서비

스 교육프로그램을 개발하여 실행해야 한다는 시사점을 제시하였다.

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY
부경대학교

제 5 절 이직의도

많은 서비스기업들이 기업경쟁력을 향상시키기 위해 종사원의 이직에 영향을 주는 요인을 파악하고 이직행동을 줄일 수 있는 방안을 마련하기 위하여 노력을 기울이고 있다(안대희・박종철, 2009).

이직의도(turnover intention)란 종사원이 조직을 옮기기 위한 신중하고 깊은 생각(Tett & Meyer, 1993) 또는 종사원이 조직의 구성원이기를 그만두고 현재 직장을 떠나려는 의지(Meyer & Allen, 1984), 조직으로부터 물질적 보상을 받고 있는 종사원이 조직의 구성원으로서의 자격을 스스로 포기하고, 조직의 외부로 이동하는 것으로(Mobley, 1982), 이직의도가 있다고 해서 이직 의지가 있는 모든 조직 구성원이 실제로 이직행동을 하는 것은 아니나, 조직에 긍정적이지 않은 영향력을 줄 수 있음(Meyer & Allen, 1990; 김형섭, 2005)을 고려하여 볼 때, 서비스가 하나의 상품인 항공사에서는 서비스 최일선에 있는 종사원의 이직의도는 문제시 될 수 있다(조경희・고호석, 2010).

감정노동에 관한 연구들 중 소외가설(alienation hypothesis)은 감정노동의 부정적 결과를 주장하는 연구자들이 제시하는 이론적 근거로서 Hochschild(1983)가 사용한 이론으로 조직은 종사자들이 긍정적인 감정을 가지고 고객에게 응대할 것을 요구하지만 실제로는 그렇지 않을 경우가 발생하기 때문에 조직에서 바라는 감정과 종사원이 실제 느끼는 감정 사이에서 나타나는 감정부조화를 인식하게 된다. 이러한 부조화에 대한 인식이 지속 될 경우 종사원은 자신을 거짓을 표현하는 자아로 인식하게 되고, 자신의 감정을 나타내기 두려워하며, 이로 인해 다른 사람과의 감정적 관계를 형성함에 있어 문제시 되어 사회에서 소외된다는 것이다.

감정노동이 감정부조화를 일으키거나 자기소외현상을 발생시킴으로 직무만족을 저하시키고 이직의도에 영향을 준다(Grandey, 2003)라고 하였으며, 한지훈・류재숙

(2008)은 항공사 종사원을 대상으로 한 연구에서 고객에게 긍정적 감정을 전달하려고 노력하면서 이직의도는 줄어드는 부(-)의 관계가 성립하고 반대로 감정을 억제하며 숨기고, 실제 감정을 표현하지 못하는 감정적 부조화가 증가하게 되면 이직의도는 증가한다는 정(+)의 관계가 성립하는 결과를 제시하였다. 항공사는 여성종사원들이 대부분의 비중을 차지하는데 조희정・구본기(2010)의 연구결과에서 남성종사원들보다 여성종사원들이 이직의도를 높게 인식함을 알 수 있었다. 그러므로 항공사조직의 특성상 역할갈등과 역할모호성의 관리가 중요함을 알 수 있다. 심철현・김윤식(2014)은 호텔종사원을 대상으로 한 연구에서 감정노동의 하위요인인 표면행위는 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 종사원이 조직에서 요구하는 감정이 실제로 종사원이 느끼는 감정과 다를 때 이직의도가 높다는 것을 의미한다고 하였다.

Dallton & Todor(1993)는 이직의 유형으로 자발적 이직과 비자발적 이직으로 구분하였는데, 자발적 이직은 의사결정자가 본인이 주체가 되어 작업조건, 리더십, 경력변화, 직무스트레스, 임신, 출산 등의 이유로 다른 직장으로 이동하는 것을 의미하고, 비자발적 이직은 자신이 아닌 조직이나 다른 환경요인에 의한 것으로 정년퇴직, 해고, 사망 등의 이유이다. 일반적으로 유능한 종사원의 자발적 이직이 연구대상이 되고 있는데, 이는 자발적 이직이 자신의 의사에 따르며 조직관리 여부에 의해 어느 정도 통제가 가능하기 때문이다. 또한 이직의도와 이직이 동등한 개념은 아니나 이직의도가 실제 이직으로 발생할 확률이 높다는 선행연구에(김형섭, 2005) 따라 이직 자체보다는 이직의도에 관심을 기울이는 것이 대처차원에서 필요하다. Mor Barak, Nissley & Levin(2001)은 현재의 종사원이 이직의도를 가지고 실행에 옮기는 경우 조직은 새로운 종사원을 채용하면서 많은 비용이 발생하게 되며, 조직의 효율성 또한 저하되고, 다른 종사원들의 심리에도 큰 영향을 미치게 되기 때문이다.

따라서 본 연구에서 이직은 종사원의 자발적 이직에 초점을 두고, 이직의도는 종

사원이 현 직장을 그만두고 싶거나 다른 직장으로 옮기고 싶은 심리적인 상태로 정의한다.

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY
부경대학교

제 6 절 내외통제성

1. 내외통제성의 개념

인간은 일의 결과에 대해 그 원인을 찾고자 한다. 이는 자신의 행동과 결과에 따라 인과적인 결과를 찾아 설명하는 것을 귀인이론이라고 하는데 Heider(1958)는 인간 행동의 결정적인 요인으로 환경적인 측면과 개인적인 측면을 제시하였다. 이는 인간이 행동하는데 환경적인 측면의 영향을 받는다는 것은 개인의 특성이나 가치보다는 외적인 환경에 의해 움직이는 특성을 보이는 것으로 외적인 통제성이라 볼 수 있으며, 개인적인 측면은 외부의 영향보다는 개인의 가치관이나 신념에 의해 행동하는 것으로 내적인 통제성이라 볼 수 있다. 이후 Rotter(1966)는 내외통제성을 체계적으로 정의하면서 사회적 기대, 성취, 애정, 정치적 태도 등의 하위영역을 포함하면서 내외통제성을 측정하기 위한 척도 제작 등 많은 연구를 진행하였다.

일반적 의미에서의 내외 통제성은 어떤 상황에 대해 사람들이 통제권을 얼마나 가지느냐는 것으로 내부-외부 통제성으로 자신의 행동을 통제하는 원인이 내부적인 존재에 기재하는지, 외부적인 존재에 기재하는 지에 따라 구분하여 설명하고 있다. 대체적으로 인간은 이 두 가지 성향을 가지고 있으나 우세한 쪽으로 일관된 내적 혹은 외적 통제성을 지니게 된다.

결과적으로 장기덕(2006)은 통제소재란 개인이 얼마나 상황을 통제할 수 있는지에 대한 신념으로 내적통제 소재인 개인의 가치관, 신념으로 통제의 소재를 찾게 되는 내부통제성과 외부의 환경에 의해 결정되어 지는 특성을 외부통제성이라 설명하고 있다. 즉, 내부-외부 통제성이란 개인이 자기의 성공과 실패를 어떻게 지각하고 해석하는가에 관계되는 신념이다. 결국, 내적통제소재를 가진 사람은 그들 자신의 운명에 자신 스스로 책임이 있다고 믿으며 자신이 가지고 있는 능력과 노력이

성공으로 이끌 수 있다고 생각하면서 정신적으로 건강한 반면, 외적통제소재에 영향을 받는 사람은 자신 스스로에 대한 책임보다는 외적인 환경과 사람, 힘에 의해 자신의 삶이 통제 된다고 믿으며, 타인에 대해 의존적이고 책임을 회피하고 주도성이 부족하며, 이를 운에 의한 결과 등으로 생각하는 경향이 있다고 할 수 있다.

Glasser(1998)는 내외통제성을 인간관계 중심으로 내부통제(internal control)와 외부통제(external control)로 구분하였으며, 이는 개인이 자신 스스로를 통제하느냐 아니면 자신이 타인을 통제하려고 하느냐의 의미를 두고 설명하였고, Glasser(2003)에 의하면 인간은 어떠한 상황에서든 인간 스스로 선택할 수 있는 힘을 가진 존재로서 선택이론을 강조하였으며, 모든 행위와 생각 등 모든 영역에서 인간은 끊임없는 선택 속에 존재하고 있다고 보았다. 하지만 선택이론에 따라 인간이 선택을 할 때 선택의 중요한 기준이 되는 것이 바로 자신의 외부적인 영향을 받는 것인지 아니면 자신의 내적인 특성에 영향을 받는 것인지 설명하였다.

2. 내외통제성의 선행연구

내외통제성에 관련된 연구는 1966년 Rotter의 연구 이후로 급속히 발전되었으며, 그 이후 많은 연구자들에 의하여 내외통제성에 관하여 연구되어져 왔다. 선행연구들은 내적통제와 외적통제는 여러 가지 면에서 다르다는 결과를 얻었지만, 특히 인지적 활동과 환경적 지배의 조건에서 내적통제와 외적통제가 다르다고 하였다. 주목할 만한 연구는 내적통제는 직업 안과 밖에서 긍정적인 행복과 관련이 있었다(Rashild & Talib, 2013). 또한 사람들은 직무에 있어서 지각된 자율성은 내적통제자가 더 높으며(Spector & O'Connell, 1994), 외적통제자보다 더 동기부여를 해서 의사결정시에 참여한다는 것이다(Kimmons & Greenhaus, 1976).

이명자(2003)는 체육교사를 대상으로 한 연구에서 내외통제소재 및 직무스트레스 수준과 스트레스 대처 양식간의 관계에 대한 영향을 분석한 결과 내적으로 통제할

수록 적극적 대처양식을 사용하는 것으로 나타났다. 따라서 내외통제성의 정도는 한 개인의 행동에 영향을 미치는 중요한 요인이라고 할 수 있다. 일반적으로 내적통제자일 경우 문제중심으로 대처하며, 외적통제자일 경우 정서중심으로 대처하게 된다(Lazarus & Folkman, 1984). 다시 말해 통제소재에 따라 내적통제자는 스트레스를 대처함에 있어 감정노동으로 인한 갈등 및 문제에 대하여 해결이 가능하다고 판단하여 문제해결을 위하여 노력하며(Lewin & Sager, 2009), 정서중심으로 대처하는 외적통제자일 경우 감정노동으로 인한 갈등을 개선하지 못한다고 판단할 가능성이 높다(Rafnsson et al., 2006).

이경아・이용기(2006)의 연구에서는 미국에 있는 호텔 매니저들을 대상으로 실증분석한 결과 내외통제성과 조직구조는 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 특히 외적통제성과 중앙집권적 조직구조에 비해 내적통제성과 분권화된 조직구조는 다른 매니저들 보다 직무만족이 더 높은 것으로 나타났다. 또한 환대산업 매니저들은 내적통제를 더 지향하는 것으로 조사되었다. 김정매(2010)는 항공사, 호텔, 여행사 직원을 대상으로 부정적 감정과 비생산업무와의 관계에 관한 연구에서 내외통제성이 조절변수로서 작용하는지를 검토한 결과 부정적 감정이 비생산업무에 미치는 영향력은 내적통제성에서 높게 나타났다.

Rashild & Talib(2013)는 의사들을 대상으로 한 연구에서 역할 스트레스와 내외통제성과의 관계모형에 대하여 연구한 결과 내적통제성을 가진 의사들은 역할 스트레스가 낮고, 외적통제성을 가진 의사들은 역할스트레스가 높다는 결과를 제시하였다. 즉, 내적통제성을 가진 사람은 건설적인 방향으로 생각하며, 곤란한 문제를 해결하려는 성향이 강하며(Abramovitz, 1973), 외적통제성을 가진 사람은 공격적이며 자기 확신이 부족하고, 불안감이 높다고 하였다(Joe, 1971).

따라서 내부통제란 신념과 동기, 성공의 기대, 가치관, 인생관 등 자신의 내적인 특성에 영향을 받는 것으로, 자신 스스로에 대한 의지와 신념에 의해 얼마든지 살아갈 수 있다고 믿는 능동적인 존재로서 이해할 수 있다. 반면 외부통제란 개인에

게 주어진 환경과 문화, 주변의 상황 등에 따라 수동적으로 선택되어져 이끌려 가는 삶이라 말 할 수 있다.

그러므로 본 연구에서는 내외통제성은 자신에게 일어나는 일에 대한 결과가 자신의 신념에 의해서 통제되는 내적통제자와 타인이나 외부의 환경에 의해 통제되는 외적통제자로 정의한다.

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY
부경대학교

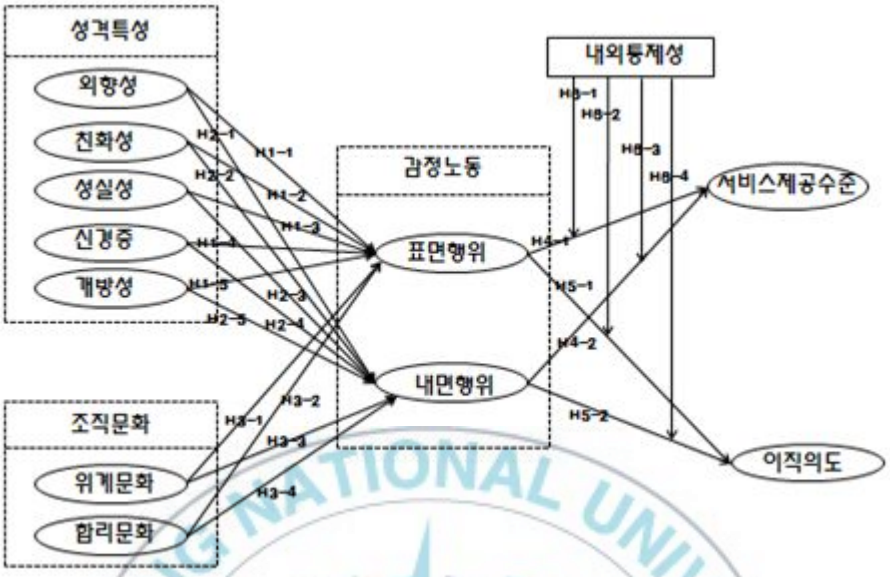
제 Ⅲ 장 연구방법

제 1 절 연구모형 및 연구가설

1. 연구모형

서비스산업 종사원의 감정노동에 대한 사회적 관심이 커지고, 실질적으로 종사원들의 정신적 스트레스가 심각할 정도로 사회적으로 문제화 되어감에 따라 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 감정노동을 완화시킬 수 있는 선행변수로서 성격특성과 조직문화가 감정노동에 미치는 영향과 감정노동이 종사원들의 서비스 제공수준과 이직의도에 미치는 영향을 검증하고자 한다. 또한 감정노동이 서비스 제공수준과 이직의도에 미치는 영향에서 내외통제성이 미치는 조절효과를 실증적으로 검증하고자 한다. 본 연구의 연구 모형은 다음 <그림 3-1>에 제시하였다.

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY 부경대학교



<그림 3-1> 연구모형

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY
부경대학교

2. 연구가설

본 연구의 가설은 국내외 문헌자료 및 학술자료, 서적자료, 연구논문 등의 기존의 문헌고찰을 근거로 정리한 이론적 고찰과 기존 학자들의 선행연구를 바탕으로 하여 다음과 같이 설정하였다.

(1) 성격특성과 감정노동 간의 관계

환대산업은 종사원들의 감정노동으로 인해 종사원들은 자신의 감정과는 무관하게 조직의 표현규칙에 의해 고객에게 연기하듯이 행동하고 있다. 감정노동에 따른 감정관리는 매우 중요하며, 감정표현은 개인적인 성격특성에 의해 영향을 받는다(Pugh, 2001). 이러한 개인특성에 따른 감정노동의 연구로 김상표(2007)는 종합병원에 근무하는 간호사들을 대상으로 한 연구에서 개인특성, 고객과의 상호작용 특성 그리고 관리기제가 감정노동의 수행전략에 미치는 효과를 분석하였는데 가장 영향을 미치는 요인은 개인특성으로 밝혀졌다.

Kiffin Petersen, Jordan & Soutar(2011)의 연구에서는 다양한 산업분야서 판매 및 서비스를 하는 개인서비스 종사원을 대상으로 성격특성이 감정노동에 미치는 영향을 분석한 결과 외향성과 친화성은 감정노동의 내면행위에 정(+)의 영향을 미치고, 신경증은 표면행위에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. Sohn & Lee(2012)는 서비스기업 6곳(호텔, 항공사, 면세점, 체인 패밀리레스토랑, 테마파크)을 대상으로 한 연구에서 성격특성이 감정노동에 미치는 영향을 분석하였는데 외향성과 성실성은 내면행위에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 친화성과 개방성은 표면행위와 내면행위 모두에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Kim(2008)은 호텔 종사원을 대상으로 성격특성이 감정노동에 미치는 영향에 관해서 연구한 결과 신경증은 표면행위에 정(+)의 영향을 미치며, 외향성은 내면행위에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, Buckner & Mahoney(2012)의 연구

에서는 외향성은 표면행위에 부(-)의 영향을 미치며, 신경증은 표면행위에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, Diefendorff, Croyle & Gosserand(2005)의 연구에서 외향성, 성실성, 친화성은 표면행위에 부(-)의 영향을 미치며 신경증은 표면행위에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 친화성은 내면행위에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 밖의 다른 연구에서도 개인의 성격특성은 감정노동에 영향을(한주원, 2005; Austin, Dore & O'Donovan, 2008) 주는 것으로 밝혀졌다. 따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구를 바탕으로 성격특성과 감정노동 간의 관계를 검증하기 위한 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 (H_1) : 성격특성은 표면행위에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 H_{1-1} : 외향성은 표면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H_{1-2} : 친화성은 표면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H_{1-3} : 성실성은 표면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H_{1-4} : 신경증은 표면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H_{1-5} : 개방성은 표면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2 (H_2) : 성격특성은 내면행위에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 H_{2-1} : 외향성은 내면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H_{2-2} : 친화성은 내면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H_{2-3} : 성실성은 내면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H_{2-4} : 신경증은 내면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H_{2-5} : 개방성은 내면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

(2) 조직문화와 감정노동 간의 관계

조직의 생명에 관한 연구에서 문화와 감정들이 서로 연관되어 있음을 증명하고 있으며(Trice & Beyer, 1993), Grandey(2000)는 상황적, 개인적 및 조직적 요인이 감정요인에 미치는 영향을 구분하였고, 이동명(2008)은 서비스기업의 종사원들은 개인이 고객과의 서비스 교환 시 느끼는 감정이 조직에서 요구하는 감정과 같다면 그대로 표현하게 되고, 같지 않다면 긍정적인 감정으로 바꾸어 표현하도록 노력하는 감정노동을 수행하게 된다고 하였다.

서보람・백지연(2010)의 연구에서 비서직 종사원을 대상으로 상관관계를 검증한 결과 합리문화가 강할수록 감정노동이 높아지는 것으로 나타났으며, 전미옥(2013)은 국내 100대 기업(제조・건설업, 금융・서비스업, 유통・소매업)에 종사하는 직장인을 대상으로 조직문화가 감정노동에 미치는 영향을 분석한 결과 위계적 문화가 감정노동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 업종에 따른 감정노동을 분석한 결과 제조・건설업은 위계적 문화가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 금융・서비스업에서는 합리적 문화가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 이종호・안명숙(2012)은 K항공사 객실승무원을 대상으로 한 연구에서 항공사의 경우 안전과 고객의 의견은 매우 중요한 성과 요인으로 이를 달성하기 위해 팀들 간의 경쟁을 자극제로 이용하는 위계문화와 합리문화가 있으며 조직문화가 감정노동에 미치는 영향을 분석한 결과 위계적 문화와 합리적 문화는 감정노동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구를 바탕으로 조직문화와 감정노동 간의 관계를 검증하기 위한 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3 (H3) : 조직문화는 감정노동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 H3-1 : 위계문화는 표면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H3-2 : 합리문화는 표면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H3-3 : 위계문화는 내면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H3-4 : 합리문화는 내면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

(3) 감정노동과 서비스 제공수준 간의 관계

감정노동이 서비스기업을 대상으로 연구되고 있는 이유는 종사원들의 감정관리가 고객들에게 제공되는 서비스 제공수준과 중요한 관련이 있기 때문이며(지귀정, 2011), 서비스기업의 종사원은 자신의 감정표현을 기업의 표현규칙에 맞추어 고객이 원하는 심리상태를 만족시킴으로 직무수행에 적합한 고객과의 상호작용형태를 창출한다(Steinberg & Figart, 1999).

지진호(2009)는 여행업 종사원을 대상으로 한 연구에서 감정노동은 서비스 제공수준에 미치는 영향을 분석하였는데 표면행위와 내면행위가 서비스 제공수준에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 박호연・김시중(2013)은 호텔기업에서 고객과의 접점에 있는 종사원들의 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분하여 서비스 제공수준에 미치는 영향을 분석한 결과 내면행위가 높은 정(+)의 영향관계를 보이는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구를 바탕으로 감정노동과 서비스 제공수준 간의 관계를 검증하기 위한 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4 (H4) : 감정노동은 서비스 제공수준에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 H4-1 : 표면행위는 서비스 제공수준에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H4-2 : 내면행위는 서비스 제공수준에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

(4) 감정노동과 이직의도 간의 관계

감정노동이 감정부조화를 일으키므로 직무에 대한 만족을 저하시키고 이직의도에 영향을 주게 되며(Grandey, 2003), 또한 종사원이 고객에게 긍정적 감정을 전달하려고 노력하면서 이직의도는 줄어드는 관계가 성립하고 반대로 감정을 억제하며 숨기고, 실제 감정을 표현하지 못하는 감정적 부조화가 증가하게 되면 이직의도는 증가하게 된다(한지훈・류재숙, 2008).

심철현・김윤식(2013)의 연구에서 호텔종사원의 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분해 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, 표면행위는 감정노동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 최은주(2011)는 항공사 콜센터 상담원을 대상으로 한 연구에서 감정노동은 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 Chau, Dahling, Levy, & Diefendorff(2009)는 은행직원을 대상으로 한 연구에서 내면행위는 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 외에도 기존 선행연구들에서도 감정노동이 이직의도에 미치는 요인으로 밝혀졌다(Cordes & Dougherty, 1993; 서재하, 2012). 따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구를 바탕으로 감정노동과 이직의도 간의 관계를 검증하기 위한 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 5 (H5) : 감정노동은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 H_{5-1} : 표면행동은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H_{5-2} : 내면행동은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

(5) 내외통제성의 조절효과

감정노동은 고객 등 다른 사람을 만족시키려는 표정이나 몸짓을 만들어 내기 위해 감정을 관리하는 것을 말하며, 감정노동을 오래 수행한 종사원의 상당수는 '스마일 마스크 증후군'이라 일컫는 스트레스 증세를 유발한다. 이명자(2003)는 체육교사를 대상으로 한 연구에서 내외통제소재 및 직무스트레스 수준과 스트레스 대처 양식간의 관계에 대한 영향을 분석한 결과 내적으로 통제할수록 적극적 대처양식을 사용하는 것으로 나타났다. 따라서 내외통제성의 정도는 한 개인의 행동에 영향을 미치는 중요한 요인이라고 할 수 있다. 정상원・심흥섭(2008)의 연구에서 공립유치원 교사를 대상으로 통제소재를 자신으로 보는 내적통제가 높은 사람은 주관적 안녕감이 높다는 연구결과를 제시하였으며, 또한 내적통제가 높은 사람은 낮은 사람보다 적응적 전략을 더 많이 사용한 것으로 나타났다. 이는 내적통제신념이 강한 사람은 부정적인 일을 경험했을 때 적응적 전략을 더 많이 사용한다는 것이다.

또한 행동통제와 관련된 내외통제성의 특징은 이직의도와의 관련성에도 영향을 주고 있다. 이규만・이기은・임효창(2005)은 기업에 근무하는 구성원을 대상으로 통제위치의 성향조절효과를 검증한 결과 직장-가정 간 갈등지각 수준이 높으면 내적통제자의 경우 외적통제자 보다 이직의도는 더 증가하는 것으로 밝혀졌으며, 외적통제자 보다 내적통제자가 직무성과가 더 높은 것으로 나타났다.

이환의(2008)의 연구에서는 호텔종사원을 대상으로 고객 불량행동이 종사원의 부정적 감정과 친사회적 행동의도에 미치는 부(-)의 영향을 분석한 연구에서 종사원의 부정적 감정이 높아지면 종사원의 친사회적 행동의도를 낮추는 것으로 실증 분

석되었고, 내외통제성의 조절효과를 검증한 결과 부정적 감정이 친사회적 행동의도에 미치는 영향은 내외통제성에 의해 차이가 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 내외통제성과 관련된 선행연구들에서 내적통제자 보다 외적통제자가 부적응이나 불안등과 같은 부정적 행동에 대하여 관련성이 더 높게 나타나며, 내적통제자가 스트레스 상황을 더 잘 통제하고 있다는 것을 알 수 있다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 H_{6-1} : 내외통제성은 표면행위와 서비스 제공수준과의 관계를 조절 할 것이다.

가설 H_{6-2} : 내외통제성은 표면행위와 이직의도와의 관계를 조절 할 것이다..

가설 H_{6-3} : 내외통제성은 내면행위와 서비스 제공수준과의 관계를 조절 할 것이다.

가설 H_{6-4} : 내외통제성은 내면행위와 이직의도와의 관계를 조절 할 것이다.

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY 부경대학교

제 2 절 실증조사의 설계

1. 표본의 설계 및 자료수집

본 연구에서는 조사문제를 잘 알고 있거나 모집단의 의견을 효과적으로 반영할 수 있을 것으로 판단되는 특정집단을 표본으로 선정하여 조사하는 방법인 판단표본추출법(purposive sampling)으로 감정노동을 가장 많이 하고 있는 국내 항공사 객실승무원을 대상으로 설문조사를 하였다.

먼저 선행연구에서 사용된 측정문항을 토대로 설문지를 작성하였으며, 전문가 집단(관광·호텔 경영학 교수 및 항공사 객실승무원)을 통하여 선행연구에서 검증된 측정항목을 항공사기업에 맞게 수정·보완하였다. 이를 토대로 설문문항들이 신뢰성과 타당성을 가지고 있는지 확인하기 위해 국내항공사에 근무하는 항공사 객실승무원 30명을 대상으로 2014년 1월 10일부터 1월 20일까지 설문을 실시하여 수집된 데이터의 신뢰성과 타당성을 검증하여, 본 조사를 위한 최종 설문지를 완성하였다.

본 조사는 연구의 모집단인 국내항공사 객실승무원을 대상으로 대한항공 140부, 아시아나항공 120부, 제주항공 10부, 에어부산 50부, 진에어 40부를 각각 배포하여 실시하였으며, 설문조사는 현재 근무 중인 각 항공사 객실승무원 2~3명을 조사원으로 선정하여 설문방법 및 연구의 목적과 취지를 설명한 후 본 조사를 실시하였다. 설문 조사기간은 2014년 2월 01일부터 3월 31일까지 실시되었으며, 총 설문지 360부 중에서 343부(95.3%)를 회수하였고, 회수된 설문지 중에서 본 연구의 실증분석에 부적합한 설문지 15부를 제외한 설문지 328부가 본 연구 모형의 검증을 위해 사용되었다.

본 연구의 표본 및 조사대상은 다음 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 표본설계

구 분	내 용
조사 대상	국내항공사에 근무하는 객실승무원
표본의 크기	360부
유효 표본	328부
조사 기간	2014년 2월 01일 - 3월 31일

2. 변수의 조작적 정의 및 측정방법

(1) 성격특성

본 연구에서 성격은 타고난 개인의 내적인 특성과 사회생활에서 나타나는 외적인 특성이라 정의한다. 또한 Costa & McCrae(1985; 1989; 1992), 이원석(2011), 유정화(2013)의 연구에서 사용된 척도를 바탕으로 본 연구에 맞도록 수정・보완하여 사용하였다.

성격특성을 5개의 구성요소 외향성, 친화성, 성실성, 신경증, 개방성으로 구분하여 측정하였다. 성격특성은 '나는 다른 사람을 늘 따뜻하게 대한다', '나는 다른 사람들과 잘 어울린다', '나는 매사에 좋은 생각만 하려고 한다', '나는 모든 일에 적극적으로 최선을 다한다' 등의 25개 문항으로 설정하였다. 이상의 각 항목에 대하여 "1=전혀 그렇지 않다, 3=보통이다, 5=매우 그렇다"의 리커트 5점 척도(Likert scale)로 측정하였다.

(2) 조직문화

본 연구에서 조직문화는 항공사 객실승무원들이 서로 공유하는 신념 및 조직에서 요구하는 행동을 만들어내는 규범으로 정의한다. 또한 조직문화유형을 Quinn & McGrath(1985) 근거하여 김기영・김민경(2010), 이소정・하동현(2013)의 연구에서 사용한 측정항목들을 바탕으로 본 연구에 맞게 수정・보완하여 사용하였다.

위계적 문화는 공식적인 절차와 규칙, 그리고 명확한 서열 질서와 명령을 통하여 조직이 이루어지며 내부 통합, 효율성 강조 등을 중요시 하는 조직문화로서 '우리 항공사는 직원들은 공식적인 절차, 규칙 및 방침의 준수를 강조한다', '우리항공사의 경영층은 통솔과 통제, 직권으로 조직을 이끌어 간다', '우리 항공사는 검증된 절차에 따라 실수 없이 업무를 완수하는 것이 중요한 평가 기준이 된다' 등의 5문항으로 설정한다.

합리적 문화는 계획된 목표 설정 하에 생산성 향상, 합리성 제고, 경쟁력 확보 등을 통해 효과적인 과업 수행과 목표 달성에 목적을 두는 조직문화이며 '우리 항공사는 업무능력을 중요시 한다', '우리 항공사는 경쟁 지향적이고 성과 중심적이다', '우리 항공사의 경영층은 실적과 목표달성에 강한 추진력을 보인다' 등의 5개 문항으로 설정하였다. 이상의 각 항목에 대하여 "1=전혀 그렇지 않다, 3=보통이다, 5=매우 그렇다"의 리커트 5점척도(Likert scale)로 측정하였다.

(3) 감정노동

본 연구는 승객과의 상호작용관계에서 조직이 요구하는 감정표현 및 서비스태도 등을 맞추기 위해 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일을 일상적으로 수행하는 것으로 정의하며, 감정노동을 표면행위와 내면행위로 살펴보고자 한다. Diefendorff, Croyle & Grosserand(2005)와 권혁기・박봉규(2011), 고보경・전재균・정현주(2013) 등의 연구에서 사용된 척도를 바탕으로 본 연구에 맞게 수정・보완하여 사

용하였다.

감정노동의 표현행위 5개 문항은 '나는 승객을 적절하게 응대하기 위해서 연기를 하듯이 행동한다', '나는 승객에게 실제로 느끼는 것과 다른 감정을 나타낸다', '나는 승객을 대할 때 기분이 좋은 척 한다' 등의 문항과, 내면행위 5개 문항은 '나는 승객을 돕고자 하는 감정을 진심으로 표출한다,' '나는 승객에게 보여야 할 긍정적인 감정을 내 안에서 실제로 만들려고 노력한다,' '나는 승객에게 좋은 인상과 감정을 표현하기 위해 진심으로 노력한다' 등으로 설정하였다. 이상의 각 항목에 대하여 "1=전혀 그렇지 않다, 3=보통이다, 5=매우 그렇다"의 리커트 5점 척도(Likert scale)로 측정하였다.

(4) 서비스 제공수준

본 연구에서 서비스 제공수준은 항공사 객실승무원이 승객에게 서비스 제공 시에 종사원 스스로 판단하는 서비스의 전반적인 태도 및 신속하고 능률적인 서비스 활동이라고 정의하며, 구정대(2007)와 이옥희(2011)의 연구에서 사용된 척도를 참고로 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였다.

서비스 제공수준을 '서비스 제공시 고객들을 정중한 태도로 대한다', '서비스 제공시 미소 띤 표정으로 고객을 대한다', '서비스 제공시 상냥한 목소리로 고객과 대화한다', '신속한 서비스를 제공한다', '고객의 욕구를 미리 파악한다,' '고객에게 유용한 정보를 제공한다' 등의 6개 문항으로 설정하였다. 이상의 각 항목에 대하여 "1=전혀 그렇지 않다, 3=보통이다, 5=매우 그렇다"의 리커트 5점 척도(Likert scale)로 측정하였다.

(5) 이직의도

본 연구에서 이직의도는 종사원이 현 직장을 그만두고 싶거나 다른 직장으로 옮

기고 싶은 심리적인 상태로 정의하며, Allen & Meyer(1990)과 Videl, Valle & Aragon(2007)이 사용한 측정 항목들을 본 연구에 맞도록 수정・보완하여 사용하였다.

이직의도를 '지금이라도 여건이 맞는다면 다른 직장으로 옮기고 싶다', '현재의 직업이 아닌 다른 업종에 종사하고 싶다', '현 직장에 근무하면서 다른 직장을 구하려고 노력한 적이 있다', '회사를 그만두고 싶다는 생각을 한 적이 있다', '여건이 나빠지면 이 직장을 떠날 것이다' 등의 5개 문항으로 설정하였다. 이상의 각 항목에 대하여 "1=전혀 그렇지 않다, 3=보통이다, 5=매우 그렇다"의 리커트 5점 척도(Likert scale)로 측정하였다.

(6) 내외통제성

본 연구에서는 내외통제성은 자신에게 일어나는 일에 대한 결과가 자신의 신념에 의해서 통제되는 내적통제자와 타인이나 외부의 환경에 의해 통제되는 외적통제자로 정의한다.

내외통제성을 측정하기 위해 Rotter(1966)가 개발하고 차재호・공정자・김철수(1973)가 번안한 측정 항목들을 본 연구에 맞도록 수정・보완하여 사용하였다. 총 15문항으로 구성되어 있으며, 각 문항에는 내적통제성과 외적 통제성 문항이 한쌍으로 되어 있다.

15개의 문항에 대해 내적통제 진술을 선택하는 경우 1점으로 외적통제를 진술하는 경우 0점으로 채점하였다. 총점은 15점이며 이러한 경우를 완전 내적통제자로 보며, 총점이 0점인 경우를 완전 외적통제자로 본다. 또한, 9점 이상이면 내적 통제자로 보고, 7점 이하이면 외적통제자로 구분하였으며 8점은 분석에서 제외시켰다.

주어진 상황에서 자신의 생각과 가까운 문항을 선택하는 것으로 내적통제성 문항 '노력하지 않고 운수만 믿을 때에는 결과가 아주 좋지 않다', '착실히 사는 것이

세상을 잘 사는 방법이다', '하려고만 하면 부정부패는 일소할 수 있다' 등의 15개 문항과 외적통제성 문항 '일어날 일은 기어코 일어나고야 만다', '세상은 착실한 사람이 손해를 보기 마련이다', '아무리 계획을 잘 짜도 운이 나빠 그르치는 수가 있다', '정치인들이 하는 일에 일반인이 손을 쓰기란 대단히 힘들다' 등의 15개 문항으로 설정하였다.

<표 3-2> 내외통제성의 척도문항구성

차원	문항	
Internal Control Scale	1번	4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 13
	2번	1, 2, 3, 9, 12, 14, 15
External Control Scale	Internal Control Scale과 반대로	

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY 부경대학교

3. 설문지 구성

본 연구의 목적을 달성하기 위해 다음 <표 3-3>와 같이 설문지를 구성하였다. 설문지는 크게 일곱 부분으로 이루어져 있는데, 첫째, 감정노동, 둘째, 성격특성, 셋째, 조직문화, 넷째, 이직의도, 다섯째, 서비스 제공수준, 여섯째, 내외통제성, 일곱째, 인구통계학적 특성으로 구성하였다.

<표 3-3> 설문지 구성

변 수	문 항	척 도	선 행 연 구
성격특성	25문항	5점척도	Casta & McCrae (1985; 1989; 1992) 이원석(2011), 유정화(2013)
조직문화	10문항	5점척도	김기영・김민경 (2010), 이소정・하동현(2013)
감정노동	10문항	5점척도	Diefendorff et. al.,(2005) 권혁기・박봉규(2011), 고보경・전재균・정현주(2013)
서비스제공수준	6문항	5점척도	구정대(2007), 이옥희(2011)
이직의도	5문항	5점척도	Allen & Meyer(1990) Videl et. al.,(2007)
내외통제성	15문항	명목척도	Rotter(1966) 차재호 외(1973)
인구통계학적 특성	10문항	명목척도 비율척도	

4. 분석방법

본 연구에서는 수집된 자료를 분석하기 위하여 SPSS 18.0과 AMOS 20.0 프로그램을 사용하였으며, 연구내용에 따라 이용된 분석방법을 구체적으로 제시하면 다음과 같다.

첫째, 표본의 일반적 사항에 대한 특성을 파악하기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다.

둘째, 연구모형의 가설을 검증하기에 앞서 각 측정 문항간의 신뢰성을 검증하기 위해 Cronbach′a α 계수를 구하였으며, 타당성 검증을 위해 탐색적 요인분석(EFA: Exploratory Factor Analysis)과 확인적 요인분석(CFA: Confirmatory Factor Analysis)을 실시하였다.

셋째, 연구모형의 가설검증을 위해 구조방정식을 실시하였고, 조절효과를 검증하기 위해 다중집단분석(multi-group analysis)을 실시하였다.

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY 부경대학교

제 Ⅳ 장 실증분석

제 1 절 표본의 인구통계학적 특성

본 연구에 실증분석을 위한 자료 수집은 현재 국내 항공사에 근무 중인 항공사 객실승무원을 대상으로 조사 하였다. 본 연구에서 사용된 표본의 인구통계학적인 특성은 다음 <표 4-1>에 제시되어 있다.

총 328명의 조사대상자의 근무 중인 항공사는 대한항공 124명(37.8%), 아시아나 항공 119명(36.8)으로 거의 비슷하게 나타났으며 그 다음으로는 에어부산 42명(12.8%), 진에어 35명(10.7%), 제주항공 8명(2.4%)으로 설문에 응답해 주었다.

성별로는 여성의 비율이 289명(88.1%), 연령별로는 26~30세(45.7%)가 가장 많으며, 그 다음으로는 31~35세(29.9%)의 순으로 나타났으며, 근속기간에 있어서는 1~3년 미만 36.6%로 가장 많았고, 3~5년 근무자가 26.5%, 5년~7년 18.6%의 순으로 나타났다. 교육수준은 대학졸업이 83.9%로 가장 많았고, 그 다음으로는 전문대 졸업 13.1%의 순으로 나타났으며, 결혼여부는 미혼이 71.3%로 기혼 28.4%보다 더 많은 것으로 나타났다.

직급으로는 사원 52.7%, 대리 24.7%의 순으로 나타났으며, 월 평균소득은 200만~299만원이 45.4%, 300만~399만원 40.2%의 순으로 나타났다. 항공관련학과는 전공과 관련이 없는 경우가 80.2%로 항공관련학과 전공의 경우 19.8%보다 더 많았다.

<표 4-1> 인구통계학적 특성

구분		빈도	퍼센트	구분		빈도	퍼센트
항공사	대한항공	124	37.8	교육수준	전문대졸	43	13.1
	아시아나	119	36.3		대학졸업	275	83.9
	제주항공	8	2.4		대학원이상	10	3
	에어부산	42	12.8	결혼여부	미혼	234	71.3
	진에어	35	10.7		기혼	93	28.4
성별	남	39	11.9		기타	1	0.3
	여자	289	88.1		인턴	63	19.2
근속기간	1년미만	33	10.1	직급	사원	173	52.7
	1~3년미만	120	36.6		대리	81	24.7
	3~5년미만	87	26.5		과장이상	11	3.3
	5~7년미만	61	18.6	평균소득	100~199만원	23	7
	7년이상	27	8.2		200~299만원	149	45.4
연령	20~25세	56	17.1		300~399만원	132	40.2
	26~30세	150	45.7		400~499만원	22	6.7
	31~35세	98	29.9		500만원이상	2	0.6
	36~40세	15	4.6	항공관련학과졸업	그렇다	65	19.8
	40~45세	7	2.1		아니다	263	80.2
	46~50세	2	0.6	합계		328	100

제 2 절 측정도구의 신뢰성 및 타당성 검증

1. 탐색적 요인분석과 신뢰도분석

본 연구에서는 이론변수들의 구성 타당성의 검증 및 신뢰성을 확보하기 위하여 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)과 Cronbach's α값을 제시하였다.

기본적으로 본 연구의 측정변수들을 선행연구 및 문헌 등을 바탕으로 하였지만 기존 연구에서 각각의 변수들에 대한 요약화 및 측정 개념이 명확히 확립되지 않았으므로 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인 분석은 실제로 존재하는 어떤 특정 사회현상에 관한 연구를 수행할 때 일련의 관측된 변수들을 직접 관측할 수 없는 개념을 확인하기 위한 것이다. 즉, 측정항목들 간에 상관관계가 높은 것끼리 하나의 요인으로 묶어내어 불필요한 항목들을 제거하고 묶여진 요인들이 하나의 특성을 나타내고 있는지의 측정항목의 타당성을 평가하고자 하는 것이 요인분석의 목적이다.

먼저 외생변수(성격특성, 조직문화)와 내생변수(감정노동, 이직의도, 서비스 제공수준)에 대한 타당성을 검증하기 위해 요인 분석에 있어 요인추출방법은 주성분분석(principal component analysis)법을 사용하였으며 요인회전 방법으로는 기본적으로 요인들 간의 상호독립성을 가정하여 회전하는 방법인 직교회전(varimax rotation)을 이용하였다.

또한 측정항목의 내적 일관성(internal consistency)을 검증하기 위해 신뢰성 분석을 실시하였다. 내적 일관성이란 동일한 개념을 측정하기 위하여 여러 항목을 이용하는 경우 신뢰성을 저해하는 항목을 찾아내어 제거시킴으로써 측정도구의 신뢰성을 높이기 위한 방법으로 Cronbach's α 계수를 이용한 방법이 많이 사용되고 있다.

Cronbach's α 계수 값의 기준에 대하여 Van & Ferry(1980)는 일반적으로 0.6이상이면 측정도구의 신뢰성에 별 무리가 없다고 하였다.

(1) 외생변수의 탐색적 요인분석

본 연구에 이용된 외생변수(성격특성, 조직문화)에 대한 요인 분석 결과는 <표 4-2>에 제시되어 있다.

요인의 수는 고유값(eigen-value) 1이상을 기준으로 하였으며, 0.6이상의 요인적재값이 2개 요인이상에 나타나는 항목은 제거하였다. 이러한 타당성 검증을 통하여 성격특성 중 외향성은 1개의 문항이 제거되었으며, 친화성은 3개의 문항제거, 성실성 2개의 문항제거, 신경증 1개의 문항제거, 개방성 2개의 문항이 제거 되었고, 5개의 요인이 도출되었다.

그 결과는 <표 4-2>에서 보는 바와 같이 요인적재값(factor loading) 0.6이상, 고유값 1.0이상의 요인을 확보함으로써 높은 유의성을 나타내고 있으며, 누적분산비율은 66.036%로 나타났다. 분석 결과 성격특성 및 조직문화의 각 측정 항목 Cronbach's α계수가 0.6이상을 상회하고 있어 본 연구에서 사용된 측정도구들의 신뢰성이 있는 것으로 판단하였다. 따라서 다음 <표 4-2>에서 보는 바와 같이 외생변수(성격특성, 조직문화)의 신뢰성과 타당성이 확보되었다고 할 수 있다.

<표 4-2> 외생변수의 탐색적 요인분석

변수	신경증	합리 문화	외향성	성실성	위계 문화	개방성	친화성	공통성	Cronbach' α
열등감, 강박감	**0.875**	-0.043	-0.021	0.035	-0.058	-0.077	0.013	0.779	0.817
슬픔, 무력감	**0.808**	-0.021	-0.157	-0.075	0.007	-0.119	0.047	0.700	
매우 민감	**0.799**	0.038	0.046	-0.091	-0.020	0.041	0.017	0.653	
쉽게 흥분	**0.717**	-0.011	0.011	-0.025	0.015	0.090	-0.191	0.561	
목표완수 중요	-0.035	**0.793**	0.018	0.089	0.154	0.071	0.065	0.671	0.643
실적, 목표에 강한 추진력	-0.026	**0.774**	0.041	0.039	0.122	0.074	0.163	0.650	
경쟁사에 대한 우위확보를 성공의 척도로 여김	0.049	**0.760**	0.143	0.006	0.147	0.032	-0.072	0.629	
경쟁 지향적, 성과 중심적	-0.014	**0.710**	-0.022	0.067	0.164	0.055	-0.006	0.540	
따뜻하게 대함	0.059	0.010	**0.775**	0.113	0.163	0.086	0.169	0.679	0.779
좋은 생각만 하려고 노력	-0.071	0.140	**0.747**	0.126	-0.100	0.085	0.221	0.665	
잘 어울림	-0.091	-0.032	**0.730**	0.108	0.239	0.265	-0.027	0.682	
적극적으로 최선	-0.042	0.085	**0.621**	0.367	-0.050	0.088	0.189	0.575	
스스로 통제하고자 노력	0.043	0.059	0.074	**0.849**	0.000	0.071	0.072	0.741	0.722
목표 달성 노력	-0.057	0.013	0.219	**0.751**	0.028	0.151	0.097	0.649	
임무 확실히 처리	-0.178	0.133	0.215	**0.656**	0.042	0.192	0.079	0.571	
안정과 질서 중시	-0.029	0.168	0.034	0.022	**0.836**	-0.002	0.024	0.729	0.715
고용안전, 계획된 업무진행 중요시	0.058	0.155	0.172	-0.005	**0.719**	-0.038	-0.029	0.577	
절차대로 실수 없이 업무완수 중요	-0.103	0.340	-0.035	0.042	**0.715**	0.064	0.078	0.650	
여가를 즐김	-0.031	0.074	0.066	0.105	-0.014	**0.817**	0.051	0.692	0.716
새로운 체험을 좋아함	0.008	0.115	0.278	0.129	-0.059	**0.777**	0.031	0.715	
타인의 의견 존중	-0.021	0.066	0.126	0.261	0.128	**0.628**	0.356	0.627	
현상(사물)을 받아들이려 노력	-0.110	0.142	0.164	0.160	0.010	0.072	**0.797**	0.725	0.670
남을 먼저 생각	0.010	-0.022	0.264	0.071	0.035	0.169	**0.790**	0.729	
고유값	2.660	2.575	2.453	2.049	1.937	1.907	1.607		
분산(%)	11.563	11.196	10.664	8.908	8.424	8.292	6.989		
누적분산(%)	11.563	22.759	33.423	42.331	50.754	59.047	66.036		

(2) 내생변수의 탐색적 요인분석

본 연구에 이용된 내생변수(감정노동, 이직의도, 서비스 제공수준)에 대한 요인분석 결과는 <표 4-3>에 제시되어 있다.

타당성 검증을 통해 감정노동, 이직의도는 제거된 문항이 없었으며, 서비스 제공수준은 2개의 문항이 제거되었다. 요인적재값은 0.7이상, 고유값이 허용치인 1.0 이상을 상회하고 있는 2.0이상의 요인을 확보함으로써 높은 유의성을 나타내고 있으며, 누적분산비율은 69.758%로 나타났다. 또한 측정항목의 내적일관성을 검증하기 위해 신뢰성 분석을 실시하였다. 그 결과 Cronbach's α계수가 0.7이상을 상회하고 있어 측정항목간의 내적일관성이 확보되었다.

따라서 다음 <표 4-3>에서 보는 바와 같이, 내생변수(감정노동, 이직의도, 서비스 제공수준)의 신뢰성과 타당성이 확보되었다고 판단되었다.

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY 부경대학교

<표 4-3> 내생변수의 탐색적 요인분석

변수	표면 행위	이직 의도	내면 행위	서비스 제공수준	공통성	Cronbach' α
마음을 가지고 있는 척	**0.861**	0.147	-0.018	0.090	0.771	0.911
기분이 좋은 척	**0.855**	0.177	0.034	0.061	0.767	
연기하듯이 행동	**0.849**	0.149	-0.038	0.028	0.744	
가면을 쓰고 행동하듯이	**0.838**	0.171	-0.104	-0.064	0.746	
실제와 다른 감정표현	**0.812**	0.154	-0.123	-0.058	0.702	
여건이 맞는다면 타 직장으로 옮기고 싶음	0.167	**0.877**	-0.034	0.094	0.807	0.875
현재의 직업이 아닌 타 업종에 종사하고 싶음	0.041	**0.822**	-0.094	-0.020	0.686	
회사를 그만두고 싶다는 생각을 한 적이 있음	0.221	**0.789**	-0.016	-0.002	0.671	
여건이 나빠지면 이 직장을 떠날 것임	0.170	**0.759**	0.006	0.118	0.618	
현 직장에 근무하면서 다른 직장을 구하려고 노력한 적 있음	0.196	**0.744**	-0.047	-0.171	0.624	
감정을 실제로 느끼려고 노력	-0.077	0.040	**0.831**	0.091	0.706	0.865
긍정적인 감정을 위해 열심히 일함	-0.123	-0.121	**0.819**	0.025	0.701	
좋은 인상, 감정을 표현하기 위해 진심으로 노력	-0.025	-0.025	**0.814**	0.161	0.690	
긍정적인 감정을 내 안에서 만들려고 노력	-0.072	-0.091	**0.779**	0.044	0.622	
돕고자 하는 감정을 진심으로 표출	0.062	0.014	**0.741**	0.175	0.583	
미소 띤 표정으로 고객을 대함	-0.038	0.034	0.108	**0.849**	0.735	0.790
정중한 태도로 대함	0.046	0.077	0.180	**0.825**	0.721	
상냥한 목소리로 고객과 대화	0.035	-0.083	0.121	**0.798**	0.660	
고유값	3.734	3.363	3.280	2.179		
분산(%)	20.747	18.686	18.221	12.104		
누적분산(%)	20.747	39.433	57.654	69.758		

2. 확인적 요인분석

본 연구는 탐색적 요인분석과 Cronbach's α계수를 이용한 신뢰성 분석 결과를 바탕으로 연구가설 검증에 앞서 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 확인적 요인분석은 탐색적 요인분석과 대비되는 요인분석의 한 방법으로 연구자가 자료내부에 숨겨져 있는 이론적 구조에 대한 정보를 사전에 알고 있어, 이론적 구조를 확인하고자 할 때 사용하는 방법이다(채서일, 2005).

본 연구에서는 연구단위와 연구모형의 전반적인 적합도를 판단하기 위하여 구조모형이 제공하는 적합도 지표인 x^2, d.f(degrees of freedom), P(probability level), GFI(goodness of fit index), NFI(normed fit index), CFI(comparative fit index), RMR(root mean square residual) 등의 적합도 지수를 확인하였다. 또한 집중타당성을 분석하기 위해 측정변수들의 연구개념 간 표준화 요인값과 다중상관자승(squared multiple correlation: SMC)을 검토하였다(Bollen, 1989). 각 측정변수의 SMC(=R^2)값은 잠재변수(연구개념)가 각 측정변수의 변량을 설명할 수 있는 설명력을 의미한다. 그러므로 SMC(=R^2)값이 높은 측정변수는 연구모형에 도입한 잠재변수가 해당 측정변수의 변량을 잘 설명할 수 있다는 것을 의미한다. 확인적 요인분석에서 x^2는 모형의 완전성, 즉 모형이 자료에 완전하게 적합하는지의 여부를 검토할 때 사용한다. x^2이 크면 모델이 자료에 부합되지 않음을 의미하는데, 이를 통계적으로 나타내기 위해 관찰된 x^2값이 모델에 잘 부합한다는 가정에서 발견될 수 있는 가능성을 p값으로 나타낸다. 보통 p값이 0.05이상일 때 적합한 것으로 인정하고 있으나 카이스퀘어 검증력은 표본의 크기에 매우 민감하므로 모형의 적합도는 카이스퀘어값 외에 다른 적합도 지수들을 동시에 종합적으로 고려하여 판단할 필요가 있다.

먼저 가장 널리 사용되는 적합도 지수(GFI)는 주어진 모형이 전체 자료를 얼마나 잘 설명하는지를 나타내는 지표로서 GFI는 0과 1사이에 존재하며 1에 가까울수록

(보통 0.9에 가깝거나 그 이상이면)경우 적합도가 좋은 것으로 간주되며, 좋은 모형으로 판단할 수 있으며, 평균제곱잔차제곱근(RMR)은 적합잔차의 제곱들의 평균에 제곱근을 취한 것이다. 따라서 RMR값이 작을수록 적합정도가 좋음을 나타낸다. 보통 0.05~0.08 이하이면 적당한 모형으로 간주된다. 표준적합지수(NFI)는 표준화시킨 부합치로 0.9보다 크면 모형의 적합도에 만족한다고 할 수 있다.

(1) 외생변수의 확인적 요인분석

외생변수(성격특성, 조직문화)에 대한 확인요인분석을 실시한 결과 다음 <표 4-4>에서 보는 바와 같이 x^2=319.208, d.f=208, p=0.000, GFI=.924, NFI=.876, CFI=.953, RMR=.034로 대부분이 적합도 권장기준을 충족시키는 것으로 나타났다. 이러한 지수를 종합적으로 고려해 볼 때 연구단위 변수들의 타당도는 적합한 것으로 나타났다. 또한 척도들이 해당 요인들에 대한 대표성을 갖는지를 평가하기 위하여 요인 결합신뢰도(CR: composite reliability)와 평균분산 추출값(AVE: average variance extracted)의 계산 결과를 보여준다. 각 요인에 있어서 결합신뢰도(CR)의 경우 일반적 추천 기준치인 .70보다 높게 나타났으며, 평균분산 추출값(AVE)의 경우 추천기준치인 .50보다 높게 나타나 본 연구에서 사용된 항목들은 해당 요인들에 대한 대표성을 갖는다고 할 수 있다(허향진 · 김태구, 2008).

<표 4-4> 외생변수의 확인적 요인분석

구성개념	변수	표준화 계수(β)	S.E	t-value	C.R	AVE
외향성	따뜻하게 대함	0.645			0.839	0.567
	다른 사람들과 잘 어울림	0.587	0.086	10.452***		
	좋은 생각만 하려고 노력	0.720	0.127	9.64***		
	적극적으로 최선을 다함	0.696	0.108	9.47***		
친화성	모든 현상을 받아들이려 노력	0.699			0.795	0.659
	남을 먼저 생각	0.722	0.139	7.874***		
성실성	설정된 목표 달성하려고 노력	0.713			0.813	0.592
	스스로 통제하고자 노력	0.664	0.109	9.335***		
	맡은바 임무를 확실히 처리	0.669	0.097	9.369***		
신경증	매우 민감	0.725			0.813	0.527
	열등감, 강박감 심함	0.880	0.086	13.298***		
	슬프고 무력감에 빠져 있음	0.731	0.075	12.147***		
	작은 일에도 쉽게 흥분	0.582	0.080	9.725***		
개방성	타인의 의견 존중	0.711			0.752	0.504
	여가를 즐김	0.601	0.120	8.756***		
	새로운 체험을 좋아함	0.728	0.142	9.767***		
위계문화	고용안전, 보장된 지위, 계획된 업무진행 중시	0.565			0.793	0.564
	조직의 안정과 질서 중시	0.737	0.138	8.318***		
	검증된 절차에 따라 실수 없이 업무완수 중요	0.742	0.148	8.323***		
합리문화	경쟁지향적, 성과지향적	0.611			0.862	0.612
	실적과 목표달성에 강한 추진력	0.731	0.109	9.728***		
	경쟁사에 대한 우위확보를 성공의 척도로 여김	0.678	0.110	9.287***		
	목표완수를 중요하게 생각	0.770	0.115	9.984***		
적합도		χ^2=319.208***, df=208, GFI=0.924, RMR=0.034, NFI=0.876, CFI=0.953				

***p<.001

(2) 내생변수의 확인적 요인분석

내생변수(감정노동, 이직의도, 서비스제공수준)에 대한 확인요인분석을 실시한 결과 다음 <표 4-5>에서 보는 바와 같이 x^2=262.118, d.f=127, p=0.000, GFI=.918, NFI=.918, CFI=.956, RMR=.052로 대부분이 적합도 권장기준을 충족시키는 것으로 나타났으며, 이러한 지수를 종합적으로 고려해 볼 때 연구단위 변수들의 타당도는 적합한 것으로 나타났다. 또한 척도들이 해당 요인들에 대한 대표성을 갖는지를 평가하기 위하여 결합신뢰도(CR)와 평균분산 추출값(AVE)의 계산 결과를 보여준다.

각 요인에 있어서 결합신뢰도의 경우 기준치인 .70보다 높은 .80이상으로 나타났으며, 평균분산 추출값의 경우 역시 기준치보다 높은 .50이상 나타나 본 연구에서 사용된 항목들은 해당 요인들에 대한 대표성을 갖는다고 할 수 있다(허향진 · 김태구, 2008).

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY 부경대학교

<표 4-5> 내생변수의 확인적 요인분석

구성개념	변수	표준화 계수(β)	S.E	t-value	C.R	AVE
표면행위	연기를 하듯이 행동	0.828			0.903	0.653
	기분이 좋은 척	0.867	0.055	18.616***		
	마음을 가지고 있는 척	0.860	0.056	18.416***		
	실제와는 다른 감정을 표현	0.737	0.061	14.768***		
	가면을 쓰고 행동하듯이	0.773	0.067	15.778***		
내면행위	돕고자 하는 감정을 진심으로 표출	0.669			0.900	0.643
	긍정적인 감정을 내 안에서 만들려고 노력	0.718	0.098	11.204***		
	좋은 인상과 감정을 표현하기 위해 진심으로 노력	0.788	0.100	12.073***		
	감정을 실제로 느끼려고 노력	0.796	0.105	12.16***		
	긍정적인 감정을 위해 열심히 일함	0.777	0.102	11.946***		
이직의도	여건이 맞는다면 타 직장으로 옮기고 싶음	0.892			0.835	0.505
	현재의 직업이 아닌 타 업종에 종사하고 싶음	0.763	0.048	16.305***		
	현 직장에 근무하면서 다른 직장을 구하려고 노력한 적 있음	0.699	0.051	14.349***		
	회사를 그만두고 싶다는 생각을 한 적이 있음	0.750	0.050	15.896***		
	여건이 나빠지면 이 직장을 떠날 것임	0.714	0.049	14.792***		
서비스제공 수준	정중한 태도로 대함	0.784			0.909	0.770
	미소 띤 표정으로 고객을 대함	0.798	0.094	11.236***		
	상냥한 목소리로 고객과 대화	0.676	0.194	4.693***		
적합도		χ^2=262.118, df=127, GFI=0.918, RMR=0.052, NFI=0.918, CFI=0.956				

***p<.001

3. 판별타당성 분석

본 연구에서는 구성개념들 간의 판별타당성(discriminant validity)을 측정하기 위해 AVE값이 상관계수의 제곱값 보다 큰 지를 분석하였다(Fornell & Locker, 1981). 본 연구에서 <표 4-6>에서 보는 바와 같이 AVE 제곱근 값이 다른 구성개념과의 상관계수보다 크게 나타나 판별타당성 기준을 충족하는 것으로 나타났다.

<표 4-6> AVE 및 상관계수의 값

AVE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
외향성	0.567										
친화성	0.446	0.659									
성실성	0.367	0.269	0.592								
신경증	0.012	0.016	0.025	0.527							
개방성	0.333	0.291	0.338	0.010	0.504						
표면행위	0.045	0.026	0.017	0.010	0.020	0.564					
내면행위	0.045	0.062	0.059	0.004	0.079	0.326	0.612				
위계문화	0.025	0.001	0.000	0.023	0.004	0.000	0.000	0.653			
합리문화	0.261	0.120	0.168	0.004	0.228	0.013	0.021	0.018	0.687		
이직의도	0.019	0.031	0.004	0.015	0.022	0.002	0.012	0.166	0.109	0.505	
서비스제공수준	0.200	0.201	0.178	0.055	0.185	0.099	0.118	0.002	0.012	0.003	0.770

- 대각행렬값은 AVE값, 대각선 값 아래는 상관계수의 값

제 3 절 구조방정식 모형분석과 가설 검증

1. 구조모형의 적합도

본 연구에서는 상관관계분석을 통해 변수 간 판별타당성이 확보된 것으로 나타나 가설검증을 실시하였다.

구조방정식 모형을 분석하기 위하여 항공사 객실승무원의 성격특성, 조직문화를 외생변수로, 감정노동은 매개역할을 하는 내생변수로, 그리고 서비스 제공수준과 이직의도는 결과변수의 내생변수로 설정하였다.

분석결과, 본 연구에서 제시한 가설검증의 모형적합도는 <표 4-7>과 같이 나타났다. χ^2=1037.508, df=723, p=.000, GFI=.870, CFI=.945, TLI=.937, RMR=.050, RMSEA=.036으로 대부분 적합도를 충족시키는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에 가설을 검증하는데 적합한 것으로 판단된다.

<표 4-7> 구조모형의 적합도 지수

적합도 지수

카이제곱검증결과			GFI	CFI	TLI	RMR	RMSEA
χ^2	df	P					
1037.508	723	.000	.870	.945	.937	.050	.036

2. 가설검증

(1) 성격특성이 감정노동에 미치는 영향

항공사 객실승무원의 성격특성은 감정노동에 영향을 미칠 것이다라는 가설 1을 검증하기 위해 AMOS에 의한 구조방정식 모형분석을 실시한 결과 <표 4-8>과 같이 나타났다.

첫째, 항공사 객실승무원의 성격특성 중 외향성은 표면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다라는 가설 1-1을 검증한 결과, CR값은 -3.086으로서 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. CR값은 해당 미지수의 값이 0이란 가설에 대한 가설검증 정보를 제공해 주는데, CR 값이 1.960 이상이면 95% 신뢰수준에서, 2.576 이상이면 99% 신뢰수준에서, 3.291 이상이면 99.9% 신뢰수준에서 해당 미지수의 값이 0이란 가설이 기각되므로 해당 미지수는 통계적으로 유의하게 된다. 따라서 외향성은 표면행위에 부(-)의 영향을 미친다고 할 수 있다.

둘째, 친화성은 표면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다라는 가설 1-2를 검증한 결과, CR값이 2.135로서 유의수준 0.05에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 친화성은 표면행위에 정(+)의 영향을 미친다고 할 수 있다.

셋째, 성실성은 표면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다라는 가설 1-3을 검증한 결과, CR값이 1.761로서 유의수준 0.05에서 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 성실성은 표면행위에 유의한 영향을 미치지 않는다고 할 수 있다.

넷째, 신경성은 표면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다라는 가설 1-4를 검증한 결과, CR값이 2.557로서 유의수준 0.05에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 신경성은 표면행위에 정(+)의 영향을 미친다고 할 수 있다.

다섯째, 개방성은 표면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다라는 가설 1-5을 검증한 결과, CR값이 -0.55로서 유의수준 0.05에서 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따

라서 개방성은 표면행위에 유의한 영향을 미치지 않는다고 할 수 있다.

여섯째, 외향성은 내면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다라는 가설 2-1을 검증한 결과, CR값이 3.771로서 유의수준 0.001에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 외향성은 내면행위에 정(+)의 영향을 미친다고 할 수 있다.

일곱번째, 친화성은 내면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다라는 가설 2-2를 검증한 결과, CR값이 -1.42로서 유의수준 0.05에서 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 친화성은 내면행위에 유의한 영향을 미치지 않는다고 할 수 있다.

여덟번째, 성실성은 내면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다라는 가설 2-3을 검증한 결과, CR값이 0.322로서 유의수준 0.05에서 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 성실성은 내면행위에 유의한 영향을 미치지 않는다고 할 수 있다.

아홉번째, 신경성은 내면행위에 영향을 부(-)의 미칠 것이다라는 가설 2-4를 검증한 결과, CR값이 -0.324로서 유의수준 0.05에서 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 신경성은 내면행위에 유의한 영향을 미치지 않는다고 할 수 있다.

열번째, 개방성은 내면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다라는 가설 2-5을 검증한 결과, CR값이 3.216으로서 유의수준 0.01에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 개방성은 내면행위에 정(+)의 영향을 미친다고 할 수 있다.

이상과 같이 가설 1-1, 가설 1-2, 가설 1-4, 가설 2-1, 가설 2-5가 채택 되었고, 가설 1-3, 가설 1-5, 가설 2-2, 가설 2-3, 가설 2-4는 채택되지 않았다.

<표 4-8> 성격특성이 감정노동에 미치는 영향

가설		추정 경로계수	표준 경로계수	표준오차	C.R
H_{1-1}	외향성→표면행위	-0.618	-0.395	0.200	-3.086**
H_{1-2}	친화성→표면행위	0.370	0.240	0.173	2.135*
H_{1-3}	성실성→표면행위	0.331	0.195	0.188	1.761
H_{1-4}	신경성→표면행위	0.176	0.166	0.069	2.557*
H_{1-5}	개방성→표면행위	-0.090	-0.055	0.164	-0.550
H_{2-1}	외향성→내면행위	0.554	0.439	0.147	3.771***
H_{2-2}	친화성→내면행위	-0.176	-0.141	0.124	-1.420
H_{2-3}	성실성→내면행위	0.043	0.031	0.134	0.322
H_{2-4}	신경성→내면행위	-0.016	-0.019	0.049	-0.324
H_{2-5}	개방성→내면행위	0.397	0.300	0.123	3.216***

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

(2) 조직문화 감정노동에 미치는 영향

항공사 객실승무원의 조직문화는 감정노동에 영향을 미칠 것이다라는 가설 3을 검증하기 위해 AMOS에 의한 구조방정식 모형분석을 실시한 결과 <표 4-9>와 같이 나타났다.

첫째, 위계문화는 표면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다라는 가설 3-1을 검증한 결과, CR값이 0.673으로서 유의수준 0.05에서 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 위계문화는 표면행위에 유의한 영향을 미치지 않는다고 할 수 있다.

둘째, 합리문화는 표면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다라는 가설 3-2를 검증한 결과, CR값이 -0.265로서 유의수준 0.05에서 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 합리문화는 표면행위에 유의한 영향을 미치지 않는다고 할 수 있다.

셋째, 위계문화는 내면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다라는 가설 3-3을 검증한 결과, CR값이 0.232로서 유의수준 0.05에서 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 위계문화는 내면행위에 유의한 영향을 미치지 않는다고 할 수 있다.

넷째, 합리문화는 내면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다라는 가설 3-4를 검증한 결과, CR값이 -0.055로서 유의수준 0.05에서 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 합리문화는 내면행위에 유의한 영향을 미치지 않는다고 할 수 있다.

따라서 가설3 즉, 조직문화(위계문화, 합리문화)는 감정노동(표면행위, 내면행위)에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으므로 가설 3-1, 3-2, 3-3, 3-4는 채택되지 않았다.

<표 4-9> 조직문화가 감정노동에 미치는 영향

가설		추정 경로계수	표준 경로계수	표준오차	C.R
H_{3-1}	위계문화→표면행위	0.107	0.064	0.159	0.673
H_{3-2}	합리문화→표면행위	-0.036	-0.025	0.135	-0.265
H_{3-3}	위계문화→내면행위	0.027	0.020	0.115	0.232
H_{3-4}	합리문화→내면행위	-0.005	-0.005	0.098	-0.055

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

(3) 감정노동이 서비스 제공수준에 미치는 영향

항공사 객실승무원의 감정노동이 서비스 제공수준에 영향을 미칠 것이다라는 가설 4를 검증하기 위해 AMOS에 의한 구조방정식 모형분석을 실시한 결과 <표 4-10>과 같이 나타났다.

첫째, 표면행위는 서비스 제공수준에 정(+)의 영향을 미칠 것이다라는 가설 4-1을 검증한 결과, CR값이 1.573으로서 유의수준 0.05에서 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 표면행위는 서비스 제공수준에 유의한 영향을 미치지 않는다고 할 수 있다.

둘째, 내면행위는 서비스 제공수준에 정(+)의 영향을 미칠 것이다라는 가설 4-2를 검증한 결과, CR값이 6.695로서 유의수준 0.001에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 내면행위는 서비스 제공수준에 정(+)의 영향을 미친다고 할 수 있다.

따라서 가설4 즉, 감정노동(표면행위, 내면행위)은 서비스 제공수준에 영향을 미칠 것이다라는 가설 4-2는 채택되었으나 가설 4-1은 채택되지 않았다.

<표 4-10> 감정노동이 서비스 제공수준에 미치는 영향

가설		추정 경로계수	표준 경로계수	표준오차	C.R
H4-1	표면행위→서비스 제공수준	0.054	0.095	0.034	1.573
H4-2	내면행위→서비스 제공수준	0.539	0.394	0.081	6.695***

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

(4) 감정노동이 이직의도에 미치는 영향

항공사 객실승무원의 감정노동이 이직의도에 영향을 미칠 것이다라는 가설 5를 검증하기 위해 AMOS에 의한 구조방정식 모형분석을 실시한 결과 <표 4-11>과 같이 나타났다.

첫째, 표면행위는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다라는 가설 5-1을 검증한 결과, CR값이 5.240으로서 유의수준 0.001에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 표면행위는 이직의도에 정(+)의 영향을 미친다고 할 수 있다.

둘째, 내면행위는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다라는 가설 5-2를 검증한 결과, CR값이 -0.802로서 유의수준 0.05에서 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 내면행위는 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않는다고 할 수 있다.

이상과 같이 가설 5-1은 채택 되었고, 가설 5-2는 채택되지 않았다.

<표 4-11> 감정노동이 이직의도에 미치는 영향

가설		추정 경로계수	표준 경로계수	표준오차	C.R
H5-1	표면행위→이직의도	0.239	0.341	0.046	5.240***
H5-2	내면행위→이직의도	-0.078	-0.046	0.097	-0.802

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

이상에서 언급한 가설 검증의 결과들을 요약하여 제시하면 <표 4-12>와 같다.

<표 4-12> 연구가설의 검증결과 요약

가설		추정 경로계수	표준 경로계수	표준오차	C.R
H_{1-1}	외향성→표면행위	-0.618	-0.395	0.200	-3.086**
H_{1-2}	친화성→표면행위	0.370	0.240	0.173	2.135*
H_{1-3}	성실성→표면행위	0.331	0.195	0.188	1.761
H_{1-4}	신경성→표면행위	0.176	0.166	0.069	2.557*
H_{1-5}	개방성→표면행위	-0.090	-0.055	0.164	-0.550
H_{2-1}	외향성→내면행위	0.554	0.439	0.147	3.771***
H_{2-2}	친화성→내면행위	-0.176	-0.141	0.124	-1.420
H_{2-3}	성실성→내면행위	0.043	0.031	0.134	0.322
H_{2-4}	신경성→내면행위	-0.016	-0.019	0.049	-0.324
H_{2-5}	개방성→내면행위	0.397	0.300	0.123	3.216***
H_{3-1}	위계문화→표면행위	0.107	0.064	0.159	0.673
H_{3-2}	합리문화→표면행위	-0.036	-0.025	0.135	-0.265
H_{3-3}	위계문화→내면행위	0.027	0.020	0.115	0.232
H_{3-4}	합리문화→내면행위	-0.005	-0.005	0.098	-0.055
H_{4-1}	표면행위→서비스 제공수준	0.054	0.095	0.034	1.573
H_{4-2}	내면행위→서비스 제공수준	0.539	0.394	0.081	6.695***
H_{5-1}	표면행위→이직의도	0.239	0.341	0.046	5.240***
H_{5-2}	내면행위→이직의도	-0.078	-0.046	0.097	-0.802

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

(5) 내외통제성의 조절효과 검증

본 연구가 제안한 내외통제성의 조절효과를 검증하기 위하여, 응답자들을 (1) 내적통제성이 높은 집단과 (2) 내적통제성이 낮은 집단으로 나누어 다중집단분석(multiple group analysis)을 실시하였다(Byrne, 2001). 다중집단분석은 둘 이상의 집단을 분석하여 모델 간 경로계수가 통계적으로 유의한 차이가 있는지 없는지를 판단할 때 사용되는 분석기법으로서 모집단으로부터 얻어진 서로 다른 표본들을 비교할 때 주로 사용된다. 집단의 분류는 내외통제성을 측정한 문항 중 중위수(mean split) 8점을 기준으로, 내적통제성이 높은 집단(n=127), 내적통제성이 낮은 집단(n=147)으로 분류하였으며, 가설 6-1, 가설 6-2, 가설 6-3, 가설 6-4를 검증하기 위해 제약모형과 비제약모형의 자유도 변화에 따른 X^2 차이검증을 통해 평가되었다(Anderson & Gerbing, 1988). 다중집단분석에서 자유모형은 두 집단 간의 계수의 크기가 차이가 있음을 의미하며, 제약모형은 두 집단의 계수가 동일함을 의미한다. 즉 자유모형은 조절효과가 있음을 제약모형은 조절효과가 없음을 대변하는 모형이라 할 수 있다. 따라서 자유모형이 지지되면 조절효과가 있다고 판단할 수 있는 반면 제약모형이 더 좋은 모형으로 판단되면 조절효과가 없다고 판단할 수 있다. 조절변수의 효과 검정결과는 <표 4-13>에 제시되어 있다.

가설 6-1의 분석결과 표면행위->서비스 제공수준 경로에서 내외통제성의 조절효과는 유의적이지 않았다. 따라서 항공사 객실승무원이 인지하는 내외통제성 수준에 따라서 항공사 객실승무원의 표면행위가 서비스 제공수준에 미치는 영향관계에서 유의한 조절효과가 입증되지 않았다.

가설 6-2의 분석결과 표면행위->이직의도 경로에서 내외통제성의 조절효과는 유의적이지 않았다. 따라서 항공사 객실승무원이 인지하는 내외통제성 수준에 따라 항공사 객실승무원의 표면행위가 이직의도에 미치는 영향관계에서 유의한 조절효과가 입증되지 않았다.

가설 6-3의 분석결과 내면행위->서비스 제공수준 경로에서 내외통제성의 조절효과는 유의적으로 나타났다. 제약모형과 비제약모형의 카이자승의 값의 차이는 6.684로 자유도 1을 기준으로 한 기준 값 3.84를 상회하였다. 따라서 내외통제성은 감정노동의 내면행위와 서비스 제공수준간의 관계를 조절하는 것으로 나타났다. 즉, 내면행위를 하는 내적통제자의 경우 서비스 제공수준이 더 높아진다고 해석될 수 있다.

가설 6-4의 분석결과 내면행위->이직의도 경로에서 내외통제성의 조절효과는 유의적이지 않았다. 따라서 항공사 객실승무원이 인지하는 내외통제성 수준에 따라 항공사 객실승무원의 내면행위가 이직의도에 미치는 영향관계에서 유의한 조절효과가 입증되지 않았다. 따라서 가설 6-3은 채택되었고, 가설 6-1, 6-2, 6-4는 채택되지 않았다.

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY 부경대학교

<표 4-13> 조절변수의 효과 검정결과

가설	경로	자유모형	제약모형	ΔX^2 검정
	표면행위→서비스제공수준	X^2(1480)=2238.341	X^2(1481)=2239.943	ΔX^2=1.602, p>.05
	내적통제성이 높은 집단(N=127)		내적통제성이 낮은 집단(N=147)	
H6-1	경로계수	CR(t)	경로계수	CR(t)
	.043	.053	.193	2.039

가설	경로	자유모형	제약모형	ΔX^2 검정
	표면행위→이직의도	X^2(1480)=2238.341	X^2(1481)=2238.350	ΔX^2=0.009, p>.05
	내적통제성이 높은 집단(N=127)		내적통제성이 낮은 집단(N=147)	
H6-2	경로계수	CR(t)	경로계수	CR(t)
	.339	3.489	.438	5.029

가설	경로	자유모형	제약모형	ΔX^2 검정
	내면행위→서비스제공수준	X^2(1480)=2238.341	X^2(1481)=2245.025	ΔX^2=6.684, p<.05
	내적통제성이 높은 집단(N=127)		내적통제성이 낮은 집단(N=147)	
H6-3	경로계수	CR(t)	경로계수	CR(t)
	.642	5.661	.185	1.924

가설	경로	자유모형	제약모형	ΔX^2 검정
	내면행위→이직의도	X^2(1480)=2238.341	X^2(1481)=2241.907	ΔX^2=3.566, p>.05
	내적통제성이 높은 집단(N=127)		내적통제성이 낮은 집단(N=147)	
H6-4	경로계수	CR(t)	경로계수	CR(t)
	.068	.706	-.202	-2.359

이상에서 언급한 가설 검증의 결과들을 요약하여 <표 4-14>에 제시하였다.

<표 4-14> 가설채택의 여부

가설	가 설 내 용	분석 기법	결과
가설 1-1	외향성은 표면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	구조모형 분석	채택
가설 1-2	친화성은 표면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	구조모형 분석	채택
가설 1-3	성실성은 표면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	구조모형 분석	기각
가설 1-4	신경성은 표면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	구조모형 분석	채택
가설 1-5	개방성은 표면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	구조모형 분석	기각
가설 2-1	외향성은 내면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	구조모형 분석	채택
가설 2-2	친화성은 내면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	구조모형 분석	기각
가설 2-3	성실성은 내면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	구조모형 분석	기각
가설 2-4	신경성은 내면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	구조모형 분석	기각
가설 2-5	개방성은 내면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	구조모형 분석	채택
가설 3-1	위계문화는 표면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	구조모형 분석	기각
가설 3-2	합리문화는 표면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	구조모형 분석	기각
가설 3-3	위계문화는 내면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	구조모형 분석	기각
가설 3-4	합리문화는 내면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	구조모형 분석	기각
가설 4-1	표면행위는 서비스 제공수준에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	구조모형 분석	기각
가설 4-2	내면행위는 서비스 제공수준에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	구조모형 분석	채택
가설 5-1	표면행위는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	구조모형 분석	채택
가설 5-2	내면행위는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	구조모형 분석	기각
가설 6-1	내외통제성은 표면행위와 서비스 제공수준간의 관계를 조절 할 것이다.	다중집단 분석	기각
가설 6-2	내외통제성은 표면행위와 이직의도간의 관계를 조절 할 것이다.	다중집단 분석	기각
가설 6-3	내외통제성은 내면행위와 서비스 제공수준간의 관계를 조절 할 것이다.	다중집단 분석	채택
가설 6-4	내외통제성은 내면행위와 이직의도간의 관계를 조절 할 것이다.	다중집단 분석	기각

제 Ⅴ 장 결 론

제 1 절 연구결과의 요약

본 연구는 감정노동의 대표산업인 항공사 조직에 있어서 성격특성과 조직문화가 감정노동에 미치는 영향과 감정노동이 서비스 제공수준과 이직의도에 미치는 영향 그리고 감정노동의 매개효과를 검증하고자 했다. 또한 감정노동이 서비스 제공수준과 이직의도에 미치는 관계에서 내외통제성이 조절효과로서의 역할을 수행하는지에 대해서도 검증해 보고자 하였다.

이러한 본 연구의 가설검증을 위해 선행연구를 통한 성격특성, 조직문화, 감정노동, 서비스 제공수준, 이직의도, 내외통제성에 관한 이론을 전반적으로 살펴보았으며, 이러한 이론적 배경을 바탕으로 본 연구의 연구모형, 연구가설을 설정하였다. 본 연구의 실증분석에서 사용한 선행변수들의 측정항목들은 기존 연구에서 이미 타당성 및 신뢰성이 확보된 것으로 기존 문헌에서 사용한 측정항목을 본 연구의 특성에 맞게 수정・보완하여 사용하였다. 설문문항의 정제를 위하여 예비조사를 거쳐 설문지 문항을 확정하였다.

그리고 본 연구의 연구 범위 대상은 현재 근무 중인 국내 항공사 객실승무원을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 총 360부의 설문지 중 328부의 유효한 응답결과를 최종분석에 사용하였고, 수집된 자료는 SPSS WIN 18.0, AMOS 20.0을 이용하여 분석하였다. 이로부터 얻어진 자료는 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석, 상관관계분석, 구조방정식을 이용하여 하였다.

탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 통해 측정항목은 타당성과 신뢰성을 확보한 것으로 나타났으며, 상관분석을 통하여 판별타당성 또한 있는 것으로 나타났다.

가설 검증을 위한 구조모형의 적합도 또한 부합지수에 대체로 양호한 것으로 나타났다(χ^2(df)=1037.508(723), GFI=.870, CFI=.945, TLI=.937, RMR=.050, RMSEA=.036).

본 연구의 실증분석 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 성격특성은 표면행위에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설1을 검증한 결과, 외향성은 표면행위에 부(-)적으로, 친화성과 신경증은 정(+)적으로 표면행위에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 외향성은 표면행위를 감소시키며(Diefendorff, Croyle & Gosserand, 2005; Buclener & Mahoney, 2012), 친화성은 표면행위를 증가시키고(Sohn & Lee , 2012), 또한 신경증은 표면행위를 증가시킨다는(Diefendorff, Croyle & Gosserand, 2005; Kim, 2008; Buclener & Mahoney, 2012) 것으로 볼 수 있다. 따라서 감정적으로 불안정(신경증)한 사람은 불안해하고 다른 사람들과의 관계에서 자신이 없으며 긴장하는 경향이 있으므로 고객과 상호작용하는 동안 표면행위를 한다고 하였다(Barrick & Mount, 1991).

둘째, 성격특성은 내면행위에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설2를 검증한 결과, 외향성과 개방성은 내면행위에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다시 말해 외향성이 내면행위를 높이며(Kim, 2008; Kiffin, Jordan & Soutar, 2011; Sohn & Lee , 2012), 개방성 또한 내면행위를 높인다고(Sohn & Lee , 2012) 할 수 있다. 그리고 본 연구결과 외향성은 내면행위에 긍정적인 영향을 미치며 표면행위에 부정적인 관계가 있었다. 이는 Wang, Seibert & Boles(2011)의 연구결과와 일치하는 것으로 나타났다. Tan, Foo, Chong & Ng(2003)의 연구 역시 외향성은 긍정적인 감정(미소 등)을 얼굴에 표현하는 것과 긍정적인 관계가 있다고 하였다.

셋째, 조직문화는 감정노동(표면행위, 내면행위)에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설3을 검증한 결과 조직문화(위계문화, 합리문화)는 감정노동(표면행위, 내면행위)에 유의한 영향을 미치는 않는 것으로 나타났다. 이는 승무원들은 기본적으로 팀에 소속 되어 있지만 늘 같은 팀원과 매번 팀제로만 비행을 하지 않기 때문에 입

사 초기 때부터 강조하고 있는 서비스절차와 안전지침을 규정에 따라 철저히 지켜야한다. 이에 따라 항공사 객실승무원 조직의 서열의식은 다른 조직에 비해 강한 편이며, 조직 전체의 통솔과 통제가 엄격한 편이다. 새로운 아이디어나 시도 보다는 규정을 준수하는 것이 강조되고, 항공사는 이러한 방법으로 안전과 서비스의 수준을 유지한다. 그러므로 이러한 문화를 항공사 객실승무원들은 제도화로 인식하고 있으므로 조직문화는 감정노동에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 우리나라 기업의 조직변화는 성과급, 팀제 등과 같은 외국의 개혁적 제도들을 짧은 기간 내에 받아들여 제도적 형식주의가 심화되고 있는 실정으로(윤재철, 2000; 이환범・이수창・박세정, 2005), 제도화란 조직의 행동에 일정의 양식, 규칙이 형성되는 것을 말한다.

넷째, 감정노동(표면행위, 내면행위)은 서비스 제공수준에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 4를 검증한 결과 감정노동의 가설 4-2가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 내면행위가 서비스 제공수준에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동과 서비스 제공수준의 관련성을 보면 감정노동 중에서 내면행위가 서비스 제공수준에 영향력을 미치는 요인임을 알 수 있다. 이와 같은 결과는 박호연・김시중(2013)의 연구에서 호텔종사원의 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분하여 서비스 제공수준에 미치는 영향을 분석한 결과 내면행위가 높은 정(+)의 영향관계를 보이는 것으로 나타났다. 따라서 항공사 객실 서비스의 고객접점 현장에서 승무원의 서비스 제공수준 향상을 위해 표면적인 행위가 아닌 진심어린 내면의 행위를 자극하는 것이 중요하며, 내면행위는 서비스 제공수준을 높이는 중요한 요인이라고 할 수 있다.

다섯째, 감정노동(표면행위, 내면행위)은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 5를 검증한 결과 감정노동의 표면행위가 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 심철현・김윤식(2013)의 연구에서 호텔종사원의 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분해 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, 표면

행위는 감정노동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나 내면행위는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다는 연구결과를 재입증하였다. 또한 서재하(2012)의 연구결과에 의해 지지를 받는 결과로써 표면행위 즉, 조직에서 요구하는 감정표현 규칙을 본연의 감정으로 바꾸려는 노력이 아닌 내면의 감정을 감추는 행위(Grandey, 2000)를 할 때, 감정노동을 수행하는 항공사 객실승무원의 이직의도가 높다는 것을 알 수 있다.

마지막으로, 내외통제성에 따른 감정노동(표면행위, 내면행위)은 서비스 제공수준과 이직의도와의 관계를 조절 할 것이라는 가설6을 검증한 결과 내외통제성은 감정노동의 내면행위와 서비스 제공수준간의 관계를 조절하고 있는 반면 내외통제성은 감정노동의 표면행위와 서비스 제공수준간의 관계에 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 또한 내외통제성이 감정노동(표면행위, 내면행위)과 이직의도와의 관계에 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 즉 내면행위를 하는 내적통제자의 경우 서비스 제공수준이 더 높아지는 것을 의미한다.

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY 부경대학교

제 2 절 연구의 시사점 및 한계점

본 연구의 결과를 토대로 이론적 및 실무적 시사점을 다음과 같이 제시할 수 있다.

이론적 시사점으로 첫째, 성격특성 Big 5로 항공사 기업의 경영자나 관리자들에게 승무원의 채용과 관리에 있어서 알맞은 인재를 채용·교육 할 수 있는 이론적 토대를 제공하였다.

둘째, 감정노동의 하위요소인 표면행위와 내면행위가 영향을 주는 요소가 명확하게 다른 것으로 실증 분석되었다. 표면행위는 이직의도에 정(+)의 영향을 미치며, 내면행위는 서비스 제공수준에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 표면행위보다 내면행위가 더 긍정적인 결과를 나타낸다는 선행연구 결과를 입증하였다 (Totterdell & Holman, 2003; Grandey, Fisk, Matilla, Jansen & Sideman, 2005).

실무적 시사점으로는 첫째, 서비스 환경에서 성공적인 감정노동자들의 성격 프로필은 외향성, 성실성, 정서적 안정성이 높은 사람이다(Ashkanasy, Hűrtel & Daus, 2002). 또한 Kiffin, Jordan & Soutar (2011)의 연구에서도 감정적으로 불안정(신경증)한 직원들은 감정노동을 관리할 때 표면행위를 사용하는 경향이 높은 반면에 외향적이고 개방성이 있는 직원은 내면행위를 하였다. 이는 감정적으로 불안정(신경증)한 사람은 감정을 변화하기가 더 어렵기 때문이다(Tan, Foo, Chong & Ng, 2003; Diefendorff, Croyle & Gosserand, 2005; Cheung & Tang, 2009)

이러한 결과는 외향성과 개방성이 내면행위에 영향을 미치며, 신경증이 표면행위에 영향을 미친다는 본 연구결과와 일치하였다. 그러므로 항공사에서는 외향성, 개방성 그리고 신경증이 높은 승무원들이 자기감정을 잘 관리할 수 있도록 도와주어야 한다. 예를 들어 기내에서 승무원들이 식사를 편안하게 할 수 있도록 배려해 준

다든지, 브리핑 전·후 쉴 수 있는 공간이나 피로를 풀 수 있는 공간 등을 제공해 줄 필요가 있다. 또한 이러한 결과는 항공사 객실승무원들을 채용할 때도 중요한 이슈가 될 수 있다. 항공사에서 감정표현 규칙 즉, 서비스를 교육하는데 있어서 미소, 말투, 태도 몸짓 등을 통해 규정하므로 이를 위해 적합한 성격의 인재를 채용하는 것이 기업경영에 있어서 무엇보다 중요하다(Periatt, Chakrabarty & Lemay, 2007). 항공사는 서비스에 적합한 인재를 채용하기 위해 몇 차에 걸쳐서 면접을 보는 것은 20년 전부터 시행하고 있으나 지금까지도 변함없는 방법으로 지원자들을 채용하고 있다. 그러므로 면접관의 주관적인 판단으로 적합한 인재를 채용하는 것보다 객관적인 자료를 활용하기 위한 방안을 마련해야 할 것이다.

둘째, 감정노동(표면행위, 내면행위)이 서비스 제공수준에 미치는 요인 중 내면행위가 더 중요한 변수로 나타났으며, 표면행위는 이직의도에 영향을 주는 변수로 나타났다. 그러므로 내면행위를 강화하고 표면행위를 감소시킬 수 있는 회사의 정책이나 교육 방안을 찾는 것이 항공사의 경쟁력 제고에 도움을 줄 수 있을 것이다. 다시 말해 감정노동의 내면행위가 서비스 제공수준에 영향을 미치는 결과 이를 실행할 수 있도록 항공사 기업에서는 적절한 인센티브제도 등 승무원들이 진심어린 마음으로 승객들에게 서비스를 할 수 있는 위한 프로그램이 필요할 것이다(지진호, 2009). 또한 현재 항공사에서는 우수사원에 대한 포상보다는 승객 컴플레인시에 벌(시말서, 벌점 등)이 더 크게 작용하여 승무원들이 표면행위를 하도록 자극하고 있으므로 이직률로 이어지고 있는 실정이다. 그러므로 항공사 경영자들은 종사원들이 심리적인 갈등을 겪지 않도록 직원들에게 동기부여와 적절한 포상을 하도록 하여야 한다(Kim, 2008). 그리고 서비스교육 시에도 부정적인 말보다는 긍정적으로 교육을 시키는 것이 더 효율적일 것이다. 예를 들어 “승객들 앞에서는 안 좋은 표정을 짓지 마세요”라는 부정적인 표현보다는 “미소 띤 얼굴로 서비스 하세요”라는 긍정적인 표현으로 교육을 해야 할 것이다(Sohn & Lee, 2012).

마지막으로 내외통제성의 조절효과의 경우 내면행위를 하는 내적통제자의 경우

서비스 제공수준이 더 높아진다는 연구 결과를 토대로 통제성향위치는 자신을 스스로 통제하는 사람의 경우 서비스 제공수준이 더 높아지는 것으로 해석할 수 있다. 서비스기업의 성공여부는 고객에 대한 서비스 제공수준을 높이는데 있으므로(Landrum, Prybutok & Zhang, 2007), 항공사에서는 서비스교육 뿐만 아니라 항공사 객실승무원 스스로 마인드 컨트롤을 할 수 있는 사내 프로그램을 지속적으로 교육하는 것이 필요하며, 심리치유 상담센터를 두어 꾸준히 자신을 통제할 수 있도록 관리하는 것이 필요하리라 판단된다.

본 연구에서는 항공사 객실승무원의 성격특성 및 조직문화가 감정노동, 서비스 제공수준 및 이직의도에 미치는 관계를 살펴보기 위해 연구모형과 가설을 설정하고 이를 검증하였으나, 다음과 같은 한계를 가지고 있으며, 이에 따라 한계를 보완할 수 있는 향후연구 과제를 제시하고자 한다.

첫째, 본 연구에서 검증한 성격특성은 기존 선행연구의 척도를 바탕으로 하였으나 항공사에 적합한 성격특성의 척도계발로 좀 더 세심한 연구가 필요할 것으로 생각된다.

둘째, 감정노동과 결과변수인 서비스 제공수준과 이직의도에 미치는 영향을 직접 측정하였으므로 향후연구에서는 소진, 직무스트레스 등에 대한 감정소모 변수를 넣어 측정하는 것과 성과변수인 업무성과, 고객만족 등을 결과변수로 하여 분석하는 것도 필요할 것이다(Hülsheger & Schewe, 2011; Kammeyer-Mueller et. al., 2013).

셋째, 조직문화를 위계문화와 합리문화로 구분해 감정노동에 대하여 살펴보았는데 유의하지 않는 것으로 나타났으므로, 향후연구에서는 다른 문화 유형으로 측정해 본다면 좀 더 의미 있는 결과가 있을 것으로 사료된다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

강종수 (2008). 조직문화가 사회복지사 다중몰입에 미치는 영향 연구. 『한국사회복지행정학』, 10(2), 31-56.

고보경・전재균・정현주 (2013). 항공사 승무원의 감정노동과 직무만족 및 직무성과와의 관계에서 감정소진의 매개효과. 『관광・레저연구』, 25(8), 337-353.

구정대 (2007). 내부마케팅수준이 종사자의 고객지향성과 서비스 제공수준에 미치는 영향. 『관광연구』, 22(3), 125-141.

권혁기・박봉규 (2011). 서비스종사원의 표면행위와 내면행위가 감정부조화 및 직무태도에 미치는 영향. 『인적자원관리연구』, 18(1), 311-325.

김광수 (2003). 『호텔기업의 조직문화와 임파워먼트가 조직유효성 및 서비스품질에 미치는 영향』. 경기대학교, 박사학위 논문.

김근세・이경호 (2005). 책임운영기관의 조직문화와 효과성에 관한 연구: 운전면허 시험관리단을 중심으로. 『한국행정학보』, 39(3), 179-203.

김기영・김민경 (2010). 외식기업의 조직문화와 직무만족, 서비스 제공수준의 영향관계 연구. 『관광연구저널』, 24(2), 145-161.

김대진・고재윤・김현영 (2013). 파인다이닝 레스토랑 와인소믈리에의 성격유형이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구. 『호텔경영학

연구』, 22(5), 41-59.

김민경・김재곤 (2012). 호텔종사원의 성격유형에 따른 직무스트레스 대처방식과 직무만족도 연구. 『관광연구저널』, 26(1), 515-533.

김민수・강원경 (2006). 감정노동 프로세스에서 감정부조화의 역할에 대한 재고찰. 『경영논총』, 24(1), 1-17.

김상표 (2000). 감정노동: 통제수단, 종업원의 심리적 반응, 그리고 방법론적 문제. 『산업경영연구』, 13(4), 195-214.

김상표 (2007). 개인특성, 고객과의 상호작용특성 그리고 관리기제가 감정노동 수행전략에 미치는 효과. 『경영학연구』, 36(2), 355-384.

김수련・김강식・이동명 (2008). 항공사 객실승무원의 정서노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국항공경영학회』, 64(4), 81-108.

김시중 (2012). 호텔기업의 내부마케팅, 감정노동 및 서비스 제공수준간의 관계 연구. 『관광경영연구』, 16(4), 17-35.

김영조・한주희 (2008). 서비스 직원의 감정노동 수행과 직무소진의 관계에 관한 연구. 『인사관리연구』, 32(3), 95-128.

김영진・허양례・최동희 (2012). 항공사 종사자의 근무형태에 따른 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향. 『호텔관광연구』, 14(1), 286-298.

김우진 (2012). 호텔기업 종사원의 감정노동이 조직시민행동에 미치는 영향: 사회적 후원인식의 조절변수 역할검증을 중심으로. 『호텔경영학연구』, 21(2), 19-35.

김정매 (2010). 『환대산업의 작장 내 집단 따돌림이 비생산적 업무행동에 미치는 영향-호텔, 항공사, 여행사, 직원의 부정적 감정의 매개효과와 내외통제성의 조절효과를 중심으로-』. 세종대학교, 박사학위논문.

김종진 (2009). 서비스 부분의 감정노동 문제, 어떻게 할 것인가. 『노동사회』, 29-34.

김지희・한진수 (2010). HEXACO 성격유형과 범주형 변수에 따른 호텔 패키지 상품 이용객의 시장세분화 연구. 『마케팅관리연구』, 15(3), 93-112.

김태성・허찬영 (2013). 공기업에서의 조직문화 유형 지각이 조직유효성에 미치는 영향: 협력적 노사관계의 매개효과. 『대한경영학회지』, 26(7), 1771-1802.

김혁수 (2014). 한국 호텔종사자 직무특성에 대한 감정노동 연구. 『호텔경영학연구』, 23(1), 249-264.

김형섭 (2005). 호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계 연구. 『관광연구』, 19(3), 203-225.

김호정 (2002). 행정조직문화가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향. 『한국행정학보』, 36(4), 87-106.

김효실・차석빈 (2014). 호텔 직원의 감정노동이 심리적 웰빙에 미치는 영향. 『호텔외식경영연구』, 17(1), 93-112.

노안영・강영신 (2012). 『성격심리학』, 서울: 학지사.

도현옥 (2012). 호텔 종사자의 감정노동에 따른 긍정적 영향에 관한 연구 -조직문화의 매개효과를 중심으로-. 『관광연구』, 27(2), 137-159.

류철・박정하 (2011). 호텔종사원의 감정노동과 스트레스와의 관계에 친사회적 행동의 조절 효과. 『관광・레저연구』, 23(6), 211-232.

박봉규 (2008). 조직구성원의 감정노동과 직무태도간의 관계에서 조직지원과 자기유능감이 미치는 조절효과. 『인적자원관리연구』, 15(1), 69-85.

박상언・김영조 (1995). 조직문화 프로필과 조직효과성간의 관계에 관한 연구-한국기업에 대한 경쟁가치 모형의 경험적 검증-. 『경영학연구』, 24(3), 213-238..

박수현・최성수・권용주 (2014). 특급호텔 구성원의 성격유형(Big5)이 주관적 성과에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 28(1), 171-186.

박영진・윤지환・안갑수 (2012). 리조트 조직문화가 종사원들의 조직몰입에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 26(6), 301-325.

박호연・김시중 (2013). 호텔종사원의 감정노동이 직무스트레스 및 서비스 제공수준에 미치는 영향-대전지역 특급호텔을 중심으로-. 『관광경영연구』, 17(2), 99-119.

백남길・이애주 (2009). 패밀리레스토랑 종사원의 성격유형이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구. 『외식경영연구』, 12(2), 155-181.

설경진・이관표・최병호 (2009). 호텔조직문화의 동기부여가 개인 창의성에 미치는 영향 연구. 『한국외식산업학회지』, 5(2), 53-69.

서명선 (2007). 항공사 객실승무원의 조직문화특성과 서비스품질. 『대한경영학회지』, 5(1), 159-173.

서명선・조주은 (2010). 항공서비스 조직문화가 리더쉽과 서비스품질에 미치는 영향 『한국항공경영학회』, 8(4), 21-33.

서보람・백지연 (2010). 비서직의 업무적 특성과 조직문화가 감정노동에 미치는 영향에 관한 연구. 『비서학논총』, 19(1), 105-124.

서재하 (2012). 초등학교 스포츠 강사의 감정노동이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향. 『한국초등체육학회지』, 18(2), 197-256.

성혜진・고재윤・김영린 (2013). 와인소비자의 성격유형이 선택속성 및 만족에 미치는 영향. 『호텔관광연구』, 15(4), 347-364.

송영선 (2008). 『조직문화 유형과 학습조직 수준이 조직효과성에 미치는 영향』. 중앙대학교, 박사학위논문.

스포츠 서울, '승무원 경쟁률 200대1...' 2013년 8월 14일.

신소정 (2008). 『교사의 소진과 5요인 성격특성과의 관계』. 경성대학교, 석사학위논문.

신혜영 (2014). 서비스산업 상담직원의 감정노동과 자기효능감 및 소진에 관한 연구. 『고객만족경영연구』, 16(1), 159-178.

심철현·김윤식 (2014). 호텔직원의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향. 『외식경영연구』, 16(6), 265-283.

심철현·김윤식 (2013). 호텔직원의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향-대처전략의 조절효과를 중심으로-. 『외식경영연구』, 16(6), 265-283.

안대희·박종철 (2009). 호텔종사원의 감정노동에 따른 감정부조화가 소진 및 이직의도에 미치는 영향. 『한국콘텐츠학회논문지』, 9(9), 335-345.

안준수 (2004). 『서비스 상호작용유형에 따른 감정노동 차원에 관한 연구』. 경기대학교, 박사학위논문.

안창규·이경임 (1996). NEO인성검사의 임상적 활용. 『한국심리학학회지』, 8(1), 65-75.

원융희 (1992). 『호텔종사원의 직무만족과 서비스 제공수준 및 성과에 연구』. 세종대학교, 박사학위논문.

오정학·김철원 (2012). 환대산업 서비스종사원의 감정노동, 소진에 관한 다 집단 연구-측정 모형과 구조경로의 동일성 검증 및 이론적 함의-. 『관광학연구』, 36(3), 35-58.

유용재 (2011). 서비스 산업에서 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향

에서 조직문화와 직무특성의 조절효과. 『한국경영학회 춘계학술발표논문집』, 501-510.

유정화 (2013). 『성격5요인이 객실 승무원의 직무스트레스에 미치는 영향』. 세종대학교, 석사학위논문.

윤동섭 (2010). 『외식기업 종사원의 성격유형과 정서노동이 직무만족 및 서비스 제공수준에 미치는 영향』. 경기대학교, 석사학위논문.

윤세준・김상표・김은민 (2000). 감정노동: 조직의 감정표현 규범에 관한 질적 연구. 『산업노동연구』, 6(1), 215-254.

윤재철 (2000). 『정보기술의 활용이 지방행정조직 구조에 미치는 영향』. 전남대학교, 박사학위 논문.

이경아・이용기 (2006). 호텔 관리자들의 직무만족과 이직의도에 대한 내외통제와 조직구조의 영향. 『호텔관광연구』, 8(3), 162-177.

이경임・안창규 (1996). NEO-PI-R의 임상적 활용. 『한국심리학회』, 8(1), 65-79.

이규만・이기은・임효창 (2005). 통제위치 성향의 조절효과. 『산업경제연구』, 18(5), 2087-2107.

이동명 (2008). 정서노동 및 사회적 지지가 항공사 객실승무원의 소진에 미치는 영향 연구. 『관광학연구』, 32(2), 213-231.

이명자 (2003). 체육교사의 내외통제 소재 및 직무스트레스 수준과 스트레스 대처 양식간의 관계. 『한국스포츠리서치』, 14(6), 889-900.

이소정・하동현(2013). 항공사에서의 조직문화가 지식공유와 경영성과에 미치는 영향. 『한국항공경영학회지』, 11(5), 19-40.

이옥희 (2011). 판매원의 직무만족과 고객지향성이 서비스 제공수준에 미치는 영향. 『한국의류산업학회지』, 13(4), 531-537.

이유라・홍성화 (2010). 호텔종사원의 감정노동이 소진과 직무만족에 미치는 영향. 『관광연구』, 25(1), 297-314.

이유재 (2013). 『서비스마케팅』, 서울: 학현사.

이원석 (2011). 『호텔베이커리 성격유형이 기업의 주관적 성과에 미치는 영향』. 경기대학교, 박사학위논문.

이인석 (2003). Big 5 모델의 성격요인 및 윤리적 가치관과 조직성과간의 관계. 『경영학연구』, 32(6), 1593-1621.

이재형 (2010). 호텔기업에서의 리더십과 조직문화 간의 관계와 직무태도에 미치는 영향. 『한국콘텐츠학회논문지』, 10(2), 452-461.

이종찬・이덕로 (1998). 조직문화 구성형태에 따른 조직구조의 차이분석. 경인지역 중소제조 기업을 대상으로. 『대한경영학회지』, 19, 231-248.

이종호・안명숙 (2012). 조직문화와 정서노동과의 관계에서 사회적 지지의 역할. 『한국항공경영학회 춘계학술발표대회』, 201-225.

이주연・지명원 (2012). 감정노동자의 직무스트레스, 역할갈등, 자아탄력성 및 이직의도의 관계. 『한국콘텐츠학회논문지』, 12(6), 191-200.

이창대 (2011). 경영전략, 조직문화, 경영혁신유형간의 관련성과 이과관계 연구. 『대한경영학회지』, 24(6), 3441-3460.

이환범・이수창・박세정 (2005). 조직환경 및 조직구조가 권위주의 행태에 미치는 영향요인 분석. 『한국행정논집』, 17(2).

이환의 (2008). 『고객불량행동이 호텔종사원의 부정적감정과 친사회적 행동의도에 미치는 영향-자기감시성과 내외통제성의 조절효과-』. 경기대학교, 박사학위논문.

이형룡・이화영・심지연 (2011). 항공사 승무원이 지각한 윤리풍토와 직

무성과의 관계연구; 정서적 조직몰입의 매개역할을 중심으로. 『관광연구』, 26(4), 503-525.

장기덕 (2006). 『Glasser의 내부-외부 통제성 수준에 따른 초등교사의 직무 만족도와 심리적 안녕감의 차이』. 계명대학교, 석사학위논문.

장혁래 (2013). 외식프랜차이즈기업의 조직문화, 임파워먼트, 조직시민행동 및 서비스품질간의 구조적관계. 『호텔관광연구』, 15(2), 301-322.

전미옥 (2013). 『조직문화와 커뮤니케이션이 감정노동에 미치는 영향 연구』. 고려대학교, 석사학위논문.

전인수 (2006). 『서비스 마케팅』. 서울: 석정.

정상원・심흥섭 (2008). 내외통제성, 인지정서조절 전략과 주관적 안녕감에 관한 연구. 『인간이해』, 29, 61-81.

정유경・신수연・한명애 (2013). 커피전문점의 서비스 접점에서 고객행동, 직원의 감정변화 및 서비스 제공수준의 영향관계. 『관광연구저널』, 27(3), 189-208.

조경희 (2013). 항공사 객실승무원의 성격유형과 감성지능, 직무만족, 조직몰입의 관계에 관한 연구. 『관광연구』, 38(2), 145-165.

조경희・고호석 (2010). 항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향. 『한국콘텐츠학회논문지』, 10(10), 404-419.

조계숙・최애경 (2007). 『현대비서학』. 서울: 대영문화사.

조선이, 이재섭 (2012). 항공사 조직문화가 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향. 『관광·레저연구』, 24(8), 163-181

조희정・구본기 (2010). 항공사 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미

치는 영향 연구. 『관광학연구』, 25(2), 109-125.

지귀정 (2011). 『유통업 종사자의 감정노동이 직무성과와 고객서비스 제공수준에 미치는 영향』. 상지대학교, 석사학위논문.

지진호 (2009). 여행업 종사원의 감정노동과 서비스 제공 수준과의 영향관계. 『한국콘텐츠학회논문지』, 9(5), 284-292.

차재호・공정자・김철수 (1973). 내외통제 척도작성. 『한국행동과학연구소 연구노트』, 19(2), 263-271.

채서일 (2005). 『사회과학조사방법론』, 서울: 비앤엠북스.

최석봉・김규덕 (2012). 조직문화유형, 협력적 노사관계, 조직성과간의 관계에 대한 연구 : 조직지원인식의 조절적 영향. 『대한경영학회지』, 25(3), 1675-1701.

최성수・정하봉・권용주 (2012). 소비자의 성격유형에 따른 감정반응이 충동구매 의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 테이크아웃 커피전문점을 중심으로. 『외식경영학연구』, 15(1), 399-416.

최은주 (2011). 항공사 콜센터 상담원의 감정노동과 이직의도와의 관계에서 사회적지원의 조절효과. 『한국항행학회논문지』, 15(2), 171-180.

최정순 (2003). 『호텔기업의 내부마케팅이 종사원의 감정노동과 서비스 제공수준에 미치는 영향』. 동아대학교, 박사학위논문.

최호규・심우극 (2013). 지방정부의 내부마케팅이 직무만족, 고객지향성, 서비스 제공수준에 미치는 영향. 『고객만족경영연구』, 15(4), 59-78 .

한재원 (2010). 외식기업 종사원의 사회적 지원과 자아존중이 서비스 제공수준에 미치는 영향-감정, 소진현상을 변수로-. 『관광연구저널』, 24(4), 275-287.

한주원 (2005). 개인성격과 감정노동 스트레스가 직무만족에 미치는 영향 -조직특성의 조절효과-. 『비서학논총』, 14(1), 145-167.

한재원 (2010). 외식기업 종사원의 사회적 지원과 자아존중이 서비스 제공수준에 미치는 영향-감정, 소진현상을 변수로-. 『관광연구저널』, 24(4), 275-287.

한지훈・류재숙 (2008). 항공사 종사원의 감정노동이 직무성과와 직무태도에 미치는 영향- 직무스트레스의 조절효과를 중심으로-. 『한국관광학회 부산관광학술대회』, 491-515.

황수영・권태일 (2008). 특급호텔의 감정노동과 직무스트레스가 소진에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 22(3), 87-100.

황승미・윤지환 (2012). 항공사 객실승무원의 감정노동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 21(2), 277-294.

허향진・김태구 (2008). HIS 이용의도와 이용행동의 예측과 이해를 위한 비교우위 경쟁이론 모형 판별.『관광학연구』, 32(1), 187-208.

홍경환・장현주 (2006). 여행사종사원의 보상요인에 따른 직무만족이 서비스 제공수준에 미치는 영향. 『한국관광산업학회 국제관광학술발표논문집』, 285-301.

2. 국외문헌

Abramovitz, S. F. (1973). Internal-external control and social-political activism. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 40, 196-201.

Adelmann, P. K. (1989). *Emotional Labor and Employee Well-Being. Doctoral Dissertation.* The University of Michigan.

Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology,* 63(1), 1-18.

Allport (1961). *Pattern and Growth in Personality*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Anderson, J. C. & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411.

Arnold, B. (2003). *The Effect of Emotional Labor on Depression and Job Dissatisfaction Among Young Workers*. The John Hopkins University.

Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identify. *Academy of Management Review,* 18(1), 88-115.

Ashkanasy, N. M., Hűrtel, C. E. & Daus, C. S. (2002). Diversity and emotion: The new frontiers in organizational behavior research.

Journal of Management, 28, 307-338.

Austin, E. J., Dore, T. C. P. & O'Donovan, K. M (2008). Associations of personality and emotional intelligence with display rule perceptions and emotional labor. *Personality and Individual Differences*, 44, 679-688.

Barrick, M. R. & Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 44, 1-26.

Barrick, M. R. & Mount, M. K. (2005). Associations of personality and emotional intelligence with display rule perceptions and emotional labor. *Personality and Individual Differences*, 18, 359-372.

Behling, O. (1998). Employee selection: Will intelligence and conscientiousness do the job? *Academy of Management Executive*, 12, 77-86.

Beyer, J. & Nino, D. (2002). *Culture as a Source, Expression and Reinforcer of Emotion in Organizations.* Chichester, UK: John Wiley and Sons.

Bienstock, C. V., DcMoranvillc, C. W. & Smith, R. K. (2003). Organizational citizenship behavior and service quality. *Journal of Service Marketing*, 17(4), 357-378.

Bitner, M. J. & Hubbert, A. R. (1994). Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality: The customer's voice. In Rust, R. T. & Oliver, R. L. (Eds). Service quality: New Directions in theory and practice.

Bollen, K. A. (1989). *Structural Equations with Latent Variables*. Wiley: New York.

Brotheridge, C. M. & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of people work. *Journal of Vacational Behavior,* 60, 17-39.

Brotheridge, C. M. & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational and Organizational Health Psychology*, 7, 57-67.

Brotheridge, C. M. & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labor scale. *Journal of Occupational and Organizational Health Psychology*, 76, 365-379.

Buckner, J. E. & Mahoney, K. T. (2012). Individual differences and emotional labor: An experiment on positive display rules. *Personality and Individual Differences*, 53, 251-256.

Burger, J. M. (2000). *Personality*(5th ed.). Belmont, CA: Wadsworth/Thomson.

Byrne, B. M. (2001). *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Carson, R. C. (1989). Personality. *Annual Review of Psychology,* 40.

Carver, C. S. & Scheier, M. F. (2000). *Perspectives on Personality* (4td ed.). Boston: Allyn & Bacon.

Caspi, A., Elder, G. H., JR. & Bem, D. J. (1990). Moving against the world: Life-course pattern of explosive children. *Developmental Psychology,* 23, 308-313.

Castro, A. B., Curbow, B., Agnew, J., Haythornthwaite, J. A. & Fitzgerald, S. T. (2006). Measuring emotional labor among young workers. *Aaohn Journal*, 54(5), 201-209.

Cattell, R. B. (1950). *Personality: A Systematic Theoretical and Factual Study.* New York: McGraw-Hill.

Chau, S. L., Dahling, J. J., Levy, P. E. & Diefendorff, J. M. (2009). A predictive study of emotional labor and turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 1151-1163.

Cheung, F. Y. & Tang, C. S. (2009). Emotional intelligence, affectivity and emotional labor strategies. *Journal of Individual Differences*, 30, 75-86.

Chu, K. H-L. & Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.

Cordes, C. & Dougherty, T. (1993). A review and integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(3), 621-659.

Costa, P. T., Jr. & McCrae, R. R. (1985). The NEO Personality inventory manual. Odessa, FL: *Psychological Assessment Resources*.

Costa, P. T., Jr. & McCrae, R. R. (1989). Personality continuity and the changes of adult life. In M. Storandt & G. R. VandenBos(Eds.), The adult years: Continuity and change, 45-77. Washington, DC: *American Psychological Association*.

Costa, P. T., Jr. & McCrae, R. R. (1992). Revised NEO Personality

Inventory(NEO-PI-R) and NEO Five-Factor Inventory(NEO-FFI) professional manual. Odessa, FL: *Psychological Assessment Resources*.

Dallton, D. R. & Todor, W. D. (1993). Turnover, transfer, absenteeism: An interdependent perspective. *Journal of Management*, 19, 193-219.

de Castro, A. B., Agnew, J. & Fitzgerald, S. T. (2004). Emotional labor: relevant theory for occupational health practice in post-industrial america. *AAOHN Journal*, 52(3), 109-115.

Diefendorff, J. M. & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 945-959.

Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vacational Behavior*, 66, 339-357.

Dirks, K. T & Ferrin, D. L. (2002). Trust in Leadership: meta-analytic findings and implications for research and practice. *Journal of Applied Psychology*, 87, 611-628.

Erdogan, B., Liden, R. C. & Kraimer, M. L. (2006). Justice and leader-member exchange: The moderating role of organizational culture. *Academy of Management Journal* , 49(2), 395-406.

Eysenck, H. J. (1970). *The Structure of Human Personality* (3rd ed.). London: Methuen.

Eysenck, H. J. (1982). Autobiography. In G. Lindzey(Ed), *A History of Psychology in Autobiography*. 7, 153-187. San Francisco: W.

H. Freeman.

Eysenck, H. J. (1992). Four ways five factors are not basic. *Stringer Publisher*, 13, 667-673.

Feldman, S. P. (1988). How organizational culture can affect innovation. *Organizational Dynamics*, 17(1), 57-68.

Fiske, D. W. (1949). Consistency of the factorial structures of personality ratings from different sources. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 44, 329-344.

Fornell, C. & Locker, D. F. (1981). Evaluating structural models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.

Fox, S. (2001). Emotional value: creating strong bonds with your customers. *Personnel Psychology*, 54(1), 230-234.

Fu, Y. K. (2013). The influence of internal marketing by airlines on customer-oriented behavior: A test of mediating effect of emotional labor. *Journal of Air Transport Management*, 32, 49-57.

Glasser, W. (1998). *The Choice Theory: A New Psychology of Personal Freedom*. New York: Harper Perennial.

Glasser, W. (2003). Warning: *Psychiatry can be Hazardous to your Mental Health New York*: Harper Collins Publishers.

Goldberg, L. R. (1990). An alternative description of personality: The Big-Five factor structure. *Journal of Personality and Social Psychology,* 59, 1216-1229.

Gordon G. G. (1991). Industry determinant of organizational culture.

Academy of Management Review, 16(2), 396-415.

Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology,* 5, 95-110.

Grandey, A. A. (2002). When The show must go on: surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46, 86-96.

Grandey, A. A., Fisk, G. M., Matilla, A. S., Jansen, K. J. & Sideman, L. A. (2005). Is service with smile enough? Authenticity of positive displays during service encounters. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 96, 38-55.

GrŐnroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implication. *European Journal of Marketing*, 18(4), 37-55.

Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations.* New York: Wiley.

Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, Los Angeles, London: University of California Press.

Hofstede, G. (1991). *Cultures and Organizations: Software of the Mind.* London, McGraw-Hill UK and (1996) New York: McGraw-Hill USA.

Hogan, R. T. & Hogan, J. (1995). *Hogan Personality Inventory Manual* (2nd ed.). Tulsa, OK: Hogan Assessment Systems.

Humphrey, R. H. (2008). The right way to lead with emotional labor,

In R. H. Humphrey(ed.). *Affect and Emotion: New Directions in Management Theory and Research*. Charlotte, NC: Information Age Publishing. 1-17.

Hülsheger, U. R. & Schewe, A. F. (2011). On the cost and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361-389.

Joe, V. C. (1971). Review of the internal external control construct as a personality variable. *Psychological Reports*, 28, 619-640.

Jones, S. (1995). *Allergenic Pollen Concentrations in the United Kingdom*. -PhD thesis, Univ. North London, London.

Kammeyer-Mueller, J. D., Rubenstein, A. L., Long, D. A., Odio, M. A., Buckman, B. R., Zhang, Y. & Halvorsen-Ganepola, M. K. (2013). A meta-analytic structural model of dispositional affectivity and emotional labor. *Personnel Psychology*, 66, 47-90.

Kiffin Petersen, S. A., Jordan, C. L. & Soutar, G. N. (2011). The big five, emotional exhaustion and citizenship behaviors in service settings: The mediating role of emotional labor. *Personality and Individual Differences*, 50, 43-48.

Kim, H. J. (2008). Hotel service provider' emotional labor: the antecedent and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 151-161.

Kimmons, G. & Greenhaus, J. H. (1976). Relationship between locus of control and reactions of employees to work characteristic. *Psychological Report*, 39(3), 815-820.

Kotler, P. & Armstrong, G. (1994). *Principle or Marketing, 6th ed.*

Prentice Hall.

Labich, K. (1988). Big change at big brown. *Fortune*, January 18.

Lam, W. & Chen, Z. (2012). When I put on my service mask: Determinants and outcomes of emotional labor among hotel service providers according to affective event theory. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 3-11.

Landrum, H., I'rybutok, V. R. & Zhang, X. (2007). A comparison of magal's service quality instrument with SERVPERF. *Information & Management*, 44(1), 104-113.

Lazarus, R. S. & Folkma, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping.* NY, Springer Publishing Company.

Lehtinen, J. R. (1984). Improving service quality by analyzing the service production process. *European Journal of Marketing*, 18(4), 143-157.

Lewin, J. E. & Sager, J. K. (2009). An investigation of the influence of coping resources in salesperson's emotional exhaustion. *Industrial Marketing Management*, 38(7), 798-805.

Lewis, R. C. & Booms, H. (1983). The marketing of service quality in emerging perpectives on service marketing. *American Marketing Association*, 99-117.

Liao, H. & Chuang, A. (2004). A multilevel investigation of factors influencing employee service performance and customer outcomes. *Academy of Management Journal*, 47(1), 41-58.

Martin, W. B. (1986). Defining what quality service is for you. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 26(4),

32-38.

Matteson, M. L. & Miller, S. S. (2012). Emotional labor in librarianship: A research agenda. *Library & Information Science Research*, 34, 176-183.

Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1984). Testing the "Side-bet Theory" of organizational commitment: some methodological consideration. *Journal of Applied Psychology*, 69, 372-378.

Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1990). The measurement and antecedent of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.

Mischel, W. (1976). *Introduction to Personality* (2nd ed). New York: Holt, Rinehart and Winston.

Mobley, W. H. (1982). Intermediate linkages in the relationships between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240.

Mor Barak, M. E., Nissley, J. A. & Levin, A. (2001). Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service Employees, a review and metanalysis. *Social Service Review*, 75(5), 625-661.

Morgan, G. (2006). *Image of Organization*, California: SAGE Publications.

Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The dimension, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review,* 21(4), 986-1010.

Olver, J. M. & Todd, A. M. (2003). Personality trait and personal

values: a conceptual and empirical integration. *Personality and Individual Differences*, 35(1), 109-125.

O'Neill, J. W. & Xiao, Q. (2010). Effects of organizational/occupational characteristics and personality traits on hotel manager emotional exhaustion. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 652-658.

O'Reilly, C. A., Chatman, J. & Calwell, J. (1991). People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit. *Academy of Management Journal*, 34, 487-516.

Ouchi, W. (1981). Theory *Z: How American Business can Meet the Japanese Challenge*. Reading. MA: Addison-Welsey, 195-211.

Parasuraman, A. V., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Marketing*, 61(1), 15.

Periatt, J. A., Chakrabarty, S. & Lemay, S. A. (2007). Using personality traits to select customer-oriented logistics personal. *Transportation Journal*, 22-37.

Pervin, L. A. & John, O. P. (2001). *Personality: Theory and research* (8th ed.). New York: John Wiley & Sons.

Pervin, L. A., Cervone, D. & John, O. P. (2005). *Personality: Theory and Research* (9th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

Phares, E. J.(1957). *Locus of Control in Personality* New York: General learning press.

Pizam, A. (2008). Depression among food-service employee.

International Journal of Hospitality Management, 27(2), 135-146.

Pugh, S. D. (2001). Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal*, 44(5), 1018-1027.

Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotion labor: Effects on work stress, job satisfaction and well-being. *Motivation and Emotion*, 23, 125-154.

Quinn, R. E. & Rohrbaugh, J. (1983). A spatial model of effectiveness criteria: Toward and competing values competing organizational analysis. *Management Science*, 29(3), 363-377.

Quinn, R. E. & Kimberly, J. R. (1984). *Managing Organizational Transitions*, Homewood, IL: Irwin.

Quinn, R. E. & McGrath, M. R. (1985). *The Transformation of Organizational Culture: A Competing Value Perspective*. in P. J. Frost et al.(Eds.), *Organizational Culture*, Beverly Hills, CA: Sage, 315-334.

Rafnsson, F. D., Smari, J., Windle, M., Mears, S. A. & Endle, N. S. (2006). Factor structure and psychometric characteristics of the Icelandic version of the coping inventory for stressful situation(CISS). *Personality and Individual Differences*, 40(6), 1247-1258.

Rashild, I. & Talib, P. (2013). Modelling a relationship between role stress & locus of control. *The Indian Journal of Industrial Relations*, 48(4), 726-738.

Ravasi, D. & Schultz, M. (2006). Responding to organizational identity threats: Exploring the role of organizational culture. *Academy of Management Journal*, 49(3), 433-458.

Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs,* 80. N1-28.

Schaubroeck, J. & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of theirs effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 163-183.

Schein, E. H. (1985). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco, CA,: Jossey-Bass Publishers.

Sohn, H. K. & Lee, T. J. (2012). Relationship between HEXACO personality factors and emotional labor of service providers in the tourism industry. *Tourism Management*, 33, 116-125.

Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences.* Thousand Oaks, CA: Sage.

Spector, P. E. & O'Connell, B. J. (1994). The contribution of personality trait, negative affectivity, locus of control and A to the subsequent reports of job stressors and job strains. *Journal of Occupational and Organizational Psychology,* 67(1), 1-12.

Steinberg, R. J. & Figart, D. M. (1999). Emotional labor in the service economy. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 56(1), 8-26.

Stewart, G. L. (1996). Reward structure as s moderator of he relationship between extraversion and sales performance. *Journal of Applied Psychology*, 81, 619-627.

Tan, H. H., Foo, M. D., Chong, C. L. & Ng, R. (2003). Situational and dispositional predictors of displays of positive emotions. *Journal of Occupational Behavior*, 24, 961-978.

Tett, R. P. & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction organizational commitment, turnover intention and turnover: Path Analysis Based on Meta-Analysis Finding. *Personnel Psychology,* 46, 259-293.

Tews, M. J. & Glomb, T. M. (2000). Emotional labor: re-operationalized: A new scale development. *Paper presented Conference of Emotions in Organizations*, Toronto, 32-67.

Tews, M. J. & Glomb, T. M. (2003). *Emotional Labor and the Five-Factor Model of Personality*. The center for hospitality research at Cornell University.

Totterdell, P. & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles; Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology,* 8, 55-73.

Trice, H. M. & Beyer, J. M. (1993). *The Cultures of Work Organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Tupes, E. C. & Christal, R. E. (1961). Recurrent personality factors based on trait ratings. *USAF ASD Technical Report*, 61-97.

Van, D. V. & Ferry, J. (1980). *Measuring and Assessing Organizations*. New York: Wiley.

Videl, M. E. S., Valle, R. S. & Aragon, M. I. B (2007). Antecedents of repatriates' job satisfaction and its influence on turnover intention: Evidence from spanish repatriated manager. *Journal of Business Research*, 60, 272-282.

Wang, G., Seibert. S. E. & Boles, T. L. (2011). Synthesizing what we know and looking ahead: a meta-analytical review of 30 years of emotional labor research. in Hartel, C. E., Zerbe, W. J. and Ashkanashy, N. M. (Eds), *Research on Emotion in Organizations*, 7: What Have We Learned? Ten Years On, Emerald Group Publishing, Bingley, UK, 15-42.

Wirtz, J., Heracleous, L. & Pangarkar, N. (2008). Managing human resources for service excellence and cost effectiveness at singapore Airlines. *Managing Service Quality*, 18(1), 4-19.

Wong, J. Y. & Wang, C. H. (2008). Emotional labor of the tour leader; An exploratory study. *Tourism Management*, 30(2), 1-11.

Wyckoff, D. (2001). A cornell quarterly classic article new tools for achieving service quality. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(4), 25-38.

Zammuto, R & Krakower, J. (1991). Quantitative and qualitative studies of organizational culture. *Research in Organization Change and Development*, 5, 83-114.

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perception of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52, 2-22.

부 록

항공사 감정노동 설문지

본 설문의 내용은 통계법 제13조에 의거하여 비밀이 보장되며 통계 목적이외에는 사용되지 않습니다.

ID No. | | | |

안녕하십니까?

먼저 귀하의 소중한 시간을 할애하여 본 설문에 응해주신데 대하여 감사의 말씀을 드립니다. 본 설문은 항공사에 근무하는 객실승무원을 대상으로 **"항공사 객실승무원의 성격특성 및 조직문화가 서비스 제공수준 및 이직의도에 미치는 영향"을** 주제로 하는 연구를 위해 작성된 것입니다. 본 연구를 통해 항공사 객실승무원의 감정노동 개선에 보탬이 되고자 합니다.

귀하께서 응답하신 내용은 모두 익명으로 처리됩니다. 따라서 설문 내용과 관련된 귀하의 비밀은 절대 보장되며, 학문적인 목적이외에는 사용되지 않습니다.

귀하의 성실한 응답은 본 연구에 소중한 자료로 활용될 것입니다. 귀중한 시간을 할애하시어 설문에 협조해 주셔서 다시 한 번 감사를 드립니다.

2014년 2월

연구자: 부경대학교 일반대학원 박사수료 정현주 (☎ 010-6543-5088)
지도교수: 부경대학교 경영학부 교수 전재균

Ⅰ. 다음의 항목들은 "감정노동"과 관련된 설문입니다. 다음의 문항들에 대해 동의하시는 정도에 따라 해당 번호에 √표 해 주십시오.

감정노동 항목	전혀 그렇지 않다		보통 이다		매우 그렇다
	①	②	③	④	⑤
1. 나는 승객을 적절하게 응대하기 위해서 연기를 하듯이 행동한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 승객을 대할 때 기분이 좋은 척 한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 일할 때 승객에게 나타내야 하는 감정이나 마음을 가지고 있는 척 한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 승객에게 실제로 느끼는 것과 다른 감정을 나타낸다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 승객에게 좋은 감정을 표현하기 위해 마치 가면을 쓰고 행동하는 것처럼 한다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 승객을 돕고자 하는 감정을 진심으로 표출한다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 승객에게 보여야 할 긍정적인 감정을 내 마음 안에서 실제로 만들려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
8. 나는 승객에게 좋은 인상과 감정을 표현하기 위해 진심으로 노력한다.	①	②	③	④	⑤
9. 나는 승객에게 보여야하는 감정을 실제로 느끼려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
10. 나는 승객에게 보여야하는 긍정적인 감정을 느끼기 위해 열심히 일한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅱ. 다음의 항목들은 "성격특성"과 관련된 설문입니다. 다음의 문항들에 대해 동의하시는 정도에 따라 해당 번호에 √표 해 주십시오.

성격특성항목	전혀 그렇지 않다		보통 이다		매우 그렇다
	①	②	③	④	⑤
1. 나는 다른 사람을 늘 따뜻하게 대한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 다른 사람들과 잘 어울린다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 매사에 좋은 생각만 하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 모든 일에 적극적으로 최선을 다한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 다른 사람들을 잘 이끄는 편이다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 사람을 잘 믿는 편이다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 모든 일에 정직한 편이다.	①	②	③	④	⑤
8. 나는 모든 현상(사물)을 받아들이려 노력한다.	①	②	③	④	⑤
9. 나는 나보다는 남을 먼저 생각한다.	①	②	③	④	⑤
10. 나는 남을 존중하고 나를 높이지 않는다.	①	②	③	④	⑤
11. 나는 유능하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
12. 나는 사람을 잘 조직·관리한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
13. 나는 설정된 목표를 달성하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
14. 나는 내 자신을 스스로 통제하고자 노력한다.	①	②	③	④	⑤
15. 나는 맡은바 임무를 확실히 처리한다.	①	②	③	④	⑤
16. 나는 늘 무언가에 쫓기는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
17. 나는 작은 일에도 쉽게 흥분한다.	①	②	③	④	⑤
18. 나는 슬프고 무력감에 빠져 있다.	①	②	③	④	⑤
19. 나는 열등감·강박감이 심하다.	①	②	③	④	⑤
20. 나는 조그마한 일에도 매우 민감하다.	①	②	③	④	⑤
21. 나는 늘 새로운 것을 생각한다.	①	②	③	④	⑤
22. 나는 문화생활 및 여가를 즐긴다.	①	②	③	④	⑤
23. 나는 감수성이 예민한 편이다.	①	②	③	④	⑤
24. 나는 새로운 체험을 좋아한다.	①	②	③	④	⑤
25. 나는 나와 다른 타인의 의견을 존중한다.	①	②	③	④	⑤

III. 다음의 항목들은 "조직문화"와 관련된 설문입니다. 다음의 문항들에 대해 동의하시는 정도에 따라 해당 번호에 √표 해 주십시오.

조직문화 항목	전혀 그렇지 않다		보통 이다		매우 그렇다
	①	②	③	④	⑤
1. 우리 항공사 직원들은 공식적인 절차, 규칙 및 방침의 준수를 강조한다.	①	②	③	④	⑤
2. 우리 항공사의 경영층은 통솔과 통제, 직권으로 조직을 이끌어 간다.	①	②	③	④	⑤
3. 우리 항공사는 검증된 절차에 따라 실수 없이 업무를 완수하는 것이 중요한 평가 기준이 된다.	①	②	③	④	⑤
4. 우리 항공사는 조직의 안정과 질서를 중시하는 분위기이다.	①	②	③	④	⑤
5. 우리 항공사의 경영방침은 고용 안전과 보장된 지위, 계획된 업무진행이 중요시 된다.	①	②	③	④	⑤
6. 우리 항공사는 업무능력을 중요하게 평가한다.	①	②	③	④	⑤
7. 우리 항공사는 경쟁 지향적이고 성과 중심적이다.	①	②	③	④	⑤
8. 우리 항공사의 경영층은 실적과 목표달성에 강한 추진력을 보인다.	①	②	③	④	⑤
9. 우리 항공사는 높은 시장 점유율과 타 경쟁사에 대한 상대적 우위 확보를 기업 성공의 척도로 여긴다.	①	②	③	④	⑤
10. 우리 항공사는 목표완수를 중요하게 생각한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅳ. 다음의 항목들은 "서비스 제공수준"과 관련된 설문입니다. 다음의 문항들에 대해 동의하시는 정도에 따라 해당 번호에 √표 해 주십시오.

서비스 제공수준 항목	전혀 그렇지 않다		보통 이다		매우 그렇다
	①	②	③	④	⑤
1. 서비스 제공시 고객들을 정중한 태도로 대한다.	①	②	③	④	⑤
2. 서비스 제공시 미소 띤 표정으로 고객을 대한다.	①	②	③	④	⑤
3. 서비스 제공시 상냥한 목소리로 고객과 대화한다.	①	②	③	④	⑤
4. 신속한 서비스를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
5. 고객의 욕구를 미리 파악한다.	①	②	③	④	⑤
6. 고객에게 유용한 정보를 제공한다.	①	②	③	④	⑤

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY 부경대학교

Ⅴ. 다음의 항목들은 "내외통제성"과 관련된 설문입니다. 각 항목마다 ①, ② 의견 가운데 하나의 번호를 선택하여 √표 해 주십시오.

내외통제성 항목	
1	① 일어날 일은 기어코 일어나고야 만다. ( ) ② 노력하지 않고 운수만 믿을 때에는 결과가 아주 좋지 않다. ( )
2	① 세상은 착실한 사람이 손해를 보게 마련이다. ( ) ② 착실히 사는 것이 세상을 가장 잘 사는 방법이다. ( )
3	① 자식은 가르치기 나름이다. ( ) ② 아무리 가르쳐도 안 될 아이는 안 된다. ( )
4	① 계획만 잘 짜면 일은 다 된 거나 다름없다. ( ) ② 아무리 계획을 잘 짜도 운이 나빠 그르치는 수가 있다. ( )
5	① 하려고만 하면 부정부패는 일소할 수 있다. ( ) ② 정치인들이 하는 일에 일반인이 손을 쓰기란 대단히 힘들다. ( )
6	① 해야 할 일을 스스로 결정하도록 하는 사람이 좋은 지도자이다. ( ) ② 해야 할 일을 분명히 정해 주는 사람이 좋은 지도자이다. ( )
7	① 사람에 대한 불평등을 모두 없애기 위해서는 국민 각자가 자기의 권리를 지키고 주장해야 한다.( ) ② 사회의 모든 불평등을 없애기 위해서는 지도자 자신의 이해와 노력이 있어야 한다. ( )
8	① 내가 노력해야 좋은 배필을 만난다. ( ) ② 연분이 닿아야 좋은 배필을 만난다. ( )
9	① 잘 살고 못 살고는 팔자소관이다. ( ) ② 얼마나 잘 사느냐는 내가 얼마나 열심히 일했는가에 달려 있다. ( )
10	① 국민도 나라 일에 영향을 줄 수 있다. ( ) ② 일반 국민은 나랏일에 왈가왈부해 봤자 소용없다. ( )
11	① 사회의 부정은 대개 정치인들에게 잘못이 있어 그렇다. ( ) ② 사회의 부정은 국민 하나하나에 그 책임이 있다. ( )
12	① 세계적으로 일어나는 일에 대해서는 우리로서는 어쩔 수 없다. ( ) ② 정치 및 사회적인 일에 적극 참여하면 우리는 세계적으로 일어나는 일에 영향을 미칠 수 있다. ( )
13	① 사람이란 결국 자기의 값어치에 따라 존경을 받게 마련이다. ( ) ② 불행한 일이긴 하나 제 아무리 노력해도 그 가치를 인정받지 못하는 일이 가끔 있다. ( )
14	① 농사가 잘 되는 것은 하늘의 소관이다. ( ) ② 농사가 잘 되고 안되는 것은 그저 부지런히 일하는데 달렸다. ( )
15	① 유능한 사람이라도 운이 나쁘면 지도자가 될 수 없다. ( ) ② 유능하면서도 지도자가 못 되는 것은 그 사람이 자기의 모든 기회를 활용하지 않았기 때문이다. ( )

Ⅵ. 다음의 항목들은 "이직의도"와 관련된 설문입니다. 다음의 문항들에 대해 동의하시는 정도에 따라 해당 번호에 √표 해 주십시오.

이직의도 항목	전혀 그렇지 않다		보통 이다		매우 그렇다
	①	②	③	④	⑤
1. 지금이라도 여건이 맞는다면 다른 직장으로 옮기고 싶다.	①	②	③	④	⑤
2. 현재의 직업이 아닌 다른 업종에 종사하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
3. 현 직장에 근무하면서 다른 직장을 구하려고 노력한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 회사를 그만두고 싶다는 생각을 한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 여건이 나빠지면 이 직장을 떠날 것이다.	①	②	③	④	⑤

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY 부경대학교

Ⅶ. 다음의 문항은 귀하의 일반적 사항과 관련된 설문입니다. 문항을 읽고 해당 번호에 √표 해 주십시오.

1. 본인이 근무하고 있는 항공사를 답해주십시오.	① 대한항공 ② 아시아나항공 ③ 제주항공 ④ 에어부산 ⑤ 진에어 ⑥ 외국항공사( )
2. 귀하의 성별은?	① 남 ② 여
3. 귀하의 근무 년수는?	① 1년 미만 ② 1년~3년 ③ 3년~5년 ④ 5년~7년 ⑤ 7년이상
4. 귀하의 연령은(만으로)?	① 20~25세 ② 26~30세 ③ 31~35세 ④ 36~40세 ⑤ 41~45세 ⑥ 46~50세 ⑦ 50세이상
5. 귀하의 교육수준은?	① 전문대졸 ② 대학 졸업 ③ 대학원이상
6. 귀하의 결혼여부는?	① 미혼 ② 기혼 ③ 기타
7. 귀하의 거주지는?	_____광역시/도 _____시/군
8. 귀하의 직급은?	① 인턴 ② 사원 ③ 대리 ④ 과장 ⑤ 차장 ⑥ 부장 이상
9. 귀하의 월 평균소득은?	① 100만원미만 ② 100만~199만원 ③ 200만~299만원 ④ 300만~399만원 ⑤ 400만~499만원 ⑥ 500만원 이상
10. 항공승무원 관련학과 졸업여부	① 그렇다. ② 아니다.

*** 설문에 응답해 주셔서 감사합니다. 행복한 하루 되십시오. ***