creative commons
COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 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

[UCI]I804:21031-200000182699

경영학석사 학위논문

항공사 승무원의 워라벨(Work-Life-Balance)이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향 : 지각된 회복력의 조절효과

2019년 2월

부 경 대 학 교 경 영 대 학 원

경 영 학 과

송 은 정

경영학석사 학위논문

항공사 승무원의 '워라벨(Work-Life-Balance)'이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향 : 지각된 회복력의 조절효과

지도교수 양위주

이 논문을 경영학석사 학위논문으로 제출함
2019년 2월

부 경 대 학 교 경 영 대 학 원

경 영 학 과

송 은 정

송은정의 경영학석사 학위논문을 인준함

2019년 2월

주 심 관광경영학박사 전 재 균 (인)

위 원 관광경영학박사 여 호 근 (인)

위 원 관광레저학박사 양 위 주 (인)

목차

Abstract ····· v

제 1 장 서론 ····· 1

제 1 절 문제제기 ····· 1

제 2 절 연구목적 ····· 2

제 3 절 연구 방법 및 구성 ····· 2

제 2 장 이론적 배경 ····· 3

제 1 절 워라벨(Work-Life-Balance)) ····· 3

제 2 절 지각된 회복력 ····· 6

제 3 절 직무만족 ····· 9

제 4 절 이직의도 ····· 14

제 3 장 연구방법 ····· 16

제 1 절 연구모형 및 가설설정 ····· 16

제 2 절 구성개념의 조작적 정의 및 측정 ····· 18

제 3 절 조사 설계 ····· 18

제 4 장 실증분석 ····· 20

제 1 절 표본의 특성 ····· 20

제 2 절 신뢰도 및 타당성 검증 ····· 22

제 3 절 가설 검증 결과 ····· 24

제 5 장 결론 ····· 26

제 1 절 연구결과의 요약 ····· 26
제 2 절 연구의 시사점 ····· 27
제 3 절 연구의 한계점 및 향후 연구 ····· 28
참고문헌 ····· 29
설문지 ····· 40

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY
부경대학교

표 목 차

<표 2-1> 지각된 회복력에 대한 정의 ····· 7
<표 2-2> 직무만족의 정의 ····· 12
<표 4-1> 응답자의 인구통계학적 특성 ····· 20
<표 4-2> 측정변수의 타당성 및 신뢰성 분석결과 ····· 21

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY
부경대학교

그림목차

<그림 3-1> 연구의 모형 ····· 16

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY
부경대학교

The Effects of Cabin Crews' Work-Life-Balance on Job Satisfaction and Turnover Intention by the Moderating Effect of the Perceived Resilience

SONG EUN JUNG

Department of Business Administration, The Graduate School,
Pukyong National University

Abstract

The purpose of this study was to verify through Work-Life-Balance on Job Satisfaction and Turnover Intention. The purpose of this study was to analyze the questionnaires of low - cost airline crew members of Busan base from September 1 to September 30. Inconsistent or in response to a questionnaire distributed a total of 230 parts, except such as are deemed unfaithful were used as empirical data a total of 200 parts. The results were satisfactory 워라벨(Work-Life-Balance) in the job when the made well balanced higher job satisfaction was low turnover intentions are. It can also see a higher resilience If you are satisfied with the job that the lower and the higher degree of turnover is low resilience that play a regulatory role in view of the perceived resilience job satisfaction and turnover intention through that also the turnover increase. This means that considering the balance of work and life is irrelevant regardless of

position and salary. These results suggest that effective management of flight crews and post-work life is necessary for effective management of airline companies.

Keyword: Work-Life-Balance, Perceived Resilience, Job Satisfaction, Turnover Intention

제 1 장 서 론

제 1 절 문제제기

불과 몇 년 전만 하더라도 기업을 선택하는 기준으로 대부분의 한국인들은 업무 내용과 연봉에 초점이 맞춰서 선택했다. 하지만 2019년 1월부터 300인 이상 기업의 주당 근로시간이 최대 68시간에서 52시간으로 줄어드는 52시간 근무제가 시행됨 여가생활의 중요성과 삶의 질 향상이 중요시 되어 지고 있다. 그와 함께 워라벨(Work-Life-Balance)이라는 신조어가 생기게 되면서 직장 선택의 기준이 급여 수준만큼이나 출퇴근 시간과 주말 휴무 보장, 회사의 복지 내용을 중시하는 경향이 거세지고 있다. 실제적인 이러한 열풍과 더불어 학문적으로도 그에 대한 관심이 높아지고 있다.

이미 2000년을 전후로 하여 선진국에서는 노동자의 가정생활, 여가, 교육, 노동자와 사용자 간 의 파트너십까지 중요시하는 일과 생활의 균형 정책을 다양하게 시도하고 있는 가운데 국내에서도 일과 생활의 균형이 개인의 영역 뿐 아니라 조직의 성과에까지 상당한 영향을 끼칠 수 있다는 연구 결과들이 등장하고 있다. 최근에 한국에서도 이론적으로 접근하려는 시도들이 있지만 아직 연구적인 면에서는 미흡한 실정이다. 항공사 객실승무원의 근로시간은 일반 직장인들처럼 주당 근로제가 아닌 월별로 스케줄을 배포 하고 월별 총 비행시간으로 업무시간 및 급여가 정해진다. 매달 항공사별 운항 스케줄에 따라 승무원들의 스케줄 또한 유동적이기 때문에 고정적인 휴무나 급여가 고정적이지 않다. 이러한 여런 여건으로 인해 객실 승무원들은 개인 여가생활이나 회사 복지생활이 보장받기 힘든 실정이다. 이직에는 많은 이유가 있지만 실제로 승무원들의 이직활동의 가장 큰 이유가 여가생활과 복지생활이 보장 받지 못할 때 이루어 진다고 한

다. 10년간 비행근무 및 회사 일반직군으로 근무하면서 부산을 모기지로 한 항공사 승무원들의 이직율이 기존 서울이나 인천을 모기지로 한 항공사 승무원들의 이직율에 비해 현저히 높다는 점을 알 게 되었다.

따라서 본 연구에서는 서울, 인천을 모기지로 한 타 저비용 항공사에 비해 이직율이 현저히 높은 부산을 모기지로 한 두 저비용 항공사 승무원들의 워라벨(Work-Life-Balance)과 이직율과 직무만족에 대한 영향 관계를 지각된 회복력 조절효과를 통하여 검증하고 이론적 접근과 더불어 실무적 시사점을 제시 하고자 한다.

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY
부경대학교

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 워라벨(Work-Life-Balance)

1. 워라벨(Work-Life-Balance) 정의

항공사 객실승무원의 이직률을 줄여야 하는 이유는 항공사 승무원의 경우, 직무 특성상 장기간 소요되는 인력 선발 및 전문 훈련 과정의 비용 발생 및 팀제로 운영되는 기내서비스의 실정을 감안할 때, 업무에 숙련된 구성원의 이탈 및 새로운 구성원이 전체 조직이나 소규모 단위의 조직에 적응하는 일은 새로운 구성원과 기존 구성원 모두에게 영향을 미쳐 업무상의 손실이 발생 된다(김영미, 김성섭, 박혜정, 2009: 한정혜, 정규엽, 이규태, 2014 재인용). 따라서 신규 채용을 통해 승무원을 사회화시키는 과정을 거쳐야 하는 항공사 입장에서는 객실승무원의 이직률을 감소시키는 방안을 꾸준히 연구해 가야 한다. 이상의 연구들에서 살펴본 바와 같이 이직의도는 대부분 조직 구성원이 주체가 되는 자발적인 이직 개념으로 정의되고 있으며, 많은 항공사 승무원의 이직의도에 관한 연구들에서도 회피 가능 이직, 자발적 이직, 역기능적 이직을 감소시키는 방향에 초점을 맞추고 있다(이동희, 2007 : 이영희, 박혜윤, 2005 : 박흥식, 김윤태, 2008 : 조경희, 고호석, 2010).

일과 생활의 균형에 대한 정의는 일과 일 이외의 영역 간에 균형을 지속하여 시간과 심리적, 신체적 에너지를 적절히 분배함으로써 삶을 스스로 통제·조절하고, 이를 통해 삶에 대해 만족스러워 하는 상태라 하였다(김정

운외, 2005)또한, 일과 생활의 영역을 일과 가정, 일과 여가, 일과 성장으로 구분하였다. 각각의 정의를 기술하면 일과 가정 균형은 일과 가정생활을 같이 수행하면서 긍정적인 차원의 경험과 만족감을 얻는 상태, 일과 여가 균형은 직장 생활과 여가활동을 동시에 수행하면서 긍정적인 차원의 경험과 만족감을 얻는 상태, 일과 성장 균형은 직장생활과 교육 및 자기개발활동을 동시에 수행하면서 긍정적인 차원의 만족감을 얻는 상태라 할 수 있다. 또 다른 정의로는 워라벨(Work-Life-Balance)는 일과 가정 영역의 균형으로 기업이 근로자의 안정과 개인 생활과의 조화를 위한 지원을 해줌으로써 기업의 생산성 향상은 물론 근로자의 삶의 질 제고와 경쟁력을 강화하는 것을 말한다(신명, 2008) 기업은 성별 혹은 연령과 상관없이 근로자 모두의 일과 삶의 균형을 지원하며 이는 일반적인 복리후생의 의미가 아닌 육아와 가정, 취미, 학습 등 모든 분야를 포함하는 가족 친화정책의 개념으로 확대된 것이라고 할 수 있다(박효숙, 2006). 이러한 Work-Life Balance라는 용어의 사용은 그리 오래되지 않았다. 21세기에 들어와 본격적으로 사용되기 시작하였지만 이와 관련된 관심은 훨씬 이전부터 시작되어 1980년대부터 사회학・심리학・경영학 등에서 학술 연구가 이루어지고 있었다.(야마구치 가즈오, 2009/2010). 일에만 치중하는 것이 아니라 가정에서의 역할도 중요하게 생각하게 된 것이다. 그만큼 지금의 현실에서 워라벨(Work-Life-Balance)는 중요한 위치에 있다. 기업들이 점점 워라벨(Work-Life-Balance)에 대해 관심을 가지고 있으며 직원들이 가족과 어울릴 수 있는 서비스를 제공하거나 육아를 위한 시설 등도 마련하고 있다. 그러나 우리나라는 선진국에 비하면 워라벨(Work-Life Balanc)를 위한 서비스나 제도가 아직은 제대로 갖춰지지 않은 상황이다. 제도의 도입에 따른 비용증가에 비해 실질적인 효과가 눈에 띄게 바로 나타나지 않기 때문에 기업들이 제도를 도입하는데 있어 소극적인 자세를 취하고 있는 것이

다. 선진국의 경우를 살펴보면, 앞서 언급한 노르웨이, 스웨덴, 네덜란드의 경우 워라벨(Work-Life-Balance)를 시행하는데 적극적인 모습을 보이고 있으며 시간제 근로나 육아시설 등의 제도와 서비스로 여성근로자를 위한 근무환경이 잘 갖춰져 있다. 이들도 오랜 시간을 거쳐 지금의 환경까지 오게 된 것이며 근로자들의 근무환경과 삶의 질이 향상된 만큼 업무효율성도 향상되었다. 특히 여성근로자를 위한 기업의 시스템으로 인해 육아문제에 따른 퇴사의 문제를 해결해줌에 따라 우수여성인력을 확보할 수 있었으며 이는 평균임금의 상승으로 이어져 기업의 경쟁력향상은 물론 사회를 풍요롭게 만들 수 있다. 이러한 워라벨(Work-Life-Balance)이 조직구성원들의 동기부여에 도움을 주며 기업의 훌륭한 인재를 확보하고 유지하는데 중요한 수단으로 작용함에 따라 새로운 방식의 경영패러다임이 필요하게 되었다. 구성원들의 단순한 사고보다는 창의적인 사고가 요구되고 있는 만큼 기업들은 구성원들의 일과 삶의 균형을 위해 노력하고 기업과 구성원이 서로 윈윈(win-win)할 수 있는 적극적인 전략을 마련하는 것이 필요하다.

제 2 절 지각된 회복력

1. 지각된 회복력의 정의

지각된 회복력(Perceived Resilience) 용어는 심리학, 정신의학, 간호학, 교육학, 유아교육, 사회학, 커뮤니케이션학, 경제학 등 다양한 분야에서 연구되는 개념이며, 극복력, 탄성, 탄력성, 회복력 등으로 번역되기도 한다. 지각된 회복력은 크고 작은 다양한 역경과 시련과 실패를 오히려 도약의 발판으로 삼아 더 높이 튀어 오르는 마음의 근력을 의미한다. 물체마다 탄성이 다르듯이 사람에 따라 탄성이 다르다. 역경으로 인해 밑바닥까지 떨어졌다가도 강한 회복탄력성으로 되튀어 오르는 사람들은 대부분의 경우 원래 있었던 위치보다 더 높은 곳까지 올라간다. 지속적인 발전을 이루거나 커다란 성취를 이뤄낸 개인이나 조직은 실패나 역경을 딛고 일어섰다는 공통점이 있다. 어떤 불행한 사건이나 역경에 대해 어떤 의미를 부여하느냐에 따라 불행해지기도 하고 행복해지기도 한다. 세상일을 긍정적 방식으로 받아들이는 습관을 들이면 회복력은 놀랍게 향상된다. 지각된 회복력이란 인생의 바닥에서 바닥을 치고 올라올 수 있는 힘, 밑바닥까지 떨어져도 꿋꿋하게 되튀어 오르는 비인지능력 혹은 마음의 근력을 의미한다(위키 백과사전, 2014).

또한 지각된 회복력은 자아탄력성 혹은 탄력성과 거의 유사한 의미로 해석된다. 즉, 어떠한 외부압력이나 스트레스에 직면했을 때 개인이 제 위치로 돌아오는 것을 의미한다. 따라서 회복탄력성이 높은 사람은 부정적인 영향 및 내외부 스트레스에도 잘 대처하고 쉽게 적응할 수 있지만 반대 일 경우 큰 충격 속에서 힘들어하게 된다.

국내에서는 2000년대로 넘어오면서 연구가 조금씩 진행되기 시작하였으며, 개념의 도입이 아직 초기단계이기 때문에 'Resilience'용어의 변역이 '극복력, 유연성, 탄력성, 회복력'등으로 다양하게 번역되어 사용되고 있다. 그러나 'Resilience'의 용어가 스트레스와 위험상황을 극복하고 변화된 환경에 적응하는 능력이라는 기본적인 의미는 동일하다고 볼 수 있다

다른 요소들로는 긍정적인 자아 개념과 자신의 역량에 대한 확신, 현실적인 해결책을 새우는 능력과 이를 수행하는 능력, 의사소통과 문제해결 기술, 강력한 충격과 느낌들을 다루는 능력 등이 있다(wikipedia, 2014). <표 2-1>는 국내외 학자들의 회복탄력성에 대한 다양한 정의를 정리한 것이다.

<표 2-1> 지각된 회복력에 대한 다양한 정의

학자	지각된 회복력의 정의
Werner & Smith(1982)	위험한 상황이나 심각한 역경과 충격적인 경험을 하였음에도 불구하고 잘 적응하면서 건강하게 발달하는 성장의 힘이며 불행이나 충격으로부터 급속히 회복하여 성공적으로 적응하는 수준
Kanner(1989)	심한 스트레스에 대한 반응으로 잠시 동안의 분열이 있은 후 심리적, 사회적 평형을 찾는 능력
Garmezy(1993)	고통을 겪으면서 자신의 의지력이 소실됐지만 이전의 상태로 되돌아 올 수 있는 회복력
Wagnild & Young (1993)	스트레스의 부정적 효과를 중재하고 적응을 증진 시키는 정신적 활기, 긍정적 성격특성
Holaday & Terrell (1994)	회상을 견디게 하고 회복을 잘 되게 하는 요인 또는 특성

Heinzer(1995)	상실과 불운으로부터 쉽게 회복하거나 적응하게 하는 능력이며, 대처자원을 가동하게 하는 역동적인 힘
Luthar(2000)	스트레스가 증가하는 상황에서 스트레스를 거의 받지 않거나, 스스로 잘 대처하여 스트레스 지수를 낮추는 능력
Reivich & Shatte (2002)	모든 사람에게 필요한 능력이며 일의 수행, 정신적, 신체적 건강에 영향을 주는 행복과 성공의 기본요소
김주환(2011)	어려움이나 스트레스 환경에서 적응적 상황으로 되돌아오는 회복과 정신적 저항력의 성장을 나타내는 탄력의 합성어
김희정(2012)	힘들고 격한 상황에 빠졌을 때 불안을 이겨내는 내적자아 형성능력
이희완(2012)	스트레스나 역경을 극복하고 성공적으로 적응하는 긍정적 힘
윤원정(2017)	스트레스나 역경을 효과적으로 극복하는 회복력

제 3 절 직무만족

1. 직무만족의 정의

직무만족(job satisfaction)은 조직 구성원들이 느끼는 정서적인 측면의 직무적인 태도로서 자신이 하고 있는 직무나 직무 상황에 한 긍정적이거나 부정적인 평가를 의미한다. 직무만족에 관한 다양한 개념정의는 수많은 학자들에 의해 시도되고 있다. (진종순, 왕홍파, 2014). Locke(1976) 및 Smith 등(1983)은 개인의 직무나 직무경험으로부터 오는 긍정적인 주관적 감정으

로 이해하고, Cranny, Smith와 Stone(1992)은 자신이 제기하는 것과 실제로 받은 성과를 비교하여 얻어지는 감정적 반응을 정의하다. 그리고 김근우·장진(2005)은 내재적·외재적 욕구를 구성하여 '조직구성원들의 직무와 조직에 한 평가로서 직무수행 과정에서의 조직 구성원들이 인지하는 외재적 내재적 욕구의 충족 정도' 또는 애정적 반응'을 직무만족을 정의하다. 직무만족을 측정하는 방법은 직무만족의 개별적 요소를 측정하거나 전반적인 만족을 측정하는 접근법이 있다(Martins & Proença, 2012). 그리고 단일문항으로 측정하거나 여러 문항으로 직무만족을 측정하는 방법이 있다. Mathieu(1991)는 리더쉽 만족, 직업 조건 만족, 외재적 보상, 외재적 보상 등 네 가지로 구성 되며, Igalens와 Roussel(1999)는 내재적 만족, 외재적 만족, 인정 만족, 사회적 효용 등 네 가 지로 구성된다고 하다(Martins & Proença, 2012). 그리고 Weiss와 그의 동료들(1967)은 직무만 족을 일반적 직무만족(general satisfaction), 내재적 직무만족(internal satisfaction), 외재적 직무만족(external satisfaction) 등 세 가지로 구성된다고 주장하며, Scriesheim과 그의 동료들 (1993)도 동일한 주장을 했다. 한편 Martins(2008)은 외재적 직무만족 과 내재적 직무만족 등 두 가지로 구성되어있다고 한다. 내재적 직무만족은 직무의 성격으로부터 느끼는 감정을 의미하는 반면, 외재적 직무만족은 직무 이외의 성과에 한 객관적 인사, 보상, 승진 등에 한 만족을 의미 한다(Spector, 1997). 그리고 일반적 직무만족은 직무 환경이나 동료들에 한 만족을 의미한다. (Gunlu, Akasarayli & Perçin, 2010). 직무만족의 구성요소에 한 요인분석 결과를 보면, 통상적으로 외재적 직무만족과 내재적 직무만족 등 두 가지로 구분하는 것이 일반적이다(Hirschfeld, 2000; 이면, 2008). 내재적 직무만족에 한 논의를 보다 자세히 살펴보면, 직무특성을 중심으로 개인적 특성과 직무 질적특성을 나누어 논의 하는 연구와 내재적 만족의 요소를 논의하는 연구가 있다. 우

선 직무특성을 중심으로 논의한 연구로 Hackman과 Lawler(1971)은 직무 기술 다양성, 과업자율성 및 과업정체성을 내재적 직무만족의 요소로 지적하으며, Gruneberg(1979)는 첫째, 직무에 한 보상으로부터의 자존감, 둘째, 자신이 가지고 있는 전문성, 다양성, 자율성 및 정체성 등을 활용 하여 얻는 성취감, 셋째, 직무에 한 관여 등 세 가지를 제시하다(이면, 2008). 반면 개인적 특성과 직무의 질적 특성을 중심으로 논의한 연구로 Reynolds와 Shister(1949)는 직무독립성과 직무에 한 관심을 그 요인으로 주장 했으며, Rose(2001)는 창의력과 같은 개인의 능력, 감독 자와의 관계 같은 개인적 특성과 개인이 실제 성과를 발휘한 업무와 그 업무의 상징적, 질적 특성을 내재적 직무만족의 구성요소라고 하다. 한편 직무만족을 이루는 최재적인 요인한 관한 연구도 직무만족을 구성하는 오랫동안 다양한 방법으로 진행되어 왔다. Gruneberg(1979)는 상황적 요인을 외재적 직무만족의 요소로 제시하다. 그가 제시하는 상황적 요인은 임금, 고용안정, 작업집단, 감독, 참여, 역할갈등과 모호성, 조직구조, 조직분위기 등이다(Rose(2001) 역시 외재적 직무만족은 상황적·환경적 요인에 의존한다고 하면서, 급여, 승진, 직업 안정성과 직무로부터의 물질적·비물질적 보상과 혜택을 그 요소라고 주장하다. 직무만족의 구성 요소로 외재적 직무만족과 내재적 직무만족 두 가지가 있으며 내재적 직무만족은 '직무 자체로부터 느끼는 개인이 느끼는 신념, 감정, 태도와 같은 심리적인 만족감이며 외재적 직무만족은 '직무를 둘러싸고 있는 작업 환경, 직무수행의 결과물로 가지게 되는 승진 및 보상 같은 보상가치에 대한 만족감'을 의미하는 것으로 정의하고자 한다.

직무만족에 관한 최초의 연구자로 알려진 Hoppock(1935)는 직무만족을 사람이 자신은 직무에 만족한다 라고 말하게 하는 원인이 되는 심리적, 생리적, 환경적 상황의 조화라고 하였다. 또한 직무만족은 개인에게 주어지는 업무 수행 시 나타나는 정서적 상태를 말하며, 실제의 상황과 개인의 요구

가 비교되면서 직무에 대해 느끼게 되는 태도라고 볼 수 있다. 직무만족과 관련된 연구는 약 1만 편 이상으로 추정되고 있다(Oshagbemi,1999). 학자들의 관점의 차이에 따라 그 개념 정의에 차이가 나타나기도 하는데 그것은 직무 만족도를 경험적으로 측정하기 위하여 사용되는 요인과 대상이 다르기 때문에 그 차이를 보인다.

직무만족의 개념에 대해서는 학자들에 따라 다양한 정의를 내리고 있어 명확한 정의를 내리기는 쉽지는 않지만 학자들의 선행연구를 정리하면 <표 2-2>와 같다.

< 표 2-2 > 직무만족의 정의

학자	직무만족의 정의
Hoppock (1935)	"사람이 자신은 직무에 만족한다"라고 말하게 하는 원인이 되는 심리적, 생리적, 환경적 상황의 조화
김경동 (1964)	직장 적응으로 일 ,환경과 이에 종사하는 개인의 상호작용의 결과로 생긴 것이라고 하였다.
Smith (1969)	직무만족을 태도의 한 범주에서 보고 한 개인이 자기의 직무와 관련하여 가지는 태도라고 할 수 있으며 직무와 관련하여 경험하게 되는 좋고 나쁜 감정의 총화이자 또는 이와 같은 감정의 평균 상태에서의 태도라는 말로 태도와 감정의 상관성을 나타내었다.
Porer&Lawler (1973)	"실제로 얻은 보상이 정당하다고 인지되는 수준을 충족 또는 초과하는 것"으로 언급하고 있으며 이 수준에 미달할수록 주어진 상황에 대한 불만이 더 커진다고 하였다."
Quinn&Margine (1973)	보상이나 안전, 감독 같은 특별한 직무 내용에 관한 만족도를 근거로 수량화된 개선의 정도를 뜻한다.
McComick (1974)	직무에서 얻어지거나 경험한 욕구 만족도이며 그 본질을 자신의 직무에서 얻게 되는 자기실현감과 가치 있는 성취감이라 할 수 있으며 직무만족 수준의 변화는 가치의 변화에 의해 반영되는 것이라 하였다.

Longest (1974)	작업상황의 여러 측면에 대한 반응으로 경험한 것과 기대한 것 사이에서 인식한 차이와 관련하여 고용인에게 일어나는 감정이라 하였다.
Slavit (1978)	직무특성이 다양한 기술을 사용할 수 있고 업무가 명확하며 자율성이 있을 때 생길 수 있는 것이 직무만족이며 개인의 성취감, 인정감, 성장의 원천이 된다고 하였다.
정봉원 (1997)	한 개인이 그의 직무와 관해서 자신이 느끼는 감정적 현상
유인봉 (1999)	직무 자체 내지는 직무를 구성하는 여러 요소에 대하여 얼마나 흐뭇하게, 흡족하게 또는 우회적으로 느끼고 있는지의 마음의 상태
Greenberg & Baron (2000)	개인이 직무를 수행하면서 직접 느끼는 긍정적이거나 부정적인 감정 수준
Weiss (2002)	직무 혹은 작업환경에 대한 정적 혹은 부정적 평가 의견
신남철 (2002)	조직 구성원들이 직무를 수행하는 과정이나 결과에서 심리적, 사회적, 환경적 상황의 복합적인 작용요인들에 의하여 직무에 대한 용구충족과 이에 대한 관심과 열의 그리고 회의의 제도
김중원, 박성수 (2007)	종사원이 직무를 수행함에 있어서 직무내용이 나 상사, 동료, 기회, 보상, 작업, 환경 등과 관련하여 느끼는 만족의 정도
이성욱 (2011)	종사원들이 직무의 모든 측면에서 느끼는 만족도이며 임금이나 승진의 기회, 동료, 상여금, 직무 자체에 대한 만족수준

황영환 (2012)	직무만족은 직무를 수행하면서 얻는 총체적인 감정의 상태
이은희・이영훈・신종호 (2014)	개인의 필요와 욕구를 충족시켰을 때 스스로 느껴지는 감정을 뜻하며 직무만족이 높을수록 업무환경에 대하여 긍정적인 생각을 갖는다
조윤희 (2014)	종사원이 직무에 대해 갖는 태도로서 자신의 직무에 대하여 느끼는 일관적이고 종합적인 감정

제 4 절 이직의도

1. 이직의도의 정의

이직 의도란 조직구성원이 조직으로부터 월급이나 복지 등을 받는 것을 포기하고 조직구성원의 자격을 포기 하는 것으로 본인 스스로 조직을 떠나는 자발적 행동이라고 한다(Mobley, 1997). Robert and John은 조직구성원이 회사를 떠나려는 의도를 갖고 계획을 품은 것이라고 정의하였다. 즉 이직 의도란 조직구성원이 회사나 그룹을 떠나 다른 곳으로 옮기려는 행동을 뜻한다. 본인이 현재까지 근무했던 조직에서 어떠한 이유로 그 조직을 떠나 다른 곳으로 옮기려는 것과 단지 현재보다 다른 조직이 나을 것으로 판단하고 다른 조직을 알아보는 행위, 그리고 단순히 그러한 생각을 하는 행위 모두 포함한다(Iverson, 1992). 따라서 이직의도는 지금 당장 이직하지 않더라도 상황에 따라 이직을 할 의사가 있는지 여부를 말하며, 이직의 선행변수로서 조직의 구성원 자격을 포기하고 조직을 떠나려는 의도라고 할

수 있다. 여기서 직장을 떠나려는 의도는 조직구성원이 재의 피고용 계를 스스로 단하고자 하는 의도를 나타내며, Mcduff& Mueller(2000)는 직업을 떠나려는 의향은 특정한 직업의 종사자 자신의 직업 경력을 스스로 중단하고자 하는 행동의도라고 하다. 하지만 이직의도가 실제의 이직상으로 직결되는 것은 아닐 수 있으나, 이러한 의도자체는 개인 조직에 충분히 부정적인 영향을 줄 수 있을 것이다. 따라서 낮은 직무만족이나 조직몰입으로 인한 직무태도는 이직의도에 영향을 미칠 수 있고 궁극으로 이직을 야기할 수 있을 것이다. 또 다른 정의로는 이직이란 기업과 종사자 간의 고용관계가 단절되어 종사자가 소속한 기업으로부터 이탈하는 것을 의미하며(Iverson, 1991), 다시 말해 조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 조직구성원으로서의 자격을 포기하는 것이라고 정의할 수 있다(Mobley, 1982). 이직은 결정주체에 따라, 종사자의 의사에 의해 다른 직장으로 이탈하는 자발적 이직과 해고・정년퇴직・사망 등으로 개인의 의사와 관계없이 조직에서 방출되는 비자발적 이직으로 구분 할 수 있다(김상표, 이덕로, 2007). 한편 의도란 목표달성을 위해 특정 행동을 실행하고자 하는 생각으로 행동에 미치는 동기적인 요인을 내포하고 있다(문영주, 2010). 따라서 이직의도(turnover Intention)란 실제 이직이라는 행동으로 직결되는 결과가 아닌 조직 구성원의 심리 상태이며(Cho & Cho, 2013), 특정한 상황 속에서 종사자가 조직 구성원이기를 포기하고 조직을 떠나려는 의도를 의미한다.(Meyer & Allen, 1991; 이은용 등 2003). Vandenberg & Nelson(1999)은 이직의도란 조직 구성원의 자발적인 의사에 중점을 둔 개념으로 직장을 떠나고 싶은 생각, 직종을 변경하고자 하는 의지, 미래의 특정 시점에 조직을 떠날 주관적 가능성으로 개념화하였다. 또한, Tett & Meyer(1993)는 조직 구성원이 조직을 떠나고자 하는 신중하고 사려 깊은 생각이라고 이직의도를 정의하였다. 한편 Mobley(1982)은 조직으로부터 금전적 보상을 받는

개인이 조직 구성원의 자격을 스스로 포기하고 조직을 떠나고자 하는 의지를 이직의도를 설명하였다.

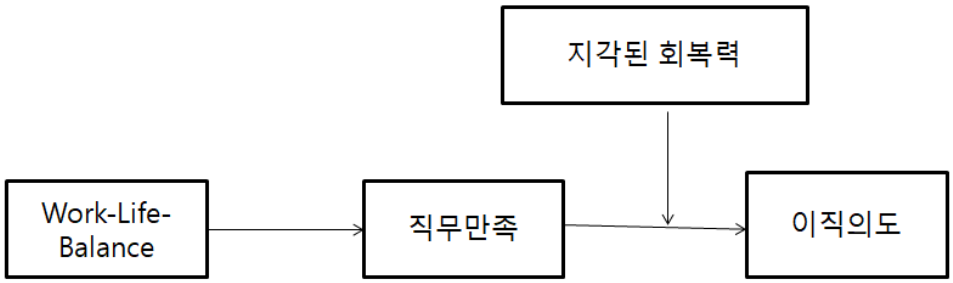
제 3 장 연구방법

제 1 절 연구 모형 및 가설 설정

1. 연구 모형

본 연구에서는 항공사 '항공사 승무원들의 워라벨(Work-Life-Balance)가 직무만족과 이직의도에 주는 직접적인 영향을 지각된 회복력 조절효과로 설정하여 어떠한 영향을 미치는지 파악하고 검증하고자 한다. 따라서 제 2장에서의 이론적 배경과 선행연구를 토대로 다음 <그림 3- 1>과 같은 연구모형을 제시하였다.

<그림 3-1> 연구모형



2. 가설의 설정

항공사의 기내서비스 업무에 숙련된 객실승무원의 이직이나 신입승무원들의 조직에 적응하는 일은 기존의 선임 승무원이나 신입승무원 모두에게 영향을 주기 때문에 업무상의 손실이 발생 될 수밖에 없다(김영미 등 2009). 항공사 객실승무원의 감정노동과 이직의도와의 영향 관계를 연구한 황승미·윤지환 (2012)는 감정노동은 항공사 객실승무원의 정식적으로나 육체적으로 소진을 발생시키고 더 나아가 감정노동이 해결되지 않을 경우 이직으로 이어지는 이직의도에 까지 영향을 준다고 하였다. 따라서 이를 바탕으로 다음과 같은 가설을 도출 하였다.

가설 1. 워라벨(워라벨(Work-Life-Balance))는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 지각된 회복력은 직무만족과 이직의도의 관계에 대해 조절역할을 할 것이다.

제 2 절 구성 개념의 조작적 정의 및 측정

앞에서 살펴본 선행연구들을 바탕으로 본 연구에서 사용되어진 변수들을 측정하기 위하여 관련 선행연구들은 토대로 수정 보완하여 다음과 같이 각 변수들은 측정하였다. 측정은 Likert 7점 척도를 사용하였다. 첫째, 워라벨(Work-Life-Balance)는 장미경·유양호(2013)의 연구를 토대로 7항목으로 수정 보완하여 수정 보완하여 구성 하였다. 둘째, 이직의도는 이동희(2007), 이영희,박혜윤(2005)의 연구를 토대로 4개 항목으로 수정 보완하여 구성 하였다.

제 3 절 조사 설계

1. 자료수집

자료 수집을 위한 설문조사는 2018년 9월 1일부터 9월 30일까지 실시하였으며, 부산에 자체 출발 베이스를 둔 두 저비용 항공사 승무원을 대상으로 총 230부를 배포하여 응답에 일관성이 없거나 불성실하다고 판단되는

설문지 등을 제외한 총 200부를 실증 분석 자료로 활용하였다.

2. 분석 방법

통계분석은 SPSS 23.0을 이용하여, 표본의 인구통계학적인 특성을 파악하기 위해서 빈도분석을 실시하였다. 또한 전체적인 실증조사의 통계적인 신뢰성과 타당성 검토를 위해 Cronbach's α를 이용한 신뢰도분석과 변수들을 요인으로 규합하는 요인분석을 실시하였으며 워라벨(Work-Life-Balance)는 이직의도간의 인과관계와 가설검증을 위하여 단순회귀분석을 실시하였다.

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY 부경대학교

제 4 장 실증분석

제 1 절 표본의 특성

1. 응답자의 인구통계학적 특성

조사대상자들의 인구통계학적 특성을 살펴보면 남성이 52명(26.0%), 여성이 148명(74.0%)으로 나타났다. 재직 중인 항공사는 A항공사 승무원이 148명(74%), J항공사 승무원이 52명(26%)으로 나타났다. 항공사 경력은 2년 미만이 62명(31%), 2년 이상 3년 미만이 35명(17.5%), 3년 이상 5년 미만 32명 (16%), 5년 이상 10년 미만 46명(23%), 10년 이상 15년 미만 22명(11%), 15년 이상이 3명(1.5%)으로 나타났다. 직급은 캐빈매니저/사무장이 65명(32.5%), 시니어 승무원이 70명 (35%), 주니어 승무원이 65명(32.5%)로 나타났다.

연령은 20대가 94명(47%), 30대가 89명(44.5%), 40대 16명(8%), 50대 1명(0.5%)로 나타났다. 월 가계 소득은 200만원 이상 300만원 미만이 98명(49%)로 가장 많았으며, 200만원 미만이 22명 (11%), 300만원 이상 400만원 미만이 48명(24%), 500만원 이상이 12명(6%), 400만원 이상 500만원 미

만이 20명 (10%)순으로 나타났다. 최종학력은 대학 재학 졸업이 159명(79.5%)으로 가장 많았으며 다음으로 전문대 졸업이 30명(15.0%)로 두 번째로 많았다. 거주 지역은 부산이 153명(79.5), 그 외지역이 47명(23.5)로 나타났다. 마지막으로 응답자들 중 기혼자는 78명(39.0%), 미혼자는 122명(61.0%)으로 나타났다. 본 연구의 인구통계학적 특성은 다음의 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 응답자의 인구통계학적 특성

구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남성	52	26
	여성	148	74
항공사	A항공사	148	74
	J항공사	52	26
항공사 경력	2년 미만	62	31
	2년 이상 - 3년미만	35	17.5
	3년 이상 - 5년 미만	32	16
	5년 이상- 10년 미만	46	23
	10년 이상- 15년 미만	22	11
	15년 이상	3	1.5
직급	캐빈매니저/ 사무장	65	32.5
	시니어 승무원	70	35
	주니어 승무원	65	32.5
연령	20대	94	47
	30대	89	44.5
	40대	16	8

구분		빈도(명)	비율(%)
월 가계 소득	200만원 미만	22	11
	200만원이상 -300만원 미만	98	49
	300만원 이상 -400만원 미만	48	24
	400만원 이상 -500만원 미만	20	10
	500만원 이상	12	6
학력	전문대졸	30	15
	대학졸(4년제)	159	79.5
	대학원이상	11	5.5
지역	부산	153	76.5
	그외	47	23.5
결혼	기혼	78	39

	50대	1	0.5	여부	미혼	122	61
전체		200	100	전체		200	100

제 2 절 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구에서는 변수들의 타당성 분석을 위해 요인분석을 실시하였다. 요인추출의 방법은 주성분 분석을 사용하였으며, 직교회전방식에 의해 고유치가 1이상인 요인만을 선택하여 요인분석을 한 결과 각각의 변수가 단일성 차원으로 나타났으며, 신뢰성을 검증하기 위해 Cronbach's α를 활용하여 분석하였다. 각 변수별 분석결과는 위의 표 <표 2>과 같다. 분석결과 KMO의 값은 0.828, Bartlett 구형성 검정의 값은 3342.250, 유의확률 p값은 0.000(p<0.05)로 나타나 요인분석이 적합하다고 볼 수 있다. 신뢰도 분석결과 0.6이상으로 신뢰성이 있는 것으로 나타났다

<표 4-2> 측정변수의 타당성 및 신뢰성 분석 결과

	구분	요인값	공통성	고유값	분산 설명력	Cronbach's α
Work life balace	나는 업무와 여가생활을 서로 조화 시키는 것이 어렵다	.845	.770	5.533	23.053	.922
	나는 업무로 인해 여가 활동이나 건강관리에 신경을 많이 쓰지 못한다.	.834	.760			
	나는 업무로 인해 자기개발 계획을 실천하기 어렵다.	.799	.782			
	나는 업무로 인해 여가나 운동에 할애하는 시간이 적다	.795	.719			
	나는 일과 가정생활을 서로 조화 시키는 것이 어렵다	.761	.663			
	나는 업무로 인해 나의 목표와 비전을 생각하고, 삶을 반성할 수 있는 시간을 거의 갖지 못한다.	.748	.702			

	나는 업무로 인해 피곤해서 자기개발을 할 마음이 생기지 않는다.	.737	.726			
	나는 업무로 인해 가족에게 신경을 많이 쓰지 못한다.	.724	.584			
	나는 업무로 인해 가족의 중요한 기념일(생일, 결혼기념일등)을 잊고 지나치는 경우가 있다.	.668	.483			
지각된 회복력	나는 보통 직장에서 스트레스 주는 일들을 잘 극복한다.	.870	.802	3.434	14.309	.854
	나는 과거의 경험으로 힘든 일들을 잘 극복 할 수 있다.	.845	.742			
	나는 보통 직장에서 겪게 되는 어려움을 여러 가지 방법으로 잘 대처한다.	.819	.739			
	나는 힘든 일이 생겨도 앞으로 잘 될 것이라고 생각한다.	.730	.556			
	내가 직장에서 좌절을 겪었을 때, 그것을 떨쳐 버리고 회복하는데 시간이 많이 걸리지 않는다.	.625	.702			
직무 만족	나는 현 직장의 동료들에 대해 만족한다.	.887	.800	3.133	13.056	.882
	내가 현 직장의 상사들에 대해 만족한다.	.874	.805			
	나는 현 직장에서의 승진기회에 만족한다.	.814	.729			
	나는 현재 내가 맡고 있는 업무에 만족한다.	.740	.704			
이직 의도	나는 현재 직장보다 더 나은 보상과 신분이 보장된다면 이직할 의사가 있다.	.779	.643	3.505	14.605	.829
	나는 때때로 직장을 그만두고 싶은 생각이 든다.	.754	.643			
	나는 다른 회사에서 일을 해보고 싶다.	.747	.629			
	나는 현재보다 근무여건이 악화되면 지금의 직장을 떠날 생각이 있다.	.712	.581			

제 3 절 가설 검증 결과

가설 1, 가설 2는 각각의 독립변수인 워라벨, 직무만족, 지각된 회복력이 종속변수인 이직의도에 미치는 영향 관계를 분석하기 위한 것으로 변수간의 인과관계를 검증하기 위해 단순 회귀분석을 실시 하였다. t값은 9.345(p=.000)fh 유의하여 채택되었다. 전체적인 회귀모형의 F값은 P=.000 에서 44.734의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 R^2=.221로 51%의 설명력을 보이고 있다. 각각의 가설에 대한 검정결과를 살펴보면, 가설 1의 경우, t값은 3.523(p=.000)로 통계적으로 유의수준 하에서 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1은 채택되었다. 즉 워라벨(Work-Life-Balance) 균형이 잘 이루어 질수록 직무만족이 높아진다는 것을 알 수 있다. 가설 2의 검정 결과, t값은 -5.335(p=.000)으로 통계적으로 유의한 것으로 나타나 '직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.' 이라는 가설 2도 채택되었다. 즉, 직무만족이 높을수록 이직의도는 낮아진다는 것을 알 수 있다.

가설 1. 워라벨(워라벨(Work-Life-Balance))는 직무만족에 정(+)의 영향

종속변수	독립변수	Standard .814Error	β	t-value	Significance
직무만족	Constant	.252	-	19.909	.000
	워라벨(Work-Life-Balance)	.056	.243	3.523	.001
	R=.234, R^2=.059, Adjusted R^2=.054, F=12.409, p=.000				

주) *.p<0.05 **.p<0.01

을 미칠 것이다.

가설 2. 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

종속변수	독립변수	Standard .814Error	β	t-value	Significance
이직의도	Constant	.310	6.595	21.252	.000
	직무만족	.072	-.385	-5.335	.000
	R=.355, R^2=.126, Adjusted R^2=.121, F=28.467, p=.000				

주) *.p<0.05 **.p<0.01

가설 3. 지각된 회복력은 직무만족과 이직의도에 조절역할을 할 것이다.

모형	항목	β	t	p	R^2	Adj.R^2	$\triangle R^2$	F	p
1	(Constant)	_	.000	1.000	.272	.269	.272	74.069	.000**
	c직무만족1	-.522	-8.606	.000					
2	(Constant)	_	23.891	.000	.823	.821	.551	614.108	.000**
	c직무만족1	-.016	-.450	.653					
	회복력	-.898	-24.781	.000					
3	(Constant)	_	24.055	.000	.827	.824	.004	4.315	.000**
	c직무만족1	.195	1.807	.072					
	회복력	-.882	-23.977	.000					
	inter_c직무만족1_회복력	-.229	-2.077	.039					

주) *p<0.05 **p<0.01

제 5 장 결론

제 1 절 연구결과의 요약

본 연구는 항공사 '항공사 승무원들의 워라벨(Work-Life-Balance)가 직무만족과 이직의도에 주는 직접적인 영향을 지각된 회복력 조절효과로 설정한 연구이다. 특히, 본 연구의 A항공사 승무원들과 J항공사 승무원들은 부산에 거점을 두고 있고, 부산 또는 부산 근교 지역에 거주 중인 직원들이 대다수 임에도 불구하고 직무만족도가 낮고 이직의도가 높다는 것을 알 수 있다. 이는 직급 연봉에 무관하게, 직장과 삶의 균형이 조화롭지 않다면 직무몰입도가 낮아지고 이직을 생각할 수 있다는 것이다. 이러한 문제의 중요성을 고려하여 본 연구는 부산 모기지 LCC 두 항공사 승무원들을 대상으로 항공사 승무원들의 워라벨(Work-Life-Balance)이 직무만족과 이직의도에 주는 직접적인 영향 미치는지를 규명하고자 한다. 또한 본 연구 결과를 바탕으로 부산 모기지 LCC 승무원들의 직무만족을 높이고 이직의도로 낮출 수 있는 방안 제시하고자 한다. 실증연구를 수행하기 위해 설문조사를 실시하였다. 자료 수집을 위한 설문조사는 2018년 9월 1일부터 9월 30일까지 실시하였으며, 부산에 자체 출발 베이스를 둔 두 저비용 항공사 승무원을 대상으로 총 230부를 배포하여 응답에 일관성이 없거나 불성실하다고 판단되는 설문지 등을 제외한 총 200부를 실증 분석 자료로 활용하였다.

본 연구의 수집된 자료를 분석하기 위하여 통계분석은 SPSS 23.0을 이용하여, 표본의 인구통계학적인 특성을 파악하기 위해서 빈도분석을 실시하였다. 또한 전체적인 실증조사의 통계적인 신뢰성과 타당성 검토를 위해 Cronbach's α를 이용한 신뢰도분석과 변수들을 요인으로 규합하는 요인분석을 실시하였으며 워라벨(Work-Life-Balance)는 이직의도간의 인과관계와 가설검증을 위하여 단순회귀분석을 실시하였다.

각각의 가설에 대한 검정결과를 살펴보면, 가설 1 '워라벨(Work-Life-Balance)는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. '의 경우, t값은 3.523(p=.000)로 통계적으로 유의수준 하에서 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1은 채택되었다. 즉 워라벨(Work-Life-Balance) 균형이 잘 이루어 질수록 직무만족이 높아진다는 것을 알 수 있다. 가설 2의 검정 결과, t값은 -5.335(p=.000)으로 통계적으로 유의한 것으로 나타나 '직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.' 이라는 가설 2도 채택되었다. 즉, 직무만족이 높을수록 이직의도는 낮아진다는 것을 알 수 있다.

가설 3 '지각된 회복력은 직무만족과 이직의도에 조절역할을 할 것이다.' 또한 t값은 - 2.077 (p=.000) 통계적으로 유의수준 하에서 영향을 주는 것으로 나타나 가설 3 역시 채택되었다. 즉 직무만족과 이직의도 사이의 지각된 회복력은 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 지각된 회복력이 높을수록 이직의도는 낮아지고 지각된 회복력이 낮을수록 이직의도도 높고 특히 직무만족이 낮게 나와서 이직의도가 높아짐을 알 수 있다.

제 2 절 연구 결과의 시사점

이 연구의 이론적 시사점은 최근 이슈가 되고 있는 워라벨(Work-Life-Balance)를 승무원이라는 특수성이 있는 직업으로의 개념을

확장했다는 것에 있다. 직장과 삶의 균형이 업무 외적으로도 잘 이루어 질 수 있도록 업무 워크로드 완화 및 탄력적 스케줄근무가 요구되며 항공사별 복지시스템 향상에 대한 실무적 시사점도 제시한다 할 수 있다. 본 연구의 결과를 해석하고 시사점을 받아들임에 있어서 다음과 같은 한계점을 고려해야 하며, 이러한 한계점을 극복하는 방향으로 향후 연구가 이루어져야 할 것이다.

제 3절 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 국내 많은 항공사 중에서도 부산을 모기지로 한 A항공사의 부산 베이스 승무원과 J항공사 부산 베이스 승무원 두 집단으로 대상으로 한 연구 이다. 항공사의 회사 내,외부 시스템에 따라 승무원들의 만족이 다양해 질 수 있으므로, 향후 연구에서는 회사 시스템에 관한 조절변수를 추가 하거나 경영 시스템이 많이 다른 외국 항공사 승무원들을 대상으로 포함시킨 연구를 실시하는 것이 요구된다.

참 고 문 헌

강맹모(2013). 객실승무원 스케줄 만족도에 관한 연구, 한국항공대학교대학원 석사 학위논문.

강미연(2001). 항공사 승무원 문화에 나타난 여성성 분석, 서강대학교 석사학위논문.

김기헌(1995). 전문직 종사자의 전문 직업성과 직업만족에 관한 연구, 성균관대학교대학원 석사학위논문.

김미영(2014). 뉴에어스케이프(New Airscape)가 종사원의 직무몰입, 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향, 인하대학교대학원 박사학위논문.

김병숙·장부경(2007). 희망직업이미지와 자기이미지 일치성이 대학생 진로경로에 미치는 영향, 진로교육연구. 20(1), 27-44.

김병숙(1994). '고용촉진을 위한 직업정보 활용 방안'. 한국기술교육대학 산업기술인력연구소, 1994. pp.9-10.

김복일(2005). 외식업체 종사원의 직무만족과 이직의도의 관계에서 관한연구, 경희대학교대학원. 석사학위논문

김수현(2011). 외식업체조리사의 유니폼구성요인이 전문직 이미지와 직업만족 및 고객지향성에 미치는 영향. 경기대학교대학원. 석사학위논문

김영미·김성섭·박혜정(2008). 항공사 승무원의 직업 선택 동기 요인이 직무만족및 이직의도에 미치는 영향. 한국관광학회 학술대회 발표논문집, 265-276.

김영미·김성섭·박혜정(2009). 항공사 승무원의 직업선택동기 성취정도가 전반적인직무 만족 및 이직의도에 미치는 영향「호텔경영학 연구」, 18(4), 177-199.

김지혜·전병길(2007). 대학생의 관광 산업 분야 직업평가에 관한 연구,「관광 연구, 22930, 105-123.

김창호·이광렬·김평수(2005). 민간경비원의 입직동기와 직무 평가, 이직요인의 관계.한국스포츠 리서치. 16(4): 291-306

김형기(2013). 기대불일치, 고객만족, 고객가치가 재구매 의향에 미치는 영향: 자동차의 내재적, 외재적 속성을 중심으로, 경기대학교일반대학원 석사학위논문

김형섭(2005). 호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계연구, 대한관광경영학회지. 24(6): 173-191.고려대 한국어 대사전, 2009, p.1538

고호석, 이준엽(2009). 호텔종사원의 리더십 유형이 조직몰입, 조직시민행동에 미치는 영향, 한국콘텐츠학회논문지, Vol.9 No.9,

나정미(2005). 항공사 종사원의 직무만족에 관한 연구-K항공사 종사원을 중심으로 호남대학교대학원 석사학위논문.

나정은(2015). 항공사 객실승무원의 운동참여 정도에 따른 기분상태와 심리적 행복감의 관계, 숙명여자대학교 교육대학원 석사학위논문.

문소령(2010). 조리전공 학생의 직업 가치관이 직업선택에 미치는 영향에 관한 연구, 호남대학교 대학원 석사학위논문.

박길수 & 최인옥(2011). 공군조종사의 조직 갈등과 이직의도의 관계에서 신뢰의 조절효과, 직업 능력 개발연구. 14(2): 153-176.

박승희(2015). 항공사 객실승무원의 비행스케줄에 따른 수면부족이 직무만족, 이직의도에 미치는 영향, 연세대학교 생활환경대학원 석사학위논문

박재관, 이호근 & 이준엽(2009). 항공사 종사원의 직무특성 및 구성원의 관계가 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향, 한국항공경영학회. 추계학술발표대회

박재관·이준엽(2009). “항공사종사원의 직무특성 및 구성원 간 관계가 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향-외항사 지상 직근무원과 객실승무원의 차이”,『한국항공경영학회지』,7(4).

방형욱(2006). 호텔 브랜드 이미지가 조리과 학생들의 취업성향에 미치는 영향,세종대학교대학원 석사학위논문

복월분(2000). 직업가치관과 직업선택의 상호관련성에 관한 연구 : 정보산업고등학교 학생을 중심으,. 경희대학교대학원 석사학위논문.

백종철(2008). “대인 관계스트레스가 직무태도와 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 조직내 커뮤니케이션 만족을 조절변수로”, 위덕대학교대학원 박사학위논문.

서덕현(2011). “항공사 승무원의 개인 성향과 직무특성이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향 감정노동과 소진의 매개효과를 중심으로”, 연세대학교대학원 석사학위논문.

서유영(2007). “이벤트업 여성종사자의 직무스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향”, 경기대학교대학원 석사학위논문.

서혜은(2000). 피부미용관리사 이미지 유형에 관한 연구, 중앙대학교대학원 석사학위논문.

석은주(2013). 항공사 객실승무원의 직무 교육이 직무 가치 및 직업 만족에 미치는영향 : K항공사를 중심으로, 세종대학교대학원 석사학위논문.

심상화(2002). “테마관광자의 만족결정에 관한 연구”, 강원대학교대학원, 박사학위논문. p.33.

이금란(2000). 유치원 교사의 이미지에 관한 연구, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.

이미연(2005). 항공기 기내서비스가 고객의 항공사 선택에 미치는 영향에 관한 연구, 고려대학교대학원 박사학위논문.

이애주, 장미향, 유지은(2006). “임파워먼트 유형이 종사원의 직무만족과 종사원의고객만족에 대한 지각에 미치는 구조적 관계연구: 호텔산업 종사자를 중심으로”, 호텔경영학연구, 제15권 제1호, pp.249-267.

이인수·오진환(2008). “응급구조사 직업이미지에 관한 연구” 주관성연구, 16:149-160.

이유석·김상훈(2013). 시장 수준에서 영화에 대한 기대불일치가 흥행에 미치는 영향,서울대학교 대학원 석사학위논문.

이영희 & 박혜윤(2005). 항공사객실승무원의 임파워먼트와 조직몰입 이직의도 연구-국적항공사 객실승무원을 대상으로. 한국항공경영학회. 3(1): 63-83.「마케팅 연구」, 28(1), 45-72.

이정자(2003). 수화통역사의 직업만족도에 미치는 영향요인. 한림대학교사회복지대학원, 석사학위논문.

이재섭·김민수(2011). 호텔기업의 노산 파트너십과 보상제도가 조직성과에 미치는 영향”,『관광경영학연구』,15(4).

이학식·임지훈(2003). 반복구매상화에서 기대-불일치 패러다임에 관한 연구: 예상자 신감의 조정적 역할. 「소비자 연구」, 14(2), 85-113.

이희찬·한진영(2005). 전시관람 서비스품질의 중요도-실행도 불일치가 전시관람 행동에 미치는 영향, 「관광학 연구」, 29(3), 165-184.

이현정(2011). 항공사 객실승무원의 직업가치관, 직무만족, 팀 몰입 및 서비스성과에 관한 연구, 세종대학교대학원 석사학위논문.

이형룡·양유진·최형민(2010). 호텔 직원의 개인-환경 적합성과 신체적 행동의 관계에서 조직후원 인식의 매개역할에 관한 연구.「관광학 연구」, 34(7), 85-110.

임수진(2014). 항공기 객실승무원의 직무인식과 대학 교육과정에 대한 만족도 조사,이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.

임소희(2000). “항공사 객실 승무원의 직무만족과 이직성향에 관한 연구: 대한항공객실 승무원을 중심으로”, 경희대학교 경영대학원 석사학위논문.

임지연(2009). 항공사 객실승무원의 직무만족에 대한 영향관계 연구, 한국항공대학교대학원 석사학위논문

우두헌(1995). “가족공동구매 의사결정 소비자 만족에 관한 연구”, 중앙대

학교 박사학위논문.
유정윤(2014). 항공사 객실승무원의 긍정적 감정노동에 관한 연구, 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문.
유경인(2013). 「객실승무원을 위한 항공업무와 객실 구조」, 기문사
윤문길, 이휘영, 윤덕영, 이영식(2011). 「글로벌 항공운송서비스경영」, 한경사.
윤은자(1995). 간호단위 관리자의 전문 간호 이미지 연구, 중앙대학교대학원 박사학위논문.
윤동구(2000), “관광객만족 구조모형의 개발에 관한 연구”,경기대학교 박사학위논문.
장은주(2009). 캐빈 매니저의 인구통계학적 특성과 만족도가 소속 승무원의 서비스 직무수행 수준에 미치는 영향, 경기대학교 서비스경영대학원 석사학위논문.
장부경(2006). 희망직업이미지와 자기이미지의 일치성이 대학생의 진로경로에 미치는 영향, 경기대학교대학원 석사학위논문.
전승우(2011). 불일치민간도가 소비기대에 미치는 효과: 자기해석과 예상된 소비맥락의 조절효과, 「마케팅논집」, 19(4), 223-237.
정애연(2007). 초등학생이 지각하는 교사의 이미지 분석, 한국교원대학교대학원 석사학위논문.
정재숙(1998). 간호사의 이미지에 대한 조사 연구, 고려대학교대학원 석사학위논문.
조국행(2007). 공정성과 조직몰입, 직무만족, 조직 유효성. 한국학술정보.
조경희·고호석(2010), “항공사객실승무원의 직무스트레스요인이 직무만족과 조직몰입 이직의도에 미치는 영향”,『한국콘텐츠학회논문지』,10.
조선배, 김석영, 정승환(2009). “직무특성이 집단응집력과 직무만족 및 직무몰입에 미치는 영향: 호텔의 객실 및 식당 종사자를 중심으로”, 한국호텔경영학회,제18권 제4호, pp. 201-215.
조임현(1997). 호텔종사원의 직무만족과 고객만족의 관계, 호텔경영학

회.3(2): 25-28.
조임현(1999). “호텔종사원의 직무만족과 고객만족의 관계”, 호텔경영학연구, 제8권, 제1호, pp. 159-174.
최경아(2010). “패션업체의 내부마케팅 요인이 판매사원의 직무만족, 고객지향성 및 직무성과에 미치는 영향”, 동덕여자대학교 패션전문대학원 박사학위논문
최현정 & 김영태(2009). 일－가족 갈등(WFC)의 다차원 척도가 서비스 회복 행동, 직무만족, 그리고 이직의도에 미치는 영향연구. 호텔경영학연구. 27(18):33-37.
한익현(2014). 항공사 객실승무원의 사회지능이 성과에 미치는 영향, 한국항공대학교 대학원 석사학위논문
한정혜(2013). “항공사승무원 가치제안에 대한 중요성 지각이 구성원의 직무만족 이직의도에 미치는 영향”, 세종대학교대학원 박사학위논문.
양지혜(2014), “항공사 객실승무원의 관계적요인, 조직몰입, 지식공유, 서비스혁신행동 의 구조적관계” -자기효능감의 조절효과, 경기대학교 대학원 박사학위 논문 양희옥(2001),
“항공사 객실 서비스 품질이 고객 만족도에 미치는 영향에 관한 연구,” 경기대학교 대학원 석사학위논문,
이신숙(2013), “중학생의 회복탄력성이 학교적응성에 미치는 영향 연구,” -스트레스와 사회 지지의 조절효과를 중심으로-, 조선대학교 대학원 박사학위논문.
이현정(2014), “항공사 승무원의 감정노동이 직무소진과 서비스 품질에 미치는 영향 ,”-일 몰입과 자기효능감의 조절효과를 중심으로-, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
원용희(1992), “호텔 종업원의 직무만족과 서비스 제공수준 및 성과에 관한 연구,”-서 울지역 특1급 호텔을 중심으로-, 세종대학교 박사학위논문.
조영희(2010), “한국 일반 항공사와 저가 항공사의 서비스 가치 결정요인에 관한 비교 연구,” -서울-제주구간 중심으로-,” 경기대학교 박사학위논

문.
정대봉(2014), “감정노동자의 인센티브여행 체험이 심리적 웰빙과 회복탄력성, 조직유 효성에 미치는 영향 연구,” 경기대학교 대학원 박사학위논문.
한선영(2015), “회복탄력성, 일-삶 균형과 직무만족의 관계,” 고려대학교 대학원 석사학 위논문.
한정혜(2012), “항공사 승무원 가치 제안에 대한 중요성 지각이 구성원의 직무 만족, 이직 의도에 미치는 영향,” 세종대학교 대학원 박사학위논문.
한채희(2014). 항공사 객실승무원 취업준비생의 입사선호항공사 선택속성에 관한연구, 배재대학교대학원, 석사학위논문
홍윤희(2013). LCC항공사 승무원에 대한 교육훈련 및 멘토링이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향, 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문.
김석영(2010), “호텔종사원의 경력관리와 직무만족, 직무몰입, 고객지향성과의 영향관계 연구”, 동명대학교 대학원 박사학위논문. 김성혁 · 권상미 · 양현교(2008), “관광기업에서 직속상관의 괴롭힘이 직원직무 수행, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향 : 직무 스트레스를 매개변수로”, 관광학연구, 제32권 제2호 pp.233-254
김수명(2017), “조직공정성과 리더의 의사결정행태가 직무몰입 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 : P기업 영업조직을 중심으로”, 인제대학교 일반대학원 박사학위논문.
김수정(2016), “내부마케팅이 미용관련 계약학과 학생의 직무만족, 이직의도에 미치는 영향”, 동양대학교 대학원 박사학위논문.
양연주(2014), 항공사 객실승무원의 직무관련 정서상태가 감정노동과 직무만족에 미치는 영향-감성지능을 조절변수로 , 경기대학교 석사학위논문
조주은(2002), 국적 항공사 객실 승무원들의 직무만족에 영향을 미치는 요

인분석 관한연구 , 관광서비스연구: 239~251.
권용준(2004), 직무만족도가 고객 서비스 품질 향상에 미치는 영향에 관한 연구, 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
김옥경(2002), 호텔기업의 서비스지향성에 관한 연구: 종사원직무 만족과 조직성과를 중심으로, 『관광정보연구』, 12, pp. 39-64.
김진탁·강인호·최승호·박진영·조영대·권정택·안중식·석미란·유형숙 (2004), 『관광과 서비스』. 서울: 현학사, pp. 24.
김현주(2010), 항공사 승무원의 자아존중감이 직무만족과 서비스지향성에 미치는 영향, 신라대학교 대학원 석사학위논문.
권혁종(1995).기업의 내부고객에 대한 세분화전략과 제품정책의 결정에 관한 연구. 성균관대학교 대학원 박사학위청구논문.
김병진(2008).홀랜드식 검사에 의한 직업유형 일치정도와 직무만족 및 직무성취와의 관계.충남대학교 대학원 박사학위청구논문.
김봉규(2006).관광호텔 종사원의 직무만족에 관한 실증적 연구.관광학연구,30(2),217-236.
김상진・한진수(2006).호텔의 사회자본이 직무만족,조직몰입에 미치는 영향. 호텔경영학연구,15(2),41-63.
김성민 (2008).호텔 종사원의 직무착근도와 역할 스트레스 원이 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향.동국대학교 대학원 박사학위청구논문.
김영미・김성섭・박혜정(2009).항공사 승무원의 직업선택동기 성취정도가 전반적인 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향.호텔경영학연구,18(4),177-199.
김영훈(2011).공항종사자의 직무만족과 이직의도에 관한 연구:인천국제공항 협력사 중심으로.한국항공대학교 대학원 석사학위청구논문.
김정아(2005).컨벤션산업 종사자의 직무스트레스와 이직의도에 관한 연구. 경기대학교 대학원 박사학위청구논문.
김창곤(2006).호텔종사원의 직업의식과 직무만족에 관한 연구.관광연구저

널,20(3),193-208.
김현기(2004).고용브랜드(EmploymentBrand).LG 주간경제 722호 (March).
김현기(2005).종업원 가치제안(EVP),포인트를 분명히 하라.LG 주간경제 (May).
김형섭(2005).호텔종사원의 직무스트레스,직무만족,조직몰입과 이직의도와의 관계에 관한 연구.관광연구,19(3),203-225.
동아일보(2011).항공사 채용정보.2011.9.28.머서 휴먼리소스컨설팅 (2004).EVP를 통한 인재 유치 전략.
박경호(2002).내부마케팅을 통한 호텔 내부고객만족에 관한 연구.경기대학교 대학원 박사학위청구논문.
박영기(2007).호텔 아웃소싱 근로자의 근무환경에 대한 인식이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향.관광연구,22(1),21-35.
박재관・이준엽(2009).항공사 종사원의 직무특성 및 구성원 간 관계가 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향:외항사 지상직 근무원과 객실 승무원의 차이.한국항공경영학회지,7(4),55-72.
박지원(2003).고용브랜드 가치를 높혀라.LG 주간경제 (March).
박혜영(2006).항공사 객실승무원의 역량요인에 관한 실증적 분석.경영연구,21(3).29-56.
서동수(2001).관광호텔 FrontDeskAgent의 직무만족에 관한 실증연구.관광경영연구,82.
서유영(2007).이벤트업 여성종사자의 직무스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향.경기대학교 대학원 석사학위청구논문.
송혜진(2007).한국인 여승무원 중동을 사로잡다.조선일보,2007,5,4.
ㅋ는 영향.-호텔레스토랑과 패밀리레스토랑을 대상으로-.경기대학교 대학원 박사학위청구논문.
안광영(1992).인적특성,직무특성 및 조직특성에 따른 이직관리방안 연구.인하대학교 대학원 박사학위청구논문.
여호근(2006).호텔기업 종사원의 직무만족 요인이 서비스 지향성에 미치는

영향에 관한 연구.관광레저연구,18(2),389-402.
옥원호・김석용(2001).지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구.한국행정학보,35(4),355-373.
원융희(1992).호텔 종사원의 직무만족과 서비스 제공 수준 및 성과에 관한 연구.세종대학교 대학원 박사학위청구논문.
원태연・정성원(2010).통계조사분석:SPSSPASW Statistics18.』.서울:한나래아카데미.유홍준(2000).직업사회학.서울:경문사.
윤언철(2005).마케팅 4P로 본 인재 확보 전략.LG 경제연구원 (March).윤유식・고동우・전병길・홍경완・JamesMurdy(2008).관광산업의 직업평가에 대한 연구:한・미간 비교를 중심으로.호텔관광연구,10(2),317-331.
이관표・정승조(2003).조직동일시와 직무만족에 영향을 미치는 호텔의 인터널 마케팅 활동요인.호텔관광연구,5(1),127-143.
이동희・이수범(2007).항공사 객실승무원의 직책별 차이역량에 관한 연구.호텔경영학연구,16(1),201-216.
이선희・김미자・안택균(2007).호텔조리사의 Employee Value Proposition(EVP)이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향.여행학연구,(26),39-53.
이애주・장미향・유지은(2006).임파워먼트 유형이 종사원의 직무만족과 종사원의 고객만족에 대한 지각에 미치는 구조적 관계연구:호텔산업 종사자를 중심으로.호텔경영학연구,15(1),249-267.
이유재(2004).서비스마케팅.학현사.
이은용・박수진・이수범(2006).기내 승무원의 교육훈련과 자기개발 인식이 자긍심,직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향:국내항공사를 중심으로.호텔관광연구,8(4),77-92.
이철기(2008).EVP에 인재확보 및 유지전략이 있다.인재경영.
이태훈(2006).저원가항공사 출현배경과 경쟁력 분석.서강대학교 대학원 석사학위청구논문
이희영(2002).직무특성과 이직의도간의 관계에 대한 종업원 태도의 매개작

용에 관한 연구.인사관리연구,26(2),235-254.
임소희(2000).항공사 객실 승무원의 직무만족과 이직성향에 관한 연구.인하대학교 대학원 석사학위청구논문.
장성근(2005).매력적인 직장이미지를 구축하라.LG 주간경제 (March).
정규엽(2010).호텔・외식・관광 마케팅.연경문화사:서울.
조남규(2009).호텔인재의 Employee Value Proposition(EVP)과 인재개발요소에 대한 중요성 지각이 조직몰입,경력성공에 미치는 영향.세종대학교 대학원 박사학위청구논문.
조남규・정규엽(2010).호텔인재의 인재가치제안(EVP)과 인재개발요소가 경력성공에 미치는 영향에 관한 연구.호텔경영학연구,19(4),37-58.
조임현(1999). 호텔종사원의 직무만족과 고객만족의 관계. 호텔경영학연구, 8(1),159-174.
조주은(2001).항공사 객실승무원의 직무만족에 관한 연구.관광서비스연구,1(1),345-364.
조학래(2002).연구개발 인력의 직무만족과 이직의사 사이의 관계에 대한 직무성과 의 조절효과.인사관리연구,26(3),231-250.
차종석(2003).금융전문가의 종업원가치명제와 경력목표에 관한 연구.인사관리연구, 27(3),109-133.
채서일(2009).사회과학조사방법론.제3판.비엔앰북스.
최병권(2005).미래기업의 인재코드.새로운 제안:서울.
최희재(2008).우리나라 저가항공사 현황과 경쟁력 강화 전략에 대한 연구. 세종대학대학원 석사학위청구논문.
한진수・김은정(2005).호텔기업의 내부 마케팅 활동이 종사원의 직무만족, 조직몰입 및 고객지향성에 미치는 영향.호텔경영학 연구,14(3),191-213.

설 문 지

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 가운데도 본 설문에 참여해 주셔서 감사 드립니다.

본 설문지는 **" 승무원의 워라벨(Work-Life-Balance)와 이직의도"** 에 대한 조사입니다.

본 설문의 각 항목은 맞고 틀림이 없을 뿐만 아니라 무기명으로 통계 처리되어 **개인적인 내용이 별도로**
평가되지 않습니다. 귀하께서 생각하시는 바를 그대로 응답해주신다면 소중한 자료로 활용 될 것입니다.

본 조사내용은 통계법 제33조(비밀의 보호)에 따라 비밀이 보장되며, 통계목적 외에는 사용 되지 않습니다.
따라서 귀하의 소중한 의견은 오직 학문연구 목적을 위해서만 사용되어지며, 설문내용은 자료의 처리 과
정에서 **비밀이 엄격히 보장**될 것입니다.

바쁘시더라도 설문에 솔직하고 성의 있는 응답을 부탁 드립니다.

본 설문조사에 협조해 주신데 대해 다시 한번 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

2018년 10월

글로벌해양관광연구소

E-mail : jjinwith@naver.com C.P : 010-9303-8943

Ⅰ. 다음은 귀하의 Work life balance(일과 삶의 균형 정도)에 관한 질문입니다.
귀하가 느끼는 정도를 해당란에 체√)하여 주십시오.

항 목	전혀 그렇지않다	거의 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	꽤 그렇다	매우 그렇다
나는 업무로 인해 가족에게 신경을 많이 쓰지 못한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 업무로 인해 가족의 중요한 기념일(생일, 결혼기념일등)을 잊고 지나치는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 일과 가정생활을 서로 조화 시키는 것이 어렵다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 업무로 인해 여가나 운동에 할애하는 시간이 적다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 업무로 인해 여가 활동이나 건강관리에 신경을 많이 쓰지 못한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 업무와 여가생활을 서로 조화 시키는 것이 어렵다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 업무로 인해 자기개발 계획을 실천하기 어렵다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 업무로 인해 피곤해서 자기개발을 할 마음이 생기지 않는다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 업무로 인해 나의 목표와 비전을 생각하고, 삶을 반성할 수 있는 시간을 거의 갖지 못한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Ⅱ. 다음은 귀하의 직무몰입(자신의 현재 직무와 자신을 동일시하는 정도)에 관한 항목입니다.
귀하가 느끼는 정도를 해당란에 체크(√)하여 주십시오.

항 목	**전혀 그렇지않다**	거의 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	**보통**	약간 그렇다	꽤 그렇다	**매우 그렇다**
나는 현재 내가 맡고 있는 업무에 아주 푹 빠져 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 현재 맡고 있는 업무는 나의 전부라고 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
내가 갖고 있는 관심은 대부분 현재 내가 맡고 있는 업무와 관련 된 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 현재 내가 맡고 있는 업무와 아주 밀착되어 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 현재 내가 맡고 있는 업무와 상관없는 것처럼 느끼는 경우가 자주 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Ⅲ. 다음은 귀하의 지각된 회복력(신체적, 정신적 회복의 정도)에 관한 항목입니다.
귀하가 느끼는 정도를 해당란에 처√)하여 주십시오.

항목	**전혀 그렇지않다**	거의 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	**보통**	약간 그렇다	꽤 그렇다	**매우 그렇다**
내가 직장에서 좌절을 겪었을 때, 그것을 떨쳐버리고 회복하는데 시간이 많이 걸리지 않는다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 보통 직장에서 겪게 되는 어려움을 여러 가지 방법으로 잘 대처한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 보통 직장에서 스트레스 주는 일들을 잘 극복한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 과거의 경험으로 힘든 일들을 잘 극복 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 힘든 일이 생겨도 앞으로 잘 될 것이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Ⅳ. 다음은 귀하의 직무만족(직무상황에 대한 본인의 감정 상태)에 관한 항목입니다.
귀하가 느끼는 정도를 해당란에 체✓)하여 주십시오.

항 목	**전혀 그렇지않다**	거의 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	**보통**	약간 그렇다	꽤 그렇다	**매우 그렇다**
나는 현재 내가 맡고 있는 업무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 현 직장에서의 승진기회에 만족한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
내가 현 직장의 상사들에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 현 직장의 동료들에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 현재 받고 있는 임금에 만족한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Ⅴ. 다음은 귀하의 이직의도에 관한 항목입니다.
귀하가 느끼는 정도를 해당란에 체✓)하여 주십시오.

항목	**전혀 그렇지않다**	거의 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	**보통**	약간 그렇다	꽤 그렇다	**매우 그렇다**
나는 다른 회사에서 일을 해보고 싶다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 때때로 직장을 그만두고 싶은 생각이 든다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 현재보다 근무여건이 악화되면 지금의 직장을 떠날 생각이 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 현재 직장에서 계속 근무해서 얻을 수 있는 것이 별로 없다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 현재 직장보다 더 나은 보상과 신분 이 보장된다면 이직할 의사가 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Ⅵ. 다음 문항은 귀하와 관련된 일반사항입니다. 귀하가 느끼신 정도를 해당란✓ 체크( )하여 주십시오.

1. 귀하의 **성별**은 어떻게 되십니까?

① 남 ② 여

2. 귀하가 일하는 **항공사**는 어디입니까?
① A항공사 ② J항공사

3. 귀하가 일하는 **항공사에서 경력**은 어떻게 되십니까?
① 2년 미만 ② 2년 이상 - 3년 미만 ③ 3년 이상 - 5년 미만
④ 5년 이상 - 10년 미만 ⑤ 10년 이상 - 15년 미만 ⑥ 15년 이상

4. 귀하의 **직급**은 어떻게 되십니까?
① 캐빈매니저/사무장 ② 시니어승무원 ③ 주니어 승무원

5. 귀하의 **연령**대는 어떻게 되십니까?
① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대(이상)

6. 귀하가 **학력**은 어떻게 되십니까?
① 고졸 ② 전문대졸 ③ 대학졸(4년제) ④ 대학원이상

7. 귀하의 **월 소득**은 어느 정도 입니까?
① 2백만원 미만 ② 2백만원 이상 ~ 3백만원 미만
③ 3백만원 이상 ~ 4백만원 미만 ④ 4백만원 이상 ~ 5백만원 미만
⑤ 5백만원 이상

8. 귀하가 **거주하는 지역(구)**은 어디 입니까?
① 부산 ② 그 외 ( )

9. 귀하의 **결혼여부**는 어떻게 되십니까?
① 기혼 ② 미혼

-응답해주셔서 대단히 감사 합니다. 좋은 하루 되세요-