



저작자표시 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.

- 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](#) 

경영학석사 학위논문

LCC항공사 승무원 긍정심리자본이 직무만족에
미치는 영향에 관한 연구
- 안전의식의 조절효과를 중심으로 -



2020년 2월

부경대학교 경영대학원

관 광 경 영 학 과

김 혜 은

경영학석사 학위논문

LCC항공사 승무원 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구

－ 안전의식의 조절효과를 중심으로 －

지도교수 양 위 주

이 논문을 경영학석사 학위논문으로 제출함

2020년 2월

부경대학교 경영대학원

관 광 경 영 학 과

김 혜 은

김혜은의 경영학석사 학위논문을 인준함.

2020년 2월



위원장 관광경영학 박사 전 재 균



위 원 경 영 학 박사 윤 태 환



위 원 관광레저학 박사 양 위 주



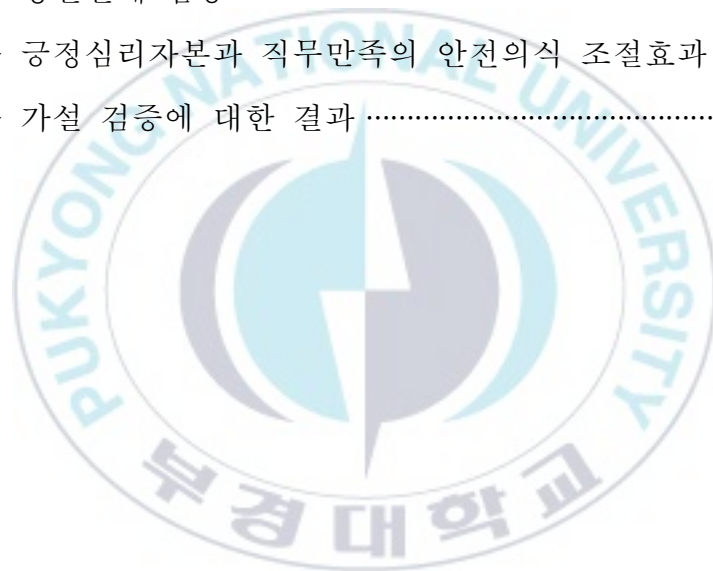
< 목 차 >

제 1 장 서론	1
제 1 절 연구배경 및 연구목적	1
1. 연구배경	1
2. 문제제기	2
3. 연구목적	3
제 2 절 연구의 구성	4
제 2 장 이론적 배경	5
제 1 절 긍정심리자본	5
제 2 절 직무만족	12
제 3 절 안전의식	13
제 3 장 연구방법	16
제 1 절 연구모형 및 가설설정	16
가. 연구모형	16
나. 가설설정	17
제 2 절 변수의 조작적 정의 및 측정문항	19
가. 긍정심리자본	19
나. 직무만족	20

다. 안전의식	20
제 3 절 자료수집 및 분석방법	22
제 4 장 실증분석	23
제 1 절 표본의 인구통계학적 특성	23
제 2 절 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석	24
가. 신뢰성 분석과 탐색적 요인분석	24
나. 가설의 검증	26
제 3 절 가설검증	29
제 5 장 결론	30
제 1 절 연구결과의 요약	30
제 2 절 연구의 시사점	32
제 3 절 연구의 한계점 및 향후 연구과제	34
참 고 문 헌	35
설 문 지	42

< 표 목 차 >

<표 3-1> 설문지 구성	21
<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성	23
<표 4-2> 탐색적 요인분석	25
<표 4-3> 상관관계 검증	26
<표 4-4> 긍정심리자본과 직무만족의 안전의식 조절효과	28
<표 4-5> 가설 검증에 대한 결과	29



< 그림 목 차 >

<그림 1-1> 연구구성의 흐름도	4
<그림 3-1> 연구모형	16



The Effect of Positive Psychological Capital on the Job Satisfaction
of LCC Cabin Crews:
The Moderating Effect of Safety Consciousness

Hye-Eun Kim

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

Abstract

The purpose of this study is to examine the effect of positive psychological capital on job satisfaction of airline crews who have a lot of emotional labor, and to investigate the effect of safety awareness control. Therefore, this study recognizes the importance of emotions and emotions of airline crew, and examines the relationship between job satisfaction and four types of positive psychological capital.

The airline crew is responsible for security as well as service. In the limited space of the aircraft, it is necessary to meet the needs of the guests, and as the mental fatigue increases, negative attitudes may result, resulting in lower job satisfaction.

In the crew's work, positive psychological capital is recognized as an important factor that promotes changes in employees' attitudes and behaviors and positively affects the performance of the organization. It is also recognized as a very important factor in improving satisfaction with work and reducing negative attitudes in working with employees.

Thus, this study examined the positive psychological capital of LCC airline crew through the empirical study. For this study, a survey was conducted for LCC airline crew members in Busan. The survey was conducted from August 1, 2019 to August 30, 2019, and a total of 239 copies were used as empirical analysis data except 250 questionnaires, which were judged to be inconsistent or unfaithful in response. The SPSS 25.0 statistical package was also used for frequency analysis, factor analysis, and correlation analysis.

Of the four factors that are sub-concepts of positive psychological capital, the three factors except self-efficacy factors, hopeful factor, resilient factor, and optimistic factor, all have positive effects on job satisfaction.

The findings of this study empirically suggests that positive psychological capital should be well formed and the focus should be on emotion management in order to raise the job satisfaction level of airline crew. In addition, through this study, we have demonstrated the importance of creating positive psychological capital for the LCC airline crew, and we expect it to be a study that will help not only airlines but also the work of safety and emotional labor.

제 1 장 서론

제 1 절 연구배경 및 연구목적

1. 연구배경

국내저비용항공사 시장점유율은 2016년 30.7%, 2017년 35.4%, 2018년 3분기 37%로 확대되고 지속적으로 늘어나고 있는 추세이다. 특히 저비용 항공사가 주로 진출하고자 하는 동남아 노선의 점유율이 60%임을 감안한다면 성장의 속도가 가속되고 있음을 알 수 있다(성유민, 2018). 극심한 경쟁상황 안에서 기업들이 제대로 살아남는 방법은 환경변화에 대한 적응하는 역량을 갖추는 것이다(김태만, 2017). 지속적인 경쟁우위의 창출에는 효과적인 인적자원의 관리가 필요하다는 것이다. 승무원은 핵심인적자원으로서 심리적 역량에 대해 연구하여 보다 나은 성과를 올릴 수 있도록 해야 한다. 예전처럼 인적자원을 조직 사업을 실시하며 발생되어진 비용의 원천으로서가 아니라 생존을 위해 수행하고 변화와 혁신을 핵심 자산으로 투자되어져 육성 되어야 한다.

항공사 승무원은 감정노동이 심한 직무의 특성을 가지고 있다. 특히, 공격적인 성향을 가진 손님을 응대하는 등 힘든 상황에서도 긍정적인 감정을 통제하고 조절하기 위해 표현 할 것을 요구받고 있다(Chen, 2006). 따라서 승무원은 자신의 장점을 유지하고 발전시키기 위해서는 다양한 교육과 감정을 통제하고 조절하는 훈련이 승무원들에게 요구된다(유정윤, 이미혜, 2014).

손님에게 즐겁고 편안한 여행을 제공하기 위해서 승무원먼저 긍정적인 마음으로 비행에 임해야만 한다. 선행연구에 따르면 고선희(2015), 인성호·김미정·정경

일(2016), 윤성길·김태욱(2017), 임재웅·장석인(2017), 양희모(2018) 에서의 본래 성격이 아닌 학습을 통하여 발전될 수가 있는 성격의 유형을 자기효능성, 희망성, 현실적 낙관성, 복원성을 긍정심리자본 요인으로 제시하고 있다. 특히 객실승무원의 경우 감정노동으로 인한 스트레스가 있는 기내환경 속에서도 정서적인 안정감을 유지할 수 있도록 긍정심리자본을 통한 정서관리는 매우 중요하다. 이는 기내서비스뿐만 아니라 승객의 안전을 책임져야 하는 임무를 지니기 때문이다.(윤선정·양현주·박소연, 2008). 본 연구에서는 긍정심리자본에 대한 연구가 매우 중요하다. 그럼에도 불구하고 국내 항공사로 대상으로 긍정심리자본으로 한 연구는 매우 미흡하다.

2. 문제 제기

본 연구는 승무원들의 긍정심리자본과 직무만족의 영향관계를 알아보기 위해서 시작하였다. 항공사 승무원은 협소하고 제한된 공간에서 동료들과의 소통 및 협업이 잘 이루어져야지만 예기치 못한 위기를 잘 대처 할 수 있으며 시차로 인한 피로감과 예민함으로 흔들리기 쉬운 감정을 잘 조절해야 지만이 업무를 원활히 마칠 수 있다. 그러므로 긍정적인 심리 상태를 지속적으로 유지 및 관리를 해야 한다.

긍정심리는 불안, 스트레스, 슬픔 등의 부정적 감정에 대한 내면적인 감정 조절에 영향을 준다. 즉 긍정심리는 조직 구성원의 부정적인 측면을 해소하고 긍정적인 관점을 제시해 주기 때문에(이찬 외, 2013) 직무만족을 이끌어 내며 이직의도를 낮출 것으로 예상된다. 이와 같이 긍정심리자본은 조직의 성과와 조직구성에 발전을 위해 중요한 요인임을 알 수 있다. 승무원의 긍정심리자본과 직무만족간의 영향관계를 통하여, 예기치 못한 비정상적인 상황 및 항공사고예방에 큰 역할을 할 수 있을 것이다.

3. 연구목적

최근 급성장하는 저비용항공사(Low Cost Carrier)를 대상으로 승무원의 긍정심리자본과 직무만족과의 영향관계를 알아보고자 하며, 이를 위해 다음과 같은 연구목적을 제시한다.

첫째, LCC 승무원의 긍정심리자본의 개념적 차원을 도출하고자 연구결과의 영향을 검토하고자 한다.

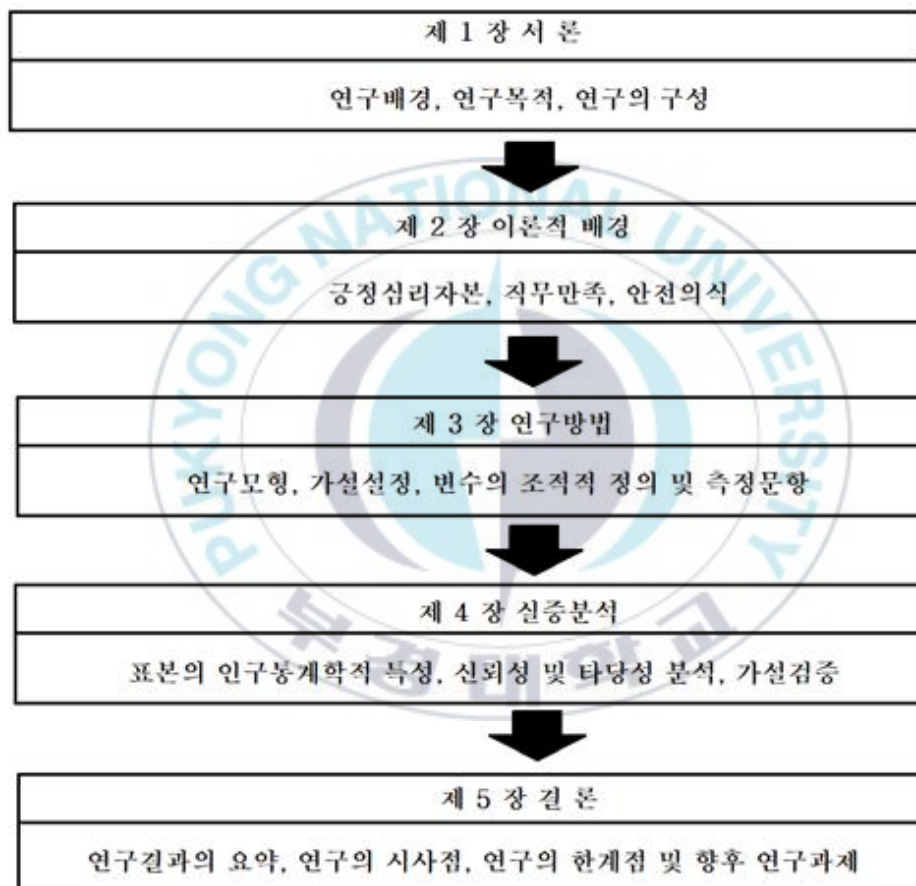
둘째, 긍정심리자본 요인에 따라 LCC 승무원의 직무만족간의 영향관계를 규명하고자 한다.

셋째, 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향에서 안전의식 조절효과를 분석하고자 한다.

마지막으로 본 연구의 확장성과 관련하여 학문적, 실무적 시사점을 도출하고자 한다. 즉, 본 연구는 LCC 승무원의 직무만족에 영향을 미치는 긍정심리자본의 유형을 파악하며, 항공사승무원들의 직무만족을 제고시키는 요인을 도출하여 지속가능한 승무원의 인적자원 관리를 위해 기초적인 데이터로 활용하면 좋겠다. 향후 본 연구의 확장성을 위하여 연구결과의 학문적, 실무적 시사점을 제시하고자 한다.

제 2 절 연구의 구성

본 연구목적을 수행하기 위하여 다음과 같은 연구절차에 따라 본 연구가 진행되었다.



<그림 1-1> 연구구성의 흐름도

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 긍정심리자본

1. 긍정심리자본의 개념

‘긍정심리학’이라는 용어는 심리학자인 Martin E. P. Seligman이 1988년 Chiccent michai, Ray Fowler 와 함께한 연구에서 비롯되었다. 우울, 불안 등 스트레스를 유발하는 부정적인 감정과는 달리 개인의 강점과 긍정적 정서에 초점을 맞추므로 인해 심리학분야에서 많은 관심을 유발시키고 있다(박상곤·이태복,2011). 한편, 긍정심리자본(psychological capital)은 조직행동분야에서 Luthans(2004)에 의해 제안된 용어로 개개인이 발전을 추구하는 긍정 심리상태 (positive psychological state)를 의미한다(Luthans, Avolio, & Youssef, 2012). 개인이 주어진 환경에 하여 긍정적인 심리를 활용하여 진취인 사고와 행동을 통한 성과향상을 의미한다(Luthans, 2004; Sheldon, & King, 2001). 심리자본의 구성요소로는 목표달성에 요구되는 인내와 갈망을 나타내는 희망성(hope), 직무적 성공에 필요한 자신감인 자기효능성(self-efficacy), 성공가능성에 대한 태도인 낙관주의(realistic optimism), 어려움에 처했을 때 극복해내거나 원래 상태로 돌아올 수 있는 복원성(resilience) 등으로 구성되어 있다(Badran & Youssef-Morgan, 2015; Luthans & Youssef, 2007). Luthans(2002)는 자기효능성(self-efficacy), 희망성(hope), 현실적 낙관성(optimism), 복원성(resilience)의 4개 요인을 제시하였다. 2000년 초반까지 4개의 요인을 독립된 개념으로 인식되었지만 최근 연구결과 공통적인 직무나 목표

달성을 위한 동기부여나 인지상태와 연관되어 있을 뿐만 아니라 개개인의 긍정적인 인지상태를 핵심으로 하고 있다는 점에서 통합적인 개념으로 이해되고 있다. 개별적으로 이해하기 보다는 긍정심리자본으로 인지할 경우 조직성과에 더 크고 광범위하게 적용할 수 있을 것으로 기대되고 있다(정선우 외, 2013). 긍정심리자본의 하위변수들은 개별적 특성보다는 직무수행 구성원에게 긍정심리를 자극하여 실제적인 업무성에 영향을 미친다는 공통인 특성을 고려하여, 하나의 통합인 심리자본으로 이해되고 있다(최용득·이동섭, 2016; 김원, 2016; Badran & Youssef-Morgan, 2015).

형성된 긍정적인 심리상태는 자기효능성, 희망성, 현실적 낙관성, 그리고 복원성을 통해 구성원의 동기부여를 진함으로써 변화에 한 구성원의 태도나 행동에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 나타났다. 지방자치단체 공무원과 공기업직원을 대상으로 한김원(2016)과 진윤희(2016)의 연구에 서도 밝혔듯, 진정성리더십은 부하사원에게 정서적인 응원과 믿음을 높여 긍정심리자본이 직무만족에 영향을 미치며 조직구성원들의 발전을 기여하는 것으로 나타났다(박정민·하동현, 2016; 김순철·민윤기, 2015; 김동철·김대진, 2012; 김명수·장춘수, 2012; Gardner, Cogliser, Davis & Dickens, 2011; Avolio & Walumbwa, 2006).

본 연구는 이러한 긍정심리자본의 선행연구를 바탕으로 LCC항공사 승무원을 대상으로 결합하여 긍정심리자본과 직무만족의 영향관계를 목적으로 연구하고자 한다.

2. 긍정심리자본의 구성요소

긍정심리자본은 자기효능성, 희망성, 복원성, 현실적 낙관성 등의 다차원인 구성개념이다(Bandura, 1997; Snyder et al., 2000; Luthans & Jensen, 2002; 김동철, 2012). 긍정심리자본은 기업내에 조직문화의 개선과 조직구성원들의 업무성과 향상

과 업무의 행복, 만족, 조직시민행동과 조직적 몰입, 안녕감과 스트레스, 이직, 이탈 행동(Luthans et al., 2007; Avey et al., 2006, 2008; Youssef & Luthans, 2007)와 연관이 있는 것으로 나타났다. 긍정심리자본이 행위결과에 미치는 영향을 연구한 이용창(2013)의 연구결과 희망, 낙관성, 탄력성, 자기효능감을 제시하고 개인적 심리의 강점을 바탕으로 긍정적 심리상태로 정의하였다. (이승규, 2016)의 연구결과 긍정심리자본을 구성원의 복합적이고 긍정적인 심리상태로 정의한 Luthans와 Youssef의 자기효능감, 현실적 낙관성, 자기탄력성, 희망 네 가지 구성요소가 일반적인 긍정심리자본의 구성요소로 사용되고 있다.

본 연구는 긍정심리자본이 직무만족 영향에 미치는 것을 파악하여, 선행연구에서의 바탕으로 긍정심리자본의 세분화하여 연구하고자 한다.

(1) 자기효능성

자기효능감 (self efficacy)은 Bandura(1989)에 의해 제안된 개념으로 특수한 성취에 요구되는 활동을 실행하거나 조직 할 수 있다는 신념이다. 자기효능감은 인간의 행동은 물론 사고 유형과 정서에도 영향을 준다고 할 수 있다(윤인철, 2016). Stajkovic & Luthans(1998)은 META-Analysis를 통해서 자기효능감이 여러가지 업무에 관한 성과와 유의미한 연성을 나타낸다고 주장했으며, 성과와 관련해 있어서는 조직행동의 다른 주요 요인들중 조직행동 수정, 목표설정, 피드백과 비교하여도 떨어지지 않는, 아주 강력한 설명력을 지닌 변수임을 증명했다. 자기효능감이 높은 사람은 자신을 높은 목표를 설정하고, 자발적으로 힘든 일을 선택하며, 도전을 선호하고 이를 성공시키며, 자기 스스로 동기를 부여하고, 목표를 성취하기 위해 필요한 노력에 투자할 뿐만 아니라, 어려움에는 난에 직면해도 참고 이겨 낸다 (Luthans et al., 2007). 반면 자기효능감이 낮은 사람은 자기의심이 많고, 비관주의가 강하며, 부정 피드백, 사회평가, 장벽, 좌절, 반복되는 실패 등에 많은 향을 받는

다(Bandura & Locke, 2003). 자기효능감은 주어지는 구체 과업들을 성공으로 이행하는데 필요한 동기부여 수, 인지 자원 일련의 수행과정을 동원할 수 있는 자신의 능력에 한 믿음을 의미한다. 이는 특정한 수행을 착수할지 여부를 결정하고, 목표 성취를 해 수행을 지속하고 얼마만큼의 노력을 기울일지, 수행과정에서 나타날 수 있는 어려움에 어떻게 처할지 등을 결정함으로써 성과향상에 기여할 수 있는 중요한 심리 자원으로 알려져 있다(Bandura, 1997; Bandura & Locke, 2003). 연구에 의하면 자기효능감은 리더십 개발에 긍정적 영향을 주며(Chernsset al., 2000), 목표 선택과 직무성과(Locke et al., 1984), 의사결정과정(Lam et al., 2002), 직무태도(luthans et al., 2006), 창조성(Tierney & Farmer, 2002) 등에도 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타나고 있다. 한구성원 개개인의 자기효능감은 집단 자기효능감으로 발될 수 있으며, 집단의 성과 달성과 동기부여 그리고 문제해결에 관련이 있으며 조직원들의 업무 수행이나 업무만족과도 긍정적인 관련이 있다고 한다(Luthans et al., 2007; 김강훈외 역, 2013). 이러한 선행연구 결과를 보면 자기효능감과 직무만족에 긍정적인 관련이 있음을 알 수 있다.

(2) 희망성

희망성(hope)은 목표가 성취될 수 있고 계획들이 성공으로 수행될 것이 라는 믿음을 바탕으로 그것을 직접 추구하고자 하는 의지와 목표의 달성 경로에 한 긍정적인 동기부터 상태로 정의된다(Snyder et al., 1991). Snyder, Irving과 Anderson(1991)은 희망에 주어진 과업을 성취하려는 동기 부여 와 목표 지향을 한 의지와 목표 달성을 한 과정으로 구성된다고 제시한다. 목표를 향해 에너지를 집하는 긍정 상태란, 바람직한 효과를 발생하기 위해 노력하는 의지로서 생각할 수 있다(Snyder et al., 1996). 일반적으로 희망성이 높은 사람은 목표달성에 관한 신념이 강할 뿐만 아니라 도전이며 진취적이고, 원만한 대인관계, 낯설음과 새로움에 해

개방인 태도 등 성향을 지니고 있으며 스트레스에도 강한 편이다(Snyder, 1997; Snyder et al., 2000; Luthans, 2002a). 물론 희망성이 높은 사람이라도 상황에 따라 주로 고립된 환경에서는 긍정적 지향이 어려워 좌절하기도 하며, 이러한 불리한 환경은 만족감과 행복감의 약화 요인으로 작용하여 조직측면에서는 부정적인 성과로 나타난다(Luthans et al., 2007; 김강훈 외 역, 2012). 자신이 특정한 목표를 성취할 것이라는 정신, 끈기와 인지로 정의되는 희망은 목표에 도달하는 경로(pathways)와 그것을 직접 추구하고자 하는 의지(agency)를 통해 직무성과와 태도 등에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(Youssef & Luthans, 2007). 희망성은 다양한 분야에서도 여러가지 연구들을 통하여 긍정적인 결과를 나타냈으며, 최근 조직 상황에서도 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 희망을 보이는 사람은 더 높은 성과와 직무만족을 이끌어 내며(Peterson & Luthans, 2003), 그밖에 리더십 감독자성과평가, 그리고 (Luthans et al., 2005), 종업원의 성과, 만족, 행복 그리고 몰입(Youssef & Luthans, 2007) 등, 여러 성과지표에 긍정적 영향을 주고 있는 것으로 나타났다. 희망에 한 선행연구를 보면, 희망성은 구성원들의 직무태도(성과, 만족, 행복, 몰입 등)와 정(+)의 상관관계가 있고(Youssef & Luthans, 2007), 조직성과, 직무만족, 조직몰입 그리고 이직방지에 긍정적인 관계가 있는 것으로 확인되었다(Peterson & Luthans, 2003). 본 연구는 선행연구를 토대로 희망성과 직무만족과의 영향관계를 분석하고자 한다.

(3) 복원성

복원성(resilience)이란 ‘역경을 이겨내고 그 과정을 통해 더 고양된 자신감을 갖게 되며, 기에 능동으로 반응하고 자기 스스로를 바르게 하며 성장해 나가는 극과정’이라고 할 수 있다. 역경과 갈등, 실패, 심지어 긍정적인 사건들, 향상된 책임

감으로부터 회귀할 수 있으며 속히 회복될 수 있는 역량으로 정의한다. 복원성은 역경, 갈등, 실패와는 비교되는 개념으로 긍정적인 사건(events)이나 과정(process) 증가된 책임 부담감으로부터 유연하게 처하여 원래의 상태로 되돌아오는 심리 역량으로 정의된다(Luthans, 2002a). 긍정 심리학에서 복원력은 매우 험한 상황에서는 긍정적으로 상황에 대처하고 대응하는 특성을 나타낸다(Masten, 2001, Masten & Reed, 2002), 여기서 복원은 이 상태로 돌아간다는 단순한 회귀의 의미라기 보다는 보다 높은 수의 성과 혹은 삶의 가치와 의미를 발견하는 것이다(Luthans et al., 2004). 심리자본에서 복원력이란 Rutter(1979)에 의하면 ‘개인의 응용을 하는 외부 자극으로부터 잠재적인 응용을 유지하는 기회로 전환하는 기제’로 정의되며, ‘개인이 역경으로부터 회복하여 긍정인 응용 결과를 가져오게 하는 심리사회 능력’으로도 정의된다(Garmezy, 1993). 복원력은 예기치 못한 고난이나 상황에 즉흥으로 응용하고 거기서 경험하게 되는 심리 충격으로부터 빠르게 본래의 상태로 돌아올 수 있는 에너지, 시간, 자원투자 등을 통해 긍정적인 결과에 기여할 수 있는 심리자본으로 제안되어 왔다(Luthans, 2002a, Masten, 2001; Luthans et al., 2006). 복원력은 상당한 위험요인이나 역경이 있었음에도 이를 극복하고, 주어진 환경에 효과적으로 응용했다는 에서 일반인 응용능력인 정서안정성이나 자기효능감과는 구분된다(김수안, 민경환, 2011). 복원력 역시 낙관주의 연구에서와 마찬가지로 기존 연구들에서는 기질 특성의 측면에서 근거되어 왔으나(Beardslee & Podorefsky 1988; Rabkin et al., 1993), 후속연구들에 따르면, 복원력이 강한 사람은 목표달성과정에서 착하게 되는 기질상황과 조직실패라고 하는 부정인 정서의 심리상황에서도 긍정적인 심리동력을 잃지 않거나 조기에 회복하여 긍정적 응용을 실천하는 과정에서 높은 조직성과와 개인 삶의 의미와 가치를 발견한다(Youssef & Luthans, 2007). 본 연구는 선행연구를 토대로 복원성과 직무만족과의 영향관계를 분석하고자 한다.

(4) 현실적 낙관성

낙관주의(optimism)는 미래를 긍정으로 믿는 신념이다(Seligman, 1998). 낙관주의는 어떤 사람의 목표의식인 시도와 노력이 실패로 귀결되었을 때 좌절하지 않고 재도전의 용기와 열정을 갖고 있는 마음가짐으로 정의한다(Seligman, 1998; Luthans et al., 2007). 낙관주의는 발생한 사건에 한 원인을 어떻게 설명하는가에 따라 구분한다. 낙관주의는 발생한 사건이 긍정적인 경우, 그 원인을 내재(internal), 영구(permanent), 그리고 지배(pervasive)인 것으로 바라보는 반면, 부정 사건에 대해서는 그 원인을 외부(external)이고, 일시(temporary)이며, 특수상황에 의해서 야기된 것으로 여기는 태도를 의미한다. 낙관주의는 긍정적인 사건들의 발생을 내재, 항구, 지배인 요인들의 결과로 간주하고, 부정인 사건들은 외부, 일시, 특수한 상황 요인들에서 유발되는 유형으로 정의할 수 있으며, 정 심리 상태와 하계 관련이 되어 있다(Luthans & Youssef, 2007). 낙관주의는 성과에 향을 미치며, 조직구성원의 낙관주의는 개인의 성과, 만족감 등에 긍정적 영향을 미친다(Luthans & Youssef, 2007). 낙관주의도 희망의 특성을 부분으로 지니지만, Seligman(1998)은 무기력이 학습되는 것과 같이 낙관주의 개입을 통해 학습되거나 발전할 수 있다는 내용에 근거 하여 상태(state-like) 특징을 더 많이 가지고 있는 것으로 보았다. 낙관주의는 현실과 동떨어지지 않은 낙관적 사고와 해석을 가능하게 한다. 그 결과, 사람들은 동기가 부여되어 더 많은 노력을 하게 되고, 이는 업무성과 향상에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다(Seligman, 2002; Seligman & Schulman, 1986). 연구결과들에서 확인된 바로는 낙관주의의 연구들은 기질 특성을 심으로 했으나 후기로 오면서 학습되거나 습득되거나 발견될 수 있다는 측면에서 연구가 이루어지고 있다(Seligman, 1998; Carver & Scheier, 2002). 본 연구는 이러한 선행연구를

토대로 긍정심리자본의 현실적 낙관성이 직무만족에 영향을 미치는 지를 알아보고자 한다.

제 2 절 직무만족

직무만족이란 직무수행 시 직무수준이나 환경에 대한 태도로 임금, 승진기회, 감독 및 동료 등 여러 가지 요소들에 의해 결정된다. 또한 직무만족은 한 개인의 직무나 직무경험 평가 시 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태라고 정의할 수 있다(신혜숙, 2008). 직무만족은 심리학에서 연구되어 온 개념으로 직원들의 업무에 대한 태도가 기업의 생산성에 영향을 미친다고 밝혀지면서 주목을 받게 되었다(양창삼, 1991). 직무만족의 개념과 관련하여 Locke(1976)은 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 개인 수준에 따라 직무환경 평가에서 얻어지는 긍정적인 정서적·감정적 만족 상태를 말한다. Cranny, Smith & Stone(2001)는 직무에 대한 감정적, 정서적 반응으로 실제 기대하던 결과와 비교하는 것으로부터 나타나는 것이라고 하였다. 종사원은 직무상황에서 경험하게 되는 육체적·정신적 고갈상황을 극복한다면 직무에 대한 성취감 증대로 인하여 직무만족은 증가한다(Zembylas, 2005). 이것은 직무만족은 일종의 정서적이고 감정적인 반응으로 서비스업에서 많이 강조되고 있으며, 직무에 만족한 종사원은 능률적이고 창조적인 태도가 경영성과에 긍정적으로 영향을 미치게 된다는 것이다(임지은, 2010). Smith, Kendall & Hullin(1969)은 구성원이 참조하는 시스템을 통하여 직무의 특성을 파악하여 평가하고 얻는 결과라고 하였다. 일부 국내 학자들의 연구에서도 정서, 감정과 관련시켜 정의하고 있는데 김봉규(2006)는 직무중 나타나는 대인관계, 직무와 관련된 전반적인 조건에 대해서 직원 스스로가 느끼는 정서적 반응으로 정의하였다. 직무만족의 정도와 요인은 인간의 욕구와 동기이론을 기초로 하는데, 동기부여는 인간이 자신의 욕구를 충족하려는 인간의 욕망을 말한다. 각 개인의 욕구 충족이 행동을 유발하게 하여 인간의

생각과 행동을 결정하는데 영향을 주어 인간의 감정이나 심리적 기능을 작용하게 하여 행동을 일으키도록 만드는 것이다(배수희, 2009). 이를 종합해 볼 때 직무 만족은 한 개인이 직무에 관해 가지고 있는 정서적 반응이다. 즉, 직무만족이란 개인이 지각하고 있는 직무에 대한 태도의 하나로 서, 한 개인의 직무나 직무경영 평가시 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태이며(조성암, 2008), 각 개인이 자기직무와 관련하여 경험하게 되는 모든 감정적 균형 상태에서 기인되는 일련의 태도이다. 이는 직무로부터 얻어지거나 경험 되는 욕구충족의 정도로서 각 개인의 가치체계에 따라 상이한 상태를 나타낸다(변대식, 2009). 객실승무원과 관련된 연구에서도 직무에 대한 높은 관심으로 영어능력, 직업 성취향상, 조직헌신 등 개인적 특성역량 역량이 증가할 경우 직무만족과 고객 지향성에 긍정적인 영향을 준다고 하였는데 승무원의 직무만족이 회사에서 생산성을 위해 추구하는 고객만족과 서비스 품질관리 등에 영향을 주기에 승무원의 자발적인 노력을 이끌어내고 문제의식 함양을 통해 현장에서의 개선을 추구하기 위해서라면 직무의 만족을 위해 노력을 해야 한다고 하였다(서명선, 2016). 본 연구는 선행연구를 토대로 승무원의 긍정심리자본이 직무만족과의 영향관계를 분석하고자 한다.

제 3 절 안전의식

‘안전’은 위험과 대비되는 개념으로, 웹마스터 사전에서는 안전을 ‘사상, 손실, 고통,상해 또는 위험에 노출되는 것으로부터의 자유’로 정의하고 있다(지윤호·최형인,2014). ‘안전’이란 위험으로부터 오는 사망, 상해 및 질환 또는 재산상의 손실과 같은 손해를 방지 또는 극소화시키려고 시도 하는 상태를 말한다(권봉안·강정호·김광성, 1987). 안전사고를 분석해 보면, 모든 사건사고에는 불완전한 환경과 불안정한 행동이 내재되어 있으며 사고를 미연에 방지해야만 재해를 막을 수 있다.

안전사고는 결코 우발적으로 발생하는 것이 아니라 불안정한 행위와 조건이 선행되어서 일어난다. 불안정한 조건과 불안정한행위는 어떻게 통제할 수 있는가에 대한 것도, 사전에 안전에 대한 지식을 부여해 줌으로서 불안정한 조건을 배제하도록 교육시키고, 불안정한 행위가 발생치 않도록 안전교육을 철저히 몸에 배도록 하여 안전의식을 심어준다면 가능하다(한국산업안전공단, 1994; 김혜원 · 이명선, 2002). 이원준 · 이은영(2004)은 안전은 동기요인이 아니며, 위생요인이며 당연한 것이라고 하였다. ‘안전의식(safety consciousness, safety awareness)’이란 근로자가 잠재적으로 가지고 있는 안전에 대한 관심이 구체적인 행동과 실천으로 나타나는 정도를 말한다(고용노동부, 2010). 또한 ‘안전의식’은 안전하고자 하는 본능적인 마음의 자세로 위험으로부터 안전을 유지하거나 사고를 예방하기 위해 가지는 적극적인인지도이며, 안전한 환경을 위하여 대처하는 자세이다(신기령 · 이종열, 2012;이경재, 2014). 최근 조직성과와 관련하여 조직문화가 강조되고 있는데, 안전 분위기는 조직문화의 하위개념으로 작업부하나 의사소통 등과 같이 시스템 안전의 선행요인중의 하나로 취급되고 있다(Hofmann & Stezer, 1996). Zohar(1980)는 산업안전보건과 관련해 성과 모델에 있어서 조직 효과에 연구를 하였으며, 40개의문항으로 ‘안전분위기’를 구성하고 타당화 하였다. 이 척도로 측정한 분위기 지각은 조직 내의 근로자간에 일치도가 높고 분위기의 수준이 안전감독관이 평가한 안전프로그램의 효율과 밀접한 상관이 있었다. 이 연구에서는 8개의 요인을 제시 하였으며 그 중에 안전에 대한 경영자의 태도에 관한 지각과 일반적인생산과정에서 안전과 밀접한 것에 관한 지각이 가장 중요한 것으로 나타났다(김기식 · 박영석, 2002). 1986년 4월 26일 우크라이나 체르노빌에서 일어난 원자력발전소 폭발사고에 대하여 원자력자문단은 ‘안전문화’ 결여가 사고의 원인 이었다는 결론을 내렸다. 1980년부터 체르노빌 발전소에서는 원자로 사고당시까지 총71건이 있었다. 해당 정부에서는 결함을 감추고 사고 직전까지 세계에서 가장 안전한 원자력 발전소중 하나로 홍보하고 있었다. 하지만 사고는 발전소 엔지니어들이 안전 규칙을 무시한 상태에서 원자로 실행

험을 하던 중 발생 하였다. 사고의 직접 원인인 원자로 설계상의 문제, 조직구성원의 안전 경시는 부실한 안전문화에 기인한 것 이었다. 안전문화(Safety Culture)는 조직에 형성된 안전절차, 구성원의 행동양식, 작업환경, 조직의 위험관리방법 등이 반영된 것이며, 안전문화는 안전의식을 의미한다고 할 수 있다(안전문화연구소, 2015). 1980년대초 미국과 유럽에서 시작된 행동기반안전(Behavior Based Safety, BBS)은 60% 이상의 사고를 감소시킨 프로그램으로 평가되어 많은 기업, 정부기관에서 이용하고 있다. 세월호 참사에서 우리는 처벌과 감독을 통한 안전관리는 감독기관의 부패와 기업의 유착으로 이어지고 결국 사고를 초래한 현실을 목격하였다(안전문화연구소, 2015). 이러한 안전관리 개념을 바탕으로 하여 ‘기업 안전관리체계(safety management system)란 손상과 손해를 수용할 수 있는 적절한 수준(acceptable level)으로 제한하는 상태’를 의미 한다. 조직 안전을 요구하는 적절한 수준으로 유지 관리하는 것이며, 안전관리는 사고원인을 미리 확인하고 조치함으로써 사전예방이 가능하다는 안전관리철학과 안전문화에 근거한다. 즉, 안전관리체계를 주어진 환경과 절차에 적절히 적용하기 위해서는 조직의 상급자로부터 모든 구성원들이 책임의식을 가져야 하며 조직문화의 일부로 모든 구성원들이 안전의식을 가지고 업무를 진행해야한다(Guldenmund, 2010; 지윤호·최형인, 2014). 사고는 안전절차, 안전교육, 구성원의 행동 방식과 습관, 안전 감독 등 안전 관리시스템의 결합이 동시에 발생할 때 일어난다(James Reason, 1997). 안전의식은 광의로 볼 때 전체, 협의로 볼 때 일정 범위 지식의 총체를 말하며 어떠한 특정의 실천적 목표를 달성하기 위해 인간이 사회적 생활과정을 의식적·계획적으로 제어할 수 있도록 해주는 최종적이고 결정적인 기준을 의미한다(신태웅, 2018; 서승혜, 2017). 승무원의 안전의식은 안전행동에 영향을 미치는 것을 확인하였다.

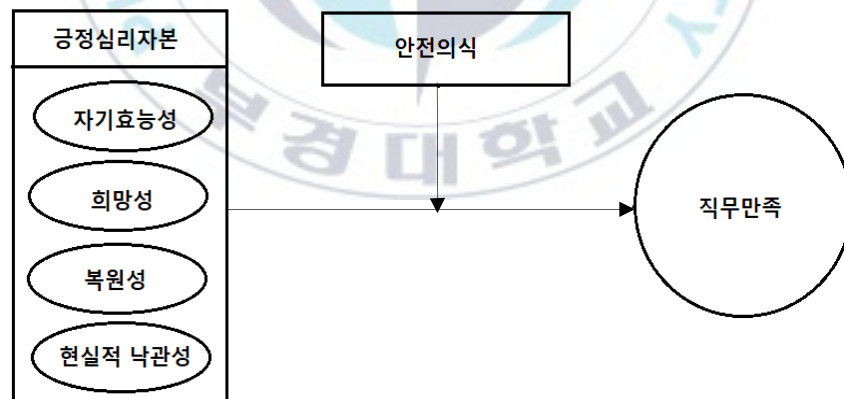
본 연구는 선행연구의 토대로 LCC 승무원의 긍정심리자본과 직무만족간의 영향관계에서 안전의식 조절효과가 있는지 실증적인 분석을 하고자 한다.

제 3 장 연구방법

제 1 절 연구모형 및 가설설정

가. 연구모형

본 연구는 여러 선행연구들을 바탕으로 <그림 3-1>과 같은 연구모형을 설정하였다. 본 모형을 통해 긍정심리자본 유형에 따라 직무만족에 미치는 영향력을 조사한다. 안전의식이 긍정심리자본에 대한 직무만족의 미치는 영향에 있어 조절역할을 하는지 알아보고자 한다.



<그림 3-1> 연구모형

나. 가설설정

(1) 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 선행 연구를 바탕으로 아래와 같은 연구가설을 도출하였다. 먼저, 선행연구의 내용을 바탕으로 파악한 긍정심리자본(자기효능성, 희망성, 현실적낙관성, 복원성)이 항공사승무원의 직무만족에 미치는 영향을 살펴보았다. 긍정심리자본은 희망성, 현실적 낙관성, 복원성, 자기효능감이 긍정적 기분을 유발할 수 있기 때문에 사람들은 일반적으로 기분을 경험할 때 기쁘거나 즐거운 것 과 같은 긍정적인 기분을 유지하고자 노력한다(Wegener & Petty, 1994). 또한 회복탄력성이 높은 사람은 문제해결에 있어서 유능하게 대처하고, 타인으로부터 긍정적인 관심을 받으며, 인생에서 펼쳐지는 도전을 받아들여 헤쳐 나가고, 삶에 대해 통제감을 갖게 된다(Czerniak & Schriver, 1994). 선행연구에서 긍정적인 감정은 긍정적 기분으로서, 긍정적 기분은 열정을 느끼고 좋은 시너지가 향상되며 활동적 상태 등을 의미한다. 심리적 자본의수준이 높은 사람은 긍정적 감정을 유발하여 직무중 가치를 경험한다고 한다고 주장하였다(양필석·최석봉, 2012; Avey, et al., 2008; Watson, 1988; Beiser, 1974). 이에 본 연구에서는 선행연구의 결과를 바탕으로 긍정심리자본이 직무만족간의 영향 관계가 있음을 규명하고자 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 1. 긍정심리자본은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 자기효능성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 희망성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3. 복원성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4. 현실적 낙관성 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

(2) 안전의식 조절효과

이안섭(2011)은 서비스업 종사자들의 직무스트레스가 직무수행에 미치는 영향에서 안전의식 조절효과를 연구 하였다. 세부 내용을 보면 조직체계, 직장문화 영역에서 안전의식의 조절역할을 제시하였다. 안전의식의 중요성을 각인 시켰다.

LCC관련 및 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향에서 안전의식 조절효과로 한 선행연구는 거의 없으며, 본 연구는 안전의식을 조절변수로 설정하여 항공사 승무원의 긍정심리자본과 직무만족간의 조절효과가 있는지를 밝히고자 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 2. 안전의식은 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계에서 조절효과를 할 것이다.

가설 2-1. 자기효능성과 직무만족 간의 관계에서 안전의식은 조절영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 희망성과 직무만족 간의 관계에서 안전의식은 조절영향을 미칠 것이다.

가설 2-3. 복원성과 직무만족 간의 관계에서 안전의식은 조절영향을 미칠 것이다.

가설 2-4. 현실적 낙관성과 직무만족 간의 관계에서 안전의식은 조절영향을 미칠 것이다.

제 2 절 변수의 조작적 정의 및 측정문항

변수의 조작적 정의는 어떠한 개념에 대하여 응답자가 구체적인 수치를 부여할 수 있는 상태로 상세한 정의를 내린 것이다. 앞에서 살펴본 선행연구들을 바탕으로 본 연구에서 사용되어진 변수들을 측정하기 위하여 관련 선행연구들을 토대로 수정 보완하여 다음과 같이 각 변수들의 측정은 Likert 7점 척도를 사용하였다.

가. 긍정심리자본

본 연구에서는 긍정심리자본을 목표한 바를 이루기 위해 긍정적인 심리 상태를 활용하여 개인의 역량을 최대한 끌어올릴 수 있는 심리적 역량으로 정의한다. 개인의 긍정적인 심리 상태로 조직과 개인의 능력을 발전을 시킬 수 있는 것과 관련이 있다. 본 연구에서는 긍정심리자본을 측정하기 위해 Luthans 외(2007)를 바탕으로 진행한 선행연구에서의 타당성이 검증된 자기효능성, 희망성, 현실적 낙관성, 복원성의 4가지 요인을 활용하여 연구를 진행하였다. 본 연구에서는 자기효능성 요인을 자신감, 목표의식, 문제에 관해 자신 있는 해결능력 으로 설정하였으며, 희망 요인은 목표성취, 해결방법, 해결대안 능력 방법으로 설정하였다. 또한 현실적 낙관성 요인은 미래에 대한 긍정적인 생각, 비행 중 업무 대처능력으로 설정하였고, 복원력 요인은 최상의 극복방법, 스스로의 해결능력, 긍정적인 생각, 긍정결과에 대한 것으로 설정하였다.

나. 직무만족

본 연구에서는 직무만족을 직무 중 느끼는 업무, 인간관계, 임금과 관련된 전반적인 만족정도로 정의하였다. 구성요소는 Smith Etal.(1969), 임진영(2017)의 연구에서 사용된 직무만족 척도를 인용하여 연구목적에 부합하여 수정 및 보완하여 최종설문항목을 추출하였다.

다. 안전의식

안전의식은 잠재적으로 근로자가 가지고 있는 안전에 대한 관심이 구체적인 행동과 실행으로 나타나는 정도를 말한다. 안전의식은 생활의 안전유지 및 불의의 사고의 예방을 위해 개인이 잠재적으로 지나고 있는 안전에 대한 사고이자 행동 본능이다. 안전에 대해 지식으로서가 아니라 실천하는 정도에 따라 안전의식이 강하다 또는 약하다고 말한다. 본 연구는 안전의식의 조사 문항을 특정하기 위해 안전에 관련 내용을 파악하고자 하였다. 김규형(2016)은 안전의식을 안전에 대한 종사자들의 인식과 태도 등 심리적 측면을 반영하는 개념으로 정의하였다. 서승혜(2016)는 안전의식측정항목을 안전지식, 경각심, 관심도, 절차준수, 안전사고예방, 개선노력, 공동체 의식이라고 정의하였다. 이러한 선행연구의 토대로 측정항목을 도출하였다.

<표 3-1> 설문지 구성

변 수	측 정 항 목	비 고
자기 효능성	나는 비행 중 발생할 문제를 해결할 자신이 있다 나는 비행 전 브리핑시 자신있게 의견을 제시한다 나는 비행 중 발생할 문제에 관해 상사와 동료들과 자신있게 접촉 할 수 있다 나는 비행 중 발생할 문제에 대해 대안을 말할 수 있다 나는 비행 중 동료들 앞에서 유용한 정보를 효과적으로 공유한다	차성룡(2007) 김동철(2012), 이주호(2013), 이명선(2013), 지윤호,최형인(2014), 서동희,배범수(2016)
희망성	나는 스스로 설정한 목표성취를 달성한다 나는 동료 보다 업무를 성공적으로 수행한다 나는 목표를 달성할 수 있는 방법을 잘 찾는다 나는 발생할 문제에 대해 다양한 해결책을 제시한다	차성룡(2007) 김동철(2012), 이주호(2013), 이명선(2013), 지윤호,최형인(2014), 서동희,배범수(2016)
복원성	나는 비행 중 스트레스 받는 일이 생겨도 긍정적으로 생각 한다 나는 비행 중 어려움이 생겨도 다양한 방법으로 극복 한다 나는 비행 중 여러 가지 일을 동시에 잘 수행한다 나는 비행 중 불가피 할 경우 스스로 해결한다	차성룡(2007) 김동철(2012), 이주호(2013), 이명선(2013), 지윤호,최형인(2014), 서동희,배범수(2016)
현실적 낙관성	나는 미래를 긍정적으로 생각한다 나는 비행 중 발생할 문제에 대해 능동적으로 생각한다 나는 비행 중 발생할 문제에 대해 긍정적인 결과를 기대한다	차성룡(2007) 김동철(2012), 이주호(2013), 이명선(2013), 지윤호,최형인(2014), 서동희,배범수(2016)
직무만족	나는 비행업무에 대해 대체로 만족한다 나는 비행환경에 대해 대체로 만족한다 나는 비행 중 상사와의 관계에 만족한다 나는 현재의 임금수준에 만족한다 나는 비행 중 동료와의 관계에 만족한다	장창권,조윤경, 김영택(2014), 임진영(2017), 오주연,박장혁(2018)
안전의식	나는 비행 중 안전절차의 중요성을 알고 있다 나는 안전지식을 알고 있다 나는 비행 중 안전수칙에 대한 관심이 높다 나는 비행 중 안전에 대한 경각심을 늘 유지하고 있다 나는 비행 중 안전 향상을 위하여 자발적 노력을 한다	서승혜(2016), 지윤호,최형인(2014) 황혜진,김홍범(2009)

제 3 절 자료수집 및 분석방법

본 연구에 앞서 LCC승무원의 긍정심리자본의 측정항목을 도출하기 위하여 기존 선행연구에서 제시된 측정문항을 이용하여 설문지를 작성하고 설문문항에 대한 구성과 표현 등의 적합성 여부를 확인하기 위하여 2019년 7월1일부터 2019년 7월 10일 까지 10일 동안 예비조사를 실시하였다. 예비조사에서 나타난 문제점을 수정하고 보완한 후 본 조사를 실시하였다. 본 조사는 2019년 8월 1일부터 2019년 8월 30일 까지 30일 동안 편의표본 추출법(convenience sampling)에 따라 부산광역시 소재의 LCC항공사 승무원 대상으로 응답자가 직접 기입하는 자기기입식 설문조사에 의한 방법을 사용하였다. 총 285부의 설문지를 배부, 불성실하게 답한 29부의 설문지를 제외하고 256부의 설문지를 사용하였다. 설문결과를 분석하기 위한 방법으로 본 조사에서 수집된 자료는 SPSS 25.0 프로그램을 활용하여 빈도분석, 신뢰성 분석, 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석, 가설검증을 위한 다중회귀분석 그리고 조절효과를 검증하기 위한 위계적 회귀분석을 실시하였다.

제 4 장 실증분석

제 1 절 표본의 인구통계학적 특성

조사대상자들의 인구통계학적 특성을 살펴보면 여성이 201명(78.5%), 남성 55명(21.5%)으로 나타났다. 연령은 21-25세가 34명(13.3%), 26-30세가 172명(67.2%), 31-35세가 45명(17.6%), 36-40세 5명(2.0%)으로 나타났다. 최종학력은 전문대졸 28명(10.9%) 4년제졸업 227명(88.7%)로 가장 많았으며 다음으로 대학원 이상 졸업은 1명(4%)로 나타났다. 근무년수는 1년이상 3년미만은 150명(58.6%)으로 가장 많았으며, 4년이상 6년 미만 92명(35.9%), 7년이상10년미만 9명(3.5%), 16년이상 5명(2.0%) 순으로 나타났다. 직급은 인턴 37명(14.5%), 사원 151명(59%), 대리 58명(22.7%), 과장 10명(3.9%)으로 나타났다. 본 연구의 인구통계학적 특성은 다음의 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성

구 분		빈 도	백분율(%)
성 별	남자	55	21.5
	여자	201	78.5
나 이	21 ~ 26세	34	13.3
	26 ~ 30세	172	67.2
	31 ~ 35세	45	17.6
	36 ~ 40세	5	2.0
	전문대졸	28	10.9
학 력	4년제졸	227	88.7
	대학원 이상	1	0.4
	1년이상3년	150	58.6
근 무 년 수	4 ~ 6년	92	35.9
	7 ~ 10년	9	8.3
	16년이상	5	2.0
	인턴	37	14.5
직 급	사원	151	59
	대리	58	22.7
	과장	10	3.9
전 체		256	100

제 2 절 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석

연구의 가설을 검증하기에 앞서 분석에 사용된 변수들의 신뢰성(reliability)과 타당성(validity)에 대한 검증을 실시하였다. 신뢰성이란 동일한 개념을 반복하여 측정했을 경우 일관성이 있는 결과를 나타내 주는 정도이며, 타당성이란 측정도구가 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 측정했는가를 나타내는 정도이다. 따라서 본 연구에서는 내적일관성을 통한 신뢰성분석과 요인분석을 실시하였다.

가. 신뢰성 분석과 탐색적 요인분석

신뢰성 및 탐색적 요인분석 결과는 <표 4-2>와 같다. 각 요인별로 Cronbach's α 계수가 현실적 낙관성 .760, 안전의식 .739, 자기효능성 .689, 직무만족 .737, 희망성 .643, 복원성 .646로 도출되어 각각의 요인들은 모두 .6 이상으로 나타나 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 나타났다(Bagozzi & Yi, 1988; Nunnally, 1978). 또한 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 및 Bartlett's 테스트 결과를 통하여 그 값이 .7 이상이면 $p=.001$ 의 여부를 통하여 요인분석 모형의 적합성을 판단하였으며 측정 변수들 간의 상관관계를 확인하였다. Bartlett's 테스트 결과가 $\chi^2=10773.301$, $p=.000$ 로 변수들 간의 요인들 상관관계가 충분하며, KMO값이 .820로 나와 만족한 결과를 얻었으며 공통성의 점검 결과에도 요인분석의 가정을 만족하여 다음의 요인분석을 실시하였다. 요인의 분석결과 총 6개 항목의 요인이 도출되었으며, 각 요인들의 구성 개념간 이론을 바탕으로 자기효능성, 희망성, 복원성, 낙관성, 직무만족, 안전의식으로 요인명을 명명하였다. 8개의 요인들의 적재 값이 .5 이상으로 추출된 요인들은 타당성이 있는 것으로 나타났다.

<표 4-2> 탐색적 요인분석

측정항목	현실적 낙관성	안전 의식	자기 효능성	직무 만족	희망성	복원성
비행 중 좋은생각	.787	.079	.147	.232	.095	.061
미래를 긍정적 생각	.783	.081	.061	.196	.039	.073
긍정적인 기대	.636	.242	.142	.006	.111	.321
안전경각심	.089	.812	.020	.040	.088	.137
안전지식	-.0015	.772	.064	.014	.077	.359
안전절차	.219	.674	.265	.105	.074	-.285
안전향상 노력	.191	.553	.148	.124	.256	-.136
의견 제시	-.108	.184	.697	.053	.043	.252
대안 제시	.141	.108	.676	.051	.214	.140
정보 공유	.118	.070	.647	.143	.093	.105
동료들과 소통	.325	.056	.645	-.072	.177	-.073
비행환경 만족	.073	.067	.106	.825	.091	.165
임금수준 만족	.016	-.060	-.181	.784	.110	.012
상사와 관계 만족	.278	.110	.214	.637	-.082	-.011
비행업무 만족	.313	.251	.247	.584	.071	.174
성공적 임무수행	.005	.164	.247	.028	.744	.041
해결책 제시	-.016	.292	.255	.072	.719	.141
목표성취 달성	.305	-.022	.013	.080	.638	.172
어려움 극복	.317	.154	.198	.153	.071	.711
긍정적 생각	.449	.177	.090	.089	.284	.618
스스로 해결	-.032	-.161	.356	.133	.177	.529
eigen value	2.461	2.418	2.371	2.256	1.824	1.735
누적된 분산 설명력(%)	11.718	11.513	11.289	10.741	8.684	62.208
Cronbach's α	.760	.739	.689	.737	.643	.646

주: KMO .820, Bartlett $\chi^2=1765.849$, $p<.001$

<표 4-3> 상관관계 검증

구분	자기 효능성	희망성	복원성	현실적 낙관성	안전의식	직무 만족
자기효능성	1					
희망성	.437**	.1				
복원성	.460**	.452**	1			
현실적낙관성	.349**	.310**	.518**	1		
안전의식	.352**	.376**	.274**	.357**	1	
직무만족	.233**	.231**	.350**	.398**	.244*	1
평균	5.0811	4.8372	4.9349	5.1667	5.5674	4.9443
표준편차	0.67375	0.75551	0.90224	0.87622	0.68785	0.80262

주 : *p<.05, **p<.01, ***p<.001

나. 가설의 검증

안전의식은 긍정심리자본과 직무만족간의 관계를 조절할 것이라는 가설 3의 검증을 위해 본 연구는 위계적 회귀분석을 실시하였다. 독립변수(X)와 조절변수(Z)와의 상호작용항을 사용할 경우에는 독립변수(X)와 조절변수(Z)간의 다중공선성이 발생할 수 있기 때문에 변수들의 평균값을 기준으로 중심화(mean centering)하여 진행하였으며, 1단계는 독립변수의 하위변수와 종속변수간의 분석으로, 2단계는 독립변수의 하위변수 및 조절변수와 종속변수간의 분석으로, 3단계는 독립변수의 하위변수, 조절변수 및 상호작용항변수와 종속변수간의 분석으로 실시하였다.

위계적 회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-4>에 정리하였으며, R^2 변화량을 확인한 결과 모델 3이 가장 바람직한 것으로 나타났으며 다중공선성은 모든 VIF 값들이 2 이하로 나타나 변수들간의 다중공선성은 없는 것으로 나타났다. step1에서는 긍정심리자본 요인이 직무만족에 미치는 영향력을 분석한 결과이다. 회귀계수의

유의성 검정결과는 자기효능성이($t=.534$, $p=.594$), 희망성이($t=.805$, $p=.422$), 복원성($t=2.193$, $p=.029$), 현실적 낙관성($t=4.256$, $p=.000$)으로 긍정심리자본의 하위변수인 복원성, 현실적 낙관성이 영향을 미치고 있었다. 이는 복원성과, 현실적 낙관성이 높아질수록 직무만족이 높아지는 것을 의미한다.

step2는 자기효능성($t=.300$, $p=.765$), 희망성이($t=.483$, $p=.629$), 복원성($t=2.246$, $p=.026$), 현실적 낙관성($t=3.856$, $p=.000$)으로 나타났으나, step2의 모형은 $p=.189$ 로 통계적으로 유의미 하지 않아 직무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

step3은 긍정심리자본의 요인들과 안전의식이 직무만족에 미치는 직접 효과와 그리고 안전의식의 조절효과가 존재하는지를 검증하기 위한 모형이다. 분석결과 긍정심리자본의 요인과 안전의식의 상호작용항이 추가로 투입된 step 3은 통계적으로 유의하였으며($F=8.220$, $p=.000$), step1에 비해 설명력(R^2)이 15.6%, $p=.028$ 증가하여 긍정심리자본의 요인들과 안전의식이 직무만족에 미치는 영향을 설명하고 있다. 반면 회귀계수의 유의성 검정결과는 상호작용항의 자기효능성과 희망성은 $p<.01$ 수준에 영향을 미치지 않았으며, 복원성($t=2.329$, $p=.021$)은 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나, 현실적 낙관성은($t=-2.185$, $p=.030$) 안전의식의 영향관계가 낮은 것으로 나타났다. 현실적 낙관성은 속성상 용기와 열정을 가지는 마음으로도 직무만족이 높아 지는 것을 알수 있다. 따라서 가설 2-1,2-2 기각되었고 2-3.2-4 채택되었다.

<표 4-4> 긍정심리자본과 직무만족의 안전의식 조절효과

구분	모델 1			모델 2			모델 3			VIF
	β	t	p	β	t	p	β	t	p	
상수	2.391	5.936	.000	2.119	4.685	.000	2.410	5.090	.000	
자기 효능성 (a)	.043	.534	.594	.024	.300	.765	-.002	-.020	.984	1.477
희망성 (b)	.057	.805	.422	.035	.483	.629	-.010	-.137	.891	1.002
복원성 (c)	.143	2.193	.029	.146	2.246	.026	.163	2.482	.014	1.754
현실 낙관성 (d)	.262	4.256	.000	.243	3.856	.000	.216	3.378	.001	1.554
안전 의식 (e)				.099	1.316	.189	.122	1.498	.136	1.568
a*e							-.0132	-1.327	.186	1.736
b*e							.073	.802	.423	1.847
c*e							.212	2.329	.021	1.897
d*e							-.184	-2.185	.030	2.025
F	.000			.189			.028			
R ²	.178			.180			.203			
ΔR^2	.191			.006			.035			

주 : *p<.05 , **p<.01, ***p<.001

제 3 절 가설검증

연구모형의 가설검증에 대한 결과를 정리하면 긍정심리자본은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1은 부분채택 되었으며, 가설 2 안전의식 긍정심리자본과 직무만족 관계에서 조절효과가 있을 것이라는 가설 3은 부분 채택 되었음을 알 수 있으며 그 결과값은 다음의 <표 4-5>과 같다.

<표 4-5> 가설검증에 대한 결과

가 설	내 용	채택 유무
H1	긍정심리자본은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
H1-1	자기효능성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H1-2	희망성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H1-3	복원성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-4	현실적 낙관성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2	안전의식은 긍정심리자본과 직무만족간의 관계에서 조절효과가 있을 것이다	부분 채택

제 5 장 결론

제 1 절 연구결과의 요약

본 연구는 기존에 항공사 승무원의 직무만족에 관한 연구와는 달리 본 연구에서는 국내 LCC항공사 승무원을 대상으로 긍정심리자본과 직무만족 안전의식의 영향관계를 보았다. 항공사 인적관리 및 유용한 시사점을 제공하고자 하는 목적에서 연구를 하게 되었다. 실제 손님과의 직접적인 서비스 보다는 서비스에 대한 심리적인 상태와 그 심리로 인한 안전 의식이 중요하다고 생각하였다. 그 가운데에서는 긍정심리자본이 중요하다고 생각을 하여, 선행연구에서 긍정심리자본의 4가지요인인 자기효능성, 희망성, 복원성, 현실적 낙관성으로 구분하여 연구 하였다.

본 연구의 실증분석을 위하여 설문조사를 실시하였다. 부산에 소재하고 있는 LCC항공사인 A항공사에서 승무원대상으로 설문조사가 수행되었으며 설문에 사용된 속성은 선행연구를 통하여 내용타당성이 파악된 후 도출되었다. 설문문항에 대한 구성과 표현 등의 적합성 여부를 확인하기 위하여 2019년 7월1일부터 2019년 7월 10일 까지 10일 동안 예비조사를 실시하였다. 본 조사는 2019년 8월 1일부터 8월 30일 까지 실시하였으며, 저비용 항공사승무원을 대상으로 총 285부를 배부하여 응답에 일관성이 없거나 불성실 하다고 판단되는 설문지 등을 29부를 제외한 총 256부를 실증 분석 자료로 활용하였다. 또한 자료를 분석 후 신뢰성과 타당성을 확인 하고 본 연구에서 제시한 가설을 검증하였다.

따라서 본 연구는 이상의 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 연구 시사점을 제시할 수 있다.

본 연구는 독립변수 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향관계에 있어서 안전의식의 조절효과를 검증하기 위하여 긍정심리자본과 안전의식의 상호작용항을

구성하여 위계적 회귀분석을 실시하였다.

위계적 회귀분석의 수행을 위해 독립변수를 step1에, 조절변수인 안전의식을 step2, 독립변수와 조절변수의 상호작용항을 (독립변수*조절변수) step3에 차례로 투입하여 분석 실시하였다.

step1에서는 긍정심리자본 요인이 직무만족에 미치는 영향력을 분석한 결과이다. 회귀계수의 유의성 검정결과는 자기효능성이($t=.534$, $p=.594$), 희망성이($t=.805$, $p=.422$), 복원성($t=2.193$, $p=.029$), 현실적 낙관성($t=4.256$, $p=.000$)으로 긍정심리자본의 하위변수인 복원성, 현실적 낙관성이 영향을 미치고 있었다. 이는 복원성과, 현실적 낙관성이 높아질수록 직무만족이 높아지는 것을 의미한다.

step2는 자기효능성($t=.300$, $p=.765$), 희망성이($t=.483$, $p=.629$), 복원성($t=2.246$, $p=.026$), 현실적 낙관성($t=3.856$, $p=.000$)으로 나타났으나, step2의 모형은 $p=.189$ 로 통계적으로 유의미 하지 않아 직무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

step3은 긍정심리자본의 요인들과 안전의식이 직무만족에 미치는 직접 효과와 그리고 안전의식의 조절효과가 존재하는지를 검증하기 위한 모형이다. 분석결과 긍정심리자본의 요인과 안전의식의 상호작용항이 추가로 투입된 step 3은 통계적으로 유의하였으며($F=8.220$, $p=.000$), step1에 비해 설명력(R^2)이 15.6%, $p=.028$ 증가하여 긍정심리자본의 요인들과 안전의식이 직무만족에 미치는 영향을 설명하고 있다. 반면 회귀계수의 유의성 검정결과는 상호작용항의 자기효능성과 희망성은 $p<.01$ 수준에 영향을 미치지 않았으며, 복원성($t=2.329$, $p=.021$)은 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나, 현실적 낙관성은($t=-2.185$, $p=.030$) 안전의식의 영향관계가 낮은 것으로 나타났다. 현실적 낙관성은 속성상 용기와 열정을 가지는 마음으로도 직무만족이 높아 지는 것을 알수 있다. 따라서 가설 2-1,2-2 기각되었고 2-3.2-4 채택되었다.

제 2 절 연구의 시사점

1. 이론적 시사점

먼저 본 연구의 결과로부터 얻을 수 있는 이론적 시사점을 살펴보면, 다음과 같다. 첫째, 기존의 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구로서 분석 결과 관련된 선행연구의 미흡한 부분에 대한 이론적 보완과 더불어 안전의식에 미치는 영향을 분석하였다는 점에서 의의가 있다. 기존의 안전의식 관한 연구는 산업보건학(오세중, 김찬오, 2013; 이의영, 2006; 박현지, 1997), 교육공학(최연철, 2008; Chan & Lam, 2013; 이명선, 2013) 항공교육(서승혜, 2017) 분야에서 접근한 것과 다른 연구모형을 통해 본 연구에 적용하였다는 점에서 항공산업 분야 연구에 새로운 관점을 제시했다는 점에서 의의가 있다고 할 수 있다. 둘째, 기존의 긍정심리자본에 관한연구가 의료종사자, 호텔종사자, 교사 등 대상으로 한 연구는 많이 있으나 감정노동이 가장 심한 대표적인 직업인 항공사 승무원에 대한 연구는 정민주, 박인혜(2012), 장창권, 조윤경, 김영택(2014)의 국내 대형항공사 승무원으로 만 연구를 했다는 부분에서 LCC 승무원 대상으로 한 연구가 없다라고 볼 수 있었다. 추후 연구로 FSC(Full Service Carrier, 대형항공사) 승무원 대상으로 한 연구를 통하여 본 연구결과와의 비교연구를 통하여 항공산업 전반에 공통 되는 연구모델을 도출할 필요성을 제시했다는 점에서 학문적인 의의를 찾을 수 있을 것이다. 또한 연구대상인 LCC 승무원은 손님과의 접점을 형성하고, 감정노동을 하는 직무로 긍정심리자본이 이루어지지 않는다면 직무만족이 낮을 수 가 있다는 점이 검증됨으로서 항공사승무원의 긍정심리자본이 직무만족의 선행변수가 될 수 있음을 제시하였다는 점에서도 학문적이 의의가 있을 것이다.

2. 실무적 시사점

본 연구의 시사점은 다음과 같다. 승무원의 직무만족을 높이기 위해서는 긍정적인 정서가 중요한 것으로 나타났다. 비행 전 브리핑 시 자신있게 의견을 제시할 수 있으며, 비행 중 발생한 문제에 대해 대안을 말할 수 있도록 업무 분위기를 잘 형성 해주어야 한다. 또한 스스로 설정한 개인의 목표성취를 달성할 수 있도록 한다. 비행 중 스트레스 받는 일이 생겨도 긍정적으로 생각하고, 불가피 할 경우에도 스스로 잘 해결할 수 있도록 유지한다. 감성노동이 심한 항공사승무원은 긍정적인 정서를 유지하지 않으면 먼 미래를 비관적으로 생각할 수 있으니 항상 미래에 대해 긍정적으로 생각하는 정신과, 긍정적인 결과를 기대하는 마음이 있어야 한다. 이러한 긍정적인 정서를 유지하기 위해서는 비행환경, 업무영향이 중요한 것으로 나타났다. 제한된 공간에도 질 높은 서비스를 제공하는 것은 긍정적인 심리가 직무만족에 영향을 미치며 안전에 직결되어 있는 승무원의 업무가 발전해 나갈 수 있기 때문이다. 긍정심리자본으로 최선의 서비스를 제공하고 고객들 불만을 유발시키지 않도록 독려하는 과정에서 즐겁게 일을 할 수 있도록 근무 환경을 조성하는 것이 중요할 것이다.

서비스업무시 조직구성원들이 목표를 달성하기 위해서는 스스로 성공할 수 있다는 긍정적 동기부여가 될 수 있도록 조직관리자들의 긍정심리자본 향상을 위해 다양한 프로그램을 개발하고 환경을 조성하여 이러한 세심한 배려가 필요하다.

제 3 절 연구의 한계점 및 향후 연구과제

본 연구의 결과를 바탕으로 다음과 같은 한계점을 제시하고 향후 연구방향에 대해 언급하고자 한다. 본 연구는 공간적 범위로써 부산에 소재 하고 있는 LCC항공사 승무원 연구대상으로 하였기 때문에 이론을 일반화시키는데 오류가 있을 수 있다. 또한 국내 항공사 특성상 여성이 비율이 높은 관계로 분포된 경향을 보였다. 후속연구에서는 타 지역의 저비용항공사나 대형항공사 승무원 대상으로 연구를 진행하여 객관성을 확보해야할 필요가 있다. 또한 긍정심리자본의 개념에 대하여 지속적인 연구를 통하여 산업분야별로 개념에 따른 차원을 도출하여 산업별로 직무만족과의 연관관계를 분석한다면, 해당 산업의 발전에 기여할 수 있을 것으로 사료된다.

참 고 문 헌

<국 내 문 헌>

- 김광수(2012). 긍정심리학에 기반한 초등학교 상담의 방향과 과제. 초등상담연구, 한국초등교육, 11(2), 193-217.
- 김광은 · 윤유경 · 권석만 · 하승수(2010). 긍정심리학적 관점에서 본 사관생도의 성격적 강점과 행복 및 생활적응과의 관계. 한국심리학회, (22)1,233-248
- 김동철(2012). 긍정조직 행태의 주요 요인 간 관계에 관한 연구. 진정성리더십, 심리적자본, 심리적 주인의식을 중심으로. 강원대학교대학원 박사학위논문.
- 김동철 · 김대건(2012). 긍정조직 행태 주요 요인 간 관계에 관한 연구. 한국행정학보, 46, 27-51.
- 김명수 · 장춘수(2012). AuthenticLeadership이 조직구성원의 긍정심리자본과 정서적 몰입에 미치는 영향. 인적자원개발연구, 15(1), 101-125.
- 김봉규(2006). 관광호텔 종사원의 직무만족에 관한 실증적 연구. 한국관광학회, 30(2), 217-236
- 김순철(2015). 진정성 리더십, 긍정심리자본 및 정서조절이 조직효과성에 미치는 영향. 충남대학교대학원 박사학위논문.
- 김주엽 · 이혜진(2014). 긍정심리자본이 직무만족과 직무소외감에 미치는 영향: 정서의 매개효과에 관한 연구. 글로벌경영학회지, 11(3), 151-178.
- 김태만(2017). 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 동의대학교 대학원 석사학위논문.
- 김태욱(2012). 자기효능감에 기초한 운동태도가 운동지속에 미치는 영향. 수원대학교대학원 석사학위논문.
- 김태현(2014). 사회적 기업가 정신이 사회복지 조직내의 협조적 행동과 성과에 미치는 영향; 긍정심리자본과 가치일치의 매개효과를 중심으로 한 연구. 숭실대학교 대학원 박사학위논문.

- 김현생(2018). 진정성 리더십이 구성원의 직무만족에 미치는 영향: 심리적 웰빙 매개효과와 상사 신뢰 조절효과중심. 울산대학교 대학원 박사학위논문.
- 김현희(2015). 공감모듈과 긍정심리자본이 직무만족과 행복에 미치는 영향에 관한 연구. 대전대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 고선희(2019). 진정성리더십이 심리적 웰빙과 직무성과에 미치는 영향:항공사 승무원을 중심으로. 한국융합학회논문지, 10(9), 283-289
- 남승하·정종원(2017). 자기효능감과 직무만족이 조직구성원의 혁신행동과 직무성과에 미치는 영향: 혁신행동의 매개효과를 중심으로. 한국 인사행정학회보, 16(4), 27-35.
- 명윤정(2018). 항공사객실승무원의 긍정심리자본이 조직시민행동에 미치는 영향연구; 직무열의 매개효과를 중심으로. 극동대학교 글로벌대학원 석사학위논문.
- 명혜리(2018). 객실승무원의 직무특성이 마음챙김과 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 박상만·이강훈(2013). 인과 지도 분석을 통한 긍정심리자본과 21세기 정치 리더십의 재고찰 연구. 한국시스템다이내믹스학회, 14(4), 113-141.
- 박상곤(2011). 白頭大幹 針葉樹林의 植生組成 및 構造. 경북대학교대학원 박사학위논문.
- 박수진(2016). 항공사 객실승무원에 대한 내부마케팅이 심리적 자본, 감정노동, 직무만족에 미치는 영향에 관한연구. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 박정민·하동현(2016). 항공사승무원의 진정성리더십이 긍정심리자본 및 변화지향 조직시민행동에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지, 16(9), 51-65.
- 배현정·김원신(2016). 공공기관 균형성과 관리시스템(BSC)의 성공요인에 관한 연구. 한국국제경영관리학회 학술발표대회 논문집, 257-274.
- 변대식(2009). 임상간호사의 소진에 영향을 미치는 요인. 중앙대학교대학원 석사학위논문.
- 서동희·배범수(2016). 이직의도선행요인 및 긍정심리자본의 조절역할. 한국인적자원개발학회지, 2016(6), 87-122.

- 서명선(2002). 항공사 상용고객우대제도를 통한 전략적 제휴에 관한 연구. 한국항공대학교대학원 박사학위논문.
- 성유민(2018.12.8). 에어부산 노선다양화로 여객수송점유율확대. 아시아투데이.
- 신태웅(2018). 청소년지도자의 안전행동에 미치는 영향 요인의 관계분석안 전의식, 안전교육, 직무 스트레스요인을 중심. 명지대학교 대학원 박사논문.
- 안도희·안병국(2015). 공무원의 심리적자본이 직무성과에 미치는 영향: 직무역량의 매개효과를 중심으로. 한국직업교육학회, 34(2), 173-196.
- 안정선(2019). 항공사객실승무원의 정서지능이 자기효능감, 서비스지향성 및 직무열의에 미치는 영향 관한연구. 경기대학교 서비스경영전문 대학원 석사학위논문.
- 양성윤(2017). 사회적 지지가 서비스직원의 긍정심리자본,창의성,직무성과에 미치는 영향에 관한 논문. 경기대학교 서비스경영전문대학원 박사 학위논문.
- 양희모(2018). 긍정심리자본,전문직자아개념,셀프리더십이 간호업무 성과에 미치는 영향 연구. 한국콘텐츠학회, 18(11), 87-97.
- 양현주·박소연(2004). KTX(고속철도)와 항공기 이용자의 태도 비교연구. 관광경영학회지, 8(3), 95-116.
- 오초원(2019). 항공사승무원의 감정도동이 직무만족과 심리적 웰빙에 미치는 영향: 국내FSC항공사를중심으로한연구. 청운대학교 대학원 석사학위논문.
- 유정윤·이미혜(2014). 항공사객실승무원의 감정표현규범에 따른 감정도동이 고객지향성에 미치는 영향. 관광경영학회,18(1), 265-284.
- 윤숙경·김문중(2017). 가정 일의 충실화가 직무만족에 미치는 영향, 자기효능감의 조직지원인식의 조절효과를 중심으로, 상업교육연구, 30(2), 273-274.
- 윤선정·장희숙(2019). 블랙컨슈머의 행동에 대한 항공사 객실승무원의 감정도동이 직무지속 의사에 미치는 영향: 직무배태성의 매개효과를 중심으로. 관광경영학회 논문지, 23(4), 93-110.

- 윤인철(2016). 감성리더십과 자기효능감이 직무 몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 자기효능감의 매개효과를 중심으로 한 연구. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 이동섭·최용득(2010). 긍정심리자본의 선행요인과 결과에 관한연구. 경영학연구, 39(1), 1-28.
- 이병철·이채익(2009). 지방공무원의 심리적자본이 직무만족과 조직시민 행동에 미치는 영향에 관한 연구. 지방정부연구, 13(3), 67-87.
- 이세희(2015). 항공사객실승무원의 삶의 질에 영향을 미치는 요인연구. 연세대학교보건대학원, 석사학위논문.
- 이수(2017). 항공사객실승무원의 긍정심리자본이 정서적 몰입, 서비스성과, 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구. 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문.
- 이순우(2014). 객실승무원 교육훈련 만족이 끼치는 영향 연구. 한국항공경영학회, 2014 , 443-443.
- 이승규(2016). 사회복지 전담공무원의 심리적자본이 조직시민 행동에 미치는 영향: 직무태도의 매개효과를 중심으로 한 연구. 조선대학교대학원박사학위논문.
- 이용창(2013). 심리적 자본이 행위결과에 미치는 영향: 내적 동기부여와 긍정적 기분의 매개효과연구. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 이주양·차석빈(2016). 항공사 객실승무원의 마음챙김이 소진과 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향에 관한연구. 순천향대학교 대학원 석사학위논문.
- 이준근(2018). 공유리더십이 직무성과와 혁신행동에 미치는 영향: 긍정심리자본과 공유멘탈의 매개효과를 중심으로. 청주대학교 경영대학원 박사학위논문.
- 이진아(2018). 조직구성원의 팀워크역량이 직무만족에 미치는 영향: 긍정심리자본의 조절효과를 중심으로 관한 연구. 명지대학교 사회교육대학원 석사학위논문.
- 이찬·김혜진(2013). 대기업근로자의 긍정심리자본과 진성리더십, 개인-조직 적합성 및 개인-직무적합성의 관계. 한국농산업교육학회학술대회발표자료집, 270-270.

- 이한석(2019). 신 중년의 인적자본 및 사회적자본이 은퇴 후 재취업 의지에 미치는 영향에 관한연구: 긍정심리자본의 매개효과 및 구직기술의 조절효과를 중심으로. 가천대학교 대학원 석사학위논문.
- 이희라(2015). 항공사객실승무원이 지각한 안전풍토가 정서적 몰입에 미치는 영향:-조직신뢰의 매개효과와 LMX의조절효과에 관한연구. 경기대학교 서비스경영전문대학원 국내석사학위논문.
- 인성호(2016). 크루즈 기항지관광의 감성 및 인지적 경험이 기항지 브랜드 자산에 미치는 영향. 세종대학교대학원 석사학위논문.
- 임재웅 · 장석인(2017). GWP(Greatworkplace)조직문화가 긍정심리자본과 조직몰입에 미치는 영향에 대한 연구. 기업경영리뷰, 8(2), 79-104.
- 장창권 · 조운경 · 김영택(2014). 항공사객실승무원의 긍정심리자본이 직무 태도 및 고객지향성에 미치는 영향 연구. 한국관광레저연구, 26(7), 355-372.
- 장석인(2017). 중소기업의 NCS 기반 교육훈련이 직무수행에 미치는 영향. 산업진흥연구, 2(1), 85-91
- 장희숙 · 윤선정(2019). 블랙컨슈머의 행동에 대한 항공사객실승무원의 감정 노동이 직무지속의사에 미치는 영향: 직무배태성의 매개효과를 중심으로. 관광경영학회, 23(4), 93-110.
- 정민철(2011). 심리적자본이 직무열의에 미치는 영향: 임파워먼트의 매개효과를 중심으로 한 연구. 한국외국어대학교 대학원 석사학위논문.
- 정민주 · 박인혜(2012). 항공사 객실승무원의 심리적 자본이 직무열의에 미치는 영향-내재적 직무동기의 매개효과를 중심으로 한 연구. 한국항공경영학회지, 10(3), 201-220.
- 조아람(2019). 승무원의 업무 과부하가 서비스성과에 미치는 영향:긍정심리자본의 조절효과를 중심으로 관한연구. 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문.
- 조윤희(2014). 항공사 객실승무원의 직업존중감이 직무만족 및 서비스지향성에 미치는 영향. 한국항공대학교 대학원 석사학위논문.
- 지윤호·최형인(2014). 호텔기업의 안전관리 체계와 구성원 안전의식에 관한 탐험적 실증연구. 한국호텔외식관광경영학회, 23(6), 1-19.

- 진영(2017). 항공기객실의 물리적환경이 객실승무원의 근무만족과 서비스지향성에 미치는 영향에 관한 연구. 관광연구저널, 31(8), 123-136.
- 진영림(2015). 항공사 기업 이미지변화에 따른 승무원의 자아 이미지 일치성이 합리적 변화행동 및 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 진윤희(2016). 공기업종사자의심리적자본이혁신행동에미치는영향.사회과학연구,23(4),153-174.
- 차성룡·박상범(2008). 객실승무원의 인적서비스품질이 고객만족 및 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국항공협회항공진흥, 47,(1), 67-88.
- 채상명(2017). 긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구.협력적 노사관계와 감정공유의 조절효과를 중심으로 연구. 동명대학교 대학원 박사학위논문.
- 최아미(2018). 항공사객실승무원의 마음 챙김이 심리적 안녕감과 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교관광대학원, 석사학위논문.
- 최유미(2018). 항공사 객실승무원의 직업 이미지와 서비스업무 부담감이승무원의 안전업무에 미치는 영향에 관한 연구. 한국항공대학교 항공경영대학원 석사학위논문.
- 최재우·이재섭(2014). 여행사종사원의 심리적 자본과 조직 유효성의 관계 연구. 관광레저연구, 26(9), 85-102.
- 하안나(2017). 항공사승무원의 팀내 조직문화가 팀조직 몰입 및 고객지향성에 미치는 영향에 관한연구. 호남대학교 대학원 석사학위논문.
- 황혜진·김홍범(2009). 개인이 지각 하는 가치에 의거한 교육훈련이 항공사 승무원들의 직무몰입에 미치는영향: 직무존중과 자아존중의 매개효과를 중심으로. 관광레저연구, 21(4), 317-336.

<국 외 문 헌 >

- House, D., W. Spangler, & J. Woycke(1991). Personality and Charisma in the U. S. Presidency: A Psychological Theory of Leader Effectiveness, *Administrative Science Quarterly*, 36(191), 364-396.
- Luthans, F, Avolio, B.J, Avey, J.B. & Norman, S.M.(2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction, *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572.
- Luthans, F. & B. J. Avolio., The Point of positive organizational behavior, *Journal of Organizational Behavior*, 30,(2009), 291-307.
- Luthans, F., "The need for and meaning of positive organizational behavior, *Journal of Organizational Behavior*, 23, 6, (2002), 695.
- Luthans, F. & C.M. Yousef(2002), Emerging Positive Organizational Behavior, *Journal of Management*, Vol.3, (2007), 321-349.
- Luthans, F.(2002), Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths, *Academy of Management Executive*, 16(1), 57-72.
- Luthans, F., Yousef, C.M., & Avolio, B.J, *Psychological Capital:Developing the Human Competitive Edge*. Oxford, UK: Oxford University Press, 2007.
- Chan, E.(2004). An Analysis of the Gap in the Perceptions of Hotel Marketing Managers and Business Travelers Regarding Information Technology Facilities in Hotel Guestrooms in Hong Kong. *Tourism Review International*, 8(1) 17 - 31.
- Chan, E. S. W., Lam, D.(2013). Hotel safety and security systems: Bridging the gap between managers and guests. *International Journal of Hospitality Management*, 32(0) 202-216.

설 문 지

NO. _____

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 가운데 본 설문에 참여해 주셔서 감사드립니다.

본 설문은 “항공사승무원의 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향”- 안전
의식 조절효과에 관한 조사입니다.

본 설문의 각 항목에 대한 응답은 맞고 틀림이 없을 뿐만 아니라 무기명으로
통계 처리되어 개인적인 내용이 별도로 평가되지 않습니다. 귀하께서 생각
하시는 바를 그대로 응답해주시면 소중한 자료로 활용될 것입니다.
또한 귀하의 소중한 의견은 오직 학문연구 목적을 위해서만 사용되어집니다.

본 조사내용은 자료처리 과정에서 통계법 제33조(비밀의 보호)에 따라 비밀
이 보장되며, 통계목적 외에는 사용되지 않습니다.

바쁘시더라도 설문에 **빠짐없이** 솔직하고 성의 있게 응답해주시기 바랍니다.

본 설문조사에 협조해 주신데 대해 다시 한 번 깊이 감사드립니다.

2019년 8월

부경대학교 경영대학원 석사과정 김혜은
지도교수 양위주

I. 다음은 귀하의 '긍정심리자본' 에 관한 질문입니다.

각각의 항목에 대해 귀하가 생각하는 바를 표시하여 주시기 바랍니다.

1. 다음은 긍정심리자본 중 자기효능성에 관한 문항입니다.

측정 항목	전혀 그렇지 않다			보통			매우 그렇다
나는 비행 중 발생할 문제를 해결할 자신이 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 비행 전 브리핑시 자신있게 의견을 제시한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 비행 중 발생할 문제에 관해 상사와 동료들과 자신있게 접촉할 수 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 비행 중 발생할 문제에 대해 대안을 말할 수 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 비행 중 동료들 앞에서 유용한 정보를 효과적으로 공유한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

2. 다음은 긍정자본심리 중 희망성에 관한 문항입니다.

측정 항목	전혀 그렇지 않다			보통			매우 그렇다
나는 스스로 설정한 목표성취를 달성한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 동료 보다 업무를 성공적으로 수행한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 목표를 달성할수 있는 방법을 잘 찾는다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 발생할 문제에 대해 다양한 해결책을 제시한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

4. 다음은 긍정자본심리 중 현실적 낙관성에 관한 문항입니다.

측정 항목	전혀 그렇지 않다			보통			매우 그렇다
나는 미래를 긍정적으로 생각한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 비행 중 발생할 문제에 대해 능동적으로 생각한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 비행 중 발생할 문제에 대해 긍정적인 결과를 기대한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 비행 중 좋은 생각을 가지고 일한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

II. 다음은 귀하의 '안전의식' 에 관한 질문입니다.

각각의 항목에 대해 귀하가 생각하는 바를 표시하여 주시기 바랍니다.

5. 다음은 안전의식에 관한 문항입니다.

측정 항목	전혀 그렇지 않다			보통			매우 그렇다
나는 비행 중 안전절차의 중요성을 알고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 안전지식을 알고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 비행 중 안전수칙에 대한 관심이 높다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 비행 중 안전에 대한 경각심을 늘 유지하고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 비행 중 안전향상을 위하여 자발적 노력을 한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Ⅲ. 다음은 귀하의 '직무만족'에 관한 질문입니다.

각각의 항목에 대해 귀하가 생각하는 바를 표시하여 주시기 바랍니다.

6. 다음은 귀하의 직무만족 중 직무만족성에 관한 문항입니다.

측정 항목	전혀 그렇지 않다			보통			매우 그렇다
나는 비행업무에 대해 대체로 만족한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 비행환경에 대해 대체로 만족한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 비행 중 상사와의 관계에 만족한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 현재의 임금수준에 만족한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 비행 중 동료와의 관계에 만족한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Ⅲ. 다음은 일반적인 인구통계학적 문항입니다.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까? ① 남자 ② 여자
2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까? ① 21~25 ② 26~30 ③ 31~35
④ 36~40 ⑤ 41~45 ⑥ 46이상
3. 귀하의 학력은 어떻게 되십니까? ① 전문대졸 ② 4년제 대졸 ③ 대학원 이상
4. 귀하의 근무년수는 어떻게 되십니까? ① 1년 이상 ~ 3년 ② 4년 ~ 6년
③ 7년 ~ 10년 ④ 11년 ~ 15년 ⑤ 16년 이상
5. 귀하의 직급은 어떻게 되십니까? ① 인턴 ② 사원 ③ 대리 ④ 과장

- 응답해 주셔서 감사합니다 -