



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](#)

경영학석사 학위논문

항공사 승무원의 감정노동이
직무성과 및 직무만족에 미치는 영향
-감정소진의 매개효과를 중심으로-

2013년 2월

부경대학교 경영대학원

관광경영학과

고 보 경

경영학석사 학위논문

항공사 승무원의 감정노동이
직무성과 및 직무만족에 미치는 영향
-감정소진의 매개효과를 중심으로-

지도교수 전 재 균

이 논문을 경영학석사 학위논문으로 제출함

2013년 2월

부경대학교 경영대학원

관광경영학과

고 보 경

고보경의 경영학석사 학위논문을
인준함

2013년 2월



주 심 경 영 학 박 사 허 원 무 (인)

위 원 관 광 레 저 학 박 사 양 위 주 (인)

위 원 관 광 경 영 학 박 사 전 재 균 (인)

< 목 차 >

표 목차	iii
그림 목차	iv
ABSTRACT	v
 제 1 장 서 론	 1
제 1 절 연구의 배경	1
제 2 절 연구의 목적	3
 제 2 장 이론적 배경	 4
제 1 절 감정노동	4
제 2 절 감정소진	5
제 3 절 직무만족	6
제 4 절 직무성과	8
 제 3 장 연구 모형 및 연구가설	 10
제 1 절 연구 모형	10
제 2 절 연구가설의 설정	11
1. 감정노동이 감정소진에 미치는 영향	11
2. 감정소진이 직무만족에 미치는 영향	13
3. 감정소진이 직무성과에 미치는 영향	14
4. 직무만족이 직무성과에 미치는 영향	16
제 3 절 연구대상 및 자료수집	18
제 4 절 설문지 구성	18
제 5 절 분석방법	21

제 4 장 실증분석	22
제 1 절 표본의 일반적 특성	22
제 2 절 신뢰성 및 타당성 분석	24
제 3 절 가설검증결과	28
제 5 장 결론	30
제 1 절 연구의 요약 및 시사점	30
제 2 절 연구의 한계점 및 향후 연구방향	34
참 고 문 헌	35
설 문 지	44



< 표 목 차 >

<표 1> 선행연구	9
<표 2> 측정문항	20
<표 3> 인구통계학적 특성	23
<표 4> 신뢰성과 타당성 검증	25
<표 5> AVE값 및 상관계수	27
<표 6> 가설검증 결과	29



< 그림 목 차 >

<그림 1> 연구모형	10
<그림 2> 연구모형 검증 결과	28



The Effects of Emotional Labor on Job Satisfaction and Job Performance among Flight Attendants: The Mediating Role of Emotional Exhaustion

Bo-Kyoung Ko

*Major in Tourism Management
Graduate School of Business Administration
Pukyong National University
Supervised by Professor Jae-Kyoon Jun*

Abstract

The purpose of this study is to contribute to the knowledge of how emotional labor influences emotional exhaustion, job satisfaction, and job performance in the airline industry. To achieve this goal, 119 valid copies of questionnaire collected from flight attendant were used to analyze the data by utilizing SPSS 20.0 and SmartPLS programs. Frequency analysis, factor analysis and reliability were conducted and then PLS analysis was conducted.

In order to indentify factor structure of emotional labor, factor analysis was performed. The factors of emotional labor were deep acting and surface acting. Exploring emotional labor scale by factor analysis, we can get two dimensions of emotional labor strategies: deep acting and surface acting. Two emotional labor factors have different effect on emotional exhaustion. Deep acting has significant

negative effect on emotional exhaustion. Surface acting has significant positive effect on emotional exhaustion.

The effect of emotional labor on job satisfaction is mediated by emotional exhaustion. When employee use deep face, they will show low emotional exhaustion and then lead to higher job satisfaction; when employees use surface acting, they will show high emotional exhaustion and then lead to lower job satisfaction.

The effect of emotional labor on job performance is mediated by emotional exhaustion. When employee use deep face, they will show low emotional exhaustion and then lead to higher job performance; when employees use surface acting, they will show high emotional exhaustion and then lead to lower job performance.

Key words: emotional labor, deep acting, surface acting, job satisfaction, job performance.

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경

최근 경제구조의 급격한 변화로 인해 서비스 산업의 중요성이 매우 높아지고 있다. 또한 여가활동에 대한 관심과 인식이 커지면서 해외여행과 국내 관광의 수요가 급속도로 증가하고 있는 실정이다. 따라서 항공사를 이용하는 고객이 증가하게 되고 이를 이용하는 고객들의 서비스에 대한 요구 수준이 높아지고 있다.

항공사는 보다 더 높은 질의 서비스를 제공하기 위해 다양한 노력을 하게 되고 특히 고객을 직접적으로 접하는 승무원의 업무에도 관심이 높아졌다. 따라서 항공사 승무원들의 감정노동에 대한 고충은 더없이 증가하고 있는 실정이다.

환대산업의 특성상 서비스 종사자들은 고객과 직접적으로 접하는 시간이 많으며(황승미·윤지환, 2012), 밝은 미소와 바른 자세, 공손한 말투와 정성이 담긴 서비스로 항상 고객들에게 좋은 이미지를 남겨야한다(김광지, 2011).

특히 다른 서비스직과 달리 승무원들은 객실이라는 제한적인 공간 안에서 고객의 욕구를 충족시키며 동시에 안전 및 보안업무를 수행해야 한다. 협소한 객실 내에서 장거리 비행을 하는 고객들은 지상에서보다 예

민한 상태가 되기 때문에 항공사 승무원들은 고객응대에 있어 그 어떤 서비스직종보다 높은 품질의 서비스를 위해 교육을 받게 된다. 이러한 업무환경으로 인해 승무원은 육체적 노동뿐만 아니라 강도 높은 감정노동을 수행해야 한다.

승무원의 서비스수준이 곧 해당항공사의 서비스수준이 되기 때문에 기업은 지속적으로 승무원에게 일정수준 이상의 서비스를 요구하게 되고 이로 인해 승무원은 상당한 감정소진으로 지치게 된다.

자신의 감정뿐만 아니라 타인의 감정까지 적절하게 관리해야하는 항공사 승무원은(Humphrey, 2008) 고객과 접하는 시간이 길어질수록 효과적인 직무수행을 위해 본인의 감정과 종사자로서의 감정 사이에서 발생하는 부조화가 생기게 된다(김상표, 2006).

항공사 승무원들은 고객과 자주 접하는 업무인 만큼 일반 사무직 근로자보다 높은 스트레스를 경험할 가능성이 높으며 이러한 경우 쉽게 감정소진이 이루어지게 된다. 이와 같은 부조화로 종사자의 감정소진이 높아지면 서 업무스트레스로 이어지게 되면 직무만족과 직무성과에도 상당한 영향을 미치게 된다(이지영, 2009). 따라서 항공사는 승무원의 감정노동에 대해 관심을 가지고 이를 효율적으로 관리할 필요성이 대두된다.

제 2 절 연구의 목적

항공사가 추구하는 서비스는 대부분 고객을 직접 대면하는 승무원에 의해 제공 된다. 따라서 인적자원 의존도가 매우 높으며 승무원의 서비스가 해당 기업의 이미지와 서비스 품질에 큰 영향을 미치게 된다.

본 연구에서는 감정노동이 감정소진을 매개로 하여 직무만족과 직무성과에 어떠한 영향을 미치는지 파악하고자 한다. 특히 항공사 승무원의 업무 특징인 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분하여 감정소진에 다르게 미치는 영향을 분석할 것이다.

또한 이러한 감정노동이 감정소진을 매개로 직무만족과 직무성과에 미치는 영향을 분석하고자한다.

마지막으로 직무만족이 직무성과에 미치는 영향을 분석함으로써 항공사 승무원들의 인적자원 관리와 효과적인 업무방안을 제시하고자한다.

이 연구결과를 바탕으로 항공사의 경쟁력 제고에 도움이 될 것으로 판단된다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 감정노동

감정노동(emotional labor)은 사회학자인 Hochschild(1983)에 의해 연구되어지면서 새로운 노동의 유형으로 다루어지기 시작되었다(황승미·윤지환, 2012). 그는 감정노동에 대해 서비스종사자가 고객을 대하는 것을 마치 배우가 스테이지에서 관중들을 대상으로 연기하듯이 행동하는 것이라고 개념화하였다. 이는 다시 말해 본인의 감정과는 별도로 고객에게 보여 지는 표정이나 태도가 정형화 되어진 것을 의미한다. 즉 본인의 감정을 통제하고 고객의 감정을 더욱 중요하게 생각하는 노동의 형태라고 할 수 있다(김성일, 2011).

이러한 감정노동은 크게 내면행위(deep acting)와 표면행위(surface acting)로 구분할 수 있다. 감정노동을 수행하는 종사원은 위의 두 가지 방식중 하나를 선택하여 고객을 응대하게 된다(Hochschild, 1983). 내면행위는 실제 본인의 감정에서 우러나온 응대라고 할 수 있고, 표면행위는 본인의 감정과는 별도로 마치 연기하듯이 고객을 응대하는 것이다. 예를 들면 본인이 진심으로 기쁘고 즐거운 마음으로 고객을 응대하는 상황이라면 내면행위의 경우가 되는 것이고 본인의 감정이 좋지 않지만 고객에게 즐겁고 기쁜 척 하며 응대하는 것이 표면행위의 경우가 되는 것이다.

대인 접촉이 많은 서비스 업종의 종사자의 경우 감정표현이 업무 성과의 결정적인 요소가 된다. 고객 접점에서 자신의 실제 감정과 다른 규범화된 감정을 요구받게 되며 이를 표현하기 위해서 본인의 감정을 통제하게 되는 노력을 하게 된다. 따라서 호텔, 외식업체, 항공사 등의 서비스업 종사자들의 업무수행은 거의 대부분 감정노동으로 구성된다(권혁기·박봉규, 2011).

관광기업을 대상으로 감정노동을 적용한 선행연구로는 다양하다. 예를 들면, 항공사(윤시내·이승륜, 2007; 황승미·윤지환, 2012), 외식업체(김세리·김건, 2010), 호텔기업(박정하·이애리, 2011; 김광지, 2011) 등이 있다.

제 2 절 감정소진

소진(burnout)이란 감정적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 감소의 세 가지 하위요인으로 구성된다(Maslach, 1982). 소진의 하위요소중 하나인 감정소진(emotional exhaustion)은 고객과의 접촉이 많은 업무로 인해 스트레스에 장시간 노출되어 감정적으로 지치게 되는 상태라고 할 수 있다(김광지, 2011).

특히 감정적 고갈이 소진의 핵심적인 요인이라고 제시하였는데 이것은 육체적, 정신적인 피로와 업무과중으로 탈진상태에 이르게 되는 것을 의미한다(김세리·김건, 2010).

Amstrong(1997)은 직업과 거리가 생김으로써 동료직원, 업무, 조직과의

관계가 좋지 않음을 소진으로 정의하였고, Perlman & Hartman(1982)은 지쳐서 기운이 빠진 상태, 작업애착의 상실, 독창성의 상실 그리고 고객, 동료, 조직으로부터의 소원함, 불편한 감정적 증후로 정의하였다.

이러한 감정소진 현상은 다른 직업군 보다 서비스 직종에서 많이 나타나게 되며 종사원들이 고객과의 대면으로 인해 감정소진이 점점 늘어남에 따라 심리적으로 피폐한 상태에 이르게 된다. 또한 정서적인 탈진상태에 이르게 되면 직무불만족 뿐만 아니라 직무 성과에도 부 영향을 미치게 된다.

고객과의 상호작용이 필수적으로 요구되는 업무 특성으로 인해 서비스 직종에서 일상적인 증상이 되고 있으며, 이는 고객만족과도 직결되는 중요한 부분이다(김세리 · 김건, 2010).

관광분야에 감정소진과 관련되는 선행연구로는 항공사(오정학 · 김철원 · 이향정, 2011), 외식업체(채수경, 2008), 호텔기업(고종식 · 황진수, 2010) 등이 있다.

제 3 절 직무만족

그 동안 직무만족에 대한 정의는 다양하게 연구되어져 왔다. 직무 만족(job satisfaction)이란 종사원들이 직무를 수행하는 과정에 있어 직업적 관심과 열의, 그리고 개인의 업무에 대해 즐거움을 얻는 감정 상태라고 정의했다(채수경, 2008).

김봉규(2006)는 직무수행에 있어 직무 하나만을 의미하는 것이 아니라 다양한 요소들이 포함되어있다고 개념화하였는데 이러한 요소 중에는 직무수행에 따른 인간관계, 직무와 관련된 개인의 감정적 태도, 임금 등이 있다. 또한 Smith et al.(1969)는 다양한 상황에 대한 느낌 또는 긍정적인 반응이라고 하였고, Dawis & Lofquist(1984)는 개인의 욕구를 충족시키는 직무환경에 대한 평가 정도로 정의하고 있다.

Locke(1976)은 직무만족에 대해 종사원 개인이 갖는 감정으로 직업과 직무경험을 통해 긍정적인 상태 또는 칭찬으로부터 발생하는 즐거운 감정적 상태라고 정의했다. 기업의 매출 증가에 직무만족도 또한 큰 영향을 끼치게 된다는 인식이 커지면서 이에 대한 지속적인 연구가 이루어져왔다(오석태, 2007). 다시 말해 직무만족은 종사원이 본인의 업무수행에 대한 태도 혹은 이에 대한 정서 상태이다(우성근 · 김현주 · 류용현, 2007). 이러한 모든 정의는 구성원이 조직에서 맡고 있는 업무와 업무 환경에 대한 정서적 지향성을 나타내고 있다(Lease, 1998).

직무에 대한 직원의 태도는 서비스의 질에 영향을 미치고 고객서비스의 효율성에 영향을 주게 된다(Coulton, 1985). 관광분야에 직무만족과 관련되는 선행연구로는 항공사(이동명 · 임정연, 2008), 외식업체(하동현, 2011) 등이 있다.

제 4 절 직무성과

성과의 의미는 일반적으로 일이 이루어진 결과 즉 활동, 작업등이 이루어짐으로써 생기는 변화라고 할 수 있다. 직무성과(job performance)는 포괄적인 개념이지만 조직 구성원이 자신이 맡은 직무에 있어 어느 정도 성공적으로 업무를 수행하였는지를 가리키는 개념으로 정의 될 수 있다(박경미, 2012). 또한 우석봉(2001)에 의하면 직무성과는 조직구성원의 목표를 달성할 수 있는 정도 또는 실현시키고자 하는 바람직한 상태라고 정의된다.

Brown & Peterson(1993)은 직무성과가 조직의 성공에 영향을 미치는 중요한 요소이며, 이러한 직무 성과는 조직 관리에서 조직의 유효성을 나타내는 지표라고 말했다. 서비스 분야에 직무성과와 관련된 선행연구로는 호텔기업(김연선 · 김성혁, 2010), 금융기업(박경미, 2012) 등이 있다.

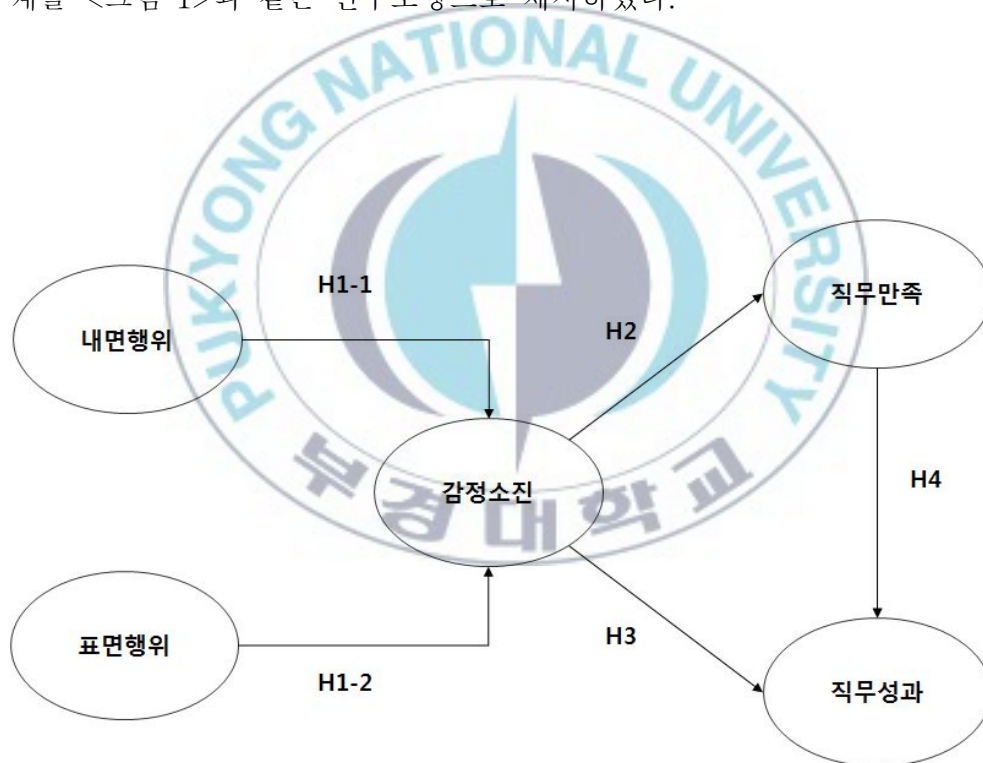
<표 1> 선행연구

	연구자	연구결과
감정노동	황승미 · 윤지환(2012)	항공사 객실승무원의 감정노동이 소진 및 이직의도에 관해 유의한 영향을 미침
	윤시내 · 이승륜(2007)	항공사 콜센터 상담원의 감정부조화가 정서적 고갈에 영향을 미침
감정소진	오정학 · 김철원 · 이향정(2011)	소진은 직무만족에 부(-)영향을 미침
	채수경(2008)	소진 현상은 조직몰입과 직무만족을 저해하는 요인으로 작용
직무만족	이동명 · 임정연(2008)	직무만족과 소진은 부(-)의 관계를 가짐
	하동현(2011)	직무소진은 직무만족과 개인직무성과에 부(-)영향을 미침
직무성과	박경미(2012)	직무만족은 직무성과에 긍정적인 영향을 미침
	김연선 · 김성혁(2010)	직무만족이 조직몰입과 직무성과에 정(+)영향을 미침

제 3 장 연구모형 및 연구가설

제 1 절 연구모형

본 연구는 항공사 승무원을 대상으로 감정노동이 감정소진을 매개로 하여 직무성과와 직무만족에 미치는 영향관계를 파악하고자 한다. 이러한 관계를 <그림 1>과 같은 연구모형으로 제시하였다.



<그림 1> 연구모형

제 2 절 연구가설의 설정

1. 감정노동이 감정소진에 미치는 영향

감정노동의 선행연구에서 대표적인 부정적 결과는 소진으로 나타났다(Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1996). 기업의 요구에 따라 직원들은 항상 밝은 표정과 올바른 자세, 긍정적인 감정을 표출하도록 강요받고 있으며, 종사원들은 고객들을 대상으로 본인의 감정을 정략적으로 조작하여 상호작용을 하게 된다(Steinberg & Figart, 1999). 지속적인 감정노동으로 인해 종사원은 심신의 피로감을 느끼게 되고 이러한 감정노동의 심화는 감정소진 현상을 야기하는 요인이 된다.

이러한 소진현상이 장기화되면 종사원들의 불만족이 높아지고, 지속될 경우에 조직에 몰입하기 힘들어지므로 결과적으로 서비스 제공 수준이 저하된다. 또한 감정노동의 하위요소인 표면행위와 내면행위가 감정소진에 미치는 영향이 각각 차이가 있을 것으로 예상된다.

권혁기·박봉규(2011)의 연구에서 서비스종사원의 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분해 감정부조화에 미치는 영향을 분석한 결과 표면행위는 감정부조화에 정(+)의 영향을 미치고, 내면행위는 감정부조화에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

또한 나태균 등(2005)은 패밀리레스토랑 종사원들을 대상으로 한 연구에

서 감정노동이 소진에 미치는 영향을 분석하였는데, 감정노동이 소진의 한 요인인 감정소진에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

황승미·윤지환(2012)은 항공사 종사자 가운데 감정노동의 강도가 매우 높은 객실승무원을 대상으로 감정노동이 감정소진에 미치는 영향에 관해서 연구한 결과, 대체로 감정노동은 감정소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다수의 연구에서 감정노동은 감정소진에 부(-)의 영향을 미치는 중요한 요인으로 밝혀졌다(김영조·한주희, 2008; 박상준, 2009; 윤시내·이승륜, 2007; 이정은, 2010).

본 연구에서 본인이 느끼는 감정과 표현하는 감정이 일치하는 내면행위는 감정소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이고, 본인이 느끼는 감정과 표현하는 감정이 불일치하는 표면행위는 감정소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하였다.

H1-1: 내면행위는 감정소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 표면행위는 감정소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 감정소진이 직무만족에 미치는 영향

감정소진이 직무수행에 대한 정서적 반응이라면, 직무만족은 직무환경에 대한 태도라고 설명하고 있다(Spector, 1997). 즉, 감정소진과 직무만족 두 변수는 밀접한 관련이 있지만 같은 개념은 아니다(Brew & Clippard, 2002).

조직 구성원들이 감정소진을 지속적으로 경험하게 되면, 자아존중감, 동기부여, 자아효능감이 낮아지게 된다(Rutherford et al., 2008). 따라서 감정소진이 구성원들에게 스트레스를 주게 되며, 이로 인해 조직에 대한 충성도가 낮아질 수 있다(허원무·한수진, 2010).

직무만족도는 결국 종사원의 직무상황에 대한 감정적 평가이고, 감정소진은 직무만족도에 부(-)영향을 미치게 된다(Bettencourt & Brown, 1997). 이종학 등(2012)은 카지노 종사원을 대상으로 소진이 직무만족에 미치는 영향을 분석하였는데, 기존 연구와는 달리 비인격화의 요인은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그러나 소진의 3개 요인가운데 감정소진은 직무만족에 가장 큰 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다수의 선행연구는 감정소진이 직무성과에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(하동현, 2012; 나태균 등, 2005; Zembyals, 2005; Lee & Yoon, 2008).

나태균(2005)은 패밀리레스토랑 종사원들을 대상으로 한 연구에서 소진이 직무만족에 미치는 영향을 분석하였는데, 소진의 한 요인인 감정소진이

직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

하동현(2012)의 연구는 외식업 종사원을 대상으로 감정소진과 직무만족 간의 관계에 대한 연구에서 감정소진은 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정소진이 증가할수록 직무만족이 감소하는 것을 의미한다.

H2: 감정소진은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3. 감정소진이 직무성과에 미치는 영향

대인과의 접촉이 많은 서비스 산업에서 종사원들이 받는 감정적 스트레스는 불가피하다. 이러한 감정소진은 직무스트레스 유형중의 하나로 직무만족 뿐만 아니라 직무성과에도 영향을 줄 수 있다(Lee & Yoon, 2008).

과도한 직무요구로 인해 종사원이 느끼게 되는 피로와 좌절상태가 지속적으로 반복되면 정서적인 탈진 및 고갈상태에 이르게 되고 이와 같은 현상은 부정적인 태도와 행동의 원인이 되며 직무 성과를 감소시키는 특징을 지닌다(오정학 · 육풍림, 2011).

이렇게 종사원들은 조직에서 바라는 바람직하고 정형화된 감정을 표현하기 위해 본인의 감정과는 별개로 기업이 요구하는 표정과 태도를 유지하려고 노력을 하게 된다. 이러한 감정소진으로 지치게 된 종사원들은 제대로

된 업무 수행이 불가능하게 된다. 결국은 고객과 직접 대면하며 기업의 이미지를 연출해야하는 중요한 업무에 있어 바람직한 서비스를 제공하지 못하게 된다. 따라서 정신적 고갈을 경험하게 되는 종사원들은 직무만족 뿐만 아니라 직무성과까지 떨어지게 된다(김상희, 2007; 김광지, 2011; 권혁기·박봉규, 2011)

이는 본인뿐 만 아니라 다른 종사원들에게까지 악영향을 미치게 되며 결국 기업의 성과에도 바람직하지 않은 결과를 초래하게 된다. 결과적으로 소진은 직무성과와 밀접한 영향관계를 가지며 이는 기업의 매출과도 연결된다고 볼 수 있다.

외식업 종사원을 대상으로 감정소진과 직무성과간의 관계에 대한 연구에서 감정소진은 직무성과에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(하동현, 2011). 감정소진이 증가할수록 직무성과는 감소하는 것을 의미한다. 따라서 관광기업에 종사하는 항공사 승무원도 이와 같은 영향관계를 나타낼 것으로 유추할 수 있다.

H3: 감정소진은 직무성과에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

4. 직무만족이 직무성과에 미치는 영향

직무만족은 개인이 직무로부터 얻는 즐거움의 정도라고 할 수 있으며(유문주, 2009) 이러한 직무만족은 직무성과와 밀접한 관계가 있다. 개인의 태도와 가치, 욕구 등에 따라 직무에 갖는 심리적 상태가 상이하며 업무에 대한 만족도 차이에 따라 개인적인 업무성과에서도 차이가 나게 된다(하동현, 2011).

특히 서비스 산업은 다른 산업과는 달리 고객을 접하는 종사원의 역할이 매우 중요하기 때문에 이들의 직무만족과 직무성과는 다른 산업에 비해 더 큰 영향관계를 가질 수 있다. 즉, 직무만족이 고객만족이라는 조직성과에 긍정적인 결과를 수반할 수 있게 된다(Rosenbluth, 1991).

선행연구에 의하면 직무만족이 직무성과에 정(+)영향을 미치는 것으로 연구되었다(김연선·김성혁, 2010). 외식업 종사원을 대상으로 직무만족과 직무성과간의 관계에 대한 연구에서도 직무만족은 직무성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(하동현, 2012). 직무만족이 증가할수록 개인의 직무성과도 증가하는 것을 의미한다.

이러한 선행 연구의 결과를 항공사 승무원의 업무를 중심으로 종합해 보았을 때 주관적인 직무만족도 차이가 결국 고객만족이라는 차이, 나아가서는 서비스품질의 차이로 이어질 수 있으며 결국은 개인의 직무성과에 영향을 미치게 된다.

따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구의 결과를 근거로 다음과 같은 가

설을 도출하였다.

H4: 직무만족은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.



제 3 절 연구대상 및 자료수집

본 연구를 위하여 부산 지역의 항공사 승무원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 본 조사를 실시하기에 앞서 승무원 10명을 대상으로 예비조사를 실시하여 측정항목에 대한 신뢰성 및 타당성을 점검하였다. 설문조사는 2012년 5월 1일부터 2012년 6월 30일까지 2개월간에 걸쳐 이루어졌다. 설문지는 응답자가 직접 작성하는 자기기입식(self-administered instrument) 설문방식을 주로 하되 필요한 경우 직접 설명을 하여 자료를 수집하였다. 총 150부의 설문지를 배포하여 최종 유효한 119부를 실증분석에 활용하였다.

제 4 절 설문지 구성

본 연구의 목적을 달성하기 위해 다음 <표 2>와 같이 설문지를 구성하였다. 설문지는 크게 네 부분으로 이루어져 있는데, 첫째, 인구통계학적 특성 둘째, 관계혜택, 셋째, 신뢰, 넷째, 몰입 등으로 구성하였다.

본 연구의 주요 변수를 측정하기 위하여 선행연구에서 이미 검증된 척도를 토대로 본 연구에 맞게 설문문항을 수정하여 구성하였다. 감정노동의 표면행위와 내면행위는 Diefendorff et al.(2005)이 사용한 측정항목을 각각 5개 문항과 3개 문항을 사용하였다. 감정소진은 Maslach & Jackson(1981)이 사용한 4개 문항을 사용하였다. 직무만족은 Brown &

Peterson(1994)과 Brashear et al.(2003)에서 사용한 4개 문항을 사용하였다. 직무성과는 Janssen & Yperen(1989)에서 사용한 5개 문항을 사용하였다. 모든 측정문항은 5점 리커트 척도를 사용하였으며, '1'은 '전혀 그렇지 않다', '2'은 '대체로 그렇지 않다', '3'은 '보통이다', '4'은 '대체로 그렇다', '5'은 '매우 그렇다'로 응답하도록 하였다.



<표 2> 측정문항

변수	문항항목
표면행위	나는 승객을 적절하게 응대하기 위해서 연기를 하듯이 행동한다. 나는 승객을 대할 때 기분이 좋은 척 한다. 일할 때 승객에게 나타내야 하는 감정이나 마음을 가지고 있는 척 한다. 승객에게 좋은 감정을 표현하기 위해서 마치 가면을 쓰고 행동하는 것처럼 한다. 나는 승객을 대할 때 실제로 느끼는 것과 다른 감정을 나타낸다.
내면행위	나는 다른 사람들에게 보여야 하는 감정을 실제로 느끼려고 노력한다. 승객에게 보여야 하는 긍정적인 감정을 느끼기 위해서 열심히 일한다. 승객에게 보여야 할 긍정적 감정을 내 안에서 실제로 만들어 내려고 노력한다.
감정소진	나는 업무로 인하여 정신적으로 지친 느낌이다. 나는 퇴근할 무렵 완전히 지친 느낌이다. 나는 아침에 일어나 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다. 내가 맡은 일을 수행하는데 있어서 완전히 지쳐있다.
직무만족	내가 하는 일에 즐거움을 느낀다. 내가 하는 일은 가치 있는 일이다. 내가 하는 일은 다른 일에 비해 나은 일이라고 생각한다. 나는 내가 하는 일에 만족한다.
직무성과	나는 신속하고 정확하게 업무를 수행한다. 나는 내 업무를 정확하게 실행한다. 나는 내 업무의 목표 달성을 위해 노력하고 있다. 나는 업무 수행을 통해 고객들을 만족시키고 있다. 나는 업무 시간에 최대한 열심히 일을 한다.

제 5 절 분석방법

본 연구에서는 기초분석을 위한 빈도분석 및 요인분석과 신뢰도 분석은 SPSS 20.0 통계패키지를 사용하였고, 요인들의 타당성 검증 및 연구모형에 대한 가설 검증은 SmartPLS프로그램을 사용하였다.

연구내용에 따라 이용된 분석방법을 구체적으로 제시하면 다음과 같다. 우선 표본의 일반적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였고, 측정도구의 신뢰성을 검증하기 위해 신뢰성(item reliability)을 분석하였으며, 타당성 검증을 위해 수렴타당성(convergent validity)과 판별타당성(discriminant validity)을 실시하였다. 마지막으로 연구모형의 가설검증을 위해 PLS(partial least square)분석을 실시하였다.

제 4 장 실증분석

제 1 절 표본의 일반적 특성

본 연구의 분석에 사용된 항공사 승무원의 일반적 특성은 <표 3>과 같다. 응답자의 성별구성을 살펴보면 총 119명 중에서 남성이 11명으로 9.2%이며, 여성이 107명으로 여성 비율이 90%를 차지하고 있었다. 또한 응답자의 99.2%가 전문대졸 이상의 학력을 보유한 것으로 나타났다. 응답자의 연령별 특성을 살펴보면 20대가 84.9%, 30대가 14.3%로 나타났으며, 평균 연령은 26.96세(표준편차=3.18)이다. 근무 기간은 5년 미만의 경력자가 75.6%, 5년 이상의 경력자가 21.0%로 평균 근무기간은 3.68년(표준편차=2.96)로 나타났다.

<표 3> 인구통계학적 특성

구분	항목	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	11	9.2
	여성	107	90.0
	무응답	1	.8
교육수준	전문대졸	14	11.8
	대졸	103	86.6
	대학원졸 이상	1	.8
	무응답	1	.8
나이	20대	101	84.9
	30대	17	14.3
	무응답	1	.8
경력	5년미만	90	75.6
	5년이상	25	21.0
	무응답	4	3.4
업무형태	정규직	74	62.2
	비정규직	43	36.1
	무응답	2	1.7

제 2 절 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구에서는 PLS(partial least square)을 이용해서 분석을 수행하였다. PLS는 일반적인 공분산 기반의 SEM모형보다는 표본의 크기($N=200$ 미만)와 분산에 관한 요구사항에 제약이 적은 것으로 알려져 있다(Chin and Newsted, 2003). 또한 PLS는 연속변수(continuous variable)형태의 조절변수를 사용해서 그 효과를 추정할 수 있다는 장점이 있다(Vinzi et al., 2010). 이러한 PLS의 특성을 종합해 보면, 본 연구에는 SEM보다는 PLS로 추정하는 것이 효과적이라고 판단하였다.

한편 PLS 분석에서 신뢰성과 타당성을 분석하는 방법은 1) 측정항목의 신뢰성(item reliability), 2) 수렴타당성(convergent validity), 3) 판별타당성(discriminant validity)에 대한 확인으로 구성된다(Chin, 1998; Fornell & Larcker, 1981).

첫째, 측정항목의 신뢰성은 측정항목의 적재값으로 확인할 수 있다(Henseler et al., 2009; Hulland, 1999). 개별 측정항목과 관련변수의 공유된 분산이 오차분산보다 크기 위해서는 측정항목에 .6 이상의 적재값이 요구된다(Chin, 1998). <표 4>에서 보는 바와 같이 모두 .7 이상을 상회하고 있어 개별측정항목에 대한 신뢰성을 확보한 것으로 판단된다.

<표 4> 신뢰성 및 타당성 검증

변수	문항약호	λ	t	Cronbach' α	CR	AVE
표면행위	sa1	.79	6.77	.87	.90	.65
	sa2	.87	9.48			
	sa3	.78	6.77			
	sa4	.82	8.40			
	sa5	.78	7.32			
내면행위	da1	.94	10.48	.87	.92	.79
	da2	.91	10.35			
	da3	.82	6.14			
감정소진	ee1	.73	11.75	.82	.88	.64
	ee2	.77	12.61			
	ee3	.83	31.38			
	ee4	.86	33.38			
직무만족	js1	.90	40.37	.88	.92	.74
	js2	.92	35.38			
	js3	.75	12.11			
	js4	.86	19.89			
직무성과	jp1	.80	20.73	.84	.88	.61
	jp2	.79	16.51			
	jp3	.78	18.51			
	jp4	.78	17.52			
	jp5	.75	14.96			

둘째, 내적 일관성을 측정하기 위한 기준은 합성신뢰도(composite reliability: CR)와 평균분산추출(average variance extracted: AVE)값을 사용하여 판단할 수 있다(Nunnally, 1978; Henseler et al., 2009). 개념 신뢰성을 확인하기 위해서는 CR이 .7이상(Nunnally, 1978), AVE가 .5이상(Fornell & Larker, 1981)이어야 한다. 본 연구에서 사용된 구성개념들은 모두 .7이상의 CR값과 .5이상의 AVE값을 나타내고 있어서 내적일관성이 있다고 할 수 있다. <표 4>는 개별 구성개념들의 다양한 신뢰도값을 나타내주고 있다.

셋째, 판별타당성을 측정하기 위해서 AVE의 제곱근과 다른 변수와의 상관관계 값을 확인하였다(Chin, 1998). 본 연구에서는 <표 5>에서 보는 것처럼 AVE 제곱근 값이 다른 구성개념과의 상관계수보다 크게 나타나 판별타당성 기준을 충족하는 것으로 판단된다.

<표 5> AVE값 및 상관계수

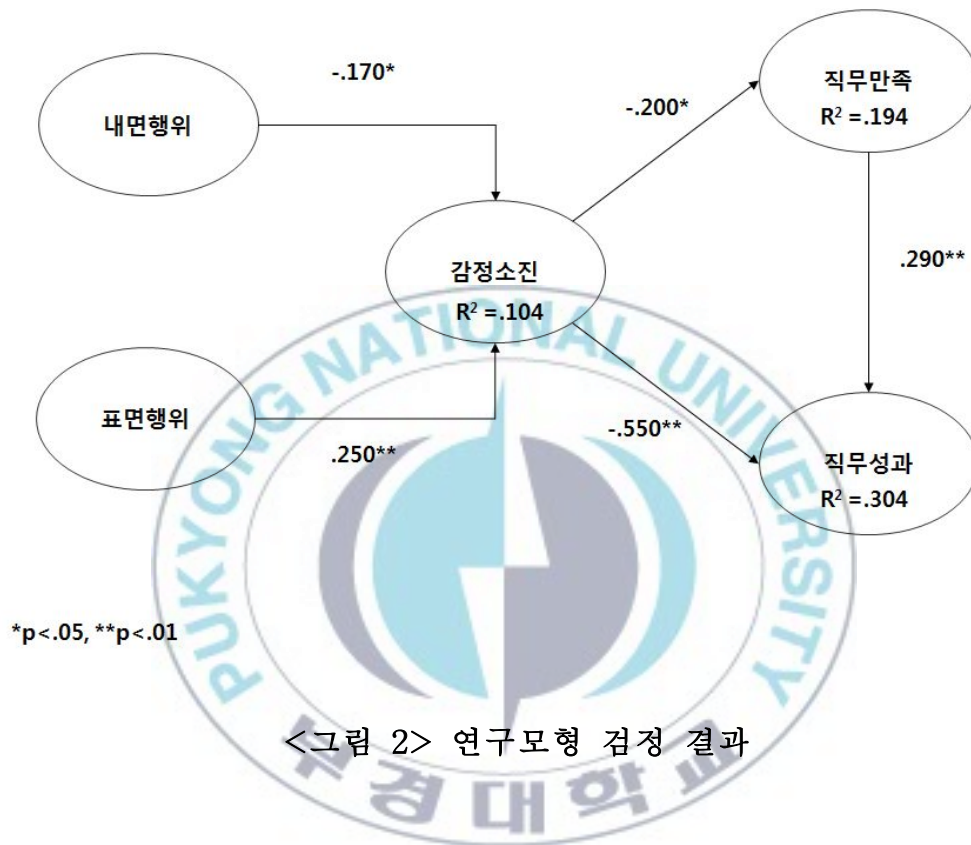
	표면행위	내면행위	감정소진	직무만족	직무성과
표면행위	.65				
내면행위	-.21	.79			
감정소진	.28	-.22	.64		
직무만족	-.19	.23	-.37	.74	
직무성과	-.07	.30	-.55	.41	.61
평균	3.89	3.50	2.28	3.71	3.58
표준편차	.93	.72	.65	.65	.51

* 대각선 부분은 AVE값

** 좌측하단부분은 변수들 간의 상관계수

한편, 모델에 포함된 모든 변수들을 개별소비자로부터 자기보고식 설문지법으로 조사하였기 때문에 동일방법상의 편의(common method bias)가 발생할 가능성이 크다. 이 문제는 자료의 타당성뿐만 아니라 분석결과의 내적타당성(internal validity)을 크게 훼손할 수 있기 때문에 요인분석결과를 바탕으로 Harman의 단일요인 테스트를 통해 점검해 보았다(Podsakoff & Organ, 1986). 모델에 포함된 모든 변수들의 측정항목을 대상으로 비회전 요인분석을 실시하여 1보다 큰 고유치(eigenvalue)를 기준으로 요인을 추출한 결과 모두 5개의 요인으로 나타났으며, 첫 번째 요인의 분산비가 29.01%였다는 점에서 동일방법으로 인한 편의발생 가능성은 상대적으로 낮다고 볼 수 있다.

제 3 절 가설검증결과



PLS방법을 통해 분석한 결과, <표 6>과 같이 감정소진에 대한 $R^2 = 10.4\%$, 직무만족과 직무성과에 대한 설명력은 각각 $R^2 = 19.4\%$ 와 $R^2 = 30.4\%$ 로 나타났다. 가설검증 결과, 첫째, 내면행위는 감정소진 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 H1-1은 채택된 것으로 나타났다($\beta = -.17$, $p < .05$). 둘째, 표면행위는 감정소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 H1-2는 채택된 것으로 나타났다($\beta = .25$, $p < .01$). 셋째, 감정소진은 직무

만족($\beta = -.20, p < .05$)과 직무성과($\beta = -.55, p < .01$)에 각각 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 H2와 H3은 채택된 것으로 나타났다. 마지막으로, 직무만족은 직무성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 H4 또한 채택된 것으로 나타났다($\beta = .29, p < .01$).

<표 6> 가설검증 결과

가설	경로	표준화 계수	표준오차	t값	가설채택여부
H1-1	내면행위 → 감정소진	-.17	.08	2.04*	채택
H1-2	표면행위 → 감정소진	.25	.08	3.05**	채택
H2	감정소진 → 직무만족	-.20	.10	2.10*	채택
H3	감정소진 → 직무성과	-.55	.06	9.23**	채택
H4	직무만족 → 직무성과	.29	.12	2.45**	채택

* $p < .05$, ** $p < .01$

제 5 장 결 론

제 1 절 연구의 요약 및 시사점

최근 국내에 생긴 다양한 항공사들로 인해 항공서비스 기업들의 경쟁이 더욱 치열해지고 있다. 특히 오랜 시간 고객을 접하는 승무원의 서비스가 해당 항공사의 이미지에 상당한 영향을 미치게 되며, 이로 인해 인적자원에 대한 관리가 기업의 경쟁력을 좌우하는 중요한 요소로 인식되고 있다. 객실승무원들은 고객 서비스 제공 과정에서 본인이 느끼는 실제 감정과 기업이 원하는 정형화된 감정 사이에서 적절히 감정을 통제하는 능력을 갖추는 필요가 있으며 항공사에서도 이에 대한 체계적인 관리가 필요할 것이다. 따라서 본 연구는 감정노동이 감정소진에 미치는 영향과 감정소진이 직무만족과 직무성과를 떨어뜨린다는 선행연구를 바탕으로 승무원의 감정노동이 감정소진을 매개로 하여 직무만족과 직무성과에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았다.

본 연구의 중요성은 항공사 승무원에 대한 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분한 실증적 연구는 처음으로 시도되는 것이라는 점이다. 따라서 본 연구를 기초로 향후 감정노동에 관한 보다 다양한 연구가 기대된다. 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 감정노동의 내면행위는 감정소진에 부(-)의 영향을 미치며, 표면행

위는 감정소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 달리 표현하면 내면행위는 감정소진을 감소시키는 효과가 있으며, 표면행위는 감정소진을 증가시키는 것으로 볼 수 있다.

둘째, 감정소진은 직무만족과 직무성과에 모두 부(-)의 영향을 미쳐서 직무만족과 직무성과를 떨어뜨리는 결과가 나타났다.

셋째, 직무만족은 직무성과에 정(+)의 영향을 미쳐서 직무성과를 높이는 효과를 나타냈다. 다시 말해 감정노동은 감정소진을 매개로 하여 직무만족과 직무성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 연구 결과를 바탕으로 실무에 적용할 수 있는 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 감정노동을 내면행위와 표면행위로 구분하여 이에 대한 관리를 항공사에 적용하는 것이 필요하다는 점이다. 이는 Kruml & Geddes(2000)의 연구에서 감정노동의 개념을 세분화하여 긍정적, 부정적 효과를 살펴보아야한다는 주장과 일치한다. 본 연구에서는 감정노동을 내면행위와 표면행위로 구분하여 감정소진과의 관계를 검증한 결과, 내적감정과 표면행위를 일치시키는 내면행위는 감정소진을 감소시키는 부(-)의 영향을 미치는 반면, 표면행위는 감정소진을 증가시키는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 항공사 승무원들이 표면행위보다는 내면행위를 고양할 수 있도록 채용과정에서 서비스마인드를 갖춘 지원자를 선발할 수 있는 인사관리시스템이 필요할 것이다.

둘째, 입사교육에서 조직의 감정표현 규칙을 수용하고 이를 자신의 가치로 내면화하는 조직사회화 교육과(한진환, 2012) 업무에 대한 전반적인 이해를 위한 감정노동 위주의 충분한 교육을 시행하는 것도 필요할 것이다. 아울러 실제 업무 수행 시에 표면행위보다 내면행위를 수행할 수 있도록 사내 관리 프로그램을 개설하도록 한다. 예를 들면 승무원들끼리 업무에 관련된 공유의 장을 마련하여 경험과 사례를 발표하는 프로그램을 관련 부서에서 지원해 주는 것이다.

셋째, 내면행위 뿐만 아니라 표면행위로 업무를 수행할 시에도 감정소진을 줄일 수 있도록 마인드 교육기회를 부여해 주어야 한다. 고객 불만에 대해 올바르게 응대하는 교육, 고객만족을 위한 서비스 교육 등으로 고객의 요구를 충분히 수용할 수 있는 전략을 마련해야 한다. 아울러 교육을 실시하는 강사들의 전문성 함양을 위해 타 기관의 교육도 함께 시행해야 하며 이에 대한 체계적인 운영이 필요할 것이다.

넷째, 감정노동에 대한 주도적인 자기관리능력이 이루어 질 수 있는 방안을 모색해야 한다. 특히 승무원의 자기감정 통제능력을 강화할 수 있도록 직급과 연차에 따라 상황별 감정표현법 습득을 위한 주기적인 재교육이 필요하다. 또한 본인의 업무에 대한 자부심을 가질 수 있도록 충분한 동기 부여와 보수로 지원해 주어서 직무만족에 부정적 영향을 미치지 않도록 해야 한다.

다섯째, 반복적인 업무 수행으로 인해 매너리즘에 빠질 수 있는 상황에

서 본인의 스트레스를 관리할 수 있도록 심리 치료 프로그램과 같은 전문 기관의 사내 상담시설로 지원해 주어야 하며 이러한 업무 스트레스가 직무 성과에 부정적인 영향을 미치지 않도록 충분한 휴식시간 제공, 리프레시를 위한 보상여행을 제공해야 한다.

끝으로 본 연구의 결과, 감정소진의 매개효과가 증명되었기 때문에 감정 소진을 감소시키는 것이 직무만족과 직무성과를 높이는 데 중요한 것으로 나타났다. 따라서 여성 비율이 높은 집단의 지나친 위계질서를 완화하여 업무를 수행할 때 추가적인 감정소진이 발생하지 않도록 조직의 문화를 재정립 할 필요가 있다.



제 2 절 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 기존의 연구에서 다루었던 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분하여 감정소진에 미치는 영향을 분석하였다는 점에서 연구의 의의가 있다고 할 수 있다. 그러나 본 연구의 한계점과 앞으로의 연구방향에 대해서는 다음과 같은 제시를 할 수 있다.

첫째, 연구대상으로 부산지역의 항공사를 설정하였기에 지역적으로 다소 제한된 표본이라는 한계를 가진다. 따라서 향후에는 보다 다양한 지역에 다수의 항공사 승무원을 대상으로 연구를 전개하는 것이 연구의 일반화를 위해 필요할 것이다.

둘째, 본 연구에서는 감정노동의 결과변수를 위주로 연구를 전개하였는데 향후에는 감정노동에 영향을 미치는 선행변수를 찾는 연구가 필요할 것이다. 이를 통해 내면행위를 강화하고 표면행위를 감소시킬 수 있는 변수를 찾는 것이 항공사의 인사관리에 많은 도움을 줄 수 있을 것이다.

참고문헌

< 국 내 문 헌 >

- 강현 · 박동수 · 장문로(2011). 서비스업 종사자의 감정노동전략과 직무만족의 관련성. *한국인사 · 조직학회 발표 논문집*, 1-19.
- 고종식 · 황진수(2010). 호텔근로자의 감정근로와 소진증상 및 자아통제력의 조절효과에 관한 연구. *산업경제연구*, 23(5), 2433-2453.
- 권혁기 · 박봉규(2011). 서비스종사원 감정노동의 표면행위와 내면행위가 감정부조화 및 직무태도에 미치는 영향. *인적자원관리연구*, 18(1), 311-325.
- 김광지(2011). 호텔 식음료종사원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향. *외식경영연구*, 14(4), 27-44.
- 김봉규(2006). 관광호텔 종사원의 직무만족에 관한 실증적 연구. *관광학연구*, 30(2), 217-236.
- 김상표(2006). 감정노동 수행전략과 개인의 심리적 안녕에 관한 연구. *진주 산업대학교 산업과학기술 연구소보*, 13(1), 371-378.
- 김상희(2007). 판매원의 감정노동에 관한 고객의 지각된 진정성(authenticity)이 서비스품질평가에 미치는 영향. *마케팅연구*, 24(3), 1-33.
- 김성일(2011). 생활체육지도자의 감정노동과 직무소진, 직무만족 및 이직의

- 도의 관계. *한국체육학회지*, 50(3), 333-344.
- 김세리 · 김건(2010). 외식산업 종사원의 감정노동, 소진, 고객지향성의 관계. *관광연구저널*, 24(1), 119-136.
- 김연선 · 김성혁(2010). 특급호텔 직원의 셀프리더십, 팀웍, 자기효능감, 직무만족, 조직몰입 및 직무성과에 관한 인과관계 연구. *호텔관광연구*, 37, 97-108.
- 김영조 · 한주희(2008). 서비스 직원의 감정노동 수행과 직무소진의 관계에 관한 연구. *조직과 인사관리 연구*, 32(3), 95-128.
- 나태균 · 박인수 · 전경철(2005). 외식산업에서 감정노동이 감정적 고갈에 미치는 영향: 서울시내 패밀리 레스토랑 종사자를 대상으로. *한국조리학회지*, 11(3), 89-102.
- 박경미(2012). 농협의 조직문화가 조직유효성에 미치는 영향: 직무만족, 조직몰입, 직무성과를 중심으로. *한국협동조합연구*, 30(1), 1-27.
- 박상준(2009). 감정노동과 소진에 관한 연구. *안양과학대학 연구논문집*, 41, 547-561.
- 박정하 · 이애리(2011). 호텔종사원의 감정노동과 소진과의 관계에 친사회적 행동의 조절효과: 특급호텔을 중심으로. *호텔관광연구*, 40, 234-253.
- 오석태(2007). 호텔 조리사 조직의 임파워먼트 인식정도의 직무만족, 조직몰입, 경영성과와의 상관관계 연구. *한국조리학회지*, 13(1), 11-23.
- 오정학 · 김철원 · 이향정(2011). 소진의 원인, 결과 및 완화요인에 관한 연

- 구: 국적항공사 객실승무원을 대상으로. *호텔경영학연구*, 20(4), 271-291.
- 오정학, 육풍림(2011). 카지노종사원의 직무요구, 직무자원과 소진 그리고 직무만족의 관계. *관광연구*, 26(4), 375-397.
- 우석봉(2001). 호텔 종사원의 조직시민행동과 선행요인 및 직무성과간이 관계에 관한 연구. *관광레저연구*, 13(1), 175-192.
- 우성근 · 김현주 · 류용현(2007). 호텔 종사원의 고용형태에 따른 직무만족과 조직몰입에 관한 연구. *호텔리조트카지노연구*, 6(1), 55-68.
- 유문주(2009). 항공사 객실승무원의 직무만족에 대한 영향관계 연구. *한국항공경영학회*, 199-209.
- 윤시내 · 이승륜(2007). 항공사 콜센터 상담원의 감정노동이 소진에 미치는 영향, *관광경영학연구*, 11(1), 99-117.
- 이동명 · 임정연(2008). 항공사 객실승무원의 직무만족과 소진의 관련성. *한국항공운항학회지*, 16(3), 31-37.
- 이정은(2010). 호텔종사원의 감정노동이 감정부조화, 직무소진, 직무태도 간의 영향 관계. *대한관광경영학회지*, 25(2), 253-269.
- 이종학 · 신규희 · 이수범(2012). 카지노 종사원의 소진이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. *호텔경영학연구*, 21(3), 103-118.
- 이지영(2009). 감정노동-소진과정에서 자기효능감의 조절효과. *인적자원관리연구*, 16(4), 237-260.

- 채수경(2008). 외식업 종사원의 정서적 고갈, 비인격화가 직무태도에 미치는 영향. *관광연구저널*, 22(3), 237-251.
- 하동현(2011). 대구 외식업 종사원의 직무소진에 관한 연구 ‘가족-일 갈등’, ‘일-가족 갈등’, 직무만족 및 개인직무성과를 중심으로, *한국식생활문화학회지*, 26(3), 261-270.
- 한진환(2012). 감정노동과 조직시민행동간 조직지원의 조절효과. *인적자원관리연구*, 19(2), 83-101.
- 황승미·윤지환(2012). 항공사 객실승무원의 감정노동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향. *호텔경영학연구*, 21(2), 277-294.
- 허원무·한수진(2010). 판매원의 감정노동이 감정소모를 매개로 직무만족도와 조직몰입도에 미치는 영향. *인구와 사회*, 6(1), 125-148.

< 국 외 문 헌 >

- Amstrong, K. L.(1997). An exploratory study of the interrelationships between worker characteristics and organization structure, management process and worker alienation from clients. *Urban Review*, 15, 37-51.
- Bettencourt, L. A., & Brown. S. W.(1997). Contact employees: relationships among workplace fairness, job satisfaction and prosocial service behaviors. *Journal of Retailing*, 73(1), 39-61.
- Brashear, T. G., Boles, J. S., Bellenger, D. N., & Brooks, C. M.(2003). An empirical test of trust-building processes and outcomes in sales manager-salesperson relationships. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31, 189-200.
- Brewer, E., & Clippard, L. F.(2002). Burnout and job satisfaction among student support services—personnel. *Human Resource Development Quarterly*, 13(2), 169-186.
- Brown, S. P., & Peterson, A.(1994). The effect of effort on sales performance and job satisfaction. *Journal of Marketing*, 58, 70-80.
- Chin, W. W.(1998). Issues and opinion on structural equation modeling. *MIS Quarterly*, 22(1), 7-16.
- Chin, W. W., Marcolin, B. L., & Newsted, P. R.(2003). A partial least

- squares latent variable modeling approach for measuring interaction effects: Results from a Monte Carlo simulation study and electronic mail emotion/adoption study. *Information Systems Research*, 14(2), 189–217.
- Coulton, A.(1985). Your secret weapon: housekeeping employees—maintaining high levels of morale on the frontline increases service standards and reduces employees turnover. *Lodging Hospitality*, 11, 67–68.
- Dawis, R. & Lofquist, L.(1984). A psychological theory of work adjustment, University of Minnesota Press, Minneapolis.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Grosserand, R. H.(2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339–357.
- Fornell, C., & Larcker, D. F.(1981). Evaluating structural models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R.(2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*, 20, 277–319.
- Hochschild, A. R.(1983). *The Managed Heart*, Berkeley & Los

Angeles. CA: University of California Press.

Hulland, J.(1999). Use of partial least squares(PLS) in strategic management research: A review of four recent studies. *Strategic Management Journal*, 20(2), 195-204.

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*, 1-17, Charlotte, NC: Information Age Publishing.

Janssen, O., & Yperen, N. W.(2004). Employees' goal orientations, the quality of leader-member exchange, and the outcomes of job performance and job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 47, 368-384.

Kruml, S. M., & Geddes, D.(2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14, 8-49.

Lease, S.(1998). Annual review, 1993-1997: work attitudes and outcomes, *Journal of Vocational Behavior*, 53(2), 154-183.

Lee, S. L., & Yoon, H. H.(2008). The effects of the extraversion and neuroticism on the emotional burnout and job satisfaction of the employees of foodservice industry. *Korean Journal of Hospitality*

- Administration*, 17(4), 141-155.
- Locke, E. A.(1976). The nature and causes of job dissatisfaction, *In Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, ed M. D. Dunnette Rand McNall, 1297-1349.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C.(1996). The dimension, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management*, 21(4), 986-1010.
- Maslach, C., & Jackson, S. E.(1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Nikolas, K., & Athannasios, G.(2004). Multivariate relationship and discriminant validity between job satisfaction and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 19, 666-675.
- Nunnally, J. C.(1978), *Psychometric Theory*, New York: McGraw-Hill.
- Perlman, B., & Hartman, E.(1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35, 283-305.
- Podsakoff, P. M., & Organ, D. W.(1986). Self-reports in organizational research: Problems and prospects. *Journal of Management*, 12(4), 531-544.
- Rosenbluth, H.(1991). Tales from a non conformist, *Harvard Business Review*, 69, 26-36.

- Rutherford, B., Boles, J., Hamwi, G. A., Madupalli, R., & Rutherford, L.(2008). The role of the seven dimensions of job satisfaction in salesperson's attitudes and behaviors. *Journal of Business Research*, 62(11), 1146-1151.
- Smith, P., Kendall, L., & Hullin, C.(1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*, Chicago, IL: Rand-McNally.
- Spector, P. E.(1997). *Job Satisfaction: Application, Aseessment, Causes, and Consequences*, Sage, Thousand Oaks, CA.
- Steinberg, R. J., & Figart, D. M.(1999). Emotional demands at work: A job content analysis. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 177-191.
- Stump, R. L., & Heide, J. B.(1996). Controlling supplier opportunism in industrial relationship. *Journal of Marketing Research*, 33(4), 431-441.
- Vinzi, V. E., Chin, W. W., Henseler, J., & Wang, H.(2010). *Handbook of Partial Least Squares*, Berlin: Springer.
- Zembyals, M.(2005). Discursive practice, genealogies, and emotional rules: A post structuralist view on emotion and identify in teaching. *Teaching and Teacher Education*, 21(8), 935-948.

항공사 승무원의 감정노동에 관한 조사

본 설문지 내용은 통계법 제13조에 의거하여 비밀이 보장되며 통계목적 이외에는 사용되지 않습니다.

ID:

현재 귀하께서 근무하고 계시는 항공사는 어디입니까? ()항공

안녕하십니까?

먼저 귀하의 소중한 시간을 할애하여 본 설문지 응해주신데 대하여 감사의 말씀을 드립니다.

본 연구의 목적은 항공사 승무원 업무에 종사하는 여러분들의 **감정노동**에 관한 연구를 위해 작성된 것입니다. 본 설문지 내용에 따른 귀하의 개인적인 사항은 모두 익명으로 처리됩니다. 따라서 설문지와 관련된 귀하의 **비밀은 절대 보장**되며, 학문적인 목적 이외에는 사용되지 않습니다.

귀하의 성실한 응답은 저의 학위 논문 연구에 소중한 자료로 활용될 것입니다. 다시 한번 바쁘신 중에도 설문지 참여해주셔서 감사를 드립니다.

2012년 7월

부경대학교 경영대학원 석사과정 고보경: (☎ 629-5741)

지도교수: 전재균

1. 다음은 직무만족도에 대한 질문입니다. 아래 문항에 대해서 어떻게 생각하는지 해당되는 숫자에 'O'표시해 주십시오.

항목	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이 다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 내가 하는 일에 즐거움을 느낀다.	1	2	3	4	5
2. 내가 하는 일은 가치(의미) 있는 일이다.	1	2	3	4	5
3. 내가 하는 일은 다른 일에 비해 나은 일이라고 생각한다.	1	2	3	4	5
4. 나는 가끔 내가 하는 일이 시간 낭비라고 느낀다.	1	2	3	4	5
5. 나는 내가 하는 일에 만족한다.	1	2	3	4	5
6. 내가 하는 일은 다른 사람의 일보다 못하다고 생각된다.	1	2	3	4	5

2. 다음은 감정노동에 대한 질문입니다. 아래 문항에 대해서 어떻게 생각하는지 해당되는 숫자에 'O'표시해 주십시오.

항목	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇 다
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. 일할 때 승객에게 나타내야 하는 긍정적 감정이 나 마음을 가지고 있는 척 한다.	1	2	3	4	5
4. 승객에게 좋은 감정을 표현하기 위해서 마치 가면을 쓰고 행동하는 것처럼 한다.	1	2	3	4	5
5. 나는 승객을 대할 때 실제로 느끼는 것과 다른 감정을 나타낸다.	1	2	3	4	5
6. 나는 승객에게 나타내야 하는 긍정적 감정을 실제로 느끼려고 노력한다.	1	2	3	4	5
7. 나는 다른 사람들에게 보여야 하는 긍정적 감정	1	2	3	4	5

을 실제로 느끼려고 노력한다.					
8. 승객에게 보여야 하는 긍정적인 감정을 느끼기 위해서 열심히 일한다.	1	2	3	4	5
9. 승객에게 보여야 하는 긍정적 감정을 내 안에서 실제로 만들어내려고 한다.	1	2	3	4	5

3. 다음은 감정소진에 대한 질문입니다. 아래 문항에 대해서 어떻게 생각하는지 해당되는 숫자에 'O'표시해 주십시오.

항목	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇 다
1. 나는 업무로 인하여 정신적으로 지친 느낌이다.	1	2	3	4	5
2. 나는 퇴근할 무렵 완전히 지친 느낌이다.	1	2	3	4	5
3. 나는 아침에 일어나 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다.	1	2	3	4	5
4. 내가 맡은 일을 수행하는데 있어서 완전히 지쳐 있다.	1	2	3	4	5
5. 내가 상대하는 승객에게 일어난 문제에 대해 관심이 없다.	1	2	3	4	5
6. 직무상에서 발생하는 문제들을 효과적으로 해결할 수 없다.	1	2	3	4	5
7. 현재 소속된 직장애 아무런 기여를 하지 못한다.	1	2	3	4	5
8. 내가 생각할 때 나는 잘하는 일이 없는 것 같다.	1	2	3	4	5
9. 나는 현재의 직무에서 가치 있는 일들을 이룬 적이 없다.	1	2	3	4	5

4. 다음은 귀하의 직무성과에 대한 질문입니다. 아래 문항에 대해서 어떻게 생각 하는지 해당되는 숫자에 'O'표시해 주십시오.

항목	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 내 업무를 실수 없이 수행한다.	1	2	3	4	5
2. 나는 신속하고 정확하게 업무를 수행한다.	1	2	3	4	5
3. 나는 내 업무를 정확하게 실행한다.	1	2	3	4	5
4. 나는 내 업무의 목표 달성을 위해 노력하고 있다.	1	2	3	4	5
5. 나는 상사나 회사로부터 업무수행에 대한 높은 평가를 받고 있다.	1	2	3	4	5
6. 나는 업무 수행을 통해 고객들을 만족시키고 있다.	1	2	3	4	5
7. 나는 업무 수행을 통해 우리 항공사의 매출 달성에 기여하고 있다.	1	2	3	4	5
8. 나는 업무 시간에 최대한 열심히 일을 한다.	1	2	3	4	5

* 다음 문항들은 귀하의 인구통계와 관련된 질문들입니다.

1. 귀하의 성별은?	① 남 ② 여
2. 귀하의 연령은?	만 _____세
4. 귀하의 교육수준은?	① 전문대졸 ② 대학 졸업 ③ 대학원이상
5. 귀하의 승무원 경력은 대략 어떻게 되십니까?	약 ()년
6. 현재 귀하의 업무형태는 어떻게 되십니까?	① 정규직 ② 비정규직 ③ 기타

바쁘신 시간에도 불구하고 설문지에 성실하게 답변해주셔서 대단히 감사합니다.