



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](#)

The logo of Jeju National University is a circular emblem. It features a stylized flame or torch in the center, with the letters 'JEJU' and the year '1952' below it. The outer ring of the logo contains the text 'JEJU NATIONAL UNIVERSITY 1952' at the top and '제주대학교' at the bottom.

碩士學位論文

항공사 직원의 직무스트레스 및
역할갈등에 관한 연구
-MICE 참가자의 여객운송을 대상으로-

濟州大學校 大學院

觀光經營學科

鄭 琺 琳

2012年 2月

항공사 직원의 직무스트레스 및
역할갈등에 관한 연구

-MICE 참가자의 여객운송을 대상으로-

指導教授 홍 성 화

鄭 琠 琳

이 論文을 觀光學 碩士學位 論文으로 提出함

2012年 2月

鄭琠琳의 觀光學 碩士學位 論文을 認准함

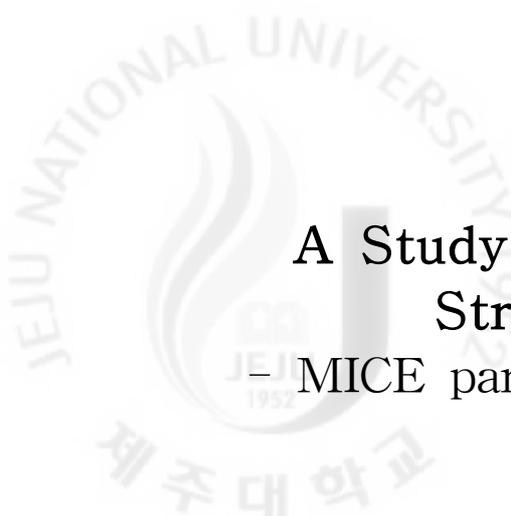
審査委員長_____

委 員_____

委 員_____

濟州大學校 大學院

2012年 2月



A Study of Airline Employee's Job Stress and Role Conflict

– MICE participants of target passenger's –

Yu-Rim Jeong

(Supervised by Professor Seong-Hwa Hong)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree
of Master of Tourism Science

FEBRUARY, 2012.

This thesis has been examined and approved.

.....
.....
.....
FEBRUARY, 2012.
.....

Department of Tourism Management

GRADUATE SCHOOL

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

목 차

I. 서론	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	3
3. 연구의 범위와 방법	4
II. 이론적 배경	5
1. 직무스트레스	5
1) 직무스트레스 요인	5
2) 항공사 직원의 직무특성과 직무스트레스	8
2. 역할갈등	12
1) 역할갈등의 특성 및 요인	12
2) 항공사 직원의 역할과 역할갈등	14
3. 직무만족	16
1) 직무만족의 중요성	16
2) 직무만족 요인	18
4. 항공사 직원의 직무스트레스 및 역할갈등의 연구	19
1) 항공사 직원의 직무스트레스와 직무만족의 관계	19
2) 항공사 직원의 역할갈등과 직무만족의 관계	25
5. MICE참가자 특성 및 여객운송	29
1) MICE참가자의 특성	29
2) 항공사 직원의 MICE참가자 여객운송	30

Ⅲ. 연구 설계	33
1. 연구모형의 설정	33
2. 연구가설의 설정	34
1) 가설의 설정	34
2) 변수의 조작적 정의	35
3. 연구의 조사 설계	36
1) 설문지 구성과 자료의 측정	36
2) 자료수집 및 분석방법	37
Ⅳ. 분석결과	39
1. 표본의 특성	39
1) 표본의 인구통계학적 특성	39
2) 표본의 직무특성	40
2. 측정변수의 신뢰도와 타당성 검증	41
1) 신뢰도 검증	41
2) 요인분석과 타당성 검증	44
3. 연구가설의 검증	47
1) 연구가설 1의 검증	47
2) 연구가설 2의 검증	50
3) 연구가설 3의 검증	53
4) 연구가설 4의 검증	54
5) 연구가설 5의 검증	55
4. 분석결과의 요약 및 시사점	56
1) 분석결과의 요약	56
2) 분석결과의 시사점	58

V. 결론 및 제언	60
1. 연구의 요약	60
2. 연구의 한계와 제언	63
참고문헌	64
설문지	71

<표 차례>

<표 2-1> 직무만족의 중요성	17
<표 2-2> 항공사 직원의 직무스트레스 요인	21
<표 3-1> 설문지의 내용과 구성	37
<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성	40
<표 4-2> 표본의 직무특성	41
<표 4-3> 직무스트레스의 신뢰도 검증	43
<표 4-4> 역할갈등의 신뢰도 검증	44
<표 4-5> 직무스트레스의 요인분석과 타당성 검증	46
<표 4-6> 역할갈등의 요인분석과 타당성 검증	47
<표 4-7> 인구통계학적 특성에 따른 직무스트레스 분산분석	48
<표 4-8> 인구통계학적 특성에 따른 역할갈등 분산분석	49
<표 4-9> 직무특성에 따른 직무스트레스 분산분석	51
<표 4-10> 직무특성에 따른 역할갈등 분산분석	52
<표 4-11> 직무스트레스와 역할갈등의 상관관계분석	53
<표 4-12> 직무스트레스에 따른 직무만족 회귀분석	54
<표 4-13> 역할갈등에 따른 직무만족 회귀분석	55
<표 4-14> 가설의 검증결과	58

[그림 차례]

[그림 2-1] 여객운송업무의 흐름	9
[그림 3-1] 연구모형	33



I. 서론

1. 연구의 배경

우리나라 국민들의 경제적 수준향상과 여가시간의 증대로 관광수요가 늘어나고 있으며 그 중 제주도는 관광객이 꾸준히 증가하는 추세를 보이고 있다. 2011년 8월 총 입도 관광객 수는 내국인 관광객 759,608명으로 최근 6년 평균 619,268명 보다 38.8% 많은 추세를 보이고, 외국인 관광객은 140,217명으로 최근 6년 평균 78,110명보다 79.5% 많은 수치를 보이고 있다.¹⁾ 제주도의 경우 섬 관광지로서 대부분의 관광객이 항공을 이용하여 항공운송업의 중요성이 대두되고 있는 실정이다.

항공사 경영은 일반기업경영 보다도 인류문화 창달과 민간외교사업 이라는 특수하고 폭넓은 영역까지 포함하고 있다. 서비스업계의 총아라고 평가되는 항공사에서는 기업의 성패를 좌우하는 서비스가 제대로 수행되기 위해서 인적자원의 역할이 매우 중요한 요소 중의 하나로 인식되고 있다. 항공사는 노동집약적 요소가 강하여 인적자원의 역할이 기업성공에 매우 중요하게 작용하고 있다.

현재까지 항공운송업의 가장 중요한 인적자원에 관한 연구들을 살펴보면, 항공사종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 연구(조희정·구분기, 2010)²⁾에서는 항공사종사자가 지각하는 직무스트레스가 종사자의 이직의도에 미치는 영향관계에 대한 연구가 이루어 졌고, 항공사 종사원의 감정노동과 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구(한지훈·임재필·이승곤, 2008)³⁾에서는 항공사 지상직 종사자를 대상으로 업무과정에서 느끼는 감정노동과 직무스트레스가 직무만족, 직무몰입, 직무태도에 미치는 영향관계에 대한 연구가 이루어 졌다.

1) 제주관광공사 홈페이지, <http://www.ijto.or.kr/>.

2) 조희정·구분기(2010). 항공사종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 연구, 『관광연구』, pp.109-125.

3) 한지훈·임재필·이승곤(2008). 항공사 종사원의 감정노동과 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구, 『호텔관광연구』, pp.37-51.

이와 같이 선행연구에서는 항공사 종사자의 직무스트레스가 이직의도, 직무만족, 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구만 이루어진 경우가 대부분이고 특정고객에 대한 직무스트레스 및 역할갈등에 관한 연구는 부족한 상황이다.

현재까지 항공사에서 하나로 통일된 마케팅과 매뉴얼로는 항공사를 이용하는 모든 고객들을 여객운송 하는데 한계가 있을 것이다. 특정 세분시장에 맞추어진 마케팅과 매뉴얼이 개발된다면 다양한 특성을 가진 고객들을 여객운송 하는데 고객에게 높은 만족을 제공할 것이며, 항공사 직원의 직무만족과 기업의 성과를 높일 수 있을 것이다.

제주도는 MICE산업 유치에 많은 노력을 기울이고 있어 MICE참가자의 제주도의 입도현황이 늘어나고 있는 추세를 보이고 있다. MICE산업은 부가가치, 고용창출, 세액증대 등의 측면에서 경제적 파급효과가 큰 산업이며, 관광, 숙박, 교통, 인쇄출판 등 관련 산업에도 대단한 파급효과를 유발하여 지역경제발전에 큰 역할을 담당하고 있다.⁴⁾

제주도의 경우 2003년 3월에 정식으로 개관한 제주국제컨벤션센터는 최대 3천 5백명을 수용할 수 있는 규모를 가지고 있고 지역관광산업 활성화를 위한 관광 인프라로서의 기초적인 역할과 더불어 국제적인 비즈니스 및 관광거점 도시이자 경쟁력 있는 국제자유도시로 거듭나는데 촉매역할을 했다.⁵⁾ 2011년 9월 중국기업 바오젠의 대규모 인센티브 관광객이 제주를 방문한 것 이외에도 MICE산업의 유치에 큰 힘을 기울이고 있다. 제주도에서 개최되는 MICE산업의 경우 90%이상 이 항공을 이용하여 입도 하게 된다. MICE산업의 경우 대체로 단체 이동이 많고 외국인이 참가하는 경우도 있어 더욱 항공사에서의 질 높은 서비스가 요구되는 현실이다.

MICE 개최에 따라 수반되는 참가자들의 이동 수단으로서 항공운송수단에 대한 고려는 거의 전무했던 것이 사실이다. 항공운송수단은 MICE개최지의 새로운 참가자수요를 형성하는 방안으로 깊이 있게 고려되어야 할 필요가 있다. 따라서 본 연구는 제주지역에서 개최되는 MICE산업의 중요한 부분인 항공분야에서 항

4) 이주열·김봉석(2011). 전시컨벤션 센터가 지역커뮤니티형성에 미치는 영향 : 지역주민의 전시 컨벤션 센터에 대한 인식을 중심으로, 『호텔관광연구』, pp.132-133.

5) 홍성화(2003). 제주지역 컨벤션산업 경쟁력에 대한 컨벤션기획사와 컨벤션 참가자 집단간 인식차이분석, 『관광연구』, p.276.

공사직원이 MICE참가자의 여객운송 서비스를 할 때 받는 직무스트레스와 역할 갈등에 관해 연구하여 경쟁력 강화에 필요한 요인을 제시하고자 한다.

2. 연구의 목적

항공운송업의 경우 지속적인 관심을 받고 있는 연구 분야이며, 앞으로 더 큰 관심을 가지게 될 분야이다. 최근 대형항공사를 비롯하여 저가항공사의 설립으로 경쟁은 치열해졌으며, 접근성은 보다 용이해졌다. 제주도 MICE산업의 발전으로 인한 이용고객의 급격한 증가는 항공사직원이 MICE참가자 여객운송을 하는 것에 직무 스트레스 및 역할갈등에 관한 연구의 필요성을 제기하고 있다. 제주지역이 MICE개최지로 각광받아 대규모 여객운송에 있어 MICE참가자를 여객운송을 함으로 인하여 항공사 직원이 받는 직무스트레스 및 역할갈등은 최근에 와서야 주목을 받기 시작했다.

본 연구가 갖는 목적은 MICE 참가자의 여객운송에 있어 항공사 직원이 받는 직무스트레스와 역할갈등에 관해 연구하여 MICE산업과 관련하여 이동하는 고객을 Handling할 때 적합한 매뉴얼을 만드는 데 도움이 되고자 한다. 또한 인구통계학적 특성 및 직무특성에 따른 직무스트레스 및 역할갈등의 차이를 분석하여 조직 및 인적자원에 피해를 줄일 수 있는 방안을 모색하고, 직무스트레스에 대한 적절한 관리를 통해 이직률을 감소시키고 직무만족 및 생산성의 향상을 기대할 수 있을 것이다.

연구결과가 갖는 시사점으로는 첫째, 제주지역의 MICE 개최가 급격히 증가하고 있는 시점에서 항공사 직원이 받는 직무스트레스 및 역할갈등을 파악하는데 있고, 둘째, MICE 대규모 단체 참가자의 여객운송에 있어 적합한 매뉴얼을 만드는 데 기초자료로 사용될 수 있을 것이며, 셋째, 보다 편리한 이동 수단으로 제주도에 MICE산업 개최를 활성화 시키고 항공사의 기업성과를 높이는데 유용하게 사용될 수 있을 것으로 보인다.

3. 연구의 범위와 방법

본 연구의 대상지는 제주국제공항에서 소속 항공사별로 크게 3가지로 분류하여 선정하였다. 국적기 중 대한항공, 아시아나 항공을 대형항공사로 선정하였고, 제주항공, 이스타항공, 진에어, 에어부산, 티웨이항공을 저가항공사로 선정하였으며, 국적기 이외의 항공사를 국외항공사로 선정하였다. 설문조사는 2011년 9월 29일부터 10월 5일 까지 평일과 주말을 포함하여 총 7일 간, 각각의 항공사 직원을 대상으로 실시하였다.

본 연구는 MICE 참가자의 여객운송에 있어 인구통계학적 특성과, 직무특성에 따라 직무스트레스 및 역할갈등의 차이를 알아보고, 직무스트레스 및 역할갈등이 직무만족에 미치는 영향에 관해 알아보하고자 한다. 인구통계학적 특성으로는 성별과 연령, 학력, 결혼여부, 월수입을 알아보았고, 직무특성은 고용형태, 소속 항공사, 직위, 재직기간, 근무부서를 알아보았다. 직무스트레스로는 개인 차이에 따른 스트레스, 업무특성에 따른 스트레스, 보상스트레스에 관해 조사하였으며, 역할갈등에서는 역할모호성, 역할과다에 관해 조사하였다.

본 연구는 수집된 자료를 처리하기 위하여 SPSS 18.0 통계프로그램을 사용하였고, 기술통계를 통해 변수의 일반적인 분포를 분석하였다. 또한 조사도구의 신뢰성 확보를 위한 신뢰도 분석과 타당성 검증을 위한 요인분석을 실시하였다. 인구통계학적 특성, 직무특성에 따라서 직무스트레스 및 역할갈등의 차이를 알아보기 위해 일원배치분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였다. 직무스트레스와 역할갈등의 상관관계를 알아보기 위해 Pearson 상관관계분석을 실시하였고, 직무스트레스 및 역할갈등이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다.

II. 이론적 배경

1. 직무스트레스

1) 직무스트레스 요인

스트레스라는 말의 어원은 라틴어 ‘stringer’로서 ‘팽팽하게 죄다.’ 라는 뜻에서 유래되어 stress하는 용어로 쓰이기 시작했다. 당시에는 고뇌, 억압, 곤란이나 역경 등을 의미했으나, 지금은 더 의미가 포괄적으로 넓어져 힘이 가해진 물체나 인간이 외부 압력에 저항해서 통합성을 유지하기 위해 긴장을 불러일으킨다는 의미로 확대 되었다.⁶⁾

항공사와 모든 산업의 조직 관리를 논하면서 스트레스 문제를 배제할 수는 없다. 조직 관리에서 스트레스의 관리는 중요하게 다루어지고 있다. 생활사건에서 생겨나는 압박감으로 걱정수준까지는 생활을 하는데 원동력이 되어 부정적인 것만으로 정의될 수 없지만 그 수준을 넘어 서면 생활을 하는데 효율성이 사라지며 이러한 상태가 어떠한 돌파구 없이 지속된다면 생리적 및 심리적으로 건강에 해를 끼치게 되며, 더 나아가서는 생활과 복지에까지 유해한 결과를 나타내는 것으로 볼 수 있다고 하였다.⁷⁾

직무스트레스는 조직에서 자신이 책임을 지고 있는 직무를 수행하는 과정에서 개인의 욕구와 주어진 환경이 요구하는 상황과 불일치하는 경우에 일어나는 반응⁸⁾, 일반적으로 직무 수행 상에서 느끼는 모든 스트레스를 직무스트레스⁹⁾, 개인 직무관련 요인들 사이의 부조화로 인해 정상적인 기능을 유지하기 어렵도록 심리적인 역기능이 유발되는 상태¹⁰⁾, 작업과 관련하여 생체에 가해지는 정신적, 육

6) 네이버 홈페이지, <http://www.naver.com/>.

7) 이길수(2004). 초등학교 교사의 업무부담 실태분석. 석사학위논문, 부산교육대학교 교육대학원.

8) 서동미(2009). 자기효능감 수준과 성격 6요인이 직무스트레스에 미치는 영향, 석사학위논문, 이화여자대학교 교육대학원.

9) 정호창(2009). 공공도서관 서비스 개발을 위한 IFLA/UNESCO 가이드라인, 서울 : 한국도서관협회.

10) 옥원호(2001). 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구, 『한국행정정보』,

체적 자극에 대하여 체내에서 일어나는 생물학적, 심리적, 행동적 반응을 유발하는 요인이라고 규정하였다.¹¹⁾

또한 외국학자들의 경우에는 Gupta(1983)¹²⁾는 극단적인 또는 유해한 특성을 지닌 직무역할의 요구, Parker(1983)¹³⁾은 반응의 개념으로 의해하고, 작업환경에서 지각된 조건이나 사건의 결과로써 특정 개인이 느끼는 역기능적 지각 또는 감정, Schaufeli(2000)¹⁴⁾은 종업원과 그를 둘러싼 환경의 특수한 관계라 정의하였다. 이처럼 직무스트레스에 대한 정의는 연구의 목적과 관심에 따라 다양하게 표현되고 있다. Hunter, Thatcher(2007)¹⁵⁾은 직무스트레스를 직무와 관련된 시간적 압박감, 불안, 걱정의 상태라고 정의하였고, 이들은 개인적 경험이나 업무환경에 따라 조직구성원들이 느끼는 과민성이나 정신적 긴장의 정도를 스트레인 또는 직무스트레스라고 하였다.

따라서 적당한 수준으로 주어지는 스트레스는 긴장감을 주고 생활의 활력을 제공하며 성취동기를 부여해 주는 긍정적인 역할도 한다. 하지만 과도한 업무에서 오는 스트레스는 개인적 차원에서 불안감과 업무 집중력의 저하, 업무의욕의 상실, 각종 스트레스성 질환 등 정신적, 육체적으로 매우 부정적인 영향을 미칠 수 있는 것이다.¹⁶⁾ 또한 이러한 영향은 생산성 감소와 이직증가 등 조직차원의 성과에도 직접적, 간접적으로 영향을 미칠 것이다.

직무스트레스에 관한 연구들을 보면 작업환경 내의 여러 다양한 요인들이 직무스트레스 요인으로 나타나 있지만 실제 연구에 있어서는 부분적으로 요인을 추출하여 사용되고 있다. 국내 항공사 객실 승무원과 공항 서비스 직원을 대상으로 한 선행연구들의 요인을 살펴보면 다음과 같다.

최은(2004)¹⁷⁾의 연구에서는 항공사 승무원의 직무스트레스 요인과 직무만족에

35(4).

11) 한국산업안전공단(2006). 직무스트레스 요인 측정 지침. 서울 : 한국산업안전공단.

12) N. Gupta and T. A. Beehr(1983). Job stress and employee behavior, *Organization Behavior and Human Performance*, 23(3), pp.160-177.

13) D. F. Parker and T. A. DeCotiis(1983). Organizational determinants of job stress, *Organizational Behavior and human Performance*, 32.

14) W. B. Schaufeli & C. W. Peeters(2000). Job stress and burnout among correctional officers : A literature review, *International Journal of stress Management*, 7(1).

15) L. W. Hunter & S. M. B. Thatcher(2007). Feeling the heat : Effects of stress, commitment and job experience on job performance, *Academy of Management Journal*. 50(4), pp.953-968.

16) Y. S. Han, S. H. Lee(2007). The analysis about duty attityde followed by duty stress and psychological variable of Teakwondo coach, *Korean Journal of Sport Science*, 13(2), pp.59-69.

관한 연구로 직무스트레스를 개인의 역할, 직무자체, 경력개발, 물리적 환경으로 요인을 나누었으며, 최윤희(2004)¹⁸⁾의 항공사 객실승무원의 직무스트레스에 관한 연구에서는 과업관련요인, 역할관련요인, 조직구조요인, 보상체제요인, 물리적환경요인, 업무관련 스트레스로 분류하여 연구하였다. 조선이(2007)¹⁹⁾의 연구에서는 객실승무원의 직무스트레스 요인으로 역할모호성, 과도한 업무, 조직 관련, 직무 자체로 분류하였으며, 이선희(2008)²⁰⁾의 연구에서는 항공사, 공항 서비스직의 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향으로써 직무스트레스 요인을 역할요인, 대인관계요인, 환경요인 그리고 상호작용요인으로 분류하여 연구하였다.

누구나 똑같이 스트레스를 경험하는 것이 아니고 똑같은 스트레스에 반응하는 것도 아니며, 개인들의 스트레스를 경험하고 이에 반응하는 방법에도 심한 차이가 있다. 주요 스트레스요인을 조직에서 개인의 역할, 상사, 동료, 고객 등과의 대인관계 그리고 작업환경에 영향을 주는 개인생활문제라고 한다.²¹⁾ 조직 내의 직무스트레스 유발요인에 대한 논의는 연구자에 따라 그 분류가 다소 차이가 있으나 직무스트레스 유발요인이 개인에게 위협적인 것으로 보이는 작업환경특성과 직무 수행 시 발생하는 요인들과 밀접한 관계가 있는 것으로 나타났다.

선행연구를 통하여 직무스트레스 요인을 살펴보면 다음과 같다. 직무스트레스의 요인 중 주로 밝혀진 4가지 요인은 역할관련요인, 대인관계요인, 직무특성요인, 경력개발요인, 보상요인 등으로 나타났다. 이러한 유발요인을 통해 직무스트레스를 지각하여 스트레스 징후(생리적, 심리적, 행동적)로 반응하게 된다고 보았다.²²⁾

17) 최은(2004). 항공사 승무원의 직무스트레스요인과 직무만족에 관한 연구 : A항공사를 중심으로, 석사학위논문, 경희대학교 관광대학원.

18) 최윤희(2004). 항공사 객실승무원의 직무스트레스에 관한 연구, 석사학위논문, 경기대학교 관광전문대학원.

19) 조선이(2006). 항공사 승무원의 직무스트레스와 직무태도 연구, 경기대학교, 석사학위논문.

20) 이선희(2008). 항공사 공항서비스직의 직무스트레스 요인이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향연구, 석사학위논문, 경기대학교 관광전문대학원.

21) Arnold(1982). H. Moderator variables : A Clarification of conceptual analytical and psychometric issues, *Organizational Behavior and Human Performance*, 29.

22) 박광희·유화숙(2003). 직무스트레스에 관한 문헌적 고찰, 『대한가정학회지』, pp.167-183.

2) 항공사 직원의 직무특성과 직무스트레스

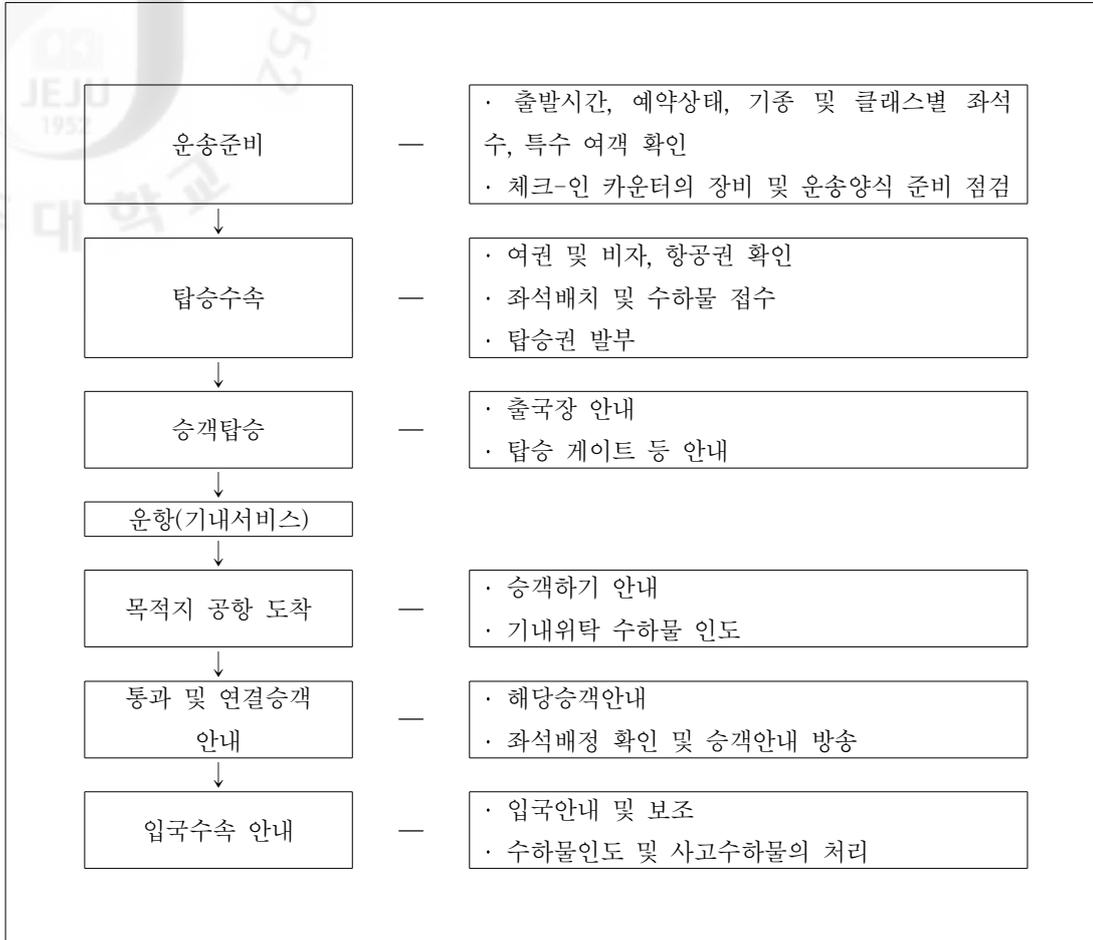
항공사 직원의 직무로는 예약을 통하여 승객들과의 운송계약을 하게 되고, 공항에 도착하여 탑승수속을 거쳐 기내에서도 서비스를 제공하며 목적지 공항에 도착한 후에 입국장을 빠져나오는 순간까지 공항 서비스를 제공하게 된다. 이러한 직무를 여객운송서비스와 기내서비스로 구분할 수 있다. 그 중에서 항공사의 여객운송서비스를 자세히 살펴보면 여행자가 편안하고 안전하게 항공여행을 할 수 있도록 항공사가 공항에서 제공하는 일련의 서비스 활동이다. 여행자가 편안하고 안전하게 항공여행을 할 수 있도록 항공사가 공항에서 제공하는 일련의 서비스 활동이다.²³⁾

출발지 공항에서는 출발항공편 운항을 위한 사전준비를 하고 승객의 여행구비서류를 확인하여 좌석배정, 위탁수하물 접수, 탑승안내, 출국장 탑승구에서 탑승권을 확인하고 유효한 승객이 탑승할 수 있도록 안내한다. 도착지 공항에서는 항공기 출입문을 개폐하고 승객들 입국편의를 위한 안내 서비스를 제공하며, 수하물 수취 및 통관안내, 사고 수하물 접수 및 처리를 한다. 그 밖에 발권업무, 휠체어를 이용하는 승객이나, 환자 승객 등 특별한 서비스를 필요로 하는 승객을 안내하며 VIP를 위한 의전 업무, 승객들을 위한 라운지 서비스 및 마일리지 관련 업무가 있다. 또한 비접객부서의 업무로 항공기의 전체적인 운항에 영향을 미치는 사항을 전체적으로 조율하는 총괄업무와 항공기의 탑재관리를 담당하는 Load Master 업무가 있다.

이와 같은 일련의 서비스 활동은 [그림 2-1]과 같은 흐름으로 나타낼 수 있다.

23) 허희영·유용재(2003). 『항공관광업무론』, 서울 : 명경사, p.268

[그림 2-1] 여객운송업무의 흐름



자료 : 허희영·유용재(2003). 『항공관광업무론』, 서울 : 명경사, p.269.

항공사 직원의 직무특성에 관한 선행연구를 살펴보면 항공사 직원의 직무는 예약 및 발권을 통해 승객과 운송계약을 하게 되고 승객이 공항에 도착하여 탑승수속과 출국절차 서비스, 기내에 탑승한 후 도착지까지의 기내서비스 제공, 목적지의 공항에 도착한 후부터 다시 입국장을 빠져나오는 순간까지 공항 서비스를 거치게 될 뿐만 아니라 중간기착지에서의 공항 서비스나 마일리지, 수하물관련 서비스를 제공하는 경우도 있다.²⁴⁾ 항공사 직원의 직무를 예약·발권 서비스, 운송 서비스, 기내서비스로 구분하여 항공서비스²⁵⁾라고 설명하였으며 여행자를

24) 조희정(2007). 항공사종사자의 직무스트레스가 감정고갈에 미치는 영향 연구, 박사학위논문, 경기대학교 대학원.

25) 박승식(2005). 항공사의 서비스요인과 요금의 애호도에 미치는 영향 연구. 박사학위논문, 경기대학교 관광전문대학원.

고객으로 하는 운송 상품의 판매와 예약, 발권 공항에서 수행하는 여행의 탑승과 제반업무, 기내에 수행하는 객실업무, 항공여행과 관련된 각종 정보의 제공업무 등으로 구성되어 있다고 하였다.²⁶⁾ 항공사 공항조직의 업무에 대하여 구분하여 총괄업무, 탑재, 관리업무, 탑승수속업무, 출입국업무, 발권업무, 수화물업무, MAAS(Meet and Assist)업무와 관리업무로 분류하여 연구하였다.²⁷⁾

항공사 직원은 고객과의 상호관계에서 서비스를 제공하고 그 과정에서 감정노동을 수행하여 그들의 감정을 상품화 시킨다. 항공사 직원들은 기쁨, 즐거움, 공손함과 같이 긍정적인 감정을 조직이 요구하는 방식대로 표출하도록 강요받는다. 고객들의 주요 목적인 운송서비스의 제공과 더불어 인적서비스를 제공 받기를 기대하여 서비스 제공자들로부터 대우받고, 인정받고 싶은 욕구, 좀 더 적극적인 자세로 서비스를 제공하도록 요구하여 항공사 직원이 제공한 서비스의 질에 대하여 평가한다. 고객들이 비정상운항으로 인하여 무례하고, 모욕적인 언어를 구사하며 불합리한 요구를 하거나 불만을 토로하기도 한다. 시스템적인 오류나 항공사 직원들의 실수 또는 의사소통의 문제로 예약이 취소되거나 항공권이 잘못된 경우, 고객들의 요청사항들이 반영되지 못한 경우 고객들은 공항에서 즉각적으로 불만을 제기하고 문제화한다. 고객들이 일단 그 자리를 벗어난 경우에는 탑승구에서 양해를 구하는 방법 외는 없고, 최후의 방법으로 도착공항으로 요청하여야 하는데 이 시점까지는 이미 상당한 시간이 흐른 상태로 고객의 불만은 많이 커져 있어서 고객응대에 상당한 부담을 안게 된다.

항공운송업무의 특성상 정해진 시간내에 방대한 업무를 수행해야하며, 예기치 못 한일로 인하여 시간외 근무를 하는 때가 종종 발생한다. 근무와 휴무가 일정치 못하여 신체적 피로감이 높으며, 직무순환이 이루어지고 있어 한가지에 대한 업무에 전문성을 띄기에 어려움이 있다. 또한 타항공사, 여행사, 렌트카 등의 타직종의 기업들과의 업무공유가 많고, 새로운 이벤트들로 인하여 어려움이 발생한다.

탑승수속을 전담하는 직원들은 항공 업무에 대해 전반적인 지식을 습득해야 할 뿐 만 아니라 각 국가별 출입국 규정 및 항공원에 대한 전문적인 지식도 갖

26) 윤문길·이휘영·윤덕영(2008). 『항공운송 서비스경영』, 서울 : 한경사.

27) 양미(2005). 항공사 공항근무자의 직무특성에 따른 직무만족 연구. 석사학위논문, 경기대 관광전문대학원.

추고 있어야 한다. 그리고 공항업무는 촉각을 다투는 특성을 가지고 있다. 항공사에서 가장 중요시하는 사항은 안전운항과 정시운항이다.

마감업무에서 잘못된 수치로 작성하여 마무리 하게 된다면 심각한 위험을 유발하게 된다. 위급한 환자가 발생하거나 안전과 관련하여 응급상황과 같이 특별한 경우를 제외하고는 절대 돌아올 수 없다. 즉 항공기의 문이 닫기는 시점부터는 어떠한 업무상의 수정작업도 있을 수 없는 것이다. 이에 큰 부담을 갖게 되고 정확한 업무 수행으로 인하여 직무스트레스를 받게 된다고 할 수 있다.

항공사의 경우 정규직과 비정규직으로 운영되고 있다. 이때 다른 회사에 속해 있다는 소속감은 서로 융화를 어렵게 하고, 상대회사와 비교를 유발하게 된다. 동일한 유니폼을 입고 있지만 고객들에 대한 충성도는 다를 수 있으며, 그들에 대한 고객들의 신뢰도 또한 상이할 수 있다. 정규직 직원들은 항공 업무에 대한 전문적인 지식을 갖고 고객들을 응대 하지만, 특정업무에 한정된 비정규직 직원들은 제한된 업무만을 지속적으로 반복하기 때문에 항공업무를 바라볼 수 있는 기회가 거의 없고 전반적인 지식을 기대하기에는 어려움이 있다.

윤시내(2005)²⁸⁾의 연구에서는 항공사 직원들의 직무는 신속함을 요구하고, 방대한 양의 업무와 지식의 습득을 요구하며, 업무를 함에 있어 관리자와 동료의 지원이 부족하고 서비스의 질적 향상을 위해 노력하면서도 고객을 응대하는 시간적 제한이 있다고 하였다. 항공사 직원의 직무스트레스는 항공사 직원의 신체적, 정신적 건강을 해칠 뿐 만 아니라 업무의욕상실 및 승객에 대한 서비스 질 저하를 불러일으키며 스트레스를 반복 또는 계속해서 경험하게 되어 감당하기 어려운 정도가 되면 신체적, 정신적 소진상태가 된다.

항공사의 공항서비스 업무는 고객이 제일 먼저 항공사 서비스와 직접적으로 대면하게 되는 현장의 업무이다. 따라서 본 연구에서는 예약 및 발권에서부터 탑승수속을 거쳐 도착하여 입국수속을 마치는 일련의 항공운송서비스 중에서 여객을 대상으로 지상에서 이루어지는 서비스를 여객운송이라 정의하고자 한다.

28) 윤시내(2005). 콜센터의 직무환경, 감정노동, 소진 및 고객지향성에 관계에 관한 연구, 석사학위논문, 경기대학교 대학원, pp.85-86.

2. 역할갈등

1) 역할갈등의 특성 및 요인

조직의 한 구성원에 대하여 두 가지 이상의 상반되는 역할 기대가 존재할 경우 나타는 현상으로 어느 하나의 역할을 성공적으로 수행하고자 할 경우 여타의 다른 역할을 제대로 수행하지 못하게 되는 상태를 말한다. 특히 직무요구가 구성원의 개인적 기준, 가치 및 직무요건 등과 불일치하거나 직무자체가 개인의 도덕, 가치관과 상반되는 행동을 요구하면 역할갈등이 일어난다.²⁹⁾ 한 사람이 여러 가지 지위를 동시에 가져서 그 각각의 지위가 요구하는 역할들이 서로 충돌하거나, 하나의 지위에 대해 상반되는 두 가지 역할이 동시에 요구되는 경우 어떻게 역할을 수행할 것인지 곤란을 겪게 되는 현상을 말한다. 역할 갈등이 일어나면 사람들은 하나의 특정한 역할을 선택하는 결정을 하게 되고, 그 선택에 대해 적당한 근거나 이유를 제시하여 자신의 결정을 합리화하게 된다. 산업화 이후 사회가 복잡화되고 전문화 되면서 역할갈등은 다양한 형태로 나타나고 있다. 역할갈등을 원만하게 해결하지 못하면 개인에게는 정서적인 불안을 사회에는 혼란을 초래할 수 있다. 따라서 역할갈등을 원만하게 해결하기 위해서는 합리적인 판단 능력과 함께 관용 정신을 가지는 것이 필요하다고 할 수 있다.³⁰⁾

외국 학자들의 연구에서는 Perks(1993)³¹⁾에 따르면 역할갈등은 3가지 주요한 원인에 의해 발생할 수 있다고 제시하고 있다. 그 3가지 요인으로 첫째, 역할의 구조적 측면으로 역할 수신자는 구조적으로 두 가지 상반되는 역할을 동시에 수행해야 될 때가 있는데 이런 구조적인 모순으로 역할 갈등이 발생한다. 둘째, 힘의 불균형이 역할갈등을 강제하기도 한다. 셋째, 기대의 차이가 역할갈등을 발생하게 한다. 또한 역할갈등은 개인, 조직, 사회변화의 밑바탕이 되며, 부분적으로 자신을 시험하고 평가하는 과정이다. 그러나 역기능적 측면에서 갈등이 심화되면

29) 박기관(2008). 직무만족 및 조직몰입의 결정요인에 관한 연구 : 지방공무원의 직무스트레스를 중심으로, 『지방행정연구』, p.177.

30) 네이트 홈페이지, <http://www.nate.com/>.

31) R. W. Perks(1993). Accounting and society, Chapman and Hall, London.

인과관계가 파괴되고 집단이나 조직이 와해될 수 있으며, 갈등 당사자들이 심리적 무게를 견디지 못하게 되면 부적응적, 반사회적 행동을 일으킬 수 있다.³²⁾ Terrell(2001)³³⁾은 사람들이 갈등이 야기되는 그리고 양립할 수 없는 기대감에 노출되는 상황에 놓인 자신을 발견할 때 한 사람의 행동에 대하여 두 가지 또는 그 이상의 양립할 수 없는 기대가 존재할 때 발생하게 될 것 이라 하였다.

이와 같이 역할갈등의 개념에 대한 이론을 종합해 보면 역할수행자가 주관적 혹은 상황적 요인에 의해 역할기대의 상충이나 불일치를 지각하는 경우를 역할갈등이라고 정의 할 수 있다. 최근에 조직 활동에 중요한 변수로써 크게 인식되어 왔고, 항공사의 경우 서비스업종으로 동료 간이나 부하나 상사 간의 관계, 직무상 역할갈등을 초래할 가능성이 높아지고 있다. 국내 항공사 객실 승무원과 공항 서비스 직원을 대상으로 한 선행연구들의 요인을 살펴보면 다음과 같다.

홍미이(2003)³⁴⁾의 항공사 객실승무원의 조직내 직무스트레스 요인과 조직몰입과의 관계 연구에서는 요인을 과업관련요인, 역할관련요인, 조직구조관련요인으로 분석하였다. 한지훈, 임재필, 이승곤(2008)³⁵⁾의 항공사 종사원의 감정노동과 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구에서는 감정통제노력요인, 감정적 이질감요인, 역할과다요인, 역할갈등요인으로 분석하였고, 조희정, 구분기(2010)의 연구에서는 항공사 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향연구에서 역할과부하요인, 역할보호성요인, 역할갈등요인, 고객과의 관계요인, 상사와의 관계용인, 동료와의 관계요인, 금전적 보상요인, 비금전적 보상요인으로 분석하였다.

조직 내의 갈등을 일으키는 데는 많은 요인들이 작용한다. Reece, Brandt(1984)³⁶⁾가 제시한 중요한 갈등의 근원을 살펴보면 의사소통의 단절로 조직 갈등의 가장 큰 근원은 원활하지 못한 의사소통으로 인하여 자주 발생하는 오해와 곡해

32) 여명선(2002). 공립유치원 원감의 역할수행과 역할갈등. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원.

33) C. D. Terrell(2001). Virginia community college counselors : Making transitions and assuming new roles in the changing Virginia Community college system, Unpublished doctoral dissertation, Virginia Commonwealth University.

34) 홍미이(2003). 항공사 객실승무원의 조직 내 직무스트레스 요인과 조직몰입과의 관계 연구, 석사학위논문, 세종대학교 관광대학원.

35) 한지훈, 임재필, 이승곤(2008). 전계논문.

36) Reece, L. Barry & Brandt, Rhonda(1984). Effective Human Relations in Organization, Boston : Houghton Mifflin Co.

이다. 또한 가치관의 대립으로 세대, 남녀, 직위, 교육수준 등의 차이에서 비롯되는 가치관의 차이가 갈등을 일으키는 요인이 되며, 직무가 명확하게 규정되어 있지 않으면 구성원들은 자신의 권한과 책임의 범위를 모르게 된다. 이와 같은 경우에 권한과 책임의 소재와 관련하여 갈등이 일어나게 된다.

그리고 인사 정책이 명확하게 잘 규정되어 있지 않음으로써 승진, 보상 등이 일관성 없이 임의적으로 이루어지게 되는데 이것 또한 갈등을 일으키는 요인으로 작용한다. 인성의 현격한 차이에서 오는 갈등은 미미한 의견 대립에서부터 시작하여 심각한 인간관계의 파괴를 초래하기까지 하며 부정적 자아개념을 가진 사람은 지나치게 방어적이어서 갈등을 일으키고, 개인적 적대감은 팀워크를 손상시킬 뿐만 아니라 협동을 어렵게 만든다.

전제적 관리체제하에서는 구성원들이 철저하게 감시를 받게 되고, 건설적인 비판이 수용되지 않는다. 관리자들은 규칙과 절차를 엄격하게 적용하려고 하는데 반해서 구성원들은 더 많은 자유를 향유하려고 하는데서 갈등이 빚어지게 된다. 구성원들이 조직내의 권위에 대해서 갖는 불신은 관리자들에 의해서 제시된 제안과 변화에 대하여 저항하고, 관리자들의 행태에 대하여 의구심을 가지며, 조직의 정책과 절차에 대하여 비판을 가하도록 한다. 이와 같은 부정적 태도는 다른 사람들에게 영향을 미치고, 집단의 팀워크를 허물어뜨리며, 이것이 조직 내 갈등을 유발시키는 요인으로 작용한다.

2) 항공사 직원의 역할과 역할갈등

항공산업은 서비스 산업으로 고객의 요구사항이 점차 증대되고 있는 현실에 비추어 볼 때 항공사 직원이 서비스를 생산하는데 중추적인 역할을 담당하고 있어 항공 산업의 서비스 주체인 직원에 대한 많은 연구가 필요하다. 항공사 직원은 항공사에 대한 이미지를 결정짓는 중요한 요소 중 하나이다. 항공사 직원의 업무가 단순히 서비스제공이 아니라 국외 이용객들로 인해 언어 소통능력이 요구되고 있으며 고객의 안전과 서비스 욕구 증대에 따라 현재 항공사 직원의 역할은 점차 증대 되었다.

항공사 직원의 역할은 크게 운항 승무원, 객실 승무원, 기술직원, 일반직원 등

에 따라 다르게 나타난다.³⁷⁾ 이들 중 운항 승무원과 기술직원은 고객과의 접점이 거의 없다고 볼 수 있다. 객실 승무원의 경우 기내 서비스를 제공하고 일반직원은 여객운송서비스를 제공하는 역할을 수행한다.

본 논문에서는 기내 서비스를 제외한 지상에서 이루어지는 서비스를 여객운송이라 정의하기로 하였다. 그러므로 논문에서 제시하는 항공사 직원의 역할은 여객운송 서비스를 제공하는 역할이라 볼 수 있겠다. 여객 운송 서비스는 운송준비, 탑승수속, 승객탑승, 목적지 공항 도착, 통과 및 연결승객 안내, 입국수속 안내로 나누어 살펴 볼 수 있다.

운송준비 업무를 할당받은 직원은 출발시간, 예약상태, 기종 및 클래스별 좌석수, 특수 여객 확인과 체크-인 카운터의 장비 및 운송양식 준비 점검하는 역할을 수행하고 탑승수속 업무를 할당받은 직원은 여권 및 비자, 항공권 확인과 좌석배치 및 수하물 접수, 탑승권 발부의 역할을 수행하며, 승객탑승 업무를 할당받은 직원은 출국장 안내, 탑승 게이트 등 안내의 역할을 수행한다. 또한 목적지 공항 도착 업무를 할당받은 직원은 승객하기 안내와 기내위탁 수하물 인도의 역할을 수행하고 통과 및 연결승객 안내 업무를 할당받은 직원은 해당승객안내와 좌석배정 확인 및 승객안내 방송의 업무를 수행하며 입국수속 안내 업무를 할당받은 직원은 입국안내 및 보조, 수하물 인도, 사고수하물의 처리 업무를 수행한다.³⁸⁾

조직의 구성원이 속해 있는 위치에 따라 어떠한 방식으로 행동해야 한다는 기대가 주어지게 되는 것을 역할이라 하는데 이때 개인의 욕구와 역할의 요구가 불일치하는 상태로 역할갈등을 불러일으킨다. 항공사의 경우 정해진 시간내에 방대한 업무를 수행하여야 하는데 필요한 자원이 지원되지 않거나, 자신의 능력이 외국어나 전문적인 지식에 부족하나 조직에서 요구되는 사항이 많아 어려움을 겪는다. 순환근무를 하고 있는 항공사 직원들은 각기 다른 상사로부터 상이한 업무 지시를 받거나 역할 요구가 불명료할 때 갈등을 겪게 된다.

항공사 직원들은 한정된 자원으로 자신을 활용하여 서비스를 제공하게 되고 공간적으로 제약이 있는 특수한 상황에서 하나의 팀을 이루어 항공운송업무를 분담하여 다수를 상대로 담당업무를 수행하게 되고 조직과 팀에서 상충되는 요

37) 박시사(2008). 『항공사경영론』, 서울 : 백산출판사.

38) 허희영·유용재(2003). 전계서.

구에 직면할 때 가 많고, 이로 인한 역할갈등이 작용하게 될 가능성이 높다고 할 수 있다.

3. 직무만족

1) 직무만족의 중요성

직무만족에 대한 연구는 20세기 초부터 지금까지 여러 산업에서 이루어져 왔다. 조직의 높은 성과를 위해서는 다양한 요소들이 조화롭게 이루어져야 하는데 특히, 인적자원의 의존도가 높은 환대산업의 경우 조직구성원들이 적극적인 참여가 필요하기 때문에 직무에 대한 만족의 수준을 높이는 것이 중요하다.

개인의 직무에 대한 태도를 가리키는 말로서 개인의 담당 직무가 자신의 가치관이나 신념, 욕구 등과 얼마나 일치하는지의 여부와 임금, 동료, 작업환경 등에 대하여 얼마나 만족하는지 등을 나타내는 정서적 측면의 표현이다. 또한 직무수행에 중대한 영향을 미치는데 일반적으로 직무만족의 정도가 높은 구성원은 자신의 직무에 대해 긍정적 정서를 갖고 있으며, 불만족의 정도가 높은 사람은 부정적 정서를 가지고 있다.

직무수행에 따른 내, 외부적 환경과 관련되어 나타나는 개인의 정서적 반응도라고 정의하고, 직무만족도는 조직성과를 예측하는데 있어서 중요한 지표가 될 뿐만 아니라 개인의 욕구와 조직의 목적을 통합하는데 있어서도 중요한 역할을 한다.³⁹⁾ 직무만족은 자신의 직무 또는 직무경험을 평가함으로써 얻는 유쾌함이나 좋은 정서 상태라고 하였고, 어떤 개인이 그 직무에 대해서 기대와 결과간의 차이라고 하였다. 즉, 직무에 대한 정서적 반응이며, 조직구성원 개개인의 직무에 대한 태도 및 욕구충족과 밀접하게 관련되어 있다는 공통점으로 하고 있음을 알 수 있다.⁴⁰⁾

39) 양필수·오상훈·박시사(2007). 관광통역안내사의 직업선택 동기와 직무만족도에 관한 연구 : 제주지역 일부 관광통역안내사를 중심으로, 『관광연구저널』, p.180.

Hellman(1997)⁴¹⁾은 직무에 대해 느끼는 구성원들의 긍정적이거나 부정적인 정서적 반응으로 조직구성원들이 원하는 것과 실제로 조직으로부터 제공받는 것의 차이에 대한 인지적 반응의 결합상태라 하였다. Schermerhorn(2000)⁴²⁾은 자신의 직무에 대해 긍정적으로 혹은 부정적으로 느끼는 정도로서 조직에 있어 물리적이고 사회적인 상황에 대한 감정적 반응이나 태도라 하였고, Vecchio(2005)⁴³⁾는 직무에 대한 감정적 반응으로써 특히 기대와의 상호작용에 따른 개인의 경험이라 정의하였다.

직무만족이 이렇게 중시되고 관심의 대상이 되는 이유에 대해 조직의 관점에서 조직구성원의 직무만족이 높을수록 조직은 여러 가지 긍정적인 파급효과를 얻을 수 있으며 기업의 목표를 성공적으로 달성하기 위해서는 종사원의 직무만족이 고려되어야 하는데 직무에 대해 만족감을 느끼고 있는 종사원은 그렇지 못한 종사원보다 생산성이 높은 것으로 나타나 직무만족은 직무수행과 성과에 매우 중요하다고 할 수 있다.

<표 2-1> 직무만족의 중요성

구분	직무만족의 중요성
개인차원	삶의 가치판단적인 측면
	정신 건강적인 측면
	육체 건강적인 측면
조직차원	근로자의 성취감
	원만한 인간관계
	직무생활에 대한 긍정적인 감정 생산성 증가

자료 : 선행연구를 토대로 연구자가 작성.

40) 조경희·고효석(2010). 항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향, 『한국콘텐츠학회논문지』, p.406.

41) C. M. Hellman(1997). Job Satisfaction and Intend to Leave, The Journal of Social Psychology, 137(6), pp.677-689.

42) J. R. Schermerhorn, Jr. James, G. Hunt and R. N. Osborn(2000). Organizational Behavior, seventh edition, John Wiley & Sons.

43) Vecchio(2005). Organizational Behavior : Core Concepts 6/E, South Wesrem.

2) 직무만족 요인

조직 구성원이 조직의 근무환경에 만족할 때 그 구성원도 자신이나 조직을 위해 일하는데 보람을 느끼고 공헌하게 되고 그 성과 역시 높아지게 된다. 반대로 구성원이 그가 근무하는 환경에 대해 불만족하게 될 때에는 근무의욕을 상실하게 되고 직무성과는 낮아진다. 이러한 상태가 심각해질 경우 구성원은 조직 활동에 대해 저항하거나 조직을 이탈하게 되어 결과적으로 조직뿐만 아니라 구성원 자신에게 피해를 주게 된다. 기업의 목표를 성공적으로 달성하기 위해서는 직무에 대한 종사원의 태도가 중요한 변수로 작용한다. 특히 직무에 대한 만족감을 느끼고 있는 종사원은 그렇지 못한 종사원보다 결근율이 낮고 생산성이 높은 것으로 나타나고 있다. 그러므로 직무에 대한 만족은 직무수행과 성과에 대단히 중요하며 조직 구성원들의 감수성에 결정적 영향을 미친다고 볼 수 있다. 대부분의 연구에 의하면 종사원의 높은 만족은 이직, 결근, 이탈, 태업, 지각, 종사원의 소외감을 감소시켜줌으로써 장기적인 안목에서 생산성 향상에 기여를 한다.⁴⁴⁾

항공사 직원의 직무수행이 항공사의 기업성과를 좌우하고 고객의 만족과 밀접하게 관련되어 있다. 항공사 직원과 고객이 직접 생산에 참여해야 생산이 가능하기 때문에 자신의 직무에 만족한 종사원이 서비스를 제공할 경우에 서비스 품질은 향상된다. 항공사 직원의 직무만족은 경영성과에 크게 영향을 미치며 이직, 결근, 직무성과, 경영성과와 밀접한 관련이 있다. 따라서 인적요소가 강한 항공사는 종사원에게 매력적인 직무와 직무환경을 하나로 제공해야 한다.

직무만족은 직무자체에 관련한 만족요인에 대한 의견이 종합되어 형성된다. 직무만족은 적성, 숙련도, 가치, 사회계층, 준거집단 등의 여러 요인들이 복합적으로 작용하여 형성되는 것이다.⁴⁵⁾ 최근 Fournet(2006)⁴⁶⁾의 연구에서는 직무만족의 영향요인으로 개인특성과 직무특성으로 구분하고 있다. 개인 특성에 해당하는 요인으로 연령, 교육과 지능, 성별 등을 지적하였고 직무특성으로는 조직관리 방법,

44) 김석영(2010). 호텔종사원의 경력관리와 직무만족, 직무몰입, 고객지행성과의 영향관계 연구, 박사학위 논문, 동명대학교 대학원, p.25.

45) 신철호·최복수·이상경(2006). 호텔 종사원의 직무 및 직장만족 영향요인에 관한 연구 : 직무특성 및 직무만족 요인을 중심으로, 『호텔리조트카지노연구』, p.277.

46) M. K. Fournet, Jr. Distefano & M. W. Pryer(2006). Job satisfaction : Issues and Problems, Personnel Psychology, 19, pp.175-187.

상사의 감독유형, 사회적인 작업환경, 의사소통, 안정성, 직무의 단조로움, 임금수준 등을 가리키고 있다.

직무만족의 중요한 역할은 조직구성원의 가치 판단, 정신, 육체 건강에 큰 영향을 주고 조직에도 많은 영향을 미치기 때문이다. 직무만족은 개인과 조직구성원이 조직에 어떤 역할을 담당하고 있으며 만족하느냐의 여부는 그 조직의 성과와 관련하여 중요한 의미를 지닌다.⁴⁷⁾ 직무만족이 높은 사람은 자신의 직무환경에 긍정적인 태도를 갖고 불만족한 사람은 직무환경에 부정적인 태도를 가질 것이다.

4. 항공사 직원의 직무스트레스 및 역할갈등의 연구

1) 항공사 직원의 직무스트레스와 직무만족의 관계

여러 분야의 산업에서 직무스트레스에 대한 연구는 국내외적으로 많이 이루어져 왔다. 항공산업은 서비스산업으로 인적자원에 많은 비중을 차지하고 있어 직무스트레스에 관해 큰 관심을 가지고 있다. 인적서비스 업무에 종사하는 근로자들이 높은 스트레스를 경험할 경우 쉽게 감정에 노출되며 경영성과 및 이직의도에 큰 영향을 미치게 된다.

국외의 경우에는 Schuler(1980)⁴⁸⁾은 조직의 질이 제약, 요구, 기회에서 오는 스트레스와 관련되는데 똑같은 조직에서 개인의 요구 및 가치에 따라 어떤 개인에게는 그 조직의 질이 스트레스의 부정적인 측면인 제약과 관련될 수 있으며, 기회에서 오는 스트레스는 직무만족과 양적인 상관관계를 갖게 된다고 하였다. Cordes(1993)⁴⁹⁾는 직무특성, 역할특성, 조직특성으로 직무맥락을 직무소진의 선

47) 신형섭·허용덕(2007). 호텔 구성원의 직무만족요인의 프로파일에 관한 연구, 『호텔리조트카지노연구』, p.22.

48) R. S. Schuler(1980). *Organizational Behavior and Human Performance*, 25, p181.

49) C. L. Cordes & T. W. Dougherty(1993). A review and an integration of research on job burnout, *Academy of Management Review*, 18.

행요인으로 들었다. 일반사무직 종사자를 대상으로 한 연구에서 의사결정 참여의 부족은 비인격화와 관계가 있으며, 업무량, 역할갈등, 대인간 상호작용은 정서적 고갈과 관계가 있는 것으로 분석되었다. 그리고 개인적 성취감의 감소는 양적인 업무과중, 충족되지 않은 조직에 대한 기대와 높은 성취기대가 그 원인이라고 주장하였다. Cooper(2001)⁵⁰⁾는 개인의 성격특성 또한 스트레스의 조절요인으로 설명하였는데 즉 서로 다른 성격특성은 어떤 사람은 스트레스를 성공적으로 극복하고 또 다른 사람은 실패하는 요인이 된다는 것이다. Williams & Cooper(2002)⁵¹⁾은 개인의 스트레스가 자신의 극복능력을 초과할 때 스트레스는 계속해서 존재할 것이고 반면에 성공적으로 스트레스에 대처할 경우 개인적인 성장을 이룰 수 있을 것이다. 또한 개인차 또한 종업원이 직무스트레스에 대처하는 방법에 영향을 미친다고 보고 있는데 Huang(2003)⁵²⁾은 내부적 통제범위의 사람들은 외부적 통제범위의 종업원들보다 직무스트레스를 덜 느끼는 것으로 나타났다고 하였다. Gill, Flaschner & Shachar(2006)⁵³⁾은 리더가 조직구성원들과의 관계와 심리상태를 인식하고 적합한 리더십을 발휘하는 행위는 조직 구성원의 스트레스를 감소시킨다고 하였다. Larsen, Marnburg, Ogaard(2011)⁵⁴⁾은 크루즈분야의 직무만족도의 영향요인을 연구하여 얻은 결과로 직무만족의 가장 강력한 효과는 존중, 사회분위기, 외식, 주거에서 나타난다고 하였다.

국내의 경우에는 이성희(2001)⁵⁵⁾는 관광호텔 종사원의 직무스트레스에 관한 연구에서는 직무스트레스의 원천, 대처전략, 직무스트레스의 결과, 사회적 지원, 조직성과 등의 관계를 분석하여 호텔 종사원의 직무스트레스의 관리 방안을 제시하였고 조직의 효율적 관리 및 직무스트레스 관리, 직무성과 증진에 대한 활성화

50) L. Cooper, Cary, J. Dewe, and P. O. Michael, Driscoll(2001). *Organizational Stress : A Review and Critique of Theory, Research, and Applications*, Thousand Oaks, CA : Sage.

51) S. Williams & L. Cooper(2002). *Managing Workplace stress, A best Practice blueprint*, West Sussex, England : John Wiley & Sons, Ltd.

52) H. I. Huang(2003). A study of culinary arts workers in international tourist hotels in Taiwan, *International Journal of Learning*, 12(9), pp.251-258.

53) A. S. Gill, A. B. Flaschner & M. Shachar(2006). Mitigating stress and burnout by implementing transformational-leadership, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 18(6), pp.469-481.

54) S. Larsen, E. Marnburg, T. Ogaard(2011). Working onboard - Job perception, organizational commitment and job satisfaction in the cruise sector, *Tourism Management*. p.1

55) 이성희(2001). 관광호텔 종사원의 직무스트레스에 관한 연구, 박사학위논문, 경기대학교 대학원, pp.204-206.

방안을 제시하고자 하였다. 윤선영(2005)⁵⁶⁾의 컨벤션산업 종사자의 직무스트레스와 이직의도에 관한 연구에서는 컨벤션산업종사자에 대한 초기 연구로서, 인구통계학적 특성을 파악하여 컨벤션산업의 핵심인 컨벤션산업종사자들을 좀 더 이해하고자 하였으며, 컨벤션산업종사자가 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 본인의 직업에 대하여 전문가로서의 자부심을 갖고 일 할 수 있는 작업환경 조성 및 관리에 도움이 되고자 하였다. 윤기명, 김성동(2009)⁵⁷⁾의 여행사종사자의 성격유형에 따른 직무스트레스와 만족에 관한 연구에서는 여행사종사자들에게는 어떤 성격유형들이 자신의 행동을 어떻게 나타내게 만들며 서비스산업의 주역으로서 여행사에서 직무와 관계된 사고의 인지와 행동을 직무스트레스와 직무만족에 어떻게 활용되는지에 관한 연구와 이를 통해 효율적인 여행사경영과 여행종사자의 직무스트레스에 관한 연구를 통하여 여행사경영관리와 인사관리를 위한 기초자료를 제시하며, 관광경영학의 학문발전에 기여함을 연구의 목적으로 하였다.

<표 2-2> 항공사 직원의 직무스트레스 요인

연구자	논제	요인
최은(2004)	항공사 승무원의 직무스트레스 요인과 직무만족에 관한 연구	개인의 역할, 직무자체, 경력개발, 물리적 환경
최윤희(2004)	항공사 객실승무원의 직무스트레스에 관한 연구	과업관련, 역할관련, 조직구조, 보상체제, 물리적 환경, 업무관련 스트레스
한지훈, 임재필, 이승곤(2008)	항공사 종사원의 감정노동과 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구	감정통제노력, 감정적 이질감, 역할과다, 역할 갈등
조희정, 구분기(2010)	항공사종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 연구	역할과부하, 역할모호성, 역할갈등, 고객과의 관계, 상사와의 관계, 동료와의 관계, 금전적 보상, 비금전적 보상
윤선영(2011)	항공사 텔레마케터의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구	역할스트레스, 조직구조스트레스, 과업스트레스

자료 : 선행연구를 토대로 연구자가 작성.

56) 윤선영(2005). 컨벤션산업 종사자의 직무스트레스와 이직의도에 관한 연구, 박사학위논문, 경기대학교 대학원, p.113.

57) 윤기명·김성동(2009). 여행사종사자의 성격유형에 따른 직무스트레스와 만족에 관한 연구, 『국제관광산업연구』, 2(2), pp.92-93.

Murphy(2001)⁵⁸⁾의 항공사 객실승무원이 비행 중 발생할 수 있는 응급상황에 대하여 손님과의 의사소통을 할 때 느끼는 스트레스에 관한 연구에서는 항공사 객실승무원들이 실제로 발생된 것이 아니라 발생될 수도 있는 응급상황에 대하여 느끼는 어려움은 어떤 것인지 노스웨스트항공 객실승무원을 대상으로 40명의 전문가 집단 인터뷰를 통해 분석하였다. 항공사와 객실승무원들은 대부분의 비즈니스 관광객이 남성이라는 점을 고려할 때 편안한 느낌을 주는 여성 객실승무원을 배치함으로써 비행 중 승객들이 느끼는 불안감을 다소 해소할 수 있고, 또한 비행 중 영화 상영과 같이 기내에서 즐길 수 있도록 하여 비행으로 인해 손님들이 느낄 수 있는 공포감을 감소시킬 수 있다고 인지하고 있다. 승객들은 위급상황에서 매우 성급한 태도를 보이고 응급상황 해결을 위한 객실승무원들의 지시에 잘 따르지 않는다는 특징을 갖고 있다. 이런 상황에서도 객실승무원들은 친절함을 유지해야 한다는 것에 객실승무원들은 스트레스를 느끼는 것으로 나타났다. 또한 기장들 대부분이 객실승무원들이 제공하는 비행기 안전에 관련된 정보와 요구사항에 귀 기울여 듣지 않기 때문에 이 또한 스트레스 요인으로 나타났다. 그러나 이 연구에서는 항공사 객실승무원의 업무 중 응급상황, 안전관리라는 한정된 업무에 관련된 스트레스 요인과 스트레스 결과만을 나열했기 때문에 객실승무원의 직무스트레스에 관한 총체적인 변수가 고려되지 못했다는 한계점을 갖고 있다. Niren과 Michael(2003)⁵⁹⁾의 항공사 객실승무원의 근무여건에서 신체상으로 경험하게 되는 스트레스에 관한 연구에서는 기존의 연구들의 경향에 대해 21개의 논문을 대상으로 하여 문헌조사를 실시하였다. 대부분의 연구는 객실승무원들을 대상으로 한 인터뷰를 통해 기내 건조함, 피로감, 기내 근무환경 등을 신체적 직무스트레스 요인으로 밝히고 있다. 그러나 감정노동에 해당하는 객실승무원의 직무특성상 근무여건 외에 조직적인 환경이 모두 고려되는 총체적인 모형이 제시되어야 하는데 이 연구에서는 협의의 근무여건만이 고려되었다는 한계점을 갖고 있다. Ching-Fu, Ya-Ling(2011)⁶⁰⁾는 대만항공사를 중심으로 승무원의

58) A. G. Murphy(2001). The Flight Attendant Dilemma : An Analysis of Communication and Sensemaking During In-flight Emergencies, *Journal of Applied Communication Research*, 29(1),

59) L. N. Niren, D. K. Michael(2003). Review of studies on flight attendant health and comport in airliner cabins. *Aviation, Space, and Environment Medicine*, 74(2), pp.101-109.

60) C. Ching-Fu, K. Ya-Ling(2011). The antecedents and consequences of job stress of flight attendants Evidence from Taiwan, *Journal of Air Transport Management*. 17(4). pp.253-255

직무스트레스에 관해 연구하여 직무스트레스는 역할갈등, 직무스트레스, 직무만족, 조직헌신, 매출의도의 순서로 나타난다고 하였다.

국내 연구의 경우 홍미이(2003)⁶¹⁾는 항공사 객실승무원이 직무스트레스에 효과적으로 대처하고 인적자원 관리 방안을 위한 기초자료를 제시하기 위해 항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인과 사회적 지원, 대처전략, 조직몰입의 관계를 분석하였다. 직무스트레스 요인을 분석한 결과 개인의 비행스케줄에 대한 권한 정도와 개인 업적성과 평가에 대한 부담감, 인사고과에 대한 공평성에 많은 스트레스를 받고 있음을 밝혀냈다. 조직구조관련 요인이 조직몰입에 가장 큰 영향을 주는 요인으로 나타났다. 최은(2004)⁶²⁾의 항공사 승무원의 직무스트레스 요인과 직무만족에 관한 연구에서는 항공사 기내서비스를 담당하는 객실 승무원을 대상으로 직무 스트레스의 직무 만족도에 관해 알아보았다. 직무스트레스는 개인의 역할, 직무자체, 경력개발, 물리적 환경이란 4가지 요인을 추출하여 분석하였고, 직무만족의 영향요인으로 동료관계, 보상요인, 도전성, 자율성, 회사정책의 5가지 요인을 추출하여 분석하였다. 타 기업에 비해 현장 업무의 서비스가 중시되고 있는 항공운송산업은 승무원들의 서비스가 직접 항공사 자사의 이윤으로 이어지므로 고객에게 만족할 수 있는 양질의 서비스를 제공하기 위해서는 먼저 서비스 수행의 중심점인 종사자들의 직무만족이라는 선행과제를 해결하여 고객의 욕구에 부합하는 서비스를 제공하여야 한다. 더불어 무한 경쟁사회에서 고객들의 서로 다른 서비스 욕구에 대해 효과적으로 대처하여야 하므로 승무원들의 직무에 대한 만족은 항공산업에 있어 중요한 부분을 차지한다고 할 수 있다. 최윤희(2004)⁶³⁾의 항공사 객실승무원의 직무스트레스에 관한 연구에서는 직무스트레스 요인은 과업관련, 역할관련, 조직구조, 보상체제, 물리적 환경, 업무관련 스트레스 등의 6가지 요인으로 분별할 수 있으며 요인별로 물리적 환경 스트레스가 가장 높게 나타났으며, 과업관련, 업무관련, 역할관련, 보상체제, 조직구조 스트레스 순으로 스트레스 지각이 높은 것으로 나타났다. 항공사 객실승무원의 직무스트레스를 줄이고 직무 만족도를 높이기 위한 다양한 프로그램 개발이 고려되어야 할

61) 홍미이(2003). 전계논문.

62) 최은(2004). 전계논문, pp.61-63.

63) 최윤희(2004). 전계논문, pp.73-74.

것이며, 상대적으로 직무스트레스가 높은 것으로 나타난 점을 분별하여 지속적인 관찰과 관리를 통해 직무스트레스를 줄이는 안이 모색되어야 할 것이다. 조직 구조를 합리적으로 개선하여 전 승무원이 보다 자율적인 분위기에서 조직에 융화될 수 있도록 노력하며 항공기 객실 설계 또한 승무원이 효율적인 서비스를 창출할 수 있는 공간으로 설계될 수 있도록 고려되어야 할 것이라 하였다. 양미(2005)⁶⁴의 항공사 공항근무자의 직무특성에 따른 직무만족 연구에서는 항공사에서 중요한 첫 단추의 역할을 하는 곳이 공항으로 인지하고 공항근무자들에 대한 직무설계의 중요성을 나타내고 있다. 종사원의 만족경영을 위한 기업의 진일보적인 조직 관리에 도움이 되고자 공항근무자들의 직무만족을 연구하였다. 직무특성과 직무만족에 관한 연구가 기업의 효과적인 관리기법으로 이용되게 하기 위해서는 먼저 항공사 종사원들의 긍정적인 소속감과 회사에 대한 신뢰, 그리고 경영자들의 종사원들에 대한 끊임없는 관심과 애정이 함께 선행되어야 하고, 이러한 기업의 분위기에 합리적인 조직관리가 더해지면 결국 기업의 내부 경쟁력 강화를 도모할 수 있게 된다고 하였다. 한지훈, 임재필, 이승곤(2008)⁶⁵의 항공사 종사원의 감정노동과 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구에서는 항공사종사자, 특히 최근에 고객들의 지점예약 및 다양한 유통경로에서 오는 다양한 특성의 소비자와 접촉하는 지상직 근무자를 대상으로 그들이 느끼는 감정노동에 대해 살펴보고, 감정노동과 직무스트레스 요인이 직무의 태도에 어떠한 영향을 주는 지 살펴보고자 하였다. 서비스직 종사자들이 고객을 대하는 순간이 아닐 때는 본인들의 감정을 억압하지 않는 내부적인 커뮤니케이션의 채널을 다양화함으로써 직무에 대한 만족을 높일 수 있는 방법을 모색하는 것이 그들에게 장기적인 근무여건을 마련해 줄 수 있는 방법이 될 수 있을 것이다. 적정수준의 업무지시는 종사원의 능력 향상에도 도움이 될 것이라 판단된다. 스스로가 판단하고 생각한 업무에 대한 일들을 존중하여 권한을 부여한다면 좀 더 조직에 몰입하여 업무성과를 얻어 낼 수 있으리라 생각되어 진다고 하였다. 조희정, 구본기(2010)⁶⁶의 항공사종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 연구에서

64) 양미(2005). 전계논문.

65) 한지훈·임재필·이승곤(2008). 전계논문, pp.48-49.

66) 조희정·구본기(2010). 전계논문, pp.121-123.

는 항공사 종사자가 지각하는 직무스트레스가 종사의 이직의도에 미치는 영향관계를 알아보기 위해 실시하였다. 항공종사자의 직무스트레스 요인을 파악하고, 직무스트레스 요인과 이직의도와의 영향관계 검증을 통하여 개인과 조직차원에서 스트레스 관리의 중요성을 확인하는 것을 그 목적으로 한다. 항공산업은 다른 서비스산업처럼 인력에 크게 의존하는 산업인 만큼 고객과 직접적인 교류가 필수적인 종사원들의 중요성은 매우 크다고 볼 수 있다. 안정된 고용관리와 합리적인 노동력 확보가 시장 고객의 욕구를 충족시키는 요인이라는 결론에 이르게 되었다. 윤선영(2011)⁶⁷⁾의 항공사 텔레마케터의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구에서는 항공사 텔레마케터들의 직무스트레스와 직무스트레스의 결과로 표출되는 조직유효성의 영향관계를 살펴보기 위해 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하여 직무스트레스의 발생을 최소화 할 수 있는 조직 관리의 효과적인 방안과 실무적인 시사점을 도출하는데 그 목적이 있다. 직무스트레스를 역할스트레스, 조직구조스트레스, 과업스트레스로 요인을 구분하였고 조직유효성은 직무만족, 조직몰입, 이직의도로 요인을 구분하여 연구를 측정하였다.

이와 같은 결과를 바탕으로 직무스트레스로 인한 조직의 부정적인 효과를 줄이기 위해 새로운 방안을 모색해야 할 것이다.

2) 항공사 직원의 역할갈등과 직무만족의 관계

서비스업종 종사자의 역할갈등에 관한 연구는 국내외적으로 드물게 진행되어 왔다. 대부분의 연구를 보면 스트레스와 관련된 많은 연구에서 역할갈등은 스트레스 유발요인의 하나로 작용하고 있는 것을 볼 수 있다.

전통적인 조직이론에서 명령사슬의 원칙과 명령일체의 원칙은 조직 내에서 역할갈등과 관계가 있다. 이러한 원칙들은 오늘날의 조직에서 새로운 것은 아니지만 일부 소수의 상황 하에 실증적인 검증이 이루어져 왔다.

국외의 경우 Senatra(1980)⁶⁸⁾의 연구에 따르면 개인의 역할갈등은 낮은 수준의

67) 윤선영(2011). 항공사 텔레마케터의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 『한국항공학회』, p.8.

직무만족과, 직무성공에 영향을 미치고 이직의도를 높일 가능성이 큰 것으로 밝히고 있다. Vodanoff & Kelly(1984)⁶⁹⁾은 소득수준이 높을수록 역할 갈등을 더 낮게 경험한다고 한다. Ivancevich & Matteson(2004)⁷⁰⁾는 역할갈등은 기업체에서 조직원들이 각자의 역할을 수행함에 있어서 직무상의 요구가 구성원의 개인적 기준, 가치 및 직무 능력 등과 불일치하거나 개인의 조직 가치관과 상반되는 생동을 요구하는 경우에 발생한다고 주장하였다. Glazer(2005)⁷¹⁾는 고객과의 접촉빈도가 높고 동일 직무내에서 다양한 역할을 수행하는 종사원의 경우에 역할갈등, 역할모호성, 그리고 역할 과부하 등과 같은 스트레스를 경험할 가능성이 높다고 하였다. Adobor(2006)⁷²⁾은 역할수행과정에서 종사원 개인의 도덕적 가치, 능력, 이해관계 등과 상충되는 역할을 부여받음으로서 발생하게 되는 역할 수행의 불일치 상태를 의미하고, 개인적 역할갈등, 역할자체의 갈등, 역할전달자와의 갈등, 역할전달자 간의 갈등으로 구분된다고 하였다.

국내의 경우 전경구(2003)⁷³⁾의 작업 스트레스 척도개발에서는 개인의 능력에 비하여 직무의 요구 수준이 높으면 역할과부하가 발생하며 역할과부하는 역할관련스트레스 연구에서 역할모호성, 역할갈등과 함께 연구되어졌다. 기교현(2004)⁷⁴⁾의 한국판 직무스트레스 척도의 개발에서는 특히 낮은 직위의 근로자들은 역할갈등을 더 많이 겪고 있다는 연구결과가 나타났다고 한다. 천순덕(2005)⁷⁵⁾의 직무스트레스 요인이 상사-부하 교환관계와 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서는 종사원의 직무와 관련하여 상사와 자신의 기대 충돌로 인한 갈등은 종사원 자신과 조직에 많은 영향을 주고 있음을 밝히고 있다. 양지원(2008)⁷⁶⁾은 조직의 표준화, 관료화, 리더십에 의해서 영향을 받는다. 예를

68) P. T. Senatra(1980). Role conflict, role ambiguity and organizational climate in a public accounting firm, *The Accounting Review*, 55(4), pp.594-603.

69) P. Vodanoff & R. F. Kelly(1984). Determinants of work-related family problems among employed parent, *Journal of Marriage and the Family*, 46, pp.881-892.

70) J. M. Ivancevich & M. T. Matterson(2004). *Stress and Work : A managerial perspective*, Glenview : Scott, Foreman & Company.

71) S. Glazer and T. A. Beehr(2005). Consistency of implications of three role stressors across four countries, *Journal of Organizational Behavior*, 26(5), pp.467-487.

72) H. Adobor(2006). Exploring the role performance of corporate ethics officers, *Journal of Business Ethics*, 69, pp.57-75.

73) 전경구(2003). 작업 스트레스 척도개발. 『한국심리학회지』, p.648.

74) 기교현(2004). 한국판 직무스트레스 척도의 개발. 『한국심리학회지:건강』, p.417.

75) 천순덕(2005). 직무스트레스 요인이 상사-부하 교환관계와 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 박사학위논문, 경희대학교 대학원, p.19.

들어, 능률적 컨트롤시스템이 확립되어 있거나 달성기준이 명확하거나 상사, 부하간의 적절한 지시가 주어지는 직장에서는 역할갈등이 비교적 적다. 이와 같이 역할갈등에 대한 특성을 잘 파악함으로써 역할갈등에 현명히 대처하여 직무만족과 조직몰입을 높일 수 있을 것이라 하였다. 콕신근(2010)⁷⁷⁾의 윤리적 리더십이 역할갈등, 직무스트레스 및 조직 유효성에 미치는 영향에 관한 연구를 보면 한 개인에게 기대한 행동이 불일치 할 때 즉 일종의 역할갈등이 야기될 때 그는 그에게 부여된 기대가 갈등을 일으키지 않을 경우에 비해 더욱 스트레스를 경험하고 상황에 대하여 불만족해 하며 보다 덜 효율적으로 일을 할 것이라 하였다. 역할이론에 의하면 한 개인에게 기대하였던 행동이 불일치할 때 즉 일종의 역할갈등이 야기될 때 그는 그에게 부여된 기대가 갈등을 일으키지 않을 경우에 비해 더욱 스트레스를 경험하고 상황에 대하여 불만족해 하며 보다 덜 효율적으로 일을 할 것이라는 것이다.

국내 항공사 객실 승무원과 공항 서비스 직원을 대상으로 한 선행연구들을 살펴보면 다음과 같다.

Leslie(2003)⁷⁸⁾은 항공사 객실승무원들의 직무스트레스에 관한 연구에서 미국의 두 항공사 73명의 여성 객실승무원만을 대상으로 직무스트레스 요인에 관하여 실증분석을 실시하였다. 사회적 지위를 매우 긍정적인 것으로 인식하고 있으며 가정일과 직장생활을 병행하는데 있어 어려움이 별로 없는 것으로 인식하고 있었다. 결혼, 근무환경으로 인한 신체적 부담 또한 불규칙한 근무로 인한 가정일이나 교우관계의 어려움은 그다지 큰 스트레스 요인으로 인식하지 않는 것으로 실증분석 되었다. 이 연구에서는 역할 모호성, 역할 불평등, 상사의 평가, 과업수행능력 중 직무자체가 가장 큰 스트레스 요인으로 나타났으며 동료의 지원과 상사의 평가 또한 매우 유의한 스트레스 요인으로 나타났다. 그러나 이 연구는 여성 항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인을 기술적으로 나열하는데 그치고 있으며, 직무스트레스를 유발하는 요인을 밝혀내는 설문지의 구성이 사전조사나 전

76) 양지원(2008). 의료기관 구성원들의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향 : 거래적, 변혁적 리더십의 조절효과를 중심으로, 석사학위논문, 경희대학교 대학원, p.25.

77) 콕신근(2010). 윤리적 리더십이 역할갈등, 직무스트레스 및 조직 유효성에 미치는 영향, 박사학위논문, 성균관대 대학원, p.39.

78) Leslie(2003). Job Stress Among Female Flight Attendants. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 45(7), pp.703-714.

문가 집단과의 인터뷰를 통해서가 아니라 연구자의 주관에 의해서만 이루어졌다는 한계점을 갖고 있다.

조용국(2003)⁷⁹⁾은 서비스 접점 지원이 항공사 종사원의 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하고자 하였다. 항공사 서비스 접점의 지원 중 고객의 역할 준수와 회사지원의 종사원의 직무만족에 영향을 미친다는 것과 복지정책 중 금전적 지원이 종사원의 만족에 가장 영향을 많이 준다고 밝히고 있다. 한지훈, 임재필, 이승곤(2008)⁸⁰⁾의 항공사 종사원의 감정노동과 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구에서는 항공사 최근에 고객들의 직접예약 및 다양한 유통경로에서 오는 다양한 특성의 소비자와 접촉하는 지상직 근무자를 대상으로 그들이 느끼는 감정노동에 대해 살펴보고 감정노동과 직무스트레스 요인이 직무태도에 어떠한 영향을 주는지 살펴보았다. 그 결과 긍정적인 감정을 실제 느끼고 경험하려 하는 노력과 많은 역할과다는 직무만족에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났으며, 실제 감정을 표현하지 못하는데서 오는 어려움이나 혼란스러움 등의 감정적 이질감과 조직과 본인의 차이점에서 발생하는 역할갈등은 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 역할과다에서 오는 스트레스가 직무만족에 긍정적인 영향을 준다는 것은 소화해 낼 수 있을 만한 양의 업무는 오히려 직무에 대한 성취감을 줄 수 있으므로 직무만족에 긍정적인 영향을 주는 요인이라 할 수 있으며 적정수준의 업무지시는 종사원의 능력 향상에도 도움이 될 것이라 판단하였다. 그들 스스로가 판단하고 생각한 업무에 대한 일들을 존중하여 권한을 부여한다면 좀 더 조직에 몰입하여 업무성과를 얻어낼 수 있으리라 생각한다고 하였다.

역할갈등과 관련된 선행연구들을 살펴보면, 사회 인구학적 변인 외 개인변인, 가족변인, 직업변인 등과 연관성을 보이고 있다. 역할갈등은 개인의 만족감을 감소시키는 요인이 됨과 동시에 조직효율성을 감소시킨다.

79) 조용국(2003). 서비스 접점 지원이 항공사 종사원의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 석사학위논문, 동아대학교.

80) 한지훈·임재필·이승곤(2008). 전개논문.

5. MICE참가자 특성 및 여객운송

1) MICE참가자의 특성

MICE는 Meetings(회의), Incentive Tours(포상여행), Conventions(컨벤션), 그리고 Exhibitions(전시회)의 첫 글자를 합쳐 놓은 용어이다. 회의, 인센티브투어, 컨벤션, 국제회의, 전시회, 박람회, 이벤트 그리고 축제 등 소위 MICE 산업은 관광산업에서 막대한 집객력을 발휘하고 있다. MICE 산업은 대규모 회의장이나 전시장 등 전문 시설을 갖추고 국제회의, 전시회, 인센티브 투어와 이벤트를 유치하여 MICE진행 관련 각종 서비스 제공을 통해 경제적 이익을 실현하는 산업으로 숙박, 교통, 관광, 무역, 유통 등 관련 산업과 유기적으로 결합한 고부가가치 산업이다. MICE의 최종 구매자는 일반적으로 참가자를 의미한다. 다양한 협회, 기업, 혹은 기타 단체 등의 후원자가 후원하고 전문기획가가 기획한 회의, 전시회, 박람회 등에 직접 참가하는 사람들이다.⁸¹⁾

MICE참가자들은 즐거움을 위한 여행과 비즈니스를 위한 여행 사이에는 목적이나 동기에 확연한 차이가 있으며, 대부분의 컨벤션은 비즈니스 여행에 속한다. 컨벤션 참가자들은 직업과 관련하여 자기개발, 관련분야 전문가의 연설청취, 새로운 인간관계형성, 지식 습득 등의 동기로 인해 컨벤션에 참가 하고자 한다. 국내에서 개최되는 컨벤션에 참가하는 외국인의 경우 중요시 여기는 점이 안전성과 시설의 청결함, 회의 내용의 적절성 등이 있다. 따라서 컨벤션에 참가하는 이유는 관광에 목적을 두는 것이 아닌 일종의 비즈니스에 목적을 두고 있어 비즈니스 여행객으로 볼 수 있다.

컨벤션이나 전시 등 이벤트에 참가하는 관광객들은 관광 목적이 뚜렷하며, 체험을 중시하고, 관광지에서 더 많은 지출을 하며, 체류기간이 길고, 관광에 대한 만족이 높다.⁸²⁾

81) 박익서·오성환(2010). 『사례 중심의 MICE 기획과 운영』, 서울 : 세림출판, pp.12-19.

82) 이수민(2010). 컨벤션 부스참가자의 관광편익과 선택속성에 관한 연구 : 대구 EXCO를 중심으로, 석사학위논문, 계명대학교 대학원, p.19.

컨벤션 참가자들은 다양한 특성과 성격을 지닌 소비자들로, 이들의 욕구를 이해하고 만족시킬 수 있는 서비스와 마케팅을 제공하는 것은 무엇보다 중요하다. 컨벤션 참가자는 비자발적 참가자, 자발적이며 정보를 얻고자 하는 참가자, 자발적이며 여흥을 즐기기 위한 참가자로 나누어 볼 수 있다. 비자발적 참가자는 회의 참가를 일의 연장선으로 여기는 참가자들로서 이들은 자신이 속해 있는 집단의 가치를 높이고 경험으로부터 배울 것을 기대하는 사람들이다. 자발적이면서 정보와 새로운 지식을 얻고자 하는 참가자는 사람들과의 친교나 프로그램을 통하여 많은 것을 얻고 배우고자 하는 열의가 높은 사람들이다. 자발적이면서 여흥이나 레크리에이션을 즐기기 위해 참석자들은 회의 개최지에 제공하는 사교프로그램, 관광, 이벤트 등을 통하여 여흥을 즐기려는 사람들로서 회의를 인센티브로 인식하는 경우가 많다.⁸³⁾

컨벤션 참가자는 컨벤션 시장을 구성하는 주체로서 지식이나 소득수준이 비교적 높은 특성을 가지고 있으며, 컨벤션에 참가하면서 지불한 시간, 노력 및 기회비용에 상응하는 가치나 편익을 보장 받으려는 심리가 높은 고객집단이라고 할 수 있다.⁸⁴⁾ 이러한 특성을 가지고 있기 때문에 이동수단으로 선택되어진 항공사의 질 높은 서비스가 요구되고 있는 실정이다.

2) 항공사 직원의 MICE참가자 여객운송

컨벤션 산업에서 참가자의 공간적 이동은 국제 관광의 발전, 경제적 교류, 사회, 문화적 교류 등 여러 가지 효과를 유발한다. 이는 컨벤션이 본질적으로 일련의 커뮤니케이션 과정이기 때문이다. 컨벤션은 다수 국가 또는 참가자가 인종, 언어, 관습 등을 초월하여 사회, 문화적인 교류를 통해 문화 차이를 극복하는 과정이며, 컨벤션 산업은 이를 지원하고 촉진시키는 산업이라고 할 수 있다.⁸⁵⁾

제주에서 개최되는 MICE참가자의 경우 이동수단으로 항공을 이용하여 입도하

83) 김창수(2002). 전시박람회 이벤트관광자의 특성분석, 『관광경영학 연구』, 6(3), pp.89-108.

84) 신왕근(2007). 컨벤션 개최지 속성 및 프로그램 구성이 참가 후 행동에 미치는 영향에 관한 연구, 박사학위논문, 부경대 대학원, p.24.

85) 이시은(2007). 컨벤션 연계관광상품 개발방안에 관한 연구 : 참가자의 특성, 선호도, 재방문 의사를 중심으로, 석사학위논문, 숙명여자대학교 대학원, p.14.

게 된다. MICE참가자의 여객운송으로는 대체적으로 대규모 단체와 다 국적 참가자의 특성을 보이고 있어 일반고객과의 Handling차이가 있다. 또한 제주도의 경우 국제공항임에도 불구하고 24시간 운영되고 있지 않아 비행기 시간에 제약이 많다.

MICE참가자는 일반고객과 달리 고객과 직접적으로 대면하기 전에 MICE개최를 주최하는 관련 직원이나, 여행사 직원과의 대면이 먼저 이루어진다. 이때 이해관계자들과 원만한 관계가 이루어져야 할 것이다. MICE참가자의 경우에는 각자 참가비를 지불하고 참여하기 때문에 요구사항이나 기대가 높아 저가항공사를 이용하기 보다는 대형항공사를 선호하고 작은 실수에도 큰 불만을 초래하게 된다. 이에 부흥할 수 있는 서비스가 제공 될 때 항공사나 MICE주최 기업에 높은 성과를 가져올 수 있을 것이다.

사전에 확인해야 할 사항으로 다수의 좌석확보 및 참가자들의 정확한 정보가 필요하다. MICE 개최 시기에 따라 성수기, 수학여행단, 단체관광객 방문시기 등으로 좌석확보의 곤란으로 불편을 초래한다. 접근성을 중요시 생각하는 MICE참가자들은 이동시간에도 민감하고 좌석난으로 인하여 일행과 시간대가 다른 비행편이나 다른 항공사를 이용하게 될 수 있다. 대리예약으로 인하여 MICE참가자의 잘못된 정보입력, 변경되거나 추가되는 인원으로 인하여 단체예약의 요금이나 예약상황에 문제점이 발생할 수 있으며 휠체어 이용이나 고가의 약기운반 등의 개인특성 파악에 어려움이 있다.

탑승 당일 다수의 인원으로 인해 사전 좌석배정 및 사전 수속이 필요하며 수하물을 수속할 때 동일한 시간대에 일반고객과 동시에 많은 인원을 수속하게 된다. 동시간대에 많은 승객들로 인하여 기다리는 시간이 늘어나고 신분증만을 가지고 항공 담당 직원의 대리 수속으로 인하여 함께 참여한 일행과의 옆자리 수속이 어려울 때가 많다.

탑승구에서는 단체로 예약되어 있어 탑승객의 개인정보가 없어서 탑승을 하지 않았거나 오류가 생겼을 때 빠른 처리를 하기가 어렵다. 이때 다 국적의 참가자에 속해 있는 경우 언어문제에서 문제점이 발생하며 다른 항공사의 승객들과 혼동되어 시간이 지체될 수 있다. 도착에서는 대규모 단체의 MICE참가자의 경우 일행의 수하물을 미리 챙겨두어 많은 짐들 사이에 두게 되면 확인되지 않아 분

실사고 접수가 종종 일어나고 반대로 일행이 수하물을 챙겼다고 생각되어 자신의 수하물을 두고 가는 경우가 발생한다.

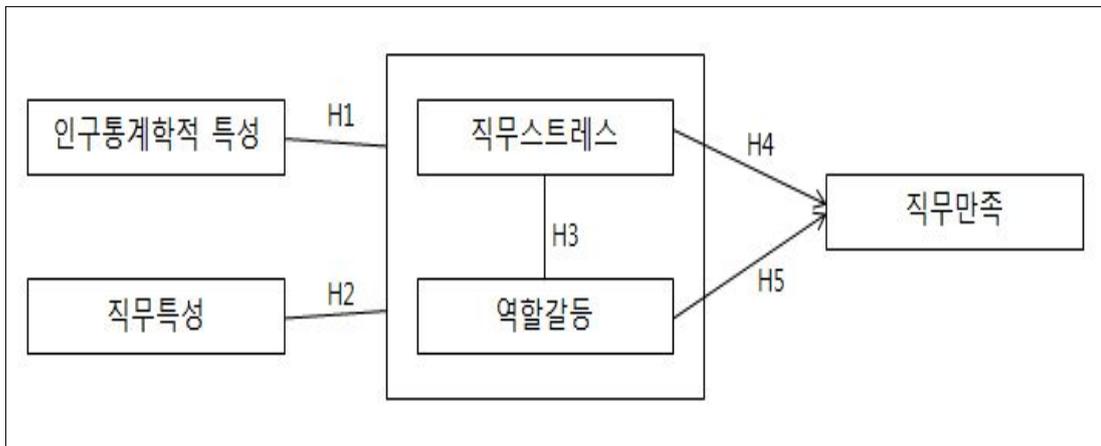
MICE산업의 특성상 국외 참가자가 있는 경우 제주도의 국외 직항노선 및 운항횟수가 부족하여 인천을 경유하여 김포공항을 통해 제주도로 입도하는 경우가 많다. 그리하여 각 국가의 참가자들이 한 시간대에 모두 인천공항이나 김포공항에 도착하는 것에 무리가 있어 시간대에 따라 여러 비행기에 나누어 탑승하게 된다. 많은 인원이 참가하고 다 국적인 참가자들이 나뉘어져있어 일반 고객과 분별되지 않는다. 이때 기상이나 항공사의 사유로 지연 및 결항으로 이어질 경우 행사 참여에 문제가 발생하며 연결편의 시간 배분과 다 국적의 참가자들의 의사소통에서 문제가 발생할 수 있다. 일반고객과 Handling의 차이점을 보이고 있어 MICE참가자를 대상으로 운송 매뉴얼이나 서비스가 제공될 수 있어야 한다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구모형의 설정

본 연구에서는 MICE참가자의 여객운송에 있어 항공사 직원의 직무스트레스와 역할갈등을 독립변수로 설정하고 직무만족을 종속변수로 설정하여 직무스트레스 및 역할갈등이 직무만족에 영향관계를 실증 분석해 검증하고자한다. 추가적으로 표본의 인구통계학적 특성, 직무특성에 따라 직무스트레스 및 역할갈등에 차이를 보고자 한다. 이를 토대로 본 연구의 모형은 [그림 3-1]에 나타낸 바와 같다.

[그림 3-1] 연구모형



2. 연구가설의 설정

본 연구에서는 이론적 고찰과 연구모형을 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하고 이를 실증 분석한 결과를 토대로 결론은 도출하고자 한다.

1) 가설의 설정

가설 1. 항공사 직원의 인구통계학적 특성에 따라 MICE참가자 여객운송에 대한 직무스트레스 및 역할갈등에 차이가 있을 것이다.

세부가설 1-1. 항공사 직원의 인구통계학적 특성에 따라 MICE참가자 여객운송에 대한 직무스트레스에 차이가 있을 것이다.

세부가설 1-2. 항공사 직원의 인구통계학적 특성에 따라 MICE참가자 여객운송에 대한 역할갈등에 차이가 있을 것이다.

가설 2. 항공사 직원의 직무 특성에 따라 MICE참가자 여객운송에 대한 직무스트레스 및 역할갈등에 차이가 있을 것이다.

세부가설 2-1. 항공사 직원의 직무 특성에 따라 MICE참가자 여객운송에 대한 직무스트레스에 차이가 있을 것이다.

세부가설 2-2. 항공사 직원의 직무 특성에 따라 MICE참가자 여객운송에 대한 역할갈등에 차이가 있을 것이다.

가설 3. MICE참가자 여객운송에 대한 항공사 직원의 직무스트레스와 역할갈등은 상관관계가 있을 것이다.

가설 4. MICE참가자 여객운송에 대한 항공사 직원의 직무스트레스는 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 5. MICE참가자 여객운송에 대한 항공사 직원의 역할갈등은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2) 변수의 조작적 정의

사회과학 연구에서 개념과 변수를 한정짓고, 변수에 대하여 실제로 측정할 수 있도록 정의 하는 것은 연구문제를 더욱 분명하게 하기 위해 필요한 작업으로 이렇게 변수를 특정하기 위해 수행하는 것을 조작적 정의(operational definition)라 한다.⁸⁶⁾ 본 연구에서 다루는 직무특성, 직무스트레스, 역할갈등, 직무만족의 개념에 대한 조작적 정의는 다음과 같다.

(1) 직무특성

항공사 직원의 직무특성은 고객이 제일 먼저 항공사 서비스와 직접적으로 대면하게 되는 현장의 업무이다. 따라서 본 연구에서는 예약 및 발권에서부터 탑승수속을 거쳐 도착하여 입국수속을 마치는 일련의 항공운송서비스 중에서 여객을 대상으로 지상에서 이루어지는 서비스로 정의한다.

(2) 직무스트레스

직무스트레스는 항공사에서 자신이 책임을 지고 있는 직무를 수행하는 과정에서 개인의 욕구와 주어진 환경이 요구하는 상황과 불일치하는 경우에 일어나는 반응을 의미하고 본 연구에서는 직무스트레스를 MICE참가자의 여객운송을 수행하는데 항공사직원이 느끼는 감정으로 개인차이 스트레스, 업무특성에 따른 스트레스, 보상스트레스 3가지로 분류하여 살펴보았다.

(3) 역할갈등

선행연구를 통해 역할갈등을 한 사람이 여러 가지 지위를 동시에 가져서 그 각각의 지위가 요구하는 역할들이 서로 충돌하거나, 하나의 지위에 대해 상반되는 두 가지 역할이 동시에 요구되는 경우 어떻게 역할을 수행할 것인지 곤란을 겪게 되는 현상을 말한다. 이에 본 연구에서는 MICE참가자의 여객운송을 수행하면서 항공사직원의 역할과다, 역할모호성 2가지로 분류하여 살펴보았다.

86) 박석희(2000). 『관광조사연구기법』, 서울 : 일신사, p.119.

(4) 직무만족

직무만족은 자신의 직무에 대해 긍정적으로 혹은 부정적으로 느끼는 정도를 의미하며 본 연구에서는 조직구성원들이 직무를 수행하는 과정에서 스스로 어느 정도의 만족도를 보이는 가를 의미한다.

3. 연구의 조사 설계

1) 설문지 구성과 자료의 측정

본 연구의 자료수집 방법은 자기기입식 설문지법을 이용하였으며 제주국제공항의 MICE참가자의 Handling 경험이 있는 각 항공사별 직원들을 대상으로 조사를 실시하였다. 일반 승객과 MICE참가자의 여객운송을 구분하는 방법으로 사전에 예약을 할 때 그룹명으로 분류되고 큰 단체일 경우 사전 수속을 진행하는 운송사전 준비를 하게 되면서 확인하게 된다. 항공사직원의 소속 항공사에 따라 직무스트레스 및 역할갈등의 차이를 비교하기 위하여 대형항공사 40%, 저가항공사 35%, 국외항공사 25%의 비율이 되도록 표본을 추출하였다. 인구통계학적 특성에 따라 5문항, 직무특성 5문항으로 구성하였다. 선행연구에 제시된 직무스트레스와 역할갈등 직무만족을 바탕으로 직무스트레스 16문항, 역할갈등 17문항, 직무만족 1문항으로 구성하였다. 직무스트레스, 역할갈등, 직무만족은 리커트 5점 척도를 사용하여 측정하였다. 설문지 내용과 구성은 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 설문지의 내용과 구성

측정변수	척도	문항수
직무스트레스	개인차이, 업무특성, 보상	등간척도 16
역할갈등	역할보호성, 역할과다	등간척도 17
직무만족	전반적인 만족	등간척도 1
인구통계학적	성별, 연령, 학력, 결혼여부, 소득	명목척도 5
직무특성	고용형태, 소속항공사, 재직기간, 직위, 근무부서	명목척도 5
합계		44

2) 자료수집 및 분석방법

본 연구의 목적을 달성하기 위해 문헌적 연구와 실증적 연구를 병행하였다. 자료 수집 장소로 제주국제공항에서 소속 항공사별로 크게 3가지로 분류하여 선정하였다. 국적기 중 대한항공, 아시아나 항공을 대형항공사로 선정하였고, 국적기 중 제주항공, 이스타항공, 진에어, 에어부산, 티웨이 항공을 저가항공사로 선정하였으며, 국적기 이외의 항공사를 국외항공사로 선정하였다. 설문조사는 2011년 9월 29일부터 10월 5일 까지 평일과 주말을 포함하여 총 7일 간, 각각의 항공사 직원을 대상으로 실시하였다. 총 210부를 배포하여 209부(99.5%)를 회수하였으며, 그 중 응답이 부실하거나 신뢰도가 떨어지는 5부를 제외하고 204부(97.1%)를 유효 표본으로 최종분석에 사용하였다.

통계처리는 SPSS 통계프로그램을 이용하여, 기술통계를 통해 변수의 일반적인 분포를 분석하고, 직무스트레스와 역할갈등의 요인구조를 확인하기 위한 요인분석과 신뢰성을 확보하기 위해 Cronbach's alpha 계수를 이용한 신뢰도 분석과 타당성 검증을 실시하였다. MICE 참가자의 여객운송에 있어 인구통계학적 특성, 직무특성에 따라 항공사 직원의 직무스트레스 및 역할갈등의 차이를 알아보기 위해 일원배치분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였다. MICE참가자 여객운송

에 있어 직무스트레스와 역할갈등의 상관관계를 알아보기 위해 Pearson 상관관계분석을 실시하였고, 항공사 직원의 직무스트레스 및 역할갈등이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다.



IV. 분석결과

1. 표본의 특성

1) 표본의 인구통계학적 특성

제주국제공항의 국내대형항공사(대한항공, 아시아나), 국내저가항공사(제주항공, 이스타항공, 에어부산, 진에어, 티웨이 항공), 국외항공사 직원들을 대상으로 수집한 표본의 특성을 분석하기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다. 표본의 인구통계학적 특성은 성별, 연령, 학력, 결혼여부, 소득으로 구성되어 <표 4-1>과 같다.

분석결과를 보면 전체적으로 여성이 144명(70.6%)으로 남성 60명(29.4%)보다 많았고 연령은 20대가 90명(44.1%)로 가장 많았으며 30대 81명(39.7%), 40대 이상 33명(16.2%)으로 나타났다. 학력은 고졸이하 48명(23.5%), 대학졸업 이상 45명(22.1%)으로 나타났으며 전문대 졸업이 111명(54.4%)으로 많았고 결혼여부에서는 기혼 78명(38.2%)보다 미혼이 126명(61.8%)으로 많은 것으로 나타났다. 소득은 250만원 이상 30명(14.7%)으로 나타났고 150만원 미만과 150만원 이상 250만원 미만이 각각 87명(42.6%)으로 비슷한 비율을 보였다.

<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성

	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	60	29.4
	여성	144	70.6
연령	20대	90	44.1
	30대	81	39.7
	40대 이상	33	16.2
	고졸 이하	48	23.5
학력	전문대 졸업	111	54.4
	대학졸업(4년제) 이상	45	22.1
	기혼	78	38.2
결혼여부	미혼	126	61.8
	150만원 미만	87	42.6
소득	150만원 이상 ~ 250만원 미만	87	42.6
	250만원 이상	30	14.7
	합계	204(명)	100(%)

2) 표본의 직무특성

항공사 직원의 직무특성을 분석하기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다. 직무특성으로는 고용형태, 소속 항공사, 재직기간, 직위, 근무부서로 구성되어 <표 4-2>과 같다.

고용형태로는 항공사입사자가 75명(36.8%)으로 나타났으며 아웃소싱입사 129명(63.2%)으로 항공사입사자보다 아웃소싱입사자가 높은 비율로 나타났다. 소속 항공사로는 국내 대형항공사가 84명(41.2%)으로 가장 많이 나타났고 국내저가항공사가 75명(36.8%), 국외항공사가 45명(22.1%)로 나타났다. 재직기간은 1년 이상 3년 미만이 78명(38.2%)로 가장 높은 비율을 나타내고 있으며 1년 미만 45명(22.1%), 3년 이상 5년 미만이 51명(25.0%), 5년 이상은 30명(14.7%)으로 나타났다. 직위는 사원이 87명(42.6%)로 가장 높고 주임 45명(22.1%), 계장 36명(17.6%), 대리 24명(11.8%), 과장 이상 12명(5.9%)으로 나타났으며 근무부서는 GATE가 78명(38.2%)로 가장 높은 비율을 나타내고 티켓팅 54명(26.5%), 도착 36명(17.6%), 관리(사무직)는 36명(17.6%)로 나타났다.

<표 4-2> 표본의 직무특성

구분	빈도(명)	비율(%)	
고용형태	항공사업사	75	36.8
	아웃소싱입사	129	63.2
소속 항공사	국내대형항공사	84	41.2
	국내저가항공사	75	36.8
	국외항공사	45	22.1
재직기간	1년미만	45	22.1
	1년이상~3년미만	78	38.2
	3년이상~5년미만	51	25.0
	5년이상	30	14.7
직위	사원	87	42.6
	주임	45	22.1
	계장	36	17.6
	대리	24	11.8
	과장이상	12	5.9
근무부서	티케팅	54	26.5
	GATE	78	38.2
	도착	36	17.6
	관리(사무직)	36	17.6
합계	204(명)	100(%)	

2. 측정변수의 신뢰도와 타당성 검증

1) 신뢰도 검증

측정항목의 타당성검정을 통한 하나의 개념(concept)을 연구자가 해당 응답자들에게 다시 측정하였을 경우 시간이나 상황에 따라 영향을 받지 않고 유사한 결과를 나타낼 때 이 결과는 믿을 수 있으며 일관성이 있다고 볼 수 있다. 이를 신뢰도(reliability)라 하며 이 같은 일관성을 검증하는 통계기법을 신뢰도 분석(reliability analysis)이라 한다.⁸⁷⁾ 이는 측정결과에 오차가 들어 있지 않은 정도로 변량에 대한 체계적 정보를 반영하는 정도를 나타낸다. 일반적으로 동일한 개

87) 정충영·최이규(2009). 『SPSSWIN을 이용한 통계분석』, 서울 : 무역경영사, p.201.

념을 측정하기 위하여 여러 개의 항목을 이용하는 경우 신뢰도를 높이기 위해 크론바하 알파계수(신뢰도계수)를 이용한 내적일관성을 검증한다. 사회과학 자료의 경우 0.7이상이면 비교적 신뢰도가 높은 것으로 보고 있다.⁸⁸⁾

본 연구에서는 직무스트레스(신뢰도=.766)와 역할갈등(신뢰도=.954) 항목의 측정결과 신뢰성이 충분히 높다는 결론을 내릴 수 있다.

(1) 직무스트레스의 신뢰도 검증

본 연구의 직무스트레스에 대한 신뢰도 분석 결과는 <표 4-3>와 같이 알파계수가 .766으로 항목의 측정결과 신뢰성이 충분히 높다고 할 수 있다. 직무스트레스의 변수 중 평균값이 가장 높은 변수는 ‘긴장감을 갖고 일한다.(4.03)’으로 나타났다, 가장 낮은 변수는 ‘후생복지가 적당하게 주어지고 있지 않다.(3.12)’로 나타났다. 이는 긴장감을 갖고 일하는 것이 직무스트레스에 가장 큰 요인이라는 것이고, 후생복지가 적당하게 주어지는 것에 대해서는 직무스트레스가 가장 낮은 요인으로 나타난다.

88) 채서일(2004). 『사회과학조사방법론』, 서울 : 학현사, pp.250-251.

<표 4-3> 직무스트레스의 신뢰도 검증

구 성 개 념	항목	평균	수정된 항목- 전체상 관관계	항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파	전체 신뢰도 (표준화 알파)
직 무 스 트 레 스	1. 무력감이나 피곤함을 느낄 때가 많다.	3.38	.522	.763	.766
	2. 직무에 대해 의욕이 생기지 않는다.	3.35	.674	.745	
	3. 긴장감을 갖고 일 한다.	4.03	.430	.772	
	4. 열악한 근무조건에서 일한다.	3.41	.542	.761	
	5. 복잡한 곳에서 일을 한다.	3.87	.532	.763	
	6. 경직된 분위기 속에서 일을 한다.	3.40	.509	.764	
	7. 적재적소에 DUTY를 부여받고 있다.	3.69	.213	.787	
	8. 적합한 권한이 주어진다.	3.69	.216	.787	
	9. 업무내용이 명확히 구분되어 있다.	3.51	.070	.796	
	10. 상사와의 이해가 상반될 때가 있다.	3.54	.603	.756	
	11. 상사의 지시가 분명하지 않은 경우가 있다.	3.72	.514	.764	
	12. 동료들 신뢰하고 도움을 주고받는다.	3.93	.524	.764	
	13. 다른 부서와의 마찰이 있는 경우가 있다.	3.19	.097	.793	
	14. 일한만큼 충분한 보수를 받고 있지 않다.	3.34	.291	.781	
	15. 타 직종에 비해 적절한 대우를 받고 있지 않다.	3.28	.083	.795	
	16. 후생복지가 적당하게 주어지고 있지 않다.	3.12	.077	.792	

(2) 역할갈등의 신뢰도 검증

본 연구에서 역할갈등에 대한 신뢰도 분석 결과는 <표 4-4>와 같이 알파계수가 .954로 항목의 측정결과 신뢰성이 매우 높다고 할 수 있다. 역할갈등의 변수 중 평균값이 가장 높은 변수는 ‘매우 반복적인 일이라 생각한다.(4.09)’로 나타났고, 가장 낮은 변수로는 ‘업무상 권한이 어디까지인지 잘 모르겠다.(3.01)’로 나타났다. 이는 매우 반복적인 일이라 생각하는 것이 역할갈등의 가장 큰 요인으로 작용하며 업무상 권한이 어디까지인지 잘 모르는 것에 대해서는 역할갈등에 가장 낮은 요인으로 나타낸다.

<표 4-4> 역할갈등의 신뢰도 검증

구 성 개 념	항목	평균	수정된 항목- 전체상 관관계	항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파	전체 신뢰도 (표준화 알파)
역 할 갈 등	1. 늘 시간에 쫓기는 기분이 든다.	3.46	.834	.948	.954
	2. 한 사람이 수행하기에 너무 많은 고객을 대면한다.	3.66	.772	.950	
	3. 업무 책임이 과다하다고 생각한다.	3.59	.720	.951	
	4. 매우 반복적인 일이라 생각한다.	4.09	.492	.954	
	5. 지나친 서비스요구 때문에 어려움이 있다.	3.26	.668	.951	
	6. 제한된 시간 내에 방대한 업무를 하고 있다.	3.71	.682	.951	
	7. 예상치 못한 일로 인해 불평을 받는 경우가 있다.	3.69	.597	.953	
	8. 일관성 있는 목표를 잘 모르겠다.	3.19	.751	.950	
	9. 업무상 권한이 어디까지인지 잘 모르겠다.	3.01	.758	.950	
	10. 일의 우선순위를 잘 모르겠다.	3.12	.771	.950	
	11. 적절한 정보의 지원 없이 역할을 요구 받는다.	3.63	.747	.950	
	12. 내 판단과 상반되게 처리하도록 요구 받는다.	3.44	.806	.949	
	13. 내게 없는 능력(어학 등)을 요구 받는다.	3.54	.822	.949	
	14. 불필요한 잡무가 너무 많다고 생각한다.	3.87	.739	.950	
	15. 식사, 휴식시간이 충분하지 않다.	3.76	.778	.949	
	16. 시간외 근무를 할 때가 자주 있다.	3.53	.646	.952	
	17. 근무시간, 휴가, 휴일이 일정하지 않다.	4.03	.695	.951	

2) 요인분석과 타당성 검증

요인분석(factor analysis)은 실제로 존재하는 어떤 특정 사회현상에 관한 연구를 수행할 때 일련의 관측된 변수들을 근거로 직접 관측할 수 없는 개념을 확인하기 위한 것이다.⁸⁹⁾ 요인분석은 변수들을 축소하고 불필요한 변수들을 제거하며 변수들의 특성을 파악하고 측정항목의 타당성(validity)을 평가한다. 요인분석을 통하여 얻어지는 요인점수를 이용하여 회귀분석, 판별분석, 군집분석 등에 적용할 목적으로 이용될 수 있다.⁹⁰⁾ 또한 요인분석을 여러 변수들 사이의 상관관계를 기초로 하여 정보의 손실을 최소화하면서 변수의 개수보다 연구자가 관심 있는 연구와 관련된 요인이 어떠한 항목으로 구성되어 있는지 잘 모르는 경우에 행하는 분석방법이다.

89) 채서일(2004). 전계서, p.171.

90) 정충영·최이규(2009). 전계서, p.201.

타당성(validity)은 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 측정하였는가를 나타내는 개념으로 동일성 확인에 관한 문제이다. 특정개념이나 속성을 측정하기 위해 개발된 측정도구가 해당 속성을 정확히 반영하고 있는가와 관련된 것이라 하겠다. 타당도의 종류에는 첫째, 내용타당도는 측정도구를 구성하고 있는 항목들이 측정하고자하는 개념을 대표하는 정도를 말한다. 둘째, 예측타당도는 한속성이나 개념에 대한 측정값이 다른 속성의 변화를 예측하는 정도에 의해 평가되는 타당도를 의미한다. 마지막으로 셋째, 구성타당도는 측정도구가 연구하고자 하는 개념, 즉 구성을 측정하였는지를 검증하는 방법이다.⁹¹⁾

본 연구에서는 요인수의 결정은 일반적으로 고유값 1을 기준으로 하였으며, 요인적재량은 .05이상인 것을 유의한 것으로 판단하였고, 요인의 회전방식은 직각 회전방식을 이용하였다. 요인의 명칭의 설정은 선행연구에 따라 결정하였으며 설문항목 중 요인표현에 무리가 따르는 변수는 제외하여 높은 요인적재량의 변수만을 적용하였다.

(1) 직무스트레스의 요인분석과 타당성 검증

선행연구를 통하여 제시된 16개의 직무스트레스를 요인 분석한 결과는 <표 4-5>과 같다. 요인적재량이 .50 이하인 항목과 요인표현에 무리가 따르는 변수 3개 항목(동료를 신뢰하고 도움을 주고받음, 다른 부서와의 마찰, 충분한 보수)을 제외한 13개의 항목이 3개의 요인으로 추출되었다. 공통성을 보면 61.0%에서 78.1%까지 설명되었고, 전체 변량은 요인별로 35.40%, 18.68%, 13.94%로 설명되어 전체적으로는 56.02%로 보여 진다. KMO값이 .6 이상인 .817로 나타났고, 요인분석 모형의 적합성 테스트인 Bartlett's 검정에서도 유의한 것으로 나타났다. 직무스트레스에서 요인분석으로 얻어진 3개의 요인은 '개인차이', '업무특성', '보상'으로 각각 명명하여 요약될 수 있다.

91) 김계수(2007). 『Amos 16.0 구조방정식 모형분석』, 서울 : 한나래, pp.158-191.

<표 4-5> 직무스트레스의 요인분석과 타당성 검증

요인	변수	평균	요인 적재량	공통성	중요도			
					아이겐값	분산 설명력(%)	누적 분산(%)	신뢰도 계수
개인 차이 (F1)	2. 직무에의욕없음	3.38	.859	.740	4.602	35.396	35.396	.891
	4. 열악한근무조건	3.41	.796	.670				
	6. 경직된분위기	3.40	.794	.750				
	11. 상사지시불분명	3.72	.786	.669				
	10. 상사와의견충돌	3.51	.782	.620				
	1. 무력감,피곤함	3.38	.754	.610				
	5. 복잡한 장소	3.87	.944	.663				
	3. 긴장감	4.03	.609	.584				
	8. 적합한권한	3.69	.853	.744				
	9. 업무내용구분	3.51	.775	.646				
업무 특성 (F2)	7. 적재적소DUTY	3.69	.775	.661	1.813	13.943	68.021	.759
보상 (F3)	16. 후생복지	3.12	.811	.706				
15. 적절한 대우	3.28	.792	.781					
KMO값					.817			
Bartlett's 검정					Chi-square	1336.597		
					d.f.	78		
					Sig	.000		

(2) 역할갈등의 요인분석과 타당성 검증

선행연구를 통하여 제시된 17개의 역할갈등을 요인 분석한 결과는 <표 4-6>과 같다. 요인적재량이 .50 이하인 항목과 요인표현에 무리가 따르는 변수 4개 항목(시간에 쫓기는 기분, 한사람이 수행하기에 너무 많은 고객과 대면, 지나친 서비스 요구, 일의 우선순위 모호)을 제외한 13개의 항목이 2개의 요인으로 추출되었다. 공통성을 보면 57.3%에서 78.4%까지 설명되었고, 전체 변량은 요인별로 41.20%, 25.17%로 설명되어 전체적으로는 66.37%로 보여 진다. KMO값이 .6 이상인 .899로 나타났고, 요인분석 모형의 적합성 테스트인 Bartlett's 검정에서도 유의한 것으로 나타났다. 역할갈등에서 요인분석으로 얻어진 2개의 요인은 '역할 모호성', '역할과다'로 각각 명명하여 요약될 수 있다.

<표 4-6> 역할갈등의 요인분석과 타당성 검증

요인 변수	중요도						
	평균	요인 적재 량	공통성	아이겐값	분산 설명력(%)	누적 분산(%)	신뢰도 계수
역할 모호 성 (F1)	13. 무리한능력요구	3.54	.841	.784	5.356	41.197	41.197
	15. 불충분한휴식	3.76	.831	.755			
	16. 시간외 근무	3.53	.819	.678			
	12. 판단과상반된처리	3.44	.756	.695			
	9. 업무상권한모호	3.01	.744	.650			
	8. 모호한목표	3.19	.718	.623			
	11. 부적절한정보지원	3.63	.677	.613			
역할 과다 (F2)	17. 불규칙한휴일	4.03	.655	.584	3.272	25.172	66.369
	4. 매우반복적일	4.09	.834	.703			
	7. 예상치못한일	3.69	.769	.647			
	3. 업무책임과다	3.59	.658	.666			
	6. 제한시간업무과다	3.71	.631	.573			
14. 불필요한잡무	3.87	.607	.657				
KMO값					.899		
Bartlett's 검정	Chi-square					1913.590	
	d.f.					78	
	Sig					.000	

3. 연구가설의 검증

1) 연구가설 1의 검증

본 연구의 가설 1 '항공사 직원의 인구통계학적 특성에 따라 MICE참가자 여객 운송에 대한 직무스트레스 및 역할갈등에 차이가 있을 것이다.'의 검증을 위해 일원배치분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였고 사후검정으로는 Duncan검증을 실시하였다.

(1) 세부가설 1-1의 검증

세부가설 1-1 ‘항공사 직원의 인구통계학적 특성에 따라 MICE참가자 여객운송에 대한 직무스트레스에 차이가 있을 것이다.’의 검증을 위하여 항공사직원의 직무스트레스에 대해서 인구통계학적 특성간의 차이 분석을 위해 일원배치분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였다. 그 결과는 <표 4-7>과 같다.

개인차이 스트레스와 관련하여 성별(F=6.775, P<.05), 결혼여부(F=10.657, P<.01), 소득(F=4.954, P<.01)에서 유의한 차이가 발견되었고, 업무특성 스트레스와 관련하여 성별(F=31.014, P<.01), 결혼여부(F=5.847, P<.05), 소득(F=13.398, P<.01)에서 유의한 차이를 보였다. 보상 스트레스에 관하여 성별(F=7.20, P<.01)만이 유의한 차이를 보였다.

여성이 개인차이와 보상 스트레스에서 남성에 비해 높게 나타났고, 업무특성 스트레스는 남성이 높은 것으로 나타났다. 미혼이 개인차이 스트레스가 높고, 기혼이 업무특성 스트레스가 높은 것으로 나타났으며 소득이 낮을수록 개인차이 스트레스가 높고, 업무특성 스트레스는 낮은 것으로 나타났다.

<표 4-7> 인구통계학적 특성에 따른 직무스트레스 분산분석

특성	항목	n	개인차이		업무특성		보상	
			평균	F	평균	F	평균	F
성별	남성	60	3.550	6.775**	4.000	31.014***	3.175	7.20***
	여성	144	3.604		3.479		3.425	
연령	20대	90	3.675	.801	3.511	1.385	3.167	1.731
	30대	81	3.569		3.630		3.241	
	40대이상	33	3.398		3.970		3.182	
학력	고졸	48	3.320	1.603	3.604	1.098	3.219	.906
	전문대	111	3.757		3.550		3.108	
결혼	4년제	45	3.458	10.657***	3.867	5.847**	3.400	.369
	기혼	78	3.438		3.859		3.231	
여부	미혼	126	3.682	4.954***	3.492	13.398***	3.179	.588
	~150	87	3.789a		3.356c		3.070	
소득	150~250	87	3.487b	4.954***	3.736b	13.398***	3.190	.588
	250~	30	3.300b		4.133a		3.600	

*P<.10, **P<.05, ***P<.01

abc는 Duncan 사후검정결과로서 문자가 서로 다르면 집단 간 차이가 있음을 의미(a>b>c)

(2) 세부가설 1-2의 검증

세부가설 1-2 ‘항공사 직원의 인구통계학적 특성에 따라 MICE참가자 여객운송에 대한 역할갈등에 차이가 있을 것이다.’의 검증을 위하여 항공사직원의 역할갈등에 대해서 인구통계학적 특성간의 차이 분석을 위해 일원배치분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였다. 그 결과는 <표 4-8>과 같다.

역할모호성과 관련하여 학력(F=5.865, P<.01), 소득(F=14.696, P<.01)에서 유의한 차이가 발견되었다. 역할과다와 관련하여 성별(F=4.750, P<.10)만이 유의한 차이를 보였다.

여성이 역할과다 갈등이 높은 것으로 나타났으며, 전문대의 역할모호성 갈등이 가장 높게 나타났다. 소득이 가장 낮은 150만원 미만인 역할 모호성 갈등이 가장 높은 것으로 조사되었다.

<표 4-8> 인구통계학적 특성에 따른 역할갈등 분산분석

특성	항목	n	역할모호성		역할과다	
			평균	F	평균	F
성별	남성	60	3.744	.041	3.630	4.750*
	여성	144	3.425		3.854	
연령	20대	90	3.583	1.778	3.987	.972
	30대	81	3.514		3.585	
	40대이상	33	3.352		3.746	
학력	고졸	48	3.156b	5.865***	3.638	.008
	전문대	111	3.784a		3.894	
	4년제	45	3.250b		3.680	
결혼여부	기혼	78	3.375	.044	3.662	1.449
	미혼	126	3.607		3.867	
소득	~150	87	3.767a	14.696***	4.062	1.255
	150~250	87	3.341b		3.593	
	250~	30	3.313b		3.560	

*P<.10, **P<.05, ***P<.01

abc는 Duncan 사후검정결과로서 문자가 서로 다르면 집단 간 차이가 있음을 의미(a>b>c)

2) 연구가설 2의 검증

본 연구의 가설 2 ‘항공사 직원의 직무 특성에 따라 MICE참가자 여객운송에 대한 직무스트레스 및 역할갈등에 차이가 있을 것이다.’의 검증을 위해 일원배치 분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였고 사후검정으로서는 Duncan검증을 실시하였다.

(1) 세부가설 2-1의 검증

세부가설 2-1 ‘항공사 직원의 직무 특성에 따라 MICE참가자 여객운송에 대한 직무스트레스에 차이가 있을 것이다.’의 검증을 위하여 항공사직원의 직무스트레스에 대해서 직무 특성간의 차이 분석을 위해 일원배치분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였다. 그 결과는 <표 4-9>과 같다.

개인차이 스트레스와 관련하여 소속 항공사($F=19.030$, $P<.01$), 직위($F=2.321$, $P<.10$), 재직기간($F=2.963$, $P<.05$)에서 유의한 차이가 발견되었고, 업무특성 스트레스와 관련하여 고용형태($F=25.390$, $P<.01$), 소속 항공사($F=4.860$, $P<.01$), 직위($F=10.516$, $P<.01$), 재직기간($F=2.883$, $P<.05$), 근무부서($F=3.277$, $P<.05$) 직무특성 모두 유의한 차이를 보였다. 보상 스트레스에 관하여 소속 항공사($F=9.427$, $P<.01$), 직위($F=3.004$, $P<.05$), 재직기간($F=8.152$, $P<.01$), 근무부서($F=3.937$, $P<.01$)에서 유의한 차이를 보였다.

항공사에 고용된 경우의 업무특성 스트레스가 높게 나타났고, 국외 항공사의 경우 개인차이 스트레스와 업무특성 스트레스, 보상 스트레스가 가장 높은 것으로 조사되었다. 직위가 낮은 그룹은 개인차이 스트레스가 높게 나타났고, 직위가 높은 그룹은 업무특성 스트레스가 높은 것으로 나타났으며, 대리의 보상 스트레스가 가장 높은 것으로 조사되었다. 재직기간이 짧을수록 개인차이 스트레스가 높았고, 재직기간이 길수록 업무특성 스트레스와 보상 스트레스가 높은 것으로 나타났다. 또한 관리(사무) 부서의 직원이 업무특성 스트레스와 보상 스트레스를 높게 느끼는 것으로 나타났다.

<표 4-9> 직무특성에 따른 직무스트레스 분산분석

특성	항목	n	개인차이		업무특성		보상	
			평균	F	평균	F	평균	F
고용 형태	항공사	75	3.500	.497	4.000	25.390***	3.300	.170
	아웃소싱	129	3.640		3.419		3.140	
소속 항공	국내대형	84	3.174c	19.030***	3.560b	4.860***	3.196	9.427***
	국내저가	75	3.640b		3.507b		3.140	
	국외	45	4.275a		3.978a		3.300	
직위	사원	87	3.716a	2.321*	3.391c	10.516***	3.155bc	3.004**
	주임	45	3.750a		3.556bc		3.033c	
	계장	36	3.604a		3.722b		3.167bc	
	대리	24	3.125b		4.250a		3.625a	
	과장이상	12	2.938b		4.167a		3.375ab	
재직 기간	~1년	45	3.975a	2.963**	3.622b	2.883**	3.267ab	8.152***
	1년~3년	78	3.668b		3.359c		3.077b	
	3년~5년	51	3.368c		3.765b		3.177b	
	5년~	30	3.175c		4.133a		3.450a	
근무 부서	티케팅	54	3.451	1.030	3.648b	3.277**	3.000c	3.937***
	GATE	78	3.803		3.462b		3.183bc	
	도착	36	3.510		3.528b		3.250b	
	관리(사무)	36	3.406		4.083a		3.500a	

*P<.10, **P<.05, ***P<.01

abc는 Duncan 사후검정결과로서 문자가 서로 다른면 집단 간 차이가 있음을 의미(a>b>c)

(2) 세부가설 2-2의 검증

세부가설 2-2 ‘항공사 직원의 직무 특성에 따라 MICE참가자 여객운송에 대한 역할갈등에 차이가 있을 것이다.’의 검증을 위하여 항공사직원의 역할갈등에 대해서 직무 특성간의 차이 분석을 위해 일원배치분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였다. 그 결과는 <표 4-10>과 같다.

역할모호성과 관련하여 고용형태(F=7.637, P<.01), 소속 항공사(F=37.311, P<.01), 직위(F=4.483, P<.01), 재직기간(F=9.541, P<.01), 근무부서(F=6.292, P<.01) 직무특성 모두 유의한 차이가 발견되었다. 역할과다와 관련하여 고용형태(F=14.688, P<.01), 소속 항공사(F=11.629, P<.01), 직위(F=3.418, P<.05), 재직기간(F=3.766, P<.10), 근무부서(F=5.785, P<.01) 직무특성 모두 유의한 차이를 보였다.

아웃소싱 직원과 국외 항공사의 경우 역할모호성 갈등과 역할과다 갈등이 높

게 나타났고, 직위가 낮은 그룹일수록 역할 모호성 갈등과 역할과다 갈등이 높은 것으로 조사되었다. 재직기간이 짧을수록 역할모호성 갈등과 역할과다 갈등이 높았고, GATE부서의 역할모호성 갈등과 역할과다 갈등이 가장 높은 것으로 나타났다.

<표 4-10> 직무특성에 따른 역할갈등 분산분석

특성	항목	n	역할모호성		역할과다	
			평균	F	평균	F
고용형태	항공사	75	3.475	7.637***	3.736	14.688***
	아웃소싱	129	3.544		3.819	
소속 항공	국내대형	84	3.036c	37.311***	3.343c	11.629***
	국내저가	75	3.550b		3.984b	
	국외	45	4.367a		4.293a	
직위	사원	87	3.690a	4.483***	3.966a	3.418**
	주임	45	3.683a		3.987a	
	계장	36	3.385ab		3.650ab	
	대리	24	2.719b		3.175c	
	과장이상	12	3.518c		3.400bc	
재직기간	~1년	45	4.042a	9.541***	4.253a	3.766*
	1년~3년	78	3.620b		3.853b	
	3년~5년	51	3.103c		3.506c	
	5년~	30	3.175c		3.400c	
근무부서	티케팅	54	3.438	6.292***	3.822ab	5.785***
	GATE	78	3.688		3.977a	
	도착	36	3.406		3.500c	
	관리(사무)	36	3.385		3.617bc	

*P<.10, **P<.05, ***P<.01

abc는 Duncan 사후검정결과로서 문자가 서로 다르면 집단 간 차이가 있음을 의미(a>b>c)

3) 연구가설 3의 검증

본 연구의 가설 3 ‘MICE참가자 여객운송에 대한 항공사 직원의 직무스트레스와 역할갈등은 상관관계가 있을 것이다.’의 검증을 위해 Pearson 상관관계분석을 실시하였다. 그 결과는 <표 4-11>와 같다.

상관관계 분석은 여러 개의 변수가 동시에 서로 어떻게 관련되어 있는가를 알아보려고 할 때 사용되며, 변수들 간에 어떤 관계가 있는지를 조사하고자 할 때

주로 사용된다. 다만 상관관계분석은 단지 변수간의 관계가 있는지 없는지만 판단하는 자료로 활용된다.

직무스트레스와 역할갈등간의 상관관계를 알아보는 분석으로 직무스트레스 요인과 역할갈등의 요인으로 분석하였다. 각 변수들의 평균으로는 개인차이 3.59, 업무특성 3.64, 보상 3.20, 역할보호성 3.52, 역할과다 3.79로 나타내는 것을 볼 수 있다. 상관분석결과 역할보호성과 개인차이가 상관계수 .854로 가장 높은 정(+)의 상관관계로 나타났으며 역할보호성과 보상이 -.331로 가장 낮은 부(-)의 상관관계를 나타내고 있다. 업무특성과 개인차이 -.155, 보상과 개인차이 -.213, 보상과 업무특성 .444, 역할과다와 개인차이 .782, 역할과다와 업무특성 .782, 역할과다와 업무특성 -.258, 역할과다와 보상 -.323, 역할과다와 역할보호성이 .741로 상관관계를 나타내고 있으며 역할보호성과 업무특성 -.097을 제외하고 유의한 상관관계가 있음을 나타낸다.

개인차이에 의한 스트레스가 역할보호성과 역할과다와의 정(+)의 상관관계이지만 업무특성 스트레스가 역할과다와 부(-)의 상관관계, 보상스트레스가 역할보호성과 역할과다 또한 부(-)의 상관관계를 가지는 것을 알 수 있다.

<표 4-11> 직무스트레스와 역할갈등의 상관관계분석

구성개념	평균	표준편차	상관관계				
			개인차이	업무특성	보상	역할보호성	역할과다
개인차이	3.59	.677	1				
업무특성	3.63	.651	-.155* (.027)	1			
보상	3.20	.578	-.213** (.002)	.444** (.000)	1		
역할보호성	3.52	.832	.854** (.000)	-.097 (.569)	-.331** (.000)	1	
역할과다	3.79	.748	.782** (.000)	-.258** (.000)	-.323** (.000)	.741** (.000)	1

*P<.05, **P<.01

4) 연구가설 4의 검증

본 연구의 가설 4 ‘MICE참가자 여객운송에 대한 항공사 직원의 직무스트레스는 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.’의 검증을 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다. 그 결과는 <표 4-12>와 같다.

종속변수가 직무만족인 경우 수정된 R²값은 전체의 51.0%를 설명하고 있으며 이에 대한 유의성도 F값 71.388에 대한 확률치가 유의수준 P<.01 수준에서 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 직무만족에 영향을 주는 요인을 살펴보면 직무스트레스의 요인인 개인차이, 업무특성, 보상 모두가 부(-)의 영향을 미치고, 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무스트레스는 직무만족에 유의한 영향을 미친다고 할 수 있다. 한편 독립변수간의 다중공선성의 정도를 나타내는 VIF값은 모두 10보다 작아 회귀모델은 문제가 없는 것으로 판명된다. 이러한 영향정도를 정리하여 식으로 나타내면 다음과 같다.

$$\text{직무만족} = 7.583 - 1.022 * \text{개인차이} - 0.136 * \text{직무특성} - 0.219 * \text{보상}$$

<표 4-12> 직무스트레스에 따른 직무만족 회귀분석

종속 변수	독립변수	비표준화 계수		표준화	t	p값	공선성 통계량	
		B	표준오차	계수 베타			공차한계	VIF
	(상수)	7.583	.441		17.201	.000***		
직무 만족	개인차이	-1.022	.070	-.737	-14.612	.000***	.950	1.052
	직무특성	-.136	.079	-.094	-1.718	.087*	.799	1.251
	보상	-.219	.090	-.135	-2.423	.016**	.782	1.279
R ² = .517, 수정된 R ² = .510, F = 71.388, p = .000								

*P<.10, **P<.05, ***P<.01

5) 연구가설 5의 검증

본 연구의 가설 5 ‘MICE참가자 여객운송에 대한 항공사 직원의 역할갈등은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.’의 검증을 위해 다중회귀분석(multiple

regression analysis)을 실시하였다. 그 결과는 <표 4-13>와 같다.

종속변수가 직무만족인 경우 수정된 R² 값은 전체의 60.3%를 설명하고 있으며 이에 대한 유의성도 F값 155.426에 대한 확률치가 유의수준 P<.01 수준에서 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 직무만족에 영향을 주는 요인을 살펴보면 역할갈등의 요인인 역할모호성, 역할과다 모두가 부(-)의 영향을 미치고, 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 역할갈등은 직무만족에 유의한 영향을 미친다고 할 수 있다. 한편 독립변수간의 다중공선성의 정도를 나타내는 VIF값은 모두 10보다 작아 회귀모델은 문제가 없는 것으로 판명된다. 이러한 영향정도를 정리하여 식으로 나타내면 다음과 같다.

$$\text{직무만족} = 6.189 - 0.658 * \text{역할모호성} - 0.304 * \text{역할과다}$$

<표 4-13> 역할갈등에 따른 직무만족 회귀분석

종속 변수	독립변수	비표준화 계수		표준화	t	p값	공선성 통계량	
		B	표준오차	계수 베타			공차한계	VIF
직무 만족	(상수)	6.189	.216		28.601	.000***		
	역할모호성	-.658	.074	-.583	-8.855	.000***	.451	2.216
	역할과다	-.304	.083	-.242	-3.683	.000***	.451	2.216
R ² = .607, 수정된 R ² = .603, F = 155.426, p = .000								

*P<.10, **P<.05, ***P<.01

4. 분석결과의 요약 및 시사점

1) 분석결과의 요약

본 연구의 MICE참가자의 여객운송에 있어 항공사 직원의 직무스트레스 및 역할갈등에 개념을 이론적으로 구축하고 평가하여 기업의 발전방향을 제시하고자

세부적인 연구목적에 따라 도출된 분석 결과는 다음과 같다.

인구통계학적 특성에서는 전체적으로 여성이 남성보다 많은 것으로 나타났고, 연령에서는 20대가 가장 높은 비율을 보였다. 학력은 전문대 졸업이 높은 비율을 차지하였고, 결혼여부에서는 미혼자가 기혼자보다 많은 것으로 나타났다. 소득에서는 150만원 미만과 150만원 이상 250만원 미만의 소득이 비슷한 비율을 보이는 것으로 조사 되었다.

항공사 직원의 직무특성으로는 아웃소싱입사자가 항공사입사자보다 높은 비율을 차지하고 있었으며 소속 항공사로는 국내 대형항공사, 국내 저가항공사, 국외 항공사 순으로 나타났다. 항공사 직원들의 재직기간은 1년 이상 3년 미만이 많았고, 직위는 사원이 가장 높았으며, 근무부서는 GATE가 가장 높은 비율을 나타내고 있었다.

직무스트레스는 총 16가지 항목으로 조사를 실시하였고, 역할갈등은 총 17가지 항목으로 조사를 실시하였다. 변수들 간의 상관관계를 기초로 하여 요인분석을 실시한 결과 직무스트레스는 개인차이 스트레스, 업무특성 스트레스, 보상 스트레스로 3가지 요인으로 묶였고, 역할갈등은 역할보호성, 역할과다로 2가지 요인으로 묶였다.

가설 1 ‘항공사 직원의 인구통계학적 특성에 따라 MICE참가자 여객운송에 대한 직무스트레스 및 역할갈등에 차이가 있을 것이다.’를 알아보기 위해 일원배치 분산분석을 하여 직무스트레스 요인 중 개인차이 스트레스와 관련하여 성별, 결혼여부, 소득에서 유의한 차이가 발견되었고, 업무특성 스트레스는 성별, 결혼여부, 소득에서 유의한 차이를 보였다. 보상 스트레스에서는 성별만이 유의한 차이를 보였다. 역할갈등 요인 중 역할보호성과 관련하여 학력, 소득에서 유의한 차이가 발견되었다. 역할과다와 관련하여 성별만이 유의한 차이를 보였다.

가설 2 ‘항공사 직원의 직무 특성에 따라 MICE참가자 여객운송에 대한 직무스트레스 및 역할갈등에 차이가 있을 것이다.’을 알아보기 위해 일원배치분산분석을 하여 직무스트레스 요인 중 개인차이 스트레스와 관련하여 소속 항공사, 직위, 재직기간에서 유의한 차이가 발견되었고, 업무특성 스트레스는 고용형태, 소속 항공사, 직위, 재직기간, 근무부서 직무특성 모두 유의한 차이를 보였다. 보상 스트레스에서는 소속 항공사, 직위, 재직기간, 근무부서에서 유의한 차이를 보였

다. 역할갈등 요인 역할보호성과 역할과다에 관련하여 고용형태, 소속 항공사, 직위, 재직기간, 근무부서 직무특성 모두 유의한 차이가 발견되었다.

가설 3 'MICE참가자 여객운송에 대한 항공사 직원의 직무스트레스와 역할갈등은 상관관계가 있을 것이다.'를 알아보기 위해 Pearson 상관관계분석을 실시하여 도출된 결과는 업무특성 스트레스와 역할보호성을 제외하고 다른 변수들에서는 유의확률 $P < .01$ 수준에서 유의한 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

가설 4 'MICE참가자 여객운송에 대한 항공사 직원의 직무스트레스는 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.'를 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하여 얻어진 결과로 직무만족에 영향을 주는 직무스트레스의 요인인 개인차이, 업무특성, 보상 스트레스 모두가 음(-)의 영향을 미치고, 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설 5 'MICE참가자 여객운송에 대한 항공사 직원의 역할갈등은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.'를 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하여 얻어진 결과로 직무만족에 영향을 주는 역할갈등의 요인인 역할보호성, 역할과다 모두가 음(-)의 영향을 미치고, 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이와 같이 도출된 가설 검증의 결과는 <표 4-14>과 같다.

<표 4-14> 가설의 검증결과

구분	연구가설	검증결과
H 1	항공사 직원의 인구통계학적 특성에 따라 MICE참가자 여객운송에 대한 직무스트레스 및 역할갈등에 차이가 있을 것이다.	부분채택
H 1-1	항공사 직원의 인구통계학적 특성에 따라 MICE참가자 여객운송에 대한 직무스트레스에 차이가 있을 것이다.	부분채택
H 1-2	항공사 직원의 인구통계학적 특성에 따라 MICE참가자 여객운송에 대한 역할갈등에 차이가 있을 것이다.	부분채택
H 2	항공사 직원의 직무 특성에 따라 MICE참가자 여객운송에 대한 직무스트레스 및 역할갈등에 차이가 있을 것이다.	부분채택
H 2-1	항공사 직원의 직무 특성에 따라 MICE참가자 여객운송에 대한 직무스트레스에 차이가 있을 것이다.	부분채택
H 2-2	항공사 직원의 직무 특성에 따라 MICE참가자 여객운송에 대한 역할갈등에 차이가 있을 것이다.	채택
H 3	MICE참가자 여객운송에 대한 항공사 직원의 직무스트레스와 역할갈등은 상관관계가 있을 것이다.	부분채택
H 4	MICE참가자 여객운송에 대한 항공사 직원의 직무스트레스는 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H 5	MICE참가자 여객운송에 대한 항공사 직원의 역할갈등은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택

2) 분석결과의 시사점

타 기업에 비해 현장 업무의 서비스가 중시되고 있는 항공운송산업은 항공사 직원들의 서비스가 직접 항공사 자사의 이윤으로 이어지므로 MICE참가자에게 만족할 수 있는 양질의 서비스를 제공하기 위해서는 먼저 서비스 수행의 중심점인 종사자들의 직무만족이라는 선행 과제를 해결하여 고객의 욕구에 부합하는 서비스를 제공하여야 한다. 더불어 무한 경쟁사회에서 MICE참가자들의 서로 다른 서비스 욕구에 대해 효과적으로 대처하여야 하므로 항공사직원의 직무에 대한 만족은 항공산업에 있어 중요한 부분을 차지한다고 할 수 있다.

본 연구 결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, MICE참가자를 여객운송을 할 때 항공사 직원이 느끼는 직무스트레스의 요인인 개인차이, 업무특성, 보상 스트레스에 대해 성별, 소속 항공사, 직위, 재직 기간에 따라 차이를 나타내고 있다. 이는 각각의 특성에 따라 직무스트레스에 차

이가 있는 것으로 볼 수 있다. 그러므로 각각의 특성에 따라 지속적인 관찰과 관리를 통해 스트레스를 감소시킬 수 있는 조직관리가 절실히 필요하다.

둘째, MICE참가자를 여객운송 할 때 항공사 직원이 느끼는 역할갈등의 요인인 역할보호성, 역할과다에 대해 고용형태, 소속 항공사, 직위, 재직기간, 근무부서와 같이 직무특성에 따라 모두 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 일반승객과 MICE참가자를 구분하지 않고 있어 직무특성에 따라 직무에 대한 갈등적 지시를 받게 된다고 볼 수 있으므로 항공사 직원들의 직무특성에 따라 명확히 직무를 구분하고 가중되는 업무를 적절히 분담하여 업무가 골고루 배분될 수 있도록 해야 할 것이다. MICE참가자의 수속 당일 사전브리핑을 통하여 MICE참가자의 특성 및 인원을 파악하고 외국어가 가능한 직원을 적절히 배치하며 도움이 필요한 승객일 경우 인원을 보충하여 질 높은 서비스를 제공해야 할 것이다.

셋째, MICE참가자를 여객운송 할 때 느끼는 직무스트레스가 역할갈등과의 상관관계를 나타내고 있다. 또한 직무스트레스 및 역할갈등이 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 직무만족을 느끼기 위해 스트레스를 해소하거나 줄이기 위해서 MICE산업의 이해를 통해 자아를 발전시킬 수 있도록 교육프로그램을 개발하고 직원들을 배려할 수 있는 방안을 제시하고 특정부서를 MICE참가자의 여객운송부로 지정하여 사전에 철저히 준비될 수 있도록 하여 인적자원의 피해를 줄일 수 있도록 내부 마케팅 전략을 수립해야 할 것이다.

V. 결론 및 제언

1. 연구의 요약

본 연구는 MICE참가자 여객운송 시 항공사 직원의 직무스트레스 및 역할갈등에 관해 알아보았다. 제주도는 도내 유관기관이 MICE산업의 도내 개최에 노력을 기울이고 있을 뿐만 아니라, 지난 9월에는 중국 바오젠그룹의 인센티브관광으로 MICE에 대한 수요를 높이고 있다. 제주도에 입도하기 위해서는 선박이나 항공을 이용하게 되는데 항공이 선박에 비해 많은 비중을 차지하고 있다. 항공 산업의 경우 인적자원이 가장 중요시되는 산업으로 인적자원의 역할과 기업성과간의 관계가 밀접하다고 할 수 있다. 또한 항공사 직원의 직무스트레스와 역할갈등을 조사하면 그에 따른 관리방안을 수립할 수 있으므로 직원의 직무스트레스와 역할갈등에 대한 관심도 높아지고 있다. MICE산업의 도내 유치에 늘어나고 있는 시점에서 대규모 MICE 참가자를 여객운송 함에 있어 항공사 직원이 느끼는 직무스트레스와 역할갈등을 조사하여 관리방안을 모색한다면 항공 관련 기업의 성과를 높일 수 있고 MICE개최에 바람직한 결과를 도출해 낼 수 있을 것이라는 데에 목적을 두었다. 본 연구의 목적을 달성하기 위해서 선행연구를 통해 추출한 설문문항을 측정 변수로 하여 실증분석을 실시하였다.

이를 위해 2011년 9월 29일부터 10월 5일 까지 평일과 주말을 포함하여 총 7일 간, 각각의 항공사 직원을 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 총 210부를 배포하여 209부를 회수하였으며, 그 중 응답이 부실하거나 신뢰도가 떨어지는 5부를 제외하고 204부를 유효 표본으로 최종분석에 사용하였다. 직무스트레스는 개인차이, 업무특징, 보상의 3가지 요인으로 추출하여 분석하였고, 역할갈등은 역할 모호성, 역할과다의 2가지 요인으로 추출하여 분석을 실시하였다.

선행연구에서는 항공사 직원의 개인적 특성에 따라 직무스트레스에 영향을 미칠 것이라는 조사와 직무스트레스와 직무만족, 이직, 조직몰입에 대한 관계연구

가 일반고객을 여객운송 할 시와 단체고객을 여객운송 할 시에 따른 구분 없이 이루어져 왔다. 그러나 본 연구에서는 항공시장을 세분화하여 특정고객인 MICE 참가자를 여객 운송할 시 항공사 직원이 느끼는 직무스트레스 및 역할갈등은 일반승객을 운송할 시와 차이가 있을 것이라 생각하여 조사·분석을 실시하였다.

MICE참가자를 여객운송을 할 시 항공사 직원의 성별, 소속 항공사, 직위, 재직기간에 따라 직무스트레스 요인인 개인차이, 업무특성, 보상에 차이가 있는 것으로 나타났다. MICE참가자를 여객운송 할 시 항공사 직원의 고용형태, 소속 항공사, 직위, 재직기간, 근무부서의 모든 직무특성에 따라 역할갈등 요인인 역할 모호성, 역할과다에 차이가 있는 것으로 나타났다.

여성이 느끼는 직무 스트레스와 역할갈등이 남성에 비해 높게 나타났으므로 여성들만을 위한 휴식 공간을 마련한다면 여성들의 스트레스 해소에 도움이 될 것이다. 또한 비행기 스케줄에 따라 적절한 휴식시간을 정해 놓고 직원들 간에 교대로 휴식을 취하는 방법도 도움이 될 것이라 생각된다. 5년이상 근무한 장기 근속 직원들의 보상 스트레스가 높은 것으로 보아 장기근속 직원들을 위한 후생 복지 및 혜택을 증대시킨다면 장기근속 직원들이 기업에 더욱 충성하게 만들 수 있을 것이다.

선행연구에서 재직기간이 1년 미만인 직원이 역할갈등을 가장 낮게 받는 것으로⁹²⁾ 나타내고 있는데 본 연구에서는 재직기간 1년 미만인 직원이 역할갈등을 가장 많이 받는 것으로 나타났다. 이는 MICE참가자를 여객운송 한 항공사 직원을 대상으로 조사한 것으로 재직기간 1년 미만인 직원은 항공 업무를 습득하는 과정에서 MICE참가자와 일반승객을 동시에 응대하여 자신의 직무에 대한 역할갈등을 보이는 것으로 사료된다. 소속 항공, 직위에 따라 역할모호성과 역할과다의 모든 역할갈등 요인에 차이가 있는 것으로 보아 정확한 업무분담이 필요한 것으로 여겨지며 정확한 업무분담을 통하여 직원들의 갈등을 줄일 수 있을 것이다.

이 같은 분석 결과를 통해 여성들의 휴식 공간, 휴식시간, 장기근속 직원들을 위한 보상, 정확한 역할의 분담이 필요하다는 것을 알 수 있다. MICE산업으로 제주를 방문하는 MICE참가자들을 여객 운송하는 매뉴얼을 개발한다면 항공사

92) 이선희(2008). 전개논문.

기업의 성과를 높일 수 있을 뿐만 아니라 제주도의 MICE산업 유치에도 도움이 될 수 있을 것이다.

선행연구에서는 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 직무자체에서 오는 스트레스와 경력개발에서 오는 스트레스가 가장 크게 나타났고,⁹³⁾ 조직구조 스트레스와 물리적 환경스트레스가 직무만족에 영향을 미칠 것이라고 나타났다.⁹⁴⁾ 이는 고객의 특성이 아닌 직무 그 자체에서 오는 스트레스와 자신이 처해있는 환경면에서 스트레스가 크다고 볼 수 있다. 그러나 본 연구에서 나타난 결과를 보면 개인차이 스트레스와 역할모호성이 직무만족에 가장 큰 영향을 미친다고 볼 수 있다. 이는 개인의 인식이 MICE산업을 이해하고 있는지 유무에 따라 직무스트레스를 느끼며, 일반승객과 MICE참가자에 따른 정확한 업무 지침이 나누어지지 않음으로 인하여 역할갈등을 불러일으킨다고 볼 수 있다. 따라서 항공사 직원들의 MICE산업을 이해를 도모하기 위한 교육프로그램이 개발되어야 하며 개인특성에 따라 명확히 직무를 구분하고 가중되는 업무를 적절히 분담하여 업무가 골고루 배분될 수 있도록 해야 할 것이다.

결론적으로 MICE참가자를 여객운송 하는데 있어 항공사 직원의 개인특성에 따라 직무스트레스와 역할갈등에 차이를 보이고 있기 때문에 조직 및 인적자원에 피해를 줄일 수 있는 방안을 모색하고, 직무스트레스에 대한 적절한 관리를 통해 이직률을 감소시키고, 직무만족 및 생산성의 향상을 기대 할 수 있을 것이다.

2. 연구의 한계와 제언

본 연구의 한계점으로 앞으로의 연구방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 제주지역에서 근무하는 항공사 직원만을 대상으로 하여 특정지역에 국한되어 있어 연구결과를 일반화하는데 한계가 있다. 조사지역 및 연구대상을 확

93) 최은(2004). 전계논문.

94) 최윤희(2004). 전계논문.

대하여 MICE참가자 여객운송의 직무스트레스 및 역할갈등에 관해 비교하는 것도 좋은 연구가 될 수 있을 것이다.

둘째, 2011년 9월 바오젠그룹의 인센티브 관광이 있는 직후에 연구가 이루어졌다면 이보다 정확한 연구가 이루어질 것이며 정확한 정보수집이 가능할 것이다.

셋째, 국외 MICE참가자가 제주도에 직항노선을 이용하여 입도하는 경우가 드물어 국외항공사 직원의 경험 측면에서 다소 적은 것으로 나타났다. 현재 항공사의 근무형태 및 현황 구조에 맞추어 대형항공사, 저가항공사, 국외항공사를 적정 비율로 나누어 조사 하였으나 차후 연구자는 각각 따로 분류하여 연구해 볼 필요가 있다고 사료된다.



참고문헌

1. 국내문헌

1) 서적

- 김계수(2007). 『Amos 16.0 구조방정식 모형분석』, 서울 : 한나래.
- 박석희(2000). 『관광조사연구기법』, 서울 : 일신사.
- 박시사(2008). 『항공사경영론』, 서울 : 백산출판사.
- 박의서·오성환(2010). 『사례 중심의 MICE 기획과 운영』, 서울 : 세림출판.
- 윤문길·이휘영·윤덕영(2008). 『항공운송 서비스경영』, 서울 : 한경사.
- 정충영·최이규(2009). 『SPSSWIN을 이용한 통계분석』, 서울 : 무역경영사.
- 정호창(2009). 공공도서관 서비스 개발을 위한 IFLA/UNESCO 가이드라인, 서울 : 한국도서관협회.
- 채서일(2004). 『사회과학조사방법론』, 서울 : 학현사.
- 한국산업안전공단(2006). 직무스트레스 요인 측정 지침, 서울 : 한국산업안전공단.
- 허희영·유용재(2003). 『항공관광업무론』, 서울 : 명경사.

2) 논문

- 곽신근(2010). 윤리적 리더십이 역할갈등, 직무스트레스 및 조직 유효성에 미치는 영향, 박사학위논문, 성균관대 대학원.
- 기교현(2004). 한국판 직무스트레스 척도의 개발, 『한국심리학회지:건강』, 9(2), pp.415-440.
- 김석영(2010). 호텔종사원의 경력관리와 직무만족, 직무몰입, 고객지행성과의 영향관계 연구, 박사학위논문, 동명대학교 대학원.

- 김창수(2002). 전시박람회 이벤트관광자의 특성분석, 『관광경영학 연구』, 6(3), pp.89-108.
- 박광희·유화숙(2003). 직무스트레스에 관한 문헌적 고찰, 『대한가정학회지』, 41(6), pp.167-183.
- 박기관(2008). 직무만족 및 조직몰입의 결정요인에 관한 연구 : 지방공무원의 직무스트레스를 중심으로, 『지방행정연구』, 22(2), pp.171-202.
- 박승식(2005). 항공사의 서비스요인과 요금이 애호도에 미치는 영향 연구. 박사학위논문, 경기대학교 관광전문대학원.
- 서동미(2009). 자기효능감 수준과 성격 6요인이 직무스트레스에 미치는 영향, 석사학위논문, 이화여자대학교 교육대학원.
- 신왕근(2007). 컨벤션 개최지 속성 및 프로그램 구성이 참가 후 행동에 미치는 영향에 관한 연구, 박사학위논문, 부경대 대학원.
- 신철호·최복수·이상경(2006). 호텔 종사원의 직무 및 직장만족 영향요인에 관한 연구 : 직무특성 및 직무만족 요인을 중심으로, 『호텔리조트카지노연구』, 5(2), pp.275-291.
- 신형섭·허용덕(2007). 호텔 구성원의 직무만족요인의 프로파일에 관한 연구, 『호텔리조트카지노연구』, 6(1), pp.19-37.
- 양미(2005). 항공사 공항근무자의 직무특성에 따른 직무만족 연구. 석사학위논문, 경기대 관광전문대학원.
- 양지원(2008). 의료기관 구성원들의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향 : 거래적, 변혁적 리더십의 조절효과를 중심으로, 석사학위논문, 경희대학교 대학원.
- 양필수·오상훈·박시사(2007). 관광통역안내사의 직업선택 동기와 직무만족도에 관한 연구 : 제주지역 일본어 관광통역안내사를 중심으로, 『관광연구저널』, 15(1), pp.175-192.
- 여명선(2002). 공립유치원 원감의 역할수행과 역할갈등, 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원.
- 옥원호(2001). 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구, 『한국행정학보』, 35(4), pp.355-373.

- 윤기명·김성동(2009). 여행사종사자의 성격유형에 따른 직무스트레스와 만족에 관한 연구, 『국제관광산업연구』, 2(2), pp.73-98.
- 윤선영(2005). 컨벤션산업 종사자의 직무스트레스와 이직의도에 관한 연구, 박사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 윤선영(2011). 항공사 텔레마케터의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 『한국항행학회』, 15(1), pp.1-10.
- 윤시내(2005). 콜센터의 직무환경, 감정노동, 소진 및 고객지향성에 관계에 관한 연구, 석사학위논문, 경기대학교 대학원, pp.85-86.
- 이길수(2004). 초등학교 교사의 업무부담 실태분석, 석사학위논문, 부산교육대학교 교육대학원.
- 이선희(2008). 항공사 공항서비스직의 직무스트레스 요인이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향연구, 석사학위논문, 경기대학교 관광전문대학원.
- 이성희(2001). 관광호텔 종사원의 직무스트레스에 관한 연구, 박사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 이수민(2010). 컨벤션 부스참가자의 관광편의와 선택속성에 관한 연구 : 대구 EXCO를 중심으로, 석사학위논문, 계명대학교 대학원.
- 이시은(2007). 컨벤션 연계관광상품 개발방안에 관한 연구 : 참가자의 특성, 선호도, 재방문 의사를 중심으로, 석사학위논문, 숙명여자대학교 대학원.
- 이주열·김봉석(2011). 전시컨벤션 센터가 지역커뮤니티형성에 미치는 영향 : 지역주민의 전시 컨벤션센터에 대한 인식을 중심으로, 석사학위논문, 경희대학교 대학원.
- 전경구(2003). 작업 스트레스 척도개발, 『한국심리학회지』, 8(3), pp.645-661.
- 조용국(2003). 서비스 접점 지원이 항공사 종사원의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 석사학위논문, 동아대학교.
- 조경희·고호석(2010). 항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향, 『한국콘텐츠학회논문지』, 10(7), pp.404-419.
- 조선이(2006). 항공사 승무원의 직무스트레스와 직무태도 연구, 경기대학교, 석사학위논문.

- 조희정(2007). 항공사종사자의 직무스트레스가 감정고갈에 미치는 영향 연구, 박사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 조희정·구본기(2010). 항공사종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 연구. 『관광연구』, 25(1), pp.109-126.
- 천순덕(2005). 직무스트레스 요인이 상사-부하 교환관계와 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 박사학위논문, 경희대학교 대학원.
- 최윤희(2004). 항공사 객실승무원의 직무스트레스에 관한연구, 석사학위논문, 경기대학교 관광전문대학원.
- 최은(2004). 항공사 승무원의 직무스트레스요인과 직무만족에 관한 연구 : A항 공사를 중심으로, 석사학위논문, 경희대학교 관광대학원.
- 한지훈·임재필·이승곤(2008). 항공사 종사원의 감정노동과 직무스트레스가 직 무태도에 미치는 영향에 관한 연구, 『호텔관광연구』, 30, pp.37-51.
- 홍미이(2003). 항공사 객실승무원의 조직 내 직무스트레스 요인과 조직몰입과 의 관계 연구, 석사학위논문, 세종대학교 관광대학원.
- 홍성화(2003). 제주지역 컨벤션산업 경쟁력에 대한 컨벤션기획사와 컨벤션 참 가자 집단간 인식차이분석, 『관광연구』, 18(2), pp.275-287.

2. 국외문헌

1) 서적

- Cooper, L., Cary, Dewe, J., and Michael, P. O., Driscoll(2001). Organizational Stress : A Review and Critique of Theory, Research, and Applications, Thousand Oaks, CA : Sage.
- Ivancevich, J. M. & Matterson, M. T.(2004). Stress and Work : A managerial respective, Glenview : Scott, Foreman & Company.

- Perks, R. W. (1993). Accounting and society, Chapman and Hall, London.
- Reece, Barry, L. & Brandt, Rhonda(1984). Effective Human Relations in Organization, Boston : Houghton Mifflin Co.
- Schermerhorn, J. R., James, Jr., Hunt, G. and Osborn, R. N.(2000). Organizational Behavior, seventh edition, John Wiley & Sons.
- Vecchio(2005). Organizational Behavior : Core Concepts 6/E, South Wesrern.
- Vivienne McCabe(2000). The Business and Management of Conventions, USA : John Wiley.
- Williams, S. & Cooper, L.(2002). Managing Workplace stress, A best Practice blueprint, West Sussex, England : John Wiley & Sons, Ltd.

2) 논문

- Adobor, H.(2006). Exploring the role performance of corporate ethics officers, Journal of Business Ethocs, 69(1), pp.57-75
- Arnold(1982). H. Moderator variables : A Clarification of conceptual analytical and psychometric issues, Organizational Behavior and Human Performance, 29, pp.143-174
- Ching-Fu, C., Ya-Ling, K.(2011). The antecedents and consequences of job stress of flight attendants Evidence from Taiwan, Journal of Air Transport Management, 17(4), pp.253-255
- Cordes, C. L. & Dougherty, T. W.(1993). A review and an integration of research on job burnout, Academy of Management Review, 18(4), pp.621-656.
- Fourent, M. K., Distefano, Jr. & Pryer, M. W.(2006). Job satisfaction : Issues and Problems, Personnel Psychology, 19, pp.175-187.
- Gill, A. S., Flaschner, A. B. & Shachar, M.(2006). Mitigating stress and burnout by implementing transformational-leadership, International Journal of Contemporary Hospitality Management, 18(6), pp.469-481.

- Glazer, S. and Beehr, T. A.(2005). Consistency of implications of three role stressors across four countries. *Journal of Organizational Behavior*, 26(5), pp.467-487.
- Gupta, N and Beehr, T. A.(1983). Job stress and employee behavior, *Organization Behavior and Human Performance*, 23(3), pp.160-177.
- Han, Y. S., Lee, S. H.(2007). The analysis about duty attitude followed by duty stress and psychological variable of Taekwondo coach, *Korean Journal of Sport Science*, 13(2), pp.59-69.
- Hellman, C. M.(1997). Job Satisfaction and Intend to Leave, *The Journal of Social Psychology*, 137(6), pp.677-689.
- Huang, H. I.(2003). A study of culinary arts workers in international tourist hotels in Taiwan, *International Journal of Learning*, 12(9), pp.251-258.
- Hunter, L. W. & Thatcher, S. M. B.(2007). Feeling the heat : Effects of stress, commitment and job experience on job performance, *Academy of Management Journal*, 50(4), pp.953-968.
- Larsen, S., Marnburg, E., Ogaard, T.(2011). Working onboard - Job perception, organizational commitment and job satisfaction in the cruise sector, *Tourism Management*, p.1-6.
- Leslie(2003). Job Stress Among Female Flight Attendants, *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 45(7), pp.703-714.
- Murphy, A. G. (2001). The Flight Attendant Dilemma : An Analysis of Communication and Sensemaking During In-flight Emergencies, *Journal of Applied Communication Research*, 29(1), pp.30-53.
- Niren, L. N, Michael, D. K.(2003). Review of studies on flight attendant health and comport in airliner cabins. *Aviation, Space, and Environment Medicine*, 74(2), pp.101-109.
- Parker, D. F. and DeCotiis, T. A.(1983). Organizational determinants of job stress, *Organizational Behavior and human Performance*, 32, pp.160-177.
- Schaufeli, W. B. & Peeters, C. W.(2000). Job stress and burnout among

correctional officers : A literature review, International Journal of stress Management, 7(1) pp.19-48

Schuler, R. S.(1980). Organizational Behavior and Human Performance, 25, p181.

Senatra, P. T.(1980). Role conflict, role ambiguity and organizational climate in a public accounting firm, The Accounting Review, 55(4), pp.594-603.

Terrell, C. D.(2001). Virginia community college counselors : Making transitions and assuming new roles in the changing Virginia Community college system, Unpublished doctoral dissertation, Virginia Commonwealth University.

Vodanoff, P. & Kelly, R. F.(1984). Determinants of work-related family problems among employed parent. Journal of Marriage and the Family, 46(4), pp.881-892.

3. 기타문헌 - 인터넷 자료 및 보고서 등

네이버 홈페이지, <http://www.naver.com/>

네이트 홈페이지, <http://www.nate.com/>.

제주관광공사 홈페이지, <http://www.ijto.or.kr/>

설문지

--	--	--

안녕하십니까?

본 설문조사에 응해주셔서 대단히 감사합니다.

본 설문은 “항공사 직원의 직무스트레스 및 역할갈등에 관한 연구 (MICE 참가자의 여객운송을 대상으로)”를 수행하고자 작성되었습니다. 귀하께서 응답해 주신 내용은 무기명으로 처리되며, 순수한 연구목적 이외에 다른 어떠한 용도로도 사용하지 않을 것임을 약속드립니다.

바쁘신 업무 중에도 시간을 할애하여 설문 조사에 솔직하게 응답해 주신 귀하께 진심으로 감사드리며 항상 건강과 행운이 함께 하시길 기원합니다.

지도교수 : 제주대학교 관광경영학과 교수 홍 성 화
연구자 : 제주대학교 대학원 관광경영학과 석사과정 정 유 림
(H/P : 010-5062-7907 E-Mail : yourim0@nate.com)

I. 다음은 귀하가 MICE 참가자 여객운송의 업무를 수행하면서 직무스트레스에 관한 질문으로 해당란에 V표하여 주시기 바랍니다.

설문 항목 나는 MICE 참가자를 Handling 할 때	전혀 아니다	아니다	그저 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1. 무력감이나 피곤함을 느낄 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
2. 직무에 대해 의욕이 생기지 않는다.	①	②	③	④	⑤
3. 긴장감을 갖고 일 한다.	①	②	③	④	⑤
4. 열악한 근무조건에서 일한다.	①	②	③	④	⑤
5. 복잡한 곳에서 일을 한다.	①	②	③	④	⑤
6. 경직된 분위기 속에서 일을 한다.	①	②	③	④	⑤
7. 적재적소에 DUTY를 부여받고 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 적합한 권한이 주어진다.	①	②	③	④	⑤
9. 업무내용이 명확히 구분되어 있다.	①	②	③	④	⑤
10. 상사와의 이해가 상반될 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
11. 상사의 지시가 분명하지 않은 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
12. 동료들 신뢰하고 도움을 주고받는다.	①	②	③	④	⑤
13. 다른 부서와의 마찰이 있는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
14. 일한만큼 충분한 보수를 받고 있지 않다.	①	②	③	④	⑤
15. 타 직종에 비해 적절한 대우를 받고 있지 않다.	①	②	③	④	⑤
16. 후생복지가 적당하게 주어지고 있지 않다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 귀하가 MICE 참가자 여객운송에 있어 역할갈등을 나타내는 질문으로 해당란에 V표하여 주시기 바랍니다.

설문항목 나는 MICE 참가자를 Handling 할 때	전혀 아니다	아니다	그저 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1. 늘 시간에 쫓기는 기분이 든다.	①	②	③	④	⑤
2. 한 사람이 수행하기에 너무 많은 고객을 대면한다.	①	②	③	④	⑤
3. 업무 책임이 과다하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
4. 매우 반복적인 일이라 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5. 지나친 서비스요구 때문에 어려움이 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 제한된 시간 내에 방대한 업무를 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
7. 예상치 못한 일로 인해 불평을 받는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 일관성 있는 목표를 잘 모르겠다.	①	②	③	④	⑤
9. 업무상 권한이 어디까지인지 잘 모르겠다.	①	②	③	④	⑤
10. 일의 우선순위를 잘 모르겠다.	①	②	③	④	⑤
11. 적절한 정보의 지원 없이 역할을 요구 받는다.	①	②	③	④	⑤
12. 내 판단과 상반되게 처리하도록 요구 받는다.	①	②	③	④	⑤
13. 내게 없는 능력(어학 등)을 요구 받는다.	①	②	③	④	⑤
14. 불필요한 잡무가 너무 많다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
15. 식사, 휴식시간이 충분하지 않다.	①	②	③	④	⑤
16. 시간외 근무를 할 때가 자주 있다.	①	②	③	④	⑤
17. 근무시간, 휴가, 휴일이 일정하지 않다.	①	②	③	④	⑤

III. 다음은 귀하의 **직무만족**에 관한 질문으로 해당란에 √표하여 주시기 바랍니다.

1. 나는 MICE 참가자를 Handling 하는데 전반적으로 업무에 만족한다.

- ① 전혀 아니다. ② 아니다. ③ 그저 그렇다. ④ 그렇다. ⑤ 매우 그렇다.

IV. 다음은 귀하의 **일반적인 사항**에 관한 질문으로 해당란에 √표하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은?

- ① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 이상

3. 귀하의 학력은?

- ① 고졸 이하 ② 전문대 졸업 ③ 대학졸업(4년제) 이상

4. 귀하의 결혼여부는?

- ① 기혼 ② 미혼

5. 귀하의 고용형태는?

- ① 항공사 입사 ② 아웃소싱 입사

6. 귀하의 소속 항공사는?

- ① 국내 대형 항공사 ② 국내 저가 항공사 ③ 국외 항공사

7. 귀하의 직위는?

- ① 사원 ② 주임 ③ 계장 ④ 대리 ⑤ 과장이상

8. 귀하의 재직기간은?

- ① 1년 미만 ② 1 ~ 3년 미만 ③ 3 ~ 5년 미만 ④ 5년 이상

9. 귀하의 현재 근무부서와 담당직무는?

- ① 티켓 텅 ② GATE ③ 도착 ④ 관리(사무직)

10. 귀하의 월수입은?

- ① 150만원 미만 ② 150~250만원 미만 ③ 250만원 이상

◆ 지금까지 설문에 응해주셔서 감사합니다.



ABSTRACT

A Study of Airline Employee's Job Stress and Role Conflict

- MICE participants of target passenger's -

Yu-Rim Jeong

Department of Tourism Management

The Graduate School of Jeju National University

This research is intended to show that what is needed to strengthen the competitiveness by researching of work stress and work conflict occurred when airline staff members serves MICE participants.

They trying to held MICE industry and moreover the incentive tourism of BAROZEN group has increased needs for MICE since last october.

There are two methods for landing at JEJU island. It's either using ship or airplane, and airplane has much more portion of using.

Air industry is highly depending on their human resources because there is clear relativeness between role of employees and output of air CORP in the point of increasing attraction of MICE industry in JEJU island.

The main purpose of this study is to indicate positive results for attracting MICE industry and airline CORP by reasearching airline staff member's stress and role conflict.

This study uses actual analysis which is obtained from advanced research to reach ultimate purpose of this study and also uses servey questions as a measurement variable.

This study assume that airline staff will feel differently when the staffs transport MICE participants and when they transport normal passengers. The result shows that airline CORP needs to make a place for a rest especially for women and more time for a refresh, compensation for employees who has long years of services, and specific segmentation of roles of thier work. Another point in this study suggests that developing formal manual which helps airline staff MICE participants who visit JEJU island.

Study also shows that perception of individual's understanding of MICE industry generates work stress and when there is no exact work guideline for airline staff, this also makes work conflict. For this reason, airline staff needs to be trained by education program which is intended to staff to full understand of MICE industry, and airline CORP needs to allocate proper amount of works and to classify works for airline staff.

In the transporting of MICE participants, airline staff shows different work stress and work conflict so the airline CORP should consider how to reduce this damages occurred to airline staff so they can minimize employment separation rate, and through this way, they can also expect that regain of their productivity and satisfaction of work environment.