

국내 항공사 객실승무원의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향: 직무만족 매개효과를 중심으로*

조혜진** · 정 철*** · 이해정****

The Consequences of Emotional Labor on Job Satisfaction and Turnover Intention of Domestic Airline Cabin Crews: Focusing on Mediation Effect of Job Satisfaction

Hye-Jin Cho · Chul Jeong · Hye-Jeong Lee

국문초록

본 연구는 항공사 객실승무원들의 감정노동을 표면행동, 내면행동 그리고 진심행동으로 분류하여 감정노동이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 대해 실증적으로 분석하였다. 또한 감정노동과 이직의도와 관계에서 직무만족이 매개 역할을 수행하고 있는지 확인하고자 하였다. 연구를 위해 자기 기입식(self-administrated survey) 설문조사를 시행하였다. 총 180부를 배포하여 분석가능한 155부를 SPSS 18.0(PASW Statistic 18.0)와 AMOS 21.0로 분석하였으며 부트스트래핑(Bootstrapping)을 통해 직무만족의 매개효과를 살펴보았다. 분석결과 감정노동의 내면행위와 진심행위는 직무만족에 정(+)의 영향을 미치며, 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 또한 감정노동의 표면행위는 객실승무원의 이직의도에 직접적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 내면행위와 진심행위는 직무만족을 통해서 간접적으로 이직의도에 부(-)의 영향을 미치게 된다는 결과가 도출되었다. 따라서 다음의 시사점을 도출하였다. 첫째, 객실승무원의 내면행위와 진심행위는 직무만족에 긍정적인 영향을 미쳐 이직의도를 감소시키므로 조직차원에서 중요하게 관리해야 한다. 따라서 서비스 품질 개선 및 향상을 위해 항공사에서는 객실승무원들의 내면행위를 증진시킬 수 있는 방안과 진

* 본 연구는 저자의 석사학위 논문을 재 구성하였으며, 2022년 한국항공경영학회 학술대회 발표 후 수정 및 보완하여 작성하였음.

** 대한항공 사무장, 주저자, hjbabylove83@gmail.com

*** 한양대학교 관광학과 교수, 공동저자, Jeong72@hanyang.ac.kr

**** 세한대학교 항공서비스학과 조교수, 교신저자, proleeda@sehan.ac.kr

심행위를 수행할 수 있는 직원을 선별하여 채용하는 방법에 대해 모색해야 한다. 둘째, 감정노동의 표면행위가 객실승무원의 이직의도에 정(+)의 영향을 미치므로 조직 차원에서 감정노동의 표면행위는 효과적으로 관리해야 하는 요소임을 알 수 있다. 고객과의 상호작용 빈도가 높은 객실승무원들은 감정노동 표면행위의 원천적 감소는 불가능하므로 항공사는 감정소진 완화와 직무스트레스 해소등의 표면행위를 수행함으로써 나타나는 부작용들을 효과적으로 관리하는 것이 보다 중요하다.

주제어 : 항공사 객실승무원, 감정노동, 표면행위, 내면행위, 진심행위, 직무만족, 이직의도

ABSTRACT

The purpose of this study was to divide flight attendants' emotional labor into surface acting, deep acting and genuine acting, and thereby, empirically analyze their emotional labor on their job satisfaction and turnover intention, and then, analyze the mediating effects of the job satisfaction on their emotional labor and turnover intention. For this purpose, a self-administrated survey was conducted. A total of 180 copies of the questionnaire were distributed and finally, a total of 155 respondents were used for the statistical analysis. The data collected were processed using SPSS 18.0 (PASW Statistic 18.0) and AMOS 21.0, while Bootstrapping was used to analyze the mediating effects of job satisfaction. As a result, it was found that the deep acting and genuine ones of the emotional labor had positive effects on the job satisfaction, and negative effects on turnover intention. On the other hand, flight attendants' surface acting of the emotional labor had direct positive effects on their turnover intention, and deep and genuine actings had negative effects on the turnover intention via job satisfaction. The suggestions of this study can be summed up as follows. First, flight attendants' deep and genuine actings affect their job satisfaction positively, reducing their turnover intention, and thus, their deep and genuine actings should be managed appropriately and company-wide. Namely, in order to improve service quality, the airline companies are required to explore the ways to enhance their flight attendants' deeping acting, while employing those who can behave in a true sense of the word. Secondly, as the flight attendants' surface acting was found to have positive effects on their turnover intention, their surface acting behaviors needs to be managed effectively. However, since the flight attendants should interact much with the customers, it is deemed impossible to reduce their surface acting fundamentally. Hence, the airline companies are required to help them safe from their emotional burnout and relieve their job stress, and thereby, manage the side-effects of their surface acting effectively.

Keywords : Flight Attendants, Emotional Labor, Surface Acting, Deep Acting, Genuine Acting, Job Satisfaction, Turnover Intention

I. 서론

항공산업의 회복세에 따라 고객만족 기반 경쟁 우위 확보 경영전략은 더욱 중요해졌다(김경희·김지희, 2021). 항공사는 대면 서비스를 통해 고객 만족에 최선을 다해왔으며 승객들은 기내에서 승무원과의 접촉을 통해 해당 항공사에 대한 만족과 이미지를 형성하므로 인적서비스 역할은 항공사에 매우 중요하다(김민주, 2006).

서비스 접점에서 업무를 수행하며 고객과 상호작용하는 항공사 객실승무원은 고객만족을 위해 기업이 요구하는 감정표현 규범에 맞추어 감정을 관리하도록 요구받으며(Hochschild, 1983), 기내 제한된 공간에서 육체노동과 감정노동 수행을 요구받고 있다(Chu and Murrmann, 2006). 다수의 연구들을 통해 감정 통제와 긍정적 감정 생산을 위한 감정노동은 조직에서 요구하는 감정표현과 충돌하여 감정부조화(Emotional Dissonance)를 겪으며 스트레스로 귀결되고 있다(Pugh, Growth and Hennig-Thurau, 2011).

한국고용정보원(2015)이 수행한 직업 별 감정노동 직군 분포 결과에 따르면 객실승무원은 불쾌하고 화난 감정의 사람들을 대하는 상황에 노출되는 빈도가 3위로 상위권에 있다. 또한, 남성(8.79)보다는 여성(9.35)이 20대(9.22)와 30대(9.03)에서 가장 높은 감정노동 점수를 보이고 있다. 객실승무원 대부분이 여자, 20~30 대 연령대임을 감안하면 객실승무원이 경험하는 감정노동의 정도가 심각함을 유추 할 수 있다(이혜정·유영만, 2019).

스트레스로 귀결되는 감정노동은 직무 불만족 및 이직의도에 영향을 미칠 뿐만 아니라, 개인의 감정이 조직 및 작업 환경에 영향을 끼친다(Nomode, Nyashadzashe and Henry, 2022). 기업에 손실 및 부정적 영향을 미치는 조직원의 이직은

대체인력 채용 비용, 숙련된 인력 손실, 생산성 저하, 이직자의 부정적 구전 및 많은 추가 비용을 발생시켜 조직에 부정적 영향을 끼칠 가능성이 매우 크다. 항공사도 예외는 아니며 특히 항공사 승무원의 이직률은 매우 높은 것으로 보고되었다(Chen, 2006). 이처럼 많은 부정적 결과를 초래하는 감정노동은 종사자들의 이직 결심에 중요 변수로 작용하기 때문에 감정노동을 효율적으로 다루기 위한 연구들이 꾸준히 진행되어 왔다.

반면, 선행 연구들은 다음과 같은 한계점을 보이고 있다. 첫째, 대표적인 서비스업 직종인 항공사 객실승무원의 감정노동에 대한 실증적 연구가 다양하고 풍부하게 이루어지고 있다고 보기 어려운 상황이다. 그동안 감정노동과 관련된 선행연구들은 주로 공공기관, 은행원, 간호사, 콜센터 상담원 및 호텔업 종사자를 대상으로 연구가 진행되었다. 항공사 객실승무원의 경우, 제한된 공간에서 장시간에 걸쳐 고객들과 상호작용하며 타 서비스업 종사자들에 비하여 강도높은 감정노동을 수행하고 있으며 직무 수행과정에서 필연적으로 발생하게 되므로 객실승무원의 감정노동 관련 연구는 보다 많이 이루어질 필요가 있다(구미진, 2009).

근래 국내연구는 감정노동의 원인과 결과 두 가지 관점에서 변수를 확인하는 연구들이 수행되고 있다(이종호, 2018). 또한, 감정노동이 직무스트레스 및 우울 등 정서적 요인에 미치는 영향에 대한 분석이 주를 이루고 있다. 따라서 감정노동에 관한 연구를 정서적 영향요인에서 확대하여 다양한 측면을 고려한 변수들 간의 영향관계를 파악할 필요가 있다

둘째, 감정노동과 관련된 연구들 중에 대부분은 감정노동의 하위변수를 표면행위와 내면행위로 분류하여 분석함으로써 감정노동의 다양한 측면을 고려하지 못하고 있다(Morris and Feldman, 1996).

그러므로 감정노동은 의식적인 감정 조절 방식인 표면행위와 내면행위 외에 무의식적인 감정 조절 방식인 진심행위를 포함하여 다양한 측면에서 분석할 필요가 있다.

셋째, 기존의 연구들은 감정노동의 부정적인 측면을 강조하여 감정노동이 미치는 긍정적인 영향력을 간과한 것이 사실이다. 따라서 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향관계에 있어서 감정노동의 긍정적인 측면 또한 밝히고자 한다.

마지막으로 선행연구에서는 감정노동이 이직의도에 영향을 미친다고 언급하고 있으나 이들의 영향 관계에 있어서 직무만족의 매개효과를 살펴본 연구는 부족하다. 그러므로 세 가지 변수들의 관계를 종합적으로 분석할 필요가 있다고 본다.

따라서 본 연구에서는 항공사 객실승무원이 수행하는 감정노동을 세 가지 행위로 분류하여 살펴보고, 이들이 직무만족 및 이직의도에 어떠한 영향을 미치고 있는지 확인하고자 한다. 또한, 직무만족이 감정노동과 이직의도 사이에서 매개 역할을 수행하고 있는지 추가적으로 분석하고자 한다.

앞서 언급한 내용들을 정리하여 제시된 구체적인 연구목적은 다음과 같다. 첫째, 선행연구를 바탕으로 감정노동의 구성요소를 다차원적으로 살펴보고자 한다. 의식적인 노력이 필요한 감정노동의 표면행위와 내면행위 이외에 무의식적인 감정 조절 행위인 진심행위까지 포함하여 감정노동에 대한 연구를 진행하려 한다. 둘째, 감정노동의 세 가지 구성요소가 직무만족과 이직의도에 어떤 영향을 미치는지 살펴보고 감정노동의 부정적인 측면 외에 긍정적인 측면 또한 밝히고자 한다. 셋째, 직무만족이 감정노동과 이직의도와와의 관계에서 매개 역할을 수행 하는지 살펴보고자 한다. 본 연구의 결과는 항공사에서 효율적인 인적자원관리를 위해 전략을 수립함에 있어서 중요한 자료로

활용될 것이라고 판단한다.

II. 이론적 배경

1. 감정노동

감정노동은 고객과 상호작용 과정에서 자신의 감정을 통제하여 긍정적인 감정을 표현해야 하는 정서적 노동으로서 Hochschild(1983)에 의해 최초로 정의되었다. 조직이 요구하는 감정표현 규칙에 따라 구성원들이 실제 감정을 조절하는 감정관리(emotional management)행위와 조직이 요구하는 감정표현 규칙을 느낌규칙(feeling rule)으로 규정하며 서비스업 종사자들은 조직의 느낌규칙을 준수하기 위해 노력한다고 언급하였다. 또한, 감정노동의 구성요소를 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)행위 두 가지로 제시하였다(Hochschild, 1983). 표면행위는 서비스업 종사자가 조직이 요구하는 표현규칙에 적합한 감정표현을 위해 언어적·비언어적 표현수단을 통해 실제와 다른 감정으로 위장하여 고객에게 행동하는 것을 의미한다(명혜리, 2021). 따라서 이를 경험하는 서비스 종사자는 자아 효능감과 직무만족 저하, 직무 스트레스, 감정부조화 같은 부정적 결과를 겪게된다(Heuven and Bakker, 2003). 반면 내면행위는 고객에게 진실된 행위를 보여주기 위해 마음속 감정과 표현 감정을 일치 시키려는 노력을 의미한다(김태성·허찬영, 2012).

이후 Ashforth and Humphrey(1993)는 Hochschild가 개념화한 느낌규칙은 겉으로 드러나지 않아 측정 불가능을 비판하며 개인의 내적 감정 상태보다는 행동에 초점을 맞추었다. 따라서 서비스업 종사자가 업무 수행 시 외부에서 관찰 할 수 있는 감정표현 규칙 행동을 표현행위(display behavior)

로 규정하며 이를 통해 관리자나 고객들로부터 감정노동 수행 과정에서 평가 및 통제를 받는다고 설명하였다. Ashforth and Humphrey(1993)는 표면행위에 초점을 맞추었다는 점과 감정노동의 구성요소로 Hochschild(1983)가 제안한 표면행위와 내면행위 외에 진심행위(genuine acting)를 포함시켰다는 점에서 시사하는 바가 크다(김민수·강원경, 2006). 진심행위는 의도적으로 표현하려는 감정과는 다른 실제 느낀 그대로의 감정을 고객에게 표현하려는 행위로서 조직이 직원들에게 기대하는 감정이므로 감정노동에 포함시켜야 한다고 주장하였다. 또한, 서비스 제공자의 업무성과 향상에 감정노동의 긍정적 역할을 주장하였다. 이유는 고객과 상호작용 과정에서 일상적, 반복적 특성이 내재되어 있기 때문에 표면행위와 내면행위가 경우에 따라 실제 감정과 일치하여 업무성과를 높이는 데 긍정적 역할을 한다고 주장하였다.

이후 감정노동에 관한 정의는 하위변수를 보다 상세히 구분하고 체계적으로 구성하는 방향으로 진행되었다. Morris and Feldman(1996)은 서비스업 종사자와 고객 간 서비스 상호교환 상황에서 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위해 종사자의 통제, 노력, 계획으로 감정노동을 정의하며 기존 연구들이 감정표현의 빈도 등 감정노동의 양적 측면만을 강조한 것을 비판하며 감정부조화와 같은 질적 측면 고려를 주장하였다. 이들의 연구는 직무 관점에서 접근하여 보다 다차원적 감정노동 개념 제시를 했다는 점에서 의의가 있으며 감정노동의 질적 측면을 강조했다는 점에서 다른 연구와 차별화 된다.

Grandey(2000)는 Gross(1998a, 1998b)가 주장한 감정조절이론(emotion regulation theory)을 토대로 감정노동은 조직의 감정표현 규칙과 자신의 감정 표현을 일치시키기 위한 노력이며 조직 구성원들

이 조직목표 달성을 위해 감정과 표현을 조절하는 과정으로 정의하였다. 따라서 감정노동은 직무특성의 한 측면으로 정의 될 수 있으며 외부로부터 관찰 가능한 표현이라는 특징을 가진다고 설명하면서 Hochschild(1983), Ashforth와 Humphrey(1993), Morris and Feldman(1996)의 이론에서 공통으로 언급된 감정노동 개념을 조직 관점에서 종합하였다. 또한, 감정노동 구성에 있어 표면행위(surface action)와 내면행위(deep acting)의 중요성을 언급하였으며 감정노동에 영향을 미치는 상황, 개인, 조직 요인들을 포함한 개념적 통합 모델을 제시하였다.

Diefendorff et al(2005)는 진심행위 역시 감정노동의 중요 구성요소임에도 선행연구들이 표면, 내면 행위 2가지 차원으로 분류하여 연구를 진행해 왔음을 지적하며 진심행위를 포함한 세 가지 감정노동의 구성요소를 바탕으로 연구를 진행하였다. 연구결과 진심행위는 표면, 내면행위와는 확연히 분리되는 하나의 독립되는 감정노동의 구성요소로 사용 가능성을 실증적으로 밝혀냈다. 따라서 Ashforth and Humphrey(1993)의 진심행위를 실제 정서표현(expression of naturally felt emotions)으로 재 정의하며 표면, 내면 행위 그리고 실제 정서표현 3가지 차원의 감정노동의 구성요소를 제시하였다. 진심행위는 이직의도에 중요한 요인으로 작용한다(이덕수, 2016). 또한, 직무만족에 중요한 영향을 미치기 때문에 관련하여 조직원 간의 소통과 스트레스 대처 프로그램의 중요성을 주장한 연구들이 수행되었다(이승영, 김덕호, 2019). 호텔 식음료 업장 직원들을 대상으로 수행한 김혁수(2015)의 연구에서도 진심행위는 고객만족, 지향서, 직무만족과 유의미한 관계를 갖고 있다는 결과가 도출되었다.

감정노동을 연구한 대부분의 학자들이 공통으

로 제시한 핵심 특징을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 감정노동은 사회적 상호작용 과정에서 조직이 원하는 바람직한 정서표현을 위해 개인정서 조절을 수반한다(Hochschild, 1983; Grandey, 2000).

둘째, 감정노동은 단일 차원이 아니라 다차원적 개념이다(Ashforth and Humphrey, 1993; Diefendorff et al., 2005; Grandey, 2000; Morris and Feldman, 1996; Hochschild, 1983). 따라서 본 연구는 감정노동을 종사자들이 조직의 기대에 부합하는 적절한 정서 표현을 위해 자신의 내적 정서를 조절하는 다차원 개념의 정서관리 과정으로 정의하였다.

감정노동은 조직차원에서도 중요한 요소이다. Nomode, Nyashadzashe and Henry(2022)의 질적연구로 수행된 경마장 직원들의 감정노동 연구결과 표면행위는 결과적으로 스트레스와 피로감을 가져오며 사기저하로 이어진다고 언급하고 있다. 또한, 표면, 내면행위는 고객과의 관계에도 영향을 미치는 요소임을 지적하였다. 진심행위 시에도 직무 수행 시 간혹 일치하지 않는 감정을 경험하고 있었다. 결과적으로 감정노동 자체는 스트레스 요인이므로 조직이 감정 스트레스 관리에 대한 지침이 명확하지 않을수록 조직원 간의 정서적 지지는 감정노동의 부정적 요인을 줄이는 중요한 요인임을 지적하였다. 이처럼 감정노동은 조직의 효율성과 관리차원에서도 중요한 역할로 자리매김하고 있다. Rath(2014)의 연구에서도 감정노동의 내면행위가 조직에 긍정적 영향 요인임을 도출하였다.

객실 승무원의 감정노동에 대한 연구는 상대적으로 많이 이루어지지 않았으나 2000년대 후반부터 지속적으로 연구되기 시작했다. 감정노동과 관련하여 표면행위와 내면행위 2 가지 구성요소를 중심으로 연구를 진행하여 결과 요인으로 다음의 연구들이 수행되었다. 가령, 업무태도(김강식 · 이동면 · 김수련, 2007), 고객지향성(김주희 · 장영주,

2020; 문연희 · 정경은 · 이성근, 최지호, 2008), 직무태도(조장우, 2008), 고객서비스 수준(이병훈, 2010), 소진(이동명 · 임정연, 2007), 감정소진과 직무성과(조경희, 2020). 이처럼 국내연구를 살펴보면 객실 승무원은 높은 감정관리 능력을 가지고 있지만 감정노동은 대체로 부정적 결과로 귀결될 수 있다고 주장하고 있다. 따라서 스트레스에 계속 노출되지 않도록 대응책의 필요성을 강조하고 있다.

2. 직무만족

직무만족 개념은 많은 학자들에 의해 수행되었다. 그 이유는 직무만족은 개인 삶과 조직성과에 중요한 영향을 미치기 때문에 어떻게 직무만족이 형성되고 측정 할 수 있는가에 지속적으로 많은 관심을 기울여왔다. 또한, 기업들도 서비스업 종사자들의 만족이 고객만족을 극대화 시키는 원천으로 인식하고 있다(Rogers et al, 1994).

직무만족에 대한 정의를 살펴보면 다음과 같다. Smith(1955)는 직무만족을 조직 구성원이 직무와 관련하여 경험하는 호의적 감정의 총체로서 감정의 균등 상태에서 기인되는 태도로 정의하였다. Locke(1976)는 조직 구성원이 직무에 대해 가지고 있는 긍정적 감정 상태로 직무만족을 설명하였으며 조직 구성원이 직무와 관련하여 갖고 있는 욕구(needs)와 직무 수행을 통해 실제 발생한 결과(outcome)에 일치하는 수준에 따라 그들의 직무에 대한 만족도는 변한다고 하였다. 따라서 구성원들의 만족도에는 개인차가 존재하기 때문에 직무에 대한 다양한 반응을 보이게 된다. 같은 맥락으로 Cranny et al.(1992)은 직무만족은 조직 구성원이 직무에 대한 정서적, 감정적 반응이며 기대하던 결과와 실제 결과를 비교하는 것으로부터 직무만

족에 대한 평가가 시작되는 것으로 정의하였다.

이처럼 직무만족은 일종의 긍정적, 정서적 반응으로서 기대치와 실제 결과에 의해 직무만족 정도가 달라진다. 또한, 직무만족은 직무 수행 시 상호작용, 개인감정, 태도, 근로 조건 등의 여러 가지 요소를 포함한 다차원적 개념이라 할 수 있다 (Locke, 1976; Rice et al., 1989; Shouksmith et al., 1990; Koustelious, 1991). 직무에 만족한 조직 구성원은 주변 직원들과 조화로운 상호관계를 맺으며 조직의 경제적 성장과 더불어 원활한 운영에 긍정적인 영향을 미친다(임지은, 2012). 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 직무만족이란 조직 구성원이 직무에 대해 전반적으로 느끼는 만족에 대한 주관적 평가로 정의하였다.

국내에서도 객실 승무원의 직무만족에 관심을 갖고 다양하게 연구들이 수행되어왔다. 직무 스트레스, 감정노동, 소진과 같은 부정적 요인과 직무만족 간의 영향관계에 대한 연구(서명선 · 배현숙, 2012; 오우진, 2021; 이주영 · 차석빈, 2017)들이 수행되었다. 특히 오우진(2021)은 메타분석으로 연구를 수행하여 객실 승무원들이 개인 심리 매커니즘을 이해 방안 마련을 제안하였다. 한수연(2017)은 직무만족과 몰입이 이직의도를 낮출 수 있다는 결과를 도출하였다.

그 외에도 다양한 변수들로 연구들이 활발히 수행되었다. 가령, 커뮤니케이션에 따른 직무만족과 몰입에 관한 연구들이 수행되어 상향, 수평, 비공식 커뮤니케이션이 직무만족에 유의미함을 밝히며 직무만족과 몰입은 서비스 수행에 긍정적 영향을 미치는 결과를 도출하였다(김은희, 2015). 객실 승무원의 역량과 관련한 연구도 지속적으로 진행되고 있다. 가령, 객실 승무원 역량이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향(서명선, 2016), 이후 객실 승무원 개인의 역량을 높여 직무만족으로 귀결

되기 위한 목적으로 객실승무원 직무에 적합한 역량 모델 개발 방향성에 관한 연구로까지 발전하고 있다(서명선, 박수진, 안성식, 2020).

저비용항공사들의 사세확장에 따라 저비용항공사 객실 승무원에 대한 연구도 활발해져서 이들의 직무만족과 이직의도(한수연, 2017) 그리고 조직문화가 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향 등이 수행되어 집단문화, 합리문화가 직무만족에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(최두리 · 양은영 · 권미현, 2020).

3. 이직의도

이직이란 기업과 종사자 간의 고용 관계가 단절되어 종사자가 소속한 기업으로부터 이탈하는 것을 의미하며(Iverson, 1991), 다시 말해 조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 조직 구성원으로서의 자격을 포기하는 것이라고 정의할 수 있다(Mobley, 1982). 이직은 결정주체에 따라, 종사자의 의사에 의해 다른 직장으로 이탈하는 자발적 이직과 해고 · 정년퇴직 · 사망 등으로 개인의 의사와 관계없이 조직에서 방출되는 비자발적 이직으로 구분 할 수 있다(김상표, 이덕로, 2007). 한편 의도란 목표달성을 위해 특정 행동을 실행하고자 하는 생각으로 행동에 미치는 동기적인 요인을 내포하고 있다. 따라서 이직의도(turnover Intention)란 실제 이직이라는 행동으로 직결되는 결과가 아닌 조직 구성원의 심리 상태이며(Cho and Cho, 2013), 특정한 상황 속에서 종사자가 조직 구성원임을 포기하고 조직을 떠나려는 의도를 의미한다(Meyer and Allen, 1990; 이은용 · 이수범 · 윤혜연, 2003).

Vandenberg and Nelson(1999)은 이직의도란 조직 구성원의 자발적인 의사에 중점을 둔 개념으로

직장을 떠나고 싶은 생각, 직종을 변경하고자 하는 의지, 미래의 특정 시점에 조직을 떠날 주관적 가능성으로 개념화하였다. 한편 Mobley(1982)은 조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 조직 구성원의 자격을 스스로 포기하고 조직을 떠나고자 하는 의지를 이직의도를 설명하였다.

이처럼 이직의도는 다양한 개념으로 정의되고 있으며 고객과의 접점에서 근무하는 서비스업 종사자들에게 빈번하게 고려되는 개념이다(Harris and Ogbonna, 2002). 이직의도가 반드시 이직이라는 실제 행동으로 직결되는 것은 아니지만 가능성이 높기 때문에 기업 입장에서 매우 중요하게 다루어야 할 요소이다. 더욱이 이직의도로 인해 조직에 대한 불만이 내부에 전파될 가능성이 있으며, 이를 공유한 종사자들의 행동이 실제 이직으로 연결된다면 업무공백이 생기며 기업에 새로운 종사자 채용 및 교육에 상당한 비용이 소비되어 조직 구성원과 조직 모두에게 부정적인 영향을 줄 수 있다(Guzzo et al., 1994). 따라서 기업 입장에서 이직의도를 관리하는 일은 인적관리를 위한 이직의 예측변수로 활용되어 중요하게 간주되고 있다.

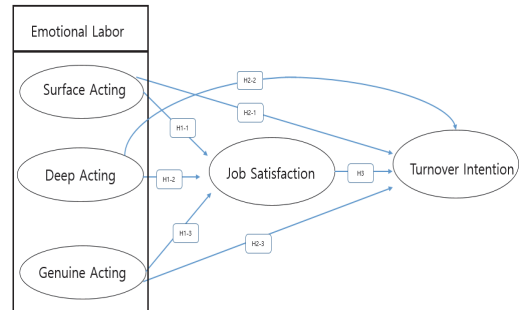
본 연구에서는 Mobley(1982)의 선행연구를 바탕으로 조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 조직 내 구성원의 자격을 스스로 포기하고 조직을 떠나고자 하는 의지라고 이직의도를 정의하고자 한다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구 모형

본 연구의 자료는 다음과 같다. 앞서 논의한 이론들을 바탕으로 본 연구에서는 항공사 객실승무원을 대상으로 감정노동의 세 가지 구성요소가 직

무만족 및 이직의도에 미치는 영향관계를 분석하고자 한다. 또한, 감정노동과 이직의도와와의 관계에서 직무만족의 매개효과를 검증하고자 한다. 선행연구들을 바탕으로 <그림 1>과 같이 연구모형을 도출하였다.



〈그림 1〉 연구모형

2. 가설 설정

1) 감정노동과 직무만족의 관계

가설 1. 감정노동은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 감정노동의 표면행위는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 감정노동의 내면행위는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3. 감정노동의 진심행위는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

자원보존이론 관점에서 감정노동은 감정자원을 사용하게 되어 직무만족에 부정적 영향을 미치게 된다(Morris and Feldman, 1996; Whartson, 1993; Hochschild, 1983).

다양한 직무들을 대상으로 연구한 결과에 따르면 감정노동은 구성요소인 표면행위와 내면행위

에 따라 결과가 다르게 나타나고 있다. 증권회사에서 고객응대 종사자 연구에서도 고객과의 접촉에서 감정노동을 수행하는 종업원들의 내면행위는 직무만족에 긍정적 영향을 주고 있다는 결과를 도출하였다(양순정 · 이동훈 2019). 한국의 지역 공무원들의 감정노동 연구에 따르면 표면행위는 직무만족에 유의한 영향을 미치지 않지만 내면행위는 직무만족에 긍정적 효과를 나타내는 것으로 제시되었다(양승범 · 송민혜, 2010).

국내 종합병원에서 3교대 근무를 하는 경력 1년 이상의 간호사의 표면행위와 진심행위를 연구한 결과에 따르면 진심행위가 높을수록 직무만족도 높게 나타났다(이승영 · 김덕호, 2019). 서울 일부 특급호텔 식음료 업장 종사자들의 감정노동과 직무만족 연구 결과에 따르면 표면행위, 진심행위 모두 직무불만족에 유의한 영향을 나타냈다(김혁수, 2015).

이상의 선행연구들을 토대로 살펴보면 서비스업 종사자의 감정노동은 직무만족에 유의한 영향을 미치며 감정노동의 구성요소에 따라 각각 미치는 영향이 다르게 나타난다는 것을 알 수 있다. 따라서 이러한 연구결과를 근거로 본 연구에서는 가설 1을 설정하였다.

2) 감정노동과 이직의도의 관계

가설 2. 감정노동은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 감정노동의 표면행위는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 감정노동의 내면행위는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3. 감정노동의 진심행위는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

Rafaeli and Sutton(1989)는 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 관계에 관한 연구에서 감정노동의 표면행위는 부정적 신념에서 출발했으며 조직구성원들의 판단과 행동 등에 부정적 결과를 초래하여 이직의도에 정(+)의 영향을 미친다는 연구결과를 도출하였다. 한편, 내면행위는 긍정적 신념에서 출발하며 직원들의 판단과 행동에 긍정적 결과로 이어져 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다고 하였다.

Ashforth and Humphery(1993)는 표면행위를 하는 종업원들은 스스로를 위선적으로 생각하며 자기비하 등 부정적 심리 상태를 경험하고 이직을 고려하게 된다고 주장하였다. Chu and Murrmann(2006)의 연구에서도 잦은 감정노동으로 표면행위를 많이 하는 사람일수록 이직 성향이 높고 6개월 후에 실제 이직을 많이 한다는 결론을 도출하였다.

국내연구를 살펴보면 호텔 조리점점 서비스 종사자들을 대상으로 수행된 염진철(2018)의 연구에 따르면 감정노동의 표면행위가 높을수록 감정고갈을 야기하고 높은 이직의도로 연결된다. 유통기업 판매 종사자를 대상으로 진행한 연구에서도 감정노동의 표면행위는 이직의도에 정(+)의 영향을 미친다는 결과를 얻어냈다(김완민, 강성호 · 이한근, 2017).

이덕수(2016)의 강원도 대형숙박업소 종사자와 염영희, 손희숙, 이현숙, 김명애(2017)의 전국 42개 병원에서 근무하는 임상간호사 대상으로 이루어진 연구에 따르면 표면, 내면행위는 이직의도에 영향을 미치는 결과가 도출되었다

선행연구에서도 살펴볼 수 있듯이 감정노동과 이직의도의 상관관계는 일관되지 않은 연구결과를 보여주고 있다. 이론적으로 감정노동의 한 분야인 표면행위와 이직의도의 관계는 정(+)의 관계가 있음이 나타나야 함에도 불구하고 이와같이 일

관성 없는 연구 결과가 도출되고 있다. 이에 본 연구는 선행연구와 비교하여 서비스 직종 중에서도 감정노동의 강도가 높은 직업인 항공사 객실승무원을 대상으로 감정노동의 두 구성요소가 이직의도와 어떠한 영향관계에 있는지를 살펴보고자 위와 같은 가설을 설정하였다.

3) 직무만족과 이직의도의 관계

가설 3. 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

많은 선행연구에서 직무만족은 이직의도에 유의한 영향을 미친다고 제시하고 있다. 조직 구성원의 직무만족이 높을수록 이직의도는 낮게 나타난다는 연구결과가 도출되어왔다(김민주·장영옥, 2004; 최현정·김영태, 2009). 이은용·이수범(2003)의 연구에서도 호텔 종사자들의 직무만족은 이직의도와 부(-)의 영향관계를 가진다고 밝혔다. 이직의도 감소를 위한 내부고객 마케팅의 중요성을 강조하며 개인의 성장 기회와 승진 기회를 보다 많이 제공하고 인센티브 등 동기부여 요소, 조리부서의 업무공간 쾌적함의 중요성을 언급하였다.

이처럼 선행연구를 통해 종사자의 직무만족은 이직의도에 직·간접적 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 반면, 영향력은 연구마다 다르게 제시되고 있지만 대체로 종사자의 직무만족 수준이 높아질수록 직무 및 직무 환경에 대하여 긍정적 태도를 갖게되고 근로생활의 질이 높아져 이직의도가 감소된다.

결과적으로 직무만족은 종사자 자신의 직무에 대한 긍정적 정서 상태이므로 이직의도와 부의 상관관계를 가질 것으로 예상된다. 이에 본 연구는 항공사 객실승무원을 대상으로 직무만족이 이직의도와 어떤 영향관계에 있는지 가설 3을 설정하

여 살펴보고자 한다.

4) 이직의도와 직무만족의 매개효과

가설 4. 직무만족은 감정노동과 이직의도의 관계를 매개할 것이다.

가설 4-1. 직무만족은 감정노동의 표면행위와 이직의도 관계를 매개할 것이다.

가설 4-2. 직무만족은 감정노동의 내면행위와 이직의도 관계를 매개할 것이다.

가설 4-3. 직무만족은 감정노동의 진심행위와 이직의도 관계를 매개할 것이다.

이직의도 관련 연구들은 대체로 직무만족을 매개변수로 설정하여 직무만족에 영향을 미치는 개인, 조직 변수와 이직의도의 관계를 설명하고 있다(유승억, 2017; 이정숙, 안성아, 2020; 임창호, 2016).

이영아(2017)는 미용종사자의 감정노동을 노동빈도, 감정표현, 감정부조화로 분류하여 이직의도에 미치는 영향과 직무만족을 매개변수로 연구를 진행하였다. 연구결과 감정노동은 이직의도에 영향을 미치고 있었으며 직무만족은 부분매개효과를 나타내고 있었다. 김진수(2013)의 요양보호사 대상 연구에서도 감정노동은 감정부조화와 직무만족을 매개로 이직의도를 감소시키는 것으로 나타났다. 해당 연구의 감정노동 문항은 Morris and Feldman(1996)의 연구를 기반으로 김민주(1998)와 서지선(2011)에서 사용된 감정노동척도를 수정, 보완하였다고 언급되어있다.

따라서 본 연구는 감정노동의 구성요소를 다차원적으로 표면, 내면, 진심행위로 세분화하여 이직의도 관계에서 직무만족이 주는 매개효과를 구명하고자 가설4를 설정하였다.

3. 연구 방법

1) 조사대상 및 자료수집

설문지 구성 시, 설문지에 포함된 측정항목들을 응답자가 쉽게 이해하고 적합한 항목으로 구성하기 위해 전·현직 승무원들을 대상으로 측정항목에 대한 적합성을 논의하여 불분명한 질문 항목들은 수정 또는 삭제하였다. 본 연구에서 제안된 모형의 실증분석을 위해 2018년 3월 1일부터 3월 30일까지 연구자와 보조자가 국내 항공사 객실승무원을 대상으로 직접 설문지를 배포하였다.

자료는 구조화된 설문지를 이용하여 자기기입식(self-administrated survey) 설문조사를 실시하였으며 자료 수집에 이용된 설문지는 기존 연구에 이용된 항목 및 척도를 중심으로 활용하였다. 설문지는 2차에 걸쳐 총 180부를 배포하였으며 이중 응답이 과도하게 누락되었거나 불성실하게 기재된 25부를 제외하고 최종 155부를 통계분석에 활용하였다.

용하였다.

2) 측정항목 구성고

본 연구의 설문지 구성은 선행연구를 바탕으로 연구목적에 따라 크게 4가지 영역으로 설계하였다. 각각의 설문 문항은 감정노동 14문항, 직무만족 5문항, 이직의도 5문항, 인구통계학적 정보 7문항으로서 총 31문항으로 구성하였다. 세부질문 항목은 <표 1>과 같다. 설문척도는 5점 척도를 활용하여 “1 = 전혀그렇지 않다”와 “5 = 매우 그렇다” 문구를 사용하여 측정하였다.

3) 분석방법

SPSS 18.0(PASW Statistic 18.0)과 AMOS 21.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 통계 처리하였다. 첫째, 연구대상의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도와 백분율을 산출하였으며 각 변

〈표 1〉 변수의 정의 및 측정항목

변수	변수의 조작적 정의	문항수	관련 연구자	평가척도
감정노동	표면행위	7	Ashforth and Humphrey(1993), Diefendorff, Croyle and Gosserand(2005), Hochschild(1983),	리커트 5점 척도 1)
	내면행위	4		
	진심행위	3		
직무만족	조직 구성원이 직무에 대해 전반적으로 느끼는 만족에 대한 주관적인 평가	5	Curry and Wakefield(1986), Locke(1976), Rice et al.,(1989) Shouksmith et al.,(1990), Koustelious(1991)	리커트 5점 척도 1)
이직의도	조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 조직 내 구성원의 자격을 스스로 포기하고 조직을 떠나고자 하는 의지	5	Harris and Ogbonna(2002), Mobley(1982)	
인구통계 변수	성별, 연령, 결혼여부, 학력, 직급, 항공사 근무년수, 연봉	7	-	명목척도

1) Likert 5점 척도 : 1 - 전혀 그렇지 않다 / 5 - 매우 그렇다

〈표 2〉 설문 문항

변수	문항수	질 문
표면 행위	1	나는 고객으로(혹은 다른 일로)인해 화가 나거나 분노, 흥분, 슬픔과 같은 감정들이 생 기더라도 고객에게 이를 숨기면서 적절한 방식으로 응대한다
	2	나는 고객을 상대할 때(설사 속으로는 그렇지 않다고 하더라도) 기분 좋은 상태에 있는 것처럼 행동한다
	3	고객을 대할 때, 내가 슬픔, 흥분, 열받음, 짜증과 같은 감정들을 가지고 있더라도 이를 숨겨야 한다는 점에서, 내가 쇼나 연기를 하는 느낌이다
	4	나는 직무수행을 위해 요구되는 감정(즐거움, 상냥함, 친절함, 활기, 열성 등)을 설사 속 으로는 그렇지 않더라도 겉으로는 충실히 표현한다
	5	나는 직무수행에 필요한 감정을 표현하기 위해, 마음 속 실제 감정을 숨긴다.(마치 가면 쓴듯)
	6	나는 마음속에서 실제로 느끼는 감정과는 다르게 고객들을 응대한다
	7	고객을 대할 때, 내가 슬픔, 열받음, 짜증과 같은 감정들을 가지고 있더라도 고객들에게 는 드러내지 않으려 한다
내면 행위	1	나는 고객에게 반드시 보여야만 하는 감정(즐거움, 상냥함, 친절함, 활기, 열성, 동정심 등)을 실제로 경험하려고 노력한다
	2	나는 고객뿐 아니라 동료나 기타 업무관계자 등 다른 사람들에게 보여야 할 감정 (즐거 움, 상냥함, 친절함, 활기, 열성, 동정심 등)을 갖기 위해 노력한다.
	3	나는 고객에게 보여야 할 감정(즐거움, 상냥함, 친절함, 활기, 열성, 동정심 등)을 느끼기 위해 열심히 노력한다.
	4	나는 고객에게 보여야 할 감정 (즐거움, 상냥함, 친절함, 활기, 열성 등)이 내 안에서 실 제로 만들어 내려고 한다.
진심 행위	1	내가 고객에게 표현하는 감정(즐거움, 상냥함, 친절함, 활기, 열성, 동정심 등)이 나의 진 짜 감정이다
	2	나는 고객에게 꾸밈없이 나의 감정(즐거움, 상냥함, 친절함, 활기, 열성, 동정심 등)을 보 여준다
	3	고객에게 표현하는 나의 감정(즐거움, 상냥함, 친절함, 활기, 열성, 동정심 등)은 자연스 럽게 내가 느끼는 감정이다
직무 만족	1	나는 나에게 맡겨진 일을 수행하면서 즐거움을 느낀다
	2	나는 다른 사람들이 그들의 일을 좋아하는 것에 비해, 훨씬 더 나의 일을 좋아한다
	3	나는 나의 일을 수행하는 동안에 지루함을 느낀 적이 없다
	4	나는 다른 업무 분야로의 이동을 생각해 본 적이 없다
	5	나는 내게 맡겨진 일을 적극적으로 수행한다
이직 의도	1	나는 다른 회사에서 일을 해보고 싶다
	2	나는 때때로 직장을 그만두고 싶은 생각이든다
	3	나는 현재보다 근무여건이 악화되면 지금의 직장을 떠날 생각이 있다
	4	나는 현재 직장에서 계속 근무해서 얻을 수 있는 것이 별로 없다고 생각한다
	5	나는 현재 직장보다 더 나은 보상과 신분이 보장된다면 이직할 의사가 있다

수들의 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 둘째, 각 변수들의 타당성을 검증하기 위해 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis; CFA)를 실시하여 적합도와 요인 부하량을 확인하

였다.

셋째, 부분매개모형과 완전매개모형의 통계적 유의성을 검증하기 위해 공분산구조분석을 실시하였다. 공분산구조방정식 모형의 계수 추정방식

은 최대우도법(Maximum Likelihood Method)를 사용하였고 본연구에서 설정한 가설에 대한 경로모형의 적합도를 평가하는 일반적 기준치로는 절대 적합지수인 χ^2 , RMSEA(Root Mean Squared Error of Approximation)와 증분적합지수인 IFI(Incremental Fit Index), CFI(Comparative Fit Index), TLI(Tucker~Lwis Index)를 사용하였다. 넷째, 최종모형의 매개효과 검증을 위해 부트스트래핑(Bootstrapping)으로 간접효과 유의성을 검증하였다.

IV. 분석결과

1. 표본의 일반적 특성

일반적인 응답 혹은 불성실한 응답을 제외한 후 유효표본 155명에 대한 인구통계학적 특성을 살펴보기 위해 SPSS 21.0 패키지를 이용하여 빈도분석을 실시하였다. 성별은 남성이 29명(18.7%), 여성이 126명(81.3%)으로 여성이 대부분인 것으로 조사되었다. 연령은 20대(32명, 20.6%)와 30대(81명, 52.3%)가 전체의 과반 이상(72.9%)을 차지하였고 연령대가 높아짐에 따라 응답비중은 점차 감소하여 50세 이상(13명, 8.4%)이 가장 적은 비중을 차지하였다. 성별과 연령에서 보이는 이와 같은 특징은 20~30대 여성이 주로 근무하는 승무원이라는 직업적 특성에 의한 것이라고 볼 수 있다.

결혼 여부는 미혼 68명(43.9%), 기혼 87명(56.1%), 학력은 전문대 졸이 27명(17.4%), 대졸이 112명(72.3%), 대학원 졸이 16명(10.3%)으로 대졸이 가장 많은 비중을 차지하였다. 직급은 일반승무원(2.6%) 순으로 나타났다. 비행 근무년수는 2년 미만이 3명(1.9%), 5년 미만이 34명(21.9%), 5년 이상 62명(40.0%), 부사무장 40명(25.8%), 사무장 37명(23.9%), 선임사무장 12명(7.7%), 수석사무장 4명

(2.6%)순으로 나타났다. 비행 근무년수는 2년 미만이 3명(1.9%), 5년 미만이 34명(21.9%), 5년 이상에서 10년 미만이 52명(33.5%), 10년 이상에서 15년 미만이 30명(19.4%), 15년 이상에서 20년 미만이 20명(12.9%), 20년 이상이 19명(12.3%)으로 나타났다. 연봉은 4000만원 미만 36명(23.2%), 4000만원 이상~5000만원 미만 36명(23.2%), 5000만원 이상~6000만원 미만 30명(19.4%), 6000만원 이상~7000만원 미만 29명(18.7%), 7000만원 이상이 24명(15.5%)이다. 인구 통계학적 특성을 요약한 사항은 <표 3>에 제시된 바와 같다.

<표 3> 표본의 인구통계학적 특성

구분		빈도	퍼센트
성별	남자	29	18.7
	여자	126	81.3
연령	20대	32	20.6
	30대	81	52.3
	40대	29	18.7
	50대 이상	13	8.4
결혼 여부	미혼	68	43.9
	기혼	87	56.1
학력	대졸	112	72.3
	대학원 졸	16	10.3
	전문대졸	27	17.4
직급	일반 승무원(SS)	62	40.0
	부사무장(AP)	40	25.8
	사무장(PS)	37	23.9
	선임사무장(SP)	12	7.7
	수석사무장(CP)	4	2.6
근무년수	5년 미만	34	21.9
	5년 이상~10년 미만	52	33.5
	10년 이상~15년 미만	30	19.4
	15년 이상~20년 미만	20	12.9
	20년 이상	19	12.3
연봉	4000만원미만	36	23.2
	4000만원이상~5000만원 미만	36	23.2
	5000만원이상~6000만원 미만	30	19.4
	6000만원이상~7000만원 미만	29	18.7
	7000만원 이상	24	15.5
합계		155	100.0

2. 측정도구의 신뢰도 및 타당도 검증

본 연구에서는 모델 적합도 평가를 위해 절대적 합지수인 χ^2 와 RMSEA(Root Mean Squared Error of Approximation), 증분적합지수인 IFI(Incremental Fit Index), CFI(Comparative Fit Index), TLI(Tucker-Lewis Index)을 이용하였다.

적합도 지수를 살펴보면 NC = 1.890, IFI = 0.894,

TLI = 0.877, CFI = 0.892, RMSEA = .072로 대부분의 적합도 지수가 기준치보다 낮은 것으로 나타나 적합도 개선을 위한 모델 수정을 실시하였다.

적합도 지수를 충족하지 못한 항목 제거 결과, 수정 모델의 적합도 지수는 NC = 1.798, IFI = .924, TLI = .908, CFI = .922, RMSEA = .072로서 기준값을 모두 충족시켜 모형 적합도를 확보하였다. 수정된 측정 모델은 <표 4>와 같다.

〈표 4〉 모형 분석 결과

모형	χ^2	df	NC*	IFI	TLI	CFI	RMSEA**	p
기준값	-	-	< 3	> .90	> .90	> .90	< .08	> .05
최초모형	437.744	242	1.809	0.894	0.877	0.892	0.072	0.000
수정모형	287.655	160	1.798	0.924	0.908	0.922	0.072	0.000

〈표 5〉 확인적 분석 결과

잠재 변수	관측 변수	B	β	S.E. ¹⁾	C.R. ²⁾	P	SMC ³⁾	AVE ⁴⁾	개념 신뢰도	Cronbach's α
표면 행위	sa2	1	0.634				0.402	0.613	0.904	0.844
	sa3	1.389	0.662	0.206	6.752	***	0.439			
	sa4	1.002	0.68	0.145	6.891	***	0.463			
	sa5	1.455	0.808	0.188	7.757	***	0.654			
내면 행위	sa6	1.25	0.648	0.188	6.639	***	0.42	0.727	0.914	0.876
	sa7	0.854	0.625	0.132	6.448	***	0.39			
	da1	1	0.799				0.638			
	da2	0.923	0.806	0.085	10.827	***	0.65			
진심 행위	da3	1.067	0.874	0.09	11.867	***	0.763	0.791	0.919	0.911
	da4	0.935	0.736	0.097	9.669	***	0.542			
	ga1	1	0.879				0.773			
	ga2	1.031	0.876	0.071	14.548	***	0.768			
직무 만족	ga3	0.988	0.883	0.067	14.723	***	0.78	0.664	0.850	0.637
	js1	1	0.865				0.748			
	js2	1.076	0.787	0.106	10.162	***	0.62			
	js5	0.455	0.517	0.072	6.337	***	0.268			
이직 의도	ti1	1	0.812				0.659	0.616	0.864	0.836
	ti2	0.892	0.824	0.081	11.005	***	0.68			
	ti3	0.873	0.845	0.077	11.274	***	0.714			
	ti5	0.65	0.647	0.079	8.229	***	0.418			

***p < 0.001

¹⁾ Standard Error : 표준오차

²⁾ C.R.(Critical Ratio) = 측정치/표준오차

³⁾ SMC(Squared Multiple Correlation)

⁴⁾ AVE(Average Variance Extracted) = $\sum(\text{표준부하량}^2) / [\sum(\text{표준부하량}^2) + (\text{측정변수의 오차의 합})]$

수정 모델의 확인적 요인 분석 결과 구성개념에 대한 요인 적재량이 .50 이상으로 유의한 것으로 나타나 각 구성척도들에 대해 집중타당성을 확인하였다. 구성개념 신뢰도는 0.7 이상, 평균분산추출값은 0.5 이상이면 집중타당성을 갖는 것으로 받아들여므로 본 연구는 구성개념의 개념신뢰도와 평균분산추출값은 전반적으로 만족 수준을 충족시키므로 수렴타당성을 확보하였다. 또한, 각 구성요인의 Cronbach's α 신뢰계수는 0.637~0.911로 기준치인 0.6을 상회하므로 측정모형의 신뢰성 또한 만족스러운 것으로 나타났다. 자세한 내용은 <표 5>과 같다.

판별타당성을 위하여 확인적 요인분석을 실시하여 AVE값과 상관관계를 정리하면 다음 <표 6>과 같다. 측정모형의 잠재변수에 대한 판별타당성을 확인하기 위해 본 연구에서는 평균분산추출값(AVE)이 잠재변수 간 상관계수의 제곱 값보다 큰 것으로 나타나 판별타당성을 확인하는 가장 엄

격한 방법인 평균분산추출값을 통한 판별타당성이 확보되었다.

본 연구에서는 χ^2 값과 자유도(df) 그리고 주요 적합도 지수(IFI, TLI, CFI, RMSEA)를 통해 연구모형 1(기본가설모형: 부분매개모형)과 연구모형 2(경쟁모형: 완전매개모형)를 비교하였다. 아래 <표 6>은 감정노동과 이직의도와 관계에서 직무만족의 매개역할에 따른 부분매개모형과 완전매개모형 간의 비교 결과를 보여주고 있다.

부분매개모형 적합도 분석 결과, $\chi^2 = 287.655$ (df=160), IFI = 0.924, TLI = 0.908, CFI = 0.922, RMSEA = .072로 적합도 지수들이 기준치를 충족시켜 수용 가능한 것으로 나타났다. 완전매개모형 역시 $\chi^2 = 305.056$ (df = 163), IFI = 0.915, TLI = 0.899, CFI = 0.914, RMSEA = .075로 나타나 대부분의 적합도 지수들이 기준치를 충족시키는 것으로 나타났다. 반면, 완전매개모형의 모든 적합도 지수들이 부분매개모형에 비하여 모델적합도가 다소 감소하는 것으로 나타났다.

<표 6> 확인적 분석 결과

	표면행위	내면행위	진심행위	직무만족	이직의도	AVE
표면행위	1					0.613
내면행위	0.237(0.056)	1				0.727
진심행위	-0.266(0.071)	0.522(0.272)	1			0.791
직무만족	-0.077(0.006)	0.622(0.387)	0.665(0.442)	1		0.664
이직의도	0.344(0.118)	-0.059(0.003)	-0.178(0.032)	-0.37(0.137)	1	0.616

*괄호안의 숫자는 잠재변수 간 상관계수 제곱 값을 의미함

<표 7> 확인적 분석 결과

모형	χ^2	df	NC*	IFI	TLI	CFI	RMSEA**	p
기준값	-	-	<3	> .90	> .90	> .90	< .08	> .05
부분매개	287.655	160	1.798	0.924	0.908	0.922	0.072	0.000
완전매개	305.056	163	1.872	0.915	0.899	0.914	0.075	0.000

3. 연구 모형의 분석과 가설 검정

부분매개모형과 완전매개모형은 중지 모델(nested model) 관계이므로 χ^2 차이검증을 바탕으로 모형 적합도를 직접적으로 비교할 수 있다. 부분매개모형은 완전매개모형에 비해 χ^2 값이 17.401 작고, 자유도가 3이 작다. 따라서 유의수준 .05, 자유도 3일 때의 χ^2 값이 7.81이므로, 연구모형은 대안모형에 비해 우수하다고 볼 수 있다($\Delta\chi^2 = 17.401 > \chi^2(p = .05, df = 3) = 7.81, \Delta df = 3$). 즉, 부분매개모형은 완전매개모형에 비해 자유도가 3만큼 감소하였으나, χ^2 값의 감소폭이 자유도 감소를 상쇄시킬 만큼 감소했으므로 부분매개모형이 완전매개모형보다 우수한 것을 알 수 있다. 자세한 내용은 <표 8>과 같다.

<표 8> χ^2 차이검증을 통한 모형 적합도 비교

구분	적합도 지수	부분 매개	완전 매개	차이	직접 비교 가능 여부
χ^2	χ^2	287.655	305.056	17.401	비교 가능
적합도	d.f.	160	163	3	
	p	0.000	0.000	p < .05	

각 변수 간 경로계수, 유의성 및 가설에 대한 검정 결과는 다음 <표 9>와 같다. 표면행위는 5% 유의수준에서 직무만족에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났으나, 내면행위($\beta = 0.406, p < .001$)와 진심행위($\beta = 0.438, p < .001$)는 직무만족에 통계적으로 유의하게 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 표면행위($\beta = .349, p < .01$)는 이직의도에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

반면, 내면행위와 진심행위는 5% 유의수준에

서 이직의도에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 끝으로 직무만족($\beta = -.551, p < .001$)은 이직의도에 통계적으로 유의하게 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 9> 모수치 추정결과

경로	B	β	S.E.	C.R.	P
표면행위 → 직무만족	-0.095	-0.057	0.151	-0.628	0.53
내면행위 → 직무만족	0.429	0.406	0.112	3.824	***
진심행위 → 직무만족	0.378	0.438	0.091	4.167	***
표면행위 → 이직의도	0.756	0.349	0.247	3.065	0.002**
내면행위 → 이직의도	0.101	0.074	0.186	0.544	0.586
진심행위 → 이직의도	0.272	0.243	0.155	1.753	0.08
직무만족 → 이직의도	-0.715	-0.551	0.202	-3.534	***

<표 10> 직무만족 매개효과 검증 결과

경로	직접 효과	간접 효과	총 효과
표면행위 → 직무만족	-0.057	-	-0.057
내면행위 → 직무만족	0.406*	-	0.406*
진심행위 → 직무만족	0.438*	-	0.438*
표면행위 → 이직의도	0.349*	0.031	0.38*
내면행위 → 이직의도	0.074	-0.224**	-0.15
진심행위 → 이직의도	0.243	-0.241**	0.002
직무만족 → 이직의도	-0.551**	-	-0.551**

객실승무원의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에 대한 직무만족의 매개효과를 검증하기 위하여 부트스트래핑(Bootstrapping)을 활용하여 유의성을 검증하였다. 확인 결과, 내면행위와 진심행위가 직무만족을 경유하여 이직의도에 미치는 간접효과는 각 -0.224와 -0.241로 1%의 유의수준에서 통계적으로 유의한 간접효과가 있는 것으로 나타났다.

V. 논의 및 시사점

1. 연구결과 논의

본 연구는 선행연구를 바탕으로 감정노동의 구성요소를 표면행동, 내면행동, 진심행동의 세 가지 유형으로 구분하여 살펴보았으며 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 대해 실증적으로 분석하였다. 또한 감정노동과 이직의도 간의 관계에서 직무만족이 매개효과를 담당하고 있는지 확인하고자 하였다. 연구 결과 요약과 의미 해석은 다음과 같다.

첫째, 감정노동 중 내면행위와 진심행위가 항공사 객실승무원의 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 판명되었다. 이는 객실승무원이 내면행위와 진심행위를 높게 인식할수록 인지하는 직무만족도 높아지는 것으로 드러났다. 이러한 결과는 다수의 선행연구(Adelman & Zajoc, 1989; Rafeli & Sutton, 1989; Wharton, 1993)에서 지지되어 왔으며 특정한 감정 표현을 위한 노력이 실제로 유사한 감정을 유발하여 표현된 감정과의 불일치 감정을 약화시키는 안면환류 가설을 지지하는 결과이다.

이와같은 결과는 객실승무원이 고객에게 친근하게 다가가려는 노력이 스스로의 직무 즐거움을 유발하게 되어(Ashforth & Humphrey, 1993) 자연

스럽게 본인의 직무에 높은 만족감과 자부심을 갖게 하고 직무 효과성이나 조직 일치감 증가 등의 긍정적 결과로 귀결되는 것이다. 따라서 객실승무원들이 업무를 수행함에 있어서 내면행위와 진심행위를 사용하는 것은 고객 뿐 아니라 본인의 직무만족에도 긍정적인 영향을 미친다는 것에 주목할 필요가 있다.

대조적으로 표면행위는 직무만족에 유의한 영향을 미치지 않는다는 결과도출은 객실승무원이 대표적인 서비스업 직종이며 표면행위 수행이 직원들에게는 당연한 것으로 받아들여지기 때문에 직무만족에 영향을 미치는 변수로 작용하지 않은 것으로 생각된다.

둘째, 항공사 객실승무원의 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 관련 선행연구 결과들을 지지하였다(김진수, 2013; 이영아, 2017). 직무만족이 높아질수록 이직의도가 낮아진다는 연구결과를 통해 객실승무원들의 직무만족을 증진시키기 위해 담당 직무, 근무환경, 행정체제 및 직장 내 인간관계 등에 대한 조직차원에서의 지원이 필요하다고 사료된다.

셋째, 감정노동의 표면행위는 객실승무원의 이직의도에 직접적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나 매개변수인 직무만족을 통한 간접적인 영향 관계는 보이지 않는 것으로 확인되었다. 이를 통해 고객에게 표면행위를 수행하는 것은 객실승무원들에게 당연한 것으로 받아들여지기 때문에 직무만족에는 유의한 영향을 미치지 않지만, 자신이 느끼는 실제 감정을 표현하지 못하고 조직에서 요구하는 감정표현 규범에 따라 긍정적인 감정을 표현해야 한다는 점에서 감정부조화를 경험하고 이직의도로의 귀결을 유추할 수 있다.

한편 감정노동의 내면행위와 진심행위는 이직의도에 직접적으로 유의한 영향을 미치지 않지만

직무만족이라는 매개변수를 통해서 이직의도에 간접적으로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 판명되었다. 이는 패밀리 레스토랑 종사자들이 경험한 감정노동이 이들의 이직의도에 미치는 영향에 대하여 분석한 기존(이정탁 · 김현철, 2011)의 연구 결과와 일치한다. 따라서 항공사 객실승무원은 고객에게 친근하게 다가가려는 노력을 통해 즐거움을 느끼고 높은 직무 만족감과 자부심을 갖게 되고 이직의도를 감소시키는 긍정적 결과로 이어진다는 것이다. 따라서 이직의도에 미치는 감정노동과 직무만족 변수들은 독립적 보다는 통합 · 유기적인 관계로 이해함이 바람직하다.

연구 결과를 종합해보면, 객실승무원의 감정노동 표면행위는 이직의도에 직접적으로 정(+)의 영향을 미치며 내면행위와 진심행위는 직무만족을 통해서 간접적으로 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 항공사에서는 객실승무원들이 표면행위를 수행함으로써 나타나는 부작용을 효과적으로 관리하고 객실승무원들에게 내면행위를 강화시킬 수 있는 방안을 강구해야 한다. 또한 진심행위를 수행할 수 있는 직원을 채용할 다양한 방법에 대해서 생각해 보아야 한다.

본 연구의 이론적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 진심행위를 포함하여 세 가지 차원의 구성요소를 나누고 실증분석을 수행하였다는 점이다. 둘째, 감정노동의 세 가지 구성요소가 직무만족과 이직의도에 미치는 긍정과 부정적 영향을 살펴본 결과 감정노동의 내면행위와 진심행위는 직무만족에 긍정적 영향을 미치며 감정노동의 표면행위는 이직의도에 부정적 영향을 미치는 결과가 도출되어 감정노동의 양면성을 주장한 기존 이론을 지지한 점이다. 셋째, 감정노동의 내면행위와 진심행위는 직무만족 매개변수를 통해 이직의도에 간접적 부(-)의 영향을 주고 있다고 판명되어 직무 만족의

매개효과를 검증한 것이다.

객실승무원들의 인적자원관리 및 서비스 품질 향상을 위한 실무적 시사점을 살펴보면 다음과 같다. 본 연구의 분석을 통해 조직 차원에서 감정노동의 표면행위는 효과적으로 관리해야 하는 요소를 검증하였으나 고객과의 상호작용 빈도가 높은 서비스업 직종의 객실승무원들은 감정노동의 표면행위를 원천적으로 감소시킨다는 것이 불가능하다. 따라서 제도적 지원 방안과 실행이 요구되어진다. 첫째, 항공사에서는 객실승무원들이 표면행위를 수행함으로써 나타나는 감정소진이나 스트레스 등의 부작용 감소를 위해 관리자 차원의 지원이 요구된다. Nomode, Nyashadzashe and Henry(2022)의 연구에 따르면 개인의 감정이 동료에게 전이되고 조직의 분위기를 형성하게 된다. 이는 사기 저하로 이어질 수도 있다. 반면, 동료를 비롯해 특히 선배의 정서적 지지를 통해 근무자의 좋은 분위기를 통해 긍정적 감정적 지원이 가능하게 한다. 따라서 사무장, 선임 승무원들의 정서적 안정을 위한 조직 차원의 정책적 지원과 팀원들에게 긍정적 리더십을 보일 수 있는 교육 제도 마련이 필요하다.

둘째, 멘토링(Mentoring) 제도를 통해 어렵거나 부족함을 경험하는 업무를 교육 받을 수 있는 지원제도가 필요하다. 이러한 제도는 갓 입사한 신입사원들의 적응을 돕고 스트레스 감소 효과를 가져올 수 있다. 또한, 사회에 익숙하지 않은 이들의 감정조절을 위한 감정관리, 자기관리 온오프라인 교육 프로그램도 제안한다.

셋째, 재 도약을 위한 항공기업의 전사적 비전 공유와 실현을 위해 객실승무원이 객실 업무 수행은 여행의 가치를 높이는 활동으로 인지할 수 있도록 정기적인 교육 프로그램 운영을 제안한다. 직무만족과 자긍심 강화는 내면행위의 자율적 수

행을 돕고 스스로 감정노동이 고객에게 봉사할 수 있는 긍정적인 기회라는 점을 인식할 수 있으므로 조직차원의 비전 공유가 중요하다. 이러한 사회적 자본의 중요성은 코로나19 상황에서 고용불안정에 의해 지각된 스트레스가 이직의도 관계에 있어서 사회적 자본 조절효과는 유의미한 결과가 있다는 연구결과에서도 증명되고 있다(강창성·강주현, 2022). 비전공유를 프로그램으로서 객실승무원들의 내면행위를 강화하기 위해 타인의 감정이 해와 자기 감정 조절을 위한 적극적인 감성관련 교육 프로그램이 필요하다.

본 연구의 한계점과 향후 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 국내 항공사 객실승무원들을 대상으로 연구하였기 때문에 한국인만이 가지고 있는 문화적 특성이 연구 결과에 반영되어 있어 이를 다국적으로 일반화 시키는데 한계를 지니고 있다. 따라서 추후에는 해외 다양한 항공사 객실승무원들을 대상으로 연구를 진행할 것을 제안한다.

둘째, 항공사 객실승무원들의 감정노동은 근무 환경과 근무 시간, 근무 형태, 동료와 상사 및 조직과의 관계 등 매우 특수화된 요인들로 인해 형성된다. 향후 연구에는 객실승무원의 감정노동의 표면행위와 내면행위에 강력한 영향을 미치는 선행변수 규명에 대한 연구를 실시하여 직무만족과 이직의도에 대한 영향 관계를 밝혀야 할 것으로 사료된다. 또한 직무만족과 이직의도 외에 직무소진, 감정부조화, 직무몰입 등과 같은 다양한 결과변인에 감정노동이 실질적으로 어떤 영향을 미치는지 추가적으로 연구를 진행 할 필요가 있다.

마지막으로 본 연구는 횡단적인 연구에 치우쳐 있어 종단적인 측면에서 변수들 간의 관계를 파악할 수 없다는 점에 그 한계를 두고 있다. 따라서 향후 연구에서는 일정한 시간의 간격을 두고 동일

한 현상을 반복적으로 측정하며 시간의 흐름에 따라 각 변수들 간의 관계가 어떻게 변화하는지 측정함으로써 다양한 정보를 얻을 수 있도록 연구를 진행할 것을 제안한다.

참고문헌

- [1] 강창성, 강주현, “코로나-19 상황에서 휴직 중인 카지노 종사원의 지각된 스트레스가 이직의도에 미치는 영향 - 고용불안정성의 매개효과와 사회적 자본의 조절효과를 중심으로”, *관광연구논총*, 제34권, 제3호(2022), pp.65-88.
- [2] 구미진, “항공사 객실 승무원의 감정노동과 직무스트레스에 관한 연구: 조직시스템에 조절효과를 중심으로”, 경희대학교 경영대학원 석사 학위논문.
- [3] 김강식, 이동면, 김수련, “항공사 객실승무원의 정서노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 조직지원시스템의 조절효과”, *한국항공경영학회지*, 제15권, 제4호(2007), pp.64-82.
- [4] 김경희, 김지희, “항공사의 사회적 책임경영(CSR)에 관한 문헌연구”, *한국항공경영학회지*, 제19권, 제6호(2021), pp.71-94.
- [5] 김민수, 강원경, “감정 노동 프로세스에서 감정 부조화의 역할에 대한 재고찰”, *경영논집*, 제24권, 제호(2021), pp.1-17.
- [6] 김민주, 장영옥, “우리나라 관광통역안내사의 이직의도 영향요인에 관한 연구”, *관광경영학연구*, 제8권, 제3호(2004), pp.1-22.
- [7] 김민주, “호텔종업원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향”, *관광학연구*, 제21권, 제2호(1998), pp. 129-141.
- [8] 김민주, “관광산업 종사자의 직무특성 지각이 직무스트레스, 직무태도, 조직태도에 미치는 영향”, *경기관광연구*, 제9권(2006), pp.43-54.
- [9] 김상표, 이덕로, “감정노동과 직무상황 그리고 정서성이 호텔종업원의 감정일탈에 미치는 효과”, *호텔경*

- 영학연구 제17권, 제6호(2008), pp.41-60.
- [10] 김완민, 강성호, 이한근 “서비스기업 종업원의 표면 행위가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 지각된 사회적 지원의 조절효과를 중심으로”, *유통과학연구*, 제15권, 제2호(2017), pp.101-109.
- [11] 김은희, “항공사 객실승무원의 조직커뮤니케이션이 직무만족과 직무몰입 및 서비스 수행에 미치는 영향”, *자료분석학회*, 제17권, 제2호(2015), pp.883-896.
- [12] 김주희, 장영주, “항공사 객실승무원의 감정노동이 직무소진 및 서비스 지향성에 미치는 영향: AB성격 유형의 매개효과와 조절효과”, *관광연구저널*, 제34권, 제6호(2020), pp.117-130.
- [13] 김진수, “요양보호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향과 감정부조화, 직무만족의 매개효과”, *노인복지연구*, 제61호(2013), pp.163-187.
- [14] 김태성, 허찬영, “감정노동이 감정소진과 직무만족에 미치는 영향=KTX승무서비스 종사자를 중심으로”, *대한경영학회지*, 제25권, 제9호(2012), pp.3761-3780.
- [15] 김혁수, “서비스접점 종사원의 감정노동이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향: 서울 특급호텔 식음료 업장 종사원을 중심으로”, *호텔경영학연구*, 제24권, 제7호(2015), pp.133-143.
- [16] 명혜리, “항공사 객실승무원의 표면 규칙이 감정노동의 표면 행위에 미치는 영향: 회복탄력성의 조절효과”, *관광레저연구*, 제33권, 제4호(2021), pp.411-428.
- [17] 문연희, 정경은, 이성근, 최지호 “항공 서비스에서 정서 노동, 직무 소진, 그리고 고객 지향성 간의 관계”, *상품학연구*, 제26권, 제1호(2008), pp.131-140.
- [18] 박상현, 감정노동 강도 가장 센 직업은 텔레마케터, 한국고용정보원, 2015.
- [19] 서명선, “항공사 객실승무원의 역량이 직무만족, 고객지향성에 미치는 영향”, *한국항공경영학회지*, 제14권, 제2호(2016), pp.141-173.
- [20] 서명선, 박수진, 안성식, “객실승무원의 개인역량을 통해 직무만족을 높이기 위한 전략적 방향제시: IPA 분석을 중심으로”, *고객만족경영연구*, 제22권, 제2호(2020), pp.43-60.
- [21] 서명선, 배현숙, “항공사 승무원의 감정노동과 직무만족에 관한 연구 - 인구통계학적 특성의 조절효과”, *한국자료분석학회*, 제14권, 제5호(2012), pp.2775-2790.
- [22] 서지선, “요양보호사의 감정노동과 직무성과의 관계연구: 직무자원의 조절효과 분석”, 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위논문, 2011.
- [23] 양순정, 이동훈, “증권사 접점 직원의 정서노동(표면행위, 내면행위)과 직무소진이 직무만족에 미치는 영향: 정서지능의 조절된 매개효과”, *호텔관광연구*, 제32권, 제3호(2019), pp.265-295.
- [24] 양승범, 송민혜, “한국 지방공무원의 감정노동 (Emotional Labor)에 관한 연구”, *한국지방자치학회*, 제22권, 제3호(2010), pp.219-236.
- [25] 염영희, 손희수, 이현숙, 김명애, “임상간호사의 감정노동 실태와 신체적 증상, 소진, 우울 및 사회적 지지와의 관계”, *임상간호연구*, 제23권, 제2호(2017), pp.222-235.
- [26] 염진철, “호텔조리종사원의 감정노동, 감정부조화, 직무스트레스, 직무소진 및 이직의도의 구조적관계 연구”, *관광연구*, 제33권, 제6호(2018), pp.91-110.
- [27] 오우진, “항공사 객실승무원의 직무스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향의 메타분석 연구”, *호텔경영학연구*, 제30권, 제7호(2021), pp.253-267.
- [28] 유승역, “호텔종사원들의 개인-조직 적합과 정신적 탈진이 조직시민행동과 이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과”, *관광학회*, 제32권, 제5호(2017), pp.343-358.
- [29] 이경숙, 안성아, “임상간호사의 폭력경험과 이직의도 관계에서 직무만족의 매개효과”, *디지털융복합연구*, 제18권, 제12호(2020), pp.315-323.
- [30] 이덕수, “감정노동자의 이직의도 결정요인에 관한 연구 - 강원지역 대형숙박서비스업을 중심으로”, *한국산학기술학회*, 제17권, 제7호(2016), pp.154-164.
- [31] 이동명, 임정연, “조직으로부터의 보상이 항공사 승무원의 소진에 미치는 영향”, *한국항공경영학회*

- 지, 제5권, 제2호(2007), pp.159-172.
- [32] 이병훈, “항공사 객실승무원의 감정노동이 고객서비스에 미치는 영향”, 인천대학교 경영대학원 석사학위논문, 2010.
- [33] 이승영, 김덕호, “간호사의 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향”, *스트레스연구*, 제27권, 제3호(2019), pp.215-223.
- [34] 이영아, “미용종사원의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 - 직무만족의 매개효과를 중심으로 -”, *한국디자인트렌드학회*, 제56호(2017), pp.7-16.
- [35] 이은용, 이수범, “서울 시내 관광호텔 조리사의 이직의도에 관한 연구”, *호텔관광연구*, 제5권, 제2호(2003), pp.181-197.
- [36] 이정탁, 김현철, “감정노동, 직무스트레스, 직무소진, 이직의도 간의 구조적 관계 - 패밀리 레스토랑 전면접촉 종업원을 중심으로”, *관광레저연구*, 제23권, 제3호(2011), pp.299-317.
- [37] 이종호, “인구통계학적 특성에 따른 객실승무원의 감정노동에 관한 연구”, *관광학회*, 제33권, 제6호(2018), pp.69-90.
- [38] 이주영, 차석빈, “항공사 객실승무원의 소진이 직무만족에 미치는 영향 - 마음챙김의 조절효과를 중심으로”, *동북아관광학회*, 제13권, 제2호(2022), pp.281-302.
- [39] 이혜정, 유영만, “예비 항공승무원의 자기다움 형성을 위한 학습과정에 관한 연구 - 학습주의를 중심으로 -”, *한국항공경영학회지*, 제17권, 제1호(2019), pp.25-46.
- [40] 임지은, “호텔조직의 커뮤니케이션이 직무만족 및 조직동일시에 미치는 영향”, *호텔경영학연구*, 제21권, 제5호(2012), pp.1-20.
- [41] 임창호, “경찰관 직무스트레스와 이직의도의 관계: 직무만족의 매개효과”, *한국경찰학회보*, 제18권, 제6호(2016), pp.173-204.
- [42] 조경희, “객실승무원의 감정노동이 감정소진과 직무성숙에 미치는 영향”, *인문사회21*, 제13권, 제4호(2022), pp.2493-2508.
- [43] 조장우, “항공사 객실승무원의 정서노동, 서번트레더십, 직무태도에 관한 연구”, 한국항공대학교 대학원 석사학위논문, 2008.
- [44] 최두리, 양은영, 권미현, “저비용항공사 객실승무원의 조직문화가 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향: 진에어를 대상으로”, *호텔관광연구*, 제22권, 제3호(2020), pp.222-234.
- [45] 최현정, 김영태, “일-가족 갈등의 다차원 척도가 서비스 회복 행동, 직무만족 그리고 이직의도에 미치는 영향연구”, *호텔경영학연구*, 제18권, 제3호(2009), pp.171-189.
- [46] 한수연, “저비용항공사 객실승무원의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향”, *관광연구저널*, 제31권, 제1호(2017), pp.183-197.
- [47] Ashforth, B. E., and Humphrey, R. H., “Emotional labor in services roles: The influence of identity”, *The Academy of Management Review*, Vol.18, No.1 (1993), pp.88-115.
- [48] Chen, CF., “Job satisfaction, organizational commitment, and flight attendants’ turnover intentions: A note”, *Journal of Air Transport Management*, Vol.12, No.5 (2006), pp.274-276.
- [49] Cho, H., and Cho, S., “The verification of mediating effects of childcare teachers’ job satisfaction on the relationship between their intention to change jobs and the directors’ emotional leadership”, *Family and Environment Research*, Vol.51, No.5(2013), pp.527-535.
- [50] Chu, K. H., & Murrmann, S. K., “Development and validation of the hospitality emotional labor scale”, *Tourism Management*, Vol.27, No.6(2006), pp.1181-1191.
- [51] Cranny, C. J., Smith, P. C., and Stone, E. F., *Job Satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance*. Lexington Books, 1992.
- [52] Curry, J. P., and Wakefield, D. S., “On the causal ordering of job satisfaction and organizational

- commitment”, *Academy of Management Journal*, Vol. 29(2006), pp.847-858.
- [53] Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., and Grosserand, R. H., “The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies”, *Journal of Vocational Behavior*, Vol.66, No.2(2005), pp.339-357.
- [54] Grandey, A. A., “Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor”, *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.5, No.1 (2000), pp.95-110.
- [55] Gross, J. J., “The emerging field of emotion regulation: An integrative review”, *Review of General Psychology*, Vol.2(1998a), pp.130-138.
- [56] Gross, J. J., “Antecedent and response focused emotion regulation : Divergent consequences for experience, expression and physiology”, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.74, Vol.1(1998b), pp.224-237.
- [57] Guzzo, R. A., Noonan, K. A., and Elron, E., “Expatriate managers and the psychological contract”, *Journal of Applied Psychology*, Vol.79, No.4(1994), pp.617-626.
- [58] Harris, L. C., and Ogbonna, E., “Exploring service sabotage: The antecedents, types and consequences of frontline, deviant, antiservice behaviors”, *Journal of Service Research*, Vol.4, No.3(2002), pp.163-183.
- [59] Heuven, E., and Bakker, A. B., “Emotional dissonance and burnout among cabin attendants”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol.12, No.1(2003), pp.81-100.
- [60] Hochschild, A., *The Managed Heart*. University of California Press, 1983.
- [61] Iverson, R. D., “Employee acceptance of organizational change: The role of organizational commitment”, *Journal of Human Resource Management*, Vol.7, No.1 (1991), pp.121-148.
- [62] Koustelios, A., *The Relationship of Organizational Cultures and Job Satisfaction in Three Selected Industries in Greece*. Unpublished doctoral dissertation, University of Manchester, UK, 1991.
- [63] Locke, E. A., *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. in M. D. Dunnette(ed), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1297-1349. New York, McGraw-Hill, 1976.
- [64] Morris, J. A., and Feldman, D. C., “The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor”, *Academy of Management Review*, Vol.21, No.4(1996), pp.986-1010.
- [65] Meyer, J. P., and Allen, N. J., “The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization”, *Journal of Occupational Psychology*, Vol.63(1990), pp.1-18.
- [66] Mobley, W. H., *Employee turnover, causes, consequences, and control*, MA, Addison-Wesley, 1982.
- [67] Nomonde, F. N., Nyashadzashe C., and Henry, W. “Emotional labour: The effects of genuine acting on employee performance in the service industry”, *Journal of Human Resource Management*, Vol.20(2022), pp. e1-e8.
- [68] Pugh, S. D., Groth, M., and Henning-Thurau, T., “Willing and able to fake emotions: A closer examination of the link between emotional dissonance and employee well-being”, *Journal of Applied Psychology*, Vol.96, No.2(2011), pp.377-390.
- [69] Rath, N., “Impact of intelligence and emotional labor on organizational outcomes in service organization: A conceptual model”, *South Asian Journal of Management*, Vol.21, No.4(2014), pp.54-71.
- [70] Vandenberg, R. J., and Nelson, J. B., “Disaggregating the Motives Underlying Turnover Intentions: When Do Intentions Predict Turnover Behavior?”, *Human Relations*, Vol.52, No.10(1999), pp.1313-1336.
- [71] Wharton, A. S., “The affective consequences of service work”, *Work and Occupation*, Vol.20, No.2(1993), pp.205-232.
- [72] Rafaeli, A., and Sutton, R. I., “The expression of

- emotion in Organizational life”, *Research in Organizational Behavior*, Vol.11(1989), pp.1-42.
- [73] Rice, R., McFarlin, D., and Bennet, D., “Standard of comparison and Job satisfaction”, *The Journal of Applied Psychology*, Vol.74, No.4(1989), pp.591-598.
- [74] Rogers, J. D., Cow, K. E. and Kash, T. J., “Increasing job satisfaction of service personnel”, *The Journal of Applied Psychology*, Vol.8, No.1(1994), pp.14-26.
- [75] Shouksmith, G., Pajo, K., and Jespen, A., “Construction of a multidimensional scale of job satisfaction”, *Psychological Reports*, Vol.67, No.2(1990), pp.355-364.
- [76] Smith, P. C., *Psychology of Industrial Behavior*, McGraw Hill-Betook, New York, 1955.

접 수 일	2022.11.29
1차 심사일	2022.12.23
게재확정일	2022.12.26

