



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](#)

김 학 수 교수 지도

석사학위 청구논문

이직의도 선행요인 및
긍정심리자본의 조절역할

- 항공사 경력직 객실 승무원을 중심으로 -

2016

성신여자대학교 문화산업예술대학원

문화산업예술학과 항공서비스경영전공

서 동 희

이직의도 선행요인 및
긍정심리자본의 조절역할

-항공사 경력직 객실 승무원을 중심으로-

김 학 수 교수 지도

이 논문을 석사학위 논문으로 제출함

2016년 5월

성신여자대학교 문화산업예술대학원
문화산업예술학과 항공서비스경영전공

서 동 희

인 준 서

서동희의 석사학위 논문으로 인준함

2016년 5월

심사위원장 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

성신여자대학교 문화산업예술대학원

논문개요

본 연구는 항공사 경력직 객실 승무원들의 이직의도를 높이는 선행요인을 규명하고 이들 간의 관계에서 긍정심리자본이 조절역할로서 어떠한 영향을 주는지 실증적으로 파악하고자 하였다. 지금까지는 구성원들의 이직의도를 높이는 부정적인 요인들을 찾아 이를 제거하거나 억제하는 방법으로 구성원들의 조직 이탈을 낮추려는 연구가 대다수였다. 그러나 구성원 각자가 가지고 있는 긍정적인 요소들을 찾아 동기부여를 함으로서 이직의도를 완화시켜야 한다는 접근이 시도되고 있지만 아직 연구가 미비한 상태이며 항공사 객실 승무원을 바탕으로 한 연구는 지금까지 시도된 바가 없었다. 객실 승무원은 서비스 접점에서 고객을 직접 대응하고 항공사의 성과에 직접적인 영향을 미치는 고급 인적자원으로 객실 승무원들의 항공사에 대해 믿음과 만족감의 정도는 서비스의 진정성으로 이어지는 중요한 요소로 간주될 수 있다. 특히 경력직 객실 승무원들은 항공사 문화와 규범에 대한 높은 인식과 능숙한 업무능력으로 항공사의 이윤창출에 기여도가 높을 뿐만 아니라 후배 객실 승무원들에게 조연자 역할을 하여 경력직 객실 승무원의 역할은 더욱 높게 평가된다. 따라서 경력직 객실 승무원의 심리적 만족감을 높이고 사기를 북돋울 수 있는 긍정심리자본은 객실 승무원들의 이직의도를 낮추는 적합한 조절변수로 판단되었다. 긍정심리자본은 인간의 긍정적 심리속성을 자본으로 하여 개념화한 것으로, 구성원 심리적 역량에 초점을 맞춘 개인의 긍정적 심리 상태라고 정의하였다.

본 연구에서는 신뢰성을 검증할 수 있는 대표적인 분석 도구인 Cronbach's alpha 계수를 이용하여 주요 변수에 대한 신뢰성을 검증하였다. 요인분석을 통하여 타당성을 확인하고 요인분석 시 판별 타당성의 확보를

위해 요인 추출 방법으로 자료의 축소 및 공통 요인 추출을 위해 주축요인 추출법을 사용하였으며, 요인행렬의 회전은 내재되어진 요인들의 완전 독립을 가정하지 않는 직접 오블리민 방식을 사용하였다.

검증결과 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스는 이직의도에 모두 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 객실 승무원의 이직의도에 대하여 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스는 일정 수준의 예측력을 가지고 있다는 것을 의미한다.

다음은 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스와 이직의도 간의 관계에서 긍정심리자본의 조절효과에 관한 것이다. 검증결과, 심리적 계약위반이 이직의도에 미치는 정적인 영향에 대하여 긍정심리자본은 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 또한 서열관계 스트레스가 이직의도에 미치는 정적인 영향에 대하여 긍정심리자본은 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 즉 조직에 대한 심리적 계약이 깨질수록, 서열관계에 의하여 스트레스를 느낄수록, 객실 승무원은 이직을 하려는 의지와 태도를 보이는데 긍정심리자본이 높을수록 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스가 객실 승무원의 이직의도에 미치는 정적인 영향을 감소시키는 것으로 나타났다. 특히 긍정심리자본이 높을수록, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스가 이직의도에 유의하지 않는 영향을 미친다는 연구결과는 긍정심리자본이 객실 승무원의 이직의도를 완화시키는 결정적인 역할을 수행한다고 볼 수 있다.

하지만, 경력정체가 이직의도에 미치는 정적인 영향에 대하여 긍정심리자본은 예상과는 다른 방향성의 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 즉 경력정체를 느낄수록 객실 승무원은 이직에 대하여 생각하고, 이직을 하려는 마음가짐과 태도를 가질 수 있는데 긍정심리자본이 높을수록, 경력정체가 객실 승무원의 이직의도에 미치는 정적인 영향을 강화시키는 것으로 나타났다.

인적자원에 대한 의존도가 높은 항공사에서 긍정심리자본이 객실 승무원

들의 이직의도에 결정적인 역할을 하며 이는 곧 항공사운영에 밀접한 영향을 미친다고 볼 수 있다. 본 연구에서는 경력직 객실 승무원을 중심으로 객실 승무원의 이직의도를 완화시키는 방안을 긍정심리자본에서 찾고자 하였다.

목 차

논문개요

I. 서론	1
1. 연구 배경 및 목적	1
2. 연구의 범위	5
II. 이론적 배경	8
1. 항공사 객실 승무원	8
2. 이직의도	10
1) 이직 및 이직의도	10
2) 이직의도의 효과	11
3) 이직의도의 선행요인	12
4) 경력직원의 이직의도	15
3. 경력정체	16
1) 경력정체 개념 및 유형	16
2) 항공사 객실 승무원의 경력정체의 효과	17
4. 심리적 계약위반	19
1) 심리적 계약 개념 및 형성	19
2) 심리적 계약위반	20
3) 심리적 계약위반의 효과	20
4) 항공사 객실 승무원의 심리적 계약위반의 효과	21
5. 서열관계 스트레스	22
1) 항공사 객실 승무원들 간의 문화	22

2) 서열관계 스트레스 개념 및 방향	24
3) 서열관계 스트레스의 효과	25
6. 긍정심리자본	26
1) 긍정심리자본의 개념	26
2) 긍정심리자본의 효과	27
3) 항공사 객실 승무원의 긍정심리자본의 효과	29
III. 가설 설정	30
1. 연구모형	30
2. 경력정체와 이직의도 간의 관계	31
3. 심리적 계약위반과 이직의도 간의 관계	32
4. 서열관계 스트레스와 이직의도 간의 관계	33
5. 긍정심리자본의 조절역할	33
IV. 연구조사 방법	37
1. 변수의 조작적 정의 및 측정방법	37
1) 경력정체	37
2) 심리적 계약위반	38
3) 서열관계 스트레스	38
4) 긍정심리자본	39
5) 이직의도	39
6) 통제변수	40
2. 설문지 구성	40
3. 표본선정 및 자료수집	41
1) 응답자의 인구 통계적 특성	41

V. 연구조사 방법	44
1. 측정도구의 신뢰성과 타당성 검증	44
1) 신뢰성 검증	44
2) 타당성 검증	46
2. 가설 검증	47
1) 상관관계 분석	47
2) 가설 검증	51
① 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스와 이직의도 간의 영향 관계	51
② 긍정심리자본의 조절효과	53
VI. 결론	58
1. 연구결과 요약	58
1) 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스와 이직의도 간의 관계	58
2) 긍정심리자본의 조절효과	59
2. 시사점	61
3. 한계점 및 향후 연구 방향	63

참고문헌

ABSTRACT(영문초록)

부 록

표 차례

<표 4-1> 설문지 구성	41
<표 4-2> 연구대상 응답자의 인구 통계적 특성	43
<표 5-1> 신뢰성 검증	45
<표 5-2> 타당성 검증	47
<표 5-3> 변수들의 평균, 표준편차 및 상관관계 분석결과	50
<표 5-4> 가설 검증 결과	52
<표 6-1> 연구결과 요약	58

그림 차례

[그림 3-1] 연구모형	30
[그림 5-1] 경력정체와 이직의도 간의 관계에서 긍정심리자본의 조절효과	55
[그림 5-2] 심리적 계약위반과 이직의도 간의 관계에서 긍정심리자본의 조절효과	56
[그림 5-3] 서열관계 스트레스와 이직의도 간의 관계에서 긍정심리자본 의 조절효과	57

I. 서론

1. 연구 배경 및 목적

생활수준이 향상되면서 국민들의 여가에 할애하는 시간이 늘어나고 여행의 빈도수가 증가하고 있다. 휴가철 뿐 아니라 학생들의 방학기간이나 공휴일에도 가까운 외국 노선의 비행기 편은 높은 점유율을 보이고 있다. 최근 몇 년 동안의 항공여객은 꾸준히 증가하고 있으며 국토교통부는 향후 몇 년 동안의 항공여객 이용 수는 지속적으로 증가될 것으로 전망하고 있다. 증가하는 수요를 충족하기 위하여 항공사들은 항공기를 추가로 확충하고 이에 따라 운항 노선을 확대하고 있다. 이러한 추세에 따라 기존 대형 항공사들의 운영이 활성화 될 뿐 아니라 국내 저비용 항공사들도 앞 다투어 출현하게 되었고 빠르게 성장해 가고 있다.

항공기 한 대가 추가 될 때마다 조종사를 비롯하여 객실 승무원, 운항 관리사 등의 관련 직업군의 수요가 필요하게 된다. 2015년 10월 대한항공 자료를 보면 전체 인력 20,695명 중 객실 승무원의 수가 6,415명으로 전체의 31%를 차지하고 있다. 항공사 전체 인력 중 상당한 비중을 차지하는 객실 승무원의 수요는 앞으로도 더욱 늘어갈 것으로 예측된다. 항공 서비스 분야는 인적 서비스의 의존도가 높은 산업으로 객실 승무원들은 고객과 가장 많은 시간을 직접적으로 대면하는 점점 구성원이자 그 자체로서 항공사의 상품 역할을 한다. 객실 승무원의 역할과 능력은 서비스 품질에 밀접한 영향을 미치게 되며 이들이 제공하는 서비스는 항공사를 이용하는 고객들에게 항공사 전체의 품질 수준으로 지각된다.

이직의도는 실질적인 이직으로 이어질 가능성이 높은 직접적인 요인이다

(Thatcher, Stepina, & Boyle, 2003). 그렇기 때문에 이직의도는 조직의 인력 채용과 수요예측에 중요한 역할을 한다. 항공사의 입장에서 객실 승무원의 인력 선발 과정은 상당 수준의 시간적 소요를 필요로 하며, 전문 교육 과정의 비용이 높게 발생하기 때문에 이직에 의한 조직의 경제적 손실은 높다(김영미·김성섭·박혜정, 2009). 또한 고급인력의 손실, 신입 구성원의 훈련기간 중의 생산성 저하, 이직자의 조직에 대한 부정적 언급에 의한 조직 이미지 실추 효과(한정혜, 2012) 등과 같은 여러 가지 부정적인 결과를 초래할 수 있기 때문에 항공사가 객실 승무원의 이직의도를 파악하여 실질적인 이직을 예방하는 것이 중요한 요인으로 작용할 것이다(김성필·이준엽, 2007; 김영화·최현정, 2009). 특히 경력직 객실 승무원의 이직의 경우 팀제로 운영되는 기내서비스의 특성상 업무에 숙련된 구성원의 이탈은 신입직원들에게 업무상 조언자와 멘토 역할을 하는 역할의 부재로 인하여 팀원들의 사기저하에 영향을 미칠 뿐만 아니라 오랜 시간 고객과의 친숙도와 신뢰를 쌓은 관계를 잃게 되어 고객 서비스의 질이 저하되고 전체적인 서비스 품질과 고객만족도가 낮아지게 되어 항공사의 손실에 영향을 끼치게 될 것이다. 때문에 경력직 승무원의 이직의도를 파악하는 것이 더욱 중요하다고 판단된다.

여성의 비율이 압도적으로 높게 나타나는 항공사 객실 승무원은 과거 결혼과 함께 항공사를 떠나는 일이 많았지만 1990년대 중반 이후부터는 객실 승무원들이 결혼 후에도 항공사를 떠나지 않고 계속해서 근무를 하는 경향을 보이고 있다. 이는 시대가 변하면서 여성들의 경제활동 욕구가 높아지고 사회적으로도 자아개발을 하고자 하는 노력이 표출된 것으로 사료된다. 또한 기혼의 직장 여성들에게 가장 큰 걸림돌이 되었던 육아문제에 대하여 많은 항공사가 법정육아 휴직 기간 외에도 산전휴직 및 탁아비를 지원해 줌으로써 기혼의 여성 객실 승무원들의 조직 잔류기간이 길어졌다고 볼 수 있다. 객실 승무원의 항공사 근무기간이 장기화 되면서 객실 승무원들은 조직

에서 능력을 인정받기를 원하며 항공사에 대한 자신의 노력과 헌신에 따른 진급을 기대하게 된다. 다른 의미로 경력정체는 오랜 시간을 헌신한 구성원에게 조직에 잔류하고자 하는 동기부여를 저하시키고 충성심을 낮게 하여 이직의도를 향상 시킬 수 있다.

상품을 판매하여 실적이 가시적인 지표로 보이는 타 상품과 달리 객실 승무원이 제공하는 항공 서비스는 고객과의 접점에서 무형의 서비스를 제공한다는 특징이 있다. 객실 승무원의 태도, 표정, 말투 등 세심한 부분까지 노출이 되며 직접적으로 고객에게 서비스 과정에서 자신의 감정이 전달되기 때문에 아무리 직업적 정신이 투철한 객실 승무원이라고 해도 자신의 심리 상태를 완벽히 차단하고 직업적인 태도만으로 고객을 대하는 일은 쉽지 않다. 조직에 대한 믿음과 신뢰가 파괴되고 이를 회복하지 못한 상태에서 지속적인 업무를 수행하는 과정에서 구성원은 조직에 헌신하려는 충성심을 잃게 되고 업무수행에 있어 적극성과 열의가 저하되게 되는데 이는 곧 고객에게 전달되어 고객 불만족으로 이어지게 될 것이다. 업무 생산성 저하와 조직으로부터의 낮은 업무 평가는 구성원의 애사심을 저하시키고 곧 이직으로 이어질 가능성이 높다.

우리나라 항공사의 대부분은 팀제로 운영이 되고 있기 때문에 팀원들의 원활한 관계지속과 팀워크가 업무 향상과 구성원의 업무 만족에 직접적인 영향을 끼친다. 항공사에서 객실 승무원 사이의 서열관계 문화는 입사 기수를 중시하는 조직체제로 인하여 오래전부터 이미 공공연하게 존재해왔다. 장거리 비행 업무가 많고 잦은 비행 업무를 수행하는 업무의 특성상 많은 시간을 팀원들과 공유하기 때문에 서열관계에 따른 구성원들의 관계와 여기에서 비롯되는 스트레스는 구성원 각자의 업무 태도뿐 아니라 팀 전체의 업무 효율성에도 영향을 줄 수 있으며 더 나아가 구성원의 이직의도에도 영향을 줄 수 있다. 선행 연구에서 승진 정책·보상과 같은 조직 요인과 구성원

집단과의 상호작용의 성격과 같은 직무상의 직접적인 환경 요인이 항공사 객실 승무원들이 이직을 결심하게 되는 요인으로 작용한다는 것을 알 수 있다(한정혜, 2012). 이직의도에 영향을 미치는 선행요인은 구성원 개인 성격, 임금, 업무환경, 복지 혜택, 항공사 국적, 체류지 위치 등 다양하지만 이미 선행의 연구에서 여러 차례 논의 된 바 있다. 타 산업과 비교하여 구분지어지는 항공사 조직의 특성과 현시점에서의 사회적 상황을 고려해 보았을 때 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스를 항공사 객실 승무원의 이직의도를 높이는 선행요인으로 선정하여 그 관계를 규명할 필요가 있다 사료되었다.

시대가 변하면서 제조업 중심이었던 산업은 서비스 중심의 경제구조로 변화하게 되었다. 특히 글로벌 시대의 문을 여는데 큰 역할을 하였던 항공 서비스 산업에서 고객과의 접점에서 가장 밀접한 관계를 맺으며 서비스를 제공하는 항공사 객실 승무원의 조직 충성도와 업무 만족감은 항공사의 전체적인 서비스 품질을 결정한다고 해도 과언이 아니다. 항공사 서비스는 항공기, 식음료 등의 유형적 요소 보다 기내 서비스, 서비스 빈도, 탑승 전과 후의 서비스 등의 무형적인 서비스 요소의 지배를 더 많이 받는다(Shostack, 1977). 그렇기 때문에 업무에 대한 자신감, 미래에 대한 낙관 및 복원력 등의 긍정심리자본은 항공사 객실 승무원의 긍정적 심리상태를 유지하게 하는 심리적 자원이 된다. 구성원에게 긍정적 심리 상태가 나타날수록, 직무에 대한 자신감, 성공적인 직무 수행을 위한 노력 등을 통하여 스스로에게 동기 부여를 하려는 경향이 높게 나타날 수 있다(양필석·최성봉, 2012). 또한 긍정심리자본은 타인과의 활발한 상호작용과 조정 등을 통하여 긍정적인 과업 및 대인 관계를 형성하도록 도와주며, 스트레스 및 갈등을 약화시키는 기능을 수행할 수 있고, 높은 수준의 심리적 안녕감을 제공하게 된다(Dawkins & Martin, 2014). 사회적 교환관점에서 구성원이 조직으로부터 호의적 대우

를 받았을 때, 호혜규범에 의해 구성원은 조직에게 보답하려는 의지가 생기게 되는데, 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스는 사회교환 관계를 약화시켜 이직의도를 높일 수 있다고 보았다. 하지만 긍정심리자본이 높은 구성원일수록, 자기 고양적 특성, 자존감을 보유하면서 강한 교환이념을 가질 수 있고, 강한 교환이념을 가진 구성원은 낮은 교환이념을 가진 구성원보다 조직, 조직 구성원 등으로부터 쉽게 영향을 받지 않고 본인의 신념에 따라 사고하고 행동할 것이다(엄덕수, 2013). 이러한 논의를 토대로 긍정심리자본은 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스가 이직의도에 미치는 부정적 효과를 완화시켜줄 수 있다고 보았다.

기존의 연구들은 구성원들의 태도와 행위를 개선시키고 문제점을 찾아 해결방안을 마련하는 것에 초점을 맞추었지만 최근에는 구성원의 강점을 개발하여 긍정적인 측면의 동기부여를 시킴으로서 서비스 품질을 향상시켜야 한다는 접근이 시도되고 있지만 아직은 이러한 연구가 부족한 실정이다. 긍정심리자본은 항공사 객실 승무원의 긍정적 측면을 발견하고 이를 증진시킴으로서 객실 승무원들의 업무수행을 증진시키고 직무만족과 조직에 대한 애정도를 향상시켜 이직의도를 낮추는 조절요인이 될 것으로 보인다.

2. 연구의 범위

본 연구에서는 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스가 이직의도에 어떠한 영향을 주는지 알아보기 위하여 2년차 이상의 객실 승무원을 대상으로 실증조사를 실시하였다. 신입 객실 승무원의 입사 교육 훈련 기간이 통상적으로 12주가 소요되고 신입 객실 승무원들이 항공사의 다양한 노선들의 비행 업무를 모두 경험하고 서비스 기술을 숙달 하는데 어느 정도의 시

간이 소요된다. 팀제로 운영되는 비행업무에서 객실 승무원으로서 기내의 다양한 업무 능력을 습득하고 팀원들과 업무상 안정된 관계를 맺어 협력된 업무를 할 수 있을 때까지의 기간이 필요하다. 이명화·박수경·이옥주(2014) 등의 논문을 집약한 경우, 객실 승무원이 항공사에 입사하여 소속된 조직의 문화에 익숙하고 능숙한 업무 능력을 발휘하여 조직의 이익 창출과 가치 보존에 기여를 할 때까지의 기간이 2년 정도가 적정하다고 볼 수 있어, 본 연구의 대상을 2년차 이상의 객실 승무원으로 정하였다. 일반적으로 구성원이 조직에 입사한지 1년 내지 2년이 되는 시기를 시도기로 간주하는데 이 기간은 구성원이 자신에게 적합한 직무를 탐색하고 숙달하여 앞으로 조직에서 자신이 수행할 역할과 직무의 경로를 설계하는 중요한 시기가 된다. 또한 구성원이 조직의 방침을 수용하고 규범과 가치를 알고 내면화하는 과정인 조직사회화는 조직 입사 후 최소 19~24개월에 걸쳐 경험을 하게 되며(이명화 외, 2014) 국내의 여러 항공사에서도 객실 승무원들을 2년의 인턴 기간을 거친 후 항공사 자체 내의 심사를 거쳐 정규직 전환을 결정하고 있기 때문에 2년차 이상의 연구대상 범위가 타당하다고 판단된다.

본 논문은 총 6개의 장으로 구성되어 있다. I 절은 서론 부분이며, 연구의 배경, 목적 및 논문의 구성에 대해 개괄적으로 기술하였다.

II 절은 연구의 이론적 고찰을 다룬 부분으로서, 4가지 영역으로 나뉘어 기존 연구들을 정리하였다. 1장은 본 연구의 연구 대상인 항공사 객실 승무원에 대하여 설명하였다. 2장은 이직 및 이직의도의 정의, 유형, 이직의도의 효과 및 선행요인, 항공사 경력직 객실 승무원의 이직의도에 관한 이론적 논의가 제시되었다. 3장은 경력정체에 관한 개념, 유형 및 항공사 객실 승무원의 경력정체의 효과에 관한 이론적 논의를 제시하였다. 4장은 심리적 계약의 개념, 형성, 심리적 계약위반의 효과 및 항공사 객실 승무원의 심리적 계약위반의 효과에 관한 이론적 논의가 제시되었다. 5장은 항공사 객실 승

무원들 간의 문화, 서열관계 스트레스의 개념 및 효과에 관한 이론적 논의를 제시하였다. 6장은 긍정심리자본의 개념, 긍정심리자본의 효과, 항공사 객실 승무원의 긍정심리자본에 관한 이론적 논의를 제시하였다.

Ⅲ절은 Ⅱ절에서 설명한 이론적 배경을 토대로 연구모형을 제시하였고, 그에 따른 가설들을 도출하였다. 연구모형은 개인 수준에서 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스와 이직의도 간의 관계 및 긍정심리자본의 조절역할로 구성하였다.

Ⅳ절은 연구조사방법으로 연구대상, 변수의 조작적 정의와 측정방법, 자료 수집 방법 등이 기술하였다.

Ⅴ절은 연구모형의 연구결과에 대한 통계분석 및 가설검증의 단계이며, 기초통계, 신뢰도와 타당도 분석, 상관관계를 분석한 후, 위계적 회귀분석을 활용하여 가설을 검증하였다. 통계패키지 프로그램인 SPSS 19를 사용하였다.

Ⅵ절은 본 연구의 결과를 요약하고, 본 연구의 이론적, 실무적 시사점이 제시되었다. 마지막으로 연구의 한계점과 향후 연구과제들이 제시하였다.

II. 이론적 배경

1. 항공사 객실 승무원

생활수준이 높아지고 주 5일 근무제로 인하여 여행과 레저산업의 규모가 커지고 있다. 또한 자신에게 경제적, 시간적으로 투자할 여유가 늘어나면서 해외여행이 늘고 세계 교류가 활성화되고 있다. 하늘의 자유화 이후 신생 항공사들의 진입이 늘게 되었고 취항 노선의 증가, 운임의 하향 조정, 항공 여행의 대중화가 본격화되었다. 국토교통부의 운항통계에 따르면, 항공기 등록 수는 꾸준히 증가하여 최근 10년간 연평균 7%포인트씩 증가하고 있으며 여객은 2014년과 비교하여 국내선 3%포인트, 국제선 11.9%포인트가 증가하였다.

우리나라는 세계 최고 수준의 운항강국 실현을 목표로 하고 있으며(강희조, 2014), 국내 항공 산업 시장은 2020년 까지 지속적인 성장을 보일 전망이다(국토교통부, 2015). 최근의 국내 항공 산업은 저비용 항공사의 출현 및 빠른 성장으로 항공시장의 세분화가 이루어지고 있으며 낮은 운임과 거품을 거둬낸 서비스의 실리주의 경영으로 중소형 규모의 항공사들의 경쟁력이 높아지고 있다. 국토교통부에 따르면 2014년도의 항공여객은 8,143만 명으로 전년도에 비해 11% 증가한 것으로 한국 항공 역사상 최대의 실적이다.

항공 산업의 인력은 크게 조종사, 정비사, 객실 승무원, 일반직 기타 4가지로 구분된다. 2014년 기준 국내 대한항공의 경우 일반직 직원현황이 전체의 34%, 객실 승무원 29%, 정비사 26%, 조종사 10.5% 순으로 나타났다. 본 연구는 객실 승무원에 관심을 두고 있는데, 항공법 제2조 5항에 의거하여 객실 승무원이란 항공기에 탑승하여 비상시 승객을 탈출시키는 등 안전업무

를 수행하는 승무원을 말한다(국가법령정보센터, 2014). 법에 의거된 객실 승무원의 역할은 항공기에 탑승한 승객의 안전을 도모하는 업무만이 명시되어 있지만 서비스 산업에서 이윤을 추구하는 항공사에 소속된 객실 승무원의 직무에는 일반적으로 안전 이외에도 항공기 보안 및 항공기에 탑승한 승객의 치안과 건강을 책임지고 고객의 만족을 위해 기내 식음료 제공과 면세품 판매 서비스 등이 포함되어 있다.

인력수급 현황(한국고용정보원, 2014)에 따르면 2013년도의 객실 승무원 취업자 수는 10,000명으로 2008년 대비 2,900명 증가하였고 신생 저비용 항공사의 출현으로 객실 승무원 고용이 대폭 증가하는 추세이다. 항공기 객실 승무원은 서비스업 중 높은 연봉을 받는 직종으로 알려져 있으며 다양한 문화권을 접할 수 있는 기회가 많아 긍정적인 사회적 인식을 받고 있다. 성별의 비율은 여성의 비율이 82%로 압도적으로 우세하게 나타나며 대학 졸업자가 81%로 고학력 직업군으로 보여 진다(중앙일보, 2015). 채용 시 키, 교정시력, 토익성적, 기내안전 및 서비스 업무에 적절한 신체조건을 가지고 있어야 한다는 응시조건이 있으며 최근에는 높은 수준의 영어, 일본어, 중국어 언어 공인 점수가 있어야 채용에 응시할 수 있는 자격을 주는 항공사도 늘고 있는 추세이다. 이처럼 객실 승무원은 외모, 신체조건, 지적 능력을 갖춘 고급인력이다.

항공사들의 국내외 노선의 증가 및 신설, 여객기 보유량의 증가는 객실 승무원의 수요 증가에 영향을 줄 것이고 2023년도까지 객실 승무원의 고용은 증가할 것이라고 전망된다(한국고용정보원, 2014). 이와 같이, 항공사의 다양화와 활성화로 인하여 신입의 고용 확대뿐 아니라 기존 항공사 종사자가 다른 항공사로 이동할 가능성이 높아질 것으로 예상된다. 따라서 전체적인 항공사 노동시장의 수요가 늘고 자발적인 이직 현상 또한 증가할 가능성이 있다.

2. 이직의도

1) 이직 및 이직의도

조직 구성원의 이직은 고객만족, 생산성, 미래의 수익, 이익의 감소와 밀접한 관련이 있다(최인옥·노명화·배범수, 2009). 과거 이직의 원인을 직무 환경에서 찾으려는 경향이 많았지만 점차 조직 구성원들의 잔류와 이직의 이유가 직무 환경만이 아닌 다른 요인에 기인한다는 의견이 제기됨에 따라 인적 자원 관리가 중요하게 부각되고 있다(권기욱, 2015). 조직입장에서 인재가 조직을 떠날 경우 신규인력을 확보하기 위해 모집 및 선발 비용, 교육비용 등 이직에 의해 발생하는 비용을 부담해야 하는 역기능이 있기 때문이다(박동건·염세걸, 2001). 또한 구성원의 이직은 조직의 역할 구조에 혼란을 초래하고, 조직 구성원들의 사기를 저하시키는 부정적인 결과를 초래할 수 있다(권화숙·김이영, 2015).

이직은 비자발적 이직과 자발적 이직으로 구분할 수 있다. 첫째, 비자발적 이직으로서, 구조조정, 정년퇴직과 같이 구성원의 의지가 아닌 이유로 조직을 떠나는 것을 비자발적 이직이라 한다(Michael & Spector, 1982). 사회의 식이 선진화되면서 경기악화로 인한 구조조정, 비정규직 전환 문제, 기업 재정 악화 등의 이유로 비자발적 이직 사례는 여전히 사회적 문제로 대두되고 있다. 비자발적 이직은 이직의 결정이 구성원이 아닌 조직에 의해 이루어진 것이기 때문에 구조적 환경에 기인한 외부적 요인이 원인이 된다. 따라서 구성원은 이직에 대한 선택권을 갖지 못하고 조직의 이직요청에 따를 수밖에 없다. 둘째, 자발적 이직은 담당 업무 및 임금, 승진과 같은 조직의 환경, 제도, 문화 등과 관련하여 생긴 불만이 원인이 되어 조직 구성원이 스스로 조직을 떠나는 것을 의미한다(Dalton & Todor, 1993; Michael &

Spector, 1982). 자발적 이직은 채용에 의해 발생하는 비용과 우수 인력 상실에 따른 경영 상의 손실을 끼치게 되기 때문에 이직에 의한 손실을 예방하는 방법은 구성원들의 자발적 이직의도를 파악하여 근본적인 이탈의 원인을 감소·제거하는 것이다.

이직을 예측하는 중요한 변수로서 이직의도가 제시되고 있다(Bluedorn, 1982). 이직의도는 이직하려고 다른 일자리를 구하려는 경향의 표현과 태도이며 이직행위가 발생하기 전의 중요한 전조 증상이다(Caldwell & Charles, 1990). 이직의도는 이직발생 가능성을 해석하기 위한 유효적인 요소라고 판단된다. 넓은 의미의 이직은 사회구성원의 자격 경계를 넘나드는 조직 내 개인의 모든 이동으로 입직, 이탈, 배치, 전환, 승진 등을 모두 포괄한다(Iverson, 1992). 따라서 이직은 조직 구성원이 조직을 떠나는 동적인 측면 뿐 아니라 새롭게 조직에 들어오는 행위도 포함된다. 좁은 의미에서 이직은 재직의 반대 개념으로 조직 구성원이 현재의 담당 업무를 그만두고 일시적 혹은 영구적으로 고용을 종료를 하는 것을 뜻한다(Boudreau & Ramstad, 1999). 이직의도는 개인이 속해있는 조직을 떠나 새로운 조직으로 이동하려는 심리적인 상태이고(Chiu, Chien, Lin, & Yun, 2005) 조직의 구성원이기 를 포기하고 현재 속해있는 조직을 떠나려는 의도이다(Meyer & Allen, 1984).

2) 이직의도의 효과

이직의도는 구성원의 성과에 부정적인 영향을 준다는 주장이 제기되면서 부터 이에 관한 실증 연구들이 진행되었다(Dalton & Toder, 1979). 특히 업무성과가 높은 구성원의 이직이 기업의 성과에 부정적인 영향을 미치는 역기능적인 이직이라는 주장이 제기되고 있다(Dalton & Toder, 1979). 고성과

자는 직무만족과 조직몰입과 같은 직무태도가 높아져서 이직의도가 낮아지고 결국 실질적인 이직행동이 줄어들것으로 예측할 수 있는데 이는 기업이 이들의 성과에 적절한 보상을 해준다는 가정이 전제되어 있다(Keller, 1984).

항공사 객실 승무원은 조직을 대표하는 항공사의 이미지이자 고객과 가장 많은 시간을 직접 대면하는 접점 조직 구성원이다(이영희·박혜윤, 2005). 예측 불가능한 상황에서 적절한 상황 판단력과 문제해결 능력을 발휘하는 것은 객실 승무원의 직무 능력 중 하나이며 이러한 일련의 과정들은 밀폐된 공간이라는 제한적 특수성으로 인하여 고객들에게 노출되기 쉽고 구성원의 행동 및 태도는 서비스의 품질 수준으로 결정되어 고객에게 즉각적으로 지각될 수 있다. 이직의도를 가지고 있는 구성원은 직무 만족과 조직 몰입에 부정적인 영향을 끼치게 될 뿐 아니라 업무와 조직에 대한 불만족이 태도로 표출되어 고객에게 직접 전달되고 이는 바로 조직의 경영손실에 영향을 미칠 수 있다.

높은 경쟁률을 통해 선발된 객실 승무원의 이직은 타 업종의 이직과 비교하여 지속적으로 증가하고 있으며 아시아나 항공사의 경우 매년 천명이상의 승무원을 채용하고 있으나 평균 8% 정도가 5년 이내에 퇴사를 하는 것으로 나타났다(동아일보, 2011). 객실 승무원의 이직률이 계속해서 높아질 경우 항공사는 우수한 인재를 확보하지 못할 뿐만 아니라 비용 손실을 초래할 수 있다(김영미 외, 2009).

3) 이직의도의 선행요인

이직의도의 선행요인은 크게 개인 특성, 직무 특성, 상황 특성을 구분할 수 있다.

첫째, 개인 특성들을 보면, 구성원의 연령, 혼인상태, 교육수준, 근무기간,

직위, 성격 등의 개인적 특성은 이직의도에 영향을 미친다(이미애, 2009). 연령이 많을수록, 기혼인 경우, 교육수준, 근무기간, 직위가 낮을수록 이직의도가 낮아지는 것으로 나타났다(Griffeth, Hom, & Gaertner, 2000). 서비스업에 종사하는 경우, 업무 특성상 고객과 상호작용하기 때문에 진정성을 가지고 고객을 대하고, 고객의 감정에 민감하며, 사교적이고, 인내성과 융통성이 있고, 책임감이 강하고, 개방적일수록 서비스 품질이 좋아지게 되면서 고객들로부터 좋은 평가를 받아 이직의도가 줄어들 수 있다(김은정·유태용, 2004). 또한 조직 혹은 부여된 업무나 지위에 대한 구성원의 부정적인 감정 상태는 구성원의 이직의도로 이어질 뿐 아니라 조직 내 사기 저하와 같은 조직 내 다른 구성원들의 이직의도에도 영향을 미칠 수 있다(Barsade, 2002). 감정전이는 개인의 기분이나 감정이 타인에게 전달되는 전이 현상으로 감정전이가 된 구성원은 타인의 감정과 유사한 감정을 지니게 된다. 주변의 구성원이 우울한 감정을 자주 드러내거나 지각이나 결근 등 업무에 충실하지 않은 행동을 자주 보이게 될 경우 다른 구성원들의 사기도 저하될 수 있다(Barsade, 2002).

둘째, 직무 특성들을 보면, 직무의 내용과 특성에 따라 구성원의 이직의도가 형성될 수 있는데 구성원에게 다양성과 자율성이 포함된 직무가 주어질 경우 구성원은 스스로의 업무달성으로 인한 자기만족감을 갖게 되며 이에 따라 업무성과가 높아지고 이직의도는 낮아진다(Lawler & Hall, 1970). 반대로 불규칙한 업무시간, 과업, 연장근무 등의 직무는 구성원에게 스트레스 형태의 정신적·신체적 이상 증상을 유발시킬 수 있고(Schaufeli, Bakker, & Rhenen, 2009), 불규칙한 증상으로 인해 구성원은 조직에 대한 애사심을 잃고 조직을 이탈하려는 경향을 보일 수 있다(Wright & Cropanzano, 1998). 또한 조직 구성원이 자신의 능력에 과분하거나 익숙하지 않은 직무를 반복하여 부여받게 될 경우 작업속도 저하, 업무 실수, 상사 및 조직 구성원으로

부터 낮은 업무 평가 등을 경험 하게 되어 직무 스트레스를 받게 된다. 직무 스트레스는 역할 모호성, 역할갈등 그리고 역할과부하의 역할요인, 대인관계의 사회적 상황요인 등을 통해 발생하게 되며(Mcgrath, 1976) 이는 직무 불만족으로 이어지게 되어 이직의도를 높이는 요인이 될 수 있다.

또한 직무내용요인은 개인이 맡은 업무를 성공적으로 수행하기 위해 요구되는 직무와 관련된 의무와 활동을 의미한다. 장래성은 직업 안정성 및 직장 성공 가능성에 대한 개인적 인지 정도이며, 장래성에 대하여 만족하지 못하면, 스트레스가 높아져 이직의도가 높아질 수 있다. 그리고 승진가능성이 낮거나 급여 수준 및 복리후생 수준이 타사에 근무하는 사람과 비교하여 상대적으로 낮거나, 같이 근무하고 있는 동료들 간의 대인관계가 원활하지 못하고 상사와의 관계가 좋지 않은 경우에는 이직의도가 높아질 수 있다(김은정·유태용, 2004).

셋째, 상황 요인들을 보면, 구성원은 자신이 속한 조직의 인지도와 사회적 평판이 높을수록 조직에 대한 자부심을 갖게 되어 이직의도는 낮아질 것이다. 고객들이 브랜드와 기업의 이름을 믿고 상품을 선택하듯 자신이 소속된 조직의 인지도가 높으면 조직 구성원으로서의 자부심과 조직에 대한 애착을 갖게 된다. 구성원이 조직에 대해 충성심과 애사심을 갖게 되면 조직몰입이 높아지게 되어 조직에 잔류하고자 하는 욕망이 생기게 되며 이직의도는 낮아지게 된다(Mowday, Porter, & Steers, 1982). 또한 구성원에게 다양한 직원 복지와 혜택을 제공하는 조직일수록 구성원은 조직에 만족하게 되어 이직의도는 감소할 것이다. 반면에 기업의 다운사이징, 기업합병, 산업구조 변화에 따른 기업환경의 변화 등은 조직과 구성원 간의 고용관계를 위협하는 직무안정의 변화로 이어져 이직의도가 높아질 수 있다(김성국·서여주, 2006).

그리고 리더에 대한 만족, 리더-부하 간 교환관계가 높을수록, 리더가 진

정성이 높은 리더십을 발휘할수록, 리더에 대한 충성심과 신뢰를 높게 가지게 될수록, 이직의도는 낮아지게 되는 반면(Griffeth, Hom, & Gaertner, 2000), 조직상황에서 지속적인 상위직원의 괴롭힘, 혹은 비인격적 감독은 자신의 권력을 이용하여 하위직원을 협박하고, 하위직원을 무시하여 하위직원의 이직의도를 높일 수 있다(이경근, 2012). 또한 대안적인 직무 기회가 많을수록, 이직의도가 높게 나타날 수 있으며 다른 조직에서 헤드헌팅, 입사제안을 많이 받을수록 이직의도가 증가할 수 있다.

4) 경력직원의 이직의도

신입사원의 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 입사 시 조직에서 구성원이 담당하게 될 직무에 대해 설명할 때 직무역할을 과대 포장하거나 현실적 직무 안내가 미흡하면 구성원이 입사 후 자신의 직무가 조직에 대해 기대했던 것과 다르다는 것을 지각하게 되면서 이직의도가 상승되는 경향이 있다(탁진국·이동하·박지현·김현해·정병석, 2008). 2015년 5월 기준 우리나라 경제활동 인구조사 결과를 보면 첫 취업 소요기간은 11개월, 첫 직장을 그만둔 경우 근속기간은 1년 3개월로 나타났으며 이직의 주요 사유는 근로여건의 불만족(47.4%)으로 나타났다(통계청, 2015). 입사 후 조직에 대한 기대가 입사 전 기대했던 것이 미치지 못하였을 때 신입직원들은 불만족스러운 작업환경에 의한 실망감과 좌절감을 느끼게 되고 사회 부적응을 경험하게 된다. 이러한 부정적인 경험과 인식이 신입직원의 이직의도를 증진시킬 것이다.

이와는 다르게, 경력직원의 경우 이직의도에 영향을 미치는 변수가 다양하게 나타났는데, 특히 작업환경 변수 중에서 상사관계, 동료관계, 부서 간의 갈등과 같은 대인관계와 직무 부적합, 역할갈등, 업무과다, 업무환경, 경

력정체 등의 업무관련 변수가 이직의도에 밀접한 영향을 미쳤다(탁진국 외, 2008).

본 연구는 경력직 항공사 객실 승무원의 이직의도에 관심을 두었다. 일반 기업의 업무와 구별되는 항공사 객실 승무원의 복합적인 업무 특성으로 객실 승무원이 신입사원으로 채용되어 실제 업무에 투입되기까지의 교육기간이 2~3개월이 소요된다. 교육기간 동안 훈련평가 기준에 미달하거나 자격증을 취득하지 못하는 구성원들은 항공기 객실 승무원 비행 업무 자격 미달로 조직에서 퇴출된다. 또한 신입 구성원들은 교육기간을 성공적으로 완료하였다 하더라도 일정 수습기간 동안 업무평가를 받게 되고 평가 결과에 따라 퇴출과 잔류가 결정된다. 항공사들은 치열한 경쟁에서 선별된 객실 승무원들을 시간적, 물질적 손실을 감내하면서까지 조직의 기대치에 부응하는 인재로 만들기 위한 노력을 기울인다. 그것과 비교하여 경력 2년차 이상의 객실 승무원들은 조직 문화에 동화되어 있고 능숙한 업무능력을 보여주어 조직 내에서 신입 객실 승무원들의 조연자 역할을 한다. 경력직 승무원의 이직은 조직의 입장에서 핵심 인재를 잃는 손실과 함께 업무의 공백과 서비스 질의 저하로 조직의 손실로 이어질 것으로 판단한다.

3. 경력정체

1) 경력정체 개념 및 유형

경력정체는 조직에서 근무하는 구성원들이 인식하는 수직적 승진 또는 수평적 직무이동의 가능성이 낮은 상태를 의미한다(Ferance, Stoner, & Warren, 1977; Wilson & Elman, 1990). 경력정체의 유형은 구조적 경력정

체와 내용적 경력정체로 구분할 수 있다. 첫째, 구조적 경력정체는 조직 내에서 승진이나 승격의 가능성에 제한을 느끼는 것을 말한다(Wilson & Elman, 1990). 구조적 정체는 조직 구성원의 능력에 대한 조직의 부정적인 평가와 피라미드식 조직 구조, 그리고 조직 구성원 스스로 포기하는 경우에 나타난다(Bardwick, 1986). 둘째, 내용적 경력정체는 현재 직무 수행에 있어 흥미와 도전의식을 느끼지 못하여 업무에 대한 책임감이 저하됨을 인식하는 것이다(Wilson et al., 1990). 이 형태는 조직 구성원에게 새로운 직무경험, 학습경험이 제공되지 않을 때, 그리고 조직 구성원이 더 많은 책임감이 부여되는 직무를 원하지만 이를 부여받지 못하는 경우에 발생한다(Smith-Ruig, 2009).

2) 항공사 객실 승무원의 경력정체의 효과

항공사 객실 승무원의 직무는 항공기라는 공간적으로 제한된 특수한 공간에서 행해진다는 것에서 타서비스업의 직무와 차별성을 갖는다. 객실 승무원은 항공사 유니폼의 착용만으로도 대중에게 조직과 나라를 대표하는 이미지를 형성하여 고객뿐 아니라 일반인에게도 깊은 인상을 주기 때문에 사회적으로도 주목의 대상이 될 수 있다. 항공기가 밀폐된 공간이라는 특수성을 지니기 때문에 고객과 접촉하는 시간이 길고 업무의 수행 과정에서 다양한 분야와 여러 계층의 승객, 외국인 승객과 접해야 하므로 다방면에 걸친 상식과 교양, 업무지식, 언어소통 능력을 구비해야 한다. 장시간 근무, 불규칙한 업무시간과 과도한 업무량, 시차에 대한 적응, 까다로운 고객요구 등이 객실 승무원의 직무특성으로 꼽히고 있다(Karatepe & Olugbade, 2009). 항공사 객실 승무원의 경력정체는 구조적 경력정체로 볼 수 있다. 항공사는 인적구조에서 피라미드식 모형을 형성하는 조직체제로 승진의 기회가 적고

한 단계 위로 진급하는 기간이 길다. 경력정체가 항공사 객실 승무원에 미치는 태도로 직무만족과 조직몰입을 저하시키고 이직의도를 증가시킨다는 연구결과(김민주·이재섭, 2014) 및 항공사에 종사하는 객실 승무원들이 승진장벽을 인식할수록 이직의도가 높아진다는 것이 선행연구에서 입증되었다(김성필·이준엽, 2007).

자신의 경력이 정체되었다는 것을 지각하는 구성원은 주어진 업무에 대해 낮은 동기 부여를 받게 되며(Greenhaus & Callanon, 1994), 결근율이 높게 나타나고 조직으로부터 낮은 업무평가를 받게 되어(Near, 1985), 직무만족과 조직에 대한 애착도가 낮게 나타나는 것으로 보였다(Chao, 1990). 따라서 경력정체가 이직의도에 영향을 미치는 주요 변인이 되고 있다(성지현, 2012). 특히 전문직에 종사하는 경우, 경력정체를 지각했을 경우 자신의 경력을 개발하고 관리하기 위해 자발적인 이직을 선택하는 경우가 빈번하게 나타났다(배을규·이민영, 2012). 항공사의 경우 최근 몇 년 사이에 신생 저가 항공사들이 국내 항공 산업에 등장 하였지만 타 산업에 비해 여전히 적은 숫자이다. 또한 지속적인 경기 불황과 실업률 증가로 인하여 낮은 채용시장의 수요는 심각한 사회적 문제로 대두 되고 있다. 국내 항공 산업의 특성상 객실 승무원들이 다른 항공사로 이직할 수 있는 기회가 다른 업종 군에 비하여 상대적으로 희소하기 때문에 경력정체를 경험함으로써 나타나는 이직의도가 적극적 이직으로 이어지지 않을 가능성이 높다. 그러나 이는 상황에 의한 체념과 포기 상태 일 뿐 이직의도가 없다고 단정 지을 수 없다. 오히려 잠재적인 이직의도로 이어져 외국 항공사나 신생 항공사의 채용의 기회가 주어 졌을 때 적극적 이직의도로 이어질 수 있을 것으로 사료된다.

4. 심리적 계약위반

1) 심리적 계약 개념 및 형성

오늘날의 기업은 급격한 환경의 변화에 맞추어 구조조정, 비정규직 고용 증가 등과 같은 조직적 변화를 겪고 있다. 이러한 기업의 구조적 조직 변화로 인하여 개인은 고용불안감을 경험하게 되고 기업에 대하여 조직적 신뢰는 감소하게 된다. 구성원과 조직 간의 신뢰가 감소되면서 구성원은 심리적 계약위반을 인식하게 되고 이는 조직에 부정적인 영향을 미치는 태도와 행동으로 나타나게 되기 때문에 조직관리 차원에서 중요한 의미를 갖게 된다(김숙현·김강식, 2008).

이러한 중요한 의미를 가지는 심리적 계약은 조직과 구성원들 간의 상호교환관계에 대한 문서화되지 않은 기대로, 계약의 양당사자들이 상대방의 기여와 교환으로 자신이 어떤 것을 할 의무가 있고 자신의 기여에 대한 대가로 상대방으로부터 어떤 것을 받을 권리가 있다고 믿는 것으로 정의된다(권상순, 1995).

심리적 계약의 개념은 종업원과 감독자의 관계를 심리적 근로계약이라는 개념으로 설명하면서 시작되었고, 고용관계에서 조직과 조직 구성원 간의 서로에 대해 갖고 있는 일련의 기대와 믿음이다(Rousseau, 1989). 계약은 보편적이고 필연적인 조직의 특성으로 조직과 구성원 서로의 행동을 통제할 뿐 아니라 의존하게 만든다(박영석, 1998). 가장 이상적인 계약은 계약자 간에 기대하는 바를 계약서에 완벽히 상술하는 것이지만 일반적으로 계약서에 모든 내용을 상술하는 것에는 한계가 있다. 조직과 구성원은 문서화되지 않은 부분의 계약내용을 암묵적인 약속의 형태로 대신하게 되고 이것이 심리적 계약의 형태로 대신하게 된다.

2) 심리적 계약위반

심리적 계약은 개인과 상대방 간에 약속이 되었다고 보는 상호보완적 교환조건에 대한 개인의 신념이다(Rousseau, 1989). 이러한 맥락에서 개인과 조직은 서로가 상대방의 기대를 만족시키기 위해 노력해야 할 의무가 있으며 이에 대한 교환의 조건으로 대가를 받을 권리가 있다(박영석, 1998). 심리적 계약위반은 조직이 구성원의 기대를 만족시키지 못한다는 것을 내포하고 있다(Robinson & Morrison, 1995). 이것은 약속된 결과와 실제적 결과 간의 차이에서 시작하게 되는데 심리적 계약위반을 경험한 구성원은 실망, 좌절, 고통의 반응들이 발생하게 되며(Robinson & Morrison, 1995) 더 나아가 분노, 노여움, 분개의 감정으로 표출될 수 있다(Rousseau, 1989). 심리적 계약위반을 지각한다는 것은 구성원이 단순히 자신에게 바람직한 결과나 이익이 실현되지 않았다는 것에 대한 불만을 갖는다는 것이 아니라 자신이 경험한 불공정한 대우에 대해 균형을 회복하고자 시도한다는 의미를 갖는다(이규만, 2012).

3) 심리적 계약위반의 효과

심리적 계약위반의 효과를 규명한 연구들을 보면, 첫째, 구성원들의 심리적 계약위반 인식은 구성원의 조직몰입에 부정적인 영향을 미친다(Coyle-Shapiro & Kessler, 2000). 구성원이 자신과 조직을 동일시하고 직무에 적극적으로 참여함으로써 조직몰입을 높일 수 있는데 심리적 계약위반을 인식한 구성원은 조직에 대한 애착심, 조직의 목표와 가치관에 대한 내재화, 조직을 위해 노력하고자 하는 열의가 감소되어 조직몰입이 낮아지게 된다(Ali, 2008).

둘째, 구성원들의 심리적 계약위반 인식은 행동적인 측면에 부정적인 영

향을 미치는 것으로 알려져 있다(Bal, Chiaburu, & Jansen, 2010). 구성원은 조직이 자신의 기여를 알아주고 가치 있는 존재로 인정해 준다고 믿을 때 조직에 전념하게 되지만 조직으로부터 배신감을 느낄 경우 조직에 대한 공헌도가 감소되고 심리적 계약 관점에서 의무를 이행하지 않는다고 지각하면 작업수행능력도 줄어들게 된다(이규만, 2012).

셋째, 구성원들의 심리적 계약위반 인식은 행동적인 측면에도 부정적인 영향을 미치는 것을 밝혀졌다(Bal et al., 2010). 구성원이 심리적 계약위반을 인식하게 되면 냉소주의, 이직 및 이직의도, 일탈행동의 증가 등이 나타난다(Jesen & Opland, 2010). 심리적 계약위반을 인식하는 것이 높을수록 이직의도는 증가하고, 발언 및 건의는 감소하고 직무만족과 몰입은 낮게 나타나므로(김태은, 2000) 업무 성과도 감소하는 것으로 추측할 수 있다.

넷째, 심리적 계약위반과 이직의도 간의 관계에 관한 실증분석을 보면 심리적 계약위반인식이 증가할수록 이직의도가 높아져 극단적인 대안으로 이직을 선택하게 된다는 것이 입증되었다(김태은, 2000; 이규만, 2012). 조직이 구성원과의 약속을 이행하지 않았다고 인식될 때 이직의도는 증가되는 것으로 나타났다(강영순·백기복·김정훈, 2001). 심리적 계약위반을 경험한 기업구성원은 조직에 공헌 하려는 의지가 낮게 나타나고(Robinson & Rousseau, 1994) 다른 조직으로 이직하려는 경향을 보인다(Turnley & Feldman, 2000).

4) 항공사 객실 승무원의 심리적 계약위반의 효과

항공사는 객실 승무원을 통하여 상품과 서비스를 판매하고 기업의 이익을 증진시키기 때문에 투철한 서비스 정신을 가지고 있는 객실 승무원의 확보가 경쟁력의 원천일 수 있다.

항공사는 안전과 직결되어 있는 산업이기 때문에 날씨, 세계 정황 등의

다양한 변수에 적절히 대응해야 한다. 따라서 항공사는 객실 승무원에게 조직과 긴밀한 관계를 유지하여 항공기 지연·취소 및 운항지의 변경 등과 같은 업무일정의 변경에도 착오 없이 업무를 수행 할 수 있기를 기대한다. 항공사 객실 승무원의 조직 몰입도가 높을수록 고객 지향성이 높아지는 경향을 보이는데 직무에 대한 몰입보다 조직에 대한 충성도가 고객지향성에 영향을 미칠 수 있다(장창권·조윤경·김영택, 2014).

항공사의 임시직 고용과 아웃소싱을 통한 채용의 증가로 인하여 객실 승무원들이 심리적 계약위반을 지각하게 되고 이직증가의 현상을 보이고 있다. 조직에 애착을 가지고 기업의 이미지를 전달하는 승무원의 확보가 항공사의 중요한 경쟁력임을 감안한다면 객실 승무원의 심리적 계약위반에 대한 지각은 조직 경영에 치명적인 위협이 될 수 있다. 따라서 객실 승무원은 항공사가 자신들과의 약속의 의무를 이행하지 않았다는 인식을 하였을 때 객실 승무원들의 이직의도는 증가하게 된다(권상순, 1995). 항공사 객실 승무원은 항공사의 꽃이라고 비유될 만큼 항공사의 이미지를 대표하는 역할을 하고 있고 항공사들은 대중들에게 친근하고 호의적인 이미지로 조직을 홍보한다. 높은 기대감과 조직에 대한 애착심을 가졌던 객실 승무원이 심리적 위반을 경험하게 될 경우 조직에 대한 실망감과 좌절감은 높게 나타나게 되고 이직의도가 향상될 것으로 보인다.

5. 서열관계 스트레스

1) 항공사 객실 승무원들 간의 문화

한국의 전통문화는 조선시대의 통치이념이었던 유교 사상의 영향으로 사

람들의 관계를 서열적으로 규정하여 각 역할에 따른 덕목을 규정한 것이 지금의 서열주의 문화의 배경이 되었다는 주장이 있다(조공호, 2003). 또한 높임법과 존비어체계를 지닌 언어적 영향도 한국 사회에 위계적 서열관계 형성에 영향을 끼친 것으로 판단된다. 이러한 양상은 오늘날까지 한국의 사회·가정·직장문화 등의 여러 부분에 걸쳐 잠재되어 있다(신수진·최준식, 2002). 또한 한국사회는 집단의 가치가 개인의 가치보다 중요하다고 여겨지는 집단주의적 가치관이 존재하는데 특히 가족적 집단주의의 성격이 나타나고 있다(한규석·신수진, 1999).

우리나라 항공사 객실 승무원 사이에는 서열문화가 공공연하게 존재하고 있는데 이는 구성원 간의 나이에 상관없이 높은 직위에 따라 서열이 정해진다. 구성원들이 같은 직급일 경우 근속일수가 높은 순서대로 서열이 정해지며 객실 승무원 간의 서열문화는 업무 중에 엄격하게 나타난다. 같은 직급일지라도 객실 승무원의 업무내용이 근속기간에 따라 조금씩 차이 나기도 한다. 객실 승무원이 장거리 비행 업무를 수행할 경우 비행 일정에 따라 현지 숙소에 투숙을 하게 되는데 대다수의 국내 항공사에서는 서열이 가장 높은 승무원과 서열이 가장 낮은 승무원의 조합 순으로 2인당 1실로 객실을 배정을 하고 있다. 이는 항공사에서 정해진 규칙이 아닌 일종의 조직 문화로 항공사 내의 서열문화가 업무이외에도 이어지는 것이라고 볼 수 있다. 객실 승무원이 타 항공사에서 근무를 하다가 경력직으로 채용되어 팀의 상위직급으로 배정되는 경우가 있다. 이러한 상황에서 근속일수가 많지만 직위가 낮은 기존의 객실 승무원과 근속일수가 적지만 높은 직위의 새로운 객실 승무원들 사이에 서열관계의 혼란과 갈등이 유발되기도 한다.

2) 서열관계 스트레스 개념 및 방향

구성원들 간의 교류에서 상호 간 관계의 적절한 위치를 정하는 것에 대한 기대가 어긋나는 것에서 오는 불편함을 관계 스트레스라고 하는데(한규석, 2011), 조직 안에서 구성원끼리의 교류가 대등한 관계가 아니라는 것을 인식하였을 때 느끼는 불편함을 서열 관계에서 오는 스트레스라고 할 수 있다(Han & Moon, 2012).

이러한 서열관계 스트레스는 상하 간의 관계에서 발생하게 되는데, 한국 조직에서의 대인교류는 선배-후배, 상사-부하의 관계처럼 서열에 따른 역할과 규범이 명확하게 구분되고 있으며, 통제성이 수직의 일방향적으로 작용한다(최송현, 2006). 서열관계 스트레스는 자신의 서열이 하위 직급의 구성원에 의해서 위협을 받는지, 서열에 맞는 대접을 받고 있는지 등의 이유로 상위 직급의 구성원이 하위 직급의 구성원보다 서열관계 스트레스를 많이 받는다는 예측이 있다(문찬기·한규석, 2013). 그러나 권력행사의 폭이 큰 한국조직에서 상위직급의 구성원은 하위 직급의 구성원보다 행동의 반경이 넓은데 반하여 하위 직급의 구성원은 서열규범에 준하는 행동을 하도록 예상되기 때문에(Hofstede, 1980) 규범에 어긋난 행동을 하였을 경우 상위직급의 구성원에게 자신의 행동이 받아들여지지 않거나 도전을 받을 수 있다는 가능성을 인지하여 긴장하게 되고 서열 스트레스를 받게 된다(문찬기·한규석, 2013). 다수의 선행연구에서도 하위 직급에 있는 구성원이 인지하는 서열관계 스트레스가 상위직급에 있는 구성원의 서열관계 스트레스보다 높다는 것이 밝혀졌다(정두영·김동아·전태준, 2013; 오인수·한지현·김영록·유태용, 2006).

3) 서열관계 스트레스의 효과

서열관계에서 오는 하위 직급의 역할갈등은 직무 스트레스를 유발하게 하고 조직에 만족하지 못하고, 또한 조직몰입에 부정적인 영향을 미치게 된다(배준호·신흥철, 2009). 조직에서 교류관계 스트레스를 받게 되면 업무에 대한 동기부여와 조직을 향한 애사심이 감소하게 되어 적극성의 결여와 같은 부정적인 태도와 행동으로 표출될 수 있다. 특히 상위직급의 구성원과 협력하는 일 혹은 지속적으로 보고를 하고 승인을 받아야 하는 업무과정을 수행할 때 하위 직급의 구성원은 교류관계에서 오는 긴장감으로 실수를 하거나 자신의 역량을 발휘하지 못하게 되어 업무 성과 혹은 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 구성원들 간의 유대감과 조직몰입이 결여될 경우 성과에 부정적인 결과를 초래하게 된다는 연구가 이를 뒷받침 한다(Jaramilo, Mulki, & Marchall, 2005). 반대로 상위직급 구성원의 호의와 배려행동을 느낄 경우 하위 직급의 구성원은 상사와 부하 교환관계가 원활해지고 조직성과에 긍정적인 영향을 미치게 된다(이종찬, 2009).

상사와 부하직원의 교환관계에서 서열관계의 스트레스를 인지할 경우 이직의도가 높아지는 것은 선행연구에서 입증된 바 있다(이종찬, 2006). 특히 신입 구성원이 상사 및 동료에 대한 불만으로 인해 이직의도가 증가 한다는 연구결과는 서열관계 스트레스가 이직의 원인이 될 수 있다는 것을 시사하고 있으며(탁진국·이동하·박지현·김현해·정병석, 2007), 하위 직급의 구성원이 상위직급의 구성원으로부터 받는 스트레스가 정서역량에 부주정적인 영향을 주어 이직의도로 이어진다는 연구 결과가 있다(오인수 외, 2006).

기존 다수의 선행연구에서 서열관계에서 오는 스트레스가 구성원의 이직의도를 높인다는 것에 국한되었지만 본 연구에서는 서열관계 스트레스가 인적자원의 의존도가 높은 항공사에서 객실 승무원들의 이직의도와 어떠한 상관관계를 갖으며, 긍정심리자본을 통하여 어떤 조절효과의 결과가 도출되

는지 알아보고자 하였다.

6. 긍정심리자본

1) 긍정심리자본의 개념

급변하는 기술과 정보화로 기업환경은 빠르게 변화하고 글로벌화가 되면서 국내외 시장 환경은 더욱 예측하기 어렵게 되어가고 있다. 기업은 치열한 환경에서 경쟁우위를 확보하기 위해 구조조정 및 인수합병과 같은 환경변화를 겪으며 조직 혁신에 박차를 가하고 있다. 인적자원은 기업에서 중요한 요인이 되고 있고 조직 구성원들은 치열한 조직 환경에 빠르게 적응되길 요구받고 있다. 이런 과정에서 구성원들은 과도한 업무의 압박, 스트레스, 직무소진, 이직 등의 부정적인 요인들을 경험하게 된다. 과거에는 많은 연구들이 이러한 부정적인 영향을 주는 요인들을 제거하여 문제를 개선하려는 경향을 보였지만(Luthans, Youssef, & Avolio, 2007), 최근에 들어와서는 구성원의 강점을 개발하고 관리하여 긍정적인 측면을 부각하는 것에 새로운 초점이 맞추어지고 있다(이혜림·백윤정·김은실, 2013). 인간의 긍정심리속성을 자본으로 개념화한 긍정심리자본은 새로운 인적자원개발의 방향제시가 되고 있다(정대용·박권홍·서장덕, 2011).

긍정심리자본은 경제자본, 인적자본 및 사회적 자본 등에 사용된 자본의 개념을 확장한 것으로(Luthans et al., 2007), 조직 구성원 개인의 심리적 역량에 초점을 맞춘 긍정조직행동과 관련된 이론으로 조직성과를 창출하는 개인의 긍정적인 심리상태를 말한다(이혜진·이남겸, 2013).

긍정심리자본을 구성하는 4가지 요소는 자기 효능감, 낙관주의, 희망, 복원

력이다(Luthans et al., 2007). 자기 효능감은 자신이 주어진 상황에서 특정한 과업을 수행하기 위해 필요한 행동의 과정이나 동기부여, 인지적 자원들을 동원할 수 있는 능력이 있다고 믿는 것이다(Bandura, 1986). 낙관주의는 현재 부정적인 상황에 처해 있지만 앞으로 좋아질 수 있다고 믿는 것으로, 실패의 원인을 찾아 다시 도전하고자 하는 마음가짐이다(유현숙, 2004). 희망은 목표를 성취할 수 있고 설정한 계획이 성공적으로 이루어 질 수 있다는 믿음과 이를 성공적으로 수행하고자 하는 의지와 목표 달성 경로에 대한 긍정적인 동기부여이다(Snydea, Iaving, & Andeason, 1991). 복원력은 역경, 실패, 불확실성과 같은 부정적인 상황에 직면하였을 때 성공을 성취하기 위해 난관과 좌절을 딛고 회복하는 능력이다(Luthans et al., 2007). 인사조직에 있어서 긍정심리자본의 의의는 외부적 요소로부터 해결책을 찾는 것이 아닌 내면적으로 본래 자기고 있던 요소들을 발견, 개발 하고 강화시킴으로써 구성원이 직무에 대한 흥미와 관심, 더 나아가 발전 할 수 있도록 동기부여를 시키는 중요한 자본이라 할 수 있다.

2) 긍정심리자본의 효과

긍정심리자본의 효과를 구분해 보면, 첫째, 직무만족은 구성원이 직무와 관련시켜 갖게 되는 감정적 상태이며(박미숙, 2009), 구성원이 직무와 관련하여 경험하는 모든 감정의 상태에서 기인되는 하나의 태도이다(Smith, 1955). 긍정심리 역량을 지닌 구성원은 그렇지 않은 구성원에 비해 더 높은 효율성과 더 좋은 성과를 보이고 있어 긍정심리자본은 직무만족을 높이게 된다(김주엽·김명수, 2011).

둘째, 긍정심리자본과 몰입 간의 관계를 보면, 긍정적 심리를 가지고 있는 구성원이 자신의 업무에 적극적으로 몰입하게 되고 직무에 대한 만족과 좋

은 성과를 이루어 낼 수 있기 때문에 긍정심리자본에 의한 직무몰입은 직무 만족에 도달하기 전단계라고 할 수 있다(박권홍, 2012). 자기 효능감이 자발적 의사결정과 성과에 중요한 기여를 할 수 있으며 직무몰입을 높일 수 있다(Bass, 1965).

셋째, 긍정심리자본과 행동 간의 관계를 보면, 긍정적인 감정을 많이 가지고 있는 구성원은 그렇지 않은 구성원보다 조직에서 더 적극적인 활동을 수행하는 경향을 보인다(Staw & Barsade, 1993). 긍정심리를 가지고 있는 구성원은 역량개발과 참여에 열정적으로 임하고 구성원 개인의 성장과 함께 조직의 발전을 위해 자발적이고 적극적인 노력을 기울인다(김주섭·박재춘, 2013).

넷째, 긍정심리자본과 성과 간의 관계를 보면, 구성원의 심리상태가 긍정적일수록 사고와 관점이 우호적으로 형성되고 업무에 임하는 자세가 적극적이고 능동적으로 표출될 수 있다. 구성원이 업무몰입에 적극성을 보이게 되면 자기 개념화를 중심으로 직무를 생각하는 경향이 높아지게 되고(Frone & Russell, 1955), 성과에 유효한 영향을 주게 되어 만족감과 자기 존중감이 높아지게 된다(Diefendorff, Brown, Kamin, & Lord, 2002). 특히 긍정심리자본 중 희망과 복원력이 구성원의 성과에 유의한 영향을 미친다(Jensen & Luthans, 2006).

다섯째, 긍정심리자본과 이직의도 간의 관계를 보면, 긍정심리를 가지고 있는 구성원은 좋은 성과를 산출하여 상사로부터 높은 평가를 받게 되고 이는 수입과 협상 능력의 증가로 이어 질수 있다(Amabile, Barsade, Mueller, & Staw, 2005). 또한 긍정심리자본이 냉소주의와 이직의도를 낮출 수 있다는 연구결과가 있으며(박권홍, 2012) 조직에 부정적인 영향을 줄 수 있는 행위인 결근율, 일탈행동, 스트레스를 낮추는 역할을 한다(Avey, Patera, & West, 2006).

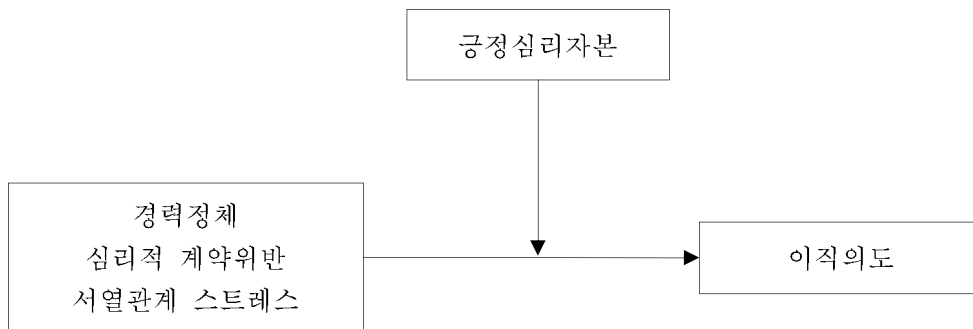
3) 항공사 객실 승무원의 긍정심리자본의 효과

항공사 객실 승무원은 다양한 업무상의 특성으로 외모뿐 아니라 외국어 언어구사 능력, 의사소통 능력, 빠른 상황 대처 능력 등의 다양한 자질이 요구된다. 객실 승무원들은 치열한 취업 경쟁을 뚫고 항공사 객실 승무원으로 채용되었기 때문에 직업적 자부심이 높고 뚜렷한 직업 목표 의식을 가지고 있다.

직무특성상 항공사 객실 승무원들은 서비스 제공에 있어서 제한적인 시간과 공간에서 고객을 직접적으로 응대하는 업무를 가지고 있기 때문에 객실 승무원들의 심리상태는 고객에게 쉽게 노출되어 전달될 가능성이 높으며 이는 곧 고객만족으로 이어진다. 그렇기 때문에 항공사 객실 승무원들은 조직의 이익과 고객 만족의 증가를 위해 고객들과 상호협조적인 관계를 유지해야 한다(장창권 외, 2014). 감정노동의 업무를 수행하는 객실 승무원들에게 긍정심리자본은 직무만족, 조직몰입, 행동, 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 보여진다. 특히 긍정심리자본의 희망 요인이 과업지향 문화의 성격을 가지고 있는 조직 구성원에게 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과(김동한·이상민·이원석, 2015)는 시차 극복, 장시간의 비행업무, 잦은 비행 스케줄 등의 직무특성을 갖는 항공사 객실 승무원의 이직의도를 낮출 수 있는 근거가 된다.

Ⅲ. 가설 설정

1. 연구모형



[그림 3-1] 연구 모형

[그림 3-1]에서 연구모형을 제시하였다. 항공사 객실 승무원을 대상으로 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스가 높을수록, 이직의도가 높아질 것으로 가설을 설정하였다. 그리고 항공사 객실 승무원을 대상으로 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스와 이직의도 간의 관계에서 긍정심리자본은 조절역할을 할 것으로 가설을 설정하였다. 구체적으로 긍정심리자본이 높을수록, 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스가 이직의도에 미치는 정(+)적인 영향은 약화될 것이다.

2. 경력정체와 이직의도 간의 관계

경력정체는 현재의 직위에서 재직기간이 장기화 되어 미래의 수평적·수직적 경력이동의 가능성이 매우 낮은 상태로 정의되며(Veiga, 1981), 경력정체는 구조적 측면의 경력이동만이 아닌 구성원이 현재 수행하고 있는 업무에 대해 인지하고 있는 정도로 인식되기도 한다(Bardwick, 1986).

본 연구는 경력정체와 이직의도 간의 관계를 사회교환 관점으로 규명하고자 한다. 구성원이 자신이 종사하고 있는 현재의 경력분야가 정체되어 있다고 지각하면 직무에 대한 몰입도가 낮아지고 낮은 성과로 이어져 현재 맡은 직무에 흥미를 상실하게 되어 조직을 이탈하고자 하는 의사가 강해진다고 할 수 있다. 경력정체는 여러 가지 요소에 부정적인 영향을 끼칠 수 있는데 경력이 정체되어 있는 기간 동안 지위상승과 함께 임금상승의 가능성도 낮아지게 되며 더 많은 능력을 발휘 할 수 있는 기회도 줄어들게 되어 직무에 대한 열의도 낮아지게 될 것이다. 구성원은 자신이 생각했을 때 열의를 다하여 성과를 이루어 보여주었지만 노력만큼의 대가가 돌아오지 않는 것을 자각하고 더 이상의 진급의 가능성을 기대하지 못하게 될 때 이직을 결심하게 될 것이다.

선행의 연구에서 구조적 및 내용적 경력정체의 지각이 모두 경력변경의도를 높인다는 것이 입증되었다(이기은·박희일, 2001). 구성원이 현재 소속되어 있는 조직에서 진급의 가능성이 낮다고 인지하고, 앞으로도 구성원의 직무내용이나 조직 내 위치에 변화가 없을 것이라고 지각하는 경우 현재의 조직을 벗어나고자 할 것이다. 이러한 추론을 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 경력정체는 이직의도에 정적인 영향을 줄 것이다.

3. 심리적 계약위반과 이직의도 간의 관계

심리적 계약은 구성원과 조직 간에 존재하는 의무에 관한 개인의 기대로 둘 사이의 상호 호혜적 의무에 관한 지각이나 개인의 신념을 의미한다 (Robinson et al., 1994). 심리적 계약위반은 조직이 이행하지 못한 의무에 대한 구성원의 지각으로(Morrison & Robinson, 1997) 조직이 구성원이 지각하고 있는 약속이나 의무를 이행하지 않았을 때에 일어난다(Rousseau, 1995).

본 연구는 심리적 계약위반이 이직의도에 어떠한 영향을 주는지 사회교환 관점으로 설명하고자 한다. 심리적 계약이 체결되면 구성원은 조직과 자신 사이의 상호 호혜적 의무에 대해 인식하게 되어 구성원은 조직에게 정책과 절차의 준수 등을 약속하는 대신에 조직으로 부터 보살핌과 대우를 기대하게 된다. 이러한 계약은 구성원과 조직 간에 존재하는 사회적 교환관계를 바탕으로 하고 있기 때문에 구성원들은 이러한 관계의 형평성이 유지되기를 기대한다. 따라서 둘 사이의 형평성이 파괴되었다고 지각하게 될 때 구성원은 조직에 대해 상실감을 느끼고 공헌하고자 하는 의욕이 줄어들게 되어 (Robinson et al, 1994), 조직을 이탈하려는 의도를 가지게 될 것이다.

심리적 계약위반과 이직의도에 대한 관계에 대하여 심리적 계약위반을 지각한 구성원은 조직과의 사회적 관계에 대한 형평성이 더 이상 유지되지 않는다는 것에 대한 실망을 하게 되고(Raja, Johns, & Ntalianis, 2004) 이는 이직으로 연결될 수 있다고 보았고(김용순·함용석, 2014) 이러한 실증 연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2: 심리적 계약위반은 이직의도에 정적인 영향을 줄 것이다.

4. 서열관계 스트레스와 이직의도간의 관계

서열관계 스트레스는 상대방과 자신과의 관계에서 상하위의 위치를 정할 때 각각의 위치와 그에 따른 행동이 자신이 기대 했던 것과 어긋나게 지각 될 때 느끼는 심리적 불편함이라고 할 수 있다.

항공사 객실 승무원의 이직의도에 영향을 미치는 선행요인에서 구성원들 간의 서열관계를 고려할 필요가 있는데, 이와 관련된 연구들은 많이 이루어 지지 않았다. 본 연구는 구성원이 자각하는 서열관계 스트레스와 이직의도 간의 관계를 사회 교환 관점에서 설명하고자 한다. 위계적 서열주의는 우리나라 기업의 조직 문화에서 작동하고 있는 가장 핵심적인 가치로 한국 기업의 문화적 유전자(DNA)로 지적을 받고 있다(이춘우, 2014). 서열관계 스트레스에 장기적으로 노출되는 구성원은 업무를 수행함에 있어서 상위 구성원에게 지적과 질타를 받게 되는 것에 두려움을 느끼게 되어 자신의 능력을 최대한 발휘 하지 못하고, 이는 낮은 성과의 결과와 함께 업무수행의 낮은 동기부여가 되어 이직으로 이어질 가능성이 높다. 이러한 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3: 서열관계 스트레스는 이직의도에 정적인 영향을 줄 것이다.

5. 긍정심리자본의 조절역할

긍정심리자본은 경제자본, 인적자본 및 사회자본 등에 사용된 자본의 개념을 확장한 것으로(Luthans et al., 2007), 일이 생각한 대로 진행되지 않아도 비관적으로 낙담하지 않고 긍정적으로 생각하려는 자기 효능감, 실패도

발전의 기회로 여기는 희망, 어려운 상황에 처해도 좌절하지 않고 긍정적인 요소를 찾으려는 낙관주의, 자기 효능감을 가지고 잘못된 일에 집착하지 않고 미래의 상황에 대처하기 위한 방안을 강구하는 복원력 등 4개의 하위구성요소로 정의된다(Bandura, 1986; Luthans et al, 2007).

긍정심리자본의 조절효과를 고려할 필요가 있는데 이와 관련된 연구는 그렇게 많지 않다. 본 연구는 항공사 2년차 이상의 경력직 객실 승무원들의 직무 관계에서의 경력정체, 조직 관계에서의 심리적 계약위반, 동료 관계에서의 서열관계 스트레스에 따른 이직의도에 관심을 두었고, 긍정심리자본이 각각의 요인들과 이직의도의 관계에서 어떠한 조절역할을 하는지 살펴보았다.

긍정심리자본이 높은 구성원일수록 자신의 능력에 대한 자신감이 높아 스스로 동기부여를 하고 자신이 맡은 직무를 성공적으로 수행하는데 필요한 행동 과정 및 인지적 자원을 활용할 줄 안다. 또한 이러한 구성원은 목표를 달성하기 위해 다양한 경로를 찾고자 하고, 난관에 직면하였을 때 다양한 방법을 강구하여 직무를 완성하려 한다. 그리고 긍정심리자본이 높을수록, 자신에게 좋은 일이 일어날 것으로 기대하고 어려움을 스스로 헤쳐 나갈 줄 알고, 직면한 문제를 해결할 수 있는 방법을 찾을 수 있다는 긍정적인 기대를 가지고 있다(Peterson & Seligman, 2004). 특히 긍정심리자본이 높은 구성원은 위험요소에 직면할 때 이로 인하여 부정적인 결과가 초래되거나, 긍정적인 가능성이 위협될 것이라고 여기지 않고, 오히려 위험요소에 긍정적인 가치를 부여하고(Masten, 2001), 어려움에 좌절하지 않고, 새로운 대안을 찾아서 문제를 해결하려는 경향을 보일 수 있다(김은실·백윤정, 2014). 즉, 긍정심리자본이 높은 구성원은 문제에 봉착하였을 때, 긍정적인 결과를 기대하고, 구체적인 해결방안을 찾고, 스스로 해결하려고 동기부여를 하면서 어려움으로부터 회복될 가능성이 높다고 볼 수 있다(Luthans et al., 2007).

긍정심리자본은 타인과의 활발한 상호작용과 조정 등을 통하여 긍정적인 과업 및 대인관계 형성을 가능하게 하며, 스트레스 및 갈등을 약화시키는 촉매제 역할을 수행할 수 있고, 심리적 행복과 안정감을 느끼게 해준다 (Dawkins & Martin, 2014).

긍정심리자본은 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스와 이직의도 간의 정적인 관계에서 이러한 관계를 약화시켜줄 수 있는 중요한 심리적 자본 요소로 작용될 것이다. 사회 교환 관계가 깨지면서, 구성원은 심리적인 변화를 겪게 되는데, 이를 완화시켜주기 위해서는 심리적 안정을 높이는 것이 중요할 수 있고, 긍정심리자본이 구성원의 심리적 안정의 회복에 영향을 줄 수 있기 때문이다.

객실 승무원의 긍정심리자본에 따른 행동은 장거리 비행과 불규칙한 비행 업무 일정으로 인한 과도한 업무환경에서도 낙천적인 마음가짐을 갖게 하여 높은 스트레스를 받지 않을 것이다. 또한 경력정체와 서열관계에서 오는 스트레스도 긍정적 심리의 작용으로 조직에 대한 불만을 낮게 갖게 될 것이다. 구성원의 긍정심리자본에 따른 이러한 행동들은 열악한 업무환경 속에서도 좋은 업무성과를 이루고 조직과의 심리적 계약을 유지하게 하여 조직에 대한 애사심과 충성심이 지속될 수 있다. 따라서 긍정심리자본은 객실 승무원이 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스에 직면했을 때 긍정적인 심리를 갖게 하여 이직의도를 낮게 경험하게 할 것이다. 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4: 경력정체와 이직의도 간의 관계에서 긍정심리자본은 조절 효과가 있을 것이다. 구체적으로 긍정심리자본이 높을수록 경력정체가 이직의도에 미치는 정적인 영향은 약화될 것이다.

가설 5: 심리적 계약위반과 이직의도 간의 관계에서 긍정심리자본은 조절효과가 있을 것이다. 구체적으로 긍정심리자본이 높을수록 심리적 계약위반이 이직의도에 미치는 정적인 영향은 약화될 것이다.

가설 6: 서열관계 스트레스와 이직의도 간의 관계에서 긍정심리자본은 조절효과가 있을 것이다. 구체적으로 긍정심리자본이 높을수록 서열관계 스트레스가 이직의도에 미치는 정적인 영향은 약화될 것이다.

IV. 연구조사 방법

1. 변수의 조작적 정의 및 측정방법

이 장에서는 연구모델의 검증을 위한 표본추출 및 자료의 수집과정을 기술하고, 연구모델에서 제시하고 있는 각 개념들의 측정에 대한 내용을 기술하였다. 본 연구에서는 항공사 객실 승무원을 대상으로 통제변수인 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 직위, 고용형태, 입사형태, 회사유형, 재직기간, 독립변수인 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스, 조절변수인 긍정심리자본, 종속변수인 이직의도를 측정하였다. 개인 자료를 얻기 위하여 자기보고식 설문지를 사용하였다. 설문 응답자는 각 문항에 대한 개인 견해를 7점 척도에 따라 전혀 그렇지 않다=1에서 매우 그렇다=7까지 표시하였다.

1) 경력정체

경력정체는 미래의 승진할 가능성에 관심을 두고, 추가적인 승진 가능성이 낮은 상태를 의미하며(Ference et al., 1977), 본 연구는 구조적 경력정체에 관심을 두었는데, 구조적 경력정체는 현재의 조직에서 더 이상의 승진가능성이 없다고 느끼는 것을 의미한다(Milliman, 1992).

본 연구에서는 Milliman(1992)에 의하여 개발되고, 박혜영(2014)이 활용한 척도를 사용하였다. 설문 예로는 “이 회사에서 내가 현재의 업무보다 높은 직위의 업무를 수행하는 것은 어렵다고 생각한다.”, “이 회사에서 나에게 주어지는 승진 기회는 한계에 이르렀다고 생각한다.” 등의 다섯 개의 설문 문항으로 구성하였다.

2) 심리적 계약위반

조직에 대하여 조직 구성원의 기대하는 의무, 약속의 내용을 심리적 계약이라고 한다. 이러한 심리적 계약의 내용에 대한 조직 구성원의 위반 지각을 심리적 계약위반으로 볼 수 있고(Kickul, 2001), 심리적 계약위반은 조직과 종사원의 관계에서 종사원이 지각하고 있는 약속이나 의무를 이행하는데 실패했을 때를 의미한다(Rousseau, 1995).

본 연구에서는 Rousseau(1990), Robinson과 Morrison(1995)에 의하여 개발되고, 콕선화·김미희(2010)가 활용한 척도를 사용하였다. 설문지 예로는 “회사는 내게 약속한 사항들을 잘 지키고 있지 않다.”, “내가 회사에 기여한 만큼 회사로부터 약속받은 모든 보상을 받지 못했다.” 등의 다섯 개의 설문문항으로 구성되었다.

3) 서열관계 스트레스

구성원들 간의 교류에서 상호간 관계의 적절한 위치를 정하는 것에 대한 기대가 어긋나는 것에서 오는 불편함을 관계 스트레스라고 하는데(한규석, 2011), 조직 안에서 구성원끼리의 교류가 대등한 관계가 아니라는 것을 인식하였을 때 느끼는 불편함을 서열 관계에서 오는 스트레스라고 한다(Han & Moon, 2012).

본 연구에서는 Han, Moon과 Bae(2011)가 개발하고, 문찬기(2012)가 활용한 설문문항을 채택하여 사용하였다. 설문지 예로는 “내가 먼저 인사를 하였는데, 선임승무원은 인사를 받지 않는다.”, “내가 호의를 베풀었는데, 선임승무원은 이를 무시한다.” 등의 열 네 개의 설문문항으로 구성되었다.

4) 긍정심리자본

긍정심리자본은 도전적 업무를 성공시키기 위한 조직 구성원의 자신감, 목표 설정과 이를 달성하기 위한 조직 구성원의 의지, 현재와 미래의 성공에 대한 낙관, 좌절로부터의 조직 구성원의 복원력 등을 의미한다(이동섭·최용득, 2010). Luthans et al.(2007)의 연구를 토대로 이철희·신강현·허창구(2012)의 총 12개 설문문항을 활용하였다. 긍정심리자본의 12개 문항 버전은 자기 효능감 관련 3문항, 희망 관련 4문항, 낙관주의 관련 2문항, 복원력 관련 3문항으로 구성되어있으며 기존 연구들은 12문항으로 구성된 긍정심리자본 척도에 대한 적절한 타당성 및 신뢰도를 입증했다(Norman, Avolio, & Luthans, 2010).

기존연구와 동일하게 본 연구에서도 긍정심리자본을 4개의 하위요인들로 구성된 상위의 단일지표로 고려하였다. 설문의 예로는 “나는 내가 가진 정보나 의견을 자신 있게 발표할 수 있다.”, “나는 업무상 곤경에 처한다면, 이를 극복하기 위한 방법들을 고안할 수 있다.” 등의 열 두 개의 설문문항으로 구성되었다.

5) 이직의도

이직의도는 조직 구성원이 자신의 조직으로부터 다른 조직으로 옮기고 싶어 하는 심리적인 태도를 의미한다(배성현·김미선, 2010). Cammann, Fichman, Jenkins & Klesh(1982)의 연구에서 활용된 설문문항을 사용하여 이직의도를 측정하였다.

설문의 예로는 “나는 현재 새로운 직장을 적극적으로 찾고 있다.”, “더 좋은 대안을 찾는다면, 나는 곧 새로운 직장으로 이직할 것이다.” 등의 세 개

의 설문문항으로 구성되었다.

6) 통제변수

통제변수로서, 인구통계변수인 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 직위, 고용형태, 입사형태, 회사유형, 재직기간 등을 사용하였다. 종속변수에 영향을 주는 잠재적인 변수들이기 때문이다. Chen & Francesco(2000)는 연령이 많을수록, 학력이 높을수록, 근속년수가 많을수록, 그리고 직위가 높을수록, 이직의도가 낮아진다고 주장하였다.

본 연구는 성별로 남자 및 여자, 연령으로 나이, 결혼여부로 미혼 및 기혼, 학력으로 전문대졸, 대졸, 대학원졸, 직위로 승무원, 부사무장, 사무장 및 선임사무장 이상, 고용형태로 정규직 및 비정규직, 입사 형태로 신입입사 및 경력입사, 회사유형으로 국내항공사 및 외국항공사, 재직기간으로 00년 00개월을 측정하여 이를 통제하였다.

2. 설문의 구성

본 연구에 사용된 설문지는 독립변수인 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스, 조절변수인 긍정심리자본, 종속변수인 이직의도 등으로 구성되었다. 본 연구에서 사용하고 있는 변수들과 설문항목은 다음과 같다.

<표 4-1> 설문지 구성

요인	변수명	항목수	출 처
독립변수	경력정체	5	Milliman(1992), 박혜영(2014)
	심리적 계약위반	5	Rousseau(1990), 박선화·김미희(2010)
	서열관계 스트레스	14	Han et al.(2011), 문찬기(2012)
조절변수	긍정심리자본	12	Luthans et al.(2006), 이철희 등(2012)
종속변수	이직의도	3	Cammann et al.(1982)

3. 표본선정 및 자료수집

본 연구에서는 도출한 가설의 타당성을 입증하기 위해 실증 분석을 실시하였다. 자료의 수집은 항공사 객실 승무원들을 대상으로 하였다. 설문조사는 2016년 1월 직접방문, E-mail 및 우편을 통하여 항공사 객실 승무원에게 설문지를 배포하여(총 450부), 3월 11일까지 405부의 응답 설문지를 회수하였다(회수율 90%). 회수한 설문지에서 결측치(missing value), 불성실한 응답을 한 설문지 등 25부를 제외하고 총 380부를 통계분석에 사용하였다(유효 자료율 93.8%).

1) 응답자의 인구 통계적 특성

설문 응답자의 인구 통계적 특성을 살펴보기 위해 빈도 분석을 실시하였다. 성별로 남자 31명(8.2%), 여자 349명(91.8%)의 비율로 여자들이 상대적으로 많은 것으로 나타났다. 연령은 20대 241명(63.4%), 30대 120명(31.6%), 40대 19명(5.0%)의 비율로 20대가 상대적으로 많은 것으로 집계되었다. 응

답자의 평균연령은 29.3세이고, 표준편차는 4.8세로 드러났다. 결혼 여부는 미혼 258명(67.9%), 기혼 122명(32.1%)의 비율로 미혼이 상대적으로 많았다. 학력수준으로 전문대졸 57명(15.0%), 대졸 294명(77.4%), 대학원졸 29명(7.6%)의 비율로 대졸이 상대적으로 많은 것으로 분석되었다.

직위는 승무원 272명(71.6%), 부사무장 41명(10.8%), 사무장 57명(15.0%), 선임사무장 이상 10명(2.6%)의 비율로 승무원이 상대적으로 많은 것으로 나타났다. 고용형태는 정규직 310명(81.6%), 비정규직 70명(18.4%)의 비율로 정규직이 상대적으로 많은 것으로 드러났다. 입사형태는 신입입사 323명(85.0%), 경력입사 57명(15.0%)의 비율로 신입입사가 상대적으로 많은 것으로 나타났다. 회사 구분은 국내항공사 320명(84.2%), 외국항공사 60명(15.8%)의 비율로 국내항공사에 근무하는 응답자가 상대적으로 많은 것으로 분석되었다.

마지막으로 재직기간으로 2년 이상~4년 미만 212명(55.8%), 4년 이상~6년 미만 67명(17.6%), 6년 이상~8년 미만 49명(12.9%), 8년 이상~10년 미만 22명(5.8%), 10년 이상~12년 미만 5명(1.3%), 12년 이상~14년 미만 5명(1.3%), 14년 이상 20명(5.3%)의 비율로 2년 이상~4년 미만이 상대적으로 많은 것으로 집계되었다. 응답자의 재직기간은 57.2개월이고, 표준편차는 45.9개월로 분석되었다.

<표 4-2> 연구대상 응답자의 인구 통계적 특성

구 분		빈도 (n=380)	비율 (%)	구 분		빈도 (n=380)	비율 (%)
성별	남자	31	8.2	고용 형태	정규직	310	81.6
	여자	2349	91.8		비정규직	70	18.4
연령	20대	241	63.4	입사 형태	신입입사	323	85.0
	30대	120	31.6		경력입사	57	15.0
	40대	19	5.0	회사 구분	국내항공사	320	84.2
결혼 여부	미혼	258	67.9		외국항공사	60	15.8
	기혼	122	32.1	재직 기간	2년 이상~4년 미만	212	55.8
학력	전문대졸	57	15.0		4년 이상~6년 미만	67	17.6
	대졸	294	77.4		6년 이상~8년 미만	49	12.9
	대학원졸	29	7.6		8년 이상~10년 미만	22	5.8
직위	승무원	272	71.6		10년 이상~12년 미만	5	1.3
	부사무장	41	10.8		12년 이상~14년 미만	5	1.3
	사무장	57	15.0		14년 이상	20	5.3
	선임사무장	10	2.6	합계	380	100%	
	이상	10	2.6				

V. 연구조사 방법

1. 측정도구의 신뢰성과 타당성 검증

일반적으로 타당성과 신뢰성은 측정된 자료가 실증분석에 적합한 지를 검증하는 주요 기준이다. 타당성이란 측정도구가 측정하고자 하는 대상과 내용을 제대로 측정하였는지를 보는 것이고, 신뢰성이란 측정도구를 통하여 비교 가능한 측정방법에 의해 대상을 측정하는 경우 결과가 안정되고 일관성 있게 나타나는 지에 대해 검증하는 것이다.

본 연구에서 기존 실증 연구에서 사용된 항목들을 사용하였지만, 측정도구의 신뢰성과 타당성을 검증하는 것이 필요하다고 보았다.

1) 신뢰성 검증

신뢰성이란 측정도구를 사용하여 동일한 개념을 반복해서 측정하였을 때 얼마나 일관성 있는 결과를 얻는 가를 의미한다. 신뢰성은 안정성, 일관성, 예측가능성, 정확성 및 의존가능성 등으로 표현될 수 있다(채서일, 2003). 신뢰성 검증을 위해서는 동일한 측정도구로 동일한 대상을 시간을 달리하여 반복 측정하여 그 결과를 비교하는 반복측정법, 측정대상에게 한 종류의 항목을 테스트 한 후에 다음 유사한 항목으로 구성된 다른 형태의 테스트를 실시하여 두 형태 사이의 상관관계를 비교하여, 최대한 비슷한 두 가지 형태의 측정도구를 동일한 표본에 차례로 적용하여 신뢰도를 측정하는 대체형식 방법, 측정 도구를 임의로 반씩 나누어 각각 독립된 두 개의 척도로 사

용함으로써 신뢰도를 추정하는 양분법 등이 사용된다. 동일한 개념을 측정하기 위하여 여러 개의 항목을 이용하는 경우, 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구를 제외시킴으로써 측정도구의 신뢰도를 높일 수 있는 내적 일관성에 의한 방법 등이 있다.

본 연구에서는 신뢰성을 검증할 수 있는 대표적인 분석 도구인 Cronbach's α 계수를 이용하여 주요 변수에 대한 신뢰성을 검증하였다. 이는 여러 측정 항목들로 구성된 척도의 경우 가장 많이 사용되는 신뢰성 측정방법이고, Cronbach's α 계수가 신뢰성의 하한치를 의미하므로 보다 신뢰성이 높은 측정항목들을 제공하여 줄 수 있다.

검증결과 Cronbach's α 계수값이 0.7 이상으로 나왔으며, 이를 통해 측정도구의 신뢰성은 높은 것으로 판단하였다. 설문에 포함된 변수들의 신뢰성을 측정한 결과는 <표 5-1>과 같다. 경력정체는 $\alpha=.83$, 심리적 계약위반은 $\alpha=.91$, 서열관계 스트레스는 $\alpha=.95$, 긍정심리자본은 $\alpha=.93$, 이직의도는 $\alpha=.78$ 로 나타났다. 모든 변수들의 신뢰성은 .7이상으로 높은 신뢰성을 나타내어 본 연구에서 제시하는 구성개념들은 내적 일관성을 확보하였다고 볼 수 있다.

<표 5-1> 신뢰성 검증

변수	초기문항	최종문항	Cronbach's α
경력정체	5	5	.83
심리적 계약위반	5	5	.91
서열관계 스트레스	14	14	.95
긍정심리자본	12	12	.93
이직의도	3	3	.78

2) 타당성 검증

타당성이란 측정도구 자체가 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 반영하고 있는가를 측정하는 것을 의미한다. 측정방법에 따라 내용 타당성, 기준관련 타당성 및 개념타당성으로 구분된다(Kerlinger, 1986). 내용 타당성은 측정도구 자체가 측정하고자 하는 속성이나 개념을 측정할 수 있도록 되어 있는 것을 평가하는 것이다. 기준관련 타당성은 통계적 유의성을 평가하는 것으로 예측 타당도, 판별 타당도, 이해 타당도 등이 있다. 개념 타당성은 추상적인 개념을 측정하고자 할 때 측정도구에 의해 적절하게 측정되었는가를 고려하는 측정 자체의 정확성과 관련된 개념이다.

본 연구에서는 사회과학에서 주로 활용하는 개념 타당성에 따라 요인분석을 통해 주요 변수에 대한 타당성을 검증하였다. 요인분석이란 일련의 관측된 변수에 의거하여 직접 관측할 수 없는 요인을 확인하기 위한 것으로 관련 개념을 하나로 묶어주어 불필요한 항목을 제거할 수 있으며, 변수들의 특성을 가지고 있음을 파악하여 관련 개념에 대한 측정의 타당성이 없다고 판단할 수 있는 기준을 제시해 준다. 더구나 요인분석을 통해 획득된 관련 항목들을 하나의 변수로 채택하면 그 항목들의 평균값을 통해 차후 가설검증에 활용하게 된다. 요인분석은 요인의 수를 최소화하면서 정보의 손실을 최대한 줄이는 목적으로 사용된다.

본 연구에서는 요인분석을 통하여 타당성을 확인하고 요인분석 시 판별 타당성의 확보를 위해 요인 추출 방법으로 자료의 축소 및 공통 요인 추출을 위해 주축요인추출법(PAF: principal axis factoring)을 사용하였으며, 요인행렬의 회전은 내재되어진 요인들의 완전 독립을 가정하지 않는 사각회전법(oblique rotation) 중 직접 오블리민 방식을 사용하였다. 요인의 수를 결정함에 있어서는 아이젠 값(eigen value)을 기준으로 그 값이 1.0 이상인 요인만을 채택하는 카이저 방식을 사용하였다. 각 측정항목과 구성개념 간 상

판의 값을 나타내는 요인 적재 값(factor loading)은 그 값이 .30이상이면 유의한 변수로 간주하고 .50이 넘으면 중요한 변수로 보는 논리에 따라 요인 적재 값이 .30이상인 것을 통계적으로 유의한 것으로 판단하였다.

요인분석은 <표 5-2>와 같이 분석되었다. 검증결과, 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스, 긍정심리자본, 이직의도의 문항 중에서 구성타당성을 저해하는 문항이 없었다. 따라서 모든 문항들에 대하여 타당성을 검증하였다. 총 5개의 요인으로 파악되었으며, 이들 요인들은 전체 변량의 58.00을 설명하고 있는 것으로 나타났다. 이상으로 요인의 개념들은 구분이 가능하고, 본 연구에서 사용된 변수들의 측정도구는 개념적 타당성이 있는 것으로 나타났다.

<표 5-2> 타당성 검증

구분		요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5
경력정체	경력정체 1	.04	-.06	-.06	.49	-.05
	경력정체 2	.04	-.02	.11	.72	.09
	경력정체 3	.03	.13	.00	.69	.06
	경력정체 4	.01	-.08	.02	.82	.06
	경력정체 5	-.06	-.05	.10	.73	.06
심리적 계약위반	심리적 계약위반 1	.09	.14	.65	.05	-.09
	심리적 계약위반 2	-.01	-.06	.87	.05	.06
	심리적 계약위반 3	.04	-.05	.84	.07	-.00
	심리적 계약위반 4	.02	-.02	.86	.06	.00
	심리적 계약위반 5	.05	-.05	.78	-.07	.09
서열관계 스트레스	서열관계 스트레스 1	.72	-.06	-.01	.07	-.09
	서열관계 스트레스 2	.79	-.02	-.05	.04	-.05
	서열관계 스트레스 3	.78	.05	-.01	.10	-.07
	서열관계 스트레스 4	.65	-.01	.14	-.05	-.02
	서열관계 스트레스 5	.75	-.01	-.07	.07	-.11
	서열관계 스트레스 6	.62	-.02	-.11	.11	-.05
	서열관계 스트레스 7	.73	-.03	.01	-.01	-.02
	서열관계 스트레스 8	.71	-.09	.05	-.01	.05
	서열관계 스트레스 9	.87	-.02	.02	-.09	.01
	서열관계 스트레스 10	.78	.06	.05	-.05	.08

	서열관계 스트레스 11	.70	.05	.05	-.03	.10
	서열관계 스트레스 12	.66	-.03	.00	-.03	.14
	서열관계 스트레스 13	.75	-.04	.07	-.09	.06
	서열관계 스트레스 14	.81	.07	.08	-.02	.06
긍정심리 자본	긍정심리자본 1	-.00	.67	-.07	-.10	.20
	긍정심리자본 2	.00	.70	-.20	-.08	.13
	긍정심리자본 3	-.02	.74	-.13	-.06	.19
	긍정심리자본 4	.02	.80	.06	-.06	.17
	긍정심리자본 5	.04	.74	-.14	.07	-.12
	긍정심리자본 6	-.05	.83	-.01	-.03	.05
	긍정심리자본 7	.00	.76	.07	-.00	-.01
	긍정심리자본 8	-.05	.73	.09	-.07	.02
	긍정심리자본 9	-.05	.62	.00	.14	-.23
	긍정심리자본 10	-.08	.72	.18	.06	-.02
	긍정심리자본 11	-.01	.73	-.01	.01	-.14
	긍정심리자본 12	-.03	.65	.05	-.03	-.15
이직의 도	이직의도 1	.05	-.00	-.06	.18	.57
	이직의도 2	.01	.06	.02	-.06	.73
	이직의도 3	.04	-.08	.15	.12	.73
	아이겐 값	9.48	7.53	4.93	3.88	2.18
	설명분산(%)	28.29	12.80	7.70	5.18	4.03
	누적분산(%)	28.29	41.09	48.78	53.97	58.00

2. 가설 검증

1) 상관관계 분석

상관관계 분석은 연구하고자 하는 변수들 간의 관련성을 분석하기 위해 사용된다. 이는 하나의 변수가 다른 변수와 관련성이 있는지 여부와 관련성이 있다면 어느 정도의 관련성을 보이고 있는지 알아보려고 할 때 사용하는

분석 방법이다(채서일, 2000). 변수들 간의 관련성 정도는 특정 변수의 분산 중에서 다른 변수와 같이 변화하는 분산(공분산)이 어느 정도 되느냐에 따라 좌우된다. 하지만, 상관계수를 통해서도 변수들 간의 관련성 존재 여부를 알아보고 실제 영향력에 대해서 예측할 수 있을 뿐이며, 인과관계는 알 수 없다.

가설의 검증에 앞서, 주요 변수들 간의 상관관계를 분석하였다. 상관관계 분석을 통해 변수들 간의 관련성을 파악할 수 있기 때문에 이후의 가설 검증에 대한 유용한 정보를 제공할 수 있다. 본 연구에서는 변수들 간의 상호 관련성을 파악하기 위해 피어슨(pearson) 상관관계 분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 5-3>과 같다.

연령과 이직의도 간의 부적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다($r=-.11$, $p<.05$). 이는 연령이 높을수록, 이직의도는 낮아진다는 상관관계를 보여주고 있다. 직위와 이직의도 간의 부적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다($r=-.10$, $p<.05$). 이는 직위가 높을수록, 이직의도는 낮아진다는 상관관계를 설명해주고 있다. 재직기간과 이직의도 간의 부적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다($r=-.18$, $p<.001$). 이는 재직기간이 길수록, 이직의도는 낮아진다는 상관관계를 보여주고 있다.

경력정체와 이직의도 간의 상관관계($r=.17$, $p<.01$), 심리적 계약위반과 이직의도 간의 상관관계($r=.21$, $p<.001$), 서열관계 스트레스와 이직의도 간의 상관관계($r=.23$, $p<.001$)는 정적인 것으로 나타났다. 이는 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스 등이 높을수록, 이직의도는 높아진다는 상관관계를 보여주고 있다. 하지만 긍정심리자본과 이직의도 간의 상관관계($r=-.05$)는 유의하지 않는 것으로 드러났다. 변수들 간의 상관관계 방향과 유의수준을 보면, 연구모형에서 예상하는 방향과 일치하고 있음을 알 수 있다.

<표 5-3> 변수들의 평균, 표준편차 및 상관관계 분석결과

구분	평균	표준 편차	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. 성별	.91	.27													
2. 연령	29.31	4.84	-.15**												
3. 결혼여부	.32	.47	.04	.51***											
4. 학력	1.93	.47	-.07	.16**	.12*										
5. 직위	1.49	.84	-.07	.57***	.29***	.06									
6. 고용형태	.18	.39	-.06	-.19**	-.18**	-.06	-.20***								
7. 입사형태	.15	.36	.07	.37***	.20***	.03	.34***	-.05							
8. 회사유형	.16	.37	-.06	.03	-.00	.04	-.14**	.28***	.08						
9. 재직기간	57.17	45.93	-.01	.80***	.49***	.07	.59***	-.25***	.13*	-.14**					
10. 경력정체	2.78	1.14	-.04	.18**	.12*	.07	.12*	.03	-.00	-.02	.22***				
11. 심리적 계약위반	3.62	1.29	.08	.10	.13*	.01	.13**	-.15**	-.06	-.36***	.18***	.30***			
12. 서열관계 스트레스	2.40	.97	.10*	-.14**	-.08	.03	-.10	-.04	-.13*	-.13*	-.07	.29***	.37***		
13. 긍정심리자본	4.23	1.00	-.24***	.28***	.10	.03	.24***	-.05	.21***	.13*	.12*	-.21***	-.13*	-.33***	
14. 이직의도	3.48	1.37	-.01	-.11*	-.10	.02	-.10*	.05	-.04	.10	-.18***	.17**	.21***	.23***	-.05

N=380, * : p < .05, ** : p < .01, *** : p < .001

주) 성별은 남자=0, 여자=1, 연령은 년 단위, 결혼여부는 미혼=0, 기혼=1, 학력은 전문대졸=1, 대졸=2, 대학원졸=3, 직위는 승무원=1, 부사무장=2, 사무장=3, 선임사무장 이상=4, 고용형태는 정규직=0, 비정규직=1, 입사형태는 신입입사=0, 경력입사=1, 회사유형은 국내항공사=0, 외국항공사=1, 재직기간은 개월 단위임.

2) 가설 검증

① 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스와 이직의도 간의 영향 관계

가설 1은 ‘경력정체는 이직의도에 정적인 영향을 줄 것이다.’, 가설 2는 ‘심리적 계약위반은 이직의도에 정적인 영향을 줄 것이다.’, 가설 3은 ‘서열관계 스트레스는 이직의도에 정적인 영향을 줄 것이다.’라고 설정되었다. 이를 검증하기 위하여 이직의도를 종속변수로 하고, 인구학적 통계변수인 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 직위, 고용형태, 입사형태, 회사유형, 재직기간을 통제한 후, 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스를 독립변수로 하는 다중회귀분석을 실시하였다.

<표 5-4>를 보면, 경력정체는 이직의도에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다($\beta=.12, p<.05$). 이는 경력정체가 높을수록, 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다. 가설 1은 지지되었다. 심리적 계약위반은 이직의도에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다($\beta=.24, p<.001$). 이는 심리적 계약위반을 높게 인식할수록, 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다. 가설 2는 지지되었다. 서열관계 스트레스는 이직의도에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다($\beta=.11, p<.05$). 이는 서열관계 스트레스를 높게 인식할수록, 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다. 가설 3은 지지되었다.

<표 5-4> 가설 검증 결과

구분		이직의도							
		모형 1		모형 2		모형 3		모형 4	
		β	t 값	β	t 값	β	t 값	β	t 값
통제 변수	성별(여자)	.02	.28	-.01	-.22	-.01	-.09	.01	.25
	연령	.09	.80	.09	.86	.08	.76	.11	1.06
	결혼여부(기혼)	-.02	-.32	-.04	-.67	-.04	-.66	-.03	-.56
	학력_대졸	.01	.12	-.00	-.03	.00	.00	-.01	-.09
	학력_석사	.04	.65	.03	.42	.02	.41	.00	.02
	직위_부사무장	-.02	-.29	.01	.16	.01	.15	.03	.47
	직위_사무장	-.00	-.05	-.02	-.25	-.02	-.33	-.00	-.06
	직위_선임 사무장 이상	.04	.71	.05	.78	.04	.71	.06	.97
	고용형태(비정규직)	-.01	-.26	-.02	-.34	-.02	-.31	-.03	-.54
	입사형태(경력입사)	-.04	-.70	-.01	-.17	-.01	-.22	-.04	-.61
	회사유형(외국항공)	.07	1.26	.16	2.94**	.16	2.86**	.15	2.79**
	재직기간	-.21	-2.32*	-.29	-2.93**	-.28	-2.86*	-.29	-2.97**
독립 변수	경력정체			.12	2.22*	.13	2.31*	.08	1.48
	심리적 계약위반			.24	4.08***	.24	4.05***	.27	4.57***
	서열관계 스트레스			.11	2.05*	.12	2.14*	.12	2.06*
조절 변수	긍정심리자본					.04	.50	.01	.23
상호 작용 변수	경력정체×긍정심리자본							.13	2.52*
	심리적 계약위반×긍정심리자본							-.12	-2.07*
	서열관계 스트레스×긍정심리자본							-.12	-2.16*
R ²		.04		.16		.16		.20	
ΔR^2				.11***		.00		.04**	
Adj R ²		.01		.12		.12		.16	
F		1.41		4.52***		4.25***		4.68***	

N=380, * : p < .05, ** : p < .01, *** : p < .001

주) 연령은 년 단위이고, 학력은 전문대졸을 기준으로 대졸 값, 대학원졸 값이고, 직위는 승무원을 기준으로 부사무장 값, 사무장 값, 선임 사무장 값이고, 재직기간은 개월 단위임.

② 긍정심리자본의 조절효과

가설 4는 ‘경력정체와 이직의도 간의 관계에서 긍정심리자본은 조절효과가 있을 것이다. 구체적으로 긍정심리자본이 높을수록 경력정체가 이직의도에 미치는 정적인 영향은 약화될 것이다.’, 가설 5는 ‘심리적 계약위반과 이직의도 간의 관계에서 긍정심리자본은 조절효과가 있을 것이다. 구체적으로 긍정심리자본이 높을수록 심리적 계약위반이 이직의도에 미치는 정적인 영향은 약화될 것이다.’ 가설 6은 ‘서열관계 스트레스와 이직의도 간의 관계에서 긍정심리자본은 조절효과가 있을 것이다. 구체적으로 긍정심리자본이 높을수록 서열관계 스트레스가 이직의도에 미치는 정적인 영향은 약화될 것이다.’라고 설정되었다.

가설 검증에 앞서, 변수들 간의 높은 상관관계를 가질 수 있어, 다중공선성(multi-collinearity)의 문제가 발생할 수 있다. 변수들 간의 다중공선성을 줄이기 위하여 모든 예측 변수들을 척도의 전체평균으로 중심화하였다.

조절효과를 분석하기 위하여 종속변수에 대하여 독립변수, 조절변수, 상호작용변수를 단계적으로 투입하였고, 조절변수에서 상호작용변수를 투입한 이후에 R^2 의 유의미한 변화량 여부에 따라 조절효과 여부를 판단하였다.

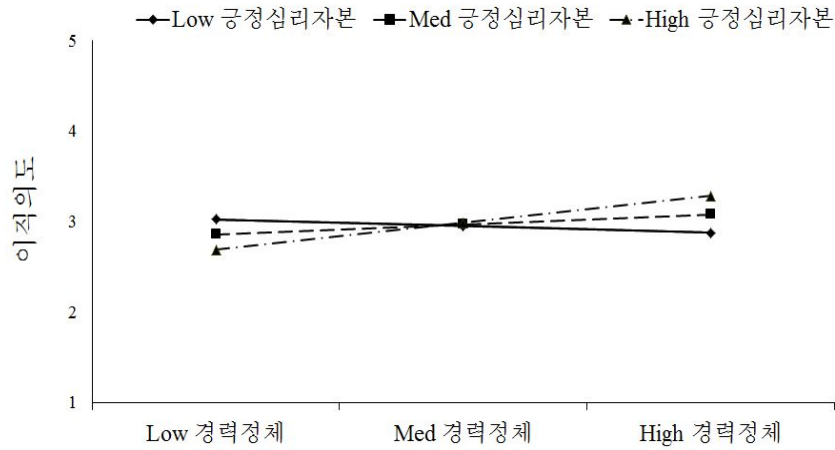
회귀분석 결과에 따르면, 1단계에서 통제변수들을 통제 한 후, 2단계에서 경력정체($\beta=.12, p<.05$), 심리적 계약위반($\beta=.24, p<.001$), 서열관계 스트레스($\beta=.11, p<.05$)은 이직의도에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 3단계에서 긍정심리자본은 이직의도에 유의하지 않는 영향을 주는 것으로 나타났다($\beta=.04$). 4단계에서 이직의도에 대하여 경력정체와 긍정심리자본의 상호작용항을 회귀 분석해 본 결과 정적인 영향($\beta=.13, p<.05$)을 주는 것으로 나타났고, 심리적 계약위반과 긍정심리자본의 상호작용항을 회귀 분석해 본 결과 부적인 영향($\beta=-.12, p<.05$)을 주는 것으로 나타났고, 서열관계 스트레스와 긍정심리자본의 상호작용항을 회귀 분석해 본 결과 부적인 영향($\beta=-.12,$

p<.05)을 주는 것으로 나타났다.

조절효과 분석을 위해, 이직의도에 대해 통제변수, 독립변수, 조절변수를 투입한 후, 독립변수와 조절변수의 상호작용항을 추가함으로써, 증가한 R²값은 .04(p<.01)로 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이를 종합해 보면, 가설 4는 유의하게 나타난 반면, 가설과는 반대의 방향성을 보이므로, 지지되지 않았다. 이와는 달리, 가설 5와 가설 6은 지지되었다. 이러한 결과를 보다 면밀히 살펴보기 위하여, 그 결과를 도식화하였다.

[그림 5-1]에서 [그림 5-3]을 보면 독립변수인 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스와 조절변수인 긍정심리자본을 각각 Low, Med, High로 구분하였다. Low는 독립변수, 조절변수의 평균값에서 -1 표준편차 미만에 해당하는 표본들을 의미하고, Med는 독립변수, 조절변수의 평균값에서 -1 표준편차 이상, +1 표준편차 이하에 해당하는 표본들을 의미하고, High는 독립변수, 조절변수의 평균값에서 +1 표준편차를 초과하는 표본들을 의미한다.

[그림 5-1]을 보면, 경력정체와 이직의도 간의 관계에서 긍정심리자본의 단순 기울기 검증을 실시한 결과이다. 긍정심리자본의 평균값에서 -1 표준편차 미만에 해당하는 표본들을 대상으로 단순 기울기 검증을 실시한 결과, 경력정체는 이직의도에 유의하지 않는 영향을 주는 것으로 나타났다($\beta=.01$).



[그림 5-1] 경력정체와 이직의도 간의 관계에서 긍정심리자본의 조절효과

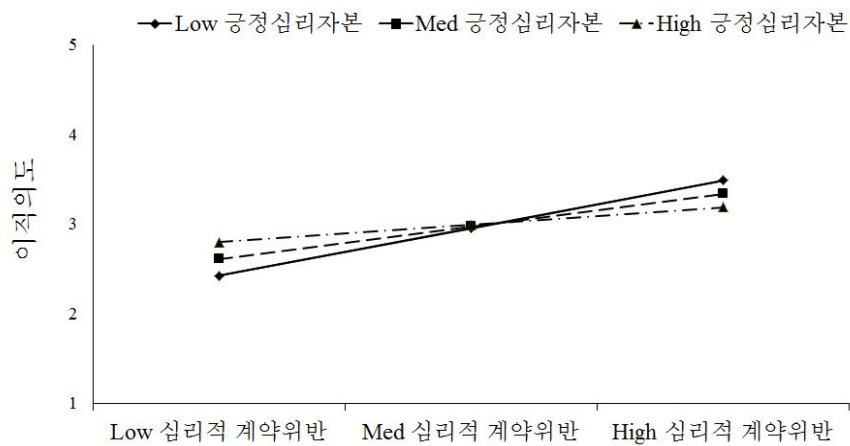
또한 긍정심리자본의 평균값에서 -1 표준편차 이상, +1 표준편차 이하에 해당하는 표본들을 대상으로 단순 기울기 검증을 실시한 결과, 경력정체는 이직의도에 유의하지 않는 영향을 주는 것으로 나타났다($\beta=.09$).

이와는 달리, 긍정심리자본의 평균값에서 +1 표준편차를 초과하는 표본들을 대상으로 단순 기울기 검증을 실시한 결과, 경력정체는 이직의도에 유의한 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다($\beta=.21, p<.05$). 이는 가설과 반대의 결과이다. 이는 긍정심리자본이 높을수록 경력정체가 이직의도에 미치는 정적인 영향을 강화시킬 수 있고, 긍정심리자본을 높게 인식하게 되면 경력정체는 오히려 이직의도를 높일 수 있다는 결과가 나타났다.

[그림 5-2]를 보면, 심리적 계약위반과 이직의도 간의 관계에서 긍정심리자본의 단순 기울기 검증을 실시한 결과이다. 긍정심리자본의 평균값에서 -1 표준편차 미만에 해당하는 표본들을 대상으로 단순 기울기 검증을 실시한 결과, 심리적 계약위반은 이직의도에 유의한 정적인 영향을 주는 것으로

나타났다($\beta=.42, p<.001$).

또한 긍정심리자본의 평균값에서 -1 표준편차 이상, +1 표준편차 이하에 해당하는 표본들을 대상으로 단순 기울기 검증을 실시한 결과, 심리적 계약 위반은 이직의도에 유의한 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다($\beta=.26, p<.001$).



[그림 5-2] 심리적 계약위반과 이직의도 간의 관계에서 긍정심리자본의 조절효과

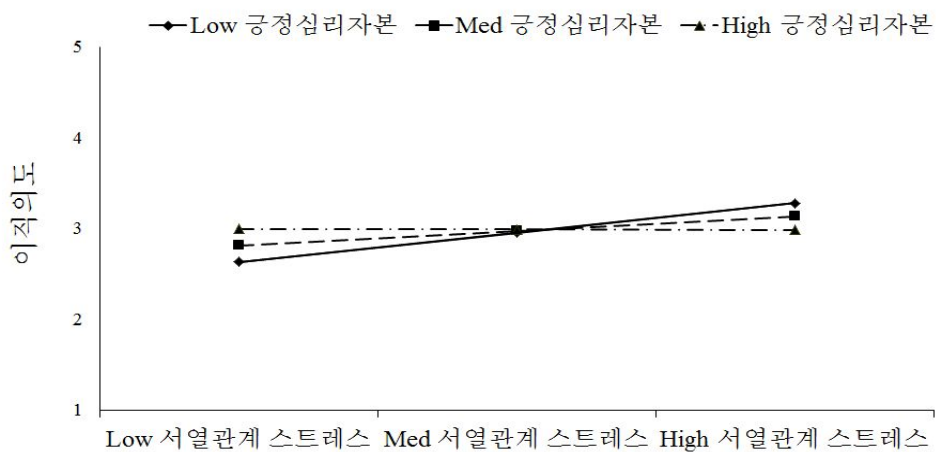
이와는 달리, 긍정심리자본의 평균값에서 +1 표준편차를 초과하는 표본들을 대상으로 단순 기울기 검증을 실시한 결과, 심리적 계약위반은 이직의도에 유의하지 않는 영향을 주는 것으로 나타났다($\beta=.11$). 이는 긍정심리자본이 높을수록, 심리적 계약위반이 이직의도에 미치는 정적인 영향을 약화시킬 수 있고, 긍정심리자본을 높게 인식하게 되면 심리적 계약위반은 이직의도에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

[그림 5-3]을 보면, 서열관계 스트레스와 이직의도 간의 관계에서 긍정심

리자본의 단순 기울기 검증을 실시한 결과이다. 긍정심리자본의 평균값에서 -1 표준편차 미만에 해당하는 표본들을 대상으로 단순 기울기 검증을 실시한 결과, 서열관계 스트레스는 이직의도에 유의한 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다($\beta=.22, p<.001$).

이와는 달리, 긍정심리자본의 평균값에서 -1 표준편차 이상, +1 표준편차 이하에 해당하는 표본들을 대상으로 단순 기울기 검증을 실시한 결과, 서열관계 스트레스는 이직의도에 유의하지 않는 영향을 주는 것으로 나타났다($\beta=.09$).

또한 긍정심리자본의 평균값에서 +1 표준편차를 초과하는 표본들을 대상으로 단순 기울기 검증을 실시한 결과, 서열관계 스트레스는 이직의도에 유의하지 않는 영향을 주는 것으로 나타났다($\beta=-.04$). 이는 긍정심리자본이 높을수록, 서열관계 스트레스는 이직의도에 미치는 정적인 영향을 약화시킬 수 있고, 긍정심리자본을 평균 수준 이상으로 인식하게 되면 서열관계 스트레스는 이직의도에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.



[그림 5-3] 서열관계 스트레스와 이직의도 간의 관계에서 긍정 심리 자본의 조절효과

VI. 결론

1. 연구결과 요약

본 연구는 항공사 객실 승무원을 대상으로 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스가 이직의도에 미치는 영향과 이들 간의 관계에서 긍정심리자본의 조절효과를 살펴보았다. 전체 결과는 <표 6-1>에 정리하였다. 각 부분별로 연구 결과를 살펴보면 다음과 같다.

<표 6-1> 연구결과 요약

가설	독립 변수	조절 변수	종속 변수	연구결과	지지여부
가설 1	경력정체		이직의도	정적 영향($\beta=.12, p<.05$)	<u>지지</u>
가설 2	심리적 계약위반		이직의도	정적 영향($\beta=.24, p<.001$)	<u>지지</u>
가설 3	서열관계 스트레스		이직의도	정적 영향($\beta=.11, p<.05$)	<u>지지</u>
가설 4	경력정체	긍정심리자본	이직의도	조절효과($\beta=.13, p<.05$)	기각
가설 5	심리적 계약위반	긍정심리자본	이직의도	조절효과($\beta=-.12, p<.05$)	<u>지지</u>
가설 6	서열관계 스트레스	긍정심리자본	이직의도	조절효과($\beta=-.12, p<.05$)	<u>지지</u>

1) 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스와 이직의도 간의 관계

가설 1~3은 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스와 이직의도 간의 관계를 살펴보는 것이다. 검증결과, 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관

계 스트레스는 이직의도에 정적인 영향을 미쳤으며, 약 11%의 설명력을 보였다. 이 결과는 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스와 이직의도는 일정 수준의 영향력이 있고, 객실 승무원의 이직의도에 대하여 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스는 일정 수준의 예측력을 가지고 있다는 것을 의미한다.

2) 긍정심리자본의 조절역할

가설 4~6은 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스와 이직의도 간의 관계에서 긍정심리자본의 조절효과를 살펴보는 것이다. 검증 결과, 심리적 계약위반이 이직의도에 미치는 정적인 영향에 대하여 긍정심리자본은 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 또한 서열관계 스트레스가 이직의도에 미치는 정적인 영향에 대하여 긍정심리자본은 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 즉 조직에 대한 심리적 계약이 깨질수록, 서열관계에 의하여 스트레스를 느낄수록, 객실 승무원은 이직에 대하여 생각하고, 이직을 하려는 마음이 짐과 태도를 가질 수 있는데 객실 승무원이 자신감, 목표 달성에 대한 의지, 현재와 미래의 성공에 대한 낙관, 좌절로부터의 복원력이 높을수록, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스가 객실 승무원의 이직의도에 미치는 정적인 영향을 감소시키는 것으로 드러났다. 특히 본 연구에서는 객실 승무원의 긍정심리자본이 높을수록, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스가 이직의도에 유의하지 않는 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 객실 승무원의 긍정심리자본은 객실 승무원의 이직의도를 완화시키는 결정적 역할을 수행한다고 볼 수 있다.

하지만, 경력정체가 이직의도에 미치는 정적인 영향에 대하여 긍정심리자본은 조절효과가 있는 반면, 경력정체를 느낄수록 객실 승무원은 이직에 대

하여 생각하고, 이직을 하려는 마음가짐과 태도를 가질 수 있는데 객실 승무원이 자신감, 목표 달성에 대한 의지, 현재와 미래의 성공에 대한 낙관, 좌절로부터의 복원력이 높을수록, 경력정체가 객실 승무원의 이직의도에 미치는 정적인 영향을 강화시키는 것으로 나타났다. 객실 승무원들의 근속일수가 길고 평균연령이 높은 서양의 항공사들과는 달리 동양의 항공사들은 대체적으로 젊은 연령의 객실 승무원들이 구성원의 대부분을 차지하고, 높은 연령과 근속일수가 많은 선임급 승무원들은 낮은 비율을 보이고 있다. 조직구조상 선임 승무원으로의 진급의 기회가 적고 경쟁이 치열하기 때문에 직업적 자부심이 높고 자기역량개발을 하고자 하는 높은 긍정심리자본을 가지고 있는 구성원은 조직의 구조적 한계를 지각할 때, 이를 수용하여 체념하고 자신의 자리에 안주하기 보다는 자신의 역량을 발전시킬 수 있고 가치를 높일 수 있는 다른 항공사의 이직을 고려하게 된다. 기존의 항공사들은 이미 객실 승무원의 수요가 충분하고 기존의 인적자원만으로도 진급의 경쟁률이 높기 때문에 경력직 승무원을 채용하는 경우는 극히 드물다. 그러나 최근 저가항공사들이 신설되면서 신입 객실 승무원 이외에도 경력과 능력이 풍부한 선임직의 객실 승무원을 채용하여 인력체계를 정비하고 있다. 소수의 항공사가 장기간 국내 항공사를 독점했던 과거와 달리 신설 항공사가 설립되면서 이례 없던 선임 승무원 직급의 경력직 승무원 채용이 생겨나게 되었다. 긍정심리자본을 많이 가지고 있는 구성원일수록 경력정체를 인정하고 현재의 직책에 안주하기 보다는 기회가 주어졌을 때 자신의 개발과 발전에도 모하기 위해 자신의 능력을 인정해주는 조직으로 이직하고자 하는 것으로 추론할 수 있다.

항공사는 구조적 경력정체와 경력직 승무원들의 이탈에 의한 손실을 막기 위해 제도적으로 경력관리를 하고 경력개발을 위한 시스템을 구축할 필요가 있다. 피라미드식의 계급체계에 의한 항공사의 조직구조에 따른 경력정체를

완화하기 위해 이중사다리 구조를 설계하여 전문가로서 지상근무, 서비스교육, 안전교육 등에 활용되고, 관리자로서의 객실 승무원 경력 사다리를 구축해 볼 필요가 있다.

2. 시사점

본 연구는 2년차 이상의 항공사 경력직 객실 승무원들을 중심으로 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 규명하였다는 데 의의가 있다. 여성의 비율이 전체의 대다수를 차지하는 항공사 객실 승무원은 과거 결혼과 함께 직장을 떠나는 경향이 보였지만 90년대 중반 이후부터는 결혼을 하고도 직장을 떠나지 않는 기혼 객실 승무원의 수가 계속해서 증가하고 있다. 이는 시대가 변하면서 여성의 사회참여 활동이 활발해지고 자아개발의 욕구가 표출된 것이며 또한 과거에 기혼여성들에게 주요 이직 사유가 되었던 자녀 육아 문제에 대해 항공사가 제도적·경제적인 지원을 해줌으로서 여성 객실 승무원들이 항공사에 잔류하는 기간이 늘어난 것으로 보인다. 그러나 과거에 비해 잔류기간이 장기화된 객실 승무원들의 업무환경에도 불구하고 여전히 경력직 객실 승무원들의 조직 이탈로 인하여 항공사는 고급인력의 손실에 따른 경영적·실리적 손실을 겪고 있는 바, 첫째, 경력직 객실 승무원들의 이직의도를 증가시키는 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스와 같은 국내 항공사 조직 특성이 반영 되었다는 데 의의가 있다.

둘째, 긍정심리자본은 심리적 특성에서 기인된 조절변수이므로 근본적으로 구성원의 심리상태를 긍정적으로 향상시키는데 초점을 맞추었다는 데 의의가 있다. 개개인 본연의 성격이나 성향이 조직의 규정이나 교육 등의 후

차적인 절차에 따라 변화·발전되는 것은 한계가 있다고 사료되기 때문에 일차적으로 인적자원을 수급하는 선별과정이 중요할 것으로 보이며, 지원자의 긍정심리자본의 함량이 선별기준의 자질 중 하나로서 분류될 필요가 있다고 보인다. 긍정심리자본을 많이 가지고 있는 구성원들은 조직 내에서 다른 구성원에게 긍정적인 성향을 자주 드러낼 것이며, 이러한 구성원들이 많을수록 조직의 분위기는 친화적이고 사교적으로 될 것이다.

셋째, 본 연구의 가설과는 반대의 결과가 도출되었지만 긍정심리자본이 경력정체와 이직의도에 조절효과를 미친다는 것을 검증하였다. 이는 직업적 가치관이 분명하고 자기개발을 하기 위해 적극적으로 노력하는 고급인적자원의 이탈에 의한 손실을 막고 조직발전에 활용하기 위한 제도적 관리가 시급함을 시사하고 있다. 경영관리 메커니즘의 관점에서 보았을 때 긍정심리자본이 높은 구성원이 자기개발을 통한 업무능력 향상과 조직의 질적 증진에 기여를 한다는 점에서 구성원들이 긍정심리자본의 역량을 높일 수 있도록 조직 분위기를 개선하고 이들의 역량 발휘를 장려해야 한다는 것은 분명하지만 구성원이 자신의 가능성과 역량을 펼치기에 조직의 체계에 한계가 있다는 것을 지각하였을 때 이에 체념하지 않고 능동적으로 해결점을 찾기 위한 이직의도로 이어져 중요한 인적자원을 손실하는 결과를 초래할 수 있다는 점 또한 간과해서는 안 될 것이다. 이러한 부작용을 최소화하기 위해서는 구성원이 조직을 자신의 직업적 능력을 증진시키기기 위한 발판으로 한정 짓지 않도록 조직에 대한 애사심과 자부심을 부여 받을 수 있는 조직의 노력이 필요할 것으로 보인다. 구성원들의 복지 혜택을 늘이는 제도적 개선 뿐 아니라 사회공헌 활동과 같은 대외적인 활동을 통해 사회적으로 조직의 긍정적인 브랜드 이미지를 만들어 구성원들로 하여금 자신이 소속된 조직에 대한 자긍심과 애착심을 고양 시키는 것과 같은 방법을 함께 모색해 보아야 할 것이다.

넷째, 긍정심리자본이 높을수록, 서열관계 스트레스와 심리적 계약위반이 이직의도에 미치는 영향을 완화시킨다는 연구결과를 제시하였다. 본 연구는 이직의도를 낮추는 조절요인을 과거 다수의 연구에서 제시되었던 문제점을 제거 하거나 해결책을 제시하는 방식이 아닌 조직 구성원 개인의 잠재된 부분을 발견하여 증진시킴으로서 직무 만족을 높이고 이직의도의 하향을 유도시키는 긍정적인 접근이라는 데 의의가 있다. 조직이 조직 구성원에게 근본적으로 내재되어 있는 자기 효능감, 낙관주의, 희망, 복원력의 4가지 요소들의 긍정심리자본을 구성원 스스로 발견하고 발현할 수 있도록 유도하여 개개인의 심리적 역량을 강화한다는 의미이다. 하지만 객실 승무원의 업무의 대부분이 항공기 기내에서 이루어지고 사소한 감정과 태도까지 고객에게 노출되는 특수한 업무상황을 고려해 볼 때 객실 승무원들이 즉각적으로 해결해야 하는 고객 불만사항이나 기내에서 발생하는 다양한 돌발 상황들이 객실 승무원들에게 과도한 심리적 압박감으로 작용할 수 있다. 항공사는 객실 승무원들이 이러한 상황에 직면하였을 때 자신의 권한을 가지고 문제를 해결할 수 있는 적극적인 임파워먼트를 부여하고 상황이 종료된 후에는 구성원이 고객이나 상황으로부터 심리적 고난을 겪지 않도록 조직측면에서의 경영적 지원이나 심리 상담과 같은 적절한 절차의 제공이 필요할 것으로 사료된다.

3. 한계점 및 향후 연구 방향

본 연구는 연구의 설계, 측정방법 등과 관련하여 몇 가지의 한계점 내포하고 있으며 이에 따른 향후 연구 과제를 제시하고자 한다.

첫째, 본 연구는 단일시점에서 이루어진 횡단연구에 국한되었기 때문에 변수들과의 인과관계가 명확하지 않았다는 한계가 있다. 따라서 향후 연구에서는 여러 시점에서 측정하는 종단연구를 설계하여 보다 실제적인 측정과 변인들 사이의 인과관계를 명확히 구명할 필요가 있다.

둘째, 이직의도의 선행요인 중 서열관계 스트레스는 한국정서에서 비롯된 조직 문화의 성격을 내포하고 있기 때문에 국내 항공사에 근무하는 외국인 객실 승무원은 연구대상에서 배제한 점을 고려하여 해석해야 한다. 앞으로의 연구에서 국내 항공사에 종사하는 경력직 객실 승무원을 바탕으로 객실 승무원의 범주를 국적별로 세분화 하여 이에 따른 서열 관계스트레스와 이직의도 관계를 규명한다면 좀 더 구체적인 시사점을 찾을 수 있을 것으로 예상된다.

셋째, 구성원 개인 성격, 임금, 업무 환경, 항공사 규모, 복지 혜택, 항공사 국적, 체류지 위치 등 다양한 이직의도에 영향을 줄 수 있는 요인들 중에서 연구의 선행요인을 경력정체, 심리적 계약위반, 서열관계 스트레스 세 요인에 국한하여 측정한 것에 연구의 한계점을 가지고 있다. 향후 같은 연구대상을 바탕으로 선행요인을 다양하게 측정한다면 경력직 승무원의 이직의도를 낮추는 보다 구체적이고 실질적인 방안을 연구하는데 도움이 될 것으로 보인다.

넷째 조직 문화는 조직이 속한 국가의 종교, 문화, 국가적 특성과 직접적인 연관관계를 갖기 때문에 구성원의 심리적 계약위반은 소속된 항공사에 따라 상이하게 나타날 수 있다. 예를 들어 중동의 A 항공사는 조직의 규모가 크고 경영자본이 많아 직원들에게 물질적으로 풍족한 복지를 제공하지만 종교와 문화가 반영된 자국의 국가법에 따라 근로자들의 노동조합의 결성은 금지되어있다. 이와 다르게 유럽의 B 항공사는 유럽시장의 경기침체 영향으로 중동의 항공사와 비교하여 직원들에게 상대적으로 낮은 수준의 복지를

제공하지만 노동자들의 인권이 보장되고 권리를 주장할 수 있는 노동조합의 결성이 합법적으로 인정되며 조직 내에서 그 존재와 역할이 유력하게 작용한다. 노동자의 권리를 적극적으로 주장할 수 있는 항공사의 객실 승무원은 그렇지 못한 환경의 객실 승무원 보다 심리적 계약위반을 낮게 느낄 것으로 예상된다. 그러나 이러한 점은 구성원 개인의 자율적 의지 보다는 조직의 구조적 체계와 국가적 특성에 따른 것이기 때문에 그 한계점 내포한다고 할 수 있다. 향후 국적별로 항공사를 분류하여 연구를 진행한다면 보다 상황적합적인 연구결과와 방안을 도출할 것으로 예상된다.

다섯째, 본 연구의 대상이었던 2년 이상의 경력직 객실 승무원은 한 항공사에서만 장기간 잔류하여 경력을 쌓은 승무원과 많게는 세 곳 이상의 항공사의 이직 경험을 가지고 새로운 항공사에 합류한 경력직 승무원이 함께 포함되어있다. 비교대상 없이 오직 한 조직에서 장기간 잔류하며 경력을 쌓은 승무원과 여러 조직의 문화와 분위기를 경험해 본 승무원이 조직으로부터 느끼는 심리상태는 차이가 있을 것으로 여겨진다. 특히 동일한 근무기간이라 하더라도, 상대적으로 자유롭고 구성원들 사이의 서열관계가 강하게 나타나지 않는 항공사로부터 이직을 한 승무원이 느끼는 조직에 대한 심리상태는 한 항공사에 장기간 근무하여 그 조직 문화에 익숙해진 승무원의 심리상태와 다를 수 있다는 견해를 열어놔야 할 것이다. 향후 다른 항공사의 근무경험이 있는 객실 승무원과 한 조직에서만 경력을 쌓은 객실 승무원을 대상으로 비교 연구한다면 구성원의 인식과 조직 동화 정도가 긍정심리자본에 어떻게 작용되는지 면밀히 파악하는데 도움이 될 것으로 보인다.

여섯째, 긍정심리자본이라는 조절 변수는 가시적이고 물리적인 척도가 아닌 심리상태에 관한 것으로서 경영학에서 쓰이는 경제자본, 인적자본, 사회적 자본과 같은 자본의 개념을 확장한(Luthans et al., 2007), 긍정조직행동과 관련된 이론에 바탕을 두고 있다. 그렇기 때문에 조직이 구성원의 심리

상태를 제대로 파악하기 위한 실질적인 절차나 노력이 수행되지 않고서는 근본적인 접근이 이루어지기 어렵다. 만약 이러한 절차가 행정상 업무 보고와 같은 형식적 절차가 되거나, 구성원의 자율성이 보장되지 않은 절차이거나, 혹은 조직이나 업무에 대한 부정적인 심리상태가 노출됨으로서 불이익을 당하는 조직 분위기라면 이상적인 긍정심리자본은 확보되기 힘들 것이다. 추상적이거나 형식적일 수 있는 긍정심리자본을 조직 내에서 흡수하여 제도적으로 정착시키기 위해서는 자율적으로 구성원과 조직이 교류할 수 있는 상황이 마련되어야 할 것이다. 타 업종에 비해 감정노동의 비중이 높은 객실 승무원의 업무특수성을 고려하여 조직 내 항공 전문 심리센터를 운영하고 구성원의 의견을 적극적으로 수용할 수 있는 절차를 마련하고 특히, 선배를 포함한 동료들을 익명으로 정기적으로 평가하는 시스템을 마련하여 서열관계 스트레스를 완화하는 대응방안 등이 고려될 필요가 있다.

본 연구가 가지고 있는 한계점들을 보완하여 후속 연구에서 다양한 선행 연구와 여러 차례의 검증을 통한 선행요인과 결과요인들의 구조적 관계를 파악하는 연구가 지속적으로 수행된다면, 보다 다각적인 활동 범위를 내포한 긍정심리자본의 이론화가 성립 될 것으로 기대된다.

참고문헌

- 강영순·백기복·김정훈. 2001. LMX의 결과 조직몰입 및 조직시민행동간 리더행동의 조절효과. *인사관리연구*, 25(2): 349-374.
- 강희조. 2014. 항행안전시설 중장기 종합발전 기본계획 분석, CNS Today, August: 6-11
- 국가법령정보센터. 2014. 법령: 항공법.
- 국토교통부. 2015. 국토교통뉴스: 국적항공사 항공기 “300대” 세계 하늘 누벼, http://www.molit.go.kr/USR/NEWS/m_71/dtl.jsp?id=95075091
- 권기욱. 2015. 고성과자와 저성과자의 이직의도: 전반적 조직공정성 지각의 역할, *기업경영연구*, 22(2): 109-129.
- 권상순. 1995. *종업원 관점에서 본 심리적 계약의 효과성에 관한 연구*. 고려대학교 박사학위논문.
- 권화숙·김이영. 2015. 인구통계학적 요인과 개인특성 요인 및 직무관련 요인이 유치원 교사의 이직의도에 미치는 영향. *사회과학 담론과 정책*, 8(1): 55-75.
- 김동한·이상민·이원석. 2015. 긍정심리자본이 조직 문화에 미치는 영향에 관한 연구. *관광·레저연구*, 27(5): 221-237.
- 김민주·이재섭. 2014. 경력정체가 항공사 객실 승무원의 태도에 미치는 영향-개인-조직 적합성, 개인-직무 적합성, 개인-팀 적합성의 조절효과. *호텔리조트연구*, 13(3): 173-192.
- 김성국·서여주. 2006. 직무불안이 이직의도에 미치는 영향: LMX와 POS의 조절효과를 중심으로, *한독경상학회*, 36: 205-230.
- 김성필·이준엽. 2007. 항공사 종업원이 지각하는 ‘승진장벽 (glass ceiling)’이 조직몰입, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. *관광연구*, 22(3): 65-87.
- 김숙현·김강식. 2008. 항공서비스 종사자의 심리적 계약위반 지각 중요도 연구. *한국항공경영학회*, 단일호: 163-173.

- 김영미·김성섭·박혜정. 2009. 항공사 승무원의 직업선택 동기 성취정도가 전반적인 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. *호텔경영학연구*, 18(4): 177-199.
- 김영화·최현정. 2009. 외식업체 직원의 교육훈련이서비스 회복, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. *관광학 연구*, 33(5): 317-342.
- 김용순·함용석. 2014. 심리적 계약위반이 사회적 후원과 이직의도에 미치는 영향. *관광·레저연구*, 26(1): 209-223.
- 김은실·백윤정. 2014. 긍정심리자본 및 사회적 자본과 개인 창의성의 관계. *조직과 인사관리 연구*, 38(1): 93-122.
- 김은정·유태용. 2004. 외식 서비스업 종사자의 직무관련 변인과 성격특성이 이직의도에 미치는 영향. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 17(3): 355-373.
- 김주섭·박재춘. 2013. 조직 문화와 긍정심리자본, 조직몰입의 인과관계에 대한 다수준분석. *인적자원관리연구*, 20(3): 51-74.
- 김주엽·김명수. 2011. 긍정심리자본이 조직 구성원의 직무만족과 정서적 몰입에 미치는 영향. *경영교육논총*, 67: 117-148.
- 김태은. 2000. *조직공정성과 심리적 계약위반의 영향에 따른 조직 구성원의 태도변화*. 이화여자대학교 박사학위논문.
- 대한항공. 2015. *항공정보포털시스템: 항공사 정보*. Apr: 1-7.
- 동아일보. 2011. *항공사 채용정보*, 2011. 9. 28.
- 문찬기·한규석. 2013. 서열적 교류의 사회심리: 공손성과 서열관계 스트레스. *한국심리학회지 사회 및 성격*, 27(4): 1-28.
- 박권홍. 2012. 중소기업 근로자의 긍정심리자본이 창의성과 직무몰입에 미치는 영향. *기업교육연구*, 14(1): 115-132.
- 박동건·염세걸. 2001. 이직 모형 비교 연구 Mobley의 모형을 중심으로. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 14(2): 1-22.
- 박미숙. 2009. *교육행정직의 직무특성, 목표지향성, 학습조직준비도 및 직무만족도의 인과적 관계*. 인하대학교 박사학위논문.
- 박영석. 1998. 심리적 계약의 위반과 그 효과. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 11(2): 105-125.

- 박원우. 1997. 임파워먼트. *경영학연구*, 26(1): 115-138.
- 박진희·류성민. 2014. 항공사 객실 승무원의 팀 내 관계갈등이 감정소진에 미치는 영향에 관한 연구: 긍정심리자본의 조절효과를 중심으로. *동중양아시아연구*, 25(3): 101-130.
- 박진희·류성민. 2014. 항공사 객실 승무원의 팀 내 관계갈등이 감정소진에 미치는 영향에 관한 연구: 긍정심리자본의 조절효과를 중심으로. *동중양아시아연구*, 25(3): 101-130.
- 박혜영. 2014. 글로벌 항공사 객실 승무원의 경력정체, 경력몰입, 이직의도의 구조적 관계. *e-비즈니스연구*, 15(4): 405-424.
- 배을규·이민영. 2012. HRD 기업의 학습 조직화 수준이 구성원의 조직몰입도에 미치는 영향: 자기 주도 학습능력의 매개효과를 중심으로. *Andragogy Today*, 15(4): 205-234.
- 배준호·신희철. 2009. 호텔 조리부서 종사원의 직무 스트레스가 조직몰입에 미치는 영향. *호텔경영학연구*, 18(3): 119-131.
- 성지현. 2012. 카지노 종사원의 경력정체 지각이 이직의도에 미치는 영향. *서비스산업연구*, 9(2): 53-68.
- 신수진·최준식. 2002. *현대 한국 사회의 이중 가치 체계*. 집문당.
- 양필석·최석봉. 2012. 임파워링 리더십이 심리적 자본과 조직변화몰입에 미치는 영향에 관한 연구. *인적자원관리연구*, 19(2): 63-81.
- 엄덕수. 2013. 성년후견 제도 시행상의 몇 가지 문제점. *성년후견*, 1: 157-162.
- 오인수·한지현·김영록·유태용. 2006. 정서역량이 상사-부하간 관계를 통해서 상사관련 스트레스와 이직의도에 미치는 간접효과 모형의 검증. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 19(1): 39-58.
- 유현숙. 2004. *여성의 인적·사회적·심리적 자본에 대한 실증연구*. 대전대학교 박사 학위논문.
- 이경근. 2012. 상사의 비인격적 감독이 부하의 교환관계지각 및 이직의도에 미치는 영향과 성격특성의 조절효과. *산업경제연구*, 25(4): 2437-2461.
- 이규만. 2012. 심리적 계약위반이 호텔 종사자의 반응에 미치는 효과. *외식경영연*

- 구, 15(6): 73-92.
- 이기은·박희일. 2001. 경력정체지각이 경력태도에 미치는 영향: 여행사 종업원을 대상으로. *관광품질시스템연구*, 7(3): 117-132.
- 이명화·박숙경·이옥주. 2014. 의료기관의 서비스지향성 측정도구의 신뢰도와 타당도 평가. *간호행정학회지*, 20(4): 362-372.
- 이미애. 2009. 간호사의 보상에 대한 인식과 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 15(3): 434-443.
- 이영희·박혜윤. 2005. 항공사 객실 승무원의 임파워먼트와 조직몰입, 이직의도 연구: 국적항공사 객실 승무원을 대상으로. *한국항공경영학회지*, 3(1): 65-83.
- 이종찬. 2006. 상호작용공정성과 상사-부하 교환관계가 이직의도에 미치는 영향. *경영교육논총*, 42: 317-334.
- 이종찬. 2009. 상사의 배려행동, 상사-부하 간 교환관계가 조직시민행동 및 성과평가인식에 미치는 영향. *대한경영학회지*, 22(5): 2979-2998.
- 이철우. 2000. 호텔 조직 구성원의 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 동아대학교 박사학위논문.
- 이춘우. 2014. 한국기업의 조직 문화: 조직 문화적 역량 관점과 공유가치DNA 구조 관점에서의 한국 대기업의 성장동력 탐색. *인사조직연구*, 22(1): 39-93
- 이혜림·백윤정·김은실. 2013. 긍정심리자본과 개인 창의성의 관계-정서와 인지의 매개효과를 중심으로. *인적자원관리연구*, 20(2): 145-168.
- 이혜진·이남겸. 2013. 긍정심리자본과 직무태도의 관계에 일-가정 갈등이 미치는 영향. *관광·레저연구*, 25(6): 105-120.
- 이화영·심지연. 2011. 항공사 승무원이 지각한 조직의 윤리풍토와 직무성과의 관계에서 정서적 조직몰입의 매개역할에 관한 연구. 한국관광학회 발표논문.
- 장창권·조윤경·김영택. 2014. 항공사 객실 승무원의 긍정심리자본이 직무태도 및 고객지향성에 미치는 영향 연구. *관광·레저연구*, 26(7): 355-372.
- 정대용·박권홍·서장덕. 2011. 긍정심리자본과 리더십성과. *경영교육논총*, 66: 401-428.
- 정두영·김동아·전태준. 2013. 대학생의 개인주의-집합주의 성향이 적응유연성과 서

- 열관계 스트레스에 미치는 영향. *한국체육과학회지*, 22(1): 275-285.
- 조공호. 2003. *한국인 이해의 개념들*. 서울: 나남출판.
- 중앙일보. 2015. 진로 찾아가기, 항공기 객실 승무원. 4월 30일.
- 최병권. 2013. 업무과부하, 직무소진, 이직의도의 관계에서 직무자율성과 경력성장기회의 조절효과. *조직과 인사관리 연구*, 37(4): 145-170
- 최인옥·노명화·배범수. 2009. 개인의 성격과 이직의도의 관계에서 사회적 관계특성의 매개효과. *인적자원관리연구*, 16(2): 245-266.
- 탁진국·이동하·박지현·김현혜·정병석. 2007. *신입사원의 이직의도에 영향을 미치는 직무 및 조직관련 변인에 관한 연구: 대기업과 중소기업간의 차이*. 한국심리학회 학술발표논문.
- 탁진국·이동하·박지현·김현혜·정병석. 2008. 신입사원의 이직의도에 영향을 미치는 작업환경 변수에 관한 연구. *응용통계연구*, 21(3): 469-484.
- 통계청. 2015. 경제활동인구 부가조사(청년층, 고령층) 결과.
- 한국고용정보원. 2014. 중장기 인력수급 전망: 2011-2020.
- 한규석·신수진. 1999. 한국인의 선호가치 변화-수직적 집단주의에서 수평적 개인주의로. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 13(2): 293-310.
- 한정혜. 2012. *항공사 승무원 가치 제안에 대한 중요성 지각이 구성원의 직무만족, 이직의도에 미치는 영향*. 세종대학교 박사 학위논문.
- Ali, N. 2008. Factors affecting overall job satisfaction and turnover intention. *Journal of Managerial Sciences*, 2(2): 239-252.
- Amabile, T. M., Barsade, S. G., Mueller, J. S., & Staw, B. M. 2005. Affect and creativity at work. *Administrative Science Quarterly*, 50(3): 367-403.
- Avey, J. B., Patera, J. L., & West, B. J. 2006. The implications of positive psychological capital on employee absenteeism. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 13(2): 42-60.
- Bal, P. M., Chiaburu, D. S., & Jansen, P. G. W. 2010. Psychological contract breach and work performance: Is social exchange a buffer or an intensifier? *Journal of Managerial Psychology*, 25(3): 252-273.

- Bandura, A. 1986. *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Prentice-Hall, Inc.
- Bardwick, J. M. 1986. *The plateauing trap*. NY: Amacon.
- Barsade, S. G. 2002. The ripple effect: Emotional contagion and its influence on group behavior. *Administrative Science Quarterly*, 47(4): 644-675.
- Bass, B. M. 1965. *Organizational psychology*. Boston: Allyn & Bacon.
- Bluedorn, A. C. 1982. The theories of turnover: Causes, effects, and meaning. *Research on the Sociology of Organizations*, 1(1):75-128
- Boudreau, J. W., & Ramstad, P. M. 1999. Human Resource Metrics: Can measure be strategic? In P. Wright, L. Dyer, J. Boudreau & G. Milkovich (Eds.), *Strategic human resources management in the twenty-first century*. Supplement 4 to G. R. Ferris (Ed.), *Research in personnel and human resource management*. Stamford, CT: JAI Press.
- Brief, A. P. 1998. *Attitudes in and around organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Caldwell, D. F., & Charles, A. O. 1990. Measuring person-job fit with a profile-comparison process. *Journal of Applied Psychology*, 76(6): 648-657.
- Chao, G. T. 1990. Exploration of the conceptualization and measurement of career plateau: A comparative analysis. *Journal of Management*, 16(1): 181-193.
- Chiu, C. K., Chien, C. S., Lin, C. P., & Yun H. C. 2005. Understanding hospital employee job stress and turnover intentions in a practical setting: The moderating role of locus of control. *Journal of Management Development*, 24(10): 837-855.
- Coyle-Shapiro, J. A., & Kessler, I. 2000. Consequences of the psychological contract for the employment relationship: A large scale survey. *Journal of Management Studies*, 37(7): 903-930.
- Dalton, D. R., & Todor, W. D. 1979. Turnover turned over: An expanded and

- positive perspective. *Academy of Management Review*, 4(2): 225-235.
- Dalton, D. R., & Todor, W. D. 1993. Turnover, transfer, absenteeism: An interdependent perspective. *Journal of Management*, 19(2): 193-219.
- Dawkins, S., & Martin, A. 2014. Enhancing the psychological capital of teams: Adapting an individual-level intervention for multi-level delivery and evaluation. In R. J. Burke & A. M. Richardsen (Eds.), *Corporate Wellness Programs: Linking Employee and Organizational Health*, Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing Limited.
- Diefendorff, J. M., Brown, D. J., Kamin, A. M., & Lord, R. G. 2002. Examining the roles of job involvement and work centrality in predicting organizational citizenship behaviors and job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 23(1): 93-108.
- Ference, T. P., Stoner, J. A., & Warren. E. K. 1977. Managing the career plateau. *Academy of Management Review*, 2(4): 602-612.
- Frone, M. R., & Russell, M. 1995. Job stressors, job involvement and employee health: A test of identity theory. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 68: 1-11.
- Greenhaus, J. H., & Callan, G. A. 1994. *Career management*. The Dryden Press.
- Griffeth, R. W., Hom, P. W., & Gaertner, S. 2000. A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium. *Journal of Management*, 26(3): 463-488.
- Han, G., & Moon, C. K. 2012. *Relational stress in a hierarchical society: The case of Korea*. Presented at the 13th international conference on Language and Social psychology, WTC, Leeuwarden, Netherlands.
- Hofstede, G. 1980. *Culture's consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hom, P. W., & Griffeth. R. W. 1995. *Employee turnover*. South-Western Pub.
- Iverson, R. D. 1992. *Employee intent to stay: An empirical test of a revision of*

- the price and mueller model*. Unpublished Doctoral Dissertation University of Iowa.
- Jaramillo, F., Mulki, J. P., & Marshall, G. W. 2005. A meta-analysis of the relationship between organizational commitment and salesperson job performance: 25 years of research. *Journal of Business Research*, 58(6): 705-714.
- Jensen, S. M., & Luthans, F. 2006. Relationship between entrepreneurs' psychological capital and their authentic leadership. *Journal of Managerial Issues*, 18(2): 254-273.
- Karatepe, O. M., & Olugbade. O. A. 2009. The effects of job and personal resources on hotel employees' work engagement. *International Journal of Hospitality Management*, 28(4): 504-512.
- Keller, R. T. 1984. The role of performance and absenteeism in the prediction of turnover. *Academy of Management Journal*, 27(1): 176-183.
- Lawler, E. E., & Hall, D. T. 1970. Relationship of job characteristics to job involvement, satisfaction, and intrinsic motivation. *Journal of Applied Psychology*, 54(4): 305-312.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. 2007, Positive psychological: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3): 541-572.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. 2007. *Psychological capital: Developing the human capital edge*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Masten, A. S. 2001. Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*, 56(3): 227-238.
- McGrath, J. E. 1976. Stress and behavior in organizations. In M. D. Dunnette (Ed.), *The handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. 1984. Testing the "side-bet theory" of organizational

- commitment: Some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69(3): 372-378.
- Morrison, E. W., & Robinson, S. L. 1997. When employees feel betrayed: A model of how psychological contract violation develops. *Academy of Management Review*, 22(1): 226-256.
- Mowday, R. L., Porter, L. W., & Steers, R. M. 1982. *Employee-organization linkage: The psychology of commitment absenteeism and turnover*. Academic Press, New York.
- Near, J. P. 1985. A discriminant analysis of plateaued versus nonplateaued managers. *Journal of Vocational Behavior*, 26(2): 177-188.
- Peterson, C., & Seligman, M. E. P. 2004. *Character strengths and virtues: A handbook and classification*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Raja, U., Johns, G., & Ntalianis, F. 2004. The impact of personality on psychological contracts. *Academy of Management Journal*, 47(3): 350-367.
- Robinson, S. L., & Morrison, E. W. 1995. Psychological contracts and OCB: The effect of unfulfilled obligations on civic virtue behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16(3): 289-298.
- Robinson, S. L., & Rousseau, D. M. 1994. Violating the psychological contract: Not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15(3): 245-259.
- Rousseau, D. M. 1989. Psychological and implied contracts in organizations. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 2(2): 121-139.
- Rousseau, D. M. 1995. *Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Rhenen, W. V. 2009. How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30(7): 893-917.

- Shostack, G. L. 1977. Breaking free from product marketing. *The Journal of Marketing*, 41(2): 73-80.
- Smith, H. C. 1955. *Psychology of industrial behavior*. McGraw-hill.
- Smith-Ruig, T. 2009. Exploring career plateau as a Multi faceted phenomenon: Understanding the types of career plateaux experienced by accounting professionals. *British Journal of Management*, 20(4): 610-622.
- Snyder, C. R., Irving, L. M., & Anderson, J. R. 1991. Hope and health: Measuring the will and the ways. In C. R. Snyder & D. R. Forsyth (Eds.), *Handbook of social and clinical psychology*. Elmsford, NY: Pergamon.
- Staw, B. M., & Barsade, S. G. 1993. Affect and managerial performance: A test of the sadder-but-wiser vs. happier-and-smarter hypotheses. *Administrative Science Quarterly*, 38(2): 304-331.
- Thatcher, J. B., Stepina, L. P., & Boyle, R. J. 2002. Turnover of information technology workers: Examining empirically the influence of attitudes, job characteristics, and external markets. *Journal of Management Information Systems*, 19(3): 231-261.
- Turnley, W. H., & Feldman, D. C. 2000. Reexamining the effects of psychological contract violations: Unmet expectations and job dissatisfaction as mediators. *Journal of Organizational Behavior*, 21(1): 25-42.
- Veiga, J. F. 1981. Plateaued versus nonplateaued managers: Career patterns, attitudes, and path potential. *Academy of Management Journal*, 24(3): 566-578.
- Wilson, J. A., & Elman, N.S. 1990. Organizational benefits of mentoring. *The Executive*, 4(4): 88-94.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. 1998. Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83(3): 486-493.

ABSTRACT

A Study on Antecedents of Turnover Intention and Moderating Role of Positive Psychological Capital: Focusing on Airline Experienced Flight Attendants

Seo, Donghee

Department of Cultural Industry and Arts

Graduate School of

Sungshin Women's University

This study was aim to verify antecedents of turnover intention as well as clarifying how positive psychological capital works on turnover intention as an empirical moderating factor based on the experienced flight attendants. The hypothesis has been supported by analysing of survey of 450 a minimum of two years experienced flight attendants, and examined data collected from 380 flight attendants, except unreliable responses. As a result of a hierarchical regression analysis to confirm main effects, it was found that the more career plateau, psychological contract violation, and hierarchy relational stress are, the more turnover

intention will be. In addition, the positive psychological capital can serve as a moderating role between turnover intention and two antecedents, psychological contract violation, and hierarchy relational stress. Concretely, the positive effect of psychological contract violation and hierarchy relational stress on turnover intention becomes weakened with higher positive psychological capital. Likewise the positive psychological capital serves as a moderating role between turnover intention and career plateau. However on the contrary to above, the positive effect of career plateau on the turnover intention becomes strengthen with higher positive psychological capital. Eventually, implications, and limitations of this study and the directions for future research were discussed on the basis of the result.

Key words : Turnover Intention, Positive Psychological Capital, Career Plateau, Psychological Contract Violation, Hierarchy Relational Stress

ID번호	
------	--

설문지

<본 조사 내용은 통계법 제33조에 의해 비밀이 보장되며, 통계 목적 이외 용도로는 사용되지 않습니다.>

안녕하십니까

본 연구의 목적은 항공사 객실 승무원이 평소 업무를 수행하면서 가지게 되는 다양한 인식에 대한 조사입니다. 귀하가 제공하는 정보는 저희 연구에 매우 중요합니다. 귀하의 모든 응답은 익명 처리되며 개개인의 응답이 모두 합산된 전체 자료로서 통계적으로만 이용될 것임을 약속드립니다.

귀하는 서비스업에서 최고의 전문 집단 일원이므로 귀하의 성실한 응답 여부는 본 연구의 결과에 지대한 영향을 미친다는 것을 양지해 주시기 바랍니다.

본 설문지를 완성하는 데는 약 10~15분이 소요될 것입니다. 귀하의 성실한 답변을 부탁드립니다. 바쁘신 와중에 저희 연구에 도움을 주셔서 대단히 감사합니다.

귀하의 협조에 진심으로 감사를 드립니다.

1. 아래의 문항들은 **본인의 경력사항**을 알아보하고자 하는 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 일치하는 번호에 표시(✓)해 주시기 바랍니다.

	전혀 그렇지 않다	보통	매우 그렇다
1. 이 회사에서 내가 현재의 업무보다 높은 직위의 업무를 수행하는 것은 어렵다고 생각한다.	1	2	3
2. 이 회사에서 나에게 주어지는 승진 기회는 한계에 이르렀다고 생각한다.	1	2	3
3. 나는 회사에서 더 높은 상위직으로의 승진을 기대할 수 없는 곳까지 와 있다.	1	2	3
4. 이 회사에서 나는 남보다 앞서 나갈 수 없다고 생각한다.	1	2	3
5. 나는 회사에서 정한 승진연한에 따라 승진할 수 없다고 생각한다.	1	2	3

2. 아래의 문항들은 **본인의 조직에 대한 믿음**을 알아보하고자 하는 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 일치하는 번호에 표시(✓)해 주시기 바랍니다.

[약속]이란 법률, 사규에 명시된 회사의 의무사항 뿐만 아니라, 회사와의 비공식적 약속, 회사에 대한 심리적인 기대사항, 일반적인 의무까지 포함하는 넓은 의미의 약속을 의미함.	전혀 그렇지 않다	보통	매우 그렇다
1. 회사는 내게 약속한 사항들을 잘 지키고 있지 않다.	1	2	3
2. 내가 회사에 기여한 만큼 회사로부터 약속받은 모든 보상을 받지 못했다.	1	2	3
3. 지금까지 회사는 나와 약속사항을 잘 이행하지 않았다.	1	2	3
4. 나는 회사에 대한 나의 의무를 다 하였으나, 회사는 내게 약속한 많은 것들을 어겼다.	1	2	3
5. 나는 회사가 내게 약속한 것들을 이행하는데 최선을 다하지 않았다고 느낀다.	1	2	3

3. 아래의 문항들은 **본인과 선임승무원 간의 관계**를 알아보고자 하는 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 일치하는 번호에 표시(✓)해 주시기 바랍니다.

[선임승무원]이란 본인이 같은 객실에서 근무하면서 선배 혹은 언니라고 부르는 객실 승무원을 의미함.	전혀 그렇지 않다	보통	매우 그렇다
1. 내가 먼저 인사를 하였는데, 선임승무원은 인사를 받지 않는다.	1---2---3---4---5---6---7		
2. 내가 호의를 베풀었는데, 선임승무원은 이를 무시한다.	1---2---3---4---5---6---7		
3. 말을 하는 중인데, 선임승무원은 가로막고 자기 이야기만 한다.	1---2---3---4---5---6---7		
4. 선임승무원은 내게 반말투로 말을 한다.	1---2---3---4---5---6---7		
5. 선임승무원은 나를 부를 때 직함이나 역할을 무시한다.	1---2---3---4---5---6---7		
6. 선임승무원은 아무런 사전 연락 없이 이메일로 일을 부탁한다.	1---2---3---4---5---6---7		
7. 선임승무원은 내가 보낸 문자를 보고서 아무런 답을 하지 않는다.	1---2---3---4---5---6---7		
8. 선임승무원은 내가 없는 자리에서 나에게 대한 막말을 해대면서 비난한다.	1---2---3---4---5---6---7		
9. 선임승무원은 내게 명령조로 말을 툭툭 해 뱉는다.	1---2---3---4---5---6---7		
10. 선임승무원은 내 의견이나 태도를 존중하기보다는 자기 의향대로 하려고 한다.	1---2---3---4---5---6---7		
11. 선임승무원은 내가 하는 일에 참견을 자주 하려 든다.	1---2---3---4---5---6---7		
12. 선임승무원은 내가 싫다고 하는 것을 강요한다.	1---2---3---4---5---6---7		
13. 선임승무원은 화나는 일을 당하고 나서 나에게 화풀이 격 행동을 한다.	1---2---3---4---5---6---7		
14. 선임승무원은 거만하게 행동한다.	1---2---3---4---5---6---7		

4. 아래의 문항들은 본인 스스로에 대한 감정을 알아보고자 하는 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 일치하는 번호에 표시(✓)해 주시기 바랍니다.

	전혀 그렇지 않다	보통	매우 그렇다
1. 나는 경영진 앞에서 내 업무분야에 관해 자신 있게 설명할 수 있다.	1	2	3
2. 나는 회사 전략에 관하여 토론할 때 자신 있게 발표할 수 있다.	1	2	3
3. 나는 내가 가진 정보나 의견을 자신 있게 발표할 수 있다.	1	2	3
4. 나는 업무상 곤경에 처한다면, 이를 극복하기 위한 방법들을 고안할 수 있다.	1	2	3
5. 나는 현재 직장에서 성공한 편이라고 생각한다.	1	2	3
6. 나는 현재 주어진 업무 목표를 달성하기 위해 여러 방법을 생각할 수 있다.	1	2	3
7. 나는 현재 스스로 설정한 업무 목표를 달성하고 있다.	1	2	3
8. 나는 불가피한 경우 독자적으로(타인의 도움 없이) 맡은 바 업무를 잘 해낼 수 있다.	1	2	3
9. 나는 업무상의 스트레스를 쉽게 극복한다.	1	2	3
10. 나는 과거에 어려움을 겪어왔기 때문에 업무상 어려움이 닦쳤을 때도 일을 잘 해결해 나갈 수 있다.	1	2	3
11. 나는 맡은 업무의 긍정적인 면을 본다.	1	2	3
12. 나는 나의 미래를 낙관적으로 본다.	1	2	3

5. 아래의 문항들은 본인의 이직의도를 알아보고자 하는 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 일치하는 번호에 표시(✓)해 주시기 바랍니다.

	전혀 그렇지 않다	보통	매우 그렇다
1. 나는 현재 새로운 직장을 적극적으로 찾고 있다.	1---2---3---4---5---6---7		
2. 더 좋은 대안을 찾는다면, 나는 곧 새로운 직장으로 이직할 것이다.	1---2---3---4---5---6---7		
3. 나는 현재의 조직을 떠나 이직하는 것을 심각하게 고려하고 있다.	1---2---3---4---5---6---7		

6. 귀하의 일반적인 사항에 관한 질문이며, 해당 부분에 표시(✓)해 주시기 바랍니다.

1. 성별	<input type="checkbox"/> 남자	<input type="checkbox"/> 여자		
2. 연령	(만 세)			
3. 결혼 유무	<input type="checkbox"/> 미혼	<input type="checkbox"/> 기혼		
4. 최종 학력	<input type="checkbox"/> 전문대졸	<input type="checkbox"/> 대졸	<input type="checkbox"/> 석사	<input type="checkbox"/> 박사
5. 직위	<input type="checkbox"/> 승무원	<input type="checkbox"/> 부사무장	<input type="checkbox"/> 사무장	<input type="checkbox"/> 선임사무장 이상
6. 고용형태	<input type="checkbox"/> 정규직	<input type="checkbox"/> 비정규직		
7. 입사유형	<input type="checkbox"/> 신입입사	<input type="checkbox"/> 경력입사		
8. 회사구분	<input type="checkbox"/> 국내항공	<input type="checkbox"/> 외국항공		
9. 현 항공사 근무년수	(총 _____년 _____개월) 예) 5년 4개월			

*** 설문에 성실하게 응답해주셔서 감사합니다. ***