



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](#)

신 동 춘 교수지도

석사학위 청구논문

항공사 캐빈 승무원 인턴제도가  
이직 의도, 직무 만족도에 미치는 영향

2016

성신여자대학교 문화산업대학원

항공서비스 경영전공

이 경 은

항공사 캐빈 승무원 인턴제도가  
이직 의도, 직무 만족도에 미치는  
영향

신 동 춘 교수 지도

이 논문을 석사학위 논문으로 제출함

2016년 5월

성신여자대학교 문화산업대학원  
항공서비스 경영 전공

이 경 은

# 인 준 서

이경은의 석사학위 논문으로 인준함

2016년 5월

심사위원장 \_\_\_\_\_ (서명 또는 인)

심사위원 \_\_\_\_\_ (서명 또는 인)

심사위원 \_\_\_\_\_ (서명 또는 인)

성신여자대학교 문화산업대학원

## 논문개요

본 연구는 항공사 캐빈 승무원들에게 적용되는 일정 기간의 인턴제도가 이직 의도와 직무 만족도에 미치는 영향을 분석한다. 조금 더 세부적으로는 조직환경요인과 직무환경요인을 이직의도의 원인변수로 두고 변수에 의한 이직의도와 직무만족도의 관계를 밝히는 데 그 목적이 있다. 따라서 기존의 연구를 바탕으로 국내항공사 캐빈 승무원을 대상으로 2016년 4월 20일-4월 30일까지 100명에게 설문조사를 실시하였다.

인턴제도는 기존에 병원에서 사용하던 용어를 차용하였으나, 현재 사회적으로 사용되고 실행되고 있는 인턴십, 내지 인턴제도라는 용어의 정의에 입각하여 연구를 진행하였다. 특히, 국내 항공사 FSC기준 항공사 캐빈 승무원들에게 일괄적으로 1년 내지 2년의 기간에 적용되고 있는 인턴제도는 여타의 직군에서 통용되고 있는 인턴십과 다른 의미를 띄고 있기에 그 차별성이 드러난다.

이번 연구에서 사용된 변수인 조직환경요인은 각각 고용안정성, 임금, 성장기회 세가지 부분으로 나누었으며, 직무환경요인 또한 대인관계, 휴게시간, 정서노동 세가지 부분으로 나누어 각각의 사항이 직무만족도와 이직의도에 영향을 끼친다는 세부적 내용의 가설을 세웠다.

그리하여 항공사 캐빈 승무원이 정직원으로 전환한 후에 조직, 직무환경요인에는 변화가 있는 것으로 나타났다. 그러나 그 중에서도 조직환경요인에 조금 더 긍정적인 변화가 있는 것으로 도출되었다.

또한 인턴 제도 시 조직환경요인은 전체적으로 직무만족도에 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되었다. 그 중 고용안정성은 직무만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 결론 지어졌으며, 임금과 성장기회는 직무만족도에 정(+)의 영향을 미친다고 분석되었다. 더불어 직무환경요인 중 대인관계, 휴게시간은 이직

의도와 직무만족도에 영향을 미치지 않았다.

직무환경요인 중에서는 정서노동만이 유일하게 이직의도에는 부(-)적인 영향을, 직무만족도에는 정(+)-적인 영향을 미치는 것으로 도출되었다. 마지막으로 직무만족도는 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다는 결론이 도출됨으로써 가설이 채택되었다. 즉, 직무만족도가 높아지면 이직의도는 낮아지며, 직무만족도가 낮아질수록 이직의도는 높아진다는 결론이 나온 것이다.

이렇게 직무 만족도와 이직의도에 영향을 미치는 원인들을 찾아내었다. 이러한 결론들은 기업차원에서 직무 만족도에 부(-)의 영향을 미치는 원인과 이직의도에 정(+)-의 영향을 미치는 원인에 주목하여 보완점과 대책마련을 해야 한다는 것을 시사한다.

가장 먼저, 항공승무원이라는 직업이 한정된 공간에서 사람을 대하는 직업인 만큼 심리상담 프로그램을 적용하고, 비행업무나 승객으로 인해 정신적인 충격을 받은 승무원에 대한 집중 케어 하는 등 정서노동의 측면에서 크게 다가 가야 한다. 또한, 더욱더 투명한 임금체계를 만들고 신뢰를 쌓을 필요가 있으며, 보다 더 나은 교육기회 등을 제공하여 개인 계발 프로그램 등을 만들어 성장기회를 높여주어야 한다.

인턴제도 자체는 부(-)의 영향을 미치는 원인도 분명히 야기할 수 있는 가능성을 가지고 있다. 그러나 그와 반대로 충분히 긍정적인 노동인력의 발전을 가져올 수 있는 가능성 또한 충분한 제도이다. 따라서 인턴제도 자체의 근간을 흔들거나 없애기보다 업무종사자들이 이직의도를 느끼는 부분이 어떤 것들인지에 주목해 위의 예시들과 같이 인턴제도 시에 충분히 보완해 준다면 분명히 더 나은 노동 환경을 만들어 내어 직무만족도를 높이고 이직의도를 줄일 수 있으리라 기대한다.

주제어 : 항공사 캐빈 승무원, 인턴제도, 이직의도, 직무만족도

# 목 차

## 논문개요

제1장 서론 .....	1
제1절 연구의 필요성과 목적 .....	1
1. 연구 필요성 .....	1
2. 연구의 목적 .....	4
제2장 이론적 배경 .....	5
제1절 항공 캐빈 승무원 .....	5
1. 항공 캐빈 승무원의 개념 .....	5
제2절 인턴제도 .....	7
1. 인턴제도의 개념 .....	7
2. 인턴제도에 관한 논의 .....	11
제3절 이직의도 .....	13
1. 이직의도의 개념 .....	13
2. 이직의도에 관한 선행연구 .....	14
3. 이직의도의 요인 .....	17
제4절 직무만족 .....	20
1. 직무만족의 개념 .....	20

2. 직무만족에 관한 선행연구 .....	24
3. 직무만족의 구성요인 .....	26
<b>제3장 연구방법 .....</b>	<b>28</b>
<b>제1절 연구의 방법 .....</b>	<b>28</b>
<b>제2절 연구모형과 가설설정 .....</b>	<b>29</b>
1. 연구모형 .....	29
2. 가설설정 .....	29
<b>제3절 설문지 구성과 설문 실시 .....</b>	<b>30</b>
1. 설문지 구성 .....	30
2. 설문 실시 .....	32
<b>제4장 연구 결과 .....</b>	<b>33</b>
<b>제1절 조사대상자의 일반적 특성 .....</b>	<b>33</b>
<b>제2절 측정도구의 신뢰도 및 타당성 검증 .....</b>	<b>35</b>
1. 신뢰도 검증 .....	35
2. 타당성 검증 .....	36
3. 확인적 요인분석 .....	40
<b>제3절 실증분석 .....</b>	<b>43</b>
1. 각 변수간 상관관계 .....	43
2. 가설에 대한 실증분석 및 검증 .....	45

제5장 결론 .....	59
제1절 요약 및 결론 .....	59
제2절 연구의 시사점 .....	60
제3절 연구의 한계 및 향후 연구방향 .....	62
참고문헌 .....	63
ABSTRACT .....	69
<부록 : 설문지> .....	72

## 표 목 차

<표 1> 첫 직장 근무기간 .....	3
<표 2> 인턴사원제 시대별 도입목표와 특징 비교분석 .....	10
<표 3> 이직의 원인변수 .....	16
<표 4> 이직에 영향을 미치는 요인 .....	18
<표 5> 직무만족에 대한 정의 .....	21
<표 6> 학자별 직무만족 구성요인 .....	27
<표 7> 설문지의 구성 .....	31
<표 8> 조사대상자의 일반적 사항 .....	33
<표 9> 신뢰도 분석 .....	35
<표 10> 관련변인의 요인분석 .....	37
<표 11> 정직원전환후 직무환경요인 변화 확인적 요인분석 적합도 지수 .....	41
<표 12> 관련변인의 상관관계 분석 .....	44
<표 13> 정직원 전환 후 조직, 직무환경요인, 직무만족도, 이직의도 기술통계량 .....	45
<표 14> 조직환경요인이 직무만족도요인에 미치는 영향 .....	46
<표 15> 조직환경요인 하위변인이 직무만족도에 미치는 영향 .....	48
<표 16> 직무환경요인이 직무만족도에 미치는 영향 .....	49
<표 17> 직무환경 하위요인이 직무만족도에 미치는 영향 .....	51
<표 18> 조직환경요인이 이직의도에 미치는 영향 .....	52
<표 19> 조직환경요인 하위변인이 이직의도에 미치는 영향 .....	53
<표 20> 직무환경요인이 이직의도에 미치는 영향 .....	55
<표 21> 직무환경 하위요인이 이직의도에 미치는 영향 .....	56

<표 22> 인턴제도 시 직무만족이 이직의도에 미치는 영향 ..... 58  
<표 23> 연구 결과 요약 ..... 59

## 그 립 목 차

<그림 1> 정직원 전환 후 조직환경요인 변화 .....	42
<그림 2> 정직원 전환 후 직무환경요인 변화 .....	42

# 제1장 서론

## 제1절 연구의 필요성과 목적

### 1. 연구 필요성

최근 사회적으로 이직률이 계속해서 높아지고 있다. 특히 입사 1~3년차의 신입 사원들의 이직이 높아지고 있는 것은 주목해 볼 문제다. ‘취업포털 잡코리아’가 국내외 기업 인사담당자 791명 대상으로 ‘2015년 평균 직원이직률’을 조사한 결과, 평균 10.2%로 나타났다. 또한, ‘온라인 취업포털 사람인’이 국내 기업 490개 사를 대상으로 조사한 ‘2013 평균 이직률’에서는 이직을 한 직원 중에서 1년차 이하 신입이 53%로 가장 높은 것으로 조사 되었다.

이러한 동향과 다르게 실업률 또한 이직률 못지않게 높은 것이 현실이다. 최근 2016년 2월의 청년 실업률이 12.5%로 1999년 통계방식이 변한 이후로 사상 최고치를 기록했다기 때문이다. 2016년 2월에 통계청이 발표한 ‘고용동향’에 따르면 2016년 1월 15~29세 청년 실업자 수는 56만 명으로 지난해 같은 달보다 7만 6천명 증가했다.

이처럼 직업을 가지고 싶어도 가지기 어려운 현실임에도 이직률이 높아지는 원인에 주목하여 기업에서도 이를 방지하기 위한 대책들을 마련하고 있다. 직원들의 퇴사 또는 이직의 주원인으로는 업무, 연봉 등에 대한 불만과 업무 스트레스, 동료 및 상사와의 불화, 개인 경력관리 등이 꼽힌다. 기업적으로도 기업이 성의를 들여 각자의 프로시저에 맞춘 교육에 의해 직무에 입문하여 경력이 쌓이고 직무에 익숙해진 직원들이 이탈하는 것은 매우 큰 손실이다. 구체적으로 신입사원의 모집 및 훈련에 들어가는 비용을 이중으로 들일 뿐만 아

나라 잦은 이직과 퇴사로 인하여 조직 문화의 안정성이 저해되는 결과를 가져올 수 있기 때문이다.(한의진, 조영일, 2013)<sup>1)</sup> 따라서, 기업은 비전과 미래상 제시, 금전적 보상 강화 등을 통해 방지하려고 하지만 그 노력으로는 절반의 이탈도 막지 못하는 현실이다.

이직은 조직이나 이를 구성하는 구성원의 측면에서 불가피하게 발생하는 현상이다. 특히 조직 구성원에게 이직은 임금인상, 복리후생 향상, 개인적 이상 실현의 기회 제공 등의 장점을 가진다. 그러나 새로운 종업원을 선발하고, 채용하여 사회화시키는 과정을 거쳐야하는 기업의 입장에서 높은 수준의 이직률은 더 많은 비용을 부담하게 하고, 효율성을 낮추는 요인으로 작용한다 (황승미, 윤지환, 2012). 또한, 이직은 기업 측면에서 높은 수준의 비용과 낮은 효율성 때문에 오래 전부터 산업계와 학계의 주목을 많이 받아 왔으며, 국내·외에서 연구가 활발하게 진행되어왔다 (맹연호, 2012; 안관영, 2007; 정우철, 이연숙, 2010; 황승미, 윤지환, 2012; DeConinck & Bachmann, 2011).

---

1) 한의진, 조영일 (2013) 감정노동을 수행하는 항공 객실승무원들의 우울이 이직 의도에 미치는 영향: 직무만족과 조직몰입의 매개효과 관광연구 제 28권 제 4호, pp.117~135 (사)대한관광경영학회

<표 1> 첫 직장 근무기간 (단위 : 명)

기간	명 (%)
3개월미만	56만 3000 (11.7)
3~6개월	69만 1000 (14.4)
6개월~1년	97만 (20.2)
1~2년	120만 2000 (25.1)
2~3년	56만 2000 (11.7)
3년 이상	80만 6000 (16.8)
전체	479만 4000 (100)

주) 통계청 2005년 조사 / 서민수(2006) 신입사원 이직 감소를 위한 동기부여 방안연구

## 2. 연구의 목적

항공기의 캐빈 승무직은 특수한 상황에 놓여있고, 특수한 임무를 띠는 직군이므로 그들의 이직원인을 밝히는 것은 매우 중요하다. 항공기 캐빈 승무원(이하 캐빈 승무원)은 평상시에는 서비스 직군으로 분류되지만 비정상적인 상황에서는 안전과 생존을 담당하는 직군으로 탈바꿈 하는 것이 그 이유다. 그렇기 때문에 캐빈 승무원에 대한 신입사원 교육은 일반직 신입직원 교육과는 그 내용과 시간에 차이가 있고, 비용도 많이 든다. 기업의 입장에서 캐빈 승무원 1인당 교육비용에 관한 것은 다른 어느 것 보다 중요한 사안인 것이다. 따라서 캐빈 승무직의 이직률이 높아지게 되면 다른 직군에 비해 그 손실이 크다. 하지만, 캐빈 승무원의 이직에 대한 연구는 손에 꼽힐 정도로 적었고 특히 그 중 항공사의 캐빈 승무원은 국내 FSC를 기준으로 1년 내지 2년의 기간 동안 다른 직군과는 조금 다르게 반드시 인턴 제도를 거쳐야 한다는 점이 특이했는데 그에 대한 연구 또한 많지 않아 인턴제도시의 환경요인과 이직과의 관계에 착안하여 그 원인을 연구해 보고자 했다.

## 제2장 이론적 배경

### 제1절 항공 캐빈승무원

#### 1. 항공 캐빈승무원의 개념

대한민국 항공업 제2조 5항에서는 항공사 승무원을 ‘객실승무원’으로 명명하였으며 ‘항공기에 탑승하여 비상 탈출 진행 등 안전업무를 수행하는 승무원’으로 정의 하였다. 국내항공사에서는 객실 승무원 또는 캐빈(cabin) 승무원이라 부르며 국외 항공사를 비롯한 ICAO(International Civil Aviation Organization: 국제민간항공기구)에서는 ‘cabin crew’로 호칭한다. (이지민,2005).

항공 캐빈 승무원은 기내에서 주로 가장 높은 직급인 사무장의 지시에 따라 움직이고 행동한다. 평시에는 항상 목적지와 비행시간, 항로 및 승객탑승현황, 귀빈탑승현황 등에 대하여 확인 하고, 기내정돈, 서비스 준비에 대한 활동을 수행한다. 탑승 편과 탑승 날짜를 좌석 표를 통해 확인하는 보안활동을함과 동시에 좌석을 안내하고 승객의 수하물 운반을 돕고 문의에 응대한 후, 인원을 점검한다. 그라운드에서의 서비스 정리가 마무리 되면 항공기 문을 닫고 비행기가 뜨기 전까지 안전 및 비상상황에 대한 행동요령을 안내하고 비행중요단계에 따라 안전 활동을 시작한다. 이후에 승객에게 식사 서비스와 면세품 등을 제공하는 서비스 절차를 따른다. 상시 캐빈에 관한 각종 일지와 로그를 작성한다. 비상시에는 운항승무원의 지시에 따라 비상절차를 진행하나, 불가할 시에는 상황에 따라 비상탈출 등을 캐빈 승무원이 지시할 수 있는 권한을 가지기도 한다.

앞서 언급한 것처럼 항공사 캐빈 승무원은 승객의 보안, 안전, 응급처치 등

을 책임져야 할뿐만 아니라 고객과의 접점에서 자신의 감정을 통제하고, 고객과 조직이 요구하는 바람직한 표정으로 업무를 수행해야 하는 직무의 특성을 가지고 있다. 그러나 근로자의 실제 감정과 요구하는 감정 표현과의 차이가 클수록 근로자는 정신적·육체적 피로가 커지고, 고객에게도 부정적인 태도를 보이며(고종식, 황진수, 2010), 자신의 직무에 대한 만족도는 낮아져서 이직으로 이어지게 된다(한의진, 2015) 따라서, 국내 FSC 항공사에서는 반드시 거쳐야 하는 1년 내지 2년 정도의 인턴 제도를 겪으면서 캐빈 승무원이 느끼는 직무상의 차이점과 그로 인한 직무 만족도, 이직 의도는 존재할 수밖에 없다.

캐빈 승무원의 인턴 제도를 이야기하기 위해서는 그 이전의 절차인 채용단계부터가 매우 중요한데, 채용의 관점에서 본 캐빈 승무원 직군은 다른 직군과는 차이가 있다. 최근의 캐빈 승무원 채용 조건으로 이동희(2014)<sup>2)</sup>는 국내 항공사 지원 자격으로 학력은 2년제 전문학사 또는 4년제 학사 학위 소지자(졸업 예정자)로 전공 제한은 없으며 신체 조건으로 신장 162cm이상 (여승무원 지원자), 교정시력 1.0이상자, 공인 토익성적(토익 550점 이상자)을 제출해야 한다고 말하고 있다. 또한, 중국어, 일본어 등 외국어 능통자인 경우 우대하며, 해외여행에 결격 사유가 없어야 한다고 했다.

일반적인 채용 및 선발에 관한 대부분의 연구들은 개인이 어떻게 조직을 선택 하는가보다는 조직이 개인을 어떻게 선택하는가에 대한 관점 하에서 이루어져 왔다(Spence & Petrick, 2000). 그러나, 항공사 캐빈 승무원의 채용절차는 그 자체에 회사의 사활을 걸고 중점을 두고 있다고 해도 과언이 아니다.

캐빈 승무원 채용은 항공사 이미지에 중요한 영향을 미치며 고객 접점에서 항공서비스 수준을 결정짓고 고객들의 항공사 선택에 있어서도 중요한 요소이므로 항공사 캐빈 승무원으로서 적합한 인재들이 취업결정을 하도록 해야 한다(박혜영, 2011; 정명희, 박정민, 하동현, 2014). 이러한 이유로, 항공사에서는

---

2) 이동희 (2014). 항공사 객실승무원 채용 및 선발에 관한 델파이 연구

캐빈 승무원을 어느 직군보다 까다롭고 철저하게 채용절차를 밟게 할 수밖에 없는 것이다. 그리고 그렇게 시작된 것이 국내 FSC에서 반드시 적용하고 있는 ‘인턴제도’이다. 이러한 인턴제도는 캐빈 승무원의 입사 1년 내지 2년이라는 시간동안 다른 직군과 다르게 승무원 각자에게 큰 영향을 미치고 있다.

## 제2절 인턴제도

### 1. 인턴제도의 개념

최초에 인턴이라는 용어는 ‘interned’라는 뜻으로 의학에서 병원에 갇혀 1년 내지 2년 더 ‘수련하다’는 의미에서 병원의 수련의를 의미한다. 이후 1920년대 미국에서 산학 협동에 대한 논의와 더불어 병원의 인턴 십과 유사한 개념을 경영상의 회계 개념에 도입해야 한다는 주장과 함께 시작되었다. 가장 처음 도입한 것은 1930년대 미국 정치계로, 병원의 인턴십을 거의 모방하면서 시작되었다. 이후 1950년대에 대학에서 학생들에게 사회에 대한 적응을 높이기 위해 기업과 학교가 산학협정을 맺고 대학생들을 기업에 파견한 것이 현 인턴제도의 출발점으로 볼 수 있다(이영현, 2008, 2009). 그렇게 시작 된 인턴제도는 범사회적으로 활용되면서 현재에 이르고 있다. 인턴제도는 시간의 흐름에 따라 계속해서 변화되어 왔고 발전되어 왔다. 또한 각각의 시대를 반영하여 그때마다 다른 특성과 모습으로 다른 목표를 가지고 존재 해 왔다.

국내에서 인턴사원제는 럭키금성(현 LG 그룹)이 지난 84년 그룹 차원에서 처음 실시해 왔던 이 공대생 실습생 제도가 그 규모가 확대되어 504명의 인턴사원을 채용하면서 시작되었다(김대익 외, 1995). 이는 대기업들이 대학을 졸업한 새로운 인력들 가운데 우수한 인재를 조기에 확보하기 위한 선 검증~후 채용 방편으로 인턴사원제를 활용한 것이다(이종구, 김병기, 2008). 이후로 일

반적인 인턴제도란 ‘기업들이 산학 협력체제 확립을 위해 대학 재학 중인 3~4학년생을 대상으로 동, 하계 방학 중 일정기간 동안 자사 현업 부서에 배치하여 현장실습의 기회를 제공한 뒤 특별한 하자가 없으면 정식 사원으로 채용하는 제도를 말하는 단어로 인식되고 있다(남재량 외, 2009). 현재 취업시장에서 ‘인턴’이라는 용어는 인턴십 프로그램과 그 프로그램에 참여하는 실습사원 모두를 일컫는데, 이는 불명확한 용어사용으로 볼 수 있다(고진수, 1998). 명확하게는 인턴은 행위자인 ‘인턴사원’과 제도인 ‘인턴사원제도’로 분류될 수 있으며, 인턴 사원은 ‘회사에 정식으로 채용되지 않은 채 실습과정을 밟는 사원 혹은 재학생을 대상으로 연수생을 뽑아 현업에 적응할 수 있도록 현장에서 업무를 겪는 이들’을 말한다(나명엽, 2012).

하지만 항공사 캐빈 승무직에 적용하는 인턴제도는 국내 대형 항공사를 기준으로 약 10년 전부터 캐빈 승무원에 대해 관례적으로 이루어지고 있다. 모든 캐빈 승무원이 1년 내지 2년을 반드시 거쳐야 하는 통과예인 것이다. 국내 대형 항공사에서는 이러한 인턴 제도를 바탕으로 캐빈 승무원을 채용하고 있다. 캐빈 승무원은 그 특성상 안전 활동을 하는 전문 직군으로 분류되기도 하지만 보통은 사람을 대하는 ‘감정 노동직’으로 분류 되므로 선천적으로 가지고 있는 성격이 특히 중요한 직군이다. 특히 항공 서비스 산업의 경우 앞서 언급한 바와 마찬가지로 인적자원에 대한 의존도가 높은 산업이므로 그 품질은 항공사의 직원과 불가분의 관계에 있기 때문에 항공사의 인적관리는 곧 기업의 경쟁력이라고 할 수 있다(박혜윤, 2006). 때문에 항공사에서는 이를 집중적으로 보고 판단하는 수밖에 없는 것이 현실이다. 이러한 논리를 바탕으로 국내 항공사에서는 약 1년 내지 2년의 인턴기간을 통하여 캐빈 승무원으로써의 자질을 향상시키는 한편, 항공사 자체에서 판단하는 ‘캐빈 승무원’으로써의 성격과 자질에 맞지 않는 인원을 거르는 형식으로 채용을 진행하는 것이다.

이러한 개념에서 항공사 캐빈 승무원으로 대상으로 실시되고 있는 인턴 제

도는 프로페셔널로 거듭나기 위한 ‘실습’과 ‘적응’의 개념과 회사 입장에서의 ‘본사에 맞는 올바른 인재상 채용’의 목표가 합쳐진 모습이라고 할 수 있다.

<표 2> 인턴사원제 시대별 도입목표와 특징 비교분석

분류	도입기 (1984~1998.5)	조정기1 (1998.6~1998.12) 조정기2 (1999.1~2001.12)	전환기 (2002.1~현재)
주최	기업	정부 / 대학	기업
	~우수인력 조기 확보 ~기업홍보, 이미지 제고 ~선발 시 필요한 종합평가자료 취득 (현장실습 근무 평가표 등)	~고학력 취업난 타개를 위한 정부의 공여지책 프로젝트 ~정부주도형(IMF) 인턴사원제 출범, 기업인턴 수료자 30~50% 선채용(기존 80% 선채용: 기업소극적 운영 및 정규직 채용난색) ~정부 인턴급여 1인 50만원 지원(3개월 계약직 인턴사원)	~직무이해력 및 조직 적응력 제고 ~분산채용(공채/인턴)으로 인력 수요의 용이성 및 인력 확보의 리스크 방지 ~선 검증, 후채용 직무적합 인재 확보
대학관점	~이론 위주의 교육 탈퇴 ~실무능력 강화 및 조직 적응력 배양기회, 신교육 실	~대학이 주최, 각학과 특성에 맞게 기업에 인턴연수 위탁 ~대학 인턴연수	~현장실습 및 산학연구 발판으로 기업 활용 ~취업률 제고를 위한 개인 경력관

	현기회 ~산학협동 실현의 매개로 활용	대상기관 개발, 인 턴약정 체결, 인턴 대상자 적합한 기 관 개발 및 체험기 회 제공 ~정부 지원금, 기 업인턴비율 대체, 기업 부담금 해소, 인턴채용 증대	리 채널로 활용
구직자 관점	~사전근무, 입사여 부 사후판단 ~기업문화 및 조 직문화 이해 ~기업정보 취득 및 적합 적성의 판 단기회로 활용 ~근무성적 우수자 이점 부여	~산업현장 체험기 회 확대로 경력관 리/조직 적응력/취 업능력 제고 ~개인적성에 맞는 직업선택 유도 ~한시적 취업대비 책, 근본적인 대졸 고용창출 한계점	~우수 수료자 정 규직 입사기회 부 여 ~취업의 수월성 제고 및 경력관리 방편으로 활용 ~대졸공채 지원시 서류심사 면제 ~서류전형 및 면 접 시 가산점 우대

출처) 이종구·김병기 (2008.12) 경영사학 제23집 p.280 인용 / 대면인터뷰(1. 캠퍼스  
링크루터 대상 조사 2008. 4. 1 - 9. 30, 경희대학교 진로상담실/ 2. 취업특강 방문 인  
사담당자 대상 조사 2008. 4. 1 - 9. 30 경희대학교 취업진로지원처), 참고문헌

## 2. 인턴제도에 관한 논의

항공 산업뿐만이 아니라 다른 많은 분야에서 인턴제도에 관한 선행연구는  
인턴제도가 생긴 이래로 지속적으로 이루어지고 있는데 그 연구들은 다음과  
같다.

박성익 외(2015)의 경우 중소기업 청년인턴의 이직횟수 결정 요인에 대해서 분석하였다. 포아송 회귀모형등 4가지의 회귀모형을 통하여 통제집단 (비인턴집단)에 비해서 처리집단(인턴집단)이 통계적으로 유의하게 이직경험이 낮게 나타났고 연령이 적을수록 통계적으로 유의하게 이직경험이 낮게 나타났으며 여자에 비해서 남자가 유의하게 이직횟수가 높게 나타났다. 마지막으로 기업규모가 클수록 이직횟수가 유의하게 감소하는 것으로 나타났다는 결론을 내리고 있다.

김유옥(2015)의 경우에는 캐빈 승무원의 채용에 따른 자긍심, 고객 지향성에 대한 연구에서 인턴 사원에 대한 분류를 하여 결론을 지었다. 물론 인턴으로의 채용이 항공관련 학과 출신이라는 제한이 있었지만 그러한 인턴 사원이 비인턴 신규채용보다 자긍심과 성취감이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과를 통하여 이직률이 낮을 확률이 높음을 유추할 수 있기에 본 연구에 알맞은 선행연구라고 판단하였다. 본 연구는 저가 항공사를 중심으로 진행되었는데 저가 항공사에는 국내 대형항공사와 다르게 인턴채용과 신규채용 두 가지의 채용방법이 있는 것을 알 수 있어 그 부분에 대하여 참고할 수 있었다.

선행연구들을 모아 볼 때 주로 인턴제도나 인턴십에 관한 독립적인 연구나 캐빈 승무원을 표본 집단으로 삼은 것들은 많았다. 그러나 캐빈 승무원의 인턴제도가 관례화 되어있음에도 불구하고 그것에 대한 연구가 이루어진 적은 없었다. 대부분의 선행연구에서 인턴제도 자체가 이직 의도에 영향을 미친다는 점을 유추할 수 있는 부분은 있었지만 그것을 주제로 삼고 명확하게 명시한 연구는 찾아보기 어려웠다. 따라서, 각각의 ‘인턴제도’와 ‘캐빈 승무원’을 주제로 한 연구를 참고하여 본 연구를 진행하고자 한다.

### 제3절 이직 의도

#### 1. 이직 의도의 개념

이직의 개념은 더 넓은 개념인 노동 이동에서 출발한다. 신유근(1982)은 노동 이동이란 넓게는 노동자의 지역 간의 이동, 직업 간의 이동, 산업 간의 이동을 뜻하기도 하며, 좁게는 어느 특정 조직 내에 있어서의 신규 채용이나 고용을 통해 조직 구성원이 되거나 조직 이탈과 같이 조직에서 떠나는 것을 말하기도 한다고 했다. 또한, 인사 관리 측면에서는 조직 내부에서의 이동과 조직 내부에서 외부로의 이동, 조직 외부에서 외부로의 이동으로 나누기도 한다고 했다.

조직 내 이동은 배치전환, 직무 순환 이라고 하며 외부에서 내부로의 이동은 입직, 내부에서 외부로의 이동은 이직이라고 한다. 일반적으로 노동 이동은 입직과 합쳐 말하는데 좁은 이직만을 의미 한다 (양운섭, 1988).

이러한 의미에서 Bluedorn(1978)은 또, 이직의 개념이 용어 적으로 광의와 협의로 구분이 된다고 이야기 하고 있다. 앞서 언급했듯이 광의의 이직은 종업원 입직과 이직을 모두 포함하는 개념으로서 포괄적으로 노동이동이라고 말하는 것이다. 노동이동은 구체적으로 노동력의 지역 간, 직종 간 및 동일 직장 내에서의 계층 간 이동을 말하며, 넓게는 국가 간의 이동까지 포함한다. 반면에 협의의 이직은 조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 조직에서 구성원 자격을 종결 짓고 조직을 떠나는 것을 말한다(Mobley, 1982). 여기에는 조직 내부의 이동이나 유입이 포함되지 않는다.<sup>3)</sup>

또한, 이러한 노동이동의 이론에서 벗어나서 이직 의도는 기업조직으로부터 이탈하려는 의도적이고 계획적인 생각(Robert & John, 1993)이며, 조직을

---

3) 안관영, 2007 재인용 경제적·심리적 요인과 이직 의도의 관계에 대한 연구 : 외식업 종사자를 중심으로

떠나기 위한 사려 깊은 생각이라고 하는 표현도 존재 한다(Tett & Meyer, 1993). 이외에도 이직은 여러 학문분야의 연구대상이 되어 왔는데, 대다수의 연구들에서는 이직 의도가 실제 이직행동을 효과적으로 예측해 주는 선행요인으로서 역할을 수행하기 때문에 행동적 변수로서 이직행위의 대체 개념으로 이직 의도를 사용하고 있다(김현지, 정봉명, 정봉성, 2012).

## 2. 이직 의도에 관한 선행연구

이직 의도는 보완을 하려는 의도로 주로 그것이 생기는 원인을 찾기 위한 연구가 많다. 특히 인적관리 차원에서 직무만족과 결합시켜 연구하는 것을 찾을 수 있다.

이덕로, 김찬중(2006)의 직무만족과 이직 의도와의 관계에 관한 연구에서는 첫째, 고용형태에 따른 직무만족과 이직 의도 수준에 있어 유의한 차이가 존재하는지를 구체적으로 확인하고, 둘째, 고용형태에 따라서 직무만족이 이직 의도에 미치는 영향이 달라지는지 여부를 실증적으로 분석하는 것 등이 그 연구목적이라고 말하고 있다. 또한 ‘정규직 근로자는 비정규직 근로자보다 직무만족 수준이 높을 것이다.’, ‘정규직 근로자는 비정규직 근로자보다 이직 의도 수준이 낮을 것이다.’, ‘직무만족이 이직 의도에 미치는 영향은 고용형태에 따라 달라질 것이다.’의 세가지를 가설로 내세웠다. 4개의 다양한 분야의 기업 근로자를 표본으로 삼은 이 연구에서는 정규직의 경우 직무자체와 임금에 대한 만족도 제고가 필요하다고 했다. 비정규직의 경우에는 직무자체에 대한 만족을 제고하는 관리활동이 보다 중요함을 시사해 주었다고 이야기 했으며, 특히 정규직과 비정규직 공통적으로 직무자체에 대한 만족이 이직 의도에 중요한 영향을 미치는 요인으로 확인되었기 때문에 이는 고용형태와 무관하게 근

로자들의 동기부여와 경력개발 차원에서 도움이 되는 효과적인 직무설계를 통하여 직무 만족도를 높임으로써 이직 의도를 줄여가는 조직차원의 효과적인 인적자원 관리가 긴요함을 시사 한다는 결론을 내렸다. 이 선행연구에서 말한 직무 만족도와 이직 의도의 관계는 본 연구의 가설과 밀접한 관계가 있었던 바, 중요한 자료로의 참고가 가능했다.

탁진국 외(2008)의 신입사원의 이직 의도에 영향을 미치는 작업환경 변수에 관한 연구에서는 제목대로 이직 의도에 영향을 주는 원인에 대한 연구였기 때문에 저자가 연구하고자 하는 바와 일치하는 점이 많았다. 이 연구에서는 실무적인 관점에서 살펴보면 직무 부합이 이직 의도를 설명하는 데 매우 중요한 역할을 하는 것으로 나타났기 때문에 조직에서는 직무 부합도를 높이기 위해 노력할 필요가 있으며, 이를 위해서는 입사 전 개인이 담당할 직무에 대해 정확하게 설명해 주는 것도 중요할 뿐 아니라 자신의 업무가 자신의 적성이나 흥미와 적합하지 않을 경우 다른 직무로 이동할 수 있는 길을 열어주는 것이 필요하다고 말했다. 즉, 융통성 있는 직무순환 제도의 도입을 통해 종업원들의 직무부합 정도를 높일 수 있을 것이라는 점을 시사한 것이다. 그리고 이 업무 부합도가 철저히 종업원에게 회사를 계속 다닐 것인지 말 것인지에 대한 절대적인 기준이 될 수 있다고 말하고 있다. 이러한 부분에서 본 저자의 연구와 일정부분 합치했기에 참고하기에 알맞은 선행연구이다.

<표 3> 이직의 원인변수

직무관련 요인	개인특성 요인	외부환경 요인
임금(연봉)	나이	고용에 관한 의지
업무성과	근속 연수	실업률
직무 명확도	성별	취업 가능성
직무 반복성	건강	노동조합의 유무
직무 만족도	교육	
임금 만족도	결혼	
직무 자체에 대한 만족도	부양자 수	
감독자에 대한 만족도	적성 및 능력	
동료에 대한 만족도	지능	
승진 기회에 대한 만족도	기대감에 대한 충족도	
조직 충성도		

주) 출처 : (Cotton J.L. & Tuttle J.M.(1986) "Employee Turnover : A meta analysis and review with implication research" Academy of Management Review, Vol.11 No.1, p57 , 서민수(2006) 신입사원 이직 감소를 위한 동기부여 방안연구 재인용)

### 3. 이직 의도의 요인

Deci와 Ryan(1987)은 이직 의도를 특정 행위를 하기 위한 결심으로 정의하고 있다. 직무 불만족을 느끼는 종사원들이 만족감을 느끼는 종사원들보다 이직을 하는 경향이 크다는 연구 결과가 많은 것은 이직이 직무 불만족과 관련이 있다는 것이다.

이직은 인적자원의 효율적인 배분을 가능하게 하고 근로자의 지위 향상에 기여한다는 긍정적인 측면과 대체인력을 모집하는 광고비와 훈련비용으로 막대한 비용이 지출되고 구인경쟁으로 인한 임금의 상승과 생산과정의 불안정과 품질수준의 저하를 가져 오고 기술축적의 부진으로 생산성 저하와 조직의 결속력을 떨어뜨리며 근로자의 직무만족을 저하시키는 부정적인 결과를 가져오기도 한다(이인구 외, 2000). 그래서 이직 그 자체보다는 이직 의도에 직접적인 원인에 관심을 가지는 것이 필요하게 되었다. 또한, 전체적인 만족감 내 하위 카테고리에 해당하는 보편적 이직 원인으로는 근무환경 열악(휴식 시간, 휴식 공간, 과도한 시간외 근무), 급여문제(연봉, 성과급 및 각종 수당), 상사 또는 동료와의 불협화음(커뮤니케이션), 실적에 대한 압박, 권고사직 등을 통한 비자발적인 이직, 자신의 의지에 대한 이직(결혼, 학업, 부모 부양 등), 교육기회 및 경력 개발의 기회부재 등 그 사유가 여러 가지로 다양하다(김성아, 서용구, 문철우, 2011)

Shafer(2002)는 한두 가지의 요인보다 다른 복합적인 요인이 상호작용하여 이직 의도를 만들어내게 된다고 했는데, 이 중에서도 캐빈 승무원에게서는 복지, 성취감, 개인적성일치, 만족 등 개인의 직업과 직무에 관한 태도가 이직 의도를 낮추는 데 관여하는 것을 볼 수 있다.(김영미, 김성섭, 박혜정 2009) 이는 캐빈 승무원 자체가 다른 직군과 다른 특성을 가지고 있는 바, 스스로 직업군에 대한 기대감이 높으며 성격관계가 직업을 유지하는 데 큰 영향을 미치

고 있다고 할 수 있기 때문이다.

<표 4> 이직의 선행요인

구분	요인 분류		세부영향 요인	연구자
개별적 이직 영향 요인	개인적	인구통계적 요인	성별, 나이, 근무기간, 가족규모, 부양책임	Porter & Steers, 1973; Mobley, 1979; Muchinsky & Tuttle, 1979; Martin, 1981; Stumpf & Dawlet, 1981; O'Reilley, 1987; Perrewew, 1991
		개인특성 요인	흥미, 개성, 지능, 적성, 심리적 반응, 자아존중	Muchinsky & Tuttle, 1979; Martin, 1981; Stumpf & Dawlet, 1981; O'Reilley, 1987; Perrewew, 1991
	직무내용	직무내용 요인	과업 일상성, 직무 자율성, 직무 책임성, 역할 명료성	Porter & Steers, 1973; Muchinsky & Tuttle, 1979; Johnson & Futrell, 1989; Gerhart, 1990; Quarks, 1994
		직무환경 요인	직접적 작업 환경 요인	감독 스타일, 작업 자율성, 동료 집단과의 상호작용의 성격
	조직 전반적 요인	조직 전반적 요인	보상, 승진정책, 조직규모 (공식성, 복잡성)	Porter & Steers, 1973; Gerhart, 1990
	대체적 직무의 기회요인	대체적 직무의 기회요인	조직 내부의 대체적 직무	Mobley et al, 1979; Davis & Wasmuth, 1983

		기회, 조직 외부의 대체적 직무기회	
	기타 요인	투자, 직업특성의 차이	Mobley et al, 1979
통합적 요인	태도적 요인	직무만족, 조직몰입, 직무몰입	Porter & Steers, 1973; Mobley, 1979; Price & Mueller, 1981; Lachman & Aranya, 1986; Lee & Mowday, 1987; Mcneilly & Rusa, 1992; Judge, 1993; Martin & Hafer, 1995; Richard & Ghiselli, 2001
	직무태도와 이직의향	직무태도, 이직의향	Mobley, 1979; Steel & Quallee, 1984
	제도적 요인	이직의 용이성	Terborg & Lee, 1984; Lee & Mowday, 1987; Perrewew, Brymer & Stepina, 1991
	성과와 이직	직무성과, 성과	Martin, 1981; Barry & Mirvis, 1976; Stump & Dawley, 1981; Johnson, 1988; Schwab, 1991; Arthur, 1994; Barrick, 1994; Huselid, 1995

주) 현승범(2004)인용; 김성필, 이준엽(2007) 항공사 종업원이 지각하는 '승진장벽(glass ceiling)'이 조직몰입, 직무만족 및 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구

## 제4절 직무만족

### 1. 직무만족의 개념

직무만족은 이제껏 수많은 학자들에게 여러 형태로 어떠한 다른 분야들과 어우러져 연구되어 왔으나, 만족이라는 것은 지극히 주관적인 관점에서 정해지는 것이므로 너무나 많은 정의가 내려져 왔다. 따라서 정확히 ‘어떤 것’이라고 한 가지로 정의될 수가 없었다.

직무만족의 특성과 원인에 관한 체계적인 연구의 시도는 1930년대부터 시작되었는데(Locke, 1976), 대표적으로 해외에서는 Hoppock가 “나는 내 직무에 만족 한다”라고 솔직히 말 하는 심리적, 환경적 상황의 모든 결합, 심리적, 환경적 상황과 관련하여 일반적으로 개인의 욕구와 필요를 충족시켰을 때 느끼는 정도를 의미한다고 했다. 또한, Smith(1955)는 개인의 직무활동과 관련하여 얻게 된 감정의 상태로부터 기인되는 태도라고 정의 하였다. 국내에서는 김경동(1964)이 일찍이 말하기를 직무만족이란 직장적응으로 일, 환경과 이에 종사하는 개인의 상호작용의 결과로 생긴 것이라고 했다.

Schaffer(1953)는 욕구충족과 직무만족간의 관계에 대한 연구에서 만족이란 개인의 욕구와 충동의 정도가 깊은 관계가 있다고 보았으며 욕구를 충족시킬 수 있는 기회를 개인이 어떻게 지각하는가의 정도와 밀접한 연관성을 가지고 있다고 하였다.

이러한 여러 정의들 중에서도 공통적인 점은 직무만족이 기대와 실제 경험간의 차이로 인지됨으로써 결정된다는 것, 직무만족은 직무 자체와 그 직무의 조건에 대한 총체적 태도라는 것, 직무 만족은 다차원적이어서 직무 그 자체 뿐만 아니라 임금, 승진기회, 감독과 동료 등의 요인들에 의해 결정 되는 것 등 세 가지 정도가 존재한다(Albaaness & Van Fleet, 1983).

아래에 학자들의 선행연구를 정리한 직무만족에 대한 정의(김수연, 2013)에 저자가 추가정리를 하여 표를 첨부하였다.

<표 5> 직무만족에 대한 정의

학자 (연도)	직무만족의 정의
Hoppock (1935)	“나는 내 직무에 만족한다”라고 솔직히 말 하는 심리적, 환경적 상황의 모든 결합, 심리적, 환경적 상황과 관련하여 일반적으로 개인의 욕구와 필요를 충족시켰을 때 느끼는 정도를 의미한다.
Smith (1969)	직무만족을 태도의 한 범주에서 보고 한 개인이 자기의 직무와 관련하여 가지는 태도라고 할 수 있으며 직무와 관련하여 경험하게 되는 좋고 나쁜 감정의 총화이자 또는 이와 같은 감정의 평균 상태에서의 태도라는 말로 태도와 감정의 상관성을 나타내었다.
Porer & Lawler (1973)	“실제로 얻은 보상이 정당하다고 인지되는 수준을 충족 또는 초과하는 것”으로 언급하고 있으며 이 수준에 미달할수록 주어진 상황에 대한 불만이 더 커진다고 하였다.“
Quinn & Margine	보상이나 안전, 감독 같은 특별한 직무 내용에

(1973)	관한 만족도를 근거로 수량화된 개선의 정도를 뜻한다.
McComick (1974)	직무에서 얻어지거나 경험한 욕구 만족도이며 그 본질을 자신의 직무에서 얻게 되는 자기실현감과 가치 있는 성취감이라 할 수 있으며 직무만족 수준의 변화는 가치의 변화에 의해 반영되는 것이라 하였다
Longest (1974)	작업상황의 여러 측면에 대한 반응으로 경험한 것과 기대한 것 사이에서 인식한 차이와 관련하여 고용인에게 일어나는 감정이라 하였다.
Locke (1976)	개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해 얻게 되는 경험을 평가, 그로써 얻게 되는 유쾌하고 긍정적인 감정 상태를 말한다고 하였다.
Alderfer (1977)	직무만족을 직무 또는 직무수행 결과로 충족되어 지는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태로 인간의 건강, 귀속, 존경, 성장 등 제반욕구의 차원에서 설명
Slavit (1978)	직무특성이 다양한 기술을 사용할 수 있고 업무가 명확하며 자율성이 있을 때 생길 수 있는 것이 직무만족이며 개인의 성취감, 인정감, 성장의 원천이 된다고 하였다.

Schermerhorn (1996)	직원들에 의해서 수행되는 일에 대한 긍정적인 것과 부정적 정도의 감정상태
Greenberg & Baron (2000)	개인이 직무를 수행하면서 직접 느끼는 긍정적이거나 부정적인 감정 수준
Weiss (2002)	직무 혹은 작업환경에 대한 긍정적 혹은 부정적 평가 의견
김경동 (1964)	직장 적응으로 일 ,환경과 이에 종사하는 개인의 상호작용의 결과로 생긴 것이라고 하였다.
유기현 (1987)	개인의 태도, 가치, 신념이나 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 종사원이 직무와 관련시켜 갖게 되는 감정적 상태
안근석 (1987)	종사원이 직무와 관련하여 경험하는 유쾌한 감정 상태
양창삼 (1994)	개인의 요구충족과 밀접한 관계가 있어서 동기부여와 근무의욕에 영향을 주는 것
남세진, 조홍식 (1994)	자신의 직무에 대한 애착, 열의 등의 긍정적 감정 상태
이완정 (1996)	직무환경이 구성원에게 갖게 하는 관심, 열의 등의 긍정적 감정 상태
임우순, 소영일	개인이 맞는 과업, 직무환경, 그리고 동료와의 관계

(1997)	중 직무와 관련된 것에 대한 만족감
정봉원 (1997)	한 개인이 그의 직무와 관해서 자신이 느끼는 감정적 현상
유인봉 (1999)	직무 자체 내지는 직무를 구성하는 여러 요소에 대하여 얼마나 흐뭇하게, 흡족하게 또는 우회적으로 느끼고 있는지의 마음의 상태
신남철 (2002)	조직 구성원들이 직무를 수행하는 과정이나 결과에서 심리적, 사회적, 환경적 상황의 복합적인 작용요인들에 의하여 직무에 대한 욕구 충족과 이에 대한 관심과 열의 그리고 회의의 제도
김중원, 박성수 (2007)	종사원이 직무를 수행함에 있어서 직무내용이나 상사, 동료, 기회, 보상, 작업, 환경 등과 관련하여 느끼는 만족의 정도

주) 김수연 (2013)<sup>4)</sup> 을 토대로 저자가 보완

## 2. 직무만족에 관한 선행연구

직무만족은 조직몰입의 태도적 원인이자 예측 변수라는 주장이 지속적으로 제기되어 왔고 실증적으로 상당수의 많은 연구 결과들이 이러한 견해를 지지하고 있다(Price & Mueller,1981).

20세기 초에 3차 산업이 부흥하면서 사람의 힘이 중요하게 된 결과 내부고

4) 김수연, 2013 항공사 객실승무원의 직무만족과 자아존중감이 서비스 지향성에 미치는 영향

객의 직무만족에 대한 연구는 그러한 방면을 중심으로 꾸준히 발전해 왔다. 직무만족의 원인과 스트레스의 정도, 동기 등을 연구하려는 모습이 이어져 왔고 마침내 변수와 직무만족과의 관계는 매우 깊이 연관 되어 있다는 사실을 규명할 수 있었다.

서화정과 김병주(2014)는 교육만족도, 교육성취 및 취업지원 참여도, 직무일치가 직무 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 첫째, 대학은 학생들의 다양한 요구 조사를 통하여 이를 반영하여 양질의 교육 인프라를 제공하고 맞춤형 교육과정을 설계할 필요가 있다. 둘째, 대학은 단계별로 체계적으로 능력을 잘 키울 수 있는 다양한 취업프로그램을 지원해야 할 것이다. 셋째, 직무만족을 높이기 위해서는 직무 일치도를 높일 필요가 있다. 이를 위해서 개인은 자신의 능력과 맞는 일자리를 찾기 위해 구직활동을 활발하게 하여야 할 것이며, 대학은 학생들에게 지속적으로 직무와 능력에 맞는 맞춤형 취업정보를 제공할 필요가 있다는 결론을 도출해 내었다. 이는 각 업종의 종사자들을 회사의 내부고객으로써 교육하고 좋은 환경을 창출하기 위해 참고 할 수 있는 연구이다.

항공사 승무원의 직무만족에 관한 선행연구 또한 존재한다. 김수연(2012)은 항공사 승무원의 직무만족과 자아존중감이 객실승무원 서비스 지향에 미치는 영향을 실증 분석하기 위해 연구를 진행하였다. -첫째, 항공승무원의 직무만족은 고객 서비스에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 항공승무원의 직무만족은 서비스 리더십에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 항공승무원의 자아존중감은 고객 서비스와 서비스 리더십에 영향을 미치는 것으로 제시되었다 -는 결론을 얻음으로써 항공 승무원들의 직무만족과 자아존중감이 높아진다면 항공사 서비스 향상에 도움을 주며 더 나아가 항공서비스 산업의 인력관리와 생산성 향상에 도움이 되리라 기대된다고 말했다.

### 3. 직무만족의 구성요인

직무만족은 전체 직무만족과 직무에 관련된 단면 또는 요인별 직무 만족으로 구분할 수 있다. 전체 직무 만족이란 조직 구성원이 직무상의 역할에 대해 지니고 있는 총체적인 감정적 반응을 나타내는 것을 말하며, 직무의 단면 혹은 요인별 만족이란 직무와 관련된 여러 요인에 의해 경험을 통해 얻게 되는 정서적 반응을 말한다(박영기, 2007; 정시은, 2015 재인용)

<표 6>은 학자별 직무만족 구성요인을 정시은(2015)에서 인용하여 저자가 표로 재정리 한 것이다.

<표 6> 학자별 직무만족 구성요인

학자	연도	구성요인
Smith, Kendal & Hulin	1969	직무만족 기술척도(JDI : Job Descriptive Index)를 측정도구로 하여 직무만족을 직무 자체, 승진, 급여, 상사, 직장동료의 5개 요인으로 측정
Locke	1976	직무자체, 임금, 승진, 안정감, 작업조건, 복지후생, 상사의 관리방식, 동료관계, 회사의 경영방침 등의 9개의 요인으로 체계 있게 분류
Ginzberg	1981	경제적 보수와 명예에서 오는 만족, 특별한 활동과 목표의 달성에서 오는 본질적 만족, 사회적·환경적인 부수적 만족 등의 세 가지로 광범위하게 구분
유흥준	2000	일에 대한 자율성과 의사결정, 참여 유형과 같은 직무내용과 관련된 내재적 요인과 교육 수준, 안정성, 수입, 근무환경과 같은 외재적 요인을 직무 만족도를 결정하는 주요 요인으로 구분하여 제시
김병진	2008	직무 자체, 성취감, 자부심과 같은 개인의 내재적 요인과 안정성, 보수와 같은 외적 환경이 직무 만족도를 결정하는 주요 요인

주) 정시은(2015) 항공사 객실승무원의 임파워먼트가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향 - 통제 위치를 조절효과로 - 의 일부 내용을 저자가 표로 정리.

## 제3장 연구방법

### 제1절 연구의 방법

본 연구를 수행하는데 있어서 회수된 자료에 사용된 구체적인 실증분석방법은 다음과 같다.

첫째, 조사 대상자의 일반적인 특성을 알아보기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다.

둘째, 각 문항에 대한 신뢰도 검사를 실시하여 문항간의 신뢰도를 측정하여 예측가능성, 정확성 등을 살펴보았으며, 타당도 분석으로 주성분 분석(Principle component analysis)을 실시하여 문항의 요인으로 묶어서 분석을 실시한다. 또한, 확인적 요인분석도 실시한다.

셋째, 관련변수의 관계를 살펴보기 위하여 상관관계분석(Correlation Analysis)을 사용하였다.

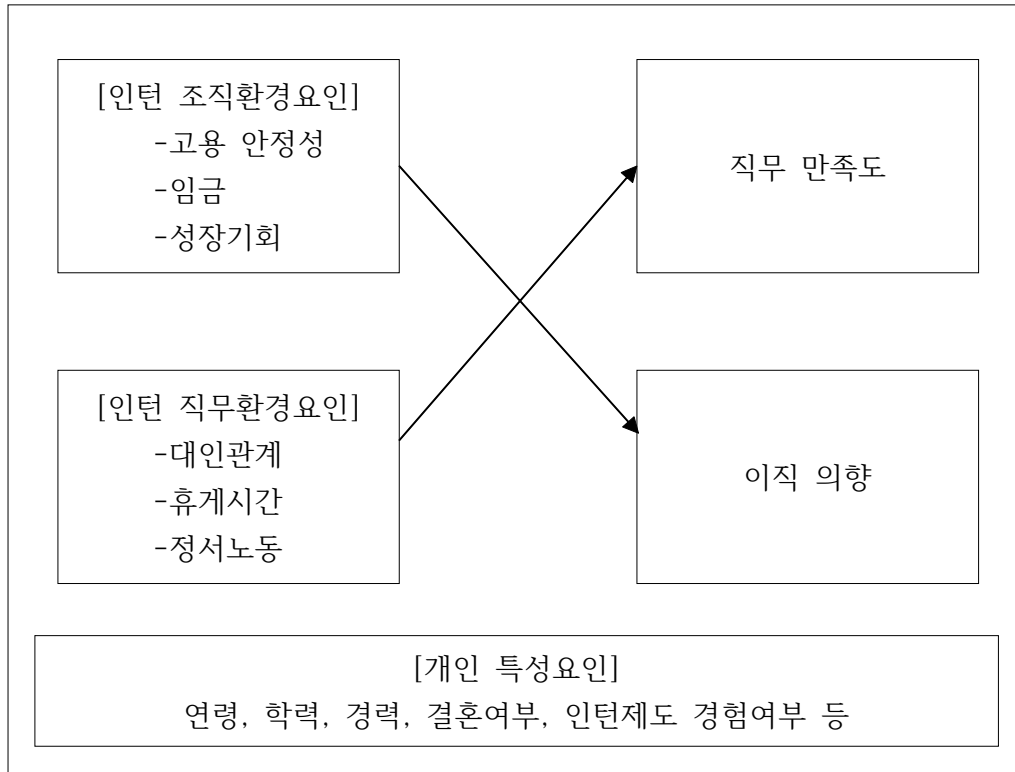
넷째, 상관관계분석에서 나온 결과를 좀 더 세밀하게 살펴보기 위하여 회귀분석(Regression Analysis)을 사용하였다.

다섯째, 확인적 요인분석을 통하여 측정변인의 적합도를 검증하고, 구조방정식을 설정하여 연구가설을 검증하였다.

본 연구의 실증분석은 모두 유의수준 5%에서 검증하였으며, 통계처리는 SPSSWIN 22.0, Amos 22.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

## 제2절 연구모형과 가설설정

### 1. 연구모형



### 2. 가설설정

본 연구의 가설을 다음과 같이 설정한다.

가설 1. 정직원 전환 후 조직, 직무환경 요인에는 변화가 있을 것이다.

가설 2. 인턴제도 시 조직 환경요인이 직무 만족도에 영향을 미칠 것이다.

-인턴제도 시 고용 안정성이 직무 만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

-인턴제도 시 임금이 직무 만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

-인턴제도 시 성장기회가 직무 만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 인턴제도 시 직무환경 요인이 직무 만족도에 영향을 미칠 것이다.

-인턴제도 시 대인관계가 직무 만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

-인턴제도 시 휴게시간이 직무 만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

-인턴제도 시 정서노동이 직무 만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 인턴제도 시 조직 환경요인이 이직 의도에 영향을 미칠 것이다.

-인턴제도 시 고용 안정성이 이직 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

-인턴제도 시 임금이 이직 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

-인턴제도 시 성장기회가 이직 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 5. 인턴제도 시 직무환경 요인이 이직 의도에 영향을 미칠 것이다.

-인턴제도 시 대인관계가 이직 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

-인턴제도 시 휴게시간이 이직 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

-인턴제도 시 정서노동이 이직 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 6. 인턴제도 시 직무만족은 이직 의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

### 제3절 설문지 구성과 설문 실시

#### 1. 설문지 구성

본 연구에서 사용된 설문지는 총 36문항으로 구성되었으며, 개인특성 요인, 정직원 전환 후 변화 (조직 환경요인, 직무환경 요인), 직무 만족도, 이직 의도 등 크게 네 부분으로 분류하였다.

첫째, 캐빈 승무원의 일반적 특성과 본 연구 표본의 인구통계학적인 특성을 파악하기 위하여 성별, 연령, 경력, 결혼여부 등 총 10문항의 명목척도로 구성되었다.

둘째, 정직원 전환 후 변화 (조직 환경요인, 직무 환경요인)에 대해 알아보

기 위한 문항으로 선행연구를 검토하여 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=거의 그렇지 않다, 3=보통이다, 4=거의 그렇다, 5=매우 그렇다)를 사용하였으며, 총 9문항으로 구성하였다.

셋째, 인턴제도 시의 조직, 직무환경 요인에 의한 직무 만족도를 알아보기 위한 문항으로 Likert 5점 척도를 사용하여, 총 7문항으로 구성하였다.

넷째, 인턴제도 시의 조직, 직무환경 요인에 의한 이직 의도를 파악하기 위하여 역시 Likert 5점 척도를 사용하였고, 총 10문항으로 구성되었다.

<표 7> 설문지의 구성

측정변수		척도	문항수
개인특성요인		명목척도	10
정직원 전환 후 변화	조직 환경요인	5점 Likert	4
	직무환경 요인	5점 Likert	5
인턴제도 시 조직, 직무환경 요인에 의한 만족도		5점 Likert	7
인턴제도 시 조직, 직무환경 요인에 의한 이직 의도		5점 Likert	10

## 2. 설문 실시

- 실시대상 : 인턴 제도를 경험 한 현직 항공사 캐빈 승무원 100명
- 선정배경 : 항공사 캐빈 승무원이 인턴제도로 인하여 느끼는 이직 의도와 직무 만족의 원인을 밝히는 것이 본 연구의 주 의도이므로 이와 같이 선정하게 되었음
- 실시 기간 : 2016년 4월 20일부터 4월 30일까지
- 실시 절차 : 예비 조사 -> Factor analysis 요인 분석 -> 수정(설문지 수정) -> 본조사 -> 분석

## 제4장 연구 결과

## 제1절 조사 대상자의 일반적 특성

조사 대상자의 일반적 사항을 살펴보면, 남자 15%, 여자 85%로 나타났다. 나이의 경우에 25~30세 미만 64%, 30~35세 미만 28%, 25세 미만 5%로 나타났다. 결혼여부의 경우에 미혼 82%, 기혼 18%로 나타났다. 최종학력의 경우에 대학교 졸업 83%, 전문대학 졸업 11%, 대학원 이상 6%로 나타났다. 현 항공사 재직 기간의 경우에 3~5년 미만 58%, 5년 이상 21%, 2~3년 미만 16%로 나타났다. 경력 항공사 재직 여부의 경우에 재직하고 있는 경우가 10.1%, 없음이 89.9%로 나타났다. 경력 항공사 재직 기간은 1년 미만 38.9%, 3~5년 미만 22.2%, 5년 이상 16.7% 순으로 나타났다. 인턴제도 경험 여부의 경우에 경험이 있는 경우가 94%로 나타났다.

<표 8> 조사 대상자의 일반적 사항

		빈도	%
1. 성별	남자	15	15.0
	여자	85	85.0
2. 나이	25세 미만	5	5.0
	25~30세 미만	64	64.0
	30~35세 미만	28	28.0
	35~40세 미만	3	3.0
	40세 이상	0	.0
3. 결혼 여부	미혼	82	82.0

	기혼	18	18.0
4. 최종 학력	고등학교 졸업	0	.0
	전문대학 졸업	11	11.0
	대학교 졸업	83	83.0
	대학원 이상	6	6.0
5. 현 항공사 재직 기간	1년 미만	2	2.0
	1~2년 미만	3	3.0
	2~3년 미만	16	16.0
	3~5년 미만	58	58.0
	5년 이상	21	21.0
6. 현 소속 항공사	아시아나 항공	90	90.9
	대한항공	4	4.0
	에어부산	0	.0
	진 에어	0	.0
	제주항공	5	5.1
	이스타 항공	0	.0
	티웨이 항공	0	.0
7. 경력 항공사 재직여부	있음	10	10.1
	없음	89	89.9
8. 경력 항공사 재직 기간	1년 미만	7	38.9
	1~2년 미만	2	11.1
	2~3년 미만	2	11.1

	3~5년 미만	4	22.2
	5년 이상	3	16.7
9. 경력 소속 항공사	에미레이트 항공	2	28.57
	외항사	1	14.29
	중국 동방항공	2	28.57
	카타르 항공	2	28.57
10. 인턴제도 경험 여부	있음	94	94.0
	없음	6	6.0
	합계	100	100.0

## 제2절 측정도구의 신뢰도 및 타당성 검증

### 1. 신뢰도 검증

<표 9> 신뢰도 분석

	Cronbach의 알파
조직 환경요인	.824
직무환경 요인	.863
만족도	.898
이직 의도	.936

본 연구에서는 크론바하 알파(Cronbach's  $\alpha$ )계수를 신뢰도 계수로 사용하였다. 사회과학에서 일반적으로 0.6 이상을 측정지표의 신뢰성에 커다란 문제가

없다고 인정하므로, 본 연구에서도 0.6 이상을 기준으로 신뢰성을 평가하기로 하는 것으로 한다. 본 연구에서는 이와 같은 크론바하 알파계수를 이용하여 내적 일관성에 의한 측정도구의 신뢰도를 검증하였으며, 그 결과는 응답자의 외생변인, 내생변인인 활용수준과 소싱의 경우에 0.6이상과 비슷한 수치로 나타나 신뢰수준을 만족한다고 할 수 있다.

## 2. 타당성 검증

변수들의 판별 타당도를 검증하기 위해 본 연구는 예비 조사를 통해 부적절한 항목으로 판정된 설문항목들을 제외하고 본 조사를 실시하여 우선 탐색적 요인분석을 실시하였다.

요인을 추출하는 방법은 여러 가지가 있으나 가장 널리 이용되는 요인분석 모델은 주성분 분석(Principle component analysis or component analysis)과 공통요인분석(common factor analysis)이 있다. 최초의 정보를 최소한의 요인으로 압축하고자 할 때는 주성분분석을 이용한다.

그리고 요인을 회전하는 방법에는 직각회전 방법(orthognanal rotation)을 이용하였는데 직각회전은 회전시 요인들 간의 독립성을 유지시킨다. 직각회전 방법에는 여러 가지 방법이 있다. 본 연구에서는 직각회전을 사용하였으며, 여러 방법 중에서 베리맥스회전(varimax rotation) 방법<sup>5)</sup>을 사용하였다.

각 변수의 요인간의 상관관계의 정도를 나타내는 요인적재량(Facor loading)의 수용기준은 보통  $\pm 0.30$ 이상이면 유의하다고 보지만 보수적인 기준은  $\pm 0.40$  이상이다. 그리고  $\pm 0.50$ 이상인 경우는 매우 높은 유의성을 갖는다고 본다.<sup>6)</sup> 따라서 본 연구에서는 보수적인 기준인  $\pm 0.40$  이상을 기준으로 선택하였다.

5) 채서일, 마케팅 조사론, (서울:학현사, 1997) 3판, pp.479~489.

6) 강병서, 행렬과 SPSS/PC 이용 다변량통계분석, (서울 : 학현사, 1997), p.425.

<표 10> 관련 변인의 요인분석

		1	2	3	4
직무 환경	19. 정직원 전환 후 정서 노동에 익숙해 졌다.	.732	~.38 7	.240	.033
	17. 정직원 전환 후 휴게시간이 늘어났다.	.732	~.17 4	.344	.107
	18. 정직원 전환 후 인턴 때보다 휴게시간 보장이 철저해 졌다.	.649	~.01 1	.414	~.01 0
	15. 정직원 전환 후 상사와의 관계에 긍정적 변화가 있다.	.569	~.16 3	.174	~.16 2
	16. 정직원 전환 후 동료와의 관계에 긍정적 변화가 있다.	.527	~.08 1	.174	~.30 9
이직 의도	29. 나는 인턴제도 시 회사에서 자기계발의 기회가 모자라 이직을 생각한 적이 있다.	~.09 7	.849	~.23 8	.242
	27. 나는 인턴제도 시 고용에 불안정을 느껴 이직을 생각한 적이 있다.	~.17 0	.842	~.16 0	.123
	30. 나는 인턴제도 시 회사에서 교육의 기회를 받지 못해 이직을 생각한 적이 있다.	~.15 3	.830	~.30 9	.252
	28. 나는 인턴제도 시 임금 그 자체나 임금 체계로 인해 이직을 생각한 적이 있다.	~.27 0	.745	~.15 5	.387
	33. 나는 인턴제도 시 부당하거나 애매한 식사시간 때문에 이직을 생각한 적이 있다.	~.07 2	.709	~.04 1	.403
	32. 나는 인턴제도 시 동료와의 관계 때문에 이직을 생각한 적이 있다.	.002	.707	~.08 9	.116
	31. 나는 인턴제도 시 상사와의 관계 때문에	~.14	.638	~.18	.183

	이직을 생각한 적이 있다.	1		4	
	34. 나는 인턴제도 시 부당한 초과근무 때문에 이직을 생각한 적이 있다.	.057	.636	~.28 2	.163
	36. 나는 인턴제도 시 감정노동에 부담을 느껴 이직을 생각한 적이 있다.	~.27 0	.623	.074	.136
	35. 나는 인턴제도 시 고객의 태도 때문에 이직을 생각한 적이 있다.	~.25 4	.600	~.00 4	.128
조직 환경 요인	13. 정직원 전환 후 받을 수 있는 사내 교육이 많아졌다.	.332	~.06 4	.830	~.00 3
	12. 정직원 전환 후 임금에 긍정적 변화가 있다.	.247	~.23 7	.490	~.52 3
	14. 정직원 전환 후 개인 목표달성 가능성이 높아졌다고 생각한다.	.212	~.19 7	.828	~.07 2
	11. 정직원 전환 후 고용 안정성에 긍정적 변화가 있다.	.084	~.39 6	.699	~.14 4
만족 도	24. 나는 인턴제도 시 동료와의 관계에 만족한다.	.174	~.10 1	.357	.802
	26. 나는 인턴제도 시 겪어야 했던 정서 노동 정도에 만족한다.	.140	~.03 9	~.01 1	.720
	25. 나는 인턴제도 시 나에게 주어진 휴게시간에 만족한다.	.159	~.16 5	.129	.676
	23. 나는 인턴제도 시 상사와의 관계에 만족한다.	.143	~.01 5	.320	.627
	21. 나는 인턴제도 시 임금에 만족한다.	.187	~.21 1	.375	.613
	22. 나는 인턴제도 시 교육기회에 만족한다.	.198	~.05 7	.536	.520
	20. 나는 인턴제도 시 안정적인 위치에	.168	~.42	.390	.561

	만족한다.		6		
	전체	5.315	5.159	4.805	3.970
	% 분산	20.44	19.84	18.47	15.26
		2	1	9	8
	% 누적	20.44	40.28	58.76	74.03
		2	3	3	1

kmo=.805, 근사카이제곱=2279.11, df=325

입력 변수들 간의 상관관계 정도를 나타내는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)검증 및 Bartlett의 구형성 검증을 실시하였다. 분석결과를 보면, KMO=.805, Bartlett 구형성 검증  $\chi^2=2279.11(df=325, p=.000)$ 로 나타났다. 일반적으로 KMO값이 .5이상이고 Bartlett의 구형성 검증의 경우 p값이 유의수준 .1이하이면 요인분석을 해도 괜찮은 정도의 상관관계가 존재한다고 볼 수 있다. 요인분석에서 관련요인들의 요인적재량(factorloading)은 .5이상을 기준으로 하였고, 고유값(eigen-value)이 1.0이상인 요인 4개가 추출되었으며 브랜드자산을 설명하는 총분산 설명력은 74%로 나타나 측정항목들의 타당도가 어느 정도 확보되었음을 알 수 있다. 특성을 나타내는 중심적인 개념에 따라서 도출된 4개의 요인에 이름을 부여하였다. <표 10>에 나타난 것과 같이 항목의 요인분석에서는 요인을 구성하는 항목들의 특성에 따라 직무환경, 이직 의도, 조직환경요인, 직무 만족도요인으로 명명하였다. 요인분석 결과 고유 값이 3.97 이상으로 나타났다.

### 3. 확인적 요인분석

가설검증에 앞서 본 연구의 측정모형의 검증은 확인적 요인분석을 통해서 이루어졌다. 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)은 기존의 이론이

나 경험적인 연구결과로부터 분석대상이 되는 변수의 모형화를 위한 방법이고, 측정항목 간의 타당성을 통계적으로 검증하는 방법이다(Anderson & Gerbig, 1998). 확인적 요인분석을 통해 본 연구의 측정변인들이 잠재변인들을 잘 측정하고 있는지 알아보고자 한다.

적합지수 가운데 유일한 지수로 받아들여지는 지수는 없다(Mulaik et al, 1989). Hair 등(2006)은  $\chi^2$ , CFI, TLI, SRMR, RMSEA 등을 추천하고 있으며, Hoyle와 Panter(1995)는  $\chi^2$ , GFI, CFI, TLI 등을 추천하고 있다. 본 연구에서는 GFI(Goodness-of-fit-index; 적합지수), 상대적합도 지수인 TLI(Turker Lewis Index, 비표준화 적합도지수)와 CFI(Comparative Fit Index, 비교 적합도지수), 절대적합도 지수 RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)를 통해 모형의 적합도를 평가하였다.

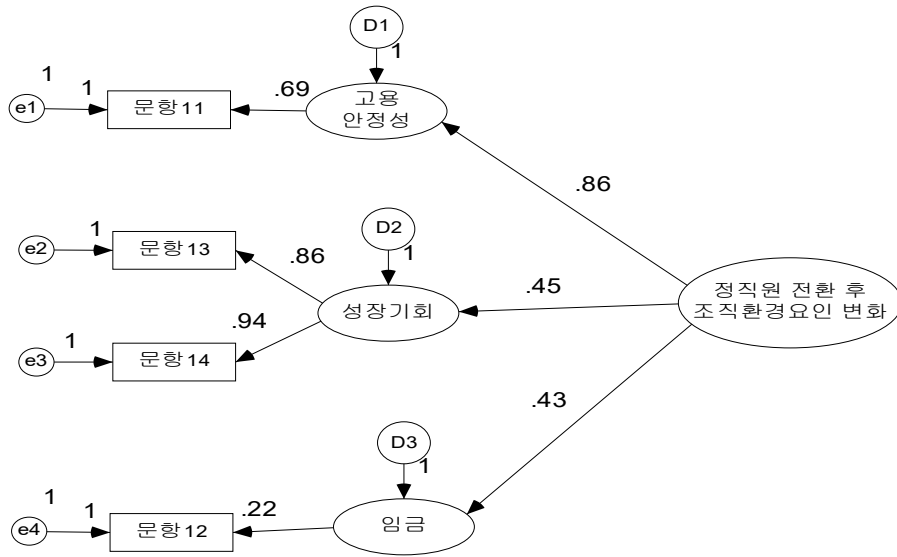
<표 11> 정직원 전환 후 직무환경 요인 변화 확인적 요인분석 적합도 지수

	$\chi^2$	RMS EA	Q값	NFI	CFI	GFI	AGFI	TLI	Delta 2	df
정직원 전환 후 조직 환경요인 변화	12.89	.048	4.29	.985	.990	.986	.858	.941	.990	3
정직원 전환 후 직무환경 요인 변화	47.53	.069	7.9	.903	.916	.910	.901	.904	.917	6

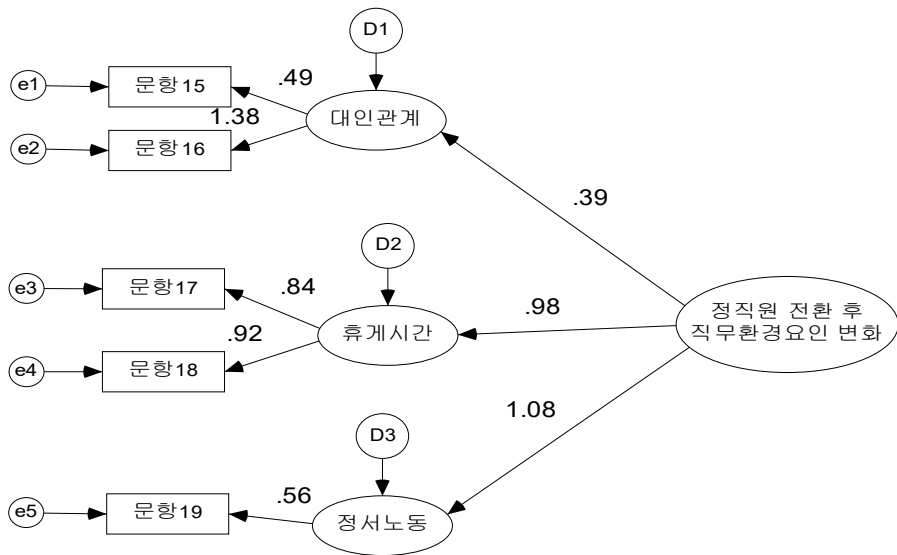
또한 <표 11>와 같이 정직원 전환 후 조직 환경요인 변화의 경우  $\chi^2=12.8$ ,  $p=.000$ ,  $Q=4.2$ ,  $RMSEA=.048$ ,  $NFI=.985$ ,  $CFI=.990$ ,  $GFI=.986$ ,  $AGFI=.858$ ,  $TLI=.941$ ,  $\Delta 2=.990$ 로 분석되어 구조방정식의 모형은 검증되었으며, 정직원 전환 후 직무환경 요인 변화의 경우  $\chi^2=47.53$ ,  $p=.000$ ,  $Q=7.9$ ,  $RMSEA=.069$ ,  $NFI=.903$ ,  $CFI=.916$ ,  $GFI=.910$ ,  $AGFI=.901$ ,  $TLI=.904$ ,  $\Delta 2=.917$ 로 분석되어 구조방정식의 모형은 검증되었다. Q값은 자유도의 증감에 따른  $\chi^2$ 의 변화를 보여주는 것으로서 3보다 적어야 전반적인 적합도를 만족하며, 8까지는 허용할 수 있는 수치(10이상인 경우에는 모형적합도에 문제가 있다),  $RMSEA^7)$ 는 .05 이하, NFI, CFI, GFI, TLI는 .90 이상이면 적합하다. 또한  $\Delta 2$ 는 표본 수에 따라 값이 달라질 수 있는 NFI 값을 조정한 값으로 .90이상이면 적합하다. 따라서 대부분 적합도는 검증되었음을 알 수 있다.

<그림 1> 정직원 전환 후 조직 환경요인 변화

7) RMSEA는 모형의 전반적 적합도를 나타내는 것으로, 0.8이하일 때 적당한 모형으로 간주한다. 적합도 지수 TLI, CFI는 증분적합지수로 연구모형의 개선정도를 나타내는 것으로 .90이상이면 좋은 적합도를 나타낸다고 할 수 있다(김대업, 2009).



<그림 2> 정직원 전환 후 직무환경 요인 변화



### 제3절 실증분석

## 1. 각 변수간 상관관계

관련 변인의 상관관계 분석을 실시한 결과 직무 만족도의 관련성을 살펴보면, 개인적 특성으로 성별( $p < .001$ ), 최종 학력( $p < .05$ ), 항공사 재직기간( $p < .05$ ), 항공사 재직여부( $p < .05$ )로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직 환경 요인과 직무환경 요인이 유의한 정적인 상관관계를 보였다( $p < .001$ ). 이직 의도의 관련성을 살펴보면, 개인적 특성으로 성별( $p < .001$ ), 나이( $p < .05$ ), 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직 환경요인과 직무환경 요인, 직무 만족도의 경우에 유의한 부적의 관계로 나타났다( $p < .001$ ).

<표 12> 관련 변인의 상관관계 분석

	1. 성별	2. 나이	3. 결혼여부	4. 최종학력	5. 현 항공사 재직 기간	6. 현 소속 항공사	7. 경력 항공사 재직여부	8. 경력 항공사 재직 기간	10. 인턴제도 경험 여부	11. 조직 환경요인	12. 직무환경요인	13. 직무만족도	14. 이직 의도
1. 성별	1												
2. 나이	~.354* **	1											
3. 결혼여부	~.168	.378***	1										
4. 최종학력	~.051	.341***	.121	1									
5. 현 항공사 재직 기간	~.002	.365***	.359***	.229*	1								
6. 현 소속 항공사	~.012	~.090	~.099	~.016	~.141	1							
7. 경력 항공사 재직여부	~.142	~.280* **	.158	~.201*	~.075	~.111	1						
8. 경력 항공사 재직 기간	.259	.633***	~.259	.308	.065	~.100	~.810* **	1					
10. 인턴제도 경험 여부	~.012	.157	.101	~.072	~.185	.121	~.196	.000	1				
11. 조직 환경요인	~.281* **	~.005	.095	.048	~.163	~.052	.132	.083	~.083	1			
12. 직무환경요인	~.220*	.009	.123	~.106	~.118	~.154	.276***	~.244	.045	.695***	1		
13. 직무만족도	~.258* **	.014	.044	~.228*	~.210*	.014	.241*	~.114	.060	.646***	.777***	1	
14. 이직 의도	.399***	~.206*	~.137	~.045	.162	~.165	~.119	.062	.036	~.502* **	~.370* **	~.465* **	1

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

## 2. 가설에 대한 실증분석 및 검증

가설 1. 정직원 전환 후 조직, 직무환경 요인에는 변화가 있을 것이다.

<표 13>

정직원전환후 조직, 직무환경 요인, 직무 만족도, 이직 의도 기술통계량

	평균	표준편차
조직 환경요인	3.2575	.78933
직무환경 요인	2.8540	.81642
만족도	2.9357	.68055
이직 의도	2.8040	.91408

5점 Likert 척도: 3점 : 보통 / 점수가 높을수록 긍정적임

정직원 전환 후 조직, 직무환경 요인, 직무 만족도, 이직 의도 기술통계량을 살펴보면, 정직원 전환 후 조직 환경요인 변화의 경우에 3.25점, 정직원 전환 후 직무환경 요인 변화 2.85점으로 나타나, 정직원 전환 후 조직 환경요인 변화의 경우에 높게 나타났다. 직무 만족도 2.93점, 이직 의도 2.80점으로 나타났다.

가설 2. 인턴제도 시 조직 환경요인이 직무 만족도에 영향을 미칠 것이다.

<표 14> 조직 환경요인이 직무 만족도요인에 미치는 영향

	직무환경	
	Step1	Step2
1. 성별(남자0,여자1)	~0.185	0.273
2. 나이	~0.148	~0.344
3. 결혼여부(기혼0,미혼1)	0.174	~0.407*
학력(전문대졸0,대졸이상1)	~0.291	0.067
5. 현 항공사 재직 기간	~0.136	~0.229
7. 경력 항공사 재직여부(있음0, 없음1)	~0.231	~0.156
8. 경력 항공사 재직 기간	~0.077	~0.273
조직 환경요인		1.001****
$R^2$	.244	.871
$\Delta R^2$		.516
Adj $R^2$	.286	.756
F	.460	7.593***

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

변수간 다중공선성을 진단하기 위하여 분산팽창계수(VIF : variable inflation factor)와 허용치(tolerance)를 살펴보았으며, 일반적으로 분산팽창계수가 10이상이거나 허용치가 0.1보다 작으면 다중공선성의 문제가 있다고 판단하게 된다. 본 분석에서 변수들의 VIF값은 모두 10 이하였고, 허용치는 0.1

보다 크게 나타나 다중공선성의 문제는 발생하지 않는 것으로 볼 수 있다. 1 단계에서 개인특성변인이 직무 만족도 요인에 미치는 영향은 유의하지 않음을 알 수 있다. 2단계에서 개인적 변인을 통제한 후 조직 환경요인이 직무 만족도 요인에 미치는 영향에 미치는 영향을 살펴보기 위하여,  $\beta=1.00$ 으로 나타나 유의한 정적인(+) 영향을 미치는 것을 알 수 있다( $p<.001$ ). 이러한 결과는 조직 환경에 대하여 긍정적으로 인식할수록 직무 만족도는 높아지는 것을 알 수 있다. 따라서 ‘가설2. 인턴제도 시 조직 환경요인이 직무 만족도에 영향을 미칠 것이다.’의 경우에 가설이 채택되었음을 알 수 있다. 회귀식의 설명력은 87%로 나타났다.

#### 하위가설 2-1.

- 인턴제도 시 고용 안정성이 직무 만족도에 부의 영향을 미칠 것이다.
- 인턴제도 시 임금이 직무 만족도에 부의 영향을 미칠 것이다.
- 인턴제도 시 성장기회가 직무 만족도에 부의 영향을 미칠 것이다.

조직 환경요인 하위변인이 직무 만족도에 미치는 영향을 살펴보면, 1단계에서 개인특성변인이 직무 만족도 요인에 미치는 영향에서 설명력이 24%로 나타났다. 2단계에서는 83%로 설명력이 68%로 향상되었음을 알 수 있다. 개인적 변인을 통제한 후 고용 안정성이 직무 만족도에 미치는 영향은  $\beta\sim.17$ 로 나타나 유의한 영향을 미치지 않는 것을 알 수 있다. 임금이 직무 만족도에 미치는 영향은  $\beta=.56$ 으로 나타나 유의한 정적인(+) 영향을 미치는 것을 알 수 있다( $p<.01$ ). 성장기회가 직무 만족도에 미치는 영향은  $\beta=.68$ 로 나타나 유의한 정적인(+) 영향을 미치는 것을 알 수 있다( $p<.011$ ). 이러한 결과는 조직 환경 하위변인 임금과 성장기회에 대하여 긍정적으로 인식할수록 직무 만족도는

높아지는 것을 알 수 있다.

<표 15> 조직 환경요인 하위변인이 직무 만족도에 미치는 영향

	직무 만족도	
	Step1	Step2
1. 성별(남자0,여자1)	~.185	.111
2. 나이	~.148	~.132
3. 결혼여부(기혼0,미혼1)	.174	~.289
학력(전문대졸0,대졸이상1)	~.291	.052
5. 현 항공사 재직 기간	~.136	~.160
7. 경력 항공사 재직여부(있음0, 없음1)	~.231	~.341
8. 경력 항공사 재직 기간	~.077	~.361
고용 안정성		~.176
임금		.566**
성장기회		.685**
$R^2$	.244	.930
$\Delta R^2$		.686
Adj $R^2$	.286	.830
F	.460	9.328

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

가설 3. 인턴제도 시 직무환경 요인이 직무 만족도에 영향을 미칠 것이다.

<표 16> 직무환경 요인이 직무 만족도에 미치는 영향

	직무 만족도	
	Step1	Step2
1. 성별(남자0,여자1)	~.185	~.143
2. 나이	~.148	~.246
3. 결혼여부(기혼0,미혼1)	.174	.035
4. 학력(전문대졸0,대졸이상1)	~.291	~.016
5. 현 항공사 재직 기간	~.136	.036
6. 경력 항공사 재직여부(있음0, 없음1)	~.231	~.128
7. 경력 항공사 재직 기간	~.077	.207
8. 직무환경 요인		.916***
$R^2$	.244	.904
$\Delta R^2$		.660
Adj $R^2$	.286	.819
F	.460	10.608***

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

직무환경 요인이 직무 만족도에 미치는 영향을 살펴보면, 1단계에 개인특성 변인이 직무 만족도 요인에 미치는 영향에서 설명력이 24%로 나타났다. 2단계에서는 90%로 설명력이 66%로 향상되었음을 알 수 있다. 개인적 변인을 통제 후 직무환경 요인이 직무 만족도에 미치는 영향은  $\beta = .91$ 로 나타나 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 직무환경에 대하여 긍정적으로 인식할수록 직무 만족도는 높아지는 것을 알 수 있다. 따라서 ‘가설3. 인

턴제도 시 직무환경 요인이 직무 만족도에 영향을 미칠 것이다.’의 경우에 가설이 채택되었음을 알 수 있다.

### 하위가설 3-1.

-인턴제도 시 대인관계가 직무 만족도에 부의 영향을 미칠 것이다.

-인턴제도 시 휴게시간이 직무 만족도에 부의 영향을 미칠 것이다.

-인턴제도 시 정서노동이 직무 만족도에 부의 영향을 미칠 것이다.

직무환경 하위요인이 직무 만족도에 미치는 영향에서 1단계에서 개인특성변인이 직무 만족도 요인에 미치는 영향에서 설명력이 24%로 나타났다. 2단계에서는 99%로 설명력이 74%로 향상되었음을 알 수 있다. 개인적 변인을 통제 한 후 직무환경 하위요인 정서노동이 직무 만족도에 미치는 영향은  $\beta=.44$ 로 나타나 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 대인관계, 휴게시간은 유의한 영향을 미치지 않았다. 이러한 결과는 조직 환경 하위변인 정서노동에 대하여 긍정적으로 인식할수록 직무 만족도는 높아지는 것을 알 수 있다.

<표 17> 직무환경 하위요인이 직무 만족도에 미치는 영향

	직무 만족도	
	Step1	Step2
1. 성별(남자0,여자1)	~.185	~.372
2. 나이	~.148	~.831*
3. 결혼여부(기혼0,미혼1)	.174	.658
학력(전문대졸0,대졸이상1)	~.291	~.053
5. 현 항공사 재직 기간	~.136	.086
7. 경력 항공사 재직여부(있음0, 없음1)	~.231	~.486
8. 경력 항공사 재직 기간	~.077	.273
대인관계		~.932
휴게시간		1.172
정서노동		.446**
임금		~.137
성장기회		.252
$R^2$	.244	.993
$\Delta R^2$	.	.749
Adj $R^2$	.286	.976
F	.486	58.745***

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

가설 4. 인턴제도 시 조직 환경이 이직 의도에 영향을 미칠 것이다.

<표 18> 조직 환경이 이직 의도에 미치는 영향

	이직 의도	
	Step1	Step2
1. 성별(남자0,여자1)	.703*	.449
2. 나이	~.409	~.301
3. 결혼여부(기혼0,미혼1)	~.270	.053
학력(전문대졸0,대졸이상1)	.630	.431
5. 현 항공사 재직 기간	~.314	~.262
7. 경력 항공사 재직여부(있음0, 없음1)	.252	.210
8. 경력 항공사 재직 기간	.235	.343
조직 환경		~.556
$R^2$	.374	.568
$\Delta R^2$		.194
Adj $R^2$	.064	.183
F	.853	1.477

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

조직환경요인이 이직 의도에 미치는 영향을 살펴보면, 1단계에 개인특성변인이 이직 의도 요인에 미치는 영향에서 설명력이 37%로 나타났다. 2단계에서는 56%로 설명력이 19%로 향상되었음을 알 수 있다. 개인적 변인을 통제한 후 조직 환경요인이 이직 의도에 미치는 영향은  $\beta = \sim .55$ 로 나타나 유의한 영향을 미치지 않는 것을 알 수 있다. 따라서 ‘가설4. 인턴제도 시 조직 환경요인이 이직 의도에 영향을 미칠 것이다.’의 경우에 가설이 기각되었음을 알 수 있다.

하위가설 4-1.

- 인턴제도 시 고용 안정성이 이직 의도에 정의 영향을 미칠 것이다.
- 인턴제도 시 임금이 이직 의도에 정의 영향을 미칠 것이다.
- 인턴제도 시 성장기회가 이직 의도에 정의 영향을 미칠 것이다.

<표 19> 조직 환경요인 하위변인이 이직 의도에 미치는 영향

	이직 의도	
	Step1	Step2
1. 성별(남자0,여자1)	.703	.215
2. 나이	~.409	~.147
3. 결혼여부(기혼0,미혼1)	~.270	.197
학력(전문대졸0,대졸이상1)	.630	.442
5. 현 항공사 재직 기간	~.314	~.180
7. 경력 항공사 재직여부(있음0, 없음1)	.252	.141
8. 경력 항공사 재직 기간	.235	.457
고용 안정성		~.642
임금		~.174
성장기회		~.049
$R^2$	.374	.603
$\Delta R^2$		.229
Adj $R^2$	.064	.037
F	.853	1.064

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

조직 환경 하위요인이 이직 의도에 미치는 영향에서 1단계에서 개인특성변인이 이직 의도 요인에 미치는 영향에서 설명력이 37%로 나타났다. 2단계에서는 60%로 설명력이 22%로 향상되었음을 알 수 있다. 임금이 이직 의도에 미치는 영향은  $\beta = -2.05$ 로 나타나 유의한 부적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다( $p < .05$ ). 성장기회가 이직 의도에 미치는 영향은  $\beta = -1.84$ 로 나타나 유의한 부적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다( $p < .05$ ). 개인적 변인을 통제한 후 조직 환경 하위요인 고용 안정성이 이직 의도에 미치는 영향은  $\beta = .64$ 로 나타나 유의한 영향을 미치지 않는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 조직 환경 하위변인의 경우에 이직 의도에 영향을 미치지 않음을 알 수 있다. 또한 이러한 결과로 임금, 성장기회에 대하여 긍정적으로 인식할 경우에 이직 의도가 낮아지는 것을 알 수 있다.

#### **가설 5. 인턴제도 시 직무환경 요인이 이직 의도에 영향을 미칠 것이다.**

직무환경 요인이 이직 의도에 미치는 영향을 살펴보면, 1단계에 개인특성변인이 이직 의도 요인에 미치는 영향에서 설명력이 37%로 나타났다. 2단계에서는 44%로 설명력이 7%로 향상되었음을 알 수 있다. 개인적 변인을 통제한 후 직무환경 요인이 이직 의도에 미치는 영향은  $\beta = .44$ 로 나타나 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 직무환경 요인에 대하여 긍정적으로 인식할 경우에 이직 의도가 낮아지는 것을 알 수 있다. 따라서 ‘가설 5. 인턴제도 시 직무환경 요인이 이직 의도에 영향을 미칠 것이다.’의 경우에 가설이 채택되었음을 알 수 있다.

<표 20> 직무환경 요인이 이직 의도에 미치는 영향

	이직 의도	
	Step1	Step2
1. 성별(남자0,여자1)	.703*	.689*
2. 나이	~.409	~.377
3. 결혼여부(기혼0,미혼1)	~.270	~.224
학력(전문대졸0,대졸이상1)	.630	.538
5. 현 항공사 재직 기간	~.314	~.371
7. 경력 항공사 재직여부(있음0, 없음1)	.252	.218
8. 경력 항공사 재직 기간	.235	.139
직무환경 요인		~.307*
$R^2$	.374	.448
$\Delta R^2$		.074
Adj $R^2$	.064	.042
F	.853	2.913**

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

하위가설 5-1.

- 인턴제도 시 대인관계가 이직 의도에 정의 영향을 미칠 것이다.
- 인턴제도 시 휴게시간이 이직 의도에 정의 영향을 미칠 것이다.
- 인턴제도 시 정서노동이 이직 의도에 정의 영향을 미칠 것이다.

<표 21> 직무환경 하위요인이 이직 의도에 미치는 영향

	이직 의도	
	Step1	Step2
1. 성별(남자0,여자1)	.703*	~1.589
2. 나이	~.409	~4.107*
3. 결혼여부(기혼0,미혼1)	~.270	4.949*
학력(전문대졸0,대졸이상1)	.630	~.487
5. 현 항공사 재직 기간	~.314	.694
7. 경력 항공사 재직여부(있음0, 없음1)	.252	~2.356
8. 경력 항공사 재직 기간	.235	2.012*
대인관계		~6.044*
휴게시간		7.710*
정서노동		~.434
임금		~2.050*
성장기회		~1.845*
$R^2$	.374	.848
$\Delta R^2$		.474
Adj $R^2$	.064	.484
F	.853	2.630*

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

직무환경 하위요인이 이직 의도에 미치는 영향을 살펴보면, 1단계에 개인특성변인이 이직 의도 요인에 미치는 영향에서 설명력이 37%로 나타났다. 2단계에서는 84%로 설명력이 47%로 향상되었음을 알 수 있다. 대인관계, 휴게시간의 경우에는 다중공선성의 문제로 인하여 삭제되었으며, 개인적 변인을 통제 후 직무환경 하위요인 대인관계가 이직 의도에 미치는 영향은  $\beta = \sim 6.04$ 로 나타나 유의한 부적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다( $p < .05$ ). 휴게시간이 이직 의도에 미치는 영향은  $\beta = 7.71$ 로 나타나 유의한 정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다( $p < .05$ ). 이러한 결과는 대인관계에 대하여 긍정적으로 인식할 경우에 이직 의도가 낮아지는 것을 알 수 있다. 휴게시간의 경우에는 높을 경우에 상대적으로 이직 의도가 높게 나타났다.

**가설 6. 인턴제도 시 직무만족은 이직 의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.**

인턴제도 시 직무만족이 이직 의도에 미치는 영향을 살펴보면, 1단계에 개인특성변인이 이직 의도 요인에 미치는 영향에서 설명력이 37%로 나타났다. 2단계에서는 45%로 설명력이 8%로 향상되었음을 알 수 있다. 개인적 변인을 통제 후 조직 환경요인이 직무환경 요인에 미치는 영향은  $\beta = \sim .33$ 로 나타나 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 인턴제도 시 직무만족에 대하여 긍정적으로 인식할 경우에 이직 의도가 낮아지는 것을 알 수 있다. 따라서 ‘가설6. 인턴제도 시 직무만족은 이직 의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.’의 경우에 가설이 채택되었음을 알 수 있다.

<표 22> 인턴제도 시 직무만족이 이직 의도에 미치는 영향

	이직 의도	
	Step1	Step2
1. 성별(남자0,여자1)	.703*	.642
2. 나이	~.409	~.459
3. 결혼여부(기혼0,미혼1)	~.270	~.212
학력(전문대졸0,대졸이상1)	.630	.533
5. 현 항공사 재직 기간	~.314	~.359
7. 경력 항공사 재직여부(있음0, 없음1)	.252	.175
8. 경력 항공사 재직 기간	.235	.209
직무 만족도		~.332
$R^2$	.374	.458
$\Delta R^2$		.084
Adj $R^2$	.064	.025
F	.853	2.949**

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

## 제5장 결론

### 제1절 요약 및 결론

본 연구는 항공사 캐빈 승무원을 대상으로 항공사의 인턴제도가 이직 의도나 직무 만족도에 미치는 영향에 대하여 살펴보았다. 먼저 항공사 캐빈 승무원이 정직원으로 전환한 후에 조직, 직무환경 요인에는 변화가 있는 것으로 나타났는데, 그 중에서도 조직환경 요인에 조금 더 긍정적인 변화가 있는 것으로 도출되었다.(가설1)

전체 결과는 <표 23>에 정리하였다. 연구결과의 요약은 다음과 같다.

(가설2~가설5)

<표 23> 연구결과 요약

	이직 의도	직무 만족도
조직 환경요인	가설 기각	가설 채택
고용 안정성	영향 없음	영향 없음
임금	부(-)의 영향	정(+ )의 영향
성장기회	부(-)의 영향	정(+ )의 영향
직무환경 요인	가설 채택	가설 채택
대인관계	영향 없음	영향 없음
휴게시간	영향 없음	영향 없음
정서노동	부(-)의 영향	정(+ )의 영향

직무환경 요인은 대체적으로 이직 의도와 직무 만족도에 유의한 영향을

미친다는 결과가 나왔으며, 그 중에서도 대인관계와 휴게시간은 그다지 영향을 끼치지 못했다. 그러나 정서노동은 이직 의도에 부(-적인 영향을, 직무 만족도에 정(+적인 영향을 끼쳐 정서노동에 긍정적일수록 이직 의도는 낮아지고, 직무 만족도는 높아지는 결과를 보였다.

또한, 조직 환경요인은 이직 의도에 큰 영향을 끼치지 못한다는 결론을 보여 가설이 기각되었다. 반면, 직무 만족도에는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설이 채택되었다. 조직 환경요인의 하위요인 중에서도 고용 안정성은 이직 의도와 직무 만족도에 모두 영향을 미치지 못했는데, 이는 항공 승무원의 인턴제도 자체가 인력을 거르는 것에 집중하는 것이 아니고 교육을 시키는 것을 주목적으로 두기 때문에 대부분 고용에는 안정성을 느끼기 때문이라고 말할 수 있다. 반면, 임금과 성장기회에서는 이직 의도와 직무 만족도에 모두 영향을 미치는 것으로 나타났다. 임금과 성장기회 모두 이직 의도에는 부(-적인 영향을, 직무 만족도에는 정(+적인 영향을 미치면서 두 분야가 모두 긍정적이어 질수록 이직 의도는 줄어들고 직무 만족도는 높아진다는 결론으로 볼 수 있다.

마지막으로, ‘인턴제도 시 직무만족은 이직 의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다’는 가설6은 조직 환경요인 중 임금과 성장기회가 이직 의도와 직무 만족도에 각각 반대의 영향을 미치는 것을 보면 알 수 있듯이 서로 반비례의 영향을 준다. 즉 서로 부(-적인 영향을 미친다는 결론을 낼 수 있다.

## 제2절 연구의 시사점

본 연구의 시사점은 다음과 같다. 이 연구는 항공승무원들의 인턴제도에 가졌던 이직‘의향’과 직무‘만족도’라는 지극히 감정과 연결되어 있는 주제를 가지고 진행되었다. 이는 항공사 캐빈 승무원들의 인턴이라는 제도 자

체의 고충을 이해함과 동시에 그들이 만족과 이직 의도를 느끼는 원인을 찾아 분석하고 그것을 보완하고자 하는 데 큰 의의가 있다.

즉, 인턴제도의 근간을 흔들거나 모순을 찾는 방법 보다는 제도 자체의 장점을 찾아 그 시기에 할 수 있는 많은 긍정적인 일들을 승무원들에게 적용하는 방식이다. 윈윈(win~win)의 형태를 띠면서 항공사와 캐빈 승무원 모두가 만족 할 수 있는 제도로 보완해 가는 것에 그 의미가 있는 것이다.

먼저, 가장 큰 영향을 미친다는 결과가 나온 정서노동적인 측면에서의 보완이 시급하다. 비행기라는 한정된 공간 안에서 항상 '비정상 상황'과 '위험'이라는 가능성을 안고 일하는 캐빈 승무원에게 심리적인 요인은 업무에 있어서 매우 중요한 요소 중에 하나이다. 수많은 사람들을 상대하는 만큼 심리상담 프로그램을 보다 적극적으로 적용하고, 비행업무 중이나 승객들에게 받는 정신적인 충격들은 비록 작은 것들이라도 처음부터 집중적으로 케어를 하는 것이 필요하다.

또한, 임금과 성장기회가 이직 의도와 만족도에 큰 영향을 끼친다고 했으므로, 투명한 임금체계와 더 많은 자기계발을 위한 교육기회는 캐빈승무원들에게 주어져야 할 매우 중요한 복지 중 하나가 될 것이다.

인턴제도는 캐빈승무원들 자신에게 견디기 힘든 시간일 수도 있고 자칫 부정적인 영향을 미치는 원인도 야기할 수 있는 가능성을 가지고 있다. 그러나 달리 생각하면 충분히 긍정적인 노동인력의 발전을 가져올 수 있는 가능성 또한 충분한 제도이다. 따라서 위와 같은 보완점을 계속해서 추가해 더 나은 환경을 만든다면 직무 만족도가 높아지고 이직 의도를 낮추는 결과를 낼 수 있으리라 기대한다.

### 제3절 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구의 한계점과 향후 연구방향은 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 표본 집단은 항공사 캐빈 승무원으로서 100개의 표본이 사용되었다. 집단의 특이성이 존재하므로 확실하게 결론지어질 것이라 추측했던 연구결과의 일반화가 그 한계를 드러냈다. 표본의 수와 그 집단의 범위를 넓혀 연구를 진행하였다면(예~ 표본 수 150개 이상 200개 이하/외국 항공사의 인턴제도 현황) 또 다른 시사점을 얻을 수 있었을 것이다.

둘째, 항공사의 관습적 인턴제도는 국내 FSC에 특이하게 존재하는 것으로, 외국항공사에는 없거나 전혀 다른 의미로 사용되고 있는 경우가 있다. 또한 같은 국내 항공사 중에서도 LCC의 경우에는 여러 가지의 형태로 적용되는 경우가 있으므로 이에 대한 다양한 조사도 필요할 것으로 고려된다. 더 많은 항공사의 사례로 폭을 넓혀 조사할 필요가 있다.

셋째, 항공 캐빈 승무원이라는 집단의 한계성이 있다. 인턴제도는 캐빈 승무원뿐만 아니라 타 직종에서도 흔히 적용되고 있는 제도이다. 따라서 다른 직종에서는 인턴제도가 이직영향이나 직무 만족도에 미치는 영향에 대한 원인이 전혀 다르게 도출 될 수 있으므로 이에 대한 연구가 폭넓게 이루어 질 필요가 있을 것으로 판단된다.

넷째, 개인적 특성요인이 다양하지 못한 점에서 그 한계성이 드러났다. 항공 캐빈 승무원이라는 직업의 특수성으로 인해 개인적 특성요인(예~ 연령, 성별, 결혼여부 등)이 한 곳으로 몰리는 현상이 발생하였다. 여초 직군이기는 하지만 남자 승무원도 많이 존재하고 있고 4~50대 연령대의 승무원도 많이 존재하는 바, 이에 대한 폭넓은 조사가 이루어졌다면 또 다른 결과와 시사점을 얻을 수 있었을 것이다.

## 참고문헌

- 김경진(2014), 직무만족 요인이 이직 의도 및 서비스지향성에 미치는 영향에 관한 연구-물류센터 아웃소싱근로자를 대상으로-
- 김수연(2013), 항공사 객실승무원의 직무만족과 자아존중감이 서비스지향성에 미치는 영향
- 김성아 서용구 문철우(2011), 감정 노동자 개성 요인이 서비스 성과 및 이직 의도에 미치는 영향, 『상품학연구』 29(5): pp.133~148
- 김성필, 이준엽(2007), 항공사 종업원이 지각하는 ‘승진장벽(glass ceiling)’이 조직몰입, 직무만족 및 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구
- 김유경(2015), 항공사 객실승무원의 문화차원, 집단성 지각, 내집단 동일시, 서비스행동과의 관계, 『International Journal of Tourism and Hospitality Research』 29(0): pp.61~75
- 김유옥(2015), 캐빈 승무원의 채용에 따른 자긍심, 고객지향성에 대한 연구
- 김종욱·김현철(2015), 항공객실승무원의 감정노동이 부정적 직무태도에 미치는 영향, 『2015 추계 한국항공경영학회 학술대회』
- 김형준·박명희(2009), 내부고객 만족이 이직 의도에 미치는 영향 - 서울, 인천, 경주지역 특급호텔 종사원을 중심으로~, 『춘계학술발표대회 발표논문집』 pp.1259~1268
- 나명엽(2012), 인턴사원제도가 조직사회화와 개인~조직가치일치 및 성과에 미치는 효과에 대한 연구 p.16
- 나운서·김홍범(2010), 항공사 객실승무원의 교육훈련 프로그램 개발, 『한국항공경영학회 춘계학술발표대회』
- 남재량 외(2009), 청년고용문제 해소를 위한 인턴쉽연구(중소기업 인턴제를 중심으로), 한국노동연구원: pp.34

- 맹연호(2012), 항공사 승무원의 직무 스트레스, 직무만족, 이직 의도에 대한 연구~저비용 항공사와 대형 항공사 간 비교를 중심으로, 『한국항공경영학회 추계학술대회』, 2012, 251~259.
- 박연옥·안성식(2015), 감정노동이 서비스 제공수준, 조직몰입, 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 항공사 객실승무원을 대상으로, 『International Journal of Tourism and Hospitality Research』, 29(6): pp.167~186
- 박혜영(2006), 항공사 객실승무원의 역량요인에 관한 실증적 분석, Korean Association of Industrial Business Administration 『Journal of Business Research』 21(3): pp. 29~56
- 박혜영(2011), 항공사 객실승무원 역량에 대한 교육요구도 분석: Borich 우선순위를 중심으로. 『호텔관광연구』 41(0): 204~221
- 박혜윤(2005) 항공사 객실 승무원의 직무스트레스 결정 요인과 조직유효성
- 서민수(2006), 신입사원 이직 감소를 위한 동기부여 방안연구
- 서태양·지명원(2009), 변혁적 리더십과 상사에 대한 신뢰가 여행사 종사자의 서비스 개선 행동과 이직 의도에 미치는 영향, 대한관광경영학회 『관광연구』 24(5): pp.107~126
- 서화정·김병주(2014), 교육만족도, 교육성취 및 취업지원 참여도, 직무일치가 직무 만족도에 미치는 영향, 『교육재정경제연구』 23(4): pp. 185~205
- 성기협·이중호(2010), 특급호텔종사원의 인구통계학적 특성에 따른 직무 만족도가 이직 의도에 미치는 영향, 『관광연구저널』 24(1): pp.273~287
- 신준옥(2015), 장애인활동지원서비스 코디네이터의 직무스트레스와

이직 의도 간의 관계에 대한 자기 효능감 매개효과,  
『한국케어매니지먼트연구』 17(0): pp. 141~159

안관영(2007). 경제적·심리적 요인과 이직 의도의 관계에 대한 연구~외식업  
종사자를 중심으로. 『경영교육연구』, 48: 241~257.

안명숙(2014), 가정-일 갈등 및 균형이 객실승무원의 정서노동에 미치는  
영향 『외식경영학회』

안명숙(2015), 항공사 객실승무원의 멘토링이 조직유효성과 직무성과에  
미치는 영향: 자기 효능감의 매개효과를 중심으로  
『관광산업연구』 9(2): pp.1~22

오인수·김광현·Todd C. Darnold·황종오·유태용·박영아·박량희(2007),  
직무만족, 조직몰입, 성과, 이직 의도 간의 관련성: 문헌고찰 및  
메타분석, 『인사·조직연구』 15(4): pp.43~86

이공희·이호선(2012), 상사부하 교환관계, 권력거리, 개인주의-집단주의가  
이직 의도, 조직헌신에 미치는 영향에 관한 연구,  
『조직과 인사관리연구』 36(3): pp. 135~ 167

이덕로·김찬중(2006), 직무만족과 이직 의도와의 관계에 관한 연구 :  
고용형태의 조절효과를 중심으로 『인적자원관리연구』 13(1): pp.  
123~144

이동희(2014), 항공사 객실승무원 채용 및 선발에 관한 델파이 연구

이영희·박혜윤(2005), "항공사 객실 승무원의 임파워먼트와 조직몰입,  
이직 의도 연구 : 국적항공사 객실 승무원을 대상으로",  
한국항공경영학회지 3(1):65~83

이원용(2014), 호텔종사원의 직무스트레스가 직무만족과 이직 의도에 미치는  
영향 - 전환비용의 조절효과-(사)대한관광경영학회 『관광연구』 29(4):  
pp.1~21

- 이종구·김병기(2008), 한국기업의 인턴사원제도의 사적 전개과정과 시대별 특성 비교 분석에 관한 탐색적 연구, 한국경영사 학회, 23(3): pp.261~292
- 정경숙·윤서영·최수정·정기주(2012), 콜센터에서 감정표현규범에 따른 감정노동이 감정부조화, 정서적 소진, 이직 의도에 미치는 영향, 『대한경영학회지 추계학술대회 발표논문』
- 정명희·박정민·하동현(2014). 항공사 객실승무원 이미지가 직업선택 동기와 취업결정 요인에 미치는 영향 : 대구 경북지역으로. 『호텔경영연구』, 16(2): 492~515.
- 정우철·이연숙(2010). 항공사 승무원의 직업존중감이 직무만족, 이직성향에 미치는 영향: 대형항공사와 저비용항공사의 비교 연구. 『관광레저연구』, 22(5), 165~184.
- 정경은(2014), 항공사 객실승무원의 사회정치적 제어능력과 직무만족의 관계에서의 공동체 의식의 조절효과, (사)대한관광경영학회 『관광연구』 29(2): pp.281~300
- 정시은(2015), 항공사 객실승무원의 임파워먼트가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향 -통제위치를 조절효과로 -
- 최병권(2013), 업무과부하, 직무소진, 이직 의도의 관계에서 직무자율성과 경력성장기회의 조절효과, 『조직과 인사관리연구』,37(4): pp.145~170
- 최석봉·문재승(2013), 휴먼케어 서비스 종사자의 직무특성 하위요인이 직무긴장과 이직 의도에 미치는 영향, 한국인적자원관리학회 『인적자원관리연구』,20(4): pp. 137 ~ 156
- 황승미·윤지환(2012). 항공사 객실승무원의 감정노동이 소진 및 이직 의도에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 21(2): 277~294
- 한의진(2015.09), 항공사 객실승무원의 직무특성이 직무만족과 이직 의도에

- 미치는 영향 -국내 B항공사 객실승무원을 대상으로- (사)대한관광경영학회, 관광연구 제30권 제5호, pp.1~20
- 한의진·조영일(2013.10), 감정노동을 수행하는 항공 객실승무원들의 우울이 이직 의도에 미치는 영향: 직무만족과 조직몰입의 매개효과.  
『(사)대한관광경영학회 관광연구』 28(4):117~135
- 현승범(2003), 호텔 비정규직원의 유지관리방안. 『관광경영학연구』, 8(3): 425~446.
- Hoppock, R. (1935), Job Satisfaction. New Work: Harper.
- Locke, E.A (1976), “The nature and cause of Job Satisfaction” in  
Manrvin D.Dunnette. Handbook of Industrial & Organizational  
Psychology, Rand~McNally College Publishing Company
- DeConinck, J. B. & Bachmann, D. P. (2011), Organizational commitment and turnover intentions of marketing managers. Journal of Applied Business Research, 10(3), 87~95.
- Spence, L & Petrik, J. (2000), Multinational interview decision: Integrity capacity and competing values. Human Resource Management Journal, 10(4): 49~67.
- Judge, T. A. (1993), “Does Affective Disposition Moderate the Relationship Between Job Satisfaction and Voluntary Turnover”.  
Journal of Applied Psychology, 78(3): 395~401.
- Mobley, W. H. (1983), “Employee Turnover: Causes, Consequences and Control”. Industrial and Labor Relations Review, 36(3): 506~507
- Mobley (1978), An Evaluation of Process of Hospital Employee Turnover,  
*Journal of Applied Psychology*: 408~414.
- Meyer, J .P. & Allen. A. J. (1984), Testing the side~bet theory of

organizational commitment : some methodological considerations,  
*Journal of Applied Psychology*, 69(3): 372~378

# ABSTRACT

## The Effect of Intern System in Cabin Crew Group for Intention of Change Jobs and their Job Satisfaction

Lee Kyeongeun

Major in Aviation Service Management

Department of Culture Industry

Graduate School of Cultural Industry

Sungshin Women's University

The purpose of this study was to analyze the effects of the internship system applied to flight attendants for a certain period of time on their turnover intention and job satisfaction. Specifically, it aimed to explore the association between turnover intention and job satisfaction, with the organizational and job environment factors as the causes of turnover intention. On the basis of the literature review, a survey was conducted in flight attendants of domestic airlines from April 20 to 30, 2016.

While the term, internship system, is what has been used in hospitals,

the research was conducted on the basis of the definition of internship, or the internship system, which is currently used and implemented in society. Especially, the internship system, which is uniformly applied to flight attendants on the basis of FSC in domestic airlines, has different meanings from the one in common use among the other occupational groups.

The organizational environment factors in this study were divided into employment stability, wage, and growth opportunity and the job environment factors into interpersonal relationships, a recess, and emotional labor; then, it was specifically hypothesized that each factor would affect turnover intention and job satisfaction.

The conversion of flight attendants into full~time workers brought changes into the organizational and job environment factors, with more positive changes made in the former.

The hypothesis that the organizational environment factors in the internship system would affect job satisfaction in general was adopted. Specifically, job satisfaction was not affected by employment stability but was positively affected both by wage and by growth opportunity. Of the job environment factors, interpersonal relationships, a recess, or emotional labor had no significant impact.

Only the job environment factors significantly affected turnover intention; specifically, only a recess had a positive impact. Lastly, with the conclusion that job satisfaction negatively affected turnover intention, the hypothesis was adopted.

The causes of affecting job satisfaction and turnover intention were found. These conclusions suggest the need to take complements and

measures, focusing on the causes of negatively affecting job satisfaction and those of affecting turnover intention at the corporate level. It is certain that the internship system can possibly generate a cause of any negative effect. In contrast, it is very likely to produce fully positive labor development. Therefore, it is expected that fully supplementing the internship system, focusing on what causes turnover intention among employees, instead of shaking the basis of the internship system or rooting it out, can certainly create a better labor environment, improve job satisfaction, and reduce turnover intention.

*Key words: Flight attendant, internship system, turnover intention, job satisfaction*

<부록 : 설문지>

## 설문지

안녕하십니까.

저는 성신여자대학교 문화산업대학원에서 항공서비스경영을 전공하고 있는 이경은입니다.

먼저 설문에 응해 주시어 대단히 감사합니다.

이 설문지는 < 항공사 승무원 집단에서의 인턴제도가 이직 의사나 직무 만족도에 미치는 영향>에 대한 연구를 하기 위한 것입니다.

본인의 석사학위 논문의 표본자료 수집을 위한 설문지로 귀하의 소중한 의견을 듣고자 하며 이 설문에 대한 응답은 통계법 13조에 의거하여 학술연구의 목적으로만 사용할 것을 약속합니다.

바쁘시더라도 질문에 대한 성실한 답변 부탁드립니다.

성신여자대학교 문화산업대학원

항공서비스 경영 전공 석사과정 이 경 은

연락처 : 010 . 5119 . 0138

E~Mail : [ilobsh@hanmail.net](mailto:ilobsh@hanmail.net)

항 목	응 답
1. 성별	1. 남 2. 여
2. 나이	1. 25세 미만 1. 25~30세 미만 2. 30~35세 미만 3. 35~40세 미만 4. 40세 이상
3. 미혼/기혼	1. 미혼 2. 기혼
4. 최종학력	1. 고등학교 졸업 2. 전문대학 졸업 3. 대학교 졸업 4. 대학원 이상
5. 현 항공사 재직기간	1. 1년 미만 2. 1~2년 미만 3. 2~3년 미만 4. 3~5년 미만 5. 5년 이상
6. 현 소속 항공사	1. 아시아나 항공 2. 대한항공 3. 에어부산 4. 진 에어 5. 제주항공 6. 이스타항공 7. 티웨이항공

7. 경력 항공사 재직 여부	1.있음 2. 없음
8. 경력 항공사 재직 기간	1. 1년 미만 2. 1~2년 미만 3. 2~3년 미만 4. 3~5년 미만 5. 5년 이상
9. 경력 소속 항공사	1. 중국 동방항공 2. 중국 남방항공 3. 에미레이트 항공 4. 카타르 항공 5. 기타 ( )
10. 인턴 제도 경험 여부	1. 있음 2. 없음

	항 목	전혀 그렇 지 않다.	거의 그렇 지 않다.	보통 이다.	거의 그렇 다.	매우 그렇 다.
11	정직원 전환 후 고용 안정성에 긍정적 변화가 있다.					
12	정직원 전환 후 임금에 긍정적 변화가 있다.					
13	정직원 전환 후 받을 수 있는 사내 교육이 많아졌다.					
14	정직원 전환 후 개인 목표달성 가능성이 높아졌다고 생각한다.					

15	정직원 전환 후 상사와의 관계에 긍정적 변화가 있다.					
16	정직원 전환 후 동료와의 관계에 긍정적 변화가 있다.					
17	정직원 전환 후 휴게시간이 늘어났다.					
18	정직원 전환 후 인턴 때보다 휴게시간 보장이 철저해 졌다.					
19	정직원 전환 후 정서 노동에 익숙해 졌다.					
20	나는 인턴제도 시 안정적인 위치에 만족한다.					
21	나는 인턴제도 시 임금에 만족한다.					
22	나는 인턴제도 시 교육기회에 만족한다.					
23	나는 인턴제도 시 상사와의 관계에 만족한다.					
24	나는 인턴제도 시 동료와의 관계에 만족한다.					
25	나는 인턴제도 시 나에게 주어진 휴게시간에 만족한다.					
26	나는 인턴제도 시 겪어야 했던 정서 노동 정도에 만족한다.					
27	나는 인턴제도 시 고용에 불안정을 느껴 이직을 생각한 적이 있다.					
28	나는 인턴제도 시 임금 그 자체나 임금 체계로 인해 이직을 생각한 적이 있다.					
29	나는 인턴제도 시 회사에서 자기계발의 기회가 모자라 이직을 생각한 적이 있다.					

30	나는 인턴제도 시 회사에서 교육의 기회를 받지 못해 이직을 생각한 적이 있다.					
31	나는 인턴제도 시 상사와의 관계 때문에 이직을 생각한 적이 있다.					
32	나는 인턴제도 시 동료와의 관계 때문에 이직을 생각한 적이 있다.					
33	나는 인턴제도 시 부당하거나 애매한 식사시간 때문에 이직을 생각한 적이 있다.					
34	나는 인턴제도 시 부당한 초과 근무 때문에 이직을 생각한 적이 있다.					
35	나는 인턴제도 시 고객의 태도 때문에 이직을 생각한 적이 있다.					
36	나는 인턴제도 시 후 감정노동에 부담을 느껴 이직을 생각한 적이 있다.					