

항공 객실승무원의 회복탄력성, 직무만족 및 고객지향성 간의 영향 관계 연구

박 민희*

요 약

본 연구의 목적은 항공사 객실승무원이 업무수행 시 예상하지 못한 상황과 서비스 실패에서도 불구하고 이를 극복하고 적극적으로 문제를 해결하고자 하는 회복탄력성이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향을 분석하는 것이다. 이러한 목적을 달성하기 위해 본 연구에서는 국내 K, A 대형항공사 객실승무원을 대상으로 편의표본추출 방법을 사용하여 설문에 응하도록 하였다. 또한 본 연구의 목적을 달성하기 위해 2018년 9월 30일부터 2018년 10월 24일까지 총 160부의 설문을 실시하여 153부를 분석에 사용하였다. 본 연구의 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 회복탄력성 중 사회성, 긍정성이 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 직무만족이 고객지향성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 회복탄력성 중 통제성, 긍정성이 고객지향성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 객실승무원의 서비스 실패 시 회복탄력성의 중요성을 인지하고 객실승무원의 회복탄력성을 통한 직무만족과 고객지향성을 향상시키기 위한 노력이 필요함을 시사한다.

주제어: 회복탄력성, 직무만족, 고객지향성, 항공 객실승무원

* 경기대학교 관광경영학과 박사. E-mail: neteve3@naver.com

I. 서론

항공사에서 객실승무원의 인적자원은 높은 성과를 창출하기 위한 가장 기본적이며 중요한 경쟁도구이다(곽봉화, 2016). 항공사 객실승무원의 경우 승객과의 접촉 빈도가 많고 승객의 만족도가 서비스품질에 직접적인 영향을 미치기 때문에 인적자원관리하는 항공사에 가장 중요한 성과요인으로 평가되고 있다(유정운, 2013).

객실승무원은 항공기라는 한정된 공간에서 정해진 시간 안에 서비스 업무와 안전관련 업무를 제공하면서 서비스 실패와 예상하지 못한 다양한 돌발 상황을 경험한다. 그러나 이러한 서비스 실패와 돌발 상황은 갑작스런 상황 변화로 인해 원래 계획한 부분에 대해 변경이 필요한 경우 자신이 처한 상황을 냉정하게 판단하여 차선책을 선택하고 상황을 해결해 나가거나 또는 당황하고 좌절하여 회피하는 등 상황과악과 대응능력은 사람에 따라 다르게 나타난다(허수현, 2016). 이에 따라 항공사 객실승무원의 업무수행에 따른 상황 판단력과 문제해결능력의 중요도가 점차 높아지고 있으며, 특히 회복탄력성의 정도는 고객에 대한 서비스의 성과와 문제해결 능력을 다르게 만들고 서비스 실패에도 회복탄력성이 높은 승무원은 문제의 상황에 유연하게 대처할 가능성이 높다. 이에 승무원들의 직무성과와 문제해결능력을 높일 수 있는 회복탄력성의 필요성이 대두되고 있다(조한주, 2016).

회복탄력성은 자신이 처해 있는 역경을 극복하고 성공적으로 적응하는 긍정적인 능력을 의미하며, 이는 선천적으로 타고난 것이 아니라 변화와 도전적인 환경에서 긍정적으로 자신의 능력을 발전시키는 개념으로 형성되거나 변함없이 유지 또는 사라져 없어지는 특징을 가지고 있다(Gu & Day, 2007). 특히 회복탄력성이 높은 사람은 역경으로 인한 실패상황에도 강한 회복력을 보여 원래의 위치보다 더 높게 향상하려는 모습을 보인다(이은주, 2018). 또한 회복탄력성이 높은 사람은 일상적인 스트레스에서 빠른 회복을 보이며(Ong, Beergeman, Biscinti & Wallancee, 2006), 주의통제와 감정조절을 효과적으로 하여 조직성과 및 직무만족을 높이는데 긍정적인 영향을 미치고(정갑연·서민교, 2018), 더 나아가 적극적인 서비스 지향적 행동을 가져온다(이윤주·이애주, 2016; 홍순덕, 2018). 즉 회복탄력성은 종사원이 업무에서 경험하게 되는 어려움과 스트레스를 극복하고 성장하여 성공하도록 도움을 줄 뿐 아니라 직무만족과 고객지향성, 조직의 성과에 직결되기 때문에 인적자원이 무엇보다 중요한 항공사에서 고려해야 할 중요한 변수이다.

한편 인간이 조직구성원으로서 생활하면서 직무에 대한 만족은 조직의 목표라 할 수 있는 성과향상과 더불어 조직구성원을 유지할 수 있는 효과적인 수단이 된다(전희원·이호길, 2014). 직무만족은 교육, 연령, 경력 등의 인구학적 특성, 성취지향성, 정

서역량, 동기부여 등의 정서적 특성과 조직의 직무 환경적 특성요인의 영향을 받는다(박선자, 2011). 특히 직무만족은 직무성과와 조직시민행동을 높이고 고객만족을 증가시켜 이직률과 결근율을 감소시키며(백유성, 2015), 더 나아가 조직의 생산성을 향상시킨다(Lam & Zhang, 2003; McDonald & Makin, 2000). 따라서 직무만족은 조직구성원 개인뿐 아니라 조직의 성과를 제고시키며, 서비스의 질과 효율성에 긍정적인 영향을 준다고 볼 수 있다.

기존연구에서는 회복탄력성에 관한 연구들을 살펴보면 개인특성과 조직몰입, 직무스트레스, 혁신행동, 조직자발성, 삶의 질 등 직무태도와의 관계 연구로 보고되고 있으나(최서규, 2015; 성화영·최혜란, 2016; 윤성주, 2017; 권혜림·주재진, 2018; 이정아, 2018), 현재까지 항공승무원을 대상으로 회복탄력성을 독립변수로 한 관계 연구는 미미한 실정이다(조한주, 2016). 따라서 회복탄력성은 다양한 돌발 상황과 스트레스를 극복하고 현재 상황을 직시하며 성장하는 동기가 되는 능력을 의미하는 만큼 제한된 공간에서 정서적 소모가 많은 항공사 객실승무원의 회복탄력성과 직무만족, 고객지향성을 향상시키는 구조 연구가 필요하다.

이에 본 연구에서는 항공사 객실승무원을 대상으로 회복탄력성이 직무만족 및 고객지향성 간의 구조적 관계를 파악하여, 객실승무원의 회복탄력성을 효율적으로 관리할 수 있는 방안을 모색하고 직무만족과 고객지향성을 강화하여 항공서비스 산업의 경쟁우위를 확보할 수 있는 방향에 대해 시사점을 제공하는데 목적이 있다.

II. 이론적 배경

1. 회복탄력성

회복탄력성(resilience)은 어려운 상황에서 원래의 상태로 다시 돌아온다는 의미인 ‘회복’과 정신적 저항력을 증진한다는 뜻의 ‘탄력성’을 합하여 ‘회복탄력성’이라고 하며, 힘든 상황에 직면하였을 때 이를 극복하고 상황에 적응하여 정신적으로 성장하는 능력을 의미한다(신우열·김민규·김주환, 2009). Heinzer(1995)는 회복탄력성을 개인의 상실과 비운으로부터 쉽게 회복하거나 적응하는 능력으로 상황에 맞는 조치를 취할 수 있도록 힘차고 활발하게 움직이게 하는 힘이라고 하였으며, Luthar, Cicchetti & Beckeer(2000)는 스트레스가 증가하는 상황에서 스트레스를 거의 받지 않거나 스스로 잘 대처하여 스트레스의 지수를 낮추는 능력이라고 하였다. 더불어 최근에는 회

회복탄력성이 긍정심리학의 개념 중 하나로 인식되면서 기존의 문제를 해결, 개선할 뿐만 아니라 문제가 없는 구성원의 감정과 역량을 발견하여 더 높은 단계로 나아갈 수 있도록 성과창출 하는 방안으로 개념이 확장되고 있다(이동섭·최용득, 2011).

이러한 회복탄력성은 유전적인 요인의 영향을 받지만 매우 역동적이기 때문에 교육, 시간의 흐름, 문화의 환경적 요인과 개인의 노력 등의 요인에 의해 결정된다(Dyer & McGuinness, 1996). 회복탄력성이 높은 경우에는 예상하지 못하고 우연히 일어나는 상황이나 힘든 상태에서 유연성을 발휘하여 처리할 수 있고 내적 충동에 대해 갑작스럽게 행동하거나 감정조절을 할 수 있는 내면의 힘이 높게 나타난다(이연경, 2010). 반면에 회복탄력성이 낮은 경우에는 작은 실수에도 우울함을 보이며 더 많은 스트레스를 받아 극복하는 것을 힘들어 한다(박혜선·이시자, 2018). 특히 자신의 삶에 만족하고 있는 사람들은 보다 효과적인 업무수행을 하고 높은 성과와 조직시민행동을 보이며, 직무에 대한 만족도가 높고 반생산적인 과업행동과 직무에 대한 소진이 낮아 성공적인 조직행동을 보인다(Lyubomirsky, King & Diener, 2005).

회복탄력성을 구성하는 요인으로 Dyer & McGuinness(1996)는 자아의식, 결단력, 유연성, 친사회적 태도를 제시하였다. Ahern, Kiehl, Lou Sole & Byers(2006)는 탄력성을 지지하는 보호, 성공적 스트레스 대처능력, 적응의 핵심적인 보호자원, 긍정적 성격, 탄력적 대처행동의 요인으로 구분하였으며, Akgun & Keskin(2014)는 혁신행동, 성과추구, 정서적 통제, 긍정적 미래지향으로 회복탄력성을 구분하여 측정하였다. 박주희·변미희(2015)는 정서조절력, 낙관성, 원인분석력, 공감능력, 적극적 도전성의 유형으로 구분하였으며, 조한주(2016)는 통제성, 사회성, 긍정성 요인을 사용하여 회복탄력성을 측정하였다. 또한 김정은·정희정(2018)은 자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성의 척도를 사용하여 측정하였다.

이상의 선행연구를 바탕으로 하여 본 연구에서는 회복탄력성을 어떠한 상황 변화와 서비스 실패에서도 긍정적이며 적극적으로 되돌아가려는 상태라고 정의하였다. 또한 항공사 객실승무원은 고객과 동료의 마음을 이해하고 자신의 감정을 통제함으로써 긍정적인 감정을 표출한다고 판단하여 신우열·김민규·김주환(2009), 조한주(2016)의 선행연구를 근거로 하여 회복탄력성을 통제성, 사회성, 긍정성의 세 가지 요인으로 구분하여 연구를 진행하였다.

2. 직무만족

직무만족(job satisfaction)은 조직 구성원의 심리적, 환경적, 생리적인 상황의 상호

관계로서 조직행동의 핵심적인 연구 분야로 꾸준히 다루어져 왔다(김만수, 2017).

Weiss(2002)는 직무에 대한 전반적인 평가이며, 일에 대한 정서적인 경험과 직무에 대한 믿음이라고 직무만족을 설명하였으며, Skaalvik & Skaalvik(2010)는 자신의 직무에 대해서 갖게 되는 긍정적 정서의 양이라고 하였다. 또한 전홍섭·박남수(2014)는 직무만족을 직무와 조직 내의 대상, 상황을 분별한 후 평가단계를 거쳐 발생하는 정서적 반응 상태라고 정의하면서, 이때의 정서적 반응은 유쾌하고 긍정적일 때 직무만족의 상태가 되지만 불쾌하고 부정적인 상태일 때는 직무불만족 상태가 된다고 하였다. 고미애·김재곤(2015)는 직무만족이란 태도, 신념, 요구 등의 정도에 따라 직무의 환경에 대한 평가에서 얻어지는 감정적이고 정서적인 만족상태라고 하였다. 김수연(2016)은 개인의 삶에 대한 전반적인 만족과 행복감의 정도를 나타내며, 개인의 안녕을 이루는 중요한 변인이라고 설명하였다.

따라서 직무만족은 행동과 정보, 정서의 요소로 조합되어 있으며, 특히 직무만족은 강도가 다양하고 근본과 원인은 개인의 직능에 의해 구성되며, 개인의 감정, 태도, 신념, 성취감의 심리적 측면과 보상에 대한 인지수준 측면의 두 가지 영역으로 구분할 수 있다(김석영, 2010). 더불어 직무만족은 조직의 효과를 나타내는 중요한 요소 중의 하나로서 고객과의 접점에서 발생하는 서비스 산업의 고객유지와 기업의 성공에 직접적인 영향으로 작용한다(이상정, 2006).

이상의 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 직무만족을 직무환경에 대한 종사원의 주관적인 심리상태라고 정의하였다. 또한 직무만족의 측정요인으로는 승무원의 직무와 관련된 심리상태 및 태도가 항공사의 목표달성 여부를 예측하고 평가할 수 있는 기준이 될 수 있다고 판단하여 고미애·김재곤(2015), 정갑연·서민교(2018)의 선행연구를 토대로 하여 측정하였다.

3. 고객지향성

고객지향성(customer orientation)은 기업이 고객의 입장에서 활동을 하는 것으로 종사원이 서비스를 제공하기 위해 하는 모든 행위이며 고객의 욕구와 요구사항에 따라 행하는 것으로서, 기업이 실행하고자 하는 마케팅관점의 핵심적인 요소이다(김은주·오홍철, 2013)

Williams(1998)은 기업의 경쟁우위를 창출하고, 고객의 욕구를 파악하며 만족시키기 위한 행동을 고객지향성이라고 하였으며, Brown, Mowen, Donovan & Licata (2002)는 고객지향성이 행동에 영향을 주는 가치의 특성과 고객만족의 결과로 이끌어 내기 위

한 기본이 되며, 고객의 시각에서 요구사항을 이해하고 그에 맞는 적합한 방향으로 충족시키려는 종사원의 자세와 경향이라고 하였다. 이병열(2011)은 고객이 원하는 욕구를 파악하고 충족시키기 위해 고객의 이익을 최우선시 하는 신뢰의 집합이라고 정의하였으며, 유강석·하동현(2017)은 고객지향성을 고객입장에서 그들의 욕구와 필요를 이해하고 충족하려는 종사원들의 고객 접근자세에 대해 지각하는 정도라고 하였다.

고객지향성의 구성요인으로 Williams(1998)은 고객의 욕구에 부합하는 상품을 제시, 고객 스스로 욕구를 평가하도록 도우려는 의지, 고객만족을 도우려는 의지, 고객과의 관계, 고객만족 및 사후관리행위로 구성하였으며, Brown, Mowen, Donovan, & Licata(2002)는 고객지향성의 궁극적인 목적은 고객만족이라고 강조하면서 욕구와 즐거움의 차원으로 구분하여 측정하였다. 주승우(2013)는 사무적 기술, 사회성 기술, 동기부여, 의사결정으로 구성하여 측정하였으며, 유정선(2016)은 자발적, 업무적 차원으로 구분하였으며, 윤성주(2017)는 단일요인으로 측정하였다.

서비스 산업에서 종사자들의 행동과 용모 등은 서비스 품질로서 평가되며, 이러한 종사자들의 태도나 행동들은 고객의 서비스 품질평가와 만족도에 영향을 미치기 때문에 고객지향적인 사고에 관한 훈련이 잘 되어 있는 종사자는 서비스산업의 성과를 결정짓는 중요한 요소가 된다(김윤선, 2017). 또한 고객의 욕구를 충족시키는 고객지향적인 조직은 고객서비스 품질을 향상시켜 기업성과를 높일 수 있으며 고객지향성이 높은 종사원은 고객만족을 증가시키는 행동을 하며, 이러한 행동은 기업과 고객 간의 이익증진과 관계를 더욱 발전시킨다(정귀영, 2012).

따라서 본 연구에서는 고객지향성을 종사원이 고객의 입장에서 사고하고 그들의 욕구를 파악하여 서비스를 제공하고자 하는 성향이라고 정의하였다. 또한 객실승무원은 고객만족을 이끌어 내기 위해 노력하고 고객의 호의를 이끌어 내기 위한 서비스 태도를 지니고 있다고 판단하여 고객지향성의 측정요인을 이병열(2011), 윤성주(2017)의 연구를 근거로 단일차원으로 구성하여 측정하였다.

III. 연구설계

1. 연구가설 및 연구모형

1) 회복탄력성과 직무만족과의 관계

Gu & Day(2007)는 높은 수준의 회복탄력성을 갖고 있는 종사원들은 복잡한 조직

환경에 적응하며, 자신의 직무에 긍정적인 태도를 갖는다고 하였다. 이정현(2013)은 개방적인 태도와 창의적인 문제해결의 심리적인 내부요인은 회복탄력성의 과정을 보이며, 직무만족도는 회복탄력성과 정적인 영향관계를 갖는다고 하였다. 백유성·조일래·김유정(2015)의 연구에서는 철도공사 구성원들의 회복탄력성은 조직만족에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타난다고 하였으며, 김정은·정희정(2018)의 연구에서는 장애아 전문 어린이집 교사의 회복탄력성이 높을수록 직무만족도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 박혜선·이시자(2018)의 보육교사를 대상으로 한 연구에서는 같은 상황에서도 개인의 노력에 따라 회복탄력성의 수준이 달라질 수 있다고 하면서 회복탄력성이 높을수록 직무만족도가 높게 나타난다고 하였다. 정갑연·서민교(2018)는 높은 수준의 회복탄력성을 보유한 호텔 종사원은 조직 환경에 잘 적응하고 자신의 직무와 관련하여 긍정적 태도를 가지며, 회복탄력성은 직무만족에 직접적인 영향을 미친다고 하였다. 이러한 선행연구들을 바탕으로 하여 본 연구에서는 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 1: 회복탄력성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2) 직무만족과 고객지향성과의 관계

이순구·박미선(2011)의 연구에서 호텔관리자의 직무만족이 고객지향성에 긍정적인 영향을 미친다고 하였으며, 전홍섭·박남수(2014)의 연구에서는 호텔 종사자의 직무만족이 높으면 고객지향성 역시 높아진다는 것을 확인하였다. 특히 고미애·김재곤(2015)의 연구에서는 호텔 종사원의 직무만족이 고객지향성에 영향을 미치는 변수임을 증명하면서, 직무에 만족하는 종사원들은 고객에 진심어린 서비스를 제공하기 위해 노력하며 긍정적인 이미지 형성을 위해 노력한다고 하였다. 김만수(2017)는 서비스 종사원의 직무만족은 고객지향성에 긍정적 영향을 미친다고 하였으며, 이는 기업의 생산성 향상과 경쟁력을 강화하는데 도움이 된다고 하였다. 이러한 선행연구들을 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2: 직무만족은 고객지향성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3) 회복탄력성과 고객지향성과의 관계

김보경(2015)의 연구에서는 회복탄력성이 높은 카지노 관리자는 직무의 질적인 수준이 높아지고 개인의 성장이 가능하다고 하였다. 박윤희·이인희(2018)의 연구에서

는 피부미용종사자의 회복탄력성이 고객지향성에 유의미한 차이가 나타나며, 종사자의 회복탄력성이 높을수록 고객지향성 역시 높아진다고 하였다. 홍순덕(2018)의 연구 역시 제주도내 특급 호텔과 리조트 종사자의 회복탄력성은 고객지향성에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

이와 같은 선행연구들을 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3: 회복탄력성은 고객지향성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 변수의 조작적 정의 및 측정

본 연구에서는 회복탄력성을 어떠한 상황 변화와 서비스 실패에서도 긍정적이며 적극적으로 되돌아가려는 상태라고 정의하였다. 또한 측정은 신우열·김민규·김주환(2009), 조한주(2016)의 선행연구를 근거로 하여 회복탄력성을 통제성, 사회성, 긍정성의 세 가지 요인으로 구분하여 연구를 진행하였다.

직무만족은 직무환경에 대한 종사원의 주관적인 심리상태라고 정의하였다. 또한 직무만족의 측정은 고미애·김재곤(2015), 정갑연·서민교(2018)의 선행연구를 토대로 구성하여 측정하였다.

고객지향성은 종사원이 고객의 입장에서 사고하고 그들의 욕구를 파악하여 서비스를 제공하고자 하는 성향이라고 정의하였다. 또한 고객지향성의 측정은 이병열(2011), 윤성주(2017)의 연구를 근거로 단일차원으로 구성하여 측정하였다. 이를 위해 구성된 설문문항은 <표 1>과 같다.

<표 1> 설문문항의 구성

변 수	문 항 수	출 처	척 도
회복탄력성	15문항	신우열·김민규·김주환(2009), 조한주(2016)	리커트 5점 척도
직무만족	6문항	고미애·김재곤(2015), 정갑연·서민교(2018)	리커트 5점 척도
고객지향성	5문항	이병열(2011), 윤성주(2017)	리커트 5점 척도
인구통계학적 특성	6문항	연구자 구성	명목 척도

3. 자료수집 및 분석방법

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 현재 인천국제공항에 출도착하는 국내 K와 A의 대형항공사에 근무하고 있는 남녀 승무원을 대상으로 편의표본추출법을 사용하여 설문조사를 실시하였다. 본 조사기간은 2018년 9월 30일부터 2018년 10월 24일까지 실시하였다. 설문지는 총 160부를 배포하여 그 중 내용이 불성실한 응답 7부를 제외하고 최종적으로 153부를 분석에 사용하였다. 본 연구에서는 표본 대상을 대형항공사의 국제선 객실승무원으로 한정하였다. 이는 대형항공사 국제선 객실승무원의 경우 중장거리 비행의 빈도가 높아 실질적으로 예상하지 못한 다양한 돌발 상황과 고객서비스 실패를 경험할 확률이 높고 업무에 따른 상황 판단력과 문제해결 능력의 중요도를 경험할 가능성이 높다고 판단되어 적합한 표본이라 판단하였다. 본 설문지를 통해 수집된 조사 자료의 분석 방법은 WIN SPSS 20.0 Version 프로그램을 활용하였다. 먼저, 표본의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 측정도구와 변수에 관한 신뢰도를 검증하기 위하여 신뢰도 분석을 실시하였다. 또한 측정변수의 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 변수들 간의 영향관계를 파악하기 위해 다중 회귀분석을 실시하였다.

IV. 분석결과

1. 자료의 특성

본 연구에서 최종분석 자료로 사용된 총 153명의 응답자에 대한 인구통계학적 특성의 분석결과는 다음과 같다. 성별의 경우 남성이 8명(5.2%), 여성이 145명(94.8%)이며, 연령의 경우 20대가 83명(54.2%)으로 가장 많았으며, 30대 59명(38.6%), 40대 11명(7.2%) 순으로 응답하였다. 결혼여부는 미혼이 94명(61.4%), 기혼이 59명(38.6%)로 나타났다. 학력의 경우 4년제 재학/졸업이 89명(61.4%), 전문대 재학/졸업이 53명(61.4%), 대학원 재학/졸업이 11명(7.2%) 순으로 나타났다. 직급의 경우 일반승무원이 80명(52.3%)으로 가장 많았고 선임승무원 56명(36.6%), 부사무장 13명(8.5%), 사무장 이상 4명(2.6%) 순으로 나타났다. 근무기간은 2년 미만 17명(19.4%), 2-5년 미만 67명(43.8%), 5-8년 미만 45명(29.4%), 8년 이상 24명(15.7%)로 2-5년 미만 근무한 승무원의 비율이 가장 높은 것으로 나타났다. 이에 따

른 결과는 <표 2>와 같다.

<표 2> 자료의 특성

구 분		명	%	구 분		명	%
성 별	남성	8	5.2	직 급	일반승무원	80	52.3
	여성	145	94.8		선임승무원	56	36.6
연 령	20대	83	54.2		부사무장	13	8.5
	30대	59	38.6		사무장 이상	4	2.6
	40대	11	7.2		근 무 기 간	2년 미만	17
결 혼 여 부	미혼	94	61.4			2-5년 미만	67
	기혼	59	38.6	5-8년 미만		45	29.4
최 중 학 력	2년제 재학/졸업	53	61.4	8년 이상		24	15.7
	4년제 재학/졸업	89	58.2				
	대학원 재학/졸업	11	7.2				

2. 측정개념의 신뢰도와 타당도 검증

본 연구는 신뢰도와 타당도 분석을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인분석은 Varimax 회전방식을 활용하였고, 요인적재량이 0.6이상, 고유값(Eigen)은 1이상을 기준으로 하였다. 신뢰도 분석은 Cronbach α 계수를 활용하였다. 요인분석 및 신뢰도 분석 결과는 <표 3>과 같이 도출되었다.

회복탄력성의 15개 문항에서 긍정성 항목 중 “어려운 일도 먼저 긍정적으로 생각”의 1문항과 사회성 항목 중 “도움을 주고받는 친구가 많은 편”, “다른 사람과 대화할 때 친절한 편”의 2문항, 통제성 항목 중 “일이 생각대로 잘 안 풀려도 쉽게 포기하지 않음”, “자신이 가치 있는 사람이라고 생각”의 2문항, 직무만족의 6개 문항에서 “현재 직무를 통해 적절한 보상을 받는 정도” 1문항은 요인적재값이 0.4이하로 나타나 최종분석에서 제외되었다.

<표 3> 측정도구에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

설 문 항 목		요인 적재량	고유값	분산 설명력	신뢰 계수
긍정성	힘든 일이 생겨도 앞으로 잘 될 것이라 생각	.869	3.245	32.447	.893
	미래에 대해 긍정적으로 생각하는 편	.845			
	시간이 흘러 갈수록 감사하는 마음이 커짐	.842			
	내 주변에 감사한 일이 많음	.701			
사회성	고객이나 동료가 화를 내면 그 이유를 잘 아는 편	.871	2.258	22.578	
	주변 사람들은 내 기분을 이해해 주는 편				
	하고 싶은 말을 재미있게 잘 함	.844			
통제성	감정에 쉽게 휘말리지 않음	.915	1.811	18.111	
	어려운 일이 닦혔을 때 감정통제	.664			
	논쟁거리가 되는 문제를 가족이나 친구들과 토론할 때 감정 잘 통제	.591			
KMO = .884, Bartlett의 구형성 검정 = 809.719, 총 분산설명력 = 73.136%, 유의확률 = .000					
직무만족	현재 직무에 만족하는 정도	.835	2.853	57.052	.810
	현재 직무와 나의 적합도 정도	.796			
	현재 직무에서 능력을 발휘하는 정도	.752			
	현재 직무에 보람을 느끼는 정도	.710			
	현재 직무를 통해 학습하는 정도	.674			
KMO = .778, Bartlett의 구형성 검정 = 252.401, 총 분산설명력 = 57.052%, 유의확률 = .000					
고객 지향성	고객을 맞이할 때 항상 밝은 표정으로 인사	.791	2.842	56.840	.807
	고객 불만사항 발생 시 만회하기 위해 최선을 다함	.789			
	서비스에 대한 고객의 요구에 신속하게 대응	.766			
	고객이 원하는 것을 제공해 주려고 노력	.719			
	고객응대 시 항상 공손한 태도 유지	.701			
KMO = .842, Bartlett의 구형성 검정 = 218.245, 총 분산설명력 = 56.840%, 유의확률 = .000					

3. 연구가설 검증

1) 회복탄력성이 직무만족에 미치는 영향

연구가설1을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 회복탄력성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 회귀분석 결과 R²는 .670로 나타나 67.0%의 설명력이 확인되었고, F검정의 결과 통계량은 101.000, p-value는 .000으로 회귀식은 전반적으로 유의하였다. 또한 Durbin-Watson 통계량은 1.739으로 자기 상관이 존재하지 않는 것으로 판단되고 공차한계가 작거나(<0.1), VIF 값(>10)이 해당되지 않으므로 공선성의 문

제는 존재하지 않는다고 하겠다. 회복탄력성의 3개 요인 중 사회성과 긍정성 요인이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설1은 부분채택되었다.

〈표 4〉 회복탄력성이 직무만족에 미치는 영향

독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	β	표준오차	β			공차	VIF
(상수)	.499	.102		4.911	.000		
긍정성	.264	.053	.327	4.997	.000	.516	1.939
사회성	.435	.052	.522	8.452	.000	.579	1.727
통제성	.066	.050	.078	1.327	.187	.637	1.570

$R^2 = .670$, 수정된 $R^2 = .664$, $F = 101.000$, $p = .000$, Durbin-Watson=1.739

종속변수: 직무만족

주) * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

2) 직무만족이 고객지향성에 미치는 영향

연구가설2를 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 직무만족이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 회귀분석 결과 R^2 는 .214로 나타나 21.4%의 설명력이 확인되었고, F검정의 결과 통계량은 41.171, p-value는 .000으로 회귀식은 전반적으로 유의하였다. 또한 Durbin-Watson 통계량은 1.843으로 자기 상관이 존재하지 않는 것으로 판단되고 공차한계가 작거나(<0.1), VIF 값(>10)이 해당되지 않으므로 공선성의 문제는 존재하지 않는다고 하겠다. 직무만족은 고객지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설2는 채택되었다.

〈표 5〉 고객만족이 고객지향성에 미치는 영향

독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	β	표준오차	β			공차	VIF
(상수)	1.043	.123		8.465	.000		
직무만족	.366	.057	.463	6.416	.000	1.000	1.000

$R^2 = .214$, 수정된 $R^2 = .209$, $F = 41.171$, $p = .000$, Durbin-Watson=1.843

종속변수: 고객지향성

주) * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

3) 회복탄력성이 고객지향성에 미치는 영향

연구가설3을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 회복탄력성이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 회귀분석 결과 R²는 .276로 나타나 27.6%의 설명력이 확인되었고, F검정의 결과 통계량은 18.965, p-value는 .000으로 회귀식은 전반적으로 유의하였다. 또한 Durbin-Watson 통계량은 1.692으로 자기 상관이 존재하지 않는 것으로 판단되고 공차한계가 작거나(<0.1), VIF 값(>10)이 해당되지 않으므로 공선성의 문제는 존재하지 않는다고 하겠다. 회복탄력성의 3개 요인 중 통제성과 긍정성 요인이 고객지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설3은 부분채택되었다.

<표 6> 회복탄력성이 고객지향성에 미치는 영향

독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	β	표준오차	β			공차	VIF
(상수)	1.003	.119		8.428	.000		
긍정성	.184	.062	.288	2.968	.003	.516	1.939
사회성	.088	.060	.133	1.454	.148	.579	1.727
통제성	.129	.058	.194	2.221	.028	.637	1.570

R² = .276, 수정된 R² = .262, F = 18.965, p = .000, Durbin-Watson=1.692

종속변수: 고객지향성

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

V. 결 론

본 연구는 국내 대형항공사에 근무하고 있는 객실승무원을 대상으로 회복탄력성이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향을 살펴보고, 직무만족이 고객지향성에 어떠한 영향을 미치는지 실증적으로 분석하였다. 본 연구의 구체적인 분석결과와 그에 따른 시사점은 다음과 같다. 첫째, 회복탄력성이 조직유효성에 미치는 영향 관계에서 회복탄력성의 하위요인 중 사회성, 긍정성 요인이 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 회복탄력성 정도에 따라 고객에 대한 서비스 지향성과 문제해결 능력이 달라질 수 있다고 한 조한주(2016)의 연구, 사회성과 긍정적인 생각이 높은 서비스 제공자일수록 직무에 대한 만족이 높아진다는 것을 규명한 백유성·조일래·김유정(2015)와 정갑연·서민교(2018)의 연구 견해와 유사하다. 즉 승무원이 서비스 실패에 대해 긍정적으로 생각하고 업무를 수행할 뿐 아니라 고객 및

동료와의 원만한 관계를 유지하려는 능력이 직무에 대한 만족을 증가시킨다는 것을 알 수 있다. 따라서 객실승무원의 직무에 대한 만족을 향상시키기 위해서는 개인적 차원의 노력뿐만 아니라 승무원들의 회복탄력성을 높일 수 있는 교육프로그램을 증진하는 조직적 차원의 노력이 필요할 것으로 판단된다. 둘째, 직무만족이 고객지향성에 미치는 영향 관계에서 직무에 대한 만족이 고객지향성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무만족이 높아질수록 고객지향성이 증가한다는 전홍섭·박남수(2014), 고미애·김재곤(2015), 김만수(2017)의 분석결과와 동일한 것을 알 수 있다. 즉 객실승무원의 직무에 대한 만족은 고객의 욕구를 파악하고 그들의 입장에서 생각하고 서비스를 제공하려는 고객지향성을 향상시키는 중요한 요인임을 확인하였다. 셋째, 회복탄력성이 고객지향성에 미치는 영향 관계에서 통제성, 긍정성 요인이 고객지향성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 서비스 실패 시 감정을 절제하고 통제하며 업무를 잘 수행할 수 있다는 긍정적인 생각과 행동, 감정을 상황에 맞게 통제하는 능력이 높은 승무원일수록 업무를 수행함에 있어 고객 지향적 태도를 보여줄 가능성이 높다는 것을 확인할 수 있다. 이러한 결과는 홍순덕(2018)의 연구에서 회복탄력성이 고객지향성에 유의한 영향을 미친다는 결과와 유사한 결과로 볼 수 있으나, 본 연구에서는 회복탄력성의 세 개의 하위요인이 고객지향성에 어떤 영향을 미치는지 살펴보았다는 점에서 좀 더 상세히 설명한 연구로 볼 수 있다. 또한 서비스종사자의 회복탄력성이 높을수록 고객지향성이 높게 나타난다는 박윤희·이인희(2018)의 연구결과를 지지하고 있다. 즉 고객의 욕구와 요구를 효과적으로 충족시키고 능동적인 서비스를 제공하려는 성향인 고객지향성을 향상시키기 위해서는 승무원의 통제성과 긍정성의 회복탄력성이 중요한 역할을 한다는 것을 의미한다. 따라서 항공사에서는 조직적 차원에서 객실승무원의 회복탄력성에 대한 중요성을 인지하고 승무원들의 회복탄력성을 향상시키기 위한 노력이 필요하다.

본 연구의 도출된 결과를 바탕으로 실무적 시사점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 객실승무원은 사회성과 긍정성의 회복탄력성이 높다고 인식할수록 직무만족이 증가하기 때문에 승무원 스스로의 긍정적인 감정을 유지, 조절하려는 내면행동을 강화하는 노력이 필요하다. 더불어 조직적 차원에서는 멘토링 및 선배와의 정기적인 만남 등 팀원 간의 소통을 통해 승무원의 가치관을 파악함으로써 자신의 감정을 표출하고 상대방의 감정을 이해 할 수 있는 제도적 장치가 필요할 것이라 판단된다. 또한 지속적으로 서비스 제공시 발생할 수 있는 문제해결을 위한 프로그램 교육, 비행현장에서의 모범사례를 공유하고 탐색하는 등 승무원 스스로 사고의 폭을 넓히면서 유연한 사고를 향상시킬 수 있도록 관리해야 할 것이다. 둘째, 객실승무원의 직무에 대한 만족은 승

무원의 고객서비스 행동에 긍정적 영향을 미친다. 따라서 승무원 스스로 직업에 대한 긍정적인 소명의식을 가질 수 있는 분위기를 조성하는 노력이 필요하다. 특히 항공사에서는 객실승무원이 업무수행 전 객실브리핑을 통해 업무에 대한 정보를 미리 팀원들과 공유함으로써 자신의 업무에 집중할 수 있는 분위기를 만들어 주어야 한다. 또한 승무원이 항공기 안전과 서비스 업무를 동시에 수행한다는 책임감과 사명감을 향상시킬 수 있도록 다양한 의식강화 교육프로그램을 지원함은 물론 직무수행에 대한 자율성 부여 및 재량권을 확대하여 직무에 대한 만족감, 자부심을 높이기 위한 노력이 필요할 것이다. 셋째, 객실승무원의 통제성, 긍정성의 회복탄력성이 증가할 때 고객지향성이 증가된다는 연구 결과에 따라 승무원들이 긍정적인 감정을 유지할 수 있도록 항공사에서는 다양한 정서지원 프로그램 구축하고 고객과의 상호작용과정에서 심리적인 어려움을 제지, 인내할 수 있는 능력을 향상시킬 수 있도록 지원해야 한다. 구체적으로 승무원들이 자신의 감정을 조절하고 서비스 상황에 맞게 효과적으로 활용하여 행동할 수 있는 감성조절 및 활용능력을 배양하는 훈련 프로그램을 정기적으로 실시하여 통제성과 긍정성의 회복탄력성을 강화해야 할 것이다. 이는 승무원의 고객지향성에 긍정적인 영향을 미치고 더 나아가 항공사 서비스 품질 향상으로 이어질 것이라 판단된다. 따라서 항공사에서는 회복탄력성의 중요성을 인지하고 승무원의 회복탄력성을 향상시키기 위한 노력을 기울여야 할 것이다.

본 연구의 한계점 및 향후 연구방향은 다음과 같다. 첫째, 설문지의 응답자 성별, 직급 등의 개인적인 상황을 고려하지 않아 개인의 감정상태, 응답자의 상황에 따라 주관적인 성향에 치중되어 연구가 이루어졌다는 한계점을 지닌다. 이에 따라 향후 이러한 점을 보완하기 위해 심층면접, 관찰 등을 통한 조사방법을 활용하여 설문조사가 이루어져야 할 것으로 판단된다. 둘째, 본 연구는 국내 대형항공사 승무원만을 대상으로 한정하여 설문을 실시하였다. 이에 항공 산업으로 일반화하기에는 한계가 있어 국내 대형항공사와 저비용항공사뿐 아니라 외국항공사의 연구결과를 비교한다면 보다 확장된 연구가 될 것이라 사료된다. 셋째, 본 연구에서는 직무만족과 고객지향성 요인을 단일차원으로 구성하여 측정하였다. 향후 연구에서는 직무환경과 관련하여 주관적인 종사원의 심리상태와 고객만족을 위한 종사원의 서비스 태도인 직무만족과 고객지향성의 특성을 고려하여 다차원으로 구성한다면 선행변수와의 관계를 좀 더 세부적으로 살펴볼 수 있을 뿐 아니라 효율적인 인적자원 관리 방안을 모색할 수 있을 것으로 판단된다.

참고문헌

고미애 · 김재곤(2015). 호텔종사원의 직무환경이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영

- 향. *관광연구저널*, 29(8), 239-251.
- 곽봉화(2016). 항공사 객실승무원의 직무역량이 고객지향성에 미치는 영향: 개인적 경력관리 관여도 조절효과를 중심으로. 세종대학교대학원 박사학위논문.
- 권혜림·주재진(2018). 경찰공무원의 회복탄력성이 조직몰입에 미치는 영향. *한국콘텐츠학회논문지*, 18(3), 499-508.
- 김만수(2017). 서비스종사원의 감정적소진의 영향요인과 직무만족, 고객지향성 및 직무성과: 내부마케팅지향성과 감정노동 및 직무스트레스를 중심으로. 계명대학교 대학원 박사학위논문.
- 김보경(2015). 카지노 관리자의 비인격적 감독이 종사원의 적대감과 고객지향성에 미치는 영향: 종사원의 자아 탄력성을 조절효과로. 경기대학교대학원 박사학위논문.
- 김석영(2010). 호텔종사원의 경력관리와 직무만족, 직무몰입, 고객지향성과의 영향관계연구. 동명대학교대학원 박사학위논문.
- 김수연(2016). 태권도 지도자의 멘토링과 성인 수련생의 몰입 및 심리적 행복감의 관계. *한국사회체육학회지*, 65, 321-331.
- 김윤선(2017). 미용종사자의 여가활동 태도가 직무스트레스와 조직유효성 및 고객지향성 관계. 서경대학교대학원 박사학위논문.
- 김은주·오흥철(2013). 호텔 윈스톱 서비스 품질이 서비스 제공자 만족과 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구. *동북아관광연구*, 9(2), 19-38.
- 김정은·정희정(2018). 장애아전문어린이집 교사의 심리적 소진에 대한 회복탄력성, 역량강화, 직무만족도의 경로 분석. *특수교육저널: 이론과 실천*, 19(4), 219-240.
- 박선자(2011). 사회복지사의 자아탄력성과 직무스트레스에 미치는 영향에 관한 연구. 성균관대학교대학원 석사학위논문.
- 박윤희·이인희(2018). 피부미용종사자의 회복탄력성이 고객지향성에 미치는 연구. *한국인체미용예술학회지*, 19(3), 151-160.
- 박주희·변미희(2015). 카지노 종사원의 회복탄력성이 조직몰입에 미치는 영향에 있어 심리적 안녕감의 매개효과에 대한 연구. *Tourism Research*, 40(3), 141-167.
- 박혜선·이시자(2018). 보육교사의 회복탄력성과 직무만족도의 관계에서 조직몰입의 매개효과. *미래유아교육학회지*, 25(4), 97-120.
- 백유성(2015). 한국철도공사 구성원들의 회복탄력성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. *질서경제저널*, 18(4), 129-146.

- _____ · 조일래 · 김유정(2015). 정서지능, 조직신뢰가 회복탄력성과 조직유효성에 미치는 영향. *한국경영학회 통합학술발표논문집*, 2015(8),933-946.
- 성화영 · 최혜란(2015). 항공사 객실승무원의 NLP선호감각유형, MBTI성격특성과 회복탄력성에 따른 직무만족도의 차이. *한국심리유형학회지*, 16, 42-63.
- 신우열 · 김민규 · 김주환(2009). 회복탄력성 검사 지수의 개발 및 타당도 검증. *한국청소년연구*, 20(4), 105-131.
- 유강석 · 하동현(2017). 호텔 종사원의 고객지향성이 감정노동과 감정소진에 미치는 영향: 감정노동의 매개효과를 중심으로. *동북아관광연구*, 13(2), 233-259.
- 유정선(2016). 항공사 객실승무원의 역량이 조직유효성과 고객지향성에 미치는 영향 연구. 경기대학교대학원 박사학위논문.
- 유정윤(2013). 항공사 객실승무원의 긍정적 감정노동에 관한 연구. 경기대학교대학원 박사학위논문.
- 윤성주(2017). 항공사 객실승무원의 직무스트레스가 고객지향성에 미치는 영향: 회복탄력성과 성격 6요인(HEXACO)의 조절효과. 세종대학교대학원 박사학위논문.
- 이동섭 · 최용득(2011). 긍정심리자본의 선행요인과 결과에 관한 연구. *경영학연구*, 39(1), 1-28.
- 이병열(2011). 여행사의 내부마케팅이 조직몰입과 조직시민행동 및 고객지향성에 미치는 영향. *고객만족경영연구*, 13(3), 19-38.
- 이상정(2006). 외식종사자의 직무적합이 이직의도에 미치는 영향. 경기대학교대학원 박사학위논문.
- 이순구 · 박미선(2011). 호텔기업 관리자의 감성리더십이 조직유효성과 고객지향성에 미치는 영향. *관광레저연구*, 23(1), 122-140.
- 이연경(2010). 항공사 객실승무원의 지각된 경력정체가 직무만족 및 팀 몰입에 미치는 영향: 개인-직무 적합성의 조절효과를 중심으로. 세종대학교대학원 석사학위논문.
- 이윤주 · 이애주(2016). 호텔직원의 감성지능이 회복탄력성과 집단응집력에 미치는 영향: 조직정치의 조절효과를 중심으로. *관광학연구*, 40(10), 171-187.
- 이은주(2018). 보육교사의 직무스트레스가 역할수행에 미치는 영향: 회복탄력성의 매개효과를 중심으로. 한세대학교대학원 박사학위논문.
- 이정아(2018). 지각된 조직회복탄력성이 혁신행동 및 조직자발성에 미치는 영향: 관계적 심리계약의 매개효과. 성균관대학교대학원 박사학위논문.
- 이정현(2013). 특수학교 교사의 심리적 소진 및 직무만족도와 회복탄력성의 관계연구

- 구. 단국대학교대학원 박사학위논문.
- 전홍섭·박남수(2014). 호텔 종사원의 심리적 주인의식이 고객지향성에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과를 중심으로. *Tourism Research*, 39(3), 91-113.
- 전희원·이호길(2014). 호텔 직원의 개인특성, 조직몰입, 직무만족, 직무성과의 영향 관계 검증. *동북아관광연구*, 10(2), 45-67.
- 정갑연·서민교(2018). 중국 호텔 종사원의 감성지능에 의한 회복탄력성이 조직유효성에 미치는 영향. *무역학회지*, 43(6), 161-192.
- 정귀영(2012). 시큐리티기업 종사자의 윤리의식과 조직유효성 및 고객지향성의 관계. 경기대학교대학원 박사학위논문.
- 조한주(2016). 항공사 객실승무원의 회복탄력성 요인이 직무성과 및 조직유효성에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과 중심으로. 경기대학교대학원 박사학위논문.
- 주승우(2013). 레스토랑 직원에 대한 고객지향성 평가가 관계혜택, 고객만족, 충성도에 미치는 영향: 고급 서양식 레스토랑을 중심으로. 세종대학교대학원 박사학위논문.
- 최서규(2015). 노인의 회복탄력성이 삶의 질에 미치는 영향: 사회참여활동과 우울의 매개효과를 중심으로. 한세대학교대학원 박사학위논문.
- 허수현(2016). 초등 수학영재학급 학생과 일반학급 학생의 회복탄력성과 창의적 태도와의 상관관계 분석. 서울교육대학교대학원 석사학위논문.
- 홍순덕(2018). 서비스제공자의 문화적 공감에 따른 회복탄력성과 심리적 소진이 고객지향성에 미치는 영향: 감성지능의 조절효과 중심으로. 제주대학교대학원 박사학위논문.
- Ahern, N. R., Kiehl, E. M., Lou Sole, M. & Byers, J.(2006). A Review of Instruments Measuring Resilience. *Issues in Comprehensive Pediatric Nursing*, 29(2), 103-125.
- Akgün, A. E. & Keskin, H.(2014). Organisational Resilience Capacity and Firm Product Innovativeness and Performance. *International Journal of Production Research*, 52(23), 6918-6937.
- Brown, T. J., Mowen, J. C., Donavan, D. T. & Licata, V. W.(2002). The Customer Orientation of Service Workers: Personality Trait Effects on Self and Supervisor Performance Ratings. *Journal of Marketing Research*, 39(1). 110-119.
- Dyer, J. G. & McGuinness, T. M.(1996). Resilience: Analysis of the Concept. *Archives of Psychiatric Nursing*, 10(5), 276-282.
- Gu, Q. & Day, C.(2007). Teachers Resilience: A Necessary Condition for Effectiveness.

- Teaching and Teacher Education*, 23, 1302-1316.
- Heinzer, M. M.(1995). Loss of a Parent in Childhood: Attachment and Coping in a Model of Adolescent Resilience. *Holistic Nursing Practice*, 9(3), 27-37.
- Lam, T. & Qiu Zhang, H.(2003). Job Satisfaction and Organizational Commitment in the Hong Kong Fast Food Industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(4), 214-220.
- Luthar, S. S., Cicchetti, D. & Becker, B.(2000). The Construct of Resilience: A Critical Evaluation and Guidelines for Future Work. *Child Development*, 71(3), 543-562.
- Lyubomirsky, S., King, L. & Diener, E.(2005). The Benefits of Frequent Positive Affect: Does Happiness Lead to Success?. *Psychological Bulletin*, 131(6), 803-855.
- McDonald, D. J. & Makin, P. J.(2000). The Psychological Contract, Organisational Commitment and Job Satisfaction of Temporary Staff. *Leadership & Organization Development Journal*, 21(2), 84-91.
- Ong, A. D., Bergeman, C. S., Bisconti, T. L. & Wallace, K. A.(2006). Psychological Resilience, Positive, Emotions, and Successful Adaptation to Stress in Later Life. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91, 730-749.
- Skaalvik, E. M. & Skaalvik, S.(2010). Teacher Self-Efficacy and Teacher Burnout: A Study of Relations. *Teaching and Teacher Education*, 26(4), 1059-1069.
- Weiss, H. M.(2002). Introductory Comments: Antecedents of Emotional Experiences at Work. *Motivation and Emotion*, 26(1), 1-2.
- Williams, M. R.(1998). The Influence of Salespersons' Customer Orientation on Buyer-Seller Relationship Development. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 13(3), 271-287.

접수일(2019년 04월 02일)

수정일(2019년 05월 03일)

거재확정일(2019년 05월 17일)

3인익명 심사필

The Study of Effective Relationships Among Cabin Crew's Resilience, Job Satisfaction and Customer Orientation

Park, Min-Hee *

Abstract

The study aims to validate the existence of important variables in human resource management by empirically testing the relationship between cabin crews in resilience, job satisfaction and customer orientation. In order to achieve the proposal of this study, the survey result of 153 questionnaires collected from K and A airline's cabin crews were used for empirical research. In addition, this study had been distributed over a four week period beginning from Sep 30th to Oct 24th, 2018. The findings are as follows. First, among the factors of resilience, it was discovered that sociality and affirmative were positively related to job satisfaction. Second, it was established that job satisfaction obtained a positive relation customer orientation. Third, among the factors of resilience, controllability and affirmative were found to positively relate to customer orientation. The result of this analysis suggests that it is necessary to recognize the importance of resilience when the cabin crew fails to service and to improve the resilience of cabin crew.

Keywords: resilience, job satisfaction, customer orientation, cabin crew

* Ph. D., Dept. of Tourism Management, Kyonggi University, Korea. E-mail: neteve3@naver.com