

항공사 승무원의 이직요인이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 -상사지원 조절효과를 중심으로-

이정현^{1*}, 허정호²

¹호원대학교 항공서비스학과, ²쇼플 이노베이션

The Effect of the Turnover Intention of Flight Attendant on Job satisfaction

-Focused on Supervisory Support-

Jung-Hyun Lee^{1*}, Jeong-Ho Heo²

¹Department of Airservive Management, Howon University, Gunsan, Korea

²Showple Innovation, Seoul, Korea

요약 본 연구에서는 개인적 이직요인과 업무적 이직요인이 직무만족에 미치는 영향과 이들과의 관계에서 상사지원의 조절효과에 대하여 분석하고자 하였다. 상사지원이 낮은 집단과 높은 집단에서 유의한 차이가 나타난 경로는 직무탈진감 → 직무만족, 업무과부화 → 직무만족의 경로에서만 집단 간 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 직무탈진감 → 직무만족과 업무과부화 → 직무만족 경로에 대한 집단 간 영향력 차이에 대한 분석 결과 낮은 집단의 영향력이 더 높다고 말할 수 있으며, 일-가정에 대한 갈등은 상사지원이 높은 집단과 낮은 집단 모두에서 직무만족에는 영향을 주지 못하는 것을 알 수 있다. 연구 결과에서 알 수 있듯이 개인적 이직의도 중 경력개발/기회부족이 직무만족에 미치는 영향에 대해 상사지원의 조절효과에 따른 집단 분류에서 각 경로가 차이점을 나타내고 있다는 것은 매우 의미 있는 결과이다. 이러한 결과는 승무원 신입교육을 시작으로 상위 Class에서 필요한 직무교육을 받아야만 해당 Class에서 근무할 수 있으며, 진급의 수요 공급의 차이가 매우 크다고 볼 수 있다. 이러한 과정에서 조직 내 상사의 지원은 진급과 직무자 업무에 대한 자긍심을 갖게 할 수 있는 해결책으로 작용함과 조직의 충성도 또한 높아지게 만드는 중요한 요인으로 볼 수 있다. 여성근로자가 대부분인 승무원 집단에서 상사는 개개인의 정서를 어루만져 더 나은 기회를 갖을 수 있도록 해주어야 하며, 이로 인해 상사와의 진실되고 두터운 인간관계 형성을 위해 최선을 다해서 노력하여야 한다.

Abstract The purpose of this research is to understand influence of personal turnover factors and work turnover factors on job satisfaction in career decision-making and to analyze the moderating effects of supervisor support in their relations. Meaningful difference between one group with high supervisor support and other group with low supervisor support is demonstrated in regard with a course; job burnout → job satisfaction, and work overload → job satisfaction. Hence from a perspective of the course of job burnout → job satisfaction and work overload → job satisfaction, it can be argued that a group with low supervisor support yields more influence. Also it is shown that conflicts on balancing between job and family do not have influence on job satisfaction for either group with high supervisor support or with low supervisor support. As the result of the research shows, it bears a quite significant meaning that career development/lack of opportunity out of personal turnover intentions disclose difference between these two groups with different levels of supervisor support. Especially, a group of flight attendants which females are consisted of a majority of employees would require that their supervisors have more emotional interactions with each employee, so as that better opportunity would be given to the employees. To this end, utmost efforts are needed that deep and genuine relations with a supervisor can be built up.

Keywords : Turnover decision factors of personal, Work and Family conflict

*Corresponding Author : Jung-Hyun Lee(Howon University.)

Tel: +82-10-6767-1007 email: jess@howon.ac.kr

Received July 31, 2015

Revised September 8, 2015

Accepted November 6, 2015

Published November 30, 2015

1. 서론

기업의 조직원이란 조직의 기업목표, 전략, 목표달성을 위해 필요한 역량을 갖춘 보유자로서, 조직의 현재와 미래의 발전을 꾀할 수 있고, 더 나은 조직원을 양성하여 기업의 경쟁성과를 최상으로 이끌어낼 수 있는 사람이다. McKinsey 컨설팅은 ‘우수한 인재를 확보하는 것은 기업의 경쟁력을 결정하는 가장 기본적인 전제조건이 될 것이다’라고 주장함으로써 인재선발과 유지의 이야기 하고 있다.

그렇기 때문에 기업에서는 기업의 패러다임을 이해하고 우수한 정보와 지식은 물론 조직융화력인 인재를 선발하기 위해 재무적, 시간적인 노력을 아끼지 않고 있다. 특히, 승객의 서비스는 물론 안전을 담당하고 있는 승무원의 경우 12주의 기본교육 과정에서 각 항공사가 원하는 서비스의 주체로서 역할 뿐만 아니라 항공법에 의거한 법정교육을 이수하여 서비스 전문가로 양성하고 있다. 고객접점에서 근무하는 승무원의 역할은 항공사의 우수한 서비스를 제공하여 고객만족을 이끌어 내고, 이로 인해 기업의 이윤을 창출할 수 있는 핵심역량이라고 할 수 있다. 그러나 모든 조직에서도 마찬가지겠지만, 이렇게 교육받은 승무원의 이탈은 조직에게 치명적인 부재를 가지고 올 수 있다. 승무원의 이직을 최소화하기 위해서는 기본적으로 직무만족에 대한 부분을 포괄적으로 연구하여야 하며, 업무의 제도적인 부분은 물론 감정노동자로서의 정신적이나 심리적인 부분에서의 제도도 반드시 수반되어야 한다.

승무원은 개인의 건강상의 이유로 이직을 결정하는 경우도 많이 있지만, 근무성별의 대다수가 여성이라는 면으로 접근하였을 때 가정을 이루고 출산과 양육을 병행하는 과정에서 일·가정과 갈등을 극복하지 못하고 이직을 선택하는 경우가 많다. 이러한 과정에서 조직과 상사의 지원조절은 승무원의 직무만족은 물론 이직을 예방하기 위해서 반드시 필요한 요인이다. 이는 여성의 사회진출이 점점 더 확대되고, 남성의 경우에도 가정의 역할에 다양한 부분을 책임지는 구성원이라는 인식의 변화에 반드시 필요하다고 할 수 있다. 최근 상사의 지원조절은 근로자의 스트레스와 역할갈등에 긍정적인 영향과 가족에 대한 책임을 다할 수 있는 부분에 긍정적인 역할을 주는 직장상사 지원의 중요성에 대한 연구가 활발하게 이루어 지고 있지만[1]. 승무원에 대한 연구는 아직도 미

흡한 현실이다. 이에 본 연구는 상사의 지원조절이 승무원의 이직의도에 미치는 영향을 파악하고 이러한 이직의도가 직무만족에도 미치는 영향을 규명하여 부하 직원에게 지속적인 관심과 동기부여를 줄 수 있는 제도를 마련하고 활용할 수 있는 근거를 제시하는 것에 목적을 두고 있다.

2. 이론적 배경

이직이란 넓은 의미로는 조직으로 들어가고 나가는 조직 구성원의 이동 모두를 포함한다. 하지만 좁은 의미로는 재직의 반대되는 개념으로서 현재의 담당 업무에서 타 직무나 조직으로 옮기는 것을 말한다. 이는 자신 스스로 고용주에 의해서 일시적이든 영구적이든 고용의 종료를 의미한다[2].

종사자의 잦은 이직은 그 조직에 대한 부정적 사회적 평가를 초래하며, 또한 미숙한 종사자가 초래할 수 있는 서비스에 대한 고객의 불만족은 고객의 불평과 불만을 만들고 이는 고객 이탈로 이어질 가능성도 있다.

2.1 개인적 이직요인

개인적 이직요인을 제시한 논문으로 Adams et al.,(1996)[3]은 “회사업무로 인해 일과 가정생활이 상호 양립하는데 어려움을 느끼는 정도”에 의한 일·가정 갈등을 언급하였으며, 김성필과 이준엽(2007)[4]은 “조직 내에서 계속적으로 경력을 개발해 나갈 수 있는 경로가 열려있는지 여부”를 나타내는 경력개발 기회부족을 개인적 이직 요인으로 보았다.

개인적 이직 요인으로 일·가정 갈등을 하나의 변수로 주장한 학자로는 Ahuja and Thatcher (2005)[5]가 있는데 그는 ‘지식 근로자들의 직무 자율권을 제고함으로써 일·가정 갈등(Work-life conflict)을 감소시킬 수 있다’고 주장하였으며, Greenhaus and Beutell,(1985)[6]는 여기서, ‘일·가정 갈등’이란 ‘업무관련 활동에 의해서 유발되는 직무 압박감으로써, 업무상의 책임을 완수하기 위하여 업무 이외의 가정 활동이 어려워지는 것이라 정의하였다.

경력(Career)이란 한 인간이 직업과 관련하여 걸치는 길에서 얻는 객관적 그리고 주관적 경험을 말한다 [7](Hall, 1976). 이러한 경력의 의미는 학자에 따라 다

양하게 정의되고 있으며, 시대에 따라 변화하고 있다. Kanter(1989)[8]는 경력을 수직 이동을 의미하는 것으로 써 조직 내에서 높은 지위로 승진하는 것이라 하였다.

하지만 최근 경력을 승진하는 것으로 의미하기 보다는 ‘일생에 걸쳐 지속되는 개인의 일과 관련된 경험’으로 받아들이는 관점이 지배적이다.

Whitely, Dougherty, & Dreher(1991)[9]은 경력 개발은 넓은 의미에서 직무 경험과 관련되는 태도, 행동이 체계적이고 지속적으로 이어지는 것으로서 개인의 일생의 전반에 걸쳐서 나타나는 것으로 정의하였으며, Super & Hall(1978)[10]은 경력 개발이 조직 구성원이 원하는 경력 목표를 달성하기 위해서 노력하는 과정을 의미하는 경력계획(Career Planning)과 조직이 구성원의 경력 목표를 달성할 수 있도록 도와주는 과정인 경력관리(Career Management)가 조화되어서 나타나는 과정이라고 하였다.

2.2 업무적 이직요인

업무적 이직요인을 중요한 변수로 제시한 논문으로 직원과 고객과의 잦은 접촉에 의해서 발생하는 신체적, 정신적, 육체적 고갈상태로 인한 직무탈진감을 연구한 김상희(2006)[11]의 연구와 Maslach and Jackson(1981)[12]의 연구가 있으며, Moor(2000)[13]의 연구에서는 업무와 관련하여 수행해야 할 과업이 지나치게 많다고 지각하는 정도인 업무과부하를 업무적 이직 요인으로 보았다.

Lee & Ashforth(1996)[14]은 직무탈진감은 종업원의 이직의도 및 결근을 증가시키는 가장 큰 요인이 된다고 하였고, Kahill(1988)[15]은 직무 탈진감으로 인해 발생할 수 있는 각종 심리 정신적, 신체적, 행동적 연구 결과를 보면, 탈진감을 겪는 사람은 자존감의 저하, 의기소침, 성급함, 무력함, 불안 및 피로감, 불면, 두통 등의 정신적, 신체적 건강과 관련이 있다고 하였다.

또한 Burke and Deszca(1986)[16]의 연구결과를 보면 이들은 대인관계를 거부하며, 자신의 사회화를 정지시키거나 직장 내에서의 생활뿐만 아니라 일상생활에서도 바람직하지 않은 심리적 결과를 보인다고 하였고, Jackson, Schwab and Schuler(1986)[17]는 탈진감은 이직률, 업무 태만을 유발한다고 언급하였으며, Maslach and Jackson(1982)[18]는 직무성과의 양적·질적 하락 등을 유발한다고 하였다.

이들 학자들의 공통된 연구 결과를 보면, 탈진감의 수준이 높은 개인일수록 이직률이 높으며, 타인과의 접촉 시간을 줄이려는 욕구가 강한 것으로 나타났다[19].

업무과부하(work overload)란 역할과부하(role overload)라고도 하며, 이는 자신에게 주어진 업무가 자신의 능력이나 지식의 한계를 넘어서거나 신속하게 업무를 수행하기에 업무가 복잡하거나 어려운 상태를 말한다[20]업무과부하는 직무 스트레스에 관한 대부분의 이론에서 스트레스의 선행 요인으로 간주되어 왔다[21].

Ahuja et al.(2007)[22]의 연구에서는 IT 담당자를 대상으로 한 연구에서 업무 자율성은 업무 과부하를 감소시킨다는 연구 결과를 제시하였으며, Mulki & Lassk, Jaramillo(2008)[23]의 연구에서는 업무과부하로 인한 종업원들의 불만은 역할갈등과 관련된 불만의 4배 이상, 역할모호성과 관련된 불만의 8배 이상인 것으로 나타났다.

2.3 직무만족

직무만족이란 조직 구성원이 개별적 직무수행을 통하여, 경험하거나 얻어지는 긍정적인 욕구 충족에 대한 구성원들의 만족감의 정도를 나타내지만 이는 단일 차원이 아닌, 다양한 직무에 의해 나타나는 복합적인 개념이며, 직무로부터 경험하는 욕구충족의 개인적인 정도의 차이로서, 각 개인의 가치, 욕구, 신념체계에 따라 상이한 형태로 조직적인 측면에서는 직접적으로 생산성에 긍정적인 영향을 미치는 요인이다[24].

직무만족은 직장에서 매우 중요한 요소이며, 사용자의 입장에서 보면, 구성원들의 동기유발을 통한 업무의 성과향상과 조직구성원의 직무만족을 통한 조직의 효율성 제고라는 측면에서 직무만족은 매우 중요한 의미를 지닌다[25](이상철 외, 2005). 직무만족은 임금, 직무 그 자체, 승진기회, 감독 및 동료 등 여러 가지 요소에 의해 결정되며, 직무만족은 종사원들의 긍정적인 행동을 유발하여, 기업의 경쟁력 강화를 위해 중시되는 개념이라 할 수 있다[26].

2.4 상사지원

상사의 지원은 종업원의 업무 수행과 능력 발휘 과정에서 자신의 상사가 자신의 업무 수행에 대하여 많은 관심이 있으며 도움을 줄 것으로 생각하고 있는지에 대한 지각의 정도를 의미한다[6]. 이는 관심과 격려 등 정서적

인 것 이외에 업무와 관련하여 상사가 문제해결을 도와 주고 과제의 완수를 실질적으로 도와준다고 인식하는 정도를 뜻하며[27] 이는 종업원의 태도에 영향을 미친다.

즉, 상사가 종업원이 맡고 있는 직무의 다양성, 자율성, 과업, 정체성에 관심을 가지면 부하는 직무 특성의 인지수준이 증가하고 직무만족도 역시 높아지게 된다[28]. 이것은 상사가 종업원의 업무 수행에 관심을 가지면 부하의 직무에 대한 이해와 만족도가 증가함을 뜻하며, Likert(1991)[29]는 상사의 지원에 대해 부하와의 관계를 언급하면서 상사의 많은 지원은 종업을 보다 잘 관리한다는 것을 의미하는 것이며, 그것이 부하들이 그들의 직무에 더 효율적으로 적응하고 더 만족한다고 하였다.

Cohen & Wills(1985)[27]는 이전의 학자들과 달리 이론적인 주장에서 그치지 않고 기업조직의 구성원들을 대상으로 하여 실질적으로 이들 지원이 존재하는 지에 대해 검증하였다.

3. 조사설계 및 연구방법

3.1 연구모형

이 연구의 목적은 개인적 이직요인과 업무적 이직요인이 직무만족의 관계에서 상사지원의 조절효과를 파악하는 데 있다. 주요 변인 간의 관계에 대한 선행연구 고찰을 토대로 변인 간 인과적 관계에 대한 가설적 연구모형을 설정하였다(Fig. 1 참고).

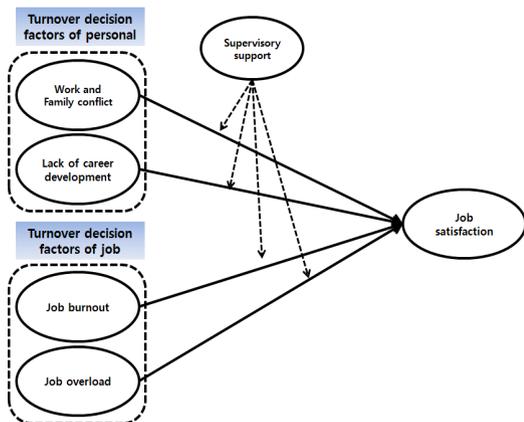


Fig. 1. Research Model

3.2 연구 가설

Adams et al.(1996)[30]과 Super & Hall(1978)[10]은 개인적 이직요인의 하위 요인으로 분류된 회사업무로 인해 일과 가정생활이 상호 양립하는데 어려움을 느끼는 정도인 일-가정갈등이 상호 밀접한 관계를 갖는다고 언급하였으며, 경력 개발이 조직 구성원이 원하는 경력 목표를 달성하기 위해서 노력하는 과정을 의미하며, 이러한 경력개발의 기회부족은 직무의 불만족을 야기시킬 수 있을 것이라는 결과를 언급하였다.

Maslach and Jackson (1982)[18], 김성아(2011)[31]의 연구에서는 회사가 정한 고객 응대의 일정한 감정유지와 친절한 태도의 유지에 따라 개인의 감정을 통제하고 적절히 대응해야 하는 감정노동으로 인한 직무만족의 관계성을 중요하게 언급하였으며, 이는 업무적 이직요인의 하위요인인 직무탈진감과 업무과부화로 인한 스트레스가 직무만족에 중요한 선행변수임을 알려주는 연구이다.

또한, 이직요인에 대해 고객서비스 품질을 관리하고 직원에게 적절한 피드백 및 코칭을 제공하는 “상사의 지원”은 직원의 이직을 방지하며, 직무만족을 높일 수 있는 매우 중요한 역할이라 할 수 있다. 그 이유는 상사가 조직구성원의 문제를 해결할 수 있도록 도와주어 자기 효능감을(Self-efficacy) 높여줌으로써 구성원은 고차원적인 욕구를 유발시켜 조직을 위해 자발적으로 수행하고 성과를 내는 방법에 초점을 두어 조직이 추구하는 성과향상을 가져오기 때문이다[32].

이러한 연구들을 기반으로 본 연구는 아래와 같은 가설을 설정하였다.

- H1 : 상사지원이 높은 집단에서는 일-가정 갈등은 승무원의 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H2 : 상사지원이 낮은 집단에서는 일-가정 갈등은 승무원의 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H3 : 상사지원이 높은 집단에서는 경력개발 기회부족은 승무원의 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H4 : 상사지원이 낮은 집단에서는 경력개발 기회부족은 승무원의 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H5 : 상사지원이 높은 집단에서는 직무 탈진감은 승무원의 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

- H6 : 상사지원이 낮은 집단에서는 직무 탈진감은 승무원의 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H7 : 상사지원이 높은 집단에서는 업무 과부하는 승무원의 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H8 : 상사지원이 낮은 집단에서는 업무 과부하는 승무원의 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의

개인적 이직요인의 일·가정갈등과 경력개발 기회부족은 회사업무로 인해 일과 가정생활이 상호 양립하는데 어려움을 느끼는 정도와 직원이 조직 내에서 계속적으로 경력을 개발해 나갈 수 있는 경로가 열려있는지 여부를 의미하며 Adams et al.(1996)[3]가 개발한 척도를 바탕으로 2개의 하위요인 영역으로 구성되어 있다. 업무적 이직요인은 고객에게 집중해서 장기간 관계를 맺는 것과 관련하여 지속적, 반복적인 압력의 결과로 발생하는 신체적, 정서적 정신적 피로상태와 자신에게 주어진 업무가 자신의 능력이나 지식의 한계를 넘어서거나 신속하게 업무를 수행하기에 업무가 복잡하거나 어려운 상태의 직무탈진감과 업무과부화로 정의하였으며, 김성필, 이준엽(2007)[4]과 김상희(2006)[11]의 연구에서 사용된 척도를 바탕으로 2개의 단일요인 영역으로 구성되어 있다.

상사의 지원은 고객서비스 품질을 관리하고 직원에게 적절한 피드백 및 코칭을 제공하는 상사의 지원 정도를 의미하며, Schmidt (2007)[33]의 연구에서 사용된 1개의 단일요인 영역으로 구성되어 있다.

직무만족은 조직 구성원이 개별적 직무수행을 통하여, 경험하거나 얻어지는 긍정적인 욕구 충족에 대한 구성원들의 만족감의 정도를 의미하며, Rutherford, Marshall & Park(2013)[34]의 연구에서 사용된 척도를 바탕으로 연구에서 타당성이 검증된 1개의 단일요인 영역으로 구성되어 있다.

4. 실증분석

4.1 인구통계학적 특성

연구표본 대상자들의 인구 통계학적 특성을 보면 성별은 여성이 243명(93.8%), 남성이 16명(6.2%)로 여자의 비중이 많았으며, 연령별로는 30대 100명(38.6%)로 가장 많았으며, 20대 90명(34.7%), 40대 65명(25.1%),

10대와 50대 이상이 각각 2명(0.8%)의 순으로 나타났다. 응답자들에 대한 결혼여부로는 미혼이 143명(55.2%), 기혼 115명(44.8%)로 나타났으며, 최종학력으로는 대졸이 227명(87.6%), 대학원 이상 19명(7.3%), 전문대졸 12명(4.6%), 고졸 1명(0.4%)로 나타났다. 근무 연수로는 10년 이상이 102명(39.4%), 5년 이상-10년 미만 71명(27.4%), 1년 이상-3년 미만 50명(19.3%), 3년 이상-5년 미만 24명(9.3%), 6개월 미만 7명(2.7%), 6개월 이상-1년 미만 5명(1.9%)로 나타났다. 비행의 피로도 노선으로는 미주노선 116명(44.8%), 중국노선과 동남아 Quick-Turn 노선이 각각 48명(18.5%), 구주노선 27명(10.4%), 동남아 노선 19명(7.3%), 기타 1명(0.4%)의 순으로 나타났으며, 피로도 요인으로는 체력이 96명(37.1%), 시차 64명(24.7%), 대고객 응대 49명(18.9%), 비정상 상황 29명(11.2%), 팀웍 19명(7.3%), 언어 2명(0.8%)의 순으로 나타났다. 고용유형으로는 정규직이 249명(96.1%), 계약직 풀타임이 9명(3.5%)으로 나타났다.

4.2 기술통계

Table 1에서 제시된 바와 같이 기술통계량 분석을 살펴보면, 정규분포의 가정을 위해서는 왜도와 첨도를 확인한 결과 왜도와 첨도 .3 이하로 나타나 주요요인은 모두 정규분포를 가정하였다.

Table 1. Technical statistics of observed variab

variable	N	mini mum	ceiling value	Average	Standard deviation	Skewness	kurtosis
Work and Family conflict	259	1.00	5.00	3.199	.783	-.340	-.229
Lack of career development	259	1.00	5.00	2.709	.707	-.362	-.313
Job burnout	259	1.00	5.00	3.086	.813	-.089	-.167
Job overload	259	1.00	5.00	3.188	.736	-.360	-.310
Supervisory support	259	1.00	5.00	3.093	.668	-.208	.672
Job satisfaction	259	1.00	5.00	3.389	.664	-.257	.303

4.3 확인적 요인분석

확인적 요인분석의 측정모형에 대한 적합도 지수는 $X^2=617.002(p=.000, df=360)$, $GFI=.858$, $AGFI=.828$,

CFI=.940, NFI=.868, IFI=.940, TLI=.932, RMR=.048, RMSEA=.058로 나타났으며, 모형 적합도는 적합하다고 판단되었으며, 모든 요인에서 좋은 요인부하량($\lambda > 0.50$)을 보여줄 뿐만 아니라 모든 t 값이 모두 ($t_{값} = \text{비표준화계수}/\text{표준오차}$) 이 1.965 이상으로 유의적인 것으로 나타나고 있다.

Table 2. Fit of the confirmatory factor analysis of the research model

X ² (p)	df	GFI	AGFI	CFI	NFI	IFI	TLI	RMR	RMSEA
617.002 (p=.000)	360	.858	.828	.940	.868	.940	.932	.048	.053

Table 3. Career decision self-efficacy confirmatory factor analysis of the factors

	Path	S.C	S.E	t-value	P	C.R	AVE
Work and Family conflict	→ conflict1	0.884	Fix	-	-	.909	.671
	→ conflict2	0.883	0.051	19.580	.000		
	→ conflict3	0.817	0.056	16.996	.000		
	→ conflict4	0.570	0.062	9.982	.000		
	→ conflict5	0.796	0.054	16.231	.000		
Lack of career development	→ Lack1	0.647	Fix	-	-	.840	.515
	→ Lack2	0.664	0.116	8.487	.000		
	→ Lack3	0.765	0.163	8.074	.000		
	→ Lack4	0.807	0.163	8.222	.000		
	→ Lack5	0.658	0.157	7.472	.000		
Job burnout	→ burnout1	0.812	Fix	-	-	.868	.571
	→ burnout2	0.795	0.063	14.245	.000		
	→ burnout3	0.849	0.065	15.530	.000		
	→ burnout4	0.670	0.073	11.423	.000		
	→ burnout5	0.638	0.067	10.770	.000		
Job overload	→ overload1	0.697	Fix	-	-	.871	.580
	→ overload2	0.720	0.069	14.764	.000		
	→ overload3	0.835	0.116	11.987	.000		
	→ overload4	0.836	0.107	12.006	.000		
	→ overload5	0.555	0.113	8.250	.000		
Supervisory support	→ support1	0.812	Fix	-	-	.912	.724
	→ support2	0.864	0.071	15.538	.000		
	→ support3	0.860	0.076	15.464	.000		
	→ support4	0.637	0.094	10.638	.000		
Job satisfaction	→ satisfaction1	0.645	Fix	-	-	.898	.641
	→ satisfaction2	0.760	0.111	10.229	.000		
	→ satisfaction3	0.602	0.108	8.465	.000		
	→ satisfaction4	0.848	0.109	11.073	.000		
	→ satisfaction5	0.844	0.108	11.040	.000		

***: p<.001

4.4 상관분석 및 판별 타당성 검증

본 연구의 연구모형에 사용된 측정변수는 일·가정갈등, 경력개발 기회부족, 직무 탈진감, 업무 과부화, 직무 만족, 상사지원이며 총 6개의 변수들로 구성하였다.

이에 따라 변수들 간의 예측 타당성과 판별 타당성을 확인하기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다. 변수들 간의 관련성을 살펴보기 위하여 사용한 상관관계 분석 결과 나타난 상관계수의 수치가 0.2-0.4이면 낮은 상관관계, 0.4이상이면 높은 상관관계라고 할 수 있다. 판별 타당성(discriminant validity)은 한 구성개념이 실제로 다른 구성개념과 얼마나 다른가에 관한 것이다.

상관관계 분석의 결과, 집단별 측정변수들 간의 관계를 다음 Table 4와 같이 제시하였다.

Table 4. The correlation between the configuration variables

	Work and Family conflict	Lack of career development	Job burnout	Job overload	Supervisory support	Job satisfaction
Work and Family conflict	1					
Lack of career development	.234**	1				
Job burnout	.556**	.336**	1			
Job overload	.604**	.218**	.643**	1		
Supervisory support	-.293**	-.321**	-.390**	-.210**	1	
Job satisfaction	-.307**	-.365**	-.551**	-.274**	.506**	1
Average	3.20	2.71	3.09	3.19	3.09	3.39
standard erro	.783	.707	.813	.736	.668	.664

***: p<.001

Table 4의 결과에서와 같이 본 연구에 포함된 모든 구성개념 간 상관관계의 크기는 .210 ~ .643으로 나타났다. 총 6개의 구성개념 중에서 상관관계의 크기가 가장 높은 직무탈진감과 업무과부화의 상관계수인 .643의 제곱은 .413 이므로 구성개념에 대한 AVE값이 .413보다 모두 크기 때문에 판별타당성을 갖는 것으로 볼 수 있다.

또한, 전체 구성개념을 대상으로 구성개념 간 판별타당성을 검증하였다. 각 상관계수의 95% 구간추정치가 구성개념간의 상관계수값 1을 포함하는지 여부를 파악하였다. 그 결과 어떠한 상관계수에 대한 구간추정치도 1을 포함하지 않는 것으로 나타나 구성개념 간 판별타당

성이 있는 것으로 확인되었다.

4.5 연구분석 결과

본 연구에서는 진로결정 개인적 이직요인과 업무적 이직요인이 직무만족에 미치는 영향과 이들과의 관계에서 상사지원의 조절효과에 대하여 분석하고자 한다.

본 연구모형을 구성하고 있는 이론변수는 5개이며, 이중 외생변수 4개, 내생변수 1개, 조절변수 1개로 구성되어 있다. 외생변수는 일가정갈등, 기회부족, 직무탈진감, 업무과부화이며, 내생변수는 직무만족, 조절변수는 상사지원 요인이다. 우선 주효과 가설이 검증되었는데, AMOS 16.0을 이용하여 집단 간 차이를 검증하기 위해 구조방정식 모형을 통한 다중집단 분석(multi-group analysis)을 실시하였다.

본 연구에서는 분석의 대상으로 학급 군 유형의 집단 간 차이를 검증하기 위해 다중집단분석(multi-group analysis)을 실시하였다.

다중집단 분석 중 집단 간 경로계수의 유의성을 비교 실시하기에 앞서 조절변수인 상사지원을 이용하여 상사지원이 낮은 집단(N=151)과 상사지원이 높은 집단(N=108)로 분리 한 후, 제약모형(constrained model)과 자유모형(free model or unconstrained model)간의 X²차이를 통해 측정동일성을 검증하였다. 각 잠재변수에 대한 모든 요인의 적재치를 동일하게 고정한 모형의 적합도를 측정된 결과는 Table5 와 같다. 자유모형의 경우 X² = 766.543, df=526 이며, 제약모형의 경우 X² = 791.819, df=546 으로 나타났다. 자유모형과 제약모형은 자유도가 20증가하면 X² 차이는 ΔX² = 25.276(df=20) 로써 두 집단 간의 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다 (자유도가 20일 때 ΔX² = 31.140 이상이라면 유의한 차이가 있다고 볼 수 있다). 또한, CFI, TLI, RMSEA 등도 거의 변화가 없는 것으로 나타나 측정동일성이 확보되었음을 알 수 있다.

Table 5. Measuring identity pharmaceutical research models fit models

Module	χ ² (p)	df	CFI	TLI	RMSEA
Unconstrained	766.543 (p=.000)	526	.928	.918	.042
Measurement Weight	791.819 (p=.000)	546	.927	.919	.042

Table 6. Model validation path between research units (All path coefficients)

Hypot hesis	Path		low group		High group		
			S.C	t-value (p)	S.C	t-value (p)	
H1	Work and Family conflict	→	Job satisfaction	-.111	-.0945 (.345)	-.072	-.0435 (.633)
H2	Lack of career development	→	Job satisfaction	-.185	-.1984 (.030)	-.077	-.0633 (.527)
H3	Job burnout	→	Job satisfaction	-.730	-.4847 (.000)	-.723	-.2333 (.021)
H4	Job overload	→	Job satisfaction	-.356	-.2094 (.035)	-.257	-.1997 (.058)

***: p<.01 **: p<.05, *: p<.10

분석결과 상사지원이 낮은 집단에서는 기회부족 → 직무만족, 직무탈진감 → 직무만족, 업무과부화 → 직무만족이 유의한 것으로 나타났으며, 상사지원이 높은 집단에서는 직무탈진감 → 직무만족, 업무과부화 → 직무만족이 유의한 것으로 나타났다. 다음으로 각 경로의 유의미한 차이를 보기 위해 경로를 동일하게 한 후, 자유모형과 제약모형 간 차이를 비교한 결과는 다음 Table 7과 같다.

Table 7. Result of AMOS

Path Constrained		X ²	df	ΔX ² /df
Free Model		766.543	526	-
Job burnout	→ Job satisfaction	778.213	527	11.670
Job overload	→ Job satisfaction	770.995	527	4.452

결과를 보면 상사지원이 낮은 집단과 높은 집단에서 유의한 차이가 나타난 경로는 직무탈진감 → 직무만족, 업무과부화 → 직무만족의 경로에서만 집단간 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 직무탈진감 → 직무만족과 업무과부화 → 직무만족에서 낮은집단의 영향력이 더 높다고 말할 수 있다.

5. 결론

본 연구의 주요 결과를 바탕으로 확인된 점은 다음과 같다.

첫째, 가설1, 2에 해당하는 일·가정에 대한 갈등은 상사지원이 높은 집단과 낮은 집단 모두에서 직무만족에는

영향을 주지 못하는 것을 알 수 있다.

승무원이라는 업무의 특성은 개인의 다양한 상황에 대한 배려보다는 철저한 스케줄 근무와 팀제로 운영이 되고 있다. 구성원 대부분이 여성인 점과 결혼 후에도 직업을 유지하는 승무원이 많은 이유로 일·가정에서 오는 갈등은 매우 다양하다. 하지만 승무원들은 신입교육때부터 서비스산업의 특수성과 이에 따른 갈등요인에 대한 인식과 대처방법을 스스로 알고 있기 때문에 일·가정에서 오는 갈등에 대한 부분은 업무만족에는 영향을 미치지 않는 것으로 해석할 수 있다. 또한, 그러한 갈등 구조에서도 항공사에서는 직원에 대한 가족들의 복지시설이나 교육지원에 대한 부분이 원활하게 운영되고 있기 때문에 일·가정에서 오는 갈등을 가족 구성원들이 많은 이해를 가지고 있다고 해석할 수 있다.

둘째, 가설 3, 4에서 언급한 기회부족은 상사지원이 높은 집단에서는 직무만족에 영향을 주지 않지만, 상사 지원이 낮은 집단에서는 직무만족에 영향을 주는 것으로 나타났다. 승무원에게서의 기회부족이란 교육, 진급등을 의미하는데 이러한 과정에 영향을 주는 것은 개인적 업무관리능력, 병가, 스케줄 관리, 각종 자격취득, 출산이나 병가로 인한 공백등 여러 가지 요인이다. 팀제로 운영되는 승무원 운영제도에서 직원들에게 관심이 많고, 개인적인 발전을 도모해 주기 위한 상사의 지원은 상당한 차이를 두고 있다.

승무원 개개인에 대한 진급에 대한 점수나 자격요건들을 함께 고민하고 해결하는 모습과 비행에서 일어날 수 있는 irregular한 상황에서 승무원들을 보호해 줄 수 있으며, 이러한 환경에서 근무하는 승무원들은 조직원으로서 감사함과 열정을 갖을 수 있고 그러한 요인이 직무만족에 영향을 줄 수 있는 것으로 볼 수 있다.

셋째, 가설 5, 6에 해당되는 직무탈진감은 상사지원이 높거나 낮은 외부적 상황에 영향을 받지 않고 직무만족에 부(-)의 요인으로 작용된다는 것을 알 수 있다.

직무탈진감이란 고객과의 많은 접촉으로 발생하는 정서적, 신체적인 고갈상태를 말한다. 본 연구에서 확인된 승무원이 피로도에 대한 요인은 체력이 96명(37.1%), 시차 64명(24.7%), 대고객 응대 49명(18.9%), 비정상 상황 29명(11.2%), 팀웍 19명(7.3%)순으로 나타났다. 서비스 종사자들에게 모두 같은 피로도 요인은 있겠지만, 승무원이라는 직종에서만 발생하는 시차는 신체적인 탈진감을 더욱 야기시키는 요인이다. 또한, 항공기를 이용하는

손님들의 요구와 그에 부응하지 못하는 돌아오는 complaint의 종류가 너무 다양해지고, 회사의 입장에서 그러한 결과를 간과할 수 없기 때문에 승무원에게 요구되는 사항들이 점점 더 많아지는 현실이다. 이번 연구 결과로 알 수 있는 것은 신체적, 정서적 고갈상태가 계속 되어 직무탈진감을 가지고 온다면 상사의 지원은 무용지물이 될 수 있기 때문에 시기적절하게 승무원의 정서를 관리하는 것이 우선시 되어야 할 것이다.

마지막으로, 가설 7, 8에서 언급한 업무과부하는 상사 지원이 높은 집단과 낮은 집단 모두 직무만족에 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났다.

승무원들이란 정해진 시간에 탑승하신 모든 손님의 만족을 드리고 그에 따른 기업의 이윤을 창출하는데 핵심구성원이라고 할 수 있다. 항공사의 경쟁이 치열한 만큼 더욱 다양한 서비스와 마케팅을 위해서 업무적으로 승무원에게 요구되는 업무의 양은 더욱 증가할 것이다. 스케줄 또한 장거리 비행에서의 짧은 stay시간, 타이트한 단거리 비행 업무, 새벽과 밤 시간에 근무하는 중거리 비행들은 승무원의 업무과부하를 높일 수 있는 요인이 될 것이며, 승무원의 직무만족에 불만족을 가지고 올 수 있다.

위와 같은 결과를 토대로 다음과 같은 함의를 제시하고자 한다.

첫째, 승무원의 일·가정에 대한 갈등은 반드시 존재하지만 직무만족에 영향을 주지 않는 것은 기업의 입장에서 매우 다행스러운 결과이다. 다른 직종보다 일·가정 갈등이 많아질 수 있는 가족구성원으로서의 부재는 다른 가족 구성원의 승무원 직종에 대한 이해와 그에 따른 가사 업무 분담, 육아에 대한 가족의 도움이 없이는 균형있는 직장가 가정의 운영이 매우 어렵기 때문이다. 이는 승무원 가족에 대한 복지와 항공비용의 할인, 안정적인 보수, 탄력적인 육아휴직 등의 제도를 실용적으로 활용한 결과라고 생각하며, 앞으로 승무원들의 이직을 방지하고 업무 만족을 유지하기 위해서는 승무원뿐만 아니라 내부고객을 직원가족구성으로 확대 인식하여 운영하여야 한다고 시사한다.

둘째, 개인적 이직의도 중 경력개발/기회부족이 상사 지원이 다른 집단에서 차이점을 나타내고 있다는 것은 매우 의미있는 결과이다. 승무원 신입교육을 시작으로 상위 Class에서 필요한 직무교육을 받아야만 해당 Class에서 근무할 수 있으며, 진급이 되는 인원수가 너무나도

적은 숫자이기 때문에 이러한 기회는 진급이 되지 못하면 갖을 수도 없다. 또한 진급이 되기 위해서는 모든 승무원이 각자 자신이 맡은 부분에서 최선을 다하지만, 서비스의 특징 중 이질성부분과 연관이 깊은 관점에서 해석했을 때 매년 최고의 서비스로 고객이 느끼지는 못한다. 또한, 고객의 요구의 다양함과 어려움이 발생할 시 탄력적인 운영하기 어려운 조직내 임파워먼트 부여로 인해 고객이나 같은 팀원내에서 우수한 점수를 부여받지 못한다면 진급누락의 횡수가 잦아지고, 업무의 만족도도 낮아지게 된다. 이러한 과정에서 팀장이나 그룹장, 파트장의 상사 지원은 진급은 물론 본인의 업무에 대한 자긍심을 갖게 할 수 있으며, 조직의 충성도 또한 높아지게 만드는 중요한 요인이 된다.

셋째, 업무적 이직요인 중 직무 탈진감과 업무 과부하는 심리적, 정서적인 부분에서 영향을 받을 수 있지만, 기본적으로 신체적인 건강함이 유지가 되어야 한다고 생각한다. 승무원의 피로요인 중 가장 많은 부분을 차지하는 체력과 시차극복은 승무원의 이직을 방지함은 물론 승객에게도 건강하고 활기찬 서비스를 제공한다는 관점에서 매우 중요한 사안이다.

그러나 이러한 부분은 승무원 개인적인 노력과 항공사의 효율적인 승무원 운영이 함께 이루어져야만 한다. 법적으로 승무원에 대한 비행시간에 대한 규정이 있지만, 비행시간뿐만 아니라 단거리, 중거리, 장거리의 효율적인 구성이 필요하고, 많은 이윤을 창출하기 위한 승무원 휴식시간 절감과 과도한 스케줄은 지양되어야 한다. 또한, 해외 휴식시 과도한 팀내 활동등은 자제되어야 한다. 이와 함께 승무원들은 개인적인 운동이나 식생활 수준 향상으로 건강관리를 꾸준히 함으로써 회사의 운영과 함께 노력하는 자세를 유지해야 한다.

본 연구이 대상자들은 서울 소재 A항공사 승무원을 대상으로 국한되었기 때문에 대한민국 전체 대학생들의 특성을 반영한다고 보기 어렵다는 점, 최근 들어 발전하고 확대되는 LCC항공사 승무원의 특성을 반영하지 못했다는 한계점을 있다. 그러므로 후속연구에서는 다양한 항공사의 승무원을 대상으로 이직요인을 꾸준히 연구하여 관리함으로써 승무원 직종의 건강한 장기근속으로서 직업에 대한 자긍심과 기업의 발전을 꾀할 수 있는 중요한 인적요인관리가 수반되어야 한다.

References

- [1] Babin, B. J., Boles, J. S., "The effect of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress performance and job satisfaction", *Journal of Retailing*, Vol 7, No 2, pp.57~75. 1996.
DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/S0022-4359\(96\)90005-6](http://dx.doi.org/10.1016/S0022-4359(96)90005-6)
- [2] Boudreau, J. W., & Berger, C. J. . Decision-theoretic utility analysis applied to employee separations and acquisitions. *Journal of Applied Psychology*, Vol 70, No 3, p.581., 1985.
DOI: <http://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.70.3.581>
- [3] Adams, G. A., King, Lynda A. & King, Daniel, W. Relationships of job and family involvement, family social support, and work-family conflict with job and life satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, Vol 81, No JAP, pp.411~20. 1996.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037//0021-9010.81.4.411>
- [4] Kim Sung Pil, Lee Jun Yup, A study of the Influence of glass Ceiling Conceived by Airline Workers on Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Intention, *Journal of Korea Academic Society of Torism Management*, Vol 22, No 3, pp. 65~87. 2007.
- [5] Ahuja, M. K. & J. Tharcher, Moving beyond intentions and toward theory of trying : Linking work environment and gender post-adoption information technology use, *MIS Quarterly*, Vol 29, No 3, pp.427~459. 2005.
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/25148691>
- [6] Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J., Sources of Conflict Between Work and Family Roles, *Academy of Management Review*, 10, pp.76~88. 1985
- [7] Hall, D.T., *Careers in organization*, Glenview, IL: Scott, Foresman. 1976
- [8] Kanter, R. M.. *The new managerial work*, *Harvard Business Review*, Vol 7, No 6, pp.85~92. 1989.
- [9] Whitely, W., Dougherty, T W., & Dreher, G. G., Relationship of career mentoring and socioeconomic origin to managers' and professionals' early career progress, *Academy of Management Journal*, Vol 34, pp.331~351. 1991.
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/256445>
- [10] Super, D. E., & Hall, D. T., Career development: Exploration and planning. *Annual review of psychology*, Vol 29, No 1, pp.333~372. 1978
- [11] Kim Sang Hee, A Study on Relationship of Saleperson's Emotional Intelligence, Burnout, and Customer-Oriented Selling Behavior, *Journal of Korean Academic Society of Business Administration*, Vol 35, No 1, pp.183~225. 2006.
- [12] Maslach, Christina & Jackson, Susan E., "Maslach Burnout Inventory", (2nd Eds), Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. 1981.
- [13] Moore, J. E.. One road to turnover: An examination of work exhaustion in technology professionals. *Mis Quarterly*, Vol 24, No1, pp.141~168. 2000.
- [14] Lee, R.T., & Ashforth, B.E., A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, Vol 81, pp. 123~133. 1996
- [15] Kahill, S., "Symptoms of Professional Burnout: A Review of the Empirical Evidence," *Canadian Psychology*, Vol 29,

- pp.284 ~ 297. 1988
- [16] Burke, R. J. & Deszca, G., "Correlates of Psychological Burnout Phases among Police Officers", *Human Relation*, Vol 39, pp.487~502. 1986
- [17] Jackson, S. E., Schwab, R. I. & Schuler, R. S.(1986), "Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon", *Journal of Applied Psychology*, Vol 71, No1, pp.630 ~ 640. DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.71.4.630>
- [18] Jackson, S. E., & Maslach, C. . After-effects of job-related stress: Families as victims. *Journal of Occupational Behavior*, Vol 3, pp.63 ~ 70. 1982. DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/job.4030030106>
- [19] Maslach, Christina & A. Pines(1977), "The Burnout Syndrome in the Day Care setting", *Child Care Quarterly*, Vol 6, pp.100~113. 1977. DOI: <http://dx.doi.org/10.1007/BF01554696>
- [20] Lee Jong Mock, *Job Stress's result cause and measure*, Sungwonsa. 1989
- [21] McGrath, J.E., "Stress and Behavior in Organizations," in *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Dunnette, M.D., and Mcnally, R.(ed.), pp.1352~1357. 1976
- [22] Ahuja, T., Mir, I. A., & Kumar, D. Biomolecular immobilization on conducting polymers for biosensing applications. *Biomaterials*, Vol 28, No 5, pp.791~805. 2007
- [23] Mulki, J.P., Lassk, F.G.,& Jaramillo,F. The effect of self-efficacy on sales person work overload and pay satisfaction. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, Vol 28, No 3, pp.285~297. 2008. DOI: <http://dx.doi.org/10.2753/PSS0885-3134280305>
- [24] Lee Jung Sil, "The Effect of the Personality on the Job Satisfaction in Hotel Service Employee," *Korea Academic Society of Tourism Management*, Vol.22 No.4, pp.287 ~ 296. 2008
- [25] Lee Sang Cheoul, Yoo Keun Hwan, Jang Woo Jin, Kim Young Deuk, "The Effects of Local Government Official's Job Satisfaction Customer Oriented Public Service: Focus on the Gyeong-Buk Area, Korean Society and public Administration, Vol 15, No 4, pp.97~120. 2005
- [26] , Shin Hae Sook, A Study on impact of Internal Marketing on Job Satisfaction and Customer Orientation in Hospital Employees, *Korean Journal of Hotel Administration*, Vol 17, No 3, pp103~115. 2008
- [27] Cohen, S., & Wills, T.A. Stress, social support, and the moderating hypothesis. *Psychological Bulletin*, Vol 98, pp.310~357. 1985
- [28] Thomas, J., & Griffin, R. The social information processing model of task design: A review of the literature. *Academy of Management Review*, Vol 8, No 4, pp.672~682. 1983
- [29] Likert, R. New patterns of management: An integrating principle and an overview. New York, NY: McGraw-Hill. 1991
- [30] Adams, G. A., King, Lynda A. & King, Daniel, W. Relationships of job and family involvement, family social support, and work-family conflict with job and life satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81(JAP), pp.411~420. 1996. DOI: <http://dx.doi.org/10.1037//0021-9010.81.4.411>
- [31] Kim Sung Ah, *Emotional Care Management for Emotional Labour: Korean Call Centre Cases*, Graduate School of Sookmyung Women's University Master's Degree, pp.135 ~ 136. 2011
- [32] Srivastava. Sanjay., Cameron. Andersson., Sandra E Spataro., Jennifer A Chatman, "Knowing your place: Self-perceptions of status in face-to-face group", *Journal of personality and social psychology*, Vol 91, No 6, p.1094. DOI: <http://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0022-3514.91.6.1094>
- [33] Schmidt, J. Blogging practices: An analytical framework. *Journal of Computer Mediated Communication*, Vol 12, No 4, pp.1409~1427. 2007. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00379.x>
- [34] Rutherford, B. N., Marshall, G. W., & Park, J. (2014). The moderating effects of gender and inside versus outside sales role in multifaceted job satisfaction. *Journal of Business Research*, Vol 67, No 9, pp.1850~1856. ISO 690 DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2013.12.004>

이 정 현(Jung-Hyun Lee)

[정회원]



- 2008년 2월 : 경기대학교 서비스경영전문대학원 (경영학석사)
- 2011년 2월 : 경기대학교 서비스경영전문대학원 (경영학박사)
- 2010년 3월 ~ 현재 : 호원대학교 항공서비스학과 부교수
- 2015년 2월 ~ 현재 : 한국기술학회 홍보이사

<관심분야>

서비스경영, 항공서비스, 조직론, 감성지능, 대학생 진로

허 정 호(Jeong-Ho Heo)

[정회원]



- 2012년 8월 : 세종대학교 일반대학원 (경영학석사)
- 2013년 4월 : (주)쇼플이노베이션 청소년 R&E 교육팀 연구원
- 2014년 4월 ~ 현재 : (주)쇼플이노베이션 리서치 통계팀 연구원

<관심분야>

서비스경영, 조직문화, 리서치 분석, 감성리더십, 소비자학