

A Study on the Perception of Image-making Regulations Change of Airline Cabin Crew and Career Decision

Mun-Kyung Kim*

*Professor, Dept. of Airline Service, Kwangju Women's University, Kwangju, Korea

[Abstract]

The purpose of study is to identify the perception of image-making regulations change of airline cabin crew and analyze the relationship among the perception of regulations change, occupational choice motives and career decision of female university students majoring in airline service in Kwang-ju and Jeonnam area. The survey was in 203 for a month from November 18 to December 13, 2019. The collected data were analyzed using 'SPSS statistics 21.0.' Analytical methods such as frequency analysis, factor analysis, reliability analysis and multiple regression analysis were used. The findings of this study are presented as follows: Students majoring in airline service are positively aware of image-making regulations changes of airline cabin crew, positive perception of regulation changes has a statistically significant impact on occupational choice motives and career decision, and occupational choice motives have an effects on career decision. In conclusion, the study has implications for providing information to airlines to understand the applicants and to students preparing for employment. However, there is a limitation in that the sample of this study is limited to only female university students majoring in airline services in a specific area, and the size of the sample is not large.

▶ **Key words:** Image-making Regulations Change, Internal Motives, Occupational Benefit Motives, External Recognition Motives, Career Decision

[요 약]

본 연구의 목적은 항공사 승무원 취업준비생들의 항공사 객실승무원 이미지메이킹 규정변화에 대한 인식을 알아보고, 규정변화인식, 직업선택동기 및 진로결정 간의 영향관계를 규명하는데 있다. 이 연구에서는 광주, 전남 지역 항공서비스전공 여대생들을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 2019년 11월 18일부터 12월 13일까지 진행하였다. 총 203부의 설문지를 실증분석에 이용하였다. 수집된 자료는 'SPSS statistics 21.0'을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 회귀분석을 하였다. 연구결과 항공서비스전공 학생들은 객실승무원 이미지메이킹 규정변화에 대해 긍정적으로 인식하고 있으며, 규정변화에 대한 인식은 직업선택동기와 진로결정에 유의한 영향을 미치고, 직업선택동기는 진로결정에 유의한 영향을 준다고 나타났다. 결론적으로 항공사에는 채용할 인재를 이해할 수 있는 정보를, 취업준비생에게는 취업을 위한 정보를 제공한다는 시사점을 갖는다. 그러나 이 연구의 표본대상의 지역적 한계, 성별적 한계와 표본 크기의 한계점을 갖는다.

▶ **주제어:** 이미지메이킹 규정변화, 내재적동기, 직업적혜택동기, 외적인정욕구동기, 진로결정

-
- First Author: Mun-Kyung Kim, Corresponding Author: Mun-Kyung Kim
 - *Mun-Kyung Kim (mkkim62@kwu.ac.kr), Dept. of Airline Service, Kwangju Women's University
 - Received: 2020. 01. 14, Revised: 2020. 02. 11, Accepted: 2020. 02. 11.

I. Introduction

항공 산업은 과거부터 대규모 자본이 필요하고 규제 수준이 높아 장벽이 높은 산업이었으나, 최근 전세계적으로 항공 자유화 흐름에 따라 규제가 줄어들면서 항공사의 자율적이고 공정한 경쟁과 함께 성장이 이루어지고 있다. 국내 항공산업도 세계적인 흐름에 발맞춰 규제를 완화하여 2000년대 중반 이후 제주항공을 비롯한 다수의 LCC(저비용항공사)가 등장하였고 현재 2곳의 FSC와 8개의 LCC가 국토부로부터 면허를 승인받아 운항중이거나 운항예정이다. ICAO 항공산업 현황에 따르면 '17년 기준 우리나라 항공 분야 순위는 여객 세계 14위, 화물 세계 4위로 종합 순위 세계 8위에 랭크되어 있다. 항공 종사자 규모 또한 점점 늘어나 18년 12월 기준으로 조종사 6,316명, 항공정비사 5,751명, 운항관리사 480명, 객실승무원 14,305명이 근무하고 있다[1].

항공산업의 성장에 따라 항공산업의 경쟁구도는 심화되고 있고 항공서비스를 이용하는 승객들의 기대 수준 또한 높아지고 있다. 이에 각 항공사는 고객 만족을 위해 다양한 경쟁 전략을 세우고 있다. 다양한 경쟁 전략 중에서 특히 중요한 요소인 인적서비스를 통한 이미지 구축에 신경을 쓰고 있다. 왜냐하면 항공산업은 인적자원 의존도가 높은 분야이며 승무원에 의해 제공되는 직접 대면서비스는 항공사 경쟁력과 기업이미지에 많은 영향을 미치기 때문이다[2]. 항공사 유니폼을 입은 승무원은 항공사를 대표하는 상징적인 역할을 하는데 그 중 이미지 구축의 핵심에는 고객과 대면하는 시간이 가장 길고 사회적으로 주목의 대상이 되며 항공사와 고객사이의 우호적 관계형성 매개 역할을 하는 이유로 객실승무원 이미지가 제일 중요하다고 할 수 있다[3].

최근 항공사 이미지를 대표할 수 있는 객실승무원의 모습이 변화하고 있다. 티웨이항공은 국내 항공사 중 최초로 2018년 5월 객실승무원들의 헤어스타일을 자유화하였으며, 제주항공은 객실승무원 이미지메이킹 규정을 변경하여 승무원들의 안경 착용 허용과 네일 규정을 완화하였다. 아시아나항공 또한 헤어스타일 규정을 완화하여 쪽머리 외에 단발머리도 허용하고 모자는 행사 시에만 착용하는 것으로 규정을 변경하였다. 이같은 변화는 감성노동의 대표적인 직군이었던 객실승무원들이 느꼈던 불편함을 줄이고, 즐겁게 일하는 환경을 조성함으로써 더 나은 서비스로 고객만족을 실현하고자 하는 취지로 해석되고 있다[4].

그동안 항공사 객실승무원 이미지에 대한 연구는 고객의 관점에서 바라보는 항공사 이미지의 일부로 인식되는 연구가 대부분이었다. 그러나 항공사 객실승무원을 희망하는 취업준비생들이 많아져 항공승무원 경쟁률은 점점 더

높아지고 있는데 취업준비생들이 인식하는 항공사 객실승무원 이미지메이킹에 대한 연구는 많지 않은 실정이다.

본 연구의 목적은 첫째, 항공사 객실승무원을 희망하는 항공서비스전공 학생들이 인식하는 항공사 객실승무원 이미지메이킹 규정 변화에 대한 인식을 알아본다. 둘째, 객실승무원이라는 직업을 선택하는데 있어 항공사 객실승무원 이미지메이킹 규정인식이 미치는 영향관계를 알아본다. 셋째, 항공사 객실승무원 이미지메이킹 규정 인식이 진로 결정을 할 때 영향을 미치는지 여부에 대해 알아본다. 넷째, 항공서비스학과 전공 학생들의 직업선택동기가 진로 결정에 영향을 미치는지 실증분석을 통해 알아본다. 이러한 연구를 통해 항공사 채용에 지원하는 지원자들의 인식을 알아봄으로써 항공사에는 인재를 이해할 수 있는 정보를 제공하고 객실승무원 취업준비생에게는 취업준비를 위한 정보를 제공할 수 있는 시사점을 제시하고자 한다.

II. Theoretical Background

1. Image-making Regulations Change of Airline Cabin Crew

최근 2여년 사이 공항이나 항공기 내에서 만나게 되는 객실승무원들의 외모에 변화가 생긴 것을 알 수 있다. 이전의 획일화된 단정함을 지향하는 객실승무원의 모습에서 LCC의 등장으로 조금은 헤어스타일에 있어 완화되긴 했지만 최근 다양한 연출이 가능한 모습을 흔히 볼 수 있게 되었다. 항공사별 변화된 규정을 살펴보면 다음과 같다.

국적항공사 중 가장 먼저 객실승무원의 헤어스타일 규정을 없앤 티웨이항공은 객실승무원 개인의 개성을 존중하는 의미를 담아 전면 자율화를 시행하였다. 항공사 홈페이지에 예시로 나온 이미지는 [그림1]과 같다. 약세사리도 자율 착용이 가능하고 네일 규정도 완화시켰다[5].



Fig. 1. T'way Air Crew Hairstyle

제주항공은 개인의 표현의 자유와 선택권을 부여하여 근무시 편안함을 증대시키고자 2018년 이후 점차 어피어런스

규정들을 자율화하고 있다. 헤어두의 규정은 단발을 포함한 풀은 머리와 묶은 머리가 가능한데, 풀은 머리의 경우 정돈된 생머리, 모든 스타일의 펌을 허용하되 윙과 명찰이 보이도록 연출하며, 묶은 머리의 경우 망으로 감싸는 머리와 French Twist Style, 포니테일, 반묶음 스타일 모두 연출 가능하다. 메이크업의 경우 유니폼과 어울리는 스타일과 컬러로 자유롭게 연출할 수 있다. 시력 교정을 위한 장치로 투명한 렌즈 외에 [그림2]와 같이 안경도 착용할 수 있는 것으로 변경되었다. 네일의 경우에도 [그림3]과 같이 자유로운 네일아트를 포함하여 자율화하되 상해를 줄 수 있는 과한 큐빅이나 스톤은 지양하도록 되어 있다[6].



Fig. 2. JEJU Air Crew with glasses



Fig. 3. JEJU Air Crew nail-art

과거 보수적인 규정을 강조하던 FSC도 변화하고 있는데 아시아나항공의 경우에도 2018년부터 헤어스타일에 있어 추천 hair-do 4가지 스타일(쪽머리, 소라머리, 짧은 보브컷, 포니테일 스타일)을 제안하며 규정을 완화하고 있다[7].

본 연구에서는 이와 같이 변화하고 있는 항공사들의 규정을 참고하여 hair-do 규정완화, 안경허용, make-up 스타일과 컬러 자율화, nail 규정 완화, 악세사리 규정 완화에 대한 긍정적인 인식 정도를 알아보하고자 한다.

2. Occupational Choice Motives

직업은 개인적으로는 개성과 역량을 발휘하여 생계유지를 가능하게 하고 자아실현을 통해 개인의 가치를 실현시

켜주는 의미를 가지며, 사회적으로는 사회의 구성원으로서 사회적 가치를 이루거나 인류에 공헌하기 위한 지속적인 노동 행위라 할 수 있다[8]. 인간은 자신만의 직업관을 가지고 직업을 선택하고 지속적으로 성장하고 싶은 욕망을 가지고 있다. 그래서 직업을 선택 시 고려하는 중요한 요인들은 임금수준, 고용안정성, 복지혜택, 자기계발 가능성, 지역적 위치 등에 따라 달라질 수 있다[9].

직업선택동기와 관련된 연구들을 살펴보면 다음과 같다. 국외 연구로는 호주대학교 투어리즘·호스피탈리티 학부생을 대상으로 직업 선택시 중요하게 생각하는 요인들에 대한 Richardson의 연구가 있는데, 연구결과 직업선택 시 즐거움을 주는 직업, 근무환경, 동료관계, 고용안정성 등이 중요한 요인으로 나타났대[10]. 국내 연구로는 다음의 5가지 선행연구를 알아보았다. 직업존중감을 활용한 직업평가연구에서 직업존중감은 내재적 가치, 외재적 가치, 부정적 대우 3가지로 나뉜다는 결과가 도출되었는데 직업존중감이 가장 높은 직업군은 항공사 승무원으로 나타났다[11]. 제주지역 일본어 관광동역안내사의 직업선택동기와 직무만족에 관한 연구에서는 직업선택동기를 사회적 보장, 개인적보장, 발전기회, 적성요인, 직업환경 5가지로 규명하였대[12]. 김영미 외(2009)의 항공사 객실승무원 직업선택동기에 관한 연구에서는 5가지 요인으로 도출하였는데 흥미추구, 인정 및 혜택, 직업적 혜택, 자기계발, 자기만족이 그것이다[13]. 항공사 객실승무원 이미지가 직업선택동기, 취업결정요인에 미치는 영향을 밝힌 연구에서는 직업선택동기를 내재적인 동기와 외재적 동기로 구분하였대[14]. 객실승무원 취업준비생의 항공사 선택요인에 관한 연구에서는 선택속성을 경제성, 안전성, 공정성, 발전가능성 및 복지성으로 구분하였대[15].

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 내재적 동기, 직업적혜택 동기, 외적 인정 욕구 동기 3가지 하위 항목으로 구분하였다.

3. Career Decision

진로결정은 자기 자신에 대한 이해와 인식, 직업관, 직업 정보 등을 바탕으로 결정짓는 진로 선택의 최종 의사결정이라고 할 수 있다[16]. 진로결정의 선행연구는 항공서비스전공 대학생들의 객실승무원 직업이미지와 전공만족도가 진로결정수준에 영향을 미친다는 연구와 직업가치와 객실승무원 직업이미지가 진로결정수준에 영향을 미친다는 연구가 있다[17-18].

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 항공사 객실승무원 진로 결정에 있어 자신에 대한 적성과 진로선택에 대한 확고한 의사결정으로 정의하고자 한다.

III. Study Design

1. Research Model and Hypothesis Setting

본 연구에서는 각 항공사 객실승무원 이미지메이킹 규정[5-7], 항공사 객실승무원 취업준비생의 항공사 선택요인에 관한 선행연구[13-15], 항공사 객실승무원이미지가 직업선택동기에 영향을 미친다는 선행연구[14], 항공서비스전공 대학생들의 객실승무원 직업이미지가 진로결정수준에 영향을 미친다는 선행연구[17]를 바탕으로 항공사 객실승무원 이미지메이킹 규정 변화 인식과 직업 선택 동기, 진로 결정 간의 영향관계를 알아보고자 [그림4]와 같은 연구 모형을 설정하였다.



Fig. 4. Research Model

이 연구의 목적은 항공사 승무원 취업을 준비하는 항공서비스학과 전공 여대생들의 항공사 객실승무원 이미지메이킹 규정 변화에 대한 인식을 알아보고, 항공서비스학과 전공 여대생들의 항공사 객실승무원 이미지메이킹 규정변화인식, 직업선택동기, 진로결정 간의 영향관계를 규명하는데 있다. 긍정적인 규정변화인식이 직업선택동기와 진로결정에, 직업선택동기가 진로결정에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

연구 가설은 다음과 같다.

H1. 항공사 객실승무원 이미지메이킹 규정 변화의 긍정적인 인식은 직업선택동기에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2. 항공사 객실승무원 이미지메이킹 규정 변화의 긍정적인 인식은 진로결정에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3. 직업선택동기는 진로결정에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2. Measuring the Variables

본 연구의 설문 구성은 4영역으로 나뉘며, 그 내용은 각 변수인 항공사 객실승무원 이미지 규정변화인식, 직업선택동기, 진로결정 그리고 개인적 특성 및 일반에 관한 설문으로 구성되었다. 각 변수는 선행연구를 바탕으로 Likert 5점 척도(1:전혀 그렇지 않다, 5:매우 그렇다)로 측정되었다. 47명의 항공서비스전공 여학생들에게 예비조사를 실시하여 애매한 문항을 삭제하고 수정하여 최종설문지를 완성하였다. 이미지메이킹 규정변화인식 변수는 5개 문항으로 측정되었으며, 직업선택동기 관련 항목들은 14개 설

문으로 측정되었고, 진로결정 변수는 5개 설문 문항으로 측정되었다.

3. Data collection and analysis method

본 연구에서는 항공서비스학과를 전공했거나 전공하고 있는 광주, 전남 지역 여대생들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 예비조사는 2019년 9월16일부터 29일까지 47명을 대상으로 실시하였고 수정하여 완성한 최종설문지로 11월 18일부터 12월 13일까지 설문을 진행하였다. 총 207부의 설문지를 배포하였으나, 이중에 불성실한 응답을 제외하고 최종 203부를 실증분석에 이용하였다. 수집된 자료는 'SPSS statistics 21.0'을 통해서, 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 회귀분석을 적용하여 진행하였다.

IV. Empirical Analysis

1. General Characteristics of the Respondents

본 연구의 표본은 광주, 전남 지역 4년제 대학의 여대생들로 구성되어 있다. 그 이유는 해당 지역이 전국의 4년제 대학 중 항공서비스학과가 가장 많은 지역이며, 항공사 이미지메이킹 규정 변화가 대부분 여승무원 규정에 관한 것이어서 표본을 해당 지역 여학생을 대상으로 편의추출법으로 추출하였다.

이렇게 수집된 표본의 항공사 취업에 대한 일반적인 특성을 분석하기 위해 빈도분석을 실시하였고 세부적인 결과는 [표1]과 같다.

Table 1. General Characteristics of the Respondents

| | Variable | Frequency | percent (%) |
|--------------------------|-----------------------|-----------|-------------|
| Grade | 1 st grade | 68 | 33.5 |
| | 2 nd grade | 47 | 23.2 |
| | 3 rd grade | 47 | 23.2 |
| | 4 th grade | 31 | 15.3 |
| | graduate | 10 | 4.9 |
| Airlines Preference | FSC | 138 | 68.0 |
| | LCC | 6 | 3.0 |
| | Foreign | 8 | 3.0 |
| | Whatever | 51 | 25.1 |
| Times for Applying | None | 173 | 85.2 |
| | 1~2 times | 21 | 10.3 |
| | 3~4 times | 7 | 3.4 |
| Future Plan for Applying | over 5 times | 2 | 1.0 |
| | 1~2 times | 7 | 3.4 |
| | 3~4 times | 39 | 19.2 |
| | 5~7 times | 60 | 29.6 |
| | over 8 times | 97 | 47.8 |
| Total | | 203 | 100 |

항공사 승무원 취업을 준비하는 항공서비스학과 전공 여대생들의 항공사 객실승무원 이미지메이킹 규정 변화에 대한 인식을 알아보고자 규정 변화 항목에 대한 빈도 분석을 실시하였다. 그 결과는 [표2]와 같다. 규정 변화 항목 중 네일 규정과 메이크업의 스타일과 컬러 규정 변화에 대해 가장 긍정적으로 인식하고 있으며, 그 다음으로 헤어스타일의 다양화와 악세사리 규정 완화에 대해 긍정적으로 생각하고 있는 것으로 나타났다. 안경 착용을 허용하는 규정에 대해서는 긍정적이기는 하나 다른 항목에 비해 긍정적인 인식 정도가 낮은 것으로 보여진다.

Table 2. perception of the Respondents

| Variable | Mean | Median | SD |
|-----------------------------|------|--------|-------|
| hair-do regulation change | 4.30 | 5 | .971 |
| glasses allowed | 4.07 | 4 | 1.132 |
| make-up regulation change | 4.51 | 5 | .713 |
| nail regulation change | 4.57 | 5 | .696 |
| accessory regulation change | 4.33 | 5 | .870 |

2. Validity and Reliability Analysis of variables

본 연구에서는 측정항목의 타당성을 검증하기 위해 설문 결과를 대상으로 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였다. 요인추출방법과 회전방식은 주성분분석(principal component procedure) 및 배리맥스(varimax)를 통해 아이겐값(eigen value)이 1이 넘는 요인을 추출하였다. 이미지메이킹 규정변화 인식은 요인분석 결과 1개 요인으로 도출되었으며, KMO값은 0.795, Bartlett 구형성 검정치는 357.090(p=0.00), 총분산설명력은 58.455%로 나타났다. 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α값이 0.821로 이 요인의 신뢰도는 높은 것으로 나타났다. 직업선택동기는 요인분석결과 3개 요인으로 도출되었으며, KMO값은 0.812, Bartlett 구형성 검정치는 1007.275(p=0.00), 총분산설명력은 58.112%로 나타났다. 요인도출된 3가지 요인 중 첫 번째 요인은 '내재적동기'로 5개 문항으로 구성되었으며, 두 번째 요인은 '직업적 혜택 동기'로 5개 문항으로 구성되었고, 세 번째 요인은 '외적 인정 욕구 동기'로 4개 설문으로 구성되었다. 또한 내적 일관성을 측정하기 위한 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α값은 0.766, 0.802, 0.770으로 신뢰도는 비교적 높은 것으로 나타났다. 진로결정변수는 요인분석결과 1개 요인으로 묶여있으며 KMO값은 0.732, Bartlett 구형성 검정치는 421.266(p=0.00), 총분산설명력은 59.297%로 나타났다.

또한 신뢰도 분석 결과도 Cronbach's α값이 0.828로 이 요인의 신뢰도는 높은 것으로 나타났다.

3. Verifying the Hypothesis

항공사 객실승무원 이미지메이킹 규정 변화에 대한 긍정적인 인식이 직업선택동기에 미치는 영향관계를 알아보는 가설1의 회귀분석을 실시하였다. [표3]에서 보는 바와 같이, 종속변수인 직업선택동기의 하위 변수 중 내재적 동기에는 p<0.01수준에서 통계적으로 유의하게 나타났으며, 직업적 혜택 동기에는 p<0.05수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 그러나 외적 인정 욕구 동기에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

Table 3. Test of hypothesis (H1)

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-------------------|---------------------------|---------|---------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| internal motives | (Constant) | 4.508 | .033 | | 134.988 | .000*** |
| | P | .098 | .033 | .202 | 2.929 | .004*** |
| | Adjusted R ² = .036 | | F= 8.577(.004)*** | | | |
| occupational benefit motives | (Constant) | 3.914 | .049 | | 80.639 | .000*** |
| | P | .102 | .049 | .146 | 2.090 | .038** |
| | Adjusted R ² = .016 | | F= 4.367(.038)** | | | |
| external recognition motives | (Constant) | 3.486 | .060 | | 58.421 | .000*** |
| | P | .048 | .060 | .056 | .796 | .427 |
| | Adjusted R ² = .003 | | F= .634(.427) | | | |

1) ***:p<.01, **:p<.05, *:p<.10
2) P: the Perception of Image-making Regulations Change

항공사 객실승무원 이미지메이킹 규정 변화에 대한 긍정적인 인식이 진로결정에 미치는 영향관계를 알아보기 위해 가설 2의 회귀분석을 실시한 결과는 [표4]와 같다. p<0.05수준에서 통계적으로 유의하게 나타났으며, 독립변수인 규정변화인식이 종속변수인 진로결정을 1.4%만큼 설명하는 것으로 나타났다.

Table 4. Test of hypothesis (H2)

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-----------------|--------------------------------|-----------------------------|-------------------|---------------------------|---------|---------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| career decision | (Constant) | 4.473 | .038 | | 117.178 | .000*** |
| | P | .075 | .038 | .138 | 1.969 | .050** |
| | Adjusted R ² = .014 | | F= 3.878 (.050)** | | | |

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

직업선택동기가 진로결정에 미치는 영향관계를 알아보는 가설3의 다중회귀분석을 실시한 결과 [표5]에서 보는 바와 같이 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 또한 독립변수인 직업선택동기가 종속변수인 진로결정을 27.7%만큼 설명하는 것으로 나타났다. 한편 독립변수인 직업선택동기의 3가지 하위변수 중 내재적 동기는 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의하게 나타났고, 직업적 혜택 동기는 $p < 0.1$ 수준에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 외적 인정 욕구 동기는 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 다시말해 직업선택동기가 높을수록 진로결정수준이 높아지는데 내재적동기가 직업적혜택동기보다 더 중요한 것으로 나타났다.

Table 5. Test of hypothesis (H3)

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | |
|-----------------|--------------------------------|------------|---------------------------|------|---------|---------|
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| career decision | (Constant) | 4.473 | .033 | | 136.867 | .000*** |
| | M ₁ | .283 | .033 | .516 | 8.625 | .000*** |
| | M ₂ | .061 | .033 | .111 | 1.854 | .065* |
| | M ₃ | .054 | .033 | .098 | 1.640 | .102 |
| | Adjusted R ² = .277 | | F = 26.838 (.000)*** | | | |

1) ***: $p < .01$, **: $p < .05$, *: $p < .10$

2) M₁: internal motives

M₂: occupational benefit motives

M₃: external recognition motives

V. Conclusions

본 연구의 목적은 항공사 승무원 취업을 준비하는 항공서비스학과 전공 여대생들의 항공사 객실승무원 이미지메이킹 규정 변화에 대한 인식을 알아보고, 항공서비스학과 전공 여대생들의 항공사 객실승무원 이미지메이킹 규정변화인식, 직업선택동기, 진로결정 간의 영향관계를 규명하는데 있다. 긍정적인 규정변화인식이 직업선택동기와 진로결정에, 직업선택동기가 진로결정에 미치는 영향을 알아보기 위해 실증분석을 진행하였다.

결론적으로 항공서비스학과를 전공한 취업준비생들은 항공사 객실승무원 이미지메이킹 규정 변화에 대해 긍정적으로 인식하고 있으며, 규정변화에 대한 긍정적인 인식이 직업선택동기와 진로결정에 영향을 미치고, 직업선택동기는 진로결정에 영향을 미친다는 연구 결과에 따른 시사점은 다음과 같다.

첫째, 항공사 승무원 취업을 준비하는 항공서비스학과 전공 여대생들의 항공사 객실승무원 이미지메이킹 규정 변화에 대한 인식을 알아본 결과 각 항공사가 헤어스타일, 메이크업, 네일 및 악세사리 규정을 완화하고 안전과 위생에 저해되지 않는 범위 내에서 개인의 자율적인 연출을 허용한 것이 취업준비생들의 개성을 존중하고 직무 환경에 대한 만족을 높이는 효과가 있어 긍정적으로 인식하고 있음을 알 수 있었다. 항공사 채용에 지원하는 지원자들의 인식을 알아봄으로써 항공사에는 인재를 이해할 수 있는 정보를 제공하고 객실승무원 취업준비생에게는 취업준비를 위한 정보를 제공할 수 있는 시사점을 주고자 하였다.

둘째, 요인분석을 통해 직업선택동기의 하위요소를 분석한 결과 내재적 동기, 직업적 혜택 동기 그리고 외적 인정 욕구 동기 3가지로 구분되었다. 이는 선행 연구들과 차이가 있는 결과인데 Jung(2014)의 연구에서는 직업선택동기를 내재적 동기와 외재적 동기 2가지로 구분한 반면 본 연구에서는 외재적 동기를 직업적 혜택 동기와 사회나 타인으로부터의 인정 욕구 동기 2가지로 구분했다는 점이 차이가 있다는 점에서 연구적 시사점을 갖는다.

셋째, 항공사 객실승무원 이미지메이킹 규정 변화에 대한 긍정적인 인식이 직업선택동기에 유의한 영향을 미친다는 가설1은 부분적으로 지지되었다. 직업선택동기 중 내재적 동기와 직업적혜택 동기에는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 외적 인정 욕구 동기에 미치는 영향은 통계적으로 유의하지 않은 것을 알 수 있다. 이는 이미지메이킹 규정이 외모에 대한 규정임에도 사회적으로 인정받고 싶은 동기와 관련이 없는 지원자들의 인식을 알 수 있다.

넷째, 항공사 객실승무원 이미지메이킹 규정 변화에 대한 긍정적인 인식이 진로결정에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직업선택동기가 진로결정에 유의한 영향을 주는가를 알아본 가설3은 부분적으로 지지되었다. 직업선택동기 중 내재적 동기와 직업적 혜택 동기는 진로결정에 통계적으로 유의한 영향을 주는 것으로 나타났으나 외적 인정 욕구 동기는 진로결정에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이를 통해, 20대 초반의 취업준비생들이 일반적으로 항공사 객실승무원에 대해 갖는 이미지를 겉으로 화려한 직업, 더 나은 배우자를 만나기 위한 일시적인 직업, 사회적이거나 타인에게 인정받기 위한 직업이라 선택한다는 우려 섞인 기성세대들의 인식을 바꿔놓을 수 있는 연구 결과라는 점에서 시사하는 의미가 크다고 할 수 있다. 항공서비스전공 취업준비생들은 항공사 객실승무원이라는 진로를 선택하고 결정하는데 있어 자신의 적성, 강점, 성향 등을 정확히 파악하여 역량을 발휘할 수 있고 자아실현을 할 수 있다는 점을

가장 크게 고려하고 있으며, 항공사 객실승무원 이미지메이킹 규정 변화에 대한 긍정적인 인식은 외모를 중시하고자 하는 의미가 아닌 개성을 존중받고 근무 환경을 개선하고자 하는 자기표현이라고 할 수 있다.

그러나 이 연구의 표본대상이 광주·전남이라는 특정 지역에 국한되어 있고, 4년제 항공서비스학과 전공 여대생만으로 한정된 부분, 그리고 표본의 크기도 크지 않다는 점에서 연구 표본대상의 지역적 한계, 성별의 한계, 표본 크기의 한계점을 갖는다. 향후 연구의 대상을 확대하여 전국의 취업준비생들을 대상으로 하고 타전공과의 차이, 2년제와 4년제 대학생들의 차이를 고려하며 남승무원의 이미지메이킹 규정에 대한 인식 연구를 진행한다면 객실승무원을 채용하고자 하는 항공사와 채용에 지원하는 취업준비생들에게 기여할 수 있는 연구가 도출될 것이다.

ACKNOWLEDGEMENT

This paper was supported by Research Funds of Kwangju Women's University in KWUI 19-040

REFERENCES

- [1] Air Information Portal System, <http://www.airportal.go.kr>
- [2] SI.Song, and JE.Jo, "Defect of Airline Perceived Service Quality on Customer Satisfaction and Intent ion : Focusing on Seoul to Honolulu Flight," Korean Journal of Tourism Research, Vol. 19, No. 1, pp. 229-246, Jan. 2004.
- [3] YD Lee, "A Study on Image Making of Flight Attendants," Korea Aerospace University Graduate School Master's thesis, Jul. 2009.
- [4] JM Jo, Financial News,, <http://www.fnnews.com/news/201804240920300131>
- [5] T'way air inside material, <http://www.twayair.com/app/company/prCenter>
- [6] JEJU air inside material
- [7] Asiana Airlines inside material
- [8] SR Mun, "Professional cooking student career choice of values in this study on the impact," Honam University Graduate School Master's thesis, Feb. 2010.
- [9] JK Lee, "Strategic & Ethical Personnel Management," PYbook, Chapter12, 2009.
- [10] Richadson S, "Undergaduates' perception of tourism and hospitality as a career choice," International Journal of Hospitality Management, Vol. 28, No. 3, pp. 382-388, 2009.
- [11] JH Kim & BG Jeon, "Research Articles: Undergraduates' Occupation-Appraisal: Focus on Tourism Industry," Korean Journal of Tourism Research, Vol. 22, No. 3, pp. 105-123, Sep. 2007.
- [12] PS Yamg, SH Oh & SS Park, "A Study on the Job Selection Motives and Satisfaction of Tourist Guides: Focused on Japanese Tourist Guides in Jeju," International Journal of Tourism and Hospitality Research, Vol. 15, No. 1, pp. 175-192, Jan. 2007.
- [13] YM Kim, SS Kim & HJ Park, "The Effects of Airline Cabin Crew's Degree of Achievement of Motivations Considered to Select a Job on Overall Job Satisfaction and Turnover Intention," Korean Journal of Hotel Administration, Vol. 18, No. 4, pp. 177-199, Aug. 2009.
- [14] MH Jung, "The Effects of Airlines Flight Attendant Images on Occupational Choice Motivations and Employment Decisions Factors," Event & Convention search, Vol. 10, No. 2, pp. 1-23, Dec. 2014.
- [15] CH Han & SC Kim, "Factors of Applicants' Preference for the Airline Cabin Crew," Korean Journal of Tourism Research, Vol. 30, No. 1, pp. 91-104, Mar. 2015.
- [16] YJ Whang, "Determinants of career decision and perceived level of career information of general high school students," Korean journal of sociology of education, Vol. 17, No. 1, pp. 131-158, Jan. 2007.
- [17] RY Baek, "Impacts of Job Image of Flight Attendants and Satisfaction with College Major on Career Decision Level of College Students Majoring Airline Service - Moderation effects of appearance satisfaction," Sejong University Graduate School Master's thesis, Jun. 2017.
- [18] SJ Ryu, "The effect of occupational value and image on career decision level: Focused on flight attendant job applicants," International Journal of Tourism and Hospitality Research, Vol. 32, No. 3, pp. 143-156, Mar. 2018.

Authors



Mun-Kyung Kim completed a doctoral course in Tourism department from Kyung-hee University, Korea, in 2018. Professor Kim joined the faculty of the Department of Airline Service at Kwangju

Women's University, Kwangju, Korea, in 2017. She is currently a professor in the Dept. of Airline Service at Kwangju Women's University. She is interested in Airline Service and Tourism.