

보안요원의 무도수련과 직무수행 관계에 관한 연구

최정일* · 장예진**

요 약

본 연구는 보안요원의 무도수련과 직무수행 관계를 분석하기 위해 보안관련 실무자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문내용은 3개 변수인 “무도수련의 필요성, 실무보안업무에 적용, 직무만족도 향상”으로 구성하였다. 본 연구에서 신뢰도분석을 위해 Chronbach’s Alpha 계수를 산출하였고 측정변수의 타당성 검증을 위해 베리맥스 방식으로 탐색적 요인을 분석하였다. 측정변수들의 AVE 및 CR 값이 모두 기준치 0.5 이상으로 나타나 집중타당성이 양호한 것으로 조사되었다. 가설검증결과 표준화계수가 ‘무도수련의 필요성⇒실무보안업무에 적용’은 0.636로, ‘실무보안업무에 적용⇒직무만족도 향상’는 0.986로 산출되어 두 가설의 관계가 양(+)의 관계로 확인되었다. 보안관련 실무자들의 직무만족도를 높이기 위해서는 무도수련의 필요성을 높여주는 것이 필요해 보인다.

A Study on the Relation Between Martial Arts Training and Job Performance of Security Personnel

Jeong-II Choi* · Ye-Jin Jang**

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the relation of security officers’ martial arts training and job performance. To this end, we conducted surveys on security practitioners. The questionnaire consisted of three variables, “necessity of martial arts training, application to practical security work, improvement of job satisfaction”. In this study for reliability analysis, Chronbach’s Alpha coefficient was calculated. In order to verify the validity of the measured variables, exploratory factors were analyzed using the Berimax method. Both AVE and CR values of the measured variables were above the reference value of 0.5, indicating that the convergence validity was good. As a result of the hypothesis test, the standardization coefficient is 0.636 for “need for training in martial arts training⇒practical security work”, 0.986 for “practical security work⇒job satisfaction improving”, and the relationship between the two hypotheses is positive(+). In order to improve the job satisfaction of security-related practitioners, it seems necessary to raise the need for martial arts training.

Key words : Security Practitioner, Martial Arts Training, Job Satisfaction, Job Performance, Standardization Factor

접수일(2017년 10월 30일), 게재확정일(2017년 12월 26일)

* 성결대학교 경영학부 (주저자)

** 국제대학교 경호보안과 (교신저자)

1. 서 론

보안요원은 가능하면 업무상 건강한 체력과 무도기술을 갖추어야 하며 개인과 집단의 생명과 재산을 보호하는 중요한 임무를 수행하고 있다. 철저한 책임의식이 요구되고 위급 상황이 발생하면 이를 대처할 수 있는 신속하고 정확한 판단력과 위기대처능력이 요구된다. 서비스업에 종사하고 있어 사회성과 책임감이 필요하며 정의감과 자기통제력, 타인에 대한 배려심 등이 필요하다.

지난 10월 1일 미국 라스베가스에서 총기난사 사건이 발생하였다. 총격범 스티븐 패덕은 라스베가스 중심가에 위치한 호텔 32층에서 건너편 야외 콘서트장에 있는 22,000명의 관객들을 향해 총기를 무차별 난사하였다. 최소 58명의 사망자와 550여명의 부상자가 발생하여 미국 역사상 최악의 총기난사사건으로 기록되었다. 범인은 특정 조직이나 이념이 아니라 정부에 대한 개인적 불만을 해소하기 위해 독단적 행동에 나선 것으로 보고 있다.

한국은 2018년 2월 평창 동계올림픽을 앞두고 있다. 조직위원회는 대회 안전보안 워크숍을 진행하며 성공적인 대회 개최를 위해 다양한 방안을 실시하고 있다. 최근 북한의 핵도발로 인한 위기감과 세계적인 테러로 인해 불안감이 가중되고 있다. 이러한 상황에서 각국 선수단 보안담당자를 대상으로 안전교육을 실시하고 있다. 각종 테러와 화재 등 안전사고에 대비하여 현장점검을 실시하고 위기대응능력을 강화해 나가고 있다.

최근 보안요원들의 역할과 중요성이 더욱 커지고 있다. 본 연구의 목적은 보안요원의 무도수련과 직무수행 관계를 분석하는데 있다. 이를 위해 보안관련 실무자를 대상으로 2017년 9월 11일부터 9월 28일까지 설문조사를 실시하였다. 설문내용은 3개의 변수인 “무도수련의 필요성, 실무보안업무에 적용, 직무만족도 향상”로 구성하였다. 본 연구에서는 탐색적요인과 신뢰도분석, 중요도, 연관성, 타당성 분석 등을 실시하고자 한다.

2. 선행연구

2.1 무도수련의 이해

무도수련의 재미요인과 수련만족에 관한 연구에서 재미요인으로는 성취감과 신체적·심리적 건강을 수련만족으로는 사회적·심리적·신체적·환경적 만족과 관련이 있는 것으로 조사하였다[1]. 무도수련 참여 정도에 따라 자기관리와 사회적응, 사회공동체식에 관한 연구에서 유의미한 관계가 있다고 분석하였으며[2], 무도수련이 초등학생의 신체건강과 균형능력에 미치는 영향에 관한 연구에서 근력과 유연성, 순발력, 민첩성 등에서 통계적으로 유의하게 나타나 신체건강과 균형능력에 긍정적인 효과가 있다고 분석하였다[3]. 무도수련이 사회성과 대인관계 향상에 미치는 영향에 관한 연구에서 무도수련기간이 길수록 만족도가 높아지고, 사회성과 대인관계 향상에 유의한 영향을 미치는 것으로 조사하였다[4].

2.2 실무보안업무에 적용

민간경비교육 중 무도교육은 생명과 신체, 재산을 보호하기 위해 가장 필수적이고 중요한 교육이고 민간경비원이 실무보안업무에 적용할 수 있는 무도능력을 갖추기에는 상당한 어려움이 존재하므로 체계적이고 실질적인 무도교육을 시행되기 위한 관련 규정이 필요하다고 주장하였다[5]. 경비업무 종사자들의 무도수련 체계 수립 방안에서 경호업무를 위해 무도수련이 매우 중요하며 경호업무 시 활용 가능한 상황 중심별 무도훈련이 필요하다는 의견을 제시하였다[6]. 민간경비원의 무도수련이 실무보안업무에 미치는 영향에서 무도수련정도에 따라 실무보안업무에 유의한 영향을 미치며 무도수련 빈도에 따라 심리적, 사회적, 교육적 만족에서 유의한 차이가 있다고 분석하였다[7]. 민간경비원의 무도수련이 실무보안업무와 자아만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 무도수련이 일상생활을 긍정적으로 만들어줄 수 있으며 실무업무와 자아만족을 향상시키는데 중요한 역할을 수행할 수 있다고 제안하였다[8].

2.3 직무만족도 향상

무도수련과 경호원의 직무만족에 관한 연구에서 경

호원들의 신체활동인 무도수련을 변수로 선정하여 경호원의 직무만족도에 미치는 영향을 분석한 결과 통계적으로 유의미한 영향을 주는 것으로 분석하였다[9]. 특전 부사관의 무도수련에 따른 조직효과와 직무만족도에 관한 연구에서 무도수련이 많을수록 직무만족도가 높아지는 것으로 나타나 통계적으로 서로 긍정적인 영향을 미치는 것으로 조사하였다[10]. 민간경호원의 무도수련정도와 직무만족도의 관계에 관한 연구에서 무도수련정도는 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 남자가 여자보다, 건강한 사람이 보통 사람보다, 연령과 소득이 높을수록 직무만족도가 높게 나타났다[11]. 경찰관의 직무만족도 결정요인에 관한 연구에서 근무환경조건, 인사성과관리, 급여후생복리, 내부의사소통, 직무교육, 조직문화 등을 평가분야로 선정하여 이 요인들이 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 조사하였다[12].

3. 자료수집 및 연구가설

3.1 자료수집

본 연구는 보안요원의 무도수련과 직무수행 관계를 분석하기 위해 경호 및 보안 관련학과를 졸업하고 실무에서 보안업무를 수행하고 있는 보안요원들을 대상으로 2017년 9월 11일부터 9월 28일까지 약 3주간에 걸쳐 설문조사를 실시하였다.

설문내용은 3개의 변수를 “첫째 무도수련의 필요성, 둘째 실무보안업무에 적용, 셋째 직무만족도 향상”으로 구성하였다. 설문조사는 각 항목별 리커트 5점 척도¹⁾로 조사하였으며 신뢰도와 중요도, 연관성, 타당성 분석 위주로 살펴보았다. 설문조사를 이용하여 탐색적 요인과 신뢰도 분석 등을 조사하기 위해 SPSS WIN 18.0 등을 이용하였다.

3.2 연구가설

1) 렌시스 리커트(Rensis Likert)에 의해 1932년 개발되었으며 특정 대상에 대한 태도인 생각, 지각, 감정 등을 측정하기 위한 척도로써 표준화된 질문법으로 효과적인 설문조사가 가능하다. 응답범주에 명확한 서열성이 있어야 하며 설문지에서 문항들이 갖는 상대적인 강도를 결정한다. 예) (매우 불만족 - ⑤ 매우 만족)

3.2.1 연구모형

연구모형은 [그림 1]과 같이 “무도수련의 필요성 ⇒ 실무보안업무에 적용 ⇒ 직무만족도 향상”로 구성하였다.



(그림 1) 연구 모형

3.2.2 무도수련과 실무보안업무

무도수련은 궁중무술에서 실무보안업무인 사회 안전까지 담당하는 다양한 활동으로 국가발전을 위해 봉사하고 있으며[13], 경호전담 경찰공무원의 무도수련이 실무보안업무에서 필요한 무도 활용 수준에 관해 연구하였다[14]. 무도수련은 큰 비용이 들지 않으며 사회 진출 후 경찰공무원, 직업군인, 경호요원, 경비분야, 무도단체 등의 실무보안업무에 필요하여 취업에 유리하고 건강한 미래의 삶을 준비하는데 필요하다고 주장하였다[15]. 경호무도수련이 보안경비원의 직무만족과 조직효과에 미치는 영향에서 무도수련기간이 길수록, 수련강도가 높을수록, 수련 빈도가 높을수록 직무만족이 높게 나타나 실무보안업무에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석하였다[16].

가설 1 : 무도수련에 대한 필요성이 높을수록 실무보안업무에 적용이 잘 될 것이다.

3.2.3 실무보안업무와 직무만족도

경찰공무원의 경호무도수련에 따른 실무보안업무와 직무만족도의 관계에 관한 연구에서 경호무도수련은 직무자체인 실무보안업무에 영향을 미치고 자기수용성과 대인관계, 통제력 등은 직무만족도인 보수에 영향을 미친다고 분석하였다[17]. 민간경비요원의 무도수련정도가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 무술훈련정도가 실무보안업무에 도움이 되고 직업

만족도에 중요한 영향을 미치는 것으로 분석하였다[18]. 경찰관의 실무업무의 효능감이 직무만족도에 미치는 영향에서 경찰관들은 높은 수준의 업무에 대한 효능감을 유지하고 있으며 실무업무의 효능감이 직무만족도와 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 발견하였다[19]. 항공사 승무원의 실무업무와 직무만족도와의 관계에서 승무원이 업무에 적극적인 행동(deep acting)으로 대응하면 직무만족도가 상승하고 소극적

인 행동(surface acting)으로 대응하면 직무만족도가 낮아지는 것으로 분석하였다[20].

가설 2 : 실무보안업무에 적응이 잘 될수록 직무 만족도가 높아질 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의

<표 1> 변수의 조작적 정의 (독립변수)

측정개념	측정항목	참고문헌
무도 수련의 필요성	무도수련을 한 적이 있다.	(구강분, 김화룡, 2016), (김기훈, 2017), (박정민 외 4, 2016), (한승훈 외 2, 2014) (박만동, 2014) (한삼석, 2017)
	무도수련은 정신적으로 여유를 갖는데 도움이 된다고 생각한다.	
	무도수련은 세대 간의 갈등을 줄이는데 도움이 된다고 생각한다.	
	무도수련은 자신감을 갖게 하는데 도움이 된다고 생각한다.	

<표 2> 변수의 조작적 정의 (매개 및 종속변수)

측정개념	측정항목	참고문헌
실무보안업무에 적용	나는 무도를 못하는 동료보다 무도 유단자인 동료와 함께 근무하면 더 든든하다.	(이영우, 송수복, 2016) (김진환, 2010) (박철, 2015) (정귀영, 강동범, 왕석원, 2013)
	직무수행 시 위협자가 흥기를 들고 공격하는 경우 대처할 자신이 있다.	
직무 만족도	나는 내가 맡은 일은 꼭 달성하려고 한다.	(민왕식 외 2, 2009) (서명일 외 2, 2009) (박준호, 2011) (이상수, 2008) (고보경 외 2, 2013)
	나는 우리 회사의 일원임을 자랑스럽게 생각한다.	
	나의 업무를 수행하면서 행복감을 느낀다.	

4. 실증분석

본 연구에서는 보안요원의 무도수련과 직무수행 관계에 관한 주요 가설의 검증에 앞서 선행연구를 통해 조작적 정의와 측정항목을 도출하였으며 그에 대한 측정 도구의 신뢰성과 타당성을 분석하였다. 신뢰성 분석은 표본의 특성이 어느 정도 적합하게 구성되어 있

는지 파악하는 과정으로 참여자들이 설문지 내용을 정확히 이해하고 일관성 있게 응답하고 있는지를 검증하는 내적 일관성 확인 과정이다[21].

본 연구에서는 내적일관성을 파악할 수 있는 방법으로 사회과학 연구에서 주요하게 사용되는 신뢰성 검사 방법인 Chronbach's Alpha 계수를 사용하였다. Nunnally(1978)은 예비연구에서 계수 값이 0.6 이상이

면 신뢰성이 있는 것으로, 실제 연구에서 0.7 이상이면 신뢰성이 있다고 제시하였다[22]. <표 3>에서 Chronbach's Alpha 값이 0.6 이상으로 나와 본 연구에서 사용한 측정요인들은 내적 일관성을 확보했다고 제시할 수 있다.

측정변수의 타당성 검증을 위해 주성분 분석에 베리맥스방식(Varimax rotation)을 이용하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. <표 3>에서 독립변수와 매개변수에 관한 탐색적 요인분석을 실시하여 확인하였듯이 연구의 요인 적재량이 모두 기준치인 0.5 이상으로 나

타나 같은 요인끼리 잘 묶여있는 것으로 확인되었다.

또한 <표 4>에서는 측정변수들의 AVE와 CR 값이 기준치인 0.5와 0.7 이상으로 나타나 본 연구에서 사용된 변수들의 집중타당성이 대체로 확보된 것으로 이해할 수 있다. 판별타당성 분석을 위해 변수들 간 상관관계를 실시하여 각 변수들의 AVE제곱근과 상관계수를 비교해 보았다. 계산결과 <표 4>에서 변수들의 AVE 제곱근이 다른 상관계수와 비교하여 큰 값으로 나타나 변수들 간의 판별 타당성이 확보된 것으로 해석된다.

<표 3> 각 변수들의 신뢰도분석과 탐색적요인 분석 결과

요 인	무도수련의 필요성	실무보안업무에 적용	직무만족도 향상	Cronbach's α
무도수련의 필요성	.830	.006	.109	0.783
	.791	.293	.244	
	.742	.250	.270	
	.516	.287	.337	
실무보안업무에 적용	.287	.842	.016	0.694
	.088	.718	.421	
직무만족도 향상	.127	.195	.870	0.810
	.316	.066	.812	
	.493	.231	.604	

<표 4> 각 변수들의 판별타당성 분석

요인	AVE	CR	무도수련의 필요성	실무보안업무에 적용	직무만족도 향상
무도수련의 필요성	0.536	0.712	0.731	-	-
실무보안업무에 적용	0.535	0.691	0.708	0.731	-
직무만족도 향상	0.648	0.808	0.728	0.724	0.805

Note : 대각선의 굵은 숫자는 변수의 AVE 제곱근, 그 외의 값은 변수들 간의 상관계수

본 연구는 보안요원의 무도수련과 직무수행 관계에 관한 연구를 실증분석을 통해 확인하고자 한다. 제시한 연구모형을 검증하기 위해 AMOS 18.0을 이용하여 구조방정식 모형을 사용하였다. 가설검증에 앞서 연구모형에 대한 적합성을 최대우도법(Maximum likelihood estimation)을 통하여 검증하였다. 분석결과 =37.713(df=25, p=0.049), CMIN/DF=1.509,

CFI=0.925(>0.9), IFI=0.963(>0.9), NFI=0.898(>0.9), RMR=0.038(<0.07), GFI=0.925(>0.9), RMSEA=0.070(<0.07)으로 산출되었다. 이 수치는 적합도의 권장기준을 상회하므로 본 연구모형은 적합하다고 판단하고 가설검증을 실시하였다. 보안요원의 무도수련과 직무수행 관계에 관한 연구를 위한 인과관계를 구조방정식을 통해 분석한 결과는 <표 5>와 [그림 2]와 같다.

<표 5> 구조방정식을 통한 가설 검증

가설	경로	표준화계수	P	검증
가설1	무도수련의 필요성 -> 실무보안업무에 적용	0.636	***	채택
가설2	실무보안업무에 적용 -> 직무만족도 향상	0.986	***	채택



(그림 2) 연구 모형 분석 결과

5. 결 론

본 연구는 경호학과 졸업생들을 대상으로 보안요원의 무도수련과 직무수행 관계를 분석하기 위해 경호 및 보안 관련학과를 졸업하고 보안관련 업무에 종사하고 있는 보안요원들을 대상으로 2017년 9월 11일부터 9월 28일까지 약 3주간에 걸쳐 설문조사를 실시하였다. 설문내용은 3개의 변수인 “첫째 무도수련의 필요성, 둘째 실무보안업무에 적용, 셋째 직무만족도 향상”으로 구성하여 각 항목별 리커트 5점 척도로 탐색적요인과 신뢰도분석 그리고 중요도, 연관성, 타당성 분석 위주로 분석하였다. 이를 위해 SPSS WIN 18.0 등을 이용하였다.

본 연구에서 변수들의 신뢰도분석 결과 Chronbach's Alpha 계수 값이 무도수련의 필요성에서 0.783, 실무보안업무 적용에서 0.694, 직무만족도 향상에서 0.810으로 산출되어 연구에 사용한 측정변수들이 내적 일관성을 확보한 것으로 제시되었다. 측정변수의 타당성 검사를 위해 베리맥스 방식으로 탐색적 요인을 분석한 결과 ‘무도수련의 필요성’은 0.830, 0.791, 0.742, 0.516로, ‘실무보안업무에 적용’은 0.842, 0.718로, ‘직무만족

도 향상’은 0.870, 0.812, 0.604로 모두 기준치인 0.5 이상 나타나 유사한 변수끼리 잘 묶여있는 것으로 제시되었다.

측정변수들의 AVE 및 CR 값이 모두 기준치인 0.5 이상으로 나타나 본 연구에 사용된 변수들의 집중타당성이 양호하게 형성되어 있는 것으로 조사되었다. 변수들 간 상관관계를 분석한 결과 AVE 제곱근이 0.730, 0.731, 0.805로 다른 상관계수와 비교하여 큰 값으로 나타나 변수들 간 판별타당성이 확인된 것으로 제시되었다. 연구가설을 실증분석하고 제시한 연구모형을 검증하기 위해 AMOS 18.0을 이용하여 구조방정식 모형을 사용하였다. 연구모형에 대한 적합성을 최대우도법을 통해 분석한 결과 $\chi^2=37.713(df=25, p=0.049)$, CMIN/DF=1.509, CFI=0.925(>0.9), IFI=0.963(>0.9), NFI=0.898(>0.9), RMR=0.038(<0.07), GFI=0.925(>0.9), RMSEA=0.070(<0.07)으로 산출되어 본 연구모형은 적합한 것으로 확인되어 가설검증을 실시하였다.

가설검증결과 ‘무도수련의 필요성 ⇒ 실무보안업무에 적용’ 관계는 표준화계수 0.636로 산출되고, ‘실무보안업무에 적용 ⇒ 직무만족도 향상’의 관계는 표준화계수 0.986로 산출되어 두 가설의 관계가 양(+)의 관계

를 보이는 것으로 확인되었다. 따라서 각 연구가설의 관계가 각각 63.6%와 98.6%의 영향을 미치는 것으로 나타나 높은 상호 연관성을 보이는 것으로 분석되었다. 검증 결과 보안관련 실무자들 시각에서 무도수련의 필요성을 높이 인식할수록 실무보안업무에 잘 적용하는 것으로 나타났다. 또한 실무보안업무에 적용을 잘 할수록 직무만족도가 향상되는 것으로 제시되었다. 따라서 보안관련 실무자들의 직무만족도를 높이기 위해서는 무도수련의 필요성을 높여주는 것이 필요해 보인다.

참 고 문 헌

- [1] 구강본, 김화룡, “무술수련의 재미요인과 수련만족 및 재수련의도의 관계”, 한국체육과학회지, Vol. 25, No. 3, pp.795-807, 2016.
- [2] 김기훈, “대학생의 무도수련 참여정도에 따른 자기관리, 사회적응 및 사회적 공동체意識의 구조 관계”, 대한무도학회지, Vol. 19, No. 1, pp.1-15, 2017.
- [3] 박정민 외 4, “용무도수련이 초등학생의 신체구성과 건강체력 및 균형능력에 미치는 영향”, 학습자 중심교과교육연구, Vol. 16, No. 12, pp.1019-1030, 2016.
- [4] 한승훈 외 2, “경호학 전공학생들의 무도수련이 대인관계와 사회성 향상에 미치는 영향”, Vol. 28, p p.259-286, 2014.
- [5] 이영우, 송수복, “경비업법상 민간경비교육 내 무도교육의 필요성에 관한 연구”, 치안정책연구, Vol. 30, No. 2, pp.277-308, 2016.
- [6] 김진환, “신변보호 종사자들의 경호무도 수련체계 정립 방안”, 韓國公安行政學會報, Vol. 19, No. 1, pp.41-69, 2010.
- [7] 박철, 김효준, “민간시큐리티 요원의 무도수련참가정도가 직무만족에 미치는 영향”, 한국시큐리티융합경영학회지, Vol. 3, No. 2, pp.105-118, 2014.
- [8] 정귀영 외 2, “민간경비원의 무도수련이 자아만족에 미치는 영향”, 한국시큐리티융합경영학회지, Vol. 2, No. 2, pp.121-136, 2013.
- [9] 민왕식 외 2, “무도수련과 경호원의 직무만족에 관한 연구”, 韓國民間警備學會報, Vol. 14, pp.71-127, 2009.
- [10] 서영일 외 2, “특전부사관의 무도수련에 따른 직무만족 및 조직효과성의 차이”, 한국사회체육학회지, Vol. 38, pp.569-578, 2009.
- [11] 박준태, “민간경호원의 무도수련 참가정도와 업무만족도 및 조직충성도의 관계”, 경기대학교 일반대학원 박사학위논문, 2011.
- [12] 이상수, “경찰 직무만족도 결정요인 및 평가모형 개선방안 연구”, 책임연구보고서, pp.1-168, 2008.
- [13] 박만동, “궁중무술에서 사회 안전까지 다양한 활동으로 국가발전 위해 헌신”, 월간코리아인, Vol. 6, pp.124-127, 2014.
- [14] 한삼석, “경호전담부서 경찰공무원의 무도 수련 경험과 무도 활용 수준”, 경운대학교 대학원 박사학회, 2017.
- [15] 이재찬, 박홍순, “무도수련은 취직과 웰빙에도 도움이 됩니다”, Insight Korea, Vol. 219, pp.78-80, 2016.
- [16] 석혁기, 김윤래, “대학생의 무도수련 참여정도에 따른 자기관리, 사회적응 및 사회적 공동체意識의 구조 관계”, 江原道立大學論文集, Vol. 18, pp.81-93, 2015.
- [17] 김용학, 박승별, “경찰공무원의 경호무도수련에 따른 심리적 안녕감과 직무만족도의 관계”, 학습자 중심교과교육연구, Vol. 16, No. 10, pp.947-959, 2016.
- [18] 박철, “민간경비원의 무도수련이 조직유효성에 미치는 영향”, 서울벤처대학원대학교 박사학위논문, 2015.
- [19] 문유석, “경찰관의 업무적 자아효능감이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향”, 지방정부연구, Vol. 13, No. 4, pp.83-102, 2010.
- [20] 고보경 외 2, “항공사 승무원의 감정노동과 직무만족 및 직무성과와의 관계에서 감정소진의 매개효과”, 관광레저연구, Vol. 25, No. 8, pp.337-353, 2013.
- [21] 정충영, 최이규, SPSS WIN을 이용한 통계분석, 무역경영사, 2001.
- [22] Nunnally, J. C., Psychometric Theory, McGraw-Hill, New York, 1978.

————— [저자 소개] —————



최정일 (Jeong-II, Choi)

서강대학교 (학사)
서강대학교 대학원 (경영학석사)
명지대학교 대학원 (경영학박사)
성결대학교 경영학부 교수

E-mail : cji3600@hanmail.net



장예진 (Ye-Jin, Jang)

경기대학교 (학사)
경기대학교 대학원 (석사)
경기대학교 대학원 (박사)
국제대학교 경호보안과 교수

E-mail : guardzi@daum.net