

Original Article

<https://doi.org/10.12985/ksaa.2024.32.1.109>
ISSN 1225-9705(print) ISSN 2466-1791(online)

항공서비스전공 대학생의 눈치인식이 대인관계능력, 학습성장에 미치는 영향에 관한 연구

김하영*

A Study on the Impact of Nunchi on Interpersonal Skills and Learning Outcomes of College Students Majoring in Aviation Service

Ha Young Kim*

ABSTRACT

The college age is an important developmental stage for achieving personal growth through interaction with people. In this study, we analyze the impact of the level of nunchi awareness on the interpersonal skills and learning outcomes of college students majoring in aviation services. For analysis, a survey is conducted targeting college students majoring in aviation services attending universities in the metropolitan and Chungcheong areas. To test the research hypothesis, demographic characteristics are identified based on the questionnaire, the reliability and validity of the measurement items were verified, and structural equation model analysis was performed to verify the hypothesis. The analysis results are as follows. First, nunchi behavior, which is a sub-factor of nunchi recognition among college students in the Department of Aviation Service, is found to have a positive (+) effect on temperament of others, communication, and relationship promotion of interpersonal skills. However, the significance of the influence relationship between nunchi perception factors and interpersonal skills is not confirmed. Second, among the sub-factors of interpersonal skills, only temperament with others and communication are found to have a positive effect on major commitment. Based on the research results, we aim to present practical strategies for designing effective major learning and developing competencies related to the work environment.

Key Words : Nunchi Perception (눈치파악), Nunchi Behaviors (눈치행동), Interpersonal Skills (대인관계능력), Learning Outcomes (학습성과)

1. 서 론

대학생 시기는 가족과 친구 위주의 관계에서 확대하

여 폭넓고 다양한 관계를 수용하는 생활방식으로의 전환이 필요한 시기이다. 이러한 과정을 거치며 친밀감과 유대감을 형성하게 되고, 타인과의 상호작용을 통해 개인의 정체성을 확립하게 된다(Shin et al., 2013). 이와 같이 대학생들은 확장된 대인관계를 경험하게 되면서 다른 어느 시기보다 건강한 사회적 관계를 형성하는 것이 중요한 발달단계로 인식된다(Park and Cho, 2006). 더불어 현대의 기업 환경의 변화에 따른 국가

Received: 02. Feb. 2024, Revised: 23. Feb. 2024,

Accepted: 26. Feb. 2024

* 중부대학교 항공서비스학전공 교수

연락처 E-mail : hy108h@joongbu.ac.kr

연락처 주소 : 충청남도 금산군 추부면 대학로 201

가 경쟁력을 뒷받침하기 위한 인재양성을 목표로 학생들이 습득해야 할 핵심역량의 개념이 대두됨에 따라 (Kim and Lee, 2003), 대학 수업에서 의도한 학습경험을 통해 정의적 영역의 대인관계역량 배양의 중요성이 대두되고 있다(Gil et al., 2016).

이러한 대인관계능력은 대인 간의 상호작용을 반영한 눈치인식과의 연관성을 언급할 수 있다. 눈치는 기본적으로 상대의 상태를 ‘미루어 알아차리는 것’으로, 눈치는 대인관계 과정 속에서 나타나는 인지과 행동이며, 의사소통 과정에서 상대의 이해가 수반되는 대인관계적 양상을 의미하는 것이다(Ra, 2019). 허재홍과 박원주(2013)에 따르면 눈치와 대인관계를 유의미한 관계로 설명하였는데, 눈치수준이 높은 집단과 낮은 집단으로 구분하여 차이를 분석하였는데, 눈치수준이 높은 집단은 눈치수준이 낮은 집단보다 대인관계 수준이 더 높았다. 이처럼 눈치가 중요한 것은 우리 사회는 집단주의 문화가 주를 이루고, 원활한 대인관계를 위한 수단이 되기 때문이다(You, 2015).

특히 항공서비스 전공은 항공산업의 이론적 지식을 비롯하여 항공서비스 직무와 환경에 대한 실무수업이 접목됨으로써 객실승무원 진로를 위한 최적화된 맞춤형 교육 커리큘럼을 선보이고 있다(Bang, 2019). 이와 더불어 객실승무원이 갖추어야 할 역량과 업무 특징을 이해하는 것은 진로목표 달성에 중요할 것이다. 항공사 객실승무원에게는 눈치 개념을 포함하여 고객의 심리를 예측하고, 상황에 대한 파악과 대응능력이 필요하다(Ra et al., 2022). 이것은 비상상황 발생시 적절한 상황 파악 및 대처와 제한된 공간에서 발생하는 다양한 상황들에 대해 우선순위를 정하여 즉각적으로 업무를 처리하는 것으로 객실승무원의 필수적인 역량으로 여겨진다(Ra, 2019). 또한, Spencer and Spencer(1993)는 객실승무원의 직무특성을 반영하여 서비스환경에서 우수한 업무 수행자를 평가하는 역량으로서 대인관계역량을 제시하였으며, 근무상황 내에서 고객과의 우호적인 분위기와 조직에서 상사, 동료 및 후배와의 긍정적인 관계를 형성하기 위한 요건으로 설명하였다(Kim et al, 2008).

궁극적으로 박혜경(2018)은 조직 내에서 의사소통을 중심으로 하는 바람직한 대인관계의 발현은 조직 구성원들 간의 협조 활동에 의해 직무성공을 이끌어낼 수 있다고 설명하였는데, 이러한 연구결과를 고려할 때 대학생활 중 대인 간의 상황파악을 통한 눈치인식은 학습과정 중 동료와의 원활한 교류와 상호작용을 촉진

하여 실질적인 학업성취와 개인의 성장을 가능하게 할 것으로 예측된다. 자신과 타인의 내적동기와 상태를 원활하게 인식하는 사회적 지능 개발을 위한 효과적인 학습운영을 도모하고, 학습자들의 긍정적 인식과 학업에 대한 자신감을 향상시켜 궁극적으로 안정적으로 대학생활을 영위하게 하는 것은 사회적 인재 양성을 위한 교육분야의 중요한 과제로 인식된다.

그러므로 항공서비스학전공 대학생들의 눈치파악과 눈치행동의 영향관계와 대인관계의 수준에 따른 전반적인 학습성공을 측정하는 것은 의미있는 연구가 될 것으로 사료된다.

본 연구에서는 항공서비스학전공의 대학생의 진로 직무환경과 특성을 반영하여 구성원 및 승객 간의 관계에 대해 눈치를 통한 상호작용 및 응대의 중요성이 인식되는 특성을 반영하여 눈치인식이 대인관계능력, 학습성과에 미치는 영향관계를 분석하였다. 이를 통해 항공서비스전공 대학생의 성공적인 직무역량 개발과 진로환경의 맞춤형 인재 양성을 위한 유용한 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 눈치

눈치는 한국인의 사회심리적인 특성으로(Choi, 2011), 단편적인 의사소통의 차원을 넘어 상황에 따라 상대방의 마음을 이해하고, 그 상황에 맞는 행동을 통해 상대의 기분에 맞추거나 원하는 것을 의미한다(Heo et al, 2012). 다시 말해 어떠한 상황에서 개인의 마음이나 욕구를 표현하기보다 상대방이 가진 상황이나 생각을 알아차려 상대가 필요한 것을 살피고, 상황에 맞게 배려하며, 적절한 도움과 행동으로 이어지게 하는 것이다(Choi, 2016).

특히 전통적인 집단주의 사회인 우리나라의 경우, 의사소통 및 대인의 관계에서 눈치행동은 매우 중요한 부분을 차지하며(Heo, 2014), 문화적 연관성이 깊은 특징이 있다(Heo and Park, 2013). 그리고 눈치는 사물 혹은 현상에 대한 판단력과 감각을 의미하는 외국의 센스(sence)라는 단어와 유사하다고 할 수 있으나(Seo, 2015), 한국문화에서의 눈치(nunchi)의 쓰임새와는 차이가 있다(Choi and Kim, 2011). 집단주의 사회에서는 양보와 협동, 자기통제, 자기억제 등을 강조하며, 개인이 맡은 역할에 대해 적절한 행동을 하는

것을 선호하는 경향이 있다(Cho, 2003). 또한, 대인간의 관계에 있어 눈치의 작용이 중요한 이유는 상대방의 마음을 읽고 좋은 관계를 유지한다면 다른 사람에게서 좋은 평가를 얻을 수 있고, 조화롭게 지낼 수 있는 장점이 있다(Heo et al., 2012). 따라서, 눈치가 적절하게 눈치가 있는 사람은 바람직하게 여겨지며, 눈치가 없는 사람은 선호하지 않게 되는 경향이 있다(Jin and Hyeon, 2014).

이유진(2016)은 눈치 수준을 측정하기 위하여 구성개념을 ‘눈치파악’과 ‘눈치행동’으로 구분하였는데, 눈치파악은 상대의 마음이나 상황을 파악하는 것을 말하며, 눈치행동은 상황에 맞는 적절한 행동으로 설명하였다.

눈치인식의 영향에 관한 연구를 살펴보면, 류미숙(2020)은 청소년을 대상으로 타인에 의한 타당화 욕구, 눈치, 사회적 자기효능감이 대인관계에 미치는 영향과 심리적 기제를 평가하고자 하였다. 그 결과, 사회적 맥락에서의 개인의 신념과 눈치 수준이 높을수록 타인과의 의사소통, 개방, 이해, 공감 정도가 높아질 수 있다고 설명하였으며, 특히 눈치가 가장 큰 영향이 있음을 확인하였다. 라미진(2020)은 업무적 특성 상 팀 간의 유기적인 협력이 중요한 항공사 객실승무원의 눈치인식이 조직에 미치는 영향을 확인하고자 하였으며, 조직에서 요구되어진 역할과 그 외 역할을 통하여 성과에 긍정적인 영향이 있음을 규명하였다. 팀근무 및 서비스 환경에서의 눈치는 구성원들 사이에서의 업무파악과 행동, 고객응대 및 만족에 영향을 주는 중요한 요인으로 설명하고 있다.

2.2 대인관계능력

인간은 사회 속에서 다른 사람과의 상호작용을 통해 살아가는 존재이다(Kim, 2016). 이에 대해 인간관계가 인간 상호간의 모든 측면의 심리적인 관계를 지칭하는 것이라면 대인관계는 사람에 대한 개개인의 보편적인 심리적 지향성이며, 두사람 간의 일대일 관계에 더욱 집중하는 하는 경향이 있다(Han, 1986).

이러한 대인관계는 기술적 의미로 개념화되기 시작하였으며, 대인관계능력은 사람 간에 상호작용하는 행동적 기술이며, 성공적인 대인관계를 위한 언어적 혹은 비언어적인 사교능력을 의미한다(Kim et al., 2006). 또한, 박찬욱(1986)은 타인의 감정을 살피고 배려하여 편안함을 유지하게 하는 인간관계 기술이라고 설명하였으며, 대인관계능력이 뛰어난 사람은 다른 사람과 관

계를 맺고 지속적으로 유지하게 되고, 주로 사회적으로 바람직하다고 여겨지는 행동으로 이어진다고 하였다. 그러므로 효율적인 대인관계의 형성과 유지는 개인의 만족과 불만족, 행복과 불행을 결정하는 핵심적인 요소로 작용하여 개인의 생활의 질에 영향을 줄 수 있다(Lee, 1982).

특히 유년시절에 비해 인간관계의 폭이 넓어지고, 다양한 대상의 인간관계를 형성하고 경험하게 되는 대학생 시기는 어느 발달단계보다 대인관계에 대한 중요성이 강조된다(Kwon, 1997). 즉, 대학생들은 사람들 간의 만남을 통해 생산적이고 효과적인 인간관계를 형성하고, 이러한 대인관계를 통해 보다 자신의 가치실현을 할 수 있는 개인으로 변화해 가게 된다(Lee, 2011). 반면에 대학생 시기에 효율적이고 친밀한 대인관계를 형성하는 사교능력을 개발하지 못하면 공허함, 고독, 고립 등의 심리·정서적 혼란을 경험하게 되며, 대학생 생활 적응에 상당한 애로가 나타나게 된다(Kim et al., 2016). 따라서, 이와 같은 대인관계능력은 조직과 팀 환경에서 성공적인 구성원의 필수조건이며, 더불어 현대의 직장 내 인재가 갖추어야 할 핵심역량 중의 하나로 평가 받고 있다(Cho, 2008).

대인관계능력의 영향에 대한 연구를 살펴보면, 오윤희와 박명숙(2020)은 간호대학 신입생을 대상으로 하여 대인관계능력과 대학생활적응 간의 관계를 확인하고, 공감능력을 통한 매개효과를 검증하고자 하였다. 그 결과, 대인관계능력은 긍정적인 대학생활의 중요한 요인임을 확인하였으며, 대학생활적응을 위한 다양한 참여활동의 권장하여 안정적인 대인관계 형성을 독려할 필요성이 있음을 시사하였다. 김혜경(2019)은 대학생의 대인관계능력과 문제해결능력이 능동적이고 건강한 대학생활을 영위하기 위한 셀프리더십에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 그 결과, 폭 넓고 원만한 대인관계능력이 향상되는 경우, 자립적인 대학생활과 목표실현을 위한 셀프리더십에 긍정적인 영향이 있음을 확인하였다.

본 연구에서는 대인관계능력의 구성개념을 타인기질, 의사소통, 관계촉진으로 구분하여 연구에 적용하였다.

2.3 학습성과

교육분야에서 학습성과는 일반적으로 목표한 학습과정의 달성정도를 판단하고, 이를 통해 학습자들이 획득한 이득이나 혜택을 의미한다(Kim, 2020). 또한, 학습자가 교육을 통해 달성한 결과로 정의하고, 고등교육의

경우 대학기관이 교육 프로그램의 운영을 통해서 나타난 학생의 변화와 발달수준으로 간주하였다(Austin, 1991). 이에 대해 배수현과 박정숙(2013)은 교수자와의 상호작용을 통한 학습자의 학습성고를 명확히 평가하기 위해서는 학습자의 학습과정의 중요도 인식과 개인의 성취수준에 대한 파악이 중요하다고 강조하였다.

한편, 고등교육의 학습성고의 구성요인을 살펴보면 지식의 이해와 분석, 적용이 가능한 지적 영역의 인지적 성과와 대학만족도, 태도와 가치관 등에 같은 정의적 성과로 언급된다(Astin and Antonio, 2012). 또한, Bowen(1996)은 교육의 성과를 개인적 성과와 사회적 성과로 구분하였는데, 개인적 성과는 인지적 학습에 대한 발달과 행동적 역량을 의미하며, 사회적 성과는 지식의 진보, 역량의 발견과 개발, 사회적인 결과에 대한 인식으로 설명하였다. 그러므로 이러한 학습성고의 설정은 교수자 계획한 학습설계 내용과 교수법을 더욱 잘 이해하게 되고, 학습자들은 스스로 참여하는 학습과정에 대해 책임감을 인식하게 된다(Lee and Yang, 2016).

학습성고의 영향요인에 관한 연구를 살펴보면, 김은주(2014)는 대학생들의 학습성고를 향상시킬 수 있는 요인들을 확인하고자 교수-학생 상호작용, 수업만족도, 독서량이 학습성고에 미치는 영향관계를 분석하였다. 그 결과, 교수자와 학생 간의 긴밀한 활동이 이루어지고, 학생관점에서 만족스럽고 재미있는 수업의 인식은 학습효과가 상승하는 것으로 나타났다. 그리고 독서를 통해 형성된 풍부한 지식과 높은 사고력도 긍정적인 학습성고에 영향을 주는 것으로 분석되었다. 신소영과 권성연(2014)은 대학생의 진로와 학습과의 관련성을 통합적으로 검증하고자 진로결정 수준이 학습과정 및 학습성고에 미치는 영향을 파악하고자 하였다. 분석결과, 진로결정, 자기주도학습, 학습몰입은 모두 학습성고에 영향을 주었으며, 진로탐색을 통한 올바른 진로의 결정과 충실하고 주도적으로 학습과정을 수행해 나가게 되면 성공적인 취업과 대학교육의 성과 향상이 가능함을 시사하였다.

III. 연구설계

3.1 연구모형

본 연구는 항공서비스전공 대학생의 눈치인식(눈치파악, 눈치행동)이 대인관계능력(타인기질, 의사소통, 관계촉진), 학습성고에 미치는 영향관계를 살펴보기 위

해 Fig. 1과 같은 연구모형을 설정하였다.

3.2 가설설정

본 연구는 앞서 제시한 실증 연구모형을 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

3.2.1 눈치와 대인관계능력과의 관계

최혜진과 심은정(2019)는 일반 성인을 대상으로 하여 눈치의 파악 및 행동 요인이 대인관계 기능과 주관적 안녕감에 미치는 영향을 분석한 결과, 눈치파악과 행동의 수준이 높아지면 공동체 사회 속에서 상대의 의도나 마음을 잘 파악하여 원활한 의사소통이 가능해지며, 대인관계에 도움이 된다는 점을 규명하였다. 허재홍(2014)은 한국인 특성이 반영된 눈치에 대해 개인주의집단과 기타 집단을 구분하여 대인관계에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 그 결과, 개인주의 성향이 강한 집단을 제외한 기타 집단의 눈치 수준이 높은 경우, 상대의 마음을 읽고 상황에 따른 분위기에 맞추어 자신을 잘 조절할 수 있다는 점에서 눈치는 대인관계를 위한 중요한 특성임을 시사하였다.

이에 본 연구에서는 선행연구의 결과를 토대로 눈치인식과 대인관계능력 간의 영향 관계가 있음을 규명하고자 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H1: 항공서비스전공 대학생의 눈치인식 중 눈치파악은 대인관계능력에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 항공서비스전공 대학생의 눈치인식 중 눈치파악은 타인기질에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다

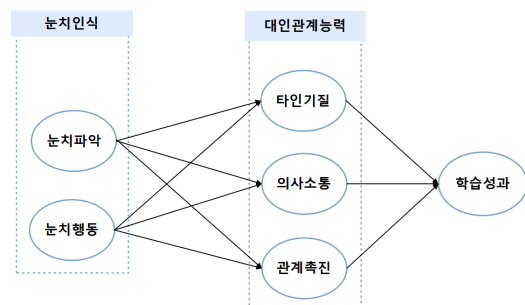


Fig. 1. Research model

- H1-2: 항공서비스전공 대학생의 눈치인식 중 눈치파악은 의사소통에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-3: 항공서비스전공 대학생의 눈치인식 중 눈치파악은 관계촉진에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2: 항공서비스전공 대학생의 눈치인식 중 눈치행동은 대인관계능력에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-1: 항공서비스전공 대학생의 눈치인식 중 눈치행동은 타인기질에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-2: 항공서비스전공 대학생의 눈치인식 중 눈치행동은 의사소통에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-3: 항공서비스전공 대학생의 눈치인식 중 눈치행동은 관계촉진에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 대인관계능력과 학습성과와의 관계

대학생의 역량과 성과 간의 관계를 통한 근거를 제시해 보면, 장옥희와 이상호(2009)는 대학생의 성공적인 취업을 위한 역량과 취업성과 간의 영향관계를 살펴본 결과, 고용 경쟁력을 위한 대인관계 형성, 팀지향성, 의사결정 및 문제해결 능력, 리더십, 조직화 등에 대한 높은 수준의 역량을 소지한 경우, 구직성과에 유의한 영향이 있음을 확인하였다. 대학생의 대인관계능력과 학습과의 관계를 살펴보면, 김하영(2023)은 항공서비스전공 대학생의 역할극을 활용한 협동학습의 인식이 대인관계능력, 학습만족, 학습성과에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과, 자신과 타인에 대한 이해를 바탕으로 하는 역할극 수업의 영향에 따른 대인관계역량은 학습에 대한 긍정적인 인식에 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한, 항공서비스 학습 환경을 통한 소통의 경험은 학생들이 기대한 전반적인 수업과정에 대해 충족된 것으로 설명하였다.

이에 본 연구에서는 선행연구의 결과를 토대로 대인관계능력과 학습성과 간의 영향 관계가 있음을 규명하

고자 다음과 같이 가설을 설정하였다.

- H3: 항공서비스전공 대학생의 대인관계능력은 학습성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3-1: 항공서비스전공 대학생의 대인관계능력 중 타인기질은 학습성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3-2: 항공서비스전공 대학생의 대인관계능력 중 의사소통은 학습성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3-3: 항공서비스전공 대학생의 대인관계능력 중 관계촉진은 학습성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3 변수의 측정

본 연구에 사용한 설문은 기존 문헌연구를 통해 도출한 문항을 토대로 사전 조사를 실시하였으며, 보완 및 수정한 내용을 적용하였다. 설문지는 항공서비스전공 대학생의 눈치인식(Heo and Park, 2013)을 알아보기 위한 총 12문항과 더불어 대인관계능력(Jeong, 2011)을 측정하기 위하여 총 15문항으로 구성하였다. 또한, 학습성과(Park, 2020)를 측정하기 위한 7문항을 포함하여 최종 34문항으로 측정하였다. 설문의 척도는 5점 리커트 척도를 사용하였으며, 상세한 구성개념에 관한 내용은 Table 1과 같다.

3.4 연구방법

본 연구는 2022년 10월 1일 ~ 11월 15일까지 수도권 및 충청지역 대학에 재학 중인 항공서비스전공 대학생을 대상으로 하여 설문을 배포하였으며, 총 220부의 설문을 실시하였으나, 불성실 답변 3부를 제외한 217부를 최종분석에 사용하였다. 연구가설을 검증하기 위해 설문을 기반으로 SPSS 21과 AMOS 21 통계패키지 프로그램을 사용하여 분석하였다. 첫째, 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 측정문항의 타당성과 신뢰성 확보를 위해 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석을 실시하였다. 셋째, 탐색적 요인분석에 따른 결과를 반영하여 측정문항에 관한 확인적 요인분석과 측정모형 분석을 실시하였다. 마지막으

Table 1. Measurement item

구성개념		측정문항 및 조작적 정의
눈치	눈치파악	NC1~NC7(7) 상대방 혹은 상황을 파악하는 것
	눈치행동	NC8~NC12(5) 상대방 혹은 상황에 맞는 행동을 하는 것
대인관계능력	타인기질	IS1~IS5(5) 다른 사람과의 관계를 형성하는 개방적인 태도
	의사소통	IS6~IS10(5) 다른 사람에게 제공하는 상호작용을 통해 나타나는 지각, 사고, 감정 등 변화의 과정
	관계촉진	IS11~IS15(5) 타인과의 관계를 발전시키고자 하는 개인의 노력
학습성과		LO1~LO7(7) 주관적으로 학습자가 인식하는 학습성취도 및 학습효과

로 제시한 모형에 관한 경로계수를 파악하고자 구조방정식 모형을 이용하여 연구가설을 검증하였다.

IV. 실증분석

4.1 인구통계학적 특성

설문에 대한 응답자의 인구통계학적 특성과 일반적 특성을 확인하고자 빈도분석을 실시하였다. 설문조사 대상인 항공서비스전공 대학생의 성별분포도는 남성이 34명(15.7%), 여성이 183명(84.3%)으로 남성에 비하여 여성의 응답 비율이 높은 것으로 분석되었다. 학년은 4학년 5명(2.3%), 1학년 9명(4.1%), 3학년 85명(39.2%), 2학년 118명(54.4%)의 순으로 분석되었다. 보유하고 있는 성적은 하위권 7명(3.2%), 상위권 74명(34.1%), 중위권 136명(62.7%)으로 나타났으며, 전공선택 동기는 대중매체의 영향 2명(0.9%), 학과 인기도 3명(1.4%), 취업이 잘 될 것을 고려한 경우 5명(2.3%), 부모님과 주변사람의 권유 11명(5.1%), 본인이 희망한 경우 189명(87.1%)의 순으로 조사되어 개인의 목표에 의한 전공을 선택을 통해 진학이 이루어진 것으로 분석되었다.

4.2 측정항목의 타당도 및 신뢰도 검증

측정항목의 타당성 평가를 위하여 선행연구를 근거

로 제시한 측정 문항의 탐색적 요인분석을 실시하였다. 그리고 척도 순화과정을 거쳐 일부항목을 제거하였다. 항공서비스학전공 대학생의 눈치인식의 ‘눈치파악’은 요인적재량 0.727~0.842를 나타내며 동일한 요인으로 추출되었으며, ‘눈치행동’은 0.749~0.826을 나타내며 동일한 요인으로 구성되었다. 대인관계능력은 선행연구를 반영한 3개의 하위요인으로 구분되었으며, 낮은 적재량을 나타내는 6개 항목을 제거하였다. 따라서, 타인기질(0.638~0.759), 의사소통(0.712~0.770), 관계촉진(0.592~0.727)의 3가지 요인으로 추출되었다. 학습성과의 경우 LO1을 제거하였고, 0.670~0.835의 요인적재량을 나타내며 동일한 요인으로 구성되었다.

또한, 신뢰도 값을 측정을 통해 내적 일관성을 확인하였으며, 본 연구의 구성개념의 Cronbach 알파값은 모두 0.7 이상으로 분석되어 측정항목의 신뢰성이 확보되었다. 각 요인에 관한 타당성 및 신뢰성 검증결과 는 Table 2와 같다.

4.3 구조방정식 모형검증

4.3.1 측정항목의 평가

연구가설을 검증하기 위해 앞서 측정 문항의 타당성을 검증하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 모형적합도 향상을 위해 SMC 값이 0.4 미만인 눈치파악의 2개 항목(NC5, NC6)을 제거하였으며, 대인관계능력 중 관계촉진의 1개 항목(IS12)을 제거하여 타당도를 확보하였다. 본 연구의 구성개념별 측정항목을 대상으로 한 확인적 요인분석의 결과는 Table 3과 같다.

확인적 요인분석 결과를 반영한 측정항목을 결합하여 모형의 적합도를 확인하기 위한 측정 모형분석을 실시하였다. 모형적합도를 검증하고자 연구자가 설정한 모형에 대한 적합도를 평가하는 절대 적합지수와 타 모형과 비교를 통하여 연구모형의 적합도를 검증하

Table 2. Analysis of validity and reliability

구성개념		문항	요인적재량	Cronbach α
눈치	눈치파악	6	0.727~0.842	0.932
	눈치행동	4	0.749~0.826	0.901
대인관계능력	타인기질	4	0.638~0.759	0.854
	의사소통	2	0.712~0.770	0.759
	관계촉진	3	0.592~0.727	0.756
학습성과		6	0.670~0.835	0.911

Table 3. Confirmatory factor analysis

구성개념		측정 문항	SMC	C.R.	Standard Estimate
눈치	눈치파악	NC1	0.752	17.053	0.867
		NC2	0.664	15.271	0.815
		NC3	0.710	16.196	0.842
		NC4	0.764	-	0.874
	눈치행동	NC9	0.720	13.090	0.848
		NC10	0.769	13.596	0.877
		NC11	0.751	13.412	0.867
		NC12	0.569	-	0.754
대인 관계 능력	타인기질	IS1	0.551	-	0.742
		IS2	0.610	11.461	0.781
		IS3	0.686	12.202	0.828
		IS4	0.568	11.025	0.753
	의사소통	IS8	0.633	-	0.795
		IS9	0.599	11.172	0.774
	관계촉진	IS13	0.485	9.928	0.697
		IS14	0.802	-	0.895
학습성과		LO2	0.586	-	0.767
		LO3	0.573	11.595	0.757
		LO4	0.548	11.304	0.741
		LO5	0.664	12.644	0.815
		LO6	0.694	12.986	0.833
		LO7	0.730	13.382	0.854

는 간명 적합지수를 모두 활용하였다. 분석 결과는 모든 수치가 적절한 수준의 적합도를 보이므로 수용 가능한 수준으로 판단하였다. 측정모형의 모형적합도 분석 결과는 Table 4와 같다.

또한, 구성개념의 타당성 분석을 위해 요인별 개념 신뢰도(construct reliability: CR) 값을 분석하였다. 집중 타당성을 확인하기 위한 개념신뢰도 값은 0.848~0.959의 수치를 보이며, 모든 구성 개념이 0.7 이상으로 집중 타당성이 있다고 평가하였다. 또한, Fornell & Larcker(1981)이 제시한 평균분산 추출(AVE)을 통

해 판별타당성을 검증하였으며, 모든 변수간의 상관계수 제곱값은 AVE값을 초과하지 않는 것으로 나타나 판별 타당성을 충족하였다. 구성개념의 타당성 평가 결과는 Table 5와 같다.

4.3.2 가설검증

본 연구의 경로분석을 위해 구조방정식 모형분석을 수행하였다. 연구 모형의 모형적합도는 CMIM=408.161, $p=0.000$, CMIN/DF=2.051, RMR=0.025, GFI=0.852, AGFI=0.812, CFI=0.940, NFI=0.890, RMSEA=0.070, IFI=0.940으로 본 연구를 위한 구조방정식 모형은 모두 적합한 것으로 판단하였다. 경로 분석을 통해 검증한 가설의 결과는 Fig. 2와 같다. 가설검증 결과, 항공서비스전공 대학생의 눈치인식의 눈치행동은 대인관계능력의 하위요인인 타인기질, 의사소통, 관계촉진에 모두 긍정적인 영향을 나타냈으나, 눈치파악과 대인관계능력의 관계는 유의성을 확인하지 못하였다. 또한, 대인관계능력의 하위요인 중 타인기질과 의사소통은 학습성파에 긍정적인 영향관계를 나타냈으나, 관계촉진은 학습성파에 유의한 영향관계를 나타내지 못하였다.

따라서, 최종적으로 가설 H2-1, H2-2, H2-3, H3-1, H3-2는 채택되었다. 본 연구의 가설검증의 결과를 Fig. 2와 같이 도식화하였다.

V. 결 론

항공서비스전공 대학생의 진로인 항공사의 직무환경은 조직 구성원 간의 관계, 승객과의 관계에 대해 눈치를 통한 상호작용의 중요성이 인식된다. 또한, 성공적인 대학생활을 위하여 건강한 대인관계의 형성이 필요함에 따라 항공서비스전공 대학생의 눈치인식이 대인관계능력, 학습성파에 미치는 영향을 파악하고자 하였다. 기존 문헌연구의 이론적 고찰을 실시하였으며, 이를 기반으로 하여 실증연구를 진행하였다. 본 연구의

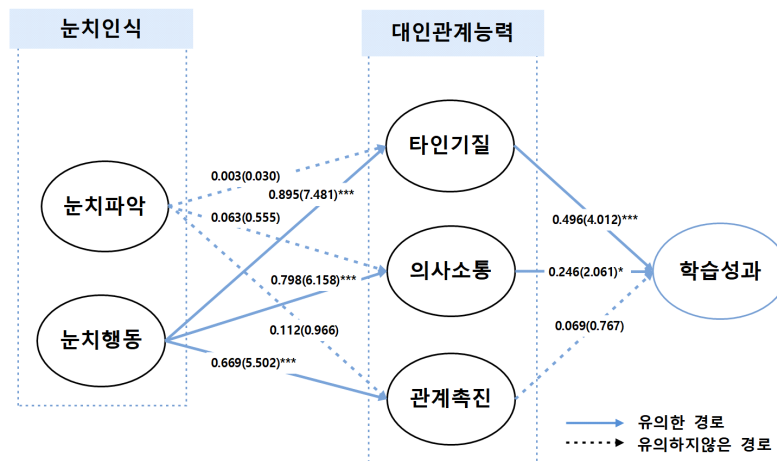
Table 4. Measurement model fit

구분	절대적합지수							증분적합지수		
	CMIN	p	CMIN/DF	RMR	GFI	AGFI	RMSR-EA	CFI	IFI	NFI
적합지수	369.102	0.000	1.903	0.022	0.865	0.825	0.065	0.950	0.950	0.900
수용기준	> 0.05	<0.05	<1~5	<0.05~0.08	> 0.8~0.9	> 0.8~0.9	<0.05~0.1	> 0.9	> 0.9	> 0.8

Table 5. Correlation matrix of variables

구성개념		1	2	3	4	5	6	CR
눈치	눈치파악	1						0.956
	눈치행동	0.804** (0.0321)	1					0.959
대인관계능력	타인기질	0.720** (0.034)	0.857** (0.031)	1				0.933
	의사소통	0.701** (0.031)	0.796** (0.027)	0.859** (0.032)	1			0.882
	관계촉진	0.652** (0.032)	0.708** (0.027)	0.786** (0.032)	0.723** (0.028)	0.595** (0.030)		0.848
학습성과		0.633** (0.034)	0.696** (0.029)	0.735** (0.034)	0.678** (0.031)	0.683** (0.030)	1	0.946
AVE		0.844	0.855	0.778	0.789	0.739	0.744	

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$, ()는 공분산의 표준오차임.



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

Fig. 2. Estimation result

실증분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 항공서비스전공 대학생의 눈치인식 중 눈치행동은 대인관계능력의 하위요인인 타인기질, 의사소통, 관계촉진에 모두 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 항공서비스 대학생이 평소 생활 혹은 학습환경에서 상대방의 입장을 이해하고, 적절하게 행동하는 정도의 수준이 높을수록 대인관계를 통한 즐거움과 가치를 인식하는 내적 인지가 높아지고, 상대방에 대한 원활한 상호교환과 다른 사람과의 관계를 발전하고자 하는 노력이 향상된다는 것을 의미한다. 허재홍과 오충광(2018)은 눈치는 대인관계 상황에서 일어나는 행동이며, 행동결과에 따라 다양한 다른 정서와 평가가

이루어질수 있는데, 눈치행동 수준이 높을수록 대인관계를 효율적으로 수행할 수 있기 때문에 눈치행동은 대인관계에서 중요한 요인으로 설명한 것과 맥락을 같이 한다.

반면에 눈치인식 중 눈치파악은 대인관계능력의 하위요인인 타인기질, 의사소통, 관계촉진에 모두 유의한 영향성을 확인하지 못하였다. 허재홍(2014)은 눈치를 상황인식모형에 대비하여 눈치모형을 설정하였는데, 파악단계는 세부적으로 상황에 대한 지각의 단계, 상대의 마음과 분위기를 이해하는 단계, 지각과 이해를 통한 향후 예측을 하는 과정으로 설명하였다. 따라서, 상대와 상황에 대한 인지의 과정만으로는 실질적인 대인

관계에 대한 발현으로 나타나기 어려운 결과로 여겨진다. 또한, 아직 다양한 대인관계와 사회화 경험이 부족한 대학생 시기는 인지-행동의 단계적 관점에서 상대에 대한 단순한 파악의 정도가 실천적 차원으로 연관되기에는 동기적 근거가 부족한 것으로 사료된다.

둘째, 항공서비스전공 대학생의 대인관계능력 중 타인기질과 의사소통은 학습성취에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 학생들의 학습환경에서 마주하는 관계에 대한 개방적인 태도, 긍정적이고 원활한 의사소통을 통한 정보의 교류는 궁극적으로 계획한 학습목표 달성의 정도 및 자신감이 향상되고, 개인의 발전과 성장을 가능하게 하는 것을 말한다.

반면에 대인관계능력의 관계측진은 학습성취에 유의한 영향을 확인하지 못하였다. 관계측진은 대인관계에서 상대방에 자신의 정보를 제공하는 자아노출과 타인에 대한 감정이입을 포함하는 의미를 가지므로 대학생들의 학업환경, 생활환경을 고려할 때 개인 간 내면적 교류를 통한 충분한 소통이 이루어지기 위한 시간과 노력이 투입이 어려울 것으로 사료된다(Oh, 2017).

결론적으로 김하영(2023)은 역할극을 통해 인식된 항공서비스전공 대학생들의 대인관계능력의 수준이 학업성취와 수업참여 정도를 측정하기 위한 대표적인 판단근거인 학습만족에 긍정적인 영향을 주는 요인을 설명하였는데, 수업을 통해 고객 및 동료와의 관계, 소통을 경험하는 것은 기대한 전반적인 수업과정에 대해 충족된 것으로 인식한다는 결과와 유사한 맥락으로 여겨진다.

이러한 연구결과를 반영하여 다음과 같은 실무적 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 양유경 외(2013)는 항공서비스전공 대학생의 진로 목표인 객실승무원을 선발하는 기준은 의사소통능력, 팀 융화력, 적극성, 융통성 등을 중요하게 고려한다고 하였으며, 비상상황에 따른 적절한 상황파악 및 대처는 고객응대를 위한 중요한 역량으로 여겨진다. 이에 대해 눈치는 항공서비스 및 집단주의적 환경에서의 원활한 대인관계를 위해 반드시 필요한 요인으로 예측되며, 효과적으로 전공학습에 적응을 잘 하기 위한 수단으로서의 눈치의 활용 가능성에 대한 긍정적인 인식이 요구된다. 특히 서비스 분야의 진로를 목표로 하는 항공서비스전공 대학생들은 고객을 대상으로 하는 서비스 태도, 마인드 등의 교육적 요소와 더불어 개인의 내적인 기제인 눈치행동의 발현을 통해 진로 환경에 적합한 인재가 될 수 있도록 교수자를 통한 심리적·

정서적 지원이 이루어져야 할 것으로 사료된다.

둘째, 최근 대학교육에서는 대인관계능력이 미래인재 양성을 위한 핵심역량으로 간주되어 의사소통, 문제해결 등 역량 향상을 위한 팀 활동, 프로젝트 활동을 통한 다양한 학습법과 환경이 지원되고 있다. 또한, 연구를 통해 대인과의 긍정적인 인식과 효과는 학업적 성취와 자아발전에 중요한 요인으로 인식되고 있으나, 팀활동, 협동학습에 대한 학생들의 피로도, 갈등과 부정인식을 충분히 고려하여 학습을 촉진하고 지원하는 학습설계가 강화되어야 할 것으로 사료된다.

본 연구는 대고객 서비스환경에 대한 실무중심의 교육이 기반이 되는 항공서비스학전공 대학생들이 일상생활 및 학습적 적응과 발달과정에서 경험한 눈치인식을 측정하고, 직접적인 관계와 소통의 효과, 학습적 영향성을 연구한 것은 학문적 의의가 있을 것이다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 첫째, 본 연구는 항공서비스전공 대학생의 서비스·실습 환경을 통한 대인의 눈치인식에 대한 영향요인과의 관계를 예측하고자 실증연구를 진행하였다. 앞서 눈치요인과 같이 내재적 기제와 시간적 요소가 포함되는 특징을 고려하여 연구대상자의 진술을 통한 질적 연구를 진행하여 눈치경험을 통한 적응, 발달적 과정을 확인하여 학생성장을 위한 심도있는 시사점을 제시할 수 있을 것으로 사료된다. 둘째, 본 연구는 최근 눈치연구의 추세를 반영하여 눈치의 긍정적인 작용에 집중하여 연구를 진행하였다. 눈치로 인한 스트레스, 부정적 인식은 집단주의적 피로를 배제할 수 없으므로 눈치경험의 양면성을 고려한 연구의 적용을 통해 객관적 관점의 결과를 도출할 수 있을 것이다.

후 기

이 논문은 2023년도 중부대학교 학술연구비 지원에 의하여 이루어진 것임.

References

1. Shin, C. Y., Yu, S. H., and Yoon, G. M., "The impact of mothers' reactions to their children's negative emotions on college students' interpersonal relationship problems: The mediating effect of emotional expression

- ambivalence", *Journal of Adolescent Studies*, 20(12), 2013, pp.131-151.
2. Park, J. H., and Jo, Y. J., "A study on romantic attachment and interpersonal relationship problems of college students", *Journal of the Korean Society of Home Economics*, 44(7), 2006, pp.113-124.
 3. Kim, A. N., and Lee, B. S., "Analysis of personal and environmental factors affecting the development of core abilities of college students. *Korean Education*", 30(1), 2003, pp.367-392.
 4. Gil, H. J., Kang, C. H., and Kim, S. H., "The impact of college students' class participation experience on interpersonal competency: Focusing on a developmental perspective", *Asian Educational Research*, 17(2), 2016, pp.311-335.
 5. Ra, M. J., "Airline cabin crew awareness, study of antecedent and consequent factors", Ph.D. Thesis, Kyonggi University, Seoul, December 2019.
 6. Yoo, M. S., "The impact of need for validation by others, notice, and social self-efficacy on adolescents' interpersonal relationships", Ph.D. Thesis, Ajou University, Suwon, June 2015.
 7. Heo, J. H., and Park, W. J., "Development and validation of the nunch scale: Targeting college students", *Journal of Counseling*, 14(6), 2013, pp.3537-3555.
 8. Bang, J. H., "Aviation service-related department college students' motivation for choosing a major and influence of major satisfaction according to school support", Ph.D. Thesis, Keimyung University, February 2019.
 9. Ra, M. J., Ma, S. H., and Ryu, S. M., "The impact of team-member exchange relationships on job performance: Focusing on the serial multiple mediation of perception and behavior", *Journal of Business Management*, 29(2), 2022, pp.65-86.
 10. Ra, M. J., "Airline cabin crew awareness, study of antecedent and consequent factors", Ph.D. Thesis, Kyonggi University, Seoul, December 2019.
 11. Kim, Y. M., Kim, S. S., and Park, H. J., "A study on the capabilities and qualifications that airline flight attendants must have, motivation for choosing a job, and satisfaction with work benefits", *Hotel and Tourism Research*, 10(1), 2008, pp.70-91.
 12. Park, H. K., "The impact of coaching leadership on resilience, interpersonal skills, and job performance", *Journal of the Korea Contents Association*, 18(10), 2018, pp.368-381.
 13. Choi, S. J., "Korean psychology", Hakjisa, Seoul, 2011.
 14. Heo, J. H., Park, W. J., and Kim, S. J., "Conceptualization of nunchi", *Studies in Humanities*, 33, 2012, pp.557-581.
 15. Choi, H. J., "The mediating effect of social problem solving ability among nunchi, subjective well-being and interpersonal relationship in young adulthood", Master's Thesis, Soongsil University, Seoul, December 2016.
 16. Heo, J. H., "The impact of nunchi on well-being and interpersonal relationships", *Journal of Counseling Studies*, 15(3), 2014, pp.1067-1084.
 17. Heo, J. H., and Park, W. J., "Development and validation of the nunch scale: Targeting college students", *Journal of Counseling*, 14(6), 2013, pp.3537-3555.
 18. Seo, H. S., "The moderating effects of emotion regulation style between nun-chi and interpersonal relationship harmony of soldiers", Master's Thesis, Korea National Open University, Seoul, August 2015.
 19. Choi, S. J., and Kim, K. B., "Cultural Psychology: Psychological analysis of modern koreans", Knowledge Industry History, Seoul, 2011.
 20. Cho, G. H., "Cultural orientation and control style", *Journal of Korean Psychology: Society and personality*, 17(2), 2003, pp.85-106.
 21. Heo, J. H., Park, W. J., and Kim, S. J., "Conceptualization of nunchi", *Studies in*

- Humanities, 33, 2012, pp.557-581.
22. Jin, M. J., and Hyeon, M. H., "Emotions and interpersonal evaluation of the other person's behavior: Focusing on the success and intentionality of the behavior", *Journal of Adolescent Studies*, 21(5), 2014, pp.463-482.
 23. Lee, Y. J., "The influence of self-interpretation and perception on interpersonal relationships of college students", Master's Thesis, Busan National University, Busan, February 2016.
 24. Ryu, M. S., "The effects of need for validation by others, perception, and social self-efficacy on adolescents' interpersonal relationships", *Learner-Centered Curriculum Education Research*, 20(13), 2020, pp.1243-1272.
 25. Ra, M. J., "The impact of airline cabin crew members' perception on service performance: Verification of the mediating effect of in-role and extra-role behavior", *Journal of Service Management*, 21(2), 2020, pp.101-132.
 26. Kim, M. S., "The influence of intrinsic covert narcissism on interpersonal competence of college students: Mediating effect of cognitive emotion regulation and social support", Ph.D. Thesis, Hoseo University, Chungcheongnam-do, December 2016.
 27. Han, K. H., "A study on the psychological environment of home and interpersonal relationships perceived by adolescents." Master's Thesis, Sookmyung Women's University, Seoul, 1986.
 28. Kim, C. K., Lee, S. Y., and Choi, E. Y., "Youth counselin", Hakjisa, Seoul, 2006.
 29. Park, C. O., "A study on children's interpersonal problem-solving thinking", Ph.D. Thesis, Chung-Ang University, Seoul, 1986.
 30. Lee, H. D., "The reality of human relations training", JoongAng Jeokseong Publishing, Seoul, 1982.
 31. Kwon, S. M., "Psychology of human relations (for young people)" Seoul, Hakjisa, 1997.
 32. Lee, K. H., "The analysis of effects of university students' depression and self-efficacy on the trends of personal relationship: Verification of parametric effects of appearance satisfaction", Ph.D. Thesis, Hanseo University, Chungcheongnam-do, February 2011.
 33. Kim, D. D., Song, G. W., and Kim, Y. G., "The mediating effect of interpersonal anxiety in the relationship between adult attachment style and college adjustment among college students", *The Korean Psychological Association*, 2016(8), 2016, pp.370-371.
 34. Cho, D. Y., "Research on core competencies required in the future lifelong learning society", Korea Institute for Curriculum and Evaluation Research Policy Seminar, 2008, pp.1-140.
 35. Oh, Y. H., and Park, M. S., "The impact of interpersonal skills of nursing school freshmen on their adaptation to college life: The mediating effect of empathy", *Journal of Digital Convergence*, 18(8), 2020, pp.331-341.
 36. Kim, H. K., "The impact of college students' interpersonal and problem-solving skills on self-leadership", *Learner-Centered Curriculum Education Research*, 19(15), 2019, pp.195-1208.
 37. Kim, Y. A., "Study on the impact of adult learners' level of lifelong learning counseling on learning immersion, learning satisfaction, and lifelong learning participation performance", Ph.D. Thesis, Baekseok University, Cheonan, August 2020.
 38. Astin, A. W., "Assessment for excellence: The philosophy and practice of assessment and evaluation in higher education", Macmillan, NewYork, 1991.
 39. Bae, S. H., and Park, J. S., "Nursing students' perception of achievement and importance of nursing learning outcomes", *Korean Journal of Nursing Education*, 19(1), 2013, pp.203-214.
 40. Astin, A. W., and Antonio, A., "Assessment

- for excellence: The philosophy and practice of assessment and evaluation in higher education", Lanham, Md: Roman & Littlefield Publishers. 2012.
41. Bowen, H. R.(Ed.), "Investment in learning: The individual and social value of American higher education", 2018.
 42. Lee, D. Y., and Yang, E. B., "An exploration of the concept and writing of learning outcomes." Korean Medical Education Review, 18(3), 2016, pp.125-131.
 43. Kim, E. J., "Verification of the relationship between professor-student interaction, class satisfaction, and reading amount that affects the learning performance of college students", Journal of Educational Studies, 12(3), 2014, pp.1-22.
 44. Shin, S. Y., and Kwon, S. G., "Structural analysis of the relationship between career decision, self-directed learning, learning flow, and recognition of learning outcomes", Learner-Centered Curriculum Education Research, 14(7), 2014, pp.167-185.
 45. Choi, H. J., and Shim, E. J., "Understanding the senses. The impact of behavioral factors on interpersonal functioning and subjective well-being: Focusing on the mediating effect of social problem-solving ability", Korean Journal of Counseling, 20(3), 2019, pp.325-342.
 46. Heo, J. H., "The impact of nunchi on well-being and interpersonal relationships", Journal of Counseling Studies, 15(3), 2014, pp.1067-1084.
 47. Jang, W. H., and Lee, S. H., "A study on the relationship between college students' capabilities and job search performance", Journal of Organization and Human Resources Management, 33(1), 2009, pp.31-59.
 48. Kim, H. Y., "A study on the impact of learning awareness through role play on the interpersonal skills, learning satisfaction, and learning outcomes of college students majoring in aviation service", Journal of the Korean Society for Aviation and Aeronautics, 31(1), 2023, pp.118-132.
 49. Heo, J. H., and Park, W. J., "Development and validation of the nunch scale: Targeting college students", Journal of Counseling, 14(6), 2013, pp.3537-3555.
 50. Jeong, T. Y., "Structural relationship between corporate managers' lifelong education coaching leadership and organizational members' problem solving ability and interpersonal ability", Ph.D. Thesis, Ajou University, Gyeonggi-do, February 2011.
 51. Park, Y. H., "The effect of clinical learning environment on the learning outcomes of nursing students: The mediating effect of self-directed learning and the moderated mediating effect of academic self-efficacy", Ph.D. Thesis, Inje University, Busan, August 2020.
 52. Fornell, C., and Larcker, D. F., "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error", Journal of Marketing Research, 18(1), 1981, pp.39-50.
 53. Heo, J. H., and Oh, C. G., "The relationship between intuition, an individual's cultural orientation, and subjective well-being and interpersonal relationships", Journal of Adolescent Studies, 25(1), 2018, pp.341-364.
 54. Heo, J. H., "The impact of nunchi on well-being and interpersonal relationships", Journal of Counseling Studies, 15(3), 2014, pp.1067-1084.
 55. Oh, Y. M., "The influence of the employee's emotional clarity on the interpersonal relationship ability: Focusing on the mediating effect of self-efficacy", Master's Thesis, Hanyang University, Seoul, August 2017.
 56. Kim, H. Y., "A study on the impact of learning awareness through role play on the interpersonal skills, learning satisfaction, and learning outcomes of college students majoring in aviation service", Journal of the Korean Society for Aviation and

- Aeronautics, 31(1), 2023, pp.118-132.
57. Yang, Y. K., Lee, J. H., and Lee, D. H.,
"Evaluation items for hiring flight attendants:
Focusing on mutualcomparison between ap-
plicants and interviewers", Korean Journal of
Aviation Management, 11(2), 2013, pp.3-26.