

관광학석사 학위논문

외식산업 감정근로자의 직무 스트레스가
직무 만족과 조직몰입에 미치는 영향

慶州大學校 大學院

觀 光 學 科

이 민 우

2017 年 12 月

외식산업 감정근로자의 직무 스트레스가 직무 만족과 조직몰입에 미치는 영향

指導教授：김 보 성

이 論文을 碩士學位 論文으로 제출함

2017 年 12 月

慶州大學校 大學院

觀 光 學 科

이 민 우

이민우의 碩士學位論文을 認准함

審査委員長 李蓮正 (印)

審査委員 林善姬 (印)

審査委員 金保成 (印)

慶州大學校 大學院

2017年 12月

< 목 차 >

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경	8
제 2 절 연구의 목적	10
제 3 절 연구의 방법과 구성	11

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 외식 산업	14
1. 외식산업의 개념	14
2. 외식산업의 선행 연구	15

제 2 절 감정근로자	17
1. 감정근로자	17
2. 감정근로자의 선행연구	20

제 3 절 직무 스트레스	22
1. 직무 스트레스 개념	22
2. 직무 스트레스 구성요소	25
3. 직무 스트레스의 선행 연구 및 결과	27

제 4 절 직무 만족	
1. 직무 만족의 개념	33
2. 직무 만족에 대한 선행연구	36

제 5 절 조직몰입	
1. 조직몰입의 개념	38
2. 조직몰입에 대한 선행연구	40

제 3 장 연구조사 및 분석방법의 설계

제 1 절 연구모형의 설계	43
----------------------	----

제 2 절 변수의 조작적 정의와 가설설정	44
------------------------------	----

1. 변수의 조작적 정의	44
---------------------	----

2. 가설의 설정	45
-----------------	----

제 3 절 연구대상 및 측정방법	49
-------------------------	----

1. 표본의 선정 및 자료수집 방법	49
---------------------------	----

2. 설문지 구성 및 내용	50
----------------------	----

3. 측정방법	52
---------------	----

제 4 장 연구결과 및 고찰	53
-----------------------	----

제 1 절 기초 통계의 분석	53
-----------------------	----

1. 표본의 일반적인 특성	53
----------------------	----

2. 신뢰성 및 타당성 분석결과	55
-------------------------	----

제 2 절 연구모형의 평가와 가설검증	60
----------------------------	----

1. 기술 통계적 분석	60
--------------------	----

2. 가설의 검증	68
-----------------	----

3. 실증분석의 결과	79
-------------------	----

제 5 장 결론	82
----------------	----

제 1 절 연구의 결론	82
--------------------	----

제 2 절 연구의 시사점 및 한계점	84
---------------------------	----

참고문헌	85
------------	----

설문지	95
-----------	----

Abstract	100
----------------	-----

〈표 차 례〉

<표 2-1> 우리나라의 외식산업의 성장배경	16
<표 2-2> 감정노동에 대한 정의	19
<표 2-3> 직무 스트레스의 정의	40
<표 2-4> 스트레스가 개인에 미치는 결과	31
<표 2-5> 스트레스가 조직에 미치는 결과	32
<표 2-6> 만족의 개념	34
<표 2-7> 국· 내외 연구자들이 직무 만족에 대한 정의	35
<표 2-8> 직무 만족의 중요성	36
<표 2-9> 조직몰입에 대한 정의	39
<표 3-1> 설문지의 구성	51
<표 4-1> 표본의 일반적인 특성	54
<표 4-2> 직무 스트레스에 대한 타당성 및 신뢰도 검증	56
<표 4-3> 직무 만족에 대한 타당성 및 신뢰도 검증	58
<표 4-4> 조직몰입에 대한 타당성 및 신뢰도 검증	59
<표 4-5> 전반적인 직무 스트레스	60
<표 4-6> 일반적 특성에 따른 직무 스트레스 차이	62
<표 4-7> 전반적인 직무 만족	63
<표 4-8> 일반적 특성에 따른 직무 만족의 차이	65
<표 4-9> 전반적인 조직몰입 평균	66
<표 4-10> 일반적인 특성에 따른 조직몰입의 차이	72
<표 4-11> 변수 간 상관관계 분석	69
<표 4-12> 감정근로자의 직무 스트레스가 직무 자체에 미치는 관계	71
<표 4-13> 감정근로자의 직무 스트레스가 장래성에 미치는 관계	72
<표 4-14> 감정근로자의 직무 스트레스가 성취감에 미치는 관계	73
<표 4-15> 감정근로자의 직무 스트레스가 보상체계에 미치는 관계	74
<표 4-16> 감정근로자의 직무 스트레스가 인간관계에 미치는 관계	75
<표 4-17> 감정근로자의 직무 스트레스가 조직몰입에 미치는 관계	77
<표 4-18> 감정근로자의 직무 만족이 조직몰입에 미치는 관계	78
<표 4-19> 가설검증 결과 요약	81

<그 립 차 례>

[그림 1-1] 연구의 흐름도	13
[그림 2-1] 직무 스트레스의 연구모형	28
[그림 2-2] 조직의 스트레스 원천	29
[그림 2-3] 직무 스트레스의 개인-환경 적합모형	30
[그림 3-1] 연구모형	43

제1장 서론

제1절 문제의 제기

1. 문제 제기

최근에 들어서 외식산업 서비스 업종에서 감정근로자의 직무수행에 있어서 인적관계는 매개 변인으로 하여 이루어지고 있으며, 서비스 수혜자와 직접적인 감정적 교류를 통해 이루어지고 있다(김보성, 2008). 우리나라 외식산업은 국내·외 외식기업의 대규모 체인화, 대형 기업화로 인한 상호 간의 경쟁이 매우 치열하게 변화되고 있는 실정이며, 외식산업의 급성장에 따라 외식 소비자들의 서비스 욕구와 고객 만족 욕구는 높아지고 있다. 이러한 외식산업의 환경 속에서 조직 내 직무 스트레스의 저하와 직무 만족과 조직 몰입이 중요하게 되었다. 외식산업(food service industry)은 타 기업과는 다르게 종사자가 생산한 제품을 다양한 채널 유통 시장에서 소비자에게 판매하는 것이 아닌 직접 소비자에게 직접 판매하고 있다.

즉 생산하는 제품과 소비·판매가 동시에 이루어진다. 외식산업(food service industry)은 고객 만족을 최우선으로 하고 있는 인적서비스 의존도가 매우 높은 산업이다. 김이수·고미애(2017)는 감정 종사원의 스트레스(stress)는 고객을 직접 접하는 종사원일수록 감정을 통제하는 변수가 높고, 종사원이 느끼는 감정을 억누르고 기업에서 요구하는 감정을 계속 반복적으로 표현할 때 좀 더 스트레스(stress)가 발생 되어 감정노동과 소진 현상으로 이어지게 된다고 주장 하였다. 외식산업(food service industry)은 유형재로 생산되는 음식과 무형 재로 감지되며, 인적서비스 구성과 외식 제품·상품에 대한 가치는 유형적인 메뉴와 함께 내부고객인 종사원이 제공하는 고객 서비스의 우수한 품질에 의해서 결정한다고 하였다(김길선, 2012).

최근 외식산업의 급팽창으로 고용의 확대는 물론이고, 서비스 부문의 경

쟁력 강화가 대두하면서 고객 지향적 서비스의 필요성이 부각 되고 있다. 특히 서비스 질과 직무 만족을 통한 브랜드 성장과 서비스 매뉴얼·표준화에 대해 연구하고 있다. 외식산업의 불확실한 경영환경 속에서 외식산업 조직 구성원의 소통과 화합은 기업에서는 무엇보다도 중요한 요소이다. 외식산업에 종사하는 감정근로자들은 까다로워진 고객의 욕구와 고품질 서비스를 요구하는 흐름에서 상대적으로 열악한 환경에서 일하는 경우가 많다. 고객과 직접 접촉하는 외식 서비스업에 종사하는 감정근로자들의 이직 율은 타 산업·업종에 비해서 상대적으로 높은 편이다. 근로시간이 길고, 육체적 피로를 많이 느끼고, 주말·공휴일에도 근무를 하게 되고, 고객에게 보다 좋은 이미지를 주기 위해 본인이 실제로 느끼는 정서와는 다른 좋은 정서를 표현해야 하고, 혹시 고객과 마찰이 있는 경우에도 본인의 정서를 그대로 표현하지 못하기 때문에 이직 율이 높은 편이다(김은정·유태용, 2004). 이로 인해 외식산업(food service industry)의 단순 업무와 근무 외 업무량 초과, 직장상사와 동료·부하직원 및 고객과의 관계 속에 다양한 문제로 인해 발생하는 스트레스(stress)와 최근에 도입된 조직 다운사이징, 리엔지니어링, 외부 업무 제휴, 위탁 운영 등 신경영 기법들은 내부 구조조정 및 직무의 큰 변화로 이어져 근로자들에게 개인적 신변 위협과 매우 심각한 정신적 스트레스를 주고 있다(백종철, 2007). 직무 스트레스는 결과적으로 외식업에 종사하는 근로자들의 직무 만족 저하로 이어져 서비스 품질 및 고객 불만족을 크게 야기 시키고, 이직 의도를 초래하게 되어, 우리나라 외식산업에서는 심각한 문제로 대두되고 있다.

조직 내부의 구성원들이 본인이 속한 조직에 대해 애착을 가지고 조직의 발전과 노력하려는 의사와 구성원으로 남아 있으려는 욕망이며(이규태·심성우·권한조, 2011), 조직에 열정을 가지고 직무수행에 몰두하며 애착을 나타내는 성과와 관련이 깊다(김석영·김은숙·조선배, 2012). 직무 스트레스와 직무 만족과 연관된 연구에서 감정노동 종사자의 직무 스트레스 및 직무 만족과의 상관 관계에 대한 연구(강만호, 2010), 외식 산업체 직원의 감성, 직무 만족과 조직몰입에 대한 연구(신영섭, 2015), 자기 효능감이 긍정적 자산, 직

무 만족, 조직몰입에 대한 연구(이중학, 2014), 고용형태에 따른 종사원의 직무 스트레스(job stress)와 직무 만족과 조직몰입에 대한 연구(구자중, 2008), 대인관계 스트레스가 직무 태도와 이직 의도에 관한 연구(백종철, 2007) 등 다양한 분야에서 연구들이 활발하게 진행 되어 왔다.

감정근로자, 직무 스트레스, 직무 만족, 조직몰입과 같이 통합적인 관점에서 외식산업에 종사자하는 조직성과를 연구한 논문은 거의 없는 실정이다. 외식산업의 경쟁력 확보를 더욱 강화하고 미래 성장 동력산업으로 발돋움 하기 위해서는 외식산업의 감정근로자의 직무 스트레스에서 감소하는 좋은 해법과 직무 만족이 상향하는 것이 급선무라 할 수 있다.

본 연구에서는 우리나라의 외식산업의 현황을 자세하게 살펴보고 감정근로자들이 가지고 있는 직무 스트레스를 느끼는 문제점, 직무 만족에 대한 만족도를 찾아내고, 근무 중에서 조직몰입 할 수 있는 방법을 제시하고자 한다. 감정근로자들의 직무 스트레스와 직무 만족, 조직몰입의 이론적 배경을 기초 정립하여 외식산업에서의 인사 조직 개선과 효율적인 운영 방안을 제시하는 것이 본 연구의 목적이라 하겠다.

제 2절 연구의 목적

외식산업(food service industry)에서 감정근로자들이 직무를 수행 하면서 느끼는 직무에 대한 다양한 스트레스와 조직 내부 소통을 정확하게 파악하여 향후 대비책과 효율적인 관리방안을 마련하는 것이 외식산업의 이윤창출과 직접적인 지속 가능한 관계가 있을 뿐만 아니라, 스트레스로 인한 개인 및 내부 조직과 사회의 악영향을 사전에 예방할 수 있으리라 본다.

시장 경쟁이 최근 심화되면서 인적 자원의 관심이 매우 높아지고, 아울러 외식산업 직원들의 직무 만족에 따라 기업의 경영성과에 영향을 미치기 때문에 감정근로자들의 직무 만족과 조직몰입에 대한 많은 관심을 가져야 한다.

특히 최근 외식산업(food service industry)의 경영환경이 파견근무 및 계

약직 제도의 확대, 아웃 소싱 증가와 같은 내·외적 요인들로 인하여 부서 및 대인관계 및 직무 스트레스가 더욱 증가하고 있고, 외식산업 감정근로자들의 직무수행에서 느끼는 직무 스트레스를 정확하게 파악하여 스트레스로 인한 감정근로자들의 정신적 피해를 사전에 예방함으로써 조직 구성원의 대인관계 만족이 고객들에게 고품질의 서비스를 제공하여 기업의 이윤창출이 매출 연계될 수 있도록 하고, 효율적인 운영관리에 대한 방안을 모색하는데 큰 목적이 있다.

본 연구의 목적은 효율적인 외식산업의 인적자원 관리에서 배제 할 수 없는 직무와 관련된 조직내부와 관련된 스트레스(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하, 경력개발)를 살펴보고, 직무 스트레스가 직무 만족 및 조직몰입에 어떤 변수와 영향을 미치는지 관해 파악 하고자 한다.

또한 외식산업의 감정근로자에 대한 조직내 직무 스트레스 감소 뿐만 아니라 직무 만족과 조직몰입을 통한 외식산업의 이윤창출과 효율적인 운영방안의 방법을 찾아 직무 스트레스, 직무 만족, 직무몰입의 선행요인에 관한 이론적 배경을 고찰하여 연구 모형의 기초를 마련하고 외식산업에 근무하는 감정근로자를 대상으로 실증적 분석을 하고자 한다.

제 3 절 연구의 방법과 구성

1. 연구의 방법

본 연구에서는 먼저 문헌적 연구 방법과 실증적인 연구 방법을 병행하고자 하며 외식산업에 근무하는 종사원들의 직무 스트레스와 직무 만족과 직무몰입과 관련된 기존의 선행연구를 변화되고 있는 최근 외식시장에서의 변화를 집목하여 폭넓게 고찰하여 이론적 배경을 구성한다.

첫째, 문헌적 연구에서는 국내·외 각종 전문서적 및 부·정기간행물, 과거 선행연구 등을 근거로 직무 스트레스, 직무 만족 그리고 조직몰입에 대한

개념과 정의를 살펴보고, 개념을 중심으로 선행 연구에서 발표한 성과와 한계를 보다 체계적으로 검토 조사하여 이론적 틀을 마련하고 연구모형 및 연구가설 등을 설정한다.

둘째, 실증적 연구를 위해 서울, 수도권 지역 소재 외식산업에 근무하는 종사원을 대상으로 설문조사를 실시한다. 상기 연구의 목적을 달성하기 위해 편의추출 방법을 사용하여 설문지를 배포한다. 설문조사를 통하여 수집된 자료는 직무 스트레스, 직무 만족과 조직몰입에 관련된 문항과 함께 인구 통계학적인 문항들로 구성된 설문지를 가지고 서울권, 수도권지역 소재 외식산업에 근무하는 종사원들로 부터 총350부의 설문지를 배포하였으며, 사전교육을 받은 조사원의 도움을 받아 응답자는 자기기입법으로 설문지를 작성하였으며, 현장에서 직접 회수하였다. 설문지는 2017년 3월 2일부터 2017년 5월 1일까지 약2개월에 걸쳐 실시하였으며, 총350부 중 회수된 313부에서 불성실하게 응답한 37부를 제외한 313부를 최종 분석에 사용하였으며, 설문조사에는 리커트 5점 척도를 사용하였으며, 이 수집된 자료는 SPSS 21 프로그램을 이용하여 빈도분석과 요인분석, 신뢰도 분석, 상관관계 분석 그리고 다중회귀 분석을 실시하였다.

2. 연구의 구성

연구의 방법에 따른 본 연구의 구성은 5장으로 구성되어 각 장의 주요 내용은 다음과 같다.

제1장, 서론으로 문헌조사와 기타 관련된 자료를 통하여 문제제기 및 연구의 목적, 연구의 방법 및 범위, 수준 등을 살펴봄으로써 연구의 대략적인 흐름을 설명한다.

제2장, 본 연구를 체계적으로 진행하기 위한 이론적 고찰로는 외식산업 감정근로자에 대한 전반적 내용·고찰과 향후 전망과 각 변수들의 개념적 정의를 설명한다.

제3장, 연구 설계로서 실증조사를 위한 연구 모형과 선행 연구를 통한 연

구 과제를 설정하고, 실증조사방법을 위한 조사 단계로 조사 표본의 설계, 변수의 조작적정의 및 측정도구의 선정, 다양한 조사도구의 개발 그리고 분석방법 및 분석 절차에 관련한 내용을 제시한다.

제4장, 실증분석방법으로 설문지를 통한 실증분석을 통해 제시된 연구 과제를 통계 패키지를 통해 분석한다.

제5장, 결론으로 연구의 결과를 요약하고 본 연구의 이론적 시사점과 실무적 시사점과 함께 한계점, 향후 연구방향에 대한 설명을 제시한다.

[그림 1-1] 연구의 흐름도

제 1 장 서 론			
문제 제기		연구 목적	
제 2 장 이론적 배경			
제1절 외식산업의 개념 및 특징	제2절 감정노동의 특성	제3절 직무 스트레스	제4,5절 직무 만족, 조직몰입
• 외식산업의 개념 • 외식산업의 특징	• 감정노동 • 감정노동 선행연구	• 직무 스트레스 개념 • 직무 스트레스 유형 • 직무 스트레스의 선행	• 직무 만족의 개념 • 조직몰입의 개념 • 선행연구
제 3 장 조사 및 분석방법의 설계			
연구모형 설계	측정변수의 조작적 정의		자료수집과 분석방법
제 4 장 분석결과			
분석결과 해석		연구모형의 평가와 가설검증	
제 5 장 결론 및 시사점			
결론 및 시사점		연구의 한계점	

제 2장 이론적 배경

재 1 절 외식산업

1. 외식산업의 개념

외식(food service)이란 내식과 외식과의 관계 속에서 나오며, 일반적인 식생활에서 기본적으로 가정 내 식생활과 가정 이외에서 이루어지는 가정 외 식생활로 구분한다(나정기, 2000). 또한 국어학자 이희승 박사의 ‘국어사전’에서는 외식(food service)이란 ‘자기 집이 아닌 외부에서 식사하는 것’으로 정의하고 있다. 즉 외식이란 가정에서 만든 음식이 아닌 가정 이외의 외부에서 만든 음식을 의미한다.

외식산업(food service industry)이란 용어는 처음 미국에서 시작했으며, 1950년대 외식산업 발전과 함께 시작했으며, 일본에서는 1970년 이후 외식산업 성장 속에서 외식산업 용어를 사용하였고, 우리나라는 1980년대 후반에 접어들어 국가경제발전과 더불어 외식시장 개방과 식품에 관심을 보이는 대기업의 참여로 표준화·메뉴얼·시스템과 외식 체인화로 성장으로 인해 기업화시킨 형태로 발전되어 사용하기 시작했다(임봉영·이지호, 2000).

특히 외식산업은 환대산업의 서비스산업 분야 뿐 만 아니라 관광, 식품, 가공, 유통산업에서 전반적으로 걸쳐 있는 특성과 외식산업은 직접 소비와 직결되어 경제적 효과 측면과 사회, 문화적·심리적인 측면에서 연관되었다. 따라서 일반적으로 외식산업(food service industry)은 타 산업에 비교하여 특별하고, 다양한 차이점을 볼 수 있다.

첫째, 입지산업으로 상품·제품 소비가 이루어지는 장소로 입지(location industry)가 중요하게 작용한다.

둘째, 인적산업(human industry)으로 소비하는 소비자, 종사원, 소유주의 관계와 업무 소통과 협력이 중요한 요인으로, 노동집약적인 특징을 가지고 있고, 고객 서비스와 제품 생산의 기술 숙련도가 매우 중요하다.

셋째, 매뉴얼 산업(manual industry)으로 단순하지만 표준적이고 전문적인 시스템이 구축이 중요한 요소이다.

넷째, 마케팅 산업(marketing industry)으로 운영관리과 마케팅의 실무적인 노하우를 바탕으로 외식 사업에 대한 체인화 연계가 중요하다.

다섯째, 외식산업은 상품 생산과 상품 판매가 거의 동시에 일어나는 동시성을 가지고 있기 때문에 매일 생산하는 수요 예측과 작업·판매시간의 제약이 많다.

2. 외식산업의 선행연구

외식산업(food service industry)은 소비자의 집합적 중심지에 존재 하는 입지 부문, 경쟁력 우위확보를 위한 매력적인 상품구성도 중요하고, 고객 기대치와 고객만족을 극대화시키는 서비스에 대한 의존도와 서비스 질이 높은 밀접한 연관성을 지니고 있다(조현수, 2006).

전병길(2002)연구에서 우리나라 외식산업에서 가장 중요한 요인으로는 아래와 같다.

첫째, 노동과 기술 집약적인 특성과 단순한 노동에 의존하는 경향이 짙다.

둘째, 소상공업 이나 1인 소규모 기업의 형태 또는 사업장 내에서 생산과 판매 서비스가 동시에 이루어진다.

셋째, 생산 측면에서 다품목에 소량판매와 고객 응대에 대한 다양한 메뉴 구성을 해서 판매 한다.

넷째, 기본 원가구성 측면에서 고정 재료가 낮지만 모방이 용이하다.

다섯째, 입지적인 부분에서 의존도가 매우 높은 입지선정에 따라 매출판매와 수익이 크게 좌우 된다.

외식산업(food service industry)을 세부 산업 군별로 확인하면, 음식점업과 주점 및 비알콜 음료 판매업으로 구분되고, 음식업은 구내식당업, 출장 관련 음식 서비스업, 기타 음식점 업 등으로 구분하고, 주점 및 비알콜 음료업은 주점업과 비알콜 음료 판매업으로 구분한다.

우리나라의 외식산업은 1995년 1인당 GNP가 1만불을 넘어서면서 외식산업 전환기를 맞이하게 되었다. 국내·외 외식산업 체인 브랜드 뿐 만 아니라 체인화에 따른 시스템과 브랜드 성장으로 인해 한국의 외식산업은 크게 발전하게 되었고, 외식산업(food service industry)의 발전 배경에는 크게 경제·사회·문화적 특성과 기술 그리고 경영 혁신 변화로 발전의 계기가 되었다.

<표 2-1> 한국의 외식 시장에 따른 성장요인

성장요인	내용
경제적 요인	- 국민 소득 및 가처분의 증가 - 여가시간의 확대 및 수입자유화 - 그룹 기업의 외식시장 참여
사회적 요인	- 여성의 사회진출 확대 및 핵가족화 - 가정 개념의 변화와 라이프 스타일의 변화 - 대중적인 소비형태 변화
문화적 요인	- 외식에 대한 인식 변화와 문화생활의 증가 - 가정의 식생활 패턴 변화 와 외식 이용 고객의 욕구변화
인구통계학적 요인	- 젊은 신세대의 출현과 고학력 인구의 증가 - 고령층 인구의 증가 및 지역권역별 인구 이동
기술적 요인	- 컴퓨터 도입과 포장기의 발달 - 중앙공급 키친 시스템 도입과 현대화 혁신 - 해외 유명 브랜드 도입(기술제휴 및 교류)
경영적요인	- 시스템·매뉴얼 혁신 - 매뉴얼 화, 외식산업 종사원의 직업사상 개선

자료 출처 : 김의근(2006), 외식사업 경영론, 백산출판사, p.74.

제 2 절 감정근로자

1. 감정근로자의 개념

Emotion(감정)는 개인이 가지고 있는 느낌을 말하는데, 개인이 가지고 있는 경험, 사고와 표현 그리고 스스로 조절하는 느낌을 의미한다(Thoits, 1989). Emotion Labor(감정노동)이라는 용어는 Hochschild(1979)에 의해 연구된 이후 다양한 연구 분야 중에서도 특히 환대 산업에서 활발하게 연구되었다. 환대 산업에 근로자들의 감정관리가 대 고객에게 제공되는 고품격 서비스의 질과 관련이 되어 있으며, 근로자의 감정관리가 직무성과의 대부분을 결정하게 되는 항공 승무원, 호텔 종사원, 외식산업에 전반에 관련된 근로자, 병원에 근무하는 간호사, 유통 산업에 종사하는 판매원 등을 감정(Emotion)노동자 또는 감정(Emotion) 근로자라고 분류하고 있다. 또한 감정노동이 인력자원 요소에서 기업의 조직 규범 및 직무 수칙에 의해 감정규칙이 학습화되고 훈련되어 지고 있다(안덕민, 2012).

Hochschild(1983)의 발표에 의하면 서비스 산업 군에서 종사하는 직원들에 대한 질적 연구, 재택 근무하는 감정과 근무하는 곳에서의 감정은 어떤 차이를 보이는지를 양적 연구 방법을 통해 연구 결과, 개인 간의 직무 만족, 생산성, 급여는 상관관계가 있었다. 감정노동(emotion labor)은 서비스 종사원의 근로자만이 갖고 있는 특별한 특징으로 감정 노동에서는 종업원과 서비스 수혜자 사이에 이루어지는 ‘상호작용하는 관계’로 고객에게 전달되는 서비스로서 상품·제품에서 작게 구성되는 것이다(김상표, 2000). 서비스 노동에서는 상품·제품, 근로자, 인력시장이 명확하게 구분 되지 않는다. 서비스업에서 조직구조에서 감정노동은 개인과 조직 내부의 성과에 직접적인 영향을 끼치며, Emotion Labor(감정노동)이 중요하게 인식되고, 조직의 인사부서에서 감정의 교육지원·관리가 필요하고, 고객과의 상호협력을 통해 종사원들의 고객 응대하는 동안 부정적인 감정이 고객에게 혹시 전달되면 고객 서비스는 불만족으로 이어지게 된다(임용준, 2016).

한주원(2005)은 개인의 성격과 감정노동에 따른 스트레스가 직무 만족에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구에서 감정노동이 스트레스 정도에 따라 두 집단을 분류하여 직무 만족에 어떠한 영향을 주는지를 연구하였고, 감정노동(emotion labor) 유 스트레스는 직무 만족에 정(+)의 영향을 미쳤으며, 무 스트레스는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

우리나라와 미국의 호텔에 근무하는 대상으로 감정노동과 직무 스트레스 간의 국가별 차이분석에 대한 연구결과에서는 감정노동의 정도에 따라 두 개 집단이 직무 스트레스에 유의적인 영향을 보였고, 문화적인 규범, 습관의 차이로 인해 우리나라 직원들이 미국에 근무하는 종사원보다 두 변수 간 유의한 관계가 더욱 높게 나타났다(김민주, 2006).

국내 부산지역의 특급호텔에서 근무하는 5개 호텔 종사원의 감정노동과 직무태도와의 상관관계를 파악하기 위한 분석결과에서는 호텔 종사원의 감정노동은 직무태도에 유의한 영향과 각 부서별 조직지원에 대한 두 변수 간에서 유의적인 조절효과가 나타났다(박봉규, 2008).

감정표현의 관리는 외식산업 군, 항공사 군, 병원, 상담직, 보험사 이외의 다양한 산업에서 확인되었고, 고객을 직접 상대하는 서비스 분야에서 특히 감정표정과 표현이 중요한 직무에서는 직무 태도에 따라 상품과 서비스 질에 대한 고객들의 인식에 큰 영향을 미칠 수 있다(박미영, 2008).

외식산업은 고객 서비스 접점에서 종사원이 고객에게 친절하고 적절한 감정적 반응을 해 줄 것을 기대하게 되고, 종사원들은 기업이 기대하는 적절한 감정 표현을 통한 만족하는 서비스 제공을 고객에게 전달·제공 하게 된다. ‘고객과 최종적으로 접점에서 행하여지는 서비스직 노동에 종사하는 종사원이 교환가치를 통해 가지는 서비스 제공과 동시에 감정관리를 하게 되거나 통제 당하게 되는 것’ 감정노동이라고 정의하였다(이복임, 2006).

직무수행 중 외식 기업의 내부 규범과 현실적인 종사원의 자신이 경험하는 감정 조화를 이루면 감정노동의 강도·정도는 낮아질 수 있으며, 언어 및 비언어적 수단 등을 통해 감정노동을 외부로 표현되어지기를 기대 받은 감정(임용준, 2016 재인용)을 의도적으로 자제하고 위장하여 표현하는 표면행

위, 자신이 내면적인 감정을 외적으로 보이고 싶어 실제로 표현하려고 노력하는 진심행위의 대응은 감정노동에 따른 감정적 부조화를 야기 시킨다.

개인의 감정표현을 결정하는 개인특징 및 작업에 관련된 환경요인의 중요성을 강조 하는 것이다(장재규, 2011)

송민혜(2010)의 감정노동과 관련한 연구에 있어서 내부고객에 대한 감정 조절로서 감정노동 개념을 확대하거나, 직접적으로 감정 표정과 표현이 감시되지 않는 전문직을 대상으로 한 연구도 진행하였고, Emotion Labor(감정노동)은 내부 조직에서 생활하는 모든 구성원이 수행하고 있다고 주장하였다. 국내 외 학자들이 정의한 감정노동 개념을 정리해보면 다음 <표2-2>과 같다. 이에 본 연구 감정노동의 정의를 상호 작용하는 관계를 연구 발표한(김상표, 2000), 감정노동은 문화규범 및 직무관계, 감정의 표현·표정 전달하는 행위(김민주, 2006; 박봉규, 2008; 박미영,2010)의 선행연구를 참조하여 감정노동에 대한 정의는 ‘고객에게 전달하는 외형·내형적인 행위로 감정노동의 정도’로 하고자 한다.

<표 2-2> 감정노동에 대한 개념

연구자	감정노동의 정의
Hochschild(1983)	외향적인 관찰과 가능한 표정·표현이나 행동의 느낌을 관리하는 것.
김상표(2000)	‘상호 작용하는 관계’로 고객에게 전달되는 서비스로서 독특한 특징.
한주원(2005)	개인의 독특한 성격에 따른 감정노동 스트레스 관계.
김민주(2006)	감정노동은 문화 규범 또는 직무 관계.
이복임(2006)	진심 적인 행위 또는 표면 행위의 감정노동 강도.
박봉규(2008)	감정의 표현·표정을 통한 전달되는 것.
박미영(2008)	고객에게 전달하는 서비스 표현이나 표정을 나타내

	는 정도.
송민혜(2010)	내부고객의 구성원들이 감정노동을 수행하는 행위.
임용준(2016)	언어 또는 비언어적 수단들을 통한 감정노동을 외부로 표현 되어지기를 기대 받은 감정, 표현하는 표면행위, 즉 자신이 내면적인 감정을 외적으로 보이고 싶어 실제로 표현하려고 노력하는 진심행위.

자료출처 : 본 연구를 바탕으로 논자 재구성.

2. 감정노동에 대한 선행연구

외식산업에 종사하는 감정근로자의 감정이 가장 중요한 이유는 고객과의 대면접촉이나 음성 접촉을 통하여 직무를 수행하기 때문이며, 고객과의 접점에서 감정 표출 높으며, 표출된 감정이 고객의 구매의사와 구매선택 결정에 큰 영향을 줄수있다(김보성, 2008). 즉 외식산업의 종사원이 긍정적인 감정을 표출하여 고객에게 매우 긍정적인 영향을 미칠 경우, 고객은 다양한 경험을 다시 느끼기 위하여 경험한 외식업체를 재 방문하게 된다.

감정노동(Emotion Labor)의 선행연구는 다양한 측면에서 큰 특징이 있으며, 감정노동은 서비스 제공자와 행동방법과 서비스 행위에 있어서 표면행위 측면과 내면행위 측면으로 구분한다. 특히 외식산업의 감정근로자의 직무는 고객과의 밀접한 관계구조에서 나타나고, 업무의 시작과 종료될 때 까지 고객을 응대해야 하는 업무 특성을 가지고 있고, 감정조절에 대한 세련된 고객 응대 서비스는 외식산업에서 꼭 필요 덕목이다. 고객과 밀접한 관계구조에 감정표현을 내부 조직이 규정한 원칙에서 준수해야 하며, 종업원의 개인적인 특성성과 기본적으로 직무 스트레스는 높으면 업무 만족과 자존감은 감소하게 된다(이현정, 2014).

Morris & Feldman(1996)의 분석결과에 의하면 감정요구가 커질수록 감정 종사원들은 내부 조직에서 기대에 부응하는 감정표현이 매우 어려워지며, 결과적으로 종사원이 느끼는 감정과 표현하는 감정 사이에 큰 차이가 크게

나타나게 된다고 주장하였다.

고객과의 직접적인 대면에서 감정 노동의 빈도 차이에서 업무적인 성과에 영향을 주게 되며, 내부 조직과 종사원의 감정 규정에 대한 부조화와 직무 성과에 영향을 미칠 수 있다고 하였다(김민주, 2006).

박희진(2007)은 패밀리 레스토랑에 근무하는 직원을 대상으로 감정노동이 고객의 감정반응에 직접 영향을 미치고, 고객 만족에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

감정노동이 심리적 영향에 미치는 영향에 관한 연구가 최근 주류를 이루어 있기 때문에 감정노동의 근로자의 심리적 영향간의 관계로 크게 긍정적 결과로 부정적 결과로 나타나게 된다. 따라서 감정노동의 긍정적 결과는 기존의 감정노동에 대한 연구들이 종사자의 심리적인 부분에 미치는 영향에 초점을 맞추고 본인의 감정이외의 다른 감정을 강요하기 때문에 그 자체만으로도 스트레스 요인을 작용하게 된다고 하였다(Wouters, 1989).

감정노동의 부정적 결과는 감정노동을 최초로 개념적 변수로 제시한 Hochschild(1983)가 활용한 연구한 이론으로 내부 조직은 종사원들이 항상 고객에게 우호적인 감정으로 표출할 것을 요구하지만 고객 응대에서 실제로는 이루어지지 못하고 있으며, 그로 인한 문제점으로 감정 부조화에 대한 인식이 높게 된다고 하였다.

제 3 절 직무 스트레스의 개념과 구성요소

1. 직무 스트레스의 개념

스트레스(Stress)라는 말은 사전적인 의미로 ‘팽팽하게 켜다’는 뜻을 가진 라틴어의 ‘스트링게르(Stringer)’라는 단어이며, String, Stress, Straisse 기타 등으로 혼용되다가 14세기 이후에 스트레스라는 용어로 정착하게 되었다. 스트레스에는 심리적인 고뇌, 감정 억압, 곤란, 역경 등을 의미했었다(백종철, 2007).

스트레스(Stress)라는 용어는 19세기에는 기술과학적인 뜻이 내포되었다. 즉 물체나 사람에게 작용하는 어떤 보이지 않는 힘, 압력, 강한 영향력을 나타내는 뜻으로 사용하였다(이종목, 1989). 스트레스는 보이지 않은 어떤 힘이 가해진 물체나 사람은 외부압력에 저항에서 평정심을 유지하기 위해 긴장하는 의미도 내포되어 있다. 스트레스(Stress)는 ‘자극’이라고 표현 할 수 있는데 사람의 DNA에서 해로운 육체적, 정신적 자극이 가해졌을 때, 나타나는 반응이라고 정의하였다(유기현, 1997). 특히 스트레스(Stress)는 18세기 생리학자 Cannon의 연구에서 스트레스(Stress)를 “유기체에 해를 가하는 인간의 감정상태”로 생리적 스트레스라는 용어를 사용하게 되었고, 스트레스에 대한 개념과 정의가 최근에 와서 체계적으로 연구하기 시작했고, 스트레스는 생물학적, 의학적인 측면에서 응용하여 본격적으로 보급·연구하게 된 것은 실험적 스트레스의 연구자인 Selye이다(이성희, 2002).

스트레스는 크게 2가지로 나누게 되며, 직업에서 발생하는 직무 스트레스와 생활에서 발생하는 생활스트레스이다. 가정에서는 주로 부부, 자녀양육, 경제 문제와의 기타 관계 등으로부터 야기되는 스트레스를 생활스트레스라고 하고, 직장에서 주로 상사, 동료, 하급자, 고객 등에서 직무수행과 관련하여 받게 되는 일종의 모든 스트레스를 직무 스트레스라고 한다. 특히 직무 스트레스는 산업심리학, 의학, 경영학과 같은 분야에서 1970년 초반부터 연구하기 시작하였으며, 직무 스트레스 문제에 대한 경영 관리인의 역할을 강

조하고 있다(Howard, 1984). 직무 스트레스는 직무수행과 관련된 모든 스트레스이므로, 스트레스(Stress)보다는 구체적이고 제한적이나 연구접근 방법에 따라 다양한 개념이 다르게 해석되고, 주변 환경의 특성으로 볼 수 있을 뿐만 아니라, 주변 환경에 대한 개인 성향의 반응과 독특한 성격에서 나타나고 있으며, 주변 환경의 특성과 개인 반응과의 상호작용으로 나타나고 있다(김항석·한광현, 1991).

Cooper & Marshall(1976)은 직무 스트레스를 ‘직무’와 관련 있는 부정적인 환경요소’이며, 직무과정, 역할 갈등, 역할모호성, 역할 부재 및 열악한 작업조건이라고 하였고, Beehr와 Newman(1978)은 ‘직무와 관련된 요인들이 직무수행자와 서로 작용하는 심리적·신체적 요건을 변화시키는 상태’라고 하였다. 특히 Gupta & beehr(1979)은 직무 스트레스의 특성을 ‘극단적인 특성을 지닌 직무 역할의 요구’라고 하였다.

Selyè(1979)는 스트레스(Stress)를 어떤 욕구에 대한 비 특정한 자연스러운 반응이며 한 유기체나 조직이나 본인에게 작용하는 외부적인 압력으로 정의하였다.

Schuler(1980)는 주변 환경의 요구와 내부 조직의 특성들이 본인에게 기회로 보이느냐 아니면 요구나 제약으로 받아들여지느냐에 따라 다양한 스트레스가 긍정적 또는 부정적으로 작용하게 되며, 스트레스는 다양한 조건에서 발생한다고 보았다. 직무 스트레스를 반응에서 Parker와 DeCotiis(1983)는 직무 스트레스를 ‘작업하는 환경에서 지각된 조건이나 특정 사건의 결과로써 개인이 느끼는 역기능적 지각 또는 감정’으로 정의 하였다.

양진환(1992)는 직무관련 요인이 작업자와 상호 관련하여 본인이 정상기능으로부터 이탈되도록 심리적·생리적 조건을 변화시키는 각 환경간의 부적합을 정의하였고, 박운성(1998)은 과다한 본인의 건강문제와 심리적 불만족은 물론이고, 개인의 직무성과에도 저하시키는 요인으로, 유희철(2002)은 외부 환경으로부터 발생하는 요구의 불확실성과 상호간의 역할수행에 따른 불일치 뿐만 아니라 본인과 주변환경 역할간의 부조화에 의해 발생하는 심리적·생리적 불균형 상황이라고 정의하였고, 허지훈(2004)은 업무자체 또는 외

부 작업환경의 특성이 근로자에게 해로운 결과를 초래할 수 있는 과정, 강만호(2010)은 본인에게 과도한 심리적, 신체적 요구를 하는 환경이나 주변 상황에서 타인 에게 기쁨을 주기위한 자신의 감정을 만들어 내거나 억누르는 행위를 함으로서 발생하는 부조화 감정상태로, 근로자에게 해로운 결과를 초래할 수 있다고 하였다.

이에 본 연구 직무 스트레스의 정의를 상호 내부 조직이나 한 개인에게 작용하는 외부적인 압력 또는 요인 관계를 연구 발표한 (Selye, 1979), 직무 요인 및 직무환경에서 초래되는 행위에서 오는 다양한 스트레스 행위(양진환, 1992; 박운성, 1998; 유희철, 2002)의 선행연구를 참조하여 직무 스트레스에 대한 정의는 ‘직무 스트레스란 직무와 관련하여 발생하는 심리·생리·행동적 기능을 본인이 지각 또는 경험하는 정도’로 하고자 한다. 다음 <표 2-3>는 대표적인 선행연구자들의 직무 스트레스에 대한 정의 내용을 정리한 것이다.

<표 2-3> 직무 스트레스의 정의

연구자	정 의
Cooper & Marshall (1976)	직무와 관련된 부정적 환경요인 또는 스트레스.
Beehr & Newman(1978)	다양한 요구에 대한 비 특정적인 신체적 반응으로 정의하고 신체적 반응조건에서 일어난 스트레스.
Gupta & beehr(1979)	‘극단적인 또는 유행한 독특한 특성을 지닌 직무 역할의 요구.
Selyè(1979)	내부 조직이나 한 개인에게 작용하는 외부적인 압력.
Schuler(1980)	환경의 요구 제약으로 발생하는 스트레스가 긍정·부정적 작용할 수 있으므로, 스트레스는 동태적 조건에서 발생.
Parker & DeCotiis (1983)	작업환경에서 지각된 조건이나 결과로써 특정 본인이 느끼는 역기능적 지각하는 감정.
양진환(1992)	직무 요인이 작업자와 상호 관련하여 본인이 정상기능 으로부터 이탈되도록 그이 심리적 또는 생리적 조건을 변화시키는 조건으로 개인과 환경간의 부적합.
박운성(1998)	개인의 건강문제와 심리적 불만족, 본인의 직무성과를 저하시키는 요인이 되고 있으므로 직무 스트레스 대한 관리 또는 수용할 수 있는 능력개발에 대한 관심

유희철(2002)	환경으로부터 발생하는 요구의 불확실성과 상호간의 역할수행에 따른 불일치 등, 개인과 환경역할간의 부적합에 의해 유발되는 심리적 또는 생리적 불균형 상태
허지훈(2004)	직무자체 또는 작업환경의 어떤 특성이 종업원에게 해로운 결과를 초래하는 과정
강만호(2010)	개인에게 과도한 심리적, 신체적 요구를 하는 환경이나 상황에서 다른 사람에게 기쁨을 주기위하여 자신의 감정을 만들어 내거나 억누르는 행위를 함으로서 발생하는 부조화상태로, 종업원에게 해로운 결과를 초래하는 과정

자료출처: 본연구를 바탕으로 논자 재정리.

2. 직무 스트레스 구성요소

외식업에 종사하는 감정근로자의 직무에 관한 스트레스는 직장상사, 동료, 부하직원으로부터, 고객에 의한 요인이 많다. 직무 스트레스 요소이란 본인이 근무하는 직장에서 직무 및 업무환경과 관련하여 주로 발생 되는 스트레스 요인을 의미한다. 따라서 직무 스트레스는 직무 및 업무 수행자의 개인적인 경험이지만 직무 스트레스 요인 대부분은 직무와 직무에 관련된 직무환경에서 찾아야 한다(홍승만, 2000).

조직 내·외의 스트레스 요인에 의해 발생하는 직무 스트레스는 종사원들의 근무태도와 근무행동에 영향을 미치기 때문에 경영주는 스트레스를 바르게 인지·지각해야 하며, 스트레스 반응이 바로 나타나면 직무 스트레스를 해소하기 위하여 직무 스트레스를 일으키는 내부·외부의 주변 환경과 종사원의 개인적 특성을 파악해야 한다(양인택, 2003).

직무 스트레스의 구성요인과 환경적인 요소에 대하여 서비스 산업, 제조업기타 업 이외의 다양한 분야에서 지속적으로 연구가 진행되어 왔으며, 그에 따른 구성요인과 환경요소의 분류는 연구자로 부터 다르게 나타나고 있지만 외식산업의 연구자들에서는 주로 직무 스트레스 구성요인과 환경요소는 내부직무특성과 관련이 깊게 되어 있고, 내부 조직 내에서 생활하는 본인에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 환경과 밀접한 관계가 있다(김항석·한광현, 1977).

특히 배무환(1990)은 직무관련 스트레스 요인으로 본인 역할관련 요인과 집단 및 대인관계, 경력개발, 생활변화, 다른 요인으로 구분하였으며, 세부적으로는 개인적인 역할 관련 요인에 역할 모호성, 역할갈등, 역할 과다 및 부재, 참여의 결여 또한 직무 스트레스요인은 일반적으로 직무요인, 경력개발요인, 조직구조와 조직문화, 풍토요인, 조직역할과 부조화요인, 대인관계요인으로 분류한다(김태웅, 1999).

첫째, 직무요인으로는 조직 내 작업 환경에서 스트레스 수준에 영향을 주는 것으로 조명의 밝기나, 진동, 작업 소음, 공기 오염, 사무실 환기 등이다.

둘째, 경력개발 요인으로는 직무안정, 내부승진, 승진기회의 박탈, 경력에 대한 불확실성, 경력전환 등이다.

셋째, 조직구조와 문화 풍토요인으로 행동에 따른 제약, 내부 정치, 의사소통과 조직변화 등이다.

넷째, 조직역할에 대한 요인은 역할갈등(Role Conflict), 역할 모호성, 역할의 과부하·과소 부하, 관리의무, 의사결정 책임으로 크게 구분된다.

다섯째, 대인관계 요인으로는 직장 내에서 직장상사, 부하, 동료, 고객들과의 관계에서 발생하는 것을 말한다 (박종섭, 1997).

3. 직무 스트레스의 선행 연구

직무 스트레스에 관한 선행 연구에서 개인적 차이, 환경적인 특성 그리고 개인과 주변 환경의 상호작용에 관점으로 연구되어 왔다. 특히 이성희(2002)은 직무 스트레스 요인은 직무관련요인, 대인관계관련요인, 조직구조관련요인으로 분류 하였다.

국효영(2008)은 대인관계관련 직무 스트레스 요인으로 조직 내부에서의 인간관계는 직장 상사, 동료, 부하와의 관계를 의미하는데, 이 세 가지 측면에서의 인간관계가 원만하지 않을 때 주로 스트레스가 발생한다, 상사와의 인간관계에 있어서는 부하가 상사의 고려적인 행동이 적다고 느낄 때 직무 스트레스를 보다 크게 느끼며, 동료와의 경우에 있어서는 본인과 동료들 간에 불충분한 지원이나, 업무 협력 등 경쟁에 의해 발생하는 동료들 간의 갈등이 심할 때 발생하게 되며, 부하와의 관계에 있어서는 부하들이 리더의 지시를 따르지 않을 때와 관리자의 선호와 부하의 선호가 서로 상반될 때, 부하직원이 존경하지 않을 때, 부하가 부정확한 정보를 전할 때 직무 스트레스를 유발하게 된다고 정의하였다.

본인이 스트레스 원인을 지각하고 평가함으로써 갖는 주관적인 스트레스 경험과 각 중 스트레스로 인한 변수, 스트레스(stress)의 매개하는 개인적 특성을 제시하고 있다(하미승·권용수, 2002).

1) 직무 스트레스의 유형

직무 스트레스는 외식산업에서의 직무 환경과 업무 내용이 복잡할수록 더욱 심화되고 있고, 직무 스트레스에 따른 그 유형은 긍정적인 유스트레스(eustress)와 부정적이고 파괴적인 디스트레스(distress)로 구분될 수 있다. (백종철, 2007). 디스트레스(distress)는 스트레스 반응이 건강하지 못하거나, 부정적이며 나쁜 결과를 말한다. 이러한 디스트레스는 병 질환, 사망과 관련된 심장질환, 자주 발생하는 결근율과 같은 역기능적 결과가 나타난다.

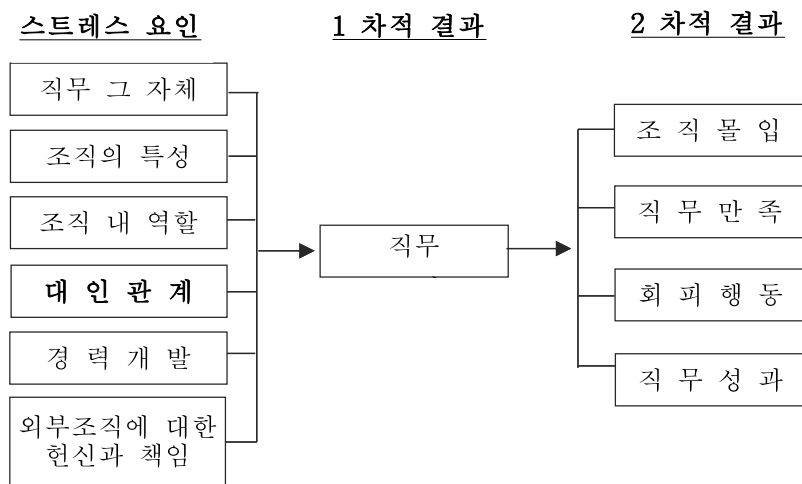
즉, 외식산업에 종사하는 감정근로자의 스트레스는 다양한 측면과 환경에서 내포하고 있고, 개인 및 조직은 적절한 수준의 스트레스 하에서 근무하고 생활함으로서 직무 스트레스 해소 할 수 있다. 따라서 개인과 내부 조직 차원에서 적정 수준의 스트레스가 유지 될 수 있도록 적절한 스트레스 관리와 지원이 필요하다고 할 수 있다.

2) 개인-환경과 관련한 상호작용요인 연구

직무 스트레스에 관한 선행연구의 흐름은 크게 개인적 차이(반응), 환경적인 특성 그리고 개인-환경의 상호작용에 초점을 둔 관점으로 연구되어 왔다.

첫째, 개인반응에 초점을 둔 연구모형은 개인반응 및 특성에 초점을 둔 선행연구 중 대인관계를 직무 스트레스의 하위 요인으로 분류한 직무 스트레스 요인을 직무 자체의 특성과 조건, 조직특성, 내부 조직 내에서 개인역할, 직무수행에 있어서 대인관계, 지각된 경력개발 및 외부조직에 대한 헌신과 책임 등의 6개 요인으로 분류하여 [그림 2-1]에서 보는 바와 같이 직무 스트레스의 연구모형을 제시하였다.

[그림 2-1] 직무 스트레스의 연구모형



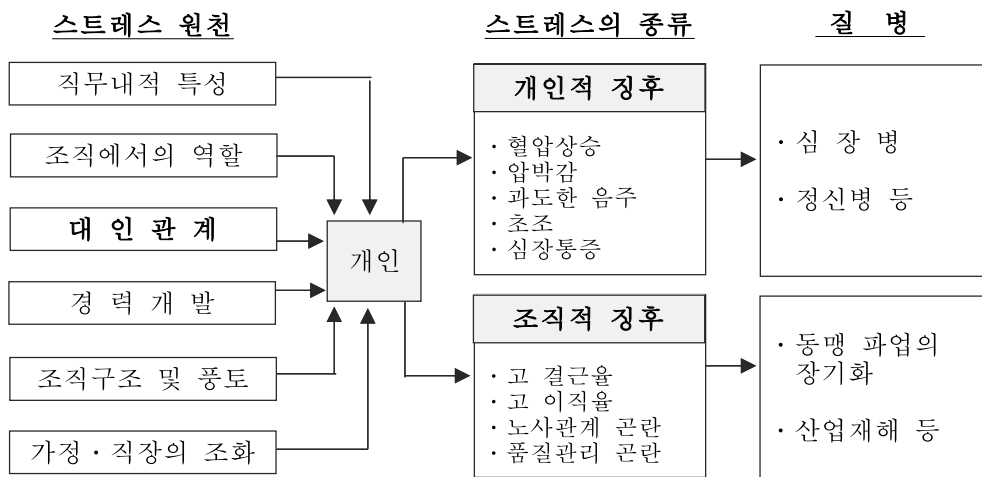
*자료: Parker & DeCotiis(1983), p.166

이 연구모형은 자극과 반응에서 발생하는 과정에 있어서 조절변수인 개인 차이를 고려하고 있지 못했지만 직무성과에 대한 중요한 영향을 미치는 스트레스 요인으로 나타나 있는 것으로 평가되고 있다.

2) 환경특성에 포커스를 둔 연구모형

환경특성의 중요성을 다시 강조하며, 조직스트레스 원천에 대한 연구결과들을 통합한 연구모형을 [그림 2-2]와 같이 제시하고 있다.

[그림 2-2] 조직의 스트레스 원천



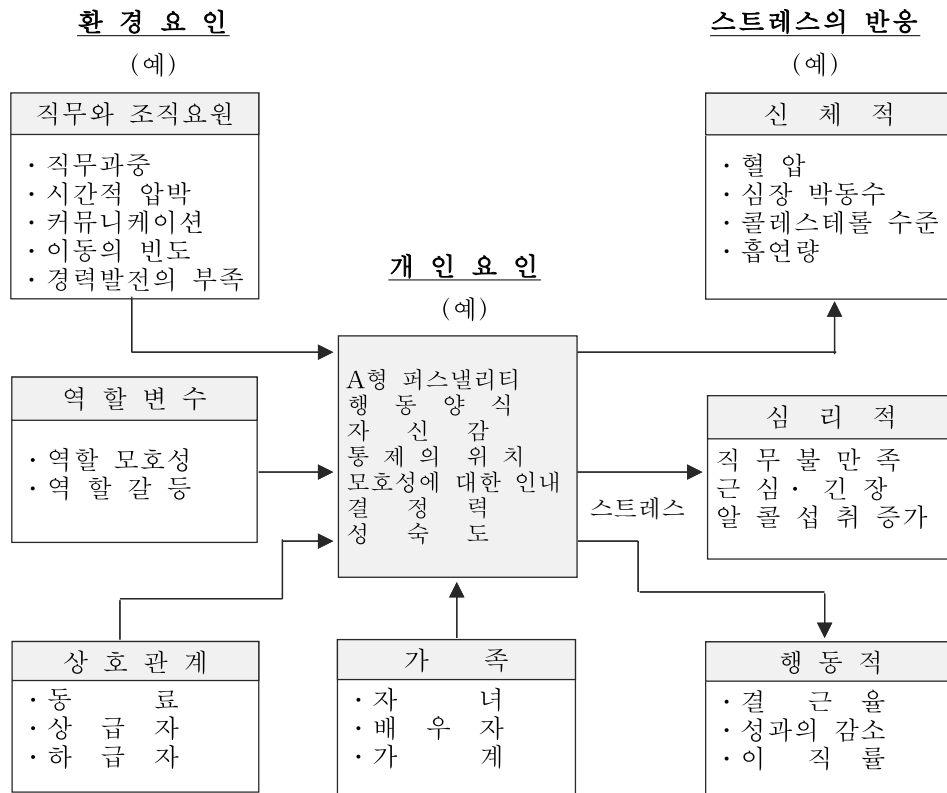
*자료: Peter(1986), p.23

환경특성에 초점을 둔 이 모형은 조절변수인 인적자원 특성을 구체적으로 열거하지 않는 단점을 내포하지 않고, 개인적인 지각에 따른 다른 부분도 고려치 않은 문제점이 나타나고 있다.

3) 개인-환경의 상호작용에 포커스를 둔 연구모형

대인관계를 직무 스트레스의 환경요인으로 이해한 현상을 환경적 요인과 개인적요인 상호간의 적합과정으로 인식하여 상호 적합관계가 바람직하지 않는 상태로 나타나는 경우 직무 스트레스가 발생하는 것으로 이해하고 있음을 알 수 있다. 특히 성격특성 면에서 경쟁적이고 성취 지향적이며, 항상 시간적 압박감을 느끼는 소유자와 직무환경이 서로 조화되지 않는 경우 불일치 상태로 나타나 직무 스트레스를 초래하게 된다는 것이다.

[그림 2-3] 직무 스트레스의 개인-환경 적합모형



*자료: Ivancevich & Matteson(1982), p.375

인간의 행동에서 개별적인 내적 기준에 대한 각종 변인들과 간접적인 상황에서 외부로부터 들어오는 자극과 변인들 간의 함수관계로 보는 것이 필요하다 고 강조하였다.

김경미(2005)은 직무 스트레스 요인의 작용으로 나타난 결과를 스트레스 (Stress)라고 한다. 본인이 직무 스트레스로 인하여 스트레스를 받게 되면 이로 인해 발생하게 되는 직무 스트레스는 다양한 결과를 예측 할 수 있다. 특히 개인적 결과는 심리적 스트레스를 유발시키며, 만성적인 불면, 음주율 증가, 심리적 불안 등의 행동적 결과로 나타났으며, 심리적 스트레스의 개인적 결과로서 식욕감퇴, 체중 변화, 용모 및 외모의 변화, 각종 나쁜 생활습

관으로 이어지고, 당뇨, 고혈압 등의 합병증을 유발시킬 수 있다.

<표 2-4> 스트레스가 개인이 미치는 결과로 알 수 있다.

<표 2-4> 스트레스가 개인에 미치는 결과

구 분	내 용
Barney/Griffin (1992)	행동적, 심리적, 치료적인 영향.
Moorhead/Griffin(1992)	행동적, 심리적, 치료적인 영향.
Robbins(1993)	행동적, 신체적, 심리적인 영향.
Ivancevich/Matteson(1993)	행동적, 신체적, 인지적인 영향.
Greenberg/Baron(1993)	행동적, 신체적, 인지적인 영향.
De Cenzo/Robbins (1994)	행동적, 신체적, 심리적인 영향.

* 자료: 김광철(2000), p.33를 참조하여 논자 재구성.

스트레스(Stress)가 내부 조직에 미치는 영향에 대한 결과로는 직무성과의 변화, 부정적 사고 증가, 수익판매량의 감소, 조직통력의 변화, 기업 혁신과 창의력의 감소, 생활의 질 변화, 상급자의 의사 영향력 감퇴 등과 지각율, 결근율, 이직률, 저생산성, 자기 소외감, 직무불만족 등으로 이어지는 것을 지적 하였다(김영철, 2001). <표 2-5> 스트레스가 조직에 미치는 결과로 알 수 있다.

<표 2-5> 스트레스가 조직에 미치는 결과

구 분	내 용	기 타
Schnake(1990)	결근, 이직, 업적 생산성 발생.	각종 안전 사고
Szilagyi/ Wallance(1990)	결근, 이직, 업적 생산성 발생.	
White/ Bednar(1991)	결근율 증가, 업적 생산성 발생.	인간관계 회복불가
Barney/ Griffin(1992)	결근, 이직, 업적 생산성 발생.	직무 태도 불량
Moorhead/ Griffin(1992)	결근, 이직, 업적 생산성 발생.	동기부여 결여
Hellriegel/ Slocum(1992)	결근, 이직, 업적 생산성, 직무 만족 발생.	사고율 증가, 불량한 노사관계, 생산 제품 질 저하
Ivancevich/ Matteson(1993)	결근, 이직, 업적 생산성, 직무 만족, 조직몰입 발생.	

* 자료 : 김광철(2000), p.38를 참조하여 논자 재구성.

제 4 절 직무 만족(Job Satisfaction)

1. 직무 만족의 개념

직무 만족(job satisfaction)에 대한 연구는 20세기 초부터 산업심리를 다루는 연구자들에 의해 활발하게 움직여 왔지만, 외식산업의 종사하는 감정근로자들의 직무 만족에 대한 개념을 명확하게 정의하기 쉽지 않다.

이희천(1998)은 직무에 대한 개인의 일반적인 태도로서 자신의 직무 또는 직무 경험을 평가하여 생기는 유쾌하거나 긍정적인 감정 상태, 근로자가 느끼는 만족의 정도는 본인의 능력과 자질, 업무 수행하고 있는 직무에 대한 환경 적응력, 조직 내부에서의 여러 가지 조직 환경과 절대적인 관계가 있을 뿐만 아니라 직무 만족은 조직성과를 예측하는데 중요한 지표가 되는 중요한 역할을 할 수 있다(이미옥, 2002).

Locke(1976)는 감정(Emotion)적 반응이기 때문에 직무 만족의 정의는 내

재적 과정에 의해서만 발견되어 질 수 있고 파악될 수 있는 것으로서, 근로자가 본인의 직무에 대한 평가하게 되거나 긍정적인 감정 상태를 의미로 해석하고 있다.

이중학(2014)는 조직구성원들이 본인의 직무에 대해 느끼는 긍정적인 마인드와 부정적인 감정을 나타내는 식으로 본인의 성향, 감정, 성격 등 직무에 따른 각 특성, 근무하는 곳의 작업환경 등에 나타날 수 있으며, 직무수행 과정에서 욕구가 충족되면 본인의 직무에 대한 관심도, 애착과 열의를 크게 나타내는 긍정적 태도로 나타낼 수 있다. 고종욱·류철(2005)은 조직구성원이 자신의 직무를 좋아하는 정도라고 정의 하였고, 양창식·김정국(2004)은 종사원이 직무와 직무경험으로부터 갖게 되는 긍정적 정서 상태라고 직무 만족(Job Satisfaction)을 정의하고 있다.

김옥정(2002)은 두 개의 영역인 조직행동측면과 개인의 감정적 태도측면에서 구분하여 설명하였다. 또한 직무 만족은 직무나 직무행위 결과로서 발생하는 개인의 감정적 태도인데, 직무자체에 대한 본인의 만족여부, 임금에 대한 만족도, 내부 조직에서 인정하는 만족도, 근무환경에 대한 만족도, 상사에 대한 만족과 동료에 대한 만족도 등을 포함한다 라고 하였다.

오상은(2007)은 조직구성원들은 일(job)과 업무, 상사와 동료들에게 전반적으로 직무 만족(Job Satisfaction)하며, 급여정책과 내부 승진에 대한 기회, 미래에 대한 기회 또는 보장게 되면 직무 만족을 할 것 이라고 주장 하였다.

권순일(1999)은 업무에 대한 일련의 태도로 업무나 업무 수행의 결과로서 발생하는 긍정적인 상황이며, 업무에 대한 정서적 반응으로서 내성, 즉 자기 관찰에 의해서만 이해될 수 있다는 특성을 지니고 있다.

정석주·박경곤·최성기(2011)가 조직구성원 개개인의 직무자체, 주변 환경과 관련하여 각 개인이 가지고 있는 다양한 욕구와 가치, 그리고 직무태도나 신념 등의 수준이나 차원에 따라 느끼는 직무 만족(Job atisfaction)의 정도로 개념을 규정지었다.

<표 2-6> 만족의 개념

만족요인	만족항목
제품 관련적 만족	원가, 품질, 견고·내구성, 성능, 미관적 질
처리 관련적 만족	편의·접근성, 정보의 존재, 판매원조, 결정 분석, 대안의 존재, 개인적 대우
사회 관련적 만족	사회심리적 필요와 욕구의 기대 사회심미적 필요와 욕구의 기대 이미지 일관성 라이프스타일의 기여
구매 후 만족	서비스편의·접근성, 환경적 조화

자료출처: 최병용(1994), 소비자행동론, 박영사. p.618-p.619를 바탕으로 논자 재정리.

전현모·안성근(2012)은 직무 만족(Job Satisfaction)은 조직내부 구성원들이 지니고 있는 직무행동과 직무태도를 예측하는데 있어 중요한 선행요인으로 작용하는 큰 역할이 된다고 하였으며, 조직 내부 관리와 효율적인 운영을 평가하는 데 중요한 지표와 판단 기준이 된다고 하였다.

<표 2-7> 국·내외 연구자들의 직무 만족에 대한 정의

연구자	정 의
Lockè(1976)	본인의 직무를 자체적으로 평가하여 업무를 통해서 얻어지는 긍정적인 감정 상태.
Aryer(1995)	본인의 직무평가로부터 받게 되는 정서적 상태 뿐만 아니라 긍정, 부정적으로 표현하는 상태.
신유근(1986)	개인이 업무에 대하여 갖는 신념 또는 태도로서 타 태도들과 마찬가지로 지각, 정서 행위.

이희천(1998)	업무에 대한 개인의 일반적인 태도로서 직무 또는 직무경험을 평가하여 생기는 긍정적인 감정.
권순일(1999)	직무에 대한 정서적 반응으로서 극히 주관적인 개념으로서 개인이 원하는 것.
이미옥(2002)	근로자가 느끼는 만족의 정도는 개인의 능력과 자질, 수향하고 있는 업무에 대한 내부 적응력, 조직원 내에서의 조직과 절대적인 관계.
김옥정(2002)	직무와 관련된 각 개인의 느끼는 감정 태도.
용재명(2014)	직무에 대하여 갖는 중요한 존재적 가치로 느끼는 것을 말하며, 직무에 대한 만족을 느끼는 동료와 상사, 조직 전체와 유대관계의 정도.

자료출처: 본 연구를 바탕으로 논자 재정리.

본 연구의 대상인 외식산업 감정근로자들에게 있어 직무 만족(Job Satisfaction)은 고객 서비스 업무를 통해 외식산업의 궁극적 목적을 달성하고자 함이며, 직접적인 영향을 줄 수 있다. 즉, 조직 내부에서도 원만한 인간관계를 유지해 나갈 수 있으며, 이직율과 결근율이 감소되어 제품 및 상품 생산성 증가도 얻을 수 있다. 직무 만족을 통해 근로자들의 긍정적인 감정 상태를 측정할 수 있는 가장 중요한 변수 중의 하나이며, 직무 만족이 높을 경우 대 고객서비스의 접점에서 기업가치와 브랜드 이미지뿐만 아니라 외식산업의 기업 경쟁력 제고에 탁월한 효과가 나타나게 될 것이다(강만호, 2010).

<표 2-8> 직무 만족의 중요성

종사원 측면	외식산업 조직의 측면
1. 미래지향적인 가치, 기준 판단의 중요성 2. 정신적 건강의 측면에서 중요성 3. 신체적 건강의 측면에서 중요성	1. 조직의 내부 분위기 변화 2. 조직의 효율적인 팀웍 혁신 3. 원만한 조직의 인간관계 개선 4. 이직율과 결근율 감소로 생산성이 증가하는 측면

자료출처 : 본 연구를 바탕으로 논자 재구성.

2. 직무 만족에 대한 선행연구

조임현(1999)은 환대산업에서의 호텔 종사원 연구에서 직무 만족과 고객 만족의 관계에 관한 연구에서 호텔의 식음료 부서에 종사하는 종사원의 고객에 대한 인적 서비스는 고객만족의 직무 만족(Job Satisfaction)과 고객만족의 관계와 종사원이 현재 지각하는 직무의 지속적인 안정성, 회사의 인사 방침과 규정 등과 매우 깊은 관계가 있음을 나타냈다. 심상도(1999)의 호텔 종사원의 직무 만족에 관한 연구는 내부고객의 의식구조를 조사하여 현황을 파악하고 문제점을 도출하여 그 대안을 제시하고자 하였고, 연구 결과로 호텔종사원의 직장생활의 만족도가 높을수록 책임감과 애사심은 높아지는 것으로 나타났고, 부서 담당업무 만족도가 높을수록 조직내부 책임감과 애사심은 긍정적으로 나타났다.

권영린·최정환(2002)은 호텔 종사원의 직무 만족에 관한 실증 분석한 연구 결과, “호텔기업과 같은 서비스 산업의 경우는 종사원과 고객과의 서비스 인 카운터가 매우 중요하며, 기업의 경영성과는 종사원의 직무 만족(Job Satisfaction)을 통해서 가능하다”는 것으로 정의하였다.

김정민(2005)은 직무 만족(Job Satisfaction)은 요인으로 회사 발전, 부가 급여상승, 회사 및 개인 자부심, 동료애, 근무시간, 합리적인 임금체계, 근무

안전, 작업유형, 직업조건 등 요인은 성별, 경력, 연령, 교육수준 등 개인적 요인에 따라서 크게 달라진다고 주장하였다.

이기국(2004)의 직무 만족(Job Satisfaction)의 연구에서는 개인적 특성과 직무특성 요인에 따른 차이 및 직무 만족의 결과로 나타나는 이직의도를 파악하고 종사원의 직무 만족 증대를 위한 환대 산업의 효율적인 인적자원관리 방안의 중요성을 언급 하였다.

제 5 절 조직몰입

1. 조직몰입의 개념

조직몰입(Organizational Commitment)은 1960년대 이후부터 산업, 경제심리학자들에 의해 매우 중요한 연구 대상으로 주목받기 시작했다.

Becker(1960)의 연구 발표에 의하면 조직몰입은 기대 이론적 접근방법에 따라 조직을 떠나지 않으려는 성향, 조직몰입이란 조직의 목표와 가치, 자기의 역할과 조직 내부 그 자체에 대한 감정적인 애착이라고 하였다(이종학, 2014). 조직몰입은 본인이 조직에 몰입하는 감정 깊이, 조직과 본인이 일체화 할 수 있는 상대적 세기이다(이재현, 2014).

조직몰입은 노력에 대한 보상을 기대하는 계산적인 측면과 가치관이나 목표의 일치와 같은 도덕적인 측면, 조직과 기업을 위하여 보다 많은 노력과 시간을 투입하고 외부 조직으로 옮기는 확률이 적은 행동적인 측면 등이 조직몰입을 구성하는 특성들로 연구되어 왔다(Gupta & Taylor, 1993).

환대산업의 성공적인 경영에 있어서 장애가 되는 요소 중의 하나는 많은 종사원들이 갖는 업무에 대한 부정적인 시각이다. 고객들의 욕구와 가끔 그들로 하여금 비굴감을 느끼게 하는 서비스를 제공할 때, 그들의 서비스가 종종 모욕감을 주고, 천한 직업으로 인식하게 되거나, 굴욕적인 적으로 느낀다. 특히 환대산업의 호텔직원들은 그들이 제공하는 서비스의 성격 때문에

이러한 지각에 노출된다(하헌국, 2002).

박내희(1997)은 조직몰입(Organizational Commitment)을 조직구성원이 조직의 가치관과 목표를 자신과 내면화하고 조직을 위해 최선을 다해 일하려는 성향이라고 하였으며, 안대희(2009)의 연구에서도 근로자가 조직에 대해 갖는 애착심과 조직을 위한 노력하고자 하는 의지가 조직몰입의 중심개념이라고 하였고, 배준호·신흥철(2009)의 조직몰입의 정의를 조직의 목표와 함께 내부 조직의 가치에 대한 신뢰와 그에 따른 수용, 조직을 위해서 열심히 노력하고자 하는 본인의 마인드 구축, 구성원으로 남아있고자 하는 소속감 욕구 등이라 정의하였다.

양용희(2012)은 조직몰입은 개인의 직무태도와 직무행동을 예측하는 중요한 변인이 되고, 조직몰입은 종업원의 직무 만족, 성과에 유의한 영향을 미치며, 퇴사와 이직 같은 행위에 영향을 미치는 주요한 변인이 되기도 한다. 조직몰입은 자기 자신과 조직을 어느 정도로 일체화 시키고 있는가에 대한 정도의 문제이기 때문에 조직이 나아가고자 하는 발전적인 방향과 그에 따른 명확한 설정방향이 목표달성과 불가분의 관계가 있는 것이다.

손태원(2004)은 조직의 구성원이 본인이 속한 조직에 대해 얼마나 애착심을 가지는가를 의미하는 개념이 조직몰입(Organizational Commitment)이며, 조직에 대한 충성심이나 애사심으로 표현될 수 있다. 조직의 목표와 개인이 추구하는 목표가 일치될수록 조직몰입이 강해지고 그 조직과 기업에 머물러는 의욕이 높아진다고 하였다.

조직몰입의 정의를 정리하면 <표 2-9>와 같다.

<표 2-9> 조직몰입의 대한 정의

연구자	조직몰입의 정의
Becker(1960)	기대 이론적 접근방법에 따라 조직과 기업을 떠나지 않으려는 성향.
Reichers(1985)	조직이 다양한 집단의 목적과 가치관을 동일시하는 과정.

박내희(1997)	조직 구성원이 가치관과 목표를 본인의 내면화와 조직을 위해 무엇인가 최선을 다하는 성향.
손태원(2004)	조직의 구성원이 자신이 속한 조직에 대해 얼마나 애착을 가지는가를 의미하는 개념.
안대희(2009)	종사원이 조직에 대해 갖는 애착심과 애사심을 조직에 노력하고자 하는 확고한 의지.
양용희(2012)	본인의 직무태도와 행동을 예측하는 중요한 변인.
이종학(2014)	조직의 목표와 가치, 본인의 역할과 조직 구 자체에 대한 감정적인 애착.

자료출처 : 본 연구를 바탕으로 논자 재구성.

이와 같이 다양한 조직몰입(Organizational Commitment)의 정의를 종합해 보면 조직몰입은 조직에 대한 구성원 개개인의 정서, 혹은 심리적인 특성을 통해 나타나는 일반적인 직무태도라고 할 수 있다.

2. 조직몰입에 대한 선행연구

조직몰입(Organizational Commitment)의 유형에 대한 연구는 지속적으로 연구되어 왔다. 특히 조직몰입의 유형에 대해 조직에서 근속몰입, 조직 내에서 사회적 관계에 대한 애착을 의미하는 응집몰입, 회사규범에 대한 조직원들의 애착으로 구분하였다(구자중, 2008).

이목화·문형구(2014)는 해외에서의 조직몰입 연구의 시대적 흐름을 첫 번째 시기(1960년대)에는 조직을 떠 날 때 잃게 되는 실질적 이익으로 조직몰입의 개념을 접근했고, 두 번째 시기(1970년대)에는 Poter, Mowday, Stress로 대표되는 심리적 애착의 개념으로 접근하여, 조직 몰입(Commitment)을 조직의 내부 목표, 기업과 개인 가치를 굳게 믿고 조직을 위해 본인의 희생하면서 조직을 위해 노력을 기울이며 조직원의 자격을 유지하고 싶은 욕구

가 강하게 존재하였다.

조직몰입의 세 가지 유형에 대한 이론은 첫 째, 정서적 몰입으로 현재까지 가장 널리 논의되고 있으며, 실증연구 방법에서 광범위하게 상용되고 있다. 조직에 대한 동일시하는 참여, 조직에 대한 감정적 상태의 몰입이며, 구성원들이 조직에 대해 가지고 있는 동일화 정도에 따라 정서적 몰입의 수준은 달라진다. 둘째, 지속적 몰입을 계속적 몰입 또는 거래적 몰입(Commitment)이라고도 한다. 조직구성원이 조직생활을 중단하면 부수적 보수를 축적을 할 수 없게 됨에 따라 이러한 손실을 피하기 위하여 영속적으로 조직 활동을 하게 된다고 보았다. 이러한 타산적 몰입(Commitment)은 대체로 조직을 떠나지 않고 계속 근무하고자 하는 개인적 성향이며, 이러한 원인으로는 조직에 머물러 있는 편이 떠나는 편보다 더 많은 이득이 있기 때문이다(백장호, 2014). 지속적 몰입은 개인 자신이 조직을 필요로 하기 때문에 재직한다고 본다. 즉, 소속되어 있는 조직을 떠날 경우 누릴 수 있는 혜택을 다른 곳에서 얻을 수 없으며, 이직을 위한 마땅한 방안이 없기 때문에 조직에 몰입한다는 것이다(이상철, 2014).

셋 째, 규범적 몰입은 조직에 남아 있어야 한다는 어떤 의무감에 의해 형성되는 몰입이다. 장연(2013)은 조직에 대한 도덕적 의무감 때문에 조직에서 부여한 업무에 관하여 책임감을 느끼고 이를 성실하게 수행해야 한다는 내재적 가치관으로서, 조직에서 추구하고자 하는 목적과 이득을 위한 방향으로 압력을 가하고 행동하는 내적이 규범체계라고 정의 한다.

외식산업과 관련하여 조직몰입에 대한 선행연구에서는 직무특성, 교육 및 개발, 보상과 조직몰입 및 직무 만족 간의 영향관계에 대해 분석하여, 조직몰입 및 직무 만족에 영향을 미치는 결과를 나타내었으며(Lam & Zhang, 2003; 이종학, 2014), 외식업체 종사원의 성격특성과 혁신행동 및 조직몰입 간의 관계에서 성격특성 및 혁신행동 모두 조직몰입과 긍정적인 영향관계를 갖는 것으로 나타났다(어윤선, 2013).

최현주(2010)은 직무 스트레스는 조직몰입에 부의 영향을 끼쳐 이직의도를 높이고, 조직성과를 떨어뜨리는 것으로 인식하고 있지만, 직무 스트레스

의 하위요인과 개인의 인식에 따라 오히려 조직몰입에 정의 영향을 끼치는 연구결과도 있다. 또한 송민정(2014)는 국내 대기업 직장인을 대상으로 한 연구에서 직무 책임성과 자율성 결여와 조직 보상체계, 보상부적절 스트레스가 정서적 몰입을 낮추는 밝혔다.

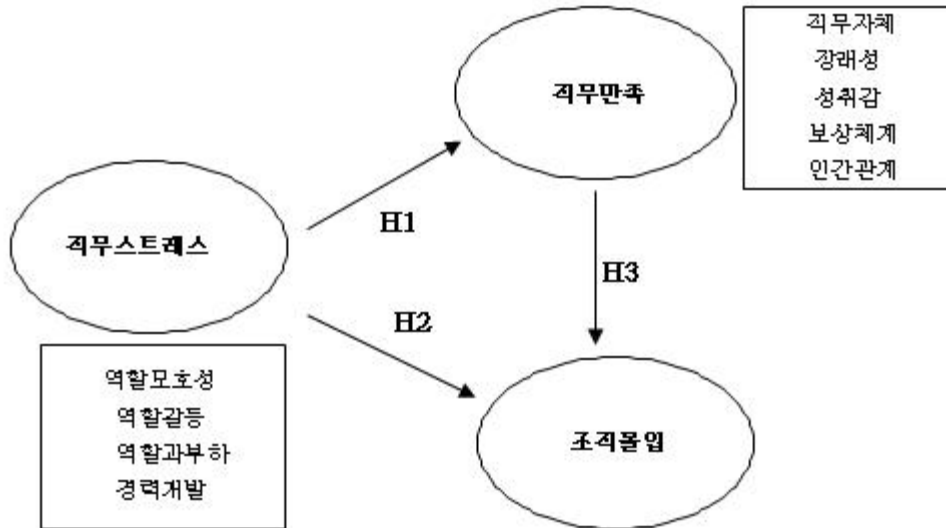
박종화(2004)는 비정규직의 증가가 조직 및 구성원들에게 어떠한 영향 관계에서 정규직 및 비정규직 근로자의 조직몰입과 직무 만족은 직무특성요인, 공정성 요인, 고용관계특성요인으로 이루어질 것이라는 가정 하에 고용 형태에 따라 조직몰입과 직무 만족에 영향을 미치는 요인에는 차이가 있다고 하였다.

제 3 장 조사 및 분석방법의 설계

제 1 절 연구모형의 설계

본 연구의 목적은 환대산업 중에서 외식산업에 근무하는 감정근로자의 직무 스트레스가 직무 만족과 조직몰입에 어떠한 영향을 미치며, 또한 직무 스트레스와 직무 만족과의 상관관계와 직무 스트레스와 조직몰입과의 상관관계, 직무 만족과 조직몰입과의 관계를 분석하고자 한다. 이러한 연구목적을 달성하기위해 직무 스트레스, 직무 만족, 조직몰입과 관련된 선행연구들을 분석하였고, 이를 토대로 연구모형을 설정하였다. 본 연구에서 밝히고자 하는 연구모형은 아래 [그림 3-1]과 같다.

<그림 3-1> 연구 모형



제 2 절 연구모형의 설계

1. 변수의 조작적 정의

조작적 정의(operational definition)는 측정에 앞서 변수의 개념적 정의를 보다 구체적인 형태로 표현하는 과정이며, 실제 검증에 전제가 되는 관찰 가능성, 측정 가능과 연결되는 정의로 조작적 정의는 연구의 가능성과 측정상의 오류에 결정적인 역할을 한다는 점에서 중요한 부분이다(채서일, 1995).

본 연구에서는 크게 세 가지 변수를 다루고 있는데, 첫째 직무 스트레스

독립변수로, 둘째 직무 만족과 조직몰입을 종속변수로 설정하였다. 각 변수들의 대한 조작적 정의는 다음과 같다.

1) 직무 스트레스

직무 스트레스는 직무 또는 업무와 관련 있는 부정적인 환경요소이며, 직무과정, 역할 갈등, 역할모호성 및 열악한 작업조건이라고 하였고, Beehr와 Newman(1978)은 직무 스트레스를 ‘직무와 관련된 요인들이 직무수행자와 상호 작용하여 심리적·신체적 요건을 변화시키는 상황’이라고 정의하였다.

이러한 정의를 근거로 개인이 직무와 업무를 수행하는데 필요한 정보가 충분히 제공되지 않음으로서 나타나는 역할수행의 불확실성, 목표, 역할과 책임, 권한, 기타 등에 의해 지각하는 것이 직무 스트레스이다.

그리고 조직 내에서 역할을 수행하는 구성원이 역할압력의 불일치를 경험하거나 또는 모순된 상태로서 주어진 역할기대 등이 동시에 수행할 수 없기 때문에 느끼는 직무 스트레스 이다. 역할의 수행에 따른 기대가 본인의 능력을 초과하거나 조직구성 개개인의 업무경력을 조직 내에서 개발하는 과정에서의 조직의 내부목표 달성에 필요한 효율적인 능력을 개발해주기 위해 만들어진 직무 스트레스에 대한 개념으로 정의하였다.

2) 직무 만족

직무 만족은 크게 직무 내재적 요인과 직무 외재적 요인으로 구분할 수 있다. 직무 내재적 요인으로 조직 내부에서 현재 수행하고 있는 직무 또는 업무가 적성에 맞는지, 능력이 부합되는지, 적성과 보람, 직무 만족, 업무의 능력에 따른 급여가 적당한지, 그리고 업무·직무의 장래성과 발전성에 도움이 되는지, 동료와의 협조관계이며, 특히 업무 의욕도, 업무 수행도가 성취감을 느끼는 정도에 만족여부가 해당되며, 직무 외재적 요인으로 보상체계, 대인관계 등이다.

따라서 직무 만족은 자신의 직무와 그를 통해 얻게 되는 경험에 대한 평

가로 조직 구성원이 자신의 직무와 관련된 것에 대한 복합적인 태도를 의미로 본 연구에서는 환대산업 내부 조직행동의 측면에서 직무수행자의 태도나 가치, 신념, 태도 및 욕구 등의 충족수준을 직무와 관련한 직무수행자가 갖게 되는 감정적 만족감을 의미한다는 개념으로 정의하였다.

3) 조직몰입

Mowday 등(1982)의 정의를 토대로 본 연구에서는 “조직구성원이 조직의 목표와 자신의 목표를 동일시하여, 조직을 위해 상당한 믿음을 가지고 노력을 기울이려는 자세”라고 정의한다. 이는 외식산업의 감정근로자들이 조직과의 심리적 애착심, 애사심, 일체감을 느끼며, 조직의 내부 목표와 가치관에 대한 강한 신뢰감과 확보 그리고 조직을 위해 최선을 다해 헌신하고자 하는 것을 의미한다.

2. 가설의 설정

본 연구에서는 앞서 제시한 본 연구모형에 나타난 변수들 간의 관계를 선행 이론과 논리에 기초하여 다음과 같은 가설들을 설정하였다.

1) 직무 스트레스와 직무 만족의 관계

직무 스트레스와 직무 만족과의 관계에 대한 학자들의 선행연구를 살펴보면, Cooper(1976)은 조직의 질이 통제, 제약, 요구, 기회에서 오는 스트레스와 관련되는데 똑같은 조직에서 개인의 욕구와 가치에 따라 개인은 조직의 질이 스트레스의 긍정적 측면의 기회 옴여, 스트레스는 만족과 양적인 상관관계를 갖는 중요한 요인이라고 하였다.

이동열(2004)은 종사원이 느끼는 직무 스트레스의 개개인 요인은 직무 만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 역할 및 경력관리요인

은 조직몰입에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

최현주(2010)는 조직몰입에 부의 영향을 업무부담은 정의 영향을 미치는 것으로 검증했으며, 직무 스트레스 요인과 조직몰입의 관계에서 조직지원인식의 조절효과 존재하는 것으로 나타났다.

노용희(2011)의 연구에서는 역할갈등, 역할모호가 조직몰입의 부의 영향을 미치고 업무부담, 태도 등이 부의 영향을 미치는 것으로 결과를 밝혔다.

따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구를 근거하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 1 : 외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 직무 만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1: 외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 직무자체에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-1-1. 역할모호성은 직무자체에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-1-2. 역할갈등은 직무자체에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-1-3. 역할과부하는 직무자체에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-1-4. 경력개발은 직무자체에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2: 외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 장래성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-2-1. 역할모호성은 장래성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-2-2. 역할갈등은 장래성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-2-3. 역할과부하는 장래성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-2-4. 경력개발은 장래성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3: 외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 성취감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-3-1. 역할모호성은 성취감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-3-2. 역할갈등은 성취감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-3-3. 역할과부하는 성취감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-3-4. 경력개발은 성취감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4: 외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 보상체계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-4-1. 역할모호성은 보상체계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-4-2. 역할갈등은 보상체계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-4-3. 역할과부하는 보상체계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-4-4. 경력개발은 보상체계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-5: 외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 인간관계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-5-1. 역할모호성은 인간관계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-5-1. 역할갈등은 인간관계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-5-1. 역할과부하는 인간관계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-5-1. 경력개발은 인간관계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2) 직무 스트레스와 조직몰입의 관계

직무 스트레스와 조직몰입에 관한 연구에서 조직몰입과의 관계에 대한 연구자들의 선행연구를 살펴보면, Cooper & Marshall(1976)은 조직적으로 몰입(Commitment)된 개개인들을 조직에 대하여 높은 신뢰감을 가지고 있으며, 직무 스트레스를 해결하는데 많은 시간이 필요치 아니하며, 경영자의 관심으로 성과향상은 전환 될 수 있고, 몰입의 수준이 낮은 개개인들의 조직에서는 부정적인 감정이 심화 될 수 있다고 하였다.

Sherman(1981)는 조직에 몰입된 개인들은 조직에 대해 높은 신뢰감을 가지고 있으므로 스트레스 증상인 불행이나 불운, 역경 등이 지각되지 않거나 약하게 지각된다고 하였고, 높은 조직몰입수준을 가진 개인의 직무수행은 낮은 조직몰입수준을 가지고 있는 개인의 직무수행보다도 많은 스트레스를 지각하게 된다는 것이라고 하였다. 옥원호·김석용(2001)의 연구에서 역할 모호, 역할과다, 대인관계 등의 스트레스 요인이 직무 만족을 통하여 조직몰입에 간접적인 영향을 미치고 대인관계는 이러한 간접적인 영향 외에 조직몰입에 직접적인 영향을 준다는 결과 나왔다. 따라서 본 연구에서 이러한 이론적 배경과 선행 연구에서 제기된 연구결과를 토대로 다음의 가설 2를 설정하였다.

가설 2: 외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 역할 모호성은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 역할갈등은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3. 역할 과부하는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4. 경력개발은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3) 직무 만족과 조직몰입의 관계

외식산업 감정근로자가 업무를 수행 함에 있어서 회사의 신뢰하는 지지와 관심은 그들에게 조직에 대한 소속감을 불러일으키고, 조직의 일을 자신 의 일처럼 여기게 되어 조직에 대한 몰입을 높일 수 있는 것이다(김은정, 2004)

안형기(2004)의 연구에서도 직무 만족이 조직몰입에 유의한 관계에서 직무에 만족할수록 조직몰입이 강해지고, 조직에 대한 만족 수준이 높아진다

는 결과를 얻었다.

Tett & Meyer(1993)는 직무 만족, 조직몰입의 이론에서 개념적 공간에서 상관관계가 있다는 것을 보여 주었다. 따라서 본 연구에서는 이러한 이론적 배경과 선행 연구에서 제기된 연구결과를 토대로 다음 가설 3을 설정하였다.

가설 3: 외식산업 감정근로자의 직무 만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1. 직무 자체는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2. 장래성은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3. 성취감은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-4. 보상체계는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-5. 인간관계는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

제 3 절 연구대상 및 측정방법

1. 표본의 선정 및 자료수집 방법

본 연구에서 설정한 가설을 검증하기 위해 서울, 경기권에 소재한 13개 외식산업에 근무하는 감정근로자들을 설문대상자로 선정하였다. 또 한 본 연구에서 실증 조사 할 설문의 내용과 문항 수가 많은 관계로 충실한 답변을 얻기 위해 사전에 접촉 가능한 호텔을 대상으로 연구의 취지와 설문조사의 내용에 대해 설명하고 협조를 요청한 후, 실증분석을 위한 설문자료 수집이 이루어졌다.

먼저 설문조사를 위해 일부 외식산업은 연구자가 직접 방문하여 설문지의

배포 및 작성요령을 설명하였고, 나머지 호텔은 우편 발송 후 전화로 설문지를 수령한 것을 확인하고 설문지의 배포 및 작성요령을 설명하는 방식으로 2017년 3월 2일부터 5월 1일까지 본 조사를 위한 설문을 실시하였다.

배포한 설문지는 총 350부였으며, 회수된 350부 설문지 중에서 불성실 설문지 37부를 제외한 313부를 최종 분석에 활용하였다.

2. 설문지 구성 및 내용

본 연구에 사용된 설문지는 선행 연구자에 의해 개발된 내용을 참조하여 본 연구의 방향에 맞게 재구성하였으며, 인구통계학적 변수를 포함하여 크게 5개 부분 총 56문항으로 <표 3-1>과 같이 구성되어 있다.

설문내용을 구체적으로 살펴보면,

첫째, 외식산업 감정근로자들의 직무 스트레스에서 역할모호성 관계, 역할갈등 관계, 역할 과부하 관계, 경력 개발에 대한 모든 51문항으로 측정하였고, 조직구조 요인 중 의사결정 참여도, 조직의 구조적 제한에 대한 4문항으로 측정하였다.

둘째, 직무 만족에 대해 모든 20문항으로 측정하였다.

셋째, 조직몰입에 대해 모든 7문항으로 측정하였다.

마지막으로 본 연구 표본의 인구통계 변수와 외식산업 감정근로자의 특성을 측정하기 위하여 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 근무연수, 평균소득 등 6개 문항을 활용하였다.

본 연구의 각 변수들에 대한 설문지 항목은 모두 Likert 5점 척도(“전혀 그렇지 않다”에서 “매우 그렇다”까지)를 사용하여 측정하였다.

<표 3-1> 설문지의 구성

내 용	변 수	척 도	문항수	출 처
인구통계학	성별, 학력, 결혼 연봉, 직업, 근무경력	명목	6문항	연구자
독립변수 직무 스트레스	역할보호성	Likert 5점 척도	4문항	Cooper(1982) 이성희(2002) 강만호(2010) 이종학(2014)
	역할갈등		5문항	
	역할 과부하		4문항	
	경력 개발		5문항	
종속변수 직무 만족	직무내적요인 직무외적요인	Likert 5점 척도	20문항	Mowday(1982) 김정민(2005) 이종학(2014)
종속변수 조직몰입	조직몰입	Likert 5점 척도	7문항	Gupta(1992) 백종철(2007) 구자중(2008)

2. 측정방법

본 연구에서는 설문지 회수 후 응답내용이 부실하거나 신뢰성이 떨어진다고 판단되는 자료를 제외하고, SPSS Ver. 21.0을 이용하여 실증분석을 실시하였다. 구체적인 분석내용은 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 일반적 특성에 대해 알아보기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다.

둘째, 측정도구의 타당성을 검증하기 위하여 요인분석(factor analysis)을 실시하였고, 신뢰도를 검증하기 위하여 Cronbach's α 계수를 이용한 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시하였다.

셋째, 외식산업 감정근로자의 직무 스트레스와 직무 만족, 조직몰입에 대해 알아보고, 조사대상자이 일반적 특성에 따라 차이가 있는지를 알아보기 위하여 독립표본 t-test 및 일원변량분석(One way ANOVA)을 실시하였으며, 사후검증 방법으로는 Duncan test를 실시하였다.

넷째, 각 변인간 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계 분석(correlation analysis)을 실시하였다.

다섯째, 연구가설을 검증하기 위하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

제 4 장 연구결과 및 고찰

제1절 연구결과 해석

1. 기초통계의 분석

조사대상자의 일반적 특성에 대해 알아보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과는 <표 4-1>와 같다. 분석결과 성별은 남성 187명(59.7%), 여성 126명(40.3%)으로 나타났고, 결혼여부는 미혼 244명(78.0%), 기혼 69명(22.0%)으로 나타났다. 학력은 고졸이하 46명(14.7%), 2년제 대졸 138명(44.1%), 4년제 대졸 117명(37.4%), 대학원 이상 12명(3.8%)으로 나타났고, 직업은 조리직 132명(42.2%), 영업서비스직(홀 관리 및 실무) 65명(20.8%), 판매서비스직 61명(19.5%), 경영관리직(점장, 부점장) 38명(12.1%)으로 나타났다. 근무경력은 3년 미만 194명(62.0%), 4-7년 미만 91명(29.1%), 7년 이상 28명(8.9%)으로 나타났고, 연봉은 2,000만원 미만 101명(32.3%), 2,000-3,000만원 138명(44.1%), 3,000만원 이상 74명(23.6%)으로 나타났다.

<표 4-1> 표본의 일반적인 특성

구분		빈도(N)	퍼센트(%)
성별	남성	187	59.7
	여성	126	40.3
결혼여부	미혼	244	78.0
	기혼	69	22.0
학력	고졸이하	46	14.7
	2년제 대졸	138	44.1
	4년제 대졸	117	37.4
	대학원 이상	12	3.8
직업	영업서비스직(홀 관리 및 실무)	65	20.8
	판매서비스직(영업)	61	19.5
	경영관리직(점장, 부점장)	38	12.1
	조리직	132	42.2
	기타	17	5.4
근무경력	3년 미만	194	62.0
	4-7년 미만	91	29.1
	7년 이상	28	8.9
연봉	2,000만원 미만	101	32.3
	2,000-3,000만원	138	44.1
	3,000만원 이상	74	23.6
전체		313	100.0

2. 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증

본 연구에서는 구성개념에 대하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인분석(factor analysis)은 수많은 변수의 상호관련성을 소수의 기본적인 요인으로 집약하는 방법의 하나로 전체변수에 공통적인 요인이 있다고 가정하고 이 요인을 찾아내어 각 변수가 어느 정도 영향을 받고 있는지 그 정도를 산출하기도 하고 그 집단의 특성이 무엇인가를 기술하려는 통계분석방법이다(원태연·정성원, 2007).

탐색적 요인분석의 초기 추출방법은 가장 보편적으로 활용되는 기법인 주성분 분석방법을 사용하였으며, 요인회전방식은 베리 맥스(Varimax) 회전방식을 사용하였다. 또한 요인 추출 방법으로는 고유 값 1 이상을 갖는 요인의 수만큼 추출하는 방법을 적용하였고, KMO의 구형성 검증을 이용하여 요인분석의 적합성을 검증하였다. 각 변수와 요인간의 상관관계 정도를 나타내어 주는 요인 적재 값은 0.40 이상의 것을 사용하였는데, 일반적으로 요인 적재 값이 0.40 이상이면 유의한 변수로 간주하고 0.50을 넘으면 아주 중요한 변수라고 할 수 있다(채서일, 2004).

일반적으로 동일한 개념에 대해 측정을 반복했을 경우 동일한 측정값을 얻을 가능성이 있는지 대해서 알아보는 것을 신뢰도 검증이라고 한다. 일반적으로 신뢰도 검증 방법으로는 Cronbach's α 계수를 사용하여, 0.6이상이면 신뢰도가 있다고 판단한다(Nunnally, 1978).

1) 직무 스트레스에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

직무 스트레스에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 결과는 <표4-2>와 같다. 요인분석 결과 3개의 문항이 제거, 총 4개의 요인이 도출되었고, 총 분산설명력은 65.928%로 나타났다. 먼저 첫 번째 요인은 '역할갈등' 요인으로 고유값은 2.635, 분산설명비율은 17.565%로 나타났고, 두 번째 요인은 '역할모호성' 요인으로 고유값은 2.481, 분산설명비율은 16.540%로 나타났다. 세 번째 요인은 '역할과부하' 요인으로 고유값은 2.458, 분산설명비율은

16.389%로 나타났고, 네 번째 요인은 ‘경력개발’ 요인으로 고유값은 2.315, 분산설명비율은 15.434%로 나타났다.

총 4개 요인의 적재치는 0.4 이상으로 나타나 타당성이 검증된 것으로 판단하였고, 신뢰도는 모두 0.7 이상으로 나타나 신뢰도에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-2> 직무 스트레스에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

문항		성분			
		요인1	요인2	요인3	요인4
요인1 역할갈등	역할갈등2	.831	.068	.151	.052
	역할갈등1	.803	-.139	.138	.099
	역할갈등3	.749	.291	.163	.129
	역할갈등5	.711	.353	.254	.178
요인2 역할모호성	역할모호성2	.138	.862	.130	.100
	역할모호성3	.082	.840	.099	.139
	역할모호성1(R)	.106	.664	.141	.288
요인3 역할과부하	역할과부하2	.078	.057	.814	.122
	역할과부하3	.197	.108	.794	-.044
	역할과부하4	.202	.152	.705	.219
	역할과부하1	.155	.086	.642	.258
요인4 경력개발	경력개발5	.073	.289	.097	.807
	경력개발4	.004	.237	.158	.794
	경력개발2	.166	.265	.148	.624
	경력개발1	.230	-.319	.140	.583
고유값		2.635	2.481	2.458	2.315
분산설명(%)		17.565	16.540	16.389	15.434
누적분산설명(%)		17.565	34.106	50.494	65.928
신뢰도		.835	.812	.781	.727
KMO=0.822, Bartlett's test $\chi^2=1938.244$ (df=105, p=0.000)					

2) 직무 만족에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

직무 만족에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 결과는 <표4-3>와 같다. 요인분석 결과 총 5개의 요인이 도출되었고, 총 분산 설명력은 64.008%로 나타났다. 먼저 첫 번째 요인은 ‘장래성’ 요인으로 고유값은 2.637, 분산설

명비율은 13.185%로 나타났고, 두 번째 요인은 ‘성취감’ 요인으로 고유값은 2.635, 분산설명비율은 26.359%로 나타났으며, 세 번째 요인은 ‘보상체계’ 요인으로 고유값은 2.597, 분산설명비율은 12.984%로 나타났다. 네 번째 요인은 ‘직무 자체’ 요인으로 고유값은 2.596, 분산설명비율은 12.980%로 나타났고, 다섯 번째 요인은 ‘인간관계’ 요인으로 고유값은 2.337, 분산설명비율은 11.684%로 나타났다.

총 5개 요인의 적재치는 0.4 이상으로 나타나 타당성이 검증된 것으로 판단하였고, 신뢰도는 모두 0.7 이상으로 나타나 신뢰도에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-3> 직무 만족에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

문항		성분				
		요인1	요인2	요인3	요인4	요인5
<u>요인1</u> 장래성	장래성3	.832	.207	.077	.133	.129
	장래성2	.729	.159	.095	.264	.027
	장래성1	.698	-.059	.150	.367	.095
	장래성4	.695	.364	.217	.095	.071
<u>요인2</u> 성취감	성취감2	.189	.735	-.082	.153	.278
	성취감3	.094	.723	-.004	.208	.064
	성취감1	.301	.661	.256	.129	.114
	성취감4	.067	.617	.003	.272	.272
<u>요인3</u> 보상체계	보상체계2	.115	.001	.811	.207	.037
	보상체계3	.168	.015	.806	.084	.044
	보상체계4	.070	-.142	.695	.264	.238
	보상체계1	.106	.396	.690	.025	-.022
<u>요인4</u> 직무자체	직무자체4	.194	.110	.142	.817	.091
	직무자체1	.246	.254	.168	.717	.103
	직무자체3	.303	.292	.186	.662	.103
	직무자체2	.185	.368	.204	.650	.201
<u>요인5</u> 인간관계	인간관계4	.106	.214	.000	.045	.777
	인간관계3	.102	.074	-.062	.171	.709
	인간관계2	.018	.109	.182	-.006	.701
	인간관계1	.034	.110	.108	.120	.639
고유값		2.637	2.635	2.597	2.596	2.337
분산설명(%)		13.185	13.174	12.984	12.980	11.684
누적분산설명(%)		13.185	26.359	39.343	52.323	64.008
신뢰도		.820	.774	.792	.852	.715
KMO=0.876, Bartlett's test $\chi^2=2577.543$ (df=190, p=0.000)						

3) 조직몰입에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

조직몰입에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 결과는 <표 4-4>와 같다. 요인분석 결과 총 1개의 요인이 도출되었고, 총 분산 설명력은 59.555%로 나타났다. 즉, 첫 번째 요인은 ‘조직몰입’ 요인으로 고유값은 4.169, 분산설명비율은 59.555%로 나타났다.

총 1개 요인의 적재치는 0.4 이상으로 나타나 타당성이 검증된 것으로 판단하였고, 신뢰도는 모두 0.8 이상으로 나타나 신뢰도에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-4> 조직몰입에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

문항		성분
		요인1
<u>요인1</u> 조직몰입	조직몰입2	.832
	조직몰입6	.786
	조직몰입4	.783
	조직몰입5	.768
	조직몰입3	.751
	조직몰입1	.747
	조직몰입7	.730
고유값		4.169
분산설명(%)		59.555
누적분산설명(%)		59.555
신뢰도		.887
KMO=0.893, Bartlett's test $\chi^2=1033.154$ (df=21, p=0.000)		

제2절 연구모형의 평가와 가설검증

1. 기술통계적 분석

다음은 외식산업 감정근로자의 직무 스트레스와 직무 만족, 조직몰입에 대해 알아보고, 조사대상자이 일반적 특성에 따라 차이가 있는지를 알아보기 위하여 독립표본 t-test 및 일원변량분석(One way ANOVA)을 실시한 결과이다. 사후검증 방법으로는 Duncan test를 실시하였다.

1) 직무 스트레스

(1) 전반적인 직무 스트레스

외식산업 감정근로자의 전반적인 직무 스트레스를 알아보기 위하여 기술통계분석을 실시한 결과는 <표 4-5>와 같다. 분석결과 전체적으로 볼 때, ‘역할과부하’(M=3.04)가 가장 높게 나타났고, ‘역할갈등’(M=2.89), ‘경력개발’(M=2.86), ‘역할모호성’(M= 2.03) 순으로 나타났으며, 전반적인 직무 스트레스는 평균 2.75점으로 나타났다.

<표 4-5> 전반적인 직무 스트레스

구분		평균(M)	표준편차(SD)
직무 스트레스	역할보호성	2.03	.859
	역할갈등	2.89	.791
	역할과부하	3.04	.735
	경력개발	2.86	.740
	전체	2.75	.561

(2) 일반적 특성에 따른 직무 스트레스 차이

일반적 특성에 따라 직무 스트레스에 차이가 있는지를 분석한 결과는 <표 4-6>와 같다. 분석결과 먼저 성별에 따라서는 전반적인 직무 스트레스와 하위요인별 역할보호성, 경력개발에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.01$), 여성의 경우 남성에 비해 상대적으로 전반적인 직무 스트레스와 하위요인별 역할보호성, 경력개발이 높은 것으로 나타났다.

학력에 따라서는 직무 스트레스의 하위요인별 역할보호성, 경력개발에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.05$), 고졸이하에 비해 2년제 대졸이상의 경우 상대적으로 역할보호성이 높은 것으로 나타났고, 대학원 이상에 비해 4년제 대졸이하의 경우 상대적으로 경력개발이 높은 것으로 나타나 차이를 보였다.

연봉에 따라서는 전반적인 직무 스트레스와 하위요인별 역할보호성, 역할갈등, 경력개발에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.05$), 2,000만원 미만이나 3,000만원 이상에 비해 2,000-3,000만원의 경우 상대적으로 전반적인 직무 스트레스와 하위요인별 역할보호성, 역할갈등, 경력개발이

높은 것으로 나타났다.

이 외에 결혼여부, 직업, 근무경력에 따라서는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다($p>.05$).

<표 4-6> 일반적 특성에 따른 직무 스트레스 차이

구분		직무 스트레스								전체	
		역할모호성		역할갈등		역할과부하		경력개발			
		M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
성별	남성	1.90	.870	2.84	.765	3.05	.650	2.74	.695	2.68	.536
	여성	2.22	.809	2.95	.827	3.01	.848	3.05	.769	2.85	.584
	<i>t-value(p)</i>	-3.266**(.001)		-1.173(.242)		.429(.669)		-3.703***(.000)		-2.671**(.008)	
결혼 여부	미혼	2.00	.853	2.93	.764	3.05	.704	2.86	.726	2.76	.555
	기혼	2.12	.880	2.74	.867	3.01	.841	2.88	.792	2.73	.587
	<i>t-value(p)</i>	-1.031(.303)		1.804(.072)		.341(.734)		-.226(.821)		.405(.686)	
학력	고졸이하	1.63 ^a	.820	2.93	.723	3.07	.544	2.81 ^b	.611	2.68	.464
	2년제 대졸	2.13 ^b	.993	2.84	.731	3.07	.744	2.85 ^b	.724	2.77	.570
	4년제 대졸	2.06 ^b	.661	2.96	.858	3.01	.782	2.96 ^b	.784	2.79	.572
	대학원 이상	2.11 ^b	.701	2.50	.959	2.75	.812	2.25 ^a	.691	2.44	.633
	<i>F-value(p)</i>	4.075**(.007)		1.463(.225)		.780(.506)		3.582*(.014)		1.718(.163)	
직업	영업서비스직 (홀 관리 및 실무)	2.16	.896	2.78	.667	2.99	.726	2.90	.671	2.74	.524
	판매서비스직 (영업)	2.11	.845	3.07	.764	3.14	.675	2.90	.768	2.85	.550
	경영관리직 (점장, 부점장)	1.70	.697	2.89	.883	3.10	.651	2.67	.988	2.65	.619
	조리직	2.02	.912	2.83	.819	3.04	.775	2.88	.697	2.75	.572
	기타	1.98	.478	3.03	.847	2.71	.802	2.93	.578	2.70	.523
	<i>F-value(p)</i>	1.920(.107)		1.347(.253)		1.290(.274)		.750(.559)		.857(.490)	
근무 경력	3년 미만	2.06	.879	2.95	.755	3.07	.724	2.89	.705	2.79	.551
	4-7년 미만	1.98	.858	2.80	.794	3.04	.723	2.84	.729	2.71	.553
	7년 이상	1.98	.731	2.71	.985	2.77	.816	2.73	.993	2.60	.638
	<i>F-value(p)</i>	.311(.733)		1.777(.171)		2.149(.118)		.648(.524)		1.772(.172)	
연봉	2,000만원 미만	1.74 ^a	.856	2.81 ^{ab}	.654	3.06	.663	2.66 ^a	.626	2.63 ^a	.504
	2,000-3,000만원	2.18 ^b	.810	3.01 ^b	.787	3.03	.802	3.05 ^b	.701	2.86 ^b	.559
	3,000만원 이상	2.14 ^b	.867	2.76 ^a	.933	3.03	.708	2.80 ^{ab}	.869	2.73 ^a _b	.608
	<i>F-value(p)</i>	8.822***(.000)		3.156*(.044)		.071(.932)		8.788***(.000)		4.934**(.008)	
전체		2.03	.859	2.89	.791	3.04	.735	2.86	.740	2.75	.561

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

Duncan : a<b

2) 직무 만족

(1) 전반적인 직무 만족

외식산업 감정근로자의 전반적인 직무 만족을 알아보기 위하여 기술통계 분석을 실시한 결과는 <표 4-7>와 같다. 분석결과 전체적으로 볼 때, ‘성취감’(M=3.67)이 가장 높게 나타났고, ‘인간관계’(M=3.66), ‘장래성’(M=3.55), ‘직무자체’(M=3.53), ‘보상체계’(M=3.12) 순으로 나타났으며, 전반적인 직무 만족은 평균 3.51점으로 나타났다.

<표 4-7> 전반적인 직무 만족

구분		평균(M)	표준편차(SD)
직무 만족	직무자체	3.53	.723
	장래성	3.55	.725
	성취감	3.67	.671
	보상체계	3.12	.823
	인간관계	3.66	.626
	전체	3.51	.511

(2) 일반적 특성에 따른 직무 만족 차이

일반적 특성에 따라 직무 만족에 차이가 있는지를 분석한 결과는 <표4-8>와 같다. 분석결과 먼저 성별에 따라서는 직무 만족의 하위요인별 장래성, 보상체계에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.05$), 남성의 경우 여성에 비해 상대적으로 장래성, 보상체계에 대한 만족이 높은 것으로 나타났다.

직업에 따라서는 전반적인 직무 만족과 하위요인별 직무자체, 장래성, 보상체계에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.05$), 경영관리직(점장, 부점장)의 경우 상대적으로 전반적인 직무 만족과 하위요인별 직무자체, 장래성, 보상체계에 대한 만족이 높은 것으로 나타났다.

연봉에 따라서는 직무 만족의 하위요인별 보상체계에 대해 통계적으로 유

의미한 차이가 나타났으며($p<.05$), 2,000만원 미만이나 3,000만원 이상의 경우 2,000-3,000만원에 비해 상대적으로 보상체계에 대한 만족이 높은 것으로 나타났다.

이 외에 결혼 여부, 학력, 근무경력에 따라서는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 4-8> 일반적 특성에 따른 직무 만족 차이

구분		직무 만족										전체	
		직무자체		장래성		성취감		보상체계		인간관계			
		M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
성별	남성	3.58	.738	3.64	.686	3.66	.673	3.20	.763	3.63	.614	3.54	.508
	여성	3.45	.695	3.43	.764	3.69	.670	2.99	.894	3.70	.644	3.45	.511
	<i>t-value(p)</i>	1.658(.098)		2.550*(.011)		-.336(.737)		2.185*(.030)		-1.044(.297)		1.567(.118)	
결혼 여부	미혼	3.50	.686	3.56	.686	3.66	.661	3.12	.776	3.65	.606	3.50	.483
	기혼	3.62	.840	3.54	.855	3.74	.707	3.09	.980	3.68	.697	3.53	.601
	<i>t-value(p)</i>	-1.015(.313)		.189(.850)		-.849(.396)		.245(.807)		-.411(.681)		-.438(.663)	
학력	고졸이하	3.39	.529	3.49	.632	3.60	.513	2.99	.650	3.48 ^a	.406	3.39	.291
	2년제 대졸	3.53	.726	3.55	.720	3.62	.768	3.13	.785	3.60 ^{ab}	.666	3.48	.551
	4년제 대졸	3.55	.724	3.57	.763	3.75	.605	3.11	.925	3.77 ^{ab}	.635	3.55	.508
	대학원 이상	3.92	1.160	3.75	.776	3.90	.548	3.48	.772	3.90 ^b	.569	3.79	.620
	<i>F-value(p)</i>	1.789(.149)		.430(.731)		1.460(.226)		1.156(.327)		3.398*(.018)		2.391(.069)	
직업	영업서비스직 (홀 관리 및 실무)	3.33 ^a	.805	3.42 ^a	.729	3.59	.591	2.93 ^b	.713	3.60	.632	3.37 ^a	.420
	판매서비스직 (영업)	3.45 ^a	.626	3.51 ^{ab}	.723	3.66	.621	3.04 ^b	.822	3.61	.569	3.45 ^{ab}	.480
	경영관리직 (점장, 부점장)	3.80 ^b	.712	3.82 ^b	.646	3.84	.754	3.26 ^b	.922	3.66	.693	3.68 ^b	.574
	조리직	3.61 ^{ab}	.714	3.60 ^{ab}	.732	3.69	.726	3.27 ^b	.814	3.66	.644	3.57 ^{ab}	.546
	기타	3.35 ^a	.573	3.28 ^a	.684	3.59	.450	2.56 ^a	.726	3.96	.461	3.35 ^a	.330
	<i>F-value(p)</i>	3.609*(.007)		2.607*(.036)		.873(.480)		4.536*(.001)		1.180(.319)		3.219*(.013)	
근무 경력	3년 미만	3.48	.693	3.54	.704	3.64	.667	3.14	.790	3.65	.619	3.49	.497
	4-7년 미만	3.54	.723	3.52	.707	3.66	.641	3.04	.833	3.69	.615	3.49	.500
	7년 이상	3.81	.878	3.73	.910	3.96	.744	3.18	1.011	3.62	.728	3.66	.621
	<i>F-value(p)</i>	2.548(.080)		.964(.382)		2.934(.055)		.616(.541)		.201(.818)		1.421(.243)	
연봉	2,000만원 미만	3.62	.595	3.63	.590	3.70	.652	3.26 ^b	.732	3.59	.575	3.56	.466
	2,000-3,000만원	3.44	.706	3.44	.795	3.64	.656	2.96 ^a	.803	3.68	.607	3.43	.473
	3,000만원 이상	3.57	.885	3.65	.735	3.71	.727	3.20 ^b	.934	3.70	.724	3.56	.615
	<i>F-value(p)</i>	2.134(.120)		2.830(.061)		.344(.709)		4.373*(.013)		.837(.434)		2.508(.083)	
전체		3.53	.723	3.55	.725	3.67	.671	3.12	.823	3.66	.626	3.51	.511

*p<.05, **p<.01
Duncan : a<b

3) 조직몰입

(1) 전반적인 조직몰입

외식산업 감정근로자의 전반적인 조직몰입을 알아보기 위하여 기술통계분석을 실시한 결과는 <표 4-9>와 같다. 분석결과 전반적인 조직몰입은 평균 3.42점으로 나타났다.

<표 4-9> 전반적인 조직몰입

구분	평균(M)	표준편차(SD)
조직몰입	3.42	.661

(2) 일반적 특성에 따른 조직몰입 차이

일반적 특성에 따라 조직몰입에 차이가 있는지를 분석한 결과는 <표 4-10>와 같다. 분석결과 성별, 직업에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .05$). 먼저 성별에 따라서는 남성의 경우 여성에 비해 상대적으로 조직몰입이 높은 것으로 나타났고, 직업에 따라서는 기타 직업에 비해 영업서비스직(홀 관리 및 실무), 판매서비스직(영업), 경영관리직(점장, 부점장), 조리직의 경우 상대적으로 조직몰입이 높은 것으로 나타났다.

이 외에 결혼여부, 학력, 근무경력, 연봉에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다($p > .05$).

<표 4-10> 일반적 특성에 따른 조직몰입 차이

구분		평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F-value	p
성별	남성	3.48	.652	2.011*	.045
	여성	3.33	.667		
결혼 여부	미혼	3.41	.640	-.554	.581
	기혼	3.46	.733		
학력	고졸이하	3.40	.533	.334	.801
	2년제 대졸	3.40	.665		
	4년제 대졸	3.43	.702		
	대학원 이상	3.58	.696		
직업	영업서비스직(홀 관리 및 실무)	3.38 ^b	.490	5.550***	.000
	판매서비스직(영업)	3.26 ^b	.618		
	경영관리직(점장, 부점장)	3.52 ^b	.795		
	조리직	3.55 ^b	.674		
	기타	2.87 ^a	.612		
근무 경력	3년 미만	3.41	.640	1.553	.213
	4-7년 미만	3.37	.635		
	7년 이상	3.62	.853		
연봉	2,000만원 미만	3.52	.627	2.235	.109
	2,000-3,000만원	3.34	.623		
	3,000만원 이상	3.43	.756		
전체		3.42	.661		

*p<.05, ***p<.001 Duncan : a<b

2. 가설의 검증

본 연구에서는 상관관계분석을 실시하여 앞서 제시한 각 항목변수의 관계를 검증하였고, 상관관계분석을 통하여 검증된 외식산업 감정근로자의 직무 스트레스와 직무 만족, 조직몰입 간의 관계를 알아보기 위해 선형회귀분석을 실시함으로써 각 변수들의 인과관계를 검증하였다.

1) 각 변수간 상관관계 검증

외식산업 감정근로자의 직무 스트레스와 직무 만족, 조직몰입의 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시한 결과는 <표 4-11>와 같다. 분석결과 직무 스트레스의 하위요인별 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하, 경력개발은 직무 만족의 하위요인별 직무자체, 장래성, 성취감과 통계적으로 유의미한 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났고($p < .01$), 직무 스트레스의 하위요인별 역할갈등, 역할과부하, 경력개발은 보상체계와 통계적으로 유의미한 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며($p < .001$), 직무 스트레스의 하위요인별 역할모호성, 역할과부하는 인간관계와 통계적으로 유의미한 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다($p < .01$).

또한 직무 스트레스의 하위요인별 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하, 경력개발은 조직몰입과 통계적으로 유의미한 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다($p < .001$).

마지막으로 직무 만족의 하위요인별 직무자체, 장래성, 성취감, 보상체계, 인간관계는 조직몰입과 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다($p < .001$).

<표 4-11> 각 변수간 상관관계 분석

구분		직무 스트레스				직무 만족					조직 몰입
		역할 보호 성	역할 갈등	역할 과부 하	경력 개발	직무 자체	장래 성	성취 감	보상 체계	인간 관계	
직무 스트 레스	역할보호 성	1									
	역할갈등	.335***	1								
	역할과부 하	.317***	.450***	1							
	경력개발	.392***	.348***	.391***	1						
직무 만족	직무자체	-.399* **	-.200* **	-.285* **	-.320* **	1					
	장래성	-.338* **	-.157* *	-.165* *	-.287* **	.588** *	1				
	성취감	-.433* **	-.268* **	-.310* **	-.275* **	.555** *	.485***	1			
	보상체계	-.094	-.247* **	-.170* *	-.227* **	.425** *	.374***	.241***	1		
	인간관계	-.195* *	-.098	-.307* **	-.066	.342** *	.255***	.415***	.207** *	1	
	조직몰입	-.293* **	-.242* **	-.220* **	-.318* **	.537** *	.408***	.466***	.632** *	.402** *	1

*** p<.001

2) 가설의 검증

(1) 가설1의 검증

H₁. 외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 직무 만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H₁₋₁. 외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 직무자체에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H₁₋₁₋₁. 역할보호성은 직무자체에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H₁₋₁₋₂. 역할갈등은 직무자체에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H₁₋₁₋₃. 역할과부하는 직무자체에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H₁₋₁₋₄. 경력개발은 직무자체에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

외식산업 감정근로자의 직무 스트레스가 직무자체에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-1을 분석한 결과는 <표4-12>과 같다. 직무 스트레스의 4개 하위요인이 독립변수로 구성된 회귀식은 종속변수인 직무자체에 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났고($F=19.851, p<.001$), 직무자체를 예측하는 데 20.5%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 각 독립변수들을 살펴보면 역할보호성($\beta=-.300, p<.001$), 경력개발($\beta=-.155, p<.01$), 역할과부하($\beta=-.136, p<.05$)가 직무자체에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 직무 스트레스의 하위요인별 역할보호성, 경력개발, 역할과부하로 인한 스트레스가 높을수록 직무자체에 대한 만족은 낮아지는 것을 의미하며, 이에 따라 “외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 직무자체에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설 1-1은 **부분 채택** 되었다.

<표 4-12> 외식산업 감정근로자의 직무 스트레스가 직무자체에 미치는 영향

독립변수 \ 종속변수	직무자체				
	B	SE	β	t	p
(상수)	4.839	.189		25.636	.000
역할모호성	-.253	.048	-.300	-5.255***	.000
역할갈등	.014	.054	.015	.262	.794
역할과부하	-.134	.059	-.136	-2.279*	.023
경력개발	-.151	.057	-.155	-2.636**	.009
통계량	$R^2 = .205$, Adj $R^2 = .195$, F-value = 19.851***, p = .000				

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

H₁₋₂. 외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 장래성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H₁₋₂₋₁. 역할모호성은 장래성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H₁₋₂₋₂. 역할갈등은 장래성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H₁₋₂₋₃. 역할과부하는 장래성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H₁₋₂₋₄. 경력개발은 장래성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

외식산업 감정근로자의 직무 스트레스가 장래성에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-2를 분석한 결과는 <표4-13>과 같다. 직무 스트레스의 4개 하위요인이 독립변수로 구성된 회귀식은 종속변수인 장래성에 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났고(F=12.789, p<.001), 장래성을 예측하는데 14.2%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 각 독립변수들을 살펴보면 역할모호성($\beta=-.264$, p<.001), 경력개발($\beta=-.179$, p<.01)이 장래성에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 직무 스트레스의 하위요인별 역할보호성, 경력개발로 인한 스트레스가 높을수록 장래성에 대한 만족은 낮아지는 것을 의미하며, 이에 따라 “외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 장래성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설 1-2는 부분채택 되었다.

<표 4-13> 외식산업 감정근로자의 직무 스트레스가 장래성에 미치는 영향

독립변수 \ 종속변수	장래성				
	B	SE	β	t	p
(상수)	4.542	.196		23.117	.000
역할보호성	-.222	.050	-.264	-4.438***	.000
역할갈등	-.001	.056	-.002	-.026	.979
역할과부하	-.011	.061	-.011	-.181	.857
경력개발	-.175	.060	-.179	-2.936**	.004
통계량	$R^2 = .142$, $\text{Adj } R^2 = .131$, $F\text{-value} = 12.789^{***}$, $p = .000$				

p<.01, *p<.001

H₁₋₃. 외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 성취감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H₁₋₃₋₁. 역할보호성은 성취감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H₁₋₃₋₂. 역할갈등은 성취감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H₁₋₃₋₃. 역할과부하는 성취감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H₁₋₃₋₄. 경력개발은 성취감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

외식산업 감정근로자의 직무 스트레스가 성취감에 부(-)의 영향을 미칠

것이라는 가설 1-3을 분석한 결과는 <표 4-14>과 같다. 직무 스트레스의 4개 하위요인이 독립변수로 구성된 회귀식은 종속변수인 성취감에 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났고($F=22.654$, $p<.001$), 성취감을 예측하는데 22.7%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 각 독립변수들을 살펴보면 역할모호성($\beta=-.340$, $p<.001$), 역할과부하($\beta=-.149$, $p<.05$)가 성취감에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 직무 스트레스의 하위요인별 역할모호성, 역할과부하로 인한 스트레스가 높을수록 성취감에 대한 만족은 낮아지는 것을 의미하며, 이에 따라 “외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 성취감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설 1-3은 부분채택 되었다.

<표 4-14> 외식산업 감정근로자의 직무 스트레스가 성취감에 미치는 영향

독립변수 \ 종속변수	성취감				
	B	SE	β	t	p
(상수)	4.943	.173		28.638	.000
역할모호성	-.265	.044	-.340	-6.025***	.000
역할갈등	-.056	.049	-.066	-1.126	.261
역할과부하	-.136	.054	-.149	-2.527*	.012
경력개발	-.055	.052	-.061	-1.056	.292
통계량	$R^2 = .227$, $\text{Adj } R^2 = .217$, $F\text{-value} = 22.654^{***}$, $p = .000$				

* $p<.05$, *** $p<.001$

H₁₋₄. 외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 보상체계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H₁₋₄₋₁. 역할모호성은 보상체계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H₁₋₄₋₂. 역할갈등은 보상체계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H₁₋₄₋₃. 역할과부하는 보상체계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H₁₋₄₋₄. 경력개발은 보상체계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

외식산업 감정근로자의 직무 스트레스가 보상체계에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-4를 분석한 결과는 <표 4-15>과 같다. 직무 스트레스의 4개 하위요인이 독립변수로 구성된 회귀식은 종속변수인 보상체계에 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났고($F=7.234$, $p<.001$), 보상체계를 예측하는 데 8.6%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 각 독립변수들을 살펴보면 역할갈등($\beta=-.188$, $p<.01$), 경력개발($\beta=-.166$, $p<.01$)이 보상체계에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 직무 스트레스의 하위요인별 역할갈등, 경력개발로 인한 스트레스가 높을수록 보상체계에 대한 만족은 낮아지는 것을 의미하며, 이에 따라 “외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 보상체계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설 1-4는 부분채택 되었다.

<표 4-15> 외식산업 감정근로자의 직무 스트레스가 보상체계에 미치는 영향

독립변수 \ 종속변수	보상체계				
	B	SE	β	t	p
(상수)	4.241	.230		18.400	.000
역할보호성	.043	.059	.045	.734	.463
역할갈등	-.196	.066	-.188	-2.972**	.003
역할과부하	-.039	.072	-.035	-.546	.585
경력개발	-.184	.070	-.166	-2.636**	.009
통계량	$R^2 = .086$, $Adj R^2 = .074$, $F\text{-value} = 7.234^{***}$, $p = .000$				

** $p<.01$, *** $p<.001$

H1-5. 외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 인간관계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-5-1. 역할모호성은 인간관계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-5-2. 역할갈등은 인간관계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-5-3. 역할과부하는 인간관계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-5-4. 경력개발은 인간관계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

외식산업 감정근로자의 직무 스트레스가 인간관계에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-5를 분석한 결과는 <표 4-16>과 같다. 직무 스트레스의 4개 하위요인이 독립변수로 구성된 회귀식은 종속변수인 인간관계에 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났고($F=10.193$, $p<.001$), 인간관계를 예측하는 데 11.7%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 각 독립변수들을 살펴보면 역할과부하($\beta=-.326$, $p<.001$), 역할모호성($\beta=-.152$, $p<.05$)이 인간관계에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 직무 스트레스의 하위요인별 역할과부하, 역할모호성으로 인한 스트레스가 높을수록 인간관계에 대한 만족은 낮아지는 것을 의미하며, 이에 따라 “외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 인간관계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설 1-5는 부분채택 되었다.

<표 4-16> 외식산업 감정근로자의 직무 스트레스가 인간관계에 미치는 영향

독립변수 \ 종속변수	인간관계				
	B	SE	β	t	p
(상수)	4.339	.172		25.175	.000
역할모호성	-.111	.044	-.152	-2.530*	.012
역할갈등	.052	.049	.066	1.062	.289
역할과부하	-.278	.054	-.326	-5.188***	.000
경력개발	.083	.052	.098	1.582	.115
통계량	$R^2 = .117$, $\text{Adj } R^2 = .105$, $F\text{-value} = 10.193^{***}$, $p = .000$				

* $p < .05$, *** $p < .001$

(2) 가설2의 검증

H2. 외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1. 역할모호성은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2. 역할갈등은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3. 역할과부하는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-4. 경력개발은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

외식산업 감정근로자의 직무 스트레스가 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 2를 분석한 결과는 <표 4-17>과 같다. 직무 스트레스의 4개 하위요인이 독립변수로 구성된 회귀식은 종속변수인 조직몰입에 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났고($F=13.198$, $p<.001$), 조직몰입을 예측하는 데 14.6%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 각 독립변수들을 살펴보면 경력개발($\beta=-.201$, $p<.01$), 역할모호성($\beta=-.168$, $p<.01$)이 조직몰입에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 직무 스트레스의 하위요인별 경력개발, 역할모호성으로 인한 스트레스가 높을수록 조직몰입은 낮아지는 것을 의미하며, 이에 따라 “외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설 2는 부분채택 되었다.

<표 4-17> 외식산업 감정근로자의 직무 스트레스가 조직몰입에 미치는 영향

독립변수 \ 종속변수	조직몰입				
	B	SE	β	t	p
(상수)	4.548	.179		25.438	.000
역할보호성	-.129	.046	-.168	-2.837**	.005
역할갈등	-.080	.051	-.096	-1.563	.119
역할과부하	-.041	.056	-.045	-.734	.464
경력개발	-.179	.054	-.201	-3.305**	.001
통계량	$R^2 = .146$, $\text{Adj } R^2 = .135$, $F\text{-value} = 13.198^{***}$, $p = .000$				

p<.01, *p<.001

(3) 가설3의 검증

H3. 외식산업 감정근로자의 직무 만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-1. 직무자체는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2. 장래성은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-3. 성취감은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-4. 보상체계는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-5. 인간관계는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

외식산업 감정근로자의 직무 만족이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것

이라는 가설 3을 분석한 결과는 <표 4-18>과 같다. 직무 만족의 5개 하위 요인이 독립변수로 구성된 회귀식은 종속변수인 조직몰입에 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났고($F=74.688$, $p<.001$), 조직몰입을 예측하는 데 54.9%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 각 독립변수들을 살펴보면 보상체계($\beta=.480$, $p<.001$), 성취감($\beta=.187$, $p<.001$), 직무자체($\beta=.177$, $p<.01$), 인간관계($\beta=.167$, $p<.001$)가 조직몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 직무 만족의 하위요인별 보상체계, 성취감, 직무자체, 인간관계에 대한 만족이 높을수록 조직몰입은 높아지는 것을 의미하며, 이에 따라 “외식 산업 감정근로자의 직무 만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설 3은 부분 채택 되었다.

<표 4-18> 외식산업 감정근로자의 직무 만족이 조직몰입에 미치는 영향

독립변수 \ 종속변수	조직몰입				
	B	SE	β	t	p
(상수)	.354	.186		1.900	.058
직무자체	.162	.049	.177	3.314**	.001
장래성	-.008	.045	-.009	-.174	.862
성취감	.184	.049	.187	3.777***	.000
보상체계	.385	.035	.480	11.129***	.000
인간관계	.176	.045	.167	3.906***	.000
통계량	$R^2 = .549$, $\text{Adj } R^2 = .541$, $F\text{-value} = 74.688^{***}$, $p = .000$				

p<.01, *p<.001

3. 실증분석의 결과

본 연구의 가설에 대한 실증분석은 앞의 “연구모형의 평가”를 토대로 실시하여 검증한 결과 다음과 같이 확인되었다.

먼저 가설 1-1에서 직무 스트레스의 4개 하위요인이 독립변수로 구성된 회귀식은 종속변수인 직무자체에 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났고($F=19.851$, $p<.001$), 직무자체를 예측하는 데 20.5%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 각 독립변수들을 살펴보면 역할모호성($\beta=-.300$, $p<.001$), 경력

개발($\beta = -.155$, $p < .01$), 역할과부하($\beta = -.136$, $p < .05$)가 직무자체에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

그리고 가설 1-2를 살펴보면 직무 스트레스의 4개 하위요인이 독립변수로 구성된 회귀식은 종속변수인 장래성에 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다($F = 12.789$, $p < .001$), 장래성을 예측하는 데 14.2%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 각 독립변수들을 살펴보면 역할모호성($\beta = -.264$, $p < .001$), 경력개발($\beta = -.179$, $p < .01$)이 장래성에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음으로 가설 1-3 직무 스트레스의 4개 하위요인이 독립변수로 구성된 회귀식은 종속변수인 성취감에 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다($F = 22.654$, $p < .001$), 성취감을 예측하는 데 22.7%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 각 독립변수들을 살펴보면 역할모호성($\beta = -.340$, $p < .001$), 역할과부하($\beta = -.149$, $p < .05$)가 성취감에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 직무 스트레스의 하위요인별 역할모호성, 역할과부하로 인한 스트레스가 높을수록 성취감에 대한 만족은 낮아지는 것을 의미하며, 이에 따라 “외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 성취감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.”라는 것으로 나타났다.

가설 1-4 에서는 직무 스트레스의 4개 하위요인이 독립변수로 구성된 회귀식은 종속변수인 보상체계에 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다($F = 7.234$, $p < .001$), 보상체계를 예측하는 데 8.6%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 각 독립변수들을 살펴보면 역할갈등($\beta = -.188$, $p < .01$), 경력개발($\beta = -.166$, $p < .01$)이 보상체계에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설 1-5 에서는 직무 스트레스의 4개 하위요인이 독립변수로 구성된 회귀식은 종속변수인 인간관계에 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다($F = 10.193$, $p < .001$), 인간관계를 예측하는 데 11.7%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 각 독립변수들을 살펴보면 역할과부하($\beta = -.326$, $p < .001$), 역할모호

성($\beta = -.152$, $p < .05$)이 인간관계에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설 2 에서는 직무 스트레스의 4개 하위요인이 독립변수로 구성된 회귀식은 종속변수인 조직몰입에 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났고 ($F = 13.198$, $p < .001$), 조직몰입을 예측하는 데 14.6%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 각 독립변수들을 살펴보면 경력개발($\beta = -.201$, $p < .01$), 역할모호성($\beta = -.168$, $p < .01$)이 조직몰입에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설 3을 에서는 직무 만족의 5개 하위요인이 독립변수로 구성된 회귀식은 종속변수인 조직몰입에 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났고 ($F = 74.688$, $p < .001$), 조직몰입을 예측하는 데 54.9%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 각 독립변수들을 살펴보면 보상체계($\beta = .480$, $p < .001$), 성취감($\beta = .187$, $p < .001$), 직무자체($\beta = .177$, $p < .01$), 인간관계($\beta = .167$, $p < .001$)가 조직몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상 본 연구결과의 가설에 대한 질증분석 결과를 요약하면 <표 4-19 >과 같다.

<표 4-19> 가설검증 결과요약

구분	가설	채택여부
H1	외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 직무 만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
H1-1	외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 직무자체에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
H1-1-1	역할모호성은 직무자체에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-1-2	역할갈등은 직무자체에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H1-1-3	역할과부하는 직무자체에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-1-4	경력개발은 직무자체에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-2	외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 장래성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
H1-2-1	역할모호성은 장래성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-2-2	역할갈등은 장래성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H1-2-3	역할과부하는 장래성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H1-2-4	경력개발은 장래성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-3	외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 성취감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
H1-3-1	역할모호성은 성취감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-3-2	역할갈등은 성취감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H1-3-3	역할과부하는 성취감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-3-4	경력개발은 성취감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H1-4	외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 보상체계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
H1-4-1	역할모호성은 보상체계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H1-4-2	역할갈등은 보상체계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-4-3	역할과부하는 보상체계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H1-4-4	경력개발은 보상체계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-5	외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 인간관계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
H1-5-1	역할모호성은 인간관계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-5-2	역할갈등은 인간관계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H1-5-3	역할과부하는 인간관계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-5-4	경력개발은 인간관계에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H2	외식산업 감정근로자의 직무 스트레스는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
H2-1	역할모호성은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-2	역할갈등은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H2-3	역할과부하는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H2-4	경력개발은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H3	외식산업 감정근로자의 직무 만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
H3-1	직무자체는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H3-2	장래성은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H3-3	성취감은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H3-4	보상체계는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H3-5	인간관계는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택

제 5 장 결 론

제 1 절 연구의 결과

본 연구에서는 외식산업에 근무하는 감정근로자를 대상으로 직무 스트레스요인이 되는 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하, 경력개발이 직무 만족(직무자체, 장래성, 성취감, 보상체계, 인간관계)에 미치는 영향을 연구하고자 하였으며, 더 나아가 직무 스트레스가 조직몰입에 미치는 영향관계가 있는지를 탐색하기 위해 일차적으로 선행연구를 조사하였다.

그리고 실증연구를 위한 표본조사는 서울, 수도권에 소재한 13개 외식산업에 근무하는 감정근로자들을 대상으로 총 350부였으며, 회수된 350부 설문지 중에서 불성실 설문지 37부를 제외한 313부를 최종분석에 활용하여 각 요인간의 관계성을 파악하고자 SPSS Ver. 21.0을 이용하였다.

분석 연구결과를 요약하면 첫째, 성별은 남성(59.7%), 여성(40.3%)으로 나타났다, 결혼여부는 미혼(78.0%), 기혼(22.0%)이며, 학력은 고졸이하(14.7%), 2년제 대졸(44.1%), 4년제 대졸(37.4%), 대학원 이상(3.8%)이며, 직업은 조리직 (42.2%), 영업서비스직(홀 관리 및 실무)(20.8%), 판매서비스직(19.5%), 경영관리직(점장, 부점장)은 (12.1%), 근무경력은 3년 미만 (62.0%), 4-7년 미만(29.1%), 7년 이상(8.9%)이며, 연봉은 2,000만원 미만 (32.3%), 2,000-3,000만원 (44.1%), 3,000만원 이상 (23.6%)으로 구성되어 있었다.

둘째, 직무 스트레스가 높을수록 직무 만족은 감소되는 것으로 나타나 선행연구(Cooper & Marshall, Gupta, 구자중, 신영섭)의 결과를 뒷받침 해 주었다. 특히 직무 스트레스의 요인별 영향을 미치는 것은 역할모호성, 경력개발, 역할과부하로 인한 스트레스가 높을수록 직무자체에 대한 만족은 낮아지는 특성을 반영해 주는 것이라 할 수 있다. 또한 직무 스트레스와 역할모호성, 경력개발로 인한 스트레스가 높을수록 장래성에 대한 만족은 낮아지는 것으로 나타났고, 역할모호성, 역할과부하로 인한 스트레스가 높을수록 성취감에 대한 만족은 낮아지는 것을 나타냈다. 그리고 역할갈등, 경력개발

로 인한 스트레스가 높을수록 보상체계에 대한 만족은 낮아졌고, 역할과부하, 역할보호성으로 인한 스트레스가 높을수록 인간관계에 대한 만족도 낮아지는 것으로 나타났다.

따라서 외식산업 감정근로자들이 직무 스트레스와 직무 만족 관계에서 자신의 직무에 대한 직무 만족을 이끌어내는 중요한 변수로 작용함이 확인되었다.

셋째, 직무 스트레스 중 경력개발, 역할보호성으로 인한 스트레스가 높을수록 조직몰입은 낮아지는 것으로 나타났는데, 역할갈등, 역할과부하는 직접적으로 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이에 직무 스트레스는 조직몰입을 저하시키는데 영향을 미치는 것으로 볼 수 있으며, 외식산업 감정근로자들의 직무 만족을 향상을 위해 역할갈등, 역할과부하에 대한 스트레스를 감소시킬 필요가 있다.

넷째, 직무 만족 중 직무자체, 장래성, 성취감, 보상체계, 인간관계와 조직몰입의 관계에서 보상체계, 성취감, 직무자체, 인간관계에 대한 만족이 높을수록 조직몰입은 높아지는 것을 의미하는 것으로 나타났지만 인간관계는 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

즉 직무 만족을 저하시키는데 영향을 미치는 것으로 나타난 인간관계에 대한 스트레스를 감소시킬 필요가 있다.

마지막으로 외식산업 감정근로자의 조직에서 직무 스트레스, 직무 만족, 조직몰입에 대한 중요성을 간과하고 있었으나, 본 연구결과를 통해 외식산업의 감정근로자들의 직무 스트레스, 직무 만족, 조직몰입에 매우 중요한 변수라는 것을 확인시켜주며 따라 조직 관리와 효율적인 운영을 위한 방안으로 제시했다고 할 수 있다.

제 2 절 연구의 시사점 및 한계점

본 논문의 몇 가지 한계점과 향후과제에 대해 정리하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 서울, 경기권 소재 일부 외식산업의 감정근로자들의 종사원을 대상으로 실시하였으며, 또한 표본이 주로 조직 구성원의 하위층과 저연령층, 단기 근무경력자 그리고 현 근무 외식산업의 단기근속자로 이루어져 있어 외식산업 전체 및 다른 산업분야에 일반화 하는 것에 다소 한계가 있을 수 있다. 향후에 진행되는 연구에서는 지역별, 업종별로 차이를 고려하여 이루어져야 하겠다.

둘째, 본 연구는 시간 등의 부족으로 장기간이 아닌 단기간의 설문조사 및 응답자들의 주관적인 자기기입식 설문자료로 주관적인 평가치가 실제 지각수준을 정확히 보장 못하는 한계가 있다. 따라서 질적인 연구를 위해 심층면접이나 포커스그룹을 통한 다양한 연구방법을 병행할 필요가 있다.

셋째, 직무 스트레스가 가족관계, 사회활동 등에 미치는 영향을 연계 파악하는 종합적인 연구가 필요하다고 할 수 있다.

넷째, 본 연구에서 요인별 직무 스트레스, 직무 만족, 조직몰입 등의 요인은 다양하지만 선행연구에 따라 제한적으로 변수를 사용하였기 때문에 좀 더 폭넓은 연구가 되지 못하였다.

다섯째, 본 연구에서 외식산업의 감정근로자를 세분화 하여 중분류로 호텔분야, 고급 레스토랑 분야, 테이크 아웃 분야, 일반 레스토랑 분야를 구분하여 연구가 필요하다고 할 수 있다.

이상과 같은 본 연구의 한계점이 있음에도 불구하고 현재 외식산업의 감정근로자들을 대상으로 하는 직무 스트레스 관련 연구의 필요성은 더욱 증대되고 있다. 따라서 미래의 연구에서는 본 연구에 근거하여 직무 스트레스의 세부 요인별 해소방법 및 조직 내부의 커뮤니케이션의 효율적인 활용 방안 등에 대한 지속적인 연구가 이루어져야 한다고 본다.

참고문헌

<국내문헌>

- 강만호(2010), 감정노동 종사자의 직무 스트레스와 직무 만족과의 관계에서 자아존중감의 매개효과, 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 강병서(2007), 『사회과학통계분석』, 서울 한나래
- 권순일(1999), 조직행위론 서울: 세종출판사.
- 권재후(2003), 호텔종사자의 직무 스트레스와 직무 만족간의 관계에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 고종욱, 류철(2005), 분배, 공식절차 및 상호작용 공정성이 호텔 종사자의 직무 만족, 조직몰입 및 상사신뢰에 미치는 상대적 영향력에 대한 연구, 관광학연구, 28(4) 193-212.
- 구자중(2008), 고용형태에 따른 종사원의 직무 스트레스가 직무 만족과 조직몰입에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 국효영(2008), 호텔종사원의 직무 스트레스가 직무 만족에 미치는 영향에 관한 연구, 안양대학교 대학원 석사학위논문.
- 김경미(2005), 호텔종사원의 직무 스트레스가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 경주대학교 대학원 석사학위논문.
- 김상표(2007), 개인특성, 고객과의 상호작용 특성 그리고 관리, 감정노동 수행전략에 미치는 효과. 경영학연구 36(2) 355-384.
- 김민주(2006), 감정노동의 결과에 대한 한국과 미국간의 비교연구; 호텔종업원의 감정노동과 직무 스트레스와의 관계를 중심으로. 호텔경영학연구 15(1), 35-57.
- 김보성(2008), 감정노동이 종사자의 서비스 제공 수준과 기업성과에 미치는 영향, 경기대학교대학원 박사학위논문.
- 김소이(2008), 직무 스트레스와 조직몰입의 관계에 대한 조직구성원이 지각한 인적자원개발 지원의 매개역할, 고래대학교 대학원 석사학위논문.

김소영(1995), 고용형태의 변화에 따른 노동법적 대응, 한국노동연구원.

김석영·김은숙·조선배(2012), 패밀리레스토랑의 윤리경영이 조직신뢰와 조직몰입 및 고객지향에 미치는 영향. 외식경영연구 15(2) 59-81.

김은정(2004), 외식 서비스업 종사자의 직무관련변인과 성격특성이 이직의도에 미치는 영향. 한국심리학회지: 산업 및 조직 15(3), 355-373.

김의근(2006), 외식사업경영론, 서울: 백산출판사.

김정민(2005), 직무 만족과 성과혁신에 관한 연구, 중앙대학교 대학원 석사학위논문.

김항석·한광현(1991), 직무 스트레스 영향요인에 관한 이론적 고찰, 산업개발연구, 10(1) 83-104.

김형섭(2006), 호텔 종사원의 직무 스트레스, 직무 만족, 조직몰입과 이직의도와 관계에 대한 연구 19(3) 1-239.

나정기(2013), 외식산업의 이해, 서울:백산출판사.

박내희(1997), 조직행동론, 서울: 박영사.

박봉규(2008), 조직구성원의 감정노동과 직무태도간의 관계에서 조직지원과 자기유능감이 미치는 조절효과. 인적자원관리연구 15(1)69-85.

박인수·나태균·전경철(2005), 외식산업에서 감정 노동이 감정적 고갈에 미치는 영향-서울 시내 패밀리 레스토랑 종사자를 대상으로, 한국조리학회지 11(3) 89-102.

박영배·안대희·이상우(2009), 호텔기업 종사원의 감정노동이 직무 스트레스와 소진에 미치는 영향, 한국콘텐츠학회논문지 9(12) 853-864.

박종화(2004), 고용형태가 조직몰입과 직무 만족에 미치는 영향, 성균관대학교 대학원 석사학위논문.

박희진(2007), 서구형 패밀리 레스토랑 직원의 감정노동과 고객의 감정반응 및 행동의도와의 관계, 동아 대학교 대학원 박사학위논문.

변풍식·이효진·유은이(2005), 외식부문: 외식업체 종사원의 직무 스트레스가

백기복(2003), 조직행동연구, 창민사

백완기(1999), 행정학, 박영사

백종철(2007), 대인관계 스트레스가 직무태도와 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구-조직내 커뮤니케이션 만족을 조절변수로, 위덕대학교 박사학위논문.

신영섭(2015), 외식업체 직원의 감성지능이 직무 만족과 조직몰입에 미치는 영향. 청운대학교 대학원 석사학위논문.

신유근(1985), 조직행동론, 서울: 다산출판사.

심상도(1999), 호텔종사원의 직무 만족에 관한 연구, 관광정책학연구, 5(1) 50-62.

손태원(2004), 조직행동과 창의성, 서울: 법문사.

송민정(2015), 직장인의 직무 스트레스와 자기효능감이 조직몰입에 미치는 영향, 국민대학교 대학원 석사학위논문.

안영민(2012), 외식산업 종사자의 감정노동이 직무 스트레스 및 이직의도에 미치는 영향-친화성고 상사-종업원간 교환관계(LMX)의 질을 조절변수로 하여, 중앙대학교 대학원 석사학위논문.

양용희(2012), 기업의 자원봉사지원이 종업원의 조직몰입에 미치는 영향: 조직후원인식과 자원봉사만족 매개를 중심으로, 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문.

양지원(2013), 자산관리서비스 종사자의 직무 만족이 서비스품질에 미치는 영향: 서비스가치, 직무몰입, 직무윤리의식을 중심으로. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

양인택(2003), 호텔종사원의 직무 스트레스 요인이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 제주대학교 경영대학원 석사학위논문.

양진환(1992), 사회적 지원과 성격특성이 직무 스트레스 직무태도에 미치는 영향, 성균관대학교 대학원 박사학위논문.

어윤선(2013), 외식업체 종사원의 성격특성에 따른 혁신행동과 조직몰입간의 관계연구, 대한경영학회지, 26(2) 371-387.

유기현(1987), 조직행동론, 서울: 무역경영사

이기국(2004), 립서비스 직원의 직무특성에 따른 직무 만족과 이직의도에

- 미치는 영향: 서우리내 특1급 호텔을 중심으로, 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 이규태·심성우·권한조(2011), 감성지능에 따른 호텔 종사원의 멘토링 기능이 조직몰입에 미치는 영향. 호텔리조트연구 10(2) 281-300.
- 이경희(2009), 프랜차이즈 CSR이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향: 조직신뢰와 직무 만족의매개 역할. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 이목화·문형구(2014), 국내 조직몰입 연구의 현황과 향후 방향, 조직과 인사관리연구 38(2) 143-221.
- 이상수·이상린(1998), 조직행동의 이해, 서울: 양지출판사.
- 이성일(2014), 호텔기업 사회적 책임(CSR)활동이 종사원 CSR인식, 조직동일시, 조직몰입에 미치는 영향: 종사원 CSR인식의 매개, 조직동일시의 조절효과, 호남대학교 박사학위논문.
- 이성희(2002). 관광호텔 종사원의 직무 스트레스에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 이수광·이재섭(2003), 서비스 산업의 인적자원관리 서울: 대왕사.
- 이유재(2004), 서비스마케팅, 서울: 학현사
- 이종목(1989), 직무 스트레스의 원인, 결과 및 대책, 서울: 성원사.
- 이종학(2014), 자기 효능감이 긍정적 자산, 직무 만족, 조직몰입, 조직시민행동에 미치는 영향: 서울시내 특1급 호텔 식음료 종사원을 대상으로. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 이재현(2014), 스포츠센터 조직문화에 따른 임파워먼트, 조직몰입 및 서비스 품질과의 관계, 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 이충형·류기상(2014), 외식산업에서 발생 가능한 감정노동 수준에 따른 감정소진과 직무 만족, 조직몰입 및 이직의도의 관계: 시나리오를 이용하여, 호텔경영학연구 23(3) 183-200.
- 이현정(2014), 항공사 승무원의 감정노동이 직무소진과 서비스 품질에 미치는 영향; 일 몰입과 자기효능감의 조절효과를 중심으로. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

- 이희천(1998), 호텔기업의 내부마케팅이 종사원의 태도와 서비스 품질 및 고객반응에 미치는 영향에 관한 실증연구. 경성대학교 대학원 박사학위논문.
- 임성식(1997), 직무 스트레스 요인과 지방공무원의 직무 만족간의 관계에 관한 연구호텔종사원의 감정노동이 직무 스트레스와 직무성과에 미치는 영향. 청주대학교 대학원 박사학위논문.
- 임용준(2016), 호텔종사원의 감정노동이 직무 스트레스와 직무성과에 미치는 영향. 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문.
- 임현철(2011), 외식산업의 감성마케팅이 관계지향성과 고객 애호도에 미치는 영향 -서울지역 특급 호텔 레스토랑과 패밀리레스토랑을 중심으로. 한국관광연구학회 관광연구저널 25(5) 449-467
- 장재규(2011), 감정노동의 역동성에 관한 연구. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 정석주·박경곤·최성기(2011), 호텔 조리부 조직특성이 직무교육과 직무 만족에 미치는 영향에 관한 연구. 외식경영연구. 14(2) 27-47.
- 전병길외 1(2002), 레스토랑 창업론, 서울: 지구문화사.
- 전형모·송현주(2012), 외식기업 종사원의 심리적 자본이 직무 만족과 조직몰입에 미치는 영향-체인레스토랑을 중심으로, 한국조리학회지, 18(4) 118-132.
- 전형모·안성근(2012), 외식업체 종사원의 심리적 자본이 직무 만족에 미치는 영향: 사회적 지지의 매개효과를 중심으로. 외식경영연구. 15(3) 219-240.
- 전홍실(2013), 콜센터 상담원의 직무 스트레스가 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향, 숭실대학교 대학원 석사학위논문.
- 조임현(1999), 호텔 종사자의 직무 만족과 고객만족의 관계, 호텔경영학연구, 10(3), 45-55.
- 조현수(2006), 외식산업 경영자의 경영만족도에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 조혜정(2001), 외식산업 경영자의 경영만족도에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문.

원 석사학위논문.

최병용(1994), 최신소비자행동론, 서울: 박영사

최현주(2010), 임상간호사의 직무 스트레스와 직무태도의 관계에 있어 조직
지원인식의 조절효과, 인제대학교 대학원 석사학위논문.

채서일(2004), 사회과학조사방법론, 서울: 학현사

천순덕(2005), 직무 스트레스 요인이 상사-부하 교환관계와 직무 만족, 조직
몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 경희대학교 대학원 박사
학위논문

한주원(2009), 개인성격과 감정노동 스트레스가 직무 만족에 미치는 영향:조
직특성의 조절효과. 비서학논총 14(1) 145-167.

황춘자(2014), 보직만족과 조직몰입에 관한 연구: 공무원과 공공기관 종사자
를 중심으로, 경희대학교 대학원 박사학위논문.

허지훈(2000). 조직특성, 감정노동, 종업원 직무태도간의 관계에 관한 연구,
홍익대학교 경영대학원 석사학위논문.

홍승만(2000). 직무 스트레스와 직무 만족간 영향요인의 전략적 활용방안.
배제대학교 경영대학원 박사학위논문.

<외국문헌>

Argyris, C. and Cooper, C. L.(1957), Personality and Organization. New
York, Harperand Row.

Becker(1960), Note on the concept of commitment, American journal of
sociology. 66: 32-35.

Beehr, T. A. and Newman, J. E.(1978), Job stress, employee health, and
Organizational effectiveness: A fact analysis, model and literature
review. Personnel Psychology. Vol 31, pp.665-669.

Cooper, C. L and Marshall, J.(1978), Source of Managerial and White

- Collar Stress, in C. L. Cooper and R. Payne (Eds), *Stress at Work*, John Wiley and Sons, pp.81-105.
- Cooper, C. L. and Marshall, J.(1976), Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental health. *Journal of Occupational Psychology*. 49, pp.11-28
- Cooper, C. L. and Marshall, J.(1986)., "Sources of Managerial and White Collar Stress in *Stress at Work*", "Glowinkowski, S. P. and Cooper, C. L. ed., "Managers and Professions in Business/ Industrial Settings: The Research Evidence", *Journal of Organizational Behavior Management*.
- Dunham, R. B.(1984), *Organizational Behavior : People and Process of Management*, Irwin, pp.43-44.
- French, J. R. P. and Caplan, R. D.(1991), *Organization Stress and Industrial Readings*, Business Publication, pp.307-309.
- Gupta, N. and Beehr, T. A.(1979), "Job stress and Employee Behavior," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 23, No. 3, pp.373-387.
- Hayduk, L.A.(1987), *Structural Equation Modeling with LISREL*, Johns Hopkins University Press, Baltimore, MD.
- Hochschild, A. R.(1983), *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley University of California Press.
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T., Preston, C.(1982), Organizational stress, Type A Behavior and Physical well being, *Academy of Management Journal*, Vol. 25. p.375.
- Lam & Zhang(2003), Job satisfaction and organizational commitment in the Hong Kong fast food industry. *International journal of contemporary hospitality management*, 15(4) 214-220.
- Locke, E. A.(1976), "The nature and Causes of Job Satisfaction". *Handbook*

- of Industrial and Organizational Psychology, Rand-Mcnally, p.1297-1349.
- Luft, J.(1961), "The Johari Window," Human Relation Training News, Vol.5, No.1, pp.6-7.
- Mathieu, J. E.(1991), "A Cross-Level Nonrecursive Model of the Antecedents of Organizational Commitment and Satisfaction," Journal of Applied Psychology, Vol. 76, No. 5, p.607.
- Miles, R.,(1975). An empirical test casual inference between role preception of conflict and ambiguity and various personal outcomes, Journal of applied psychology Vol. 60, No.1.
- Mobley, W. H.(1977), "intermediate linkage in the relationship between job satisfaction and employee turnover", Journal of Applied Psychology. Vol. 62, pp.237-240.
- Morris, J.A & Feldman, D.C(1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. Academy of managemen Review, 21(4), 986-1010.
- Mowday, R. and Steers, R. M.(1979), The measurement of Organizational commitment. Journal of Vocational Behavior, 14 : pp.224-247
- Mowday, R. T., Porter, L. W., and Steers, R. M.(1982), "Employee - Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover", Academic Press, pp.25-27
- Parker, D. E. and DeCotiis, T. A.(1983), Organizational determinants of job stress. Organizational Behavior and human Performance. Vol. 32, pp.160-177.
- Perter, H.(1986), Stress and the Nurse Manager(New York: John Wiley & Sons), pp.22-25.
- Pincus, J. D.(1986), "Communication Satisfaction: Job Satisfaction and Job Performance", Human Communication Research, Vol. 12, No. 3,

pp.395-419.

- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. and Boulian, P. V.(1974),
"Organizational Commitment , Job Satisfaction, and Turnover Among
Psychiatric Technicians." *Journal of Applied Psychology* 59(5),
pp.603-609.
- Putti, J. M.(1990), "Communication Relationship Satisfaction and
Organizational Commitment", *Group and Organization Studies*, Vol.
15, No. 1, pp.44-49.
- Quick, J. C., and J. D. Quick(1984), *Organizational Stress and Preventive
Management*, New York : McGraw Hill, p.8.
- Roberts, K. H. and O'Kelley, C. A.(1977), "Some Correlation of
Communication Role in Organization", *Academy of Management
Journal*, Vol. 22, pp.42-57.
- Schuler, R.S(1980), "Definition and conceptualization of stress in organizations",
Organizational Behavior and Human Performance, 25, 184-215.
- Selyè, H.(1979), "The Stress Concept and some of its Implications, "Human
Stress and Cognition, ed., V. Hamilton (New York: John Wiley and
Sons), p.12.
- Selyè, H.(1974), *Stress without Distress*, New York : J. B. Lippincott Co. 1
- Steel, R. P. and Ovalle, N. K.(1984), "A Review and Meta-analysis of
Research on the Relationship between Behavioral Intentions and
Employee Turnover, *Journal of Applied Psychology*, Vol.69, pp.673-689.
- Steers, R. M. and Mowday, R. T.(1981), "Employee turnover and post-
decision accommodation processes", In Cummings, L. L. and Staw,
B. M. (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, Vol. 3.
Greenwich, Conn.: JAI Press, pp.35-81.
- Steers, R. M.(1977), "Antecedents and Outcomes of Organizational
Commitment" *Administrative Science Quarterly*, Vol. 22, pp.46-56

Steers, R. M.(1988), Introduction to Organizational behavior, 3rd ed.,
Foresman Company, p.577.

Tett, R. P. and Myers, J. P.(1993), "Job Satisfaction, Organizational
Commitment, Turnover Intention, and Turnover : Path Analysis
based on Meta-Analytic Findings" Personnel Psychology 46,
pp.259-293.

Tyler, T, R(1996), Trust in organizational authorities: the influence of motive
attributions on willingness to accept decisions", In R.M.Kramer.,&
T.R.Tyler.(Eds), Trust in organizations: Frontiers of theory and research,
pp.331-356.Thousand Oaks, CA: Sage.

설 문 지

안녕하세요.

바쁘신 시간에도 불구하고 본 설문조사에 협조해주셔서 대단히 감사합니다.

1. 본 설문조사는 ‘외식산업 감정근로자의 직무 스트레스가 직무 만족과 조직몰입에 미치는 영향’에 관한 학술연구를 알아보기 위한 연구의 기초 자료 목적으로 작성되었습니다.

2. 귀하의 응답 내용은 학문적 용도로만 사용됩니다.

3. 본 조사는 통계법을 준수하며, 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의거하여 귀하의 응답자료는 모두 부호화처리를 통해 개인의 비밀에 속하는 내용은 엄격히 보호됩니다. 본 조사는 어떠한 사생활 침해도 없다는 것을 약속드립니다.

4. 질문의 내용은 옳고 그른 답이 없으므로, 문항을 잘 읽고 솔직하게 응답을 해주시면 감사하겠습니다.

지도교수: 경주대학교 김 보성

연구자 : 경주대학교 이민우 010-9392-2291,

E-mail : lmw524@naver.com

1. 아래의 문장을 읽으신 후, 직무를 수행하면서 느낄 수 있는 **직무 스트레스**에 대하여 기술한 것입니다. 기술한 항목 중 귀하의 생각과 일치하는 해당란에 **체크(✓)**를 해주시길 바랍니다.

설 문 문 항	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1. 나는 업무를 수행하기위해 명확하거나 미리 계획된 목표를 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 내가 달성해 할 업무에 대해 역할과 책임이 무엇인지 모른다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 업무 수행상 내가 갖고 있는 권한이 어느 정도인지를 모른다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 수행해야할 직무의 내용에 대한 명확한 업무 지시가 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 상황변화에 따라서 내용이 변하는 업무를 수행한다.	①	②	③	④	⑤

설 문 문 항	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
6. 나는 업무를 수행함에 있어 다른 동료의 지원 없이 직무를 수행한다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 둘 이상의 상사나 동료들로부터 서로 다른 업무요청을 받는다.	①	②	③	④	⑤
8. 나는 친절한 고객에게는 충분한 서비스를 제공하지만 처음부터 신경질적인 질문하는 고객인 경우에는 매뉴얼에 맞는 서비스 업무를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
9. 나는 내 업무와 관련 없는 불필요한 일들을 수행하고 있다.	①	②	③	④	⑤
10. 나는 가끔 한 사람이 하기에는 너무 많은 양의 업무를 담당하고 있다.	①	②	③	④	⑤
11. 나의 업무는 목표달성기준이 너무 높은 편이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
12. 나는 퇴근 이후나 주말에도 일을 하는 편이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
13. 나는 휴식할 시간마저도 갖고 있지 못하다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
14. 나는 현재 우리 회사 내에서는 승진기회가 적절하지 않다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
15. 만일 내가 승진을 하고자 할 경우는 다른 파트나 팀으로 옮겨야 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
16. 우리 회사에 남아 있음으로 해서 나의 경력에 문제가 발생한다.	①	②	③	④	⑤
17. 나의 현 업무에서는 새로운 지식이나 경험을 쌓거나 성장할 기회가 거의 없다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
18. 현재 나의 경력과정이 정체상태에 놓여있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2. 다음은 귀하께서 회사업무를 수행하면서 본인의 직무에 있어서 '직무 만족'에 관한 질문입니다.					

설 문 문 항	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
설 문 문 항	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1. 현재 내가 수행하고 있는 업무는 나의 적성에 맞는 편이다.	①	②	③	④	⑤
2. 현재 내가 수행하는 있는 업무는 나의 능력에 적당한 편이다.	①	②	③	④	⑤
3. 현재 내가 수행하는 업무에 대하여 흥미와 보람을 느끼는 편이다.	①	②	③	④	⑤
4. 현재 내가 수행하고 있는 업무에 대하여 만족하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
5. 현재 나의 업무는 장래성이나 발전성이 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 현재 나의 업무는 나의 경력과 성장에 도움이 될 것이다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 나의 업무를 통하여 장래 내가 전문가가 될 가능성이 있다	①	②	③	④	⑤
8. 현재 나의 업무는 장래 나의 발전에 도움이 될 것이다.	①	②	③	④	⑤
9. 나는 업무수행 시 업무의욕이 높다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
10. 나는 업무수행 시 막히는 경우가 있을 때 문제를 해결하려고 노력하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
11. 현재 내가 수행하고 있는 업무를 완수할 경우 성취감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
12. 나는 내가 맡은 업무에 대하여 끝까지 책임·완수하는 경향이 있다.	①	②	③	④	⑤
13. 현재 우리 회사의 급여는 외식산업의 동일 직종에 비해서 적당하다.	①	②	③	④	⑤
14. 현재 내가 받는 급여는 나의 업무에 비추어 볼 때 적당하다.	①	②	③	④	⑤
15. 현재 나는 우리 회사의 복리후생에 대하여 대체로 만족한다.	①	②	③	④	⑤
16. 현재 내가 받는 급여는 나의 생활을 유지하는데 적당하다.	①	②	③	④	⑤
17. 나와 나의 동료들은 업무에 있어 힘든 일이 생기면 서로 잘 도와준다.	①	②	③	④	⑤

설 문 문 항	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
18. 나는 직장 내에서 존경할 만한 상사(선배)가 있다.	①	②	③	④	⑤
19. 나는 동료들과 업무 외적인 면에서 관계가 원만하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
20. 나는 어려울 때 도움을 청할 상사(선배)가 있다.	①	②	③	④	⑤

3. 다음은 귀하께서 회사업무를 수행하면서 본인의 직무에 있어서 ‘조직몰입’에 관한 질문입니다.

설 문 문 항	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1. 나는 현재의 부서에 대해서 강한 소속감을 느끼고 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 친구나 후배가 이 회사에 입사하겠다면 적극적으로 추천할 것이다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 부서에서 근무하고 있는 것이 행복하다고 느끼고 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 회사에 대해 매우 소속감을 갖고 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 다른 직장보다 이 회사에 입사한 것에 대하여 강한 애착을 갖고 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 회사의 일원이라는 느낌을 받는다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 우리 부서의 동료들은 가족같은 동료애를 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤

4. 다음은 귀하께서 회사업무를 수행하면서 본인의 직무에 있어서 ‘자아존중감’에 관한 질문입니다.

설 문 문 항	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1. 나는 다른 사람과 비교할 때 나는 내가 가치 있는 사람이라고 생각한다	①	②	③	④	⑤
2. 나는 자신에게 장점이 많다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

The Effect of Labor Stress on Job Satisfaction and Organizational Commitment in Food Service Industry

Lee, Min-Woo

Department of Tourism
The Graduate School
Gyeongju University

(Supervised by Professor Kim, Bo-Sung)

(Abstract)

In this study, we try to parallel literature and empirical studies based on the previous studies related to job stress, job satisfaction and organizational commitment of the emotional workers engaged in the food service industry, the theoretical background was constituted by examining the changes in the current market widely. The purpose of this study is to examine the stress (role conflict, role ambiguity, role overload, career development) related to job that can not be excluded from human resource management of rational and efficient food service industry and to examine how job stress affects job satisfaction and organizational commitment.

The results of this study are as follows:

Firstly, the effects of job stress factors reflect the characteristics of

lower job satisfaction as role ambiguity, career development, and stress due to role overload. In addition, satisfaction with job stress decreased as job stress, role ambiguity, and stress due to career development increased. Satisfaction with achievement was decreased as role ambiguity and stress due to role overload increased.

The higher the stress due to the role conflict and the career development, the lower the satisfaction with the compensation system, and the higher the stress due to role overload and role ambiguity, the lower the satisfaction with human relations.

Secondly, the higher the stress due to job development and role ambiguity, the lower the organizational commitment. these role conflicts, and role overloads have a direct and significant impact.

Thirdly, the relation between job itself, prospect, achievement sense, compensation system, human relationship and organizational commitment among job satisfaction is the higher the satisfaction of the compensation system, achievement sense, the job itself, and human relationship, the higher the organizational commitment. but, human relationships were found to have a significant effect.

Finally, this research has limitations in the following researches due to various difficulties in the process of research. Some of the limitations and future tasks of this dissertation are summarized as follows.

Firstly, this study was conducted on the employees of emotional workers in some food service industries in Seoul and Gyeonggi - do, and the sample consisted mainly of the lower level of the organization members, the lower age group, the short - term work experience and short-term employees of the current workplace dining industry. There may be some limitations in generalizing to the industry as a whole and other industrial sectors. Future research should be done considering the differences between regions and industries.

Secondly, this paper is a short-term questionnaire surveyed by

respondents, not long-term questionnaires due to lack of time, so there is a limitation that the subjective evaluation value can not accurately assure the actual perception level. Therefore, it is necessary to carry out various research methods through in-depth interview or focus group for qualitative research.

Thirdly, comprehensive research is needed to find out the effects of job stress on family relations and social activities. Fourthly, in this study, factors such as job stress, job satisfaction, and organizational commitment vary, but extensive research has not been conducted because of limited use of variables according to previous studies. Despite the limitations of this study, there is a growing need for job stress related research on emotional workers in the food service industry.

Therefore, in future research, based on this study, we should continuously study the method of resolving the detailed factors of job stress and the effective utilization of communication within the organization.