

# 호텔기업 종사원의 감정노동이 직무스트레스와 소진에 미치는 영향

## Influence of Emotion Labor on Job Stress and Burnout for the Hotel Employee

박영배\*, 안대희\*\*, 이상우\*  
세명대학교 경영학과\*, 대원대학 호텔경영과\*\*

Young-Bae Park(pybae@semyung.ac.kr)\*, Dae-Hee Ahn(adh33@hanmail.net)\*\*,  
Sang-Woo Lee(lsw08@semyung.ac.kr)\*

### 요약

호텔종사원을 대상으로 한 감정노동의 개념은 이론적·실증적으로 매우 중요하나 아직까지 연구가 미미하다. 따라서 본 연구는 호텔종사원의 감정노동이 직무스트레스, 소진에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고자 가설을 설정하였다. 가설검증을 위해 서울지역 특급호텔 종사원을 대상으로 회수된 설문지 330부를 실증분석에 이용하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 호텔종사원의 감정표현 주의정도, 감정표현 빈도, 감정부조화는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 감정표현의 빈도, 감정부조화는 소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 직무스트레스는 소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 호텔산업에 있어서 유용한 시사점을 제공해 줄 것이다.

■ 중심어 : | 감정노동 | 직무스트레스 | 소진 |

### Abstract

Though the concept emotional labor in hotel employees is very important in the theoretical and practical perspective, the extant study has not yet studied. Based on the existing literature on the effects of emotional labor, including job stress and burnout, the hypotheses were suggested and data analyses were performed to verify these hypotheses. Data gathering were performed by self-administered questionnaires on the samples of 330 hotel employees in Seoul.

Finding were as Following. Firstly, attentiveness to required display rules, variety of emotional display rule, emotional dissonance was positively relatively to job stress. Secondly, variety of emotional display rule, emotional dissonance was positively relatively to burnout. Thirdly, job stress was positively relatively to burnout. The result of this study will be helpful for the hotel industry which gave needs to establish the marketing strategies.

■ keyword : | Emotional Labor | Job Stress | Burnout |

## I. 서론

호텔상품은 생산과 소비가 동시에 이루어지기 때문

에 일선종사원과 고객과의 직접 대면을 통해 무형적인 형태로 제공되어진다. 따라서 고객과 대면하는 일선종사원의 감정노동에 의해 서비스품질이 전적으로 좌우

된다.

최근 서비스품질이 호텔기업의 경쟁우위를 결정하는 주요한 요인 중의 하나로 부각됨에 따라 고객을 대면하는 일선 종사원은 호텔기업이 요구하는 감정표현 규범에 따라 자신의 감정이나 느낌을 고객에게 연출하도록 강요받고 있다[24]. 또한 호텔종사원이 직무의 일부로 수행하는 고객에 대한 감정표현행위는 기업 대표자로서의 역할과 동일하게 간주되기 때문에 이윤창출에 직접적인 영향을 미친다. 따라서 호텔기업의 입장에서 볼 때, 일선종사원들의 고객에 대한 감정표현 및 감정관리가 매우 중요하기 때문에 그와 같은 감정표현행위에 깊이 개입하려고 한다[24].

감정노동은 조직에서 조직의 목표를 달성하기 위해 종사원에게 강요하는 행위표현으로 종사원의 내부 감정과 관계없는 직무의 일부분을 말한다. 결국 감정노동을 수행하는 일선종사원들이 표현하는 감정표현 행위는 자기 자신의 의지가 아닌 조직의 요구에 의해 수행되기 때문에 필연적으로 일선종사원들에게 감정부조화를 수반할 수밖에 없다.

관련문헌들에 따르면 호텔기업의 일선종사원이 직무의 일부로서 수행하는 감정표현행위에 의한 감정부조화는 호텔기업의 조직유효성 향상에 큰 걸림돌이 되는 것으로 나타났다[2][43][45][4][9][1][24]. 구체적으로 감정노동은 대면 종사원들에게 두 가지 측면에서 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있으며 이를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 지속적으로 가중된 감정노동은 일선종사원들에게 감정이탈을 발생시킨다[43]. 호텔을 예로 들면, 일선종사원들이 고객에게 친절한 인사, 미소, 시선교환 등의 조직이 요구하는 긍정적인 감정표현 규범을 지키지 않아 고객 불만족을 초래시킨다는 것이다.

둘째, 감정노동을 수행하는 종사원에게 발생하는 감정부조화는 내부적 스트레스[9][1][39], 자아상실[7], 탈인격화[27], 소진[2], 정서적 탈진[42], 이직의도[46][37] 등을 증가시키고 직무만족과 조직몰입을 감소시킨다[51].

감정부조화는 요구되는 감정수준의 역할기대와 개인 반응과의 갈등으로부터 발생하게 되며, 이로 인해 대면 종사원들은 역할스트레스가 가중된다[29]. 그리고 이러

한 역할스트레스는 감정노동을 수행하는 종사원의 직무만족 수준을 낮추고, 소진의 정도를 강화시킨다[4][45]. 즉 강하고 지속적인 감정노동으로 인한 역할스트레스는 소진을 발생시키고, 이로 인해 일선종사원들은 감정적 고갈을 경험하게 된다. 그리고 이를 극복하기 위한 자기방어 기제의 사용으로 감정의 사용을 최대한 억제하여 매사에 기계적인 대응을 하는 탈인격화의 길로 접어들게 되어 조직이 요구하는 대인관계를 효과적으로 수행할 수 없는 자아를 발견하게 됨과 동시에 자아성취감 또한 낮아지게 되는 것이다. 또한 감정노동의 수행은 진정한 자아의 손상을 초래하므로 자기소외를 야기시킨다는 것이다[24].

이처럼 대인관계를 통하여 업무를 수행하는 호텔기업 일선종사원의 감정노동이 매우 중요함에도 불구하고 기존의 감정에 대한 관심은 서비스 제공자의 관점이 아니라 고객의 관점에서 접근하고 있는 실정이다. 즉, 고객이 구매과정에서 경험하게 되는 감정이 고객행동에 영향을 미친다는 것에 주로 초점을 맞추어 왔으며[6], 제공자의 자체 감정과 관련된 연구는 상대적으로 매우 부족한 실정이다[3].

따라서 본 연구는 고객과의 대인관계가 핵심이 되는 직무수행에 있어서 호텔종사원의 감정노동은 직무스트레스와 소진에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고, 이를 바탕으로 호텔기업에 전략적 시사점을 제시하고 자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 감정노동

Hochschild[24]가 감정에 대한 개념을 노동의 유형으로 파악하기 시작한 이래 감정노동에 대한 연구가 이루어지기 시작하였다. 그는 감정노동을 '외적으로 관찰 가능한 표정이나 몸짓을 만들기 위한 느낌의 관리'로 정의하였는데, 그 이전에 감정은 사회학자나 심리학자의 관심분야였으며, 인간의 본능적 측면이나 사회문화적 구성물의 관점으로만 인식하였다.

이후, Ekman[15]이 표현규범이란 용어를 사용한 후,

감정노동을 ‘서비스를 거래하는 상황에서 사회적으로 요구되는 감정을 표현하는 행위’라고 정의하고, 조직이 종사원에게 요구하는 바람직한 표현행동을 수행하기 위한 노력이라고 보았다.

감정노동이란 용어가 제시된 후, 특별히 서비스 산업을 대상으로 연구가 진행되는 이유는 종업원의 감정관리가 고객에 제공되는 서비스 품질의 제공수준과 중요한 관련이 있기 때문이다. Lehtinen[32]은 서비스의 질을 서비스가 수행된 후 고객에 의해 평가되는 결과품질과 서비스가 수행되는 과정에서 고객에 의해 판단되는 과정품질로 구분한 바 있다. 효과적인 감정표현관리는 제조업 종사원들에게도 대인관계 형성이나 직무수행에 중요한 수단이 된다. 또한 인적서비스의 비중이 높은 호텔, 백화점, 항공사 등의 종사원들은 조직의 최일선에서 고객들과 접촉하는 동안 감정노동을 수행하며, 조직을 대표하여 고객들의 만족수준과 구매의도를 좌우한다.

감정노동에 관한 연구는 주로 감정노동의 구성요소, 감정표현규범, 감정노동의 발생상황 등에 초점을 두고 이루어져 왔다. 먼저 감정노동의 구성요소와 관련하여 Morris & Feldman[40]은 최근에 감정노동을 적절한 감정표현의 빈도, 바람직한 감정표현에 요구되어지는 주의정도, 표현되어지는 감정의 다양성, 조직이 요구하는 기대감정을 표현하는 데서 야기되는 감정적 부조화 등 4가지 요소로 구성되었다고 보았다. 그리고 감정표현규범에 관한 연구는 조직구성원들이 다른 사람에게 표현해야 하는 감정을 규정하는 것으로서 긍정적인 감정의 표현규범[24][53], 부정적인 감정의 표현규범[53], 중립적인 감정의 표현규범[52] 등 3가지가 제시되고 있다.

한편, 감정노동이 발생하는 상황에 대하여는 업무수행과정에서 고객 또는 대중과 대면접촉이 이루어지거나, 업무를 수행하는 중에 다른 사람에 대하여 특정한 감정상태를 보이도록 요구 받거나, 특정한 감정상태를 보이도록 하는 훈련과정 등이 중요한 것으로 나타나고 있다[10].

## 2. 직무스트레스

직무스트레스는 미국 심리학자 Freudenberger[17]가 지역정신보건센터에서 일하는 근무자들이 뚜렷한 이유

없이 의욕을 잃고 환자들에게 냉담해지는 현상을 목격하면서 종사원이 직무수행과 관련하여 겪는 정신적, 신체적 상태를 설명하기 위해 처음 사용하였다.

Gupta & Beehr[22]는 직무스트레스란 극단적 또는 유해한 특성을 지닌 작업역할에서의 요구로 정의하고, 극단성 또는 유해성이 직무불만과 같은 가벼운 효과만을 일으키는 다른 직무특성과 구별된다고 하였다. 또한 Schuler et al.[48]는 직무스트레스를 기술, 능력, 직무요구의 부적합 그리고 직무순환에 의해 제공되는 개인요구와의 부적합이라고 하였다.

직무스트레스의 영향은 크게 개인에 미치는 영향과 조직에 미치는 영향으로 나눌 수 있다. 개인에 대한 스트레스 영향은 보통 생리적 측면, 심리적 측면, 행동적 측면 등 세 가지로 나눈다[23]. 생리적 측면의 증상은 혈압의 상승, 심장 박동률의 증가, 땀, 호흡곤란, 근육긴장, 위생장애 등이 있으며 심리적 측면의 증상으로는 직무불만족, 자존심 저하, 긴장, 억압, 지루함 그리고 심리적 피로 등의 변화, 음주, 갑작스런 식욕의 변화 등을 들 수 있다[25].

직무스트레스의 요인에 대하여, Marshall & Cooper[34]는 직무의 고유특성, 조직역할, 조직의 관계, 경력개발, 조직구조와 분위기, 조직외부의 장애, 개인의 특성으로 분류하였고, Schulta[49]는 과중한 업무, 작업장의 변화, 성과평가, 역할감득, 경력개발, 임금체계로 나누었으며, Scherhorn et al.[47]은 개인요인, 작업요인, 비작업요인으로 구분하였다. Ganster et al.[20]는 직무스트레스 요인을 객관적인 요인과 주관적인 요인으로 구분하고 있는데, 객관적인 직무스트레스 요인은 콜레스테롤 수준, 혈압과 같은 생리적 반응과 직무만족 수준을 직접적으로 유발하는 객관적인 자극 즉 장시간의 근무, 과도한 정신적, 신체적 욕구와 같은 직무환경을 말하며, 주관적인 직무스트레스 요인은 객관적인 직무환경에 관계없이 주관적으로 환경을 인지하고 평가를 함으로써 생리적 또는 심리적 반응을 간접적으로 유발하는 것이다.

Jamal[28]은 직무성과는 이용가능한 자원을 활용할 수 있는 정상적인 제약조건하에서 개인이 그에게 할당된 작업이나 목표를 성공적으로 수행할 수 있는 활동으

로 정의하고 있다. Beehr[8]는 역할 갈등의 종류에는 수여자간 갈등, 수여자 내 갈등, 역할 간 갈등 및 개인 역할 갈등이 있다고 하였으며, Kahn et al.[29]은 역할모호성이 높게 지각된 개인 일수록 낮은 수준의 직무만족을 경험하게 되고, 직무와 관련하여 긴장이 고조되며 허무함이 커지고 자신감이 저하됨을 발견하였다.

### 3. 소진

소진을 처음으로 개념화한 연구자는 Freudenberger[17]로 소진을 개인이 경험한 비현실적이고 과도한 업무요구로 인해 발생하는 피로와 좌절상태로 정의하였으며, 이것이 신체적, 정신적 탈진을 유도한다고 보았다. 소진에 대한 개념은 심리적 부담이 큰 서비스관련 업무를 수행하는 의료관계자, 사회복지관계자, 경찰관의 스트레스 반응을 논의하면서 정립되었다[35]. Mechteld et al.[38]는 이와 같은 연구대상의 공통점으로 사람과 접촉하는 대인업무를 담당하고 있다는 사실을 밝혀냈으며, 그러한 대인관계적 요인이 소진을 유발시킨다고 하였다.

Maslach & Jackson[36]이 Maslach Burnout Inventory(MBI)를 개발하면서 소진의 개념이 일반화되었는데, MBI에서는 소진을 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하의 세 가지 증상으로 설명하고 있다. 이러한 증상들은 다른 사람들과 함께 일하는 개인들 사이에서 발생된다고 한다[35]. 정서적 고갈이란 다른 사람들과의 감정적 접촉이 늘어남에 따라 점점 메탈라가는 감정을 의미하며, 비인격화는 봉사과 돌봄을 받아야 하는 사람들에 대한 무감정적이고 냉담한 반응을 의미한다. 또한 성취감저하는 사람들과의 업무에 있어 성공적인 업적달성에 대한 느낌이 결여되는 것을 말한다.

Piness & Maslach[42]는 소진현상을 부정적인 자아 개념, 직업에 대한 부정적인 태도, 고객에 대한 무관심을 포함하는 신체적, 정서적 탈진증후라고 정의하였고, Perlman & Hartman[41]은 소진현상은 만성적인 정서적 스트레스에 대한 반응으로서 정서적, 신체적 탈진, 업무에 대한 생산성의 저하, 비인간화라는 세 가지 요인에 의하여 이루어진다고 하였다.

Edelwich & Brodsky[14]는 실제 상황에 대한 관찰을

통하여 개인이 경험하는 소진의 발전단계를 열성, 침체, 좌절, 무관심의 4단계로 설명하고 있다.

Cherniss et al.[11]에 의하면 소진은 어느 날 갑자기 나타나는 것이 아니라 점진적 단계를 거치며, 그 단계는 스트레스욕구와 자원간의 불균형단계, 스트레스, 피로, 짜증을 유발하는 단계, 방어적 대처, 위축 등의 태도를 보이는 냉소주의 단계로 발전된다고 한다. 또한 Cordes & Dougherty[13]는 소진이 만성적인 직장 내 스트레스요인들과 이직의사를 매개하는 매개변수의 역할도 있다고 한다.

## III. 연구설계

### 1. 연구가설의 설정

#### 1.1 감정노동과 직무스트레스의 관계

감정노동과 직무스트레스와의 관계에서는 감정노동이 직무스트레스를 유발하는 주요한 요인이라는데 많은 연구들이 일치된 견해를 보이고 있다[33][9][1]. 특히 직무수행과정에서 대면접촉과 감정표현이 요구되는 서비스산업, 특히 호텔산업의 경우는 직무스트레스가 많이 발생된다는 것이다[9][1].

Hochschild[24]는 표현감정과 경험감정의 차이인 감정부조화가 클 때 직무스트레스가 많이 발생한다고 하였다. 즉 감정노동자들은 감정을 표현하는데 감정조화 또는 감정부조화를 경험하게 되고 부조화를 경험하는 과정에서 그 차이가 클 때에는 의식적으로 차이를 줄이려고 노력하며, 조직에서 요구하는 감정을 표현해야 할 때 실제 개인은 아무런 감정을 느끼지 않을 수도 있고, 분노와 같은 부정적 감정을 경험하고 있을 수도 있다. 이러한 감정부조화 상태는 개인에게 스스로를 위선적이라고 생각하는 거짓자아(false self)를 경험하게 하고 이로 인해 심리적 부적응상태를 유발한다는 것이다. 그리고 이러한 감정부조화는 인지부조화와 마찬가지로 긴장, 스트레스, 소진을 야기할 수 있다[33]. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 : 호텔종사원의 감정노동은 직무스트레스에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

1.2 감정노동과 소진과의 관계

Adelmann[5], Hochschild[24]는 감정노동을 노동의 강도에 따라 분류하여 분석한 결과, 높은 강도의 감정노동이 요구되는 직무일수록 종업원들이 높은 직무불만족, 낮은 자존감, 나쁜 건강상태, 정신적 고갈의 심화를 나타내었다. Abraham[4]은 감정노동의 차원인 감정적부조화가 소진을 발생시키며, 이와함께 이 두 변수 사이의 인과관계를 확인하였다. 또한 Rafaeli & Sutton[43]는 감정노동을 수행하는 종사원의 실제감정과 조직에 의해 강요된 종사원의 감정표현이 상충될 때 감정노동의 심리적 결과인 감정적부조화가 발생한다고 하였다.

Krone[30]는 고객과 접촉이 많은 종사원이 소진 증상이 가장 높고, 근무시간이 많을수록 감정적탈진이 크다고 하였다. 성혜진[2]은 소진을 경험한 종사원은 직무만족과 조직몰입의 수준이 현저하게 떨어지게 되며 신체적·정신적 문제를 일으키는 한편, 다른 종사원에게까지 악영향을 미쳐 조직유효성 향상에 걸림돌이 된다고 하였다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2 : 호텔종사원의 감정노동은 소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.3 직무스트레스와 소진의 관계

소진의 경험이 성격과 같은 개인적 특성과 관련이 있지만 직장에서 발생하는 상황적 스트레스(직무스트레스, 조직냉소주의)와 더 큰 관련이 있는 것으로 나타났다[39].

Golembiewski[21]는 상황적 요소가 개인적 요소보다 소진과 강한 관계를 맺고 있다고 하였다. 조직에서 느끼는 역할의 모호함, 역할갈등, 역할 과부하가 스트레스의 주요요인으로 이들 요인이 소진을 경험하도록 하는 직접적인 원인이 된다고 하였다[31].

또한 Krone[32]는 고객과 접촉이 많은 종사원들의 스트레스요인은 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하로 구분되어지며 이들 요인들 중에서 역할갈등과 역할모호성은 각각 정서적 고갈[16][26]과 자아성취감 저하[12][7][27][50]를 초래하게 하고, 역할과다는 정서적 고갈을 야기시킨다고 하였다[42][27][18].

그리고 Perlman & Hartman[41]는 만성적인 스트레스는 조직구성원의 정서적·신체적 탈진, 업무에 대한 생산성의 저하, 비인간화를 초래한다고 하였으며, 그 중에서도 정서적고갈이 소진경험의 주된 요소로서 소진과정의 첫 단계라고 하였다[19]. 또한 정서적고갈은 일관되게 높은 수준의 직무요구와 직접적인 연관성이 있으며[51], 지속적인 정서적 고갈의 경험은 낮은 성과와 이직의도를 초래한다는 것이다[46][37]. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3 : 호텔 종사원의 직무스트레스는 소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 변수의 조작적 정의

2.1 감정노동

감정노동이란 직장내에서 자신이 경험하는 실제 감정표현과 조직의 감정표현규범에 의해 요구되어지는 감정표현에 차이가 존재할 때, 효과적인 직무수행을 위하여 자신이 경험하는 감정을 조직의 표현규범에 맞게 조절하려는 노력을 말한다. 감정노동의 하위개념으로는 Moris & Feldman[40]가 제시한 감정표현의 빈도, 바람직한 감정표현에 요구되어지는 주의정도, 표현되어지는 감정의 다양성, 조직이 요구하는 기대감정을 표현하는 데서 기인하는 감정적 부조화가 있다. 본 연구에서는 감정노동의 특성을 측정하기 위해 본 연구의 특성과 가장 유사한 김민주[1], Moris & Feldman[40]의 연구를 기초로 연구문항을 작성하였으며, 이 연구문항을 5점 척도로 측정하였다.

2.2 직무스트레스

직무스트레스는 직무관련 요인과 작업자 사이에서 이루어지는 상황으로 인해 정상적 기능으로부터 개인이 이탈하도록 만드는 정신적, 육체적 조건이라고 정의된다[9]. 따라서 본 연구는 Rizzo et al.[44]의 연구와 Beehr et al.[8]의 연구에서 사용된 문항들 중 5개의 문항을 추출한 후 본 연구에 맞게 수정하여 5점 척도로 측정하였다.

2.3 소진

소진은 고객과 대면하는 호텔종사원이 경험한 비현실적이고 과도한 업무요구로 인해 발생하는 피로와 좌절 상태를 의미한다[17]. 본 연구에서는 Maslach & Jackson[35]이 제시한 3가지 증상 중 정서적 탈진 2문항, 비인격화 1문항, 성취감 저하 2문항 총 5문항을 추출하여 본 연구에 맞게 수정한 후 5점 척도로 측정하였다.

표 1. 설문지의 구성과 출처

변수	문항수	출처
감정 노동	8	Moris & Feldman(1996), 김민주(1998)
직무 스트레스	5	Rizzo(1970), Beehr(1985)
소진	5	Freundenberger(1974), Maslach & Jackson(1986)

3. 조사설계

본 연구는 2009년 6월10일부터~6월 25일까지 서울시내 특급호텔에서 고객과 직접대면하며 서비스를 제공하는 일선 종사원들을 대상으로 현장 설문조사를 실시하였다. 특히 설문조사에 동의한 사람들에게는 설문 목적을 설명한 후 자기기입식 설문지를 배부하였다. 총 400부를 배부하여, 350부를 회수하고, 이 중에서 불성실하게 응답했거나 연구목적에 부합하지 않는 설문지를 제외한 총 330부를 분석에 사용하였다.

표 2. 측정도구에 대한 요인분석과 신뢰성 검증

측정항목	평균	표준 오차	적재치	고유값	분산비 (%)	Cronbach 'a
요인1: 감정표현의 주의정도(attentioness to required display rule)						
나는 기분이 나쁠 때에도 고객들에게 표현 하지 않으려고 최선을 다한다	3.52	.94	.887	3.746	46.8	.931
고객들을 미소로 응대하기가 어려운 일이다	3.48	.93	.878			
직장 생활을 하면서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 대단히 어렵게 느껴진다	3.35	1.01	.864			
요인2: 감정표현의 빈도(variety of emotional display rule)						
나는 직장에서 정말로 웃는 일보다 일부러 웃는 일이 더 많다	3.55	.99	.865	1.847	23.1	.895
고객이 나에게 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다	3.49	.93	.845			
나는 직장생활을 잘하기 위해 실제 감정을 숨기는 경우가 많다	3.53	.94	.834			
요인3: 감정 부조화(emotional dissonance)						
고객을 대할 때 나의 실제 감정과 표현하는 것과는 상당한 차이가 있다	3.61	.97	.929	1.045	13.1	.811
표현되는 감정과 실제 감정의 차이 때문에 혼란스러울 때가 많다	3.59	.91	.893			

IV. 실증분석 결과 및 해석

1. 응답자의 인구통계학적인 특성

인구통계적 특성을 살펴본 결과는 다음과 같다. 남성이 246명(74.4%), 여성이 84명(25.6%)로 나타났다. 결혼 여부에 있어서는 기혼이 234명(70.9%), 미혼이 96명(29.1%)으로 나타났으며, 연령에 있어서는 25세 이하가 24명(7.2%), 25-29세가 68명(20.5%), 30-34세가 99명(30.0%), 35-39세가 79명(24.0%), 40-44세가 43명(13.0%), 45세 이상이 17명(5.3%)로 나타났다.

교육수준에 있어서는 전문대 졸업이 198명(60.0%), 대학교 졸업이 111명(33.7%), 대학원 졸업이 21명(6.3%)로 나타났으며, 근무부서는 식음료부가 249명(75.6%), 객실부가 81명(24.4%)로 나타났다.

월평균소득에 있어서는 200만원 이하가 75명(22.8%), 201-250만원 이하가 88명(26.7%), 251-300만원 이하가 62명(18.8%), 301-350만원 이하가 44명(13.3%), 351-400만원 이상이 26명(7.9%), 401-450만원 이상이 19명(5.8%), 451만원 이상이 16명(4.7%)로 나타났다.

근속기간에 있어서는 1-4년이 67명(20.2%), 5-9년이 115명(34.7%), 10-14년이 79명(24.0%), 15-19년 이 78명(19.5%), 20년 이상이 16명(5.2%)으로 나타났으며, 근무하는 호텔의 등급은 특1급 호텔이 222명(67.4%), 특2급 호텔이 108명(32.6%)으로 나타났다.

2. 측정도구에 대한 타당성 및 신뢰성 분석

본 연구에서는 먼저 감정노동 척도의 타당성을 살펴 보기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 그리고 이 척도의 신뢰성을 평가하기 위하여 일반적으로 사용되고 있는 Cronbach's α 값을 사용하였다.

먼저 요인분석은 본래의 변수들이 갖고 있는 의미를 최대한 보존하면서 보다 적은 수의 합성변수로 요약하는 R-type 요인분석을 실시하였으며, 주성분분석을 통하여 각각회전의 varimax 방법을 사용하였다. 요인추출 과정에 있어서는 고유치(eigen value) 기준을 적용하여 1.0보다 큰 요인에 대해 요인화 하였다. 요인별 신뢰성의 값도 .70 이상으로 매우 높게 나타나 본 척도의 내용 타당성을 포함하여 신뢰성이 매우 높은 측정도구임을 증명하고 있다.

표 3. 직무스트레스, 소진에 대한 신뢰성 분석

연구단위	항목	Cronbach's α
직무스트레스	5	.854
소진	5	.861

3. 각 연구변수 간 상관관계분석

각 요인들 간의 상관관계분석을 실시하여 각 연구단위의 기준타당성을 검증하였다. 분석결과 연구변수 간 상관관계에 있어서는 감정노동 요인, 직무스트레스, 소진 간에는 모두 유의적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

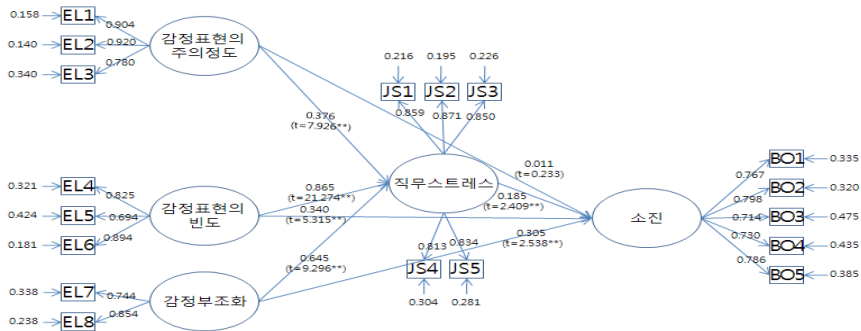
4. 연구모형

논문에서 제기한 연구모형의 적합도를 높이기 위해 수정지수를 사용하였다. 수정지수를 사용한 이유는 기존의 연구와는 다른 가설과 연구모형을 통하여 인과관계를 파악하려고 하기 때문이다. 구체적인 적합도를 살펴보면 다음과 같다.  $\chi^2=206.986$ ,  $df=110$ ,  $p=0.000$ ,  $GFI=0.960$ ,  $AGFI=0.923$ ,  $NFI=0.965$ ,  $CFI=0.983$ ,  $RMSEA=0.045$ ,  $RMR=0.028$ 로 나타나 적합도에는 대체로 충족시키는 것으로 나타났다.

표 4. 연구변수간의 상관관계

	1	2	3	4	5
감정표현의 주의정도	1.000				
감정표현의 빈도	.531	1.000			
감정부조화	.570	.670	1.000		
직무스트레스	.716	.646	.668	1.000	
소진	.543	.687	.647	.651	1.000

주) 모든 상관관계가 p(0.01에서 유의적임



\*p(0.10), \*\*p(0.05)

Fit index:  $\chi^2=206.986$ ,  $df=110$ ,  $p=0.000$ ,  $GFI=0.960$ ,  $AGFI=0.923$ ,  $NFI=0.965$ ,  $CFI=0.983$ ,  $RMSEA=0.045$ ,  $RMR=0.028$

그림 1. 연구모형 결과

5. 가설의 검증

5.1 감정노동과 직무스트레스와의 관계검증

감정표현의 주의정도와 직무스트레스의 관계에서는 경로계수가 0.376( $t=7.926, p=0.05$ )에서 유의적으로 나타나 감정표현의 주의정도가 높을수록 직무스트레스는 높아지는 것으로 나타났다. 또한 감정표현의 빈도와 직무스트레스의 관계에서도 경로계수가 0.865( $t=21.274, p<0.05$ )에서 유의적으로 나타났으며, 감정부조화와 직무스트레스의 관계에서는 경로계수가 0.645( $t=9.296$ )로 나타나 감정표현의 빈도와 감정부조화가 높을수록 직무스트레스는 높은 것으로 나타났다. 따라서 가설1은 채택되었다.

5.2 감정노동과 소진과의 관계검증

감정노동과 소진과의 관계를 검증한 결과 감정표현의 주의정도와 소진과의 관계에서는 경로계수가 0.011( $t=0.233$ )로 유의적이지 않게 나타났으며, 감정표현의 빈도와 소진과의 관계에서는 경로계수가 0.340( $t=5.315, p=0.05$ )에서 유의적으로 나타났다. 또한 감정부조화와 소진과의 관계에서도 경로계수가 0.305( $t=2.538, p=0.05$ )에서 유의적으로 나타나 감정부조화가 높을수록 소진은 높아지는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2는 부분 채택되었다.

5.3 직무스트레스와 소진과의 관계검증

직무스트레스와 소진과의 관계를 살펴본 결과, 경로계수가 0.185( $t=2.409, p=0.05$ )에서 유의적으로 나타나 직무스트레스가 높으면 높을수록 소진은 높아지는 것으로 나타났다. 따라서 가설3은 채택되었다.

표 5. 가설검증결과와 경로계수

가설	경로	경로 계수	표준 오차	t값	채택 여부
가설1	감정표현의 주의정도→직무스트레스	0.376	0.047	7.926	채택
	감정표현의 빈도→직무스트레스	0.865	0.041	21.274	채택
	감정부조화→직무스트레스	0.645	0.069	9.296	채택
가설2	감정표현의 주의정도→소진	0.011	0.049	0.233	기각
	감정표현의 빈도→소진	0.340	0.064	5.315	채택
	감정부조화→소진	0.305	0.120	2.538	채택
가설3	직무스트레스→소진	0.185	0.077	2.409	채택

V. 결론 및 제언

본 연구는 호텔기업에서 고객과 직접 대면하는 종사원들의 감정노동이 직무스트레스와 소진에 미치는 영향을 분석하여 호텔관리자에게 시사점을 제공하고자 한다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 감정노동에 대한 세 가지 차원인 감정표현의 주의정도, 감정표현의 빈도, 감정부조화가 높을수록 직무스트레스가 높아지는 것으로 나타났다. 고객과 대면하는 일선종사원은 고객과의 접촉에서 호텔기업에 의해 강요된 감정표현 규범 및 감정표현 행위가 역할갈등 및 역할과다를 초래하게 되며, 이는 호텔종사원이 지각하는 감정노동에서 고객과 대면하는 감정표현 그 자체가 직무스트레스를 유발시키는 것이다. 따라서 고객과 대면하는 일선종사원은 자신의 감정이나 느낌을 보다 자유롭게 표현 할 수 있을 때 감정부조화를 줄일 수 있으며, 결국 감정노동에서 생기는 자아상실감도 줄일 수 있다.

둘째, 고객과의 상호작용 수단으로 감정표현을 하는 일선종사원들은 그들의 감정표현행위가 호텔에서 공식화된 감정표현일수록 종사원의 소진이 증가되는 것으로 나타났다.

이는 Adelman[5], Abraham[4], Rafaeli & Sutton[43], 성혜진[2]의 연구결과 같은 결과이며 높은 수준의 감정노동이 요구되는 직무일수록 종업원들이 높은 직무 불만족, 낮은 자존감, 나쁜 건강상태, 정신적 고갈의 심화를 나타내었다. 즉, 감정노동을 수행하는 종사원의 실제 감정과 조직의 감정표현규범에 부합되는 종사원의 감정표현이나 행동이 상충될 때, 감정노동의 심리적 결과인 감정적 부조화가 발생하고 소진이 가중된다는 결과와 일치한다.

셋째, 직무스트레스는 소진을 가중시키는 것으로 나타났다. Golembiewski[21], Krone[30], Perlman & Hartman[41]의 연구에서도 알 수 있듯이 역할갈등이나 역할 과부하는 정서적·신체적 탈진, 업무에 대한 생산성의 저하(직무스트레스), 비인간화를 초래한다고 하였다. 그 중에서 정서적고갈이 소진경험의 주된 요소가 된다는 견해와 같은 결과가 나타났다.



본 연구결과를 통하여 다음과 같은 시사점을 도출하였다.

첫째, 호텔기업의 업무분위기를 보다 자유롭고 편안하게 조성하여 고객과 직접 대면하는 일선종사원들이 이러한 분위기 속에서 자신의 감정을 솔직하게 고객에게 전달할 수 있는 업무분위기 조성이 중요하다고 할 수 있다. 또한 엄격한 감정표현 규범을 완화하여 직무상의 감정행위의 자율성을 보장해 줌으로써 직무수행의 일부로써 감정표현 그 자체에 의해 발생하는 스트레스를 감소시켜야 한다. 이와 함께 업무에 대한 책임과 권한위양을 강화하여 업무의 유효성 향상을 뒷받침해 줄 제도적 보완도 중요할 것으로 판단된다.

둘째, 호텔기업 종사원들의 소진을 낮추기 위해서는 특정 업무의 반복적 부담을 줄여 이와 관련된 감정노동을 줄이는 것도 중요하다. 따라서 직무순환, 직무확대, 직무충실화 등을 통하여 특정업무를 지속적으로 수행하는 것을 배제하고 업무순환을 통해 감정노동을 완화시키는 노력이 이루어져야 한다.

마지막으로 본 연구의 한계점은 종속변수로 사용한 직무스트레스와 소진은 많은 연구자들이 다차원적 요인으로 접근하여 연구하였는데, 본 연구에서는 감정노동을 중심으로 연구를 진행하였기 때문에 단일차원으로 접근했다. 또한 표본의 비율을 살펴보면 남성 비율이 여성비율에 비하여 상대적으로 높게 나타나 호텔전체 부서를 일반화하는데 무리 있다고 사료된다. 따라서 향후 연구에서는 앞서 제시한 한계점을 보완할 수 있는 연구가 이루어져야 하겠다.

**참 고 문 헌**

[1] 김민주, “호텔종사원의 감정노동이 직무관련 태도에 미치는 영향”, *관광학연구*, 제25권, 제2호, pp.129-141. 1998.  
 [2] 성혜진, *패밀리레스토랑 직원의 감정노동과 소진 영향요인에 관한 연구*, 세종대학교 관광대학원, 석사학위논문, 2003.  
 [3] 최진숙, *서비스 종사자의 감정노동이 직무스트레스*

*에 미치는 영향에 관한 연구*, 경희대학교대학원, 석사학위논문, 2008.

[4] R. Abraham, "Emotional Dissonance in Organizations: Antecedents, Consequences, and Moderators," *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, Vol.124, pp.229-246, 1988.  
 [5] P. K. Adelman, *Emotional Labor, and Employee Well-Being*, University of Michigan, Ann Arbor. 1989.  
 [6] B. J. Babin and J. S. Attaway, "Atmospheric Affect as a Tool for Creating Value and Gaining Share of Customer," *Journal of Business research*, Vol.4, No2, pp.91-99. 2000.  
 [7] A. Bandura, *Social Foundation of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*, Engelwood Cliffs, NJ; Prentice-Hall, 1986.  
 [8] T. A. Beehr, *The Role of Social Support in Coping With Organizational Stress*, In T. A. Beehr & R. S. Bhagat(eds.), *Human Stress and Coping in Organization: An Integrated Perspective*, Jhon Willey & Sons, pp.375-398, 1985.  
 [9] C. Brotheidge and A. Grandey, "Emotional Labor and Burnout, Comparing, Two, Perspectives of People Work," *Journal of Vocational Behavior*, Vol.5, pp.1-23, 2001.  
 [10] D. E. Castro, J. Agnew, and S. T. Fitzgerald, "Emotional Labor: Relevant Theory for Occupational Health Practice in Post-Industrial America," *Journal*, Vol.52, No.3, pp.109-111, 2004.  
 [11] C. Cherniss and E. S. Egnatios, "Is There Job Satisfaction in Community Mental Health?," *Community Mental Journal*, Vol.14, No.4, 1978.  
 [12] C. Cherniss, *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*, Beverly Hills, CA: Sage, 1980.  
 [13] C. L. Cordes and T. W. Dougherty, "A Review

- and an Integration of Research on Job Burnout," *Academy of Management Review*, Vol.18, No.4, pp.621-656, 1993.
- [14] J. Edelwich and A. Brodsky, *Burnout: Stage of Disillusionment in the Helping Professions*, New York: Pergamon Press. 1983.
- [15] P. Ekman, *Cross Culture Studies of Facial Expression, Darwin and Facial Expression: A Century of Research in Review*, New York: Academic Press, pp.169-222, 1973.
- [16] C. D. Fisher and R. Gitelson, "A Meta-Analysis of the Correlates of Role Conflict and Ambiguity," *Journal of Applied Psychology*, Vol.68, pp.320-333, 1983
- [17] H. J. Freudenberger, "Staff Burnout," *Journal of Social Issues*, No.30, pp.159-165, 1974.
- [18] D. Friesen and J. C. Sarros, "Sources of Burnout Among Educators," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.10, pp.179-188, 1989.
- [19] J. Gains and J. M. Jemier, "Emotional Exhaustion in A High Stress Organization," *Academy of Management Journal*, Vol.26, pp.567-586, 1982.
- [20] D. C. Ganster, M. R. Fusilier, and B. T. Mayes, "Role of Social Support in the Experience of Stress at Work," *Journal of Applied Psychology*, Vol.105, pp.254-257, 1986.
- [21] R. T. Golembiewski and M. Scicchitano, "Testing for Demographic Covariance: Three Source of Data Rejecting Robust and Regular Association, International," *Journal of Public Administration*, Vol.5, pp.453-447, 1983.
- [22] N. Gupta and T. A. Beehr, "Job Stress and Employee Behaviors," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.23, 1979.
- [23] T. W. Hellrigel, Jr. Slocum, and R. W. Woodman, *Organizational Behavior*, 3rd ed. St. Paul: West, p.499, 1983.
- [24] A. R. Hochschild, *The Managed Heart*, Berkeley: University of California Press: pp. 89-136, 1983.
- [25] J. M. Ivancevich and M. T. Matteson, *Stress & Work: A Managerial Perspective*, Glenview(1) : Scott, Forsmen & Company, p.76, 1980.
- [26] S. E. Jackson and J. A. Turner, "Brief, Correlate of Burnout Among Public Service Lawyer," *Journal of Occupational Behavior*, Vol.8, pp.339-341, 1987.
- [27] S. E. Jackson, R. L. Schwab, and R. S. Schuler, "Toward An Understanding of The Burnout Phenomenon," *Journal of Applied Psychology*, Vol.71, pp.630-640, 1986.
- [28] M. Jamal, "Job Stress and Job Performance Controversy: An Empirical Assessment," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.33, pp.1-21, 1984.
- [29] K. L. Kahn, D. M. Wolfe, R. P. Quinn, T. D. Sneok, and R. A. Rosenthal, *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*, New York : Wiley. 1964.
- [30] C. Krone, M. Tabacci and B. Farber, "Manager Burnout," *The Cornell Hotel Restaurant Administration Quarterly*, Vol.30, pp.58-63, 1989.
- [31] R. T. Lee and L. Ashforth, "A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimension of Job Burnout," *Journal of Applied Psychology*, Vol.81, pp.123-133, 1996.
- [32] J. R. Lehtinen, "Improving Service Quality by Analyzing the Service Production Process," *European Journal of Marketing*, Vol.18, No.4, pp.143-157, 1984.
- [33] S. Mann, "People-work: Emotion Management, Stress and Coping," *British Journal of Guidance & Counseling*, Vol.32, No.2, pp.205-221, 2004.

- [34] J. Marshall and C. L. Cooper, *The Cause of Managerial Job Stress : A Research Note on Methods and Initial findings*, In E. N. Corlett, J. Richardson(ed), *Stress Work Design and Productivity*, John Wiley & Sons, pp.115-128, 1981.
- [35] C. Maslach, S. E. Jackson, and M. P. Letier, *Maslach Burnout Inventory Manual*(3rd. ed.). Palo Alto. CA: Consulting Psychologists Press, 1996.
- [36] C. Maslach and S. E. Jackson, *Maslach Burnout Inventory Manual*(2nd ed.), Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1986.
- [37] C. Maslach, *Understanding Burnout: Definitional Issue in Analyzing a Complex Phenomenon, in Job Stress and Burnout: Research, Theory, and Intervention Perspectives*, W. S. Pine(Ed.), Beverly Hills, CA: Sage Publications, pp.29-40, 1982.
- [38] R. M. Mechteld, M. A. Visser, M. A. Ellen, F. J. Smets, and C. J. M. Hanneke, "Stress, Satisfaction and Burnout among Dutch Medical Specialists," *Canadian Medical Association Journal*, Vol.168, No.3, pp.271-275, 2003.
- [39] Miller, Springen, Gordon, Murr, Cohen & Drew. *Stress on the Job*, Newsweek, Vol. 25, pp.40-45, 1998.
- [40] J. A. Morris and O. C. Feldman, "The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor," *Academy of Management Review*, Vol.21, No.4 pp.986-1010, 1996.
- [41] B. Perlman and E. A. Hartman, "Burnout: Summary and Future Research," *Human Relations*, Vol.33, pp.283-305, 1982.
- [42] A. Pines and C. Maslach, "Characteristics of Staff Burnout in Mental Health Settings," *Hospital and Community Psychiatry*, Vol.29, pp.233-237, 1978.
- [43] A. Rafaeli and R. I. Sutton, "Expression of Emotion as Part of the Work Role," *Academy of Management Review*, Vol.12, pp.23-37, 1987.
- [44] A. R. Rizzo, R. J. House and S. L. Lirtzman, "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations," *Administrative Science Quarterly*, Vol.15, pp.150-163, 1970.
- [45] D. R. Rutter and P. J. Fielding, "The Expression of Emotion as Part of the Work Role," *Academy of Management Review*, 12, 1988.
- [46] M. J. Saxton, J. S. Phillips, and R. N. Blakeney, "Antecedents and Consequences of Emotional Exhaustion in the Airline Reservation Service Sector," *Human Relations*, Vol.44, pp.553-595, 1991.
- [47] J. R. Scherhorn, J. G. Hunt, and R. N. Osborn, *Managing Organizational Behavior*, 2nd ed, Jhon Willey & Sons, pp.655-658, 1985.
- [48] R. S. Schuler, "Definition and Conceptualization of Stress in Organizations," *Organization Behavior and Human Performance*, Vol.25, pp.184-215, 1980.
- [49] D. P. Schulta, *Psychology and Industry Today: an Introduction to Industrial and Organization Psychology*, 3rd ed, Mcmillan publishing co, pp.444-446, 1982.
- [50] R. L. Schwab and E. F. Iwanicki, "Perceived Role Conflict, Role Ambiguity, and Teacher Burnout," *Educational Administration Quarterly*, Vol.8, pp.60-74, 1982.
- [51] A. Shirom, *Burnout in Work Organizations*. in *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, C. L. Cooper and I. Robertson(Eds), New York: Willey, pp.25-48, 1989.
- [52] A. C. Smith and S. Kleinman, "Managing Emotions in Medical School: Students' Contacts

with the Living and The Dead," Social Psychology Quarterly, Vol.52, pp.56-59, 1989.

[53] R. I. Sutton, "Maintaining Norms about Expressed Emotions: The Case of Bill Collectors," Administrative Science Quarterly, Vol.36, 1991.

### 저 자 소 개

박 영 배(Young-Bae Park)

정회원



- 1986년 9월 : 성균관대학교 경영학과(경영학석사)
- 1989년 1월 : 타이완 국립정치대학 경영학과(경영학박사)
- 1991년 ~ 현재 : 세명대학교 경영학과 교수

<관심분야> : 인적자원, 조직행동, 중소기업경영, 비교경영, 서비스 경영

안 대 희(Dae-Hee Ahn)

정회원



- 1994년 2월 : 세종대학교 관광경영학과(경영학석사)
- 1999년 2월 : 세종대학교 경영학과(경영학박사)
- 1999년 2월 ~ 현재 : 대원대학교 호텔경영과 교수

<관심분야> : 관광마케팅

이 상 우(Sang-Woo Lee)

정회원



- 2007년 2월 : 경기대학교 관광경영학과(관광경영학석사)
- 2007년 ~ 현재 : 세명대학교 경영학과 박사과정

<관심분야> : 관광호텔 인적자원관리