

외식 종사원의 직무 스트레스 요인이 직무 만족 및 이직 의도에 미치는 효과 - 사회적 지원과 대처 전략의 효과 검증 -

김 영 훈¹⁾

동의대학교 외식산업경영학과¹⁾

The Effects of Foodservice Employee's Job Stressors on Job Satisfaction and Turnover Intention - Focused on Social Support and Coping Strategies -

Young Hun Kim¹⁾

Dept. of Food Service Management, DongEui University¹⁾

Abstract

The purpose of this study is to manage job stress of foodservice employees effectively by analyzing their job stressors and relationship of job satisfaction and turnover intention. It also analyzed the effects of social support and coping strategies on job stressors. The data for the study were collected through conducting a survey to the employees who work at hotel foodservice departments and buffet restaurants in Busan area. Major suggestions and significances of this study can be outlined as follows: First, it was found that 6 job related stressors(work environment, personal relation, role, task characteristics, career development, individual character). Second, it was revealed that personal relation and career development factors have an effect on employees' job satisfaction and turnover intention. Third, it was illustrated that social support and coping strategies have a moderating effect of job stressors between job satisfaction and turnover intention.

Key words: job stressor, job satisfaction, turnover intention, social support, coping strategy.

I. 서 론

복잡한 현대 사회를 살아가는 누구나 일상생활 혹은 직장 생활에서 스트레스를 경험하게 될 것이다.

이러한 스트레스는 주의집중과 같은 인지적 과정과 수행 능력 감소 등과 같은 행동적 측면에 부정적 영향을 미치는 것(Hellriegel DJ & Woodman RW 1992)으로 알려져 있다. 현대인이 스트레스를 경험하게 되는 상황적 요인은 다양하겠지만 직

업과 관련된 스트레스 요인이 큰 비중을 차지하고 있다(Park JH 2009).

직무 수행으로 인한 스트레스가 지나치게 되면 개인은 심리적, 신체적 부작용 현상을 경험하게 되어 신체적 및 심리적 피폐 등의 부정적 결과를 초래할 뿐만 아니라 조직 차원에서도 과도한 직무 스트레스를 경험한 종사원은 사기 저하 및 무력감, 고객에 대한 불친절, 낮은 직무 만족도, 빈번한 이직 의도 등으로 이어져 상품의 품질 저하, 생산성 저하, 신입 직원의 선발 및 교육 등과 관련

이 논문은 2009학년도 동의대학교 교내연구비에 의해 연구되었습니다(과제번호 2009AA087).

✉ : 김영훈, 051-890-2097, yhk1965@deu.ac.kr, 부산시 부산진구 엄광로 995 동의대학교 외식산업경영학과

한 비용 증가, 업무 조직의 분열 또는 공백으로 인한 업무의 변화, 추가적인 이직 자극(Viator RE 2001) 등 기업 경영에 있어 악영향을 유발할 것으로 판단된다(Ahn KH·Moon CT 2009).

외식업은 특성상 종사원에 대한 인적의존도가 높은 산업으로 알려져 있어 외식기업의 경영 성과는 종사원의 심리적·육체적 상태에 달려 있다고 하여도 과언이 아닐 것이다. 지금까지 수행되어 온 외식 종사원의 직무 스트레스에 관한 국내 연구는 주로 직무 스트레스 요인과 조직 효과성과의 영향 관계를 확인하는 것에 초점을 맞추고 있다(Ha DH·Kim JS 2010; Bae JH·Shin HC 2009; Lim JM 등 2009; Jung HS 등 2009; Ahn DH 2009; Cho JY·Ha DH 2009; Lee KH 2009). 이러한 연구 경향은 단순히 직무 스트레스요소가 종사원의 직무 만족과 조직 몰입 혹은 이직 의도 등에 영향을 미치는 것을 확인하는 수준에 그치고 있는 것으로 판단된다. 직무를 수행하는 동안 어쩔 수 없이 발생하는 스트레스의 부정적 관계만을 확인하는 것이 아니라 직무 스트레스의 예방과 관리가 필요할 것으로 판단된다. 따라서 본 연구는 외식기업에 종사하고 있는 종사원이 경험하게 될 직무 스트레스 요인에 대한 실증적이고 포괄적 연구를 진행하여 어떠한 직무 스트레스 유발 요인이 종사원의 직무 스트레스를 유발하는지를 확인할 것이며, 또한 직무 스트레스의 부정적 효과를 예방하거나 조절하는 것으로 알려진 변수, 즉 개인이 조직 구성원으로서 자신의 업무를 수행하면서 타인으로부터 제공받는 다양한 지원으로 정의될 수 있는 ‘사회적 지원’(Cohen S & Wills TA 1985)이라는 변수와 조직의 내·외적 요구에 의해서 발생하는 직무 스트레스의 영향을 극복 혹은 감소 또는 관용하려는 종사원의 인지적이고 행동적 노력으로 알려진 ‘대처 전략’(Folkman S & Lazarus RS 1988)의 효과를 실증 조사 분석하는 것에 목적을 두었다. 따라서 본 연구의 목적을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 직무 스트레스에 관한 선행 연구를 토대로 외식기업에 종사하고

있는 종사원의 직무 스트레스 유발 요인을 확인하는 것이다. 둘째, 직무 스트레스 유발 요인이 직무 만족과 이직 의도에 영향을 미침에 있어서 사회적 지원과 대처 전략의 예방적 혹은 조절 효과를 검증하고자 한다.

II. 연구 배경 및 가설 설정

1. 직무 스트레스(Job Stressors)

직무 스트레스란 종사원이 자신의 업무를 수행하면서 작업 환경 혹은 사건의 결과로서 경험하거나 지각하게 되는 신체적, 심리적 그리고 행동적 반응을 포함하는 포괄적 개념을 의미한다(Quick JC & Quick JD 1984). 하지만 직무 스트레스라는 개념이 일반적인 스트레스 개념보다는 직무 관련이라는 구체적이고 한정적이지만 개념적 정의에 있어서는 많은 연구자들에 다양한 연구 접근 방법이 시도되어 연구자들마다 각기 다른 개념으로 제시되고 있다. 직무 스트레스에 관한 연구 접근 관점은 생물·의학적 관점, 사회·심리적 관점, 행동과학적 관점 등을 들 수 있다. 우선 생물·의학적 관점이란 직무 스트레스에 관한 초기 연구로서 직무 스트레스를 외부의 힘 즉 자극으로 이해하여 이에 대한 ‘개인의 생리적 반응’에 연구 초점이 맞춰져 있다. 이후 직무 스트레스에 관한 연구가 사회·심리학적 관점에서 진행되었는데, 직무 스트레스를 ‘개인이 자신을 둘러싼 주변의 내외적 환경을 어떻게 지각하고 평가하는가’, 즉 직무 스트레스를 환경과 개인의 상호작용 개념으로 이해하였으며, 개인과 직무 환경 사이의 상호작용 속에서 나타나는 개인의 심리적·생리적 반응을 직무 스트레스로 접근하는 관점이다. 마지막으로 행동과학적 관점에서는 직무 스트레스를 ‘위험에 대응하려는 개인의 적응 및 반응 과정’으로 이해하려고 하였다. 이러한 행동과학적 접근방법은 조직의 문제 해결을 위해 초점을 두었으며, 주로 주변 환경에 대응하는 개인적 행동의 적합성 혹은 부적합성에 연구 초점이 맞춰져 있다(Lee KH 2009). 이

렇듯 직무 스트레스는 접근하는 관점에 따라 다양한 정의될 수 있지만 본 연구에서는 직무 스트레스에 관한 의견을 종합하여 직무 스트레스란 ‘잠재적으로 조직 구성원의 긴장 상태를 야기시킬 수 있는 조직 내외 모든 스트레스 요인에 대한 개인의 지각 및 심리적, 행동적 반응’을 가리키는 포괄적인 개념이라 정의하고자 한다.

이러한 직무 스트레스를 유발하는 요인은 연구자에 따라 다양하게 정의되고 있다. 그 중 직무와 직접적인 관련이 있는 요인으로는 개인 수준의 직무와 관련된 요인, 그룹 수준의 조직요인, 조직 내 대인 관계 요인, 조직 외 요인으로 나눌 수 있다(Moon JH 등 2009). 이러한 직무 스트레스 유발 요인을 구체적으로 확인하여 보면 직무 요인은 직무 특성에서 오는 스트레스 요인으로 작업 조건, 과중한 업무, 시간적 압박, 업무에 대한 부적절한 피드백, 역할 갈등과 역할의 모호성 등을 포함하는 개념이며, 조직요인은 임금이나 승진의 불공정성, 조직의 경영방침, 물리적 환경조건, 복리후생 등의 요인들을 확인할 수 있다. 이외의 직무 스트레스 유발 요인으로 확인된 요인으로는 조직 구조 관련 요인과 대인 관계 요인 등을 확인할 수 있었다(Barsky AT et al. 2004).

본 연구에서는 외식기업에서 근무하고 있는 종사원들의 직무 스트레스 유발 요인을 선행 연구에서 확인된 직무 특성 요인, 역할 관련 요인, 경력 개발 요인, 조직 특성 요인, 대인 관계 요인, 개인적 요인, 물리적 환경 요인 등의 7가지 요인을 직무 스트레스 유발 요인으로 설정하여 직무 스트레스 요인과 직무 만족 그리고 이직 의도와 의 관련성을 확인하고자 하였다.

2. 직무 스트레스와 직무 만족

직무 만족은 개인의 태도와 가치관, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 조직 구성원이 직무와 관련하여 갖는 심리적 상태, 즉 조직 구성원이 직무나 작업 조건 혹은 임금, 승진의 기회, 감독 및 동료와 같은 여러 가지 요인에 대하여 개인

이 가지는 기대치와 실제 나타난 결과치의 비교로 초래되는 심리 상태를 의미한다. 선행 연구를 확인해 보면 종사원의 직무 만족에 영향을 미치는 것으로 확인된 요인 중 직무 스트레스 역시 종사원의 직무 만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 확인되고 있다(Jackson S & Schuler R 1985). 호텔 조리사를 대상으로 한 직무 스트레스와 직무 만족과의 영향 연구를 진행한 Lee KH(2009)의 연구에서도 직무 스트레스의 개인 요인이 직무 만족에 부정적 영향을 미친다고 하였다. 이러한 선행 연구의 결과를 바탕으로 본 연구에서는 외식 종사원의 직무 스트레스가 종사원 직무 만족에 유의한 부(-)의 영향을 미친다고 가정하여 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H1. 외식 종사원의 직무 스트레스는 종사원의 직무 만족에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3. 직무 만족과 이직 의도

이직은 가장 널리 연구되어진 조직적 현상 중 하나이지만 종사원의 이직을 확인하는 것은 연구 진행에 있어 여러 가지 제약이 있는 관계로 많은 선행 연구에서는 이직 행동과 강한 관련성을 가진 이직 의도를 기준 변수로 이용(Lum JM et al. 1998)하고 있어 본 연구에서도 이직 의도를 기준 변수로 사용하고자 한다. 이직 의도란 이직 행위 이전의 선행 변수로써 종사원이 자발적 혹은 비 자발적으로 현재의 조직과 종사원의 고용관계를 단절하거나 혹은 종결하려는 의도를 지칭한다. 이직 의도의 자발성 유무에 따라 자발적 이직 의도와 비 자발적 이직 의도로 유형화 할 수 있는데, 비 자발적 이직 의도는 본인의 의사와는 무관하게 해고, 정년퇴임, 질병, 사망 등으로 조직을 이탈하려는 의도를 말한다. 한편, 자발적 이직 의도는 종사원 본인의 의지에 따른 이직으로 현재의 직장 혹은 직무에 불만족하거나 보다 나은 직장 과 직무를 찾아 현재의 기업 조직 밖으로 나가는 의도를 말한다. 본 연구에서는 종사원의 자발적

이직 의도를 중심으로 직무 만족과 이직 의도에 관한 영향 관계를 확인하고자 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H2. 외식 종사원의 직무 만족은 이직 의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

4. 직무 스트레스와 이직 의도

이직 의도는 직원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 하는 의도를 의미하는데, 이직 의도를 야기하는 많은 요인들은 상호 복합적으로 인과관계를 형성하고 있으나, 많은 선행들을 확인한 바 직무 스트레스 역시 그 원인 중의 하나로 보고되어지고 있다(Ahn DH 2009; Lee KH 2009). 개인적 요인, 직무 특성 요인, 직원과 조직과의 관계 요인 등 다양한 갈등 요인으로 발생한 조직원의 직무 스트레스는 종사원의 결근, 낮은 조직 몰입, 충성도 감소, 생산성 저하, 소외감 발생, 이직 의사, 이직 등 조직에 대한 역반응이 발생하게 되는데, 이는 종사원들이 자신이 속한 조직에 대한 정신적, 신체적, 경제적 기대들 중 어느 하나 혹은 그 이상이 기대에 미흡하여 발생하게 된다. 직무 스트레스를 종사원이 크게 인지하면 할수록 조직에 대한 종사원의 근로의욕과 조직 충성도에 더욱 부정적 영향을 미치기 때문에 이직 의사가 커질 것으로 가정할 수 있어 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H3. 외식 종사원의 직무 스트레스는 이직 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

5. 직무 스트레스와 사회적 지원

조직 구성원에게 있어서 사회적 지원에 관한 선행 연구를 확인해보면 사회적 지원이란 ‘개인이 조직 구성원으로서 자신의 업무를 수행하면서 타인으로부터 제공받는 다양한 지원’으로 정의(Cohen S & Wills TA 1985)되고 있다. 하지만 사회적 지원이 단순히 타인으로부터 받은 애정의 느

낌이라든지 혹은 이해에 대한 확신, 정서적 도움 등의 개별화된 개념이 아니라 복잡하고 다차원적인 개념으로 접근되어야 한다. 특히 종사원이 지각하는 직무 스트레스에 있어서 사회적 지원은 개인이 지각하는 직무 스트레스에 대해 개인의 욕구 충족에 필요한 감정과 정보 제공을 통해 개인의 심리적, 육체적 긴장을 완화시켜주는 효과와 직무 스트레스 발생을 방어해 주는 역할을 하는 것으로 알려져 있다(House JS 1981; Beehr TA 1985). 즉, 직무 스트레스 요인이 직무 스트레스로 인한 결과, 예를 들어 직무 만족과의 관계에 있어서 사회적 지원이 직무 스트레스 평가에 대한 구성원의 반응을 약화시키거나 예방할 수 있을 것으로 판단된다. 따라서 본 연구에서는 사회적 지원이 직무 스트레스에 대한 반응의 차이를 설명하는 조절 변수로서의 효과를 분석할 필요성이 있을 것으로 판단하여 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H4. 외식 종사원의 직무 스트레스가 직무 만족에 미치는 영향은 사회적 지원에 따라 차이가 있을 것이다.

6. 직무 스트레스와 대처 전략

직무 스트레스에 대한 대처(coping)란 종사원이 직무 수행 과정에서 발생하는 스트레스의 부정적 영향을 최소화하며 스트레스의 긍정적 효과를 최대화하는 등 개인이 자신에게 발생하는 문제점을 해결하기 위해 노력하는 과정을 의미한다(Luthans F 1985). 즉, 대처 전략이란 ‘조직 내·외적 요구에 의해서 발생하는 스트레스의 영향을 극복 혹은 감소 또는 관용하려는 종사원의 인지적이고 행동적 노력’이라 할 수 있다(Choi BS·Lee SK 2003; Lum et al. 1998).

직무 스트레스에 대한 대처 전략은 조직 수준에서와 개인 수준에서 시행할 수 있다. 선행 연구를 확인하여 보면 조직 수준에서의 대처 전략으로는 종사원 참여적 의사 결정, 목표 설정 및 관리, 직무 설계 및 재설계, 작업 환경 개선, 조직구조의 재설

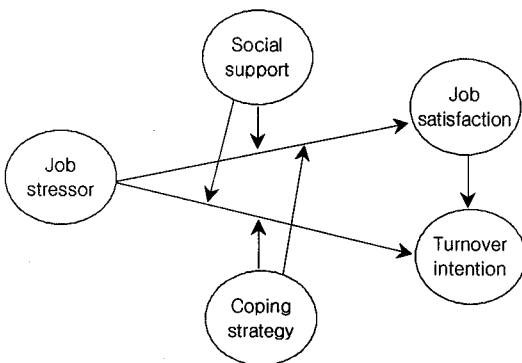
계, 자율적 작업 설정, 교육 훈련 계획 등이 있다 (Hellrigel DJ & Woodman RW 1992). 개인적 수준에서의 대처 전략은 상황의 불확실성 감소 지각, 상황의 중요성 감소 지각 등이 있다(Moon JH 등 2004). 이러한 대처 전략은 종사원이 지각하는 직무 스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 선행 연구에서 알려진 바 본 연구에서는 조직 수준에서의 대처 전략은 기업별로 상이하다고 판단하여 개인적 수준에서의 대처 전략에 대한 조절 효과를 확인하고자 하여 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H5. 외식 종사원의 직무 스트레스가 직무 만족에 미치는 영향은 대처 전략에 따라 차이가 있을 것이다.

III. 연구 방법

1. 연구 모형

외식 종사원이 자신의 직무를 수행하면서 지각하게 되는 직무 스트레스는 종사원이 지각하는 직무 만족에 유의한 부정적 영향을 미칠 것이다. 또한, 직무 스트레스가 종사원의 이직 의도에도 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것으로 판단된다. 또한, 종사원이 지각한 직무 스트레스는 종사원이 지각하는 사회적 지원과 개인적 수준의 대처 전략에 따라 직무 만족과 이직 의도에 미치는 영향이 차이가 있음을 확인할 필요가 있을 것으로 판단하



<Fig. 1> Research model.

여 본 연구의 연구 가설을 종합하여 (Fig. 1)과 같은 연구 모형을 설정하였다.

2. 자료 수집 및 분석 방법

본 연구의 목적을 달성하기 위해 부산 지역 소재 3군데 특급 호텔과 뷔페 레스토랑 서비스 종사원 및 주방 종사원을 대상으로 2010년 2월 1일에서 2월 15일까지 약 2주간 설문 조사를 실시하였다. 설문 조사에 응답률과 올바른 설문 조사가 이루어질 수 있도록 사전에 기업에 양해를 구하고 연구의 취지와 조사 내용에 관하여 설명과 협조를 구한 후 일대일로 설문 자료가 수집되었다. 배포한 설문지는 총 300부이나, 이 중에서 불성실한 설문지를 제외하고 262부를 최종분석에 활용하였다. 연구 목적에 따라 자료 분석은 빈도 분석, 주요 변수의 내적 일관성과 구성 개념 타당성을 확인하기 위한 신뢰도 분석과 요인 분석 그리고 각 개념간의 관련 정도와 방향성을 파악하기 위해 상관분석과 회귀분석 등 세부적 분석을 실시하였으며, 이러한 통계적인 분석을 위해 SPSS 14.0 통계 패키지 프로그램을 사용하여 분석하였다.

3. 측정항목의 조작적 정의 및 측정도구

1) 직무 스트레스

직무 스트레스란 종사원이 자신의 업무를 수행하면서 작업 환경 혹은 사건의 결과로써 경험하거나 지각하게 되는 신체적, 심리적 그리고 행동적 반응을 포함하는 포괄적 개념으로서 선행 연구(Lee KH 2009; Moon JH 등 2009; Barsky AT et al. 2004; Quick JC & Quick JD 1984)에서 확인된 직무 스트레스를 유발하는 직무 특성 요인, 역할 관련 요인, 경력 개발 요인, 조직 특성 요인, 대인 관계 요인, 개인적 요인, 물리적 환경 요인 등을 본 연구에 맞게 수정하여 7개 요인, 38개의 문항으로 구성하였으며, 5점 척도로 측정하였다.

2) 직무 만족

직무 만족이란 조직 구성원이 직무나 작업 조건 혹은 임금, 승진의 기회, 감독 및 동료와 같은 여러 가지 요인에 대하여 개인이 가지는 기대치와 실제 나타난 결과치의 비교로 초래되는 심리 상태를 의미한다. 종사원의 직무 만족에 관한 문항은 선행 연구(Ahn KH·Moon CT 2009; Lee HK 2003)를 토대로 4개 문항으로 구성하였으며, 5점 척도로 구성하였다.

3) 이직 의도

이직 의도란 이직 행위 이전의 선행 변수로써 종사원이 자발적 혹은 비 자발적으로 현재의 조직과 종사원의 고용관계의 단절하거나 혹은 종결하려는 의도를 지칭한다. 본 연구에서는 종사원의 자발적 이직 의도를 확인하기 위해 Ahn DH(2009)와 Moon JH 등(2009) 등의 연구를 바탕으로 본 연구에 맞게 수정하여 6개의 문항으로 구성하였으며, 5점 척도로 구성하였다.

4) 사회적 지원

사회적 지원은 종사원 개인이 조직 구성원으로서 자신의 업무를 수행하면서 타인으로부터 제공 받는 다양한 지원을 의미(Cohen S & Wills TA 1985) 하며, 본 연구에서는 직무 스트레스가 사회적 지원에 따라 조직 만족과 이직 의도에 미치는 영향이 조절되는지에 대한 연구로 사회적 지원의 문항은 Beehr TA(1985)와 Shin C & Hwang SH(2010)의 사회적 지원 유형을 기초로 하여 3개의 문항으로 구성하였으며, 5점 척도로 구성하였다.

5) 대처 전략

Luthans F(1985)와 Moon JH 등(2004)이 제시한 종사원이 직무 수행 과정에서 발생하는 스트레스의 부정적 영향을 최소화하며 스트레스의 긍정적 효과를 최대화하는 등 개인이 자신에게 발생하는 문제점을 해결하기 위해 노력하는 과정을 대처 전략으로 정의하며, 이에 대한 측정을 위해 8개 문항을 구성하였으며, 5점 척도로 구성하였다.

IV. 실증 조사 결과 분석

1. 표본 자료의 기초 통계 분석

본 연구의 실증 자료의 수집을 위해 부산시 소재 특급 호텔과 뷔페 레스토랑 3군데의 서비스직과 주방 종사원을 중심으로 300부의 설문을 배포하여 총 262부를 회수하여 통계적 분석을 실시하였다. 표본의 일반적 특성으로는 남녀 비율이 각각 72.5%와 27.5%로 나타났으며, 연령대는 20대가

<Table 1> General characteristics of the subjects

Classification		N	%
Gender	Male	190	72.5
	Female	72	27.5
Age	Under 20	0	0.0
	21~30	108	41.2
	31~40	106	40.5
	41~50	42	16.0
	Over 50	6	2.3
Education	High school	23	8.8
	College	231	88.2
	University	5	1.9
	Grade school	3	1.1
Seniority	Under 1 year	28	10.7
	1~2 years	33	12.6
	2~3 years	36	13.7
	3~4 years	24	9.2
	5~10 years	67	25.6
	Over 10 years	74	28.2
Division	Service	61	23.3
	Kitchen	201	76.7
Income	Less 1 million	27	10.3
	2 million	101	38.5
	3 million	105	40.1
	4 million	26	9.9
	More 4 million	3	1.1
Rank	Temporary	60	22.9
	Employee	201	76.7
	Manager	1	0.4
	Director	0	0.0

41.2%, 그리고 30대가 40.5%로 나타났다. 표본의 근무 부서는 서비스 종사원이 23.3%, 주방 종사원이 76.7%로 각각 나타났으며, 근무 기간은 5년에서 10년 사이의 중장기 근무자가 25.6%로 가장 높게 나타났다. 이외에도 월 급여 수준, 현재의 직장 내에서의 지위 등의 자료가 <Table 1>에 나타나 있다.

2. 측정도구의 신뢰성 및 타당성 확인

종사원이 지각하는 직무 스트레스 요인에 대한 요인 분석 결과, 이론적으로 설정한 요인과 상이하게 묶여진 8개 문항을 제거한 후 최종 요인 분석 결과로 총 6개의 요인이 도출되었고, 4개의 요인군으로 설명될 수 있는 총 변량은 66.05%로 나

<Table 2> Validity and reliability for job stressors

Variable(Cronbach' α)		Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6
Work environment (0.932)	Soundproof	0.842					
	Very noisy	0.816					
	Badly arranged facilities	0.800					
	Tiny space	0.796					
	Inconvenient layout	0.795					
	Badly arranged space	0.795					
Personal relation (0.893)	Foul air	0.776					
	Disobliging manner		0.784				
	Not join in decision making		0.778				
	Unjust in decision making		0.775				
	Prevent open communication		0.765				
	Poor communication		0.729				
Role (0.865)	Badly cooperation		0.670				
	Conflicts with superiors		0.598				
	Monotonous works			0.788			
	Uncertain duty			0.751			
Nature of work (0.812)	Decreased workload			0.747			
	Don't know the demand of the company			0.720			
	Don't have an authority				0.786		
	Don't have discretionary power				0.770		
	Lack of time to finish duties				0.679		
Career development (0.802)	Job experience				0.677		
	Influence on others' work				0.603		
	Need various knowledge				0.558		
Individual character (0.667)	Be treated unfairly					0.853	
	Low wages					0.816	
	Difficult for career development					0.592	
	Be very competitive						0.794
	Feel impatience						0.763
	Feel lack of ability						0.656
Eigen value		5.172	4.555	3.083	3.025	2.142	1.839
Explanatory variable(%)		17.241	15.182	10.277	10.084	7.141	6.129

타났다. 직무 스트레스 요인 6개의 KMO와 Barlett의 검정 표준형성 적절성의 KMO 측도는 0.884로 나타났으며, 근사 카이제곱은 4412.846, 자유도 435 (유의확률 0.000)로 나타났다. 신뢰도 검증 결과에서 나타난 Cronbach's Alpha 값의 세부항목을 살펴보면 직무 환경 요인 0.932, 대인 관계 요인 0.893, 직무 역할 요인 0.865, 직무 특성 요인 0.812, 경력 개발 요인 0.802 그리고 개인 특성 요인 0.667 등으로 나타나, 본 연구를 계속적으로 진행하는 것에 문제가 없는 것으로 나타났다(Table 2).

직무 만족과 이직 의도 그리고 사회적 지원과 대처 전략에 관한 요인 분석 결과 직무 만족 3개 문항, 이직 의도 6개 문항, 사회적 지원 3개 문항 그리고 대처 전략 6개 문항으로 나타나 최종 요인 분석

결과 4개 요인으로 도출되었고, 설명될 수 있는 총 변량은 73.45%로 나타났다. KMO와 Barlett의 검정 표준형성 적절성의 KMO 측도는 0.933, 근사 카이제곱은 4,354.800 자유도 210(유의확률 0.000)로 나타났다. 그리고 각 요인의 신뢰도 검증 결과에서 나타난 Cronbach's Alpha 값의 세부항목을 살펴보면 직무 만족 요인 0.919, 이직 의도 요인 0.955, 사회적 지원 요인 0.897, 대처 전략 요인 0.893 등으로 나타나 모든 항목이 0.893 이상으로 나타나 본 연구를 진행하는 데에는 무리가 없다고 할 수 있다(Table 3).

3. 가설 검증

1) 가설 1, 3 검증

<Table 3> Validity and reliability of job satisfaction and turnover intention

Variable(Cronbach's α)		Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4
Turnover intention (0.955)	Can't stand anymore	0.882			
	Meet recruiters from other companies	0.872			
	Have intention to change a job	0.871			
	Look for a job through an employment agency	0.865			
	Look for a job for career development	0.847			
	Leave the current job for better terms	0.832			
Coping strategy (0.893)	Have no chance to show job abilities		0.794		
	Have no pleasure from job		0.740		
	Compare past experience with the current job		0.737		
	Waiting for the right moment		0.697		
	Try to overcome the current problem		0.672		
	Try to communicate with co-workers		0.648		
	Pay attention to duties		0.624		
Looking forward to a better situation		0.589			
Job satisfaction (0.919)	Will choose the same job next time			0.793	
	Will proudly say of the current job to others			0.765	
	Have great pride in the current job			0.756	
	Satisfied with the current job			0.730	
Social support (0.897)	Superior help to execute my duties				0.809
	Superior help to keep good social relationship				0.809
	Co-workers help to execute my duties				0.797
Eigen value		5.206	4.309	2.957	2.955
Explanatory variable(%)		24.790	20.517	14.082	14.073

직무 스트레스는 종사원의 직무 만족에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1과 직무 스트레스는 이직 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 3을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과 직무 스트레스 요인이 직무 만족에 부의 영향을 미칠 것이라는 회귀 모형의 설명력은 22%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=11.962, p<0.001$). 독립 변수별로는 대인 관계 요인(-0.255)과 경력 개발 요인(-0.235)이 직무 만족에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($p<0.001$). 다음으로 직무 스트레스 요인이 이직 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 회귀 모형의 설명력은 23%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=12.661, p<0.001$). 독립 변수별로는 대

인 관계 요인(0.263)과 경력 개발 요인(0.187)이 이직 의도에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($p<0.05$). 따라서 본 연구에서는 직무 스트레스 요인이 직무 만족에 부의 영향을 미치고, 이직 의도에는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인할 수 있었다. 특히 직무 스트레스 요인 중 대인 관계 요인과 경력 개발 요인이 종사원의 직무 만족과 이직 의도에 영향을 미치는 것으로 확인할 수 있었다.

2) 가설 2 검증

종사원의 직무 만족은 이직 의도에 유의한 부(-)의 영향을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과, 회귀 모형의 설명력은 42.7%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되

〈Table 4〉 The effect of job stressors on job satisfaction and turnover intention

Classification	Job satisfaction			Turnover intention		
	Standardized coefficient	t	p	Standardized coefficient	t	p
(constant)		13.030	0.000		1.109	0.268
Work environment	0.075	1.112	0.267	0.075	1.129	0.260
Personal relation	-0.255	-3.454***	0.001	0.263	3.574***	0.000
Role	-0.120	-1.667	0.097	0.079	1.101	0.272
Task characteristics	0.060	0.956	0.340	0.009	0.140	0.889
Career development	-0.235	-3.528***	0.000	0.187	2.817**	0.005
Individual character	0.014	0.234	0.815	-0.005	-0.082	0.935
R square		0.469			0.479	
R square change		0.220			0.230	
F change		11.962***			12.661***	

* $p<0.01$, ** $p<0.005$, *** $p<0.001$.

〈Table 5〉 The effect of job satisfaction on turnover intention

Classification	Unstandardized coefficient		Standardized coefficient	t	p	F	R ²
	B	S. E.	Beta				
(constant)	5.488	0.189					
Work environment	-0.809	0.058	-0.654	-13.932***	0.000	194.094	0.427

Dependent variable: Intention to change job

*** $p<0.001$.

었다($F=194.094, p<0.001$). 직무 만족이 이직 의도에 통계적으로 유의한 -0.654 설명력을 확인할 수 있어 종사원의 낮은 직무 만족은 높은 이직 의도에 영향을 미치는 것으로 확인할 수 있었다.

3) 가설 4, 5 검증

종사원의 직무 스트레스 요인이 직무 만족과 이직 의도에 영향을 미침에 있어 사회적 지원과 대처 전략의 조절 효과를 검증하기 위해 사회적 지원을 높게 지각한 집단과 낮게 지각한 집단을 나누어 비교함으로써 사회적 지원의 조절 효과를 확인하고자 하였다. 같은 방법으로 대처 전략의 조절 효과를 확인하고자 하였다.

우선 가설 4, 즉 사회적 지원의 조절 효과를 확

인하기 위해 사회적 지원변수의 평균값($M=3.21$)을 기준으로 높게 지각한 집단과 낮게 지각한 집단으로 나누어 두 집단의 직무 스트레스 요인이 직무 만족과 이직 의도에 미치는 영향을 비교하였다(Table 6). 분석 결과, 사회적 지원을 높게 지각한 집단의 경우 직무 역할 요인(-0.268)과 경력 개발 요인(-0.343)이 직무 만족에 부(-)의 영향을 미침을 확인할 수 있었으며, 분석회귀 모형의 설명력은 21.3%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다($F=7.039, p<0.001$). 또한, 사회적 지원을 높게 지각한 집단이 지각한 직무 스트레스 요인이 이직 의도에 미치는 영향 관계에 있어서는 경력 개발 요인(0.204)만이 이직 의도에 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다($F=$

<Table 6> The difference in social support to job satisfaction and turnover intention

Classification	Job satisfaction			Intention to change job		
	Standardized coefficient	<i>t</i>	<i>p</i>	Standardized coefficient	<i>t</i>	<i>p</i>
(constant)		11.300	0.000		0.775	0.440
Work environment	0.086	0.898	0.371	0.132	1.339	0.183
Personal relation	-0.082	-0.821	0.413	0.114	1.112	0.268
Role	-0.268	-2.516*	0.013	0.115	1.056	0.293
Task characteristics	0.031	0.350	0.727	0.045	0.486	0.628
Career development	-0.343	-3.577***	0.000	0.204	2.073**	0.040
Individual character	0.079	0.916	0.361	0.015	0.164	0.870
<i>R</i> square		0.248			0.206	
<i>R</i> square change		0.213			0.169	
<i>F</i> change		7.039***			5.533***	
(constant)		7.144	0.000		0.998	0.320
Work environment	0.105	1.038	0.302	0.032	0.328	0.744
Personal relation	-0.305	-2.564*	0.012	0.262	2.255**	0.026
Role	-0.018	-0.171	0.865	0.083	0.816	0.416
Task characteristics	0.019	0.197	0.844	0.039	0.407	0.685
Career development	-0.056	-0.563	0.575	0.111	1.138	0.257
Individual character	-0.089	-0.979	0.329	0.042	0.472	0.638
<i>R</i> square		0.127			0.170	
<i>R</i> square change		0.084			0.128	
<i>F</i> change		2.916*			4.082***	

* $p<0.01$, ** $p<0.005$, *** $p<0.001$.

5.533, $p<0.001$).

한편, 사회적 지원을 낮게 지각한 집단의 경우, 대인 관계 요인(-0.305)만이 직무 만족에 부(-)의 영향을 미침을 확인할 수 있었다($F=2.916$, $p<0.001$). 또한, 직무 스트레스 요인이 이직 의도에 미치는 영향에 있어서는 대인 관계 요인(0.262)이 이직 의도에 정(+)의 영향을 미침을 확인할 수 있었다($F=4.082$, $p<0.001$).

사회적 지원을 높게 지각한 집단이 평가한 직무 만족은 평균값 3.45(SD 0.78), 낮게 지각한 집단의 직무 만족평가는 평균값 2.79(SD 0.79)로 나타나 사회적 지원의 조절 효과를 확인할 수 있었다.

다음으로 가설 5 대처 전략의 조절 효과를 확

인하기 위해 대처 전략 변수의 평균값($M=3.04$)을 기준으로 높게 지각한 집단과 낮게 지각한 집단으로 나누어 두 집단의 직무 스트레스 요인이 직무 만족과 이직 의도에 미치는 영향을 비교하였다(Table 7). 분석 결과, 대처 전략을 높게 지각한 집단의 경우, 직무 역할 요인(-0.214)과 경력 개발 요인(-0.248)이 직무 만족에 부(-)의 영향을 미침을 확인할 수 있었으며, 분석회귀 모형의 설명력은 16.8%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다($F=5.735$, $p<0.001$). 또한, 대처 전략을 높게 지각한 집단이 지각한 직무 스트레스 요인이 이직 의도에 미치는 영향 관계에 있어서는 대인 관계 요인(0.274)만이 이직 의도에 영향을 미

〈Table 7〉 The difference in coping to job satisfaction and turnover intention

Classification	Job satisfaction			Intention to change job		
	Standardized coefficient	<i>t</i>	<i>p</i>	Standardized coefficient	<i>t</i>	<i>p</i>
(constant)		11.143	0.000		0.714	0.476
Work environment	0.084	0.853	0.395	0.165	1.741	0.084
Personal relation	-0.214	-2.024**	0.045	0.274	2.691**	0.008
Role	-0.155	-1.519	0.131	0.036	0.362	0.718
Nature of work	0.009	0.110	0.913	0.038	0.451	0.652
Career development	-0.248	-2.608*	0.010	0.152	1.655	0.100
Individual character	0.031	0.371	0.711	-0.035	-0.443	0.658
<i>R</i> square		0.203			0.259	
<i>R</i> square change		0.168			0.226	
<i>F</i> change		5.735***			7.847***	
(constant)		8.248	0.000		0.787	0.433
Work environment	0.094	0.953	0.343	-0.018	-0.182	0.856
Personal relation	-0.262	-2.413**	0.017	0.210	1.922	0.057
Role	-0.029	-0.285	0.776	0.083	0.799	0.426
Task characteristics	-0.016	-0.164	0.870	0.039	0.388	0.699
Career development	-0.252	-2.537**	0.013	0.225	2.254**	0.026
Individual character	-0.007	-0.080	0.937	0.046	0.502	0.617
<i>R</i> square		0.193			0.185	
<i>R</i> square change		0.150			0.142	
<i>F</i> change		4.501***			4.280***	

* $p<0.01$, ** $p<0.005$, *** $p<0.001$.

치는 것을 확인할 수 있었다($F=7.847, p<0.001$).

한편, 대처 전략을 낮게 지각한 집단의 경우, 대인 관계 요인(-0.262), 경력 개발 요인(-0.252)이 직무 만족에 부(-)의 영향을 미침을 확인할 수 있었다($F=4.501, p<0.001$). 또한 직무 스트레스 요인이 이직 의도에 미치는 영향에 있어서는 경력 개발 요인(0.225)이 이직 의도에 정(+)의 영향을 미침을 확인할 수 있었다($F=4.280, p<0.001$).

대처 전략의 조절 효과를 확인하기 위해 대처 전략을 높게 지각한 집단과 낮게 지각한 집단의 직무 만족 평가의 차이를 확인하였다. 확인 결과, 대처 전략을 낮게 지각한 집단의 직무 만족은 평균값은 2.78(SD 0.82)로 나타났으며, 높게 지각한 집단의 직무 만족에 대한 평가는 평균값 3.43(SD 0.77)으로 나타나 대처 전략의 조절 효과를 확인할 수 있었다.

V. 결 론

본 연구는 외식 종사원의 직무 스트레스 유발 요인을 확인하고 직무 만족과 이직 의도에 미치는 영향 관계에 있어 종사원이 지각한 사회적 지원과 대처 전략의 조절 효과를 확인하고자 하였다. 외식기업에 종사하고 있는 종사원의 직무 스트레스 요인, 직무 만족, 이직 의도, 사회적 지원 그리고 대처 전략과의 관계를 실증 조사 분석하고자 하는 본 연구의 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 외식기업 종사원의 직무 스트레스를 유발하는 요인을 확인하였다. 외식기업에서 종사하고 있는 종사원의 직무 스트레스 유발 요인으로 확인된 요인은 물리적 환경, 대인 관계, 업무 역할, 직무 특성, 경력 개발 요인 그리고 개인 특성 요인 등의 6개 차원이 확인되었다. 이러한 결과는 선행 연구(Lee KH 2009)에서 확인된 7개 차원 중에서 6개 차원을 확인한 결과이다. 또한, 확인된 6개 요인 중 종사원의 직무 만족에 부(-)의 영향 그리고 이직 의도에는 정(+)의 영향을 미치는 요인으

로는 ‘대인 관계 요인’과 ‘경력 개발 요인’ 등으로 나타났다. 외식기업에서 근무하고 있는 종사원의 경우 자신의 직무를 수행함에 있어서 동료 혹은 상사와의 인간관계의 부적합성이 직무 스트레스를 유발한다는 것은 기업 입장에서는 공식적인 의사 전달 방법을 계획하고 실천하는 것이 중요하며, 종사원 개인 입장에서는 적극적인 공식적 의사 전달 체계의 활용과 더불어 비공식적 의사 교환과 업무 협조 역시 종사원의 직무 스트레스를 예방하고 최소화 할 수 있는 방안을 확인하였다는 점이다.

둘째, 직무 스트레스 유발로 인한 종사원의 직무 만족 요인이 이직 의도에 영향을 미침을 확인하였다($R^2=42.7, p<0.001$). 직무 스트레스로 인해 평가된 낮은 직무 만족도는 종사원의 이직 의도를 유발하게 되어 기업으로 하여금 신입 직원의 선발 및 교육 등과 관련한 비용 증가, 업무 조직의 분열 또는 공백으로 인한 업무의 변화, 추가적인 이직 자극 등의 역기능이 발생하게 될 것으로 판단된다. 따라서 기업에서는 종사원의 이직을 관리하기 위한 일환으로 종사원의 직무 스트레스 유발 요인에 대한 관리 역시 중요한 경영 활동임을 확인한 결과라 할 수 있다.

셋째, 직무 스트레스 요인이 종사원의 직무 태도인 직무 만족에 영향을 미침에 있어 사회적 지원과 대처 전략 요인의 조절 효과를 확인하였다는 것이다. 사회적 지원과 대처 전략을 인지하고 적절히 수행한 집단과 그렇지 않은 집단을 비교할 때 사회적 지원과 대처 전략을 높게 인지한 집단에서 직무 스트레스 유발의 완화가 확인되었다는 것이다. 이는 기존의 사회적 지원과 대처 전략의 선행 연구(Cohen S & Wills TA 1985; Luthans F 1985)를 지지한 결과이다.

본 연구의 실무적 시사점은 다음과 같다. 외식기업 종사원들의 직무 스트레스 유발 요인에 관한 조직의 적극적 관리와 더불어 종사원 개인 입장에서 직무 스트레스 유발 요인에 대한 완충 효과가 확인된 사회적 지원 즉 조직 내에서의 동료

들과의 사회적 유대관계를 강화할 수 있는 자세를 기업이 가져야 한다는 것이다. 조직 내에서 종사원들이 경험하게 되는 직무 스트레스 요소에 대해 정보 제공, 도구적 원조 및 조력, 부정적 감정을 다스리는데 있어 동료 혹은 상급자들로부터 보살핌과 배려를 받을 수 있는 기회를 가질 수 있다는 신뢰 형성과 원활한 의사소통 등이 종사원의 직무 스트레스 관리에 도움이 될 것으로 판단된다. 뿐만 아니라 종사원 자신이 경험하게 되는 직무 스트레스에 대한 적극적 대처, 예를 들어 직무 스트레스 유발 요인에 대한 적극적 조치와 향후 미래에 대한 긍정적 태도를 가질 수 있도록 유도하는 것이 외식기업 종사원이 경험하게 되는 직무 스트레스 관리 방안임이 확인되었다는 것이다.

끝으로 본 연구의 한계점으로는 조사 대상을 부산 지역 특급 호텔 종사원 및 뷔페 레스토랑 종사원을 대상으로 이루어졌다는 점이다. 이는 연구 결과의 일반화에 한계가 있을 것으로 판단되며, 종사원의 직무 스트레스 유발로 인한 종사원의 태도를 직무 만족으로 측정하였는데, 향후 연구에서는 종사원의 직무 태도를 측정함에 있어 감정적 측면과 인지적 측면에 대한 평가와 조직 유효성을 평가할 수 있는 조직 몰입 및 생산성을 추후에서는 포함될 필요가 있을 것으로 판단된다.

한글초록

본 연구는 외식 종사원이 지각하는 직무 스트레스의 유형을 확인하고 직무 만족과 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구이다. 또한, 직무 스트레스 요인이 직무 만족과 이직 의도에 영향을 미침에 있어 사회적 지원과 대처 전략의 조절 효과를 확인하는 것을 목적으로 하고 있다. 연구의 목적을 달성하기 위해 부산 지역 소재 호텔 및 뷔페 레스토랑에서 근무하고 있는 외식 종사원을 대상으로 조사가 수행되었다. 조사 결과, 외식 종사원이 지각하는 직무 스트레스 요인은 직무 환경, 대

인 관계, 업무 역할, 업무 특성, 경력 개발, 개인 특성 요인 6가지 요인을 확인하였다. 직무 스트레스 요인 중 대인 관계와 경력 개발 요인이 직무 만족과 이직 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 사회적 지원과 대처 전략이 직무 스트레스가 직무 만족과 이직 의도에 영향을 미침에 있어 조절 효과를 확인하였다. 낮은 사회적 지원과 대처 전략을 나타낸 집단과 높게 나타난 집단의 높은 직무 만족과 낮은 이직 의도를 확인하였다.

감사의 글

이 논문은 2009학년도 동의대학교 교내연구비에 의해 연구되었습니다(과제번호 2009AA087).

참고문헌

- Ahn DH (2009). The impact of survivor's perception of justice according to hotel corporate lay-off on job stress, organizational commitment and turnover intention. *J Foodservice Management Soc Korea* 12(1):153-178.
- Ahn KH · Moon CT (2009). An empirical study of the casual relationship between job performance, job stress and turnover intention of salesperson. *J Food Korean Marketing* 11(3):125-149.
- Bae JH · Shin HC (2009). A study about influence on hotel cooking employee's job stress with organizational commitment. *Korean J Hospitality Administration* 18(3):119-131.
- Barsky AT · Thoresen CJ · Warren CR · Kaplan SA (2004). Modeling negative affectively and job stress. *Journal of Organizational Behavior* 25(8): 915-936.
- Beehr TA (1985). *The Role of Social Support in Coping with Organizational Stress*. New York, John Wiley & Sons, 375-398.

- Cho JY · Ha DH (2009). The effects of job stressor and family functions on life satisfaction in the hotel employees. *J Tourism Sci* 24(1):1-17.
- Choi BS · Lee SK (2003). A study on the influence of human resources management on organizational achievement according to the employee perception of organizational fairness in the hotel industry. *Korean J Hospitality Administration* 12(1):26-41.
- Cohen S · Wills TA (1985). Stress, social support and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin* 98(2):310-357.
- Folkman S · Lazarus RS (1988). Coping as a mediator of emotion. *Journal of Personality and Social Psychology* 54(3):466-475.
- Ha DH · Kim JS (2010). Effects of job embeddedness and role stressors of hotel employees on job satisfaction, organizational commitment and turnover intention. *J Tourism Sci* 24(6):173-191.
- Hellriegel DJ · Woodman RW (1992). *Organizational Behavior*, 6th edition, St. Paul, MN, West Publishing Company, 41-81.
- House JS (1981). *Work Stress and Social Support*. Addison Wesley Publishing Company, 23-87.
- Jackson S · Schuler R (1985). A meta-analysis and conceptual critical of research on role ambiguity and role conflict in work setting. *Organizational Behavior & Human Decision Processes* 36(4): 16-78.
- Jung HS · Han CS · Yoon HH (2009). The influence of hotel culinary Staff's psychological empowerment in job stress, job satisfaction and organizational commitment. *Korean J Hospitality Administration* 18(4):287-305.
- Lee KH (2009). Effect on job stress of hotel employee to depression and service orientation. *Korean J Hospitality Administration* 11(4):60-71.
- Lim JM · Kim SS · Huynh TT (2009). A study of hotel employees' work environment with consideration of relieving role stress, improving job attitude. *Korean J Hospitality Administration* 18(3):45-61.
- Luthans F (1985). *Organizational Behavior*, 4th edition, McGraw-Hill Book Co, 130-146.
- Moon JH · Hong MY · Kim HY · Jun JK (2004). A study on the relationship between flight attendant's job stress factors, social support and organizational commitment. *Korean J Hospitality Administration* 13(4):133-148.
- Park JH (2009). The effect of job stress on burnout and job satisfaction and turnover intention for hotel employee. *J Hotel Resort Res* 8(2):137-154.
- Quick JC · Quick JD (1984). *Organizational Stress and Preventive Management*. New York, McGraw-Hill, 128.
- Shin C · Hwang SH (2010). The influence of social intelligence of hotel employee on social support and work performance. *J Tourism Sci* 24(6): 437-456.
- Viator RE (2001). The association of formal and informal public accounting mentoring with role-stress and related job outcomes. *Accounting Organization & Soc* 26(1):73-93.
- Yang TS · Park IS · Lee YC (2008). An analysis of the work-related stress and job satisfaction in hotel cooks. *Korean J Culinary Res* 14(2): 1-17.

2010년 6월 15일 접수

2010년 8월 13일 1차 논문수정

2010년 9월 11일 게재확정