

MICE 산업종사자의 직무스트레스요인이 이직의도에 미치는 영향과 직무만족·조직몰입의 매개역할 탐구

Effects of MICE Industrial Employee's Job Stressors on Intent to Leave and Test of Mediating Role of Job Satisfaction and Job Commitment

박종표, 전인오

호서대학교 벤처전문대학원

Jong-Pyo Park(jopopark@gg.go.kr), In-Oh Jeon(eric@hoseo.edu)

요약

본 연구는 MICE산업 종사자들을 대상으로 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향과 이들 간에 직무만족·조직몰입의 매개역할을 탐구하는데 그 목적이 있다. 연구를 위해 역할스트레스요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과다), 과업스트레스요인(직무일상성, 직무타율성), 조직스트레스요인(직업불안정성, 분배불공정성)의 7개의 변수들을 검토하였다. 자료는 수도권 MICE 업체에 근무하는 303명의 종사자들로부터 구조화된 질문지를 사용하여 수집하였다. 자료 분석은 AMOS 18.0 통계패키지를 사용하였으며, 주요 발견사항은 다음과 같다. 첫째, 총 효과에서 7개의 직무스트레스 요인 모두 이직의도에 해로운 영향을, 역할스트레스 요인들보다는 조직스트레스 요인(직무불안정성, 분배불공정성)이 이직의도에 훨씬 더 심각한 영향을 미쳤다. 둘째, 직무만족·조직몰입의 매개변수 역할은 물론 이직의도에 직접적인 영향을 미쳤다. 셋째, 역할모호성은 직무만족을 통한 간접적인 영향을, 반면 역할갈등과 역할과다는 직접적인 영향은 물론, 조직몰입을 통해 간접적으로도 영향을 미쳤다. 넷째, 직무일상성과 직무타율성은 직무만족과 조직몰입의 매개를 통해, 직업불안정성과 분배불공정성은 직접적인 영향은 물론 매개변수를 통해서도 이직의도에 영향을 미쳤다.

■ 중심어 : | 직무스트레스 | 직무만족 | 조직몰입 | 이직의도 |

Abstract

The purpose of this study was to investigate the effects of the MICE industrial employee's job stressors on intent to leave and test of the mediating role of job satisfaction and job commitment. For the study, job stressors were defined 3 groups with 7 sub-factors, such as role stressors of role ambiguity, role conflict and role overload, task stressors of job routineness and job heteronomy, organizational stressors of job insecurity and distributive injustice. Data were collected from 303 MICE industrial employees in metropolitan area by structured questionnaires. Collected data were analyzed by AMOS 18.0 and findings are as follows. Firstly, on aspect of total effectiveness, the seven job stressors had harmful effect on intent to leave, especially organizational stressors had more serious effect on intent to leave than role stressors. Secondly, not only job satisfaction and job commitment had mediators role but also influenced on intent to leave directly. Thirdly, role ambiguity had effect on intent to leave indirectly through the job satisfaction, while role conflict and role overload had effect on intent to leave directly, and also indirect effectiveness on it through the job commitment. Fourthly, job routineness and job heteronomy had effected on intent to leave only through the mediators. Not only job insecurity and distributive injustice had influenced on intent to leave directly but also effectiveness on it indirectly through the mediators.

■ keyword : | Job Stressors | Job Satisfaction | Job Commitment | Intent to Leave |

1. 연구배경 및 목적

오늘날 직장인들이 경험하는 직무스트레스는 조직구성원의 건강을 해치는 것은 물론 생산성 저하와 비용증대 등의 부정적 영향을 미쳐 직무성과에 매우 부정적인 영향요인이 되고 있다. 최근 일반직장인들을 상대로 한 조사에서 직장인들은 직무환경이나 개인적 차원에서 비롯되는 각종스트레스를 경험하고, 이러한 스트레스를 극복하기 위한 노력으로는 ‘이직을 준비 한다’는 의견이 가장 많았다[1]. 또한 직장인 10명중 4명이 연봉이나 업무환경, 업무과중 등의 원인으로 직장 부적응증을 겪고 있는 것으로 조사되었고, 조사 대상자 중 95.3%는 직장 부적응증으로 ‘이직을 고려한 적이 있다’고 했으며, 이들 중 39.9%가 이직경험이 있는 것으로 조사되었다[2].

실제로 중소기업의 경우 한해 평균 신 입직 이직률은 28.3% 수준이며, 업종별로는 서비스 관련 업체 34.1%와 유통·무역업 31.3%이었으며, 직종으로는 영업직이 응답률 28.3%로 가장 많았다. 이러한 현상은 신 입직은 물론 3년차 이내의 직장인들 중 다수가 경력직이 아닌 신입 공채에 지원할 의향이 있는 것으로 나타났다[3].

그러나 우리나라 전통적 사고는 직무스트레스요인 및 결과를 개인적 차원과 조직적 차원으로 명확히 구분하거나, 이로 인한 각종 질병 요인 및 사회경제적 비용 발생 문제를 심각하게 고려하지 않고 있으며, 특정 몇몇 기업을 제외하고는 스트레스 관리에 소홀한 것이 현실이다.

기업의회의(Meeting), 포상관광(Incentive tour) 컨벤션(Convention), 전시회(Exhibition)를 총칭하여 복합개념으로 정의되는 MICE산업의 경우 직무스트레스로 인한 이직이나 스트레스 관련비용지출에 관해 밝혀진 국내 통계는 아직 찾을 수 없지만, 중소기업형태로 서비스와 영업중심 경영 그리고 전문 인력 의존도가 높은 산업으로 앞서 조사된 내용과 비슷한 상황으로 추정된다.

우리나라 MICE산업은 지난 10여 년 간 양적 성장에 거듭해 왔으나 인력의 개발과 확보, 유지 측면에서 다음과 같이 직면한 문제점을 안고하고 있다. 첫째, 질

적·양적으로 인적자원 수급문제에 상시적으로 봉착해 있으며, 둘째, 인적자원관리가 체계적이지 못하여 능력과 성과에 따라 처우가 연계되지 못하고, 교육이나 직무전환 등을 통한 인력육성 체제의 미비로 핵심인력이 타 산업으로 유출사례가 빈번하다. 셋째, 개별 기업차원에서, 인적자원 개발자체가 미약하고 교육으로 인한 생산차질을 우려하여 인적자원 개발 노력이 저조한 실정이다[4].

그러나 이러한 원인들이 직무스트레스로 인해 발생된다는 점과 이러한 상황이 직무스트레스를 유발한다는 것을 간과하고 있는듯하다. 즉, 미흡한 인적자원 관리 체계나 기업차원의 노력 부족은 결국 조직구성원 직무태도에 부정적인 영향을 미쳐 직무스트레스를 유발하고 이로 인해 인원수급차질의 원인이나 핵심인력 유출로 이어질 수 있다.

이와 같이 조직자체에서 기인되는 직무스트레스요인도 있지만, 개인 역할과 MICE산업 직무특성으로 인해 발생하는 직무스트레스 역시 다양하며, 특히 다른 산업 부문과는 달리 관련 프로젝트 기획, 수주 및 진행 과정에서 유발되는 직무관련 스트레스가 프로젝트의 종료 때 까지 이어지는 것이 대부분이다.

또한 성수기 비수기에 따라 탄력적인 인원고용으로 인한 직업불안정성과 불안감으로 MICE산업 종사자들이 감당하는 스트레스는 타 산업에 비해 높은 수준이다. 이러한 직무스트레스는 종사들에게 정신적, 신체적으로 불안감, 우울증 등을 유발시키고, 직무만족, 사기, 능률을 감소시켜 결과적으로 생산성 및 효율성을 저해하고, 윤리적 문제, 업무상의 사고로 인한 비용 발생이나 이직의 원인이 되기도 한다.

기존의 컨벤션산업을 회의, 인센티브 여행, 컨벤션, 전시회를 모두 포함시켜 MICE(Meeting, Incentive Travel, Convention & Exhibition)산업을 미래전략 산업으로 비즈니스 영역을 확대·복합화 되면서 다양한 분야의 전문지식과 직무수행능력을 보유한 인력수급 필요성이 증가하고 있다. 또한 조직원의 질적 수준이 생산성 향상에 많은 영향을 미치는 MICE산업 특성과 관련 전문 인력의 수급확대가 필요한 현실을 고려한다면, 관련종사자들이 감당하는 직무스트레스요인을 파

악 관리하여, 전문 인력의 타 산업 유출을 방지하는 것이 조직효율성 제고와 인재 유인에 긍정적인 역할을 할 것이다.

그간 MICE 산업은 대외적으로 복합 센터 건립 등과 같은 인프라 구축과 외형성장에 관심을 기울여 왔지만, 이런 것들이 더 이상 차별화나 핵심 경쟁요인이 되지 않을 것이다.

따라서 대표적인 지식산업으로 종사원의 전문성과 창의성이 경쟁력과 차별화의 핵심 요인이 된다는 점을 고려한다면, 이제는 인적자원관리, 특히 문제가 되고 있는 전문 인력의 수급이나 핵심인력 유출에 유념해야 할 것이다. 이러한 직무스트레스로 인해 발생하는 이직이라는 행동결과보다 이직의도를 연구하는 것은 이미 이직한 근로자보다 현재 근무하는 근로자를 대상으로 이직의도에 영향을 미치는 요인들을 파악하여, 이직예방이나 인력 수요를 예측 할 수 있다는 점에서도 이직의도 연구가 또 다른 중요성을 가지고 있다고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 직무스트레스 요인과 결과변수 이직의도 간에 직접적인 영향관계와 더불어 매개변수로 조직몰입과 직무만족을 함께 고려해 보고자한다. 연구 결과는 MICE 산업종사자들의 직무스트레스와 이직의도 간에 대한 이론적 이해는 물론 실무적 차원에서 MICE산업의 발전과 인적자원 관리에 의미 있는 시사점을 제공할 것으로 기대된다.

II. 연구의 이론적 배경

2.1 MICE산업 소개

MICE는 1990년대 중반 아시아 컨벤션 산업의 선두주자인 싱가포르에서 시작된 용어로, 우리나라와 홍콩 등 동아시아권에서 기업의회의(Meeting), 포상관광(Incentive tour) 컨벤션(Convention), 전시회(Exhibition)를 총칭하여 MICE산업으로 정의된다. 범위는 국제회의기획업체, 전시 및 행사대행업체, 국제회의시설업체 등 MICE 서비스 공급자와 중개인으로 구성되지만 광의의 관점에서 MICE 산업은 시설 산업, 식음료 산업, 오락산업, 교통 산업 등 후방산업까지 확장될 수 있다.

우리나라는 '86아시안 게임과 '88 서울올림픽 등을 유치하면서 점차 MICE 산업에 대한 관심이 고조되기 시작하여, 1997년 4월 "국제회의산업 육성에 관한 법률"이 제정되고, 1998년 "국제회의 산업 육성 및 진흥을 위한 기본계획"이 수립되면서 본격적으로 MICE산업의 육성 및 지원방안 마련을 계획하는 등 미래전략산업으로 MICE 산업에 대한 관심이 늘어나고 있다.

2.1.1 MICE 개념 및 특성

MICE산업 부문에서 'Meeting'은 모든 종류의 모임을 통칭하는 가장 포괄적인 용어로서 기업회의, 판촉행사, 교육행사 등이 포함되며 이벤트 기획사(이벤트 기획사)를 중심으로 운영된다. Incentive(인센티브)는 여행사(여행상품 개발원)를 중심으로 운영되고, 기업의 포상관광이 대표적이며, 영업직원, 딜러, 유통업자, 생산직 근로자, 지원부서 직원 때로는 고객들에게 동기를 부여하고 보상하려는 목적으로 이루어지는 특수한 목적의 세분시장이다. Convention(컨벤션)은 특별한 문제를 토론하기 위한 참가자의 회의를 의미하며 대규모 국내외 행사를 포함하여 PCO를 중심으로 운영된다. Exhibition(전시)은 산업전이 대표적이며 PEO를 중심으로 운영되며, 높은 부가가치, 고효율, 홍보효과 등 다양한 효과를 가져 올 수 있는 관광의 유희·오락적인 성격과 회의의 새로운 정보, 지식 제공의 교육 및 네트워킹의 두 가지 목적을 가지며 주로 회의를 수반한다. 최근 제조업과 서비스업을 막론하고 불고 있는 '융복합화'의 경향으로 위에서 제시한 네 가지 부문의 산업이 서로 유기적으로 연계되어 나타나는 경향을 보이고 있다. 즉, 컨벤션과 인센티브 관광이 결합되거나, 회의나 전시가 결합되는 등의 복합적인 성격을 띠고 있다. 따라서 이러한 산업을 좀 더 포괄적으로 구분하고자 하는 취지에서 MICE산업의 개념이 도입되었다고 여겨진다.

MICE산업의 특성은 MICE 행사를 개최하는 국가나 도시입장에서는 경제적인 면, 사회문화적 측면, 관광 진흥 측면에서 적지 않은 파급효과가 있다. 예컨대 MICE 산업 유치, 기획, 운영의 반복은 개최지의 기반시설을 확충시킬 뿐만 아니라 개최국의 이미지를 향상시키고, 국제무대에서 위상제고에도 이바지 하며, 지방 분산개

최는 지방 국제화와 지역균형개발에도 큰 몫을 한다. 관광 진흥 측면에서 MICE산업은 대량의 관광객유치는 물론 양질의 관광객 유치효과를 가져오며, 비수기에 개최가 가능하기 때문에 관광비수기 타개책 일환이 될 수 있는 장점을 가지고 있다. MICE 산업 최근 동향은 먼저 해외의 경우 MICE범위 확장, IT기술접목추진, 해외 컨벤션업체와의 Alliance 구축, 친환경 운영에 높은 관심과 국가차원의 컨벤션 유치에 노력을 기울이고 있다. 반면 국내 MICE 산업은 성장속도와 GDP 대비 MICE 산업규모는 MICE 선진국에 훨씬 못 미치고 있으며, MICE분야 간 장벽이 매우 높아 여전히 산업적인 외양에서는 그 진정한 가치를 인정받지 못하고 있는 것이 현실이다.

2.1.2 MICE산업 종사자 현황 및 직무환경

컨벤션산업으로 대표되는 우리나라 MICE산업은 지난 10여 년 간 양적 성장을 거듭해 왔다. 인적구성은 남성이 43.2%, 여성이 56.9%, 여성인력 진출이 활발하며, 평균연령은 30대가 42.4%로 가장 많고, 학력은 상당히 높은 수준이다. 인적자원 충원은 비정기적, 소규모로 이루어지며, 특정전공 또는 계열이 아니라 모두에게 개방되어, 경영, 인문, 사회, 자연, 관광 등 다양한 분야의 인재들이 진출하고 있다[5].

이러한 추세는 MICE 산업의 기능 및 분야가 확대되고 복합화 되면서 다양한 분야의 전문지식과 직무수행 능력을 보유한 인력의 수급 필요성이 증가하고 있기 때문인 것으로 분석되고 있다. 이처럼 MICE 산업은 대표적인 서비스산업으로 인력의 질적 수준은 타 산업과 비교해 생산성 향상에 많은 영향을 미치는 변수임에도 불구하고, 수요자의 요구사항과 공급인력간의 수급 불일치 현상이 존재하고 있는 것이 현실이다[6].

MICE 산업은 대부분 소규모 중소기업 혹은 팀 조직형태로서 융통성 있는 빠른 의사결정구조가 좋은 것이 장점이다. 그래도 힘든 것은 피할 수 없는 잦은 야근과 철야작업, 대체적으로 고객들이 큰 규모의 회사나 사회적으로 높은 지위의 단체나 고객에게서 받는 차별이나 MICE관련 대행 업무를 단순한 노동으로 인식하는 문제, 고객의 입장과 의견이 중요한 MICE산업이 특성상

개인생활, 개인스케줄에 따라 잘 움직일 수 없다는 점, 과도한 업무량, 분초단위로 진행되는 행사진행 준비 따위와 같은 섬세함이 필수적인 작업으로 책임감과 과도한 스트레스를 감당하고 있다. 내부적으로는 업체의 영세성, 한정된 프로젝트 수주를 위한 치열한 경쟁과 전문 인력부족, 관련 종사자들의 잦은 이직으로 인한 우수인력확보의 어려움, 특히 타 업종에 비해 높은 이직이 신입사원은 물론 경력직 사원들에게서도 발생하는 문제들이 있다.

2.1.3 MICE산업관련 선행연구

MICE 산업부문에 관한 그간의 연구동향을 살펴보면, 이 분야에 대한 연구는 2000년 이후에는 양적인 면에서 크게 늘어나고 있지만, 독자적인 연구 분야로 이루어지기보다는 관광학, 무역학, 지역학, 경영학 등 다양한 학문분야에서 다루어지고 있으며 학회지 게재현황도 매우 다양하게 분포되어 있다. 실제로 전국단위 28개 학회에서 발행하는 학회지에 게재된 논문 97편을 주제별로 분석한 결과, 참관객들의 만족도 유형 및 특성에 관한 연구 33편, 참가기업들의 만족도, 성과측정, 마케팅에 관한 연구가 29편, 무역전시 산업현황 및 발전방향 연구 16편, 지역경제 파급효과 및 영향연구가 11편, 전시장 건립 및 운영연구 4편, 전시회 주최 및 성과연구가 4편 이었다. 최근의 전시산업 연구 분야 주제를 보면 전시참관자들과 전시 참가기업들의 마케팅연구가 주를 이루고 있다[7].

MICE 산업 부문의 직무스트레스와 이직의도간의 연구는 수적으로 많지 않고, 호텔, 외식산업, 여행업 등과 같은 관련 후방지원 서비스에 관한 연구들이 대부분이며, 주로 직무스트레스와 조직유효성과의 관계, 직무환경과 이직의도와와의 영향관계를 다루고 있다[8-13]. 이와 같은 현상은 MICE산업의 짧은 역사와 산업초기 경영 성과에 중점을 둔 연구 성향으로 추정된다. 따라서 MICE 후방산업으로 관련 서비스 업종의 선행 연구를 살펴보면, 먼저 호텔종업원의 경우 역할스트레스원이 직·간접적으로 이직의도를 증가시키는 것으로 나타났다[13-17]. 외식업종사원의 직무스트레스에 관한 연구[18]에서는 역할갈등, 업무모호성, 이질성 등 3개

요인이 이직의도에 정(+)의 유의한 영향을, 업무모호성은 유의한 영향을 미치지 않았다. 호텔컨벤션서비스 종사자의 직무스트레스에 미치는 영향요인에 관한 연구 [19]는 직무 자율성, 업무과다와 역할갈등은 직무스트레스를 증가시키는 정(+)의 효과가 있으며, 특히 다른 연구와 달리 직무자율성이 직무스트레스 요인으로 작용하는 것은 매우 많은 권한이나 의무가 오히려 직무스트레스로 작용했다는 견해, 이벤트종사원의 직무만족과 이직간의 관계연구[20]에서 직무에 만족은 하더라도 이직 의도는 높게 나타나는 것은 전문직의 경우 자신의 전공을 이어가면서 직무에 만족은하지만 복리후생이나 미래에 대한 기대가치가 낮아 이직의도가 높다는 추론을 제시하였다. 이와 같이 동일한 연구결과도 있지만 다소 상이한 결과도 있는 것은 타 서비스 산업 종사원과 다른 직무특성과 노출되지 않았던 주변변수들의 영향력 때문이라 추정된다.

2.2 직무스트레스와 이직의도

직무스트레스(Job Stress)는 잠재적으로 긴장상태를 야기할 수 있는 모든 스트레스요인(Stressor)을 가리키는 포괄적인 개념으로, 직무스트레스 요인(Stressor)이란 한 개인에게 어떤 반응을 나타내게 하는 물리적, 심리적 요구라고 정의할 수 있다. 지난 수십 년 동안 직무스트레스에 대한 많은 연구모델은 직무스트레스를 줄이기 위한 과정에 초점을 맞추어서 개발되어 왔는데 그 이유는 직무스트레스가 조직구성원은 물론 조직전반에 부정적 영향을 미치는 것으로 알려져 있기 때문이다. 특히 직무스트레스에 취약한 조직 구성원들은 직무스트레스로 인해 수행의 질적 저하, 결근 증가, 의사소통 회피 등의 직무긴장을 경험하기도 한다.

직무스트레스에 관한 최근 이론으로는 Karasaek의 직무요구-통제모델[21], Siegrist의 노력 보상 불균형 모델[22], NIOSH(국립산업안전보건연구원)의 직무스트레스 모델[23] 등이 있다. 이 중에서 직무요구-통제이론과 개인-환경적합도 이론은 직무스트레스를 설명하는 대표적 이론으로서, Karasek의 직무요구-통제이론은 직무에서 필요로 하는 지적능력이나 업무부하량을 의미하는 직무요구(job demand)와 개인의 직무자율성

과 여러 기술을 사용할 수 있는 결정권한을 의미하는 직무통제(job control) 간의 상호작용에 의해 직무스트레스가 발생한다고 제안한다. 개인-환경 적합도 이론은 개인과 환경이 서로 부합되는 정도에 따라 개인이 지각하는 스트레스 양이 결정된다고 보는 이론이다. 직무스트레스 요인(Stressors)구분은 과업관련, 역할관련, 직무자체, 조직관련 등과 같이 다양한 견해가 있으나 크게 개인적 차원, 조직 맥락적 차원, 조직 외적인 차원으로 구분하기도 한다. 이러한 직무스트레스로 인한 결과는 의사결정과 정보처리과정 저하, 수행저하, 이직, 결근·지각 등과 같은 행동적 결과, 직무불만족, 직무 탈진, 우울, 불안과 같은 심리적 결과, 혈압 및 맥박상승, 두통 등과 같은 생리적 결과 등과 같이 대체로 나쁜 영향을 미친다는 것이 일반적인 견해이다. 국내 실증적 연구에서도 조직유효성과 이직의도 등과 같은 결과변수(outcome)에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다[14-18].

따라서 본 연구에서도 이러한 이론에 근거하여 직무스트레스요인으로 인한 결과 중에서 이직의도에 초점을 맞추어 탐구하고자 한다. 이직 의도는 '종업원이 조직 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 하는 정도'로 정의된다[24]. 이직 관련 연구에서이직의도(intent to leave)를 더 많이 다루고 있다는 것은, 우선 이직이란 행위변수의 측정을 위해서는 연구대상 조직에서 이직한 근로자를 추적 조사해야 하는 연구진행상의 어려움이 있고, 경험적 연구를 통해 이직의도가 이직의 직접적인 예측변수라는 것이 지배적인 주장[25], 특히 이직 예방을 위한 노력이나 새로운 인력채용과 인력수요를 예측하는 중요성을 가지고 있기 때문이다. 따라서 본 연구에서도 실제행위인 이직이 아니라 행위의도인 이직의도를 결과변수로 하여 직무스트레스 요인과 상호영향관계를 탐구하고자 한다.

먼저 본 연구에서 선행변수로 검토할 직무스트레스 요인(Stressors)에 대한 검토이다. 연구를 위해 직무요구-통제이론과 개인-환경적합도 이론과 여러 연구자들이 다양한 차원으로 구분한 직무스트레스 요인들을 MICE산업의 직무특성과 종사자들이 경험하는 스트레스를 고려하여 역할스트레스 요인, 과업스트레스 요인,

조직스트레스 요인으로 구분하여 검토하고자 한다.

첫째, 역할스트레스 요인으로 역할모호성, 역할갈등, 역할과다를 포함된다. 본 연구에서 역할모호성은 역할기대가 불명확한 정도를, 역할갈등은 역할기대가 일치하지 않는 정도를 나타낸다[26][27]. 역할과다는 제한된 시간 내에 수행할 수 있는 업무의 양과 관련된 역할 과부하로 정의한다. 역할관련 3가지 스트레스요인들은 특정조직에 상관없이 거의 대부분의 학자들이 공통적으로 거론하고 있다. 특히 MICE 산업 종사자들 경우 몇몇 전문직을 제외한 종사원들의 모호한 업무영역과 이로 인한 갈등, 분초를 다투는 업무진행과 잦은 야근, 프로젝트 수주에서 종료 때까지 이어지는 과도한 업무량 등과 같은 업무특성 등을 고려할 때, 이 3요인이 MICE 산업종사자들에게 특히 중요한 스트레스 유발요인으로 판단된다. 이러한 역할 스트레스 요인들은 개인이 수행하는 직무에서 역할모호성, 역할갈등, 역할과다 간의 요구가 상충될 경우에는 더욱 많은 스트레스를 겪게 되며, 이로 인해 낮은 직무만족도, 높은 불안과 긴장, 그리고 높은 이직 가능성과 관련이 있다는 것이 일반적인 견해이다[28][29].

둘째, 과업스트레스 요인으로 직무일상성과 직무타율성을 선정하였다. 직무일상성은 직무가 반복적이고 지겨운 정도를, 직무타율성은 업무와 관련하여 재량권을 행사하는 정도를 나타낸다[30][31]. MICE산업의 다양한 업무 형태, 대표적인 지식산업으로 섬세함과 개인의 창의성이 요구되는 직무특성을 고려하여, 직무다양성과 직무자율성의 스트레스 개념인 직무일상성과 직무타율성을 검토하고자한다. 직무자체의 객관적 특성인 직무다양성(직무일상성), 직무자율성(직무타율성) 등이 보장될 때 직무자율성은 직무만족 및 직무성과에 유의미한 영향을 업무다양성은 이직의도를 낮추는 것으로 나타났다[32].

따라서 직무일상성과 직무타율성은 이직의도를 증가시킨다는 가정을 할 수 있다.

셋째, 조직스트레스 요인으로 직업불안정성과 분배불공정이 포함된다. 직업불안정성은 조직이 구성원에게 안정적인 고용을 제공하는 정도를, 분배불공정성은 개인이 받는 물질적 보상이 조직에 대한 기여에 비례하

는 정도를 가리킨다[28][33]. MICE산업의 특성상 성수기 비수기에 따른 탄력적인 인원 고용과 관련 업체의 영세성으로 인해 종사원이 느끼는 미래에 대한 불안 등을 고려하여 직무불안정성을, 장·단기 프로젝트 중심의 업무특성상 프로젝트 종료 후 기대되는 개인성과에 대한 평가나 인센티브 제공 등이 종사자들에게는 주요 관심대상이며 평가방법 등이 스트레스 요인으로 작용한다는 점을 고려하여 분배불공정성을 선정하였다.

직업불안정성의 결과로 직무불만족, 조직몰입저하, 불만행동, 이직의도 등으로 나타난다. 직업불안정성의 경험은 높은 수준의 스트레스와 관련되어 근로자는 더 안전한 경력기회를 위해 이직하며, 실증적 연구에서도 개인이 그들의 직위가 위협을 받을 때 이직의도를 나타낸다는 것을 보여 주고 있다[34][35]. 분배불공정성은 자신의 기여, 보상 비율을 타인의 기여, 보상 비율과 비교하여 그 비율이 같은 경우에는 공정성을, 그리고 그 비율이 상이할 경우에는 불공정성을 경험하게 된다고 본다[36]. 분배불공정성에 대한 지각은 조직시민행동, 조직에 대한 신뢰, 리더에 대한 존경, 이직의도, 직무수행과 같은 조직에 대한 태도 및 행동에 영향을 미치고 있다[37]. 특히 업무량이나 업무성과 배분에 있어 동료와 비교해 자신의 노력과 성과 수준만큼 보상이나 대우를 받지 못하는 경우 조직에 대한 심리적 불만이 발생하여 스트레스가 발생하고 이직의도에 영향을 미친다는 것이다. 따라서 이러한 조직스트레스 요인은 MICE 산업 종사자들의 이직의도를 증가시키는 요인으로 작용할 것이라 예상된다.

이상을 요약하면, 본 연구에 포함된 직무스트레스 요인 7개, 즉 직무일상성, 직무타율성, 직업불안정성, 분배불공정성, 역할모호성, 역할갈등 및 역할과다는 이직의도에 정의 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 따라서 본 연구에서는 MICE 산업 종사자들이 경험하는 직무스트레스요인들 역시 이직의도 증가에 긍정적인 영향을 미칠 것이라 가정한다.

2.3 직무만족·조직몰입의 매개역할

본 연구에서 직무만족은 자신의 직무나 직무경험의 평가로부터 즐겁고, 긍정적인 감정 상태로, 조직몰입은

조직에 대한 종업원의 정서적 애착이라고 정의한다. 기존 연구들은 직무스트레스와 이직의도간의 직접적 관계를 주로 다루고 있다. 그러나 이직·이직의도 관련 연구들을 보면, 직무만족과 조직몰입이 직무스트레스와 이직의도 간의 관계를 매개한다고 주장한다. 예컨대 이직 및 이직의도에 관한 다양한 이론모형과 국내실증 연구에서도 직무스트레스가 직무만족 및 조직몰입에 유의한 영향을 미쳐 이직의도에 영향을 준다는 연구결과는 직무만족과 조직몰입이 매개역할을 한다는 것을 시사하고 있다[38][39]. 또한 직무만족과 조직몰입은 자발적 이직과정의 일반적인 매개변수라는 것이 기존의 경험적 연구와 수많은 메타분석을 통해서 입증되었고 [40], 특히 Price와 Mueller는 매개변수로서 조직몰입을 추가하여 이론화하였다[41].

따라서 본 연구에서는 연구모형에 포함된 선행변수인 직무스트레스 요인이 결과 변수, 이직의도에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라, 직무만족과 조직몰입의 두 매개변수를 통해서 간접적으로도 이직의도에 영향을 미칠 것이라 가정하였다.

본 연구에서 검토 될 직무만족과 조직몰입이 이직의도에 미치는 상대적 영향력과 두 변수의 인과관계는 불분명하며, 학자에 따라 다양한 견해가 존재한다.

첫째, 전통적인 관점에서 직무만족은 조직몰입을 매개로 하여 이직에 간접적으로 영향을 미치는, 즉 조직몰입의 선행요인으로 보는 견해[41], 둘째, 조직몰입을 직무만족의 선행요인으로 보는 연구[42], 셋째, 직무만족과 조직몰입사이에 일반적인 관계는 비논리적으로 두 개념에는 유의한 관계성이 없다는 견해이다[43]. 본 연구에서는 직무만족과 조직몰입의 두 매개변수 간에는 인과적으로 관련이 없는 것으로 설정하였다.

이제까지의 논의를 요약하면 MICE산업종사자와 직무특성, 그리고 이론적 배경을 고려하여 선행변수로 직무스트레스 요인을, 결과변수는 이직의도, 이들 간 매개역할 변수로 직무만족·조직몰입을 선정하였으며 [표 2-1]과 [그림 1]로 정리된다.

표 2-1.

연구변수	정의	출처
역할 모호성	역할기대의 불명한 정도	Rizzo & House 1970
역할갈등	역할기대 일치정도	Rizzo & House 1970
역할과다	제한된 시간 내 수행할 수 있는 업무량	French & Kaplan, 1978
직무 일상성	직무가 반복적이고 지겨운 정도	Hackman & Oldham, 1980
직무 타율성	재량권 행사정도	Hackman & Rawler, 1971, Hackman & Oldham, 1980
직무 불안정	안정적인 고용 제공 정도	Adams, 1965
분배 불공정성	조직기여에 대한 물질적 보상 정도	Price, 2004
이직의도	현 직장을 떠나려고 하는 정도.	Mobly & Homer, Hollingswort, 1978
직무만족	직무나 직무경험의 평가로 부터 즐겁고, 긍정적인 감정 상태	Locke(1976)
조직몰입	조직에 대한 정서적 애착	Kelman, 1958

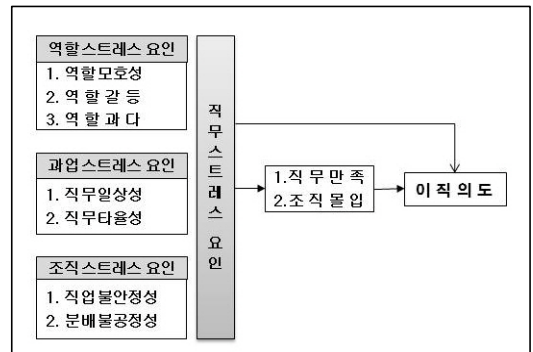


그림 1. 연구모형

III. 연구방법

3.1 표본 및 자료의 수집

본 연구에서는 변수 측정도구들의 타당도와 신뢰도를 높이고 측정의 질적 수준이 높은 자료 수집을 위해서 MICE산업 관련자들을 대상으로 예비조사를 실시하여 MICE 산업 종사자들에게 적합하지 않거나 이해하기 어려운 문항들을 검토 보완하였다.

본 조사에 사용될 최종 자기기입식 질문지를 확정하여 수도권에서 활동하는 MICE 산업 종사자를 대상으

로 2011년 6월 초순부터 7월 중순경까지 약 6주간에 걸쳐 실시하였다. 또한 관련 업체 방문하여 현장 면담과 실태파악도 병행하였으며, 특히 2011년 6월 17일 코엑스에서 개최된 MICE산업관련 학술대회와 2011년 6월 28일 개최된 MICE산업전에 참가한 MICE산업 종사자도 설문대상에 포함하였다. 설문지는 350부가 배포되어, 그 중 320부가 회수되어 91%의 높은 응답률을 보였으며, 이 중 불성실한 설문지 13부를 제외하고 총 303부가 분석에 사용되었다. 분석에 포함된 303명의 인구 통계적 특성은 [표 3-1]과 같다.

표 3-1. 인구통계학적 특성(n 303)

구분	빈도(N)	백분율(%)	
성별	남자	152	50.2
	여자	151	49.8
연령	20대	109	36.0
	30대	120	39.6
	40대	55	18.2
	50대	19	6.3
	고졸이하	18	5.9
학력	전문대졸	50	16.5
	대졸	193	63.7
	대학원이상	42	13.9
혼인 지위	미혼	181	59.7
	기혼	122	40.3
근속 연수	2년미만	83	27.4
	2년이상 ~ 5년미만	85	28.1
	5년이상 ~ 10년미만	85	28.1
직급	10년이상	50	16.5
	평사원	93	30.7
	주임급	35	11.6
	대리급	69	22.8
	과장급	73	24.1
	부장급이상	33	10.9
월평균 소득	100만원미만	13	4.3
	100 ~ 200만원	106	35.0
	200 ~ 300만원	106	35.0
	300 ~ 400만원	43	14.2
	400 ~ 500만원	23	7.6
	500만원 이상	12	4.0
이직 경험	없음	133	43.9
	1회	73	24.1
	2회	58	19.1
	3회	28	9.2
	4회이상	11	3.6
직종	PCO	37	12.2
	PFO	58	19.1
	컨벤션센터뷰로	76	25.1
	지원업체	40	13.2
	이벤트기획사	51	16.8
	기타	41	13.5

3.2 변수의 측정

본 연구모형에 포함된 변수들은 신뢰도와 타당도 등의 측정 속성이 잘 확립되어 있기 때문에 조직연구에서 널리 활용되는 척도들을 사용하여 측정하였다. 변수측정에 사용된 척도 출처는 [표 3-2]에 제시되어 있으며, 보수 변수와 인구학적 변수들을 제외한 모든 이론적 변수들을 측정하기 위해서 사용된 문항들에 대한 응답은

‘정말 그렇다’(5점)에서 ‘전혀 그렇지 않다’(1점)까지의 5개의 응답범주를 갖는 리커트식 5점 스케일을 사용하여 이루어졌다. 변수측정에 사용된 척도들이 적절한 타당도를 지니고 있는지를 알아보기 위해 AMOS 18.0을 사용하여 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였으며, 그 결과가 [표 3-2]에 제시되어 있다. 일반적으로 모형적합도 지수가 .90 이상이거나 RMSEA가 .05 미만이면 모형적합도가 우수하며, 모형적합도 지수가 .80~.90 사이이거나 RMSEA가 .05~.08 사이의 값을 가지면 모형적합도가 비교적 좋은 것으로 판단한다. 본 연구에서 요인분석에 투입된 측정 모형의 모형적합도지수를 보면 IFI는 .891, TLI는 .872, CFI는 .887로서 모두 .90에 가까운 값을 보이고 있고 RMSEA는 .067로서 .05에 가까운 값을 보이고 있어 모형 적합도는 비교적 좋은 편이라는 것을 알 수 있다. 또한 각 측정문항의 요인 부하량을 보면 모두 최소한 .60 이상의 높은 값으로 해당요인에 적절하게 부하되고 있다는 것을 알 수 있다. 확인적 요인분석에서 평균분산추출값(average variance extracted, AVE)이 .50 이상이고 개념 신뢰도(construct reliability)가 .70 이상이면 적절한 수렴타당도(convergent validity)를 지니며, 각각의 구성개념의 AVE의 제곱근이 다른 구성개념들 간의 상관관계 값보다 크면 적절한 판별타당도(discriminant validity)를 지니는 것으로 판단한다.

[표 3-2]을 보면 모든 AVE값과 개념 신뢰도 값은 각각 모두 .50 이상과 .70 이상의 값을 보이고 있다. 또한 각 구성개념의 AVE의 제곱근 값이 [표 3-3]에 제시된 변수들 간의 상관관계 값보다 크게 나타나고 있다. 따라서 본 연구에서 변수의 측정에 사용된 척도들은 적절한 수렴 및 판별타당도를 지니고 있다는 것을 알 수 있다. 변수들의 측정에 사용된 척도들의 문항수, 평균 및 표준편차, 신뢰도와 출처는 [표 3-3]에 제시되어 있다. 일반적으로 척도의 신뢰도 계수가 .70 이상이면 만족스러운 수준으로 판단한다(Nunnally, 1978). [표 3-3]에서 알 수 있듯이, 신뢰도 계수인 크론바흐 알파(Cronbach's alpha) 값이 모두 .70 이상을 넘고 있다. 따라서 본 연구에서 사용된 척도들은 전반적으로 만족할 만한 수준의 신뢰도를 지니고 있다는 것을 알 수 있다.

표 3-2. 확인적 요인분석 결과

변수	측정문항	요인 적재량	오차	AVE	개념 신뢰도
역할 갈등	역할 갈등 1	.765	.400	.614	.870
	역할 갈등 2	.788	.356		
	역할 갈등 3	.862	.212		
	역할 갈등 4	.690	.477		
역할 모호성	역할모호성 1	.805	.260	.594	.853
	역할모호성 2	.724	.355		
	역할모호성 3	.690	.363		
	역할모호성 4	.649	.434		
역할 과다	역할 과다 1	.678	.421	.681	.863
	역할 과다 2	.911	.155		
	역할 과다 3	.769	.306		
직무 일상성	직무일상성 1	.806	.310	.622	.767
	직무일상성 2	.720	.399		
직무 타율성	직무타율성 1	.780	.321	.640	.876
	직무타율성 2	.831	.246		
	직무타율성 3	.746	.361		
	직무타율성 4	.731	.416		
직업불안정성	직업불안정 1	.688	.430	.522	.813
	직업불안정 2	.729	.412		
	직업불안정 3	.644	.469		
	직업불안정 4	.650	.378		
분배불공정성	분배불공정 1	.926	.122	.863	.952
	분배불공정 2	.953	.077		
	분배불공정 3	.884	.185		
직무 만족	직무 만족 1	.876	.162	.689	.896
	직무 만족 2	.902	.126		
	직무 만족 3	.660	.453		
	직무 만족 4	.710	.340		
조직 몰입	조직 몰입 1	.743	.404	.641	.877
	조직 몰입 2	.672	.431		
	조직 몰입 3	.764	.280		
	조직 몰입 4	.851	.178		
이직 의도	이직 의도 1	.946	.091	.765	.906
	이직 의도 2	.899	.165		
	이직 의도 3	.731	.431		
$\chi^2 = 1219.347, df = 515, P = .000, IFI = .891, TLI = .872, CFI = .887, RMSEA = .067$					

표 3-3. 측정변수의 신뢰도 및 기술통계 결과

변수	문항수	평균	표준 편차	Alpha	출처
역할 갈등	4	3.037	.797	.855	Rizzo 등 (1970)
역할모호성	4	2.361	.682	.808	Rizzo 등 (1970)
역할 과다	3	2.990	.787	.821	Ivancevich and Matteson(1980)
직무일상성	2	2.585	.743	.734	Price/Mueller(1986)
직무타율성	4	2.709	.761	.855	Marchese & Ryan(2001)
직업불안정성	3	2.607	.659	.772	Oldham (1986)
분배불공정성	4	3.069	.817	.943	Price & Mueller(1986)
직무 만족	4	3.195	.662	.838	Brayfield & Rothe (1951)
조직 몰입	4	3.372	.695	.843	Meyer & Allen (1990)
이직 의도	4	2.637	.833	.887	James Price & Charles Mueller(1986).

3.3 자료의 분석

본 연구에서 설정된 연구모형의 검정을 위한 자료 분석방법으로는 AMOS 18.0 통계패키지를 이용한 구조방정식모형분석기법을 사용하였으며, 성별, 연령, 학력, 혼인지위, 월평균소득, 근속연수 6개의 인구통계학적 변수들을 통제변수로 사용하였다. 성별 변수는 남자는 1, 여자는 0의 값을, 그리고 혼인지위 변수는 기혼은 1, 미혼은 0의 값을 갖는 가변수(dummy variable)로 전환시켰다. 연령, 학력, 월평균소득 및 근속연수의 네 변수는 각 응답범주의 중간 값을 이용하여 연속변수로 전환시켰다.

구조방정식모형은 변수들 간의 선형관계를 가정하고 있다. 따라서 모형추정에 앞서 분산분석을 이용하여 선형 및 비선형부분으로 분해하여 유의성을 검증하는 방법으로 변수들 간의 선형관계를 검토하였으며, 그 결과 대부분의 관계가 선형인 것으로 나타났다.

선형에서 벗어난 것으로 나타난 역할갈등 및 직무타율성과 이직의도, 역할모호성과 직무만족 관계에 대해서는 R²와 Eta²를 비교하는 환형 그래프를 그려서 비선형의 정도를 확인하였으나 변수들의 변환을 필요로 할 정도로 심각한 비선형관계는 없었다.

변수들 간의 다중공선성 문제도 검토하였다. 일반적으로 변수들 간의 단순상관계수가 .80이 넘거나 분산팽창지수(VIF, variance inflation factor)가 10이 넘으면 심각한 다중공선성 문제가 존재하는 것으로 간주된다. [표 4]에 제시된 변수들 간의 상관관계를 보면 상관계수가 .80 이상 되는 경우는 없다. 또한 분산팽창지수를 계산한 결과 그 값이 2를 넘는 경우가 없는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에 포함된 변수들 간에 심각한 다중공선성 문제는 없다고 판단된다.

IV. 연구결과

4.1 상관관계 분석

통제변수를 포함하여 분석에 포함된 이론적 변수들 간의 상관관계를 분석한 결과가 [표 4-4]에 제시되어 있다. 우선 직무스트레스변수들과 직무만족, 조직몰입

표 4-4. 변수들 간의 상관관계

구분	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1.성별 ¹⁾															
2.연령	.364**														
3.학력	-.027	-.022													
4.혼인지위 ²⁾	.253**	.632**	-.012												
5.월평균소득	.283**	.676**	.328**	.480**											
6.근속연수	.278**	.753**	.107*	.585**	.749**										
7.역할갈등	.030	-.103*	-.002	-.116	-.028	.004									
8.역할모호성	-.026	.023	-.254**	.021	-.082	-.044	.396**								
9.역할과다	.102	.000	.043	-.023	.074	.174**	.452**	.152**							
10.직무일상성	-.097*	-.147**	-.219**	-.070	-.243**	-.207**	-.020	.159**	-.102*						
11.직무타율성	-.127*	-.293**	-.292	-.231**	-.414**	-.325**	.182**	.303**	.073	.457**					
12.직업불안정성	.015	-.230**	-.098*	-.239**	-.202**	-.218**	.386**	.295**	.229**	.241**	.452**				
13.분배불공정성	-.047	-.076	-.185**	-.078	-.175**	-.072	.203**	.310**	.310**	.234**	.287**	.363**			
14.직무만족	.023	.124*	.209**	.101*	.198**	.117*	-.266**	-.339**	-.168**	-.391**	-.477**	-.398**	-.510**		
15.조직몰입	-.032	.102*	.242**	.102*	.249**	.140**	-.125*	-.320**	-.026	-.368**	-.536**	-.385**	-.419**	.566**	
16.이직의도	-.122*	-.293**	-.056	-.257**	-.272**	-.221**	.385**	.300**	.318**	.191**	.379**	.483**	.442**	-.516**	-.416**

¹⁾ 남자=1, 여자=0; ²⁾ 미혼=1, 기혼=0 * P < .05, ** P < .01

및 이직의도 변수 간의 관계를 보면, 역할갈등, 역할모호성, 직무일상성, 직무타율성, 직업불안정성, 분배불공정성은 직무만족과 조직몰입과의 유의미한 부의 상관을 맺고 있으며, 이직의도와는 정의 상관을 맺고 있다. 역할과다는 직무만족과는 유의미한 부의 상관을 그리고 이직의도와는 유의미한 정의 상관을 맺고 있으나, 조직몰입과는 유의미한 관계를 맺고 있지 않다. 한편 조절변수인 사회적 지원들의 경우 상사의 지원, 동료의 지원, 가족의 지원 모두는 직무만족 및 조직몰입과는 유의미한 정의 상관을 맺는 반면에 이직의도와는 유의미한 부의 상관을 맺고 있다.

통제변수들과 직무만족, 조직몰입 및 이직의도 변수들 간의 상관관계를 살펴보면, 성별은 직무만족 및 조직몰입과는 유의미한 관련을 맺고 있지 않다. 그러나 이직의도와는 유의미한 부의 상관을 맺고 있다. 연령, 학력, 혼인지위, 월평균소득, 근속연수는 직무만족과 조직몰입과는 유의미한 정의 상관을 맺고 있다. 그러나 이직의도에 대해서는 성별, 연령, 혼인지위, 월평균소득, 근속연수는 유의미한 부의 상관을 맺고 있는 반면에 학력은 유의미한 상관을 맺고 있지 않다.

4.2 연구모형의 검증

앞에서 설명했듯이, 연구모형의 검정을 위한 자료 분석 방법으로 구조방정식모형분석기법을 사용하였고,

성별, 연령, 학력, 혼인지위, 월평균소득, 근속연수의 6개의 인구학적 변수들을 통제변수로 사용하였다. 분석 결과는 [표 4-5]에 제시되어 있다. 우선 모형 적합도를 살펴보면, IFI는 .889, TLI는 .861, CFI는 .887으로 .90에 근접한 값들을 보이고 있고 RMSEA는 .064로서 .50에 근접한 값을 보이고 있어 모형 적합도는 비교적 좋은 것으로 나타났다. [표 4-5]의 <식-1>에서 우선 7개의 직무스트레스 변수와 6개의 통제변수들이 매개변수인 직무만족에 이르는 경로를 살펴보면, <식-1>의 <모형-1>을 보면, 역할갈등($\beta = -.107, p < .05$), 직무일상성($\beta = -.184, p < .01$), 직무타율성($\beta = -.233, p < .01$), 분배불공정성($\beta = -.337, p < .01$)의 네 변수가 직무만족에 유의미한 부의 영향을 미치고 있다. 그리고 6개의 통제변수 중에서는 학력($\beta = .176, p < .01$) 변수가 직무만족에 유의미한 정의 영향 미치고 있다.

[표 4-5]의 <식-2>에서 7개의 직무스트레스 변수와 6개의 통제변수들이 매개변수인 조직몰입에 이르는 경로를 살펴보면, 역할과다($\beta = -.123, p < .05$), 직무일상성($\beta = -.098, p < .05$), 직무타율성($\beta = -.351, p < .01$), 직업불안정성($\beta = -.115, p < .05$), 분배불공정성($\beta = -.255, p < .01$)의 다섯 변수가 조직몰입에 유의미한 부의 영향을 미치고 있다. 그리고 통제변수 중에서는 학력($\beta = .162, p < .01$)과 월평균소득($\beta = .254, p < .01$)의 두 변수가 조직몰입에 유의미한 정의 영향 미치고 있다.

마지막으로, 직무스트레스와 매개변수들이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과인 <식-3>을 보면, 역할갈등($\beta=.117, p<.05$), 역할과다($\beta=.144, p<.01$) 및 직업불안정성($\beta=.174, p<.01$), 분배불공정성($\beta=.115, p<.05$)의 네 변수는 이직의도에 유의미한 정의 영향을 미치는 반면에 직무만족($\beta=-.242, p<.01$)과 조직몰입($\beta=-.136, p<.05$)의 두 변수는 이직의도에 유의미한 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 통제변수들 중에서는 연령($\beta=-.194, p<.05$), 혼인지위($\beta=-.127, p<.05$) 및 월평균소득($\beta=-.166, p<.05$)의 세 변수가 이직의도에 유의미한 정의 영향 미치고 있다. 모형의 설명력 R^2 은 .474로서, 이것은 이직의도모형에 포함된 변수들이 이직의도 변이의 47.4%를 설명하고 있다는 것을 가리킨다.

표 4-5. 구조모형 분석 결과

구분	식1: 내생변수= 직무만족			식2: 내생변수= 조직몰입			식3: 내생변수= 이직의도		
	Beta	t값	P	Beta	t값	P	Beta	t값	P
통제변수									
성별 ¹⁾	-.028	-.466	.321	-.088	-1.479	.070	-.008	-.132	.448
연령	.083	.838	.201	-.028	-.290	.386	-.194*	-2.004	.023
학력	.176**	2.765	.003	.162**	2.593	.005	-.021	-.345	.365
혼인지위 ²⁾	.041	.554	.290	.053	.722	.236	-.127*	-1.754	.040
월평균 소득	.130	1.334	.092	.254**	2.645	.005	-.166*	-1.743	.041
근속 연수	-.078	-.779	.218	-.052	-.532	.298	.129	1.312	.096
역할스트레스									
역할 갈등	-.107*	-1.895	.030	.034	.592	.277	.117*	2.130	.017
역할 모호성	-.075	-1.413	.080	-.118**	-2.186	.015	.041	.782	.218
역할 과다	.025	.468	.320	-.123**	-2.246	.013	.144**	2.728	.003
과업스트레스									
직무일상성	-.184**	-3.562	.000	-.098**	-1.883	.031	-.034	-.673	.251
직무타율성	-.233**	-3.972	.000	-.351**	-5.909	.000	-.001	-.021	.492
조직스트레스									
직업불안정성	-.070	-1.254	.101	-.115**	-2.043	.021	.174**	3.195	.001
분배불공정성	-.337**	-6.466	.000	-.255**	-4.851	.000	.115*	2.101	.018
매개 변수									
직무 만족							-.242**	-4.060	.000
조직 몰입							-.136*	-2.309	.011

$\chi^2 = 1497.336, df=660, P=.000, IFI=.889, TLI=.861, CFI=.887, RMSEA=.064, R^2 = .474$

4.3 선행변수들의 효과분해

연구모형의 분석 결과에서 유의미하지 않은 것으로

나타난 경로들은 모두 고정(fixed)시킨 후에 연구모형을 다시 분석하였으며, 그 결과를 바탕으로 이직의도에 대한 선행변수들의 직접효과, 간접효과 및 총 효과를 분석하였다. 분석결과가 제시된 [표 4-6]에서 총 효과를 보면 7개의 역할스트레스 변수 모두 총 효과의 측면에서 이직의도에 정의 영향을 미치고 있으며, 직무만족과 조직몰입은 이직의도에 부의 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 즉 7개의 직무스트레스 변수들은 이직의도의 증가에 긍정적인 기여를 하고 있으며, 직무만족과 조직몰입은 이직의도의 감소에 긍정적인 기여를 하고 있다.

한편 역할스트레스요인들 중에서 역할모호성은 직무만족을 통해서 간접적으로만 이직의도에 영향을 미치는 반면에 역할갈등과 역할과다는 이직의도에 직접적으로 영향을 미칠 뿐만 아니라 조직몰입을 통해서 간접적으로 이직의도에 영향을 미치고 있다. 과업스트레스 요인인 직무일상성과 직무타율성은 오로지 직무만족과 조직몰입의 매개를 통해서 이직의도에 간접적으로만 영향을 미칠 뿐이며 이직의도에 직접적으로 영향을 미치지 않는다. 조직스트레스 요인인 직업불안정성과 분배불공정성은 이직의도에 직접적으로 영향을 미칠 뿐만 아니라 매개변수를 통해서도 간접적으로도 영향을 미친다.

표 4-6. 이직의도에 대한 선행변수들의 직접효과, 간접효과 및 총 효과 분해

구분	직접효과	간접효과			총 효과
		직무만족 경유	조직몰입 경유	합계	
역할스트레스요인					
역할모호성	-	.039	-	.039	.039
역할갈등	.135	-	.015	.015	.150
역할과다	.147	-	.018	.018	.165
과업스트레스요인					
직무일상성	-	.045	.014	.059	.059
직무타율성	-	.063	.048	.111	.111
조직스트레스요인					
직업불안정성	.172	-	.015	.015	.187
분배불공정성	.119	.084	.035	.119	.238
매개변수					
직무만족	-.235				-.235
조직몰입	-.137				-.137

4.4 결과 논의

첫째, 총 효과의 측면에서 7개의 직무스트레스 변수가 모두 이직의도에 해로운 영향을 미치고 있다. 이것은 직무스트레스의 증가가 이직의도의 증가를 야기한다는 직무스트레스 이론들의 주장을 뒷받침한다.

이러한 연구결과는 기존의 연구문헌들과도 일치하며, 직무스트레스가 초래하는 유해한 영향을 재확인시켜주고 있다[14-18].

둘째, 기존 연구들은 직무스트레스 요인으로서 주로 역할갈등, 역할모호성 및 역할과다의 역할스트레스 요인들에 초점을 맞추고 있다. 그러나 본 연구결과는 총 효과의 측면에서 역할스트레스 요인들보다는 조직스트레스 요인(직업불안정성, 분배불공정성)이 이직의도에 훨씬 더 심각한 영향을 미치며, 과업스트레스 요인(직무일상성, 직무타율성)들도 역할스트레스 요인들 못지않게 중대한 영향을 미친다는 것을 보여주고 있다. 이러한 본 연구결과는 직무스트레스 연구에 있어서 역할스트레스 요인은 물론 과업스트레스 요인과 조직스트레스 요인도 반드시 포함되어야 한다는 것을 시사한다. 특히 조직스트레스 요인(직업불안정성, 분배불공정성)이 이직의도에 훨씬 더 심각한 영향을 미치는 연구결과는 MICE산업의 경우 비교적 높은 학력 수준과 창의력, 전문업무능력을 갖추고 있어 직무통제력을 발휘하여 과업이나 역할관련 스트레스 요인들을 자신의 능력으로 감당하거나 융통성 있게 대처하는 것으로 해석할 수 있으며, 단지 조직차원의 후원이나 배려 측면 여부가 더 심각한 스트레스요인으로 작용할 수 있다는 것을 시사한다.

셋째, 기존의 직무스트레스 연구들은 주로 직무스트레스와 이직의도 간의 직접적인 관계의 탐구에 주로 초점을 맞추고 있다. 그러나 본 연구결과는 직무스트레스가 이직의도에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 직무만족과 조직몰입을 통해서 간접적으로도 영향을 미친다는 것을 보여주고 있다. 이러한 결과는 직무스트레스와 이직의도 간의 관계에서 직무만족과 조직몰입이 매개변수로서 중요한 역할을 수행한다는 것을 가리킨다. 따라서 향후 직무스트레스-이직의도 간 관계 연구에서는 매개변수로서 직무만족과 조직몰입의 역할을 반드시

고려해야 할 것이다.

넷째, 본 연구결과는 위에서 살펴본 7개의 직무스트레스 변수들 이외에 직무만족과 조직몰입의 두 변수도 MICE산업 종사자들의 이직의도의 감소에 중대한 기여를 하고 있다는 것을 보여주고 있다. 이러한 결과는 직무만족과 조직몰입 두 변수가 매개변수로서 기능할 뿐만 아니라 이직의도의 핵심적인 결정요인으로도 작용한다는 것을 가리킨다. 따라서 MICE 산업 종사자들의 이직의도를 감소시키기 위해서는 직무스트레스 요인들의 관리뿐만 아니라 구성원들의 직무만족과 조직몰입을 증가시키는 것도 그에 못지않게 중요하다는 것을 알 수 있다.

다섯째, 본 연구에서는 직무스트레스 요인들이 모두 이직의도에 직접적으로 영향을 미칠 뿐만 아니라 직무만족과 조직몰입의 매개를 통해서 간접적으로도 이직의도에 영향을 미치는 것으로 변수들 간의 인과관계를 설정하였다. 그러나 연구결과는 역할스트레스요인들 중에서 역할모호성은 직무만족을 통해서 간접적으로만 이직의도에 영향을 미치는 반면에 역할갈등과 역할과다는 이직의도에 직접적으로 영향을 미칠 뿐만 아니라 조직몰입을 통해서 간접적으로 이직의도에 영향을 미친다는 것을 보여주고 있다. 또한 과업스트레스 요인인 직무일상성과 직무타율성은 오로지 직무만족과 조직몰입의 매개를 통해서 이직의도에 간접적으로만 영향을 미칠 뿐이지만, 조직스트레스 요인인 직업불안정성과 분배불공정성은 이직의도에 직접적으로 영향을 미칠 뿐만 아니라 매개변수를 통해서도 간접적으로도 영향을 미치는 것으로 나타났다.

앞서 언급했듯이, 매개변수인 직무만족과 조직몰입 간의 인과적 선후관계에 대해 아직까지 학자들 간에 일치된 견해가 존재하지 않는다. 뿐만 아니라 직무스트레스 요인들과 이직의도 간의 관계에 대한 거의 모든 연구들이 횡단적 자료에 근거해서 이뤄지고 있기 때문에 직무스트레스 변수와 두 매개변수인 직무만족 및 조직몰입 그리고 종속변수인 이직의도간의 인과적 경로가 아직까지 명료하게 규명되지 않은 상황이다.

그러나 본 연구결과는 직무스트레스 요인들의 성격이나 특성에 따라서 이직의도에 직접적으로 혹은 매개

변수를 통해서 간접적으로, 아니면 동시에 직·간접적으로 영향을 미칠 것이라는 점을 강력하게 시사하고 있다. 그럼에도 불구하고 본 연구 역시 횡단적 자료에 근거하고 있기 때문에 변수들 간의 인과관계를 명확하게 규명하기가 현실적으로 어렵다. 따라서 향후 연구에서는 종단적 연구를 통해서 본 연구모형 속에 포함된 변수들 간의 인과적 경로를 보다 명료하게 파악할 필요가 있을 것이다.

V. 결론

본 연구는 MICE산업 종사자들을 대상으로 직무스트레스가 그들의 이직의도에 미치는 영향과 직무스트레스와 이직의도 간의 관계에서 직무만족 및 조직몰입의 매개역할을 탐구하는데 그 목적이 있었다.

이를 위해 본 연구에서는 직무스트레스 변수로 역할갈등, 역할모호성, 역할과다, 직무일상성, 직무타율성, 직업불안정성, 분배불공정성의 7개의 변수들을 검토하였다. 본 연구를 위해서 수도권 소재 MICE 업체에 근무하는 303명의 종사자들로부터 자료를 수집하였고, 자료수집방법으로는 구조화된 질문지를 사용하였다.

연구모형 검정을 위한 주된 자료 분석방법으로는 AMOS 18.0 통계패키지를 이용한 구조방정식모형분석기법을 사용하였으며 주요 발견사항은 다음과 같다.

첫째, 총 효과의 측면에서 7개의 직무스트레스 변수가 모두 이직의도에 해로운 영향을 미치고 있으며, 역할스트레스 요인들보다는 조직스트레스 요인들이 이직의도에 훨씬 더 심각한 영향을 미치며, 과업스트레스 요인들도 역할스트레스 요인들 못지않게 중대한 영향을 미친다는 것을 보여주고 있다.

둘째, 직무스트레스요인이 이직의도에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 직무만족과 조직몰입을 통해서 간접적으로도 영향을 미친다는 것을 보여주고 있다. 이 결과는 직무스트레스와 이직의도 간의 관계에서 직무만족과 조직몰입이 매개변수로서 중요한 역할을 수행한다는 것을 가리킨다.

셋째, 직무만족과 조직몰입의 두 변수도 MICE산업

종사자들의 이직의도의 감소에 중대한 기여를 하고 있다는 것을 보여주고 있다. 이러한 결과는 직무만족과 조직몰입의 두 변수가 매개변수로서 기능할 뿐만 아니라 이직의도의 핵심적인 결정요인으로도 작용한다는 것을 가리킨다.

넷째, 역할스트레스요인들 중에서 역할모호성은 직무만족을 통해서 간접적으로만 이직의도에 영향을 미치는 반면에 역할갈등과 역할과다는 이직의도에 직접적으로 영향을 미칠 뿐만 아니라 조직몰입을 통해서 간접적으로 이직의도에 영향을 미친다는 것을 보여주고 있다.

다섯째, 과업스트레스 요인인 직무일상성과 직무타율성은 오로지 직무만족과 조직몰입의 매개를 통해서 이직의도에 간접적으로만 영향을 미쳤다. 조직스트레스 요인인 직업불안정성과 분배불공정성은 이직의도에 직접적으로 영향을 미칠 뿐만 아니라 매개변수를 통해서도 간접적으로도 영향을 미치는 것으로 나타났다.

연구결과는 선행연구와 동일한 연구결과도 있지만 다소 상이한 결과도 있다. 이러한 이유는 타 서비스 산업 종사원과 다른 직무특성과 유사한 선행연구에 노출되지 않았던 많은 주변변수들의 영향력 때문이라 추정된다.

연구결과 MICE산업의 조직효과성 제고와 인적자원관리를 위한 중요한 실천적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 직무역할 수행관리는 모순되거나 애매한 지시를 지양하고, 명확한 업무구분 및 임무부여, 적절한 업무량 배분 등으로 스트레스를 관리하여 조직효율성을 제고해야 할 것이다. 특히 미래에 대한 불안, 임금이나 보상 등으로 스트레스로 인해 이직의도로 이어지므로, 스트레스 관리와 이직예방을 위한 노력은 물론 조직차원의 후원이나 배려가 선행되어야 할 것이다.

둘째, 과업수행과 관련하여, 직무다양성과 자율성 보장되는 직무설계, 예컨대 개인 창의성 존중이나 권한위임, 의사결정 참여, 동기부여 등의 방법으로 개인 능력 발휘를 할 수 있도록 해야 할 것이다.

셋째, MICE 산업의 경우 조직 스트레스 요인이 가장 크게 영향을 미쳤으므로, 조직 관리자는 이에 상응하는 방안으로 성장가능성과 미래 비전을 제시하여 직업안

정성을 도모하고, 회사가 성장하면 조직구성원에게도 혜택이 돌아간다는 믿음과 투명하고 공평한 보상제도로서 이직을 방지해야 할 것이다.

넷째, 연구결과 직무만족과 조직몰입 역시 이직의도의 중요한 결정요인임을 알 수 있었다. 따라서 조직구성원들이 직무에 만족하고 조직에 애착을 갖도록 조직문화와 직무환경을 조성하고, 이에 부가하여 현실적인 인센티브 제도나 정서적 동질감을 유도할 수 있는 리더십이 고려되어야 할 것이다.

그간 치중해온 전시컨벤션 센터 건립 등과 같은 MICE산업 관련 인프라 구축이 이제 더 이상 경쟁력이 될 수 없다. 이제는 이 산업부문의 핵심적인 역할을 하는 종사원들의 직무환경이나 처우 개선으로 인적자원 관리를 위한 노력을 해야 할 것이다.

본 연구가 갖는 제한점과 향후 연구에서 보완되어야 할 사항을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 수도권 소재 MICE산업 종사자들을 대상으로 수행되었다. 따라서 본 연구결과를 일반화하는 데는 제약이 있을 수 있다. 연구결과에 일반성을 높이기 위해서는 향후에 지역과 업계의 유형 등을 달리하여 연구를 수행할 필요가 있을 것이다.

둘째, 본 연구는 횡단적 자료를 사용하여 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향과 직무만족 및 조직몰입의 매개역할을 탐구하였다. 그러나 이와 같은 횡단적 연구에서 모형 속에 포함된 변수들 간의 인과관계를 명확하게 규명하는 데는 상당한 어려움이 따른다. 따라서 변수들 간의 인과적 경로를 보다 확실하게 파악하기 위해서는 향후 연구에서는 시간의 흐름에 따라 변수들 간의 인과적 영향을 탐구하는 종단적 연구를 수행할 필요가 있을 것이다.

셋째, 본 연구 본 연구에서는 연구모형에 포함된 외생변수와 내생변수들을 동일한 응답 원을 활용하여 측정하였다. 이러한 연구방법은 변수들 간의 관계의 강도를 강화시키거나 왜곡시키는 동일방법편의(common method variance)의 문제를 야기시킬 가능성이 있다. 따라서 향후연구에서는 이러한 문제를 피하기 위해서 변수들의 측정에 있어서 다양한 원천을 사용할 필요가 있을 것이다.

넷째, 본 연구의 실질적인 관심사는 MICE업계 종사자들의 이직에 있었다. 그러나 대부분의 다른 연구들과 마찬가지로, 이직 연구의 현실적인 어려움 때문에 그리고 이직의도가 이직의 직접적인 예측변수라는 연구결과에 근거하여 본 연구도 이직 대신에 이직의도를 본 연구의 종속변수로 설정하였다. 그러나 이직의사를 가지고 있다는 것과 실제로 이직을 한다는 것 간에는 적지 않은 차이가 있을 가능성이 있다. 따라서 직무스트레스 요인들이 MICE 업계 종사자들의 이직에 미치는 영향을 보다 구체적이고 현실적으로 규명하기 위해서 향후 연구에서는 MICE 업계 종사자들의 이직의도 보다는 MICE 업계 종사자들의 이직을 종속변수로 하여 탐구할 필요가 있을 것이다.

참고 문헌

- [1] 헤드헌팅 전문기업, HRKOREA, 2011(5).
- [2] 취업포털 커리어, 2011(7).
- [3] 리크루팅 업체 잡 코리아, “중소기업 신입직 이직률 현황 조사”, 2008(7).
- [4] 한국컨벤션전시산업연구원, “MICE산업종사원 경력개발 마스터플랜 개발연구”, pp.3-4, 2010.
- [5] 한국컨벤션전시산업연구원, “MICE산업종사원 경력개발 마스터플랜 개발연구”, pp.67-70, 2010.
- [6] “MICE전문가 교육수준조사 및 커리큘럼개발”, 한국MICE 협회, pp.38-66, 2010(10).
- [7] 남기호, 김영태, “국내무역전시 산업 연구동향 분석”, 관광연구저널, Vol.24, No.2, pp.295-320, 2010.
- [8] 김정아, *컨벤션산업종사자의 직무스트레스와 이직의도에 관한 연구*, 경기대 대학원 박사학위논문, pp.66, 2005.
- [9] 배기철, 김현철, 황운용, “여행업종사원의 직무스트레스에 대한 선행연구와 결과요인에 관한연구”, 관광학 연구, Vol.27, No.1, pp.221-244, 2003.
- [10] 김영철, “식음료 서비스 종사자의 직무스트레스와 이직의도 연구”, 경기대학교 박사학위논문, 2001.
- [11] 조지민, “컨벤션 기획업 직무환경이 종사원 조직

- 몰입 및 이직의도에 미치는 영향연구”, 한국컨벤션학회, 2009(12).
- [12] 주현식, 윤승현, 김화경, “컨벤션센터 종사원의 직무특성이 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동에 미치는 영향”, 대한관광학회, 2007.
- [13] 서철현, “호텔기업 여성종사원이 인식하는 성차별이 근로의욕과 이직의도에 미치는 영향”, 관광연구, 제20권, 제3호, pp.41-59, 2006.
- [14] 하동현, 김정선, “호텔종사원의 직무착근도와 역할스트레스원이 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향”, 대한관광경영학회 관광연구, 제24권, 제6호, pp.173-191, 2010(2).
- [15] 김성민, “호텔종사원의 직무착근도와 역할스트레스원이 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향”, 동국대학교 호텔관광경영학과, 박사학위논문, 2008.
- [16] 박재희, “호텔 종사원의 직무스트레스에 따른 소진이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향”, 한국리조트연구, 제8권, 제2호, pp.137-154, 2009(8).
- [17] 천순덕, 이은용, 이승곤, 이수범, “직무스트레스요인이 상사-부하 교환관계와 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 관광연구저널, 제20권, 제1호, 2006.
- [18] 신혜숙, 손일락, 류시영, “외식산업종업원의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향”, 관광연구저널 Vol.24, No.1, pp.289-303, 2010.
- [19] 김정아, 윤선영, “호텔컨벤션종사자의 직무스트레스 영향요인에 관한연구”, Vol.10, No.2, p.66, 2007(6).
- [20] 이준엽, 박재관, “이벤트종사원의 직무만족과 이직간의 관계연구”, 이벤트컨벤션연구, 제1권, 제2호(통권2호), pp.196-197, 2005.
- [21] R. Karasek, “Demand/control model: a social, emotional, and physiological approach to stress risk and active behavior development”. In: Encyclopedia of Occupational health, edited by Stelman J. M., Geneva: International Labor Office, Vol.14, pp.6-34, 1998.
- [22] J. Siegrist and D. Klein, Occupational stress and cardiovascular reactivity in blue collar workers,” Work and Stress, Vol.4, pp.295-304, 1990.
- [23] J. J. Hurrell and M. A. McLaney, “Exposure to job stress-A new psychometric instrument,” Scand J Work Environ Health, Vol.14, pp.27-28, 1998.
- [24] W. H. Hendrix, N. K. Oval, and R. C. Troxer, “Behavioral and physiological consequence its of stress and antecedent factors,” Journal of Applied Psychology, Vol.70, p.189, 1985.
- [25] J. L. Price, “The Development of a Causal Model of Voluntary Turnover,” in Innovative Theory and Empirical Research on Employee Turnover, ed. Griffeth, R. W. and P. W. Hom, Greenwich, Conneticut: Information Age Publishing Co., pp.3-32, 2004.
- [26] W. H. Mobly, S. O. Homer, and A. T. Hollingswort, “An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover,” Journal of Applied Psychology, Vol.63, pp.408-411, 1978.
- [27] J. S. House, Work stress and social support, Reading, MA :Addison-Wesley, 1981.
- [28] V. Miller and F. M. Jablin, Information seeking during organizational of entry : Influences, tactics, and model of the process. Academy of Management Review, Vol.16, pp.92-120, 1991.
- [29] A. Saks and B. E. Ashforth, The role of disposition, entry stressors, and behavioral plasticity theory on predicting newcomer adjustment to work. Journal of Organizational Behavior, Vol.21, pp.43-62, 2000.
- [30] J. R. Hackman and III. E. E. Rawler, “Employee Reactions to Job Characteristics,” Journal of Applied Psychology, Vol.55, No.3, pp.259-286, 1971.
- [31] J. R. Hackman and G. R. Oldham, Work

Redesign, Reading, Mass.: Addison-Wesley, 1980.

[32] J. Singh, Striking a Balance in Boundary-Spanning Positions: An Investigation of Some Unconventional Influences of Role Stressors and Job Characteristics on Job Outcomes of Salespeople. *Journal of Marketing*, Vol.62, pp.69-86, 1998.

[33] J. S. Adams, "Toward an understanding of inequality," *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol.67, pp.422-436, 1963.

[34] L. Greenhalgh and D. Jick, Survivor sense making and reaction to organizational decline : The effect of individual differences, *Management Communication Quarterly*, Vol.2, pp.305-329, 1989.

[35] 김성국, 서여주, "직업불안이 이직의도에 미치는 영향 : LMX와 POS의 조절효과 중심으로", *경상논총*, 제36집, pp.205-230, 2006.

[36] J. S. Adams, Inequity in social exchange," In : Bekowitz., L.(ed), *Advances in Experimental Social Psychology*, New York: Academic Press, Vol.2, pp267-299, 1965.

[37] J. A. Colquitt, Justice at the millennium : A meta analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, Vol.86, pp.425-445, 2001.

[38] 이해자, 권순호, "요양보호사의 근무환경 특성과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향", *노인복지연구*, 통권 51호, 한국노인복지학회, pp.125-144, 2011.

[39] 김현진, 김혜경, 요양보호사의 직무스트레스가 조직효과성에 미치는 영향. *노인복지연구*, 통권 51호, 한국노인복지학회, pp.191-214, 2011.

[40] S. Gaertner, Structural determinants of job satisfaction and organizational commitment in turnover models, *Human Resource Management Review*, pp.479-493, 1999.

[41] J. L. Price and C. W. Mueller, Absenteeism and

Turnover of Hospital Employees, JAI Press, 1986.

[42] T. S. Bateman and S. A. Strasser, longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment, *Academy of Management Journal*, Vol.27, pp.95-112, 1984.

[43] D. B. Currrivan, The causal order of job satisfaction and organizational commitment in model of employee turnover, *Human Resource Management Review*, Vol.9, No.4, pp.495-524, 1999.

저 자 소 개

박 종 표(Jong-Pyo Park)

정회원



- 2009년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 벤처전문대학원 정보경영학과(박사과정)

<관심분야> : MICE 산업, 인사조직

전 인 오(In-Oh Jeon)

정회원



- 2000년 : 중앙대학교 경영학과 졸업(석사)
- 2005년 : 호서대학교 컴퓨터응용기술학과 소프트웨어공학 전공(공학박사)
- 2004년 ~ 2005년 4월 : 호서대학교 디지털비즈니스학부 겸임교수

- 2005년 ~ 현재 : 호서대학교 글로벌 창업대학원 교수
 - 2006년 ~ 2007년 : 서울벤처정보대학원대학교 전시컨벤션학과장
 - 2005년 ~ 현재 : 호서대학교 벤처전문대학원 교수
- <관심분야> : 전시/컨벤션산업, 중소기업창업, 소프트웨어공학(특히, S/W 품질보증과 평가 및 품질감리)