

대구 외식업 종사원의 직무소진에 관한 연구 - ‘가족-일 갈등’, ‘일-가족 갈등’, 직무만족 및 개인직무성과를 중심으로 -

하 동 현*

동국대학교 호텔·컨벤션경영학과

Job Burnout of Restaurant Employees in Daegu City - With a Focus on ‘Family-Work Conflict’, ‘Work-Family Conflict’, Job Satisfaction, and Individual Job Performance -

Dong-Hyun Ha*

Department of Hotel · Convention Management, Dongguk University at Gyeongju

Abstract

The purpose of this study was to investigate the relationship between ‘family-work conflict/work-family conflict’, job burnout, job satisfaction, and individual job performance in the employees at the restaurants in Daegu City. The sample of this study consisted of employees at the restaurants in Daegu City who visited the 2010 Daegu Food Tour Expo between October 7 and October 10. A total of 302 questionnaires were analyzed using statistical methods of factor analysis, reliability test, and covariance structural analysis. The research findings were as follows; firstly, work-family conflict was positively related to job burnout, secondly, job burnout was negatively related to job satisfaction and individual job performance and thirdly, job satisfaction was positively related to individual job performance. However, there was no relationship between family-work conflict and job burnout. The reason for rejection of the relationship between family-work conflict and job burnout was that family-related affairs were not important enough to affect job burnout among restaurant employees in Korea. This phenomenon happened differently in the US. Therefore, currently, restaurant managers in Daegu City should pay much attention to work-related affairs so as to mitigate job burnout as much as possible among their employees.

Key Words: family-work conflict, work-family conflict, job burnout, job satisfaction, individual job performance

1. 서 론

외식산업은 사람산업으로 불려진다. 즉, 외식산업에서는 고객접촉 종사원들이 일주일 내내 고객과 접촉하는 환경을 가지고 있으며, 그러한 상황은 종사원들에게 스트레스를 제공한다. Bitner 등(1994)은 문제 고객들을 취급하는 것이 외식, 호텔, 및 항공사 종사원들에게는 가장 불유쾌한 사건 중의 하나이라는 것을 발견하였다. Pavesic & Brymer(1990)는 젊고 재능 있는 종사원들이 이 산업을 떠나는 이유로 밤과 주말을 포함하는 긴 근무시간, 낮은 임금, 의무와 상사로부터의 스트레스 등을 들고 있다. 일반적으로 경영자와 고객접촉 종사원들의 직무스트레스는 환대 및 관광 관련 연구에서 많이 연구되고 있다(Zohar 1994, Law 등 1995, Brymer 등 1991).

이러한 직무스트레스 유형 중의 하나가 소진으로(Lee & Yoon 2008), 외식 종사원들에게 가장 빈번하게 일어날 수 있는 상황(Savicki & Cooley 1983)에도 불구하고 아직 연구가 많이 부족하다(Lee & Yoon 2008). 소진은 직장에서 스트레스를 가져오는 요인들에 대해 오래 진행된 반응을 포함하는데 특히 직원과 일간의 부조화 또는 부적합에 기인하는 만성적인 긴장상태를 포함하는 심리적인 증상으로, 주로 과도한 업무에 대응하여 자주 발견되는 정서적 고갈(emotional exhaustion), 일로부터 오는 감정적인 스트레스를 극복하기 위해 일로부터 감정적인 거리를 두고자 하는 탈인격화(depersionalization) 또는 냉소주의(cynicism), 그리고 그로부터 발생하는 업무에 대한 낮은 자아성취감으로(Maslach 2001) 구성된다.

직무스트레스는 다양한 유발요인들을 가지고 있는데, 그러

*Corresponding author: Dong-Hyun Ha, Department of Hotel & Convention Management, College of Management and Tourism, Dongguk University, Gyeongju campus, 707, Seokjangdong, Gyeongju city, Gyeongsangbukdo 780-714, Korea
Tel: 82-54-770-2337 Fax: 82-54-770-2819 E-mail: hhg@dongguk.ac.kr

한 요인들로는 물리적 환경 관련, 조직관련, 직무관련, 개인 관련, 및 조직 외 관련 스트레스원으로 나눌 수 있다(Park 2007). 이러한 요인들은 일과 가족에게 긍정적인 혹은 부정적인 감성적 반응을 가져와 ‘일-가족 갈등(work-family conflict)’ 혹은 ‘가족-일(family-work conflict) 갈등’을 가져올 수 있다(Yanchus 등 2010). 여기서 ‘일-가족 갈등’은 일과 관련된 책임들이 가족관계에 있어 긴장을 유발하게 하고 시간을 투자하게 하여 과도한 요구를 하게 만들어 유발되는 것으로(Netemeyer 등 1996) 일과 관련된 부분이 가족이라는 영역에 영향을 미치는 것이고, ‘가족-일 갈등’은 가족과 일이라는 두 가지의 양립할 수 없는 책임을 지닌 일들 사이에서 갈등이 발생하는 것으로서(Greenhaus & Beutel 1985), 가족의 구성원이 종사원들이 회사업무나 일을 하는데 영향을 미치는 것을 말한다.

외식 종사원들의 입장에서 보면 그들의 생활은 직장에서의 일 관계와 가정에서 발생하는 가족 관계가 거의 100%를 형성하고 있고, 그들의 생활에서 갈등이 발생하는 만큼 갈등의 거의 대부분이 일과 가족으로부터 나온다고 볼 수 있다. 따라서 일과 가족 관계의 갈등의 취급은 모든 갈등을 취급한다고 할 수 있다.

외식 종사원들의 ‘가족-일 갈등’은 가족의 일이 일(직무)에 갈등을 일으키는 것으로 직무에 부정적인 결과를 가져와 직무소진에 영향을 줄 수 있다. 선행연구는 ‘가족-일 갈등’이 직무소진에 영향을 가져온다는 것을 지적하고 있다(Burke & Greenglass 1999; Montgomery 등 2006; Yanchus 등 2010). 또한 ‘일-가족 갈등’은 갈등의 원인이 일(직무)이기 때문에 결과적으로 직무소진에 영향을 미칠 수 있다. 이러한 일과 가족 관계 갈등을 직무소진에 연결시키면 종사원들의 생활에서 발생하는 갈등의 총체적인 측면이 그들의 직무소진에 어떻게 영향을 미치는지를 파악할 수 있다. 외식업과 같은 서비스업에서 종사원은 중요한 기업의 내부 경쟁 자원 요인인 관계로 일과 가족 관계의 갈등이 직무소진에 어떻게 영향을 미치는가를 연구하는 것은 의의가 있음에도 불구하고 지금까지의 연구는 이러한 관계에 대해 취급하지 않고 있다.

한편, 선행연구들은 직무소진이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 지적하고 있다(Wright & Hobfoll 2004; Zembyals 2005; Lee & Yoon 2008). 이러한 지적사항은 소진이 직무스트레스의 일종인 만큼 직무만족에 영향을 미치는 것으로 설명된다(Ha & Cho 2008). Lee & Yoon(2002)은 직무만족이 기업의 이익과 직접적인 연관이 있다고 지적함으로써 직무소진이 직무에 영향을 미쳐 궁극적으로 기업의 이익에 영향을 미치게 되며, 직무만족이 종사원 개인의 업무수행능력에 영향을 미치는 만큼(Kim & Kim 2010) 직무소진은 궁극적으로 개인의 직무성과에 영향을 줄 수 있다.

따라서 본 연구에서는 첫째, 외식 종사원들의 갈등을 ‘가족-일 갈등’과 ‘일-가족 갈등’으로 나누어 정서적 고갈, 탈인

격화 및 낮은 자아성취감으로 구성되는 직무소진에 어떻게 영향을 미치는지를, 둘째, 그들이 지각하는 직무소진이 그들의 직무만족과 개인의 직무성과에 각각 어떻게 영향을 미치는지, 셋째, 그들이 지각하는 직무만족이 그들의 개인의 직무성과에 어떻게 영향을 미치는지를 연구하고자 한다.

본 연구의 결과는 다른 산업에 비해 이직률이 높은 외식 산업에 이것을 어느 정도 감소시키는 방안을 제시한다. 즉, 외식산업은 상대적으로 낮은 급여와 복지수준 때문에 종사원 채용에 있어 많은 어려운 점을 가지고 있다. 이러한 어려운 조건 중에서도 확보한 종사원들은 높은 강도의 육체노동과 고객과의 직접적인 대면에서 발생하는 스트레스 때문에 많은 종사원들이 이직을 하고 있는 실정이다. 본 연구는 이러한 스트레스를 유발시키는 원인을 찾아 가능한 한 제거하는 방안을 제시함으로써 이직률 감소를 유도할 수 있다는 점에서 연구의 의의를 찾을 수 있다고 하겠다.

II. 연구내용 및 방법

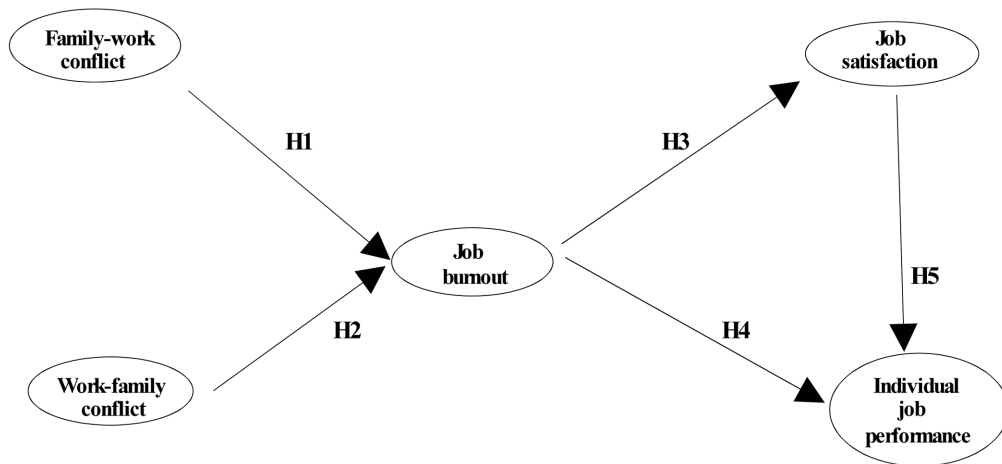
1. 연구가설의 설정

1) ‘가족-일 갈등’/‘일-가족 갈등’과 직무소진 간의 관계

Yavas 등(2004)은 호텔 일선에서 근무하는 종사자들이 가족에 대한 책임과 사회적 관계를 일과 균형 맞추는 것이 쉽지 않고, 이것은 그들의 업무수행능력을 저하시키며 작업장에서 고객의 욕구나 불평에 적절하게 대응하지 못하게 하는 것으로 지적하고 있다. 이러한 현상이 근무환경이 비슷한 외식 현장에서도 똑같이 발생하며, 결과적으로 외식 종사자들은 높은 수준의 ‘가족-일 갈등’과 ‘일-가족 갈등’을 나타내게 된다.

직무소진은 직업 관련 스트레스에 인해 나타나는 부정적인 심리경험 등이며, 좌절감, 어지럼증, 두통, 수면장애, 분노, 우울 등의 신체적, 행동적, 심리적 증상을 가져오는 것으로(Cherins 1982; Greenglass 등 2003; Robinson 등 2003) 정의되는데, ‘가족-일 갈등’이 외식 종사원들의 가족문제가 원인이 되어 그들의 업무를 수행하는데 갈등을 일으키며, 직무소진에 영향을 주게 된다. 선행연구는 ‘가족-일 갈등’이 직무소진에 영향을 준다고 지적하고 있다(Burke & Greenglass 1999; Montgomery 등 2006; Yanchus 등 2010). 또한 Greenhaus & Powell(2006)은 업무를 풍부하게 하는 가족경험이 작업장에서의 삶의 질을 개선시키기 때문에 직무소진이 감소한다고 지적하고 있다. 한편, ‘일-가족 갈등’은 일이 원인이 되어 가족에게 갈등이 발생하는 것으로 직무소진에 영향을 줄 수 있다. 즉 업무상의 문제가 가족 간의 갈등을 발생시키는데, 갈등의 원인이 일에 있는 만큼 직무소진에 영향을 줄 수 있다. 이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정한다.

[가설 1] ‘가족-일 갈등’은 직무소진에 정(+)의 영향을 미친다.



<Figure 1> The conceptual model

[가설 2] ‘일-가족 갈등’은 직무소진에 정(+)의 영향을 미친다.

2) 직무소진과 직무만족/개인의 직무성과 간의 관계

직무만족은 개인의 태도와 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 조직구성원이 직무와 관련하여 갖는 심리적 상태로 정의되며(Betty & Schnier 1981), 직무소진은 이것이 가지고 있는 부정적 성향 때문에 직무만족에 부(-)의 영향을 가져올 수 있다. 또한 직무만족은 직무성과에 영향을 미치는 관계로(Kim & Kim 2010), 직무소진은 궁극적으로 개인의 직무성과에 영향을 미칠 수 있다. 선행연구는 직무소진이 직무만족에 부(-)의 영향을 주는 것으로 지적하고 있고(Na 등 2005; Zembyals 2005; Lee & Yoon 2008), 또한 개인의 직무성과에도 부(-)의 영향을 미칠 수 있다는 것을 추론될 수 있다. 이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정한다.

[가설 3] 직무소진은 직무만족에 부(-)의 영향을 미친다.

[가설 4] 직무소진은 개인의 직무성과에 부(-)의 영향을 미친다.

3) 직무만족과 개인의 직무성과 간의 관계

직무성과는 조직구성원의 직무가 어느 정도 성공적으로 달성되었는지의 여부를 나타내는 개념으로서 조직구성원이 실현시키고자 하는 일의 바람직한 상태 또는 자신의 목표를 달성할 수 있는 정도로 정의된다(Woo 2000). Kim & Kim (2010)은 직무만족이 개인의 직무성과에 영향을 미치는 것으로 지적하고 있다. 이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정한다.

[가설 5] 직무만족은 개인의 직무성과에 정(+)의 영향을 미친다.

이러한 가설들을 그림으로 나타내면 <Figure 1>과 같다.

2. 조사 방법

1) 표본의 수집과 분석방법

본 연구의 목적에 적용하는 모집단은 ‘대구의 외식업체에 근무하는 외식 서비스 관련 종사원’으로, 표본으로 대구지역에 위치한 한식, 중식, 일식, 분식, 양식 및 패스트푸드 등을 포함하는 외식업체에 근무하는 종사원 중에서 제9회 대구음식관광박람회를 방문한 종사원을 선정하였다. 대구음식관광박람회를 방문한 종사원을 표본으로 선정한 이유로는 다음과 같다. 대구음식관광박람회에서는 방문객을 위하여 한식, 중식, 일식, 분식, 양식 및 패스트푸드 등을 포함하는 다양한 외식메뉴가 전시된다. 이러한 메뉴전시는 소비자를 위한 것이거나 외식업소의 입장에서는 메뉴개발을 위한 좋은 정보를 제공하는 기회를 제공한다. 따라서 외식업소에서는 대표를 비롯하여 많은 외식업소 종사원들이 이 박람회를 방문하여 메뉴개발에 대한 정보를 수집하였다.

자료 수집은 2010년 10월 7일부터 10월 10일까지 개최된 제9회 대구음식관광박람회에서 방문한 외식업체 종사원들에 대하여 설문조사를 실시하였으며, 총 400부의 설문지를 배포하였으며 그 중 353부(88.25%)를 회수하였고, 이 중에 불충분하게 응답된 것과 내용의 정확도가 떨어지는 설문지 51부를 제외한 302부(75.5%)의 설문지를 최종 분석에 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS(V 12.0)와 LISREL(8.30)의 통계 프로그램을 사용하여 분석하였는데, 탐색적 및 확인 요인분석, 신뢰도 분석을 통해 타당성과 신뢰성을 판단하였으며, 경로분석(path analysis)을 사용하여 모형의 적합도를 측정하였고, 가설검증을 하였다.

2) 변수의 조작적 정의 및 측정

본 연구에서 사용된 변수들의 조작적 정의와 측정 방법은 <Table 1>에 나타나 있다.

<Table 1> The measurement and operationalization of variables

Variables	Measurement type and number of item	Operationalization	Reference
Family-work conflict	Likert-type 5-point scale and 5 items	The degree of respondents' perception of what family related responsibilities cause tensions of work.	Netemeyer <i>et al.</i> (1996), Boles <i>et al.</i> (2001)
Work-family conflict	Likert-type 5-point scale and 5 items	The degree of respondents' perception of what work related responsibilities cause tensions of family.	
Job burnout	Likert-type 5-point scale and 22 items	Emotional exhaustion (9)	The degree of respondents' perception of a lack of energy and a feeling that one's emotional resources are used up because of excessive psychological demands.
		Depersonalization (8)	The degree of respondents' perception of treating others as objects rather than people through cynical, callous, and uncaring attitudes and behaviors.
		Diminished personal accomplishment (5)	The degree of respondents' perception of a tendency to evaluate oneself negatively because of failure to produce results.
Job satisfaction	Likert-type 5-point scale and 7 items	The degree of respondents' perception of attitudes, values, beliefs, and needs of job.	Swift & Campbell (1998), Pugliesi (1999)
Individual job performance	Likert-type 5-point scale and 5 items	The degree of respondents' perception of a desirable state or degree of what they want to realize or can reach their objectives.	Woo (2000)

III. 결과 및 고찰

1. 인구통계적 특성

본 연구의 조사대상자의 일반적 특성은 <Table 2>와 같다. 조사표본의 성별 구성은 전체 표본 302명 중 남자가 전체의 37.8%, 여자가 62.2%로 여자가 남자보다 많았다. 연령별로는 26세 미만이 5.6%, 26-30세가 6.6%, 31-40세가 21.5%, 41-50세가 43.0%, 51세 이상이 23.3%로, 41세-50세가 43.0%로 가장 많았다. 학력은 고졸이 51.0%, 전문대졸이 25.5%, 대졸이 19.2%, 대학원 재학 이상이 4.3%로 나타났다. 결혼 관계는 결혼이 80.5%, 미혼이 19.5%로 나타났다.

한편, 남자 자녀수는 응답자 243명 중, 없는 경우가 16.9%, 1명이 57.2%, 2명이 21.4%, 3명이 2.5%, 4명이 1.2%, 5명 이상이 0.8%로 나타났다. 여자 자녀수는 응답자 224명 중, 없는 경우가 18.3%, 1명이 60.3%, 2명이 17.0%, 3명이 3.1%, 4명이 0.9%, 5명 이상이 0.4%로 나타났다.

경영수준은 평직원급이 21.9%, 계장급이 11.6%, 과장급이 5.6%, 차장급이 19.9%, 부장급이 14.2%, 이사급이 26.8%로 나타났다. 가족월소득은 500,000원에서 1,000,000원 미만이 21.6%, 1,000,000원에서 2,000,000원 미만이 43.7%, 2,000,000원에서 3,000,000원 미만이 12.6%, 3,000,000원에서 4,000,000원 미만이 11.9%, 4,000,000원에서 5,000,000원 미만이 9.9%, 5,000,000원 이상이 0.3%로 나타났다.

2. 요인분석과 신뢰도분석

본 연구의 요인분석과 신뢰도분석 결과는 <Table 3>에 나타나 있다. <Table 3>은 ‘가족·일 갈등과 일-가족 갈등’, 직무소진, 및 ‘직무만족과 개인직무성과’의 요인분석과 신뢰도 분석 결과를 나타내고 있다. 요인분석 결과 ‘가족·일 갈등과 일-가족 갈등’에서 아이겐 값이 1이상인 4.883, 1.076로 나타나 판별타당도가 있고, 이 변수들의 요인적재량이 모두 .683 이상인 관계로 (일반적인 기준은 요인적재량이 .3 이상, Hair 등 1979) 측정항목들의 집중타당도도 있는 것으로 판단할 수 있다. 신뢰도분석은 크롬바하 알파가 각각 .865와 .833로 나타나 크롬바하 알파가 .6 이상인 수준에서 요인이 채택되었다. 조직단위의 분석수준에서 일반적으로 크롬바하 알파값이 .6 이상이면 측정도구의 신뢰도에는 문제가 없는 것으로 알려져 있다(Van de Ben & Ferry 1980). 다음으로 두개 요인 모두 분산설명력이 .6 이상으로 나타나 분석 상 이상이 없는 것으로 사료된다.

‘직무만족과 개인직무성과’에서 아이겐 값이 1 이상인 4.530, 1.659로 나타나 판별타당도가 있고, 이 변수들의 요인적재량이 모두 .586 이상인 관계로 측정항목들의 집중타당도도 있는 것으로 판단할 수 있다. 신뢰도분석은 크롬바하 알파가 각각 .831과 .746로 나타나 측정도구의 신뢰도에는 문제가 없는 것으로 나타났으며, 두개 요인 모두 분산설명력이 .6 이상으로 나타나 분석 상 이상이 없는 것으로 사료된다.

<Table 2> General characteristics of the subjects

Classification				Classification			
		Frequency	%			Frequency	%
Gender	Male	114	37.8	Academic career	High school graduate	154	51.00
	Female	188	62.2		Technical college graduate	77	25.5
	Totals	302	100		University graduate	58	19.2
Marital status	Married	243	80.5		Over attending graduate school	13	4.3
	Single	59	19.5		Totals	302	100
	Totals	302	100	Family monthly income (unit: won)	500,000-under 1,000,000	65	21.6
Number of male child (Married)	None	41	16.9		1,000,000-under 2,000,000	132	43.7
	1	139	57.2		2,000,000-under 3,000,000	38	12.6
	2	52	21.4		3,000,000-under 4,000,000	36	11.9
	3	6	2.5		4,000,000-under 5,000,000	30	9.9
	4	3	1.2		Over 5,000,000	1	0.3
	More than 5	2	0.8		Totals	302	100
	Totals	243	100	Management level	Employee	66	21.9
Number of female child (Married)	None	41	18.3		Sub-section chief	35	11.6
	1	135	60.3		Section chief	17	5.6
	2	38	17.0		Sub-department head	60	19.9
	3	7	3.1		Department head	43	14.2
	4	2	0.9		Over director	81	26.8
	More than 5	1	0.4	Totals	302	100	
Totals	224	100	Types of restaurant	Korean food	90	29.8	
Age	Under 25	17		5.6	Chinese food	2	0.7
	26-30	20		6.6	Japanese food	15	5.0
	31-40	65		21.5	Flour based food	29	9.6
	41-50	130		43.0	Western food	41	13.6
	Over 51	70		23.3	Fastfood	105	34.8
	Totals	302		100	Others	20	6.5
				Totals	302	100	

다. 다음으로 직무소진에서 아이겐 값이 1 이상인 5.906, 3.110 및 1.827로 나타나 판별타당도가 있고, 이 변수들의 요인적재량이 모두 .469 이상인 관계로 측정항목들의 집중타당도도 있는 것으로 판단할 수 있다. 신뢰도분석은 크롬바하 알파가 각각 .879, .800 및 .793으로 나타나 측정도구의 신뢰도에는 문제가 없는 것으로 나타났으며, 세계 요인 모두 분산설명력이 .6 이상으로 나타나 분석 상 이상이 없는 것으로 사료된다.

3. 확인요인분석과 가설의 검증

1) 확인요인분석

확인요인 분석결과를 종합하면 <Table 4>와 같다. 확인요인 분석시 정서적 고갈, 낮은 성취감, 및 탈인격화의 각 요인을 인디케이터(indicator)로 사용하여 분석하였다. 일반적으로 GFI값이 0.9 이상이 권장치로 간주되고 있으나, Kim(2004)은 GFI, AGFI, NFI, CFI값이 .80 이상이고, RMR, RMSEA가 0.8 이하이면 좋은 모델로 평가된다고 지적하고 있다. 이 표에서 모든 변수들의 GFI의 값이 권장치인 .90이 넘지는 않지만 이 수치에 거의 접근하고, Kim(2004)이 지적한 .80보다 넘고 있으며 RMR값이 .05보다 작은 등 분석 상 문제가 없는 것으로 사료된다.

2) 가설의 검증

<Table 5>에 제시된 바와 같이 전체 모델의 적합도는 $\chi^2=271.577$, $d.f=84$, $p=.0$, $GFI=.893$, $AGFI=.847$, $RMR=.0372$, $NFI=.841$, $CFI=.880$ 으로 나타났다. 따라서 GFI 값이 거의 .90에 접근하고, RMR 값이 .05보다 적은 값인 .0372로 나타나 적합도에서 문제가 없는 것으로 사료된다. 본 연구에서는 5개의 가설 중 4개가 채택된 것으로 나타났으며, 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, ‘가족-일 갈등’은 직무소진에 $p<.05$ 수준에서 정(+)의 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 즉 본 연구가 취급한, 가족에서 기인하여 업무에 영향을 주는 갈등이 증가할수록 외식업 종사원들이 지각하는 직무소진이 증가한다는 가설이 기각되었다. 이러한 검증 결과는 ‘가족-일 갈등’이 직무소진에 영향을 준다고 지적하고 있는 선행연구(Burke & Greenglass 1999; Montgomery 등 2006; Yanchus 등 2010)와 일치하지 않는다.

이러한 선행연구와의 차이는 국가 간의 문화적 차이에서 발생하는 것으로 사료된다. 즉 미국은 직무소진에서 가족문제가 직장문제로 연결되어 영향을 주는 것으로 나타났지만, 한국은 대체로 가족문제와 직장문제가 분리되어 직무소진에 영향을 미치지 않는 경향을 보이고 있다. 한국에서는 직무소

<Table 3> Factor and reliability analyses

Factor	Competency variable	Factor loadings	Eigenvalue	Variance explained	Cronbach α
Work-family conflict and family-work conflict					
Work-family conflict	Things I want to do at home do not get done because of the demands my job puts on me.	.861	4.883	54.252	.865
	Because of my job, I can't involve myself as much as I would like to in maintaining close relations with my family or spouse/partner.	.816			
	I often have to miss important family activities because of my job.	.767			
	The demands of my work interfere with my home and family life.	.759			
	There is a conflict between my job and the commitments and responsibilities I have to my family or spouse/partner.	.754			
Family-work conflict	The demands of my family or spouse/partner interfere with work-related activities.	.861	1.076	11.960	.833
	I sometimes have to miss work so that family responsibilities are met.	.851			
	Things I want to do at home do not get done because of the demands my job puts on me.	.833			
	My co-workers and peers at work dislike how often I am preoccupied with my family life.	.683			
Job satisfaction and individual job performance					
Job satisfaction	Pay	.825	4.530	47.752	.831
	Promotion	.797			
	Support	.728			
	Co-workers	.676			
	Job in general	.667			
	Policy	.641			
	Supervision	.586			
Individual job performance	I know services delivered to customers more and more.	.737	1.659	17.488	.746
	I deliver services to customers better than other employees do.	.731			
	I know what customers expect.	.701			
	I deliver the best performance in this restaurant.	.674			
	My performance is within upper 10% among employees.	.637			
Job burnout					
Emotional exhaustion	I feel burned out from my work.	.832	5.906	35.122	.879
	Working with people all day is really a strain for me.	.781			
	I feel fatigued when I get up in the morning.	.769			
	I feel emotionally drained from my work.	.740			
	Working with people directly puts too much stress on me.	.734			
	I feel frustrated by my job.	.705			
	I feel I'm working too hard on my job.	.704			
	I feel like I'm at the end of my rope.	.590			
Personal accomplishment	I feel very energetic.	.766	3.110	18.495	.800
	I have accomplished many worthwhile things in this job.	.698			
	I feel I'm positively influencing other people's lives through my work.	.694			
	I feel exhilarated after working closely with my recipients.	.649			
	I deal very effectively with the problems of my recipients.	.647			
	I can easily create a relaxed atmosphere with my recipients	.628			
	In my work, I deal with emotional problems very calmly.	.548			
I can easily understand how many my recipients feel about things.	.469				
Depersonalization	I've become more cautious toward people since I took this job.	.786	1.827	10.865	.793
	I feel I treat some recipients as if they were impersonal 'objects'.	.751			
	I feel recipients blame me for some of their problems.	.743			
	I don't really care what happens to some recipients.	.727			
	I worry that this job is hardening me emotionally.	.673			

<Table 4> Confirmatory factor analysis

Measurement scale	Initial number of items	Final number of items	
Work-family conflict	5	3	$\chi^2=269.142$, d.f.=80, p=.0, GFI=.893, AGFI=.840, RMR=.0345, RMSEA=.0886, NFI=.845, CFI=.882
Family-work conflict	4	3	
Burnout	3	2	
Job satisfaction	7	4	
Individual job performance	5	3	

<Table 5> Hypotheses testing

Hypo	Path	Direct effect			Indirect effect	
		Path coefficient	t value	Hypo. testing result	Path coefficient	t value
H1	Family-work conflict→Job burnout	.168	1.631	Reject		
H2	Work-family conflict→Job burnout	.417	4.147	Accept		
H3	Job burnout→Job satisfaction	-.429	-6.890	Accept		
H4	Job burnout→Individual job performance	-.214	-3.474	Accept		
H5	Job satisfaction→Individual job performance	.885	9.594	Accept		
	Family-work conflict→Job satisfaction				-.072	-1.600
	Family-work conflict→Individual job performance				-.100	-1.615
	Work-family conflict→Job satisfaction				-.179	-3.706
	Work-family conflict→Individual job performance				-.247	-3.901

$\chi^2=271.577$, df=84, p=.0, GFI=.893, AGFI=.847, RMR=.0372, RMSEA=.0861, NFI=.841, CFI=.880

진에의 연결성에서 직장문제가 가족문제보다 더 중요하며 가족문제가 직장문제와 분리되는 경향을 보이는 관계로 이상과 같은 결과가 생긴 것으로 사료된다.

이러한 분석 결과는 본 연구의 간접효과에서 나타난 결과와 일치하고 있다. <Table 5>에서 나타난 바와 같이 ‘가족-일 갈등’이 직무만족과 개인직무성과에 p<.05 수준에서 영향을 미치지 않은 것으로 나타났으나 ‘일-가족 갈등’은 이 변수들에게 영향을 미친 것으로 나타났다. 이러한 결과는 외식업 종사원들이 직무소진을 포함하는 직장관련 업무에서 가족의 문제보다 직장의 문제를 더 연관시키고 있다는 것을 나타내고 있다.

둘째, ‘일-가족 갈등’은 직무소진에 p<.001 수준에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 일에서 기인하여 가족에 영향을 주는 갈등이 증가할수록 외식업 종사원들이 지각하는 직무소진이 증가한다는 가설이 채택되었다. 이러한 검증 결과는 한국에서 직무소진에 가족문제보다 직무문제가 더 영향을 준다는 것을 나타내고 있으며, 직무소진 분야는 아니지만 ‘일-가족 갈등’이 서비스회복에 미친 영향을 취급한 Ha & Hwang(2007)의 연구와 일맥상통한다고 할 수 있다. 이 연구에서는 ‘일-가족 갈등’이 서비스회복에는 부(-)의 영향을 미친 것으로 나타났으나, ‘가족-일 갈등’은 그렇지 않은 것으로 나타났으며, 따라서 호텔종사원들이 직무에 관련하여 가족문제보다 직무문제를 더 중시하고 있는 것으로 나타내고 있다.

이러한 분석 결과는 <Table 5>에서 나타난, ‘일-가족 갈등’

이 p<.001 수준에서 직무만족과 개인직무성과에 간접적으로 부(-)의 영향을 미친 사실에 의하여 지지된다. 그러나 ‘가족-일 갈등’은 이 변수들에게 영향을 미치지 않은 것으로 나타난 만큼 외식업 종사원들에게는 직장업무에 가족문제보다 직무문제가 더 연결되어 있다는 것을 나타내고 있다.

셋째, 외식업 종사원들의 직무소진은 그들의 직무만족에 p<.001 수준에서 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 그들의 직무소진이 증가할수록 그들이 지각하는 직무만족이 감소한다는 가설이 채택되었다. 이러한 분석 결과는 직무소진이 직무만족에 부(-)의 영향을 주는 것으로 지적하고 있는 선행연구(Na 등 2005; Zembyals 2005; Lee & Yoon 2008)를 지지하고 있다. 따라서 외식기업에서는 직무만족의 중요성을 고려하여 직무소진을 감소시키는 방안을 강구하여야 할 것이다. 그러한 방안 중의 하나가 직무에서 갈등이 발생하지 않도록 외식기업에서는 직무시스템을 개선하는 것이다.

넷째, 외식업 종사원들의 직무소진은 그들의 개인직무성과에 p<.001 수준에서 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 그들의 직무소진이 증가할수록 그들이 지각하는 개인직무성과가 감소한다는 가설이 채택되었다. 이러한 결과는 그들의 직무소진이 증가할수록 그들의 개인직무성과가 감소한다는 것을 의미하며, 외식기업에서는 가능한 한 그들의 직무소진을 최소화시키는 검토하여야 한다는 것을 나타내고 있다.

다섯째, 외식업 종사원들의 직무만족은 그들의 개인직무성과에 p<.001 수준에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 그들의 직무만족이 증가할수록 그들이 지각하는 개인

직무성고가 증가한다는 가설이 채택되었다. 이러한 결과는 직무만족이 개인의 직무성고에 영향을 미치는 것으로 지적하고 있는 Kim & Kim(2010)의 연구를 지지하고 있다. 외식기업에서는 기업경영에서 개인직무성고가 중요한 만큼 그들의 직무만족을 최대도로 끌어올리는 방안을 검토하여야 할 것이다.

IV. 요약 및 결론

직무소진은 외식업 종사원들로 하여금 정신적으로 지치게 만들며, 업무를 제대로 수행하지 못하게 만들고, 고객들에게 서비스를 제대로 제공하지 못하게 할 수 있다. 직무소진은 결과적으로 외식기업의 매출과 이익을 감소하게 만들며 생존에 치명적일 수 있다. 특히 외식산업은 다른 산업과는 달리 종사원의 역할이 매우 중요한 관계로, 그들에게 직무소진 현상이 발생하면, 다른 산업에 속한 기업에 비해 더 큰 충격을 받을 수 있다.

그러나 이러한 외식기업 종사원의 직무소진에 영향을 주는 요인 중에 가족과 일과 관련된 갈등에 관한 연구는 이루어지지 않고 있다. 가족과 일의 갈등은 직무소진에 영향을 줄 수 있는 갈등을 전체적으로 설명하는 변수인 관계로 직무소진을 갈등 측면에서 전체적으로 설명할 수 있는 효과를 가진다. 따라서 본 연구에서는 대구 지역의 외식기업의 종사원을 대상으로 일/가족 갈등과 직무소진 간의 관계를 취급하였으며, 동시에 직무소진과 직무만족 및 개인직무성고 간의 관계도 측정하였다.

본 연구의 발견점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, ‘일-가족 갈등’은 직무소진에 정(+)의 영향을 미친 것으로 나타났다.

둘째, 직무소진은 직무만족과 개인직무성고에 부(-)의 영향을 미친 것으로 나타났다.

셋째, 직무만족은 개인직무성고에 정(+)의 영향을 미친 것으로 나타났다.

그러나 ‘가족-일 갈등’은 직무소진에 부(-)의 영향을 미치지 않은 것으로 나타났는데, 이러한 결과는 외식업 종사원들이 직무소진에 가족문제를 관여시키지 않기 때문에 생긴 결과로 사료된다. 이러한 결과는 미국을 배경으로 한 연구와 차이를 보이고 있는데, 문화적 차이가 존재하는 것으로 사료된다. 즉 미국에서는 가족에서 출발한 문제가 직무소진에 영향을 줄만큼 중요하나 한국에서는 가족에서 출발한 문제가 직무소진과 분리되는 경향을 보이고 있었다.

이상과 같은 실증분석의 결과에 대한 학문적 및 실무적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 학문적 시사점으로 직무소진에 영향을 미치는 변수가 문화적 차이가 난다는 것이 발견되었다. 즉, 한국에서는 가족을 중심으로 한 갈등이 직무소진에 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 미국에서는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이러한 발견점은 국가별로 직무소진에 접근 할 때 접근법을 달리하여야 한다는 것을 나타내고 있다.

둘째, 실무적으로 대구의 외식기업들은 대구의 외식기업은 종사원들의 직무소진을 최소화하기 위해서 종사원들로 하여금 직무상의 갈등을 유발시키는 모든 요인들을 최소화시키는 것이 필요하다. 지금까지 연구된 유발요인으로 직무상실 가능성과 무력감을 포함하는 직무불안정성과 역할과부하, 역할스트레스 및 역할모호성을 포함하는 역할갈등 등이 있는데, 이러한 것들을 최소화시키는 것이 필요하다. 이러한 방법 중의 하나로 종사자들 개인 스스로가 자신을 관리하고, 자기강화, 자기방향의 수립 등을 수행하여 보다 건설적인 사고 패턴을 형성할 수 있도록 하는 셀프리더십의 개발을 위한 다양한 프로그램을 제공함으로써 종사자들의 조직에 대한 만족감과 소속감을 높이고 결국 종사자 자신의 심리적 안정감, 복지감을 증진시킬 수 있도록 노력을 기울여야 할 것이다.

셋째, 현재는 종사원들의 가족 문제가 직무소진에 개입하고 있지만, 미래에는 미국처럼 가족 문제가 직무소진에 영향을 미칠 수도 있다. 이러한 경우를 대비하여 트렌드를 관찰할 필요가 있다.

넷째, 직무소진은 직무만족과 개인직무성고에 그리고 직무만족은 개인직무성고에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 직무소진에 영향을 미치는 ‘일에 관련된 갈등’ 외에 다양한 요인들을 고려할 필요가 있다. 그러한 요인들로, 예를 들어, 종사원들의 개인적 특성을 고려하여 그들의 직무소진을 최소화할 필요가 있다. 즉, 외식업체들은 종사원 선발 시 가능한 한 외향성을 가지거나 신경증을 가지지 않은 사람들을 채용하도록 하여야 할 것이다. Lee & Yoon(2008)의 연구결과는 외향성의 사람들이 직무소진에 반대의 성향을, 신경증의 사람들은 직무소진에 정(+) 방향의 성향을 보이는 것을 발견하였다.

본 연구는 국내외적으로 연구가 되지 않은, 일/가족 갈등이 직무소진에 미치는 영향을 취급하였다는 점에서 학문적 가치가 있으며, 외식업체에게 매출과 이익을 증진시키기 위한 정보를 제공하였다는 점에서 실무적인 가치가 있다고 할 수 있겠다. 이와 같은 공헌점이 있음에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 한계점을 가진다.

첫째, 본 연구는 대구를 연구대상으로 하였는데, 추후의 연구에서는 전국을 대상으로 하여 연구결과를 일반화시킬 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 설문 응답자의 주관적인 인지정도에 미루어 설계하였다. 이러한 방법은 설문 응답자의 인지수준에 근거하여 개인적인 감정이 개입된다는 위험성을 배제할 수 없기 때문에 정확한 실상을 반영하는데 어려움이 있다.

향후 본 연구와 관련한 후속 연구에서는 외식업체 종사원들이 지각하는 직무소진에 영향을 미칠 수 있는 다양한 외생변수를 도출하여 보다 정확하게 실상을 반영한 결과 값에

접근 할 수 있도록 하고, 변수를 평가하는 방법도 설문조사에만 의지할 것이 아니라 선행연구에서 검증된 데이터 및 계량화 수치를 최대한 활용하여 신뢰도를 제고시킬 필요가 있다고 본다.

■ 참고문헌

Betty RW, Schnier CE. 1981. Personal administration: An experimental skill building approach. 2nd ed. Addison-Wesley Publishing Company. New York. p 46

Bitner MJ, Booms BH, Mohr LA. 1994. Critical service encounters: The employee's viewpoint. *Journal of Marketing*, 58(4):95-106

Boles JS, Howard WG, Donofrio HH. 2001. An investigation into the inter-relationships of work family conflict, family work conflict and work satisfaction. *Journal of Managerial Issues*, 13(3):376-391

Brymer RA, Perrew PL, Johns TR. 1991. Managerial job stress in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 10(1):47-58

Burke RJ, Greenglass ER. 1999. Work-family conflict, spouse support, and nursing staff well-being during organizational restructuring. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4(4):327-336

Cho JY, Ha DH. 2009. The effect of job stressors and family functions on life satisfaction and job satisfaction in the hotel employees. *Korean Journal of Tourism Research*, 24(1):1-17

Cherins C. 1982. Staff burnout: Job stress in the human services. Sage. Beverly Hills. p 96

Greenglass ER, Burke RJ, Moore KA. 2003. Reactions to increased workload: Effects on professional efficacy of nurses. *Applied Psychology*, 52(1):80-97

Greenhaus JH, Beutell NJ. 1985. Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1):76-88

Greenhaus JH, Powell GN. 2006. When work and family are allies: A theory of work-family enrichment. *Academy of Management Review*, 31(1):72-92

Ha DH, Hwang SH. 2007. The relationship between family functions and work-family interface conflicts in the service recovery of the hotel employees. *Korean Journal of Tourism Research*, 21(4):83-100

Hair JF, Anderson RE, Tatham RL, Grablovsky BJ. 1979. *Multivariate Data Analysis*. Greenhaus JH, Beutell NJ. 1985. Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review* 10:76-88

Kim GS. 2004. AMOS Structural equation model analysis. Seoul. Data Solution. p 77

Kim YS, Kim SH. 2010. A study on relationship among self-leadership, teamwork, self-efficacy, job satisfaction, organizational commitment and job performance of hotel staffs. *Journal of Hospitality & Tourism Studies* 12(2):97-105

Law J, Pearce PL, Woods BA. 1995. Stress and coping in tourism attraction employees. *Tourism Management*, 16(4):277-284

Lee SL, Yoon HH. 2008. The effects of the extraversion and neuroticism on the emotional burnout and job satisfaction of the employees of foodservice industry. *Korean Journal of Hospitality Administration*, 17(4):141-155

Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. 2001. Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1):397-422

Montgomery AJ, Panagopolou E, Benos A. 2006. Work-family interference as a mediator between job demands and job burnout among doctors. *Stress & Health* 22(3):203-212

Na TK, Park IS, Jeon KC. 2005. A study on the emotional labor and burnout in food service industry. *The Korean Journal of Culinary Research*, 11(3):89-102

Netemeyer RG, Boles JS, McMurrian R. 1996. Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of applied Psychology* 81(4):400-410

Park JW. 2007. A study on the effects of job stressor between job stress and intention to leave in the public sector and private sector. Masters degree thesis. Hankuk University of Foreign Studies. p 87

Pavesic DV, Brymer RA. 1990. Job satisfaction: What's happening to the young manager? *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 30(4):90-96

Pugliesi K. 1999. The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well being. *Motivation and Emotions*, 23(2):125-154

Robinson, JR, Clements K, Land C. 2003. Workplace stress among psychiatric nurses: Prevalence, distribution, correlates, and predictors. *Journal of Psychosocial Nursing & Mental Health*, 41(1):32-41

Savicki V, Cooley E. 1983. Theoretical and research considerations of burnout. *Children and Youth Services Review*, 5(3):227-238

Swift CO, Campbell C. 1998. Psychological climate: Relevance for sales managers and impact on consequent job satisfaction. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 5(1):27-37

Van de Ben AH, Ferry DL. 1980. *Measuring and Assessing Organization*. McGraw-Hill. New York. p 78

Woo SB. 2000. A study on the relationship among precedence factors, organization citizenship behavior and job performance focus on hotel employees. Doctors degree thesis. Kyungsoong University. p 95

- Wright TA, Hobfoll SE. 2004. Commitment, psychological well-being and job performance: An examination of conservation of resources(COR) theory and job burnout. *Journal of Business and Management*, 9(4):389-406
- Yanchus NJ, Eby LT, Lance CE, Drollinger S. 2010. The impact of emotional labor on work-family outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(1):105-117
- Yavas U, Karatepe OM, Babakus E, Avci T. 2004. Customer complaints and organizational responses: A study of hotel guests in northern Cyprus. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 11(2/3):31-46
- Zembyals M. 2005. Discursive practice, genealogies, and emotional rules: A post structuralist view on emotion and identity in teaching. *Teaching and Teacher Education*, 21(8):935-948
- Zohar D. 1994. Analysis of job stress profile in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 13(3):219-231
-
- 2011년 5월 25일 신규논문접수, 6월 20일 수정논문접수, 6월 21일 채택