

## 직무스트레스가 소진 및 조직몰입에 미치는 영향

박종찬<sup>1</sup>, 신혜숙<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>광주대학교 관광경영학과, <sup>2</sup>강원대학교 관광학과

### The Effect of Job Stress on Burnout and Organizational Commitment

Jong-Chan Park<sup>1</sup> and Hye-Sook Shin<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Department of Tourism Management, Gwangju University

<sup>2</sup>Department of Tourism, Kangwon University

**요약** 본 연구는 카지노기업 종사원의 직무스트레스가 소진 및 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지 검증하고자 실시하였다. 먼저 직무스트레스가 소진에 미치는 영향을 분석한 결과, 직무스트레스 요인 중 이질성만이 정서적 탈진에 유의한 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할모호성과 역할갈등은 정서적 탈진에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한 역할모호성은 개인적 성취감 결여에 부(-)<sup>2</sup>의 영향을 미치는 반면 역할갈등과 이질성은 개인적 성취감 결여에 정(+)<sup>3</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 역할모호성은 비인간화에 부(-)<sup>4</sup>의 영향을 미치는 반면 역할갈등과 이질성은 비인간화에 정(+)<sup>5</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다음으로 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향을 분석한 결과, 역할모호성은 정서적 몰입에 정(+)<sup>6</sup>의 영향을 미치는 반면, 역할갈등과 이질성은 정서적 몰입에 부(-)<sup>7</sup>의 영향을 미치는 것으로 드러났다. 한편 유지적 몰입에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 본 연구는 카지노기업의 경쟁력과 인적자원관리의 효율성을 제고하는데 기여할 수 있을 것이다.

**Abstract** This paper tried to identify the impacts of job stress on burnout and organizational commitment in the casino industry. Prepared questionnaires were distributed to 300 sample employees working in domestic casino, then used for data analysis 283. The results of this study are as follows: Firstly, dissimilarity have a positive effect on emotional exhaustion. Secondly, role conflict and dissimilarity have a positive effect on lack of accomplishment. And role ambiguity have a negative effect on lack of accomplishment. Also role conflict and dissimilarity have a positive effect on depersonalization. And role ambiguity have a negative effect on depersonalization. Thirdly, role ambiguity have a positive effect on affective commitment. But, job stress have not effect on continuance commitment. This study will be able to contribute raising competitiveness of casino corporate and efficiency of human resource management.

**Key Words** : Job Stress, Burnout, Organizational Commitment

### 1. 서론

서비스기업의 종사원은 고객의 다양한 욕구와 서비스 품질에 대한 고객의 기대를 충족시키기 위해 매우 중요한 역할을 하게 된다[27]. 이러한 종사원들이 스트레스에 노출되게 되면 기업은 서비스품질이나 성과에 부정적인

영향을 받게 된다. 따라서 종사원의 스트레스와 이로 인한 결과인 소진에 대한 연구가 지속적으로 관심의 대상이 되어왔다[4]. 소진이란 조직구성원들이 업무 중 만성적인 스트레스에 의해 발생하는 신체적, 정서적, 정신적인 고갈상태로 기존의 연구에서 직무스트레스 요인이 소진에 직접적인 영향을 미치는 것[19],[20]으로 나타났다.

\*Corresponding Author : Hye-Sook Shin

Tel: +82-10-6301-8792 email: hyesin@kangwon.ac.kr

접수일 12년 08월 20일

수정일(1차 12년 09월 10일, 2차 12년 09월 21일)

게재확정일 12년 11월 08일

또한 조직 구성원들이 느끼는 직무스트레스는 직무태도에 영향을 미치며, 직무태도는 조직의 유효성과 관련된 조직몰입과 밀접한 상관관계가 있다[9]. 직무스트레스로 인한 부정적인 영향은 구성원의 건강과 직무불만족, 낮은 생산성, 높은 이직률, 낮은 조직몰입 등의 조직적인 문제를 유발시키거나 정신질환, 심장병 등의 역기능을 초래할 수 있다. 즉, 직무스트레스는 개인의 성과와 조직의 목표달성에 영향을 미치는 것이다[10]. 적절한 직무스트레스는 조직 구성원에게 순기능으로 작용하며 개인의 직무성과를 촉진하는데 기여하는 것으로 알려져 있으나 과도한 심리적 현상은 직무에 대한 무관심, 체념, 상화대처능력의 저하 등을 유발시켜 업무의 질적 저하, 책임감 상실, 조직에 대한 무관심 등을 초래함으로써 조직의 유효성을 저하시키는데 역기능적인 작용을 한다[26]. 기존의 연구에서도 직무스트레스에 장기간 누적되면 개인의 심리적, 생리적 증후가 나타나고, 직무만족과 조직몰입에 부정적인 영향을 미쳐 조직의 효과성에 심각한 영향을 미칠 수 있는 것[21],[24]으로 나타나, 직무스트레스는 개인의 건강뿐만 아니라 기업의 성과에도 좋지 않은 영향을 준다[5]고 할 수 있다. 그러므로 종사원의 소진과 조직몰입에 밀접하게 영향을 미치는 직무스트레스 요인을 분석하여 소진현상을 저하시키거나 조직몰입을 유도할 수 있는 구체적인 방안이 필요하다고 본다.

특히 카지노기업은 고객과의 접촉도가 높은 서비스산업으로, 카지노종사원의 고객지향적인 서비스가 고객만족 및 기업성패에 중요한 영향을 미친다. 그러나 카지노게임을 하는 고객의 예민한 특성상 카지노종사원들은 타 산업에 비해 직무스트레스에 대한 강도가 크기 때문에 이에 대한 연구의 필요성이 제기된다. 이에 본 연구는 고객과의 접촉빈도가 높은 카지노기업의 종사원들을 대상으로 직무스트레스가 종사원의 소진 및 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고, 소진을 감소시키고 조직몰입을 제고하는데 도움이 될 직무스트레스 관리방안에 대하여 논의하고자 한다. 본 연구를 통해 카지노기업 종사원들의 직무스트레스 요인 중 어떠한 요인이 종사원의 소진과 조직몰입에 가장 큰 영향을 미치는지 파악할 수 있을 것이며, 그 결과 적절한 관리방안을 제시함으로써 카지노종사원 개인의 건강과 만족은 물론 조직의 유효성에 기여할 수 있을 것이다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 직무스트레스와 소진

직무스트레스는 한 개인의 능력이 직무상 요구에 부적

합하거나 조직이 제공한 직무환경과 개인의 욕구가 부적합한 상태라 할 수 있다[24]. Parker와 Decotiis(1983)는 직무스트레스에 대해 개인에게 위협을 주는 요소로 여겨지는 직무환경의 여러 가지 특성에 대한 개인의 반응 또는 작업장에서 지각된 조건이나 사건의 결과 때문에 특정 개인이 느끼는 역기능적인 감정이나 의식으로서 작업장에서 이탈하고자 하는 개인의 감정으로 정의하고 있다. 이러한 직무스트레스의 결과로 나타나는 조직 구성원의 행동적 차원으로는 주로 질적·양적 성과 저하, 직무몰입 저하, 책임감 및 창조성 감소, 조직 및 동료에 대한 관심 결여, 결근 및 이직률 증가, 사고율 증가 등의 형태라 할 수 있다[3].

직무와 관련한 스트레스 요인은 역할갈등(role conflict), 역할 모호성(role ambiguity), 비동질성 스트레스(dissimilarity stress)로 구분할 수 있다[15]. 역할갈등은 역할 집합 구성원이 역할 수신자에게 상이한 기대를 바랄 때 나타나는 것으로[36], 복수의 상급자의 상이한 명령수행 요구나 모순된 목표달성 요구시 발생될 수 있다[38]. 역할 모호성은 조직에 새롭게 들어오는 신입사원에게 자신의 역할에 대한 충분한 정보를 확보하지 못하기 때문에 주로 발생될 수 있으며, 이는 직무 불만족, 직무성과 부진과 같은 결과를 가져온다[28]. 비동질성 스트레스는 임무 부여자인 상사와 임무 수행자인 부하가 의견이 일치되지 못하고 서로 다른 개념을 가지고 있을 때 발생될 수 있는 스트레스라 할 수 있다.

소진(burnout)이란 타인과의 접촉이 많은 조직구성원들이 직장생활 중에 쌓이는 만성적인 스트레스에 의해 발생하는 신체적, 정서적, 정신적인 고갈상태를 의미한다[16]. 이러한 소진은 고질적으로 나타나는 정서적 고갈(emotional exhaustion), 탈인격화(depersonalization), 성취감 저하(low accomplishment) 등의 세 가지 차원으로 구분된다[33]. 즉, 종사원은 지속적이고 과중한 업무로 인해 정서적 고갈을 가장 먼저 경험하며, 이를 완화시키기 위해 타인들과의 교류를 하지 않으려 하고 스스로 타인으로부터 심리적인 거리감을 유지하게 되는 탈인격화 현상을 경험하게 된다. 이러한 탈인격화가 심해지면 자신의 태도와 조직의 요구가 일치하지 않음을 알게 되고, 자신의 능력에 문제가 있음을 인지하여 결국은 자아성취감이 낮아지게 되는 것이다[32].

직무스트레스가 소진에 미치는 영향과 관련하여 볼 때, 직무스트레스 요인인 역할 갈등과 역할 모호성은 잠재적으로 개인적 감정적 결과와 조직의 결과에 영향을 미치게 된다. 개인적 감정적 결과는 직무와 관련된 소진, 직무 불만족 등을 의미하며, 성과의 저품질을 초래하고 높은 이직률을 초래한다[22](재인용). Fimian과 Blanton

(1987)은 그들의 연구에서 역할갈등과 역할모호성이 소진에 직접적인 영향을 미치는 것으로 보고하였다. Cardes와 Dougherty(1993)는 연구 결과 소진은 개인적 스트레스 요인과 직무 및 조직체 스트레스 요인의 결합에서 기인한다고 밝혔다. Lee와 Ashforth(1993)는 역할 갈등과 역할 모호성이 종사원 개인의 성취감 저하와 감정적 고갈 등 개인적 감정에 영향을 미치는 요인으로 드러났음을 보고하였다. Bedeian과 Amenakis(1981), Jackson(1983)의 연구에서 역할 갈등과 역할 모호성은 소진과 직무만족에 직접적인 영향을 미치는 것으로 드러났다[19]. Sigh(2000)는 그의 연구에서 역할 갈등은 종사원의 소진현상을 가져오며, 이는 다시 조직몰입과 이직의도에 영향을 미치는 것을 확인하였다. 성미혜·윤현옥·이현정(2007)은 간호사를 대상으로 직무스트레스와 소진간의 관계를 연구하였는데, 그 결과 유의한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

한편 카지노기업 종사원들을 대상으로 하여 임정우·정윤조·전병길(2008)은 카지노딜러에 고유한 직무스트레스를 확인하는 연구를 수행하였다. 그 결과 카지노딜러의 직무스트레스원은 크게 직무범주, 조직·물리적환경범주, 그리고 직무·조직외적범주로 나타났다. 첫째, 직무범주는 딜러에게 기대되는 직무요구와 역할특성으로부터 발생하는 직무스트레스원들로 역할갈등, 역할과다, 감정노동, 언어적 위협, 일-가족 갈등, 교대근무, 기타 직무요구 등으로 분류되었다. 둘째, 조직·물리적환경범주는 카지노기업의 조직정책 및 구조, 그리고 작업환경 등으로부터 발생하는 직무스트레스원으로 상사불만족, 임금 및 복리후생제도, 승진제도, 그리고 물리적 작업환경 등으로 구분되었다. 셋째, 직무·조직외적범주는 직무 및 조직과 직접적인 관련이 없는 스트레스원으로 직업존중감과 지역사회 적합성(근무지 환경) 등이 포함된다. 카지노종사원의 낮은 직업존중감은 도박산업이라는 부정적인 인식으로부터 기인되며, 카지노시설이 도심권과 떨어져 있기에 지역사회에서 살면서 겪는 지역사회와의 적합성 정도가 스트레스원이 되기 때문이다. 이처럼 카지노기업 종사원들은 타 산업과 다른 직무적 특성을 지니고 있음을 알 수 있다.

## 2.2 직무스트레스와 조직몰입

조직몰입(organizational commitment)이란 한 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도, 즉 한 개인이 자신이 속한 조직에 대해 얼마나 일체감을 가지고 몰두하느냐 하는 정도를 의미한다[31]. Latack(1984)도 조직몰입에 대해 조직에 대한 개인의 충성심, 조직을 위해 전심전력할 애착심, 조직목표나 가치와의 일체감, 조직구성

원으로 남기 바라는 욕구 등으로 정의하고 있다. 최근에는 조직몰입을 단일개념이 아닌 정서적 몰입과 유지적 몰입이라는 두 개의 개념으로 구분하는 경향이 있다 [17],[18]. 정서적 몰입은 한 개인이 특정 조직과 동일시하고 그 조직에 관여하는 정도라 할 수 있다. 즉, 조직에 대한 동일시, 관여 및 충성심을 불러일으키는 긍정적 지향을 의미한다. 유지적 몰입은 그 활동을 그만두었을 때 발생할 비용에 대한 개인적 자각에 기초하여 일관된 활동을 유지하려는 경향, 즉 조직과의 유대를 유지하려는 경향을 말한다. 따라서 강한 정서적 몰입을 가진 조직구성원은 남아있기를 원하기 때문에 조직에 남아 있는 반면, 강한 유지적 몰입을 가진 조직구성원은 남아있을 필요가 있기 때문에 남아있는 것이다.

직무스트레스와 조직몰입간의 관계를 다룬 기존의 연구를 살펴보면, 직무스트레스가 조직몰입에 부정적인 영향을 미친다는 결과[14],[34]가 있는 반면 조직몰입이 직무스트레스의 완화제 역할을 할 수 있는 결과를 제시한 연구[25]도 있다. 김민주·임효창(2004)은 호텔의 종사원을 대상으로 한 연구에서 조직몰입은 직무스트레스를 유발하는 요인과 부(-)의 상관관계가 높은 것을 확인하였다. 문정희·홍미이·김학용·전재균(2004)은 항공사 승무원을 대상으로 직무스트레스와 조직몰입과의 관계를 연구하였는데, 그 결과 조직구조관련, 과업관련 직무스트레스 요인의 순으로 조직몰입에 유의적인 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김명수·박형권·최우승(2005)은 외식업체 종사원의 직무스트레스에 관한 연구를 통하여 외식업체 직원들이 지각하는 직무스트레스와 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계를 연구하였는데, 그 결과 직무스트레스는 이직을 유발하는 중요한 요소라는 사실을 확인하였고, 직무만족 및 조직몰입에 부정적인 영향을 미친다는 점을 확인하였다.

천순덕·이은용·이승곤·이수범(2006) 등은 직무스트레스 요인을 역할갈등, 역할모호성, 비동질성 스트레스 등의 3가지로 도출하여 상사-부하 교환관계 품질, 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향을 연구하였는데, 그 결과 상사-부하 교환관계 품질에 영향을 미치는 요인은 역할모호 스트레스 요인과 비동질성 스트레스 요인으로 나타났으며, 상사-부하 교환관계 품질에 의해 직접적으로 영향을 받는 직무만족 요인은 조직몰입 요인의 직접적인 선행변수로 작용하고 있는 것으로 나타났다. 이에 반해 조경희·고호석(2010)의 항공사 승무원을 대상으로 한 연구를 보면 직무스트레스는 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나, 직무스트레스가 조직구성원이 조직에 몰입하는데 있어 중요한 영향력을 발휘하는 요소로 작용하지 않는 결과를 보였다.

### 3. 연구의 설계

#### 3.1 연구의 모형 및 가설 설정

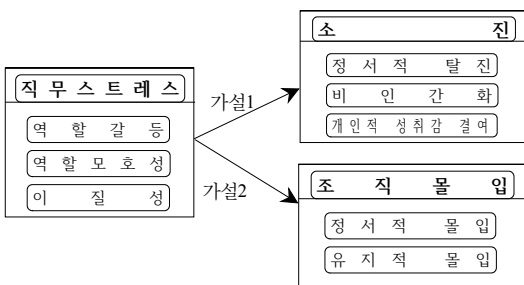
본 연구는 카지노기업 종사원의 직무스트레스가 종사원의 소진 및 조직몰입에 미치는 영향을 검증하고자 하는 것으로, 변수의 조작적 정의는 다음의 [표 1]과 같다.

[표 1] 변수의 조작적 정의

[Table 1] Composition of Questionnaire

| 변수     | 조작적 정의  | 출처                       |
|--------|---|--------------------------|
| 직무스트레스 | 조직의 직무환경이 개인의 욕구와 맞지 않을 때 느끼는 역기능적인 감정이나 의식.            | Parker & Decotiis (1983) |
| 소진     | 종사원이 직장생활을 할 때 스트레스에 의해 발생하는 신체적, 정서적, 정신적인 고갈상태.       | 황수영·권태일 (2008)           |
| 조직몰입   | 개인의 조직에 대한 충성심, 애착심, 조직과의 일체감, 조직구성원으로 계속 있기를 바라는 욕구 등. | L a t a c k (1984)       |

본 연구의 설계를 위한 변수 및 변수설정의 근거는 다음과 같다. 직무스트레스 변수는 천순덕 등(2006)의 연구를 토대로 역할갈등, 역할모호성, 이질성 등 총 3개 변수로 하여, 역할갈등 5문항, 역할모호성 5문항, 이질성 4문항으로 설정하였다. 소진 변수는 Lee & Ashforth(1996), 구효진·김병용(2009)의 연구를 토대로 정서적 탈진 9문항, 비인간화 5문항, 개인적 성취감 결여 8문항 등으로 설정하였다. 조직몰입 변수는 Lee, Allen, Meyer, & Rhee(2001), 고종욱·류철(2006)의 연구를 토대로 정서적 몰입 5문항, 유지적 몰입 5문항으로 설정하였다. 변수 측정문항은 리커트 7점 척도(7-point Likert Scales)를 이용하여 측정하였다. 이상의 내용에 대한 본 연구의 모형은 다음의 [그림 1]과 같다.



[그림 1] 연구의 모형  
[Fig 1] Research Model

상기의 연구모형에 따라 설정한 가설은 다음과 같다.

가설 1: 직무스트레스는 종사원의 소진에 유의한 영향을 미칠 것이다

가설 2: 직무스트레스는 종사원의 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

#### 3.2 설문지의 구성

본 연구의 설문지는 인구통계적 사항, 직무스트레스, 소진, 조직몰입 등에 관한 문항으로 구성하였는데, 이를 다음의 [표 1]에 제시하였다.

[표 2] 설문지의 구성

[Table 2] Composition of Questionnaire

| 설문항목     | 변수  | 문항수 |
|----------|---|-----|
| 인구통계적 특성 | 성별, 연령, 학력, 직위, 재직기간, 월평균소득, 고용형태, 근무부서   | 8   |
| 직무스트레스   | 역할갈등(5), 역할모호성(5), 이질성(4)                 | 14  |
| 소진       | 정서적탈진(1-9),비인간화(10-14), 개인적 성취감 결여(15-22) | 22  |
| 조직몰입     | 정서적 몰입(5), 유지적 몰입(5)                      | 10  |

#### 3.3 분석방법

본 연구는 국내의 내국인 출입 카지노기업의 종사원들을 대상으로 설문지를 이용하여 조사하였다. 조사 시기는 2011년 6월 27일부터 7월 15일 까지 실시하였고, 총 300부의 설문지를 배포하여 회수된 설문지 중 적절하지 않다고 판단되는 것을 제외한 총 283부를 본 연구의 자료로 활용하였다. 본 연구는 측정척도의 신뢰성분석을 위해 Cronbach's Alpha 계수를 이용한 내적 일관성 기법 (Internal Consistency Method)을, 타당성분석은 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)을 실시하였다. 조사대상자의 일반적 특성을 파악하기 위해서는 빈도분석을 실시하였고, 가설을 검증하기 위해서는 다중회귀분석을 실시하였으며, 이는 SPSS Win 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

### 4. 실증분석 결과

#### 4.1 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 파악하기 위하여 283개의 유효표본에 대한 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였는데, 그 결과를 다음의 [표 3]에 제시하였다.

[표 3] 조사대상자의 일반적 특성

[Table 3] General Characteristics of the Subjects

| 항목      |        | 빈도   | 비율 (%) | 항목      |                  | 빈도   | 비율 (%) |      |
|---------|--------|------|--------|---------|------------------|------|--------|------|
| 성별      | 남      | 141  | 49.8   | 고졸이하    | 7                | 2.5  |        |      |
|         | 여      | 142  | 50.2   |         | 전문대졸             | 152  |        | 53.7 |
| 연령      | 20-24세 | 3    | 1.1    | 대학원이상   | 105              | 37.1 |        |      |
|         | 25-29세 | 50   | 17.7   |         | 1-3년 미만          | 19   |        | 6.7  |
|         | 30-34세 | 100  | 35.3   | 3-5년 미만 |                  | 13   |        | 4.6  |
|         | 35-39세 | 95   | 33.6   |         |                  | 5년이상 |        | 249  |
|         | 40세 이상 | 35   | 12.4   | 백만원미만   | 1                |      |        | 0.4  |
| 직위      | 사원     | 28   | 9.9    |         | 100-150만         | 12   | 4.2    |      |
|         | 주임-대리  | 209  | 73.9   |         | 150-200만         | 46   | 16.3   |      |
|         | 과장     | 38   | 13.4   |         | 200-250만         | 66   | 23.3   |      |
|         | 차장 이상  | 8    | 2.8    | 250만이상  | 158              | 55.8 |        |      |
| 근무부서(팀) | 지원/운영  | 15   | 5.3    | 월소득     | N = 283 (100.0%) |      | 합계     |      |
|         | 머신운영   | 10   | 3.5    |         |                  |      |        |      |
|         | 고객지원   | 8    | 2.8    |         |                  |      |        |      |
| 테이블영업   | 250    | 88.3 |        |         |                  |      |        |      |
| 고용형태    | 정규직    | 281  | 99.3   |         |                  |      |        |      |
|         | 비정규직   | 2    | 0.7    |         |                  |      |        |      |

4.2 타당성 및 신뢰성 분석

본 연구에서는 타당성 검증을 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인추출 기준은 사회과학 분야에서 수용하는 보수적 기준으로서 요인적재량(factor loading) ±0.4로 판단하였다. 분석 결과 본 연구의 독립변수로 설정한 직무스트레스는 요인 1의 5개 항목, 요인 2의 5개 항목, 요인 3의 4개 항목 등이 각각 동일한 개념으로 요인화되었다. 이 과정에서 평가기준을 충족하지 못한 항목은 없었다. 각 항목들의 내적 일관성을 평가하기 위해서는 신뢰성 측정방법인 Cronbach's α 계수를 이용하였다. 직무스트레스 항목에 대한 요인분석 결과는 다음의 [표 4]에 제시하였다. 이 분석은 Varimax 회전 후 아이겐 값이 1을 넘는 요인들을 추출한 것인데, 추출된 요인별 설명 분산의 총 누적계수는 67.379%로 나타났다.

아래의 표에서 보듯, 요인 1에는 직무스트레스 측정항목 중 “업무에 대한 명확한 설명, 명확하고 계획된 목표하의 수행, 명확한 작업과제와 목표, 업무의 명확한 책임의 한계, 업무의 전체적 연관성” 등 5개 변수들이 요인화되어 이를 ‘역할모호성’이라 명명하였다. 다음으로 요인 2에는 “상사들로부터의 상반된 업무요청, 상사의 모순된 지시, 소속집단으로부터의 구속, 상반된 업무의 수행, 상사의 애매한 지시 및 명령” 등 5개 변수들이 요인화되어, 이를 ‘역할갈등’이라 명명하였다. 마지막으로 요인 3에는 “회사에 대한 사고방식의 차이, 업무에 대한 사고방식의

차이, 업무에 대한 이질감, 업무 수행방식에 대한 이질감” 등 4개 변수들이 요인화되어 이를 ‘이질성’이라 명명하였다.

[표 4] 직무스트레스에 관한 요인분석 결과

[Table 4] Factor Analysis about Job Stress

| 요인명   | 직무스트레스           | 요인 적재량 | 아이겐 값 |
|---|------------------|--------|-------|
| (% of Variance, Cronbach's α )<br>요인1<br>(역할모호성)<br>(32.040%, α =0.845) | 업무의 명확한 설명       | .871   | 4.486 |
|   | 명확하고 계획된 목표하의 수행 | .824   |       |
|   | 명확한 작업과제와 목표     | .801   |       |
|   | 업무의 명확한 책임       | .774   |       |
|   | 업무의 전체적 연관성      | .645   |       |
| 요인2<br>(역할갈등)<br>(23.320%, α =0.848)                                    | 상반된 업무 요청        | .879   | 3.265 |
|   | 상사의 모순된 지시       | .819   |       |
|   | 소속집단의 구속         | .789   |       |
|   | 상반된 업무 수행        | .701   |       |
| 요인3 (이질성)<br>(12.018%, α =0.865)  | 상사의 애매한 지시       | .640   | 1.683 |
|   | 회사와의 사고방식차이      | .852   |       |
|   | 업무에 대한 이질감       | .831   |       |
|   | 업무수행방식의 이질감      | .797   |       |
| KMO측도: .760, Bartlett검정치: 2420.906(p-value: 0.000)                      |                  |        |       |

본 연구의 모형에서 종속변수로 설정한 소진, 조직몰입에 대한 요인분석 결과는 다음과 같다. 먼저 소진은 요인 1의 9개 항목, 요인 2의 8개 항목, 요인 3의 5개 항목 등이 각각 동일한 개념으로 요인화되었다. 이 과정에서 평가기준을 충족하지 못하는 요인은 없었다. 각 항목들의 내적 일관성을 평가하기 위해서는 신뢰성 측정방법인 Cronbach's α 계수를 이용하였다. 소진 항목에 대한 요인분석 결과는 다음의 [표 5]에 제시하였다. 이 분석은 Varimax 회전 후 아이겐 값이 1을 넘는 요인들을 추출한 것인데, 추출된 요인별 설명 분산의 총 누적계수는 68.090%로 나타났다.

아래의 표에서 보듯, 요인 1에는 소진 측정항목 중 “업무 관련 피로감 느낌, 업무관련 신체적 탈진 느낌, 업무에 과로감을 느낌, 업무관련 감정적 탈진을 느낌, 업무에 스트레스를 느낌, 업무에 소진됨을 느낌, 업무관련 좌절감을 느낌, 업무관련 긴장감을 느낌, 업무에 절망감을 느낌” 등 9개 변수들이 요인화되어 이를 ‘정서적 탈진’이라 명명하였다. 다음으로 요인 2에는 “성취감이 별로 없음, 상쾌함이 별로 없음, 열정이 별로 없음, 감정적 문제에 대한 대처 부족, 편안한 분위기 제공하지 않음, 고객을 별로 이해하려 하지 않음, 고객문제에 효과적인 해결 하지 않

음, 긍정적인 영향을 잘 받지 않음” 등 8개 변수들이 요인화되어, 이를 ‘개인적 성취감 결여’라고 명명하였다. 마지막으로 요인 3에는 “동료에게 무관심 함, 동료에게 냉담한 편, 동료에게 감정적 곤란을 잘 느끼지 않음, 고객관리를 잘 하지 않음, 동료에게 비난을 잘함” 등 5개 변수들이 요인화되어 이를 ‘비인간화’라 명명하였다.

**[표 5]** 소진에 관한 요인분석 결과  
**[Table 5]** Result of Factor Analysis about Burnout

| 요인명  | 소진                    | 요인 적재량 | 아이겐 값 |
|--|-----------------------|--------|-------|
| 요인1<br>(정서적 탈진)<br>(40.455%,<br>$\alpha = 0.935$ )     | 업무관련 피로감 느낌           | .906   | 8.900 |
|  | 업무관련 신체적 탈진           | .896   |       |
|  | 업무에 과로감을 느낌           | .883   |       |
|  | 업무관련 감정적탈진            | .870   |       |
|  | 업무에 스트레스 느낌           | .815   |       |
|  | 업무에 소진됨을 느낌           | .781   |       |
|  | 업무관련 좌절감 느낌           | .724   |       |
|  | 업무관련 긴장감 느낌           | .682   |       |
| 요인2<br>(개인적 성취감 결여)<br>(22.299%,<br>$\alpha = 0.937$ ) | 업무에 절망감 느낌            | .637   | 4.906 |
|  | 성취감이 별로 없음            | .878   |       |
|  | 상패함이 별로 없음            | .851   |       |
|  | 열정이 별로 없음             | .818   |       |
|  | 감정적 문제 대처부족           | .737   |       |
|  | 편안한 분위기제공안함           | .721   |       |
|  | 고객을 별로 이해안함           | .605   |       |
|  | 고객문제 효과적해결 안함         | .602   |       |
| 요인3<br>(비인간화)<br>(5.336%,<br>$\alpha = 0.804$ )        | 공정적인 영향 잘 안받음         | .564   | 1.174 |
|  | 동료에게 무관심함             | .771   |       |
|  | 동료에게 냉담한편             | .743   |       |
|  | 동료에게 감정적 곤란을 잘 느끼지 않음 | .666   |       |
|  | 고객관리를 잘 안함            | .623   |       |
|  | 동료에게 비난을 잘함           | .616   |       |
| KMO측도: .899, Bartlett검정치: 5313.332(p-value: 0.000)     |                       |        |       |

다음으로 조직몰입은 요인 1의 5개 항목, 요인 2의 5개 항목 등이 각각 동일한 개념으로 요인화 되었다. 이 과정에서 평가기준을 충족하지 못하는 항목은 없었다. 각 항목들의 내적 일관성을 평가하기 위해서는 신뢰성 측정 방법인 Cronbach's  $\alpha$  계수를 이용하였다. 조직몰입에 대한 요인분석 결과는 다음의 [표 6]에 제시하였다. 이 분석은 Varimax 회전 후 아이겐 값이 1을 넘는 요인들을 추출한 것인데, 추출된 요인별 설명 분산의 총 누적계수는 74.008%로 나타났다.

아래의 표에서 보듯, 요인 1에는 조직몰입 측정항목 중 “조직에 애착을 느낌, 조직에 강한 소속감을 느낌, 우

리 직장의 문제를 내 문제처럼 느낌, 우리 직장이 가족의 일부처럼 느껴짐, 조직은 개인적으로 의미가 있음” 등 5개 변수들이 요인화되어 이를 ‘정서적 몰입’이라 명명하였다. 요인 2에는 “조직을 떠나면 손해볼 것들 때문에 조직을 떠나지 않을 것임, 이 조직을 떠날 경우 생기는 손실이 이득보다 더 클 것임, 조직을 떠날 경우 다른 일자리가 없음, 조직을 떠난다면 인생의 많은 것들 망칠 것임, 다른 대안이 별로 없기 때문에 떠나지 않을 것임” 등 5개 변수들이 요인화되어, 이를 ‘유지적 몰입’이라고 명명하였다.

**[표 6]** 조직몰입에 관한 요인분석 결과  
**[Table 6]** Result of Factor Analysis about Organizational Commitment

| 요인명  | 조직몰입                          | 요인 적재량 | 아이겐 값 |
|--|-------------------------------|--------|-------|
| 요인1<br>(정서적 몰입)<br>(40.588%<br>$\alpha = 0.935$ )  | 조직에 애착을 느낌                    | .921   | 4.059 |
|  | 조직에 강한 소속감을 느낌                | .902   |       |
|  | 직장문제 내 문제처럼 느낌                | .873   |       |
|  | 직장이 가족 일부처럼 느낌                | .870   |       |
|  | 조직은 개인적 의미 있음                 | .842   |       |
| 요인2<br>(유지적 몰입)<br>(33.420%<br>$\alpha = 0.874$ )  | 조직을 떠나면 손해볼 것들 때문에 조직을 떠나지 않음 | .904   | 3.342 |
|  | 조직을 떠날 경우 손실이 이득보다 더 클 것임     | .858   |       |
|  | 조직을 떠날 경우 다른 일자리가 없음          | .824   |       |
|  | 조직을 떠난다면 인생의 많은 것들 망칠 것임      | .756   |       |
|  | 다른 대안이 별로 없기 때문에 떠나지 않을 것임    | .668   |       |
| KMO측도: .836, Bartlett검정치: 2145.351(p-value: 0.000) |                               |        |       |

### 4.3 가설 검증

#### 4.3.1 직무스트레스가 소진에 미치는 영향

카지노기업 종사원의 직무스트레스가 종사원의 소진에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과를 다음의 [표 7]에 제시하였다.

직무스트레스의 하위요인으로서 역할호소성, 역할갈등, 이질성을 독립변수로 설정하여 이 요인들이 소진 증정서적 탈진에 미치는 영향을 분석한 결과  $R^2$ 는 0.277로 나타났으며, 독립변수 중 이질성만이 유의수준  $p < 0.001$  수준에서 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 역할호소성과 역할갈등은 정서적 탈진에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 한편 독립변수들간의 상관성에 의한 오류를 살펴보기 위한 공선성 검사에서도 각 항목들 간 공선성이 존재하지 않는 것으로

나타났다.

**[표 7] 직무스트레스가 소진에 미치는 영향**  
**[Table 7] Effect of Job Stress on Burnout**

| 종속 변수  | 독립 변수  | 비표준화 계수                          |       | 표준화 계수  | t값     | p값      | 공선성   |       |  |
|--|--------|----------------------------------|-------|---------|--------|---------|-------|-------|--|
|  |        | B                                | 표준 오차 | $\beta$ |        |         | 공차    | VIF   |  |
| 정서적 탈진   | 상 수    | 2.485                            | 0.365 |         | 6.808  | .000*** |       |       |  |
|  | 역할 모호성 | 0.027                            | 0.058 | 0.024   | 0.460  | .646    | 0.994 | 1.006 |  |
|  | 역할 갈등  | 0.107                            | 0.061 | 0.100   | 1.762  | .079    | 0.799 | 1.252 |  |
|  | 이질성    | 0.509                            | 0.062 | 0.472   | 8.262  | .000*** | 0.795 | 1.258 |  |
| R2=0.277, 수정된 R2=0.269, F=35.616, p-value=0.000*** |        |                                  |       |         |        |         |       |       |  |
| Durbin-Watson : 1.526                              |        | ***P < .001                      |       |         |        |         |       |       |  |
| 개인적 성취감 결여   | 상 수    | 2.223                            | 0.353 |         | 6.307  | .000*** |       |       |  |
|  | 역할 모호성 | -0.242                           | 0.056 | -0.255  | -4.303 | .000*** | 0.994 | 1.006 |  |
|  | 역할 갈등  | 0.218                            | 0.059 | 0.217   | 3.722  | .000*** | 0.799 | 1.252 |  |
|  | 이질성    | 0.307                            | 0.059 | 0.302   | 5.164  | .000*** | 0.795 | 1.258 |  |
| R2=0.240, 수정된 R2=0.231, F=29.295, p-value=0.000*** |        |                                  |       |         |        |         |       |       |  |
| Durbin-Watson : 1.790                              |        | ***P < .001                      |       |         |        |         |       |       |  |
| 비인간화   | 상 수    | 2.331                            | 0.334 |         | 6.977  | .000*** |       |       |  |
|  | 역할 모호성 | -0.164                           | 0.053 | -0.170  | -3.067 | .002**  | 0.994 | 1.006 |  |
|  | 역할 갈등  | 0.128                            | 0.056 | 0.143   | 2.307  | .022*   | 0.799 | 1.252 |  |
|  | 이질성    | 0.241                            | 0.056 | 0.265   | 4.279  | .000*** | 0.795 | 1.258 |  |
| R2=0.148, 수정된 R2=0.138, F=16.105, p-value=0.000*** |        |                                  |       |         |        |         |       |       |  |
| Durbin-Watson : 1.872                              |        | *P < .05, **P < .01, ***P < .001 |       |         |        |         |       |       |  |

직무스트레스가 종사원의 소진 중 개인적 성취감 결여에 미치는 영향을 분석한 결과  $R^2$ 는 0.240으로 나타났으며, 독립변수 모두가 유의수준  $p < 0.001$  수준에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면 카지노 종사원의 직무스트레스 요인 중 역할모호성은 개인적 성취감 결여에 부(-)의 영향을 미치는 반면 역할갈등과 이질성은 개인적 성취감 결여에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정(+)의 영향을 미치는 요인의 영향력 크기는 이질성이 더 큰 것으로 나타났다. 이는 역할모호성이 작아질수록 성취감 결여가 높아지는 반면, 역할갈등과 이질성이 커질수록 성취감 결여도 높아진다는 것을 의미한다. 한편 독립변수들간의 상관성에 의한 오류를 살펴보기 위한 공선성 검사에서도 각 항목들 간 공선성이 존재하지 않는 것으로 나타났다.

직무스트레스가 종사원의 소진 중 비인간화에 미치는 영향을 분석한 결과  $R^2$ 는 0.148로 나타났으며, 독립변수를 구성하는 요인 모두가  $p < 0.05$  수준에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무스트레스 요인 중 역할모호성은 비인간화에 부(-)의 영향을 미치는 반면 역할갈등과 이질성은 비인간화에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정(+)의 영향을 미치는 요인의 영향력 크기는 이질성이 더 큰 것으로 나타났다. 이는 역할모호성이 작아질수록 비인간화가 높아지는 반면, 역할갈등과 이질성이 커질수록 비인간화도 높아진다는 것을 의미한다. 한편, 독립변수들간의 상관성에 의한 오류를 살펴보기 위한 공선성 검사에서도 각 항목들 간 공선성이 존재하지 않는 것으로 나타났다.

**4.3.2 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향**

카지노기업 종사원의 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향을 분석한 결과, 직무스트레스는 조직몰입 요인 중 정서적 몰입에는 유의한 영향을 미치지만, 유지적 몰입에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이를 다음의 [표 8]에 제시하였다.

**[표 8] 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향**  
**[Table 8] Effect of Job Stress on Organizational Commitment**

| 종속 변수  | 독립 변수  | 비표준화 계수                |       | 표준화 계수  | t값     | p값      | 공선성   |       |  |
|--|--------|------------------------|-------|---------|--------|---------|-------|-------|--|
|  |        | B                      | 표준 오차 | $\beta$ |        |         | 공차    | VIF   |  |
| 정서적 몰입   | 상 수    | 4.582                  | 0.371 |         | 12.345 | .000*** |       |       |  |
|  | 역할 모호성 | 0.243                  | 0.059 | 0.222   | 4.103  | .000*** | 0.994 | 1.006 |  |
|  | 역할 갈등  | -0.214                 | 0.062 | -0.209  | -3.460 | .001**  | 0.799 | 1.252 |  |
|  | 이질성    | -0.249                 | 0.063 | -0.240  | -3.974 | .000*** | 0.795 | 1.258 |  |
| R2=0.189, 수정된 R2=0.180, F=21.637, p-value=0.000*** |        |                        |       |         |        |         |       |       |  |
| Durbin-Watson : 1.807                              |        | **P < .01, ***P < .001 |       |         |        |         |       |       |  |

직무스트레스가 종사원의 조직몰입 중 정서적 몰입에 미치는 영향을 분석한 결과  $R^2$ 는 0.189로 나타났으며, 독립변수 요인 모두가  $p < 0.01$  수준에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 카지노 종사원의 직무스트레스 중 역할모호성은 정서적 몰입에 정(+)의 영향을 미치는 반면, 역할갈등과 이질성은 정서적 몰입에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 드러났다. 부(-)의 영향을 미치는 요인의 영향력 크기는 이질성이 더 큰 것으로 나타났다. 이는 역할모호성이 커질수록 감성적몰입이 높아지는 반면, 역

할갈등과 이질성이 작아질수록 감성적몰입이 높아진다는 것을 의미한다. 한편, 독립변수들간의 상관성에 의한 오류를 살펴보기 위한 공선성 검사에서도 각 항목들 간 공선성이 존재하지 않는 것으로 나타났다.

## 5. 결론

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다. 먼저 직무스트레스가 소진에 미치는 영향을 분석한 결과, 직무스트레스 요인 중 이질성만이 정서적 탈진에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할모호성과 역할갈등은 정서적 탈진에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한 역할모호성은 개인적 성취감 결여에 부(-)의 영향을 미치는 반면 역할갈등과 이질성은 개인적 성취감 결여에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 역할모호성은 비인간화에 부(-)의 영향을 미치는 반면 역할갈등과 이질성은 비인간화에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다음으로 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향을 분석한 결과, 역할모호성은 정서적 몰입에 정(+)의 영향을 미치는 반면, 역할갈등과 이질성은 정서적 몰입에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 드러났다. 한편 유지적 몰입에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과에 따른 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 카지노기업 종사원의 직무스트레스 요인 중 이질성만이 정서적 탈진에 유의한 정(+)의 영향을 미치며 역할모호성과 역할갈등은 정서적 탈진에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났는데, 이는 개인이 업무와 관련하여 느끼는 피로감이나 스트레스, 절망감은 자신의 업무에 대한 명확성 부족이나 상반된 업무수행으로 인한 것이 아닌 자신이 속한 조직과 업무에 대한 사고방식의 차이에서 기인한 이질감이 원인이라 판단할 수 있다. 따라서 카지노종사원의 정서적 탈진을 감소시키기 위해서는 무엇보다 회사와 종사원의 사고방식의 차이를 줄여나가는 노력이 필요하다고 본다. 회사와 종사원이 유사한 목표와 철학을 지니게 된다면 이질성이 감소될 것이며, 그로 인해 느끼는 정서적 탈진도 감소될 것이다.

둘째, 카지노기업 종사원의 개인적 성취감 결여, 비인간화, 정서적 몰입에 가장 큰 영향을 미치는 직무스트레스 요인은 이질성으로 나타났는데, 이러한 결과는 개인이 느끼는 성취감이나 열정 부족, 동료나 고객에 대한 냉담한 태도, 그리고 조직에 대한 강한 애착과 소속감을 느끼지 못하는 원인은 상반된 업무수행으로 인한 역할갈등보다는 회사나 업무에서 느껴지는 자신의 사고방식과의 차

이로 인한 것이 더 크게 작용한다는 것을 시사하고 있다. 따라서 카지노 기업 종사원의 성취감이나 열정을 높이고, 동료나 고객에게 인간적인 감정을 갖게 하고, 자신이 속한 회사에 강한 애착감을 갖게 하기 위해서는 이러한 이질성을 극복하기 위한 방안이 필요할 것이다. 이는 카지노기업이라는 특성상 부정적인 인식이 종사원에게 잠재적으로 작용한 결과라 보아진다. 하지만 카지노기업만이 가질 수 있는 경제적 효과로 인한 사회적 기여 등 보다 긍정적인 측면에 초점을 두어 종사원들과의 사고방식의 차이를 좁혀나갈 수 있도록 꾸준한 교육을 해 나가는 것도 하나의 방안이 될 것이다.

셋째, 카지노기업 종사원의 직무스트레스는 종사원의 정서적 몰입에는 유의한 영향을 미치지 않지만 유지적 몰입에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났는데, 이는 유지적 몰입은 종사원 개인의 현실적인 이득과 관련되기 때문이며, 조직에 대한 애착감과 소속감에 작용하는 요인은 업무에 대한 불명확성, 상반된 업무수행, 회사와의 사고방식 차이 등으로 인한 것임을 알 수 있다. 따라서 명확하고 계획된 목표 하에 종사원의 업무를 일관적으로 수행하게 하며, 회사와 종사원간의 사고방식의 차이를 좁혀나가 조직몰입을 제고할 필요가 있을 것이다.

본 연구는 고객과의 접촉빈도가 높고 긴장감이 높은 카지노기업 종사원의 직무스트레스가 소진 및 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지 파악함으로써 종사원들의 소진을 감소시키고 조직몰입을 제고할 수 있는 방안을 제시하여 카지노기업의 경쟁력과 인적자원관리의 효율성을 제고하는데 기여할 수 있다는 점에서 그 가치가 있다. 본 연구의 결과 카지노기업의 종사원들은 회사와 자신과의 사고방식의 차이에서 오는 이질성이 소진에 가장 큰 요인으로 나타난 점을 발견할 수 있었다. 따라서 카지노기업에서는 이러한 관점에 보다 관심을 기울여 이질성을 극복하기 위한 다양한 방법을 논의해야 할 필요가 있을 것이다.

본 연구는 연구대상으로 선정한 표본이 국내의 내국인 출입 카지노기업의 종사원으로 한정하였기 때문에 연구를 일반화하기에는 부족하다고 할 수 있다. 또한 직무스트레스와 소진 및 조직몰입간의 관계만을 검증하였는데, 향후에는 직무스트레스와 결과변수간의 관계에 영향을 미치는 조절변수를 추가한 연구도 필요할 것이라 보아진다. 더 나아가 본 연구의 결과를 바탕으로 실제 카지노기업에서 적용 가능한 이질성 감소방안에 대한 연구도 후속될 필요가 있을 것이다.



## References

- [1] H. J. Koo, B. Y. Kim, "A Study on Casino Employee's Burnout by Demographic Characteristics", *Journal of Tourism & Leisure Study*, Vol. 21, No. 3, pp.291-313, 2009.
- [2] J. W. Koh, C. Lyoo, "The Moderating Effect of Organizational Commitment on the Relationship between Job Stress and Organizational Citizenship Behavior among Hotel Employees". *Journal of Business Research*, Vol. 21, No. 3, pp. 167-190. 2006.
- [3] Y. C. Kim, "A Study on Job Stress and Turnout in F&B Service Employee". *Kyunggi University Doctoral Dissertation*, pp. 27-28, 2001.
- [4] P. Y. Kim, C. H. Park, "The Relationship among Role Stress, Burnout, and Job Attitudes of Rontline Employee in th Outbound Travel Agency". *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol. 22, No. 4, pp. 63-78, 2008.
- [5] Y. J. Kim, H. S. Jung, & H. H. Yoon, "The Influence of Deluxe Hotel Culinary Staff's Roll Stress in Job Satisfaction and Organizational Commitment". *Hotel Management Research*, Vol. 20, No. 1, p. 32, 2011.
- [6] M. J. Kim, H. C. Lim, "The Effect of Job Instability's Perception on Organizational Commitment", *Hotel Management Research*, Vol. 13, No.2, pp. 55-74, 2004.
- [7] M. S. Kim, H. K. Park, & W. S. Choi, "A Study on the Effect Organizational Commitment and Job Satisfaction on the Employee's Stress in the Food Service Industry", *Hotel Tourism Research*, Vol. 7, No. 1, pp. 7-19, 2005.
- [8] H. S. Kim, "A Study on the Relationship of Job Stress, Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention", *Tourism Research*, Vol. 19, No. 3, pp. 203-225, 2005.
- [9] J. A. Park, "The Effect of Communication and Job Stress on Organizational Commitment in Tourism Industry Employee", *Tourism Study*, vol. 5, 1995. p. 126, 1995.
- [10] J. H. Bae, H. C. Shin, "A Study about Influence on Hotel Cooking Employee's Job Stress with Organizational Commitment", *Hotel Management Research*, Vol. 13, No. 4, p. 134, 2004.
- [11] J. H. Moon, M. Y. Hung, H. Y. Kim, & J. G. Chun, "The Analysis of Relationship about Job Stress, Social Support, Handling Strategy, and Organizational Commitment in Airline Cabin Crew", *Hotel Management Research*, Vol. 13, No. 4, pp. 133-148, 2004.
- [12] M. H. Sung, H. O. Yoon, & H. J. Lee, "A Study about Job Stress, Burnout, and Job Satisfaction of nurses", *Journal of Korean Industrial Nursing Academy*, Vol. 16, No. 2, pp. 147-157, 2007.
- [13] K. H. Cho, H. S. Ko, "Effect of Cabin Attendants' Job Stress on Job Satisfaction and Organizational Commitment and Turnover Intention in the Airline Service", *Korea Contents Association*, Vol. 10, No. 7, pp. 404-419, 2010.
- [14] Y. M. Jung, "A Study about Effect of Job Stress Factors on Organizational Commitment Donga University Doctoral Dissertation, 1999.
- [15] S. D. Cheon, E. Y. Lee, S. G. Lee, & S. B. Lee, "A Study about Influence on Job Stress Factors with Leader-Member Exchange, Job Satisfaction, Organizational Commitment and Intention of Turnover", *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol. 20, No. 1, pp. 17-34, 2006.
- [16] S. Y. Hwang, T. I. Kwon, "The Effects of Emotional Labor and Job Stress on Burnout in Hotels", *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol. 22, No. 3, p. 90, 2008.
- [17] N. J. Allen, J. P. Meyer, "Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 49, No. 3, pp. 252-276, 1996.
- [18] K. Lee, N. J. Allen, J. P. Meyer, & K. Rhee, "The Three-component Model of Organizational Commitment: An Application to South Korea", *Applied Psychology*, Vol. 50, No. 4, pp. 596-614, 2001.
- [19] S. B. Bacharach, P. Bamberger, & S. Conley, "Work-home Conflict among Nurses and Engineers: Mediating the Impact of Role Stress on Burnout and Satisfaction at Work", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 12, pp. 39-53, 1991.
- [20] C. L. Cardes, T. W. Dougherty, "A Review and Integration of Research on Job Burnout", *Academy of Management Review*, pp. 621-656, 1993.
- [21] K. Dann, R. W. Griffin, "Health and Well-being in the Workplace: A Review and Synthesis of the Literature", *Journal of Management*, Vol. 25, No. 3, pp. 357-384, 1999.

- [22] R. T. Fisher, "Role Stress, the type A behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction and Performance", Behavioral Research in Accounting, Vol. 13, pp. 143-170, 2001.
- [23] J. R. P. French, W. Rogers, & S. Cobb, "Adjustment as a Person-Environment Fit: G. V. Coelho Hamburg, J. F. Adams(eds), Coping and Adaption: Interdisciplinary Perception", Basic Books, p. 72. 1974.
- [24] B. Gregory, S. Harris, A. Amenakis, & C. Shook, Organizational Culture and Effectiveness: a Study of Values, Attitudes, and Organizational Outcomes", Journal of Business Research, Vol. 62, No. 7, pp. 673-679, 2008.
- [25] S. Glazer, B. Kruse, B. "The Role of Organizational Commitment in Occupational Stress Models", International Journal of Stress Management, Vol. 15, No. 4, pp. 329-344, 2008.
- [26] D. T. Hall, R. Mansfield, "Organizational and Individual Response to External Stress", Administrative Science Quarterly, Vol. 16, pp. 533-547, 1971.
- [27] Karatepe, Sokmen, "The Effects of Work Role and Family Role Variable on Psychological and Behavioral Outcomes of Frontline Employees", Tourism Management, Vol. 27, pp. 255-568, 2006.
- [28] R. Kreitner, A. Kinicki, A. Organizational Behavior, 3rd ed., Chicago: Irwin, 1995.
- [29] J. C. Latack, "Coping with Stress: Measure and Future Directions for Scale Development", Journal of Applied Psychology, Vol. 71, pp. 377-385, 1984.
- [30] R. T. Lee, B. E. Ashforth, "A Further Examination of Managerial Burnout: Toward an Integrated Model", Journal of Organizational Behavior, Vol. 14, pp. 3-20, 1993.
- [31] R. T. Mowday, L. W. Porter, & R. M. Steers, "Employee-organization Linkage: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover", New York: Academic Press, 1982.
- [32] C. Maslach, "Burnout: The Cost of Caring", Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1982.
- [33] C. Maslach, W. B. Schaufeli, & M. P. Leither, "Job Burnout." Annual Review of Psychology, Vol. 52, pp. 397-422, 2001.
- [34] L. Nikolaou, I. Tsaousis, "Emotional Intelligence in the Workplace: Exploring its Effects on Occupational Stress and Organizational Commitment", The International Journal of Organizational Analysis, Vol. 10, No. 4, pp. 327-342, 2002.
- [35] D. F. Parker, T. A. Decotiis, "Organizational Determinants of Job Stress", Organizational Behavior and Human Performance, Vol. 32, pp. 161-165, 1983.
- [36] E. H. Schein, "Organizational Psychology", 3rd ed., Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1984.
- [37] J. Sigh, "Performance Productivity and Quality of Frontline Employees in Service Organizations", Journal of Marketing, Vol. 64, No. 2, pp. 15-34, 2000.
- [38] J. A. Wagner, J. R. Hollenbeck, "Management of Organizational Behavior", Englewood Cliffs: Prentice-Hall, p. 267, 1992.
- [39] J. W. Lim, Y. J. Jung, & B. K. Chun, "Job Stressors of Casino Dealer", The Tourism Sciences Society of Korea, Jeju Academy Symposium, Vol. 63, pp. 376-389, 2008.

**박 종 찬(Jong-Chan Park)**

[정회원]



- 1989년 2월 : 세종대학교 대학원 호텔관광경영학과(경영학석사)
- 1999년 2월 : 세종대학교 대학원 경영학과 (경영학박사)
- 2001년 3월 ~ 현재 : 광주대학교 관광경영학과 부교수

<관심분야>

관광개발, 해양관광, 축제이벤트

**신 혜 숙(Hye-Sook Shin)**

[정회원]



- 1993년 2월 : 세종대학교 대학원 관광경영학과 (경영학석사)
- 1999년 8월 : 경기대학교 대학원 관광경영학과 (경영학박사)
- 2004년 10월 ~ 현재 : 강원대학교 관광학과 부교수

<관심분야>

호텔 · 관광 내부마케팅, 인적자원관리