

특급 호텔 조리사의 스트레스 대처 전략이 반생산적 과업 행동 및 이직의도에 미치는 영향 연구

정 효 선 · 윤 혜 현[¶]

경희대학교 조리·서비스경영학과

The Effects of Culinary Employees' Stress Coping Styles on Counterproductive Work Behaviors and Turnover Intention in a Deluxe Hotel

Hyo-Sun Jung · Hye-Hyun Yoon[¶]

Dept. Culinary Service Management, Kyung Hee University

Abstract

The purposes of this study is to understand the influence of culinary employees' stress coping styles in the deluxe hotel industry on counterproductive work behaviors and turnover intention. Based on total 345 culinary employees obtained from empirical research, this study reviewed the reliability and fitness of the research model and verified a total of 2 hypotheses using the AMOS program. The hypothesized relationships in the model test simultaneously by using a structural equation model(SEM). The proposed model provided an adequate fit to the data, $\chi^2=736.474(p<0.001)$, $df=233$, $GFI=.853$, $NFI=.901$, $CFI=.930$, $RMSEA=.079$. Hypothesis 1^a, which hypothesized a positive relationship between employees coping styles(avoid coping, $\beta =.325$; emotion coping, $\beta=.261$; job coping, $\beta=-.203$) and person-counterproductive work behavior was supported. As predicted by, Hypothesis 1^b, employees' coping styles(job coping, $\beta=-.307$; avoid coping, $\beta =.262$; emotion coping, $\beta=.146$) had significant positive effects on organization-counterproductive work behavior. Also, employees' person-counterproductive work behavior($\beta=.431$) had significant positive effects on turnover intention(Hypothesis 2 was partially supported). Limitations and future research directions are also discussed.

Key words: job coping, avoid coping, emotion coping, counterproductive work behaviors, turnover intention, deluxe hotel, culinary employee

I. 서 론

스트레스는 그 자체보다 스트레스로 인한 업무 성과 하락, 직무에 대한 의욕 상실이 수반되는 가장 큰 역기능적 요인이다(Kim BM · Hwang HI 2010). 따라서 많은 연구들을 통해 근무 상황에서

의 스트레스가 조직 구성원 개인의 생리적이고 심리적인 건강 뿐 만 아니라, 기업의 성과적인 측면에서도 매우 유의미한 영향을 주고 있음이 검증되고 있다(Gregory B et al. 2008; Kim YJ et al. 2011). 이러한 스트레스라는 것은 개인과 환경의 관계에서 적응과 부적응으로 인해 일어나는 심리

[¶] : 윤혜현 02-961-9403, hhyun@khu.ac.kr, 서울시 동대문구 회기동 1

적 과정이기 때문에 같은 상황적인 자극에 대해서도 사람마다 스트레스를 지각하는 정도에는 상이한 차이가 있을 수 있다. 따라서 같은 정도의 스트레스를 지각하더라도 그 스트레스에 대한 적응력에서는 사람마다 다를 수밖에 없게 된다(Kim BM · Hwang HI 2010).

결과적으로 조직 구성원은 스트레스에 대해 각자 개인적인 방법이나 형태로 대처하려는 욕구를 지니고 있다(Pearlin L · Schooler C 1978). 따라서 스트레스 상황에 얼마나 유연하고 능동적으로 대처하는지에 따라 직관적인 조직의 생산성이 증대되거나 또는 감소하게 되는 것이다(Kim YH 2010). 그러므로 개인이 스트레스 상황에 직면했을 때 사용하는 대처 전략에 따라 구성원의 긍정적인 행동이나 부정적인 행동이 어떻게 유발되는지 고찰하는 것은 매우 의미 있는 결과를 도출할 수 있을 것으로 판단된다. 이러한 시점에서 특급 호텔 조리사를 대상으로 스트레스 상황에 직면했을 때 수행하는 스트레스 대처 전략에 따라 부정적인 직무 행동인 반생산적 행동과 이직의도에 어떤 영향을 주는지 규명하는 것은 매우 실질적인 시사점을 제시할 수 있을 것이다.

그러나 그동안 현대 산업 구성원의 스트레스 대처 전략과 관련된 연구는 스트레스와 직무 성과(만족, 몰입)사이에서 조절변수(Kim YH 2010)나 매개변수(Moon JH et al. 2004)로써의 대처 전략을 고찰하였거나 스트레스와 대처 전략 사이의 단순한 인과관계(Lee SH · Kim SH 2004)를 고찰한 연구가 전부였다. 또한 일반 기업 종사원을 대상으로 수행된 연구들 역시 스트레스 원과 대처 전략, 긍정적인 성과와의 인과관계를 규명하였을 뿐, 대처 전략과 조직 구성원의 대표적인 부정적인 행동이라고 할 수 있는 반생산적 행동 및 이직의도와 유의적인 인과관계를 규명한 연구는 전무한 상황이었다. 이처럼 동일한 상황에서의 스트레스라고 하더라도, 조직 구성원 개개인의 대처 전략에 따라 반생산적 행동 및 이직의도 등 기업의 성과에 상이한 영향력을 줄 수 있다고 가정

한다면, 기업 차원에서 매우 의미 있는 전략적 요소로써 활용할 수 있을 것으로 판단된다. 특히, 조리사는 호텔 내 다른 부서와 비교하여 상대적으로 인적 의존도가 매우 높으며, 전문적인 기술이 필요한 직무 특성을 지니고 있기 때문에, 직무의 특성상 스트레스와 이직에 많이 노출되어 있다고 할 수 있겠다(Kim YJ et al. 2011).

이러한 시점에서 본 연구에서는 서울 지역 특 1급 호텔에 근무하는 조리사를 대상으로 조리사의 스트레스 대처 전략을 긍정적인 대처 방법인 직무 대처와 부정적인 대처 방법인 감정 대처 및 회피 대처 등의 3가지 차원으로 구분하여 고찰하였으며, 조리사의 3가지 스트레스 대처 전략이 조직에 대한 반생산적 행동과 동료에 대한 반생산적 행동 및 이직의도에 미치는 상이한 영향력을 검증하고자 하였다.

II. 이론적 배경 및 연구 가설

1. 스트레스 대처 전략, 반생산적 행동, 이직의도의 개념적 정의

스트레스 상황에서 나타나는 개인적인 대처 반응에 따라 스트레스가 효과적으로 통제되기도 하고 그렇지 않기도 한다. 그러므로 개개인 별로 상이한 스트레스 대처 능력에 따라 개인이나 조직의 성과에 도움이 될 수도 있고, 개인의 정서적이고 신체적인 건강에 해가 되거나 조직의 성과에도 부정적인 영향을 줄 수 있다(Hwang CS 2009). Shim JS(2010)은 동일한 스트레스 환경을 경험한다고 해도 개인에 따라 다양한 반응이 유발될 수 있기 때문에, 스트레스가 개인에게 미치는 영향은 객관적인 정도와 주관적인 인지에 의거한 대처 능력에 따라 달라진다고 하였다. 스트레스 대처와 관련되어, Fleishman JA(1984)와 Folkman S · Lazarus RS(1985)는 스트레스의 원인을 제거하거나 완화시키는 행동을 의미하는 문제 중심적 대처와 문제에 대해 정서적 반응을 조절하는 방향으로 이뤄지는 정서 중심적 대처로 구분하였다.

또한 Park AS · Lee YH(1992)는 문제 중심 대처, 사회적 지지 추구 대처, 정서 중심 대처, 소망적 사고 대처 등 4개로 스트레스 대처 전략을 구분하였으며, Heo CG et al.(2010)은 스트레스를 직무 중심 대처와 문제 중심 대처로 구분하여 고찰하였다. 외식 종사원을 대상으로 대처 전략을 고찰한 국내 연구로는 특급 호텔 종사원을 대상으로 한 Lee SH · Kim SH(2004)의 연구와 항공 객실 승무원을 대상으로 한 Moon JH et al.(2004)의 연구 및 외식기업을 대상으로 한 Kim YH(2010)의 연구로서 스트레스를 고찰한 연구는 다수를 차지하지만 대처 전략을 통해 구성원의 행동을 고찰한 연구는 매우 희소한 상황이라고 할 수 있겠다.

직원의 반생산적 행동은 조직과 직원 모두에게 해가 되는 바람직하지 않은 부정적 행동으로써(Fox S et al. 2001), 긍정적인 비과업 행동인 조직 시민행동과 배치되는 상대적인 개념이다(Kim TH · Chang KR 2009). Bennett RJ · Robinson SL(2000)은 조직에 해가 되는 종사원의 불필요한 휴식, 근무시간의 유용과 남용, 조직에 소유된 자원의 오용이나 절도, 근무 시 태만 등 조직에 대한 반생산적 행동과 동료 및 상사에 대해 이뤄지는 거짓, 험담, 모욕, 언어적 폭력이나 신체적 폭력 등 대인적인 측면의 반생산적 행동으로 구분하였다(Gruys ML · Sackett PR 2003). 그러나 외식 종사원의 반생산적 행동을 고찰한 연구는 전무하며, 스포츠 조직 구성원을 대상으로 수행된 Kim TH · Chang KR(2009)와 Chung TW et al.(2008)의 연구가 유일한 상황이다.

이직의도는 이직의 직접적인 선행요인으로써 추후의 상황에 따라 이직을 할 의사가 있는지를 의미한다(Zimmerman RD · Darnold TC 2009). 따라서 아직 이직행동으로 나타나지 않은 직원의 이직에 대한 의지와 경향성으로 정의되며, 직원의 이직을 예측하는데 가장 영향력 있게 활용된다(Bluedorn AC 1982; Carsten JM · Spector PE 1987). 따라서 외식 종사원을 대상으로 한 다수의 연구들에서 이직의도를 최종변수로 사용하여 조

직의 성과나 구성원의 행동을 측정하는 변수로써 사용하고 있다(Kim JH et al. 2010; Choi HJ 2011).

2. 스트레스 대처 전략과 반생산적 행동

조직 구성원의 스트레스 대처 전략으로 유발된 부정적인 행동과 관련된 연구는 대부분 심리적인 불안이나 탈진을 종속 변수로 고찰한 연구가 대부분으로써, 직원의 반생산적 행동과의 연관성을 고찰한 연구는 매우 희소하다. 유사한 연구로 Callan VJ et al.(1994)은 정서 중심적 스트레스 대처 방식이 조직 구성원으로 하여금 불안, 우울 등으로 인한 부정적 행동을 초래한다고 하였으며, Lee RT · Ashforth BE(1996)은 문제 중심적 스트레스 대처 행동이 직무 탈진과 매우 밀접한 관계가 있다고 하였다. Song WI(2008)도 문제 중심적인 스트레스 대처 방법은 종사원의 직무 탈진과 부정적 관계를 지니고, 정서 중심적인 대처 방법은 직무 탈진과 긍정적인 관계를 가진다고 하였다. 즉, 문제 중심적인 적극적 대처 수준이 높으면 직무 탈진은 감소하였으나, 정서 중심적인 소극적 대처 수준이 높으면 직무 탈진이 증가하게 되는 것으로 판단된다. 또한 Kim YH(2010)은 외식 종사원의 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향에서 스트레스 대처 전략의 유의미한 조절효과를 검증하였는데, 적절한 스트레스 대처 전략을 가지고 있는 집단의 경우 직무 스트레스의 유발로 이직의도가 감소되고 직무만족이 증가된다고 하였다. Lee HJ et al.(2011)은 소방 공무원의 스트레스 대처 전략 중 감성 중심의 대처 방법이 정신 건강에 매우 긍정적인 영향을 준다고 하였다. 이와 같이 언급된 선행연구의 대부분은 스트레스 상황에서 수행되는 개개인의 차별적인 대처 전략에 따라 직원의 심리적인 반응이 상이하고, 직무와 관련된 종사원 행동에도 유의미한 영향을 준다는 사실을 검증하고 있다. 따라서 이러한 선행연구의 결과를 바탕으로 본 연구에서는 특급 호텔 조리사의 스트레스 대처 전략이 반생산적 행동에 유의한 영향을 미친다고 가정하고 다음과

같은 연구 가설을 설정하였다.

정하였다.

H1: 특급 호텔 조리사의 스트레스 대처 전략은 직원의 반생산적 행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2: 특급 호텔 조리사의 반생산적 행동은 이직 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3. 직원의 반생산적 행동과 이직의도

직원의 반생산적 행동 및 이직의도와 관련된 연구로, Fox S et al.(2001)은 미국 플로리다 지역 일반 기업 종사자를 대상으로 한 연구에서 직원의 반생산적 행동으로 인해 자신의 직무에 불만족하게 되고(Dalal RS 2005), 이로 인해 이직하고자 하는 의도를 가지게 된다고 하였다. Judge TA et al.(2006)도 미국 남동부 지역 일반 기업을 대상으로 직원의 반생산적 행동과 이직의도는 매우 밀접한 관계를 가지고 있다고 하였다. 또한, 이직의도를 종속변수로 고찰하지는 않았지만 유사한 의미의 연구로 Spector PE et al.(2006)은 미국 동남부 지역 일반 기업 종사원을 대상으로 한 연구에서 반생산적 행동으로 인해 고객, 동료, 상사, 조직에 이르기까지 광범위한 부정적 피해를 준다고 하였다. Bowling N·Gruys ML(2010)도 조직 내 종사원의 반생산적 행동은 생산성을 약화시키고 조직의 명성에 해를 입히는 조직 손실의 대표적인 행동이라고 하였다. 이러한 선행 연구의 결과를 바탕으로 본 연구에서는 특급 호텔 조리사의 반생산적 행동은 이직의도에 유의한 영향을 미친다고 가정하고 다음과 같은 연구 가설을 설

III. 연구 설계

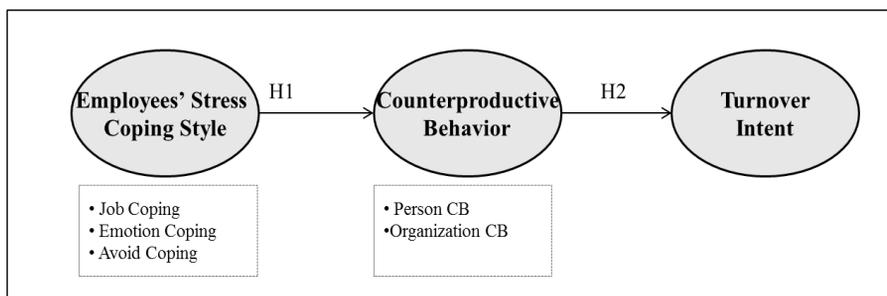
1. 연구 모형

본 연구에서는 특급 호텔 조리사의 스트레스 대처 전략과 직원의 반생산적 행동 및 이직의도와의 유기적인 인과관계를 실증적으로 고찰하고자 하였다. 선행 연구 결과를 바탕으로 구성된 연구 모형은 <Fig. 1>과 같다.

2. 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

1) 스트레스 대처 전략

스트레스 대처란 근무 중 경험하게 되는 스트레스 상황에서 반응하게 되는 인지적이고 행동적인 대응으로써(Billings AG·Moss RH 1981), 본 연구에서는 직무 대처, 감정 대처, 회피 대처의 3개 요인으로 측정하였다. 세부적인 내용으로, 직무 대처는 스트레스 상황을 변화시키기 위해 직무 및 문제 해결과 관련된 적극적인 노력을 하는 대처를 의미한다(Fleishman JA 1984). 또한 감정 대처는 스트레스 상황을 변화시키기 보다는 그에 수반되는 부정적인 정서를 다루는데 초점을 두는 대처 방법을 의미하고, 회피 대처는 스트레스 상



<Fig. 1> Research model

황을 심리적으로나 상황적으로 회피하는데 초점을 두는 대처 방법을 의미한다. 본 연구에서는 Carver CS et al.(1989), Endler NS · Park JDA (1994), Endler NS et al.(2003), Kim HJ · Agrusa J(2011) 등의 연구를 바탕으로 하여 총 12문항의 리커트 7점 척도로 측정하였다.

2) 반생산적 행동

반생산적 행동은 조직 구성원을 통해 이뤄지는 조직과 동료에 해가 되는 부정적인 재량적 행동(Bennett RJ · Robinson SL 2000)으로써, 본 연구에서는 동료에 대한 행동과 조직에 대한 행동 등 2개 요인으로 측정하고자 하였다. 본 연구에서는 Fox S · Spector PE(1999), Marcus B · Schuler H(2004) 등의 연구에서 사용된 척도를 보완하여 8문항의 리커트 7점 척도로 측정하였다.

3) 이직의도

이직의도는 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려는 직원의 의도(Meyer JP · Allen NJ 1984)로써, 본 연구에서는 Williams L · Hazer J(1986), Mathieu JE · Zajac D(1990) 등의 연구에서 사용된 척도를 보완하여 4문항의 리커트 7점 척도로 측정하였다.

3. 연구방법

본 연구를 위한 표본은 서울 지역에 위치한 특 1급 호텔 조리팀에 근무하는 조리사를 대상으로 선정하였다. 예비 조사는 2011년 4월 15일부터

20일까지 예비설문지 50부를 배포하여 실시하였으며, 조사 결과를 바탕으로 응답자의 이해도가 낮은 난해한 문장을 수정하고, 보완하여 2011년 5월 1일부터 6월 20일까지 총 50일 간 본 조사를 실시하였다. 본 조사를 위해 본 연구의 설문 조사에 충분한 협조 의사를 밝힌 각 호텔 조리 부서 책임자를 선정하였으며, 설문에 협조해준 응답자에게는 소정의 기념품을 제공하였다. 각 호텔 조리 부서 책임자의 협조 아래, 총 10곳의 특 1급 호텔에 50부씩, 총 500부의 설문지를 배포하였다. 이 중 476부(95.20%)가 회수되었으며, 불성실하게 응답되었거나 누락된 항목이 있는 설문지를 제외한 345부(69.00%)가 통계 분석에 사용되었다.

수집된 자료는 SPSS(V 16.0)과 AMOS(V 5.0) 프로그램을 사용하여 분석하였다. 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석, 신뢰도 분석으로 측정 항목의 타당성과 동일방법 편의 오류(Harman HH 1967)를 검증하였으며, 추가적으로 합성 신뢰도, 표준분산 추출값을 계산하여 집중 타당성을 검증하였다(Fornell C · Larcker DF 1981). 연구가설을 검증하기 위해 구조방정식 모형 분석을 실시하였다.

Ⅲ. 연구결과 및 고찰

1. 표본의 일반적인 특성

표본의 일반적인 특성은 <Table 1>과 같으며, 총 345명의 응답자 중에서 남성 76.2%, 여성 23.8%이었고, 연령대는 20대 33.3%, 30대 33.6%, 40대 이상 33.0% 등으로 조사되었다. 교육정도는

<Table 1> Demographic characteristics of the samples

Characteristics		N	%	Characteristics		N	%
Gender	Male	263	76.2	Salary (monthly)	~200	153	44.3
	Female	82	23.8		201~400	134	38.8
Age (year)	20~29	115	33.3		401~	58	16.9
	30~39	116	33.6	Length of service (year)	1~5	160	46.4
	40~	114	33.0		6~10	65	18.9
Education level	~College	209	60.6	11~	120	34.8	
	University	96	27.8	Total		345	100.0
	Graduate School	40	11.6				

전문대졸 이하 60.6%, 대학교졸 27.8%, 대학원졸 11.6% 등으로 조사되었으며, 한 달 월급으로는 200만 원 이하 44.3%, 201만원~400만원 38.8%, 401만 원 이상 16.9% 등의 순으로 나타났으며, 근무 경력은 1~5년 46.4%, 6~10년 18.9%, 11년 이상 34.8% 등이었다.

2. 측정항목의 신뢰성 및 타당성 분석

측정 항목에 대한 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석 및 신뢰도분석 결과는 <Table 2>, <Table 3>과 같다. 탐색적 요인분석 결과, 특급 호텔 조리사의 스트레스 대처 전략에 대한 하위 3개 요인과 반생산적 행동에 대한 하위 2개 요인 및 이직 의도 등 아이젠 값 1이상의 총 6개 요인이 도출되었으며, 누적설명력은 80.320%로 조사되었다.

요인 1은 나는 가끔 회사를 그만두고 싶은 충동을 느낀다(TI1), 나는 향후 1년 안에 이 조직을 그만둘 것이다(TI2), 나는 현재 다른 회사로의 이직을 심각히 고려하고 있다(TI3), 나는 현재보다 조금이라도 여건이 나빠지면 회사를 그만둘 것이다(TI4) 등 조리사의 이직의도와 관련된 4개 항목으로 구성되었고, 요인 2는 나는 종종 개인적인 용도로 회사의 기물을 사용하는 경우가 있다(CB5), 나는 업무시간에 개인적인 일을 보는 경우가 있다(CB6), 나는 허락 없이 지각하는 경우가 있다(CB7), 나는 다른 곳에서 나의 조직과 직무에 대해 좋지 않게 말하는 경우가 있다(CB8) 등 조리사의 조직에 대한 반생산적 행동과 관련된 4개 항목으로 구성되었으며, 요인 3은 나는 동료나 상사의 성과에 대해 평가 절하하는 경우가 있다

<Table 2> Exploratory factor analysis

Items		Communalities	M±SD	Factor loading					
				Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6
Job Coping	CP1	.716	5.41±1.01	-.099	-.124	-.073	-.054	.151	.812
	CP2	.750	5.42±1.01	-.037	-.165	.019	.087	.214	.817
	CP3	.777	5.23±1.06	-.032	-.015	-.016	-.137	.060	.868
	CP4	.683	5.36±0.97	.066	-.002	-.053	-.011	.048	.821
Emotion Coping	CP5	.787	4.51±1.50	.045	.025	.143	.871	.074	.019
	CP6	.844	4.18±1.63	.153	.039	.124	.890	.110	-.006
	CP7	.624	3.96±2.00	.056	.102	.068	.754	.167	-.101
	CP8	.774	3.59±1.72	.242	.315	.208	.750	.088	-.051
Avoid Coping	CP9	.598	4.86±1.42	.110	.072	.061	.106	.740	.132
	CP10	.795	5.05±1.25	.163	.024	.125	.018	.855	.146
	CP11	.772	4.96±1.30	.110	.113	.071	.235	.820	.121
	CP12	.768	4.97±1.40	-.028	.055	.197	.088	.844	.074
Person CB	CB1	.801	3.63±1.53	.232	.233	.809	.099	.170	.003
	CB2	.825	3.46±1.48	.190	.251	.824	.161	.135	-.048
	CB3	.870	3.52±1.57	.170	.183	.873	.175	.117	-.039
	CB4	.849	3.38±1.61	.213	.283	.824	.154	.122	-.081
Organization CB	CB5	.864	2.91±1.53	.151	.871	.252	.052	.058	-.117
	CB6	.894	2.77±1.56	.088	.913	.174	.055	.100	-.100
	CB7	.873	2.51±1.58	.106	.895	.162	.157	.087	-.055
	CB8	.852	2.89±1.63	.122	.853	.287	.150	.035	-.060
Turnover Intention	TI1	.831	3.79±1.78	.868	.058	.224	.135	.089	.029
	TI2	.923	3.43±1.77	.919	.152	.174	.135	.069	-.038
	TI3	.923	3.44±1.80	.910	.149	.225	.123	.078	-.023
	TI4	.880	3.71±1.75	.909	.109	.110	.069	.142	-.068
Eigen value				7.829	3.627	2.421	2.233	1.667	1.499
Variance of %				32.621	15.114	10.086	9.305	6.948	6.247

Total cumulative : 80.320%

〈Table 3〉 Confirmatory factor analysis and reliability analysis

Items		Standardized estimate	C.R.	Cronbach's α	CCR	AVE
Job Coping	CP1	.847	fixed	.865	.845	.584
	CP2	.867	16.466***			
	CP3	.710	13.879***			
	CP4	.606	11.387***			
Emotion Coping	CP5	.860	fixed	.870	.745	.634
	CP6	.948	21.242***			
	CP7	.611	12.434***			
	CP8	.728	15.837***			
Avoid Coping	CP9	.610	fixed	.866	.770	.612
	CP10	.789	13.397***			
	CP11	.872	11.668***			
	CP12	.834	11.493***			
Person CB	CB1	.846	fixed	.933	.857	.779
	CB2	.836	21.763***			
	CB3	.900	20.469***			
	CB4	.946	20.393***			
Organization CB	CB5	.915	fixed	.948	.873	.813
	CB6	.932	29.179***			
	CB7	.887	25.534***			
	CB8	.873	24.578***			
Turnover Intention	TI1	.840	fixed	.957	.866	.838
	TI2	.944	28.490***			
	TI3	.970	25.473***			
	TI4	.905	22.609***			

$\chi^2=726.366(p<.001)$, $df=230$, $CMIN/DF=3.158$

$GFI=.855$, $NFI=.903$, $IFI=.931$, $CFI=.931$, $RMSEA=.079$

*** $p<.001$; CCR=composite construct reliability; AVE=average variance extracted.

(CB1), 나는 종종 동료의 도움 요청을 거절하는 경우가 있다(CB2), 나는 종종 다른 동료와 언쟁을 하는 경우가 있다(CB3), 나는 동료나 상사에 대해 무례하게 말하는 경우가 있다(CB4) 등 조리사의 동료 및 상사에 대한 반생산적 행동과 관련된 4개 항목으로 구성되었다. 요인 4는 문제의 원인이 된 사람에게 옳고 그름을 따진다(CP5), 이런 일을 초래한 내 자신을 비난한다(CP6), 그런 문제가 있다는 것을 인정하지 않으려고 한다(CP7), 다른 사람에게 분풀이를 한다(CP8) 등 조리사의 스트레스 대처 전략 중 감정 대처와 관련된 4개 문항으로 구성되었으며, 요인 5는 음식을 먹거나 음주 등을 통해 기분 전환을 한다(CP9), TV를 보거나 운동을 한다(CP10), 그 문제나 지금의 상황이 없어지거나 끝나기를 바란다(CP11), 모든 것을 잊어버

리려고 노력한다(CP12) 등 회피 대처와 관련된 4개 문항으로 구성되었고, 요인 6은 어떠한 문제에서 무엇인가 바람직한 것을 얻으려고 노력한다(CP1), 내가 경험했던 유사한 문제를 중심으로 생각한다(CP2), 나는 문제 해결을 위해 어떤 일을 되든 안 되는 한번 시도해본다(CP3), 목표를 명확히 알기 때문에 문제가 잘 풀리도록 노력한다(CP4) 등 직무 대처와 관련된 4개 문항으로 구성되었다.

동일 방법 편의의 오류를 검증하기 위해 Harman's single factor test를 실시한 결과(Harman HH 1967), 전체 설명력 80.320% 중에서 첫 번째 요인의 설명력이 32.621%로 나타나, 동일 방법 편의에 따른 문제는 심각하지 않은 것으로 판단된다. 추가적으로 상관계수를 통해 동일 원천 오

류를 검증하였는데, 구성 개념 간 상관계수가 0.65이하의 수치를 보이면 동일 방법 편이의 증거를 보이지 않는다고 한 Podsakoff PM et al.(2003)의 연구를 근거로, 본 연구의 측정 개념 간 상관계수 범위는 0.063~0.516 인 것으로 나타나 동일방법편이의 증거를 보이지 않는다고 할 수 있겠다.

내적일관성 검증을 위한 신뢰도분석 결과, 도출된 요인의 크론바하 알파계수가 6개 요인에서 모두 .80이상으로 조사되어 측정 항목들의 신뢰도는 모두 적합한 수준인 것으로 나타났다. 타당성 검증을 위한 합성신뢰도는 .745~.873이었고, 표준분산추출값도 모두 .50이상이었으며, 표준화된 요인적재량이 모두 .60이상으로써 유의 수준(p<.001) 내에서 모두 유의하여 집중타당성도 판명되었다(Fornell C · Larcker DF 1981; Anderson JC · Gerbing DW 1988). 또한 <Table 4>에 제시된 상관분석 결과를 바탕으로 판별타당성 검증을 위해 대상이 되는 잠재요인 각각의 표준분산추출값과 잠재요인 간의 상관계수 제곱을 비교하여 표준분산추출값이 모두 상관계수 제곱보다 큰 지 확인하였는데, 모든 잠재요인 간 상관계수 제곱의 크기는 .003~.266으로 표준분산추출값의 범위보다 작은 것으로 나타나 본 잠재요인은 모두 판별타당성을 갖는 것으로 조사되었다.

이러한 결과를 통해 도출된 6개의 요인이 단일 차원성을 갖는다는 것이 고찰되었으며, 확인적 요인분석에 대한 적합도 또한 $\chi^2=726.366(p<.001)$, $df=230$, $CMIN/DF=3.158$, $GFI=.855$, $NFI=.903$, $IFI=.931$, $CFI=.931$, $RMSEA=.079$ 등으로 조사되어 비교적 신뢰할 만한 수준인 것으로 나타났다.

3. 가설 검증

본 연구의 가설 검증을 위해 구조방정식 모형을 통해 분석하였으며, 구조방정식 모형을 통해 검증된 경로계수는 <Table 5>, <Fig. 2>와 같다. 총 24개의 관측변수(스트레스 대처 전략 12문항, 반생산적 행동 8문항, 이직의도 4문항)를 사용하여 고찰한 구조방정식 분석 결과 최종 모형의 적합도 지수는 $\chi^2=736.474$ ($p<.001$), $df=233$, $GFI=.853$, $NFI=.901$, $CFI=.930$, $RMSEA=.079$ 등으로 나타나 대체적으로 적합한 것으로 조사되었다.

가설 1은 특 1급 호텔 조리사의 스트레스 대처 전략이 반생산적 행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 설정하였으며, 세부적으로 가설 1^a는 조리사의 스트레스 대처 전략이 직원의 동료 및 상사에 대한 반생산적 행동에 유의한 영향을 미친다고 하였고, 가설 1^b는 스트레스 대처 전략이 직원의 조직에 대한 반생산적 행동에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 가설 1^a를 검증한 결과, 회피 대처($\beta=.325$, $C.R.=5.208$, $p<.001$), 감정 대처($\beta=.261$, $C.R.=4.535$, $p<.001$), 직무 대처($\beta=-.203$, $C.R.=-3.428$, $p<.05$) 등의 순으로 동료 및 상사에 대한 반생산적 행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1^a는 모두 채택되었다. 가설 1^b를 검증한 결과, 직무 대처($\beta=-.307$, $C.R.=-4.781$, $p<.001$), 회피 대처($\beta=.262$, $C.R.=4.085$, $p<.001$), 감정 대처($\beta=.146$, $C.R.=2.488$, $p<.05$) 등의 순으로 조직에 대한 반생산적 행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이를 통해 가설 1은 모두 채택되었다. 이는 스트레스 대처 전략에 따라 종사원의 심리적이고 행동적인 행동이 상이하

<Table 4> Means, standard deviations, and correlation analysis

	M±SD	1	2	3	4	5
1. Job Coping	5.36±0.85	1.000				
2. Emotion Coping	4.06±1.46	-.082	1.000			
3. Avoid Coping	4.96±1.14	.250***	.292***	1.000		
4. Person CB	3.45±1.45	-.108*	.393***	.307***	1.000	
5. Organization CB	2.77±1.46	-.179***	.310***	.193***	.516***	1.000
6. Turnover Intention	3.59±1.67	-.063	.317***	.242***	.443***	.309***

* p<.05, *** p<.001

<Table 5> Results of the structural equation model

Hypothesized relationship	Standardized estimate	C.R.	Results
H1 Stress Coping Style → Counterproductive behavior			
H1 ^a Stress Coping Style → Person CB			
H1 ^{a-1} Job Coping → Person CB	-.203	-3.428 ^{***}	Supported
H1 ^{a-2} Emotion Coping → Person CB	.261	4.535 ^{***}	Supported
H1 ^{a-3} Avoid Coping → Person CB	.325	5.208 ^{***}	Supported
H1 ^b Stress Coping Style → Organization CB			
H1 ^{b-1} Job Coping → Organization CB	-.307	-4.781 ^{***}	Supported
H1 ^{b-2} Emotion Coping → Organization CB	.146	2.488 [*]	Supported
H1 ^{b-3} Avoid Coping → Organization CB	.262	4.085 ^{***}	Supported
H2 Counterproductive Behavior → Turnover Intention			
H2 ^a Person CB → Turnover Intention	.431	6.722 ^{***}	Supported
H2 ^b Organization CB → Turnover Intention	.101	1.667ns	Not Supported

$\chi^2=736.474$ ($p<.001$), $df=233$, $CMIN/DF=3.161$
 $GFI=.853$, $NFI=.901$, $CFI=.930$, $RMSEA=.079$

*p<.05, ***p<.001

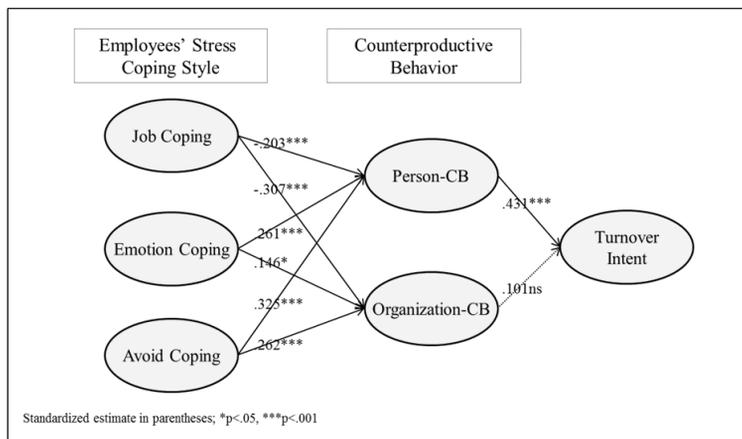
다고 한 Callan VJ et al.(1994), Lee RT · Ashforth BE(1996), Song WI(2008) 등의 연구와 일부 유사한 것으로 나타났다.

가설 2는 특급 호텔 조리사의 반생산적 행동이 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 설정하였으며, 반생산적 행동 중 동료 및 상사에 대한 반생산적 행동($\beta=.431$, $C.R.=6.722$, $p<.001$)은 이직의도 유의한 영향을 주었으나, 조직에 대한 반생산적 행동($\beta=.101$, $C.R.=1.667$, $p>.05$)은 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타나 부분 채택되

었다. 이는 Fox S et al.(2001), Judge TA et al. (2006), Spector PE et al.(2006), Bowling N · Gruys ML(2010) 등의 연구에서 조직 구성원의 반생산적 행동은 이직하고자 하는 의도를 증가시킨다고 한 것과 유사한 결과를 보였다.

IV. 요약 및 결론

본 연구에서는 특급 호텔을 대상으로 조리사의 스트레스 대처 전략이 반생산적 행동 및 이직의



<Fig. 2> Structural equation model

도에 미치는 영향을 고찰하고자 하였다. 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 특급 호텔 조리사의 스트레스 대처 전략 중 회피 대처($\beta=.325$), 감정 대처($\beta=.261$), 직무 대처($\beta=-.203$)는 동료 및 상사에 대한 반생산적 행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 조리사가 스트레스 상황에 접하게 되었을 때 대처하는 방법 중 음주나 운동, 마가 등의 회피적인 성향으로 스트레스를 탈피하려고 하는 경우 동료 및 상사에 대한 반생산적 행동의 성향이 강한 것으로 해석할 수 있겠다. 또한 조직에 대한 반생산적 행동에 영향을 주는 스트레스 회피 전략으로는 직무 대처($\beta=-.307$), 회피 대처($\beta=.262$), 감정 대처($\beta=.146$) 등의 순으로 유의한 영향을 주었다. 이는 경험했던 유사한 문제를 중심으로 해결을 하거나, 시도해보는 긍정적인 측면에서의 직무 대처 전략이 조직에 대한 반생산적 행동에 가장 강력한 부정적인 영향을 주는 것으로 여겨진다.

둘째, 특급 호텔 조리사의 반생산적 행동 중 동료 및 상사에 대한 반생산적 행동($\beta=.431$)은 이직의도 유의한 영향을 주었으나, 조직에 대한 반생산적 행동($\beta=.101$)은 유의한 영향을 주지 않는 것으로 조사되었다. 이는 호텔 조리사의 이직의도에 영향을 주는 반생산적 행동이 조직에 대한 행동보다 동료에 대한 행동으로 인해 더 큰 영향을 받는다는 것으로서, 결과적으로 동료나 상사에 대한 심리적이고 행동적인 측면의 반생산적 행동이 이직의도에 직접적인 영향을 주는 것으로 판단된다.

본 연구의 결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 도출할 수 있었다.

본 연구에서는 특급 호텔 조리사를 대상으로 스트레스 상황에서의 조리사의 대처 전략을 직무 대처, 감정 대처, 회피 대처 등의 3가지로 구분하고, 이러한 조리사의 스트레스 대처 전략이 대표적인 조직 구성원의 부정적 행동으로써의 반생산적 행동과 이직의도에 미치는 영향을 고찰하였다.

특히 호텔 조리사의 경우 장시간 근무, 전문적인 기술을 통한 노동-집약적 근무 여건의 특성 상 호텔 내 다른 직군과 비교하여 스트레스의 상황에 노출되기 쉽기 때문에 근무 상황에서의 부정적 행동이나 이직의도 감소를 위한 대처 방안 모색이 필요한 실정이었다. 이러한 시점에서 본 연구는 특급 호텔 조리사의 스트레스 대처 유형에 따라 반생산적 행동이 감소하거나 증가하고, 이러한 반생산적 행동이 결과적으로 이직의도에도 유의미한 영향력을 준다는 사실을 고찰함으로써, 특급 호텔 조리사의 스트레스 대처 전략의 효과성에 대한 의미 있는 시사점을 제시하였다. 세부적인 결과로써 본 연구에서는 동료 및 상사에 대한 반생산적 행동과 조직에 대한 반생산적 행동에 영향을 미치는 스트레스 대처 전략이 상이하다는 사실을 발견하였다. 특히 직무를 통해 합리적으로 문제 해결을 시도하는 직무 중심 대처 전략을 수행하는 조리사의 경우 조직에 대한 반생산적 행동도 가장 낮은 것으로 나타났다. 반면 현재의 스트레스 상황을 회피하고자 하는 방법으로 스트레스에 대처하는 회피 중심 대처 전략이 높은 조리사의 경우에는 동료 및 상사에 대한 반생산적 행동을 할 가능성도 가장 높은 것으로 조사되었다. 이는 선행 연구들(Endler NS · Parker JDA 1994; Littrell J · Beck E 2001)에서 스트레스 상황에 직면하였을 때 문제 해결 중심의 직무 관련 대처 방법이 정서적인 회피나 감정적인 대처보다 스트레스 상황에 더 빨리 적응하고, 이로 인해 부정적인 행동을 할 가능성이 줄어든다고 한 것과 일부 일치하는 결과였다. 이는 조직 내 긍정적인 행동을 유발하기 위해서는 적극적인 직무 중심적 대처 전략을 수행하는 것을 권장할 필요가 있다는 것을 시사해준다. 이를 위해 호텔 기업에서는 기업 차원의 적절한 스트레스 대처 교육을 실시할 수 있는 방안을 모색함으로써, 직원이 스트레스 상황에서 효과적인 방법으로 자신이 직면한 스트레스에 대처하고 극복할 수 있는 방법을 알려주고, 이를 통해 종사원의 부정적인 행동

이나 이직의도를 감소시킬 수 있는 전략을 수행해야 할 것으로 판단된다.

본 연구의 한계는 서울 지역에 위치한 특급 호텔 조리사로 연구 대상을 한정하였으므로 표본의 대표성 문제가 있으며, 조리사 직무의 특수성으로 인해 남성 표본이 여성 표본에 비해 월등히 많은 점도 한계점으로 작용할 수 있을 것이다. 더불어 스트레스 대처 전략은 개인적인 특성에 따라 매우 상이할 것으로 짐작되므로, 추후 연구에서는 개인의 성격이나 일반적인 특성에 따른 모형상의 조절효과를 추가적으로 검증하는 것이 의미 있는 결과를 줄 수 있을 것으로 판단된다. 또한 그간에 이뤄졌던 선행연구들이 스트레스 대처 전략과 탈진이나 만족도와의 인과관계를 규명하였을 뿐, 직원의 반생산적 행동이나 이직의도를 직접적으로 고찰하여 수행된 연구가 전무하였기에, 선행 연구와의 비교 분석이 미흡할 수 밖에 없었던 점이 한계점으로 작용할 수 있을 것으로 여겨진다. 따라서 향후 연구에서는 이러한 제한점을 보완하여 보다 실질적인 연구 결과를 통해 구체적인 시사점을 제시해야 할 것으로 판단된다.

한글 초록

본 연구에서는 특급 호텔 조리사의 스트레스 대처 전략이 반생산적 행동 및 이직의도에 미치는 영향력을 고찰하였다. 총 345의 표본을 가지고, 2개의 가설을 AMOS 프로그램을 이용한 구조방정식 모형을 통하여 검증하였다. 최종 모형의 적합도 지수는 $\chi^2=736.474$ ($p<.001$), $df=233$, $CMIN/DF=3.161$, $GFI=.853$, $NFI=.901$, $CFI=.930$, $RMSEA=.079$ 로 조사되었다. 가설 1^a는 특급 호텔 조리사의 스트레스 대처 전략이 동료에 대한 반생산적 행동에 유의한 영향을 준다고 설정하였으며, 검증 결과 회피 대처($\beta=.325$), 감정 대처($\beta=.261$), 직무 대처($\beta=.203$)가 동료에 대한 반생산적 행동에 유의한 영향을 주는 것으로 나타나 채택되었다. 가설 1^b는 조리사의 스트레스 대처 전략이 조직에

대한 반생산적 행동에 유의한 영향을 준다고 설정하였는데, 직무 대처($\beta=.307$), 회피 대처($\beta=.262$), 감정 대처($\beta=.146$) 등의 조직에 대한 반생산적 행동에 유의한 영향을 주는 것으로 조사되어 역시 채택되었다. 가설 2는 조리사의 반생산적 행동이 이직의도에 유의한 영향을 준다고 설정하였는데, 반생산적 행동 중 동료에 대한 반생산적 행동($\beta=.431$)은 이직의도 유의한 영향을 주었으나, 조직에 대한 반생산적 행동($\beta=.101$)은 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타나 부분 채택되었다.

참고문헌

- Anderson JC, Gerbing DW (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin* 103(3):411-423.
- Bennett RJ, Robinson SL (2000). Development of a measure of workplace deviance. *J Applied Psychology* 85(3):349-360.
- Billings AG, Moos RH (1981). The role of coping responses and social resources in attenuating the stress of life events. *J Behavioral Med* 4(1):139-157.
- Bluedorn AC (1982). The theories of turnover: Causes, effects, and meaning. *Res Sociology Organization* 1(1):75-122.
- Bowling N, Gruys ML (2010). Overlooked issues in the conceptualization and measurement of counterproductive work behavior. *Human Resource Management Rev* 20(1):54-61.
- Callan VJ, Terry DJ, Schweitzer R (1994). Coping resources, coping strategies and adjustment to organizational change: Direct or buffering effects? *Work & Stress* 8(4) :372-383.
- Carsten JM, Spector PE (1987). Unemployment job satisfaction and employ turnover: a meta-analytical test of the muchinsky model. *J*

- Applied Psychology* 72(3):374-381.
- Carver CS, Scheier MF, Weintraub JK (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *J Personality & Social Psychology* 56(1):267-283.
- Choi HJ, Jeon US, Woo SC (2011). A study on the relationships of work-family conflict, work-family facilitation, job satisfaction and turnover intention: Focused on non-regular workers in food service industry. *Korean Academic Soc Hospitality Administration* 20(5):127-145.
- Chung TW, Han JW, Kim TH (2008). Negative emotion, job dissatisfaction, and counterproductive work behavior of employees in a sport organization. *Korean Soc Sport & Leisure Studies* 33(1):337-346.
- Dalal RS (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *J Applied Psychology* 90(6) :1241-1255.
- Endler NS, Parker JDA (1994). Assessment of multidimensional coping: Task, emotion, and avoidance strategies. *Psychological Assessment* 6(1):50-60.
- Endler NS, Parker JDA, Butcher JN (2003). A factor analytic study of coping styles and the MM PI 2 content scales. *J Clin Psychology* 59(10) :1049-1054.
- Fleishman JA (1984). Personality characteristics and coping patterns. *J Health & Social Behavior* 25(2):229-244.
- Folkman S, Lazarus RS (1985). If it changes it must be a process: study of emotion and coping during three stages of a collage examination. *J Personality & Social Psychology* 48(1): 150-170.
- Fornell C, Larcker DF (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *J Marketing Res* 18(1):39-50.
- Fox S, Spector PE (1999). A model of work frustration-aggression. *J Organizational Behavior* 20(6):915-931.
- Fox S, Spector PE, Miles D (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressor and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *J Vocational Behavior* 59(3) :291-309.
- Gregory B, Harris S, Armenakis A, Shook C (2008). Organizational culture and effectiveness: A study of values, attitudes, and organizational outcomes. *J Business Res* 62(7):673-679.
- Gruys ML, Sackett PR (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International J Selection & Assessment* 11(1):30-41.
- Harman HH (1967). *Modern Factor Analysis*. Chicago. IL: University of Chicago Press. p.302.
- Heo CG, Lee CH, Shin KH, Lee JH (2010). The effect of extraversion and neuroticism on emotional exhaustion: Mediating effect of coping strategies. *Korean Psychological Assoc* 15(3): 445-462.
- Hwang CS (2009). A study on coping creatively stresses. *Korea Creative Education Institute* 11(1):87-114.
- Judge TA, Scott BA, Ilies R (2006). Hostility, job attitudes, and workplace deviance: Test of a multi-level model. *J Applied Psychology* 91 (1):126-138.
- Kim BM, Hwang HI. (2010). A study on the strategies used to reduce the work-related stress of private-kindergarten director. *Korean Assoc Child Studies* 13(4):159-177.
- Kim HJ, Agrusa J (2011). Hospitality service em-

- ployees' coping styles: The role of emotional intelligence, two basic personality traits, and socio-demographic factors. *International J Hospitality Management* 30(3):588-598.
- Kim JH, Yoon SM, Seo WS (2011). A study for the effect relationship among job stressors, burnout, turnover intention of the hotel employee: Focusing on moderating effect of organizational communication. *Korean Academic Soc Tourism Management* 25(3):139-159.
- Kim TH, Chang KR (2009). Impacts of career plateau on job commitment, organizational commitment, and counterproductive work behaviors among sport management professionals. *Korean Soc Sports Sci* 48(6):335-346.
- Kim YH (2010). The effects of foodservice employee's job stressors on job satisfaction and turnover intention: Focused on social support and coping strategies. *Korean J Culinary Res* 16(4):206-219.
- Kim YJ, Jung HS, Yoon HH (2011). The influence of deluxe hotel culinary staff's role stress in job satisfaction and organizational commitment: Focus on moderating effects on staff's career and gender. *Korean Academic Soci Hospitality Administration* 20(1):31-48
- Lee HJ, Kim HS, Park SY (2011). Effects of perception of job stress and stress coping style on mental health of firefighters. *Korean Academy Psychiatric & Mental Health Nursing* 20(3): 315-324.
- Lee RT, Ashforth BE (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three-dimensions of burnout. *J Applied Psychology* 81(1):123-133.
- Lee SH, Kim SH (2004). A study on the job stress sources and their managing strategies. *관광정보연구* 17(1):39-71.
- Littrell J, Beck E (2001). Predictors of depression in a sample of African-American homeless men: Identifying effective coping strategies given varying levels of daily stressors. *Community Mental Health J* 37(1):15-29.
- Marcus B, Schuler H (2004). Antecedents of counterproductive behavior at work: A general perspective. *J Applied Psychology* 89(4):647-660.
- Mathieu JE, Zajac D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin* 108(1):171-194.
- Meyer JP, Allen NJ (1984). Testing the 'side-bet theory' of organizational commitment: Some methodological considerations. *J Applied Psychology* 69(3) :372-378.
- Moon JH, Hong MY, Kim HY, Jun JK (2004). A study on the relationship between flight attendant's job stress factors, social support and organizational commitment. *Korean Academic Soc Hospitality Administration* 13(4):133-148.
- Park AS, Lee YH (1992). Influence of the sex role characteristics and stress perception of married women on the coping style for stress. *Korean J Health Psychology* 4(1):69-80.
- Pearlin L, Schooler C (1978). The structure of coping. *J Health & Social Behavior* 19(1):2-21.
- Podsakoff PM, MacKenzie SB, Lee JY, Podsakoff NP (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *J Applied Psychology* 88(5):879-903.
- Shim JS (2010). A study on the relationship between the job stress of the private security guards, mental health and stress-coping. *Korean Psychological Assoc* 23(4):733-754.
- Song WI (2008). The relationship between stress coping strategy and job burnout of sport and

- leisure instructors. *Korean Alliance Health, Physical, Edu, Recreation* 47(1):263-269.
- Spector PE, Fox S, Penney LM, Bruursema G, Goh A, Kessler S (2006). The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal? *J Vocational Behavior* 68(Mar) :446-460.
- Williams L, Hazer J (1986). Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in turnover models: A re-analysis using latent variable structural equation models. *J Applied Psychology* 71(2) :219-231.
- Zimmerman RD, Darnold TC (2009). The impact of job performance on employee turnover intentions and the voluntary turnover process: A meta-analysis and path model. *Personnel Rev* 38(2):142-158.

2011년 12월 04일 접 수
 2012년 03월 12일 1차 논문수정
 2012년 04월 09일 2차 논문수정
 2012년 04월 20일 3차 논문수정
 2012년 05월 29일 게재 확정