The Research Journal of the Costume Culture
Vol. 20, No. 5 pp.664~678, October 2012 http://dx.doi.org/10.7741/rjcc.2012.20.5.664

A study on the relationships among emotional labor, job satisfaction and turnover intention of beauty industry professionals

Joo-A Kang* and Young Ju Rhee†
Dept. of Beauty Arts, Seoul Arts College, Korea*
Dept. of Clothing, Sungshin Women's University, Korea

미용서비스업 종사자의 감정노동과 직무만족 및 이직의도의 관계분석

강 주 아* · 이 영 주†
서울종합예술학교 뷰티예술학부*
성신여자대학교 의류학과
(2012. 5. 7. 접수일 : 2012. 6. 28. 수정완료일 : 2012. 10. 9. 게재확정일)

Abstract

The purpose of this study is to define the relationships among the emotional labor, job satisfaction, and turnover intention of beauty industry workers. The data for this study were collected through a survey, and a total of 197 questionnaires were used in the statistical analysis. The survey items were classified into 4 domains: demographic characteristics, emotional labor, job satisfaction, and turnover intention. This study extracted factors that compose each measurement domain to define the impact of emotional labor on job satisfaction or turnover intention. According to the research results, 3 factors - positive norm, sincere behavior, and emotional incongruity - were extracted for emotional labor. Individual aptitude satisfaction and work environment satisfaction were extracted as the factors for job satisfaction, whereas a single factor was extracted for turnover intention. By analyzing the effect of factors related to the emotional labor of beauty in dustry workers on factors related to job satisfaction, results showed that positive norm positively influenced individual aptitude satisfaction, sincere behavior positively influenced individual aptitude satisfaction and work environment satisfaction, and emotional incongruity negatively influenced individual aptitude satisfaction. Among factors related to emotional labor, positive norm and sincere behavior negatively affected turnover intention, whereas emotional incongruity positively influenced turnover intention. With regard to the effect of job satisfaction on the turnover intention of beauty industry workers, results showed that individual aptitude satisfaction and job environment satisfaction negatively (−) affected turnover intention. The results of this study show that people presenting a high level of individual aptitude satisfaction displayed positive job satisfaction, whereas people showing serious emotional incongruity for work presented high turnover intention. This implies that in order to increase the work efficiency of beauty businesses, it is essential to examine and manage the emotional labor of workers as a measure for increasing job satisfaction and lowering turnover.

Keywords: beauty industry professionals(미용서비스업 종사자), emotional labor(감정노동), job satisfaction(직무만족), turnover intention(이직의도)

† 교신저자 E-mail : koreanedge2@hotmail.com

Ⅰ. Introduction

21세기 들어서면서 산업의 고도화, 소득수준의 향상, 문화의 다양성 등으로 인해 서비스 산업은 나날이 발전하고 있으며, 서비스 산업에 종사하는 종사자들 수 또한 지속적으로 늘어나고 있다. 미용서비스산업 종사자들이 고객을 대하면서 나타나는 표정과 태도는 기업의 이미지와 이익에 직결될 수 있기 때문에, 서비스 기업에서는 종사자들이 고객과 접촉하는 동안 고객이 자신의 기업에 대해 우호적인 감정을 가질 수 있도록 종사자의 감정표현에 일정한 기준을 제시하여 이에 따라 행동하도록 요구하고 있다.

미용서비스업 종사자들은 대인관계, 고객 및 동료와의 관계, 단조로운 업무, 장시간 서서 일하는 노동 강도 등으로 많은 스트레스를 경험(Kim, 1999)하고 있으며, 고객에게 친절과 웃음을 강요받는 육체노동과 정신노동 이외에 또 다른 노동에 노출되어 있다(Kim & Yoon, 2002). 미용서비스는 종사자의 표정과 태도에 의해 서비스의 질이 결정되기 때문에 조직의 관리자들은 종사자들의 감정표현에 일정한 기준을 제시하고 있으며, 종사자들은 이에 따라 직무수행에 적합한 고객과의 감정표현을 이루도록 노력하고 있다. 그러나 종사자들의 경우 직무수행 중 내적 마음의 상태와 외적 감정표현이 일치하지 않는 경우가 종종 발생하게 된다. 미용서비스업 종사자가 고객에게 서비스를 제공할 때 개인적으로 감정상태가 좋지 않거나 무리한 요구를 하는 고객 앞에서 그들의 내부감정과 무관하게 미소로 고객을 상대해야 할 경우, 종사자는 심각한 내적 갈등을 일으키게 되는데, 이를 감정노동(emotional labor)이라 한다(Lee & Hong, 2010).

이처럼 서비스업 종사자들에게 중요한 이슈가 되고 있는 감정노동에 대한 연구는 주로 호텔, 관광, 의료, 콜센터 종사원들을 대상으로 연구되어왔다(Lee, 2008; Shim, 2009; Song, 2011). 그러나, 직장생활의 대부분을 고객과 직접 대면하여 질 높은 서비스를 제공하는 높은 강도의 감정노동을 수행하고 있는 미용서비스업 종사자들을 대상으로 한 연구는 미미한 실정이다. 미용서비스업 종사자의 경우, 직무수행 과정 중에는 본인의 긍정적, 부정적 내면상태와 상관없이 항상 타인 지향적으로 감정을 조절해야 하기 때문에 감정적 딜레마에 빠질 가능성이 매우 높다. 이는 종사자들의 직무만족뿐 아니라 개인생활에도 영향을 미쳐 신체적, 정신적 문제를 야기하거나 대인관계에도 문제를 일으키게 되며, 이와 같은 상황이 지속될 시 이직을 하거나 아예 직업을 바꾸는 전직을 하게 되는 것이다. 따라서 그 동안 도외시 되어 왔던 미용서비스업 종사자들의 감정노동에 대해 중점적으로 살피고 직무만족과 이직의도와의 영향관계를 실증적으로 살펴볼 필요가 있다.

감정노동은 서비스 기업에 종사하는 종업원이 직무수행 과정에서 기업에서 정한 감정규칙을 수행하려는 노력을 의미하며, 감정노동이라는 용어를 처음으로 사용한 Hochschild(1983)는 서비스 기업에 종사하는 종사원의 감정표현 방식에 따라 표면행위(surface acting)와 진심행위(deep acting)로 구분하였다. 이 후 서비스업 종사자들의 감정노동과 관련한 연구들(Brotheridge & Grandey, 2002; Forbes & Jackson, 1980; Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1996)이 활발해짐에 따라 감정노동이 사회학 분야에서 중요한 이슈로 부각되고 있다. 감정노동에서의 감정표현의 관리는 외적으로 나타나는 표정과 행동을 관리하는 것을 의미하며, 이는 종사자들의 직무만족과 이직의도를 결정하는 중요한 요인으로 인식될 수 있다.

직무만족(job satisfaction)은 사회 전체의 구성원들이 조직 내의 직무참여자로서 지니는 감정적 성향으로 정의(Price, 1972)할 수 있으며, 또한 자신의 직업에 대해 인식하는 심리적인 상태로서 자신의 직무에 대한 감정적 반응이라 할 수 있다(James & Tetric, 1986). 감정노동과 직무만족에 대한 연구(Ashforth & Humphrey, 1995; Rafaeli & Sutton, 1988; Shim, 2009)를 보면 감정노동의 강도가 낮은 사람은 직무만족도가 높고, 감정노동의 강도가 높은 사람은 직무에 대한 만족도가 낮을 뿐 아니라 업무성과가 낮고 자신에 대해 부정적인 태도를 보인다. 이런 의미에서 감정노동과 직무만족은 종사자 개인뿐 아니라 서비스의 질을 높이는 데 중요한 변수라 할 수 있겠다.

이직의도(turnover intention)는 이직행위 직전의

선행변수로서 종사원은 현재 직장을 다른 직장과 비교하여 남을 것인지 이직할 것인지를 결정하게 되는(Mobley, 1982) 단계이다. 이직의도에 관한 선행 연구(Ahn & Jun, 2010; Shin, 2011)를 보면 항상 친절해야 하고 자신의 감정을 통제해야 하는 서비스업 종사자들의 이직의도는 결국 높은 이직률로 이어져 서비스 질을 감소시키는 요인으로 분석하고 있다.

이상의 내용을 바탕으로 본 연구에서는 미용서비스업 종사자들을 대상으로 감정노동과 직무만족, 이직의도의 영향관계를 규명하고자 한다. 이를 통해 미용서비스업계에 종사자의 감정노동 관리의 중요성을 밝혀 학문적 기초자료를 제공하고, 미용서비스업 종사자의 높은 이직원인을 밝혀 인적자원의 효율적인 보존과 이직관리를 위한 실증적 자료를 제공하며, 내부 마케팅 전략수립에 대한 방향을 제시하는데 본 연구의 의의가 있다.

Ⅱ. Background

1. Emotional labor

서비스 기업들은 기업의 이윤추구를 위해 그들의 기업에 종사하는 종사원들에게 업무 수행 중의 감정표현에 대한 규칙을 의미하는 감정규칙을 준수하도록 끊임없는 교육을 실시하고 있다. 서비스 노동에서는 종업원과 고객 간에 이루어지는 서비스의 질 자체가 하나의 제품과 같은 역할을 한다. 따라서 서비스 근로자들이 노동과정을 원활하게 진행시키려면 자신의 감정표현을 전략적으로 조작하여 서비스 수용자가 원하는 특정한 심리적 상태(기쁨, 놀람, 공포, 혼겨움 등)를 충족시킴으로써 직무수행에 적합한 고객과의 상호작용 형태를 창출하여야 한다(Steinberg & Figart, 1999). 이와 같이 서비스 기업에 종사하는 종업원이 직무수행 과정에서 기업에서 정한 감정규칙을 수행하려는 노력을 감정노동(emotional labor)이라 한다.

감정노동과 관련된 선행연구를 살펴보면, 감정노동이라는 용어를 처음으로 사용한 Hochschild(1983)는 감정노동을 서비스 기업에 종사하는 종사원의 감정표현 방식에 따라 표면행위(surface acting)와 진심행위(deep acting)로 구분하였다. Morris & Feldman (1996)은 감정노동을 적절한 감정표현의 빈도, 바람직한 감정표현에 요구되어지는 주의정도, 감정의 다양성, 조직이 요구하는 감정을 표현하는 데서 기인하는 감정적 부조화 등 4가지 요소로 나누어 제시하였다. Lee(2007)는 콜센터 상담원의 감정노동과 감정소진 및 이직의도에 관한 인과관계를 검증하면서 감정노동의 구성성분을 표면화행위, 긍정규범, 시간적 압력, 자율성, 양심행동의 다섯 가지 차원으로 제시하였다. Song(2011)은 호텔 조리사의 친사회적 행동에 따른 감정노동, 직무스트레스, 직무만족 간의 연구를 통해 감정노동을 강인성, 통제성, 긴박한 상황, 표면행위로 제시하였다.

본 연구에서는 감정노동을 진심행위, 감정적 부조화, 긍정규범으로 분류하였으며, 각각의 요소에 대한 설명은 다음과 같다. 진심행위는 표현하고자 하는 감정을 실제로 경험하기 위한 노력으로 적극적으로 감정을 불러일으키거나, 억누르는 시도 또는 긴장을 풀기 위해 휴가를 생각하는 것처럼 관련된 감정을 유도하기 위해 적극적으로 생각, 이미지, 기억 등을 떠올리는 노력을 통해 수행된다(Hochschild, 1983). 즉, 서비스 기업 종사원이 고객을 대하면서 자신이 표현해야 하고, 표현하기를 원하는 감정을 실제로 느끼거나 경험하려고 하는 여러 가지 언어적, 비언어적 시도를 일컫는다.

감정부조화는 서비스업에 종사하는 종업원들에게서 많이 발생하는데, 업무수행 과정에서 자신의 긍정적, 부정적 감정 상태를 항상 타인 지향적으로 감정을 조절해야 하는 경우나 현재의 감정과 일치하지 않는 감정을 직무상 표현해야 하는 언어적, 비언어적 표현으로 포장해야 할 때 느끼는 감정적 딜레마이다(Kwon & Jeon, 2011).

감정노동을 수행하는 서비스업에서는 감정표현 규범을 설정함으로써 공식적인 표현규칙을 제정한 후 종업원들에게 반복적인 교육을 시행하여 조직으로부터 기대되는 감정을 종업원들이 고객에게 일관성 있게 표출하도록 한다(Lee, 2007). 이를 긍정규범이라 하는데, 미용서비스업 종사자의 감정표현규범은 조직마다 조금씩 다르게 진행되나, 일반적으로 인사법, 전화응대, 클레임 처리, 시술 안내 등이 있으며, 이는 모두 긍정적인 감정표현규범에 속한다.

2. Job satisfaction

직무만족(job satisfaction)은 사회 전체의 구성원들이 조직 내의 직무참여자로서 지니는 감정적 성향으로 정의(Price, 1972)할 수 있으며, 또한 자신의 직업에 대해 인식하는 심리적인 상태로서 자신의 직무에 대한 감정적 반응이라 할 수 있다(James & Tetric, 1986). 직무만족을 연구한 최초의 연구자인 Hoppock(1935)은 직무만족을 사람이 자신의 직무에 만족한다고 말하게 하는 원인이 되는 심리적 · 생리적 · 환경적 상황들의 조화라고 하였으며, Alderfer(1972)는 한 개인이 직무에 대해 보유하고 있는 일련의 태도이며, 직무나 직무수행 결과로 인해 충족되어지는 유쾌하고 긍정적인 정서상태를 직무만족으로 보아야 한다고 했다. 직무만족을 중요시 여기는 이유는 업무에 만족하는 직원들은 일반적으로 조직에서 계속 일하는 동시에 다른 사람들을 도와줄 뿐만 아니라, 조화로운 인간관계를 맺으면서 스트레스를 감소시키며, 이직률이나 결근률도 떨어뜨릴 수 있기 때문이다.

직무만족에 대한 연구들을 살펴보면, Lawler(1973)는 직무만족은 직무를 통해 스스로 받아야 한다고 생각했던 성과와 자신이 실제로 얻은 성과간의 차이를 종합함에 따라 판단된다고 하였으며, Saunders (1981)는 호텔 직원의 만족에 대한 욕구를 결정짓는 만족 요인으로 능력 활용, 다양성, 책임성, 임금, 사회적 지위 등을 제시하였다. Shim(2009)은 국외여행 인솔자의 감정노동 유형에 따른 직무만족 영향요인에 관한 연구에서 직무만족을 업무에 대한 기쁨과 보람과 전체적인 만족으로 나누어 연구하였다. Shin(2011)은 호텔 및 외식사업체 종사원의 감정노동과 직무스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무만족을 개인적성만족과 인사공정성만족으로 분류하여 감정노동의 감정통제와 직무스트레스의 역할과다 요인이 직무만족의 개인적성만족에 유의미한 영향을 미친다고 하였다. 선행연구들을 바탕으로 본 연구에서는 직무만족을 개인적성만족과 직무환경만족으로 세분하여 미용서비스업종사자의 감정노동과 이직의도와의 인과관계를 연구하였다.

3. Turnover intention

이직의도(turnover intention)는 이직행위 직전의 선행변수로서 조직에 불만족인 구성원이 현재에 대한 대안적 직업이 가능한 경우, 현재 직장 대신 다른 직장을 선택하게 되고, 현재 직장을 다른 직장과 비교하여 남을 것인지 이직할 것인지를 결정하게 되는(Mobley, 1982) 단계이다. Mobley(1982)는 미국의 노동 통계국이 이직을 사직(quit), 휴직(layoff), 기타(other)의 세 가지로 구분하고 있으나, 보다 명확히 구분할 필요가 있음을 제시하면서 이직을 조직으로부터 금전적으로 보상을 받는 개인이 조직 구성원의 자격을 종결짓는 것이라고 하였다. 적정 수준의 이직률은 조직의 변화와 발전을 촉진하고, 유능한 인력으로 대체가 가능하며(Shin, 1991), 이직자 입장에서도 경력 기회의 확대, 적합한 조직으로의 이동에 따른 스트레스 감소, 새로운 환경에 따른 동기부여라는 순기능을 얻기도 한다(Mobley, 1982). 그러나 종사자가 이직하는 순간 조직으로서는 종사자를 고용하여 훈련시키는 비용을 지불하는 길 외에는 다른 방도가 없기 때문에, 이직 자체보다는 이직의도에 직접적인 관심을 가지는 것이 예방 차원에서 필요할 것이다(Dalton & Todor, 1993). Hartman & Yrle(1996)은 직무만족은 종사원들이 일하는 직무와 조직에 대한 평가에 반영된 애정적 반응 또는 종사원들이 직무를 수행하는 동안에 발생하는 개인의 내재적, 외재적 욕구가 어느 정도 충족되고 있는가에 대한 종사원의 반응이라 하면서 직무만족은 이직의도에 직접적인 영향을 미친다고 하였다. Shafer(2002)는 직무만족 정도로 이직의도의 가능성을 예측할 수 있어서 직무만족이 낮을수록 이직 가능성이 높아지며, 직무만족이 이직의도를 감소시키는 데 중요한 역할을 한다고 하였다. Ahn & Jun(2010)은 호텔식음료 종사원의 조직후원인식이 조직 신뢰 및 직무만족, 이직의도에 미치는 영향을 분석하는 연구에서 조직의 후원인식과 조직신뢰가 이직의도를 줄여줄 수 있는 변수라는 것을 증명하였으며, 조직과 조직을 구성하는 조직원 사이에 긍정적인 관계를 형성하면 그 조직에 남고자 하는 의지를 향상시킬 수 있다고 하였다.

미용 서비스업은 특성 상 항상 고객에게 친절해야 하고, 자신의 감정을 통제해야 하는 상황의 연속으로 인해 미용서비스업 종사자들의 정신적 스

트레스가 점점 심해져 이직을 하게 되고, 서비스의 질 또한 감소하기 쉬운 직종이다. 가치 있고, 능력 있는 직원이 이직을 할 경우 새로운 직원을 선발, 교육, 훈련하는 데 새로운 경제적 비용이 발생하게 된다. 따라서 이직의도에 대한 여러 연구들은 불필요한 이직을 줄이고 불가항력적인 이직을 대비하여 새로운 인력 채용을 예측함으로써 경제적 손실을 최소한으로 줄이는데 도움을 줄 수 있을 것으로 사료된다.

Ⅲ. Methods

1. Respondents and data collection

본 연구는 수도권에 위치하고 있는 미용 서비스업분야 종사자를 대상으로 비확률 표본추출 방법인 편의추출을 실시하였다. 본 연구의 자료 수집은 2012년 2월 10일부터 2월 24일까지 이루어졌다. 종업원 수 3인 이상의 미용분야 산업체에 의뢰하여 실질적으로 업무를 수행하고 있는 미용서비스업 종사자 230명을 대상으로 미용 산업체를 직접 방문하거나 책임자에게 조사목적과 취지를 설명하고, 협조를 얻어 설문조사를 실시하였다. 본 조사를 위해 설문지를 총 230부를 배포하여 불완전한 자료를 제외한 197부가 본 연구의 통계분석에 사용되었다.

2. Research hypotheses

1) Relationships of emotional labor, job satisfaction, and turnover intention

본 연구는 미용서비스업 종사자의 감정노동과 직무만족, 이직의도 사이에 어떠한 영향관계가 있는지 알아보고자 하였다. Adelmann(1989)은 감정노동의 강도가 높은 직무일수록 종사자들은 직무불만족, 낮은 자존감, 정신적 고갈, 나쁜 건강상태를 나타낸다고 하였다. Rafaeli & Sutton(1988)은 감정노동의 결과, 감정부조화가 발생되고, 이로 인해 종사자의 직무만족 수준이 현저하게 떨어지면서 신체적, 정신적 문제뿐 아니라 다른 종사자들에게까지 악영향을 미쳐 조직 유효성에 걸림돌이 된다고 하였다. Lee & Hong(2010)은 호텔 종사원의 감정노동과 소진, 직무만족의 영향관계 연구에서 종사원의 감정노동은 직무만족에 부(−)의 영향을 미치는 것으로 나타났다고 하였다.

감정노동과 이직의도에 대한 연구는 Kwon & Jeon (2011)은 레크리에이션 지도자들의 감정노동이 직무소진 및 이직의도에 미치는 영향 연구에서 감정노동의 표면행위는 이직의도에 정적으로 유의한 영향을, 진심행위는 이직의도에 부적으로 유의한 영향을 미친다고 하였다. Lee & Yang(2008)은 콜센터 근로자의 감정노동과 감정소진, 이직의도의 관계 연구에서 감정노동의 결과로 감정소진이 발생하며, 감정소진은 이직의도와 밀접한 관련성이 있으며, 상사 지원에 따라 이직의도는 약화된다고 하였다. 본 연구에서의 감정노동은 긍정규범, 진심행위, 감정부조화 3개 요인으로 구성하였다. 긍정규범은 “조직으로부터 기대되는 감정을 종업원들이 고객에게 일관성 있게 표출하도록 하는 기능”(Lee, 2007, p.57)으로 정의하고, 진심행위는 “자신이 표현하기를 원하는 감정을 실제로 느끼거나 경험하려고 하는 것”(Kwon & Jeon, 2011, p.670)으로 정의하며, 감정부조화는 “조직에서 표현되는 감정과 진실로 느껴지는 감정 사이의 갈등”(Kim, 2009, p.25)으로 정의한다. 직무만족은 개인적성만족과 직무환경만족의 2개 요인으로 구성하였다. 개인적성만족은 “종사원이 느끼는 업무에 관한 전반적인 태도로서 직무에 대해 긍정적인 종사원의 상태”(Shin, 2011, p.91)로 정의하며, 직무환경만족은 “종사원이 현재 속한 조직과 업무에 대해 갖는 긍정적인 감정의 상태”(연구자)로 정의한다.

이상의 연구를 바탕으로 미용서비스업 종사자의 감정노동과 직무만족, 이직의도 간에 영향관계가 있을 것으로 예상되므로 아래와 같은 연구가설을 설정하였다.

H1. 미용서비스업 종사자의 감정노동은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H1.1. 미용서비스업 종사자의 긍정규범은 개인적성만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1.2. 미용서비스업 종사자의 진심행위는 개인적성만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1.3. 미용서비스업 종사자의 감정부조화는 개인적성만족에 부(−)의 영향을 미칠 것이다.

H1.4. 미용서비스업 종사자의 긍정규범은 직무환경만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1.5. 미용서비스업 종사자의 진심행위는 직무환경만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1.6. 미용서비스업 종사자의 감정부조화는 직무환경만족에 부(−)의 영향을 미칠 것이다.

H2. 미용서비스업 종사자의 감정노동은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H2.1. 미용서비스업 종사자의 긍정규범은 이직의도에 부(−)의 영향을 미칠 것이다.
H2.2. 미용서비스업 종사자의 진심행위는 이직의도에 부(−)의 영향을 미칠 것이다.
H2.3. 미용서비스업 종사자의 감정부조화는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2) Relationships of job satisfaction and turnover intention

직무만족과 이직의도 간의 관계를 연구한 많은 연구들에 의하면 직무만족과 이직의도는 직접적인 연관을 가지고 있으며, 높은 영향관계를 가지고 있는 것으로 나타났다. Telt & Meyer(1993)는 직무만족과 이직의도의 관계에 관한 연구에서 직무만족이 이직을 줄이는 데 중요한 역할을 한다고 하였다. Kim(2011)은 생활체육지도자의 감정노동과 직무소진, 직무만족 및 이직의도의 관계에 관한 연구에서 생활체육지도자들의 감정노동은 직무만족에 부정적인 영향을 미치고, 직무만족은 이직의도에 부정적인 영향을 미친다고 하였다. 이와 관련하여 미용서비스업 종사자의 경우에도 직무만족이 이직의도에 영향을 미칠 것으로 예상할 수 있으므로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

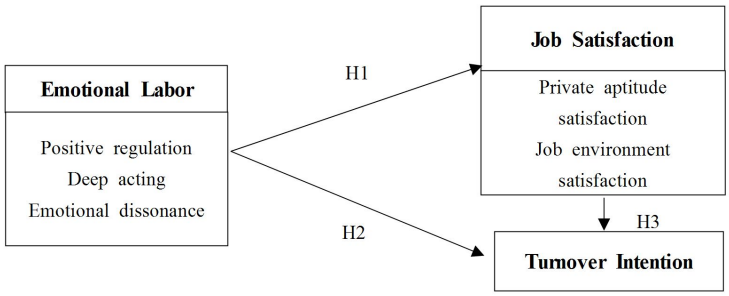
H3. 미용서비스업 종사자의 직무만족은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H3.1. 미용서비스업 종사자의 개인적성만족은 이직의도에 부(−)의 영향을 미칠 것이다.
H3.2. 미용서비스업 종사자의 직무환경만족은 이직의도에 부(−)의 영향을 미칠 것이다.

이상의 선행연구의 결과를 바탕으로 설정한 가설에 대한 연구모형은 〈Fig. 1〉과 같다.

3. Research tools and analysis methods

본 연구에서 사용된 설문지는 인구통계적 특성(13문항), 감정노동(15문항), 직무만족(11문항), 이직의도(8문항)의 4개 영역으로 구성되었다. 감정노동, 직무만족, 이직의도 3개 영역의 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(5점)의 5점 Likert 척도로 측정되었다. 본 연구에서 사용된 구체적인 설문의 구성은 〈Table 1〉에 제시되어 있다.

인구통계적 특성은 대상자의 일반적 특성(성별, 연령, 결혼 여부, 교육 정도, 월평균 수입)을 측정한 5문항과 직업적 특성(이직 횟수, 직장 형태, 세부업무, 경력, 직위, 1일 근무시간, 4대 보험 가입 여부, 교대근무 여부)을 측정한 8문항, 총 13문항으로 구성하였다. 감정노동에 관련된 설문문항들은 선행연구들(Brother & Grandey, 2002; Hochschild, 1983; Kim, 2009, Lee, 2007)에서 사용되어진 척도를 참조하여 감정노동 영역을 긍정규범, 진심행위, 감정



〈Fig. 1〉 Research model

〈Table 1〉 Composition of the survey

Contents	Number of questions	Details	Advanced research	Scale	Statistical analysis
Variable in demographic characteristics	13	Gender, age, marital status, education level, average monthly salary, turnover numbers, form of job, work field, job experience, job level, 1 day working hours, 4 major insurance status, rotation work status		Nominal scale	Frequency analysis
Emotional labor	15	Positive regulation 6 questions, deep acting 4 questions, emotional dissonance 5 questions	Brother & Grandey(2002), Hochschild(1983), Kim(2009), Lee(2007)	Likert 5 point scale	Factor analysis, reliability analysis
Job satisfaction	11	Private aptitude satisfaction 6 questions, job environment satisfaction 5 questions	Lauver & Kristof(2007), Price & Mueller(1986), Wheeler(2007), Song(2011), Ahn & Jun(2010)		Factor analysis, reliability analysis
Turnover intention	8	Turnover intention 8 questions	Shafer(2002), Steel & Ovalle (1984), Ahn & Jun(2010), Lee(2007), Shin(2011)		Factor analysis, reliability analysis
Testing of hypothesis 1-3		Relationships among emotional labor, job satisfaction, and turnover intention			Multiple regression analysis

부조화로 세분하였다. 직무만족과 관련된 설문문항들은 직무만족과 관련된 선행연구들(Ahn & Jun, 2010; Lauver & Kristof, 2007; Price & mueller, 1986; Song, 2011; Wheeler, Gallagher & Brouer, 2007)을 참조하여 직무만족 영역을 개인적성만족과 직무환경만족으로 구성하였다. 이직의도와 관련된 설문문항들은 이직의도를 연구한 선행연구들(Ahn & Jun, 2010; Lee, 2007; Shafer, 2002; Shin, 2011; Steel & Ovalle, 1984)을 토대로 8개의 설문문항을 수정·보완하여 사용하였다.

본 연구의 자료 분석을 위해 SPSS 18.0 프로그램을 이용하여 빈도분석, 요인분석, Cronbach's α 검사, 다중회귀분석을 실행하여 변수들의 영향관계를 검증하였다.

Ⅳ. Results and Discussion

1. Demographic characteristics of respondents

본 연구의 분석에 사용된 197명의 응답자들의 인구통계학적 특성을 종합해 보면 〈Table 2〉와 같다.

〈Table 2〉 Demographic characteristics of respondents (n=197)

Question	Category	Number of respondents	Percentage (%)
Gender	Man	34	17.3
	Woman	163	82.7
Age	Below 20'	1	.5
	20's	126	64.0
	30's	43	21.8
	40's	21	10.7
	Above 50's	6	3.0
Marital status	Single	150	76.1
	Married	47	23.9
Educational background	High school graduate	60	30.5
	Junior college graduate	78	39.6
	4 year university graduate	48	24.4
	Graduate school graduate	11	5.6
Average monthly salary (KRW)	Below 1,000,000	73	37.1
	1,000,000～2,000,000	63	32.0
	2,000,000～3,000,000	24	12.2
	3,000,000～4,000,000	17	8.6
	Above 5,000,000	20	10.2

〈Table 2〉 Continued

Question	Category	Number of respondents	Percentage (%)
Turnover numbers	N/A	84	42.6
	1～2 times	71	36.0
	3～5 times	37	18.8
	6～9 times	3	1.5
	More than 10 times	2	1.0
Form of job	Below 10 people	58	29.4
	Between 10～30	32	16.2
	Above 30 people	49	24.9
	Franchise	58	29.4
4 major insurance status	Did not join	113	57.4
	Join	384	42.6
Work field	Hair	123	62.4
	Skin-care	30	15.2
	Make-up	27	13.7
	Nail	4	2.0
	Manager	10	5.1
	Others	3	1.5
Job experience (year)	Below 1	27	13.7
	1～3	66	33.5
	3～5	34	17.3
	5～10	38	19.3
	10～15	19	9.6
	15～20	9	4.6
	Above 20	4	2.0
Job level	Step	87	44.2
	Designer	57	28.9
	Director	28	14.2
	Manager	17	8.6
	Others	7	3.6
	Missing value	1	.5
1 day working hours (hours)	Below 8	5	2.5
	8～10	55	27.9
	10～12	83	42.1
	Above 12	54	27.4
Rotation work status	No rotation shifts	174	88.3
	2 rotation shifts	11	5.6
	3 rotation shifts	7	3.6
	Others	4	2.0
	Missing value	1	.5

성별은 남성(34명, 17.3%), 여성(163명, 82.7%)로서 미용산업체 특성 상 여성의 비율이 더 많았다. 연령은 20대(126명, 64%), 결혼 여부는 미혼(150명, 76.1%), 교육 수준은 전문대졸(78명, 39.6%), 월평균 수입은 100만원 미만(73명, 37.1%)이 가장 많았다. 이직 횟수는 없음(84명, 42.6%), 현 직장 형태는 10인 미만(58명, 29.4%)과 프랜차이즈(58명, 29.4%), 4대 보험 여부는 가입 안함(113명, 57.4%), 업무분야는 헤어(123명, 62.4%), 경력은 1년 이상～3년 미만(66명, 33.5%), 직위는 스텝(87명, 44.2%), 근무시간은 10시간 이상～12시간 미만(83명, 42.1%), 교대근무 여부는 교대근무하지 않음(174명, 88.3%)이 가장 높은 빈도를 차지하였다. 빈도분석 결과, 미혼의 경력 1～3년 미만의 종사자가 4대 보험이 가입되지 않은 채 100만 원 미만의 급여를 받으면서 10～12시간의 근무를 가장 많이 하는 것으로 나타났다.

2. Results of factor analysis

1) Emotional labor

감정노동에 대한 요인분석을 위해 주성분분석(principal components analysis)을 이용하였으며, 직교회전(orthogonal rotation) 방법으로는 베리맥스(varimax)법을 이용하였다. 요인분석의 결과, 고유치 1 이상의 값을 갖는 세 개의 성분이 추출되었으며, Kim(2009), Kwon & Jeon(2011), Lee(2008)의 연구를 참고하여 이를 각각 긍정규범, 진심행위, 감정부조화로 명명하였다.

감정노동과 관련된 측정항목들에 대한 요인분석을 함에 있어서 변수 쌍들 간의 영향관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 측정하기 위해서 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 값을 구하였다. 감정노동 변수들의 KMO의 값은 .835로 높은 값을 보여주고 있다. Bartlett의 형성 검정은 '상관행렬이 단위행렬이다'라는 귀무가설을 검정하기 위한 것으로 귀무가설이 기각되어야만 요인분석 모형을 사용할 수 있다(Jung & Choi, 2004). 분석결과, 검정치가 1125.928이며, 유의확률이 .000이므로 요인분석의 사용이 적합하며 공통요인이 존재한다는 결론을 내릴 수 있다.

다음으로 요인분석을 통하여 추출된 성분들에 대

〈Table 3〉 Results of reliability analysis and factor analysis on emotional labor

Items	Emotional labor components			Common characteristic	Cronbach's Alpha
	Positive regulation	Deep acting	Emotional dissonance		
My job has to express some sympathy to the client.	**.805**	.105	.023	.659	.854
My job has to express a friendly emotion.	**.788**	.215	.009	.668	
My job has to maintain calm even in a surprising situation.	**.758**	.302	−.024	.665	
My job has to express more positive feelings than my real feelings.	**.732**	.130	.207	.595	
My job has to calm clients that are embarrassed or having a hard time.	**.629**	.330	.129	.521	
I hide my negative feelings when I treat a client.	**.610**	.062	.407	.542	
Before work I try to change my negative feelings to a positive feeling.	.278	**.780**	.044	.688	.793
For the best service I try to express honest emotions.	.358	**.727**	.033	.658	
I practice various emotion expressions to provide good service to clients.	.064	**.711**	.200	.549	
I try to control my mind before and during work to provide a good time to the client.	.334	**.632**	−.014	.511	
My real emotions are different from emotions when treating a client.	.075	−.260	**.682**	.538	.698
During work I often behave pretentiously to hide my emotions.	.016	.267	**.674**	.525	
During work I often express exaggerated feelings than real feelings.	.018	.382	**.646**	.563	
During work I express a different emotion than my real emotions (tired, offensive).	.069	.266	**.634**	.477	
I often hide my honest feelings when treating a client.	.231	−.194	**.625**	.482	
Eigenvalue	5.054	2.041	1.546		
Dispersion(%)	33.693	13.604	10.308		
Accumulated dispersion(%)	33.693	47.297	57.604		
KMO	.835				
Probability of pay attention	.000***				

Legend : *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

하여 신뢰도 분석을 실시하였다. 신뢰도 분석의 결과, 감정노동의 Cronbach's alpha는 .840으로 나타났다. 요인분석으로 추출된 각 차원들의 Cronbach's alpha는 긍정규범 .854, 진심행위 .793, 감정부조화 .698로 나타났다. Cronbach's alpha의 경우 .60 이상이면 측정항목의 신뢰도에는 문제가 없는 것으로 간주(Jung & Choi, 2004)하고 있으므로 각 요인에 따른 Cronbach's alpha를 통한 신뢰도에는 문제가 없다고 판단할 수 있다.

감정노동에 대한 요인분석 결과는 〈Table 3〉과 같다.

2) Job satisfaction

직무만족의 요인분석 결과, 고유치 1 이상의 값을 갖는 두 개의 성분이 추출되었으며, 추출된 2개 요인을 Shin(2011), Song(2011)의 연구를 참고로 하여 개인적성만족, 직무환경만족으로 명명하였다. 직무만족에 대한 요인분석 결과, 공통성에도 문제가 없었으며, KMO의 값도 .891로 높은 수치를 보였다. Bartlett의 구형성 검정값 또한 1277.862, 유의확률 .000으로 요인분석이 사용함에 문제가 없는 것으로 나타났다. 신뢰도 분석의 결과, 직무만족에 대한 Cronbach's alpha가 .902로 나타났으며, 요인분석으로 추출된 개인적성만족의 Cronbach's alpha가 .890, 직무환경만족의 Cronbach's alpha가 .875로 나타났다.

3) Turnover intention

이직의도의 요인분석 결과, 고유치 1 이상의 값

〈Table 4〉 Results of reliability analysis and factor analysis on an intention of job satisfaction

Items	Private aptitude satisfaction	Job environment satisfaction	Common characteristic	Cronbach's alpha
I do not regret in selecting my job.	.848	.163	.715	.890
I believe my job is valuable.	.833	.146	.745	
I am interesting in my job.	.830	.215	.735	
I feel pleasure and rewarded in performing my job.	.739	.311	.642	
I have passion in my job.	.719	.338	.630	
I am proud to tell other people that I work here.	.625	.242	.449	
I am satisfied with the company welfare facilities.	.169	.870	.786	.875
I think the salary system is appropriate.	.065	.829	.691	
Recruiting and promotion system is managed fairly by ability.	.408	.747	.725	
I am overall satisfied with my working environment.	.358	.714	.637	
Training opportunity is provided equally fair.	.328	.689	.582	
Eigenvalue	5.742	1.596		
Dispersion(%)	52.201	14.507		
Accumulated dispersion(%)	52.201	66.708		
KMO	.891			
Probability of pay attention	.000**			

Legend : *p<0.05, **p<0.01

〈Table 5〉 Results of reliability analysis and factor analysis on an intention of turnover intention

Items	Turnover intention	Common characteristic	Cronbach's alpha
Currently I am seriously considering to change jobs.	.863	.744	.906
I will leave the company if the conditions become worse than the current situation.	.834	.668	
Currently I am planning to leave and collecting information.	.817	.659	
If I receive an offer from somewhere else I will leave the company.	.812	.622	
There is not much to achieve from this company.	.789	.695	
I often think about leaving the company.	.751	.564	
I want to work at other companies.	.675	.455	
I do not wish to continuously stay at this company as an employee.	.668	.446	
Eigenvalue	4.854		
Dispersion(%)	60.676		
KMO	.898		
Probability of pay attention	.000**		

Legend : *p<0.05, **p<0.01

을 갖는 이직의도 1개 요인으로 추출되었다. 이직의도에 대한 요인분석 결과, 공통성에도 문제가 없었으며, KMO의 값도 .898로 높은 수치를 보였다. Bartlett의 구형성 검정값 또한 901.657, 유의확률 .000으로 요인분석이 사용함에 문제가 없는 것으로 나타났다. 신뢰도 분석의 결과, 이직의도 .906으로

측정항목 간의 신뢰도에는 문제가 없는 것으로 파악된다.

3. Hypotheses testing

1) Hypothesis testing 1

감정노동이 직무만족에 영향을 미친다는 연구의 가설을 검증하기 위하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다. 변수입력 선택방법은 입력방법(enter method)을 이용하였으며, 다중회귀분석에 대한 결과는 〈Table 6〉에 정리되어 있다.

회귀분석 결과를 살펴보면, 긍정규범은 유의확률 .001에서 통계적으로 유의하며, *T*값 3.346으로 개인적성만족에 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 진심행위는 유의확률 .000, *T*값 3.689로 개인적성만족에 정(+)의 영향을 미쳤고, 감정부조화는 유의확률 .007, *T*값 −2.705로 개인적성만족에 부(−)의 영향을 미치고 있으므로 세부가설인 H1.1, H1.2, H1.3은 가설이 채택되었다.

진심행위가 직무환경만족에 정(+)의 영향을 미친다는 세부가설 H1.5는 유의확률 .000, *T*값 3.668로 가설이 채택되었으나, 긍정규범과 감정부조화가 직무환경만족에 영향을 미친다는 가설 H1.4와 H1.6은 통계적으로 유의한 결과가 나타나지 못하여 가설이 기각되었다.

가설1의 검증 결과, Lee & Hong(2010)의 호텔종사원의 감정노동이 소진과 직무만족에 미치는 영향에 대한 연구에서 감정노동의 감정부조화가 직무만족에 부(−)의 영향을 미친다는 결과와 일치한다. 또한 연구대상과 방법에 다소 차이는 있지만, 조직의 종사자들의 감정노동이 직무만족에 부(−)의 영향을 미친다고 보고한 선행연구(Joo & Kim, 2010; Yi & Sim, 2010)와 유사한 결과를 보인다.

2) Hypothesis testing 2

가설2에 대한 회귀분석 결과를 살펴보면, 긍정규범이 이직의도에 부(−)의 영향을 미친다는 가설 H2.1은 유의확률 .003에서 통계적으로 유의하며, *T*값이 −3.035로 부(−)의 영향을 미치고 있으므로 가설이 채택되었으며, 진심행위가 이직의도에 부(−)의 영향을 미친다는 가설 H2.2도 유의확률 .000, T값 −4.519로 가설이 채택되었다. 또한 감정부조화가 이직의도에 정(+)의 영향을 미친다는 가설 H2.3도 유의확률 .000, *T*값 4.187로 가설이 채택되었다(Table 7 참조). 따라서 긍정규범과 진심행위가 높은 미용서비스업 종사자일수록 이직의도가 낮았으며, 감정부조화가 높은 종사자일수록 이직의도가 높다는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 Kwon & Jeon(2011)의 레크리에이션 지도자들의 감정노동이 직무소진 및 이직의도에 미치는 영향 연구에서 감정노동의 진심행위가 이직의도에 부(−)의 영향을 미친다는 결과와 일치하며, 감정노동이 이직

〈Table 6〉 Results of multiple regression analysis on the effects of emotional labor on job satisfaction

Dependant variables	Independent variables	R^2	*F* value	Probability attention change of *F*	*T* value	Probability attention	Hypothesis testing results
Private aptitude satisfaction	Constant	.205	16.564	.000**	6.443	.000**	
	Positive regulation				3.346	.001**	Adopt
	Deep acting				3.689	.000**	Adopt
	Emotional dissonance				−2.705	.007**	Adopt
Job environment satisfaction	Constant	.097	6.944	.000**	4.345	.000**	
	Positive regulation				.525	.600	Dismiss
	Deep acting				3.668	.000**	Adopt
	Emotional dissonance				−1.299	.195	Dismiss

Legend : *p<0.05, **p<0.01

〈Table 7〉 Results of multiple regression analysis on the effects of emotional labor on the intention of turnover intention

Dependant variables	Independent variables	R^2	F value	Probability attention change of F	T value	Probability attention	Hypothesis testing results
Turnover Intention	Constant	.242	20.577	.000**	9.898	.000**	
	Positive regulation				−3.035	.003**	Adopt
	Deep acting				−4.519	.000**	Adopt
	Emotional dissonance				4.187	.000**	Adopt

Legend : *p<0.05, **p<0.01

의도에 유의한 영향을 미친다는 여러 선행연구들(Hochschild, 1983; Ashforth & Humphrey, 1993)의 결과를 지지해 주고 있다.

3) Hypothesis testing 3

가설3에 대한 다중회귀분석 결과는 〈Table 8〉과 같다.

직무만족(개인적성만족, 직무환경만족)이 이직의도에 부(−)의 영향을 미친다는 가설3은 모두 유의확률 .000에서 통계적으로 유의하며, T값이 각각 −4.185, −4.698로 부(−)의 영향을 미치고 있으므로 가설이 채택되었다(Table 8 참조). 다시 말해서, 직무만족(개인적성만족, 직무환경만족)이 높을수록 이직의도가 낮으며, 직무만족이 낮을수록 이직의도가 높다는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 직무만족과 이직의도와의 관계를 연구한 선행연구(Kim, 2005; Tett & Meyer, 1993)와 그 결과가 일치한다.

Ⅴ. Conclusion

본 연구에서는 미용산업체 종사자들을 대상으로 감정노동과 직무만족 및 이직의도 간의 영향관계를 규명하고자 하는 목적으로 연구되었으며, 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 미용산업체 종사자의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에서는 긍정규범은 개인적성만족에 정(+)의 영향을 미치며, 진심행위는 개인적성만족과 직무환경만족에 정(+)의 영향을 미치고, 감정부조화는 개인적성만족에 부(−)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 긍정규범과 감정부조화가 직무환경만족에 미치는 영향에서는 통계적으로 유의한 결과가 나타나지 못하였으므로 가설 H1은 부분 채택되었다. 즉, 미용산업체 종사자의 긍정규범이 높을수록 개인적성만족도 높아지며, 진심행위가 높을수록 개인적성만족과 직무환경만족도 높아진다. 또한, 감정부조화가 심할수록 개인적성만족은 낮아짐을 의미한다.

둘째, 미용산업체 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에서는 긍정규범, 진심행위는 이직의도에 부(−)의 영향을 미치고, 감정부조화는 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H2는 채택되었다. 이는 미용산업체 종사자의 긍

〈Table 8〉 Results of multiple regression analysis on the effects of job satisfaction on an intention of turnover intention

Dependant variables	Independent variables	R^2	F value	Probability attention change of F	T value	Probability attention	Hypothesis testing results
Turnover intention	Constant	.322	46.001	.000**	17.766	.000**	
	Private aptitude satisfaction				−4.185	.000**	Adopt
	Job environment satisfaction				−4.698	.000**	Adopt

Legend : *p<0.05, **p<0.01

정규범과 진심행위가 높을수록 이직의도가 낮으며, 감정부조화가 심할수록 이직의도가 높아진다고 할 수 있다.

셋째, 미용산업체 종사자의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향에서는 개인적성만족과 직무환경만족이 이직의도에 부(−)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H3은 채택되었다. 따라서, 미용산업체 종사자의 개인적성만족과 직무황경만족이 높으면 이직의도가 낮아지고, 개인적성만족과 직무황경만족이 낮으면 이직의도가 높아진다는 것을 알 수 있다.

이상의 연구결과를 토대로 제시할 수 있는 시사점은 다음과 같다. 첫째, 긍정규범 특성이 높은 미용종사자(고객에게 적절한 공감, 친근함, 그리고 긍정적으로 감정을 표현하고, 당황한 고객을 진정시킬 수 있으며, 조금은 부정적인 감정을 숨길 수 있는 미용서비스업 종사자)의 경우 개인적성만족이 높음을 알 수 있다. 진심행위 특성이 높은 미용서비스업 종사자(기분 전환 노력, 진심어린 감정표현, 다양한 감정표현 연습, 마인드 컨트롤 노력)는 개인적성만족과 직무환경만족이 모두 높았으며, 감정부조화 특성이 높은 미용서비스업 종사자(실제 감정과 표현하는 감정 다름, 가식적 행동, 과장된 감정표현, 다른 감정 표현, 솔직한 감정 숨김)는 개인적성만족이 낮았다. 따라서 조직의 인사관리 시 종사자의 감정노동의 특성을 고려한다면 모집과 선발, 교육, 배치에 있어 불필요한 지출을 줄일 수 있다. 둘째, 감정노동은 직무만족과 이직의도와 유의한 영향관계를 갖고 있는 것으로 나타났으므로, 조직은 감정노동으로 인한 직무불만족과 이직의도를 예방하고, 직무만족을 높이기 위해 근무환경을 개선하고 긍정적인 마음으로 업무에 집중할 수 있는 조직 환경조성이 필요하다. 셋째, 종사자들이 정신적·물질적 어려움에 처했을 때 문제를 해결할 수 있도록 조직과 상사, 동료의 배려와 지원이 필요하며, 커뮤니케이션이 잘 이루어질 수 있는 다양한 사내 교육프로그램을 운영하고 복지혜택을 늘림으로써 종사자들의 직무만족도를 높이고 이직의도를 줄여 효율적인 인사관리가 되도록 하며, 조직의 이익창출에 도움이 되도록 한다. 넷째, 미용산업체 종사자의 감정노동으로 인한 직무불만족이 이직으로 연결되는 것을 막기 위해서는 조직에서 감정표현 규칙을 명확히 제시할 수 있어야 하며, 감정노동을 스스로 조절할 수 있는 능력을 향상시키기 위한 교육과 훈련도 시행되어야 한다.

본 연구는 미용산업체 종사자를 대상으로 감정노동을 연구하였다는 점에서 기존의 연구와의 차별성이 있다. 또한 연구결과를 통해 고객과의 접촉빈도와 접촉시간이 많은 미용산업체 종사자들의 감정노동 관리의 중요성을 밝혀, 이를 위한 학문적 기초자료를 제공하고, 인적자원의 효율적인 보존과 이직관리를 위한 실증적 자료를 제공하며, 내부 마케팅 전략수립에 대한 방향을 제시할 수 있는데, 본 연구의 의의가 있다. 그러나 본 연구의 대상자가 수도권에 거주하고 있는 헤어 전공자들 중심으로 이루어졌으며, 다양한 심리적 변인이나 직무태도 및 직무환경을 다루지 못했다는 한계점을 갖고 있다. 후속연구에서는 미용산업체 종사자들의 인구통계적 변인과 감정노동, 직무만족, 이직의도와의 관계를 분석하는 연구가 필요하다. 또한, 수도권 외 다른 지역의 미용산업체 종사자들까지 대상으로 헤어, 메이크업, 피부관리 외에도 네일, 두피관리와 같은 기타 분야까지 포함하여 스트레스, 직무소진, 조직몰입, 조직신뢰 등과 같이 다양한 변수들과의 영향관계가 연구되어야 할 것이다.

References

Adelmann, P. K., & Zajonc, R. B.(1989). Facial efference and the experience of emotion. *Psycscan Developmental Psychology*, -(10), 249-280.

Ahn, D. H., & Jun, J. A.(2010). The impact of hotel F & B employee' perceived organizational support on organization trust and job satisfaction, turnover intention. *Journal of Foodservice Management Society of Korea*, *13*(2), 277-298.

Alderfer, C. P.(1972). *Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings*. New York: Free Press.

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H.(1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, *18*(1), 88-115.

Brotheridge, C. M., & Grandy, A. A.(2002). Emotional

labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*, *60*(1), 17-39.

Cho, H. I., & Kim, J. C.(2010). The influence of emotional labor on job burnout, occupational commitment and job satisfaction in golf instructors. *Journal of Sport and Leisure Studies*, *39*(1), 87-101.

Cho, W. J.(2010). The effects of job characteristics and individual emotional characteristics on emotional labor of school dietitians. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul, Korea.

Choi, W. S.(2011). (The) Impact of stress and working environment on occupation satisfaction and life satisfaction of skin care experts. Unpublished doctoral dissertation, Keimyung University, Daegu, Korea.

Dalton, D., & Todor, W.(1993). Turnver, transfer, absenteeism: An interdependent perfective. *Journal of Management*, *19*(2), 193-219.

Hartman, S. J., & Yrle, A. C.(1996). Can you hobo phenomenon help explain voluntary turnover. *Journal of Contemporary Hospitality Management*, *8*(4), 11-16.

Hochschild, A. R.(1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. CA: Berkeley University of California Press.

Hoppock, R.(1935). *Job satisfaction*. New York: Harper.

James, L. R., & Tetric, L. E.(1986). Confirmatory test for three causal model related and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, *71*(1), 77-82.

Jung, C. Y., & Choi, Y. G.(2004). *Statistical analysis using SPSSWIN*. Seoul: Muyok publish.

Kim, C. I.(1999). An evaluation of employee stress levels at different job position within the beauty salon work place. *Journal of Korean Beauty Society*, *5*(2), 459-473.

Kim, D. H.(2009). A study on the influence of hotel employee's emotional labor on burnout and job attitude: Focusing on the first class hotel employee in Seoul, Unpublished master's thesis, Anyang University, Seoul, Korea.

Kim, H. S.(2005). A study on the relationship of job stress, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention of hotel employees. *Korean Journal of Tourism Research*, *19*(3), 203-225.

Kim, K. H.(2009). An effect of skin scuba leader's emotion labor on burnout and turnover intention. Unpublished doctoral dissertation, Catholic University of Daegu, Daegu, Korea.

Kim, S. I.(2011). The relationship between emotional labor, job burnout, job satisfaction and turnover intention in life sports instructors. *The Korean Journal of Physical Education*, *50*(3), 333-344.

Kim, S. P., & Yoon, S. J.(2002). Commercialization of human felling and beyond. *Yonsei Business Review*, *39*(2), 205-234.

Kwon, K. N., & Jeon, B. D.(2011). The effect of the emotional labor of recreation leaders on job burnout and turnover intention. *Journal of Sport and Leisure Studies*, *46*(1), 667-678.

Lauver, K. J., & Kristof, B.(2007). Distinguishing between employees' perceptions of person-job and person-organization fit. *Journal of Vocational Behavior*, *59*(3), 454-470.

Lee, K. S.(1995). (A) Study on the determinants for the voluntary turnover of aerobics instructor. Unpublished master's thesis, Seoul University, Seoul, Korea.

Lee, S. Y.(2007). A study on the emotional labor, emotional exhaustion and turnover intention of call center tele-communicators. Unpublished doctoral dissertation, Hoseo University, Asan, Korea.

Lee, S. Y., & Yang, H. S.(2008). The relations of emotional labor to emotional exhaustion and turnover intention in call center workers. *Journal of Korea Contents Association*, *8*(4), 197-210.

Lee, Y. R., & Hong, S. H.(2010). An effect of the emotional labor on the burnout and the job satisfaction of the hotel employees. *Korean Journal of Tourism Research*, *25*(1), 185-203.

Mobley, W. H.(1982). *Employee turnover: Causes, consequences and control.* Reading Mass: Addsin-

Wesley Publishing Co.

Morris, J. A., & Feldman, D. C.(1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, *21*(4), 986-1010.

Price, J. L.(1972). *Handbook of organizational measurement*. Washington: Health and company.

Price, J. L., & Mueller, C. W.(1986). *Absenteeism and turnover of hospital employees*. Greenwich, CT: JAL Press.

Rafaeli, A., & Sutton, R. I.(1988). Untangling the relationship between displayed emotions and organizational sales: The case of convenience store. *Academy of Management Journal*, *31*(3), 461-487.

Saunders, L. E.(1981). Exploration of the usefulness of 'Important' work realted needs a tool for studies in job satisfaction. Unpublished doctoral dissertation, University of Minnesota, Minnesota, USA.

Shafer, W. E.(2002). Ethical pressure, organizational-professional conflict and related work outcomes among management accountant. *Journal of Business Ethics*, *38*(3), 261-273.

Shim, S. W.(2009). A study on the job satisfaction factors by types of emotional labor for tour conductor. Unpublished doctoral dissertation, Sejong University, Seoul, Korea.

Shin, J. H.(2011). A study of emotional labor and job stress effects on job satisfaction and turnover intention of hotel and food service employees. *Journal of Tourism and Leisure*, *23*(1), 85-103.

Song, S. H.(2011). The relationship among emotion labor, job stress, and job satisfaction in accordance with prosocial behavior of hotel chefs. Unpublished doctoral dissertation, Sunchon University, Sunchon, Korea.

Steel, R., & Ovalle, N.(1984). A review and meta-analysis of research on the relationship between behavioral intentions and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, *69*(4), 673-686.

Steinberg, R. J., & Figart. D. M.(1999). Emotional labour since the managed heart. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, *56*(1), 8-26.

Tett. R. P., & Meyer, J. P.(1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, *46*(2), 259-291.

Wheeler, A. R., Gallagher, V. C., & Brouer, R. L.(2007). When person-organization (mis)fit and (dis)satisfaction lead to turnover. *Journal of Managerial Psychology*, *22*(2), 203-219.

Yi, E. S., & Sim, K. S.(2010). The relationships of emotional labor, job attachment and job satisfaction of senior sports leaders. *Journal of Sport and Leisure Studies*, *40*(1), 443-452.