

조리 및 식음료 종사원의 스트레스 대처전략이 직무만족도 및 고객지향성에 미치는 영향 연구

김영중 · 박영미 · 윤혜현[¶]
경희대학교 조리 · 서비스경영학과[¶]

The Effects of Culinary · Food & Beverage Employees' Stress Coping Style on Job Satisfaction and Customer Orientation

Young-Joong Kim · Young-Mi Park · Hye-Hyun Yoon[¶]
Dept. of Culinary and Food Service Management, Kyung Hee University[¶]

Abstract

The purpose of this study is to understand the influence of food & beverage employees' stress coping styles in the deluxe hotel industry on job satisfaction and customer orientation. Based on total 250 food & beverage 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 the data, $\chi^2=252.876(p<0.001)$, $df=143$, $CMIN/DF=1.768$, $GFI=0.914$, $AGFI=0.873$, $NFI=0.936$, $CFI=0.971$, $RMSEA=0.056$. The model's fit, as indicated by these indexes, was deemed satisfactory, thus providing a good basis for testing the hypothesized paths. The SEM showed that the emotion oriented($\beta =-.181$, $p<0.01$) and avoidance oriented($\beta=-.129$, $p<0.05$) had a negative significant influence on job satisfaction. The multi-group analysis effects on division and status did. Also, job satisfaction($\beta=.599$, $p<0.01$) had a positive significant influence on customer orientation. Limitations and future research directions are also discussed.

Key words: culinary · food & beverage employees, stress coping style, job satisfaction, customer orientation

I. 서 론

기업들은 점차 가속화되는 무한 경쟁의 현대 사회에서 살아남기 위해 노력하고, 한정된 자원을 활용하기 위해 종사원들에 많은 직무요구를 하고 있으며(Heo GG et al. 2010), 이러한 직무환경은 종사원들에게 스트레스를 유발하게 된다. 스트레스는 개인의 신체와 정신에 부정적인 영향을 주게 되는데(Kanner AD et al. 1981; Delongis

A et al. 1982), 이러한 스트레스는 호텔종사원에게 우울증이나 비도덕적인 행동을 하게 되고(Montgomery AJ et al. 2006), 직무만족도, 이직의도 등 조직성과 등에 부정적 영향을 미치게 된다(Babin BJ · Boles JS 1996; Huang IC et al. 2003; Kim HS 2005). 반면, 동일한 스트레스 환경에 처해 있다라도 이에 대한 반응은 대처를 통해 개인마다 다양하게 나타날 수 있다(Chan DW, 2003). 대처란 종사원이 직무 수행 과정에서 발생하는

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

스트레스의 부정적 영향을 최소화하여 스트레스의 긍정적 효과를 최대화하는 등 개인이 자신에게 발생하는 문제점을 해결하기 위해 노력하는 과정을 의미한다(Luthans F 1985). 개인이 사용하는 대처전략은 스트레스에 노출된 개인이 심리사회적 적응을 유지하는데 도움을 줄 수 있는 요인으로 최근에 대처연구가 스트레스와 적응이라는 맥락에서 핵심적인 주제로 주목받고 있다. 대처전략에 대한 관심이 증가된 주된 이유는, 적응에 미치는 스트레스의 부정적인 효과가 상당부분 대처전략에 의존하기 때문이며(Stallard P et al. 2001), 종사원이 조직에서 인지하는 스트레스에 대한 부적절한 대처전략의 사용은 병의 원인이 되는 강한 정신적 스트레스를 가져올 수 있기 때문이다(Tuda A · Katayanagi K 1996).

이와 같이 스트레스 대처 전략은 개인이 스트레스에 직면한 순간 스트레스 요인으로부터 받은 신체적, 정신적 압박을 최소화하기 위한 노력으로 개인과 환경사이에서 끊임없이 변화하는 사고와 행동의 역동적 과정이다(Choi BS · Lee SK 2003). 즉, 스트레스 상황에 적절하게 대처하면 긍정적인 상태를 유지하게 되고, 실패하면 부적응 혹은 문제행동을 가져오게 된다(Billing AG · Moos RH 1984). 따라서 특 1급 호텔 조리 및 식음료 종사원이 스트레스 상황을 효과적으로 극복할 수 있는 인지적, 행동적 대처 기술들은 종사원이 지녀야 할 필수적인 요인임을 감안할 때, 특 1급 호텔 조리 및 식음료 종사원의 스트레스 대처양식을 규명하는 일은 한 개인이 특정 스트레스 상황 자체에 대해 가지고 있는 인식 뿐 아니라 조직의 인력관리에도 많은 도움이 될 것으로 사료된다.

그러나 현재까지 진행되어온 스트레스 대처전략에 대한 연구는 직무스트레스와 대처전략(Park YS 2012), 대처전략과 직무탈진(Song YM · Park YJ 2007), 성격특성과 소진과의 관계에서 대처전략의 조절효과(Heo CG 2010), 스트레스와 직무성과와의 관계에서 조절변수와 매개변수(Wellbourne JL et al. 2007; Christine MH · Michael FM 2008;

Kim YH 2010; Mark G · Smith AP 2012)등의 연구가 제한적으로 진행되어 왔을 뿐, 특 1급 호텔 조리 및 식음료 종사원을 대상으로 스트레스 대처전략, 직무만족도 및 고객지향성과의 인과관계에서 부서와 고용형태에 따른 차이를 실증 분석한 연구는 아직까지 보고된바 없다. 특히, 조리 및 식음료 종사원은 호텔 내 다른 부서와 비교하여 상대적으로 인적 의존도가 매우 높으며, 서비스 특성상 서비스 내용의 결과뿐만 아니라 과정도 중요시하기 때문에 직무의 특성상 스트레스에 많이 노출되어 있다(Kim YJ et al. 2012). 특히, 종사원들이 스트레스에 적절하게 대처하지 못하게 되면 직무에 대한 불만족으로 이어져 이로 인해 고객과의 관계나 서비스 효과성에 결정적인 악영향을 미쳐 결국, 기업의 경영성과에 영향을 미치게 된다(Lee JS, 2005).

이러한 시점에서 본 연구에서는 서울 및 수도권 특 1급 호텔에 근무하는 조리 및 식음료 종사원을 대상으로 스트레스 대처전략을 적극적인 대처와 소극적 대처인 문제중심 대처전략, 정서중심 대처전략, 회피전략 등의 3가지 차원으로 구분하여 고찰하였으며, 조리 및 식음료 종사원의 스트레스 대처전략이 직무만족도와 고객지향성에 미치는 영향력을 검증하고자 하였다. 더불어, 스트레스 대처전략과 직무만족도 및 고객지향성과의 인과관계에서 고용형태와 부서의 차이를 규명하고자 하였으며, 이러한 실증적인 분석을 통해 조직에서의 조리사와 식음료 종사원의 세분화된 인력관리와 함께 정규직과 비정규직의 인력관리에 기초적인 자료를 제공하고자 하였다.

II. 이론적 배경 및 연구가설

1. 대처전략의 개념

대처란 자신이나 외부 환경으로부터 오는 스트레스를 해결하기 위해 끊임없이 변화하는 인지적이고 행동적인 노력으로(Folkman S · Lazarus RS 1986), 문제나 갈등에 직면해서 그것을 극복하는

효과적인 수단을 찾는 것으로 고통의 점차적인 감소, 문제 해결, 현실 검증, 복귀의 과정으로 (Perlin LI · Schooler C 1978), 심리적 안전성에 대한 중요한 위협을 처리하기 위하여 사용되어지는 모든 방법의 총체이다. Bolton C et al.(2007)은 대처에 대해 각 개인마다 환경의 영향에 대한 인지적 평가 양상이 다르기 때문에 동일한 환경 자극에 대해서 각기 다른 반응과 적응 수준을 보일 수 있다고 하였으며, Billings AG · Moos RH(1984)는 스트레스 상황에 적절하게 대처하면 긍정적인 상태를 유지하게 되고 실패하면 부적응 혹은 문제행동을 가져오게 된다고 하였다.

스트레스 대처전략에 대한 분류는 문제중심 대처와 정서중심 대처방식이 가장 일반적인 구분이지만, 긍정적인 건강을 유지하기 위하여 어떤 종류의 대처전략이 보다 효과적이거나 대해서는 명확한 결론을 내리지 못하고 있다(Aldwin CM · Revenson TA 1987). 이러한 이유로 스트레스 대처전략의 하위차원에 대해 연구자들은 다양하게 분류하여 연구를 진행해오고 있다. Park AS · Lee YH(1992)은 문제중심 대처, 사회적지지 추구 대처, 정서중심 대처, 소망적 사고 대처 등 4개로 스트레스 대처전략을 구분하였으며, Jung HS · Yoon HH(2012)는 특급호텔 조리사를 대상으로 직무대처, 감정대처 및 회피대처 등 3가지 차원으로 스트레스 대처전략을 구분하였고, Kim MK · Kim JG(2012)는 문제 중심적 대처, 사회적지지 추구, 정서 완화적 대처, 소망적 사고의 4개의 차원으로 스트레스 대처전략을 구분하였으며, Kim SI · Oh IS(2008)은 스트레스 대처전략을 문제중심, 정서중심, 회피중심으로 복싱선수의 자기관리전략과 스트레스 대처전략에 대해 실증분석하였다. Billings AG · Moos RH(1984)는 평가지향적 대처, 문제지향적 대처, 정서지향적 대처로 하위차원을 구분하였고, Kim YJ et al.(2012)은 호텔 식음료 종사원의 대처전략을 문제중심 대처, 정서중심 대처로 구분하여 실증분석을 하였으며, Heo CG et al.(2010)은 미국호텔 종사원을 대상으

로 직무중심대처와 정서중심대처로 구분하였다.

이상의 선행연구와 같이 연구자에 따라 스트레스 대처전략의 하위 차원의 구성에 대한 연구는 다양하게 연구되어 왔다. 이에 본 연구에서는 Maltby J et al.(2007)이 구분한 방식인 문제중심 대처전략, 정서중심 대처전략, 회피전략을 특 1급 호텔의 조리 및 식음료 종사원의 스트레스 대처 전략의 하위차원으로 구성하여 연구를 진행하기로 하였다. 첫째, 문제중심 대처전략은 스트레스 원인을 직접 고치고 변화시키려고 함으로써 스트레스를 해결하려고 하는 가장 적극적이고 효율적인 스트레스 대처전략으로, 인지적 문제 해결과 의사결정, 정보수집, 시간관리, 목표설정 등과 같은 적극적 기법을 통하여 자신이 직면하는 스트레스 원이나 문제 자체를 변화시키거나 관리하려는 적극적인 노력이나 행동에 중점을 두고 있다 (Carver CS 1997). 문제중심 대처는 심리적, 신체적 스트레스 완화를 이끌기 때문에 효과적으로 고려되고 있다(Ratsep T et al. 2000). 둘째, 정서중심 대처전략은 상황과 관련된 정서적 스트레스를 줄이기 위하여 노력하는 것을 말한다. 일반적으로 문제중심 대처전략이 스트레스에 효과적인 전략으로 알려져 있으나 상황을 통제할 수 없는 경우(low-control)에는 정서의 환기와 긴장의 완화라는 측면에서 정서중심 대처전략이 문제중심 대처전략보다 효과적일 수 있다(Roth S · Cohen LJ 1986; Masel CN et al. 1996). 셋째, 회피중심 대처 전략은 정서적 디스트레스(distress)를 감소시키거나 관리하려는 인지적, 심리적, 행동적 노력들에 중점을 둔다. 즉, 일탈, 공상, 수면 등의 방식을 선택하여 문제해결을 위해 적극적인 노력을 하기 보다는 주의를 다른 곳으로 전이하여 그 상황에서 일시적으로 벗어나고자 하는 노력들에 중점을 두는 것으로(Park YS 2012), 사건의 본질을 부정하고 회피하는 것은 당장은 문제로 인한 스트레스를 최소화시키지만 나중에 그 사건이 다시 나타나는 경우에는 대처를 더욱 어렵게 만든다 (Carver CS et al. 1989).

2. 연구가설

1) 대처전략과 직무만족도

직무만족도는 개인의 태도와 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 조직구성원이 직무와 관련하여 갖는 심리적 상태로서(Betty RW · Schnier CE 1981), 대처전략과 직무만족도와의 관련된 연구는 매우 미흡한 실정이다. 유사한 연구로 Kim YH(2010)은 외식종사원은 대처전략을 높게 지각한 집단의 직무만족의 평균값이 낮게 지각한 집단의 직무만족에 대한 평균값 보다 높게 나타났으며, Christine MH · Michael FM(2008)은 간호사들이 사용하는 대처전략은 직무만족도를 간접적으로 향상시키는 조절역할을 한다고 하였다. Park HS · Kang EH(2007)는 중환자실 간호사는 업무 중 스트레스 상황에서 문제중심 대처를 가장 많이 사용하며, 이를 통해 직무만족도를 향상시키는 것으로 조사되었다. Park HJ · Jang IS(2010)은 간호 대학생을 대상으로 한 연구에서 문제중심의 대처방식을 사용하는 학생은 정서중심의 대처방식을 사용하는 학생에 비해 임상실습에 대한 만족도가 높아진다는 연구결과를 제시하였으며, Song YM · Park YJ(2007)은 사회복지사들의 스트레스 대처전략 중 직접행동전략은 직무만족도에 유의한 영향을 미치나 회피전략은 유의한 영향을 미치지 않는다고 하였고, Kim et al.(2012)은 식음료 종사원의 직무스트레스와 직무만족도와의 관계에서 대처전략의 조절효과를 검증한 결과 문제중심 대처는 직무스트레스와 직무만족도와의 관계를 조절하여 직무스트레스를 감소시키고 직무만족도를 상승시키는 역할을 한다고 하였다. 또한, Mark G · Smith AP(2012)는 영국대학의 교직원들이 인지하는 과도한 직무요구에 대해 소극적인 대처행동은 우울증과 불안, 낮은 직무만족도와 높은 상관관계가 있다고 하였으며, Wellbome JL et al.(2007)은 간호사들을 대상으로 스트레스 대처전략과 권한, 직무만족도와의 관계를 분석한 결과, 문제중심 대처와 회피전

략은 직무만족도와 유의한 관계가 있으나 회피전략을 간호사들이 지속적으로 사용할 경우 환자에게 부정적인 영향을 줄 수 있다고 하였다.

이러한 선행연구 결과를 바탕으로 본 연구에서는 특 1급 호텔 조리 및 식음료 종사원의 스트레스 대처전략은 직무만족도에 유의한 영향을 미친다고 가정하고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1. 특 1급 호텔 조리 및 식음료 종사원의 대처전략은 직무만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1. 문제중심 대처전략은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 정서중심 대처전략은 직무만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3. 회피전략은 직무만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2) 직무만족도와 고객지향성

고객지향성은 장기적으로 수익성 있는 기업을 개발하기 위해 모든 이해 당사자들을 배제하지 않고 고객의 관심을 우선적으로 하는 신념들의 집합체(Rohit D et al. 1993)를 의미하는 것으로, 서비스 기업은 전사적인 고객지향성을 통해 고객의 욕구를 파악하여 경쟁우위를 창출해야 한다(Lee AJ · Kim SH 2006). 직무만족도와 고객지향성의 연구로, Kang BH · Oh SJ(2008)의 연구에서 판매원의 고객지향성이 높을수록 판매원의 직무만족도가 높아진다고 하였으며, Gwak SJ et al.(2010)은 직무에 만족한 종사원은 고객의 문제에 공감하고, 고객의 요구사항에 빠르게 응대하고자 노력하며, 고객을 행복하게 만들고자 노력한다고 하였다. Lee EJ et al.(2011)은 내부고객인 판매원의 직무자체에 대한 만족도가 높아지면 고객지향성이 높아지는 것으로 나타났으며, Choi KW · Park KH(2012)은 판매원에 대한 지속적인 고객서비스 교육 등을 통하여 판매원의 서비스 수행능력을 향상시킴으로써 직무만족을 증대시켜 고객지향성을 향상시킬 수 있다고 하였다.

Kim NJ et al.(2002)은 종사원의 직무에 만족이 충족된 경우에 고객지향적인 업무수행도 가능하다고 하였다. 즉, 직무만족도가 높은 종사원 일수록 대인관계에서의 민감성이 높아 고객의 의견을 경청하고 고객의 욕구와 필요성을 빨리 파악하여 친절한 태도를 보일 수 있다(Hoffman KD · Ingram TN 1991). 또한, 종사원은 고객이 구매의사 결정을 하는데 있어서 고객에게 유용한 정보를 전달하고 영향력을 행사함으로써 고객의 구매를 촉진하기 때문에(Kim WM 2005), 종사원의 직무에 대한 만족이 우선시 되어야 한다(Shin HS 2008).

이러한 선행연구 결과를 바탕으로 본 연구에서는 특 1급 호텔 조리 및 식음료 종사원의 직무만족도는 고객지향성에 정(+)¹⁾의 영향을 미친다고 가정하고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2. 직무만족도는 고객지향성에 정(+)¹⁾의 영향을 미칠 것이다.

III. 연구설계

1. 연구방법

본 연구를 위해 서울 및 수도권에 위치한 특 1급 호텔 10곳의 조리 및 식음료 종사원 총 300명을 표본으로 선정하였다. 예비 조사는 2011년 4월 15일부터 4월 30일 까지 특 1급 호텔 1곳을 대상으로 예비 설문지 50부를 배포하여 설문조사를 하였으며, 예비조사결과를 바탕으로 설문지를 보완하여 2011년 5월 1일부터 5월 30일 까지 총 30일간 본 조사를 실시하였다. 총 278부의 설문지가 회수되었고, 이중 통계분석이 가능한 250(83.3%)부의 설문지가 최종 분석에 사용되었다. 수집된 자료는 SPSS(V 12.0)와 Amos(V 5.0)프로그램을 사용하여 분석하였다. 측정 항목의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석 및 확인적 요인분석을 실시하였고, 집단타당성을 고찰하기 위해 합성신뢰도와 평균분산추

출값을 계산하였다. 도출된 요인 간 연관성 측정을 위해 상관분석을 하였으며, 동일방법편의(common method bias)문제를 점검하기 위해 Harman의 단일요인 테스트(single factor test)를 실시하였고, 연구 가설을 토대로 구조방정식모형 검증을 실시하였다. 마지막으로 스트레스 대처전략, 직무만족도 및 고객지향성과의 인과관계에서 부서와 고용형태의 차이검증을 확인하기 위해 두 개의 집단으로 재 코딩하였으며, 경로계수가 동일하다는 제약모형을 설정하고 이를 비제약모형(자유모형)과 비교하여 추정공분산행렬의 동질성을 검증하는 집단 간의 χ^2 차이 검증을 위해 다중집단분석(multi-group analysis)을 실시하였다.

2. 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

1) 스트레스 대처전략

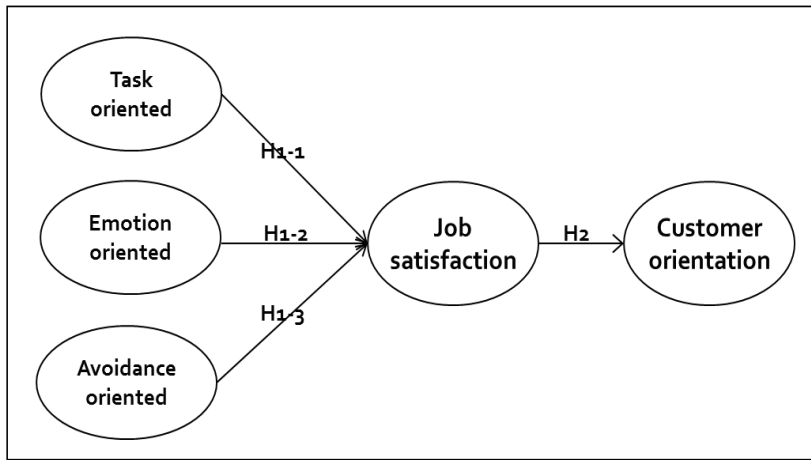
스트레스 대처전략은 개인의 수용 능력을 위협하는 것으로 평가되는 내적, 외적 요구들을 해결하려는 모든 인지적, 행동적 노력으로(Amirkhan JH 1990), 본 연구에서는 Endler NS · Parker JD(1990), Maltby J et al.(2007)등의 연구에서 인용된 척도를 보완하여 문제중심 대처전략 4문항, 정서중심 대처전략 4문항, 회피전략 4문항 등 총 12문항의 리커드 7점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 7: 매우 그렇다)로 측정하였다.

2) 직무만족도

직무만족도는 개인의 태도와 가치, 신념 및 욕구 등에 따라 조직구성원이 직무와 관련하여 갖는 심리적 상태로서(Betty RW · Schmier CE 1981), 본 연구에서는 Cury JP et al.(1986), Wheeler A et al.(2007)의 연구에서 인용된 척도를 보완하여 총 4문항의 리커드 7점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 7: 매우 그렇다)로 측정하였다.

3) 고객지향성

고객지향성은 고객의 이익을 최우선에 두고 지



<Fig. 1> Summary of hypothesized relationships

속적으로 보다 높은 고객 가치를 창출하기 위한 일련의 믿음 혹은 행동으로(Rindfleisch A · Moorman C 2003), 본 연구에서는 Swan JE et al. (1985), Brown TJ et al.(2002)의 연구에서 인용된 척도를 보완하여 총 4문항의 리커드 7점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 7: 매우 그렇다)로 측정하였다.

3. 연구모형

본 연구는 특 1급 호텔 조리 및 식음료 종사원들의 스트레스 대처전략이 직무만족도, 고객지향성에 미치는 영향관계에서 부서와 고용형태에 따른 차이를 실증적으로 분석하고자 하였다. 선행 연구 결과를 바탕으로 구성된 연구 모형은 <Fig. 1>과 같다.

IV. 연구결과 및 가설검증

1. 표본의 일반적인 특성

표본의 구성은 <Table 1>과 같다. 성별은 남성 47.2%, 여성 52.8%로 비슷한 분포를 보이고 있으며, 연령은 30대 50.0%, 20대 43.2%, 40대 이상 6.8% 순으로 조사되었고, 학력은 전문대졸 51.6%, 대졸 39.6%, 고등학교 졸 4.8%, 대학원 이상 4.0%이었으며, 월 급여는 151-200만원이 54.8%로 전체의 과반수를 차지하고 있으며, 고용 형태는 정규직 46.0%, 비정규직 54.0% 으로 비정규직이 약간 많은 것으로 조사되었다.

<Table 1> Demographic characteristics of the samples

Characteristic		N	%	Characteristic		N	%
Gender	Male	118	47.2	Education level	~ High school	12	4.8
	Female	132	52.8		College	129	51.6
Age(yr)	20	108	43.2		University	99	39.6
	30	125	50.0		Graduate university	10	4.0
	40~	17	6.8	Job status	Full time	115	46.0
	~150	48	19.2		Part time	135	54.0
Monthly income (₩10,000)	151~200	137	54.8	Division	Kitchen	132	52.8
	201~250	41	16.4		Food & Beverage	118	47.2
	251~	24	9.6		Total	250	100

2. 측정 항목의 타당도 및 신뢰도 검증

측정 항목에 대한 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석 및 신뢰도 분석결과는 <Table 2> 및 <Table 3>과 같다. 탐색적 요인분석 결과 조리 및 식음료 종사원들이 대처전략의 하위차원인 문제 중심 대처전략, 정서중심 대처전략, 회피전략 등의 3개 요인과 직무만족도 및 고객지향성 등 총 5개의 요인이 도출되었으며, 누적설명력은 74.964%로 조사되었다.

요인 1은 나는 힘든 상황이나 문제에 직면했을 때 맛있는 음식을 먹는다(AO1), 나는 힘든 상황이나 문제에 직면했을 때 친구를 만난다(AO2), 나는 힘든 상황이나 문제에 직면했을 때 영화를 본다(AO3), 나는 힘든 상황이나 문제에 직면했을 때 당분간 휴식을 취하며 처한 상황이나 문제에서 벗어나려 노력한다(AO4)등을 포함한 종사원이 스트레스 대처전략으로 사용하는 소극적 대처의 4개의 항목으로 구성되어 회피전략으로 명명

하였으며, 요인 2는 나는 고객에게 신속한 서비스를 제공해 준다고 생각한다(CO1), 나는 고객의 욕구를 해결해 주고자 노력한다(CO2), 나는 항상 고객에게 최대한 이익을 주기 위해 노력한다(CO3), 나는 항상 고객에게 인간적인 관심이 있다(CO4) 등을 포함한 종사원이 고객에게 대한 고객지향성 4개의 항목으로 구성되어 고객지향성으로 명명하였고, 요인 3은 나는 문제가 생겼을 때 어떻게 행동 할지에 대한 계획을 세운다(TO1), 내가 처한 상황이나 문제를 이해하려고 노력한다(TO2), 문제가 생기면 내 자신이 발전할 수 있는 좋은 기회로 생각한다(TO3), 행동을 하기 전에 현재 처한 상황이나 문제를 파악하려 한다(TO4) 등을 포함한 종사원이 사용하는 스트레스 대처전략의 적극적인 대처 4개의 항목으로 구성되어 문제 중심 대처전략으로 명명하였으며, 요인 4는 문제가 생기면 나는 내 잘못이라 생각한다(EO1), 문제가 생기면 나는 신경이 날카로와 진다(EO2), 현재

<Table 2> Exploratory factor analysis

Item		Communalities	Factor loading				
			Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5
Task oriented	TO1	0.738	-0.072	0.258	0.811	-0.064	-0.065
	TO2	0.705	0.159	0.262	0.781	0.031	0.021
	TO3	0.735	0.153	0.182	0.797	0.041	0.206
	TO4	0.727	0.009	0.274	0.807	-0.020	0.023
Emotion oriented	EO1	0.673	0.088	0.021	0.025	0.802	-0.143
	EO2	0.897	0.120	0.131	-0.047	0.924	-0.102
	EO3	0.672	0.017	-0.050	0.015	0.652	0.210
	EO4	0.878	0.098	0.108	-0.013	0.916	-0.130
Avoidance oriented	AO1	0.846	0.886	0.018	0.141	0.200	-0.018
	AO2	0.857	0.891	0.061	0.108	0.211	-0.061
	AO3	0.882	0.929	0.125	-0.006	-0.015	0.051
	AO4	0.752	0.848	0.167	0.006	-0.024	0.058
Job satisfaction	JS1	0.569	0.146	0.031	0.218	0.019	0.707
	JS2	0.836	-0.065	0.003	0.051	-0.041	0.909
	JS3	0.735	0.056	-0.043	-0.114	0.028	0.846
	JS4	0.628	-0.092	0.030	0.013	-0.141	0.774
Customer orientation	CO1	0.738	0.143	0.802	0.265	0.059	0.014
	CO2	0.767	0.144	0.819	0.273	-0.022	-0.020
	CO3	0.813	0.053	0.864	0.244	0.055	0.033
	CO4	0.745	0.058	0.832	0.193	0.107	-0.005
Eigen value			5.219	3.408	2.767	2.258	1.341
Variance of %			26.094	17.042	13.836	11.289	6.704
Total Cumulative %			74.964				

<Table 3> Confirmatory factor analysis and reliability analysis

Item		Standardized estimate	Estimate	p value	Cronbach's α	CCR	AVE
Task-oriented	TO1	0.783	1.000	fixed	0.863	0.817	0.612
	TO2	0.782	0.917	12.420***			
	TO3	0.771	0.952	12.224***			
	TO4	0.794	0.928	12.609***			
Emotion-oriented	EO1	0.702	1.000	fixed	0.847	0.778	0.572
	EO2	0.897	1.439	15.013***			
	EO3	0.652	0.746	7.090***			
	EO4	0.754	1.410	14.830***			
Avoidance-oriented	AO1	0.846	1.000	fixed	0.923	0.792	0.569
	AO2	0.798	1.192	34.998***			
	AO3	0.748	0.876	16.546***			
	AO4	0.606	0.604	11.614***			
Job satisfaction	JS1	0.727	1.000	fixed	0.825	0.740	0.602
	JS2	0.738	1.568	10.609***			
	JS3	0.760	1.481	9.892***			
	JS4	0.872	1.474	9.000***			
Customer orientation	CO1	0.772	1.000	fixed	0.896	0.915	0.689
	CO2	0.829	0.937	25.556***			
	CO3	0.845	0.887	27.422***			
	CO4	0.873	0.971	31.665***			

CCR = composite construct reliability; AVE = average variance extracted ***p<0.001
 $\chi^2 = 396.250$; $df=150$; $p<0.001$; CMIN/df 2.492; GFI 0.872; AGFI 0.831; NFI 0.913; CFI 0.945; RMSEA 0.077

발생한 상황이나 상황에 감정적으로 대응하는 나 자신을 비난한다(EO3), 힘든 상황이나 문제가 생기면 상황이 다르게 전개되었으면 하는 생각을 한다(EO4) 등을 포함한 종사원이 사용하는 스트레스 대처전략의 소극적인 대처 4개의 항목으로 구성되어 정서중심 대처전략으로 명명하였고, 요인 5는 나는 나의 업무에 전반적으로 만족한다(JS1), 나는 내가 일하는 회사에 만족한다(JS2), 나는 나의 근무환경에 만족한다(JS3), 나는 내가 하고 있는 일이 가치가 있는 일이라고 생각한다(JS4) 등 자신의 직무와 관련된 복합적인 태도의 세부적인 4개 항목으로 구성되어 있어 직무만족도로 명명하였다.

내적일관성 검증을 위한 신뢰도 분석결과, 도출된 요인의 크론바하 알파계수가 5개 요인에서 0.825 이상으로 조사되어 측정항목들의 신뢰도는 모두 적합한 수준인 것으로 나타났다. 타당성 검증을 위한 합성신뢰도는 0.740~0.915이었고, 표

준분산추출값도 모두 0.5 이상이었으며, 표준화된 요인적재량이 모두 0.60 이상으로 0.001 수준에서 유의하여 집중타당성이 판명되었다(Fornell C · Larcker DF 1981; Anderson JC · Gerbing DW 1988). 또한 판별타당성 검증을 위해 대상이 되는 잠재요인 각각의 표준분산추출값과 잠재요인 간의 상관계수 제곱을 비교하여 표준분산추출값이 모두 상관계수 제곱보다 큰 지 확인하였는데 <Table 4>, 모든 잠재요인 간 상관계수 제곱의 크기는 0.000~0.168로 표준분산추출값의 범위인 0.569~0.689보다 작은 것으로 나타나, 본 잠재요인은 모두 판별타당성을 갖는 것으로 조사되었다. 이러한 결과를 통해 도출된 5개의 요인이 개별적이면서 단일차원성을 갖는다는 것이 확인되었으며, 확인적 요인분석에 대한 적합도 또한 $\chi^2=396.250(p<0.001)$, $df=150$, CMIN/DF=2.492, GFI=0.872, AGFI=0.831, NFI=0.913, CFI=0.945, RMSEA=0.077 등으로 조사되어 비교적 신뢰할

<Table 4> Correlation analysis

		1	2	3	4	5	M±SD
1	Task oriented	1	0.168	0.027	0.009	0.294	4.95±1.00
2	Emotion oriented	-0.410**	1	0.042	.084	0.029	4.41±1.08
3	Avoidance oriented	0.167**	0.206**	1	.000	0.054	4.50±1.31
4	Job satisfaction	0.095	-0.290**	0.011	1	0.032	4.19±1.11
5	Customer orientation	0.543**	0.172**	0.233**	.180**	1	5.19±0.93

**Pearson correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

<Table 5> Results of the structural equation model

Hypothesized relationship	Estimate	Standardized estimate	C.R.	p value	Result
H1-1 Task oriented → Job satisfaction	0.159	0.122	1.710	0.087	rejected
H1-2 Emotion oriented → Job satisfaction	-0.169	-0.181	-2.971	0.003**	accepted
H1-3 Avoidance oriented → Job satisfaction	-0.215	-0.129	-2.450	0.014*	accepted
H2 Job satisfaction → Customer orientation	0.456	0.599	2.767	0.006**	accepted

*p<0.05, **p<0.01 $\chi^2=252.876(p<0.001)$, df=143, CMIN/DF=1.768, GFI=0.914, AGFI=0.873, NFI=0.936, CFI=0.971, RMSEA=0.056

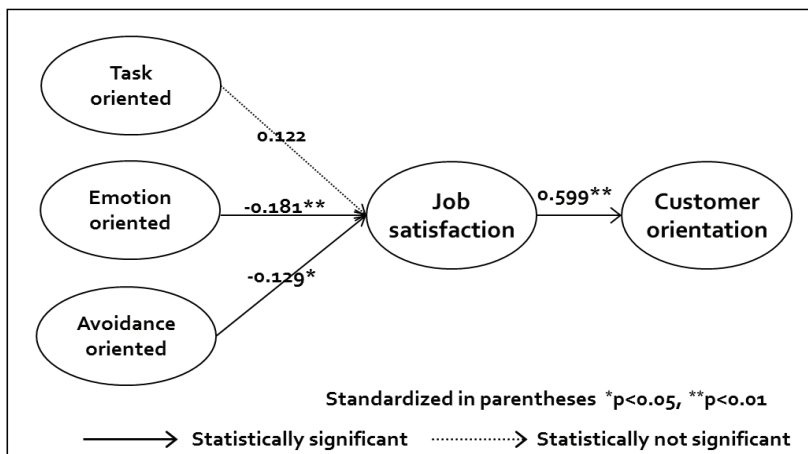
만한 수준인 것으로 나타났다. 한편, 동일 방법 편의의 오류를 검증하기 위해 Harmon's single factor test를 실시한 결과(Harman HH 1967), 전체 설명력 74.964%중에서 첫 번째 요인의 설명력이 26.094%로 나타나 동일 방법편의에 따른 문제는 심각하지 않은 것으로 판단된다.

통해 분석하였으며, 구조방정식 모형을 통해 검증된 최종 경로계수는 <Table 5> 및 <Fig. 2>와 같다. 분석결과, 최종모형의 적합도 지수는 $\chi^2=252.876(p<0.001)$, df=143, CMIN/DF=1.768, GFI=0.914, AGFI=0.873, NFI=0.936, CFI=0.971, RMSEA=0.056등으로 나타나 대체적으로 적합한 것으로 조사되었다.

3. 가설 검증

본 연구의 가설검증을 위해 구조방정식 모형을

가설 1의 조리 및 식음료 종사원의 스트레스 대처전략이 직무만족도에 미치는 영향에 대해 분



<Fig. 2> Structural equation model

<Table 6> Multi-group analysis on moderating effects of division

	Kitchen (N=132)		Food & Beverage(N=118)		Unconstrained model χ^2 (df=305)	Constrained model χ^2 (df=304)	$\Delta\chi^2$ (df=1)
	β ¹⁾	t-value	β	t-value			
H1-1	-0.042	-0.306	0.332	2.974**	663.635	629.561	34.074
H1-2	-0.232	-3.061*	0.173	2.563*		647.973	15.662
H1-3	-0.290	-1.630	-0.017	-0.430		663.619	0.016
H2	0.527	2.661**	0.947	2.241*		663.458	0.177

CMIN/df=1.470, GFI=0.802, AGFI=0.727, NFI=0.863, CFI=0.919, RMSEA=0.69, *p<0.05 **p<0.01

Note : ¹⁾ Regression weights

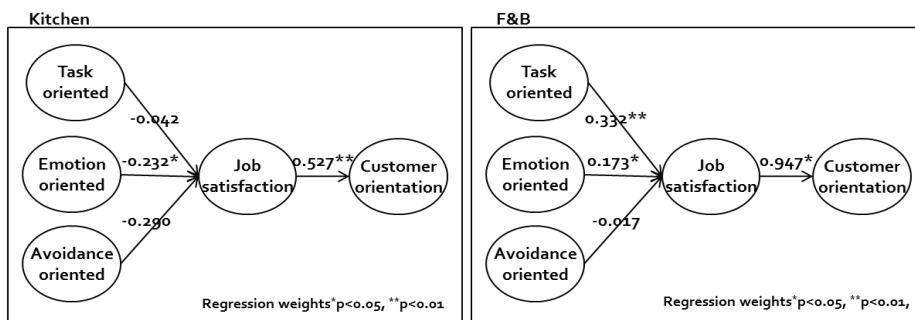
석한 결과 문제중심 대처전략을 제외한 정서중심 대처전략(β -0.181, C.R. -2.971, $p < 0.01$), 회피전략(β -0.129, C.R. -2.450, $p < 0.05$)은 직무만족도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 조사되어 H1-2, H1-3은 채택되었다. 이러한 결과는 문제중심 대처전략은 직무만족도와 유의한 관계가 있다고 한(Park HS · Kang EH 2007; Song YM · Park YJ 2007; Park HJ · Jang IS 2010; Kim et al. 2012)의 결과와 상이한 결과이나 소극적 대처전략은 직무만족도와 유의한 관계가 있다고 한 Wellbome JL et al.(2007)의 결과와 일부 유사하다고 할 수 있다.

또한 직무만족도(β 0.599, C.R. 2.767, $p < 0.01$)는 고객지향성에 유의한 정(+의) 영향을 주는 것으로 나타나 가설 2는 채택되었다. 이러한 결과는 직무에 만족한 종사원은 고객지향적인 업무를 수행하게 된다고 한 Kim NJ et al.(2002), Lee EJ et al.(2011), Choi KW · Park KH(2012)등의 연구와 유사한 결과이다.

4. 부서와 고용형태에 따른 차이검증

특급호텔 조리 및 식음료 종사원의 스트레스 대처전략과 직무만족도 및 고객지향성과의 인과관계에서 부서의 차이를 분석하기 위해 경로계수가 동일하다는 제약모형을 설정하고 이를 비제약모형(자유모형)과 비교하여 추정공분산행렬의 동일성을 검증하는 집단 간의 χ^2 차이 검증을 실시하였다. 결과에 대한 분석은 자유도 1일 때 유의수준 5% 이내에서 $\Delta\chi^2$ 는 3.84 보다 크고 유의확률이 0.05보다 작을 경우 두 모형의 공분산행렬이 다르다고 판단하므로, 이런 차이 값을 보이는 경로에 대해 차이가 있는 것으로 판단하였다. 이러한 절차에 따라 부서에 따른 집단 간의 차이를 분석한 결과는 <Table 6>과 <Fig. 3>과 같다.

기본모형의 적합도는 χ^2 (df=305) 663.635, GFI 0.802, AGFI 0.727, NFI 0.863, CFI 0.919, RMSEA 0.069 등으로 나타났다. 분석 결과, 특급호텔 조리 및 식음료 종사원의 스트레스 대처전략과 직무만족도 및 고객지향성의 인과관계에서



<Fig. 3> Division comparison model

<Table 7> Multi-group analysis on moderating effects of status

	Pull time (N=115)		Part time(N=135)		Unconstrained model χ^2 (df=305)	Constrained model χ^2 (df=304)	$\Delta\chi^2$ (df=1)
	$\beta^{1)}$	t-value	β	t-value			
H1-1	0.082	0.647	0.317	2.415*	625.746	622.874	2.872
H1-2	-0.117	-1.564	-0.156	-2.103*		625.578	0.168
H1-3	-0.377	-2.221*	-0.074	0.921		619.933	5.813
H2	0.602	2.2881**	0.059	0.419		623.587	2.159

CMIN/df=1.470, GFI=0.820, AGFI=0.751, NFI=0.858, CFI=0.921, RMSEA=0.065, *p<0.05 **p<0.01

Note : ¹⁾ Regression weights

문제중심 대처전략, 정서중심 대처전략, 직무만족도 및 고객지향성은 부서에 따른 유의한 ($p<0.05$) 차이가 있는 것으로 조사되었다. 세부적으로 식음료 종사원은 문제중심 대처전략을 사용할 경우 조리부 종사원에 비해 직무만족도가 향상되는 것으로 조사되었으며, 정서중심 대처전략을 사용할 경우에는 조리부 직원이 식음료부 종사원에 비해 직무에 만족하는 것으로 조사되었다. 또한 유의하지는 않았지만 직무만족도에 의한 고객지향성은 식음료 종사원이 조리부 종사원에 비해 더욱 높게 조사되었다.

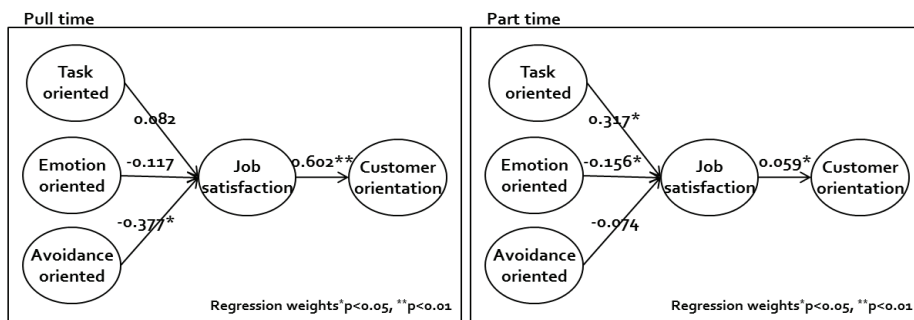
또한 동일한 인과관계에서 고용형태의 조절효과를 고찰한 결과는 <Table 7>과 같다. 기본 모형의 적합도는 χ^2 (df=305) 625.746, GFI 0.820, AGFI 0.751, NFI 0.858, CFI 0.921, RMSEA 0.065 등으로 나타났다. 분석 결과, 스트레스 대처전략의 하위 차원 중 회피전략이 직무만족도에 미치는 인과관계에 있어서 고용형태에 따른 유의한 ($p<0.05$) 조절효과가 존재하는 것으로 조사되었

다. 세부적으로 정규직이 비정규직에 비해 회피 전략으로 인해 직무만족도에 부(-)의 영향을 주는 것으로 조사되어 고용형태에 따른 상이한 차이를 보였다. 또한 유의한 차이는 나타나지 않았지만 비정규직의 종사원은 정규직의 종사원에 비해 문제중심 대처전략과 정서중심의 대처전략이 직무만족도에 유의한 정(+)의 영향과 부(-)의 영향을 주는 것으로 조사되었다.

IV. 요약 및 결론

본 연구에서는 특 1급 호텔 조리 및 식음료 종사원의 스트레스 대처전략이 직무만족도 및 고객지향성에 미치는 영향을 파악하고 부서와 고용형태에 따른 차이에 대해 실증적으로 분석하고자 하였으며, 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 측정항목에 대한 탐색적 요인분석 결과, 총 5개의 요인이 도출되었으며, 누적설명력은 74.964%로 조사되었다. 도출된 요인의 크론바하



<Fig. 4> Job status comparison model

알파값은 모두 0.8 이상으로 우수한 신뢰도를 나타냈으며, 확인적 요인 분석 및 합성신뢰도, 표준 분산추출값에 대한 결과에서도 비교적 수용할 만한 적합도를 보이는 것으로 나타났다.

둘째, 특 1급 호텔 조리 및 식음료 종사원의 스트레스 대처전략 중 적극적 대처전략인 문제중심 대처전략을 제외한 소극적 대처전략인 정서중심 대처전략과 회피전략만이 직무만족도에 유의한 부정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 또한 직무만족도는 고객지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이러한 결과는 조리 및 식음료 종사원이 인지하는 조직 내에서의 물리적 환경, 고객, 동료 및 상사와의 역할관계에서 오는 스트레스에 대해 적극적으로 대처하여 문제를 해결하기 보다는 소극적으로 대처하여 회피하는 경향이 강한데서 오는 결과로 판단된다. 이는 결국 종사원의 직무에 대한 불만족으로 이어져 직무만족도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 파악할 수 있으며 적극적 대처에 중점을 두지 않고 소극적 대처를 통해 직무에 만족을 하게 되는 종사원은 장기적으로 직무에 불만족 할 수 있으며 이로 인해 고객지향성에 부정적인 영향을 줄 수 있을 것으로 유추 할 수 있겠다.

셋째, 특 1급 호텔 조리 및 식음료 종사원의 스트레스 대처전략과 직무만족도 및 고객지향성과의 인과관계에서 부서와 고용형태에 따른 차이는 일부 존재하는 것으로 조사되었다. 세부적으로 식음료 종사원은 조리부 종사원에 비해 문제중심 대처전략을 사용할 경우 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 조사되었으며 조리부 종사원은 정서중심 대처전략을 사용하였을 경우 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 식음료부 종사원에 비해 조리사의 직무는 엄격한 서열구분으로 인해 스트레스 환경에 대해 직접적으로 문제를 해결하기 보다는 소극적인 대처를 통해 스트레스 문제를 회피하는 것으로 해석 할 수 있겠다. 더불어 회피전략이 직무만족도에 미치는 영향관계에서 정규직이 비정규직보다

유의하게 조사되었다. 이는 정규직에 비해 비정규직은 정규직이 아니라는 인식하에 조직의 구성원으로서의 책임감 회피로 인해 나타나 결과로 사료된다.

본 연구의 결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 도출할 수 있었다.

첫째, 특 1급 호텔 조리사 및 식음료 종사원의 스트레스 대처전략과 직무만족도 및 고객지향성과의 인과관계에서 부서와 고용형태의 차이를 실증적으로 분석함으로써 이론적인 토대를 마련하였다. 현재까지 조리사와 식음료 종사원에 대한 스트레스 대처전략과 직무만족도 및 이직의도와 의 인과관계에 대한 연구가 미흡했던 점을 고려해 볼 때 조리사와 식음료종사원 및 고용유무에 따른 차이의 실증적인 분석은 스트레스 대처전략에 관한 기존의 연구를 확장했다는 이론적 시사점을 가질 수 있을 것으로 사료되며, 이에 국내 특 1급 호텔 조리사 및 식음료 종사원의 스트레스 대처전략과 관련된 초기적인 연구로 활용될 가치는 충분 할 것으로 판단된다.

둘째, 조리 및 식음료 종사원의 스트레스 대처전략의 사용과 고용형태인 정규직과 비정규직의 스트레스 대처전략에 따른 직무만족도는 차이가 있다는 것을 발견하였다. 특히, 조리사의 경우 식음료 종사원에 비해 적극적인 문제중심의 대처전략을 통한 해결보다는 소극적 대처전략을 사용할 경우 직무에 만족하는 것으로 나타났다. 이러한 소극적 대처전략을 지속적으로 사용할 경우 조직과 개인에게 부정적인 행동을 할 가능성이 문제중심 대처전략을 사용할 경우보다 많이 발생 할 수 있으므로(Endler NS · Parker JDA 1994), 조직 차원에서 적극적인 문제중심을 대처전략을 사용할 수 있는 환경을 만들어줄 필요가 있을 것으로 사료된다. 이를 위해 스트레스를 해결할 수 있는 프로그램을 장기적인 관점에서 시행할 필요가 있으며, 종사원 개개인의 성향에 맞는 프로그램의 개발도 함께 이루어져야 할 것이다. 또한 조리 및 식음료 종사원이 자신의 업무를 스스로 설계하고

통제할 수 있는 직무자율성을 높여 스트레스에 대한 대처를 스스로 할 수 있는 환경이 필요하다.

셋째, 종사원의 고객지향성 향상을 위해 우선 종사원의 만족이 선행되어야 할 것이다. 이를 위해 기업은 지속적인 업무환경평가를 통해 종사원의 스트레스 환경을 줄여 종사원의 직무만족도를 높여야 할 것이다. 더불어, 스트레스에 대한 대처를 잘하는 성향의 종사원의 채용을 통해 지속적인 교육을 통한 고객지향성의 방안을 마련해야 한다. 이를 위해 종사원 채용에 대한 세부적인 기준을 마련한다면 기업의 성과에 많은 도움이 될 것이다. 더불어, 비정규직은 정규직 종사원에 비해 조직에 대한 소속감이 약하고 책임감이 약하기 때문에 스트레스를 대처하기 보다는 이직을 하는 경우가 많이 발생하게 된다. 이를 위해 비정규직을 정규직으로의 전환이 가장 시급하겠지만 이보다 먼저 선행되어야 할 것은 비정규직에 대한 조직에서의 관심과 복지, 급여, 근무시간의 안정화 등 근로환경의 개선을 통해 비정규직의 자긍심을 높여야 할 것이다. 이러한 환경개선을 통해 비정규직의 직무만족도를 향상시키고 고객지향적인 종사원을 육성할 수 있을 것이다.

본 연구의 한계는 자기보고식 설문지를 사용하여 모형검증을 실시하였기 때문에 자기보고식 검사가 지니는 한계점을 그대로 지니고 있으며, 본 연구에서는 기존 연구에서 주로 다루었던 문제중심 대처와 정서중심 대처 및 회피전략에 대해 살펴보았지만, 이 밖에도 유머나 종교적 대처와 같은 다양한 대처를 다루지 못했다. 이에 후속연구에서는 이러한 변인을 포함하는 모형에 대한 연구가 필요할 것이다. 더불어, 마지막으로 조리 및 식음료 종사원과 고용형태의 차이에 대해 실증분석을 실시하였으나 선행연구의 부족으로 선행연구와의 비교가 부족한 점 또한 본 연구의 한계라 할 수 있다.

이상의 연구의 한계점에도 불구하고 본 연구는 특 1급 호텔 조리 및 식음료 종사원의 스트레스 대처전략이 직무만족도와 고객지향성에 미치는

영향을 분석하고 부서와 고용형태의 차이를 통한 세분화된 분석을 통해 추후 종사원 개인의 신체적, 정신적 건강을 확보하고 특 1급 호텔의 성과를 극대화하는데 기여할 것으로 본다.

한글 초록

본 연구에서는 특급호텔 조리 및 식음료 종사원의 스트레스 대처전략이 직무만족도 및 고객지향성에 미치는 영향력을 고찰하였다. 실증연구를 위해 확보된 250개의 표본을 바탕으로 연구모형의 신뢰성, 적합성 등을 검토하였고, 구조방정식 모형을 사용하여 총 2개의 가설을 검증하였으며, 모형의 적합도는 $\chi^2=252.876$, $df=143$, $CMIN/DF=1.768$, $GFI=0.914$, $AGFI=0.873$, $NFI=0.936$, $CFI=0.971$, $RMSEA=0.056$ 으로 조사되었다. 연구결과, 특급호텔 조리 및 식음료 종사원의 스트레스 대처전략의 하위 차원 중 문제중심 대처전략을 제외한 정서중심 대처전략($\beta=-.181$)과 회피전략($\beta=-.129$)이 직무만족도에 유의한 영향을 주는 것으로 조사되었으며, 직무만족도($\beta=.599$)는 고객지향성에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 통해 호텔 조리 및 식음료 종사원이 사용하는 대처전략은 직무만족도에 영향을 미치며 결과적으로 고객지향성에 영향을 미치는 것을 확인 할 수 있었다. 한편 스트레스 대처전략이 직무만족도 및 고객지향성에 미치는 영향에 있어서 부서와 고용형태에 따른 차이는 존재하는 것으로 조사되었다.

참고문헌

- Aldwin CM, Revenson TA (1987). Does coping helps? A reexamination of the relation between coping and mental health. *Journal of Personality and Social Psychology* 53(2):337-348.
- Amirkhan JH (1990). A factor analytically derived measure of coping : The coping strategy indi-

- cator. *Journal of Personalit and Social Psychology* 59(5):1066-1074.
- Anderson JC, Gerbing DW (1988). Structural equation modeling in practice : A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin* 103(3):411-423.
- Babin BJ, Boles JS (1996). The effects of perceive co-worker involvement & supervisor support on service provider role stress, performance & job satisfaction. *Journal of Retailing* 72(1):57-75.
- Betty RW, Schnier CE (1981). *Personnel Administration : An Experimental Skill Building Approach*. 2nd ed., New York, NY : Addison-Wesley Publishing Company 392-393.
- Billing AG, Moos RH (1984). Coping stress and social resource among adult with unipolar depression. *Journal of Personality and Social Psychology* 46(4):877-891.
- Bolton C, Gooding P, Kapur N, Barrowclough C, TARRIER N (2007). Developing psychological perspectives of suicidal behavior and risk in people with a diagnosis of schizophrenia : We know they kill themselves but to we understand why? *Clinical Psychology Review* 27(4): 511-536.
- Brown TJ, Mowen JC, Donovan DT, Licata JW (2002). The customer orientation of service workers : Personality trait effects on self and supervisor performance ratings. *Journal of Marketing Research* 39(1):10-119.
- Carver CS (1997). You want to measure coping but your protocol's too long : Consider the brief cope. *International Journal of Behavior Medicine* 4(1):92-100.
- Carver CS, Scheier MF, Weintraub JJ (1989). Assessing coping strategies : A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology* 56(2):267-2
- Chan DW (2003). Hardiness and its role in the stress-burnout relationship among prospective chinese teachers in hong kong. *Teaching and Teacher Education* 19(4):381-395.
- Choi BS, Lee SK (2003). A study on the influence of human resources management on organizational achievement according to the employee perception of organizational fairness in the hotel industry. *Korean J Hospitality Administration* 12(1):26-41.
- Choi KW, Park KH (2012). The effects of the personality traits and customer orientation on job satisfaction and job performance : Focused on female apparel salespeople in department store. *Journal of the Korean Society of Clothing and Textiles* 36(9):979-990.
- Christine MH, Michael FM (2008). Nursing stress : The effects of coping strategies and job satisfaction in a sample of australian nurses. *Journal of Advanced Nursing* 31(3):681-688.
- Cury JP, Wakefield DS, Price JL, Muuller CW (1986). On the casual ordering of job satisfaction and organizational commitment. *Academy of Management Journal* 29(4):847-858.
- Delongis A, Coyne JC, Dakof G, Folkman S, Lazarus RS (1982). Relationship of daily hassles : Uplifts and major life events to health status. *Health Psychology* 1(2):119-136.
- Endler NS, Parker JDA (1994). Assessment of multidimensional coping : Task, emotion, and avoidance strategies. *Psychological Assessment* 6(1):50-60
- Endler NS · Parker JD (1990). Multidimensional assessment of coping : A critical evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology* 58(5):844-854.
- Folkman S, Lazaris RS (1986). Stress processes and depressive symptomatology. *Journal of*

- Abnormal Psychology* 95(2):107-113.
- Fornell C, Larcker DF (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research* 18(1):39-50.
- Gwak SJ, Cheong KJ, Choi SJ (2010). A study on the effects of the job burnout on the customer orientation, job satisfaction, and turnover intention of customer service representatives at customer centers. *Korean Management Review* 39(3):541-576.
- Harman HH (1967). *Modern Factor Analysis*. Chicago. IL: University of Chicago Press. 302.
- Heo CG, Lee CH, Shin KH, Lee JH (2010). The effect of extraversion and neuroticism on emotional exhaustion : Mediating effect of coping strategies. *The Korean Journal of Health Psychology* 15(3):445-462.
- Hoffman KD, Ingram TN (1991). Creating customer oriented employees : The case in home health care. *Journal of Health Care Marketing* 11(2):24-32.
- Huang IC, Chung CHJ, Lin HC (2003). The role of burnout in the relationship between perceptions of organizational politics & turnover intention. *Public Personnel Management* 32(4): 519-531.
- Jung HS, Yoon HH (2012). The effects of culinary employees' stress coping style on counter-productive work behaviors and turnover intention in a deluxe hotel. *The Korean Journal of Culinary Research* 18(3):32-45.
- Kang BH, Oh SJ (2008). The market orientation's effect on the performance : The mediating role of the salespeople related variables and the customer related variables. *Journal of Channel and Retailing* 13(1):79-96.
- Kanner AD, Coyne JC, Schaefer C, Lazarus RS (1981). Comparisons of two modes of stress measurement : Daily hassles and uplifts versus major life events. *Journal of Behavioral Medicine* 4(1):1-39.
- Kim HS (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 MK, Kim JG (2012). A study on the coping strategy for job stress and job satisfaction from the personality type of hotel employees. *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research* 26(1):515-533
- Kim NJ, Kang BS, You KH (2002). A study of the effects of service employees role ambiguity on employees customer orientation. *Korean Management Review* 31(5):1165-1183.
- Kim SI, Oh IS (2008). Boxing players' self-management and stress coping strategies. *Journal of Sports and Leisure Studies* 33(2):1231-1244.
- Kim WM (2005). Effects of perceived attributes of salesperson on satisfaction and behavioral intentions of customer focused on consumer durable goods. *Journal of Channel and Retailing* 11(2):1-27.
- Kim YH (2010). The effects of foodservice employee's job stressors on job satisfaction and turnover intention : Focused on social support and coping strategies. *The Korean Journal of Culinary Research* 16(4):206-219.
- Kim YJ, Lee IS, Yoon HH (2012). Relationship between job stress, job satisfaction and moderating effects of coping strategy of food and beverage staff. *Korean Academic Society of Hospitality Administration* 21(2):73-91.
- Lee AJ, Kim SH (2006). The influence of the employee perception of education training on the

- job satisfaction organizational commitment and customer orientation in korean restaurants of hotels. *Korea Academic Society of Hotel Administration* 15(5):119-135.
- Lee EJ, Kim II, Hwang SJ (2011) A study on the effects on internal marketing factors of fashion brands on job satisfaction and customer orientation of salespersons : Focusing on salespersons of fashion brands targeting middle aged customers. *Journal of the Korean Society of Fashion Design* 11(3):29-45.
- Lee JS (2005). A study on job stress and turnover intention of hotel and family restaurant cooks. *The Korean Journal of Culinary Research* 11(4):150-163.
- Luthans F (1985). *Organizational Behavior*. 4th Edition. McGraw-Hill Book Co. 130-146.
- Maltby J, Macaskill A, Gillett R (2007). The cognitive nature of forgiveness : Using cognitive strategies of primary appraisal and coping to describe the process of forgiving. *Journal of Clinical Psychology* 63(6):555-566.
- Mark G, Smith AP (2012). Effects of occupational stress, job characteristics, coping, and attributional style on the mental health and job satisfaction of university employees. *Anxiety, Stress & Coping : An International Journal* 25(1):63-78.
- Masel CN, Terry DJ, Gribble M (1996). The effects of coping on adjustment : Re-examming the goodness of fit model of coping effectiveness. *Anxiety, Stress, and Coping* 9(4): 279-300.
- Montgomery AJ, Panagopolou E, Wildt M, Meenks E (2006). Work-family interference emotional labor and burnout. *Journal of Managerial Psychology* 21(1):36-51.
- 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.
- Park HJ, Jang IS (2010). Original articles : Stress, depression, coping style and satisfaction of clinical practice in nursing students. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education* 16(1):14-23.
- Park HS, Kang EH (2007). A study on job stress and the coping if icu nurse. *J Korean Acad Nurse* 37(5):810-821.
- Park YS (2012). The effects of optimism, peer support, stress perception, and coping strategy for stress on pre-service early childhood teachers's subjective well-being. *The Journal of Child Education* 21(2):127-145.
- Pearlin LI, Schooler C (1978). The structure of coping. *Journal of Health and Social Behavior* 19(1):2-21.
- Ratsep T, Kallasmaa T, Pulver A, Gross-Paju K (2000). Personality as a predictor of coping efforts in patients with multiple sclerosis. *Multiple Sclerosis* 6(6):397-402.
- Rindfleisch A, Moorman C (2003). Interfirm cooperation and customer orientation. *Journal of Marketing Research* 40(4):421-436.
- Rohit D, John UF, Frederick EW Jr (1993). Corporate culture, customer orientation, and innovativeness in japanese firms : A quadrad analysis. *Journal of Marketing* 57(1):23-37.
- Roth S, Cohen LJ (1986). Approach, avoidance, and coping with stress. *American Psychologist* 41(7):813-819.
- Shin HS (2008). The impact of internal marketing on the job satisfaction, customer orientation. *Korean Academic Society of Hospitality Administration* 17(3):103-115.
- Song YM, Park YJ (2007). Modeling of causal re-

- relationship among coping strategies, social supports, and job satisfaction for management of social worker's job stress : Centered on social welfare center. *Journal of Community Welfare* 23:123-150.
- Stallard P, Velleman J, Lansford, Baldwin S (2001). Coping and psychological distress in children involved in road traffic accident. *British Journal of Clinical Psychology* 40(2): 197-208.
- Swan JE, Trawick IF, Silva DW (1985). Low industrial salespeople gain customer trust industrial. *Marketing Management* 14(3):203-211.
- Tuda A · Katayanagi K (1996). On association with stress-coping processes and psychological stress reponses. *Japanese Journal of Behavior Medicine*. 3:1-7.
- Welbome JL, Eggerth D, Hartley TA, Michael E, Andrew F (2007). Coping strategies in the workplace : Relationships with attributional style and job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior* 70(2):312-325.
- Wheeler A, Gallagher VE, Brouer RL (2007). When person-organization (mis) fit and (dis) satisfaction lead to turnover. *Journal of Management Psychology* 22(2):203-219.

2013년 02월 12일 접수

2013년 04월 10일 1차 논문수정

2013년 05월 15일 2차 논문수정

2013년 05월 25일 3차 논문수정

2013년 06월 10일 논문게재확정