

외식업체 종사원들의 감정노동이 직무소진과 이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 조절효과

김 경 욱¹⁾ · 박 영 희²⁾ · 이 종 호^{1*)}

경성대학교 호텔관광외식경영학부¹⁾ · 부산과학기술대학교 호텔조리계열²⁾

Influence of Food-Industry Workers' Emotional Labor on the Turnover Intention and Job Burnout: Moderating Effect of Job Satisfaction

Kyung-Uk Kim¹⁾ · Young-Hee Park²⁾ · Jong-Ho Lee^{1*)}

*Dept. of Hospitality and Tourism Management, Kyungsung University¹⁾
Dept. of Culinary Arts, Busan Institute of Science and Technology²⁾*

Abstract

This study engaged food-service industry workers in Busan (casual dining restaurants and buffets) to investigate the moderating effect of job satisfaction on the influence of emotional labor on turnover intention and job burnout. To accomplish the goal of this study, the statistical programs SPSS 21.0 and AMOS 21.0 were employed for frequency analysis, factor analysis, reliability, and confirmatory factor analysis of responses from 278 respondents. An examination was conducted to prove the hypothesis based on a structural equation model. There are two sub factors of emotional labor, surface acting and deep acting. According to the result of this study, surface acting has a positive influence (+) on job burnout (exhaustion) while deep acting has a negative influence(-). In addition, job burnout showed a positive influence (+) on turnover intention. It has been revealed that job satisfaction has a moderating effect on the path from deep acting to job burnout. Having considered that job burnout of food-service workers in Busan was related to deep acting, one of sub factors of emotional labors, promoting deep acting appears to be the way of reducing both job burnout and the number of people with turnover intention. Therefore, it is necessary for restaurant owners and CEOs to implement employee training and improve employee benefits in order to promote the deep acting of their employees.

Key words: moderating effect, job satisfaction, emotional labor, turnover intention, job burnout

I. 서 론

우리나라의 경제가 성장함에 따라 서비스산업이 차지하는 비중은 증대되고, 그 결과 서비스산업에 종사하는 종사자들도 증가하고 있다. 대표적

인 서비스산업인 음식점 사업체 수는 2013년 기준 45만개, 종사자 수는 134만 명, 매출액은 63조 원을 나타내었다(한국외식연감 2015). 이와 같이 우리나라 서비스산업에서 외식업은 일자리 창출에서 차지하는 비중은 높지만, 대부분의 외식업은

*교신저자 : 이종호, johlee@ks.ac.kr, 부산시 남구 수영로 309(대연동), 경성대학교 호텔관광외식경영학부

영세한 자본으로 구성되어 있다. 특히 외식산업은 경제적, 사회적, 문화적 요인뿐만 아니라, 이상기 후나 각종 질병의 발생 등 외부환경에 매우 민감한 산업분야이다. 그리고 외식산업은 이러한 외부 요인 못지않게 인적서비스가 매우 중요한 산업으로 고객과 종사원간의 직접 접촉을 통해 서비스가 제공되므로 외식업체 종사자들은 자신의 내면의 상태나 실제 느끼는 감정과 다른 감정을 표현해야 하는 감정노동을 수행하게 된다(Park SJ · Han HO 2012). 감정노동은 감정을 매개체로 업무를 수행하는 노동의 종류로서 감정노동 종사자들에게 미치는 영향은 부정적이라는 것이 일반적인 사실로 받아들여지고 있는 현실이다. 또한, 감정노동은 특정대상 즉 고객과 종사원들이 상호작용 과정에서 발생하게 된다. 이러한 감정노동은 서비스종사원에게 직무스트레스, 직무소진, 감정부조화, 이직의도 등을 유발시키는 원인으로 작용하고 있다(Kwon HG · Park BG 2011). 따라서 감정노동이 많이 발생하는 기업에서는 종사원들의 감정노동을 감소시키는 방안을 찾아서, 종사원들의 직무태도를 변화시켜서 고객만족도를 높이는 방안이 강구되고 있다(Do HO, 2012). 특히 감정노동을 수행하는 서비스업종사자들이 업무로 인하여 발생하는 감정부조화를 적절한 시기에 조절하지 못하는 경우 직무소진 현상이 나타나게 된다. 이는 직무불만족, 조직몰입 저해 등 직무성과 저해와 이직의도를 증가시키는 결과를 초래하게 된다. 따라서 감정노동은 한 개인의 문제가 아니라, 서비스조직차원에서 감정노동에 대하여 대처방안을 모색하는 것이 매우 중요하다고 할 수 있겠다. 감정노동은 고객과의 상호대면적인 서비스를 제공하는 업종에서 많이 발생하는데, 이들 서비스업종사자들을 대상으로 한 선행연구 들을 살펴보면, 호텔(Do HO 2012 · Jung HS · Yoon HH 2013), 레스토랑(Park HJ · Choi KH 2009), 백화점(Lee H U · Lee H · Kim JH 2010), 항공사(Choi MH · Kim IS 2015), 금융업(Kim KY 등 2012), 병원간호사(Han JH 2012) 등의 연구가 있다. 한편, 외식

업체(패밀리레스토랑과 뷔페레스토랑)은 국내 외식산업의 질적 수준을 향상시키는데 주도적인 역할을 하며, 국내 외식산업의 발전을 앞당기는 일 등공신의 역할을 톡톡히 하였다. 하지만 이들 외식업체 종사원들은 대면접촉이 직무의 대부분을 형성하므로 종사원의 감정노동이 중요시 되며, 담당종사원을 서비스품질이 결정되기 때문이다. 기존의 외식업체 종사원들을 대상으로 한 선행연구 들은 감정노동과 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도, 직무만족과의 관계(Kim HC · Lee JT 2011; Park HJ · Choi KH 2009)를 연구하였다. 이에 본 연구는 선행연구에서 제시하지 못한 외식업체에 근무하는 종사원들을 대상으로 기존의 감정노동이 직무소진과 이직의도의 영향관계에서 직무만족의 조절효과를 검증하고자 한다. 외식업체 종사원들의 감정노동이 직무소진과 이직의도를 증가시키는 요인으로 작용하는데, 직무만족의 조절역할을 검증하여 외식업체의 종사원들의 이직률을 감소시키는데 시사점을 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 감정노동

감정노동(emotion labor)이란?, Hochschild(1983)가 처음 제안한 개념으로 “공식적으로 관찰 가능한 얼굴 표정이나 몸짓을 표현하기 위해 감정을 조절하는 것”으로 정의하였다. 그리고 감정노동은 개인의 감정관리가 조직이 요구하는 감정표현 규범에 따라서 변형하고, 작업장 내에서 감정규범에 의해 변형된 감정을 통해 서비스를 제공하는 것을 의미한다. 서비스산업의 종사원들은 본인의 업무를 수행하기 위해 자신의 감정을 드러내지 않고, 본래의 감정을 조절·통제하여 고객이 원하는 상태의 감정을 표출하는 것을 의미한다(Han JH 2012). 따라서 서비스를 제공하는 기업들은 바람직한 표현감정을 정해놓고, 종사원들에게 실제 경험하는 감정과는 별개로 조직의 표현규칙(display rule)에 부합되게 감정을 표출하도록 통제하

고 있다. Hochschild(1983)는 감정노동을 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)로 구분하여 표면행위는 겉으로 들어나는 감정과 실제 느끼고 있는 감정과는 다른 감정을 표현해야 할 때, 표현규범에 따르도록 하기 위한 것이다. 내면행위는 외형적인 표현방식뿐만 아니라, 과거의 경험을 바탕으로 진심에서 우러나오는 내적인 감정을 표현하는 방식이다. 표면행위와 내면행위는 두 가지 유형의 차이에도 불구하고, 감정노동이라는 형태로 상품화 될 경우, 조직구성원들은 자신들이 선택할 수 있는 다양한 감정의 내용과 출구를 억제하고, 조직의 규범과 같은 제도 속으로 자신의 감정을 의탁하게 된다(Kim JW · Kim WB 2016). Hochschild(1983)의 감정노동 이론이 소개된 1980년대 이후 감정노동과 관련된 다양한 연구들이 소개되기 시작하였다. Ashforth & Humphrey (1993)은 감정노동을 특정사항에 적절한 감정을 표현하는 행위로서 감정표현의 행위 자체를 강조하였다. Morris & Feldman(1996)은 감정노동의 구체적인 측정이나 구성요소들의 차원이 부족함을 지적하면서 감정노동이란 종사원이 고객과의 업무수행 과정에서 조직으로 요구되어지는 감정표현의 다양성, 감정부조화, 감정표현 빈도, 감정표현의 주의 정도로 구성된다고 감정노동차원을 제시하였다. Grandey(2000)는 감정노동을 직무역할의 일부분으로 조직의 목표를 달성하기 위한 느낌 및 감정표현들을 규제하는 과정으로 조직 또는 직업적 표현규칙과 자신의 감정표현을 일치시키는 노력으로 보았다.

2. 직무소진

직무소진(job burnout)이란?, 만성적인 직무스트레스(stressor)에 대한 긴장반응으로 구성원들이 스트레스를 대응하는 능력이 떨어졌을 때 비로소 소진을 경험하게 된다. Maslach(1998)는 직무소진을 정서적 소진, 비인격화, 그리고 개인성취감 감소의 세 가지 차원으로 구성되어 있다고 하였다. 이들 요인 중 정서적으로 과부하 상태를 경험하

게 되면 정서적 자원이 고갈되고, 다른 사람에 대한 부정적이고 무감각한 반응을 보이는 것으로 비인격화를 의미하게 된다. 그리고 개인의 성취감의 감소는 일에 있어 비생산적이고, 비효율적인 상태에 이르는 것을 말한다(Maslach 1998). 직무소진에 대한 정의에서 Pines & Aronson(1988)은 단일차원의 개념으로 주장하는 반면, Maslach & Jackson(1981)은 다차원 개념을 주장하였다. 최근 연구에서는 Maslach & Jackson(1981)이 주장한 다차원의 개념을 직무소진 연구에서 보편적으로 받아들여지고 있다. 직무소진에 대한 적용 시기는 1980년대 연구 초기에는 의료, 교사와 같이 서비스 관련종사자들과 같이 대인접촉이 많은 직업들로 범위를 한정하였으나, 이후 대인접촉이 없는 일반직에서도 경험되는 현상으로 적용범위가 확대되었다(Shirom 2000). 그러나 직무소진은 다른 직업보다 고객과의 상호작용이 요구되는 서비스 직업에서 일상적으로 증가하고 있으며, 이는 정서적 탈진과 직무에 대한 몰입 감소, 고객에 대한 긍정적 느낌과 존중의 상실로 인해 고객에 대한 배려를 감소시키는 원인이 되기도 한다. 이와 같이 직무소진은 고객만족과 긍정적인 상관관계에 있는 고객지향성에 부정적인 영향을 미치게 된다(Yagil 2004).

3. 이직의도

이직의도(intention turnover)는 조직구성원이 자발적 혹은 비자발적으로 조직을 떠나려는 행동이나 태도를 말하는 것으로 이직에 대한 의사결정의 마지막 인지적 단계로 여겨진다(Kim YH 2010). 조직구성원들의 이직의도는 실제로 이직으로 이어질 가능성이 높기 때문에 이직의도는 이직을 설명하는 가장 강력한 예측변수로 설명되어지고 있다. 이직은 이직의사결정 주체가 누구인가에 따라서 자발적 이직과 비자발적 이직으로 구분할 수 있는데, 자발적 이직은 종사원에 의해 주도되는 것으로, 이사, 가족부양, 임신등과 회사에 대한 불만 또는 보다 나은 직무를 찾아서 다른

기업으로 직장을 옮기는 것을 말한다(Lee SH · Kim HS 2014). 비자발적 이직은 종사원의 의사와 관계없이 기업이 주도하는 경우로 경제적 불황 또는 영업의 어려움으로 인한 해고, 규칙위반 및 업무능력 부족으로 인한 조기퇴직 등 종사원들의 자신의 의지와 무관하게 조직으로부터 방출되는 것을 말한다. 또한, 이직은 광의 개념으로 배치, 전환, 승진과 같은 조직내부간의 이동과 외부로부터 내부로 이동 등으로 포함하는 조직 내외의 모든 이동을 의미하고 있으며, 협의의 개념은 조직의 내부로부터 외부로의 이동인 이직을 의미하고 있다. Price & Mueller(1981)는 개인이 조직에 머물고 있는지, 아니면 떠났는지의 개인의 이동행위를 동태적 개념으로 이직을 정의하였고, Mobley (1982)는 조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 조직의 구성원으로서 자격을 종결짓는 행위로서, 개인의 자발적 이동의 개념을 이직으로 정의하였다.

4. 직무만족

직무만족(job satisfaction)은 직무에 대한 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 얻어지는 감정적, 정서적 만족상태를 말하는 것으로 개인이 직무에 자신이 가지고 있는 태도로 정의될 수 있다(Park DH 등 2007). Locke(1969)는 직무만족을 자신의 직무가치를 달성하거나, 달성을 촉진시킨다고 평가함으로써 얻어지는 즐거운 감정상태를 의미한다고 하였다. 직무만족이 높은 조직구성원들은 조직의 목표를 달성하기 위하여 자발적으로 협조와 조직이 어려움에 직면하게 되면 이를 극복하기 위하여 노력하게 된다. 그리고 직무만족은 자신의 직무에 흥미를 갖게 하여 조직에 대한 애착심과 소속감을 가지게 된다(Hong S T · Yang NY 2014). 조직구성원들이 조직에서 담당하고 있는 자신의 직무에 대한 만족 여부는 전체 조직의 관점에 매우 중요한 의미를 지닌다고 할 수 있다. 서비스산업의 종사원들은 직무만족은 각 개인이 직무를 수행하면서 느끼고, 감지하는

개인의 만족정도를 나타내는 것이라고 할 수 있는데, 개인의 능력과 자질, 수행하고 있는 업무에 대한 적응능력, 조직의 환경과 밀접한 관계를 가진다고 할 수 있다(Lee SH · Kim HS 2014). 직무만족은 경영자의 인력관리 차원에서 매우 중요한 요소이고, 그 필요성은 날로 증가되고 있다. 직무만족에 대한 영향요인들은 매우 다양하게 나타나고 있는데, 이는 직무만족이 사실상 단순한 속성이 아닌 매우 복합적인 속성으로 구성되었기 때문이다(Gang M 등 2016).

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형과 가설의 설정

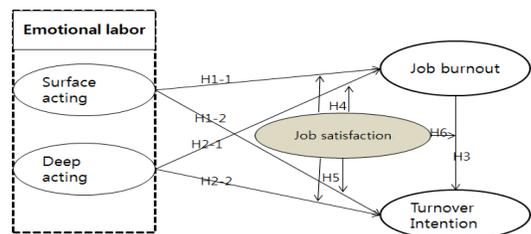
1) 연구모형

Kim KJ(2011)는 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에서 고용형태의 조절효과를 검정한 모형을 참조하여 본 연구는 직무만족의 조절효과를 검정하기 위하여 <Fig. 1>과 같은 연구모형을 설정하였다.

2) 연구가설

(1) 감정노동과 직무소진과의 관계

감정노동이 직무소진을 유발하는 원인으로는 감정 부조화로 인한 자아정체감과 과업역할 간의 괴리에서 발생하게 되는데, 이는 감정노동의 종사자들에게 심리적 안녕에 부정적 영향을 미치기 때문이다. 감정노동과 소진과의 관계에서 Hochs-



<Fig. 1> Research model.

child(1983)는 감정노동은 종사원들의 스트레스를 증가시키고, 결과적으로 소진을 일으킨다고 하였다. Kim KJ(2011)는 호텔 식음료 종사원들의 감정노동은 직무소진에 부분적인 영향관계를 확인하였다. 따라서 본 연구는 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H1: 감정노동은 직무소진의 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 표면행위는 직무소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 내면행위는 직무소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

(2) 감정노동과 이직의도와의 관계

감정노동(emotion labor)이란?, Hochschild(1983)가 처음 제안한 개념으로 “공식적으로 관찰 가능한 얼굴 표정이나 몸짓을 표현하기 위해 감정을 조절하는 것”으로 정의하였고, Mobley(1982)는 조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 조직의 구성원으로서 자격을 증명짓는 행위로서, 개인의 자발적 이동의 개념을 이직으로 정의하였다. Kim JH · Kim IK(2014)는 감정노동은 이직의도에 유의한 정의 영향관계가 있다고 하였다. 따라서 본 연구는 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H2: 감정노동은 직무소진의 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-1: 표면행위는 직무소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-2: 내면행위는 직무소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

(3) 직무소진과 이직의도와의 관계

직무소진(job burnout)은 직무와 관련하여 만성적인 감정 및 대인관계 스트레스 요인에 대한 지속적인 반응이라고 정의된다(Maslach 등 2001). 직무소진의 발생은 종사원에게 이직의도를 갖게

하며, 이는 이직으로 이어질 가능성을 높게 만든다. 이직의도는 실제 이직이 발생되기 전 종사원이 자신의 업무에 대한 불만족으로 현재 근무하는 조직을 벗어나려는 의도이다. Kim MR · Seomum GA(2013)는 직무소진이 증가할수록 이직의도도 증가한다고 하였고, Han JS 등(2014)은 호텔 종사원들의 직무소진은 이직의도에 유의한 영향관계가 있다고 하였다. 따라서 본 연구는 선행연구를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H3: 직무소진은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

(4) 직무만족의 조절효과

Jun JH · Park KY(2010)는 여성조리사의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향관계에서 감정노동은 직무만족에 부분적인 영향관계가 있다고 하였고, Lee SY · Yang HS(2008)는 콜센터 근로자들의 감정소진과 직무만족간의 영향관계를 검증한 결과, 직무소진은 직무만족을 저해시키는 요인으로 작용하고 있다고 하였다. Kim YH(2010)는 외식종사자들을 대상으로 조사한 연구에서 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향관계가 있다고 하였다. 이상의 선행연구에서 직무만족은 감정노동, 직무소진 및 이직의도와의 인과관계가 확인되었으므로, 이들 변수들과의 관계에서 직무만족은 조절효과를 있을 것이라 단정할 수 있겠다. 따라서 본 연구는 선행연구를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H4: 감정노동은 직무소진에 미치는 영향에서 직무만족은 조절역할을 할 것이다.

H5: 직무소진은 이직의도에 미치는 영향에서 직무만족은 조절역할을 할 것이다.

H6: 감정노동이 직무소진과 이직의도에 미치는 영향에서 직무만족은 조절역할을 할 것이다.

2. 변수의 조작적정의

1) 감정노동

감정노동의 구성요소는 연구자에 따라서 다양하게 정의하고 있는데, Grandey(2000)는 조직구성원들이 조직의 목표를 달성하기 위하여 느낌 및 감정표현을 조절하는 과정이라고 하였고, Morris & Feldman(1996)은 감정노동을 감정표현의 빈도, 감정표현 강도, 표현되어지는 감정의 다양성 등은 조직이 요구하는 기대감정을 표현하는 낮은 직무만족과 관계가 있다고 주장하였다. 따라서 본 연구는 Kim HC · Lee JT (2011), Han JS 등(2014)의 연구를 참조하여 감정노동을 표면행위 5문항, 내면행위 5문항(1점-전혀 그렇지 않다, 3점-보통이다, 5점-매우 그렇다)을 5점 리커트 척도로 측정하였다.

2) 직무소진

Maslach(1998)는 직무소진을 정서적 소진, 비인격화, 그리고 개인성취감 감소의 세 가지 차원으로 구성되어 있다고 하였고, Kim YJ · Han JH(2008)는 직무소진을 구성원들이 직무를 수행하는데, 정신적, 육체적으로 지치고, 다른 사람이나 자기 일에 관심이 줄어들고, 자존감이 떨어지는 현상이라고 하였다. 본 연구에서의 직무소진을 Kim YJ · Han JH(2008), Lee HK(2014)의 연구를 참조하여 4개의 설문 문항(1점-전혀 그렇지 않다, 3점-보통이다, 5점-매우 그렇다)을 5점 리커트 척도로 측정하였다.

3) 이직의도

이직의도란 종사원이 조직을 떠나기 전의 선행 변수로써 종사원이 자발적 혹은 비 자발적으로 현재의 조직과 고용관계의 단절하려는 의도를 지칭한다(Kim YH 2010). Matz 등(2014)은 이직의도를 종사원이 조직의 구성원으로써 의식적이고 자발적으로 조직을 이탈하려는 의지의 표현이라고 정의하였다. 본 연구는 종사원들의 자발적 의지의 측정하기 위해서 Kim YH(2010), Kim JS · Ahn KY(2012)의 연구를 참조하여 4개의 설문 문항(1점-전혀 그렇지 않다, 3점-보통이다, 5점-매우

그렇다)을 5점 리커트 척도로 측정하였다.

4) 직무만족

Locke(1969)는 직무만족(job satisfaction)이란 종사원이 직무를 통해서 얻게 되는 직무가치를 달성하거나, 달성을 촉진시킨다고 평가함으로써 얻어지는 즐거운 감정상태를 의미한다고 하였고, Park DH 등(2007)은 직무만족은 직무에 대한 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 얻어지는 감정적, 정서적 만족상태를 말하는 것으로 개인이 직무에 자신이 가지고 있는 태도로 정의될 수 있다. 본 연구에서는 Ryu JY · Park SJ(2013)의 선행연구를 토대로 4개의 설문 문항(1점-전혀 그렇지 않다, 3점-보통이다, 5점-매우 그렇다)을 5점 리커트 척도로 측정하였다.

3. 조사방법

1) 표본 및 자료수집

본 연구는 부산지역에 있는 외식업체(뷔페 및 패밀리 레스토랑)에 근무하는 종사자들을 대상으로 설문조사를 하였다. 조사기간은 2016년 2월 15일부터 25일까지 설문지를 배포하고, 설문내용을 자기기재방식으로 설문에 응답하도록 하였다. 설문지는 310부를 배포하였고, 그중 300부를 회수하여 불성실한 설문지 6부를 제외한 294부를 최종적으로 분석에 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS(V 21.0)와 AMOS(V 21.0) 프로그램을 사용하여 분석하였다. 응답자들의 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 하였고, 측정 항목별 구조를 파악하기 위해서 탐색적 요인분석, 척도의 신뢰성을 측정하기 위하여 내적일관성 평가방법인 Cronbach's α 및 확인적 요인 분석을 실시하였다. 타당성을 규명하기 위해 개념 신뢰도(CR)와 표준분산 추출(AVE)값을 계산하였다. 도출된 요인 간 연관성 측정을 위해 상관관계 분석을 실시하였다. 그리고 구조방정식 모형(Structural Equation Modeling)을 사용하여 전체모형의 적합도 및 유의적인 인과 관계를 검증하였다. 또한, 직무만족의 조절

효과를 검정하기 위하여 기본모형과 nested 관계에 있는 대안모형을 설정하였다. 그리고 두 모형 사이의 자유도를 고려한 Chi-square를 비교하여 직무만족의 조절효과성을 검정하였다.

IV. 연구결과 및 고찰

1. 표본의 특성

외식업체에 근무하는 표본의 특성은 <Table 1>과 같다. 남자 149명(53.6%), 여자 129명(46.4%)으로 분석되었고, 나이는 30세 이하가 130명(46.8%), 31~40세가 91명(32.7%), 41세 이상이 57명(20.5%)를 나타내었다. 그리고 학력은 고등학교 졸업 24명(8.6%), 전문대학(재학) 졸업이 111명(39.9%)이고, 대학교(재학) 졸업이 118명(42.4%), 대학원 이상 25명(9.0%)을 나타내었다. 직급은 계

약직 48명(17.3%), 사원 124명(44.6%), 주임 67명(24.1), 과장 이상 39명(14.0%)으로 분석되었다. 소득은 100만원 미만 22명(7.9%), 101~200만원이 124명(44.6%), 201~300만원 92명(33.1%), 301만원 이상 36명(12.9%)의 분포를 나타내었다.

2. 외식업체 종사원들의 직무태도에 대한 탐색적 요인분석

외식업체 종사원들의 직무태도에 대한 탐색적 요인 및 신뢰도 분석에 대한 결과는 <Table 2>와 같다. 요인분석방법으로는 주성분 분석(PCA: principal component analysis)을 통하여 직각 회전인 베리맥스(Varimax) 방법을 사용하였고, 고유치의 값이 1 이상이라는 조건으로 공통요인을 선택하였으며, 요인 적재치는 .05 이상의 것을 사용하였다. 요인분석결과, 총 20개의 문항에서 설명력이

<Table 1> Demographic characteristics of the respondents (N=278)

	Characteristic	N	Percent(%)
Gender	Male	149	53.6
	Female	129	46.4
Age(yr)	≤30	130	46.8
	31~40	91	32.7
	41≤	57	20.5
Education	High-school	24	8.6
	College	111	39.9
	University	118	42.4
	Graduate school	25	9.0
Job position	Contract	48	17.3
	Employee	124	44.6
	Assistant manager	67	24.1
	Over department manager	39	14.0
Monthly income (₩10,000)	≤100	22	7.9
	101~200	128	46.0
	201~300	92	33.1
	301≤	36	12.9

〈Table 2〉 Factor and reliability analysis of food-industry workers' emotional labor

Factors	Items measurement	Factors loading	Eigen value	Variance%	Cronbach's α
Job burnout	I think I feel exhausted from work.	.841	2.756	14.503	.841
	I feel I suffer from an excessive workload.	.826			
	I usually feel exhausted when finishing my daily work.	.787			
	I get so much stress dealing with customers at work.	.639			
Turnover intention	I am going to look for a job opportunity within the same field sometime very soon.	.888	2.703	14.226	.829
	I want to change my job because I want to work for a company that recognies my skill and proficiencies.	.814			
	Even if the benefits were similar to those of my current job, I would like to change my job within the same field.	.807			
	I have been considering quitting my current job.	.639			
Surface acting	There is a contradiction between my attitude on the surface and my actual feeling when serving customers.	.771	2.443	12.858	.767
	I sometimes force myself to smile so that customers think I care for them.	.758			
	I sometime treat customers with a friendly attitude regardless of how I feel.	.727			
	I pretend that I am happy when serving customers.	.660			
Deep acting	I try to have sentiments needed from the bottom of my heart to bring about customer satisfaction.	.825	2.411	12.691	.769
	I try to have consistent attitudes to my customers and feel those sentiments inside.	.751			
	I try to serve my customers in a kind manner so that they have a good impression of my store or restaurant.	.741			
	Most of the sentiments I show in front of my customers come from the bottom of my heart.	.670			
Job satisfaction	I am proud of my role and duties at work.	.833	1.889	9.944	.668
	I am content with my current role at work.	.809			
	I am very well aware of my role and duties of which I am in charge.	.595			
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin		.794		
Bartlett	Chi-square		2,033.884		
	Sig			.000	
Total variance (%)				64.223	

떨어지는 1문항을 제거하고 19개의 문항을 최종 문항으로 채택하였다. 요인명은 표면행동, 내면행동, 직무소진, 이직의도, 직무만족을 각각의 요인명으로 명명하였다. 각 요인의 신뢰도는 .668~.841로 분석되었기에 신뢰성은 수용할 수 있을 것으로 판단된다. 고유값은 2.756~1.889를 나타내었고, 표본의 적합도를 의미하는 KMO(Kaiser-Meyer-Oikin)값은 .794로 나타났었다. 총 분산설명력은 64.223%로 나타났으며, 변수들 간의 상관이 0인지를 검정하는 Bartlett의 구형성 검정통계값이 2,033.884($p=0.000$)로서 상관행렬이 요인분석하기에 적합하다고 해석할 수 있다.

3. 외식업체 종사원들의 직무태도에 대한 확인적 요인 분석

이론적 모형을 검증하기 위하여 각 잠재요인별 확인적 요인분석을 실시한 결과는 <Table 3>과 같다. 연구가설을 토대로 모형에 대한 검증 결과, $\chi^2=297.462$ ($df=142$), $CMIN/DF=2.095$, $RMR=.044$, $GFI=.903$, $AGFI=.870$, $IFI=.906$, $CFI=.922$, $RMSEA=.063$ 을 분석되어 적합도는 확보되었다고 할 수 있겠다. 그리고 잠재요인과 측정변수간의 일치성 정도를 알 수 있는 잠재요인 타당성 검증의 평균분산추출값(AVE: average variance extracted)은 표준화 요인부하량을 제공한 값들의 평균으로 그 크기가 .5 이상, 합성요인신뢰도(CCR: construct reliability)의 값은 표준화 요인 부하량과 오차분산의 값으로 그 값이 .7 이상이면 집중타당성이 있는 것으로 판단하는데(이학식·임지훈 2009), 본 연구의 잠재요인타당성 검증 결과, 평균분산추출 값의 크기가 모두 .459~.572로 분석되었다. 그러나 합성요인신뢰도 값이 .805~.86으로 집중타당성이 있는 것으로 판명되었다.

4. 상관관계분석

본 연구에서 단일차원성에 대한 상관성 및 방향성을 파악하기 위해서 상관관계분석을 실시한 결과는 <Table 4>와 같다. 뷔페레스토랑 종사원들

의 직무태도에 대한 표면행동과 내면행동($r=.132$, $p<0.05$), 표면행동과 직무소진($r=.478$, $p<0.01$), 표면행동과 이직의도($r=.265$, $p<0.01$), 표면행동과 직무만족($r=.130$, $p<0.05$), 내면행동과 이직의도($r=-.133$, $p<0.05$), 내면행동과 직무만족($r=.412$, $p<0.01$), 직무소진과 이직의도($r=.406$, $p<0.01$), 이직의도와 직무만족($r=-.138$, $p<0.05$)으로 분석되었다.

5. 가설검정

본 연구는 가설 검증을 위해 구조방정식 모형 분석을 실시하였다. 구조방정식 분석 결과, 최종 이론 모형의 적합도 지수는 $\chi^2=222.646$ ($df=100$), $p<0.001$, $CMIN/DF=2.226$, $GFI=0.912$, $NFI=0.878$, $CFI=0.928$, $RMSEA=0.067$ 등으로 나타났다(Table 5). 따라서 본 연구에서의 적합도는 비교적 수용할만한 것으로 판단된다. 가설 1의 검정결과, 감정노동의 하위요인인 표면행동($\beta=.609$, $t=6.528$, $p<0.001$)은 직무소진에 정(+의 영향, 내면행동($\beta=-.204$, $t=-2.961$, $p<0.01$)은 직무소진에 음(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 진무소진($\beta=.424$, $t=5.670$, $p<0.001$)은 이직의도에 정(+의 영향관계가 있는 것으로 분석되었다. 따라서 가설 1과 가설 2 모두 채택되었다.

6. 조절효과

외식업체 종사원들의 감정노동이 직무소진과 이직의도에 미치는 영향에서 직무만족의 조절효과를 검정한 결과는 <Table 6>과 같다. 모형의 적합도는 $CFI=0.918$, $NFI=0.824$, $GFI=0.873$, $IFI=0.920$, $RMSEA=0.050$ 으로 수용할만한 수준인 것으로 판단된다. 직무만족의 조절효과를 검정하기 위하여 직무만족의 평균값을 기준으로 낮은 집단(low)와 높은 집단(high)으로 구분하여 χ^2 차이검정을 실시 결과, 자유모형의 χ^2 은 336.320($df=200$)으로 나타났다. 감정노동의 하위요인인 내면행동이 직무소진에 미치는 영향에서 직무만족은 $\Delta\chi^2$ ($df=1$), $p<0.001$ 에서 조절효과가 있는 것으로 분석

〈Table 3〉 Confirmatory factor analysis and reliability of items

Factors	Items measurement	Standardized estimate	t-value	CCR	AVE
Surface acting	I pretend that I am happy when serving customers.	.557	Fixed	.805	.459
	I sometimes force myself to smile so that customers think I care for them.	.614	7.387		
	There is a contradiction between my attitude on the surface and my actual feeling when I serve my customer.	.741	8.182		
	I sometime treat customers with a friendly attitude regardless of how I feel.	.774	8.316		
Deep acting	Most of the sentiments I show in front of my customers come from the bottom of my heart.	.572	Fixed	.861	.464
	I try to serve my customers in a kind manner so that they have a good impression of my store or restaurant.	.677	7.982		
	I try to have sentiments needed from the bottom of my heart to bring about customer satisfaction.	.760	8.446		
	I try to have consistent attitudes to my customers and feel those sentiments inside.	.700	8.132		
Job burnout	I get so much stress dealing with customers at work.	.603	Fixed	.854	.586
	I feel I suffer from an excessive workload.	.788	9.975		
	I think I feel exhausted from work.	.874	10.506		
	I usually feel exhausted when finishing my daily work.	.775	9.869		
Turnover intention	I want to change my job because I want to work for a company that recognizes my skill and proficiencies.	.741	Fixed	.836	.572
	Even if the benefits were similar to those of my current job, I would like to change my job within the same field.	.728	11.666		
	I am going to look for a job opportunity within the same field sometime very soon.	.902	13.470		
	I have been considering to quit my current job.	.627	9.990		
Job satisfaction	I am proud of my role and duties at work.	.800	Fixed	.866	.486
	I am very well aware of my role and duties of which I am in charge.	.549	7.901		
	I am content with my current role at work.	.725	9.577		
$\chi^2=297.462(df=142)$, $p=.000$, $CMIN/df=2.095$, $RMR=.044$, $GFI=.903$, $AGFI=.870$, $IFI=.906$, $CFI=.922$, $RMSEA=.063$					

되었다. 그리고 직무만족의 평균값보다 낮은 집단에서는 감정노동의 하위집단인 내면행동이 직무

소진에는 영향관계가 없는 것으로 분석되었고, 그 밖의 모든 요인에서는 통계적으로 유의한 영향관

<Table 4> Correlations analysis of items

	Surface acting	Deep acting	Job burnout	Turnover intention	Job satisfaction
Surface acting	1				
Deep acting	.132*	1			
Job burnout	.478**	-.099	1		
Turnover intention	.265**	-.133*	.406**	1	
Job satisfaction	.130*	.412**	-.024	-.138*	1

* $p < .05$, ** $p < .01$.

<Table 5> Structural equation results of items

	Hypothesized relationship	Estimate	β	t-value	p-value	Result
H1-1	Surface acting → Job burnout	.926	.609	6.528	.000***	Supported
H1-2	Deep acting → Job burnout	-.386	-.204	-2.961	.003**	Supported
H2	Job burnout → Turnover intention	.364	.424	5.670	.000***	Supported

$\chi^2=222.646(df=100)$, $p < 0.001$, CMIN/df=2.226, GFI=0.912, NFI=0.878, CFI=0.928, RMSEA=0.067.

** $p < .001$, *** $p < .0001$.

<Table 6> Moderating effect of job satisfaction

	Low lever		High lever		Unconstrained model $\chi^2(df=200)$	Constrained model $\chi^2(df=201)$	$\Delta \chi^2(df=1)$
	β	t-value	β	t-value			
H1-1	.597	4.259***	.627	5.193***	336.320	336.348	.028
H1-2	-.062	-.684	-.342	-3.063**	336.320	342.339	6.019**
H2	.346	3.161**	.454	4.471***	336.320	339.266	2.946

** $p < .01$, *** $p < .0001$, CFI=0.918, NFI=0.824, GFI=0.873, IFI=0.920, RMSEA=0.050.

계를 확인할 수 있었다. 이러한 결과는 외식업체의 종사원들은 감정노동의 하위요인인 내면행동이 직무소진에 미치는 영향에서 직무만족의 강도가 차이가 있다는 결과를 의미한다.

V. 결론 및 시사점

본 연구에서는 외식업체 종사원들의 감정노동이 직무소진과 이직의도에 미치는 영향을 유기적인 인과관계를 실증적으로 분석하였으며, 이러한 인과관계에 있어서 직무만족의 조절효과를 검증

하고자 하였다. 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 감정노동의 하위요인인 표면행동과 내면행동은 직무소진에 유의한 인과관계를 확인할 수 있었다. 표면행동은 직무소진에 정(+)의 영향관계를 나타내었는데, 이는 표면행위는 겉으로 들어나는 감정과 실제 느끼고 있는 감정과는 다른 감정을 표현을 해야 되기 때문에, 종사원들의 감정적 스트레스가 직무소진으로 이어지기 때문인 것으로 사료된다. 이와는 반대로 내면행동은 외형적인 표현방식뿐만 아니라, 과거의 경험을 바탕으로 진심에서 우리나라오는 내적인 감정을 표현하는 방식

것이 직무소진을 감소시키고 이직의도를 줄일 수 있는 방안임을 입증한 결과이다. 따라서 외식업체 경영주 들은 종사원들에게 교육을 실시하거나 복지를 향상시켜서 종사원들의 감정노동에서 내면 행위를 증가시키는 것이 필요하다는 시사점을 제시하고 있다.

주제어: 조절효과, 직무만족, 감정노동, 이직의도, 직무소진

참고문헌

- 이학식·임지훈(2009). 구조방정식 모형분석과 AMOS 16.0. 범문사, 경기.
- 한국외식연감 (2015). 한국외식정보.
- Ashforth BE, Humphrey RH (1993). Emotional labor in service roles : The influence of identity. *The Academy of Management Review* 18 (1): 88-115.
- Choi MH, Kim IS (2015). Exploring flight attendants emotional labor and their service sabotage: The moderating effect of customer dysfunctional behavior. *Korean Journal of Tourism Research*, 30(5):335-354.
- Choi WS, Choi SK, Lee SB (2013). The effects of the attributes of the eco-friendly agricultural products traceability system on perceived value and behavioral intention. *Korean Journal of Culinary Research* 19(4):161-175.
- Do HO (2012). Influence of hotel employees' emotional labor on job attitude - Focusing on the mediating effects of organizational culture. *Korean Journal of Tourism Research* 27(2):137-159.
- Gang M, Lee JE, Yoo YS (20016). The effects of employment instability and task exhaust of sports instructor on turnover intention. *The Journal of Korea Society for Wellness* 11(1):83-96.
- Grandey AA (2000). Emotion regulation in the work place: new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology* 5(1): 95-110.
- Han JH (2012). Moderating effects of organizational support on the relationship between emotional labor and organizational citizen behavior. *Journal of Human Resource Management Research* 19(2):83-101.
- Han JS, Lim CH, Lee HM (2014). A study on the effect of emotional labor of hotel employees on their job burnout, job satisfaction and turnover intention : Focusing on five star hotels of seoul region. *Journal of Tourism & Leisure Research* 26(5):79-97.
- Hochschild AR (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley & LosAngeles, CA: University of California Press. 89-136.
- Hong ST, Yang NY (2014). Effect of working environment for employees in assistive technology services on job satisfaction and turnover intention. *Journal of Special Education & Rehabilitation Science* 53(3):283-298.
- Jeon YM (2014). The effects of hotel culinary employee's job embeddedness on job satisfaction, career commitment and turnover intention. *Korean Journal of Culinary Research* 20(6):41-55.
- Jun JH, Park KY (2010). A study of effect on job satisfaction by emotional labor of female cook. *Journal of the Table & Food Coordinate* 5(2): 43-59.
- Jung HS, Yoon HH (2013). A study on the moderating role of hotel employees, emotional labor in the causal relationships among emotional dissonance, burnout, and job satisfaction. *Korean Journal of Culinary Research* 19(4):

- 94-108.
- Kang HJ, Yoon HH (2006). The effect of job satisfaction factors on turnover intention of hourly paid temporary workers in family restaurant. *Korea Academic Society of Hotel Administration* 15(4):89-103.
- Kim HC, Lee JT (2011). The structural relationship of emotional labor, job stress, organizational commitment, and turnover intention in service encounter. *Journal of Tourism Sciences* 35(4): 299-315.
- Kim JH, Kim IK (2014). A study on the emotional labor, burnout and turnover intention of clinical nurses. *Journal of The Korean Data Analysis Society* 16(3):1653-1667.
- Kim JS, Ahn KY (2012). The relationship between organizational commitment and intention to leave and the moderating effect of gender and occupation in Dae-deok venture enterprises. *Journal of Business Venturing and Entrepreneurship* 7(4):77-86.
- Kim JW, Kim WB (2016). Semantic network approach toward the discourses on emotional labor. *Korean Journal of Sociology* 50(1):163-188.
- Kim KJ (2011). The influence of emotion labor on job burnout of the hotel F & B employees. *Journal of Foodservice Management* 14(4):27-44.
- Kim KY, Hong SJ, Lim YT (2012). The management of emotional display on emotional labor performance of service employee. *Journal of Business Education* 27(1):151-170.
- Kim MR, Seomum GA (2013). Relationships among burnout, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention to resign in hospital nurses. *Korean J Occup Health Nurs* 22(2):93-101.
- Kim SR, Kim G (2010). Relations among emotional labor, burnout and customer orientation of employee in food service industry. *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research* 24(1):119-136.
- 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 Journal of Culinary Research* 16(4):206-219.
- Kim YJ, Han JH (2008). Two types of emotional labor their impacts on job burnout of service workers. *Journal of Organization and Management* 32(3):95-128.
- Kwon HG, Park BG (2011). The effect of surface and deep acting of emotional labor on emotional dissonance and job attitudes. *Journal of Human Resource Management Research* 18(1): 311-325.
- Lee HK (2014). Emotional dissonance on job burnout and turnover intention among hotel employees. *Korean Journal of Hotel Administration* 23(6):133-153.
- Lee HU, Lee H, Kim JH (2010). The effects of emotional intelligence and emotional labor on department store salespersons' customer orientation and sales performance. *Korea Research Academy of Distribution and Management Review* 13(4):97-117.
- Lee SH, Kim HS (2014). The effect of restaurant employees' prior turnover experience on their job satisfaction and turnover intention *Korea Academic Society of Hotel Administration* 23 (3):245-258.
- Lee SY, Yang HS (2008). The relations of emotional labor to emotional exhaustion and turnover intention in call center workers. *Korean Journal of Contents* 8(4):197-210.

- Locke EA (1969). What is job satisfaction? Organizational behavior and human performance 4:309-336.
- Maslach C (1998). A multidimensional theory of burnout. In C. I. COOPER (Ed.), Theories of organizational stress. 68-85.
- Maslach C, Jackson SE (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior* 12:99-113.
- Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology* 52: 397-422.
- Matz AK, Woo Y, Kim B (2014). A meta-analysis of the correlates of turnover intent in criminal justice organization: Does agency type matter? *Journal of Criminal Justice* 42:233-243.
- Mobley WH (1982). Some unanswered question in turnover and withdrawal research. *Academy of Management Review* 7(1):111-123.
- Morris JA, Feldman DC (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor, *Academy of Management Journal* 21: 989-1010.
- Park DH, Kim SG, Jang BJ (2007). Food & beverage department's transformative leadership on job satisfaction and job performance. *Northeast Asia Tourism Research* 3(1):67-84.
- Park HJ, Choi KH (2009). Relation between the emotional labor of service employees in family restaurants and their customers' emotional responses and loyalty. *Journal of Tourism Science* 33(4):315-335.
- Park SJ, Han HO (2012). The effects of emotional labor on job-related attitudes among casino employees. *Journal of Women Economists Association* 9(1):77-98.
- Pines A, Aronson (1988). Career Burnout : Causes and Cures, New York.
- Price JL, Mueller CW (1981). A causal model of turnover for nurses. *The Academy of Management Review* 24(3):543-565.
- Ryu JY, Park SJ (2013). The effects of transformational leadership on job satisfaction and job performance. *Korean Journal of Culinary Research* 19(3):194-206.
- Saxe R, Weitz B (1982). The SOCO Scale: A measure of the customer-orientation of sales people. *Journal of Marketing Research* 19(3): 343-351.
- Shirom A (2002). Job-related burnout : A review, In J.C. Quick & I. E. Tetrick (Eds), Handbook of Occupational Health Psychology 245-265.
- Yagil D (2004). The relationship of service provider power motivation, empowerment and burnout customer satisfaction. *International Journal of Service Marketing* 1793:258-270.

2016년 08월 30일 접수
 2016년 09월 22일 1차 논문수정
 2016년 10월 08일 논문게재확정