

스키리조트 종사자의 감정노동과 직무소진이 서비스 제공수준에 미치는 영향

유원용
경인여자대학교

The effects of emotional labor and job burnout of the ski resort workers on service level

Won-Yong Ryu

Kyung-In Women's University

요약 본 연구는 스키리조트 종사자가 지각하는 감정노동과 직무소진이 서비스 제공수준에 미치는 영향을 실증적으로 검증하는데 목적이 있다. 이를 위해 국내 스키리조트에 근무하는 종사자 215명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 감정노동은 표면행위와 내면행위의 2개 하위요인, 직무소진은 단일요인, 서비스 제공수준은 유형성, 응대성, 노력의지의 3개 하위요인으로 구성되었다. 또한 자료처리는 빈도분석, 확인적요인분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 회귀분석을 실시하여 다음과 같은 연구결론을 얻었다. 첫째, 스키리조트 종사자가 지각하는 감정노동 중 표면행위는 직무소진에 긍정적인 영향을 미치고, 내면행위는 직무소진에 부정적인 영향을 미친다. 둘째, 스키리조트 종사자가 지각하는 감정노동 중 표면행위는 서비스 제공수준의 유형성, 응대성에 긍정적인 영향을 미치며, 내면행위는 서비스 제공수준의 유형성, 응대성, 노력의지에 긍정적인 영향을 미친다. 셋째, 스키리조트 종사자가 지각하는 직무소진은 서비스 제공수준의 유형성, 응대성, 노력의지에 부정적인 영향을 미친다. 본 연구에서는 스키리조트와 같이 스포츠 서비스조직에 근무하는 종사자가 경험하는 감정노동과 결과 변수들간의 관계를 바탕으로 시사점과 제한점을 제시하였다.

주제어 : 스키리조트, 감정노동, 직무소진, 서비스 제공수준

Abstract The purpose of this study was empirically to reveal the effects of emotional labor and job burnout of the ski resort workers on service level. For the study, a survey of 215 people working in domestic ski resorts was conducted. Emotional labor was composed of two sub-factors: surface acting and deep acting. Service level was composed of three sub-factors: tangibles, responsiveness, endeavor. The following results were obtained by confirmatory factor analysis, reliability analysis, correlation analysis, regression analysis. First, in emotional labor which ski resort worker perceived, surface acting had a positive effect on job burnout, while deep acting had a negative effect on it. Second, surface acting had a positive effect on tangibles and responsiveness of service level and deep acting had a positive effect on tangibles, responsiveness and endeavor of service level. Third, job burnout which ski resort worker perceived had a negative effect on tangibles, responsiveness and endeavor of service level. This study suggested that implications and limitations of the relationship between outcomes and emotional labor which people working at sport organizations such as a ski resort have experienced.

Key Words : ski resort, emotional labor, job burnout, service level

Received 30 December 2015, Revised 30 January 2016
Accepted 20 February 2016, Published 28 February 2016
Corresponding Author: Won-Yong Ryu
(Kyung-In Women's University)
Email: ryu0602@kiwu.ac.kr

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

최근 들어 주 5일 근무제 확대 실시로 여가시간이 증대되고, 교통시스템이 발달함에 따라 스키 및 스노보드가 생활스포츠의 한 종목으로 대중화되었다. 이로 인해 15-16 시즌 현재 스키리조트는 전국에 약 20여개가 개장하여 운영되고 있다. 이러한 스키리조트의 양적인 성장은 서비스 운영자의 입장에서는 상대적으로 더 많은 고객을 확보하기 위해 치열한 경쟁을 벌여야 함을 의미한다[1]. 이에 스키리조트는 자신들만의 차별화된 경쟁우위를 갖기 위해 고객만족이나 고객감동의 표어를 내걸고 질 높은 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있는 실정이다.

이와 관련하여 김양구 등은 서비스산업에서 고객과의 접촉이 가장 많은 일선 종사자들의 고객서비스 능력을 향상시키는 것이 매우 중요하다고 설명하고 있다[2]. 특히 오늘날처럼 상업화되고 전문화된 스포츠 서비스조직에 근무하는 종사자들은 고객과의 대면 시 상대방이 긍정적이고 즐거운 경험을 갖도록 유도하여 서비스의 질을 향상시키는 역할까지 수행하고 있다[3]. 즉 고객접점 종사자들의 서비스품질 성과는 기술이나 전문성뿐만 아니라, 그들의 태도나 감정에 의해 영향을 받아 고객과의 상호작용에 영향을 미치게 된다는 것이다[4]. 실제로도 소비자들은 구매과정에서 서비스 제공자와 고객간의 감정이 만족이나 재구매 등의 고객행동에 영향을 미치는 것으로 나타나, 이제는 개인의 본능적이고 고유한 영역이라 인식되었던 감정상태가 소비자의 선택을 좌우하는 핵심적인 상품이 되어 조직의 목표를 촉진시키는 수단으로 여겨지고 있다[5,6].

감정노동이란 개인의 효과적인 직무수행을 위해 자신이 경험하는 실제 감정 상태와 집단의 감정 표현규범에 의해 요구되는 감정표현의 차이가 있을 때, 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력과 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력을 의미하는데 감정노동은 크게 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)로 구분할 수 있다. 표면행위는 자신의 지루함이나 화남 등과 같은 내적 감정 상태와는 달리 표현규범에 적합하도록 얼굴 표정, 제스처, 음성 등을 이용하여 친절함이나 즐거움 등의 특정 감정을 가식이나 거짓으로 표현하는 것으로 정의된다. 반면 내면행위는 주어진 배역에 몰입하는 배우

와 같이 표현규범에 요구되어지는 감정 상태로 자신의 내적상태를 먼저 변화시킨 후, 이를 업무수행 중에 지속적으로 표현하는 것으로 정의할 수 있다[7,8].

이러한 감정노동을 처음으로 개념화한 Hochschild는 종사자들의 감정노동은 자신이 실제 느끼는 감정과는 무관하게 직무에서 기대하는 감정을 표현해야 하는 과정이기 때문에 실제 감정과 표현 감정의 괴리로 인한 감정부조화를 경험하게 되어 종사자들의 건강과 심리적 정서에 부정적인 영향을 미치게 됨으로써 조직성취에 부정적인 결과를 나타낸다고 보았다[9]. 이와 마찬가지로 감정노동에 관한 여러 선행연구들은 감정노동의 수행은 자신이 가식적이고 위선적이라는 느낌과 함께 그에 따른 자기비하, 냉소주의, 감정소진, 직무불만족 등의 역기능을 초래한다고 보고하고 있다[10,11,12]. 그러나 최근의 연구에서는 조직에서 요구하는 감정의 표현을 따름으로 인해 개인적 성취감을 느끼게 되며, 이를 통해 자기효능감이나 직무만족 등을 높일 수 있다는 긍정적 효과가 제시되면서 감정노동의 결과가 확립적으로만 나타나는 것이 아니라는 관점이 설득력을 얻고 있다[13].

직무소진은 부정적인 자아개념, 업무에 대한 부정적인 태도, 고객에 대한 관심이나 느낌의 상실을 포함한 신체적 및 정신적 탈진상태를 의미한다[14]. Cordes와 Doughertys는 직무소진이 직장 내 스트레스 요인들과 이직의사를 매개하는 변인으로서의 역할을 한다고 밝히면서 높은 수준의 스트레스를 경험하는 사람은 높은 수준의 소진을 겪고 이직할 의사를 갖게 되며, 대체적 직무기회의 가능성을 갖게 되면 이직으로 연결된다고 하였다[15]. 또한 직무소진은 업무에 대한 과도한 스트레스가 발생할 때 나타나는 회피적인 개인의 정서 상태로 주로 정서적 고갈, 비인간화, 성취감 저하 등을 일으키게 되는데, 고객과의 접촉이 많은 직종에서 근무하는 종사자들이 빈번하게 경험하는 특징이 있다[16].

한편 서비스 제공수준은接客종사자가 서비스 품질을 고객에게 제공할 때, 그 제공행위의 수행정도나 의지로 표현된다[17]. 이는 일반적으로 고객만족 또는 불만족에 영향을 주는 주요 요인 중 가장 높은 비율을 차지하는 것이 종업원의 태도, 지식, 용모, 기술 등과 관련된 종사자의 서비스 능력을 바탕으로 한 서비스 제공수준에 관련된다[18]. 이러한 서비스 제공수준에 대한 측정형태는 연구자에 따라 다소 차이를 나타내고 있다. 이와 관련하여

송정수와 손은일은 서비스 제공수준을 인적서비스, 적시 서비스, 대응서비스로 제시하였는데 인적서비스는 서비스 제공절차, 예절, 상냥한 목소리, 미소 띤 표정, 접객태도 등을 포함하고, 적시서비스는 시스템과 편의시설, 고객의 반응 등을 포함하였으며, 대응서비스는 문제해결, 제안판매 등을 포함하고 있다[19]. 또한 이재학은 서비스 제공수준을 고객에게 서비스를 규정과 절차에 맞게 제공하였는지에 대한 유형성, 고객과의 의사소통을 포함한 서비스를 적시에 제공하였는지에 대한 응대성, 최상의 서비스 제공을 위한 종업원 자신의 노력에 대한 노력의 지로 구분하여 분석하였다[20]. 선행연구들을 살펴보면 서비스 제공수준에 영향을 미치는 선행변수로는 종사원의 역량, 직무만족, 조직몰입, 감정노동 등이 보고되고 있다[17,21,22,23].

그동안 스포츠분야에서 감정노동과 관련한 선행연구들[5,8,13,14,16,24]은 대부분 학교체육이나 생활체육 지도자들을 대상으로 연구되어 왔으며, 상업화되고 전문화된 스포츠 서비스조직에 대한 연구들은 매우 미흡한 실정이다. 이에 본 연구에서는 스키리조트 종사자가 지각하는 감정노동과 직무소진이 서비스 제공수준에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고자 한다. 이러한 연구는 스포츠 산업에서 스키리조트와 같이 서비스 지향적인 조직에 근무하는 종사자의 감정노동에 대한 결과를 확인하여 인적 자원관리와 업무의 효율성을 향상시키는데 유용한 기초 자료를 제공할 수 있을 것이다. 본 연구를 수행하기 위해 선행연구들의 이론적 관계를 바탕으로 다음과 같은 연구 문제를 설정하였다.

첫째, 스키리조트 종사자가 지각하는 감정노동이 직무소진에 미치는 영향을 알아본다.

둘째, 스키리조트 종사자가 지각하는 감정노동이 서비스 제공수준에 미치는 영향을 알아본다.

셋째, 스키리조트 종사자가 지각하는 직무소진이 서비스 제공수준에 미치는 영향을 알아본다.

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구에서는 15-16시즌 강원도에 소재한 스키리조트에 근무하는 종사자를 대상으로 편의표본추출법을 활용

하여 232부의 설문지를 배포 및 회수한 후, 조사내용이 누락되거나 확실히 응답한 18부의 자료를 제외한 215부(회수율 92.7%)의 자료가 유효 표본으로 실제분석에 사용하였다. 연구대상의 일반적 특성은 <Table 1>과 같다.

<Table 1> General Feature of Subject of Study

Section		Frequency	Expense(%)
Gender	Male	127	59.1
	Female	88	40.9
Ages	20-29 years	134	62.3
	30-39 years	60	27.9
	Above 40 years	21	9.8
Working types	management	45	20.9
	Instructor·Patrol	98	45.6
	Facilities	72	33.5

2.2 조사도구

본 연구의 조사도구는 설문지이며, 연구목적에 유용한 선행연구를 참고로 전문가 회의의 통틀어 내용타당도를 검증하여 사용하였다. 또한 설문항목들은 ‘전혀 그렇지 않다=1점’에서 ‘매우 그렇다=5점’까지 리커트 5점 척도로 구분하였으며, 구성방법은 다음과 같다.

첫째, 감정노동에 대한 측정은 박문수와 이태용의 연구에서 사용한 문항내용을 참고하여 표면행위 3문항, 내면행위 4문항의 2개 하위요인 총 7문항으로 구성하였다[16].

둘째, 직무소진에 대한 측정은 이정학 등의 연구에서 사용한 문항내용을 참고하여 단일요인 총 5문항으로 구성하였다[14].

셋째, 서비스 제공수준에 대한 측정은 이재학의 연구에서 사용한 문항내용을 참고하여 유형성 6문항, 응대성 4문항, 노력의지 3문항의 3개 하위요인 총 13문항으로 구성하였다[20].

2.3 확인적요인분석 및 신뢰도분석

본 연구에서 사용한 척도들의 구성개념은 선행연구들에서 탐색적요인분석의 과정을 통해 요인의 구조가 검증되었다. 이에 본 연구에서는 측정항목들이 각각의 구성개념을 잘 설명하고 있는지에 대한 개념타당성을 평가하기 위해 확인적요인분석을 실시하였다. 척도들의 개별 측정항목의 표준화 요인재치치를 <Table 2>와 같이 검토하여 배병열이 제시한 기준치 .50 이상을 충족시키지

<Table 2> Confirmatory Factor Analysis and Reliability

Constructs		Measuring items	β	S. E	AVE	CR	Cronbach's α
Emotional labor	Surface acting	Surface acting 1	.607	.331	.590	.837	.810
		Surface acting 2	.766	.278			
		Surface acting 3	.611	.313			
	Deep acting	deep acting 1	.556	.417	.523	.810	.757
		deep acting 2	.554	.472			
		deep acting 3	.827	.227			
deep acting 4		.734	.358				
Service level	Tangibles	Tangibles 1	.806	.239	.682	.915	.892
		Tangibles 2	.848	.196			
		Tangibles 3	.800	.310			
		Tangibles 4	.801	.285			
		Tangibles 5	.713	.442			
		Tangibles 6*	-	-			
	Responsiveness	Responsiveness 1	.679	.448	.638	.840	.813
		Responsiveness 2	.844	.308			
		Responsiveness 3	.802	.275			
		Responsiveness 4*	-	-			
	Endeavor	Endeavor 1	.750	.333	.537	.776	.725
		Endeavor2	.685	.406			
Endeavor3		.629	.394				
job burnout		job burnout 1-5	-	-	-	-	-

* removed item

<Table 3> Fitness of Confirmatory Factor Analysis

Constructs	Initial questions	Modifying questions	χ^2	df	p	GFI	NFI	CFI	RMSEA
Emotional labor	7	7	114.969	26	.000	.901	.902	.922	.063
Service level	13	11	250.378	97	.000	.931	.901	.921	.048
Job burnout ^{a)}	5	5	-	-	-	-	-	-	-

^{a)} saturated model

<Table 4> Correlation Analysis

Constructs	1	2	3	4	5	6
Surface acting	1					
Deep acting	.195**	1				
Tangibles	.355**	.409**	1			
Responsiveness	.431**	.382**	.261**	1		
Endeavor	.104	.507**	.317**	.338**	1	
Job burnout	.474**	-.360**	-.429**	-.639**	-.565**	1

**p<.01(both sides)

못한 2개 문항을 제거하였다[25]. 또한 적합도 평가기준은 김계수가 제시하고 있는 GFI, NFI, CFI .09 이상, RMSEA .08 이하를 적용하였다[26].

그 결과 <Table 3>과 같이 전반적으로 평가기준을 충족시키고 있는 것으로 나타났다. 이외에도 Cronbach's α .725-.892, 개념신뢰도(CR) .776-.915, 평균분산추출값

(AVE) .523-.682로 Hair 등이 제시하는 기준치 (Cronbach's α 및 CR .70 이상, AVE .50 이상)를 충족키는 것으로 나타나 구성개념의 타당성 및 신뢰성이 확보되었다고 할 수 있다[27].

2.4 상관관계분석

본 연구에서는 척도들에 대한 판별타당성의 충족정도를 알아보기 위해 상관관계분석을 실시하였다. 일반적으로 각 구성개념에 대한 AVE가 두 구성개념의 상관계수 제곱값보다 크면 판별타당성이 있는 것으로 제안되는데 <Table 4>에 나타난 결과를 살펴보면 가장 작은 AVE는 .523이고, 가장 큰 상관계수의 제곱이 .408이므로 본 연구에서 사용한 척도들은 판별타당성이 있는 것으로 설명할 수 있다. 또한 전반적으로 상관계수가 .80 이하로 나타나 다중공선성의 문제는 없다고 볼 수 있다.

(Table 5) Multiple Regression Analysis of Emotional labor and Job burnout

Independent variables	Dependent variables	B	S. E	β	t	R ²
Surface acting	Job burnout	.487	.123	.431	3.957***	.343
Deep acting		-.235	.115	-.215	-2.050***	

***p<.001

(Table 6) Regression Analysis of Emotional labor and Service levels

Independent variables	Dependent variables	B	S. E	β	t	R ²
Surface acting	Tangibles	.232	.080	.249	2.883**	.471
Deep acting		.360	.098	.346	3.678***	
Surface acting	Responsiveness	.378	.154	.278	2.455*	.229
Deep acting		.258	.110	.238	2.353*	
Surface acting	Endeavor	.135	.076	.174	1.770	.270
Deep acting		.415	.107	.428	3.883***	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

2.5 자료처리

본 연구에서는 수집된 자료를 활용하여 SPSS 18.0과 AMOS 16.0 프로그램을 이용하여 빈도분석, 확인적요인 분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 회귀분석을 실시하였다. 유의수준은 $p<.05$ 로 설정하였다.

3. 연구결과

3.1 감정노동과 직무소진의 관계

본 연구에서는 스키리조트 종사자의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 <Table 5>와 같다.

구체적으로 살펴보면 감정노동은 직무소진의 전체변량의 34.4%($R^2=.343$)를 설명하고 있다. 개별 독립변수의 종속변수에 대한 통계적 유의성과 기여도는 감정노동 중 표면행위($t=3.957, p<.001$)는 직무소진에 정(+)적인 영향을 미치고, 내면행위($t=-2.050, p<.001$)는 직무소진에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3.2 감정노동과 서비스 제공수준의 관계

본 연구에서는 스키리조트 종사자의 감정노동이 서비스 제공수준에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 <Table 6>과 같다.

구체적으로 살펴보면 감정노동은 서비스 제공수준 요인에서 유형성의 전체변량의 47.1%($R^2=.471$)을 설명하고 있다. 개별 독립변수의 종속변수에 대한 통계적 유의

성과 기여도는 감정노동 중 표면행위($t=2.883, p<.01$)는 유형성에 정(+)적인 영향을 미치며, 내면행위($t=3.678, p<.001$)도 유형성에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

감정노동은 서비스 제공수준 요인에서 응대성의 전체변량의 22.9%($R^2=.229$)를 설명하고 있다. 개별 독립변수의 종속변수에 대한 통계적 유의성과 기여도는 감정노동 중 표면행위($t=2.455, p<.05$)는 응대성에 정(+)적인 영향을 미치며, 내면행위($t=2.353, p<.05$)도 응대성에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

또한 감정노동은 서비스 제공수준 요인에서 노력의지의 전체변량의 27.0%($R^2=.270$)을 설명하고 있다. 개별 독립변수의 종속변수에 대한 통계적 유의성과 기여도는 감정노동 중 내면행위($t=3.883, p<.001$)에서만 노력의지에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3.3 직무소진과 서비스 제공수준의 관계

본 연구에서는 스키리조트 종사자의 직무소진이 서비스 제공수준에 미치는 영향을 알아보기 위해 단순회귀분석을 실시한 결과는 <Table 7>과 같다.

구체적으로 살펴보면 직무소진은 서비스 제공수준요인에서 유형성의 전체변량의 23.5%($R^2=.235$)를 설명하고 있으며, 직무소진($t=-3.079, p<.01$)은 유형성에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직무소진은 서비스 제공수준 요인에서 응대성의 전체변량의 29.1%($R^2=.291$)을 설명하고 있으며, 직무소진($t=-4.965, p<.001$)은 응대성에 부(-)적인 영향을 미치는

(Table 7) Simple Regression Analysis of Job burnout and Service level

Independent variables	Dependent variables	B	S. E	β	t	R ²
Job burnout	Tangibles	-.376	.122	-.357	-3.079**	.235
	Responsiveness	-.630	.127	-.539	-4.965***	.291
	Endeavor	-.549	.112	-.525	-4.920***	.268

p<.01, *p<.001

것으로 나타났다.

마지막으로 직무소진은 서비스 제공수준 요인에서 노력의지의 전체변량의 26.8%(R²=.268)을 설명하고 있으며, 직무소진(t=-4.920, p<.001)은 노력의지에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4. 논의

본 연구는 스키리조트 종사자가 지각하는 감정노동과 직무소진이 서비스 제공수준에 미치는 영향을 규명하였다. 연구결과를 통해 나타난 내용들을 중심으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 감정노동 중 표면행위는 직무소진에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 내면행위는 직무소진에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 대부분의 선행연구들[13,16,28]을 지지하는 결과로 이정확은 태권도지도자를 대상으로 한 연구에서 구조방정식모형분석을 통해 표면행위는 직무소진에 정(+)적인 관계가 있으며, 내면행위는 부(-)적인 관계가 있음을 검증하여 본 연구결과와 일치하고 있다[14]. 또한 신혜숙과 북미정의 연구에서도 서비스 종사자의 표면행위는 직무소진에 긍정적인 영향을 미치며, 내면행위는 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다[29, 30]. 이러한 연구결과들은 고객과 상호작용을 하는 동안 종사자의 표면행위는 부정적인 결과와 관련이 있는 반면 내면행위는 긍정적인 결과와 관련이 있음을 제시해 주는 것으로 설명할 수 있는데 본 연구결과는 스키리조트 종사자의 직무소진 감소를 위해 표면행위는 감소되고 내면행위는 증가되는 것이 바람직하다는 것을 의미한다. 따라서 스키리조트 종사자의 직무소진을 줄이기 위해서는 감정노동의 순기능적인 측면과 역기능적인 측면을 주지하여 서비스 현장에서 발생하는 문제점을 대화를 통해 해결하려는

노력이 필요하다고 할 수 있다.

둘째, 감정노동 중 표면행위는 서비스 제공수준의 유형성, 응대성에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 내면행위는 서비스 제공수준의 유형성, 응대성, 노력의지에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 관련하여 이제학의 유통산업 종사자를 대상으로 한 연구에서는 감정노동의 요인인 감정표현의 다양성, 감정표현의 빈도, 감정부조화가 서비스 제공수준에 정(+)적인 영향을 주며, 지진호는 감정노동 중 내면행위가 서비스 제공수준의 모든 요인에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보고하여 본 연구결과와 맥락을 같이 한다[17,20]. 그러나 선행연구들은 살펴보면 전체적으로 감정노동은 종사자의 서비스 제공수준에 긍정적인 영향과 부정적인 영향이 같이 나타난다고 제시되고 있다. 박연옥과 안성식은 항공사 객실승무원을 대상으로 한 연구에서 감정노동이 서비스 제공수준에 부정적인 영향을 나타내고 있음을 검증하였다[31]. 또한 Brotheridge와 Grandey는 다양한 직종의 서비스 종사자를 대상으로 내면행위가 효율적인 서비스 제공수준에 정(+)적인 관계가 있고 표면행위는 부(-)적인 관계가 있는 것으로 보고하였다[10]. 이처럼 다양한 연구결과가 제시되는 이유로는 연구대상의 직무 특징에 따라서 감정노동의 표면행위나 내면행위가 서비스 제공수준에 긍정적인 영향 또는 부정적인 영향을 미칠 수 있음을 시사한다. 본 연구결과에서는 스키리조트 종사자가 고객을 대할 때 부정적인 감정을 감추거나 실제 감정을 조절하여 표현할수록 고객에 대한 이해와 전달의 욕구를 지니게 되어 궁극적으로 서비스 제공에 긍정적인 영향을 미친 결과라 할 수 있다.

셋째, 직무소진은 서비스 제공수준의 유형성, 응대성, 노력의지에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무소진과 서비스 제공수준의 직접적인 관계에 대한 실증적인 연구가 많지 않지만 선행연구들[3,14,32]을 통해 서비스 제공수준에 영향을 미칠 개인성이 있는 직무소진

과 직무만족, 직무소진과 조직몰입, 직무소진과 고객지향성간의 관계에서 유추하여 볼 때, 본 연구결과와 맥락을 같이 한다고 할 수 있다. 이에 대해 이정학 등은 태권도 지도자들의 직무소진은 고객지향성에 부(-)적인 영향을 미치고 있음을 확인하였으며, 서문식과 김상희의 연구에서도 판매원이 감정적 고갈을 많이 경험할수록 고객지향적 판매성향이 낮아진다고 보고하였다[14,33]. 또한 성혜진은 소진을 경험한 종사자는 직무만족과 조직몰입의 수준이 현저하게 떨어지게 되고 신체적, 정신적 문제를 일으키는 한편 다른 종사자들에게도 악영향을 미쳐 조직유효성에 부정적인 영향을 미치게 된다고 밝히고 있다[34]. 따라서 스키리조트 종사자의 직무소진 감소에 대한 노력이 고객들에게 제공되는 서비스 수준을 향상시키는데 있어 중요한 부분을 차지하고 있으며, 이를 향상시키는 방안이 필요하다고 할 수 있다.

5. 결론 및 제언

스포츠분야에서 서비스조직의 유효성을 높이기 위한 방안을 모색하는데 있어 스키리조트 종사자의 감정노동과 직무소진이 서비스 제공수준에 미치는 영향을 설문조사를 통해 분석하여 다음의 결론을 얻었다.

첫째, 스키리조트 종사자가 지각하는 감정노동 중 표면행위는 직무소진에 긍정적인 영향을 미치고, 내면행위는 직무소진에 부정적인 영향을 미친다.

둘째, 스키리조트 종사자가 지각하는 감정노동 중 표면행위는 서비스 제공수준의 유형성, 응대성에 긍정적인 영향을 미치며, 내면행위는 서비스 제공수준의 유형성, 응대성, 노력의지에 긍정적인 영향을 미친다.

셋째, 스키리조트 종사자가 지각하는 직무소진은 서비스 제공수준의 유형성, 응대성, 노력의지에 부정적인 영향을 미친다.

한편, 본 연구를 수행하면서 나타난 한계점과 이에 따른 몇 가지 제언을 하고자 한다.

첫째, 제한된 표본의 한계로 인해 국내 스키리조트 종사자의 전체적 현상으로 설명하는 데에는 주의가 요구된다.

둘째, 심층면담과 같은 연구방법이 병행된다면 변수들의 영향력을 보다 정확하게 검증하는데 유용할 것이다.

셋째, 서비스 조직의 현장에서 실무적인 유용성을 높이기 위해서는 연구대상별 특징(성별, 연령, 직위, 근무형태 등)을 고려한 후속연구의 수행이 필요할 것이다.

REFERENCES

- [1] Y. M. Kim, "The Structural Relationship among Customer Value, Relationship Quality and Customer Loyalty of Ski Resort. Korean Journal of Sport Science", Vol. 20, No. 2, pp. 337-348, 2009.
- [2] Y. G. Kim, H. M. Jun, J. & W. Ha, "The Relationship between the Level of Employees' Job Satisfaction and the Level of Customers' Satisfaction in Services of Sports Centers. Korean Journal of Sport Management", Vol. 6, No. 2, pp. 99-123, 2001.
- [3] Y. S. Kim, "Relationship of sports center employees's emotional work with the job stress, the job satisfaction and the job exhaustion. Journal of Sport and Leisure Studies", Vol. 47, pp. 127-144, 2012.
- [4] S. H. Kim, "The Relationship of Internal Marketing with Job Satisfaction and Service Quality: The Evidence from Lodging Industry. Korean Journal of Hotel Administration", Vol. 21, No. 1, pp. 62-82, 2012.
- [5] Y. H. Lee, S. H. Jun, & H. J. Jeon, "The effect of emotional labor on emotional exhaustion and turnover intention among early childhood sports instructors. Journal of The Korean Society of Sports Science", Vol. 23, No. 2, pp. 625-643, 2014.
- [6] M. Greenbaum, "Emotional intelligence takes customer loyalty to a higher level. Boardwatch Magazine", Vol. 14, No. 7, pp. 120-121, 2000.
- [7] J. S. An, "(The) Service Interaction Style and Emotional Labor Dimensions. Ph. D. dissertation", pp. 13-34, Graduate School of Education in Kyonggi University, 2003.
- [8] J. H. Seo, "The Influence of Emotional Labor of Elementary School Sports Instructors on Organizational Commitment and Turnover Intention. Journal of

- The Korean Society of Elementary Physical Education”, Vol. 18, No. 2, pp. 245-256, 2012.
- [9] A. R. Hochschild, “The Managed Heart. Berkeley: University of California Press”, 1983.
- [10] C. Brotheridge, & A. A. Grandey, “Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of people work. Journal of Vocational Behavior”, Vol. 60, pp. 17-39, 2002.
- [11] A. A. Grandey, When “The show must go on”: Surface deep acting as predictors of emotional exhaustion and service delivery, Academy of Management Journal”, Vol. 46, pp. 86-96, 2003.
- [12] D. Zapf, “Emotion work and Psychological well-being: A review of thy literature and some conceptual considerations. Human Resource Management Review”, Vol. 12, pp. 237-268, 2002.
- [13] T. H. Kim, J. Y. Yang, & K. R. Chang, “Commitment to emotional display rules as a moderator of emotional labor on emotional dissonance and accomplishment. Korean journal of sport science”, Vol. 23, No. 2, pp. 390-403, 2012.
- [14] J. H. Lee, J. L. Lee, S. K. Lee, W. S. Jang, “Correlations among the emotional labor, job burnout and customer orientation of taekwondo instructors. Korean journal of sport science”, Vol. 24, No. 4, pp. 757-767, 2013.
- [15] C. L. Cordes, & T. W. Doughertys, “A review and an integration of research on job burnout. Academy of Management Review”, Vol. 18, No. 4, pp. 621-656, 1993.
- [16] M. S. Park, & T. Y. Lee, “Study on the Relationship between Emotional Labour, Job Burnout, and Turnover Intention which are recognized by the leaders of the public sports facilities. Journal of The Korean Society of Sports Science”, Vol. 22, No. 6, pp. 707-718, 2013.
- [17] J. H. Jee, “Relationship between Emotional Labor and Service Delivery Level of Employee in Travel Agency. Journal of The Korean Contents Society”, Vol. 9, No. 5, pp. 284-292, 2009.
- [18] T. Y. Nam, & H. H. Kim, “Effects Hotel Employee Burnout on Service Level. Journal of The Korean Contents Society”, Vol. 9, No. 10, pp. 358-377, 2009.
- [19] J. S. Song, & E. I. Son, “A Study on the Effects of Customer Orientation on Emotional Dissonance and Service Delivery Level, Journal of Korea Safety Management & Science”, Vol. 11, No. 4 pp. 127-137, 2009.
- [20] J. H. Lee, “The Effects of Retail Industry Employee’s Emotional Labor and Service Education on Customer Service Level. The Journal of Professional Management”, Vol. 17, No. 3, pp. 99-123, 2014.
- [21] N. S. Kim, “(The) relationship between job satisfaction of flight attendants and quality of service. academic thesis”, pp. 53-56, Keimyung University Graduate School, 2002.
- [22] J. H. Lee, N. H. Kim, & Y. H. Park, “Transactions: The Effects of Competency and Service Orientation on Imported Fashion Luxury Brands Salespersons on the Organizational Commitment and Service Delivery Level. Journal of the Korean Society of Clothing and Textiles”, Vol. 34, No. 8, pp. 58-70, 2010.
- [23] G. J. Ji, “The Effects of Retail Business Employee’s Emotional Labor on the Job Performance and Customer Service Level. academic thesis”, pp. 51-53, graduate school Sangji University, 2011.
- [24] N. R. Won, J. Y. H, D. G. kim, & H. I. Kwon, “The Comparison of Emotional Labor and Emotional Exhaustion between Middle School Physical Education Teachers and School Sports Club Instructors. Journal of the Korean Association of Sport Pedagogy”, Vol. 22, No. 2, pp. 127-145, 2015.
- [25] B. R. Bae, “Structural equation modeling with Amos 17.0. Seoul: Cungram”, 2007.
- [26] G. S. Kim, “Structure equation model. Seoul: Hannarae”, 2005.
- [27] J. F. Hair, W. C. Black, B. J. Babin, R. E. Anderson, & R. L. “Tatham, Multivariate data analysis. Pearson Prentice Hall, NJ: Upper Saddle River”, 2006.
- [28] J. Y. Kim, I. H. Kang, & W. S. Cho, “Effects of Tour Conductors Emotional Labor on Emotional Dissonance and Burnout. Korea Tourism Review”,

- Vol. 28, No. 2, pp. 305-324, 2013.
- [29] H. S. Sin, "Effect of Emotional Labor on Burnout and Job Satisfaction. The Korea Contents Society", Vol. 12, No. 7, pp. 415-424, 2012.
- [30] M. J. Bok, "The Effects of Emotional Labor on Job Burnout, Organizational Citizenship Behavior and Work-Family Conflict Among Call Center Employees. Korean Living Science Association", Vol. 21, No. 2, pp. 257-267, 2012.
- [31] Y. O. Park, & S. S. Ahn, "A Study on the Effect of Emotional Labor on Social Support, Service Providing Level, Organizational Commitment, and Job Satisfaction: Focusing on the Flight Attendants. International Journal of Tourism and Hospitality Research", Vol. 29, No. 6, pp. 167-186, 2015.
- [32] J. W. Yoo, W. J. Kwak, & H. C. Shin, "The Antecedents and Consequences of Service Employee's Emotional Labor. Journal of Korea Human Resource management", Vol. 21, No. 2, pp. 49-64, 2014.
- [33] M. S. Suh, & S. H. Kim, "The Effects on the Customer Orientation and the Service Quality Influenced by Salesperson's Emotional Dissonance and Emotional Exhaustion. Korea Marketing Review", Vol. 17, No. 4, pp. 45-75, 2002.
- [34] H. J. Soung, "(A) study of the emotional labors and the burn outs of the staff members of family restaurants. academic thesis", pp. 71-75, Sejong University Graduate Tourism, 2003.
- [35] Jung-Im Kim, Bo-Ram Choi, "Convergence Study on Emotional Labor, Stress Response and Turnover Intention of Call-center Worker", Journal of the Korea Convergence Society, Vol. 6, No. 6, pp. 139-146, 2015.
- [36] Mi-sook Choi, Dong-ha Ji, "The comparative study on changes in job satisfaction and turnover intention according to the convergence mediating factors and the level of emotional labor in dental hygienists", Journal of the Korea Convergence Society, Vol. 6, No. 6, pp. 27-34, 2015.

유 원 용(Ryu, Won Yong)



- 2001년 2월 : 인하대학교(교육학석사)
- 2007년 8월 : 인하대학교(체육학박사)
- 2011년 9월 ~ 현재 : 경인여자대학교 조교수
- 관심분야 : 스포츠경영학, 스포츠마케팅, 사회체육, 융복합
- E-Mail : ryu0602@kiwu.ac.kr