

감정노동자의 이직의도 결정요인에 관한 연구 -강원지역 대형숙박서비스업을 중심으로-

이덕수
한라대학교 산업경영공학과

A Study on the Determinants of Employees' Turnover Intention of Emotion Workers -Focused the large accommodation services on the Gangwon Province-

Deok-Soo Lee

Dept of Industrial Engineering, Halla University

요약 본 논문은 최근 사회적 이슈가 되고 있는 감정 노동자의 이직의도 결정 요인에 관한 연구로서, 서비스 산업에 종사하는 감정 노동자의 서비스 품질 향상에 영향을 미치는 이직 의도를 결정하는 요인이 무엇인지에 대해 실증적인 연구를 통해 조사 분석한 것이다. 독립 변수로 설정한 감정 노동자의 직무특성 및 직무환경, 조직문화, 감정노동행위 등이 종속 변수인 이직 의도에 어떤 영향을 미치는지 실증 조사하였으며, 이러한 독립 변수들이 직무만족을 매개로 감정 노동자의 이직 의도에 어떻게 영향을 미치는지에 대해 실증적으로 살펴보았다. 연구 대상으로는 주로 강원권의 대형 숙박 서비스업에 종사하는 감정 노동자를 대상으로 하였으며 직무특성 및 직무환경 요인 중에서는 직무다양성 요인과 내외적 보상 요인이 이직 의도에 영향을 미치고 있었고, 조직문화 요인으로는 인적 자원 문화, 개방 체계 문화, 위계 질서 문화 요인이 이직의도에 영향을 미치고 있었으며, 감정노동 행위 중에서는 표면행위, 진심행위 요인이 이직의도에 영향을 미치고 있는 것으로 실증적으로 조사되었다. 또한 직무만족을 매개로 한 가설검증에서는 직무다양성 요인 등 몇몇 요인들이 영향을 미치고 있었으며, 향후에는 독립변수 요인으로 정규직 비정규직 여부를 하나의 요인으로 두고 실증조사를 해보면 좀 더 유익한 결론을 얻을 수 있을 것 같다.

Abstract This study analyzed the determinants of the turnover intention of emotion workers and recent social issues. In particular, this study examined whether the factors that determine the turnover intention affect the quality of service. The job characteristics of emotion workers were set up as an independent variable, and the job environment, organizational culture, such as emotional labor and how it affects the workers' behavior were investigated. How the independent variables influence the turnover of workers was investigated to mediate the emotional job satisfaction. The subjects were primarily targeted by the emotions of the workers engaged in large service accommodation, Kangwon. Among the environmental factors, the job characteristics and job duties are diverse factors and internal and external factors that can affect the compensation turnover intentions. Organizational culture as a factor was the human resources culture, open culture systems, and the hierarchical cultural factors affecting turnover intention. Among the emotional labor practices that also affects the surface of conduct, sincere acts influence the turnover intention. In addition, a one hypothesis testing job satisfaction was mediated by several factors with an impact, such as job diversity. Future empirical research should examined whether temporary full-time is an independent variable factor that can achieve a more fruitful conclusion.

Keywords : Emotion workers, Emotion labor, Turnover intention, job satisfaction, Determinant

*Corresponding Author : Deok-Soo Lee(Halla University)

Tel: +82-10-5273-0354 email: dslee@halla.ac.kr

Received June 9, 2016

Accepted July 7, 2016

Revised (1st June 24, 2016, 2nd July 4, 2016, 3rd July 6, 2016)

Published July 31, 2016

1. 서론

감정노동자라는 개념은 최근에 가장 많이 사용하는 단어중 하나이다. 사회발전이 고도화 될수록 자연스럽게 제조업 중심에서 서비스중심 사회로 옮겨가게 되는데 이 서비스산업사회는 감정노동자를 양산할 수 밖에 없는 상황이 되는 것이다.

감정노동자는 서비스업종의 절대 수혜자인 고객들과 가장 직접적이고 밀접하게 접촉하면서 서비스를 제공하는 전문 인력이다. 그러므로 감정노동자 개인이 지닌 성격, 가치관, 신념, 감정조절능력, 그리고 그들이 속해 있는 기관의 직무환경과 조직문화에 따라 서비스의 수준은 달라질 수 있다. 따라서 서비스 제공자의 잦은 이직은 서비스업의 운영은 물론이거니와 그들로부터 서비스를 제공받는 고객에게 부정적인 영향을 미치게 될 것이다.

업무 내용에 따라서는 이직으로 인해 직무에 부적합한 직원의 교체 또는 근속자에게 주어지는 승진기회나 분위기 쇄신 등의 긍정적 효과도 있지만[1], 그로 인해 발생하는 직무교육·훈련비용, 서비스 품질의 일관성 저해, 근속자의 사기저하, 조직 활력 위축, 기타 행정비용 지출증대 등의 부정적 영향이 더 크다[2]고 할 수 있다.

Dalton[3]는 동료의 이직은 남아 있는 근무자로 하여금 보다 나은 직장을 알아보게 하는 파급효과를 가져오며, 따라서 이직율을 높이는 원인으로 작용한다고도 하였다. 또한 이직자 본인에게는 이직에 따른 재적용 시간과 비용, 그리고 기존에 유지하고 있던 개인적·사회적 관계망의 손상과 새로운 인간관계의 형성에 따른 스트레스 등의 부정적인 영향이 생길 수 있다[3].

본 연구는 서비스산업의 최일선 현장에서 직접 고객과 접촉하고 있는 감정노동자의 직무특성 및 직무 환경과 그들이 소속되어 있는 조직문화 그리고 감정노동행위가 그들의 이직의도에 어떤 영향을 미치는지, 그리고 그런 변수들이 직무만족을 매개효과로 이직의도에 어떻게 영향을 미치는지에 관한 연구라고 할 수 있으며 이는 점점 더 증가하고 있는 감정노동자의 비중을 고려해 볼 때 그 의미가 크다고 할 수 있다.

본 연구는 서비스산업 현장에서 고객접촉의 중심에 있는 감정노동자의 직무태도에 관심을 가지고, 불안정한 그들의 고용상태로 하여금 발생하게 되는 이직의 예측변수인 이직의도에 영향을 미칠 수 있는 변인들을 실증 분석하고자 다음과 같은 연구문제를 설정하였다. 첫째, 감

정노동자의 인구사회학적 특징은 직무특성과 직무환경에 따라 이직의도에 영향이 있을까? 둘째, 감정노동자들이 소속되어 있는 조직의 조직문화는 이직의도에 어떤 영향을 미칠까? 셋째, 감정노동자들이 경험하는 감정노동 전략과 감정노동기술은 이직의도에 영향을 미칠까? 넷째, 감정노동자들의 직무만족의 정도는 이직의도에 영향이 있을까? 다섯째, 감정노동자의 이직의도에 그들의 직무특성 및 직무환경과, 조직문화 그리고 감정노동행위가 직무만족의 정도에 따라 이직의도에 어떤 영향이 있을까?

2. 본론

2.1 선행연구

2.1.1 감정노동 정의 및 관련연구

감정노동은 1983년 미국 캘리포니아 대학교의 Hochschild[4]가 ‘감정노동과 감정노동사회에 대한 심층 보고서’에서 델타항공의 임원과 승무원을 대상으로 한 연구결과를 제시하면서 ‘감정’이라는 단어가 노동의 요소로 처음 등장하게 되었다. Hochschild[4]는 감정노동은 ‘원래 마음속에 있는 감정을 숨기고 작업(업무)에 맞는 표정과 몸짓을 만들어내는 감정통제의 한 형태’라고 정의하고 표면행위와 내면행위로 구분한 바 있다. 표면행위(surface acting)는 종사자의 감정표현을 ‘내적인 감정을 그대로 두고 겉으로 표출하는 가시적 감정 측면만을 감정표현 규칙에 일치시키는 것’이라고 했으며, 내면행위(deep acting)는 ‘내적인 감정 상태까지도 감정표현 규칙에 일치되는 방향으로 변화시키는 것’이라고 하였다[6].

Morris & Feldman은 Hochschild[4]의 연구를 토대로 감정노동의 차원정리를 실시하였고 감정노동을 ‘조직에서 상호 교류 중에 요구하는 감정표현을 위한 노력, 계획 및 통제’로 정의하였다. 이를 토대로 감정노동을 감정표현 빈도(frequency), 감정표현주의정도(attentionness), 요구되는 감정표현 다양성(variety), 조직이 요구하는 기대 감정을 표현하는데서 기인하는 감정적 부조화(emotional dissonance)로 구분하였다[5].

Wharton[6]은 병원 종사자들을 대상으로 감정노동과 직무만족 사이의 긍정적 관계를 확인하였고, Ashforth & Humphrey[7]은 종사자들이 감정노동에 익숙해지면 스스로 불쾌한 상황에서 심리적 거리를 두기 때문에 스트

레스가 감소하고 만족감이 증가한다고 하였으며, 감정노동이 기업 차원에서는 직무효과를 높일수도 있으며 반대로 서비스 제공자들이 직무효과를 한층 더 강화하는 계기가 될 수 있다는 연구결과를 제시하기도 하였다.

김수연[8]과 안주영[9] 등은 감정표현의 다양성과 감정 부조화가 직무만족과 유의미한 부(-)적 상관관이 있는 것으로 연구하였으며, *Rafaeli & Sutton*[10]도 감정노동과 직무만족의 관계가 부(-)의 영향관계, 이직의도에는 정(+의) 영향을 갖고 있는 것으로 실증하였다.

그 이후 많은 학자들에 의해서 정의되고 실증되어져 왔는데 국내의 몇몇 학자들의 주장을 설명하면 다음과 같다. *Han*[5]은 ‘감정노동은 직업상 원래 마음속의 감정을 숨기고 업무에 맞는 표정과 몸짓을 만들어내는 감정 통제’의 한 형태’라고 정의하였고, *Choi*[11]은 감정노동의 개념은 지금까지 노동요소로 평가되지 않았던 서비스 노동자의 특정한 감정이 서비스 직종을 중심으로 하여 주된 노동요소가 된다는 점을 중요하게 제시하였으며, 따라서 노동조직이 자신의 목적을 위해 노동자의 감정을 관리할 때 감정은 더 이상 개인의 것이 아닌 조직에 속하게 된다는 점을 지적하였다.

Hong[12]은 순수한 감정의 표현은 종업원의 감정표현이 조직에서 요구하는 감정의 표현과 일치해야 한다는 점에서 의식적인 노력이 필요하게 되며, 이러한 의식적인 노력이 감정노동이라고 주장하였으며, 한국어 위키백과사전에서는 감정노동을 직장인이 사람을 대하는 일을 수행할 때에 조직에서 바람직하다고 여기는 감정을 자신의 감정과는 무관하게 행하는 노동을 의미한다고 기술하고 있다.

감정노동은 판매, 유통, 관광서비스산업 등에서 주로 언급되었으나 최근에는 의료, 복지 등 사회서비스 분야에까지 확장되고 있는 추세에 있으며, 이와 같은 추세는 향후에도 더더욱 넓은 분야로까지 확대될 것으로 보여진다[13]. 감정노동이 어떤 결과를 초래하는지에 대해서는 연구자에 따라 다소 상반되게 주장하는 경우가 있어서 한마디로 단언하기는 어려우나, *Wouters*[14]은 사람의 심리적인 부분에 미치는 영향에만 초점을 맞추어 연구를 진행한 결과 자신의 감정과 다른 감정들을 강요하게 되면 그 자체가 스트레스 요인으로 작용할 수 있다고 했으며, *Lee & Yoo*[15]은 감정의 조직적 통제에서 야기되는 조직내에서의 감정노동은 개인뿐 아니라 기업의 차원에서도 부정적인 영향을 미친다고 하였다.

2.1.2 이직의도 정의 및 관련연구

이직(turnover)이란 종업원 자신이 소속되어 있는 조직으로부터 이탈하는 것을 의미하며, 이직의도란 이직을 고려하고 있는 상황을 의미한다. 이는 종업원을 고용한 기업이나 기관의 입장에서 보면 조직구성원을 고용하고 훈련을 시키기 위하여 투입한 조직의 경비와 시간을 낭비하는 결과를 낳기도 하며 그로 인하여 인적 구성원을 재편성하는 등 불필요한 노력을 요구하게 되기 때문에 기업이나 해당기관의 입장에서는 손실이 아닐 수 없다 [13].

이직의도란 직무 불만족에 대한 반응으로 현 직장에서 타 직장으로 옮기려는 의도[16]로 설명할 수 있으며, 넓은 의미에서 이직은 종업원이 한 지역으로부터 다른 지역으로 이동하는 지역간의 이동, 현재의 직업으로부터 다른 직업으로 업종을 바꾸는 직종간 이동, 한 산업에서 다른 산업으로 이동하는 산업간 이동을 의미한다[17].

Steers[18]은 이직을 어떤 이유로 종업원들이 영구적 또는 일시적으로 조직을 떠나는 행동으로 개념화했으며, *Mobley*[19]는 이직을 조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인 스스로 조직내 구성원으로서의 역할을 포기하는 것이라고 정의했으며, *Bluedorn*[20]은 이직을 일시적 해고, 해고, 정년퇴직, 사망, 군복무, 신체적 이상으로 인한 것들을 모두 다 포함하는 것으로 정의하였다.

이직행위를 부정적인 측면에서 살펴보면, 조직입장에서는 이직으로 인해 유능한 구성원들이 조직을 이탈하게 되면 우수한 인재확보가 어려워지고 새로운 인력의 모집 및 선발, 훈련에 막대한 추가비용이 소요되게 된다고 할 수 있으며 또한 이직률이 높을 경우 인력의 모집, 선발, 훈련에 투자했던 비용의 회수가 불가능하게 되어 경쟁사와의 우수인력 확보경쟁으로 인해 임금상승 부담이 가중될 수도 있게 되며, 조직에 대한 귀속감이 저하되어 조직통합에 장애가 발생할 수도 있으며 숙련인력이 이탈하게 되면 기술축적이 곤란하게 되어 생산성 저하는 물론 서비스나 제품의 품질문제가 초래되어질 수도 있다[13].

따라서 이직은 남아 있는 동료근로자들에게 더욱 나은 직무기회가 다른 곳에 존재한다는 것을 암시적으로 나타낼 수도 있게 되어, 조직에 계속 잔류할 것인가 아니면 떠날 것인가에 대한 의사결정의 단초를 제공하게 된다. 즉 이직은 동료근로자들이 조직내에서 자신들의 현재 위치를 재평가하도록 만들고 결과적으로는 더욱 부정적인 직무태도를 형성할 수도 있으며, 동료근로자들이

더욱 더 매력적인 직무를 탐색하도록 하는 파급효과를 미침으로써 이직률을 높이는 원인으로 작용하게 된다고 할 수 있다[13]. 이직자 개인에게는 재정착비용은 물론 새로운 직무에 적응하는데 드는 시간과 비용이 추가로 발생할 수 있으며 기존의 개인적 및 사회적인 인간관계망의 손상과 새로운 인간관계의 형성에 따른 스트레스 등 부정적인 영향을 미칠 수 있다[3].

Kim[21]는 서비스업의 일종인 요양보호사의 이직률을 높이는 원인으로, 대상자나 보호자와의 갈등 증가, 직무기술 부족 등으로 인한 직무 스트레스가 이직의 주된 원인이라고 하였으며, Lee[22]는 열악한 근무환경, 과중한 업무, 낮은 급여수준, 육체적 노동으로 인하여 수반되는 정서적 신체적 정신적 고갈이 고갈갈등 원인이 되어 직무만족, 조직몰입 수준을 떨어뜨리고 이직의도를 높이게 된다고 하였다. Lee[23]은 감정노동자의 역할 갈등, 역할 모호성, 역할 과다 등과 같은 역할 특성과 직무 스트레스 정도가 높으면 이직의도가 높아진다고 보고한 바 있다.

2.2 연구모형 설계 및 가설 설정

본 연구는 감정노동, 이직의도에 대한 선행연구자료를 통해 드러난 감정노동자들의 이직의도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지에 대해 연구분석함으로써 감정노동자들의 이직의도를 감소시키는 것과 함께 직무만족을 제고하려는 의도에서 연구된 것이다. 선행연구에서 드러난 것처럼 아직까지는 의료기관이나 요양기관에서 종사하는 감정노동자들에 대한 실증조사가 대부분이어서 이번 연구는 강원도내의 대형숙박서비스업에 종사하는 감정노동자들로 한정하여 이들의 이직의도에 어떤 요인들이 영향을 미치는지에 대해 실증조사 한 것이며, 기존의 연구에서 사용한 모델[24]을 본 연구에 맞게 재구성하여 사용하였다. 본 연구모형에서 사용한 독립변수로는 직무 특성 및 직무환경, 조직문화, 감정노동행위 3가지로 설정[13]하였으며, 직무특성 및 직무환경에 대한 하위변수로는 Huckman & Oldham[25]의 직무특성 모델인 직무 다양성, 직무자율성을 기본으로 하고 직무환경으로 내외적 보상을 추가하여 총 13개 문항으로 설계하였다.

조직문화는 Cameron & Quinn[26]이 제시한 경쟁가치모형(CVM:Competing Values Model)의 조직문화 유형을 그대로 적용하여 사용하였으며 인적자원문화, 개방체계문화, 위계질서문화, 생산중심문화로 구분하여 총

20개 문항을 구성하여 이직의도에 영향을 미치는 결정요인에 대해 조사분석하였고, 감정노동행위는 Bright[27] 등이 감정노동전략으로 제시한 표면행위, 진심행위와, Steinberg[28]이 감정노동기술로 제시한 대인관계기술과 의사소통기술에 대한 문항을 총 13개로 구성하여 조사 분석하였다. Fig.1 은 연구모형으로 설정한 독립변수와 매개변수, 종속변수를 그림으로 나타낸 것이다.

통계처리는 설문지를 이용하여 각 변수에 대한 신뢰도를 검증하였으며, 타당도 분석을 위한 요인분석과 통계분석 시스템을 이용하여 기초통계, 인구통계학적 변수로 집단 간 차이 분석을 하였다. 그리고 변수 간의 상관성을 파악하기 위한 상관관계 분석과, 각 변수들 간의 인과관계를 종합적으로 분석하기 위해 회귀분석을 실시하였으며, 마지막으로 각 독립변수와 직무만족의 매개효과 분석을 실시하였다.

설문대상은 대형 숙박서비스업에 종사하는 감정노동자 250명을 임의 표본추출하여 자기기입 방식으로 진행하였으며, 설문문항은 명목척도와 리커트(Likert)식 5점 척도로 구성하여, 총 46개 문항으로 구성하였고, 개별 응답시간은 평균 10분 정도 소요되었다.

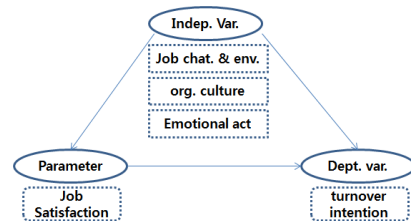


Fig. 1. Research Model

연구모형에서 설정한 독립변수와 종속변수, 매개변수들의 관계를 분석하기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다. 이는 기존 연구자가 의료종사자에게 사용하였던 연구모델[24]과 요양보호사의 이직의도 결정요인에 관한 연구모델[13]을 숙박서비스업에 알맞게 수정보완하여 대형숙박서비스업에 종사하는 감정노동자의 이직의도에 어떤 요인이 영향을 미치는지를 살펴보기 위해 가설을 설정한 것이다.

- H1. 직무특성과 직무환경(직무다양성, 직무자율성, 내·외적보상)은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-1. 조직문화중 인적자원조직문화와 개방체계조직

문화는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

- H2-2. 조직문화중 위계질서조직문화와 생산중심조직 문화는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3-1. 감정노동행위중 표면행위는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3-2. 감정노동행위중 진심행위, 대인관계기술, 의사소통기술은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H4. 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H5-1. 직무특성과 직무환경(직무다양성, 직무자율성, 내·외적보상)은 직무만족을 매개변수로 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H5-2. 조직문화중 인적자원조직문화와 개방체계조직 문화는 직무만족을 매개변수로 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H5-3. 조직문화중 위계질서조직문화와 생산중심조직 문화는 직무만족을 매개변수로 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H5-4. 감정노동행위중 표면행위는 직무만족을 매개변수로 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H5-5. 감정노동행위중 진심행위, 대인관계기술, 의사소통기술은 직무만족을 매개변수로 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2.3 실증분석

2.3.1 연구대상자의 일반적 특성

표본의 일반적 특성을 요약하면 다음과 같다.

Table 1. General characteristics of the subjects

	division	freq. (per.)	ratio (%)
gender	male	119	47.6
	female	131	52.4
marr.	married	192	76.8
	single	58	23.2
age	20's	35	14.0
	30's	120	48.0
	40's	68	27.2
	50s	15	6.0
	60's or more	12	4.8
working years	- 1 year	68	27.2
	1 year - 3 year	89	35.6
	3 year - 5 year	68	27.2
	5 year - 7 year	20	8.0
	7 year more	5	2.0

2.3.2 요인분석 및 신뢰도 분석

본 연구에서는 변수들의 세부 문항들이 예상대로 묶여져 나타나는지를 확인하기 위해 타당성을 검증하고, 몇 개의 공통요인으로 묶어 복잡한 자료를 간단히 설명할 수 있도록 요인분석을 실시하였다. 요인추출방법은 요인의 수를 최소로 산출하고 최초변인들이 지닌 정보를 극대화하고자 주성분분석을 이용하였다.

타당성 검증의 해석으로 변수와 요인간의 상관관계의 정도를 나타내는 요인적재량(factor analysis)은 일반적인 수용기준인 0.4이상으로 하였으며, 요인의 분산에 대한 설명정도를 나타내는 고유치(eigen value)는 1 이상을 기준으로 하였다. 또한 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)척도는 요인들의 선정이 좋은지 나쁜지를 판단하는 기준으로 이 척도 값이 0.8이상이면 요인분석을 위한 요인분석이 좋다는 의미로 해석이 가능하다. Bartlett의 구형성 검증은 유의확률 p<.05에서 변수들 간 상관계수가 통계적으로 의미가 있다고 볼 수 있다. 본 논문에서 KMO척도는 0.7이상과 Bartlett의 구형성 검증은 p<.001로 나타나, 이 자료를 이용한 요인분석은 적합하다고 해석할 수 있다[8].

신뢰도분석은 수집된 표본을 신뢰할 수 있는 지를 알아보기 위한 통계적 분석으로써 신뢰도(reliability)란 척도를 신뢰할 수 있는 정도를 의미하며, 본 연구에서는 내적일관성법(internal consistency method)을 사용하였다. 이 방법은 측정시기 간격과 복수척도의 문제뿐만 아니라 한 번의 측정만으로 신뢰도를 구할 수 있으므로 가장 많이 사용되는 방법이다. 동일한 변수를 측정하는 다수의 문항들이 서로 일관성을 유지하는 정도를 측정하는 것으로 신뢰도의 정도를 크론바흐 알파계수(Cronbach alpha coefficient)로 나타낸다. 알파계수는 0~1의 값을 갖는데 값이 높을수록 신뢰도가 높다. 0.6이상이면 만족할 수준으로 신뢰성이 있다고 할 수 있다[8].

Table 2. Factor analysis and reliability analysis of job characteristics & working environment

division	question	factor		
		1	2	3
Diversity Job	Job 3	.784	.133	.104
	Job 4	.648	.121	.241
	Job 1	.609	.000	-.142
Job autonomy	Job 6	.212	.812	.144
	Job 9	.120	.781	.215
Int. & ext. compensation	Job 10	.121	.115	.874
	Job 12	.005	.145	.789

	Job 11	.214	.214	.698
eigen value		3.546	1.987	1.087
% common var.		30.565	22.687	9.874
% cumulative var.		30.565	53.252	63.126
KMO value		.878		
Bartlett's test		1998.542***		
Cronbach's α		.784	.705	.584

***p<.001, n=250, all Cronbach's alpha = .791

Table 3. Factor analysis and reliability analysis of organizational culture

division	question	factor			
		1	2	3	4
Human Resource	culture 3	.888	.183	.204	.007
	culture 4	.658	.165	.241	.198
	culture 1	.656	.020	.148	.201
Open system	culture 6	.112	.889	.244	.005
	culture 10	.122	.881	.115	.004
Hierarchy	culture 11	.122	.015	.868	.201
	culture 12	.004	.145	.789	.104
Intensive prod.	culture 16	.120	.120	.102	.748
	culture 18	.102	.145	.109	.684
eigen value		5.556	3.978	2.887	2.107
% common var.		26.568	18.689	9.474	7.487
% cumulative var.		26.568	45.257	54.731	62.218
KMO value		.878			
Bartlett's test		4104.524***			
Cronbach's α		.884	.881	.648	.641

***p<.001, n=250, all Cronbach's alpha = .824

Table 4. Factor analysis and reliability analysis of emotional workers act

division	question	factor			
		1	2	3	4
Surface acts	emotion 2	.778	.213	.204	.017
	emotion 1	.758	.125	.241	.208
	emotion 3	.689	.120	.148	.211
Devotional acts	emotion 5	.122	.789	.244	.105
	emotion 6	.222	.681	.115	.008
Interpersonal skills	emotion11	.221	.115	.768	.181
	emotion13	.104	.105	.699	.204
	emotion12	.109	.111	.689	.108
Comm. skills	emotion16	.180	.123	.112	.848
	emotion18	.105	.121	.108	.788
eigen value		6.566	3.878	2.987	1.587
% common var.		30.570	18.102	12.124	6.574
% cumulative var.		30.570	48.672	60.796	67.370
KMO value		.850			
Bartlett's test		5570.419***			
Cronbach's α		.820	.811	.671	.489

***p<.001, n=250, all Cronbach's alpha = .820

Table 5. Factor analysis and reliability analysis of job satisfaction

division	question	factor
		1
Job Satisfaction	sat. 2	.878
	sat. 3	.750
	sat. 1	.699
	sat. 4	.612
	sat. 6	.609
eigen value		4.894
% common var.		69.967
% cumulative var.		69.967
KMO value		.885
Bartlett's test		2230.442***
Cronbach's α		.912

***p<.001, n=250, all Cronbach's alpha = .912

Table 6. Factor analysis and reliability analysis of the turnover intention

division	question	factor
		1
turnover intention	TO int. 4	.839
	TO int. 3	.820
	TO int. 1	.689
	TO int. 5	.600
eigen value		2.889
% common var.		64.401
% cumulative var.		64.401
Kaiser-Meyer-Olkin value		.788
Bartlett's test		817.424***
Cronbach's α		.880

***p<.001, n=250, all Cronbach's alpha = .880

2.4 차이 검증

본 연구에서는 연구대상자의 특성별로 연구모형 변수에 대한 인식에 유의미한 차이가 있는지를 분석하였다. 성별에 따른 차이분석 결과 감정노동행위에 대한 것은 별 차이가 없는 것으로 나타났으며, 결혼여부에 따른 차이분석 결과는 조직문화와 직무만족에서만 유의미한 차이를 나타내고 있는 것으로 조사되었고 연령 및 근속년수는 모든 변수들에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 성별 차이 검증에서는 감정노동행위 자체에는 별다른 의미가 없는 것으로 나타났으나 직무만족 측면에서는 매우 강한 차이가 있는 것으로 나타났다. 결혼유무는 조직문화와 직무만족 측면에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타나 기혼인 경우 가정에 대한 책임감 등으로 인해 감정노동을 좀 더 쉽게 받아들이는 것으로 해석할 수 있다.

Table 7. verification difference

dev.	job char.	org. culture	emotional work acts	job sat.	t.o. int.
gender	*	*	-	***	*
marr.	-	**	-	**	-
age	*	*	**	*	*
work years	***	***	**	***	***

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

2.5 상관관계 분석

본 연구에서는 관계분석방법으로 상관관계 분석을 실시하였는데, 직무특성 및 직무환경을 이직의도와 상관관계 분석한 결과 직무다양성, 직무자율성, 내·외적보상 순으로 나타났으며, 조직문화를 이직의도와 상관관계 분석한 결과 인적자원문화, 개방체계문화, 위계질서문화, 생산중심문화 순으로 나타났으며, 감정노동행위를 이직의도와 상관관계 분석한 결과 표면행위, 진심행위, 대인관계, 의사소통 순으로 나타났다.

Table 8. correlation coefficient analysis

dev.	job char.			org. culture				emotional acts				job sat		t.o. int
	1-1	1-2	1-3	2-1	2-2	2-3	2-4	3-1	3-2	3-3	3-4	4-1	5-1	
1-1 diversity	1													
1-2 autonomy	.387**	1												
1-3 Int. & ext.	.330**	.067	1											
2-1 human res.	.389**	.217**	.289**	1										
2-2 open sys.	.482**	.014	.197**	.168**	1									
2-3 hierarchy	.100*	.059	.358**	.213**	.249**	1								
2-4 Intensive P.	.127*	-.020	-.008	-.148**	.391**	.068	1							
3-1 Surface	-.144	-.002	.152**	.032	.332**	.344**	.355**	1						
3-2 Devotional	.398**	.120*	.053	.183**	.366**	-.006	.054	.029	1					
3-3 Interpersonal	.104*	.179**	.058	.179**	.031	.248**	.133**	.218**	.287**	1				
3-4 Comm.	.472**	.198**	.120*	.252**	.383**	.059	.144*	.037	.288**	.199**	1			
job sat.	-.013	.198**	.040	.123**	-.021	.234**	.128**	.166**	.441**	.138**	.138**	1		
TO int.	.932	.000	.323	.005	.605	.000	.002	.000	.000	.001	.001	.001	1	
	-.002	-.032	-.023	.085	.033	.040	.192**	.051	-.228**	.083	-.184**	-.485**	.1	
	.971	.427	.574	.110	.417	.327	.000	.207	.000	.286	.000	.000	.000	1

2.6 회귀분석

감정노동자의 직무특성 및 직무환경이 이직의도에 영향을 미칠 것이라고 판단되는 요인변수를 이용하여 영향력을 분석한 결과 직무자율성은 무의미한 것으로 조사되

었으며, 직무다양성요인은 양(+)의 영향을 미치고 내·외적보상요인은 음(-)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

조직문화가 이직의도에 영향을 미칠 것이라고 판단되는 요인변수를 이용한 영향력을 분석한 결과 생산중심문화는 무의미한 것으로 조사되었고, 위계질서문화는 양(+)의 영향을 미치고, 인적자원문화와 개방체계문화는 음(-)의 영향을 미치고 있는 것으로 조사되었다.

감정노동행위가 이직의도에 영향을 미칠 것이라고 판단되는 요인변수를 이용한 영향력을 분석한 결과 대인관계와 의사소통은 무의미한 것으로 조사되었으며 표면행위와 진심행위는 각각 양(+)과 음(-)의 영향을 미치고 있는 것으로 조사되었다.

직무만족이 이직의도에 영향을 미칠 것인지에 대한 분석결과는 부(-)의 영향력을 미치고 있는 것으로 나타나 감정노동자의 직무만족을 높이는 것 이상으로 불만족을 줄이는 것이 매우 중요한 것으로 보여진다. Table. 13 은 회귀분석 결과를 종합 요약해서 나타낸 표이다.

Table 9. The impact on the job characteristics & environment, turnover intention

dev.	Non-st.		st. coe.	t	sig.
	B	SD	B		
(constant)	3.998	.225		18.487	.000***
Diversity Job	.451	.047	.141	6.894	.000***
Job auto.	.047	.050	.039	.984	.368
Int. & ext. com	-.522	.059	-.348	-7.451	.000***
R ²				.158	
F value				28.984	
p value				.000***	

Table 10. The impact on the organizational culture, turnover intention

dev.	Non-st. coe.		st. coe.	t	sig.
	B	SD	B		
(constant)	3.368	.259		14.807	.000***
Human R.	-.151	.087	-.041	-2.894	.025*
Open sys.	-.447	.068	-.339	-6.984	.000***
Hierarchy	.227	.048	.189	4.584	.000***
Intensive p.	.082	.059	.058	1.451	.198
R ²				.097	
F value				17.947	
p value				.000***	

Table 11. The impact on the emotional workers act, turnover intention

dev.	Non-st. coe.		st. co.	t	sig.
	B	SD	B		
(constant)	4.300	.319		13.801	.000***
Surface	.257	.077	.151	3.894	.002**
Devotional	-.441	.075	-.309	-5.977	.000***
Interpersonal	-.067	.088	-.059	-.784	.450
Comm.	.092	.069	.068	1.250	.189
R ²				.127	
F value				17.547	
p value				.000***	

Table 12. The impact on the job satisfaction, turnover intention

dev.	Non-st. coe.		st. co	t	sig.
	B	SD	B		
(constant)	4.400	.139		33.784	.000***
job sat.	-.497	.039	-.451	-13.800	.000**
R ²				.271	
F value				147.514	
p value				.000***	

Table 13. Effects on overall turnover intention

dev.	Non-st. co		st. co	t	sig.
	B	SD	B		
(+)					
Diversity	.451	.047	.141	6.894	.000***
Hierarchy	.227	.048	.189	4.584	.000***
Surface	.257	.077	.151	3.894	.002**
(-)					
Int. & ext.	-.522	.059	-.348	-7.451	.000***
Human R.	-.151	.087	-.041	-2.894	.025*
Open sys.	-.447	.068	-.339	-6.984	.000***
Devotional	-.441	.075	-.309	-5.977	.000***
job sat.	-.497	.039	-.451	-13.800	.000**

2.7 직무만족의 매개효과 분석

종속변수(이직의도)와 독립변수(직무특성과 직무환경, 조직문화, 감정노동행위) 사이에서 매개변수(직무만족)가 어떤 역할을 하고 있는지 검증하기 위해 매개효과 분석을 실시하였다. 매개변수의 유의성 검증을 위해 독립변수가 종속변수에 주는 영향(t)을 검증하기 위해 Baron & Kenny의 3단계 회귀분석 방법을 사용하였다 [8]. 매개변수가 독립변수와 종속변수 사이에서 통계적으로 유의하려면 4가지 조건을 만족해야 한다. 첫째, 독립변수와 매개변수의 관계가 유의해야 한다. 둘째, 독립

변수와 매개변수의 관계가 유의해야 한다. 셋째, 매개변수와 종속변수가 유의해야 한다. 넷째, 독립변수의 효과가 매개변수가 없는 모형에서의 독립변수의 효과보다 작아야 한다. 즉 1단계는 독립변수와 매개변수간의 유의성 검증 결과 유의한 관계여야 하며, 2단계는 독립변수와 종속변수간의 유의성 검증결과 유의한 영향관계여야 하며 3단계는 독립변수, 매개변수와 종속변수간의 유의성 검증결과 유의미한 영향관계여야 하며, 매개효과와의 인정여부는 2단계와 3단계의 B값 비교결과 2단계>3단계가 되어야 매개효과가 있다고 할 수 있다[8].

독립변수와 종속변수사이에서 매개효과가 어떤 효과를 나타내고 있는지에 대해서는 Table. 14 - Table. 16에 상세히 표시되어 있다.

Table 14. Mediated between job characteristics & environment and effectiveness turnover intention

dev.	Non-st. co		st. co	t	sig.	
	B	SD	B			
1 step job sat.	(const)	.000	.035	.000	.1.000	
	Diversity	.083	.035	.081	2.894	.015*
	Job autono	.056	.035	.056	1.584	.115
	Int. & ext.	.472	.035	.472	10.451	.000***
	R ²				.258	
	F value				58.984	
	p value				.000***	
2 step TO INT.	(const)	.000	.037	.000	.1.000	
	Diversity	.321	.037	.321	.854	.354
	Job autono	.006	.037	.006	.154	.868
	Int. & ext.	-.382	.037	-.382	-8.451	.000***
	R ²				.163	
	F value				29.904	
	p value				.000***	
3 step TO INT.	(const)	.000	.035	.000	.1.000	
	Diversity	.071	.039	.071	2.094	.043*
	Job autono	.037	.035	.037	.854	.385
	Int. & ext.	-.122	.035	-.122	-4.551	.000***
	*job sat.	-.452	.039	-.452	-9.998	.000***
	R ²				.300	
	F value				48.044	
p value				.000***		

Table 15. Mediated between organizational culture and effectiveness turnover intention

dev.	Non-st.		st.	t	sig.	
	B	SD	B			
1 step job sat.	(const)	.000	.035		.000	.1.000
	Human R.	.123	.035	.121	3.894	.001***
	Open sys.	.356	.035	.356	8.584	.000***
	Hierarchy	-.072	.035	-.072	-1.451	.250
	Intensive p.	.052	.035	.052	1.551	.113
	R ²				.158	
	F value				28.984	
p value				.000***		
2 step TO INT.	(const)	.000	.038		.000	.1.000
	Human R.	-.121	.038	-.121	-3.854	.000***
	Open sys.	-.286	.038	-.286	-7.054	.000***
	Hierarchy	.112	.038	.112	4.801	.000***
	Intensive p.	.022	.038	.022	1.151	.847
	R ²				.126	
	F value				21.451	
p value				.000***		
3 step TO INT.	(const)	.000	.034		.000	.1.000
	Human R.	-.089	.039	-.089	-2.871	.009**
	Open sys.	-.127	.037	-.127	-3.854	.002**
	Hierarchy	.152	.034	.152	4.551	.000***
	Intensive p.	.042	.034	.042	.851	.221
	*job sat.	-.452	.039	-.452	-11.998	.000***
	R ²				.311	
F value				50.154		
p value				.000***		

Table 16. Mediated between emotional workers act and effectiveness turnover intention

dev.	Non-st.		st.	t	sig.	
	B	SD	B			
1 step job sat.	(const)	.000	.036		.000	.1.000
	Surface	.023	.036	.023	.384	.711
	Devotional	.386	.036	.386	10.584	.000***
	Interperson	.272	.036	.272	6.451	.000***
	Comm.	.252	.036	.252	6.551	.000***
	R ²				.235	
	F value				35.981	
p value				.000***		
2 step TO INT.	(const)	.000	.037		.000	.1.000
	Surface	.178	.037	.178	4.854	.000***
	Devotional	-.316	.037	-.316	-8.055	.000***
	Interperson	-.122	.037	-.122	-3.801	.000***
	Comm.	-.172	.037	-.172	-4.151	.000***
	R ²				.168	
	F value				25.478	
p value				.000***		
3 step TO INT.	(const)	.000	.034		.000	.1.000
	Surface	.189	.034	.189	5.871	.000***
	Devotional	-.131	.037	-.131	-3.984	.001***
	Interperson	-.052	.034	-.052	-.551	.556
	Comm.	-.082	.034	-.082	-.851	.578
	*job sat.	-.444	.039	-.444	-11.998	.000***
	R ²				.328	
F value				48.155		
p value				.000***		

종속변수와 독립변수 사이에서 매개변수(직무만족)가 어떤 역할을 하고 있는지 검증하기 위한 매개효과 분석 결과를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 직무특성과 이직의도간의 매개효과중 내외적보상은 매개효과가 있는 것으로 보여지며, 직무다양성 요인은 2단계 유의성검정이 되지 않았으므로 매개효과는 약한 것을 보여지고, 직무자율성요인은 모든 단계에서 유의성 검정이 되지 않았으므로 직무만족의 매개효과는 약한 것으로 나타났다. 둘째, 조직문화와 이직의도간의 매개효과중 개방체계문화와 인적자원문화는 매개효과가 인정되는 것으로 나타났고, 생산중심문화와 위계질서문화는 필요한 유의성 검증이 되지 않아 매개효과는 약한 것으로 나타났다. 셋째, 감정노동과 이직의도간의 매개효과중 진심행위와 대인관계는 매개효과가 있는 것으로 나타났고 표면행위와 의사소통은 매개효과가 약한 것으로 조사되었다.

3. 결론

국가경제에서 차지하고 있는 서비스산업의 비중이 갈수록 높아지고 이에 따라 서비스업에서 고객들을 직접 대면하고 있는 감정노동자의 숫자도 증가하고 있는 최근 현실에 비추어 볼 때 감정노동자들이 안정적인 근무환경에서 업무를 할 수 있는 것은 매우 중요한 일이라고 할 수 있다. 본 논문은 대형숙박서비스업에 종사하고 있는 감정노동자들이 어떤 요인에 의해 이직의도를 갖게 되는지에 대해 실증조사한 것이다.

가설을 설정하여 실증조사한 결과, 독립변수로 설정한 3가지 요인중 직무자율성 요인은 기각되었으며, 직무다양성과 내·외적보상요인은 각각 양(+), 음(-)의 영향을 나타내는 것으로 보여져 가설이 채택되었다. 이는 직무특성 요인으로 설정된 3가지 요인중 직무다양성 요인과 내·외적보상 요인은 대형숙박서비스산업에 종사하는 감정노동자들의 이직의도에 영향을 미치고 있는 것으로 해석할 수 있으며, 그들의 이직의도를 줄이기 위해서는 직무에 대한 다양성 확보와 내적·외적 보상의 확대가 필요한 것으로 보여진다.

조직문화유형에 따른 실증조사 결과로는 생산중심문화요인이 기각되었고 나머지 3가지 요인은 채택되었다. 이는 대형숙박서비스산업의 조직문화요인중 생산중심문화 요인은 감정노동자들의 이직의도에 영향을 미치고 있

지 않으나 나머지 요인인 개방체계문화, 인적중심문화, 위계질서문화는 그들의 이직의도에 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 이직의도를 감소시키기 위한 조직문화를 바꾸어나가는 노력을 기울여야 할 것으로 보여진다.

감정노동행위요인 실증조사에서는 대인관계와 의사소통요인은 기각되었으며 표면행위와 진심행위는 채택되었고 직무만족변수도 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 대형숙박서비스산업의 감정노동행위 요인중 표면행위와 진심행위는 그들의 이직의도에 영향을 미치고 있는 것으로 나타나, 이론적인 대인관계와 의사소통원활요인보다는 마음을 움직일 수 있는 표면행위와 진심행위가 이직의도에 중요한 영향을 미치고 있는 것으로 보여진다. 이는 조직 구성원으로서 일률적으로 대하기보다는 인간적인 감정으로 대하는 행위가 이직의도를 갖지 않게 하는 중요한 요인인 것으로 해석되어 질 수 있다고 할 수 있다.

해서는 단순히 변수간 관계에 치우치기보다는 직무만족이라는 매개변수의 영향에 관심을 가질 필요가 있는 것으로 해석되어 질 수 있다.

본 연구는 강원권 대형숙박서비스업에 종사하는 감정노동자들의 이직의도에 어떤 요인이 영향을 미치는지에 대해 기존에 연구되어진 연구모형을 토대로 하여 조사하였다. 그러나 최근에 심화되어지고 있는 정규직과 비정규직 변수를 고려하지 않고 연구한 것은 다소간 아쉬움이 남는다. 본 연구에서 간과한 노동자의 취업상태(정규직, 비정규직)는 이직의도에 상당한 영향을 미치고 있을 것으로 판단되는 바, 향후에는 서비스업 종사자의 정규직 유무를 주요 변수로 설정하여 실증 조사함으로써 숙박서비스산업 감정노동자들의 이직의도에 영향을 미치는 효과적인 요인을 도출할 수 있을 것으로 사료된다.

References

Table 17. Hypothesis testing results

	dev.	dir.	sig.	result
job char. & envir.	Diversity Job	(+)	*	Ac.
	Job autonomy	(+)	-	re.
	Int. & ext. com	(-)	***	Ac.
org. culture	Human R.	(-)	*	Ac.
	Open sys.	(-)	***	Ac.
	Hierarchy	(+)	***	Ac.
	Intensive p.	(+)	-	re.
emotion acts	Surface	(+)	**	Ac.
	Devotional	(-)	***	Ac.
	Interperson	(-)	-	re.
	Comm.	(-)	-	re.
job satisfaction		(-)	***	Ac.

매개효과(직무만족)에 의한 가설 검증 결과는 [Table 13-16]에 나타난 바와 같이 독립변수중 하나인 내·외적 보상요인만 이직의도에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고, 조직문화요인 측면에서는 인적자원요인과 개방체계문화요인이 이직의도에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 감정노동행위 측면에서는 진심행위요인만 이직의도에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

매개효과에 의한 가설검증 결과는 독립변수와 종속변수간의 가설결과에 비해서 약간 상이한 결과가 도출되었다. 이는 직무만족이라는 매개변수가 어떤 특정한 독립변수에 대해서는 별다른 영향을 미치지 못하고 있다고 해석되어질 수 있으며 감정노동자들의 인간다운 삶을 위

- [1] Staw, B. M., "The Consequences of Turnover", *Journal of Occupational Behavior*, pp. 253-273, 1980.
- [2] Hom, P. W. & Geiffeth, R., *Employee Turnover*, Cincinnati, OH : Soeth-Western. 1995.
- [3] Dalton, D. R., Todor, W. D. & Krackhardt, D. M., "Turnover Overstated: The Functional Taxonomy", *Academy of Management Review*. 7(1): pp. 117-123, 1982.
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/257256>
- [4] Hochschild, A. R., "The Managed Heart : Commercialization of Human Feeling. Updated with a New Preface", Berkeley, CA: University of California Press, 1983
- [5] N. Y. Han & S. W. Bae, "A Study on the Effects of Emotional Labor on Counterproductive Work Behavior : Mediated by Job Satisfaction and Organizational Commitment", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society* Vol. 16, No. 10 p.7157-7165, 2015.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.10.7157>
- [6] Wharton, A. S., "The Psychological Consequences of Emotional Labor", *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*. 561(1), pp.158-176, 1999.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/0002716299561001011>
- [7] Ashforth, B. E & Humphrey. R. H., "Emotional Labor in Service Roles ; The Influence of Identity", *Academy of Management Review*. 18(11), pp. 88-115, 1993.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5465/AMR.1993.3997508>.
- [8] S. Y. Kim, S. J. Jang, H. R. Kim & J. H. Rho, "Feelings of depression and labor service industry workers", *Proceedings of Industrial Medicine*. 14(3), pp. 227-235, 2002.
- [9] J. Y. Ahn, E. S. Jeon & H. Kim, "Emotions affect labor

on the job satisfaction and organizational citizenship behavior”, Journal of the Korea Tourism Association, pp. 3-19, 2007.

[10] Rafaeli, A. & Sutton, R. I., “Expression of Emotion as Part of the Work Role”, Academy of Management Review. 12(1), pp. 23-37, 1987.
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/257991>

[11] H. G. Choi, “Research on Emotional Labor of elderly Long-Term Care workers”, Korea Social Welfare Research, No. 29(Winter), pp. 113-137, 2011.

[12] J. Y. Hong, “Studies on the effects of emotional labor and burnout on turnover intention”, Daegu Univ., 2014.

[13] G. J. Lim, “A Study on the Determinants of Employees’ Turnover Intention of Elderly Long-Term Care Facilities”, pp. 75-76, Sang-Ji Univ., 2016.

[14] Wouters, C., “The Sociology of Emotions and Flight Attendants: Hochschild’s Managed Heart”, Culture & Society 6, pp. 95-123, 1989.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/026327689006001005>

[15] E. D. Lee & M. J. YOO, “The study of emotional labor nurse on the Effect of Job Satisfaction and Turnover Intention”, Calibration Study No. 55, pp. 129-155, 2012.

[16] E. U. Choi, J. W. Park & M. L. Cho, “Factors Influencing Turnover Intention of Nurses after Evaluation for Certification at Geriatric Hospitals: Focused on Job Stress and Burnout”, Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society Vol. 17, No. 3, pp.439, 2016.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.3.438>

[17] C. H. Kim, “Impact of Servant Leadership on turnover intention of the Hotel Employees”, Social Science Research 12, pp. 265-282, 2006.

[18] Steers, R. M., “Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment”, Administrative Science Quarterly, pp. 46-56, 1977.
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/2391745>

[19] Mobley, W. H., “Employee Turnover : Cases, Consequences, and Control”, Reading, MA : Addison-Wesley, 1982.

[20] Bluedorn, A. C., “The Theories of Turnover : Cases, Effects, and Meaning”, Research in the Sociology of Organizations 1(1), pp. 75-128, 1982.

[21] Y. G. Kim, “Moderating effects of self-efficacy in the relationship between job stress and organizational effectiveness in elderly care workers”, Chosun Univ., 2008.

[22] J. J. Lee, “Effects of Job Stress and Job Satisfaction of elderly long-term care workers on turnover intention”, Korea Gerontology, pp. 277-290, 2011.

[23] H. R. Lee, “Moderating effects of coping strategies in relation to the care bohosa help of job stress and job satisfaction and turnover”, Daegu Univ., 2012.

[24] J. S. Wang & Y. R. Kim, “Analysis of relationship between job stress and turnover intention of physical therapists”, Journal of the Korea Academia - Industrial cooperation Society Vol. 16, No. 9, p. 6113, 2015.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.9.6112>

[25] Hackman, J. R. & Oldham. G. R., “Development of the Job Diagnostic Survey”, Journal of Applied Psychology

60(2), p.159, 1975.

DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/h0076546>

[26] Careron, K. S. & Quinn, R. E., “Diagnosing Organizational Culture”, New York : Addison Wesley Inc, 1999.

[27] Bright, D., “Becoming a Master Manager”, A Competency Framework, 3rd, ed, New York : Wiley, 2003.

[28] Steinberg, R. J., “Emotional Labor in Job Evaluation : Redesigning Compensation Practices”, The Annals of the American Academy of Political and Social Science. 561(1), pp.143-157, 1999.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/0002716299561001010>

이 덕 수(Deok-Soo Lee)

[종신회원]



- 1987년 2월 : 인하대 대학원 산업공학과(공학석사)
- 1997년 2월 : 인하대 대학원 산업공학과(공학박사)
- 1986년 12월 ~ 1992년 6월 : 한국산업개발연구원 연구위원
- 1992년 6월 ~ 1994년 2월 : 한국생산성본부 전문위원
- 1994년 3월 ~ 1997년 2월 : 안동과학대학 경영경영과 교수
- 1998년 3월 ~ 현재 : 한라대학교 산업경영공학과 교수

<관심분야>

공정합리화, 경영전략, 품질경영, 원가관리