

비정규 종사원의 감정노동이 직무소진, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구

-경기남부 외식업체를 중심으로-

The Effects of Emotional Labor of Contingent Workers on Job Burnout, Job Satisfaction and Turnover Intention in Foodservice Industry

전영철*, 이상희*

상지영서대학교 호텔경영과*, 청주대학교 관광경영학과**

Young-Chul Jeon(jycwonju@gmail.com)*, Sang-Hee Lee(esange@korea.com)**

요약

본 연구는 외식업체 비정규 종사원의 감정노동이 직무소진, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향관계를 연구하고자 하였다. 따라서 다음과 같이 연구 과제를 두었다. 첫째, 비정규 종사원의 감정노동의 요인을 분석하여, 직무소진에 미치는 영향을 연구한다. 둘째, 비정규 종사원의 직무소진이 직무만족에 미치는 영향을 연구한다. 셋째, 비정규 종사원의 직무소진이 이직의도에 미치는 영향을 분석한다.

본 연구를 위한 모집단은 경기남부 외식업체에서 근무하는 비정규 종사원을 대상으로, 300부를 배포하여 최종적으로 271부를 분석 자료로 활용하였다. 연구결과는 첫째, 외식업체 비정규 종사원의 감정노동 요인은 표면행위, 심층행위 2요인으로 분석되었다. 둘째, 외식업체 비정규 종사원의 표면행위는 직무소진에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 셋째, 비정규 종사원의 심층행위는 직무소진에 유의한 부(-)의 영향을 미쳤다. 넷째, 직무소진은 직무만족에 부(-)의 영향을 그리고 직무소진은 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 비정규 종사원의 직무만족과 이직의도의 영향 관계에 있어서 직무소진은 종사원의 장기근로와 이로부터 고객이 인지하는 서비스 품질에 막대한 영향을 미치므로, 비정규 종사원의 직무소진을 감소시킬 수 있는 심층행위 연구에 많은 노력과 다양한 시도를 하여야 할 것이다.

■ 중심어 : | 비정규 종사원 | 감정노동 | 직무만족 | 직무소진 | 이직의도 |

Abstract

This study aimed to research the effects of emotional labor of contingent workers in foodservice industry on job burnout, job satisfaction and turnover intention, and to achieve the purpose that it was needed to analyze the factors of emotional labor to research the effect of emotional labor on job burnout, and to research the effect of job burnout on job satisfaction and turnover intention. Data were collected from foodservice restaurants located in southern Gyeonggi province by face-to-face interview. The questionnaire was distributed of the 300 copies and used 271 in the analysis. The results are as followed; First, the factors of emotional labor were surface acting and deep acting. Second, surface acting had positive significant influence on job burnout. Third, deep acting had negative significant influence on job burnout. Four, job burnout had negative significant influence on job satisfaction and job burnout had positive significant influence on turnover intention. This research requires many studies about deep acting of contingent workers in foodservice industry.

■ keyword : | Contingent Workers | Emotional Labor | Job Satisfaction | Job Burnout | Turnover Intention |

I. 서론

오늘날 산업의 흐름이 전통적인 제조업에서 환대산업으로 빠르게 변화하면서 서비스산업이 큰 폭의 성장과 함께 서비스 제공자 간의 경쟁도 심화되고 있다[1]. 특히 서비스산업의 지속적인 성장으로 서비스업 종사원들이 제공하는 고객에 대한 서비스의 차별성이 기업 경쟁력을 좌우하게 됨에 따라 이들의 역할이 중요해짐과 동시에 표출되는 감정이나 정서 등에 대한 기업의 관심이 높아지고 있다[2][3]. 그리고 서비스접점 종사원이 표출하는 감정이 고객의 서비스 품질 인식에 큰 영향을 미치며, 결과적으로 기업의 영업성과에 영향을 미치고 있음[4][5]이 국내의 선행연구[6-9]에서도 확인이 되고 있다. 이처럼 치열해진 경쟁으로 인해 서비스업계는 종사원의 감정표현에 대한 중요성을 인식하고, 제공되는 서비스 품질 및 고객만족의 극대화, 그리고 영업성과를 달성하기 위해 종사원들에게 항상 미소를 머금은 서비스를 강요하였고[10], 서비스업 종사원들은 고객과의 상호관계 속에서 우호적 감정표현을 위한 상당한 노력 및 관리를 요구받게 되었다. 이처럼 조직이 요구하는 감정표현에 대한 개인의 육체적, 정신적 관리에 대한 노력을 감정노동(emotional labor)이라고 한다[11].

현재, 스타 셰프가 다양한 메뉴의 음식점으로 성장을 견인하고 있는 국내 외식산업 규모는 83조원에 이를 것으로 추정된다. 비록 미국 외식산업 규모 7090억 달러(약 814조원), 일본 3100억 달러(약 356조원)에 크게 못미치지만 성장률은 미국(1%)이나 일본(4%)보다 훨씬 높다[13]. 생산과 소비가 동시에 이루어지는 외식산업의 특성을 고려한다면, 서비스 종사원들의 감정부조화에 따른 감정노동에 대한 철저한 관리는 고속 성장 중인 국내 외식산업에 있어서 매우 중요한 키워드가 될 수 있다고 판단이 된다. 하지만 전체 외식업 종사원의 상당수가 상대적으로 직업의식이 박약할 개연성이 있는 비정규직 상황에서 감정노동 역시 정규직과 차이를 보일 가능성이 있기에[26], 특히 감정노동에 따른 서비스업 비정규 종사원들이 경험하는 감정노동과 직무와의 영향 관계를 밝혀낼 수 있다면, 고객이 지각하는 서비스품질 인식도와 기업의 영업성과를 가늠할 수 있는 잣대가 될 수 있도록 시사점을 제시할 수 있을 것이다.

II. 이론적 배경

1. 감정노동

Hochschild[11]는 기업이 종사원들에게 요구하는 감정표현에 대해 종사원들이 기준에 부합되도록 수행하는 육체적, 정신적 노력행위를 감정노동이라고 정의하고, 심층행위(deep acting)와 표면행위(surface acting)로 분류하였다. 심층행위는 조직에서 요구하는 감정을 표현하기 위해 자신의 실제 감정을 억누르거나 감추지 않고 고객의 말과 행동에 의식적으로 자신의 감정을 맞추는 행위를 말한다[12]. 표면행위는 업무를 수행함에 있어 회사가 요구하는 감정표현에 따라 자신의 감정을 감추고 실제로 있지 않은 감정을 거짓으로 느끼는 것처럼 하는 행위를 의미한다[14]. 즉, 서비스업 종사원들은 고객과의 상호관계 속에서 자신의 감정을 조직의 기대에 부응할 수 있도록 통제한다는 것을 의미한다. 따라서 서비스업 종사원들은 자신의 감정 상태나 고객의 태도와는 별개로 언제나 상냥해야 하고 친절해야 하는 감정노동을 수행하면서 스트레스를 경험하는데, 결과적으로 스트레스는 종사원으로 하여금 심리적인 탈진과 고객에 대한 비인격화를 초래하고, 또한 종사하는 업무에 대한 성취감을 저하시켜, 낮은 직무만족과 높은 이직률로 연결[15]될 개연성을 높인다.

2. 감정노동과 직무소진

직무소진은 매우 높은 수준의 대인접촉을 하는 종사원의 업무스트레스가 지속되어, 장기적으로 부정적 영향에 의해 나타나는 만성적인 스트레스 반응에 의한 감정적 반응으로 고객과 종사원 모두에게 부적절한 태도의 징후[16]이다. 감정노동 상황에서 발생하는 직무 스트레스의 일종인 직무소진은 이직률의 증가, 무단결근, 생산성의 감소 등과 같은 형태로 조직과 개인 모두에게 상당한 비용을 초래한다[16-18]. 또한 업무에 대해 부정적인 태도와 행동을 보이며 효율성과 업무성과를 저하시키는 결과를 초래한다[19][20]. 조직에서 서비스종사원에게 요구하는 감정표현의 정도가 높아질수록 높은 수준의 직무소진을 경험[21]하게 되지만, 특급호텔 식음료 종사원들의 고용형태 조절효과 연구[34]의 결과

를 보면, 감정노동의 표면행위는 감정고갈에 정(+)
의 영향을 미쳤지만, 심층행위는 고용형태와 관계없이 감
정고갈에 유의미한 결과를 보이지 않았다. 또한 외식업
체 비정규직 종사원을 대상으로 한 연구[26]에서도 연
구자는 감정노동의 심층행위와 직무소진은 정(+)
의 관계를 보일 것이라고 하였지만 부(-)의 결과를 나타냈
다. 이에 연구자들은 비정규직이 단순 아르바이트 개념
이 아닌 '경험 및 취업'과 같은 정규직 업무를 전제로 하
는 근로이기에 일반 정규직과 같은 직무소진에 정(+)
의 관계가 성립될 수 있었다고 주장하였다. 하지만 본 연
구에서는 대다수 외식업체가 기업형이 아닌 소규모 생
계형인 점을 감안, 외식업체 비정규 종사원들에게 요구
되는 지나친 감정노동(표면행위, 심층행위)은 직무소진
을 초래할 것으로 판단하고 연구를 진행하고자 한다.

3. 직무소진과 직무만족, 이직의도

조직구성원이 직무와 관련하여 갖는 긍정적 심리상
태를 의미하는 직무만족[27]과 조직을 구성하는 종사원
이 그 조직을 떠나려 하는 심리상태인 이직의도[28]는
모두 조직구성원의 심리적 감정 상태를 의미한다. 이러
한 심리적 감정 상태는 종사원의 심리적 감정소진과 많
은 연관성이 있다[9][10][16][21][22][24][26][28-30]. 특
히 감정노동의 수행으로 인한 감정소진이 종사원의 직
무만족에 부정적인 영향을 그리고 이직의도에는 유의
한 정(+)
의 영향을 미치는 것[10][22][26][28-30]으로 조
사되었다. 또한 감정소진은 직무만족에 부정적인 영향
을 넘어 직무 불만족을 초래한다는 연구[31]도 있으며,
직무소진이 서비스 종사원의 이직의도의 정도를 파악
할 수 있는 선행요인이 될 수 있기 때문에, 종사원의 직
무소진의 정도를 수시로 파악하고 이를 감소시킬 수 있
는 대안마련을 강구해야 된다[26]고 하였다.

III. 연구 설계 및 방법

1. 연구모형 및 가설설정

1.1 연구모형

본 연구는 외식업체 비정규 종사원의 감정노동에 따

른 직무소진과 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향관
계를 규명하고자 이론적 배경과 더불어 선행연구의 검
토를 토대로 하여 다음의 [그림 1]과 같은 연구모형을
설정하였다.

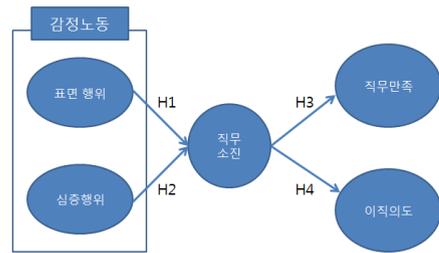


그림 1. 연구모형

1.2 가설설정

1.2.1 감정노동과 직무소진에 따른 직무만족, 이직의도
본 연구에서는 서비스종사원의 감정노동, 직무소진,
직무만족 그리고 이직의도에 대한 다양한 선행연구
[9][10][16][21][22][24][26][28-31]와 연구결과를 바탕으
로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H1: 외식업체 비정규 종사원 감정노동의 표면행위는
직무소진에 유의한 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.
- H2: 외식업체 비정규 종사원 감정노동의 심층행위는
직무소진에 유의한 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.
- H3: 외식업체 비정규 종사원의 직무소진은 직무만족
에 유의한 부(-)
의 영향을 미칠 것이다.
- H4: 외식업체 비정규 종사원의 직무소진은 이직의도
에 유의한 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.

2. 조사 설계 및 분석방법

2.1 조사 설계 및 조사 기간

본 연구에 이용된 조사대상의 표본은 외식시장 규모
(외식업체 점포수 및 월평균 매출액)에 따른 상권 순위
에서 서울을 제외한 상위 지역[35]인 경기남부지역 외
식업체에서 근무하고 있는 비정규직 종사원을 대상으
로 자기기업식 설문조사법을 활용하여 데이터를 수집
하였다. 데이터의 신뢰도를 높이기 위해 사전에 점주

(점장)를 통해 조사의 당위성을 설명, 양해를 구한 업체들에 한해서 조사를 진행하였다. 설문조사는 2016년 3월 7일부터 4월 10일까지 35일간에 걸쳐 총 300부를 배포하였으며, 응답이 성실하지 않은 설문지 29부를 제외한 271부만을 분석 자료로 활용하였다.

2.2 분석 방법

본 연구를 위하여 수집된 자료는 SPSS 18.0을 사용하여 분석하였다. 측정항목의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석을 실시하였고, 도출된 요인 간 연관성 측정을 위해 상관관계 분석을, 연구가설을 토대로 다중회귀분석을 실시하였다.

3. 변수의 조작적 정의 및 측정

3.1 감정노동

서비스 종사원들이 기업으로부터 요구받는, 감정표현의 기준에 맞춰 종사원들이 행하고 준수하는 일련의 행위로서, 본 연구에서는 관련 선행연구[9][21][22][26]에서 사용된 척도를 검토한 후 표면행위, 심층행위의 2개의 요인에 대해 8개 문항으로 1점은 ‘매우 그렇지 않다’, 5점은 ‘매우 그렇다’로 측정하였다.

3.2 직무소진

지속되는 업무 스트레스로 인해 종사원이 지각하는 업무에 대한 부정적인 심리적 현상으로서, 관련 선행연구[21][26]에서 사용된 척도를 검토한 후 4개의 문항으로 측정하였다.

3.3 직무만족

조직구성원이 직무를 수행함에 있어 경험하게 되는 유쾌하거나 긍정적인 감정 상태로 보고, 본 연구에서는 관련 선행연구 [28][30]에서 사용된 척도를 검토한 후 3개의 문항으로 측정하였다.

3.4 이직의도

실제 이직 행동을 예측하는 중요한 지표이며 직무만족과 같은 조직구성원의 정서적 변수들의 결과물으로써,

관련 선행연구 [28][30]에서 사용된 척도를 검토한 후 3개의 문항으로 측정하였다.

IV. 연구결과

1. 표본의 특성

본 연구의 표본에 대한 일반적인 특성을 살펴보면, 성별 분포는 남성이 134명(49.4%), 여성이 137명(50.6%)으로 나타났으며, 근무 연령대는 20~30대가 241명으로 전체의 89%를 차지하였다[표 1].

표 1. 표본의 인구 통계적 특성

구분	측정 항목	빈도(명)	퍼센트(%)
성별	남	134	49.4
	여	137	50.6
연령	20대	166	61.3
	30대	75	27.7
	40대	24	8.9
	50대 이상	6	2.2
근무업종	치킨전문점	15	5.5
	커피전문점	45	16.6
	주점	24	8.9
	패스트푸드점	14	5.2
	한식당	34	12.5
	양식당	57	21.0
	편의점	15	5.5
기타	67	24.7	
일일근로시간	4시간미만	8	3
	4시간 ~ 6시간	67	24.7
	6시간 ~ 8시간	108	39.9
	8시간 이상	88	32.5
근로이유	생활비	113	41.7
	등록금	15	5.5
	경험(취업)	91	33.6
	기타 목적	52	19.2
한달수입	30만원 미만	41	15.1
	30만원 ~ 50만원	75	27.7
	50만원 ~ 70만원	60	22.1
	70만원 ~ 100만원	54	19.9
	100만 원 이상	41	15.1

2. 연구변수들의 신뢰성과 타당성

2.1 신뢰성 및 타당성 검증

2.1.1 감정노동의 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구에서는 측정항목의 선정과 측정개념의 정의에 있어서 타당성 및 신뢰성을 입증하기 위하여 탐색적 요인분석과 요인의 내적일관성을 평가하기 위하여

Cronbach's α 값을 사용하였다. 탐색적 요인분석은 아직 체계화되지 않은 구성개념의 방향성과 차원성을 추정하는 것을 목적으로 하고 있으며, 구성개념의 사전확인 절차로써, 주성분 분석을 통한 직각회전의 Varimax 방법을 사용하였다. 각 변수와 요인간의 상관관계를 나타내는 요인적재치 값 0.5 이상, 요인추출과정은 고유치 기준을 적용하여 1.0보다 큰 요인에 대해 요인화 하였다[32].

표 2. 감정노동의 신뢰성 및 타당성

요인명	측정항목	요인적재치	아이겐값(분산률)
심층행위 (0.844a)	진실 된 감정 표현	.852(b)	2.817(c) (35.210%)
	항상 기분 좋은 상태를 유지	.808	
	진실 된 감정이 느껴지도록 노력	.789	
	좋은 인상과 감정 표현 노력	.757	
표면행위 (0.709)	내 자신의 내면을 숨기고 행동	.783	2.127 (26.586%)
	억지로 미소 지으려고 노력	.746	
	부정적인 감정을 회피	.674	
	기분 좋은 것처럼 행동	.594	
a:신뢰계수, b:요인적재치 0.5이상, c:아이겐값 1.0 이상			
KMO=.837 $\chi^2=732.956$ p=.000			

[표 2]에서 보는 바와 같이, 감정노동에 대한 요인분석 결과 고유값(eigen value)이 1 이상인 최종요인 2개가 추출되었으며, 요인별 신뢰도 지수는 최소 0.7 이상으로 측정 항목들의 내적 일관성을 확보하였다고 할 수 있다. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)는 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내는 값이다. 이 값이 적으면 요인분석을 위한 변수들의 선정이 좋지 못함을 나타내는 것이다[33]. 여기서는 KMO값이 0.837로 요인분석을 위한 변수들의 선정이 적절하였다고 할 수가 있다.

2.1.2 직무소진, 직무만족, 이직의도 신뢰성 및 타당성

[표 3]에서 보는 바와 같이, 직무소진, 직무만족 및 이직의도에 대한 요인분석 결과 요인별 신뢰도 지수는 모두 최소 0.8 이상으로 측정 항목들의 내적 일관성을 확보하였다.

2.2 상관관계분석

상관관계 분석은 변수들 사이의 상호관계 여부를 분

석하며, 본 연구에서는 측정 변수들 간의 관련성을 분석하기 위하여 변수 사이의 상관 또는 공분산의 계산에 의해 가장 폭넓게 사용되는 피어슨 상관계수를 사용하여 분석하였다[표 4].

표 3. 직무소진, 직무만족, 이직의도의 신뢰성 및 타당성

요인명	측정항목	요인적재치	아이겐값(분산률)
직무소진 (0.811a)	퇴근 시 완전히 지쳐있다	.803(b)	2.601(c) (26.009%)
	업무 시 완전히 지쳐있다	.796	
	업무 시 정서적으로 지쳐있다	.762	
	출근 할 생각에 피곤하다	.727	
직무만족 (0.851)	업무에 전반적으로 만족	.870	2.370 (23.701%)
	업무는 가치 있는 일	.855	
	업무에 즐거움을 느낌	.832	
이직의도 (0.799)	이직할 기회를 찾을 것이다	.887	2.121 (21.210%)
	다른 곳으로 이직할 것이다	.854	
	그만들 생각을 자주 한다	.681	
a:신뢰계수, b:요인적재치 0.5이상, c:아이겐값 1.0 이상			
KMO=.811 $\chi^2=1136.187$ p=.000			

표 4. 측정 변수들 간의 상관관계 분석결과

	평균	표준편차	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
심층행위	4.1236	.69485	1				
표면행위	4.0489	.70063	.471**	1			
직무소진	3.3312	.86808	-.104	.113	1		
직무만족	3.7995	.83023	.334**	.136*	-.373**	1	
이직의도	2.9975	1.01430	-.191**	-.038	.414**	-.354**	1

** p<0.01 * p<0.05

3. 가설검증

3.1 감정노동과 직무소진과의 회귀분석

외식업체 비정규직 종사원의 감정노동(심층행위, 표면행위)이 직무소진에 미치는 영향관계를 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 다음 [표 5]와 같이 나타났다.

표 5. 다중회귀 분석 결과

종속변수	독립변수	표준오차	β	t	유의확률	공차한계	VIF
직무소진	심층행위	.085	-.202	-2.985	.003	.778	1.285
	표면행위	.084	.208	3.069	.002	.778	1.285
R=.211, R ² =.044, 수정된 R ² =.037, F=6.233, p=.002, D/W=2.103							

감정노동과 직무소진과의 상관관계는 0.211이며, 수정된 $R^2=.037(3.7\%)$ 로 나타났는데, 이는 독립변수인 심층행위, 표면행위가 종속변수인 직무소진에 대한 전체 설명력을 나타내는 것이다. Durbin-Watson 은 2.103의 수치를 보여, 수치가 2에 가깝고 0 또는 4와 가깝지 않으므로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다[33]. F값은 6.233, 유의확률은 .002($p<.01$)로 나타났으므로, 회귀선이 모델에 적합한 것으로 나타났다. 비정규직 종사원 감정노동의 심층행위가 직무소진에 미치는 영향관계는 t값이 -2.985로 ± 1.96 이상이고, 유의확률(p)이 .003으로 나타나 직무소진에 부(-)의 영향관계가 있는 것으로 나타났다($H2$ 기각). 하지만 표면행위는 t값이 3.069이고, 유의확률(p)이 .002로 나타나 직무소진에 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 나타났다($H1$ 채택). 아울러 다중회귀 분석 후, 성별에 따른 영향관계(더미성별, 남성=1, 여성=0)를 조사한 결과 여성일수록 직무소진을 더 높게 지각하는 것으로 나타났다($t=-2.818, p=.005$).

3.2 직무소진과 직무만족, 이직의도와의 회귀분석

직무소진이 직무만족에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회귀 분석을 실시하였으며, 외식업체 비정규직 종사원의 직무소진은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 3의 분석결과는 [표 6]에서처럼, t값이 -6.594($p=.000$)로 통계적 유의수준 하에서 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3은 채택되었다. 또한, 직무소진이 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 4 역시 채택되었다($t=7.456, p=.000$). 회귀식에 대한 각각의 설명력은 $R^2=.139(13.9\%), R^2=.171(17.1\%)$ 를 보이고 있다.

표 6. 단순회귀 분석 결과

독립 변수	종속변수	표준 오차	β	t	유의 확률	통계량
직무 소진	직무만족	.054	-.373	-6.594	.000**	$R=.373, R^2=.139,$ 수정된 $R^2=.136,$ $F=43.483,$ $p=0.000$
	이직의도	.065	.414	7.456	.000**	$R=.414, R^2=.171,$ 수정된 $R^2=.168,$ $F=55.595,$ $p=0.000$

V. 결론 및 제언

생산과 소비가 동시에 이루어지는 외식산업의 특성을 고려한다면, 서비스 종사원들의 감정부조화에 따른 감정노동에 대한 철저한 관리는 고속 성장 중인 국내 외식산업에 있어서 매우 중요한 키워드가 될 수 있다고 판단이 된다. 이에 외식업체에서 근무하는 비정규직 종사원을 대상으로, 근무하면서 경험했던 감정노동을 바탕으로 직무소진, 직무만족 그리고 이직의도와와의 영향 관계를 규명하고, 이를 바탕으로 비정규직 종사원들의 감정노동 관리 방향을 제시하기 위한 목표로 수행되었고 다음과 같은 결론을 얻을 수 있었다.

첫째, 외식업체 비정규직 종사원의 감정노동과 직무소진간의 영향 관계에서, 감정노동의 표면행위는 직무소진에 정(+)의 영향($t=3.069, p<.01$)을 미치는 것으로 나타나 선행연구[21][23][34]들과 일치하는 결과로서 지지되었고, 가설 1은 채택되었다. 하지만 호텔 식음료종사원의 감정노동 연구[34]에서, 종사원들에게 요구되는 표면행위는 본인의 내면감정 상태와 달리 정해진 표현규칙에 의한 행동이기 때문에, 고용형태와 관계없이 많은 감정고갈과 이로 인한 탈 인격화를 경험하게 되는데, 특히 정규직일수록 탈 인격화를 비정규직에 비해 더 많이 느낀다고 하였다.

둘째, 감정노동의 심층행위와 직무소진간의 영향 관계에서 심층행위는 직무소진에 부(-)의 영향($t=-2.985, p<.01$)을 미치는 것으로 나타나, 가설 2는 기각되었다. 이 결과는 선행연구[23][26][34]와 일치한다. 특히 청주 지역 외식사업체 비정규직을 대상으로 한 연구[26]에서와 마찬가지로, 외식업체의 비정규직 종사원들은 취업이나 경험 등 장기적인 비전을 위한 근로의 경우가 상당(33.6%)한 것으로 나타났다. 금전적인 목적 달성과 더불어 장래 희망을 위한 선택이었기에 가능한 결과라고 판단이 된다.

셋째, 외식업체 비정규직 종사원의 직무소진은 직무만족에 유의한 부(-)의 영향관계가 있는 것으로 나타났다. 직무스트레스로 인한 직무소진의 결과 감정고갈과 개인의 성취감 감소는 직무에 대한 의욕의 감소를 가져오고 결과적으로 직무불만족을 가져오게 된다고 주장

한 연구결과[16][26][30][31]와 일치한다. 손일락[26]은 비정규직 종사원들이 감정노동 심층행위의 결과 직무소진을 적게 경험한다는 것은 곧 비정규직 종사원들의 업무에 대한 적합한 보상의 필요성을 역설한 증거라고 주장하였다. 반대로 서울 특1급 호텔 종사원을 대상으로 한 연구[21]에서도 직무소진은 직무만족에 부(-)의 영향 관계를 보였지만 직장 내 다양한 사내활동 프로그램을 개발하여 직무능률과 만족도를 높여야 한다고 주장하여 비정규직과 정규직의 감정노동에 따른 직무소진의 해법에 대하여 다른 해결책을 제시하였다.

마지막으로 외식업체 비정규직 종사원의 직무소진은 이직의도에 유의한 정(+)의 영향관계를 보였다. 이러한 결과는 선행연구[26][28-30]의 지지를 받는다. 비록 비정규직이지만 종사원의 이직의도가 증가한다는 것은 인적의존도가 높은 외식업체로서는 상당한 비용의 발생과 더불어 고객만족도를 떨어뜨릴 개연성이 높은 것을 의미하기에 직무소진을 해결할 수 있는 근본적 대안 마련노력에 경주할 필요가 있다. 특히, 심층행위와의 관계를 고려한 장기근속을 유도할 수 있는 경력인증제도나 공정한 평가 및 보상프로그램의 운영을 검토할 것을 권하고 싶다.

본 연구의 학문적 시사점으로는, 외식산업 규모가 83조원에 이르는 성장산업이지만 매장의 영업성파에 가장 직접적인 영향을 미치는 고객접점의 순간에 중심점 역할을 수행하는 서비스 종사원의 상당수가 비정규 종사원임에도 불구하고 이에 대한 연구는 지금까지 매우 미흡하였다. 본 연구는 지금까지의 호텔 식음부서 또는 대형 레스토랑에서 근무하는 종사원들에 대한 연구의 관점에서 벗어날 필요성을 제시하였다. 연구의 실무적 시사점으로는 비정규직 종사원들의 감정노동에 있어 심층행위에 집중할 필요성을 제시하였다는 점이다. 직무소진과 부(-)의 관계를 형성하여 직무만족에 긍정적 영향 관계를 보였고 또한 이직의도를 낮출 수 있는 대안으로써 감정노동의 심층행위를 집중 연구하여 직무소진을 줄일 수 있다면, 이는 이직의도를 낮춰서 결과적으로 장기 근속하는 직원들을 많이 확보할 수 있고 아울러 서비스 품질 향상을 통한 고객만족을 이끌 수 있기 때문이다.

이러한 시사점에도 불구하고 본 연구는 다음의 한계를 가지고 있다. 다양한 외식업체의 종사원들을 대상으로 연구를 수행하였지만 20대 젊은 종사원의 비중이 61.3%를 차지할 만큼 한편으로 치우친 결과로 보여 질 수 있는 한계점이 있다. 또한 비정규직 종사원의 감정노동과 직무소진에 대한 분석 결과 설명력($R^2=.037$)이 낮게 나타났다고 여겨진다.

참고 문헌

- [1] N. Bozionelos, "Mentoring and Expressive Network Resources: Their Relationship with Career Success and Emotional Exhaustion among Hellenes Employees involved in Emotion Work," *International Journal of Human Resource Management*, Vol.17, No.2, pp.362-378, 2006.
- [2] B. E. Ashforth and R. H. Humphrey, "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity," *The Academy of Management Review*, Vol.18, No.1, pp.88-115, 1993.
- [3] A. A. Grandey, "Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor," *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.5, No.1, pp.95-110, 2000.
- [4] J. A. Morris and D. C. Feldman, "The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor," *Academy of Management Review*, Vol.21, No.4, pp.986-1010, 1996.
- [5] A. B. Bakker and E. Heuven, "Emotional Dissonance, Burnout and In-role Performance among Nurses and Police Officers," *International Journal of Stress Management*, Vol.13, No.4, pp.423-440, 2006.
- [6] 권오영, 김용순, "감정노동과 직무만족, 서비스 품질 및 직무성과 간의 관계," *관광레저연구*, 제27권, 제8호, pp.123-136, 2015
- [7] 지진호, "여행업 종사원의 감정노동과 서비스 제

- 공 수준과의 영향관계,” 한국콘텐츠학회논문지, 제9권, 제5호, pp.284-292, 2009.
- [8] 우이식, 장순옥, 정진경, “프랜차이즈 베이커리 생산종사원의 감정노동이 직무태도, 고객지향성에 미치는 영향관계,” 관광레저연구, 제27권, 제5호, pp.279-294, 2015.
- [9] 고보경, 정현주, 전재균, “항공사 승무원의 감정노동과 직무만족 및 직무성과와의 관계에서 감정소진의 매개효과,” 관광레저연구, 제25권, 제8호, pp.337-353, 2013.
- [10] O. M. Karatepe, “The Effect of Positive and Negative Work-family Interaction on Exhaustion: Does Work Social Support make a Difference?,” *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.22, No.6, pp.836-856, 2010.
- [11] A. R. Hochschild, *The Managed Heart*, University of California Press, Berkeley, CA, 1983.
- [12] 김희진, “대형마트 판매원의 감정노동과 직무만족: 사회적 지원의 조절효과,” *노동연구*, 제28호, pp.167-207, 2014.
- [13] 매경, “불황이라 먹는장사 안 된다? 한국 외식산업은 고성장중...”, 2015년 11월 25일.
- [14] 김지영, 서비스 제공자의 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향: 종업원과 고객의 관점을 중심으로, 한양대학교, 박사학위논문, 2014.
- [15] 이경훈, 김기동, 이희철, “카지노 종사원의 감정노동과 직무만족 간 영향관계 연구: 강원랜드 비정규직을 중심으로,” *호텔리조트연구*, 제12권, 제2호, pp.469-496, 2013.
- [16] C. L. Cordes and T. W. Dougherty, “A Review and an Integration of Research on Job Burnout,” *Academy of Management Review*, Vol.18, No.4, pp.621-656, 1993.
- [17] 최영호, 이규만, “리조트 직원의 감정노동이 감정고갈에 미치는 영향: 사회적 지원의 조절효과,” *관광연구*, 제27권, 제5호, pp.541-563, 2012.
- [18] O. Rehman, F. Karim, M. Rafiq, and A. Mansoor, “The Mediating Role of Organizational Commitment, between Emotional Exhaustion and Turnover Intention among Customer Service Representatives in Pakistan,” *African Journal of Business Management*, Vol.6, No.34, pp.9607-9616, 2012.
- [19] V. Savicki, “Burnout across Thirteen Cultures: Stress and Coping in Child and Youth Care Workers,” Westport, CT: Praeger, 2002.
- [20] O. J. Ladebo and J. M. Awotunde, “Emotional and Behavioral Reactions to Work Overload: Self-efficacy as a Moderator,” *Current Research in Social Psychology*, Vol.13, No.8, pp.86-100, 2007.
- [21] 이혜미, 한진수, “호텔 종사원이 지각하는 표현요구가 감정노동, 직무소진 및 직무만족에 미치는 영향 연구: 서울지역 특1급 호텔을 중심으로,” *호텔경영학연구*, 제23권, 제3호, pp.105-122, 2014.
- [22] 천덕희, 이현주, “여행종사원의 고용불안과 감정노동이 소진과 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향,” *호텔리조트연구*, 제11권, 제2호, pp.221-233, 2012.
- [23] 김세리, 김진, “외식산업 종업원의 감정노동, 소진, 고객지향성의 관계,” *관광연구저널*, 제24권, 제1호, pp.119-136, 2010.
- [24] 황승미, 윤지환, “항공사 객실승무원의 감정노동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향,” *호텔경영학연구*, 제21권, 제2호, pp.277-294, 2012.
- [25] 김해룡, 정현우, “상사의 감성지능이 부하의 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구: 자기효능감의 매개효과,” *경영연구*, 제29권, 제2호, pp.199-234, 2014.
- [26] 손일락, “외식사업 비정규직 종사원의 감정노동이 직무소진, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구,” *호텔경영학연구*, 제24권, 제6호, pp.181-195, 2015.
- [27] 이상희, “종사원의 고용형태에 따른 직무만족과

이직의도 영향 관계: 한식 체인레스토랑을 중심으로,” 한국콘텐츠학회논문지, 제14권, 제8호, pp.442-452, 2014.

[28] 김연선, 김건, “호텔리어의 직무환경이 감정소진과 직무만족 그리고 이직의도에 미치는 연구,” 한국콘텐츠학회논문지, 제15권, 제7호, pp.544-554, 2015.

[29] R. T. Lee and B. E. Ashforth, "A Further Examination of Managerial Burnout: Toward an Integrated Model," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.14, No.1, pp.3-20, 1993.

[30] 이충형, 류기상, “외식산업에서 발생가능한 감정노동 수준에 따른 감정소진과 직무만족, 조직몰입 및 이직의도의 관계: 시나리오를 이용하여,” 호텔경영학연구, 제23권, 제3호, pp.183-200, 2014.

[31] 김태성, 허찬영, “감정노동이 감정소진과 직무만족에 미치는 영향: KTX승무서비스 종사자를 중심으로,” 대한경영학회지, 제25권, 제9호, pp.3761-3780, 2012.

[32] 채서일, 사회과학조사방법론, 서울: 비엔엠북스, 2009.

[33] 송지준, 통계분석방법, 경기: 21세기사, 2013.

[34] 김광지, “호텔 식음료종사원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향: 고용형태의 조절효과를 중심으로,” 외식경영연구, 제14권, 제4호, pp.27-44, 2011.

[35] 김영갑, “예비창업자들을 위한 국내 외식업 상권 현황,” 창업 & 프랜차이즈, 2014년 12월호.

저 자 소 개

전 영 철(Young-Chul Jeon)

정회원



- 1996년 2월 : 한양대학교 관광학과(문학석사, 관광학 전공)
- 2003년 2월 : 한양대학교 관광학과(관광학 박사)
- 2016년 9월 현재 : 상지영서대학교 호텔경영과 교수

<관심분야> : 지역관광, 리조트경영

이 상 희(Sang-Hee Lee)

정회원



- 2001년 2월 : 가천대학교 관광경영학과(경영학석사)
- 2006년 2월 : 가천대학교 관광경영학과(호텔외식 경영학 박사)
- 2014년 3월 ~ 현재 : 청주대학교 관광경영학과 겸임교수

<관심분야> : 외식경영 및 창업, 프랜차이즈 Beverage, 펜션경영