

관광업체 종사자의 잡스케이프(jobscape)와 심리적 복지감의 관계에서 자아탄력성의 조절효과에 관한 융합연구

지명원, 이강욱*
중부대학교 관광경영학과

Convergence Study on the Moderating Effects of Ego-resilience on the relationship between Jobscape and Psychological Welfare of the Employees in Tourism Industry

Myong-Won Chi, Kang-Wook Lee*
Department of Tourism Management, Joongbu University

요약 본 연구는 감정노동자들의 직무만족감 개선을 위한 심리학적 융합연구이며, 관광업체 종사자의 잡스케이프가 심리적 복지감에 미치는 영향과 그러한 관계에서 자아탄력성의 조절효과를 검증하고자 하였다. 서울지역 여행업체 종사자를 대상으로 설문조사를 하였고 SPSS 20.0 프로그램을 이용하여 연구가설을 검증하였다. 그 결과 물리적·정서적·사회적 환경을 포함하는 잡스케이프는 심리적 복지감의 하위요인인 심리적 안녕감에는 긍정적인 영향을 미치고, 심리적 소진에는 부정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 또한 잡스케이프와 심리적 안녕감, 그리고 심리적 소진 간의 관계에서 자아탄력성이 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 따라서 관광업체 종사자들의 심리적 복지감에는 잡스케이프가 중요한 요인이며, 특히 자아탄력성이 중요한 조절변수임을 밝힘으로써 관광업체 종사자의 자아탄력성의 역할에 대한 중요성을 제시하고 있다.

• **주제어** : 잡스케이프, 자아탄력성, 심리적 복지감, 심리적 안녕감, 심리적 소진, 융합연구

Abstract This research was psychological convergence research for job satisfaction improvement of emotional worker, and verified the effects of jobscape on psychological welfare and moderating effects of ego-resilience through the relation between jobscape and psychological welfare. Research hypothesis was verified by SPSS 20.0 program based on surveys from workers in travel agency in Seoul. As a result, jobscape that includes physical, emotional and social environment has a positive effect on psychological well-being and has a negative effect on psychological burnout. Moreover, ego-resilience plays a moderating role in relation among these factors. Based on the result, this study suggests that jobscape is an important factor in psychological welfare of the employees in tourism industry and emphasizes the importance of role of the employees' ego-resilience by revealing ego-resilience as an important moderating variable.

• **Key Words** : Jobscape, Ego-resilience, Psychological Welfare, Psychological Well-Being, Psychological Burnout, Convergence Study

*Corresponding Author : 이강욱(kwlee@joongbu.ac.kr)

Received January 9, 2017

Revised February 8, 2017

Accepted February 20, 2017

Published February 28, 2017

1. 서론

현대 사회에서 삶의 질에 대한 관심이 높아지면서 이를 개인의 행복과 관련하여 이해하려는 연구들이 많이 진행되고 있다. 삶의 질에 대한 연구는 주로 경제적인 지표에서 출발하여 차츰 사회적 지표로 그 범위가 확장되어왔고[1], 최근에는 이러한 사회적 지표도 삶의 질 자체가 아닌 객관적 지표로서 삶의 질 수준에 영향을 주는 변수일 뿐이며[2], 삶의 질이 주관적 판단에 의해 평가되어 진다는 점을 반영하여 주관적인 삶의 질, 삶의 만족, 행복감, 주관적 안녕감 등 다양한 용어로 연구가 진행되고 있다[3].

삶의 질이 개인이 지각한 주관적인 행복감 또는 생활 전반에 대한 총체적인 감정을 의미하지만[4], 초기의 연구에서는 주로 직업과 관련하여 직업의 유형, 직장 내 지위, 근무시간 등과 같은 직무환경과의 관련성에 주목하여 왔고[5,6], 최근에는 여가, 만족, 우울감이나 위기감 같은 다양한 개인의 주관적 변수들이 삶의 만족, 행복감, 성취감, 심리적 복지감 등에 미치는 영향에 대하여 연구가 확장되어 왔다[4,7,8,9]. 결국 개인의 성향과 개인이 속한 집단 내에서 경험하고 주관적 평가에서 기인하는 총체적인 감정 상태로 볼 수 있는데, 이의 향상은 궁극적인 삶의 목표가 될 수 있지만 이의 성취는 개인이 건강한 사회 생활을 영위하는데 중요한 역할을 할 수 있기 때문에 다각적인 연구를 통해 규명해야 할 필요성이 매우 크다.

따라서 본 연구에서는 현대 사회인들의 주 생활환경인 직장생활에서 경험하는 객관적 변수와 주관적 변수들에 대한 개인의 주관적 평가가 심리적 복지감에 긍정적 작용을 하는 심리적 안녕감과 부정적 작용을 하는 심리적 소진에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하고 개인의 자아탄력성 속성이 이러한 관계를 조절하는지에 대하여 밝히고자 한다. 특히 직장 내 직무스트레스 요인이 많은 감정노동자, 즉 서비스업 종사자들과 관련된 심리적 복지감에 주목하고자 한다.

그동안의 경영활동을 보면 상품 공급자들은 소비가치에 대한 소비자들의 엄격해지는 평가에 대해 보다 완벽한 품질정책을 추구하여 왔다. 이는 서비스산업에서도 예외는 아니었고 고객만족경영으로 대변되듯이 고객의 만족을 경영의 최고 가치로 하여 소비자들의 욕구변화에 능동적으로 대처하는데 많은 노력을 기울여왔다. 생산과 소비가 동시에 이루어지는 서비스산업에서는 고객의 소비활동에서 자극의 단서로서 서비스제공자의 역할이 매

우 중요하다. 종사자들의 영업활동은 고객의 만족에 직접적인 단서가 될 수 있다는 점에서 직무환경이 매우 중요하다. 그러나 서비스스케이프(Servicecape)와 같이 고객의 소비환경이라는 관점에서 많은 관심을 기울인 바와는 달리 감정노동자로서 서비스업 종사자들의 관점에서는 조명이 제대로 이루어지고 있지 않은 실정이다.

특히 더 높은 직무몰입과 직무에 대한 감정이입의 요구로 심리적인 소진의 위험에 노출[10,11]되는 대표적인 서비스산업인 호텔·항공·여행사 등의 관광분야 서비스산업 종사자들을 중심으로 서비스스케이프에 대비되는 개념으로서 그동안 다루어온 직무환경, 근로환경, 업무환경을 확장한 잡스케이프(Jobscape)의 관점에서 관찰이 필요하다 하겠다. 서비스의 질적인 평가가 종사원들의 서비스에 기반하며, 오랫동안 조직구성원이나 고객들과 밀접한 관계를 유지하면서 반복적이고 계속적으로 받는 정서적인 압박과 그 결과로 소진 현상이 나타날 수 있고 그로 인해 감정노동자들의 삶의 질에도 크게 영향을 미칠 것이기 때문이다.

따라서 본 연구에서는 서비스업의 주요 산업 중 하나인 관광산업 종사자들을 대상으로 서비스제공 활동과 관련된 업무수행 과정에서의 유무형적인 다양한 환경요인을 잡스케이프(Jobscape)라는 개념으로 정리하고 이러한 잡스케이프가 관광산업 종사자들의 심리적 복지에 어떠한 영향을 미치는지를 심리적 안녕감과 심리적 소진의 차원 등 심리학적 차원에서 융복합적 연구를 통해 조명해 보고자 한다. 그리고 잡스케이프가 이들의 심리적 안녕감과 심리적 소진에 관련되어짐으로써 전반적인 심리적 복지에 영향을 미친다면 그 과정에 개인의 자아탄력성이 조절역할을 하는가도 밝히고자 한다. 이를 통해 관광산업 종사자들이 자신의 직장생활에서 심리적 복지감을 향상시킬 수 있는 심리적 안녕감의 촉진과 심리적 소진의 해소 방안을 제시하고 동등한 환경 하에서도 보다 긍정적 작용을 하는데 필요한 자아탄력성 함양의 중요성을 제시하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 잡스케이프(Jobscape) 개념의 정립

시장의 발달과 더불어 소비자들은 소비가치에 대한 평가에 엄격해지고 있으며 상품 공급자들은 이러한 소비자들의 요구에 부응하기 위해 완벽한 품질을 추구하여

왔다. 이에 소비자의 만족을 극대화하기 위한 많은 연구들이 수행되었으며, 소비자가 서비스를 제공받는 환경적 요인이 고객만족과 충성도에 중요한 영향을 미친다는 공통된 결론을 내리고 있다. 이에 따라 고객이 서비스를 제공받는 환경에 대한 개념으로 Bitner[12]가 사회적 요소와 영향을 배제한 인공적으로 만들어진 물리적 시설만을 따로 구분하여 서비스스케이프라는 개념을 사용한 이후 많은 연구자들이 서비스스케이프를 고객만족의 중요한 원인 변수로 다루어왔다. 즉, 서비스스케이프는 애초 고객이 소비활동을 하는 과정에서 받게 되는 물리적자극이 소비행동에 미치는 영향에 관점을 두었던 것이라 하겠다. 그러나 이러한 관점은 소비활동 과정에서 받게 되는 자극이 물리적 환경에만 의존하는 것이 아니며 다양한 사회적 영역을 포함해야 된다는 개념으로 발전하여 왔다. 이는 소비는 단지 실용적 목적뿐만 아니라 상징적, 사회적 가치를 위해 이루어지므로 소비자는 자신의 소비목적 달성을 위한 소비환경을 선호하게 되고, 공급자는 이러한 소비목적 달성을 위해 소비환경을 구성하기 때문이다[13]. 이러한 맥락에서 서비스스케이프는 고객 만족을 이끌어내고 고객충성도를 유지할 수 있는 상징적, 사회적 자극으로 이루어지는 소비환경으로 인식되어오고 있다.

그러나 서비스산업에서는 고객의 소비활동에서 자극의 단서로서 서비스제공자의 역할이 매우 중요함에도 불구하고 고객의 소비환경이라는 관점에서 서비스스케이프에 많은 관심을 기울인 바와는 달리 감정노동자로서 서비스업 종사자들의 관점에서 서비스스케이프에 대비

되는 잡스케이프의 개념은 잘 정리가 되어 있지 않으며 연구사례도 찾아보기 어려운 실정이다. 본 연구에서 사용될 잡스케이프와 유사한 개념으로는 직무환경이 대표적이며 연구사례별 개념구성요소들을 보면 <Table 1>과 같다.

선행연구들에서는 직무환경의 영역으로 직무자체, 보상과 승진, 업무조건(보수 등)의 요인들을 주된 환경요인으로 다루고 있지만 직무환경은 물리적 환경뿐만 아니라 조직내 인간관계, 조직 및 기관과의 상호작용 등 다양한 하위요인들로 구성된 복합적인 개념이다[24]. 따라서 소비자에 대한 자극의 단서로서 서비스스케이프가 물리적 환경에서 출발하여 자연적, 인공적, 사회적 영역으로 그 개념이 확장되어 왔듯이 서비스업 종사자들의 관점에서 유형적 형태로 나타나는 급여, 복리후생제도, 보상, 근무평가와 같은 물리적 환경에 더하여 성취감, 조직 내 인간관계와 같은 정서적 환경, 직무안정성, 사회적지지와 같은 사회적 환경 등 다양한 영역으로 확장된 잡스케이프의 개념을 정립할 필요가 있으며, 잡스케이프가 서비스업 종사자들의 서비스제공 활동에 관련된 자극의 단서로서 경영활동의 중요한 요소로 다루어질 필요가 있다. 따라서 본 연구에서는 잡스케이프를 서비스스케이프에 대응되는 개념으로 직무를 수행하는 근로자의 관점보다 서비스 제공자로서의 관점에서 서비스제공 활동에 관련된 유무형의 환경요인으로 정의하고 잡스케이프가 심리적 관점에서 심리적 안녕감, 심리적 소진 등 심리적 복지감에 어떻게 영향을 미칠 수 있는지를 확인하고자 하였다.

(Table 1) Jobscape and Job Environment

Concepts	Study case	Component factors of Concepts
Jobscape	This research	physical environment, emotional environment, social environment
Job Environment	K. Y. Park, I. S. Lee[14]	fairness of job system, fairness of job evaluation, fairness of employment
	J. C. Park, Y. B. Yoon[15]	human environment, welfare environment, facilities environment
	M. A. Go, J. Y. Kim, D. J. Lee[16]	physical environment, sociocultural environment
	S. C. Lee[17]	job characteristics, decision-making, human relations, performance assessment, promotion
	Y. R. Kim, Y. K. Lim[18]	treatment/reward, personnel system, job environments
	Y. R. Kim, Y. K. Lim[19]	individual focused of value, public focused of value, job environments
	H. R. Lee, B. W. Kim[20]	role conflict, workload, reward, promotion, challenge, comfortableness
	J. B. Kim, S. H. Yun, K. O. Hong[21]	salary, customer relations, job security
	Smith, P. C., Kendall, L. M., Hulin, C. L.[22]	job itself, salary, promotion, supervision, coworkers
	Herzberg, F., Mausner, B., Snyderman, B. B.[23]	achievement, job itself, responsibility, growth, social policy and management, supervision, job conditions, personal relationship, salary, status, job security

2.2 심리적 복지, 심리적 안녕감 및 심리적 소진 간의 관계

심리적 복지감은 개인의 복지수준 즉, 개인의 삶의 질을 나타내는 하나의 지표이다[25]. Ryff와 Keyes[26]는 심리적 복지감이 삶의 질을 보다 잘 반영한다고 주장하였으며, 개인이 사회의 구성원으로서 얼마나 잘 기능하고 있는가를 기준으로 삼아야 한다고 하였다. 심리적 복지감은 심리적 안녕감으로 표현되기도 하는데 모두 복지, 만족, 행복 및 적응 등과 유사한 개념으로 사용된다. Bradburn[27]의 연구를 시작으로 심리적 복지감 또는 심리적 안녕감은 주관적 복지라는 용어와 함께 사용되었고, 긍정적 정서와 부정적 정서의 이차원 척도개발을 통해 긍정적 정서차원과 부정적 정서차원은 서로 독립적으로 일상생활 속에서 항상 존재하고 있지만 긍정적인 정서를 경험한다고 해서 부정적인 정서가 존재하지 않는 것은 아니라고 하였다[28]. 즉, 기존의 연구에서 다루어진 심리적 복지감 또는 심리적 안녕감은 긍정적, 부정적 측면을 모두 포함하며 긍정적 측면에는 행복감, 생활만족도 등이 포함될 수 있으며, 부정적 측면으로는 우울감, 불안감 등이 포함된다[29,30,31,32].

그러나 심리적 복지감과 유사한 개념으로 사용되어온 심리적 안녕감은 그 어감에서 긍정적 이미지를 내포하고 있어 선행연구들이 심리적 안녕감에서 다루어온 긍정적 측면과 부정적 측면 중 긍정적 측면만을 연상하게 하는 혼란의 우려도 존재한다. 이는 심리적 안녕감이 현재의 정서적인 결과물만을 반영할 뿐 긍정적 심리상태의 특성과 기능은 무엇인지에 관한 정보는 제공하지 못하고[33], 삶이 전반적으로 즐겁고 기쁘지, 자신의 삶에 만족하며 행복감을 느끼고 있는지 살펴보는[34] 연구사례처럼 긍정적 차원이 강조되는 경향에서 확인할 수 있다. 한편 지명원[35]은 심리적 복지감을 일상생활에서 느끼는 긍정적, 부정적 정서로 정의하였고 인생 전체에 대한 행복이나 만족의 정도로 정의하기도 한다[36].

이처럼 심리적 복지감 또는 심리적 안녕감을 사용하는데 있어 연구자들 간의 개념적 차이가 발생하고 긍정적 측면과 부정적 측면의 변인들을 포함시키는데 있어 다양한 의견과 혼선이 존재하고 있다. 따라서 심리적 복지감 및 심리적 안녕감의 사용에 있어서 면밀한 개념의 고찰과 정리가 필요하다고 여겨진다. 개인의 삶의 질을 평가에 함에 있어 긍정적인 측면과 부정적인 측면에서의 영향을 고려하고 이를 적절히 개념화, 요인화 할 수 있는

방법을 심층적으로 고찰할 필요가 있다. 앞서 언급하였듯이 심리적 복지감을 삶의 질의 척도로 보고 심리적 안녕감을 심리적 복지의 긍정적 관점에서 개념화하고 부정적 관점에서의 심리적 복지를 심리적 소진 등으로 다루는 방안도 한 방법이 될 수 있을 것이다.

소진이란 사람들과의 접촉이 잦은 조직의 구성원들이 직장생활을 하면서 쌓인 스트레스에 의해 발생하는 신체적, 정신적, 정서적인 상호작용의 증상이라고 할 수 있다 [11,37,38,39,40,41,42,43]. 소진의 첫 번째 구성요소는 감정적 고갈이다. 대인관계 업무를 주로 하는 구성원들이 겪는 현상으로 타인과의 과도한 접촉으로 발생한다. 주로 서비스업에 종사하는 사람들이 겪는 업무 관련 스트레스로서 업무에 대해 관심이나 열정을 잃고 피로감과 상실감을 느끼게 된다[11,44]. 소진의 두 번째 구성요소는 비인격화이다. 비인격화는 업무에 대한 비전이 감소하고 타인에 대해 냉소적으로 반응하고 부정적이며 무관심한 것을 말한다. 즉, 일부러 서비스품질에 대한 요구 상황으로부터 스스로를 격리시키고 접촉을 피하는 현상을 의미한다[40,45]. 마지막 구성요소는 자아성취감 저하이다. 유능감, 성취감과 관련된 것으로 업무에 대해 더 이상 기여를 하지 못한다고 판단하고 더 이상 성취할 수 없다고 여기면서 자기부정, 무능력한 대응, 생산성 감소, 사기저하, 이탈 등의 행동을 보이는 것을 말한다[11,43,46,47]. 이처럼 소진의 개념구성요인에는 심리적 복지감의 부정적 측면의 변인들이 포함되어 있다. 따라서 심리적 복지감, 심리적 안녕감을 개념화하는데 있어 소진의 개념을 반영하여 고찰할 필요가 있다.

2.3 감정노동자들의 잡스케이프와 심리적 안녕감 및 심리적 소진 간의 관계

직장인들의 심리적 안녕감은 다양한 요인에 의해 영향을 받는다. 직무만족, 자아정체감, 자기개발동기, 성취 목표지향성, 대학생활 중의 직업탐색활동 등이 직장인들의 심리적 안녕감을 이끌어내는 요인들로 보고되고 있다 [28,48,49,50]. 따라서 직장인들이 직장 내에서 경험하는 다양한 바에 대한 개인적 주관적 평가에 의해 심리적 안녕감이 얻어지고 이는 물리적 환경, 정서적 환경, 사회적 환경과 같은 직장인들을 둘러싼 유무형의 잡스케이프 요인과 상당한 관계 하에 있을 것으로 판단된다. 따라서 선행연구를 바탕으로 심리적 안녕감의 영향요인을 심층 고찰하여 그 관계를 정립할 필요가 있다.

특히, 직무에 대해 높은 몰입과 감정이입을 요구하는 서비스업의 대표적 산업인 관광산업 종사자들은 대체적으로 긴장감의 한 형태라 할 수 있는 소진의 위험에 노출되어 있다[10,11]. 관광산업 분야인 호텔·항공·여행업 등의 서비스에 대한 질적 평가는 종사자들의 서비스를 기반으로 하며 서비스를 제공하는 과정에서 고객과 자주 접촉하고 고객의 요구와 불평불만을 처리하면서 항상 정신적 피폐, 육체적 피곤, 허전함 등의 증세를 보이고 [11,40,51], 오랫동안 타인들과 밀접한 관계를 유지하면서 받게 되는 반복적이고 지속적인 정서적 압박은 그 결과로서 소진 현상으로 나타난다[11,52]. 이러한 소진 현상은 대체적으로 업무관련 스트레스이며 업무에 대해 관심이 나 열정을 잃고 피로감과 상실감이 축적되는 상태로 직무와 관련된 잡스케이프의 영향을 받아 심리적 복지감에 직접적인 영향을 미칠 것으로 판단된다. 따라서 심리적 복지감에 미치는 잡스케이프의 영향을 규명하는데 있어 심리적 소진의 영향 관계도 함께 고찰되어야 할 것이다.

2.4 잡스케이프와 심리적 안녕감 및 심리적 소진 간의 관계에서 자아탄력성의 영향

탄력성이라는 개념은 회복력, 복원력 등을 뜻하는 것으로, 어려움 속에서도 적절하고 긍정적인 자세를 갖추거나 주요 스트레스 상황에 잘 대처함으로써 역경을 벗어나 강해지고 빠른 회복을 보이는 능력을 의미한다[53]. 위기와 역경의 상황에서 긍정적으로 잘 적응함으로써 더 나은 성장을 이루는 능력을 말한다[54]. 정신분석학적 입장에서 Block[55]은 ego라는 접두사를 붙여 자아탄력성(Ego-resilience)이라고 명명했으며, 탄력성을 시간에 걸쳐 변화하는 개인의 능력이나 기능으로 정의하였다.

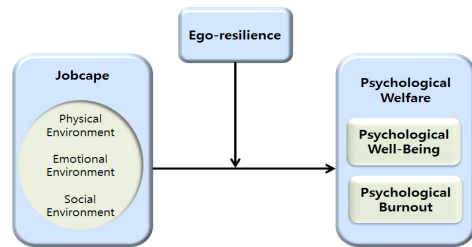
현대사회에서 누구나 여러 가지 스트레스에 노출되어 있지만 스트레스가 반드시 모두에게 심각한 영향을 주거나 부적응한 상황을 초래하는 것만은 아니다. 자아탄력성이 높은 사람은 스트레스 환경에서 오히려 어려움과 위기를 잘 견디고 회복함으로써 긍정적 결과를 성취하기도 한다. 자아탄력성이 높은 사람은 상황에 따라 긴장과 인내를 강화시키거나 약화시키는 조절능력이 높기에 인지, 지각, 행동전략을 변화시켜 성공적인 적응이 가능하다[56]. 따라서 감정노동자가 겪는 직무관련 스트레스를 낮추고 조직의 효율성을 높이기 위한 방법으로 자아탄력성의 효과를 검증해 보는 것이 필요하다.

그동안 국내와 국외의 자아탄력성 연구는 주로 빈곤, 가정불화, 정신병력을 가진 부모 등 위험요소에 노출된 아동 및 청소년을 대상으로 이루어져 왔으며, 성인들을 대상으로 한 연구에서 안정애착을 형성한 성인이 자아탄력성이 높은 것으로 나타났으며[57], 자아탄력성이 낮은 개인은 직장, 인간관계, 가정생활과 관련해 일어나는 난처한 상황에 적응하는데 어려움을 겪는다고 하였다[58]. 이를 통해 근로자 특히 감정노동자들이 개인의 잡스케이프 하에서 변화와 위기의 상황에 대한 재구성능력과 상황을 유연하게 다루어갈 수 있는 능력으로서의 자아탄력성에 따라 심리적 복지감의 지각 수준에 영향을 미칠 것임을 유추할 수 있다. 따라서 잡스케이프와 심리적 복지감 간의 관계에 자아탄력성이 어떠한 역할을 하는지에 대한 고찰은 직장인들의 심리적 복지감 향상을 위한 방안을 모색하는데 필요한 요소라 하겠다.

3. 연구방법

3.1 연구모형과 가설설정

본 연구에서는 관광업체 종사자의 잡스케이프가 심리적 복지감에 미치는 영향관계를 검증하고 직무관련 스트레스를 낮추고 조직의 효율성을 높이기 위한 방법으로 자아탄력성의 효과를 검증해 보는데 그 목적을 두고 있다. 따라서 [Fig. 1]과 같이 연구모형을 설정하였고 가설을 구성하였다.



[Fig. 1] Research model

<H1>잡스케이프는 심리적 복지감에 영향을 미칠 것이다.

<H1-1>잡스케이프는 심리적 안녕감에 영향을 미칠 것이다.

<H1-2>잡스케이프는 심리적 소진에 영향을 미칠 것이다.

<H2>잡스케이프와 심리적 복지감의 관계를 자아탄력성이 조절할 것이다.

<H2-1>잡스케이프와 심리적 안녕감의 관계를 자아탄력성이 조절할 것이다.

<H2-2>잡스케이프와 심리적 소진의 관계를 자아탄력성이 조절할 것이다.

3.2 측정도구

그 동안의 많은 선행연구에서 신뢰성과 타당성이 확보된 설문지를 본 연구의 측정척도로 이용하였다. 설문 문항은 응답자에게 본 연구가 의도하는 내용이 충분히 전달되도록 이해의 혼란을 초래할 수 있는 문항들을 제거, 수정하여 설문지를 확정하였고, 5점 리커트 척도(①=전혀 그렇지 않다, ⑤=매우 그렇다)로 구성하였다.

잡스케이프는 국제적으로 타당성이 검증된 코펜하겐 사회심리적업무환경 조사도구를 토대로 전경자와 최은숙[59], 최영신[60]의 연구에서 사용된 측정문항과 Cook과 Wall[61]의 연구에서 사용된 측정문항을 본 연구에 맞게 수정하여, 물리적 환경 6문항, 정서적 환경 7문항, 사회적 환경 5문항의 총 18문항으로 구성하여 측정하였고, 자아탄력성은 어려움이나 스트레스에 대해 유연하게 적응하여 자기통제가 가능한 수준으로 돌아오는 능력으로 김화연과 이형룡[62], Block과 Kremen[63]의 연구에서 검증된 설문문항을 참고로 하여 총 6문항으로 구성하여 측정하였다. 한편 심리적 안녕감은 Ryff[33]의 연구를 토대로 지명원[35]의 연구에서 사용된 긍정적 복지에 대한 문항을 기초로 3문항으로, 심리적 소진은 Maslach와 Jackson[64]의 연구를 토대로 서천영[65]의 연구에서 사용된 정서적 고갈, 자아성취감 저하, 비인간화 등의 문항을 참고하여 6문항으로 측정하였다.

3.3 자료수집과 실증분석 절차

본 연구를 위해 서울지역 여행업에 등록된 여행업체 종사자 285명을 대상으로 2016년 10월 10일부터 10월 31일까지 22일 동안 본 연구자가 직접 설문지를 배포하였고, 276부를 회수하여 정확하지 않은 응답이나 중시화 경향의 설문지를 제외한 262부를 실증분석 자료로 사용하였다. 서울지역 여행업체로 선정된 것은 2015년 관광사업체 통계조사 결과 여행업에 등록된 업체의 대부분이 서울지역에 집중되어 있기 때문이었다.

수집된 자료는 SPSS 20.0 프로그램을 이용하여 분석

하였다. 조사대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보기 위하여 빈도와 백분율을 산출하였고, 측정항목들에 대한 신뢰도 검증을 위하여 Cronbach's α 값을 산출하였다. 타당도 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였고, 연구변인들 간의 상관관계를 살펴보기 위한 상관관계분석 및 연구모형의 가설검증을 위한 회귀분석을 실시하였다.

4. 분석결과

4.1 조사대상자의 일반적 특성

본 연구의 응답자에 대한 일반적 특성은 <Table 2>와 같다. 성별은 여성이 159명(60.7%)으로 남성 103명(39.3%)보다 더 많은 것으로 나타났다. 연령은 만 30세-39세가 116명(44.2%)으로 가장 많았으며, 교육수준은 대학교 학력이 200명(76.3%), 월평균급여는 200-299만 원이 121명(46.1%)으로 가장 높게 나타났다.

(Table 2) Demographic characteristics of the sample (n=262)

	Items	Frequency	%
Gender	Male	103	39.3
	Female	159	60.7
Age	29 ≤	106	40.5
	30-39	116	44.2
	40-49	34	13.0
	50 ≤	6	2.3
Education	highschool	1	0.4
	College	54	20.6
	University	200	76.3
	Graduate school	7	2.7
Employment period (year)	≤1	55	21.0
	1-3	50	19.0
	3-6	53	20.2
	6-9	57	21.8
	9 ≤	47	18.0
Monthly income level (KRW)	≤1,000,000	2	0.8
	1,000,000-1,990,000	102	39.0
	2,000,000-2,990,000	121	46.1
	3,000,000 ≤	37	14.1

4.2 신뢰도 및 요인분석

본 연구에서는 측정항 변수들의 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's α 값을 산출하였다. 일반적으로 .7 이상이면 높다고 평가하는데 잡스케이프 .854, 자아탄력성 .837, 심리적 안녕감 .814, 심리적 소진 .842로 나타나 측정도구들의 내적 일관성이 높은 것으로 판단된다.

또한 요인분석의 적합성 검정을 위해 Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)과 Bartlett의 구형성 검정의 2가지 방법이 이용되었다. KMO값은 1에 가까울수록, Bartlett의 유의 확률은 .05 미만이면 적합하다고 하는데, KMO값은 잡스케이프 .854, 자아탄력성 .828, 심리적 안녕감 .818, 심리적 소진 .717로 나타났고, Bartlett의 구형 검정치 결과 잡스케이프 2608.380(p=.000), 자아탄력성 561.380(p=.000), 심리적 안녕감 659.279 p=.000, 심리적 소진 265.538(p=0.000) 등으로 유의하게 나타났다.

(Table 3) Factor analysis

Item		Factor loading	Communality	Eigen value (variance)
Job -scape	Physical 1	.667	.817	5.503 (61.509)
	Physical 2	.725	.851	
	Physical 3	.536	.732	
	Physical 4	.774	.880	
	Physical 5	.756	.869	
	Physical 6	.620	.788	
	Emotional 1	.475	.612	
	Emotional 2	.551	.742	
	Emotional 3	.525	.724	
	Emotional 4	.484	.696	
	Emotional 5	.446	.668	
	Emotional 6	.415	.644	
	Emotional 7	.443	.665	
	Social 1	.763	.873	
	Social 2	.758	.871	
Social 3	.800	.895		
Social 4	.738	.859		
Social 5	.550	.742		
Ego-resilience	Ego-resilience 1	.445	.667	3.313 (55.223)
	Ego-resilience 2	.605	.778	
	Ego-resilience 3	.651	.807	
	Ego-resilience 4	.473	.688	
	Ego-resilience 5	.515	.718	
	Ego-resilience 6	.625	.790	
Psycho -logical Welfare	Well-Being 1	.727	.853	2.189 (72.974)
	Well-Being 2	.745	.863	
	Well-Being 3	.718	.847	
	Burnout 1	.425	.652	3.371 (56.190)
	Burnout 2	.470	.686	
	Burnout 3	.596	.772	
	Burnout 4	.565	.751	
	Burnout 5	.715	.845	
	Burnout 6	.600	.775	

4.3 상관관계분석

각 변수 간의 관계를 살펴보기 위한 상관관계분석 결과는 <Table 4>와 같다. 잡스케이프는 자아탄력성과 심리적 안녕감에는 유의한 정(+)의 상관관계를, 심리적 소

진에는 유의한 부(-)의 상관관계를 나타냈다. 자아탄력성은 심리적 안녕감에는 유의한 정(+)의 상관관계를, 심리적 소진에는 유의한 부(-)의 상관관계를 나타냈다.

(Table 4) Correlation analysis

	Job -scape	Ego -resilience	Psycho -logical Well-Being	Psycho -logical Burnout
Jobscape	1			
Ego-resilience	.507***	1		
Psychological Well-Being	.671***	.402***	1	
Psychological Burnout	-.412***	-.385***	-.262***	1
M	3.1934	3.4008	3.4109	3.2436
SD	.42890	.58605	.61650	.71859

*** p<.001

4.4 가설검증

4.4.1 잡스케이프가 심리적 복지감에 미치는 영향

잡스케이프가 심리적 복지감에 미치는 영향을 살펴본 결과는 <Table 5>와 같다. 잡스케이프는 심리적 안녕감 ($\beta=.671, p<.001$)에는 유의한 정(+)의 영향을 미치고, 심리적 소진($\beta=-.412, p<.001$)에는 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설1은 모두 지지 되었다.

(Table 5) Simple regression analysis of Jobscape and Psychological Welfare

Variable		Psychological Well-Being(β)	Psychological Burnout(β)
Independent variable	Jobscape	.671***	-.412***
	R^2	.430	.270
ΔR^2		.428	.266
F		210.995***	52.323***

*** p<.001

4.4.2 잡스케이프와 심리적 복지감의 관계에서 자아탄력성의 조절효과 검증

조절효과를 측정하는 방법 가운데 척도의 종류가 등 간격도로 이루어졌을 경우 위계적 회귀분석 방법이 사용되어지므로 본 연구에서는 위계적 회귀분석을 사용하였다. 조절변수의 효과를 검증하기 위해 활용되는 Baron과 Kenny[66]의 3단계 조절회귀분석 방법에 기초하여 먼저 조절변수의 영향을 고려하지 않고 독립변수와 종속변수에 대한 회귀분석을 실시하였다. 그리고 조절변수를 추가적으로 투입하여 종속변수에 대한 다중회귀분석을 실

(Table 6) Moderating effect of Ego-resilience in Jobscape and Psychological Well-Being

Variable		Psychological Well-Being					
		Model1		Model2		Model3	
		β	t	β	t	β	t
Independent variable	Jobscape	.671***	14.526	.629***	11.772	.597***	2.491
Moderator variable	Ego-resilience			.583***	11.546	.544***	2.154
Interaction term	Jobscape × Ego-resilience					.562***	2.137
R^2		.430		.445		.465	
ΔR^2		.428		.441		.459	
F		210.995***		107.261***		71.241***	

*** p<.001

(Table 7) Moderating effect of Ego-resilience in Jobscape and Psychological Burnout

Variable		Psychological Burnout					
		Model1		Model2		Model3	
		β	t	β	t	β	t
Independent variable	Jobscape	-.412***	-7.233	-.292***	-4.517	-.367***	-1.729
Moderator variable	Ego-resilience			-.235***	-3.633	-.326***	-1.942
Interaction term	Jobscape × Ego-resilience					.345***	1.268
R^2		.270		.311		.333	
ΔR^2		.266		.304		.324	
F		52.323***		34.007***		22.612***	

*** p<.001

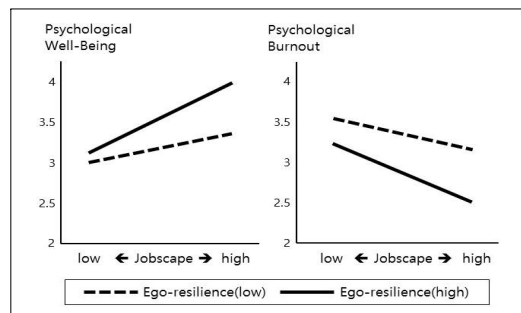
시하였다. 마지막으로 독립변수와 조절변수의 상호작용항(독립변수×조절변수)의 영향을 포함한 회귀분석을 통해 전체회귀식의 설명력(R^2) 증가분을 검증하여 설명력의 증가분이 유의하고, 상호작용항의 회귀계수가 유의할 때 조절효과가 있는 것으로 판단하였다[67,68].

본 연구에서는 심리적 복지감을 종속변수로 하는 회귀식에 잡스케이프를 독립변수로 투입하고, 그 다음으로 조절변수인 자아탄력성을 투입한 후 잡스케이프와 자아탄력성 상호작용항을 단계적으로 투입하였다. 가설을 검증한 결과는 <Table 6>, <Table 7>과 같다.

먼저, <Table 6>에서 잡스케이프가 심리적 안녕감에 미치는 영향에 대한 자아탄력성의 조절효과 분석결과 잡스케이프를 독립변수로 투입한 모형1에서 $R^2=.430$ 이며, 잡스케이프와 자아탄력성이 함께 독립변수로 투입된 모형2에서는 $R^2=.445$ 로 나타났다. 또한 잡스케이프와 자아탄력성의 상호작용항이 추가된 모형3에서 상호작용항의 회귀계수($t=2.137$, $p<.001$)가 유의하고, $R^2=.465$ 로 나타나 단계적으로 회귀식의 R^2 값이 증가하는 결과를 보였다. 즉, 자아탄력성이 잡스케이프와 심리적 안녕감의 관계에서 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 다음으로 <Table 7>에서 잡스케이프가 심리적 소진에 미치는 영향에 대한 자아탄력성의 조절효과 분석결과 잡스케이프를 독립변수로 투입한 모형1에서 $R^2=.270$ 이며, 잡스케이프와 자아탄력성이 함께 독립변수로 투입된 모형2에서는

$R^2=.311$ 로 나타났다. 또한 잡스케이프와 자아탄력성의 상호작용항이 추가된 모형3에서 상호작용항의 회귀계수($t=1.268$, $p<.001$)가 유의하고, $R^2=.333$ 으로 나타나 단계적으로 회귀식의 R^2 값이 증가하는 결과를 보였다. 즉, 자아탄력성이 잡스케이프와 심리적 소진 간의 관계에서 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 따라서 가설2는 모두 지지되었다.

한편, 가설2를 보다 구체적으로 이해하기 위해 심리적 복지감에 미치는 잡스케이프와 자아탄력성의 상호작용 양상을 살펴보았다. [Fig. 2]와 같이 자아탄력성이 높은 집단은 낮은 집단에 비해 심리적 안녕감은 높고 심리적 소진은 낮으며, 자아탄력성이 큰 집단에서 잡스케이프가 심리적 안녕감과 심리적 소진에 더 큰 영향을 받는 것으로 나타났다.



[Fig. 2] Moderating effect of Ego-resilience

5. 결론

본 연구는 관광업체 근무자의 잡스케이프가 심리적 복지감에 미치는 영향과 그러한 관계에서 자아탄력성의 조절효과를 검증하고자 하였다. 회귀분석을 통해 분석한 결과 설정된 가설이 지지된 것으로 나타났다. 구체적인 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 가설1은 ‘잡스케이프는 심리적 복지감에 영향을 미칠 것이다’이다. 이와 관련하여 2개의 세부적인 가설을 제시하였는데, 잡스케이프는 심리적 복지감의 하위요인인 심리적 안녕감에는 유의한 정(+)의 영향을, 심리적 소진에는 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직무환경이 심리적 안녕감에 유의한 정적관계를 나타내고 있다는 선행연구를 지지한다[28,48,49,50]. 따라서 관광업체 종사자의 심리적 복지감을 높이기 위해서는 단순한 직무환경과 같은 물리적 환경에 더하여 정서적 환경, 사회적 환경 등과 같은 영역으로 확장된 잡스케이프를 경영활동의 중요한 요소로 다루어야 한다고 판단된다.

둘째, 가설2는 ‘잡스케이프와 심리적 복지감의 관계를 자아탄력성이 조절할 것이다’이다. 이와 관련하여 2개의 세부적인 가설을 제시하였는데 자아탄력성이 잡스케이프와 심리적 안녕감 및 심리적 소진 간의 관계에서 조절 역할을 하는 것으로 나타났다. 이는 자아탄력성이 지각, 인지, 행동전략을 변화시킴으로서 성공적인 적응이 가능하도록 돕는다고 한 선행연구와 맥을 같이 한다 [56,58,69]. 이에 따라 감정노동자인 관광업체 종사자의 자아탄력성 증진을 통해 내적인 힘을 키움으로써 스트레스 상황에 대처하고 역경을 극복하여 조직의 효율성과 개인의 심리적 복지감을 높일 수 있도록 자아탄력성 증진을 위한 다양한 프로그램이 마련되어야 할 것이다.

이상의 연구결과에서 볼 수 있듯이 관광업체 종사자들의 심리적 복지감에는 잡스케이프가 중요한 요인임을 알 수 있었으며, 특히 자아탄력성의 조절효과가 확인됨으로써 본 연구는 몇 가지 시사점을 제시한다.

첫째, 본 연구에서는 기존의 직무환경을 확장하여 직무와 관련된 물리적 환경, 정서적 환경, 사회적 환경을 잡스케이프라는 개념으로 정리하여 심리적 복지에 영향을 미치는 요인으로 제시하였다.

둘째, 청소년, 대학생, 노인 등을 대상으로 한 심리적 복지 연구에 비해 감정노동자들에 대한 연구는 최근에 들어서 시도가 활발해지고 있다. 그럼에도 불구하고 여전히 관광업체 종사자들의 심리적 복지에 대한 이해를

위한 연구는 부족한 실정이다. 본 연구는 감정노동자로서 여행업 종사자들의 심리적 복지에 대한 이해에 기여할 수 있을 것이다.

셋째, 선행연구에서 자아탄력성은 감정노동자들의 직무스트레스, 직무만족 및 기업성과 등에 영향을 미치고 나아가 심리적 복지감에도 영향을 미치는 것으로 규명되어지고 있으나 자아탄력성이 독립변인으로 다루어질 수 있는지 아니면 매개작용을 하거나 조절작용을 하는 변인인지에 대해서는 정리가 잘 이루어져 있지 않다. 본 연구에서는 감정노동자들에게 있어 자아탄력성이 어떠한 역할을 하는지를 규명함으로써 후속 연구에서 자아탄력성의 역할에 대한 이해에 기여하리라 본다.

그러나 본 연구가 관광업체 종사자들의 잡스케이프가 심리적 복지감에 미치는 영향을 실증적으로 분석해냄으로써 몇 가지 시사점을 제시하고 있지만 한계를 가지고 있으므로 향후 연구는 이러한 한계들을 고려하여 연구를 설계하여야 할 것이다.

첫째, 본 연구는 관광사업체 가운데 서울지역 여행업체 종사자로 대상을 한정하여 자료를 수집하여 다른 지역 및 다른 관광사업체의 조사대상자를 대상으로 하지 못했다는 점에서 일반화에 한계가 있다. 따라서 향후 연구에서는 보다 객관성을 가질 수 있는 표본을 선정하는 작업이 필요하다.

둘째, 본 연구에서는 독립변수로 잡스케이프를 한정하여 제시하였는데 심리적 복지감에 영향을 미치는 다양한 변수들이 존재하므로 향후 연구에서는 이를 반영하고, 인공사회학적 변수가 심리적 복지감에 영향을 미칠 수 있을 개연성에 대한 요인도 고려하는 등 다각적인 연구를 시도해 보는 것도 유익할 것으로 판단된다.

ACKNOWLEDGMENTS

이 논문은 2016년도 중부대학교 학술연구비 지원에 의하여 이루어진 것임

REFERENCES

- [1] M. S. Kim, H. W. Kim, K. H. Cha, “Analyses on the Construct of Psychological Well-Being(PWB) of Korean Male and Female Adults”, Korean Journal

- of Social and Personality Psychology, Vol. 15, No. 2, pp. 19-39, 2001.
- [2] T. Y. Cho, The effect of cultural tour experience on authenticity tourism satisfaction, and quality of life. Dongguk University, Ph.D. thesis, 2008.
- [3] B. G. Park, S. P. Hong, "Development and validation of a subjective well-being scale", *Journal of Educational Psychology*, Vol. 18, No. 3, pp. 159-175, 2004.
- [4] M. W. Chi, "The Influence of the Employees in Travel Agencies' Self-Leadership on the Quality of Life", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol. 26, No. 3, pp. 211-231, 2012.
- [5] J. J. Ko, "The Influence of Dual - Earner Couples' Job Related Variables on Marital Satisfaction and Quality of Life", *Family and Environment Research*, Vol. 36, No. 4, pp. 163-178, 1998.
- [6] M. C. Kim, Mid-Life Crisis and It's Related Variables. Ewha Womans University, Ph.D. thesis, 1989.
- [7] K. S. Ko, A study on the Psychological Crisis of Middle-Aged Men. Sungkyunkwan University, Ph.D. thesis, 2005.
- [8] S. Y. Park, "Relationship of job satisfaction and Leisure satisfaction to Life satisfaction", *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, Vol. 24, No. 2, pp. 331-353, 2011.
- [9] J. H. Oh, C. W. Kim, J. R. Choi, "A Study on Job Satisfaction and QOL of Tour Guides: The case of Thailand", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol. 25, No. 3, pp. 285-304, 2011.
- [10] Grandey, A. A., "When the Show Must Go on: Surface and Deep Acting as Determinants of Motional and Peer-Rated Service Delivery", *The Academy of Management Journal*, Vol. 46, No. 1, pp. 86-96, 2003.
- [11] J. H. Park, "The Effect of Job Stress on Burnout and Job Satisfaction and Turnover Intention for Hotel Employee", *Journal of Hotel & Resort*, Vol. 8, No. 2, pp. 137-154, 2009.
- [12] Bitner, M. J., "Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees", *Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 2, pp. 57-71, 1992.
- [13] K. M. Yoo, "Extension of the Concept of Servicescape", *Journal of Tourism Studies*, Vol. 25, No. 1, pp. 125-143, 2013.
- [14] K. Y. Park, I. S. Lee, "The Effect of Hotel Employees' Working Environment on Organizational Commitment and Customer Orientation", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol. 28, No. 2, pp. 213-225, 2014.
- [15] J. C. Park, Y. B. Yoon, "The Effects of the Self-Efficacy due to Hotel Employees' Job Environment on the Organizational Commitment and Turnover", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol. 28, No. 6, pp. 133-148, 2014.
- [16] M. A. Go, J. Y. Kim, D. J. Lee, "Effects of Food Service Company Working Environment on Job Satisfaction and Customer Orientation", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol. 27, No. 5, pp. 253-267, 2013.
- [17] S. C. Lee, A Study on the Effect of Job Environment on the Sense of Vocation in Local Civil Servants. Dankook University, Ph.D. thesis, 2011.
- [18] Y. R. Kim, Y. K. Lim, "The Impact of Job Environment on the Job Satisfaction, Complaining Behavior and Loyalty of Labor", *Tax Accounting Research*, Vol. 27, pp. 51-73, 2010.
- [19] Y. R. Kim, Y. K. Lim, "A Study on the Causal Relationship between Job Environment, Job Attitude, Job Stress, Life Satisfaction", *Tax Accounting Research*, Vol. 24, pp. 127-148, 2009.
- [20] H. R. Lee, B. W. Kim, "The Relationship between the Burnout of Vocational Counselor and Their Work Environments", *Korean Journal Of Counseling And Psychotherapy*, Vol. 16, No. 4, pp. 597-611, 2004.
- [21] J. B. Kim, S. H. Yun, K. O. Hong, "Environmental Influences on the Outbound Travel Agent's Employee's Job Satisfaction: A case of Tour Conductor", *Journal of Tourism Sciences*, Vol. 22, No. 2, pp. 212-220, 1998.
- [22] Smith, P. C., Kendall, L. M., Hulin, C. L., *The Measurement of Satisfaction in Work Retirement*, Chicago: Rand McNally, 1969.

- [23] Herzberg, F., Mausner, B., Snyderman, B. B., *The Motivation to Work*, NY: John Wiley and Sons, 1959.
- [24] Courmoyer, B., "Personal and professional distress among social caseworkers", *The Journal of Contemporary Social Work*, Vol. 69, No. 5, pp. 259-264, 1988.
- [25] K. M. Kim, G. H. Han, "The Effects of Family Life Event on Psychological Well-being of the Middle-aged Men and Women", *Journal of Korea Gerontological Society*, Vol. 24, No. 3, pp. 211-230, 2004.
- [26] Ryff, C. D. Keyes, C. L. M., "The structure of psychological well-being revisited", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 69, No. 4, pp. 719-727, 1995.
- [27] Bradburn, N. M., *The structure of well-being*, Chicago: Aldine Press, 1969.
- [28] M. W. Chi, K. W. Lee, S. Y. Yun, "Effects of Job Search Behavior on Psychological Work Adjustment and Psychological Well-Being of the Employees in Tourism Industry: On the Mediating Effect of Psychological Work Adjustment", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol. 29, No. 1, pp. 127-141, 2015.
- [29] Bryant, F. B., Veroff, J., "The structure of psychology of psychological well-being: A sociohistorical analysis", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 43, No. 4, pp. 653-673, 1982.
- [30] O. N. Kim, K. S. Kim, "Single Mother Family's Family Stress and Psychological Well-being", *Journal of Korean Home Management Association* Vol. 16, No. 4, pp. 107-123, 1998.
- [31] J. M. Bae, "A Study on the Relationship Between Mobilization Shocks, Social Supports, Coping Behaviors, and PTSD Symptoms and Psychological Well-being of Fire Officials", *Korean Public Administration Review*, Vol. 44, No. 3, pp. 141-163, 2010.
- [32] K. Y. Shin, *The Relations between midlife working women's psychological well-being and reward/cost of family role and work role*. Seoul National University, Ph.D. thesis, 1999.
- [33] Ryff, C. D., "Happiness is everything or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 57, No. 6, pp. 1069-1081, 1989.
- [34] C. H. Park, S. S. Kim, "The Effect of Leisure Commitment on Psychological Well-Being and Self-Actualization in University Students", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol. 25, No. 2, pp. 213-231, 2011.
- [35] M. W. Chi, *A Study on the Mediating Effects of Self-Leadership between Job Insecurity, Role Conflict and Psychological Well-Being of the Employees in Travel Agencies*. Dongguk University, Ph.D. thesis, 2011.
- [36] J. W. Choi, *Child Psychological Well-being Scale Development and Validity*. Sookmyung Women's University, Ph.D. thesis, 2001.
- [37] Freudenberger, H. J., *Burn-Out: The High Cost of High Achievement*, NY: Double day, 1981.
- [38] J. I. Kim, B. R. 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.
- [39] H. S. Kim, "A Study on the Relationship of Job Stress, Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention of Hotel Employees", *Korean Journal of Tourism Research*, Vol. 19, No. 3, pp. 203-225, 2005.
- [40] J. C. Park, "The Effects on the Job Stress Influence to Hotel Employees' Burnout Based on Job Characteristics", *Journal of Hospitality and Tourism Studies*, Vol. 14, No. 3, pp. 89-106, 2012.
- [41] J. H. Oh, C. W. Kim, H. J. Lee, "A Study on causes, consequences and alleviative factors of burnout of national airline cabin attendants", *Korean Journal of Hotel Administration*, Vol. 20, No. 4, pp. 271-291, 2011.
- [42] J. Y. Lee, "Moderating Effects Of Self-Efficiency in The Emotional Labor And Burn-Out Process", *International Journal of Human Resource Management Research*, Vol. 16, No. 4, pp. 237-260, 2009.
- [43] I. H. Cho, "A Study on Burnout of Hotel Employees",

- Journal of Tourism Sciences, Vol. 27, No. 5, pp. 253-267, 1999.
- [44] Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., "Job Burnout", Annual Review Psychology, Vol. 52, No. 1, pp. 397-422, 2001.
- [45] Y. J. Kim, Influence of burnout on the relationship of emotional labor and customer orientation: Focusing on Airlines Employees. Kyungwon University, Ph.D. thesis, 2010.
- [46] Maslach, C., "Job Burnout: New Directions in Research and Intervention", Current Directions in Psychological Science, Vol. 12, No. 5, pp. 189-192, 2003.
- [47] S. I. Bae, "Effects of the Job Stress of Hotel Employees on their Job Satisfaction and Service Attitudes", International Journal of Tourism and Hospitality Research, Vol. 26, No. 5, pp. 521-535, 2012.
- [48] H. Y. Kim, D. G. Lee, "Relation Between Employees' Motivation for Self-Development and Psychological Well-Being", Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, Vol. 22, No. 2, pp. 261-293, 2009.
- [49] Y. H. Lee, B. W. Kim, "The Relationship between Job Satisfaction and Ego-Identity with Psychological Well-Being of The Office Workers", Journal of practical engineering education, Vol. 2, No. 1, pp. 135-145, 2010.
- [50] E. S. Han, H. K. Lee, "The Relation Between Employees' Achievement Goal Orientations and Psychological Well-Being: The Mediation Effect of Flow", he Korean Journal of Counseling and Psychotherapy, Vol. 25, No. 2, pp. 351-370, 2013.
- [51] Hyphantis, T. Mavreas, V., Burning In-Burning Out in Public: Aspects of the Burnout Process in Community Based Psychiatric Services, Research Companion to Organizational Health Psychology. US: Edward Elgar, 2005.
- [52] Schaufeli, W. B. Buunk, B. P., Burnout: An Overview of 25 Years of Research and Theorizing, UK: John Wiley and Sons, 2003.
- [53] Masten, A. S., Hubbard, J. J., Gest, S. D., Tellegen, A., Garmezy, N., Ramirez, M., "Competence in the context of adversity: pathways to resilience and maladaptation from childhood to late adolescence", Development and Psychopathology, Vol. 11, pp. 143-169, 1999.
- [54] Walsh, F., Strengthening family resilience, NY: Guilford Press, 1998.
- [55] Block, J., "Assimilation, accommodation, and the dynamics of personality development", Child Development, Vol. 53, pp. 281-291, 1982.
- [56] O. H. Lee, "The Influence of Life Stress, Ego-Resilience and Social Support on Psychological Well-Being among College Students", Korean Journal of Youth Studies, Vol. 19, No. 1, pp. 29-27, 2012.
- [57] J. S. Hun, M. H. Hyun, "The Relationships Among Attachment, Attributional Style, Ego-Resiliency and Expressed Emotion in Family", The Korean Journal of Clinical Psychology, Vol. 24, No. 1, pp. 37-51, 2005.
- [58] S. D. Hwang, A study on the moderating effects of Ego-Resilience on the relationship between leadership & trust in leader and Employees' attitude. Chungnam National University, Master's thesis, 2004.
- [59] K. J. June, E. S. Choi, "Reliability and Validity of the Korean Version of the Copenhagen Psycho-social Questionnaire Scale", Korean Journal of Occupational Health Nursing, Vol. 22, No. 1, pp. 1-12, 2013.
- [60] Y. S. Choi, Effects of psychosocial work environment on mental health among white-collar workers. Hanyang University, Ph.D. thesis, 2016.
- [61] Cook, J. Wall, T., Multivariate "New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment", Journal of Occupational Psychology, Vol. 53, pp. 39-52, 1980.
- [62] W. Y. Kim, H. R. Lee, "Effects of Flight Attendant's Perceived Social Support on Job Stress", Korean Hospitality and Tourism Academe, Vol. 21, No. 2, pp. 259-275, 2012.
- [63] Block, J., Kremen, A. M., "IQ and ego-resiliency: conceptual and empirical connections and

separateness”, Journal of personality and social psychology, Vol. 70, No. 2, pp. 349-361, 1996.

[64] Maslach, C., Jackson, S. E., “The measurement of experienced burnout”, Journal of Organizational Behavior. Vol. 2, No. 2, pp. 99-113, 1981.

[65] C. Y. Seo, “The Effects on the Organization Conflicts Influence to Hotel Employees’ Psychological Burnout based on Individual Characteristics and Organizational Characteristics”, Journal of Hospitality and Tourism Studies, Vol. 14, No. 4, pp. 112-131, 2012.

[66] Baron, R. M., Kenny, D. A., “The moderator-mediator variable distinction in social psychological research”, Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 51, pp. 1173-1183, 1986.

[67] N. S. Sung, “The Effect of Party Event Service Quality on the Satisfaction and Behavior Intention : Focusing on the involvement”, Journal of Hospitality and Tourism Studies, Vol. 14, No. 1, pp. 271-285, 2011.

[68] W. J. Noh, Effects of festival servicescape to festival image and regional image: Include on moderating effect of Gestalt’s law of grouping. Kyonggi University, Ph.D. thesis, 2009.

[69] Block, J. H., Block, J., “The role of ego-control and ego-resilience in the organization of behavior”, In Minnesota symposium on child psychology, Vol. 13, pp. 39-101, 1980.

저자소개

지명원 (Myong-Won Chi)

[정회원]



- 2001년 8월 : 숙명여자대학교 행정학과(행정학석사)
- 2005년 2월 : 세종대학교 호텔관광경영학과(경영학석사)
- 2011년 8월 : 동국대학교 호텔관광경영학과(호텔관광경영학박사)

- 2000년 2월 ~ 2012년 2월 : (주)아미항공여행사 대표이사
- 2012년 3월 ~ 현재 : 중부대학교 관광경영학과 교수 <관심분야> : 인사조직, 여행사경영, 사회복지, 항공여행서비스

이강욱(Kang-Wook Lee)

[정회원]



- 1986년 2월 : 충남대학교 해양학과(이학사)
- 1992년 8월 : 충남대학교 해양학과(이학석사)
- 2001년 8월 : 충남대학교 해양학과(이학박사)

- 2006년 3월 ~ 2008년 2월 : 목포대학교 관광경영학과(박사수료)
- 1994년 10월 ~ 현재 : 중부대학교 관광경영학과 교수 <관심분야> : 기후관광, 해양관광, 생태관광, 관광조사분석