

http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2018.4.3.305

JCCT 2018-8-40

호텔종사원의 직무스트레스가 우울에 미치는 영향: 긍정심리자본의 조절효과를 중심으로

The Effect of Job Stress of Hotel Employee's on Depression: Focused on Moderating Effect of Positive Psychological Capital

여영숙*, 나정미**

Young-suk Yeo*, Jeong-mi Na**

요약 본 연구는 호텔종사원을 대상으로 직무스트레스와 우울과의 관계에서 긍정심리자본이 조절역할을 할 수 있는지 살펴보기 위하여 실시하였다. 연구대상자는 서울 경기지역의 특급호텔과 특1급 호텔 중 6개 호텔을 선정하여 호텔에서 근무하는 직원으로 선정하였다. 자료 수집은 2017년 11월 7일부터 11월 27일까지 3주간 실시하였다. 총 330부를 배포하여 최종 유효한 설문지 308부를 분석에 사용하였다. 연구결과, 직무스트레스의 요인 중 업무환경, 시간제약, 의사소통의 3개 하부요인이 우울에 미치는 영향관계에서 공통적으로 희망을 제외한 긍정심리자본의 나머지 3개 하부요인(자기효능감, 복원력, 낙관주의)은 조절작용을 하는 것으로 나타났다. 그러나 직무스트레스의 요인 중 직무불안정에서는 긍정심리자본 요인 네 개의 요인들 모두가 조절작용을 하고 있지 않은 것으로 나타났다.

주요어 : 직무스트레스, 우울, 긍정심리자본, 조절효과분석

Abstract This study investigates moderating effects of positive psychological capital between job stress and depression focusing on hotel employees. Data were collected for 3 weeks from November 7 to November 27, 2017. 6 five-star and deluxe hotels in Seoul and Gyeonggi province were chosen for this study and samples were collected from employees working the hotel. A total of 330 employees were attended in this research and finally 308 samples were used for the empirical analysis. The result of this study showed that 3 factors(self-efficacy, restoration ability, optimism) of positive psychological capital but hope factor moderated the relationship between job stress(working environment, time pressure constraint, communication factors among them) and depression. However, all factors of positive psychological capital did not moderated between job instability and depression.

Key words : Job Stress, Depression, Positive Psychological Capital, Moderating Effects Analysis

1. 서 론

직무스트레스는 오랫동안 많은 연구자들의 관심을

받아 온 만큼 그 중요성이 강조된 주제이다. 그 동안의 선행연구들에서도 검증하였듯이 스트레스가 과도해지면 그에 대한 결과로 심리적인 물론 육체적 증상으로

*정회원, 호남대학교 관광경영학과(제1저자)

**정회원, 동강대학교 호텔관광과(교신저자)

접수일: 2018년 5월 24일, 수정완료일: 2018년 6월 22일

게재확정일: 2018년 7월 25일

Received: May 24, 2018 / Revised: June 22, 2018

Accepted: July 25, 2018

*Corresponding Author: adelinay@yahoo.com

인한 환경적응에 대한 어려움을 나타낼 수 있기 때문이다. 직무스트레스에 대한 일반적 정의는 ‘직무와 관련하여 개인이 감당할 수 있는 정도를 초과하여 직무를 수행해야 할 때 경험하는 육체적·정신적 반응’(Parker & Decotiis, 1983; Lambert, Hogan & Griffim, 2007; 김형철, 2003; 조재양, 2006; 안은진, 2009; 김민경, 2015)으로 많은 연구자들은 세부적인 요인을 업무환경, 직무불안정, 시간제약, 의사소통 등으로 구분하고 있다[1].

특히, 우울감은 스트레스에 관련하여 인간이 대부분 반응하는 첫 번째 부정적 감정요인으로, 스트레스의 결과를 나타내거나 측정할 수 있는 중요한 지표로 사용되고 있다. 우중민 외의 연구[2]에서는 전국 10개 직업 사업장의 근로자 7447명을 대상으로 정신적, 신체적 스트레스 증상을 조사한 결과 평균 11%는 우울증, 불안증, 신경쇠약증 등의 증상이 있음이 확인되었다. 또한 직무스트레스의 심각성에 대하여 329개 사업장 8522명을 대상으로 조사한 한림의대의 연구에서도 직무스트레스에 대한 결과로 우울증을 앓게 될 가능성이 높은 것으로 조사되었는데, 특히 서비스업이 31.1%로 가장 높게 나타났다(한겨레, 2006)[3]. 따라서 서비스업의 경우 고객만족과 서비스 만족도가 기업에서 중요한 요인인 만큼 직무스트레스와 우울 간의 관계를 파악하고 이를 감소시키기 위한 방안이 매우 중요한 문제임을 알 수 있다.

한편, 외부로의 자극에 대한 심리상태를 긍정적 측면과 부정적 측면으로 구성된다고 주장하는 연구자들은 긍정심리자본이 부정적인 일상 생활사건으로부터 완충작용을 하여 스트레스의 완충작용을 한다(Pezent, 2011)[4]고 주장한다. 즉, 사람들로 하여금 도전적인 과업에 성공하기 위해 필요한 자신감(자기효능감)을 갖게 하고, 현재와 미래의 성공에 대해 낙관적이며(낙관주의), 목표를 위해 인내하게 하는 동시에 필요한 순간에는 성공하기 위해 목표에 대한 경로를 재설정하기도 하며(희망), 문제나 역경에 직면했을 때는 견뎌 내어 좌절로부터 원래의 상태로 되돌아오거나 그것을 뛰어 넘게 하는(복원력) ‘개인의 복합적인 긍정적 심리상태’를 개인의 중요한 심리적 자원으로 제안한 것이다. 예를 들어, Avey, Reichard, Luthans & Mhatre(2011)[5]에 의하면, 긍정심리자본은 근로자의 부정적 태도를 유발하는 직무스트레스, 불안, 냉소, 이직에 긍정적인 영향을 미치며 근로자의 이탈을 방지하며, 근로성과를 향상시킨다고 하였다. 박승은(2013)[6]의 연구에서도 조직구성

원의 긍정심리자본은 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 긍정심리자본이 큰 사람일수록 직무스트레스가 낮게 나타난다는 것이다.

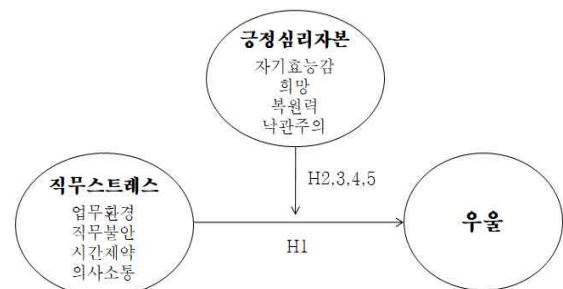
따라서 이러한 논의를 바탕으로 본 연구에서는 서비스기업에 근무하는 호텔종사원을 대상으로 직무스트레스와 우울의 관계를 살펴보고자한다. 나아가 이러한 스트레스를 어떻게 관리할 것인지에 대해 살펴보고자 한다. 구체적으로 조직 내에서 이러한 우울을 감소시키기 위해 개인의 긍정심리자본이 그 관계를 완화시켜 줄 수 있는지에 대해 조절효과를 분석해 보고자 한다. 이는 환대산업조직에서 호텔종사원의 직무스트레스를 이해하고 효과적인 인적자원관리 방안을 만드는 데 기초자료를 제시하고자 하는데 그 목적이 있다.

II. 연구설계

1. 연구모형과 가설 설정

1) 연구모형

본 연구에서는 호텔종사원을 대상으로 직무스트레스와 우울과의 관계에서 긍정심리자본의 조절역할을 살펴보고자한다. 구체적으로 호텔종사원이 인식한 직무스트레스의 각 환경에 따라 긍정심리자본이 어떠한 조절역할을 하며 나아가 긍정심리자본의 하위요인 중 어떠한 요인이 더 중요하게 영향을 미치는지 분석해 보고자한다. 이에 따라 <모형 1>과 같은 연구모형을 구성하였다.



모형 1. 연구모형
 Figure 1. Research model

2) 가설 설정

가설 1: 호텔종사원의 직무스트레스(업무환경, 직무불안, 시간제약, 의사소통)는 우울에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 호텔종사원의 직무스트레스 요인 중 업무환경과 우울의 영향관계에서 긍정심리자본(자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의)은 조절작용을 할 것이다.

가설 3: 호텔종사원의 직무스트레스 요인 중 직무불안정과 우울의 영향관계에서 긍정심리자본(자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의)은 조절작용을 할 것이다.

가설 4: 호텔종사원의 직무스트레스 요인 중 시간제약과 우울의 영향관계에서 긍정심리자본(자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의)은 조절작용을 할 것이다.

가설 5: 호텔종사원의 직무스트레스 요인 중 의사소통과 우울의 영향관계에서 긍정심리자본(자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의)은 조절작용을 할 것이다.

2. 자료 수집 및 분석방법

본 연구에서는 서울 경기지역의 특급호텔과 특1급호텔 중 6개 호텔을 선정하여 호텔에서 근무하는 직원 중 각 부서별로 일부의 직원들을 선정하여 설문조사를 실시하였다. 2017년 11월 7일부터 11월 27일까지 3주간 실시하였으며 총 330부를 배포하여 316부를 회수하였으나 이 중 응답이 불성실한 답변 등을 제외한 유효한 설문지 308부를 분석에 사용하였다.

조사방법은 응답자가 설문항목에 직접 답변하는 자기기입방식의 설문지법을 이용하였고, 자료의 수집은 각 호텔에 조사 협조를 요청한 직원에게 설문내용과 관련된 주의사항을 사전에 설명하여 응답자들에게 본 조사의 목적과 설문항목, 응답방법 및 수거요령 등을 설명한 후 설문지를 작성하도록 하였다.

III. 연구결과

1. 표본의 일반적 특성

표1. 인구통계학적 특성
 Table 1. demographic characteristic

구분		빈도(%)
성별	남성	171(55.5)
	여성	137(44.5)
연령	25세 이하	70(22.7)
	25-30	97(31.5)
	31-40	89(28.9)

	41-50	44(14.3)
	50세 이상	8(2.6)
근무기간	1년 이하	54
	1년-3년	76
	3년-5년	50
	5년-10년	62
	10년 이상	66
근무부서	객실부문	111(36.0)
	식음료부문	120(39.0)
	관리부문	35(11.4)
	조리부문	31(10.1)
	부대시설부문	11(3.6)
합계		308(100)

2. 측정도구의 신뢰도와 타당도 분석

요인분석 결과, 직무스트레스 요인은 총 4개의 요인이 추출되었고, 추출된 요인은 총 변량의 71.977%의 분산설명력을 보여주고 있다. 업무환경 요인 19.955%, 직무불안정 요인 19.329%, 시간제약 18.214%, 의사소통 14.479%으로 각 요인들이 고른 설명력을 보이고 있다. 또한, 직무스트레스의 신뢰도 분석결과 Cronbach's α 값은 업무환경이 0.875, 직무불안정은 0.863, 시간제약은 0.851, 그리고 의사소통은 0.760으로 상당히 높게 나타났다.

표 2. 요인분석 직무스트레스의 신뢰도와 타당도 분석
 Table 2. Factor analysis for job stress

요인		요인 적재량	공통 값	고유 값	분산설명력(%)	Cronbach's α
업무 환경	요인 3	.858	.843	2.993	19.955	.875
	요인 2	.836	.789			
	요인 4	.754	.751			
	요인 1	.650	.616			
직무 불안정	요인 3	.824	.761	2.899	19.329	.863
	요인 1	.752	.717			
	요인 4	.699	.625			
	요인 5	.623	.709			
시간 제약	요인 2	.553	.647	2.732	18.214	.851
	요인 1	.807	.763			
	요인 3	.806	.734			
의사 소통	요인 2	.783	.735	2.172	14.479	.760
	요인 1	.774	.718			
	요인 3	.690	.609			

긍정심리자본 요인도 총 4개의 요인이 추출되었고, 추출된 요인은 총 변량의 71.622%의 분산설명력을 보여주고 있다. 자기효능감 17.440%, 희망 20.342%, 복원력 17.407%, 낙관주의 16.433%로 각 요인들이 고른 설명

명력을 보이고 있다. 긍정심리자본 신뢰도 분석결과 Cronbach's α 값은 자기효능감 0.868, 희망 0.903, 복원력 0.857, 낙관주의 0.811로 상당히 높게 나타났다.

표 3. 요인분석 긍정심리자본의 신뢰도와 타당도 분석
 Table 3. Factor analysis for positive psychological capital

요인	요인 적재 량	공통 값	고유 값	분산설명 력(%)	Cronbach's α	
자기효능감	요인 5	.818	.795	2.965	17.440	.868
	요인 1	.724	.722			
	요인 6	.723	.691			
	요인 2	.652	.660			
	요인 4	.613	.554			
희망	요인 3	.770	.775	3.458	20.342	.903
	요인 4	.718	.814			
	요인 2	.628	.733			
	요인 1	.624	.668			
	요인 5	.522	.723			
복원력	요인 2	.803	.757	2.959	17.407	.857
	요인 3	.756	.747			
	요인 4	.668	.680			
	요인 6	.659	.768			
낙관주의	요인 2	.773	.716	2.794	16.433	.811
	요인 1	.677	.684			
	요인 3	.656	.690			

우울은 단일요인으로 추출되었고 추출된 요인은 총 변량의 64.130%의 분산설명력을 보여주고 있다. 우울에 대한 신뢰도 검증결과를 보면 Cronbach's α 계수가 0.937로 나타나 매우 높은 수치를 보이고 있어 내적 일관성이 있는 것으로 보인다.

표 4. 요인분석 우울의 신뢰도와 타당도 분석
 Table 4. Factor analysis for depression

요인	요인 적재 량	공통 값	고유 값	분산설명 력(%)	Cronbach's α	
우울	요인 5	.870	.758	6.413	64.130	.937
	요인 1	.858	.737			
	요인 6	.838	.703			
	요인 9	.834	.695			
	요인 3	.808	.653			
	요인 4	.808	.652			
	요인 10	.799	.639			
	요인 8	.728	.530			
	요인 2	.726	.528			
	요인 7	.721	.519			

3. 분석결과

1) 가설 1: 호텔종사원의 직무스트레스(업무환경, 직무불안정, 시간제약, 의사소통)는 우울에 유의한 정(+)

의 영향을 미칠 것이다.

다중회귀분석결과, 직무스트레스의 하위요인인 업무환경, 직무불안정, 시간제약, 의사소통의 t값이 ± 1.96 이상으로 나타났으며 p값이 0.05 이하이기 때문에 가설은 모두 채택되었고 통계적 유의수준 하에서 우울에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀모형은 F값이 $p=.000$ 에서 67.108의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 $R^2=.470$ 로 47%의 설명력을 보여주고 있다. Durbin-Watson은 1.495로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형에 적합한 것으로 나타났다. 공차한계 또한 업무환경이 .548, 직무불안정이 .488, 시간제약이 .568, 의사소통이 .643으로 0.1보다 모두 높게 나타나 다중공선성에는 문제가 없다고 할 수 있다.

표 5. 다중회귀분석 직무스트레스가 우울에 미치는 영향
 Table 5. Multiple regression analysis for job stress and depression

종속 변수	독립변수	The standard error	β	t	p	공차 한계
우울	(상수)	.152		1.472	.142	
	업무환경	.053	.464	8.209	.000	.548
	직무불안	.060	.302	5.052	.000	.488
	시간제약	.051	.245	3.428	.014	.345
	의사소통	.053	.331	4.158	.004	.358
R=.685, R ² =.470, Modified R ² =.463, F=67.108, p=.000 Durbin-Watson=1.495						

2) 가설 2: 호텔종사원의 직무스트레스 요인 중 업무환경과 우울의 영향관계에서 긍정심리자본은 조절작용을 할 것이다.

Baron & Kenny(1986)가 제시한 3단계 회귀분석[7]을 실시하였으며 결과는 <표 6>과 같다. 직무스트레스 요인 중 업무환경과 우울 사이의 영향관계에 있어서 희망을 제외한 나머지 3개 요인인 자기효능감, 복원력, 낙관주의는 모형 1,2,3 모두에서 유의확률 F변화량이 0.05보다 작으며, R제곱값이 각 각 증가하였음을 확인할 수 있다. 따라서 직무스트레스 요인 중 업무환경과 우울 사이의 영향관계에 있어서 자기효능감, 복원력, 낙관주의는 조절작용을 하고 있는 것으로 나타났다.

표 6. 직무스트레스(업무환경)와 우울의 영향관계에서 긍정심리자본의 조절효과

Table 6. Moderating effect analysis of positive psychological capital on the relationship between job stress(working environment) and depression

모형	R	R2	수정된 R2	추정값의 표준 오차	통계량 변화량					
					R2 변화량	F 변화량	자유도 1	자유도 2	유의 확률 F 변화량	
자기 효능감	1	.644	.414	.412	.71048	.414	216.547	1	306	.000
	2	.654	.427	.423	.70385	.013	6.793	1	305	.010
	3	.663	.439	.434	.69751	.012	6.572	1	304	.011
Predictors: (Constant), Working environment Predictors: (Constant), Working environment, Self-efficacy Predictors: (Constant), Working environment, Self-efficacy, Working-self-moderating										
모형	R	R2	수정된 R2	추정값의 표준 오차	통계량 변화량					
					R2 변화량	F 변화량	자유도 1	자유도 2	유의 확률 F 변화량	
희망	1	.644	.414	.412	.71048	.414	216.547	1	306	.000
	2	.688	.473	.470	.67489	.059	34.123	1	305	.000
	3	.690	.476	.471	.67446	.002	1.393	1	304	.239
Predictors: (Constant), Working environment Predictors: (Constant), Working environment, hope Predictors: (Constant), Working environment, hope, Working-hole-moderating										
모형	R	R2	수정된 R2	추정값의 표준 오차	통계량 변화량					
					R2 변화량	F 변화량	자유도 1	자유도 2	유의 확률 F 변화량	
복원력	1	.644	.414	.412	.71048	.414	216.547	1	306	.000
	2	.690	.476	.472	.67334	.061	35.688	1	305	.000
	3	.698	.488	.485	.67142	.013	3.161	1	304	.009
Predictors: Constant), Working environment Predictors: (Constant), Working environment, resilience Predictors: (Constant), Working environment, resilience, Working-resilience-moderating										
모형	R	R2	수정된 R2	추정값의 표준 오차	통계량 변화량					
					R2 변화량	F 변화량	자유도 1	자유도 2	유의 확률 F 변화량	
낙관주의	1	.644	.414	.412	.71048	.414	216.547	1	306	.000
	2	.660	.436	.432	.69864	.021	11.456	1	305	.001
	3	.668	.447	.441	.69281	.011	6.159	1	304	.014
Predictors: (Constant), Working environment Predictors: (Constant), Working environment, optimism Predictors: (Constant), Working environment, optimism, Working-optimism-moderating										

3) 가설 3: 호텔종사원의 직무스트레스 요인 중 직무 불안정과 우울의 영향관계에서 긍정심리자본은 조절자

용을 할 것이다.

Baron & Kenny(1986)가 제시한 3단계 회귀분석을 실시하였으며 결과는 <표 7>과 같다. 직무스트레스 요인 중 직무불안정과 우울 사이의 영향관계에 있어서 긍정심리자본의 모든 하위요인 4개 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의는 조절작용을 하고 있지 않는 것으로 나타났다.

표 7. 직무스트레스(직무불안정)와 우울의 영향관계에서 긍정심리자본의 조절효과

Table 7. Moderating effect analysis of positive psychological capital on the relationship between job stress(job instability) and depression

모형	R	R2	수정된 R2	추정값의 표준 오차	통계량 변화량					
					R2 변화량	F 변화량	자유도 1	자유도 2	유의 확률 F 변화량	
자기 효능감	1	.581	.338	.336	.75553	.338	156.082	1	306	.000
	2	.627	.389	.389	.72461	.055	27.673	1	305	.000
	3	.627	.387	.387	.72548	.001	.271	1	304	.603
Predictors: (Constant), Job instability Predictors: (Constant), Job instability, self-efficacy Predictors: (Constant), Job instability, self-efficacy, Job-self-moderating										
모형	R	R2	수정된 R2	추정값의 표준 오차	통계량 변화량					
					R2 변화량	F 변화량	자유도 1	자유도 2	유의 확률 F 변화량	
희망	1	.581	.338	.336	.75553	.338	156.082	1	306	.000
	2	.685	.469	.466	.67761	.131	75.454	1	305	.000
	3	.685	.469	.464	.67848	.000	.219	1	304	.640
Predictors: (Constant), Job instability Predictors: (Constant), Job instability, hope Predictors: (Constant), Job instability, hope, Job-hopemoderating										
모형	R	R2	수정된 R2	추정값의 표준 오차	통계량 변화량					
					R2 변화량	F 변화량	자유도 1	자유도 2	유의 확률 F 변화량	
복원력	1	.581	.338	.336	.75553	.338	156.082	1	306	.000
	2	.685	.474	.472	.67423	.137	79.255	1	305	.000
	3	.685	.474	.469	.67529	.000	.038	1	304	.845
Predictors: (Constant), Job instability Predictors: (Constant), Job instability, resilience Predictors: (Constant), Job instability, resilience, Job-resilience-moderating										
모형	R	R2	수정된 R2	추정값의 표준 오차	통계량 변화량					
					R2 변화량	F 변화량	자유도 1	자유도 2	유의 확률 F 변화량	

			된 R2	표준 오차	변화량	변화량	유도 1	유도 2	확률 F 변화량	
낙관주의	1	.581	.338	.336	.75553	.338	156.082	1	306	.000
	2	.626	.392	.388	.72484	.055	27.461	1	305	.000
	3	.630	.397	.391	.72355	.004	2.094	1	304	.149
Predictors: (Constant), Job instability Predictors: (Constant), Job instability, optimism Predictors: (Constant), Job instability, optimism, Job-optimism-moderating										

4) 가설 4: 호텔종사원의 직무스트레스 요인 중 시간 제약과 우울의 영향관계에서 긍정심리자본은 조절작용을 할 것이다.

Baron & Kenny(1986)가 제시한 3단계 회귀분석을 실시하였으며 결과는 <표 8>과 같다. 직무스트레스 요인 중 시간제약과 우울 사이의 영향관계에 있어서 희망을 제외한 나머지 3개 요인인 자기효능감, 복원력, 낙관주의는 모형 1,2,3 모두에서 유의확률 F변화량이 0.05보다 작으며, R제곱값이 각 각 증가하였음 확인할 수 있다. 따라서 직무스트레스 요인 중 시간제약과 우울 사이의 영향관계에 있어서 자기효능감, 복원력, 낙관주의는 조절작용을 하고 있는 것으로 나타났다.

표 8. 직무스트레스(시간제약)와 우울의 영향관계에서 긍정심리자본의 조절효과

Table 8. Moderating effect analysis of positive psychological capital on the relationship between job stress(time constraint) and depression

	모형	R	R2	수정된 R2	추정값의 표준 오차	통계량 변화량				
						R2 변화량	F 변화량	자유도 1	자유도 2	유의확률 F 변화량
자기효능감	1	.423	.179	.176	.84134	.179	66.639	1	306	.000
	2	.465	.211	.211	.82322	.038	14.613	1	305	.000
	3	.476	.219	.219	.81904	.010	4.125	1	304	.043
Predictors: (Constant), Time constraint Predictors: (Constant), Time constraint, self-efficacy Predictors: (Constant), Time constraint, self-efficacy, Time-self-moderating										
	모형	R	R2	수정된 R2	추정값의 표준 오차	통계량 변화량				
						R2 변화량	F 변화량	자유도 1	자유도 2	유의확률 F 변화량
회	1	.423	.179	.176	.84134	.179	66.639	1	306	.000

모형	R	R2	수정된 R2	추정값의 표준 오차	통계량 변화량					
					R2 변화량	F 변화량	자유도 1	자유도 2	유의확률 F 변화량	
망	2	.600	.359	.355	.74431	.181	85.981	1	305	.000
	3	.602	.362	.356	.74410	.002	1.173	1	304	.280
	Predictors: (Constant), Time constraint Predictors: (Constant), Time constraint, hope Predictors: (Constant), Time constraint, hope, Time-hope-moderating									
모형	R	R2	수정된 R2	추정값의 표준 오차	통계량 변화량					
					R2 변화량	F 변화량	자유도 1	자유도 2	유의확률 F 변화량	
복원력	1	.423	.179	.176	.84134	.179	66.639	1	306	.000
	2	.471	.224	.219	.75897	.155	22.017	1	305	.000
	3	.480	.237	.223	.76006	.013	4.132	1	304	.031
Predictors: (Constant), Time constraint Predictors: (Constant), Time constraint, resilience Predictors: (Constant), Time constraint, resilience, Time-resilience-moderating										
모형	R	R2	수정된 R2	추정값의 표준 오차	통계량 변화량					
					R2 변화량	F 변화량	자유도 1	자유도 2	유의확률 F 변화량	
낙관주의	1	.423	.179	.176	.84134	.179	66.639	1	306	.000
	2	.481	.231	.226	.81544	.052	20.745	1	305	.000
	3	.492	.242	.235	.81087	.011	4.449	1	304	.036
Predictors: (Constant), Time constraint Predictors: (Constant), Time constraint, optimism Predictors: (Constant), Time constraint, optimism, Time-optimism-moderating										

5) 가설 5: 호텔종사원의 직무스트레스 요인 중 의사소통과 우울의 영향관계에서 긍정심리자본은 조절작용을 할 것이다.

Baron & Kenny(1986)가 제시한 3단계 회귀분석을 실시하였으며 결과는 <표 9>와 같다. 직무스트레스 요인 중 의사소통과 우울 사이의 영향관계에 있어서 희망을 제외한 나머지 3개 요인인 자기효능감, 복원력, 낙관주의는 모형 1,2,3 모두에서 유의확률 F변화량이 0.05보다 작으며, R제곱값이 각 각 증가하였음 확인할 수 있다. 따라서 직무스트레스 요인 중 의사소통과 우울 사이의 영향관계에 있어서 자기효능감, 복원력, 낙관주의는 조절작용을 하고 있는 것으로 나타났다. 희망은 조절작용을 하고 있지 않는 것으로 나타났다.

표 9. 직무스트레스(의사소통)와 우울의 영향관계에서 긍정심리자본의 조절효과

Table 9. Moderating effect analysis of positive psychological capital on the relationship between job stress(communication) and depression

IV. 결 론

본 연구는 호텔종사원을 대상으로 직무스트레스와 우울과의 관계를 살펴보기 위하여 실시하였다. 특히 그동안의 선행연구에서 간과되어 온 스트레스에 대한 효과적 관리 방안을 모색하기 위하여 긍정심리자본의 변수를 활용하여 호텔종사원들이 인식하는 직무스트레스에 따른 우울의 관계에서 어떠한 조절역할을 하는지 분석하였다.

연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 직무스트레스가 우울에 미치는 영향관계에서 직무스트레스의 4개의 요인(업무환경, 직무불안, 시간제약, 의사소통)들 모두 우울에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이는 본 연구의 연구모형에서 제시한 직무스트레스와 우울의 관계에서 긍정심리자본의 조절효과를 검증하기 위한 가정이 타당함을 보여주는 것이라 할 수 있다. 또한 이러한 결과는 많은 연구자들이 선행연구에서 직무스트레스의 하부요인을 업무환경, 직무불안, 시간제약, 의사소통으로 분류하는 것이 타당함을 본 연구에서도 지지하는 결과라고 볼 수 있다.

둘째, 직무스트레스의 요인 중 업무환경, 시간제약, 의사소통의 3개 하부요인이 우울에 미치는 영향관계에서 긍정심리자본 요인들의 조절효과 분석에서는 공통적으로 자기효능감, 복원력, 낙관주의의 3개 하부요인은 조절작용을 하였으나 희망은 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다. 이는 직무불안정을 제외한 나머지 직무스트레스 하부요인들에서는 긍정심리자본(자기효능감, 복원력, 낙관주의)을 효율적으로 활용함으로써 우울과의 관계에서 스트레스를 어느 정도 완충시킬 수 있는 긍정적 역할을 할 수 있음을 증명하였다고 볼 수 있다.

그러나, 셋째, 직무스트레스의 요인 중 직무불안정이 우울에 미치는 영향관계에서 긍정심리자본 요인들의 조절효과 분석에서는 네 개의 요인들 모두가 조절작용을 하고 있지 않는 것으로 나타났다. 이는 조직이 종사원에게 제공할 수 있는 최고의 혜택은 직무안정성임을 고려할 때, 조직종사원이 직무안정성을 보장할 수 없는 조직에 대해 믿음을 갖지 못하는 것은 당연하다(안병주 차민석, 2014)는 선행연구를 지지하는 결과라고 볼 수 있다. 즉, 직무불안정은 현재 종사하는 직무의 연속성에 관한 위협과 근심을 의미하는 것으로, 본 연구에서 이렇듯 직무불안정과 우울과의 관계에서는 긍정심리자본

	모형	R	R2	수정된 R2	추정값의 표준 오차	통계량 변화량				
						R2 변화량	F 변화량	자유도 1	자유도 2	유의 확률 F 변화량
자기효능감	1	.389	.151	.148	.85542	.151	54.473	1	306	.000
	2	.433	.187	.182	.83833	.036	13.602	1	305	.000
	3	.467	.218	.210	.82372	.031	11.917	1	304	.001
Predictors: (Constant), Communication Predictors: (Constant), Communication, self-efficacy Predictors: (Constant), Communication, self-efficacy, Communication-self-moderating										
	모형	R	R2	수정된 R2	추정값의 표준 오차	통계량 변화량				
						R2 변화량	F 변화량	자유도 1	자유도 2	유의 확률 F 변화량
희망	1	.389	.151	.148	.85542	.151	54.473	1	306	.000
	2	.568	.323	.318	.76543	.171	75.454	1	305	.000
	3	.575	.331	.314	.76194	.008	.219	1	304	.052
Predictors: (Constant), Communication Predictors: (Constant), Communication, hope Predictors: (Constant), Communication, hope, Communication-hope-moderating										
	모형	R	R2	수정된 R2	추정값의 표준 오차	통계량 변화량				
						R2 변화량	F 변화량	자유도 1	자유도 2	유의 확률 F 변화량
복원력	1	.389	.151	.148	.85542	.151	54.473	1	306	.000
	2	.560	.314	.310	.77016	.163	72.494	1	305	.000
	3	.574	.330	.323	.76253	.016	7.140	1	304	.008
Predictors: (Constant), Communication Predictors: (Constant), Communication, resilience Predictors: (Constant), Communication, resilience, Communication-resilience-moderating										
	모형	R	R2	수정된 R2	추정값의 표준 오차	통계량 변화량				
						R2 변화량	F 변화량	자유도 1	자유도 2	유의 확률 F 변화량
낙관주의	1	.389	.151	.148	.85542	.151	54.473	1	306	.000
	2	.455	.207	.202	.82805	.056	21.558	1	305	.000
	3	.489	.239	.232	.81244	.032	12.837	1	304	.000
Predictors: (Constant), Communication Predictors: (Constant), Communication, optimism Predictors: (Constant), Communication, optimism, Communication-optimism-moderating										

이 조절역할을 전혀 할 수 없는 이유가 호텔종사원에게는 개인의 의지와 상관없이 결정되는 부분이기 때문인 것으로 판단된다.

넷째, 희망은 직무스트레스의 모든 하부요인들에서 조절역할을 하지 못한 것으로 나타났는데 이는 호텔종사원으로 하여금 업무관련 목표가 성취될 수 있고 계획들이 성공적으로 수행될 것이라는 믿음을 바탕으로 그것을 직접 추구하려는 의지가 높지 않음을 의미한다고 볼 수 있다. 호텔 내의 조직문화 또는 업무특성으로

이상과 같이 본 연구에서는 최근 인간의 감정적 행동 중 긍정적 측면을 부각한 긍정심리자본을 활용한 스트레스 관리 가능성을 살펴보았다. 무엇보다도 연구결과에서 도출된 부분 중 직무불안정에 의한 스트레스는 매우 심각하게 관리되어야 하는 요인임을 확인하였다. 아울러, 직무불안정은 다른 연구자들의 연구에서도 조직실패 및 조직몰입에도 부정적 영향을 미치는 것으로 확인되었고, 또한 우울과도 높은 상관관계가 있음이 본 연구에서 검증된 만큼 직무안정성을 제공하는 것이 무엇보다도 중요함을 알 수 있다.

따라서 본 연구의 결과는 호텔기업의 인적관리차원에서 호텔종사원들의 직무스트레스에 대한 효과적인 대처 방향을 제시할 수 있는 기초적 자료로 활용될 수 있을 것이다. 뿐 만 아니라 조직 내에서의 효과적인 긍정심리자본의 활용이 환대산업 종사자들의 직무스트레스로 인한 우울감을 어떻게 감소시키는지 탐색해 봄으로써 직무스트레스 환경과 우울감에 관한 연구 범위의 영역을 확대하였다.

한편 본 연구에서는 조직 내 발생하는 직무스트레스 환경이 종사원들의 우울감에 미치는 영향을 고찰하기 위하여 긍정심리자본의 조절효과를 강조하였으나, 향후 연구에서는 호텔종사원들의 업무 특성상 정규직과 비정규직의 고용 형태나 종사원의 학력, 성별 및 지역에 따른 직무스트레스에 대한 조직 분석도 가능할 것으로 본다. 또한 일부 학자들에 의해 연구되었던 직무스트레스 관리 프로그램 적용 모델이나 측정 도구에 대한 연구를 다양한 환대산업분야의 특성을 반영하여 시도해보는 것도 의의가 있으리라 본다.

the Effects of Hotel Employee's Emotional Labor on the Job Stress and the Service Delivery Level; Focused on the Deluxe Hotels in Daejeon. *Journal of Tourism Management Research*, 17(2), 99-119

- [2] The Financial News:
<https://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=103&oid=014&aid=0000149721>
- [3] The Hankyoreh:
<http://www.hani.co.kr/kisa/section-003009000/2005/12/003009000200512021404041.html>
- [4] D. G. Pezent (2011). Exploring the Role of Positive Psychological Constructs as Protective Factor against the Impact of Negative Environmental Variable on the Subjective Well-being of the Older. Texas: Texas A&M University.
- [5] Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthang, F., & Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the Impact of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors, and Performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22, 127-152.
- [6] S. E. Park (2013). The Effect of Positive Psychological Capital of Organizational Members on Organizational Commitment and Job Stress. [Master's Thesis] Hanyang University Graduate School of Education
- [7] R. M. Baron, & D. A. Kenny (1986). The Moderate-mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.

References

- [1] H. H. Park, & S. J. Kim (2013). A Study on