



호텔 종사자의 감정노동과 사회적 지지가 이직 의도에 미치는 영향

고미진¹ · 정혜선² · 백은미³ · 정명희⁴

가톨릭대학교 서울성모병원 직업환경의학과 간호사¹, 가톨릭대학교 의과대학 예방의학교실 교수²,
한양대학교병원 직업환경의학과 간호사³, 두원공과대학교 간호학과 교수⁴

Effects of Emotional Labor and Social Support on Turnover Intention of Hotel Workers

Ko, Mijin¹ · Jung, Hye-Sun² · Beak, Eun-Mi³ · Jung, Myung-Hee⁴

¹Nurse, Department of Occupational · Environmental Medicine, The Catholic University of Medical Center, Seoul

²Professor, Department of Preventive Medicine, College of Medicine, The Catholic University of Korea, Seoul

³Nurse, Department of Occupational · Environmental Medicine, The Hanyang University Medical Center, Seoul

⁴Professor, Department of Nursing, Doowon Technical University, Anseong, Korea

Purpose: This study identified the influence of hotel workers' emotional labor and social support on their intentions to change jobs. **Methods:** Study participants were 437 workers from seven hotels in Korea who consented to the survey. Among them, insufficient responses from 21 participants were excluded, as well as 107 responses from workers with workloads of under one hour of face to face work. Thus, 309 hotel workers were included in the final analysis. A multivariate regression analysis was used to identify factors influencing the hotel workers' intention to change jobs. **Results:** The intention to change jobs was high when external behavior was shown, and workers who received social support from a superior exhibited low intention of changing jobs. **Conclusion:** The study results show that the most influential variables of turnover intention are external behavior and the support of a superior. It is therefore important to educate managers on personnel management methods for reducing external behaviors so that the rate of job changes by hotel workers can be reduced. It is also necessary to prepare and manage measures for strengthening the support system by workplace superiors.

Key Words: Hotel workers, Emotional labor, Social support, Turnover intention

서론

1. 연구의 필요성

우리나라는 호텔을 '관광객의 숙박에 적합한 시설을 갖추어

이를 관광객에게 제공하거나 숙박에 따르는 음식·운동·오락·휴양·공연 또는 연수에 적합한 시설 등을 함께 갖추어 이를 융하게 하는 업'(Korea Law Information Center, 2018)으로 규정하고 있으며 구체적으로 호텔은 숙박, 음식, 집회, 문화서비스, 스포츠, 레저, 상업 서비스, 건강관리 서비스, 비즈니스

주요어: 호텔근로자, 감정노동, 사회적 지지, 이직의도

Corresponding author: Jung, Hye-Sun <https://orcid.org/0000-0002-9808-7217>

Department of Preventive Medicine, College of Medicine, The Catholic University of Korea, 222 Banpo-daero, Seocho-gu, Seoul 06591, Korea.
Tel: +82-2-2258-7368, Fax: +82-2-532-3820, E-mail: hyesun@catholic.ac.kr

- 이 논문은 제1저자 고미진의 석사학위논문 축약본임.

- This article is a condensed form of the 1st author's master's thesis from The Catholic University of Korea.

Received: Apr 22, 2018 | Revised: Jun 18, 2018 | Accepted: Jul 26, 2018

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

서비스 등을 제공한다. 2016년 도소매업조사보고서에 따르면 국내 호텔의 사업체 수는 815개, 종사자 수는 41,949명(Korea National Statistical Office, 2018)이나 실제 호텔업의 범위는 관광숙박업의 분류에서 휴양콘도미니엄업을 제외한 모든 업종을 포함하고 있으므로 감정노동에 종사하는 근로자는 더욱 많을 것으로 추정할 수 있다.

호텔을 방문하는 고객들이 요구하는 서비스 수준이 높고 그들이 경험한 서비스에 대하여 발달된 네트워크 시스템과 SNS 등을 통하여 공유함으로써 고객들이 호텔직근로자들에게 기대하는 서비스의 수준이 날로 높아지고 다양한 요구를 함에 따라 호텔근로자들은 고객들에게 서비스를 제공하는 동안 자신이 느끼는 실제 감정이 아닌 고객들, 혹은 조직이 요구하는 감정표현의 규범에 따르기 위해 노력을 함으로써 부정적인 감정노동을 수행하게 된다. 따라서 호텔은 감정노동을 통하여 지치고 감정이 소진된 근로자들에게 적절한 대처전략을 제시하여 호텔에 있어 가장 큰 자산인 근로자들이 다른 업종 혹은 경쟁기업으로의 이직을 최소화할 필요가 있다(Shim & Kim, 2013). 또한 호텔은 인적의존도가 높은 산업이므로 이직에 이르기 전 이직의도를 관리하는 것은 매우 중요하다(Kim, 2010).

감정노동은 근로자들의 직무만족과 조직몰입 수준에 부정적 영향을 미치고 근로자들이 고객과의 잦은 접촉으로 인한 심리적인 스트레스뿐만 아니라 육체적인 피로로 인한 불쾌감, 짜증, 분노 등의 부정적인 감정적 반응을 일으키게 된다고 하였으며(Brotheridge & Grandey, 2002) 지금까지 호텔에서의 감정노동은 대인업무 중 나타나는 개인의 품성이나 성격으로 고려하여 어떠한 감정적 위협에도 상냥함을 잃지 않도록 하는 부분이 강조되었다. 더욱이 감정노동의 내용과 기준이 마련되지 못한 상태에서 동종업계 간 치열한 경쟁에서 살아남기 위한 기업의 전략으로 감정노동은 끝없이 강화되어 왔다. 반면에 상응하는 보상은 거의 없는 것이 현실이다(Kim, 2011). 그러나 직원들이 고객을 만족시키기 위해 감정노동을 하면서 감정부조화, 직무태도, 직무성과, 직무만족, 조직몰입 등에 변화를 느끼며, 이로 인해 이직을 생각하게 하므로 호텔의 주요 재산인 종사자의 감정노동 관리는 매우 중요한 문제라고 할 수 있다(Seo, 2012).

육체적 스트레스와 같이 감정노동은 호텔 종사자에게는 피할 수 없는 요인으로 이를 적절하게 관리하는 것이 중요한데, 이러한 스트레스를 완화시켜 주는 것이 사회적 지지이다. 선행 연구에서도 감정노동의 이런 부정적 효과를 줄이기 위한 방법의 하나로 사회적 지지를 거론(Kim, 2010)하였으며 사회적 지지는 한 개인이 가진 대인 관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정

적인 직업자원으로(Cohen & Hoberman, 1983), 환경적 차원에서 종사자의 이직 의도 및 이직률을 낮출 수 있는 보호요인으로 인정되고 있다. 직장 내 동료나 관리자로부터 사회적 지지를 얻지 못하면 냉소적 성향이나 스트레스, 심리적 소진이나 타난다는 연구결과들이 있다(Tamara & Ishikuma, 2001; Baruch, Brondolo, Ben-Dayan, & Schwarz, 2002).

이에 본 연구에서는 호텔 종사자의 이직 의도에 영향을 미칠 수 있는 요인의 긍정적인 측면으로 사회적 지지와 부정적인 측면으로 감정노동의 영향력을 분석함으로써 감정노동과 사회적 지지의 매뉴얼 제작과 체계마련에 대한 기초자료를 제공하고자 하며 호텔 종사자의 이직 의도를 감소시키는데 기여하고자 한다.

본 연구는 호텔 종사자의 감정노동과 사회적 지지가 이직 의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 연구이다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 호텔 종사자의 감정노동, 사회적 지지, 이직의도의 수준을 파악한다.
- 호텔 종사자의 감정노동과 사회적 지지에 따른 이직 의도를 파악한다.
- 호텔 종사자의 감정노동과 사회적 지지와 이직 의도 간의 상관관계를 파악한다.
- 호텔 종사자의 이직 의도에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 호텔 종사자의 감정노동과 사회적 지지, 이직 의도를 파악하고, 감정노동과 사회적 지지가 이직 의도에 미치는 영향을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상은 전국 7개 호텔 사업장의 근로자 중 본 연구에 참여하기로 동의한 309명을 대상으로 하였다. 이 연구를 위한 표본 수는 G*Power 3.1 프로그램을 이용하여 효과 크기(effect size) 0.15, 유의수준 .05, 검정력(Power) 0.95로 설정하여 총 178명으로 산출되었다. 호텔근로자 중 대면업무 근로자 선별과 탈락율을 고려하여 충분한 수를 확보하기 위해 450부를 배부하였으나 회수된 설문지는 총 437부였으며 불충분하게

응답한 21부와 대면업무량 1시간 미만인 근로자 107부는 제외하고, 309명을 최종 분석대상으로 하였다.

자료수집을 위해서 조사대상 사업장의 보건관리자 또는 사업장 담당 관리자에게 우편으로 설문지를 발송하여 설문조사에 동의한 근로자에게 설문지를 배포하였고 자기기입식으로 응답하게 하였다. 설문 작성이 완료된 후 보건관리자 또는 사업장 담당 관리자가 설문지를 수거하여 우편으로 회신하였다.

연구참여 동의서에는 연구목적, 대상자의 익명성, 비밀보장 및 연구 철회 등의 내용을 포함하였으며, 서면동의를 한 대상자에 한하여 설문조사를 실시하였다.

설문 조사기간은 2013년 8월부터 2013년 9월까지이며, 자료수집을 실시하기 이전에 C대학교 생명윤리위원회의 사전심의를 받아 진행되었다(MC13QISI0079).

3. 연구도구

연구도구는 일반적 특성, 직업적 특성, 감정노동, 사회적 지지, 이직 의도로 구성하였으며 대상자의 일반적 특성은 성별, 출생년도, 결혼상태, 월수입 등의 4문항으로 구성하였고, 대상자의 직업적 특성은 근무부서, 근무경력, 교대 근무 여부, 직급, 일평균 대면업무량 등 5문항으로 구성하였다.

1) 감정노동

감정노동은 종업원이 타인에게 서비스를 제공하는 상호작용 장면에서 발생하는 감정을 표현하는 행위라고 정의(Brotheridge & Lee)하였으며 Brotheridge와 Lee (2002)의 도구를 Lee (2007)가 번역한 도구로 6문항을 사용하였으며 실제 느끼는 감정과는 다른 감정을 표현해야 하는 표면행위 3문항과 자신이 보이고 싶어하는 감정을 실제로 경험하려고 노력하는 내면행위 3문항으로 구성되어 있으며 5점 Likert척도로 측정하였다. 총점은 최저 6점에서 최고 30점으로 점수가 높을수록 감정노동이 높은 것을 의미한다. 본 연구의 신뢰도는 표면행위 Cronbach's α 는 .69, 내면행위 Cronbach's α 는 .76이었다.

2) 사회적 지지

사회적 지지는 한 개인이 가진 대인 관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적인 직업자원으로(Cohen & Hoberman, 1983) House (1981)가 개발하고 Ko (2003)가 번역한 도구를 사용하였으며 상사의 지지 4문항, 동료의 지지 4문항 등 총 8문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 5점 척도로 측정하였으며 총점은 최저 8점에서 최고 40점으로 점수가 높을수록 사회

적 지지가 높은 것을 의미한다. 본 연구의 신뢰도는 상사의 지지가 Cronbach's α 는 .92, 동료의 지지가 Cronbach's α 는 .92였다.

3) 이직 의도

Lawler (1983)는 이직 의도란 직무불만족에 대한 반응으로 현 직장에서 타 직장으로 옮기려는 의도 또는 타 직종으로 전환하려는 성향이라고 정의하고 있으며 Lawler (1983)가 개발한 4문항의 도구를 Park (2002)이 번역한 도구를 사용하였으며 직장 이직 의도 2문항과 직종 이직 의도 2문항으로 구성되어 있으며, 5점 Likert척도로 측정하였다. 총점은 최저 4점에서 최고 20점으로 점수가 높을수록 이직 의도가 높은 것을 의미한다. 본 연구의 신뢰도는 직장 이직 의도가 Cronbach's α 는 .89, 직종 이직 의도가 Cronbach's α 는 .82였다.

4. 자료분석

수집된 자료의 분석은 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하였다. 일반적, 직업적 특성은 빈도와 백분율로 파악하였고, 일반적, 직업적 특성에 따른 이직 의도는 t-test와 ANOVA로 분석하였으며, Scheffé test로 사후 검정을 하였으며, 감정노동, 사회적 지지에 따른 이직 의도는 상관분석으로 하였다. 호텔 종사자의 일반적 특성, 직업적 특성, 감정노동, 사회적 지지가 이직 의도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 다중회귀 분석을 실시하였다. 통계학적 유의수준은 양측 검정 $p < .05$ 로 하였다.

연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성과 직업적 특성

대상자의 일반적 특성으로 성별은 남성이 166명(53.7%)이고 여성이 143명(46.3%)으로 성별의 비는 비슷한 수준이다. 연령 분포로는 20세 이상 29세 미만이 121명(39.2%)으로 가장 많았으며, 결혼 상태는 미혼이 184명(59.5%)으로 기혼 122명(39.5%)보다 많았고, 월수입 250만원 이상이 78명(25.2%)으로 가장 높았다. 직업적 특성으로 근무 부서는 식음료 부서가 82명(26.5%)로 가장 많았으며 근무 경력은 1년 이상 3년 미만이 130명(42.1%) 가장 많았고, 평균 6.45±6.81년이었다. 교대 여부는 상근직에 비해 교대직이 203명(65.7%), 직급은 평사원이 198명(64.1%)으로 가장 많았고, 일평균 대면 업무량은 근로

자 평균 5.80±3.63시간이었고, 대면 업무를 일평균 4시간 이상 하는 근로자는 228명(73.8%)으로 가장 많았다(Table 1).

2. 대상자의 감정노동, 사회적 지지와 이직 의도

감정노동은 5점 만점 중, 전체 평균이 3.50±0.60점이었으며 표면행위 평균은 3.25±0.78점, 내면행위 평균은 3.75±0.68점으로 표면행위보다 내면행위가 높았다. 사회적 지지는 5점 만점 중 전체 평균이 3.77±0.66점, 직장 상사의 사회적 지지 평균은 3.69±0.75점, 직장 동료의 사회적 지지 평균은 3.85±0.68점으로 직장동료의 사회적 지지가 높았다. 이직 의도는 5점 만점 중 전체 평균이 3.18±1.05점이었다. 직장 이직 의도 평균은 3.19±1.12점, 직종 이직 의도 평균은 3.17±1.11점으로 직장 이직 의도가 직종 이직 의도보다 높았다(Table 2).

3. 대상자의 일반적 특성과 직업적 특성에 따른 이직 의도

연구대상자의 일반적 특성에 따른 이직 의도를 살펴보면 다음과 같다. 성별로 보았을 때, 남성에 비해 여성이 이직 의도가 높았으며($p=.017$) 연령, 결혼여부, 월 임금에 따른 이직 의도는 유의한 차이를 보이지 않았다. 근무경력별로는 3년 미만 군이 3년 이상 5년 미만 군과 5년 이상 10년 이하 군과 10년 이상 군에 비해 이직 의도가 높았으며($p=.003$). 근무부서, 교대여부, 직급, 일평균 대면업무량에 따른 이직 의도는 유의한 차이를 보이지 않았다(Table 3).

4. 대상자의 감정노동, 사회적 지지와 이직 의도와의 상관관계

호텔 종사자의 감정노동, 사회적 지지, 이직 의도에 대한 상관관계를 분석한 결과는 다음과 같다.

사회적 지지는 이직 의도에 유의한 음의 상관관계($r=-.31, p<.001$)를 보였다. 동료의 사회적 지지는 직종 이직 의도($r=-.21, p<.001$)와 직장 이직 의도($r=-.25, p<.001$)에 유의한 음의 상관관계를 보였다. 사회적 지지가 높을수록 이직 의도가 낮았다. 감정노동은 이직 의도에 유의한 양의 상관관계($r=.25, p<.001$)를 보였다. 감정노동이 높을수록 이직 의도가 높았다. 표면행위는 직종 이직 의도($r=.36, p<.001$)와 직장 이직 의도에 유의한 양의 상관관계($r=.36, p<.001$)를 보였다. 내면행위에 따른 이직 의도는 유의한 상관관계를 보이지 않았다(Table 4).

Table 1. General Characteristics of Subjects (N=309)

Characteristics	Variable	n (%) or M±SD
Gender	Male	166 (53.7)
	Female	143 (46.3)
Age (year)	20~29	121 (39.2)
	30~39	118 (38.2)
	≥ 40	70 (22.7)
		33.36±7.96
Marital status	Unmarried	184 (59.5)
	Married	122 (39.5)
Monthly income (10,000 won)	< 150	73 (23.6)
	150~199	69 (22.3)
	200~249	48 (15.5)
	≥ 250	78 (25.2)
		207±148.68
Work department	Front desk	73 (23.6)
	Food & drink	82 (26.5)
	Banquet	12 (3.9)
	Housekeeping	19 (6.1)
	Kitchen	38 (12.3)
	Luggage	18 (5.8)
	Promotion	11 (3.6)
Working career (year)	< 3	130 (42.1)
	3~4	33 (10.7)
	5~9	49 (15.9)
	≥ 10	94 (30.4)
		6.45±6.81
Shift work	None shift	106 (34.3)
	Shift	203 (65.7)
Position	Staff	198 (64.1)
	Manager	102 (33.0)
Facing workload (hour)	< 4	81 (26.2)
	≥ 4	228 (73.8)
		5.80±3.63

Table 2. Emotional Labor, Social Support, and Turnover Intention (N=309)

Variables	M±SD	
Emotional labor		
	Surface acting	3.50±0.60
	Deep acting	3.25±0.78
Social support		
	Superiors	3.75±0.68
	Colleagues	3.77±0.66
Turnover Intention		
	Turnover intention current job	3.69±0.75
	Turnover intention profession	3.85±0.68
		3.18±1.05
		3.19±1.12
		3.17±1.11

Table 3. Turnover Intention by General Characteristics and Occupational Characteristics

Variables	Categories	n	Turnover intention		
			M±SD	t or F	p
Gender	Male	166	3.05±1.09	-2.39	.017
	Female	143	3.33±0.98		
Age (year)	20~29	121	3.13±1.06	0.42	.659
	30~39	118	3.25±1.05		
	≥40	70	3.13±1.02		
Marital status	Unmarried	184	3.16±0.08	-0.40	.692
	Married	122	3.20±1.01		
Monthly income (10,000 won)	< 150	73	2.96±1.04	1.41	.239
	150~199	69	3.30±1.14		
	200~249	48	3.26±1.07		
	≥ 250	78	3.14±0.95		
Work department	Front desk	73	3.39±0.91	1.06	.389
	Food & drink	82	3.18±1.04		
	Banquet	12	3.19±1.28		
	Housekeeping	19	3.07±1.01		
	Kitchen	38	3.10±1.04		
	Luggage	18	3.04±1.44		
	Promotion	11	2.68±0.67		
Working career (year)	< 3 ^a	130	2.96±1.06	4.88	.003 (a < b)
	3~4 ^b	33	3.48±0.99		
	5~9 ^b	49	3.54±0.98		
	≥ 10 ^b	94	3.21±1.02		
Shift work	None shift	106	3.09±0.97	-1.02	.307
	Shift	203	3.22±1.09		
Position	Staff	198	3.22±1.06	0.83	.409
	Manager	102	3.12±1.00		
Facing workload (hour)	< 4	81	3.00±0.93	-1.77	.077
	≥ 4	228	3.24±1.08		

Table 4. Relationship between Emotional Labor, Social Support, and Turnover Intention

Variables	Turnover intention current job	Turnover intention profession	Turnover intention
	r (p)	r (p)	r (p)
Social support	-.31 (<.001)	-.28 (<.001)	-.32 (<.001)
Superiors	-.34 (<.001)	-.31 (<.001)	-.35 (<.001)
Colleagues	-.25 (<.001)	-.21 (<.001)	-.24 (<.001)
Emotional labor	.23 (<.001)	.24 (<.001)	.25 (<.001)
Surface acting	.36 (<.001)	.36 (<.001)	.39 (<.001)
Deep acting	-.02 (.760)	.01 (.835)	-.00 (.958)

5. 대상자의 이직 의도에 영향을 미치는 요인

호텔 종사자의 이직 의도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해, 일반적 특성, 직업적 특성, 감정 노동, 사회적 지지를 독립 변수로 하고, 이직 의도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다.

이직 의도에 영향을 미치는 요인은 표면행위를 하는 근로자 ($\beta=.49$), 사회적 지지 중 상사의 지지를 받는 근로자 ($\beta=-.43$)로 나타났으며 설명력은 25.1% ($F=4.35, p<.001$)이었다. 감정노동에서 표면행위를 할수록 이직 의도를 높게 느끼고, 상사의 사회적 지지를 받는 근로자가 이직 의도를 낮게 느끼는 것으로 나타났다(Table 5).

Table 5. Effect of Turnover Intention

Variables	Categories	B	t	p
(Constant)		3.40	4.83	< .001
Gender	Male			
	Female	0.20	1.49	.137
Age (year)		-0.01	-0.86	.390
Marital status	Unmarried			
	Married	0.03	0.14	.893
Monthly income (10,000 won)		0.00	1.34	.183
Work department	Front desk			
	Food & drink	-0.14	-0.93	.353
	Banquet	0.13	0.41	.682
	Housekeeping	-0.02	-0.06	.949
	Kitchen	0.01	0.03	.976
	Luggage	-0.24	-0.90	.371
	Promotion	-0.24	-0.73	.464
Working career (year)		0.01	0.35	.725
Shift work	None shift			
	Shift	-0.01	-0.10	.925
Position	Staff			
	Manager	-0.05	-0.21	.838
Facing workload (hour)		0.02	1.08	.282
Emotional labor	Surface acting	0.49	5.76	< .001
	Deep acting	-0.15	-1.52	.129
Social support	Superiors	-0.43	-3.73	< .001
	Colleagues	0.11	0.89	.374

F=4.35, R²=.251, p < .001

논 의

본 연구는 호텔 종사자의 감정노동과 사회적 지지를 파악하고, 이직 의도에 영향을 미치는 요인을 분석하였으며 이직의도에 영향요인을 확인하여, 호텔근로자의 이직률을 낮추기 위한 기초자료를 마련하고자 시도된 것이다. 연구결과 이직의도에 영향을 미치는 요인은 표면행위를 하는 근로자와 사회적 지지 중 상사의 지지를 받는 근로자로 분석되었다. 연구대상자의 감정노동 점수는 3.50으로 나타나, 서울소재 일개 대학병원의 1년 이상 재직한 일반 간호사를 대상으로 한 연구(Kim, 2015)에서의 감정노동 평균평점인 3.04보다 높았으며 다른 간호사를 대상으로 한 연구(Kim, 2011)의 감정노동 점수인 3.28점 보다 높았다. 표면행위에 대해서는 본 연구에서는 3.25점, 내면행위에 대해서는 3.75점으로 나타났으며 Kim (2011)의 연구에서는 표면행위는 3.43점, 내면행위는 3.13점으로 차이가 있는 것으로 나타났다. 이렇게 간호사를 대상으로 한 연구와 비교하는 이유는 다른 호텔의 종사자의 감정노동에 관한 연구와의 비교

에서 다른 연구방법으로 점수에 대한 비교를 할 수 없는 점이 있는 한계가 있었다. 호텔 종사자의 사회적 지지 점수는 3.77점으로 나타났는데, 같은 고객을 상대로 하는 서비스업인 미용실 헤어분야 종사자들 468명을 대상으로 한 연구(Yoo, Shim, & Kim, 2014), 2014)에서의 사회적 지지 평균평점인 3.57보다 높았으며 대학병원 간호사를 대상으로 한 연구(Kim, 2015)의 3.46점 보다 높은 것으로 나타나 본 연구의 대상자들의 사회적 지지가 다른 연구의 대상자들보다 높은 것으로 나타났다. Park (2011)의 연구에서는 상사의 지지보다 동료의 지지가 심리적 안녕감에 더 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으나 하위요인에서는 근무경력이 짧을수록 상사의 지지를 추구하는 것으로 나타났다. 이렇듯 사회적 지지는 호텔 종사자들이 업무를 수행하면서 피할 수 없는 상황들에 부딪치면서 근로여건의 악화와 과중한 업무로 육체적, 정신적 부담과 긴장이 증폭되는 문제를 막을 수 있을 것으로 보인다.

호텔 종사자의 이직 의도 점수는 3.77점으로 나타났는데, 이는 서울 시내 특 1급 호텔에 근무하는 조리종사자 297명을 대상

으로 한 연구(Hong, 2014)에서는 이직 의도 평균평점인 3.05보다 높았으며 종합병원 간호사를 대상으로 한 이직 의도 점수인 3.49점(Park, 2002)보다 높게 나타났다. 이는 본 연구의 근무부서가 주방인 호텔 종사자는 이직 의도 평균평점이 3.10으로 선행논문과 비슷한 결과를 보였으며 선행연구(Kim, 2010; Yoo et al., 2014)와 같이 이직 의도의 주요 원인으로 점점 지역에서의 고객 대면을 통한 감정 노동과 사회적 지지로 판단되며, 상대적으로 적은 대면업무를 하는 부서의 이직 의도에 미치는 영향요인에 대해서는 좀 더 많은 연구를 수행하는 것이 필요하다고 본다.

고객이탈을 방지하고 지속적인 고객 유치를 위해서 장기적으로 고객과 직원 간의 관계가 중요한 호텔산업에서의 이직은 인적 자원관리 측면뿐 아니라 호텔자산관리 측면에서도 매우 중요한 문제이기 때문에 이를 관리하는 현실적인 방안을 마련하는 것이 필요하다. 호텔 종사자의 다양성과 특수성을 고려하여 조직 내 관계 속에서 모든 사람을 똑같이 해석하거나 인식하지 않고 각자가 가지고 있는 인생의 태도, 삶의 양식에 따라 다름을 인정하고, 잘못된 생각과 믿음에 대하여 건전한 반박과 반성적으로 접근해 보는 과정 등이 필요하겠다(Min, 2014).

이직 의도에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과, 대상자의 일반적 특성과 직업 관련 특성은 이직 의도에 영향을 미치지 않았으며, 감정노동에서 표면행위를 하는 경우가 이직 의도가 높았으며, 사회적 지지 중에서 상사의 지지를 받는 경우 이직 의도가 낮은 것으로 나타났다. 표면행위와 이직 의도 간 관계에 대하여, Kim (2008)은 호텔 종사원의 감정노동과 직무성과의 상관관계 분석에서 감정노동과 이직 의도 간에 유의한 영향을 미친다고 하였고, Kim (2010), Kim (2007)의 연구에서도 이직 의도에 대하여 감정노동이 미치는 영향을 살펴보면 표면행위에서만 유의한 정의 영향이 미치는 것으로 나타나 본 연구결과와 유사하였다.

반면에, 감정노동의 내면행위의 경우 표면행위 보다 이직 의도에 영향을 미치지 않는 것으로 보인다. Cho (2011)의 연구에서는 영양교사의 감정노동 관한 연구에서 내면행위가 급식인원수에 따라 유의한 차이를 보인다고 했다. 배려와 공감에 많은 개인적 정서를 가진 근로자라도 감정노동의 강도와 시간이 계속될수록 긍정적 효과를 보이기 힘들다고 주장한다. 또한, 영양사들이 내면행위를 통한 상호작용을 할 수 있도록 업무량 및 접촉대상의 수, 지속시간 등을 반영한 직무설계기준에 대하여 역설하였다. 그러므로 근로자의 이직 의도의 감소시키기 위하여 표면행위를 적게 하려면, 1인당 응대해야 할 고객 수의 감소와 고객과 관련하여 감정표현규칙의 다양성을 높여야 하며 많은 업무량 규제 등의 직무 전반적인 설계가 필요하다(Yun,

2016). 또한, 상사의 지지가 높을수록 이직 의도가 낮은 것으로 나타났는데 이는 상사의 지원이 이직의도와와의 관계에서 완충시키는 역할을 한다는 것이며 상사와의 원활한 소통 및 관계개선을 위한 기회제공이 필요하며 회사 내 친목 동호회나 소모임 등 비공식적 네트워크를 활성화 시키고 높은 잠재력을 가진 상사인 관리자들을 후배들에게 필요한 자원과 지도를 할 수 있는 트레이닝 리더를 양성하여 1:1로 지식 및 노하우를 전달할 수 있는 멘토링(mentoring) 프로그램을 운영하는 것도 효과적인 것이다(Choi, 2011), Jun (2010)의 호텔직원을 대상으로 한 연구에서도 상사가 부하직원들에 대해 지속적인 관심을 갖고 사회적, 정서적 지원을 보여줄 때 조직과 직무에 대해 적극적인 태도를 갖게 된다고 하였으며 호텔 기업의 성과관리 측면과 효율성을 기하는 차원에서 직원들에게 지속적인 멘토 역할과 핵심적인 피드백을 지속적으로 제공하는 노력이 있으면 이직 의도가 줄어들 것으로 보여진다고 하였다.

결론 및 제언

호텔 종사자의 이직을 감소시키기 위해서는 이직에 영향을 미치는 요인을 파악하여 이를 개선하는 것이 필요하여 본 연구에서는 호텔 종사자의 감정노동과 사회적 지지가 이직 의도에 미치는 영향을 파악하였다. 본 연구에서는 호텔 종사자의 감정노동은 내면행위가 표면행위보다 높았으며 사회적 지지는 동료의 지지가 상사의 지지 정도보다 높았으며, 이직 의도에 대해서는 직장 이직 의도가 직종 이직 의도 보다 높았다. 호텔 종사자의 이직 의도에 유의한 영향을 미친 변수는 표면행위와 상사의 지지로 나타났으며 즉, 표면행위를 할수록 이직 의도가 높았고, 상사의 사회적 지지를 받는 종사자의 이직 의도가 낮았다. 이상의 결론에서 호텔 종사자의 이직 의도에 영향을 미치는 변수는 표면행위와 상사의 지지인 것을 알 수 있으므로 호텔 종사자의 이직 의도를 감소시키기 위해 표면행위를 줄일 수 있도록 개인적인 관리방법을 교육하는 것이 필요하고, 상사와의 지지체계를 강화할 수 있는 조직문화 체계 구축과 의사소통기법 교육과 같은 방안을 마련하여 관리하는 것이 필요하다.

이상의 연구결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 전국에 있는 일부 호텔에서 근무하는 종사자를 대상으로 표본을 수집하였기 때문에 연구의 결과를 모든 호텔에 일반화하기 무리가 있으며 다른 호텔에서의 반복연구가 필요하다. 또한 본 연구에서는 호텔직원의 이직 의도에 영향을 미치는 요소 파악만을 한정적으로 다루고 있으므로 다양한 대처전략의 영역으로 연구 주제를 확대하여 연구할 필요가 있다.

REFERENCES

- Baruch, F., Brondolo, E., Ben, D., & Schwarz, J. (2002). Sources of social support and burnout, job satisfaction, and productivity. *Journal of Occupational Health Psychology, 7*(1), 84-93.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior, 60*(1), 17-39.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 7*(1), 57-67.
- Cho, W., Yang, I., Choi, H., & Lee, H. (2011). The effects of individual emotional characteristics on emotional labor of school dieticians. *Korean Journal of Community Nutrition, 16*(5), 592-601.
- Choi, E. J. (2011). Moderating effect of social support on the relationship between airline tele-communicator's emotional labor and turnover intention. *Journal of Advanced Navigation Technology, 15*(2), 171-180.
- Cohen, S., & Hoberman, H. (1983). Positive events and social support as buffers of life change stress. *Journal of Applied Social Psychology, 13*(2), 119-125.
- Hong, J. S. (2014). *A study on organizational commitment, job satisfaction, and turnover intention of hotel cooks according to the characteristics of their personalities*. Unpublished master's thesis, Hansung University, Seoul.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Jun, H., & Kim, H. (2010). The effect of supervisory support on supervisor trust, organizational trust, and organizational commitment in hotel companies. *Tourism Research, 25*(5), 1-19.
- Kim, C. K. (2010). *Moderating effect of social assistance on the hotel employees' emotional labor and the burn-out process*. Unpublished master's thesis, Keimyung University, Daegu.
- Kim, H. H. (2008). Analysis of relationship between job performance and emotional labor of hotel employee. *Journal of Travel Study, 29*(4), 127-144.
- Kim, H. J., & Kim, J. H. (2011). Emotional labor, social support, and depressive symptoms of clinical nurses in a province, Korea. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 20*(3), 308-318.
- Kim, W., Shim, K., Heo, C., & Lee, J. (2007). Emotional labor and burnout: The moderating effect of autonomy and social supports. *The Korean Journal of Health Psychology, 12*(4), 905-921.
- Kim, Y. H. (2010). The effects of foodservice employee's job stressors on job satisfaction and turnover intention: Focused on social support and coping strategies. *Culinary Science and Hospitality Research, 16*(4), 206-219.
- Ko, J. W., & Yom, Y. H. (2003). The role of social support in the relationship between job stress and job satisfaction/organizational commitment among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing, 33*(2), 265-274.
- Korea Law Information Center. (2015, February 3). The tourism promotion Act (No. 3). Sejong, Korea: Ministry of Government Legislation. Retrieved February 22, 2018, from <http://www.law.go.kr/lsSc.do?tabMenuId=tab18&query=%EA%B4%80%EA%B4%91%EC%A7%84%ED%9D%A5%EB%B2%95#liBgcolor5>.
- Korea National Statistical Office. (2018, March). Report on the wholesale and retail trade survey, 874. Daejeon: Korea National Statistical Office.
- Lawler, E. E. (1983). *Satisfaction and behavior*. New York: Mc-Graw Hill.
- Lee, B. I. (2007). Development of a model for emotional labor worker's health. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 16*(10), 78-88.
- Lee, J. Y. (2012). *The Relationship between kindergarten and child care teacher's resilience, perceived social support and organizational commitment*. Unpublished doctoral dissertation, Daegu Catholic University, Daegu.
- Min, H. K. (2014). *Work-life balance effect on life satisfaction: Focusing on the moderating effect of supervisor support*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- Park, H. S. (2002). *Relationship between perceived nursing care role orientation, job characteristics, and turnover among nurses*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Park, J. C., & Ahn, D. H. (2011). The impact of the social support on hotel employees' self-efficacy and psychological burnout. *Journal of Tourism & Leisure Research, 23*(1), 197-215.
- Resolving pain is more important than enforcing kindness. (2011, September 16). *The Hankyoreh Newspaper*. Retrieved February 22, 2017 from <http://www.hani.co.kr/arti/opinion/column/496315.html>.
- Seo, J. H. (2012). The influence of emotional labor of elementary school sports instructors on organizational commitment and turnover intention. *The Korean Society of the Elementary Physical Education, 18*(2), 245-256.
- Shim, C. H., & Kim, Y. S. (2013). The effects of hotel employees' emotional labor on turnover intention: Focused on moderating effects of coping strategy. *Journal of Foodservice Management Society of Korea, 16*(6), 265-283.
- Tamara, S., & Ishikuma, T. (2001). Help seeking preferences and burnout: Junior high school teachers in Japan. *Japanese Journal of Educational Psychology, 49*(4), 438-448.
- Yoo, E., Shim, S., & Kim, S. (2014). The effect of the beauty salon worker's emotional labor, job stress, job burnout and social support on turnover intention. *Journal of Digital Convergence, 12*(12), 427-439.
- Yun, Y. S., Lee, C. S., & Son, H. I. (2016). An empirical study on the effect of the dimension of emotional labor on the resistant behavior. *Korean Journal of Labor Studies, 22*(1), 231-263.