
외식산업 종사원의 자기효능감, 자기존중감과 소진의 관계

Relations among Self-Efficacy, Self-Esteem and Burnout of Employee in Food Service Industry

김세리
재능대학

Se-Ri Kim(serijohn@chol.com)

요약

본 연구는 외식산업 종사원의 자기효능감, 자기존중감과 소진 간의 영향관계를 파악하여 외식산업의 인적자원관리의 효율성을 제고하는데 그 목적이 있다.

이러한 연구목적을 달성하기 위하여 문헌적 연구와 구조모형분석을 이용한 실증적 연구를 함께 실시하였으며, 분석결과를 바탕으로 외식산업의 인적자원관리 방안을 제시하였다.

■ 중심어 : | 자기효능감 | 자기존중감 | 소진 |

Abstract

This study aims to increase effectiveness of human resources management of food service industry by identifying relationships if influence among self-efficacy, self-esteem and burnout of employee in food service industry.

To achieve the purpose of this study, documentary study and empirical study using a structural equation model analysis was conducted.

Based upon the relationships among leadership, empowerment and organizational effectiveness in food service industry, comprehensive methods for human resources management can be presented.

■ keyword : | Self-Efficacy | Self-Esteem | Burnout |

1. 서론

우리나라 외식산업은 양적 확대에 따른 경쟁체제로 인해 종사원들의 조직간 이동이 많이 발생하고 있는 가운데, 외식기업들은 기업간 경쟁 속에서 기존의 고객을 유지하고 신규고객을 창출하기 위해서는 기업의 양적 확대와 더불어 기업 서비스에 대한 질적 확보를 위한 노력이 절실하며, 이를 위해서는 고객만족을 유도하는

종사원 만족을 위한 내부 마케팅을 통해 종사원의 능력을 최대화시키고 조직의 효율성을 제고할 수 있는 노력이 요구된다.

특히 서비스산업에서는 종사원들의 역량 자체가 기업 성패의 결정적 역할을 하기 때문에 기업이 제공하는 서비스의 질을 향상시키고 고객만족을 증대시키기 위해서는 종사원의 역할이 무엇보다도 중요하다[1]. 또한 서비스산업에서의 고객만족이라 함은 서비스를 제공받

는 고객과 서비스를 제공하는 종사원간의 상호작용의 질(quality)에 의해 영향을 받기 때문에 기업의 성과를 향상시키기 위해서는 내부고객인 종사원들의 서비스 정신과 고객지향적 사고를 마케팅적 접근을 통해 고취시켜야 한다.

이와 같이 외식산업 종사원의 역할에 대한 비중이 높게 인식되는 가운데, 인적서비스 업무에 종사하는 종사원이 높은 스트레스를 경험할 경우 쉽게 소진에 노출되며, 그 결과 종사원의 직무만족이 떨어져 이직의도가 증가하고 조직성과 또한 떨어지는 것으로 알려져 왔다. 따라서 인적서비스 업무를 수행하는 종사원들을 관리할 경우 업무수행 과정에서 유발되는 소진을 적절하게 관리하는 것이 매우 중요한 관심사라 할 수 있다.

한편, 소진에 관한 연구내용에 있어서 중요한 관심은 소진결과에 영향을 미칠 수 있는 다양한 변수들을 확인하는데 있다. 최근 인간의 태도 및 행동분야에 있어서 관심이 크게 부각되는 영향요인은 자기신념과 자기효능감 등을 포함하는 자아개념이다. 여러 학자들은 자기효능감과 자기존중감이 근로자들의 스트레스 및 소진 결과를 완화시켜 줄 수 있다는 주장이 제시되어 왔다 [2].

따라서 본 연구는 외식산업 종사원들이 직무를 수행하는 과정에서 경험할 수 있는 자기효능감과 자기존중감이 소진에 미치는 영향관계를 분석하여 외식산업 종사원을 효율적으로 관리할 수 있는 시사적인 방안을 제시하고자 하였다.

II. 연구의 이론적 배경

1. 자기효능감

자기효능감(self-efficacy)은 Bandura(1977)의 사회학습이론에서 발전된 것으로, Bandura의 사회인지이론에서 자기참조적 사고란 지각과 행위간의 관계를 중재하는 동기의 요인으로서 개인이 자신의 능력과 효율성에 대해 어떻게 지각하고 판단하느냐가 그의 행동에 영향을 미치며 수행수준을 결정한다는 것이다[3]. 즉, Bandura가 사회학습이론에서 자기참조적 사고

(self-referent thought)가 바로 자기효능감을 말하는 것이다. 또한, Bandura는 자기효능감을 특별한 과제를 위해서 요구되는 행위를 조직하고 실행해나갈 수 있는 자신의 능력에 대한 신념이라고 정의하였으며, 개인이 소유한 하위기술을 사용할 수 있는 것이라기보다는 사용할 수 있다고 믿는 것을 의미한다.

Bandura(1986)에 의하면 개인은 자기효능감에 의해서 과거에 수행했던 일의 성공과 실패를 평가하고 자신의 목표와 행동계획을 세우게 된다. 이처럼 자기효능감은 개인의 동기, 사고, 유형, 그리고 행동을 매개하는 중재변인이다[4].

Bandura(1993)는 자기효능감은 개인이 어떻게 생각하고 동기화하고 느끼고 행동하는지에 영향을 준다고 했다. 즉 자기효능감은 인지적, 동기적, 정서적, 선택적 과정에 대해 구체적으로 살펴보면 다음과 같다[5].

먼저, 자기효능감은 수행을 향상시키거나 훼손시킬 수 있는 사고유형에 영향을 미친다. 이러한 인지적 효과들은 여러 가지 형태로 나타나는데 예를 들어서 높은 자기효능감을 지닌 사람들은 그들의 삶을 구성하는데 있어서 미래지향적 시각을 가진다. 또한 목적을 가지고 있는 많은 인간 행동은 인식된 목표들을 구체화시키는 선견지명에 의해 규제되며, 개인적인 목표 설정은 능력에 대한 자기평가의 영향을 받는다. 자기효능감이 강할수록 사람들이 자기를 위해 설정하는 목표들은 더욱 높고, 그 목표들에 대한 관여도 더욱 확고하다.

대부분의 인간 동기는 인지적으로 유발된다. 인지적 동기에서 사람들은 미래에 대한 예상을 통해 자기 자신을 동기화 시키고 자기행동을 미리 유도한다. 그들은 자기가 무엇을 할 수 있는지에 대한 신념을 형성하고, 다른 목표의 긍정적인 결과와 부정적인 결과를 예상하며, 자기를 위해서 목표를 설정하고, 가치 있는 미래를 실현하고 혐오적인 것은 회피하기 위해 미리 설계한 행동의 과정을 계획한다. 이처럼 자기효능감은 동기의 인지적 조절에서 중심적인 역할을 한다[6].

자기효능감은 주의에 대한 편견을 갖게 하고, 인생의 사건이 호의적으로 또는 정서적으로 혼란스러운 방식으로 해석되고 인지적으로 표상되고, 인출되는지에 영향을 미친다. 영향의 두 번째 형태는 괴로운 생각이 계

속해서 떠오를 때 그러한 생각을 통제하는 지각된 인지적 능력에 중점을 둔다. 행동지향적인 형태의 영향에서 자기효능감은 정서적인 잠재력을 바꾸는 방식으로 환경을 전환시키기 위하여 효과적인 행동과정을 지지함으로써 정서적 상태를 조절한다. 정서지향적인 형태의 영향은 효능감이 각성된 피로운 정서상태를 개선하는 것과 관련된다. 정서조절에 의한 이러한 대안적인 경로는 불안 각성, 우울한 기분, 그리고 생물학적인 스트레스 반응에 대한 통제의 실행에서 상세하게 기록된다.

사람들은 낮은 자기효능감 때문에 다른 것을 고려하지 않는 선택을 함으로써 그들의 잠재력의 어떤 측면이 실현되는 것을 제한한다. 따라서 사람들이 선택하는 목표도 중요하지만, 선택하지 않는 목표도 사람들의 효능감을 파악하는데 도움이 된다. 선택적 과정들은 인지적, 동기적, 정서적 과정으로 분화된다. 왜냐하면 개인적인 비효능감의 토대에서 하는 어떤 행동 과정의 즉각적인 중지여 있어 나중의 조절적 과정은 결코 작용하지 않기 때문이다. 사람들이 자기의 노력을 동원하는 활동에 참여하기로 선택한 후에만, 또한 가능한 해결책 및 행동 전략을 창출한 후에만, 그들이 어떻게 행동하는지에 대해 의기양양하거나 불안하거나 우울하게 된 후에만 노력한다.

2. 자기존중감

자기존중감(self-esteem)이란 자신을 좋아하고 자신의 현재 상태와 자신이 하는 일에 자부심을 느끼는 것이라고 표현할 수 있는데, 이런 자기존중감은 개인의 발달과 적응에서 중요한 역할을 하며, 개인의 만족감에 영향을 끼치는 심리적 변인으로서 다양하고 폭넓은 연구의 주제가 되고 있다.

Brockner(1988)에 따르면, 자기존중감은 자신의 가치나 중요성에 대하여 긍정적으로 평가하는 것을 말한다. 자기존중감은 시간의 변화에 대하여 비교적 안정성을 보이기 때문에 개인 행동의 많은 측면들을 형성한다. 따라서 자기존중감은 대체로 성격특성이라고 생각되어지고 있다[7].

자기존중감에 대한 정의를 살펴보면, James(1890)는 자기존중감을 자신의 수행능력에 대한 평가로서 한 개

인의 욕구나 기대에 대해 실제 얻게 되는 성공의 비율로 결정된다고 보았으며[8], Rosenberg(1965)는 자기존중감을 내적 기준과 비교하여 자신의 능력을 판단하는 자기개념의 일부로서 하나의 특별한 객체, 즉 자기에 대한 긍정적, 부정적인 태도로 정의하였다[9]. 또한 Coopersmith(1967)는 자기존중감에 대하여 개인이 자신에 대하여 형성하고 유지하는 평가 또는 가치판단으로 자신을 중요하거나 유용하며 성공적이고 가치 있다고 믿는 정도를 나타낸다고 하였으며[10], Gordon(1977)은 자기존중감은 자신의 잠재적 활동과 중요한 타인의 평가를 반영한 개인의 평가지향으로서 타인과의 관계에서 파악할 수 있는 것이라고 설명하였다[11].

국내 학자들의 정의로는 최귀연(1992)은 자기존중감을 자신이 지각한 자신의 속성에 대한 스스로의 평가적 태도로[12], 송인섭(1996)은 한 개인이 스스로를 어떻게 생각하는가의 문제이며 그 개인이 자신에 대해서 갖는 판단력으로[13], 김희화(1998)는 개인이 지각한 자신의 여러 가지 속성에 대한 평가적이며 감정적인 태도라고 정의하였다[14].

이와 같이 자기존중감에 대한 학자들의 정의는 평가적 요소나 감정적 요소에 비중을 둔 것과 두 요소를 모두 고려한 것으로 구분된다. 다양한 정의들을 종합해보면 자기존중감은 자신에 대한 존경, 수용, 만족, 가치감, 자기감 등에 대한 태도와 평가라고 할 수 있다.

3. 소진

3.1 소진의 개념

Freudenberger(1974)는 소진을 처음으로 개념화시킨 연구자로서 그가 정의한 소진은 대인 서비스 직종의 종사원이 경험한 비현실적이고 과도한 직무요구로 인해 발생하는 피로와 좌절 상태를 의미하며, 이는 신체적, 정신적 소진을 유도한다고 하였다[15].

이러한 개념의 소진은 Maslach & Jackson(1981)에 의해 소진의 개념이 비로소 정립되고, 그들에 의해 MBI(Maslach Burnout Inventory)가 개발되면서부터 일반화되었으며, 이후 인간행동의 다양한 영역에 소진 현상을 이용한 연구의 토대가 마련되기 시작했다[16].

Maslach(1981)은 대인서비스 전문직에게서 발견되는

소진을 측정할 수 있는 측정도구(MBI)를 개발하였고, 소진을 정서적 탈진, 비인간화, 개인의 성취감 감소로 이루어진 3차원의 현상으로 개념화하였다[17].

소진은 주로 대인서비스조직(human service organization)에서 일에 대한 부정적 반응을 보이는 현상에 관심을 기울이면서 등장한 개념이다. 대인서비스 조직에서 소진현상이 주목을 받게 된 것은 이들 조직의 경우 특히 제공자와 수급자 간에 정서적 관계가 개입되기 쉽고, 대인서비스 전문직의 직업적 스트레스가 다른 직업과 다르다고 판단되었기 때문이다[18]. 왜냐하면 대인서비스 전문직 종사자들은 직업 특성상 강한 감정적 반응을 하게 되기 때문에 피로감과 더불어 더 이상 아무 것도 줄 것이 남아 있지 않다고 느끼며 감정적으로 탈진하게 된다[19]. 이러한 소진의 경험은 정서적 탈진으로 개념화되었으며, 정서적으로 탈진된 상태에서 감정적 요구에 저항하기 위해 심리적 거리를 유지하고자 자신과 상호작용하는 사람들 또는 상황을 다루는 과정에서 냉담하게 거리를 두는 듯한 태도를 취한다. 그 결과 자신의 업무와 일을 통해서 만나는 사람들에게 대하여 비인간적인 태도를 취하게 되기 때문에 소진현상은 비인간화라고 개념화되었다[20]. 이처럼 정서적으로 탈진된 상태에서 냉담하고 비인간적인 태도를 취하는 가운데, 시간과 에너지를 상호작용에 적게 투여함에 따라 직업에 있어서의 개인적 성취의 감소를 경험하게 된다. 결국 개인의 성취감 감소는 마침내 전문직으로서의 능력에 대한 신뢰의 상실로 이어진다[21]. 이러한 개인의 성취감 감소 현상은 바로 일에 대한 관여의 감소, 성취의 결여, 직무에 있어서 비효율성에 대한 인식으로 인해 경험하게 되는 것이라고 할 수 있다.

이렇듯 소진에 관한 연구 대부분은 환자의 건강을 담당하는 의사나 간호사, 특수학생의 교육을 책임지는 특수교사, 시민의 안전을 담당하는 경찰관 등의 모집단을 대상으로 주로 이루어지고 있다. Mechteld et al.(2003)에 의하면, 이러한 연구대상의 공통점은 모두 사람과 접촉하는 대인업무를 담당하고 있다는 것인데, 이러한 대인 관계적 요인들이 소진을 유발시킨다고 설명하였다[22].

대인관계의 측면에서 본 소진에 관한 연구는 다른 여

러 특성을 갖는 이중의 업무라고 하더라도 결국에는 고객이나 혹은 동료들과 함께 접촉해야 하는 업무와 연관되어 있다는 것을 알 수 있다. 이러한 대인업무의 특성을 통해 발생하는 소진의 특성은 고객들을 직접적으로 상대하는데 많은 시간을 보내며, 더 어려운 고객과의 문제를 가지며, 더 많은 담당건수를 가진다고 한다[23].

이와 관련하여 Maslach, Schaufeli, & Leiter(2001)는 사람을 돕는 업무를 수행하는 종사원들의 업무상황에 대하여 고객들의 문제는 항상 명백하거나 쉽게 해결되는 것이 아니기 때문에 그 상황이 더욱 애매모호하고 혼란스럽다고 하였으며, 이러한 상황 하에서 지속적으로 사람들과 함께 일해야 하는 종사원들은 만성적인 스트레스로 인해 정서적으로 탈진되어 결국 소진을 불러일으킬 수 있다고 설명하였다[24].

이처럼 소진은 사람들과의 접촉에서 좌절, 갈등을 느끼는 것이 주된 원인이 될 수 있으며, 그러한 부정적인 경험들은 종사원들의 직무만족과 조직적 참여에 부정적인 영향요인이 될 수 있다. 즉, 종사원 개인에게는 직무 불만족을 야기 시키고 조직에는 조직 참여율 저하라는 직무결과를 초래함으로써 결국, 조직차원과 개인차원 모두에서 소진의 해로운 영향이 명백히 나타나게 되는 것이다[25].

3.2 소진의 구성요인

소진은 다양하게 정의되어 왔으나 개념에 대한 합의가 이루어졌음에도 불구하고 스트레스와 구분이 모호하여 이들 사이의 차이를 명확히 구분하기가 어렵다. Schuler(1980)는 스트레스를 '개인이 자신의 소망 또는 불확실하지만 중요한 성과를 가져다 줄 것으로 기대되는 무언가를 실현할 수 있는 기회, 이를 막는 장애, 이에 대한 요구 등에 직면했을 때 겪게 되는 개인의 역동적인 상태의 일체'라고 주장하였다[26]. 이러한 정의는 다양한 스트레스 현상은 물론 소진을 모두 포괄할 수 있다는 장점은 있다. 그러나 소진을 단순히 스트레스 하위개념으로 보기는 어렵다는 문제가 남게 된다. 왜냐하면 소진에 대한 다수의 선행연구들이 소진을 3가지 하위개념으로 구성된 종합된 개념으로 정의하고 있으며, 하위개념들 사이의 시계열적 인과관계를 설정함으로써

일반적인 스트레스와 구별하고 있기 때문이다. 따라서 소진이 많은 부분을 스트레스와 공유하고 있는 것은 사실이나 스트레스 하위개념으로 파악하는 것은 옳지 않은 생각이라 할 수 있다.

일반적으로 사용되는 소진에 대한 정의로는 Maslach & Jackson(1981)에 의해 내러진 '정서적 고갈 및 냉소적 반응'에 의해서 이를 크게 정서적 고갈(emotional exhaustion), 대상자에 대한 비인간화(depersonalization), 그리고 개인의 성취감 감소(reduced personal accomplishment)의 세 가지로 분류할 수 있다. 그러나 소진의 세 가지 구성요인인 정서적 탈진, 비인간화, 개인적 성취감의 감소는 이론적으로 연역에 의해 형성된 것이 아니라, Maslach가 개발한 척도를 요인 분석하여 각 구성요소의 이름을 명명하는 귀납적 접근법에 의하여 형성되었다[27]. 그러므로 Maslach & Jackson(1986)은 소진을 구성하는 세 요소가 동질의 것이 아니라 각기 다른 측면을 대표하고 있으므로 소진을 구성하고 있는 세 가지 영역이 별도로 간주되어야 한다는 점을 강조하였다. 즉, 이들 세 가지 측면들은 각각 독립적인 것으로 한 측면의 소진이 다른 측면의 소진에 반드시 영향을 주는 것은 아니며, 또한 단계적으로 정서적 탈진에서 비인간화를 거쳐 개인의 성취감 감소로 가는 것도 아니라는 것이다[28]. 또한 Leiter(1993)에 따르면, 정서적 탈진과 비인간화 사이는 유지되지만 개인의 성취감 감소는 정서적 탈진과 비인간화와 별도로 발달하는 독립적인 관계를 지니고 있다고 지적하였다[29]. 그러므로 Maslach가 파악한 소진을 구성하는 세 요소의 개념이 시간에 따른 순차적 심화과정으로 볼 수 없다는 것을 알 수 있다. 따라서 본 연구에서는 이러한 의미를 가지고 소진의 세 가지 하위영역에 대한 중요성을 고려하여 정서적 탈진, 비인간화, 개인성취감의 감소로 구성하였다.

4. 선행연구

Maslach & Leiter(1997)는 에너지와 몰입 그리고 효능감이 각각 소진의 구성요인인 감정적 탈진과 냉소적 행동 및 낮은 개인적 성취감과 상반되는 특성이라고 하였다[30]. 다시 말해서 낮은 개인적 성취도는 효능감을

이용하여 측정할 수도 있음을 말한다.

이런 차원에서 Schaufeli & Bakker(2004)는 연구를 통하여 개인적 성취감을 전문성에 대한 효능감(professional efficacy)이라는 용어로 명명하면서, 소진을 구성하는 다른 두 변수와는 독립적으로 적재될 수 있는 요인이라는 점을 말하고 있다[31].

Salanova et al.(2000)은 컴퓨터 훈련과 감정적 탈진과 냉소주의 두 가지로 측정된 소진 간 관계를 살펴본 연구에서 효능감 수준이 변수들 간 관계를 조절해주고 있음을 밝히고 있다[32].

Pines(1993)는 스트레스는 모든 사람들이 다 경험하지만, 소진은 높은 목적, 기대 동기를 지니고 일을 시작하면서 자신의 일에서 의미를 찾기를 기대하는 사람들만이 경험한다는 점을 지적하면서, 소진에 있어서 존재론적 의미의 중요성을 강조하였다[33].

또한, Chwalisz et al.(1992)은 연구에서 자기효능감이 낮은 사람들이 상대적으로 높은 정도의 소진결과를 보였다고 밝혔으며[34], Greenglass & Burke (1988)는 자기효능감에 대한 수준이 낮은 사람들이 소진의 형성과 유의적인 관련성을 보이고 있다고 하였다[35].

Friedman & Farber(1992) 또한 자신의 능력에 대한 평가를 낮게 하고 있는 사람들의 경우, 그렇지 않은 사람들에 비하여 더욱 소진결과에 노출될 가능성이 높은 것으로 결론짓고 있다[36].

한편, Litt(1988)는 자기효능감이 높은 사람들은 높은 직무요구 그리고 높은 직무통제력이 내재되어 있는 직무를 수행할 경우에 있어서도 긍정적인 심리적, 행동적 결과를 보여주지만, 자기효능감이 낮은 개인들은 그 반대로 부정적인 심리적 결과에 빠질 가능성을 언급하기도 하였다[37].

Friedman(2000)은 성공적인 업무수행에 대한 기대와 만족스럽지 못한 현실간의 괴리로 인해 나타나는 직무 스트레스 유발은 자기효능감의 부족으로 이어지고 이러한 낮은 자기효능감으로 인해 성취감의 결여, 좌절감, 탈진을 경험하게 되어 소진으로 발전되어 간다고 하였다. 이와 같은 설명은 소진이 단지 육체적인 피로와 역할과중으로 인해 정신적, 신체적으로 지치기 때문에 발생 할 뿐만 아니라, 전문직으로서의 자신의 지식과 기술,

업무특성, 대인관계, 업무결과 등에 있어 자신이 기대하는 바와 실제 사이에 괴리와 이러한 인식을 통한 자기효능감의 저하와 성취감 결여를 통해 초래된다는 점을 제시하였다[38].

Zunz(1998)는 자기효능감이 소진에 미치는 영향을 연구한 결과, 자기효능감이 소진의 세 가지 영역에 모두 영향을 미친다는 사실을 발견하였다. 자기효능감의 증가는 정서적 고갈과 비인간화를 감소시킨 반면, 개인적 성취감을 증대시키는 것으로 나타났다[39].

한편, Maslach(1997)는 자기존중감과 소진경험정도 간에는 분명한 관계가 있는 것으로 보고 낮은 자기존중감과 사랑받고 인정받으려는 욕구가 강할수록 소진 경험정도가 높다고 하였으며[40], Edelmich & Brodsky,(1980)는 자기존중감이 낮은 사람들에게서 특징적으로 나타나는 현상으로서 타인으로부터 인정받으려고 하고 타인의 주목을 끌기 위해 행동을 하는 유형의 사람들에게서 이러한 욕구가 좌절되었을 때 소진이 나타난다고 주장하였다[41].

또한, 최혜영(1994)은 사회사업가를 대상으로 한 연구에서 자기존중감이 낮을수록 감정적 고갈, 대상자의 비인격화, 개인적 성취감의 감소가 높았다고 보고하였다[42].

III. 연구설계

1. 연구모형 구축

본 연구는 외식산업 종사원의 자기효능감과 자기존중감, 소진의 구성요소인 정서적 탈진, 비인격화, 개인적 성취감 감소의 영향관계를 실증하기 위한 목적을 가지고, 그들 사이의 관계경로를 단순화·도식화하여 이론적 연구모형을 구축하였다.

본 연구의 이론적 연구모형은 외식산업 종사원의 내재적 특성에 해당하는 자기효능감, 자기존중감의 외생변수 2개와 외식산업 종사원의 소진에 해당하는 정서적 탈진, 비인격화, 개인적 성취감 감소의 내생변수 3개로 각각 구성하였다.

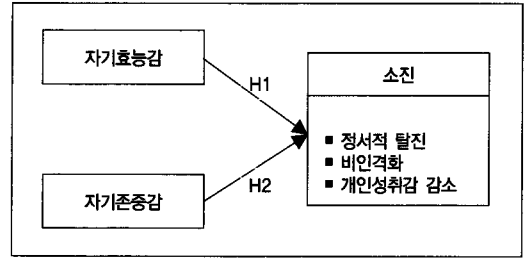


그림 1. 연구모형

2. 가설 설정

본 연구의 실증분석을 수행하기에 앞서 논의된 이론적 연구를 바탕으로 연구모형을 설정하였으며, 연구모형을 바탕으로 실증연구에서 검증해야 할 연구가설을 설정하였다. 그러나 본 연구에서 검증하고자 하는 구성개념들이 외식산업과 관련한 학문적인 연구분야에서 부족한 상황이다. 그러므로 본 연구에서는 기존의 연구를 바탕으로 준용하여 가설을 설정하였다.

H 1 : 외식산업 종사원의 자기효능감은 소진에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 2 : 외식산업 종사원의 자기존중감은 소진에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

3. 조사설계

본 연구의 조사목적은 외식산업 종사원의 자기효능감, 자기존중감과 소진의 구성요소인 정서적 탈진, 비인격화, 개인적 성취감 감소 간의 구체적인 인과관계를 파악하며, 분석결과를 바탕으로 연구모형의 구조적 적합성을 검증하고 외식산업 종사원의 관리에 있어서 시사점과 효율적인 방안을 제시하기 위한 것이다.

본 연구의 조사대상은 모집단을 외식기업의 종사원으로 선정하였고, 그 중 수도권에서 영업활동중인 기업형 외식업체로서 점포규모가 중대형이며 다점포를 전개하고 있는 패밀리 레스토랑과 다이닝 레스토랑 업체의 종사자를 표본으로 한정하여 조사하였다. 또한 조리사, 홀 서버, 사무·관리직 등 모든 직무 영역에 걸쳐서 조사하였으며, 표본추출 방법은 판단표본추출이라는 비확률표본추출 방식을 사용하여 측정하였다.

조사방법은 자기기입식 설문조사 방법을 이용하였으

며, 설문지는 총 253부를 배포하였고 그 가운데 237부를 회수하여 불성실한 응답을 한 설문지와 부분적인 무응답이 있는 24부를 제외한 총 213부를 유효표본으로 채택하여 최종분석에 활용하였다.

수집된 자료는 데이터 코딩(data coding) 과정과 데이터 크리닝(data cleaning) 과정을 거쳐, SPSS 12.0 for Windows와 AMOS 4.0 통계 프로그램을 이용하여 분석하였으며, 자료분석은 기술적 통계, 다변량 통계분석, 구조방정식모델을 활용하였다.

IV. 실증분석

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 인구통계학적 특성은 다음과 같다.

표 1. 조사대상자의 인구통계학적 특성

구분	내용	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	80	37.5
	여자	133	62.5
연령	20대	151	70.7
	30대	42	19.9
	40대 이상	20	9.4
결혼여부	미혼	173	81.3
	기혼	40	18.7
학력	고졸 이하	25	11.9
	전문대 재졸	138	64.7
	대학 재졸	41	19.2
	대학원 재졸	9	4.2
현직급	사원	137	64.2
	주임(캡틴)급	45	21.1
	대리(매니저)급	21	9.9
	과장(점장)급 이상	10	4.8
근무부서	조리부(주방)	71	33.5
	영업부(홀서빙)	129	60.4
	사무관리부	13	6.1
월소득	100만원 미만	20	9.3
	100만원 이상 - 150만원 미만	148	69.5
	150만원 이상 - 200만원 미만	31	14.8
	200만원 이상	14	6.4
근무기간	6개월 미만	48	22.7
	6개월 이상 - 1년 미만	85	39.7
	1년 이상 - 3년 미만	62	29.1
	3년 이상	18	8.5

2. 측정척도의 평가

본 연구의 측정항목 신뢰성 검증에서는 크론바하 알파(cronbach's α) 계수를 이용한 신뢰도 분석방법을 사용하였다.

우선, 외식산업 종사원의 내재적 특성에 대한 측정항목의 신뢰도는 0.9191로 나타났고, 표준화 신뢰도 역시 0.9195로 높게 나타났다.

다음으로, 외식산업 종사원의 소진에 대한 측정항목의 신뢰도는 0.8990으로 나타났고, 표준화 신뢰도 역시 0.8994로 높게 나타났다.

한편, 본 연구의 측정의 타당성을 검증하기 위하여 요인분석(Factor Analysis)을 실시하였다.

우선, 외식산업 종사원의 내재적 특성의 구성요인인 자기효능감 5문항과 자기존중감 5문항 등 10문항에 대한 탐색적 요인분석 결과 요인적재값과 공통성이 모두 기준치 이상으로 나타나 측정변수의 제거 없이 모든 측정변수를 사용하여 분석을 실시하였다.

다음으로, 외식산업 종사원의 소진의 구성요인인 정서적 탈진 9문항, 비인격화 5문항, 개인성취감 감소 8문항 등 22문항에 대한 탐색적 요인분석 결과 요인적재값과 공통성이 모두 기준치 이상으로 나타나 측정변수의 제거 없이 모든 측정변수를 사용하여 분석을 실시하였다.

표 2. 측정척도의 분석 결과

구성개념		항목수	신뢰성분석 항목수	베리맥스회전 결과항목수	신뢰도 계수
내재적 특성	자기효능감	5	5	5	0.91 95
	자기존중감	5	5	5	
소진	정서적 탈진	9	9	9	0.89 94
	비인격화	5	5	5	
	성취감 감소	8	8	8	

3. 연구모형의 분석

3.1 상관관계분석

본 연구의 이론적 연구모형을 실증적으로 분석하기 위한 공분산구조분석을 실시하기 전에 연구하고자 하는 변수들 간의 관련성을 분석하기 위하여 상관관계분

석을 실시하였는데, 본 연구에서는 측정변수들간의 관련성을 분석하기 위하여 변수 사이의 상관 또는 공분산의 계산에 의해 가장 폭넓게 사용되는 피어슨 상관계수를 사용하여 분석하였다.

표 3. 측정변수들 간의 상관관계 분석 결과

구분		자기 효능감	자기 존중감	정서적 탈진	비 인격화	성취감 감소
자기 효능감	Pearson 계수	1.000	0.695**	-0.003	-0.135*	-0.369**
자기 존중감	Pearson 계수	0.695**	1.000	0.016	-0.106	-0.269**
정서적 탈진	Pearson 계수	-0.003	0.016	1.000	0.588**	0.430**
비인 격화	Pearson 계수	-0.135*	-0.106	0.588**	1.000	0.575**
성취감 감소	Pearson 계수	-0.369**	-0.269**	0.430**	0.575**	1.000

** 상관계수는 0.01수준(양쪽)에서 유의함.
* 상관계수는 0.05수준(양쪽)에서 유의함.

3.2 확인적 요인분석

확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)은 구조방정식 모형을 검증하기 위하여 실시하였다.

1차적으로 결정된 측정변수를 대상으로 최초측정모형을 구성한 이후에 잠재변수와 측정변수 사이의 관계를 보기 위해서 잠재변수 사이의 인과관계는 없는 것으로 하고, 잠재변수들간에는 상관관계만 존재하는 것으로 가정하여 분석을 실시하였다. 이와 같은 과정은 측정변수가 잠재변수를 얼마나 잘 설명하는가를 보기 위한 일련의 과정으로 이를 통해 모형의 설명력을 약화시키는 측정변수가 차례로 제거된다.

다음의 [표 4]는 최초측정모형의 최대우도모수 추정값으로 경로계수, 표준오차, 기각비, 유의확률을 나타낸 것으로서, 모든 경로의 기각비(C.R.)가 임계치 1.96(p=0.05)보다 높아 모든 변수들은 그들 자신의 고유 개념에 의미있게 관련되어 있으며, 측정변수와 개념 사이에 설정된 관계를 입증하고 있다. 또한 표준오차(S.E.)는 최소 0.92 ~ 최대 0.187로 나타났다.

표 4. 최초측정모형의 최대우도모수 추정값

경로 (Regression Weights)		경로계수 (Estimate)	표준오차 (S.E.)	기각비 (C.R.)	유의확률 (P)
자기효능감 1	자기 효능감	1.000			
자기효능감 2		1.206	0.098	12.362	0.000
자기효능감 3		1.147	0.098	11.738	0.000
자기효능감 4		1.036	0.095	10.887	0.000
자기효능감 5		1.081	0.092	11.784	0.000
자기존중감 1	자기 존중감	1.000			
자기존중감 2		1.026	0.097	10.538	0.000
자기존중감 3		1.030	0.091	11.354	0.000
자기존중감 4		1.077	0.093	11.579	0.000
자기존중감 5		1.117	0.101	11.035	0.000
정서적 탈진 1	정서적 탈진	1.000			
정서적 탈진 2		1.420	0.148	9.572	0.000
정서적 탈진 3		1.490	0.155	9.598	0.000
정서적 탈진 4		1.075	0.142	7.565	0.000
정서적 탈진 5		1.025	0.134	7.666	0.000
정서적 탈진 6		1.033	0.185	7.669	0.000
정서적 탈진 7		1.286	0.149	8.643	0.000
정서적 탈진 8		1.169	0.138	8.874	0.000
정서적 탈진 9		1.032	0.133	7.548	0.000
비인격화 1	비 인격화	1.000			
비인격화 2		1.115	0.120	9.316	0.000
비인격화 3		0.960	0.106	9.090	0.000
비인격화 4		0.724	0.102	7.131	0.000
비인격화 5		0.937	0.103	9.086	0.000
성취감 감소 1	개인 성취감 감소	1.000			
성취감 감소 2		0.963	0.187	7.633	0.000
성취감 감소 3		0.955	0.133	7.206	0.000
성취감 감소 4		1.022	0.138	7.388	0.000
성취감 감소 5		0.921	0.132	6.963	0.000
성취감 감소 6		1.162	0.152	7.640	0.000
성취감 감소 7		1.179	0.143	8.243	0.000
성취감 감소 8		1.255	0.157	7.990	0.000

x²=450.501(p=0.000), GFI=0.906, RMR=0.049, RMSEA=0.075
AGFI=0.903, NFI=0.904
PGFI=0.640, PNFI=0.663, CFI=0.908, IFI=0.910, RFI=0.903

이러한 분석의 기준으로 각 측정변수의 기각비(C.R.)가 1.96 이상이면 집중타당성이 있다고 보며, GFI(Goodness of Fit Index : 기초부합지수)가 0.9 이상이고, PNFI(간명표준부합지수)가 0.6 이상인 경우 모형이 적합하다고 본다.

본 연구에서는 각 측정변수의 기각비(C.R.)가 [표 4]에 나와 있듯이 '1.96'을 크게 초과하고 있으므로 집중타당성이 있다고 판단된다.

3.3 최종구조모형 검증

최종구조모형의 검증과정에서 기각된 경로관계를 기

각비(C.R.)가 낮은 순서대로 차례로 삭제해 가면서 각각된 경로관계가 나오지 않을 때까지 AMOS 프로그램을 실행하여 다음의 [그림 2]와 같은 최종구조모형의 결과를 얻을 수 있었다.

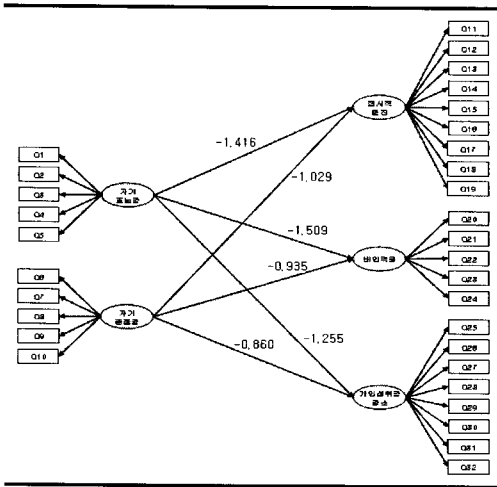


그림 2. 최종구조모형

표 5. 구조모형의 적합도 지수 결과

모델	GFI	AGFI	PNFI	RMR	RMSEA
Default Model	0.906	0.903	0.663	0.049	0.075
Saturated Model	1.000				
Independence Model	0.295	0.270	0.000	0.161	0.132

카이 스퀘어(Chi-square)=459.731
 자유도(Degrees of freedom)=167
 유의수준(Probability level)=0.000

4. 가설검증

본 연구에서는 제안된 연구모형에 기초하여 외식산업 종사원의 내재적 특성, 소진의 구성개념간 인과관계에 따라 설정된 가설을 차례로 검증하였는데, 가설검증은 최초구조모형과 최종구조모형에 대한 경로계수를 통하여 검증하였다. 본 연구에서는 신뢰수준 95%의 임계치(p=0.05)의 기각비(C.R.)인 1.96의 수준의 가설의 기각 여부를 검증하였다.

4.1 가설 1의 검증

가설 1은 외식산업 종사원의 내재적 특성 중 자기효능감이 소진에 미치는 영향을 검증하기 위한 것으로 다음은 가설 1의 검증결과이다.

표 6. 가설 1의 검증 결과

관계	표준화 경로계수	표준 오차	기각 비	유의 확률
자기효능감 → 정서적 탈진	-1.416	0.441	-3.395	0.001
자기효능감 → 비인격화	-1.509	0.888	-2.111	0.035
자기효능감 → 개인성취감 감소	-1.255	0.621	-2.516	0.012

외식산업 종사원의 자기효능감이 소진에 미치는 영향의 정도는 자기효능감이 정서적 탈진에 -1.416 (C.R.: -3.395/p<0.001), 비인격화에 -1.509(C.R.: -2.111/p<0.035), 개인성취감 감소에 -1.255(C.R.: -2.516/p<0.012)로 각각 나타남으로써 자기효능감이 소진의 구성요소 중 비인격화, 정서적 탈진, 개인성취감 감소의 순으로 부정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

4.2 가설 2의 검증

가설 2는 외식산업 종사원의 내재적 특성 중 자기존중감이 소진에 미치는 영향을 검증하기 위한 것으로 다음은 가설 2의 검증결과이다

표 7. 가설 2의 검증 결과

관계	표준화 경로계수	표준 오차	기각 비	유의 확률
자기존중감 → 정서적 탈진	-1.029	0.448	-2.133	0.033
자기존중감 → 비인격화	-0.935	0.232	-3.179	0.001
자기존중감 → 개인성취감 감소	-0.860	0.218	-2.884	0.004

외식산업 종사원의 자기존중감이 소진에 미치는 영향의 정도는 자기효능감이 정서적 탈진에 -1.029 (C.R.: -2.133/p<0.033), 비인격화에 -0.935(C.R.: -3.179/p<0.001), 개인성취감 감소에 -0.860(C.R.: -2.884/p<0.004)로 각각 나타남으로써 자기존중감이 소진의 구성요소 중 정서적 탈진, 비인격화, 개인성취감 감소의 순으로 부정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

V. 결론

본 연구는 외식산업 종사원들이 직무를 수행하는 과정에서 경험할 수 있는 자기효능감과 자기존중감이 소진에 미치는 영향관계를 분석하여 외식산업 종사원을 효율적으로 관리할 수 있는 시사적인 방안을 제시하고자 하였다.

본 연구의 실증분석 결과와 시사점은 다음과 같다.

첫째, 외식산업 종사원의 소진에 관한 영향관계를 측정하기 위해 선행연구 의해 도출된 측정변수들을 신뢰도 분석과 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 이를 바탕으로 확인적 요인분석을 실시한 결과 타당성과 적합성이 있는 것으로 입증되었다. 따라서 본 연구에서 사용된 측정변수들은 향후의 연구에서도 측정변수로 사용될 수 있음을 시사하고 있다.

둘째, 본 연구에서 사용된 측정변수인 자기효능감, 자기존중감, 소진을 측정함에 있어서 가장 중요하게 영향력을 미치는 측정변수들을 살펴볼 수 있었다.

셋째, 외식산업 종사원의 자기효능감이 소진에 미치는 영향을 살펴보면 다음과 같다.

외식산업 종사원의 자기효능감은 소진의 모든 구성요소에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 종사원의 자기효능감이 향상될 경우, 정서적 탈진과 비인격화가 감소되고, 개인성취감의 감소를 방지할 수 있다는 것을 의미한다.

이에 따라, 외식산업 종사원 스스로의 업무능력과 기술에 대한 전문성과 더불어 자신감과 자부심을 향상시킬 수 있도록 회사차원의 효율적인 교육·훈련 프로그램을 개발하여 외식산업 종사원들의 소진을 방지해야 한다.

넷째, 외식산업 종사원의 자기존중감이 소진에 미치는 영향을 살펴보면 다음과 같다.

외식산업 종사원의 자기존중감은 소진의 모든 구성요소에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 종사원의 자기존중감이 향상될 경우, 정서적 탈진과 비인격화가 감소되고, 개인성취감의 감소를 방지할 수 있다는 것을 의미한다.

이에 따라, 외식산업의 관리자는 종사원 관리에 있어

서 종사원의 자아정체성을 유지할 수 있도록 하되, 종사원 개인의 특성을 고려한 개별적 배려가 요구된다.

결론적으로, 외식산업 종사원의 자기효능감 및 자기존중감의 향상을 통해 소진을 감소시키기 위하여 외식산업 관리자는 종사원에게 지적 자극과 개별적 배려를 통한 리더십을 발휘하며, 또한 업무수행시 임파워먼트를 적극적으로 부여할 필요가 있다.

이러한 관리를 통하여 종사원 스스로 의미성을 파악하게 하고, 더불어 자유재량권의 부여로 인하여 스스로의 역량과 영향력을 인식함으로써 자기존중감과 자기효능감의 향상을 통한 소진의 예방 및 감소에 효과적으로 대응할 수 있을 것으로 기대된다.

본 연구는 이러한 연구성과에도 불구하고, 향후에는 외식산업의 종사원의 효율적인 관리를 위하여 다양한 측정변수를 적용시킨 연구가 이루어져야 할 것으로 사료되며, 또한, 외식산업 종사원의 다양한 직무환경을 고려한 이론을 적용시킨 후속 연구가 이루어져야 할 것으로 사료된다.

참고문헌

- [1] L. L. Berry, *Parasuraman A. Marketing Services : Competing through quality*, New York: The Free Press, 1991.
- [2] 한광현, "자기 효능감 및 집단효능감이 호텔 근로자의 소진과정에 미치는 조절효과", 호텔경영학 연구, 제14권, 제2호, p.64, 2005.
- [3] A. Bandura, "Self-efficacy: toward a unifying theory of behavior change," *Psychological Review*, Vol.84, pp.191-215, 1977.
- [4] A. Bandura, *Social Foundations of thought and action: A Social cognitive theory*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, p.391, 1986.
- [5] A. Bandura and R. E. Wood, "Effect of perceived controllability and performance standards on selfregulation of complex decision-making," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.53, pp.406-414, 1989.

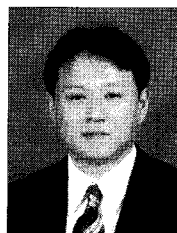
- [6] A. Bandura, *Self-efficacy: The exercise of control*, New York: Freeman and Company, 1997.
- [7] J. Brockner, *Self-esteem at work: Research, theory, and practice*, Lexington, MA: Lexington Books, 1988.
- [8] W. James, *Principles of psychology*, New York : Holt, Vol.2, 1980.
- [9] M. Rosenberg, "Society and the adolescent self-image," Princeton University Press, 1965.
- [10] S. Coopersmith, "The antecedents of self-esteem," San Francisco: W. H. Freeman, 1967.
- [11] D. Gordon, "Children's belief in internal-external control and self-esteem as related to academic achievement," *Journal of Personality Assessment*, Vol.41, No.4, pp.383-386, 1977.
- [12] 최보가, 전귀연 "Coopersmith Self-Esteem Inventory (SEI)의 구성타당도 연구", *경북대학교 논문집*, Vol.24, pp.1-15, 1992.
- [13] 송인섭, "자아 개념의 교육심리학적 의미", *교육 심리연구*, Vol.10, No.1, pp.1-24, 1996.
- [14] 김희화, *청소년의 자아존중감 발달환경변인 및 적응과의 관계*, 부산대학교 박사학위논문, 1998.
- [15] H. J. Freudenberger, "Staff Burnout," *Journal of Social Issues*, Vol.30, No.1, pp.159-165, 1974.
- [16] C. Maslach and S. E. Jackson, "The measurement of experienced burnout," *Journal of Occupational Behavior*, Vol.2, pp.99-113, 1981.
- [17] 한광현, "직무소진(Job Burnout)의 개념적 연구 모델에 대한 탐색적 연구", *산업경영융합연구소, 제23집*, pp.227-240, 2003.
- [18] Friedman and A. Isaac, "Burnout in Teachers: Shattered Dreams of Impeccable Professional Performance," *JCLP, In Session Psychotherapy in Practice*, Vol.56, No.5, pp.595-606, 2000.
- [19] C. Maslach and W. B. Schaufeli, "Historical and Conceptual Development of Burnout," in W. B. Schaufeli, C. Maslach, and T. Marek(Eds), *Professional Burnout: Recent Development in Theory and Research*, New York: Taylor & Francis, 1993.
- [20] C. L. Cordes, T. W. Dougherty, and M. Blum, "Patterns of Burnout Among Managers and Professional: a Comparison of Models," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.18, pp.685-701, 1997.
- [21] Friedman and C. Sarros, "Sources of Burnout among Educators," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.10, pp.179-188, 1989.
- [22] R. M. Mechteld, E. Visser, M. A. Smets, J. O. Frans, and C. J. M. Hanneke, "Satisfaction and burnout among Dutch medical specialists," *Canadian Medical Association Journal*, Vol.168, No.3, pp.271-275, 2003.
- [23] C. Maslach and S. E. Jackson, "Patterns of burnout among a national sample of public contact workers," *Journal of Health and Human Resources Administration*, Vol.7, pp.189-212, 1984.
- [24] C. Maslach, W. B. Schaufeli, and P. M. Leiter, "Job burnout," *Annual review of Psychology*, Vol.53, pp.397-422, 2001.
- [25] E. W. Brewer and L. F. Clippard, "Burnout and Job Satisfaction Among Student Support Services Personnel," *Human Resource Development Quarterly*, Vol.13, No.2, pp.169-186, 2002.
- [26] R. S. Schuler, "Definition and Conceptualization of Stress in Organization," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.25, pp.184-225, 1980.
- [27] 이명신, "사회복지사의 소진과정 모델", *한국사회복지학*, 제56권, pp.5-34, 2004.
- [28] C. Maslach and S. E. Jackson, *Maslach Burnout Inventory Manual(2nd ed.)*, Palo Alto,

- CA: Consulting Psychologists Press, 1986.
- [29] M. P. Leiter, "Burnout as a Developmental Process: Consideration of Models," in *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* Edited by Schaufeli et al., Washington, D. C.: Taylor and Francis, pp.237-250, 1993.
- [30] C. Maslach and M. P. Leiter, *The truth about burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it*, San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1997.
- [31] W. B. Schaufeli and A. B. Bakker, "Job demands, job resources, and their relationship with burnout with burnout and engagement: a multi-sample study," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.25, pp.293-315, 2004.
- [32] M. Salanova, R. M. Grau, E. Cifre, and S. Llorens, "Computer training, frequency of usage and burnout: the moderating role of computer self-efficacy," *Computers in Human Behavior*, Vol.16, pp.575-590, 2000.
- [33] A. M. Pines, "Burnout: An Existential Perspective," In *Professional Burnout: Recent developments in theory and research*, PA: Taylor & Francis, 1993.
- [34] K. Chwalisz, E. M. Altmaier, and D. W. Russell, "Casual attributions, self-efficacy cognitions, and coping with stress," *Journal of Social and Clinical Psychology*, Vol.11, pp.377-400, 1992.
- [35] E. R. Greenglass and R. J. Burke, "Work and family precursors of burnout in teachers: sex differences," *Sex Roles*, Vol.18, pp.215-229, 1988.
- [36] I. A. Friedman and B. A. Farber, "Professional self-concept as a predictor of teacher burnout," *Journal of Educational Research*, Vol.86, pp.28-35, 1992.
- [37] M. D. Litt, "Self-efficacy and perceived control: Cognitive mediators of pain tolerance," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.54, pp.149-160, 1988.
- [38] 이은주, *유치원교사의 자기효능감, 직무스트레스와 스트레스 대처방식이 소진에 미치는 영향*, 충북대학교 석사학위논문, p.14, 2004.
- [39] S. Zunz, "Resiliency and Burnout: Protective Factors for Human Service Managers," *Administration in Social Work*, Vol.22, No.2, 1998.
- [40] J. L. Musick, "How Close Are You to Burnout? : Learn how to control stress before stress controls you?," *American Academy of Family Physicians*, 1997.
- [41] Edelwich and A. Brodsky, *Burn-out : stages of Disillusionment in the Helping Profession*, New York : Human science press, 1980.
- [42] 최혜영, *사회사업가의 Burnout에 영향을 미치는 요인 연구*, 연세대학교대학원 석사학위논문, 1994.

저자 소개

김 세 리(Se-Ri Kim)

정회원



- 2006년 2월 : 경기대학교 관광경영학과 (관광학박사)
- 2003년 10월 ~ 2007년 10월 : 리더스클럽 마케팅 본부장
- 2007년 9월 ~ 현재 : 재능대학 관광경영과 외래강사

<관심분야> : 외식산업 경영 및 마케팅, 조직 및 인사 관리