

관광서비스 종사원의 소진 현상과 대처 전략

Burnout and Coping Strategies among Tourism Service Employees

김판영*, 송성인**

안양대학교 관광학부*, 청주대학교 관광학부**

Pan-Young Kim(tourkpy@hanmail.net)*, Sung-In Song(songsi@cju.ac.kr)**

요약

연구의 목적은 소진 현상과 대처전략에 대한 모형을 국외여행업체의 종사원을 대상으로 기존 연구와의 관련성을 알아보고자 하였다. 이러한 목적을 위하여 소진현상(감정적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 감소)과 직무만족, 이직 의도와의 관련성을 알아보고, 대처 전략의 각 유형들이 소진 현상과 직무 태도와의 영향 관계에 어떠한 조절 효과를 발휘하는 지를 알아보기 위한 시도를 하였다. 조절 변수로 사용된 대처전략의 변수로는 사회적 지원, 자아 존중감, 그리고 여가 활동의 참여를 활용하였다. 다양한 역할을 수행함으로써 여행사 직원들이 겪게 되는 소진 현상과 대처 전략을 알아보기 위해서 실증분석을 위한 자료 수집에서는 국외여행업체에 근무하는 직원을 대상으로 실시하였다. 실증 조사를 통한 연구 결과에서는 소진 현상을 경험하는 종사원들은 직무 불만족을 경험하게 되며, 회사를 옮기고자 하는 경향이 높아지는 것으로 나타났다. 대처 유형(사회적 지원, 자아 존중감, 여가 활동)은 소진현상과 직무만족과의 영향 관계에서 조절변수로서의 역할을 수행하는 것으로 나타났다. 소진 현상을 감소하기 위한 감정의 조절과 여가 활동의 참여 등이 필요하며, 사회적 지원 등의 대처 전략이 필요하다.

■ 중심어 : | 소진현상 | 대처전략 | 직무태도 | 여행서비스 |

Abstract

The purpose of this paper is that investigates a model of burnout and coping strategy employees in out-bound travel agency. So, we investigated the relationship between burnout variables(emotional exhaustion, depersonalization, reduces personal accomplishment) and employee's job satisfaction, intentions to resign. And we suggest that coping strategies will control the relationship between burnout and job attitude. We used social support, self esteem, and leisure involvement as a coping method. Data obtained from survey of frontline employees working in the several outbound travel agencies in Seoul, Korea. In the result, it has strong relationships between burnout and job-relative components. Perceived burnout phenomenon has negatively effect on job satisfaction and positively effect on resign intention. Coping variables controled in the relationship between burnout and job satisfaction. In the practical implications, managers can take an action as like a social support to reduce employee's burnout. And employee has activity hobby for reducing the burnout.

■ keyword : | Burnout | Coping Strategy | Job Attitude | Travel Service |

I. 서론

직무에 따른 스트레스와 이에 결과로서 나타나는 소진 현상은 고객과의 접촉 빈도가 높은 여타의 산업에 비하여 서비스 산업에서 보다 빈번하게 발생한다고 하였다. 이러한 소진 현상과 연관되어 행해지는 연구의 대상은 주로 간호사, 사회복지사, 심리 상담사, 교사, 그리고 병원 종사자 등을 대상으로 현상과 결과가 주로 연구되어왔다[1]. 소진에 대한 연구의 시발점이 간호학에서 출발하게 됨으로써 주로 병원 서비스를 중심으로 이루어졌다. 그리고 몇몇의 연구자들에 의해서 관광서비스에서도 연구가 진행되고 있다. 현재까지는 주로 호텔이나 항공사 등의 연구를 볼 수 있다. 이러한 소진 현상은 종사원의 직무 태도, 직무 만족, 그리고 이직 의도에 영향을 미치게 되는데, 소진 현상이 높은 직종일수록 종사원의 이직률이 높게 나타난다는 것이다. 서비스 분야에서의 이직률은 일반 제조 기업에 비하여 거의 두 배 수준을 보여주고 있다[2]. 종사원이 지각한 소진 현상은 주로 대인 접촉의 과정과 서비스 제공과정에서 발생하게 됨으로써 종사원의 능력을 감퇴시키는 경향을 보이며, 직무 만족을 저해하고 이직 의도를 높이는 영향을 미치는 것으로 간주되고 있다.

종사원이 지각한 소진 현상은 종사원의 개인의 문제뿐만 아니라, 조직 차원의 문제에도 영향을 미치고 있다. 소진 현상으로 인해서 직무 불만족을 경험하게 되고, 이의 결과로서의 이직은 회사 차원의 손실과 종사원 차원의 경제적 손실을 내포하는 것이다. 이러한 소진 현상과 직무 만족과의 관련성 등과 함께 소진 현상의 중요성에도 불구하고 이에 대한 대처 전략과 관련한 연구들은 주로 병원 서비스나 교사들의 교육 서비스 등에 한정되어 진행되어왔다. 특히 여행서비스 종사원에 대한 소진 현상과 대처 전략에 대한 연구는 미진한 형편이다. 또한 대처 전략으로 주로 사용되고 있는 유형은 사회적 지원과 개인적 요소 등이 이용되고 있는데, 여행과 관련된 여가활동의 참여를 대처 유형으로 차용하는 연구는 극히 미비하며, 주로 직장 생활과의 관련성이 아닌 일상생활 만족과의 관련성만을 주로 다루고 있다.

따라서 본 연구에서는 병원서비스, 교육서비스, 호텔 서비스 등의 여타의 서비스 산업에서 연구되어지고 있는 소진 현상과 직무만족, 그리고 대처 전략과의 관련성에 관한 연구모형을 여행서비스에 적용시켜보고자 한다. 또한 소진 현상과 직무 만족, 이직 의도와와의 관련성을 파악하고자 하며, 소진 현상과 직무 태도와의 관련성에서 조절의 변수로서 활용할 수 있는 대처 유형의 조절 역할을 검증하고자 한다. 실증 분석을 바탕으로 여행서비스 관리자 등이 종사원의 소진 현상을 감소시키고 직무 만족을 증진시킬 수 있는 전략적 대처 방안에 관한 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 소진(Burnout)

소진의 개념은 1970년대 중반에 인적 서비스를 제공하는 종사원들이 육체적·정신적 고갈을 경험한다는 것을 바탕으로 Freudenberger에 의해서 언급되었다. 측정의 도구인 MBI(Maslach Burnout Inventory)의 개발 이전까지는 개념에 대한 명확한 정의가 이뤄지지 않았다[3]. Cherniss는 소진 현상을 “직무 스트레스로 발생하게 되는 것으로 종사원의 태도와 행동이 부정적인 방향으로 변화하는 과정”으로 묘사하기도 했다. 현상적 측면보다는 과정 측면으로 소진 현상의 결과에 도달하는 과정으로 간주하였다[4]. 이러한 소진 현상은 종사원이 이에 대처할 수 있는 개인적 능력을 초과할 때 발생하게 되는 만성적인 상태로서 과중한 업무 부담을 느낌으로써 결과적으로 정신적이나 감정적, 그리고 육체적으로 침체된 상태를 의미한다[5]. 또한 소진은 스트레스를 더 이상 감당하지 못할 때 나타나는 업무 스트레스 반응의 한 형태로서 부정적인 자아 개념 및 근무 태도, 고객에 대한 관심 소실 등의 현상을 포함하는 신체적, 정신적, 정서적 탈진의 증후군이다[6]. 소진 현상은 개인과 업무환경과의 상호 작용 속에서 나타나는 복합적 현상으로 탈진상태의 경험을 특징으로 한다. 소진현상은 주로 많은 사람들을 상대해야 하는 직업을 가진 사람들에게서 흔히 나타난다[7]. 따라서 업무의 특성상 다

양한 계층의 사람과 다양한 상품의 구성에 따른 고객의 요구를 지닌 고객과의 지속적인 접촉을 행하는 여행서비스의 종사원들은 소진 현상에 많이 노출되어 있다고 볼 수 있다. 일반적으로 소진이란 감정적 고객들과 접촉이 잦은 업무를 수행하는 종사원들에게서 발생하는 고갈, 비인격화, 그리고 개인적 성취감의 감소의 현상을 의미한다[3]. 소진을 나타내는 현상으로는 감정적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 감소의 요소로 구성된다[8][9]. 하지만 몇몇의 연구자들은 감정적 고갈이 소진 현상을 대변할 수 있으며, 감정적 고갈만으로 소진 현상을 측정할 수 있다고 주장하기도 하며, 3가지의 구성요소를 하나의 차원으로 측정해야 한다는 주장도 있다[10]. 그렇지만 소진의 현상을 감정적 고갈이나 하나의 요소로 구성될 수 없으며, 구성요소들은 각각의 특성을 달리하고 있기 때문에 각각의 요소들이 달리 측정되어야 한다. 또한 소진의 구성요소들은 이직 의도나 직무만족 등과 같은 변수와 결합하여 다양한 결과를 보여주며, 이 3가지 요인들이 각기 다른 결과를 보여주기도 하기 때문에[11]. 소진을 감정적 고갈이나 하나의 단일 요소로 측정하기 보다는 3가지 구성요소로 측정해야 한다. 따라서 본 연구에서는 소진의 현상을 단일차원의 요소가 아닌 감정적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 감소 등 3가지 요소로 측정하였다.

감정적 고갈(emotional exhaustion)은 소진의 현상을 측정하는 도구 중에서 가장 많이 사용되는 요소이며, 이는 종사원이 특정한 업무 환경에 지속적으로 노출됨으로써 지속적인 정신적 스트레스로 인한 결과로서 극단적으로 피로한 감정적인 상태를 의미한다[12].

비인격화(depersonalization)는 종사원들이 일부러 서비스 품질의 요구 상황으로부터 자신을 격리시키려고 하는 시도로서 다른 사람과의 접촉을 피하거나 고립되는 현상을 의미한다. 서비스 종사원이 업무로 인해 고갈된 상태가 지속될 때, 업무와 관련된 상황에 고객을 하나의 대상으로만 간주할 뿐 진심을 이입하려하지 않는 상태를 의미한다[13].

개인 성취감 감소(reduces personal accomplishment)는 성과를 성취하고자 하는 감정이 감소되거나 업무의 성공을 하고자 하는 의도가 감소되는 것을 의미한다

[14]. 몇몇의 연구에서는 개인적 성취감 감소는 소진 현상 중에서 마지막 단계에 나타나는 현상으로 감정적 고갈이나 비인격화의 진행이 있는 후에 발생한다는 연구 결과도 존재한다. 하지만 이러한 연구의 일치를 보지 못하고 있으며, 대다수의 연구에서 소진 현상을 각각의 구성요소로 측정하고 있다. 따라서 본 연구에서도 소진 현상을 순차적 발생의 개념보다는 각각의 구성요소로서 측정한다.

종사원의 지각된 소진 현상은 직무만족과 조직 몰입 또는 이직 의도와와의 관련성을 갖는 것으로 나타나고 있다. 마케팅의 연구들에서 스트레스의 결과로서 표출되는 소진 현상과 직무만족과 관련된 성과, 그리고 이직 의도 등과의 관련성 등의 연구 결과에서 소진 현상은 직무 만족에 부정적인 영향을 미치며, 이직 의도에 강한 영향이 있음을 제시하고 있다[15-17]. 소진 현상과 직무만족과의 관계를 검증한 선행연구 결과에서 소진 현상을 경험하게 된 종사원들은 직무 불만족을 느낄 수 있는 확률이 높아지게 되는 것으로 언급하였다[3][6][18-20].

이직 의도와 소진과의 관련성에 관한 선행연구 결과에서 소진 현상이 악화되고, 이에 따른 적절한 대응 조치가 이루어지지 않을 경우에 종사원들은 다른 직종으로의 전환을 꾀하거나, 다른 회사로의 이직을 고려하게 된다. 연구자들의 공통된 제안은 자신의 감정 조절 등과 같은 개인적 대처 방안과 동료나 상사 등의 사회적 지원이 이직 의도를 감소시키는 요소로 제시되고 있다[10][21][22]. 따라서 소진 현상은 이직 의도와 양의 상관관계를 가지고 있음을 알 수 있다. 종사원이 지각하는 소진 현상과 직무 만족, 그리고 이직 의도와와의 상관성에 관한 선행 연구들의 결과를 바탕으로 볼 때, 소진 현상은 직무 만족에 음의 상관성을 갖으며, 이직 의도에는 양의 상관성이 존재할 것이다. 따라서 이러한 선행 연구결과들을 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 : 여행서비스 종사원의 소진현상은 직무 만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 : 여행서비스 종사원의 감정고갈은 직무 만

족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 : 여행서비스 종사원의 비인격화는 직무 만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 : 여행서비스 종사원의 개인적 성취감 감소는 직무 만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2 : 여행서비스 종사원의 소진현상은 이직 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1 : 여행서비스 종사원의 감정고갈은 이직 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 : 여행서비스 종사원의 비인격화는 이직 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3 : 여행서비스 종사원의 개인적 성취감 감소는 이직 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 대처 전략(Coping Strategy)

소진 현상이나 직장 내에서의 스트레스 등을 직접적으로 감소시키거나 부작용을 줄이기 위한 다양한 방법들이 제시되고 있는데, 이러한 방법들이 바로 대처로서 표현될 수 있다. Forkman은 대처란 스트레스가 작용하는 거래 행위에 의해 발생한 내적, 외적인 요구들을 없애거나, 줄이거나, 또는 완화시키기 위한 의식적이고 행위적인 노력으로 정의하고 있다. 이러한 대처 방안은 대처로 인해서 결정되어지는 결과와는 별개의 것이라고 하였다. 이러한 대처방안과 관련한 연구들이 실질적인 대처 방안을 측정할 수 없다는 문제점을 안고 있다. 즉, 종사원들이 인지하는 소진이나 스트레스가 진행되고 있는 현재의 상황에 대한 즉각적이고 현실적인 대처 전략을 실증적으로 측정하기가 불가능하다. 그러므로 대처 방안을 측정하기에 self-report 방식이 가장 적절한 측정방법이라고 하였으며, 종사원들이 인지하고 있거나 인지한 대처 양식을 바탕으로 연구가 진행되어야 한다고 주장하였다[23].

대처 전략은 중에서 직장 상사나 동료와의 격려, 업무적 도움 등과 같은 지원과 가족이나 친구 등의 위로와 격려와 같은 사회적 지원의 변수가 가장 많이 차용

되고 있는 대처의 한 방식이다[1][24]. 몇몇의 연구자들은 실제로 받은 사회적 지원을 측정하기도 하나, 대부분의 연구자들은 지각된 사회적 지원(perceived social support)을 다루고 있다. 왜냐하면 지각된 사회적 지원이 실제적으로 받은 지원에 비하여 보다 설명력이 높은 결과를 보여주기 있기 때문이다. 대처 전략으로서의 사회적 지원과 소진과의 관련성을 조사한 연구들에서 사회적 지원은 소진 현상을 감소시키며, 종사원의 직무만족, 조직몰입, 그리고 이직 의도 등을 감소시키는 조절 변수로서의 역할을 수행하였다[5][20][22][25][26]. 몇몇의 연구에서는 사회적 지원과 소진과의 직접적인 관련성을 파악하는 연구에서 사회적 지원의 요소들이 소진과의 부(-)의 상관성을 갖게 된다는 결과를 도출한 연구들에서는 사회적 지원의 변수를 소진 현상을 야기하는 원인변수로서 간주하고 분석을 실시하였다[27][28][30][31]. 하지만 사회적 지원 등의 변수는 직접적인 영향보다는 조절 변수로서의 작용을 파악하는 것이 보다 적절하다고 사료된다. 따라서 본 연구에서는 직접적인 영향변수보다는 조절변수로서의 역할에 관점을 갖는 것으로 파악하고 연구를 실시하였다. 이러한 선행 연구들의 연구결과를 바탕으로 가설을 설정하였다.

가설 3-1 : 사회적 지원은 소진현상과 직무만족과의 영향 관계서 유의한 조절 효과를 발휘할 것이다.

가설 3-2 : 사회적 지원은 소진현상과 이직의도와와의 영향 관계서 유의한 조절 효과를 발휘할 것이다.

자아존중감(self-esteem)은 개인이 지각한 자신에 대한 평가적, 감정적 태도이며, 자아개념, 자아지각, 자아평가 등의 개념과 상호 교환적으로 사용된다[29]. 자아존중이란 자신을 긍정적으로 수용하고 가치가 있는 인간으로 인지하는 것으로 볼 수 있으며[32], 자신의 능력에 대한 개개인의 전반적인 자기 평가로 정의될 수 있다[33]. 이러한 자기 평가의 관점에서 볼 때, 자아 존중은 스스로에 대한 자긍심과 능력에 대한 믿음을 내포하는 의미이다. Brown & Mankowski는 개인이 사건에

직면하게 될 때, 문제 해결의 결정과정에 있어서 중요한 역할을 한다고 하였다. 자아존중감이 높게 되면 긍정적 사건은 긍정적으로 받아들이지만, 부정적 사건은 이를 상쇄시키거나 제한적으로 받아들이는 경향을 있다고 하였다[33]. 즉, 자아존중이 높게 되면 일상의 스트레스나 소진 현상 등을 경험하게 되면 이를 대처할 수 있으며 상쇄할 수 있는 결과를 가짐을 짐작할 수 있다. 또한 Judge 등은 긍정적인 자기 평가는 자신의 직무에 대한 본질 파악을 명확히 할 뿐만 아니라 보다 다양하고 적극적인 업무를 수행한다고 하였다[34]. Abraham은 자아 존중감이 높을수록 직무만족이 높아지며, 이직 의도가 낮아지는 결과를 도출하였다. 그의 연구에서 볼 수 있듯이 자아존중감은 소진현상 등과 같은 부정적 요인을 감소시키거나 상쇄하는 역할을 수행하게 된다[35]. Cantu는 스트레스를 조절하거나 스트레스의 결과들을 적절히 대처하기 위해서는 자아존중감과 같은 자아 개념의 확충이 필요하다고 지적하고 있다[36]. 선행 연구들에서 볼 수 있듯이 자아존중은 현재 겪고 있는 불만적 상황 등을 상쇄하거나 이를 긍정적으로 전환하는 작용을 수행하고 있음을 볼 수 있다. 따라서 이러한 자아 존중은 소진 현상을 감소시키거나 상쇄할 수 있는 역할을 수행할 수 있을 것이다, 이러한 가정을 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4-1 : 자아 존중감은 소진현상과 직무만족과의 영향 관계에서 유의한 조절 효과를 발휘할 것이다.

가설 4-2 : 자아 존중감은 소진현상과 이직의도와의 영향 관계에서 유의한 조절 효과를 발휘할 것이다.

여가활동의 참여는 인간의 삶을 풍요롭게 하고, 회사생활과 사회적, 개인적 생활 방식과의 균형을 유지해주는 수단으로 작용하고 있다[37]. 또한 여가활동의 참여는 개인의 정신적 측면인 개인적 가치나 경험을 향상시키고, 신체적 측면에서는 건강의 유지와 질병의 통제 등의 역할을 하게 되며, 사회적 측면에서는 커뮤니케이션의 강화와 안정성을 도모하게 된다[38]. 곽한병은 여가활동의 참여와 직무 스트레스와 관련성에 관한 연구

결과에서 직무스트레스는 여가활동과 부(-)의 관계를 가지고 있으므로 보다 많은 여가활동이 직무스트레스 해소에 도움이 됨, 여가활동을 수행하여 여가만족도가 증가할수록 직무스트레스는 감소하는 상관관계를 갖는다고 하였다[39]. 김보경은 여가활동 참여와 직무만족과의 관련성에서 여가활동의 빈도가 높을수록 직무 만족이 높아지며, 특히 일과 중에 이루어지는 여가활동이 강한 영향을 미친다고 하였다[40]. Melamed 등의 실증분석 결과에서 여가활동의 참여는 종사원의 직무 만족과 자아 존중감에 긍정적인 상관관계를 갖으며, 소진현상, 신체적이고 정신적인 불평 등에는 부정적인 상관성을 보인다는 실증분석 결과를 검증하였다. 즉, 여가활동의 참여는 직무만족을 향상시키고, 소진현상을 감소시켰다[41]. Iso-Ahola & Park의 연구에서는 여가활동으로서의 태권도를 중심으로 연구를 진행했는데, 여가활동의 참여가 스트레스와 소진현상과의 관계에서 적절한 조절효과가 있음을 밝혔다. 그리고 여가활동의 참여를 통한 동료애의 증진은 정신적, 신체적 건강에도 도움을 줄 수 있다고 강조하였다[42]. Ponde & Santana는 여성 직장인을 대상으로 한 연구에서 특히 직무 불만족을 겪고 있는 직장 여성들에게 있어서 여가활동의 참여는 우울한 감정, 심리적 고통 등의 소진 현상과는 반의 상관관계를 가짐을 검증하였다[43]. 선행연구들의 결과를 볼 때, 여가 활동의 참여 목적은 일상이나 직무 활동을 하면서 경험하게 되는 스트레스를 해소하기 위한 것임을 알 수 있다. 따라서 이러한 여가활동의 참여는 종사원들의 소진 현상을 줄여줌으로써 직무만족을 증가시키고, 이직 의도를 감소시키는 역할을 수행할 수 있을 것으로 가정할 수 있다. 여가활동의 참여와 소진 현상, 그리고 직무 태도 등의 관련성을 고려하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 5-1 : 여가활동의 참여는 소진현상과 직무만족과의 영향 관계에 유의한 영향을 미치게 될 것이다.

가설 5-2 : 여가활동의 참여는 소진현상과 이직의도와의 영향 관계에 유의한 영향을 미치게 될 것이다.

III. 조사 방법 및 설문 구성

1. 자료수집

고객의 접촉 빈도가 높고, 고객 지향적이며 고도의 서비스 품질을 요구받는 상황 하에서 근무하는 종사원들은 업무 스트레스를 강하게 받게 되며, 이의 결과로서 소진 현상을 경험하게 된다. 여행서비스에 종사하는 종사원들은 고객과의 접촉 빈도가 높게 나타나며, 늘 새로운 상황에 대처하는 업무를 하게 된다. 특히 여행업의 종사원들은 단일의 역할을 수행하는 것이 아니라 여러 가지의 역할을 동시에 수행하게 된다.

소진 현상을 경험할 확률이 높은 종사원을 선정하기 위하여 실증 조사에서는 서비스 제공과정에서 고객과의 접촉 빈도가 높은 부서인 판매 및 영업 부서의 직원을 대상으로 하였다.

조사기간은 예비조사를 통한 설문지의 수정과 보안을 실시한 후 2007년 3월부터 4월에 걸쳐 실증 조사를 수행하였다. 시기의 결정은 성수기와 비수기의 교차시점을 선정함으로써 소진 현상이 높아질 수 있는 시기로 판단하였기 때문이다. 자료 수집은 2006년 한국일반여행업협회에서 발표한 송객 순위를 바탕으로 상위 10개 여행사를 선정하였으며, 각 여행사에 40부를 우편으로 송부하였다. 사전에 조사자의 지인들에게 설문지의 목적과 기입 방식 등을 설명하였기 때문에 설문지의 회수 및 응답에는 문제가 없었다. 송부된 400부의 설문지 중 314부가 회수되었다. 응답이 불성실한 설문지를 제외한 288부를 분석하였다.

표 1. 조사 표본의 빈도

구분		N	%	구분		N	%
성별	남성	132	45.83	연령	30세 이하	192	66.67
	여성	156	54.17		31~40세	68	23.61
학력	고졸이하	17	5.90		41~50세	20	6.94
	전문대졸	149	49.31		51세 이상	8	2.78
	대학교졸	129	44.79		근속연수	3년 이하	141
직책	사원급	228	79.17			3~5년 이하	41
	과장급	46	14.93	5~10년		52	18.06
	부장급	17	5.90	10년 이상	54	18.75	
N = 288(100.0%)							

2. 설문 구성과 분석 방법

소진과 관련한 설문의 구성은 선행연구[1][23]와 다산 E&E와 삼성서울병원의 직무 스트레스 설문지(K-OSI)를 차용하여 구성하였다. 대처 유형에서 사회적 지원은 선행연구들[22][24]을 토대로 작성하였으며, 자아 존중감의 설문 문항은 Judge 등[34]의 연구를 바탕으로 하였다. 그리고 여가 활동과 관련해서는 곽한병[39]의 설문을 토대로 하였으며, 여행서비스에 적절한 형태로 변형하여 구성하였다. 예비조사에서 개인적 성취감 감소는 부정적 어구를 사용할 때, 응답자들이 혼돈을 일으키는 등의 문제로 인해 연구 의도와는 다른 결과를 보여주었다. 따라서 실증 분석의 본 조사에서는 성취감 고취 등의 문항을 토대로 작성하고 코딩 과정에서 역코딩 방식을 사용하여 분석에 사용하였다. 설문의 척도는 5점 척도를 활용하여 “1=전혀 그렇지 않다(전혀 동의하지 않는다)”와 “5=매우 그렇다(전적으로 동의한다)”의 문구를 사용하여 측정하였다. 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩(data coding)과정을 거쳐, SPSS 통계 패키지 프로그램 11.5 버전을 활용하여 분석하였다. 신뢰성을 검증하기 위해 내적 일관성을 나타내는 Cronbach's alpha 분석을 실시하여 자료의 신뢰도를 분석하였고, 각 문항의 타당성 검증을 위해 요인분석을 실시하였다.

요인분석에서는 eigen값 1을 기준하였고, Varimax 회전 기법을 적용하여 분석하였다. 종사원의 지각된 소진 현상과 직무 만족, 그리고 이직 의도와의 관련성을 검증, 그리고 소진현상과 직무태도와의 관련성에서의 대처 유형 효과를 알아보기 위해서 회귀분석을 실시하였다. 신뢰도 분석의 총 분산설명력은 0.631로 나타났다.

표 2. 요인분석 결과

요인 명 및 설문 문항	요인적재량	분산설명 아이겐값 α
사회적 지원(3.675)		
나의 개인적인 문제에 가까이 경청해 줌	0.781	7.759 0.215 0.878
어려움에 직면할 때 동료들에게 의지함	0.765	
업무와 관련된 대화를 자유롭게 나눌 수 있음	0.759	
직장 일을 의논할 동료가 최소한 한 명 이상	0.717	
내가 하는 일이 쉽게 해결되도록 도움을 줌	0.711	
내가 수행하는 일을 동료들이 인정해주는 편	0.681	
상사나 동료들은 나를 인간적으로 존중해 줌	0.664	

감정적 고갈(2.676)		
업무 마감 후 때론 좌절감과 허망감을 느낌	0.850	4.026
현 직무라면 정신적으로 탈진한 느낌	0.816	0.111
업무 수행에 따른 정신적 피폐함을 느낌	0.792	0.874
최근에 정신적으로 약해져 감을 느낌	0.730	
자아 존중(3.581)		
동료들에게 직무와 관련된 도움을 줄 수 있음	0.785	2.454
현 직무보다 어려운 업무도 충분히 해결함	0.774	0.068
나는 어떤 어려움이라도 해결할 능력이 있음	0.753	0.809
나의 기술과 능력은 동료에 비해 높은 편임	0.621	
지난 경험을 통해볼 때 업무 성공을 확신함	0.561	
비인격화(2.369)		
주위 사람들의 일에 대한 무관심함	0.747	2.266
주위 사람들을 대하는 태도가 더욱 냉담해짐	0.725	0.063
비정한 태도로 서비스를 제공할 때가 있음	0.690	0.832
근무로 인해 감정적으로 메말라감	0.639	
여가활동(3.352)		
여가 시간에 활동적이고 신체적 활동을 함	0.770	2.044
여가 활동으로 정신적 즐거움을 추구하는 편	0.704	0.056
가족들과 함께 가까운 곳 등의 여행을 즐김	0.664	0.756
여가 시간 동안에 취미 활동을 즐기는 편	0.659	
나는 휴식이 필요하면 여행 등을 즐기는 편	0.647	
직무만족(2.836)		
회사의 동료나 상사에 대해서 만족하는 편	0.857	1.673
업무 수행에 따른 적절한 연봉을 받는 편	0.789	0.046
현재의 직무 자체에 대해서 만족하는 편	0.735	0.800
직무환경이나 부서 분위기 등에 대해 만족	0.678	
성취감 감소(2.555)*		
고객의 요구를 파악하려 적극적으로 노력	0.857	1.414
동료의 업무에 관심이 갖으며 도움을 주려함	0.789	0.039
동료와 업무의 문제점을 적극적으로 논의함	0.735	0.771
고객의 문제들 효율적으로 다루려 노력함	0.678	
이직의도(2.651)		
최근 들어 퇴사에 대해서 심각히 생각함	0.798	1.109
주위에서 퇴직 권유의 느낌을 받은 적이 있음	0.726	0.030
나는 곧 다른 회사나 직종으로 옮기고자 함	0.612	0.700

주: * 는 역코딩(reverse coding)한 자료임. (): mean값.

IV. 가설 검증

소진현상이 높아지게 되면, 직무 불만족을 가중시킬 것이라는 가설 1과 하위 가설 1-1에서 1-3의 검증 결과를 보면, 먼저 종사원들이 지각한 전반적 소진 현상과 직무 만족과의 관계에 있어서는 회귀분석의 설명력이 10.1%로 나타났고, 유의한 영향력을 갖는 것으로 나타났다. 가설 1은 채택되었으며, 종사원들이 지각하는 소진 현상이 높아지면 높아질수록 종사원의 직무 만족도는 낮아지는 상관성을 갖는 것으로 파악되었다.

하위 가설의 검증 결과에서는 종사원의 직무 만족에 영향력을 미치는 관련성을 알아보기 위하여 다중회귀 분석을 실시한 결과, 감정적 고갈이 직무 만족에 통계적으로 유의한 영향이 있다. 특히 감정적 고갈이 유의

한 영향을 미치고 있다.

표 3. 소진현상과 직무만족과의 관계

모형	비표준화계수		표준화계수	t	p
	β	오차	β		
1 (상수)	3.959	0.196	-	20.231	0.000
소진현상	-0.443	0.076	-0.318	-5.854	0.000
2 (상수)	3.909	0.210	-	18.592	0.000
감정적 고갈	-0.222	0.062	-0.238	-3.609	0.000
비인격화	-0.103	0.065	-0.105	-1.571	0.117
성취감 감소	-0.092	0.064	-0.079	-1.427	0.155

• 모형 1 : $R^2=0.101$, $F=34.273$, $p=0.000$
 • 모형 2 : $R^2=0.108$, $F=12.231$, $p=0.000$

여행서비스를 제공하는 종사원이 경험하게 된 소진 현상이 높아지게 되면, 종사원들은 이직 의도를 가중시키게 될 것이라는 가설 2와 하위 가설 2-1에서 2-3을 검증한 결과는 [표 4]와 같다.

먼저 종사원들이 지각한 전반적 소진 현상과 이직 의도의 관계에 있어서는 회귀분석의 설명력이 20.6%로 나타났고, 유의한 영향력을 갖는다. 그리고 하위 가설에서 비인격화의 요인이 유의한 영향력을 가지며, 이로 인해 이직의도가 높아짐을 볼 수 있다.

표 4. 소진현상과 이직의도와의 관계

모형	비표준화계수		표준화계수	t	p
	β	오차	β		
1 (상수)	0.849	0.207	-	4.103	0.000
소진현상	0.712	0.080	0.454	8.895	0.000
2 (상수)	1.806	0.218	-	4.994	0.000
감정적 고갈	0.071	0.064	0.068	1.114	0.266
비인격화	0.477	0.068	0.435	7.046	0.000
성취감 감소	0.096	0.066	0.073	1.439	0.151

• 모형 1 : $R^2=0.206$, $F=79.117$, $p=0.000$
 • 모형 2 : $R^2=0.245$, $F=32.722$, $p=0.000$

가설 3-1을 검증한 결과는 [표 5]와 같다. 조절효과는 비교 모형간의 R^2 의 증감의 유무 및 상호작용변수의 유의수준에 의해 판단된다. 제 1모형의 $R^2=10.1\%$ 인데 제 2모형의 $R^2=13.7\%$ 로 R^2 의 증감이 발생하였으며, 상호작용변수(BO * SS)도 유의 수준 p값이 0.000으로 나타

나 통계적으로 유의한 수준 값을 나타나 가설 3-1은 채택되었다.

표 5. 직무만족과의 사회적 지원의 조절효과

모형	비표준회계수		표준회계수	t	p
	β	오차	β		
1 (상수)	3.843	0.394	-	9.744	0.000
소진현상	-0.433	0.082	-0.310	-5.295	0.000
사회적 지원	0.024	0.072	0.020	0.339	0.735
2 (상수)	-1.008	1.417	-	-0.712	0.477
소진현상	-1.418	0.526	-1.017	-2.695	0.007
사회적 지원	1.269	0.357	1.033	3.558	0.000
BO * SS	0.959	0.270	1.348	3.560	0.000
• 모형 1 : $R^2=0.101$, $F=17.144$, $p=0.000$ • 모형 2 : $R^2=0.137$, $F=16.093$, $p=0.000$					

주 : BO * SS는 소진현상 × 사회적 지원

소진현상과 이직 의도 간의 관계에서 사회적 조절효과에 대한 검증 결과는 [표 6]과 같다. 소진현상과 사회적 지원을 독립변수로 설정하고 이직 의도를 종속변수로 설정한 제 1모형의 $R^2=20.7\%$ 인데 반해서 소진현상과 사회적 지원의 조절 변수를 가미한 제 2모형의 $R^2=20.9\%$ 로 R^2 의 증감이 발생하였다. 하지만 소진현상과 사회적 지원의 상호작용변수(BO * SS)에서는 유의수준 p값이 0.342로 나타나 통계적으로 유의하지 않은 관계로 인해서 가설 3-1은 기각되었다.

표 6. 이직의도와와의 사회적 지원의 조절효과

모형	비표준회계수		표준회계수	t	p
	β	오차	β		
1 (상수)	1.030	0.417	-	2.471	0.014
소진현상	0.695	0.086	0.444	8.052	0.000
사회적 지원	-0.038	0.076	-0.028	-0.501	0.617
2 (상수)	2.426	1.525	-	1.591	0.113
소진현상	0.162	0.566	0.104	0.287	0.774
사회적 지원	-0.396	0.384	-0.287	-1.032	0.303
BO * SS	0.276	0.290	-0.345	0.952	0.342
• 모형 1 : $R^2=0.207$, $F=39.587$, $p=0.000$ • 모형 2 : $R^2=0.209$, $F=26.685$, $p=0.000$					

주 : BO * SS는 소진현상 × 사회적 지원

소진현상과 자아존중을 독립변수로 하고 직무 만족 변수를 종속변수로 설정한 제 1모형의 $R^2=10.6\%$ 인데, 소진현상, 자아존중, 그리고 소진현상과 자아존중의 상호작용변수(BO*SE)를 독립 변수로 설정한 제 2모형의

$R^2=11.9\%$ 로 나타나 R^2 의 증감이 미미하나마 발생하였다. 소진현상과 자아존중의 상호작용(BO * SE) 변수도 유의 수준 p값이 0.033으로 나타나 채택된 가설 4-1은 채택되었다.

표 7. 직무만족과의 자아존중의 조절효과

모형	비표준회계수		표준회계수	t	p
	β	오차	β		
1 (상수)	3.535	0.386	-	9.154	0.000
소진현상	-0.404	0.082	-0.290	-4.949	0.000
자아존중	0.091	0.071	0.075	1.274	0.204
2 (상수)	0.761	1.353	-	0.563	0.574
소진현상	-0.662	0.505	-0.474	-1.311	0.191
자아존중	0.809	0.343	0.665	2.357	0.019
BO * SE	0.557	0.261	0.778	2.139	0.033
• 모형 1 : $R^2=0.106$, $F=17.983$, $p=0.000$ • 모형 2 : $R^2=0.119$, $F=13.654$, $p=0.000$					

주 : BO * SE는 소진현상 × 자아존중

소진현상과 자아존중을 독립변수로 하고 이직 의도의 변수를 종속변수로 설정한 제 1모형의 $R^2=20.8\%$ 인데, 소진현상과 자아존중의 상호작용변수를 가미한 제 2모형의 $R^2=20.8\%$ 로 나타나 R^2 의 증감이 나타나지 않았다. 소진현상과 자아존중의 상호작용(BO * SE) 변수도 유의 수준 p값이 0.871로 나타나 통계적으로 유의하지 않아서 가설 4-2는 기각되었다.

표 8. 이직의도와와의 자아존중의 조절효과

모형	비표준회계수		표준회계수	t	p
	β	오차	β		
1 (상수)	0.538	0.409	-	1.316	0.189
소진현상	0.740	0.086	0.472	8.569	0.000
자아존중	0.067	0.075	0.049	0.882	0.378
2 (상수)	0.763	1.442	-	0.529	0.597
소진현상	0.654	0.538	0.417	1.215	0.225
자아존중	0.008	0.366	0.006	0.023	0.982
BO * SE	0.045	0.278	0.056	0.163	0.871
• 모형 1 : $R^2=0.208$, $F=39.910$, $p=0.000$ • 모형 2 : $R^2=0.208$, $F=26.536$, $p=0.000$					

주 : BO * SE는 소진현상 × 자아존중

여가 활동의 참여의 조절효과에 대한 결과에서, 소진현상과 여가활동을 독립변수로 하고 직무 만족 변수를 종속변수로 설정한 제1모형의 $R^2=10.2\%$ 인데, 소진현상과 여가 활동의 상호작용 변수를 독립 변수로 설정한

제2모형의 $R^2=11.1\%$ 로 나타나 모형의 설명에서는 미미한 증감이 발생하였다. 그리고 소진현상과 여가 활동의 상호작용(BO * LA) 변수에서는 유의 수준 p값이 0.091로 나타나 가설5-1은 채택되었다. 즉, 소진현상을 통하여 직무 불만족을 느낄 수 있는 종사원들이 여가 활동 등의 참여를 통한 조절을 통하여 직무 불만족을 감소시킬 수 있다.

표 9. 직무만족과의 여가활동의 조절효과

모형	비표준회계수		표준회계수		t	p
	β	오차	β			
1 (상수)	3.836	0.305	-		12.573	0.000
소진현상	-0.436	0.077	-0.313		-5.669	0.000
여가 활동	0.032	0.060	0.029		0.529	0.597
2 (상수)	2.132	1.409	-		2.032	0.043
소진현상	-0.223	0.396	-0.160		-0.564	0.573
여가 활동	0.510	0.288	0.471		1.769	0.078
BO * LA	0.373	0.220	0.596		1.696	0.091
*모형 1 : $R^2=0.102$, $F=17.236$, $p=0.000$						
*모형 2 : $R^2=0.110$, $F=12.521$, $p=0.000$						

주 : BO * LA는 소진현상 × 여가 활동 참여

소진현상과 여가 활동을 독립변수로 하고 이직 의도 변수를 종속변수로 설정한 제 1모형의 $R^2=22.5\%$ 인데, 소진현상과 여가 활동의 참여 변수를 가미한 후의 제 2 모형의 $R^2=22.5\%$ 로 나타나 회귀모형의 설명력에서는 설명력의 증감이 발생하였다. 그러나 소진현상과 여가 활동의 상호작용(BO * LA) 변수에서는 유의 수준 p값이 0.741로 나타나 통계적으로 유의하지 않아 가설5-2는 기각되었다.

표 10. 이직의도와의 여가활동의 조절효과

모형	비표준회계수		표준회계수		t	p
	β	오차	β			
1 (상수)	0.184	0.319	-		0.577	0.565
소진현상	0.749	0.080	0.478		0.9322	0.000
여가 활동	0.170	0.062	0.140		2.722	0.007
2 (상수)	-0.163	1.101	-		-0.148	0.883
소진현상	0.883	0.416	0.563		2.214	0.034
여가 활동	0.267	0.303	0.220		0.883	0.378
BO * LA	-0.076	0.231	-0.108		-0.329	0.742
*모형 1 : $R^2=0.225$, $F=44.094$, $p=0.000$						
*모형 2 : $R^2=0.225$, $F=29.346$, $p=0.000$						

주 : BO * LA는 소진현상 × 여가 활동 참여

V. 시사점 및 결론

이 연구에서는 여행서비스 종사원이 지각하는 소진 현상(감정적 고갈, 비인격화, 그리고 개인적 성취감 감소)과 직무 만족, 이직 의도와와의 관련성을 파악하고, 소진 현상과 직무 태도와의 관련성에 있어서 대처 유형(사회적 지원, 자아존중, 그리고 여가활동의 참여)이 수행하는 조절 효과를 검증하고자 하였다. 실증 분석의 결과를 바탕으로 하여 여행서비스 업계에서의 시사점과 종사원들이 소진 현상을 제어할 수 있는 방안 등을 제시하고자 하였다.

결과를 바탕으로 한 시사점을 제시해 보면, 먼저 여행서비스 종사원들이 지각하는 소진 현상은 직무 만족에 부정적인 영향을 미치고, 이직 의도에는 정(+) 영향을 미치고 있음을 볼 수 있다. 직무만족과의 관련성에서는 소진 현상 중에서도 특히 감정적 고갈의 변인이 가장 영향력이 있는 것으로 나타났고 이직 의도와와의 관련성에서는 비인격화의 요인이 보다 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 종사원들은 감정적 고갈이나 비인격화의 형태로의 진행이 이루어지기 전에 이를 적절히 대처할 수 있거나 통제할 수 있는 방안을 마련해야 할 것이다. 종사원의 감정적 고갈의 형태는 종사원 자신이 감지하는 것보다 오히려 동료나 팀장 등의 직장 상사들의 주의 사람들에 의해서 발견되기가 용이하다. 따라서 직장 동료들과의 적절한 커뮤니케이션이 필요하다. 직무와 관련된 사항에서부터 자신의 일상생활에 이르기까지 소소한 일이라도 마음속에 담아두기 보다는 표출하는 습관을 갖는 것도 중요하다. 이를 통해서 자신의 현재 심리적 상태를 다른 사람들에게 보여줌으로써 적절한 도움을 받을 수 있다.

다음으로 조절 변수로서의 대처 전략에 관한 실증 분석결과를 토대로 볼 때, 종사원들이 소진 현상을 체험한 후에 직무 만족이나 이직 의도와의 관련성에서 사회적 지원, 자아 존중, 그리고 여가활동에의 참여를 통하여 직무 불만족으로 전환을 방지할 수 있는 것을 볼 수 있다. 따라서 팀장 등과 같은 부서의 상사와 부서의 동료들과의 적절한 대화와 협력이 중요시됨을 볼 수 있다. 관리자 계층의 대응 방안으로는 업무의 멘토링 등

의 방식을 채택하여 신입사원의 부하직원들이 업무를 통하여 겪게 되는 스트레스와 소진 현상을 감소시키는 방안을 강구해야 한다. 업무의 분담 등의 업무 감소 측면도 중요하지만 정신적 고갈이나 피폐 등을 방지하기 위해서는 보조자 역할을 수행해 줄 수 있는 동료와의 관계가 더 중요할 것이다. 따라서 유사 업무와 관련된 동료와의 협력을 증진할 수 있는 멘토의 형성은 소진 현상의 좋은 대처 전략이 될 수 있다. 그리고 종사원 개인적인 측면에서는 자기 자신에 대한 긍정적인 평가가 선행되어야 할 것이다. 난 잘 할 수 있다는 긍정적인 평가는 긍정적 사고를 불러일으킴으로써 결과적으로 업무 수행 능력을 향상시키며 이는 직무 만족을 이끌어 낼 수 있다. 선행연구에서도 볼 수 있듯이 긍정적 자긍심과 자아 존중은 사소한 부정적 요소를 상쇄하거나 감소시키는 역할을 수행하기 때문이다. 또한 여가활동의 참여를 통하여 쌓여있는 스트레스의 해소가 중요하다. 스트레스의 증가는 우울한 감정, 대인관계의 회피 등의 결과를 가져오게 됨으로 이를 사전에 방지하기 위해서는 활동적인 여가의 참여가 좋은 방안이 될 것이다.

마지막으로 소진 현상과 이직 의도의 관계에서의 조절 변수의 역할을 볼 때, 모든 변수들이 일괄적으로 조절의 역할을 수행하지 못하고 있음을 볼 수 있다. 소진 현상의 원인변수로 볼 수 있는 스트레스의 축적의 단계에서는 어느 정도의 역할을 수행할지도 모르지만, 소진 현상을 겪게 되면, 이직 의도를 방지할 수가 없다는 것이다. 따라서 소진 현상을 일어나기 이전의 단계인 직무 스트레스나 역할 스트레스의 단계에서의 조치가 필요하다. 이를 위해서는 자사 종사원들의 스트레스 원인에 대한 규명이 우선되어야 한다. 스트레스의 원인을 파악하고 이를 대처할 경우에 소진 현상을 방지할 수 있으며, 결과적으로 이직 의도를 줄일 수 있는 방법이 되는 것이다. 주기적이고 정기적인 스트레스 관리 프로그램의 개발과 아울러 이를 담당하는 인사팀이나 자원 관리팀의 인력보강도 필요하다. 현재까지 여행업의 경우에는 외형의 성장과 경제적 성장에 초점을 두고 성장해왔다면, 향후에는 여행서비스의 본질인 종사원 관리에도 관심을 두어야 할 시기이다.

이러한 연구결과에도 불구하고 한계점을 내포하고

있다. 소진 현상을 감소시킬 수 있는 방안 중에서 가족의 지원과 협력 또한 중요한 변수로 작용될 수 있는데, 이러한 점을 간과한 것이다. 여행사의 특성 상 20, 30대의 영업사원이 많은 관계로 인하여 가족생활과의 갈등으로 인한 영향관계는 배제하였지만, 가족의 도움도 중요한 역할을 할 것으로 사료된다.

참고문헌

- [1] I. Buick and M. Thomas, "Why Do Middle Managers in Hotel Burn Out?," *International Journal of contemporary Hospitality Management*, Vol.13, No.6, pp.304-309, 2001.
- [2] A. Ingram and S. Brown, "Labor Turnover in Four and Five Crown Edinburgh Hotels: Managers' Perceptions and Strategies to Cope," *Praxis*, Vol.2, No.2, pp.80-99, 2000.
- [3] E. W. Brewer and J. McMahan, "Job Stress and Burnout among Industrial and Technical Teacher Educators," *Journal of Vocational Education Research*, Vol.28, No.2, pp.125-140, 2003.
- [4] M. P. Leiter, P. Harvie, and C. Freizzell, "The Correspondence of Patient Satisfaction and Nurse Burnout," *Social Science Medical*, Vol.47, No.10, pp.1611-1617, 1998.
- [5] D. Drake and E. P. Hebert, "Perceptions of Occupational Stress and Strategies for Avoiding Burnout: Case Studies of Two Female Teacher-coaches," *The Physical Educator*, Vol.59, No.4, pp.170-183, 2002.
- [6] 김희경, 지현순, 류은경, 진미경, "에니어그램을 활용한 병원간호사의 성격유형과 직무만족도, 조직몰입 및 소진비교", *임상간호연구*, 제11권, 제1호, pp.109-121, 2005.
- [7] 김영옥, "병원 일반간호사의 강인성과 직업적 스트레스 및 소진현상과의 관계", *서강대논문집*, 제

- 20집, pp.251-268, 2001.
- [8] C. L. Cordes, T. W. Dougherty, and M. Blum, "Patterns of Burnout among Managers and Professionals: A Comparison of Models," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.18, pp.685-701, 1997.
- [9] L. Tourigny, V. V. Baba, and T. R. Lituchy, "Job Burnout among Airline Employees in Japan: A Study of Buffering Effect of Absence and Supervisory Support," *International Journal of Cross Cultural Management*, Vol.5, No.1, pp.67-85, 2005.
- [10] I. Huang, C. J. Chuang, and H. Lin, "The Role of Burnout in the Relationship between Perception of Organizational Politics and Turnover Intention," *Public Personnel Management*, Vol.32, No.4, pp.519-531, 2003.
- [11] C. L. Cordes and T. W. Dougherty, "A Review and an Integration of Research on Job Burnout," *Academy of Management Review*, Vol.18, pp.621-656, 1993.
- [12] A. B. Bakker, E. Demerouti, and W. Verbeke, "Using the Job Demands-Resources Model to Predict Burnout and Performance," *Human Resource Management*, Vol.43, No.1, pp.83-104, 2004.
- [13] C. Maslach, W. B. Schaufeli, and M. P. Leiter, "Job Burnout," *Annual Reviews Psychology*, Vol.52, pp.397-422, 2001.
- [14] D. W. Chan, "Hardiness And Its Role in the Stress-Burnout Relationship among Prospective Chinese Teachers in Hong Kong," *Teaching and Teacher Education*, Vol.19, pp.381-395, 2003.
- [15] R. F. Lusch and R. R. Serpkenci, "Personal Differences, Job Tension, Job Outcomes, and Store Performance: A Study of Retail Store Mangers," *Journal of Marketing*, Vol.54, No.1, pp.85-101, 1990.
- [16] K. M. Mcneilly and F. A. Russ, "The Moderating Effect of Sales Force Performance on Relationships Involving Antecedents of Turnover," *The Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol.12, No.1, pp.9-20, 1992.
- [17] S. T. Tidd and R. A. Friedman, "Conflict Style and Coping with Role Conflict: An Extension of the Uncertainty Model of Work Stress," *The International Journal of Conflict Management*, Vol.13, No.3, pp.236-257, 2002.
- [18] 문채련, 이소은, "유아교사의 직무만족도와 소진", *한국생화학과학회지*, 제14권 제3호, pp.387-399, 2005.
- [19] J. B. Brookings, B. Bolton, C. E. Brown, and A. McEvoy, "Self-reported Job Burnout among Female Human Service Professionals," *Journal of Occupational Behavior*, Vol.6, No.2, pp.143-150, 1985.
- [20] M. F. Dollard, H. R. Winefield, A. H. Winefield, and J. DeJonge, "Psychosocial Job Strain and Productivity in Human Service Workers: A Test of the Demand Control Support Model," *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.73, pp.501-510, 2000.
- [21] S. Jackson and C. Maslach, "After-effects of Job-related Stress: Families as Victims," *Journal of Occupational Behavior*, Vol.3, No.1, pp.63-77, 1982.
- [22] K. Harris, M. James, and R. Boonthanom, "Perceptions of Organizational Politics and Cooperation as Moderators of the Relationship between Job Strains and Intent to Turnover," *Journal of Managerial Issue*, Vol.17, No.1, pp.26-42, 2005.
- [23] P. J. Dewe and D. E. Guest, "Methods of Coping with Stress at Work: A Conceptual Analysis and Empirical Study of Measurement

- Issues," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.11, pp.135-150, 1990.
- [24] K. J. Harris and K. M. Kacmar, "Easing the Strain: the Buffer of Supervisors in the Perceptions of Politics-strain Relation," *Journal Occupational and Organizational Psychology*, Vol.78, pp.337-354, 2005.
- [25] 임숙빈, 김경의, "간호사의 성격 유형에 따른 직무 스트레스와 대처방식", *정신간호학회지*, 제14권, 제4호, pp.390-399, 2005.
- [26] G. J. Fogarty et al., "Predicting Occupational Strain And Job Satisfaction: The Role of Stress, Coping, Personality, And Affectivity Variables," *Journal of Vocational Behavior*, Vol.54, pp.429-452, 1999.
- [27] 유성경, 박성호, "상담환경의 위험요소, 지각된 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향", *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 제14권, 제2호, pp.389-400, 2002.
- [28] 안현영, 서철현, "여행업체 종사원의 정서적 고갈에 관한 연구", *대한경영학회지*, 제18권, 제2호, pp.909-928, 2005.
- [29] 신선미, "주부들의 자아존중감, 스트레스 지각수준, 스트레스 대처양식의 관계", *인간이해*, 제25호, pp.47-62, 2004.
- [30] B. J. Boyd and N. I. Schneider, "Perceptions of the Work Environment and Burnout in Canadian Child Care Providers," *Journal of Research in Childhood Education*, Vol.11, pp.171-180, 1997.
- [31] D. F. Elloy, W. Terpening, and J. Kohls, "A Causal Model of Burnout Among Self-Managed Work Team Members," *The Journal of Psychology*, Vol.135, No.3, pp.321-334, 2001.
- [32] 하은호, 이영휘, "무료양로시설노인이 지각한 사회적 지지에 따른 자아존중감과 삶의 질에 관한 연구", *노인간호학회지*, 제6권, 제1호, pp.47-54, 2004.
- [33] J. D. Brown and T. A. Mankowski, "Self Esteem, Mood and Self-Evaluation: Changes in Mood and The Way You See You," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.64, No.3, pp.421-430, 1993.
- [33] J. L. Pierce and D. G. Gardner, "Self-esteem within Work and Organizational Context: A Review of the Organization-based Self-esteem Literature," *Journal of Management*, Vol.30, No.5, pp.591-622, 2004.
- [34] T. A. Judge, A. Erez, J. E. Bono, and C. Thoresen, "The Core Self-evaluations Scale: Development of Measure," *Personnel Psychology*, Vol.56, pp.303-331, 2003.
- [35] R. Abraham, "The Relationship Between Differential Inequity, Job Satisfaction, Intention to Turnover, And Self-Esteem," *The Journal of psychology*, Vol.133, No.2, pp.205-215, 1999.
- [36] C. O. Cantu, "Self-regulation and Stress Management," *EP Magazine*, Vol.32, No.11, pp.41-47, 2002.
- [37] U. Venkatesh, "Leisure-Meaning and Impact on Leisure Travel Behavior," *Journal of Services Research*, Vol.6, pp.87-108, 2006.
- [38] A. D. Bright, "The Role of Social Marketing in Leisure and Recreation Management," *Journal of Leisure Research*, Vol.32, No.1, pp.12-17, 2000.
- [39] 광한병, *여가활동을 통한 직무 만족과 직무 스트레스에 관한 모델연구*, 경기대학교 박사학위논문, 1996.
- [40] 김보경, *초등학교 교사의 여가활동 참여가 직무 만족도에 미치는 영향*, 동아대학교 석사학위논문, 2003.
- [41] S. Melamed, E. L. Meir, and A. Samson, "The Benefits of Personality-Leisure Congruence: Evidence and Implications," *Journal of Leisure Research*, Vol.27, No.1, pp.25-40, 1995.

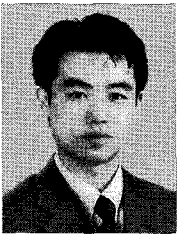
[42] S. E. Iso-Ahola and C. J. Park, "Leisure related Social Support and Self-determination as Buffers of Stress-illness Relationship," Journal of Leisure Research, Vol.28, No.3, pp.169-187, 1996.

[43] M. P. Ponde and V. S. Santana, "Participation in Leisure Activities: Is It a Protective Factor for Women's Mental Health?," Journal of Leisure Research, Vol.32, No.4, pp.457-472, 2000.

저 자 소 개

김 판 영(Pan-Young Kim)

정회원



- 2000년 2월 : 경기대학교 관광경영학과(경영학석사)
- 2004년 2월 : 경기대학교 관광경영학과(관광학박사)
- 2003년 3월 ~ 현재 : 안양대학교 대학원 관광경영학과 강사

<관심분야> : 관광마케팅, 여행서비스, 서비스회복

송 성 인(Sung-In Song)

정회원



- 1987년 2월 : 경희대학교 관광경영학과(경영학석사)
- 1992년 2월 : 한양대학교 관광학과(문학박사)
- 2000년 3월 ~ 현재 : 청주대학교 관광학부 호텔경영전공 교수

<관심분야> : 호텔시설공간관리, 호텔인사관리, 서비스품질관리, 관광법규