

호텔구성원의 사회적지지에 대한 인식이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향

Effects of Social Support on Job Stress and Job Burnout : Focus on Luxury Hotel in Seoul

이상우

세명대학교 호텔경영학과

Sang-Woo Lee(lsw08@semyung.ac.kr)

요약

고객과의 서비스 접점에서 호텔구성원의 부정적인 태도는 고객의 서비스평가에 결정적인 영향을 미치기 때문에 서비스 전달과정에서 나타날 수 있는 부정적인 측면을 사전에 예방하고 관리하는 것은 매우 중요하다. 사회적지지에 대한 연구는 구성원의 심리적 건강과 조직의 유효성 및 서비스품질에 영향을 주기 때문에 폭넓은 범위에서 연구되어 왔다. 이와 관련하여 본 연구의 목적은 호텔구성원을 대상으로 사회적지지가 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향을 검증하는 것이다. 실증분석을 위한 자료는 서울지역 특1급 호텔구성원을 대상으로 355부의 설문지를 수집하여 실증분석에 활용하였으며, 주된 분석방법으로는 구조방정식 모형을 활용하였다. 분석 결과 첫째, 사회적지지는 직무스트레스에 유의적인 부(-)의 영향을 나타냈다. 둘째, 사회적지지는 직무소진에 유의적인 부(-)의 영향을 나타냈다. 셋째, 직무스트레스는 직무소진에 유의적인 정(+)의 영향을 나타냈다. 직무스트레스와 직무소진을 감소시키기 위해서는 호텔구성원에게 자존감과 동기부여를 제공할 수 있는 프로그램을 개발, 보급하여야 한다. 또한 구성원의 직무소진을 관리하기 위한 대안에 대하여 지속적인 논의가 필요하다.

■ 중심어 : | 사회적지지 | 직무스트레스 | 직무소진 |

Abstract

It is very important to prevent and management negative sides in advance can occur in service transaction as an employee's attitude during service encounter has a decisive effect on customers' service evaluation. Work stress has become one of the most widely studied topics in research, mainly because of its importance to employees' psychological health, which in turn affects service quality and organizational effectiveness. This study aims to explore how social support that hotel employees perceive influence on job stress and job burnout. Data were collected from 355 hotel employees at Deluxe Hotel in Seoul, analyzed using structural equation modeling techniques. The findings are as follows Firstly, social support had a significant influence on job stress. Secondly, social support had a significant influence on job burnout. Thirdly, job stress had a significant influence on job burnout. To reduce job stress and job burnout recognition, self-esteem and motivation, the hotel need to deliver a stronger coaching program. In addition, for an organization to respond flexibly. Finally, the results were discussed in the context of providing the job burnout management for employee.

■ keyword : | Social Support | Job Stress | Job Burnout |

I. 서론

최근 감정근로자에 대한 언론 보도를 통해 감정노동의 심각성에 대한 사회적 인식이 높아지고 있다. 감정노동 관련 선행연구를 살펴보면 감정노동은 구성원에게 부정적 결과를 초래하는 것으로 나타났으며, 구체적으로는 동료와 고객을 자발적으로 돕고자 하는 조직시민행동을 감소시키는 것으로 나타났다[1-3]. 감정노동은 주로 서비스 산업에 근무하는 구성원에게 주로 발생되고 있지만 최근 제조업을 비롯한 대부분의 산업에서 서비스 지향적 경영방식을 채택하고 있기 때문에 이제 감정노동은 사회적으로 해결해야 할 문제가 되었다[4]. 따라서 본 연구는 관광산업을 대표하는 호텔기업을 대상으로 감정노동의 부작용을 최소화하기 위하여 사회적지지(social support)를 제시하였다. 사회적지지의 개념은 1970년대 심리학 분야에서 도입되었으며, 조직 내 구성원이 조직으로부터 관심을 받고 있다는 느낌을 바탕으로 자신을 조직의 일부분으로 생각하는 정도를 의미한다[5].

호텔은 화려한 시설을 바탕으로 최고의 인적 서비스가 주된 상품이다. 특히 다른 산업에 비하여 인적자원에 대한 의존도가 매우 높은 특성을 가지고 있다. 그러므로 호텔에 있어서 인적자원은 경쟁우위를 결정하는 중요한 요인 중 하나이다. 이러한 인적자원 즉, 구성원을 효율적으로 관리하기 위해서는 호텔에서 구성원이 느끼게 되는 직무스트레스와 직무소진과 같은 심리적 부작용을 최소화 시켜야 한다. 결과적으로 이러한 부정적 결과는 구성원의 이직으로 연결되며, 역할 모호성 및 직무스트레스를 증가시켜 정서적 소진 상태를 경험하게 하여 조직유효성에 부정적인 영향을 미치게 된다[6].

조직유효성에 부정적인 영향을 주는 직무스트레스와 직무소진은 개인의 건강뿐만 아니라 업무 성과와도 밀접한 관련이 있는 것으로 밝혀지고 있다[7-9]. 직무스트레스로 인하여 직무소진을 경험한 구성원은 자신들의 업무에서 최선을 다할 수 없다는 것이다. 따라서 직무스트레스로 인한 직무소진은 직무만족 및 조직몰입을 감소시키고 이직을 증가시키기 때문에, 구성원의 직무스트레스를 관리하여 직무소진으로 진행되지 않도록

적절한 도움을 주어야 한다[10].

사회적지지에 대한 선행연구를 살펴보면 사회적지지에 대한 결과변수로 소진과 직무만족과 같은 성과변수를 제시하였다. 기존의 연구에서는 사회적지지가 구성원의 심리 상태 또는 호텔기업의 성과에 직접적인 영향 관계를 보여 주었다. 그러나 본 연구에서는 사회적지지와 직무소진 사이에 직무스트레스 변수를 추가하여 구성원의 관점에서 소진에 영향을 주는 구체적인 영향요인을 검증하였다. 이를 통해 직무소진을 감소시켜 호텔의 성과에 기여할 수 있는 보다 확장된 연구를 시도함으로써 기존의 연구에서 제시한 단편적인 인과모형과 다른 보다 확장된 연구를 시도하고자 한다. 결과적으로 본 연구에서는 호텔구성원을 대상으로 감정노동의 결과로 발생될 수 있는 직무스트레스와 직무소진을 사회적지지를 통해 관리할 수 있는지를 실증분석하고자 한다. 사회적지지는 개인이 어려움에 직면했을 때 개인을 둘러싸고 있는 가족, 친척, 친구, 상사, 동료 전문가 등으로부터 제공되는 다양한 형태의 긍정적인 원조로 직무스트레스를 완화시켜줄 수 있는 요인이기 때문이다. 사회적지지를 많이 받는 사람은 위기 대처 능력과 적응력이 높으며, 어려움이 닥치더라도 이겨낼 수 있다는 자신감도 높다. 이처럼 사회적지지는 정서적 제어력을 증진시키고 구성원의 직무스트레스를 완화시킬 수 있다. 따라서 본 연구에서는 사회적지지를 통하여 호텔구성원의 심리적 불안정성을 해소할 수 있는 대안을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 사회적지지

사회적지지는 상호간의 신뢰와 진실을 기본으로 감정적인 유대감이 형성된 관계를 의미한다[11]. 사회적지지는 상호작용을 기본으로 한다. 사회적지지의 유형을 살펴보면 사회적지지의 원천인 사회적 관계망의 구조적 측면과 사회적지지의 지각에 대한 기능적 측면 두 가지로 구분된다[12]. 먼저, 구조적인 측면에서의 사회적지지는 한 개인이 사회 조직망에 포함되어 있는 정도

를 평가하는 것이다. 이러한 형태의 사회적지지는 안정된 상호작용을 통해 제공된다. 사회적지지의 구조적 측면은 지지망의 크기, 지지의 제공자와의 접촉빈도, 지지 제공자와의 지리적 거리 등에 따라 달라지는 특징을 가지고 있다. 기능적 측면에서의 사회적지지는 한 개인이 스트레스 상황에서 긍정적으로 반응하고 해결하도록 돕는 자원들의 가용성을 평가하는 것이다. 개인이 대인 관계의 질을 어떻게 지각하고 평가하는지를 보는 것으로 지지 자원에 대한 주관적인 지각을 개념화 하는 것이라 할 수 있다. 사회적지지의 여러 유형 중에서 대부분의 연구들은 기능적 측면인 개인에게 지각된 지지에 더 많은 관심을 보이고 있다. 이러한 이유는 지각된 사회적지지가 실제로 제공받은 사회적지지보다 심리적·신체적 안녕에 대한 예언적 역할을 한다는 것이 많은 연구들에서 증명되었다. 이것은 개인에게 객관적인 지지원이 있다는 것과 그 개인이 지지를 받았다고 지각하는 것 사이에는 차이가 있으며, 외부에서 지지가 주어진다 하더라도 그것을 지지로 지각하지 않을 경우에는 그것이 진정한 지지로서의 가치가 없기 때문이다. 따라서 기능적 측면에서 사회적지지를 측정하는 것이 보다 효율적이다[13]. 따라서 호텔에서라도 기능적 지지를 중심으로 구성원이 느낄 수 있도록 해야 할 것이다.

2. 직무스트레스

직무스트레스는 직무와 연관된 부정적 환경요인으로 구성원이 정상적 기능으로부터 이탈하도록 만드는 정신적, 육체적 상황으로 정의한다[14][32]. 직무스트레스는 환경적 자극과 개인의 특이한 반응간의 결과로 조직안의 정상적인 기능으로부터 이탈하고자 하는 개인의 감정을 의미한다[15]. 스트레스는 인간의 삶과 함께 존재해 왔지만 사회구조가 복잡해지는 현대에는 일상적인 경험이 되었다. 낮은 스트레스는 상관없지만 그 정도가 심해지거나 지속될 때에는 생물학적 체계의 파괴를 야기할 수 있다[16]. 현대인이 스트레스를 경험하게 되는 상황적 요인은 다양하겠지만 직업과 관련된 요인이 큰 비중을 차지하게 되었다.

1960년대 처음으로 스트레스와 정신적, 신체적 효과의 관련성에 대한 연구[17]가 시작되었다. 1970년대 이

전에는 스트레스에 의한 구성원의 생리적, 심리적 결과에 대한 반응을 중심으로 연구되었고, 1970년대 이후에는 스트레스가 직무행동에 미치는 직접적 영향을 중심으로 연구되었다[18]. 스트레스와 직무만족의 관계에 대한 초기 연구는 직무관련요인 특히 역할갈등이나 역할모호성과의 관계를 다루었다. 이러한 연구는 직무스트레스가 직무만족과 유의한 관계에 있고, 직무스트레스가 높으면 그 만큼 직무만족은 낮아진다는 결과가 도출되었다[19][30][31].

3. 직무소진

직무소진은 구성원이 과도한 업무로 인해 경험하는 피로와 좌절상태로 이 상태가 지속되면 신체적·정신적 탈진이 발생된다[20]. 직무소진의 원인으로는 동료와 상사 등과의 상호관계에서 느끼는 좌절, 갈등을 들 수 있으며, 그러한 부정적인 경험들은 구성원들의 직무만족과 참여에 부정적인 영향을 미친다. 직무소진을 보다 구체적으로 설명하면 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 결여로 설명할 수 있다. 정서적 고갈은 구성원 스스로가 감정 통제에 어려움을 느껴 좌절감, 긴장감을 나타내는 것을 의미한다. 비인격화는 고객을 상호작용의 대상으로 보는 것이 아니라 일방적인 대상으로 간주하여 냉소적이고 회의적인 태도를 나타내는 것을 말한다. 그리고 성취감의 저하는 스스로를 부정적으로 평가하고 자신의 직무를 수행하는데 있어서 능력이 없다고 판단하는 것이다. 이와 같은 현상은 조직에서 구성원이 경험하고 있는 현실을 보여주고 있으며, 최근에는 서비스 직종 구성원을 대상으로 직무소진에 관한 연구가 활발히 이루어지고 있다[9][21][22].

III. 연구설계

1. 연구가설과 연구모형

1.1 사회적지지와 직무스트레스와의 관계

사회적지지와 직무스트레스에 관한 연구를 살펴보면 사회적지지는 직무스트레스의 발생을 예방하거나 경감시키고, 인간의 기본적인 욕구인 사회적 욕구를 충족시

켜준다[23]. 사회적지지가 직무스트레스의 부정적 영향을 완화시키는 과정은 다음과 같이 설명된다. 하나는 사회적지지의 주효과가 직접적으로 스트레스를 줄이거나 정신 및 신체적 건강에 대하여 긍정적인 영향을 주게 된다. 반대로 긍정적인 사회적지지가 부족하면 구성원은 불안과 우울 등의 부정적인 심리상태를 나타내고 심한 경우 이직 등의 행동 유형을 보인다. 결과적으로 조직으로부터 사회적지지를 받은 구성원은 신체적으로 정신적으로 좋은 상태로 조직유효성에 기여하게 된다 [8]. 또한 스트레스가 낮은 상태에서는 사회적지지가 높은 사람과 낮은 사람이 조직에 적응하는데 별 차이가 없으나, 스트레스가 높을 경우에는 사회적지지가 완충 작용을 하여 사회적지지가 높은 사람이 낮은 사람보다 조직에 더욱 충성하게 된다. 이와 같은 선행연구를 통하여 본 연구에서는 호텔을 대상으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1 : 호텔구성원의 사회적지지가 높을수록 직무스트레스는 낮아질 것이다.

1.2 사회적지지와 직무소진과의 관계

사회적지지의 긍정적인 역할과 관련하여 사회적지지는 직무스트레스의 부정적인 측면을 완화시키는 요인으로 이해되고 있다. 따라서 이를 근거로 직무스트레스의 결과 단계인 직무소진과도 부정적인 결과를 나타낼 것으로 판단된다. 선행연구와 관련하여 사회적지지와 직무소진의 관계를 살펴보면 구성원이 직무에 부적응 하더라도 상사, 동료, 가족 등을 통해 기술적인 원조와 정서적 긴장 완화 등의 사회적지지를 받으면 직무소진은 완화되는 것으로 나타났다[1][24]. 이와 같은 선행연구를 통하여 본 연구에서는 호텔을 대상으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2 : 호텔구성원의 사회적지지가 높을수록 직무소진은 낮아질 것이다.

1.3 직무스트레스와 직무소진과의 관계

조직에서 느끼는 역할모호성, 역할갈등, 역할 과부하

등은 직무스트레스의 주원인으로 작용하며, 결과적으로 직무소진을 발생하게 된다. 선행연구를 살펴보면 역할갈등과 역할모호성은 구성원의 정서적 고갈과 자아성취감 저하를 나타내며, 역할과부하는 결근 및 이직의도를 나타내는 것으로 연구되었다[25]. 이와 같은 선행연구를 통하여 본 연구에서는 호텔을 대상으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H3 : 호텔구성원의 직무스트레스가 높을수록 직무소진도 높아질 것이다.

1.4 연구모형

앞서 언급한 가설을 바탕으로 연구모형을 제시하면 [그림 1]과 같다.

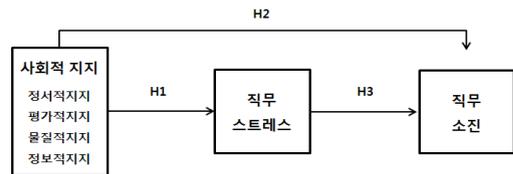


그림 1. 연구모형

2. 변수의 조작적 정의

2.1 사회적지지

본 연구에서 사회적지지는 호텔에서 구성원이 상호 작용하는 다른 구성원과의 관계로부터 느끼게 되는 원조로서 구성원이 호텔에 적응을 잘 할 수 있도록 도움을 주는 사회적 자원으로 정의하였다. 사회적지지는 정서적지지, 정보적지지, 물질적지지, 평가적지지로 구분 하 측정하였으며, 설문문항은 Cohen & Hoberman[26], 김화연·이형룡[8]의 연구를 참고하여 본 연구에 맞게 문항을 수정한 후, 리커트 5점 척도로 측정하였다.

2.2 직무스트레스

직무스트레스는 직무 환경으로부터 유발되는 긴장에 대한 반응으로 정의하였다. 직무스트레스를 측정하기 위해 본 연구에서는 Lambert et al.[27], 김현아[28]의 연구를 참고하여 본 연구에 맞게 문항을 수정한 후, 리

커트 5점 척도로 측정하였다.

2.3 직무소진

직무소진은 비현실적이고 과도한 업무로 인해 경험하는 냉소적 성향의 증후군으로 정의하였다. 직무소진을 측정하기 위해 Maslach & Jackson[29]의 연구를 참고하여 본 연구에 맞게 문항을 수정한 후, 리커트 5점 척도로 측정하였다.

3. 조사설계

본 연구의 실증분석을 위해 서울에 위치한 특급 호텔을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사대상 호텔은 그랜드힐튼서울, 그랜드인터컨티넨탈서울, 그랜드엠버서더서울, 메이필드호텔, 서울프라자호텔, 위커킬호텔, 코엑스인터컨티넨탈서울이다. 조사기간은 2013년 3월 1일부터 2013년 3월 15일까지이며, 400부를 배부하여 370부를 회수하였다. 이 중에서 불성실하게 응답했거나 연구목적에 적합하지 않다고 판단되는 설문지를 제외하고 총 355부를 실증분석에 사용하였다.

IV. 실증분석

1. 인구통계적 특성

표본에 대한 인구통계적 특성을 살펴보면 성별에서

는 남성 235명(66.2%), 여성 120명(31.8%)으로 나타났으며, 결혼여부에서는 미혼 153명(43.1%), 기혼 202명(56.9%)으로 나타났다. 교육수준에서는 전문대졸이하 208명(58.6%), 대졸 116명(32.7%), 대학원졸업이상 31명(8.7%)으로 나타났으며, 월평균소득에서는 200만원이하 67명(18.9%), 201-250만원이하 141명(15.5%), 251-300만원이하 84명(23.7%), 301-350만원이하 44명(12.4%), 351만원이상 19명(5.4%)으로 나타났다. 부서에 있어서는 식음료 207명(58.3%), 객실 58명(16.3%), 영업/마케팅부서 43명(6.6%), 경리/총무부서 31명(8.7%), 기타부서 16명(4.5%)으로 나타났으며, 근속기간에서 있어서는 1-3년 이하 57명(16.1%), 4-6년 이하 85명(23.9%), 7-9년 이하 81명(22.8%), 10-12년 이하 45명(12.7%), 13-15년 이하 47명(13.2%), 16년 이상 40명(11.2%)으로 나타났다.

2. 측정척도의 타당도 및 신뢰도 분석

2.1 사회적지지에 대한 타당도 및 신뢰도 분석

사회적지지에 대한 측정도구의 타당도를 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도를 검증하기 위해 Cronbach' α값을 사용하였다. 먼저 탐색적 요인분석을 위해 변수들의 상관관계를 이용하여 본래의 변수들이 갖고 있는 의미를 최대한 보존하면서 보다 적은 수의 합성변수로 요약하는 R-type 요인분석과 주 성분분석을 통한 직각회전의 varimax방법을 사용하였

표 1. 사회적지지에 대한 타당도 및 신뢰도분석

사회적지지		요인 적재값	아이겐 값	분산비 (%)	Cronbach'α
정서적 지지	호텔에서 내가 사랑과 돌봄을 받고 있다고 느끼게 해 준다	.804	9.206	54.2	.852
	호텔구성원들은 배울 점이 많은 존경할 만한 사람들이다	.767			
	호텔구성원들은 내가 마음 놓고 믿고 의지할 수 있는 사람들이다	.759			
	호텔구성원들과 함께 있으면 친밀감을 느낀다	.623			
평가적 지지	우리 호텔은 내가 한 행동의 옳고 그름을 공평하게 평가해 준다	.752	1.182	7.0	.847
	우리 호텔은 내가 잘 했을 때 칭찬을 아끼지 않는다	.732			
	우리 호텔은 내가 결단을 하지 못하고 망설일 때 결정을 내리게 자극과 용기를 준다	.725			
	우리 호텔은 내가 하고 있는 일에 자부심을 가질 수 있게 나의 일을 인정해 준다	.716			
물질적 지지	우리 호텔은 내가 필요로 하면 경제적인 도움을 줄 것이다	.805	1.103	6.5	.889
	우리 호텔은 내가 필요로 하는 물건이 있으면 언제든지 빌려준다.	.762			
	우리 호텔은 내가 의논할 문제가 생길 때 마다 응해준다	.670			
	우리 호텔은 무슨 일이건 대가를 바라지 않고 최선을 다해 도와준다	.621			
정보적 지지	우리 호텔은 내가 어려운 상황에 처했을 때 현명하게 문제를 해결할 수 있는 방안을 제시해 준다	.810	1.003	5.9	.823
	우리 호텔은 내가 몰랐던 사실을 일깨워주고 확실하게 해준다	.795			
	우리 호텔은 나에게 생긴 문제의 원인을 찾는데 도움이 있는 정보를 제공해준다	.713			

다. 요인추출과정은 고유치(eigen value)기준을 적용하여 1.0보다 큰 요인에 대해 요인화 하였다.

사회적지지에 대한 요인분석 결과 네 개의 요인이 도출되었다. 요인1은 정서적지지, 요인2는 평가적지지, 요인3은 물리적지지, 요인4는 정보적지지로 구분하였다. 정서적지지의 아이겐 값과 분산설명력은 9.206과 54.2%, 평가적지지는 1.182와 7%, 물리적지지는 1.103과 6.5%, 정보적지지는 1.003과 5.9%로 나타났다. 신뢰도 분석결과 Cronbach' α값이 .80이상으로 매우 높게 나타나 본 설문지의 신뢰도는 매우 높은 것으로 판단된다. 사회적지지의 타당도 및 신뢰도 분석결과를 정리하면 [표 1]과 같다.

2.2 직무스트레스, 직무소진의 타당도 및 신뢰도 분석

직무스트레스와 직무소진은 단일 요인으로 구성하였다. 신뢰도 분석 결과 직무스트레스와 직무소진의 Cronbach' α 값이 각각 .936, .883으로 나타나 직무스트레스와 직무소진의 신뢰도 또한 매우 높은 수준인 것으로 나타났다. 직무스트레스와 직무소진의 타당도 및 신뢰도 분석을 정리하면 [표 2]와 같다.

표 2. 직무스트레스, 직무소진의 신뢰도 분석

변 수	항 목	요인 적재값	분산비 (아이겐값)
직무 스트레스 (알파값: .936)	업무로 인한 좌절감	.859	61.28% (3.582)
	업무로 인한 피로감	.801	
	업무로 인한 우울감	.775	
	업무로 인한 긴장감	.712	
직무 소진 (알파값: .883)	정서적 고갈 경험	.732	58.45% (3.897)
	비인격화 경험	.854	
	성취감 저하 경험	.846	
	허무함 경험	.796	

2.3 상관관계분석

본 연구에서 측정된 변수들간의 관련성을 분석하기 위해 상관관계분석을 실시하였다. 상관관계분석 결과 모든 변수간 유의적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 사회적지지는 직무스트레스, 직무소진과의 관계에서 모두 음(-)의 상관관계를 나타냈다. 따라서 구성개념간 판별타당성이 성립되는 것으로 판단된다. 상관관

계분석 결과를 정리하면 [표 3]과 같다.

표 3. 상관관계분석

요 인	평균	표준 편차	1	2	3	4	5	6
정서적지지	3.34	.74	1.000					
평가적지지	3.26	.74	.793	1.000				
물질적지지	3.32	.74	.691	.700	1.000			
정보적지지	2.96	.83	.630	.629	.573	1.000		
직무 스트레스	2.62	.68	-.667	-.683	-.648	-.642	1.000	
직무소진	2.63	.64	-.659	-.667	-.609	-.614	.803	1.00

주) 모든 요인이 p(0.01에서 유의적임

2.4 측정변수에 대한 확인적 요인분석

가설검증에 앞서 측정된 문항을 대상으로 확인적 요인분석을 활용하여 측정모형 검증을 실시하였다. 확인적 요인분석결과 $\chi^2=332.011$, $df=288$, $p=0.038$, $GFI=0.938$, $AGFI=0.912$, $NFI=0.955$, $CFI=0.994$, $RMSEA=0.021$, $RMR=0.022$ 로 나타나 분석에 적합한 것으로 나타났다. 또한 합성신뢰도(C.R)와 분산추출지수(AVE) 값이 모두 충족되어 개념신뢰도가 검증되었다. 따라서 사회적지지, 직무스트레스, 직무소진에 대한 제안모형은 표본자료에 적합하다고 판단된다. 확인적 요인분석 결과를 정리하면 [표 4]와 같다.

3. 가설검증

본 연구의 가설검증을 위해서 공분산분석을 실시하였다. 분석결과 연구모형의 적합도가 $X^2=392.894$, $df=296$, $GFI=0.928$, $AGFI=0.901$, $RMR=0.024$, $CFI=0.986$, $NFI=0.946$, $RMSEA=0.031$, $p=0.000$ 으로 나타나 기준치를 충족시켰다.

연구가설 1의 검증을 위해 사회적지지의 하위차원인 정서적지지, 평가적지지, 물질적지지, 정보적지지와 직무스트레스의 관계를 살펴보았다. 검증 결과 정서적 지지($\beta=-0.069$, $t=-1.106$)는 직무스트레스에 통계적으로 유의한 영향을 주지 않은 반면, 평가적지지($\beta=-0.162$, $t=-2.347$, $p<0.10$), 물질적 지지($\beta=-0.308$, $t=-4.129$,

표 4. 확인적 요인분석

연구단위와 항목	추정치	표준 오차	t값	표준화된 추정치	합성신뢰도 (C.R)	분산추출 지수(AVE)
요인1 : 정서적지지						
호텔에서 내가 사랑과 돌봄을 받고 있다고 느끼게 해 준다	1.000			0.806	0.842	0.512
호텔구성원들은 배울 점이 많은 존경할 만한 사람들이다	1.065	0.057	18.584	0.860		
호텔구성원들은 내가 마음 놓고 믿고 의지할 수 있는 사람들이다	1.040	0.055	19.054	0.794		
호텔구성원들과 함께 있으면 친밀감을 느낀다	1.014	0.064	15.801	0.765		
요인2 : 평가적지지						
우리 호텔은 내가 한 행동의 옳고 그름을 공평하게 평가해 준다	1.000			0.770	0.831	0.504
우리 호텔은 내가 잘 했을 때 칭찬을 아끼지 않는다	1.205	0.071	16.856	0.838		
우리 호텔은 내가 결단을 하지 못하고 망설일 때 결정을 내리게 자극과 용기를 준다	1.170	0.071	16.534	0.823		
우리 호텔은 내가 하고 있는 일에 자부심을 가질 수 있게 나의 일을 인정해 준다	1.246	0.078	15.943	0.800		
요인3 : 물질적지지						
우리 호텔은 내가 필요로 하면 경제적인 도움을 줄 것이다	1.000			0.709	0.857	0.523
우리 호텔은 내가 필요로 하는 물건이 있으면 언제든지 빌려준다.	1.099	0.072	15.271	0.800		
우리 호텔은 내가 의논할 문제가 생길 때 마다 응해준다	1.014	0.084	12.053	0.734		
우리 호텔은 무슨 일이건 대가를 바라지 않고 최선을 다해 도와준다	1.263	0.091	13.881	0.853		
요인4 : 정보적지지						
우리 호텔은 내가 어려운 상황에 처했을 때 현명하게 문제를 해결할 수 있는 방안을 제시해 준다	1.000			0.709	0.901	0.587
우리 호텔은 내가 몰랐던 사실을 일깨워주고 확실하게 해준다	1.067	0.073	14.651	0.773		
우리 호텔은 나에게 생긴 문제의 원인을 찾는 데 도움이 있는 정보를 제공해준다	1.207	0.087	13.898	0.848		
직무스트레스						
나는 때로 규정과 서로 상반되는 지시를 받는 경우가 있다	1.000			0.714	0.821	0.502
나는 필수적이 아닌 과업을 하고 있다고 생각한다	1.063	0.069	15.326	0.752		
나는 직무상의 책임을 이해하기에 적합한 권한을 갖고 있지 못하다	1.208	0.083	14.535	0.805		
나는 직무상의 의무나 작업 목표를 알지 못하고 있다	1.168	0.080	14.672	0.812		
직무소진						
나는 업무로 인하여 정신적으로 탈진된 느낌이다	1.000			0.728	0.864	0.532
퇴근할 무렵이면 완전히 탈진된 느낌이다	1.207	0.082	14.780	0.799		
아침에 일어나면 피곤함을 느끼며, 하루 쉬고 싶은 생각을 한다	1.107	0.077	14.391	0.766		
나는 내가 하는 일이 사회에 많은 기여를 하고 있다고 생각한다	0.976	0.074	13.266	0.706		

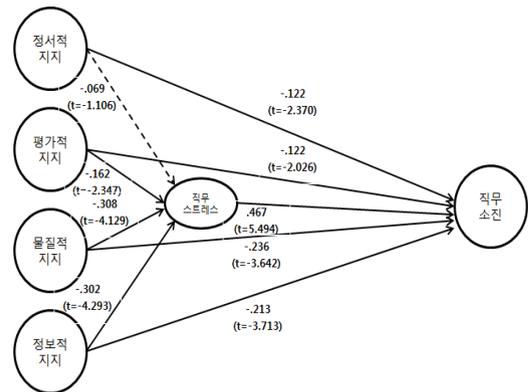
$\chi^2 = 332.011$, $df = 288$, $p = 0.038$, $GFI = 0.938$, $AGFI = 0.912$, $NFI = 0.955$, $CFI = 0.994$, $RMSEA = 0.021$, $RMR = 0.022$

$p < 0.05$), 정보적지지($\beta = -0.302$, $t = -4.293$, $p < 0.05$)는 직무스트레스에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

연구가설 2를 검증하기 위해 사회적지지의 하위 차원인 정서적지지, 평가적지지, 물질적지지, 정보적지지와 직무소진의 관계를 살펴보았다. 검증 결과 정서적지지($\beta = -0.122$, $t = -2.307$, $p < 0.10$), 평가적지지($\beta = -0.122$, $t = -2.026$, $p < 0.10$), 물질적지지($\beta = -0.236$, $t = -3.642$, $p < 0.05$), 정보적지지($\beta = -0.213$, $t = -3.713$, $p < 0.05$)는 직무소진에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

연구가설 3을 검증하기 위해 직무스트레스와 직무소진의 관계를 살펴보았다. 검증결과 직무스트레스는 직무소진에 통계적으로 유의한 정(+의) 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = 0.467$, $t = 5.494$, $p < 0.05$). 가설검증결과

를 나타내면 [그림 2], [표 5]와 같다.



$\chi^2 = 392.894$, $df = 296$, $GFI = 0.928$, $AGFI = 0.901$, $RMR = 0.024$, $CFI = 0.986$, $NFI = 0.946$, $RMSEA = 0.031$, $p = 0.000$

그림 2. 가설검증

표 5. 가설검증 결과

	경로	경로 계수	표준 오차	t값	p값	채택 여부
H1	정서적지지 → 직무스트레스	-.069	.062	-1.106	.269	기각
	평가적지지 → 직무스트레스	-.162	.069	-2.347	.019*	채택
	물질적지지 → 직무스트레스	-.308	.076	-4.129	.000**	채택
	정보적지지 → 직무스트레스	-.302	.063	-4.293	.000**	채택
H2	정서적지지 → 직무소진	-.122	.052	-2.370	.018*	채택
	평가적지지 → 직무소진	-.122	.060	-2.026	.043*	채택
	물질적지지 → 직무소진	-.236	.065	-3.642	.000**	채택
	정보적지지 → 직무소진	-.213	.057	-3.713	.000**	채택
H3	직무스트레스 → 직무소진	.467	.085	5.494	.000**	채택

주) **p<0.001, *p<0.05

V. 결론 및 시사점

본 연구는 호텔구성원의 사회적지지가 직무스트레스, 직무소진에 미치는 영향을 분석하여 호텔인적자원 관리에 대한 시사점을 제시하였다. 실증분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 사회적지지와 직무스트레스의 관계를 살펴본 결과 사회적지지의 구성요인 중 정서적지지는 직무스트레스에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그러나 평가적지지, 물질적지지, 정보적지지는 직무스트레스에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 기존의 연구[23]와 일치하는 결과로서 사회적지지가 직무스트레스를 감소시켜 주는 선행요인이라는 것이 호텔구성원을 대상으로 재검증 되었다. 특히 본 연구에서 검증된 결과로 보았을 때, 구성원이 호텔에서 인정받고 있다는 느낌을 주기 위해서는 감정적, 심리적 위주의 지지보다는 실제적으로 인지할 수 있는 사회적지지 수단이 보다 효과적일 것이다.

둘째, 사회적지지와 직무소진과의 관계에 있어서는 사회적지지의 구성요인 모두가 직무소진에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 Cohen & Wills[12], Delia & Patrick[24]의

연구와 일치하는 결과로 호텔구성원의 사회적지지는 직무소진을 감소시키는 것을 알 수 있다. 다양한 사회적지지 수단을 통해 호텔구성원의 직무소진을 감소시켜 직무소진을 통해 발생될 수 있는 문제점을 사전에 예방할 수 있을 것이다.

셋째, 직무스트레스와 직무소진과의 관계에서는 직무스트레스가 직무소진에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구의 결과를 종합하여 보면 사회적지지는 호텔구성원의 직무스트레스를 감소시키고 결과적으로 직무소진 역시 감소시키는 것으로 나타났다. 따라서 각 호텔에서는 환경에 맞는 다양한 사회적지지 수단을 강구하여 구성원에게 지속적으로 인식시키려는 노력이 중요하다.

호텔의 가장 중요한 자원이 인적자원이라는 것을 부정하는 사람은 없다. 고객과 직접 대면하여 서비스를 제공하는 핵심이 바로 구성원이다. 따라서 고객을 만족시키기 위해서는 구성원을 만족시켜야 한다. 그런데 구성원 만족에 대한 대안을 제시하면 높은 연봉과 긴 휴가를 생각한다. 이와 함께 근무시간을 자유롭게 결정할 수 있는 탄력근무제 등과 같은 복지제도는 좋은 직원을 영입하고 유지하는 데 좋은 대안이라 생각한다. 그러나 구성원 만족은 더 근본적인 곳에서 시작된다. 앞서 언급한 금전적인 보상보다는 비금전적인 보상이 구성원에게 동기부여 하는데 효율적인 것으로 나타났다. 다시 말해 호텔구성원들도 자신이 호텔에서 중요한 존재라고 느낄 때, 만족하게 되고 직무스트레스와 직무소진을 느끼지 않는 것이다. 따라서 호텔에서는 구성원이 제일이라는 신념을 바탕으로 구성원들의 다양성과 포용성을 호텔 문화로 인식해야 한다. 또한 구성원의 독창적인 의견, 개성, 가치를 존중하여, 구성원들에게 책임감을 심어주고 성장의 기회를 제공하는 것이 매우 중요하다고 할 수 있다.

앞서 언급한 본 연구의 결과는 한정된 표본설정으로 인한 일반화의 한계점을 인식하여 적용할 필요가 있다. 향후 연구에서는 설문대상을 특1급 호텔에 한정하지 말고 다양한 등급과 지역 배분을 적절히 고려한 연구가 필요하다. 본 연구자도 이러한 연구를 수행할 수 있는 역량을 키우도록 노력하겠다.

참 고 문 헌

- [1] 김우진, “호텔기업 종사원의 감정노동이 조직시민행동에 미치는 영향: 사회적 후원인식의 조절변수 역할검증을 중심으로”, 호텔경영학연구, 제21권, 제2호, pp.19-35, 2012.
- [2] 복미정, “콜센터 상담사의 감정노동이 직무소진, 조직시민행동 및 직장-가정갈등에 미치는 영향”, 한국생활과학회지, 제21권, 제2호, pp.257-267, 2012.
- [3] 한진환, “감정노동과 조직시민행동간 조직지원의 조절효과”, 인적자원관리연구, 제19권, 제2호, pp.83-101, 2012.
- [4] 손해경, “호텔 직원이 지각하는 사회적 지지 및 임파워먼트와 소진간의 영향 관계에 관한 연구 - 특1급 호텔과 특2급 호텔 직원의 조절효과를 중심으로-”, 관광연구, 제25권, 제6호, pp.155-178, 2011.
- [5] S. Cobb, “Social Support as a Moderator of Life Stress,” *Psychometric Medicine*, Vol.38, pp.300-314, 1976.
- [6] 박영배, 안대희, 이상우, “호텔기업 종사원의 감정노동이 직무스트레스와 소진에 미치는 영향”, 한국콘텐츠학회논문지, 제9권, 제12호, pp.853-864, 2009.
- [7] 이영화, 임왕규, “직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향: 서울소재 재가노인방문 요양시설의 요양보호사를 중심으로”, 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제9호, pp.414-428, 2011.
- [8] 김화연, 이형룡, “항공사 객실승무원의 지각된 사회적지지가 직무스트레스에 미치는 영향: 자아탄생력의 조절효과를 중심으로”, 호텔경영학연구, 제21권, 제2호, pp.259-275, 2012.
- [9] 최정실, 박승미, “의료기관 중별 간호사의 업무스트레스, 강인성과 소진비교”, 한국콘텐츠학회논문지, 제12권, 제3호, pp.251-259, 2012.
- [10] R. S. Lazarus, A. Monat, and G. Reevy, *The Praeger Handbook on Stress and Coping*, London: Praeger, 2007.
- [11] C. Schaefer, J. C. Coyne, and R. S. Lazarus, “The Health-Related Functions of Social Support,” *Journal of Behavioral Medicine*, Vol.4, pp.381-406, 1981.
- [12] S. Cohen and T. A. Wills, “Stress, Social Support and The Buffering Hypothesis,” *Psychological Bulletin*, Vol.98, pp.310-357, 1985
- [13] E. Wethington and R. C. Kessler, “Perceived Support, Received Support and Adjustment to Stressful Life Events,” *Journal of Health and Social Behavior*, Vol.27, pp.78-89, 1986.
- [14] T. A. Beehr and J. E. Newman, “Job Stress, Employee Health and Organizational Effectiveness: A Fact Analysis Model and Literature Review,” *Personal Psychology*, Vol.31, p.668, 1978.
- [15] D. F. Parker and T. A. Decotiis, “Organization Determinants of Job Stress,” *Organization Behavior and Human Performance*, Vol.32, pp.161-322, 1983.
- [16] W. B. Cannon, *The Wisdom of the Body.(2nd ed.)*, New York: Norton, 1932.
- [17] K. L. Kahn, D. M. Wolfe, R. P. Quinn, T. D. Sneok, and R. A. Rosenthal, *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*, New York: Wiley, 1964.
- [18] S. Cohen, “After Effects of Stress on Human Performance and Social Behavior: Review of Research and Theory,” *Psychological Bulletin*, Vol.88, pp.82-108, 1980.
- [19] C. A. Odewohn and M. M. Petty, “A Comparison of Levels of Job Satisfaction, Role Stress and Personal Competence between Union Members and Nonmembers,” *Academy of Management Journal*, Vol.23, No.1, pp.50-155, 1980.
- [20] H. J. Freudenberger, “Staff burnout,” *Journal*

of Social Issues, Vol.30, pp.159-165, 1974.

[21] D. Feldman and J. A. Morris, "The Dimensions, Antecedent and Consequences of Emotional Labor," *Academy of Management Review*, Vol.21, pp.986-1010, 1996.

[22] 이병호, 김정술, "치위생사의 소진과 직무만족도 및 이직의도의 관련성", *한국콘텐츠학회논문지*, 제10권, 제11호, pp.217-227, 2010.

[23] J. S. House, *Work Stress and Social Support*. Massachusetts Addison Wisley publishing Co, 1981.

[24] C. Delia and T. Patrick, "Stress in Clinical Psychologists," *The International Journal of Social Psychiatry*, Vol.42, pp.141-149, 1996.

[25] R. T. Lee and L. Ashforth, "A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimension of Job Burnout," *Journal of Applied Psychology*, Vol.81, pp.123-133, 1996.

[26] S. Cohen, and H. J. Hoberman, "Positive Events and Social Supports as Buffers of Life Change Stress," *Journal of Applied Social Psychology*, Vol.13, pp.99-125, 1983.

[27] E. G. Lambert, N. L. Hogan, and M. L. Griffin, "The Impact of Distributive and Procedural Justice on Correctional Staff Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment," *Journal of Criminal Justice*, Vol.35, No.6, pp.644-656, 2007.

[28] 김현아, "학교급식 영양사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향", *한국식품조리과학회지*, 제26권, 제1호, pp.41-53, 2010.

[29] C. Maslach and S. E. Jackson, *Maslach Burnout Inventory Manual(2nd ed.)*, Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1986.

[30] M. Giampiero, L. Francesco, S. Caterina, R. Lorenzo, G. Saffi, and G. Eva, "Association between Satisfaction and Stress with Aspect of Job and Practice Management among Primary

Care Physicians," *Quality in Primary Care*, Vol.17, pp.215-223, 2009.

[31] A. H. Y. Hon, W. W. H. Chan, and L. Lu, "Overcoming Work-Related Stress and Promoting Employee Creativity in Hotel Industry: The Role of Task Feedback from Supervisor," *International Journal of Hospitality Management*, Vol.33, pp.416-424, 2013.

[32] J. W. O'Neil and K. Davis, "Work Stress and Well-Being in the Hotel Industry," *International Journal of Hospitality Management*, Vol.30, pp.385-390, 2010.

저 자 소 개

이 상 우(Sang-Woo Lee)

정희원



- 2007년 2월 : 경기대학교 관광경영학과(관광경영학석사)
- 2012년 2월 : 세명대학교 경영학과(경영학박사)
- 2013년 3월 ~ 현재 : 세명대학교 호텔경영학과 조교수

<관심분야> : 호텔, 관광 인적자원관리