http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2015.15.06.487

호텔 직원의 감정노동이 육체적 · 정신적 스트레스와 역할 외 행동에 미치는 영향: 특1급 호텔 일선 직원을 대상으로

Effects of Five-star Hotel Frontline Employees' Emotional Labor on Physical/Mental Stress and Extra-role Behavior

오희균
세종대학교 호텔관광경영학과

Hee-Kyun Oh(ohheekyun@naver.com)

요약

본 연구는 호텔 직원의 감정노동이 육체적·정신적 스트레스 및 역할 외 행동과 어떠한 인과구조를 형성하는지 실증 분석함으로써, 인사관리 측면의 실무적 정보를 제공하고 육체적 스트레스에 관한 연구의 부재를 해소하는 것에 주목적을 두고 있다. 이를 위해 서울 시내 특1급 호텔 직원으로부터 264개의 표본을 추출하였으며, 주요 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 감정노동의 표면적 행위는 육체적·정신적 스트레스에 정(+)의 영향을 미쳤으며, 내면적 행위는 정신적 스트레스에만 부(-)의 효과를 보일 뿐, 육체적 스트레스에는 유의하지 않았다. 둘째, 내면적 행위는 역할 외 행동에 정(+)의 영향력을 보인 반면, 표면적 행위의 효과는 유의미하지 않았다. 셋째, 정신적 스트레스는 역할 외 행동에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 육체적 스트레스 또한 역할 외 행동에 유의한 효과를 나타냈다. 하지만 육체적 스트레스는 예상된 부(-)의 이론적 부호와는 달리 정(+)의 영향을 도출하였는데, 결론에서는 이러한 결과를 자기 보상 심리에 기초하여 논의하였다.

■ 중심어 : | 호텔직원 | 감정노동 | 표면적 행위 | 내면적 행위 | 육체적 스트레스 | 정신적 스트레스 | 역할 외 행동 |

Abstract

The main purpose of this study was to examine the relationship among hoteliers' emotional labor like surface acting (SA) and deep acting (DA), job stress such as physical stress (PS) and mental stress (MS), and extra-role behavior (EB). Using data from 264 surveys collected from five-star hotels' employees, the author empirically tested the research model. Main results on applying structural equation analysis are as follows. (1) SA had positive impacts on both PS and JS while DA was negatively significant on only MS. (2) ER was influenced by DA while there was no significance on SA. (3) MS was negatively related to ER, and PS was also significantly effective; however, the estimate of PS indicated a positive correlation unlike theoretical prediction. In conclusion, a discussion about the interesting phenomenon was held based on self-rewarding acts.

■ keyword : | Hotelier | Emotional Labor | Surface Acting | Deep Acting | Physical Stress | Mental Stress | Extra-role Behavior |

접수일자 : 2015년 02월 05일
수정일자 : 2015년 03월 02일
심사완료일 : 2015년 03월 18일
교신저자 : 오희균, e-mail : ohheekyun@naver.com

I. 서 론

오늘날, 서비스 기업의 성과와 관련된 직원의 역량은 단순히 환대 기술이나 전문성에 국한되지 않는다는 견해가 일반적이라 할 수 있는데, 이는 직원의 감정이나 태도가 고객과의 상호관계에 있어 중요한 요인으로 작용한다는 점에서 그 이유를 가늠해 볼 수 있다[1]. 감정을 활용한 서비스의 중요성이 부각됨에 따라, 최근에 이르러서는 서비스 조직의 경쟁우위를 확보함에 있어 결정적 역할을 하는 주요 수단으로까지 인식되기 시작했다[2][3]. 정서(情緖)에 대한 이용가치나 교환가치를 중시하는 현상은 Hochschild[4]가 제시한 감정노동(emotional labor)의 맥락을 따른다고 볼 수 있다. 특히, 국내 환대 산업 중 노동집약적 체제의 대표격인 호텔 기업에 있어서는, 특히 감정 노무와 관련된 직원의 역할과 노력이 절실한 상황이라 판단된다[5].

이러한 시대의 흐름을 반영하듯, 호텔리어의 감정노동에 관한 학술연구 역시 꾸준히 진행되어온 상태이다. 감정노동이 직무만족에 미치는 영향[6]을 비롯하여 조직몰입[7], 고객지향성[5], 감정이탈[8], 조직시민행동[9] 등 다양한 목적과 방법에 기초한 연구들이 시도되어 왔다. 그중에서도, 직무스트레스와 관련한 연구가 특히 많은 비중을 차지하고 있었는데[10-13], 감정노동에 따른 직무스트레스가 직무만족이나 조직몰입 등에 부(負)의 효과를, 이직의도에 정(正)의 영향력을 야기한다는 분석 결과는 호텔경영에 있어 의미 있는 시사점을 남겼음이 분명하다.

그러나 호텔 업무가 단순히 정신적 측면의 직무스트레스를 유발하는 감정노동이 아닌, 육체 스트레스를 필연적으로 수반하는 형태임을 감안했을 때, 정서적 측면에 초점을 맞추어온 기존의 연구 결과로는 호텔 직무스트레스를 온전히 규명했다고 판단하기에 어려움이 따른다. 따라서 본 연구는 호텔 직원의 감정노동이 어떠한 구조를 형성하며 육체적 및 정신적 스트레스 인식에 영향을 미치는지를 검증함으로써, 학술적 부재를 해소하고 호텔 인사관리 전략 수립 시 활용 가능한 실무정보를 제공하고자 한다. 한편, 본 연구는 구성개념 간의 관계가 호텔 성과에 미치는 간접적 영향을 살펴보고자 연구 모형의 결과변수로서 역할 외 행동을 투입하였는데, 그 이유는 역할 외 행동은 선험적으로도 감정노동과 직무스트레스와 연관성이 높으며[14], 조직시민행동과 같은 최종 조직성과 지표로서 인정받고 있기 때문이다[9].

이러한 연구문제를 해결하는 것은 호텔 직원으로서의 효용 극대화와 경영진 입장에서의 직원 보유 및 이직률 감소에 따른 비용절감, 궁극적으로 호텔 고객에게 양질의 서비스를 제공할 수 있다는 점에서 그 중요성을 찾을 수 있다. 구체적인 연구질문은 다음과 같다. 첫째, 호텔 직원의 감정노동은 육체적·정신적 스트레스와 어떠한 인과관계를 갖는가? 둘째, 감정노동과 육체적·정신적 스트레스는 고객 지향 역할 외 행동에 어떠한 영향을 미치는가?

II. 이론적 배경

1. 표면적 · 내면적 행위로서의 감정노동

감정노동이란 효과적인 조직행동의 완수를 위해, 고객과의 서비스접점 시 발생하는 실제 감정과 조직에서 요구하는 감정 간의 불일치를 통제하거나, 이를 수용하려는 직원의 노력을 의미한다[4]. 직무수행에 있어 직원이 성취해야 할 목표란 고객 만족을 뜻하는 것으로, 조직이 원하는 감정표현 수준을 직원의 정서와 부합시킴으로써 고객만족을 달성하게 되고[5], 이는 곧 조직성과로 이어진다는 점에서 중요시되고 있다. 여기서 요구되는 감정표현이란 일종의 표현규칙이라 할 수 있는데, 직원의 감정표현을 일관성 있게 표준화시킴으로써 기업에 대한 긍정적 이미지를 구축하고, 고객과의 유대관계를 강화시키는 역할을 하게 된다[9]. Hochschild[4]는 이와 같은 행위를 연극의 관점에서 해석하였는데, 즉 직장이라는 무대 위에 고객이라는 청중을 대상으로 연기하는 직원이라는 배우가 있다는 것이다.

이처럼 표준화된 브랜드로서의 특정 감정은 직원 본인이 진심으로 받아들여 나타나거나, 혹은 단순히 외면적으로만 표출될 수 있는데, 직원의 감정조절 능력 여부에 따라 고객 서비스품질이 좌우된다는 점에서 개인

적 노력의 필요성이 더욱 강조되고 있다[9][15]. 감정노동의 하위개념은 보편적으로 표면 행위(surface acting)와 내면 행위(deep acting)로 구분된다[4].

먼저, 표면적 행위란 조직이 요구하는 감정표현 규칙을 수용하기 위해 자신의 외적 행태를 변화시키는 것으로, 표정에서 몸짓, 목소리 톤에 이르기까지 실제로 경험한 감정과는 일관되지 않는 가시적(可視的) 표현방식을 이용하려는 시도이며, 내면적 행위란 과거 서비스 경험을 토대로 조직이 요구하는 감정표현 규칙에 몰입하고자 하는 내적인 감정표현, 즉 진심에서 우러나오는 서비스 마인드라 할 수 있다[16].

2. 감정노동과 육체적 · 정신적 스트레스

서비스업 종사자의 감정노동은 정신적 스트레스만을 유발하는 것이 아니라는 점을 고려해야 한다. 박찬임 등[17]은 근래의 서비스 업무에 대한 연구가 정서적 스트레스를 유발하는 감정노동에 치우쳐, 상대적으로 육체노동과 그에 따른 스트레스 증상 규명에 소홀했음을 언급하였다. 직무스트레스는 개인과 직무 환경 간의 상호작용에서 발생하는 불일치 현상으로, 이는 신체적 · 심리적 불균형 상태를 야기한다 하였다[18]. 즉 스트레스에 내포된 광범위한 개념을 조직 측면의 직무차원에서 구체적으로 개념화한 것이 직무스트레스이며, 조직 내 역할 이행과 관련된 모든 스트레스를 통칭한다고 할 수 있다[19]. 강재완 등[20]과 이형룡 등[21]의 국내 연구에서는 이미 호텔리어의 직무스트레스가 정신적 스트레스와 신체적 스트레스의 개념으로 분리되어 분석되었다는 점에서도, 본 연구의 필요성을 확인할 수 있다.

일반적으로, 직무스트레스는 인간의 교감신경계를 자극해, 육체적·심리적 반응을 유발 및 촉진함으로써 심리적 불만족을 일으키며[13], 여러 측면에서 조직원들의 심각한 부작용을 초래함에 따라 불안감, 우울증, 삶에 대한 불만, 소진 등과 같은 부(負)의 결과를 낳는다고 하였다[22]. 또한, 직무스트레스가 개인에게 미치는 영향으로서, 근육긴장, 위장장애, 혈압 상승 등의 생리적 측면과 직무 불만족, 자존심 저하, 긴장, 억압, 지루함, 심리적 피로 등과 같은 심리적 측면에서 부정적 효과를 발생시킨다고 하였다[12].

류종천[23]은 직무스트레스와 관계된 반응으로 불안, 긴장, 민감함, 욕구좌절, 분노, 정서적 과민성, 의사소통 효율성 저하, 위축 및 의기소침, 권태, 직무 불만족, 정신적 피로, 지적 기능 감소, 자존감 저하와 같은 심리적 장애와 심장 박동수 및 혈압 상승, 궤양과 같은 위장병, 땀 분비의 증가, 근육 긴장, 수면장애 등의 신체적 장애를 언급하였으며, 김영미[11]는 호텔직원의 감정노동이 직무스트레스에 영향력을 행사하는 변인인 것을 검증함과 더불어, 감정노동을 수행하는 호텔 직원은 심리적 스트레스뿐 아닌 육체적 스트레스에도 노출되어 있음을 제언한 바 있다.

이렇듯, 감정노동이 육체적 압박과 정신적 긴장을 필수적으로 수반하는 직무스트레스임에도 불구하고[10], 호텔 직원의 감정노동이 육체적 · 정신적 스트레스에 어떠한 구조적 관계를 형성하는지에 대한 연구는 미흡한 실정이다. 따라서 본 연구는 호텔리어의 감정노동의 강도가 증가할수록, 육체적 · 정신적 직무스트레스가 증감할 것이라는 가설을 설정하여, 이들 개념 간의 인과관계를 규명하고자 한다. 세부적으로, 감정노동의 표면적 행위가 높은 감정부조화를 유발하는 가식적인 표현방식이며[24], 내면적 행위는 진정성에 기초한 서비스 마인드[16]임에 따라, 감정노동을 두 가지 하위개념으로 분리하여 하위 가설을 도출하였다.

가설 1. 호텔 직원의 표면적 감정노동은 육체적 스트레스에 정(正)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 호텔 직원의 내면적 감정노동은 육체적 스트레스에 부(負)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 호텔 직원의 표면적 감정노동은 정신적 스트레스에 정(正)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 호텔 직원의 내면적 감정노동은 정신적 스트레스에 부(負)의 영향을 미칠 것이다.

3. 감정노동과 역할 외 행동

역할 외 행동은 강제에 의한 행동이 아닌 직원 자신의 자발적 행위로서 직무수행과 관련하여 공식적으로는 요구되지 않지만, 조직 발전에 기여할 수 있는 행동

을 뜻한다[25]. 역할 내 행동만을 제한적으로 수행하는 직원들로 구성된 조직은 와해의 위험성이 높다고 하였으며[26], 호텔조직 체계의 특성상 수행되어야 하는 모든 직무를 공식적으로 명시하는 것은 어렵기 때문에, 직원의 자발적 시민행동이 필요한 것이다[27]. 다시 말해, 조직의 성패는 규정에 의해 맡겨진 직무 이상의 행동, 즉 혁신적이고 자발적인 행동에 좌우된다는 것을 의미한다[28]. 이와 같은 관점에 기초하여, 역할행동을 내·외적으로 세분화시키려는 노력이 중요과제로 부각되었으며, 공식적으로 기술된 직무수행과 분별 되는 역할 외 행태를 역할 외 행동[29], 조직시민행동[30], 조직자발성[28], 역할 외 성과[31], 친사회적 조직행동[32] 등과 같은 다양한 개념으로 구체화 되고 있는 상황이다.

따라서 본 연구는 호텔 직원의 조직성과를 반영하는 결과변수로서 역할 외 행동을 설정하였으며, 이들의 감정노동이 조직시민행동[9], 조직에 대한 자발적인 의지 및 행동[33], 고객지향성[5]과 같은 자발적 행위에 영향을 미친다는 선행연구 결과를 토대로, 호텔 직원의 감정노동이 역할 외 행동에 대한 유의한 효과를 보일 것이라는 가설을 도출하였다.

가설 5. 호텔 직원의 표면적 감정노동은 역할 외 행동에 부(負)의 영향을 미칠 것이다.

가설 6. 호텔 직원의 내면적 감정노동은 역할 외 행동에 정(正)의 영향을 미칠 것이다.

4. 육체적 · 정신적 스트레스와 역할 외 행동

Schuler[34]에 따르면, 직무스트레스는 질과 양적 면에서 낮은 직무수행 성과와 낮은 직무몰입, 책임감 결여와 조직에 대한 관심부족을 초래한다고 하였다. 선험적으로도, 호텔 직원의 직무스트레스가 조직시민행동에 부정적 영향을 미치며[35], 심리적 피로감을 증폭시켜 조직 및 동료에 대한 자발적 행위의 수행을 저감시키고, 이타적 행동[36]과 역할 외 행동[37]에 부정적 영향을 미친다는 분석 결과가 보고된 바 있다. 이와 같은 선행연구 결과에 기초하여 본 연구는 육체적·정신적 직무스트레스가 역할 외 행동에 부(負)의 효과를 나타낼 것으로 추론하는바, 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 7. 호텔 직원의 육체적 스트레스는 역할 외 행동에 부(負)의 영향을 미칠 것이다.

가설 8. 호텔 직원의 정신적 스트레스는 역할 외 행동에 부(負)의 영향을 미칠 것이다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구모형도의 설정

본 연구의 목적은 호텔 직원의 표면적·내면적 감정노동이 육체적·정신적 스트레스와 어떠한 구조적 관계를 형성하며, 역할 외 행동에 영향을 미치는지를 검증하기 위한 것으로 다음의 [그림 1]과 같은 연구 모형도로 나타낼 수 있다.

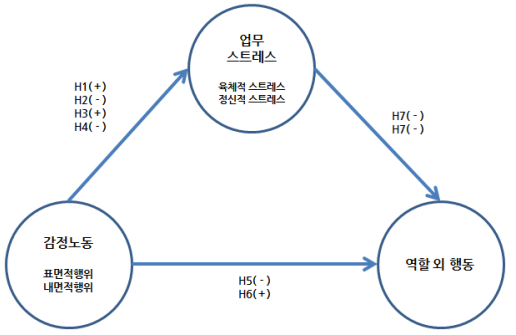

그림 1. 연구모형도

2. 구성개념의 조작적 정의 및 측정

본 연구는 구성개념의 조작적 정의와 관련하여, 선행연구로부터 신뢰성과 타당성이 검증된 검사 도구를 차용하였다. 분석모형의 변수 구성은 외생변수(표면적·내면적 감정노동), 매개변수(육체적·정신적 스트레스), 내생변수(역할 외 행동)로 이루어져 있으며, 모든 개념은 리커트(Likert) 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다~5=매우 그렇다)로 측정되었다.

2.1 감정노동

본 연구에서 감정노동이란 Hochschild[4]가 정의한

고객과의 서비스 접점 시, 효과적인 조직행동의 수행을 위해 경험한 실제 감정과 조직에서 요구되는 감정 간의 불일치를 통제하거나, 이를 수용하려는 노력을 의미한다. 이를 구성하는 두 개의 개념 중, 표면적 행위란 조직이 요구하는 감정표현 규칙을 수용하기 위해 자신의 외적 행태를 변화시키는 것이며, 내면적 행위란 과거 서비스 경험을 토대로 조직이 요구하는 감정표현 규칙에 몰입하고자 하는 내적인 감정표현이다. 본 연구는 Brotheridge와 Lee[38], 지윤호 등[5]의 연구에서 사용된 측정 도구를 본 연구 상황에 적용이 가능하도록 수정・보완하였으며, 각각 4문항씩 총 8개 항목으로 측정하였다.

2.2 육체적 · 정신적 스트레스

본 연구는 직무스트레스의 개념을 직무수행 중 발생하는 호텔리어와 조직 환경 간의 불일치에서 오는 육체적・정신적 불균형 상태로 정의하는 바이며[18], 이를 측정하기 위해 보건복지부 한국보건사회연구원[39] 스트레스 진단법과 Parker와 Decotiis[18]의 척도를 본 연구 상황에 맞게 수정·보완하였다. 육체적·정신적 스트레스는 각각 4문항씩 8개 항목으로 측정되었다.

2.3 역할 외 행동

역할 외 행동은 직무기술서에 공식적으로 명시된 사항이 아닌 자발적 행위로서, 조직 발전에 기여할 수 있는 행동을 말한다. 이를 측정하기 위해, Bettencourt와 Brown[40]이 개발한 역할 외 행동 척도를 본 연구에 맞게 활용하여, 4개 항목으로 구성하였다.

3. 조사설계 및 분석방법

본조사를 진행하기에 앞서, 설문항목의 내용이나 어구, 배열 등의 오류사항을 점검하기 위해 특1급 호텔 직원을 대상으로 30부에 걸친 사전검사를 실시하였으며, 응답자의 의견을 반영해 최종 설문서를 완성하였다. 본 조사는 모집단의 특성을 전형적으로 반영하리라 판단되는, 국내 서울시 소재의 특1급 호텔 총 12곳(콘래드, 밀레니엄힐튼, 르네상스, 메리어트, 리츠칼튼, 롯데서울, 롯데월드, 임페리얼팰리스, 신라, W, 쉐라톤워커힐, 쉐라톤디큐브)에 대하여 할당표본추출을 시행하였다.

설문조사는 2013년 9월 1일부터 9월 30일까지 한 달간, 자기기입식 설문지법으로 진행되었으며, 응답의 내적 타당성을 증가시키고자 소정의 상품을 지급하였다. 설문서는 총 300부를 배포하여 287부가 회수되었으며, 중요 리커트 척도 항목 중 하나의 문항에라도 불응답거나, 중심화 경향을 보이며 불성실하게 작성된 설문서는 표본에서 제외하였다. 최종적으로 264개의 유효표본이 본 분석에 사용되었다.

본 연구는 가설을 검증하기에 앞서, 표본의 인구통계 특성에 대한 빈도분석과 측정 도구의 타당성 및 신뢰성 검사를 위한 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 시행하였으며, 연구모형의 적합성을 판별하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였고, 최종적으로 가설검증을 위한 구조방정식 분석을 진행하였다. 분석의 수행을 위해 사용된 통계패키지 프로그램은 SPSS 18.0과 AMOS 18.0이다.

Ⅳ. 실증 분석

1. 표본의 인구 통계적 특성

표본의 인구 통계적 정보는 [표 1]에 제시한 빈도분석 결과와 같다. 총 264개의 응답자 중, 연령대는 20대(54.6%), 30대(31.8%), 40대(11.0%), 50대(2.7%) 순이었다. 미혼자는 71.6%, 기혼자는 27.6%였으며, 최종학력은 전문대졸과 대졸이 총 239명으로 91.5%를 차지하였고, 고졸은 9명(3.4%), 대학원 이상은 16명(6.1%)이었다. 부서의 경우, 객실부가 26.9%, 식음료부가 73.1%로 구성되었으며, 정규직은 74.6%, 비정규직은 25.4%였다. 직위는 사원이 225명으로 85.2%, 대리급이 31명으로 11.7%, 과장급 이상이 8명으로 3.1%를 나타냈고, 근속연수의 경우 2년 미만자가 85명(32.2%), 2~5년이 70명(26.5%), 5~10년이 54명(20.5%), 10~20년이 35명(13.3%), 20년 이상 근무자가 20명(7.6%)이었다. 월평균 가계 소득은 200~400만 원이 40.2%로 가장 많았으며, 200만 원 미만(34.8%), 400~600만 원(17.4%), 600~800만 원(4.2%), 800만 원 이상(3.4%) 순이었다. 본 연구는 할당표본추출방법을 시행함으로써, 모집단, 즉 국내 특

1급 호텔 직원의 특성이 적절히 반영된 표본을 확보하였다.

표 1. 표본의 인구통계 특성

변수	구분	빈도	비율(%)
성별	남성	157	59.5
	여성	107	40.5
연령	20대	144	54.6
	30대	84	31.8
	40대 이상	36	13.7
결혼	미혼	189	71.6
	기혼	73	27.6
최종 학력	고졸	9	3.4
	전문대졸	127	48.1
	대졸	112	42.4
	대학원졸	16	6.1
부서	객실부	71	26.9
	식음료부	193	73.1
고용	정규직	197	74.6
	비정규직	67	25.4
직위	사원	225	85.2
	대리급	31	11.7
	과장급 이상	8	3.1
근속 연수	1년 미만	45	17.0
	1~2년	40	15.2
	2~5년	70	26.5
	5~10년	54	20.5
	10~20년	35	13.3
	20년 이상	20	7.6
월 평균 가계 소득	200만 원 미만	92	34.8
	200~400만 원	106	40.2
	400~600만 원	46	17.4
	600만 원 이상	20	7.6
			N=264

2. 측정 도구의 타당성 및 신뢰도 검정

본 연구는 가설을 검증하기에 앞서, 구성개념에 대한 타당성과 신뢰성을 확보하고자 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 혼합하여 시행하였다. 먼저 탐색적 요인분석은 베리멕스(Varimax)회전 후 고유값(eigen value) 1.0 이상, 요인적재량(Factor loading) 0.4 이상, 공유치(community) 0.4 이상이 요인 추출 기준으로 진행되었으며, R-type 방식을 적용함으로써 변수 속 내재된 의미를 최대한 보존하고자 하였다. 외생 변수 및 내생변수 척도 군에 대한 요인분석 결과 값은 다음의 [표 2]에 제시된 것과 같다. Bartlett의 구형성 검정 결과, 모든 Chi-square값이 유의수준 0.01%에서 통계적으로 유의하게 나타났으며, KMO값은 각각 0.821, 0.859, 0.818로, 전체분산의 총 설명력 역시 70.38%, 65.62%, 71.71%인 것으로 확인됨에 따라 요인분석에 투입된 변수의 선정이 적절했음을 확인하였다[41].

우선 외생변수 척도 군에 대한 감정노동의 탐색적 요인분석 결과, 8개의 항목이 2개의 요인(내면적 행위, 표면적 행위)으로 분별 되었으며, 이러한 결과는 지윤호 등[5]의 연구와도 동일한 결과였다. 또한, 매개변수로서의 업무 스트레스를 요인화한 결과, 정신적 스트레스(4문항)와 육체적 스트레스(4문항)로 나뉘어, 강재완 등[20]의 심리적·생리적 직무스트레스 탐색결과와도 맥락을 함께 했으며, 내생변수인 역할 외 행동 역시 단일변수인 것으로 확인되었다. 도출된 모든 요인의 Cronbach's α값은 0.8 이상의 수치를 나타냄으로써 높은 내적 일관성이 확보된 것으로 판단된다[41].

3. 연구모형에 대한 확인적 요인분석

본 연구는 연구 모형의 적합성을 판별하고자, 앞서 시행된 요인분석 결과에서 타당성과 신뢰성이 검증된 요인들을 전체적 인과 구조모형에 적용하였다. 이를 위해 최대우도법(Maximum Likelihood) 모수 추정방식을 따르는 확인적 요인분석을 시행하였으며, 모든 요인이 동시에 투입되었다. 2.5 이상의 표준오차, 헤이우드 케이스, 다중상관제곱값을 검열하였고, 분석 결과는 다음의 [표 3]에서와 같다. 개념타당성의 판별과 관련하여, 대다수 항목의 표준화 요인 적재량 값이 0.7 이상을 나타내고 있었으며, 개념신뢰도와 평균분산추출 값 역시 권고 기준치인 0.7과 0.5 이상을 나타냄에 따라 집중타당성 역시 충족되었다고 할 수 있다[42].

한편, 모형적성 평가에 있어 χ^2값이 290.897(df=160, p=.000)로 부적합성을 나타내고 있었으나, 카이제곱 통계량은 표본크기와 관측변인 수에 민감함에 따라 그 유의성만으로 적합도를 단정 지을 수 없다고 하였다[41]. 그러므로 본 연구는 절대적합지수와 더불어 증분적합지수 및 간명적합지수가 고려된 적합성을 진단하였으며, 그 결과 Normed-χ^2=1.818, RMR=0.046, GFI=0.899, AGFI=0.868, NFI=0.891, NNFI=0.937, IFI=0.948, CFI=0.947, RMSEA=0.056으로 나타남에 따라, 수용 가능한 모형이라 판단하였다.

표 2. 측정도구의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 검정

요인명	변수설명	요인 적재	Cronbach α	Eigen-value	분산(%)
감정노동					
내면적 행위	좋은 기분상태를 유지하려고 노력함	0.861	0.862	2.980	37.25
	업무에 적합한 감정을 표현하려고 노력함	0.831			
	진실된 감정을 표현하려고 노력함	0.815			
	진심으로 고객을 돕고자 감정을 표출함	0.808			
표면적 행위	실제 느끼는 감정을 속이고 고객을 대함	0.827	0.832	2.650	33.12
	실제보다 과장된 감정표현을 함	0.823			
	기분이 좋은 것처럼 행동함	0.823			
	억지로라도 미소를 지으려고 노력함	0.735			
Barlett's Test of Sphericity=1003.944(p<0.001), df=28, KMO=0.821,총분산=70.375%					
업무 스트레스					
정신적 스트레스	성급한 판단을 내리는 경우가 많음	0.832	0.831	2.708	33.85
	집중력이 저하되고 인내력이 없어짐	0.831			
	쉽게 흥분하거나 화를 잘 냄	0.767			
	뭔가를 하는 것이 귀찮음	0.679			
육체적 스트레스	목이나 어깨가 자주 결림	0.853	0.797	2.542	31.77
	눈이 쉽게 피로해짐	0.818			
	신체가 나른하고 쉽게 피로해짐	0.710			
	목이나 입이 마름	0.610			
Barlett's Test of Sphericity=844.753(p<0.001), df=28, KMO=0.859, 총분산=65.622%					
역할 외 행동					
역할 외 행동	언제나 최선을 다해 고객을 도움	0.874	0.868	2.869	71.71
	직무요구 이상의 서비스를 제공	0.862			
	고객 만족을 위해 기꺼이 최선을 다함	0.851			
	자발적으로 나서 고객을 도움	0.798			
Barlett's Test of Sphericity=505.763(p<0.001), df=6, KMO=0.818, 총분산=71.713%					

주) 추출방법: Principal Component Analysis, 회전방법: Varimax 직각회전

표 3. 연구모형에 대한 확인적 요인분석

요인명		변수 요약	S.R.W.	Estimate	S.E	C.R.	AVE	CCR
감정노동	내면적 행위	좋은 기분 상태 유지 노력	0.649	1			0.753	0.924
		업무 적합 감정 표현 노력	0.618	0.945	0.108	8.765*		
		진실 감정 표현 노력	0.905	1.166	0.102	11.404*		
		고객 도움 진심 감정 표출	0.802	1.054	0.098	10.807*		
	표면적 행위	실제 감정 속여 고객 대함	0.804	1			0.598	0.853
		실제보다 과장 감정 표현	0.750	0.953	0.076	12.580*		
		기분 좋은 듯 행동	0.790	1.079	0.081	13.349*		
		억지 미소 지음 노력	0.783	1.010	0.076	13.216*		
업무스트레스	정신적 스트레스	성급 판단 경우 많음	0.696	1			0.562	0.836
		집중력 저하 인내심 감소	0.807	1.259	0.117	10.793*		
		쉽게 흥분 화를 냄	0.683	1.082	0.113	9.572*		
		무엇인가 함이 귀찮음	0.642	0.882	0.097	9.067*		
	육체적 스트레스	목 어깨 자주 결림	0.676	1			0.502	0.800
		눈 쉽게 피로해짐	0.849	1.249	0.110	11.333*		
		신체 나른함 쉽게 피로함	0.755	1.176	0.112	10.492*		
		목이나 입이 마름	0.702	1.113	0.113	9.876*		
역할 외 행동		언제나 최선 고객 도움	0.847	1			0.751	0.923
		직무요구 이상 서비스 제공	0.807	0.924	0.063	14.701*		
		고개만족 위해 기꺼이 최선	0.802	0.894	0.061	14.575*		
		직무 외 자발적 고객 도움	0.699	0.796	0.065	12.204*		
모형 적합성		x^2=290.897(df=160,p=.000),Normed-x^2=1.818, RMR=0.046,GFI=0.899,AGFI=0.868,NFI=0.891,NNFI=0.937, IFI=0.948,CFI=0.947,RMSEA=0.056,*:p<.001						

4. 가설 검증

가설 검증을 위해 구조방정식 분석을 시행하였으며, 결과는 [표 4] 및 [그림 2]와 같다. 먼저, 육체적 스트레스에 대한 표면적 행위의 효과는 유의수준 0.1% 내에서 정(正)의 영향을 미친 반면 (β=.504, C.R.=5.197), 내면적 행위는 비유의한 것으로 나타났다. 정신적 스트레스의 경우에는, 표면적 행위(β=.418, C.R.=4.596; p<.001)와 내면적 행위(β=−.257, C.R.=−2.680; p<.01) 모두 효과를 나타내고 있었으며, 크기의 방향성은 예상한 대로 각각 정(正)과 부(負)의 방향을 도출하였다.

또한, 내면적 행위는 유의수준 0.1% 내에서 역할 외 행동에 정(正)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(β=.594, C.R.=6.394; p<.001), 표면적 행위는 유의하지 못한 것으로 확인되었다. 한편, 육체적 스트레스와 정신적 스트레스 모두 역할 외 행동에 유의한 효과를 보이는 것으로 검증되었는데, 정신적 스트레스는 가설의 이론적 방향과 일치하는 부호를 보인 반면(β=−.300, C.R.=−3.154; p<.01), 육체적 스트레스는 정(正)의 영향을 미친다는 흥미로운 결과를 도출하였다 (β=.209, C.R.=2.169; p<.05).

본 연구는 육체적·정신적 직무스트레스에 따른 매개효과의 유의성을 규명하기 위해, 부트스트래핑(bootstrapping) 검정을 추가로 시행하였다[표 4]. 검정 결과, 역할 외 행동에 영향을 미치는 표면적 행위(p<.05)와 내면적 행위(p<.01) 모두 정신적 스트레스를 경유하는 것으로 검증되었으나, 육체적 스트레스는 비유의한 것으로 확인되었다.

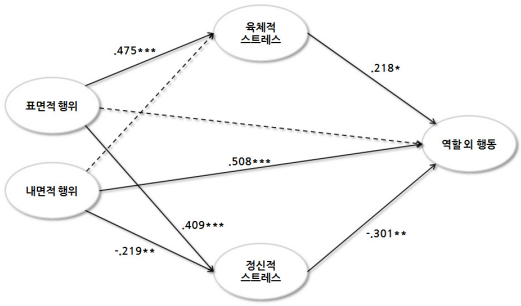

그림 2. 구조방정식 분석 결과

매개효과의 전제 조건이 충족된 '표면적 행위-육체적 스트레스-역할 외 행동'의 경로가 유의하지 않았다는 것은 역할 외 행동이 육체적 스트레스에 의해 긍정적인 효과가 발산될 수는 있으나, 그 원인이 표면적 행위에 의한 것은 아님을 의미한다. 다시 말해, 표면적 행위의 수준을 증가시킴으로써 육체적 스트레스의 효과를 유도할 수는 없다는 것이다.

V. 결론

본 연구는 호텔 직원의 감정노동이 육체적·정신적 스트레스 및 역할 외 행동과 어떠한 인과구조를 형성하는지 규명함으로써, 인사관리 측면의 실무적 정보를 제공하고 학술적 부재를 해소하는 것에 주목적을 두고 있었다. 이를 위해 서울 시내 특1급 호텔 12곳에서 264개의

표 4. 구조방정식 분석 결과

가설	외생변수	→	내생변수	Estimate	S.E.	C.R.	판정	매개효과검정	p값
H1	표면적행위	→	육체스트레스	0.504	0.097	5.197 ***	채택	표면적행위→육체스트레스→역할외행동	0.601 n.s.
H2	내면적행위	→	육체스트레스	−0.101	0.097	−1.039 n.s.	기각		
H3	표면적행위	→	정신스트레스	0.418	0.091	4.596 ***	채택	내면적행위→육체스트레스→역할외행동	0.448 n.s
H4	내면적행위	→	정신스트레스	−0.257	0.096	−2.680 **	채택		
H5	표면적행위	→	역할외행동	0.000	0.083	0.001 n.s.	기각	표면적행위→정신스트레스→역할외행동	0.014 *
H6	내면적행위	→	역할외행동	0.594	0.093	6.394 ***	채택		
H7	육체스트레스	→	역할외행동	0.209	0.096	2.169 *	기각	내면적행위→정신스트레스→역할외행동	0.006 **
H8	정신스트레스	→	역할외행동	−0.300	0.095	−3.154 **	채택		

주1) 매개효과는 Bootstrapping 2-tailed Sig.로 검정함
주2) H7은 이론적 부호와 반대이므로 기각함
주3) ***: p<.001, **: p<.01, *: p<.05

표본을 대상으로 설정한 가설을 검증하였으며, 주요 분석결과에 대한 논의와 시사점은 다음과 같다.

먼저, 호텔 업무를 수행함에 있어 가시적 행위의 표면적 감정노동은 그 수준이 커질수록 육체적·정신적 스트레스를 가중시키며, 서비스마인드라 할 수 있는 내면적 감정노동은 강도가 상승할수록 정신적 스트레스를 감소시키고, 책임 직무 외의 자발적 행위를 증가시킨다는 것이다. 이러한 결과는 정서적 스트레스에 대한 감정노동의 유의성을 규명한 선행연구[10-13]와도 그 맥락을 함께하고 있었다.

또한, 육체적·정신적 스트레스는 역할 외 행동과 유의한 인과관계를 지니고 있었는데, 정신적 스트레스가 클수록 직원의 자발적 행위는 줄어드는 반면, 육체적 스트레스는 반대로 지각될수록 그 행위를 늘어나게 한다는 것이다. 전자의 결과는 호텔 직원의 스트레스가 자발적 행위에 부정적 결과를 초래한다는 기존연구[35-37]와도 일맥상통한 면을 보였으나, 후자는 이론적 부호가 반대 방향으로 나타나는 결과를 도출했다.

이러한 현상은 기존의 서비스 종사자의 스트레스가 고객지향 역할 외 행동에 정(正)의 영향을 미쳤다는 Chan과 Wan[43]의 연구에서 찾아볼 수 있다. 이들은 업무 스트레스가 항상 부정적인 요소만을 지닌다고는 단정할 수 없으며, 스트레스를 받은 사람들이 종종 치료의 수단으로서 자아를 만족시킬 수 있는 행위에 몰입한다고 주장하였다. 즉 역할 외 행동과 같이 자발적이고 이타적인 행위를 수행하는 것은 직원의 자주성 혹은 능숙함과 같은 심리적 욕구를 충족시키는 스트레스에 대한 보상적 행위라는 것이다. 그러나 매개효과 검정결과, 육체적 스트레스는 비유의한 결과를 나타냄에 따라, 표면적 행위와 연관 지어 해석하는 데에는 무리가 있을 것으로 사료된다.

본 연구 결과가 반영하는 학술적·실무적 시사점은 다음과 같다. 호텔 직원의 감정노동은 정서적 스트레스를 유발하는 인자라는 것에 편중되어, 육체적 스트레스에 대한 중요성을 간과하고 있었다. 본 연구에서도 기존 연구와 마찬가지로 감정노동이 정서적 측면과 깊이 결부되어 조직성과에 부정적 영향을 미친다는 결과가 나타났다. 하지만 표면적 행위는 육체적 스트레스의 지각 정도를 상승시키는 반면, 내면적 행위는 관련성이 없다는 추가 정보의 도출이 본 연구가 지니는 학술적 의미라 할 수 있다. 또한, 호텔 직원은 업무의 특성 중 육체적 스트레스가 수반될 것임을 예상하는 데 반해, 정신적 스트레스는 관리가 필요하다는 실무적 시사점을 남겼으며, 육체적 스트레스에 대한 지각이 항시 부정적이지 않다는 흥미로운 결과 또한 인사 관리적 측면의 전략 수립에 있어서 유용한 정보를 획득했다고 판단된다.

구체적으로, 육체적 스트레스는 정신적 스트레스와 달리 역할 외 행동에 긍정적 효과를 도모할 수 있으며, 육체적 스트레스는 내면적 행위보다 표면적 행위에 영향을 받는다는 것이다. 따라서 호텔 직원의 감정노동 특성을 진단하여 표면적 행위 수준이 높은 직원을 선별한다면, 이들을 상대적으로 육체적 스트레스의 강도가 높은 직무에 배치함으로써 업무 성과를 증진할 수 있을 것이다.

본 연구의 한계점은 다음과 같다. 첫째, 추출된 표본이 서울시 특1급 호텔에 한정되었다는 한계점을 지닌다. 둘째, 개념의 측정에 있어 매트릭스(matrix) 리커트 척도를 사용함으로써, 응답과정에서 발생할 수 있는 모든 측정오류를 통제하였다고 보기엔 어려울 것으로 사료된다. 셋째, 표명 선호에 입각한 연구 설계임에 따라, 종속변인 추정치 즉, 가상적 상황에서 제기된 선호도가 현실에서의 행동으로 이행되는가에 대한 의문점을 지닐 수 있을 것이다.

따라서 향후 연구에서는 표본의 수집 범위를 확대시켜 일반화 가능성을 높일 수 있을 것이며, 현시자료를 기초로 본 연구와 유사한 분석틀을 다루는 것 또한 의미가 있을 것이다. 무엇보다, 육체적 스트레스와 역할 외 행동 간의 긍정적 영향관계가 어떠한 유발 및 억제 요인에 의해 조절되고 있는지를 규명해볼 가치가 있을 것으로 사료된다.

참 고 문 헌

[1] 김시형, “서비스 종업원의 관리 요소가 업무 환경에 따른 직무만족 및 서비스접점에 미치는 영향에 관한 연구”, 호텔경영학연구, 제21권, 제1호,

pp.61-82, 2012.

[2] 김상표, "개인특성, 고객과의 상호작용 특성 그리고 관리기제가 감정노동 수행전략에 미치는 효과", 경영학연구, 제36권, 제2호, pp.355-384, 2007.

[3] 황승미, 윤지환, "항공사 객실승무원의 감정노동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향", 호텔경영학연구, 제21권, 제2호, pp.277-294, 2012.

[4] A. Hochschild, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling,* University of California Press, Berkeley, CA, 1983.

[5] 지윤호, 정삼권, 변정우, "호텔기업 종사자의 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향: 표현규칙 지각의 조절효과를 중심으로", 호텔경영학연구, 제21권, 제4호, pp.35-51, 2012.

[6] 김민주, "호텔종업원들의 감정노동과 직무스트레스 간의 관계에 직무특성 지각이 미치는 영향", 문화관광연구, 제7권, 제4호, pp.235-253, 2005.

[7] 김성근, *호텔직원의 감정노동이 조직몰입과 경력몰입에 미치는 영향,* 경희대학교 석사학위논문, 2011.

[8] 김상표, 이덕로, "감정노동과 직무상황 그리고 정서성이 호텔종업원의 감정일탈에 미치는 효과", 호텔경영학연구, 제17권, 제6호, pp.41-60, 2008.

[9] 김우진, "호텔기업 종사원의 감정노동이 조직시민행동에 미치는 영향: 사회적 후원인식의 조절변수 역할검증을 중심으로", 호텔경영학연구, 제21권, 제2호, pp.19-35, 2012.

[10] 김민주, "감정노동의 결과에 대한 한국과 미국간의 비교연구: 호텔종업원의 감정노동과 직무스트레스와의 관계를 중심으로", 호텔경영학연구, 제15권, 제1호, pp.35-57, 2006.

[11] 김영미, *호텔직원의 성격유형에 따른 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향,* 세종대학교, 석사학위논문, 2007.

[12] 박영배, 안대희, 이상우, "호텔기업 종사원의 감정노동이 직무스트레스와 소진에 미치는 영향", 한국콘텐츠학회논문지, 제9권, 제12호, pp.853-864, 2011.

[13] 박호현, 김시중, "호텔 종사원의 감정노동이 직무스트레스 및 서비스제공수준에 미치는 영향: 대전지역 특급호텔을 중심으로", 관광경영연구, 제17권, 제2호, pp.99-119, 2013.

[14] 정무관, 임효창, 최항석, "감정노동의 결과에 관한 연구: 콜센터 종사자를 대상으로", 서비스경영학회지, 제9권, 제2호, pp.319-345, 2008.

[15] 고동우, 지선인, 송운강, "감정노동의 부정적 영향과 지각된 조직지원의 조절효과 호텔서비스직 종사원을 대상으로", 관광학연구, 제25권, 제2호, pp.295-314, 2006.

[16] 신경아, "감정노동의 구조적 원인과 결과의 개인화: 콜센터 여성노동자의 사례 연구", 산업노동연구, 제15권, 제2호, pp.223-255, 2009.

[17] 박찬임, 이승렬, 신현구, 강병식, 문무기, 김종진, 이정훈, *서비스산업의 감정노동 연구: 판매원과 전화상담원을 중심으로,* 한국노동연구원, 2012.

[18] D. F. Parker and T. A. Decotiis, "Organizational Determinants of Job Stress," Organizational Behavior and Human Performance, Vol.32, No.2, pp.160-177, 1983.

[19] J. H. Greenhaus and S. Parasuraman, "A work-nonwork interactive perspective of stress and its consequences," Journal of Organizational Behavior Management, Vol.8, pp.37-60, 1986.

[20] 강재완, 이형룡, "호텔 직원의 직무불안정성과 직무스트레스 및 직무성과의 관계: 사내 동호회활동의 조절효과를 중심으로", 호텔경영학연구, 제22권, 제6호, pp.59-78, 2013.

[21] 이형룡, 강윤지, 권기준, "호텔직원들의 직장-가족갈등, 가족-직장갈등, 직무스트레스 및 심리적 웰빙 간의 구조적 관계", 호텔경영학연구, 제22권, 제6호, pp.59-78, 2009.

[22] 신정하, "호텔 및 외식사업체 종사원의 감정노동과 직무스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향 연구", 관광레저연구, 제23권, 제1호, pp.85-103, 2011.

[23] 류종천, *교도관들의 직무스트레스 수준과 피로*

도 및 관련요인, 순천향대학교, 석사학위논문, 2004.

[24] A. Grandey, "Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor," Journal of Occupational Psychology, Vol.5, No.1, pp.95-110, 2000.

[25] 김진강, "호텔기업의 정규직 직원과 비정규직 직원의 조직몰입과 역할행동, 역할외행동의 비교", 호텔경영학연구, 제16권, 제4호, pp.61-79, 2007.

[26] D. Katz and R. L. Kahn, "The social psychology of organizations," New York, Wiley, 1966.

[27] 오희균, 정규엽, "부티크호텔 종사원의 개인-환경 적합성이 조직행동에 미치는 영향: 클래식 체인호텔과의 비교분석을 중심으로", 호텔경영학연구, 제22권, 제3호, pp.75-97, 2013.

[28] J. M. George and A. P. Brief, "Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship," Psychological Bulletin, Vol.112, No.2, pp.310-329, 1992.

[29] L. Van Dyne, L. L. Cummings, and J. McLean Parks, "Extra-role behaviors: In pursuit of construct and definitional clarity (A bridge over muddied waters)," Research in Organizational Behavior, Vol.17, pp.215-285, 1995.

[30] D. W. Organ, "A restatement of the satisfaction-performance hypothesis," Journal of Management, Vol.14, No.4, pp.547-557, 1988.

[31] 차동옥, "상사지원인식이 역할내 성과와 역할외 성과에 미치는 영향: 직무기반 심리적 주인의식의 매개효과를 중심으로", 한국콘텐츠학회논문지, 제12권, 제2호, pp.398-410, 2012.

[32] A. P. Brief and S. J. Motowidlo, "Prosocial organizational behaviors," Academy of Management Review, Vol.11, No.4, pp.710-725, 1986.

[33] A. Wharton and R. J. Erickson, "Managing Emotion on the job and at home: Understanding the consequences of Multiple Emotional Role," Academy of Management Review, Vol.18, pp.457-486, 1993.

[34] R. S. Schuler, "Definition and Conceptualizations of Stress in Organization," Organizational Behavior and Human Performance, Vol.25, No.2, pp.184-215, 1980.

[35] 이수광, "호텔기업에 있어서 직무스트레스가 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: 심리적 계약 위반의 매개 역할을 중심으로", 관광레저연구, 제22권, 제3호, pp.67-82, 2010.

[36] S. M. Jex, G. A. Adams, D. G. Bachrach, and S. Sorenson, "The impact of situational constraints, role stressors, and commitment on employee altruism," Journal of Occupational Health Psychology, Vol.8, No.3, pp.171-180, 2003.

[37] 정윤길, 이준호, "역할스트레스와 역할내·외 성과간 관계 및 조직기반 자긍심의 조절효과", 한국지방자치학회보, 제17권, 제2호, pp.167-186, 2005.

[38] C. M. Brotheridge and A. A. Grandey, "Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work," Journal of Vocational Behavior, Vol.60, pp.17-39, 2002.

[39] 한국보건사회연구원, 보건복지부 스트레스 진단법, 1999.

[40] L. A. Bettencourt and S. W. Brown, "Contact employees: Relationship among workplace fairness, job satisfaction and prosocial service behaviours," Journal of Retailing, Vol.73, No.1, pp.39-61, 1997.

[41] 채서일, *사회과학 조사방법론 (제3판)*, 비앤엠북스, 2003.

[42] 이학식, 임지훈, *구조방정식 모형분석과 AMOS 7.0*, 서울: 법문사, 2008.

[43] K. W. Chan and E. W. Wan, "How can stressed employees deliver better customer service? The underlying self-regulation depletion mechanism," Journal of Marketing, Vol.76, No.1, pp.119-137, 2012.

저 자 소 개

오 희 균(Hee-Kyun Oh) 정회원

- 2009년 7월 : Griffith University (마케팅석사)
- 2014년 8월 : 세종대학교(호텔관광경영학 박사)
- 2014년 8월 ~ 현재 : 세종대학교 호텔관광 프로젝트실 연구원

<관심분야> : 환대산업마케팅, 관광경제, 조사분석