

호텔리어의 직무환경이 감정소진과 직무만족 그리고 이직의도에 미치는 연구

A Study on the Effect of Hotelier's Job Environment on the Emotional Exhaustion, Job Satisfaction and Turnover Intention

김연선*, 김건**

원광보건대학교 호텔관광과*, 중부대학교 호텔경영학과**

Yeon-Sun Kim(kysun3113@hanmail.net)*, Gun Kim(kg0000@hanmail.net)**

요약

본 연구는 특급호텔 호텔리어의 직무환경이 감정소진과 직무만족 그리고 이직의도에 미치는 영향을 연구하였다. 특급호텔에 근무하는 호텔리어를 대상으로 250부의 설문지를 배포하여 최종 202부를 실증분석에 이용하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 호텔리어의 직무환경 요인 중 보수와 동료 및 분위기 요인이 감정소진에 부(-)의 영향을 미쳤다. 둘째, 호텔리어의 직무환경 요인인 승진 및 인사, 보수, 그리고 동료 및 분위기 요인 모두가 직무만족에 정(+)의 영향을 미쳤다. 셋째, 호텔리어의 직무환경 요인 중 보수, 그리고 동료 및 분위기 요인이 이직의도에 부(-)의 영향을 미쳤다. 넷째, 호텔리어의 감정소진은 직무만족에 부(-)의 영향을 미쳤다. 다섯째, 호텔리어의 감정소진은 이직의도에 정(+)의 영향을 미쳤다. 마지막으로 호텔리어의 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미쳤다.

■ 중심어 : | 호텔리어 | 직무환경 | 감정소진 | 직무만족 | 이직의도 |

Abstract

This study is effect of Hotelier's job environment on emotional exhaustion, job satisfaction and turnover intention. For data analyses, a total of 250 questionnaire were distributed Among them, 202 survey data were used for analyses. This study obtained following results. First, it found that fee, colleagues and atmosphere had the negative effects on the emotional exhaustion. Second, promotion, fee, colleagues and atmosphere had the positive effects on the job satisfaction. Third, fee, colleagues and atmosphere had the negative effects on the turnover intention. Fourth, emotional exhaustion had the negative effects on the job satisfaction. Fifth, Hotelier's emotional exhaustion had the positive effects on the turnover intention. Finally, Hotelier's job satisfaction had the negative effects on the turnover intention.

■ keyword : | Hotelier | Job Environment | Emotional Exhaustion | Job Satisfaction | Turnover Intention |

I. 서론

최근 “갑” 과 “을”의 관계가 화두이고, “갑”의 횡포는

사회 각계각층에서 다양한 형태로 “을”에게 표출 되고 있다. 이러한 사회현상 속에서 감정노동에 종사하는 서비스 업계의 감정노동자 그리고 이들의 직무환경과 근

* 이 논문은 2015년 원광보건대학교 교내 연구비 지원에 의해 수행됨.

접수일자 : 2015년 05월 29일

수정일자 : 2015년 06월 08일

심사완료일 : 2015년 06월 08일

교신처자 : 김연선, e-mail : kysun3113@wu.ac.kr

무여건에 대한 관심과 연구가 지속되고 있다. 특히 2014년 우리나라를 방문한 외래방문객이 1400만 시대에 도래하여 특급호텔과 같은 고도의 서비스 산업 종사자들의 근무환경이 더욱 중요해졌다[1]. 경쟁이 치열한 호텔업계 종사원들의 협력 태도가 경영성과를 달성하는데 큰 영향을 미치고 있으며, 인적자원의 관리는 호텔의 수익성 창출에도 중요한 역할을 한다[2].

박계영·이인성[5]은 호텔기업이 올바른 직무환경의 형성을 통해 고객지향성을 높이고 궁극적으로 기업의 성과에 이바지 할 수 있다고 하였다. 호텔 기업에 대한 연구를 진행한 많은 학자들은 감정노동에 노출되어있는 직원들에 대한 관심이 그 어느 때보다 더 집중되어야 하며 인적자원관리에 대한 시스템을 강조하고 있다[3-5].

그리고 특급호텔은 직원들에게 안정적이고 지속적인 직무환경을 제공하면 결국 조직에 대한 몰입도와 기업의 성과에 영향을 미치며, 또한 호텔의 조직문화형성에도 매우 중요한 역할을 한다고 연구하였다[6].

따라서 본 연구에서는 특급호텔의 직무환경의 개선을 통해 경쟁력을 향상하고 직무환경과 소진 그리고 직무만족과 이직의도에 관한 연구를 진행하고자 하며 다음과 같은 연구의 목적을 두고자 한다.

첫째, 특급호텔 호텔리어의 직무환경이 감정소진에 미치는 영향을 검증하고자 한다. 둘째, 호텔리어의 직무환경이 직무만족에 미치는 영향을 검증한다. 셋째, 호텔리어의 직무환경이 이직의도에 미치는 영향을 검증한다. 그리고 감정소진이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 연구한다. 변수간의 영향관계 검증을 통해 실무적이고 학문적인 시사점의 도출을 통해 올바른 호텔 기업의 직무환경 개선에 도움을 주고자 하며, 호텔리어의 직무만족에 긍정적인 영향을 주고 이직의도를 줄여서 경영의 합리화와 비용 절감 효과에도 도움을 주고자한다.

II. 이론적 배경

1. 직무환경

직무환경(Job Environment)은 조직의 구성원이 그들

이 처해있는 직무의 상황에 대한 만족의 정도를 말하며 [7], 이러한 직무환경은 개인지향적인 가치인 급여, 승진, 일의 흥미도를 지칭하고, 직무의 공공성, 이타성, 자율성 등으로 구성되는 공공지향적인 가치와 직무여건을 모두 포함하는 개념을 일반적으로 의미한다[8]. 김정숙·강희순[9]의 연구에서는 Jayaratne & Chess[10]의 직무환경 척도를 종합하여 편안함, 도전, 금전적 보상, 승진, 역할 갈등 등의 하위요인으로 개념화하였다.

또한 김진희[11]는 급여 이외의 근무조건, 근무자의 책임을 효율적으로 수행 할 수 있게 하는 환경을 총칭하여 조직환경이라 했다. 그리고 Hackman & Oldham[12]은 직무환경을 직무몰입(Job Commitment)과 조직몰입(Organization Commitment)의 결정 요인으로 규정하였다.

직무환경이 업무환경이라는 말과도 혼용되기도 하지만, 직무환경은 직무수행 또는 직무만족에 영향을 미치는 모든 상황을 포함하는 개념이라고 할 수 있다[13]. 특히 직무환경 변수는 직원의 소진에 영향을 미치는 변인 중 가장 주목받는 상호작용으로 포괄적인 개념으로 인식하고 있다[14].

변재우·이유양·고재윤[15]은 직원들의 직무환경이 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 연구하였고, 김영락·임영규[8]의 연구에서는 직무환경이 직무태도의 형성뿐만 아니라 직무스트레스 및 생활 만족도에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 직무환경의 이론적 고찰을 토대로 하여 본 연구에서는 Smith, Kendall & Hulin[16], 이성천[17], 김정훈[18], 박성수·김미선[7]의 설문 문항을 활용하였다.

2. 감정소진

Perman & Hartman[19]의 소진에 대한 정의는 만성적인 정서적 스트레스에 대한 반응으로 신체적·정서적 탈진, 직무 생산성의 저하, 비인간화의 세 가지 요인으로 이루어졌다고 하였고, Cordes & Dougherty [20]는 정신적인 에너지를 다 써버리고 고갈되어 더 이상 쓸 수 있는 에너지가 없는 상태로 만성적인 스트레스 상태에 시달리어 결국 고객과 자신 스스로에게 부적절한 태도의 징후를 감정소진이라 하였다.

감정소진에 관한 척도(MBL(Maslach Burnout Inventory))를 개발한 Maslach[21]은 감정소진을 감정 고갈, 비인간화, 성취감의 저하라는 순차적인 단계를 거쳐 진행된다고 하였다.

이러한 소진현상은 정서적 스트레스를 가져오고 불면증, 두통, 피로 등의 신체적·정신적 문제를 포함한 부정적인 결과를 초래한다고 하였다[22]. 그리고 조상은·양해술[23]에 의하면 감정소진은 사람들과의 오랜 기간에 걸쳐 관계를 유지하는 과정에서 계속적이고 반복적으로 받는 정서적인 압박의 결과라 하였다.

특히 본 연구의 모집단인 호텔 업계는 대표적인 서비스 기업의 감정노동 종사자들인 관계로 감정노동의 결과로 나타나는 감정소진의 현상을 연구하는 사례가 늘고 있는 추세이다. 본 연구는 조상은·양해술[23], 이충형[24], 김건·문정희[25]의 설문 문항을 활용하였다.

3. 직무만족

Smith[26]는 직무만족을 개인이 직무와 관련하여 경험하는 모든 감정의 총화라 하였고, Hoppock[27]는 조직 구성원의 심리적, 생리적, 환경적 상황의 결합체, Lockel[28]는 조직의 구성원 스스로 직무에 대한 평가의 결과로 발생하는 유쾌하고 긍정적인 상태라고 정의하였다. 이러한 직무만족의 개념과 정의를 바탕으로 이후 많은 학자들은 직무만족에 관한 연구를 진행하였다. 학자들의 연구결과를 종합하면 직무만족은 심리적인 측면과 보상적인 측면으로 표출되는 경우가 대부분이다. 조직에서는 구성원들의 직무만족 상태를 높이고자 두 가지 측면에서 지원 방안이 강구되어야 할 것이다. 특히 특급호텔에 근무하는 호텔리어는 고객과 접점서비스를 제공하기 때문에 직무만족이 중요하며 직원의 서비스는 고객의 소비행위에 영향을 미쳐 궁극적으로 기업의 성과로 나타날 수 있다. 따라서 호텔리어의 직무만족에 경영진의 관심이 높아야 한다.

4. 이직의도

Meyer & Allen[29]에 의하면 조직을 구성하는 구성원이 그 조직을 떠나려는 것을 이직의도라고 정의하였다. 조직의 입장에서는 직원의 이직의도가 부정적인 영

향을 끼치며, 이직이 많을수록 신규직원의 채용과 교육 등의 제반 비용이 증가하는 결과를 초래한다[30].

따라서 기업에서는 직원들의 직무만족을 높이고 이직을 낮출 수 있는 방안이 필요하며 학계에서도 직무만족과 이직의도와의 관계연구가 꾸준히 진행되고 있다. 김준환[31], 이충형·류기상[32]등의 학자들도 이직의도에 대한 연구의 필요성을 역설하였다. 본 연구에서는 선행연구의 고찰을 통해 호텔리어의 직무환경 연구를 하여 궁극적으로 그들의 직무에 만족하고 이직의도를 줄이는 방안을 마련 하고자 한다.

III. 연구방법

1. 연구가설 도출

1.1 직무환경과 감정소진과의 관계

김정숙·강희순[9]은 직무환경과 소진과의 관계연구에서 상담원의 직무환경에 대한 만족도가 높을수록 소진 정도가 낮게 나타난다고 연구하였다. 그리고 강대훈·홍석재[22]는 직무환경이 소진에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이영순·김은정·천성문[33]은 직무환경의 위험요소가 심리적 소진을 유의미하게 증가시킨다고 하였다. 따라서 본 연구에서는 호텔리어의 직무환경과 감정소진과의 관계에서 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 1: 호텔리어의 직무환경은 감정소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1: 승진 및 인사 요인은 감정소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2: 보수 요인은 감정소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3: 동료 및 분위기 요인은 감정소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

1.2 직무환경과 직무만족과의 관계

서선[34]은 직무환경의 하위요인중 상호협조 요인과 교육체계 요인 순으로 직무만족에 높은 정(+)의 영향을

미친다고 하였고, 직무환경의 하위요인 중 인적역량과 노동강도는 직무만족에 영향을 미치지 않았다. 그리고 고미애·김지연·이두진[4]의 연구에 의하면 외식기업의 직무환경의 '사회문화적' 요인과 '물리적' 요인 모두 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 박광용·전진화[35]는 호텔 조리사들의 직무환경 요인중 직무제도와 직무평가 공정성이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 선행연구의 고찰을 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 2: 호텔리어의 직무환경은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1: 승진 및 인사 요인은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2: 보수 요인은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3: 동료 및 분위기 요인은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.3 직무환경과 이직의도와의 관계

서선[34]의 연구에 의하면 직무환경의 하위요인 중 인적역량, 노동강도, 교육체계 순으로 이직의도에 영향을 미친다고 하였고, 박종철·윤용보[36]는 직무환경의 지각도가 높으면 종사원의 이직의도는 낮아지는 것으로 연구하였다. 안성조·안황권[37]도 직무환경의 업무량, 직업만족, 승진기회의 공정성 요인이 이직의도를 결정짓는 중요한 요인이라고 연구하였다. 따라서 본 연구에서는 선행연구를 근거로 하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 3: 호텔리어의 직무환경은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1: 승진 및 인사 요인은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2: 보수 요인은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3: 동료 및 분위기 요인은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

1.4 감정소진과 직무만족과의 관계

이충형·류기상[32]의 연구에서는 감정노동 수행으로 인한 감정소진이 개인의 직무만족에 부정적인 영향을 미친다고 하였고, Cordes & Dougherty[20]도 감정소진이 직무만족에 부정적인 영향을 끼친다고 하였다. 그리고 조상은·양혜술[23]은 감정소진이 고객지향성과 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 연구하였다. 따라서 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 4: 호텔리어의 감정소진은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

1.5 감정소진과 이직의도와의 관계

Lee & Ashforth[38]는 감정고갈이 증가할수록 이직의도가 증가한다고 하였으며, Cordes & Dougherty[20]의 연구에서도 감정소진의 정도가 높을수록 이직의도의 수준이 증가한다고 연구하였다. 그리고 이충형·류기상[32]은 감정소진은 감정노동이 극심한 경우에 개인의 감정고갈과 비인격화의 증가로 인해 이직의도를 높인다고 하였다. 따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구를 근거로 하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 5: 호텔리어의 감정소진은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.6 직무만족과 이직의도와의 관계

이상희·김혁수[39]는 직무만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 연구하였고, 서선[34]의 연구에서도 직무만족이 이직의도에 미치는 영향은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 이충형·류기상[32]은 감정노동의 수준이 어떠한지 간에 직무만족은 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구를 근거로 하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 6: 호텔리어의 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2. 연구의 모형

위와같은 선행연구의 고찰을 통해 본 연구의 모형을 표현하면 다음의 [그림 1]과 같다.

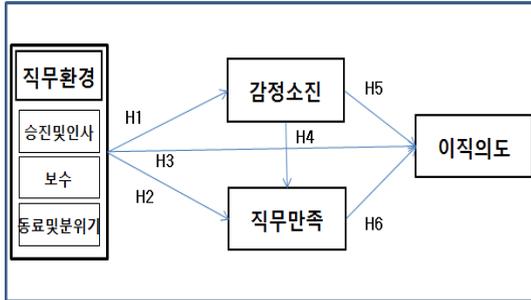


그림 1. 연구 모형

3. 변수의 조작적 정의와 설문지 구성

본 연구는 연구모형의 실증분석을 위해 [표 1]과 같이 연구 개념에 대한 조작적 정의를 내리고 설문지를 구성하였다.

표 1. 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

측정변수	조작적 정의	문항	척도	출처
직무환경	조직의 구성원이 그들이 처해있는 직무의 상황에 대한 만족의 정도	18	5점 척도	Smith, Kendall & Hulin(1969) 이성찬(2011), 김정훈(2012), 박성수, 김미선(2012)
감정소진	사람들과의 오랜 기간에 걸쳐 관계를 유지하는 과정에서 계속적이고 반복적으로 받는 정서적인 압박의 결과물	4	5점 척도	조상은(2011), 신용식(2013), 김건·문정희(2014)
직무만족	직무에 대한 평가의 결과로 발생하는 유쾌하고 긍정적인 상태	5	5점 척도	박광용·전진화(2007) 서선(2013)
이직의도	조직을 구성하는 구성원이 그 조직을 떠나려는 것	6	5점 척도	Fishbein & Ajzen(1975), 김준환(2013), 이충형·류기상(2014)
일반적 사항	인구 통계학적 변수	8	명목/비율	논자구성

4. 조사설계 및 분석방법

조사기간은 2014년 9월 1일부터 25일경 까지 실시되었으며, 편의추출방법을 사용하였다. 연구의 모집단은

서울지역 특 1급 호텔 직원들을 대상으로 250부를 배포하였고, 총 220부의 설문을 회수하였으며, 이 중에서 통계적 처리가 불가능한 18부의 설문을 제외한 202부의 설문을 실증분석에 사용하였다.

유효 표본에 대한 분석은 SPSS for Window Version 15.0을 사용하여 분석하였고, 빈도분석과 회귀분석을 활용하여 연구하였다.

IV. 기초분석 및 가설검정

1. 조사 대상자의 인구통계학적 특성

응답자의 인구통계적 특성은 남성 118명(58.4%)으로 여성 84명(41.66%)보다 높게 나타났다. 학력은 4년제 대학을 졸업한 직원이 130명으로 64.4%를 차지하였다. 자세한 인구통계적 내용은 [표 2]와 같다.

표 2. 표본의 일반적인 특성 (N=202)

구 분	빈도 (명)	비율 (%)	구 분	빈도 (명)	비율 (%)		
성별	남성	118	58.4	5년 미만	132	65.4	
	여성	84	41.6		5-10년	30	14.9
학력	전문대졸 이하	51	20.9	10-15년	24	11.9	
	대졸	154	63.1	15년 이상	16	7.9	
	대학원 이상	39	16	일반사원	125	61.9	
연령	20-29	105	52.0	직급	주임/캡틴	43	21.3
	30-39	72	35.6		대리	24	11.9
	40-49	21	10.4		과장	8	4.0
	50이상	4	2.0		차장	2	1.0
학력	전문대	62	30.7				
	대졸 대학원	130 10	64.4 5.0				

2. 측정변수의 요인분석 및 신뢰도분석

2.1 각 변수의 요인분석

호텔리어의 직무환경은 선행연구를 바탕으로 총 18개의 측정변수로 측정하였고, 요인분석을 위한 추출방법으로는 주성분분석법(Principal Component Analysis)을 사용하였다. 요인적재값을 0.4이상으로 지정하고 공통성(communality)을 고려하여 요인분석을 반복적으로 수행한 결과 [표 3]과 같이 축약된 요인들로 도출되었다.

표 3. 직무환경, 감정소진, 직무만족, 이직의도의 요인분석 및 신뢰도 분석

요인명	변수	요인 적재치	분산 비율	고유값	신뢰 계수
승진 및 인사	승진의 기회 많은편	.690	43.167	6.907	.887
	승진이 공정하게	.787			
	승진제도 합리적	.821			
	실수 있는 공간	.635			
	인사고과 합리적	.789			
보수	평가가 공정	.824	14.077	2.252	.871
	보수적합	.819			
	적절한 보수	.853			
	보수만족	.782			
	직무개발 기회	.682			
동료 및 분위기	복지	.657	7.621	1.219	.813
	직무도움	.853			
	공정한 대우	.840			
	의사소통 원활	.813			
	업무 적성	.657			
	직장내 중요한 위치	.668			
	총분산(%)	64.866			
	KMO	.864			
	Bartlett's test of sphericity	2006.724(p<.000)			
감정소진	퇴근 무렵 탈진	.872	80.971	3.239	.921
	아침에 피곤함	.898			
	업무로 정서적 탈진	.930			
	기진맥진한 느낌	.899			
	총분산(%)	80.971			
	KMO	.822			
	Bartlett's test of sphericity	625.158(p<.000)			
직무만족	현재 업무만족	.805	57.705	2.885	.801
	보수 만족	.690			
	상사 만족	.757			
	업무 보람	.795			
	승진 기회 만족	.746			
	총분산(%)	57.705			
	KMO	.793			
	Bartlett's test of sphericity	332.132(p<.000)			
이직의도	다른 회사 회사 일	.800	65.159	3.910	.892
	이 회사 선택 안함	.794			
	다른회사 구직	.810			
	가끔 이직 생각	.868			
	좋은 직무로 이직	.758			
	실제 이직 계획	.810			
	총분산(%)	65.159			
	KMO	.862			
	Bartlett's test of sphericity	659.782(p<.000)			

특급호텔 호텔리어의 직무환경에 대한 요인분석을 실시한 결과, 추출된 요인은 “승진 및 인사”와 “보수”, “동료 및 분위기”로 변수화 되었다. 수행된 요인분석의 타당성은 KMO계수(.864)와 구형성 검증(Chi-square=2006.724, (p<.000)) 등을 통해서 통계적 유의성을 확인하였다. 또한 신뢰도 검증에서 0.8 이상을 상회하는 것으로 나타나 요인분석의 신뢰도는 확보된 것으로 판단 할 수 있으며, 요인분석을 위한 변수 선정 역시 타당한 것으로 판단되어진다.

그리고 감정소진은 단일변수로 요인화 되었으며, 수행된 요인분석의 타당성은 KMO계수(.822)와 구형성 검증(Chi-square=625.158, (p<.000)) 등을 통해서 통계적 유의성을 확인하였다. 또한 신뢰도 검증에서 0.9 이상을 상회하는 것으로 나타나 요인분석의 신뢰도는 확보된 것으로 판단 할 수 있다.

또한 직무만족도 단일변수로 요인화 되었고, KMO계수(.793)와 구형성 검증(Chi-square=332.132, (p<.000)) 등을 통해서 통계적 유의성을 확인하였다. 이직의도의 KMO계수(.862)와 구형성 검증(Chi-square=659.782, (p<.000)) 등을 통해 통계적 유의성을 확인하였다. 따라서 본 연구에서 활용된 모든 변수는 통계적 타당성과 신뢰성이 확보된 것으로 판단된다.

3. 가설검증결과

3.1 가설 1 검증

호텔리어의 직무환경은 감정소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. 라는 가설 1을 검증하기 위해서 회귀분석을 적용하였다. 검증결과 직무환경은 승진 및 인사, 보수, 동료 및 분위기의 3개의 요인으로 요인화 되었다. 3개의 요인 중 보수와 동료 및 분위기 요인이 감정소진에 부(-)의 영향(1%, 5% 수준)을 미치고 있었다.

또한, VIF 값 역시 10이하로 독립변수간의 다중공선성의 문제도 없는 것으로 나타나 가설 1은 부분 채택되었다.

표 4. 직무환경과 감정소진과의 영향 관계

종속 변수	독립변수	비 표준화된 계수		표준화된 계수		t-값	VIF	유의 확률
		B	Std. Error	Beta	Beta			
감정소진 (가설1: 부분채택)	상수	5.771	.448			12.886		.000***
	승진 및 인사	-.101	.133	-.070	-.760	2.032		.448
	보수	-.333	.114	-.254	-2.924	1.791		.004***
	동료 및 분위기	-.318	.124	-.190	-2.570	1.297		.011**

***: p<.01, **: p<.05, R²=.176, R²(Adj)=.163
F=13.907(p<.000), Durbin-Watson=1.704

3.2 가설 2 검증

가설 2: 호텔리어의 직무환경은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 를 검증하기 위해 회귀분석을 적용하였다. 검증결과 요인분석을 통해 변수화 된 승진 및 인사, 보수, 그리고 동료 및 분위기 요인 모두가 정(+)의 영향(1% 수준)을 미치고 있었는데, 직무만족에 미치는 영향은 표준화된 계수 값의 크기인 승진 및 인사(.299), 보수(.276), 그리고 동료 및 분위기(.239) 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, VIF 값 역시 10이하로 독립변수간의 다중공선성의 문제도 없는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2는 모두 채택되었다.

표 5. 직무환경과 직무만족과의 영향 관계

종속 변수	독립변수	비 표준화된 계수		표준화된 계수 Beta	t-값	VIF	유의 확률
		B	Std. Error				
직무만족 (가설1: 채택)	상수	.849	.232		3.666		.000***
	승진 및 인사	.272	.069	.299	3.953	2.032	.000***
	보수	.229	.059	.276	3.884	1.791	.000***
	동료 및 분위기	.253	.064	.239	3.956	1.297	.000***
***: p<.01, **: p<.05, R ² =.447, R ² (Adj)=.439 F=52.838(p<.000), Durbin-Watson=1.754							

3.3 가설 3 검증

가설 3: 호텔리어의 직무환경은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. 를 검증하기 위해 회귀분석을 적용하였다.

표 6. 직무환경과 이직의도와의 영향 관계

종속 변수	독립변수	비 표준화된 계수		표준화된 계수 Beta	t-값	VIF	유의 확률
		B	Std. Error				
이직의도 (가설1: 부분채택)	상수	5.587	.348		16.059		.000***
	승진 및 인사	-.165	.103	-.142	-.595	2.032	.112
	보수	-.199	.089	-.188	-2.244	1.791	.026**
	동료 및 분위기	-.365	.096	-.270	-3.796	1.297	.000***
***: p<.01, **: p<.05, R ² =.236, R ² (Adj)=.224 F=20.130(p<.000), Durbin-Watson=1.814							

검증결과 요인분석을 통해 변수화 된 보수, 그리고 동료 및 분위기가 부(-)의 영향(1%, 5% 수준)을 미치고 있었다. 또한, VIF 값 역시 10이하로 독립변수간의 다중공선성의 문제도 없는 것으로 나타났다. 따라서 가설 3은 부분 채택되었다.

3.4 가설 4 검증

가설 4: 호텔리어의 감정소진은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. 의 검증을 위해 회귀분석을 적용하였다. 검증결과 호텔리어의 감정소진은 직무만족에 부(-)의 영향(1% 수준)을 미치고 있었다. 그리고 회귀식의 유효성을 평가하는 기여율 R²값은 23.4%의 설명력을 보여주고 있으며, 가설 4는 채택되었다.

표 7. 감정소진과 직무만족의 영향 관계

종속 변수	독립 변수	비 표준화된 계수		표준화된 계수 Beta	t-값	VIF	유의 확률
		B	Std. Error				
직무만족 (가설4: 채택)	상수	4.425	.130		34.166		.000***
	감정 소진	-.306	.039	-.484	-7.821	1.000	.000***
***: p<.01, R ² =.234, R ² (Adj)=.230 F=61.172(p<.000), Durbin-Watson=1.614							

3.5 가설 5 검증

가설 5: 호텔리어의 감정소진은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 를 검증하기 위해 회귀분석을 적용하였다. 검증결과 호텔리어의 감정소진은 이직의도에 정(+)의 영향(1% 수준)을 미치고 있었다. 따라서 가설 5는 채택되었다.

표 8. 감정소진과 이직의도와의 영향 관계

종속 변수	독립 변수	비 표준화된 계수		표준화된 계수 Beta	t-값	VIF	유의 확률
		B	Std. Error				
이직의도 (가설5: 채택)	상수	1.946	.174		11.160		.000***
	감정 소진	.338	.053	.413	6.418	1.000	.000***
***: p<.01, R ² =.171, R ² (Adj)=.167 F=41.185(p<.000), Durbin-Watson=1.789							

3.6 가설 6 검증

가설 6: 호텔리어의 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. 를 검증하기 위해 회귀분석을 적용하였다. 검증결과 호텔리어의 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향(1% 수준)을 미치고 있었다. 따라서 가설 6은 채택되었다.

표 9. 직무만족과 이직의도와의 영향 관계

종속 변수	독립 변수	비 표준화된 계수		표준화된 계수	t-값	VIF	유의 확률
		B	Std. Error	Beta			
이직의도 (가설6: 채택)	상수	5.040	.287		17.539		.000***
	직무 만족	-.586	.082	-.453	-7.190	1.000	.000***

***: p<.01, R²=.205, R²(Adj)=.201
F=51.690(p<.000), Durbin-Watson=1.698

V. 결론 및 제언

1. 연구의 요약 및 시사점

본 연구는 서울시내 특급호텔에 근무하는 호텔리어의 직무환경이 감정소진과 직무만족 그리고 이직의도에 미치는 영향을 연구하였으며, 본 연구의 결과와 시사점은 다음과 같다. 첫째, 호텔리어의 직무환경은 “승진 및 인사”와 “보수”, “동료 및 분위기”로 요인화 되었고, 감정소진과 직무만족 그리고 이직의도는 단일변수로 요인화 되었다.

둘째, 호텔리어의 직무환경 요인 중 보수와 동료 및 분위기 요인이 감정소진에 부(-)의 영향(1%, 5%, 수준)을 미치고 있었다. 본 연구결과는 선행연구인 김정숙·강희순[9]의 연구와는 유사한 결과이며, 강대훈·홍석재[22]의 결과와는 정반대의 결과이다. 강대훈·홍석재[22]는 요양보호사의 직무환경에 대한 연구를 진행하였으며, 승진 기회, 고용 안전성, 임금수준 적정성, 휴무 적정성, 사회적 인정 등의 요인이 소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 호텔리어의 상황과 요양보호사의 근무환경의 차이로 나타난 결과로 설명되어진다.

직무환경의 승진 및 인사 요인은 감정소진에 어떠한

영향도 미치지 않은 반면에, 보수와 동료 및 분위기 요인이 감정소진에 부(-)의 영향을 미치는 결과는 호텔리어의 감정소진이 내부고객, 외부고객 등 고객과의 접점에서 발생하기 때문에 동료와의 좋은 분위기와 협력관계는 감정소진을 줄여줄 수 있으며 보수가 높을수록 높아지는 직무만족이 역시 감정소진을 줄여주는 동인이 될 것으로 예상할 수 있다.

셋째, 호텔리어의 직무환경 요인인 승진 및 인사, 보수, 그리고 동료 및 분위기 요인 모두가 직무만족에 정(+)의 영향(1% 수준)을 미치고 있었다. 이러한 결과는 박광용·전진화[35], 서선[34], 고미애·김지연·이두진[4]의 연구결과와 유사하다. 따라서 직원들이 피부로 느낄 수 있는 직무환경의 개선이 뒤따르면 직원들의 만족도가 높아질 것으로 판단된다.

넷째, 호텔리어의 직무환경 요인 중 보수, 그리고 동료 및 분위기 요인이 이직의도에 부(-)의 영향을 미치고 있었으며, 승진 및 인사 요인은 어떠한 영향도 미치지 않은 것으로 나타났다. 이는 서선[34], 박종철·윤용보[34]의 연구결과와 동일하다.

이러한 결과로 유추할 수 있는 내용은 호텔리어에게 동료와의 관계와 기업의 분위기가 중요한 요인이며 그리고 경제적인 측면의 보수도 이직의도에 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 다만 승진 및 인사요인은 호텔업의 특성 상 승진의 기회가 많지 않다는 점과 승진을 하여도 업무에 변화가 없는 경우가 많아 승진 자체에 대한 기대가 낮다는 점도 고려해 볼 필요가 있다.

다섯째, 호텔리어의 감정소진은 직무만족에 부(-)의 영향(1% 수준)을 미치고 있었다. 이는 감정노동의 강도에 따라 감정소진이 직무만족에 부정적인 영향을 끼친다는 Cordes & Dougherty[20], 이충형·류기상[32]의 연구결과를 지지한다. 따라서 고객서비스를 수행하는 호텔리어의 감정노동과 감정소진의 정도를 낮추기 위한 호텔 측의 대응이 시급할 것으로 판단된다.

여섯째, 호텔리어의 감정소진은 이직의도에 정(+)의 영향(1% 수준)을 미치고 있었다. 이러한 연구결과는 Lee & Ashforth[38], Cordes & Dougherty[20], 이충형·류기상[32]의 연구결과와 동일하다. 높은 감정소진은 직원들의 이직의도를 높이고 이는 기업의 또 다른 비용

을 발생하여 경영을 어렵게 하기 때문에 결국 이직의도를 낮추기 위한 방안 마련이 필수적이다.

일곱째, 호텔리어의 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향(1% 수준)을 미치고 있었다. 이는 서선[34], 이상희·김혁수[39]의 연구결과와 유사하다. 선행연구의 많은 결과는 직무만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다는 것이다. 따라서 호텔리어의 직무만족을 높이기 위한 직무환경의 개선 방안을 마련하여 전사적인 운동을 펼칠 필요가 있다.

2. 연구의 한계점

본 연구는 호텔의 부서별로 다르게 나타날 수 있는 직무환경을 측정하지 않았고, 또한 개별 호텔에 따라서 임금과 승진체계가 다른 점을 고려하지 않은 것은 연구의 한계점으로 들 수 있다. 후속연구에서는 이러한 점을 보완하여 진행하기를 기대한다.

참 고 문 헌

- [1] 이현정, 호텔종사원 서비스품질과 직무환경요인의 관계성에 관한 연구, 경희대학교, 석사학위논문, 2007.
- [2] 이계원, 호텔 종사원의 직무환경이 서비스품질과 고객지향성에 미치는 영향, 경기대학교 관광전문대학원, 박사학위논문, 2012.
- [3] 정경구, 프로축구 구단의 직무환경, 조직몰입과 이직의도와의 관계, 전북대학교 대학원, 박사학위논문, 2011.
- [4] 고미애, 김지연, 이두진, “외식기업의 직무환경이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향”, 관광연구저널, 제27권, 제5호, pp.253-267, 2013.
- [5] 박계영, 이인성, “호텔 종사원의 직무환경이 조직몰입과 고객지향성에 미치는 영향”, 관광연구저널, 제28권, 제2호, pp.213-225, 2014.
- [6] 최학수, 김만술, “호텔경영형태에 따른 조직문화 특성이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향”, 관광연구, 제18권, 제2호, pp.301-321, 2003.
- [7] 박성수, 김미선, “민간경비원의 직무환경에 따른 인식이 조직몰입에 미치는 영향”, 한국민간경비학회보, 제11권, 제4호, pp.153-175, 2012.
- [8] 김영락, 임영규, “직무환경, 직무태도, 직무스트레스 및 생활만족도간의 인과적 관련성에 관한 연구”, 세무회계연구, 제24권, 제0호, pp.127-148, 2009.
- [9] 김정숙, 강희순, “대학내 성희롱 고충상담원의 자기효능감, 직무환경, 사회적 지지가 소진에 미치는 영향”, 보건사회연구, 제33권, 제3호, pp.516-539, 2013.
- [10] S. Jayaratne and W. A. Chess, “Job satisfaction and burnout in social work: A national survey,” In Faber, B. A., Stress and burnout in the human services profession, NY: Pergamon Press. Perman & Hartman, 1982.
- [11] 김진희, 카지노 직원의 직무환경이 조직유효성과 고객지향에 미치는 영향, 세종대학교 관광대학원, 석사학위논문, 2008.
- [12] J. R. Hackman and G. R. Oldham, “Development of the Job Diagnostic Survey,” Journal of Applied Psychology, Vol.60, pp.159-170, 1975.
- [13] 정소영, 직무환경 요인으로 살펴본 근로자의 직무만족도, 고려대학교 노동대학원, 석사학위논문, 2012.
- [14] 윤혜미, “소진: 다면적 이해와 대응방안”, 한국사회복지학, 제22권, pp.118-141, 1993.
- [15] 변재우, 이유양, 고재윤, “호텔연회부서의 직무환경이 종사원의 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 외식경영연구, 제15권, 제4호, pp.197-222, 2012.
- [16] P. C. Smith, L. M. Kendall, and K. L. Hulin, *The Measurement of Satisfaction, The Work and Retirement*. Rand McNally, 1969.
- [17] 이성천, 직무환경이 지방공무원들의 소명의식에 미치는 영향에 관한 연구, 단국대학교대학원, 박사학위논문, 2010.

- [18] 김정훈, 특급호텔 베이커리 직무환경이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향: 대인관계의 조절효과를 중심으로, 호남대학교, 박사학위논문, 2013.
- [19] B. Perlman and E. A. Harman, "Burnout: Summary and future research," *Human Relations*, Vol.35, No.4, pp.283-305, 1982.
- [20] C. L. Cordes and T. W. Dougherty, "A review and an integration of research on job burnout," *The Academy of Management Review*, Vol.18, No.4, pp.621-656, 1993.
- [21] C. Maslach, *Burnout: The cost of caring*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1982.
- [22] 강대훈, 홍석자, "요양보호사의 직무환경이 소진에 미치는 영향: 인천광역시를 중심으로", 21세기 사회복지연구, 제10권, 제1호, pp.171-191, 2013.
- [23] 조상은, 양혜술, "콜센터 상담원의 감정소진이 고객지향성 및 직무만족에 미치는 영향", 한국콘텐츠학회논문지, 제10권, 제6호, pp.386-403, 2010.
- [24] 이충형, *외식산업에서의 감정노동 수준에 따른 멘토링과 감정소진 및 조직몰입, 직무만족, 이직의도와와의 관계*, 세종대학교 일반대학원, 석사학위논문, 2013
- [25] 김진, 문정희, "특급호텔 종사원의 감정소진이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구: 경영형태의 조절효과를 중심으로", 관광연구, 제29권, 제6호, pp.309-326, 2015.
- [26] H. C. Smith, *Psychology of Industrial Behavior*, N. Y.: McGraw-Hill Book Co. Inc. 1955.
- [27] R. Hoppock, *Job satisfaction*, New York Harper and Brother, 1935.
- [28] E. A. Locke, *The Nature and Causes of Job Satisfaction*, In Marvin D, Dunnette 2nd ed, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1976.
- [29] J. P. Meyer and A. J. Allen, "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization," *Journal of Occupational Psychology*, Vol.63, No.1, pp.1-18, 1990.
- [30] J. Jang and R. T. George, "Understanding the influence of polychronicity on job satisfaction and turnover intention: a study of non-supervisory hotel employees," *International Journal of Hospitality Management*, Vol.31, No.2, pp.588-595, 2012.
- [31] 김준환, "호텔종사원의 정서상태와 감정노동이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향", 유통경영학회지, 제16권, 제5호, pp.89-99, 2013.
- [32] 이충형, 류기상, "외식산업에서 발생 가능한 감정노동 수준에 따른 감정소진과 직무만족, 조직몰입 및 이직의도의 관계: 시나리오를 이용하여", 호텔경영학연구, 제23권, 제3호, pp.183-200, 2014.
- [33] 이영순, 김은정, 천성문, "청소년동반자의 자기효능감, 직무환경, 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향", 한국교육논단, 제8권, 제2호, pp.179-195, 2009.
- [34] 서선, "항공사 아웃소싱 종사원의 직무환경이 직무만족, 이직의도와 조직성과에 미치는 영향", 한국콘텐츠학회논문지, 제13권, 제8호, pp.420-432, 2013.
- [35] 박광용, 전진화, "비정규직 호텔조리사의 직무환경과 조직몰입이 직무만족도에 미치는 영향", 한국조리학회지, 제13권, 제2호, pp.69-80, 2007.
- [36] 박종철, 윤용보, "호텔종사원의 직무환경에 따른 자기효능감이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향", 호텔관광연구, 제28권, 제6호, pp.133-148, 2014.
- [37] 안성조, 안황권, "경비원의 직무환경과 사기 및 이직의사와의 관계", 한국경호학회지, 제9호, pp.1-16, 2005.
- [38] R. T. Lee and B. E. Ashforth, "A further examination of managerial burnout: toward an integrated model," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.14, No.1, pp.3-20, 1993.

- [39] 이상희, 김혁수, “외식업체 종사원의 이직경험에 따른 직무만족과 이직의도 영향관계”, 호텔경영학연구, 제23권, 제3호, pp.2453-258, 2014.

저 자 소 개

김 연 선(Yoen-Sun Kim)

정회원



- 2006년 2월 : 가천대학교 일반대학원 관광경영학과(경영학석사)
- 2009년 2월 : 세종대학교 일반대학원 호텔관광경영학과(호텔관광경영학 박사)
- 2009년 3월 ~ 현재 : 원광보건

대학 호텔관광과 교수

<관심분야> : 호텔 · 외식경영, Wine & Beverage

김 건(Gun Kim)

정회원



- 2001년 2월 : 경기대학교 일반대학원 관광경영학과(관광경영학 석사)
- 2011년 2월 : 세종대학교 일반대학원 호텔관광경영학과(호텔관광경영학 박사)

▪ 2014년 3월 ~ 현재 : 중부대학교 호텔경영학과 교수

<관심분야> : 호텔경영