

호텔종사자의 직장 내에서의 스트레스에 관한 연구

이 선 호*

<목 차>

I. 서론	IV. 분석결과
II. 연구의 이론적 배경	V. 결론
III. 연구설계 및 분석방법	참고문헌
	ABSTRACT

I. 서론

1. 문제의 제기

오늘날 한국의 산업사회는 고도화 다각화되면서 현대인은 보다 다양하고 복잡한 경쟁적 환경에 맞서야 하고 이로 인한 심각한 스트레스를 안게 되었다.

조직의 목표는 그 구성주체인 인간에 의해 달성됨으로 인적자원의 효율적인 관리가 미비하면 목표를 달성할 수 없다는 것은 기존 사실이다. 그러나 산업이 고도화되고 직무환경과 내용 자체가 다양화됨으로써 각 구성원들은 지식과 정보, 과중한 업무량 등 직무를 수행하는데 있어서 많은 스트레스를 받고 있는 실정이다. 이처럼 조직생활에서 스트레스는 개인은 물론 조직에서 심각한 영향을 미치는 중요한 요인이 되고 있다.¹⁾ 이런 관점에서 오늘날 거대화되는 호텔업계에서는 조직구성원들이 받는 스트레스는 그들에게 있어 심각한 문제일 뿐만 아니라 호텔 산업이 서비스 중심의 산업이라는 점을 고려할 때 조직목표달성의 장애요인으로 영향을 준다. 또한 서비스 제공의 주체자인 종업원들의 직무에 대한 스트레스와 만족 없이는 실제 고객의 만족을 통한 호텔기업의 경영성과가 있을 수 없기 때문에 호텔 종업원의 직무에 대한 만족은 그 무엇보다도 중요하다고 할 수 있다. 따라서 본 연구는 스트레스의 여러 요인에 대한 면밀한 검토와 실증적인 분석을 통하여 조직구성원들의 스트레스를 능동적으로 관리할 수 있는 기초자료를 제공하고자한

*경기대학교 경영대학원 석사과정

1) 박우순, 조직관리론, 법문사, 1999, p.443.

다. 이에 따른 구체적인 연구의 목적은 직무스트레스와 직무만족의 개념 및 성격과 직무스트레스와 직무만족에 관한 선행적 연구의 고찰을 통한 국내외 이론적 배경을 기준으로 현재 서울 시내 특급호텔을 중심으로 전 사원의 직무스트레스가 직무만족에 어떠한 영향을 미치는가를 도출하고자 한다.

II. 연구의 이론적 배경

1. 스트레스 개념

스트레스라는 어원은 팽팽하게 죄다 뜻을 가진 라틴어 stringer라는 단어에서 유래하고 있다. 이 용어는 string, strest, straiiss등 다양한 형태로 쓰이다가 14세기에 이르러 stress로 일반화되었고 그 당시 스트레스는 역경, 곤란, 고뇌, 억압, 긴장 및 고충 등의 의미로 사용되었다. 또한 스키드(skead W.W)의 옥스포드(Oxford)사전은 스트레스 어원이 Stringer로서 바짝 잡아끌다(draw tight)라고 설명하고 있다. 이러한 스트레스에 관한 연구는 의학자, 생리학자, 심리학자, 행동과학자순으로 관심그룹이 변천되어 왔으며 우리나라에서는 아직도 신경정신의 학 분야에서만 정신건강 차원의 연구가 이루어지고 있는 현실이다. 따라서 스트레스의 개념에 대한 올바른 이해를 위해 대표적인 학자들의 견해를 살펴보면 다음과 같다.

<표1> 스트레스에 관한 정의 요약

학자	내 용
Gibson(1991)	스트레스를 개인차와 심리적 과정에 의해 조정된 적응적 반응으로 정의한다.
Luthans(1992)	스트레스를 신체적, 심리적, 행동적 이탈을 초래하는 외부상황에 대한 적응과정이라고 정의한다.
Cooper, Marshal(1976)	직업스트레스는 특정 직무와 연관된 부정적 환경요인 또는 스트레스 요인(과잉직무, 역할 갈등/모호성, 좋지 않은 작업조건)이다.
Beehr, Newman(1978)	스트레스를 어떤 요구에 대한 비특정적인 신체적 반응으로 정의하고, 그러한 신체적 반응조건에서 일어나 스트레스는 긍정적이거나 부정적일 수 있다.

Blau(1981)	환경적(직무)요구가 개인의 반응능력을 초과하든 개인의 반응 능력이 환경적 요구를 초과하든, 균형이 맞지 않으면 그 결과 스트레스를 일으킨다.
Selye(1956)	스트레스는 어떤요구에 대한 보편적 반응
Hall(1971)	스트레스는 한 체계에 작용하는 외적 힘
Roger, Cobb(1974)	스트레스는 개인의 기술과 능력이 직무의 규정에 부적합하고, 조직이 제공한 직무환경과 개인의 욕구가 부적합한 상태이다.
M.Kroes, Quinn(1974)	작업자의 특성과 상호작용 하여 심리적 동질정체를 파괴하는 작업조건이라고 정의한다.
C. Cobb(1975)	스트레스는 개인에게 위협을 주는 직무환경의 어떤 특성이다.
McGrath(1976)	스트레스를 내포하고 있는 조건이며 개인이 직무규정과외의 관계에서 또는 행동의 규제 및 기회와의 관계에서 무엇인가가 일어나는 것, 즉 스트레스는 개인과 환경과의 상호작용을 내포하는 것이다.

2. 스트레스의 영향

어느 정도 이상의 스트레스가 장기간 계속 누적되면 현저한 결과를 발생시킨다. 어떤 결과는 일반적인 반면, 어떤 결과는 직무상의 성과와 직접적인 관련을 맺게 된다. 또 어떤 결과는 단기간에 나타나지만 어떤 결과들은 장기간이 경과된 후에 나타나기도 한다. 이러한 스트레스의 결과를 건강에 미치는 영향과 조직 행위에 미치는 영향으로 구분하여 살펴보기로 한다.

1) 건강에 미치는 영향

정도가 심한 스트레스에는 불안, 좌절, 고혈압, 콜레스테롤치 증가 등의 현상이 뒤따르는데 이러한 생리적, 심리적 변화는 심신의 건강에 위협을 준다. 미국의 경우 6대 사망 원인으로 관상심장병, 암, 폐질환, 우발사고, 간장경화, 자살 등을 꼽고 있는데 이러한 질병의 발생에 직접, 간접으로 스트레스가 중요요인으로 작용하고 있는 것으로 지목되고 있다. 그 외에 궤양, 고혈압, 만성두통, 관절염 등의 발생에도 스트레스는 크게 영향을 미치는 것으로 알려지고 있다.²⁾ 미국의 경우 매년 백만 명이 넘는 사람들이 심장마비를 겪으며, 이들 중 반 이상이 치명적인 지경에 이르고 있을 정도로 관상심장질환이 증가하고 있다. 또한 미국

2) Beehr T.A & J.E. Newman, " Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review" , Personnel Psychology Vol.31, 1978, pp.665-699.

의 젊은 남성들은 다섯 명 중 한 명의 비율로 심장질환을 앓고 있으며, 건강한 남성이라도 65세에 이르기 전에 심장마비를 경험할 것으로 예측되고 있다.³⁾ 이것은 스트레스 때문이라는 것은 의심할 여지가 없다.

이러한 건강에 대한 직접적인 영향력 이외에도 스트레스로 인한 음주와 흡연의 증가가 우회적으로 건강을 해치게 할 수 있다. 경영자들은 개인과 조직에 미치는 이러한 심각한 결과를 고려할 때 신체적, 정신적 건강 문제에 관심을 가져야 할 것이다.

2) 조직 행위에 미치는 영향

스트레스와 결근율과 이직율간의 관계는 우리의 예상과 같이 어느 정도 관련성이 있다.⁴⁾ 일에서 스트레스를 크게 느낄 때 종업원들이 가능하면 일에서 벗어나려고 하는 것은 자연스러운 현상이다. 미국의 경우 매년 결근으로 인해 발생하는 경제적 손실이 4억 달러에 이르고, 근로자의 결근율은 평균 10-20%를 상환한다고 한다. 그리고 이직은 조직에 이익 또는 불이익이 될 수도 있다.

스트레스가 종업원의 직무만족을 감소시키는 것은 사실이다. 그러나 그 인과관계는 아직 불확실하다. 직무 또는 생활에 대한 불만족과 여러 질병들과 연결시키려는 연구들은 상당히 많이 있다. 이 연구들은 직업생활조건 또는 다른 생활 측면에 대하여 불만족하고 있는 사람들은 심장마비나 기타 심장질환의 발병율이 더 높다는 사실을 밝히고 있다. 이 연구들이 채택한 연구방법들은 불만족이 스트레스를 초래하는지 아니면 스트레스가 불만족을 초래하는지는 밝혀 주지 못했다. 따라서 불만족과 스트레스는 모두가 스트레스가 많은 상황에서 생활하는데에 비롯되는 것으로 생각할 수 있을 따름이다. 스트레스의 결과는 반드시 부정적인 것만은 아니다. 왜냐하면 스트레스에는 기대와 설렘과 같은 유쾌한 성격의 것도 있으며, 동시에 비록 그 성격이 부정적인 경우에도 그 정도가 너무 지나치지 않아 개인이 감내할 수 있는 적절한 수준의 범위 내에 있다면 개인에게는 창의성과 성장을 그리고 조직에는 성과를 가져올 수도 있기 때문이다.⁵⁾ 그러나 실제로 긍정적인 스트레스의 경우는 전혀 관리의 문제가 제기되지 않는다는 점에서 논의의 초점은 스트레스의 부정적 측면에 집중될 수밖에 없다. 이러한 결과는 크게 신체적 결과 심리적 결과 및 행위적 결과의 3가지 측면에서 검토되어 왔다.

3) 김중재, 조직행위론, 박영사, 1991, p.299.

4) Mobley, W.H., R.W. Griffeth, H.H. Hand and B.M. Meglino, Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process, Psychological Bulletin Vol. 86, 1979, pp.493-522.

5) McGrath J.E. Stress and Behavior in Organizations, in Handbook of Industrial and Organizational Psychology, M.D. Dunentte, ed. (Chicago: Rand McNaly, 1976).

신체적 결과에 대한 관심은 20세기에 들어와서 주로 의학 분야에서 시작된 것으로 Cannon의 생리적 항상성 및 Selye의 일반적응징후군의 개념을 바탕으로 개인의 적응능력의 소진에 따른 제반 스트레스성 질병의 유발과 같은 생리적 변화에 주목하고 있다. 이와 관련해서 우선 스트레스는 그것을 경험하는 개인에게 두통, 복통, 고혈압 및 위궤양 등의 신체적 병리현상을 초래한다.⁶⁾

또한 스트레스는 근육의 유연성을 상실시켜 요통과 관절염의 원인이 되기도 한다. 그리고 스트레스의 해소과정에서 분비되는 아드레날린의 증가는 근심과 불안 유발향으로서 흡연과 같은 부차적 행위를 조장하는 동시에 심장질환, 폐렴 및 천식 등의 질병도 초래한다. 그리고 장기간에 걸친 지속적 스트레스는 신체의 면역기능을 저하시켜 각종 암 발생의 주요원인이 되는 것으로 보고되고 있다.

심리적 결과에 대한 관심은 주로 조직행위 및 산업심리학의 분야의 주된 관심 분야가 되고 있다. 그러나 실제로 심리적 결과는 신체적 결과와 완전히 분리되어서 고려될 문제의 성격이 아니다.⁷⁾ 어떤 면에서는 오히려 심리적 결과가 신체적 결과의 선행적 요인이라고 할 수 있다. 어쨌든 스트레스는 그것을 겪는 개인에게 과도한 긴장감, 좌절감, 억압감, 소외감 및 무력감 등을 유발시켜 직무에서의 불만과 함께 집중력 저하 및 정신적 피로감 등을 유발한다.⁸⁾ 이러한 심리적 결과는 외부에의 적대감 내지 극도의 우울증을 초래하며 이에 대한 개인의 대응반응으로서 결근, 지각 및 이직 등의 부정적 결과이며, 또 다른 하나는 공격적 내지 적극적 대응반응으로서 파업 및 적대적 대인관계 등의 부정적 결과이다. 이러한 결과는 빈번한 노동이동 및 그에 따른 조업중단 등의 부정적 결과이외에도 상호 불신감 및 적대감 등의 부정적 사회관계를 조성하며, 이에 따른 의사소통의 저하는 직무수행시에 필수적인 정보의 흐름을 저해하기도 한다. 또한 과도한 스트레스 상황은 각 개인들로 하여금 스트레스의 대응에 너무 지나친 시간과 노력을 낭비하게 됨으로써 성과의 저하를 초래하는 동시에 그 과정에서의 잘못된 판단, 부주의 및 피로로 인해서 산업재해의 유발의 가능성도 크다. 이러한 조직적 측면 외에 개인의 경우에도 누적된 스트레스는 과도한 흡연이나 음주, 약물 남용, 무절제한 식사 그리고 원만하지 못한 대인관계 등의 부정적 행위결과를 초래하며 이러한 결과는 다시 신체적인 제반 질병 초래함으로써 신체적 측면의 결과에 영향을 준다고 하였다.

6) Brenner, P.E., The Stressful Price of Prosperity, Science News, 1977. 3. p.18.
 7) French J.R.P. Jr., & R.D. Caplan, Organization Stress and Industrial Strain, The Applied Psychology of Work Behavior, A Book of Reading, Business Publication, 1978.
 8) Cooper C.L. & J. Marshall, Occupational Sources of Stress: A Review of the Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Health, Journal of Occupational Psychology(Vol. 49, 1976).

3. 선행연구

1)국내

김기재는 1998년 신탁조직을 중심으로 직무 스트레스가 직무만족에 미치는 영향대한 연구를 전개했다.

최승욱은 호텔 판촉 사원의 직무 스트레스와 직무 만족도를 향상시킬 수 있는 관리 방안을 제시하였다. 이때 어떠한 형태로던 호텔이 판촉 사원들이 고려하는 요인들이 무엇인지를 파악하여 직무만족도를 향상시킬 수 있는 관리방안을 도모 하였다.

<표2> 스트레스에 관한 국내 선행연구

연구자	내용
김기재(1998)	신탁 조직을 중심으로 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 제시하였다.
장병기(1999)	환경변화에 의한 스트레스가 정신적 신체적으로 어떤 반응을 유발하는지를 제시하였다.
유정(2000)	전국 5개 국립대학을 중심으로 스트레스 요인을 검토 분석하여 스트레스를 관리할 수 있는 방법을 제시하였다.
최승욱(2000)	호텔판촉사원의 직무스트레스와 직무 만족도를 향상시킬 수 있는 관리 방안

2)국외

J.L. Gibson(1985)는 직무상에 나타나는 스트레스 요인을 분석하여 각각의 조절변인으로 여러 가지 개인차를 들고 있다. 여기서 스트레스 요인을 물리 환경적 요인, 개인적 요인, 집단적요인, 조직적 요인 등 4개 요인으로 구분하고 조절변인으로 인구 환경적, 심리적, 인지적등을 개인차로 두었다.

M.R. Fusilier(1986)는 사회적 지원이 직무스트레스 요인과 정신적, 신체적 건강간의 관계는 조절하지만, 권태, 직무불만족, 작업량에 대한 불만족과 같은 특정한 직무 긴장간의 관계는 조절하지 못하는 것으로 나타났으며, M.T. Matteson (1987)는 개인의 스트레스 요인에 대한 제한된 변인들만 고려하고 있어 실제 경영관리에 이용하는데는 실천적 유용성이 부족하다고 지적하였다.

<표3> 스트레스에 관한 국외 선행연구

연구자	내용
S. Folkman(1984)	스트레스를 개인과 환경의 상호작용적 관점에서 분석하였다.
J.L.Gibson(1985)	직무상에 나타나는 스트레스 요인을 물리 환경적 요인, 개인적 요인, 집단적 요인, 조직적 요인 등 4개 요인으로 구분하고 조절변인으로 인구환경적, 심리적, 인지적 등 개인차를 들고 있다.
Hendrix(1985)	직무의 자율성은 직무스트레스와 상관관계가 있으며, 직무 만족의 존재요소가 된다는 연구결과를 제시하였다.
M.R. Fusilier(1986)	사회적 지원이 직무스트레스 요인과 정신적, 신체적 건강간의 관계는 조절하지만, 권태, 직무불만족, 작업량에 대한 불만족과 같은 특정한 직무 긴장간의 관계는 조절하지 못하는 것으로 나타났다.
M.T. Matteson(1987)	개인의 스트레스 요인에 대한 제한된 변인들만 고려하고 있어 실제 경영관리에 이용하는데는 실천적 유용성이 부족하다고 지적하였다.

III. 실증분석

1. 조사설계

본 조사는 2001년 6월 현재 서울시 삼성동에 위치한 인터콘티넨탈호텔의 종사원 50명을 대상으로 하여 실시되었다. 조사방법은 설문지법(questionnaire)으로 2001년 6월1일~6월20일까지 20일간에 걸쳐 호텔에 종사하고 있는 종사원들에게 일괄적으로 설문지를 배포하여 작성하였다. 설문조사에서는 리커트(likert)5점 척도법을 사용하였으며 설문지는 연구자 본인이 조사의 목적과 설문지개요를 설명한 조사자들에 의해 배포, 회수되었으며 조사대상은 조사의 목적과 방법을 들은 후에 설문지에 나타난 지시어를 바탕으로 자기기입법(self-administerd questionnaire survey method)으로 실시되었다.

작성된 설문지는 조사자들에 의해 총 51부가 회수되었으며 회수율은 100%이었고, 회수된 설문지를 바탕으로 응답이 부실한 것과 신뢰도가 떨어진다고 판단되는 설문지는 제외하였다.

이에 설문에 사용된 설문부수는 51부였다.

2. 조사도구의 구성

본 연구에서 설문지 구성은 크게 3개항목으로 나뉘어진다. 개인적 배경, 즉 일반적 사항의 질문이 6개항목, 다음으로 직장내 스트레스 조사가 7개 항목, 마지막으로 스트레스의 기여도에 관한 항목이 15개 항목으로 총 28개항목으로 구성되어졌다. 종사원들의 스트레스정도를 측정하기 위한 문항은 다지선다형의 양극으로 구성된 5점등간척도(5point Likert-type scaling method)를 사용하였으며, 조사대상 표본의 기본속성에 관한 측정문항들은 세밀한 분석을 위해 선택형을 사용하였다.

3. 자료수집과 분석방법

본 연구에서는 수행하고자 하는 조사자료는 2차자료를 이용하여 재구성된 자기기입식 설문지 이용한 1차자료로 설문지는 폐쇄식 설문으로 구성된다.

폐쇄식설문은 질문에 대해 응답자들로부터 나올 수 있는 가능한 답을 미리 설정하고 제시하여 응답자로 하여금 제시된 응답 중에서 선택하게 된 것으로 답이 표준화되어 비교하기 쉽고 결과를 부호화하고 분석하기 용이하며, 부적절한 응답률이 낮을 수 있는 장점이 있어 본 조사에 적합하다고 사료되어 선택되었다.⁹⁾

분석의 사용된 방법은 회수된 총 500매의 설문지 중에서 분석에 부적합한 5부의 설문지를 제외한 479부를 분석에 사용하였다. 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩(data coding) 과정을 거쳐, SPSS(Statistical Package for Society System) 패키지를 활용하여 빈도분석(frequency analysis), t-test, 분산분석(ANOVA), 요인분석(Factor Analysis)을 적용하였다.

이용 통계기법은 먼저 설문지를 구성하는 각 항목들의 신뢰성을 검증하기 위해 내적 일관성을 나타내는 Cronbach's Alpha를 사용하고, 종사원들의 스트레스 정도 관한 항목들의 타당성을 검증하기 위해 요인분석(factor analysis)을 사용하였다. 인구통계적 특성에 따른 표본평균을 통한 집단간의 차이를 검증하기 위하여 요인분석(factor analysis)을 통해 묶여진 요인값을 이용하여 t-test와 분산분석(ANOVA)을 적용하였다.

9) 정석중, 이주형외 5인, "관광조사론", 대왕사, 1997, p. 118.

IV. 분석결과

1. 연구대상자의 일반적 사항

연구대상자의 일반적 사항을 살펴보면 성별에서는 남자가 45명에 88.2%로, 여자가 6명에 11.8%로 남자의 비율이 현저히 높게 나타났다. 연령별 분포는 20대가 6명으로 11.8%, 30대가 30명으로 58.8%, 40대가 13명으로 25.5%, 50대가 2명으로 3.9%를 나타냈으며, 30대와 40대가 전체의 80%이상을 차지하는 것으로 나타났다. 근속연수별 분포는 1년이하가 2.0%, 1-3년이 9명으로 17.6%, 4-5년이 3명으로 5.9%, 6-8명이 16명으로 31.4%, 마지막으로 9년이상인 22명으로 전체의 43.1%를 차지하였다. 관리부서별 분포는 객실부가 2명으로 3.9%, 식음료부가 26명으로 51.0%, 그리고 조리부가 23명으로 45.1%를 차지하였다. 직급별 분포에서는 사원급이 35명으로 68.6%를 나타냈으며, 주임·대리가 15명으로 29.4%를, 과장급이상인 1명으로 2.0%를 나타내었다. 마지막으로 근무형태별 분포를 보면 정규연봉직이 49명으로 96.1%를, 그리고 계약직이 2명으로 3.9%를 나타내었다.

<표4> 연구대상자의 일반적 사항

구분		빈도	비율(%)
성별	남자	45	88.2
	여자	6	11.8
연령	20대	6	11.8
	30대	30	58.8
	40대	13	25.5
	50대	2	3.9
	9년이상	22	43.1
근속연수	1년이하	1	2.0
	1-3년	9	17.6
	4-5년	3	5.9
	6-8년	16	31.4
	9년이상	22	43.1
관리부서	객실부	2	3.9
	식음료부	26	51.0
	조리부	23	45.1
직급	사원급	35	68.6
	주임, 대리	15	29.4
	과장급이상	1	2.0
근무형태	정규연봉	49	96.1
	계약직	2	3.9

2. 직장내 스트레스의 원인현황

연구대상자들이 직장 내에서의 스트레스에 관한 조사결과는 다음과 같다. 건강상태에 대한 질문에서 건강하다고 응답한 사람이 25명에 49%를, 보통이다가 25명인 49.0%를, 최악하다고 응답한 사람이 1명으로 2.0%를 나타내었다. 신체적 정신적 증상의 경향이 있냐는 질문에 있다고 응답한 사람이 38명으로 74.5%를 없다고 응답한 사람이 13명으로 25.5%를 나타내었다. 스트레스로 인한 증상은 어떻게 나타나는가 하는 질문에 우울증, 무기력이 9명으로 17.6%를, 기억, 집중력감소가 13명인 25.5%를, 자신감상실이 8명인 15.7%를, 소화장애가 13명인 25.5%를 두통 불면증이 3명인 5.9%를, 소극적인 대인관계가 1명인 2.0%를, 회사가 싫어진다가 4명으로 7.8%를 나타내었다.

스트레스의 원인이 무엇인가 하는 질문에 과도업무가 26명으로 51.0%를, 직장상사가 16명으로 31.4%를, 고객에 의한 스트레스가 2명으로 3.9%를 성취감부족이 3명으로 5.9%를, 직장동료원인이 1명인 2.0%, 진급 및 급여가 2명인 3.9%, 직장여건이 1명인 2.0%로 나타났다. 이에 따른 스트레스 해소방법을 묻는 질문에 대화로 푼다가 12명인 23.5%를, 술을마신다가 19명인 37.3%를, 참는다가 6명인 11.8%, 운동으로 푼다가 8명인 15.7%, 여행을 한다가 3명인 5.9%, 사우나를 한다가 2명인 3.9%를, 마지막으로 취침을 한다가 1명인 2.0%를 나타내었다.

다음으로 회사가 종사원들의 스트레스에 어느정도 관심을 두고 있나 하는 질문에 매우많다가 2명으로 3.9%를, 많은편이다가 17명으로 33.3%를, 보통이다가 13명인 25.5%를, 없다가 12명인 23.5%를, 매우없다가 7명인 13.8%를 나타내었는데 대체적으로 종사원들이 회사에서 관심을 안 가지고 있거나 관심이 미흡한 것으로 나타났다. 이에 따라 종사원들이 회사에 요구하는 사항은 무엇인가 하는 질문에 전문카운슬러의 배치로 정기적 상담실시가 3명으로 5.9%를, 외부심리상담 전문가와 연결지원이 4명으로 7.8%를, 각종 프로그램의 지원이 10명으로 19.6%를, 사내 헬스클럽 시설 및 운동기구 확장이 11명으로 21.6%를, 대화를 나눌 휴게실의 설치 3명으로 5.9%를, 작업환경의 개선이 9명으로 17.6%를, 사원들의 스트레스에 대한 회사 차원의 관심이 8명으로 15.7%를, 각종 씨클 활성화가 2명으로 3.9%를, 마지막으로 기타가 1명으로 2.0%를 나타내었다.

<표5> 직장내 스트레스 현황

구분		빈도	비율(%)
건강상태	건강	25	49.0
	보통	25	49.0
	쇠약	1	2.0
정신증상	예	38	74.5
경험여부	아니오	13	25.5
스트레스 증상	우울, 무기력	9	17.6
	기억, 집중력감소	13	25.5
	자신감상실	8	15.7
	소화장애	13	25.5
	두통불면증	3	5.9
	소극적대인관계	1	2.0
	회사싫어짐	4	7.8
스트레스 원인	과도업무	26	51.0
	직장상사	16	31.4
	고객	2	3.9
	성취감부족	3	5.9
	직장동료	1	2.0
	진급및급여	2	3.9
	직장여건	1	2.0
스트레스 해소방법	대화	12	23.5
	술마심	19	37.3
	참는다	6	11.8
	운동	8	15.7
	여행	3	5.9
	사우나	2	3.9
	취침	1	2.0
회사에 요구사항	정기상담	3	5.9
	외부상담	4	7.8
	프로그램지원	10	19.6
	운동기구	11	21.6
	휴게실	3	5.9
	작업환경개선	9	17.6
	회사관심	8	15.7
	써클활성화	2	3.9
	기타	1	2.0

3. 상관관계 분석

상관관계 분석은 연구하고자 하는 변수들간의 관련성을 분석하기 위해서 사용된다. 즉 하나의 변수가 다른 변수와 관련성이 있는지 여부와, 관련성이 있다면 어느 정도의 관련성을 보유하고 있는지를 알아보고자 할 때 사용하는 분석방법이다.¹⁰⁾ 스트레스의 기여도에 관한 연구에서 나타난 상관계수를 살펴보면 다음과 같다. 상관계수는 1에 가까울수록 그 상관성이 높다고 할 수 있으며, 사회과학 통념상 절대값이 0.6이상이면 그 상관성이 높다고 볼 수 있다.¹¹⁾

<표6> 변수별 상관관계

	동료 불화	생산 감소	불평 원인	근무 단축	이직 증가	질병 원인	애사 감소	가족 불화	음주 원인	과로 원인	흡연 원인	불만 가중	업무 가중	소외 감	성취감 소
상관 계수	1.00	.182	.126	.149	.136	.033	.150	.055	-.03	-.01	.074	.005	.016	-.02	-.006
동료 불화	0								2	6				4	
생산 감소	.182	1.00	.495	.461	.259	.593	.680	.308	.385	.551	.474	.479	.220	.317	.490
불평 원인	.126	.495	1.00	.701	.409	.625	.537	.318	.531	.467	.555	.501	.150	.258	.447
근무 단축	.149	.461	.701	1.00	.573	.611	.663	.213	.431	.429	.601	.564	.133	.361	.523
이직 증가	.136	.259	.409	.573	1.00	.441	.605	.096	.417	.366	.467	.525	.102	.186	.537
질병 원인	.033	.593	.625	.611	.441	1.00	.736	.367	.452	.712	.616	.647	.265	.202	.594
애사 감소	.150	.680	.537	.663	.605	.736	1.00	.236	.421	.625	.699	.769	.242	.423	.793
가족 불화	.055	.308	.318	.213	.096	.367	.236	1.00	.464	.355	.260	.250	.315	.177	.265
음주 원인	-.03	.385	.531	.431	.417	.452	.421	.464	1.00	.471	.590	.446	.362	.284	.552
과로 원인	-.01	.551	.467	.429	.366	.712	.625	.355	.471	1.00	.493	.743	.411	.282	.685
	6								0	0					

10) 채서일, 사회과학조사방법론, 학현사, 1994, p.429.

11) 채서일, 상계서, p.431.

		동료 불화	생산 감소	불평 원인	근무 단축	이직 증가	질병 원인	애사 감소	가족 불화	음주 원인	과로 원인	흡연 원인	불만 가중	업무 가중	소외 감	성취감 소
상관 계수	흡연 원인	.074	.474	.555	.601	.467	.616	.699	.260	.590	.493	1.00 0	.573	.345	.415	.657
	불만 가중	.005	.479	.501	.564	.525	.647	.769	.250	.446	.743	.573 0	1.00	.360	.448	.840
	업무 가중	.016	.220	.150	.133	.102	.265	.242	.315	.362	.411	.345	.360 0	1.00	.403	.432
	소외 감	-.02 4	.317	.258	.361	.186	.202	.423	.177	.284	.282	.415	.448	.403 0	1.00	.570
	성취 감소	-.00 6	.490	.447	.523	.537	.594	.793	.265	.552	.685	.657	.840	.432	.570	1.000

주 : 강한 상관관계

4. 신뢰성 분석

신뢰성(reliability)이란 동일한 개념에 대해서 반복적으로 측정하였을 때 나타나는 측정값들의 분산을 의미하는 것으로, 신뢰성은 안정성(stability), 일관성(consistency), 예측가능성(predictability), 정확성(accuracy), 의존가능성(dependability) 등으로 표현될 수 있는 비체계적 오차와 관련된 개념이다.¹²⁾ 이러한 신뢰성의 의의는 어떤 조사결과에 대해서 이 조사결과가 부정확한 측정자료에서 우연히 발견된 것이 아니라는 것에 대해 확신성을 줄 수 있다는 것이다. 본 연구의 측정항목의 신뢰성 검증에서 신뢰성 cronbach's α 계수는 동료간의 불화를 증가시킨다는 항목의 신뢰도가 가장 높아 0.9130 이었고, 평균 0.8872로 나타나 값들이 상당히 높게 나타난 것을 알 수 있다. 일반적으로 사회과학분야에서는 신뢰도의 값이 0.60이상이면 보통이고 0.70이상이면 높은측에 속하고 0.80이상이면 매우 높은 것으로 해석한다. 이는 측정항목들의 동질성이 높고 척도들의 내적 일치성도 유효하다고 볼 수 있다.

12) 채서일, "사회과학 조사방법론", 학현사, 1996, pp. 241-250.

<표> 신뢰성 분석

변수명	평균	alpha if item deleted
동료불화	1.92	0.9130
생산감소	1.31	0.8875
불평원인	1.49	0.8855
근무단축	1.65	0.8832
이직증가	1.84	0.8886
질병원인	1.75	0.8809
애사감소	1.57	0.8787
가족불화	2.65	0.8947
음주원인	2.16	0.8852
과로원인	1.76	0.8823
흡연원인	1.92	0.8796
불만가중	1.56	0.8810
업무가중	2.05	0.8962
소외감	1.92	0.8916
성취감소	1.66	0.8797
평균	1.81	0.8872

5. 요인분석

요인분석(factor analysis)은 다변량분석방법(multivariate analysis)의 하나로 변수들간의 상관관계를 기초로 많은 변수들속에 내재하는 체계적인 구조를 발견하려는 분석방법으로 항목들간의 상관관계가 높은 것들을 하나의 요인으로 묶어, 요인들간에 상호 독립성을 유지하도록 하는 것을 말한다.¹³⁾ 본 연구에서는 주성분분석을 이용하여 요인분석을 실시하고 요인 적재치를 높이기위해 배리맥스 회전(rotate=varimax)을 실시하였다. 요인의 추출은 아이겐값(eigen-value)을 기준으로 하는 경우와 총분산중에 요인을 설명하는 비율에 따라 결정하는 방법이 있는데 본 연구에서는 아이겐값을 기준으로 요인을 추출하였다. 아이겐값을 기준으로 할 경우 보통 아이겐값이 1이상인 것으로 사용한다. 따라서 본 요인행렬표에서는 아이겐값이1이상이 되는 3개의 요인을 추출하여 조사에 사용하였다.

전체 15개의 항목 중에서 요인으로 묶인 것은 요인1에서 애사감소, 근무단축, 불만가중, 이직증가, 성취감소, 질병원인, 흡연원인, 불평원인 이었으며, 요인 2에서는 가족불화, 음주원인이 묶였으며, 마지막으로 요인3에서는 소외감, 업무가중이 묶여졌다. 따라서 본 연구에서는 요인1을 직장내부적요인으로, 요인 2를 직장 외부적 요인, 그리고 요인 3을 정신적 요인이라고 명명하였다.

13) 채서일, 전개서, p.554.

<표8> Varimax 회전후 스트레스 기여도 요인행렬표

변수명	요인1	요인2	요인3
애사감소	.891	.159	.146
근무단축	.818	.143	-.108
불만가중	.771	.187	.393
이직증가	.756	-8.213E-02	-1.362E-02
성취감소	.746	.219	.503
질병원인	.730	.406	3.961E-03
흡연원인	.713	.303	.182
불평원인	.678	.394	-.201
과로원인	.597	.439	.295
생산감소	.593	.418	-4.376E-02
가족불화	6.648E-02	.862	-1.789E-02
음주원인	.438	.593	.153
소외감	.373	.127	.604
업무가중	9.271E-02	.530	.574
동료불화	.197	.110	-.534
Eigenvalue	7.164	1.399	1.137
Pct of variance	47.736	9.324	7.583
Cum Pct	47.736	57.087	64.669

6. 차이검증

1) t-test

요인분석을 결과를 기초로 하여 개인적 배경을 독립변수로 하고 추출된 요인을 종속변수로 하여 이에 대한 차이검증으로서 t-test를 실시하였다.

성별에 따른 인센티브에 대한 만족도 요인에 대한 t-test 결과 정신적 요인에서 유의한 차이를 나타내었고, 나머지에서는 유의한 차이를 나타내지 않았다. 전체적으로 평균이 낮은 수치가 나왔다. 그 중 비교적 평균이 높게 나타난 것은 직장 외부적 요인으로 나타났다. 하지만 이도 비교적 높은 것일 뿐 평균적으로는 낮은 수치이다.

직급에 따른 t-test 결과 직장 내부적 요인에서 유의한 차이를 나타내었다. 그 외의 요인에서는 차이를 나타내지 않고 있다. 집단별 평균값은 마찬가지로 낮은 값을 나타내고 있다. 계약직이 정규직보다는 스트레스에 대하여 약간의 긍정적인 것으로 나타났다.

<표9> 성별에 따른 t-test

요인	성별	mean	F-value	P-value
내부적요인	남	1.92	0.029	0.241
	여	1.99		
외부적요인	남	2.12	0.812	0.393
	여	2.37		
정신적요인	남	1.92	6.392	0.031*
	여	2.58		

* p<0.05

<표10> 근무형태에 따른 t-test

요인	성별	mean	F-value	P-value
내부적요인	정규	1.98	5.923	0.031*
	계약	2.41		
외부적요인	정규	2.23	0.796	1.594
	계약	1.97		
정신적요인	정규	1.51	0.365	3.203
	계약	2.58		

* p<0.05

2) 분산분석(ANOVA)

요인분석을 결과를 기초로 하여 개인적 배경을 독립변수로 하고 추출된 요인을 종속변수로 하여 이에 대한 차이검증으로서 ANOVA를 실시하였다. 연령에 따른 분산분석 결과 직장내부적요인과 직장외부적 요인에서 유의한 차이를 나타내었다. 집단별 평균은 20대가 비교적 높은 수치를 나타내었다. 40대는 정신적 요인에서 매우 부정적인 반응을 나타내었음을 알 수 있다.

<표11> 연령에 따른 분산분석

요인	집단별 평균				F-value	P-value
	20대	30대	40대	50대		
내부적요인	2.56	1.87	2.21	2.91	6.321	0.003*
외부적요인	2.55	2.23	1.99	1.69	7.302	0.004*
정신적요인	2.31	2.54	1.78	2.01	0.522	0.685

* p<0.05

근무연수에 따른 분산분석결과 전체적인 요인에서 유의한 차이를 나타내지 않았다. 집단별 평균에서는 6-8년이하가 가장 높게 나타났으며 4-5년이하가 가장 낮게 나타난 점으로 보아 4-5년이 직장생활에 가장 많은 권태기라고 사료되며 또한 이 시기를 지나며 그나마 비교적 긍정적으로 바뀌어질 수 있다는 것을 알 수 있다.

<표 12> 근무연수에 따른 분산분석

요인	집단별 평균					F-value	P-value
	1년이 하	1-3년 이하	4-5년 이하	6-8년 이하	9년이상		
내부적요인	2.00	2.17	1.97	2.01	2.92	2.433	0.201
외부적요인	1.00	3.01	1.69	2.33	2.33	1.812	0.035
정신적요인	2.00	1.96	1.79	2.11	1.97	2.029	0.017

관리부서에 따른 분산분석결과 직장 내부적 요인과 정신적 요인에서 유의한 차이를 나타내었다. 집단별 평균에서는 식음료부서의 평균이 타부서와 비교하여 보다 높게 나타났다. 또한 조리부서는 3부서중 가장 낮은 수치를 나타내었다. 이는 아직까지 주방보다는 홀부서의 근무시설 및 체계가 잘 잡혀 있기 때문인 것으로 볼 수 있다.

<표 13> 관리부서에 따른 분산분석

요인	집단별 평균			F-value	P-value
	객실부	식음료	조리부		
내부적요인	2.46	2.04	1.79	6.250	0.001*
외부적요인	1.97	2.23	2.05	0.695	7.321
정신적요인	2.41	2.11	1.96	4.044	0.021*

* p<0.05

직급에 따른 분산분석결과 직장 내부적 요인에서만 유의적인 차이를 나타내었다. 또한 내부적 요인의 평균값은 다른 요인에 비하여 상대적으로 낮게 나타났다. 그 중에서도 사원급의 평균값은 그 수치가 가장 낮게 나타났다.

<표 14> 직급에 따른 분산분석

요인	집단별 평균			F-value	P-value
	사원급	주임대리	과장급이상		
요인1	1.59	1.73	1.79	5.347	0.004*
요인2	2.34	2.23	1.69	2.695	0.015
요인3	2.22	2.42	2.21	0.044	5.021

V. 결 론

최근의 직장인들은 사회·경제적 요인으로 인하여 뜻하지 않은 스트레스를 직장내·외부에서 많이 받고 있다. 외부적으로는 명예퇴직, 구조조정, 실직, 재취업등 이제는 우리에게 너무나도 익숙한 단어들인 스트레스의 한 원인이 되고 있다. 또한 내부적으로는 직장내에서 일어나는 모든 일들이 스트레스의 주범이 되고 있다. 이러한 스트레스에 의한 부적응과 관련질병의 발생이 늘어나고 있는 이때 호텔종사원들을 대상으로 건강관리 습관 및 스트레스 정도, 스트레스 관리방법 등을 파악하여 적절하고 유효한 건강관리를 하고자 하는 것이 본 연구의 궁극적인 목적이었다. 조사결과 정신증상경험여부를 묻는 질문에서 74.5%가 있다고 응답하여 그 심각성을 나타내 주었다. 스트레스의 증상은 어떻게 나타나는가에 대한 질문에서 기억·집중력감소, 신경성으로 인한 소화장애 그리고 우울증과 무기력 증상이 대다수를 차지하였다. 또한 스트레스의 원인에 있어서는 82%가 과도업무와 직장상사가 스트레스의 원인이라고 나타냈다. 이에 따른 스트레스 해소방법중 가장 많이 응답한 것은 술을 마신다는 것이다. 이는 곧 화가 화를 부르는 격이 되므로 마땅한 대책이 필요한 것으로 보인다. 종사원들의 스트레스에 대한 연구결과 발생원인, 대처방안등에 많은 문제가 있는 것으로 나타났다. 이를 해결하기 위해서는 종사원 자신이 노력해야 할 사항도 많겠지만 무엇보다 경영자측면에서 개선해 나가야 할 사항이 더 많아야 할 것이다. 환대산업인 호텔은 무엇보다 서비스를 가장 중시한다. 보이는 곳에서 보이지 않는 곳에서 서비스는 이루어진다. 고객은 진정한 서비스를 바도 싶어한다. 외부고객을 만족시킬수 있는것은 내부고객이 되고 내부고객을 만족시킬 수 있는것은 경영진이 될 것이다. 우리가 너무나도 잘 알고 있는 Feed Back System은 여기에 정확히 들어맞는 공식이 될 것이다. 이에 경영자측은 종사원들이 스트레스에 대해 보다 쉽게 이야기할 수 있도록 하는 기존의 고충처리제도와 같은 명목적인 제도와는 다른 제도적인 관심이 필요하다고 볼 수 있다. 본 연구의 한계점 및 향후연구방향에 있어서는 첫째, 연

구대상 측, 표본의 수가 너무 적었다는 것이다. 또한 남성과 여성의 비율이 현저히 차이가 있기 때문에 남녀간의 스트레스 차이점에 대해서는 살펴볼 수가 없었다. 둘째, 근무형태에 있어서 정규직과 계약직만을 대상으로 하였기 때문에 일일 근로자나, 아르바이트, 혹은 실습생들의 스트레스에 대해서는 살펴볼 수가 없었다. 이러한 점들은 보완하여 향후에 좀더 세밀한 연구가 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

- 유종해, 현대조직관리, 박영사, 1998
- 박우순, 조직관리론, 법문사, 1999.
- 박연호 이상국 공저, 현대행정관리론, 박영사, 1999.
- 이상진, 현대조직론, 금정사, 1999.
- 김성혁, 관광마케팅의 이해, 백산출판사, 1999.
- 최종교, 직무스트레스 요인, 지각 및 조직유효성에 관한 실증적 연구,
고려대학교 대학원 석사학위논문, 1996.
- 허원배, 직무스트레스의 영향과 대처전략에 관한 연구, 원광대학교 대학원
박사학위논문, 1996.
- 조준상, 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 한양대학교 대학원 석
사학위논문, 1997.
- 권순일, 역할관련요인들의 직무스트레스유발에 있어서 제 매개요인들의 조절
효과에 대한 실증적 연구, 부산여자대학교 논문집 제44집, 1997.
- 신창식, 직무스트레스가 직무만족과 직무성장에 미치는 영향에 관한 연구,
충북대학교 대학원, 석사학위논문, 1997.
- 김재기, 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향, 경상대학교 대학원 석사학
위논문, 1998.
- Albrecht, K., Stress and the Manager: Managing it Work for You, Simon
and Schuster Inc., 1986
- Arnold, H. J & D. C Feldman, Organizational Behavior, Hill Book
Company, 1986
- D. Katz and R.L. Kahn, The Social Psychology of Organization, New
York., John Wiley & Sons, 1987

Abstract

A Study on the Job Stress of the Hotel Employees

Lee, sunho

This study is of an analysis of the kinds of influences on the subordinate variables through the adjusting variables by the independent variables which serve as the perception factor of job stress. also This study, with taking the workers for the hotel employees who are in the room, food & beverage and cook, was carried out so as to analyze deeply and throughly the stress of work they experience in doing their job and the tension incited from this stress and the strategy used for meeting this stress to grope for raising plan for the degree of satisfaction with their job of the workers for the hotel.

In order for, this study ran paralalled with literature study and research study, taking 615 workers who are now working in hotel.

Job stress is easily negligible in hotel business not only because it is hard to identify and measure its concrete entity on account of its intangible characteristic but also because it is impossible to check physically the relationship with each direct behavior. If job stress continue, however, it can cause neglect of duty, change of occupation, deterioration of service quality and eventually aggravate the cost of a hotel business and decrease the hotel sales.

Consequently, it is highly necessary to increase job satisfaction by identifying systematically and eliminating the stress factor of hotel employees in order to accomplish particularly experience unique job stress in the course of contact since they should provide the customer with their services.

3인 익명심사 畢
2001년 8월 3일 논문접수
2001년 8월 21일 최종심사