

## 서비스업 종사자의 고용형태에 따른 근로환경 실태와 근무사기에 관한 연구

A Study on the Actual Condition of Work Environment and Work Morale  
According to the Employment Type of Service Workers

김진호\* · 이충원\*†  
Jin-Ho Kim\* · Chung-Won Lee\*†

\*공주대학교 산업시스템공학과

\*Department of Industrial & Systems Engineering, Kongju National University

### Abstract

We studied the actual condition of work environment and work morale according to the type of employment of service workers by using the raw data of the Fourth Work Environment Survey (2014) conducted by the Institute of Occupational Safety and Health. In this study, the condition of work environment were composed of work posture, emotional labor, and work autonomy. Also, dimensions related to work morale were composed of competence, job satisfaction, social support, and job stress. In addition, the employment was classified into three types of regular workers, temporary workers, and daily workers. The results showed that temporary and daily workers were more likely to work in a less favorable environment than regular workers, and there was a close correlation between work environment and work morale. Based on this study, it is possible to know about the actual situation and problems of the service workers, and it is hoped that company can search for measures to increase the working environment and work morale of the workers in order to provide better service.

**Key words:** Work Environment, Service Worker, Work Morale, Employment Type, Job Stress, Social Support

### 요약

본 논문에서는 산업안전보건연구원에서 실시한 제 4차 근로환경조사(2014) 원시자료를 활용하여 서비스 종사자들의 고용형태에 따른 근로환경 실태와 근무사기에 관하여 연구하였다. 근로환경 실태는 업무자세, 감정노동, 업무 자율성으로 구성되어졌으며, 근로사기와 관련된 심리적 차원은 업무에서 느끼는 유능감, 직무만족, 사회적지지, 직무스트레스로 이루어졌다. 아울러 고용형태는 상용직, 임시직, 일용직 근로자를 중심으로 분류하여 분석하였다. 연구결과 상용직 근로자에 비해 임시직과 일용직 근로자들이 좀 더 열악한 환경에서 근무하는 것으로 밝혀졌다. 그러나 상용직 근로자들의 감정노동에 대한 질적 피로도도 더 높은 것으로 추정되었다 뿐만 아니라 근무환경과 근로사기 간에는 밀접한 상관관

---

※ 본 연구는 2016년 공주대학교 학술연구지원사업의 연구지원에 의하여 수행되었음.

† 교신저자 : 이충원 (공주대학교 산업시스템공학과)

E-mail : smartwony@naver.com

TEL : 041-521-9430

FAX : 041-521-9439

계가 있는 것으로 나타났다. 본 연구를 토대로 서비스업 종사자들이 가지는 실태와 문제점에 대해서 알 수 있었으며, 좀 더 나은 서비스가 되기 위해 근로자들의 근로환경과 근무사기를 높일 수 있는 방안들에 대한 모색들이 이루어질 수 있으리라 기대된다.

**주제어:** 근무환경, 서비스 근로자, 근로사기, 고용형태, 직무 스트레스, 사회적 지지

## 1. 서론

우리나라 산업구조에서 서비스업의 비중은 시간이 지날수록 점점 증가하고 있는 추세이다. 2017년 통계청이 발표한 자료에 따르면 2015년 서비스업 종사자는 1,817만 6천명으로 2005년 1,501만 3천명인 10년 전에 비해 약 3백만 명 이상 증가하였으며 이는 전체 산업의 36.8%를 차지하고 있는 것으로 나타났다(KOSIS, 2017). 또한 고용측면에서도 서비스업의 비중은 2000년 61.3%에서 2013년 69.8%로 증가하였다(Yoon, 2015). 이러한 증가세에도 불구하고 우리나라 서비스 산업의 비중은 미국과 일본을 비롯한 OECD 30개 국가 중 21번째로 여전히 낮은 수준에 머물러 있다. 따라서 서비스 산업의 비중과 고용창출 동력은 여전히 높은 가능성을 가지고 있다고 볼 수 있다.

그럼에도 불구하고 서비스 산업에 종사하는 근로자들은 타 산업에 비해 상대적으로 열악한 처우와 비정규직의 비율이 높은 특징을 보이고 있다. 서비스업은 제조업에 비해 임시일용직 비중이 44.9%로 높고 고용형태상 비정규직 비중도 36.6%에 달하는 것으로 보고되고 있다. 뿐만 아니라 한시고용, 시간제 고용, 비전형고용의 비중은 제조업의 2배에서 4배에 달하는 것으로 나타났다. 게다가 서비스 산업의 다양성으로 인해 서비스업 내에서 근로자들의 편차는 매우 높은 것으로 판단되고 있다.

이러한 문제들은 결국 우리나라의 서비스 산업의 발전이나 고용창출 능력을 방해하는 요소라고 할 수 있다. 이에 서비스업 종사자들에 대한 다양한 관점에서 연구들이 선행되어 왔다. 서비스업 종사자들의 고용형태에 따른 차별에 관한 연구, 전문지식과 높은 기술이 요구되는 서비스 종사자와 단순 서비스 종사자 간의 경제적, 사회적 지위의 차이에 관한 연구, 서비스업 종사자의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입, 우울 등 심리적 요인과 관련된 연구(Kim et al., 2006;

Van Dyne & Ang, 1998) 등이 지속적으로 연구되고 있다.

그러나 서비스업 종사자들과 관련된 대부분의 연구들은 서비스업 종사자들의 문제점을 규명하는 것에만 초점을 두었지 실제적으로 해결방안을 모색한 연구들은 매우 드문 실정이다. 서비스업 종사자들의 처우개선이나 문제점을 해결하기 위해서는 우선적으로 그들의 업무실태와 그들이 가지는 심리적 차원에 대해 대규모적인 조사와 분석이 필요할 것이다. 따라서 본 연구는 50,000명 이상의 특성이 반영된 산업안전보건연구원에서 실시한 제 4차 근로환경조사(2014) 자료를 활용하여 서비스업 종사자의 업무실태 심리적 차원을 고용형태(상용근로자, 임시근로자, 일용근로자)에 따라서 비교 분석하고 이를 통해 해결방안을 모색하기 위해 실시되었다.

업무실태에서는 업무와 관련된 자세들과 감정노동, 업무자율성 등을 중심으로 분석하였다. 서비스업 종사자는 다른 산업 종사자와는 달리 서서 일하는 경우가 많으며, 이러한 자세에 많이 노출되면 부종이나 하지 정맥과 같은 문제들을 가질 수 있다. 따라서 본 연구에서는 고용형태에 따라서 업무자세에 노출되는 시간의 비율과 차이를 비교 분석하였다. 뿐만 아니라 감정노동은 서비스업 종사자들의 주된 업무 특징이라 할 수 있다. 고객을 상대하고, 불만이 있는 고객들의 불평을 다루고, 자신의 감정을 적절히 표출할 수 없는 상황에 자주 노출된다고 볼 수 있다. 또한 서비스업 종사자들은 상대적으로 업무에 있어서 자율성을 확보하기 어려운 측면들이 있다. 자신이 자유롭게 업무를 하기보다 매뉴얼에 근거하여 업무를 하는 경우가 많기 때문이다.

심리적 차원에서는 직무 스트레스, 업무 유능감과 직무만족, 사회적 지지를 중심으로 분석하였다. 서비스업 종사자들과 같이 감정노동을 하는 근로자들은 노동을 수행하는 과정에서 자신의 정체성을 비롯한 본질적 속성으로부터 괴리되는 소외와 스트레스에

시달리고 있다(Kim et al, 2012). 뿐만 아니라 직무만족과 업무 유능감은 조직몰입이나 이직의도에 영향을 미치며, 사회적 지지는 스트레스와 우울 등과 밀접한 관련이 있기 때문에 매우 중요한 요인이라 판단되었다.

본 연구를 통해 서비스업 종사자들에 대한 깊은 이해와 그들의 문제점을 해결하는데 기여할 수 있을 것이라 기대한다.

## 2. 연구 방법

본 연구를 위해 산업안전보건연구원에서 실시한 제 4차 근로환경조사(2014) 원시자료를 활용하였다. 근로환경조사(KWCS, Korean Working Conditions Survey)는 유럽근로환경조사(EWCS)와 영국 노동력조사(LFS)를 벤치마킹하여 전국의 만 15세 이상의 취업자를 대상으로 근로형태, 고용형태, 직종, 업종, 위험요인 노출, 고용안정 등 업무환경을 전반적으로 파악하기 위한 조사이다. 근로환경조사의 모집단은 국내에 거주하는 모든 가구 내 만 15세 이상 취업자이고, 조사 모집단은 2010년 인구주택 총 조사를 기준으로 반영하였으며, 아파트 조사구 및 일반 조사구 내 가구에 거주하는 만 15세 이상 취업자 50,000명의 특성이 반영되어 있는 자료이다.

## 3. 연구 결과

### 3.1. 고용형태에 따른 근로환경과 근무사기 차이

#### 3.1.1. 업무와 관련된 자세

올바르지 않은 작업 자세나 건강에 무리를 주는 자세들은 근로자의 건강이나 산업재해에 중요한 원인이라 할 수 있다. 따라서 고용형태에 따른 근로자들의 작업 자세나 업무실태를 파악하는 것은 근로자들이 얼마나 열악한 환경에서 근무하고 있는지를 판단할 수 있는 좋은 지표가 될 수 있으리라 판단된다. 본 절에서는 고용형태(상용근로자, 임시근로자, 일용근로자)에 따른 작업 자세(예: 피로하거나 통증을 주

는 자세 등)와 업무 실태(업무를 위해 인터넷/이메일을 사용함 등)의 조사 자료를 바탕으로 근로자들이 처한 근로환경에 대한 분석을 실시하였다. 측정 문항은 ‘근무시간 내내’에서부터 ‘절대 노출 안됨’의 7점 척도로 구성되어졌으며, 점수가 낮을수록 노출 정도가 심함을 의미한다. 이를 바탕으로 ANOVA를 통해 통계분석을 실시하였다.

#### 피로하거나 통증을 주는 자세

고용형태별로 피로하거나 통증을 주는 자세에 차이가 있는지를 검증하기 위해 분석을 실시하였다. 그 결과 고용형태별로 피로하거나 통증을 주는 자세에 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

Table 1. ANOVA of 'Fatigue or painful posture'

Type	Number	Mean±Sd	F
Regular	2,485	4.76±1.59	1.48
Temporary	1,381	4.85±1.52	
Daily	351	4.83±1.60	
Total	4,217	4.80±1.57	

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$

#### 계속 서 있는 자세

계속해서 서서 일하는 근로자들은 만성적인 부종이나, 증상이 악화되면 하지 정맥류까지 생길 수 있다. 특히 만성 부종은 의학적으로는 몸 상태를 진단해야 할 때 국소적 부종(신체 일부분)인지 전신적 부종(신체 전체)인지 감별할 수 없게 만들기 때문에 미용적 측면뿐만 아니라 건강에 더 치명적일 수 있다. 고용형태에 따라서 계속 서 있는 작업자세에 노출되는 정도를 분석하였다.

Table 2. ANOVA of 'Standing posture'

Type	Number	Mean±Sd	F
Regular	2,487	3.98±1.80	21.90**
Temporary	1,386	3.64±1.78	
Daily	354	3.52±1.82	
Total	4,227	3.83±1.80	

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$

일용근로자와 임시근로자 간에는 통계적으로 어떤 유의미한 차이가 없었지만, 상용근로자와 일용근로자, 상용근로자와 임시근로자 간에는 통계적으로 유의미한 차이가 발생하였다. 전반적으로 일용근로자와 임시근로자들이 상용근로자에 비해 계속해서 서 있는 자세에 더 많이 노출되고 있는 것으로 나타났다. 좀 더 심층적인 분석을 위해 고용형태별 응답비율을 그래프를 통해 분석하였다.

분석결과 업무 시간 내내 서서 근무하거나 거의 모든 업무시간 동안 계속해서 서 있는 근로자는 상용근로자 24.8%, 임시근로자 30.2%, 일용근로자 35.1%로 정규직과 비정규직 간의 차이가 매우 큰 것으로 나타났다. 특히 일용근로자가 피로하거나 통증을 주는 자세에 많이 노출됨에 따라 이들에게 적절한 휴식시간을 주거나 피로와 통증을 줄여주는 자세에 대해 교육을 시킴으로써 업무로 인해 건강을 해칠 수 있는 가능성을 줄여줄 필요성이 있다고 본다.

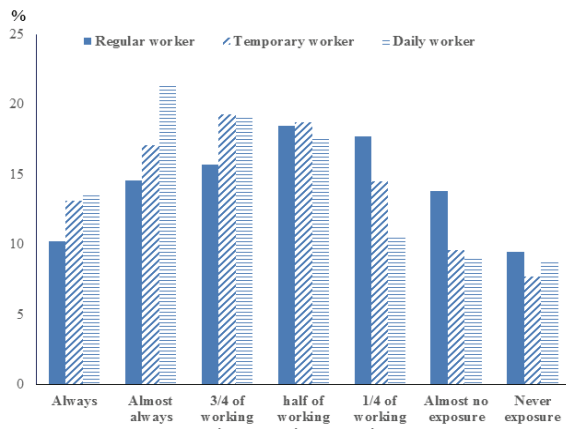


Fig. 1. Difference of 'Standing posture'

3.1.2. 감정노동

감정노동이란 인간 본연의 속성인 '감정'을 작업과정에서 교환가치로 추상화하여 상품으로 판매하는 특별한 유형의 노동을 말한다. 감정노동은 서비스나 재화에 해당하는 상품과 달리 주체와 분리되어 나타나는 것이 아니라 노동과정 속에서 배태되어 나타나기 때문에 상품으로 간주되지 않는 경향이 있고, 일반 본연의 감정과 경계가 불투명한 측면도 있다

서비스업에 종사하는 근로자들은 대부분 조직에서 바람직하다고 인정되는 표현의 규칙을 유지함으로써,

긍정적 감정을 표현하고 부정적 감정을 억제하거나, 변형시키게 되는 감정노동을 수행하게 된다(Brotheridge & Grandey, 2002; Hochschild, 1983; Han et al, 2012). 고객이나 승객 등과 같이 다른 사람들을 직접 상대하는 업무에 노출되는 근로자들은 흔히 자신의 감정을 숨기고 일을 해야 하기 때문에 직무스트레스 등과 같은 심리적 문제에 많이 노출될 수 있다.

고객, 학생, 환자 등과 같이 다른 사람들을 직접 상대하는 업무

고용형태별로 고객, 학생, 환자와 같은 직장동료가 아닌 사람들을 직접 상대하는 업무를 수행하는 시간에 대한 차이를 검증하기 위해 분석을 실시하였다. 측정값은 1점에 가까울수록 노출되는 업무시간이 많음을 의미한다.

Table 3. ANOVA of 'Customer-facing business'

Type	Number	Mean±Sd	F
Regular	2,487	4.02±2.15	4.07*
Temporary	1,383	3.82±2.21	
Daily	352	3.89±2.30	
Total	4,222	3.95±2.18	

\*p<.05 \*\*p<.01

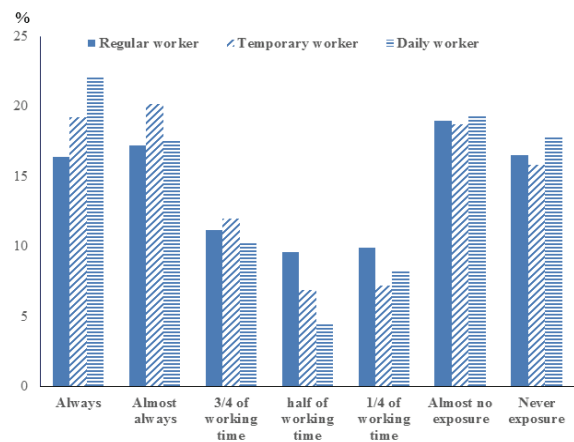


Fig. 2. Difference of 'Customer-facing business'

그 결과, 상용근로자와 임시근로자, 임시근로자와 상용근로자 간에는 통계적으로 유의미한 차이가 발생하였다. 하지만, 임시근로자와 일용근로자, 상용근로자와 일용근로자 간에는 통계적으로 어떠한 차이

도 발생하지 않았다. 즉, 고객, 학생, 환자와 같이 직장동료가 아닌 사람들을 직접 상대하는 업무 수행시간은 고용형태별로 볼 때 임시근로자가 가장 높은 것으로 나타났다. 좀 더 심층적인 분석을 위해 고용형태별 응답비율을 그래프를 통해 분석하였다.

분석결과 업무 시간 내내 고객을 대하거나 거의 모든 업무시간 동안 계속해서 고객을 대하는 근로자는 상용근로자 33.6%, 임시근로자 39.4%, 일용근로자 39.8%로 일용근로자가 업무시간이 가장 많은 것으로 나타났으며, 거의 모든 업무시간과 근무시간의 3/4의 비율은 임시근로자가 가장 높은 것으로 나타났다. 또한 근무시간의 절반이나 1/4은 상용근로자의 비율이 가장 높은 것으로 밝혀졌다.

**화가 난 고객이나 환자를 다루는 업무**

일반적으로 고객들은 부정적 감정을 경험하기보다 긍정적 감정을 경험하고자 하기 때문에, 고객의 화나 불평에 수반된 부정적 감정이 근로자에게 표출되어 질 수 있다. 따라서 고객의 화나 불평을 다루어야 하는 업무에 노출되는 상황이 많아질수록 근로자는 직무스트레스 등과 같은 심리적 문제를 일으킬 수도 있다(Kim et al, 2012).

본 절에서는 고용형태에 따라서 화가 난 고객이나 환자를 다루는 업무에 얼마나 노출되는지 그리고 유의미한 차이가 있는지를 분석하고자 하였다. 분석에 사용된 문항은 7점 likert 척도로 구성되어져 있으며, 값이 낮을수록 업무시간이 많음을 의미한다.

Table 4. ANOVA of 'Dealing with angry customers or patients'

Type	Number	Mean±Sd	F
Regular	2,477	5.76±1.26	5.79**
Temporary	1,381	5.90±1.12	
Daily	353	5.82±1.15	
Total	4,211	5.81±1.21	

\*p<.05 \*\*p<.01

Table 4에서 상용근로자와 임시근로자 간에는 통계적으로 유의미한 차이가 발생하였다. 하지만 상용근로자와 일용근로자, 임시근로자와 일용근로자 간에는 어떠한 유의미한 차이도 발생하지 않았다. 즉, 상

용근로자가 임시근로자나 일용근로자들에 비해 고객의 불평이나 화를 가장 많이 다루는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 불평이나 화가 난 고객을 다루는 일이 서비스 업종에서 매우 중요한 업무이므로 비정규직 근로자들보다는 정규직 근로자들이 주로 업무를 담당하기 때문이라 예상할 수 있다. 좀 더 심층적인 분석을 위해 고용형태별 응답비율을 그래프를 통해 분석하였다.

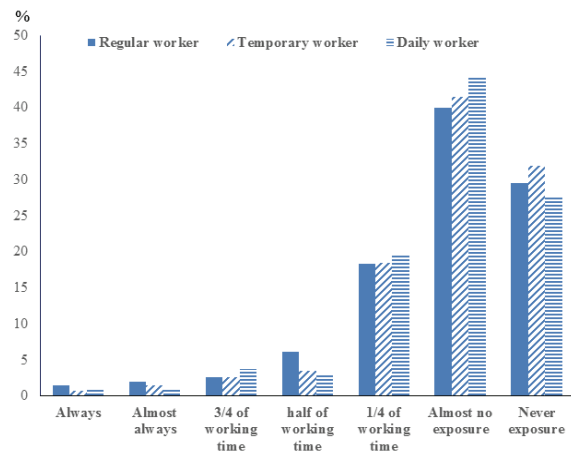


Fig. 3. Difference of 'Dealing with angry customers or patients'

업무의 반 이상을 불평이나 화가 난 고객을 다루는 비율은 상용근로자 12.2%, 임시근로자 8.2%, 일용근로자 8.4%로 나타나 상용근로자가 임시근로자나 일용근로자에 더 높은 것으로 나타났다. 뿐만 아니라 일용근로자의 비율은 임시근로자보다 0.2% 정도 미세하게 높은 것으로 밝혀졌다. 이러한 결과로 비추어 볼 때 고객에 대한 심각한 스트레스를 동반할 수 있는 업무는 상용근로자가 많다고 볼 수 있다. 정규직 근로자에 비해 비정규직 근로자들의 처우가 열악할지는 몰라도 정규직 근로자들이 감정노동 시에 비정규직 근로자들보다 질적으로 더 심각한 노동을 하고 있다는 점을 인식할 필요가 있다고 판단된다.

**업무에 감정적으로 연루되어 일을 함**

고용형태별로 업무에 감정적으로 연루되어 일을 하는 시간에 대한 차이를 검증하기 위해 분석을 실시하였다. 분석에 사용된 문항은 5점 likert 척도로 구성되어져 있으며, 1점에 가까울수록 시간이 많음을 의미한다.

Table 5. ANOVA of 'Emotional Work involved in work'

Type	Number	Mean±Sd	F
Regular	21,946	3.49±0.98	93.30**
Temporary	5,771	3.58±0.94	
Daily	2,458	3.76±0.91	
Total	30,175	3.53±0.97	

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$

분석결과, 상용근로자와 임시근로자, 상용근로자와 일용근로자, 임시근로자와 일용근로자 간에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 상용근로자가 업무에 감정적으로 연루되어 일을 하는 시간이 비정규직 근로자에 비해 상대적으로 높은 것으로 밝혀졌다.

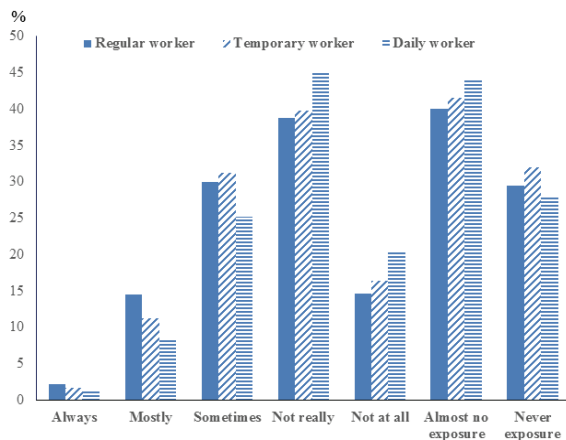


Fig. 4. Difference of 'Emotional Work involved in work'

Fig. 4에서 나타난 것 같이 대부분 이상을 업무에 감정적으로 연루되어 있는 일을 한다고 응답한 상용근로자는 16.7%, 임시근로자는 12.8%, 일용근로자는 9.3%로 나타나 상용근로자가 감정노동을 가장 많이 하고 있는 것으로 분석되었다. 즉 서비스업의 상용근로자들의 감정에 연루된 업무시간은 비정규직 근로자들에 비해 더욱 높다고 볼 수 있다.

감정을 숨기고 일을 함

고용형태별로 감정을 숨기고 일을 하는 시간에 대한 차이를 검증하기 위해 분석을 실시하였다. 분석에 사용된 문항은 5점 likert 척도로 구성되어져 있으며, 1점에 가까울수록 업무시간이 많음을 의미한다.

Table 6. ANOVA of 'Hiding feelings'

Type	Number	Mean±Sd	F
Regular	21,967	3.07±0.93	120.68**
Temporary	5,770	3.14±0.97	
Daily	2,465	3.37±0.96	
Total	30,202	3.10±0.94	

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$

Table 6에서 고용형태에 따라서 감정을 숨기고 일을 하는 시간에 대한 차이가 있었으며, 사후검증 결과 상용근로자와 임시근로자, 상용근로자와 일용근로자, 임시근로자와 일용근로자 간에 통계적으로 유의미한 차이가 존재하였다. 감정을 숨기고 일을 하는 시간은 상용근로자가 가장 많았으며 임시근로자, 일용근로자 순으로 업무시간이 많은 것으로 나타났다. 좀 더 심층적인 분석을 위해 응답비율을 그래프를 통해 분석하였다.

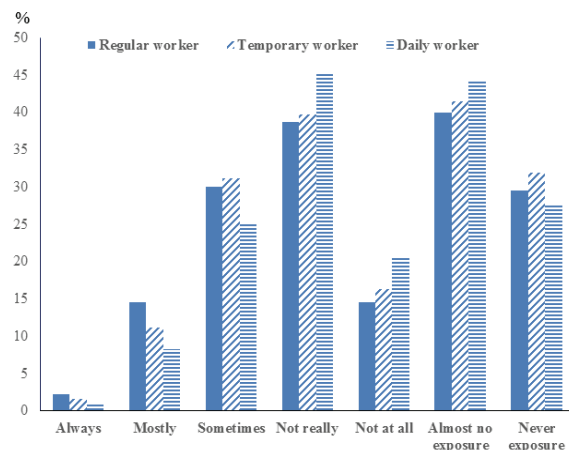


Fig. 5. Difference of 'Hiding feelings'

그 결과(Fig. 5), 거의 대부분 이상을 감정을 숨기고 일한다는 근로자들의 비율은 상용근로자 25.6%, 임시근로자 24.4%, 일용근로자 17.1%로 나타나 상용근로자나 임시근로자에 비해 상대적으로 일용근로자들의 업무시간이 낮은 것으로 분석되었다.

전반적으로 감정노동과 관련해서는 상용근로자들의 노동 강도가 비정규직 근로자들에 비해 더욱 높다는 것을 알 수 있었다. 처우나 근무환경은 비정규직 근로자들이 상대적으로 열악하지만 실제 감정과 관련된 피로도는 정규직 근로자들이 더욱 높을 수 있다

는 것을 본 분석을 통해 알 수 있었다.

3.1.3. 사회적지지

사회적 지지는 크게 동료지지와 상사지지를 토대로 측정하였다. 측정은 1점이 ‘항상 그렇다’와 5점이 ‘전혀 그렇지 않다’의 Likert 척도를 통해 이루어졌으며, 점수가 낮을수록 지지를 더 많이 받고 있음을 의미한다.

동료지지

고용형태에 따라서 동료지지에 유의미한 차이가 존재하였으며, 상용근로자들이 가장 높은 지지를 받고 있는 것으로 나타났다. 사후검증 결과, 상용근로자와 임시근로자, 상용근로자와 일용근로자 간에는 동료지지에 유의미한 차이가 있었으며, 임시근로자와 일용근로자 간에는 동료지지의 차이가 없는 것으로 밝혀졌다.

Table 7. ANOVA of ‘Support of peer’

Type	Number	Mean±Sd	F
Regular	2,378	2.58±0.82	9.32**
Temporary	1,268	2.69±0.83	
Daily	316	2.72±0.88	
Total	3,962	2.62±0.83	

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$

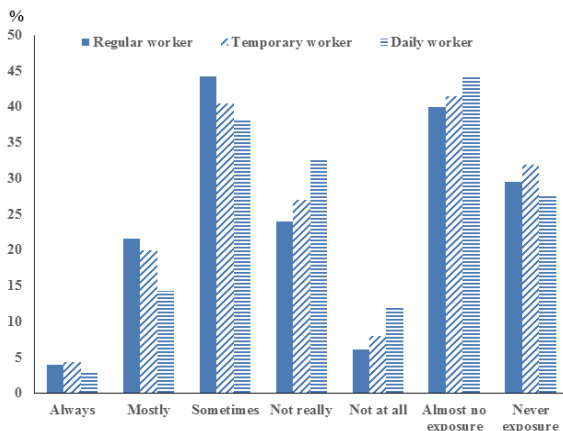


Fig. 6. Difference of ‘Support of peer’

Fig. 6에서와 같이 ‘항상 그렇다’와 ‘대부분 그렇다’에 응답한 비율은 상용근로자 49.4%, 임시근로자 43.4%, 일용근로자 42.1%로 정규직 근로자에 비해

비정규직 근로자들이 동료의 지지를 받지 못하고 있는 것으로 밝혀졌다.

상사지지

Table 8과 같이 고용형태에 따라서 상사의 지지에 유의미한 차이가 발생하였다. 사후검증 결과 상용근로자와 임시근로자, 상용근로자와 일용근로자 간에는 통계적으로 유의미한 차이가 있었지만, 임시근로자와 일용근로자 간에는 어떠한 차이도 존재하지 않았다. 즉, 상용근로자가 상사로부터 높은 지지를 받는 반면에 비정규직 근로자인 임시근로자와 일용근로자는 상대적으로 낮은 지지를 받고 있는 것으로 밝혀졌다.

Table 8. ANOVA of ‘Support of boss’

Type	Number	Mean±Sd	F
Regular	2,380	2.63±0.88	9.87**
Temporary	1,277	2.76±0.88	
Daily	316	2.77±0.95	
Total	3,973	2.68±0.89	

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$

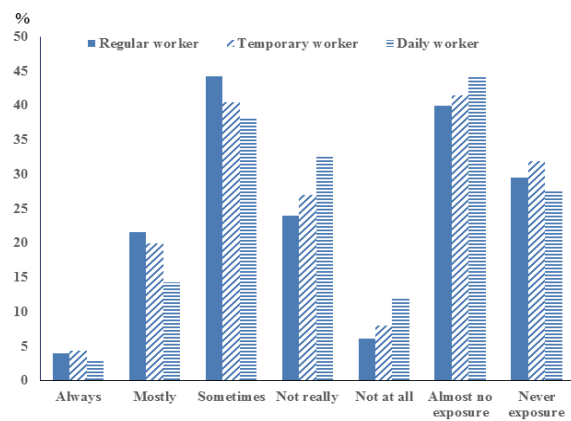


Fig. 7. Difference of ‘Support of boss’

Fig. 7에서 ‘항상 그렇다’와 ‘대부분 그렇다’에 응답한 비율은 상용근로자 47.1%, 임시근로자 40.3%, 일용근로자 41.7%로 정규직 근로자에 비해 비정규직 근로자들이 동료의 지지를 받지 못하고 있는 것으로 밝혀졌다. 게다가 임시근로자들은 오히려 일용근로자들에 비해서 상사의 지지가 낮은 것으로 나타났다.

사회적 지지는 직무탈진, 심리적 소진, 스트레스 등의 심리적 요인에 큰 영향을 미치기 때문에 감정노

등을 주로 하는 서비스업 종사자들에게 특히 중요한 부분일 수 있다(Lee et al., 2006; Park, 2016; Na, 1999). 따라서 더 큰 문제를 방지하기 위해서라도 동료지지와 상사지지 등과 같은 사회적 지지를 지속적으로 공급하는 방법에 대해 기업들의 많은 고민이 필요하리라 생각된다.

3.1.4. 업무자율성

휴식의 자율성

서비스업 종사자들이 원할 때 휴식을 취할 수 있는지에 대한 여부는 likert 5점 척도로 측정되었으며, 1점은 ‘항상 그렇다’ 5점은 ‘전혀 그렇지 않다’를 의미한다.

Table 9. ANOVA of ‘Break when you want’

Type	Number	Mean±Sd	F
Regular	21,979	3.08±0.94	184.39**
Temporary	5,780	3.26±0.95	
Daily	2,468	3.40±0.98	
Total	30,227	3.14±0.95	

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$

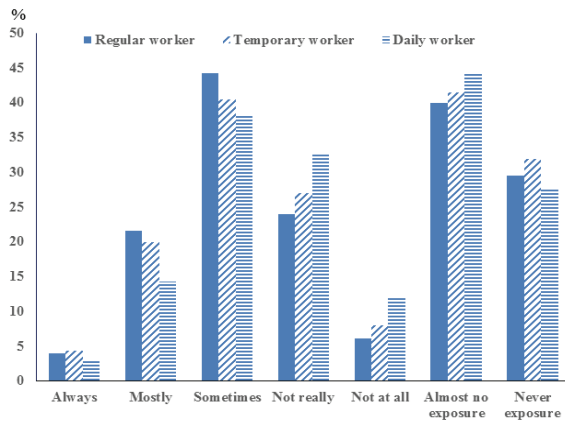


Fig. 8. Difference of ‘Break when you want’

Table 9의 분석 결과, 고용형태별로 통계적으로 유의미한 차이가 존재하였다. 사후검증 결과 상용근로자와 임시근로자, 임시근로자와 일용근로자, 상용근로자와 일용근로자 간에 원할 때 휴식을 취할 수 있는지에 대한 차이가 존재하였다. 상용근로자가 휴식을 자유롭게 취할 수 있는 반면 일용근로자가 휴식을 취하는 자유가 가장 없는 것으로 나타났다. 심층적인 분석을 위해 응답비율을 그래프를 통해 분석하였다.

분석결과(Fig. 8) 대부분 이상을 자유롭게 휴식을 취할 수 있는 근로자의 비율은 상용근로자 26.4%, 임시근로자 20.2%, 일용근로자 17.6%로 일용근로자가 상대적으로 휴식을 자유롭게 취할 수 없는 것으로 나타났다.

업무에 자신의 생각을 적용

업무 자율성 중 업무에 자신의 생각을 얼마나 적용할 수 있는가에 대한 측정은 likert 5점 척도로 측정되었으며, 1점에 가까울수록 자유롭게 자신의 생각을 적용할 수 있음을 의미한다.

Table 10. ANOVA of ‘Apply my thoughts to work’

Type	Number	Mean±Sd	F
Regular	21,979	3.08±0.94	184.39**
Temporary	5,780	3.26±0.95	
Daily	2,468	3.40±0.98	
Total	30,227	3.14±0.95	

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$

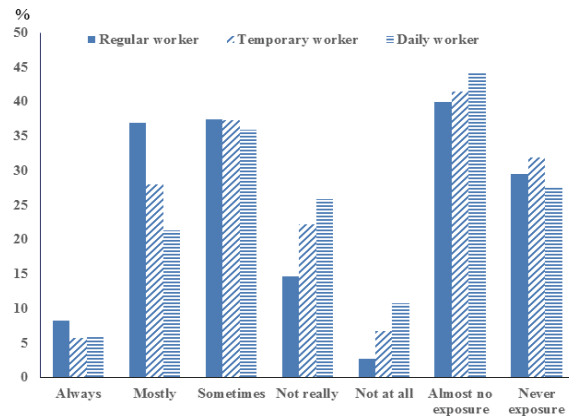


Fig. 9. Difference of ‘Apply my thoughts to work’

Table 10에서 나타난 것 같이 고용형태별로 업무에 자신의 생각을 적용하는 것에 유의미한 차이가 발생하였다. 사후검증 결과 상용근로자와 임시근로자, 상용근로자와 일용근로자, 임시근로자와 일용근로자 간에 통계적으로 유의미한 차이가 존재하였다. 상용근로자가 임시근로자나 일용근로자에 비해서 업무에 자신의 생각을 자유롭게 적용할 수 있었던 반면, 일용근로자가 자신의 생각을 적용하는데 제약이 있는 것으로 밝혀졌다.



Fig. 9에서 업무에 자신의 생각을 거의 대부분 이상 자유롭게 적용할 수 있는 근로자 비율은 상용근로자 45.2%, 임시근로자 33.8%, 일용근로자 27.3%로 상용근로자 일용근로자에 비해 17.9% 이상 자유롭게 생각을 적용하는 것으로 나타났다.

업무 자율성은 이직의도와 직무소진 등에 중요한 관련이 있는 요인이다(Choi, 2013). 근로자들의 이직을 최소화하고 직무소진을 방지하기 위해서 특히 비정규직 근로자들에게 어떻게 업무 자율성을 부여할 수 있는지에 대해 기업들의 고민이 필요하리라 생각된다.

3.1.5. 업무 유능감

일을 잘했다는 느낌

일을 잘했다는 느낌에 대한 측정문항은 likert 5점 척도로 구성되어 있으며, 1점에 가까울수록 일을 잘했다는 느낌을 많이 받고 있음을 의미한다.

Table 11. ANOVA of 'Feeling good at work'

Type	Number	Mean±Sd	F
Regular	21,959	2.53±0.80	324.98**
Temporary	5,759	2.75±0.86	
Daily	2,460	2.88±0.91	
Total	30,178	2.60±0.83	

\*p<.05 \*\*p<.01

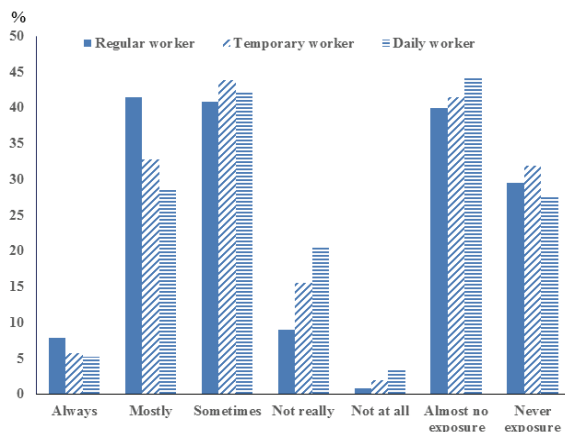


Fig. 10. Difference of 'Feeling good at work'

변량분석 결과, 고용형태에 따라서 일을 잘했다는 느낌에 통계적으로 유의미한 차이가 존재하였다. 사후검증 결과 상용근로자와 임시근로자, 상용근로자와

일용근로자, 임시근로자와 일용근로자 간에 유의미한 차이가 발견되었다. 상용근로자가 임시근로자와 일용근로자에 비해 일을 잘했다는 느낌을 더 가지고 있는 것으로 나타났다. 좀 더 심층적인 분석을 위해 그래프를 통해 응답비율을 분석하였다.

Fig. 10과 같이 업무의 거의 대부분 이상을 일을 잘했다는 느낌을 받는다고 응답한 근로자 비율은 상용근로자 49.4%, 임시근로자 38.6%, 일용근로자 33.8%로 나타나 상용근로자들의 절반 가까이가 일을 잘했다는 느낌을 가지고 있는 반면 일용근로자는 약1/3 정도만이 일을 잘했다는 느낌을 가지고 있는 것으로 나타났다.

쓸모 있는 일을 하고 있다는 생각

쓸모 있는 일을 하고 있다는 생각에 대한 측정문항은 likert 5점 척도로 구성되어 있으며, 1점에 가까울수록 쓸모 있는 일을 하고 있다는 생각을 많이 가지고 있음을 의미한다.

Table 12. ANOVA of 'I think you're doing something useful'

Type	Number	Mean±Sd	F
Regular	21,949	2.62±0.94	292.59**
Temporary	5,763	2.86±0.96	
Daily	2,460	3.00±0.97	
Total	30,172	2.70±0.96	

\*p<.05 \*\*p<.01

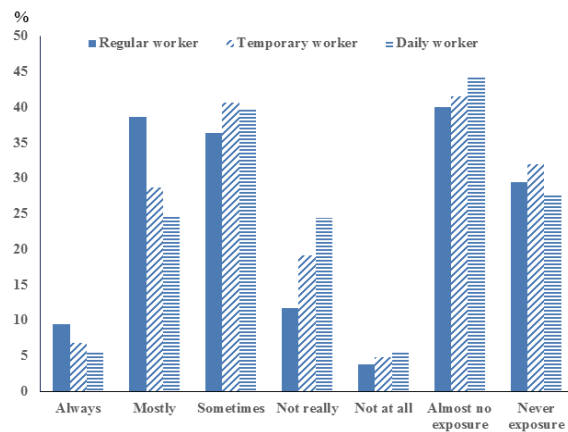


Fig. 11. Difference of 'I think you're doing something useful'

분석 결과, 고용형태에 따라서 쓸모 있는 일을 하고 있다는 생각에 유의미한 차이가 존재하였다. 사후검증 결과 상용근로자와 임시근로자, 상용근로자와

일용근로자, 임시근로자와 일용근로자 간에 통계적으로 유의미한 차이가 발생하였다. 상용근로자들이 임시근로자나 일용근로자에 비해 쓸모 있는 일을 하고 있다는 생각을 더 많이 가지고 있는 것으로 밝혀졌다. 심층적인 분석을 위해 응답비율을 그래프를 통해 분석하였다.

Fig. 11에서 거의 대부분 이상을 쓸모 있는 일을 하고 있다고 생각하는 근로자 비율은 상용근로자 48.1%, 임시근로자 35.5%, 일용근로자 30.3%로 나타나 상용근로자에 비해 일용근로자들이 쓸모 있는 일을 하고 있다는 생각을 가장 적게 하고 있는 것으로 나타났다.

업무와 관련된 유능감은 근로자의 직무태도나 직무만족과 밀접한 관련이 있다(Park, 2008; Jung et al., 2006). 따라서 근로자의 직무태도와 직무만족을 향상시키기 위한 기업들의 다양한 방안이 필요하리라 생각되며, 특히 임시근로자와 일용근로자에 대한 지원모색을 통해 더욱 만족스러운 근무환경으로 개선할 필요성이 있으리라 판단된다.

3.1.6. 직무만족

직무만족은 크게 근로환경만족과 급여만족으로 구성되어졌다.

근로환경 만족

근로환경 만족에 대한 측정문항은 likert 4점 척도로 구성되어져 있으며, 1점에 가까울수록 근로환경에 대한 만족도가 높음을 의미한다.

분석 결과, 고용형태에 따라서 근로환경에 대한 만족도에 차이가 존재하였다. 사후검증 결과 상용근로자와 임시근로자, 상용근로자와 일용근로자, 임시근로자와 일용근로자 간에 통계적으로 유의미한 차이가 발생하였다. 근로환경에 대한 만족도는 상용근로자가 가장 높았으며, 일용근로자들의 근로환경 만족이 가장 낮은 것으로 밝혀졌다. 좀 더 심층적인 분석을 위해 응답비율을 그래프를 통해 분석하였다.

Fig. 12에서 근로환경에 만족하는 근로자 비율은 상용근로자 79.7%, 임시근로자 65.8%, 일용근로자 47.1%로 일용근로자의 근로환경 만족이 상대적으로 매우 낮은 것으로 나타났다.

Table 13. ANOVA of 'Working environment satisfaction'

Type	Number	Mean±Sd	F
Regular	21,689	2.16±0.53	785.49**
Temporary	5,677	2.33±0.60	
Daily	2,451	2.60±0.67	
Total	29,817	2.23±0.57	

\*p<.05 \*\*p<.01

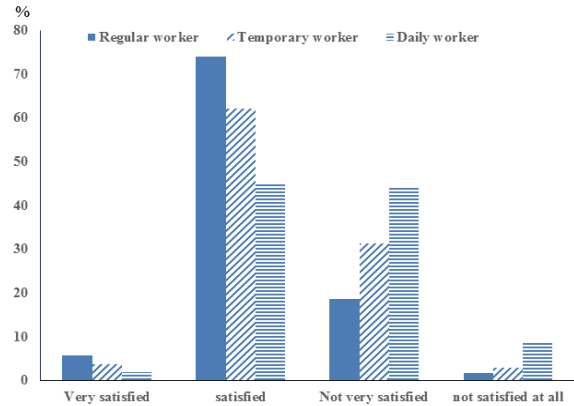


Fig. 12. Difference of 'Working environment satisfaction'

급여만족

급여만족의 측정 문항은 likert 5점 척도로 이루어져 있으며 1점 '전혀 동의하지 않는다'에서 5점 '매우 동의한다'로 구성되어 있다. 점수가 높을수록 급여만족이 높음을 의미하고 1점에 가까울수록 급여만족이 낮음을 의미한다.

Table 14. ANOVA of 'Pay satisfaction'

Type	Number	Mean±Sd	F
Regular	21,894	3.22±0.91	416.38**
Temporary	5,736	2.92±0.90	
Daily	2,464	2.80±0.92	
Total	30,094	3.13±0.92	

\*p<.05 \*\*p<.01

변량분석 결과, 고용형태에 따라서 급여만족에 통계적으로 유의미한 차이가 존재하였다. 사후검증 결과, 상용근로자와 임시근로자, 상용근로자와 일용근로자, 임시근로자와 일용근로자 간에 유의미한 차이가 나타났으며, 상용근로자의 급여만족이 가장 높은 것으로 밝혀졌다. 심층적인 분석을 위해 응답비율을 그래프를 통해 분석하였다.

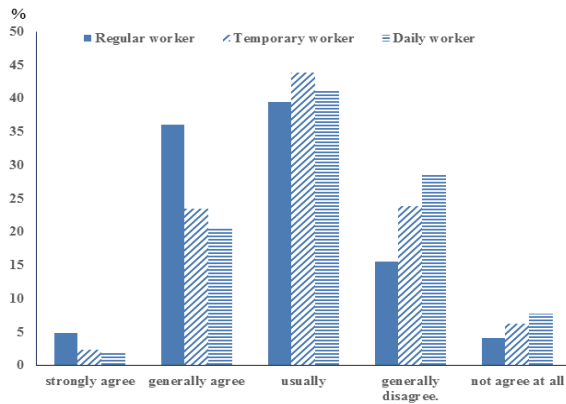


Fig. 13. Difference of 'Pay satisfaction'

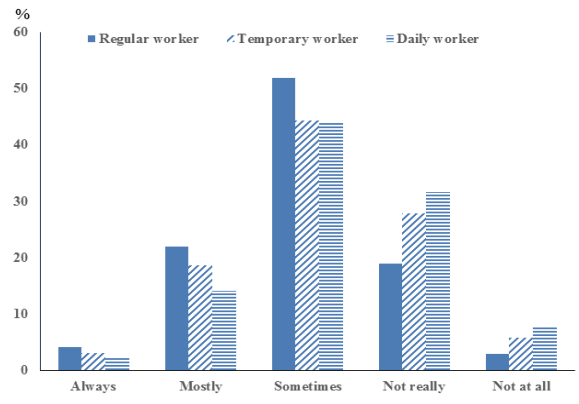


Fig. 14. Difference of 'Job stress'

Fig. 13에서 급여에 만족하는 비율은 상용근로자 40.8%, 임시근로자 25.9%, 일용근로자 22.4%로 나타났으며 일용근로자의 급여만족과 처우가 상대적으로 열악하다는 것이 본 분석을 통해 밝혀졌다.

서비스업 종사자의 직무만족은 조직몰입이나 이직 의도 등 조직차원의 심리적 요인과의 관련성이 있지만 특히 서비스 제공 수준에 밀접한 영향을 미치기도 한다(Choi, 2013; Oh et al., 2007). 낮은 서비스 수준은 고객의 불만을 증가시킬 수 있으며, 최근 온라인과 SNS의 발달은 이러한 불만을 빠르게 확산시킬 수 있다. 고객의 입장에서는 직원이 정규직인지 비정규직인지에 대한 식별이나 구분의 의미가 크게 없다. 따라서 비정규직 근로자의 낮은 서비스 제공은 자칫 기업의 커다란 손해로 이어질 수 있다. 이를 위해서는 특히 비정규직 근로자의 직무만족을 향상시킬 수 있는 방안에 대한 기업들의 모색이 필요하다고 본다.

### 3.1.7. 직무 스트레스

직무스트레스 측정 문항은 Likert 5점 척도로 구성되어 있으며, 1점에 가까울수록 스트레스를 많이 받고 있음을 의미한다.

변량분석 결과 고용형태에 따른 직무 스트레스에 유의미한 차이가 존재하였다. 사후검증 결과 상용근

로자와 임시근로자, 상용근로자와 일용근로자, 임시근로자와 일용근로자 간에 통계적으로 유의미한 차이가 있었으며, 상용근로자가 임시근로자나 일용근로자에 비해 더 많은 직무 스트레스를 경험하고 있는 것으로 밝혀졌다. 좀 더 심층적인 분석을 위해 응답 비율을 그래프를 통해 분석하였다.

Fig. 14에서와 같이 거의 대부분 이상 직무 스트레스를 경험한다고 응답한 비율은 상용근로자 26.2%, 임시근로자 21.8%, 일용근로자 16.6%로 일용근로자가 직무 스트레스를 상대적으로 덜 경험하는 것으로 나타났다.

서비스업 종사자와 같이 감정노동을 하는 근로자들의 직무스트레스는 최근 들어 매우 중요한 문제로 받아들여지고 있다(Yeo et al., 2015). 만병의 근원이라 불리는 직무스트레스는 부정적인 영향을 미치는 거의 모든 요인 중의 하나이다. 따라서 기업에서는 정규직, 비정규직의 고용형태 구별 없이 그들의 스트레스를 관리하는 방안을 모색할 필요가 있다. 특히 정규적인 상용근로자들도 50% 이상의 비율이 때때로 스트레스에 노출된다는 것을 의미 있게 받아들일 필요가 있다고 본다.

### 3.2. 근로환경과 근무사기에 대한 상관분석

고용형태에 따라서 근로환경과 근무사기에 대한 관련성을 분석하기 위해 상관분석을 실시하였다.

분석결과 업무자세와 근로자의 사기 간에는 밀접한 연관성이 존재하는 것으로 나타났다. 그 중에서도 업무 자율성과 업무 유능감은 가장 상관이 높은 것으로 나타났으며, 이어서 사회적 지지와 업무 유능감 사이의 관계성이 높았다.

Table 15. ANOVA of 'Job stress'

Type	Number	Mean±Sd	F
Regular	21,963	2.95±0.83	259.54**
Temporary	5,780	3.14±0.90	
Daily	2,464	3.28±0.89	
Total	30,207	3.01±0.86	

\*p<.05 \*\*p<.01

Table 16. Correlation Work Environment and Work Morale

	Employment type	Work posture	Emotional labor	Social support	Autonomy	Job competence	Job satisfaction	Job stress
Work Posture	Regular	-	.20**	-.09**	-.19**	-.11**	-.19**	.05**
	Temporary	-	.12**	-.03*	-.17**	-.06**	-.14**	.08**
	Daily	-	.00	-.08**	-.19**	-.07**	-.14**	.14**
Emotional labor	Regular		-	.02*	.12**	.07**	-.08**	.35**
	Temporary		-	.13**	.15**	.12**	-.03*	.40**
	Daily		-	.15**	.16**	.11**	.04	.36**
Social Support	Regular			-	.38**	.43**	.25**	.07**
	Temporary			-	.34**	.40**	.24**	.12**
	Daily			-	.38**	.44**	.30**	.06**
Autonomy	Regular				-	.52**	.24**	.15**
	Temporary				-	.50**	.23**	.16**
	Daily				-	.58**	.25**	.13**
Competence	Regular					-	.32**	.13**
	Temporary					-	.31**	.10**
	Daily					-	.33**	.08**
Job satisfaction	Regular						-	-.06**
	Temporary						-	-.10**
	Daily						-	-.09**

업무자세는 감정노동과 직무스트레스를 제외하고는 다른 변인들과 부적인 상관을 가지고 있었다. 특히 업무자세와 감정노동 간에는 상용직과 임시직 근로자들에게서는 상관성이 존재하였지만 일용근로자에게는 어떠한 관련성도 없는 것으로 밝혀졌다. 이러한 결과는 일용직 근로자들에게 있어서는 감정근로의 시간과 업무자세의 노출시간의 관계성이 없지만, 상용직과 임시직 근로자들은 감정노동 시간이 증가하면 피로하거나 계속 서 있는 자세의 시간도 증가함을 알게 해준다.

그리고 감정노동과 직무만족의 관계에 있어서 상용근로자와 임시근로자들은 감정노동을 할수록 직무만족이 떨어지는 반면에 일용근로자에게는 직무만족과 감정노동 간의 어떠한 관계성도 가지고 있지 않았다. 오히려 일용근로자에게 직무만족과 감정노동 간의 관계는 유의미하지는 않지만 정적인 관계를 보이고 있었다.

특이하게도 직무스트레스는 직무만족을 제외하고는 다른 변인들 모두와 부적상관 관계를 가지고 있었다. 기존 연구결과와는 달리 사회적지지, 업무 유능감, 업무 자율성과 직무스트레스는 정적으로 유의미한 관계를 나타내고 있다.

#### 4. 토의 및 결론

본 연구는 서비스업 종사자들의 고용형태에 따라

서 그들이 가지는 업무실태와 심리적 요인들에 대한 특성들을 파악하고자 실시되었다. 그 결과 다음과 같은 결론들에 도달할 수 있었다.

첫째, 업무와 관련된 자세에 있어서 서비스업 종사자들 간에는 고용형태에 따라서 업무 중 계속 서 있는 자세에 노출되는 정도가 다른 것으로 나타났다. 상용근로자에 비해 임시근로자와 일용근로자 즉 비정규직 근로자들의 업무 중 노출비율이 높았다.

둘째, 서비스업의 두드러진 특징 중 하나인 감정노동과 관련해서 고객이나 학생, 환자와 같이 다른 사람들을 직접 상대하는 업무 시간은 상용근로자가 가장 낮았다. 하지만 임시근로자와 일용근로자 간에는 어떤 차이도 없었으며 이는 곧 정규직 근로자와 비정규직 근로자 간의 차이를 의미한다고 볼 수 있다. 그러나 화가 난 고객이나 환자를 다루는 업무, 업무에 감정적으로 연루되어 일을 하고, 감정을 숨기고 일을 하는 업무 비율은 상용근로자가 가장 높은 것으로 나타났다. 즉 비정규직 근로자들은 실제적으로 고객들을 상대하는 업무 비율은 정규직보다 상대적으로 높지만 고객의 불평이나 감정을 숨기면서 하는 업무는 정규직 근로자들이 오히려 더 높다고 볼 수 있다. 즉 단순한 서비스 업무는 비정규직에게 맡기지만, 좀 더 신중을 기하는 서비스 업무는 정규직 근로자들이 주로 담당한다고 볼 수 있다. 이러한 현상은 결국 불만이나

불평이 높거나 좀 더 관리가 필요한 고객들이 회사에 미칠 수 있는 영향이 클 수 있기 때문이라 사려 된다.

셋째, 직장에서 사회적 지지를 받는 정도는 동료나 상사 모두에게서 상용근로자가 사회적 지지를 받는 정도가 높은 것으로 나타났다. 이는 비정규직 근로자들이 상대적으로 사회적 지지에 취약하다는 것을 의미한다. 일반적으로 사회적 지지는 직무탈진이나 심리적 소진(이채향 등, 2006), 우울과 자살(이민숙, 2005) 등과 밀접한 연관이 있는 심리적 변인이다. 향후 한국의 서비스업이 성장하면 할수록 서비스업 종사자 특히, 비정규직 근로자에 대한 사회적 지지에 대한 고민이 필요하리라 생각된다.

넷째, 업무자율성에 있어서 상용근로자에 비해 임시근로자나 일용근로자들이 매우 취약한 것으로 밝혀졌다. 원할 때 휴식을 취하거나 업무에 자신의 생각을 적용하는 것도 비정규직 근로자들에게 많은 제약이 따르는 것으로 판단된다. 일반적으로 업무자율성은 이직의도(황상규, 정봉재, 2011), 조직성과, 등에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다. 물론 서비스업 장면에서 따라 다르겠지만 비정규직 근로자들의 자율성을 통제하는 것은 장점과 단점이 공존하리라 생각된다. 가령 통제를 통해 업무의 표준화를 강화할 수 있지만, 조직의 성과나 직원들의 이직에 대해서는 많은 문제점을 가질 수도 있을 것이다. 비정규직 근로자들에게 현실적 제약을 감안하더라도 어느 정도의 업무 자율성을 줄 수 있는 방안에 대해서는 진지한 고민이 필요하리라 여겨진다.

다섯째, 업무유능감과 직무만족은 상용근로자, 임시근로자, 일용근로자의 순서로 높은 것으로 밝혀졌다. 일을 잘했다는 느낌과 쓸모 있는 일을 하고 있다는 생각은 조직몰입이나 일의 정체성과 깊은 관련이 있다. 아울러 근로환경 만족과 급여만족 또한 조직 전반에 대한 몰입이나 동기 부여 등과 깊은 관련이 있다. 비정규직 근로자들이 확산되고 있는 우리나라 노동시장의 추이에 맞게 그들의 만족도와 일의 정체감을 높여 줄지에 대해서 고민과 대안이 필요하리라 여겨진다.

마지막으로 직무스트레스는 상용근로자가 비정규직 근로자에 비해 더 높은 것으로 밝혀졌다. 실제 업무와 관련된 처우와 급여 등은 비정규직이 열악하지만, 직무스트레스는 정규직이 더 높다는 것이다. 기존의 연구들은 직무만족이나 업무유능감 등이 높을 때

직무스트레스가 낮다는 결과들이 많다(Yang & Kang, 2013; Kim & Cho, 2012) 그러나 본 연구에서는 상용근로자들이 높은 직무만족이나 업무 유능감을 가지고 있음에도 불구하고 높은 직무스트레스를 가지고 있는 것으로 나타났다. 상용근로자들의 직무스트레스가 높은 이유 중의 하나는 앞서 언급하였듯이 불만이나 불평이 높거나 좀 더 관리가 필요한 고객들을 대하기 때문이라 추론된다. 이에 대해서는 추후 연구를 통해 좀 더 심도 있는 연구가 필요할 것이라 기대된다.

본 연구는 상대적으로 50,000명 이상의 특성을 반영한 데이터를 통해 이루어졌기 때문에 실제 서비스업 종사자들의 특징들을 잘 반영한 연구라 생각한다. 일반적으로 임시근로자와 일용근로자 등을 포함한 비정규직 근로자들이 정규직 근로자들에 비해 열악함이 많은 것으로 나타났지만, 감정노동이나 스트레스에 있어서는 정규직 근로자들 또한 많은 고충이 있는 것으로 나타났다. 그러나 본 연구는 연구의 특성상 왜 그런지에 대한 원인 탐색에 대해서는 다소 한계점을 가지고 있다. 이러한 한계점은 추후 연구를 통해 보완되어야 할 것이다. 아울러 비정규직 근로자들이 정규직 근로자들보다 모든 측면에서 열악하다는 편견보다는 그들의 실제 문제점이 무엇이고 또한 서비스업 종사자들의 고충이 무엇인지를 객관적으로 인식하는 계기가 되었으면 한다.

## REFERENCES

- Brotheridge, C. M., & A. A. Grandey (2002). Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of 'people work'. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Choi, B. K. (2013). Work Overload, job burnout, and turnover intention: The moderating effects of job autonomy and career growth opportunity. *Korean Academy of Organization and Management*, 34(4), 145-170.
- Choi, H. G., & Shim, W. G. (2013). The effects of internal marketing on the job satisfaction, customer orientation, service delivery level in the local governments. *Academy of Customer Satisfaction Management*, 15(4), 59-78.
- Dyne, L. V., & Ang, S., (1998). Organizational citizenship

- behavior of contingent workers in Singapore. *The Academy of Management Journal*, 41(6), 692-703.
- Han, S. J., Lee, J. H., & Yoo, H. J. (2012). The effects of social identity on emotional labor: Focusing on moderating effect of the types of employment. *Korean Journal of Business*, 25(6), 2735-2759.
- Hochschild, A. R.(1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley: Psychologists Press.
- Hwang, S. K., & Jeong, B. J. (2011). A study on the impact of professional burnout and job autonomy on turnover intention in radiologic technologists. *Journal of the Korean Society of Radiology*, 5(5), 267-275.
- Jung, J. W., & Cho, Y. B. (2006). The effect of the physical culinary environment and work convenience, self-efficacy to job satisfaction of hotel culinary employees. *The Korea Academic Society of Tourism and Leisure*, 18(1), 27-45.
- Kim, I. H., C. Muntaner, Y. H. Khang, D. Paek, & S. I. Cho. (2006). The relationship between non-standard working and mental health in a representative sample of the South Korean population. *Social Science & Medicine*, 63(3), 566~574.
- Kim, M. M., Park, K. E., & Kim, H. Y. (2012). A study of the effects of customers' complaint behaviors on the stresses of service industry workers depending on customer encounter channels: Focused on the sns channels and workers in emotional labor. *The e-Business Studies*, 13(3), 205-225.
- Kim, I. H., & Cho, S. J. (2012). Correlation between job stress and job satisfaction of private security guard. *The Journal of Korea Security Science Association*, 32, 65-93.
- Kim, W. B., Rhee K. Y. & Lee, G. (2012). Work environment and stress of emotional laborers. *Korean Sociology*, 46(2), 123-149.
- KOSIS (2017). *Economically active population survey. The forth korean working conditions survey* (2014). Occupational Safety and Health Research Institute.
- Lee, C. H., & Huh, J. Y. (2006). Effects of role stress and social support on job burnout of teachers with mental retardation in special education school: Focus on kangwondo and kyungkido area. *The Korean Society of Special Education*, 40(4), 211-231.
- Lee, M. S. (2005). Study on the effect of social support on depression and suicide of the old. *Korean Academy of Clinical Social Work*, 2(3), 191-212.
- Na, H. J. (1999). Stress and social support in Korean nurses: Descriptive epidemiology. *The korean Central Journal of Medicine*, 64(1), 65-70.
- Oh, I. S., Kim, K. H., Hwang, J. O., Yoo, T. Y., Park, Y. A., & Park, L. H. (2007). Relationships among job satisfaction, organizational commitment, job performance, and turnover intention : A literature review and meta-analysis with Korean samples. *Korean Academy of Management*, 15(4), 43-86.
- Park, B. G. (2008). Moderating effects of organizational support and self-efficacy on the relationship between emotional labor and job attitudes. *Human Resource Management Research*, 15(1), 69-85.
- Park, M. H. (2016). Influence of the social support for special education teachers and general education teachers on psychological burnout. *Korean Journal of Physical, Multiple, & Health Disabilities*, 59(3), 110-129.
- Yang, Y. S., & Kang, Y. H. (2013). Cu new nurses' job stress, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention. *Research Institute of Nursing Science, Ewha Womans University*, 25(2), 47-58.
- Yeo, D. J., Lee, J. H., Yeong, S. Y., Lee, E. S., Kim, J. I., Kim, S. E., & Kim, D. J. (2015). Emotional labor and job stress related to work in hospital employees. *The Korean journal of Stress Research*, 23(4), 197-204.
- Yun, K. S. (2015). A comparative analysis of Korea and Japan on industrial structures and linkages in the service industry. *Asia Studies*, 18(3), 105-124.

원고접수: 2016.11.09

수정접수: 2017.01.03

게재확정: 2017.02.22