

# COVID-19 상황에서 직무불안정성, 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 체육시설 종사자의 조직지원인식 조절효과를 중심으로

최승국\* · 노용휘\*\*†

\* 명지대학교 경영학과 박사과정

\*\* 명지대학교 경영학과 교수

## The Effect of Job Instability and Job Stress on Turnover Intention in the COVID-19 Situation: Focused on the Moderating Effect of Sports Facility Workers' Perceived Organizational Support

Choi, Seung Kook\* · Noh, Yonghwi\*\*†

\* Ph.D. Student, College of Business Administration, Myongji University

\*\* Professor, College of Business Administration, Myongji University

### ABSTRACT

**Purpose:** This study is to investigate the effects of job instability and job stress on the turnover intention of sports facility workers in the COVID-19 situation, considering the moderating effects of perceived organizational support.

**Methods:** This study surveyed service workers working at public sports facilities in Seoul, Gyeonggi Province and North Chungcheong Province, South Korea. The multi-regression and hierarchical regression analysis were employed to analyze the collected data.

**Results:** The results indicate that all of the factors constituting job instability (organizational, job, and personal factors) had a significant influence on the factors constituting job stress (job characteristic, roll-related, and human relationship factors), except for only the relationship between organizational factor and rol-related factor. Job characteristic and roll-related factors constituting job stress significantly affected turnover intention of sports facility workers. Also, it was found that the perceived organizational support moderated the relationship between job characteristic factors of job stress and turnover intention.

● Received 22 April 2021, 1st revised 12 May 2021, accepted 19 May 2021

† Corresponding Author(acipco@hanmail.net)

© 2021, Korean Society for Quality Management

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>) which permits unrestricted non-Commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

**Conclusion:** Although the COVID-19 created an environment with very high job instability, the negative impacts of job instability and job stress can be minimized through consideration and support for service workers of the organization, reducing turnover intention.

**Key Words:** Sports Facilities, Perceived Organizational Support, Job Instability, Job Stress

## 1. 서 론

2020년 초 발생한 COVID-19 바이러스로 인해 전 세계적으로 경제활동이 급속도로 위축되면서 관광업을 필두로 많은 산업이 타격을 받았다. 특히 바이러스 확산 방지를 위한 정부의 불가피한 방역 조치로 인해 실내 공간에서의 모임이 제한됨에 따라 생활체육시설은 운영에 심각한 어려움을 겪게 되었다. 그 결과 경영상의 어려움으로 체육시설을 폐쇄하거나 감원을 통해 활로를 모색하는 등 다양한 형태의 자구책이 모색되었다. 그러나 그 과정에서 체육시설 종사자들은 과거에는 경험하지 못했던 극도로 불안정한 직무 환경에 놓이게 되었다. 경제 수준이 올라오면서 과거에 비해 많이 개선되었다고는 하지만 아직까지 열악한 체육시설 종사자들의 근무환경을 고려할 때 COVID-19로 인해 달라진 경영환경은 체육시설 종사자들에게 매우 심각한 새로운 도전으로 다가오고 있다.

한국 정부는 1988년 서울 올림픽을 개최한 이후 스포츠 산업의 전반적인 발전기반을 마련하기 위하여 기존의 전문체육 육성정책과 더불어 일반 국민을 대상으로 한 생활체육 진흥정책을 추진하였다. 이를 위해 수립된 국민체육진흥종합계획은 국민생활체육을 기반으로 평생체육의 실현, 복지사회 실현, 여가생활의 건전화, 국민의 신체적·정신적 강화 등을 목표로 하였다(Ministry of Culture, Sports and Tourism, 2016). 이와 더불어 주 5일제 근무, 유연근무제를 통한 여가시간의 증가로 스포츠 활동에 많은 시간과 투자가 가능해짐에 따라 생활체육의 저변은 급속하게 확장되어 왔다. 이러한 상황 속에서 국민들의 건강한 삶과 행복에 영향을 미치는 생활체육 참여율은 지난 수십 년 간 지속적으로 증가해 왔다(Ministry of Culture, Sports and Tourism, 2020).

하지만 제도적, 정책적 측면의 지원과 생활체육 여건의 전반적인 발전에도 불구하고 실질적으로 고객에게 서비스를 제공하는 생활체육시설 종사자의 근무환경은 아직까지도 열악한 상황이다. 정책적 측면의 지원이 생활체육 기반 조성에 중요한 역할을 한 것은 사실이지만 정부의 제도개선과 재원투자의 노력은 많은 경우에 일회성에 그치고 있고, 시설, 프로그램, 지도자 등의 생활체육 핵심사항에 대한 보완 및 개선 등의 노력이 여전히 미진한 실정이다(Ha and Lee, 2004).

또한, 2020년 초반부터 유행한 COVID-19의 여파로 생활체육 시설 종사자의 직무불안정성이 크게 높아졌는데 이러한 상황은 기존의 열악한 근무환경과 함께 생활체육 시설 종사자의 직무 만족을 떨어뜨리는 주요한 요인이 되고 있다. 직무불안정성에 의해 수반되는 긴장은 직무에 대한 스트레스를 유발하고 직무에 대한 몰입 저하를 가져오며, 심할 경우 이직의도로 발전하기도 한다(King, 2000). 직무스트레스는 관리가 되지 않을 경우 부정적 정서의 발현 및 직무 탈진, 이직까지 초래하는 반면, 관리가 잘 될 경우 상황을 극복하여 보다 성숙한 전문가로 발전해 나가는 밑거름이 되기도 한다(Lee 2021). 서비스 종업원이 직무에 대해 만족할 때 높은 수준의 서비스 품질을 만들어 낼 수 있다는 점에서 체육시설 종사자의 직무불안정성과 직무스트레스 관리가 중요한 시점이라고 하겠다(Ahn and Kwak, 2003).

직무불안정성에 따라 서비스 종업원이 느끼는 직무스트레스와 이직의도는 인적 의존도가 높은 서비스 산업에서 기업의 경쟁력을 결정하는 중요한 요인이다. 조직 구성원의 이직은 유능한 인적자원의 부족을 초래하여 서비스 전달

과정에서 서비스 품질을 저하시키는 요소로 작용한다(Yun et al., 2016). 특히, 고객 접점 관리가 중요한 서비스 산업에서 유능한 접점 종업원의 이직은 기업 경쟁력에 직접적인 영향을 가져온다. 따라서 서비스 기업은 인적자원의 효과적인 관리를 통해 종사자들의 직무수행 역량을 강화함과 동시에 직무 스트레스의 관리를 통해 이직의도를 약화시키고 조직애착과 직무몰입을 증대시킬 필요가 있다(Song et al., 2016). 서비스 종업원에 대한 적절한 배려와 관심은 종업원으로 하여금 조직이 자신을 지지해준다는 믿음을 갖게 하여 조직애착과 직무몰입에 기여함과 동시에 이직의도를 줄이고 서비스 품질을 개선하는 밑거름이 된다(Bae et al., 2016).

이처럼 서비스 시설 종사자의 직무불안정성 및 직무스트레스가 조직의 경쟁력에 큰 영향을 미친다는 사실에도 불구하고 생활체육 시설을 대상으로 직무불안정성과 직무스트레스 및 이직의도의 관계와 그 과정에서 나타나는 조직지원인식의 조절효과를 통합적으로 분석, 제시한 연구는 미흡한 실정이다. 직무불안정성 관련 연구(Kim & Ji 2014; Yeo and Kwon, 2013; Lee and Yoo, 2001; Jang, 2015; Choi and Yang, 2013; Huh and Jeong, 2016; Ashford et al., 1989; Cavanaugh and Noe, 1999; Greenhalgh and Rosenblatt, 1984; Lu et al., 2014; King 2000)는 다수 진행되었지만, 체육 분야에 있어 생활체육시설 종사자를 대상으로 한 직무불안정성 요인을 적용한 연구는 많지 않다보니 체육시설 종사자의 근로여건에 대한 논의가 활발하게 진행되지 못했다. 따라서 체육시설 종사자를 대상으로 한 직무불안정성에 대한 연구는 생활체육 산업 발전과 관련업계의 근로여건 개선에 중요한 의미를 지닐 수 있을 것으로 생각한다. 특히 COVID-19로 인해 생활체육시설 종사자의 직무불안정성이 매우 높아진 시점에서 이와 관련한 연구는 관련 기업 및 서비스 종사자에게 중요한 시사점을 줄 수 있으리라 생각된다. 이에 본 연구에서는 생활체육 시설 종사자들이 지각하는 직무불안정성, 직무스트레스 및 이직의도의 관계를 실증적으로 분석하고, 체육시설 종사자가 느끼는 조직지원인식이 이러한 관계를 어떻게 조절하는지 살펴봄으로써 COVID-19 상황에서 생활체육시설이 당면한 어려움을 극복하고 서비스 품질을 개선하는데 기여하고자 하였다.

## 2. 이론적 배경 및 연구가설

### 2.1 직무불안정성과 직무스트레스

직무불안정성은 위협적인 직무상황에서 직무의 계속성을 유지하지 못하는 무력감을 의미한다(Greenhalgh and Rosenblatt, 1984). 이러한 정의에는 직무불안정성의 개념에 두 가지 측면이 있다는 것을 보여준다. 즉, 위협의 심각성으로서 직무를 잃을 가능성과 그러한 위협에 대응하기 어려운 무력감의 정도다. 구성원이 자신의 직무에 대한 위협이 심각하며 동시에 그러한 상황에 대해 무력감을 느낀다면 구성원들은 불안정성을 느끼게 된다는 것이다(Zhang et al., 2019).

일반적으로 직무불안정성은 개인의 자발적 직무변화로부터 발생하는 것이 아니라 의도된 또는 의도되지 않은 조직적 변화가 원인으로 작용한다(Ashford et al., 1989). 직무불안정성은 개인이 속한 조직에서 느낄 수 있는 안정성과 그가 선호하는 안정성 사이의 차이에서 발생한다(Hartely et al., 1991). 이러한 직무불안정성은 단순히 해고에 대한 불안감뿐만 아니라 직무 재배치, 직위강등, 승진기회 상실 등과 같은 다양한 상황에 의해 여러 가지 형태로 영향을 받을 수 있다(Ashford et al., 1989). 또한 직무안정성(job security)의 맥락에서 직무불안정성을 바라본 시각은 직무불안정성을 직무상황의 연속성에 대한 기대와 관련된 것으로 보고, 직무불안정성이 단순히 기업으로부터의 고용을 존속하려는 관심뿐 아니라, 승진기회, 현 작업 상황, 장기적 경력기회의 상실 등 현재 유지하고 있는 직무특성을 상실할지에 대한 개인의 관심을 반영한다고 지적하였다(Davy et al., 1997).

한편, 이러한 직무불안정성은 서비스 종사자의 직무스트레스를 높이는 주요한 요인으로 작용한다. 직무스트레스는 개인이 직무관련 요인으로 인해 정상적인 기능을 유지하기 어렵도록 심리적으로 대처할 수 없는 위협적인 환경이 발생한 상태 또는 조직구성원의 육체적, 심리적 안정성을 갖지 못하도록 만드는 것들로부터 발생한 위협적인 직무환경, 과잉직무, 역할 과부하, 역할갈등과 역할모호성 등으로 정의된다(Beehr and Newman, 1978).

학교 조직에서 상당한 비중을 차지하고 있는 기간제 교사들을 대상으로 한 연구결과에서 보면 기간제교사의 고용불안정성은 직무스트레스를 높이는데 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무스트레스가 고용불안정성과 조직몰입 및 이직의도 사이에서 중요한 매개 작용을 하는 것으로 나타났다(Jun and Oh, 2015). 또한 민간경비원을 대상으로 직무불안정성을 연구한 연구 결과에 의하면 민간경비원의 직무불안정성은 직무스트레스를 결정짓는 중요한 요소로 나타났으며 직무환경 통제를 제외한 모든 직무불안정성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(Jung, 2014). (Sverke et al., 2002)은 직무불안정성의 결과요인들을 조직적 요인, 직무적요인, 개인적 요인으로 분류하여 분석하였고, 이 연구에서 직무스트레스가 직무불안정성과 정(+)의 관계가 있음을 확인하였다. 따라서 연구결과를 볼 때, 본 연구에서 분석하고자 하는 체육시설 종사자의 직무불안정성이 직무스트레스에 유의한 인과관계가 있을 것으로 추정해 볼 수 있다. 이에 본 연구에서는 선행연구 결과를 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설1. 직무불안정성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- 1-1 직무불안정성의 조직적요인은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-2 직무불안정성의 직무적요인은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-3 직무불안정성의 개인적요인은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-4 직무불안정성의 직무적요인은 직무특성요인에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-5 직무불안정성의 직무적요인은 역할관련요인에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-6 직무불안정성의 직무적요인은 인간관계요인에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-7 직무불안정성의 개인적요인은 직무특성요인에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-8 직무불안정성의 개인적요인은 역할관련요인에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-9 직무불안정성의 개인적요인은 인간관계요인에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

## 2.2 이직의도

이직은 조직행동론 뿐만 아니라 정치학, 사회학, 심리학, 경제학 등 다양한 학문에서 연구되고 있으며 더 넓은 의미로 구성원이 조직에 들어오고 나가는 모든 이동을 뜻한다. 전통적으로 이직은 직원의 자발성 여부에 따라 자발적 이직과 비자발적 이직으로 분류하고 있다(Mobley, 1982). 자발적 이직은 이직을 실행하게 된 동기가 본인 자신에게 있는 경우를 말하며, 비자발적 이직은 이직에 대한 의사결정의 주체가 환경적 요인, 조직적 요인 등에 의해 영향을 받는 경우를 말한다. 조직 입장에서의 강제성 이직을 면직이라 하며 여기에는 해고, 강제은퇴, 일시해고, 질병, 사망 등의 이유에 의한 이직 등이 포함된다(Lee and Lee, 2021).

서비스 조직에서 구성원의 이직은 조직의 경쟁력과 직결되는 사안이기에 구성원의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 적절하게 관리하는 활동이 중요한데 일반적으로 이직의도는 직무스트레스의 영향을 받는 것으로 보고되고 있다. 중학교 교육과정 내 학교스포츠클럽 강사들을 대상으로 직무스트레스와 이직의도의 연구 결과에서 스포츠 강사의 직무스트레스는 이직의도와 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(Kim and Lee, 2020). 아울러 특수체육 강사

들의 직무스트레스, 탈진, 급여만족 및 이직의도와와의 관계에서 직무스트레스는 이직의도와와의 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(Jung, 2016). 따라서 연구결과를 볼 때, 본 연구에서 분석하고자 하는 체육시설 종사자의 직무스트레스는 이직의도에 유의한 인과관계가 있을 것으로 예상할 수 있다. 이에 본 연구에서는 선행연구결과를 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설2. 직무스트레스는 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2-1 직무스트레스의 직무특성요인은 이직의도에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

2-2 직무스트레스의 역할관련요인은 이직의도에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

2-3 직무스트레스의 인간관계요인은 이직의도에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

## 2.3 조직지원인식

조직지원인식이란 조직구성원이 조직의 지원에 대해 갖는 보편적 신념을 말하는데, 조직구성원이 조직을 위해 기여하고 노력하는 것에 대해 조직이 그 공헌을 인정하고 가치 있게 여겨서 조직구성원에게 적절한 보상을 할 것이라는 조직구성원의 믿음을 말한다(Eisenberger et al., 1986). 조직지원인식은 개인의 심리, 신체적 요인이나 직무태도와 같은 성과요인에 직접적인 영향을 줄 뿐만 아니라 스트레스 요인이 개인에게 미치는 부정적인 효과를 줄여주는 완충효과를 한다는 결과가 보고되고 있다(Lee and Lee, 2021). 따라서, 조직지원인식을 직무불안정성, 직무스트레스 및 이직의도의 관계에서 그 결과를 조절해 주는 요인으로 고려할 필요가 있다.

조직지원인식은 구성원 개개인들이 조직에 대해 지각하는 총체적인 인식으로 볼 수 있다(Blau, 1964). 조직지원인식은 사회적 교환의 개념과 호혜성의 개념에 기반을 두고 있으며 종업원은 조직을 위해 노력하고 희생한 것에 대하여 조직이 얼마나 관심을 가지고 있는지 혹은 존중해 주고 있는지를 인지하고 싶어 하며, 이 인지의 결과는 조직에 도움이 되려는 행동과 감정적 애착을 가지게 되는 긍정적 행동으로 나타난다(Eisenberger et al., 1986). Park and Cho(2021)에 의하면 높은 조직지원인식을 형성하기 위해서는 구성원들이 조직으로부터 적절한 지원을 받고 있다는 사실이 구성원들에게 충분히 인지되어야 한다. 이를 통해 조직 구성원들이 높은 조직지원인식을 형성하게 되면 조직에 대한 충성과 몰입이 이루어지며 높은 성과로 연결되는 것이다(Lee et al., 2020).

반대로 낮은 조직지원인식을 형성하게 되면 조직을 경제적 교환관계의 수준으로만 바라보며 공식적이고 표면적인 교환만이 이루어지게 된다(Jung and Lee, 2017). 따라서, 조직이 종업원에게 노력한 만큼 정당한 보상을 하고, 업무와 관련한 문제가 생겨 도움을 필요할 때 기꺼이 도움을 주며, 종업원의 복지에 관심을 기울일 때 직원이 높은 조직지원인식을 형성하게 되어 조직몰입과 업무성과 향상으로 이어지게 된다.

다른 연구에서는 표면행동과 내면행동 모두 직무만족과의 관계에서 조직지원인식이 조절역할을 하는 것으로 나타났다(Jun, 2015), 조직지원인식은 감정노동으로 인한 직무몰입과 조직몰입을 긍정적으로 조절하여 감정노동으로 인한 부정적인 효과를 완화시키는 것으로 나타났다(Kim et al., 2016). 이러한 역할은 직무요구상황에서 부정적 행동은 증가되거나 혹은 긍정적 행동이 감소하는 폭을 다소 완화시켜 준다고 볼 수 있다. 이러한 연구결과들은 특히 COVID-19로 인한 경영위기 상황에서 서비스 종업원이 높은 조직지원인식을 가질수록 직무스트레스 등 부정적 요인을 감소시켜 조직성과에 긍정적 영향을 가져올 수 있는 가능성을 뒷받침한다.

따라서 이상의 연구결과를 종합해 볼 때, 본 연구에서 분석하고자 하는 체육시설 종사자가 인식하는 조직지원인식에 따라 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향이 조절될 것을 예상해 볼 수 있다. 이에 본 연구에서는 선행연구결과를 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

- 가설3. 조직지원인식은 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 조절할 것이다.
- 3-1 조직지원인식은 직무특성요인이 이직의도에 미치는 영향을 조절할 것이다.
- 3-2 조직지원인식은 역할관련요인이 이직의도에 미치는 영향을 조절할 것이다.
- 3-3 조직지원인식은 인간관계요인이 이직의도에 미치는 영향을 조절할 것이다.

### 3. 연구방법

#### 3.1 연구모형 및 설계

본 연구는 앞에서 설정된 가설을 바탕으로 COVID-19 상황에서 체육시설 종사자의 직무불안정성, 직무스트레스 및 이직의도의 관계와 조직지원인식의 조절효과를 확인하고자 한다. 이를 위해 Figure 1.와 같이 연구모형을 설정하였다. 우선 직무불안정성을 구성하는 조직적 요인(Organizational Factor, OF), 직무적 요인(Job Factor, JF), 개인적 요인(Personal Factor, PF)이 직무스트레스를 구성하는 직무특성요인(Job Characteristic Factor, JCF), 역할관련요인(Role-related Factor, RF), 인간관계요인(Human Relationship Factor, HRF)에 미치는 영향을 분석하였다. 또한, 직무스트레스를 구성하는 직무특성요인, 역할관련요인, 인간관계요인이 이직의도(Turnover Intention, TI)에 미치는 영향을 분석하고, 그 과정에서 체육시설 종사자가 체감하는 조직지원인식(Perceived Organizational Support, POS)의 조절효과를 분석하였다.

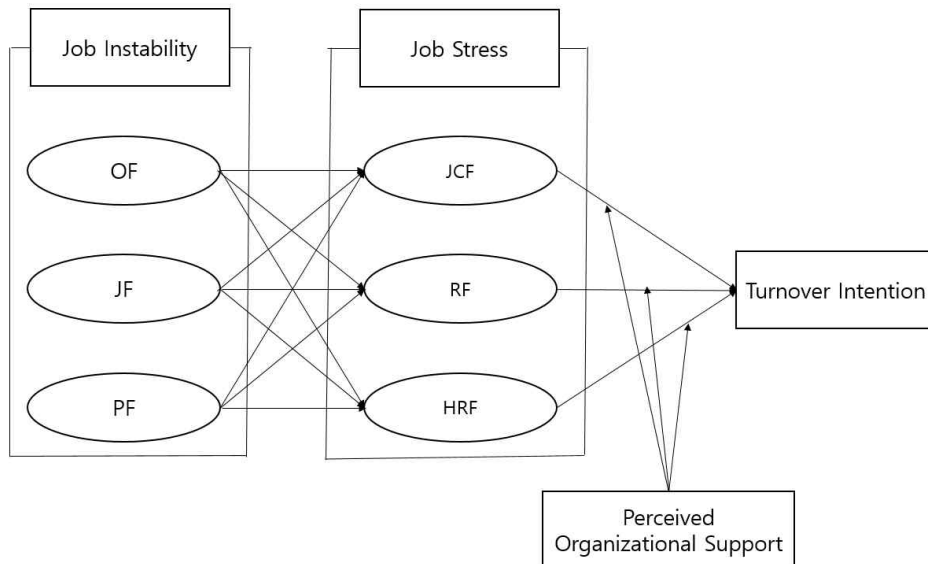


Figure 1. Research Model

연구의 목적에 따라 서울, 경기, 충북 지역의 체육시설 종사자들을 대상으로 자료를 수집하고 조사하였다. 본 연구의 조사도구인 설문지는 <표 1>에서 제시하는 바와 같이 선행연구에서 사용된 설문지를 바탕으로 본 연구에 맞게 수정, 보완 한 것이며, 설문 항목은 리커트(Likert) 5점 척도로 구성하였다. 직무불안정성에 대한 설문 항목은 Lazarus and Folkman(1984), Greenhalgh and Rosenblatt(1984)의 연구에서 사용된 조사 항목을 바탕으로 조직적

요인, 직무적 요인, 개인적 요인 문항으로 구성하였으며, 직무스트레스에 대한 설문 항목은 Ivancevich, and Matteson(1987)의 연구에서 사용된 질문을 바탕으로 직무특성요인, 역할관련요인, 인간관계요인 문항으로 구성하였다. 이직의도에 대한 설문 항목은 Allen and Meyer(1990), Mobley(1982)의 연구에서 사용된 질문을 바탕으로 구성하였다. 마지막으로 조직지원인식에 대한 설문 항목은 Eisenberger et al.(1986)의 연구에서 사용된 조사 항목을 바탕으로 구성하였다.

**Table 1.** Survey Configuration

| Classification                              |  | Measurement                                      |
|---|--|--|
| Job Instability                             | Organizational Factors   | Possibility to lose promotion opportunity        |
|   |  | Possibility to lose wage increase opportunity    |
|   |  | Possibility to move to lower job                 |
|   |  | Future uncertainty                               |
|   |  | Possibility of dismissal                         |
|   | Job Factors  | Insufficient job information                     |
|   |  | Possibility of job change                        |
|   |  | Establishment of job performance                 |
|   | Personal Factors   | Negative impact on work environment              |
|   |  | Inconsistency with life, philosophy, and values. |
| Controllability of promotions, pay increase |  |  |
| Job Stress                                  | Job Characteristics Factors  | Work complication and uncertainty                |
|   |  | Performing tasks without company support         |
|   |  | Work overload                                    |
|   | Role-related Factors   | The company's role expectations                  |
|   |  | Establishing responsibilities for the company    |
|   |  | Doing business alone                             |
|   | Human Relationship Factors   | Coordination of objectives among colleagues      |
|   |  | Establishing trust and affection of colleagues   |
|   |  | Looking forward to the support of colleagues     |
| Turnover Intention                          | Desire of quitting the company   |  |
|   | Desire to work in another company  |  |
|   | Thinking about changing jobs, but not doing it because not fitting the circumstances |  |
|   | Desire to transfer to another company in case of the worse conditions                |  |
| Perceived Organizational Support            | Organization's recognition of hard work and dedication                               |  |
|   | Organization's recognition of accomplishment   |  |
|   | Organization's confirmation of complaint   |  |
|   | Organization's growing interest in worker  |  |
| Demographic Properties                      | Gender, age, academic background, employment period, monthly income                  |  |

### 3.2 자료수집 및 분석

본 연구의 목적인 체육시설 종사자의 직무불안정성, 직무스트레스 및 이직의도의 관계와 조직지원인식의 조절효과를 확인하고자 서울, 경기, 충북 소재 공공체육시설에 종사하는 체육지도자들을 대상으로 설문을 실시하였다. 본 조사에 앞서 2020년 10월 한 달 동안 체육시설 종사자들 대상으로 온라인 설문을 통한 예비조사를 실시하고, 스포츠, 경영 및 통계 전문가 5인을 구성하여 설문지를 수정, 보완하였다. 본 조사를 위해 2020년 11월부터 2021년 1월 31일 까지 약 3달 동안 280부의 설문지가 배포되었으며, 이중 274부의 설문지가 회수되었다. 본 조사는 한국의 COVID-19 상황이 심각하여 정부의 사회적 거리두기 2.5단계 실시로 생활체육시설 활용이 제한되던 시기에 실시된 관계로 더 많은 응답자를 확보하는데 어려움이 있었다. 회수된 설문지의 유효성을 높이기 위해 체육시설 종사자들 대상으로 설문지의 목적, 내용 및 응답 시 유의해야 할 사항에 대하여 충분한 설명 후 설문지를 배포하였으며, 자기평가기입법(Self-Administration Method)으로 설문지를 작성하도록 하고, 완성된 설문지는 그 자리에서 회수했다.

설문을 통해 수집된 자료를 바탕으로 SPSS Statistics 21.0을 이용하여 분석을 실시하였다. 우선 인구통계적 특성 분석을 위해 빈도분석을 실시하였고, 조사도구의 내적 일관성 확인을 위해 크론바하 알파(Cronbach's  $\alpha$ ) 계수를 활용하여 신뢰도 분석을 실시하였다. 또한, 변수들 간의 독립성과 상관 정도를 확인하기 위해 상관관계 분석을 실시하였고 체육시설 종사자의 직무불안정성, 직무스트레스 및 이직의도의 관계를 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 마지막으로 위계적 회귀분석을 통해 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 발생하는 조직지원인식의 조절효과를 분석하였다.

## 4. 연구결과

### 4.1 연구대상자의 인구통계적 특성

대상자의 인구통계적 특성은 Table 2.에 제시되어 있다. 응답자 총 274명 중 남성은 82.5%, 여성은 17.5%로 체육시설 종사자의 상당수가 남성인 것을 확인할 수 있었다. 연령대는 30대(57.3%)가 가장 많았으며, 20대(17.2%), 40대(17.2%), 50대 이상(8.4%) 순이었다. 학력은 대학교 졸업(53.3%)이 가장 많았으며, 대학원 이상(31.4%), 고등학교 졸업(10.2%), 전문대학교 졸업(5.1%) 순이었다. 근무기간은 5년~10년 미만(52.6%)이 가장 많았으며, 5년 미만(34.3%), 15년 이상(8.8%), 10년~15년 미만(4.4%) 순이었으며, 마지막으로 월 소득은 201만원~300만원(33.6%)이 가장 많았으며, 301만원~400만원(30.3%), 401만원 이상(29.6%), 101만원~200만원(4.7%), 100만원 이하(1.8%) 순이었다.

Table 2. Profiles of Respondents

| Classification |          | Frequency | %    |
|----------------|----------|-----------|------|
| Gender         | Male     | 226       | 82.5 |
|                | Female   | 48        | 17.5 |
| Age            | Below 20 | 47        | 17.2 |
|                | 21~30    | 157       | 57.3 |
|                | 31~40    | 47        | 17.2 |
|                | Over 50  | 23        | 8.4  |



|                     | Classification           | Frequency | %     |
|---------------------|--------------------------|-----------|-------|
| Academic Background | High School Graduate     | 28        | 10.2  |
|                     | College Graduate         | 14        | 5.1   |
|                     | University Graduate      | 146       | 53.3  |
|                     | Graduate School Graduate | 86        | 31.4  |
| Employment Period   | Under 5 Year             | 94        | 34.3  |
|                     | 5 Year~10 Year           | 144       | 52.6  |
|                     | 10 Year~15 Year          | 12        | 4.4   |
|                     | Over 15 Year             | 24        | 8.8   |
| Monthly Income      | Below 1,000,000 KRW      | 5         | 1.8   |
|                     | 1,000,001~2,000,000 KRW  | 13        | 4.7   |
|                     | 2,000,001~3,000,000 KRW  | 92        | 33.6  |
|                     | 3,000,001~4,000,000 KRW  | 83        | 30.3  |
|                     | Over 4,000,001 KRW       | 81        | 29.6  |
| Total               |                          | 274       | 100.0 |

#### 4.2 측정도구의 신뢰성 및 타당성 검증

측정도구의 타당성 검증을 위해 요인 분석(Factor analysis) 방법을 사용하여 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 회전방식은 베리맥스(Varimax)를 사용하였다. 또한 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 테스트와 Bartlett 테스트를 시행하여 Table 3.과 같이 KMO 값은 .616으로 변수들 간 상관관계가 다른 변수에 의해 양호하게 설명되었고, Bartlett 검정 결과, 유의확률 .000으로 요인분석의 사용이 적절함을 확인하였다. 측정도구의 신뢰성 분석에는 크론바하 알파(Cronbach's  $\alpha$ ) 계수를 활용하였으며, 분석 결과 각 변수의 측정에 사용된 항목의 크론바하 알파 계수값은 모두 .683 이상으로 측정되었다. 일반적으로 측정 변수의 신뢰성 여부의 기준이 되는 알파값(0.6~0.7) 이상이므로 측정 도구로 사용된 설문 항목의 신뢰성은 모두 확보되었다고 볼 수 있다.

Table 3. Result of EFA

| Variables                            | Items | Factor Loadings | Cronbach's $\alpha$ |
|--------------------------------------|-------|-----------------|---------------------|
| Organizational Factors<br>(OF)       | OF4   | .906            | .903                |
|                                      | OF5   | .840            |                     |
|                                      | OF3   | .807            |                     |
|                                      | OF1   | .719            |                     |
|                                      | OF2   | .656            |                     |
| Job Factors<br>(JF)                  | JF6   | .845            | .683                |
|                                      | JF8   | .695            |                     |
|                                      | JF7   | .645            |                     |
| Personal Factors<br>(PF)             | PF10  | .856            | .770                |
|                                      | PF13  | .745            |                     |
|                                      | PF11  | .716            |                     |
| Job Characteristics Factors<br>(JCF) | JCF17 | .813            | .767                |
|                                      | JCF16 | .697            |                     |
|                                      | JCF15 | .652            |                     |

| Variables                              | Items | Factor Loadings | Cronbach's $\alpha$ |
|--|-------|-----------------|---------------------|
| Role-Related Factors (RF)              | RF19  | .874            | .738                |
|  | RF18  | .859            |                     |
|  | RF21  | .622            |                     |
| Human Relationship Factors (HRF)       | HRF23 | .846            | .793                |
|  | HRF22 | .735            |                     |
|  | HRF24 | .629            |                     |
| Turnover Intention (TI)                | TI26  | .897            | .893                |
|  | TI28  | .807            |                     |
|  | TI27  | .709            |                     |
|  | TI25  | .670            |                     |
| Perceived Organizational Support (POS) | POS31 | .884            | .803                |
|  | POS32 | .749            |                     |
|  | POS30 | .659            |                     |
|  | POS34 | .629            |                     |

KMO=.616, Bartlett's test= 6849.230, df=325. p=.000

본 연구의 측정 변수 간 관계를 검증하기에 앞서 각 측정 변수들 간의 상관정도를 확인하기 위하여 Pearson 상관 계수를 활용하여 상관관계를 측정하였다. 상관관계 분석 결과 Table 4.에서 제시하는 바와 같이 직무불안정성의 조직적 요인과 직무스트레스의 역할관련특성, 직무불안정성의 직무적 요인과 직무스트레스의 인간관계요인, 직무불안정성의 직무적 요인과 조직지원인식, 직무스트레스의 직무특성요인과 조직지원인식 등의 관계를 제외하고는 대부분 변수들 간의 관계에서 강한 상관관계가 존재하였다. 따라서 연구가설의 내용과 전체적인 방향성이 일치함을 확인하였다.

Table 4. Correlation Analysis

|     | OF       | JF       | PF       | JCF      | RF       | HRF      | TI       | POS      |
|-----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| OF  | <b>1</b> |          |          |          |          |          |          |          |
| JF  | .350**   | <b>1</b> |          |          |          |          |          |          |
| PF  | -.385**  | .018     | <b>1</b> |          |          |          |          |          |
| JCF | .458**   | .401**   | -.363**  | <b>1</b> |          |          |          |          |
| RF  | .088     | .140*    | -.184**  | .236**   | <b>1</b> |          |          |          |
| HRF | -.231**  | .089     | .237**   | -.155*   | .327**   | <b>1</b> |          |          |
| TI  | .582**   | .188**   | -.484**  | .489**   | .266**   | -.263**  | <b>1</b> |          |
| POS | -.146*   | .009     | .165**   | -.086    | .215**   | .545**   | -.237**  | <b>1</b> |

\*p<0.05, \*\*p<0.01

### 4.3 가설검증

#### 4.3.1 직무불안정성, 직무스트레스, 이직의도의 관계

체육시설 종사자의 직무불안정성이 직무스트레스에 미치는 영향에 대한 분석결과는 직무불안정성을 구성하는 조직적 요인( $\beta=.218, t=4.113, p=.000$ ), 직무적 요인( $\beta=.314, t=6.000, p=.000$ ), 개인적 요인( $\beta=-.257, t=-5.077, p=.000$ )이 모두 직무스트레스의 하위요인인 직무특성 요인에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다만, 직무불안정성의 개인적 요인은 직무스트레스의 직무특성 요인에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 직무불안정성

을 구성하는 직무적 요인( $\beta=.160, t=2.498, p=.013$ )과 개인적 요인( $\beta=-.205, t=-3.149, p=.002$ )이 직무스트레스를 구성하는 역할관련 요인에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 조직적 요인( $\beta=-.047, t=-.679, p=.498$ )은 역할 관련 요인에 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 이 결과에서도 직무불안정성의 개인적 요인은 직무스트레스의 역할관련요인에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편, 직무불안정성의 하위 요인인 조직적 요인( $\beta=-.235, t=-3.465, p=.001$ ), 직무적 요인( $\beta=.168, t=2.693, p=.008$ ), 개인적 요인( $\beta=.144, t=2.269, p=.024$ )이 모두 인간관계 요인에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과에서 직무불안정성의 조직적 요인은 인간관계요인에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

마지막으로 체육시설 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 대한 분석 결과 직무스트레스의 하위 요인인 직무특성요인( $\beta=.555, t=11.144, p=.000$ ), 인간관계요인( $\beta=.145, t=2.911, p=.004$ )은 이직의도에 유의한 영향을 미쳤으나 역할관련요인( $\beta=-.045, t=-.908, p=.365$ )은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 역할관련요인의 경우 체육시설 종사자가 주어진 역할에 자신을 맞추어가는 과정에서 직무로 인한 스트레스를 경감시킬 수 있다는 점에서 이직의도로까지의 유의미하게 연결되지 않는 것으로 추정된다.

**Table 5.** Results of Multi-regression Analysis

| Dependent Variables         | Independent variable                                       | S.E  | $\beta$ | t      | p     | TL   |
|-----------------------------|--|------|---------|--------|-------|------|
| Job Characteristics Factors | (상수)   | .258 | 2.117   | 8.197  | .000  |      |
|                             | OF   | .053 | .218    | 4.113  | .000  | .724 |
|                             | JF   | .052 | .314    | 6.000  | .000  | .850 |
|                             | PF   | .051 | -.257   | -5.077 | .000  | .825 |
|                             | $R^2=.339, \text{ Modified } R^2=.332, F=46.126, DW=2.299$ |      |         |        |       |      |
| Role-Related Factors        | (상수)   | .191 |         | 22.185 | .000  |      |
|                             | OF   | .039 | -.047   | -.679  | .498  | .724 |
|                             | JF   | .039 | .160    | 2.498  | .013  | .850 |
|                             | PF   | .037 | -.205   | -3.149 | .002  | .825 |
|                             | $R^2=.056, \text{ Modified } R^2=.045, F=5.336, DW=1.556$  |      |         |        |       |      |
| Human Relationship Factors  | (상수)   | .198 |         | 18.201 | .000  |      |
|                             | OF   | .041 | -.235   | -3.465 | .001  | .724 |
|                             | JF   | .040 | .168    | 2.693  | .008  | .850 |
|                             | PF   | .039 | .144    | 2.269  | .024  | .825 |
|                             | $R^2=.103, \text{ Modified } R^2=.093, F=10.375, DW=2.036$ |      |         |        |       |      |
| Turnover Intention          | (상수)   | .050 |         | .000   | 1.000 |      |
|                             | JF   | .050 | .555    | 11.144 | .000  | .884 |
|                             | RF   | .050 | -.045   | -.908  | .365  | .809 |
|                             | HRF  | .050 | .145    | 2.911  | .004  | .836 |
|                             | $R^2=.332, \text{ Modified } R^2=.324, F=44.495, DW=2.068$ |      |         |        |       |      |

### 4.3.2 조직지원인식의 조절효과

위계적 회귀분석을 실시하여 체육시설 종사자의 직무스트레스와 이직의도 사이의 관계에서 발생하는 조직지원인식의 조절효과를 분석하였다. 직무스트레스와 조직지원인식의 측정치를 평균 중심화(mean centering)하여 위계적 회귀분석 시 나타날 수 있는 다중공선성(multicollinearity) 문제를 방지하고자 하였다. 조절효과분석은 직무스트레스를 구성하는 하위요인인 직무특성요인, 역할관련요인, 인간관계요인과 이직의도 사이에서 조직지원인식이 조절효과를 분석하기 위해 총 3회 실시하였다. 모형1에서 통제변수와 각각의 독립변수를 투입한 후 회귀분석을 실시하였고, 모형 2에서는 조직지원인식을 조절변수로 추가하였으며, 모형 3에서 독립변수와 조절변수의 상호작용항을 추가하였다.

분석 결과 Table 6.에서 보는 바와 같이 직무특성요인과 이직의도 사이에서 조직지원인식의 조절효과가 관찰되었다. 모든 모형에서 유의미한 영향관계가 관찰되었으며 직무특성요인과 조직지원인식의 상호작용항도 유의미한 영향관계를 보였다. 또한, 상호작용항을 적용했을 때의 설명력도 증가하여 조직지원인식의 조절효과가 있는 것으로 판단하였다. 역할관련요인과 이직의도 사이에서의 조절효과는 모형 3에서 상호작용항의 영향이 유의미하게 나타났으나 역할관련요인과 이직의도와의 관계가 유의미하지 않았으며 설명력이 낮아 조절효과가 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 인간관계요인과 이직의도 사이에서의 조절효과의 경우 모든 모형에서 유의미한 결과가 나오고 모형 3의 상호작용항도 유의미한 결과를 나타냈으나 설명력이 낮아 유의미한 조절효과를 보인다고 판단하기 어렵다. 종합하면 직무특성요인과 이직의도 사이에서 조직지원인식의 조절효과가 관찰되었다.

Table 6. Results of Moderating Effect Analysis

| Model  | Variables | B        | S.E        | $\beta$ | t     | p      | $R^2$ | Modified $R^2$ | F     |            |
|--------|-----------|----------|------------|---------|-------|--------|-------|----------------|-------|------------|
| JCF    | 1         | Constant | -6.993E-17 | .050    |       | .000   | 1.000 | .309           | .306  | 120.928*** |
|        |           | JCF      | .555       | .051    | .555  | 10.997 | .000  |                |       |            |
|        | 2         | Constant | -7.080E-17 | .050    |       | .000   | 1.000 | .309           | .304  | 60.509***  |
|        |           | JCF      | .557       | .051    | .557  | 11.001 | .000  |                |       |            |
|        |           | POS      | -.031      | .051    | -.031 | -.609  | .543  |                |       |            |
|        | 3         | Constant | -.008      | .050    |       | -.167  | .867  | .337           | .330  | 45.627***  |
|        |           | JCF      | .545       | .050    | .545  | 10.925 | .000  |                |       |            |
|        |           | POS      | -.091      | .053    | -.091 | -1.714 | .088  |                |       |            |
|        |           | JCF*POS  | -.091      | .045    | .178  | 3.356  | .001  |                |       |            |
| RF     | 1         | Constant | -1.143E-16 | .061    |       | .000   | 1.000 | .002           | -.002 | .557       |
|        |           | RF       | -.045      | .061    | -.045 | -.746  | .456  |                |       |            |
|        | 2         | Constant | -1.150E-16 | .061    |       | .000   | 1.000 | .002           | -.005 | .310       |
|        |           | RF       | -.051      | .064    | -.051 | -.788  | .431  |                |       |            |
|        |           | POS      | -.017      | .064    | -.017 | -.257  | .797  |                |       |            |
|        | 3         | Constant | .078       | .062    |       | 1.257  | .210  | .064           | .053  | 6.103***   |
|        |           | RF       | .009       | .064    | .009  | .133   | .894  |                |       |            |
|        |           | POS      | .102       | .068    | .102  | 1.484  | .139  |                |       |            |
| RF*POS |           | .238     | .057       | .273    | 4.201 | .000   |       |                |       |            |

| Model | Variables | B        | S.E        | $\beta$ | t     | p      | $R^2$ | Modified $R^2$ | F    |          |
|-------|-----------|----------|------------|---------|-------|--------|-------|----------------|------|----------|
| HRF   | 1         | Constant | -1.067E-16 | .060    |       | .000   | 1.000 | .021           | .017 | 5.829**  |
|       |           | HRF      | .145       | .060    | .145  | 2.414  | .016  |                |      |          |
|       | 2         | Constant | -1.025E-16 | .060    |       | .000   | 1.000 | .026           | .019 | 3.662**  |
|       |           | HRF      | .182       | .067    | .182  | 2.706  | .007  |                |      |          |
|       |           | POS      | .082       | .067    | .082  | 1.219  | .224  |                |      |          |
|       | 3         | Constant | -.099      | .064    |       | -1.549 | .122  | .078           | .068 | 7.627*** |
|       |           | HRF      | .216       | .066    | .216  | 3.272  | .001  |                |      |          |
|       |           | POS      | .101       | .066    | .101  | 1.535  | .126  |                |      |          |
|       |           | HRF*POS  | -.220      | .056    | -.230 | -3.895 | .000  |                |      |          |

\*p<0.10, \*\*p<0.05, \*\*\*p<0.01

직무특성요인과 이직의도 사이에서 조직지원인식의 조절효과가 Figure 2.에 제시되어 있다. 그림에서 제시하는 바와 같이 높은 조직지원인식을 보이는 체육시설 종사자의 경우 직무특성요인으로 인한 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향이 조직지원인식이 낮은 조직에 비해 더 낮은 것으로 나타났다. 또한, 높은 조직지원인식을 보이는 체육 시설 종사자의 경우 직무스트레스가 증가함에 따라 이직의도가 증가하는 속도가 가파르게 나타났다. 반대로 낮은 조직지원인식을 보이는 체육시설 종사자의 경우에는 직무스트레스가 증가함에 따라 이직의도가 증가하기는 하지만 그 증가속도가 높은 조직지원인식을 보이는 종사자에 비해서는 완만하게 나타났다.

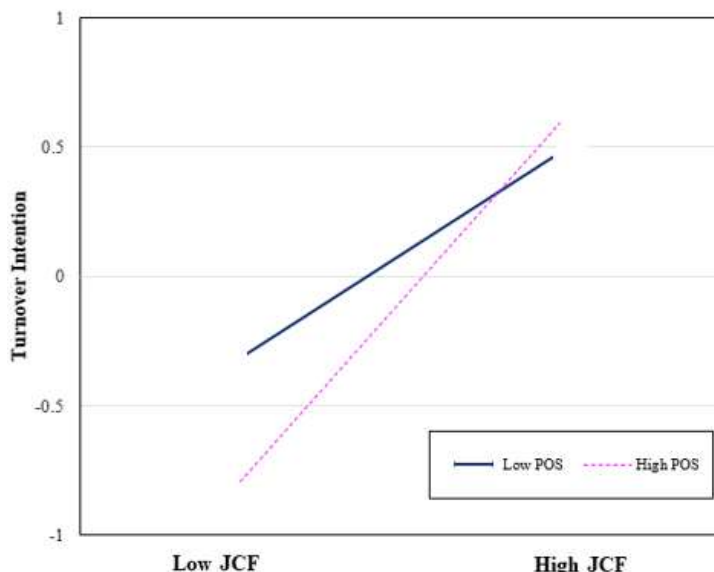
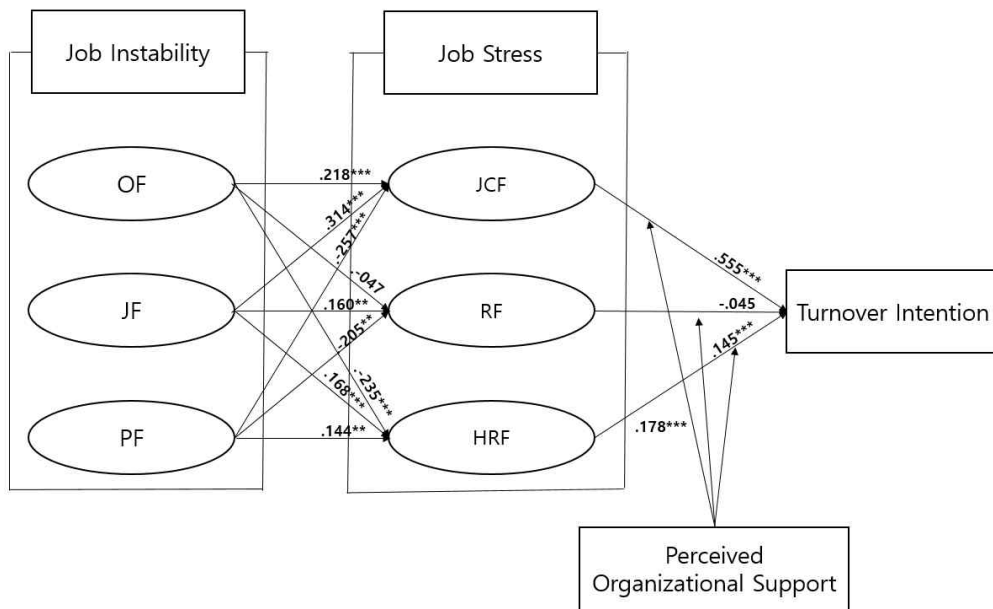


Figure 2. Moderating Effect of POS between JCF and Turnover Intention

## 5. 결론 및 논의

본 연구는 COVID-19로 인해 생활체육시설의 운영여건이 극도로 어려워진 환경에서 체육시설 종사자의 직무불안정성, 직무스트레스 및 이직의도의 관계와 그 과정에서 체육시설 종사자가 느끼는 조직지원인식의 조절효과에 대해 분석하였다. Figure 3.에 연구의 분석 결과가 요약되어 있다.



\*\*p<0.05, \*\*\*p<0.01

Figure 3. Summary of Results

첫째, 체육시설 종사자의 직무불안정성이 직무스트레스에 미치는 영향에 대한 분석결과는 직무불안정성의 하위요인인 조직적 요인, 직무적 요인, 개인적 요인이 모두 직무스트레스의 하위요인인 직무특성요인에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다만, 개인적 요인의 경우에는 부의 영향을 나타내고 있는데 개인적 요인으로 인한 직무불안정성이 커질 경우에는 직무에 대한 열의가 식어 오히려 직무특성에서 발생하는 스트레스가 감소하는 것이 아닌가 추정된다. 그럼에도 불구하고 조직 또는 직무와 관련된 직무불안정성이 직무특성과 관련하여 발생하는 직무 스트레스에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 승진, 급여, 해고 등과 관련한 정책의 투명성을 높이고 직무에 대한 정보제공을 충분히 하는 노력이 필요하다고 하겠다.

또한, 직무불안정성을 구성하는 직무적 요인, 개인적 요인은 직무스트레스의 구성요인인 역할관련요인에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이 결과에서도 개인적 요인은 역할관련요인에 부의 영향을 보고하였다. 이러한 결과 역시 개인적 요인으로 인한 직무불안정성의 증가가 직무에 대한 열의 감소로 이어져 오히려 조직 내 역할 수행에서 오는 스트레스를 감소시키는 것이 아닌가 추정한다. 이 결과에서 직무적 요인으로 인한 직무불안정성이 직장에서의 역할 관련 스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 업무와 관련한 정보의 충분하고 투명한 제공이 필요한 것으로 보여진다. 또한, 직무불안정성의 하위요인인 조직적 요인, 직무적 요인, 개인적 요인은 모두 직무스트레스의 하위요인인 인간관계요인에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무 또는 개인적인 사유로 인한 직무불안정성이 인간관계로 인한 직무스트레스를 증가시키므로 기업은 업무와 관련된 정보를 종업원에게 충분하고 투명하

게 제공하여 직무와 관련된 불확실성을 최소화하고 종업원 개개인의 가치관에 대한 보다 세심한 배려가 필요하다고 하겠다. 이 결과에서 조직적 요인으로 인한 직무불안정성은 인간관계로 인한 직무스트레스에 부의 영향을 보고하였는데 이는 조직 자체의 문제로 인해 불가피하게 이직을 해야 하는 상황이 될 경우 기존에 조직 내 인간관계에서 겪던 스트레스가 해소될 수 있기 때문이 아닌가 추정된다. 이러한 결과들은 특히 COVID-19으로 인해 체육시설 종사자의 직무불안정성이 매우 높아진 상황에서 종사자들의 겪고 있는 심리적인 불안감을 보여준다고 하겠다.

이러한 연구 결과를 종합하면 직무불안정성의 하위요인인 조직적 요인, 직무적 요인, 개인적 요인은 기본적으로 직무스트레스를 구성하는 직무특성요인, 역할관련요인, 인간관계요인에 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 이는 직무불안정성이 직무스트레스에 유의미한 영향을 미치는 사실을 보고한 다수의 서비스 종사자를 대상으로 한 연구들의 결과와 일치하는 것이다(Shin and Shin, 2017). 다만 본 연구에서 직무불안정성을 구성하는 조직적 요인은 직무스트레스의 하위요인인 역할관련요인에 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

둘째, 체육시설 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 대한 분석 결과 직무불안정성의 하위요인인 직무특성요인, 인간관계요인은 이직의도에 유의한 영향을 미쳤으나 역할관련요인은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 역할관련요인의 경우 조직 내에서 본인의 역할에 대한 명확한 인지와 같이 개인의 노력에 의해 개선될 수 있는 직무스트레스이기 때문에 이직의도로까지는 연결되지 않는 것으로 보인다. 그러나 직무특성요인과 인간관계요인은 이직의도에 유의한 영향을 미쳤는데 이는 체육시설 종사자들이 COVID-19 상황에서 인원 감축, 업무 재배치 등 높아진 직무불안정성을 통해 체감하는 직무스트레스가 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 사실을 보여준다고 하겠다. 이러한 결과는 Jung(2016), Lee and Pang(2015)의 연구 등 서비스 종사자의 직무스트레스와 이직의도 간 관계에서 직무스트레스의 부정적 영향을 보고한 다수의 연구 결과와 일치하는 결과이다.

생활체육시설 종사자들도 서비스업에 종사하는 근로자만큼 직무스트레스의 관리가 잠재적인 이직 수요를 줄이는데 매우 중요한 역할을 한다. 또한, 직무에 만족한 종업원이 고객을 만족시킬 수 있다는 점에서 체육시설 종사자의 직무스트레스 관리는 생활체육시설의 서비스 품질을 높이는데 필수불가결한 요소라고 하겠다. 특히 COVID-19로 인한 사회적 거리두기 조치로 생활체육시설 종사자들의 직무불안정성이 극도로 높아진 상황에서는 직무스트레스의 효과적인 관리가 서비스 종업원의 이직의도를 줄일 수 있을 뿐만 아니라 직무몰입과 업무성과 향상에 핵심적인 역할을 할 수 있다.

직무스트레스의 구성요인 중 직무특성요인만이 이직의도와와의 관계에서 조직지원인식의 조절효과를 보였다. 이러한 결과는 체육시설 종사자가 직무로부터 발생하는 다양한 스트레스가 이직에 영향을 미치는 요인이 되지만 그 중에서도 직무특성요인으로 인한 스트레스가 이직의도에 미치는 영향이 조직지원인식에 의해 완화될 수 있음을 시사한다. 그 이유는 직무특성요인은 직무와 관련된 조직의 적절한 지원 등 서비스 종사자에 대한 조직의 배려가 있을 때 변화를 기대할 수 있기 때문인 것으로 추정된다. 반대로 역할관련요인이나 인간관계요인의 경우 직무에서의 자신의 역할이나 타인과의 관계에서 발생하는 스트레스이기 때문에 조직의 적절한 배려와 지원이 있다고 해도 스트레스의 원인을 해소하는데 한계가 있다. 분석 결과 역할관련요인과 인간관계요인 모두 상호작용항이 이직의도 감소에 유의미한 영향을 미치는 결과를 보였음에도 불구하고 설명력이 부족했던 점은 이러한 이유 때문인 것으로 추정해 볼 수 있다. 따라서, 체육시설의 경영진은 종사자가 체감할 수 있는 조직지원인식의 정도를 향상시킴으로써 직무특성요인과 관련된 원인으로 발생하는 직무스트레스를 완화함으로써 종사자의 이직을 줄이고 업무 성과를 향상시킬 수 있을 것이다.

COVID-19로 인해 생활체육시설 종사자들의 직무불안정성이 매우 높아진 상황이고, 이는 결국 종사자의 직무스트레스로 이어져 결국 이직의도로 발전하게 된다. 체육시설 종사자들의 직무스트레스 증가는 체육시설 고객들의 안전과 서비스 관리 소홀로 이어져 서비스 품질을 떨어뜨리는 요인이 된다. 서비스 품질의 하락은 고객 불만족으로 이

어져 체육시설 전반의 경영환경을 더욱 악화시키고, 체육시설 종사자가 느끼는 직무스트레스는 잠재적인 이직 수요로 이어져 유능한 인적 자원이 유출되는 결과로 이어진다. 이러한 악순환의 고리를 끊어내기 위해서는 체육시설 종사자의 직무스트레스에 대한 효과적인 관리가 무엇보다 중요하다. 체육시설 종사자가 체감할 수 있는 조직지원인식은 직무스트레스로 인한 부정적인 영향을 완화하여 이직의도를 줄이고 조직몰입과 업무성과 향상의 바탕이 될 수 있다는 점에서 중요하다고 하겠다.

본 연구의 한계점은 다음과 같다. 우선 본 연구는 등록업종, 신고업종, 자유업종 등 다양하게 존재하는 생활체육시설의 종류를 분석과정에서 고려하지 못했다. COVID-19로 인한 시설의 영업중지 등으로 가능한 설문조사 대상기관의 수에 제한이 있었던 상황에서 불가피했던 점이나 향후 후속연구가 진행된다면 업종별 고려를 통해 업종의 특성에 따라 보다 정교한 연구를 진행할 수 있으리라 생각된다. 둘째, 본 연구는 COVID-19 상황에서 실시하여 재난 상황에서 체육시설 종사자들이 겪는 직무불안정성의 영향을 조사에 반영할 수 있었지만 COVID-19가 발생하기 이전의 정상적인 상황에서의 결과와 비교하지 못했다. 백신의 충분한 보급으로 COVID-19 상황이 안정된 이후 체육시설 종사자를 대상으로 추가적인 조사를 실시하여 본 연구의 자료와 통합하여 중단연구를 실시한다면 보다 심층적인 결과를 얻을 수 있을 것으로 판단된다.

## REFERENCES

- Ahn, K. Y., and Kwak, Y. H. 2003. The Relationship between Empowerment and Service Quality, and Moderating Effects of Tenure. *Journal of the Korean Society for Quality Management* 31(4):19-35.
- Allen, N. J., and Meyer, H. P. 1990. The Measurement and Antecedents of Affective, Continuous and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology* 63(1):1-18.
- Ashford, S. J., Lee, C., and Bobko, P. 1989. Content, Causes and Consequences of Job Insecurity: A Theory-Based Measure and Substantive Test. *Academy of Management Journal* 32(4):803-829.
- Bae, I. J., Park, S. E., and Choi, J. I. 2016. General Quality Research : A Study on the Factor Affecting the Service Commitment in Customer Satisfaction Education: Focused on Financial Institute Employee. *Journal of the Korean Society for Quality Management* 44(1):121-138.
- Beehr, T. A., and Newman, J. E. 1978. Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review. *Personnel Psychology* 31(4):665-699.
- Blau, P. 1964. *Exchange and Power in Social Life*. New York: Wiley Ltd.
- Cavanaugh, M. A., and Noe, R. A. 1999. Antecedents and Consequences of Relational Components of the New Psychological Contract. *Journal of Organizational Behavior* 20(3):323-34.
- Choi, W. Y., and Yang, J. W. 2013. A Study on the Effect of Job Insecurity on Career Commitment and Attitude -Focused on the Employees in Culinary Department-. *Korea Hotel & Resort Association* 12(2):111-126.
- Davy, J. A., Kinicki, A. J., and Scheck, C. L. 1997. A test of job security's direct and mediated effects on withdrawal cognitions. *Journal of Organizational Behavior* 18(-):323-349.
- Eisenberger, R., Huntington, S., and Sowa, D. 1986. Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology* 71(3):500-507.
- Greenhalgh, L., and Rosenblatt, Z. 1984. Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity. *The Academy of Management Review* 9(3):438-448.
- Ha, J. Y., and Lee, S. H. 2004. The Study on Working Condition and Job Satisfaction of Leisure Sports Leaders.



- Journal of Exercise and Sport Science 10(-):165-179.
- Hartely, J. D., Jacobson, B., Klandermans, and Van Vuuren, T. 1991. Job insecurity: Coping with jobs at risk, Sage, London. 35-47.
- Huh, Y. D., and Jeong, K. S. 2016. Relation between Job Stress, Work-Family Conflict, and Turnover Intentions for Food & Beverage Employees - the Mediating Effect of Job Insecurity -. The Korea Academic Society of Tourism and Leisure 28(4):319-335.
- Ivancevich, J. K., and Matteson, M. T. 1987. Relationship of Job Stress and Type-A Behavior to Employees. Job Satisfaction, Organizational Commitment, Psychosomatic Health Problems, and Turnover Motivation, Sagepub Journals.
- Jang, B. J. 2015. A Study on the Job Insecurity, Psychological Burnout, Job Stress and Turnover Intention: Focused on the Hotel Enterprises in Busan. Tourism Institute of Northeast Asia 11(2):41-64.
- Jun, I., and Oh, S. H. 2015. The Effects of Job Insecurity on Job Stress and Job Attitude. Korean Association of Industrial Business Administration 2015(-):1-12.
- Jun, S. Y. 2015. A Study on the Influence of Emotional Labor on Job Satisfaction: Focusing on the Moderating Effect of Perceived Organizational Support. Korea Journal of Business Administration 28(12):3325-3255.
- Jung, J. J., and Lee, J. G. 2017. The Influences Perceived Organizational Support on Level of the Learning Organization: Mediating Effects of Affective Organizational Commitment. The Korean Journal of Human Resource Development 19(2):109-131.
- Jung, S. C. 2016. Influence of Job Stressors of Turnover Intention: Moderated Mediation Effect of Recovery Behaviors and Burnout. Journal of the Korean Data Analysis Society, 18(5):2701-2712
- Jung, Y. H. 2016. The Relationship among Job Stress, Burnout, Sense of Mission, Salary Satisfaction, and Intention of Occupational Change on the Special Physical Education Instructors. The Korean Society of Adapted Physical Activity and Exercise 24(1):137-153.
- Jung, Y. S. 2014. A Study on the Relationships among Private Security Guard's Job Insecurity, Job Stress and Job Performance. The Korean Society of Private Security 13(22):214-231.
- Kim, J. W., Chang, Y. C., Kim, I. S., Young, M., and Jung, J. Y. 2016. A Study on the Effect of Emotional Labor on the Employee Engagement: Perceived Organizational Support as a Moderating Variable. Global Business Administration Review 13(1):233-256.
- Kim, S. G., and Lee, S. M. 2020. The Moderating Effects of Resilience in the Relationship between the Job Stress and Turnover Intention of Sports Instructors for Middle School Sports Club. Journal of Learner-centered Curriculum and Instruction 20(13):1151-1170
- Kim, T. S., and Ji, S. U. 2014. The Relationship between Occupation Satisfaction, Job Satisfaction, Job Insecurity and Turnover of Marine Sports Industry Employees. Journal of the Korean Data Analysis Society 16(2):899-912.
- King, J. E. 2000. White-collar Reactions to Job Insecurity and the Role of the Psychological Contract: Implications for Human Resource Management. Human Resource Management 30(1):79-92.
- Lazarus, R. S., and Folkman, S. 1984. Stress Appraisal and Coping. Springer Publish inf Co.
- Lee, C. W., Shin, Y. H., Sang, M., and Ryu, Y. S. 2020. A Study on Improvement of Organizational Culture of the Members of Manufacturing and Service Industry Quality Control: Focused on Mediation Effect of Job Satisfaction. Journal of the Korean Society for Quality Management 48(1):29-50.
- Lee, K. H., and Yoo, B. I. 2001. A Study on Community Physical Activity Leaders' Perceptions on Vocational Environment and Condition. Korean Journal of Sport Management 6(2):25-36.
- Lee, S. H. 2021. The Effect of New Nurses Post-Traumatic Growth, Social Support, Job Stress, and Perceived Health Status on Hope. Journal of the Korean Society for Wellness 16(1):26-31.

- Lee, S. M., and Pang, J. E. 2015. The Mediating Effect of Ego-Resilience on Correlation between Job Stress and Turnover Intention. *Journal of Future Early Childhood Education* 22(3):83-104.
- Lee, Y. S., and Lee, H. R. 2021. The Structural Relationship Between Hotel Employees' Person-Job Fit, Emotional Labor, Emotional Exhaustion, and Turnover Intention: Moderating Effect of Perceived Organization Support. *Journal of Tourism Sciences* 45(1) 199-223.
- Lu, C., Wang, H., Lu, J., Du, D., and Bakker, A. B. 2014. Does Work Engagement Increase Person-Job fit? The Role of Job Crafting and Job Insecurity. *Journal of Vocational Behavior* 84:142-152.
- Ministry of Culture, Sports and Tourism. 2016. 2015 Survey on Participation in National Sports. Seoul: Ministry of Culture, Sports and Tourism.
- Ministry of Culture, Sports and Tourism. 2020. 2019 National Sports Participation Survey Report. Seoul: Ministry of Culture, Sports and Tourism.
- Mobley, W. H. 1982. Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control. *Addison-Wesley Series on Managing Human Resources* 36(3):506.
- Park, H. J., and Cho, I. S. 2021. The Effect of the Organizational Support for the Smart Factories on the Innovative Behavior in Korean SMEs. *Global Business Administration Review* 18(1):119-139.
- Price, J. L., and Mueller, C. W. 1986. A Causal Model of Turnover for Nurses. *Academy of Management Journal* 34:534-565.
- Shin, H. C., and Shin, J. E. 2017. The Effects of Unstable Employment Condition on Job Stress and Customer Orientation: Focused on Hotel's Regular Staffs. *Journal of Tourism Management Research* 78:127-149.
- Song, E. R., Park, K. H., and Moon, J. S. 2016. The Moderating Effect of Job Embeddedness in the Relationship Between Strategic Human Resource Management and Job Competence, Turnover Intention. *Korean Association Of Human Resource Development* 19(1):73-107.
- Sverke, M., Hellgren, J., and Näswall, K. 2002. No Security: A Meta-Analysis and Review of Job Insecurity and its Consequences. *Journal of Occupational Health Psychology* 7(3):42.
- Yeo, I. J., and Kwon, K. J. 2013. A Study on Structural Relationship between Job Insecurity and Organizational Trust and Organizational Effectiveness on Employees of Hotel. *Journal of Foodservice Management* 16(5):237-260.
- Yun, S. M., Kim, J. S., and Suh, K. Y. 2016. Mediating Effects of Individual Creativity on the Relationship between the Psychological Capital and Organizational Commitment of Travel Agency's Employees. *Korea Academic Society of Tourism Management* 31(3):91-113.
- Zhang, H. Y., Ko, S. I., and Zhang, L. U. 2019. A Study on the Relationship between Job Insecurity, Job Satisfaction and Organizational Commitment : The Moderating Role of Organizational Support. *Asia-Pacific Journal of Business & Commerce* 11(2):71-90.

## 저자소개

- 최승국** 명지대학교 경영대학원에서 경영학 석사학위를 취득하고, 현재 명지대학교 경영학과 박사과정에 재학 중이다. 주요 연구분야는 스포츠 경영, 스포츠 서비스 품질 개선 및 고객 접점 관리 등이다.
- 노용휘** University of Nebraska-Lincoln에서 Operations Management 전공으로 경영학 박사학위를 취득하고 현재 명지대학교 경영학과 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 기업의 사회적 책임(CSR)과 공유가치 창출(CSV), 서비스 혁신 등이다.