

碩士學位論文

호텔従事員の職務스트레스 要因이
組織有効性に 미치는 影響에 關한 研究

- 濟州地域 觀光호텔을 中心으로 -



濟州大學校 經營大學院

觀光經營學科 觀光經營 專攻

梁 仁 宅

2003年

碩士學位論文

호텔従事員의 職務스트레스 要因이
組織有效性에 미치는 影響에 關한 研究

- 濟州地域 觀光호텔을 中心으로 -



濟州大學校 經營大學院

觀光經營學科 觀光經營 專攻

梁 仁 宅

2003年

호텔從事員의 職務스트레스 要因이
組織有效性에 미치는 影響에 關한 研究

- 濟州地域 觀光호텔을 中心으로 -

指導教授 許 香 珍

梁 仁 宅

이 論文을 觀光學 碩士學位 論文으로 提出함.



梁仁宅의 觀光學 碩士學位論文을 認准함.

委員長 _____

委 員 _____

委 員 _____

濟州大學校 經營大學院

2003年 6月

< 목 차 >

제1장 서론	1
제1절 문제의 제기	1
제2절 연구의 목적	2
제3절 연구의 범위 및 방법	4
제2장 이론적 고찰	6
제1절 호텔의 조직 특성과 체계	6
1. 호텔조직의 의의와 특성	6
2. 호텔의 조직 체계	9
제2절 스트레스	18
1. 스트레스의 개념	18
2. 스트레스의 중요성	24
3. 스트레스의 효과	31
4. 스트레스의 요인	40
제3절 조직의 유효성	51
1. 조직유효성의 정의	51
2. 조직유효성의 접근방법	54
3. 조직유효성의 평가기준	54
제4절 선행연구 동향	68
제3장 연구의 설계	79
제1절 연구모형과 연구가설의 설정	79
1. 연구모형	80
2. 가설의 설정	80
3. 변수의 정의 및 측정	83
제2절 조사설계	85
1. 연구대상 및 자료수집방법	85
2. 설문지 구성 및 내용	86

3. 분석방법	87
제4장 실증분석	88
제1절 표본의 인구통계적 특성	88
제2절 신뢰성 및 타당성 분석	90
제3절 가설검증	93
1. 가설 1의 검증	93
2. 가설 2의 검증	97
3. 가설검증의 요약	114
제5장 결 론	116
참고 문헌	118
설 문 지	121
ABSTRACT	127



〈표차례〉

〈표 2-1〉 스트레스에 관련된 정의내용 요약	23
〈표 2-2〉 스트레스에 의한 증상	32
〈표 2-3〉 스트레스가 개인에 미치는 결과의 구분	33
〈표 2-4〉 스트레스가 미치는 행동적 결과	34
〈표 2-5〉 스트레스가 미치는 신체적 결과	36
〈표 2-6〉 스트레스가 미치는 심리적 결과	37
〈표 2-7〉 스트레스가 조직에 미치는 결과구분	38
〈표 2-8〉 조직 유효성에 관한 정의	53
〈표 2-9〉 조직유효성의 측정기준	55
〈표 2-10〉 몰입에 관한 연구형태	62
〈표 3-1〉 설문지의 구성과 내용	86
〈표 4-1〉 표본의 인구통계적 특성	89
〈표 4-2〉 직무스트레스 요인의 신뢰성 및 요인분석	92
〈표 4-3〉 직무스트레스 요인이 직무만족에 미치는 영향	94
〈표 4-4〉 직무스트레스 요인이 조직몰입에 미치는 영향	95
〈표 4-5〉 직무스트레스 요인이 이직의사에 미치는 영향	96
〈표 4-6〉 성별에 따른 직무스트레스 요인과 직무만족과의 차이	98
〈표 4-7〉 성별에 따른 직무스트레스 요인과 조직몰입과의 차이	98
〈표 4-8〉 성별에 따른 직무스트레스요인과 이직의사의 차이	99
〈표 4-9〉 연령에 따른 직무스트레스요인과 직무만족과의 차이	100
〈표 4-9〉 연령에 따른 직무스트레스요인과 조직몰입과의 차이	101
〈표 4-11〉 연령에 따른 직무스트레스요인과 이직의사의 차이	102
〈표 4-12〉 학력에 따른 직무스트레스요인과 직무만족과의 차이	103
〈표 4-13〉 학력에 따른 직무스트레스요인과 조직몰입과의 차이	104
〈표 4-14〉 학력에 따른 직무스트레스요인과 이직의사의 차이	105
〈표 4-15〉 결혼여부에 따른 직무스트레스요인과 직무만족과의 차이	106
〈표 4-16〉 결혼여부에 따른 직무스트레스요인과 조직몰입과의 차이	106
〈표 4-17〉 결혼여부에 따른 직무스트레스요인과 이직의사의 차이	107

<표 4-18> 근무부서에 따른 직무스트레스요인과 직무만족과의 차이	108
<표 4-19> 근무부서에 따른 직무스트레스요인과 조직몰입과의 차이	108
<표 4-20> 근무부서에 따른 직무스트레스요인과 이직의사의 차이	109
<표 4-21> 근무년수에 따른 직무스트레스요인과 직무만족과의 차이	110
<표 4-22> 근무년수에 따른 직무스트레스요인과 조직몰입과의 차이	111
<표 4-23> 근무년수에 따른 직무스트레스요인과 이직의사의 차이	111
<표 4-24> 직위에 따른 직무스트레스요인과 직무만족과의 차이	112
<표 4-25> 직위에 따른 직무스트레스요인과 조직몰입과의 차이	113
<표 4-26> 직위에 따른 직무스트레스요인과 이직의사의 차이	113
<표 4-27> 가설의 채택여부	114



<그림차례>

<그림 2-1> H호텔의 기구조직	11
<그림 2-2> 객실부서의 조직구성	13
<그림 2-3 > 식음료부의 조직도	14
<그림 2-4> 관리부의 조직도	15
<그림 2-5> 마케팅부의 조직도	17
<그림 2-6> 스트레스의 기본적인 변화	26
<그림 2-7> 스트레스와 직무업적의 관계	26
<그림 2-8> 스트레스의 유형	27
<그림 2-9> 스트레스의 모형	28
<그림 2-10> 일반적응증상(GAS : General Adaptation Syndrome)	29
<그림 2-11> 직무스트레스 분석과 수용능력개발	30
<그림 2-12> 스트레스의 반응과 결과와의 관계	31
<그림 2-13> 작업량, 스트레스 및 업적	39
<그림 2-14> 직무긴장모델	50
<그림 2-15> 스트레스 자극과 반응 모형	71
<그림 2-16> 강인호의 연구모형 모형	73
<그림 2-17> 윤정현의 연구 모형	75
<그림 2-18> 김광철의 분석모형	76
<그림 2-19> 고정애의 분석모형	77
<그림 3-1> 연구모형	80

제1장 서론

제1절 문제의 제기

경제발전과 조직구조의 다양화와 복잡화, 그리고 지식 정보화 시대의 도래로 나날이 새로워지는 지식·정보 관련 업무가 급속도로 증가하는 환경 속에서 스트레스라는 말은 조직에서 자주 쓰이는 용어가 되었다. 조직의 다양화와 함께 직무환경뿐만 아니라, 빠르게 변화하고 있는 사회환경 하에서 기업은 조직 구성원들에게 직무성과를 강조하고 지속적인 혁신과 도전 그리고 자아의 발전을 요구하고 있다.

날로 전문화, 대형화 되어가고 보다 양질의 서비스가 요구되는 호텔기업의 경우에 있어서는 기업과 종사원간의 상호작용은 더욱더 중요한 의미를 갖게 되며 그로 인한 호텔종사원들의 스트레스는 날로 심화되어 가고 있다. 오늘날 국민의 삶의 질의 향상으로 호텔을 많이 이용하고 있어 그에 따라 호텔 역시 고객에 대한 양질의 서비스를 제공하지 않을 수 없게 되었다. 문제는 호텔기업과 여기에 종사하는 종사원이 직무수행상 마찰이 생길 수 있으며, 그것이 다름 아닌 스트레스의 원인인 것이다.

조직과 개인간의 상호작용 과정에서 조직의 목표와 개인의 요구간에는 언제나 불균형이 생기게 마련이며, 이러한 불균형은 개인에게 필수적으로 크고 작은 각종 스트레스를 안겨 주게 된다. 또한 직무환경과 직무내용이 복잡해지고 어려워수록 직무스트레스는 더욱 심화되어 조직 구성원에게 심각한 문제로 부각되게 된다. 이처럼 스트레스는 모든 직종의 직무수행 과정에서 찾아볼 수 있다.

최근의 호텔은 정보 기술의 발달에 따른 업무의 새로운 지식의 요구, 다양한 고객에 대한 서비스의 인식, 노·사간의 갈등, 기업의 구조조정으로 인한 고용

불안 등으로 인하여 직무환경과 직무내용이 더욱 복잡해진 호텔기업의 노동 여건은 호텔종사원에게 심한 육체적·정서적 부담과 긴장을 느끼게 하고 있다. 과중한 업무량과 함께 긴장과 주의력을 집중시켜야 하는 업무가 있는가 하면, 반대로 같은 일을 반복해야 하는 지루하고 단조로운 업무도 있다. 그리고 고객과 상사로부터 받는 압박감과 질책, 자율권의 결여와 지나친 간섭, 의사결정에 참여하지 못하는 소외감, 동료 간의 경쟁과 갈등, 노사간의 불화, 거래처나 고객들과의 지나친 접촉, 교통혼잡, 각종 공해, 사회 범죄에 대한 경각심, 피로와 권태감 등의 원인으로 호텔종사원들은 날마다 과중한 스트레스에 시달리고 있는 실정이다.

직무스트레스의 심화는 개인적, 조직적으로 막대한 손실을 발생시킬 수 있다. 즉, 조직적인 면에서는 이직과 결근율의 증가로 조직의 효율성이 떨어져 비용이 발생하며, 개인적인 면에서는 조직몰입과 직무만족에 부정적인 영향이 초래하게 되어 직무수행 능력의 저하와 의욕상실 등 다양한 형태로 나타난다. 호텔종사원의 직무스트레스 관리는 고객에 대한 양질의 서비스를 유지하고 종사원 개개인의 건강유지, 이직, 스트레스로 인한 여러 가지 보상비용을 등을 절감하는데 중요한 역할을 한다.

이상과 같이 여러 측면을 고려해 볼 때 호텔종사원들이 직무를 수행하는 과정에서 얼마나 많은 스트레스를 받고 있으며, 종사원들의 스트레스에 대한 지각이 조직에 어떠한 영향을 미치고 있는가에 대한 연구가 필요하다 하겠다.

제2절 연구의 목적

호텔조직을 연구함에 있어 그 조직의 구성원인 종사원 개개인의 목표와 조직의 목표를 어떻게 조화시킬 것인가를 조직의 기본 목표로서 다루고 있다. 왜냐하면 개인 목표와 조직목표를 조화시켜 동시에 추구할 때 비로소 조직유효성이

제고되기 때문이다. 조직의 목표달성을 위한 조직유효성 제고에는 조직적 차원의 성과 지향 요소로서 효율성 및 유연성과 개인적 차원의 성과 지향 요소로서의 만족도를 유기적으로 통합시키는 노력이 절실히 요구된다. 즉, 조직요소와 개인요소의 통합을 위한 상호작용이 있어야 한다는 것이다.

조직 구성원들은 최적의 기업환경에서 최상의 성과를 올릴 수 있을 것이지만 반대로 조직요소와 개인요소간에 상당한 격차가 발생하고 있음에도 불구하고 기업차원의 원활 작용이나 매개작용이 없다면 구성원들은 상당한 스트레스의 축적으로 인하여 작업성과가 감소할 것이다. 이는 결국 조직 전체의 효율성 및 경쟁력의 저하를 유발하여 조직의 생존을 위협하는 요소가 될 것이다.

환경의 변화가 매우 빠른 선진화된 사회일수록 스트레스의 비중이 높게 나타나게 마련이다. 현대인들은 새로운 변화와 복잡성에 적응하는 데는 한계가 있어 스트레스를 여러 가지 복합적 원인으로 인해 일상생활의 일부분으로 경험하고 있으며, 산업사회의 발달로 사회·경제적 환경 및 기술적 환경의 급격한 변화에서 비롯된 조직내 개인의 스트레스가 개인 및 조직에 대해 병리적인 현상의 직접 또는 간접적 원인이 되고 있다.

정보 기술의 발달에 따른 업무의 새로운 지식의 요구, 다양한 고객에 대한 서비스의 인식, 노·사간의 갈등, 기업의 구조조정으로 인한 고용 불안 등으로 인한 환경의 변화는 조직과 직무의 변화를 가져온다. 이러한 환경속에서 호텔종사원들의 스트레스는 점점 더 가중되고 있다고 할 수 있다.

본 연구에서는 호텔종사원을 대상으로 직무스트레스 요인이 직무스트레스 결과 즉, 조직유효성에 미치는 영향을 연구하고자 한다. 직무스트레스 요인으로 역할과다, 역할모호, 역할갈등, 조직구조, 대인관계를 설정하였으며, 이 스트레스 요인이 스트레스의 결과인 직무만족, 조직몰입, 이직의사 등 조직유효성에 미치는 영향분석을 통하여 직무스트레스 요인들의 최소화 방안을 탐색함으로써 종사원들의 직무성과와 조직의 효율성 향상 방안을 제시하는데 연구의 목적을 두고자 한다.

제3절 연구의 범위 및 방법

1. 연구의 범위

본 연구의 시간적 범위는 2002년도를 기준년도로 설정하고, 지역·공간적범위는 제주지역 특급호텔을 주 연구 대상으로 하였으며, 내용적 범위는 전체내용을 5장으로 구성하여 제1장에서는 서론으로서 연구의 배경과 동기, 연구의 목적과 범위와 방법 등으로 구성하였고, 제2장은 이론적 고찰로서 제1절에서는 호텔의 조직 특성과 체계, 제2절에서는 스트레스, 제3절에서는 조직의 유효성, 제4절에서는 선행연구에 대해서 고찰하였다. 제3장에서는 문헌연구 결과에 기초하여 실증조사를 위한 연구모형과 가설을 설정했으며, 제4장에서는 설정된 가설 검증과 신뢰성 및 타당성 분석을 위한 실증분석을 하였고, 제5장에서는 결론부문으로도 출되어진 결론을 정리함과 동시에 본 연구의 한계 및 향후의 연구방향을 제시하였다.

2. 연구 방법

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 호텔종사원의 직무스트레스를 발생시키는 내·외적인 환경과 고객의 각기 다른 특이한 상황에서 직무만족, 조직몰입과 이직의사에 대한 문헌연구(Literature Study)와 실증연구(Empirical Study)를 병행하였다.

문헌연구는 그 동안에 발표된 직무 스트레스에 관련된 서적과 연구논문, 통계 자료를 검토하였으며, 문헌연구를 토대로 설정된 가설을 검증하기 위해 실증적 연구방법을 활용하였다. 실증적 연구방법은 설문지법으로 구조화된 설문지를 측

정 도구로 삼았으며, 무작위로 선발된 응답자에게 참여는 임의적이며, 응답은 익명으로 처리됨을 알려주고, 연구에 참여하고 있는 각 호텔종사원들은 지난 6개월 동안 그들의 생활 속에서 겪은 스트레스의 정도를 나타내는 응답을 하도록 설계된 60여개 항목의 자기기입 측정도구에 응답하게 하였다.

조사된 설문은 응답자의 인구 통계학적 특성 등에 따라 직무 스트레스의 원인과 스트레스가 조직의 유효성에 미치는 영향이 어느 정도인지 등을 SPSS/PC 10.0 프로그램을 사용하였으며, 분석방법은 기초통계분석, 변수 항목을 압축하기 위한 요인분석과 문항 사이의 내적 일관성을 조사하기 위한 신뢰도 분석, 가설의 검증과 개인 특성에 따른 조직유효성의 차이의 검증을 하기 위해 더미변수를 이용한 다중회귀분석 방법을 실시하였다.



제2장 이론적 고찰

제1절 호텔의 조직 특성과 체계

1. 호텔조직의 의의와 특성

1) 호텔조직의 의의

호텔이 기업으로서 경영활동을 유지·발전하기 위해서는 경영의 주체라고 할 수 있는 인적자원의 조직관리가 절대적으로 필요하다. 그러나 어느 조직에서도 완벽한 조직형태는 있을 수 없으며 호텔의 경우에도 마찬가지이다. 따라서 각 호텔조직은 그 호텔의 내부환경을 고려하여 적절한 조직을 형성하여야 한다. 즉, 호텔의 입지조건이나 제공하는 상품의 수준, 호텔의 구조적 형태, 호텔의 소유형태 그리고 경영이념이나 방침 등 다양한 변수들을 고려하여 최적의 조직형태를 구성해야 한다.¹⁾

호텔의 조직은 조직의 기본적인 형태에서 살펴보면 크게 라인조직과 스텝조직 혹은 라인과 스텝조직의 혼합으로 구성되어 있는데 이를 기능에 의한 조직형태로 나누어보면 크게 객실부분(Front of the House), 식음료부분(Back of the House), 그리고 관리부분(Management Department)으로 크게 구분되며, 이를 세분하여 보면 현관부분, 객실관리부분, 식당부분, 주장부분, 연회부분, 조리부분, 회계부분, 시설부분, 관리부분 등으로 구분할 수 있다. 호텔의 조직도는 경영자의 철학, 객실규모, 부대시설 규모, 입지, 체인 여부 등에 의하여 결정된다.

호텔이란 원래 여행자에게 숙박, 음식, 오락 등을 제공하는 것으로써 그 영업

1) 최지만, “호텔接客종사원의 직무스트레스와 서비스품질 제공인식에 관한 연구”, 석사학위논문, 경희대학교 경영대학원, 1998, p.7.

의 필요성에 따라 이루어진 조직이므로 일반 제조기업의 조직과 본질적으로 다를 것이 없다. 다만 호텔 조직은 여행자에게 최선의 서비스를 제공할 수 있는 요건이 갖추어지고 그 기능을 충분히 발휘할 수 있도록 조직이 구성되어야 한다. 호텔의 실제조직은 그 호텔의 성격, 객실규모, 위치 등에 따라 다르겠으나, 원칙적으로 그 기준은 호텔의 총인원이 객실수의 1.2배 내지 1.5배로서 규정하고, 경영관리부서인 후방인원을 사무와 제 관리의 간소화 및 자동화에 따라 최소 인원의 우수한 인재로 운영하지 않으면 안된다. 그리고 객실수의 1.2배나 1.5배는 어디까지나 원칙적인 수치이며, 호텔의 식당이나 주장 등 부대시설이 많은 경우에는 더 많은 인원을 필요로 하게 된다.²⁾

호텔 조직은 영업부문인 수익부문과 관리 및 보조작업 부서인 비수익 부문으로 대별할 수 있다. 보다 자세하게 설명하면 수익 부문은 객실부문, 식·음료부문, 부대시설부문이고, 비수익 부문은 작업 부서인 전기, 영선, 기관 등의 건물 유지 관리부서와 인사, 회계, 총무, 기획 등의 경영관리부서로 각각 구성되어 있다.

이와 같이 현대 호텔 경영은 고도의 직능별로 전문화되고 있다. 그리고 직능별 부문에 있어서 각기 계층적 관리자는 필요에 따라 업무를 계획하고 종사원을 지휘·감독하게 된다. 그러나 호텔조직이 기업의 조직과 다른 점은 호텔업의 기본직능에 따라 객실부문과 식·음료부문의 조직이 특징을 가지고 있다.³⁾

2) 호텔조직의 특성

(1) 공동체적 특성

조직은 업무의 양과 질의 거대함과 복잡성으로 인해 협동적 노력을 하기

2) 윤정현. “호텔接客직 종사원의 직무스트레스에 관한 연구”, 석사학위논문, 동아대학교 경영대학원, 1993, p.9.

3) 김재근, 신현주, 「현대호텔경영론」, (대왕사, 1995), p.94.

위하여 조성되는 것이다. 업무의 양이 많아 개인이 처리할 수 없으므로 협동을 통해 이를 달성하려고 하는 것이며, 또한 업무의 질이 복잡하여 이를 혼자서 해결하기가 어려우므로 협동을 하는 것이다. 따라서 조직은 협동의 체계라고도 할 수 있는데, 이를 위해서는 개인의 목표가 아니라 조직의 공통된 목표 달성을 위하여 노력을 해야 한다. 호텔의 서비스 특성상 어느 한 조직의 잘못은 호텔 전체의 잘못으로 인식되기 때문에 이를 위해서는 조직 전체가 하나의 유기체처럼 결합되어 움직여야 된다.⁴⁾

(2) 계층의 확실성

조직은 공동체인 만큼 보통 분명한 계층 구조를 가지고 있다. 조직은 명령을 하달하고, 작업결과를 평가하고, 그것에 대한 책임을 지는 상위자와 그 상위자에게서 시달되는 작업내용을 충실히 실천하는 하위자들로 구성되어 있는 것이 보통이다. 이러한 계층 구조는 여러 가지 형태가 있으나, 최고 책임자를 정점으로 하여 하부로 내려올수록 관리영역이 넓어지는 피라미드형식의 관료주의 조직이 가장 보편적이다. 이러한 조직의 계층 구조를 그림으로 나타낸 것이 조직도이다.

(3) 목표의 추구

조직은 반듯이 그 조직이 추구하는 사명이나 운영목표를 갖게 된다. 이것이 호텔이라는 조직은 무슨 이유 때문에 존재하는가, 아니면 궁극적으로 우리 호텔은 무엇을 추구하는가와 같은 것들이다. 조직의 사명이나 운영목표는 조직의 분류기준이 되기도 한다. 즉 공익성을 추구하는 소비자보호단체, 수익성을 추구하는 일반사기업 그리고 양자를 동시에 달성해야 하는 지하철공사와 같은 공공투

4) 김의근, 「호텔경영학개론」, (백산출판사, 2000), p.48.

자기관 등은 사명이나 운영목표에 따라 분류된다.⁵⁾

(4) 고유의 운영규칙

조직은 그 사명을 달성하기 위해 반드시 고유한 운영법칙이나 규율 등을 갖고 있다. 이러한 운영법칙이 제정되는데 있어 강제성이 클수록 규범적인 조직의 성격을 띠고, 작을수록 자율적인 조직의 성격을 띄게 된다. 전쟁에서의 승리라는 궁극적 사명을 지닌 군대조직이나 철저한 대 고객 서비스와 고객만족이라는 존립 이유를 지닌 호텔조직은 엄격한 운영법칙을 지닌 반면, 동창회나 사교단체 등은 몇 가지 운영원칙만을 갖는 거의 자율적인 조직이다.⁶⁾

(5) 영구성의 추구

조직의 수명은 조직의 사명이나 운영목표의 달성 여부와 직결되어 있다. 대개의 조직은 사명을 성공적으로 달성하게 되면 규모가 커지며, 수명 또한 연장되는 것이 일반적이다. 영리추구라는 기업의 사명이 신속하고 효과적으로 달성될수록 기업은 규모를 늘리고 오래 존속할 수 있는 반면, 운영목표의 달성에 실패하면 도산하여 기업은 그 수명을 다하게 되는 것이다.⁷⁾

2. 호텔의 조직 체계

호텔이 기업으로서 경영활동을 유지·발전하기 위해서는 경영의 주체라고 할 수 있는 인적자원의 조직관리가 절대적으로 필요하다. 그러나 어느 조직에서든 완벽한 조직형태는 있을 수 없으며 호텔의 경우, 제반환경을 고려한 호텔의 입

5) 김정근, 「호텔경영론」, (대왕사, 1998), p.102.

6) 김의근, 「상계서」, p.48.

7) 김정근, 「전계서」, p.103.

지조건, 제공되는 상품의 수준, 소유권의 형태, 경영진의 경영철학, 경영능력, 시설물의 배치구조 등 이밖에도 상당히 많은 제반변수를 고려하여 최적의 조직유형을 개발해야 한다.⁸⁾

호텔의 경영조직은 그 규모가 확대됨에 따라 복수의 단위조직에서 복합조직으로 성장해 간다. 그것은 그 조직을 구성하는 구성원의 직능이 분화되는 것을 의미한다. 1인의 인간능력은 한계가 있기 때문에 직무를 분담하는 것이다. 직능이 분화되지 않은 상태란 호텔규모가 영세하든가 가족경영형태의 경우이다. 직능의 분화에 있어서 작업직능과 관리직능으로 분화되며, 작업직능은 호텔본래의 생산목적을 구체적으로 실현하기 위한 직능이며, 관리직능은 호텔목적이 달성되도록 경영활동을 계획하고 조직화해서 조직구성원이 직무를 수행할 수 있도록 동기를 부여하고 경영활동을 조정하고 통제한다.

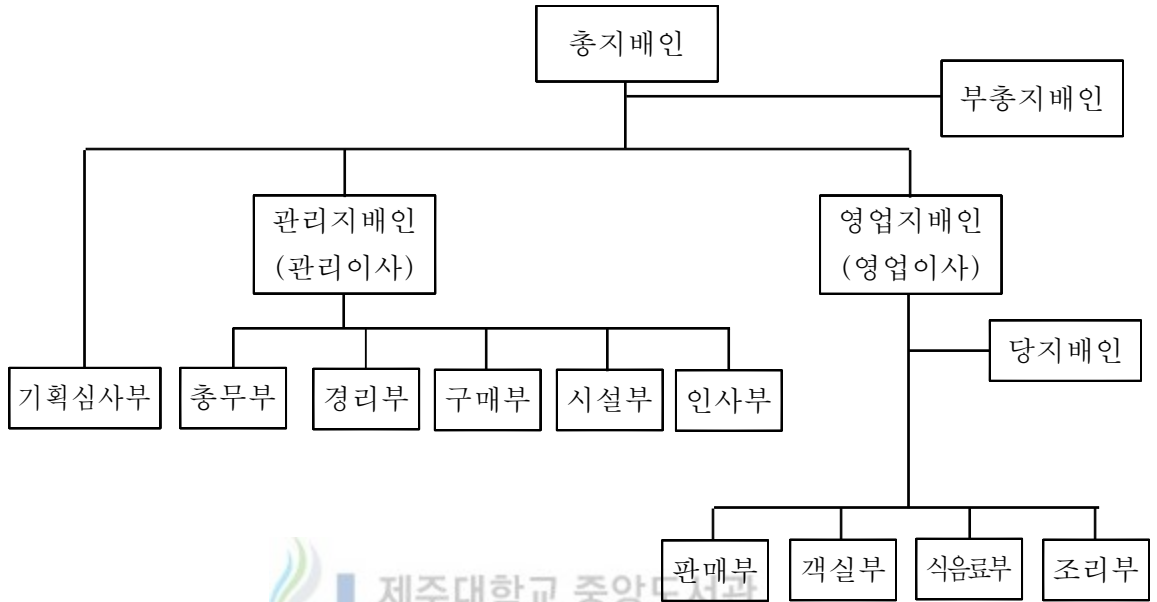
호텔 조직에 있어서도 특별한 형식이 있는 것이 아니고 A호텔에서 유효한 조직이 B호텔에서 유효하지 못하기도 하며, 소규모 호텔과 대규모 호텔의 조직이 같을 수 없다. 또한 같은 규모의 호텔에서도 고객에게 판매하는 상품의 내용에 따라 그 조직은 다르다. 체인 호텔과 독립 호텔과도 그 조직이 다르며, 체인 호텔이라도 중앙집권적 조직이 있는 반면, 지방분권적 조직도 있다. 현대 호텔 경영은 고도의 직능별로 부문화되고 있다. 그리고 직능별 부문에 있어서 각기 계층적인 관리자의 필요에 따라 성장되고 말단작업자의 지휘·감독을 하게 된다.⁹⁾

호텔부서는 그 호텔의 규모와 입지조건, 시설형태, 상품의 내용, 경영전략 등의 특성에 따라 다양한 조직으로 구성될 수 있으나 대부분의 호텔에서는 크게 영업부서(Front Office)와 관리부서(Back Office), 판촉부서(Sales and Marketing)로 나누어 운영하고 있다.

8) 신재영 외, 「호텔경영론」, (백산출판사, 2003), p.73.

9) 원윤희·김준원, 「호텔인적자원관리」, (대왕사, 2003) p.153.

<그림 2-1> H호텔 조직



자료: 하얏트리젠시 제주 내부자료, 2000.

1) 객실부

객실부문은 호텔경영에서 가장 매출비중이 높은 부문으로 그 주요부서는 프론트오피스(Front Office)와 객실정비(Housekeeping)부서로 나누어지며, 호텔의 숙박기능을 수행하는 곳이다.

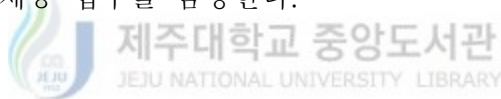
(1) 프론트 오피스

프론트 오피스는 접객처로서 호텔과 고객간의 중계적인 위치에 놓여있는 곳이다. 프론트 오피스는 호텔에 숙박을 하기 위하여 찾아오는 도착객(Arriving Guest)을 가장 먼저 접객하는 곳이며, 고객의 숙박하는 기간 중의 안내소(Information Center)이고 고객이 호텔을 출발할 때 마지막으로 환송하는 역할

을 한다.

프론트 오피스의 접객원이 바른 예의와 서비스를 충분히 발휘하여 봉사한다면, 고객은 타부서에서도 매우 호감을 갖게 될 기회를 만들 수 있을 것이다. 프론트 오피스의 업무처리가 지연되고 무관심을 보여준다면 그 호텔의 모든 영업에 있어서 부정적인 마음을 갖게 될 가능성이 많은 것이다.

프론트 오피스는 호텔과 고객을 연결하는 접촉지점(Contact Point)이며, 제일선의 영업부서이다.¹⁰⁾ 이런 기능을 가진 프론트 오피스의 구성원은 예약사무원(Reservation Clerk), 객실판매원(Room Clerk), 안내사무원(Information Clerk), 도어맨, 벨맨, 포터(Poter), 출납원(Cashier), 전화교환원(Telephone Operator) 등이며, 주요 업무는 고객의 영접, 예약과 등록, 객실판매, 현금출납, 귀중품보관, 수화물 운반, 각종 정보제공 및 안내, 고객의 불평사항 취급과 해결 등 고객을 위한 제반 서비스 제공 업무를 담당한다.



(2) 객실정비

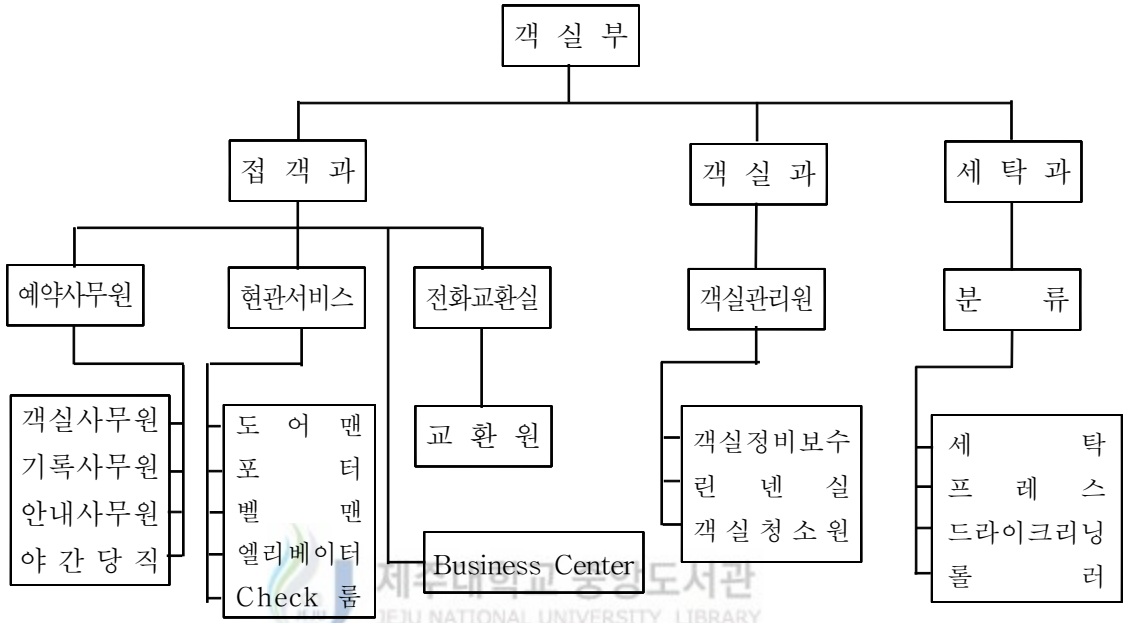
고객이 숙박하는 객실의 정비의 기능을 수행하는 부문으로 고객의 세탁물, 객실에서 필요한 린넨류 등 각종 소모품을 제공하는 서비스를 담당하고 있는 부문이며, 하우스키퍼의 구성원은 객실정비 책임자(Housekeeper), 하우스맨(Houseman), 룸메이드(Room Maid), 실내장식공, 용단청소부 등으로 구성되어 있다.¹¹⁾

객실정비 부문의 주요 업무는 객실에 소요되는 각종 소모품과 린넨류의 정리 정돈, 세탁물 서비스, 분실물 관리, 객실내의 각종 비품 정리·정돈 등 고객이 숙박하는 동안의 객실에 관련된 제반 서비스를 담당한다.

10) 김재민·신현주, 「신호텔경영론」, (대왕사, 2002), p.127.

11) 김재민·신현주, 「전게서」, p.141.

<그림 2-2> 객실부서의 조직구성



자료: 김충호, 「호텔경영학」, (형설출판사, 1999), p.90.

2) 식음료(Food and Beverage)

호텔의 객실부서와 함께 또 하나의 중요한 수입원천은 식음료 부서이다. 호텔 내의 식음료 판매업장, 즉, 식당의 주장의 규모와 수에 따라 그 수입이 결정되는데 대부분의 호텔의 경우 객실의 판매에서 얻어지는 수입보다는 적은 실정이다.

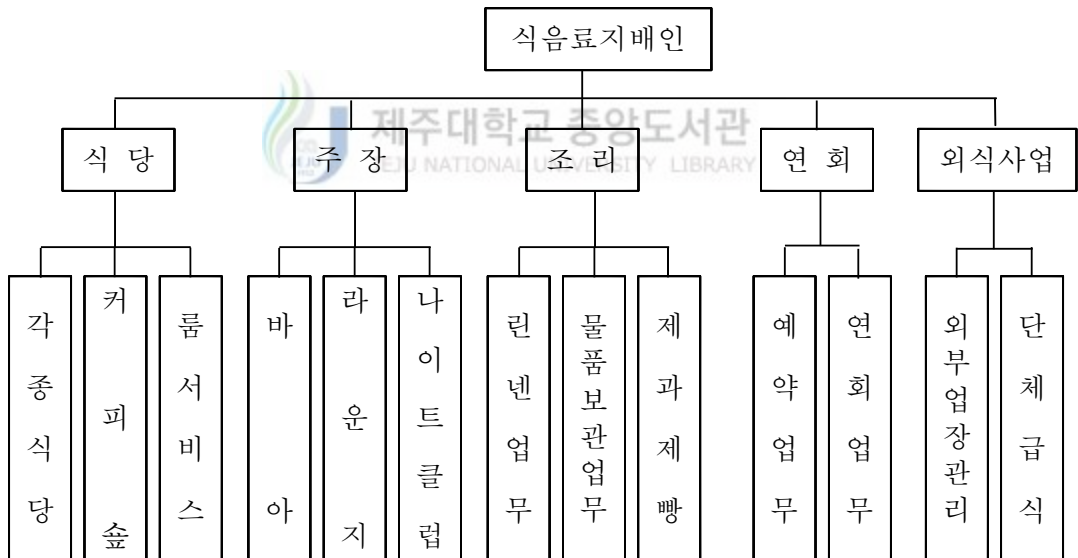
호텔내의 식음료 판매장소로는 각종 식당(Restaurant), 주장(Bar), 커피숍(Coffee shop), 라운지(Lounge), 그릴(Grill), 룸서비스(Room Service) 그리고 고객의 주문에 따라 편성되는 회의를 위한 연회장(Meeting and Banquetroom)등이 있다.

이 부서의 구성원은 호텔의 총지배인(General Manager) 아래에 식음료 책임

자(Food and Beverage Director)가 있으며, 그 밑에 각 부문(Section)을 관장하는 감독자(Supervisor)들을 두고 있다. 호텔내의 운영방침에 따라 이같은 식·음료 판매부서의 관리방식이 다르고 운영 형태도 제각기 다양하기 마련이다.

식음료 판매부서는 다음과 같은 중요 임무를 지니고 있는데 식·음료 자재구입(Purchasing), 수령(Receiving), 저장(Storing), 출고(Issuing), 판매준비(Preparing Saleable Product), 판매(Selling), 서빙(Serving), 그리고 회계(Accounting) 등의 업무를 담당하며, 이를 위해서는 전문적인 기술 및 지식이 필요하다.¹²⁾

<그림 2-3> 식음료부의 조직도



자료 : 박용창·이원봉, 「호텔경영론」, (대왕사, 2003), p.102.

3) 관리부문(Back Office)

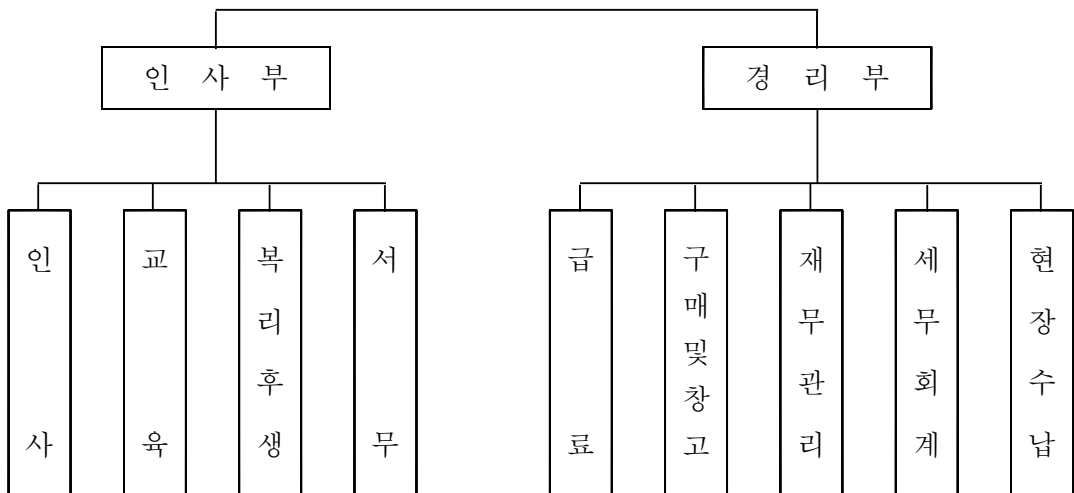
관리부문은 최고 경영층의 의사결정에 따라 필요한 경영정보나 경영자료를

12) 김근동·정종운, 「호텔실무개론」, (기문사, 2003), p.49.

제공하는 참모적 역할을 수행하며, 호텔경영을 효율적으로 집행하기 위한 경영 합리화와 경영성과의 극대화를 추구하는 부서이다.

이 부서의 주요 기능으로는 경영정책 및 계획의 수립과 예산편성 및 통제, 조직 및 정원관리, 경영분석 및 평가, 원가관리, 인사·노무·급여 및 서무업무, 광고·선전·홍보계획의 수립, 전산운영관리, 각종 물자구매 및 확보관리, 시설·청소 및 경비·소방·안전활동의 관리, 복리후생 및 직원식당관리, 편의 및 위락시설의 관리, 재무관리(수익금 및 지출금의 관리) 등의 기능별 관리로 구분할 수 있다. 또한 현금출납, 세무회계, 급여 및 보험과 영업회계, 즉, 호텔의 객실과 식·음료, 부대시설 등과 같은 영업현장에서 발생한 요금을 수납하는 업무의 수행을 담당한다.¹³⁾

<그림 2-4> 관리부의 조직도
 제주대학교 중앙도서관
 JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY



자료 : 박용창·이원봉, 「전계서」, p.103.

13) 고석안 외, 「호텔회계」, (대왕사, 2002), p.38.

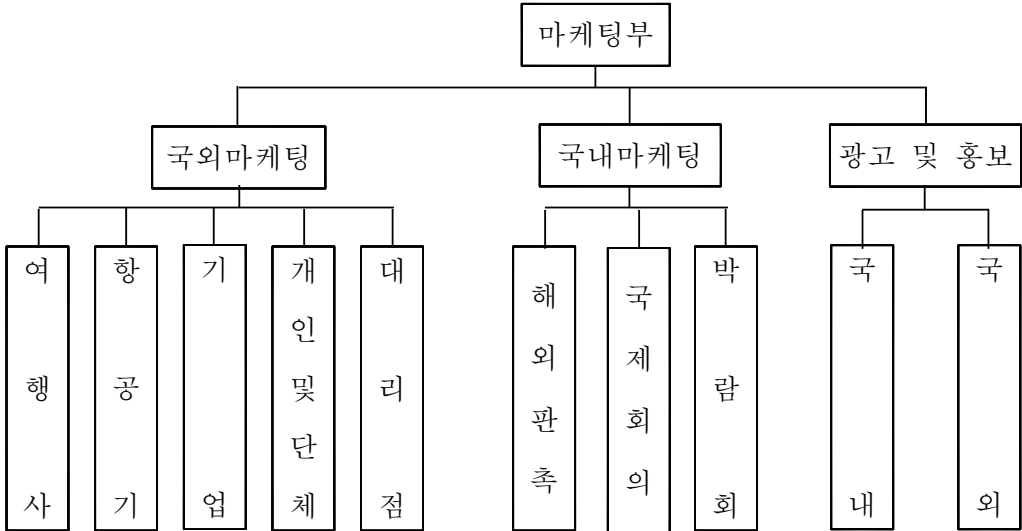
4) 마케팅부서(Sales and Marketing)

대부분의 모든 호텔들은 객실과 식·음료 판매업장 등에 보다 많은 고객을 유치하여 그에 따른 수익을 높이기 위해 마케팅(Marketing)부서를 두고 있다.

코프만(C.Dewitt Coffman)은 마케팅의 과정에 관하여 언급하기를 “성공적인 호텔사업을 이끌기 위해서는 호텔 상품의 주 판매대상 즉, 주 고객은 누구인가? 그들이 원하고 필요로 하는 것이 무엇인가? 경쟁 상대 호텔에서는 무엇을 하고 있나? 경쟁에 이기기 위해서는 어떻게 해야 되는가? 그리고 어떻게 하면 이러한 상황 아래에서 최대의 수익을 얻을 수 있을 것인가? 등에 관해서 보다 조직적이며 과학적인 방법으로 연구해야 한다”라고 하였다. 호텔은 이같은 마케팅 관측활동의 일환으로 호텔 브로셔(Brochure), 게시판(Billboard), 그리고 광고(Advertisement) 등을 사용하고 있다. 호텔의 판매촉진(Sales & Marketing) 부서의 인적구성은 호텔마다 그 규모에 따라 다양하지만 대규모 호텔의 경우 판매 지배인(Sales Manager), a corporate sales manager, 그리고 the director of sales 등의 책임자를 두어 관리하고 있다.¹⁴⁾

14) 이의원·신정환, 「호텔경영론」, (형설출판사, 1998), p.63.

<그림 2-5> 마케팅부의 조직도



자료 : 박용창 · 이원봉, 「전계서」, p.104.

기술한 바와 같이 호텔조직은 크게 영업부문인 수익부문과 관리 및 보조작업 부서인 비수익 부문으로 대별된다.

접객직이란 고객과 직접 접촉하여 서비스를 제공하는 부문이므로 호텔의 수익부문과 깊은 관련이 있다. 호텔에서 수익 부문은 객실부, 식음료부, 부대시설로 구성하는데 일부에서는 영업부문과 비영업부문으로 대별하여 관측부를 영업 부문에 포함시키기도 한다.

호텔의 접객직이 고객과 직접 접촉한다는 의미에서 볼 때 관측부도 접객직의 일부로 이해할 수 있다. 일반적으로 접객직은 <그림 2-2>와 <그림 2-3>에 나타난 것처럼 객실부의 접객과, 객실과, 세탁과, 식음료부의 식당, 주장, 연회 그리고 외식사업부문으로 구성되어 있다. 그러나 객실부의 객실과는 접객직의 업무를 전혀 담당하지 않는다고 볼 수 없으나 일반적으로 제외하는 것이 타당하다.¹⁵⁾

15) 하지만, 「전계논문」, pp.8~9.

제2절 스트레스

1. 스트레스의 개념

오늘날 산업사회가 고도화되면서 현대인의 생활은 점차 편해지는 가운데 다른 한편으로는 생활의 안정이 위협받고 있으며 정신적인 갈등이 심화되어 가고 있다. 이렇게 사회가 변화함에 따라 그 영향은 여러 조직 사회의 제도와 기술뿐만 아니라, 개개인의 일상생활에도 미치게 되었다. 이러한 생활에 미치는 영향력 가운데 인간이 내면적으로 적응하지 못하는 상태를 일반적으로 스트레스라 부르는데 이 스트레스라는 용어 자체가 우리들 입에 자연스럽게 오르내릴 만큼 우리 생활의 일면이 되었다.¹⁶⁾

스트레스(Stress)라는 말의 어원은 라틴어의 'Stringer'로서 '팽팽하게 죄다'라는 뜻에서 유래되었는데, 이후에 String, Strest, Straisse 등으로 쓰이다가 14세기에 이르러서 Stress라는 용어로서 사용되기 시작하였다. 그러나 오늘날 Stress란 용어는 기술 과학적인 뜻이 포함되어 있는데, 즉, 물체나 인간에게 작용하는 힘, 압력, 강한 영향력을 의미하는 것으로 사용되기 시작하였다. 최근에 와서야 스트레스에 대한 지식이 비교적 축적되어 있는 의학·심리학분야의 연구가 응용되기도 하고, 특히 조직 행위론자들의 독자적인 연구결과가 나오기도 하고 있다. 그러나 아직까지도 조직내의 스트레스에 대한 체계적인 정의나 개념 정립은 별로 이루어지고 있지 못한 실정에 있다.¹⁷⁾

스트레스란 어떤 물체에 외부로부터 힘이 가해졌을 때 생기는 물체의 일그러짐을 의미한다. 가령 고무공을 손가락으로 강하게 누르면 그곳이 우그러진다. 즉, 일그러짐이다. 그러나 고무공은 눌린 순간부터 원래의 구체로 되돌아가려

16) 추헌, 「조직행동론」, (형설출판사, 1995), pp.647~648.

17) 송병식, 「인사관리」, (제주대학교, 1999), p.554.

한다. 이렇게 외부로부터 힘으로 눌러진 상태를 스트레스라고 한다. 그리고 손가락으로 누르는 힘, 즉, 가해지는 자극을 스트레서(Stressor)라고 한다.

스트레스는 인간 개체에 해로운 육체적 및 정신적 자극이 가해졌을 때, 그 생체가 나타내는 반응이라고 정의되고 있다. 즉, 스트레스는 인간 개체가 외적 작용에 저항하여 본래의 원형을 보존·유지하려고 시도하는 힘이라 했으며,¹⁸⁾ 한 개체가 환경적, 물리적, 심리적으로 압박을 받은 상태 혹은 육체적, 정신적 긴장이라고 말할 수 있다.¹⁹⁾ 인간 개체에 해로운 육체적 및 정신적 자극이 가해졌을 때, 그 생체가 나타내는 반응, 즉, 스트레스는 인간 개체가 외적 작용에 저항하여 본래의 원형을 보존·유지하려고 시도하는 힘이다.

스트레스에 대한 대표적인 학자들의 견해를 보면 스트레스는 일반적으로 부정적 개념으로 인식을 하고 있다. 이런 관점에서 프렌치(French), 로저스(Rogers) 및 코브(Cobb)는 “스트레스는 개인의 기술과 능력이 직무의 규정에 부적합하고 조직에 제공한 직무환경과 개인의 욕구가 부적합한 상태”라고 정의하고 있다.²⁰⁾ 스트레스의 긍정적인 측면이 도외시된 채 부정적인 측면만이 강조되고 있는 것은 스트레스로 인한 결과가 부정적인 데에서 기인한다고 하였다. 다시 말하면 직무스트레스(Job Stress)가 질병, 사고, 직무불만족, 이직, 결근, 직무 몰입 및 생산성의 감소 등의 직접적인 원인이 되기 때문이라고 하였다. 또한 셀리(Selye)는 “스트레스가 부가성이 있어서 스트레스 상황에 직면하는 기회가 많을수록 스트레스의 발생 가능성은 높다”고 하였고, 또한 “그것은 육체에서 일어나는 어떤 욕망에 대한 비특정적인 반응”이라고도 하였다.²¹⁾ 그리고 비어(Beehr)

18) 유기현, 「스트레스관리」, (무역경영사, 1997), p.86.

19) 김진국·정상택 편저, 「이야기로 만나는 스트레스」, (형설출판사, 1999), p.14.

20) J.R.P. French Jr. W. Rogers & S. Cobb, *Adjustment as a person Environment Fit, Coping and Adoption*, ed. GV. Coeko, DA, Hanburg & JF, Adams(New York; basic Books, 1974), p.62.

21) H. Selye, The Stress of Life In T A Beehr & T M Franz, “The Current Debate About The Meaning of job Stress”, *Journal of Organizational Behavior Management*, Vol, 8, 1996, pp.5~8.

와 뉴만(Newman)에 의하면 “직무스트레스란 인간과 직무사이에 야기되는 상태로써 인간을 정상적인 기능에서 벗어나게 하는 인간내면의 심리적, 생리적 상황의 변화상태”라고 말했다.²²⁾ 그리고 마르고리스(Margolis), 크로에스(Kroes) 및 퀴인(Quinn)은 스트레스를 “작업자의 특성과 상호 작용하여 심리적 동질정체를 파괴하는 작업조건”이라고 정의하였다.²³⁾

스트레스의 정의들은 심리적 접근법과 행동적 접근법을 통합한 개념으로서 환경과 개인의 적합성(Environment-Person Fit)의 관점에서 적합성의 불균형이 커지면 커질수록 심각하게 되는 스트레스 수준은 높아진다는 논리를 시사하고 있다.

심리학적 접근법에 따른 스트레스의 정의는 라자러스(Lazarus)의 인지적 평가 개념이 중심요소를 이루며 직무환경에서의 사건 혹은 직무환경 외의 사건들이 개인에게 사건의 중요성을 부여하고 자신의 심리 수준이 스트레스 상황이라고 지각되어질 때를 스트레스라 하며, “지각된 욕구와 지각된 반응능력간의 불균형”이라 정의하고 있다.²⁴⁾

반면, 보우어스(Bowers)와 켈리(Kelly)는 “인간이 스트레스 원인을 경험하기 때문에 스트레스 상태라 하는 것이 아니라 인간의 두뇌가 작용하여 사고(Thinking), 인지(Perceiving), 판단(Judging), 평가(Appraising)함으로써 스트레스가 이루어진다”고 하였으며,²⁵⁾ 쉘러(Schuller)는 “스트레스를 좀더 광의로 해석하여 균형 상태 또는 정상상태의 파괴로 보기도 하고 직무스트레스는 조직 구성원에게 육

22) T.A. beehr & J. E. Newman, “Job Stress, Employee Health, & Organizational Effectiveness : A fact analysis, model, & Literature view”, *Personal Psychology*, Vol 31, 1978, pp.669~670.

23) G, L Margolis, W, H, Kroes & R, P, Quinn. “Jop Stress : An Unlisted Occupational Hazard”, *Journal of Occupational Medicine*, Vol, 16, 1974. pp. 659~661.

24) R.S. Lazaurus, *Stress Related Transactions between person & environment*, in Pervin, LA & M Levis Perspectives, New York : Plenum, 1978, pp.187~202.

25) K, S. Bowers & P, Kelly, “Stress Disease, psychotherapy and Hyonosis”, *Journal of Abnormal Psychology*, 1979, p.88.

체적·심리적·행동적 이탈을 초래하는 외적인 상황에 대한 적응력의 반응이며 그것은 의외의 요망, 제약 또는 기회에 직면한 개인이 경험하는 긴장의 상태이다”라고 정의하였다.²⁶⁾

이반세비치(Ivancevich)와 마테슨(Matteson)들은 “환경적 자극과 개인의 특이한 반응간의 상호작용 결과”로 정의하였고,²⁷⁾ 맥그래드(McGrath)는 “개인과 환경과의 상호작용을 포함하는 것이며 개인이 자신의 행동에 대한 기회, 요구가 제약에 직면하게 될 때 발생하는 것”으로 정의하고,²⁸⁾ 헤리슨(Harrisons)은 직무스트레스를 “개인환경의 부적합, 역할부적합 혹은 개인적 특성과 작업환경의 잠재적 스트레스 원천 사이의 상호작용의 결과”로 정의하고 있다.²⁹⁾ 파커(Parker)와 데코티스(Decotis)는 직무스트레스를 “작업장에서 지각된 조건이나 결과로 인해 특정 개인이 역기능적인 감정 혹은 의식으로서 작업장에서 이탈하고자하는 개인의 감정”으로 정의하고 있다.³⁰⁾

본 논문에서는 직무스트레스를 호텔조직 구성원이 직무를 수행하는 과정에서 직·간접적으로 영향을 미치는 호텔조직 내·외적 환경에 대한 직무수행 능력의 불일치, 개인적 특성과 직무환경의 불일치로 인하여 발생하는 것으로 정의하기로 한다. 직무스트레스에 관련된 정의를 요약하면 <표 2-1>과 같다.

이상에서 소개된 스트레스에 대한 정의들을 살펴볼 때, 그 내용은 약간 다르지만 하나의 비슷한 맥락을 찾아볼 수 있다. 그것은 조직에서의 스트레스는 대

26) R. S. Schuler, “Definition and Conceptualization of Stress in Organizations, *Organizational Behavior & human Perfomance*”, Vol, 25, 1980, pp.184~215.

27) Ivancevich, J M, and M. T. Matteson, *Managing for Healthier Heart, Management Review*, October, 1978, p.17.

28) J, E. McGrath, *Stress & Behavior in organizations, in handbook of industrial & organizational Psychology*, M, D dunnette, ed, 1976, pp.1351~1395.

29) Harrison, R, V, *The Person and Environment Fit model and The Study of Job Stress*, 1995, p.25.

30) D, F, Paker & T, A Decotiis, *Organizational Determinants of job Strees: Organizational behavior & human performance*, 1983, p.165.

상으로 한 연구에서의 스트레스에 대한 정의에는 대부분 조직속성과 개인속성이 관련되어 있다는 것이다. 즉, 스트레스는 ‘인간-환경’의 측면으로서 작업 환경에서의 잠재적인 스트레스의 원천과 개인의 속성간의 상호작용인 것으로 파악하고 있다. 이러한 방식으로 스트레스를 파악하게 되면, 환경의 요구가 한 개인의 능력이나 개인이 가진 자원을 초과하거나 개인이 요구하는 것을 환경이 마련해 주지 못할 때 한 사람에게는 스트레스가 발생한다는 것이다. 따라서 많은 사람들은 스트레스를 부정적인 환경과 관련시켰으며 대체로 나쁜 이름을 붙여주고 있는 경향에 있다.

이와 같이 스트레스가 부정적 측면만을 지닌 것은 아니다. 기술한 바와 같은 정의에 의하면 환경과 개인의 적합한 관계를 유지해 스트레스가 전무한 상태가 가장 바람직할 것이다.³¹⁾



31) 송병식, 「전게서」, p.556.

<표 2-1> 스트레스에 관련된 정의 요약

학 자	정 의
Seyle(1956)	스트레스란 내외적 요구에 대한 인체의 불특정적 반응이다.31)
Hall, Mansfield(1971)	스트레스는 한 체계(조직이든 사람이든)에 작용하는 외적인 힘이다.32)
French Rogers Cobb(1974)	스트레스란 한 개인의 능력·기술과 직무의 요구간의 불일치와, 한 개인이 바라는 것과 직무환경에서 제공되는 것간의 불일치이다.33)
Margolis, Kroes Quinn(1974)	스트레스란 작업자의 특성과 상호 작용하여 심리적 동질정체를 파괴하는 작업조건을 말한다.34)
Caplan, Pinneau Marrison(1975)	스트레스는 개인에게 위협을 주는 직무환경의 어떤 특성이다.35)
Cooper, Marshall(1976)	작업상의 스트레스(occupational stress)를 한 특정직무와 관련된 부정적인 환경요인 또는 스트레스 요인을 의미하는 것으로 사용하고 있다.36)
McGrath(1976)	스트레스에는 개인과 환경의 상호작용을 포함하는 것으로서 한 개인에게 행위에 대한 요구·제약·기회 등을 주는 조건에서 발생하는 것이다.37)
Beehr/ Newman (1978)	스트레스를 어떤 요구에 대한 비특정적인 신체적 반응으로 정의하고, 그러한 신체적 반응 조건에서 일어난 스트레스는 긍정적이거나 부정적 일 수 있다.
Blau(1981)	환경적 직무요구가 개인의 반응능력을 초과하던 개인의 반응능력이 환경적 요구를 초과하던, 균형이 맞지 않으면 그 결과 스트레스를 일으킨다.
Gibson(1991)	스트레스를 개인차와 심리적 과정에 의해 조정된 적응반응으로 정의하였다.
Luthans(1992)	스트레스를 신체적·심리적·행동적 이탈을 초래하는 외부상황에 대한 적응 과정이라고 정의하였다.
Lussier(1993)	환경적인 활동과 사건에 대한 개인의 감정적 또는 육체적인 반응이다.
Mondy/ Premeaux(1993)	그것은 육체에 가해지는 요구에 대한 육체의 반응이다.
Greenbrg/ Baron(1993)	개인이 달성할 수 없을지도 모를 그의 중요한 목적에 위협을 지각하는 상황에서 일어나는 감정적 상태와 신체적 반동의 패턴이다.
Schermerhorn(1993)	의외의 요망, 제약 또는 기회에 직면한 개인이 경험하는 긴장의 상태이다.
Ivancevich/ Matteson(1993)	실제로 개인차와 심리적인 과정에 의해 매개된 적응력의 반응이고 사람에게 어떤 과도한 심리적·육체적 요구를 하는 외적 행동, 상황 또는 사건을 초래하게 하는 결과이다.
Robbins(1994)	개인이 그가 바라는 바와 관련되고 또한 결과가 불확실한 동시에 중요하다고 지각된 바와 관련된 기회, 억제 또는 요망에 직면할 때의 동태적인 조건이다.
Gupta, Beehr (1979)	직무스트레스란 극단적인 또는 유해한 특성을 지닌 작업역할에서의 요구이며, 이 극단성 또는 유해성이 직무불만과 같은 가벼운 효과만을 일으키는 다른 직무특성과 구별된다.
Schuler(1980)	스트레스란 중요한 사실에 대한 불확실성이 내포된 동적 살애의 지각이다

자료: 송병식, 「인사관리」, (제주대학교, 1999), pp.555~556. 논자 재구성.

2. 스트레스의 중요성

오늘날 조직체에서 현저하게 나타나는 문제는 조직구성원의 직무스트레스이다. 직무스트레스는 산업이 고도화되고 직무환경과 내용이 복잡할수록 더욱 심화되어 현대 조직체의 심각한 문제로 대두되고 있다. 스트레스의 과다는 개인의 건강문제와 심리적 불만족은 물론 개인의 직무성과도 저하시키는 요인이 되고 있으므로 직무스트레스에 대한 관리 또는 이를 수용할 수 있는 능력 개발에 많은 관심이 모아지고 있다.³²⁾

우리가 살고 있는 환경은 압박과 긴장을 극복할 것을 항상 요구하고 있다. 자신이 과도한 압박이나 긴장을 다룰 수 없게 되면 확대 형식(말, 성별, 아이, 육체)으로 자신의 스트레스를 다른 사람에게 돌리게 되며, 육체적·정신적 병이 될 지경까지 자신 안에 스트레스를 쌓아 두게 될 것이다.³³⁾ 현대 병이라고 하는 신경증(흔히 노이로제라 불림)의 주범이 바로 스트레스라고 알려지고 있다. 그래서 스트레스는 80년대의 병이라고 명명되기까지 한다.

스트레스는 향후에 더욱 중요한 사회적 문제가 될 것이다. 직장에서 갈등이 생기는 것은 결코 막을 수가 없다. 그렇지만 그 갈등을 극복하는 방법은 바꿀 수 있다. 갈등으로 인해 인간관계가 파괴되는 것이나, 일의 진행이 방해받는 것이나, 너무 심한 직무스트레스를 받게 되는 것을 막을 수는 있다.³⁴⁾ 경제발전을 향한 고도 성장 사회를 거치면서 우리는 열심히 일하는 것을 미덕인 사회에서 살아왔다. 언제나 목표는 높이 잡았으며 그마저도 작업량과 기간을 초과 달성해 내곤 하였다. 이 모든 것은 잘살아야 한다는 목표를 향한 것이었다. 이러한 시

32) 박운성, 「현대인사관리」, (형설출판사, 1998), p.626.

33) J, Romero, *How to Best Stress*, 국순옥, 이태승 역, 「스트레스는 어떻게 극복할 것인가」, (민지사, 1995), p.126.

34) Whiteman, T, Sam Verghese, Ramdy Petersen, *The Complete Stress Management*, 전희영 역, 「완벽한 스트레스관리」, (프리셋트, 1997), p.141.

34) 이홍식, *Stress Free Why*, (열음사, 1995), p.150.

대적인 분위기 속에서 일 중독증 환자라 불리는 사람들은 누구보다도 성실히 살아온 사람들이다. 그러나 이들은 인생에서 성공하기 위해 그토록 열심히 살았음에도 불구하고 결국은 성공적인 삶을 이루지 못한 셈이다. 신체적·정신적 건강을 잃고 난 뒤에는 어떠한 종류의 성공도 가능하지 않으며, 성공을 얻는다 하더라도 그때에는 의미가 없다.³⁵⁾

스트레스가 일시적이고 그 정도가 강하지 않다면, 대부분의 사람들은 스트레스의 영향을 금방 해소할 수 있을 것이다. 반대로 심각한 압력이 장기간 지속될 수도 있다. 이럴 경우에 문제가 일어나는데, 인간의 신체는 스트레스에 대처할 힘을 금방 다시 키울 수는 없기 때문에 스트레스와 싸우는 동안 신체적·심리적으로 약해지게 된다. 이런 상태가 바로 소진(Burnout)이다.³⁶⁾ 이럴 경우에 개인은 물론 조직에게도 부정적인 영향을 미치게 된다.

스트레스는 긍정적이고 건설적인 유스트레스(Eustress)와 부정적이고 파괴적인 디스트레스(Distress)와 과소한 스트레스(Hypostress)로 구분할 수 있다. 유스트레스는 스트레스 반응이 건강하고 건설적인 결과를 말한다. 이것은 개인과 조직의 복리와 관련된 성장성, 적응성, 높은 성과수준과 관련성이 높다. 그러나 디스트레스는 스트레스 반응이 건강하지 못하고, 부정적이며 파괴적인 결과를 말한다. 이러한 스트레스는 병, 노쇠, 사망과 관련된 심장병, 높은 결근율과 같은 개인적·조직적의 역기능적 결과를 포함한다. 디스트레스는 직장과 가정에서 일어나는 필연적인 결과가 아니라 스트레스를 잘못 관리함으로써 나타나는 일반적인 결과이다.³⁷⁾ 그리고 셀리는 스트레스의 기본적인 변화를 <그림 2-6>과 같이 설명하고 있다.

35) 이흥식, *Stress Free Why*, (열음사, 1995), p.150.

36) Davis K, & J, W, *Newstorm, Human Behavior at Work: Organizational Behavior*, 8th ed New York: McGrow Hill Book Company, 1989, p.484.

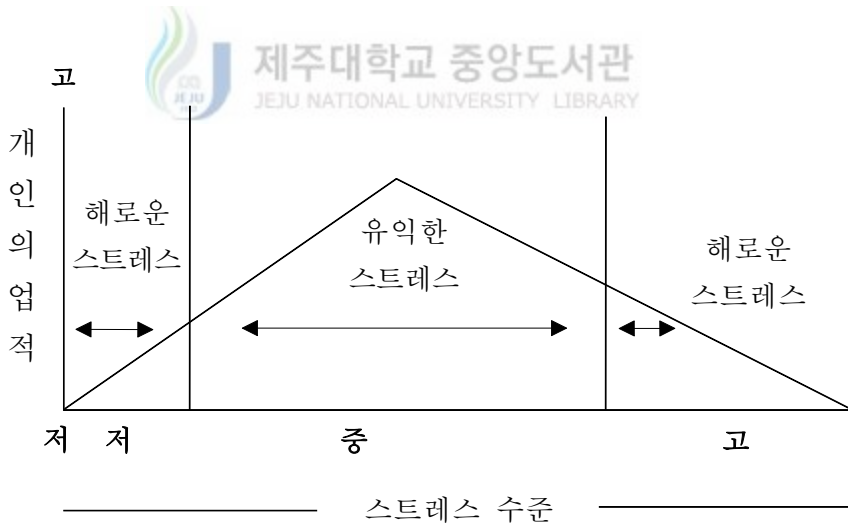
37) Selye, H, *The stress Comcept, Past, Present & Future*, 1983, p.303.

<그림 2-6> 스트레스의 기본적인 변화



자료: Selye, H, *The Stress Concept, Past, Present, and Future*, 1983, p.18.

<그림 2-7> 스트레스와 직무업적의 관계

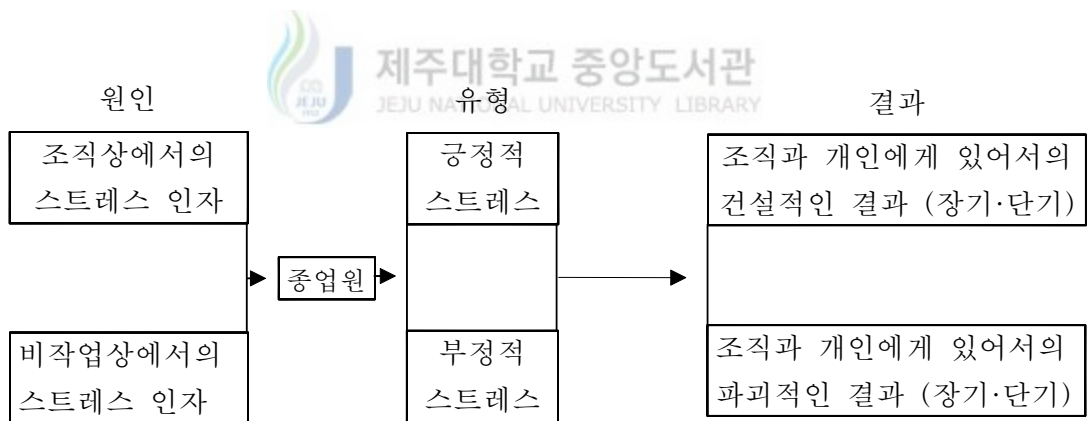


자료: Yerkes, R. H. and J. D. Dodson, "The Relation of Strength of Stimulus to Rapidity of Habit-Formation" , *Journal of Comparative Neurology and Psychology*, 1908, p.459.

예르키스(Yerkes)와 도드슨(Dodson)은 <그림 2-7> 직무스트레스와 직무업적과의 관계에서와 같이 과도한 직무스트레스와 과소한 직무스트레스는 조직에 있어서 성과의 감소를 가져오게 되며 적절한 수준을 유지하므로써 성과를 개선할 수 있음을 발견하였다. 스트레스는 논자에 따라 건설적 또는 파괴적, 기능적 또는 역기능적 긍정적 또는 부정적이라는 대조적인 개념으로 거론되고 있다.

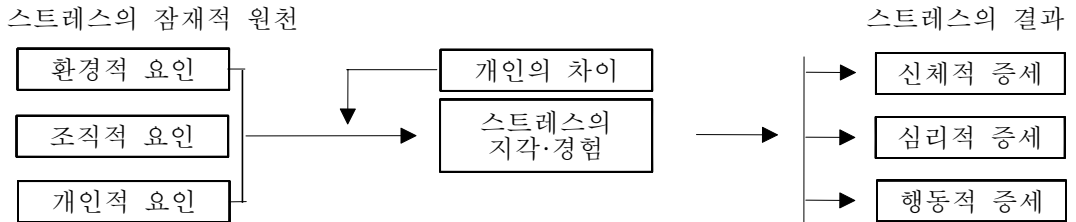
다비스(Davis)는 <그림 2-8>에서 스트레스의 유형에서와 같이 긍정적 스트레스와 부정적 스트레스가 있다고 하였다. 그리고 로빈스(Robbins)는 <그림 2-9> 스트레스의 모형에서 ① 환경, ② 조직, ③ 개인적인 것으로 구분하여 설명하고 있다.

<그림 2-8> 스트레스의 유형



자료: Davis, K, and J. W., *Newstorn, Human Behavior at Work*, McGraW-Hill, 1989, p.485.

<그림 2-9> 스트레스의 모형



자료: Robbins, S. P, *Organizational Behavior*, Prentice-Hall, 1993, 6th, p.639.

셀리는 스트레스가 유기체에 어떻게 영향을 미치는가에 관한 연구를 거듭함으로써 소위 일반적인 적응상(General Adaptation Syndrome; GAS)이라는 개념을 중심으로 이론을 전개하고 있다.³⁸⁾ 그가 제시한 이 개념은 조직의 외재적(Extra Organizational)인 인생사건요인(Life Event Stressor)이라는 이름으로도 거론되는데 개개인은 스트레스에 대해 달리 반응한다는 개념으로 <그림 2-10>과 같이 세 단계로 구성되어 있다고 하였다. 또한 그는 연구업적을 더욱 발전시켜 상당히 정교한 스트레스 이론을 전개하였는데 몇가지 중요한 측면에서 이용되고 있다. 스트레스는 누적된다는 것이다. 말하자면 인자에 의해 일어난 피해는 시간의 흐름에 따라 누적된다는 것이다.³⁹⁾ 그러므로 스트레스는 중요한 것이다.⁴⁰⁾

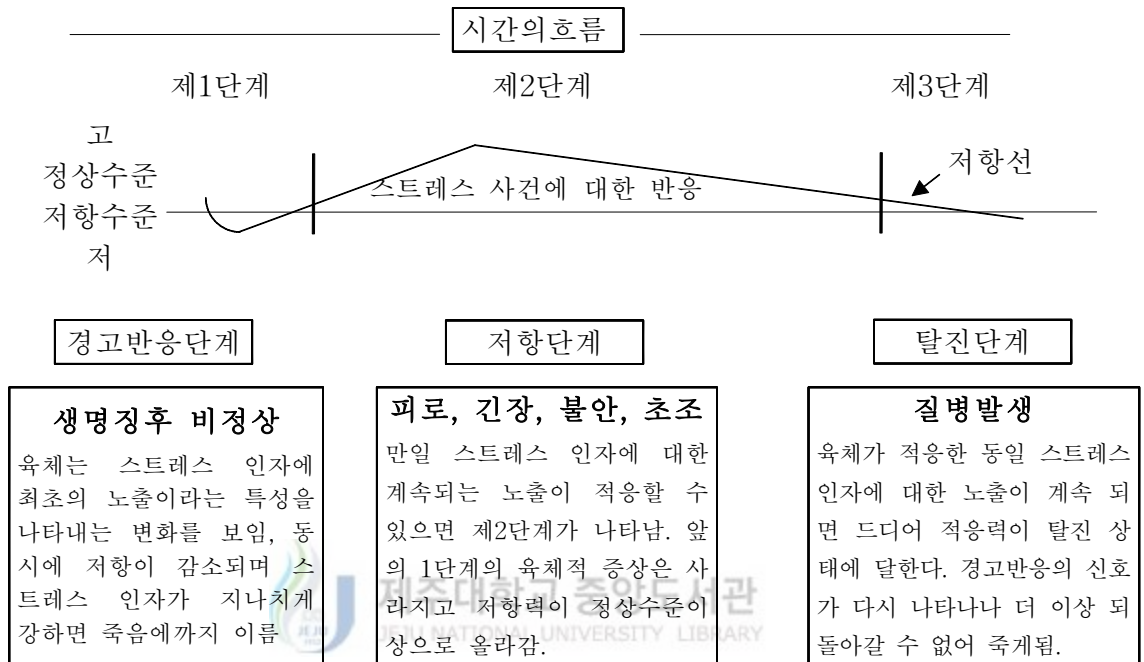
38) Ogan, D,W, and T,S, *Bateman, Organizational behavior*, Irwin, 1991, pp.372 ~ 374.

39) ① Robbins, S. P, *Organization Behavior*, Pretice-Hall, 6th, 1993, p.642.

② Selye, H, *The Stress of Life*, New York, NY: McGraw-Hill, Inc, 1986.

40) 김광철, “관광호텔종사원의 직무특성이 직무스트레스에 미치는 효과에 관한 연구”, 박사학위논문, 상지대학교 대학원, 2000, p.22.

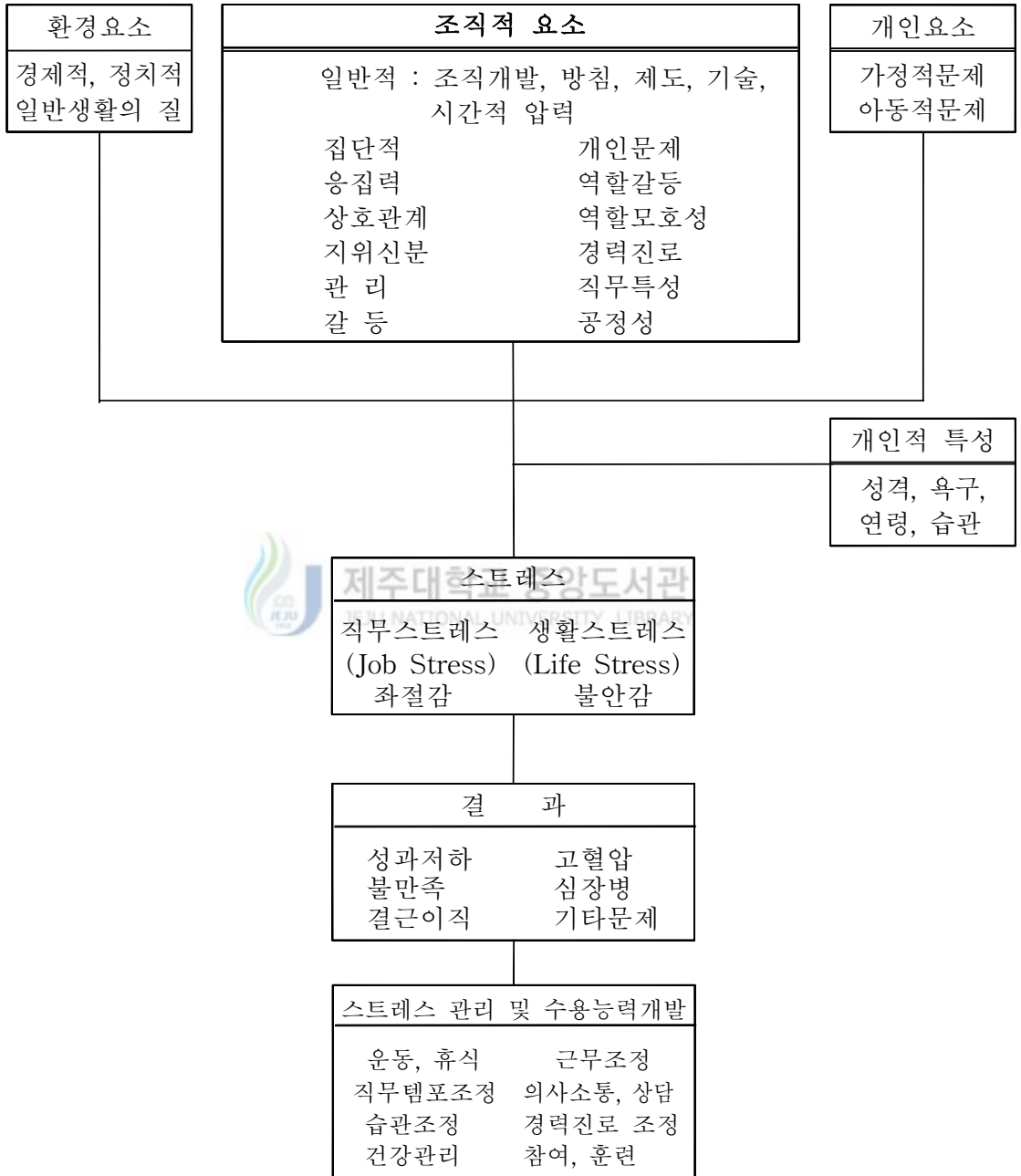
<그림 2-10> 일반적응증상(GAS : General Adaptation Syndrome)



자료: Gibson, J. L, Ivancevich J. M, H. Donnery, *Organizations : Behavior Structure Process*, Business Publ. , 1985, p.223.

이반세비치(Ivancevich)와 마테슨(Matteson)은 <그림 2-11>에서와 같이 직무 스트레스의 분석을 조직적인 요소도 고려하면서 직무스트레스는 성과 저하와 결근과 이직으로 나타난다고 하였다.

<그림 2-11> 직무스트레스 분석과 수용능력 개발

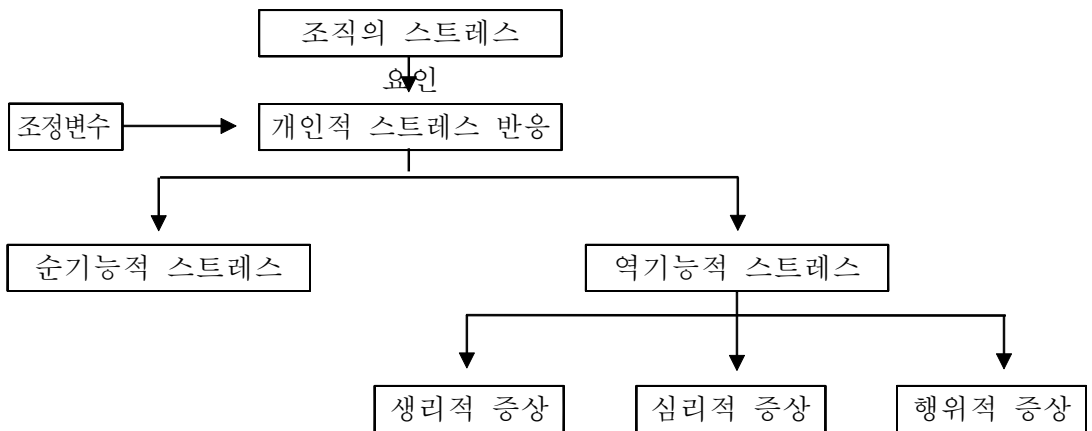


자료: Ivancevich, J. M, and M.T. Matteson, "Managing for Healthier Heart" ,
Management Review, October 1978, p.17.

3. 스트레스의 효과

직무스트레스원의 작용으로 나타나는 긴장의 결과를 스트레스 증세 또는 스트레스라고도 한다. 스트레스가 순기능적으로 작용하기도 하지만 역기능적으로 나타나는 증세는 일반적으로 생리적, 행동적인 증세로 구분되어 설명된다. 슬러는 스트레스 증세를 (1) 생리적 증세, (2) 심리적 증세 (3) 행동적 증세의 세 분야로 나누어서 심리적 반응으로서는 무관심, 체념, 퇴행, 고착, 투사, 거부, 불만족, 불안정, 대처 능력 저하 등의 반응을 나타낸다. 행동적 증세는 개인과 조직의 결과로 구분하여 개인의 결과로는 식욕상실, 체중의 증감, 호흡곤란, 흡연과 음주 습관의 변화 등의 증세를 나타내고 조직의 결과로는 업무실적 저하, 직무관여도 감소, 책임감 상실, 조직에 대한 무관심, 동료에 대한 무관심 창의력 상실, 결근, 재해사고 등이 발생한다고 말한다.⁴¹⁾

<그림 2-12> 스트레스의 반응과 결과와의 관계



자료: 송병식, 「전계서」, p.573.

41) 강인호, “관광호텔종사원이 직무 및 생활스트레스가 서비스질과 자발적 조직행동에 미치는 영향”, 박사학위논문, 국민대학교 대학원, 1993, p.89.

<표 2-2> 스트레스에 의한 증상

구 분	증 상
생리적 증 상	① 단기: 심장박동, GSR, 호흡, 두통 ② 장기: 위궤양, 혈압, 심장마비 ③ 불특정아드레날린, 노아드레날린, 흥선 기능저하, 임파선 기능저하, 소화산 분비, ACTH 분비
심리적 증 상	싸움 또는 도피, 무관심, 체념, 싫증, 퇴행, 고착, 투사, 매사에 싫증, 망각, 사람의 오판경향, 믿는 사람에 대한 불확실감, 자신의 조직능력 저하, 의무·역할에 대한 내적 혼란, 불만족, 사태에 대한 대처능력 저하, 좁은 시야, 우유부단(의사결정), 불안정, 하찮은 일에 집착, 꾸물댐, 감정적, 속으로 끄끖거림, 표현할 수 없는 불만족
행위적 증 상	① 개인적 결과: 식욕상실, 체중의 갑작스런 증감, 갑작스런 변화(용모, 의상), 급속한 안면변화(누르스름한, 불그스레한), 갑작스런 변화(머리형), 호흡곤란, 갑작스런 음주습관 변화, 갑작스런 흡연습관 변화 ② 조직의 결과: 업무실적(양·질)의 저하, 직무관여도 감소, 책임감 상실, 조직에 대한 관심 부족, 동료에 대한 관심 부족, 창의력 상실, 결근, 재해사고

자료: 윤정현, “호텔접객직 종사원의 직무스트레스에 관한 연구”, 석사학위논문, 동아대학교 대학원, 1993, p.53.

직무 스트레스의 요인을 지각한 결과는 파괴적·건설적, 역기능적·기능적 또는 부정적·긍정적인 것으로 혹자들은 탈진을 포함시키기도 한다. 대부분의 논자들은 직무스트레스의 결과를 개인과 조직에 미치는 것으로 논하며,⁴²⁾ 직업으로 발생하는 스트레스와 조직성과 사이의 관계를 더 효과적으로 조사하기 위하여 종업원 각자에 의해서 경험한 스트레스와 조직성과를 연결하는 설명을 필요로 한다.⁴³⁾

본 연구에서는 연구 특성상 직무스트레스의 개인과 조직관련 결과를 중심으로

42) ① Dessler, G., *Personnel Management*, 1988(4th), p.230.

② Schnake, M. E., *Human Relations*, Merrill Publ., 1990, p.230.

43) Jex, S. M, *Stress and Job Performance Theory*, Research and Implications for Managerial Practice, SAGE Publications, Inc. 1998, p.97.

로 고찰하고자 한다.

(1) 개인에 미치는 결과

직무스트레스(Job Stress)의 요인을 지각한 결과로서 개인에게 나타나는 장·단기적 긴장상태와 건강상의 결과를 스트레스 증세 및 스트레스 결과라고 한다.

<표 2-3>과 같이 ① 행동적·② 신체적·③ 심리적인 것이 주된 것이다.

<표 2-3> 스트레스가 개인에 미치는 결과의 구분

연구자	구분	행동적	신체적	심리적	인지적	치료적
Barney/Griffin (1992년)		○		○		○
Moorhead/Griffin(1992년)		○		○		○
Robbins (1993년)		○	○	○		
Ivancevich/Matteson (1993년)		○			○	
Greenberg/Baron (1993년)		○	○		○	
De Cenzo/ Robbins (1994)년		○	○	○		

자료: 김광철, “전계논문”, p.33.

① 행동적 결과

콘웨이(Conway)는 직업적 스트레스와 담배 소비간에 상관관계가 있음을 확인한 바 있다. 따라서 스트레스가 격증된 상태에서 신경안정과 사고의 기회조정을 위한 흡연의 증가 현상은 당연한 결과임을 입증하고 있으며, 스트레스는 사고, 음주·약물중독, 감정폭발, 식용의 과다·과소, 신경성 웃음으로 나타난다고 하였다.⁴⁴⁾

직무스트레스에 시달리면 음주의 빈도수가 늘게되고 그에 따라 음주운전 또

44) Linden, J. J. T, Myers, J. K, and M. P. Pepper, "Smoking, Psychological Status and Stress", *Social Science Medicine*, Vol. 6, 1972, pp.583-592.

한 늘게된다. 음주운전으로 인한 미국내 자동차 사망률은 전체 자동차 사고 사망률의 절반을 이룬다. 또한 자살율의 삼분의 일 정도가 음주와 관련이 있는 것으로 밝혀졌다.⁴⁵⁾ 스트레스를 경험함으로써 이에 대응하기 위하여 마시게 되는 음주는 비록 개인의 고립감을 극소화시켜 주고 심리적으로 진정 작용을 발휘하기는 하지만, 과도한 음주를 습관적으로 지속하게 되면 스트레스가 해소되는 것이 아니라 오히려 불안이나 압박감 등 정신병리적 증세가 증가하게 된다.⁴⁶⁾ 따라서 적절한 음주량을 초과하거나 지속적인 음주 습관은 직무수행과 관련된 사고 발생율을 증가시키고 성과 달성면에서도 역기능적인 영향을 미치기 쉽다.

<표 2-4> 스트레스가 미치는 행동적 결과

연 구 자	구 분
Steers(1991)	사고, 음주·약물중독, 감정폭발, 식용의 과다·과소, 신경성 웃음
Barney/ Griffin (1992)	끼연, 음주, 과식, 약물중독, 사고, 자신과 타인에 대한 폭력, 비정상적인 식욕
Hellriegel/Slocum(1992)	사고치기 쉬움, 약물중독, 정서적 폭발, 과음·과식, 술·담배의 과다, 흥분, 충동적 행동, 말없음·신경질적인 웃음, 침착하지 못함, 과다수면
Luthans (1992)	식욕과다·과소, 불면증, 술·담배의 과다, 약물중독, 결근, 이직
Ivancevich/ Matteson(1993)	만족(직무, 경력, 인생), 업적, 결근, 이직
Robbins/(1993) DeCenzo/Robbins(1994)	생산성, 결근, 이직, 식사 습관의 변화, 술·담배과다, 말을 빨리함, 불규칙적인 잠

자료: 김광철, “전계논문”, p.35.

45) Trice, H, and P. Roman, "Perspective on Job-Based Programs for Alcohol and Drug Problems", *Journal of Drug Issues*, Vol.11, 1981, pp.167-169.

46) Korman, M., Knopf, I. J, and R. B. Austin, "Effect of Alcohol on Serial Learning under Stress Condition", *Psychological Reports*, Vol. 7, 1994, pp. 217-220.

약물남용은 스트레스 반응의 일종으로 이는 일시적이고 잠정적인 스트레스의 망각상태를 조장하고 있기 때문에 건강을 해치고 있을 뿐만 아니라 결근율의 격증과 생산성 저하의 결과를 유발시키는 요소가 된다. 또한 돌발적인 사고는 스트레스 반응의 일종으로 개인적, 산업적인 측면에서 조직적 스트레스 효과에 중요한 영향을 미치고 있다. 즉, 스트레스 상태에 있는 사람은 돌발적인 사고를 유발할 수 있으며, 그 결과는 개인은 물론이고 조직에까지 영향을 미친다.⁴⁷⁾ 식욕부진은 스트레스 반응의 일종으로 생리학적인 면에서 나타나는 스트레스의 개별적인 효과로 식욕이 떨어지는 현상을 의미한다. 이러한 결과는 행동적 효과로 생각한다.⁴⁸⁾ 헬리에겔(Hellriegel), 슬로컴(Slocum)은 사고 치기 쉬움, 약물중독, 정서적 폭발, 과음·과식, 술·담배의 과다, 흥분, 충동적 행동, 말없음, 신경질적인 웃음, 침착하지 못함, 과다수면으로 나타난다고 하였다.

② 신체적인 것



스트레스에 대한 대부분의 관심과 기본적인 연구들은 스트레스가 개인의 건강에 미치는 영향에 기울어져 왔다. 지나친 스트레스는 고혈압과 높은 콜레스테롤을 동반하며 심장마비, 위궤양과 관절염의 원인이 되기도 한다. 심지어 스트레스는 암과도 관련될 수 있다.⁴⁹⁾ 메티슨과 이반세비치는 스트레스가 신체에 미치는 결과를 혈압증대, 높은 콜레스테롤, 심장병이 생긴다고 보았고, 헬리에겔과 슬로컴은 혈압과 콜레스테롤이 높음, 심장이 땀, 입술이 마름, 땀, 호흡곤란, 팔·다리가 쭈신다고 보았다.

47) Whilock, F. A, Stoll, J. R, and R. J. Rekhdaahl, "Crisis, Life Events and Accidents" , *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, Vol. 11, 1997, p.127.

48) 김광철, "전계논문" , p.36.

49) Cumming, T. G, and C. L, Cooper, "A Cybernetic Framework for Studying Occupational Stress" , *Human Relations*, May, 1979, pp.359-418.

<표 2-5> 스트레스가 미치는 신체적 결과

연 구 자	구 분
Matteson/ Ivancevich(1979)	혈압증대, 높은 콜레스테롤, 심장병.
Sziagyi/Wallace(1990)	땀 흘림, 입술이 마름, 고혈압, 콜레스테롤.
Schnake(1990)	심장병, 고혈압, 궤양, 암, 천식, 당뇨병, 불면증, 편두통.
Steers(1991)	심장이 뛰고 혈압이 높아짐, 요통, 목과 어깨가 뻣뻣함, 두통.
Hellriegel/ slocum(1992)	혈압과 콜레스테롤이 높음, 심장이 뻘, 입술이 아픔, 땀, 호흡곤란, 팔·다리가 쭉심.
Luthans(1992)	고혈압, 높은 콜레스테롤, 심장병, 암.
Robbins/(1993) DeCenzo/ Robbins (1994)	두통, 고혈압, 심장병.

자료: 김광철, “전계논문”, p.36.

③ 심리적인 것

다양한 스트레스 요인은 각각의 서로 다른 사람들에게 각기 다른 증세를 가져다준다. 심리적인 결과 중에서 불안은 개인에게 대단히 위험한 상황이 경과한 후 또는 충격적인 상황이 경과한 후 또는 충격적인 상황에 노출된 후에 형성되는 것으로 개인과 환경간의 상호작용에 의해서 발생하는 것이다.⁵⁰⁾ 이러한 불안의 가장 공통적인 특성은 두려움과 공포감이며 위험에 직면했을 때 나타나는 불확실성과 무력감의 의미가 포함되어 있기도 하다.

불안은 배우자의 사망, 가정불화, 돌연한 개인적인 사건 등에서 발생하는 것으로 알려져 있으며,⁵¹⁾ 직무스트레스와 연관된 불안의 형태는 개인의 직무에 대한 기술이나 지식의 부족, 경력 개발 과정에서의 욕구 미충족, 장래의 불확실성

50) Leigh, H, “Evaluation and Management of Stress in Generl Medicine : The Psychosomatic Approach” , In, Goldberger, L, and Brenitz, (ed.), *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*, The Free Press, 1982, pp.733-744.

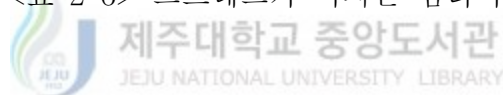
51) Rabkinm J.G, “Stress and Psychiatric Disorders” , In Goldberger L, and Brenitz, S.(Ed.), *Handbook of Stress : Theoretical and Clinical Aspects*, The Free Press, 1982, pp.566-584.

등에 의해서 유발된다.

스트레스는 불안, 공격성, 권태, 침울, 피로, 죄의식, 고독, 신경과민, 흥분으로 나타나는데 로빈스(Robbins)와 센조(Cenzo)는 불안, 침울, 낮은 직무만족 등으로 루단스(Ruthans)는 화, 불안, 침울, 신경과민, 긴장, 권태 심리적 상태에 영향을 미친다고 보았다.

직업적 스트레스는 만성적인 수면 방해 요인이 되고 있다. 불면증은 전문 직업인의 작업성과 의욕을 하락시키는 요인이 되고 있다. 따라서 불면증은 직무스트레스의 결과로 인식되고 있다. 또한 사업의 실패, 승진 누락, 해고 등은 개인의 기능 저하에 다양한 영향을 미치고 있기 때문에 자살까지 초래하는 잠재력을 갖게 된다.⁵²⁾

<표 2-6> 스트레스가 미치는 심리적 결과



연 구 자	구 분
Schnake(1990년)	불안, 무관심, 권태, 침울, 낮은 자존심, 소외감, 직무 불만
Stress(1991년)	불안, 공격성, 권태, 침울, 피로, 죄의식, 고독, 신경과민
Barney/ Griffin(1992년)	불면증, 침울, 성기능 감퇴
Luthans(1992년)	화, 불안, 침울, 신경과민, 긴장, 권태
Robbins(1992년)/ De Cenzo/Robbins(1994년)	불안, 침울, 낮은 직무만족

자료: 김광철, “전계논문”, p.37.

52) Paykel, E. S, "Life Stress, Depression, and Attempted Suicide" , *Journal of Human Stress*, September, 1976, p.56.

(2) 조직에 미치는 결과

조직의 상태는 손익계산에 의한 분석보다도 다양한 방법으로 측정되어 진다.⁵³⁾ 무루헤드(Moorhead)와 그리핀(Griffin)은 결근, 이직, 업적생산성, 직무만족, 조직몰입, 동기부여에 영향을 미치고, 헬리에겔과 슬로컴은 결근, 이직, 업적, 생산성, 직무만족, 조직몰입, 높은 사고율, 저 품질의 작업에 영향을 미친다고 했다.⁵⁴⁾

직무스트레스의 결과는 개인에게는 물론 조직에게도 영향을 미치는데 객관적으로 능률의 저하, 사고, 재해의 발생 또는 결근이나 이직으로 나타나며, 주관적으로는 번민과 불만으로 나타난다. 또한 이 분야에서의 최대의 관심은 스트레스와 업적간의 관계이다. 이 때문에 많은 논자들이 이에 관한 연구에 집중적인 노력을 다하고 있음을 볼 수 있는데, 기본적으로는 예르케스 등의 업적에서 크게 벗어나지 못하고 있다.

<표 2-7> 스트레스가 조직에 미치는 결과구분

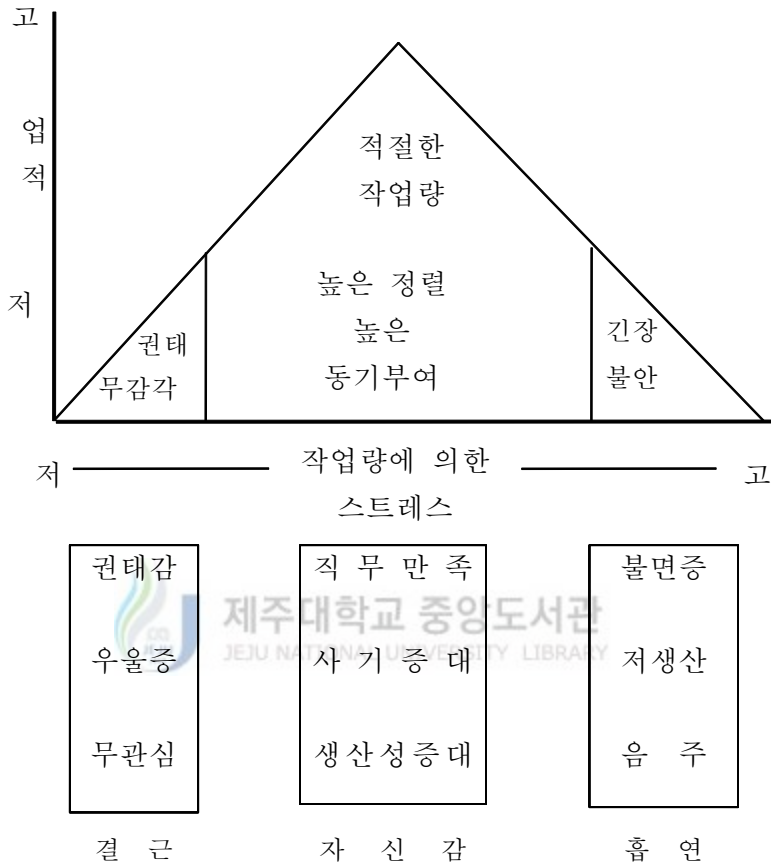
구분 연구자	결 근	이 직	업 적 생 산 성	직 무 만 족	조 직 몰 입	기 타
Schnake(1990년)	○	○	○			사고
Szilagyi/Wallance(1990년)	○	○	○			
White/Bednar(1991년)	○		○			나쁜 인간관계
Bamey/Griffin(1992년)	○	○	○			불량한 태도
Moorhead/Griffin(1992년)	○	○	○	○		동기부여
Hellriegel/Slocum(1992년)	○	○	○	○		높은사고율, 불량한 노사관계, 제품질의 작업, 일의 반대
Ivancevich/ Matterson(1993년)	○	○	○	○	○	

자료: 김광철, “전계논문”, p.38.

53) Cartwright, S, Cooper, C. L, and L. R. Murphy, *Diagnosing a Healthy Organization : A Proactive Approach to Stress in the Workplace*, In Murphy, L. R, Hurrell, J. J, Sauter, S, L, and G, P. Keita, *Job Stress Interventions*, American Psychological Association, 1995, p.217.

54) 김광철, “전계논문”, p.38.

<그림 2-13> 작업량, 스트레스 및 업적



자료: Moorhead, G, and R. W. Griffin, *Organizational Behavior*, Houghton-Muffin, 1992, 3rd, p.495.

무루헤드 등은 <그림 2-13>에서 보는 바와 같이 스트레스가 낮으면 권태와 무감각한 상태에 이르게 되는 반면, 스트레스가 높으면 긴장과 불안의 상태에 이르게 되어 결국 업적이 낮아지며, 적절한 작업량에 의해 스트레스가 적정수준이 되면 업적이 높아진다고 보았다.

4. 스트레스의 요인

스트레스를 일으키는 환경에서 신체적 또는 심리적 요구를 스트레스 요인이라 한다. 이러한 스트레스 요인은 사람들의 제반 활동에서 발생되므로 사람들이 직면하게 되는 사건, 상황, 직무, 가족, 친우, 동료업자 및 이들과의 관계나 개인의 내적 요구로부터 나타난다. 그러나 실제로 스트레스를 일으키는 요인은 어느 정도 한정되어 있다. 심리적 측면에서 신체의 항상성 유지할 수 없는 경우, 심리적인 측면에서는 사람들이 너무나 많은 압력을 받거나 장기간에 걸쳐 압력이 계속되어 대처하여야 하는 경우 스트레스가 발생한다.⁵⁵⁾ 환경의 요구에 유기체가 적응의 필요성을 느끼지 못하면 스트레스는 발생하지 않지만 스트레스 인과를 일으키는 외부작인(External Agents)이 작용하면 스트레스 요인이 되는 것이다.

직무스트레스 요인이란 직장에서 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스 요인을 의미한다. 조직내·외의 스트레스 요인에 의해 발생하는 직무스트레스는 종업원들의 작업태도와 행동에 영향을 미치기 때문에 경영자는 스트레스를 절실하게 인지하여야 한다. 스트레스 반응이 나타나면 이에 관련된 환경과 개인의 성격 특성을 알아야 한다. 맥렌은 이런 두 가지 요인을 상황(Context) 취약성(Vulnerability)이라 하였다.

사회적, 심리적 환경을 취약성은 연령, 성별, 성격 특성, 정서적 기질 같은 개인의 특성을 의미한다.⁵⁶⁾ 사람들이 조직에서 경험하는 직무스트레스는 상황에 대한 개인의 지각, 개인의 과거경험, 스트레스와 과업성과간의 관계, 관련성 있는 사람들간의 대인관계, 스트레스 반응에 대한 개인차 등에 의해서 결정되는데

55) 고정애, “직무스트레스 요인이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구”, 석사학위 논문, 영남대학교 경영대학원, 2000, p.9.

56) 김광철, “전개논문”, p.42.

이러한 직무스트레스 요인들을 검토하여 특성별로 분류할 필요성이 있다.

스트레스 연구에 있어서 의학자들은 생리적인 측면을, 심리학자들은 심리적인 측면을, 행동과학자들은 조직내의 직무특성에 연구의 초점을 두는 것이 일반적인 경향이다. 의학자인 셀리는 사람들이 일상생활을 영위하는데 필요한 건강문제에 관심을 갖고 스트레스 요인을 직종과 분위기 및 환경요인으로 심리학자인 콜맨은 압박감, 변화, 갈등, 욕구좌절로 구분하였다. 그리고 행동과학자나 경영학자들은 직무와 관련된 스트레스 요인에 주로 관심을 가졌는데 같은 관리자에게 스트레스가 되는 요인을 ① 과도한 작업량과 촉박한 마감시간, ② 경영자의 성취목표와 자신의 성취목표와의 불일치, ③ 기업의 전반적인 정책, ④ 직무 성과에 대한 피드백(Feed-Back)의 결여라고 하였다.

알브레트(Albrecht, 1981)는 신체적 요인, 사회적 요인으로 마샬과 쿠퍼는(Marshall and Cooper, 1981) ① 직무의 고유특성, ② 조직역할, ③ 조직내의 관계, ④ 경력개발, ⑤ 조직구조와 분위기, ⑥ 조직내부의 장애, ⑦ 개인의 고유특성으로 구분하였고, 맥그레스(Mcgrath 1982)는 ① 과업으로 인한 스트레스 ② 역할로 인한 스트레스, ③ 행동상황으로 인한 스트레스, ④ 물리적 환경으로 인한 스트레스, ⑤ 사회적 환경으로 인한 스트레스, ⑥ 개인 시스템내의 스트레스로 구분하고 비록 인위적인 것일지라도 스트레스 효과는 그 원천에 따라 다르다고 보았다.⁵⁷⁾

스티어스(Steers, 1981)는 스트레스 요인으로 ① 조직상의 영향 요인, ② 개인적인 영향요인으로, 슈러(Schuler, 1985)는 ① 개인특성, ② 조직특성으로, 파커와 데코티스(Parker and Edcottiis, 1983)는 ① 직무자체의 특성과 상황, ② 조직구조와 분위기 및 정보 흐름과 관련된 상황, ③ 역할관련요인, ④ 직무상의 관계, ⑤ 경력개발, ⑥ 외부적 몰입과 책임으로, 슈츠(Schultz 1982)는 ① 과중한 과업, ② 작업장의 변화, ③ 성과평가, ④ 역할감독, ⑤ 경력개발, ⑥ 임금체계로

57) 김광철, “전개논문”, p.44.

구분하였다.⁵⁸⁾ 루단스(Luthans, 1985)는 ① 조직외부요인, ② 조직요인, ③ 집단요인, ④ 개인요인으로, 셔머혼 등(Schermerhorn, Hunt & Osborn, 1985)은 ① 개인요인, ② 작업요인, ③ 비작업요인으로 구분하였으며, 김슨 등(Gibson, Ivancevich and Donnelly, 1982)은 ① 물리적 요인, ② 개인적요인, ③ 집단요인, ④ 조직요인, ⑤ 매개변인인 개인차로, 이반세비치와 매터슨(Ivancevich and Matteson, 1980)은 ① 물리적 환경요인, ② 개인수준요인, ③ 집단수준요인 ④ 조직수준요인, ⑤ 조직외부요인으로, 켈츠 드 브리스(Kets de Vries, 1984)는 ① 조직설계요인, ② 대인관계요인, ③ 경력요인으로 구분하고 있다.⁵⁹⁾

직무스트레스를 개인생체 규명의 파괴, 직무요건 및 요구와 개인 능력과의 불일치, 직무환경과 개인의 부적합한 관계 등을 어떻게 보던지 직무스트레스 요인들은 상호 관련성이 있다. 따라서 어떤 기준에 의해 직무스트레스 요인을 식별하던지 그 관계가 중복되므로 완전히 분리된 개별적인 영역으로 분류할 수 없으나 조직내의 직무를 수행함에 있어 여러 변인들이 궁극적으로는 개인에게 영향을 미치기 때문에 개인의 역할과 관련되지 않은 변인은 거의 없다고 할 수 있으므로 본 연구에서는 개인과 조직 차원에서 나타나는 요인 중 중요한 요인으로서 역할모호성, 역할갈등, 역할과다, 조직구조, 대인관계 등으로 분류하여 고찰하고자 한다.

(1) 역할모호성(Role Ambiguity)

동기와 기대이론에 의하면 역할모호성은 개인이 직무를 수행함에 있어 필요한 정보가 충분히 제공되지 않으므로서 나타나는 역할수행의 불확실성이다. 이런 역할모호성은 현대 조직의 복잡성, 조직변화의 신속성, 관리철학의 특성에

58) 강인호, “전개논문”, p.68.

59) 강인호, “전개논문”, pp.68~69.

의해 야기된다.⁶⁰⁾ 그러므로 직무내용 및 과업자체가 난해하거나 복잡할수록 더욱 잘 나타난다. 조직의 관리자는 부하들이 과업을 성취하는데 자신에게 기대하는 것이 무엇인지 명확히 알지 못할 때 관리자가 특정기대를 해결하는데 관련된 개별적인 손실이나 이익을 알지 못하면 역할모호성을 느껴 스트레스가 발생한다.

역할모호성에 대한 연구결과는 상당히 다양하게 나타나고 있는데 역할이 모호하면 직무불만족 생활불만족, 자존심의 손상, 우울증 등의 역할 긴장이 일어난다. 역할모호성은 특히 직무불만족과 상관관계가 큰데 개인의 욕구강도에 관계없이 직무불만족과는 정적관계로 직무위협이나 불안과도 정적관계인 것으로 밝혀졌지만 직무만족과는 부적관계로 지적되었다.

역할의 명료성은 역할 전달자의 태도에 따라 좌우되지만 역할이 명료할 수록 직무에 대한 관심이 높아지며 직무긴장 및 이직경향과는 부적관계가 된다. 역할모호성이 직무만족에 미치는 영향은 개인차에 따라 달라진다. 외부통제와 역할모호성과는 정적관계이나 직무만족과는 부적관계로서 역할모호성은 관리직, 전문직 등의 상위직급에서 현저히 나타난다. 내적으로 통제된 사람이 외적으로 통제된 사람에 비해 성과를 높게 평가하며 만족도가 크다.

역할모호성이 지각되어 스트레스나 심리적 긴장 등이 발생하면 직무불만족, 우울증 불안, 이직 등 종업원의 태도와 행동에 부적인 영향을 미치지만 리더의 관리행동, 종업원의 내외통제, 욕구 등 개인차에 따라 나타나는 정도가 다르며, 또한 직급이나 직종에 따라 역할모호성에 대한 정도가 다르게 지각되고 있다. 역할모호성은 어떤 특정 요소에 의해서만 좌우되는 것이 아니라 조직이나 개인이 지닌 특성에 따라 다르며, 이러한 요소들이 복합적으로 작용하여 나타나는

60) 이성희, “관광호텔 종사원의 직무스트레스에 관한 연구”, 박사학위논문, 경기대학교 대학원 관광경영학과 2001, p.23.

것임을 알 수 있다. 즉, 역할모호성에 대한 지각이 높을수록 직무불만족, 불안 등의 태도가 고조되어 직무성과가 떨어지며 이직경향이 증가되지만 상위 직급자 이거나 내적으로 통제된 사람에게는 오히려 역할모호성이 만족요인으로 작용하기도 한다.

종업원이 외적으로 통제되거나 욕구수준이 낮거나 상황이 애매하면 가급적 역할을 명확히 규정할 것이 요구되지만 종업원이 내적으로 통제되거나 욕구가 일정수준 이상이고 능력이 있으면 동기부여 요인으로 작용할 가능성이 높다. 그러나 조직의 성과를 제고시키거나 종업원의 태도, 행동 등을 바람직한 방향으로 이끌어 가려면 가급적 역할모호성을 감소시켜야 한다. 이렇게 될 때 조직몰입과 조직 애착도, 충성심 등이 높아지며, 직무성과가 높아짐은 물론 직무에 대한 만족으로 이직 경향은 감소될 것이다.



(2) 역할갈등(Role Conflict)

역할갈등은 한 개인이 특정 역할을 수행함에 있어 직무요구가 종업원의 개인적 기준, 가치 및 직무요건 등과 불일치하거나 개인의 도덕, 가치관과 상반되는 행동을 요구하면 역할갈등이 일어난다.⁶¹⁾ 역할갈등은 주관적 또는 객관적 관점으로 나눌 수 있다. 객관적 역할갈등이라면 실제적으로 모순된 요구나 징후가 개인에게 요구되는 경우인데 종업원이 상반되는 일을 해야 되는 것이다. 주관적 역할갈등이라면 개인 스스로가 파악하고 있는 역할요건과 자신의 요구, 가치관 및 목표가 모순되는 경우를 의미한다.

갈등의 형태는 전달자 내의 갈등, 전달자간의 갈등, 개인의 역할갈등, 역할간의 갈등이 있다.⁶²⁾ 모순되는 역할 기대로 인하여 역할갈등이 발생하면 역할 수

61) 송병식, 「전계서」, p.564.

62) 이분주, “직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구”, 석사학위논문, 한남대학교 대학원, 2000, p.35.

행자는 내용 갈등이 고조되거나 직무와 관련된 긴장이 증가하므로 직무만족, 상사와 조직에 대한 신뢰도가 감소한다. 그리고 갈등 상황으로 긴장을 하게 되면 사회심리적 철회행동과 대처반응이 발생하므로 개인의 정서나 대인관계에서 회생이 뒤따른다.

역할갈등은 조직유효성의 지각 및 만족과는 부적관계이며 불안, 이직과는 정적관계가 있다. 또한 역할갈등은 직무와 관련된 긴장 직무불만족, 역할 전달자에 대한 비호의적인 태도 및 작업성과에도 영향을 미치며, 나아가 심장병의 발병율, 고혈압, 콜레스테롤 수준을 높이는 데도 영향을 준다.

이와 같이 심한 역할갈등을 겪고 있는 사람일수록 직무와 관련된 긴장을 보다 크게 느끼며, 직무에 대한 만족도와 조직몰입도가 낮으며, 직무에 대해 불안해한다는 것을 알 수 있다. 그리고 이러한 역할갈등은 역할모호성과 유사한 현상을 야기시킨다는 것이 제 문헌에서 지적되고 있으나 단지 개인차에 따라 역할갈등이나 역할모호성에 대처하는 반응행동도 상이한 것으로 나타나고 있다. 역할갈등은 조직에서 완전히 제거할 수는 없겠지만 조직의 기본적인 구성단위를 개인으로 보기보다는 역할구성 즉, 역할 수행에 있어 관련되는 참가자들의 상호의존성·기대·협동요건의 관점에서 파악할 때 어느 정도 통제 할 수 있다.⁶³⁾

(3) 역할과다(Role Overload)

역할과다란 조직내의 종사원이 역할을 수행하는데 기대되는 정도가 개인의 능력을 초과하거나 자신이 믿는 것보다 어떤 일을 보다 급하게 하거나 부주의하게끔 강요당하는 상황을 말한다.⁶⁴⁾ 또한 개인은 성과의 질과 성과의 양간의 갈등으로 역할과다를 경험하게 되는데 양적 역할과다는 주어진 시간동안 수행

63) 송병식, 「전계서」, p.564.

64) 한인수, “조직에서의 스트레스에 관한 연구”, 「경제연구소 논문집」, 충남대학교 1982, pp.12~13.

해 낼 수 있는 업무량 이상으로 역할이 요구되는 것을 말하며 질적 역할과다는 자신의 능력, 재능, 지식의 한계를 벗어나 역할이 요구되는 경우이다. 역할과다로 인하여 종사원은 결근율이 높아지고, 직무에 대한 동기부여가 낮아진다.⁶⁵⁾

조직내의 역할스트레스 원인으로서 역할과다는 지금까지 살펴본 바와 같이 역기능스트레스(Distress)를 유발시키기 때문에 부정적인 견해로 보는 것이 일반적이나 조직의 입장에서 고려할 때 역할갈등, 역할모호성은 개인이나 조직에 부적 효과를 가져오지만 역할과다는 많은 일을 한다는 측면에서 긍정적인 관점으로 고려되기도 한다. 이러한 부정적인 측면은 조직의 입장에서만 논의되었기 때문에 조직과 개인의 연계성이라는 관점에서 타당성이 인정될 수 없다.⁶⁶⁾

역할과다는 개인에 의해 일어나는 경향이 있으며, 현 사회에서 아주 보편적인 것이나 조직생활에서 역할과다를 예방하려면 시간을 보다 잘 관리하고 훈련을 늘리고 간섭하지 않고 공동으로 작업을 하거나 과다한 업무는 타인에게 위임해야 한다. 그 뿐만 아니라 종업원은 자신의 능력을 잘 인식하여 과욕을 부리지 말아야 하며, 자신의 능력 한계 능력이나 기술수준이 낮은데 자존심, 성취감, 명예욕이 높으면 역할과다로 스트레스는 증가할 가능성이 높다.⁶⁷⁾

(4) 대인관계 요인(Interpersonal Relations)

작업집단에서 구성원들간의 관계의 양호 여부는 개인 및 조직 건강상 중요한 요소다. 그럼에도 불구하고 이런 측면에서 대인관계 가정들을 부정하거나 입증할 만한 연구는 별로 없다. 조직에서 스트레스와 대인관계에 대한 연구는 아그리스(Argyris)와 쿠퍼 (Cooper)에 의해서 최초로 이루어졌는데 대부분의 직무상의 대인관계 상황은 대인관계의 인지, 인정, 동질성 및 개인의 욕구와 관계가

65) 한인수, “상계논문”, p.11.

66) 최지만, “전계논문”, p.30.

67) 강인호, “전계논문”, p.74.

있다는 것을 전제로 하고 있다.

대인관계가 만족스럽지 못하면 스트레스에 영향을 미치지만 대인관계가 개인의 인지와 안정의 필요성 때문에 생기는 것은 아니다. 프렌치(French)와 카플렌(Caplan)에 의하면 작업에 대해서 각 개인이 불신을 하게 되는 것은 직무만족이 낮거나 개인의 복지와 직무와의 관계가 위험한 상황에서 발생하며, 개인의 심리적 긴장과 개인간의 원활하지 못한 의사결정을 일으키는 높은 역할보호성과는 정적관계가 있다고 한다.⁶⁸⁾ 칸(Kahn)과 그의 동료들에 의하면 부하들이 대인관계가 악화된 것은 동료나 상사와의 위기감과는 관련이 있으나 부하에 대한 위기감과 관계가 없다는 것이다. 그리고 대인관계가 나쁘면 신뢰도가 낮고 사회적 지원이 적으면 조직 구성원이 직면하고 있는 문제를 처리하려는 관심이 낮다는 것이다.⁶⁹⁾ 직무상의 대인관계는 다음과 같이 분류할 수 있다.

(1) 상사와의 관계이다.

백(Buck)에 의하면 직속상사의 고려적인 관리행동은 상사와 동료애적인 행동 표시, 상호신뢰, 존경 및 친밀성과 관계가 있는 부하가 상사의 고려적인 행동이 적다고 느끼면서 직무압력을 보다 크게 느낄 뿐만 아니라 상사가 자신에게 호의적인 방법으로 도와주거나 평가하지 않는다고 느낀다는 것이다.

상사의 고려적인 행동은 직무 압력을 완화시키는 행동을 한다. 이와 같이 상사들에 의해서 생기는 스트레스는 ① 부하에게 대하는 상사의 호의성 ② 자신의 문제에 대한 상사의 경청, ③ 부하의 성과평가에 대한 상사의 인식정도와 인지여부, ④ 부하의 능력에 대한 상사의 신뢰도 등과 관련이 있다.⁷⁰⁾

68) J.R.P french jr. and R. D. Caplan, *Organization Stress and Industrial, Readings, Business*, Publication, 1991, pp.307~309.

69) C.L. Cooper and J, Marshall, op. cit. p.89.

70) Ibid, pp.89~90.

(2) 동료와의 관계이다.

부하들은 대인관계에서 노출 빈도가 높기 때문에 동료와의 관계가 나쁠수록 스트레스를 느낄 가능성이 높다. 동료간에 발생하는 스트레스는 ① 부하 스스로 자신의 활동을 계획하고 조정하지 못하므로 발생하는 작업시간의 손실정도 ② 대인관계에 따른 과업완성의 촉진정도나 방해정도, ③ 자신과 동료들간에 불충분한 자원이나 협력의 정도 ④ 직무 담당자가 직무를 수행하는데 필요한 정보가 타인에게 누설되지 않은 정도, ⑤ 경쟁으로 인해 자신과 동료간에 발생하는 갈등정도에 의해 측정된다.⁷¹⁾

(3) 부하의 관계이다

대부분 상사들이 느끼는 스트레스인데 전술한 바와 같이 참여도를 높이므로서 스트레스나 불안 등을 감소시킬 수 있다. 특히, 관리자가 부하들의 참여를 촉진시키는데 있어서 관리자에게 작용하는 스트레스 요인은 ① 관리자의 실질적인 권한과 공식적인 권한 및 역할의 침해에 대한 관리자의 분노, ② 상호 불일치하는 압력, ③ 부하의 참여거부 등으로 나타난다.

부하의 관계는 ① 부하들이 리더의 지시를 따르지 않는 정도, ② 부하가 성과 정보를 전하는데 있어서 불안전성, ③ 부하 스스로 자신의 능력에 대한 신뢰성의 결여정도, ④ 관리자의 선호와 상반되는 행동의 빈도 등으로 측정된다.⁷²⁾

직무상의 대인관계에서 발생하는 스트레스는 주로 동료, 부하, 및 상사들과의 관계가 나쁘기 때문인데, 특히 구성원들이 자신의 역할에 관해 상당한 모호성을 느끼면 언제나 발생할 가능성이 높다. 조직 구성원간의 나쁜 대인관계는 역할에 대하여 필요한 책임을 수행하는데 필요한 정보가 제공되지 않아 상황이 모호해지면 더욱 촉진되며 이러한 결과로 발생하는 오해와 갈등은 신뢰도, 지원 등에

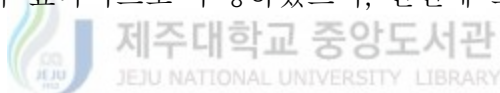
71) M. T. Matteson and J. M. Ivancevich op. cit. pp.108-109.

72) C.L Cooper and J.Marshall op. cit. pp.89-90.

부적영향을 미치므로 대인관계가 나쁠수록 직무에 대한 불만족과 위기감이 발생한다. 특히 성과평가는 대인관계로 인한 스트레스의 주원인이 된다. 이상의 논의를 볼 때, 대인관계는 직무스트레스 원천의 하나가 됨을 인식할 수 있을 것이다.

(5) 조직구조(Organizational Structures)

조직구조의 요인이란 직무스트레스에 영향을 미치는 조직 구조적 제한성을 의미한다 일반적으로 의사결정 참여도, 조직의 구조적 제한, 인사정책의 공정성으로 그 내용을 나타낼 수 있다.⁷³⁾ 조직의 구조가 스트레스 및 조직행동에 미치는 영향에 관한 연구는 그렇게 많지 않다. 이반세비치 등의 연구에 의하면 판매원의 경우 수평조직일수록 중간조직이나 수직조직보다 직무만족을 보다 크게 느끼고 과제를 보다 효과적으로 수행하였으며, 반면에 스트레스는 보다 적게 경험하였다고 한다.



쿠퍼 등은 스트레스 요인을 감소시키기 위한 네 가지 조직의 전략을 제시하고 있으며, 특히 자율성과 참여의식을 높이고 의사소통을 촉진시킬 수 있도록 조직의 구조를 변경해야 한다고 주장한다. 그리고 카라섹(Karasek)은 관리자의 의사결정 과정에서 갖게되는 허용범위에 따라서 스트레스를 느끼는 정도가 다르다고 한다. 작업에 대한 요구가 증가하더라도 이를 수행하는 관리자의 의사결정의 폭이 증가하기만 하면 특별한 스트레스를 경험하지 않는다는 것이다.

<그림 2-14>에서와 같이 이러한 의사결정의 허용범위가 없게 되면 작업에 대한 높은 요구와 책임감에 대한 압력을 참아낼 수 없게 되어버린다. 그러므로 시간 제약을 받고 행동의 자유가 거의 없으며 계속해서 상사와 명확한 의사결정을 해야 하는 요구를 받게 될 때 관리자는 더욱 스트레스를 느끼게 된다. 그

73) 박세홍, “직무스트레스 요인이 스트레스과정 및 직무유효성에 미치는 영향에 관한 연구”, 박사학위논문, 한남대학교 대학원, 1994, p.46.

러나 행동의 자유를 갖는 직무에 종사하는 관리자는 직무를 보다 흥미 있고 적극적인 것으로 느끼게 된다. 적절한 양의 의사 결정권한과 권위를 갖게되며 그의 재능과 판단력을 시험할 많은 기회가 주어지기 때문에 그는 직무를 보다 적극적으로 수행하게 된다.

<그림 2-14> 직무긴장모델

		직 무 요 구		
		낮 음	높 음	
직 무 결 정 허 용 범 위	낮 음	수동적 직 무	긴장이 높은 직무	미해결 긴장
	높 음	긴장이 낮은 직무	능동적 직 무	능동적 수준

자료: 강인호, “전계논문”, p.84.

제3절 조직의 유효성

1. 조직유효성의 정의

조직유효성(Organizational Effectiveness)이라는 것은 조직이 목표 달성을 위해 구조, 관리, 인간부분의 요소들이 상호 유기적 작용에 의해 효과를 나타낼 수 있으나 이러한 조직유효성의 개념은 아직도 발전단계에 있으므로, 그 개념을 명확히 정의하기는 어렵다.⁷⁴⁾ 그러나 조직의 성과나 결과를 평가하기 위해 조직유효성에 대한 기준을 설정하고 각 이론간의 합의점을 발견하려는 노력이 지속되고 있으며, 지금까지 조직유효성에 대한 정의와 측정방법은 여러 가지로 발전되어 왔으나 많은 학자들 간에는 공통된 견해를 갖지 못하고 있다. 여러 학자들이 주장하는 내용을 토대로 조직유효성의 본질을 살펴보면 다음과 같다.

로빈스(Robbins)는 단기-장기적 목표의 달성도를 조직유효성으로 정의하면서, “목표를 설정하는데는 전략적 이해관계자 요소가 반영되어야 하고, 평가자의 이해관계와 그 조직의 수명주기 단계의 특성도 반영되는 것”이라고 하였다.⁷⁵⁾ 모트(Mott)는 조직유효성을 조직이 행동, 생산, 적응하기 위해 조직력을 발휘하는 능력으로 정의하면서, “효율적인 조직은 타 기업보다 다량의 고품질 제품을 생산하고 조직내부의 문제와 외부환경에 보다 적절히 적응한다”라고 주장하였다.⁷⁶⁾ 그리고 프라이스(Price)는 조직 현실의 활동지침을 통해서 추구하는 목표

74) 조직유효성을 정의할 때 우선적으로 고려하는 것이 능률이다. 일반적으로 유효성은 미리설정된 목표를 달성한 정도를 나타내는 말이고, 능률은 목표 지향적인 활동이 얼마나 경제적으로 수행되었는가를 투입과 산출의 비율로 나타내는 것을 말한다. 이빈, “조직 구조조정이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구”, 석사학위논문. 전남대학교 경영대학원, 2002, p.26.

75) 이빈, “상계논문”, p.27. 재인용.

76) Mott, P, E, *The Characteristics of Effective Organization*, N,Y : Haper and Row. 1972.

를 달성하는 정도로 정의하면서, 생산성, 적합성, 사기, 적응성, 제도화 등을 지표로 포함하였다. 또한 드레프트(Draft)와 스티어(Steers)에 따르면 조직유효성은 조직이 그 목적을 달성하는 정도로, 이는 공식적 운영목표, 즉, 수익성, 생산성, 종업원 복지, 고객만족 등을 측정 기준에 포함하였다.

한편 게오르고파울로스(Georgopoulos)와 탄넨바움(Tannenbaum)은 조직의 유효성을 “사회시스템으로써 조직의 수단이나 자원을 오용함이 없이 소기의 목적을 달성하거나 또는 조직 구성원들에게 긴장감이나 부담감을 부과하지 않고 조직의 목적을 잘 달성해 내는 정도”라고 하였다.⁷⁷⁾

이상에서 살펴본 바와 같이 조직의 유효성과 성과의 개념은 연구자의 관점이나 연구목적에 따라 서로 다르게 정의되고 있지만 그 개념은 크게 조직의 목표를 중심으로 유효성을 인식하려는 견해와 조직을 하나의 시스템으로 보고 그러한 시스템의 특성을 유지시키는 정도로 유효성을 인식하려는 견해로 대별될 수 있다.

조직유효성의 성격으로써는 조직의 성과나 결과를 평가하기 위한 조직유효성의 기준을 설정하고 각 이론간의 합의점을 발견하려는 노력이 지속되어 왔으며, 조직의 성공정도를 나타내는 지침으로서의 조직유효성은 대체로 다음과 같은 속성을 지니고 있다.⁷⁸⁾

첫째, 조직유효성은 조직의 사회적 정당성을 확보하기 위한 수단으로 조직의 산출물이나 성과로 표현되며 조직유효성에 대한 판단은 매우 중요한 기능을 하게 된다.

둘째, 조직유효성은 개념이 아닌 구인이다. 즉, 객관적인 사상을 관찰할 수 있거나 구체화 될 수 없는 구인의 속성을 갖고 있으며, 조직과 분리되어 설명될

77) 김현태, “중소기업경영자의 리더십 스타일과 조직유효성과의 관계에 관한 연구”, 석사 학위논문, 고려대학교 경영대학원, 1992, p.42.

78) 이빈, “전계논문”, p.28.

수 없다.

셋째, 조직유효성은 다차원적인 동시에 복수의 영역을 갖는다. 즉, 다양한 영역 내에서 활동하는 조직은 여러 형태의 이해관계가 형성되며, 모든 영역에서가 아닌 일부 제한된 영역 안에서 유효성을 극대화시킬 수밖에 없다.

<표 2-8> 조직 유효성에 관한 정의

학 자	정 의
Robbins	단기, 장기적 목표의 달성도
Mott	조직의 행동, 생산에 적응하기 위해 조직력을 발휘하는 능력
Price	조직현실의 활동지침을 통해서 추구하는 목표를 달성하는 정도
Draft & Steers	조직이 목표를 달성하는 정도
Georgopoulos & Tannenbaum	사회시스템으로서 조직의 수단이나 오용함이 없이 소기의 목적을 달성하거나 또는 조직구성원들에게 긴장감이나 부담감을 부과하지 않고 조직의 목표를 달성해 가는 정도
Etzioni	조직이 목표를 달성하는 정도

자료: 김석희, “조직의 유효성의 행동과학연구”, 석사학위논문, 영남대학교 대학원, 1982, pp.31~33. 연구자 재구성.

2. 조직유효성의 접근방법⁷⁹⁾

1) 목표 지향적 접근방법

목표 지향적 접근방법은 가장 전통적인 방법으로 조직의 산출 측면에서 측정 가능한 목표의 달성 정도를 평가한다. 목표는 조직내의 전반적인 합의와 의견일치를 통해 설정되고 이러한 목표를 향한 진행 과정은 추정 가능해야만 된다.

2) 시스템적 접근방법

개방 체제적 관점에서 조직의 구조 및 과정과 같은 수단을 강조하며, 외부환경에 대한 적응성을 조직유효성의 결정요인으로 보고 있다. 이에 따라 조직유효성을 목표 달성과정에서 일어나는 종업원의 만족과 화목, 그리고 환경과의 관계로 평가하는 것으로 경영자들에게 장기적인 관점에서 조직성과를 추구하도록 해주고 조직활동의 상호의존성에 대한 인식을 증대시킨다.

3) 인간관계적 접근방법

조직의 생산성, 이익과 같은 구체적인 효율성뿐만 아니라 구성원의 욕구충족, 즉 만족도를 함께 추구해야 한다는 관점이다. 곧 구성원의 응집성과 사기의 제고, 인적자원의 가치 및 개발을 통해 조직유효성을 평가하도록 제안한다.

3. 조직유효성의 평가기준

조직유효성에 관한 이론적 개발을 위해서나 실천적인 기준을 제공하기 위해서는 신뢰할 수 있는 측정이 이루어져야 한다. 이런 조직유효성의 측정을 통해

79) 이빈, “전계논문”, p.30~31.

여 조직의 성과가 높은 수준에 도달하기 위한 조직 내부 활동을 검토할 수 있으며, 공식 조직간에 성과도 비교할 수 있게된다. 뿐만 아니라 이러한 조직 내부의 활동 검토와 타 조직과의 비교를 통하여 조직목표달성을 위한 보다 나은 조직행동과 관리의 지침을 제공할 수 있게 된다.

프라이스(Price)는 조직유효성을 목표달성의 정도라고 정의하고 이를 4가지 요소로 설명하고 있다. 즉, 그는 조직유효성과 분업, 커뮤니케이션 및 규모와의 관계를 분석하는 과정에서 이러한 관계를 조정해주는 매개변수로서 생산성, 적합성, 사기, 적응성, 제도화를 측정기준으로 삼았다.⁸⁰⁾ 캠프벨(Campbel)은 조직유효성에 관한 연구물들에 제시된 유효성 측정 지표를 30가지 변수로 정리하였다.⁸¹⁾ 즉, 경제적, 재무적 성과 차원과 심리적, 행위적 차원으로 나누어진다. 전자의 경우 수익성, 성장성, 생산성, 총매출액 등이 대표적 지표이며, 후자는 구성원들의 사기, 직무만족, 조직몰입 등이 대표적인 예이다. 한편 스티어(Steer)는 여러 학자들에 의해 제시된 각종 조직유효성 목록을 몇개의 범주로 묶어 빈도를 추가함으로써 실무적으로 적용 가능한 측정모형을 개발하였다.⁸²⁾

<표 2-9> 조직유효성의 측정기준

평가기준	빈도	평가기준	빈도	평가기준	빈도
적응성	10	응집성	2	종업원보전능력	2
생산성	6	조직갈등의 감소	2	성장능력	2
직무만족	5	환경통제 능력	4	의사전달	2
순이익	3	발전성	2	생존능력	2
자원확보 능력	3	능률성	2	기 타	1

자료: Steers, R.M, "Problems in the Measurement of Organization Effectiveness" , *Administrative Science Quarterly*.20(4). (1975), p.549.

80) 이빈, "상계논문" , p.29.

81) 이빈, "상계논문" , p.29.

82) R, M. Steers, "Problems in the Organizational Effectiveness" , *Administrative science Quarterly*, 1990. p.549.

<표 2-9>에서 살펴본 바와 같이 조직유효성을 평가하는 척도는 생산성이나 이윤과 같은 일반적 관점에 입각하여 구성되었지만 조직이 사회 문화적 영향을 받아 조직 목표가 변화하는 개방 체계적 관점에서는 그 기준이 다양해지고 측정도 더욱 어려워지게 되었다. 그렇지만 조직유효성의 측정기준이 초기에는 경제적, 재무적 지표에 초점을 두었다가 그 후 구성원이 사회적, 심리적, 지표까지도 포함하여 파악하고있는 경향을 보인다.

조직의 유효성을 측정하는데 있어서 조직유효성을 측정하기 위한 여러 모델에서 서로 일치되는 점이 부족하며, 이로 인해 조직유효성의 구성 개념을 도출하기 어렵다. 이러한 조직유효성이 내포하고 있는 몇 가지 문제점에 대한 이해가 조직유효성의 측정에 도움이 될 것으로 본다.⁸³⁾

첫째, 구성 개념은 확고한 현상이라기 보다는 추상적인 개념으로 통일된 전제로 결합되거나 일치된 여러 변수의 가정에 기초하고 있다는 점이다.

둘째, 평가기준은 시간의 경과에 따라 비교적 불안정하다.

셋째, 조직유효성의 기준이 다원적이라는 것은 큰 장점이지만 한편으로는 서로간의 갈등을 유발시킬 수 있다.

넷째, 조직유효성의 측정에서 정확하고 일관성 있게 개념을 수량화하는 것이 전제된다. 그러나 그러한 수량화는 개념의 복잡성 때문에 어려운 과정이다.

다섯째, 하나의 평가기준을 다른 조직에 어떻게 일반화시킬 것인가 하는 문제가 있다.

여섯째, 조직이 거시적 차원에서 유효성을 파악하고자 할 때 조직유효성과 구성원 행위간에 통합성이 무시될 수 있다. 이러한 모델 설정에서 간과하기 점으로 많은 배려가 있어야 한다.

조직성과에 관한 개념은 여태까지 조직효율성, 조직효과성, 조직유효성, 조직

83) 이한우, “조직문화와 조직유효성과의 관계에 관한 연구”, 석사학위논문, 고려대학교 대학원, 1992, p.48.

의 생산성, 조직만족도, 조직몰입도, 이직율과 결근율, 서비스의 질, 조직참여도 등으로 표현되어 왔다. 그러나 본 연구 논문은 일반 경영조직과는 달리 호텔종사원의 스트레스 원인과 대처방법, 직무스트레스 요인이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구인 바, 조직의 유효성으로 직무만족, 조직몰입, 이직이사 등으로 한정하여 연구 분석하고자 한다.

1) 직무만족

조직구성원이 그 조직에서 담당하고 있는 직무에 대해 만족하고 있느냐의 여부는 그 조직의 성과와 관련하여 중요한 의미를 지닌다. 이의 만족 여부에 구성원은 그 조직에 대하여 긍정일 수도 있고 부정일 수도 있으며 이는 곧바로 조직의 성과에 영향을 미치게 때문이다.⁸⁴⁾ 직무만족에 대한 연구 관심은 3단계로 걸쳐 발전되어 왔다. 첫째 단계는 1960년대를 중심으로 한 초기관심 고조시대이며, 둘째 단계는 1970년대를 중심으로 한 직무만족에 대한 무관심시대(성과-만족관계의 타당성 문제)이며, 셋째 단계는 결근 및 이직 같은 변수들과 밀접한 관련이 있음을 밝혀짐에 따라 관심이 새로이 고조된 시대 등으로 구분된다.⁸⁵⁾

직무만족의 개념은 태도와 사기 등으로 혼동되어 사용되어 왔는데 직무만족의 개념화 시도는 크게 두 가지 연구흐름으로 이루어졌다. 그 하나의 흐름은 총체적 개념화이다. 로크(Locke)는 직무만족을 “종업원 개인의 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게되는 경험으로부터 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상태”라고 정의하였다.⁸⁶⁾

84) 이영호, “지방공무원의 직무스트레스와 직무성과와의 관계에 관한 연구”, 박사학위논문, 경남대학교 대학원, 1998, p.65.

85) B. M. Staw, *Organizational Behavior: A Review and reformulation of the fields outcome variable* In M. R. Rosenzweig nad L. W. Porter(ed.), *annual review of psychology*, Palo Alto : Annual Review Inc, 1984, pp.225~302.

86) E. A Locke, *The nature and causes of job satisfaction*, In M. D. Dunnetle *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: rand McNally, 1976, pp.1297~1349.

직무의 적정 평가나 느낌은 직무가 개인의 요구 및 가치와 일치하는 경우에 일어난다. 로크의 정의에 따르면, 직무만족은 작업, 임금, 승진, 편익, 감독, 기회, 작업조건, 동료 등의 구체적인 만족형태를 모두 포괄하는 총체적 개념으로 볼 수 있다. 또 다른 하나의 흐름은 직무만족의 구성개념이 직무자체와 관련된 내재적 직무만족(Intrinsic Job Satisfaction)과 직무이외의 요소와 관련된 외재적 직무만족(Extrinsic Job Satisfaction)으로 구분하여 개념화를 시도하고 있다. 한편, 직무만족을 태도로 보는 관점은 연구자들 간에 의견이 대체로 일치되고 있으나, 태도의 본질에 대한 접근관점에 따라 다소 차이가 있다.⁸⁷⁾

태도에 대한 접근 방법은 성향적 접근관점(Dispositional Approach), 사회적 정보처리 접근관점(Social Information Processing Approach) 및 정보처리 접근관점(Information Approach)등 크게 3가지로 분류된다.

첫째, 성향적 접근관점은 태도를 경험을 토하여 학습된 안정과 긍정적 또는 부정적 성향으로 보는 것이며, 둘째, 사회적 정보처리 접근관점은 태도를 사회적 구성개념으로서 직장 내에 있는 타인들이 제공한 정보단서의 함수로 보는 것이며,⁸⁸⁾ 셋째, 정보처리적 접근관점은 태도를 근본적 인지적 단위의 일반화된 평가로 보는 것이다.⁸⁹⁾

본 연구에서는 직무만족을 개인의 직무나 직무경험의 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상태로 정의를 내리며, 다음에 직무만족 요인, 직무스트레스와 직무만족과의 관계를 살펴보고자 한다.

87) R. W. Griffin T. S. Bateman, *Job satisfaction and organizational commitment, In International review of Industrial and Organizational psychology*, Edited by C. L. Cooper and I. Robertson, John Wiley & Sons Ltd, 1986, pp.1215~1230.

88) G. Salancik, J. Pfeffer, "A social information processing approach to job attitudes and task design", *Administrative Science Quarterly* Vol. 23, 1978, pp.224~253.

89) B. J. Calder, P. H. Schurr, "Attitudinal processes in organization in L. I. Cummings and B. M. Staw", (Eds.) *research in Organization Behavior*, Vol.3, 1981, pp.283~302.

직무만족의 요인으로는 직무자체, 급여수준, 승진기회, 감독형태 및 동료 작업자 등이 있는데 조직 구성원의 직무에 대한 만족도는 상황에 따라 변한다.⁹⁰⁾ 이 같은 직무만족은 직무 재직자가 직무결과를 평가하는 방법과 내재적·외재적 결과의 수준에 따라 달라지나 근본적으로 직무만족의 여부는 직무과제, 작업자체에 대한 신체적 요구, 개인적 관심, 보상체계, 작업조건, 상사동료 및 부하와의 관계 등의 원천에 의해 크게 좌우된다.⁹¹⁾

브리프(Brief)와 그의 동료들은 직무스트레스와 직무만족의 부정적인 관계를 발견했으며,⁹²⁾ 잭슨(Jackson)은 병원의 종업원을 대상으로 한 연구에서 “역할갈등과 역할 모호성 요인이 긴장에 영향을 미치며 이로 인하여 직무에 불만족하게 된다” 라는 결과를 밝혔다.⁹³⁾ 압텔(Abdel)과 헨림(Halim)은 직무특성과 역할스트레스, 직무만족과의 관계를 알아보기 위하여 제조업체 종업원을 대상으로 실증 분석한 결과, “단순하며 구조화된 직무 하에서 역할 스트레스가 높을 때 직무에 불만족을 느낀다” 라는 것을 밝혔다.⁹⁴⁾

직무로 인해 스트레스를 느끼면 약 40%의 종업원이 정신건강과 관련된 특정한 증세를 보인다는 연구가 있는데 그 내용은 다음과 같다.

첫째, 직무만족은 종업원의 기술수준과 일관성이 있게 변하고 있는데 상위직급의 생산근로자의 정신건강이 하위직급의 생산근로자에 비해 양호한 것으로 나타났다.

90) 이선규, “전계논문”, 1992. p.83.

91) Don Hellrigel, John W. Slocum. Jr, and richard W. Woodman, “Organization Climate : Measures, research and contingencies”, *Academy of Management Journal* Vol. 17, No.2 1974. pp.255~280.

92) A. P. Brief, R. S. Schuler, M. Van Sell, *Managing Job stress*, Little Brown, 1981, p.22.

93) S. E. Jackson, “Participation in decision making as a safety for reducing job related strain”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 68, 1983, pp.3~19.

94) A.A, Abdel-Halim, “Employee effective response to organizational stress: Moderating effect of job characteristics”, *Personal Psychology*, Vol.31, 1978, pp.561.

둘째, 직무만족, 스트레스 및 결근율은 제 직무특성과 직접적인 관계가 있는데 특히 직무가 지루하고 반복적이며 단순하면 정신건강에 나쁜 영향을 미친다.

셋째, 직무스트레스로 인하여 무력감, 철회행동, 소외감 및 비관주의가 직장전체에 팽배하게 된다.⁹⁵⁾ 이같이 직무나 생활여건 등에 만족하지 못한 사람들은 심장병이나 기타 심장환자의 발병률이 더 높으며, 또한 제 스트레스 요인이 나타나면 직무만족과는 부정적인 관계가 초래된다는 사실이 밝혀지고 있다.⁹⁶⁾ 즉, 역할이 모호하거나 갈등이 심할수록 직무만족이 낮아지는데, 특히 개인의 역할갈등이 높을수록 내재적 및 전반적인 만족도는 낮아지는 경향이 있으며, 역할이 모호할수록 내재적 및 전반적인 만족도가 낮아지는 경향이 있고, 직무나 상황에 대한 불만족이 더 큰 것으로 지적되고 있다. 그러므로 직무스트레스 요인 가운데 개인과 관련된 역할 요인이 크게 작용할수록 직무나 생활이 불만족에 미치는 영향이 크다는 것을 알 수 있다.



2) 조직몰입

조직몰입(Organizational Commitment)의 개념은 조직의 관계를 나타내는 말로써 주로 조직에 대한 개인의 일체감·집착·애착·관여(몰입)·충성도·동일시·소속감 등의 정도를 의미한다.

몰입이란 개념이 조직과 관련함에 있어서 어느 수준 혹은 어느 범위에서 인지되어지느냐에 따라 연구하고자 하는 몰입형태의 유형이 결정되며, 연구관제의 초점도 다르게 된다. 이것을 가리켜 “조직을 위해 에너지와 충성심을 바칠 의사”, “개인에게 약간의 보수·자유·책임의 증감이 있어도 조직을 떠나지 않으려는 것”, “조직의 긍정적인 평가와 조직의 목표를 위해 일할 의사”라 정의함은

95) 이선규, “전계논문”, 1992, p.84.

96) Richard M. Stees, *Introduction to Organizational Behavior*, Scott, Foresman & co, 1981, p.362.

이 때문이다.⁹⁷⁾

부케넨(Buchanan)은 조직몰입을 “조직의 목표 및 가치관과 관련된 조직의 역할, 그리고 조직 그 자체에 대한 열렬한 정의적 애착”이라 정의하고 이 개념 속에는 다음과 같은 세 가지 요소로 구성되어 있다고 주장하였다.⁹⁸⁾

(1)동일시(Identification)

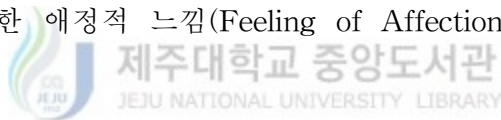
- 개인이 조직의 가치관과 목표를 자신의 모든 것으로 받아들이는 것을 말한다.

(2)관여(Involvement)

- 개인이 조직체의 작업과 역할에 심리적으로 몰입(Immersion)하거나 몰두(Adsorption)하는 것을 말한다.

(3)충성심(Loyalty)

- 조직체에 대한 애정적 느낌(Feeling of Affection)과 집착(Attachment)을 말한다.



조직몰입과 직무몰입은 별개의 개념이다. 그러나 조직몰입 없이 직무몰입이 없고 직무몰입 없이 조직몰입이 없을 만큼 조직몰입과 직무몰입은 서로 연관되어 있고, 여러 조사에 따르면 과업의 특성, 개인의 특성, 조직특성 등이 직무몰입에 영향을 주며 이에 따라 직무만족, 결근율, 이직율, 직무성과에 영향을 준다. 이러한 점은 조직몰입도 마찬가지다. 따라서 직무몰입은 조직몰입과 함께 사용하고 있는 바, 본 연구에서의 조직몰입은 직무몰입을 포함하는 포괄적 개념으로 사용하고자 한다.

97) 양창삼, 「조직행동의 이해」, (법문사, 1994), p.375.

98) B. Buchanan, “Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations”, *Administrative science Quarterly*, Vol. 19, 1974, pp.533~546.

<표 2-10> 몰입에 관한 연구 형태

	가치몰입	경력몰입	직무몰입	조직몰입	조합몰입
대표적 개념	프로테스틴트 직업윤리	경력	※ 직무몰입 생활의 중심으로의 작업	조직몰입	조합에의 몰입
개념의 초점	그 자체 목적으로서의 작업의 내재적가치	자기의 경력의 중용성 자각	※ 직업활동에 대한 일상적 몰두 ※ 총체적 직무상황이 생활의 중심이 되고있는 정도	※ 자기를 고용하는 기업에 대한 헌신 및 충성심	자기를 위해 협상해 주는 기관에 대한 헌신 및 충성심
정의	인간이 자기의가치가 자기를 희생하는 작업 혹은 직업적성치에서 비롯된다고 믿는 정도	자기의 전생활에서 경력작업의 중요	※ 개인이 심리적으로 자기일에 대해서통일체 의식을 갖는 정도	※ 조직구성이 조직에 남고 싶어하는 정도 ※ 조직을 위해 노력을 기울일려는 정도 ※ 조직의 목표와 가치를 믿고 수용하려는 정도	※ 구성원이 조합에 구성원으로 남을 도우려는 정도 ※ 조합을 위해 노력을 기울일려는 정도 ※ 조직의 목표와 가치를 믿고 수용하려는 정도

자료: P. C. Morrow, "Concept Redundancy in Organizational Research : The Work commitment", *Academy of management review*, Vol. 1978, No.3 p.488.

살란닉(Salanick)은 “조직몰입을 개인이 그 자신이 행동에 의해서나 행동의 경험을 통하여 활동 및 그 자신의 관여를 지지하는 신념에 귀속되는 상태”로 정의하였다.⁹⁹⁾ 그리고 바트맨(Bateman)과 스트라서(Strasser)는 “조직몰입을 조직에 대한 개인의 충성심, 조직을 위해 전심전력할 애착심, 조직목표나 가치와의 일체감, 조직 구성원으로 남아 있으려는 욕망”으로 정의하고 있다.¹⁰⁰⁾

최근에 와서 그리핀(Griffin)과 부케닌(Bateman)은 조직몰입에 대한 여러 정의를 종합하여 “조직몰입의 개념은 조직목표와 가치에 대한 믿음과 수용, 조직을 위한 상당한 노력을 기울일 의욕 및 조직의 구성원으로서 남아 있고자 하는 강한 욕망을 포함하는 다차원적인 개념”이라고 정의했다.¹⁰¹⁾ 이 연구에서는 조직몰입의 독립변수로서 직무스트레스 요인을 고려하여 관련성을 분석하는 것이 목적인데, 특히 조직몰입은 조직유효성의 중요한 지표가 될 뿐만 아니라 조직이론과 실제관리에 있어서 매우 중요한 의미를 내포하고 있다.

헤르비니아(Hrebiniak)과 알르토(Alutto)는 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할 모호성)이 조직몰입의 중요한 영향 요인임을 지적하고 조직몰입에 대한 설명력이 인적요인 보다는 직무스트레스 요인이 더 높다고 하였다.¹⁰²⁾ 그리고 칸(Kahn)과 홀(Hall)에 의하면, 직무스트레스는 조직몰입에 부정적인 영향을 미치며, 조직내에서 역할갈등이나 불확실성이 존재할 경우 개인은 조직 밖에서 그 대체물을 찾으려고 하기 때문에 조직몰입의 감소를 유발한다고 설명하고 있다.¹⁰³⁾

99) G. R. Salanick, *Commitment and the control of organizational behavior and belief*, In B. M. Staw and G. R. Salanick, *New Directions in Organizational Behavior*, Chicago: ST Clair Press, 1977, p.115.

100) T. Bateman, S. Strasser, “A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment”, *Academy of Management Journal*, Vol 27, 1984, pp.99~125.

101) 이성희, “전계논문”, p.102, 재인용.

102) L. Hrebiniak, J. Alutto, *Personal and role-related factors in the development of organizational commitment*, 1972, pp.555~572.

103) 이성희, “전계논문”, p.103, 재인용.

역할과부하와 조직몰입 사이의 관계를 연구한 스테븐(Stevens) 등에 의하면, 두 변수 사이에 부적인 상관관이 있음을 발견하였다.¹⁰⁴⁾ 모리스(Morris)와 셰르맨(Sherman)은 역할 모호성과 조직몰입 사이에 부적인 상관관계, 그리고 역할갈등과 조직몰입 사이에도 부적인 상관 관계가 있음을 지적하였고,¹⁰⁵⁾ 자물(Jamal)은 역할스트레스 요인과 조직몰입 사이에 의미 있는 상관관계가 있음을 발견하였다.

이상의 논의를 살펴 볼 때 조직몰입은 대체적으로 직무스트레스를 유발하는 요인과 부적인 상관관계가 높음을 알 수 있다.¹⁰⁶⁾

3) 이직의사

직무스트레스에 의한 영향으로 조직적 차원에서의 결과로 나타나는 조직의 구성원의 직무형태 또는 직무태도를 철회행동이라 하며 결근, 과업, 지각, 휴업 및 이직 등이 이와 관련된 요소라 할 수 있다. 이러한 철회행동은 조직에 커다란 경제적 손실을 초래할 수 있으며, 영향을 미침으로서 각종 조직으로 구성되어 있는 사회에 영향을 미친다.

호텔 종사원이 결근을 하거나 호텔을 떠나는 원인은 종사원이 원하는 보상을 호텔에서 충족시켜주지 못하여 호텔 종사원의 기대에 미치지 못하기 때문이다. 우리의 연구와 연결하여 볼 때 보상의 미충족은 직무스트레스가 크면 클수록 더욱 부정적인 영향을 미치기 때문에 이직의사가 커질 것이라고 가정할 수 있다.

결근과 이직은 호텔종사원과 경영자들에게 호텔종사원들이 스트레스가 있는 직무에서 멀어지는데 사용하는 철회행동이다. 이러한 결근과 이직행동은 둘 다

-
- 104) A. M. Barry, P. H. Mirvis, "A Methodology for Assessment of Quality of Work life and Organizational Effectiveness in behavioral Economic terms", *Administrative science Quarterly*, Vol. 21, 1976, pp.212~226.
- 105) J. Morris and J. Sherman, "Generalizability of an organizational commitment model", *Academy of managerial Journal*, Vol. 241, 1978, pp.512~526.
- 106) M. Jona, "Job stress and job performance controversy: An empirical assessment, *organizational Behavior and Performance*", Vol.33, 1984, pp.11~21.

종사원들이 직무환경에서 멀어진다는 것을 의미한다. 사람들이 유쾌하지 못한 환경에서 멀어지거나 떨어진다는 것은 당연한 일이며, 종사원들이 별로 좋지 못한 특성을 갖고 있는 직무에서 멀어지는 것은 별로 놀라운 일이 아니다.¹⁰⁷⁾ 스트레스로 건강을 해친 호텔종사원들은 우선 일을 하러 관광호텔에 나오지 못하거나, 비록 관광호텔에 출근하였다도 효과적인 업무수행은 어렵게 된다.

호텔종사원들이 유쾌하지 못한 환경에서 멀어지거나 벗어난다는 것은 당연한 행동이며, 호텔종사원들이 별로 좋지 못한 특성을 갖고 있는 직무에서 멀어지는 것은 별로 놀라운 일이 아니다. 직무스트레스와 이직율 및 결근율은 상당한 관계가 있는 것으로 실제 연구에서도 밝혀지고 있다. 이러한 결근과 이직은 관광호텔에 손실비용을 발생시키는 원인이 되므로 부정적 영향을 주며 바람직하지 못한 결과를 가져오게 된다.

이직을 측정하는 방법으로 이직율을 사용하는 바, 이것은 일정기간 동안에 이직한 구성원 수를 그 기간 동안의 평균 구성원 수로 나누어 계산하는 것으로 종사원의 재직기간과는 관계없이 조직을 떠나는 일반적인 경향을 반영하는 장점이 있다. 이러한 방법을 이용하여 4가지 통계량을 계산해 낼 수 있는데 ① 조직에서 발생하는 이유에 의하여 자발적으로 이루어지는 이직(보상, 승진, 감독의 질, 직무의 특성 등), ② 개인적인 이유에서 이루어지는 자발적인 이직(건강, 정년 퇴직 등), ③ 비자발적인 이직(조직에 의해서 강제적으로 이루어지는 이직), ④ 조직의 내부적 이직(조직 내부에서 이루어지는 인사이동과 진급)이 있다.¹⁰⁸⁾

스티어(Streers)는 철회행동은 조직몰입의 결과변수로서 조직 구성원들이 조직에 남으려는 욕망을 나타내는 잔류의도(Desire to Remain), 조직의 활동에 대

107) 조현치, “직무스트레스 조절변수의 효과분석”, 박사학위논문, 전북대학교 대학원, 1996, p.67.

108) 김광철, “전개논문”, 2000, p.51.

해 적극적인 참여정도를 나타내는 참여도(Attendance)로 설명하고 있으며, 이들의 실제 “행위의 결과”를 나타내는 결근율, 근무기간, 태업, 그리고 이직을 등과 매우 높은 상관관계를 보이며, 실제로 조직 구성원들의 조직몰입의 정도가 이를 행위결과(철회행동)를 예측하는데 있어서 매우 효과적임을 증명하고 있고, 특히 조직몰입의 행위결과에 대한 예측정도는 직무만족보다 월등히 높다고 주장하고 있다.¹⁰⁹⁾

직무스트레스와 결근 및 이직은 상당한 관계가 있는 것으로서 실제 연구에서도 밝혀지고 있다. 라이온스(Lyons)는 간호원을 표본집단으로 수행한 연구에서 지각된 역할갈등이 자발적 이직과 관계가 있음을 밝혔으며,¹¹⁰⁾ 굽타(Gupta)와 비흐(Beehr)는 역할과다와 역할보호성, 자원부적합 등의 자극 개념으로서의 직무스트레스가 결근 및 이직의 결과에 영향을 미치고 있음을 밝혀냈다.¹¹¹⁾ 또한 달톤(Dalton)은 이직을 조직의 인적자원의 질을 증가시킴으로서 건전한 조직 상태를 유지하는 측면에서는 기능적이고 조직의 활동에 필수 불가결하거나 양호한 작업능력과 인간관계를 가진 개인의 이직은 조직에 치명적으로 역기능적인 손실을 입힌다는 두 가지 측면에서 이를 고찰하였다. 그리고 결근과 이직은 동료작업자의 사기저하 및 결근자의 직무를 메우는데 필요한 임시채용 등으로 인하여 조직은 추가적인 비용을 부담하여야 한다면서 결근과 이직의 발생요소인 직무스트레스 관리의 중요성을 부각시켰다.¹¹²⁾

109) R. M. Steers, J. S. Black, “Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment ”, *Administrative Science Quarterly*, Vol, 22, 1981. pp.46~56.

110) T. F. Lyons, “Role clarity Needs for Clarity Satisfaction, tension and Withdrawal Organizational behavior and Human Performance” , Vol. 6. 1971. pp.91~100.

111) N. Gupta T. A. Beehr, “Job stress and Employee Behavior, Organizational behavior and human Performance” , Vol.23, 1982, pp.373~387.

112) D. A. Dalton , W. D. Tudor and D. M Krackhard, Turnover Overstated: “*The Functional Tazonomy, Academy of Management review*” ,Vol.7, 1982, pp.117~123.

이와 같이 비용의 측면에서 베리(Barry)와 미르비스(Mirvis)는 작업현장에서 발생하는 결근과 이직과 같은 개인의 능률이나 생산성 및 성과측면에서 직무스트레스가 직접적으로 관계를 맺고 있는 것으로 보고 이를 직무스트레스에 따른 조직내 직접원가로 분류하였다. 즉, 스트레스에 의한 결근과 이직은 실제적인 면에서 기업에 비용부담의 항목으로 원가에 반영하고 있으며, 이러한 현상을 스트레스의 직접원가로 표현할 수 있는 것이다.¹¹³⁾



113) A. M. Barry, P. H. Mirvis, “A Methodology for Assessment of Quality of Work life and Organizational Effectiveness in behavioral Economic terms”, *Administrative science Quarterly*, Vol. 21, 1976, pp.212~226.

제4절 선행연구 동향

직무스트레스의 개념이 학자들의 연구 관점과 목적에 따라 다르듯이 직무스트레스의 연구모형도 매우 다양하다. 직무스트레스의 선행연구 모형을 고찰하는 이유는 직무스트레스의 현상을 종합적으로 이해할 수 있고 변수간의 인과성을 파악할 수 있기 때문이다. 직무스트레스는 주로 환경요인에 의해 발생하지만, 개인이 자신의 욕구를 해결할 수 있는 요구, 자원, 지원 등이 불충분하고 직무환경과의 관계가 부적합할수록 발생 가능성이 크며, 개인차에 따른 성장욕구와 직무 관련요인 등에 따라 지각하는 스트레스의 높고 낮음에 의해 다르다고 할 수 있다.

직무스트레스의 접근모형을 관점에 따라 분류하면 기본적 모형, 전통적 모형, 사회 환경모형, 통합모형 등으로 구분할 수 있다. 기본적 모형은 자극-접근모형과 반응-접근 모형, 거래 모형, 심리모형으로 분류될 수 있다.

전통적 모형은 생화학적 모형(Bio-Chemical Model), 정신신체의학적 모형(Psycho-Somatic Model), 전투모형(Combat Model), 적응모형(Adaption Model), 사회환경모형(Socio-Environment Model), 과정모형(Process Model)등으로 분류할 수 있다.¹¹⁴⁾ 여기에서는 기본적 모형에 대하여 살펴보기로 한다.

첫째, 자극-접근모형(Stimulus Approach Model)이다. 이 모형은 외부환경이 가지고 있는 스트레스를 독립변수로 보고, 환경의 자극과정에서 개발된 모델이다. 스트레스를 개인에게 작용하는 힘 또는 자극으로 개념화하며, 이러한 스트레스의 결과로 긴장이라는 반응이 나타난다고 본다. 그리고 모든 유기체는 환경의 요구에 적응하게끔 변모되어 왔으므로 스트레스를 환경적 특성, 상황, 사건

114) 송병식, 김성환, “직무스트레스에 관한 실증적 연구”, 「산경논집」, 제주대학교 관광산업연구소, 제17집, 2002, p.147.

에 따라 좌우되는 것으로 간주하기 때문에 일상생활의 주요한 생활사건들과 같은 환경적 변수를 가장 중요한 발생 원인으로 본다. 캐플랜(Caplan), 코브(Cobb), 프렌치(French) 등은 “직무스트레스는 개인에게 위협을 가하는 모든 직무환경 특성”이라고 주장했다. 스트레스를 자극으로 정의할 경우에는 외부사건이 스트레스가 되지만, 반응으로 정의할 때에는 여러 가지 가지적인 형태로 드러나게 되는 개인의 반응을 지칭하게 된다.

둘째, 반응-접근모형(Response Approach Model)이다. 이 모형은 셀리(Selye)에 의해 개발된 것으로 자극적인 외부환경에 대한 개인의 반응을 스트레스로 보고 생리적 관점에서 스트레스를 종속변수로 보고 연구한 것이다. 이 모형은 적응을 요구하는 모든 자극에 대한 반응을 스트레스로 보는 개념으로 “어떤 요구에 대한 신체의 비 특정적 반응”이라는 정의로 대표한다. 스트레스를 자극으로 정의할 경우에는 외부 사건이 스트레스가 되지만, 반응으로 정의할 때에는 스트레스는 여러 가지 가지적인 형태로 드러나게 되는 개인의 반응을 지칭하게 된다. 왜냐하면 스트레스는 환경의 자극으로 볼 수 있고, 또한 환경의 자극과 개인의 반응 사이의 상호작용으로 파악할 수 있는 측면도 있기 때문이다. 일반적으로 스트레스는 부정적 개념으로 인식하고 있다. 스트레스가 모든 질병의 원인으로 간주하는 의학 보고서가 그 부정적 인식을 더하는데, 이러한 관점에서 프렌치(French)와 로저스(Rogers) 및 코브(Cobb)는 “스트레스는 개인의 기술과 능력이 직무의 규정에 부적합하고 조직이 제공한 직무환경과 개인의 욕구가 부적합한 상태”라고 정의하고 있다.¹¹⁵⁾

셋째, 거래모형(Transactional Model)이다. 이것은 전술한 두 접근 방법에서는 개인을 단순히 환경적 자극을 수용하는 수동적 개체로 개념화하고 있으며, 이로 인하여 스트레스의 지각이나 반응에서 개인차를 반영하지 못했다. 거래모형은 자극 접근모델과 반응-접근모형을 통합한 것으로서 스트레스를 자극과 개인의

115) 송병식·김성환, “상계논문”, p.148.

특수한 반응간의 상호작용의 결과로 간주한다. 이 모형에 대해 포터(Porter), 로울러(Lawler), 헉맨(Hackman) 등은 개인 - 조직 상호작용모형에서 조직은 개인에게 연금, 직업기회, 급여, 직무 등의 자원을 공급하고 있으며, 그 대가로 조직의 목표 및 과업을 성취하려고 한다. 또한 개인은 조직에게서 기술, 능력, 지식 등의 자원을 공급하고 그 대가로 생리적 욕구, 대인관계 등에 있어서 개인욕구를 충족하려고 한다. 라자러스(Lazarus), 라우니어(Launier) 등은 스트레스는 한 사람과 환경사이의 순응적 교부를 설명하는 관계 또는 상호 거래적 입장에서 파악해야 한다고 강조하면서, 스트레스를 순수한 자극이나 반응으로보다는 사람과 환경사이의 역동적 작용으로 보기를 주장하고 있다.

넷째, 심리모형(Psychological Model)이다. 모형에 의하면, 개인차는 역할의 지각과 인지의 특성에 의해 결정되고 이에 따라 스트레스에 대한 전략이 수립된다는 것이다. 그리고 스트레스는 개인의 적응력 이상의 요구가 부과되는 경우 발생하지만, 외적 요구나 개인의 방어기체에 의해 좌우되기도 한다. 개인이 느끼는 위협은 사람들에게 가치가 있다고 생각한 일들이 앞으로 없어질 것이라고 예측되는 경우에 일어나는데, 해로운 상황을 방지할 수 있다면 위협은 극소화되거나 무력감으로 인해 상황을 통제할 수 없을 때 더욱 느껴진다고 주장하고 있다.¹¹⁶⁾

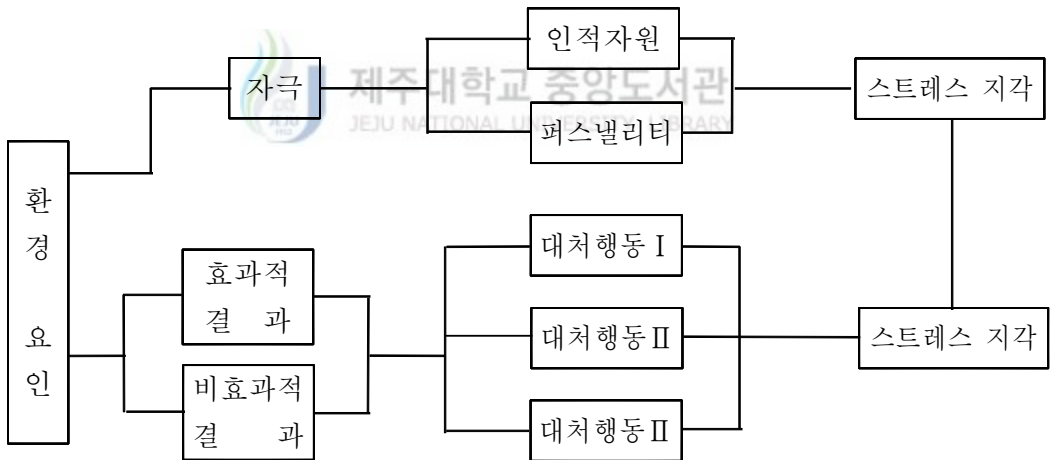
<그림 2-15>의 모형은 안드레슨이 심리모형의 대표적 연구모형으로 심리적 접근법의 관점에서 중소규모의 소유경영자(Owner Management) 90명을 대상으로 기업의 여러가지 환경요인 중 자연의 재난이 발생하였을 때 어떻게 대처하는가를 살펴봄으로써 자극에 대한 반응의 스트레스 모형을 설정하였다. 이 밖에 호텔종사원을 대상으로 직무스트레스에 관한 연구문헌을 소개하면 다음과 같다.

마틴(Martin)의 연구는 호텔서비스의 중요성을 제기하면서 서비스 제공과 관

116) 송병식·김성환, “상계논문”, p.149.

련하여 요인을 설정하는데 새로운 장을 열었다고 할 수 있다.¹¹⁷⁾ 그리고 사운더 (Saunders)의 연구는 학위논문으로서는 최초로 호텔종사원을 대상으로 직무와 관련시켜 욕구를 결정할 수 있는 대안을 밝혀내기 위하여 미국 미네소타 대학교의 연구소에서 고안해 낸 만족 설문지의 내용을 허즈버그가 분류해 놓은 동기요인·위생요인에 입각하여 내재적 만족과 외재적 만족요인으로 구분한 가운데 실증조사를 실시하였다.¹¹⁸⁾ 또한 홀트의 연구는 역시 학위논문으로서 직무를 강화시키려는 인식을 갖고 역시 미네소타 대학교의 연구소에서 고안해 낸 설문지를 인용하여 실증조사를 실시하였다.¹¹⁹⁾

<그림 2-15> 스트레스 자극과 반응 모형



자료: Andreson, Hellriegel, Slocum, op. cit. p.262

117) W.B. Martin, "A new approach to the understanding and teaching of service behavior", *Hospitality Education and Research Journal*, Vol.11, No.2, 1987, pp.256~257.

118) L.E. Saunders, "Exploration of the Usefulness of important work related need as a tool for studies in job satisfaction", University of Minnesota, 1981, p.251.

119) 최지만, "전계논문", p.54, 재인용.

박충희(1988)는 오늘날처럼 경쟁이 치열한 기업환경 속에서 기업의 이윤극대화하는 호텔시설의 고급화, 매출증가, 생산증가, 원가절감, 고객창출, 서비스의 향상에 달려 있으나, 종사원의 서비스에 크게 의존하고 있는 호텔에서는 종사원의 서비스 질을 어떻게 효과적으로 관리하여 고객에게 훌륭한 서비스를 제공할 수 있느냐 하는 것이 경영목표 달성의 결정적인 문제라고 지적하였다.

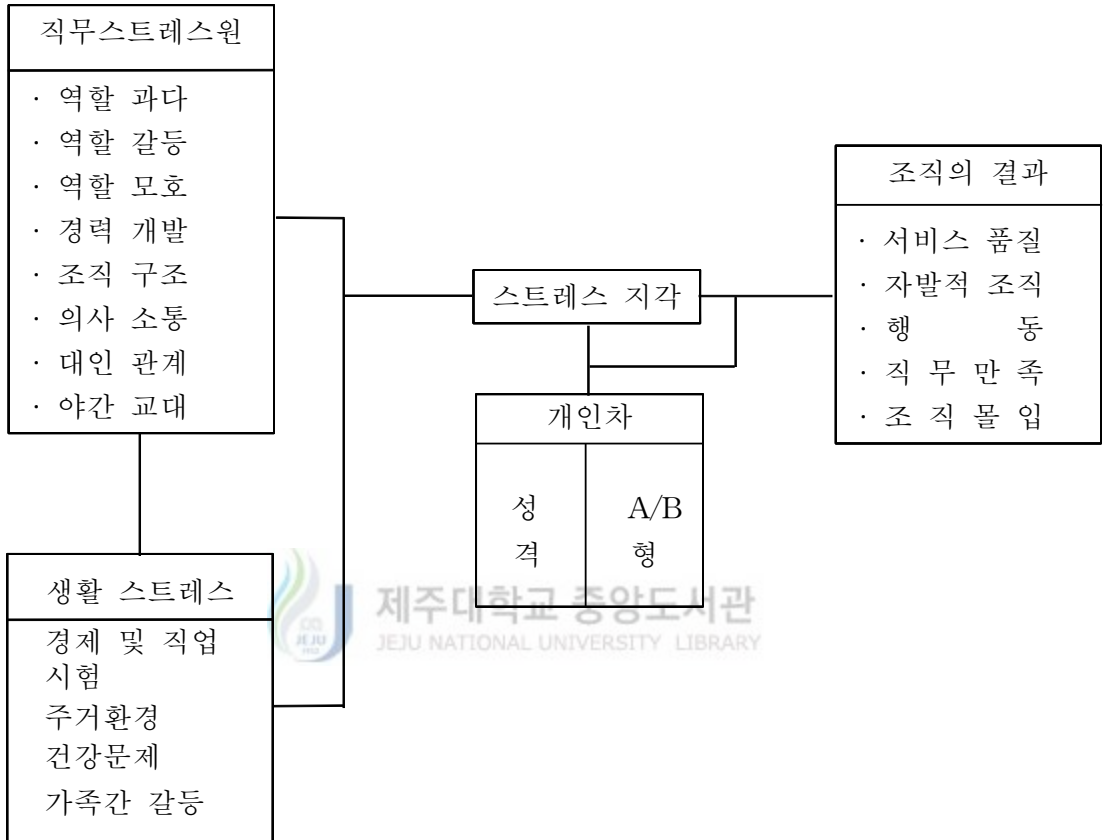
서비스 제공의 주체자인 종사원의 의식구조를 면밀히 파악하고 직무스트레스를 분석함으로써 인적서비스 관리에 관한 중요성을 인식시킴과 동시에 이에 관한 이론적 체계를 수립하여야 한다고 하였다. 또한 종사원의 직무스트레스와 서비스 질과의 상관관계를 실증적 조사분석을 바탕으로 연구함으로써 서비스의 질적 향상과 개선에 목적을 두었다.

한편, 국내에서 직무스트레스에 관한 연구는 1990년대에 이르러 활발하게 진행되었다. 김정배(1993)는 호텔기업의 성공을 효율적으로 달성하기 위하여 호텔기업의 관리, 특히 인적자원관리의 새로운 방안을 마련하고자 하는데 연구의 목적을 두었으며, 원용희는 호텔종사원의 직무스트레스가 서비스 제공 수준 및 성과와 어떠한 관계가 있는지를 파악하기 위하여 우리나라의 호텔조직에 적용하여 실증적인 조사를 실시하고 그 결과를 도출하여 기존의 이론을 재조명하고, 앞으로의 연구방향을 탐색하고자 하는데 연구의 목적을 두었다. 이를 통해 직무스트레스와 서비스 제공 수준 및 성과와 관련하여 상대적으로 경시되었던 부분이나 미완성의 실증분석을 보다 완벽하게 기여할 것이라고 주장하였다.¹²⁰⁾

국내 관광호텔 종사원의 직무스트레스와 관련된 선행연구로는 강인호의(1993) 연구가 있으며 그의 연구모형은 <그림 2-16>와 같다.

120) 원용희, “호텔종사원의 직무만족과 서비스제공수준 및 성과에 관한 연구”, 박사학위논문, 세종대학교 대학원, 1992, p.74.

<그림 2-16> 강인호 연구모형



자료: 강인호, “전계논문”, p.64.

직무스트레스 요인, 생활 스트레스 요인, 조절변인 그리고 스트레스의 결과의 요소로 구성되어 있다. 선행연구에서는 직무스트레스에 영향을 미치는 요인이 다양하게 언급되어 있으나 이 연구에서는 호텔기업의 특성을 감안하여 역할과다, 역할갈등, 역할모호성, 경력요인, 조직구조, 의사소통, 대인관계, 과제특성, 야간교대 요인을 선정하였다.

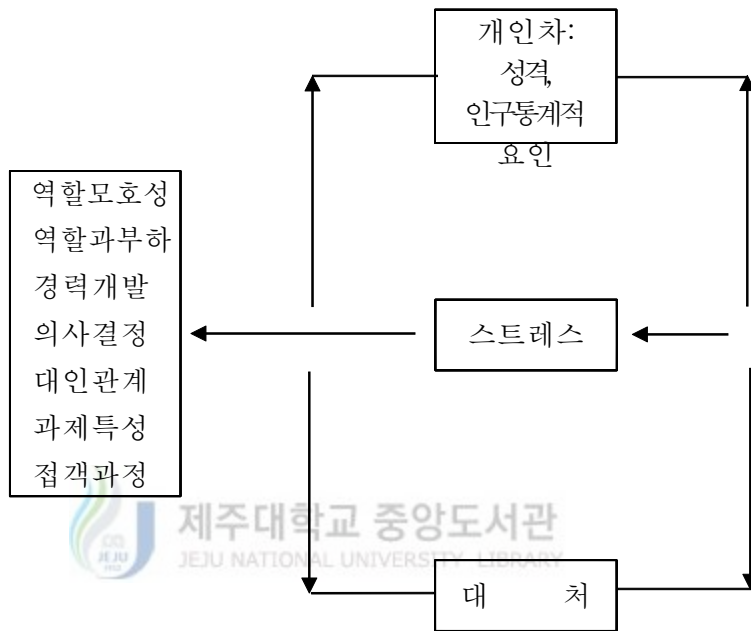
선행연구에서는 직무스트레스 지각과 스트레스 반응에 영향을 미치며 직무스트레스원과 스트레스 결과와의 관계를 조정하는 변인으로 인구통계학적 특성인 나이, 성별, 근속연수, 직종, 소득, 계층 학력, 등이 고려되어 연구되어 왔고, 개인특성으로는 통제소재, 내향성, 외향성, 독단주의, 권위주의의 성격요인과 욕구수준 등이 고려되어 왔다.

이 연구에서는 성격특성으로 스트레스원과 스트레스 수준사이에 중요하다고 예상되는 A, B형을 고려하였다. 스트레스의 연구 목적은 조직 구성원이 적절히 스트레스에 대응하는 대처전략 또는 예방전략을 개발하는데 있다. 이 연구는 이러한 차원에서 최근 새롭게 대두되는 자발적 조직행동과 본 연구의 특성상 중요한 문제인 서비스 품질을 중심 결과변수로 보고 스트레스와의 관계를 알아보 고자 하였다.

윤정헌(1993)의 연구모형은 <그림 2-17>과 같으며 이반세비치의 통합모형을 변형하여 연구자가 구성한 것으로 이 모델은 크게 직무스트레스의 요인, 조절변수로서의 개인차, 직무스트레스 대처로서 4가지 범주로 구성되어 있다. 직무스트레스 요인으로 역할모호성, 역할과부하, 경력개발요인, 의사결정, 대인관계요인, 과제특성요인, 접객과정 요인 이상 7가지를 선정하였다. 역할요인은 맥그레드(Mcgrath)의 연구결과에서 명명한 것을 인용했으며, 경력개발과 대인관계요인은 피터(Peter)의 스트레스 원천모델에서 이용된 변수를 이용하였고 의사결정요인은 베론(Baron)이 사용한 변수를 이용하였다. 과제특성은 슈러(Schuler)의 연구에 이용된 변수를 인용하였으며, 접객과정요인은 접객직 종사원들이 접객과정에서 많은 스트레스를 지각할 것으로 생각하여 선정하였다. 조절변수인 개인차의 성격요인과 인구통계적 요인은 이반세비치(Ivancevich)의 통합모형을 참조하였으며, 대처는 개인-환경 접합모델에서 본 심리사회적 스트레스 모델을 참조하여 이용하였다.

<그림 2 -17> 윤정현의 연구 모형

직무스트레스 요인



자료: 윤정현, “전개논문” , p.78.

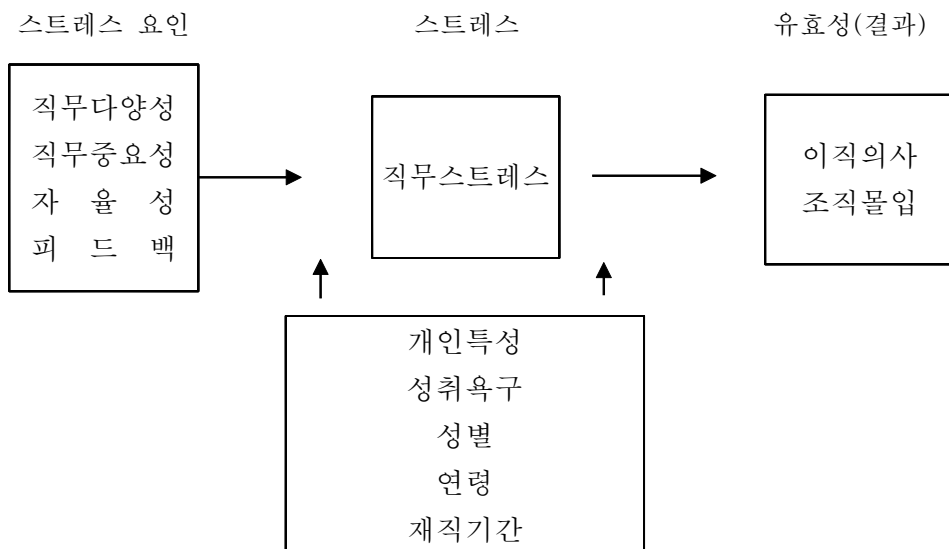
김광철(2001)의 연구는 <그림 2-18>과 같으며 연구모형은 호텔종사원의 직무와 직무환경과의 역동적인 시스템으로 구성되어 있다. 호텔조직의 직무스트레스 요인은 다양하고 광범위한 변수들로 범주화할 수 있지만, 이 모형에서는 선행연구와 관련해서 직무스트레스와 특수하게 관련성을 맺고 있다고 여겨지는 직무특성의 4가지 변수로 직무스트레스요인을 범주화하였다. 즉, 직무중요성, 자율성, 피드백이다.

이 모형에서는 직무특성이 직무스트레스에 영향을 미치는데, 여기에는 개인적

특성인 성취욕구, 성별, 연령, 피드백이 잠재적인 조절변수로서의 기능을 하는 것으로 본다. 개개인은 객관적으로 동일한 직무스트레스 요인에 대해서 똑같은 반응을 보이는 것이 아니라 이와 같은 조절변수에 의해서 상이하게 반응할 수 있다는 것이다.

호텔종사원이 직무스트레스를 평가하고 지각하였다면 그 다음 단계는 직무스트레스에 따른 여러 증상이 뒤따르게 된다. 개인적 특성이 직무스트레스 요인에 조절효과의 관련성을 갖고 있으면서, 또한 직무스트레스의 증상과 결과에도 조절효과 영향을 미치는 변수임을 보여주고 있는데, 호텔 조직내 다양한 직무스트레스 결과 중에서 조사방법상의 한계점을 감안하여 이직의사와 조직몰입의 두 가지 결과만을 설정하여 분석하였다.

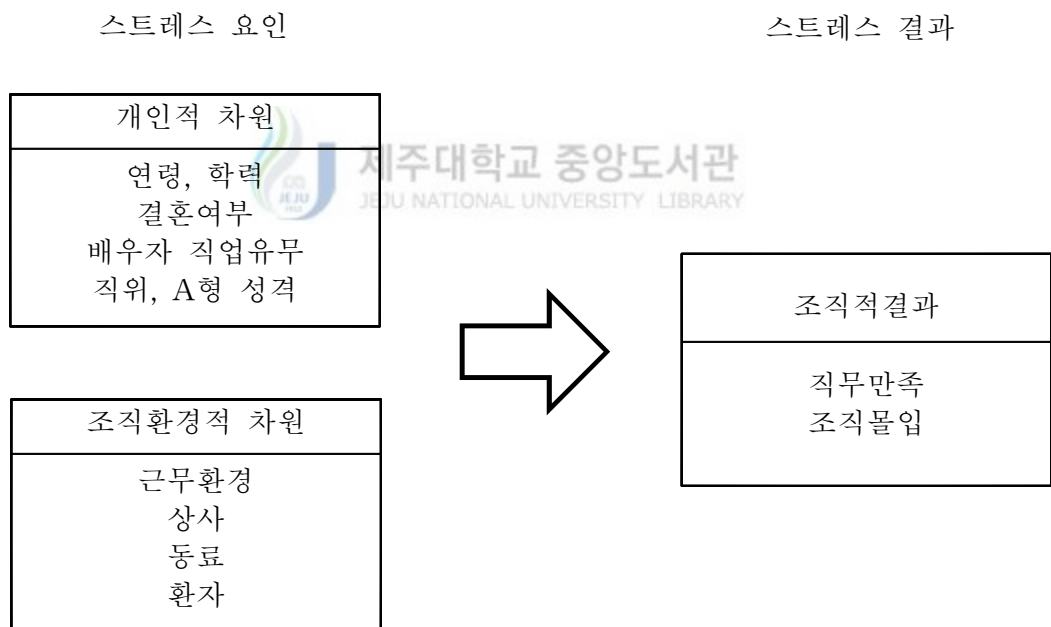
<그림 2-18> 김광철 연구모형
 제주대학교 중앙도서관
 JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY



자료: 김광철, “전계논문”, p.75.

이 논문에서는 직무스트레스를 호텔조직 구성원이 직무수행을 하는 과정에서 직·간접적으로 영향을 미치는 호텔조직 내·외적 환경에 대한 직무수행능력의 불일치, 개인적 특성과 직무환경의 불일치로 인하여 발생하는 것으로 규정하였다. 그리고 개인의 직무 수행능력에 영향을 미치는 직무스트레스의 제 원천 요인과 개인의 특성(성별, 성취욕구, 재직기간)에 따라서 불일치하게 개인에게 지각된 정도를 근거로 직무스트레스를 측정하도록 하였다.

<그림 2-19> 고정애 연구모형



자료: 고정애, “전계논문”, 2000, p.25.

<그림 2-19>의 고정애(2000)의 연구는 독립변수인 스트레스 요인 즉, 개인적 요인과 조직환경적 요인이 직무스트레스 결과인 조직적 결과에 어떤 영향을 미

치는지를 연구 분석했다. 이 밖에 배무환(1998)의 연구로 개인차 변수와 사회적 지원변수를 중심으로 한 직무스트레스 대처전략의 유형에 관한 연구로 그는 스트레스 대처전략을 개인적 차원과 조직적 차원으로 구분하고 있다. 김문석(1990)은 직무스트레스에 관한 모형을 LISREL을 이용한 결과 분석을 통해 검증하였다, 그는 하나의 전자회사를 중심으로 한 연구에서 자기존중감 및 A형의 유형이 스트레스 수준에 높은 영향을 미치는 것으로 확인하고 있다. 정승언(1992)은 내부통제성향의 효과를 중심으로 한 사회적 지언의 역할에서 LISREL을 이용한 결과분석을 시도하고 있다.

이와 같이 최근에 직무스트레스에 관한 연구가 국내·외에서 활발히 진행되고 있는 추세이지만 선행연구의 대부분이 스트레스의 원천과 지각수준을 구분하지 않고 있으며, 결과 또한 구분을 소홀하게 하고 있다. 따라서 직무스트레스의 제 과정, 즉, 원천과 지각 그리고 결과의 측정변수를 명확히 구분하고 동시에 이들 과정의 제 영향요인과 그 관계를 규명해야 할 필요가 있다.



제3장 연구의 설계

제1절 연구모형과 연구가설의 설정

1. 연구모형의 설정

직무스트레스 요인은 스트레스의 접근방법에 따라 다르게 지적되고 있다. 스트레스의 제 요인은 개인생활과 조직생활을 통하여 지각되며, 이러한 생활과 환경의 불일치에서 스트레스 반응이 생겨난다. 경영학적 관점의 행동과학자들은 조직내의 직무환경에 연구의 초점을 두고 있다.

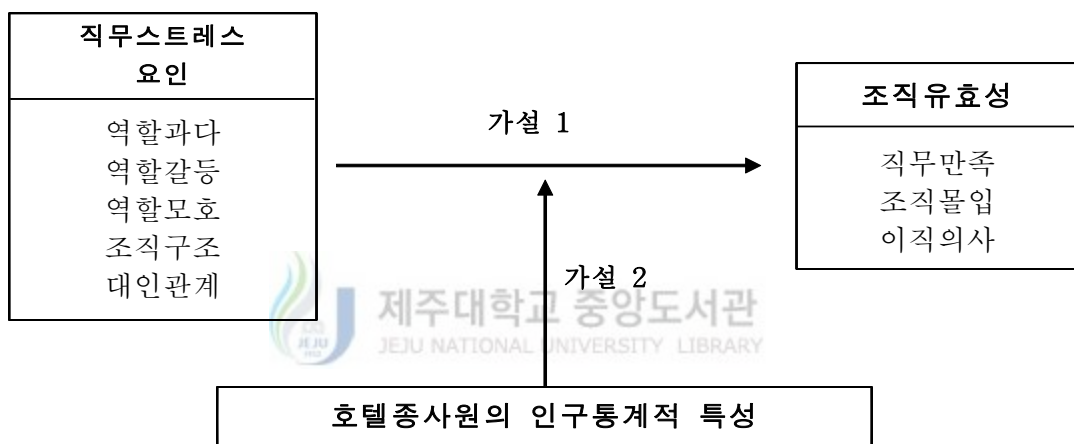
직무수행 과정에서 형성된 직무스트레스는 호텔조직에 영향을 미칠 수도 있으며, 또한 개인생활에 영향을 미칠 수도 있다. 그러므로 직무수행에 지장을 초래하는 직무스트레스를 비중 있게 고려해야 한다. 한편, 스트레스는 종사원 개인적인 경험이지만 조직에 영향을 미치므로 개인이 속한 조직은 종사원들의 스트레스 요인을 파악하여 신속히 이에 대처할 수 있는 방안을 모색하여 효율적인 인적자원 관리를 하여야 한다.

본 연구는 호텔종사원의 직무스트레스 요인인 독립변수가 조절변수에 의하여 직무만족과 조직몰입, 그리고 이직의사로 구성된 조직유효성에 어떠한 영향을 미치는가를 연구하는 것이 목적이다. 이를 위한 가설검증 모형의 설정은 제2장에서 살펴본 이론적 배경과 선행연구를 바탕으로 구성하였다. 직무스트레스의 제 요인 중 독립변수의 선정은 선행연구의 강인호(1993)의 연구모형과 윤정현(1993)의 연구모형에서 인용하였으며, 조직유효성인 결과변수는 김광철(2001)의 연구모형과 고정애(2000)의 연구모형에서 인용하였다.

본 연구에서는 호텔종사원의 직무스트레스 요인과 조직유효성과의 영향관계

를 검증하고(가설 1), 호텔종사원의 인구통계적 특성에 따라 조직유효성은 차이가 있을 것이다(가설 2)라는 가설의 검증을 통해 보다 효과적이고 바람직한 호텔 인적자원 관리를 위한 기초자료를 제공하고자 <그림 3-1>과 같이 연구모형을 설정하였다.

<그림 3-1> 연구모형



2. 가설의 설정

이미 앞서 많은 연구자들의 직무스트레스 요인과 조직의 결과에 미치는 유효성에 관한 연구들을 살펴보았다. 기존 연구에서 확인된 결론들을 이용하여 제시된 연구모형에 따라 스트레스의 현상을 연구하는 것은 실제 조직의 스트레스 해결에 도움이 될 뿐만 아니라 적용이 가능하다고 생각된다. 특히 본 연구의 목적이 독립변수(직무스트레스 요인)가 종속변수(직무만족, 조직몰입, 이직의사)에 어떠한 영향을 미치는 가를 연구하는 것이므로 이를 검증하기 위해 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

가설 1. 호텔종사원들의 직무스트레스 요인이 조직유효성에 영향을 미칠 것이다.

1-1. 호텔종사원들의 직무스트레스 요인이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1은 직무스트레스 요인이 직무만족에 미치는 유효성에 관한 것으로, 기업의 특성상 호텔은 개인적 환경요인과 조직적 환경요인 간의 교차가 빈번한 곳이며, 특히 대 고객 서비스는 호텔의 대표적인 상품으로 호텔종사원들의 직무만족도에 따라 서비스 질이 달라 질 수 있기 때문에 직무스트레스 요인과 직무만족과의 유효성을 검증하여 그 결과를 토대로 호텔의 서비스 질의 향상 및 업무분할, 인적자원의 배치 관리 등 스트레스의 대처방안을 연구하고자 설정하였다.



1-2. 호텔종사원들의 직무스트레스 요인이 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2는 직무스트레스 요인이 조직몰입에 미치는 유효성에 관한 것으로, 호텔종사원 개개인의 태도와 행동의지, 조직에 대한 심리적 애착감 또는 소속감은 종사원 개인의 행복의 창출 뿐만아니라 조직의 관리적 측면에서도 매우 중요한 요소이기 때문에 직무스트레스 요인과 조직몰입과의 유효성을 검증하여 스트레스에 대한 대처방안을 모색하고, 종사원들의 조직에 대한 충성도, 개개인의 업무에 대한 자긍심, 조직에 대한 소속감 등을 연구하고자 설정하였다.

1-3. 호텔종사원들의 직무스트레스 요인이 이직의사에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3은 직무스트레스 요인이 이직의사에 미치는 유효성에 관한 것으로

호텔종사원의 스트레스의 결과로 나타나는 이직의사는 조직에 커다란 경제적 손실을 초래할 수 있으며, 각종 조직으로 구성되어 있는 사회에 영향을 미치기 때문에 직무스트레스 요인과 이직의사와의 유효성을 검증하여 보상의 충족, 업무의 개선, 기업 차원에서의 지원, 직무환경의 변화 등을 고려하여 스트레스의 대처 방안을 강구하고 이직을 최소화함으로써 인적자원의 효율적인 관리를 연구하고자 설정하였다.

가설 2. 호텔종사원의 개인 특성에 따라 조직유효성은 차이가 있을 것이다.

2-1. 호텔종사원의 개인 특성에 따라 직무만족은 차이가 있을 것이다.

2-2. 호텔종사원의 개인 특성에 따라 조직몰입은 차이가 있을 것이다.

2-3. 호텔종사원의 개인 특성에 따라 이직의사는 차이가 있을 것이다.

가설 2-1, 2-2, 2-3은 호텔종사원의 개인 특성에 의한 조직유효성의 차이에 관한 것으로 인구 통계적 특성(성별, 연령, 결혼여부, 학력, 근무부서, 근무년수, 직위)에 따른 상관관계를 검증하여 종사원 직무스트레스, 직무만족, 조직에 대한 충성도, 조직몰입, 이직의사 등의 구성 분포를 파악하여 이에 대한 개인 특성별 대처 방안 즉, 효율적인 교육훈련, 인적자원 관리 등을 연구하고자 설정하였다.

3. 변수의 정의 및 측정

1) 직무스트레스

직무스트레스란 직장에서 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스 요인을 의미한다. 조직내·외의 스트레스 요인에 의해 발생하는 직무스트레스는 종업원들의 작업태도와 행동에 영향을 미치기 때문에 경영자는 스트레스를 절실하게 인지하여야 한다. 사람들이 조직에서 경험하는 직무스트레스는 상황에 대한 개인의 지각, 개인의 과거 경험, 스트레스와 과업 성과간의 관계, 관련성 있는 사람들간의 대인관계, 스트레스 반응에 대한 개인차 등에 의해서 결정된다.

① 역할모호성(Role Ambiguity)

동기와 기대 이론에 의하면 역할모호성은 개인이 직무를 수행함에 있어 필요한 정보가 충분히 제공되지 않으므로 서 나타나는 역할수행의 불확실성이다. 이런 역할모호성은 현대 조직의 복잡성, 조직 변화의 신속성, 관리 철학의 특성에 의해 야기된다.¹²¹⁾ 그러므로 직무내용 및 과업자체가 난해하거나 복잡할수록 더욱 잘 나타난다.

조직의 관리자는 부하들이 과업을 성취하는데 자신에게 기대하는 것이 무엇인지 명확히 알지 못할 때 관리자가 특정 기대를 해결하는데 관련된 개별적인 손실이나 이익을 알지 못하면 역할모호성을 느껴 스트레스가 발생한다.

② 역할갈등(Role Conflict)

역할갈등은 한 개인이 특정 역할을 수행함에 있어 직무 요구가 종업원의 개인적 기준, 가치 및 직무 요건 등과 불일치하거나 개인의 도덕, 가치관과 상반

121) 이성희, “전계논문”, p.23.

되는 행동을 요구하면 역할갈등이 일어난다.

③ 역할과다(Role Overload)

역할과다란 조직내의 종사원이 역할을 수행하는데 기대되는 정도가 개인의 능력을 초과하거나 자신이 믿는 것보다 어떤 일을 보다 급하게 하거나 부주의하게끔 강요당하는 상황을 말한다.

④ 대인관계(Interpersonal Relations)

작업 집단에서 구성원들간의 관계의 양호 여부를 의미하며, 이에는 상사와의 관계, 동료와의 관계, 부하 직원과의 관계로, 역할에 대하여 필요한 책임을 수행하는데 필요한 정보가 제공되지 않아 상황이 모호해지면 더욱 촉진되며 이러한 결과로 발생하는 오해와 갈등은 신뢰도, 지원 등에 부적 영향을 미치므로 대인 관계가 나쁠수록 직무에 대한 불만족과 위기감을 불러올 수 있다.

⑤ 조직구조(Organizational Structures)

조직구조의 요인이란 직무스트레스에 영향을 미치는 조직 구조적 제한성을 말하며, 일반적으로 의사결정 참여도, 조직의 구조적 제한, 인사정책의 공정성으로 그 내용을 나타냈다.

2) 조직유효성

조직이 목표 달성을 위해 구조, 관리, 인간부분의 요소들이 상호 유기적 작용에 의해 효과를 의미하는데, 일반적으로 조직의 성과나 결과를 평가하기 위해 조직유효성에 대한 기준이 설정된다. 여기서는 조직유효성을 선행연구에 기초하여 직무만족, 조직몰입, 이직의사로 측정하였다.

① 직무만족(Job Satisfaction)

조직구성원이 그 조직에서 담당하고 있는 직무에 대해 만족하고 있느냐의 여부는 그 조직의 성과와 관련하여 중요한 의미를 지닌다. 이의 만족 여부에 구성원은 그 조직에 대하여 긍정일 수도 있고 부정일 수도 있으며 이는 곧바로 조직의 성과에 영향을 미치게 때문이다.

② 조직몰입(Organizational Commitment)

조직몰입은 조직의 관계를 나타내는 말로써 주로 조직에 대한 개인의 일체감·집착·애착·관여(몰입)·충성도·동일시·소속감 등의 정도를 의미한다.

③ 이직의사(Intention to Leave)

직무스트레스의 영향에 의하여 조직적 차원에서의 결과로 나타나는 조직의 구성원의 직무형태 또는 직무태도를 철회행동이라 하며 결근, 파업, 지각, 휴업 및 이직 등이 이와 관련된 요소라 할 수 있다.

제2절 조사설계

1. 연구대상 및 자료수집 방법

본 조사를 수행하기 위하여 연구의 대상은 제주지역 특급호텔 종사원들을 대상으로 하였다. 표본의 추출은 비확률표본추출방법의 하나인 임의표본추출을 이용하여 자료를 설문지 교육을 충분히 숙지한 조사원이 설문지를 배포·회수하는 자료 수집 방식을 채택하였다.

조사기간은 2002년 12월 4일부터 2003년 1월 7일까지 35일간이며, 총 450부를

배포하여 415부를 회수하였고, 이 중 응답이 불성실하다고 판단된 10부의 설문을 제외하여 최종 유효표본을 405부로 확정하여 실증분석에 활용하였다.

2. 설문지 구성 및 내용

설문지의 문항은 선행연구를 바탕으로 선정되었으며 연구목적과 연구가설에 부합하도록 변수를 설정하였다. <표 3-1>과 같이 설문지는 크게 3개 부분으로 구성되어 있는데 호텔종사원에 대한 인구통계적 특성, 직무스트레스, 조직유효성 요인 등이다.

호텔종사원과 관련한 인구통계적 특성은 성별, 연령, 학력, 근무년수, 근무부서, 직위, 결혼여부 등에 관한 질문이다. 직무스트레스는 호텔조직에 종사함으로써 받는 직무와 관련한 스트레스를 부과하는 상황과 관련된 것으로 총 35개 문항으로 이루어져 있으며, 내용 구성은 선행연구에 입각해서 작성되었다.

척도는 5점척도로써 1점:전혀 그렇지 않다에서 5점:매우 그렇다의 순이다. 조직유효성 관련 변수는 5점척도 1점:매우 낮음에서 5점:매우 높음의 순으로 된 총 21개의 항목으로 이루어졌다.

<표 3-1> 설문지의 구성과 내용

변 수 명	문 항 번 호	문 항 수	척 도
호텔 종사원의 인구통계적 특성	V57~V63	35	명목척도
직무스트레스	V1~V35	35	리커트 5점척도
조직유효성 요인	V36~V56	21	리커트 5점척도

3. 분석방법

실증연구의 통계적 분석방법으로는 SPSS/PC 10.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 자료의 분석은 크게 기술적 통계분석과 신뢰도 분석, 요인분석, 다중회귀분석 등을 활용하였다. 분석절차에 따른 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

1) 기초통계분석.

기초통계분석은 표본의 특성을 파악하기 위하여 성별·결혼여부·연령·근무년수·근무부서·직위·학력 등의 인구통계변수의 빈도분석을 수행하였다.

2) 요인분석(Factor Analysis) 및 신뢰도 분석(Reliability Analysis)

35개 직무스트레스 변수 항목을 적은 수의 요인으로 압축하기 위해 요인분석을 실시하였으며 문항 사이의 내적 일관성을 조사하기 위하여 신뢰도 검증을 수행하였다.

3) 다중회귀 분석(Multiple Regression Analysis)

직무스트레스 변수의 요인분석을 통해 추출한 요인을 이용하여 조직유효성 요인에 미치는 영향을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하여 가설을 검증하였다.

4) 더미변수를 이용한 다중회귀분석을 통한 차이 검증

요인분석을 통해 추출된 5개의 직무스트레스 개인특성에 따라 직무만족, 조직몰입 및 이직의사에 차이를 보이는 지를 검증하기 위해 더미변수(Dummy Variable)를 이용한 다중회귀분석을 실시하여 가설을 검증하였다.

제4장 실증분석

제1절 표본의 인구통계적 특성

본 연구의 표본은 제주지역 특급 관광호텔종사원을 대상으로 하였고, 응답자의 인구통계적 특성은 <표 4-1>와 같다.

구체적으로 살펴보면 성별의 경우 전체적으로 여자가 242명(60.8%)이며, 남자는 156(39.2%)명으로 나타나 여성이 비율이 보다 높은 것으로 나타났다.

결혼여부에 따라서는 전체적으로 미혼인 호텔종사원이 213명(53.4%)이고 기혼인 경우가 186명(46.6%)로 나타났으며, 연령별로는 20대 182명(45.4%), 30대 148명(36.9%), 40대 66명(16.5%)의 순으로 나타났고, 50대 이상은 5명(1.2%)으로 극히 미미한 비율을 보였다. 교육수준별로 보면 전체적으로 전문대졸이 236명(59.1%)로 가장 많은 비율을 차지하고 있었으며, 이어 대졸이 108명(27.1%), 고졸 46명(11.5%), 대학원 이상 9명(2.3%)의 순의 비율을 보였다.

한편, 응답자들의 호텔관련 근무년수, 근무부서, 직위 등의 분포를 보면, 근무년수에 있어서는 3년이하가 140명(35.0%)로 가장 많은 비율을 차지하고 있고 이어 6년~9년 사이 90명(22.5%), 10년~14년 사이 76명(19.0%), 4년~5년 63명(15.8%)의 순을 나타냈고 15년 이상 근무자도 31명(7.8%)를 보였다. 응답자의 근무부서는 식음료부 132명(32.9%)으로 가장 높은 비율을 나타냈고, 이어 객실부 85명(21.2%), 관리부 78명(19.0%), 프론트 33명(8.2%), 하우스키핑 26명(6.5%)의 순으로 나타났으며, 이외에 조리부에 13명(3.2%), 연회부 8명(2.0%)를 나타냈다.

마지막으로 이들 응답자의 호텔내 직무와 관련한 직위를 살펴보면, 응답자의 60.9%(243명)이 사원으로 근무하고 있었으며, 이어 주임급 59명(14.8%), 대리급 43명(10.8%), 계장급 32명(8.0%), 과장급 이상 22명(5.5%)의 순을 나타냈다.

분석에 있어서는 인구통계적 특성 변수 중 연령은 20, 30, 40대이상, 교육수준

은 고졸, 전문대졸, 대졸이상, 근무부서는 객실, 식음료, 관리부 등 기타, 근무년 수는 3년이하, 4-5년, 6-9년, 10년이상, 직위는 사원, 주임, 계장급 이상 등으로 <표 4-1>과 같이 구성, 분석하였다.

<표 4-1> 표본의 인구통계적 특성

구 분		빈 도	비 율(%)
성 별	여 성	242	60.8
	남 성	156	39.2
결혼여부	미 혼	213	53.4
	기 혼	186	46.6
연 령	20대	182	45.4
	30대	148	36.9
	40대 이상	71	17.7
교육수준	고 졸	46	11.5
	전문대졸	236	59.1
	대졸 이상	117	29.4
근무부서	관리부	76	19.0
	프론트	33	8.2
	객실부	85	21.2
	식음료부	132	32.9
	하우스키팅	26	6.5
	기 타	49	12.2
근무연수	3년 이하	140	35.0
	4-5년	63	15.8
	6-9년	90	22.5
	10년 이상	107	26.8
직 위	사 원	243	60.9
	주임급	102	25.6
	계장급 이상	54	13.5

주) missing value는 제외하고 계산한 값임.

제2절 신뢰성 및 타당성 분석

신뢰성을 측정하는 방법은 동일한 상황에서 동일한 측정도구로 동일한 대상을 시간을 달리하여 2번 측정하여 그 결과를 비교하는 검증-재검증법(Test-Retest Method)과 최대한 2가지 형태의 측정도구를 동일한 표본에 차례로 적용하여 신뢰도를 측정하는 복수양식법(Multiple Forms Technique)이 있으며, 다수의 측정항목을 두 그룹으로 나누고 두 그룹의 항목별 측정치 사이의 상관관계를 조사하여 신뢰도를 측정하는 반분비교법(Half-Split Method)이 있다. 그리고 동일한 개념을 측정하기 위하여 여러 개의 항목을 이용하는 경우 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에서 제외시킴으로써 신뢰도를 높이기 위한 방법으로 크론바 알파계수를 이용하는 내적일관성(Internal Consistency Test Method) 등이 있다.

본 연구에서는 내적일관성에 의한 신뢰도 검증방법을 채택하였다. 일반적으로 사회과학분야에서는 알파계수가 0.6이상이면 비교적 신뢰도가 높은 것으로 보고 있는데, 요인분석을 통해 추출된 5가지 요인의 신뢰도는 <표 4-2>에서 보는 바와 같이 대체로 신뢰도가 양호한 것으로 나타났다. 타당성이란 측정하고자 하는 것을 실제로 측정해 내는 정도를 나타내는 것으로 그 평가방법에 따라 내용타당성(Content Validity), 기준에 의한 타당성(Criterion-Related Validity), 구성 개념 타당성(Construct Validity) 등 3가지로 나누어진다.

내용타당성이란 측정도구 자체가 측정하고자 하는 속성이나 개념을 어느 정도 측정할 수 있는가를 보여 주는 것으로서, 측정하고자 하는 구성개념의 조작적 정의의 적절성 여부를 판단하는 근거가 된다. 그리고 기준에 의한 타당성은 하나의 속성이나 개념의 상태에 대한 측정이 미래 시점에 있어서의 다른 속성이나 개념의 상태변화를 예측할 수 있는 정도를 의미한다. 또한 구성 개념타당성은 한 개념이 다른 개념과 구별되는 정도를 설명하는 것으로 요인분석을 통

해 설문 자체의 타당성을 양적으로 평가할 수 있다.

본 연구에서는 요인분석을 통해 구성 개념의 타당성을 입증하고자 선행연구로부터 엄선한 33개의 직무스트레스 관련변수들 각각의 유효성을 고려함으로써, 신뢰도를 향상시키고 각 변수들의 설명력을 높일 수 있는 변수를 추출하고자 요인분석결과, 요인적재량(Factor Loading)값이 0.4이하로 나타난 5개 항목을 제외하여 최종적으로 29개 항목을 요인분석에 이용하였다.



<표 4-2> 직무스트레스의 신뢰성 및 요인 분석

구 분		요인적재량	공통성	아이겐값	분산설명력	신뢰도계수
요 인 명	변 수					
역 할 모호성	V18	.678	.521	10.97	31.37	0.7839
	V14	.677	.505			
	V15	.672	.572			
	V16	.611	.519			
	V21	.556	.460			
	V17	.541	.461			
	V10	.531	.402			
	V20	.526	.511			
대인관계	V32	.729	.586	4.35	12.47	0.7648
	V31	.681	.536			
	V35	.618	.419			
	V12	.587	.440			
	V34	.572	.498			
	V8	.538	.459			
조직구조	V28	.719	.633	2.43	6.98	0.7281
	V27	.685	.603			
	V23	.665	.547			
	V22	.650	.488			
	V24	.623	.552			
	V26	.465	.464			
역할과다	V7	.714	.609	2.14	6.16	0.6823
	V3	.684	.594			
	V9	.613	.423			
	V5	.550	.447			
	V4	.493	.490			
역할갈등	V12	.587	.440	1.04	2.98	0.5997
	V11	.558	.451			
	V13	.409	.462			

주) 추출된 요인들의 전체 설명력 59.96%임. KMO=0.874.

요인분석의 초기추출방법으로는 주성분분석을 사용하였고, 회전방식으로는 직각회전방식 중 베리맥스 기법을 채택, 고유치(Eigen Value)가 1.0 이상인 것을

분석에 이용하였다.

직무스트레스는 5개 요인이 유효성 차원에서 채택되었는데, 이를 각각 ‘역할 모호성’, ‘대인관계’, ‘조직구조’, ‘역할과다’, ‘역할갈등’ 등으로 명명하였다. ‘역할 모호성’ 요인은 회전 후의 아이겐값(Eigen Value)이 10.97로 총분산의 31.37%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. ‘대인관계’ 요인은 아이겐값이 4.35으로 총분산의 12.47%를 설명하고 있고 ‘조직구조’ 요인은 아이겐값이 2.43으로 총분산의 6.98%를 설명하고, ‘역할과다’ 요인은 아이겐값이 2.14로 총분산의 6.16%를 설명하며, ‘역할갈등’ 요인은 아이겐값이 1.04로 총분산의 2.98%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 이들 5개 요인은 총분산의 59.96%를 설명해 주고 있고, 요인분석의 적합성을 나타내는 KMO(Measures of Sampling Adequacy)값도 0.874로 나타나 전체적으로 표본의 적합성도 높아 보인다.



제3절 가설검증

1. 가설 1의 검증

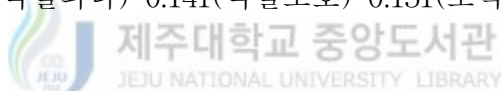
<가설 1>은 직무스트레스 요인이 조직유효성 요인인 직무만족, 조직몰입, 이직의사에 영향을 미치는지를 검증해보는 것이다. 이와 같은 <가설 1>의 검증을 위해 직무스트레스 요인을 독립변수로 조직유효성 요인을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였는데, 독립변수인 역할과다, 역할갈등, 역할모호, 조직구조, 대인관계와 종속변수인 직무만족, 조직몰입, 이직의사와의 회귀분석에는 각 항목의 평균값을 이용하였다.

다중회귀분석의 결과는 <표 4-3>, <표 4-4>, <표 4-5>에 나타나 있다. 우선 6개의 직무스트레스 요인과 직무만족과의 회귀분석결과에 의하면, 회귀식에 대

한 전체 독립변수들의 집합의 유용성을 알아보기 위한 F검증 결과에 따르면 전체 모델은 0.05의 유의수준에서 R²의 변화량에 대해 통계적으로 회귀식이 유의적으로 나타났고, 회귀가정의 문제인 자기상관과 다중공선성도 더빈-왓슨(Durbin-Watson)값이 2에 가깝고 VIF값도 모두 10이하이므로 회귀가정에 위배되지 않은 것으로 보인다.

각 독립변수들의 상대적 중요도를 표준화한 값인 베타값을 비교해 보면, ‘대인관계’(-0.224), ‘조직구조’(-0.188), ‘역할모호성’(-0.153), ‘역할과다’(-0.082)등의 직무스트레스 요인이 직무만족에 가장 부(-)의 영향을 미치고 이는 유의수준 0.05에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이를 회귀방정식으로 표현하면 다음과 같다.

$$y = 1.223 - 0.082(\text{역할과다}) - 0.141(\text{역할모호}) - 0.151(\text{조직구조}) - 0.215(\text{대인관계})$$



<표 4-3> 직무스트레스 직무만족에 미치는 영향

	비표준화계수		표준화계수	t	VIF	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
상 수	1.223	0.187		20.230		.000***
역할과다	-0.082	0.037	-0.023	-3.120	1.219	.001***
역할갈등	-0.232	0.078	-0.028	-0.439	1.218	.176
역할모호	-0.252	0.158	-0.233	-2.578	1.656	.027**
조직구조	-0.052	0.022	-0.087	-2.327	1.425	.001***
대인관계	-0.312	0.057	-0.332	-4.123	1.641	.000***
통 계 치	R ² = 0.284, F = 21.956***, Sig.=.000***, DW=1.957					

주1) * p<0.1, ** p<0.05 *** p<0.01.

2) DW는 더빈-왓슨값.

한편, 직무스트레스 요인이 조직몰입에 미치는 영향을 알아본 결과는 <표 4-4>에 나타난 바와 같다. 회귀식에 대한 전체 독립변수들의 집합의 유용성을 알아보기 위한 F검증 결과에 따르면 F값 10.335, 유의확률이 0.000을 보여 전체 모델은 0.05의 유의수준에서 R²의 변화량에 대해 통계적으로 회귀식이 유의적으로 나타났으며, 회귀가정의 문제인 오차의 자기상관과 독립변수의 다중공선성도 없는 것으로 보인다. 또한 각 독립변수들의 상대적 중요도를 표준화한 값인 베타값을 비교해 보면, ‘대인관계’(-0.108), ‘조직구조’(-0.116), ‘역할과다’(-0.123) 요인은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치고 유의수준 0.05에서 유의한 것으로 나타났고, 이를 회귀식으로 표현하면 다음과 같다.

$$y = 2.478 - 0.123(\text{역할과다}) - 0.116(\text{조직구조}) - 0.108(\text{대인관계})$$

<표 4-4> 직무스트레스 요인이 조직몰입에 미치는 영향

	비표준화계수		표준화계수	t	VIF	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
상 수	2.478	0.231		30.122		.000***
역할과다	-0.123	0.024	0.441	-2.2757	1.332	.021**
역할갈등	6.342E-02	0.071	0.021	0.187	2.451	.686
역할모호	0.106	0.034	-0.123	-1.674	1.655	.176
조직구조	-0.116	0.032	-0.205	-3.584	1.316	.000***
대인관계	-0.108	0.044	-0.158	-2.434	1.706	.022**
통 계 치	R ² = 0.192, F = 11.675***, Sig.=.000***, DW=1.369					

주1) * p<0.1, ** p<0.05 *** p<0.01.

2) DW는 더빈-왓슨값.

마지막으로 직무스트레스 요인이 이직의사에 미치는 영향을 알아본 결과 <표 4-5>, 회귀식에 대한 전체 독립변수들의 집합의 유용성을 알아보기 위한 F검증 결과에 따르면 F값 30.02, 유의확률이 0.000을 보여 전체 모델은 0.05의 유의수준에서 통계적으로 회귀식이 유의적으로 나타났으며, 더빈-왓슨값과 VIF값을 볼 때 회귀가정의 문제인 오차의 자기상관과 독립변수의 다중공선성도 없는 것으로 보인다.

각 독립변수들의 상대적 중요도를 표준화한 값인 베타값을 비교해 보면, ‘대인관계’(-0.352), ‘조직구조’(-0.253), ‘역할갈등’(-0.211) 요인은 이직의사에 정(+)의 영향을 미치고(유의수준 0.05)있고, 다른 요인과 비교해 상대적으로 조직구조상의 문제가 이직의사에 대한 영향력이 큰 것으로 나타났다.

$$y = -0.211(\text{역할갈등}) - 0.253(\text{조직구조}) - 0.352(\text{대인관계})$$



<표 4-5> 직무스트레스 요인이 이직의사에 미치는 영향

	비표준화계수		표준화계수	t	VIF	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
상 수	0.312	0.123		1.869		.178
역할과다	-0.074	0.025	-0.023	-0.467	1.298	.074*
역할갈등	-0.211	0.067	0.121	2.873	1.238	.029**
역할모호	0.132	0.022	0.042	1.612	1.850	.217
조직구조	-0.253	0.052	0.192	3.040	1.215	.000***
대인관계	-0.352	0.074	0.343	7.041	1.451	.001***
통 계 치	R ² = 0.285, F = 30.025***, Sig.=.000***, DW=1.679					

주1) * p<0.1, ** p<0.05 *** p<0.01.

2) DW는 더빈-왓슨값.

2. 가설 2의 검증

<가설 2>는 ‘호텔종사원의 개인 특성에 따른 조직유효성인 직무만족, 조직몰입 및 이직의사에는 차이가 있을 것이다’라는 가설의 분석을 위해 <가설 1>의 다중회귀분석에 개인특성 변수인 인구통계적 변수를 더미변수(Dummy Variable)로 사용하여 그 차이를 분석하였다.

더미변수는 회귀분석에서 독립변수의 척도가 명목(Nominal)이거나 서열(Ordinal)인 것과 같이 질적(정성적)인 척도를 단순히 하나의 변수로 처리하는 것이 아니라 각 값이 하나의 변수를 나타내는 형태로 몇 개의 더미변수로 표현한다.

1) 성별에 따른 직무만족, 조직몰입, 이직의사 차이 분석

<표 4-6>은 성별에 따른 직무만족과의 차이는 성별을 더미변수로 회귀모형에 투입하여 분석한 결과이다. 투입한 더미변수를 포함한 전체적인 회귀모형의 적합도는 F값 13.657로 유의확률 F변화량의 값이 0.000이므로 유의수준 0.05에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

개별 회귀계수에 대해서 T분포를 이용한 유의도를 검정해볼 때, 유의수준 0.05에서 ‘역할갈등’과 더미변수인 ‘D1’을 제외한 모든 독립변수들이 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 따라서 남성과 여성이라는 성별에 따른 직무스트레스 요인이 직무만족에 미치는 영향에 차이가 없다고 볼 수 있다.

<표 4-6> 성별에 따른 직무만족과의 차이

	비표준화계수		표준화계수	t값	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
상 수	3.599	.025		18.997	.000***
역할과다	-.019	.034	-.012	-.367	.203
역할갈등	-3.18E-02	.068	-.020	-.453	.639
역할모호	-.157	.060	-.169	-2.578	.019**
조직구조	-.160	.055	-.197	-3.454	.001***
대인관계	-.213	.074	-.178	-3.564	.001***
D1	4.29E-02	.067	.010	2.145	.886
통 계 치	$R^2 = 0.203, F = 15.347***, Sig.=.000***$				

주1) * p<0.1, ** p<0.05 *** p<0.01.

2) D1은 더미변수.

성별에 따른 조직몰입과의 차이를 파악하기 위해 성별을 더미변수로 회귀모형에 투입하여 분석한 결과가 <표 4-7>이다. 투입한 더미변수를 포함한 전체적인 회귀모형의 적합도는 F값 9.547을 나타냈고, 유의확률 F변화량의 값이 0.000이므로 유의수준 0.05에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났으나, 성별에 따른 조직몰입에는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다.

<표 4-7> 성별에 따른 조직몰입과의 차이

	비표준화계수		표준화계수	t값	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
상 수	4.506	.170		25.279	.000***
역할과다	7.346E-02	.034	.211	2.007	.132
역할갈등	-4.532E-02	.063	.038	.718	.473
역할모호	-6.224E-03	.050	-.009	-.124	.901
조직구조	-.178	.032	-.271	-3.712	.000***
대인관계	-.112	.043	-.180	-2.584	.013**
D1	-2193E-02	.041	-.031	-.549	.612
통 계 치	$R^2 = 0.176, F = 9.547***, Sig.=.000***$				

주1) * p<0.1, ** p<0.05 *** p<0.01.

2) D1은 더미변수.

<표 4-8>는 성별에 따른 이직의사와의 차이를 파악하기 위해 성별을 더미변수로 회귀모형에 투입하여 분석한 결과이다. 투입한 더미변수를 포함한 전체적인 회귀모형은 F값(7.880)과 유의확률 F변화량의 값이 0.000이므로 유의수준 0.05에서 회귀모형이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 또한 개별 회귀계수에 대해서 T분포를 이용한 유의도를 검정에 있어서 유의수준 0.05에서 ‘역할과다’와 ‘역할모호성’, ‘역할갈등’을 제외한 모든 독립변수들이 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타나, 성별에 따라서 직무스트레스 요인이 조직몰입에 미치는 영향에 차이를 보인다고 볼 수 있다.

<표 4-8> 성별에 따른 이직의사와의 차이

	비표준화계수		표준화계수	t값	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
상 수	3.484	.131		28.171	.000***
역할과다	7.128E-02	.043	.021	0.955	.151
역할갈등	-1.189E-02	.050	-.017	-.236	.813
역할모호	-4.508E-02	.043	-.069	-1.038	.300
조직구조	-.105	.033	-.203	-3.579	.000***
대인관계	-8.718E-02	.041	-.126	-2.266	.024**
D1	8.262E-02	.048	.108	2.016	.045**
통 계 치	$R^2 = 0.188, F = 7.880***, Sig.=.000***$				

주1) * p<0.1, ** p<0.05 *** p<0.01.

2) D1은 더미변수.

2) 연령에 따른 직무만족, 조직몰입, 이직의사 차이 분석

<표 4-9>은 연령에 따른 직무만족과의 차이를 파악하기 위해 연령을 더미변수로 하여 회귀모형에 투입한 결과이다.

투입한 더미변수를 포함한 전체적인 회귀모형은 F값(24.701)과 유의확률 F변화량의 값이 0.000으로 유의수준 0.05에서 회귀모형이 통계적으로 유의한 것으로

로 나타났다. 또한 개별 회귀계수에 대한 유의도 검정에 있어서, 유의수준 0.05에서 '역할갈등', '역할모호성' 그리고 더미변수인 'D1'를 제외한 모든 독립변수들이 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 20대와 30대 사이에는 차이를 보이지 않지만 20대와 40대 이상은 직무만족에서 차이를 보이는 것으로 볼 수 있다.

<표 4-9> 연령에 따른 직무만족과의 차이

	비표준화계수		표준화계수	t값	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
상 수	3.704	.167		20.130	.000***
역할과다	-.158	.043	.142	2.491	.012**
역할갈등	-3.117E-02	.053	-.033	-.621	.333
역할모호	3.411E-02	.067	.028	.508	.612
조직구조	-.141	.033	-.178	-3.641	.001***
대인관계	-.177	.062	-.270	-3.234	.001***
D1	4.390E-02	.183	.013	.240	.799
D2	-.930	.244	-.162	-3.818	.000***
통 계 치	$R^2 = 0.288, F = 24.701***, Sig. = .000***$				

주1) * $p < 0.1$, ** $p < 0.05$ *** $p < 0.01$.

2) D1, D2는 더미변수.

<표 4-10>은 연령에 따른 조직몰입과의 차이를 파악하기 위해 연령을 더미변수로 하여 회귀모형에 투입한 결과이다. 투입한 더미변수를 포함한 전체적인 회귀모형의 적합도는 F값(8.988)과 유의확률 F변화량의 값이 0.000으로 살펴볼 때, 유의수준 0.05에서 회귀모형이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 또한 개별 회귀계수에 대한 유의도를 검정에 있어서, 유의수준 0.05에서 '대인관계'과 더미변수 'D2'만이 독립변수에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

즉, 20대와 30대 사이에는 차이를 보이지 않지만 20대와 40대 이상은 조직몰입에서 차이를 보이는 것으로 볼 수 있다.

<표 4-10> 연령에 따른 조직몰입과의 차이

	비표준화계수		표준화계수	t값	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
상 수	3.789	.214		17.719	.000***
역할과다	.290	.213	.077	1.362	.174
역할갈등	-1.189E-03	.065	-.014	-.223	.789
역할모호	-1.657E-02	.069	-.017	-.241	.810
조직구조	-3.321E-02	.126	-.026	-.263	.793
대인관계	-.138	.044	-.172	-3.108	.002***
D1	.195	.151	.092	1.288	.198
D2	.161	.059	.175	2.745	.006***
통 계 치	R ² = 0.176, F = 8.988***, Sig. = .000***				

주1) * p<0.1, ** p<0.05 *** p<0.01.

2) D1, D2는 더미변수.

<표 4-11>는 연령에 따른 이직의사와의 차이를 파악하기 위해 연령을 더미변수로 하여 회귀모형에 투입한 결과, 전체적인 회귀모형의 적합도는 F값(28.319)과 유의확률 F변화량의 값이 0.000으로 살펴볼 때, 유의수준 0.05에서 회귀모형이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 또한 개별 회귀계수에 대한 유의도를 검정에 있어서, 유의수준 0.05에서 ‘역할갈등’과 더미변수 ‘D2’만이 독립변수에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 20대와 30대 사이에는 차이를 보이지 않지만 20대와 40대 이상은 이직의사에 차이를 보이는 것으로 볼 수 있는데, 연령이 높을수록 이직의사는 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

<표 4-11> 연령에 따른 이직의사와의 차이

	비표준화계수		표준화계수	t값	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
상 수	.418	.202		2.065	.040**
역할과다	-9.843E-03	.068	-.007	-.145	.885
역할갈등	-.232	.071	-.156	-3.126	.048**
역할모호	1.641E-02	.063	.025	.321	.781
조직구조	3.932E-02	.065	.038	.718	.373
대인관계	8.190E-02	.040	.071	1.221	.156
D1	-.185	.215	-.032	-.631	.531
D2	-.417	.174	-.164	-2.438	.019**
통 계 치	$R^2 = 0.283, F = 21.329***, Sig.=.000***$				

주1) * p<0.1, ** p<0.05 *** p<0.01.

2) D1, D2는 더미변수.

3) 교육수준에 따른 직무만족, 조직몰입, 이직의사 차이 분석

<표 4-12>은 교육수준에 따른 직무만족과의 차이를 파악하기 위해 학력을 더미변수로 하여 회귀모형에 투입한 결과, 전체적인 회귀모형의 적합도는 F값(9.214)를 나타내 F통계량에 대한 p값이 유의수준 0.05에서 통계적으로 유의하므로 추정된 회귀모형이 유의하다는 것을 알 수 있다. 추정된 회귀계수에 대한 p값을 살펴보면 유의수준 0.05에서 ‘역할과다’와 ‘역할모호성’을 제외 한 나머지 변수들이 모두 유의하다.

결과적으로 더미변수인 ‘D1’, ‘D2’가 통계적으로 유의하므로 학력에 따른 직무만족의 차이도 존재하는 것을 알 수 있다. 즉, 고졸을 기준으로 할 때, 고졸과 전문대졸, 고졸과 대졸, 전문대졸과 대졸간에는 직무만족에 있어 통계적으로 유의한 차이를 보이는 것으로 볼 수 있는데, 전문대졸 학력의 종사원이 상대적으로 직무만족의 수준이 낮은 것으로 나타났다.

<표 4-12> 학력에 따른 직무만족과의 차이

	비표준화계수		표준화계수	t값	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
상 수	.312	.221		1.556	.154
역할과다	4.055E-03	.062	.006	.075	.979
역할갈등	-.199	.081	-.156	-2.434	.024**
역할모호	7.340E-02	.070	.067	1.121	.156
조직구조	-.331	.035	-.301	-5.759	.000***
대인관계	-.129	.064	-.157	-3.327	.003***
D1	-.254	.068	-.172	-2.298	.003***
D2	-.178	.101	-.043	-1.184	.041**
통 계 치	$R^2 = 0.183, F = 9.214***, Sig.=.000***$				

주1) * p<0.1, ** p<0.05 *** p<0.01.

2) D1, D2는 더미변수.



<표 4-13>은 교육수준에 따른 조직몰입과의 차이를 파악하기 위해 학력을 더미변수로 하여 회귀모형에 투입한 결과이다.

전체적인 회귀모형의 적합도는 F값(7.885)를 나타내 유의수준 0.05에서 추정된 회귀모형이 통계적으로 유의하다고 볼 수 있다. 추정된 회귀계수에 대한 p값을 살펴보면 유의수준 0.05에서 ‘조직구조’와 더미변수인 ‘D2’를 제외한 나머지 변수들이 모두 유의하지 않는 것으로 나타났다.

결과적으로 더미변수 ‘D2’에 대해 통계적으로 유의하다는 의미는 고졸과 전문대졸간에는 조직몰입에 차이를 보이지 않는 반면, 고졸과 대졸이상의 학력자간에는 조직몰입에 차이를 보이는 것을 알 수 있다.

<표 4-13> 학력에 따른 조직몰입과의 차이

	비표준화계수		표준화계수	t값	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
상 수	4001	.185		24.311	.000***
역할과다	-9.483E-03	.086	-.007	-.145	.885
역할갈등	-2.772E-02	.069	-.028	-.404	.687
역할모호	-2.890E-02	.110	-.010	-.252	.810
조직구조	-.142	.064	-.188	-3.315	.003***
대인관계	.172	.076	.087	1.638	.183
D1	-2.899E-02	.109	-.012	-.245	.810
D2	.165	.078	.113	2.315	.037**
통 계 치	$R^2 = 0.162, F = 7.885***, Sig.=.000***$				

주1) * p<0.1, ** p<0.05 *** p<0.01.

2) D1, D2는 더미변수.

교육수준에 따른 이직의사와의 차이를 파악하기 위해 학력을 더미변수로 하여 회귀모형에 투입한 결과는 <표 4-14>에 나타나 있다.

전체적인 회귀모형의 적합도는 F값(21.7588)을 보여 유의수준 0.05에서 추정된 회귀모형이 통계적으로 유의하다는 것을 알 수 있다. 추정된 회귀계수에 대한 p값을 살펴보면 유의수준 0.1에서 ‘역할과다’와 ‘조직모호성’, ‘대인관계’를 제외한 나머지 변수들이 모두 유의하다.

결과적으로 더미변수 ‘D1’과 ‘D2’가 유의하므로 직무스트레스 요인은 학력에 따른 조직몰입에의 차이도 존재하는데, 상대적으로 전문대졸 학력의 종사원이 고졸이나 대졸자에 비해 이직의사가 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

<표 4-14> 학력에 따른 이직의사와의 차이

	비표준화계수		표준화계수	t값	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
상 수	.181	.231		.567	.610
역할과다	-3.621E-02	.063	-.043	-.571	.446
역할갈등	-.171	.078	-.143	-2.101	.043**
역할모호	.012	.064	.086	0.643	.144
조직구조	.360	.055	.298	5.897	.000***
대인관계	-8.934E-03	.086	-.004	-.134	.845
D1	.711	.143	.226	3.641	.001***
D2	.247	.139	.161	1.480	.047*
통 계 치	$R^2 = 0.330, F = 21.758***, Sig.=.000***$				

주1) * p<0.1, ** p<0.05 *** p<0.01.

2) D1, D2는 더미변수.

4) 결혼여부에 따른 직무만족, 조직몰입, 이직의사 차이분석

결혼여부에 따른 직무만족, 조직몰입, 이직의사와 차이를 파악하기 위해 결혼 여부를 더미변수로 하여 회귀모형에 투입한 결과는 <표 4-15>과 <표 4-16>, <표 4-17>에 나타나 있다.

우선 세 가지 회귀모형의 전체적인 적합도가 모두 F통계량에 대한 p값이 유의수준 0.05에서 통계적으로 유의하므로 모두 추정된 회귀모형이 유의하다는 것을 알 수 있다. 추정된 회귀계수에 대한 p값을 살펴보면, 직무만족 요인과는 유의수준 0.05에서 ‘조직구조’와 ‘대인관계’ 요인이, 조직몰입 요인과는 ‘역할모호성’, ‘조직구조’, ‘대인관계’요인이, 이직의사 요인과는 ‘조직구조’, ‘대인관계’ 요인이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

결과적으로 직무스트레스 요인은 결혼여부에 따른 직무만족에는 차이를 보이지 않았지만, 조직몰입과 이직의사에 대해서는 유의수준 0.1에서 차이를 보였다.

즉, ‘기혼’의 경우 직무만족에는 정(+)의 영향을, 조직몰입과 이직의사에는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4-15> 결혼여부에 따른 직무만족과의 차이

	비표준화계수		표준화계수	t값	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
상 수	2.940	.112		23.688	.000***
역할과다	-5.897E-02	.044	-.045	-.117	.789
역할갈등	-4.989E-03	.064	-.011	-.120	.891
역할모호	-5.127E-02	.051	-.067	-1.006	.232
조직구조	-.219	.032	-.287	-3.899	.000***
대인관계	-7.720E-02	.049	-.198	-1.892	.039**
D1	7.161E-02	.075	.036	1.546	.269
통 계 치	$R^2 = 0.189, F = 12.087***, d.f.=6/350/356, Sig.=.000***$				

주1) * p<0.1, ** p<0.05 *** p<0.01.

2) D1은 더미변수.

<표 4-16> 결혼여부에 따른 조직몰입과의 차이

	비표준화계수		표준화계수	t값	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
상 수	4.148	.181		22.210	.000***
역할과다	.190	.058	.181	.290	.791
역할갈등	-1.259E-02	.061	-.012	-.202	.802
역할모호	-.158	.054	-.165	-2.576	.012**
조직구조	-.124	.062	-.151	-3.127	.001***
대인관계	-.221	.056	-.203	-3.614	.001***
D1	-.174	.080	-.162	-1.886	.056*
통 계 치	$R^2 = 0.188, F = 9.771***, Sig.=.000***$				

주1) * p<0.1, ** p<0.05 *** p<0.01.

2) D1은 더미변수.

<표 4-17> 결혼여부에 따른 이직의사와의 차이

	비표준화계수		표준화계수	t값	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
상 수	-.174	.242		-.813	.507
역할과다	-1.529E-02	.069	-.016	-.222	.824
역할갈등	-1.147E-02	.067	-.008	-.172	.863
역할모호	8.248E-02	.069	.069	1.204	.230
조직구조	-.143	.045	-.179	-3.221	.001***
대인관계	-.205	.064	-.218	-3.310	.001***
D1	-.150	.082	-.146	-1.863	.077*
통 계 치	$R^2 = 0.315, F = 29.122***, Sig.=.000***$				

주1) * p<0.1, ** p<0.05 *** p<0.01.

2) D1은 더미변수.

5) 근무부서에 따른 직무만족, 조직몰입, 이직의사 차이분석

근무부서에 따른 직무만족, 조직몰입, 이직의사와의 차이를 파악하기 위해 근무부서를 더미변수로 하여 회귀모형에 투입한 결과는 <표 4-18>, <표 4-19>, <표 4-20>에 나타나 있다. 우선 세 가지 회귀모형의 전체적인 적합도가 모두 F통계량에 대한 p값이 유의수준 0.05에서 통계적으로 유의하므로 모두 추정된 회귀모형이 유의하다는 것을 알 수 있다. 또한 추정된 회귀계수에 대한 p값을 살펴보면, 직무만족 요인과는 유의수준 0.1에서 '역할모호성', '조직구조', '대인관계', 'D3'가, 조직몰입 요인과는 '역할과다', 'D1', 'D2', 'D4'가, 이직의사 요인과는 '역할갈등'와 'D1', 'D2', 'D4', 'D5'가 유의한 것으로 나타났다.

결과적으로 근무부서에 따라 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입, 이직의사에 미치는 영향은 차이를 보인다고 볼 수 있다. 이를 구체적으로 살펴보면, '관리부'를 기준으로 직무만족에 있어서 '식음료부'와, 조직몰입과 관련해서는 '프론트', '객실부', '하우스키핑'과, 이직의사와 관련해서는 '식음료부'를 제외한 모든 부서와 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

<표 4-18> 근무부서에 따른 직무만족과의 차이

	비표준화계수		표준화계수	t값	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
상 수	4.614E-02	.243		0.190	0.850
역할과다	-7.354E-02	.044	-.112	-1.682	.294
역할갈등	-2.064E-02	.039	-.027	-.527	.599
역할모호	-.199	.060	-.207	-3.332	.001***
조직구조	-.141	.055	-.180	-3.182	.002***
대인관계	-.113	.059	-.122	-1.921	.056*
D1	-4.913E-02	.068	-.050	-.719	.473
D2	1.554E-04	.069	.000	0.002	0.998
D3	.199	.082	.156	2.416	0.016**
D4	.106	.070	.088	1.514	0.131
D5	1.554E-04	.069	.000	0.002	0.998
통 계 치	$R^2 = 0.167, F = 5.486***, Sig.=.000***$				

주1) * p<0.1, ** p<0.05 *** p<0.01.

2) D1, D2, D3, D4, D5는 더미변수.

<표 4-19> 근무부서에 따른 조직몰입과의 차이

	비표준화계수		표준화계수	t값	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
상 수	.121	.223		.554	.594
역할과다	-4.601E-02	.076	-.031	-1.658	.089*
역할갈등	.182	.051	.143	.310	.151
역할모호	.122	.062	.095	.744	.142
조직구조	-.311	.074	-.302	-.788	.162
대인관계	-.235	.061	-.160	-.796	.231
D1	.417	.106	.307	4.302	.000***
D2	.351	.151	.238	3.249	.001***
D3	.242	.224	.061	1.093	.280
D4	-.145	.064	-.193	-2.371	.024**
D5	-7.465E-02	.056	-.112	-1.422	.108
통 계 치	$R^2 = 0.204, F = 12.672***, Sig.=.000***$				

주1) * p<0.1, ** p<0.05 *** p<0.01.

2) D1, D2, D3, D4, D5는 더미변수.

<표 4-20> 근무부서에 따른 이직의사와의 차이

	비표준화계수		표준화계수	t값	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
상 수	.105	.043	.140	2.449	.016**
역할과다	-8.943E-02	.064	-.002	-.132	.765
역할갈등	-.125	.050	-.120	-2.497	.013**
역할모호	.106	.061	.089	0.673	.187
조직구조	.231	.057	.829	0.895	.133
대인관계	.132	.037	.107	0.229	.210
D1	-.138	.063	-.149	-2.297	.036**
D2	-.156	.064	-.197	-3.558	.001***
D3	-.131	.134	-.100	-.985	.340
D4	-.824	.390	-.429	-3.626	.001***
D5	-.449	.244	-.138	-2.109	.058*
통 계 치	R ² = 0.231, F = 13.554***, Sig.=.000***				

주1) * p<0.1, ** p<0.05 *** p<0.01.

2) D1, D2, D3, D4, D5는 더미변수.

6) 근무년수에 따른 직무만족, 조직몰입, 이직의사 차이 분석

근무년수에 따른 직무만족, 조직몰입, 이직의사의 차이를 파악하기 위해 근무년수를 더미변수로 하여 회귀모형에 투입한 결과는 <표 4-21>, <표 4-22>, <표 4-23>에 나타나 있다. 우선 세 회귀모형의 전체적인 적합도가 모두 F통계량에 대한 p값이 유의수준 0.05에서 통계적으로 유의하므로 모두 추정된 회귀모형이 유의하다는 것을 알 수 있다. 추정된 회귀계수에 대한 p값을 살펴보면, 직무만족 요인과는 유의수준 0.1에서 ‘역할모호성’, ‘조직구조’, ‘대인관계와 더미변수인 ‘D1’, ‘D3’, 조직몰입 요인과는 ‘조직구조’과 ‘대인관계’와 더미변수인 ‘D1’이, 이직의사 요인과는 ‘역할갈등’, ‘역할모호성’, ‘조직구조’, ‘D1’, ‘D3’가 통계적으로

유의한 것으로 나타났다.

결과적으로 근무년수에 따라 직무만족과 조직몰입, 이직의사과는 차이를 보인다. 구체적으로 살펴보면 근무년수에 따라서는 '3년 이하'를 기준으로 '4-5년 사이'와 '10년 이상' 종사원과 직무만족에 있어 차이를 보였고, 조직몰입에 대해서는 '10년 이상' 종사원과 이직의사에 대해서는 '4-5년'과 '6-9년' 사이의 종사원과 차이를 보였다.

<표 4-21> 근무년수에 따른 직무만족과의 차이

	비표준화계수		표준화계수	t값	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
상 수	3.541	.139		27.138	.000***
역할과다	-1.198E-02	.065	-.018	-.263	.831
역할갈등	-4.058E-02	.034	-.069	-1.031	.308
역할모호	-.121	.053	-.133	-2.145	.029**
조직구조	-.112	.023	-.221	-2.597	.000***
대인관계	-9.768E-02	.084	-.164	-2.626	.014**
D1	-.199	.060	-.207	-3.332	.001***
D2	.106	.070	.088	1.514	.131
D3	.177	.072	.126	2.452	.015**
통 계 치	$R^2 = 0.172, F = 9.805***, Sig.=.000***$				

주1) * p<0.1, ** p<0.05 *** p<0.01.

2) D1, D2, D3는 더미변수.

<표 4-22> 근무년수에 따른 조직몰입과의 차이

	비표준화계수		표준화계수	t값	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
상 수	3.549	.130		27.056	.000***
역할과다	-1.747E-02	.065	-.013	-.259	.812
역할갈등	2.021E-02	.064	.021	.407	.670
역할모호	-4.996E-02	.076	-.072	-16.13	.425
조직구조	-.126	.035	-.225	-3.741	.000***
대인관계	-9.835E-02	.043	-.112	-2.122	.028*
D1	1.455E-04	.068	.001	0.003	.998
D2	8.795E-02	.056	.092	1.928	.240
D3	8.128E-02	.044	.165	1.875	.061*
통 계 치	$R^2 = 0.214, F = 10.013***, Sig.=.000***$				

주1) * p<0.1, ** p<0.05 *** p<0.01.

2) D1, D2, D3는 더미변수.



<표 4-23> 근무년수에 따른 이직의사와의 차이

	비표준화계수		표준화계수	t값	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
상 수	3.652	.137		26.347	.000***
역할과다	-1.592E-02	.062	-.014	-.219	.842
역할갈등	-.341	.084	-.232	-4.971	.000***
역할모호	-.398	.088	-.222	-4.984	.000***
조직구조	-.830	.154	-.182	-3.881	.000***
대인관계	-.131	.086	-.097	-1.261	.232
D1	-.220	.060	-.216	-3.313	.001***
D2	-.174	.086	-.160	-1.899	.076*
D3	-.101	.056	-.049	-1.048	.231
통 계 치	$R^2 = 0.323, F = 24.010***, Sig.=.000***$				

주1) * p<0.1, ** p<0.05 *** p<0.01.

2) D1, D2, D3는 더미변수.

7) 직위에 따른 직무만족, 조직몰입, 이직의사 차이 분석

직위에 따른 직무만족, 조직몰입, 이직의사와의 차이를 파악하기 위해 직위를 더미변수로 하여 회귀모형에 투입한 결과는 <표 4-24>, <표 4-25>, <표 4-26>에 나타나 있다. 우선 세 가지 회귀모형의 전체적인 적합도가 모두 F통계량에 대한 p값이 유의수준 0.05에서 통계적으로 유의하므로 모두 추정된 회귀모형이 유의하다는 것을 알 수 있으며, 추정된 회귀계수에 대한 p값을 살펴보았을 때, 직무만족 요인과는 유의수준 0.1에서 ‘역할과다’, ‘역할모호성’, ‘조직구조’, ‘대인관계’와 더미변수인 ‘D1’이, 조직몰입 요인과는 ‘조직구조’와 ‘대인관계’와 더미변수인 ‘D2’ 요인이, 이직의사 요인과는 ‘역할모호성’, ‘조직구조’, ‘대인관계’ ‘D1’, ‘D2’ 요인이 유의한 것으로 나타났다.

결과적으로 직무스트레스 요인은 직위에 따라 직무만족과 조직몰입, 이직의사와는 차이를 보인다는 것을 알 수 있다. 이를 구체적으로 살펴보면, 직무만족과 관련해서는 ‘사원급’을 기준으로 ‘주임급’과 차이를 보였고, 조직몰입에 대해서는 ‘계장급’과, 이직의사와 관련해서는 ‘주임급’과 ‘계장급’ 모두에 차이를 보이는 것으로 나타났다.

<표 4-24> 직위에 따른 직무만족과의 차이

	비표준화계수		표준화계수	t값	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
상 수	3.625	.133		27.347	.000***
역할과다	.103	.042	.139	2.429	.016**
역할갈등	7.908E-03	.051	.011	.156	.876
역할모호	-7.201E-02	.043	-.110	-1.661	.098*
조직구조	-.112	.032	-.196	-3.446	.001***
대인관계	-9.715E-02	.045	-.143	-2.182	.030**
D1	-.140	.059	-.188	-2.366	.019**
D2	-9.965E-02	.065	-.120	-1.532	.126
통 계 치	R ² = 0.178, F = 10.003***, Sig.=.000***				

주1) * p<0.1, ** p<0.05 *** p<0.01.

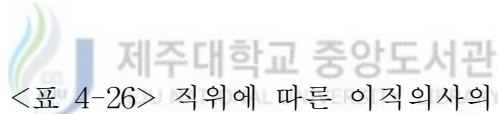
2) D1, D2는 더미변수.

<표 4-25> 직위에 따른 조직몰입과의 차이

	비표준화계수		표준화계수	t값	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
상 수	2.701	.146		19.865	.000***
역할과다	1.897E-02	.061	.016	.310	.754
역할갈등	-1.922E-02	.078	-.024	-.204	.807
역할모호	-4.575E-02	.074	-.087	-1.889	.166
조직구조	-.158	.096	-.190	-3.210	.002***
대인관계	-.113	.067	-.186	-3.369	.001***
D1	.292	.212	.180	1.309	.145
D2	.185	.067	.196	4.3491	.000***
통 계 치	$R^2 = 0.179, F = 8.125***, Sig.=.000***$				

주1) * p<0.1, ** p<0.05 *** p<0.01.

2) D1, D2는 더미변수.



<표 4-26> 직위에 따른 이직의사의 차이

	비표준화계수		표준화계수	t값	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
상 수	.181	.231		.535	.508
역할과다	4.409E-02	.133	.010	.228	.799
역할갈등	-4.850E-02	.074	-.081	-1.438	.278
역할모호	-.151	.046	-.219	-3.495	.000***
조직구조	-.125	.044	-.189	-3.326	.001***
대인관계	-.193	.061	-.227	-3.632	.001***
D1	.185	.066	.172	3.144	.002***
D2	.179	.068	.171	2.966	.003***
통 계 치	$R^2 = 0.314, F = 19.410***, Sig.=.000***$				

주1) * p<0.1, ** p<0.05 *** p<0.01.

2) D1, D2는 더미변수.

3. 가설검증의 요약

이상의 가설검증 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, <가설 1>의 검증을 위하여 역할과다, 역할모호성, 역할갈등, 조직구조, 대인관계로 요인분석을 통해 추출된 5개의 직무스트레스 요인이 직무만족, 조직몰입, 이직의사에 미치는 영향을 살펴보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 유의수준 0.05에서 직무만족 요인과는 ‘역할과다’, ‘역할모호’, ‘조직구조’, ‘대인관계’ 요인이, 조직몰입 요인에 대해서는 ‘역할과다’, ‘조직구조’, ‘대인관계’ 요인이 유의한 것으로 나타난 반면, 이직의사에 대해서는 ‘역할과다’와 ‘역할모호성’ 요인은 통계적으로 유의하지 않았지만, ‘역할갈등’과 ‘조직구조’, ‘대인관계’ 요인은 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 1>은 부분적으로 채택되었다.


 <표 4-27> 가설의 채택 여부
 JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

가 설 1				
독립변수	종속변수	직무만족	조직몰입	이직의사
	역할과다	채택	채택	기각
	역할갈등	기각	기각	채택
	역할모호성	채택	기각	기각
	조직구조	채택	채택	채택
	대인관계	채택	채택	채택
가 설 2				
독립변수	종속변수	직무만족	조직몰입	이직의사
	성 별	기각	기각	채택
	연 령	채택	채택	채택
	교육수준	채택	채택	채택
	결혼여부	기각	채택	채택
	근무연수	채택	채택	채택
	근무부서	채택	채택	채택
	직 위	채택	채택	채택

둘째, 성별 등의 개인 특성에 따라 조직유효성인 직무만족, 조직몰입, 이직의사에 차이를 보이는지를 검증하기 위해 개인 특성 변수를 더미변수화하여 다중회귀분석을 실시했다. 그 결과 직무만족에 대해서는 ‘성별’과 ‘결혼여부’을 제외한 나머지 모든 변수가 차이를 보였고, 조직몰입에 대해서는 ‘성별’을 제외한 모든 변수가 차이를 보이는 것으로 나타났으며, 이직의사에 있어서도 ‘성별’, ‘연령’, ‘교육수준’, ‘결혼여부’, ‘근무연수’, ‘근무부서’, ‘직위’ 등의 모든 변수들에 대해 통계적으로 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다.

이상의 가설검증의 결과를 가설의 채택여부에 따라 나타내면 <표 4-27>와 같이 나타낼 수 있다.



제5장 결 론

관광호텔의 상품은 시설적인 면도 중요하지만 고객을 직접 맞이하는 호텔종사원이란 인적자원에 크게 의존하는 특성을 갖는다. 이런 특성으로 인해 직무스트레스는 호텔종사원이 고객에게 서비스를 제공하는 과정에서 서비스의 질을 떨어뜨려 상품의 질과 호텔의 이미지를 하락시킬 수 있고, 고객의 불만족 및 불평은 호텔의 입장에서 고객의 재방문 기회를 감소시킴으로 인해 경영성과에 악영향을 미칠 수 있다. 따라서 종사원의 직무와 관련한 스트레스의 관리라는 측면에서뿐만 아니라 개인 및 조직의 건강을 위해서도 직무스트레스의 효과적인 관리방안을 마련해야 한다.

본 연구에서는 이러한 연구목적을 달성하기 위해 직무스트레스 요인에 대한 선행연구를 검토하고, 추출된 직무스트레스 요인과 조직유효성 요인과의 영향관계 분석을 통해 직무스트레스 관리에 있어 시사점을 제시하고자 하였고, 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 호텔종사원들은 직무 관련한 스트레스 요인 모두가 영향을 받는 중요한 요인으로 분석되었고, 직무스트레스 요인의 느끼는 정도는 역할보호성, 대인관계, 조직구조, 역할과다, 역할갈등의 순으로 나타났다.

둘째, 직무스트레스 요인과 직무만족, 조직몰입, 이직의사와의 영향관계를 분석한 결과, 직무만족에는 대인관계로 인한 스트레스가 가장 큰 영향을 주는 것으로 나타났고, 이어 역할보호성, 역할과다, 조직구조 등의 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편 조직몰입에 대해서도 역할갈등 및 역할보호성 요인을 제외한 모든 요인이 유의한 것으로 나타났는데, 역할과다 요인이 조직구조와 대인관계 요인보다 상대적으로 조직몰입에 미치는 영향이 큰 것으로 나타났다. 이직의사에 있어서는 역할갈등과 조직구조, 대인관계가 유의한 영향요인으로 파악

되었는데, 상대적으로 대인관계 및 조직구조 요인이 역할갈등보다 이직의사에 미치는 영향이 큰 것으로 나타났다.

셋째, 호텔종사원의 개인 특성에 따른 직무만족, 조직몰입, 이직의사와의 차이 분석의 결과, 성별에 따라서는 이직의사에 유의한 차이가 있었으며, 결혼여부에 따라서는 조직몰입, 이직의사에 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났으며, 학력, 근무년수, 근무부서, 연령, 직위에 따라서는 직무만족, 조직몰입, 이직의사의 모든 조직유효성 요인에 차이가 있는 것으로 나타났다.

결론적으로 제주지역 호텔종사원들의 직무스트레스 수준은 직무수행에 심각한 우려를 나타낼 정도는 아닌 것으로 파악되지만, 인적관리 차원에서 스트레스 해소를 위한 노력이 중요한 것인 만큼 이에 대한 개인적·조직적 차원에서 다각적인 스트레스 관리대책이 필요한 것으로 보인다. 종사원 개인적 차원의 관리 방안으로는 개인의 지각방식을 변화시키고자 하는 지각관리, 각 개인업무를 효율적으로 수행하기 위한 업무환경의 관리, 직무스트레스를 처방하기 위한 신체적·정서적 훈련, 생활스타일의 관리 등이 필요하다 할 수 있다. 또한 조직적 측면에서는 호텔 조직구성원의 직무스트레스가 직무만족 등의 조직유효성 요인을 하락시키는 요인으로 나타났으므로 직무스트레스 감소를 위한 대처기제와 조직유효성을 증대시키기 위한 다각적인 조직 차원의 정책적 배려가 요구된다.

끝으로 본 연구의 한계로는 제주지역 특급 관광호텔종사원만을 대상으로 한 것이므로 시기와 장소에 따른 모든 호텔종사원에 일반화하여 적용하기에는 무리가 따를 수 있다는 한계를 갖는다. 또한 직무스트레스가 직무만족을 상당히 감소시키는 요인으로 나타난 결과를 바탕으로 미래의 연구에서는 호텔종사원 집단의 직무스트레스를 효과적으로 관리할 수 있는 방안에 대한 세부적인 연구가 이루어져야 할 것이다.

참고 문헌

1. 국내문헌

- 강인호, “관광호텔종사원이 직무 및 생활스트레스가 서비스 질과 자발적 조직 행동에 미치는 영향”, 박사학위논문, 국민대학교 대학원, 1993.
- 고정애, “직무스트레스 요인이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구”, 석사학위논문, 영남대학교 경영대학원, 2000.
- 김광철, “관광호텔종사원의 직무특성이 직무스트레스에 미치는 효과에 관한 연구”, 박사학위논문, 상지대학교 대학원, 2000.
- 김봉규, 「신호텔 인사관리론」, (백산출판사, 2000)
- 김인수, 「거시조직이론」, (무역출판사, 2000)
- 김의근, 「호텔경영학개론」, (백산출판사, 2000).
- 김정배, “호텔기업 종사원의 직무만족과 그 영향요인에 관한 실증적 연구”, 박사학위논문, 경남대학교 대학원, 1993.
- 김진국·정상택 편저, 「이야기로 만나는 스트레스」, (형설출판사, 1999).
- 김재근, 신현주, 「현대호텔경영론」, (대왕사, 1995).
- 김충호, 「호텔경영학」, (형설출판사, 1999).
- 박운성, 「현대인사관리」, (형설출판사, 1998).
- 송병식, 「인사관리」, (제주대학교, 1999).
- 양훈모·학운상 외, 「최신경영학원론」, (한울출판사, 2000).
- 유기현, 「스트레스관리」, (무역경영사, 1997).
- 윤정현, “호텔接客직 종사원의 직무스트레스에 관한 연구”, 석사학위논문, 동아대학교 대학원, 1993.

- 이분주, “직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구”, 석사학위논문, 한남대학교 대학원, 2000.
- 이 빈, “조직구조조정이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구”, 석사학위논문. 전남대학교 경영대학원, 2002.
- 이성희, “관광호텔 종사원의 직무스트레스에 관한 연구”, 박사학위논문, 경기대학교 대학원 관광경영학과, 2001.
- 추 헌, 「조직행동론」, (형설출판사, 1995).
- 최지만, “호텔接客종사원의 직무스트레스와 서비스품질 제공인식에 관한 연구”, 석사학위논문, 경희대학교 경영대학원, 1998.
- 최풍운 · 김영진 외, 「호텔경영학원론」, (백산출판사, 2000).

2. 국외문헌

- Bowers K. S. & Kelly, P. “Stress Disease, psychotherapy and Hypnosis” , *Journal of Abnormal Psychology*, 1979.
- Beehr, T. A. & Newman, J. E. “Job Stress, Employee Health, & Organizational Effectiveness : A fact analysis, model, & Literature view” , *Personal Psychology*, Vol 31, 1978.
- Davis, K, and J. W, *Newstorn, Human Behavior at Work*, McGraW-Hill, 1989,
- Gibson,J. L, Ivancevich J. M, H. Donnery, *Organizations : Behavior, structure Process*, Business Publ, 1985.
- Harrison, R, V, “The Person and Environment Fit model and The Study of Job Stress” , 1995.
- Ivancevich, J. M, and M. T. Matteson, *Managing for Healthier Heart, Management Review*, October 1978.

- Jex, S. M, *Stress and Job Performance Theory*, Research and Implications for Managerial Practice, SAGE Publications, Inc. 1998.
- Korman, M, Knopf, I. J, and R. B. Austin, "Effect of Alcohol on Serial Learning under Stress Condition" , *Psychological Reports*, Vol. 7, 1994.
- Lazarus, R. S. *Stress Related Transactions between person & environment*, in Peruvian, LA & M Levis Perspectives, New York : Plenum, 1978.
- Linden, J. J. T, Myers, J. K, and M. P. Pepper, "Smoking, Psychological Status and Stress" , *Social Science Medicine*, Vol. 6, 1972,
- Margolis, G, L. Kroes, W, H & Quinn. R, P. "Jop Stress: An Unlisted Occupational Hazard" , *Journal of Occupational Medicine*, Vol, 16, 1974.
- McGrath J, E. *Stress & Behavior in organizations*, in *handbook of industrial & organizational Psychology*, M, D. Dunnette, ed, 1976.
- Paker D, F, & Decotiis, T, A "Organizational Determinants of job Strees: Organizational behavior & human performance" , Vol, 32. 1983.
- Schuler, R, S "Definition and Conceptualization of Stress Organizations, Organizational Behavior & human Performance" , Vol, 25, 1980.
- Selye, H, The Stress of Life In Beehr, T. A, & Franz, T M "The Current Debate About The Meaning of job Stress" , *Journal of Organizational Behavior Management*, Vol, 8, 1996.
- Trice, H, and P. Roman, "Perspective on Job-Based Programs for Alcohol and Drug Problems" , *Journal of Drug Issues*, Vol.11, 1981.
- Yerkes, R. H. and J. D. Dosdon, "The Relation of Strength of Stimulus to Rapidity of Habit-Formation" , *Journal of Comparative Necrology and Psychology*, 1988.

설문지

안녕하십니까

저는 제주대학교 경영대학원 관광경영학과 석사과정에 재학중인 학생입니다.

이 설문지는 “호텔종사원의 직무스트레스에 관한 연구”로서 호텔기업의 직무환경에 대한 직무스트레스의 실제적인 측면을 조사하고 나아가 바람직한 직무환경을 마련하는데 보탬이 되고자 귀하의 고견을 수렴하고 있습니다.

귀하께서 응답해주시는 내용 하나 하나가 연구의 귀중한 자료가 될 것이며, 조사결과는 본 연구의 통계적 목적으로만 사용되오니 바쁘시더라도 설문응에 주시면 감사하겠습니다.

2002 년 12월

지도교수 : 제주대학교 경영대학원

관광경영학과

허 향 진

조사자 : 제주대학교 경영대학원

관광경영학과 석사과정

양 인 택 드림

(☎ 742 - 8861)

1. 다음은 직무스트레스의 요인 중 **역할과다**에 대한 질문입니다. 해당란에 (V) 표 해주십시오.

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 일과 후나 주말에도 일거리를 집 에 가져간다.	1	2	3	4	5
2. 나에게 적절하다고 생각하는 것보다 더 많은 일을 한다.	1	2	3	4	5
3. 나는 주어진 업무가 복잡하고 처리하기 힘들다고 생각한다.	1	2	3	4	5
4. 나는 업무가 다양하여 업무에 대해서 많이 알고 있어야 한다.	1	2	3	4	5
5. 감당하기 어려운 많은 직무가 주어지는 경우가 있다.	1	2	3	4	5

2. 다음은 직무스트레스의 요인 중 **역할갈등**에 대한 질문입니다. 해당란에 (V) 표 해주십시오.



설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 업무처리 과정에서 동료와 자주 마찰을 일으킨다.	1	2	3	4	5
2. 나는 업무처리에 대해 재량권을 갖고 있다.	1	2	3	4	5
3. 나는 모순된 방침과 지시 하에 일을 하 고 있다.	1	2	3	4	5
4. 나는 내가 해야 할 일이 아닌 업무를 수행하고 있다.	1	2	3	4	5
5. 나에게 주어진 업무와 상반된 업무를 해야할 때가 많다.	1	2	3	4	5
6. 나의 업무는 적성에 맞지 않아 다른 일 을 하고 싶다.	1	2	3	4	5
7. 나는 업무처리 과정에서 상사나 동료 들의 눈치를 봐야 한다.	1	2	3	4	5

3. 다음은 직무스트레스의 요인 중 역할모호성에 대한 질문입니다. 해당란에 (V)표 해주십시오.

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 업무분장이 되지 않아 무슨 일을 어떻게 해야 될지 모를 때가 많다.	1	2	3	4	5
2. 나는 나에게 주어진 직무의 범위와 책임이 불명확함을 느낀다.	1	2	3	4	5
3. 나는 내 직무와 다른 업무를 하기도 한다.	1	2	3	4	5
4. 나는 업무처리과정에서 나의 직무가 무엇인지 궁금할 때가 있다.	1	2	3	4	5
5. 내가하는 업무는 기계나 다른 사람들로 대체할 수 있는 일이다.	1	2	3	4	5
6. 나의 업무가 전체적인 일과 어떻게 관련 되어있는지 모르는 경우가 있다.	1	2	3	4	5
7. 나는 조직이나 상사가 나에게 무엇을 요구하거나 기대하는 지 모르겠다.	1	2	3	4	5

4. 다음은 직무스트레스의 요인 중 조직구조에 대한 질문입니다. 해당란에 (V)표 해주십시오.

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 회사의 조직구조가 명확하지 않다고 생각한다.	1	2	3	4	5
2. 우리 회사의 명령체계는 질서가 없다	1	2	3	4	5
3. 나는 나의 능력에 비해 승진이 느리다고 생각한다.	1	2	3	4	5
4. 만일 내가 승진하고자 할 경우 다른 호 텔로 옮겨야한다.	1	2	3	4	5
5. 나의 현 직무에서 다양한 경력을 쌓기가 곤란하다.	1	2	3	4	5
6. 업무에 대한 문제점을 건의해도 받아들여지지 않는다.	1	2	3	4	5
7. 인사고과의 결과가 개인별 인사문제에 대하여 제대로 반영되고 있지않다.	1	2	3	4	5

5. 다음은 직무스트레스의 요인 중 **대인관계**에 대한 질문입니다. 해당란에 (V) 표 해주십시오.

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 내 상사와 대화시 가끔 불안을 느낀다.	1	2	3	4	5
2. 내상사가 나를 어떻게 생각하고 있는지 모른다.	1	2	3	4	5
3. 나는 동료들을 신뢰 할 수 없다.	1	2	3	4	5
4. 나는 동료들과 업무문제로 자주 마찰을 일으킨다.	1	2	3	4	5
5. 나는 내 동료들의 나에게 대한 지지도를 기대할 수 없다.	1	2	3	4	5
6. 나는 부하직원을 다른다는 것이 마치 권력투쟁과도 같다,	1	2	3	4	5
7. 고객들과 의견이 상반되어 다투는 경우가 많다.	1	2	3	4	5



6. 다음은 **직무만족**에 관한 내용입니다. 해당란에 (V)표 해주십시오.

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 나의 직무는 흥미롭고 도전적이다.	1	2	3	4	5
2. 나는 직무수행을 통해 성취감을 느끼고 있다.	1	2	3	4	5
3. 모든 것을 고려할 때 나는 하고 있는 일에 만족한다.	1	2	3	4	5
4. 다른 호텔에 비해 임금 이외의 혜택이 좋다.	1	2	3	4	5
5. 나는 현재의 직무보다 다른 직무에 중 사 하고 싶다	1	2	3	4	5
6. 현재 직장에서 일하고 있는 것을 다른 사람에게 자랑스럽게 이야기한다.	1	2	3	4	5
7. 나의 호텔은 일하기 좋은 곳이다.	1	2	3	4	5

7. 다음은 조직몰입에 관한 내용입니다. 해당란에 (V)표 해주십시오.

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 우리호텔에 대하여 강한 애착심을 느낀다.	1	2	3	4	5
2. 나는 우리호텔에 대하여 충성심이 별로 없다고 생각한다.	1	2	3	4	5
3. 나는 회사의 문제를 진정으로 나의 문제처럼 느낀다.	1	2	3	4	5
4. 나는 호텔구성원들이 나의 가족이라고 생각한다.	1	2	3	4	5
5. 나는 이 호텔에 오래 근무해 보았자 얻을 것이 별로 없을 것이다.	1	2	3	4	5
6. 나는 우리호텔에 대하여 다른 사람에게 이야기하는 것을 자랑스럽게 생각한다.	1	2	3	4	5
7. 나에게 있어 이 호텔은 내가 근무 할 수 있는 조직 중에서 최선의 것이라 생각한다.	1	2	3	4	5

8. 다음은 이직의사에 관한 내용입니다. 해당란에 (V)표 해주십시오.

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 현 상황에서 조그마한 변화가 있으면 호텔을 떠나려고 한다.	1	2	3	4	5
2. 내가 이 호텔에 입사한 것은 전적으로 나의 실수였다.	1	2	3	4	5
3. 나는 아침에 일어나면 출근하기가 싫어진다.	1	2	3	4	5
4. 나는 지각이나 결근을 자주하는 편이다.	1	2	3	4	5
5. 나는 호텔을 그만 두거나 다른 호텔로 옮겨야겠다는 생각이 든다.	1	2	3	4	5
6. 나는 근무 조건이 비슷하다면 다른 호텔로 옮기겠다.	1	2	3	4	5
7. 나는 언젠가는 호텔을 옮길 준비를 하고 있다.	1	2	3	4	5

9. 다음은 인구통계적 요인에 관한 내용입니다. 해당란에 (√)표 해주십시오.

1) 성별 : 남 () 여 ()

2) 연령 : (1) 10 - 20 세 () (2) 21 - 30 세 () (3) 31 - 39세 ()
(4) 40 - 49 세 () (5) 50 - 60 세 ()

3) 결혼 : (1) 기혼 () (2) 미혼 ()

4) 학력 : (1) 고졸 () (2) 전문대졸 () (3) 대졸 ()
(4) 대학원 이상 ()

5) 근무부서 : (1) 관리부 () (2) 푸른트 () (3) 객실부 ()
(4) 식음료부 () (5) 하우스키핑 () (6) 조리 ()
(7) 연회장 () (8) 기타 부대시설 ()

6) 현직장 근무연수: () 년

7) 직위: ()

- 설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다 -

ABSTRACT

A Study on the Effects of Job Stress factors of the Hotel Employee on the Organizational Effectiveness

By In – Taek Yang

*Department of Business Administration
Graduate School of Business Administration
Cheju National University*

Supervised by Professor Hyang –Jin Heo



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

There has been weighted personal management of hotel industry in recent years.

Based on her nature, Hotel management because it has been affected directly hotel's organization and perspectives, job stress has influenced cost, sales, organizational effectiveness, and so on, in many respects.

The management of job stress is considered as one of the most serious problems in modern organization. This study, therefore, is aimed to investigate which factors bring about job stress, to investigate the relationship between job stress factors and the degree of perceived stress, and to examine the effect of the job stress on the organizational effectiveness

The 450 questionnaire were distributed, receiving 415 responses, but the only appropriate 405 respondents responded to this survey questionnaires. It was focused on the employee of super deluxe hotel in jeju.

This study consist of 5 chapters:

- (1) Introduction
- (2) Theoretical Background
- (3) Empirical Research
- (4) Analysis
- (5) Conclusions

They were analyzed for multiple regression, reliability, factor, dummy analysis by SPSS/PC 10.0 program, used for testing moderating effects of personal characteristics the relationship between job characteristics and job stress in hotel employee.

Two major hypotheses were generated with respected to job satisfaction and organizational effectiveness, another intention to leave, each has five sub hypotheses, in conclusion, both major hypotheses are adopted as a table 4-27 on this paper.

The summary of this study are as follows;

First, as a result factors analysis, the most important factors of which hotel employee are stressed, is a ambiguity, the next, there are role conflict, role overload, personal relationship in good order.

Second, as a result effect analysis the factors of job stress and organizational effectiveness, the stress in connection with interpersonal

relations exercise the most in on the job satisfaction. It is not difference in job satisfaction and organizational commitment, only difference in intention to leave associate with the sex, on the one hand, Job stress factors have a great effect on organizational effectiveness associate with personal characteristics except the sex.

Lastly, the limitation of this study are as follows ;

It lacks some degree of generalization and enough reliability as the responses are limited to only super deluxe hotel in jeju.

Therefore, there is still some challenge to management effectively about job stress of hotel employee, with more management plans of stress in continuing with this study in the future.

