creative commons
COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

석사학위논문

호텔 직원의 감정노동이 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구

- 제주지역 특급호텔을 대상으로 -

제주대학교 경영대학원

관광경영학과 호텔경영전공

양 수 원

2013년 8월

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

석사학위논문

호텔 직원의 감정노동이 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구

- 제주지역 특급호텔을 대상으로 -

제주대학교 경영대학원

관광경영학과 호텔경영전공

양 수 원

2013년 8월

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

호텔 직원의 감정노동이 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구

- 제주지역 특급호텔을 대상으로 -

지도교수 조 문 수

양 수 원

이 논문을 관광학 석사학위 논문으로 제출함

2013년 8월

양수원의 관광학 호텔경영전공 석사학위 논문을 인준함

심사위원장_____

위 원_____

위 원_____

제주대학교 경영대학원

2013년 8월

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

The Effect of Hotel Employee's Emotional Labor on Job Commitment

- Focused on the Five-star Hotels in Jeju Region -

Yang, Su Won

(Supervised by professor CHO, Moon Soo)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of Master of Tourism Science

August 2013

This thesis has been examined and approved.

.....

.....

.....

August 2013

Department of Tourism Management

GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS ADMINSTRATION

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

감사의 글

학업에 대한 열정에 조금이나마 미련이 남아 있어서 시작한 공부를 뒤돌아보면 이제 졸업을 앞에 두고 많은 것을 생각하게 합니다. 어쩌면 여러 면에서 부족함이 많았던 저를 석사 기간 동안 지도해 주시고 격려해주시고 포기하지 않고 여기까지 오게끔 아끼고 성원해 주셨던 많은 분들께 이 글을 빌어 감사의 말씀을 전하여 드리고 싶습니다.

먼저 논문이 완성되기까지 부족한 저를 위해 많은 가르침과 격려를 해 주시고 삶의 귀감이 될 수 있도록 인도해주신 조문수 교수님께 진심으로 감사의 말씀을 드립니다. 그리고 마지막까지 석사논문의 완성도를 높이기 위해 지도의 말씀을 아끼지 않으셨던 최병길 교수님과 박운정 교수님, 대학원 생활 내내 열의를 갖고 많은 가르침을 주신 오상훈 교수님, 박시사 교수님, 홍성화 교수님, 서용건 교수님께도 감사의 말씀을 드립니다.

항상 곁에서 응원해주시고 격려와 사랑을 아끼지 않았던 제 아내 오경애와 쌍둥이 남매 현주와 근혁이, 그리고 어머님과 장인, 잠모님, 형님과 동생, 처가식구들 모두 가족이라는 울타리 속에서 너무나도 큰 힘이 되었습니다. 진심으로 감사하다는 얘기를 전하고 싶습니다.

제가 대학원 생활을 하는 동안 저에게 많은 도움을 주신 회사 내 여러 선배들과 후배들, 특히 저 때문에 많이 고생했던 저희 호텔 부서 직원들께도 이 글을 빌어 감사의 말씀을 전해 드립니다. 특히, 학교를 마음 편히 다닐 수 있게 시간을 만들어 주신 호텔 부서장들께 이 글을 빌어 감사를 드립니다.

2년 반 동안 힘들었던 대학원 생활을 함께 했던 강봉조, 김병종, 김인덕, 김정아, 양순임, 윤경보, 이권희, 장원석, 현일순 선생님 등 힘든 고비 때마다 서로를

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

잡아 주며 울고 웃었던 22기 동기생들과의 소중하고 즐거운 추억도 마음속에 항상 간직하며 살아가도록 하겠습니다.

논문 정리로 인해 많이 힘이 들 때마다 도움을 주었던 최창득, 정순규, 김홍광 등 많은 친구들에게도 항상 옆에서 힘이 되어줘서 고맙다는 말을 전합니다.

끝으로 오늘이 있기까지 도움을 주신 모든 분들께 다시 한 번 감사의 말씀을 전하며, 이 논문을 바칩니다.

2013년 8월

양 수 원 드림

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

목 차

Ⅰ. 서 론 ····· 1

1. 문제의 제기 ····· 1
2. 연구의 목적 ····· 4
3. 연구의 방법과 범위 ····· 7

Ⅱ. 이론적 고찰 ····· 9

1. 감정노동 ····· 9
   1) 감정노동의 개념 ····· 9
   2) 호텔 직원의 감정노동 ····· 13
   3) 감정노동의 유형 ····· 14
2. 직무몰입 ····· 21
   1) 직무몰입의 개념 ····· 21
   2) 호텔 직원의 직무특성 ····· 24
   3) 직무몰입의 유형 ····· 26
   4) 직무몰입의 영향요인 ····· 27
3. 선행연구 고찰 ····· 28
   1) 감정노동의 선행연구 ····· 28
   2) 직무몰입의 선행연구 ····· 32

Ⅲ. 조사설계 및 분석방법 ····· 35

1. 연구모형과 가설 설정 ····· 35
   1) 연구모형 ····· 35
   2) 가설의 설정 ····· 36
2. 변수의 조작적 정의 ····· 37
   1) 감정노동 ····· 38

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 직무몰입 ····· 40
3. 조사설계 ····· 41
1) 조사의 목적 ····· 41
2) 조사대상 선정 및 조사방법 ····· 41
4. 설문구성 및 연구방법 ····· 43
1) 설문의 구성 ····· 43
2) 표본추출과 자료수집 ····· 44
3) 분석방법 ····· 45

Ⅳ. 실증분석 및 가설검증 ····· 46

1. 기초통계 분석 ····· 46
1) 인구통계학적 특성 분석 ····· 46
2) 근무행태적 특성 분석 ····· 47
2. 신뢰성 및 타당성 분석 ····· 49
1) 감정노동 측정항목의 신뢰성 및 타당성 검증 ····· 49
2) 직무몰입 측정항목의 신뢰성 및 타당성 검증 ····· 50
3. 가설 검증 ····· 52
1) 가설 1의 검증 ····· 52
2) 가설 2의 검증 ····· 56
3) 가설 3의 검증 ····· 57
4) 가설 4의 검증 ····· 63
5) 가설 5의 검증 ····· 65
4. 분석결과의 요약 ····· 67

Ⅴ. 결 론 ····· 70

1. 연구결과의 요약 ····· 70
2. 연구결과의 시사점 ····· 71
3. 연구의 한계와 향후 연구방향 ····· 74

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

< 참고문헌 > ····· 75

< 부록 : 설문지 > ····· 82

ABSTRACT ····· 86

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

표 차례

<표 2-1> 감정노동의 정의 ····· 12
<표 2-2> 감정노동의 구성요인 ····· 20
<표 2-3> 직무몰입의 정의 ····· 23
<표 2-4> 감정노동 수행실태 ····· 30
<표 3-1> 감정노동의 측정항목 ····· 39
<표 3-2> 직무몰입의 측정문항 ····· 40
<표 3-3> 설문 문항 구성 ····· 43
<표 3-4> 자료수집 및 방법 ····· 44
<표 3-5> 연구의 분석방법 ····· 45
<표 4-1> 인구통계학적 특성 ····· 47
<표 4-2> 근무행태적 특성 ····· 48
<표 4-3> 감정노동에 대한 신뢰성 및 타당성 검증 ····· 50
<표 4-4> 직무몰입에 대한 신뢰성 및 타당성 검증 ····· 51
<표 4-5> 성별에 따른 감정노동 차이분석 ····· 53
<표 4-6> 연령에 따른 감정노동 차이분석 ····· 54
<표 4-7> 결혼여부에 따른 감정노동 차이분석 ····· 55
<표 4-8> 학력에 따른 감정노동 차이분석 ····· 56
<표 4-9> 인구통계학적 특성에 따른 직무몰입의 차이분석 ····· 57
<표 4-10> 근무부서에 따른 감정노동 차이분석 ····· 58
<표 4-11> 직급에 따른 감정노동 차이분석 ····· 59
<표 4-12> 근속년수에 따른 감정노동 차이분석 ····· 61
<표 4-13> 호텔 근무경력에 따른 감정노동 차이분석 ····· 62
<표 4-14> 이직경험에 따른 감정노동 차이분석 ····· 63
<표 4-15> 근무행태적 특성에 따른 직무몰입의 차이분석 ····· 64
<표 4-16> 감정노동이 직무몰입에 미치는 영향 ····· 66
<표 4-17> 가설검증 결과 ····· 69

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

그림 차례

[그림 1-1] 연구의 흐름도 ····· 8
[그림 3-1] 연구모형 ····· 35

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅰ. 서 론

1. 문제의 제기

관광산업은 70년대 중반 국가전략사업으로 채택된 이후, 올림픽과 월드컵 등과 같은 대규모 국제행사와 MICE(Meeting, Incentive, Convention, Exhibition)의 비약적인 발전 등으로 큰 발전을 이루어왔다. 특히 호텔산업의 세계화(glottalization)는 기술과 커뮤니케이션 및 교통의 발달, 규제완화, 정치적 장벽의 붕괴, 사회문화적 변화, 경제발전, 그리고 경쟁 환경 속에서 가속화되어 왔다[1]. 그러나 호텔산업은 시장경쟁의 심화와 서비스 산업 발전으로 인해 모든 것을 경쟁의 도구로 활용하려는 경향이 강화되었고, 이로 인해 최근에는 감정의 상품화, 즉 감정노동(emotional labor)이 주목받게 되었다. 감정노동은 대인적 상화작용과정에서 외부적으로 드러나는 감정표현을 직무의 일부로 연기하기 위해 직원이 자신의 감정을 조절하려는 노력을 의미한다[2].

최근 들어 서비스 산업의 성장과 함께 관심을 받고 있는 것이 서비스의 질적 개선이라 할 수 있다. 서비스 산업의 경쟁이 치열해지면서 기업은 경쟁 수단으로 고객을 위한 더 나은 서비스 더 많은 관심을 기울이고 있다. 서비스 기업은 고객과의 직·간접적인 접촉을 통해 고객들에게 무형의 서비스를 제공한다. 이때 직원은 기업을 대표하여 고객들과 상호작용하며, 서비스를 제공하는 과정에서 직원의 역할에 따라 전체적인 서비스 질에 대한 평가가 이루어진다. 따라서 직원의 서비스 제공 정도는 서비스 기업의 질을 결정하는 중요한 요소가 된다[3].

서비스를 제공하는 직원들은 밝은 표정과 미소, 적극적인 태도, 정성이 담긴 인사와 성의 있는 응대, 공손한 말투 등을 통해 고객들에게 긍정적인 감정을 표출

1) 허향진 · 조문수(2010). 『호텔경영론』, 형설출판사, p.34
2) 박미영(2008). 외식산업 종사자의 감정노동이 수행전략과 소진에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 외식조리관리학과 박사학위논문, p.1.
3) 차길수(1997). 『서비스 기업의 인간관계관리』, 서울; 대왕사, pp. 110-111.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

하며, 고객들로 하여금 만족감을 느끼게 하고 서비스 품질에 대한 긍정적인 평가를 하도록 해준다. 이러한 맥락에서 감정노동이라는 개념이 만들어졌으며, 특히 서비스 부문에서 감정노동의 중요성은 강조되고 있다[4].

서비스 산업이 확대되고 고객만족이 기업 생존의 핵심전략을 부상하면서, 친절과 웃음을 강요받는 감정노동자는 급격히 증가하고 있으며,[5] 서비스 종사자가 감정노동을 수행하게 되는 주요 원인은 바로 서비스의 핵심을 이루고 있는 종사원과 고객과의 상호작용으로 인해 발생되며 이 가운데 서비스 종사원들은 자신의 감정표현을 전략적으로 조작하여 고객에게 원하는 특정한 심리적 상태를 충족시키며, 직무수행에 적합한 고객과의 감정 교환을 이루도록 하고 있다. 그러나 서비스종사원도 하나의 인간이기에 고객에게 서비스를 제공할 때 개인적으로 감정상태가 안 좋거나 무리한 요구를 하는 고객 앞에서 그들의 내부감정과 무관하게 미소로 고객을 상대해야 할 경우 직원은 심각한 내적 갈등을 일으키게 된다[6].

감정노동(emotional labor)이라는 용어는 스튜어디스들을 대상으로 한 연구를 통하여 사회학자인 Hochschild가 최초로 제시한 개념으로서 '외부적으로 관찰가능한 표정과 행동적인 표현을 만들어 내기 위한 감정관리' 라고 하고 개인이 효과적인직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제 감정 상태와 조직의 감정 표현규범에 의해 요구 되어지는 감정표현에 차이가 존재할 때, 자신이 경험하는 감정을 조절하려고 하는 개인적인 노력이라 하였다[7].

최근 들어서는 서비스산업의 성장과 함께 서비스의 질적 개선이라는 명분 아래 서비스 산업에 근무하는 직원들이 감정노동에 노출되어 있다. 직원들은 기업을 대신하여 고객들과 상호 작용을 하며, 서비스를 제공하는 과정에서 직원의 역할에 따라 기업의 전체적인 서비스 질에 대한 평가가 이루어진다. 따라서 직원의 서비스 제공 정도는 서비스 기업의 질을 결정하는데 중요한 기준이 될 수 있다.

---

4) 김영조・한주희(2008). 서비스직원의 감정노동 수행과 직무소진의 관계에 관한 연구, 『인사관리연구』 제32집 3권, pp.97-105. pp.109-110.
5) 홍석도(2012). 고객접점 조리사의 감정노동이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향, 경희대학교 관광대학원 조리외식경영학과 석사학위논문, p.1.
6) 이유라(2008). 호텔종사원의 감정노동이 소진과 직무만족에 미치는 영향, 제주대학교 대학원 관광경영학과 석사학위논문 p. 2.
7) 홍석도(2012). 상게논문, p.2

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

인적서비스는 다른 노동과는 달리 감정에 크게 의존한다는 특징을 갖고 있어서 직원이 고객에 대한 서비스가 자발적일 때 가장 효과적이다. 서비스 직원이 감정노동을 수행하게 되는 주요 원인은 바로 서비스의 핵심을 이루고 있는 직원과 고객과의 상호작용으로 인해 발생하게 된다. 서비스 직원들은 자신의 감정표현을 제어하여 고객이 원하는 심리적 상태를 충족시킴으로서 적합한 직무수행을 통해 고객과의 감정표현을 긍정적으로 이끈다[8].

그러나 서비스를 제공하는 직원들 또한 하나의 인간이기 때문에 기업이 요구하는 외적 감정표현과 내적 마음상태와는 일치하지 않는다. 개인적으로 지치고 힘든 상황에서 기업 목표와 기대에 부응하기 위해서 그들은 자신의 내부감정과 갈등을 일으키며 억지스러운 미소와 감정을 표현하기도 하며, 반대의 경우도 존재하는데 이러한 직원의 노력을 감정노동이라 한다[9]

호텔산업은 대표적인 서비스 산업이다. 호텔산업은 지식기반 경제가 진행됨에 따라 과거의 대량 생산체제에서 부가가치 생산체제로의 전환을 통해 고도의 전문 기능을 보유한 지식 노동력이 필요한 산업으로 부각되고 있다. 특히 호텔 기업에 종사하는 직원은 다른 제조업과 달리 그 중요성을 가지게 되는데, 이는 고객과의 접촉 빈도수가 많은 서비스 제공자인 직원이 가장 중요한 전략적 자원이란 사실이 여러 연구를 통하여 밝혀지고 있다. 또한 호텔 직원은 호텔 서비스의 질을 좌우하는 서비스 생산자인 동시에 제공자이며 서비스 제공환경의 직접적인 관리자로서 나아가 호텔상품의 무한한 부가가치를 창출할 수 있는 종합적인 기획자가 될 수 있기 때문이다[10].

직원은 고객에게 친절한 태도를 보일 의무가 있지만, 고객은 직원에게 그런 친절한 태도를 보일 의무가 없고, 심지어 언어적, 신체적으로 직원을 공격하기도 한다. 하지만 호텔 산업에서 고객은 절대적 존재이기에 고객과 직접적으로 대면하는 호텔 직원은 고객의 모든 요구사항을 파악하고, 고객이 요구하는 사항에 대하여 충분히 만족감을 느낄 수 있을 만큼 최상의 서비스를 제공해야 한다. 따라

8) 김성근(2011). 호텔 직원의 감정노동이 조직몰입과 경력몰입에 미치는 영향 : 상사의 거래적, 변혁적 리더십의 매개변수를 중심으로, 경희대학교 관광대학원 호텔경영학과 석사학위논문, p.1.
9) 김동현(2010). 호텔 종사원의 감정노동이 소진 및 직무태도에 미치는 영향, 안양대학교 경영행정대학원 관광경영학과 석사학위논문, p.2.
10) 허용덕(2003). 호텔산업의 고용환경변화에 따른 직원의 직무불안전성 인식이 조직유효성에 미치는 영향, 세종대학교 대학원 호텔관광경영학 박사학위논문, pp.1-2

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

서 환대산업인 호텔 직원들은 호텔 기업 이미지를 대표하며, 질적인 서비스와 대외적 신뢰도, 이미지의 정도를 만드는 역할을 하기에[11], 호텔에 있어서 고객과 지속적으로 강력한 유대관계를 구축하는 것은 고객관리 차원과 경쟁 우위 달성에 있어 관계형성이 매우 중요하다[12].

그러나 요즘 사회이슈가 되고 있고 새롭게 조명을 받는 감정노동자들이 대고객 서비스에서 있어서 일련의 많은 일들이 발생하고 있지만, 호텔에서 고객과 접점서비스를 하는 직원들의 감정노동과 관련하여 직무몰입에 미치는 영향에 대해서는 많은 연구가 진행되어지지 않았다. 그러므로 호텔 직원의 감정노동의 측면에서 표면행위, 내면행위, 감정부조화 및 감정일탈의 영향관계와 직무몰입 방해요인에 관하여 구체적으로 연구하고, 감정노동에 따른 호텔 직원들의 직무몰입에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다. 또한 호텔 직원들의 감정노동과 직무몰입을 인구통계학적 특성과 근무행태적 특성에 따라 어떠한 차이를 보이는지를 파악하여 생산지향적 관점이 아닌 인간중심적 관점에서 호텔의 인적자원관리 방안을 제시하고자 한다.

2. 연구의 목적

서비스 직원들이 노동과정을 원활하게 진행시키려면 자신의 감정표현을 전략적으로 조작하여 고객이 원하는 특정한 심리적 상태를 충족시킴으로써 직무수행에 적합한 고객과의 상호작용 형태를 창출해야 한다. 서비스 과정의 원활한 진행을 위해서 서비스 직원들의 감정노동이 필수적으로 요청된다는 것이다[13].

---

11) 유정훈(2004). 콜센터 내부 서비스 품질이 종사원들의 역할, 스트레스, 직무만족 그리고 성과에 미치는 영향, 고려대학교 대학원, 석사학위논문, p.4.

12) T. W. .Gruen, J. O. Summers & F. Acito(2000). Relationship marketing activities, commitment, and membership behaviors in profession association, *Journal of marketing*, 64(1), pp.34-49. 홍석도(2012), 전게논문, p.4. 재인용.

13) 김상표(2007). 개인특성, 고객과의 상호작용 특성 그리고 관리기제가 감정노동 수행전략에 미치는 효과, 『경영학연구』 제36권 제2호, 4월, p.356.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

감정노동에 대해 Hochschild는 항공사 직원을 대상으로 한 경험적 연구를 통하여 직무수행 과정에서 감정표현에 관한 규칙이 존재함을 발견하였고 감정관리가 자아의 일부분으로 경험되는 것을 넘어서 직무수행을 위하여 요구된다는 점에 주목하여 감정노동이라는 개념을 제시하였다. 또한 감정노동을 육체노동 및 정신노동과 구별되는 노동의 한 유형으로 파악하고 있고 감정노동이란 개인의 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제 감정상태와 조직의 감정표현 규범에 의해 요구되는 감정표현에 차이가 있을 때, 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력과 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력을 의미한다.

감정노동은 바로 서비스품질의 중요한 지표라고 할 수 있다. 감정노동은 서비스 직원들의 원활한 직무수행을 위해서 필수적인 요소이고 나아가 이윤창출에 결정적인 영향을 미치기 때문에 대면서비스를 하는 직원은 철저한 친절 교육과 관리를 통해 노동과정에 대한 통제를 하고 있다[14]. 그렇기에 손님에게 기업의 첫 인상을 주는 서비스 직원들이 조직에서 제일 중요한 직원이 되었다.

직업상 피치 못해 고객을 대하면서 자신의 본성의 감정을 숨기고 항상 미소를 지어야 하고, 밝은 표정으로 고객을 대하며 허리를 90도를 굽혀서 인사해야 하며, 고객이 우호적인 느낌을 갖도록 자신의 감정표현을 관리할 필요가 있으며 분노와 실망과 같은 부정적인 감정표현을 억압해야 한다[15]. 그러므로 기업과 개인 차원에서 감정노동을 이해하고, 이에 대한 대처안방을 모색하는 것은 매우 중요하다.

본 연구는 서론에서의 연구의 필요성을 바탕으로 인적서비스의 의존도가 높은 호텔산업의 경우에 관심이 더해가고 있는 호텔 고객 접점 직원의 감정노동에 관한, 즉 감정노동이 어떠한 형태로 직무몰입에 영향을 미치는가를 규명한다. 또한 어떤 감정노동의 형태가 직무몰입에 유의한 영향을 미치며, 이를 통한 효과적인 감정노동의 관리 방안 모색을 통해 고객 접점 직원들이 감정노동으로 인한 부정적인 결과들을 최소화 시키고, 효율적으로 직무에 몰입하여 근무향상 방안을 마

14) 최정순(2004). 호텔기업의 내부마케팅이 직원의 감정노동과 서비스 제공 수준에 미치는 영향, 『컨벤션연구』 4(2), pp.165~188

15) 강재호(2007). 여행업 종사자의 감정노동과 심리적 웰빙 간의 관계 : 조절 변수 검증을 중심으로, 경기대학교 대학원 여가관광개발학과 박사학위논문, p.2.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

련하여 향후 연구의 기초 자료를 마련하는데 그 목적이 있다. 또한 호텔 직원의 인구통계학적 특성과 근무행태적 특성에 따라 감정노동과 직무몰입에 어떠한 차이가 있는지를 동시에 살펴보고자 한다.

이에 제시된 본 연구의 목적을 구체적으로 기술하면 다음과 같다.

첫째, 호텔 직원의 감정노동과 직무몰입에 대한 이론적 고찰을 통해 정확한 개념파악 및 감정노동과 직무몰입에 영향을 미치는 요인들을 살펴보고, 선행연구를 통하여 상관성 규명을 위한 실증분석의 토대를 마련하고자 한다.

둘째, 호텔 직원을 대상으로 실증연구를 실시하여 인구통계학적 특성과 근무행태적 특성에 따라 감정노동과 직무몰입에 어떠한 차이가 있는지를 검증하고자 한다.

셋째, 호텔 직원을 대상으로 실증연구를 실시하여 감정노동의 영향요인들을 살펴보고 이 감정노동의 영향요인들이 직무몰입에 어떠한 영향을 미치는지를 검증하고자 한다.

넷째, 실증분석 결과를 토대로 호텔 직원들의 효율적인 직무관리와 인적자원관리 방안을 제시하고자 한다.

따라서 본 연구는 선행연구와 문헌을 토대로 고객과 접점에서 대면 서비스를 제공하고 있는 호텔 직원의 감정노동의 요인들이 직무몰입에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고, 감정노동 수준을 파악하여 효율적으로 직원을 관리하는 방안을 제시하고자 한다.

호텔 직원을 대상으로 하여 인구통계학적 특성과 근무행태적 특성에 따라 감정노동의 정도에 관한 인식차이를 조사하여 감정노동 실태를 파악하고자 하였다. 또한 직무의 성과를 측정하는 지표로 많이 사용되는 직무몰입의 정도를 조사하여 인구통계학적 특성과 근무행태적 특성에 따라 호텔 직원의 직무몰입을 관리하여 성과를 향상시킬 수 있는 방안을 마련하고 자신의 직무에 몰입을 하여 호텔의 인력양성을 위한 교육훈련 비용을 절감하고 고용의 질을 개선하는데 도움이 될 수 있는 시사점을 제공하는데 본 연구의 목적이 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3. 연구의 방법과 범위

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 기존의 문헌에 기초한 이론적 연구방법에서는 국내·외 논문, 서적, 정기간행물 및 국내외 연구기관의 보고서를 포함한 각종 자료를 이용하여 호텔 직원의 감정노동과 직무몰입에 대한 개념과 영향요인 및 감정노동과 직무몰입과의 관계에 대해 살펴보고자 한다.

실증적 연구방법으로는 설문조사법을 통해 호텔 직원의 감정노동과 직무몰입에 대한 분석을 실시하고 인구통계학적 특성과 근무행태적 특성에 따라 감정노동과 직무몰입에 어떠한 차이가 있는지를 살펴보고자 한다. 설문조사는 제주도내 관광호텔 중 특급 호텔에 종사하는 5개 호텔의 350명의 직원들을 대상으로 편의추출 방법을 사용하여 2013년 4월 22일부터 4월 28일까지 7일간 설문조사를 실시한다. 조사한 자료에 대한 통계처리를 위해 윈도우용 통계분석 프로그램 SPSS 12.0(Statistical Package for the Social Science)을 사용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 분석, 다중회귀분석 등을 사용한다.

제 1장은 본 연구의 문제제기 및 필요성을 중심으로 연구목적과 연구방범 및 범위를 제시하였다.

제 2장은 연구배경의 핵심인 감정노동과 직무몰입에 대한 개념과 선행연구를 고찰한다.

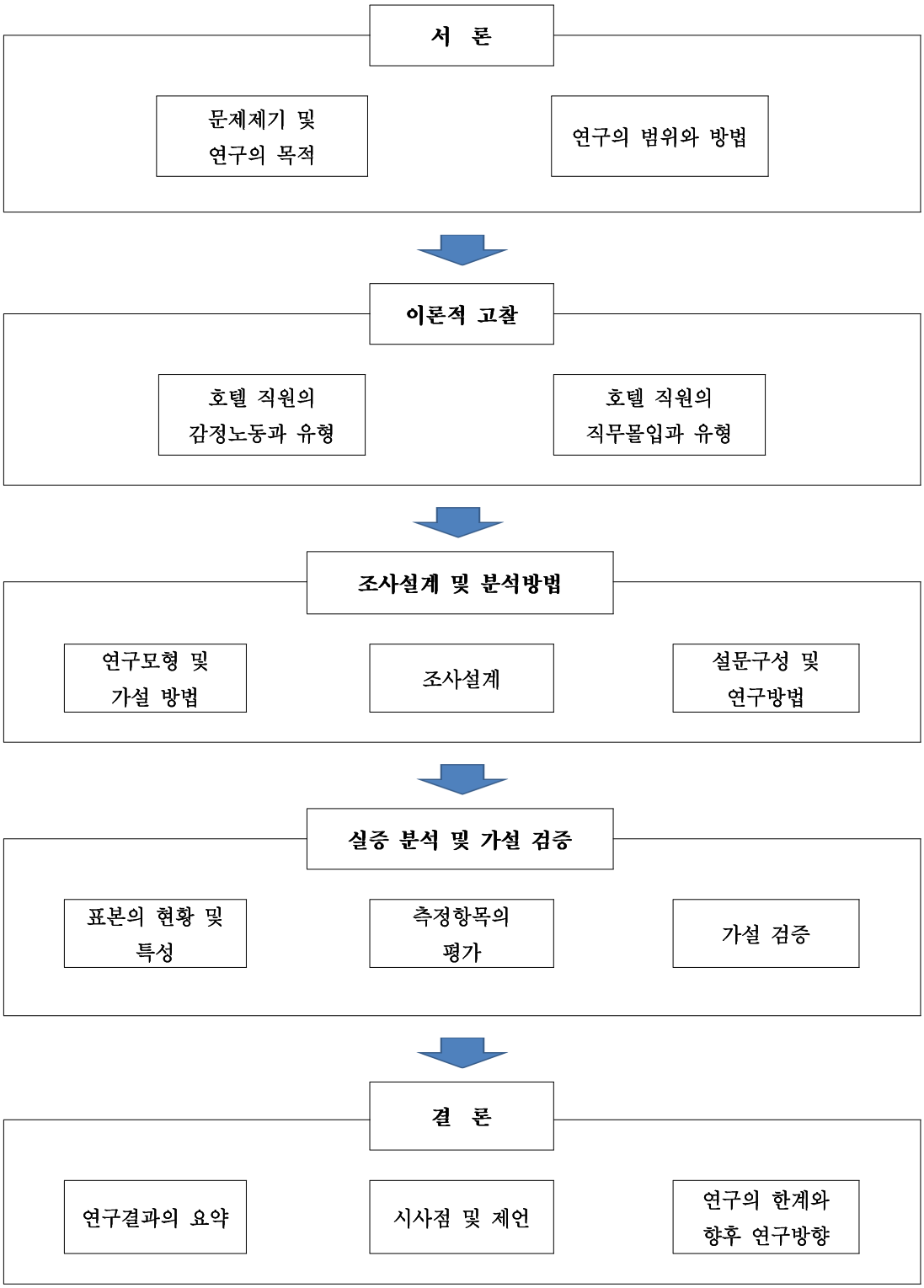
제 3장은 조사설계 및 분석방법을 연구모형과 가설을 설정하고 이론적 배경을 바탕으로 변수의 조작적 정의와 조사의 설계를 실증분석 중심으로 제시한다.

제 4장에서는 연구의 실증 분석 및 가설의 검증으로서 조사 설문지를 통한 연구모형 적합도와 가설 검증 및 통계분석 결과를 실시하였다.

제 5장은 실증 분석결과를 바탕으로 본 연구를 요약하고 결론 및 연구 한계성 그리고 향후 연구방향을 제시하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

[그림 1-1] 연구의 흐름도



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅱ. 이론적 고찰

1. 감정노동

1) 감정노동의 개념

감정(emotion)은 어떠한 대상에 대해 개인이 가지는 느낌을 말하여, 우리가 실제 경험하는 것에 대해 생각하여 조절하는 느낌이라 할 수 있다[16]. 감정에 관한 연구의 역사는 길지만, 조직행동의 측면에서 인간의 감정을 해석하고, 조직의 구성원인 종사자의 감정에 관한 연구는 비교적 최근에 와서 이루어졌다. 그 중에서도 조직 구성원의 감정노동에 관하여 Hochschild에 의해 감정노동을 노동의 요소 유형으로 파악하기 시작하면서 처음으로 개념화 시켜 활발하게 연구되기 시작하였다[17].

회사는 직원에게 요구하는 감정표현이 조직의 목표달성을 도와준다고 믿기 때문에 느낌규칙이나 규범을 만들어 관리하게 된다. 즉, 서비스 기업은 고객들이 서비스 제공자들과 접촉하는 동안에 조직에 우호적인 감정을 갖게 하도록 고객과 직원의 상호관계의 질을 관리할 필요가 있으며 직원의 감정표현에 대하여 일정한 기준을 요구한다. 이러한 규범을 수용하고 대응하는 과정에서 직원들은 감정노동을 경험하게 된다. 즉, 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력과 바람직해보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력을 하게 되는데 이러한 직무에 따른 감정수행을 감정노동이라고 한다[18].

감정노동 연구가 관광산업의 조직연구에서 중요시되는 이유는 대표적 서비스 기업인 호텔업과 여행업 종사자들이 고객에게 제공하는 인적 서비스의 수준이 기업 이익을 결정하는 주요 요인으로 작용하기 때문이다. 즉 고객들이 조직에 우

16) 임효창(2008). 감정노동의 원인과 결과 및 감성경영 실행방안, 『임금연구』 2008(가을호), pp.36-44.
17) 박선효(2012). 직업상담사의 감정노동이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향 분석, 숙명여자대학교 여성인적자원개발대학원 석사학위논문, p.8.
18) 이복임(2006). 감정노동 종사자의 건강 모형, 서울대학교 대학원 간호학과 박사학위논문, p.9.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

호적인 감정을 갖도록 고객과 종사자의 상호관계를 관리할 필요가 있으며, 그 결과 종사자들의 대고객 감정표현에 대하여 일정기준을 요구하기 때문이다. 이런 조직과 고객의 기대규범을 종사자들이 수용하고 대응하는 수준은 고객이 지각하는 상호작용의 질에 영향을 미치게 된다. 서비스 기업 중에서도 고객과 직원이 직접적으로 접촉이 이루어지지 않는 경우도 있으나 관광산업 등 환대산업의 종사자와 경찰, 의사와 같은 전문 서비스직 종사자, 은행원 같은 서비스산업 종사자의 직무수행은 대부분 고객과의 접촉을 요하므로 이들의 직무는 감정표현과 깊은 관계가 있다. 서비스 직종의 종사자들을 전형적인 감정 노동자(emotional laborer)로 간주하고 있는데, 실증연구결과 관리·사무직, 육체노동자에 비해 서비스직 종사자의 감정노동 강도가 더 높은 것으로 밝혀지고 있다[19].

Morris & Feldman(1996)은 대인적 상호작용 과정에서 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위해 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력과 특정한 감정을 표현하는 어조, 표정, 몸짓 등을 조절하려는 것이라고 정의하고 있다. 나태균과 박인수(2005)는 감정은 일상생활 속에서 매일매일 경험하는 것이며 우리가 경험하게 되는 어떤 사건이나 상황들에 대한 반응인 동시에 우리가 보이는 반응들의 원인이라고 했고, Ashforth & Humphrey(2000)는 감정노동이란 서비스를 거래하는 상황에서 사회적으로 요구되는 감정을 표현하는 행위라고 정의하고 있다. Morrls & Feldman은 조직구성원들이 자신의 역할을 수행하는 가운데 고객 또는 다른 조직구성원의 상호작용에 대한 필요성에 의해서 특정한 인상을 억지로 창출하기 위한 마치 연극을 하는 배우와 같이 애써서 노력하는 상황이라 했다[20].

이주일(2003)의 연구를 살펴보면, 조직에서 근무하는 개인들은 기본적으로 정적인 감정(유쾌, 평온, 열정 등)은 체험하는 것보다 더 많이 표현하고, 부적인 감정(불쾌, 각성, 피로 등)은 체험하는 것을 다 표현하지 않는 경향을 보여주고 있다. 그러나 인간으로서 업무 시간동안 개인이 경험하는 감정은 상당히 다양하며 이때마다 조직에서 요구하는 감정을 항상 경험할 순 없으므로 이를 표현하기 위해서는 자신의 진심의 감정(true emotion)을 억누르고 감정 표현을 꾸며낼 수밖에 없게 되는 것이다. Hochschild는 이러한 조직 내의 개인의 감정 조절 과정을

19) 강재호(2006). 전게논문, p.2
20) 홍석도(2012). 전게논문, p.9.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

감정 노동이라 하였다. Hochschild 이후 20여 년 동안 많은 학자들이 감정 노동이라는 개념의 정의를 내리고 선행요인과 결과물에 대해 연구해오고 있으며 사회학이나 심리학, 조직 행위 분야에서 중요한 이슈의 하나로 부각되었다[21].

감정노동(emotional labor)이란 용어가 처음으로 제시되기 이전까지 실질적으로 감정은 노동의 요소로 인식되지 않고 단순히 인간의 본능적인 측면에서 자극에 대한 근로자의 부수적인 반응으로 규정하였다[22].

다시 말해서 고객을 향한 친근감, 공손함, 반응성 등을 조직이 직원에게 요구함에 따라 조직을 대신해서 직원들은 고객에 향해 미소를 짓고 관심을 보이며 친절하게 대화를 나누는 등의 엄청난 양의 감정노동을 수행하는 것이다. 이는 감정표현이 직원들에 의해 수행되는 중요한 직무의 구성요소이다. 끊임없이 대인접촉을 해야 하는 서비스업의 경우 감정관리 혹은 표현은 업무성과의 결정적인 요소가 되기 때문에 서비스업 직원들은 곧 정신노동자로 분류할 수 있다[23].

감정노동은 자본주의의 특유한 감정관리(emotional management)의 한 형태이다. 감정관리는 그들이 수행하는 노동 과정의 특성상 호텔의 이윤창출에 직접적인 영향을 미친다. 이로 인해 호텔 직원은 보다 복잡하고 심각한 스트레스를 앓게 되는데 감정노동이란 다른 사람의 감정을 위해 자신의 감정을 규제하는 노동을 일컫는다. 호텔 직원이란 고객에게 서비스를 제공하는 사람 즉, 고객과 직접 접촉해서 서비스를 수행하는 사람을 호텔 직원이라 하고 직원은 고객과 긴밀하게 상호 작용을 한다. 그러한 이유로 직원에 들어가는 인적 비용을 불필요한 경비라고 보지 말고, 귀중한 자산으로 봐야 한다. 즉, 호텔 직원은 그 호텔의 자산이며, 노동력이고, 호텔상품 그 자체이기도 한 것이다[24].

감정노동은 고객만족과 이윤추구를 위해 관리규범을 따르는 것으로 조직이 강요하는 감정표현을 수행하기 위하여 감정을 조절하고 통제하는 행위라고 정의할 수 있다. 이상의 선행연구를 정리한 감정노동에 대한 정의는 <표 2-1>와 같다.

---

21) 홍석도(2012). 상게논문, p.9.
22) 박미영(2008). 전게논문, p.9.
23) 고동우(2001). 감정노동의 부정적인 영향과 지각된 조직지시의 조절효과-호텔 서비스직 종사원을 대상으로-, 『관광학연구』, 제25권 2호, pp.295-314.
24) 김규년(2007), 호텔종사원의 감정노동과 직무만족: 조직적 지원의 조절효과를 중심으로, 경기대학교 일반대학원 관광경영학과, 석사학위논문, p.8.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 2-1> 감정노동의 정의

연구자	감정노동의 정의
Hochschild(1983)	외적으로 관찰 가능한 표정인 몸짓을 표현하기 위한 느낌의 관리
Ashforth & Humphery (1993)	서비스 거래 동안 사회적으로 요구되는 적절한 감정을 표현하고자 하는 행위
Morris & Fedman (1997)	감정노동의 차원과 선행변수와 결과 변수에 관한 연구에서 감정노동을 감정표현빈도, 감정표현규칙 준수를 위한 주의 정도, 감정표현의 다양성, 감정부조화의 4가지측면으로 분류.
Glomb, Miner & Tews (2002)	“최고의 고객 서비스”를 위해 특정 감정을 느끼거나 최소한 겉으로 보이기 위해 노력하는 것.
Diefendorff & Richad (2003)	직무 역할로서 감정을 조절하는 것.
Zammuner & Galli(2003)	업무 상황에서 일어나는 감정 조절.
Pizam(2004)	다른 사람을 기쁘게 하기 위해서 자신의 감정을 만들어 내거나 누르는 행위.
Thoits(1990)	종사원 개인의 가치를 반영한 정체성을 표현할 수 있는 기회를 제공함으로써 감정노동을 경험.
James(1989)	감정노동은 다른 사람의 감정에 대응하는 것을 말하며, 핵심적인 요소는 자신의 감정을 조절하는 것.
Granday(2000)	종사원들이 조직목표를 달성하기 위하여 느낌 및 감정표현을 가장하고, 가장하여, 억제, 혹은 수정 하는 것.
Schaubroeck & Jones (2000)	직무수행과 고객서비스에 명백하게 영향을 주는 것.
Kruml & Geddes(2000)	조직 혹은 직무를 위한 표현 규칙을 따르기 위해 감정 표현을 과장, 가장, 억제, 혹은 수정하는 것.
김민주(1998)	직무수행 시 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력 및 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력
허지훈(2004)	서비스 종사원들이 고객과의 서비스 교류가 일어나고 있는 동안 자신의 감정을 통제하고 사회적으로 바람직해 보이는 특정한 감정을 외적으로 표현하려는 행위.
이복임(2006)	직원과 고객 간의 상호관계 속에서 조직의 목표달성을 위하여 근로자가 자신의 감정과 표현을 규제하는 행위

* 자료: 선행 연구들을 바탕으로 본 연구자가 재구성

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 호텔 직원의 감정노동

호텔이 제공하는 서비스는 가시적으로 나타나는 객실, 식음료, 장비, 소모품, 기타 제반시설을 포함하는 물리적 서비스와 직원 인적 서비스와 접근성, 편리성 등의 입지, 이미지, 가격 등으로 구성되는데 호텔은 인적 서비스의 의존도가 높은 산업으로 직원과 고객 간의 상호작용을 하는 과정에서 생산과 판매가 되는 생산과 소비의 동시성을 갖고 있다[25].

호텔 기업의 성장과 발전의 원천은 호텔 직원의 경쟁력의 확보가 중요하다. 따라서 고객중심의 서비스 제공을 책임지고 있는 고객접점 직원들은 기업의 가장 중요한 자원 중의 하나이므로 이들에 대한 효과적인 지원은 오늘날의 서비스 마케팅이 당면한 문제를 해결할 수 있는 가장 중요한 방법 중의 하나이다[26].

그러나 고객서비스를 제공하는 고객접점 직원이 고객에게 호텔의 규정에 따른 획일적인 의무를 규정하는 것이 이상적이라 하겠으나, 서비스의 양적, 질적 확대와 다양성이 내재된 고객중심의 서비스를 충족시키기 위해서는 서비스 요건을 구체적, 일의적으로 규정하는 것은 실제로 불가능하다[27].

따라서 고객에 의해 야기될 수 있는 문제와 가변성은 고객접점 직원에 의해 해결되어야 한다. 특히 오늘날의 서비스 산업들은 대중을 상대로 하면서도 개인 고객화를 지향하는 추세이기 때문에 이러한 문제들은 더욱 어려워지고 있다[28]. 호텔 직원은 서비스 수행과정에서 조직이 원하는 특정한 감정을 고객에게 표현하도록 기대하게 되며, 설사 그것이 자신의 진실한 감정이 아닐지라도 감정표현의 관리를 통해서 조직의 목표에 부응하도록 요구하고 있다[29].

호텔에서의 서비스 접점은 일반적으로 원격, 전화, 대면 접점 등의 세 유형으로 나눠지고 있는데 원격 접점이란 어떠한 인적 접촉이 없이 호텔과 접촉하는 것이

---

25) 최정환 · 권태영(2002). 호텔 직원의 고객 서비스 접점에 관한 연구, 『호텔관광연구』, 제4권, 3호, pp.289-290.

26) 곽원섭(2001). 고객접점 직원에 대한 조직지원과 서비스 수행의 관계, 『한국심리학회지』, 제14권, 2호, pp.95-114.

27) 조남재(2006). 호텔 고객접점 직원의 서비스 재량행위와 신뢰경영간의 관계에 관한 연구, 『한국조리학회지』, 제12권, 3호, pp.201-218.

28) 이정우(2011), 호텔 식음료 종사원의 수행 전략이 감정 부조화와 직무 몰입에 미치는 영향, 한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과 석사학위 논문, p.14.

29) 김영미(2011). 호텔종사자의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향-서비스 교육훈련의 조절효과를 중심으로-. 세종대학교 대학원 호텔관광경영학과 석사학위논문, p.10.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

며, 전화 접점이란 고객이 서비스와 주문을 전화로 하는 것을 의미하며 대면 접점이란 고객과 직원의 순간순간의 만남을 통한 상호작용을 말하는 것이다. 주로 대면 접점으로 이루어지는 호텔의 서비스는 직원이 조직의 내·외부에서 고객과 상호작용하는 과정에서 생산되고 판매되는 서비스 개념으로 환대산업서는 고객 지향적인 사고를 가져야만 그 결과가 성과로 나타날 수 있다[30].

따라서 호텔 직원의 서비스 수행과정에서 조직이 원하는 특정한 감정을 고객에 대해 표현하도록 기대하게 되며, 설사 그것이 자신의 진실한 감정이 아닐지라도 감정표현의 관리를 통해서 조직의 목표에 부응하도록 요구하고 있다. 하지만 서비스를 하는 직원도 하나의 인간이기 때문에 개인적으로 지치고 힘든 상황에서는 호텔이 요구하는 외적 감정표현과 내적 마음상태가 일치하지 않는 감정부조화 상태가 일어난다[31].

3) 감정노동의 유형

(1) 표면행위

Hochschild는 두 가지의 감정노동이 있다 하였다. 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)이다. 표면행위는 실제로 느끼지 않은 감정을 연극배우의 얼굴 표정처럼 제스처, 목소리 톤과 같은 감정을 표현함으로써 자신의 감정적 표현을 규제하거나 조절하여 실제 감정을 왜곡하는 행위이다. 한마디로 실제로 느끼지 않는 감정을 표현함으로서 표현규범(display)을 따른 것이다[32].

Hochschild는 표면행위나 진심행위는 감정표현 노력이 가져오는 효과나 결과적 개념이 아니라 행위와 노력에 대해 사람들이 내부적으로 인지되는 것이라고 하였다. 이와 같이 표면행위는 감정표현에 대한 노력의 효과로 나타내는 것이 아니라 적절한 감정을 표현하기 위한 행동 또는 개념이다. 즉, 표면행위는 사람의 외부행위에 초점을 두어 경험 감정이 결정된 후에 겉으로 보이는 행동적 표현을

30) 최정환·권태영(2002). 전게논문, pp.289-290.
31) 김영미(2012). 전게논문, p.10.
32) 이청욱(2009), 오픈주방 종사원의 감정노동이 정서적 고갈과 조직유효성에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 외식조리관리학과 석사학위논문, p.18.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

직접적으로 수정하여 감정을 압박하고 다스리는 행위이다. 그러나 이러한 행동은 감정노동에 정서적 부조화를 일으킬 수 있다[33]. Rafaeli & Sutton(1987)의 연구에서도 직장에서의 종사원의 감정표현이 직무만족, 노동생산성에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표면행위는 실제로 느끼지 않는 감정을 연극배우와 같이 얼굴표정이나 제스처, 목소리 톤과 같은 언어적 또는 비언어적 단서를 표현함으로써 남을 속이는 행위를 하기 위해 자기감정을 조작하는 것을 말한다. 예를 들어 백화점의 한 판매사원이 무례한 고객을 상대할 때 화가 났으면서도 표정이나 말투를 꾸며서 그 고객에게 공손하게 대하는 경우를 들 수 있다. 이 판매사원은 조직에서 요구하는 표현규칙에 순응하고 있지만 진실한 마음으로 고객과의 상호작용을 하고 있는 것은 아니다.

표면행위 전략에서 직원은 내적 감정을 변화시키려는 노력 없이 외적 표현만을 규범적 감정에 일치시키려고 시도한다. 속마음은 그대로 둔 채 겉으로만 가장하여 조직이 요구하는 감정을 고객에게 표현하고 있는 것이다. 이 때 직원들은 규범적 감정과 내적 느낌간의 충돌로 인해 감정적 부조화를 체험할 수 있다. 이런 점에서 표면행위는 내면행위와는 반대로 '나쁜 신념으로 속이기'라고 명명할 수 있다[34].

(2) 내면행위

내면행위(deep acting) 또는 심층행위란 자신이 표현하기를 원하는 감정을 실제로 느끼거나 경험하려고 하는 것을 말하며, 내부감정에 초점을 두어 간접적으로 이미지 훈련을 통해 느끼고자 하는 감정을 유발시키는 방식이다[35]. 내면행위 시 직원 개인의 경험을 토대로 한 재평가와 self-talk를 통하여 직원이 조직에 대하여 좋은 의도의 감정을 가진 것을 보여주기 위한 감정노동 행위를 통하여 감정조절을 한다. 그러나 여기에서의 감정조절은 직원이 자신이 표현하기를 원하는

33) 홍석도(2012). 전게논문, p. 12.
34) 김경초(2008). 카지노 영업종사원의 감정노동에 의한 감정 부조화가 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구 : 워커힐카지노 딜러들을 대상으로, 광운대학교 경영대학원 석사학위논문, p.29..
35) 성혜진(2003). 패밀리 레스토랑 직원의 감정노동과 소진 영향요인에 관한 연구, 세종대학교 관광대학원 호텔경영학과 석사학위논문, pp.21-22.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

감정을 실적으로 느끼려고 노력하는 것으로 조절과정에서의 개인적인 영향력에 대해서는 정확히 입증되지 못하였다[36].

Hochschild는 내면화 행동을 한 개인이 활동적으로 감정을 억누르거나 조직 내에서의 권고감정(exhorting feeling)과 관련된 감정을 유발하기 위한 기억과 생각, 이미지 등을 불러내오는 훈련을 하는 이미지로 구분하였다. 즉, 직원들은 주어진 상황에서 적합한 감정이나 반응과 연결하여 조직 내에서 도움을 줄 수 있는 과거 경험이나 훈련을 하게 되는 것이다. 조직의 효율성 면에서도 내면행위는 긍정적인 영향을 미치게 되는데 그 이유는 내면행위를 하는 직원들은 고객을 인간적으로 대하며 최상의 서비스를 제공하게 됨으로써 이는 고객만족으로 이어질 수 있기 때문이다. 이런 점에서 내면행위는 '좋은 신념으로 속이기'라고 명명할 수 있다[37].

(3) 감정부조화

직원의 긍정적인 감정표현이 요구되는 조직에서는 관리자들이 직원에게 조직의 느낌규범을 학습시킴으로써 그들의 진심행위를 유도하려고 하는데, 실제로도 직원 자신이 항상 즐거운 감정으로 고객들을 대하려고 노력하게 된다. 그러나 항상 내적인 감정이 긍정적이지 않기 때문에 내적인 느낌과 표현하는 감정이 일치하지 않게 되므로 표면행위를 하게 되고 이러한 표면행위를 통해 직원들이 느끼는 감정을 '감정부조화'라고 한다[38].

감정의 부조화는 역할갈등으로 인한 역할 스트레스의 한 유형으로서 감정노동을 수행하는 직원의 실제 감정과 기업조직의 감정표현 규범에 따르는 직원의 감정이 상충될 때 나타나는 것으로 대부분의 선행 연구에서는 감정노동의 결과로 취급하였는데, Morris & Feldman은 감정부조화를 감정노동의 차원으로 구분하고 있다.

감정부조화는 직원의 직무관련 스트레스와 긴장 및 피로감을 유발하게 하며 감정부조화가 장기화할 경우 심리적인 긴장감으로 업무능력 및 자율성이 감소하

36) 이청욱(2009). 전게논문, pp.18-19.
37) 김영미(2012). 전게논문, p.17.
38) 김경초(2008). 전게논문, p.33.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

여 직무만족 및 조직몰입이 저하된다고 하였다. 박상언(2009)도 감정노동 수행과정에서 경험하는 감정부조화는 직무만족과 조직몰입을 떨어뜨리는 반면 이직성향은 증대 시킨다고 하였다. 김영미(2007)의 연구에서는 감정노동의 요인이 감정부조화에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[39].

감정노동을 수행하는 직원은 감정표현규범이 요구하는 감정과 직원의 내부 혹은 실제 감정이 충돌할 때 감정부조화를 경험한다. 감정표현의 규제가 강화되고 그에 따라 감정노동의 강도가 증가되는 것은 직원의 진실한 감정과 조직의 감정표현 규범에 의한 감정사이의 갈등이 일어나는 상황에 의한 것이다. 감정노동을 수행하는 직원에게 감정부조화가 발생하게 되면 이는 감정표현의 규제를 더욱 어렵게 만들며, 따라서 감정노동의 강도가 더욱 높아지게 된다는 것이다. 다시 말하면, 직원의 실제 감정과 표현이 기대되는 감정과 조화를 이루게 되어, 감정표현에 대한 강한 통제나 관념적인 기술을 불필요하게 될 것이다[40].

자신의 실제 감정을 통제하려는 노력과 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력을 하게 되는데 이러한 노력을 감정노동이라 한다. 그러므로 직원의 감정관리가 업무상 하나의 중요한 요소가 되어 감정관리 여부가 업무성과의 대부분을 결정하는 호텔 직원, 판매원, 정신과 의사 등 대인 접촉이 많은 직군을 감정노동자로 볼 수 있다[41]. 감정노동과 이직의도 간의 선행연구의 대부분은 이들 두 변수간의 직접적인 인과관계 보다는 감정노동으로 인한 감정부조화로 직무스트레스가 유발되고 이에 대한 반응으로 조직 유효성 걸림돌이 되는 것으로 보고되고 있다. 또한 Hochschild(1983)은 미국전체 근로자의 3분의 1이상이 감정노동에 종사하고 있다고 추정했는데, 점차 서비스직의 비율이 높아가고 있는 우리나라의 산업구조를 볼 때, 우리나라 근로자도 상당 비율이 감정노동에 종사하고 있으며 앞으로 계속 증가할 것으로 예측된다[42].

감정부조화는 감정노동을 수행하는 직원의 실제 감정과 조직의 감정표현규범에 따른 직원의 감정이 상충될 때 나타는 것으로 감정표현의 규제가 강화되고

---

39) 홍석도(2012). 전게논문, p.11.
40) 안준수(2003). 서비스상호작용 유형에 따른 감정노동에 관한 연구, 경기대학교 대학원 호텔경영학과 박사학위논문, p.39.
41) 오종섭 (2007). 호텔 종사원의 고객에 대한 감정노동이 직무성과에 미치는 영향, 부경대학교 경영대학원 경영학과 석사학위 논문. p.2.
42) 홍석도(2012). 전게논문, pp.14-15.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

그에 따라 감정노동의 강도가 증가되는 것은 직원의 진실한 감정과 조직의 감정 표현규범에 의한 감정 사이의 갈등이 일어나는 상황에 의한 것이다. 직원의 실제 감정과 표현규범에 따른 감정 사이의 갈등이 클수록 직원은 더 많은 통제 및 기술이 필요하며 주의깊은 태도를 취해야 한다[43].

(4) 감정일탈

감정일탈은 Rafaeli & Sutton이 Hochschild가 제안한 두 가지 전략에 추가한 것으로 직원이 감정표현규칙에서 요구하는 것에 따르지 않고 이와는 다른 감정을 고객에게 표현하는 수행전략이다. 이것 또한 내면행위나 표면행위와 마찬가지로 규범적 감적과 내적 느낌이 일치하지 않는 상황에서 직원이 감정노동 요구상황에 대처하기 위해 사용한다는 점에서 보완적인 감정노동전략들 중의 하나라고 볼 수 있다. 이러한 공통점에도 불구하고 감정일탈만의 독특한 특성이 있다. 규범적 감정과 일치하는 감정을 표현하려고 시도하지 않고 자신의 감정을 일정 부분 누수 시키는 형태로 감정노동을 수행하는 점이다[44].

호텔 직원이 고객에게 '똑바로 일하라'라는 좋지 않은 말을 듣고서 '어떠한 상황에서도 고객에게 친절한 미소를 지어야 한다.'는 조직의 감정표현규칙을 위반하여 냉소적 표정을 짓는다면 이러한 경우가 감정일탈이라고 할 수 있겠다. 감정일탈 또한 규범적 감정과 내적 느낌이 일치하지 않는 상황에서 직원이 감정노동 요구상황에 대처하기 위해 사용한다는 점에서 표면행위나 내면행위와 마찬가지로 보완적인 감정노동전략 중 하나라고 볼 수 있다. 이러한 공통점에도 불구하고 감정일탈만의 독특한 특성이 있다. 규범적 감정과 일치하는 감정을 표현하려고 시도하지 않고 자신의 감정을 일정부분 표현시키는 형태로 감정노동을 수행한다는 점이다[45].

Zapf(2002)는 감정일탈은 직원이 감정적 거래 과정에서 규범적 감정과는 다른 감정을 고객에게 표현한다 할지라도 직원이 의식적인 노력을 기울이지 않는 경우는 거의 발생하지 않는다는 것이다[46]. 감정일탈은 자아통제력의 부족 때문에

43) 성혜진(2003). 전게논문, pp.23-24.
44) A. Rafaeli & R. I. Sutton(1987), The expression of emotion in organizational life, *Research in organizational behavior,* Vol. 11.pp.23-27. 박미영(2008), 전게논문, p.31. 재인용.
45) 김경초(2008). 전게논문, pp.30-31.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

발생하는 것이 사실이다. 그런데 이러한 상황을 보다 적극적으로 해석하여 우호적인 감정표현으로 감정적 거래과정을 진행하기 힘든 상황에서 직원이 자아의 상처를 최소화하기 위해 대체기제의 일환으로 감정일탈을 범하는 것으로 해석할 수도 있다. 자아통제력 때문에 감정일탈이 발생한다고 할지라도 자신의 내적 느낌을 전적으로 혹은 극단적으로 노출시키는 경우는 거의 발생하기 힘들다.

직원이 직장을 떠날 마음을 먹지 않는 한 의식적인 노력을 통해 내적 느낌을 순화된 방식으로 드러내야 한다. 한편 감정표현 규칙을 수용하지 않은 직원이 개인적으로 선호하는 감정표현방식으로 고객을 응대하는 경우에도 감정일탈이 발생할 있다. 이때도 고객의 특정한 심리상태를 충족시키기 위해 직원이 의식적인 노력을 하지 않을 수 없다. 따라서 사실상 극단적인 상황을 제외한다면 직원이 감정일탈전략을 구사할 때도, 자신의 감정을 조절하기 위해 의식적인 노력을 하고 있다고 말할 수 있다[47]. 즉, 자아 통제력의 부족으로 감정일탈이 일어난다고 하더라도 자신의 내적 느낌을 전적으로 혹은 극단적으로 누출시키는 경우는 거의 발생하기가 힘들다.

---

46) ☒ . conceptual considerations, *Human resource management Review,* 12. pp.237-268. 박미영(2008), 전게논문, p.32. 재인용.

47) ☒ . apf(2002). op. cit. pp.237-268. 박미영(2008), 상게논문, p.32. 재인용.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 2-2> 감정노동의 구성요인

연구자	연구자(연도)	구성요인
구성원 중심 감정노동 (employee-focused emotional labor)	Hochschild(1989)	• 표면행위 • 내면행위
	Rafaeli & Sutton(1989)	• 표면행위 • 내면행위 • 감정일탈
	한지훈 · 임재필 · 이승곤 (2008)	• 감정적 부조화 • 감정 통제노력 • 감정 전달노력 • 감정적 이질감
	안대희 · 박종철(2009)	• 표면적 행위 • 심층적 행위 • 감정일탈 • 자발적 행위
직무중심 감정노동 (job-focused emotional labor)	Moriis & Feldman (1996)	• 감정표현의 빈도 • 표현규칙에 요구되는 주의정도 • 감정표현의 다양성 • 감정부조화
	Moriis & Feldman (1997)	• 상호작용의 빈도 • 상호작용의 기간 • 감정부조화
구성원 · 직무중심 감정노동 차원 (employee & job-focused emotional labor)	김민주(1998)	• 감정노동 빈도, 주의정도 • 표현규칙의 내제화 • 고객접촉수준 • 감정부조화
	최정순(2004)	• 감정적 부조화 • 감정표현의 주의정도 • 감정표현의 빈도
	김민수 · 강원경 (2006)	• 경험감정 • 표현감정 • 표현규칙

* 자료: 기초자료를 바탕으로 본 연구자가 재구성

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 직무몰입

1) 직무몰입의 개념

직무몰입은 과거에 주로 심리학, 사회학 분야에서 연구되어 왔으며 이러한 직무몰입에 대한 연구는 주로 개인의 특성들에 초점을 맞추거나 한 개인이 직무에 관련된 규범 또는 가치의 결합을 유도하는 사회화 과정의 측면에 중점을 두는 방법으로 전개되어 왔다. 최근에는 많은 선행연구들을 통해 조직 구성원의 직무몰입이 성과에 미치는 실증적 결과들이 나타나면서 여러 분야로 범위가 확대되어 연구되어지고 있다. 특히, 인적자원관리의 효율성을 높이기 위해서 직무몰입이라는 변수가 조직 전반에 영향을 미치는 변수로 설정되었기 때문이다. 즉 직무만족, 성과, 이직 등 다양한 변수가 연구되었지만 직무몰입이라는 변수는 이와 같은 다양한 변수의 포괄적 개념범위를 포함하고 있기 때문에 조직 구성원의 행동을 예측하는데 매우 유용한 변수로서 직무몰입에 관한 연구의 중요성을 인식하고 있다[48].

직무몰입(job commitment)을 개인이 그의 작업에서 심리적으로 일체감을 느끼는 정도 또는 개인의 전체 자기 이미지 중에서 작업에 차지하는 중요성으로 보았다. 직무몰입과 관련한 일련의 정의들은 직무몰입이 된 사람은 일이 삶의 중요한 부분이며 일 자체나 동료작업자, 회사 등의 직무 상황에 의해 개인적으로 영향을 받는 사람으로 묘사한다. 반면 직무몰입이 안된 사람에게는 일이 중심적 생활관심사가 아니고, 그의 관심은 다른 분야에 있으며 자기 이미지의 핵심이나 자기정체성의 묘체는 그가 하는 일의 종류나, 얼마나 잘 하느냐에 크게 영향을 받지 않는다고 본다[49].

Lawler & Kejner는 직무몰입을 자기 일에 대해 심리적으로 일체감을 느끼는 정도 또는 자기이미지에서 일이 차지하는 중요성의 정도로 파악한 반면 Maurer

48) 안치언(2008). 테마파크 F&B 중간관리자의 이슈리더십이 임파워먼트와 직무몰입에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 외식조리학과 박사학위논문, pp.70-71.

49) 박민철(2002). 조직구성원의 개인특성 및 인사제도운영의 지각이 직무몰입 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구-연봉제 수용도를 조절변수로 하여-, 한국외국어대학교 국제경영학과 석사학위논문, p.37.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

& Patchen은 직무몰입을 자아존경(self-esteem)이 성과수준에 의해서 영향을 받는 정도로 파악하였다. Lawer & Hall은 위에서 제시된 두 개념 정의를 조정하는 입장에서 직무몰입을 “직무상황이 한 개인이나 그의 정체성에 중심적인 정도이며, 심리적으로 자기직무에 일체감을 가지는 것”이라고 정의하고 있다. Osborn도 이와 비슷하게 직무몰입을 자신의 직무에 몰두하거나 사로잡히는 정도하고 정의하고 있다. Brown은 ‘어떤 사람들은 자신의 일에서 활기를 얻고 자신의 일에 깊이 몰두할 수 있지만, 어떤 사람들은 일로부터 정신적으로나 정서적으로 멀어질 수 있다’고 주장하였다[50].

이처럼 직무몰입에 대한 학자들간의 개념은 다양하지만, 공통적으로 직무에 대한 개인의 심리적 동일시라는 개념을 강조하고 있다. 상기 직무몰입의 개념으로부터 직무몰입의 특성을 정리해 보면 첫째, 직무몰입은 구체적인 직무와 관련된 태도로서 현재의 직무와 관련된다. 둘째, 직무몰입은 상황요인에 의해 어느 정도 영향을 받지만 그 정도는 강하지 않으며 어느 정도 안정된 개념으로서 오히려 개인의 자기인식에 의해 영향을 더 강하게 받을 수 있다. 셋째, 직무몰입은 조직목표나 가치의 내재화에 대한 선행조건이 된다. 넷째, 직무몰입은 조직몰입의 중요한 예측지표이며, 조직몰입의 구성요소이다[51].

이와 같이 직무몰입에 대한 개념은 각 연구자들의 관점에 따라 다양하게 제시되었으며, 이는 크게 심리적 관점과 사회적 관점으로 나뉜다. 즉, 직무몰입은 종업원이 자신의 직무성과가 자신의 자아개념의 중심이 된다고 인식하는 정도이며, 한 개인의 자존심이 가치의식에 있어서 자신의 과업이 가진 중요성으로 정의 할 수 있다. 이러한 개념에 따라 직무몰입은 조직 내에서 자신이 정한 목표에 대해서 스스로 전념하게 되는 근거가 된다고 볼 수 있다[52].

또한 직무몰입은 구체적인 직무에 관련된 태도이다. 따라서 전반적인 일의 개념을 의미하는 일에 대한 몰입과는 다른 것이며 직무몰입은 현재의 직무에 관련된 태도만을 의미하는 것이다. 이는 조직몰입과 직무몰입, 경력몰입과의 차이를

---

50) 김향숙(2008). 임금만족이 직무만족, 직무몰입, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 원광대학교 대학원 경영학과 석사학위논문, pp.24-25.

51) 하영자(2005). 공무원의 동기변인과 자기조절학습 수행력을 이용한 온라인 직무교육의 만족도, 성취도 및 직무몰입 수준의 예측, 이화여자대학교 교육공학과 박사학위논문, p.28.

52) 왕옥국(2011). 호텔종사원의 직무스트레스가 이직의도 및 직무몰입에 미치는 영향-중국 산동성 특급 호텔 종업원 중심으로-, 경희대학교 대학원 호텔경영학과 석사학위논문, pp.31-32.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

구분하는 기중이기도하는 것이다[53]. 직무몰입은 상황에 따른 영향도 받지만 개인의 자기정의에 의해 결정되며 직무만족처럼 쉽게 변하지 않는다. 따라서 직무에 몰입하는 정도를 통해서 직무를 수행하는 사람들의 행동을 예측하기에 유용하다는 측면에서 가치가 있다[54].

따라서 직무몰입이란 개인이 현재의 직무에 대하여 중요성과 애착감을 느끼는 정도로 직무를 수행함에 있어서 표출되어지는 개인의 심리적인 태도로 정의할 수 있다. 따라서 자신의 직무에 대해 사로잡히거나 몰두하는 것으로 직무에 대한 개인의 심리적 일체감을 말하며, 직무애착도 또는 직무전념이라고 한다.

이상의 선행연구를 정리한 직무몰입에 대한 정의는 <표 2-3>와 같다.

<표 2-3> 직무몰입의 정의

연구자	직무몰입의 정의
Dubin(1956)	직무가 삶의 주요 관심사가 되는 정도
Lodal & Kejner (1965)	자신의 이미지 형성에 직무가 차지하는 중요성 정도
Lawler & Hall (1970)	일이 삶에 있어 중요하게 인식되고 자신의 정체성에 중심이 되는 정도
Kanungo(1982)	직무와 심리적 일체감을 갖는 인식 또는 신념 상태
이은송(2001)	개인이 자신의 직무에 몰두하여 이에 대한 깊은 관심과 높은 가치를 부여하는 심리적 상태
임성현(2003)	개인이 자신의 직무에 동화되어 직무에 적극적으로 참여하고 직무성과수준이 자아에 매우 중요하다고 지각하는 정도
하영자(2005)	직무에 대한 만족과 애착, 직무에 대해 느끼는 중요성과 직무에 대한 책임감
김석영·전희원 (2008)	자신의 직무에 강하게 몰입하고 중요성을 부여하는 정도

* 자료: 선행 연구들을 바탕으로 본 연구자가 재구성

53) 이미숙(2007). 호텔 직원의 교육훈련 인식이 내재화와 직무몰입에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 호텔경영전공 석사학위논문, p.32.
54) 왕옥국(2011). 전게논문, p.32.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 호텔 직원의 직무특성

호텔에서 직무라는 것은 호텔 생산물에 대해서 적극적으로 생산에 참여하여 고객의 필요와 욕망을 충족시킬 용역을 만들어내는 목적에 맞춰져 있다. 호텔의 직무라는 것은 여러 개의 직급으로 구성되어 평범한 과업과 책임을 지닌다. 직무는 호텔의 과제를 달성하기 위해 필요한 일의 형태를 포함하고 있다고 해도 과언이 아닐 것이다. 호텔산업은 인적자원에 대한 의존도가 높아 직원의 직무활동이 기업의 생산성과 밀접한 관련성을 가지고 있다. 고객과의 상호작용에 의한 주문생산화 수준이 높고 고객접촉 빈도가 높아 서비스 제공자가 제공하는 서비스의 내용에 따라 서비스의 품질수준이 평가되기 때문이다[55].

호텔기업은 서비스를 생산하여 판매하는 영리성 서비스 조직이다. 특히 호텔기업은 유형적인 시설중심 서비스제공도 중요하지만 인적서비스의 의존도가 높은 산업으로서 호텔기업에서 서비스의 기계화나 자동화는 경영합리화 측면에서 볼 때 제약을 받게 되는 요소이며 인적 자원의 중요성은 어느 타 기업보다 중요시된다[56]. 따라서 영리를 추구하는 호텔조직에서는 무엇보다 인적 자원의 중요성을 인식하여 금전적, 단기적 결과를 얻기 위하여 노력하기 보다는 장기적인 안목을 가지고 조직구성원들의 심리적, 정서적 차원에서 직원을 관리하여 기업경영에 긍정적인 성과를 도출하고자 하는 노력이 필요하다[57].

그런데 직원들의 조직에 대한 긍정적인 생각을 가지는데 필요한 많은 선행요인들로서 금전적 보상, 직무의 특성, 사회적 지원 등을 들고 있다. 이들 선행요인들 가운데 조직의 직무특성이 조직구성원의 심리상태에 영향을 미치고, 직무태도에도 영향을 미치게 된다. 따라서 호텔기업이 가지는 특징적인 직무특성에 대하여 살펴보면 다음과 같다[58].

첫째, 호텔기업은 유형의 상품판매 외에도 무형의 상품인 인적 서비스를 판매

55) 이종정(2004). 호텔종사원의 여가활동 실태와 여가활동 만족에 관한 연구, 대구대학교 국제경영대학원 석사학위논문, p.8.
56) 이주형 외 7인(2007). 『관광학』 제2판, 서울 백산출판사
57) 김광근・김용철(2010). 호텔기업 종사자의 심리적 주인의식에 관한 연구-직무특성과 사회적 지원을 중심으로-, 『관광연구 』, 25(1), pp.461-484.
58) 박은숙(2011). 호텔조직성격과 직무특성이 조직유효성에 미치는 영향 : 집단효능감의 매개효과와 조직성격의 조절효과, 경기대학교 일반대학원 관광경영학과 박사학위논문, p.13.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

하는 기업이다. 따라서 생산 및 판매 현장에서의 종업원의 예의바른 태도, 업무 수행의 정확성, 세련되고 신속한 서비스 제공은 고객만족도에 커다란 영향을 미치게 된다. 그리고 고객에게 서비스를 제공하는 현장 종업원의 서비스 품질은 규격화되지 못하기 때문에 고객이 지각하는 상태에 따라 서비스품질 수준이 다르게 나타날 수 있어 서비스의 통일성을 기할 수 없다는 한계를 지니게 된다.

둘째, 호텔 직원의 직무 수행은 종업원들 간의 협동심이 요구되어진다. 즉 팀 조직 단위로 업무를 수행하기 때문에 종업원 한사람의 직무수행능력의 부족은 팀 전체 직무수행에 대한 서비스품질 평가에도 커다란 영향을 미칠 수 있어 팀 워크에 의한 효율적인 직무 수행이 절실히 요구되어진다. 따라서 호텔조직의 직무특성은 집단을 이루어 직무가 수행되고 집단구성원들은 직무수행에 있어서 많은 부분 상호의지하며, 집단의 성공은 직무, 기술, 역할의 상호의존적 연계가 많이 요구되는 직무상의 특성을 갖는다. 그러므로 집단구성원들은 개인적으로 수행하는 직무가 다른 구성원들과 조화를 이루어야하고 자신의 업무는 동료들이 수행하는 직무수행의 결과에 많은 영향을 받게 된다.

셋째, 호텔업의 근무환경은 부서에 따라 1일 24시간 3교대 업무, 연중무휴라는 영업상의 특성으로 인해 생산 및 판매 현장에 소속된 직원들은 주 야간 업무를 수행하여야 하는 힘든 업무를 수행하고 있다. 항상 고객이 원하는 시간에 고객의 요구대로 만족하게 서비스를 제공해야 하고, 야간 취침 시에도 고객의 생명과 재산을 보호해야 할 의무가 있다[59]. 이러한 독특한 환경 속에서 호텔조직구성원들은 상이한 가치관 성격을 나타내는 다양한 고객들을 대상으로 최상의 호텔서비스를 제공하여야 함으로 직원 개인의 건강, 체력, 정신력 모두가 필요한 대고객 서비스 업무 수행은 호텔 전체 이미지를 좌우하는 중요한 요소가 되고, 호텔의 조직유효성에도 크게 영향을 미치게 된다. 따라서 서비스직 직원들에 대한 동기부여가 요청되는 내부 마케팅이 절실히 필요로 하는 직무특성을 가진다.

넷째, 서비스접점에 서 있는 호텔 직원들은 이윤창출 극대화를 위해 조직에서 규정하고 있는 여러 가지의 고객 응대 규칙에 의해 통제되어 자신의 감정을 규칙에 맞게 조절하거나, 변화시켜야하는 상황에 처하여 직무를 수행한다[60].

---

59) 이선희(2002). 『현대관광의 이해』. 서울: 대왕사, pp.298-299.
60) 신강현・이랑・허창구・김재연(2006). 정서노동 예측 시 성격 5요인과 직무환경변수의 역할: 미국 호

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

다섯째, 호텔기업의 직원들의 직무수행은 정서노동의 성격을 띤다. 즉 정서노동은 호텔기업의 서비스접점 직원들의 육체노동과 정신노동 외에 차별화된 노동을 말하며, 이는 표현규범에 순응하기 위한 정서의 관리 또는 관찰가능한 표정과 몸짓을 통해 드러나는 감정의 관리를 말한다. 호텔서비스 접점 직원들이 드러내는 인간의 감정이 임금의 대가로 통제되고 관리될 수 있는 상품화된 노동력의 일부로서 고객과 얼굴을 맞대거나 목소리로 상호작용하거나, 고객에게 정서적 표현을 하며, 직원이 표현하는 정서에 대해 고용주가 통제를 가할 수 있다는 것이 정서노동의 특징이다. 호텔기업은 전형적인 서비스 기업으로서 직원 직무수행은 정서노동의 전형적인 예가 된다[61].

3) 직무몰입의 유형

직무몰입은 감정적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입이 있다. 감정적 몰입은 나와 조직의 가치관이 같아 조직에 남기를 원하는 몰입의 형태이며, 계속적 몰입은 조직에 보상에 의해 조직에 남기를 원하는 몰입이며, 규범적 몰입은 개인적 경험에 의해 영향을 받아 개인적인 의무감에 의해 조직에 남아있게 되는 몰입을 말한다[62].

감정적 몰입은 직원이 조직에 대해 느끼는 일체감의 정도, 조직에 대한 감성적인 관계적 느낌, 긍정적 공감대, 높은 참여의식을 반영하는 정신적인 공감대를 의미한다. 다시 말하면 감정적 몰입은 직원이 조직에 대한 감성적인 관계적 느낌, 긍정적인 공감대, 그리고 높은 참여의식을 반영하는 정신적인 상태를 의미하며 구성원들이 조직에 대해서 느끼는 감정적 측면에 대하여 질문을 함으로써 측정이 가능하다.

계속적인 몰입은 현 조직을 이탈함으로써 발생된다고 지각되는 비용에 대한 의식정도에 따라 형성된다. 즉 자신이 조직에 투자한 가치가 증가하여 조직에 남

텔업 종사자를 대상으로, 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 19(1), pp.105-124.
61) 박은숙(2011). 전게논문, p.14.
62) 이정우(2011). 전게논문, p.27.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

아 있으므로 얻은 이익이 이직함으로써 얻는 이익보다 크므로 조직구성원의 신분을 계속 유지하려는 심리상태를 말한다. 계속적 몰입은 개개인의 참가하는 특정조직의 장점을 강조하여 현재의 조직에 참가하는 것이 올바른 것이었음을 확신하게 하는 심리적 강화작용이다.

규범적인 몰입은 조직 구성원이 조직에 남아 있어야 한다는 도덕적인 의무감으로 해석되어지는데 이는 조직에 충성하고 의무를 성실히 수행한다는 내적인 가치관으로 조직의 목적이나 이를 달성할 수 있도록 압력을 가하는 내적 규범체제를 의미한다. 또한 조직구성원에게 얼마나 만족감이나 지위를 높여주느냐 보다는 그 조직에 남아있는 것이 도덕적으로 옳다고 생각하는 것을 말한다. 높은 수준의 규범적 몰입상태에 있는 직원은 그 조직에 머무르고 있는 이유가 의무감에 있다고 볼 수 있다[63].

4) 직무몰입의 영향요인

직무몰입에 대해 영향을 미치는 요인에 대한 많은 연구에서 이들은 직무몰입의 개인적 특성 중의 하나라는 견해와 조직의 여러 특성에 의해서 영향을 받는다는 견해로 대변할 수 있으며, 또한 이러한 두 가지 요인이 직무특성과 개인특성의 상호작용에 의해서 직무몰입이 결정된다는 견해도 있다. Rabinowitz와 Hall은 직무몰입이 개인적 특성, 상황적 특성 그리고 작업결과의 세 가지 요인과 관계가 있다고 한다. 이러한 관점으로부터 직무몰입에 영향을 미치는 요인들이 많이 발전되었는데 이에 대한 연구결과를 살펴보면 다음과 같다[64].

(1) 개인특성

Lodahl과 Keiner는 직무몰입을 자기 이미지의 한 요소로 보고, 직무몰입을 개인이 심리적으로 자신과 자신의 일을 동일시한 정도 또는 전체적인 자기 이미지

63) 안치언(2008). 전게논문, pp.73-76.
64) 이규석(1998). 리더십 유형이 구성원의 조직, 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 고려대학교 경영정보대학원 노사관계전공 석사학위논문, pp.18-20.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

에 있어서 작업이 차지하는 중요성의 정도라고 하였다. Dubin은 직무몰입의 개인적 특성에 따라 결정된다고 하였다. 그는 직무몰입이 청교도적 직업윤리, 직업의 윤리적 특성, 개인의 책임감과 관계된다고 보았으며, 이러한 전통적 가치를 내재화한 사람은 상황요인에 관계없이 직무에 몰입하게 된다고 하였다[65].

(2) 환경특성

Vroom(1978)은 직무몰입이 환경요인에 의해 결정된다는 연구에서 직무요인이 직무몰입에 영향을 줄 수 있으며 성과가 자아개념의 중심이 된다고 하였다. 또한 Blaunce(1977)는 직무몰입이란 개인적 통제 가능여부, 타인과의 관계, 목적의식에서 비롯되며 자신이 직무를 통제할 수 있는 사람일수록 자신의 직무에 대한 몰입이 높다고 하였다[66].

이상에서 보듯이 직무몰입은 자신의 직무에 동화하여 이에 적극적으로 참여하며, 직무성과수준이 자기 자신의 가치 개념에 매우 중요하다고 지각하는 정도를 나타낸다. 따라서 직무몰입이 아주 높은 사람은 맡은 직무를 매우 선호하며, 그 직무에 최선을 다하게 되고 이직 또는 결근할 가능성이 줄어들 것이다.

3. 선행연구 고찰

1) 감정노동의 선행연구

감정노동에 대한 선행연구를 살펴보면 감정노동의 결과가 부정적으로 나타난다는 Hochschild(1979, 1983)의 연구에서 소외가설(alienation hypothesis)로서 감정노동을 개념화하였다. 조직은 직원에게 우호적인 감정표현을 요구하지만, 직원의 실제 감정 경험이 항상 긍정적이지만은 않기 때문에 감정노동자들은 흔히 표

65) 김향숙(2008). 전게논문, p.26.
66) 우종호(2004). 군 조직에서 의사결정 참여가 직무몰입과 직무만족에 미치는 영향, 경남대학교 경영대학원 경영학과 석사학위논문 p.14.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

면행위에 의하여 감정노동을 수행하게 되고 그 결과로 감정 부조화를 느낀다는 것이다. 이 연구 결과에서 감정노동이 약물남용, 알코올 중독, 결근 등과 같은 부정적 행동과 직접적인 관련이 있음을 밝혔다[67].

서비스를 주로 제공하는 서비스직 종사자를 대상으로 진행한 연구에서는 서비스를 제공할 때의 감정 상태도 서비스의 일부분이므로 종사자 개인의 감정 관리를 노동의 한 형태로 인식하게 되었다[68]. 한편, 표준화된 감정규범들은 노동의 과정에서 일상적이고 일정한 서비스를 제공하게 되는 것을 의미하며, 고용주는 표준화된 감정의 형태를 종사자들이 내면화하여 자연스럽게 표출되기를 원하지만 소비자와 직접 대면하는 과정에서 일어나는 감정적인 갈등상황은 결국 감정의 부조화로 이어지기도 한다[69].

실제 감정과 표출되는 감정 간의 괴리로 인한 긴장상태를 지속적으로 경험하다 보면 긴장이라는 스트레스 상태를 완화하기 위해 노동자들은 끊임없이 감정을 가장하거나 느끼는 감정을 변화시켜보려고 노력한다. 이러한 과정에서 정체성 혼란과 소외라는 감정노동의 부정적인 결과를 낳기도 한다[70]. 즉, 감정노동은 기본적으로 인간에게 스트레스를 유발하는 요인을 제공하는 등 부정적인 측면을 드러내는 한편, 이러한 상황 하에서도 자신의 감정과는 무관하게 조직의 규범적 관점을 유지하기 위해 일관된 감정을 표출하도록 요구받는다[71].

2009년의 서비스노동자들의 감정노동 실태에 관한 조사 결과에 따르면, 응답자의 82.4%가 감정적인 노력을 많이 해야 하는 일을 하고 있으며, 80.5%의 응답자들은 자신의 기분과 상관없이 웃거나 즐거운 표정을 짓는 일을 하고 있는 것으로 나타났다. 또한 80.1%의 응답자들이 자신의 솔직한 감정을 숨기고 일한다고 답했으며, 그 결과는 <표 2-4>와 같다[72].

---

67) A. R. Hochschild(1979). Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure. *American Journal of Sociology*, pp.555-575. 이유라(2008), 전게논문, p.19. 재인용.

68) 한주원(2005). 개인성격과 감정노동 스트레스가 직무만족에 미치는 영향-조직특성의 조절효과-, 『비서학논총』, 14(1), p.146

69) 김경희(2011). 서비스 사회의 감정노동에 대한 이해, 한국노동연구원 『국제노동브리프』, 2011(5월호), pp.27-37.

70) 이병훈・이상호(2011). 서비스노동 유형별 직무스트레스의 발생메커니즘에 관한 연구, 『산업관계학회』, 21(1), pp.65-93.

71) C. M. Brotheridge & A. A. Grandey(2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work, *Journal of Vocational Behavior,* 60(1), pp.17-39. 이유라(2008). 상게논문, p.40, 재인용.

72) 2009년 전국민간서비스산업노동조합연맹과 노동환경건강연구소에서 2,893명의 서비스 산업 종사자에

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

해외에서도 다른 직종에 비해 서비스직 종사자들이 신체적 폭력, 성희롱, 스트레스와 같은 위험 요인에 많이 노출되어 있음에 동의하고 있다. 이는 서비스업 종사자 직무의 주요 특성이 고객과 근로자가 대면하는 것이므로, 이를 반영한 다양한 연구가 이루어지고 있으며, 캐나다 소매업연합에서 제시하는 판매업종사자 가이드라인(Guides for New Retail Worker)에 의하면, 고객으로부터 괴롭힘을 당할 때, 평정심을 찾도록 노력하라는 제안으로 판단하건대, 감정노동자들은 위험을 예방하는 차원에서도 감정을 활용해야 함을 보여준다[73].

<표 2-4> 감정노동 수행실태

(단위 : %, 명)

감정노동의 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 내 일은 감정적으로 노력을 많이 해야 한다.	1.9(55)	15.6(450)	45.5(1,310)	36.9(1,063)
2. 내 일은 내 기분과 관계없이 항상 웃거나, 즐거운 표정을 지어야 한다.	1.9(55)	17.6(507)	38.3(1,103)	42.2(1,215)
3. 나는 일하면서 무표정한 표정을 지으려 노력한다.	25.6(736)	49.7(1,430)	20.9(601)	3.8(109)
4. 나는 솔직한 내 감정을 숨기고 일해야 한다.	3.5(100)	16.4(471)	20.9(601)	3.8(109)
5. 나는 일을 하거나 고객을 대할 때 보여주어야 하는 기분을 실제 내 기분이 될 수 있도록 노력한다.	4.6(133)	24.6(704)	58.9(1,689)	11.9(341)
6. 나는 내 뜻대로 고객응대를 계속할지 결정할 수 있다.	11.5(328)	35.5(1,010)	47.4(1,350)	5.6(160)
7. 내 일을 잘하기 위해서는 고객의 호의와 협조가 필요하다.	3.3(95)	17.1(487)	54.2(1,547)	25.4(725)

* 자료: 전국 민간서비스산업 노동조합연맹·노동환경건강연구소(2009 :10), “서비스노동자들의 감정노동실태에 관한 조사 결과”에서 발췌.

감정노동을 수행하는 노동자는 감정적 부조화로 인한 자기소외와 심리적인 불

대한 조사 결과. 『전국민간서비스 산업노동조합연맹 • 노동환경건강연구소』, p.10 재작성

73) 김경희(2011). 전게논문, p.35.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

안정감을 느끼는 등 심리적 스트레스뿐만 아니라, 육체적인 어려움을 경험하게 된다. 감정노동 수행자의 이러한 정신적, 육체적 피로감은 다시 불쾌감, 짜증, 분노 등의 부정적인 반응을 유발하므로 서비스의 질은 더욱 낮아질 수 있다[74].

반면, 국내 호텔 직원을 대상으로 조사한 김민주(1998)의 연구에서는 감정노동의 정도가 높을수록 직무관련태도가 긍정적으로 나타났으며, 직원의 감정관리가 능숙할수록 감정노동을 성공적으로 수행해낼 수 있다는 긍정적인 연구 결과도 있다[75].

한편, 다른 노동 형태에 비해 감정노동은 고객과의 상호작용을 그 특징으로 하기 때문에 고객으로부터의 폭언, 폭행, 성희롱과 같은 위험에 더 많이 노출될 수 있다. 전국 민간서비스산업 노동조합연맹의 조사결과에 따르면 감정노동자들의 60% 이상이 고객으로부터 폭언을 경험한 것으로 나타났으며, 감정노동자들의 다수가 여성인 점을 감안했을 때, 성희롱 경험도 상당한 것으로 드러난다.

실제로 느끼는 부정적인 감정을 억누르고 조직적으로 긍정적인 감정을 표현해야 하는 요구사항은 종사원의 감정적인 자율성을 위협한다고 주장하였다.또한 감정적 부조화가 감정노동을 수행하는 종업원의 직무만족 수준을 낮추고 조직몰입과 이직의도를 증가시킨다는 연구결과가 나타났다[76].

고동우·지선진·송운강(2001)의 호텔종사원을 대상으로 한 연구에서 감정노동과 직무만족, 이직의도간의 관계를 분석하였다. 그 결과 감정노농이 심리적 과정에 미치는 영향이 상황에 따라 달라질 수 있으며, 감정노동은 직무만족과 양(+)의 상관관계가 나타났다.[77] 또한, 서문식·김상희(2002)는 판매원의 감정부조화와 감정적 고갈이 고객지향성 및 고객의 서비스 품질평가에 미치는 영향에 관한 연구에서 감정적 부조화가 감정적 고갈에 영향을 미치고, 감정적 고갈은 고객지향성과 판매성향에 영향을 미치는 것으로 나타났다.[78]

정명숙(2006)은 감정노동이 조직유효성과 유의한 관계가 있을 것 이라는 가설

---

74) 박선효(2012). 전게논문, p.10.
75) 한주원(2005). 전게논문, p.149.
76) 송윤정(2011). 간호사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향, 가톨릭대학교 행정대학원 행정학과 석사학위논문 재인용. p.34.
77) 고동우·지선진·송운강(2001). 전게논문, pp.295-314.
78) 서문식・김상희(2002). 판매원의 감정적 부조화와 감정적 고갈이 고객지향성 및 고객의 서비스품질 평가에 미치는 영향, 『마케팅연구』, 17(4), pp.47-85.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

검증 결과 감정노동은 직무만족과 조직몰입에 대해서 부(-)의 관계를, 이직의도에 대해서는 정(+)의 관계를 나타낸다고 보고하고 있다[79]. 이 연구결과를 통해 감정노동과 리더의 감성지능이 조직유효성에 영향을 미치는 것으로 검증되었으며, 간호사들의 감정노동에 대한 폭 넓은 관심을 통해 감정노동의 부정적인 요소를 최소화 할 수 있는 방안을 모색해 볼 수 있게 되었으며 이것은 이직의도를 줄이고 직무만족과 조직몰입을 높임으로서 조직생활 속에서 개인의 삶의 질을 향상시키고 조직성과를 높여야 함을 시사하고 있다고 하였다.[80]

김헌형(2008)은 호텔 종사원의 감정노동과 직무성과(조직몰입, 직무만족, 이직의도)의 상관관계분석에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다[81].

여러 연구 결과 감정노동의 정량적 연구결과에서 크게 두 가지 흐름을 보이고 있다.

첫째, 감정노동차원과 선행변수, 결과 등의 관계를 규명하는 연구이다. 감정노동의 선행변수로는 주로 성별, 직무특성 등 을 제시하였고, 그 결과를 중심으로 긍정적 결과(직무만족, 조직몰입, 역할내면화)와 부정적 결과(소진, 직무스트레스, 이직의도, 긴장)로 나누어져 있다.

둘째, 감정노동의 측정척도 개발에 관한 연구이다. 감정노동의 척도 개발에 관한 연구는 Morris & Feldman(1997)의 연구로부터 시작되었다. 그러나 이 연구에서 선행변수와 결과 사이에서 감정노동의 상관성이 명확하게 드러나지 않거나 그 관계가 미미한 것으로 나타났다.

2) 직무몰입의 선행연구

직무몰입은 조직구성원이 조직 내에서 어떻게 행동하는지를 이해하고 예측하는데 중요한 변수이다. 즉, 높은 정도의 직무몰입이 요구되어지는 직무에 있어서

79) 정명숙(2006). 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향, 가톨릭대학교 의료경영대학원 석사학위논문, p.39-42.
80) 정명숙(2006). 상게논문, pp.39-42.
81) 김헌형(2008). 호텔종사원의 감정노동과 직무성과(조직몰입, 직무만족, 이직의도)의 상관관계 분석, 『여행학연구』, 29, pp.127-144.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

는 직무몰입을 능력의 면이나 작업의 달성 그리고 자기욕구의 달성처럼 직원은 성장을 위한 욕구를 안전하게 사용할 수 있는 편의기구처럼 간주하고 있기 때문이다[82].

자신의 직무에 깊게 빠져들어 자신의 지식과 기술을 최적으로 이용하여 직무를 수행하도록 몰두하는 것으로 자신이 가지고 있는 능력을 발휘하고자하는 동기가 부여되어 있다고 볼 수 있으며 교육훈련을 통해 습득한 기술과 지식을 업무에 사용하려는 동기를 가지고 있기 때문에 훈련 후 업무를 함에 있어 직무몰입과 학습전이는 깊은 관계를 가지고 있으며[83] 학습자가 자신의 업무와 가치는 관련성의 정도로 정의하고 이는 학습전이에 영향을 미칠 것으로 보고 직무몰입이 높을수록 학습전이에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

직무몰입에 관한 연구에서 Brown(1996)은 직무몰입에 영향을 미치는 변수로서 개인특성, 직무특성, 관리, 역할인식의 변인을 제시하여 직무몰입에 대한 조직연구의 검토와 방법론을 정리하였다. 그는 개인특성변인에는 일에 대한 윤리, 통제위치, 자기 존중감, 성장욕구를 포함하고 직무특성변인은 자율성, 기술다양성, 과업정체성, 피드백, 계층적 수준, 과업중요성 ,잠재적 동기, 도전성, 과업복잡성을 포함하였으며 관리변인에는 배려, 참여, 의사소통을, 그리고 역할인식변인에는 역할갈등 모호성을 포함하였다[84].

박한나(2001)는 호텔종사원의 교육훈련에 관한 만족도가 높을수록 직무향상 및 성과에 영향을 미치고, 종사원의 교육훈련에 관한 만족도가 높을수록 직무몰입도가 높아지므로 교육훈련의 필요성과 그에 따른 성과가 호텔산업에서는 중요하다고 보았다[85]. Zvonkovic(1995)는 종사원의 태도와 행동에 영향을 미치는 것으로 여러 몰입 예를 들면 직무몰입, 전문 직업몰입 그리고 조직몰입은 준거대상에 따라 차이를 보이는 것이지 몰입의 이론 핵심은 동일한 것으로 보고 있으며 직무

82) 윤유식(1994). 호텔 종사원 직무특성에 따른 직무몰입 및 안정에 관한 실증적 연구, 세종대학교 대학원 관광경영학과 석사학위논문, p.41.

83) 권오영・임효창・김세종(2008). E-learning의 정서적 반응 및 학습성과가 전이성과에 미치는 영향 : 직무몰입의 매개효과를 중심으로, 한국직업능력개발원 직업능력개발연구 Vol 11, No. 3, pp.219-235.

84) S. P. Brown(1996). A meta-analysis and review of organizational research on Job involvement, Psychological Bulletin, 120(2), pp.235-255. 이지선(2012). 호텔 직원의 감성지능이 직무몰입 및 서비스 제공 태도에 미치는 영향, 세종대학교 대학원 호텔경영학과 석사학위논문, p.23. 재인용.

85) 박한나(2001). 외식업체의 교육훈련과 근무동기유발의 상관관계에 관한 연구, 『관광연구』, 15, pp.231-260.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

몰입의 개념과 접근방식도 다양하게 연구되어 왔다[86].

한편, 직무몰입의 결과변인에 관한 연구에서는 직무몰입이 과업 행동, 직무태도, 성과 등에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무가 자신의 심리적 욕구를 충족시킬 수 있는 잠재력이 있다는 지각을 기초로 직무와 동일시하려는 인지 상태가 우선하고, 이것이 노력 그리고 궁극적으로는 성과, 결근율, 이직에 영향을 주는 동기과정을 유발하는데, 이는 조직 구성원들이 심리적으로 직무와 동일시할수록 업무수행에 더 많은 노력을 하게 될 가능성이 크다는 것을 의미한다[87].

직무몰입의 정도에 따라 집단을 구별하여 심리적 임파워먼트와 직무만족간의 관계성을 살펴볼 때 복잡한 관계성이 제시되고 있다고 했다. 즉, 직무몰입이 낮은 집단의 경우 유의적인 영향력이 있음을 알 수 있는데 이는 리더가 직원의 직무몰입이 높은 경우에 스스로 자기결정의 기회를 부여하고 성과 지향적 관리 체계를 갖추어야 한다고 시사해주었다. 특히 직무몰입이 낮은 집단에서 유능감은 업무만족에 부정적인 영향을 끼치고 있어 직무몰입이 낮은 집단의 구성원들은 유능감이 높을 때 직무에 불만족하며, 자기 결정의 정도가 높을 때 직무에 만족한다는 결론을 내릴 수 있으며, 또한 직무몰입이 높은 집단의 구성원들은 자기결정감이 높을 때 업무만족에 긍정적인 영향을 미칠 수가 있었다[88].

또한 박광서(2004)는 구성원들의 직무몰입도가 높아질수록 매출원가 비율과 판매관리 비용이 줄고 수익 성장률이 상승한다는 연구결과를 제시하였고[89], 이지우(2000)는 서비스 및 제조업 종사자들을 대상으로 한 연구에서 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백과 같은 직무특성이 직무몰입에 영향을 미치고, 직무몰입은 다시 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치고 있음을 발표하였다[90].

---

86) 조선배・권형섭(2007). 변혁적 리더십이 호텔종사원의 임파워먼트와 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향, 『호텔경영학연구』, Vol.16 No.5, pp.63-76.

87) 고수일・한주희(2001). 직무몰입, 조직시민행동에 대한 성과 지향적 보상체계의 효과: 영업직을 중심으로, 『한국생산성학회』, 15(3), pp.219-245

88) 황윤용・정진철(2005). 심리적 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향력에 대한 직무몰입의 조절역할 : 호텔 서비스 직원을 중심으로, 『한국산업경제학회』, 18(4), pp.1541-1564.

89) 박광서(2004). 국제인수합병 이후 국내 근로자의 직무스트레스와 조직몰입에 관한 연구, 『한국국제경영학회』, 15(3), pp.1-29.

90) 이지우(2000). 직무특성과 직원 태도 사이의 관계에 대한 직무몰입의 매개역할, 『한국인사조직학회』, 5(1), pp.87-122.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

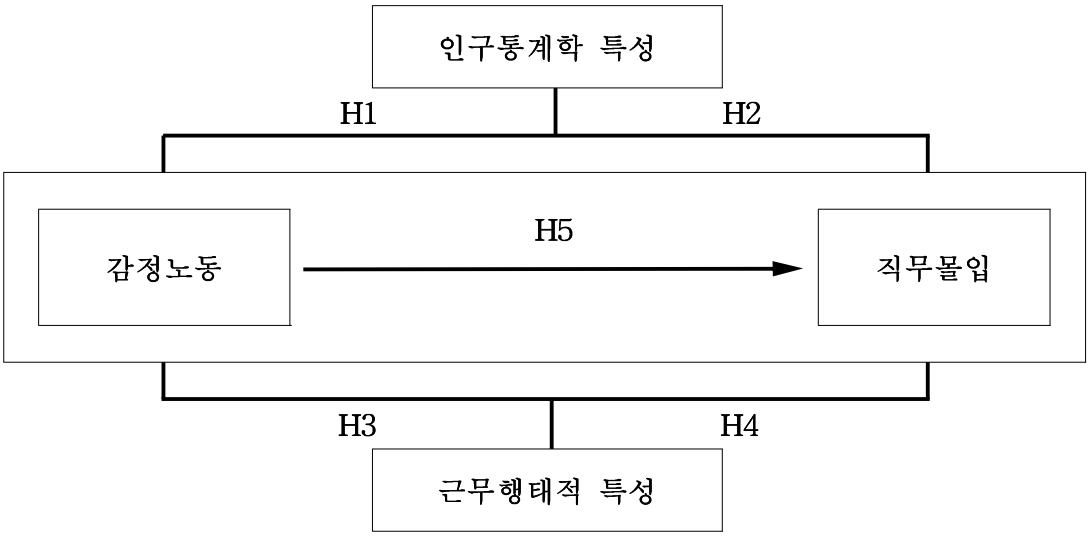
Ⅲ. 조사설계 및 분석방법

1. 연구모형과 가설 설정

1) 연구모형

본 연구는 호텔의 인적자원관리의 한 부분으로 과거의 생산지향적인 관점에서 벗어나 인간 중심적인 관점에서 서비스 산업의 한 주체인 호텔 직원을 주체로 하여 접근하였다. 연구의 목적은 호텔 직원들의 감정노동이 직무몰입에 미치는 영향을 요인별로 살펴보려고 한다. 추가적으로 호텔 직원의 인구통계학적 특성과 근무행태적 특성에 따라 감정노동과 직무몰입에는 어떠한 차이가 있는지도 검증할 것이다. 따라서 감정노동과 직무몰입의 영향관계를 파악하고, 인구통계학적 특성과 근무행태적 특성에 따른 감정노동과 직무몰입차이를 살펴보기 위해 다음과 같은 연구모형을 도출하였다.

[그림 3-1] 연구모형



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 가설의 설정

호텔 직원의 감정노동은 고객에 대한 인적서비스의 대부분을 차지하고 있다. 고객은 자신의 요구사항이 정당하고, 당연히 받아들여야 한다는 사고가 보편적이기에 호텔 직원들은 이런 상황에서 감정적 갈등을 하게 된다. 또한 직무에서 오는 갈등과 조직 내의 관계에서 발생하는 갈등 등을 겪으며 감정노동을 경험한다.[91]

직원이 결근을 하거나 조직을 떠나는 원인은 직원이 속한 조직에 대한 기대 중 어느 하나 혹은 그 이상이 기대에 충족하지 못할 때 많이 발생한다. 이러한 사실을 연구와 관련하여 감정노동 유형의 하나인 감정 부조화와 과도한 직무욕구에 직면하게 되면 스트레스, 불안 등 직무만족, 직무몰입에 대해서도 심각한 부정적인 영향을 줄 수 있다. 또한 감정노동으로 인한 감정 부조화에 의해 직무스트레스가 유발되고 이에 대한 반응으로 조직유효성(직무만족, 이직의도)에 영향을 미친다[92].

이혜원(2011)은 보육교사의 이직의도에 영향을 주는 요인으로 조직몰입 중 정서적인 몰입이 가장 높은 상관관계를 가지며, 그 다음으로 직무만족도의 하위변인으로 원장과의 관계, 경력몰입 등이 영향을 미친다고 하였다[93]. 또한, 서인숙·김윤찬(2007)은 간호사의 이직의도와 직무몰입에 미치는 영향요인에 관한 연구에서 자기효능감과 직무에 대한 몰입이 높을수록 이직의도가 낮아진다고 하였다[94].

한편, 김영화·전희원(2009)은 호텔 직원의 직무만족과 경력몰입은 이직의도와 부적 상관관계를 나타낸다고 하였고[95], 임기태 등(2006)은 공공스포츠 조직 종사자들의 조직에 대한 몰입이 이직의도에 유의한 영향을 미친다고 보고하였다[96].

---

91) 김영주(2010). 감정노동 종사자의 직무수행 시 감정부조화가 직무몰입의지에 미치는 영향, 경기대학교 행정대학원 직업학과 석사학위논문, p.17.

92) 박상언・김민용(2006). "직무요구와 직무소진 그리고 조직 공정성 요인간의 관계에 관한 연구",『경영학연구』, 35(3), pp367~388.

93) 이혜원(2011). 보육교사의 조직몰입과 경력몰입, 직무만족이 이직의도에 미치는 영향, 『한국유아교육·보육행정연구』, 15(2): pp.109-126.

94) 서인숙・김윤찬(2007). 간호사의 이직의도와 직무몰입에 미치는 영향요인에 관한 연구, 『경영교육저널』, 12: pp.151-172

95) 김영화・전희원(2009). 호텔종사원의 직무특성과 직무만족, 경력몰입, 이직의도 및 경력변경 의도와의 관계 연구,『관광연구』, 24(2): pp.65-86.

96) 임기태・김세웅・백광현(2006). 공공스포츠조직 구성원의 직무몰입과 조직몰입, 이직의도의 관계분석, 『한국사회체육학회지』, 28: pp.181-189.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

또한, 김영국(2006)은 외식산업 종사자들의 직무몰입과 조직몰입이 낮은 경우 이직의도가 높게 나타난다고 하였다[97].

따라서 본 연구는 호텔 직원의 인구통계학적 특성과 근무행태적 특성에 따라 감정노동과 직무몰입에는 유의한 차이가 있고, 감정노동이 직무몰입에 영향을 미치고 있음을 밝히고자 다음과 같은 가설들을 설정하였다.

가설 1. 호텔 직원의 인구통계학적 특성에 따라 감정노동에는 차이가 있을 것이다.

가설 2. 호텔 직원의 인구통계학적 특성에 따라 직무몰입에는 차이가 있을 것이다.

가설 3. 호텔 직원의 근무행태적 특성에 따라 감정노동에는 차이가 있을 것이다.

가설 4. 호텔 직원의 근무행태적 특성에 따라 직무몰입에는 차이가 있을 것이다.

가설 5. 호텔 직원의 감정노동은 직무몰입에 영향을 미칠 것이다.

2. 변수의 조작적 정의

변수의 조작적 정의는 개념적 정의를 실제로 관찰 가능한 현상과 연결시켜 구체화시킨 진술, 즉 가설을 구성하고 있는 주요 개념을 실제 현상에서 측정 가능하도록 관찰 가능한 형태로 정의하는 과정으로 연구의 객관적인 개념을 정립하기 위하여 설정된다.

본 연구에서는 호텔 직원의 감정노동과 직무몰입의 연관성을 규명하는데 있어 임의 해석하는데 따른 오류를 방지하기 위하여 다음과 같이 각 변수들을 정의하고자 한다.

97) 김영국(2006). 외식산업 파트타임근무와 풀타임 근무의 차이: 직무몰입과 조직몰입, 그리고 이직의조절효과, 『관광학연구』, 30(1): pp.233-250.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

1) 감정노동

감정노동이란 직장 내에서 자신이 경험하는 실제 감정표현과 조직의 감정표현 규범에 의해 요구되어지는 감정표현에 차이가 존재할 때, 개인이 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 감정을 조직의 표현규범에 맞게 조절하려는 개인적인 노력을 말한다. 감정노동의 하위개념으로 Morris와 Feldman(1996)의 연구에서 비롯된 감정표현의 빈도, 바람직한 감정표현에 요구되어지는 주의정도, 표현되어지는 감정의 다양성, 조직이 요구하는 기대감정을 표현하는데서 기인하는 감정적 부조화가 있다[98].

따라서 본 연구의 연구모형을 검증하기 위해 주요 조작적 정의를 다음과 같이 제시하였다.

감정노동을 대인적 상호작용에서 과업의 목표를 효과적으로 달성하기 위해 감정표현 규칙에 맞게 감정 관리를 표출하는 활동으로 정의(김영조, 2008)하고[99], Morris & Foldman(1996)이 제시한 표면행위, 내면행위, 감정부조화에 대한 호텔 직원들의 감정노동 수행방식을 측정하였고, 박미영(2008), 이 제시한 표면행위, 진심행위, 감정일탈과 성혜진(2003)이 제시한 감정적 부조화를 측정하였다. 또한, 이유라(2008), 이순늠(2010), 박설희(2010), 이정우(2011), 박선효(2012), 홍석도(2012) 등의 연구를 참조하여 11개의 설문 문항을 도출하여 구성하였다.

표면행위는 '나는 호텔에서 고객에게 표현하기를 기대하는 감정을 겉으로만 연기한다' 등 2개 문항으로, 내면행위는 나는 고객에게 표현하도록 요구하는 감정들과 일치하는 방향으로 나의 실제 느낌을 바꾸려고 시도한다' 등 4개 문항으로, 감정부조화는 '호텔 생활을 하면서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 대단히 어렵다고 느낀다' 등 3개 문항으로, 감정일탈은 '나는 호텔에서 고객들에게 표현하기를 바라는 감정이 아닐지라도 내가 고객에게 실제로 느끼는 감정들을 숨기지 않은 채 표현한다' 등 2개 문항으로 설문을 구성하였으며 측정도구는 감정노동에 대하여 11개 측정 항목을 리커트 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 3: 보통이다, 5:

98) J. A. Morris & D. C. Feldman(1996). The Dimension, Antecedents and Consequences of Emotional Labor, Academy of management, review, 21(4), pp.986. 이유라(2008). 전게논문, p.55. 재인용.
99) 김영조・한주희(2008). 전게논문, pp.95-128.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

매우 그렇다)로 작성하였다.

감정노동에 관한 측정 문항은 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 감정노동의 측정항목

순번	감정노동	출처
1	고객에게 표현하도록 요구하는 감정들과 일치하는 방향으로 나의 실제 느낌을 바꾸려고 시도한다.	김영조(2008), 이유라(2008), 이순늠(2010), 박설희(2010), 이정우(2011), 박선효(2012), 홍석도(2012)
2	호텔에서 고객에게 전달하고 싶은 특정한 감정들이 내 마음속에서 생겨나도록 노력한다.	
3	나는 고객들이 드러내는 감정들을 편안하고 자연스럽게 대처한다.	
4	고객들에게 표현하기를 바라는 감정과 고객에게 느끼는 나의 감정이 대체로 일치한다.	
5	호텔에서 내가 고객에게 표현하기를 기대하는 감정을 겉으로만 연기한다.	
6	나의 직업상 자신을 포장한 체 연기를 하듯 고객을 대한다.	
7	호텔에서 고객들에게 표현하기를 바라는 감정이 아닐지라도 내가 고객에게 실제로 느끼는 감정들을 숨기지 않은 채 표현한다.	
8	호텔에서 내가 고객에게 표현하기를 바라는 감정과 어긋날지라도 고객에게 느끼고 있는 실제 감정들을 그대로 표현한다.	
9	호텔 생활을 하면서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 대단히 어렵다고 느낀다.	
10	고객 들을 미소로 응대하는 것은 어려운 일이다.	
11	고객을 대할 때 나의 실제 감정과 표현하는 감정과는 상당한 차이가 있다.	

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 직무몰입

개인이 직무에 전념하여 그 직무에 열과 성을 다하며 심리적으로 직무에 대한 애착감을 느끼는 정도라고 한다. 김정아(1997)가 병원상황과 간호사에게 맞게 측정했으며 호텔 직원에 맞게 수정한 도구를 이용해 측정하였다. 또한, 김향숙(2008), 왕옥국(2011), 이정우(2011), 이지서(2012) 등의 연구를 참조하여 5개의 설문 문항을 도출하여 구성하였다. 측정측도는 리커트 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 3: 보통이다, 5: 매우 그렇다) 유형으로 작성하였다.

직무몰입에 관한 측정 문항은 <표 3-2>와 같다.

<표 3-2> 직무몰입의 측정문항

순번	직무몰입	출처
1	나는 나의 부서에 대해 소속감을 가지고 있다.	김향숙(2008), 왕옥국(2011), 이정우(2011), 이지서(2012)
2	나는 나의 일에 자부심과 긍지를 가지고 있다.	
3	현재 내가 일하는 부서는 근무하기가 좋다.	
4	나는 나의 일에 강한 애착을 가지고 있다.	
5	나는 나의 일 계속 할 것이다.	

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3. 조사설계

1) 조사의 목적

본 연구는 호텔의 직원관리에 있어 생산지향적인 관점에서 벗어나 인간으로서의 직원이라는 관점에서 접근을 하여 현재 타 분야에 비하여 직무몰입이 낮아지고 있고 이직률이 높게 나타나고 있는 호텔 직원의 감정노동과 직무몰입간의 영향 관계를 분석하고 이에 따른 호텔 직원의 감정노동에 따른 직무몰입을 높이는 방안을 파악하는데 본 연구의 목적이 있다. 또한, 호텔 직원의 인구통계학적 특성과 근무행태적 특성에 따라 감정노동과 직무몰입에는 어떠한 차이가 있는지를 살펴보고자 하였다.

이를 통해 호텔 직원의 감정노동이 직무몰입에 미치는 영향을 파악하여 호텔 직원의 인적자원 관리의 시사점을 도출하고자 한다. 또한 인구통계학적 특성과 근무행태적 특성에 따른 차이점을 분석하여 이론적, 실무적으로 시사점을 제공하고자 한다.

결론에서는 호텔 기업 이미지를 대표하며, 질적인 서비스와 대외적 신뢰도, 이미지의 정도를 만드는 역할을 하는 호텔 직원이 직무에 몰입하고 이직의도를 약화시킬 수 있는 요인을 도출하고 감정노동에 대한 직무스트레스를 감소시키고 직무만족도를 높여야하는 필요성을 제시하고자 한다.

이를 통해 고객과 직접적으로 대면하는 호텔 직원들이 고객들의 요구사항들을 파악하고, 고객이 요구하는 사항에 대하여 충분히 만족감을 느낄 수 있을 만큼의 서비스를 제공할 수 있고 이를 통하여 직원들이 직무에 몰입함으로써 직무수행에 보람을 느낄 수 있는 인적자원관리 방안에 대한 개선점을 제시하고자 한다.

2) 조사대상 선정 및 조사방법

본 연구에서는 실증조사 분석을 위해 제주지역내의 5곳(G호텔, K호텔, L호텔, O호텔, H호텔)의 특급호텔에 근무하는 직원을 대상으로 설문지법을 시행하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

조사대상 모집단에 5곳의 특급호텔에 근무하는 직원만을 포함한 것은 근무조건이나 근무환경이 유사한 직원을 표본으로 구성함으로써 표본의 대표성을 높이고자 하였다.

따라서 보다 명확한 내용타당성을 확보하기 위하여 H호텔에서 근무하고 있는 고객접점 서비스 호텔 직원 30명을 대상으로 2013년 4월 15일부터 16일까지 2일간 예비조사를 실시하여, 본 연구의 모든 측정항목에 대하여 호텔 직원의 응답이 용이하게 진행될 수 있는지를 파악하여 수정·보완하였다.

본 설문조사는 2013년 4월 22일부터 2013년 4월 28일까지 7일 동안 실시하였으며, 표본으로 선정된 5개 호텔 중에서 일부는 지인을 통하여 설문의 취지를 설명하고 설문지를 전달하여 회수하는 방식으로 진행하였고 나머지 호텔은 연구자가 사전에 호텔에 전화를 걸어 유선 상으로 설문시행에 대한 협조와 양해를 구한 후 직접 방문하여 설문지를 배포하였으며 일부는 현장에서 수거하고 나머지는 추후에 일괄적으로 직접 방문하여 회수하였다. 설문 배포 시 설문에 관한 사전 설명을 하였으며 설문대상 호텔 직원이 직접 기입하도록 하는 자기기입법을 사용하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

4. 설문구성 및 연구방법

1) 설문의 구성

본 연구에 사용된 설문지의 구성을 위해 문헌조사와 사전 테스트를 거쳐 작성하였으며, 인구통계학적 특성과 근무행태적 특성을 포함하여 총 29개 항목으로 설정하였다. 인구통계학적 변수는 4문항, 근무행태적 특성은 5문항, 감정노동 11문항, 직무몰입 5문항 등 총 25문항으로 구성하였다.

감정노동과 직무몰입은 '전혀 그렇지 않다'는 1의 값을 갖고, '매우 그렇다'는 5의 값을 갖는 1에서 5까지의 리커트 척도로 측정하였다. 인구통계학적 특성은 성별과 연령, 결혼여부, 학력 등 4개의 문항을 명목척도 및 등간, 서열척도로 측정하였고, 근무행태적 특성은 근무부서, 직급, 근속년수, 경력, 이직경험 등 5개의 문항을 명목척도로 측정하였다.

<표 3-3> 설문 문항 구성

측정변수	설문지 문항번호	문항	척도	참고문헌
감정노동	Ⅰ-1~11	11	리커트(Likert) 5점 척도	김영조(2008), 이유라(2008), 이순늠(2010), 박설희(2010), 이정우(2011), 박선효(2012), 홍석도(2012)
직무몰입	Ⅱ-1~5	5	리커트(Likert) 5점 척도	김향숙(2008), 왕옥국(2011), 이정우(2011), 이지서(2012)
인구통계학적 특성	Ⅳ-1~4	4	명목척도	연구자 구성
근무행태적 특성	Ⅳ-5~9	5	명목척도	연구자 구성
계		29		

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 표본추출과 자료수집

설문지는 제주특별자치도내 특급호텔 중 5곳 즉, G호텔, K호텔, L호텔, O호텔, H호텔을 선정하여 그곳에서 근무하는 직원을 대상으로 하였으며, 표본추출방법은 호텔별로 각 70부씩을 할당한 후 편의표본추출법에 의해 추출되었다. 그리고 각 연구의 개념과 관련된 설문문항은 선행연구에서 중요하게 고려되고 있는 요인을 중심으로 본 연구에 맞게 수정하여 예비조사를 거쳐 수정·보완하였으며, 설문지 응답을 요구하기 이전에 본 연구에서 의도하는 감정노동에 대한 사전 스크린 테스트를 실시하였다. 조사대상 모집단에 5곳의 특급호텔에 근무하는 직원만을 포함한 것은 근무조건이나 근무환경이 유사한 직원을 표본으로 구성함으로써 표본의 대표성을 높이고자 하였다.

H호텔에서 근무하고 있는 고객접점 호텔 직원 30명을 대상으로 보다 명확한 내용 타당성을 확보하기 위하여 2013년 4월 15일부터 17일까지 3일간 예비조사를 실시하여, 본 연구의 모든 측정항목에 대하여 호텔직원의 응답이 용이하게 진행될 수 있는지를 파악하여 수정・보완하였다. 예비조사 이후 본 조사는 2013년 4월 22일부터 2013년 4월 28일까지 7일 동안 호텔별 70부씩 할당 후 임의로 표본추출하여 면접 설문조사를 실시하였다. 총 350부를 배포하였고, 이 중 336부(96.0%)를 회수하였으며, 응답이 부실하거나 신뢰도가 떨어지는 18부를 제외한 최종 유효표본 318부(90.8%)를 확정하여 분석대상으로 사용하였다.

<표 3-4> 자료수집 및 방법

구 분	내 용
표 본	제주도내 5곳의 특급 호텔 직원
조사기간	2013년 4월 22일 ~ 2013년 4월 28일(7일간)
추출방법	편의표본추출법
배포설문지	350부
회수된 설문지	336부(96.0%)
유효 설문지	318부(90.8%)
자료수집방법	설문지를 통한 자기기입법

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3) 분석방법

본 연구에서는 설정된 가설관계를 실증적으로 검증하기 위하여 데이터 코딩 과정을 거쳐 실증연구의 통계적 분석방법으로는 SPSS 12.0 통계 패키지 프로그램을 사용하여 분석하였다.

<표 3-5> 연구의 분석방법

구 분	분석방법
호텔 직원의 인구통계학적 특성 및 근무행태적 특성	빈도분석
측정변수의 단일 차원성 및 타당성 검증	탐색적 요인분석
항목들간 내적 일관성 검증	Cronbach's α 계수를 이용하여 신뢰성을 검증
가설검증	t검정, F검정(ANOVA), 다중 회귀분석(Regression Analysis)

표본의 특성과 항목별 특성을 살펴보기 위해 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였고, 측정변수의 단일차원성과 타당성 분석을 위해 탐색적 요인분석(factor analysis)을 통하여 요인을 추출하였다. 항목들 간의 내적일관성을 검증하기 위해 Cronbach's α 계수를 이용하여 신뢰성을 검증하였다. 그리고 본 연구의 가설을 검증을 하기 위해 t검정, F검정(ANOVA), 다중 회귀분석(Regression Analysis)을 실시하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅳ. 실증분석 및 가설검증

1. 기초통계 분석

1) 인구통계학적 특성 분석

응답 표본의 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석(frequency analysis)을 이용하여 분석하였다. 인구통계학적 특성은 성과 연령, 결혼여부, 학력에 대해 분석하였으며, 분석결과는 다음 <표 4-1>과 같다.

응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 성별로는 남성이 192명(60.4%)으로 여성 126명(39.6%)에 비해 보다 더 많이 표집되었다. 또한, 연령별로는 20대가 121명(38.1%)으로 가장 많이 표집되었고, 다음으로 30대가 109명(34.3%), 40대가 50명(15.7%), 50대 이상이 38명(11.9%) 순으로 나타났다.

그리고 결혼여부별로는 미혼자가 189명(59.4%)으로 기혼자의 129명(40.6%)에 비해 더 많이 나타났는데 이는 호텔 근무특성상 미혼자의 비율이 타 업종에 비해서 일반적으로 많이 근무하고 있는 것에 기인한 것이며, 학력별로는 전문대 졸업자가 173명(54.4%)으로 가장 많았고, 다음으로 4년제 대학 졸업 이상이 126명(39.6%), 고졸 이하가 19명(6.0%) 순으로 조사되었다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 4-1> 인구통계학적 특성

변 인	측정항목	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	192	60.4
	여성	126	39.6
연령	20대	121	38.1
	30대	109	34.3
	40대	50	15.7
	50대 이상	38	11.9
결혼여부	미혼	189	59.4
	기혼	129	40.6
학력	고졸이하	19	6.0
	전문대 졸	173	54.4
	4년제 대학 이상	126	39.6
계		318	100.0

2) 근무행태적 특성 분석

응답 표본의 근무행태적 특성을 파악하기 위해 빈도분석(frequency analysis)을 이용하여 분석하였다. 근무 형태적 특성은 근무부서와 직급, 근속년수, 호텔근무 경력, 이직경험에 대해 분석하였으며, 분석결과는 다음 <표 4-2>와 같다.

근무 부서별로는 식음료 부서 근무자가 84명(26.4%)으로 가장 많았으며, 다음으로 객실부서 근무자가 73명(23.0%), 주방부서 근무자가 72명(22.6%), 관리부서 근무자가 49명(15.4%), 판촉부서 근무자가 16명(5.0%) 순으로 나타났다. 또한, 직급별로는 사원이 207명(65.1%)으로 가장 많았으며, 다음으로 주임이 47명(14.8%), 대리가 39명(12.3%), 과장 이상이 25명(7.9%) 순으로 조사되었다.

현재 근무하고 있는 호텔의 근속년수에 대해 3년 미만 근무자가 148명(46.5%)으로 가장 많았으며, 10년 이상의 근무자는 69명(21.7%), 3~5년 미만 근무자는 59명(18.6%), 5~10년 근무자는 42명(13.2%) 순으로 조사되었다.

호텔 근무 경력별로는 3년 미만이 127명(39.95)로 가장 많았으며, 다음으로 10

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

년 이상이 74명(23.3%), 5~10년 미만이 63명(19.8%), 3~5년 미만이 54명(17.0%)로 나타났다.

이직경험에 대해서는 188명(59.1%)이 '이직경험이 없다'고 응답하였으며, 60명(18.9%)은 '1회', 47명(14.8%)은 '2회', 23명(7.2%)은 '3회 이상'의 이직경험이 있는 것으로 조사되었다.

<표 4-2> 근무행태적 특성

변 인	측정항목	빈도(명)	비율(%)
근무부서	객실	73	23.0
	식음료	84	26.4
	주방	72	22.6
	관리	46	15.4
	판촉	16	5.0
	기타	24	7.5
직급	사원	207	65.1
	주임	47	14.8
	대리	39	12.3
	과장 이상	25	7.9
근속년수	3년 미만	148	46.5
	3-5년 미만	59	18.6
	5-10년 미만	42	13.2
	10년 이상	69	21.7
호텔 근무경력	3년 미만	127	39.9
	3-5년 미만	54	17.0
	5-10년 미만	63	19.8
	10년 이상	74	23.3
이직경험	없다	188	59.1
	1회	60	18.9
	2회	47	14.8
	3회 이상	23	7.2
계		318	100.0

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구에서는 변수들의 상관관계를 이용하여 각 측정변수의 차원을 도출하기 위하여, 기본적으로 본 연구의 측정변수와 관련된 선행연구 등을 참고하였다. 그러나, 기존 연구에서 각각의 변수들에 대한 요약화 및 측정개념이 명확히 확립되지 않았으며, 다수의 문항으로 측정한 측정변수의 신뢰성과 타당성을 확인하기 위해 척도별로 탐색적 요인분석을 이용하여 척도 단순화를 진행하였다.

탐색적 요인분석은 주성분 분석(principal component analysis)의 베리맥스(verimax) 직각회전방식을 이용하여 요인을 도출하였다. 요인추출의 기준은 고유값(eigen value) 1 이상을 기준으로 하였으며, 요인 적재치 .40 이상으로 정리하였다.

또한, 각 요인범주내의 내적일관성 검증을 위해 동일한 개념을 측정하기 위해 사용되는 크론바하 알파계수(Cronbach's α)를 이용하여 신뢰성을 검증하였다. 크론바하의 알파계수(Cronbach's α)값은 0과 1사이의 값을 가지며 0.8-0.9 이상이면 바람직하고 0.6-0.7 이면 수용할 만한 것으로 여겨진다. 그러나 0.6보다 작으면 내적 일관성을 결여한 것으로 받아들여진다(이학식·임지훈, 2005: 123).

1) 감정노동 측정항목의 신뢰성 및 타당성 검증

감정노동 측정항목에 대한 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 전체 11개 항목에 대하여 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 실시한 결과는 다음 <표 4-3>과 같이 나타났다. 분석결과, 감정노동 요인은 총 68.75%의 총 분산설명력을 보이고 있었고, KMO 값은 0.749, Bartlett 구성 검정치가 964.766, 유의확률은 0.001보다 작게 나와 요인분석을 실시하기에 적합한 것으로 나타났다.

고유값인 아이겐 값(eigen value)이 1 이상인 최종 요인은 모두 4개가 추출되었고, 도출된 4개의 요인명은 각각 내면행위, 감정부조화, 표면행위, 감정 부조화 요인으로 명명하였다. 4개의 요인은 신뢰성 척도 Cronbach's α 계수가 0.655~

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

0.774로 나타나 신뢰성을 확보하고 있다고 볼 수 있다.

<표 4-3> 감정노동에 대한 신뢰성 및 타당성 검증

요인명	측정항목	평균 (표준편차)	요인 적재치	아이겐 값	분산 설명력 (%)	공통성	Cronbach's α
내면행위	자연스럽게 대처	3.58(0.80)	.759	3.394	30.851	.586	.748
	특정한 감정 노력	3.72(0.70)	.753			.642	
	감정일치	3.38(0.74)	.735			.566	
	실제느낌 변경 시도	3.70(0.75)	.717			.634	
감정 부조화	미소응대 어려운 일	2.69(1.14)	.864	1.824	16.582	.765	.750
	실제감정 미표 . . .	3.19(0.99)	.794			.651	
	실제감정과 표 감정 차이	2.81(0.92)	.698			.649	
표면행위	기대감정 연기	2.44(0.86)	.869	1.339	12.173	.809	.774
	자신 포장 연기	2.45(0.99)	.817			.783	
감정일탈	감정 숨기지 않고 표	2.64(0.86)	.872	1.007	9.152	.765	.655
	실제감정 표	2.40(0.86)	.818			.712	
총 분산설명력(%) = 68.75, KMO=0.749							
Bartlett's 구형성 검증 = 964.766, df=55, p<.001							

2) 직무몰입 측정항목의 신뢰성 및 타당성 검증

직무몰입 측정항목에 대한 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 전체 5개 항목에 대하여 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 실시한 결과는 다음 <표 4-4>와 같이 나타났다. 분석결과, 직무몰입 요인은 총 69.88%의 총 분산설명력을 보이고 있었고, KMO 값은 0.835, Bartlett 구성 검정치가 961.224, 유의확률은 0.001보다 작게 나와 요인분석을 실시하기에 적합한 것으로 나타났다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

고유값인 아이겐 값(eigen value)이 1 이상인 최종 요인은 모두 1개가 추출되었고, 신뢰성 척도 Cronbach's α 계수가 0.889로 나타나 신뢰성을 확보하고 있다고 볼 수 있다.

<표 4-4> 직무몰입에 대한 신뢰성 및 타당성 검증

요인명	측정항목	평균 (표준편차)	요인 적재치	아이겐 값	분산 설명력 (%)	공통성	Cronbach's α
직무몰입	자부심과 긍지	3.93(0.76)	.887	3.494	69.880	.787	.889
	강한 애착	3.77(0.85)	.884			.781	
	부서 소속감	3.90(0.85)	.845			.714	
	지속적 근무	3.73(0.90)	.815			.665	
	좋은 근무환경	3.65(0.88)	.741			.548	
총 분산설명력(%) = 69.88, KMO=0.835							
Bartlett's 구형성 검증 = 961.224, df=10, p<.001							

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3. 가설 검증

1) 가설 1의 검증

(1) 가설 1-1의 검증

가설 1-1, 호텔 직원의 성별에 따라 감정노동에는 차이가 있을 것이다.

가설 1-1은 호텔 직원들의 성별에 따라 감정노동 요소에는 어떤 차이가 있는지를 알아보기 위한 것이다. 따라서 감정노동 요소인 내면행위와 감정부조화, 표면행위, 감정일탈은 성별에 따라 차이가 있는지를 t검정으로 검증하였다.

분석결과, <표 4-5>에서 보듯이, 성별에 따라 감정노동의 '내면행위'는 $p<0.05$에서 유의한 차이를 보이는 반면, 성별에 따라 감정노동의 감정부조화, 표면행위, 감정일탈은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이것은 호텔에 근무하는 남성(3.64) 직원은 감정노동의 내면행위 즉, 고객들이 드러내는 감정들을 편안하고 자연스럽게 대처하거나, 호텔에서 요구하는 감정들과 일치하거나 그에 맞도록 나의 실제 느낌을 바꾸려고 시도하는 노력들이 여성(3.51)에 비해 높음을 알 수 있다. 따라서 가설 1-1은 부분 채택되었다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 4-5> 성별에 따른 감정노동 차이분석

종속변수 (감정노동)	독립변수 (성별)	N	평균	표준편차	t	p값
내면행위	남성	192	3.64	0.60	1.989	.048*
	여성	126	3.51	0.50		
감정부조화	남성	192	2.92	0.82	0.481	.631
	여성	126	2.87	0.85		
표면행위	남성	192	2.41	0.87	-0.943	.346
	여성	126	2.50	0.79		
감정일탈	남성	192	2.51	0.75	-0.417	.677
	여성	126	2.54	0.66		

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

(2) 가설 1-2의 검증

가설 1-2. 호텔 직원의 연령에 따라 감정노동에는 차이가 있을 것이다.

가설 1-2는 호텔 직원들의 연령에 따라 감정노동 요소에는 어떤 차이가 있는지를 알아보기 위한 것이다. 따라서 감정노동 요소인 내면행위와 감정부조화, 표면행위, 감정일탈은 연령에 따라 차이가 있는지를 F검정으로 검증하였다.

분석결과, <표 4-6>에서 보듯이, 연령에 따라 '내면행위'는 $p<0.05$에서 유의한 차이를 보이는 반면, 연령에 따라 다른 감정노동 요인들은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이것은 호텔에 근무하는 40대(3.77) 직원은 다른 연령에 비해 감정노동의 내면행위 즉, 고객들이 드러내는 감정들을 편안하고 자연스럽게 대처하거나, 호텔에서 요구하는 감정들과 일치하거나 그에 맞도록 나의 실제 느낌을 바꾸려 시도하는 노력들이 가장 높은 반면, 20대(3.47)는 다른 연령에 비해 감정노동의 내면행위가 상대적으로 낮음을 알 수 있다. 따라서 가설 1-2는 부분 채택되었다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 4-6> 연령에 따른 감정노동 차이분석

종속변수 (감정노동)	독립변수 (연령)	N	평균	표준편차	F	p값
내면행위	20대	121	3.47a	0.51	3.711	.012*
	30대	109	3.64ab	0.65		
	40대	50	3.77b	0.48		
	50대	38	3.62ab	0.48		
감정부조화	20대	121	2.80	0.73	1.012	.388
	30대	109	2.96	0.89		
	40대	50	2.93	0.94		
	50대	38	3.00	0.81		
표면행위	20대	121	2.38	0.81	0.589	.622
	30대	109	2.52	0.92		
	40대	50	2.45	0.80		
	50대	38	2.47	0.77		
감정일탈	20대	121	2.52	0.67	1.137	.334
	30대	109	2.45	0.80		
	40대	50	2.68	0.74		
	50대	38	2.55	0.59		

* p<0.05, ** p<0.01 Scheffe 사후검정 a<b<c

(3) 가설 1-3의 검증

가설 1-3. 호텔 직원의 결혼여부에 따라 감정노동에는 차이가 있을 것이다.

가설 1-3은 호텔 직원들의 결혼여부에 따라 감정노동 요소에는 어떤 차이가 있는지를 알아보기 위한 것이다. 따라서 감정노동 요소인 내면행위와 감정부조화, 표면행위, 감정일탈은 결혼여부에 따라 차이가 있는지를 t검정으로 검증하였다.

분석결과, <표 4-7>에서 보듯이, 결혼여부에 따라 '내면행위'는 p<0.05에서, '감정부조화'는 p<0.01에서 유의한 차이를 보인다. 반면에 결혼여부에 따라 다른 감정노동 요인들은 유의하지 않은 것으로 나타났다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

이것은 기혼인 호텔 직원(3.67)은 미혼인 직원(3.54)에 비해 감정노동의 내면행위 즉, 고객들이 드러내는 감정들을 편안하고 자연스럽게 대처하거나, 호텔에서 요구하는 감정들과 일치하거나 그에 맞도록 나의 실제 느낌을 바꾸려고 시도하는 노력들이 높음을 알 수 있다. 또한, 기혼인 호텔 직원(3.05)은 감정노동의 감정부조화 즉, 미소응대를 어렵게 여기거나 실제 감정을 표현하지 못하는 것에 대한 어려움을 느끼고, 실제 감정과 표현하는 감정에 대한 차이를 높게 인식하고 있는 반면, 미혼인 직원(2.79)은 이러한 감정 부조화가 낮음을 알 수 있다. 따라서 가설 1-3은 부분 채택되었다.

<표 4-7> 결혼여부에 따른 감정노동 차이분석

종속변수 (감정노동)	독립변수 (결혼여부)	N	평균	표준편차	t	p값
내면행위	미혼	189	3.54	0.60	-2.026	.044*
	기혼	129	3.67	0.50		
감정부조화	미혼	189	2.79	0.82	-2.772	.006**
	기혼	129	3.05	0.84		
표면행위	미혼	189	2.39	0.85	-1.571	.117
	기혼	129	2.54	0.82		
감정일탈	미혼	189	2.52	0.73	-0.008	.993
	기혼	129	2.52	0.71		

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

(4) 가설 1-4의 검증

가설 1-4. 호텔 직원의 학력에 따라 감정노동에는 차이가 있을 것이다.

가설 1-4는 호텔 직원들의 학력에 따라 감정노동 요소에는 어떤 차이가 있는지를 알아보기 위한 것이다. 따라서 감정노동 요소인 내면행위와 감정부조화, 표면행위, 감정일탈은 학력에 따라 차이가 있는지를 F검정으로 검증하였다.

분석결과, <표 4-8>에서 보듯이, 학력에 따라 감정노동의 모든 요인들은 유의

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-4는 기각되었다.

<표 4-8> 학력에 따른 감정노동 차이분석

종속변수 (감정노동)	독립변수 (학력)	N	평균	표준편차	F	p값
내면행위	고졸 이하	19	3.51	0.56	0.663	.516
	전문대 졸	173	3.57	0.58		
	대졸 이상	126	3.63	0.54		
감정부조화	고졸 이하	19	3.07	0.69	1.168	.312
	전문대 졸	173	2.94	0.88		
	대졸 이상	126	2.82	0.79		
표면행위	고졸 이하	19	2.73	0.93	1.653	.193
	전문대 졸	173	2.39	0.82		
	대졸 이상	126	2.49	0.85		
감정일탈	고졸 이하	19	2.47	0.51	0.092	.912
	전문대 졸	173	2.52	0.73		
	대졸 이상	126	2.54	0.74		

* p<0.05, ** p<0.01 Scheffe 사후검정 a<b<c

2) 가설 2의 검증

가설 2. 호텔 직원의 인구통계학적 특성에 따라 직무몰입에는 차이가 있을 것이다.

가설 2는 호텔 직원들의 인구통계학적 특성에 따라 직무몰입에는 어떤 차이가 있는지를 알아보기 위한 것이다. 따라서 직무몰입은 인구통계학적 특성인 성별과 연령, 결혼여부, 학력에 따라 차이가 있는지를 t검정과 F검정으로 검증하였다.

분석결과, <표 4-9>에서 보듯이, 학력에 따라 '직무몰입'은 p<0.05에서 유의한 차이를 보인다. 반면에 다른 인구 통계학적 특성은 직무몰입에 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이것은 4년제 대졸 이상의 고학력 직원은 고졸 이하의 학력을 갖고 있는 직원에 비해 직무와 부서에 대한 애착과 긍지, 소속감 등이 높음을 의미

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

한다. 따라서 가설 2는 부분 채택되었다.

<표 4-9> 인구통계학적 특성에 따른 직무몰입 차이분석

종속변수	독립변수		N	평균	표준편차	t/f	p값
직무몰입	성별	남성	192	3.78	0.72	-0.622	.534
		여성	126	3.83	0.69		
	연령	20대	121	3.74	0.69	0.850	.467
		30대	109	3.83	0.75		
		40대	50	3.91	0.66		
		50대 이상	38	3.74	0.68		
	결혼여부	미혼	189	3.78	0.72	-0.622	.534
		기혼	129	3.83	0.69		
	학력	고졸 이하	19	3.53^{a}	0.54	3.826	$.023^{*}$
		전문대 졸	173	3.74^{ab}	0.73		
		대학 졸 이상	126	3.92^{b}	0.68		

* $p<0.05$, ** $p<0.01$ Scheffe 사후검정 a<b<c

3) 가설 3의 검증

(1) 가설 3-1의 검증

가설 3-1. 호텔 직원의 근무부서에 따라 감정노동에는 차이가 있을 것이다.

가설 3-1은 호텔 직원들의 근무부서에 따라 감정노동 요소에는 어떤 차이가 있는지를 알아보기 위한 것이다. 따라서 감정노동 요소인 내면행위와 감정부조화, 표면행위, 감정일탈은 근무부서에 따라 차이가 있는지를 F검정으로 검증하였다.

분석결과, <표 4-10>에서 보듯이, 근무부서에 따라 '감정일탈'은 $p<0.05$에서 유의한 차이를 보인다. 반면에 근무부서에 따라 다른 감정노동 요인들은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이것은 주방(2.36)과 판촉부서(2.28)에 근무하는 직원은 감정노동의 감정일탈, 즉 호텔에서 표현하기 바라는 감정이 아니더라도 고객에게

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

느끼는 실제 감정을 숨기지 않고 그대로 표현하는 것이 낮은 반면, 관리부서에 근무하는 직원(2.75)은 감정노동의 감정일탈이 다른 부서 직원에 비해 상대적으로 높음을 의미한다. 따라서 가설 3-1은 부분 채택되었다.

<표 4-10> 근무부서에 따른 감정노동 차이분석

종속변수 (감정노동)	독립변수 (근무부서)	N	평균	표준편차	F	p값
내면행위	객실	73	3.55	0.60	1.288	.269
	식음료	84	3.61	0.55		
	주방	72	3.72	0.61		
	관리	49	3.47	0.52		
	판촉	16	3.62	0.50		
	기타	24	3.54	0.40		
감정부조화	객실	73	2.72	0.82	1.255	.283
	식음료	84	2.85	0.87		
	주방	72	3.00	0.85		
	관리	49	3.01	0.75		
	판촉	16	3.04	0.87		
	기타	24	2.98	0.81		
표면행위	객실	73	2.28	0.90	2.122	.063
	식음료	84	2.52	0.80		
	주방	72	2.31	0.92		
	관리	49	2.55	0.62		
	판촉	16	2.78	0.68		
	기타	24	2.68	0.90		
감정일탈	객실	73	2.49ab	0.68	2.274	.047*
	식음료	84	2.58ab	0.68		
	주방	72	2.36a	0.74		
	관리	49	2.75b	0.72		
	판촉	16	2.28a	0.40		
	기타	24	2.58ab	0.91		

* p<0.05, ** p<0.01 Scheffe 사후검정 a<b<c

(2) 가설 3-2의 검증

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

가설 3-2. 호텔 직원의 직급에 따라 감정노동에는 차이가 있을 것이다.

가설 3-2는 호텔 직원들의 직급에 따라 감정노동 요소에는 어떤 차이가 있는지를 알아보기 위한 것이다. 따라서 감정노동 요소인 내면행위와 감정부조화, 표면행위, 감정일탈은 직급에 따라 차이가 있는지를 F검정으로 검증하였다.

분석결과, <표 4-11>에서 보듯이, 직급에 따라 '내면행위'는 $p<0.01$에서 유의한 차이를 보인다. 반면에 직급에 따라 감정노동의 다른 요인들은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이것은 직급이 높을수록 감정노동의 내면행위 즉, 고객들이 드러내는 감정들을 편안하고 자연스럽게 대처하거나, 호텔에서 요구하는 감정들과 일치하거나 그에 맞도록 나의 실제 느낌을 바꾸려고 시도하는 노력들이 높음을 의미한다. 따라서 가설 3-2는 부분 채택되었다.

<표 4-11> 직급에 따른 감정노동 차이분석

종속변수 (감정노동)	독립변수 (직급)	N	평균	표준편차	F	p값
내면행위	사원	207	3.52a	0.55	4.375	.005**
	주임	47	3.62ab	0.69		
	대리	39	3.75ab	0.42		
	과장 이상	25	3.89b	0.41		
감정부조화	사원	207	2.83	0.76	1.953	.121
	주임	47	3.02	1.08		
	대리	39	3.14	0.90		
	과장 이상	25	2.88	0.68		
표면행위	사원	207	2.41	0.84	0.892	.445
	주임	47	2.63	0.94		
	대리	39	2.42	0.78		
	과장 이상	25	2.44	0.75		
감정일탈	사원	207	2.49	0.73	0.758	.518
	주임	47	2.50	0.78		
	대리	39	2.67	0.65		
	과장 이상	25	2.58	0.71		

* $p<0.05$, ** $p<0.01$ Scheffe 사후검정 a<b<c

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(3) 가설 3-3의 검증

가설 3-3. 호텔 직원의 근속년수에 따라 감정노동에는 차이가 있을 것이다.

가설 3-3은 호텔 직원들의 근속년수에 따라 감정노동 요소에는 어떠한 차이가 있는지를 알아보기 위한 것이다. 따라서 감정노동 요소인 내면행위와 감정부조화, 표면행위 및 감정일탈은 근속년수에 따라 차이가 있는지를 F검정으로 검증하였다.

분석결과, <표 4-12>에서 보듯이, 근속년수에 따라 '감정 부조화'는 $p<0.05$에서 유의한 차이를 보인다. 반면에 근속년수에 따라 감정노동의 다른 요인들은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이것은 근속년수가 3년 미만인 직원(2.77)은 감정노동의 감정부조화 즉, 미소응대를 어렵게 여기거나 실제 감정을 표현하지 못하는 것에 대한 어려움을 느끼고, 실제 감정과 표현하는 감정에 대한 차이를 높게 인식하고 있는 것이 낮은 반면, 5-10년 미만인 직원(3.12)은 감정노동의 감정부조화가 높음을 의미한다. 따라서 가설 3-3은 부분 채택되었다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 4-12> 근속년수에 따른 감정노동 차이분석

종속변수 (감정노동)	독립변수 (근속년수)	N	평균	표준편차	F	p값
내면행위	3년 미만	148	3.52	0.57	1.996	.115
	3-5년 미만	59	3.58	0.59		
	5-10년 미만	42	3.73	0.58		
	10년 이상	69	3.67	0.50		
감정부조화	3년 미만	148	2.77^{a}	0.77	2.706	.045*
	3-5년 미만	59	2.96^{ab}	0.87		
	5-10년 미만	42	3.12^{b}	0.79		
	10년 이상	69	3.00^{ab}	0.92		
표면행위	3년 미만	148	2.45	0.88	0.704	.550
	3-5년 미만	59	2.54	0.81		
	5-10년 미만	42	2.29	0.88		
	10년 이상	69	2.47	0.75		
감정일탈	3년 미만	148	2.50	0.73	2.427	.065
	3-5년 미만	59	2.63	0.74		
	5-10년 미만	42	2.29	0.64		
	10년 이상	69	2.63	0.69		

* p<0.05, ** p<0.01 Scheffe 사후검정 a<b<c

(4) 가설 3-4의 검증

가설 3-4. 호텔 직원의 경력에 따라 감정노동에는 차이가 있을 것이다.

가설 3-4는 호텔 직원들의 경력에 따라 감정노동 요소에는 어떤 차이가 있는지를 알아보기 위한 것이다. 따라서 감정노동 요소인 내면행위와 감정부조화, 표면행위, 감정일탈은 경력에 따라 차이가 있는지를 F검정으로 검증하였다.

분석결과, <표 4-13>에서 보듯이, 호텔 근무경력에 따라 '내면행위'는 p<0.05에서 유의한 차이를 보인다. 반면에 호텔 근무경력에 따라 감정노동의 다른 요인들은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이것은 호텔근무경력이 많을수록 감정노동의 내면행위 즉, 고객들이 드러내는 감정들을 편안하고 자연스럽게 대처하거나,

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

호텔에서 요구하는 감정들과 일치하거나 그에 맞도록 나의 실제 느낌을 바꾸려고 시도하는 노력들이 높음을 의미한다. 따라서 가설 3-4는 부분 채택되었다.

<표 4-13> 호텔 근무경력에 따른 감정노동 차이분석

종속변수 (감정노동)	독립변수 (근무경력)	N	평균	표준편차	F	p값
내면행위	3년 미만	127	3.46[a]	0.53	3.730	.012*
	3-5년 미만	54	3.56[ab]	0.66		
	5-10년 미만	63	3.68[ab]	0.56		
	10년 이상	74	3.73[b]	0.50		
감정부조화	3년 미만	127	2.79	0.78	2.312	.076
	3-5년 미만	54	2.84	0.85		
	5-10년 미만	63	3.12	0.80		
	10년 이상	74	2.94	0.92		
표면행위	3년 미만	127	2.46	0.88	0.113	.953
	3-5년 미만	54	2.50	0.85		
	5-10년 미만	63	2.41	0.88		
	10년 이상	74	2.43	0.73		
감정일탈	3년 미만	127	2.50	0.74	0.474	.701
	3-5년 미만	54	2.59	0.74		
	5-10년 미만	63	2.46	0.72		
	10년 이상	74	2.57	0.67		

* $p<0.05$, ** $p<0.01$ Scheffe 사후검정 a<b<c

(5) 가설 3-5의 검증

가설 3-5. 호텔 직원의 이직경험에 따라 감정노동에는 차이가 있을 것이다.

가설 3-5는 호텔 직원들의 이직경험에 따라 감정노동 요소에는 어떤 차이가 있는지를 알아보기 위한 것이다. 따라서 감정노동 요소인 내면행위와 감정부조화, 표면행위, 감정일탈은 이직경험에 따라 차이가 있는지를 F검정으로 검증하였다.

분석결과, <표 4-14>에서 보듯이, 이직경험에 따라 '내면행위'는 $p<0.01$에서 유의한 차이를 보인다. 반면에 이직경험에 따라 감정노동의 다른 요인들은 유의

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

하지 않은 것으로 나타났다. 이것은 이직경험이 많을수록 감정노동의 내면행위 즉, 고객들이 드러내는 감정들을 편안하고 자연스럽게 대처하거나, 호텔에서 요구하는 감정들과 일치하거나 그에 맞도록 나의 실제 느낌을 바꾸려고 시도하는 노력들이 높음을 의미한다. 따라서 가설 3-5는 부분 채택되었다.

<표 4-14> 이직경험에 따른 감정노동 차이분석

종속변수 (감정노동)	독립변수 (이직경험)	N	평균	표준편차	F	p값
내면행위	없다	188	3.57[a]	0.57	4.912	.002**
	1회	60	3.42[ab]	0.56		
	2회	47	3.78[b]	0.48		
	3회 이상	23	3.81[b]	0.52		
감정부조화	없다	188	2.84	0.80	0.776	.508
	1회	60	3.01	0.83		
	2회	47	2.96	0.95		
	3회 이상	23	2.95	0.88		
표면행위	없다	188	2.36	0.84	2.529	.057
	1회	60	2.60	0.75		
	2회	47	2.67	0.93		
	3회 이상	23	2.30	0.71		
감정일탈	없다	188	2.48	0.70	1.889	.131
	1회	60	2.64	0.67		
	2회	47	2.65	0.86		
	3회 이상	23	2.32	0.63		

* p<0.05, ** p<0.01 Scheffe 사후검정 a<b<c

4) 가설 4의 검증

가설 4. 호텔 직원의 근무행태적 특성에 따라 직무몰입에는 차이가 있을 것이다.

가설 4는 호텔 직원들의 근무행태적 특성에 따라 직무몰입에는 어떤 차이가 있는지를 알아보기 위한 것이다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

따라서 직무몰입은 근무행태적 특성인 근무부서와 직급, 근속년수, 경력, 이직경험에 따라 차이가 있는지를 F검정으로 검증하였다.

분석결과, <표 4-15>에서 보듯이, 근무부서에 따라 '직무몰입'은 $p<0.01$에서, 직급에 따라 '직무몰입'은 $p<0.05$에서 유의한 차이를 보인다. 반면에 근무행태 특성은 직무몰입에 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이것은 객실부서(3.96)와 주방부서(3.95)에 근무하는 직원은 기타부서에 근무하는 직원(3.43)에 비해 직원에 비해 직무와 부서에 대한 애착과 긍지, 소속감 등이 상대적으로 높음을 의미한다.

따라서 가설 4는 부분 채택되었다.

<표 4-15> 근무행태적 특성에 따른 직무몰입 차이분석

종속변수 (직무몰입)	독립변수 (근무 행태적 특성)		N	평균	표준편차	t/f	p값
직무몰입	근무부서	객실	73	3.96[b]	0.70	3.716	.003**
		식음료	84	3.71[ab]	0.71		
		주방	72	3.95[b]	0.70		
		관리	49	3.64[ab]	0.63		
		판촉	16	3.85[b]	0.60		
		기타	24	3.43[a]	0.75		
	직급	사원	207	3.72[a]	0.73	3.535	.015*
		주임	47	3.83[ab]	0.73		
		대리	39	3.99[ab]	0.58		
		과장 이상	25	4.11[b]	0.53		
	근속년수	3년 미만	148	3.79	0.70	1.320	.268
		3-5년 미만	59	3.65	0.71		
		5-10년 미만	42	3.87	0.73		
		10년 이상	69	3.88	0.69		
	경력	3년 미만	127	3.74	0.69	1.980	.117
		3-5년 미만	54	3.67	0.68		
		5-10년 미만	63	3.83	0.77		
		10년 이상	74	3.95	0.67		
	이직경험	없다	188	3.83	0.71	1.963	.119
		1회	60	3.65	0.64		
		2회	47	3.73	0.66		
		3회 이상	23	4.03	0.87		

* $p<0.05$, ** $p<0.01$ Scheffe 사후검정 a<b<c

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

5) 가설 5의 검증

가설 5. 호텔 직원의 감정노동은 직무몰입에 영향을 미칠 것이다.

가설 5는 호텔 직원들의 감정노동 요소가 직무몰입에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 따라서 감정노동 요소인 내면행위와 감정부조화, 표면행위, 감정일탈은 직무몰입에 영향을 미치는지를 다중 회귀분석으로 검증하였다.

호텔 직원의 감정노동이 직무몰입에 미치는 영향을 분석한 결과는 다음 <표 4-16>와 같다. 회귀모형의 적합성은 $p<0.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났으며, 도출된 회귀모형에서 독립변수가 종속변수를 설명해주는 결정계수(R^2)는 .272를 보여 전체 설명력은 27.2%로 분석되었다. 한편, 독립변수간의 다중공선성의 정도를 나타내는 공차한계값이 모두 0.1보다 커서 회귀모델은 문제가 없는 것으로 판명되었다.

종속변수와 독립변수 간에 상관관계가 있는 것은, 감정노동 중 내면행위(β =.561, $p<0.01$)와 표면행위(β=-.133, $p<0.01$)가 직무몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 감정일탈과 감정부조화는 영향을 미치지 않는 것으로 조사되었다. 감정노동의 내면행위 요인은 직무몰입에 정(+)의 영향을 미치는 반면, 표면행위는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

이것은 감정노동의 내면행위 즉, 고객들이 드러내는 감정들을 편안하고 자연스럽게 대처하거나, 호텔에서 요구하는 감정들과 일치하거나 그에 맞도록 나의 실제 느낌을 바꾸려고 시도하는 노력들이 많을수록 직무에 대한 몰입이 높아짐을 의미한다. 또한, 감정노동의 표면행위 즉, 실제로 느끼지 않은 감정을 연극배우의 얼굴 표정처럼 제스처, 목소리 톤과 같은 감정을 표현함으로서 자신의 감정적 표현을 규제하거나 조절하여 실제 감정을 왜곡하는 행위를 할수록 직무에 대한 몰입이 낮아짐을 의미한다.

따라서 가설 5는 부분 채택되었다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 4-16> 감정노동이 직무몰입에 미치는 영향

항목	비표준화계수		표준화계수	t	p값	공선성 통계량	
	β	표준오차	β			공차한계	VIF
(상수)	2.214	0.323		6.845	.000**		
내면행위	0.553	0.065	0.441	8.572	.000**	0.875	1.143
감정부조화	0.028	0.046	0.033	0.608	.544	0.805	1.242
표면행위	-0.135	0.047	-0.160	-2.863	.004**	0.737	1.358
감정일탈	-0.060	0.049	-0.061	-1.213	.226	0.925	1.081
종속변수 : 직무몰입, R^2=0.272 F=29.856**							

* p<0.05, ** p<0.01

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

4. 분석결과의 요약

호텔 직원의 감정노동의 내면행위와 감정 부조화, 표면행위, 감정일탈 요인에 대해 인구통계학적 특성과 근무행태적 특성에 따라 어떠한 차이가 있는지를 검증하였고, 호텔 직원의 직무몰입에 대해 인구통계학적 특성과 근무행태적 특성에 따라 어떠한 차이가 있는지를 검증하였다. 또한 호텔 직원의 감정노동의 내면행위와 감정 부조화, 표면행위, 감정일탈 요인이 직무몰입에 어떠한 영향이 있는지를 검증하였다.

분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 감정노동의 내면행위 요인은 직원의 성별과 연령, 결혼여부, 직급, 호텔근무경력, 이직경험에 따라 유의한 차이를 보였다. 호텔에 근무하는 남성(3.64), 40대(3.77), 기혼자(3.67), 과장 이상(3.89)의 높은 직급, 10년 이상(3.73)의 높은 호텔근무 경력, 3회 이상(3.81)의 높은 이직경험을 갖고 있는 직원은 다른 계층의 직원에 비해 감정노동의 내면행위 즉, 고객들이 드러내는 감정들을 편안하고 자연스럽게 대처하거나, 호텔에서 요구하는 감정들과 일치하도록 나의 실제 느낌을 바꾸려고 시도하는 노력들을 더 많이 하는 것으로 나타났다. 상대적으로 여성(3.51), 20대(3.47), 미혼자(3.54), 사원(3.52)의 낮은 직급, 3년 미만(3.46)의 낮은 호텔근무 경력, 이직 경험이 1회(3.42)인 낮은 이직경험을 갖고 있는 직원들은 다른 계층의 직원에 비해 감정노동의 내면행위가 낮은 것으로 나타났다.

둘째, 감정노동의 감정 부조화 요인은 직원의 결혼여부, 근속년수에 따라 유의한 차이를 보였다. 호텔에 근무하는 기혼자(3.05)와 근속년수가 5-10년 미만인 직원(3.12)은 다른 계층의 직원에 비해 감정노동의 감정 부조화 즉, 미소응대를 어렵게 여기거나 실제 감정을 표현하지 못하는 것에 대한 어려움을 느끼고, 실제 감정과 표현하는 감정에 대한 차이를 더 많이 인식하고 있는 것으로 나타났다. 상대적으로 미혼자(2.79)와 근속년수가 3년 미만인 직원(2.77)은 다른 계층의 직원에 비해 감정노동의 감정 부조화가 낮은 것으로 나타났다.

셋째, 감정노동의 감정일탈 요인은 직원의 근무부서에 따라 유의한 차이를 보였다. 주방(2.36)과 판촉부서(2.28)에 근무하는 직원은 다른 부서 직원에 비해 감

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

정노동의 감정일탈, 즉 호텔에서 표현하기 바라는 감정이 아니더라도 고객에게 느끼는 실제 감정을 숨기지 않고 그대로 표현하는 것을 낮게 인식하는 반면, 관리부서에 근무하는 직원(2.75)은 감정노동의 감정일탈이 다른 부서 직원에 비해 상대적으로 높은 인식을 보였다.

넷째, 호텔에서 직원에게 기대하는 감정을 겉으로 연기하거나 자신을 포장한 체 연기하듯 고객을 대하는 감정노동의 표면행위 요인은 인구통계학적 특성과 근무행태적 특성에 따라 유의한 차이를 보이지 않았다.

다섯째, 호텔 직원의 직무몰입은 학력, 근무부서에 따라 유의한 차이를 보였다. 호텔 직원이 대졸 이상(3.92)의 고학력일수록 직무몰입이 높으며, 이것은 4년제 대졸 이상 학력의 호텔 직원은 고졸 이하(3.53)의 학력을 갖고 있는 호텔 직원에 비해 직무와 부서에 대한 애착과 긍지, 소속감 등이 높음을 의미한다. 또한 호텔 객실부서(3.96)와 주방부서(3.95)에 근무하는 직원은 기타 부서에 근무하는 직원(3.43)에 비해 자신의 직무와 부서에 대한 애착과 긍지, 소속감 등이 상대적으로 높음을 의미한다.

여섯째, 호텔 직원의 감정노동 중 내면행위 요인은 직무몰입에 정(+)의 영향을 미치는 반면, 표면행위는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이것은 감정노동의 내면행위 즉, 직원이 고객들이 드러내는 감정들을 편안하고 자연스럽게 대처하거나, 호텔에서 요구하는 감정들과 일치하거나 그에 맞도록 나의 실제 느낌을 바꾸려고 시도하는 노력들이 많을수록 직무와 부서에 대한 애착과 긍지, 소속감 등이 높아짐을 의미한다. 또한, 감정노동의 표면행위 즉, 직원이 호텔에서 기대하는 감정을 연극배우의 얼굴 표정처럼 제스처, 목소리 톤과 같은 감정으로 연기하거나 자신을 포장한 체 연기하듯 고객을 대할수록 직무와 부서에 대한 애착과 긍지, 소속감 등이 떨어짐을 의미한다.

이상의 가설 검증 결과를 요약하면 위 <표 4-17>과 같다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 4-17> 가설검증 결과

가설내용			채택여부
1	호텔 직원의 인구통계학적 특성에 따라 감정노동에는 차이가 있을 것이다.		부분채택
	1-1	호텔 직원의 성별에 따라 감정노동에는 차이가 있을 것이다.	부분채택
	1-2	호텔 직원의 연령에 따라 감정노동에는 차이가 있을 것이다.	부분채택
	1-3	호텔 직원의 결혼여부에 따라 감정노동에는 차이가 있을 것이다.	부분채택
	1-4	호텔 직원의 학력에 따라 감정노동에는 차이가 있을 것이다.	기각
2	호텔 직원의 인구통계학적 특성에 따라 직무몰입에는 차이가 있을 것이다.		부분채택
	2-1	호텔 직원의 성별에 따라 직무몰입에는 차이가 있을 것이다.	기각
	2-2	호텔 직원의 연령에 따라 직무몰입에는 차이가 있을 것이다.	기각
	2-3	호텔 직원의 결혼여부에 따라 직무몰입에는 차이가 있을 것이다.	기각
	2-4	호텔 직원의 학력에 따라 직무몰입에는 차이가 있을 것이다.	채택
3	호텔 직원의 근무행태적 특성에 따라 감정노동에는 차이가 있을 것이다.		부분채택
	3-1	호텔 직원의 부서에 따라 감정노동에는 차이가 있을 것이다.	부분채택
	3-2	호텔 직원의 직급에 따라 감정노동에는 차이가 있을 것이다.	부분채택
	3-3	호텔 직원의 근속년수에 따라 감정노동에는 차이가 있을 것이다.	부분채택
	3-4	호텔 직원의 경력에 따라 감정노동에는 차이가 있을 것이다.	부분채택
	3-5	호텔 직원의 이직경험에 따라 감정노동에는 차이가 있을 것이다.	부분채택
4	호텔 직원의 근무행태적 특성에 따라 직무몰입에는 차이가 있을 것이다.		부분채택
	4-1	호텔 직원의 부서에 따라 직무몰입에는 차이가 있을 것이다.	채택
	4-2	호텔 직원의 직급에 따라 직무몰입에는 차이가 있을 것이다.	채택
	4-3	호텔 직원의 근속년수에 따라 직무몰입에는 차이가 있을 것이다.	기각
	4-4	호텔 직원의 경력에 따라 직무몰입에는 차이가 있을 것이다.	기각
	4-5	호텔 직원의 이직경험에 따라 직무몰입에는 차이가 있을 것이다.	기각
5	호텔 직원의 감정노동은 직무몰입에 영향을 미칠 것이다.		부분채택
	5-1	호텔 직원의 내면행위는 직무몰입에 영향을 미칠 것이다.	채택
	5-2	호텔 직원의 감정 부조화는 직무몰입에 영향을 미칠 것이다.	기각
	5-3	호텔 직원의 표면행위는 직무몰입에 영향을 미칠 것이다.	채택
	5-4	호텔 직원의 감정일탈은 직무몰입에 영향을 미칠 것이다.	기각

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅴ. 결 론

1. 연구결과의 요약

본 연구에서는 호텔기업에서 근무하고 있는 직원을 대상으로 직원관리에 있어 주로 생산지향적인 관점에서 벗어나 인간으로서의 직원이라는 관점에서 접근하여 현재 타 분야에 비하여 직무몰입이 낮아지고 있고 이직률이 높게 나타나고 있는 호텔 직원의 직무몰입과 관련하여 감정노동이 직무몰입에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 영향요인을 분석하고 검증하고 인구통계학적 특성과 근무행태적 특성에 따라 감정노동과 직무몰입에는 어떠한 차이가 있는지를 검증하여 이를 바탕으로 호텔 직원의 감정노동으로 인한 직무몰입을 방해하는 요인을 파악하여 이를 최소화 하는 방안을 모색하기 위한 기초자료를 제공하는데 본 연구의 목적이 있다.

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 기존의 문헌에 기초한 이론적 연구에서는 국내·외 논문, 서적, 정기간행물 및 국내외 연구기관의 보고서를 포함한 각종 자료 및 문헌적 고찰을 통하여 호텔 직원의 감정노동과 직무몰입에 대한 개념을 정리하였고, 각 요인 간 선행연구를 검토하여 각각의 구성개념들을 대표할 수 있는 요인들을 설정하여 연구모형을 설계한 후 실증분석을 실시하여 감정노동이 직무몰입과의 관계에 대해 살펴보았다.

본 연구의 목적을 달성하기 위한 조사방법으로 설문지법(questionnaire)을 이용하였으며 제주특별자치도내 특급호텔 가운데 5곳(G호텔, K호텔, L호텔, O호텔, H호텔)에서 근무하고 있는 직원들을 대상으로 2013년 4월 22일부터 2013년 4월 28일까지 총 7일 동안 조사를 실시하였다. 총 350부의 설문지를 배포하여 이 중 336부(96.0%)가 회수되었고, 회수된 설문지 중에서 중심화 경향이 두드러지거나 응답 누락 정도가 심한 설문지 18부를 제외한 유효 표본으로 318부(90.8%)를 최종 확정한 후 분석자료로 사용하였다. 설문조사는 표본으로 선정된 5개 호텔 중

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

일부는 지인을 통해 설문의 취지를 설명하고 설문지를 전달하여 회수하는 방식으로 진행하였고 나머지 호텔은 연구자가 사전에 호텔에 전화를 걸어 유선 상으로 설문시행에 대한 협조와 양해를 구한 후 직접 방문하여 설문지를 배포하였으며 일부는 현장에서 수거하고 나머지는 추후에 일괄적으로 직접 방문하여 회수하였다. 설문 배포 시 설문에 관한 사전 설명을 하였으며 설문지에 표시된 지시어를 바탕으로 설문대상 호텔 직원이 직접 기입하도록 하는 자기기입법을 사용하였다.

실증연구의 통계적 분석방법으로는 SPSS 12.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 자료의 분석은 크게 조사 자료의 일반적 특성 및 기초분석을 위해 기술적 통계분석인 빈도분석을 실시하였으며, 조사항목의 내적일관성을 검증하기 위해 Cronbach's α에 대한 신뢰도 분석과 요인분석을 실시하였다. 본 연구의 가설을 검증을 하기 위해 다중 회귀분석(Regression Analysis)을 사용하였다.

본 연구의 가설검증 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 감정노동의 내면행위 요인은 성별과 연령, 결혼여부, 직급, 호텔 근무경력, 이직경험에 따라 유의한 차이를 보였다.

둘째, 감정노동의 감정 부조화 요인은 결혼여부, 근속년수에 따라 유의한 차이를 보였다.

셋째, 감정노동의 감정일탈 요인은 근무부서에 따라 유의한 차이를 보였다.

넷째, 감정노동의 표면행위 요인은 인구통계학적 특성과 근무행태적 특성에 따라 유의한 차이를 보이지 않았다.

다섯째, 직무몰입은 학력, 근무부서, 직급에 따라 유의한 차이를 보였다.

감정노동 중 내면행위 요인은 직무몰입에 정(+)의 영향을 미치는 반면, 표면행위는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

2. 연구결과의 시사점

본 연구의 주요 결과를 정리하면, 감정노동의 내면행위는 직무몰입에 정(+)의

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

영향을 미치며, 표면행위는 직무몰입에 부(-)의 영향을 미친다는 결과이다.

따라서 감정노동의 내면행위를 높임으로서 직무몰입에 긍정적 영향을 줄 수 있고, 더 나아가 직원이 직무를 수행함에 있어서 몰입도를 높일 수 있다는 것을 보여주는 것이다.

이상의 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 방안을 제시하고자 한다.

첫째, 감정노동의 내면행위 요인은 다른 계층에 비해 여성과 20대 젊은층, 미혼자, 신입사원이 낮게 나타남에 따라 신입사원 채용 시에 다양한 경험이 있고 타인의 감정을 잘 이해하고 타인을 배려함은 물론 자기의 경험을 잘 활용할 수 있는 인재를 인성중심으로 채용할 필요가 있다. 또한, 채용 후에는 이들을 대상으로 내면행위를 높일 수 있는 감성교육 프로그램을 통하여 고객 및 동료들의 감정을 보다 더 잘 이해할 수 있고, 호텔에서 요구하는 감정들과 일치하도록 직원들의 실제 느낌을 바꿀 수 있는 교육훈련 프로그램을 만들어 지원할 필요가 있다. 김동현(2009)은 직장상사와의 대화와 원활한 커뮤니케이션을 통해 직원들이 정서적 안정과 추구하고 갈등을 치료할 수 있는 심리치료프로그램을 도입을 추천하였다.

둘째, 감정노동의 감정 부조화 요인, 즉 미소응대를 어렵게 여기거나 실제 감정을 표현하지 못하는 것에 대한 어려움을 느끼고, 실제 감정과 표현하는 감정에 대한 차이를 더 많이 인식하고 있는 계층이 기혼자와 근속년수가 5-10년 미만인 직원으로 나타났다. 따라서 경영진들은 직원들이 직접 질문하기 어려운 사안이나 의견들을 무기명으로 전달할 수 있는 시스템을 구축하여 직원들이 직무에 있어 자신의 의견을 자유롭게 전달할 수 있도록 함으로써 직무에 몰입할 수 있도록 하여야 한다. 또한, 이들의 이직은 호텔의 숙련된 인력확보라는 차원에 매우 중요하며, 이들의 이직의도를 감소시킴으로써 그만큼 호텔에서는 교육훈련비용이 상대적으로 줄어들고 한층 더 직원관리를 하는데 있어 중요한 요소라고 할 수 있다.

셋째, 관리부서에 근무하는 직원은 다른 부서의 직원에 비해 호텔에서 표현하기 바라는 감정이 아니더라도 고객에게 느끼는 실제 감정을 숨기지 않고 그대로 표현하는 감정노동의 감정일탈이 상대적으로 높기 때문에 관리부서 직원들을 대상으로 감정일탈을 줄일 수 있는 감정관리에 대한 서비스 교육이 필요하다. 또

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

한, 부서별 순환근무를 통한 타 부서 직원과 일체감을 조성하고 감정을 관리할 수 있는 방안을 마련해야 할 것이다.

넷째, 고학력과 객실부서, 주방부서에 비해 저학력, 기타부서 직원은 자신의 직무와 부서에 대한 애착과 긍지, 소속감 등이 상대적으로 낮기 때문에 이들이 직무에 애착을 갖고 직무를 수행할 수 있는 방안을 찾아야 한다. 특히 이들 직원들을 구분하여 같은 직무를 수행하고 있는 직원들과의 교류를 통해 서로의 고충을 공유하고 공감대를 형성할 수 있는 그룹을 구성하거나 멘토링 제도를 도입하여 타부서와의 유대관계를 강화할 수 있는 방안을 찾아 지원할 필요가 있다.

특히, 호텔은 직원들이 감정노동으로 인한 직무불만족을 예방하고 직무몰입을 높이고 이직의도를 줄여나갈 수 있도록 근무환경을 개선하고 직원들이 어려운 문제에 부딪힐 때 상사의 배려와 지지가 필요하며 동료들 간의 커뮤니케이션이 원활이 이루어질 수 있는 호텔내의 활동을 통해 만족도를 높일 수 있는 다양한 프로그램을 마련하여 직원들의 직무몰입을 높여나가야 할 것이다.

호텔 직원을 비롯한 한국의 서비스 산업에 근무하는 직원은 500만 명 정도라고 한다. 그러나 스튜어디스, 비서, 웨이트리스, 웨이터, 여행 가이드, 사회복지사, 영업사원, 보험 판매인, 장의사, 목사, 놀이동산 직원, 경찰, 미용사, 간호사, 변호사 등 직간접적으로 고객을 상대하는 사람들을 합치면 이 숫자를 훨씬 뛰어넘는다. 자신이 감정노동을 하고 있다고 생각하는 사람은, 모두 감정노동자로 봐야 하기 때문이다. 상대를 잘 알면 아는 만큼 그 사람을 신뢰 할 수 있고, 신뢰가 갚으면 갚을수록, 고백을 할 수 있다는 신학자 칼 바르트의 말처럼, 고백은 심중에 남아있는 분통함이나, 고민, 감정 등을 솔직하게 털어놓고 대화를 하면서, 대화로 마음에 쌓여 있는 문제를 풀 수 있는 길을 찾고, 해결하는데 많은 도움이 된다는 점이다. 그렇기에 대화는 나를 알 수 있는 길이기도 하고 상대를 이해하는 방법이기도 하다. 그 사람들과 스트레스를 풀 수 있는 운동이나 사회 활동을 함으로써 마음을 짓누르든 짐을 벗을 수 있는 법이다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3. 연구의 한계와 향후 연구방향

본 연구는 제주도내 특급호텔에 근무하는 직원을 대상으로 감정노동과 직무몰입간의 영향관계를 파악하여 이에 따른 호텔 직원의 감정노동에 따른 직무몰입을 높이고 생산 지향적 관점에서 인간 중심적인 관점을 인적관리 방안을 제시하는데 목적이 있다.

결론을 근거로 본 연구가 지닌 제한점은 제주도내 특급호텔 중 5곳에 근무하는 호텔 직원을 대상으로 국한하였기 때문에 연구결과를 일반호텔 직원으로 일반화시켜 적용하기에는 무리가 있으며, 향후 연구대상 확대를 통해 일반화시키는 연구가 필요할 것으로 판단된다.

둘째는 감정노동에 영향을 미치는 요인과 직무몰입에 영향을 미치는 요인에 대한 연구가 보다 더 필요하다는 점이다. 본 연구에서는 인구통계학적 특성과 근무행태적 특성만을 대상으로 하였기 때문에 보다 다양한 연구를 통해 감정노동과 직무몰입에 영향을 미치는 요인에 대한 연구가 필요하다고 하겠다. 이러한 한계점을 극복할 수 있도록 향후 연구에서는 좀 더 많은 변수에 대한 연구와 조사대상을 일반호텔 직원으로 확대하는 연구가 필요할 것이다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

참고문헌

1. 국내문헌

강재호(2006). 여행업 종사자의 감정노동과 심리적 웰빙 간의 관계, 경기대학교 대학원 여가관광개발학과 박사학위논문, p.2.

고동우・지선진・송운강(2001). 감정노동의 부정된 영향과 지각된 조직적 지지의 조절효과, 『관광학연구』, 25(2), pp.295-314.

고수일・한주희(2001). 직무몰입, 조직시민행동에 대한 성과지향적 보상체계의 효과: 영업직을 중심으로, 『한국생산성학회』, 15(3), pp.219-245

곽원섭(2001). 고객접점 직원에 대한 조직지원과 서비스 수행의 관계, 『한국심리학회지』, 제14권, 2호, pp.95-114.

권오영・임효창・김세종(2008). E-learning의 정서적 반응 및 학습 성과가 전이 성과에 미치는 영향 : 직무몰입의 매개효과를 중심으로, 한국직업능력개발원 『직업능력개발연구』, Vol 11, No. 3, pp.219-235.

김경초(2008). 카지노 영업종사원의 감정노동에 의한 감정 부조화가 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구 : 워커힐카지노 딜러들을 대상으로, 광운대학교 경영대학원 석사학위논문, pp.29-33.

김경희(2011). 서비스 사회의 감정노동에 대한 이해, 한국노동연구원 『국제노동브리프』, 2011(5월호), pp.27-37.

김광근・김용철(2010). 호텔기업 종사자의 심리적 주인의식에 관한 연구-직무특성과 사회적 지원을 중심으로-.『관광연구 』, 25(1), pp.461-484.

김규년(2007), 호텔종사원의 감정노동과 직무만족: 조직적 지원의 조절효과를 중심으로, 경기대학교 일반대학원 관광경영학과, 석사학위논문, p.8.

김동규(2012). 호텔 임시직 종사자의 연장직무 스트레스가 직무만족, 불만족 그리고 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 경성대학교 경영대학원 외식산업경영전공 석사학위논문, pp.20-26.

김동현(2010). 호텔 종사원의 감정노동이 소진 및 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구 - 서울소재 특1급 호텔 종사원을 중심으로 - , 안양대학교 경영행정대학원 관광경영학과 석사학위논문, p.2.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

김보성(2008). 감정노동이 종사자의 서비스 제공 수준과 기업성과에 미치는 영향, 경기대학교 대학원. 석사학위논문, p.29.

김상표(2007). 개인특성, 고객과의 상호작용 특성 그리고 관리기제가 감정노동 수행전략에 미치는 효과, 경영학연구 제36권 제2호, 4월, p.356.

김석영・전희원(2008). 호텔종사원의 개인성격이 직무몰입과 경력몰입에 미치는 영향 -성격5요인을 바탕으로, 『관광연구』, 23(2), pp.239-257.

김성근(2011). 호텔 직원의 감정노동이 조직몰입과 경력몰입에 미치는 영향 : 상사의 거래적, 변혁적 리더십의 매개변수를 중심으로, 경희대학교 관광대학원 호텔경영학과 석사학위논문, p.1.

김수곤(1981). 이직률의 국제비교 및 결정요인 분석, 『한국개발연구』 3(3), pp.66-67.

김영국(2006). 외식산업 파트타임 근무와 풀타임 근무의 차이: 직무몰입과 조직몰입, 그리고 이직의 조절효과, 『관광학연구』 30(1), pp.233-250.

김영미(2012). 호텔종사자의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향-서비스 교육훈련의 조절효과를 중심으로-, 세종대학교 대학원 호텔관광경영학과 석사학위논문, p.10.

김영조(2008). 서비스 직원의 감정노동 수행과 직무소진의 관계에 관한 연구, 『인사관리연구』 제32집 3권, pp.95-128.

김영주(2010). 감정노동 종사자의 직무수행 시 감정부조화가 직무몰입의지에 미치는 영향, 경기대학교 행정대학원 직업학과 석사학위논문, p.17.

김영화·전희원(2009). 호텔종사원의 직무특성과 직무만족, 경력몰입, 이직의도 및 경력변경의도와의 관계 연구, 『관광연구』, 외식(2): pp.65-86.

김진희(2010). 호텔 종사원의 교육훈련이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향 -제주지역 특급호텔을 중심으로-, 제주대학교 경영대학원 관광경영학과 석사학위논문

김향숙(2008). 임금만족이 직무만족, 직무몰입, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 원광대학교 대학원 경영학과 석사학위논문, pp.24-27.

김헌형(2008). 호텔 종사원의 감정노동과 직무성과(조직몰입, 직무만족, 이직의도)의 상관관계 분석, 『여행학연구』, 제 29호, pp.127-144

박광서(2004). 국제인수합병 이후 국내 근로자의 직무스트레스와 조직몰입에 관한 연구, 『한국국제경영학회』, 15(3), pp.1-29.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

박미영(2008). 외식 산업 종사자의 감정노동이 수행전략과 소진에 미치는 영향, 경기대학교 대학원, 박사학위논문, pp.1-9.

박민철(2002). 조직구성원의 개인특성 및 인사제도운영의 지각이 직무몰입 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구-연봉제 수용도를 조절변수로 하여-, 한국외국어대학교 국제경영학과 석사학위논문, p.37.

박상언・김민용(2006). "직무요구와 직무소진 그리고 조직 공정성 요인간의 관계에 관한 연구",『경영학연구』, 35(3), pp367~388.

박선효(2012). 직업상담사의 감정노동이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향 분석. 숙명여자대학교 여성인적자원개발대학원 석사학위논문, p.8.

박설희(2010). 호텔조리종사원의 고용형태가 감정노동, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 동의대학교 경영대학원 석사학위논문, pp.5-29.

박은숙(2011). 호텔조직성격과 직무특성이 조직유효성에 미치는 영향 : 집단효능감의 매개효과와 조직성격의 조절효과, 경기대학교 일반대학원 관광경영학과 박사학위논문 재인용. pp.13-14.

박한나(2001). 외식업체의 교육훈련과 근무동기유발의 상관관계에 관한 연구. 『관광연구』, 15, pp.231-260.

서문식・김상희(2002). 판매원의 감정적 부조화와 감정적 고갈이 고객지향성 및 고객의 서비스품질 평가에 미치는 영향, 『마케팅연구』, 17(4), pp.47-85.

서인숙・김윤찬(2007). 간호사의 이직의도와 직무몰입에 미치는 영향요인에 관한 연구, 『경영교육저널』, 12: pp.151-172

성혜진(2003), 패밀리 레스토랑 직원의 감정노동과 소진 영향요인에 관한 연구, 세종대학교 관광대학원 호텔경영학과 석사학위논문 , pp.21-24

송병식(2008). 『인적자원관리』, 형설출판사

송윤정(2011). 간호사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. 가톨릭대학교 행정대학원 행정학과 석사학위논문, p.34.

신강현・이랑・허창구・김재연(2006). 정서노동 예측 시 성격 5요인과 직무환경 변수의 역할: 미국 호텔업 종사자를 대상으로, 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 19(1), pp.105-124.

신유근(2008). 『인간존중경영-조직행위론적 접근』, 서울: 다산출판사.

안준수(2003), 서비스상호작용 유형에 따른 감정노동에 관한 연구, 경기대학교 대학원 호텔경영학과 박사학위논문, p.39.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

안치언(2008). 테마파크 F&B 중간 관리자의 이슈 리더십이 임파워먼트와 직무몰입에 미치는 영향, 경기대학교 일반대학원 외식조리관리학과 박사학위논문, pp.70-76.

오종섭 (2007). 호텔 종사원의 고객에 대한 감정노동이 직무성과에 미치는 영향, 부경대학교 경영대학원 경영학과 석사학위 논문. p.2.

왕옥국(2011). 호텔종사원의 직무스트레스가 이직의도 및 직무몰입에 미치는 영향-중국 산동성 특급호텔 종업원 중심으로-, 경희대학교 대학원 호텔경영학과 석사학위논문, pp.31-32.

우종호(2004), 군 조직에서 의사결정 참여가 직무몰입과 직무만족에 미치는 영향, 경남대학교 경영대학원 경영학과 석사학위논문 p.14.

유정훈(2004), 콜센터 내부 서비스 품질이 종사원들의 역할, 스트레스, 직무만족 그리고 성과에 미치는 영향, 고려대학교 대학원 석사학위 논문, p.4.

윤유식(1994). 호텔 종사원 직무특성에 따른 직무몰입 및 안정에 관한 실증적 연구, 세종대학교 대학원 관광경영학과 석사학위논문, p.41.

윤정헌(2004). 호텔 조리종사원의 직무스트레스, 소진, 이직의도 관계에 관한 연구. 『일본근대학연구』, 9, pp.214-228.

이규석(1998), 리더십 유형이 구성원의 조직, 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 고려대학교 경영정보대학원 노사관계전공 석사학위논문, pp.18-20.

이미숙(2007), 호텔 직원의 교육훈련 인식이 내재화와 직무몰입에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 호텔경영전공 석사학위논문, p.32.

이병훈·이상호(2011), 서비스노동 유형별 직무스트레스의 발생메커니즘에 관한 연구, 산업관계학회, 21(1), pp.65-93.

이복임(2006). 감정노동 종사자의 건강 모형, 서울대학교 대학원 간호학과 박사학위논문, p.9.

이선희(2002). 『현대관광의 이해』. 서울: 대왕사, pp.298-299.

이순늠(2010), 간호사의 감정노동과 소진 및 직무몰입의 관계, 한양대학교, 임상간호정보대학원 석사학위논문

이유라(2008), 호텔종사원의 감정노동이 소진과 직무만족에 미치는 영향, 제주대학교 대학원, 석사학위 논문, pp.2-27.

이정우(2011), 호텔 식음료 종사원의 수행 전략이 감정 부조화와 직무 몰입에 미치는 영향, 한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과 석사학위 논문, pp.13-27.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

이종정(2004). 호텔종사원의 여가활동 실태와 여가활동 만족에 관한 연구. 대구대학교 국제경영대학원 석사학위논문, p.8.

이주형 외 7인(2007). 『관광학』, 제2판, 서울 백산출판사

이지선(2012), 호텔 직원의 감성지능이 직무몰입 및 서비스 제공 태도에 미치는 영향, 세종대학교 대학원 호텔관광경영학과 석사학위논문

이지우(2000). 직무특성과 직원 태도 사이의 관계에 대한 직무몰입의 매개역할, 『한국인사조직학회』, 5(1), pp.87-122.

이청욱(2009), 오픈주방 종사원의 감정노동이 정서적 고갈과 조직유효성에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 외식조리관리학과, 석사학위논문, pp.18-19.

이혜원(2011). 보육교사의 조직몰입과 경력몰입, 직무만족이 이직의도에 미치는 영향. 한국유아교육・보육행정연구, 15(2): pp.109-126.

임기태·김세웅·백광현(2006). 공공스포츠조직 구성원의 직무몰입과 조직몰입, 이직의도의 관계분석, 한국사회체육학회지, 28: pp.181-189.

임효창(2008). 감정노동의 원인과 결과 및 감성경영 실행방안. 임금연구, 2008(가을호), pp.36-44.

전국민간서비스산업노동조합연맹·노동환경건강연구소(2009), 서비스노동자의 감정노동 문제와 대책 토론회, 2009년 9월 9일. p.10. 재작성

정명숙(2006). 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향. 가톨릭대학교 의료경영대학원 석사학위논문, pp.39-42.

조남재(2006). 호텔 고객접점 직원의 서비스 재량행위와 신뢰경영간의 관계에 관한 연구. 『한국조리학회지』, 제12권, 3호, pp.201-218.

조선배・권형섭(2007). 변혁적 리더십이 호텔종사원의 임파워먼트와 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향, 『호텔경영학연구』, Vol.16 No.5, pp.63-76.

조희숙(2012), 임상간호사의 직무 스트레스, 감정노동 및 이직의도, 한양대학교 공공정책대학원 석사학위논문

차길수(1997). 『서비스 기업의 인간관계관리』, 서울; 대왕사, pp.110-111.

최정순(2004), 호텔기업의 내부마케팅이 직원의 감정노동과 서비스 제공 수준에 미치는 영향, 「컨벤션 연구」4(2), 총p, 165～188

최정환・권태영(2002). 호텔 직원의 고객 서비스 접점에 관한 연구, 『호텔관광연구』, 제4권, 3호, pp.289-290.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

하영자(2005), 공무원의 동기변인과 자기조절학습 수행력을 이용한 온라인 직무교육의 만족도, 성취도 및 직무몰입 수준의 예측, 이화여자대학교 교육공학과 박사학위논문, p.28.

한주원(2005), 개인성격과 감정노동 스트레스가 직무만족에 미치는 영향-조직특성의 조절효과-. 『비서학논총』, 14(1), pp.146-167.

허용덕(2003). 호텔산업의 고용환경변화에 따른 직원의 직무불안전성 인식이 조직유효성에 미치는 영향, 세종대학교 대학원 호텔관광경영학 박사학위논문. pp.1-2

허향진·조문수(2010). 『호텔경영론』, 형설출판사

홍석도(2012), 고객접점 조리사의 감정노동이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향, 경희대학교 관광대학원 조리외식경영학과 석사학위논문, pp.1-28.

황윤용·정진철(2005). 심리적 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향력에 대한 직무몰입의 조절역할 : 호텔 서비스 직원을 중심으로. 『한국산업경제학회』, 18(4), pp.1541-1564.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 국외문헌

Brotheridge, C. M. & Grandey, A. A.(2002), Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work, *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), pp.17-39. 이유라(2008). 전게논문, p.40, 재인용.

Brown, S. P.(1996). A meta-analysis and review of organizational research on Job involvement, *Psychological Bulletin*, 120(2), pp.235-255. 이지선(2012). 호텔 직원의 감성지능이 직무몰입 및 서비스 제공 태도에 미치는 영향, 세종대학교 대학원 호텔경영학과 석사학위논문, p.23. 재인용.

Gruen, T. W. Summers, J O. & Acito, F. (2000), Relationship marketing activities, commitment, and membership behaviors in profession association, *Journal of marketing*, 64(1), pp.34-49.

Hochschild(1979). Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure. *American Journal of Sociology*, pp.555-575. 이유라(2008), 전게논문, p.19. 재인용.

Morris, J.A. & Feldman, D.C.(1996). The Dimension, Antecedents and Consequences of Emotional Labor, *Academy of management*, review, 21(4), pp. 986-1010. 이유라(2008). 전게논문, p.50. 재인용.

Rafaeli, A. & Sutton, R. I.(1987), The expression of emotion in organizational life, *Research in organizational behavior*, Vol. 11.pp.23-27. 박미영(2008). 전게논문, p.31. 재인용.

Zapf, D.(2002), Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations, *Human resource management Review*, 12. pp.237-268. 박미영(2008). 전게논문, p.31. 재인용

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

부록 : 설문지

안녕하십니까?

본 설문지는 **“호텔 직원의 감정노동이 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구”**로서 호텔의 직원들이 감정노동을 통하여 직무몰입에 미치는 영향 관계를 알아보고자 직원 여러분의 고견을 듣고자 작성된 것입니다.

귀하께서 응답해 주신 설문결과는 본 연구의 학술적 통계목적 이외에는 절대 사용되지 않을 것이며 무기명으로 작성되는 것입니다.

바쁘신 가운데에서도 정확하고 성의 있는 답변은 본 연구에 큰 도움이 되는 귀중한 자료가 될 것이오니 많은 협조를 부탁드립니다.

바쁘신 시간을 내주어 본 연구에 협조해 주신 귀하께 감사를 드립니다.

2013년 4월

지도교수 : 제주대학교 경영대학원 관광경영학과 교수 조문수

조사자 : 제주대학교 경영대학원 관광경영학과 석사과정 양수원

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

I. 다음의 항목은 **감정노동의 요인**에 대해서 기술한 것입니다. 설명한 항목 중 귀하의 생각과 일치하는 해당란에 (V)표를 해주십시오.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 고객에게 표현하도록 요구하는 감정들과 일치하는 방향으로 나의 실제 느낌을 바꾸려고 시도한다.	1	2	3	4	5
2. 나는 호텔에서 고객에게 전달하고 싶은 특정한 감정들이 내 마음속에서 생겨나도록 노력한다.	1	2	3	4	5
3. 나는 호텔에서 고객에게 표현하기를 기대하는 감정을 겉으로만 연기한다.	1	2	3	4	5
4. 나는 직업상 자신을 포장한 체 연기를 하듯 고객을 대한다.	1	2	3	4	5
5. 나는 고객들이 드러내는 감정들을 편안하고 자연스럽게 대처한다.	1	2	3	4	5
6. 나는 고객들에게 표현하기를 바라는 감정과 고객에게 느끼는 나의 감정이 대체로 일치한다.	1	2	3	4	5
7. 나는 호텔에서 고객들에게 표현하기를 바라는 감정이 아닐지라도 내가 고객에게 실제로 느끼는 감정들을 숨기지 않은 채 표현한다.	1	2	3	4	5
8. 나는 호텔에서 고객에게 표현하기를 바라는 감정과 어긋날지라도 고객에게 느끼고 있는 실제 감정들을 그대로 표현한다.	1	2	3	4	5
9. 호텔 생활을 하면서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 대단히 어렵다고 느낀다.	1	2	3	4	5
10. 고객 들을 미소로 응대하는 것은 어려운 일이다.	1	2	3	4	5
11. 고객을 대할 때 나의 실제 감정과 표현하는 감정과는 상당한 차이가 있다.	1	2	3	4	5

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

II. 다음의 항목은 **직무몰입의 요인**에 대해서 기술한 것입니다. 설명한 항목 중 귀하의 생각과 일치하는 해당란에 (V)표를 해주십시오.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 나의 부서에 대해 소속감을 가지고 있다.	1	2	3	4	5
2. 나는 나의 일에 자부심과 긍지를 가지고 있다.	1	2	3	4	5
3. 현재 내가 일하는 부서는 근무하기가 좋다.	1	2	3	4	5
4. 나는 나의 일에 강한 애착을 가지고 있다.	1	2	3	4	5
5. 나는 나의 일을 계속 할 것이다.	1	2	3	4	5

III. 다음의 항목은 귀하에 대한 **일반적인 사항**입니다. 해당되시는 곳에 답변(V) 해주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은?

(1) 남성 (2) 여성

2. 귀하의 연령은?

(1) 20 대 (2) 30 대 (3) 40 대 (4) 50 대 이상

3. 귀하의 결혼 여부는?

(1) 미혼 (2) 기혼

4. 귀하의 학력은?

(1) 고졸 이하 (2) 전문대졸 (3) 대졸 (4) 대학원졸

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

5. 귀하의 호텔내의 부서는?

(1) 객실 (2) 식음료 (3) 주방 (4) 관리 (5) 판촉 (6)기타

6. 귀하의 직급은?

(1) 사원 (2) 주임급 (3) 계장급 (4) 대리급 (5) 과장급 이상

7. 귀하의 호텔경력은 총 몇 년입니까?

(1) 1년 미만 (2) 1년 이상~3년 미만 (3) 3년 이상~5년 미만

(4) 5년 이상~10년 미만 (5) 10년 이상

8. 귀하의 현재 근무하고 있는 호텔의 근속년수는?

(1) 1년 미만 (2) 1년 이상~3년 미만 (3) 3년 이상~5년 미만

(4) 5년 이상~10년 미만 (5) 10년 이상

9. 귀하의 이직경험 여부는?

(1) 없다 (2) 1회 (3) 2회 (4) 3회 (5) 4회 이상

^^ 끝까지 설문에 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다. ^^

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

The Effect of Hotel Employee's Emotional Labor on Job Commitment

- Focused on the Five-star Hotels in Jeju Region -

Yang, Su Won

Department of Tourism Management

Graduate School of Business Adminstration

Jeju National University

Supervised by professor CHO, Moon Soo

Purpose of this research is to examine emotional labor impacts over job commitment for hotel employees also to be examined is difference due to demographic characteristics and working behavior characteristics in impact relationship between emotional labor and job commitment.

The survey was conducted on 318 hotel employees who work at luxury hotels in Jeju area on emotional labor, job commitment and general items. To verify reliability and validity of collected data factorial analysis and reliability verification were examined and T-test, F-test and multiple regression analysis were carried out for hypothesis testing.

The following are the summarization of thesis.

First, The inner behavior factor of emotional labor of hotel employees showed notable differences depend on gender and age, marital status, rank, experience in hotel work and change of occupation.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Second, emotional dissonance factor of emotional labor of hotel employee showed notable differences depend on marital status and years of employment.

Third, emotional break away factor of emotional labor of hotel employee showed difference in work department.

Fourth, external behavior factor of emotional labor of hotel employee did not show notable changes depend on demographic characteristics and working behavior characteristics.

Fifth, job commitment of hotel employee showed not able difference in education, work department and rank,

Sixth, inner behavior factor among emotional labor of hotel employee was analyzed to have positive (+) affect on job commitment while external behavior have negative (-) affect.

Through above results emotional labor of hotel employee does have affect over job commitment thus it is essential for hotel corporations to manage emotions of hotel employees.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY