



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](#)

碩士學位論文

국내여행안내사의 감정노동이
직무만족에 미치는 영향

- 제주지역 국내여행안내사를 중심으로 -

濟州大學校 經營大學院

觀光經營學科

朴 銀 卿

2018年 2月

국내여행안내사의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향

指導教授 박 시 사

朴 銀 卿

이 論文을 觀光學 碩士學位 論文으로 提出함

2017年 12月

朴銀卿의 觀光學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長_____

委 員_____

委 員_____

濟州大學校 經營大學院

2017年 12月

A Study on the Emotional Labour to the
Influences of Work Satisfaction
- Focused on Domestic Tour Guide -

Eun-Kyung Park
(Supervised by professor Si-Sa Park)

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

December 2017.

This thesis has been examined and approved.

.....
.....
.....
.....
.....

2017. 12.

Department of Tourism Management
GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

목 차

I. 서론	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	4
3. 연구 방법 및 범위	4
II. 이론적 배경	6
1. 국내여행안내사	6
1) 국내여행안내사의 개념	6
2) 국내여행안내사의 역할	7
3) 국내여행안내사의 업무	9
4) 국내여행안내사 주요업무 유형분류	10
5) 국내여행안내사의 선행연구	12
2. 감정노동에 관한 연구	13
1) 감정노동(emotional labor)의 개념	13
2) 감정노동의 원인	17
3) 감정노동에 관한 선행연구	18
4) 국내여행안내사의 감정노동	21
3. 직무만족에 관한 연구	23
1) 직무만족의 개념 및 중요성	23
2) 직무만족의 영향요인	27
3) 직무만족에 대한 선행연구	29
4) 감정노동과 직무만족의 관계	34
III. 연구모형과 조사 설계	39
1. 연구모형 및 가설 설정	39
1) 연구모형	39

2) 연구가설	40
2. 변수의 조작적 정의	41
3. 측정도구 및 연구대상	42
IV. 실증분석 및 결과	45
1. 표본의 특성	45
2. 신뢰성 및 타당성 검증	49
1) 감정노동의 신뢰성 및 타당성 검증	49
2) 직무만족의 신뢰성 및 타당성 검증	50
3. 가설 검증	52
1) 가설 1의 검증	52
2) 가설 2의 검증	54
3) 가설 3의 검증	58
V. 결론	62
1. 연구결과 요약 및 시사점	62
2. 연구의 한계	64
참고문헌	65
설문지	72
Abstract	77

<표목차>

<표 2-1> 관광 가이드역할의 학자별 유형화	8
<표 2-2> 국내여행안내사의 구성요소	9
<표 2-3> 국내여행안내사 주요업무 유형분류	10
<표 2-4> 감정노동에 대한 정의	16
<표 2-5> 직무만족의 정의	24
<표 2-6> 직무만족의 영향요인	28
<표 3-1> 설문지 구성	43
<표 4-1> 조사 대상자의 일반적 특성	45
<표 4-2> 표본의 연령대	45
<표 4-3> 표본의 업무경력	46
<표 4-4> 표본의 학력	46
<표 4-5> 표본의 월 소득	47
<표 4-6> 표본의 안내사 소득	47
<표 4-7> 표본의 소속 유형	48
<표 4-8> 표본의 한 달 중 근무일수	48
<표 4-9> 감정노동의 신뢰성 및 타당성 검증	50
<표 4-10> 직무만족의 신뢰성 및 타당성 검증	51
<표 4-11> 성별 간의 차이 검증	52
<표 4-12> 연령별 간의 차이 검증	53
<표 4-13> 학력별 간의 차이 검증	54
<표 4-14> 근무연수별 간의 차이 검증	55
<표 4-15> 소득별의 차이 검증	56
<표 4-16> 소속별의 차이 검증	57
<표 4-17> 감정노동과 경제적 보상 간의 검증	59
<표 4-18> 감정노동과 개인 성취 간의 검증	60
<표 4-19> 감정노동과 장래성 간의 검증	61

<그림목차>

<그림 3-1> 연구모형	39
---------------------	----

I. 서론

1. 연구의 배경

현대사회에서 주5일제 도입에 따라 여가시간이 늘어나고 점차적으로 휴식의 질을 추구함에 따라 현대인은 일상생활에서 여행이란 용어를 빈번하게 사용한다. 여행은 육체적·정신적 피로부터의 탈출구뿐만 아니라 새로운 것을 발견하고 자신의 지평을 넓히는 기쁨도 누릴 수 있으며 자신을 객관화하고 재발견하여 새로운 인생을 설계하거나 인생관을 정립할 수 있다. 이런 욕구 충족과 즐거움을 위해 현대인들은 가족 혹은 지인과 국내 및 국외로 여행활동을 위하여 적극적으로 결심하고 실행하는데 대부분들이 여행사의 패키지 상품을 이용하여 저렴하고, 안전하며, 여행상품을 구입 하기전에 이미 산출된 금액으로 지상비를 쉽게 예측할 수 있는 것에 있다. 이렇게 패키지여행이 여행객에게 제공하는 제반 편의와 이점을 가지고 있으며 다음과 같이 제시했다. 일단 저렴하고 편리하여 경제성이 있고 또한 다른 사람과 함께 하는 즐거움이 있고 무엇보다도 국내외 여행안내 서비스가 제공되기 때문이다.¹⁾

국내여행안내사 제도는 관광통역안내사와 더불어 한국의 관광자원을 안내하는 국가자격으로 1961년 처음 자격제도가 제정되어 1988년 자격증 갱신제도 폐지 이후 현재까지 약 7만 여명이 취득하였으며 현재에도 매년 2천여 명이 응시하고 있으나 최근 들어 국내여행안내사 자격증에 대한 효용성은 전국으로는 다소 낮다고 평가되고 있다. 이에 반해 제주특별자치도에서는 꼭 필요한 자격증으로 국내여행안내사를 직업으로 선택하여 국내여행안내사로 활동을 하고 있는 사람이 대다수 있으며 국내여행안내사들의 주 업무가 관광지 안내서비스로 여행 전반에 있어 주요 업무를 담당하고 있다. 그러므로 국내여행안내사의 자질과 역할은 더욱 더 중요한 요소가 되고 있다. 하지만 국내여행안내사들이 현장에서 진행하고 있는 업무 중 안내서비스 질 저하, 안내해설의 전문성 저하와 잦은 이직과 함께

1) 박시사(2009). 『여행업경영론』, 서울: 대왕사, pp. 15-21

국내여행안내사 지망자가 점차 감소 현상으로 나타나고 있다.

최근 들어 제주도를 찾는 관광시장의 특성은 내국인 관광객의 증가로 인하여 국내관광 시장 중심으로 변화되고 있고 또한 국내관광 수요가 점차 증가하고 있다. 따라서 이들을 안내하는 국내여행안내사의 업무역할에 대한 중요성과 업무능력 품질 제고를 위한 업무 환경에 관한 관심이 지속적으로 증가하고 있다. 국내여행안내사 업무의 중요성은 관광객을 최일선에서 맞이하여 한 지역의 전통과 문화, 역사 등 전반적인 내용과 관광자원을 해설하고 관광객의 보호자 역할을 하게 되어 지역의 이미지를 대표하는 역할을 하며 국내여행안내사 스스로가 관광상품의 일부가 되어 관광만족도를 결정하는 중요 요소로 작용한다.

따라서 서비스 기업 중 하나인 여행업은 고객과의 직·간접적인 접촉을 통해 고객들에게 무형의 상품 및 서비스를 제공한다.²⁾ 관광안내서비스 제공은 여행객과 직접 마주하는 서비스 제공자들이 고객에게 드러내는 표정과 태도가 여행업에 이익과 직결 될 수 있다. 이때 종사원은 기업을 대표하여 고객들과 상호작용하며, 서비스를 제공하는 과정에서 종사원의 역할에 따라 전체적인 서비스 질에 대한 평가가 이루어진다. 따라서 종사원의 서비스제공정도는 서비스기업의 질을 결정하는 중요한 기준이다.³⁾

또한 감정노동은 서비스 직원이 수행하는 인적서비스의 질이나 직무성과에 대해 큰 영향을 미치기 때문에 호텔, 병원, 은행 등의 서비스분야에서 활발한 연구가 진행되고 있으나 국내여행안내사들을 대상으로 한 감정노동과 직무만족에 관계를 중심으로 한 연구는 거의 찾아볼 수 없었다.

따라서 본 연구는 국내여행안내사들의 감정노동이 직무만족에 어떤 영향을 미치고 있는지를 알아보고자 한다. 본 연구에서는 연구대상을 제주 지역으로 한정하고 국내여행안내사들을 대상으로 하여 기존의 연구결과를 바탕으로 감정노동과 직무만족에 관한 연구모형을 설정하고자 한다.

이와 같이 본 연구의 목적은 관광산업에 있어 여행산업이 가장 중추적인 역할을 하고 있으며 특히, 타 지역에 비하여 국내여행안내사들이 가장 많이 활동하고

2) 허지훈(2000). 조직특성 감정, 노동종업원 직무태도간의 관계에 관한 연구. 홍익대학교 대학원 석사학위논문.

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

있으며, 아직까지도 내국인의 개인 및 단체여행객들이 가장 많이 방문하는 지역으로 매일 만나는 국내여행객들에 대한 국내여행안내사 업무적 감정노동이 직무만족에 어떠한 영향을 미치고 있는지 파악하여 향후 여행업의 안내서비스 즉, 국내여행안내사들의 안내서비스 교육에 대한 시사점을 제공할 것으로 여겨진다.

2. 연구의 목적

본 연구에서는 국내여행안내사의 역할은 서비스 산업 종사자 중에 대표적인 감정노동자로 인식하고 있다. 본 연구에서는 국내여행안내사들을 대상으로 하여 감정노동이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 한다.

즉, 국내여행안내사들이 느끼는 감정노동에 따른 직무만족의 결과를 정밀하게 이해하고, 국내여행안내사들의 감정노동을 조직차원에서 예방하고 관리하기 위한 목적으로 다양한 개인특성과 조직특성을 선행변수로 채택하여 이러한 변수들에 따라 종사원의 감정노동, 그리고 직무만족에 어떤 차이가 있는지 검증하고자 한다.

이와 같은 목적을 달성하기 위한 본 연구의 검증단계는 다음과 같이 진행된다.

첫째, 국내여행안내사의 감정노동, 직무만족에 관한 문헌 연구를 통해 감정노동과 직무만족간의 관계에 대한 인과 모형을 제시하고 이를 실증적으로 검증한다.

둘째, 인구통계학적 변수(개인특성)에 따라 감정노동과 직무만족에는 어떤 차이가 있는지 파악한다.

셋째, 국내여행안내사의 감정노동이 직무만족에 어떤 영향을 나타내는지 파악한다.

3. 연구 방법 및 범위

1) 연구방법

본 연구에서는 연구의 목적을 달성하기 위하여 문헌연구와 실증연구를 병행하였다.

국내외 서적, 논문, 각종 관광관련 간행물 등을 활용한 관련문헌의 연구 및 국내여행안내사들의 감정노동에 따라 직무만족에 영향을 미칠 것이라는 가정 하에 이론적 배경과 문헌연구들을 중심으로 연구가설과 연구모형을 설정하였다.

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 제주도내에 국내여행안내사 자격증을 취득 후 최소 5년 이상 실제로 단체 및 개인여행객들과 안내횟수가 많은 국내여행안내사들 중심으로 편의표본추출 하였다.

본 조사에서 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩을 거쳐 SPSS(ver. 21.0) 통계패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다.

구체적인 분석 방법으로는 빈도분석(Frequency Analysis), 크론바흐 알파계수(Cronbach's α)를 이용한 신뢰도분석(Reliability Analysis), 타당성 검증을 위한 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 가설검증은 집단간 차이를 분석하는 분산분석(ANOVA)과 영향관계를 검증하는 다중 회귀분석을 실시하였다.

2) 연구 범위

본 연구의 목적을 달성하기 위한 공간적, 시간적, 내용적 범위는 다음과 같다. 시간적 범위는 설문조사 기간을 기준으로 2017년 2월1일부터 30일까지 30일로 설정하였다.

내용적 범위는 전체 5개의 장으로 구성되며 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

제1장은 서론부분으로 연구배경 및 연구목적, 연구 방법 및 범위로 구성되었다

제2장은 이론적 배경으로 국내여행안내사의 개념, 그리고 감정노동 및 직무만족에 관한 연구부분을 다루었다.

제3장은 연구모형과 조사 설계로서 연구모형 및 가설 설정, 변수의 조작적 정의, 측정도구 및 연구대상으로 다루었다.

제4장은 실증분석 결과로 이론적 검증을 통해 추출된 요인들을 통해 가설 검증을 실시하였다.

제5장은 결론으로 연구결과 요약 및 시사점 그리고 본 연구의 한계점을 밝히고 후속 연구의 방향을 제시하였다.

II. 이론적 배경

1. 국내여행안내사

1) 국내여행안내사의 개념

관광진흥법에서는 관광객을 대상으로 여행안내서비스를 제공하는 분류를 보면 관광통역안내사, 국내여행안내사, 국외여행인솔자 등 3가지로 분류하고 있으며 이는 안내하는 관광객들의 국적과 여행하는 지역을 기준으로 삼고 있다⁴⁾. 국내여행안내사 제도는 내국인에게 지역의 관광자원을 안내하는 국가자격으로 1961년 처음 자격제도를 제정하여 1988년 현재까지 운영되고 있으며 관광안내사 혹은 가이드(guide)라고 지칭되기도 하며 내국인의 국내여행을 주로 담당한다. 국내여행안내사는 국내를 여행하는 관광객을 대상으로 여행 일정 수립, 여행비용 산출, 숙박 시설 예약, 명승지나 고적지 안내 등 여행에 필요한 각종 제반사항에 대한 인적서비스를 제공하는 자이다.

한국관광공사(2008)의 정의를 보면 “국내여행안내사는 우리나라에 내국인 관광객들을 상대로 지역의 역사, 문화, 문화재안내, 여행객 안내(숙박·교통·위기대처 대응), 관광지 안내업무 수행, 산업현황 소개 등 안내 업무) 등의 업무를 주로 수행하고 있다”고 비교적 소상히 소개하고 있다. 국내여행안내사는 지식과 더불어 관광객을 친절하게 맞이하고 안전하게 보호하는 업무를 담당하는 자⁵⁾로서 관광객을 편안하게 대하며 관광지와 관광자원을 관광객의 눈높이에 알맞게 설명할 수 있는 능력이 필수적이다. 그리고 관광객이 국내여행안내사를 믿고 따를 수 있는 신뢰도를 주기 위한 성실한 자세와 업무 수행능력, 약속이행 등이 필수적 요소이다.

이처럼 국내여행안내사는 관광객에게 친절한 자세와 유머감각으로 관광객을

4) 유신(2013). 관광통역안내사의 역할과 관광객 만족에 관한 연구 : 제주방문 중국관광객을 중심으로. 제주대학교 대학원 석사학위논문

5) 한국 표준 직업 분류코드: 43213통계청 <http://www.kostat.go.kr/>

편안하고 유쾌할 수 있게 이끌 수 있는 서비스 자세가 중요하며, 관광객에게 확신을 줄 수 있는 단정한 복장과 신속 정확한 응답 및 업무 처리가 필요하다. 또한 관광객 입장을 공감하며 한국문화를 전파하여 좋은 인상을 심어주는 공감 능력 또한 갖추어야 할 덕목이다.

2) 국내여행안내사의 역할

국내여행안내사는 국가에서 요구하는 일정한 자격을 갖추고 국가의 자격시험을 거쳐 선발된다. 관광안내를 위하여 무엇보다도 성실하고 신뢰감을 바탕으로 하는 마음이 바탕이 되어야 하며 여행전반에 풍부한 지식과 안내능력을 갖추고 있어야 하고 고객에게 신뢰감을 줄 수 있어야 한다.⁶⁾

국내여행안내사가 여행 전반에 관하여 풍부한 지식과 뛰어난 안내능력을 지니고 있다 하더라도 안내에 성실하지 못하고 진실성이 결여되면 여행자는 안내원을 믿지 못하게 된다. 좋은 안내는 성실과 진실한 마음으로 여행자와 상호 신뢰하는 관계를 형성할 수 있는 안내이어야만 한다. 타 지역의 관광객이 현지 지역에서의 짧은 체제기간 중에 접촉할 수 있는 사람은 극히 제한적일 수밖에 없다. 그러므로 국내여행안내사의 자세를 통해 관광객이 갖는 지역에 대한 인식이 크게 좌우되므로 국내여행안내사는 항상 그 지역을 대표하는 주인으로서 긍지를 잊어서는 안 된다.

이에 따라서 국내여행안내사의 역할은 관광객을 통제하며 관광의 목적을 원활하게 수행할 수 있는 리더의 역할 뿐만 아니라 관광객과 편의시설, 지역주민과 중개자역할, 그리고 관광지의 역사, 문화, 생활 등의 관광객에게 이해를 돕는 역할을 한다.⁷⁾

안내는 지역의 이미지를 효과적으로 상승시키며 나아가 미래에 재방문, 구전 등의 부수적인 지역 홍보효과로도 이어지며 안내의 질적 저하는 그 반대의 현상을 초래할 수도 있는 만큼 국내여행안내 업무는 그 지역에 대한 평가 및 여행의 만족도에 지대한 영향을 끼친다.⁸⁾ 국내여행안내사는 내국인 관광객을 안내하며

6) 전명숙(2004). 관광통역안내사 직업갈등요소 해결방안에 관한 연구, 『문화관광연구』, 6(2).

7) 신애경·문보영(2008). 관광통역안내사의 교육훈련과 업무성과의 영향관계, 『호텔관광연구』, 10(1).

8) 전명숙(1997). 관광통역안내원 자격제도에 관한 연구, 경기대학교 경영대학원석사학위 논문.

여행객에게 우리 지역의 문화와 역사를 전달하는 역할을 할 뿐만 아니라⁹⁾ 관광객들은 이들에 의하여 지역에 대한 이미지를 느끼게 되므로 그 지역의 얼굴이라 할 수 있다고 하였다.

특히나 단체 패키지여행 고객이 여행사와 접촉하는 유일한 매체로 가이드가 유일해서 가이드의 행동은 여행 서비스 품질에 대한 고객의 지각에 막대한 영향을 미친다.¹⁰⁾ 이러한 여행안내사의 역할과 책임은 여러 학자들에 의해서 다음과 같이 제시되었는데 이는 <표 2-1>과 같다.

<표 2-1> 관광 가이드역할의 학자별 유형화

연구자	관광가이드의 역할 유형	영문 표기
Cohen (1985)	길안내자	Pathfinder
	상담자·교육자	Mentor(spiritual adviser/tutor)
	리더	The Leader
	교육자	The Educator
Pond (1993)	대표자	The Public Relations Representative
	호스트	The Host
		The Conduit
	여행, 유적지, 참가자의 생기화	(the leader+the educator+ the public relations representative+the host+the conduit)
Wang, Hsieh & Huan (2000)	여행객 치안과 보호에 대한 책임자	Provision of Security and Protection
	정보제공자	Information
	단체여행참가자 구성원간 상호작용 촉진자	Promotion of Group Interaction
	중개자	Mediator
	대리부모	Surrogate Parent
	길안내자	Pathfinder
	멘토	Mentor
	리더	Leader
Leclerc & Martin (2004)	엔터테이너	Entertainer
	문화중개자	Cultural Buffers
	커뮤니케이션 연결자	Communication Links

자료: 박시사(2009). 『여행업경영론』. 서울: 대왕사.

9) 장혜숙·표성수(1994). 『여행사경영론』, 서울: 형설출판사.

10) 박시사(2009). 전계서, pp. 386-387.

3) 국내여행안내사의 업무

국내여행안내사는 국내관광객을 대상으로 지역에 관련된 정치, 경제, 사회, 역사 등 전반적인 내용과 관광자원에 관련된 내용을 바탕으로 나름대로의 스토리를 구성하여 관광객에게 전달하는 역할을 담당하는 것이 주된 업무이다¹¹⁾. 그러나 국내여행안내사의 업무범위는 단지 관광안내에만 그치는 것이 아니라 관광객의 도착에서 출발까지 관광객의 안전을 보호하며 여행기간동안 단체의 분위기를 이끌어가는 역할을 수행하는 리더이다. 다음 <표 2-2>는 앞서 기술한 국내여행안내사의 업무에 필요한 특성과 그에 해당하는 주요 직무기술이다.

<표 2-2> 국내여행안내사의 구성요소

구성요소	안내서비스
전문성	관광지안내, 정보제공, 인솔능력, 여행일정준수, 풍부한 지식
신뢰성	시간준수, 성실한 자세, 제공될 안내서비스에 대한 사전 설명
응대성	친절성, 상황대처능력, 유머감각, 신속한 서비스, 질문에 대한 응답태도
확신성	예절성, 정확성, 책임감, 복장단정, 만족감 부여
공감성	지역에 대한 역사, 풍습 등 문화이해

자료: 논자 재작성함

국내여행안내사가 갖추어야 할 여러 자질과 그에 해당하는 자격요건을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 관광일정을 효율적으로 안내하며 여행분위기를 창출하고 긴급 상황 발생 시 신속·정확한 조치를 취하여 관광객의 안전에 대처하는 능력을 갖추어야 한다.

둘째, 중재자로서 관광지에 대한 설명을 함으로서 교육자의 역할과 관광객간 문제발생 시 이견을 조율하는 중재자로서의 역할이다.

셋째, 관광지와 관광자원에 대한 해설자로서 유·무형의 관광자원에 관한 이야기를 관광객의 눈높이에 알맞은 이야기를 구성하여 전달하는 스토리텔링 역할

11) 한영권(2003). 『관광서비스경영실무』. 서울: 미학사, pp.388-389.

을 갖추어야 한다. 이를 위하여 끊임없는 스토리 발굴에 관한 지식 축적과 스토리텔링기법을 연구하여 자신만의 전문성을 확보해야만 한다.

넷째, 교육자의 역할로서 관광의 요소에는 여행을 통한 깨달음, 즉 교육적인 요소가 필수적이다. 국내여행안내사는 관광자원을 통하여 관광객에게 되도록 인생에 도움이 될 만한 교육적인 내용을 전달할 의무가 있다.

다섯째, 국내여행안내사는 그 지역의 주인이다. 관광의 기본원리가 Guest인 관광객이 Host인 관광지 또는 관광지 주민과의 조우하는 과정이라고 볼 때 국내여행안내사는 Host 지역의 주인으로서 손님을 맞이하고 대접하여 배움하는 주인의 역할을 담당한다. 이런 점에서 국내여행안내사는 한 지역을 대표하는 지역 주민의 역할을 담당하게 된다.

4) 국내여행안내사 주요업무 유형분류

국내여행안내사의 주요업무를 유형별로 살펴보면 오수경·전명숙(2013)¹²⁾의 연구에서는 업무 내용에 따라 순수관광, MICE관광, 산업시찰 등으로 구분하고 있고, 업무형태에 따라서는 All Inclusive, Local Tour로 구분하며, 고용형태에 따라서는 여행사 전속 국내여행안내사, 프리랜서, 협회 소속으로 구분하고 있다.

<표 2-3> 국내여행안내사 주요업무 유형분류

분류	역할	주요업무
업무내용	순수관광	여행사와 체결된 계약조건에 따라 국내여행안내사가 공항미팅, 출발서비스, 오전, 오후, 야간관광, 시내관광특정관광지방문, 쇼핑관광 등의 업무 중 일부 또는 관광과정의 전체를 담당
	MICE 관광	MICE는 일반기업체나 기관 등에서 구성원들의 업무성과에 대한 포상 또는 업무에 관한 보상관광인 Incentive Tour, 국제회의를 의미하는 Convention, 전시 또는 박람회를 의미하는 Exposition과 관련된 업무수행으로 주요업무인 MICE 관련업무 전후의 관광을 접목시켜 진행시키는 것을 의미한다.

12) 오수경·전명숙(2013). 중국어 관광통역안내사 업무 환경 개선방안, 『한국사지리지학회지』, 23(3), pp.155-166. 재인용.

	산업시찰	특정산업 관련자들의 업무와 관련된 산업체시설이 나 공장 등의 산업관광자원을 방문하고 비즈니스의 발전을 도모하기 위한 관광으로서 선박, 자동차, 전자산업 등의 시설을 방문, 상담, 협약 업무 등과 관련된 행사와 관광안내를 담당한다. 외국자동차 딜러 단의 안내나 조선소 방문, 제철소 방문 등이 이에 해당하며 순수한 목적의 산업체시찰이나 공장방문도 이에 해당한다.
	기타	여행사 또는 관광객과의 계약의 종료내용에 따라 관광안내업무와 관련된 관광여정기획, 정산산출, 재구매 상품 구입상담 등의 업무를 진행하기도 한다.
업무형태	All Inclusive	관광의 시작부터 관광의 종료시점까지 한 사람의 tour guide가 한 단체의 진행을 담당하는 형태이며 주로 아웃바운드 업무에서 국외인솔자가 국외인솔업무와 관광지 현지 local tour guide의 업무를 병행하는 것을 의미한다.
	Local Tour	해당관광지 현지만 관광안내를 담당하는 형태이며 계약형태에 따라 meeting, sending service, city tour, palace tour 등으로 나눌 수 있다.
	여행사 전속 국내여행안내사	특정 여행사에 소속된 전속직원의 고용형태로서 해당 여행사의 행사를 전적으로 담당하게 되며 회사에 소속되어 있다는 장점이 있으나 자유롭지 못한 단점이 있다. 주로 시리즈 투어와 단체관광 형태가 많은 일본어권 tour guide의 경우 여행사 전속 고용의 형태를 보이는 경향이 많다.
고용형태	Free Lancer	1인 개인사업자 형태의 프리랜서 tour guide는 어느 여행사 또는 회사에 소속되어 있지 않고 기업체와 계약조건에 동의할 때 해당된 단체를 진행하는 형태이며 주로 영어권 tour guide의 경우 개인 프리랜서의 형태가 주를 이룬다.
	협회 소속	국내여행안내사 협회 또는 협동조합 소속 tour guide들이 인력 관광공급 체계를 갖추어 양질의 관광통역안내 인력을 기업체에 공급하며 합리적인 보수체계와 사회적인 대우에 대하여 스스로의 권리를 지키기 위한 인력단체의 형태이다.

5) 국내여행안내사의 선행연구

현재까지 국내여행안내사에 대한 선행 연구보다 관광통역안내사 관련 연구들이 많이 연구 진행되어 왔다, 자격제도 개선방안과 실태파악 그리고 관광통역안내사라는 직업의 전문직화, 관광통역안내사가 관광객만족에 미치는 영향과 더불어 관광통역안내사의 서비스 품질에 관한 연구가 주로 진행되어 왔다.

양필수·오상훈·박시사(2007)는 관광통역안내사의 직업 선택 동기와 직무만족도에 관한 연구에서 제주지역 일본어 관광통역안내사를 중심으로 그리고 오수경·전명숙(2013)은 중국어 관광통역안내사 업무환경 개선방안을 중심으로, 유신(2013)은 관광통역안내사의 역할과 관광객 만족에 관한 연구, 신애경·문보영(2008)은 관광통역안내사의 교육훈련과 업무성과의 영향관계, 김경희(2007)은 여행업종사자의 직무만족과 이직의사 연구 국외여행업종사자를 중심으로, 신동숙(2005)은 관광통역안내사의 직무만족과 직무만족요인에 관한 연구, 신애경(2003)은 관광통역안내사의 직무 만족도에 관한 연구, 신애경·문보영(2008)은 관광통역안내사의 교육훈련과 업무성과의 영향관계 등이 선행 연구되었다.

2000년을 중심으로 이전까지는 인바운드 관광시장의 중심이 일본시장인 관계로 일본인 관광객과 관련된 내용이 주로 연구되어 온 점이 특징이며 2000년대 이후부터 서서히 중국관광객의 한국방문이 본격적으로 시작되는 것과 더불어 중국 조선족이 관광통역안내 인력시장에 새로운 관광안내 인력으로 형성되면서부터 중국어 관광통역안내사에 관한 연구가 본격적으로 진행되어 오고 있었으며 지금까지 실제적으로는 국내여행안내사에 대한 연구는 전혀 이루어지지 않은 실정으로 본 연구자로서 앞으로 국내여행상품에 대한 지방자치단체 상품들을 비교 검토, 국내 시티투어 현황, 그리고 수도권 여행사들이 판매하고 있는 국내 당일 관광 그리고 각 지방자치단체들의 국내 여행안내사들에 대한 교육 및 복지 등 다양한 분야에서 지속적으로 연구할 생각이다.

2. 감정노동에 관한 연구

1) 감정노동(emotional labor)의 개념

감정노동이란 개념이 처음으로 등장한 것은 1983년 미국버클리대 명예교수이자 여성 사회학자인 앨리 러셀 호흐실드(Arlie Russell Hochschild)의 『관리된 심장[원제:The Managed Heart]』이라는 책으로 소비자본주의 사회에서 증가하고 있는 하나의 현상으로 노동자가 육체적 노동뿐만 아니라 자신의 감정 상태를 직무에 맞춰 연출하고 그 상태의 유지를 요구받는 관리활동으로 소개했다.

감정노동을 하는 사람들을 일러 감정노동자(emotional labor)라 칭하고 타인의 감정을 맞추기 위해 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일을 일상적으로 수행하는 노동자이다. 대부분의 서비스 종사자들이 감정노동자로 분류된다. 고객에게 제공하는 서비스에 우호적인 느낌을 갖도록 자신의 감정표현을 관리할 필요가 있으며, 이를 위하여 분노와 실망과 같은 부정적인 감정표현을 억제해야 한다. 다시 말해서 고객을 향한 친근감, 공손함, 공감성 및 반응성 등을 조직이 종사자에게 요구함에 따라 조직을 대신해서 종사자들은 고객을 향해 미소를 짓고, 눈을 마주치고, 진실한 관심을 보이고, 친절하게 대화를 나누는 등의 엄청난 양의 감정노동을 수행하는 것이다. 이는 결과적으로 조직에 의해 정해지고 요구되는 감정표현이 종사원들에 의해 수행되는 직무의 중요한 구성요소가 되고 있다. 끊임 없이 대인 접촉을 해야 하는 서비스업의 경우 감정관리 혹은 표현은 업무성과의 결정적인 요소가 되기 때문에 서비스업 종사자들은 곧 정신노동자로 분류할 수 있다.¹³⁾

Hochschild는 감정노동자들의 사례 비교연구로 서비스산업에서 대표되는 세 직업군인 항공사의 여승무원과 레스토랑 종업원, 채권 추심원의 각기 다른 감정노동 형태를 연구하였다. 레스토랑 종업원과 항공사 승무원의 경우에는 고객만족을 위해 자기 자신을 낮추고 고객의 지위를 높여주는 반면에 채권추심원은 다소 위협적이고 고압적인 태도로 상대방을 압도하거나 인가받은 권리를 통해 채무자를

13) 고동우(2001). 감정노동의 부정적인 영향과 지각된 조직지시의 조절효과: 호텔 서비스직 종사원을 대상으로, 『관광학연구』, 25(2), pp. 295-314.

위협하는 것이 허락되었다. 이 두 상황 모두는 상대를 대하는 감정표현 방식이 전혀 다르지만 결국은 자신의 감정을 숨기고 효과적 직무수행을 위한 명목으로 근로자에게 요구되는 감정노동인 것이다.¹⁴⁾

사실 감정에 대한 초기의 연구는 대부분 심리학적 사회심리학자들에 의해 이루어졌다. 대표적인 심리학적 사회심리학의 초기 연구는 인간이 가질 수 있는 감정들에는 어떠한 것이 있는지를 발견하려 했다. 이들은 인간이 가질 수 있는 감정들에는 어떠한 것이 있는지를 발견하려 하였고, 여러 감정들을 체계적으로 정리하고 임의의 기준들을 중심으로 유사하거나 상이한 여러 가지 감정들을 분류하는데 연구의 목적을 두었다.¹⁵⁾ 감정은 일상생활 속에서 매일매일 경험하는 것이며 우리가 경험하게 되는 어떤 사건이나 상황들에 대한 반응인 동시에 우리가 보이는 반응들의 원인이다. 또한 사회 내에서 새로운 상황이 발생하고, 이에 대한 새로운 규정이 생겨나고 개인들은 이에 따라 사회화되면서 새로운 감정들은 계속해서 나타난다.¹⁶⁾

지금까지 인간의 감정에 대한 연구 주제는 심리학과 사회학에 국한하지 않고 조직 문화, 종사자의 직무만족등과 같이 그들의 조직 관리의 일환으로 경영학에서도 많은 연구로 다양하게 진행되어 오고 있다.¹⁷⁾ 조직은 계속해서 종사원들이 고객들에게 자신을 표현하는 방식을 지시하고 통제하려고 한다. 따라서 조직에 의해 정해지는 직원들의 감정표현규범은 직무의 중요한 구성요소가 되고 있다. 따라서 조직은 고객들이 서비스 제공자와 접촉하는 동안에 조직에 대하여 우호적인 감정을 갖게 하도록 고객들과 종업원들과의 상호관계의 질을 관리할 필요를 느끼며, 종업원들의 감정표현에 대하여 일정한 기준과 통제를 요구 한다¹⁸⁾.

다른 직종에 비하여 감정노동을 요구하는 업무는 감정의 표현 및 통제가 더욱 중요시되는 이유는 다음과 같다. 첫째, 서비스 품질의 평가는 유형의 재화에 비

14) 이가람 역(2009), 감정노동, 노동은 우리의 감정을 어떻게 상품으로 만드는가. 『Arlie Russell Hochschild 지음』 이매진. pp. 123-125

15) 이성식·전신현 편역(1995). 전계서, p. 12.

16) T. D. Kemper(1987). 『How Many Emotions are There? American Journal of Sociology』 In 이성식·전신현 편역 『감정사회학』, 서울: 한울아카데미, p. 137.

17) 전순영(2013). 감정노동자의 직무소진에 영향을 미치는 직무스트레스의 매개효과 연구. 『기업경영연구』. 20(6)

18) 김민주(1998). 호텔종업원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향, 『관광학연구』, 21(2), pp. 129-141

하여 어렵다. 따라서 고객과의 접점에서 근무하는 종사자의 감정표현이 고객의 서비스 질 지각에 영향을 미치게 된다. 둘째, 서비스는 생산과 동시에 소비되므로 고객과 접촉하는 종사자의 잘못된 감정표현은 사후 수습이 불가능하다. 셋째, 서비스 종사자의 효과적인 감정 관리와 우호적인 감정표현은 고객의 구매의사결정에 유의한 영향을 미친다. 넷째, 고객의 감정에 영향을 미치는 일련의 노력은 서비스 기업의 직무수행을 용이하게 만드는 경우가 있다. 다섯째, 서비스 직종의 경우 대면접촉이나 음성접촉이거나 대인접촉이 많은 것은 분명하며 직무수행 시에 적절한 감정표현을 요구받게 된다.¹⁹⁾

Ashforth & Humphrey(1993)는 감정노동을 인상관리의 한 형태로서 노동자가 특정한 목적을 달성하거나 분위기를 조성하기 위하여 타인들 앞에서 자신의 행동을 연출하는 과정에서 나타나는 것으로 보았다. 이들은 노동자의 내적인 감정 관리와 감정규칙보다는 외부적으로 드러내야 하는 표현규칙을 강조하였다. 서비스 노동자는 실제로 자신이 경험하는 감정과는 별개로 조직에서 기대하는 표현규칙에 따라 직무를 수행해야 하기 때문이다. 따라서 이들은 외적으로 관찰 가능한 감정 표현에 초점을 두고 감정노동을 “서비스 거래가 일어나는 동안 조직적, 사회적으로 요구되는 감정을 표현하는 행위”로 개념화 하였다. 그러나 관찰 가능한 행동에 초점을 두는 만큼 노동자들이 실제 경험하는 느낌은 크게 주목하지 않았다. 또한 감정노동이 과업 효율성에 미치는 영향력에 더 주목하면서 감정노동을 수행하는 노동자들이 겪을 수 있는 심리적 결과에 대해서는 구체적으로 다루지 않았다.

Grandey(2000)는 감정노동에 대한 기존의 연구들에서는 감정노동이 직무 스트레스와 소진으로 귀결되는 점을 지적하지만 감정노동과 직무스트레스 소진 간의 관계는 상당히 불분명하게 나타난다고 보았다. 그리고 감정노동의 결과에 대해서는 합의에 이르지 못했다고 하고 기존의 연구에서 고려된 특성들을 모두 담아낼 수 있는 통합적인 정의와 이론적 모델이 필요하다고 주장하였다.

다음 <표 2-4>는 감정노동에 대한 정의를 정리한 것이다.

19) 강제호(2006). 여행업 종사자의 감정노동과 심리적 웰빙 간의 관계, 경기대학교 대학원 박사학위논문 pp. 18-21

<표 2-4> 감정노동에 대한 정의

연구자 (연도)	정의
Hochschild (1979, 1983)	외적으로 관찰 가능한 표정이나 몸짓을 표현하기 위한 느낌의 관리
Ashforth & Humphrey (1993)	서비스 거래동안 사회적으로 요구되는 적절한 감정을 표현 하고자하는 행위
Morris & Feldman (1996)	대인접촉 동안 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획, 통제정도
김민주(1998)	직무 수행 시 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력 및 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력
Grandey(2000)	직무역할의 일부분으로서 감정과 표현을 조절하는 과정
허지훈(2000)	서비스 종업원들이 고객과의 서비스 교류가 일어나고 있는 동안 자신의 감정을 통제하고 사회적으로 바람직해 보이는 특정한 감정을 외적으로 표현하려는 행위
Pizam(2004)	다른 사람을 기쁘게 하기 위해서 자신의 감정을 만들어 내거나 억누르는 행위
Diefendorff, Croyle & Gosserand(2005)	자신에 느낌을 표현하는 것이 아니라 조직에서 규칙에 따라 적합하게 표현하는 것
이복임(2006)	종업원과 고객과의 거래 관계에 있어 종업원은 조직에 목표달성을 위해 자신의 감정과 표현을 규제하는 행위
강재호(2006)	고객과의 접촉 시 고객과 조직이 기대하는 감정표현 규범을 준수하려는 노력과 행위
김상구(2007)	자신에 감정을 통제하고 자신의 조직과 사회적으로 바람직해 보이는 특정한 감정을 외적으로 표현 하려는 행위
우영희(2008)	종업원과 고객 간의 상호관계 속에서 조직의 목표달성을 위하여 종업원이 자신의 감정과 표현을 규제하는 행위
양승범·송민혜(2010)	고객을 만족시키고 고객이 충분한 배려와 혜택을 받고 있다고 생각하게 만드는 친절
Blau et al.(2010)	고객을 대할 때 다양한 감정표현이 나타나는 행위
김구·한기민(2012)	직무수행에 있어서 고객과의 상호과정에서 발생하는 종업원의 감정표현

자료: 논자 재구성

2) 감정노동의 원인

감정노동을 가져오는 가장 커다란 요인은 조직으로부터 요구되는 감정에 대한 규범이다. 서비스 노동은 근로자와 고객 간의 상호작용을 포함하기 때문에 조직의 규범과 규칙은 대체로 각본화 되어 있다. 서비스 조직의 과업 지시서나 지침에는 무슨 일을 해야 하는지 뿐만 아니라 어떤 감정을 갖고 어떤 태도와 행위로 업무를 수행해야 하는지도 지시되고 직업윤리의 일부로서 훈련된다(신경아, 2009). 감정 관리와 관련된 규범과 규칙들은 감정이 투입되어야 하는 상호작용 과업을 중심으로 설계되고 배치된다. 그리고 조직은 선발, 교육 및 훈련, 평가와 상벌 등을 통하여 규범과 규칙을 습득시키면서, 감정이 조직의 도구적 목표를 실현시키는 하나의 상품이 되는 사적 실재를 발전시킨다. 조직은 규범과 규칙을 통해 근로자들이 순응적인 직무태도를 갖고 직무를 수행하도록 유도하고 그 과정을 안정화하기 위하여 근로자들을 통제한다. 물론 조직의 관리통제 전략들은 근로자들을 통제하여 더 나은 서비스 품질을 고객에게 제공하려는 목표와 관련된다고 하였다²⁰⁾.

Rafaeli & Sutton(1989)은 감정적 요구는 감정의 정확한 표현과 관련된 요구로서 사회화 과정을 통해 습득하여 보상과 처벌을 통해 유지하는 조직적 또는 전문적인 규범이며 감정노동을 하는 근로자는 감정표현을 하는 방법과 행동요령에 대해 지속적으로 교육을 받는다고 하였다. 감정의 표출과 관련하여 Schaubroeck & Jones(2000)는 조직에서 요구하는 감정요구를 긍정적인 감정표현과 부정적인 감정표현의 억제의 차원으로 구분할 수 있다고 주장하였다. 긍정적인 감정표현 억제란 슬픔 근심 동료와의 다툼에서 오는 불쾌감과 같은 감정을 고객에게 보이지 않는 것을 의미한다. 이러한 감정요구는 근로자들의 감정노동 경험에 직접적인 영향을 미치는 것으로 알려졌다. Morris & Feldman(1996)은 감정요구가 커질수록 서비스 종사자들은 조직에서 기대에 부응하는 감정표현을 하기가 더욱 어려워지며, 그 결과 근로자가 느끼는 감정과 표현하는 감정 사이에 차이가 발생한다는 것이다. 또한 Grandey(2003)의 연구에 의하면 감정표현 규칙

20) 류숙진(2011). 대인 서비스 직종의 감정노동 관리와 노동자 반응 : 패스트푸드점, 보험사, 콜센터를 중심으로, 경북대학교 대학원 박사학위논문. pp. 38-40

은 근로자의 내면화 행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, Zapf(1999)의 연구에서도 조직의 감정표현 요구가 감정 노동에 직접적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. Schaubroeck & Jones(2000)의 연구에서도 조직에서 요구하는 특정 감정표현 규칙은 근로자의 감정노동 지각에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

최홍식(2010)은 감정노동의 결과로 나타나는 감정부조화의 영향 요인으로 조직 규범과 직무특성 등을 언급하였다. 조직 규범에 대해서는 조직은 고객에 요구하는 긍정적인 감정을 표현해야 한다는 표현 규칙을 정해 놓고 더욱 강도 높은 서비스 수행을 위해서 직원들을 통제하고 있다고 하였다. 어떻게 고객을 응대하는가에 대한 감정표현에 대한 규칙은 표준화된 서비스 제공에는 긍정적인 효과를 줄 수 있는 반면 직원들이 경험하는 감정적 부조화에는 부정적으로 작용하게 된다고 하였다. 직무특성에 대해서는 조직의 감정표현규범에 맞추기 위하여 감정표현에 있어서 더 많은 자율성을 가진 직원들은 자신의 실제 감정과 조직에서 요구하는 감정 표현규범이 차이를 보일 때 더욱 조직의 표현 규범을 위반하기 쉽다고 하였고 직무 특성의 만족도가 높아질수록 서비스 직원들은 감정부조화를 덜 경험하게 되고 직무성과에도 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

3) 감정노동에 관한 선행연구

조직은 종사원에게 우호적인 감정표현을 요구하지만, 종사원의 실제 감정 경험이 항상 긍정적이지만은 않기 때문에 감정노동자들은 흔히 표면행위에 의하여 감정노동을 수행하게 되고 그 결과로 감정 부조화를 느낀다는 것이다. 이러한 감정노동은 스스로를 위선적이라고 생각하는 거짓자아(false self)를 느끼게 되고 직무를 떠나 자신의 사생활로 돌아왔을 때에도 자신의 진정한 감정을 인식하거나 타인과의 감정적 관계를 유지하는데도 어려움을 겪게 된다. 즉 종사원이 업무수행 중에 자신의 감정을 통제하지 못하는데서 감정노동의 부정적인 결과가 나타난다고 하면서 일차적으로 종업원 자신보다는 조직이 종업원의 감정표현을 통제한다는 사실에서 비롯된다고 하였다. 종사원들이 감정노동을 수행함으로써 감

정적 부조화에 따른 자기 소외를 경험하게 되고 여러 가지 심리적 안정면에서 좋지 않은 결과를 가져온다고 주장하였다. 이 연구 결과에는 감정노동이 약물남용, 알코올 중독, 결근 등과 같은 부정적 행동과 직접적인 관련이 있음을 밝혔다(Hochschild, 1979). 이는 종사원이 진심으로 느끼지 않는 감정을 표현하는 감정 표현규범에 따른 수행방식에 따라 감정노동 결과에 대한 반응은 다양하게 나타나고 있는데 크게 상반된 두 가지 관점이 존재한다. 첫째는 소외가설(alienation hypothesis)로서 직무의 한 부분으로 감정노동을 수행한다는 것은 그것이 긍정적 감정이든, 부정적 감정이든 개인의 태도에 부정적으로 작용한다는 이론이다. 둘째는 안면환류가설(facial feedback hypothesis)로서 긍정적인 감정표현은 긍정적인 결과를 나타내며, 부정적 감정표현은 부정적 결과를 초래하게 된다는 것이다²¹⁾.

Steinberg & Figart(1999)는 서비스 직종에서 근무하고 있는 직원들을 상대로 한 연구에서 근무조건이 감정노동에 어떠한 차이가 있는지를 조사하였는데 이것은 개인들의 직무만족과 생산성, 임금과의 관계에 따라 차이가 있다고 밝혔다. 즉 직무만족이 높으면 생산성은 높아지고 임금이 높을수록 직무만족과 생산성은 향상 된다는 것이다.

Abraham(1999)은 직장에서의 감정부조화는 이직을 자극하는 원인이 되었으며, 사회적지원은 조직몰입과 감정부조화의 조절변수로서, 자아통제력은 감정부조화와 직무만족에 조절 역할을 하는 것으로 나타났다. 감정의 부조화는 직무만족을 낮추며 서비스 대상자에게 영향을 미쳤다. 또한 사회적지원이 높으면 높을수록 긍정적 결과가, 종업원 스스로 통제력이 높으면 높을수록 감정노동은 높은 것으로 나타났다.

지속적인 역할스트레스 요인인 감정부조화는 종사원이 이러한 부조화를 수용할 능력을 소진하게 만들어서 점차 감정적 고갈(emotional exhaustion)을 경험하게 한다고 주장하고 있다(Morris & Feldman, 1996). 이러한 감정적 고갈은 종사원의 직무만족과 조직몰입 수준에 부정적 영향을 미치고 신체적 또는 정신적 문제를 일으키므로 결과적으로 조직유효성에도 부정적 영향을 준다는 것이다.

이외에도 종사원들이 고객과의 잦은 접촉으로 인한 심리적인 스트레스뿐만 아

21) 김민주(1998). 전개논문 p. 129.

나라 육체적인 피로로 인한 불쾌감, 짜증, 분노 등의 부정적인 감정적 반응을 일으키게 된다는 것을 밝힌 연구들이 많다.

Shuler & Sypher(2000)는 직장 내에서 감정노동이 업무효과에 미치는 중요성을 파악하기 위해 미국 응급시설요원(911 Dispatchers)들의 감정노동에 대한 사례연구와 인터뷰를 통한 조사에서 조직의 합리적인 측면과 조직과의 커뮤니케이션이 감정노동의 수행에 있어 긍정적 또는 부정적인 효과를 나타낼 수 있다고 하였다.

Kruml & Geddes(2000)는 감정노동의 측정척도를 개발하여 모델실증분석에 대해 비판과 감정노동에 새로운 차원을 규명했다. 먼저 선행변수들을 가지고 새롭게 검증하는 작업을 통하여 12명에 서비스종사원과 고객과의 상호작용 관계를 인터뷰를 통해 5점 척도를 사용하는 항목을 만들어냈다. 또한 서로 다른 기업의 종사원들을 대상으로 하여 감정노동의 선행요인과 감정노동차원과의 관계를 증명하였다. 그 결과 종업원들이 남자이거나 나이가 많을수록 감정부조화가 높았고, 고객과의 감정적 교류감이 없거나 고객에게 부정적 감정이 있을 때, 다른 사람과의 감정적 접촉을 경험하지 못하여 감정을 인지하지 못할 때 종사원들의 감정적부조화가 높았다.²²⁾

Mikolajczak · Menil · Luminet(2007)은 직업스트레스로 인한 감정노동의 보호 효과로 스트레스에 초점을 맞추었다. 그 결과 조직에서의 요구와 개인 간의 차이에 따른 감정의 부조화는 심리적·신체적으로 해로운 결과를 나타냈다. 특히 표면행위와 내면행위 모두 소진과 신체건강에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 장기적으로는 표면행위가 내면행위보다 부(-)의 영향을 더 미치는 것으로 나타났다.

Austin · Dore · O'Donovan(2008)은 감정노동으로 인한 성취도와 직무소진에 관심을 가지고 영국의 학부생 247명을 대상으로 개인적 성향에 따라 느껴지는 감정노동의 차이를 조사 하였다. 연구결과, 표면행위는 조사자들의 신경성에 유의적인 상관관계가 있으며, 내면행위는 조사자들의 긍정적 사고와 외향성 양심에 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났다.

22) 박미영(2008). 고객시민행동이 기업-고객 간의 장기지향성에 미치는 영향 : 항공서비스를 중심으로. 이화여자대학교 석사학위논문. p.44

감정노동을 수행하는 종사원들이 직무만족과 정(+)적인 상관관계를 밝힌 연구들이 많이 있다²³⁾. 국내 호텔 종사원을 대상으로 한 조사연구에서도 감정노동이 클수록 직무만족을 포함한 직무관련태도가 긍정적임을 발견한 연구도 있다²⁴⁾. 고동우·지선진·송운강(2001)²⁵⁾의 호텔종사원을 대상으로 한 연구에서 감정노동과 직무만족, 이직의도간의 관계를 분석하였다. 그 결과 감정노동이 심리적 과정에 미치는 영향이 상황에 따라 달라질 수 있으며, 감정노동은 직무만족과 양(+)의 상관관계를 보였고, 이직의도와도 양(+)의 상관관계가 나타났다. 이는 감정노동의 결과가 양방향임을 의미하는 것이다. 이들은 조직구성원의 감정을 종업원의 복지나 만족의 지표로만 다루어왔던 것을 비판하면서, 직무의 한 부분으로서의 감정경험과 그 표현을 새로운 연구대상으로 삼을 것을 제안하였다.

서비스 접점 시 단기간의 감정 표현은 각본에 따르기 쉽고 보다 낮은 감정 강도를 요구하는 반면, 장기간의 감정 표현은 각본대로 시행하기 어렵고, 더 강도 높고 진지한 감정 표현이 요구된다.²⁶⁾ 감정노동은 고객과의 상호작용을 규제하는 중요한 수단을 제공하는데, 종사원이 얼굴표정, 자세, 어조(voice tone)등의 표현 수단을 통해서 고객과 원활하게 상호작용하는 방법에 대해 논의하기도 하였다(Whyte, 1973). 이는 서비스 수행 시 자신의 감정이 어떠하다는 것을 느끼기에 앞서 먼저 행동을 취함으로써 서비스 제공자로 하여금 객관성을 유지하게 하고 감정적 균형을 유지하게 한다는 것이다.

4) 국내여행안내사의 감정노동

여행서비스 중 국내여행안내사들이 고객에게 제공하는 안내 서비스는 여행사의 회사 수익구조에 막대한 이익을 결정하는 주요 요인으로 작용하고 있다. 즉 고객들이 국내여행안내사들에게 우호적인 감정을 갖도록 고객과 종사자의 상호

23) G. F. Paules(1991). *dishing it out: Power and resistance Among Waitresses in a new Jersey Restaurant*, Philadelphia: Temple University Press.

A. S, Wharton,(1993). *The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the job*, *Work and Occupations*, 20(2), pp. 205-232.

24) 김민주(1998). *전계논문*,

25) 고동우·지선진·송운강(2001). *감정노동의 부정된 영향과 지각된 조직적 지지의 조절효과*, 『*관광학 연구*』 25(2), pp. 295-314.

26) 강제호(2006). *전계논문*, pp. 35-37.

관계를 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 종사원이 직접적으로 접촉이 이루어지지 않는 경우도 있으나 관광산업 등 환대산업의 경우 거의 서비스 접점이 이루어지고 있다. 서비스산업 종사자의 직무수행은 대부분 고객과의 접촉을 요하므로 이들의 직무는 감정표현과 깊은 관계가 있다. 서비스 직종의 종사자들을 전형적인 감정노동자(emotional laborer)로 간주하고 있는데, 실증연구결과 관리·사무직, 육체노동자에 비해 서비스직 종사자의 감정노동 강도가 더 높은 것으로 밝혀지고 있다²⁷⁾. 이는 여행업 직업의 특성 중 하나로 고도의 인적 서비스를 필요로 하는 인간산업이라는 것이다.²⁸⁾ 특히나 다양한 계층의 사람을 만나고 기본적으로 장소이동을 수반하여 시차를 넘나들면서 업무를 수행하며 어떠한 상황에서도 올바른 의사결정과 힘든 일을 완수해야하는 직업이기 때문일 것이다.

27) 강제호(2005). 전계논문, p. 2.

28) 박시사(2009). 전계서, p. 392.

3. 직무만족에 관한 연구

1) 직무만족의 개념 및 중요성

직무만족(job satisfaction)에 대한 개념을 정확히 한마디로 정의하기는 매우 어려운 일이며 많은 학자들이 여러 가지 관점에서 이에 대한 정의를 내리고 있으나, 단지 직무 하나만을 말하는 것이 아니라 직무수행에 따른 인간관계, 직무와 관련된 개인의 감정적 태도, 임금과 같은 근로조건 등의 여러 다른 요소를 포함한 직무에 대한 정서적 반응으로 이야기 할 수 있으며²⁹⁾, 즉 개인의 직무에 대한 호의적인 태도를 말하는 것으로 자신의 직무생활에 관한 긍정적인 감정을 가진 개인의 심리상태를 말한다. 직무만족 수준이 높은 사람은 자신의 직무에 관하여 긍정적인 태도를 가지며, 반대로 직무만족 수준이 낮은 사람은 직무에 관하여 부정적인 태도를 갖게 된다.³⁰⁾

국내여행안내사의 직무만족이란 외부고객의 욕구를 효과적으로 충족시킬 수 있는 중요한 필요조건으로 인식되어 산업심리학 경영학등 사회과학분야에서 효율적인 조직 관리를 위해 많이 다루어져왔다.³¹⁾ 자신의 직무와 관련된 가시적·비가시적인 제반사항들에 있어서 물리적·심리적 만족에 대한 인식의 정도로 정의할 수 있다.

일반적으로 직무만족이란 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 감정적, 정서적 만족상태를 말한다. 다시 말해 직무만족이란 한 개인이 직무에 대해 가지고 있는 태도³²⁾로 이해될 수 있으며, 이는 곧바로 직무수행에 영향을 미친다. 직무만족은 종업원의 직무성과에 직접적인 영향을 주어 생산성 증가효과를 가져오며, 이직률과 결근을 감소시킨다. 또한 회사에 대해 외부에 호의적으로 이야기함으로써 긍정적인 구전과 PR기능을 담당하게 된다.³³⁾ 직무만족에 대한 여러 학자들의 정의를 살펴보면 다음과 같다.

29) 김봉규(2006). 관광호텔 종사원의 직무만족에 관한 실증적 연구, 『관광학연구』, 30(54), pp. 217-236

30) 김종재(1991). 『조직행동론』. 서울: 박영사.

31) Varey, R. J.(1995). Internal marketing: A review and some interdisciplinary research challenges. International Journal of Service Industry Management, 6(1): pp. 41-63.

32) 이관희(1997). 『신조직경영론』. 서울: 박영사.

33) 이화인(1999). 『호텔마케팅』. 서울: 학현사, p. 318.

이러한 정의에 대해서는 학자들에 따라서 다소간의 차이가 있지만 대체로 직무만족의 정의는 다음과 같다.

<표 2-5> 직무만족의 정의

학 자	정 의
Hoppock (1935)	노동자가 자신의 직무로부터 진심으로 만족을 느끼게 되는 심리적, 생리적, 그리고 환경의 종합
Smith (1969)	각 개인이 직무와 관련하여 경험하는 모든 감정의 총화, 또는 이러한 감정의 균형상태에서 기인되는 일련의 태도
McComick (1965)	직무수행자가 직무수행 과정에서 경험하거나 직무수행 결과로 얻게 되는 성취감등의 욕구만족
Quinn (1973)	어떤 특별한 만족내용 즉 보상, 안전, 감독 등에 대한 만족도를 근거로 수량화된 개선의 정도
Locke (1976)	개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻게 되는 유쾌함이나 혹은 정서상태
Porter& Lawler (1968)	실제로 얻은 보상이 정당하다고 인정되는 보상의 수준을 초과한 정도

자료: 박주아(1997).여행사 카운터의 직무만족에 관한 연구. 경기대학교 석사학위논문.

직무만족은 종업원이 자신의 직무에 대한 평가에서 결과 되는 유쾌한 또는 긍정적인 감정상태(pleasurable or positive emotional state)라고 하고 있다. 즉, 직무만족이란 개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻게 되는 유쾌함이나 혹은 좋은 정서태도를 말한다고 정의한다.³⁴⁾ 개인의 욕구충족과 밀접히 연관되어 있으며 욕구충족의 정도는 동기부여의 정도를 말하고 이것은 근무의욕에 영향을 준다고 볼 수 있다.

직무만족을 느끼는 종업원은 조직내외에서 원만한 인간관계를 유지하고, 자기 조직을 외부에 호의적으로 이야기하며, 이직률과 결근율이 감소되고, 경우에 따라서는 생산성 증가에도 도움을 준다. 또한 직무나 조직에 대한 종사원의 호의적

34) Locke. E. A.(1976). The Nature and Cause of Job Satisfaction, In M. D. Dunnette(ed), Handbook of Industrial and Organizational Psychology(Chicago : Rand McNally) p. 37.

인 태도는 조직유효성을 높이고 나아가 조직목표를 달성하는데 매우 중요하기 때문에 경영자들은 종사원들의 태도를 호의적으로 개선시키기 위해 많은 노력과 투자를 하고 있다³⁵⁾

따라서 직무만족은 “개인의 태도와 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 국내여행안내사의 직무와 관련시켜서 갖게 되는 감정적 상태”라고 정의할 수 있으며³⁶⁾ 다시 말해 이것은 직무만족이 조직 행동 면에서 측정이 가능한 상태로 계량화시키는 문제가 중요시 될 뿐 만 아니라 이를 해결하기 위한 만족의 변인에는 태도와 신념 등의 요인이 개인적·감정적 상태를 크게 변화시키고 있기 때문이다. 즉 물리적, 심리적 만족에 대한 정서적, 감성적 상태가 직무수행과 직무성공에 종업원이 직무자체를 비롯한 직무환경에 대해 갖게 되는 감정적 결과이며 종사원들은 영향을 미치게 된다³⁷⁾.

인적자원의 의존도가 매우 높은 관광산업에서는 직무만족과 깊은 관련성이 있으며 또한 이것을 매우 중요시 여기는 실정이다. 그 중에서도 여행업에서의 국내 여행안내사는 직무만족을 직무수행 정도에서만 그치는 것이 아니라 생활전반의 만족도와 연계성을 가지고 있다. 또한 직무만족을 각 개인의 자기 직무와 관련되어 경험하는 모든 감정의 총화내지 균형 상태에서 좌우되는 태도라고 하여 감정과 태도와의 관련성으로 파악하고 있다 감정적 반응(emotional response)의 차원에서 직무만족을 종사원이 자신의 직무 평가에서 얻어지는 긍정적인 감정 상태로 정의하고 있다³⁸⁾

직무만족은 조직에서 구성원들이 직무를 수행해 나가는 과정에 있어서 개인이 내재적 욕구, 외재적 욕구가 어느 정도 충족되고 있는가에 대한 구성원들의 지각된 반응을 의미하는데 조직목표 달성을 위해서 종사원의 가장 기본적인 문제이며 종사원의 직무와 관련된 모든 행동에 직·간접적으로 영향을 미치고 있다고 하였다³⁹⁾.

35) 신유근(1986). 조직행위론, 서울: 다산출판사, p. 197.

36) 유기현(1987). 『조직행동론』, 서울: 무역경영사, p. 200 ; 박두현(2004). 호텔비정규직 근로자의 서비스 지향성과 직무만족에 관한 연구, 경기대 석사학위논문, 재인용

37) 이재만(2004). 여행업의 서비스지향성이 종업원의 직무만족과 성과에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p. 38.

38) 전은선(1999). 외식산업 종사원의 직무만족도에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문 p. 28.

39) 임소희(2000). 항공사객실승무원의 직무만족과 이직성향에 관한 연구, 경희대학교 석사학위논문

이것은 직무만족의 특성과도 무관하지 않는데 먼저 조직원의 입장에서 직무만족의 의의를 살펴보면, 첫째, 가치판단적인 면에서 중요하다. 대부분의 사람들은 하루 동안 많은 시간을 직장에서 보낸다. 그러나 직장은 생계를 위한 소득만을 얻기 위한 곳이 아니라 생활의 만족을 누리는 곳이기도 하다. 이런 점에서 종업원의 직무만족은 조직이 사회에 대하여 가지는 사회적 책임의 범주로 강조되고 있다. 둘째, 정신건강적인 면에서도 중요하다. 사람들은 자기생활의 한 부분이 불만족하면 그것이 이진효과를 가져와 관련 없는 다른 부분의 생활도 불만족스럽게 보이는 경향이 있다. 직장생활에 불만을 느끼는 사람은 가정생활이나 여가생활, 심지어 삶 자체까지도 부정하는 경향이 있다. 셋째, 신체적 건강에도 영향을 미친다. 직무에 대한 불만은 스트레스를 가져와 인체에 나쁜 영향을 끼치게 된다. 다음으로 조직의 입장에서 직무만족이 중요시되는 이유를 살펴보면 첫째, 많은 경영자들이 직무만족이 작업자의 성과에 직접적으로 영향을 준다는 가정 하에서 경영활동을 하고 있다. 경영자들은 만족감이 높은 근로자가 불만족하고 있는 종업원에 비하여 조직의 성과에 효과적이고 혁신적이며 사려 깊은 것으로 생각하고 있다. 둘째, 자신의 직장생활에 긍정적인 사람은 외부사회에 대하여 자기가 속해있는 조직을 호의적으로 이야기하게 된다. 이런 기능은 종업원의 충원이나 조직의 활동에 대한 합법성의 획득과 조직유효성을 높일 수 있다. 셋째, 자신의 조직을 좋아하는 사람은 조직 밖에서 뿐만 아니라 조직 내에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다. 넷째, 조직의 입장에서 볼 때, 조직만족이 높게 되면 이직율과 결근율이 감소되고 이에 따른 생산성 향상의 효과도 얻을 수 있다. 인간은 다양한 욕구를 가진 존재로서 직무에 종사하며 여러 가지 가치를 추구하게 되는데 각자의 개성에 따라 추구되는 가치는 다양하나 그중에서도 조직속의 인간으로서 성장, 안정, 승진, 임금 및 공로 인정등과 같이 직무 그 자체에 대한 흥미에 그 가치를 두게 된다.⁴⁰⁾

특히, 국내여행안내사는 관광객과 직접적인 접촉을 통한 업무를 수행하기 때문에 직무만족 없이는 밝은 미소와 진정한 마음에서 우리나라의 친절인적서비스를 기대하기란 매우 어려울 것이다. 결국 국내여행안내사는 종사원의 측면이나 조직의 측면에서도 직무만족이 차지하고 있는 그 중요성은 쉽게 간과할 수 없는 문

40) 백두진(1998). 리더십 유형이 부하의 직무만족도에 미치는 영향, 동국대학교 대학원 석사학위 논문

제일 것이다. 이렇게 직무만족이 중요한 이유는 그것이 삶의 질과 관련되어 있고 경제적 물질적 성장뿐만 아니라 인간의 정서적 반응 또한 인간의 삶의 질을 높일 수 있다는 점에서 그 중요성을 찾을 수 있으며 직무만족은 조직의 유효성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준으로 매우 중요하다.⁴¹⁾

2) 직무만족의 영향요인

직무만족에 영향을 미치는 요인에 관해서는 다양한 관점의 연구가 많이 이루어져왔다. 그러나 아직까지도 직무만족 요인에 관한 통합적·체계적·실증적인 연구가 부족한 실정이다. 이것은 직무가 과업, 책임, 상호작용, 인센티브, 보상 등이 복잡하게 상호 관련되어 있어 직무만족 요인을 독립적으로 규명하기 어렵기 때문이다. 따라서 직무만족 요인에 관한 학자들의 견해는 다음과 같이 연구대상, 연구방법, 연구관점에 따라 서로 상이하다.

직무만족은 가치 판단의 기준과 전체 직무상황에 따라 태도가 형성되며 본질적인 만족요인에 의하여 통합된 뒤에는 개인의 성격 특성 여하에 따라 직무만족 수준이 결정된다는 것이다. 이와 같이 여러 가지의 태도가 임금이나 직무의 장래성과 같은 직무만족 영향요인이 나타나는 것이다.⁴²⁾

이와 같이 직무만족의 영향요인에 관한 이론은 연구자와 접근하는 시각에 따라 매우 다르다는 것을 알 수 있다.⁴³⁾ 직무만족에 영향을 주는 요인으로 안전, 승진, 일의 종류, 조직, 동료, 봉급, 상사관계, 근무조건 등이 있다⁴⁴⁾ 또한 직무만족을 결정짓는 요인으로 직무자체, 임금, 승진 및 발전기회, 안정감, 복리후생, 감독, 작업환경, 회사의 경영방침, 동료 등을 들고 있다. 또 조직전체요인, 작업환경요인, 직무내용요인 및 개인 요인의 4가지로 나누기도 한다. 조직전체요인에는 급여와 승진기회, 회사의 정책과 절차, 조직구조가 포함되며, 작업환경요인에는 감독스타일, 참여적 의사결정, 동료작업자와의 관계, 작업조건이 포함된다. 또한

41) 구재관(1997). 사회복지사의 직무만족에 관한 연구, 한양대학교 대학원 석사논문

42) 양진연(2004). 호텔기업 여성종사원의 직무만족에 관한 연구, 대구대학교 교육대학원 석사학위논문

43) 이정순, 2005 관광통역안내사의 경력만족이 직무태도와 이직의도에 미치는 영향, 대구대학교

44) C. E. Jurgenso(1978). Job Preference What makes a Job Good or Bad?, Journal of Applied Psychology, 63 pp. 35-38.

직무 내용으로는 사회·인구학적 요인과 성격특성 등이 있다⁴⁵⁾

직무만족의 영향요인에 대한 국내의 연구를 살펴보면 직무만족에 미치는 영향요인을 회사의 정책, 상사와 부하와의 관계, 다양성, 도덕성, 독창성, 안정성, 인정, 승진, 임금, 작업조건, 동료관계, 상사의 지식능력 등의 요인을 제시하였다⁴⁶⁾. 또한 김성국(2002)⁴⁷⁾은 성격, 가치관, 근무환경, 사회적 영향요인 등으로 제시하여 직무 만족도는 어느 한 영역이 아니라 모든 영역에서의 상호관계가 종합적으로 이루어져 직무 만족도를 높인다고 하고 있다.

<표 2-6> 직무만족의 영향요인

연구자	영향요인
Herzberg(1974)	직무만족요인 (동기부여요인) 성취, 인정, 직무자체, 책임, 성장
	직무불만족요인 (위생요인) 회사의 정책과 관리, 감독, 작업조건, 대인관계, 임금, 지위, 직무안정
Locke(1976)	작업, 임금, 승진, 회사에 대한 만족도, 동료, 작업조건, 임금, 안정도, 감독, 작업유형, 작업조건
Arnoid & Feldman(1986)	임금, 작업자체, 승진, 감독, 작업조건, 작업진단
우찬복(1995)	외재적 직무요인(성취감, 업무자체, 책임감, 승진, 인정)과 내재적 직무요인(회사정책과 실행, 관리, 동료와 상사와의 관계, 작업조건, 봉급, 안정성)
Moos(1994)	물리적 환경, 조직구조와 정책, 인적 및 직무요인, 조직의 사회적 환경
Waryszak(1997)	조직구성원의 사기, 동기부여, 성과, 복지
원용희(1992)	회사의 정책, 상사와 부하와의 관계, 다양성, 도덕성, 독창성, 안정성, 인정, 승진, 임금, 작업조건, 동료관계, 상사의 지식능력 등
김성국(2002)	성격, 가치관, 근무환경, 사회적 영향요인

자료: 구필모·허향진·서용건·이성은(2007)의 자료를 참고하여 연구자 제작성

45) L. W. Porter & R. M. Steer(1973). Organizational, work and personal factor in employee turnover and absenteeism. Psychological Bulletin, 80. pp. 151-176.

46) 원용희(1992). 호텔종사원의 직무만족과 서비스 제공수준 및 성과에 관한 연구, 세종대 박사학위논문

47) 김성국(2002). 『조직과 행동』, 서울: 명경사.

3) 직무만족에 대한 선행연구

직무만족에 대한 영향요인은 매우 다양하게 규명되고 있으며, 많은 연구들에서 영향요인들은 연구자의 주관, 지역, 시기, 대상 등에 따라서 여러 가지로 분류되고 있다.

지금까지 많은 선행연구에서 임금 승진 직무 자체 상사 성취감등을 이용하여 종사원의 직무만족도를 측정하고 있으나⁴⁸⁾ 최근에는 임금이나 승진 동료 상사 등의 외부적 환경에 의해 제공되는 직무만족요인을 제외하고 오직 직무자체에 대한 만족도를 측정하기 위해 본인의 능력발휘가 가능한 직무자체에 대한 만족 직무를 통한 성취감의 측정을 통해 직무만족도를 측정하는 연구가 실행되고 있다⁴⁹⁾.

김성혁·원윙희(1992)는 조사대상자의 연령, 성별, 교육수준, 근무기간 등 직무만족과 인구통계적 요인간의 상관관계를 밝히고 개성 가치관, 능력 등 개인적 특성도 직무만족과 밀접한 관계가 있다고 하였다.⁵⁰⁾

그러나 직무만족이란 단지 직무 하나만을 말하는 것이 아니라 직무수행에 따른 인간관계 직무와 관련된 개인의 감정적 태도 임금과 같은 근로 조건 등의 여러 다른 요소를 포함한 직무에 대한 정서적 반응이며⁵¹⁾ 인간이 사회의 한 구성원으로 조직생활을 하는 가운데 조직구성원으로서 갖는 직무에 대한 만족의 여부를 의미하며 이는 조직의 경영성과에 중요한 영향을 미치고 있다 직무만족 여부의 정도에 따라 종사자는 그 조직에 대하여 긍정적일 수도 있고 부정적일 수도 있다.⁵²⁾

직무만족의 중요성은 호텔조직과 같은 서비스기업에서는 종사원들의 서비스 품질을 향상시키고 집단에 대한 성과를 높여주는 데 의의가 있다.⁵³⁾

48) 김경희(2007). 여행업종사자의 직무만족과 이직의사연구, 『문화관광연구』, 9(1): pp. 112-126.

49) 박진영·구본기(2010). 여행사종업원의 조직후원 인식과 직무성과의 관계에 대한 연구, 『관광연구』, 25(2): pp. 65-82.

50) 김성혁·원윙희(1992). 호텔종사원의 직무만족과 서비스 제공수준 및 성과에 관한 연구, 세종대학교 대학원 박사학위논문, pp. 10-19.

51) 김봉규(2006). 관광호텔종사원의 직무만족에 관한 실증적연구, 『관광학연구』, 30(2), pp. 217-236.

52) 김경희(2007). 여행업종사자의 직무만족과 이직의사연구-국외여행업종사자를 중심으로, 『문화관광연구』, 9(1), pp. 113-126.

53) 박진영(2006). 호텔종사원의 학습지향성 및 교육프로그램 만족도가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 『관광연구』, 21(2), pp. 23-39.

따라서 종사원들이 어떠한 요소들을 통해 직업생활에 만족할 수 있는가를 파악하여 충족시킴으로서 긍정적인 직무태도를 유발시켜 생산효율성을 제고시키는 것이 중요하다⁵⁴⁾ 제주지역 일본어관광통역 안내사의 직무만족요인으로 개인적 성취, 직업의 전망, 경제적 만족, 타인의 인정, 사회적 성취를 도출하였고 개인적 성취가 가장 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났으며⁵⁵⁾ 직무자체 근무환경 자격 및 자질 동료관계 장래성 등 요인 중에서도 직무자체 요인이 직무만족에 가장 많은 영향을 미치는 것을 알아냈다.

관광통역가이드의 직무만족 요인을 작업환경, 가치판단의 준비, 개인의 내재적인 특성이라 규정하고, 그 영향 요인을 외국 문헌을 이용하여 정리하였다.⁵⁶⁾

Spector(1997)는 일반적인 직무만족 요인이 14가지로 정리된다고 하였다. 즉, 이해, 의사소통, 동료, 부차적인 혜택, 직무조건, 직무자체, 조직자체, 조직의 방침과 절차, 급여, 개인적 성장, 승진기회, 인정, 안전, 상사(감독자)등으로 정리되었다.

민창기(1997)는 직무자체에 대한 만족, 급여, 승진, 복지 작업조건, 구성원간의 인간관계 관리방법 등의 요인이 직무만족에 영향을 미친다고 하였다.

박봉규(1999)는 종사원의 직무 만족에 영향을 미치는 요인으로는 인구 통계적 요인, 개인적 요인, 직무자체, 요인, 등을 주장하였다.

직무만족은 협의로 직무상 욕구충족을 의미하며, 광의로 직무와 관련된 태도의 만족도를 의미한다. 신애경(2003)은 직무만족을 직무행동의 측면에서 직무수행자의 태도나 가치, 신념, 및 욕구 등의 충족수준 및 직무와 관련시켜서 직무수행자가 갖게 되는 감정적 만족감으로 정의하였다. 직무만족의 정도를 나타내는 직무만족도의 정의에 대해서 최병우(2004)는 자신의 직무에 대한 애착, 열의 등의 긍정적 감정 상태라고 정의하면서 직무수행 중에 동기와 욕구가 충족될 때 직무만족도가 강화될 수 있다고 하였다.

이정순(2005)은 관광통역안내사의 직무만족을 자신의 직무와 관련된 가시적, 비가시적인 제한 사항들에 있어서 물리적, 심리적 만족에 대한 인식의 정도로 정

54) 양필수·오상훈·박시사(2007). 관광통역안내사의 직업선택동기와 직무만족도에 관한 연구 제주지역일본어 관광통역안내사를 중심으로, 『관광연구저널』, 21(1), pp. 175-192.

55) 최종률·양정미·임진희(2010). 태국관광가이드의 직무만족과 장래성 인식 집단 간 차이 연구 『관광레저연구』, 22(4), pp. 231-248.

56) 신애경(2003). 관광통역안내원의 직무만족도에 관한 연구 경희대학교 관광대학원 석사학위논문

의하였다. 아예 본 연구에서 관광안내사의 직무만족은 자신의 관광안내 직무, 상사 및 동료와의 관계, 보수와 관련된 정서적 만족에 대한 인식 정도로 정의하고자 한다. 직무만족에 관한 연구는 각 분야에서 활발히 진행되고 있고 그 중에서도 관광업계 관련 종사자들의 직무만족에 관한 연구를 검토하여, 관광안내사의 직무만족도를 측정하는 도구를 설계해 보고자 한다.

오원철(1995)은 연령, 성별, 학력, 종교 등의 개인적 특성과 일의 수행시간, 일의 난이도와 같은 직무와 관련된 요인, 직원상하관계를 의미하는 조직적 요인, 작업장이나 사무실과 같은 환경적 요인 등이 직무만족에 영향을 미친다고 하였다.

그리고 박충희는 임금, 인간관계, 성취도, 승진, 직장생활의 질, 리더행동 등, 이항구는 직무자세, 생활환경, 능력평가, 인간적 유대관계, 이관호는 임금, 업무환경, 승진 및 발전기회, 안정도, 복리후생, 회사경영방침, 감독방법, 동료관계, 이광영은 개인적 특성으로 연령, 성별, 근속연수, 부양 가족수, 교육수준을, 직무 특성으로 작업집단의 분위기와 규모, 직무범위, 직무유형, 동료관계, 작업감독유형을, 조직의 특성으로 급여, 승진기회, 사회정책과 절차, 조직구조를 직무만족에 영향을 주는 요인으로 정리하였다(이정순, 2005 재인용).

송효분·김민주(2003)는 서울시에 입지하고 있는 특정여행사에 전문적으로 소속되어 있는 관광안내원과 프리랜서 성격의 관광안내원을 대상으로 성격특질과 직무만족, 직무몰입, 이직의도간 관계에 대해 연구하였다. 분석 결과, 성격특질 5요인과 직무만족의 상관관계는 전체적으로 유의하게 나타났고, 그 중 가장 큰 영향을 주는 요인은 성실성이며, 다음으로 호감성, 외향성의 순으로 나타났다. 정서적 불안정성은 직무태도 변수들과 부(-)의 관계를 보였다. 투어컨덕터와 가이드 집단 간 비교 분석을 한 결과 투어컨덕터는 성실성, 호감성 순으로 나타났고, 가이드는 성실성, 외향성 순으로 나타났다. 그리고 성격특질 5요인과 직무몰입의 상관 및 인간관계를 파악한 결과, 역시 성실성 요인이 가장 크게 영향을 주는 것으로 분석되었다. 이직의도와 관계에 있어서는 투어컨덕터의 경우 정서적 불안정성을 제외한 다른 성격특질 요인들과 이직의도 간에 전체적으로 부(-)의 관계가 나타났다. 반면 가이드의 경우 성실성과 정서적 불안정성만이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

신동숙(2005)은 한국관광공사에서 발행한 관광통역안내사명부에 등재되어 있는 관광통역안내사를 대상으로 이들의 직무만족을 연구하였다. 특히 직무만족 요인을 내재적 직무요인(자부심, 성취감, 직무내용, 책임감, 성장가능성, 인정), 외재적 직무요인(근무시간, 보수, 회사의 정책, 상사와의 관계, 안정성), 직무만족(사회인식, 업무능력, 전체적 만족도), 인구통계적 변수(성별, 연령, 교육수준, 전공여부, 결혼여부, 소득, 근무 연수, 근무일수, 근무형태)로 구분하여 분석한 결과, 내재적 요인과 외재적 요인 모두 직무만족과 관계가 있었으며 외재적 요인이 더 강한 영향을 미치는 것으로 나타났다.⁵⁷⁾

신애경(2006) 역시 한국관광공사에 등록된 관광통역안내원을 대상으로 직무만족도를 분석하여 합리적 인력관리 개선방안을 제공하고자 하였다. 설문 항목은 개인적 특성, 직무만족 요인, 전반적인 직무만족, 직업의 타인추천 의향 등 4가지 영역으로 구성하였다. 개인적 특성 중 연령, 결혼여부, 월평균소득에 따라 전반적인 직무 만족은 차이가 있는 것으로 나타났다. 그리고 직무자체에 대한 만족, 장래성에 대한 만족, 근무환경에 대한 만족, 사회적 지위에 대한 만족 4가지 요인이 관광통역안내원의 전반적인 직무만족 수준에 영향을 미친다는 가설이 채택된 반면, 인간관계에 대한 만족 요인은 유의미한 결과를 보이지 않았다.

이정희(2002)는 서울시내 인바운드 여행사에 소속되어 있는 관광통역안내원을 대상으로 설문조사를 통해 직업에 대한 전반적인 만족도와 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 분석하였다. 그 결과 관광통역안내원직에 대한 수입의 만족도가 가장 낮게 나타났고, 다음으로 전망에 대한 만족, 근무시간에 대한 만족, 업무환경에 대한 만족도 순으로 낮게 나타났다. 그리고 개인적 특성별로 분석한 결과, 통역 언어의 불균형, 성별 불균형, 여행사와의 소속관계 등에 따라 직무만족에 차이가 나타났다.

신강현 · 김윤태(2009)는 서울 및 수도권에 위치한 여행사에 근무하는 종사원을 대상으로 하여 이들이 지각하는 관리자 리더십이 직무몰입과 직무만족에 미치는 영향을 연구하였다. 그 결과 중에서 조직몰입과 직무만족 간 영향을 보면, 조직몰입은 직무만족의 하위 변수인 일반직무만족과 보수승진만족에 모두 유의

57) 신동숙(2005). 관광통역안내사의 직무만족과 직무만족 요인에 관한 연구 『관광학연구』, 23, pp. 155-178.

한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

고석영·이상봉(2008)은 여행사 종사원들을 대상으로 인구통계학적 특성에 따른 조직몰입 차이, 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향에 대해 분석하였다. 그 결과를 보면 모든 인구통계학적 특성이 근속몰입 차이에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 감정몰입에는 부분적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

채희용·윤세환(2009)은 서울·경기지역의 여행사에 근무하는 종사원들을 대상으로 상사신뢰, 동료신뢰, 조직신뢰와 직무만족, 조직몰입간 영향관계를 살펴보았다.

분석 결과 조직신뢰, 상사신뢰, 동료신뢰 중 상사신뢰만 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 조직신뢰와 상사신뢰가 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

권명란·이재만(2008)은 여행업 종사원 교육훈련이 직무만족에 미치는 영향에 대해 연구하였는데, 실증적 분석 결과는 다음과 같다. 교육훈련은 종사원들의 교육훈련동기와 성취욕구, 능력이 항상 갖춰지고, 여행업체 상사나 동료의 지원 또는 환경 분위기가 조성될 때 종업원의 직무만족을 이끌어 낼 수 있는 것으로 나타났다.

4) 감정노동과 직무만족의 관계

나태균 등(2005)⁵⁸⁾은 Morris and Feldman(1996)⁵⁹⁾의 연구를 기초로 레스토랑 직원들의 감정노동과 직무만족과의 구조적 관계를 연구하였다. 이 연구에서 감정노동은 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 호텔직원의 감정노동과 직무만족간의 관계를 연구하였다⁶⁰⁾. 정명숙·김광점(2006)의 간호사들의 감정노동과 직무만족간의 관계에 대한 연구에서는 감정노동이 클수록 간호사들의 직무만족이 낮다는 연구결과를 밝혔다⁶¹⁾. 박봉규(2008)의 연구에서는 부산지역 특급 호텔종사자의 감정노동과 직무만족간의 관계에 대해 실증분석을 실시하였고, 분석결과 감정노동이 직무만족에 유의미한 영향을 미치며 조직지원이 두 변수 간에 조절효과를 보이는 것으로 나타났다⁶²⁾. 즉 감정노동은 직무만족, 조직몰입, 이직의도와 같은 조직유효성에 유의미한 영향을 미치고 있다는 것을 유추할 수 있다.

감정노동(emotional labor)은 의료 서비스, 심리학, 사회학뿐만 아니라 경영학, 관광학 등과 같은 분야에서도 다양한 주제로 연구되어 왔다. 감정노동은 감정의 중요성을 제기한 Weiss and Cropanzano(1996)⁶³⁾의 정서적 사건 이론(AET: Affective Events Theory)에서 조직 관리에 있어 구성원들의 감정의 중요성이 설명되고 있다. 과거에는 감정이 조직의 성과를 증대시키는데 있어서 중요하게 언급되는 요소가 아니었지만 소비자본주의 사회로의 전환과 동시에 감정노동의 부작용이 팽배해지면서 이에 따른 기업이 받는 긍정·부정적 영향이 증가하였고, 결국 조직차원의 관리가 필요한 수준까지 이르게 되었던 것이다⁶⁴⁾

종사자는 대중과 접촉하게 되면서 의지를 가지고 어떤 감정 상태를 생산해 내

58) 나태균·박인수·전경철(2005). 외식산업에서 감정 노동이 감정적 고갈에 미치는 영향-서울 시내 패밀리레스토랑 종사자를 대상으로. 『한국조리학회지』, 11(3), pp 89-102.

59) Morris, J. A., & Feldman, D. C.(1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), pp. 986-1010.

60) 고동우·지선진·송운강(2001). 감정노동의 부정적 영향과 지각된 조직지지의 조절효과-호텔서비스직 종사원을 대상으로. 『관광학연구』, 25(2), pp. 295-314.

61) 정명숙·김광점(2006) 원저: 감정노동과 상사의 감성지능이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 『한국 병원경영학회지』, 11(4), pp. 1-18.

62) 박봉규(2008). 연구논문: 조직구성원의 감정노동과 직무태도간의 관계에서 조직지원과 자기유능감이 미치는 조절효과. 『인적자원관리연구』, 15(1), pp. 69-85.

63) Weiss, H. M., & Cropanzano, R.(1996). *Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical Reviews*, 18, pp. 1-74.

64) Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H.(1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), pp. 88-115.

는데, 이는 감정 작업과 같은 일종의 스트레스의 개념이라고 주장하였다. 또한, 조직 내 종사자들이 조직의 일원으로 직무를 효율적이게 수행하고 동시에 조직의 규범에 따라 그들이 요구하는 감정을 표면적으로 나타나게 되는데 이때 개인이 경험하는 감정표현과 조직이 요구하는 감정표현의 차이로 인한 감정적 부조화를 조절하는 행위라고 설명하였다.

Ashforth and Humphrey(1993)도 감정노동을 통해 종사자가 느껴지는 감정부조화에 대처하는 노력에 대해 언급하며, Hochschild(1983)⁶⁵⁾의 주장을 뒷받침하고 있다. Morris and Feldman(1996)⁶⁶⁾은 종사자가 고객에게 서비스 제공할 때 조직이 바라는 감정을 표현하기 위한 계획, 노력, 통제로 정의하고 종사자가 표현하고자 하는 자신의 감정과 조직이 바라는 감정이 불일치할 때 드는 감정노동에 대해 더 많은 노력이 필요함을 주장하였다.

감정노동의 구성요소로는 내적상태 감정을 그대로 유지하면서 업무에 필요하고 조직에서 요구하는 대로 표면적으로 보이는 감정표현만 바꾸는 표면행위(surface acting)와 자신이 스스로 느끼는 감정을 직무수행에 바르게 표현되는 감정과 일치되게 스스로 조절하는 내면행위(deepacting)로 구분할 수 있다⁶⁷⁾

Vroom(1964)⁶⁸⁾은 직무만족을 개인이 현재 수행중인 역할에 대한 감정 상태로 정의했고 Porter(1975)⁶⁹⁾는 조직 구성원의 직무에 대한 만족도로 조직 내의 종사자들이 지니는 감정적 성향으로 정의하였다. 직무만족은 조직의 운영이 얼마나 효율적인가를 평가하는 중요한 지표가 되어왔으며 일종의 정서적 반응으로 간주되고 있다. McCormic and Tiffin(1974)의 직무만족은 직무에서 얻어진 만족도 정도로 자기실현과 같은 자기감정과 성취욕으로서 직무만족 수준은 가치의 변화에 의해 반영된다고 하였다⁷⁰⁾. Robbins, Millett and Marsh(1998)는 직무에 대한 태도로서 종사자가 실제로 얻는 것과 반드시 얻어야만 한다고 믿는 것과의 차이

65) Hochschild, A.(1983). The managed heart; Commercialization of human feeling berkeley. The University of California

66) Morris, J. A., & Feldman, D. C.(1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. Academy of Management Review, 21(4), pp. 986-1010.

67) 최창환·이승곤(2010). 호텔 직원의 감정노동 하에서 비호감 고객에 대한 지각의 선행 및 결과요인간의 구조관계. 『호텔관광연구』, 39(단일호), pp. 176-192.

68) Vroom, V. H.(1964). Work and motivation. N.Y: John Wiley & Sons.

69) Porter, L. W.(1975). Lawer, E. E., & Hackman, J. R.(1975). Behavior in organizations. New York: McGraw-Hill

70) McCormick, E. J, & Tiffin, J.(1974). Industrial psychology. Prentice-Hall.

로 보았다⁷¹⁾. Granny et al.(2001)은 직무에 대한 정서적, 감정적 반응이 며 실제 결과와 기대하던 결과와 비교하는 것으로부터 나타나는 것이라고 주장하였다⁷²⁾. 즉, 직무만족은 조직구성원의 주관적 가치로서 직무와 직무수행의 결과로 발생하는 긍정적인 감정 상태이기 때문에 태도, 가치, 욕구, 신념 등과 밀접한 관련이 있고 조직에서 개인이 수행하는 과정에 대한 감정 상태를 의미하며 생산성에 상관관계가 있어 아주 중요하게 다루어지고 있다.

강주희(2007)⁷³⁾는 직무만족이 그들 직업에 대한 감정적 평가(Kim, Leong & Lee, 2005)를 나타내며 자신이 수행하는 업무량이 많거나 역할이 모호한 것을 원하지 않기 때문에 이런 상황에선 직무만족도 역시 감소하게 된다고 주장하였다. 오종철·양태식(2012)은 서비스 기업에서 창의적 리더십과 직무만족의 인과관계에 있어 매개효과를 검증한 결과 매개역할을 하는 것으로 나타났다⁷⁴⁾.

감정노동과 직무만족에 대한 포괄적인 연구는 Hochschild의 소외가설에 대한 Adelman(1989)의 연구에서 감정노동을 노동의 강도에 따라 분류하여 분석한 결과 높은 강도의 감정노동이 요구되는 직무일수록 종사원들은 높은 직무불만족, 낮은 자존감, 나쁜 건강상태, 정신적 고갈의 심화를 나타내었다.

Averaham은 감정노동의 차원인 감정적 부조화가 소진을 일으킴으로서 둘 사이의 인과관계를 확인하였다. Rafaeli & Sutton(1988)은 감정노동을 수행하는 종사자의 실제 감정과 조직의 감정표현 규범에 부합되는 종사자의 감정표현이나 행동이 상충될 때 감정노동의 심리적 결과인 감정적 부조화가 발생한다고 하였다. 이는 종사자가 강하고 지속적인 역할스트레스 요인인 감정적 부조화를 경험하게 되고 이를 극복하기 위한 자기방어기제의 사용으로 감성의 사용을 최대한 억제하여 매사에 기계적인 대응을 하는 비인간화의 길로 접어들게 되며 조직이 요구하는 대인관계를 효과적으로 수행해 낼 수 없는 자아를 발견하게 되어 자아성취감이 낮아지게 된다는 것이다.

71) Robins, S. P., & Waters-Marsh, T. C. R., & Millett, B.(1998). Organizational behaviour concepts, controversies and applications. New York: Prentice Hall.

72) Granny, C. J., Smith, P. C., & Stone, E. F.(2001). Job satisfaction. New York: Lexington Books

73) 강주희(2007). 기업조직에서 개인의 사회적 자본이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 『사회과학연구』, 33(1), pp. 19-39.

74) 오종철·양태식(2012). 서비스 기업에서 창의적 리더십이 직무만족과 혁신행동에 미치는 영향: 라포의 매개효과 및 조절효과를 중심으로. 『서비스 경영학회지』, 13(2), pp. 47-71.

이러한 직무불만족을 경험한 종사자는 직무만족과 조직전념의 수준이 현저히 떨어지게 되며 신체적, 정신적 문제를 일으키는 한편, 다른 종사자들에게까지 악영향을 미쳐, 조직 유효성 향상에 걸림돌이 되는 것으로 보고 있다. 국내에서는 호텔 종사원의 감정노동이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것을 입증한 연구⁷⁵⁾이외에도 종업원들의 감정적 부조화가 직무만족 수준저하, 정신적 고갈을 심화, 조직 내 상사나 동료의 사회적 지원정도와 직무만족, 정신적 고갈과의 관계를 조절, 개인의 성취욕구가 감정적 부조화와 직무만족, 정신적 고갈의 관계를 분류하여 연구한 결과 감정노동을 수행하는 종업원이 감정적 부조화를 높게 지각할수록 종업원의 직무만족의 수준저하 및 감정적 고갈과 탈 인격화가 심화되었고, 종업원의 성취욕구, 상사와 동료의 사회적 지원은 감정적 부조화와 감정적 고갈, 탈 인격화간의 관계를 약화시키는 것으로 보고 있다.⁷⁶⁾

직무만족은 협의로 직무상 욕구충족을 의미하며, 광의로 직무와 관련된 태도의 만족도를 의미한다. 직무만족의 정도를 나타내는 직무만족도의 정의에 대해서 최병우(2004)는 자신의 직무에 대한 애착, 열의 등의 긍정적 감정 상태라고 정의하면서 직무수행 중에 동기와 욕구가 충족될 때 직무만족도가 강화될 수 있다고 하였다. 이정순(2005)은 관광통역안내사의 직무만족을 자신의 직무와 관련된 가시적, 비가시적인 제한 사항들에 있어서 물리적, 심리적 만족에 대한 인식의 정도로 정의하였다. 아예 본 연구에서 관광안내사의 직무만족은 자신의 관광안내 직무, 상사 및 동료와의 관계, 보수와 관련된 정서적 만족에 대한 인식 정도로 정의하고자 한다. 직무만족에 관한 연구는 각 분야에서 활발히 진행되고 있고 그 중에서도 관광업계 관련 종사자들의 직무만족에 관한 연구를 검토하여, 관광안내사의 직무만족도를 측정하는 도구를 설계해 보고자 한다.

송효분 , 김민주 (2003)는 서울시에 입지하고 있는 특정여행사에 전문적으로 소속되어 있는 관광안내원과 프리랜서 성격의 관광안내원을 대상으로 성격특질과 직무만족, 직무몰입, 이직의도간 관계에 대해 연구하였다. 분석 결과, 성격특질 5요인과 직무만족의 상관관계는 전체적으로 유의하게 나타났고, 그 중 가장

75) 박효진(2002). 호텔종사원의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문, pp. 64-65.

76) 김우진(1999). 감정적 부조화가 직무만족과 정신적 고갈에 미치는 영향, 서강대학교 대학원 석사학위논문

큰 영향을 주는 요인은 성실성이며, 다음으로 호감성, 외향성의 순으로 나타났다.

신동숙(2005)은 한국관광공사에서 발행한 관광통역안내사명부에 등재되어 있는 관광통역안내사를 대상으로 이들의 직무만족을 연구하였다. 특히 직무만족 요인을 내재적 직무요인(자부심, 성취감, 직무내용, 책임감, 성장가능성, 인정), 외재적 직무요인(근무시간, 보수, 회사의 정책, 상사와의 관계, 안정성), 직무만족(사회인식, 업무능력, 전체적 만족도), 인구통계적 변수(성별, 연령, 교육수준, 전공여부, 결혼여부, 소득, 근무 연수, 근무일수, 근무형태)로 구분하여 분석한 결과, 내재적 요인과 외재적 요인 모두 직무만족과 관계가 있었으며 외재적 요인이 더 강한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Ⅲ. 연구모형과 조사 설계

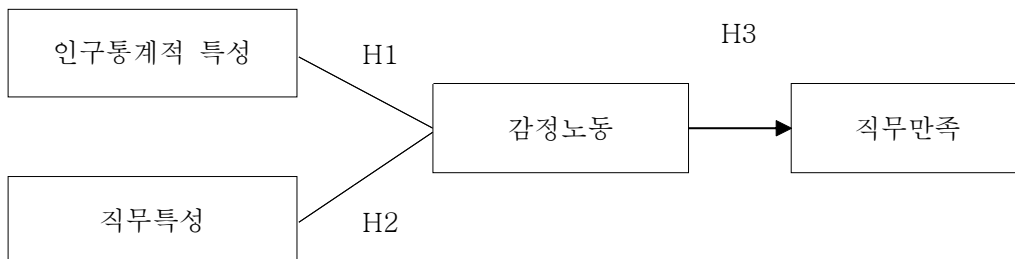
1. 연구모형 및 가설 설정

1) 연구모형

본 연구에서는 국내여행안내사들의 감정노동에 따라 직무만족에 영향을 미칠 것이라는 가정 하에 이론적 배경과 문헌연구들을 중심으로 다음과 같이 연구가설과 연구모형을 설계하였다.

감정노동과 직무만족에 대한 선행연구에서 감정노동과 직무만족의 관계에 부(-)의 영향관계를 갖는 것을 밝혔다(Rafaeli & Sutton, 1988; 김우진, 1999; 박효진, 2001). 따라서 본 연구에서도 국내여행안내사의 감정노동은 직무만족에 부(-)의 영향관계를 가질 것이라고 가정하였다.

이상과 같이 논의된 근거와 문헌 연구에 의한 이론 고찰을 바탕으로 본 연구에서는 국내여행안내사들이 경험하는 감정노동에는 인구통계적 특성에 따라 차이가 있을 수 있으며 그 차이를 알아보고자 가설을 설정하였다. 또한 국내여행안내사의 감정노동은 국내여행안내사의 직무만족에 각각 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하였다. 이를 토대로 본 연구의 모형을 <그림 3-1>과 같이 제시할 수 있다.



<그림 3-1> 연구의 모형

본 연구에서는 독립변수로 Hochschild가 정립한 감정노동의 개념을 채택하였고, 이에 영향을 받는 종속변수로 Herzberg가 제시한 직무만족 개념을 채택하였다.

2) 연구가설

앞에서 살펴본 선행연구를 토대로 설정한 연구모형을 검증하기 위한 연구가설을 아래와 같이 설정하였다.

가설 1. 국내여행안내사의 인구통계적 특성에 따라 감정노동에 차이가 있을 것이다.

- 1-1. 성별에 따라 감정노동에 차이가 있을 것이다.
- 1-2. 연령에 따라 감정노동에 차이가 있을 것이다.
- 1-3. 학력에 따라 감정노동에 차이가 있을 것이다.

가설 2. 국내여행안내사의 직무특성에 따라 감정노동에 차이가 있을 것이다.

- 2-1. 경력에 따라 감정노동에 차이가 있을 것이다.
- 2-2. 고용형태에 따라 감정노동에 차이가 있을 것이다.
- 2-3. 근무일수에 따라 감정노동에 차이가 있을 것이다.

가설 3. 국내여행안내사의 감정노동은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

- 3-1. 감정노동(감정부조화, 빈도정도, 감정표현)은 경제적 보상에 영향을 미칠 것이다.
- 3-2. 감정노동(감정부조화, 빈도정도, 감정표현)은 개인 성취감에 영향을 미칠 것이다.
- 3-3. 감정노동(감정부조화, 빈도정도, 감정표현)은 장래성에 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 과정으로써 본 연구의 객관적인 개념을 정립하기 위하여 설정되며 본 연구에서 국내여행안내사원의 감정노동을 통한 직무만족과의 연관성을 규명하는데 있어 임의 해석하는데 따른 오류를 방지하기 위하여 다음과 같이 각 변수들을 정의하고자 한다.

(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.

1970년대부터 사회심리학자들에 의해 감정이 노동의 한 형태로 간주되기 시작하였다. 이후 조직에서 종업원들의 감정을 또 다른 형태의 노동으로 관리하기 시작하면서 감정에 관한 연구의 틀이 제지되기 시작하였다

이와 같은 감정노동의 하위개념으로 Morris와 Feldman(1996)의 연구에서 비롯된 감정표현의 빈도, 바람직한 감정표현에 요구되어지는 주의정도, 표현되어지는 감정의 다양성, 조직이 요구하는 기대감정을 표현하는 데서 기인하는 감정적 부조화가 있다. 본 논문은 항상 밝은 표정과 긍정적인 마음으로 고객을 대하는 호텔 종사원을 대상으로 한 연구이므로 감정의 다양성중 긍정적인 감정표현만을 측정 변수로 선택하였다.

감정노동을 측정하기 위하여 Morris와 Feldman(1996)의 연구를 기초로 만들어진 김민주(1998)의 연구문항을 사용하였다. 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정적 부조화로 구성되어 있다.

(2) 직무만족

직무만족이란 일반적으로 개인의 욕구와 필요를 충족시켰을 때 느끼는 정도

를 의미하는 것으로 정확히 한마디로 정의하기는 매우 어려운 일이며, 현재까지도 모든 사람들이 공감하는 만족스러운 정의가 구체적으로 무엇이나에 대해서는 이론이 분분하다 즉, 자신이 담당하고 있는 직무에 대해서 일반적으로 만족하는 정도를 의미하는 것으로 직무에 대한 흥미와 만족도, 직무의 중요성 지각, 성취감 인식, 자기개발성의 정도를 말한다.

이상을 종합해 보면 직무만족이란 종업원이 직무와 관련하여 경험하는 유쾌한 감정적 상태 내지 만족의 정도를 의미하며 그것은 다중차원의 것이며, 직무에 대한 여러 태도들의 총합이라고 이해 할 수 있다. 즉, 직무만족이 높은 수준의 사람은 자신의 직무환경에 대해서 매우 긍정적인 태도를 가지고 있고, 반면에 직무에 불만인 사람은 직무환경에 대해 부정적인 태도를 갖고 있다.

그러므로 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 가진 사람은 회사를 홍보하게 되고, 조직내부에서 원만한 인간관계를 유지함은 물론 이직율과 결근율이 크게 감소하게 되어 결국은 조직기대목표에 크게 기여하게 된다.⁷⁷⁾

3. 측정도구 및 연구대상

(1) 설문지 구성 및 변수 측정

본 논문에서 제시한 가설을 검증하기 위한 도구로 사회과학에서 많이 사용하는 설문지 응답방식을 채택하였다. 표준화된 설문지는 미리 설정된 응답으로 제한되어 있어서 모든 응답자에게 동일한 내용을 동일한 방식으로 질문하기 때문에 측정도구의 변화에 따른 측정의 오류를 최소화 하여 보다 신뢰성 있는 결과를 얻을 수 있다

국내여행안내사의 감정노동, 그리고 직무만족을 측정하기 위한 문항과 인구 통계학적 특성에 관한 문항으로 설문지를 구성하였다.

<표 3-1>은 본 연구에서 사용된 설문지의 구성을 정리한 것이다.

77) 신유근(1986). 조직행위론, 서울: 다산출판사, p. 197.

<표 3-1> 설문지 구성

변수명	하위차원	항목번호	항목수	척도
감정노동	빈도	1-3	3	5점 Likert
	감정표현의 주의정도	4-6	3	5점 Likert
	감정부조화	7-9	3	5점 Likert
	감정표현의 다양성	10-11	2	5점 Likert
직무만족	장래성	1-3	3	5점 Likert
	개인적 성취	4-8	4	5점 Likert
	경제적 보상	9-10	2	5점 Likert
	근무환경	11-17	8	5점 Likert
	전체적인직무만족도	18	1	5점 Likert
인구통계적변수	성별, 연령, 경력, 학력, 평균소득, 고용형태, 근무일수	1-7	7	명목, 서열척도
총 계			36	

본 연구에서 사용된 설문지는 크게 3부분으로 구성되어 있으며, 인구통계학적 변수를 포함하여 총 36문항으로 이루어져 있다. 첫 번째 부분은 감정노동의 하위 개념인 감정노동의 빈도, 감정표현에 대한 주의정도, 감정적 부조화, 다양성을 측정하기 위해 총 11개의 문항으로 구성되어 있으며, 두 번째 부분은 직무만족을 측정하기 위한 부분으로써 장래성, 개인적 성취, 경제적 보상, 근무환경 등 17개 문항과 전반적인 직무만족도를 측정하기 위한 문항으로 총 36개 문항으로 구성되어 있다. 마지막 부분은 인구통계학적 특징을 측정하기 위해 성별, 연령, 경력, 학력, 평균소득, 고용형태, 근무일수 등의 7개의 항목으로 구성되어 있다.

(2) 표본의 선정

본 연구는 국내여행안내사의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위하여 제주도내에 국내여행안내사 자격증을 취득 후 최소 5년 이상 실제로 단체 및 개인여행객들과 안내횟수가 많은 국내여행안내사로 한정하여 설문을 실시하였다.

일반적으로 서비스 종사자라 할 수 있는 교사, 간호사, 자원봉사자를 대상으로

한 감정노동에 관한 연구는 이미 언급한 바와 같이 상당한 연구가 진행되어온 상태이나 여행업 안내서비스를 담당하는 국내여행안내사들을 대상으로 한 연구는 아직까지 너무나 많이 미흡한 상태이다.

각각의 여행객에게 수준 높은 서비스를 제공하는 국내여행안내사들은 여행객과 끊임없이 만나고 상호작용하며 이때 국내여행안내사들의 개개인 역시 그들의 감정을 배제하기란 쉬운 일이 아니다. 이런 측면에서 국내여행안내사들을 대상으로 감정노동과 직무만족의 이론을 적용해 보고자 하였다.

표본추출은 비확률 추출방법 중 편의표본추출(convenience sampling)을 사용하였으며 설문대상은 국내여행안내사 자격증을 취득 후 최소 5년 이상 실제로 단체 및 개인여행객들과 안내횟수가 많은 국내여행안내사로 한정하였다. 설문지는 자기기입식으로 구성하여 응답자가 직접 기입하도록 하였다.

자료의 수집은 2017년 2월 1일부터 30일까지 약 30일간 걸쳐 실시되었으며, 제주도에 있는 국내여행안내사 협회 및 관광지에 직접 방문하여 설문지를 배포 및 회수하는 방법을 실시하여 데이터를 수집하였다. 표본의 수는 총 240부의 설문지를 배포하여 202부가 회수되었으며, 회수된 설문지중 응답 누락정도가 심한 설문지와 중심화 경향이 두드러진 설문지 26부를 제외한 176부를 유효 표본으로 사용하였다.

IV. 실증분석 및 결과

1. 표본의 특성

다음의 <표 4-1>은 조사 대상자의 일반적 특성을 빈도분석을 통해 나타낸 것이다.

<표 4-1> 조사 대상자의 일반적 특성

구분	빈도	퍼센트
남성	36	20.5
여성	140	79.5
합계	176	100.0

표본의 성별에 대한 현황을 살펴보면 여성이 140명으로 79.5%의 비율을 나타냈고 남성이 36명으로 20.5%의 비율을 나타냈다.

<표 4-2> 표본의 연령대

구분	빈도	퍼센트
20대	22	12.5
30대	1	.6
40대	52	29.5
50대	95	54.0
60대 이상	6	3.4
합계	176	100.0

표본의 연령대를 살펴보면 50대가 95명으로 54.0%의 가장 높은 비율을 나타냈고, 40대가 52명으로 29.5%, 20대가 22명으로 12.5%의 비율을 나타냈다.

<표 4-3> 표본의 업무경력

구분	빈도	퍼센트
5년 미만	27	15.3
5년-10년 미만	14	8.0
10년-15년 미만	4	2.3
15년-20년 미만	19	10.8
20년-25년 미만	42	23.9
25년 이상	70	39.8
합계	176	100.0

표본의 업무경력을 살펴보면 25년 이상이 70명으로 39.8%의 비율을 나타냈고, 20년-25년 미만이 42명으로 23.9%, 5년 미만이 27명으로 15.3%, 15년-20년 미만이 19명으로 10.8%, 5년-10년 미만이 14명으로 8.0%, 10년-15년 미만이 4명으로 2.3%의 비율을 나타냈다.

<표 4-4> 표본의 학력

구분	빈도	퍼센트
고교 졸업	93	52.8
전문대 졸업	54	30.7
대학 졸업	26	14.8
대학원 이상	3	1.7
합계	176	100.0

표본의 학력을 살펴보면 고교졸업이 93명으로 52.8%의 가장 높은 비율을 나타냈고, 전문대 졸업이 54명으로 30.7%, 대학 졸업이 26명으로 14.8%, 대학원 이상이 3명으로 1.7%의 비율을 나타냈다.

<표 4-5> 표본의 월소득

구분	빈도	퍼센트
100만원 미만	13	7.4
100만원-200만원 미만	53	30.1
200만원-300만원 미만	77	43.8
300만원-400만원 미만	25	14.2
400만원-500만원 미만	5	2.8
500만원 이상	3	1.7
합계	176	100.0

표본의 월평균 소득을 확인한 결과 200만원-300만원 미만이 77명으로 43.8%의 가장 높은 비율을 나타냈고, 100만원-200만원 미만이 53명으로 30.1%, 300만원-400만원 미만이 25명으로 14.2%, 100만원 미만 13명으로 7.4%, 400만원-500만원 미만이 5명으로 2.8%, 500만원 이상이 3명으로 1.7%의 비율을 나타냈다.

<표 4-6> 표본의 안내사 소득

구분	빈도	퍼센트
100만원 미만	21	11.9
100만원-200만원 미만	59	33.5
200만원-300만원 미만	74	42.0
300만원-400만원 미만	18	10.2
400만원-500만원 미만	2	1.1
500만원 이상	2	1.1
합계	176	100.0

표본의 안내사 소득을 살펴보면 200만원-300만원 미만이 74명으로 42.0%의 가장 높은 비율을 나타냈고, 100만원-200만원 미만이 59명으로 33.5%, 100만원 미

만이 21명으로 11.9%, 300만원-400만원 미만인 18명으로 10.2%, 400만원-500만원 미만과 500만원 이상이 각각 2명으로 1.1%의 비율을 나타냈다.

<표 4-7> 표본의 소속 유형

구분	빈도	퍼센트
여행사소속	60	34.1
프리랜서	116	65.9
합계	176	100.0

표본의 소속 유형을 여행사 소속과 프리랜서로 구분할 때 프리랜서가 116명으로 65.9%의 비율을 나타냈고, 여행사 소속이 60명으로 34.1%의 비율을 나타냈다.

<표 4-8> 표본의 한 달 중 근무일수

구분	빈도	퍼센트
5일 미만	16	9.1
5일-10일 미만	14	8.0
10일-15일 미만	39	22.2
15일-20일 미만	56	31.8
20일 이상	51	29.0
합계	176	100.0

표본의 한 달 중 근무일수를 살펴보면 15일-20일 미만이 56명으로 31.8%의 비율을 나타냈고, 20일 이상이 51명으로 29.0%, 10일-15일 미만이 39명으로 22.2%, 5일 미만이 16명으로 9.1%, 5일-10일 미만이 14명으로 8.0%의 비율을 나타냈다.

2. 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구에서는 가장 널리 쓰이고 있는 내적 일관성법인 동일한 개념을 측정하기 위해 여러 개의 항목을 이용할 경우 Cronbach's α 계수를 이용하여 신뢰성을 측정하였다. 일반적으로 Cronbach's α 계수가 0.9 이상이면 신뢰도가 매우 높다고 보고 있으나 0.6 이상이 되면 비교적 신뢰도가 적합한 것으로 보고 있다(이학식·임지훈, 2008).

요인분석의 추출방법은 주성분분석을 사용하였다. 요인의 회전방법은 요인간에 독립성을 유지하고, 각 요인의 적재치를 단순화하기 위하여 직각회전(orthogonal rotation) 방식인 베리맥스(varimax) 방식을 사용하였다. 요인적재량(factor loading)이 0.5 이상이면 유의한 변수로 판단하였으며, 요인의 수 결정은 고유값(eigenvalue)이 1.0 이상인 요인을 추출하였다(정삼권, 2014).

1) 감정노동의 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구는 국내여행안내사의 감정노동 11개 문항을 타당성 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 분석 결과는 <표 4-9>와 같이 3가지 요인이 추출되었다. 최종분석에서 총분산 설명력은 68.312%로 분석되었다. 표본크기의 적합도를 검증하는 KMO 계수는 0.794(d.f.= 55)로 높게 나타났으며, Bartlett's 검정은 변수들 간의 상관관계가 통계적으로 유의수준($p < 0.001$)으로 나타나 요인분석을 실시하기 위한 적절한 자료라고 할 수 있다.

국내여행안내사의 감정노동 변수의 요인에 대한 신뢰성 분석을 실시한 결과 <표 4-9>와 같이 요인-1의 Cronbach's α 계수는 0.818, 요인-2의 Cronbach's α 계수는 0.795, 요인-3의 Cronbach's α 계수는 0.780으로 나타나, 대체로 높게 분석되었다. 추출된 요인들에 대하여 요인-1은 국내여행안내사의 감정노동에 대한 '감정부조화', 요인-2는 국내여행안내사의 감정노동에 대한 '빈도 정도', 요인-3은 국내여행안내사의 감정노동에 대한 '감정 표현'으로 각각 명명하였다.

따라서 본 연구의 측정도구는 기존연구들과 비슷하게 나타나 독립변수인 국내

여행안내사의 감정노동(감정부조화, ‘빈도 정도, 감정 표현)에 대한 타당성(집중타당성과 판별타당성)과 신뢰성 모두 확보되었다고 하겠다.

<표 4-9> 감정노동의 신뢰성 및 타당성 검증

요인	변수	성분			공통성	항목제거시 신뢰도계수	신뢰도 계수
		1	2	3			
감정1	감정노동9	.795	-.022	.245	.693	.777	.818
	감정노동8	.793	.172	.078	.665	.762	
	감정노동5	.767	-.009	.005	.589	.787	
감정부조화	감정노동7	.695	.346	.036	.604	.772	
	감정노동4	.552	.520	-.005	.575	.803	
감정2	감정노동2	-.120	.803	.305	.752	.728	.795
	감정노동6	.065	.787	.317	.724	.723	
빈도정도	감정노동1	.355	.762	-.060	.711	.678	
	감정노동3	.513	.569	.055	.591	.737	
감정3	감정노동11	.113	.063	.888	.806	-	.780
	감정표현	감정노동10	.107	.293	.841	-	
고유값		4.381	1.874	1.259	진체분산설명력=68.312		
분산설명력		39.830	17.039	11.444			
KMO=.794, Bartlett의 근사 카이제곱=817.371, df=55, 유의수준=.000***							

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

2) 직무만족의 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구는 국내여행안내사의 직무만족 17개 문항을 타당성 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 분석 결과는 <표 4-10>과 같이 3가지 요인이 추출되었다. 최종분석에서 총분산 설명력은 65.617%로 분석되었다. 표본크기의 적합도를 검증하는 KMO 계수는 0.901(d.f.= 136)로 높게 나타났으며, Bartlett's 검정은 변수들 간의 상관관계가 통계적으로 유의수준(p< 0.001)으로 나타나 요인분석을 실시하기 위한 적절한 자료라고 할 수 있다.

국내여행안내사의 직무만족 변수의 요인에 대한 신뢰성 분석을 실시한 결과

<표 4-10>과 같이 요인-1의 Cronbach's α 계수는 0.903, 요인-2의 Cronbach's α 계수는 0.899, 요인-3의 Cronbach's α 계수는 0.846으로 나타나, 대체로 높게 분석되었다. 추출된 요인들에 대하여 요인-1은 국내여행안내사의 직무만족에 대한 '경제적 보상', 요인-2는 국내여행안내사의 직무만족에 대한 '개인 성취', 요인-3은 국내여행안내사의 직무만족에 대한 '장래성'으로 각각 명명하였다.

따라서 본 연구의 측정도구는 기존연구들과 비슷하게 나타나 독립변수인 국내여행안내사의 직무만족(경제적 보상, 개인 성취, 장래성)에 대한 타당성(집중타당성과 판별타당성)과 신뢰성 모두 확보되었다고 하겠다.

<표 4-10> 직무만족의 신뢰성 및 타당성 검증

요인	변수	성분			공통성	항목제거시 신뢰도계수	신뢰도계 수
		1	2	3			
만족1 경제보상	직무만족9	.813	.087	.218	.716	.888	.903
	직무만족13	.768	.191	.314	.724	.879	
	직무만족10	.767	.277	.230	.718	.880	
	직무만족8	.709	.203	.272	.618	.890	
	직무만족11	.691	.303	.356	.696	.883	
	직무만족14	.579	-.023	.551	.639	.897	
	직무만족12	.544	.438	.193	.525	.898	
만족2 개인 성취	직무만족4	.032	.876	.175	.800	.870	.899
	직무만족6	.162	.860	.105	.776	.858	
	직무만족5	.253	.818	.206	.775	.863	
	직무만족7	.410	.707	.133	.685	.885	
만족3 장래성	직무만족2	.256	.126	.723	.604	.811	.846
	직무만족15	.215	-.003	.706	.545	.841	
	직무만족16	.184	.325	.657	.571	.818	
	직무만족17	.390	.194	.633	.591	.811	
	직무만족1	.210	.319	.632	.545	.819	
	직무만족3	.277	.510	.539	.627	.821	
고유값		8.036	1.963	1.156	전체분산설명력=65.617		
분산설명력		47.271	11.545	6.801			

KMO=.901, Bartlett의 근사 카이제곱=1760.167, df=136, 유의수준=.000***

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

3. 가설 검증

가설 검증은 탐색적 요인분석과 신뢰도분석을 실시한 후 연구가설을 검증하기 위하여, 국내여행안내사 특성과 감정 노동(감정부조화, 감정 빈도정도, 감정 표현) 간의 차이 관계에 대하여 검정한다. 그리고 가설 검증에 필요한 모든 변수들은 탐색적 요인분석에서 나타난 요인별로 측정변수를 합산하여 평균을 구하는 잠재변수로 변환하였다.

1) 가설 1의 검증

(1) 성별 간의 차이 검증

차이 분석은 국내여행안내사의 성별(남성, 여성)에 따라 감정노동(감정 부조화, 감정 빈도정도, 감정 표현)에 대한 분산분석(ANOVA)을 이용하여 검증을 실시하였더니, <표 4-11>과 같이 나타났다.

첫째, 감정노동의 감정 부조화는 성별에 따라 통계적($F = .961, p = .340 > .05$)으로 유의하게 차이가 없는 것으로 나타났다. 둘째, 감정노동의 감정 빈도정도는 성별에 따라 통계적($F = -2.228, p = .029 < .05$)으로 유의하게 차이가 있는 것으로 나타났다. 셋째, 감정노동의 감정 표현은 성별에 따라 통계적($F = -2.657, p = .01 < .05$)으로 유의하게 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 4-11> 성별 간의 차이 검증

검증변수	집단	N	평균	표준편차	F 값	유의확률
감정 부조화	남성	36	3.2500	.67167	.961	.340
	여성	138	3.1217	.85280		
감정 빈도정도	남성	36	3.9792	.54894	-2.228	.029*
	여성	140	4.2214	.69562		
감정 표현	남성	36	3.5000	.59761	-2.657	.010*
	여성	139	3.8237	.82722		

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

(2) 연령별 간의 차이 검증

차이 분석은 국내여행안내사의 연령별에 따라 감정노동(감정 부조화, 감정 빈도정도, 감정 표현)에 대한 분산분석(ANOVA)을 이용하여 검증을 실시하였더니, <표 4-12>와 같이 나타났다.

첫째, 감정노동의 감정 부조화는 연령별에 따라 통계적($F = .450, p = .638 > .05$)으로 유의하게 차이가 없는 것으로 나타났다. 둘째, 감정노동의 감정 빈도정도는 연령별에 따라 통계적($F = 10.427, p = .000 < .001$)으로 유의하게 차이가 있는 것으로 나타났다. 셋째, 감정노동의 감정 표현은 연령별에 따라 통계적($F = 3.543, p = .031 < .05$)으로 유의하게 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 4-12> 연령별 간의 차이 검증

검증변수	집단	N	평균	표준편차	F값	유의확률
감정 부조화	30대 이하	23	3.0000	.66878	.450	.638
	40대	52	3.1885	.84799		
	50대 이상	99	3.1616	.83772		
	합계	174	3.1483	.81848		
감정 빈도정도	30대 이하	23	3.6087b	.62079	10.427	.000***
	40대	52	4.2115a	.70604		
	50대 이상	101	4.2797a	.60857		
	합계	176	4.1719	.67396		
감정 표현	30대 이하	23	3.3913b	.67347	3.543	.031*
	40대	52	3.7115ab	.91473		
	50대 이상	100	3.8650a	.73118		
	합계	175	3.7571	.79484		

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

(3) 학력별 간의 차이 검증

차이 분석은 국내여행안내사의 학력별에 따라 감정노동(감정 부조화, 감정 빈도정도, 감정 표현)에 대한 분산분석(ANOVA)을 이용하여 검증을 실시하였더니, <표 4-13>과 같이 나타났다.

첫째, 감정노동의 감정 부조화는 학력별에 따라 통계적($F = .481, p = .619 >$

.05)으로 유의하게 차이가 없는 것으로 나타났다. 둘째, 감정노동의 감정 빈도정도는 학력별에 따라 통계적($F= 6.450, p= .002 < .01$)으로 유의하게 차이가 있는 것으로 나타났다. 셋째, 감정노동의 감정 표현은 학력별에 따라 통계적($F= .414, p= .662 > .05$)으로 유의하게 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-13> 학력별 간의 차이 검증

검증변수	집단	N	평균	표준편차	F값	유의확률
감정 부조화	고교 졸업	92	3.1304	.83149	.481	.619
	전문대 졸업	54	3.1074	.75106		
	대학 졸업	28	3.2857	.91154		
	합계	174	3.1483	.81848		
감정 빈도정도	고교 졸업	93	4.0081b	.67511	6.450	.002**
	전문대 졸업	54	4.3935a	.50376		
	대학 졸업	29	4.2845a	.81483		
	합계	176	4.1719	.67396		
감정 표현	고교 졸업	92	3.7880	.73092	.414	.662
	전문대 졸업	54	3.6759	.84762		
	대학 졸업	29	3.8103	.90053		
	합계	175	3.7571	.79484		

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

2) 가설 2의 검증

(1) 근무연수별 간의 차이 검증

차이 분석은 국내여행안내사의 근무연수별에 따라 감정노동(감정 부조화, 감정 빈도정도, 감정 표현)에 대한 분산분석(ANOVA)을 이용하여 검증을 실시하였더니, <표 4-14>와 같이 나타났다.

첫째, 감정노동의 감정 부조화는 근무연수별에 따라 통계적($F= .911, p= .475 >$

.05)으로 유의하게 차이가 없는 것으로 나타났다. 둘째, 감정노동의 감정 빈도정도는 근무연수별에 따라 통계적($F= 3.000, p= .013 < .05$)으로 유의하게 차이가 있는 것으로 나타났다. 셋째, 감정노동의 감정 표현은 근무연수별에 따라 통계적($F= 1.417, p= .221 > .05$)으로 유의하게 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-14> 근무연수별 간의 차이 검증

검증변수	집단	N	평균	표준편차	F값	유의확률
감정 부조화	5년 미만	27	3.1778	.73868	.911	.475
	5년-10년 미만	14	3.5000	.66910		
	10년-15년 미만	4	3.1000	.82462		
	15년-20년 미만	19	3.0842	.87513		
	20년-25년 미만	42	3.2333	.81918		
	25년 이상	68	3.0324	.85944		
	합계	174	3.1483	.81848		
감정 빈도정도	5년 미만	27	3.8241b	.72991	3.000	.013*
	5년-10년 미만	14	4.1964ab	.44048		
	10년-15년 미만	4	4.4375a	.65749		
	15년-20년 미만	19	3.9474ab	.86434		
	20년-25년 미만	42	4.3750ab	.56647		
	25년 이상	70	4.2250ab	.64571		
	합계	176	4.1719	.67396		
감정 표현	5년 미만	27	3.4630	.73283	1.417	.221
	5년-10년 미만	14	3.8571	.84190		
	10년-15년 미만	4	3.6250	.47871		
	15년-20년 미만	19	3.5526	.97032		
	20년-25년 미만	42	3.8571	.79084		
	25년 이상	69	3.8551	.75781		
	합계	175	3.7571	.79484		

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

(2) 소득별 간의 차이 검증

차이 분석은 국내여행안내사의 소득별에 따라 감정노동(감정 부조화, 감정 빈도정도, 감정 표현)에 대한 분산분석(ANOVA)을 이용하여 검증을 실시하였더니, <표 4-15>와 같이 나타났다.

첫째, 감정노동의 감정 부조화는 소득별에 따라 통계적($F = .683, p = .604 > .05$)으로 유의하게 차이가 없는 것으로 나타났다. 둘째, 감정노동의 감정 빈도정도는 소득별에 따라 통계적($F = 3.793, p = .006 < .01$)으로 유의하게 차이가 있는 것으로 나타났다. 셋째, 감정노동의 감정 표현은 소득별에 따라 통계적($F = .310, p = .871 > .05$)으로 유의하게 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-15> 소득별의 차이 검증

검증변수	집단	N	평균	표준편차	F값	유의확률
감정 부조화	100만원 미만	13	3.2462	.77955	.683	.604
	100만원-200만원 미만	52	3.0038	.82366		
	200만원-300만원 미만	77	3.1766	.85899		
	300만원-400만원 미만	24	3.2500	.66267		
	400만원-500만원 미만	8	3.3500	.92428		
	합계	174	3.1483	.81848		
감정 빈도정도	100만원 미만	13	3.6538	.78088	3.793	.006**
	100만원-200만원 미만	53	4.0283	.72001		
	200만원-300만원 미만	77	4.3052	.62516		
	300만원-400만원 미만	25	4.2800	.50166		
	400만원-500만원 미만	8	4.3438	.65380		
	합계	176	4.1719	.67396		
감정 표현	100만원 미만	13	3.6923	.77831	.310	.871
	100만원-200만원 미만	52	3.7212	.76960		
	200만원-300만원 미만	77	3.8052	.85515		
	300만원-400만원 미만	25	3.6600	.67268		
	400만원-500만원 미만	8	3.9375	.86344		
	합계	175	3.7571	.79484		

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

(3) 소속별 간의 차이 검증

차이 분석은 국내여행안내사의 소속별에 따라 감정노동(감정 부조화, 감정 빈도정도, 감정 표현)에 대한 분산분석(ANOVA)을 이용하여 검증을 실시하였더니, <표 4-16>과 같이 나타났다.

첫째, 감정노동의 감정 부조화는 소속별에 따라 통계적($F = .010, p = .992 > .05$)으로 유의하게 차이가 없는 것으로 나타났다. 둘째, 감정노동의 감정 빈도정도는 소속별에 따라 통계적($F = -.016, p = .988 > .05$)으로 유의하게 차이가 없는 것으로 나타났다. 셋째, 감정노동의 감정 표현은 소속별에 따라 통계적($F = -.629, p = .531 > .05$)으로 유의하게 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-16> 소속별의 차이 검증

소속		N	평균	표준편차	F 값	유의확률
감정 부조화	여행사소속	59	3.1492	.79533	.010	.992
	프리랜서	115	3.1478	.83355		
감정 빈도정도	여행사소속	60	4.1708	.58493	-.016	.988
	프리랜서	116	4.1724	.71810		
감정 표현	여행사소속	60	3.7083	.67831	-.629	.531
	프리랜서	115	3.7826	.85103		

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

3) 가설 3의 검증

가설 검증은 탐색적 요인분석과 신뢰도분석을 실시한 후 연구가설을 검증하기 위하여, 국내여행안내사의 감정 노동(감정부조화, 감정 빈도정도, 감정 표현)과 직무만족(경제적 보상, 개인성취, 장래성) 간의 영향 관계에 대한 검증한다. 그리고 가설 검증에 필요한 모든 변수들은 탐색적 요인분석에서 나타난 요인별로 측정변수를 합산하여 평균을 구하는 잠재변수로 변환하였다.

(1) 감정노동과 경제적 보상 간의 검증

연구 가설 3-1은 ‘국내여행안내사의 감정 노동(감정부조화, 감정 빈도정도, 감정 표현)이 직무 만족의 경제적 보상에 영향을 미칠 것이다’를 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였더니 <표 4-17>과 같이 나타났다.

분석결과는 설명력(R^2)이 .221로 종속변수(직무 만족의 경제적 보상)를 22.1% 설명하고 있으며, 자유도(df= 3, 166)를 반영한 수정된 R^2 는 .209로 나타났다. 더빈-왓슨(Dubin-Watson)의 분석결과는 2에 가까운 1.976으로 0 또는 4에 가깝지 않게 나타나, 잔차에 대한 상관관계(독립성)가 없어 회귀모형이 적합하다. 회귀모형의 F값이 18.602($p=.000$)로 종속변수(직무 만족의 경제적 보상)에 통계적으로 매우 유의적인 것으로 나타났다.

국내여행안내사의 직무 만족의 경제적 보상에 대한 다중회귀식에 투입한 독립 변수들의 유의성 검증결과는 첫째, 국내여행안내사의 감정부조화는 다른 두 변수(감정 빈도정도, 감정 표현)가 회귀식에 포함되는 경우 t값이 $-.288(p=.774 > .05)$ 이므로 유의적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 둘째, 국내여행안내사의 감정 빈도정도는 다른 두 변수(감정부조화, 감정 표현)가 회귀식에 포함되는 경우 t값이 $-2.084(p=.039 < .05)$ 이므로 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 국내여행안내사의 감정 표현은 다른 두 변수(감정부조화, 감정 빈도정도)가 회귀식에 포함되는 경우 t값이 $4.044(p=.000 < .001)$ 이므로 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 연구가설 2-1은 부분(감정 빈도정도, 감정 표현) 채택되었다.

<표 4-17> 감정노동과 경제적 보상 간의 검증

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차	VIF
(상수)	3.026	.356		8.489	.000***		
감정 부조화	-.022	.075	-.025	-.288	.774	.713	1.403
감정 빈도 정도	-.203	.098	-.192	-2.084	.039*	.641	1.561
감정 표현	.289	.071	.324	4.044	.000***	.848	1.179
R ² =.221, 수정된 R ² =.209, F=18.602, p=.000***, Durbin-Watson=1.976							

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

(2) 감정노동과 개인성취 간의 검증

연구 가설 3-2는 ‘국내여행안내사의 감정 노동(감정부조화, 감정 빈도정도, 감정 표현)이 직무 만족의 개인 성취에 영향을 미칠 것이다’를 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였더니 <표 4-18>과 같이 나타났다.

분석결과는 설명력(R²)이 .214로 종속변수(직무 만족의 개인 성취)를 21.4% 설명하고 있으며, 자유도(df= 3, 164)를 반영한 수정된 R²는 .199로 나타났다. 더빈-왓슨(Dubin-Watson)의 분석결과는 2에 가까운 1.659로 0 또는 4에 가깝지 않게 나타나, 잔차에 대한 상관관계(독립성)가 없어 회귀모형이 적합하다. 회귀모형의 F값이 14.849(p=. 000)로 종속변수(직무 만족의 개인 성취)에 통계적으로 매우 유의적인 것으로 나타났다.

국내여행안내사의 직무 만족의 개인 성취에 대한 다중회귀식에 투입한 독립변수들의 유의성 검증결과는 첫째, 국내여행안내사의 감정부조화는 다른 두 변수(감정 빈도정도, 감정 표현)가 회귀식에 포함되는 경우 t값이 -2.045(p= .042< .05)이므로 유의적인 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 국내여행안내사의 감정 빈도정도는 다른 두 변수(감정부조화, 감정 표현)가 회귀식에 포함되는 경우 t값이 1.033(p= .303> .05)이므로 유의적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 셋째, 국내여행안내사의 감정 표현은 다른 두 수(감정부조화, 감정 빈도정도)가 회귀식에 포함되는 경우 t값이 6.089(p= .000< .001)이므로 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 연구가설 2-2는 부분(감정 부조화, 감정 표현) 채택되었다.

<표 4-18> 감정노동과 개인 성취 간의 검증

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차	VIF
(상수)	2.377	.344		6.910	.000***		
감정 부조화	-.136	.067	-.165	-2.045	.042*	.736	1.360
감정 빈도 정도	.092	.089	.086	1.033	.303	.688	1.453
감정 표현	.393	.064	.445	6.089	.000***	.898	1.113
R ² =.214, 수정된 R ² =.199, F=14.849, p=.000***, Durbin-Watson=1.659							

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

(3) 감정노동과 장래성 간의 검증

연구 가설 3-3는 ‘국내여행안내사의 감정 노동(감정부조화, 감정 빈도정도, 감정 표현)이 직무 만족의 장래성에 영향을 미칠 것이다’를 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였더니 <표 4-19>와 같이 나타났다.

분석결과는 설명력(R²)이 .104로 종속변수(직무 만족의 장래성)를 10.4% 설명하고 있으며, 자유도(df= 4, 262)를 반영한 수정된 R²는 .088로 나타났다. 더빈-왓슨(Dubin-Watson)의 분석결과는 2에 가까운 1.988로 0 또는 4에 가깝지 않게 나타나, 잔차에 대한 상관관계(독립성)가 없어 회귀모형이 적합하다. 회귀모형의 F값이 6.473(p=. 000)로 종속변수(직무 만족의 장래성)에 통계적으로 매우 유의적인 것으로 나타났다.

국내여행안내사의 직무 만족의 장래성에 대한 다중회귀식에 투입한 독립변수들의 유의성 검증결과는 첫째, 국내여행안내사의 감정부조화는 다른 두 변수(감정 빈도정도, 감정 표현)가 회귀식에 포함되는 경우 t값이 $-.888(p= .376 > .05)$ 이므로 유의적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 둘째, 국내여행안내사의 감정 빈도정도는 다른 두 변수(감정부조화, 감정 표현)가 회귀식에 포함되는 경우 t값이 $-1.550(p= .123 > .05)$ 이므로 유의적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 셋째, 국내여행안내사의 감정 표현은 다른 두 수(감정부조화, 감정 빈도정도)가 회귀식에 포함되는 경우 t값이 $4.286(p= .000 < .001)$ 이므로 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 연구가설 2-3은 부분(감정 표현) 채택되었다.

<표 4-19> 감정노동과 장래성 간의 검증

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차	VIF
(상수)	3.037	.335		9.073	.000***		
감정 부조화	-.063	.071	-.077	-.888	.376	.709	1.411
김정 빈도 정도	-.141	.091	-.141	-1.550	.123	.648	1.542
감정 표현	.284	.066	.338	4.286	.000***	.860	1.163
R ² =.104, 수정된 R ² =.088, F=6.473, p=.000***, Durbin-Watson=1.988							

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

V. 결론

1. 연구결과 요약 및 시사점

본 연구는 연구목적에 따라 선행연구를 바탕으로 국내여행안내사의 감정노동에 대한 개념을 규명하고자, 첫째, 국내여행안내사의 특성(성별, 연령, 학력, 경력, 고용형태, 근무일수)에 따라 감정노동(감정 부조화, 감정 빈도정도, 감정 표현)에 차이가 있을 것이다. 둘째, 국내여행안내사의 감정노동이 직무만족(경제적 보상, 개인 성취감, 장래성)에 영향을 미치는지를 규명하고자 하였다.

자료의 수집은 2017년 2월 1일부터 약 30일간 걸쳐 실시되었으며, 제주도에 있는 국내여행안내사 협회 및 관광지에 직접 방문하여 설문지를 배포 및 회수하는 방법을 실시하여 제주도에 국내여행안내사 176명을 대상으로 실증연구를 실시하였다.

연구결과의 요약 및 시사점은 다음과 같다.

첫째, 국내여행안내사의 성별, 연령별에 따라 감정노동의 감정 부조화에는 유의하게 차이가 없는 것으로 나타났으며, 감정노동의 감정빈도 정도와 감정 표현에는 유의하게 차이가 있는 것으로 나타났다. 이 결과의 시사점은 국내여행안내사의 감정부조화가 발생하는 경우에 성별, 연령별에 따라 차이가 없지만, 국내여행안내사의 감정 발생 빈도나 감정 표현에는 성별, 연령별에 따라 차이가 있으므로 서비스 재교육을 통하여 개선할 필요가 있다.

둘째, 국내여행안내사의 학력별, 경력별, 소득별에 따라 감정노동의 감정 부조화와 감정 표현에는 유의하게 차이가 없는 것으로 나타났으며, 감정노동의 감정 빈도정도에는 유의하게 차이가 있는 것으로 나타났다. 이 결과의 시사점은 국내여행안내사의 감정 발생 빈도에는 학력별, 경력별, 소득별에 따라 차이가 있으므로 여행안내사들 간에 협회 및 조직 구성으로 적극적인 네트워킹과 동료 간의 정보 교환을 통하여 서로 노하우를 공유하고 직무기술 및 직업적 전문성의 발전을 위한 교육프로그램을 다양하고 많이 개발해야할 것이다.

셋째, 국내여행안내사의 감정 빈도정도(-)와 감정 표현(+)은 직무만족의 경제적 보상에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과의 시사점은 다음과 같다. 안내서비스를 수행하면서 안내사의 부정적이고 기분 나쁜 감정을 숨겨야 하는 경우가 많거나, 부득이하게 일부러 웃는 경우의 감정 빈도정도가 높을수록 국내여행안내사의 경제적 보상에는 나쁜 영향을 미친다는 것을 의미한다. 그러므로 국내여행안내사는 여행객에게 긍정적인 태도를 가지고 풍부하고 다양한 감정을 표현하려고 노력을 할수록 여행안내사의 경제적인 보상에 대한 만족을 높게 느낀다고 할 수 있겠다.

넷째, 국내여행안내사의 감정 부조화(-)와 감정 표현(+)은 직무만족의 개인 성취감에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과의 시사점은 안내서비스를 수행하면서 자신의 감정을 있는 그대로 표현하기 어려울 때가 많고 자기 본래의 감정을 왜곡함으로써 감정부조화가 발생하여 여행객들을 미소로 응대하는 것이 개인 성취감에는 나쁜 영향을 미친다는 것을 의미한다. 즉, 국내여행안내사는 여행객들에게 긍정적이고 다양한 감정으로 표현하려고 노력을 해야 한다. 결과적으로 있는 그대로 실천하는 것이 여행안내사의 개인성취감을 높게 느껴 자신의 직무에 만족할 것이다.

다섯째, 국내여행안내사의 감정 표현(+)은 직무만족의 장래성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과의 시사점으로는 다음과 같다. 국내여행안내사가 여행객을 인솔하고 안내하는 서비스 과정에서 감정 일치의 일환으로 진솔한 마음으로 고객을 대하고 표현할 필요가 있다고 본다. 더하여 고객에게 긍정적인 감정을 가지고 표현을 풍부하게 할수록 여행안내사는 자신의 미래에 대해 전망이 밝다고 생각하기에 직무에 대한 만족도가 높다. 그러므로 여행안내사들이 감정을 표현함에 있어서 적극적이고 긍정적인 마인드를 가질 수 있도록 국내 여행사 및 관광협회에서 프리랜서, 여행사에 소속된 안내사들의 정신건강을 위한 다양한 명사강연, 웃음치료와 같은 스트레스 완화프로그램을 개설해야 할 것이다.

이와 같이 국내여행안내사의 경우 감정노동이 심화되지 않도록 하기 위한 다양한 방안이 마련되어야 하며, 지역적 차원에서 볼 때 국내여행안내사는 제주 관광 품질을 주도하는 중요한 직업적 책임을 가지고 있기 때에 지속적인 관심과 교육 프로그램 운영 등의 노력을 해야 할 것이다.

2. 연구의 한계

본 연구는 국내여행안내사의 감정노동에 따른 직무만족간의 관계를 살펴보기 위하여 연구모형과 가설을 설정하고 이를 검증하였으나, 다음과 같은 측면에서 한계점을 지니고 있으며, 이에 따른 향후 연구 과제를 제시하고자 한다.

첫째, 표본 추출 방법과 표본의 특성은 한계점을 가지고 있다. 이에 본 연구는 여행업의 서비스접점의 안내서비스 국내여행안내사를 대상으로 국내여행안내사 자격증을 취득 후 최소 5년 이상 실제로 단체 및 개인여행객들과 안내횟수가 많은 국내여행안내사로 한정하여 연구를 실시하였다.

둘째, 기존의 조사방법은 횡단적 연구(cross-functional research)로만 이루어졌다. 이러한 횡단적 연구는 특정시점의 태도만을 측정하고 있어 시간의 경과에 따라 변화되는 정보를 제공하지 못하기 때문에 종단적 연구(longitudinal research) 방법이 필요하다. 국내여행안내사들의 감정노동에 관한 연구일 경우 여행객들을 고객을 많이 상대하게 되는 성수기와 그렇지 않은 비수기에 따라 다른 결과가 나올 수 있으므로 시간에 따른 종단적 연구방법이 행해질 필요가 있다.

따라서 향후 연구에서는 위와 같은 한계점을 보완하여 보다 나은 연구방법으로 연구가 이루어 질 필요가 있다.

참고문헌

1. 국내문헌

1) 서적

- 김성국(2002). 『조직과 행동』. 서울: 명경사
- 김성혁(1999). 『여행사경영관리론』, 서울: 형설출판사. pp.222-223
- 김종재(1991). 『조직행동론』. 서울: 박영사.
- 박시사(2009). 『여행업경영론』 서울: 대왕사. pp. 15-21
- 신유근(1986). 『조직행위론』, 서울: 다산출판사, p. 197.
- 이관희(1997). 『신조직경영론』.서울: 박영사.
- 이성식, 전신현 편역(1995). 전개서, p. 12.
- 이성식 · 전신현 편역 『감정사회학』, 서울: 한울아카데미, p. 137.
- 이화인(1999). 『호텔마케팅』, 서울: 학현사, p. 318.
- 장혜숙 · 표성수(1994). 『여행사경영론』, 서울: 형설출판사.
- 정삼권(2014). 『학위논문 작성법 : 쉬운 예문 및 통계』, 서울: 기문사.
- 차길수(1997). 『서비스 기업의 인간관계관리』, 서울: 대왕사, pp. 110-111.
- 한영권(2003). 『관광서비스경영실무』, 서울: 미학사 pp.388-39

2) 논문

- 강재호(2006). 여행업 종사자의 감정노동과 심리적 웰빙 간의 관계, 경기대학교 대학원 박사학위논문 pp. 18-21
- 강주희(2007). 기업조직에서 개인의 사회적 자본이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 『사회과학연구』, 33(1), 19-39.
- 고동우(2001). 감정노동의 부정적인 영향과 지각된 조직지시의 조절효과: 호텔 서비스직 종사원을 대상으로, 『관광학 연구』, 25(2), pp. 295-314.
- 고동우 · 지선진 · 송운강(2001). 감정노동의 부정된 영향과 지각된 조직적 지지의

- 조절효과, 『관광학연구』 25(2), pp. 295-314.
- 고동우 · 지선진 · 송운강(2001). 감정노동의 부정적 영향과 지각된 조직지지의 조절효과-호텔서비스직 종사원을 대상으로. 『관광학연구』, 25(2), pp. 295-314.
- 이강희(2005) 관광통역 안내사의 역할이 관광객 만족에 미치는 영향에 관한 연구, 이강희, 관동대학교 대학원, 2005, 석사학위논문
- 유신(2013). 관광통역안내사의 역할과 관광객 만족에 관한 연구. 제주대학교 대학원 석사학위논문.
- 구재관(1997). 사회복지사의 직무만족에 관한 연구, 한양대학교 대학원 석사논문.
- 구필모 · 허향진 · 서용건 · 이성은(2007), 호텔기업의 내부마케팅이 조직구성원의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 『관광 · 레저 연구』, 19(2), p. 172.
- 김경희(2007). 여행업종사자의 직무만족과 이직의사 연구 국외여행업종사자를 중심으로 『문화관광연구』, 9(1), 113-126.
- 김경희(2007). 여행업종사자의 직무만족과 이직의사 연구 『문화관광연구』, 9(1): pp. 112-126.
- 김민주(1998). 호텔종업원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향, 『관광학연구』, 21(2), pp. 129-141
- 김봉규(2006). 관광호텔종사원의 직무만족에 관한 실증적 연구 『관광학연구』, 0(2), pp. 217-236.
- 김봉규(2006). 관광호텔 종사원의 직무만족에 관한 실증적 연구, 관광학연구, 30(54)
- 김우진(1999). 감정적 부조화가 직무만족과 정신적 고갈에 미치는 영향, 서강대학교 대학원 석사학위논문.
- 나태균 · 박인수 · 진경철(2005). 외식산업에서 감정 노동이 감정적 고갈에 미치는 영향-서울 시내 패밀리레스토랑 종사자를 대상으로. 『한국조리학회지』, 11(3), pp. 89-102.
- 류숙진(2011). 대인 서비스 직종의 감정노동 관리와 노동자 반응 : 패스트푸드점, 보험사, 콜센터를 중심으로, 경북대학교 대학원 박사학위논문.

- 박미영(2008). 고객시민행동이 기업-고객 간의 장기지향성에 미치는 영향 : 항공 서비스를 중심으로. 이화여자대학원 석사학위논문.
- 박봉규(2008). 연구논문: 조직구성원의 감정노동과 직무태도간의 관계에서 조직지원과 자기유능감이 미치는 조절효과. 『인적자원관리연구』, 15(1), pp. 69-85.
- 박주아(1997). 여행사 카운터의 직무만족에 관한 연구. 경기대학교 석사학위논문
- 박진영(2006). 호텔종사원의 학습지향성 및 교육프로그램 만족도가 직무만족 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 『관광연구』, 21(2), pp. 23-39.
- 박진영·구본기(2010). 여행사종업원의 조직후원인식과 직무성과의 관계에 대한 연구 『관광연구』, 25(2): pp. 65-82.
- 박효진(2002). 호텔종사원의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 석사학위논문, pp. 64-65.
- 백두진(1998). 리더십 유형이 부하의 직무만족도에 미치는 영향, 동국대학교 대학원 석사학위 논문
- 신동숙(2005). 관광통역안내사의 직무만족과 직무만족요인에 관한 연구 『관광학연구』, 23, pp. 155-178.
- 신애경(2003). 관광통역안내원의 직무 만족도에 관한연구, 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 신애경·문보영(2008). 관광통역안내사의 교육훈련과 업무성과의 영향관계. 호텔관광연구, 10(1)(통권28호).
- 양진연(2004). 호텔기업 여성종사원의 직무만족에 관한 연구, 대구대학교 교육대학원 석사학위논문
- 양필수·오상훈·박시사(2007). 관광통역안내사의 직업선택동기와 직무만족도에 관한연구 제주지역 일본어관광통역안내사를 중심으로 『관광연구저널』, 21(1), pp. 175-192.
- 오수경·전명숙(2013). 중국어 관광통역안내사 업무 환경 개선방안, 한국사진지리학회지 23(3), pp. 155-166
- 오종철·양태식(2012). 서비스 기업에서 창의적 리더십이 직무만족과 혁신행동에 미치는 영향: 라포의 매개효과 및 조절효과를 중심으로. 서비스 경

- 영학회지, 13(2), pp. 47-71.
- 원윙희(1992). 호텔종사원의 직무만족과 서비스 제공수준 및 성과에 관한 연구, 세종대 박사학위논문
- 원윙희(1992). 호텔종사원의 직무만족과 서비스 제공수준 및 성과에 관한 연구, 세종대 박사학위논문, pp. 10-19.
- 유기현(1987). 『조직행동론』, 서울: 무역경영사, p. 200 ; 박두현(2004). 호텔비정규직 근로자의 서비스 지향성과 직무만족에 관한 연구, 경기대 석사학위논문, 재인용
- 이재만(2004). 여행업의 서비스지향성이 종업원의 직무만족과 성과에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p. 38.
- 이정순, 2005 관광통역안내사의 경력만족이 직무태도와 이직의도에 미치는 영향, 대구대학교
- 임소희(2000). 항공사객실승무원의 직무만족과 이직성향에 관한 연구, 경희대학교 석사학위논문
- 장민경(2005). 서비스 직원의 감정 부조화가 부정적 직무성향에 미치는 영향, 세종대학교 관광대학원 석사학위논문
- 전명숙(2004). 관광통역안내사 직업갈등요소 해결방안에 관한 연구, 한국문화관광학회, 6(2)
- 전명숙(1998). 관광통역안내원 자격제도에 관한 연구, 경기대학교 경영대학원 석사학위 논문
- 전순영(2013). 감정노동자의 직무소진에 영향을 미치는 직무스트레스의 매개효과 연구, 한국기업경영학회 『기업경영연구』, 52(-).
- 전은선(1999). 외식산업 종사원의 직무만족도에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문 p. 28.
- 정명숙·김광점(2006). 원저: 감정노동과 상사의 감성지능이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 『한국 병원경영학회지』, 11(4), pp. 1-18.
- 최종률·양정미·임진희(2010). 태국관광가이드의 직무만족과 장래성인식 집단간 차이 연구 『관광·레저연구』, 22(4), pp. 231-248.
- 최창환·이승곤(2010). 호텔 직원의 감정노동 하에서 비호감 고객에 대한 지각의

선행 및 결과요인간의 구조관계. 『호텔관광연구』, 39(단일호), pp. 176-192.

허지훈(2000). 조직특성 감정노동종업원 직무태도간의 관계에 관한 연구, 홍익대 대학원 석사학위논문

2. 외국문헌

1) 논문

- Hochschild, A.(1983). The managed heart; Commercialization of human feeling berkeley. The University of California
- Morris, J. A., & Feldman, D. C.(1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. Academy of Management Review, 21(4), 986-1010.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R.(1996). Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical Reviews, 18, 1-74.
- A. S, Wharton,(1993). The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the job, Work and Occupations, 20(2), pp. 205-232.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H.(1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity.Academy of Management Review, 18(1), 88-115.
- Bienstock, W. D. Caro, & R. K. Smith(2003), Organizational Citizenship Behavior and Service Quality, Journal of Service Marketing 17(4), pp. 357-378.
- C. E. Jurgenso(1978). Job Preference What makes a Job Good or Bad?, Journal of Applied Psychology, 63 pp. 35-38.
- challenges. International Journal of Service Industry Management, 6(1): pp. 41-63.
- E. A. Locke(1976). The Nature and Cause of Job Satisfaction, In M. D. Dunnette(ed), Handbook of Industrial and Organizational Psychology(Chicago : Rand McNally) p. 37.
- G. F. Paules(1991). dishing it out: Power and resistance Among Waitresses in a new Jersey Restaurant, Philadelphia: Temple University Press.

- Granny, C. J., Smith, P. C., & Stone, E. F.(2001). Job satisfaction. New York: Lexington Books
- L. W. Porter & R. M. Steer(1973). Organizational, work and personal factor in employee turnover and absenteeism. Psychological Bulletin, 80. pp. 151-176.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C.(1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. Academy of Management Review, 21(4), pp. 986-1010.
- Porter, L. W. (1975). Lawer, E. E., & Hackman, J. R.(1975). Behavior in organizations. New York: McGraw-Hill
- Robins, S. P., & Waters-Marsh, T. C. R., & Millett, B.(1998). Organizational behaviour concepts, controversies and applications. New York: Prentice Hall.
- T. D. Kemper(1987). 『How Many Emotions are There? American Journal of Sociology』 In
- Varey, R. J.(1995). Internal marketing: A review and some interdisciplinary research
- Vroom, V. H.(1964). Work and motivation. N.Y: John Wiley & Sons.

3. 기타문헌

한국 표준 직업 분류코드: 43213 통계청 <http://www.kostat.go.kr/>

< 설 문 지 >

국내여행안내사의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향 연구에 대한 설문지

- 제주지역 국내여행안내사를 중심으로 -

안녕하십니까? 본 설문조사는 국내여행안내사의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향 연구에 대한 (제주지역 국내여행안내사를 중심으로) 연구를 하기 위한 것이므로 있는 그대로 답해 주시면 됩니다.

귀하의 소중한 의견은 통계법 제33조 및 제 34조에 따라 연구를 위한 통계이외 의 목적에는 사용되지 않을 것이며, 비밀이 보장됨을 밝혀드립니다. 조사내용이나 설문내용에 대한 의문사항이 있으시면 아래의 이메일을 통하여 연락 주시기 바랍니다.

귀하의 성의 있는 응답은 저의 석사학위논문 작성에 소중한 자료로서 좋은 연구결과를 얻기 위한 기초가 될 것입니다.

2017. 1 .

***국내여행 안내사 정의 :** 국내를 여행하는 내국인 관광객을 대상으로 여행 일정 에 따른 관광지 및 교통, 숙박, 관광객 이용시설, 편의시설에 대하여 안내하는 등 여행 편의 서비스를 제공하는 자.

연구자 || 제주대학교 경영대학원 석사과정 박 은 경

E-mail : rindapek @hanmail.net

지도교수 || 제주대학교 관광경영학과 교수 박 시 사

I. 다음은 국내여행안내사의 감정노동에 대한 해당사항을 오른쪽 번호에 체크(V) 해주시기 바랍니다.

설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 안내서비스를 수행하면서 내 감정을 숨겨야 하는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
2) 여행객에게 친절하게 대하도록 노력한다.	①	②	③	④	⑤
3) 안내서비스를 수행할 때 나는 부득이하게 일부러 웃는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
4) 안내서비스를 수행할 때 나는 내 감정을 표현하지 못하거나 어려울 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
5) 여행객들을 미소로 응대하는 것이 어려운 일이다.	①	②	③	④	⑤
6) 나는 내 기분이 나쁠 때 여행들에게 표현 하지 않도록 최선을 다한다.	①	②	③	④	⑤
7) 여행객들을 위하여 실제 감정을 왜곡하는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
8) 여행안내 시 나의 실제 감정과 내가 표현하는 것과는 상당한 차이가 있을 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
9) 여행객 안내시 표현하는 행동과 실제 감정의 차이 때문에 혼란스러울 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
10) 나는 여행객에게 아주 풍부한 감정을 표현하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
11) 나는 여행객에게 다양한 감정을 표현한다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 국내여행안내사의 직무만족에 관련된 질문입니다. 해당 사항을 오른쪽 번호에 체크(V) 해주시기 바랍니다.

설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 내 직업은 전망이 밝아서 직무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2) 내 직업을 타인에게 알려주고 추천하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
3) 내 직업의 자격증은 국가가 공인하는 자격제도라서 직무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4) 내가 하고 있는 일에 대해 자부심을 갖고 있어서 자부심을 갖는다.	①	②	③	④	⑤
5) 내 일이 끝난 후 성취감으로 직무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
6) 내 능력을 활용해서 일할 수 있다는 것에 대해 직무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
7) 내가 할 일을 선택할 수 있어서 직무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
8) 내 업무량에 비해 수입 수준에 만족감을 느껴서 직무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
9) 내가 하는 일은 능력에 따라 공정한 대우를 받고 있어서 직무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
10) 내 자신의 방식대로 업무 수행을 할 수 있는 기회가 많아서 직무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
11) 내 현재 업무에서 능력을 충분히 발휘할 수 있어서 직무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
12) 나 혼자 독립적으로 일할 수 있다는 것에 대해 직무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
13) 나에게 부여되는 업무량에 대해 직무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
14) 내 일을 다른 사람들에게 부분적으로 지시할 수 있다는 것에 대해 직무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
15) 내 직업은 이직이 자유로워서 직무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
16) 때때로 반복되지 않는 다양한 일들을 할 수가 있다는 것에 대해 직무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
17) 내 스스로 판단할 수 있는 자율권에 만족해서 직무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 일반사항에 질문입니다. 해당란에 표시해 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은? ① 남성 ② 여성

2. 귀하의 연령은? ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

3. 귀하의 업무 경력은? ① 5년 미만 ② 5년 ~10년 미만 ③ 10년 ~15년
미만 ④ 15년~ 20년 미만 ⑤ 20년~ 25년 미만 ⑥ 25년 이상

4. 귀하의 학력은? ① 고교 졸업 ② 전문대 졸업 ③ 대학 졸업
④ 대학원 이상

5. 귀하의 월 평균 소득은?
① 100만원 미만 ② 100만원~ 200만원 미만 ③ 200만원~ 300만원
미만
④ 300만원 ~400만원 미만 ⑤ 400만원~500만원미만 ⑥ 500만원 이상

6. 귀하의 국내여행안내사를 통한 월 평균 소득은?
① 100만원 미만 ② 100만원~ 200만원 미만 ③ 200만원~ 300만원
미만 ④ 300만원 ~400만원 미만 ⑤ 400만원~500만원미만 ⑥
500만원 이상

7. 귀하의 고용형태의 관계입니다. 여행사 소속입니까 아니면
프리랜서입니까?
① 여행사소속 ② 프리랜서

8. 귀하의 월 평균 근무 일수는?

- ① 5일 미만 ② 5일~ 10일 미만 ③ 10일~ 15일 미만
④ 15일~ 20일 미만 ⑤ 20일 이상

설문에 응답해 주셔서 감사드립니다.

Abstract

A Study on the Emotional Labour to the Influences of Work Satisfaction - Focused on Domestic Tour Guide -

The Graduate School of Business Administration
Jeju National University
Department of Tourism Management

by Eun-Kyung Park

The purpose of this study is to identify the impact of emotional labor on job satisfaction in domestic tour guides. It aims to understand the impact of emotional labor that is felt by domestic tour guides in the field on job satisfaction by identifying the concept of emotional labor based on the previous studies.

If identifying the impact of emotional labor that is felt by domestic tour guides in the field on job satisfaction, travel agencies will be able to provide direction for doing internal training for domestic tour guides in the future.

Therefore, this study comes up with a causality model on the relationship between emotional labor and job satisfaction based on the previous studies on emotional labor and job satisfaction targeting domestic tour guides especially in Jeju Island area and verify it

empirically. As a result of identifying the impact of emotional labor on job satisfaction in domestic tour guides, emotional labor was positively(+) associated, whereas job satisfaction was negatively (-) associated among domestic tour guides.

This study is expected to provide implications for guidance service for future travel business, i.e. guidance service training for domestic tour guides, by identifying the impact of emotional labor experienced by domestic tour guides in tourist industry on job satisfaction.