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

碩士學位論文

에스테틱 노동 부담(Aesthetic Labor Burden)이 워크 인게이지먼트(Work Engagement)에 미치는 영향 : 직원 속성의 조절효과를 중심으로

濟州大學校 經營大學院

觀光經營學科　觀光經營專攻

李　庸　燻

2023年　8月

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

에스테틱 노동 부담(Aesthetic Labor Burden)이 워크 인게이지먼트(Work Engagement)에 미치는 영향 : 직원 속성의 조절효과를 중심으로

指導敎授 이 연 우

이 용 훈

이 論文을 觀光經營學 碩士學位 論文으로 提出함

2023年 8月

李庸燻의 觀光經營學 觀光經營專攻 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長 이 상 목 印

委 員 강 주 헌 印

委 員 이 연 우 印

濟州大學校 經營大學院

2023年 8月

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

The Impact of Aesthetic Labor Burden in Hotel Enterprises on Work Engagement : The Moderating Effect of Employee Attribute Roles

Yong-Hoon Lee
(Supervised by professor Yeonu Lee)

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

August. 2023.

This thesis has been examined and approved.

Sang Mook, Lee

Juhyun Kang

Yeonu Lee

Aug. 2023.

Department of Tourism Management
GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

목 차

Ⅰ. 서 론 ····· 1

1. 연구 배경 및 목적 ····· 1
2. 연구 범위 및 방법 ····· 8

Ⅱ. 이론적 고찰 ····· 10

1. 호텔업의 현황 ····· 10
   1) 관광호텔업의 현황 ····· 10

2. 에스테틱 노동 부담(Aesthetic Labor Burden) ····· 12
   1) 에스테틱 노동 부담(Aesthetic Labor Burden)의 개념 ····· 12

3. 워크 인게이지먼트(Work Engagement) ····· 17
   1) 워크인게이지먼트 개념 및 정의 ····· 17
   2) 워크인게이지먼트 구성 요소 ····· 22
      (1) 몰두 ····· 23
      (2) 헌신 ····· 25
      (3) 활기 ····· 26

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

4. 직원 속성(Employee Attributes) ····· 28
(1) 긍정적인 감정 표시 ····· 30
(2) 유용성 ····· 32
(3) 신체적 매력성 ····· 34

5. 에스테틱 노동 부담와 워크 인게이지먼트 관계 ····· 37

6. 직원 속성과 워크 인게이지먼트의 관계 ····· 40

7. 직원 속성의 조절효과 ····· 42

Ⅲ. 연구의 설계와 분석 방법 ····· 45

1. 연구 모형 및 가설 설정 ····· 45
1) 연구 모형 ····· 45
2) 연구 가설 ····· 46
(1) 가설 1의 설정 ····· 46
(2) 가설 2의 설정 ····· 50
(3) 가설 3의 설정 ····· 53

3) 변수의 조작적 정의 ····· 56
(1) 에스테틱 노동 부담 ····· 56
(2) 워크 인게이지먼트(몰두, 헌신, 활기) ····· 56
(3) 직원 속성(긍정적인 감정 표시, 유용성, 신체적 매력성) ····· 57

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 연구의 조사 설계 및 분석방법 ····· 59
1) 조사 설계 ····· 59
2) 설문지 구성 ····· 60

Ⅳ. 연구결과의 분석 및 해석 ····· 61

1. 표본의 인구통계학적 특성 ····· 61

2. 측정변수의 신뢰성 및 타당성 분석 ····· 64
1) 에스테틱 노동 부담에 대한 신뢰성 및 타당성 분석 ····· 64
2) 직원 속성의 신뢰성 및 타탕성 분석 ····· 66
3) 워크 인게이지먼트 신뢰성 및 타당성 분석 결과 ····· 68

3. 상관관계 분석 ····· 70

4. 가설검증 ····· 71
1) 가설 1의 검증 및 해석 ····· 71
2) 가설 2의 검증 및 해석 ····· 74
3) 가설 3의 검증 및 해석 ····· 78

5. 분석결과의 요약 ····· 89

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅴ. 논의 및 결론 ····· 92

1. 연구결과의 요약 ····· 92
2. 이론적 및 실무적 시사점 ····· 93
3. 연구의 한계점 및 향후 연구방향 ····· 97

참고문헌 ····· 98
설 문 지 ····· 116
ABSTRACT ····· 118

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

표 목 차

<표 Ⅱ-1> 에스테틱 노동 관련 선행연구자의 개념 ····· 16
<표 Ⅱ-2> 워크 인게이지먼트 선행연구자의 개념 ····· 21
<표 Ⅱ-3> 워크 인게이지먼트 구성요소 관련 선행연구자의 개념 ····· 23
<표 Ⅱ-4> 워크 인게이지먼트 몰두 관련 선행연구자의 개념 ····· 24
<표 Ⅱ-5> 워크 인게이지먼트 헌신 관련 선행연구자의 개념 ····· 26
<표 Ⅱ-6> 워크 인게이지먼트 활기 관련 선행연구자의 개념 ····· 27
<표 Ⅱ-7> 직원 속성에 관한 선행연구 ····· 29
<표 Ⅱ-8> 긍정적인 감정 표시에 관한 선행연구 ····· 32
<표 Ⅱ-9> 유용성에 관한 선행연구 ····· 34
<표 Ⅱ-10> 신체적인 매력성 관한 선행연구 ····· 36
<표 Ⅲ-1> 에스테틱 노동 부담과 관련된 선행연구 ····· 46
<표 Ⅲ-2> 워크 인게이지먼트 관련 선행연구 ····· 47
<표 Ⅲ-3> 직원 속성 관련 선행연구 ····· 50
<표 Ⅲ-4> 직원 속성 조절효과 관련 선행연구 ····· 53
<표 Ⅳ-1> 표본의 인구통계학적 특성 ····· 63
<표 Ⅳ-2> 에스테틱 노동 부담 신뢰성 및 타당성 분석결과 ····· 65
<표 Ⅳ-3> 직원 속성 신뢰성 및 타당성 분석결과 ····· 67
<표 Ⅳ-4> 워크 인게이지먼트 신뢰성 및 타당성 분석결과 ····· 69
<표 Ⅳ-5> 상관관계 분석 ····· 70
<표 Ⅳ-6> 가설 1-1 검증 ····· 72
<표 Ⅳ-7> 가설 1-2 검증 ····· 72
<표 Ⅳ-8> 가설 1-3 검증 ····· 73
<표 Ⅳ-9> 가설 2-1 검증 ····· 75
<표 Ⅳ-10> 가설 2-2 검증 ····· 76
<표 Ⅳ-11> 가설 2-3 검증 ····· 77

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅳ-12> 에스테틱 노동부담과 몰두 간 긍정적인 감정표시의 조절 효과 검증 결과 … 80
<표 Ⅳ-13> 에스테틱 노동부담과 몰두 간 유용성의 조절 효과 검증 결과 …· 81
<표 Ⅳ-14> 에스테틱 노동부담과 몰두 간 신체적매력성의 조절 효과 검증 결과 …… 82
<표 Ⅳ-15> 에스테틱 노동부담과 헌신 간 긍정적인 감정표시의 조절 효과 검증 결과 … 83
<표 Ⅳ-16> 에스테틱 노동부담과 헌신 간 유용성의 조절 효과 검증 결과 …… 84
<표 Ⅳ-17> 에스테틱 노동부담과 헌신 간 신체적매력성의 조절 효과 검증 결과 …… 86
<표 Ⅳ-18> 에스테틱 노동부담과 활기 간 긍정적인 감정표시의 조절 효과 검증 결과 … 87
<표 Ⅳ-19> 에스테틱 노동부담과 활기 간 유용성의 조절 효과 검증 결과 …… 88
<표 Ⅳ-20> 에스테틱 노동부담과 활기 간 신체적매력성의 조절 효과 검증 결과 …… 89
<표 Ⅳ-21> 가설 검증 결과 …… 90

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

그림 목차

<그림 Ⅰ-1> 연구 흐름 ····· 9
<그림 Ⅱ-1> 2021년 기준 관광호텔업 현황 ····· 10
<그림 Ⅱ-2> 2021년 기준 호텔·객실 현황 ····· 11
<그림 Ⅲ-1> 연구 모형 ····· 45

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅰ. 서 론

1. 연구 배경 및 목적

지난 10년 동안 우리나라 관광숙박업의 현황은 2014년 5성급 호텔 수는 103개(객실 수 17,559), 4성급 호텔 수 88개(객실 수 29,909)를 포함하여 총 837개(객실 수 92,150)로 파악되었다[1]. 2019년에는 5성급 호텔 수는 64개(객실 수 22,199), 4성급 호텔 111개(객실 수 24,937)를 포함하여 총 1,050개(객실 수 131,371)다[2]. 호텔 수는 약 213개 증가 하였고, 객실 수는 39,221개 증가하였다. 이 수치에 호텔급 일반 숙박시설을 더 했을 때 그 수치는 더욱 증가할 것으로 보인다. 계속 증가할 것만 같았던 수치는 코로나 19로 인하여 2021년에는 5성급 호텔 수는 61개(객실 수25,303개), 4성급 호텔 수 99개(객실 수 23,071개)를 포함하여 총 1,295개(객실 수 137,432개)로 성장세가 주춤한 실정이다[3]. 하지만 호텔산업은 관광산업의 발전에 기여하고 있고 또한 관광산업의 중요한 역할을 하고 있으므로 관심을 가져야 하는 영역이라고 할 수 있다.

호텔산업은 유형적인 제품을 판매 할 수 있는 일반적 제조업과는 다른 무형의 인적 서비스를 바탕으로 하는 산업으로 타 산업에 비해 상대적으로 인적자원에 대한 의존성은 매우 높다[4]. 그리고 호텔산업은 고객과 직접 대면하는 인적 서비스를 제공하는 환대산업으로[5] 소비의 동시성, 생산이 동시에 이루어지며 노동집약적인 특성으로 인해 인적 의존도가 높다. 호텔에 방문한 고객이 느끼는 서비스, 혜택 등을 통해 만족하고 그 만족한 고객은 재방문을 하기 때문에[6] 인적자

---

1) 문화체육관광부(2015).『2014년 관광동향에 대한 연차 보고서』
2) 문화체육관광부(2020).『2019년 관광동향에 대한 연차 보고서』
3) 문화체육관광부(2022).『2021년 관광동향에 대한 연차 보고서』
4) 서범석(2006). 호텔의 조직문화가 경영성과에 미치는 영향, 관광경영연구, 29, pp.45-77.
5) 채신석(2019). 프로티언 경력태도가 학습목표지향성과 경력만족 그리고 성과에 미치는 영향: 서울시내 5 성급 호텔 식음료부서를 중심으로,『호텔관광연구』, 21(1), pp.94-114.
6) 김건, & 조은아(2013). 호텔 객실직원의 직무특성이 직무만족 및 조직시민행동에 미치

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

원의 중요성은 더욱더 확대되고 있다. 인적자원은 호텔기업의 경쟁력을 높일 수 있는 중요한 핵심내부 자원으로[7], 인적자원관리에 관련된 많은 선행연구에서 좋고 우수한 인적자원의 확보는 그 기업 경영성과의 향상과 밀접한 관계가 있으며[8] 향후의 모습도 예측할 수도 있다[9].

그러나 호텔직원들은 서비스 접점에서 고객과 감정교류를 통해 극심한 스트레스를 겪는 경우가 많다[10]. 본인의 주변 환경과 업무, 많은 업무 중 본인의 직무를 수행해야 하므로 심리적·정신적 스트레스가 발생하고 과도한 직무적인 스트레스는 생산성 저하, 이직의도, 업무회피, 직무 불만족 등으로 나타난다[11]. 특히 이직하는 경우는 호텔경영 측면에서 인사관리에 대한 비용 증가, 근무 인력부족, 사기 저하로 이어질 수 있으며 고객 서비스의 질을 낮게 만드는 부정적 요인이 될 것이라 생각된다. 이직을 하려는 직원의 신규 채용 구인 광고비, 훈련비용, 그에 따른 시간 등의 인력관리에 대한 비용이 소모될 것이며 신규 직원이 직무가 숙달되기까지의 생산성 저하를 감수해야 하며 결국 고객에 대한 서비스 퀄리티가 낮아지기 때문에 서비스 불만족으로 고객은 재방문율은 떨어질 것이고 이는 곧 경영 악화로 이어질 것이다[12].

급변하는 호텔산업의 환경이 변화함에 따라 조직구성원들의 생각, 의식구조와 사고방식이 다양해졌으며 보편화된 이론과 논리만으로는 조직구성원들의 만족과 충성도를 높이고 경영성과를 향상시키기에는 한계에 부딪칠 수 밖에 없는

는 영향: 직원의 소속부서와 직급의 조절효과를 중심으로, 『관광연구』, 28(4), pp.281-300.

7) 신형철, 신재원(2018). 특급 호텔종사원의 직무역량이 서비스 몰입과 고객지향성에 미치는 영향, 『관광경영연구』, 22(3), pp.561-582.

8) W. Wright. C. Gardner & L. Moynihan(2013). *Performance appraisal: Dimensions and determinants*(No. 5623), Discussion paper series.

9) 김명진(2019). 호텔종사원의 이직의도에 노동영향연구: 고객불평행동, 직무스트레스, 직업 존중감각으로,『소비자문제연구』, 50(3), pp.83-101.

10) 한기완(2014). 호텔종사원이 지각하는 고객관련 스트레스가 감정노동과 이직 의도에 미치는 영향에 있어 감성 저능의 조절효과. 호남대학교 대학원 박사학위논문.

11) 양현교(2015). 호텔 직원의 여가복지시스템만족과 레저만족이 직무스트레스, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 서울 시내 특1급 호텔을 대상으로, 『관광레저연구』, 27(11), pp.393-409.

12) 윤영일 & 조문식(2018). 호텔객실종사원의 감정노동, 직무탈진감과 이직의도와 관계에서 사회적 지원의 조절효과 연구, 관광경영연구』, 22(1), pp.325-346.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

실정이다[13].

호텔기업의 직원은 서비스 차별화의 중심이며[14], 서비스 제공과정에서 가장 중요한 역할을 한다. 외모와 목소리가 전달하는 미적 특성은 고객에게 좋은 서비스를 제공하고 기업 고유 이미지를 강화시키며 경쟁력을 높인다[15][16]. 따라서 호텔기업의 직원은 에스테틱 능력과 기술을 향상시켜야 한다[17].

감정노동과는 달리 Warhurst et al.(2000)은 기업에서 직원들이 얼굴과 신체로 보여주는 미학을 설명하기 위해 에스테틱 노동을 설명했다[18]. 호텔직원들은 기업의 요구와 고객에게 좋은 인상을 주기 위해 옷을 입는데 많은 시간과 급여를 사용한다[19][20]. 직원이 조직에서 요구하는 에스테틱 노동을 수행할 때 직원들이 받게 되는 다양한 압력을 에스테틱 노동부담이라고 한다[21]. 또한 Warhurst & Nickson(2007)은 기업에서 규정한 에스테틱 노동을 수행하지 못하여 직원은 불이익을 받게 되고 업무에 대한 불만을 갖게 된다. 이러한 직무 요구는 직원들로 하여 에너지를 투자하게 하는데[22]. 이는 직원들의 자원을 더욱 고갈시키고[23][24]

---

13) 김영국 & 김명소(2021). 향상초점과 예방초점 잡크래프팅 (Job Crafting)의 차별적 효과: 이직의도에 대한 업무통합성과 직무긴장감의 이중매개효과와 상사지지의 조절효과를 중심으로, 한국산학기술학회 논문지』, 22(1), pp.728-742.

14) D. Nickson, C. Warhurst, & E. Dutton(2005). The importance of attitude and appearance in the service encounter in retail and hospitality, *Managing Service Quality: An International Journal*, *15*(2), pp.195-208.

15) D. Nickson, C. Warhurst, & E. Dutton(2005). *op.cit.*, pp.195-208.

16) L. Spiess, & P. Waring(2005). Aesthetic labour, cost minimisation and the labour process in the Asia Pacific airline industry, *Employee Relations*, *27*(2), pp.193-207.

17) S. H. Tsaur, & W. H. Tang(2013). The burden of esthetic labor on front-line employees in hospitality industry, *International Journal of Hospitality Management*, *35,* pp.19-27.

18) C. Warhurst, D. Nickson, A. Witz, & A. Marie Cullen(2000). Aesthetic labour in interactive service work: some case study evidence from the 'new' Glasgow. *Service Industries Journal*, *20*(3), pp.1-18.

19) M. R. Solomon, & J. Schopler(1982). Self-consciousness and clothing. *Personality and social psychology bulletin*, *8*(3), pp.508-514.

20) S. H. Tsaur, & W. H. Tang(2013). *op.cit.,* pp.19-27.

21) S. H. Tsaur, & W. H. Tang(2013). *op.cit.,* pp.19-27.

22) C. Warhurst, & D. Nickson(2007). A new labour aristocracy? Aesthetic labour and routine interactive service. *Work, employment and society*, *21*(4), pp.785-798.

23) A. B. Bakker, & E. Demerouti.(2007). The job demands resources model: State of

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

업무 스트레스를 받게 한다.

호텔직원들은 근무 시간 동안 에스테틱 감각을 나타내야 하고, 쉬는 시간에는 좋은 몸매를 관리하기 위해 육체적, 정신직 자원을 투자해야 한다는 부담감을 느낀다. 그러므로, 직무 요구의 한 유형인 에스테틱 노동부담은 워크 인게이지먼트를 감소시킬 수 있다[25].

워크 인게이지먼트는 몰두, 헌신, 활기를 특징으로 하는 긍정적인 업무 관련 심리적 상태이다[26]. 즉 직원이 업무에 신체적, 인지적, 정서적 에너지를 투자하여 업무의 어려움을 극복하는 것은 업무 집중에 도움이 된다[27][28]. 헌신적인 직원은 자신의 업무에 완전히 몰입 하지만 스트레스를 받고 까다로운 직무 환경은 워크 인게이지먼트를 감소시킬 수 있다[29][30].

결국 조직구성원에게 심리적·신체적 노력과 집중을 지속적으로 요구함으로 인해 스트레스, 정서적 피로 등 심리적, 신체적 희생을 초래시키는 기업의 무리한 직무요구로 인해 업무성과와 직무만족의 저하 그리고 높아지는 결근율과 이직이 발생한다. 따라서 조직차원에서 직원의 보다 활발한 인간관계와 본인의 역할

---

the art. *Journal of managerial psychology*, *22*(3), pp.309-328.

24) D. Xanthopoulou, A.B Bakker, & A. Fischbach(2013). Work engagement among employees facing emotional demands, *Journal of Personnel Psychology*.

25) S.H Tsaur & H.Y Hsieh(2020). The influence of aesthetic labor burden on work engagement in the hospitality industry: The moderating roles of employee attributes, *Journal of Hospitality and Tourism Management, 45*, pp.90-98.

26) W.B. Schaufeli, I. M. Martine, A.M. Pinto, M. Salanova, & A.B. Bakker(2002). Burnout and engagement in university students: A cross-national study, *Journal of cross-cultural psychology, 33*(5), pp.464-481.

27) M. F. Steger, H. Littman-Ovadia, M. Miller, L. Menger & S. Rothmann(2013). Engaging in work even when it is meaningless: Positive affective disposition and meaningful work interact in relation to work engagement, *Journal of Career Assessment,21*(2), pp.348-361.

28) D. Xanthopoulou, A. B. Bakker & A. Fischbach(2013). Work engagement among employees facing emotional demands, *Journal of Personnel Psychology*.

29) M. Coetzee & M. De Villiers(2010). Sources of job stress, work engagement and career orientations of employees in a South African fi nancial institution *Southern African Business Review, 14*(1).

30) C.F. Coetzee. & S. Rothmann(2007). Job demands, job resources and work engagement of employees in a manufacturing organization. S. Afr. *Bus. Rev,11*, pp.17-32.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

에 대한 성과를 촉진하는 인지적·감정적인 자기선호 표현으로써 수행직무에서 개인의 몰입을 통해 부정적인 결과를 완화시킬 수 있는 직무자원과 워크 인게이지먼트에 대한 전략적인 관점은 매우 중요하다[31)32)33)34)].

따라서 에스테틱 노동 부담이 워크 인게이지먼트에 미치는 부정적인 영향을 완화 시키기 위해서는 조직에서 제공하는 직무자원 외에 직원의 특성에서 가용한 인적자원을 찾는 것이 필요하다. 개인 자원은 직무 환경을 성공적으로 조성하여 영향을 미치며, 능력 및 기술[35)]을 사용하여 직무 참여를 예측하고 직무 요구 스트레스와 직무 참여 사이의 관계를 완화할수 있다고 설명했다[36)37)38)]. 긍정적인 감정표시[39)], 유용성[40)], 신체적 매력성[41)]과 같은 인사제도와 상호 작용하는 직원 속성은 모두 고객 만족에 영향을 미치는 인적자원이다[42)]. 선행연구에서는

---

31) 김우진(2012). 호텔기업 종사원의 감정노동이 조직시민행동에 미치는 영향: 사회적 후원인식의 조절변수 역할검증을 중심으로, 『호텔경영학연구』, 21(2), pp.19-35.
32) 조봉기 & 최영준(2017). 호텔조직의 직무요구와 직무자원이 정서적 안녕, 프리젠티즘에 미치는 영향 연구,『관광레저연구』, 29(6), pp.313-332.
33) 최중석 & 성상현(2017). 사회적기업 구성원의 직무열의가 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구, 『로고스경영연구』, 15(1), pp.23-44.
34) D. Xanthopoulou, A.B Bakker, E.Demerouti, & W.B Schaufeli(2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International journal of stress management*, *14*(2), pp.121.
35) S.E. Hobfoll, R.J. Johnson N. Ennis & A.P. Jackson(2003). Resource loss, resource gain, and emotional outcomes among inner city women, *Journal of personality and social psychology*, *84*(3), pp.632.
36) A.B Bakker(2011). An evidence-based model of work engagement, *Current directions in psychological science, 20*(4), pp.265-269.
37) A.B Bakker, & E. Demerouti(2007). The job demands resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*, *22*(3), pp.309-328.
38) D. Xanthopoulou, A.B Bakker & A. Fischbach(2013). Work engagement among employees facing emotional demands, *Journal of Personnel Psychology*.
39) M. Salanova, A.B Bakker, & S. Llorens(2006). Flow at work: Evidence for an upward spiral of personal and organizational resources, *Journal of Happiness studies*,*7*(1), pp.1-22.
40) N. A. Milgram & G. Palti (1993). Psychosocial characteristics of resilient children. *Journal of research in personality*, *27*(3), 207-221.
41) A. Campbell, P.E. Converse, & W.L. Rodgers(1976). *The quality of American life: Perceptions, evaluations, and satisfactions,* Russell Sage Foundation.
42) H.T Keh, R. Ren, S.R. Hill, & X. Li,(2013). The beautiful, the cheerful, and the helpful: The effects of service employee attributes on customer satisfaction, *Psycholog*

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

긍정적인 감정표시[43]와 유용성이 워크 인게이지먼트에 영향을 미치는 중요한 요인이며, 신체적으로 매력적인 사람이 일에 더 쉽게 적응을 하고 직장에서 긍정적인 특성을 보인다[44].

호텔분야의 감정노동과 관련된 선행연구를 보면, 직무 스트레스[45][46][47], 이직의도[48][49][50][51]. 감정 노동과 직무 만족[52][53], 심리적 안녕[54], 조직 적응[55], 고객지향성[56], 조직 시민 행동[57], 서비스 회복[58]등으로 대부분 감정노동과 종속변수인 직무만족, 직무 스트레스, 이직의도 등에 중심을 맞춰왔기 때문에 에스테틱

---

y & Marketing, *30*(3), pp.211-226.

43) E. Ouweneel, P.M. Le Blanc, W.B. Schaufeli & C.I van Wijhe(2012). Good morning, good day: A diary study on positive emotions, hope, and work engagement, *Human relations*, *65*(9), pp.1129-1154.

44) K. Dion, E. Berscheid & E. Walster(1972). What is beautiful is good. *Journal of personality and social psychology*, *24*(3), pp.285.

45) 박영배, 안대희, & 이상우(2009). 호텔기업 종사원의 감정노동이 직무스트레스와 소진에 미치는 영향,『한국콘텐츠학회논문지』, 9(12), pp.853-864.

46) 윤상진 & 이승익(2022). 고용환경변화로 인한 직무스트레스가 직무소진과 이직의도에 미치는 영향관계 연구-항공사 종사원을 중심으로.『호텔리조트연구』, 21(4), pp.447-467.

47) 이명구(2014). 국외여행인솔자의 감정노동이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향,『호텔리조트연구』, 13(2), pp.269-287.

48) 김기성(2015). 특급호텔 조직문화 유형이 직무만족, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구,『Tourism Research』, 40(2), pp.131-154.

49) 김용순(2015). 호텔기업의 감정노동과 일-가정 갈등 및 이직의도 간의 관계.『관광레저연구』, 27(3), pp.41-55.

50) 박종철 & 이광옥(2015). 호텔기업 종사원의 감성지능에 따른 감정노동이 직무성과 및 이직의도에 미치는 영향, 『관광연구』, 30(6), pp.85-109.

51) 심철현 & 김윤식(2013). 호텔직원의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향-대처전략의 조절효과를 중심으로, 『외식경영연구』, 16(6), pp.265-283.

52) 심철현 & 김윤식(2013). 전게논문, pp. 85-109.

53) 이유라·홍성화(2010). 호텔종사원의 감정노동이 소진과 직무만족에 미치는 영향, 『관광연구』, 25(1), pp.185-203.

54) 김상표 & 이덕로(2008). 감정노동과 직무상황이 서비스 종업원들의 심리적 안녕에 미치는 효과,『인적자원관리연구』, 15(2), pp.79-102.

55) 최우성(2012). 호텔신입종사원의 감정노동이 조직적응에 미치는 영향-직업정체성의 조절효과를 중심으로,『관광경영연구』, 16(3), pp.341-363.

56) 허경석 등(2012). SNS 정보가 호텔 고객의 브랜드 태도 및 행동의도에 미치는 영향: 이중처리과정 이론 (Dual Process Theory)의 적용,『관광연구』, 27(5), pp.619-635.

57) 김우진(2012). 전게논문, pp.19-35.

58) 최호남 & 이규태(2016). 호텔 기업 식음료팀 직원의 감정노동이 서비스 회복 노력에 미치는 영향: 감정조절에 따른 차이를 중심으로,『관광연구저널』, 30(3), pp.19-31.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

노동부담이 워크 인게이지먼트간에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구는 미흡한 실정이다.

또한, 직무요구-자원 모형을 기반으로 호텔기업 구성원의 성과저하, 구성원의 소진, 이직의도 등 부정적인 결과로 이어질 수 있는 무리한 심리적, 신체적 직무요구[59][60]와 이러한 부정적인 결과를 완화시킬수 있는 직무 자원과 워크 인게이지먼트 간 영향관계를 다루는 전략적인 관리가 중요한 부분인데[61][62], 인적자원 중심의 호텔직원들을 대상으로 한 연구도 충분치 못한 상황이다.

따라서 본 연구의 목적은 다음과 같이 정리하고자 한다. 첫째, 에스테틱 노동의 개념을 정리하고 호텔직원들이 에스테틱에 관련하여 얼마나 부담을 느끼는지 알아보고자 한다. 둘째, 호텔직원들의 에스테틱 노동 부담이 워크 인게이지먼트에 어떠한 영향을 미치는지, 직원속성이 워크 인게이지먼트에 어떠한 영향을 미치는지 밝히고자 한다. 셋째, 에스테틱 노동 부담이 워크 인게이지먼트에 미치는 영향에서 직원속성이 조절효과가 있는지를 분석하고자 한다. 넷째, 급변하는 호텔기업이 조직 구성원들의 변화에 맞춰 대응하기 위해 경영자들은 어떻게 인적자원관리를 해야 하는지 시사점을 주고자 한다.

---

59) 강영지 & 임근욱(2019). 직무요구-자원 모델을 이용한 저비용 항공사 객실승무원의 직무소진, 직무열의가 이직의도에 미치는 영향관계 연구,『관광연구저널』, 33(8), pp.183-200.
60) C.P Chang & C.H.I.U. Ju-Mei(2009). Flight attendants' emotional labor and exhaustion in the Taiwanese airline industry, *Journal of Service Science and Management, 2*(04), pp.305.
61) 조봉기, 최영준(2017). 전게논문, pp.313-332.
62) B.B. Caza, & A. Caza(2008). Positive organizational scholarship: A critical theory perspective, *Journal of Management Inquiry, 17*(1), pp.21-33.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 연구의 목적 및 방법

본 연구는 첫째, 에스테틱 노동 부담이 워크 인게이지먼트(몰두, 헌신, 활기)에 어떠한 영향을 미치는지 검증하고자 하였다. 둘째, 직원속성이 워크 인게이지먼트에 어떠한 영향을 미치는지 검증하고자 하였다. 셋째, 에스테틱 노동 부담이 워크 인게이지먼트에 미치는 영향에 직원속성은 조절효과가 있는지 검증하고자 국·내외 선행연구를 중심으로 분석했다.

연구의 시간적 범위는 2023년 2월 1일로부터 2023년 3월 3일까지이며, 공간적 배경은 서울과 수도권, 제주도 지역에 위치한 4성급, 5성급 호텔 종사자들을 대상으로 하여 설문조사를 실시하였으며, 이를 바탕으로 SPSS 22.0 프로그램을 활용하여 빈도분석, 신뢰도 분석, 탐색적 요인분석, 다중 회귀분석, 조절 회귀분석을 실시하였다.

연구의 내용과 구성을 보면, 제 1장은 서론으로 연구 목적 그리고 배경과 연구 방법 및 범위를 서술하였다. 제 2장 연구의 이론적 배경은 에스테틱 노동부담, 워크 인게이지먼트, 직원 속성의 정의와 이론적 근거를 정리하고 선행연구들을 요약하였다. 제 3장은 연구의 설계와 분석방법으로 이론적 고찰을 바탕으로 연구모형을 설정하고 연구가설을 제시하였다. 또한 분석방법으로 조사의 대상 및 자료수집 방법, 주요 변수의 조작적 정의와 분석방법, 설문지 구성, 측정방법을 제시하였다. 제 4장에서는 가설에 대한 분석결과를 정리하였고 마지막으로 제 5장에서는 연구의 요약된 결과와 한계점 및 시사점 그리고 향후 연구방향을 제시하였다.

이번 연구의 흐름도는 <그림 Ⅰ-1>과 같다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

< 그림 Ⅰ-1 > 연구 흐름

<table>
<tr><th colspan="5">Ⅰ. 서론</th></tr>
<tr><td colspan="2">연구 배경과 목적</td><td colspan="3">연구 범위와 방법</td></tr>
<tr><td colspan="5">▽</td></tr>
<tr><th colspan="5">Ⅱ. 이론적고찰</th></tr>
<tr><td colspan="2">에스테틱 노동부담</td><td colspan="2">워크 인게이지먼트</td><td>직원속성</td></tr>
<tr><td colspan="5">▽</td></tr>
<tr><th colspan="5">Ⅲ. 연구의 설계와 분석방법</th></tr>
<tr><td colspan="2">연구 모형, 가설 설정</td><td colspan="3">자료 수집, 분석 방법</td></tr>
<tr><td colspan="5">▽</td></tr>
<tr><th colspan="5">Ⅳ. 연구의 분석결과 및 해석</th></tr>
<tr><td>표본
일반적특성</td><td>신뢰성·
타당성 분석</td><td>상관 관계
분석</td><td>가설의 검증</td><td>분석결과의
요약</td></tr>
<tr><td colspan="5">▽</td></tr>
<tr><th colspan="5">Ⅴ. 결론</th></tr>
<tr><td colspan="5">연구 결과와 시사점, 한계점 및 향후 방향</td></tr>
</table>

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅱ. 이론적 고찰

1. 호텔업의 현황

1) 관광호텔업의 현황

관광동향에 관한 연차보고서에 따르면 2021년 12월 말 기준으로 관광호텔업의 등록현황은 전국 1,295개 업체 객실 수는 137,432실로 2020년에 비해 업체 수는 224개, 객실 수는 4,366실 증가했다. 이를 지역별로 보면 서울 326개 업체(객실 54,673실), 제주 125개 업체(16,059실), 경기 128개 업체(12,910실), 부산 73개 업체(9,889실), 인천 84개 업체 9,208실 순으로 등록되어 있다.

등급별로 보면 5성급 호텔이 61개 업체 25,303실, 4성급 호텔이 99개 업체(23,071실), 3성급 209개 업체(27,758실), 2성급 호텔이 256개 업체(17,942실), 1성급 호텔이 135개 업체(7,283실)로 나타나고 있다.

< 그림 Ⅱ-1 > 2021년 기준 관광호텔업 현황

(단위 : 개소, 실)

구분			서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	소계
관광호텔업	5성급	업체수	23	6	1	5	-	-	1	-	1	4	1	-	-	1	2	2	14	61
	특1급	객실수	10,501	2,327	325	2,484	-	-	200	-	826	799	328	-	-	311	754	332	6,116	25,303
	4성급	업체수	36	3	3	4	2	2	2	-	9	10	-	-	4	4	4	4	12	99
	특2급	객실수	10,298	1079	354	995	325	510	403	-	1,982	2,343	-	-	469	541	1,022	664	2,086	23,071
	3성급	업체수	74	11	4	8	4	6	4	-	20	10	5	4	4	7	9	18	21	209
	1등급	객실수	13,634	1,502	211	970	339	608	1105	-	2,505	1,034	485	721	412	475	550	1485	1,722	27,758
	2성급	업체수	56	31	10	23	4	3	4	-	36	9	10	5	7	13	16	21	8	256
	2등급	객실수	4,827	2,741	694	1,964	271	159	478	-	2,386	460	683	249	411	626	612	979	402	17,942
	1성급	업체수	42	10	1	25	1	0	4	-	18	1	1	1	1	9	4	13	4	135
	3등급	객실수	2,239	460	44	1,316	59	0	159	-	1118	35	60	53	65	657	154	639	225	7,283
	등급	업체수	95	12	9	19	3	8	3	-	44	11	6	5	13	202	11	28	66	535
	없음	객실수	13,174	1780	990	1,479	151	775	252	-	4,093	1,110	187	391	832	3035	687	1631	5,508	36,075
	소계	업체수	326	73	28	84	14	19	18	0	128	45	23	15	29	236	46	86	125	1,295
		객실수	54,673	9,889	2,618	9,208	1,145	2,052	2,597	0	12,910	5,781	1,743	1,414	2,189	5,645	3,779	5,730	16,059	137,432
수상관광호텔업		업체수	-	.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
		객실수	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
전통호텔업		업체수	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1	1	-	1	7
		객실수	-	-	-	74	-	-	-	-	-	16	-	-	20	21	16	-	26	173
가족호텔업		업체수	20	1	-	3	-	1	1	-	15	16	1	4	6	12	1	26	62	169
		객실수	2,997	37	-	492	-	80	35	-	850	1161	52	211	2,172	763	30	1,539	4,058	14,477
호스텔업		업체수	108	116	5	-	0	-	1	-	20	39	3	2	8	80	30	34	170	616
		객실수	3,586	3416	71	-	0	-	7	-	781	423	51	17	145	845	447	506	4,338	14,633
소형호텔업		업체수	9	4	-	2	-	-	-	-	8	3	-	1	3	1	4	4	4	43
		객실수	227	111	-	41	-	-	-	-	217	74	-	24	61	29	66	92	92	1,034
의료관광호텔업		업체수	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
		객실수	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0

자료 : 문화체육관광부, 2021년 12월 31일 기준
주) 등급없음은 신규등록업체 및 등급유효기간 만료업체로서 기준일 현재 유효등급을 보유하지 못한 업체임

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

이어, 연도별 관광호텔업의 증가 추이는 다음과 같다. 2019년도의 업체수는 1,049개로 전년대비 0.5%, 객실 수는 131,341실로 3.9%의 증가율을 보였다. 2020년의 업체 수는 1,071개로 2.1%, 객실 수는 133.066실로 1.3%의 증가율을 보였다. 2021년의 업체수는 1.295개로 전년대비 20.9%, 객실 수는 137.432로 3.3%의 증가율을 나타내고 있다.

< 그림 Ⅱ-2 > 2021년 기준 호텔·객실 현황

연 도	호텔 수		객실 수	
	업체수(개)	증가율(%)	객실수(실)	증가율(%)
2011년	644	2.2%	70,763	3.2%
2012년	683	6.1%	74,737	5.6%
2013년	740	8.3%	79,441	6.3%
2014년	837	13.1%	92,150	16.0%
2015년	907	8.4%	101,726	10.4%
2016년	971	7.1%	109,880	8.0%
2017년	1,026	5.6%	120,556	9.7%
2018년	1,044	1.7%	126,422	4.9%
2019년	1,049	0.5%	131,341	3.9%
2020년	1,071	2.1%	133,066	1.3%
2021년	1,295	20.9%	137,432	3.3%

자료 : 문화체육관광부, 2021년 12월 31일 기준

그 외, 수상관광호텔업은 현재 존재하지 않고 있으며, 한국 전통호텔업은 173실, 가족호텔업은 169개, 호스텔업은 616개, 의료관광호텔업은 43개, 의료관광호텔업은 아직까지 등록된 곳이 없다[63].

63) 문화체육관광부(2022).『2021년 기준 관광동향에 관현 연차보고서』

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 에스테틱 노동 부담(Aesthetic Labor Burden)

1) 에스테틱 노동 부담(Aesthetic Labor Burden)의 개념

감정노동과는 달리 Warhurst et al.(2000)은 기업에서 직원들이 얼굴과 신체로 보여주는 미학을 설명하기 위해 에스테틱 노동을 설명했다[64]. Hochschild(1983)는 감정노동의 관점에서 직원이 즐거운 표정과 품위 있는 행동을 표현하기 위해 감정을 관리해야 한다고 주장했다[65]. 그러나 Warhurst et al.(2000)과 Witz et al.(2003)은 감정노동이 직원 기업이나 브랜드가 나타내는 특성을 반영하지 않는다고 주장했다[66][67]. Warhurst et al.(2000)는 에스테틱 노동 부담을 스코틀랜드 Glasgow 지역의 호텔분야의 모집, 교육 과정을 연구하면서 에스테틱 노동을 처음으로 정의하였다.

에스테틱 노동이란 기업에 취직할 때 갖추어야 할 외적 능력과 특성을 말하고 각 기업의 규정에 따라 다르게 나타난다. 즉 채용, 선발, 교육, 관리 등 다양한 방법을 통해 기업은 직원의 특성을 조정, 개발, 상품화하고 미학을 느낄 수 있는 특정한 능력이나 기술로 전환하여 고객이 시각과 청각을 통해 미학을 느낄 수 있도록 해야한다고 주장했다.[68]

이는 직원이 개인의 직무를 수행하기 위해 필요한 전문적인 지식이 특정 감정, 행동뿐만 아니라 적절한 외적인 모습을 갖추어야한다는 것이다[69].

---

64) Warhurst, C., Nickson, D., Witz, A., & Marie Cullen, A(2000). Aesthetic labour in interactive service work: some case study evidence from the 'new'Glasgow, *Service Industries Journal*, *20*(3), pp.1-18.
65) A. Hochschild(1983). *The Managed Heart* Berkeley: University of California.
66) C. Warhurst, D. Nickson, A. Witz, & A. Marie Cullen, A(2000). *op.cit.,* pp. 1-18.
67) A. Witz, C. Warhurst, & D. Nickson(2003). The labour of aesthetics and the aesthetics of organization, *Organization*, *10*(1), pp.33-54.
68) C. Warhurst, D. Nickson, A.B. Witz,& A. Marie Cullen, A(2000). *op.cit.*, pp.1-18.
69) 심선희(2013). 미적 노동 (aesthetic labor), 신체의 동원과 개발,『한국여성학』, 29(2), pp.67-110

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Entwistle & Wissinger(2006)는 직원들이 기업에서 적절하고 매력적인 외모를 갖추기 위해 시간, 노력, 비용을 지출해야 한다고 주장했다. 즉 직원들은 외모, 몸매, 목소리의 톤, 어조를 관리하기 위해 에스테틱 능력을 향상시키고, 고객 앞에서 좋은 이미지를 위해 다양한 에스테틱 요구사항을 충족해야 한다고 주장했다. 하지만 직원들은 기업이 요구하는 에스테틱 속성과 능력을 발휘하기 위해 스트레스와 부담을 느낀다. 호텔산업의 직원들의 에스테틱 노동 부담은 조직의 미적 요구사항 및 교육, 고객의 서비스 부담, 근무 외 시간의 부담에서 비롯되며 이는 직무요구의 한 유형이라고 말했다[70].

심선희(2013)는 에스테틱 노동에 대해 감정뿐만 아니라 직원의 신체 자체가 직무과정에서 어떻게 표현되고 관리대상으로 쓰이고 있는지 주목해야 한다고 했다. 또한 기업의 이해를 위해 직원의 신체와 외모를 적극적으로 필요로 하지만 성적 매력을 전제로 하는 '성애화된 노동'과는 다르다고 했다[71]. 물론 에스테틱 노동이 직원 외모 중심이며 신체를 활용하는 것은 성적매력으로 표현될 수 있기 때문에 성애화된 노동으로 발전될 가능성이 없다[72]. 그러나 에스테틱 노동은 특정한 미적 규정을 바탕으로 미(美)학을 재현한 것으로 고객의 센스(Sense)에 호소하는 것으로 성적매력을 중요시하고 있지 않다[73]

성애화된 직무의 예로 행사도우미, 나레이터 모델의 경우가 있는데 문은미(2000)와 추주희(2012)는 '행사도우미'를 대상으로 한 연구를 통해 섹슈얼리티가 여성의 노동과정에서 하나의 전제조건이 되고 있음을 보여준다. '행사도우미'는 외모를 '볼거리'로 제공하면서 이를 통해 구매욕망을 촉진시키고자 했다. 이때 여성 행사도우미는 짧은 치마나 화려한 춤을 통해 자신의 신체를 부각시킴으로 직무과정에서 온전하게 성애화된 대상이 되는 것이다[74][75]. 이처럼 성애화된 직

---

70) S. H. Tsaur, & W. H. Tang(2013). *op.cit.,* pp.19-27.
71) 심선희(2013). 전게논문. pp.67-110.
72) C. Warhurst & D. Nickson(2009). 'Who's got the look?'Emotional, aesthetic and sexualized labour in interactive services, *Gender, Work & Organization*, *16*(3), pp.385-404.
73) L. Spiess & P. Waring(2005). Aesthetic labour, cost minimisation and the labour process in the Asia Pacific airline industry, *Employee Relations*, *27*(2), pp.193-207.
74) 문은미(2000). 노동자원으로서의 섹슈얼리티 연구: 이십대 행사도우미를 중심으로, 『여/성이론』, (3), pp.149-170.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

무는 '성적 대상'으로 등장시키면서 여성의 섹슈얼리티를 보다 적극적으로 호환하는 것이지만 에스테틱 노동은 이와 다르다고 했다[76]. 에스테틱 노동이 개인의 신체를 발전시키고 업그레이드하는 근거는 기업의 표현하려는 상징적인 미학과 관련이 있다.

Witz et al.(2003)은 에스테틱 노동을 기업의 미학이라는 관점에서 보다 정교하게 분석하고 있다. 기업의 미학은 마케팅의 재료, 상품 디자인, 사무실이나 근무지의 환경 등과 같은 하드웨어 뿐만 아니라 기업의 소프트웨어를 통해 완성되고, 이 때 직원이 바로 기업의 소프트웨어라고 볼 수 있다는 것이다. 때문에 직원 또한 기업의 이미지와 가치의 대변자가 되어야 하며 이를 위해 직원의 신체에 기업의 요구가 입혀지고 있는 것이다[77]

이어, 국·내외 선행연구를 살펴보면 고객접점에서 직원의 채용과 고용에 관해 수행한 연구에서 경영자는 예비직원의 경력사항, 자격증보다 상대적으로 외모와 성격을 중요한 요인으로 여긴다는 것을 조사하였다[78].

에스테틱 노동은 감정뿐만 아닌 직원의 외적인 요소와 신체가 직무수행 중 어떻게 표현되고 관리하고 있는지 중심을 두고 경영자가 특별히 원하는 종류의 특성 혹은 외적인 요소라 하였다[79].

에스테틱 노동은 동·서양 문화에 따라 다양하게 나타났다. 동양 문화의 경우 Gottfried(2003)는 일본 사회는 에스테틱 측면에서 사람의 자세 관리를 중요하게 여겼으며 특히 양식화된 유니폼·언어 및 행동표현을 중시하는데 이는 사회에서 사람의 위치를 정의하는데 중요한 특성이라고 말했다. 서구 문화의 경우 다양한 직업에서 에스테틱 노동이 나타났다[80]. 예를 들어 항공 산업에서 승무원은 신체

---

75) 추주희(2012). 30대 기혼여성의 성애화된 (sexualized)'노동'의 의미와 수행에 대한 연구: 광주전남지역 '행사도우미'경험을 중심으로.『페미니즘 연구』, 12(1), pp.119-156.
76) 심선희(2013). 전게논문, pp.67-110.
77) A. Witz, C. Warhurst, & D. Nickson(2003). *op.cit.*, pp.33-54.
78) I. Nikolaou, I & I. Tsaousis(2002). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment, *The international Journal of organizational analysis*, *10*(4), pp.327-342.
79) 김별님 등(2015). 미용서비스 종사자의 미적 노동 (Aesthetic Labor) 분석: 근거 이론적 접근을 중심으로,『한국디자인문화학회지』, 21(1), pp.33-45.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

적 외모, 표정, 목소리 톤을 관리해야 한다[81]. 호텔 업계에서는 직원들이 일반적인 단정함, 복장 스타일, 보석류, 악세서리, 메이크업, 개인적인 신체 단장, 머리길이 및 스타일과 같은 복장 규정을 엄격히 준수해야한다고 말했다[82]. 결론적으로 분야를 막론하고 에스테틱 노동은 확대되고 있다.

에스테틱 노동은 입사 전 모집·선발 과정 중 탈락하는 사람을 선정하고, 입사 후에는 기업 내에서 관리·실행하는 지속적인 훈련, 업무를 통해 직원들을 기업이 요구하는 사람으로 통합시켜 결과적으로 기업의 공식 이미지로 고객에게 서비스를 제공하고 기업들끼리의 경쟁우위에 영향을 미친다[83].

비슷한 연구로 에스테틱 노동은 조직 혹은 기업 이미지 구현을 위하여 직원의 신체 및 외모를 기업 이미지에 맞게 구성한 후 고객에게 긍정적인 효과를 줄 수 있고 또한 다른 기업과의 차별성 및 기업의 경쟁력 향상을 통한 전략적인 방법 중 하나로 사용되고 있다[84].

이은하 등(2020)은 에스테틱 노동을 기업의 경영성과를 달성하기 위하여 고객의 감각을 자극하여 긍정적 반응을 이끌어내는 방법으로 종사자의 에스테틱 표현성을 교육 및 발전시켜 해당 기업을 공인화하고 객관화된 일종의 상징을 만드는 행위라 정의하였다[85].

이상의 연구를 종합해 보면 에스테틱 노동부담에 관한 선행연구자의 개념을

---

80) H. Gottfried, H(2003). Temp (t) ing bodies: Shaping gender at work in Japan, *Sociology*, *37*(2), pp.257-276.
81) L. Spiess,, & P. Waring(2005). Aesthetic labour, cost minimisation and the labour process in the Asia Pacific airline industry, *Employee Relations*, *27*(2), pp.193-207.
82) D. Nickson, C. Warhurst, C & E. Dutton, E(2005). The importance of attitude and appearance in the service encounter in retail and hospitality, *Managing Service Quality: An International Journal*, *15*(2), pp.195-208.
83) C. Warhurst, D. Nickson, A. Witz, A & A. Marie Cullen,(2000). Aesthetic labour in interactive service work: some case study evidence from the 'new'Glasgow, *Service Industries Journal*, *20*(3), pp.1-18.
84) 송주완(2017). 패밀리레스토랑 고객이 지각한 서비스 스케이프와 미적노동이 긍정적 감정 및 행동의도에 미치는 영향, 세종대학교 대학원, 박사학위논문.
85) 이은하 등(2020). 미적노동이 감정반응과 서비스 가치 및 신뢰에 미치는 영향.『국제보건미용학회지』, 14(2), pp.139-155.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

정리하면 다음의 <표 Ⅱ-1>과 같다.

<표 Ⅱ-1> 에스테틱 노동 관련 선행연구자의 개념

연구자	내용
Warhurst et al.(2000)	기업에 취직할 때 갖추어야 할 체현의 능력과 특성을 말하며 기업의 규정을 통해 서비스에 나타남
김별님 등(2015)	감정뿐만 아닌 경영자가 특별히 원하는 종류의 신체적인 특성 혹은 외적인 요소
심선희(2013)	감정뿐만 아니라 직원의 신체자체가 직무과정에서 어떻게 표현되고 관리대상으로 쓰이는지 주목
Warhurst & Nickson(2007)[86]	몸 단장, 헤어 스타일, 옷 착용 스타일, 메이크 업, 직원의 외모가 에스테틱 노동의 요소로 구분
송주완(2017)	기업의 이미지를 디테일하게 표현하기 위해 직원의 외적인 모습을 기업 이미지에 맞게 구성하는 것
이은하 등(2002)	기업의 경영성과를 달성하기 위하여 고객의 감각을 자극하여 긍정적 반응을 이끌어내는 방법

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성.

86) C. Warhurst, & D. Nickson(2007). A new labour aristocracy? Aesthetic labour and routine interactive service, *Work, employment and society, 21*(4), pp.785-798.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3. 워크 인게이지먼트(Work Engagement)

1) 워크인게이지먼트 개념 및 정의

워크 인게이지먼트는 Kahn(1990)에 의해 처음으로 제시된 개념으로 효율적인 직무성과를 이루기 위해 인지적·육체적·감정적인 에너지를 적극적으로 접목시키는 긍정적·정서적인 동기 상태를 말하며[87] 이는 조직구성원들이 직무를 수행하는 과정에서 나온다고 말했다[88][89][90]. 워크 인게이지먼트에 대한 연구는 직무소진과는 반대되는 개념으로 접근하여 기업구성원 및 조직구성원 개인 차원의 단계를 넘어 효과적인 기업을 만드는 방법론을 이해하는 연구로서 그 개념과 중요성이 지속적으로 증가해 왔다[91].

하지만 학자들의 다양한 연구에도 불구, 연구의 관점과 목적에 따른 워크 인게이지먼트가 정의되기 때문에 워크 인게이지먼트에 대한 개념과 구성요인은 연구자마다 상이하고 일관되지 않는다[92][93].

워크 인게이지먼트와 관련된 연구자들의 주된 개념들을 보면 Rothbard(2001)는 개인의 심리적 변화에 영향을 받고 순간적이며 특정한 상태의 개인적 열의라

---

87) W.A. Kahn(1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work, *Academy of management journal*, *33*(4), pp.692-724.
88) 김라윤(2018). 외식기업 종사원의 일-가정 갈등, 가정-일 갈등, 일-가정 균형요인이 내재적 직무동기와 직무열의에 미치는 영향관계 분석: 내재적 직무동기의 매개효과, 『관광연구저널』, 32(3), pp.241-256.
89) 김하얀(2019). 호텔종사원이 지각하는 노동유연성이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구-마음챙김의 조절효과,『Tourism Research』, 44(1), pp.47-66.
90) B.L. Rich, J. A. Lepine & E.R. Crawford(2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance, *Academy of management journal*, *53*(3), pp.617-635.
91) W.B. Schaufeli, A.B. Bakker, & M. Salanova(2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study, *Educational and psychological measurement*, *66*(4), pp.701-716.
92) M.S Christian, A.S. Garza, A. S & J.E. Slaughter(2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance, *Personnel psychology*, *64*(1), pp.89-136.
93) W.H. Macey & B. Schneider(2008). The meaning of employee engagement, *Industrial and organizational Psychology*, *1*(1), pp.3-30.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

는 개념을 대안으로 제시한 Kahn(1990)의 초기연구로 근거해, 워크 인게이지먼트는 구성원이 내적으로 직무에 몰입하는 상태로 정의하였으며[94], Maslach et al.(2001)은 직무소진에 대비되는 개념으로 접근하여 직무수행에 대한 상위 수준의 열정과 즐거움으로 정의하였다[95]. 그에 반해 Schaufeli et al.(2002)도 워크 인게지이먼트의 반대 개념으로써 직무소진을 제시하며 워크 인게이지먼트가 직무소진의 하위 정의와 연속 선상에 포함하지 않은 개별적인 개념으로 나타내고 있다[96]. 또한, 다른 선행연구로는 직무수행에 대한 워크 인게이지먼트의 중점 역할을 두었고, 열의(engagement)의 정의를 사회교환이론에 접목시켜 조직열의(organizational engagement)와 워크 인게이지먼트(work engagement)로 확장시켰으며 직무수행 과정 중 개인이 긍정적으로 자원을 투입하는 열정이라고 말했다[97].

워크 인게이지먼트는 동기유발(motivation), 직무몰입(job involvement), 직무만족(job satisfaction), 플로우(flow)등과 같은 비슷한 개념들과 혼동이 되는데[98], 유사개념을 고찰함으로써 워크 인게이지먼트 개념에 대해 이해를 할 수 있다. 동기유발(motivation)은 직무 수행에 대한 노력을 추구하는 욕구라고 정의했다[99]. 그 중 내재적 동기유발은 외부환경의 영향이 없는 상태에서 직무 그 자체로부터 유발되는 만족으로 인해 보다 많은 에너지를 투입하게 되는 것으로 워크 인게이지먼트와 비슷한 개념이다[100][101]. 직무몰입은 조직구성원들이 소속된 기업에 대

---

94) N.P. Rothbard(2001). Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles, *Administrative science quarterly*, *46*(4), pp.655-684.

95) C. Maslach, W.B. Schaufeli, & M.P. Leiter(2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, *52*(1), pp.397-422.

96) W.B. Schaufeli,, I.M. Martinez, I. M. A.M. Pinto, M. Salanova & A.B. Bakker(2002). Burnout and engagement in university students: A cross-national study, *Journal of cross-cultural psychology*, *33*(5), pp.464-481.

97) A.M. Saks, & M. Belcourt(2006). An investigation of training activities and transfer of training in organizations, *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, *45*(4), pp.629-648.

98) 김면식(2015). 직무열의의 선행요인 및 직무성과에 관한 실증연구, 숭실대학교 대학원 박사학위논문.

99) E.L Deci, & R.M. Ryan(1985). The general causality orientations scale: Self-determination in personality, *Journal of research in personality*, *19*(2), pp.109-134.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

해 충성심이 있는 것, 기업과 본인의 정체성을 연결하는 의지, 기업에 대한 애착이다[102)103)]. 이는 직무와 관련된 조직구성원의 심리상태에 대한 것으로 워크 인게이지먼트와 비슷하다 할 수 있으나 워크 인게이지먼트는 성과에 대한 개인의 직무 집중과 몰두를 뜻하는 것으로 차이가 있다[104)]. 직무만족은 직무에 대한 평가를 직원이 느끼는 즐거움 혹은 긍정적인 상태를 말하며 직무경험도 포함된다[105)]. 이는 감정적 반응에 제한된다는 점에서 육체적·인지적 에너지를 포함시키는 워크 인게이지먼트와 구분된다[106)].

위와 같이 그 동안 워크 인게이지먼트와 관련된 연구가 지속적으로 진행되면서 해당 개념의 구성요소들은 점차 변화됐다. Khan(1990)은 효용성(availability), 안정성(safety), 심리적 의미성(meaningfulness)을 조직구성원이 워크 인게이지먼트를 갖추기 위한 조건으로써 제시했다. 즉 조직구성원이 세 가지 심리상태를 경험함으로써 워크 인게이지먼트를 갖추게 된다는 것이라 말했다[107)].

한편 Schaufeli & Bakker(2004)는 워크 인게이지먼트 헌신(dedication), 몰두(absorption), 활기(vigor)의 세 가지의 구성요인을 갖는다고 제시하였다[108)].

이와 같이 워크 인게이지먼트에 대한 개념과 구성요인은 학자마다 상이함을 보이고 있다.

Anitha(2014)는 '워크 인게이지먼트'를 직원들이 기업과 기업의 가치에 몰입하고 헌신하는 정도라고 하였다[109)]. 'Engagement'는 17세기 도덕적 책임, 고용, 약

---

100) 김면식(2015). 전게논문, 숭실대학교 대학원 박사학위논문.
101) 이지우(2010). 직무열의 (Job engagement) 의 연구 동향과 과제, 『경영경제』, pp. 43(1), pp.167-191.
102) B. Buchanan(1974). Government managers, business executives, and organization al commitment, *Public administration review*, pp.339-347.
103) R.N. Kanungo(1982). Measurement of job and work involvement, *Journal of appl ied psychology*, *67*(3), pp.341.
104) A.M. Saks, & M. Belcourt, M(2006). *op.cit.,* pp.629-648.
105) E.A. Locke(1976). The nature and causes of job satisfaction, *Handbook of indust rial and organizational psychology.*
106) B.L. Rich, J.A. Lepine, & E.R. Crawford,2010). *op.cit.,* pp.617-635.
107) W.A. Kahn(1990). *op.cit.,* pp.692-724.
108) W.B. Schaufeli & A.B. Bakker. Job demands, job resources, and their relationshi p with burnout and engagement: A multi sample study. *Journal of Organizational Be havior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psyc hology and Behavior*, *25*(3), pp.293-315.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

혼, 법적인 책임, 의무 부과 등의 관계 상황에서 대부분 사용했으나 점차 시간이 흘러 자발적이고 자유로운 의지를 가진 상황에서도 사용하게 되었다.

또한 인게이지먼트는 수익성, 타 기업과의 경쟁적 우위, 판매량의 기업 재무지표와 긍정적인 관계가 있다고 하였다[110]. 워크 인게이지먼트에 관한 선행연구는 직원의 열정을 끌어내기 위해 직원들의 직무를 완료하기 위한 적절한 지적, 감성적 자원이 만족되어야 함을 강조하였다[111]. 단적인 차원[112]이 아닌 행동적, 인지적, 감성적인 요소의 조합으로 형성된 다차원적인 개념으로 이해 되어야 한다[113][114]. 행동적, 인지적, 감성적인 다차원의 상대적인 중요도는 인게이지먼트 주체와 상황적 조건에 의해 달라질 수 있다[115].

이상의 연구를 종합하여 워크 인게이지먼트에 관한 선행연구자의 개념을 정리하면 다음의 <표 Ⅱ-2>과 같다.

---

109) J. Anitha(2014). Determinants of employee engagement and their impact on empl oyee performance, *International journal of productivity and performance management*.

110) R.J. Brodie, R. J., L.D. Hollebeek, L. D., B. Jurić,, & A. Ilić(2011). Customer en gagement: Conceptual domain, fundamental propositions, and implications for research, *Journal of service research*, *14*(3), pp.252-271.

111) 서창석 & 박영태(2015). 리더십이 종사원의 직무열의와 서비스 지향성에 미치는 영향,『서비스경영학회지』, 16(2), pp.175-191.

112) J. Van Doorn, K.N. Lemon, V. Mittal, S. Nass, D. Pick, P. Pirner & P.C. Verhoe f(2010), Customer engagement behavior: Theoretical foundations and research directio ns, *Journal of service research*, *13*(3), pp.253-266.

113) A. Mollen, & H. Wilson(2010). Engagement, telepresence and interactivity in onli ne consumer experience: Reconciling scholastic and managerial perspectives, *Journal of business research*, *63*(9-10), pp.919-925.

114) L. Hollebeek(2011). Exploring customer brand engagement: definition and themes. *Journal of strategic Marketing*, *19*(7), pp.555-573.

115) R.J. Brodie, L.D. Hollebeek, B. Jurić, & A. Ilić(2011). *op.cit.,* pp.252-271.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅱ-2> 워크 인게이지먼트 관련 선행연구자의 개념

연구자	내용
Kahn(1990)	직무 수행 중 구성원이 본인의 감성적, 신체적, 인지적 에너지를 동시에 투입하는 것
Saks(2006)[116]	직무에 대해 전체적으로 즐겁고 호의적이며 기쁜 상태
Macey & Schneider(2008)	직무와 조직에 개인 감정적인 에너지와 자의적인 노력을 대입시키는 행동과 상태의 특성을 갖는 개념
Shuck & Wollard(2010)[117]	조직의 성과를 위해서 개인 직원의 정서·인지·행동적인 상태
Christian et. al.(2011)	종사자 본인의 역량이 높아 본인의 업무에 진취적으로 임하는 자세
황승미(2017)[118]	직무를 수행 함에 있어 나타나는 몰두, 헌신, 활기의 특징을 포함시킨 성취적이고 긍정적인 영향을 주는 정신적인 상태
이지혜(2018)[119]	조직구성원이 직무 수행시 행복을 느끼고 열정적으로 집중을 하며 도전적인 의식을 고취시켜 몰입하는 정도
이상운(2019)[120]	주어진 직무를 이루기 위하여 정성을 다하는 마음으로써, 구분된 직무와 책임을 완수하기 위한 능동성과 적극적인 태도
임소현(2019)[121]	조직 구성원이 직무를 수행할 때 인지적·정서적·신체적 측면 중 높은 수준의 활기와 함께 일에 전념·몰두하는 상태
이윤진(2020)[122]	본인의 내·외적인 에너지를 업무에 집중하여 긍정적인 일의 성과를 표출하는 행동

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성.

116) A.M. Saks(2006). Antecedents and consequences of employee engagement, *Journal of managerial psychology*, *21*(7), pp.600-619.
117) B. Shuck & K. Wollard(2010). Employee engagement and HRD: A seminal review of the foundations, *Human resource development review*, *9*(1), pp.89-110.
118) 황승미(2017). 직무요구-자원 이론을 이용한 항공사 객실승무원의 소진, 직무열의가 프리젠티즘에 미치는 영향, 경희대학교 일반대학원 박사학위논문.
119) 이지혜 & 윤세목(2018). 공감피로가 카지노딜러의 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구: 직무열의의 매개효과와 자기효능감의 조절효과를 중심으로, 『Tourism Researc

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 워크 인게이지먼트 구성요소

워크 인게이지먼트는 직무수행 과정에서 직원이 본인을 얼마나 집중시키는가에 주된 포인트가 있다. Schaufeli et al.(2002)를 포함하여 많은 학자들이 워크 인게이지먼트의 하위 구성요인으로 헌신(dedication), 몰두(absorption), 활기(vigor)로 구체화 시켰다[123].

워크 인게이지먼트 구성요소는 직무와 관련, 헌신·몰두·활기로 분류되는 성취적이며 긍정적인 마음의 상태[124]이며 몰두, 헌신, 활기가 특징이며 긍정적이고 만족스러움, 직무와 관련된 심리상태라 표현했다[125].

또한 직무수행함에 있어 몰두, 헌신, 활기로 구성되며 그에 맞는 마음의 상태[126]로 정의했으며 업무 수행 중 몰두 되어 있고 헌신적이며 활기있고 긍정적이고 만족스러운 상태라고 표현했으며[127], 본인의 직무를 가치있게 여기고 본인의 직무능력에 대해 자기효능감을 느끼며 몰두하고 헌신적이고 활기가 넘치는 상태라 표현하였다[128].

---

h』, 43(4), pp.145-174.
120) 이상운(2019). 지방자치단체장의 윤리적 리더십이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구, 명지대학교 대학원 박사학위논문.
121) 임소현(2019). 대기업 제조분야 사무직 여성 근로자의 유리천장 인식에 따른 주관적 경력성공과 직무자율성, 직무재창조 및 일 열의의 구조적 관계, 서울대학교 박사학위논문.
122) 이윤진(2020). 방문판매 관리자 리더십 유형이 직무열의에 미치는 영향, 동양대학교 대학원 박사학위논문.
123) W.B. Schaufeli., I.M. Martinez,, A.M. Pinto, M. Salanova, & A.B. .Bakker(2002). Burnout and engagement in university students: A cross-national study, *Journal of cross-cultural psychology, 33*(5), pp.464-481.
124) W.B. Schaufeli & A.B. Bakker(2004). *op.cit.,* pp.293-315.
125) J. Mroz, & K. Kaleta(2016). Relationships between personality, emotional labor, work engagement and job satisfaction in service professions. *International journal of occupational medicine and environmental health, 29*(5), pp.767.
126) 한여정(2018). 호텔 직원의 사회지능, 직무열의, 경력만족, 발언행동간의 관계-향상초점의 조절된 매개효과를 중심으로,『한국관광학회』국제학술발표대회집, 83, pp.501-505.
127) 정미연(2019). 상담자의 직무 요구-자원 척도 개발 및 직무 요구-자원이 우울에 미치는 영향, (Doctoral dissertation, 한양대학교).
128) 서정재(2020). 인적자원개발이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 울산대학교 대학원 박사학위논문.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

이러한 선행연구자들의 워크 인게이지먼트 구성요소를 정리해보면 다음의 <표 Ⅱ-3>과 같다

<표 Ⅱ-3> 워크 인게이지먼트 구성요소 관련 선행연구자의 개념

연구자	내용
Schaufeli & Bakker(2004)	직무와 관련, 헌신·몰두·활기로 분류되는 성취적이며 긍정적인 마음의 상태
Mroz & Kaleta (2016)	직무에 대한 몰두, 헌신, 활기가 특징이며 긍정적이고 만족스러움, 직무와 관련된 심리적인 상태
한여정(2018)	직무수행함에 있어 몰두, 헌신, 활기로 구성되며 활기, 헌신, 몰두하는 마음의 상태
정미연(2019)	업무 수행 중 몰두되어 있고 헌신적이며 활기 있는 긍적적이고 만족스러운 상태
서정재(2020)	본인의 직무를 가치있게 여기고 본인의 직무 능력에 대해 자기효능감을 느끼며, 시간이 빨리 지나는 것처럼 느끼는 몰두하고, 직무를 헌식적이게 수행하며 활기 넘치는 상태

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성.

(1) 몰두(Absorption)

몰두는 직원이 행동하는 과정에서의 느낌, 본인과 환경의 차이를 생각하지 못하고 있는 것으로 정의하였다. 의식적 통제가 없고 직원이 행동을 몰두의 상태라고 한다[129]. 아울러, 몰두는 몰입과 비슷한 부분이 있는데, 직무에 대해 무아지경을 빠지는다는 점과 직무 수행 과정 중 높은 집중에 의해 이루어진다는 점이다[130]. 직무에 대한 높은 집중, 직무에 대한 깊은 몰입의 상태이며 일에 빠져 시간이 흘러감을 느끼고 일과 본인을 분리하기 어려운 상태라고 말했다[131]. 또한

129) 최선화(2019).『감정노동, 직무열의 직무소진 및 조직성과 간의 구조적 관계』, 동양대학교 대학원 박사학위 논문.
130) 소병규(2019). 포용적 리더십이 직무열의에 미치는 영향, 울산대학교 대학원박사학위논문.
131) W.B Schaufeli, & A.B. Bakker(2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi sample study, *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, *25*(3), pp.293-315.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

본인 업무에 대해 완전히 집중을 하고 직무수행 중 시간이 흐르는 것을 인식을 못할 정도의 업무 집중상태[132], 근무 시간에 시간이 가고 있는 줄 느끼지 못하고 그 외 모든 것들을 잊어버릴 수 있을 만큼 열정을 가지고 몰입을 하는 것이라 말했다[133]. 이러한 선행연구자들의 몰두의 개념을 정리해보면 다음의 <표 Ⅱ-4>과 같다.

<표 Ⅱ-4> 워크 인게이지먼트 구성요소 '몰두(Absorption)'에 관한 선행연구

연구자	내용
Schaufeli & Bakker(2004)	직무에 대한 높은 집중, 직무에 대한 깊은 몰입하는 상태 일과 본인을 일과 분리하기 어렵고, 일에 빠져 시간이 빨리 흘러감을 느끼는 상태
Schaufeli et al.(2002)	본인의 일에 완전하게 집중하고 직무 수행 중 시간이 흐르는 것을 인지못할 정도의 깊은 몰입과 일을 즐겁게 하고 직무로부터 본인을 구분할 수 없을 정도의 상태
안광섭(2018)	본인의 업무에 대해 완전히 집중을 하고 직무 수행 중 시간이 흐르는 것을 인식을 못할 정도의 업무 집중 상태
김진열(2018)	본인의 업무로부터 스스로를 구분하기 어렵고 직무를 수행하는 동안 시간이 빨리 흘러가는 등 업무에 완전히 집중하는 것
서상운(2019)	근무 시간에 시간이 가고 있는 줄 느끼지 못하고 그 외 모든 것들을 잊어버릴수 있을 만큼 열정을 가지고 몰입하는것

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성.

132) 안광섭(2018). 조직공정성, 심리적 주인의식, 직무열의의 관계 및 변혁적 리더십의 조절효과, 상지대학교 대학원 박사학위논문.
133) 서상운(2019). 골프장 종사자의 감정노동, 직무열의, 조직유효성과의 관계 연구, 호남대학교 대학원 박사학위논문.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(2) 헌신(Dedication)

헌신의 뜻은 본인이 역량을 기꺼이 직무를 수행하는데 있어 투자하는 자세를 뜻한다. 헌신은 직무에 있어 자부심, 도전, 열정을 의미하고, 본인에게 놓여진 직무와 일에 관련한 개념이며 의미를 일 자체에서 찾으려 하고 그것에 대한 자부심을 갖는다.[134] 또한, 다른 학자들은 직무소진의 구성요인 중 하나인 냉소와 반대되는 의미를 헌신이라고 주장하였다.[135]

또한 본인의 일에 적극적으로 몰입하고 업무에 대한 영감, 중요성, 유능감, 열정, 자부심을 가지고 도전하는 성향이라 말했으며[136], 직무에 대한 열정, 자부심, 존재감, 도전의식을 뜻하고 본인의 직무와 특별한 경험에 의해 높게 연관되는 정도라고 말했다[137]. 그리고 본인의 일에 강하게 관여하며 열정, 의미 도전을 경험하고 완전히 일에 행복과 집중을 하여 몰두하는 것이라 정의했다[138]

이러한 선행연구자들의 헌신의 개념을 정리해보면 다음의 <표 Ⅱ-5>와 같다.

---

134) 이상운(2019). 전게논문, pp.35.
135) C. Maslach, W.B. Schaufeli, & M.P. Leiter(2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, *52*(1), pp.397-422.
136) W.B. Schaufeli & A.B. Bakker(2004). Job demands, job resources, and their relati onship with burnout and engagement: A multi sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, *25*(3), pp.293-315.
137) W.B. Schaufeli & A.B. Bakker(2004). Job demands, job resources, and their relati onship with burnout and engagement: A multi sample study, *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, *25*(3), pp.293-315.
138) A.B. Bakker & E. Demerouti(2007). *op.cit.,* pp 309-328.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅱ-5> 워크 인게이지먼트 구성요소 '헌신(Dedication)'에 관한 선행연구

연구자	내용
Schaufeli et al.(2002)	본인의 일에 적극적으로 몰입하고 업무에 대한 영감, 중요성, 유능감, 자부심, 열정을 갖고 도전하는 모습
Schaufeli & Bakker(2004)	직무에 대한 존재감, 자부심, 열정, 도전하는 의식을 뜻하고 본인의 일과 특별한 경험에 의해 높게 연관되는 정도
Bakker & Demerouti (2007)[139]	본인의 일에 강하게 관여하며 열정, 의미, 도전을 경험하고 완전히 일에 행복과 집중을 하여 몰두하는것
안광섭(2018)	본인의 직무에 대한 관여도가 높은 정서적인 상태로 직무에 대한 열정, 강한 존재감, 도전정신을 의미하는것
김진열(2018)	본인의 직무에 강하게 소속됨과 중요성을 경험하는 것으로 열정, 도전정신, 자부심 등을 얻게 되는것

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성.

(3) 활기(Vigor)

활기는 직무수행에 있어 필요로 하는 에너지적인 자원과 연관된 뜻으로 직무를 하는 동안 에너지를 많이 사용하고 어려움과 직면 시 이겨내는 의지, 그 상황에서의 인내심을 뜻한다. 활기가 높은 구성원들은 직무와 관련해 동기부여가 높으며 어려운 상황에서 극복하는 힘을 유지할 수 있다.[140]

또한 직무를 수행하는 동안 자신의 업무에 많은 노력을 집중하고 노력을 아끼지 않은 상태라고 말했으며[141], 높은 에너지와 근무중 정신적인 회복력을 칭하며 본인의 업무에 노력을 투자하는 의지, 어려움이 있을 때의 인내심이라 정의했다[142].

이러한 선행연구자들의 활기의 개념을 정리해보면 다음의 <표 Ⅱ-6>과 같다.

---

139) Bakker, A, B., & Demerouti, e(2007). The job demands resources model: State of the art, *Journal of managerial psychology,* Vol. 22 Issue: 3, pp.309-328

140) 임원호(2020).『직무요구와 직무자원이 직무열의에 미치는 영향 : 잡크래프팅의 조절효과 및 회복탄력성의 매개효과』공주대학교 일반대학원 박사학위논문.

141) 안광섭(2018). 조직공정성, 심리적 주인의식, 직무열의의 관계 및 변혁적 리더십의 조절효과, 상지대학교 대학원 박사학위논문.

142) 김진열(2018). 긍정심리자본과 직무열의가 고객지향성에 미치는 영향, 가천대학교 박사학위논문.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅱ-6> 워크 인게이지먼트 구성요소 '활기(Vigor)'에 관한 선행연구

연구자	내용
Schaufeli et al. (2002)	본인의 일을 수행하는 동안 높은 에너지와 정신적 회복력이 있으며 본인의 직무에 노력과 집중하는 의지를 가지고 어려움이 있을 때 포기를 하지 않으며 지속하는 인내력
Schaufeli & Bakker(2004)	직무 수행동안 에너지가 높은 수준, 본인의 업무에 노력하는 의지, 정신적인 회복력, 어려움이 있을 때의 인내력
안광섭(2018)	직무를 수행하는 동안 자신의 업무에 많은 노력을 집중하고 노력을 아끼지 않은 상태
김진열(2018)	활기는 높은 에너지와 근무 중 정신적인 회복력을 칭하며 본인의 업무에 노력을 투자하는 의지, 어려움이 있을 때의 인내심
서상운(2019)	직원이 근무 중 의욕, 가득한 에너지, 정신적인 쾌활, 직장에서의 활기 및 도전적인 정신

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

4. 직원 속성(Employee Attributes)

개인속성은 직원에게 부여된 개인적인 특성을 말한다. Hobfoll et al.(2003)은 개인 속성은 개인이 성공적으로 환경을 제어하고 영향을 미치는 개인 자원에 속한다고 주장했다[143]. 호텔 직원의 경우 고객 지향적(customer orientation) 개인자원(personal resources)[144]은 행동 경향 및 특성[145] 및 속성[146]이다. 고객에게 친화적인 긍정적인 감정[147], 기꺼이 고객에게 서비스를 제공하려는 유용성[148]이 있다. 일반적인 인구통계학적인 부분 외에도 개인속성에는 다섯가지 성격 특성이 있다[149]. 낙관주의[150], 긍정적인 정서, 자기효능감 및 자존감[151], 신체적인 매력, 긍정적인 감정표시 및 유용성[152]이 있다고 말했다. 본 연구에서는 T

143) S.E. Hobfoll,, R.J. Johnson, N. Ennis & A.P. Jackson(2003). Resource loss, resource gain, and emotional outcomes among inner city women, *Journal of personality and social psychology*, *84*(3), pp.632.

144) A.R Zablah, G.R Franke, T. J. Brown, & D.E. Bartholomew(2012). How and when does customer orientation influence frontline employee job outcomes? A meta-analytic evaluation, *Journal of Marketing*, *76*(3), pp.21-40.

145) T.J Brown, J.C. Mowen, D.T. Donavan, & J.W. Licata(2002). The customer orientation of service workers: Personality trait effects on self-and supervisor performance ratings, *Journal of marketing research 39*(1), pp.110-119.

146) E.S. Lee, T.Y. Park & B. Koo(2015). Identifying organizational identification as a basis for attitudes and behaviors: A meta-analytic review, *Psychological bulletin*, *141*(5), pp.1049.

147) T. Hennig-Thurau, M. Groth, M. Paul & D.D. Gremler(2006). Are all smiles created equal? How emotional contagion and emotional labor affect service relationships, *Journal of marketing*, *70*(3), pp.58-73.

148) O.M. Karatepe, U. Yavas, E. Babakus & G.D. Deitz(2018). The effects of organizational and personal resources on stress, engagement, and job outcomes, *International Journal of Hospitality Management*, *74*, pp.147-161.

149) P.T. Costa Jr, & R.R. McCrae(1986). Personality stability and its implications for clinical psychology, *Clinical psychology review*, *6*(5), pp.407-423.

150) M. Seligman(1998). Learned optimism. New york: Pocket. Shifren, K., & hooker, K.1995. Stability and change in optimism: A study among spouse caregivers, *Experimental Aging Research,* 21, pp.59 - 76.

151) S.E. Hobfoll(2011). Conservation of resources theory: Its implication for stress, health, and resilience.

152) H.T. Keh, R. Ren, S.R. Hill, & X. Li,(2013). *op.cit.,* pp.11-226.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

saur & Hesieh(2020)의 연구에 근거하여 직원속성의 구성요소를 긍정적인 감정표시, 유용성, 신체적 매력성으로 선택하고자 하였다.

이러한 선행연구자들의 직원속성의 개념을 정리해보면 다음의 <표 Ⅱ-7>과 같다.

<표 Ⅱ-7> '직원속성'에 관한 선행연구

연구자	내용
Wray et al. (1994)[153]	판매·고객 지향성, 윤리성·전문성이 들어간 속성
Swan et al. (1985)[154]	정직성, 능력, 신뢰, 고객지향성 및 호감도가 주요 결정요소인 속성
정범구 & 오원혜(2002)[155]	성실성, 개방성, 친화성, 외향성의 특성
Krebs(1970)[156]	대부분 조직시민행동, 조직몰입에 미치는 속성
Costa & MoCrae(1986)[157]	인구통계학적인 부분 외에도 다섯 가지의 속성 신경성, (neuroticism), 외향성(extraversion), 솔직함(openness), 상냥함(agreeableness), 성실성(conscicntiousncss)

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성.

153) B. Wray, A. Palmer, & D. Bejou(1994). Using neural network analysis to evaluate buyer seller relationships, *European journal of Marketing*, *28*(10), pp.32-48.
154) J.E Swan, I.F. Trawick & D.W. Silva(1985). How industrial salespeople gain customer trust, *Industrial marketing management*, *14*(3), pp.203-211.
155) 정범구 & 오원혜(2002). 조직특성과 개인특성이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: 정부출연 연구기관을 중심으로, 경영경제연구, 25(1), pp.213-237.
156) D.L. Krebs(1970). Altruism: An examination of the concept and a review of the literature, *Psychological bulletin*, *73*(4), pp.258.
157) P.T. Costa Jr., & R.R. McCrae(1986). Personality stability and its implications for clinical psychology, *Clinical psychology review*, *6*(5), pp.407-423.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(1) 긍정적인 감정 표시(Displayed Positive Emotion)

미소를 지으며 서비스를 제공하는 직원이 있으면 긍정적인 고객 반응을 얻을 수 있다는 것은 많이 연구되었다[158][159]. 직원의 감정표현과 그에 따른 고객의 감정과 분위기는 서비스 직원과 전체 서비스 경험에 대한 고객의 평가에 영향을 미칠 수 있다[160]. 긍정적인 감정 표시는 일반적으로 미소를 지칭하는 용어로 표현되고[161], 서비스 만남의 관점에서 '직원의 입술이 눈에 띄게 위로 올라가는 것'으로 정의된다[162]. 긍정적인 감정 표시는 미소, 정중하게 고객을 맞이하는 등의 친절한 서비스 태도, 고객에 대한 배려를 말한다. 긍정적인 감정을 자주 표시하는 직원은 직무와 삶의 질이 높고 긍정적으로 생각하고[163], 높은 워크 인게이지먼트를 보여준다[164]. 긍정적인 감정표시는 대인 관계에서 가장 형식적인 비언어적 표현이며, 직원에 대한 고객의 전반적인 판단을 나타내는 중요한 지표의 역할을 한다[165]

선행연구에 따르면 미소 짓고 친절함을 전달하는 것은 서비스 상호작용에서 재방문 의사로 이루어질 수 있으며[166][167], 다른 사람에게 추천하려는 모습으로도 이어질 수 있다[168]. 또한 긍정적인 감정 표시는 전파성이 있어 감정 주입을 통해 직원에 대한 긍정적인 평가로 이어지기도 한다[169]

---

158) T. Hennig-Thurau, M. Groth, M. Paul, & D.D. Gremler(2006). *op.cit.*, pp.58-73.
159) A. Rafaeli & R.I. Sutton(1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of management review, 12*(1), pp.23-37.
160) T. Hennig-Thurau, M. Groth, M. Paul, & D.D. Gremler(2006). *op.cit.*, pp., 58-73.
161) W.C. Tsai, W. C.(2001). Determinants and consequences of employee displayed positive emotions. *Journal of management, 27*(4), pp.497-512.
162) T. Hennig-Thurau, M. Groth, M. Paul, & D.D. Gremler(2006). *op.cit.*, pp.58-73.
163) H.T. Keh,, R. Ren,, S.R. Hill & X. Li,(2013). *op.cit.*, pp.211-226.
164) A.B Bakker, E. Demerouti & L. L. ten Brummelhuis(2012). Work engagement, performance, and active learning: The role of conscientiousness, *Journal of vocational behavior, 80*(2), pp.555-564.
165) M.A Bayes, M. A. (1972). Behavioral cues of interpersonal warmth. *Journal of Consulting and clinical Psychology, 39*(2), pp.333.
166) R.L. Oliver, R. L. (1993). Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response, *Journal of consumer research, 20*(3), pp.418-430.
167) W.C. Tsai, W. C. (2001). *op.cit.,* pp.497-512.
168) W.C. Tsai & Y.M. Huang(2002). Mechanisms linking employee affective delivery and customer behavioral intentions, *Journal of Applied Psychology, 87*(5), pp.1001.
169) J.P. Forgas, & J.M. George(2001). Affective influences on judgments and behavio

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

긍정적인 감정표시를 하는 직원은 직장에서 더 많은 참여를 하며[170]. 적은 긍정적인 감정 표시를 적게 표현하는 직원에 비해 내부 감정을 잘 조정하고 직무 스트레스를 줄일 수 있다[171]. 긍정적인 감정 표시를 많이 나타내는 직원은 헌신적이고 높은 업무 몰입도를 보인다[172]. 또한, 에스테틱 노동부담을 조정할 수 있으며 직무에 대해 열정과 행복을 느낄 수 있다.

이러한 선행연구자들의 긍정적인 감정표시의 개념을 정리해보면 다음의 <표 Ⅱ-8>과 같다.

---

r in organizations: An information processing perspective, *Organizational behavior and human decision processes*, *86*(1), pp.3-34.

170) U.K Bindl & S.K. Parker(2010). Feeling good and performing well? Psychological engagement and positive behaviors at work. In*Handbook of employee engagement,* Edward Elgar Publishing.

171) H.C. Fox,, K.L. Bergquist, K.I. Hong & R. Sinha(2007). Stress induced and alcohol cue induced craving in recently abstinent alcohol dependent individuals, *Alcoholism: Clinical and Experimental Research*, *31*(3), pp.395-403.

172) A.B. Bakker,, E. Demerouti & L.L. ten Brummelhuis(2012). Work engagement, performance, and active learning: The role of conscientiousness, *Journal of vocational behavior*, *80*(2), pp.555-564.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅱ-8> 직원속성 '긍정적인 감정표시'에 관한 선행연구

연구자	내용
Keh et al.(2013)	미소, 정중하게 고객을 맞이하는 등의 친절한 서비스 태도, 고객에 대한 배려
Henning-Thu rau et al.(2006)	서비스 접점 관점에서 '직원의 입술이 눈에 띄게 위로 올라가는 것'
Bayes(1972)	대인관계에서 가장 형식적인 비언어적 표현이며 직원에 대한 고객의 전반적인 판단을 나타내는 중요한 지표
Ashforth & Humphrey(1993)[173]	서비스 접점 중 사회적으로 원하는 감정을 표현하는 행위
Mattila & Enz (2002)[174]	얼굴 표정, 몸짓, 목소리 톤, 언어로 나타남

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성.

(2) 유용성(Helpfulness)

유용성은 서비스 직원이 자신감 있고 효율적으로 완수할 수 있는 정도를 의미하는 서비스 직원의 역량을 의미한다[175].직원의 유용성은 서비스 직원이 고객에게 도움을 제공하거나 고객에게 관심이 있다는 인상을 주고 서비스를 주려는 의지의 정도를 의미한다[176]. Dabholka et al.(1996)는 유용성을 자신있고 효율적으로 서비스를 완성시키는 직원의 능력이라고 주장했다[177]. 서비스 품질의 대응성, 신뢰성 차원과 유사하며 항상 열정과 신속성을 보이는 태도를 의미한다[178].

173) B.E. Ashforth & R.H. Humphrey(1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity, *Academy of management review, 18*(1), pp.88-115.
174) A.S. Mattila & C.A. Enz(2002). The role of emotions in service encounters, *Journal of Service research, 4*(4), pp.268-277.
175) P.A. Dabholkar, D.I. Thorpe, & J.O. Rentz(1996). A measure of service quality for retail stores: scale development and validation, *Journal of the Academy of marketing Science, 24*, pp.3-16.
176) R. Johnston(1995). The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers, *International journal of service industry management, 6*(5), pp.53-71.
177) P.A. Dabholkar, D.I. Thorpe, & J.O. Rentz(1996). *op.cit.*, pp.3-16.
178) H.T. Keh, R. Ren, S.R. Hill, & X. Li(2013). *op.cit.,* pp.11-226.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

선행연구에 의하면 성실한 직원들은 더 높은 워크 인게이지먼트를 나타낸다[179].

유용성이 높은 직원은 더 나은 조직 기술을 가지고 있으며 배려 깊고 목표지향적이며 근면하다[180]. 서비스 제공에 반응이 빠르고[181] 업무를 효율적이고 자신있게 완수하는 직원이다. 유용성을 가진 직원은 직장에서 낙관적이고[182] 정중하고 조직에 도움이 될 수 있다[183][184]. 따라서 유용성이 높은 직원은 에스테틱 노동 부담이 크지만 일에 대해 낙천적이고 열정적이다.

이러한 선행연구자들의 유용성의 개념을 정리해보면 다음의 <표 Ⅱ-9>와 같다.

---

179) H.J. Kim,, K.H. Shin, & N. Swanger(2009). Burnout and engagement: A comparative analysis using the Big Five personality dimensions, *International Journal of Hospitality Management*, *28*(1), pp.96-104.

180) P.T. Costa & R.R. McCrae(1992). Normal personality assessment in clinical practice: The NEO Personality Inventory, *Psychological assessment*, *4*(1), pp.5.

181) A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, & L. Berry(1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *1988*, *64*(1), pp.12-40.

182) A.B. Bakker & E. Demerouti(2008). Towards a model of work engagement, *Career development international*, *13*(3), pp.209-223.

183) M.K. Brady & J.J. Cronin Jr(2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach, *Journal of marketing, 65*(3), pp.34-49.

184) P.A. Dabholkar,, D.I. Thorpe & J.O. Rentz, *op.cit.,* pp.3-16.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅱ-9> '유용성'에 관한 선행연구

연구자	내용
Johnston(1995)	직원이 고객에게 필요한 정보를 제공하는 것 배려하고 기꺼이 서비스를 제공하는것
Dabholka et al. (1996)	자신있고 효율적으로 서비스를 완성시키는 직원의 능력서비스 직원이 자신감 있고 효율적으로 서비스 작업을 완료할 수 있는 정도
Keh et al.(2013)	서비스 품질의 대응성, 신뢰성 차원과 유사하며 항상 열정과 신속성을 보이는 태도를 의미
Costa & McCrae (1992)	유용성이 높은 직원은 더 나은 조직 기술을 가지고 있으며 배려 깊고 목표지향적이며 근면함

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성.

(3) 신체적 매력성(Physical Attractiveness)

사회심리학 연구에서 첫인상이 두 사람 사이의 상호작용에 많은 영향을 미친다고 주장했다[185]. 첫 인상을 결정하는 가장 중요한 요소 중 하나는 외모나 신체적 매력과 같은 자극 특성이다[186].

매력은 특정 작업을 수행할 수 있는 인지된 능력과 관련이 있다. 이러한 긍정적인 속성은 비언어적 의사소통의 역할을 하며 궁극적으로 서비스 품질과 밀접하게 연결되어 있다[187]. 고객은 매력적이지 않은 직원보다 상대적으로 매력적인 직원을 더 호의적으로 인식하고 그들의 구입 요청에 쉽게 반응하며 더 높은 구매의도를 보인다[188].

185) S.L. Neuberg(1989). The goal of forming accurate impressions during social inter actions: Attenuating the impact of negative expectancies, *Journal of Personality and Social Psychology*, *56*(3), pp.374.
186) D. Byrne, O. London & K. Reeves(1968). The effects of physical attractiveness, sex, and attitude similarity on interpersonal attraction, *Journal of personality*.
187) M. Gabbott & G. Hogg(2000). An empirical investigation of the impact of non verbal communication on service evaluation, *European Journal of Marketing*, *34*(3/4), pp.384-398.
188) O.W. DeShields Jr, A. Kara, & E. Kaynak(1996). Source effects in purchase deci sions: The impact of physical attractiveness and accent of salesperson, *International Journal of Research in Marketing*, *13*(1), pp.89-101.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

마케팅 측면에서 직원의 신체적 매력은 고객의 관점에서 서비스 직원이 매력적이고 마음에 드는 외모를 가지고 있는 인식의 정도로 정의했다[189].

신체적 매력성은 다른 사람들에게 신체적 특성이 다른 사람들에게 매력적인 것으로 인지되는 것을 의미한다. 신체적 매력성은 시대, 문화권에 따라 다르게 나타나며 사회적인 약속에 의해 정해지는 속성이 있다. 현대 사회 혹은 기업에서 신체적 매력성은 매우 중요한 자원으로 여겨지고 있다. 특히, 인적산업의 가장 대표적인 산업인 호텔산업에서는 직무수행에 있어 고객과의 대면접촉이 가장 많은 부분을 차지하고 있기에 첫인상으로 보여지는 신체적 매력은 중요한 의미가 있다[190]. Reingen & Keman(1993)은 서비스 직원의 신체적인 매력성은 직원의 좋고 나쁨을 분류하는 중요한 요소 중 하나로 작용한다고 했으며[191], Reber et al.(2004)는 신체적으로 아름다운 얼굴은 그렇지 못한 얼굴보다 고객들로부터 더 호의적인 태도나 평가를 기대할 수 있도록 유도한다고 했다[192]. 신체적으로 매력적인 직원들은 그렇지 못한 직원들보다 더욱 주도적, 친절함, 사교적이고 정신적으로도 건강하다고 평가 하였다[193]. 고객들은 흔히 '아름다운 것은 좋은 것이다'라는 사고의 틀에서 신체적으로 매력적인 사람들을 더 선호하고 호의적으로 평가한다[194]

이러한 선행연구자들의 신체적 매력성의 개념을 정리해보면 다음의 <표 Ⅱ-10>과 같다.

---

189) M. Ahearne, T.W. Gruen,& C.B. Jarvis(1999). If looks could sell: Moderation and mediation of the attractiveness effect on salesperson performance, *International Journal of Research in Marketing*, *16*(4), pp.269-284.

190) 최승용(2003). 서비스 인카운터에서 서비스 제공자의 신체적 매력요인에 관한 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문.

191) P.H. Reingen & J.B. Kernan(1993). Social perception and interpersonal influence: Some consequences of the physical attractiveness stereotype in a personal selling setting, *Journal of Consumer Psychology*, *2*(1), pp.25-38.

192) R. Reber,, N. Schwarz, & P. Winkielman(2004). Processing fluency and aesthetic pleasure: Is beauty in the perceiver's processing experience?, *Personality and social psychology review*, *8*(4), pp.364-382.

193) A. Feingold(1992). Good-looking people are not what we think, *Psychological bulletin*, *111*(2), pp.304.

194) K. Dion, E. Berscheid & E. Walster(1972). What is beautiful is good, *Journal of personality and social psychology*, *24*(3), pp.285.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅱ-10> '신체적 매력성'에 관한 선행연구

연구자	내용
Morrow(1990)[195]	개인이 가지고 있는 신체적 이미지가 타인의 입장에서 긍정적인 반응을 이끌어내는 정도
Reingen & Keman(1993)	서비스 직원의 좋고 나쁨을 분류하는 중요한 요소 중 하나
Patzer(1983)[196]	가시적인 특성 중 하나로 사람의 성격을 판단하 가장 이해하기 쉬운 특성
Riggio et al.(1991)	아름다운얼굴이 특징이며 신체 형태, 옷차림, 의사소통 기술, 민첩한 신체 움직임, 유머감각과 같은 자기표현의 기술
Mobius & Rosenblat(2006)[197]	사람들과 유연하게 상호작용할 수 있는 능력
Ahearne et al. (1999)	고객의 관점에서 서비스 직원이 매력적이고 마음에 드는 외모를 가지고 있다는 인식의 정도

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성.

195) P.C. Morrow(1990). Physical attractiveness and selection decision making. *Journa l of Management*, *16*(1), pp.45-60.

196) G.L. Patzer(1983). An experiment investigating the influence of communicator ph ysical attractiveness on attitudes, *In Proceedings of AMA educators' conference*(pp. 25-29).

197) M. M. Mobius, & T.S. Rosenblat(2006). Why beauty matters.*American Economic Review*, *96*(1), pp.222-235.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

5. 에스테틱 노동부담와 워크 인게이지먼트 관계

Warhurst et al.(2000)는 에스테틱 노동이란 직원이 기업에 입사할 때 갖추어야 할 인체와 관련된 능력과 특성을 의미하며 기업의 자원을 통해 서비스에서 나타날 수 있다. 즉 채용, 선발, 교육 등의 관리 및 방법을 통해 기업은 직원의 특성을 조정, 개발, 상품화하고 미적인 능력을 기술로 전환하여 고객이 시각과 청각을 통해 미적으로 느낄 수 있도록 한다[198]. 기업은 아름답고 매력적인 외모를 가진 직원을 고용함으로써 밝은 기업의 이미지를 창출하고 보다 많은 고객을 유치할 수 있다고 생각한다[199]. 직원이 유쾌한 모습을 보일 때 고객은 직원들의 미(美)적인 장점을 느낄수 있다[200]. Tsaur & Tang(2013)은 환대산업에서 직원의 외모와 어조가 나타내는 미적인 능력이 기업 이미지 개선에 도움이 된다고 말했고, 결과적으로 에스테틱 노동은 호텔산업이 많은 이점을 얻는데 중요하다 말했다[201].

Entwistle & Wissinger(2006)는 직원들이 기업에서 적절하고 아름다운 외모를 위해 시간, 노력 그리고 그에 따른 지출을 해야 한다고 지적했다[202]. 그리고 기업의 대표들은 직원들에게 에스테틱 기술을 갖추고 에스테틱 관련 교육을 받을 것을 요구하고 있다[203]. 즉 직원들의 외적으로 보여지는 모습, 신체 및 어조를 관리하기 위해 미적 기술을 향상시키고[204], 고객 앞에서 좋은 이미지를 얻기 위해 다양한 에스테틱 요구사항을 충족한다[205]. 따라서 직원들은 기업이 요구하는 에스테틱 특성과 능력을 발휘하기 때문에 스트레스와 부담을 느낀다. 환대 산업에서 직원의 에스테틱 노동 부담은 조직의 에스테틱 요구사항 및 교육, 고객의 서비스 부담, 근무 시간 외 시간 투자 부담에서 비롯된다. 따라서 에스테틱 노

198) C. Warhurst, D. Nickson, A. Witz, & A. Marie Cullen(2000). *op.cit.,* pp.1-18.
199) C. Warhurst & D. Nickson(2007). *op.cit.,* pp.785-798.
200) J. Entwistle & E. Wissinger(2006). *op.cit.,* pp.774-794.
201) H.T. Keh, R. Ren, S.R. Hill & X. Li(2013). *op.cit.*, pp.211-226.
202) J. Entwistle & E. Wissinger(2006). *op.cit.*, pp.774-794.
203) C. Warhurst & D. Nickson(2007). *op.cit.*, pp.785-798.
204) D. Nickson, C. Warhurst, A.M. Cullen, & A. Watt(2003). *op.cit.*, pp.185-203.
205) H.T. Keh, R. Ren, S.R. Hill & X. Li(2013). *op.cit.*, pp.211-226.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

동 부담은 직무 요구의 한 유형이라 볼 수 있다[206]

워크 인게이지먼트는 본인의 업무와 선호하는 자아를 업무 행동에 통합시키고 업무와 다른 사람의 연결과 개인적 구현을 강화하고 업무 역할에 능동적이고 헌신하는 것을 나타낸다[207]. Schaufel et al.(2002)는 워크 인게이지먼트를 긍정적이고 자기실현적이며 업무와 관련된 사고방식으로 정의했다[208]. 지속적이고 관통하는 감성적 인지를 가지고 있는 직원들은 높은 수준의 에너지와 일에 대한 강한 인식을 보이며 사람들에게 에너지가 넘치고 일과 효과적으로 연결되어 있으며 일과 관련하여 긍정적이고 행복한 상태에 있음을 느끼게 한다[209]). 업무에 종사하는 직원은 신체적, 인지적, 정서적 에너지를 업무 역할에 완전히 투자하고[210], 업무역할 수행을 적극적으로 달성한다. 따라서 이전 연구에서 워크 인게이지먼트는 긍정적인 개인업무 태도[211], 동기부여 상태[212]를 지칭했다.

Schaufeli, et. al(2002)과 Schaufeli & Bakker(2004)는 워크 인게이지먼트를 세 가지 차원으로 나눌 수 있다고 주장했다[213][214]. 헌신, 몰두, 활기로 구분하며 활기는 정신적인 인내심과 더불어 어려움이 닥쳤을 때 기꺼이 열심히 노력하고 인내하는 것을 의미하고, 헌신은 일에 대한 강한의지, 일에 대한 열정과 자부심, 도전을 받아들이는 용기를 의미하고, 몰두는 직원이 전적으로 업무에만 집중하고 행복하게 일에 전념하는 것을 뜻한다. 따라서 워크 인게이지먼트는 인지, 감

---

206) H.T. Keh, R. Ren, S.R. Hill & X. Li(2013). *op.cit.*, pp.211-226.
207) W. A. Kahn(1990). *op.cit.*, pp.692-724.
208) W.B. Schaufeli,,I. M. Martinez, A.M. Pinto, M. Salanova, & A.B. Bakker, A. B(2002). *op.cit.*, pp.464-481.
209) E. Demerouti, & A.B. Bakker, A. B(2008). The Oldenburg Burnout Inventory: A good alternative to measure burnout and engagement, *Handbook of stress and burnout in health care*, *65*(7).
210) W. A. Kahn(1990). *op.cit.*, pp.692-724.
211) M.R. Simpson(2009). Predictors of work engagement among medical-surgical registered nurses. *Western journal of nursing research*, *31*(1), pp.44-65.
212) A.B. Bakker,, W.B. Schaufeli, M.P. Leiter & T.W. Taris(2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & stress*, *22*(3), pp.187-200.
213) W.B. Schaufeli, I.M. Martinez,, A.M. Pinto,, M. Salanova, & A.B. Bakker,(2002). *op.cit.*, pp.464-481.
214) W.B. Schaufeli, & A.B. Bakker(2004). *op.cit.*, pp.293-315.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

정 및 행동, 즉 직원이 기업에서 업무에 전념한다는 긍정적인 태도를 의미한다[215][216]. 워크 인게이지먼트는 직원과 기업에 큰 의미가 있다. 실제로 조직경쟁력 강화를 위해 직원들의 워크 인게이지먼트를 높이는 것은 호텔기업뿐만 아니라 환대산업의 가장 중요한 과제로 부각되고 있다. Bakker & Demerouti(2007)는 개인이 직무 요구를 감당할 때 스트레스를 느끼는데[217], 직원들의 업무 참여는 스트레스 및 요구가 가득한 업무환경에서 부정적인 영향을 받는다고 강조한다[218][219]. 또한 업무 스트레스는 종종 번아웃을 발생시키고 직원들이 번아웃을 느낄 때 업무 참여에도 부정적인 영향을 미친다[220]. 경영자는 고객에게 에스테틱 어필을 위해 직원들에게 에스테틱과 관련된 능력과 속성을 향상 시키는 훈련을 제공한다. 이러한 관점에서 부드러운 기술을 구성하는 것은 직원의 태도뿐만 아니라 직원의 외모까지 포함시킨다[221]. 결과적으로 직원들은 근무시간 동안 기업에서 요구하는 에스테틱 규범과 기술을 발휘해야 하고, 근무 외 시간에도 좋은 몸매를 유지하기 위해 시간과 돈, 노력을 들여야 하므로 심리적, 육체적 부담을 가진다. 이에 따라 에스테틱 노동 부담은 직무 인게이지먼트에 부정적인 영향을 미칠 것이라 예상된다.

---

215) E.R. Crawford,, J.A. LePine, & B.L. Rich(2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: a theoretical extension and meta-analytic test, *Journal of applied psychology*, *95*(5), pp.834

216) J.D. Nahrgang, F.P. Morgeson, & D.A. Hofmann(2011). Safety at work: a meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes, *Journal of applied psychology*, *96*(1), pp.71.

217) A.B. Bakker & E. Demerouti(2007). The job demands resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*, *22*(3), pp.309-328.

218) M. Coetzee, & M. De Villiers(2010). Sources of job stress, work engagement and career orientations of employees in a South African fi nancial institution, *Southern African Business Review*, *14*(1).

219) A.R. Zablah,, G.R. Franke, T.J. Brown, & D.E. Bartholomew(2012). *op.cit.*, pp.21-40.

220) A.B. Bakker, E. Demerouti, & W.B. Schaufeli(2005). The crossover of burnout and work engagement among working couples. *Human relations*, *58*(5), pp.661-689.

221) C. Warhurst, & D. Nickson(2007). *op.cit.*, pp.785-798.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

6. 직원속성과 워크 인게이지먼트의 관계

신체적 매력성은 즐겁고 매력적인 외적인 특성을 의미한다[222]. 사회심리학에서 인간 상호작용에 대한 첫인상을 결정짓는 중요한 요소이다[223]. 고객과 직접적인 서비스 접촉이 많은 직원을 채용을 할 때 일부 호텔 경영자는 젊고 아름다운 외모를 중요한 요소 중 하나로 고려한다[224]. Eagly et al.(1991)는 상대적으로 더 매력적인 외모를 가진 사람들이 일반적으로 사회적으로도 유능하다고 지적한다[225]. Simons-Morton & Crump(2003)는 사회적 능력이 높은 고등학생이 학교에서 좋은 성적을 거두기를 희망하며 학교생활에 헌신한다는 사실을 발견했다[226]. Mobius & Rosenblat(2006)는 신체적으로 더 매력적인 직원들이 대개 자신감을 보인다고 말했다[227]. 선행연구에서는 근무 환경이 직원들에게 자신감을 심어주면 기업에서 설정한 목표를 이루고 워크 인게이지먼트를 높이는 경향이 있는 것으로 나타났다[228]. 결과적으로 신체적으로 매력이 높은 직원들은 일반적으로 자신의 업무에 대해 자신감이 있고 열정적이며 좋은 업무 성과를 기대하고 자신의 업무에 헌신할 의향이 있는 것으로 예상할 수 있다.

긍정적인 감정 표시는 미소, 고객에게 친절한 인사, 고객을 배려하는 친절한 서비스를 말한다. 긍정적인 감정표시를 하는 직원은 일에 대한 헌신, 몰두, 활기

---

222) D. Byrne, O. London, & K. Reeves,(1968). The effects of physical attractiveness, sex, and attitude similarity on interpersonal attraction, *Journal of personality*.
223) S.L. Neuberg(1989). *op.cit.*, pp.374.
224) R. Biswas, & C. Cassell(1996). Strategic HRM and the gendered division of labo ur in the hotel industry: A case study. *Personnel Review*, *25*(2), pp.19-34.
225) A.H. Eagly, R.E. Ashmore, M.G. Makhijani, & L.C. Longo(1991). What is beautif ul is good, but: A meta-analytic review of research on the physical attractiveness ste reotype, *Psychological bulletin*, *110*(1), pp.109.
226) B.G. Simons Morton, & A.D. Crump(2003). Association of parental involvement and social competence with school adjustment and engagement among sixth graders. *J ournal of School Health*, *73*(3), pp.121-126.
227) M.M Mobius & T.S. *op.cit.*, pp.222-235.
228) A.B. Bakker & M.P. Bal(2010). Weekly work engagement and performance: A st udy among starting teachers, *Journal of occupational and organizational psychology*, *83*(1), pp.189-206.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

를 표현한다. 또한 일과 삶의 질을 긍정적으로 평가하는 경우가 많으며[229], 워크 인게이지먼트를 보인다[230]. 따라서 직원들이 긍정적인 감정을 많이 표시할수록 업무에 노력과 에너지를 투자하고 즐겁게 일을 한다고 예상할 수 있다.

유용성은 직원이 고객지원을 제공함을 나타내고 배려하고 고객에게 서비스를 제공하는 것을 말한다[231]. Dabholkar et al.(1996)은 유용성을 자신있고 효율적으로 서비스를 완료하는 직원의 능력을 일컫는다[232]. 유용성은 서비스 품질의 대응성, 신뢰성 차원과 비슷하고 항상 열정과 신속성을 보이는 태도를 의미한다[233]. 도움이 많이 되는 사람들은 일반적으로 성실함이 높다[234]. 선행연구를 통해 성실한 직원이 성취 추구에 대한 동기, 워크 인게이지먼트가 높다는 것을 알 수 있다[235].

---

229) H.T. Keh, R. Ren, S.R. Hill, & X. Li(2013). *op.cit.,* pp.211-226.
230) A.B. Bakker. E. Demerouti, & L.L. ten Brummelhuis,(2012). *op.cit.,* pp.555-564.
231) R. Johnston(1995). *op.cit.,* pp.53-71.
232) P.A. Dabholkar, D.I. Thorpe & J.O. Rentz(1996). *op.cit.,* pp.3-16.
233) H.T. Keh,, R. Ren,, S.R. Hill & X. Li,(2013). *op.cit.*, pp.211-226.
234) B. Reynolds, & K. Karraker(2003). A Big Five model of disposition and situation interaction: Why a “helpful” person may not always behave helpfully, *New ideas in psychology*, *21*(1), pp.1-13.
235) H.J. Kim, K.H Shin & N. Swanger(2009). *op.cit.,* pp.96-104.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

7. 직원 속성의 조절효과

직원들은 근무 환경에서 직면하는 요구가 많을수록 그 만큼 더 많은 노력을 기울여야 한다. 따라서 직원들은 더 많은 일을 하고 스트레스와 피로감을 쉽게 느끼고[236], 워크 인게이지먼트는 낮아진다[237][238]. 직무 요구와 개인 자원간의 상호작용은 직무 참여에 대한 부정적인 영향을 완화 시킨다[239][240]. Barnes & Collier(2013)는 개인 자원이 더 많은 직원을 목표 달성시키는데 에너지를 쏟을 가능성이 더 높다고 주장했다[241]. 이전 연구는 개인 자원으로서 직원 속성이 조절 효과가 있다는 것을 증명했다. 예를 들어 친화성은 성실과 직무성과 사이의 관계를 조절했다[242]. Opie & Henn(2013)은 성실성이 일, 가정 갈등과 워크 인게이지먼트 관계에서 조절 효과가 있다고 말했다[243]. Searle와 Lee(2015)는 스트레스 요인과 소진 사이의 관계에 대한 직원의 능동적인 대처를 제안했다. 본 연구에서는 직원속성을 긍정적인 감정 표시, 유용성, 신체적 매력성을 호텔산업에서 중요한 개인 자원으로 설정하였다[244].

---

236) R.T. Lee, & B.E. Ashforth(1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout, *Journal of applied Psychology*, *81*(2), pp.123.

237) J.J. Hakanen, A.B. Bakker, & W.B. Schaufeli(2006). Burnout and work engagement among teachers, *Journal of school psychology*, *43*(6), pp.495-513.

238) W.B. Schaufeli,, T.W. Taris, & W. Van Rhenen(2008). Workaholism, burnout, and work engagement: three of a kind or three different kinds of employee well being?. *Applied psychology*, *57*(2), pp.173-203.

239) A.B. Bakker(2011). An evidence-based model of work engagement, *Current directions in psychological science*, *20*(4), pp.265-269.

240) A.B. Bakker & E. Demerouti(2007). The job demands resources model: State of the art, *Journal of managerial psychology*, *22*(3), pp.309-328.

241) D. C. Barnes, & J. E. Collier(2013). Investigating work engagement in the service environment, *Journal of Services Marketing*, *27*(6), pp.485-499.

242) L.A. Witt, L.A. Burke, M.R. Barrick, & M.K. Mount(2002). The interactive effects of conscientiousness and agreeableness on job performance, *Journal of applied psychology*, *87*(1), pp.164.

243) T.,J. Opie, & C.M. Henn (2013). Work-family conflict and work engagement among mothers: Conscientiousness and neuroticism as moderators, *SA Journal of Industrial Psychology*, *39*(1), pp.1-12.

244) B.J. Searle, & L. Lee(2015). Proactive coping as a personal resource in the expande

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Dionet et al.(1972)는 상대적으로 신체적으로 매력적인 사람은 다른 사람들이 자신을 친절하고 활기차며 차분하고 낙관적이라고 느끼게 만드는 경향이 있음을 강조하였다[245]. 서비스 직원의 신체적인 매력은 서비스 품질에 대한 고객의 인식에 영향을 미친다. 즉, 고객은 신체적으로 매력적인 서비스 직원이 더 책임감이 있고 자신감과 더불어 좋은 서비스를 제공할 수 있다고 믿는다[246]. 결과적으로 신체적으로 매력적인 직원들은 에스테틱 요구를 충족시킬 수 있기 때문에 본인의 직업에 만족을 한다. 직원들의 긍정적인 사고와 능동적인 태도는 에스테틱 노동을 수행하는 것에 대한 부담감을 줄이고 나아가 워크 인게이지먼트에 미치는 영향을 감소시킨다. 그에 반해 신체적으로 덜 매력적인 직원은 기업의 에스테틱 요구와 규범을 스트레스로 여긴다. 현재의 직업에 대한 부담감과 만족감이 낮으며 본인들의 일에 헌신할 가능성은 낮다[247].

긍정적인 감정 표시는 개인이 목표를 설정하고 목표와 직무 관련 행동에 헌신하도록 촉구할 수 있다. 따라서 긍정적인 감정 표시는 워크 인게이지먼트에 영향을 미칠 수 있다[248]. Bindl & Parker(2010)는 긍정적인 감정을 가진 직원들이 상대적으로 업무에 헌신을 하는 경우가 많다고 주장했다[249]. 긍정적인 감정은 신입사원이 본인의 업무에 헌실할 것인지를 예측하는 개인적 특성 중 하나이다. 긍정적인 감정을 가진 사람들은 목표를 설정하고 목표 달성 및 업무 관련 활동에 전념하는 경향이 있다. 따라서 긍정적인 감정을 나타내는 직원은 업무에 몰두하는 태도를 갖는다[250]. 직원들이 긍정적인 감정을 더 많이 나타내는 내면 에

---

d job demands – resources model. *International Journal of Stress Management*, *22*(1), 46.
245) K. Dion, E. Berscheid & E. Walster(1972). *op.cit.,* pp.285.
246) H.F. Luoh,, & S.H. Tsaur(2009). Physical attractiveness stereotypes and service quality in customer – server encounters, *The Service Industries Journal*, *29*(8), pp.1093-1104.
247) S.H. Tsaur, & H.Y. Hsieh(2020). The influence of aesthetic labor burden on work engagement in the hospitality industry: The moderating roles of employee attributes, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, *45*, pp.90-98.
248) J.T Cacioppo, W.L. Gardner, & G.G. Berntson(1999). The affect system has parallel and integrative processing components: Form follows function, *Journal of personality and Social Psychology*, *76*(5), pp.839.
249) U.K. Bindl, & S.K. Parker(2010). Feeling good and performing well? Psychological engagement and positive behaviors at work, In *Handbook of employee engagement,* Edward Elgar Publishing.
250) E. Ouweneel,, P.M. Le Blanc, , W.B. Schaufeli & C.I. van Wijhe(2012). Good mo

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

스테틱 요구로 인한 스트레스를 조절하고 기업에서 요구하는 에스테틱 규범을 나타낼 수 있으며, 이는 에스테틱 노동 부담이 워크 인게이지먼트에 미치는 영향을 조절할 수 있다. 즉 선행연구를 통해 직원의 긍정적인 감정표시는 에스테틱 노동 부담과 직원 사이의 관계를 조절효과가 있을것으로 예상된다.

유용성이 있는 직원은 적시에 서비스를 제공하고 문제를 해결할 수 있다[251]. Reynolds & Karraker(2003)가 제기한 유용성이 높은 직원들은 일반적으로 성실함도 높다[252]. 따라서 직원들이 성실할수록 업무에 더 많은 노력을 투자하고 업무를 완성시킨다[253]. 유용성을 접목하는 직원들이 많은 기업은 고객과 상호작용할 때 자신감, 환대 및 적극적인 모습을 보여주고 성과를 달성하기 위해 고객과 유대감을 형성한다[254][255]. 결과적으로 유용성이 있는 직원은 일반적으로 성실함이 높고 문제를 해결 할 수 있다.

---

rning, good day: A diary study on positive emotions, hope, and work engagement, *Human relations*, *65*(9), pp.1129-1154.

251) H.T. Keh, R. Ren, S.R. Hill, & X. Li(2013). *op.cit.,* pp.211-226.

252) B. Reynolds, & K. Karraker(2003). *op.cit.,* pp.1-13.

253) M.F. Steger, H. Littman-Ovadia, M. Miller, L. Menger, & S. Rothmann(2013). Engaging in work even when it is meaningless: Positive affective disposition and meaningful work interact in relation to work engagement, *Journal of Career Assessment*, *21*(2), pp.348-361.

254) M. K. Brady, & J.J. Cronin Jr(2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach, *Journal of marketing*, *65*(3), pp.34-49.

255) P.A. Dabholkar, D.I. Thorpe, & J.O. Rentz, J. O(1996). *op.cit.,* pp.3-16.

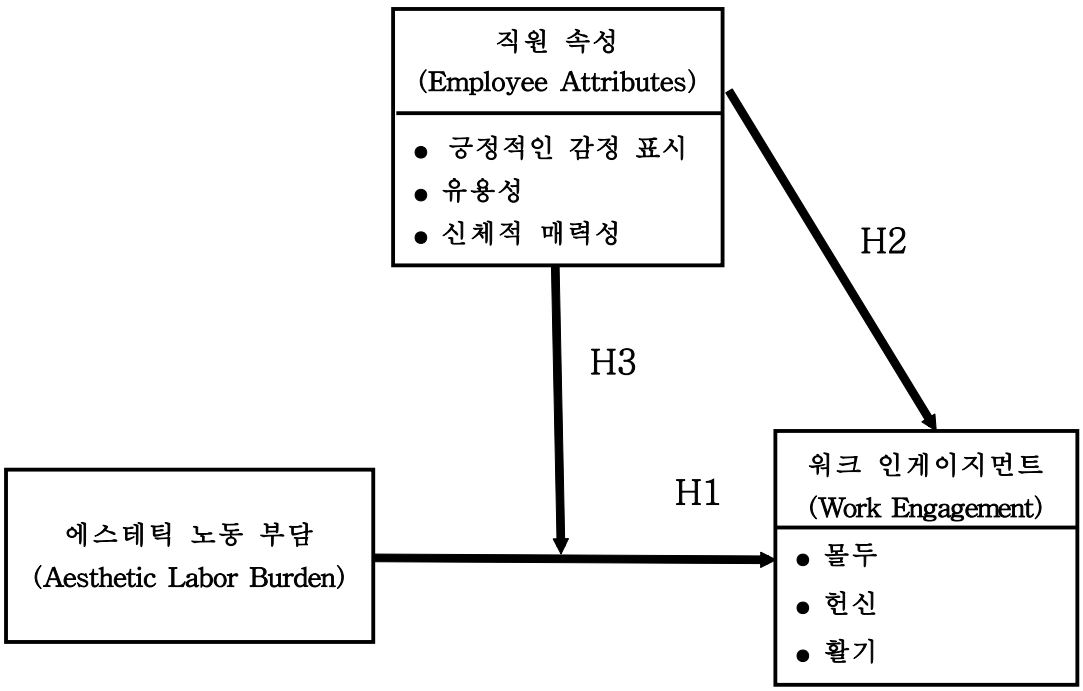
제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅲ. 연구의 설계와 분석 방법

1. 연구 모형 및 가설 설정

1) 연구 모형

본 연구에서 제시한 목적을 이루기 위해 문헌적 연구와 설문조사를 병행하였다. '에스테틱 노동 부담(Aesthetic Labor Burden)', '직원 속성(Employee Attributes)', '워크 인게이지먼트(Work Engagement)' 등을 연구한 선행연구를 참고해 이론적 고찰을 수행하였다. 또한 '에스테틱 노동 부담'이 '워크 인게이지먼트(몰두, 헌신, 활기)'에 미치는 영향, '직원 속성(긍정적인 감정 표시, 유용성, 신체적 매력성)'이 '워크 인게이지먼트'에 미치는 영향, '에스테틱 노동 부담'이 '워크 인게이지먼트'에 미치는 영향에 '직원 속성'은 조절효과가 있는지 연구하기 위해 연구 모형을 설정하였고, 다음의 <그림 Ⅲ-1> 같다.



<그림 Ⅲ-1> 연구 모형

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 가설 설정

(1) 가설 1의 설정

‘에스테틱 노동 부담(Aesthetic Labor Burden)’이 ‘워크 인게이지먼트’(Work Engagement)‘에 유의한 영향관계를 가질 것이다’라는 가설에 대한 검증을 위해 ‘에스테틱 노동 부담’과 관련된 선행연구를 살펴보면 <표 Ⅲ-1>과 같으며, ‘워크 인게이지먼트’에 대한 연구들을 조사해 보면 <표 Ⅲ-2>와 같다.

<표 Ⅲ-1> 에스테틱 노동 부담(Aesthetic Labor Burden)과 관련된 선행연구

요인명	측정변수	선행연구
에스테틱 노동부담 (Aesthetic Labor Burden)	나는 근무할 때 상사와 동료들의 미(美)와 관련된 지적에 스트레스를 받는다	Tsaur & Tang(2013) 심선희(2013) 김별님 등(2015) 김권수(2016) Tsaur & Hsieh(2020)
	나는 근무할 때 기업의 미적인 요구사항을 충족하지 못해 고객들로부터 불만이 생길까봐 걱정이다	
	나는 근무할 때 기업의 미적 요건을 충족하지 못함으로 인한 불이익을 받을까봐 걱정이다	
	나는 근무할 때 항상 좋은 말과 행동을 유지한다	
	나는 근무할 때 기업의 전문가 및 협력적 이미지를 전달하기를 요구받는다	

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅲ-2> 워크 인게이지먼트(Work Engagement)와 관련된 선행연구

요인명	측정변수	선행연구
몰두 (Absorption)	나는 일할 때 내 자신을 잊는다	M. Karatepe et al.(2009) Kim et al.(2012) M. Karatepe et al.(2014) 장수중&양희종(2018) 이은호(2019), 이제웅(2019) 김주연(2020), 김경자(2020) 김주현(2020), 오지경(2021) Amissash et al.(2021) 문홍주 등(2021), Guo(2022) 김정수(2022), 김진수&한진수(2022) 김석주 등(2023)
	나는 일에 전념한다	
	나는 일에 몰두하는 것이 행복하다	
헌신 (Dedication)	나는 나의 일이 자랑스럽다	
	나의 직업은 나에게 많은 영감을 준다	
	나는 내 일을 사랑한다	
활기 (Vigor)	나는 근무할 때 활동적이다	
	나는 근무할 때 에너지가 넘쳐나는 것을 느낀다	

본 연구의 이론적 고찰에서 살펴본 바와 같이 '에스테틱 노동 부담'과 '워크 인게이지먼트'에 대한 선행연구들이 수행되었으며, 이 중 몇 가지 국내·외 관련 연구를 살펴보면 다음과 같다.

호텔기업에서 아름다운 외모의 직원을 채용함으로써 밝은 호텔기업 이미지를 만들고 더 많은 고객을 유치할 수 있다고 여긴다[256]. Tsaur & Tang(2013)은 호텔기업에서 직원의 외모와 말투가 나타내는 미학이 호텔기업 이미지를 향상시키는데 도움이 될 것이라 언급했다. 결과적으로 에스테틱 노동은 호텔기업의 이점을 얻기 위해 중요하다[257]. 에스테틱 노동 부담과 관련하여 Warhurst et al.(2000)은 호텔에서 직원을 채용할 때 고려하는 에스테틱 노동과 관련된 변수로 깔끔한 머리 스타일, 부드러운 미소, 청결한 치아, 신체적으로 적당한 비율을 고려할 뿐 아니라 억양 및 음성을 중요하게 인지하였다[258]. 서비스 접점에서의 에

256) C. Warhurst & D. Nickson(2007). Employee experience of aesthetic labour in retail and hospitality, Work, employment and society, 21(1), pp.103-120.
257) H.T. Keh, R. Ren, S.R. Hill, & X. Li(2013). op.cit., pp.211-226.
258) C. Warhurst, D. Nickson, A.Witz & A. Marie Cullen(2000). op.cit., pp.1-18.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

스테틱 요구로 적절한 표현, 미소, 기업 이미지와 부합되는 정도로 분류하여 유명 체인 레스토랑의 이용객을 대상으로 한 연구결과, 직원의 에스테틱 노동이 고객에게 긍정적인 감정을 주고 이는 고객의 긍정적 행동의도에 영향을 미치는 것을 확인하였다[259].

Warhurst & Nickson(2007a)은 직원들이 에스테틱 요구사항을 충족시키는것에 대한 부담감 뿐 만 아니다. 조직에서 제공하는 외모 및 에스테틱 관련 훈련에 대한 부담을 느끼는 것으로 나타났다[260]. Tsaur & Hsieh(2020)는 에스테틱 노동 부담이 실제로 직원의 작업을 감소시키는 것으로 언급했다[261]. Entwistle & Wissinger(2006)는 직원들이 직장에서 적절하고 매력적인 외모를 만들기 위해 시간과 노력 그에 따른 비용을 지출해야 한다고 지적했다[262].

호텔직원들은 직무 중 미적 감각을 나타내야 하고, 휴식시간에는 좋은 몸매를 유지하기 위해 신체적, 정신적 자원을 투자해야 한다는 부담감을 느낀다. 그러므로 에스테틱 노동 부담은 워크 인게이지먼트를 감소시킬 수 있다. 또한, 고용자는 직원들에게 에스테틱과 관련된 기술을 만들고 미학과 관련된 훈련을 받기를 바란다[263]. 즉, 직원들은 외모, 몸매, 목소리 톤을 관리를 위해 미적 능력을 향상시키고[264], 고객 앞에서 좋은 이미지를 위한 다양한 에스테틱 요구사항을 받아들여야 한다[265].

따라서 직원들은 호텔기업에서 요구하는 에스테틱 속성과 능력을 나타내기 위해 스트레스와 부담을 느낀다. Tsaur & Hsieh(2020)은 '에스테틱 노동 부담'이 '워크 인게이지먼트'에 부정적인 영향을 미친다고 했으며, 조직은 '에스테틱 노동'을 수행할 때 발생하는 스트레스를 줄이기 위해 노력해야 한다고 했다[266]. '에스

---

259) S.H. Tsaur, H.F. Luoh & S.S. Syue(2015). Positive emotions and behavioral intentions of customers in full-service restaurants: Does aesthetic labor matter?, International Journal of Hospitality Management, 51, pp.115-126.
260) C. Warhurst & D. Nickson (2007). op.cit., pp.103-120.
261) S.H. Tsaur & H.Y. Hsieh(2020). op.cit., pp.90-98.
262) J. Entwistle & E. Wissinger(2006). op.cit., pp.774-794.
263) C. Warhurst & D. Nickson(2007). *op.cit.,* pp.785-798.
264) A. Witz, C. Warhurst & D. Nickson(2003). *op.cit.,*33-54.
265) H.T. Keh, R. Ren, S.R. Hill, & X. Li,(2013). *op.cit.,* pp.211-226.
266) S.H. Tsaur & H.Y. Hsieh(2020). *op.cit.,* pp.90-98.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

테틱 노동 부담'이 '워크 인게이지먼트'에 영향을 미친다는 선행연구가 많이 진행되지는 못했으나 여러 선행연구를 종합적으로 살펴볼 때, '에스테틱 노동 부담'은 '워크 인게이지먼트'에 영향은 유의하게 미칠 것으로 유추할 수 있다.

그러므로 본 연구에서는 아래와 같이 가설을 설정했다.

H1. '에스테틱 노동 부담'은 '워크 인게이지먼트'에 유의한 영향관계를 가질 것이다.

H1-1. '에스테틱 노동 부담'은 '몰두'에 정(+)의 영향관계를 가질 것이다.

H1-2. '에스테틱 노동 부담'은 '헌신'에 정(+)의 영향관계를 가질 것이다.

H1-3. '에스테틱 노동 부담'은 '활기'에 정(+)의 영향관계를 가질 것이다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(2) 가설 2의 설정

‘직원 속성’(긍정적인 감정 표시. 유용성, 신체적 매력성)은 ‘워크 인게이지먼트’에 유의한 영향 관계를 가질 것이다’라는 가설에 대한 검증을 위해 직원 속성에 대한 연구들을 조사해 보면 <표 Ⅲ-3>과 같다.

<표 Ⅲ-3> 직원 속성과 관련된 선행연구

요인명	측정변수	선행연구
긍정적인 감정 표시 (Displayed Positive Emotion)	나는 항상 고객들에게 친절하게 인사한다	이애주&김순하(2006) 박미선&신홍철(2010) 나영아&전효진(2012) Kim et al.(2012), 이성욱 등(2013) 오희균(2015), 윤성환(2019) 박종철&이민재(2019) 장인환&김관용(2020) Tsaur & Hsieh(2020) 김민정&윤세목(2021) 김석주 등(2023), 김주현(2020)
	나는 항상 고객들에게 고마움을 표현한다	
	나는 항상 고객들을 세심한 눈으로 바라본다	
유용성 (Helpfulness)	나는 항상 고객에게 정확한 정보와 서비스를 제공한다	
	나는 항상 고객에게 신속한 서비스를 제공한다	
	나는 항상 고객이 문제에 직면했을 때 진심으로 배려하고 그 문제를 해결하기 위해 최선을 다한다	
신체적 매력성 (Attactiveness)	나는 잘 생긴 직원이라고 생각한다	
	나는 매력적인 직원이라고 생각한다	

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

본 연구의 이론적 고찰에서 살펴본 바와 같이 '직원 속성'(긍정적인 감정 표시, 유용성, 신체적 매력성)과 '워크 인게이지먼트'(몰두, 헌신, 활기)에 대한 연구들이 수행되었고 그 중 몇 가지 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

긍정적인 감정 표시, 유용성, 신체적 매력성은 워크 인게이지먼트에 영향을 미치는 직원들 개인의 특성을 의미한다.

호텔산업에서는 직무를 이행함에 있어 고객과의 직접 대면접촉이 많은 부분을 차지하고 있기 때문에 신체적 매력은 중요한 의미를 뜻한다. Reingen & Keman (1993)은 신체적 매력은 직원을 평가하는데 있어 좋고 나쁨을 구분하는 중요한 요소 중 하나로 적용된다고 하였다[267].

따라서 긍정적인 감정 표시, 유용성, 신체적 매력성은 워크 인게이지먼트를 촉진하는데 도움이 될 수 있다[268]. Mobius & Rosenlat(2006)는 외모가 매력적인 직원이 자신감을 나타낸다고 주장했다. 이전 연구에 따르면 근무 환경이 직원들에게 자신감을 심어주면 직원은 설정한 목표를 달성하는 경향이 있다고 주장했다[269]. 긍정적인 감정 표시를 자주 표현하는 직원은 일과 삶의 질을 긍정적으로 생각하고 더 높은 워크 인게이지먼트를 보여준다[270]. 서비스 이익 사슬이 제시하고 있는 논리에 의하면 기업 내부의 직원으로부터 시작되는 긍정적인 감정은 높은 품질의 서비스를 제공함으로써 고객만족과 고객충성심을 제고할 수 있다.

유용성은 직원이 고객에게 도움과 보호를 제공하며 고객에게 서비스를 제공할 의향이 있음을 의미한다[271]. 서비스 품질의 대응성, 신뢰성과 비슷하며 열정과 신속성을 보이는 태도를 나타낸다[272]. 선행연구에 의하면 성실한 직원은 성취추구 동기 등 높은 워크 인게이지먼트를 보인다[273].

---

267) P.H. Reingen & J.B. Kernan(1993). *op.cit.,* pp.25-38.
268) A.B. Zablah, G.R. Franke, T.J. Brown & D.E. Bartholomew(2012). *op.cit.,* pp.21-40.
269) M. M. Mobius & T.S. Rosenblat(2006). *op.cit.,* pp.222-235
270) A.B. Bakker, E. Demerouti & L.L. ten Brummelhuis(2012). *op. cit.,* pp.555-564.
271) R. Johnston(1995). *op.cit.,* pp.53-71.
272) H.T. Keh, R. Ren, S.R. Hill, & X. Li(2013). *op.cit.,* pp.211-226.
273) H.J. Kim, K.H. Shin, & N. Swanger(2009). *op.cit.,* 96-104.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

이상의 선행연구에서 ‘직원 속성(긍정적인 감정 표시, 유용성, 신체적 매력성)’이 ‘워크 인게이지먼트(몰두, 헌신, 활기)’에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 이러한 결과를 종합적으로 살펴보았을 때, ‘직원 속성’이 ‘워크 인게이지먼트’에 각각 영향은 유의하게 있을 것으로 예상할 수 있다.

그러므로 본 연구에서는 아래와 같이 가설을 설정했다.

H2. 직원 속성은 워크 인게이지먼트에 유의한 영향관계를 가질 것이다.

H2-1. 직원 속성은 ‘몰두’에 정(+)의 영향관계를 가질 것이다.

H2-2. 직원 속성은 ‘헌신’에 정(+)의 영향관계를 가질 것이다.

H2-3. 직원 속성은 ‘활기’에 정(+)의 영향관계를 가질 것이다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(3) 가설 3의 설정

‘에스테틱 노동 부담’(Aesthetic Labor Burden)이 ‘워크 인게이지먼트’(Work Engagement)에 미치는 영향에 ‘직원 속성’(Employee Attributes)은 조절효과가 있을 것이다. 라는 가설검증을 위한 선행연구는 아래 <표 Ⅲ-4>와 같다

<표 Ⅲ-4> ‘직원 속성’(Employee Attributes) 조절효과 관련 선행연구

구분	연구자	내용
직원 속성의 조절효과	Witt et al.(2002)	친화성은 성실성과 워크 인게이지먼트 간의 관계를 조절한다
	Tsaur & Hsieh(2020)	긍정적인 감정과 도움은 워크인게이지먼트에 조절효과가 미미하다.
	Xanthopoulou et al. (2013)	신체적인 매력은 직원의 워크 인게이지먼트에 조절효과가 있다
	Opie & Henn(2013)	성실성이 일-가정 갈등과 워크 인게이지먼트 관계에서 조절효과가 있다.

‘긍정적인 감정 표시’는 개인이 목표를 설정하고 업무 관련 활동에 헌신하도록 할 수 있다. 따라서 ‘긍정적인 감정 표시’는 ‘워크 인게이지먼트’에 영향을 미칠 수 있다[274]. 직원이 긍정적인 감정을 더 많이 표현할수록 에스테틱 요구로 인한 스트레스를 줄일수 있고 기업에서 요구하는 에스테틱 규정을 완화시키는 것을 요구할 수 있다. 따라서 에스테틱 노동 부담이 워크 인게이지먼트에 미치는 영향을 줄일 수 있다.

Dionet et al.(1972)는 신체적으로 매력적인 직원은 다른 직원들이 본인을 예리하고 친절하며 활기차고 낙관적으로 느끼게 만드는 경향이 있다고 주장했다[275]. 즉 고객들은 신체적으로 매력적인 서비스 직원이 더 책임감이 있고 자신감이 있으며 더 좋은 서비스를 제공할 수 있다고 확신했다[276].

274) J. T. Cacioppo, W.L. Gardner & G.G. Berntson(1999). *op.cit.,* pp.839.
275) K. Dion, E. Berscheid & E. Walster(1972). *op.cit.,* pp.285.
276) H.F. Luoh, H. F & S.H. Tsaur(2009). *op.cit.,* pp.1093-1104.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

결과적으로 외모가 아름다운 직원은 우수한 외모 및 몸매가 기업의 에스테틱 요구를 만족시켰다는 점에서 현재의 본인 직업에 만족하는 경향이 있다. 긍정적인 사고와 능동적인 태도는 에스테틱 노동을 수행하는 것에 대한 부담을 줄이고 에스테틱 노동 부담이 워크 인게이지먼트에 미치는 영향을 감소시킨다. 그에 반해, 외모가 덜 매력적인 직원의 에스테틱 요구와 규정을 스트레스로 생각한다. 따라서 그 직원들은 본인의 일에 헌신할 가능성은 적다[277].

Tsaur & Hsieh(2020)는 '직원 속성'이 '에스테틱 노동 부담'과 '워크 인게이지먼트'간 조절 효과 중 '긍정적인 감정 표시'와 '신체적 매력성'은 부정적인 영향을 미치는 조절효과가 있고 '유용성'은 조절효과는 나타나지 않았다고 제시하였다.

이상의 선행연구에서 '직원 속성'이 '에스테틱 노동 부담'과 '워크 인게이지먼트'간 조절효과는 부분적으로 영향이 있다는 것을 연구하였다. 본 연구에서는 더 나아가 하위요인들을 추가하여 '직원 속성'이 '에스테틱 노동 부담'과 '워크 인게이지먼트'간의 조절효과를 살펴보고자 하였다.

따라서 본 연구에서는 아래와 같이 가설을 설정했다.

H3. '에스테틱 노동 부담'이 '워크 인게이지먼트'에 미치는 영향에 '직원 속성'은 조절효과가 있을 것이다.

H3-1. '에스테틱 노동 부담'이 '몰두'에 미치는 영향에 '직원 속성'은 조절효과가 있을 것이다.

H3-1-1. '에스테틱 노동 부담'이 '몰두'에 미치는 영향에 '긍정적인 감정 표시'는 조절 효과가 있을 것이다.

H3-1-2. '에스테틱 노동 부담'이 '몰두'에 미치는 영향에 '유용성'은 조절효과가 있을 것이다.

H3-1-3. '에스테틱 노동 부담'이 '몰두'에 미치는 영향에 '신체적 매력'은 조절효과가 있을 것이다.

277) S.H. Tsaur & H.Y. Hsieh(2020). *op.cit.,* pp.90-98.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

H3-2. ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘헌신’에 미치는 영향에 ‘직원 속성’은 조절 효과가 있을 것이다.

H3-2-1. ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘헌신’에 미치는 영향에 ‘긍정적인 감정 표시’는 조절 효과가 있을 것이다.

H3-2-2. ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘헌신’에 미치는 영향에 ‘유용성’은 조절 효과가 있을 것이다.

H3-2-3. ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘헌신’에 미치는 영향에 ‘신체적 매력성’은 조절 효과가 있을 것이다.

H3-3. ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 미치는 영향에 ‘직원 속성’은 조절 효과가 있을 것이다.

H3-3-1. ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 미치는 영향에 ‘긍정적인 감정 표시’는 조절 효과가 있을 것이다.

H3-3-2. ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 미치는 영향에 ‘유용성’은 조절 효과가 있을 것이다.

H3-3-3. ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 미치는 영향에 ‘신체적 매력성’은 조절 효과가 있을 것이다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3) 변수의 조작적 정의

본 연구에서는 기존의 선행연구를 토대로 '에스테틱 노동 부담'이 '워크 인게이지먼트(몰두, 헌신, 활기)'에 미치는 영향, '직원 속성(긍정적인 감정 표시, 유용성, 신체적 매력)'이 '워크 인게이지먼트(몰두, 헌신, 활기)'에 미치는 영향, '직원 속성(긍정적인 감정 표시, 유용성, 신체적 매력성)'이 '에스테틱 노동 부담'과 '워크 인게이지먼트(몰두, 헌신, 활기)' 간의 조절효과를 규명하기 위하여 다음과 같이 각각의 개념과 관련하여 조작적 정의를 내리고자 한다.

(1) 에스테틱 노동 부담(Aesthetic Labor Burden)

에스테틱 노동은 직원이 가지고 있는 능력을 나타내야 한다는 점에서 감정노동과 비슷하지만 감정노동은 고객의 요구를 만족시켜주기 위해 특정한 감정을 표현하는 것이고 에스테틱 노동은 기업의 요구로 직원이 에스테틱 능력과 특성을 표현하려는 것이다.

에스테틱 노동은 기업의 이미지를 위해 직원의 외모와 신체를 기업 이미지에 맞게 구성하여 고객에게 긍정적인 효과를 줄 뿐만 아니라 다른 기업과 비교해 차별화 전략을 제시하며 기업의 경쟁력을 올리기 위한 방법으로 사용되고 있다.

따라서 본 연구에서는 호텔기업이 직원에게 요구하고 직원들이 다양하게 겪는 감정노동 뿐만 아닌 에스테틱과 관련된 요소(외모, 몸매, 목소리, 이미지), 옷차림, 의사소통, 기술, 유머 감각 등을 에스테틱 노동 부담이라고 정의했다.

(2) 몰두(Absorption)

직원이 전적으로 일에 집중하는 것을 의미한다. 직원이 본인의 직무로부터 스스로를 구분하기 힘들고 직무를 수행하는 동안에 시간이 흐르는 것을 인식하지 못할 정도로 직무에 집중하고 있는 상태를 의미한다. 본인과 직무가 동일시 되어 직무에 완전히 집중하는 상태를 뜻한다. 업무에 대해 시간이 가는 줄 모르고 집중을 하며 직무와 연관 없이 자신의 존재를 생각할 수 없는 상태를 뜻한다.

따라서 본 연구에서는 몰두는 직원이 직무와 혼연일체가 되어 오로지 업무에만 집중하는 상태로 정의하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(3) 헌신(Dedication)

일에 대한 강한 의지, 일에 대한 열정, 자부심, 수용할 수 있는 용기를 의미한다. 직원이 직무에 대해 높은 관여도를 보이는 것으로 열정, 열망, 자부심 등 도전의 감정을 가지고 직무를 수행해 나가는 상태를 의미한다. 자신의 직무에 강한 소속감으로 결속되어 있는 열정, 자부심, 도전정신을 의미한다. 직무에 열중하며 직무를 수행할 때 생기는 자부심, 열정 등을 의미한다. 일에 대한 자부심, 도전정신, 열정을 뜻한다.

따라서 본 연구에서는 헌신을 직무에 대한 강한 의지·열정·결정·자부심·용기를 종합한 의미로 정의하였다.

(4) 활기(Vigor)

직장에서의 에너지와 어려움이 닥쳤을 때 기꺼이 열심히 일하고 인내하는 것을 의미한다. 자신의 직무에 많은 노력을 하는 것, 어려운 상황에서도 연속성을 나타나는 것을 말한다. 업무에 쏟는 에너지, 자발적으로 노력하는 의지, 어려운 상황에서의 인내심 등을 나타낸다.

따라서 본 연구에서는 높은 수준의 에너지와 직무 중 정신적인 회복력, 직무에 노력을 투입하겠다는 의지, 어려운 상황에서도 직무를 해내겠다는 의지로 정의하였다.

(5) 긍정적인 감정 표시(Displayed Positive Emotion)

직원의 긍정적인 감정 표시는 서비스 제공에 있어 매우 중요하다. 고객이 직접 볼 수 있으므로 고객 만족에 영향을 미친다. 친근감, 사교성, 친절함 등 여러 가지의 표시가 있다. 직원이 감정을 표시하는 것은 '서비스 과정에서 사회적으로 원하는 감정을 표현하는 행위'를 뜻한다. 많은 긍정적인 감정 표시 중 미소는 긍정적인 감정 표시의 가장 보편적인 표현이다.

따라서 본 연구에서는 대표적인 긍정적인 감정 표시인 미소, 정중하게 고객을 맞이하는 친절한 서비스 태도, 고객에 대한 배려로 정의하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(6) 유용성(Helpfulness)

직원이 목표고객의 니즈를 정확하게 파악 및 이해하여 고객에게 계속하여 더 나은 도움을 제공함으로써 경쟁우위를 차지하려는 행동을 의미한다.

호텔경영에서 고객들의 니즈와 욕구를 만족시켜 줄 수 있는 제품과 서비스를 제공함으로써 고객만족을 향상시켜 기업의 목표를 달성하려는 마케팅 중 하나이다. 직원이 고객니즈를 만족시켜 구매의사 결정에 있어 구매에 도움이 되도록 하는 행동이다. 직원이 고객과 대면하여 고객의 요구 등을 상호작용으로 만족시키는 행동이라 정의하였다.

따라서 본 연구에서는 고객에게 질 높은 가치로 고객만족을 주기 위해 고객의 욕구와 니즈를 긍정적·적극적으로 대응하는 직원의 성향으로 정의하였다.

(7) 신체적 매력성(Physical Attractiveness)

매력적인 외모와 단아한 모습은 고객들이 직원을 예측하고 분류하는 중요한 지표중 하나이다. 신체적 매력성은 직원의 성격을 판단하는데 큰 영향을 미치며 더 사교적이라 여겨진다.

직원의 신체적 매력성은 다른 사람들에게 매력적으로 인지되는 사람의 신체적인 특성을 뜻한다. 시대·문화권에 구분되어 상이하게 나타난다. 호텔직원의 신체적인 매력성은 그 직원을 평가하는데 좋고 나쁨을 구별하는 한 요소로서 작용한다.

신체적 매력성이란 고객들로부터 호의적인 반응과 긍정적인 반응을 이끌어내는 직원 개인의 이미지로서 서비스 수행에 영향을 주는 비언어적인 표현 중 직원이 갖춰야 할 속성 중 하나이다.

따라서 본 연구에서는 직원이 고객에게 영향을 미칠 수 있는 소유하고 있는 외적인 매력, 전반적인 신체적 매력성의 요소를 아름다운 얼굴, 단아한 모습, 몸매로 정의하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 연구의 조사 설계 및 분석방법

1) 조사 설계

이번 연구는 '에스테틱 노동 부담'(aesthetic labor burden)이 '워크 인게이지먼트'(work engagement)'에 미치는 영향, '직원 속성'(employee attributes)이 '워크 인게이지먼트'(work engagement)에 미치는 영향, '에스테틱 노동 부담'(aesthetic labor burden)이 '워크 인게이지먼트'(work engagement)에 미치는 영향에 '직원 속성'(employee attributes)은 조절효과가 있는지 각각 개념들의 측정항목들을 추출하였고, 실증분석을 사용하였다.

따라서 본 연구의 효율적인 조사와 실증적 분석을 위하여 서울과, 수도권, 제주도 지역에 위치한 4성급, 5성급 호텔에서 근무하는 직원들을 대상으로 수행하였다. 최근 코로나 19로 변화된 중·소규모 호텔 폐업과 직원들의 높은 이직률 등을 고려하여 연구목적의 성공적 달성을 위해 4성급·5성급 호텔에 근무 중인 직원들을 조사대상을 한정하였다.

조사의 방법으로는 설문지법을 이용하며 호텔직원을 대상으로 10대부터 60대 이상 남성과 여성을 대상으로 2023년 2월 1일부터 2월 14일, 약 2주간 이루어졌으며, 설문지 배부는 직접 방문하거나 온라인으로 발송하는 방법을 사용하였다. 배포된 500부의 설문지 중 총 364부 설문지가 회수되었으며, 그 중 누락된 부분이 있거나, 무성의한 응답의 설문 14부를 제외하고 총 350부(70%)를 실증분석에 사용하였다.

2) 설문지 구성

설문지의 구성은 '에스테틱 노동 부담', '워크 인게이지먼트', '직원 속성'으로 21개의 문항으로 구성하였다. '에스테틱 노동 부담' 5문항, '몰두' 3문항, '헌신' 3문항, '활기' 2문항, '긍정적인 감정 표시' 3문항, '유용성' 3문항, '신체적 매력성' 2문항으로, 리커트 5점 척도를 사용하였다. 성별, 연령, 근무년수, 전체 경력, 학력, 직급, 부서, 소유형태, 호텔 등급의 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 9개 문항으로 구성하였으며 명목척도를 이용하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅲ-5> 설문지의 구성

항목		설문항목	번호	문항수	척도	출처
에스테틱 노동부담		1. 나는 근무할 때 상사와 동료들의 미(美)와 관련된 지적에 스트레스를 받는다. 2. 나는 근무할 때 기업의 미적인 요구사항을 충족하지 못해 고객들로부터 불만이 생길까봐 걱정이다. 3. 나는 근무할 때 기업의 미적요건을 충족하지 못함으로 인한 불이익을 받을까봐 걱정이다. 4. 나는 근무할 때 항상 좋은말과 행동을 유지한다 5. 나는 근무할 때 기업의 전문가 및 협력적 이미지를 전달하기를 요구받는다	1,2,3,4,5	5		Tsaur & Tang(2013) 심선희(2013) 김별님 등(2015) 김권수(2016) Tsaur & Hsieh(2020)
워크 인게이지먼트	몰두	1. 나는 일 할 때. 내 자신을 잊는다. 2. 나는 일에 전념한다. 3. 나는 일에 몰두하는 것이 행복하다.	11,12,13	3	등간	M. Karatepe et al.(2009) Kim et al.(2012) M. Karatepe et al.(2014) 장수중&양희종(2018) 이은호(2019) 이제웅(2019) 김주연(2020) 김경자(2020) 김주현(2020) Amissash et al.(2021) 오지경(2021) 문홍주 등(2021) Guo(2022) 김정수(2022) 김진수&한진수(2022) 김석주 등(2023)
	헌신	1. 나는 나의 일이 자랑스럽다. 2. 나의 직업은 나에게 많은 영감을 준다. 3. 나는 내 일을 사랑한다.	8,9,10	3		
	활기	1. 나는 근무할 때, 활동적이다. 2. 나는 근무할 때 에너지가 넘쳐 나는 것을 느낀다.	6,7	2		
직원속성	긍정적인 감정표시	1. 나는 항상 고객들에게 친절하게 인사한다. 2. 나는 항상 고객들에게 고마움을 표현한다. 3. 나는 항상 고객들들을 세심한 눈으로 바라본다.	16,17,18	3		이애주&김순하(2006) 박미선&신홍철(2010) 나영아&전효진(2012) Kim et al.(2012) 이성욱 등(2013) 오희균(2015) 윤성환(2019) 박종철&이민재(2019) 장인환&김관용(2020) 김민정&윤세목(2021) 김석주 등(2023) 김주현(2020)
	유용성	1. 나는 항상 고객에게 정확한 정보와 서비스를 제공한다. 2. 나는 항상 고객에게 신속한 서비스를 제공한다. 3. 나는 항상 고객이 문제에 직면했을 때 진심으로 배려하고 그 문제를 해결하기 위해 최선을 다한다.	19,20,21	3		
	신체적 매력성	1. 나는 잘생긴 직원이라고 생각한다. 2. 나는 매력적인 직원이라고 생각한다.	14,15	2		
계			21 문항			

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅳ. 연구 결과 분석 및 해석

1. 표본의 인구통계학적 특성

연구표본의 인구통계학적 특성을 이해하기 위한 빈도분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 Ⅳ-1>에 요약되어 있다.

성별은 여성이 207명(56.9%), 남성이 157명(43.1%)으로 여성이 남성보다 13.8% 더 높은 비율을 차지하고 있다.

연령은 41세~45세가 25명(6.9%), 36세~40세가 79명(21.7%), 31세~35세가 136명(37.4%), 26세~30세가 110명(30.2%), 20세 이하가 14명(3.8%)으로 31세~ 35세의 차지하는 비율이 가장 높게 나타났으며 그 다음이 20세~30세 임을 알 수 있다.

학력으로는 고졸이 22명(6%), 전문대 졸업이 245명(16.5%), 대졸이 245명(67.3%), 대학원 졸업이 37명(10.2%)으로 전문대 졸업 이상이 약 94%를 차지하고 있음을 알 수 있다.

근무 년 수로는 10년 이상이 23명(6.3%), 7년~9년이 107명(29.4%), 4년~6년이 129명(35.4%), 1년~3년이 67명(18.4%), 1년 이하가 38명(10.4%)으로 나타났으며 4년 ~ 6년의 근무 년 수가 가장 높게 나타났다.

직급은 시간제급(아르바이트), 인턴쉽, 계약직이 45명(12.4%), 정직원이 49명(13.5%), 주임(캡틴)이 68명(18.7%), 대리가 88명(24.2%), 과장이 61명(16.8%), 차장·부장 53명(14.6%)으로 나타났으며 대리가 약 23%를 차지하고 있음을 알 수 있다.

전체경력으로는 11~15년이 44명(12.1%), 6년~10년이 201명(55.2%), 3년~5년이 55명(15.1%), 3년 이하가 64명(17.6%)으로 나타났으며 6년~10년의 전체경력이 가

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

장 높게 나타났다.

근무하는 부서로는 프론트 오피스가 91명(25%), 식음료가 64명(9.1%), 키친이 84명(23.1%), 백 오피스가 64명(17.6%), 하우스키핑이 63명(17.3%), 휘트니스가 29명(8%)으로 프론트 오피스가 25%를 차지하고 있음을 알 수 있다.

소유권의 형태에 따라 인터네셔널 체인호텔이 206명(56.6%), 한국인 고유 호텔이 158명(43.4%)로 나타났으며 인터네셔널 체인호텔의 응답률이 13.2% 높게 나타났다.

근무하는 호텔 등급으로는 4성급 호텔이 172명(47.3%), 5성급 호텔이 192명(52.7%)로 분석됐다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅳ-1> 표본의 인구통계학적 특성

변수	항목	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	157	43.1
	여성	207	56.9
연령	20세 이하	14	3.8
	26세~30세	110	30.2
	31세~35세	136	37.4
	36세~40세	79	21.7
	41세~45세	25	6.9
	46세 이상	0	0
근무년수	1년 이하	38	10.4
	1년~3년	67	18.4
	4년~6년	129	35.4
	7년~9년	107	29.4
	10년 이상	23	6.3
전체경력	3년 이하	64	17.6
	3년~5년	55	15.1
	6년~10년	201	55.2
	11년~15년	44	12.1
	16년 이상	0	0
학력	고등학교	22	6.0
	전문대학	60	16.5
	대학교	245	67.3
	석사	37	10.2
직급	시간제급(아르바이트) 인턴쉽, 계약직	45	12.4
	정직원	49	13.5
	주임(캡틴)	68	18.7
	대리	88	24.2
	과장	61	16.8
	차장, 부장	53	14.6
	이사, 총지배인 이상	0	0
근무하는 부서	프론트 오피스	91	25
	식음료	33	9.1
	키친	84	23.1
	백 오피스 (마케팅/제무관리/ 세일즈 부서)	64	17.6
	하우스키핑	63	17.3
	휘트니스	29	8.0
소유 형태	인터네셔널 체인 호텔	206	56.6
	한국인 고유 호텔	158	43.4
호텔 등급	4성급호텔	172	47.3
	5성급호텔	192	52.7

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 측정변수의 신뢰성 및 타당성 분석

1) 에스테틱 노동 부담(Aesthetic Labor Burden)에 대한 신뢰성 및 타당성 분석

선행연구에 근거해 독립변수인 '에스테틱 노동 부담' 개념에 대한 타당도를 검증을 위해 주성분 분석에 의한 탐색적 요인분석과 베리맥스 직각회전을 실시한 결과는 다음의 <표 Ⅳ-2>와 같다. KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 측도는 0~1의 값을 가지며 분석결과를 보면 KMO 값은 .829(df=10)으로 변수들의 선정이 적절하다는 것을 알 수 있다. Bartlett 검정은 본 연구에서 실시한 요인분석 모형에 다한 적합성을 나타내며, 독립변수인 '에스테틱 노동 부담'에 대한 유의수준은 .000에서 5개 변수의 검정값이 1633.500으로 귀무가설이 기각되어 요인분석이 적합하였다. 고유값은 1.0을 기준으로 하여 '에스테틱 노동'부담'으로 1개의 요인이 추출되었으며, 이 요인의 크론바흐 알파 계수는 .917이다. 따라서, 크론바흐 알파 계수가 0.5이상이므로 각각 요인의 변수들에 대한 내적 일관성이 확보되었다고 할 수 있다(Hair, Anderson, Tathem & Black, 2006). '에스테틱 노동 부담'에 대한 총 분산율은 76.611%로 약 77%의 설명력을 가지고 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅳ-2> 에스테틱 노동 부담(Aesthetic Labor Burden)의 신뢰성 및 타당성 분석 결과

요인명	측정변수	요인 적재값	공통값	고유값	분산	요인내 신뢰도
에스테틱 노동부담 (Aesthetic Labor Burden)	나는 근무할 때 상사와 동료들의 미(美)와 관련된 지적에 스트레스를 받는다	.940	.884	3.831	76.611	.917
	나는 근무할 때 기업의 미적인 요구사항을 충족하지 못해 고객들로부터 불만이 생길까봐 걱정이다	.933	.871			
	나는 근무할 때 기업의 미적 요건을 충족하지 못함으로 인한 불이익을 받을까봐 걱정이다	.923	.851			
	나는 근무할 때 항상 좋은 말과 행동을 유지한다	.795	.632			
	나는 근무할 때 기업의 전문가 및 협력적 이미지를 전달하기를 요구받는다	.770	.593			
KMO와 Bartlett의 검정	KMO= .829, Bartlett의 구형성 검정=1633.500, df=10, 유의수준= .000***					

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 직원 속성(Employee Attributes)의 신뢰성 및 타당성 분석 결과

‘직원 속성(Employee Attributes)’을 선행연구를 토대로 하여 ‘긍정적인 감정 표시(Displayed Positive Emotion)’, ‘유용성(Helpfulness)’, ‘신체적 매력성(Physical Attractiveness)’으로 구분하였다. 직원 속성의 3가지 개념에 대한 타당도를 검증하기 위해 주성분 분석에 의한 탐색적 요인분석의 결과와 베리맥스 직각회전의 결과는 <표 Ⅳ-3>과 같다. KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 분석결과를 보면 KMO 값은 .783(df=28)으로 변수들의 선정이 적절한 것으로 확인 되었다. Bartlett 검정을 살펴보면, 직원 속성의 하위요인인 ‘긍정적인 감정 표시’, ‘유용성’, ‘신체적 매력성’에 대한 유의수준은 .000에서 8개의 변수에 대한 검정값은 2497.668으로 귀무가설은 기각되어, 요인분석이 적합한 것으로 나타났다. 고유값은 1.0으로 기준을 하고 ‘긍정적인 감정 표시’, ‘유용성’, ‘신체적 매력성’과 같이 3개의 요인으로 추출되었으며 ‘긍정적인 감정’표시‘의 크론바흐 알파 계수는 .854, ’유용성‘의 크론바흐 알파 계수는 .829, ‘신체적 매력성’의 크론바흐 알파 계수는 .849으로 각 요인의 크론바흐 알파계수는 0.8이상이므로 직원 속성의 3 가지 요인과 관련된 변수들은 내적일관성이 확보되어 있다고 할 수 있다(Hair et al., 2006). 직원 속성의 3가지 구성개념인 '긍정적인 감정 표시', '유용성,' '신체적 매력성'에 대한 총분산율은 84.1611%으로 약 84%의 설명력을 가지고 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅳ-3> 직원 속성(긍정적인 감정 표시, 유용성, 신체적 매력성)의 신뢰성 및 타당성 분석 결과

요인명	측정변수	요인 적재값	공통값	고유값	분산	요인 내신뢰도
긍정적인 감정표시 (Displayed Positive Emotion)	나는 항상 고객들에게 친절하게 인사한다	.833	.856	2.547	31.832	.854
	나는 항상 고객들에게 고마움을 표현한다	.825	.875			
	나는 항상 고객들을 세심한 눈으로 바라본다	.754	.777			
유용성 (Helpfulness)	나는 항상 고객에게 정확한 정보와 서비스를 제공한다	.916	.906	2.449	30.612	.829
	나는 항상 고객에게 신속한 서비스를 제공한다	.912	.904			
	나는 항상 고객이 문제에 직면했을 때 진심으로 배려하고 그 문제를 해결하기 위해 최선을 다한다	.602	.586			
신체적매력성 (Physical Attractiveness)	나는 잘 생긴 직원이라고 생각한다	.883	.917	1.737	21.717	.849
	나는 매력적인 직원이라고 생각한다	.690	.912			
KMO와 Bartlett의 검정	KMO= .783, Bartlett의 구형성 검정=2497.668, df=28, 유의수준= .000***					

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3) 워크 인게이지먼트(Work Engagement) 신뢰성 및 타당성 분석 결과

선행연구에 근거해 종속변수인 '워크 인게이지먼트(Work Engagement)'를 '몰두(Absorption)', '헌신(Dedication)', '활기(Vigor)'로 구분 하였다. '워크 인게이지먼트'의 3가지 개념에 대한 타당도를 검증을 위해 주성분 분석에 의한 탐색적 요인분석과 베리맥스 직각회전을 실시한 결과는 다음의 <표 Ⅳ-4>에 요약되어 있다. KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 분석결과를 보면 KMO 값은 .620(df=28)으로 변수들의 선정이 적절함을 알 수 있다. Bartlett 검정을 살펴 보면, '워크 인게이지먼트'의 하위요인인 '몰두', '헌신', '활기'에 대한 유의수준은 .000에서 8개 변수의 검정값이 1921,729으로 귀무가설은 기각되었고, 요인분석은 적합하였다. 고유값은 1.0을 기준으로 하여 '몰두', '헌신', '활기'와 같이 3개의 요인이 추출되었으며 '몰두'의 크론바흐 알파 계수는 .786, '헌신'의 크론바흐 알파 계수는 .812, '활기'의 크론바흐 알파 계수는 .742로 각 요인의 크론바흐 알파계수는 0.7 이상임을 보여주고 있으므로 각 요인의 변수들은 내적일관성이 확보되어 있음을 알 수 있다(Hair, et al., 2006). 종속변수인 '몰두', '헌신', '활기'에 대한 총분산율은 80.540%으로 약 81%의 설명력을 가지고 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅳ-4> 워크 인게이지먼트 (몰두, 헌신, 활기)의 신뢰성 및 타당성 분석 결과

요인명	측정변수	요인 적재값	공통값	고유값	분산	요인내 신뢰도
몰두 (Absorption)	나는 일할 때 내 자신을 잊는다	.859	.753	3.982	49.771	.786
	나는 일에 전념한다	.771	.790			
	나는 일에 몰두하는 것이 행복하다	.767	.788			
헌신 (Dedication)	나는 나의 일이 자랑스럽다	.892	.841	1.413	17.663	.812
	나의 직업은 나에게 많은 영감을 준다	.763	.738			
	나는 내 일을 사랑한다	.679	.825			
활기 (Vigor)	나는 근무할 때 활동적이다	.885	.835	1.048	13.106	.742
	나는 근무할 때 에너지가 넘쳐나는 것을 느낀다	.825	.874			
KMO와 Bartlett의 검정	KMO=.620, Bartlett의 구형성 검정=1921.729, df=28, 유의수준= .000***					

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3. 상관관계 분석

‘에스테틱 노동 부담’, ‘직원 속성’의 하위 요인인 ‘긍정적인 감정 표시’, ‘유용성’, ‘신체적 매력성’과 ‘워크 인게이지먼트’의 하위 요인인 ‘몰두’, ‘헌신’, ‘활기’ 간 관련성 파악을 위한 상관관계 분석 결과는 다음의 <표 Ⅳ-5>와 같다. 측정변수들인 ‘에스테틱 노동 부담’, ‘긍정적인 감정 표시’, ‘유용성’, ‘신체적 매력성’, ‘활기’, ‘헌신’, ‘몰두’ 간 상관계수의 값 .01, .05 수준에서 상관관계가 있다고 볼 수 있다.

<표 Ⅳ-5> 상관관계 분석

요인명	에스테틱 노동부담	긍정적인 감정표시	유용성	신체적 매력성	활기	헌신	몰두
에스테틱 노동부담	1						
긍정적인 감정표시	-.175**	1					
유용성	-.177**	.550**	1				
신체적 매력성	.114*	.736**	.504**	1			
활기	-.596**	.697**	.456**	.492**	1		
헌신	-.650**	.345**	.540**	.022	.566**	1	
몰두	-.301**	.671**-	.452**	.345**	.405**	.500**	1

*p<0.05, **p<0.01

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

4. 가설검증

1) 가설 1의 검증 및 해석

‘에스테틱 노동 부담(Aesthetic Labor Burden)’은 ‘워크 인게이지먼트(Work Engagement)’에 유의한 영향관계를 가질 것이다’라는 가설을 검증하기 위해 하위 가설을 아래와 같이 설정하였다.

가설 1. ‘에스테틱 노동 부담’은 ‘워크 인게이지먼트’에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1-1. ‘에스테틱 노동 부담’은 ‘몰두’에 정(+)의 영향관계를 가질 것이다.

1-2. ‘에스테틱 노동 부담’은 ‘헌신’에 정(+)의 영향관계를 가질 것이다.

1-3. ‘에스테틱 노동 부담’은 ‘활기’에 정(+)의 영향관계를 가질 것이다.

‘에스테틱 노동 부담’은 ‘워크 인게이지먼트’(몰두, 헌신, 활기)에 유의한 영향관계를 가질 것이다’라는 가설을 검증하기 위해 입력법에 의한 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 Ⅳ-6 ~ 8>에 요약되어 있다. ‘에스테틱 노동 부담’ 요인에 대한 유의수준은 .000에서 ‘몰두’에 유의한 영향(β=-.102, t=-1.945, P=0.053*)이 있음을 표 Ⅳ-6을 통해 확인하였다. 잔차의 상관관계를 알기 위해 실시한 더빈 왓슨(Durbin-Watson) 수치는 2.046으로 회귀모형이 적합하였고 분산팽창 요인(VIF)의 결과 값은 1.000이며 다중공선성에 대한 문제가 없었고, 따라서 가설 1-1은 채택되었다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅳ-6> 가설 1-1의 검증

종속변수	독립변수	B	표준오차	β	t	P	공차	VIF
직무 인게이지먼트 (몰두)	(상수)	4.290E-16	.052		.000	1.000		
	에스테틱 노동 부담	-.102	.052	-.102	-1.945	.053*	1.000	1.000
	R2 = 0.010, 수정된 R2= 0.008, F값 = 3.783, p=0.053**, Durbin-Watson=2.046							

*p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

가설의 검증 1-2 분석결과를 보면 '에스테틱 노동 부담' 요인은 유의수준 .000에서 '헌신'에 유의한 영향(β=-.578, t=-13.485, P=.000***)이 있음을 검증하였다. 분산팽창 요인(VIF)은 1.000의 값이 나왔고, 다중공선성에 문제가 없었다. 더빈왓슨(Durbin-Watson) 수치는 2.021으로 회귀모형이 적합하였다. 그에 따라, 가설 1-2는 채택되었다.

<표 Ⅳ-7> 가설 1-2의 검증

종속변수	독립변수	B	표준오차	β	t	P	공차	VIF
직무 인게이지먼트 (헌신)	(상수)	1.007E-16	.043		.000	1.000		
	에스테틱 노동부담	-.578	.043	-.578	-13.485	.000***	1.000	1.000
	R2 = .334, 수정된 R2= 0.333, F값 = 181.852, p=0.053**, Durbin-Watson=2.021							

*p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

1-3의 가설에 대한 검증 분석결과를 보면 '에스테틱 노동 부담' 요인은 유의수준 .000에서 '활기'에 유의한 영향(β=-.424, t=-8.900, P=.000***)이 있음을 검증하였다. 더빈 왓슨(Durbin-Watson) 수치는 1.737으로 회귀모형이 적합하였다. 분산팽창 요인(VIF)의 1.000의 값이 나왔고, 다중공선성의 문제는 없었다. 따라서 가설 1은 모두 채택되었고, 각 가설에 근거하여 분석결과 내용은 <표 Ⅳ-8>과 같다.

<표 Ⅳ-8> 가설 1-3의 검증

종속변수	독립변수	B	표준오차	β	t	P	공차	VIF
직무 인게이지먼트 (활기)	(상수)	-4.973E-16	.048		.000	1.000		
	에스테틱 노동부담	-.424	.048	-.424	-8.900	.000***	1.000	1.000
	R2 = 0.180, 수정된 R2= 0.177, F값 = 79.208, p=0.000**, Durbin-Watson=1.737							

*p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

'에스테틱 노동 부담'이 '워크 인게이지먼트'에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. '에스테틱 노동 부담'이 '몰두'. '헌신', '활기' 세 가지 모두 영향을 나타내고 있다. 호텔기업 경영자들은 직원들의 에스테틱 노동을 줄여주기 위해 전문가의 프로그램 진행, 에스테틱 관련 업체와 협약을 맺어 더 많은 훈련 기회를 직원들에게 지원해 줄 필요가 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 가설 2의 검증 및 해석

‘직원 속성’(Employee Attributes)은 ‘워크 인게이지먼트(Work Engagement)’에 유의한 영향 관계를 가질 것이다’라는 가설을 검증하기 위해 하위 가설을 아래와 같이 설정하였다.

가설 2. ‘직원 속성’은 ‘워크 인게이지먼트’에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2-1. ‘직원 속성’은 ‘몰두’에 정(+)의 영향관계를 가질 것이다.

2-2. ‘직원 속성’은 ‘헌신’에 정(+)의 영향관계를 가질 것이다.

2-3. ‘직원 속성’은 ‘활기’에 정(+)의 영향관계를 가질 것이다.

‘직원 속성’(긍정적인 감정 표시, 유용성, 신체적 매력성)은 ‘워크 인게이지먼트’(몰두, 헌신, 활기)에 유의한 영향관계를 가질 것이다’라는 가설을 검증하기 위해 입력법에 의한 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 Ⅳ-9 ~ 11>에 요약되어 있다. ‘긍정적인 감정 표시’ 요인은 유의수준 .000에서 ‘몰두’에 유의한 영향(β=.505, t=11.500, P=0.000***)이 있다. ‘유용성’ 요인 또한 유의수준 0.000에서 ‘몰두’에 유의한 영향(β=.0.215, t=4.822, P=0.000***)이 있음을 알수 있다. 그러나 ‘신체적 매력성’은 ‘몰두’에 유의한 영향(β=.058, t=1.329, P=0.185)을 미치지 않고 있음을 알 수 있다. 분산팽창 요인(VIF)에 대한 결과 값은 1.000으로 다중공선성에 문제가 없었으며, 잔차에 대하여 상관관계를 알기 위한 실시한 더빈왓슨(Durbin-Watson) 수치는 2.047으로 회귀모형이 적합한 것을 확인하였다. 따라서 2는 부분 채택되었으며 각 가설에 근거한 분석결과 내용은 다음과 같다. ‘긍정적인 감정 표시’와 ‘유용성’은 ‘워크 인게이지먼트(몰두)’에 유의한 영향을 미쳤고, 그에 반해 ‘신체적 매력성’은 영향을 미치지 않았다. 직원들의 ‘워크 인게이지먼트(몰두)’를 높이기 위해서는 ‘긍정적인 감정 표시’와 ‘유용성’을 향상시켜야 한다는 것을 나타내고 있다. 호텔경영자들은 직원의 외모뿐만 아니라 고객에게 전달되는 말투·대화·목소리 톤 등을 포함한 훈련 프로그램을 시행해야 하

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

고 기업 내의 교육팀 보다는 외부 전문가를 초청하여 직원들의 스킬을 향상시킬 필요가 있다.

<표 Ⅳ-9> 가설 2-1의 검증

종속변수	독립변수	B	표준오차	β	t	P	공차	VIF
직무 인게이지먼트 (몰두)	(상수)	3.447E-16	.044		.000	1.000		
	긍정적인 감정 표시	.505	.044	.505	11.500	.000***	1.000	1.000
	유용성	.215	.044	.215	4.882	.000***	1.000	1.000
	신체적 매력성	.058	.044	.058	1.329	.185	1.000	1.000
	R2 = 0.305, 수정된 R2= 0.299, F값 = 52.619, p=.000***, Durbin-Watson=2.047							

*p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

‘긍정적인 감정 표시’ 요인은 유의수준 0.000에서 ‘헌신’에 유의한 영향(β=-.050, t=-1.077, P=.282)을 미치지 않았다. ‘유용성’ 요인은 유의수준 0.000에서 ‘헌신’에 유의한 영향(β=.388, t=8,373, P=.000***)이 있음을 알수 있다. ‘신체적 매력성’ 또한 ‘헌신’에 유의한 영향(β=-.268, t=-5.781, P=.000***)이 있음을 검증하였다. 분산팽창 요인(VIF)에 1.000의 결과값이 나왔고, 다중공선성의 문제가 없었다. 잔차의 상관관계를 분석하기 위해 실시한 더빈 왓슨(Durbin-Watson)의 수치는 2.043으로 회귀모형이 적합하였다. 따라서 2-2는 부분 채택되었으며 가설에 근거한 분석결과 내용은 다음과 같다. ‘유용성’과 ‘신체적 매력성’은 ‘워크 인게이지먼트(헌신)’에 유의한 영향을 미쳤고, 그에 반해 ‘긍정적인 감정 표시’는 영향을 미치지 않았다. 직원들의 ‘워크 인게이지먼트(헌신)’을 높이기 위해서는 ‘유용성’,과 ‘신체적 매력성’을 향상시켜야 한다는 것을 나타내고 있다. 호텔경영자들은 직원들의 업무에 잘 적응할 수 있는 분위기를 조성하고 본인을 꾸밀 수 있는 인센티브 같은 개념의 보조금을 제공하여 직원들의 ‘헌신’을 높일 필요가 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅳ-10> 가설 2-2의 검증

종속변수	독립변수	B	표준오차	β	t	P	공차	VIF
직무 인게이지먼트 (헌신)	(상수)	-2.635E-17	.046		.000	1.000		
	긍정적인 감정 표시	-.050	.046	-.050	-1.077	.282	1.000	1.000
	유용성	.388	.046	.388	8.373	.000***	1.000	1.000
	신체적 매력성	-.268	.046	-.268	-5.781	.000***	1.000	1.000
	R2 = 0.225, 수정된 R2= 0.219, F값 = 34.895, p=.000***, Durbin-Watson=2.043							

*p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

‘긍정적인 감정 표시’ 요인은 유의수준 0.000에서 ‘활기’에 유의한 영향(β=.632, t=-16.327, P=.000***)이 미치고 있었다. ‘유용성’ 요인 또한 유의수준 0.05에서 ‘활기’에 유의한 영향(β=.123, t=3,182, P=.002**)이 있음을 알수 있다 ‘신체적 매력성’이 ‘활기’에 유의한 영향(β=.215, t=5.544, P=.000***)이 있음을 검증하였다. 분산팽창 요인(VIF)의 결과 값은 1.000으로 다중공선성에 문제가 없었으며 잔차에 대한 상관관계를 알아보기 위해 실시한 더빈 왓슨(Durbin-Watson)의 수치는 1.893으로 회귀모형이 적합하였다. 그에 따라, 가설 2-3은 채택되었으며 가설을 근거로 한 분석결과 내용은 다음과 같다. ‘긍정적인 감정 표시’와 ‘유용성’, ‘신체적 매력성’은 ‘워크 인게이지먼트(활기)’에 세 가지 모두 유의한 영향을 미쳤다. 직원들의 ‘워크 인게이지먼트(활기)’를 높이기 위해서 세 가지 모두 향상시켜야 한다는 것을 나타내고 있다. 호텔경영자들은 복리후생을 질적·양적으로 다양하게 확대하여 제공하고 직원들의 ‘활기’를 높일 필요가 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅳ-11> 가설 2-3의 검증

종속변수	독립변수	B	표준오차	β	t	P	공차	VIF
직무 인게이지먼트 (활기)	(상수)	-5.042E-16	.039		.000	1.000		
	긍정적인 감정 표시	.632	.039	.632	16.327	.000***	1.000	1.000
	유용성	.123	.039	.123	3.182	.002**	1.000	1.000
	신체적 매력성	.215	.039	.215	5.544	.000***	1.000	1.000
	R2 = 0.461, 수정된 R2= 0.456, F값 = 102.477, p=.000***, Durbin-Watson=1.893							

*p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3) 가설 3의 검증 및 해석

‘에스테틱 노동 부담(Aesthetic Labor Burden)’이 ‘워크 인게이지먼트(Work Engagement)’에 미치는 영향에 ‘직원 속성’(Employee Attributes)’은 조절 효과가 있을 것이다’라는 가설을 검증하기 위해 아래와 같이 하위가설을 설정하였다.

가설 3. ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘워크 인게이지먼트’에 미치는 영향에 ‘직원 속성’은 조절효과가 있을 것이다.

3-1. ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘몰두’에 미치는 영향에 ‘직원 속성’은 조절 효과가 있을 것이다.

3-1-1. ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘몰두’에 미치는 영향에 ‘긍정적인 감정 표시’는 조절 효과가 있을 것이다.

3-1-2. ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘몰두’에 미치는 영향에 ‘유용성’은 조절 효과가 있을 것이다.

3-1-3. ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘몰두’에 미치는 영향에 ‘신체적 매력’은 조절 효과가 있을 것이다.

3-2. ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘헌신’에 미치는 영향에 ‘직원 속성’은 조절 효과가 있을 것이다.

3-2-1. ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘헌신’에 미치는 영향에 ‘긍정적인 감정 표시’는 조절 효과가 있을 것이다.

3-2-2. ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘헌신’에 미치는 영향에 ‘유용성’은 조절 효과가 있을 것이다.

3-2-3. ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘헌신’에 미치는 영향에 ‘신체적 매력성’은 조절 효과가 있을 것이다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3-3. ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 미치는 영향에 ‘직원 속성’은 조절 효과가 있을 것이다.

3-3-1. ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 미치는 영향에 ‘긍정적인 감정 표시’는 조절 효과가 있을 것이다.

3-3-2. ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 미치는 영향에 ‘유용성’은 조절 효과가 있을 것이다.

3-3-3. ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 미치는 영향에 ‘신체적 매력성’은 조절 효과가 있을 것이다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

가설 3인 ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘워크 인게이지먼트’에 미치는 영향에 ‘직원 속성’은 조절효과가 있는지를 검증하기 위해 조절 회귀분석(moderated regression analysis)을 실시하였다.

‘에스테틱 노동 부담’이 ‘몰두’에 미치는 영향에서의 ‘긍정적인 감정 표시’는 조절효과가 있는지에 대한 분설결과는 표 <Ⅳ-12>와 같다. 분석결과를 살펴보면, 독립변수 ‘에스테틱 노동 부담’을 투입한 모형 1단계에서의 설명력은 1%로 나타났고, ‘긍정적인 감정 표시’를 추가한 모형 2단계의 설명력은 25.6%, 상호작용변수가 투입된 모형 3단계의 설명력은 40.5%이다. 모형1에서 모형2, 모형3에 갈수록 설명력은 증가하고, 향상되는 것을 알 수 있다. 결과적으로 ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘몰두’에 직접적으로 미치는 영향은 .010이라고 할 수 있으며, ‘긍정적인 감정 표시’라는 조절 변수가 추가되면 최종적으로 .405의 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 모형1의 유의 확률 F변화량이 .053(p> 0.05)이므로 통계적으로 유의하지 않기 때문에 ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘몰두’에 미치는 영향에서의 ‘긍정적인 감정 표시’의 조절 효과가 있다고 할 수 없다.

<표 Ⅳ-12> 에스테틱 노동 부담이 몰두에 미치는 영향에서의 긍정적인 감정 표시의 조절효과 검증 결과

모형		R	R2	수정된 R2	R2 변화량	B값	β값	T값	P	F 변화량	유의확률 F변화량
몰두	1	.102	.010	.008	.010	-.102	-.102	-1.945	.053	3.783	.053
	2	.506	.256	.251	.245	.013	.013	.276	.783	118.905	.000***
						.508	.508	10.904	.000		
	3	.636	.405	.400	.149	-.029	-.209	-.686	.493	90.396	.000***
						.611	.611	14.174	.000		
						-.401	-.405	-9.508	.000		

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

‘에스테틱 노동 부담’이 ‘몰두’에 미치는 영향에서의 ‘유용성’은 조절효과가 있는지에 대한 분설결과는 표 <Ⅳ-13>과 같다. 분석결과를 살펴보면, 독립변수 ‘에스테틱 노동 부담’을 투입한 모형 1단계에서의 설명력은 1%로 나타났고, ‘유용성’을 추가한 모형 2단계의 설명력은 5.2%, 상호작용변수가 투입된 모형 3단계의 설명력은 5.3%이다. 모형1에서 모형2, 모형3으로 갈수록 설명력은 증가하고, 향상하는 것을 볼 수 있다. 결과적으로 ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘몰두’에 직접적으로 미치는 영향은 .010이라고 할 수 있으며, ‘유용성’이라는 조절 변수가 추가되면 최종적으로 .053의 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 모형1의 유의 확률 F 변화량이 .053(p〉 0.05)이며, 모형 3의 유의 확률 F변화량이 .552(p〉 0.05)이므로 통계적으로 유의하지 않기 때문에 ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘몰두’에 미치는 영향에서의 ‘유용성’은 조절 효과가 있다고 할 수 없다.

<표 Ⅳ-13> 에스테틱 노동 부담이 몰두에 미치는 영향에서의 유용성 조절효과 검증 결과

모형		R	R2	수정된 R2	R2 변화량	B값	β값	T값	P	F 변화량	유의확률 F변화량
몰두	1	.102	.010	.008	.010	-.102	-.102	-1.945	.053	3.783	.053
	2	.228	.052	.047	.042	-.078	-.078	-1.503	.134	15.845	.000***
						.205	.205	3.981	.000		
	3	.230	.053	.045	.001	-.060	-.060	-1.022	.307	.354	.552
						.211	.211	4.019	.000		
						.039	.035	.595	.552		

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

‘에스테틱 노동 부담’이 ‘몰두’에 미치는 영향에서의 ‘신체적 매력성’은 조절효과가 있는지에 대한 분설결과는 표 <Ⅳ-14>와 같다. 분석결과를 살펴보면, 독립변수 ‘에스테틱 노동 부담’을 투입한 모형 1단계에서의 설명력은 1%로 나타났고, ‘신체적 매력성’을 추가한 모형 2단계의 설명력은 1.8%, 상호작용변수가 투입된 모형 3단계의 설명력은 13.3%이다. 모형1에서 모형2, 모형3으로 갈수록 설명력이 향상·증가하는 것을 볼 수 있다. 결과적으로 ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘몰두’에 직접적으로 미치는 영향은 .010이라고 할 수 있으며, ‘신체적 매력성’이라는 조절 변수가 추가되면 최종적으로 .133의 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 모형1의 유의 확률 F변화량이 .053(p〉 0.05)이며, 모형2의 유의 확률 F변화량이 .087(p〉 0.05)이므로 통계적으로 유의하지 않기 때문에 ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘몰두’에 미치는 영향에서의 ‘신체적 매력성’은 조절 효과가 있다고 할 수 없다.

<표 Ⅳ-14> 에스테틱 노동 부담이 몰두에 미치는 영향에서의 신체적 매력성의 조절효과 검증 결과

모형		R	R2	수정된 R2	R2 변화량	B값	β값	T값	P	F 변화량	유의확률 F변화량
몰두	1	.102	.010	.008	.010	-.102	-.102	-1.945	.053	3.783	.053
	2	.135	.018	.013	.008	-.127	-.127	-2.344	.020	2.946	.087
						.093	.093	1.716	.087		
	3	.365	.133	.126	.115	-.242	-.242	-4.505	.000	47.656	.000***
						.197	.197	3.708	.000		
						-.408	-.364	-6.903	.000		

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

‘에스테틱 노동 부담’이 ‘헌신’에 미치는 영향에서의 ‘긍정적인 감정 표시’가 조절효과가 있는지에 대한 분설결과는 표 <Ⅳ-15>와 같다. 분석결과를 살펴보면, 독립변수 ‘에스테틱 노동 부담’을 투입한 모형 1단계에서의 설명력은 33.4%로 나타났고, ‘긍정적인 감정 표시’를 추가한 모형 2단계의 설명력은 36.9%, 상호작용변수가 투입된 모형 3단계의 설명력은 38.5%이다. 모형1에서 모형2, 모형3으로 갈수록 설명력이 향상·증가하는 것을 볼 수 있다. 결과적으로 ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘헌신’에 직접적으로 미치는 영향은 .334이라고 할 수 있으며, ‘긍정적인 감정 표시‘의 조절 변수가 추가되면 최종적으로 .385의 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 독립변수인 ‘에스테틱 노동 부담’을 통제하였을 때 조절변수인 ‘긍정적인 감정 표시’가 종속변수인 ‘헌신’에 통계적으로 유의한 영향 p=.000(p 〈0.001)을 미치고 있다. 3단계에서 ‘에스테틱 노동 부담’×‘긍정적인 감정 표시’의 상호작용변수가 투입된 결과, ‘긍정적인 감정 표시’가 종속변수인 ‘헌신’에 통계적으로 유의한 영향 p=.002(p 〈0.05)을 미치고 있으므로 ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘헌신’에 미치는 영향에서의 ‘긍정적인 감정 표시’는 조절 효과가 있다고 할 수 있다.

<표 Ⅳ-15> 에스테틱 노동 부담이 헌신에 미치는 영향에서의 긍정적인 감정 표시의 조절효과 검증 결과

모형		R	R2	수정된 R2	R2 변화량	B값	β값	T값	P	F 변화량	유의확률 F변화량
헌신	1	.578	.334	.333	.334	-.578	-.578	-13.485	.000	181.852	.000***
	2	.607	.369	.365	.034	-.621	-.621	-14.469	.000	19.581	.000***
						-.190	-.190	-4.425	.000		
	3	.620	.385	.380	.016	-.607	-.607	-14.237	.000	9.296	.002*
						-.224	-224	-5.111	.000		
						.133	.134	3.098	.002		

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

‘에스테틱 노동 부담’이 ‘헌신’에 미치는 영향에서의 ‘유용성’은 조절효과가 있는지에 대한 분설결과는 표 <Ⅳ-16>과 같다. 분석결과를 살펴보면, 독립변수 ‘에스테틱 노동 부담’을 투입한 모형 1단계에서의 설명력은 33.4%로 나타났고, ‘유용성’을 추가한 모형 2단계의 설명력은 43.9%, 상호작용변수가 투입된 모형 3단계의 설명력은 45.7%이다. 모형1에서 모형2, 모형3으로 갈수록 설명력은 향상·증가되는 것을 볼 수 있다. 결과적으로 ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘헌신’에 직접적으로 미치는 영향은 .334이라고 할 수 있으며, ‘유용성’의 조절 변수가 추가되면 최종적으로 .457의 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 독립변수인 ‘에스테틱 노동 부담’을 통제하였을 때 조절변수인 ‘유용성’이 종속변수인 ‘헌신’에 통계적으로 유의한 영향 p=.000(p 〈0.001)을 미치고 있다. 3단계에서 ‘에스테틱 노동 부담’×‘유용성’의 상호작용변수가 투입된 결과, ‘긍정적인 감정 표시’가 종속변수인 ‘헌신’에 통계적으로 유의한 영향 p=.000(p 〈0.001)을 미치고 있으므로 ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘헌신’에 미치는 영향에서 ‘유용성’은 조절 효과가 있다고 할 수 있다.

<표 Ⅳ-16> 에스테틱 노동 부담이 헌신에 미치는 영향에서의 유용성의 조절효과 검증 결과

모형		R	R2	수정된 R2	R2 변화량	B값	β값	T값	P	F 변화량	유의 확률 F변화량
헌신	1	.578	.334	.333	.334	-.578	-.578	-13.485	.000	181.852	.000***
	2	.662	.439	.435	.104	-.540	-.540	-13.599	.000	66.957	.000***
						.325	.325	8.813	.000		
	3	.676	.457	.453	.019	-.617	-.617	-13.781	.000	12.407	.000***
						.299	.299	7.519	.000		
						-.175	-.157	-3.522	.000		

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 미치는 영향에서의 ‘직원 속성(신체적 매력성)’은 조절효과가 있는지에 대한 분설결과는 표 <Ⅳ-17>과 같다. 분석결과를 살펴보면, 독립변수 ‘에스테틱 노동 부담’을 투입한 모형 1단계에서의 설명력은 33.4% 나타났고, ‘직원 속성’(신체적 매력성)을 추가한 모형 2단계의 설명력은 34.8%, 상호작용변수가 투입된 모형 3단계의 설명력은 37.2%이다. 모형1부터 모형2, 모형3으로 넘어갈수록 설명력은 향상하고, 증가하는 것을 알 수 있다. 결과적으로 ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 직접적으로 미치는 영향은 .334이라고 할 수 있으며, ‘긍정적인 감정 표시’라는 조절 변수가 추가되면 최종적으로 .372의 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 독립변수인 ‘에스테틱 노동 부담’을 통제하였을 때 조절변수인 ‘신체적 매력성’이 종속변수인 ‘활기’에 통계적으로 유의한 영향 p=.000(p <0.001)을 미치고 있다. 2단계에서 ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 미치는 영향은 p=.007(p <0.05)이므로 통계적으로 유의한 영향을 미친다. 3단계에서 ‘에스테틱 노동 부담’×‘신체적 매력성’의 상호작용변수가 투입된 결과, ‘신체적 매력성’이 종속변수인 ‘활기’에 통계적으로 유의한 영향 p=.000(p <0.001) 을 미치고 있으므로 ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 미치는 영향에서의 ‘신체적 매력성’은 조절 효과가 있다고 할 수 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅳ-17> 에스테틱 노동 부담이 헌신에 미치는 영향에서의 신체적 매력성의 조절효과 검증 결과

모형		R	R2	수정된 R2	R2 변화량	B값	β값	T값	P	F 변화량	유의확률 F변화량
헌신	1	.578	.334	.333	.334	-.578	-.578	-13.485	.000	181.852	.000***
	2	.590	.348	.334	.013	-.546	-.546	-12.351	.000	7.318	.007**
						-.120	-.120	-2.705	.007		
	3	.610	.372	.366	.024	-.598	-.598	-13.096	.000	13.717	.000***
						-.072	-.072	-1.588	.113		
						-.186	-.116	-3.704	.000		

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 미치는 영향에서의 ‘긍정적인 감정 표시’는 조절효과가 있는지에 대한 분설결과는 표 <Ⅳ-18>과 같다. 분석결과를 살펴보면, 독립변수 ‘에스테틱 노동 부담’을 투입한 모형 1단계에서의 설명력은 18%로 나타났고, ‘긍정적인 감정 표시’를 추가한 모형 2단계의 설명력은 48.3%, 상호작용변수가 투입된 모형 3단계의 설명력은 61.6%이다. 모형1에서 모형2, 모형3으로 갈수록 설명력이 향상·증가되는 것을 볼 수 있다. 결과적으로 ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 직접적으로 미치는 영향은 .180이라고 할 수 있으며, ‘긍정적인 감정 표시’라는 조절 변수가 추가되면 최종적으로 .616의 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 독립변수인 ‘에스테틱 노동 부담’을 통제하였을 때 조절변수인 ‘긍정적인 감정 표시’가 종속변수인 ‘활기’에 통계적으로 유의한 영향 p=.000(p 〈0.001)을 미치고 있다. 2단계에서 ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 미치는 영향은 p=.000(p 〈0.001)이므로 통계적으로 유의한 영향을 미친다. 3단계에서 ‘에스테틱 노동 부담’×‘긍정적인 감정 표시’의 상호작용변수가 투입된 결과, ‘긍정적인 감정 표시’가 종속변수인 ‘활기’에 통계적으로 유의한 영향 p=.000(p 〈0.001)을 미치고 있으므로 ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 미치는 영향에서의 ‘긍정적인 감정 표시’는 조절 효과가 있다고 할 수 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅳ-18> 에스테틱 노동 부담이 활기에 미치는 영향에서의 긍정적인 감정 표시의 조절효과 검증 결과

모형		R	R2	수정된 R2	R2 변화량	B값	β값	T값	P	F 변화량	유의확률 F변화량
활기	1	.424	.180	.177	.180	-.424	-.424	-8.900	.000	79.208	.000***
	2	.695	.483	.480	.303	-.296	-.296	-7.626	.000	211.603	.000***
						.565	.565	14.547	.000		
	3	.785	.616	.613	.133	-.257	-.257	-7.625	.000	125.084	.000***
						.468	.468	13.522	.000		
						.379	.382	11.184	.000		

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 미치는 영향에서의 ‘유용성’은 조절효과가 있는지에 대한 분설결과는 표 <Ⅳ-19>와 같다. 분석결과를 살펴보면, 독립변수 ‘에스테틱 노동 부담’을 투입한 모형 1단계에서의 설명력은 18% 나타났고, ‘유용성’을 추가한 모형 2단계의 설명력은 18.5%, 상호작용변수가 투입된 모형 3단계의 설명력은 18.5%이다. 결과적으로 ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 직접적으로 미치는 영향은 .180이라고 할 수 있으며, ‘유용성’이라는 조절 변수가 추가되면 최종적으로 .185의 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 모형1의 유의 확률 F변화량이 .000(p <0.001)이며, ‘활기’와 조절변수인 ‘유용성’이 각각 p=.121, p=.838이므로 ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘몰두’에 미치는 영향에서의 ‘유용성’은 조절 효과가 있다고 할 수 없다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅳ-19> 에스테틱 노동 부담이 활기에 미치는 영향에서의 유용성의 조절효과 검증 결과

모형		R	R2	수정된 R2	R2 변화량	B값	β값	T값	P	F 변화량	유의확률 F변화량
활기	1	.424	.180	.177	.180	-.424	-.424	-8.900	.000	79.208	.000***
	2	.430	.185	.180	.005	-.415	-.415	-8.673	.000	2.418	.121
						.074	.074	1.555	.121		
	3	.430	.185	.178	.000	-.409	-.409	-7.467	.000	.042	.838
						.076	.076	1.564	.119		
						.012	.011	.205	.838		

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 미치는 영향에서의 ‘신체적 매력성’은 조절효과가 있는지에 대한 분설결과는 표 <Ⅳ-20>과 같다. 분석결과를 살펴보면, 독립변수 ‘에스테틱 노동 부담’을 투입한 모형 1단계에서의 설명력은 18% 나타났고, ‘신체적 매력성’을 추가한 모형 2단계의 설명력은 29.7%, 상호작용변수가 투입된 모형 3단계의 설명력은 32.7%이다. 모형1에서 모형2, 모형3으로 갈수록 설명력이 향상·증가되는 것을 볼 수 있다. 결과적으로 ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 직접적으로 미치는 영향은 .180이라고 할 수 있으며, ‘신체적 매력성’이라는 조절 변수가 추가되면 최종적으로 .327의 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 독립변수인 ‘에스테틱 노동 부담’을 통제하였을 때 조절변수인 ‘신체적 매력성’이 종속변수인 ‘활기’에 통계적으로 유의한 영향 p=.000(p <0.001)을 미치고 있다. 2단계에서 ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 미치는 영향은 p=.000(p <0.001)이므로 통계적으로 유의한 영향을 미친다. 3단계에서 ‘에스테틱 노동 부담’×‘신체적 매력성’의 상호작용변수가 투입된 결과, ‘긍정적인 감정 표시’가 종속변수인 ‘활기’에 통계적으로 유의한 영향 p=.000(p <0.001)을 미치고 있으므로 ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 미치는 영향에서의 ‘신체적 매력성’은 조절 효과가 있다고 할 수 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅳ-20> 에스테틱 노동 부담이 활기에 미치는 영향에서의 신체적 매력성의 조절효과 검증 결과

모형		R	R2	수정된 R2	R2 변화량	B값	β값	T값	P	F 변화량	유의확률 F변화량
활기	1	.424	.180	.177	.180	-.424	-.424	-8.900	.000	79.208	.000***
	2	.545	.297	.293	.118	-.521	-.521	-11.357	.000	60.426	.000***
						.356	.356	7.773	.000		
	3	.572	.327	.322	.030	-.462	-.462	-9.783	.000	16.050	.000***
						.303	.303	6.471	.000		
						.208	.186	4.006	.000		

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

5. 분석결과의 요약

본 연구는 '에스테틱 노동 부담'이 '워크 인게이지먼트'에 영향을 미치는지, '직원 속성'이 '워크 인게이지먼트'에 영향을 미치는지, '에스테틱 노동 부담이 '워크 인게이지먼트'에 미치는 영향에서의 '직원 속성'이 조절효과가 있는지를 실증 분석하였으며 그 가설의 결과는 <표 Ⅳ-15>에 요약되어 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅳ-21> 가설 검증의 결과

가설	가설 내용	결과	분석기법
H1	'에스테틱 노동 부담'은 '워크 인게이지먼트'에 유의한 정(+)의 영향관계를 가질 것이다.		다중회귀분석
H1-1	'에스테틱 노동 부담'은 '몰두'에 정(+)의 영향관계를 가질 것이다.	채택	
H1-2	'에스테틱 노동 부담'은 '헌신'에 정(+)의 영향관계를 가질 것이다.	채택	
H1-3	'에스테틱 노동 부담'은 '활기'에 정(+)의 영향관계를 가질 것이다.	채택	
H2	'직원 속성'은 '워크 인게이지먼트'에 유의한 영향을 미칠 것이다.		다중회귀분석
H2-1	'직원 속성'은 '몰두'에 정(+)의 영향관계를 가질 것이다.	부분 채택	
H2-2	'직원 속성'은 '헌신'에 정(+)의 영향관계를 가질 것이다.	부분 채택	
H2-3	'직원 속성'은 '활기'에 정(+)의 영향관계를 가질 것이다.	채택	
H3	'에스테틱 노동 부담'이 '워크 인게이지먼트'에 미치는 영향에 '직원 속성'은 조절효과가 있을 것이다.		조절 회귀분석
H3-1	'에스테틱 노동 부담'이 '몰두'에 미치는 영향에 '직원 속성'은 조절효과가 있을 것이다.		
H3-1-1	'에스테틱 노동 부담'이 '몰두'에 미치는 영향에 '긍정적인 감정 표시'는 조절효과가 있을 것이다.	기각	
H3-1-2	'에스테틱 노동 부담'이 '몰두'에 미치는 영향에 '유용성'은 조절효과가 있을 것이다.	기각	
H3-1-3	'에스테틱 노동 부담'이 '몰두'에 미치는 영향에 '신체적 매력성'은 조절효과가 있을 것이다.	기각	

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

가설	가설 내용	결과	분석기법
H3-2	‘에스테틱 노동 부담’이 ‘헌신’에 미치는 영향에 ‘직원 속성’은 조절효과가 있을 것이다.		조절 회귀분석
H3-2-1	‘에스테틱 노동 부담’이 ‘헌신’에 미치는 영향에 ‘긍정적인 감정 표시’은 조절효과가 있을 것이다.	채택	
H3-2-2	‘에스테틱 노동 부담’이 ‘헌신’에 미치는 영향에 ‘유용성’은 조절효과가 있을 것이다.	채택	
H3-2-3	‘에스테틱 노동 부담’이 ‘헌신’에 미치는 영향에 ‘신체적 매력성’은 조절효과가 있을 것이다.	채택	
H3-3	‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 미치는 영향에 ‘직원 속성’은 조절효과가 있을 것이다.		
H3-3-1	‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 미치는 영향에 ‘긍정적인 감정 표시’은 조절효과가 있을 것이다.	채택	
H3-3-2	‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 미치는 영향에 ‘유용성’은 조절효과가 있을 것이다.	기각	
H3-3-3	‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 미치는 영향에 ‘신체적 매력성’은 조절효과가 있을 것이다.	채택	

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅴ. 논의 및 결론

1. 연구결과의 요약

본 연구는 첫째 '에스테틱 노동 부담'이 '워크 인게이지먼트(몰두, 헌신, 활기)'에 어떠한 영향을 미치는지, 둘째, '직원 속성(긍정적인 감정 표시, 유용성, 신체적 매력성)'이 '워크 인게이지먼트'에 미치는 영향, 셋째, '에스테틱 노동 부담'이 '워크 인게이지먼트'에 미치는 영향에서 '직원 속성'이 조절효과가 있는지를 확인하고자 하였다. 이에 본 연구에서는 서울과 수도권, 제주 지역에 위치한 4성급·5성급 호텔의 직원들을 대상으로 진행하였다.

데이터 수집 기간은 2023년 2월 1일부터 2월 14일까지 이루어졌으며 설문지는 직접 방문하거나 온라인으로 발송하는 방법을 사용하였다. 배포된 500부의 설문지 중 총 364부의 설문지가 회수되었으며 그 중 누락된 부분이 있거나, 무성의한 응답의 설문 14부를 제외하고 총 350부(70%)를 실증분석에 사용하였다. 분석방법으로는 SPSS 22.0 프로그램을 활용하여 빈도분석, 신뢰도분석, 탐색적 요인분석, 다중 회귀분석, 조절 회귀분석을 실시하였다.

가설검증 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, '에스테틱 노동 부담'은 '워크 인게이지먼트(몰두, 헌신, 활기)'에 유의한 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. '에스테틱 노동 부담'이 '워크 인게이지먼트'의 하위요인인 '몰두', '헌신', '활기' 모두 유의한 영향을 미치는 것을 실증적으로 증명하였다.

둘째, '직원 속성(긍정적인 감정 표시, 유용성, 신체적 매력성)'은 '워크 인게이지먼트(몰두, 헌신, 활기)'에 부분적으로 유의한 영향을 미치는 것을 밝혔다. '직원 속성'은 '몰두', '헌신' 간 부분적으로 영향을 미쳤으며 '활기'에는 '직원 속성' 세 가지 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

셋째, '에스테틱 노동 부담'이 '워크 인게이지먼트'에 미치는 영향에 '직원 속성'의 조절 효과는 부분적으로 조절 효과가 있는 것으로 나타났다. '에스테틱 노

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

동 부담'이 '몰두'에 미치는 영향에 '직원 속성' 세 가지는 모두 조절효과가 없었고, '헌신'에는 세 가지 모두 조절 효과가 있었으며 '활기'에는 '긍정적인 감정 표시'와 '신체적 매력성'이 조절 효과가 있는 것으로 나타났다.

또한, '신체적 매력성'(잘생긴 직원이라고 생각, 매력적인 직원이라고 생각)은 '헌신'(나의 일이 자랑스러움, 나의 직업은 나에게 많은 영감을 줌, 내 일을 사랑함)에는 상관관계가 없는데 이는 한국의 문화적 특징상 신체적 매력성으로 인하여 나의 일에 자랑스러움을 느끼는 것보다는 겸손함을 강조하는 유교주의 사상에 근거한 한국문화의 특징이 조직에 반영되고 있을것이라 생각된다.

2. 이론적 및 실무적 시사점

1) 이론적 시사점

이상의 연구결과를 중심으로 '에스테틱 노동 부담'이 '워크 인게이지먼트'에 미치는 영향에서 본 연구의 이론적인 시사점은 다음과 같다.

첫째, '에스테틱 노동 부담'은 '워크 인게이지먼트에(몰두, 헌신, 활기)'에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. '에스테틱 노동 부담'이 '워크 인게이지먼트'의 하위요인인 '몰두', '헌신', '활기'에 모두 유의한 영향을 미치는 것을 실증적으로 증명하였다. 이러한 연구결과는 앞서 '에스테틱 노동 부담'과 '워크 인게이지먼트'간의 영향관계를 검증한 Coetzee & De Villers(2010), Bakker et al.(2005), Mauno et al.(2016), Xanthopoulou et al.(2013) 등의 연구와 동일한 결과를 보여주었다. '에스테틱 노동 부담'이 '워크 인게이지먼트'에 미치는 영향에 대해 외국에서는 활발히 진행 중이지만 국내에서는 많이 진행되지 못했다. 이연우(2021)의 연구에서는 한국 호텔기업의 루키즘지향 고용요인, 조직공정성, 조직유효성 간의 관계 규명 및 연구를 진행하였다. 본 연구는 국내 호텔직원들을 대상으로 '에스테틱 노동 부담'이라는 주제와 관련한 시발점이 된 연구라는 점에서 의의가 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

둘째, ‘직원 속성(긍정적인 감정 표시, 유용성, 신체적 매력성)’은 ‘워크 인게이지먼트(몰두, 헌신, 활기)’에 부분적으로 유의한 영향을 미치는 것을 밝혀냈다. ‘직원 속성’은 ‘몰두’, ‘헌신’ 간 부분적으로 영향을 미쳤으며 ‘활기’에는 유의한 영향이 있는 것으로 확인되었다. Bakker & Bal(2010), Kim et al.(2009), Mobius & Rosenblat(2006)등의 ‘신체적 매력성’, ‘긍정적인 감정 표시’가 ‘워크 인게이지먼트’에 영향을 미치는 연구결과와 부분 일치하는 것으로 나타났다. ‘신체적 매력성’은 ‘몰두’에 영향을 미치지 않았다. ‘직원 속성’ 중 ‘신체적 매력성’은 본인의 외모와 신체적인 모습을 전제로 한 전체적으로 깨끗하고 단정한 호텔직원의 매력성으로 해석할 수 있다. 국내 4성급 이상 호텔직원들은 저가 호텔에 비해 치열한 경쟁으로 취업 시장을 통과한 인력으로 이미 직원들은 본인이 매력적이고 잘생긴 직원으로 인지하고 있으며 신체적으로도 매력이 있다고 생각하기 때문에 영향이 미치지 않은 것으로 판단된다. 또한 ‘긍정적인 감정 표시’는 ‘헌신’에 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 연구 표본 중 대부분 5년 이상의 경력자들로 고객들에게 친절한 인사, 고마움 표현, 세심하게 고객들을 바라보는 행동들은 이미 직원들의 행동에 자리 잡은 것으로 판단되어 영향을 미치지 않은 것으로 판단된다.

셋째, ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘워크 인게이지먼트’에 미치는 영향에 ‘직원 속성’의 조절효과가 있는 것으로 나타났다. ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘몰두’에 미치는 영향에 ‘직원 속성’ 세 가지(긍정적인 감정 표시, 유용성, 신체적 매력성)는 모두 조절효과가 없었고, ‘헌신’에는 세 가지 모두 조절 효과가 있었으며 ‘활기’에는 ‘긍정적인 감정 표시’와 ‘신체적 매력성’이 조절 효과가 있는 것으로 나타났다. 특히 ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘몰두’에 미치는 영향에 ‘신체적 매력성’은 조절효과가 없었다. Tsaur & Hsieh(2020)의 선행연구와는 다른 연구결과로 국내에서는 직원들이 취업을 위해 외모관리, 다이어트 등을 통해 본인이 외모와 신체적으로 관리를 하기 때문에 조절효과가 없는 것으로 한국의 특정한 문화 차이로 판단된다. 또한 ‘에스테틱 노동 부담’이 ‘활기’에 미치는 영향에 ‘유용성’은 조절효과가 없었다. 연구 표본 중 대부분의 직원이 대리급 이상이고 고객들에게 정확하고 신속한 서비스 제공을 하는것과 고객의 문제 해결은 직원들이 당연히 해야하는 일로 인지하고 있어 조절효과가 없는 것으로 판단된다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 실무적 시사점

본 연구에서의 결과를 토대로 실무적인 시사점을 다음과 같이 제시하고자 한다. 첫째, 호텔직원들은 '에스테틱 노동 부담'으로 인해 많은 스트레스를 초래하는 것으로 나타났다. 따라서 호텔경영자들은 에스테틱 노동에 대한 직원들의 스트레스를 줄이고 '워크 인게이지먼트'를 높이기 위해 많은 노력을 기울여야 한다. 호텔경영자들은 에스테틱 관련 교육을 장기적으로 진행하고 훈련 프로그램을 통해 직원들의 에스테틱 능력을 개발하는데 도움을 줄 필요가 있다. 특히 교육을 진행할 전문가는 내부 사람의 활용도 중요하지만 그 분야의 외부 전문가를 통해 에스테틱 관련 강의를 제공한다면 직원들의 에스테틱 향상에 기여될 것이라고 사료된다. 화장품 회사의 측면에서는 메이크업 강의를 통해 해당 기업의 제품을 홍보할 수 있으며 호텔기업의 측면에서는 이러한 강의를 통해 직원들의 에스테틱 관련 부분을 보완·개선할 수 있다. 또한, 직원의 가장 기본적인 단정한 유니폼 착용을 위해 세탁 서비스를 제공한다면 직원들의 에스테틱 관련 비용 부담을 덜어줄 수 있다. 전체적으로 깔끔하고 단정한 직원의 모습은 고객들에게 긍정적인 영향을 미칠 것으로 판단된다. 직원들의 '에스테틱 노동 부담'이 적어질수록 '워크 인게이지먼트'는 높아질 것으로 예상되며 호텔기업의 인적자원도 효율·안정적으로 관리할 수 있을 것이다.

둘째, 기업은 직원들에게 에스테틱 측면에서 귀걸이, 목걸이, 시계 등의 악세사리 착용과 관련된 훈련을 제공해야 한다. 직원 개개인의 얼굴에 어울리는 악세사리 착용 및 스카프 또는 타이, 앞치마 매는 방법, 고객에게 좋은 느낌을 줄 수 있는 향수 종류 선별 및 사용에 대한 훈련을 진행할 필요가 있다. 또한, 에스테틱과 관련하여 발생한 고객의 불평이 무엇인지에 대한 실제 사례를 공유하여 직원들에게 인지시킴으로써 고객들에게 좀 더 나은 서비스를 제공할 수 있다.

셋째, 호텔기업은 직원의 외모뿐만 아니라 말투, 대화 방식, 목소리 톤 등을 포함한 교육을 진행할 필요가 있다. 급변하는 트렌드에 따라 채용 후 인턴 등 신규직원들뿐만 아닌 모든 직원이 참여하고 공감할 수 있는 프로그램을 분기별 혹은 장기적으로 시행해야 한다. 또한, 직원들도 만족하고 고객들이 시선을 끌 수 있

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

는 기업의 정체성과 현재 트렌드에 맞는 유니폼을 디자인하고 색상, 핏 등을 업그레이드 시킬 필요가 있다. ‘에스테틱 노동 부담’을 줄이고 ‘워크 인게이지먼트’를 높여 호텔직원들의 이직률을 줄여야 한다. 이직 및 퇴직률이 높아질수록 서비스 품질의 저하, 신규 채용에 대한 시간·노력이 발생하고 훈련 및 업무 교육으로 인한 비용이 발생한다. 다양하고 직원들이 필요로 하는 복리후생을 제공하여 ‘에스테틱 노동 부담’을 줄여줄 필요가 있다. 호텔직원들의 정확한 직무에 대한 중요성을 인지시키고 기업은 직원과의 관계, 직원은 고객과의 관계를 만족시켜 조직이 원하는 목표 및 성과를 이루도록 해야한다. 결국 고객에게 주는 서비스 품질은 직원의 ‘워크 인게이지먼트’에서 나온다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3. 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 국내에서 활발히 진행된 호텔직원들의 감정노동과는 달리 생소한 에스테틱 노동 부담의 개념을 확장시키고 워크 인게이지먼트에 미치는 영향을 연구하였다. 국내 서울과 수도권, 제주도 지역에 위치한 4·5성급 호텔기업의 직원들의 에스테틱 노동 부담이 워크 인게이지먼트에 미치는 영향을 파악하는 실증 연구로써 선행연구들의 목적과 범위들의 확장된 시사점을 확인할 수 있었다.

하지만 몇 가지 한계점이 나타남에 따라 향후 연구방향은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 국내 서울과 수도권, 제주도 지역에 위치한 호텔기업의 직원들로 한정하였기 때문에 우리나라 전체 호텔기업을 일반화하는 것은 한계가 있다. 향후 연구에서는 표본 호텔기업들을 확대하여 호텔직원들의 에스테틱 노동 부담이 워크 인게이지먼트에 얼마나 영향을 미치는지, 또한 다양한 국가에서 폭넓은 연구가 이루어져야 할 것이다.

둘째, 조사방법으로는 온라인 설문지법을 중심으로 연구가 진행되었다. 현실적인 연구를 위해 심층 인터뷰, 직무 관찰법, 개별 면담법 등 다양한 질적 연구 방법을 사용해 직원들이 현장에서 느끼는 에스테틱 노동의 부담, 스트레스가 무엇인지를 좀 더 심도 깊게 접근할 필요성이 있다.

셋째, 부서에 따라 에스테틱 노동 부담에 대해 직원들이 어떻게 인지하는지에 대해 비교·분석하는 심층적인 연구가 필요하다.

마지막으로 본 연구는 호텔직원들의 관점에서 연구를 진행하였다. 향후 연구에서는 기업 경영자들의 관점에서 실제적으로 외모, 신체적 측면을 어느 정도까지 고려하는지 접근해 볼 필요성이 있다. 영국, 미국과 같은 외국에서는 외모 차별적 채용이 법적으로 금지되어 있으나 한국의 법적 제재는 외국에 비해 체계화되어 있지 않다. 한편, 호텔기업에서 외모가 우수한 직원을 채용하는 것은 어쩌면 당연할지도 모른다. 하지만 조직의 생산성을 향상시키기 위해 직원의 외모보다는 직무 능력을 고려하여 채용하는 점도 경영자들은 간과해서는 안될 것이라고 판단된다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

참 고 문 헌

1. 국내 문헌

1) 서적

문화체육관광부(2015). 『2014년 관광동향에 대한 연차보고서』

문화체육관광부(2020). 『2019년 관광동향에 대한 연차보고서』

문화체육관광부(2022). 『2021년 관광동향에 대한 연차보고서』

2) 논문

강영지 & 임근욱(2019). 직무요구-자원 모델을 이용한 저비용 항공사 객실승무원의 직무소진, 직무열의가 이직의도에 미치는 영향관계 연구, 『관광연구저널』, 33(8), pp.183-200.

김건 & 조은아(2013). 호텔 객실직원의 직무특성이 직무만족 및 조직시민행동에 미치는 영향 : 직원의 소속부서와 직급의 조절효과를 중심으로,『관광연구』, 28(4), pp.281-300.

김기성(2015). 특급호텔 조직문화 유형이 직무만족, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구,『Tourism Research』, 40(2), pp.131-154.

김라윤(2018). 외식기업 종사원의 일-가정 갈등, 가정-일 갈등, 일-가정 균형 요인이 내재적 직무동기와 직무열의에 미치는 영향관계 분석: 내재적 직무동기의 매개효과. 관광연구저널』, 32(3), pp.241-256.

김진열(2018). 긍정심리자본과 직무열의가 고객지향성에 미치는 영향. 박사학위논문, 가천대학교.

김명진(2019). 호텔종사원의 이직의도에 노동영향연구: 고객불평행동, 직무스트레스, 직업 존중감각으로. 소비자문제연구』, 50 (3), pp.83-101.

김면식(2015). 직무열의의 선행요인 및 직무성과에 관한 실증연구. 숭실대학교

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

대학원 박사학위논문.

김별님 & 박두현 & 양은진(2015). 미용서비스 종사자의 미적 노동(Aesthetic Labor) 분석 : 근거 이론적 접근을 중심으로,『한국디자인문화학회지』, 21(1), pp.33-45.

김영국 & 김명소(2021). 향상초점과 예방초점 잡크래프팅 (Job Crafting) 의 차별적 효과 : 이직의도에 대한 업무통합성과 직무긴장감의 이중매개효과와 상사지지의 조절효과를 중심으로,『한국산학기술학회 논문지』, 22(1), pp.728-742.

김상표 & 이덕로(2008). 감정노동과 직무상황이 서비스 종업원들의 심리적 안녕에 미치는 효과,『인적자원관리연구』, 15(2), pp.79-102.

김우진(2012). 호텔기업 종사원의 감정노동이 조직시민행동에 미치는 영향: 사회적 후원인식의 조절변수 역할검증을 중심으로,『호텔경영학연구』, 21(2), pp.19-35.

김용순(2015). 호텔기업의 감정노동과 일-가정 갈등 및 이직의도 간의 관계,『관광레저연구』, 27(3), pp.41-55.

김우진(2021). 호텔조직 구성원의 직무요구, 직무통제와 직무소진 및 이직의도 간 다차원 관련성. 관광레저연구』, 33(5), pp.103-117.

김하얀(2019). 호텔종사원이 지각하는 노동유연성이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구-마음챙김의 조절효과, 『Tourism Research』, 44(1), pp.47-66.

문은미(2000). 노동자원으로서의 섹슈얼리티 연구: 이십대 행사도우미를 중심으로 『여/성이론』, (3), pp.149-170.

박영배 & 안대희 & 이상우(2009). 호텔기업 종사원의 감정노동이 직무스트레스와 소진에 미치는 영향,『한국콘텐츠학회논문지』, 9(12), pp.853-864.

박종철 & 이광옥(2015). 호텔기업 종사원의 감성지능에 따른 감정노동이 직무성과 및 이직의도에 미치는 영향, 『관광연구』, 30(6), pp.85-109.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

심선희(2013). 미적 노동 (aesthetic labor), 신체의 동원과 개발,『한국여성학』, 29(2), pp.67-110.

심철현 & 김윤식(2013). 호텔직원의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향-대처전략의 조절효과를 중심으로,『외식경영연구』, 16(6), pp.265-283.

신형철 & 신재원(2018). 특급 호텔 종사원의 직무역량이 서비스 몰입과고객지향성에 미치는 영향. 『관광경영연구』, 22(3), 561-582.

서범석. (2006). 호텔의 조직문화가 경영성과에 미치는 영향. 관광경영연구, 29, pp.45-77.

서정재(2020). 인적자원개발이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 울산대학교 대학원 박사학위논문, p.22.

서창석 & 박영태(2015). 리더십이 종사원의 직무열의와 서비스 지향성에 미치는 영향.『서비스경영학회지』, 16(2), pp.175-191.

서상운(2019). 골프장 종사자의 감정노동, 직무열의, 조직유효성과의 관계 연구, 호남대학교 대학원 박사학위논문, pp.80-82

소병규(2019). 포용적 리더십이 직무열의에 미치는 영향, 울산대학교 대학원박사학위논문, pp.40.

송주완(2017). 패밀리레스토랑 고객이 지각한 서비스 스케이프와 미적노동이 긍정적감정 및 행동의도에 미치는 영향. 세종대학교 대학원, 박사학위논문.

안광섭(2018). 조직공정성, 심리적 주인의식, 직무열의의 관계 및 변혁적 리더십의 조절효과, 상지대학교 대학원 박사학위논문, pp.70-71

이명구(2014). 국외여행인솔자의 감정노동이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향.『호텔리조트연구』, 13(2), pp.269-287.

이유라 & 홍성화(2010). 호텔종사원의 감정노동이 소진과 직무만족에 미치는 영향.『관광연구』, 25(1): pp.185-203.

이윤진(2020). 방문판매 관리자 리더십 유형이 직무열의에 미치는 영향, 동양

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

대학교 대학원 박사학위논문, pp.34

이은하 & 신라미, & 오수연. (2020). 미적노동이 감정반응과 서비스 가치 및 신뢰에 미치는 영향.『국제보건미용학회지』, 14(2), pp.139-155.

이상운(2019). 지방자치단체장의 윤리적 리더십이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구, 명지대학교 대학원 박사학위논문, pp.34

이지우(2010). 직무열의 (Job engagement) 의 연구 동향과 과제. 『경영경제』,43(1), pp.167-191.

이지혜 & 윤세목. (2018). 공감피로가 카지노딜러의 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구: 직무열의의 매개효과와 자기효능감의 조절효과를 중심으로,『Tourism Research』, 43(4), pp.145-174.

정범구 & 오원혜(2002). 조직특성과 개인특성이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: 정부출연 연구기관을 중심으로. 경영경제연구, 25(1), pp.213-237.

임소현(2019). 대기업 제조분야 사무직 여성 근로자의 유리천장 인식에 따른 주관적 경력성공과 직무자율성, 직무재창조 및 일 열의의 구조적 관계. 박사학위논문, 서울대학교.

윤상진 & 이승익(2022). 고용환경변화로 인한 직무스트레스가 직무소진과 이직의도에 미치는 영향관계 연구-항공사 종사원을 중심으로,『호텔리조트연구』, 21(4), pp.447-467.

양현교(2015). 호텔 직원의 여가복지시스템만족과 레저만족이 직무스트레스, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 서울 시내 특1급 호텔을 대상으로, 『관광레저연구』, 27(11), pp.393-409.

윤영일 & 조문식(2018). 호텔객실종사원의 감정노동, 직무탈진감과 이직의도와 관계에서 사회적 지원의 조절효과 연구,『관광경영연구』, 22(1), pp.325-346.

조봉기 & 최영준(2017). 호텔조직의 직무요구와 직무자원이 정서적 안녕, 프리젠티즘에 미치는 영향 연구,『관광레저연구』, 29(6), pp.313-332.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

정미연(2019). 상담자의 직무 요구-자원 척도 개발 및 직무 요구-자원이 우울에 미치는 영향, (Doctoral dissertation, 한양대학교).

추주희(2012). 30 대 기혼여성의 성애화된 (sexualized)'노동'의 의미와 수행에 대한 연구: 광주전남지역 '행사도우미'경험을 중심으로.『페미니즘 연구』,12(1), pp.119-156.

채신석(2019). 프로티언 경력태도가 학습목표지향성과 경력만족 그리고 성과에 미치는 영향: 서울시내 5성급 호텔 식음료부서를 중심으로,『호텔관광연구』, 21(1), pp.94-114.

한여정(2018). 호텔 직원의 사회지능, 직무열의, 경력만족, 발언행동간의 관계-향상초점의 조절된 매개효과를 중심으로,『한국관광학회』 국제학술발표대회집, 83, pp.501-505.

황승미(2017). 직무요구-자원 이론을 이용한 항공사 객실승무원의 소진, 직무열의가 프리젠티즘에 미치는 영향. 경희대학교 일반대학원 박사학위논문.

허경석 & 지윤호, & 변정우(2012). SNS 정보가 호텔 고객의 브랜드 태도 및 행동의도에 미치는 영향: 이중처리과정 이론 (Dual Process Theory) 의 적용,『관광연구』, 27(5), pp.619-635.

최선화(2019). 감정노동, 직무열의, 직무소진 및 조직성과 간의 구조적 관계 동양대학교 대학원 박사학위논문, pp.88-89.

최승용(2003). 서비스 인카운터에서 서비스 제공자의 신체적 매력요인에 관한 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문.

최우성(2012). 호텔신입종사원의 감정노동이 조직적응에 미치는 영향-직업정체성의 조절효과를 중심으로. 『관광경영연구』, 16(3), pp.341-363.

최호남 & 이규태(2016). 호텔 기업 식음료팀 직원의 감정노동이 서비스 회복 노력에 미치는 영향 : 감정조절에 따른 차이를 중심으로,『관광연구저널』, 30(3), pp.19-31.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

한기완(2014). 호텔종사원이 지각하는 고객관련 스트레스가 감정노동과 이직의도에 미치는 영향에 있어 감성 저능의 조절효과. 호남대학교 대학원 박사학위논문

채신석(2019). 프로티언 경력태도가 학습목표지향성과 경력만족 그리고 성과에 미치는 영향 : 서울시내 5성급 호텔 식음료부서를 중심으로,『호텔관광연구』, 21(1), pp.94-114.

최중석 & 성상현(2017). 사회적기업 구성원의 직무열의가 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구,『로고스경영연구』, 15(1), pp.23-44.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 국외 문헌

1) 서적

Campbell, A., Converse, P. E., & Rodgers, W. L. (1976). *The quality of Americ an life: Perceptions, evaluations, and satisfactions,* Russell Sage Foun dation.

Hochschild, A. R. (2019). *The managed heart: Commercialization of human feel ing,* University of California press.

Hobfoll, S. E. (2011). Conservation of resources theory: Its implication for stre ss, health, and resilience.

2) 논문

Ahearne, M., Gruen, T. W., & Jarvis, C. B.(1999). If looks could sell: Moderation and mediation of the attractiveness effect on salesperson performance, *International Journal of Research in Marketing*, *16*(4), pp.269-284.

Anitha, J.(2014). Determinants of employee engagement and their impact on employee performance, *International journal of productivity and performance management*.

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.

Bakker, A. B.(2011). An evidence-based model of work engagement. *Current directions in psychological science*, *20*(4), pp.265-269.

Bakker, A. B., & Demerouti, E.(2007). The job demands resources model: State of the art, *Journal of managerial psychology*, *22*(3), pp.309-328.

Bakker, A. B., & Demerouti, E (2008). Towards a model of work engagement. *Career development international*, *13*(3), pp.209-223.

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2005). The crossover of burnout and work engagement among working couples, *Human relations*, *58*(5), pp.661-689.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Bakker, A. B., Demerouti, E., & ten Brummelhuis, L. L. (2012). Work engagement, performance, and active learning: The role of conscientiousness, *Journal of vocational behavior*, *80*(2), pp.555-564.

Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology, *Work & stress*, *22*(3), pp.187-200.

Bayes, M. A. (1972). Behavioral cues of interpersonal warmth. *Journal of Consulting and clinical Psychology*, *39*(2), pp.333.

Bindl, U. K., & Parker, S. K. (2010). Feeling good and performing well? Psychological engagement and positive behaviors at work. In *Handbook of employee engagement,* Edward Elgar Publishing.

Biswas, R., & Cassell, C. (1996). Strategic HRM and the gendered division of labour in the hotel industry: A case study, *Personnel Review*, *25*(2), pp.19-34.

Brady, M. K., & Cronin Jr, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach, *Journal of marketing*, *65*(3), pp.34-49.

Brodie, R. J., Hollebeek, L. D., Jurić, B., & Ilić, A. (2011). Customer engagement: Conceptual domain, fundamental propositions, and implications for research. *Journal of service research*, *14*(3), pp.252-271.

Brown, T. J., Mowen, J. C., Donavan, D. T., & Licata, J. W. (2002). The customer orientation of service workers: Personality trait effects on self-and supervisor performance ratings, *Journal of marketing research*, *39*(1), pp.110-119.

Buchanan, B. (1974). Government managers, business executives, and organizational commitment, *Public administration review*, pp.339-347.

Byrne, D., London, O., & Reeves, K. (1968). The effects of physical attractiveness, sex, and attitude similarity on interpersonal attraction, *Journal of personality*.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Byrne, D., London, O., & Reeves, K. (1968). The effects of physical attractiveness, sex, and attitude similarity on interpersonal attraction. *Journal of personality*.

C. Barnes, D., & E. Collier, J. (2013). Investigating work engagement in the service environment, *Journal of Services Marketing*, *27*(6), pp.485-499.

Cacioppo, J. T., Gardner, W. L., & Berntson, G. G. (1999). The affect system has parallel and integrative processing components: Form follows function, *Journal of personality and Social Psychology*, *76*(5), pp.839.

Caza, B. B., & Caza, A. (2008). Positive organizational scholarship: A critical theory perspective, *Journal of Management Inquiry*, *17*(1), pp.21-33.

Chang, C. P., & Ju-Mei, C. H. I. U. (2009). Flight attendants' emotional labor and exhaustion in the Taiwanese airline industry, *Journal of Service Science and Management*, *2*(04), pp.305.

Christian, M. S., Garza, A. S., &Slaughter, J. E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance, *Personnel psychology*, *64*(1), pp.89-136.

Coetzee, C. F., & Rothmann, S. (2007). Job demands, job resources and work engagement of employees in a manufacturing organization, S. Afr .*Bus. Rev*,*11*, pp.17-32.

Coetzee, M., & De Villiers, M. (2010). Sources of job stress, work engagement and career orientations of employees in a South African fi nancial institution, *Southern African Business Review*, *14*(1).

Costa Jr, P. T., & McCrae, R. R. (1986). Personality stability and its implications for clinical psychology.*Clinical psychology review*, *6*(5), pp.407-423.

Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). Normal personality assessment in clinical practice: The NEO Personality Inventory, *Psychological assessment*, *4*(1), pp.5.

Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). Normal personality assessment in

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

clinical practice: The NEO Personality Inventory. *Psychological assessment*, *4*(1), pp.5.

Crawford, E. R., LePine, J. A., & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: a theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of applied psychology*, *95*(5), pp.834.

Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I., & Rentz, J. O. (1996). A measure of service quality for retail stores: scale development and validation, *Journal of the Academy of marketing Science*, *24*, pp.3-16.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). The general causality orientations scale: Self-determination in personality,*Journal of research in personality*, *19*(2), pp.109-134.

Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2008). The Oldenburg Burnout Inventory: A good alternative to measure burnout and engagement. *Handbook of stress and burnout in health care*, *65*(7).

DeShields Jr, O. W., Kara, A., & Kaynak, E. (1996). Source effects in purchase decisions: The impact of physical attractiveness and accent of salesperson, *International Journal of Research in Marketing*, *13*(1), pp.89-101.

Dion, K., Berscheid, E., & Walster, E. (1972). What is beautiful is good, *Journal of personality and social psychology*, *24*(3), pp.285.

Eagly, A. H., Ashmore, R. D., Makhijani, M. G., & Longo, L. C. (1991). What is beautiful is good, but : A meta-analytic review of research on the physical attractiveness stereotype, *Psychological bulletin*, *110*(1), pp.109.

Entwistle, J., & Wissinger, E. (2006). Keeping up appearances: aesthetic labour in the fashion modelling industries of London and New York, *The sociological review*, *54*(4), pp.774-794.

Feingold, A. (1992). Good-looking people are not what we think. *Psychological bulletin*, *111*(2), pp.304.

Forgas, J. P., & George, J. M. (2001). Affective influences on judgments and behavior in organizations: An information processing

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

perspective.*Organizational behavior and human decision processes*, *86*(1), pp.3-34.

Fox, H. C., Bergquist, K. L., Hong, K. I., & Sinha, R. (2007). Stress induced and alcohol cue induced craving in recently abstinent alcohol dependent individuals, *Alcoholism: Clinical and Experimental Research*, *31*(3), pp.395-403.

Gabbott, M., & Hogg, G. (2000). An empirical investigation of the impact of non verbal communication on service evaluation, *European Journal of Marketing*, *34*(3/4), pp.384-398.

Gottfried, H. (2003). Temp (t) ing bodies: Shaping gender at work in Japan, *Sociology*, *37*(2), pp.257-276.

Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of school psychology*, *43*(6), pp.495-513.

Hennig-Thurau, T., Groth, M., Paul, M., & Gremler, D. D. (2006). Are all smiles created equal? How emotional contagion and emotional labor affect service relationships, *Journal of marketing*, *70*(3), pp.58-73.

Hobfoll, S. E., Johnson, R. J., Ennis, N., & Jackson, A. P. (2003). Resource loss, resource gain, and emotional outcomes among inner city women, *Journal of personality and social psychology*, *84*(3), pp.632.

Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart* Berkeley: University of California.

Hollebeek, L. (2011). Exploring customer brand engagement: definition and themes, *Journal of strategic Marketing*, *19*(7), pp.555-573.

Johnston, R. (1995). The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers, *International journal of service industry management*,*6*(5), pp.53-71.

Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of management journal*, *33*(4), pp.692-724.

Kanungo, R. N. (1982). Measurement of job and work involvement. *Journal of*

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

applied psychology, *67*(3), pp.341.

Karatepe, O. M., Yavas, U., Babakus, E., & Deitz, G. D. (2018). The effects of organizational and personal resources on stress, engagement, and job outcomes, *International Journal of Hospitality Management*, *74*, pp.147-161.

Keh, H. T., Ren, R., Hill, S. R., & Li, X. (2013). The beautiful, the cheerful, and the helpful: The effects of service employee attributes on customer satisfaction, *Psychology & Marketing*, *30*(3), pp.211-226.

Kim, H. J., Shin, K. H., & Swanger, N. (2009). Burnout and engagement: A comparative analysis using the Big Five personality dimensions, *International Journal of Hospitality Management*, *28*(1), pp.96-104.

Krebs, D. L. (1970). Altruism: An examination of the concept and a review of the literature, *Psychological bulletin*, *73*(4), pp.258.

Lee, E. S., Park, T. Y., & Koo, B. (2015). Identifying organizational identification as a basis for attitudes and behaviors: A meta-analytic review. *Psychological bulletin*, *141*(5), pp.1049.

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout, *Journal of applied Psychology*, *81*(2), pp.123.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction, *Handbook of industrial and organizational psychology*.

Luoh, H. F., & Tsaur, S. H. (2009). Physical attractiveness stereotypes and service quality in customer‐server encounters, *The Service Industries Journal*, *29*(8), pp.1093-1104.

Macey, W. H., &Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and organizational Psychology*, *1*(1), pp.3-30.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, *52*(1), pp.397-422.

Mattila, A. S., & Enz, C. A. (2002). The role of emotions in service encounters. *Journal of Service research*, *4*(4), pp.268-277.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Milgram, N. A., & Palti, G. (1993). Psychosocial characteristics of resilient children, *Journal of research in personality*, *27*(3), pp.207-221.

Mobius, M. M., & Rosenblat, T. S. (2006). Why beauty matters. *American Economic Review*, *96*(1), 222-235.

Mollen, A., & Wilson, H. (2010). Engagement, telepresence and interactivity in online consumer experience: Reconciling scholastic and managerial perspectives. *Journal of business research*, *63*(9-10), 919-925.

Morrow, P. C. (1990). Physical attractiveness and selection decision making. *Journal of Management*, *16*(1), pp.45-60.

Mroz, J., & Kaleta, K. (2016). Relationships between personality, emotional labor, work engagement and job satisfaction in service professions, *International journal of occupational medicine and environmental health*, *29*(5), pp.767.

Nahrgang, J. D., Morgeson, F. P., & Hofmann, D. A. (2011). Safety at work: a meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes. *Journal of applied psychology*, *96*(1), pp.71.

Neuberg, S. L. (1989). The goal of forming accurate impressions during social interactions: Attenuating the impact of negative expectancies, *Journal of Personality and Social Psychology*, *56*(3), pp.374.

Nickson, D., Warhurst, C., & Dutton, E. (2005). The importance of attitude and appearance in the service encounter in retail and hospitality, *Managing Service Quality: An International Journal*, *15*(2), pp.195-208.

Nickson, D., Warhurst, C., Cullen, A. M., & Watt, A. (2003). Bringing in the excluded? Aesthetic labour, skills and training in the'new'economy, *Journal of Education and Work*, *16*(2), pp.185-203.

Nikolaou, I., & Tsaousis, I. (2002). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment, *The international Journal of organizational analysis*, *10*(4), pp.327-342.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Oliver, R. L. (1993). Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response, *Journal of consumer research*,*20*(3), pp.418-430.

Opie, T. J., & Henn, C. M. (2013). Work-family conflict and work engagement among mothers: Conscientiousness and neuroticism as moderators, *SA Journal of Industrial Psychology*, *39*(1), pp.1-12.

Ouweneel, E., Le Blanc, P. M., Schaufeli, W. B., & van Wijhe, C. I. (2012). Good morning, good day: A diary study on positive emotions, hope, and work engagement, *Human relations*, *65*(9), pp.1129-1154.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *1988*, *64*(1), pp.12-40.

Patzer, G. L. (1983). An experiment investigating the influence of communicator physical attractiveness on attitudes, In *Proceedings of AMA educators' conference*(pp. 25-29).

Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of management review*, *12*(1), pp.23-37.

Reber, R., Schwarz, N., & Winkielman, P. (2004). Processing fluency and aesthetic pleasure: Is beauty in the perceiver's processing experience?. *Personality and social psychology review*, *8*(4), pp.364-382.

Reingen, P. H., & Kernan, J. B. (1993). Social perception and interpersonal influence: Some consequences of the physical attractiveness stereotype in a personal selling setting, *Journal of Consumer Psychology*, *2*(1), pp.25-38.

Reynolds, B., & Karraker, K. (2003). A Big Five model of disposition and situation interaction: Why a "helpful" person may not always behave helpfully, *New ideas in psychology*, *21*(1), pp.1-13.

Rich, B. L., Lepine, J. A., & Crawford, E. R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance, *Academy of management journal*, *53*(3), pp.617-635.

Riggio, R. E., Widaman, K. F., Tucker, J. S., & Salinas, C. (1991). Beauty is more than skin deep: Components of attractiveness. *Basic and applied social psychology*, *12*(4), pp.423-439.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Rothbard, N. P. (2001). Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles, *Administrative science quarterly*, *46*(4), pp.655-684.

Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement, *Journal of managerial psychology*, *21*(7), pp.600-619.

Saks, A. M., & Belcourt, M. (2006). An investigation of training activities and transfer of training in organizations, *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, *45*(4), pp.629-648.

Salanova, M., Bakker, A. B., & Llorens, S. (2006). Flow at work: Evidence for an upward spiral of personal and organizational resources, *Journal of Happiness studies*, *7*(1), pp.1-22.

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi sample study, *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, *25*(3), pp.293-315.

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study, *Educational and psychological measurement*, *66*(4), pp.701-716.

Schaufeli, W. B., Martinez, I. M., Pinto, A. M., Salanova, M., & Bakker, A. B. (2002). Burnout and engagement in university students: A cross-national study, *Journal of cross-cultural psychology*, *33*(5), pp.464-481.

Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach, *Journal of Happiness studies*, *3*, pp.71-92.

Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Van Rhenen, W. (2008). Workaholism, burnout, and work engagement: three of a kind or three different kinds of employee well being?, *Applied psychology*, *57*(2), pp.173-203.

Searle, B. J., & Lee, L. (2015). Proactive coping as a personal resource in the

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

expanded job demands－resources model, *International Journal of Stress Management*, *22*(1), pp.46.

Seligman, M. (1998). Learned optimism. New york: Pocket. Shifren, K., & hooker, K.1995. Stability and change in optimism: A study among spouse caregivers, *Experimental Aging Research,* 21, pp.59－76.

Shuck, B., & Wollard, K. (2010). Employee engagement and HRD: A seminal review of the foundations, *Human resource development review*, *9*(1), pp.89-110.

Simons Morton, B. G., & Crump, A. D. (2003). Association of parental involvement and social competence with school adjustment and engagement among sixth graders, *Journal of School Health*, *73*(3), pp.121-126.

Simpson, M. R. (2009). Predictors of work engagement among medical-surgical registered nurses, *Western journal of nursing research*, *31*(1), pp.44-65.

Solomon, M. R., & Schopler, J. (1982). Self-consciousness and clothing. *Personality and social psychology bulletin*, *8*(3), pp.508-514.

Spiess, L., & Waring, P. (2005). Aesthetic labour, cost minimisation and the labour process in the Asia Pacific airline industry *Employee Relations, 27*(2), pp.193-207.

Steger, M. F., Littman-Ovadia, H., Miller, M., Menger, L., & Rothmann, S. (2013). Engaging in work even when it is meaningless: Positive affective disposition and meaningful work interact in relation to work engagement, *Journal of Career Assessment*, *21*(2), pp.348-361.

Swan, J. E., Trawick, I. F., & Silva, D. W. (1985). How industrial salespeople gain customer trust. *Industrial marketing management*, *14*(3), pp.203-211.

Tsai, W. C. (2001). Determinants and consequences of employee displayed positive emotions, *Journal of management*, *27*(4), pp.497-512.

Tsai, W. C., & Huang, Y. M. (2002). Mechanisms linking employee affective delivery and customer behavioral intentions, *Journal of Applied Psychology*, *87*(5), pp.1001.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Tsaur, S. H., & Hsieh, H. Y. (2020). The influence of aesthetic labor burden on work engagement in the hospitality industry: The moderating roles of employee attributes, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, *45*, pp.90-98.

Tsaur, S. H., & Tang, W. H. (2013). The burden of esthetic labor on front-line employees in hospitality industry, *International Journal of Hospitality Management*, *35*, pp.19-27.

Tsaur, S. H., Luoh, H. F., & Syue, S. S. (2015). Positive emotions and behavioral intentions of customers in full-service restaurants: Does aesthetic labor matter?, *International Journal of Hospitality Management*, *51*, pp.115-126.

Van Doorn, J., Lemon, K. N., Mittal, V., Nass, S., Pick, D., Pirner, P., & Verhoef, P. C. (2010). Customer engagement behavior: Theoretical foundations and research directions, *Journal of service research*, *13*(3), pp.253-266.

Warhurst, C., & Nickson, D. (2007). A new labour aristocracy? Aesthetic labour and routine interactive service, *Work, employment and society*, *21*(4), pp.785-798.

Warhurst, C., & Nickson, D. (2007). Employee experience of aesthetic labour in retail and hospitality, *Work, employment and society,* 21(1), pp.103-120.

Warhurst, C., & Nickson, D. (2009). 'Who's got the look?' Emotional, aesthetic and sexualized labour in interactive services, *Gender, Work & Organization*, *16*(3), pp.385-404.

Warhurst, C., Nickson, D., Witz, A., & Marie Cullen, A. (2000). Aesthetic labour in interactive service work: some case study evidence from the 'new'Glasgow. *Service Industries Journal*, *20*(3), pp.1-18.

Witt, L. A., Burke, L. A., Barrick, M. R., & Mount, M. K. (2002). The interactive effects of conscientiousness and agreeableness on job performance, *Journal of applied psychology*, *87*(1), pp.164.

Witz, A., Warhurst, C., & Nickson, D. (2003). The labour of aesthetics and the aesthetics of organization, *Organization*, *10*(1), pp.33-54.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Wray, B., Palmer, A., & Bejou, D. (1994). Using neural network analysis to evaluate buyer seller relationships, *European journal of Marketing*, *28*(10), pp.32-48.

Wright, W., Gardner, C., & Moynihan, L. (2013). *Performance appraisal: Dimensions and determinants* (No. 5623), Discussion paper series.

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., & Fischbach, A. (2013). Work engagement among employees facing emotional demands, *Journal of Personnel Psychology*.

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model, *International journal of stress management*, *14*(2), pp.121.

Zablah, A. R., Franke, G. R., Brown, T. J., & Bartholomew, D. E. (2012). How and when does customer orientation influence frontline employee job outcomes? A meta-analytic evaluation, *Journal of Marketing*, *76*(3), pp.21-40.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

설문지

안녕하십니까?

본 설문지는 호텔기업의 에스테틱 노동 부담이 워크 인게이지먼트에 미치는 영향에 관해 직원들이 어떻게 인지하고 있는지를 연구하고자 귀하의 의견을 수렴하고자 합니다.

귀하께서 응답하신 내용은 무기명으로 처리되어 연구의 목적으로만 활용될 예정이기에 설문 조사 항목마다 솔직한 응답 부탁드립니다. 또한 설문조사를 통해 습득한 개인정보는 통계법에 따라 철저하게 관리됨을 알려 드립니다.

연구에 협조해 주셔서 다시 한 번 진심으로 감사드립니다.

2023년 2월

지도교수 : 제주대학교 관광경영학과 이연우
연 구 자 : 이용훈(제주대학교 관광경영학과 석사과정)
☎ 010-8614-5010 / ✉ bestmin0328@naver.com

1. 귀하께서 인지하는 해당 사항에 체크(√)하여 주시기 바랍니다.

구분	설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1	나는 근무할 때 항상 좋은 말과 행동을 유지한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 근무할 때 상사와 동료들의 미(美)와 관련된 지적에 스트레스를 받는다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 근무할 때 기업의 미적 요건을 충족하지 못함으로 인한 불이익을 받을까봐 걱정이다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 근무할 때 기업의 미적인 요구사항을 충족하지 못해 고객들로부터 불만이 생길까봐 걱정이다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 근무할 때 기업의 전문가 및 협력적 이미지를 전달하기를 요구받는다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 근무할 때 에너지가 넘쳐나는 것을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 근무할 때 활동적이다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 내 일을 사랑한다.	①	②	③	④	⑤
9	나의 직업은 나에게 많은 영감을 준다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 나의 일이 자랑스럽다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 일에 몰두하는 것이 행복하다	①	②	③	④	⑤

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

12	나는 일에 전념한다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 일할 때 내 자신을 잊는다.	①	②	③	④	⑤
14	나는 잘 생긴 직원이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 매력적인 직원이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
16	나는 항상 고객들에게 친절하게 인사한다.	①	②	③	④	⑤
17	나는 항상 고객들에게 고마움을 표현한다.	①	②	③	④	⑤
18	나는 항상 고객들을 세심한 눈으로 바라본다.	①	②	③	④	⑤
19	나는 항상 고객에게 신속한 서비스를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 항상 고객에게 정확한 정보와 서비스를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
21	나는 항상 고객이 문제에 직면했을 때 진심으로 배려하고 그 문제를 해결하기 위해 최선을 다한다.	①	②	③	④	⑤

2. 귀하께서 해당 사항에 체크(√)하여 주시기 바랍니다.

22. 귀하의 성별?	① 남성 ② 여성
23. 귀하의 연령은?	① 20세 이하 ② 26~30세 ③ 31~35세 ④ 36~40세 ⑤ 41~45세 ⑥ 46세 이상
24. 귀하의 현재 호텔 근무년수는?	① 1년 이하 ② 1~3년 ③ 4~6 년 ④ 7~9 년 ⑤ 10년 이상
25. 호텔에서 근무한 전체 경력은?	① 3년 이하 ② 3~5년 ③ 6~10 년 ④ 11~15년 ⑤ 16년 이상
26. 귀하의 학력은?	① 고등학교 ② 전문대학 ③ 대학교 ④ 석사 ⑤ 박사
27. 귀하의 직급은?	① 시간제급(아르바이트)/인턴십/계약직 ② 정직원 ③ 주임(캡틴) ④ 대리 ⑤ 과장 ⑥ 차장, 부장 ⑦ 이사, 총지배인 이상
28. 귀하께서 근무하는 부서는?	① 프론트 오피스 ② 식 & 음료 ③ 키친 ④ 백 오피스(마케팅/재무관리/세일즈 부서) ⑤ 하우스키핑 ⑥ 휘트니스
29. 귀하가 일하는 호텔은 어디입니까?	① 인터네셔널 체인 호텔(예: 그랜드 하얏트 호텔, 메리어트 호텔) ② 한국 고유 호텔(예: 롯데호텔, 신라호텔)
30. 귀하가 일하는 호텔은 어디입니까?	①4성급호텔(예: 롯데시티호텔제주) ②5성급호텔(예: 제주신라호텔)

설문 응답에 다시 한 번 감사드립니다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

The Impact of Aesthetic Labor Burden in Hotel Enterprises on Work Engagement : The Moderating Effect of Employee Attribute Roles

Lee, Yonghoon

Abstract

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

As the hotel industry undergoes rapid changes, the mindset and thinking patterns of organizational members have become diverse. It is evident that universal theories and logic alone cannot effectively increase the satisfaction, loyalty, and performance of organizational members. Hotel employees play a central role in service differentiation and are crucial in the service delivery process. They often experience significant stress from customer interactions at service touch points. The combination of environmental factors, job demands, and multiple responsibilities leads to psychological and mental stress. Excessive job stress manifests as decreased productivity, intent to turnover, job avoidance, and job dissatisfaction. In particular, employees feel the burden of aesthetic labor, needing to display aesthetic senses during working hours and invest physical and mental resources in maintaining a good appearance during breaks. Employee aesthetics play a symbolic role in representing the hotel, contributing to the enhancement of the company's image and serving as one of the ways to satisfy customers. While research on aesthetic labor is actively conducted overseas, it remains a relatively unfamiliar concept in domestic contexts. There

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

fore, it is necessary to clarify the concept of aesthetics and study the impact of aesthetic labor burdens on work engagement. Based on this research back ground, the objectives of this study are as follows: First, to clarify the conce pt of aesthetic labor and investigate the extent to which hotel employees feel burdened by aesthetics. Second, to explore the influence of 'aesthetic labor bu rden.' and 'employee attributes.' on 'work engagement.' among hotel employee s. Third, to analyze whether 'employee attributes.' have a moderating effect o n the relationship between 'aesthetic labor burden.' and 'work engagement.' Fo urth, to provide insights to managers on effective human resource manageme nt for adapting to the changing dynamics of hotel organizations and their me mbers. The questionnaire of this study consists of three constructs: 'aesthetic labor burden.', 'work engagement.', and 'employee attributes.' It includes a tota l of 21 items: 5 items for aesthetic labor burden, 3 items for absorption, 3 ite ms for dedication, 2 items for vigor, 3 items for displayed positive emotion, 3 items for helpfulness, and 2 items for physical attractiveness. A 5-point likert scale was used for response options. Nine items were used to gather demogr aphic characteristics, including gender, age, years of service, total work experi ence, education, position, department, ownership type, and hotel rating. Nomin al scales were used for these items. The research sample consisted of employ ees working in 4-star and 5-star hotels located in seoul, metropolitan areas, a nd jeju island. The survey was conducted using a questionnaire method, with a total of 364 responses collected from 500 distributed questionnaires. After e xcluding 14 incomplete responses, 350 responses (70%) were used for empiric al analysis. The results of hypothesis testing are as follows: First, it was con firmed that 'aesthetic labor burden' has a significant impact on 'work engage ment' (absorption, dedication, and vigor). These findings align with previous s tudies by Bakker et al. (2005), Coetzee & Devillers (2012), and Xanthoupoulou et al. (2013). Second, it was revealed that 'employee attributes' (displayed posi tive emotion, elpfulness, and physical attractiveness) partially influence 'work

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

engagement' (absorption, dedication, and vigor). 'Employee attributes' had a pa rtial impact on absorption and dedication, while a significant impact was foun d on vigor. This aligns partially with previous research by Bakker & Bal (20 10), Kim et al. (2009), and Mobius & Rosenblat (2006), which showed the infl uence of 'physical attractiveness' and 'displayed positive emotion' on 'work en gagement.' Third, it was found that 'employee attributes' partially moderate th e relationship between 'aesthetic labor burden' and 'work engagement' no mod eration effects were found for absorption, dedication, and employee attributes. However, moderation effects were observed for vigor, where 'displayed positiv e emotion' and 'physical attractiveness' acted as moderators. These findings p artially align with the research results of Tsaur & Hsieh (2020), which showe d no moderation effects for 'displayed positive emotion' and 'helpfulness' on 'work engagement.'

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY