



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 원 저작자를 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 권리와 책임은 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)



석사학위논문

호텔종사원의 감정노동이 직무몰입에
미치는 영향

- 체면민감성의 조절효과를 중심으로 -



한성대학교 경영대학원
호텔관광외식경영학과
외식경영전공
이지원

석사학위논문
지도교수 박종혁

호텔종사원의 감정노동이 직무몰입에
미치는 영향

- 체면민감성의 조절효과를 중심으로 -

The Effects of Emotional Labor of Hotel Employees on
Their Job Commitment

- Focusing on Moderating Effect of Face sensitivity

2017년 12월 일

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원
호텔관광외식경영학과
외 식 경 영 전 공
이 지 원

석사학위논문
지도교수 박종혁

호텔종사원의 감정노동이 직무몰입에 미치는 영향

- 체면민감성의 조절효과를 중심으로 -

The Effects of Emotional Labor of Hotel Employees on
Their Job Commitment

- Focusing on Moderating Effect of Face sensitivity

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2017년 12월 일

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원
호텔관광외식경영학과
외 식 경 영 전 공
이 지 원

이지원의 경영학 석사학위 논문을 인준함

2017년 12월 일



심사위원 _____(인)

심사위원 _____(인)

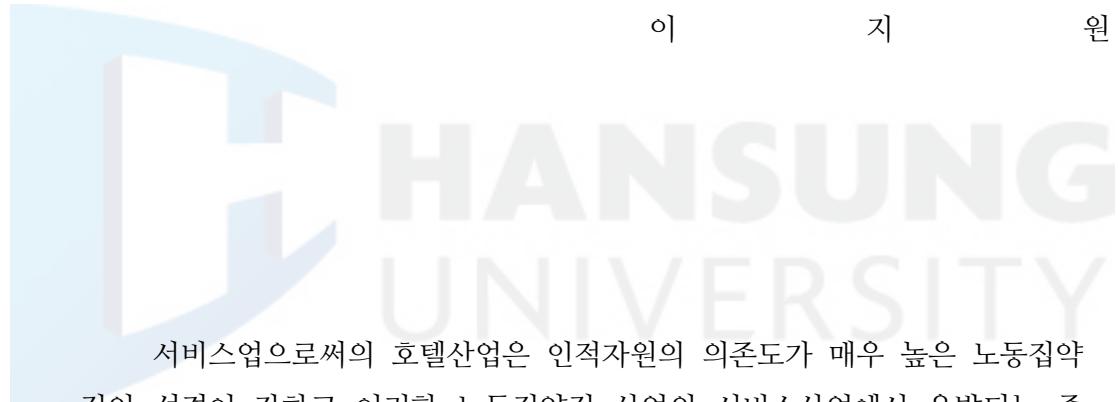
심사위원 _____(인)

국 문 초 록

호텔종사원의 감정노동이 직무몰입에 미치는 영향

-체면민감성을 조절효과로-

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원
호 텔 관 광 외 식 경 영 학 과
외 식 경 영 전 공
이 지 원



서비스업으로써의 호텔산업은 인적자원의 의존도가 매우 높은 노동집약적인 성격이 강하고 이러한 노동집약적 산업의 서비스산업에서 유발되는 종사자들의 서비스를 상품화 하는 과정에서 많은 종사자들에게는 직업적인 감정노동을 수반하지 않을 수 없는 직무수행 상황이 발생되며 호텔의 상품인 고객의 만족은 서비스를 생산하는 종사원의 역량에 따라 결정된다.

이러한 호텔종사원의 감정노동으로 인한 자아존중감에 영향을 미치고 자아존중감은 체면과도 대체 될 수 있는 밀접한 관계가 있다는 연구가 있다. 체면이란 다른 사람에게 보여주고 싶은 자신의 긍정적인 이미지로 다른 사람의 시선을 의식하게 되고 표현을 하는데 있어서 체면민감성은 그 영향이 매우 크다는 것을 알 수 있다.

본 연구는 감정노동이 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구를 실시하였으며 체면민감성이 변수들 간에 조절효과를 나타내는지에 대한 연구를 진행하였다.

본 연구는 서울 및 경기지역의 호텔 종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며 연구방법은 빈도분석, 타당도 및 신뢰도분석, 상관관계분석, 다중 및 단순회귀분석과 조절회귀분석을 통하여 연구결과를 도출하였다.

본 연구의 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 감정노동은 직무몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동의 하위변수인 내면적 행위와 표면적 행위 모두 영향을 미치고 있었으며 표면적행위의 영향이 내면적 행위의 영향력보다 큰 것으로 나타났다.

둘째, 감정노동은 체면민감성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동의 하위변수인 내면적 행위와 표면적 행위 모두 영향을 미치고 있었으며 체면민감성에 미치는 영향력은 표면적행위의 영향이 내면적 행위의 영향력보다 큰 것으로 나타났다.

셋째, 체면민감성은 직무몰입에 타인의식성 체면은 유의한 영향을 미치고 있지 않았으나 형식의식성 체면과 창피의식성체면은 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 체면민감성은 감정노동과 직무몰입에 조절역할을 하는 것으로 나타났다.

체면민감성의 하위변수인 타인의식성체면, 형식의식성체면, 창피의식성 체면의 세 가지 변수 모두 감정노동과 직무몰입과의 관계에서 조절효과를 하는 것으로 나타났다.

이상의 결과에서 볼 수 있듯이 감정노동은 직무몰입에 유의미한 영향을 미치고 있으며 감정노동에 대한 일선 관리자 또는 경영자들의 조절 능력이 필요함을 확인 할 수 있었다. 또한 체면민감성의 조절효과를 확인하였으며 이는 고객과의 접점에 있는 서비스 종사자들의 체면민감성이 감정노동과 직무몰입 사이에서 중요한 역할을 하는 것을 알 수 있는 결과이다.

본 연구는 추후 서비스 산업 경영자 및 종사자들에게 효율적인 인적자원관리와 인적자원교육을 위한 자료를 제공했다는 데 큰 의의가 있다.

【주요어】 호텔종사원의 감정노동, 직무몰입, 체면민감성

목 차

제 1 장 서론	1
제 1절 문제의제기	1
1) 문제의 제기	1
2) 연구의 목적	2
제 2절 연구의 방법 및 범위	4
1) 연구의 방법	4
2) 연구의 범위	6
3) 연구의 흐름	7
제 2 장 이론적 배경	8
제 1절 호텔종사원의 감정노동	8
1) 감정노동의 개념	8
2) 감정노동의 변화와 관계성	9
3) 호텔종사원의 감정노동 선행연구	11
제 2 절 체면민감성	15
1) 체면민감성의 개념	15
2) 체면민감성의 유형	16
3) 체면민감성의 선행연구	18
제 3 절 호텔종사원의 직무몰입	19
1) 직무몰입의 개념	19
2) 직무몰입에 대한 영향요인과 선행연구	21
3) 직무스트레스의 감정노동이 직무몰입에 미치는 영향	23
제 3 장 연구의 설계	25
1) 연구의 모형	25
2) 연구의 가설	25
제 2 절 변수의 조작적 정의와 설문지 구성	26
1) 변수의 조작적 정의	26
2) 설문지의 구성	27

제 3 절 표본설계 및 분석방법	29
1) 조사의 표본설계	29
2) 분석방법과 절차	30
제 4 장 실증분석	32
제 1 절 연구대상의 일반적 사항	32
제 2 절 타당도 및 신뢰도 검증	34
1) 감정노동의 타당도 및 신뢰도 검증	35
2) 체면민감성의 타당도 및 신뢰도 검증	36
3) 직무몰입의 타당도 및 신뢰도 검증	38
제 3 절 상관관계 분석	39
제 4 절 가설의 검증	40
제 5 절 가설의 검증요약	48
제 5 장 결론	50
제 1 절 연구의요약 및 결론	50
제 2 절 연구의 시사점	52
제 3 절 연구의 한계	52
설문지	54
참고문헌	59
ABSTRACT	74

표 목 차

〈표1〉 감정노동의 정의에 대한 연구	14
〈표2〉 체면민감성의 정의	16
〈표3〉 연구자별 직무몰입에 대한 정의	21
〈표4〉 설문의 구성	28
〈표5〉 모집단의 규정 및 표본	29
〈표6〉 연구대상자의 일반적 사항	33
〈표7〉 감정노동의 타당도 및 신뢰도 검증	36
〈표8〉 체면민감성의 타당도 및 신뢰도 검증	37
〈표9〉 직무몰입의 타당도 및 신뢰도 검증	38
〈표10〉 변수간의 상관관계 분석결과	39
〈표11〉 감정노동과 직무몰입의 회귀분석결과	41
〈표12〉 감정노동과 체면민감성의 회귀분석결과	42
〈표13〉 체면민감성과 직무몰입의 회귀분석결과	44
〈표14〉 타인의식성 체면민감성의 감정노동과 직무몰입 사이의 조절효과분석	46
〈표15〉 형식의식성 체면민감성의 감정노동과 직무몰입 사이의 조절효과분석	47
〈표16〉 창피의식성 체면민감성의 감정노동과 직무몰입 사이의 조절효과분석	48
〈표17〉 연구가설의 검증결과 요약	49

그림목차

[그림 1] 연구의 흐름도	7
[그림 2] Karasek의 직무요구 통제모형	23
[그림 3] 연구의 모형	25



제 1 장 서 론

제 1 절 문제의 제기와 연구목적

1) 문제의 제기

호텔산업이 발전함에 따라 호텔산업에 종사하는 종사자의 수도 많은 증가를 이루어 왔다 또한 많은 사람이 이루어진 여러 가지의 문화 또한 다양한 분야에 문화가 형성되어 왔다. 서비스업으로써의 호텔산업은 인적자원의 의존도가 매우 높은 노동집약적인 성격이 강하고 이러한 노동집약적 산업의 서비스산업에서 유발되는 종사자들의 서비스를 상품화 하는 과정에서 많은 종사자들에게는 직업적인 감정노동을 수반하지 않을 수 없는 직무수행 상황이 발생되며 호텔의 상품인 고객의 만족은 서비스를 생산하는 종사원의 역량에 따라 결정된다. 따라서 호텔종사원의 직무에 대한 직무몰입은 경영성과에 결정적인 영향을 미친다고 할 수 있다.

호텔에 종사하는 종사원은 하루의 일과 중 8시간 이상을 근무하며 어떤 사람은 스스로 본인의 직무에 좋아서 열심히 하는가 하면 또 다른 사람은 본인의 일에 별로 관심이 없이 생계를 위하여 하는 수 없이 일하기도 한다. 이러한 경우 개인의 직무에 몰입하지 못했을 때 개인의 성과뿐만 아니라 조직의 성과에도 저해될 수 있다. 서비스를 상품으로 하는 호텔기업은 서비스를 생산하는 인적자원인 종업원들에게 무형의 상품인 서비스를 제공하게 함으로써 고객만족을 이루어 이윤을 추구한다. 이러한 서비스를 제공하는 시점에 고객과 대면하는 이른바 서비스 접점에서 종사자의 고객에 대한 감정표현은 기업에 대한 고객평가와 이 평가에 대한 기업의 이윤추구는 매우 중요하다(Staw & Barsade, 1993).

이러한 호텔종사원의 감정노동으로 인한 자아존중감에 영향을 미치고 자아존중감은 체면과도 대체 될 수 있는 밀접한 관계가 있다는 연구가 있다. 체면이란 다른 사람에게 보여주고 싶은 자신의 긍정적인 이미지로(Brown & Levinson, 1987) 다른 사람의 시선을 의식하게 되고 표현을 하는데 있어서

체면민감성이 미치는 영향은 크다고 할 수 있다.(이정찬·서현석 2010) 사람들은 자아 존중감을 갖고 있어 다른 사람들에게 자신을 긍정적으로 보이고자 하고, 체면과 자아존중감은 인간관계의 형성과정에서 기본적으로 요구 될 수 밖에 없는 고객과 종업원과의 관계에서도 대인관계에서 중요한 역할과 기능을 담당하기 때문에(최상진·유승엽, 1992) 사회문화에서 체면과 자아 존중감에 관한 연구가 필요하다.

여러 연구를 통하여 호텔산업의 인적자원의 중요성은 그들의 회사를 대표하여 상품을 고객에게 생산과 동시에 판매한다고 할 수 있는 서비스상황에서 발생하는 감정노동의 영향으로 자존감의 상실을 유발하여 결과적으로는 본인의 직무에 몰입 할 수 있는 환경에 직접적으로 영향을 줄 수 있다는 것이다. 감정노동이 직무몰입에 직접적인 영향을 줄 수 있다는 인과적인 결과에 대하여 연구할 필요성이 있다.

2) 연구의 목적

호텔종사자들은 고객이 소속된 호텔에 대하여 우호적이고 긍정적으로 평가하여 연속적인 방문을 이루어지게 하여 충성고객으로 만들기 위하여 회사는 종사자들에게 감정노동을 요구한다. 감정노동은 실질적으로는 전문직업인이 직업적 판단과 전문가적인 식견을 근간으로 하는 고품격의 서비스상품이다. 그러므로 이러한 감정노동의 서비스는 과학적이고 체계적인 교육이 필요하고 경험과 숙련도의 차이에 따라 감당 할 수 있는 감정노동의 업무범위와 내용의 격이 다르다. 이러한 감정노동이 숙련도와 경험에 맞게 대고객 서비스에서 주어지는 상황이 차이가 있으나 현실적으로는 동등하게 주어진다는 문제가 있고, 감정노동의 내용과 기준점이 없는 상태에서 감정노동의 연속성을 높아지지만 이에 상응하는 보상은 없다(한겨레신문, 2011).

현재 과거에 비하여 산업의 발달과 함께 양적인 많은 성장을 한 호텔업에서 서로 경쟁하기 위하여 생산성 향상과 조직의 더 많은 성과를 위하여 직원들에게 고객과의 대면 상황에서 불쾌한 일이 발생하더라도 정중하고 예의를 잊지 않고 미소를 지으며 전문적인 서비스를 구현하기를 강요하고 있다(Kim,

2007). 호텔의 주요 상품인 고품질의 서비스를 종사자가 고객과 직접 대면하여 서비스 하는 순간은 호텔종사자는 그 호텔의 수준을 대표 할 수 있다 (Hartline, Maxham & McKee, 2000). 이러한 과정에서 종사원들은 고객만족이라는 조직의 요구를 수행하는 과정에서 감정노동이 이루어지며 서비스상품을 제공하는 과정에서 발생하는 감정노동의 부정적인 영향으로 직무몰입에 부정적인 영향을 줄 수 있다(임상혁, 2013). 또한, 감정노동의 수행과정에서 종사원의 체면은 무시되는 경우가 발생한다.

체면은 동. 서양에 존재하는 보편적 개념이다(Ho, 1976 ; 이경근·조용현 1987). 서양의 체면은 자아중심의 이미지 관리 차원(Brown & Levinson, 1987), 우리나라에서 체면은 자신뿐만 아니라, 타인에게 보여주는 차원이다 (이병관, 2012). 호텔의 대표적인 상품인 서비스를 생산하는 종사원의 서비스 접점에 호텔종사원들의 심리상태와 감정 관리는 고객에게 서비스를 제공하는데 성패가 결정될 수 있는 중요한 요인으로 주목 받고 있는데 이러한 심리적인 상태와 관련하여 한국인의 중요한 개인적 특성 중 하나는 ‘체면민감성’으로 볼 수 있다.(김민주, 2011)

우리나라의 전통적으로 유교적인 정신문화를 바탕으로 예의와 형식, 명분을 중요시하는 특징을 갖고 있다. 따라서 우리나라 사람들은 타인을 의식하는 경향을 갖고 있다(박성룡·김선아, 2007). 타인의 평가와 시선에 민감하고 이러한 경향은 개인의 행동방식에 많은 영향을 가져온다(이정찬·서현석, 2010). 체면은 심리, 문화적 현상으로 일상생활의 대인관계 및 상호작용에 있어서 지켜야 할 사회적, 문화적 규범으로 이해되기도 한다(최상진·김기범, 2000).

체면은 다른 사람에게 보여주고 싶어 하는 자신의 이미지(Brown & Levinson, 1987) 일상생활에 빈번하게 나타나는 사회 심리적 현상(최상진·김기범, 2000)이며 한국인을 이해하는데 필수적인 요소이다.

우리나라의 체면은 자신의 도덕성과 능력을 성숙시키려는 욕구와 타인으로부터 인정받으려는 사회적 성취욕구의 두 가지 요소를 동시에 갖고 있다(최상진·김기범, 2000). 이러한 ‘체면’이 호텔서비스 산업에서 호텔종사원의 서비스 제공 접점에서 고객은 ‘갑’의 역할과 호텔종사원은 ‘을’의 입장에서 실질적으로 주종관계가 형성되어 상호관계에서 호텔종사원의 체면은 존재하지 않는

상황에서 발생되는 것은 감정노동으로 이어지며 이 시점에서의 체면을 잃은 상황에서의 부끄러움, 두려움, 긴장감이라는 감정을 느끼게 되고 정신적, 육체적 스트레스를 경험하게 된다(오서경·윤혜연, 2014). 체면민감성은 호텔의 고객과 종사원의 접점상황에서 감정노동에 많은 영향을 미칠 것으로 판단되나 호텔업계에 체면민감성을 적용하려는 노력은 미미한 실정이다(오서경·윤혜연, 2014).

체면은 자아존중감과 관련이 있다. 타인과 자신의 관계에서 자신의 존중감은 자신이 타인에게 긍정적인 평가를 받기를 원한다(Campbell et al, 2002). 이와 관련된 연구(차영란, 2002)에서 자아존중감이 높은 사람들은 낮은 사람들보다 과시소비현상이 높은 것으로 나타났고 자아존중감이 높은 집단이 과시 소비성향이 높게 나타났고 자신을 과시하기 위하여 소비하며 대접받기를 원할 때 상대적으로 종사원의 체면은 무시될 가능성이 있다(염동섭·유승엽, 2012).

이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구의 연구목적을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 감정노동 및 직무몰입, 체면민감성과 관련된 선행연구를 고찰하여 이론적 개념 정리 및 연구요인을 도출한다.

둘째, 선행연구를 토대로 도출된 연구요인을 중심으로 연구모형 및 연구가설을 설정한다.

셋째, 연구가설 검증을 통하여 감정노동이 직무몰입에 미치는 영향을 실증 분석하여 감정노동과 직무몰입과의 관계를 밝혀내고 체면민감성에 따른 감정노동과 직무몰입의 관계를 실증적으로 고찰하고자 한다.

마지막으로, 분석결과를 토대로 호텔종사원들의 감정노동에 따른 직무몰입의 영향을 고찰하여 호텔산업의 인적관리와 실무적 시사점을 제공하고자 한다.

제 2 절 연구의 방법 및 범위

1) 연구의 방법

본 연구의 연구목적을 달성하기 위해 문헌연구(documentary study)와 실증연구(empirical study)를 함께 조사하였다.

문헌적 연구는 감정노동과 체면민감성 및 직무몰입에 관련된 국내 및 해외의 연구를 고찰하고 논문, 서적 등과 각종 출판물을 이용하여 이론에 대한 고찰을 하였다. 호텔산업과 서비스관련 업무 분야의 직업관련 논문과 간행물 등에서 감정노동, 체면민감성, 직무몰입과 관련된 선행연구를 바탕으로 각 변수의 중요요인을 도출하고 이론적으로 고찰하여 연구의 이론적 기틀을 마련하였다. 이론적 배경을 바탕으로 모집단을 서울 및 수도권 지역 특급호텔에 종사하는 종사원을 대상으로 선행연구에서 제시된 변수들을 반영하여 설문지를 구성하였다. 설문조사를 근거로 실증적 분석을 실시한다.

실증적 연구를 위하여 서울 및 수도권에 위치한 특급호텔 대고객서비스를 담당하는 직원들을 모집단으로 하여 본 설문조사를 실시하였으며, 총 300부를 배포하여 282개의 설문지를 수거하였으며 데이터 클리닝작업을 거쳐 불성실한 응답 또는 무응답의 설문지6부를 제외한 270부(90.0%)를 최종분석에 사용하였다. 설문은 리커트 5점 척도를 이용하여 조사의 목적과 조사의 배경을 설명하고 질문지법을 이용한 자기기입법을 통하여 조사하였으며 회수된 설문지는 SPSS 22.0을 통해 분석되었다.

본 연구를 위한 구체적인 분석은 다음과 같이 진행하였다.

첫째, 선행연구를 통하여 구성된 주제에 적합한 실증적 연구의 틀을 기초로 Morri & Feldman (1996)이 제시한 감정노동 이론과 Hall(1968)의 연구를 바탕으로 연구모형과 가설을 설정하였다. 또한, 이론적 분석은 감정노동과 체면민감성, 직무몰입과 관련된 이론적 고찰과 연구모델을 살펴보고 연구의 이론적 기반을 삼았다. 연구대상의 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 통한 기술통계량을 제시하였다. 또한, 측정요인들의 타당성 및 신뢰도를 검증하기 위하여 타당도분석과 신뢰도검사를 실시하였다.

둘째, 연구모형의 관계를 파악하기 위해 상관관계분석을 실시하여 변수의 상관관계를 파악한 후 변수 간 영향을 파악하기 위하여 단순 회귀분석과 다중회귀분석 및 조절효과를 검증하기 위해 매개효과 회귀분석을 사용하여 가설을 검증하였다.

셋째, 실증분석은 설문조사결과를 통하여 개인별 특성변인에 따른 감정노동과 체면민감성, 직무몰입의 인과관계를 분석하고, 감정노동이 체면민감성과 직무몰입에 어떠한 영향을 주는지 상관관계를 분석하였다. 이와 같은 연구방법을 이용하여 호텔종사원의 감정노동에 의한 체면민감성의 영향으로 직무몰입에 미치는 영향관계를 연구하고자한다.

2) 연구의 범위

본 연구의 설문조사 범위를 서울 및 수도권에 위치한 특급호텔 대고객서비스를 담당하는 직원들을 대상으로 하였다. 기간적인 범위는 2017년 9월 25일부터 2017년 10월 15일까지 설문지 배포 및 회수를 하는 기간을 정하였다. 본 연구조사의 대상자는 서울 및 수도권 소재 특급호텔에 근무하는 호텔직원을 모집단으로 하여 연구목적에 따른 실증연구를 할 수 있는 호텔종사원을 선정하기 위해 비용 및 효율성을 고려하여 300여명으로 하였다.

본 연구에서는 실증연구를 통해 호텔종사원을 대상으로 호텔종사원의 감정노동에 의한 체면민감성의 영향으로 직무몰입에 미치는 영향관계를 연구하고자 하는 목적으로 연구 개념을 통한 선행연구를 고찰한 후 변수와의 관계를 살펴보았다. 본 연구는 총5개의 장으로 구성되어있다.

제 1장, 서론부분으로 문제제기와 연구목적, 연구의 방법과 범위로 구성되어져 있다.

제 2장, 본 연구의 주제와 관련된 감정노동, 체면민감성, 직무몰입에 관련된 개념과 선행 연구들이 이론적 배경으로 구성되었다.

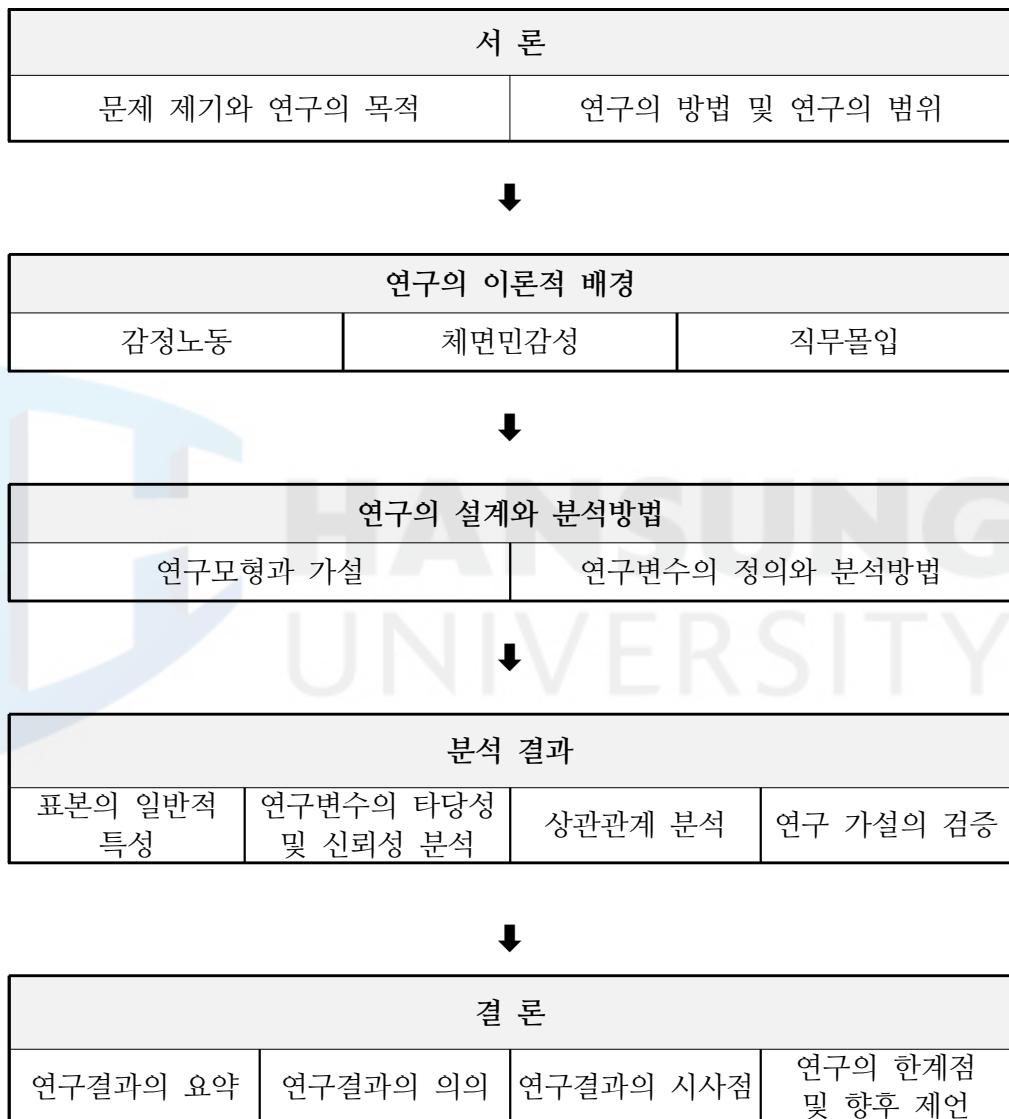
제 3장, 연구설계 및 실증분석을 위한 연구모형, 가설 설정, 변수의 조작적 정의 및 조사 방법 등으로 구성되었다.

제 4장, 설문조사를 바탕으로 한 실증분석, 표본의 특성, 신뢰도 타당성 분석, 연구모형의 검증, 가설검증결과 및 연구모형을 바탕으로 구성된 가설을 검증하며 연구결과를 해석하였다.

제 5 장 결론으로 본 연구결과의 요약과 연구의 결과적인 가치에 대해서 정리하였다.

3) 연구의 흐름

위 내용을 바탕으로 본 연구의 전체적인 구성과 흐름은 [그림 1]과 같다.



[그림 1] 연구의 흐름도

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 호텔종사원의 감정노동

1) 감정노동의 개념

감정노동을 처음으로 정의한 Hochschild는 1983년 발간된 책에서 사람들이 개인적인 감정을 다스려 표정이나 행동을 통해 외부에 드러내는 것을 의미하는 말로 감정노동이라는 용어를 처음 사용하였다. Hochschild(1983)는 감정노동을 “조직 내 종사원들이 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력이며, 사회에서 요구하는 외형적인 표현에 노력하는 것”이라고 정의하였다.

감정노동의 상태를 본 연구에서는 “표면행위”와 “내면행위” 두 가지로 구분하였다. 표면행위는 실제로 느끼지 않는 감정을 표현하기 위하여 가식적인 표면적 행동변화를 보여주는 것을 의미하며 서비스 생산자가 의도적으로 언어적·비언어적 표현수단을 통하여 자신의 감정을 억압하고 스스로 통제하여 목소리, 표정, 몸짓을 소비자의 요구에 맞게 표현하는 감정노동을 말한다. 표면행위는 조직원 스스로가 자신의 감정과는 관계없이 조직의 목적을 위하여 조직의 규칙에 맞게 이행하는 것이라 정의한다(Hochschild, 1979). 반면에 내면행위는 조직원의 자신의 표현하고자 하는 감정을 주어진 직무요구에 실질적으로 진정성 있게 행동하려고 하는 것을 의미한다. 다시 말해서 내면행위는 자신의 감정을 겉으로 드러내는 꾸며내는 것이 아니라 소비자에게 긍정적인 서비스를 제공하고자 하는 내적인 감정 상태까지도 감정표현규칙에 일치시키도록 변화시켜 조직이 원하는 감정을 갖고 표현규범을 따르는 것을 의미한다 (Hochschild, 1983).

Morris & Feldman(1996)은 감정노동이란 “종사자와 고객 간에 상호 교환에서 조직으로부터 요구되어지는 감정의 표현을 위한 종사자의 노력, 계획 그리고 통제”로서 정의하면서 종사자의 감정표현 자체가 하나의 서비스 상품이라고 하였다(김민주, 1998. 재인용). 그리고 감정노동은 금전적인 대가를 받고 상품으로 판매되기 때문에 교환적 가치를 갖는다고 밝혔다. Morris &

Feldman은 인간관계의 과정에서 조직적으로 필요로 하는 감정을 표현하는데 필요한 노력과 통제와 계획의 정도로 개념화하였다.

한국사회에서는 감정노동이 다소 잘못된 방식으로 사용됨으로써 서비스노동자의 노동행위를 평가절하 하는 문제가 제기되고 있다. 감정노동에 들어가는 노력에 대한 가치의 재평가 차원에서 감정노동을 서비스산업에 종사하는 사람들이 피해상황을 부각시키려는 의도에서 감정노동의 개념이 사용되고 있으며 작업자의 폭력문제와 자주 혼용되고 있다는 조사가 있다(정형옥, 남승연, 2014).

한국사회에서 감정노동의 개념은 노동에 대한 가치의 제고가 아닌 가치절하의 기제로 작동하고 있다고 할 수 있다(김민주, 1998. 재인용). 감정노동의 개념이 서비스노동자의 가치를 제고하는 긍정적인 개념으로 자리 잡기 위해서는 감정노동을 특정 직종을 통칭하는 범주적 개념이 아닌 기존 노동의 한계를 보완하는 직무요소 중의 하나로 개념화 되어야한다고 할 수 있다.(김현아, 2016)

감정노동이란 제화나 용역을 구매하는 소비자를 대면하는 서비스 행위과정에서 자신이 실제로 느끼는 감정과 다른 특정감정을 표현하도록 요구되는 업무를 상시적으로 행하는 노동으로 정의하였다. 다만, 이 법적 적용을 받는 감정노동자란 근로기준법 제2조 제1항 제1호에 따른 근로자로서 대통령령으로 정하는 종류의 감정노동에 종사하는 근로자로 제한하고 있다. 경기도 조례에서는 감정노동이란 고객을 응대하는 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제느낌과 다른 감정을 표현하도록 업무적으로 요구되는 근로형태라고 정의하였다. 단, 동 조례는 경기도 및 산하기관에서 종사하는 감정노동자 중 감정노동 권리 보장위원회에서 정한 보호대상 감정노동자 기준에 해당되는 노동자에게 적용된다.(정형옥·남승연 2015)

2) 감정노동의 변화와 관계성

최근에는 서비스 업종에서 뚜렷하게 감정노동의 내용들이 많이 나타나고 있다. 한참 이슈화 되었던 항공승무원, 은행원, 텔레마케터 등이 겪는 고충은 감

정노동의 결과에 대한 충분한 답이 될 것이다. 그리고 이러한 감정노동은 하나의 개인적인 차원에서 해결되어야 하는 것이 아니라, 어떻게 보면 사회적이고, 기업적인 차원에서 해결되어야 할 과제이다.

왜냐하면 자신의 근무지에서 자신의 의사와 관계없이 어떤 마케팅의 목표와 연관하여 또는 기업의 목적에 부합되기 위한 행위로 자신의 진정한 감정을 속이고 개인, 또는 조직적인 차원에서 의도하고 싶지 않은 상태에서 또 다른 고객관계관리 및 고객관의 서비스 적 행위에서 자신의 감정을 숨기고 다른 감정을 표출해야 한다는 점이다. 실제로 선행연구의 사례에서 보면, 배우가 연기하듯 자신의 감정을 숨기거나 속이고 손님을 위한 몸짓이거나 행동을 통한 서비스를 행하기 위한 감정적인 행위를 한다는 것이다.

감정노동으로 인한 개인적, 기업적, 사회적인 문제가 되는 것은 감정노동의 업계에서 오랫동안 종사한 대부분의 종사자들 중 서비스업계 및 외식업계의 종사자들이 더욱 더 감정노동에 의한 스트레스에 시달리고 있다는 통계 보고가 있다는 점에서 감정노동은 스마일마스크 증후군(smile mask syndrome)으로 이어질 수 있고, 강박관념으로 인한 이중적인 성격으로 인하여 웃지만 속으로 우울한 중상으로 나타나고 있다는 점이다. 특히 이러한 업종에 종사하는 종사자 대부분은 이미 오래전부터 감정의 부조화로 인한 우울증, 식욕부진, 심한 스트레스로 인한 이차적인 적대감, 분노 등으로 이어지고 있다는 지적이다.

따라서 감정노동은 하나의 표면적 행위이며, 진심의 행위를 동반하고 있는 셈이다. 최근 미국의 앤리리셀 흑실드 캘리포니아 주립대 사회학과 교수는 감정노동(The Managed Heart)이라는 그의 저서에서 서비스 업종의 종사자들은 자신의 감정까지도 상품화하는 시대라고 언급한 바 있다.

다시 말하면, 표면적 행위와 감정적 행위에 있어 자신의 감정과는 상관없는 행위를 해야 하는 입장에서 연극배우와 같은 표정관리와 행위를 해야 한다는 점에서 언급한 것이며, 실제로 외식업계 종사자들은 이러한 표면적인 감정노동에 심각하게 노출되어 있어 자신의 감정과는 상관없는 서비스 행위를 하고 있다는 점에서 실제와 다른 감정을 표현해야만 하는 조직적인 어떤 문화적 요소에 민감하게 작용하고 있는 셈이다.

이러한 감정의 행위는 Hochschild(1983)의 언급에서 그가 연구한 텔타항공의 승무원들의 연구에서 직무수행을 위한 사회적 감정의 표출 즉, 웃음, 친절, 즐거움, 명랑, 쾌활 등의 요인은 의도적인 표현이라는 것이다.

왜냐하면 이것은 종사자들이 행해야만 하는 기업의 조직문화와 밀접한 관련성이 있다는 점에서 찾아보게 된다. 하지만 때때로 종사자들의 표면적인 행위 외에도 진심행위로 나타날 수 있다는 것도 그의 연구에서 밝힌 바 있다. 그러나 이러한 행위가 내적, 외적인 관계에서 서로 매칭이 잘 되지 않는다는 점에서 감정부화, 위선적인 행위로 나타날 수 있다는 것이다.

외식업계에 종사하는 종사자들은 날로 늘어나는 외식문화와 함께 새로운 글로벌한 문화를 형성에 있어 보다 탁월한 서비스를 행해야 하는 서비스 중심의 시대에 와 있다는 점에서 순수감정의 행위가 아닌 감정노동의 기대와 행위적인 수단은 강화될 것이다. 이유인즉, 고객들의 요구와 외식업계 업주들의 강력한 요구사항이기도 할 것이다. 물론 선행연구에서 이미 오래전에 이러한 감정노동의 결과와 현실적 차원에서 연구의 결과들을 제시하였으나 실제적인 연구의 결과내용이 현실적 차원에서 나타난 것은 그리 오래되지 않았다는 점이다. 해당의 업종이나 관련의 업주에 따라 다소 차이는 있을 수 있지만 감정노동은 갈수록 심화될 것이라는 판단이다. 감정노동에 의한 선행연구의 분류적인 개념 및 정의를 요약해 보면 대략적으로 감정의 요인에 있어, 감정노동의 구성, 감정노동의 빈도, 감정 표현의 정도, 감정표현의 여러 차원, 감정의 부조화 등으로 언급하였다.

이를 종합하여 보면, 감정노동자들이 감정에 대한 그 농도의 정도가 서비스의 질이 높으면 높을수록 감정노동의 정도가 더 큰 것으로 평가되었으며, 또한 고객관의 관계에서 고객의 요구사항이 길거나 요구사항이 크게 나타날 때 심화되고, 지속적인 관계의 형성이 깊을수록 감정노동의 강도가 심하다고 하였다.

3) 호텔종사원의 감정노동 선행연구

감정노동은 감정에 대한 개념을 노동의 요소로 인식하고 대고객서비스를

감정노동과 같은 노동유형으로 개념화하여 감정노동연구가 시작되었다(wong & wang 2008).

서비스종사자들은 감정표현에 대하여 일정한 기준과 통제를 회사에서 요구되어진다. 다른 직종에 비하여 서비스 직종의 종사자들의 감정표현이 중요시되는 이유는 서비스 품질의 평가는 유형의 재화의 상품 보다 평가하기 어렵기 때문이다. 서비스는 생산과 동시에 소비되므로 고객과 대면한 종사원의 잘못된 감정표현은 사후수습이 어렵기 때문이다(Ashforth & Humphrey, 1993). 또한 서비스종사자의 효과적인 감정 관리로 우호적인 감정표현은 고객의 구매의사결정에 많은 영향을 미친다. 호텔종사자들이 서비스를 하는 과정에서 자신의 감정과 달리 서비스 제공 상황에서 최상의 상품을 만들기 위해 많은 노력과 인내를 가져야한다. 이를 위하여 호텔종사원들은 고객에게 호감을 갖도록 자신의 감정표현을 관리하고 분노와 실망과 같은 부정적인 감정표현을 조직으로부터 통제되어진다.

호텔서비스조직에서 종사자들이 감정 관리를 중요하게 생각하는 이유는 서비스 접점에서 고객에게 드러내는 종사자의 감정표현이 조직목표 달성을 촉진시킬 것이라는 관리자의 확신 때문이다(Bettenhausen & Murnighan 1985). 실제로 호텔종사원의 고객에 대한 감정표현관리는 고객이 느끼는 만족수준을 결정하는 중요한 의미를 갖고 있다(김영미, 2012). 그래서 호텔종사원은 서비스수행과정에서 조직이 원하는 특정한 감정을 고객에게 표현하도록 교육하며 그것이 진실 된 자기감정이 아니더라도 감정표현관리를 통하여 조직의 목표에 부합하도록 요구되어지고 있다(김규년, 2008). 하지만 서비스를 하는 사람도 인간이기 때문에 개인적으로 힘든 상황에서 회사에서 요구하는 외적인 감정표현과 내적인 심리상태가 일치하지 않는 감정 부조화 상태가 일어난다(김영미, 2012). 이러한 감정노동의 결과로 자기 존중감의 결핍, 관계부적응, 직무불만족 등의 심리적인 스트레스 및 육체적인 어려움과 같은 현상이 나타난다(Ashforth & Humphrey 1993).

호텔종사원들은 호텔이 상품으로써 서비스를 생산하는 과정에서 자신의 감정을 달리하고 현재 제공하는 서비스 상황을 최상의 형태로 만들기 위하여 많은 노력과 인내를 갖고 이를 위하여 서비스종사자들은 고객에게 호감을 느

끼도록 자신의 감정표현을 관리한다.

본인이 실망과 내적인 분노는 조직으로부터 억압받게 된다.(강재호 2006) 이와 같이 호텔에 종사하는 서비스종사자들은 감정 관리를 중요하게 생각하는 가장 큰 이유는 서비스접점에서 고객에게 보여 지는 종사자의 감정표현이 회사의 목표달성을 이룬다는 관리자의 믿음 때문이다.

실제로 호텔종사자들의 감정표현 관리는 고객이 서비스상품을 만족으로 결정하는 가장 중요한 의미를 가진다고 볼 수 있다. 그러므로 호텔종사는 서비스 생산과정에서 회사에서 원하는 지정된 감정을 고객에게 표현하도록 교육되어지며 비록 그것이 자신의 감정이 아닐지라도 감정표현을 관리하여 조직의 목표에 부응하도록 요구되어진다(최정순, 2003). 그러나 서비스를 생산하는 호텔종사원도 인간으로써 개인적으로 감정관리가 힘든 상황에서는 회사에서 요구하는 외적감정표현과 내적감정표현이 일치하지 않는 감정부조화 상태가 발생한다(김규년, 2008).

이러한 감정노동의 결과로 자신의 존중감 결핍, 우울증, 관계부적응, 직무불만족 등의 심리적 스트레스와 육체적인 고통 등의 현상이 유발될 수 있다.(Ashforth & Humphrey 1993) 이러한 고통의 어려운 상황에서 벗어나기 위한 극단적인 방법으로 이직을 고려하게 되는 이직의도를 유발하는 큰 이유로 작용한다는 것이 많은 연구에서 알 수 있다.

감정노동의 구성요소로는 감정노동에 대한 다양한 학설이 있듯이 감정노동의 구성요소 또한 많은 학자들에 의하여 다양하게 연구되어져있다. 감정노동의 구성요인은 직무중심 감정노동, 구성원 중심의 감정노동, 구성원 직무중심 감정노동으로 분류될 수 있다. Hochschild(1983)는 감정노동을 감정표현의 관점에서 연구하였다. 표면행동과 내면행동으로 나누어서 제시하였다.

호텔종사자들이 감정노동을 인식하면서 실제로 직업적 판단과 전문가적인 시견을 바탕으로 생산하는 서비스는 호텔에서는 고품격 상품이다. 그만큼 과학적이고 체계화된 교육과 훈련을 통하여 숙련도에 따라서 감당할 수 있는 감정노동의 내용과 범위 등도 많은 차이가 있다. 즉 감정노동을 개인적인 인격이나 품성으로 간주하여 어떠한 상황에서도 이성을 잃지 않고 인내심을 발휘하여 조직이 요구하는 목표를 이루기 위해 끈임 없이 감정노동을 하는 반

면, 이에 상응하는 보상은 거의 없는 것이 현실이다(한겨례 2001).

이러한 보상 없는 감정노동을 극복하고 업무의 연속성을 이루며 본인의 과업을 충실히 수행하는 것은 전문 직업인으로써의 호텔종사자의 직업적 정체성으로써 서비스의 공공성과 직업적 소명의식을 갖고 본인이 소속된 회사와 동료들과의 소속감 등 직업적 정체성으로 이를 극복 할 수 있는 가장 큰 영향이라고 볼 수 있다.

본 연구의 목적은 호텔종사자의 감정노동의 유형을 파악하고 이러한 감정노동이 호텔종사자의 직무몰입에 미치는 영향을 파악하고 나아가 호텔종사자의 체면민감성의 조절효과를 분석하고자한다. 호텔업에서 인적자원의 중요성이란 그 어떤 산업분야보다도 중요하다고 할 수 있다. 본 연구는 실증연구결과를 바탕으로 호텔종사자의 감정노동을 파악하여 많은 기업에서 보다 정확한 가이드라인과 매뉴얼을 만들 수 있는 계기가 되고 관련된 기초자료를 제공하고자 한다. 또한 이 연구에서 얻어진 자료를 바탕으로 효율적인 인적자원관리를 할 수 있는 기초자료가 될 수 있기를 바란다.

〈표1〉 감정노동의 정의에 대한 연구

연구자	연구자의 감정노동에 대한 개념 정리
Hochschild (1983)	감정노동은 조직 내에서 자신의 실제의 감정을 숨기고 조직에서 요구하는 표현을 외형적으로 나타내기 위한 감정표현에 대한 노력이다.
Morri & Feldman(1996)	서비스 종사원과 고객 사이에 상호 교환과정에서 조직에서 요구되어지는 감정을 표현하기 위한 서비스 피사용인의 노력과 계획, 통제이다
Ashforth & Humphrey(1993)	특정한 상황에 맞는 감정을 표현하는 행위 - the act of displaying
Grandey(2000)	조직의 목표를 달성하기 위하여 조직이 종사원의 감정을 통제하는 것

Schaubroeck & Jones(2000) Tew & Glomb (2000)	서비스 종사원이 본인의 직무와 고객서비스에 가장 중요한 요인
Glomb, Miner & Tews(2002)	고객에게 최상의 서비스를 제공하기 위하여 특정한 감정을 표현하거나 외형적으로 나타내기 위하여 노력하는 행위
Zammer & Galli(2003)	서비스 종사원이 본인의 업무 수행과정에서 필연적으로 발생하는 감정조절에 관한 노력
Diefendorff, Croyle & Gosseand(2005)	본인의 감정을 숨기고 조직이 원하는 규칙에 맞게 표현하는 노동
Blau et al. (2010)	대고객 서비스에서 상황에 맞는 다양한 감정표현을 연출하는 행위

자료 :연구자가 기존 연구들을 재구성

제 2 절 체면민감성

1) 체면민감성의 개념

체면이란 다른 사람들에게 보여주고 싶어 하는 자신의 긍정적인 이미지 (Brown & Levinson, 1987) 한국인들은 일반적인 도리나 규범, 예의에서 벗어나지 않으려는 행동양식으로 일상에서 필수적인 문화 심리적인 요소와 대인관계에서 자신의 대우와 관련된 자존심을 의미 할 수 있다(최상진, 2014).

유교적인 문화를 바탕으로 하는 한국사회에서는 좋은 사람이 되고자 하는 바람이 마음속에 깔려 있는 흔히 나타나는 심리적인 현상이다. 체면의 사전적인 의미는 몸을 의미하는 체(體)와 얼굴을 의미하는 면(面)의 합성어로 ‘타인을 대하기에 떳떳한 도리나 얼굴’이라고 사회적 얼굴 또는 위신, 사회적인 자존심이라 정의 할 수 있다(최상진·최인재 1999).

체면은 도덕성과 능력의 성숙과 교양을 지향하는 자기완성의 욕구와 타인으로부터 인정받으려는 사회적 성취욕구라는 두 측면에 기초하고 있으나 체면 의식은 타인을 의식하며 이에 따르는 불안감을 느낄 때 더욱 증가하게 된다 (최상진, 2014). 이렇듯 사회적 본인의 자존심인 체면을 얼마만큼 중요하게 생각하는지를 나타내는 개념이 ‘체면민감성’이라 할 수 있다(이충원·김효창, 2006). 이것은 체면과는 다른 개념으로 타인의 시선을 의식하는 정도로써 자신의 행동이 다른 사람에게 평가 받는다거나 관찰되어질 수 있다는 것을 의식하고 이로 인하여 불안한 심리상태를 유발하는 정도로도 정의 될 수 있다 (최상진, 2014).

〈표2〉 체면민감성의 정의

연구자	체면민감성의 개념
Brown & Levinson(1987)	다른 사람들에게 보여주고 싶어 하는 자신의 긍정적인 이미지
최상진·김기범(2000)	다른 사람의 시선을 의식하는 정도
최상진·유승엽(1996)	사실과 관계에 따라 다르게 행동함으로 자신이나 상대의 외적 명분을 높여주는 행동
이충원·김효창(2006)	일상생활에서 체면에 대해서 얼마만큼 중요하게 생각하는지 나타내는 특성

자료 :연구자가 기준 연구들을 재구성

2) 체면민감성의 유형

가) 타인의식성 체면

타인의식성 체면은 자신의 외적행동을 스스로 그러한 행동이 옳지 못하다고 인식 할 때 나타나는 체면이라고 할 수 있다. 체면민감성은 자신의 내적품성을 행동이라는 거울을 통해 반성적으로 확인한다는 점에서 반성적 내적 자기 (reflective internal self)라고 할 수 있다(박은희, 2013). 타인의식성 체면은

사적자기(private self)에 해당된다. 또한 서구의 자존심 및 자기연출과 관련시켜 볼 때, 타인의식성 체면은 자아존중감 추구적이라고 할 수 있다. 타인의식성은 도덕적이고 양심적인 문제와 관련이 있다. 양심적으로 본인의 행동에 대하여 정당한가에 따라 자의식이 생긴다.

우리나라와 같은 유교문화권에서는 자괴의식성 체면을 갖는 사람들은 예의 염치를 중요시 하며, 예의 및 염치에 어긋나는 자신의 행위에 대하여 양심의 가책을 느낀다(최상진, 김기범2000).

나) 형식의식성 체면

형식의식성 체면의 도덕적인 인격체면 보다는 외적으로 드러나는 형식에 치중하는 체면이라 할 수 있다. 사회적으로 권위와 지위가 높은 사람들이 사회 격식을 중요시 하고 말과 행동에서 매우 조심스럽고 신뢰성을 갖게 하기 위한 행위형식을 중요시하고 교양 있게 행동하려고 노력하는 체면 유지 행위를 말한다.(최상진, 김기범,2000) 한국사회에서 사회의 격식은 성숙한 인격과도 관계가 있고, 상대와 상황에 적합한 체면형식을 중요하게 생각한다.(최상진.최인재, 1999)

다) 창피의식성 체면

창피의식성 체면은 다른 사람이 나를 어떻게 생각 할지에 대한 의식과 나의 행동에 대해 다른 사람들의 평가에 대한 의식을 말한다(최상진, 2014). 즉 상대방의 반응을 통하여 자신의 내적 품성을 확인한다는 점에서 반사적 내적 자기(reflected internal self)라고 볼 수 있다(최상진.김기범 2000). 창피의식성 체면은 자기 연출이며, 체면유지 지향적이라 본다(최상진.김기범,2000). 창피의식성 체면은 일반적으로 본인의 능력이나 사회적 신분 또는 지위와 관련하여 상대적으로 다른 사람들에 비해 낮은 것에 대하여 부끄러움을 느끼는 남부끄러움은 자신의 열등의식으로 창피의식성 체면을 갖는 경우로써 자신에 대한 사회적 기대를 충족 시켜야한다는 의식을 갖고 있다(최창호 1993; 이상희·김일호,2013).

3) 체면민감성의 선행연구

일반적으로 한국 사람들은 체면을 중요시 여기는 것으로 알려져 있는데 이 것은 한국 사람들이 체면에 있어서 그 만큼 민감하다는 것을 뜻하는 것이기도 하다.(최상진, 2000)

서양에서도 오랜 전부터 체면민감성에 대한 연구가 있었다. 체면민감성 연구의 선두자라 할 수 있는 Ervin Goffman(1967)은 체면민감성을 사람들이 타인과의 관계 속에서 좋은 인상을 주기위한 스스로 가치 있다고 여기는 자신의 상을 타인에게 제시하는 긍정적인 사회적 가치로 어떠한 영향을 미치는가에 대한 논의를 하고 있지만, 정확히 사회적 가치가 무엇인가는 구체적인 설명을 제시하지는 않았다(임태섭, 1994).

체면민감성은 사회적으로 지위가 높은 사람들일수록 높게 나타나며 이는 개인의 인식의 차이에 따라 다르게 나타난다(최상진, 2000). 이것은 사회적 불안과 관련이 있는데 자신의 행동이 일반에 공개되는 상황에서 자신의 능력이 노출되는 것에 있어서 다른 사람들의 시선이나 평가에 대하여 민감하게 인식하는 것을 의미하므로 가장 안전한 방법으로 자신을 표현하려 하는 것이다(김경오, 2002). 체면민감성의 특성들은 행동결과에서 알 수 없는 불확실한 상황에서 더욱 강하게 나타날 수 있으며 이것은 능력노출에 대한 두려움에서 야기된 것이며 의사결정시 더욱 불안을 야기할 수 있다. 이러한 체면민감성의 특징들은 불확실한 회피에 대한 원인의 하나로 한국사회에서는 매우 중요한 심리적인 변인이라 볼 수 있다(Hofstede, 1995).

최상진(2011)은 “체면민감성은 타인의 시선을 의식하는 정도이자 스스로의 행동이 타인에게 평가받거나 관찰되어질 수 있음을 의식하고 이로 인한 불안감을 느끼는 정도”라고 정의 하였으며, 사회적인 신분이 높고 권위적인 성격이거나, 자신의 이미지나 명예를 중요시 하는 사람, 내성적이거나 소극적인 성격의 사람, 예절이나 관습을 중요시하는 사람일수록 체면민감성이 높다고 하였다(신원성, 2016). 또한 그는 다른 사람들이 자신의 신분에 맞게 하는 소비를 하는 것으로써 체면을 지키는 성향이 강하다고 설명하였다.

사람들은 자아존중감을 가지고 타인으로부터 자상을 긍정적으로 평가받기를

원한다(Campbell, Rudich & Sedikides, 2002), 특히 체면과 자아존중감은 인간관계의 형성과 유지가 기본적으로 유기될 수 밖에 없는 사회적으로 대인관계에서 중요한 역할과 기능을 차지하기 때문에(최상진·유승엽 1992) 어떤 조직의 상황에서 체면과 자아존중감은 매우 중요한 요소이다.

이상의 선행연구를 바탕으로 지금까지 체면민감성은 주로 소비 구매행동, 과시적인 여가소비 등 소비, 사회심리학 관련분야에 중점적으로 연구되어 왔으나 다양한 행동변수에 대한 연구는 부족하다고 볼 수 있다. 호텔과 같은 환대 산업에서 호텔종사원들이 업무적으로 결부 될 수밖에 없는 감정노동 상황에서 발생 될 수 있는 행동변수로써 체면민감성에 대한 연구가 필요성이 있다. 호텔산업에서의 인적자원의 중요성이 증가하는 상황에서 호텔종사자의 직무 몰입에 미치는 요인으로 체면민감성과 조직몰입의 연구가 필요하다고 본다.

제 3 절 호텔종사원의 직무몰입

1) 직무몰입의 개념

‘직무몰입’이란 특정 직무에 대한 심리적인 애착(attachment)라고 정의 할 수 있다.(Lorenz & Mortimer 1985) Brown & Leigh(1996)는 직무몰입을 직무에 대하여 개인적인 심리적 일체감에 대한 인지적 심리상태라고 인지적인 측면에서 정의 하였다.

직무몰입은 한 개인의 자신의 직무에 심리적인 일체감을 갖고 자신의 전체 이미지에 직무의 중요성을 심리적으로 일체감을 갖는 정도이다 그리고 그 직무에 관련하여 자신의 작업성과가 자존감에 영향을 주는 만큼 직무몰입도 증가한다고 하였다.(Lodahl & Kejner, 1965)

직무수행자가 본인의 직무를 잘 수행하였을 때 발생하는 주관적 보상으로 기대하여 동기를 부여 받는 내재적 동기에 의한 직무몰입이 있다.(Lawleew III & Hall, 1970. 재인용)

Blau(1986)는 직무몰입의 정도가 강한 사람들은 자신의 직무수행에 따른 작업에 대하여 심리적으로 일체감을 갖고 그것을 진정으로 지키려한다.

Kanungo(1982)는 직무몰입을 조직몰입과 구별된다고 하였다. 직무몰입은 구체적인 특정 직무에 대한 신념으로써 직무가 개인의 현재욕구를 충족시켜 주는 정도에 결정되고, 작업몰입은 직무에 대한 하나의 규범적 신념으로써 작업의 가치가 한 인생에서 중요한 가치로 차지한다는 중요성에서 결정된다. 그리고 조직몰입은 조직에 대한 일체감 및 조직의 가치를 수용하고 조직에 충성하는 것으로써 직무몰입이나 작업몰입과 구별된다(배병룡, 2001. 재인용).

직무몰입의 개념을 Saleh & Hosek(1976)는 1950년 이후부터 연구되어진 자료를 검토하여 네가지 유형으로 분류하여 이들 유형을 요인분석 하였다.

첫 번째는 Lodahal, Kejner, Dubin 등의 개념으로 전체 직무상황이 ‘인생에서 중요한 관심사’인데 ‘중요한 욕구 충족의 중요 원인’ 또는 “개인의 전체적인 이미지에 매우 중요함”과 일치한다. 이와 같은 직무몰입의 측정을 위한 척도로 ’나에게 발생한 가장 중요한 일은 나의 직무와 관계가 있다‘ 또는 ‘나는 나의 직무와 살고 먹고 숨을 쉰다.’ 등이 있다.

두 번째 유형으로 Wikert, Allport, Gurin 등의 개념으로 ‘직무종사자가 자신의 직무에 적극적으로 참여하는 것’이며 그 참여를 통하여 자아실현을 하는 것이다. 이 유형을 측정하는 척도로는 ‘일반적으로 당신은 당신의 직무의 진행됨에 있어서 어떤 발언을 하고 그 영향은 어떠한가?’가 있다.

세 번째 유형의 직무개념은 Khan, French, Hackman등의 개념으로 직무종사자가 자신의 직무성과를 자아관념의 중심으로 그 성과가 본인의 자존심에 미치는 정도를 중요시하기 때문에 자신의 직무와 목표달성을 완벽함을 추구 한다. 이 유형의 개념의 측정 척도로는 ‘나는 내 직무에 관련된 것이 실패했을 경우 침울해진다.’ 또는 ‘나는 나의 업무를 미리 구상하기 위해 한밤중에 깨어 있는 경우가 있다.’

네 번째 직무몰입의 개념유형은 Carlsmith, Aronson, Vroom 등의 개념으로 직무종사자가 ‘자신의 직무성과를 자아관념과 일치시키는 것이다.’ 이 개념의 측정 척도는 ‘나는 내 직무에 대하여 수행하기 위한 충분한 능력을 보유하고 있다.’이다. Saleh & Hosek(1976)는 이와 같이 네 가지 유형의 직무몰입 개념을 측정하는 요소를 분석한 결과 자아의 개념을 포함하고 있으므로 직무는 내 삶에 중요한 관심사이며 행동적인 측면에서 나의 직무에 적극 참여하고

평가적으로 나의 성과를 평가하여 나 자신에 성과를 반영하여 나 자신의 직무와 일체감을 형성하여 직무에 적극적으로 참여하여 그 결과를 자신 스스로 평가하여 자아의 가치에 중요한 판단 기준으로 평가하는 것이 직무몰입이라 정의 할 수 있다는 것이다(이하지, 2011. 재인용). 정리하여 정의 한다면 ‘직무몰입’이란 ‘자신의 직무를 내 삶에 중요한 관심사로써 인식하고 그에 대하여 심리적 애착을 갖고 적극적으로 참여하는 인지적인 감정자세’라 할 수 있다.

〈표3〉 연구자별 직무몰입에 대한 정의

연구자	직무몰입의 개념
Lodahl & Kejner(1965)	조직구성원 자신과 직무에 대해서 심리적으로 일체감을 느끼는정도 또는 전체적인 자아 이미지(total self image) 내에서 직무가 차지하고 있는 정도
Lawler & Hall(1970)	총체적인 업무 상황(total work situation)을 일상에 중요한 부분으로 인식하고 삶의 중심에 두는 정도
주대진(2010)	구성원이 수행 중인 일에 대해 심리적 동일화를 체감하는 정도, 또는 구성원이 일에 사로잡히거나 몰두하는 정도
이하지(2011)	개인이 심리적으로 자신의 일을 동일시하는 정도로 직무가 생활의 주된 관심사가 되는 상황
이정아, 신은경(2015)	직무에 대한 강한 애착과 소명의식을 가지고 적극적이면서 주도적으로 직무에 몰두하는 정도
윤경신(2016)	조직성과 창출을 위해 조직구성원이 수행해야 할 직무에 대해심리적으로 중요하다고 느끼고 열중하는 정도

자료 :연구자가 기존 연구들을 재구성

2) 직무몰입에 대한 영향 요인과 선행연구

Rabinowitz 외는 직무몰입의 영향요인으로 직무적인 특성과 개인적인 특성의 두 가지 특성의 결합적인 특성으로 제시하였다. 개인적 특성의 변수로는 통제위치(locus of control), 성장욕구, 연령, 경력, 결혼유무 등이다. 통제 위치란 개인이 자신의 일에 영향을 미칠 수 있는지 아니면 외부에 영향 요인이

있는지에 관한 것이다. 직무몰입의 원천으로써 직무특성은 다양성, 자율성, 정체성 등이 있다. 이들 특성에는 전통적으로 직무 몰입과 관련이 있고 직무몰입에 영향을 미치는 요인으로 검증되어지고 있다.

Brown(1996)은 직무몰입의 영향요인으로 성격적 요인으로 작업윤리수용, 통제의 위치, 자존감, 성장욕구이고, 직무특성의 자율성, 기술적 다양성, 직무정체성, 계층수준, 직무의 중요성 인식, 잠재적 도덕성 등과 감독 요인으로서 참여와 의사소통, 배려 등이 있고 역할지각으로써 역할의 모호성, 역할의 갈등 등이 있다고 하였다.

Wood(1974)는 “높은 수준의 직무몰입을 하는 작업자는 낮은 수준의 직무몰입을 하는 작업자들 보다 자아관념과 성과 간에 높은 상관관계가 있다”고 밝혔다. 특히 높은 수준의 직무몰입을 하는 작업자들은 내재적 보상을 추구한다고 한다. 김정식 외(2011)의 연구에서는 자기효능감이 직무몰입과 상관관계를 지니는 것으로 밝혀졌고, 문주영(2011)의 연구에서는 경력몰입과 조직몰입이 직무몰입과 상관관계를 지니는 것으로 밝혀졌다.

조직의 상황이 조직원의 직무몰입에 영향을 미친다는 연구결과들이 있다. Lodahl & Kejner(1965), Siegel & Ruh(1973)의 연구에 의하면 “의사결정의 참여와 직무몰입 간에 높은 정도의 정적 상관관계가 있다”고 밝혀졌다. 이러한 높은 정도의 상관관계는 직무몰입을 위하여 인간관계론적 관리가 필요하다고 하였다.

White & Ruh(1973)의 연구에서는 일반근로자들 보다는 관리자들 사이에서 참여가 직무몰입의 정도가 높은 것으로 조사 되었다. Brown & Leigh(1972)는 “심리적 분위기의 하나인 관리층의 지원과 조직으로부터의 충분한 인정이 직무몰입과 상관관계가 있다”는 것을 발견하였다. 이러한 관계는 성과와도 관련이 있는데 관리자의 지원과 조직으로부터의 충분한 인정은 직무몰입에 영향을 미치고 이런 것이 직무에 대한 노력으로 긍정적인 영향을 미치며 나아가 조직의 성과에 영향을 미친다는 것이다.

김병섭(1994)연구에서는 인정, 보상, 공정성이 직무몰입에 정적 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 조직원이 그 조직에 대해 만족하고 신뢰 할 경우 직무몰입에 유리하다. 특정부서에 대한 만족의 증가는 계속적인 직무 수행에 있어

긍정적 영향을 미칠 것이다.

3) 직무스트레스의 감정노동이 직무몰입에 미치는 영향

감정노동의 발생 원인에는 직무스트레스의 개념이 포함되어 있다. 그래서 직무스트레스의 요인을 분석하는 의미가 있다. 대표적으로 ‘Karasek의 직무통제 모델’로써 Karasek의 연구모형은 과다한 직무요구가 심리적 긴장으로 건강에 영향을 미치지만 업무환경의 통제에 대한 종사자의 지각수준에 따라 직무요구가 상쇄될 수 있다는 기본가정 하에 시작되었다(김소이, 2008. 재인용). 직무요구는 직무속도, 수준에 의한 심리적인 요인으로 업무량의 과다 및 시간의 부족함으로 인한 스트레스 요인이 발생한다. 직무통제는 본인의 직무에 대한 결정권과 업무 중 본인의 업무능력 적용에 대한 재량권 등으로 구성된다.(Karasek 1979) 이 연구에 의하면 매우 도전적인 직무와 통제권을 갖는 능동적인 직무는 개인적으로 심리적인 안정감과 건강에 이로 인한 영향을 줄 수 있다. 반면 낮은 수준의 직무통제권을 가진 수동적인 직무상태는 스트레스를 가중시키고 업무의 비효율성을 초래 할 수 있다는 연구결과이다.

		낮은 직무 요구 (Low Job Demands)	높은 직무 요구 (High Job Demands)
낮은 통제 (Low Control)	수동적 직무 (Passive Job)	강도 높은 긴장 직무 (High strain Job)	
높은 통제 (High Control)	강도 낮은 긴장 직무 (Low strain Job)	능동적인 직무 (Active Job)	

[그림 2] Karasek의 직무요구 통제 모형

자료: Fox M.L. Dwyer, D.J., & Ganster, D.c (1993). Effect of stressful job demands and control on physiological and attitudinal outcomes in hospital setting. Academy of management journal. 36(2). p.291. , 임용준(2015) 재인용

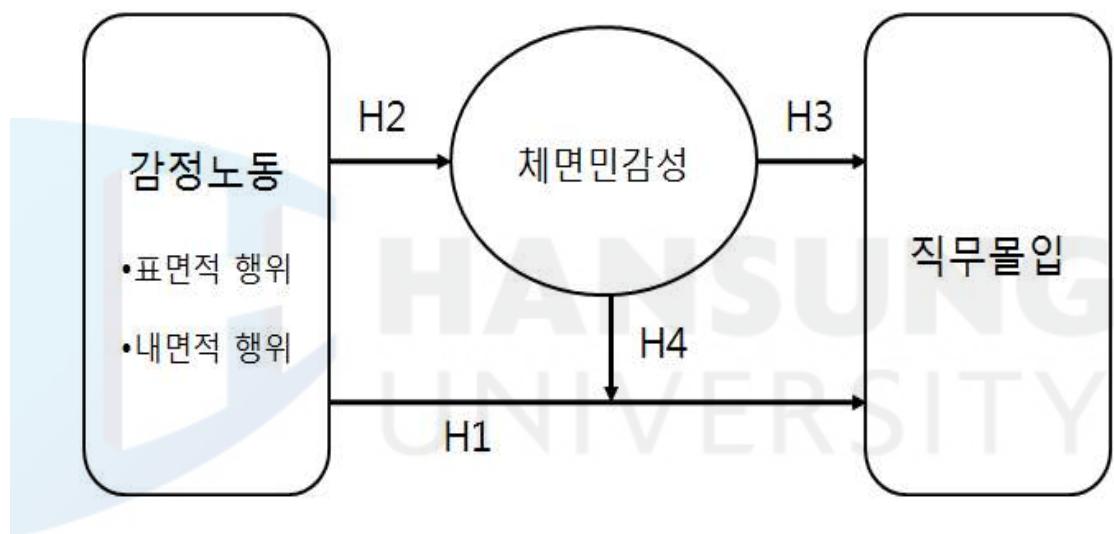
호텔종사원들은 서비스하는 고객에게 본인의 감정과 고객의 태도와는 무관하게 언제 어디서나 친절한 서비스를 구현하도록 노력하는 과정에서 직무적인 스트레스가 유발되고 자신의 직무몰입도 또한 떨어지게 된다. 그러므로 결과적으로 직무몰입에 영향을 준다(박하나, 2009). 이와 같은 연구 결과에서 보듯 감정노동의 여러 요소들과 그 결과적인 요인들에 알 수 있듯이 반복되는 감정노동으로 종사원들의 업무에 대한 스트레스가 가중 될수록 개인적인 직무에 대한 악영향이 끼치게 되어 직무불안, 직무소진, 고객만족도 하락, 호텔 서비스상품의 질적 하락 등 부정적인 영향을 받을 수 있다.

이 연구의 내용에 알 수 있듯이 호텔종사원은 업무 중 고객을 상대로 회사를 대표하는 업무성격상 본인의 직무몰입에 대한 능동적인 업무자세로 일을 처리 할 수 있는 여건이 조성되어야 직무스트레스로 인한 감정노동의 영향을 감소시킬 수 있다는 인과적인 연구결과를 알아볼 수 있다.

제 3 장 연구의 설계

제 1 절 연구모형의 설계와 가설

1) 연구의 모형



[그림 3] 연구모형

2) 연구의 가설

H1. 감정노동은 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H1-1 감정노동의 표면적 행위는 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H1-2 감정노동의 내면적 행위는 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H2. 감정노동은 체면민감성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H2-1 감정노동의 표면적 행위는 체면 민감성에 유의미한 영향을 미칠 것이

다.

H2-2 감정노동의 내면적 행위는 체면 민감성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H3. 체면민감성은 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H3-1 타인의식성 체면은 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H3-2 형식의식성 체면은 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H3-3 창피의식성 체면은 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H4. 체면민감성은 감정노동과 직무몰입 사이에서 유의미한 조절효과를 가질 것이다.

H4-1 타인의식성 체면은 감정노동과 직무몰입사이에서 유의미한 조절효과를 가질 것이다.

H4-2 형식의식성 체면은 감정노동과 직무몰입사이에서 유의미한 조절효과를 가질 것이다.

H4-3 창피의식성 체면은 감정노동과 직무몰입사이에서 유의미한 조절효과를 가질 것이다.

제 2절 변수의 조작적 정의와 설문지 구성

1) 변수의 조작적 정의

가) 감정노동

본 연구에서는 감정노동을 서비스 업종 종사원이 자신의 실제 감정을 통제 하려는 노력과 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력이라고 정의 한다(Hochschild 1983).

본 연구에서는 Brotheridge & Lee(2003)의 연구에 사용되진 척도를 연구 목적에 맞게 보완하고 수정하여 내면적행위와 표면적행위로 본 연구의 구성 요소를 나누었다.

감정노동과 관련된 문항은 총 12개의 문항으로, 내면적행위 6문항, 표면적 행동 6문항으로 구성되었고 “전혀 그렇지 않다”를 1점, “보통이다”를 3점, “매우 그렇다”를 5점으로 하는 5점 척도로 설계하였다.

나) 체면민감성

본 연구에서는 체면민감성을 사회활동에서 지위, 자신의 신분, 능력과 도덕성에 대한 타인의 인정 또는 승인에 관한 개인이 갖는 민감도로 정의 하였다. 이를 측정하기 위하여 김양화(2003), 정명선·김혜진(2009)의 연구에서 사용된 문항을 본 연구의 목적에 맞게 수정하여 총 14문항을 사용하였다.

체면민감성과 관련된 문항은 총 14개의 문항으로, 형식의식형 4문항, 창피의식형 4문항, 타인의식형 6문항으로 1점이 “전혀 그렇지 않다”, 3점이 “보통이다”, 5점이 “매우 그렇다”의 리커트 5점 척도를 사용하였다.

다) 직무몰입

직무몰입은 개인의 가치와 조직의 가치가 부합되고 직무에 적극적으로 참여하며 직무가 자신의 가치에 중요한 가치가 된다고 인식하는 정도이다 (Mowday & Steer, 1982). 직무몰입이 만족이나 불만족이라는 감정적 심리상태보다는 작업상황과 자신을 동일시하는 인지적 또는 신념상태라고 정의하였다. 본 연구에서는 Kanungo(1982)의 “조직구성원 개인이 심리적으로 자신의 일과 업무를 동일시하고 있는 정도와 전체적으로 자기 이미지 중에서 직무가 차지하고 있는 중요성을 측정하는 척도인 직무몰입척도” 10문항을 사용하였으며 “전혀 그렇지 않다”를 1점이 “전혀 그렇지 않다”, 3점이 “보통이다”, 5점이 “매우 그렇다”의 리커트 5점 척도를 사용하였다.

2) 설문지의 구성

본 연구에서는 호텔 종사원의 감정노동이 직무몰입에 미치는 영향관계를 체면민감성의 조절효과로 파악하기 위하여 선행연구들에서 제시하는 배경 등을 토대로 측정문항을 구성하였으며 변수들의 조작적 정의를 기초로 하고 선행

연구의 검토를 통해 선정되어진 측정 항목으로 크게 5개 부분으로 설문지가 구성되었으며 구성 I에서 분류를 위하여 응답자의 인구통계학적인 내용이며, II에서 호텔베이커리 종사원의 감성지능, III는 응답자가 인지하는 직무만족, IV는 서비스 질과 관련된 질문이며 마지막으로 V는 공감에 대한 특성에 관한 내용으로 작성하고 본 연구의 설문의 구성은 아래 <표 4>와 같다.

<표 4> 설문의 구성

번호	측정변수	설문문항	출처	문항
I	감정노동	내면적행위 1~6 표면적행위 7~12	Brotheridge& Lee(2003)	12문항
II	체면민감성	형식의식형 1~4 창피의식형 5~8 타인의식형 9~14	김양화(2003) 정명선·김혜진(2009)	14문항
III	직무몰입	직무몰입 1~10	Kanungo(1982)	10문항
IV	인구통계학적 문항	5		5문항

제 3 절 표본 설계 및 분석방법

1) 조사표본의 설계

본 연구는 호텔 종사원의 감정노동이 직무몰입에 미치는 영향관계 및 체면민감성의 조절효과에 대하여 알아보고자 하며 실증분석을 위해서 모집단을 규정하였으며 모집단을 대표할 수 있는 표본으로 선정하였고 연구의 대상 집단으로 연구자가 통계적 추정적 또는 직접적인 방법에 의하여 정보를 얻으려고 하는 대상 집단을 모집단이라 하며, 모집단의 정확한 규명을 위해서 연구의 범위, 대상, 시간과 같은 요소들을 명확하게 확정하도록 하였다(김계수, 2013).

본 연구의 표본은 수도권 소재한 호텔 종사원을 대상으로 2017년 10월 5일부터 2016년 10월 30일까지 25일간 설문조사를 실시하였다. 표본추출방법은 비확률 표본추출방법 중에 편의표본추출법을 실시하였고, 질문지법을 이용하여 분석에 사용하였다.

설문지는 총 300부를 배포하여 281부(93.7%)가 수거하여, 수거된 설문지 중 부실한 응답, 누락 등 충실한 응답이 이루어지지 않은 5부를 제외한 276부(92.0%)를 선정하여 분석하였다. <표 5>는 모집단의 표본 및 규정에 대해 정리한 것이다.

<표 5> 모집단의 규정 및 표본

모집단	서울경기지역 호텔 종사원
표본단위	서울경기지역 호텔
조사 기간	2017년 10월 5일 ~ 10월 30일
자료수집 방법	설문서를 이용한 자기기입법
표본의 크기	300
회수된 표본	281(93.7%)
유효 표본	276(92.0%)

2) 분석 방법과 절차

연구자는 자료의 질과 양에 따라 분석기법의 선택이 달라질 수 있다는 것을 고려하여 문제의 해결에 필요한 정보를 최대한 수집하기 위하여 연구자는 분석기법을 매우 다양하게 선택 할 수도 있다(김계수, 2013). 본 연구에서도 바람직한 연구결과의 도출을 위하여 기대되는 변수의 수와 분석의 성격, 그리고 분석척도의 종류 등 표본의 전반적인 성격을 고려하여 이에 부합하는 방법을 적용하였다.

본 연구에서는 앞서 제시한 연구의 모형 및 가설의 설정과 그에 따른 가설 검증을 위하여 설문조사를 통하여 수집되어진 설문지에 대한 응답이 완료 되어진 자료들을 회수한 후에 유효 표본만을 추출하여 지침에 따라서 코딩작업으로 부호화하였고 부호화된 자료를 통계 프로그램인 SPSS 22.0ver 이용하여 빈도 분석, 기술 통계분석, 요인분석과 신뢰도 분석, 다중회귀분석 및 조절 회귀분석을 실시하였다.

첫째, 설문조사 대상자들의 인구통계학적인 특성을 정확하게 파악하기 위한 방법으로 빈도분석(frequency analysis) 및 기술통계분석을 실시하고 표본 특성을 파악하였다.

둘째, 가설의 검증을 측정하기 위해 각각의 측정 항목들 간 신뢰도 및 타당도를 분석하였다. 타당성의 분석을 위하여 각각의 유형에 따라 측정항목에 대한 요인분석(factor analysis)을 실시하였으며, 각각의 항목들 간의 신뢰도를 검증하기 위한 내적일관성을 판단하는 Cronbach's α 값을 이용하였다.

셋째, 각 변수간의 상관관계를 알아보고자 상관관계분석을 실시하였다.

넷째, 호텔베이커리 종사자들의 감정노동이 직무몰입에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 통하여 분석하였다.

다섯째, 호텔 종사자들의 감정노동이 체면민감성에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 통하여 분석하였다.

여섯째, 호텔 종사자들의 체면민감성이 직무몰입에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 통하여 분석하였다.

마지막으로 호텔 종사자들의 체면민감성의 감정노동과 직무몰입의 관계에 서 조절효과를 분석하기 위하여 송지준(2012)이 제시한 절차에 따라 위계적 회귀분석(step-wise regression analysis)을 통한 조절효과를 검증하였다. 그에 의하면, 위계적 회귀분석은 종속변인에 대한 독립변인의 상대적 영향력의 크기를 파악하기 위해 사용하는 분석방법으로, 조절효과를 분석하는 방법이 이와 동일하다고 하였다. 위계적 회귀분석은 변수에 대한정보손실이 없으므로 더욱 엄격하게 조절효과를 분석하는 방법으로 인정되고 있다.(김원표, 2005).



제 4 장 실증분석

제 1 절 연구대상의 일반적 사항

모집단의 일반적 사항을 검증하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 6>과 같다. 성별은 여성이 85명(30.8%), 남성이 191명(69.2%)로 나타났다. 연령은 20대 미만이 3명(1.1%), 20대가 156명(56.5%), 30대가 71명(25.7%), 40대가 46명(16.7%)로 나타났다. 최종학력은 고졸이하가 12명(4.3%), 전문대(재학 또는 졸업)이 173명(62.7%), 대학교(재학 또는 졸업)이 75명(27.2%), 대학원(재학 또는 졸업)이 16명(5.8%)로 나타났다. 근속년수는 1년 미만이 94명(34.1%), 1~3년 미만이 53명(19.2%), 3~7년 미만이 37명(13.4%), 7~10년 미만이 48명(17.4%), 10년이상이 44명(15.9%)로 나타났다.

직급은 계약직사원이 67명(24.3%), 정규직사원이 104명(37.7%), 주임이 39명(14.1%), 대리가 38명(13.8%), 과장이상이 28명(10.1%)로 나타났다.

〈표 6〉 연구대상의 일반적 사항

항목	구분	인원(명)	백분율(%)
성별	남자	191	69.2
	여자	85	30.8
성별	20대미만	3	1.1
	20~29세	156	56.5
	30~39세	71	25.7
	40~49세	46	16.7
교육정도	고졸	12	4.3
	전문재(재학)졸	173	62.7
	대학교(재학)졸	75	27.2
	대학원(재학)졸	16	5.8
근무년수	1년미만	94	34.1
	1~3년미만	53	19.2
	3~7년미만	37	13.4
	7~10년미만	48	17.4
	10년이상	44	15.9
근무년수	계약직사원	87	24.3
	정규직사원	104	37.7
	주임	39	14.1
	대리	38	13.8
	과장이상	28	10.1

제 2 절 타당도 및 신뢰도 검증

타당성(validity)은 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 측정하였는가를 나타내는 개념이며 측정개념이나 속성을 측정하기 위해 개발된 측정도구가 해당 속성을 정확히 반영하고 있는가와 관련된 것이다. 내용타당도(content validity), 예측타당도(predictive validity), 구성타당도(construct validity) 세 가지로 구분할 수 있다(강병서, 김계수, 2013). 개발된 척도를 측정하려 하는 개념과 특성을 정확히 측정하는지 파악하기 위해서 타당성이 검증된다. 이를 위해 많이 사용되는 분석의 기법이 요인분석(factor analysis)이며 요인분석은 다수의 변수 간의 상관관계를 기초로 하여 많은 변수들 속에서 내재하는 체계적 구조를 찾아내 보려는 기법이며, 측정지표의 실제 측정결과가 본래 의도되어진 이론적 개념과 부합하는가를 평가하는 일반적 분석방법이며 가장 일반적으로 이용되고 있다(문안나, 2017). 요인분석은 4단계를 걸쳐 분석한다. 1단계 모든 변수들에 대한 상관행렬을 계산한다. 유사한 변수들은 서로 묶어주어야 함으로 변수들 간의 적어도 하나 이상의 다른 변수와 높은 상관관계를 가져야 한다. 2단계, 각각의 요인을 추출한다. 선형결합인 주성분분석(principal components analysis or component analysis : PCA)을 많이 사용한다. 3단계, 요인들을 회전한다. 요인회전은 크게 직교회전, 사교회전으로 나뉘지만, 베리믹스(varimax)법을 널리 사용한다. 4단계, 각 응답자에 대한 요인을 점수로 산출한다(정충영, 최이규, 2011).

주성분 분석을 사용하여 일반적 요인추출은 요인이 설명할 수 있는 분산의 양을 뜻하는 아이겐(eigen)값을 기준으로 아이겐 값이 1.0이상인 요인들을 추출한다. 아이겐 값이 1.0이라는 의미는 변수하나 정도의 분산을 축약한다는 의미이며. 요인 적재치(factor loading)는 0.40 이상인 경우를 통계적으로 유의한 것으로 판단한다(문안나, 2017, p.56). 변수의 서로간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내는 표본적합도 KMO (Kaiser-Mayer-Olkin)의 값이 0.90이상이면 상당히 좋은 것이며, 0.80 이상이면 꽤 좋은 것, 0.70 이상이면 적당한 것, 0.60이상이면 평범한 것, 0.50이상이면 바람직하지 못한 것이며, 0.50미만이면 받아들일 수 없는 정도로 판정한다(정주

혁, 2014, p.60). Bartlett의 구형성 검정은 변수 간의 상관행렬이 단위행렬인지 여부를 판단하는 검정방법으로 요인분석 모형의 적합성 여부를 유의확률로 나타낸다(강병서, 김계수, 2013, p.339).

신뢰성(reliability)은 동일한 개념에 대하여 반복적으로 측정했을 때 나타나는 측정값들의 분산을 의미한다(강병서, 김계수, 2013, p.314). 측정척도의 신뢰성을 검증하기 위해 하나의 개념에 대하여 여러 개의 항목으로 구성된 척도를 이용할 경우 신뢰성을 검증하는 방법으로 가장 많이 사용되는 cronbach a계수를 사용하였다. cronbach a계수는 적당한 값에 대한 일률적인 기준은 없지만 0.7이상이면 신뢰성이 있는 것으로 판단하고, 0.6이상인 경우는 비교적 신뢰도가 높은 것으로 해석된다(이진석, 2011, p.112).

1) 감정노동의 타당도 및 신뢰도검증

요인분석은 베리미스 회전방식 및 주성분 요인에 의한 요인분석을 실시하였으며, 요인분석의 표본적합도를 나타내는 KMO측도는 .832, Bartlett의 구형성 검정치는 1,967.444, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 감정노동의 영향요인에 대한 요인 추출결과 총 분산 설명력은 53.702%로 나타났으며 각각의 요인에 대한 신뢰도 분석결과 Cronbach's α 값이 내면적행위 .749, 표면적행위 .811로 높은 신뢰도를 보이고 있다.

요인분석의 적용가능성의 검정의 결과 표본적합도의 KMO측도는 .832, 아이겐(eigen)값이 1이상, Bartlett의 구형성 검정치는 1967.444, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 누적 분산값이 53.702%로 나타나 요인분석에 의해 추출된 내면적 행위가 전체의 36.244%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 표면적행위의 누적분산 비율이 총 누적분산비율 36.244% 중 17.458%의 비율을 가지는 것을 알 수 있다.

〈표 7〉 감정노동의 타당도 및 신뢰도검증

변수명	문항	Factor 1	Factor 2
내면적행위	내면적행위 3	.592	.214
	내면적행위 2	.729	.047
	내면적행위 1	.847	.053
	내면적행위 5	.893	.149
	내면적행위 6	.747	.167
	내면적행위 4	.811	.279
표면적행위	표면적행위 2	.291	.711
	표면적행위 1	.074	.649
	표면적행위 5	.051	.831
	표면적행위 6	.059	.824
	표면적행위 3	.119	.877
	표면적행위 4	.174	.597
Eigen-value	4.539	1.944	
분산	36.244	17.458	
누적분산	36.244	53.702	
Cronbach Alpha	.749	.811	
KMO = .832 Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2 = 1967.444$ df= 28 sig. = .000			

2) 체면민감성의 타당도 및 신뢰도검증

체면민감성에 대한 측정도구는 Likert식 5점 척도를 사용하였으며 총 12문항으로 구성되었다. 요인분석은 베리믹스 회전방식 및 주성분 요인에 의한 요인분석을 실시하였으며, 요인분석의 표본적합도를 나타내는 KMO측도는 .844, Bartlett의 구형성 검정치는 1278.752, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 체면민감성의 영향요인에 대한 요인 추출결과 총 분산 설명력은 53.164%로 나타났으며 형식의식형의 분산비율이 총분산비율

53.164% 가운데 24.591%, 창피의식형이 21.114%, 타인의식형이 7.459%를 가지는 것으로 나타났다. 또한 요인에 대한 신뢰도 분석결과 Cronbach's α 값이 형식의식형이 .842, 창피의식형이 .824, 타인의식형이 .869로 매우 높은 신뢰도를 보이고 있다. 설문 문항에 대한 요인분석결과 모든 항목이 0.50이상으로 나왔으며, 체면민감성에 대한 12개의 문항을 분석에 사용하였다. 체면민감성의 타당도 및 신뢰도는 〈표 8〉과 같다.

〈표 8〉 체면민감성의 타당도 및 신뢰도검증

변수명	문항	Factor 1	Factor 2	Factor 3
형식의식형	형식의식형 2	.792	.002	.144
	형식의식형 1	.733	.019	.027
	형식의식형 3	.892	.198	.099
	형식의식형 4	.874	.141	.421
창피의식형	창피의식형 2	.234	.901	.444
	창피의식형 1	.007	.721	.327
	창피의식형 4	.012	.598	.249
	창피의식형3	.097	.564	.077
타인의식형	타인의식형 1	.149	.233	.904
	타인의식형 2	.348	.198	.599
	타인의식형 4	.311	.177	.621
	타인의식형 5	.024	.159	.666
	타인의식형 3	.219	.047	.749
	타인의식형 6	.211	.057	.847
Eigen-value		4.594	3.783	2.149
분산		24.591	21.114	7.459
누적분산		24.591	45.705	53.164
Cronbrach Alpha		.842	.824	.869
KMO = .844 Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2 = 1,278.752$ df= 66 Sig. = .000				

3) 직무몰입의 타당도 및 신뢰도검증

직무몰입에 대한 측정도구는 Likert식 5점 척도를 사용하였으며 총 7문항으로 구성되었다. 요인분석은 베리믹스 회전방식 및 주성분 요인에 의한 요인분석을 실시하였으며, 요인분석의 표본적합도를 나타내는 KMO측도는 .852, Bartlett의 구형성 검정치는 1,328.432, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 직무몰입의 영향요인에 대한 요인 추출결과 총 분산 설명력은 49.740%로 나타났으며 요인에 대한 신뢰도 분석결과 Cronbach's α 값이 .846으로 매우 높은 신뢰도를 보이고 있다. 설문 문항에 대한 요인분석 결과 모든 항목이 0.50이상으로 나왔으며, 직무몰입에 대한 10개의 문항을 분석에 사용하였다. 공감의 타당도 및 신뢰도는 〈표 9〉과 같다.

〈표 9〉 직무몰입의 타당도 및 신뢰도검증

변수	문항	1	아이겐값 (분산률%)	Cronbrach Alpha
직무몰입	1	.814	4.214 (49.740)	.846
	2	.729		
	3	.842		
	4	.851		
	5	.864		
	6	.599		
	7	.614		
	8	.904		
	9	.842		
	10	.811		

KMO = .852 Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2 = 1,328.432$ df= 32 Sig. = .000

제 3 절 상관관계분석

가설 검증에 앞서 상관관계 분석을 실시하였다. 상관관계분석은 변수들 간의 인과관계를 보여주지는 못하나 단순 연관성을 제시하고 그 관련성이 어느 정도인지를 파악할 수 있다(김계수, 2013). 즉, 변수들 간의 관련성 존재여부나 실제 영향력의 정도에 대해 예측할 수 있으나 변수들 간의 증감 관계에 대해서는 알 수 없는 것이다(채서일, 2005). 본 연구에서는 피어슨 적률 상관계수를 추출하여 제시하였다. 각 변수 간 상관관계는 〈표 10〉과 같으며 각 변수 간 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

〈표 10〉 변수간 상관관계 분석결과

구분	내면적 행위	표면적 행위	형식 의식형	창피 의식형	타인 의식형	직무몰입
내면적행위	1					
표면적행위	.349**	1				
형식의식형	.421**	.474**	1			
창피의식형	.449**	.498**	.511**	1		
타인의식형	.504**	.427**	.457**	.399**	1	
직무몰입	.410**	.462**	.444**	.347**	.354**	1

** $p < 0.05$

제 4 절 가설의 검증

1) 연구의 가설

H1. 감정노동은 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H1-1 감정노동의 표면적 행위는 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H1-2 감정노동의 내면적 행위는 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

감정노동이 직무몰입에 영향을 미치는지를 알아보기 위하여 독립변수로 감정노동의 하위변수인 표면적행위와 내면적 행위를 투입하였으며, 종속변수로는 직무몰입을 투입하여 다중회귀분석하였다. 각 변수들 간의 영향관계를 알아보기 전에 변수들 간의 다중공선성을 공차한계값과 VIF(분산팽창계수)값으로 진단해 본 결과 기준이 되는 각 변수들 간의 공차한계와 VIF값이 각각 0.1이상 10 이하로 나타남에 따라 다중공선성의 문제는 해결된 것으로 본다 (김계수, 2013). 전체 회귀식의 설명력을 나타내는 R^2 값은 0.377로 나타나 전체회귀식의 설명력은 37.7%로 나타났다. 회귀식의 모형 적합도를 나타내는 F통계량은 49.214로 나타났으며 유의확률은 0.000으로 나타나 회귀식의 모형은 적합한 것으로 나타났다.

표면적행위가 직무몰입에 미치는 영향을 검증한 결과 회귀식의 영향력을 나타내는 베타값이 0.337로 나타나 33.7%의 유의미한 정(+)적 영향($t=5.532, p=0.000$)을 미치는 것으로 나타나 가설 1-1은 채택되었으며, 내면적 행위가 직무몰입에 미치는 영향을 검증한 결과 회귀식의 영향력을 나타내는 베타값이 0.301로 나타나 30.1%의 유의미한 정(+)적 영향($t=3.978, p=0.000$)을 미치는 것으로 나타나 가설 1-2는 채택되었다. 영향력 계수 베타값을 기준으로 표면적행위(33.7%), 내면적 행위(30.1%)의 순으로 직무몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

〈표 11〉 감정노동과 직무몰입의 회귀분석결과

분석 변수	비표준화 계수		표준화 계수 β	t	p	공선성통계량	
	B	표준 오차				TOL	VIF
(상수)	1.449	.251		6.563	.000** *		
표면적 행위	.211	.063	.337	5.532	.000** *	.621	1.843
내면적 행위	.199	.059	.301	3.978	.000** *	.627	1.849

$$F=49.214(p=.000), R=.368, R^2=.377, \text{Durbin-Watson } 1.502$$

H2. 감정노동은 체면민감성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H2-1 감정노동의 표면적 행위는 체면민감성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H2-2 감정노동의 내면적 행위는 체면민감성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

감정노동이 체면민감성에 영향을 미치는가를 알아보기 위하여 독립변수로 감정노동의 하위변수인 표면적행위와 내면적 행위를 투입하였으며, 종속변수로는 체면민감성을 투입하여 다중회귀분석하였다. 각 변수들 간의 영향관계를 알아보기 전에 변수들 간의 다중공선성을 공차한계값과 VIF(분산팽창계수)값으로 진단해 본 결과 기준이 되는 각 변수들 간의 공차한계와 VIF값이 각각 0.1이상 10 이하로 나타남에 따라 다중공선성의 문제는 해결된 것으로 본다 (김계수, 2013). 전체 회귀식의 설명력을 나타내는 R^2 값은 0.377로 나타나 전체회귀식의 설명력은 37.7%로 나타났다. 회귀식의 모형 적합도를 나타내는 F통계량은 49.214로 나타났으며 유의확률은 0.000으로 나타나 회귀식의 모형

은 적합한 것으로 나타났다.

표면적행위가 체면민감성에 미치는 영향을 검증한 결과 회귀식의 영향력을 나타내는 베타값이 0.285로 나타나 28.5%의 유의미한 정(+)적 영향($t=3.449$, $p=0.000$)을 미치는 것으로 나타나 가설 2-1은 채택되었으며, 내면적 행위가 체면민감성에 미치는 영향을 검증한 결과 회귀식의 영향력을 나타내는 베타값이 0.197로 나타나 19.7%의 유의미한 정(+)적 영향($t=2.493$, $p=0.000$)을 미치는 것으로 나타나 가설 2-2는 채택되었다. 영향력 계수 베타값을 기준으로 표면적행위(29.3%), 내면적 행위(19.7%)의 순으로 체면민감성에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

〈표 12〉 감정노동과 체면민감성의 회귀분석결과

분석 변수	비표준화 계수		β	t	p	공선성통계량	
	B	표준 오차				TOL	VIF
(상수)	2.932	.331		6.791	.000		
표면적행위	.280	.079	.293	3.449	.001***	.543	1.988
내면적행위	.195	.066	.197	2.493	.000***	.557	1.641

$$F=69.249(p=.000), R=.277, R^2=.285, \text{ Durbin-Watson } 1.604$$

H3. 체면민감성은 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H3-1 타인의식성 체면은 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H3-2 형식의식성 체면은 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H3-3 창피의식성 체면은 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

체면민감성이 직무몰입에 영향을 미치는가를 알아보기 위하여 독립변수로 체면민감성의 하위변수인 형식의식형 체면, 형식의식형 체면, 창피의식형 체면을 투입하였으며, 종속변수로는 직무몰입을 투입하여 다중회귀분석하였다. 각 변수들 간의 영향관계를 알아보기 전에 변수들 간의 다중공선성을 공차한 계값과 VIF(분산팽창계수)값으로 진단해 본 결과 기준이 되는 각 변수들 간의 공차한계와 VIF값이 각각 0.1이상 10 이하로 나타남에 따라 다중공선성의 문제는 해결된 것으로 본다(김계수, 2013). 전체 회귀식의 설명력을 나타내는 R^2 값은 0.197로 나타나 전체회귀식의 설명력은 19.7%로 나타났다. 회귀식의 모형 적합도를 나타내는 F통계량은 31.475로 나타났으며 유의확률은 0.000으로 나타나 회귀식의 모형은 적합한 것으로 나타났다.

타인의식성체면이 직무몰입에 미치는 영향을 검증한 결과 회귀식의 영향력을 나타내는 베타값이 $-0.082(t=-1.038, p=.301)$ 로 나타나 유의미한 영향이 없는 것으로 나타나 가설 3-1은 기각되었으며, 형식의식성체면이 직무몰입에 미치는 영향을 검증한 결과 회귀식의 영향력을 나타내는 베타값이 0.229로 나타나 22.9%의 유의미한 정(+)적 영향($t=2.831, p=0.005$)을 미치는 것으로 나타나 가설 3-2는 채택되었다. 창피의식형 체면이 직무몰입에 미치는 영향을 검증한 결과 회귀식의 영향력을 나타내는 베타값이 0.316으로 나타나 31.6%의 유의미한 정(+)적 영향($t=4.477, p=0.000$)을 미치는 것으로 나타나 가설 3-3은 채택되었다.

영향력 계수 베타값을 기준으로 창피의식형 체면(31.6%), 형식의식형체면(22.9%)의 순으로 체면민감성에 영향을 미치는 것으로 나타났고 타인의식형 체면은 직무몰입에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

〈표 13〉 체면민감성과 직무몰입의 회귀분석결과

분석 변수	비표준화 계수		β	t	p	공선성통계량	
	B	표준 오차				TOL	VIF
(상수)	2.704	.352		5.011	.000		
타인의식성 체면	-.100	.088	-.082	-1.038	.301	.611	1.487
형식의식성 체면	.275	.059	.229	2.831	.005***	.557	1.641
창피의식성 체면	.292	.064	.316	4.477	.000***	.597	2.315

$$F=31.475(p=.000), R=.203, R^2=.197, \text{Durbin-Watson } 1.549$$

H4. 체면민감성은 감정노동과 직무몰입 사이에서 조절효과를 가질 것이다.

가설 4에서는 체면민감성이 조절변수로서 조절효과를 가지는지 검증하고자 한다.

조절회귀분석이 다른 종류의 조절효과 검증방법들, 특히 널리 사용되는 하위집단 상관계수 비교법(SCC법)보다 선호되는 이유는 조절변수가 연속변수일 경우에는 위계적 회귀분석 방법이 부분집단 상관관계분석에 비해 통계적 강도가 보다 강하기 때문이다(Stone & Anderson, 2002). 본 연구의 경우 조절 변수의 설문문항이 리커트 5점 척도의 연속변수로 측정되었기 때문에 조절효과를 검증하기 위해서는 위계적 회귀분석의 방법이 더욱 적절하다고 판단된다.

독립변수(X)와 종속변수(Y)간의 관계에서 가정된 조절변수(Z)가 조절효과를 갖는가에 대한 검증은 다음과 같은 3단계로 이루어진 단순회귀분석을 통해 이루어진다(김계수, 2013)

1단계 : $Y = \alpha + \beta_1 X + \varepsilon$

2단계 : $Y = \alpha + \beta_1 X + \beta_2 Z + \varepsilon$

3단계 : $Y = \alpha + \beta_1 X + \beta_2 Z + \beta_3 XZ + \varepsilon$

참고 : Y = 직무몰입

X = 감정노동

Z = 조절변수(체면민감성)

XZ = 감정노동과 조절변수의 상호작용

α = 상수, $\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = 회귀계수, ε = 잔차항

이러한 식에 의해 각 단계별로 회귀분석을 실시하였을 때 R^2 의 값이 유의하게 변한다면 상호작용을 한다고 볼 수 있으며, 조절변수의 조절효과가 있다고 볼 수 있다.

H4-1 타인의식성 체면은 감정노동과 직무몰입사이에서 조절효과를 가질 것이다.

〈표 14〉와 같이 1단계에서 감정노동에 대한 설명력이 28.8%로 나타났고 2단계에서 30.3%로 증가하였다. 마지막으로 3단계에서 감정노동과 타인의식성체면의 곱인 상호작용항을 투입한 3단계에서는 회귀식의 설명력이 31.0%로 향상되었다. 분석에서 나타난 증가분은 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의($p=.000$)한 증가를 나타냈다. 따라서 조절변수인 타인의식성체면의 조절효과는 통계적으로 유의미하기 때문에 가설 2-1은 채택되었다. 즉 타인의식성체면은 직무몰입과 감정노동 사이에서 유의미한 조절효과를 하는 것으로 나타났다.

〈표14〉 타인의식성체면의 감정노동과 직무몰입사이의 조절효과분석

모형	변수	비표준화 계수		표준화 계수 Beta	t	p	공선성통계									
		B	표준오차				TOL	VIF								
1	(상수)	1.744	.052		6.328	.000										
	감정노동	.708	.052	.399	4.978	.000	1.000	1.000								
	F : 241.524(.000***)															
2	(상수)	1.578	.149		6.527	.000										
	감정노동	.364	.065	.371	4.679	.000	.744	1.578								
	타인의식성체면	.199	.066	.139	4.237	.000	.744	1.578								
F : 128.410(.000***)																
3	(상수)	-1.564	.711		-1.377	.549										
	감정노동	1.787	.144	.919	4.977	.000	.432	1.027								
	타인의식성체면	.309	.197	.345	3.787	.000	.821	1.147								
	감정노동×타인의식 성체면	-.129	.050	-.521	-2.596	.010	.824	1.097								
	F : 155.068(.000***)															
R^2 : ① .288 ② .303 ③ .310																
R^2 변화량 : ① .288 ② .015 ③ .007																

* : p<0.05 ** : p<0.01 *** : p<0.001

H4-2 형식의식성 체면은 감정노동과 직무몰입사이에서 조절효과를 가질 것이다.

〈표 15〉과 같이 1단계에서 감정노동에 대한 설명력이 38.8%로 나타났고 2단계에서 39.8%로 증가하였다. 마지막으로 3단계에서 감정노동과 형식의식성체면의 곱인 상호작용항을 투입한 3단계에서는 회귀식의 설명력이 40.0%로 향상되었다. 분석에서 나타난 증가분은 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의($p=.000$)한 증가를 나타냈다. 따라서 조절변수인 형식의식성체면의 조절효과는 통계적으로 유의미하기 때문에 가설 2-2는 채택되었다. 즉 형식의식성

체면은 감정노동과 직무몰입사이에서 유의미한 조절효과를 나타내는 것으로 나타났다.

〈표15〉 형식의식성체면의 감정노동과 직무몰입 사이의 조절효과분석

모형	변수	분석		표준화 계수 Beta	t	p	공선성통계									
		B	표준오차				TOL	VIF								
1	(상수)	2.012	.079		3.824	.000										
	감정노동	.466	.049	.399	5.127	.000	1.000	1.000								
	F : 149.281(.000***)															
2	(상수)	1.292	.195		5.498	.000										
	감정노동	.322	.079	.309	4.427	.000	.722	1.245								
	타인의식성체면	.307	.049	.300	3.999	.000	.722	1.245								
F : 70.514(.000***)																
3	(상수)	-1.792	.741		-1.559	.624										
	감정노동	1.697	.152	.331	4.007	.000	.666	1.524								
	타인의식성체면	.311	.067	.300	4.524	.000	.631	1.557								
	감정노동×타인의식 성체면	-1.137	.049	-.332	-4.909	.000	.666	1.498								
	F : 166.702(.000***)															
R^2 : ① .388 ② .398 ③ .400																
R^2 변화량 : ① .388 ② .010 ③ .002																

* : p<0.05 ** : p<0.01 *** : p<0.001

H4-3 창피의식성 체면은 감정노동과 직무몰입사이에서 조절효과를 가질 것이다.

〈표 16〉 와 같이 1단계에서 감정노동에 대한 설명력이 48.8%로 나타났고 2단계에서 50.6%로 증가하였다. 마지막으로 3단계에서 상호작용항을 투입한 3단계에서는 회귀식의 설명력이 51.0%로 향상되었다. 분석에서 나타난 증가분은 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의($p=.000$)한 증가를 나타냈다. 따라서 조절변수의 조절효과는 통계적으로 유의미하기 때문에 가설 2-3은 채택되었다. 즉 창피의식성체면은 감정노동과 직무몰입사이에서 유의미한 조절효과를

나타내는 것으로 나타났다.

〈표16〉 창피의식성체면의 감정노동과 직무몰입 사이의 조절효과분석

모형	변수	분석		표준화 계수 Beta	t	p	공선성통계									
		B	표준오차				TOL	VIF								
1	(상수)	2.012	.142		4.904	.000										
	감정노동	.552	.067	.301	4.427	.000	1.000	1.000								
	F : 117.454(.000***)															
2	(상수)	1.399	.172		4.642	.000										
	감정노동	.310	.065	.311	3.999	.000	.711	1.342								
	창피의식성체면	.307	.049	.199	3.999	.000	.711	1.342								
F : 61.591(.000***)																
3	(상수)	-1.543	.611		-1.789	.324										
	감정노동	.338	.054	.397	4.111	.000	.504	1.514								
	창피의식성체면	.211	.055	.214	5.524	.000	.502	1.047								
	감정노동×창피의식 성체면	-1.479	.051	-1.047	-5.571	.000	.621	1.148								
	F : 102.459(.000***)															
R^2 : ① .266 ② .306 ③ .310																
R^2 변화량 : ① .266 ② .040 ③ .004																

* : p<0.05 ** : p<0.01 *** : p<0.001

제 5 절 가설검증의 요약

본 연구는 호텔종사원의 감정노동과 직무몰입간의 영향관계를 규명하였고, 직무몰입과 체면민감성이 상호작용하여 직무몰입에 미치는 영향관계를 규명하였다. 또한 선행연구를 토대로 기존의 선행연구와는 다르게 체면민감성에 접목하여 본 연구에 맞게 감정노동 변수의 틀을 마련하였다. 선행연구를 참조하여 설정한 연구모형을 기초로 가설 간의 영향관계를 실증분석 결과의 요약은 〈표17〉과 같다.

〈표17〉 가설검증의 요약

연구가설	내 용	채택여부
H1	감정노동은 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-1	감정노동의 표면적 행위는 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-2	감정노동의 내면적 행위는 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택
H2	감정노동은 체면민감성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-1	감정노동의 표면적 행위는 체면민감성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-2	감정노동의 내면적 행위는 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택
H3	체면민감성은 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택
H3-1	타인의식성 체면은 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택
H3-2	형식의식성 체면은 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택
H3-2	창피의식성 체면은 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택
H4	체면민감성은 감정노동과 직무몰입 사이에서 조절효과를 가질 것이다.	채택
H4-1	타인의식성 체면은 감정노동과 직무몰입사이에서 조절효과를 가질 것이다.	채택
H4-2	형식의식성 체면은 감정노동과 직무몰입사이에서 조절효과를 가질 것이다.	채택
H4-3	창피의식성 체면은 감정노동과 직무몰입사이에서 조절효과를 가질 것이다.	채택

제 5 장 결 론

제 1 절 연구의 요약 및 결론

산업화, 도시화, 정보화에 의해 빠르게 변화하는 사회에서 그 서비스 산업은 치열한 경쟁 속에서 점점 더 발전하고 있으며, 이러한 환경 속에서 서비스 품질 향상 차별화가 중요시 되고 있다(김상준, 2014). 특히 호텔 종사자는 서비스를 제공하기 때문에 고객으로부터 우호인 감정을 유도하는 것은 매우 중요하다. 이러한 중요성을 기업이 인식하고 종업원의 감정적인 표현에 관한 지침을 설정하고 교육과 병행하여 감정표현에 대한 중요성을 일깨우고 있는 실정이다. 특히, 호텔서비스 종사자의 경우 고객의 다양한 요구를 처리해야 하며 고객과의 접촉 빈도도 높은 직무 특성상 고객 앞에서 감정과는 상관없이 우호적인 느낌을 주도록 노력해야 하는 경우가 빈번하게 발생하게 된다(김상준, 2014). 즉, 고객을 직접 상대하는 호텔서비스 종사자들의 경우 육체조동과 함께 감정노동이 요구되어지고 있기 때문에 이로 인해 감정부조화를 느낄 수 밖에 없다.

본 연구에서는 감정노동을 내면적 표면적 행위와 내면적 행위로 나누어 조직몰입에 어떤 영향을 주는지 검증하고 체면민감성이 감정노동과 직무몰입의 관계에서 조절효과가 있는지를 검증하기 위해 호텔서비스 종사자를 모집단으로 연구를 실시하였다.

본 연구를 하여 감정노동, 직무몰입, 체면민감성의 인과관계를 탐색하기 하여 선행연구들을 참고하여 연구모형과 가설을 도출하였다. 연구에 사용된 설문은 2017년 10월 5일부터 30일까지 수도권 지역에 호텔서비스업에 근무하는 종사를 대상으로 조사 하였으며, 설문지는 300부를 배포하여 이 중 미회수 및 불성실한 응답을 제외한 276부가 최종분석에 사용되었다.

본 연구의 실증연구의 연구결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 호텔서비스 종사자의 감정노동은 직무몰입에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동의 하위 영역인 표면적행위와 내면적 행위는 직무

몰입에 영향 관계가 있는 것으로 나타났다. 심리적 안정감을 가지고 긍정적인 사고가 생기며, 실제 나타나는 행동과 마음속의 감정의 차이가 크지 않아 자아통제가 어렵지 않은 종사자는 직무몰입도를 보이고 있다. 따라서 호텔서비스 종사자의 심리적 안정 관리와 개발이 무엇보다도 중요하다 할 수 있고 이를 통해서 개인차원에서는 긍정적 사고를 향상시키기 한 자기개발이 필요하고, 조직차원에서는 종사자의 심리적 안정감 향상을 위한 프로그램의 개발과 연구가 필요하다.

둘째, 호텔서비스 종사자의 감정노동은 체면민감성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동의 하위요인인 표면적행위와 내면적 행위가 체면민감성에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 감정통제가 잘되고 마음속의 생각과 표면적인 행동이 일치하는 종사자의 경우 체면민감성도 상대적으로 높게 나타남을 알 수 있었다.

셋째, 호텔서비스 종사자의 체면민감성은 직무몰입에 유의미한 영향을 미치는가를 검증한 결과에서는 체면민감성의 하위요인인 형식의식성 체면과 창피의식성 체면이 직무몰입에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그러나 타인의식성 체면은 직무몰입에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉 체면민감성중 형식의식성 체면과 창피의식성 체면이 높은 종사자는 직무몰입도가 높게 나타나서 업무성과에 긍정적인 결과를 나타낸다.

네 번째, 체면민감성은 감정노동과 직무몰입사이에서 유의미한 조절효과를 가지는 것으로 나타났다. 체면민감성의 하위요인 세 가지 모두 감정노동과 직무몰입의 관계에서 유의미한 조절효과를 가지는 것으로 나타났다.

이상의 연구결과를 통해 고객에게 서비스를 제공하는 호텔서비스 종사자의 감정노동의 강도는 호텔서비스 종사자뿐만 아니라 고객에게도 매우 중요한 영향을 미칠 것이라 본다. 따라서 호텔서비스 종사자의 감정노동의 관리와 해소 방안, 직무만족과 직무몰입을 증진시키기 위한 정서적, 감성적 요인에 더 많은 관심을 가져야한다. 즉 감정노동에 대한 과학적인 접근법에 의한 프로그램의 연구와 호텔서비스 종사자의 직무몰입에 대한 문제의식을 가지고 조직 차원에서의 지원이 필요하다 생각한다.

제 2 절 연구의 시사점

본 연구는 호텔종사원의 감정노동이 직무몰입에 어떠한 영향관계가 성립하는지를 검증하였으며 체면민감성이 감정노동과 직무몰입의 관계에서 조절효과를 갖는가를 검증하였다.

본 연구의 시사점을 정리하면 다음과 같다.

호텔서비스 기업의 특성상 고객과 마주하며 감정을 절제하고 근무하도록 요구되어 지고 있으며, 업무강도에 비해 보상이 낮게 책정되어 있고 또한 현장에서의 인력부족현상을 실감하며, 감정노동으로 인한 스트레스를 지속적으로 경험 할 수밖에 없다.

그렇기 때문에 호텔서비스 종사자들은 스스로 기준의 틀에서 벗어나 창의적인 생각과 동기부여와 자기개발을 통해 직무에 대한 자신감과 만족도 향상을 하여 개인이 한 조직에 대해 몰두하여 본인이 속한 조직에 대해서 얼마나 일체감과 성취감을 가지고 몰입하느냐가 중요하다고 하겠다.

또한 조직 관리차원에 있어서는 각 개인에게 맞는 인사관리에 의한 연구의 필요성이 요구되고 있으므로, 경영자는 다양한 상황에 대처하고 종사자들을 관리하는 것에 중심을 두어야 하며, 업무의 효율성을 최대화시키기 위해서라도 감정노동에 대한 객관적이고 정확한 인식이 필요한 시점이라 생각한다.

제 3 절 연구의 한계

본 연구에서 나타난 연구의 한계는 다음과 같으며 추후 연구에서 극복하여야 할 것이다.

첫째, 자료수집방법의 한계이다. 본 연구에서는 자료수집방법으로 설문지를 통한 응답자의 자기보고방식(self-reporting)을 이용하였다. 이러한 방식은 설문지의 내용 및 응답자의 인식에 따라 결과가 좌우되는 경향을 피할 수 없다는 한계를 가지고 있다. 따라서 좀 더 다양한 조사방법, 즉 사례연구, 인터뷰, 관찰 등 복수조사방법을 병행하여야 할 것이다.

둘째, 연구대상의 한계이다. 본 연구는 연구 집단으로 수도권지역에 종사하

는 종사자를 대상으로 선정하였기에 전체적인 서비스산업 또는 호텔산업으로 일반화하기에는 무리가 따른다. 따라서 추후 연구에서는 표본 집단을 확대하여 조사할 필요성이 있다.

그러나 이러한 한계점에도 불구하고 본 연구는 국내 호텔종사원의 감정노동에 대한 문제점을 고찰하고 직무몰입을 극대화시킬 수 있는 방안을 제시하였으며, 호텔서비스업 종사자의 감정노동, 직무몰입, 체면민감성에 관한 영향력을 파악하여 직무에 대한 몰입도를 극대화하는 방안을 마련하였다는 것에 큰 의의를 둔다 .



설 문 지

호텔종사원의 감정노동이 직무몰입에 미치는 영향 - 체면민감성의 조절효과 중심으로 -

안녕하세요?

귀하의 소중한 시간에 설문에 답 해주심에 진심으로 감사드립니다.

저는 한성대학교 대학원에서 호텔관광외식경영학과 석사과정에 재학 중입니다.

본 설문은 호텔종사원의 감정노동, 체면민감성, 직무몰입에 관한 연구를 위한 자료입니다.

귀하의 응답내용은 특정 개인이나 단체에 절대로 노출되지 않을 것을 약속드립니다.

귀하의 솔직하고 성의 있는 답변은 저의 석사학위 논문에 소중한 자료로 연구결과의 기초가 될 것입니다.

귀하의 도움에 진심으로 감사드립니다.

2017년 9월

한성대학교 대학원 호텔관광외식경영학과 석사과정

지도교수 : 박 종 혁 교수님

연구자 : 이 지 원

연락처 : 010-5749-7749

E-mail : yijiwon7@korea.com

※ 각 질문에는 정답이 없습니다. 질문을 읽으시고 생각나는 사실 그대로 기록해 주시기 바랍니다.

※ 사회적으로 바람직하다고 생각하시는 내용으로 답하시지 마시고 귀하의 실제 느낌을 그대로 답해주십시오.

※ 서로 비슷한 질문이라도 빠뜨리지 마시고 답해 주시길 바랍니다.

I. 아래의 항목은 감정노동에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 표시하여 주시기 바랍니다.

	1	2	3	4	5
전혀 그렇 지않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이다	그렇 다	매우 그렇 다	
호텔종사원의 감정노동에 대한 문항					
1. 나는 고객에게 할애하는 시간이 고작 몇 분에 불과하다.					
2. 나는 고객과 만나는 시간이 보통 짧은 편이다.					
3. 일반적으로 나는 고객에게 내 자신의 감정을 강하게 표현한다.					
4. 나는 고객에게 표현하는 감정이 격한 편이다.					
5. 내 직업의 특성상 고객을 상대하는 일이 많다					
6. 나는 근무시간동안 고객을 만나는데 많은 시간을 할애한다.					
7. 나는 고객에게 적절하게 응대하기 위해 연기를듯이 행동한다.					
8. 나는 고객을 대할 때 나의 실제 감정이 표현하감정과 상당히 차이가 있다.					
9. 나는 내가 실제 느끼는 감정을 속이고 고객을 대한다.					
10. 나는 고객에게 보여주어야 하는 긍정적 감정을 실제로 느끼기 위해 죄선을 다한다.					
11. 나는 고객을 도울 때 친절하고 감사한 마음이 마음에서 우러나오게 하려고 노력한다.					
12. 나는 고객에게 표현해야 하는 감정을 속마음과 일치시키기 위해 실제 감정을 바꾸려고 노력하는 경우가 많이 있다.					

Ⅱ. 다음은 체면민감성에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 표시하여 주시기 바랍니다.

1 2 3 4 5

호텔종사원의 체면민감성에 대한 문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 다른 사람들 앞에서 행동할 때 격식을 차리는 편이다.					
2. 나는 다른 사람들 앞에서 예절을 중시한다.					
3. 나는 사석에서도 교양 있게 행동하려고 노력하는 편이다.					
4. 나는 다른 사람들과 대화할 때 말실수를 할까봐 조심하는 편이다.					
5. 나는 다른 사람이 나의 의견을 받아들이지 않으면 실망하는 편이다.					
6. 나는 다른 사람들이 나의 의견을 받아들이지 않을 때 부끄러움을 많이 느낀다.					
7. 나는 다른 사람들의 시선을 의식하는 편이다.					
8. 나는 다른 사람에게 부탁할 때 거절당할까봐 걱정하는 편이다.					
9. 나는 나의 위신 때문에 부탁을 망설이는 경우가 있다.					
10. 나는 하고 싶지 않은 일도 나의 위신 때문에 하는 편이다.					
11. 나는 나의 모습이 다른 사람에게 어떻게 비춰질까 신경 쓰는 편이다.					
12. 나는 다른 사람이 나에 대해 어떻게 생각하는지 민감한 편이다.					
13. 나는 남의 눈치를 보는 편이다.					
14. 나는 다른 사람의 평가를 의식한다.					

III. 다음은 귀하의 호텔종사원으로써 직무몰입의 정도를 알아보기 위한 내용입니다. 해당사항에 표시하여 주십시오.

1 2 3 4 5

호텔종사자의 직무몰입에 대한 문항	전 혼 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1. 나의 생활에서 가장 중요한 일들은 현재 나의 직무와 관련되어 있다.					
2. 내가 하고 있는 일은 현재 나의 존재를 구성하는 작은 부분에 지나지 않는다.					
3. 나는 나의 직무에 개인적으로 상당히 몰입되어 있다.					
4. 나는 나의 일과 더불어 생활하고 먹고 숨 쉬고 있다.					
5. 나의 관심사의 대부분은 나의 직무에 귀착되어 있다.					
6. 나는 나의 직무와 떨어지기 힘들 정도의 매우 강한 유대감을 가지고 있다.					
7. 나는 나의 직무로부터 자주 이탈되는 느낌을 받는다.					
8. 나의 개인적 인생 목표의 대부분은 직무 중심적으로 되어 있다.					
9. 나는 현재 내가 하고 있는 직무가 나의 존재의 핵심이라고 생각한다.					
10. 나는 대부분의 시간을 나의 직무에 몰입하기를 좋아 한다.					

IV. 다음은 인구통계학적 특성에 관한 내용입니다. 해당사항에 체크하여 주십시오.

1. 귀하의 성별은? ① 여성 ② 남성
2. 귀하의 연령은?
① 20대 미만 ② 20~29세 ③ 30~39세 ④ 40~49세 ⑤ 50세 이상
3. 귀하의 최종학력은
① 고등학교 졸업 ② 전문대학 재학/졸업 ③ 대학교 재학/졸업 ④ 대학원 재학/졸업
4. 귀하의 근무 년 수는?
① 1년 미만 ② 1~3년 미만 ③ 3~7년 미만 ④ 7~10년 미만 ⑤ 10년 이상
5. 귀하의 직급은?
① 계약직사원 ② 정규직사원 ③ 주임 ④ 대리 ⑤ 과장 이상

※ 지금까지 성의 있게 응답해주셔서 진심으로 감사드립니다. ※

참 고 문 헌

- 구정대, 최영준. (2014). 외식업체의 내부마케팅이 종사자의 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향. 『호텔리조트연구』, 13(3): 215-233.
- 곽재덕, 김진모. (2010). 기업 교육훈련 참여자의 학습동기와 자기효능감, 유인가, 직무몰입 및 상사지원의 관계. 『직업교육연구』, 29(2): 91-112.
- 권명란, 이재만. (2008). 여행업 종업원 교육훈련이 내부환경요인과 직무만족에 미치는 영향. 『한국콘텐츠학회논문지』, 8(4), 255-263.
- 권정희. (2012). 호텔식음료종사원의 직무특성이 자기효능감 및 심리적 소진에 미치는 영향. 『관광경영연구』, 52: 17-41.
- 김경환, 조용범. (2012). 호텔 조리종사원의 주방환경이 자기효능감과 조직몰입, 직무성과에 미치는 영향. 『외식경영연구』, 15(3): 265-287.
- 김경오. (2006) 자아존중과 체면민감성과 자기제시 전략 간의 관계 중앙대학교 석사학위논문.
- 김규년. (2007) 호텔종사원의 감정노동과 직무만족: 조직적 지원의 조절 효과를 중심으로. p.23-40 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 김기영, 고미애. (2013). 논문: 호텔 종사원의 교육훈련이 조직몰입과 직무성과에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 27(4), 347-359.
- 김민주. (2008) 감정노동 결과에 대한 한국과 민국의 차이 비교연구 호텔종사원의 감정노동과 직무스트레스와의 관계 중심으로 호텔경영연구학회 p.31-37.
- 김민주. (2011). 외식산업 종사자의 체면민감성이 직업태도에 미치는 영향. 외식경영학회, 14(3), 175-199.
- 김세희. (2011). 사회적 바람직성이 소비자 설문 응답 및 결과 분석에

- 미치는 영향: 체면민감성이 의복 소비 행동에 미치는 영향 분석 사례를 이용하여. *한국의류학회지*, 35(11), 1322–1332.
- 김소이. (2015) 직무스트레스와 직무몰입의 관계에 대한 조직구성원이 지각한 인적개발자원의 매개역할 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 김영미. (2011) 호텔종사자가 감정노동이 직무만족에 미치는 영향 세종 대 대학원 박사학위논문.
- 김영순. (2000). 초등학교특수학급교사의 교직, 직무만족과 직무성과에 관한 연구, 대구대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김영국. (2006). 외식산업파트타임 근무와 풀타임 근무의 차이: 직무몰입과 조직몰입 그리고 이직의 조절효과. 「관광학연구」, 30(1): 233–250.
- 김영중, 이미경, 윤혜현. (2014). 외식기업 여성 종사원이 인식하는 사회적 지원과 소진의 인과관계 연구: 결혼유무의 조절효과를 중심으로. 『외식경영연구』, 17(3): 77–99.
- 김영화, 최현정. (2009). 외식업체 직원의 교육훈련이 서비스 회복, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향 -대구와 대전지역을 중심으로-. 『관광학연구』, 33(5): 317–342.
- 김예경.(2000) 사회복지사의 전문성 인식과 직무만족도의 관계 연구 이화여자대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 김정식,이동우,유호상,윤태식. (2011). 리더의 코칭이 조직구성원들의 직무만족과 직무몰입에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과를 중심으로. 「한국콘텐츠학회논문지」, 11(7): 374–386.
- 김종복.(2015) 호텔종사원의 감정노동, 조직몰입 및 조직시민행동 간 영향관계 연구 ; 조직자원인식의 조절효과를 중심으로 우송대학교 대학원 석사학위논문p.8-21.
- 김형석,이승환.(2011). 골프클럽 구입경로에 따른 만족도 및 체면민감성의 관계. *한국체육과학회지* , 20(5), 409–421.

- 김효창.(2006). 체면민감성, 자아존중감, 사회적 불안이 불확실성 회피에 미치는 영향 한국심리학회지; 사회 및 성격 p.17-30.
- 문영주.(2011). 다중몰입 척도의 신뢰도와 타당도 연구: 조직몰입, 경력몰입, 직무몰입을 중심으로. 「인적자원관리연구」, 9: 1-23.
- 배병룡.(2001). 직무 관련 행태와 공무원의 조직몰입 한국지방자치회보 13(3): 121-135.
- 배병룡.(2012). 직무몰입에 대한 직무 상황 및 개인적 특성의 영향 한국자치행정학보 p.21-46.
- 박상용,김민아.(2007). 체면민감성이 웨딩미용 소비성향에 미치는 영향 한국의류산업학회지9(6) P.589-594.
- 박수애,조명현,김혜선,한유선,안현선. (2008). 구성원의 지각된 팀동기와 조직효과성 간의 관계: 직무몰입과 직무만족을 중심으로. 「한국심리학회지: 산업 및 조직」, 21(1): 179-199.
- 박은희.(2013) 체면민감성이 허영심과 소비성향에 미치는 영향 대한가정학회지.
- 박이경, 유영진. (2014). 서비스 교육훈련이 외식업체 종사자의 직무만족과 서비스지향성에 미치는 영향. 『외식경영연구』, 17(4): 103-123.
- 박정준. (2008). 외식업체 종업원의 교육훈련프로그램을 통한 직무만족이 업무수행력에 미치는 영향에 관한 연구. 『Tourism Research』, 27 83-111.
- 박종철, 윤용보. (2014). 호텔종사원의 직무환경에 따른 자기효능감이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 28(6): 133-148.
- 박현지.(2010). 호텔기업의 조직문화, 조직몰입, 이직의도간의 관계연구 관광.레져연구, 22(6), 289-304.
- 박호현.(2014). 호텔종사원의 감정노동이 직무스트레스와 서비스 제공 수준 및 직무만족에 미치는 영향 우송대학교 경영대학원 석사학위논

문.

손진섭.(2009). 호텔 주방종사자의 직무 특성이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향 경기대학교 관광대학원 석사학위논문 p.21-28.

신원성.(2015) 호텔종사원의 체면민감성과 자아탄력성이 직무만족과 개인보상에 미치는 영향에 관한 연구. 남부대학교 대학원 박사학위 논문

신재영, 박기용. (2000). “외식기업개론” p.56-72. 대왕사.

신혜숙. (2011). 외식기업 관리자의 리더십 유형이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 20(1), 187-202.

심윤정.(2015), 호텔종사원의 감정노동이 직무스트레스, 직무만족, 이직 의도에 미치는 영향 경성대학교 대학원 석사학위논문.

안근석.(2000). 체면과 문화적 자기지향이 자기노출에 미치는 영향. 사회과학연구 ,11(12), 113-136.

안대희,권정희.(2010). 호텔식음료 종사원의 상사-부하 교환관계가 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향. 외식경영학회 , 13(5), 403-422.

안대희, & 박종철. (2008). 호텔종사원의 교육훈련과 경력개발이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 『호텔리조트연구』, 7(2), 187-200.

여호근,정호권.(2009). 전시컨벤션업 종사원의 자아존중감이 직무만족과 조직성과에 미치는 영향. 관광레저연구 , 21(4), 7-22.

연형신, 이희철, 이창기. (2013). 카지노종사원의 교육훈련 유효성이 직무 만족 및 미치는 영향에 관한 연구: 강원랜드 카지노를 중심으로. 『호텔관광연구』 , 49: 418-437.

오서경,윤혜현.(2014) 풀 서비스 레스토랑 종사자의 체면민감성이 직무 열의 직무소진 및 이직의도에 미치는 영향. 호텔경영학연구 p.61-81.

오요섭, 최은수. (2006). 평생학습도시 주민의 평생교육 만족도에 관한 연

- 구. 『평생교육 · HRD 연구』, 2(2): 83-110.
- 유명근, 박운용, 임병훈. (2010). 교육과 개인역량이 영업사원의 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 「한국기업경영학회」, 17(1): 103-123.
- 윤방섭. (2004). 창업의지의 결정요인 : 개인특성 및 환경요인. 『산학경영 연구』, 17(2): 89-110.
- 윤영일, & 조문식. (2012). 조직의 보상이 호텔 프론트 데스크 종사원의 개인 창의성과 조직몰입에 미치는 영향. 『관광경영연구』, 16(2), 119-134.
- 이경근, 조용현. (2009). 자아존중감과 인상관리행동 간의 관계에서 체면민감도의 매개효과. 『조직과 인사관리연구』, 33(2), 77-109.
- 이규만, 정윤길. (2001). 지방공무원의 조직시민행동에 있어서 사회적 교환관계와 집단옹집력의 역할. 『한국행정논집』 : 13. 17-19
- 이상훈. (2015). 호텔종사원의 감정노동이 역할스트레스와 소진에 미치는 영향: 사회적 지원, 긍정심리자본의 조절효과 중심으로. 경기대학 교대학원 박사학위논문.
- 이상희, 김혁수. (2014). 외식업체 종사원의 이직경험에 따른 직무만족과 이직의도 영향관계. 『호텔경영학연구』, 23(3): 245-258.
- 이상희, 이형룡. (2012). 호텔종사자의 체면민감성이 직무만족에 미치는 영향 – 자아존중감 매개효과- 외식경영학회.
- 이애주, 김순하. (2006). 호텔한식당 직원의 교육훈련에 대한 지각이 직무만족과 조직몰입, 고객지향성에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 15(5): 119-135.
- 이정찬, 서현석. (2010). 국민건강보험공단 근무자들의 직무만족 및 직장 애착에 관한 연구 p.21-26.
- 이충원, 김효창. (2006). 체면민감성, 자아존중감, 사회적 불안이 불확실성 회피에 미치는 영향. 『한국심리학회지: 사회 및 성격』, 20(3),

17-30.

- 이충형, 류기상. (2014). 외식기업에서 발생 가능한 감정노동 수준에 따른 감정소진과 직무만족, 조직몰입 및 이직의도의 관계.
- 이홍주.(2016). 호텔종사원 근로생활의 질과 조직문화가 리더쉽 및 직무만족도에 미치는 영향 극동대학교 대학원 석사학위 논문 p.16-23.
- 임상혁.(2003). “소통기피의 문화전통에 대한 재고와 한국사회” 법과 사회. p.18-21.
- 임성택. (2001). 교사의 직무몰입도 결정요인의 구조분석. 『교육심리연구』, 15(4): 34.
- 임용준.(2015). 호텔종사원의 감정노동이 직무스트레스와 직무성과에 미치는 영향 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문 P.9-13, P.29-32.
- 정형옥, 남승연.(2015). “경기도 감정노동자 규모측정 및 현황분석”.
- 조경호. (1997). 공직몰입을 위한 공무원 인력관리방안. 한국행정학보 31(1)
- 조원석.(2015). “호텔종사원의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향” 동명대학교 대학원석사학위 논문.
- 조원섭,오정학.(2017). 호텔종사원의 체면민감성이 이직의도에 미치는 영향. Tourism research p.151-165.
- 조일환.(2015). “호텔종사원의 Job crafting이 직무몰입과 직무만족, 이직의도에 미치는 영향”단국대학교 대학원 석사학위 논문 .
- 지명진.(2014).“호텔 조리종사원의 감정노동이 소진, 직무만족 및 이직 의도에 미치는 영향” 동의대학교 경영대학원 석사학위 논문.
- 차영란.(2002). 부유층의 소비행동특성과 상품선택에서의 심리사회학적 준거 차원분석. 중대학교 대학원 석사학위논문.
- 최상진, 최인재.(1999). “체면이 스트레스에 미치는 영향” 한국심리학회

지 건강 p.41-56.

최상진.(2001). 체면지향행동의 이원구조모델 검증 한국심리학회지: 사회 및 성격. 65-83.

최상진,김기범.(2000). “체면의 심리적 구조” 한국심리학회; 사회 및 성격. P.185-202.

최인섭,문광수,오세진. (2011). 피드백 구체성, 상상에 대한 신뢰가 직무만족과 직무. 몰입에 미치는 효과: 피드백 수용성의 매개 효과를 중심으로. 「한국심리학회」.

최창호.(1993). “체면과 자아존중감 통제성향의 관계” 중앙대학교 대학원 석사학위논문 연차학술발표대회논문집」.

한혜숙, 김민성, 김순호. (2015). 외식기업 종사원의 내재적 직무동기가 조직몰입과 혁신행동에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 24(2): 175-198.

허용재.(2013) “호텔종사자의 대인관계 스트레스가 직무소진 및 직무태도 고객지향에 미치는 영향 연구” 경기대학교 대학원 석사학위 논문.

홍경완, 장현주. (2006). 여행사종사원의 보상요인에 따른 직무만족이 서비스제공수준에 미치는 영향. 『국제관광학술발표논문집』 : 285-302.

2. 국외문헌

Adelmann, P. K. & Zajonc, R. B.(1989). Facial Efference and The Experience of Emotion. Annual Review of Psychology, 40: 249-280.

- Antonucci, T., 1985. Personal characteristics, social support, and social behavior. In Handbook of aging and the social sciences, edited by E. Shanas and R.H. Bingstock, pp.94–128. New York: Van Nostrand.
- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993). "Emotional labor in service roles: The influence of identity." *Academy of management review*, 18(1):88–115
- Beatty, R. W. & Schneier, C. E.(1981). *Personnel Administration: An Experiential Skill-Building Approach*. Reading MA: Addison-Wesley.
- Becker, T. E.(1992). Foci and Bases of Commitment: Are They Distinctions Worth Making? *Academy of Management*, 35(1): 232–244.
- Bienstock, C. C., De Moranville, C. W. & Smith, R. K.(2003). Organizational citizenship behavior and service quality. *Journal of Services Marketing*, 17(4): 357–378.
- Brown, B. R. & Levinson, S. P.(1987). *Some Universals in Language Use*. New York: Cambridge University Press.
- Brotheridge, C. M. & Grandey, A. A.(2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing T
- Brotheridge, C. M. & Lee, R. T.(2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotion labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1): 57–67.
- Bluedorn, A. C.(1982). A Unified Model of Turnover from

- Organization, Human Relations, 35(2):135–153.
- Bluedorn, A. C.(1982). *The theories of turnover: Causes, effects, and meaning*. Reserch in the Sociology of Organization,, JAI Press, 75–182
- Boles, James S., Wood, John Andy, and Johnson, Julie. (2003). Interrelationships of Role Conflict, Role Ambiguity, and Work–Family Conflict with Different Facets of Job Satisfaction and the Moderating Effects of Gender. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 23(2): 99–113.
- Branden, N.(1991). *The Power of Self-Esteem*. Florida: Deerfield Beach.
- Brockner, Joel, Grover, Steven L., and Blonder, Mauritz. (1988). Predictors of Survivors' Job Involvement Following Layoffs: A Field Study. *Journal of Applied Psychology*, 73(3): 436–442.
- Brown, B. R.(1977). Face-Saving and Restoration in Negotiation. Beverly Hills: Social-Psychology Perspectives.
- Brown, B. R., & Levinson, S. P.(1987). Some Universals in Language Use. New York: Cambridge University Press.
- Brown, Steven P. (1996). A Meta-Analysis and Review of Organizational

- Research on Job Involvement. *Psychological Bulletin*, 120(2): 235–255.
- Brown, Steven P. and Leigh, Thomas W. (1996). A New Look at Psychological Climate and Its Relationship to Job Involvement, Effort, and Performance. *Journal of Applied Psychology*, 81(4): 358–368.
- Campbell, W. K., Rudich, E. A., & Sedikides, C.(2002). Narcissism, self-esteem and the positivity of self-views: Two portraits of self-love. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28(3), 358–368.
- Carmeli, A. & Weisberg, J.(2006). Exploring turnover intentions among three professional groups of employees. *Human Resource Development*, 9(2): 191–206.
- Choi, S. C., & Kim, K. B.(2000). The internal structure of the Korean social face (Chemyon). *Korean Journal of Social and Personality Psychology*, 14(1): 185–202.
- Cheloha, R. S. and Farr, J. L. (1980). Absenteeism, Job Involvement, and Job Satisfaction in an Organizational Setting. *Journal of Applied Psychology*, 65: 467–473.
- Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 180–190.
- Chiang, C. F., & Jang, S. S. (2008). An expectancy theory model for hotel employee motivation. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 313–322.
- Choi, Y., & Dickson, D. R. (2009). A case study into the benefits of

management training programs: Impacts on hotel employee turnover and satisfaction level. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 9(1), 103–116.

Chu, K. H. & Murrmann, S. K.(2006). Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale. *Tourism Management*, 27(6): 1181–1191.

Cole, B.(2014). The relationship between job demands, job resources, engagement, burnout and intention to quit. SUNScholar Research Repository, <http://hdl.handle.net/10019.1/86368>.

Cooper, C. L. & Marshall, J (1976) Occupational source of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health.

Deery, S., Iverson, R. D., & Walsh, J. (2002). Work relationships in telephone call centres: Understanding emotional exhaustion and employee withdrawal. *Journal of Management studies*, 39, 471–496.

Drucker, P. F. (1985). Innovation and entrepreneurship: Practice and principles. N.Y: Harper and Row: 30–36.

Ervin Goffman(1967). Informal learning and the transfer of learning :How managers develop proficiency. Doctoral dissertation, University Of Connecticut: 177.

Feldman, P. H, Sapienza, A. N.(1988). *Understanding Job Satisfaction and Turnover in the Home Aide Work Force*. Paper Presented at the Annual Meeting of the American Public Health Association(116th, Boston, MA, November 13–17).

Feldman, P. H.(1988). *The Impact and Feasibility of Reduce Turnover in the Home Care Industry.*

Massachusetts: [s.n.]

Freund, A.(2005). Commitment and job satisfaction as predictor of turnover intention among welfare

workers. *Administration in Social Work*, 29, 5–21.

Grandey, A. A.(2000). Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1): 95–110.

Grandey, A. A. (2002. “Emotional labor and Burnout: Comparing two perspectives of People work.” *Journal of vocational behavior*, 60:17–39 Berkeley.

Hackman, J. R. and Lawler, E. E., III. (1971). Employee Reaction to Job

Characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 55: 259–286.

Hall, D. T. and Mansfield, R. (1975). Relationships of Age and Seniority with

Career Variables of Engineers and Scientists. *Journal of Applied Psychology*, 60: 201–210.

Hall, R. H(1968). Professionalization and bureaucratization. *American Sociological review*. vol.33, no.1.

Hart, C. W., Heskett, J. L., & Sasser Jr, W. E. (1989). The profitable art of service recovery. *Harvard business review*, 68(4), 148–156.

Ho, D. Y. F.(1976). On the concept of face. *American Journal of Sociology*, 81: 867–884.

Hochschild, A. R.(1979) Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 551–575

Hochschild, A(1983) The managed Heart: Commercialization of of

- Human feeling, Berkeley, CA
- Irvine D. M., and Evans M. G.(1995). Job satisfaction and turnover among nurse: integrating research finding sacross studies, *Nursing Research*, 44(4), 246–253.
- Karasek, R. A.(1997) University of Massachusetts. Lowell: Job content Questionnaire center. *Job content questinnaire and user's guide*(Revision 1.7)
- Karatepe, O. M. (2013). High–performance work practices and hotel employee performance: The mediation of work engagement. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 132–140.
- Karatepe, O. M., Arasli, H., & Khan, A. (2007). The impact of self–efficacy on job outcomes of hotel employees: Evidence from Northern Cyprus. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 8(4), 23–46.
- Kanungo (1982). Conflict, exhaustion, and motivation: A study of frontline employees in Northern Cyprus hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 26(3), 645–665.
- Kim, S. (2005). Individual–level factors and organizational performance in government organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(2), 245–261.
- Kim, H. J.(2008). Hotel Service Providers' Emotional Labor: The Antecedents and Effects on Burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2): 151 – 161.
- McCormick, E. J. & Tiffin, J.(1974). *Industrial Psychology* (6th ed.). London: George Allen & Foresman.

- Milkovich, G. T., Newman, J. M., & Gerhart, B. (2011). Compensation (10th ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkage in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62, 237-240.
- Mobley, W. H., (1982). Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control, *Industrial and Labor Relations Review* 36:3 (1983:Apr.) 506
- Mor Barak, M. E, Nissly, J. A, and Levin, A.(2001). Antecedents to retention and turnover among child
- Mobley, W. H.(1982). Employee Turnover: Causes, Consequences and Control, Reading. MA: Addison-Wesley Publishing Co.
- Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steers, R. M.(1982). Organizational linkage: The psychology of commitment, Absenteeism and turnover. Academic Process, San Diego CA. 59-65.
- Morris, J.A. & Feldman, D. C. (1996). "The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor.", The Academy of Management review, 21(4): 986-1010. welfare, social work, and other human service employees: What can Nadler, L., & Nadler, Z. (1989). Development Human Resources. San Francisco, CA, Jossey-Bass.
- Morris, L.(2005). The process of decision making by stressed social workers: To stay or leave the workplace. *International Review of Psychiatry*, 17, 345-354.
- Oliver, R. L. (1993). A conceptual model of service quality and service

- satisfaction: Compatible goals, different concepts. *Advances in Services Marketing and Management*, 2(4), 65–85.
- Robinowitz (1982). *Training for Impact*. Jossey-Bass Inc
- Slattery, J. P., & Selvarajan, T. R. (2005). Antecedents to temporary employee's turnover intention. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 12(1), 53–66.



ABSTRACT

The Effects of Emotional Labor of Hotel Employees on Their Job Commitment

– Focusing on Moderating Effect of Face sensitivity

Lee,Ji-won

Major in Food Service Management

Dept. Hotel, Tourism and Restaurant
Management

Graduate School of Business Administration
Hansung University

As a service industry, the hotel industry has a highly dependent workforce of workers whose workforce is highly dependent on labor intensive and commercialized, and many workers are unable to engage in the service of workers in the service industry, and the hotel's customer satisfaction depends on the ability of the hotel to produce services.

There is a close relationship between the emotions of the hotel worker and the desire for self esteem, and that it has a close relationship with dignity. Face to face is that the sensitivity of others to other people who want to show others the sensitivity of others is that the sensitivity of the other person's eyes is reflected in the expressive sensitivity of others.

The study conducted a study on the effect of emotional work on the job flow and conducted a study on whether the sensitivity of the self-improvement showed the effect of variability among variables.

The study conducted a survey of hotel workers in Seoul and Gyeonggi Province, and the study results were derived through frequency analysis, feasibility analysis, correlation analysis, correlation analysis, correlation analysis, and adjustable regression analysis and adjustable regression analysis.

The study results of this study are as follows.

First, emotional labour has a significant effect on job engagement. Both internal and external acts of mental activity and surface behaviour have been affected, and the impact of superficial acts has been greater than the influence of inner actions.

Secondly, emotional labour has a significant effect on self-destruction. Both internal and external influences on emotional work and surface behaviour affect the impact of surface activity, and the impact of superficial behavior on superficial behavior has been shown to be greater than the influence of inner actions.

Third, self-consciousness does not have a significant impact on the role of self-consciousness, but it has a significant impact on formality and shame.

Fourth, self-destructiveness has been shown to act as a regulating force for emotional labor and job openings.

The three variables of self-consciousness, facial sense, face sensitivity, and face of embarrassment are all adjusted to affect emotional labor and the relationship between emotions.

As shown in the above results, emotional labour has a significant effect on task engagement and has been able to identify the ability of front-line

managers or supervisors to control the workforce. Also, the sensitivity of sequestoralisation has proved to be an important factor in ensuring that the sensitivity of the service workers in contact with the customer is a significant role in the presence of emotional labor and job immersion.

This study is significant in providing service industry managers and employees with data for efficient human resource management and human resources training.

【Key words】 Emotional work, , Job Commitment, Face Sensitivity