

호텔 및 외식기업 조리사의 감정노동, 감정부조화, 소진 및 이직의도간의 영향 관계; 조리접점서비스를 중심으로

나영선¹⁾ · 조성호¹⁾ · 이오준²⁾

신안산대학교 호텔조리학과¹⁾, ¹⁾ 호서전문학교 호텔조리과²⁾

Effect of Emotional Labor and Emotional Dissonance on Burnout and Turnover Intention of Hotel and Foodservice Culinary Employees; Focusing on the Culinary-related Service

Young-Sun Na¹⁾ · Sung-Ho Cho¹⁾ · Oh-Joon Lee²⁾

Dept. of Hotel Culinary, Shin Ansan University¹⁾, ¹⁾
Dept. of Hotel Culinary, Hoseo College²⁾

Abstract

This study examines the effect of culinary employees' emotional labor on their emotional dissonance and turnover intentions and how the emotional labor and emotional dissonance affect their turnover intentions and burnout to provide useful information and suggestions for the foodservice and hotel culinary training and on-site. The results are summarized as follows. First, as the emotional labor of workers such as representation of the act, conduct in-depth and emotional departure grew higher, they showed the higher perception of emotional dissonance. However, their spontaneous activities tended to decrease their emotional dissonance. Second, as the result of verifying the relationship between emotional dissonance and burnout, the higher emotional dissonance, the deeper burnout. Finally, the culinary workers' emotional dissonance influenced their turnover intention.

Key words: emotional labor, emotional dissonance, burnout, turnover intention

I. 서론

호텔의 식음료 부문과 외식산업은 고객을 잘 대할 수 있는 능력 즉, 기계적인 기술보다는 대인 관계의 기술을 매우 중요시 한다. 특히 서비스종사원은 고객을 직접 대면하고 그들의 서비스 자체가 상품에 포함되기 때문에 고객이 호감을 가질 수 있도록 종사원 자신의 감정을 고객에게 드러내는 표정과 태도는 기업의 이익과 직결된다

(Yoon EH 2007). 서비스기업은 서비스품질을 관리하기 위해 고객들이 종사원과 접촉하는 이른바 서비스 인카운터(service encounter) 시점에서 우호적인 감정을 갖게 하도록 종사원들에게 고객에 대한 감정표현에 대해 일정한 기준과 통제를 가하고 있다(Kim MJ 1998). 여권대 고객이 종사원들과 접촉하는 동안 자신의 기업에 우호적인 감정을 가질 수 있도록 회사차원에서 종사원과 고객과의 관계를 관리하고 종사원의 감정표현에도

일정기준을 제시하여 이에 따라 행동하도록 요구하고 있다. 즉, 서비스기업은 그들의 종사원에게 고객에게 어떠한 방법으로 행동하고, 얼굴표정을 어떻게 짓고, 마음가짐은 어떻게 가질 것인가에 대한 기준을 제시한다. 결국 종사원들이 이러한 감정규범을 어떻게 수용하고 준수하느냐에 따라서 그 서비스기업의 성패가 좌우된다고 할 수 있다(Lee YR·Hong SH 2010).

그러나 이러한 감정노동은 고객접점서비스에서 고객의 무례한 요구 등으로 불쾌한 상황이 발생하게 되더라도 종사원들에게 항상 정중하고 예의바르게 미소를 잃지 않는 서비스태도로 응대할 것으로 강요받는다(Kim MJ·Kim DR 2008).

즉, 서비스 종사자들의 감정 관리는 선택의 요소라기보다는 필수적인 요소로 간주되고 있으며, 종사자의 감정 제어와 관리는 정서적 스트레스의 원인이 되고 있다(Ku KO·Kim PO 2010).

결국 감정노동을 수행하는 일선 종사원들이 표현하는 감정표현 행위는 자기 자신의 의지가 아닌 조직의 요구에 의해 수행되기 때문에 필연적으로 점점서비스종사원들에게 감정부조화를 수반할 수밖에 없다.

이와 같은 맥락에서 호텔식음료 및 외식산업 조리종사자의 조리접점서비스에 해당하는 감정노동은 일종의 직무특성이라 할 수 있기 때문에 조리접점서비스를 수행하는 조리종사자는 감정부조화를 경험하지 않을 수 없다.

왜냐하면 조리종사자들은 점점서비스에 대한 인식이 일선 서비스종사자들에 비해 상대적으로 부족하기 때문에 조리종사자들의 조리접점서비스는 이러한 감정부조화가 지속적인 직무성과 창출을 저해하기 때문에 종사자들이 겪게 되는 내면의 감정과 표출되는 감정사이의 부조화와 소진을 적극적으로 관리되어야 한다.

이에 조리접점서비스 업무를 주로 수행하는 조리종사자들의 특성을 바탕으로 감정노동의 차원을 표면행위, 심층행위, 감정일탈, 자발적 행위로 구분하고 이러한 감정노동의 차원들이 각각 종사

자들의 심리적인 상태 중 감정부조화와 이직의도 및 소진에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구가 필요하다고 하겠다(Hochschild AR 1989; Cho et al 2008).

따라서 본 연구는 호텔식음료 부문과 외식기업의 조리접점에 있는 종사자들을 대상으로 외식상품을 제공하면서 갖게 되는 감정노동에 의한 조리종사자들의 감정부조화와 소진 및 이직의도간의 구조적 관계를 규명하고, 조리접점서비스 마케팅차원의 관리자에게 이에 따른 전략적 시사점을 제공하고자 하였다.

II. 이론적 배경

1. 감정노동

감정노동이란 개인이 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제 감정 상태와 조직의 감정표현규범에 의해 요구되어지는 감정표현에 차이가 존재할 때 자신이 경험하는 감정을 조절하려는 개인적인 노력이라고 할 수 있다. 즉 외적으로 관찰가능한 표정과 몸짓을 표현하기 위한 느낌의 관리로 감정노동을 정의하고 있다(Hochschile AR 1989).

Ashforth EE·Humphrey RH(1993)는 감정노동이란 서비스를 거래하는 상황에서 사회적으로 요구되는 감정을 표현하는 행위라고 정의하고 있으며, Rafaeli A·Sutton RL(1989)은 직무특성에 초점을 맞추어 노동의 차원을 감정노동의 빈도(frequency), 바람직한 감정표현의 세심함(attentionness), 표현해야 하는 감정의 다양성(variety), 감정부조화(dissonance) 등 4가지로 제안 하였다. Grandey AA(2000)는 감정노동의 개념적 모델에서 감정노동의 선행변수와 결과변수, 그리고 조절변수들을 제안하였는데, 이중 감정노동의 결과변수로 직무소진, 직무만족, 기업의 성과 등을 제시하였다. Morris JA·Feldman DC(1996)은 조직구성원들이 자신의 역할을 수행하는 가운데 고객 또는 다른 조직구성원과의 상호작용에 대한 필요

성에 의해서 특정한(호의적, 악의적) 인상을 억지로 창출하기 위한 마치 연극을 하는 배우와 같이 애써서 노력하는 상황에서 발생하고 고객이나 다른 조직구성원들을 바람직한 것으로 여겨지는 감정의 표현은 본인의 감정과 상관없이 표현해야 하는 것으로 이 감정의 표현은 본인의 감정과 일치 혹은 불일치 할 수도 있다고 하였다.

한편 국내 감정노동에 대한 선행연구를 살펴보면, Park JG(2011)는 호텔 종사원의 감정노동과 소진과의 관계에 친사회적 행동의 조절효과를 검증하였다. Kwon HG · Park BG(2011)서비스종사원들의 감정노동에 대한 표면행위와 내면행위가 감정부조화 및 직무태도에 미치는 영향을 분석하였으며, Lee JE(2010)은 호텔종사원들을 대상으로 감정노동이 감정부조화, 직무소진, 직무태도 간의 영향 관계를 검증하였다. 또한 Kim SR · Kim G(2010)은 외식산업 종사원들을 표본으로 감정노동, 소진, 고객지향성의 관계를 분석하였으며, Lee YR · Hong SH(2010)는 호텔종사원의 감정노동이 소진과 직무만족에 미치는 영향력을 분석하였다.

이러한 근거로 본 연구에서는 감정노동을 서비스를 거래하는 상황에서 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획, 통제라고 정의하였다. 따라서 본 연구에서는 조리접점에 있는 조리종사자들이 고객과의 조리접점서비스과정에서 나타날 수 있는 감정노동의 하위차원을 표면행위, 심층행위, 감정일탈, 자발적 행위로 구분하고 이러한 감정노동의 차원들이 조리종사자들의 심리적인 상태 중 감정부조화와 이직의도 및 소진에 어떠한 영향을 미치는가에 대하여 규명하고자 한다.

2. 감정부조화

감정부조화는 역할 갈등으로 인한 역할 스트레스의 한 유형으로서, 감정노동을 수행하는 직원의 실제 감정과 기업의 감정표현규범에 부합되는 직원의 감정표현이나 행동이 상충될 때 발생한다(Rafaeli A · Sutton RL 1989).

Middleton DR(1989)은 직원들이 실제로 느끼는 감정과 조직 상황에서 요구되는 감정과의 갈등을 감정 부조화라고 정의하였다. 감정노동을 수행하는 직원들은 감정표현 규범이 요구하는 감정과 직원의 내부 혹은 실제 감정이 충돌할 때, 감정부조화를 경험한다(Middleton DR 1989).

대부분의 선행연구에서는 감정부조화를 감정노동의 종속변수로 취급하고 있다(Adelman PK 1989). 서비스 조직 내에서는 이와 같은 것들이 바람직하지 못한 직무 상태로 이어질 수 있다는 것을 의미하며, 이와 관련하여 Dormann C · Kaiser DM(2002)는 감정부조화가 서비스 수행을 저해하는 피로감을 유발하고, 더불어 고객만족을 감소시킨다는 연구결과를 제시하기도 하였다.

Glomb TM · Tews MJ(2004)는 감정노동을 감정표현의 유·무와 느낌의 유·무에 따라 분류하였다. 이 연구에서 감정부조화가 발생하는 경우는 감정노동을 수행하는 직원의 실제 느낌은 없지만 감정을 거짓으로 표현하는 영역과 느끼는 감정과 표현하는 감정이 일치하지 않는 경우 감정부조화가 발생한다고 설명하였다. 이러한 연유로 고객과의 서비스접점을 가지는 거의 모든 조직들은 이제 종사원들의 표정과 마음에 대한 전략적 관리를 통하여 고객만족과 고객감동을 이끌어내기 위한 경쟁을 치열하게 전개하고 있다(Park SE · Woo JH 2010). 조직에서의 감정표현은 경험 감정, 외적인 감정규칙, 내적인 감정규칙 간의 조화에 의해 결정된다. 경험 감정이란 자신이 실제로 느끼는 경험된 감정을 의미하고, 외적인 감정규칙은 자신이 몸담고 있는 조직에서 요구하는 감정을 의미하며, 내적인 감정규칙이란 자신이 옳다고 생각하는 감정을 말한다.

따라서 서비스 제공자는 서비스 수행과정에서 조직이 원하는 특정한 감정을 고객에 대해 표현하도록 기대된다. 설사 그것이 진실한 감정이 아닐지라도 감정표현의 관리를 통해서 조직의 목표에 부응하도록 요구 된다(Ku KO · Kim PO 2008).

하지만 서비스 제공자들도 각자 다른 성질, 즉

이질성을 가지고 있는 사람이기에 기업이 요구하는 최적 감정표현과 내적 마음상태와는 일치하지 않게 된다. 이러한 감정노동을 수행함에 있어 필연적으로 수반되는 것이 직원들의 감정부조화이다.

3. 소진

소진(burnout)은 기본적으로 사람을 응대하는 일을 가진 종사원들에게 나타나는 증상으로 간주된다(Maslach C · Schaufeli WB · Leiter MP 2001). 즉, 소진은 사람들을 응대해야 하는 직무로 인한 만성적인 감정적 스트레스 원인과 대인관계로 부터의 스트레스 원인에 대한 장기적인 반응이라고 볼 수 있다.

직무로 인한 소진은 다양한 심리적, 신체적, 행동적인 측면에서 부정적인 결과를 가져올 수 있으며 업무의 성과와도 밀접한 관련성을 지니고 있는 것으로 밝혀졌다(Woolpin J · Burke RJ · Greenglass ER 1991). 특히 고객과의 접촉이 많은 외식산업의 종사원의 경우 이들이 경험하는 소진은 결국 고객응대과정에 영향을 미쳐 서비스 행동에 영향을 미칠 가능성이 크다고 할 수 있다(Amstrong JL 1997). 또한 대인업무에 있어서 고객과의 문제는 항상 명백하고 쉽게 해결되지 않기 때문에 이러한 상황 하에서 계속적으로 사람들과 함께 일해야 하는 종사원들은 만성적인 스트레스로 인해 소진을 불러일으키게 된다(Maslach C · Jackson SE · Leiter MP 1996). 이처럼 소진은 사람들과의 접촉에서 좌절, 갈등을 느끼는 것이 주된 원인이 될 수 있으며, 그러한 부정적인 경험들은 종사원들의 직무만족과 조직적 참여에 부정적인 영향요인이 될 수 있다(Brewer EW · Clippard LF 2002).

4. 이직의도

이직의도(turnover intention)는 조직구성원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려는 의도라고 정의 한다(Iverson RD 1992). 개인의 이직의도는 조직의 이직과정에서 중요한 변수로

서 이직에 직접적인 선행요인으로 고려되고 있으며(Bluedorn AC 1982), 이직은 분산되어 비동시적으로 발생하기 때문에 Coverdale S · Terborg JR(1980)는 이직에 관한 연구에서 실제의 이직행위보다는 이직의도를 기준변수로 사용하도록 권장하고 있다. 또한 조직구성원의 이직 의도는 구성원들의 행동을 이해하는데 중요한 역할을 담당하는 요인으로 간주되고 있다(Low GS · Cracens DW · Grant KC 2001).

이직의도에 관한 기존연구는 직무만족과 상당한 상관관계가 있는 것으로 연구되어 왔다(Lee OH · Park HO 2005). Mobiley WH (1982)는 조직구성원들의 이직률은 임파워된 직무에서 보다 임파워되지 않은 직무에 종사하는 조직구성원들이 더 높은 것으로 나타났다.

Ⅲ. 조사 설계

1. 연구가설 설정

1) 감정노동과 감정부조화와의 관계

감정노동이과 감정부조화간의 대표적인 연구로는 Morris JA · Feldman DC(1996)의 연구를 들 수 있다. Park JG(2011)는 호텔 종사원의 감정노동과 소진과의 관계에 친사회적 행동의 조절효과를 검증한 결과 감정노동의 표면행위가 감정부조화에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동의 내면행위는 감정부조화에 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

따라서 선행연구에서 제기된 주장 및 실증연구 결과에 기초하여 조리종사자들의 감정노동이 감정부조화에 미치는 영향정도를 파악하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<연구가설 1> 조리종사자의 감정노동이 높아질수록 감정부조화에 대한 지각수준은 높아질 것이다.

2) 감정부조화와 소진과의 관계

Maslach C · Jackson SE(1981)은 고객과의 접

축이 잦은 조직구성원들이 직장 생활 중에 쌓인 만성적인 스트레스에 의해 발생하는 신체적 정서적 정신적인 고갈 상태를 말한다고 하였다. An DH(2010)호텔종사원의 감정노동에 따른 감정부조화가 소진 및 이직의도에 미치는 영향에서 감정부조화와 소진과의 관계를 검증한 결과 감정부조화와 소진과는 인과관계가 있는 것으로 나타나 종사원 감정부조화의 지각이 높을수록 종사원들의 소진은 높아지는 것으로 나타났다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<연구가설 2> 조리종사자의 감정부조화지각수준이 높아질수록 소진은 높아질 것이다.

3) 감정부조화와 이직의도와의 관계

An DH(2010)는 호텔종사원의 감정노동에 따른 감정부조화가 소진 및 이직의도에 미치는 영향에서 감정부조화와 이직의도간의 관계를 검증한 결과, 감정부조화와 이직의도간에는 인과관계가 있는 것으로 나타나 감정부조화와 이직의도간에는 인과관계가 있는 것으로 확인되었다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<연구가설 3> 조리종사자의 감정부조화 지각수준이 높아질수록 이직 의도는 높아질 것이다.

2. 변수의 조작적 정의

1) 감정노동

본 연구에서 조리종사자의 감정노동은 바람직한 표현과 태도를 나타내기 위해 의식적으로 내면의 정서를 조절하고 통제하는 서비스 업무를 수행할 때 감정을 표현하기 위해 표정과 목소리, 말투 등으로 외부표현을 바꾸려는 정도로 정의하고자 한다.

Brotheridge C·Lee R(2003)와 Kruml M·Geddes D(2000)의 감정노동 척도 중 중복되는 개념을 피하고 조리종사자의 상황에서 조직 구성원의 감정노동 지각수준을 가장 잘 대표할 수 있다고 판단되는 표면행위에 관련된 항목(6항목), 심

층행위에 관련된 항목(4항목), 그리고 자발적 행위 (2항목), 감정일탈과 관련된(3항목)을 발췌 설문항목에 포함 시켰다. 측정항목은 5점 척도로 감정노동 지각수준을 측정하였다.

2) 감정부조화

본 연구에서 감정부조화는 조리종사자들이 실제로 느껴지는 감정과 조리접점서비스 상황에서 요구되는 감정과의 갈등을 감정부조화로 정의하고자 하며, Glomb TM·Tews MJ(2004)의 연구를 기본으로 실제 감정과 다른 거짓으로 하는 긍정적인 감정표현, 감정부조화의 실제 감정, 부정적인 감정의 억제에 대한 설문항목을 발췌, 7개 항목으로 연구에 맞게 수정하여 5점 척도로 감정부조화의 지각수준을 측정하였다.

3) 소진

본 연구에서의 소진은 신체적·정신적으로 완전히 고갈되었다고 느끼는 정서적 소진으로 정의하고자 한다.

Maslach C·Jackson SE(1981)는 직무 탈진(job burnout)을 감정소진(emotional exhaustion), 직업 관련 성취감(personal accomplishment), 몰개성화(depersionalization) 감소의 구성요소로 정의하였다. 감정소진(emotional exhaustion)은 에너지가 고갈된 상태이다. 몰개성화(depersionalization)는 직무에 냉소적인 태도는 자신이 하는 일에 대한 소극적인 태도와 고객들에 대한 무관심을 나타낸다. 직업 관련 성취감(personal accomplishment)감소는 '나는 일을 잘 할 수 없다' 와 같이 직무능력에 부정적인 평가를 하게 되는 것이다.

Maslach C·Jackson SE(1981)의 MBI 척도를 바탕으로 감정소진의 항목을 6개의 문항으로 본 연구에 맞게 수정하여 Likert 5점 척도에 의해 측정하였다.

4) 이직의도

본 연구에서의 이직 의도는 노동의 이동으로

보는 넓은 의미와 조직으로 부터 떠나는 행위를 뜻하는 좁은 의미로 정의하고자 한다.

Rose RW(1991)는 개인의 이직 의도는 조직의 이직과정에서 중요한 변수로서 이직에 직접적인 선행요인으로 고려되고 있으며, 이직은 분산되어 비동시적으로 발생하기 때문에 Coverdale S · Terborg JR (1980)는 이직에 관한 연구에서 실제의 이직행위보다는 이직의도를 기준변수로 사용하도록 권장하고 있다. 또한 조직구성원의 이직의도는 구성원들의 행동을 이해하는데 중요한 역할을 담당하는 요인으로 간주되고 있다. 측정항목은 5점 척도로 이직의도 지각수준을 측정하였다.

2. 자료의 수집 및 분석

본 연구에서는 조리종사자의 감정노동, 감정부조화, 소진, 이직의도에 대한 인과적 평가모형 개발을 수행하기 위해 수도권 및 서울소재 호텔식음료 부문(조선, 인터컨티넨탈, 하얏트, 롯데호텔)의 고객접점 조리종사자와 외식기업(토다이, 씨푸드오션)의 고객접점 조리사들이 조사에 참여하였다. 설문지작성에 앞서 설문지의 타당성을 검토하기 위하여 예비설문서를 작성하여 호텔식음료 조리사 및 외식기업 조리사를 대상으로 사전 파일럿 시험(pilot test)을 실시하였다. 자료는 비확률 표본 수집방법의 하나인 쿼타 샘플링(quota sampling)의 추출방법으로 수집되었으며, 2010년 10월 15일부터 2010년 10월 30일까지 레스토랑 별로 총 300부를 배포하고 이중 255부가 회수된 설문지 중에서 중심화경향이 심하거나, 분석에 부적합한 설문지 14부를 제외하고 241부에 대하여 SPSS 12.0과 AMOS 5.0을 이용하여 요인분석과 신뢰성 검증을 실시하고, 제시된 연구가설을 검증하기 위해서 공분산 구조분석을 실시하였다.

IV. 실증 분석

1. 표본의 일반적 특성

본 연구의 인구통계학적 특성을 살펴보면 먼저

성별에 있어서는 남성이 201명 (83.40%)이며, 여성이 40명(16.6%) 나타났으며, 연령별로는 20-30세가 80명(33.1%), 31-35세가 56명(23.2%), 36-40세가 55명(22.8%), 41-45세가 38명(15.8%), 46-50세가 12명(5.0%)으로 집계 되었다. 학력별로는 고졸이 20명(8.3%), 전문대졸이 134명(55.6%), 정규대졸이 62명(25.7%), 대학원 이상이 25명(10.4%)으로 나타났다. 직급별로는 사원이 179명(74.3%), 주임급이 51명(21.2%), 대리급이 8명(3.3%), 과장급이 3명(1.2%)으로 나타났다. 고용형태는 정직이 175명(72.6%), 계약직이 59명(24.5%), 시간직이 7명(2.9%)으로 나타났다. 소속업체는 호텔이 50명(20.7%), 외식이 191명(79.3%)으로 나타났다. 근무기간은 1년 미만인 30명(12.4%), 3년 미만 60명(24.9%), 5년 미만이 49명(23.3%), 7년 미만 45명(18.7%), 9년 미만 43명(17.8%), 10년 미만이 11명(4.6%), 10년 이상 3명(1.2%)으로 나타났다. 연봉은 1,500만원 미만 57명(23.7%), 1,800만원 미만이 32명(13.3%), 2,000만원 26명(10.8%), 2,500만원 미만이 45명(18.7%), 3,000만원 미만이 45명(18.7%), 3,500 미만이 21명(8.7%), 4,000만원 미만이 11명(4.6%), 5,000만원 이상이 4명(1.7%)으로 조사되었다.

2. 측정도구에 대한 타당도 및 신뢰도 분석

1) 측정척도에 대한 탐색적 요인분석

외생변수인 감정노동, 감정부조화, 소진, 이직의도에 속한 측정항목의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위하여 <Table 1>과 같이 탐색적 요인분석을 실시하였는데, 이 때 고유치 기준을 1.0 이상인 요인들이 선정되도록 하였으며, 요인적재량이 0.5 이상이면 유의한 것으로 간주하였다.

각 구성개념별 측정지표들의 내적일관성을 판단하기 위한 Cronbachs alpha 값은 <Table 1>과 <Table 2>에 나타난 바와 같이 모두 일반적으로 요구되어지는 기준값인 0.60 이상으로 나타나 구성개념별 모두 충분한 신뢰성을 확보한 것으로

나타났다.

2) 확인적 요인분석

탐색적요인 분석결과 감정노동차원에 적재된 항목들과 감정부조화, 소진, 이직의도 각 연구단 위에 대하여 판별타당성과 수렴타당성을 검증하

기 위하여 측정모형(measurement model)에 대한 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석 결과 $\chi^2=627.326(df=468, p=0.000)$ 로 나타난 가운데, GFI(0.904)와 AGFI(0.832), NFI=(0.837), CFI=(0.923)가 권고지수(0.90 이상)를 충족하고 있는 것으로 나타났으며, RMR=0.039(≤ 0.05) 적

<Table 1> Factor analysis of emotional labor

Measurement item	1	2	3	4
Factor 1 : Surface activity				
Emotional difference when serving depending on customers	.764	.121	.233	-8.833E
Difference between real feelings and expressions when serving customers	.733	.165	.175	2.778E
The case in which they hide their real feelings	.721	1.930E	9.737E	-8.225E
Feelings different from the mood they are in	.676	.261	-4.176E	.125
If you do not feel like you felt.	.623	.283	4.318E	-1.159E
The case they pretend to show feelings they don't feel	.617	.166	.122	9.495E
An effort to try to show smiles	.561	4.361E	.140	-3.222E
Intentionally creating a warm friendly atmosphere	.525	.153	.109	-6.642E
Factor 2 : Conduct in-depth				
Making customers feel the feelings from their heart	8.489E	.815	9.457E	2.246E
An effort to match their inner thoughts with their feelings expressed to customers	5.282E	.764	.239	-4.117E
An effort to show customers their real feelings	-1.680E	.758	.117	-1.127E
Feeling what they need to show to customers	.262	.672	4.864E	7.279E
An effort to control feelings	.252	.654	.124	.106
An effort to keep a good mood	.314	.617	.130	-4.209E
An effort to control feelings considering job characteristics	.381	.513	-.115	3.889E
Showing feelings to help customers sincerely	.469	.509	.122	.104
Factor 3 : Deviant emotions				
Feelings they feel and those they express are the same when serving customers.	.280	.256	.760	-1.375E
There's a case in which they show their real feelings to the customer who expresses bad feelings.	.267	.195	.728	-5.712E
There's a case in which they show their real feelings when serving customers.	.344	.152	.537	.298
Factor 4 : Voluntary Action				
An effort to make feelings come from the heart when helping customers	-3.847E	-9.426E	-5.917E	.737
An effort to sincerely show a good image of the company	-7.452E	.104	.300	.710
An effort to show the feelings different from what they really feel	.123	3.528E	-.490	.621
Eigen value	4.352	3.988	2.017	1.598
α	0.889	0.898	0.954	0.976
% of variance	19.784	18.129	9.168	7.263
% of Cumulative	19.784	37.913	47.081	54.345

MSA : 0.874, Bartlett Test of Sphericity : $\chi^2 1988.137$ df : 231, Sig : 0.000

<Table 2> Factor analysis of emotional dissonance, burnout, turnover intention

Measurement item	1	2	3
Factor 1 : Emotional Dissonance			
Confused due to difference in feelings	.797	-4.843E-02	.190
Difference between real feelings and feelings expressed	.753	-7.713E-02	.116
Many cases in which they show fake smiles	.743	-.122	2.063E-02
The case in which they hide their real feelings	.701	-7.250E-03	.138
Difficulty in expressing feelings	.690	3.124E-02	.246
Not showing their bad feelings	.676	.133	7.354E-02
Expressing a lot of feelings	.585	.135	.223
Factor 2 : Turnover Intention			
Often thinking about quitting the company	2.076E-02	.882	1.962E-02
Gathering information to leave the company	3.072E-03	.864	4.355E-02
Seriously considering changing jobs	6.801E-02	.856	-7.310E-02
Thinking about changing jobs in other fields if possible	7.039E-02	.839	-6.990E-02
Thinking about immediate quitting if voluntary resignation is possible	-.137	.748	-.187
Factor 3 : Burnout			
Getting lethargic and tired due to work	.225	-7.766E-02	.853
Feeling exhausted when serving customers all day long.	.178	-9.534E-02	.824
Feeling tired	.342	-9.290E-02	.724
Heavy workload	5.841E-02	8.990E-04	.675
Eigen value	3.752	3.604	2.619
α	0.817	0.877	0.892
% of variance	23.450	22.527	16.366
% of Cumulative	23.450	45.977	62.343

MSE : 0.846, Bartlett Test of Sphericity : χ^2 1864.257 df : 120, Sig : 0.000

합도 지수는 권고지수를 상회하고 있어 본 연구에서 변수들 간의 관계를 추정하는 데 큰 문제는 없는 것으로 판단된다.

3) 각 연구단위 간의 상관관계 분석

각 요인들 간의 상관관계분석을 실시하여 각 연구단위의 기준타당성을 검증하였다. 그 결과 1.000 이하로 기준타당성을 확보한 것으로 나타났다.

연구단위당 상관관계에 있어서는 감정노동, 감정부조화, 소진, 이직의도 간에는 모두 유의적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

따라서 상관관계분석은 <Table 3>과 같다.

3. 기설검증

1) 연구모형의 적합도 검증

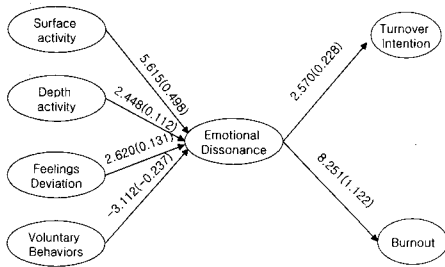
모형에 대한 적합성 평가는 구조방정식 모형이 가정에 얼마나 적합한가를 살펴보는 절차라고 할 수 있다. 모형의 적합성 평가는 기본적으로 RMR (잔차제곱평균의 제곱근)이 권장기준치(0.05 이하), IFI(증분적합지수), GFI(적합도지수), AGFI(수정적합도지수)와 NFI(표준적합도지수), CFI(비교적합도지수), TLI(비표준적합지수) 등의 수치가 적합도 판단 권장기준치(0.90) 이상이면 모형의 적합도에 만족한다고 할 수 있다.

<Table 3> Correlation coefficients between the variables

Factor	Surface activity	Depth activity	Feelings Deviation	Voluntary Behaviors	Emotional Dissonance	Turnover Intention	Burnout
Surface activity	1.000						
Depth activity	.518**	1.000					
Feelings Deviation	.501**	.463**	1.000				
Voluntary Behaviors	.011	.087	-.031	1.000			
Emotional Dissonance	.526**	.285**	.288**	.214**	1.000		
Turnover Intention	-.089	.137*	-.008	.245**	.006	1.000	
Burnout	.621**	.393**	.393**	-.017	.434**	-.136	1.000

*p<0.05, **p<0.01

Correlation is Significant at the 0.05 Level



$\chi^2=557.289$, $df=436$, $p=0.000$, $Q=1.2$, $RMR=0.036$, $GFI=0.900$, $AGFI=0.836$, $NFI=0.881$, $CFI=0.969$

<Fig. 1> Path coefficients of the path analytic model

<Fig. 1>에 보이는 바와 같이 연구모형에 대한 AMOS 분석결과 $\chi^2=557.289$, $df=436$, $p=0.000$ 으로 권장기준치를 초과하는 것으로 나타났으나, $Q=1.2$, $RMR=0.036$, $GFI(0.900)$, $AGFI(0.836)$, $NFI= (0.881)$, $CFI(0.969)$ 등의 적합도지수가 권고지수를 상회하고 있으며, 대안적으로 Q값이 3 이하인 경우 적합한 모형으로 본 연구의 탐색적인 면을 고려할 때 변수들 간의 관계를 추정하는데 큰 문제는 없는 것으로 판단된다.

2) 연구기설의 검증결과

조리종사자의 감정노동에 대한 표면행위, 심층행위, 감정일탈, 자발적 행위의 외생변수와 매개

변수인 감정부조화와 결과변수인 이직의도 및 소진에서 설정한 전체 7개 가설에 대한 검증 결과를 요약하면 다음 <Table 4>와 같다. 전체 7개 연구 가설 중에 t값의 절대값이 1.645이상으로 나타나 7개 가설이 채택된 것으로 분석되었다.

가설검증을 위한 <Fig. 1>의 구조모형 분석 결과에서 영향요인인 조리종사자의 감정노동의 외생변수와 매개변수인 감정부조화, 결과변수인 이직의도 및 소진을 살펴보면 먼저 감정노동의 표면행위($t=5.615$), 심층행위($t=2.448$), 감정일탈($t=2.620$) 지각이 높을수록 감정부조화는 유의적으로 높게 나타나는 것으로 밝혀졌다.

그리고 감정노동의 자발적 행위($t=-3.112$)의 지각이 높을수록 감정부조화는 유의적으로 낮아지는 것으로 밝혀졌다.

따라서 감정노동이 감정부조화에 미치는 영향력의 인과관계에 대한 연구가설은 ($p<0.01$) 수준에서 감정부조화에 유의적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1은 채택 되었다.

이러한 연구결과는 호텔종사원의 감정노동에 따른 감정부조화가 소진 및 이직의도간의 인과관계를 분석한 An DH(2010)의 연구결과와 일치하는 것이다.

조리종사자의 감정부조화 지각수준이 높아질수록 이직 의도는 높아질 것이라는 연구가설 2는

감정부조화($t=2.257$)는 $p<0.01$ 수준에서 이직 의도에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타나 연구가설 2는 채택되었다.

연구가설 3의 조리종사자의 감정부조화 지각 수준이 높아질수록 소진은 높아질 것이라는 가설은 감정부조화($t=8.251$)는 $p<0.01$ 수준에서 소진에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 조리종사자의 감정부조화의 지각이 높아질수록 종사자들의 소진은 높아지는 것으로 나타나 연구가설 3은 채택되었다.

이상의 가설검증 결과에 따르면 감정노동은 감정부조화에 영향을 미치는 것으로 나타난 Hochschild AR(1989), Rafaeli A · Sutton RL(1989), Ashforth E E · Humphrey RH(1993), An DH · Park JC(2010), Lee LS(2010)의 선행연구에서 제시한 결과와 일치한다. 그러나 호텔종사원의 감정노동이 감정부조화, 직무소진, 직무태도 간의 영향관계를 분석한 Lee JE(2010)의 연구결과와는 다소 상반된 결과이다.

V. 결론 및 시사점

본 연구에서는 조리종사자의 감정노동이 감정부조화와 이직의도 및 소진에 어떠한 영향을 미치

고 있는지를 파악하고, 이러한 감정노동과 감정부조화가 이직 의도와 소진에 어떠한 영향을 미치는가를 규명하여 호텔식음료 부문과 외식산업에서의 경영활성화에 유용한 정보와 시사점을 제공하고자 하였다. 조리종사자의 감정노동을 탐색적 요인분석과 일련의 확인적 요인분석을 통한 네 가지 구성개념으로 개념화하였다. 그 결과 감정노동의 구성개념은 표현행위, 심층행위, 감정일탈, 자발적 행위 등으로 구성되었다. 매개요인으로는 감정부조화로 측정하였으며, 종속요인은 이직 의도와 소진으로 두 가지 차원으로 분석이 이루어졌다.

분석결과를 요약하면, 첫째 조리종사자의 감정노동이 높아질수록 감정부조화에 대한 지각수준이 높아질 것이라는 연구가설은 감정노동의 하위 차원 즉 표현행위, 심층행위, 감정일탈이 높아질수록 감정부조화에 대한 지각수준이 높아지는 것으로 나타났다. 그러나 자발적 행위가 높아질수록 감정부조화는 낮아지는 것으로 나타났다. 즉 고객만족을 위한 자발적이고 적극적인 행위는 감정부조화를 줄일 수 있다는 것을 의미한다. 따라서 조리 관리자는 조리접점서비스에서 조리종사원들에게 소극적인 표현행위를 요구하는 것보다는 조리접점서비스에서 보다 적극적인 고객응대

〈Table 4〉 The inspection result of the study hypothesis

Hypothesis	Path	SE	SD	t	Estimate	Result
H 1	Surface activity→Emotional Dissonance	.485	.086	5.615	.498	Adoption
	Depth activity→Emotional Dissonance	.123	.050	2.448	.112	
	Emotional Labor→Feelings					
	Emotional Dissonance Deviation→Emotional Dissonance	.132	.051	2.620	.131	
	Voluntary Behaviors→Emotional Dissonance	-.327	.105	-3.112	-.237	
H 2	Emotional Dissonance→Turnover Intention	.327	.127	2.570	.228	Adoption
H 3	Emotional Dissonance→Burnout	1.534	.186	8.251	1.122	Adoption
Prediction of mode	Emotional Dissonance	$R^2=47.40$, Turnover Intention $R^2=39.70$, Burnout $R^2=21.10$				

를 행할 수 있을 때 감정부조화를 줄일 수 있다.

감정부조화에 대한 소진의 영향관계를 검증한 결과 조리 종사자들은 감정부조화를 높게 지각할수록 소진은 심화되는 것으로 나타났다.

따라서 호텔식음료 부문과 외식산업의 조리담당 책임자들은 감정부조화에 따른 사전교육이 함께 병행되어야 하며, 조리종사자들의 감정부조화에 따른 소진을 줄일 수 있는 방안을 마련하여야 한다. 예컨대, 조리접점서비스에서의 고객응대방법 등에 대한 매뉴얼과 같은 규범을 마련하여 조리접점서비스에 투입되기 전에 사전현장교육을 실시하여 감정부조화에 따른 조리종사자의 소진을 줄일 수 있도록 해야 한다.

또한 조리종사자들의 감정부조화에 대한 이직의도의 영향관계를 검증한 결과 감정부조화가 커지면 커질수록 이직에 대한 의도가 높아지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 호텔과 외식산업에 대한 경쟁이 과열되고 고객의 욕구가 다양화하면서 조리접점서비스가 많아짐으로서 조리종사자들의 감정부조동으로 인해 고객들에 대한 감정부조화가 팽배한 상황에서 조리종사자들은 사전교육이 부족한 상태에서 조리접점서비스에 투입되기 때문에 조리종사자들이 이직에 대한 의도가 높은 것으로 이해할 수 있다. 따라서 조리 관리자와 대학의 조리교육담당자들은 이와 같은 소진이나 이직의도를 줄일 수 있는 조리접점서비스에 대한 매뉴얼의 지침과 교육이 병행되어야 함을 시사하고 있다.

본 연구는 기존 연구를 토대로 타당성이 검증된 변수와 공분산구조분석을 이용하여 조리종사자들의 감정부조동이 감정부조화와 이직의도 및 소진에 미치는 영향을 규명하는데 의의가 있으며, 본 연구의 한계점으로는 표본을 추출 할 때 편의 표본추출법을 사용하였기 때문에 추출된 표본이 모집단을 완벽하게 대표하지 못한다는 점이다. 그리고 조리접점에 있는 조리종사자들을 대상으로 연구가 진행되었기 때문에 외식산업 전체로 일반화하는 데는 한계가 있음을 지적할 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 조리접점에 있는 종사자

뿐만 아니라 패스트푸드, 단체급식, 국내외식프랜차이즈 등 다양한 표본을 대상으로 한 감정부조동의 연구가 진행되어야 할 것으로 사료된다.

한글 초록

본 연구에서는 조리종사자의 감정부조동이 감정부조화와 이직의도 및 소진에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 파악하고, 이러한 감정부조동과 감정부조화가 이직 의도와 소진에 어떠한 영향을 미치는가를 규명하여 외식업 및 호텔에 유용한 정보와 시사점을 제공하고자 하였다. 분석결과, 첫째 조리종사자의 감정부조동이 높아질수록 감정부조화에 대한 지각수준이 높아질 것이라는 연구가설은 감정부조동의 하위차원 즉 표현행위, 심층행위, 감정일탈이 높아질수록 감정부조화에 대한 지각수준이 높아지는 것으로 나타났다. 그러나 자발적 행위가 높아질수록 감정부조화는 낮아지는 것으로 나타났다. 감정부조화에 대한 소진의 영향관계를 검증한 결과 조리 종사자들은 감정부조화를 높게 지각할수록 소진은 심화되는 것으로 나타났다. 마지막으로 조리종사자들의 감정부조화에 대한 이직의도의 영향관계를 검증한 결과 감정부조화가 커지면 커질수록 이직에 대한 의도가 높아지는 것으로 나타났다.

참고문헌

- Adelman PK (1989). Emotional Labor and employee well being, Unpublished doctoral dissertation, University of Michigan, Ann Arbor, 10-12.
- Armstrong JL (1997). An exploratory study of the interrelationships between worker characteristics and organization structure, Management process and Worker Alienation from Clients, University of California, Berkeley. 44-46.
- Ahn DH · Park DC (2010). The Effect of Emotio-

- nal Labor and Emotional Dissonance on Burnout and Turnover Intention for the Hotel's Employee, *Korea Academy Soc Tourism Management*, 9(9): 335-345.
- Ashforth EE · Humphrey RH(1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity, *Academy Management Rev* 18(1): 88-115.
- Bluedorn AC (1982). The theories of turnover cause, effects, and meaning. *Res Sociol Organization*, 1: 75-128.
- Brewer EW · Clippard LF (2002). Burnout and Job Satisfaction Among Student Support Services Personnel. *Human Resource Development Quarterly*, 13(2): 169-186.
- Brotheridge C · Lee R(2003). Development and Validation of the Emotional Labor Scale, *J Occupational & Organizational Psychology*, 76: 365-379.
- Cho SH · Kim KS · Kim YT(2008). The Effects of Employees' Psychological Empowerment in Family Restaurants on Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention. *Korean J Culinary Res*, 14(3): 223-237.
- Coverdale S · Terborg JR (1980). A Re-examination of the Mobley, Homer & Hollingsworth Model of Turnover. A Useful Replication, Paper presented at the 40th Annual Meeting of the *Academy of Marketing*, 44(2):91-101.
- Dormann C · Kaiser DM (2002). Job Condition and Customer Satisfaction, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(3): 257-283.
- Glomb TM · Tews MJ (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development, *J Vacational Behavior*, 64(1): 4-6.
- Grandey AA (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *J Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Hochschild AR (1989). *The Managed Heart :Commercialization of Human Feeling*, Berkeley & Los Angeles, CA : University of California Press. 23.
- Iverson RD (1992). Employee intent to stay: An empirical test of a revision of the price and muller model. Unpublished Doctoral Dissertation University of Iowa. 67.
- Kim BS · Kim MH · Lee IS (2010). The Impact of Hotel Foodservice Employee's Emotional Labor on Level of Service Delivery: Focused on the Mediating Effect of Supervisor's Emotional Intelligence and Social Supports, *FMSOK*, 13(5): 319-340.
- Kim G · Kim SR (2010). Articles : Relations among Emotional Labor, Burnout and Customer Orientation of Employee in Food Service Industry, *Korea Academy Soc Tourism Management*, 24(1): 119-136.
- Kim MJ (1998). Effects of the Hotel Employee's Emotional Labor upon the Job - related Attitudes, *Tourism Sci Soc Korea*, 21(2): 35-57.
- Kim MJ · Kim DR (2008). Causal Relationships between Emotional Labor and Emotions and Communication Skills in the Foodservice Industry, *Korean J Culinary Res*, 14(2): 73-85.
- Koo KW · Kim PY (2008). The Relationship Between Hotel Service Providers' Emotional Labor and its Antecedents: Focused on the Hotel Food & Beverage and Room Employees, *FMSOK*, 11(2), 57-76.
- Koo KW · Kim PY (2010). Effect relationship between emotional Labor and service attitude of hotel F&B employees, *FMSOK*, 13(2): 81-102.
- Kruml M · Geddes D (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work, *Management Communica-*

- tion Quarterly, 14(2): 8-49.
- Kwon HG · Park BG (2011). The Effects Of Surface And Deep Acting Of Emotional Labor On Emotional Dissonance And Job Attitudes. *Korean Academy Human Resource Management*, 18(1): 311-325.
- Lee JE (2010). The Study on the Effects of the Emotional Labor, Emotional Dissonance, Emotional Exhaustion and Job attribute of Hotel Employees. *Korea Academy Soc Tourism Management*, 25(2): 253-269.
- Lee YH · Park HP (2005). The Relationship between Job Stressors and Organizational Effectiveness: The Moderating Effects of Job Stress. *Tourism Sci Soc Korea*, 28(3): 113-138.
- Lee YR · Hong SH (2010). An Effect of the Emotional Labor on the Burnout and the Job Satisfaction of the Hotel Employees. *Tourism Sci Soc Korea*, 25(1): 185-203.
- Low GS · Cracens DW · Grant KC (2001). Moncrief. Antecedents and Consequences of Salesperson Burbout. *European J Marketing*, 35(5/6): 1452-1468.
- Maslach C · Jackson SE · Leiter MP (1996). Maslach Burnout Inventory manual (3rd ed.). Palo Alto. CA: Consulting Psychologists Press. in: Brewer, E. W., & Clippard, L. F. (2002). Burnout and Job Satisfaction Among Student Support Services Personnel. *Human Resource Development Quarterly*, 13(2): 169-186.
- Maslach C · Jackson SE (1981). The Measurement of Experienced Burnout, *J Occupational Behavior*, 2: 91-113.
- Maslach C · Schaufeli WB · Leiter MP (2001). Job burnout. *Annual Rev Psychology*, 53(2): 397-422.
- Middleton DR (1989). Emotional Style; The cultural ordering of emotion, *Ethos*, 17(2): 187-201.
- Mobley WH (1982). *Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control*, reading, Mass: Addison-Wesley Publishing Co. 89.
- Morris JA · Feldman DC (1996). The Dimension Antecedents, and Consequences of Emotional Labor, *Academy of Management Rev*, 21: 986-1010.
- Rafaeli A · Robert IS (1987). Expression of Emotion as Part of the Work Role, *Academy of Management Rev*, 12(1): 23-37.
- Rafaeli A · Sutton RL (1989). Expression of Emotion as Part of the Work Role, *Academy of Management Rev*, 11(2): 1-42.
- Park JH · Lee AR(2011). Hotel Management : Controlling Effect of Pro-Social Behavior in the Relation between Emotional Labor and Exhaustion of Hotel Employees: Focusing on Premium Hotels. *Academy Korea Hospitality & Tourism*, 40(3): 234-253.
- Park SE · Woo JH (2010). The Effects of Emotional Dissonance and Emotional Intelligence of Service Employeeon their Non-task Behaviors, *Tourism Sci Soc Korea*, 39(4): 963-994.
- Rose RW (1991). Comparison of Employee Turnover in food and beverage and Other Department in Hotel Properties, Texas Woman's University. 56.
- Woolpin J · Burke RJ · Greenglass ER (1991). Is Job Satisfaction an Antecedent or a Consequence of Psychological Burnout?, *Human Relation*, 44(2): 193-209.
- Yoon EH (2008). The Influence that the Emotional Dissonance and Burnout of Hotel Employees have on Both-role and Extra Role Employee Service Oriented towards customers, Kyonggi University, 76.

2011년 3월 26일 접 수

2011년 5월 30일 1차 논문수정

2011년 6월 13일 2차 논문수정

2011년 6월 18일 게재확정