

Original Article

항공사 종사자의 감정노동이 직무스트레스와 서비스 제공수준, 고객 지향적 행동에 미치는 영향

김광일, 이수미

The Effects of Symptoms from Emotional Airline Labors on Their Job-related Stress, Service Delivery Level and Customer-Oriented Work Activities

Kim Kwang Il, Lee Su Mi

ABSTRACT

I studied existing research and thesis which are relating emotional labor, job-related stress, and service level to set up the structural model and potential factors that form this structural model. The result showed that emotional labor is affecting job-related stress, service delivery level and customer-oriented activities. And service delivery level is affecting customer-oriented activities under 95% confidence levels. Also from the analysis of group survey by working group, check-in agent's emotional labor is affecting on job-related stress, service delivery level and customer-oriented activities. And service level is affecting on customer-oriented activities. By the result of how emotional labor and customer-oriented activities are related, I strongly believe it contributed the study of emotional labor theory.

Key Words : Emotional(감정) Airline Labors(항공사종사자), Job-related Stress(직무스트레스), Service Level(서비스 수준), Customer-Oriented Work Activities(고객 지향적 행동)

I. 서 론

1.1 연구의 목적

항공사 종사자들은 고객에게 서비스를 제공하면서 감정관리를 하는데 이와 관련된 종사자를 감정노동자(emotional laborer)라고 명명하며 김

영진(2009)[1]은 육체(physical)도 정신(brain)도 아닌 주로 마음(emotion)을 사용하는 일을 하고 대가(代價)를 받는 자이라고 정의 하였다. 최근 항공을 이용하는 사람들은 서비스에 대하여 기대가 크기 때문에 작은 불편에도 참지 못하여 이유가 없거나 빈번한 항의를 하는 경우가 많다. 이러한 상황에도 항공사 종사자들의 감정노동에 관해서 제대로 기업차원에서 지원 하지 못하는 것이 현실이다.

특히 항공사 종사자들의 감정은 기업(소속 항공사)의 감정표현 규범 사이에서 불균형을 이루고 있어 그것으로 인해 발생하는 직무스트레스는

Received : 01. Nov. 2017. Revised : 20. Nov. 2017.

Accepted : 26. Dec. 2017

* 필리핀항공사

** 한국항공대학교 대학원 석사과정

연락처자 E-mail : glayme@kau.kr

경기도 고양시 덕양구 항공대학로76 본관 3층 311호

고객 지향적 행동과 서비스품질수준에 미치는 영향관계에 대한 연구가 필요하다. 그러나 감정노동에 대한 기존의 연구들은 정신병리학적인 부분(예, Bonanno 2001)[2]이나 우울증, 건강악화의 부분(Brotheridge & Grandey, 2002)[3]에서 감정노동을 다루었는데, 항공사 종사자의 측면에서 이들의 관계를 살펴본 연구는 부족한 실정이므로 이 부분에 중점을 두고 고찰해보고자 다음과 같은 연구목적 설정하였다.

첫째, 항공사 종사자의 감정노동은 직무스트레스에 영향을 주는지 확인한다. 감정노동의 하위 차원을 내면행동과 표면행동의 두 요인으로 보고 이들 행동이 직무스트레스에 미치는 영향의 차이를 파악한다.

둘째, 항공사 종사자의 감정노동은 서비스 제공수준에 영향을 주는지 실증 분석을 한다.

셋째, 항공사 종사자가 지각하는 직무스트레스 요인은 무엇인지 살펴보고, 이러한 요인들은 서비스 제공수준에 영향을 주고 있는지와 그 차이를 파악한다.

넷째, 직무스트레스는 고객 지향적 행동에 영향을 주는지를 파악한다.

다섯째, 서비스 제공수준은 인적서비스와 적시서비스 그리고 대응서비스로 세 가지 하위차원 요인으로 구분하고 이 요인들이 고객 지향적 행동에 미치는 영향이 차이가 있는지를 분석하고 각 요인들이 긍정적 영향을 미치는지 부정적 영향을 미치는지를 파악한다.

여섯째, 감정노동이 고객지향적 행동에도 직접적으로 영향을 미치는지를 실증 분석하였다.

1.2 연구의 방법 및 구성

이론적 선행연구를 바탕으로 연구모형과 가설을 설정하고, 모형 그리고 가설 검증을 위해서 실증적 조사와 분석을 하였으며, 실증연구 범위는 아래와 같은 방법으로 진행하였다.

첫째, 인천국제공항에 근무하는 항공사 종사자(직원)들을 대상으로, 설문에 관한 목적과 설문지 응답 방법을 설명한 다음 응답자들이 직접 기입하는 자기기입법을 적용하였다.

둘째, 수집한 통계자료는 실증적 분석을 위해서 SPSS 21.0 통계패키지를 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석 등 계량적 통계분석 방법을 이용하였고, 또한 AMOS 20.0 통계 패키지 프로그램을 이용하여 각 구성 개념 사이의 관계를 과

학적으로 분석하여 대안제시를 위한 기본 자료로 이용하였다.

2. 연구의 설계

2.1 연구 모형 및 가설 설정

선행연구들을 바탕으로 하여 각 개념들 간의 관계와 연구모형의 설계는 아래와 같은 모형으로 설정하였다. 항공사 종사자들의 감정노동이 직무스트레스와 서비스 제공수준, 고객지향적 행동에 영향을 미치고, 직무스트레스가 서비스 제공수준에 영향을 미치는지, 직무스트레스와 서비스 제공수준은 고객 지향적 행동에 영향을 미친다는 것을 검증하고자 하였다.

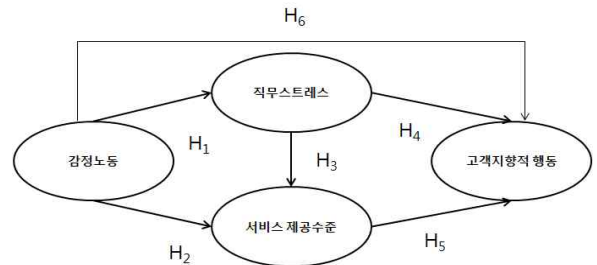


fig 1. Research model

다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 항공사 종사자의 감정노동은 직무스트레스에 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 항공사 종사자의 감정노동은 서비스 제공수준에 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 항공사 종사자의 직무스트레스는 서비스 제공수준에 영향을 미칠 것이다.

가설 4: 항공사 종사자의 직무스트레스는 고객 지향적 행동에 영향을 미칠 것이다.

가설 5: 항공사 종사자의 서비스 제공수준은 고객지향적 행동에 영향을 미칠 것이다.

가설 6: 항공사 종사자의 감정노동은 고객지향적 행동에 영향을 미칠 것이다.

2.3 변수의 조작적 정의

2.3.1 감정 노동 변수의 조작적 정의

감정노동 척도를 사용하였으며 각각 내면행동과 표면행동 요인으로 분류하였다. 이러한 선행 연구 분석을 토대로 내면행동 문항과 표면행동 문항은 각각 6가지 변수로 구성하였다.

2.3.2 직무스트레스 변수의 조작적 정의

항공사 종사자의 직무스트레스는 역할 요인, 대인관계 요인, 보상관계 요인, 업무수행 요인 4가지로 구분하였다.

2.3.3 서비스 제공수준 변수의 조작적 정의

서비스 제공수준은 종사원의 인적 서비스 제공수준이 얼마나 제공되어지고 있는지를 정확히 파악하는 것으로, 서비스 제공수준에 있어 객관적인 수준이 아닌 고객이 인지한 서비스 제공수준을 의미하는 인적 서비스, 적시 서비스, 대응 서비스의 세 가지 요인으로 분류하였다.

2.3.4 고객지향적 행동 변수의 조작적 정의

고객을 맞이할 때 늘 밝은 표정으로 인사를 하고 단정한 용모 유지를 위해 노력하는지, 고객 응 대시에 항상 공손한 태도를 유지하는지, 고객이 필요시 하는 것보다 더 많은 정보를 주려고 노력하는지, 고객의 질문에 가능한 정확한 정보로 정확히 답변하려고 노력하는지, 고객의 요구가 무엇인지 파악하기 위해 노력하는지, 서비스에 대한 고객의 요구에 신속하게 대응하는지, 고객이 필요로 하는 것 이상으로 서비스를 제공해주려고 노력하는지, 고객의 불만 사항이 발생하면 이것을 해결하기 위해서 최선을 다하는지 등 총 8가지 변수로 구성하였다.

3. 조사 설계

본 조사는 최종적으로 확정된 설문지를 이용해, 항공사 종사자들을 대상으로 2013년 11월 7

일부터 12월 10일까지 직접 설문지를 배포해 본 조사를 실시했다. 설문조사는 총 370부를 하였는데, 응답에 일관성이 없다고 판단되는 설문지 36부를 제외하여, 최종 사용된 설문지는 349부였다. 설문조사의 데이터는 SPSS 21.0 통계프로그램과 AMOS 20.0을 사용하여 분석하였다.

4. 실증 분석

4.1 자료의 인구 통계적 특성

성별구성은 남성이 73명(20.9%), 여성이 276명(79.1%)로 여성이 높은 수치를 나타내고 있다. 학력은 고졸 이하 2명(0.6%), 전문대졸 114명(32.7%), 대학 졸업 224명(64.2%), 대학원 졸업 이상이 4명(9.0%)로 대학 졸업이 가장 많은 수치를 나타내고 있다. 결혼 여부는 기혼 94명(26.9%), 미혼 255명(73.1%)이었고, 연평균 소득은 2,000만원 미만 95명(27.2%), 2,000-3,000만원 미만 93명(26.6%), 3,000-4,000만원 미만 64명(18.3%), 4,000-6,000만원 미만 73명(20.9%), 6,000-8,000만원 미만 21명(6.0%), 8,000만원 이상이 3명(0.9%)으로 나타났다. 직급은 사원 230명(65.9%), 대리 63명(18.1%), 과장 47명(13.5%), 차장 6명(1.7%), 부장 1명(0.3%), 임원 2명(0.6%)으로 나타났고, 근무경력은 3년 미만 148명(42.4%), 3-7년 미만 87명(24.9%), 7-12년 미만 54명(15.5%), 12-16년 미만 30명(8.6%), 16년-18년 미만 19명(5.4%), 18년 이상 11명(3.2%)으로 나타났다. 담당 부서는 탑승수속 부서가 207명(59.3%)로 가장 많았으며, 객실승무 담당이 116명(33.2%), 라운지 서비스 부문 2명(0.6%), 수하물과 MASS 부문 21명(6.0%), 기타 3명(0.9%)으로 나타났고, 소속회사는 SW 35명(10.0%), AK 120명(34.4%), 대한항공 118명(33.8%), 외항사 7명(2.0%), SHP 12명(3.4%), 아시아나 57명(16.3%)로 조사되었다.

4.2 측정도구의 신뢰성과 타당성검증

4.2.1 탐색적 요인분석과 신뢰성/타당성

1) 감정노동 탐색적 요인분석과 신뢰성/타당성 검증

요인추출 모델은 주성분 분석(Principle Component Analysis)을 하였으며, 요인적재치의 단순화 하기 위해서 직각회전(Orthogonal Rotation) 중 베리맥스 방법을 택하였다. 이 때 요인의 수는 아이겐값(Eigenvalue)이 1이상의 범주를 근거로 결정한다.

항공사 종사자의 감정노동에 대한 요인 분석결과 2가지 요인으로 나타났으며, 내면행동 요인은 88.4%, 표면행동 요인은 86.9%로 전반적으로 신뢰도가 우수하게 나타났으며 전체 요인이 설명하는 총 분산 설명력은 64.036%이다.

2) 직무스트레스 탐색적 요인분석과 신뢰성/타당성 검증

항공사 종사자의 직무스트레스에 대한 요인 분석결과 4가지 요인으로 나타났으며, 대인관계 요인은 77.4%, 보상관계 요인은 78.6%, 업무수행 요인은 82.0%, 역할 요인은 71.8%로 전반적으로 신뢰도가 우수한 것으로 나타났다. 전체 요인이 설명하는 총 분산 설명력은 65.098%이다.

3) 서비스 제공수준 탐색적 요인분석과 신뢰성/타당성 검증

서비스 제공수준에 대한 요인 분석결과 3가지 요인으로 나타났으며, 인적서비스 요인은 91.1%, 적시서비스 요인은 86.1%, 대응서비스 요인은 86.3%로 전반적으로 신뢰도가 우수한 것으로 나타났다. 전체 요인이 설명하는 총 분산 설명력은 64.185%이다.

4) 고객 지향적 행동 탐색적 요인 분석과 신뢰성/타당성 검증

항공사 종사자의 고객 지향적 행동에 대한 요인 분석결과 1가지 요인으로 나타났으며, 고객 지향적 행동 요인인은 93.7%로 신뢰도가 상당히 우수한 것으로 나타났다. 전체 요인이 설명하는 총 분산 설명력은 69.508% 이다.

4.2.2 확인적 요인 분석

신뢰도를 저해하는 설문항목(관측변수)을 제거함으로써 모형의 적합도를 높이는 분석방법이다. 본 연구의 확인적 요인분석 결과를 토대로 표준화 계수가 0.7 미만인 설문항목은 제거하였다.

아울러 관측변수들의 다중상관제공(Squared Multiple Correlation : SMC) 값을 검증하였다. SMC는 각각의 관측변수들이 속해있는 잠재변수들을 얼마나 잘 설명하는 지를 보여주는 설명력 계수이다. 표준화계수 0.7 이상이면서 SMC가 0.4

이상인 관측변수들을 추출 및 정리하여 잠재변수들을 구성하였다.

상기 확인적 요인분석의 적합도 검증결과는 최대우도법(Maximum Likelihood Estimate)을 활용하여 확인적 요인분석 모형에 관한 적합도 검증(Model-Fit)을 수행하였다.

여러 연구자들이 제시하고 있는 공분산구조분석의 적합도 평가 기준이 χ^2 값은 작을수록 좋고 유의수준이 0.05보다 커야함이 바람직하지만, 표본의 크기가 200이상인 경우에는 적합도 지수(NFI, CFI, GFI, AGFI 등)가 0.90 이상이면 유의수준이 0.05이하인 경우에도 모델 수용은 문제가 없고, RMR 값이 0.05보다 낮아야 한다고 주장하였다(배병렬, 2006; 최이규, 2006, 노형진, 2005).

CMIN/DF는 2에서 3 사이일 때, 절대적합지수 중 GFI 및 AGFI와 증분적합지수 중 IFI, TLI, NFI 및 CFI 는 0.9 이상일 때, RMSEA와 극DMS 0.08 이하일 때 적당한 모형이라고 평가되고 있다. 공통적 적합도 지수로는 χ^2 , RMSEA, CFI가 있다. 이 세 가지 적합도 지수는 필수적으로 제시되어야 한다.

4.2.3 타당도 분석

1) 집중타당도(Convergent Validity)

집중타당도는 잠재변수를 구성하는 관측변수들 얼마나 잠재변수에 수렴하는 가를 측정하는 신뢰도 척도로서 수렴타당도라고도 한다.

집중 타당도를 평가하는 방법으로는 평균분산추출값(AVE), 임계비(C.R. : Critical Ratio) 및 구성개념 신뢰도(C.R. : Construct Reliability) 등을 활용하는 방법이 있으며, AVE 및 구성개념 신뢰도 등을 계산하여 집중타당도를 분석하였다. 언급했듯이 표준화 요인적재량 계수는 0.7 이상이면 타당성 있는 것으로 판단된다. 또한 AVE는 0.5 이상이고, CR(구성개념신뢰도)는 0.7 이상이면 집중타당도가 있다고 할 수 있다.

평균분산추출값은 모든 잠재변수들에서 0.5 이상이었으며 구성개념신뢰도 역시 모든 변수들에서 0.7 이상으로 나타났다. 따라서 집중타당도 분석 결과는 수용수준에 매우 적합한 것으로 결론지을 수 있다.

2) 판별타당도(Discriminant Validity)

판별타당도의 분석결과는 모든 구성개념(잠재변수)들의 평균분산추출지수가 상관계수 최대값의

제공보다 큰 것으로 판명되어 실증모형은 판별타당성도 확보되었음을 확인할 수 있다.

5. 가설 검증 및 결론

5.1 모형의 적합도

앞에서 관측변수들이 잠재변수에 잘 수렴되는지 여부를 확인적 요인분석과 집중타당도로 검증하고 잠재변수들 간에 구분이 확실한지는 판별타당도로 검증하였다.

구조방정식모형 분석에서 가장 우선적으로 검토해야 할 결과가 X^2 검증이다. 구조방정식모형 분석의 X^2 검증은 연구자가 획득한 표본과 연구자가 설계한 구조방정식 모형이 같은지 다른지를 판단하는 거의 유일한 통계적 검증기법이다[4]. 실증모형에 대한 적합도 분석결과 절대적합지수와 증분적합지수들의 척도들에서 적합도 수치들이 적정한 수용할 만한 수준인 것으로 분석되었다. 대부분 분석 값들이 수용수준에 적합한 것으로 나타났다.

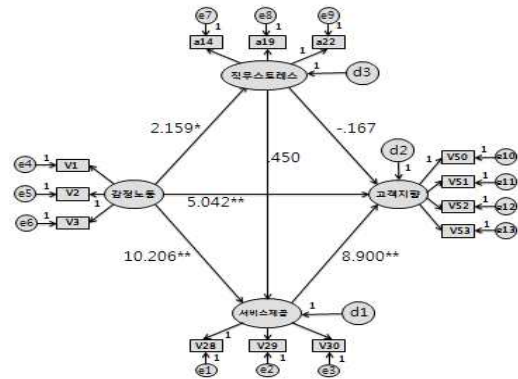
Table 1. Results of the fitness test of the structural equation model

적합도	절대적합지수	증분적합지수							
척도	X^2 (p-value)	CM	RM	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI	
		IN/df	SEA						
계	198	2.05	0.95	0.05	0.95	0.93	0.97	0.96	0.97
수	(.00	4	0	5	4	9	6	8	6
	0)								

X^2 의 p값이 0.000으로 유의적인 차이가 있는 것으로 분석되었고. CMIN/df 값은 2.054로 수용할 만한 수준인 2에서 3사이로 나타났다. GFI 값은 0.950으로 수용수준은 0.9보다 높은 것으로 나타났다. RMSEA 역시 0.08이하는 수용할 만한 수준으로 알려져 있는데 RMSEA가 0.055로 분석되어 수용할 만한 것으로 확인되었다. 또한 증분적합지수들은 모두 0.9 이상으로 분석되어 수용할

만한 적합도임을 보여주었다.

fig 2. Structural Equation Empirical Model



[* 95%, ** 99% 신뢰수준에서 유의]

5.2 가설 검증 및 결과 해석

1) 가설 검증

항공사 종사자의 감정노동이 직무스트레스와 서비스 제공수준에 영향을 미치고, 이러한 직무스트레스와 서비스 제공수준이 고객지향적 행동에 영향을 미치는지를 알아보기 위해 항공사 종사자의 감정노동, 직무스트레스, 서비스 제공수준, 고객지향적 행동 간의 관계를 실증적으로 규명하기 위해 공분산 구조분석을 실시하였다.

Table 2. 가설 검증 결과

잠재변수 경로	가설	표준화 계수	C.R.	표준 오차	유의 확률 (p<.05)	검증
감정노동 → 직무스트레스	H1	0.204	2.159	0.094	0.031	채택
감정노동 → 서비스제공수준	H2	0.649	10.206	0.064	0.000	채택
직무스트레스 → 서비스제공수준	H3	0.038	0.450	0.084	0.653	기각
직무스트레스 → 고객지향행동	H4	-0.009	-0.167	0.055	0.867	기각
서비스제공수준 → 고객지향행동	H5	0.516	8.900	0.058	0.000	채택
감정노동 → 고객지향행동	H6	0.325	5.042	0.064	0.000	채택

2) 결과 해석

(1) 감정노동과 직무스트레스간의 관계

가설 1 : 항공사 종사자의 감정노동은 직무스트레스에 영향을 미칠 것이다.

가설 1을 검증하기 위하여, AMOS에 의한 공분산 구조분석을 실시한 결과 CR값(유의확률)은 각각 2.159(0.031)로 나타나 95% 신뢰수준에서 유의한 것으로 분석되었다. 따라서 가설 1은 채택되었다.

2) 감정노동과 서비스 제공수준간의 관계

가설 2 : 항공사 종사자의 감정노동은 서비스 제공수준에 영향을 미칠 것이다.

가설 2를 검증하기 위하여, AMOS에 의한 공분산 구조분석을 실시한 결과 CR값(유의확률)은 각각 10.206(0.000)로 나타나 95% 신뢰수준에서 유의한 것으로 분석되었다. 따라서 가설 2는 채택되었다.

3) 서비스 제공수준과 직무스트레스간의 관계

가설 3 : 항공사 종사자의 직무스트레스는 서비스 제공수준에 영향을 미칠 것이다.

가설 3을 검증하기 위하여, AMOS에 의한 공분산 구조분석을 실시한 결과 CR값(유의확률)은 각각 0.450(0.653)으로 나타나 95% 신뢰수준에서 유의하지 않은 것으로 분석되었다. 따라서 가설 3은 기각되었다.

4) 직무스트레스와 고객 지향적 행동간의 관계

가설 4 : 항공사 종사자의 직무스트레스는 고객 지향적 행동에 영향을 미칠 것이다.

가설 4를 검증하기 위하여, AMOS에 의한 공분산 구조분석을 실시한 결과 CR값(유의확률)은 각각 -0.167(0.867)로 나타나 95% 신뢰수준에서 유의하지 않은 것으로 분석되었다. 따라서 가설 4는 기각되었다.

5) 서비스 제공수준과 고객 지향적 행동 간의 관계

가설 5 : 항공사 종사자의 서비스 제공수준은 고객 지향적 행동에 영향을 미칠 것이다.

가설 5를 검증하기 위하여, AMOS에 의한 공분산 구조분석을 실시한 결과 CR값(유의확률)은 각각 8.900(0.000)로 나타나 95% 신뢰수준에서 유의한 것으로 분석되었다. 따라서 가설 5는 채택되었다.

6) 감정노동과 고객 지향적 행동간의 관계

가설 6 : 항공사 종사자의 감정노동은 고객 지향적 행동에 영향을 미칠 것이다.

가설 6을 검증하기 위하여, AMOS에 의한 공분산 구조분석을 실시한 결과 CR값(유의확률)은 각각 5.042(0.000)로 나타나 95% 신뢰수준에서 유의한 것으로 분석되었다. 따라서 가설 6은 채택되었다.

5.3 결론

항공사 업무에서 직원을 선발하고 배치함에 있어서도 항공상품의 판매업무나 항공권 예약 상담 업무를 포함하여 공항에서 탑승수속을 하는 지상직원 및 객실승무원, 고객과 대면하는 등의 감정노동을 많이 수용하는 것이 요구되는 직무에서는 이러한 업무에 관한 수용성이 좋은 사람이 선발 배치되는 것이 경영성과를 높이는 효과적인 방법일 것이다.

그리고 감정노동 요인 중 내면행동 요인이 고객 지향적 행동에 영향을 미친다는 것은 항공사 종사자들은 고객들에게 보여주어야 하는 감정이 실제로 느끼는 감정이 되기 위해 노력하는 등 고객과의 상호작용 시 자신의 감정을 억제하여 조직에서 요구하는 감정표현 규정에 따라서 감정표현을 해야 하는 감정노동 수행과정에서 요구되는 능력을 배양하기 위해 내면행동을 스스로 조절하는 것으로 보여진다. 이러한 감정노동이 직무스트레스에 상당한 영향을 미치고, 이러한 직무스트레스가 고객 지향적 행동에 영향을 미치기 때문에 기업들은 종업원들이 직무상 받게 되는 스트레스를 줄이기 위한 다양한 복리후생 정책 마련 등 직원의 자긍심을 높일 수 있는 조직차원에서의 적극적 지원이 필요할 것이다.

후기

본 연구는 2014년에 발표된 제1저자의 “항공사 종사자의 감정노동이 직무스트레스와 서비스 제공수준, 고객지향적 행동에 미치는 영향”(박사학위논문)를 정리하여 보강한 논문입니다.

Reference

- [1] Kim Young-Jin. (2009). Influence of burnout on the relationship of emotional labor and customer orientation:Focusing on Airlines Employees. Kyungwon University Graduate Doctoral Dissertation.
- [2] Bonanno,G.A(2001) The crucial importance of empirical evidence in the development of bereavement theory: Reply to Archer(2001), Psychological Bulletin,Vol.127,No4,pp.561-564.
- [3] Brotheridge, C.M. & Grandey, A. A.(2002), Emotional Labor and Burnout : comparing two perspectives of "people work". Journal of Vocational Behavior, 60(1),17-39.
- [4] Kim Dae-Eop(2008), Structural equation model analysis by the procedure of thesis composition, p. 34, Hakhyeonsa.
- [5] Goo Jung-Dae(2007), Research Articles : The Effects of Internal Marketing Level on Customer Orientation and Service Delivery Level, Tourism Research, 22(3), pp.125-141.
- [6] Kim Bo-Sung(2008), A study on the influence of emotional labor on employees' level of service delivery and firm performance, Kyonggi University Graduate Doctoral Dissertation.
- [7] Kim Joon-Hwan(2010), The Effect of emotional regulation processes and adaptive selling behavior on relational quality and repurchase intentions: focusing on the moderating effect of customer orientation, University of Seoul Graduate Doctoral Dissertation.
- [8] Park Ho-Hyeon, Kim Si-Jung(2013), A Study on the Effects of Hotel Employee's Emotional Labor on the Job Stress and the Service Delivery Level - Focused on the deluxe hotels in Daejeon-, Tourism Management Research, 17(2), pp.99-119
- [9] Choi I-gyu(2006), Structural equation model, Seoul: Trade management consultant.
- [10] Selye, H.(1976). The Stress of Life. Review Edition. pp.371-395.
- [11] Brotheridge, C. M. & Lee, R. T.(2002), Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor, Journal of Occupational Health Psychology, 7(1), pp.57-67.