

# 자기효능감, 감정노동, 조직몰입 및 직무만족의 관계 : 의료관광종사원을 대상으로

문상기\*‡

\*경희대학교

## 〈Abstract〉

### The Relationship among Self Efficacy, Emotional Labor, Organizational Commitment and Job Satisfaction of Medical Tourism Employees

Sang-Ki Moon\*

\*Kyung Hee University, Seoul, Korea

‡ Both authors contributed equally to this work.

The purpose of this study is to find out the relationship among self-efficacy, emotional labor, organizational commitment and job satisfaction of medical tourism employees. This survey was conducted from March 2 to March 31, 2018 and targeting medical tourism employees who work at hospitals, travel agencies, medical tourism agencies and consulting firms in Seoul. 282 questionnaires were analyzed using SPSS 12.0 and AMOS 18.0.

The result of this study is as follows. First, self-efficacy positively influenced on emotional labor and organizational commitment. Second, self-efficacy positively influenced on all job satisfaction factors as like job itself satisfaction, salary/promotion satisfaction and relationship satisfaction. Third, deep acting factor of emotional labor positively influenced on job itself satisfaction and relationship satisfaction. Forth, job itself satisfaction and relationship satisfaction positively influenced on organizational commitment. These research findings can be summarized as follows. Medical tourism employees of hospitals, travel agencies, medical tourism agencies and consulting firms have to be supported greatly to improve their own job competency and job qualifications. Second, medical tourism organizations try to understand the real emotion of medical tourism employees when they are dealing with medical tourists. Third, medical tourism employees have to be recognized their job performance and provided suitable incentives for the results. The findings of this study provide practical implications about strategical human resource management of medical tourism agencies. Moreover, it will be useful for hospitals and government officials to establish a management framework in medical tourism industry.

**Key Words** : Self Efficacy, Emotional Labor, Organizational Commitment, Job Satisfaction, Medical Tourism Employees.

\* 투고일자 : 2018년 5월 30일, 수정일자 : 2018년 9월 12일, 게재확정일자 : 2018년 9월 14일

‡ 교신저자 : 문상기, 경희대학교 미래혁신원 미래인재센터 교수. 서울특별시 동대문구 경희대로 26 청운관 1F. 02447.  
Tel: 02-961-9621, Fax: 02-916-9417, E-mail: mskmsd@khu.ac.kr.

## I. 서론

전 세계적으로 소득수준 향상과 삶의 질에 대한 관심 증가 및 기대수명의 연장으로 인해 건강에 대한 관심이 점차 높아지고 있다. 이러한 환경에서 건강을 유지하고 치료를 목적으로 하는 환자들에게 우수한 의료서비스를 제공하는 한편 관광활동을 겸하도록 하는 의료관광은 무한한 잠재력을 지닌 유망사업이라고 할 수 있다[1]. 의료관광산업은 새로운 국부를 창출할 수 있는 차세대 성장산업이라는 인식하에 이미 아시아 일부 국가의 주도로 활성화되기 시작하였으며, 현재는 의료관광 선도국가로 일컬어지는 태국, 싱가포르, 인도에 이어 중국 등 경쟁국에서도 의료관광산업에 본격적으로 가세하고 있는 실정이다. 의료관광의 경우 관광객의 체류기간이 길고, 체류비용이 크기 때문에 21세기 고부가가치 관광산업으로 증가하고 있는 실정이다[2]. 우리나라는 2009년 5월 외국인환자 유치사업 등록제도 시행 이후, 2016년에는 의료해외진출 및 외국인환자유치 지원에 관한 법률을 제정하였다. 그 결과, 2014년 기준 한국의료를 이용한 외국인 환자의 국적은 191개국으로 2009년 141개국, 2011년 180개국에 이어 꾸준히 증가하는 추세이며 2016년 기준 총 364,189명의 외국인환자가 국내 의료기관을 방문하였다[3]. 대한민국의 의료기술은 심혈관질환, 특정 암 및 성형, 치과 등의 분야는 세계 최고의 수준이며 의료비 경쟁력도 높은 편이다[4]. 또한 우리나라는 인터넷과 영상매체 등의 발전 속도가 매우 빠르고 이동통신 이용률이 높기 때문에 이를 활용한 홍보마케팅 노하우가 있다는 점과 전통의학인 한방부문의 발달, 그리고 중국, 일본, 극동러시아와의 지리적 접근성을 국내 의료관광의 강점으로 들 수 있다[5-6]. 하지만 전문통역인 없이는 불편을 겪을 수 밖에 없는 언어소통의 문제[7]와 다인종 및 다문화에 대한 이해력 부족에 대해서는 국내 의료관광의 약점으로 분석하고 있다[6]. 이처럼 의료관광에 있어 인력의 능력부분은 무엇보다 중요하다고 할 수 있다.

의료관광 전문 인력을 통상 의료관광코디네이터라고 지칭하는데, 이들은 해외 환자들의 입국 전 수속, 입국, 수술 또는 진료, 퇴원까지의 전 일정을 관리하고 돕게 되며 해외 환자를 유치하고 서비스를 행하게 되는데 이들의 역할은 매우 중요하다[8]. 소비자인 의료관광객이 목적지 및 의료서비스 부분을 정하고 나면 전문 의료기관 혹은

전문 에이전시나 여행사를 통해 상담과 상품예약의 과정을 거친다[9]. 실제 의료관광 유치기관에 근무하며 의료관광객과의 접점에 있는 종사자들에 대한 검증과 연구는 지금까지 병원을 중심으로 국내 환자만을 대상으로 이루어져 있는 실정이다. 이러한 국내 학계의 연구 패턴에서 벗어나 이제는 실제 현장에서 해외환자를 유치하는 기관에 근무하는 종사자들을 대상으로 연구를 진행하는 방향의 전환이 필요한 시점이다[10]. 각각의 프로세스에 맞는 전문적인 업무를 수행하는 의료관광코디네이터를 포함한 의료관광종사원들에 대한 실질적인 연구가 부족한 상황으로 의료관광 분야의 인력양성과 연구가 뒷받침된다면 한국 의료관광산업의 발전가능성은 무한할 것이다[11]. 의료관광종사원들에게는 전문적이고 전체 프로세스에서의 문제 해결을 위해 자신의 능력에 대한 확실성의 정도인 자기효능감(self-efficacy)[12-13]뿐 아니라 서비스 접점에 있는 의료관광종사원들에게 감정노동은 직무수행에서 다루어져야 할 요인이라고 할 수 있다. 감정노동이란 인간의 감성을 만족시키는 서비스를 제공하는 자로 자신의 감정을 숨기고 남에게 서비스하는 업종에 종사하는 사람들을 일컫는다[14].

따라서 본 연구에서는 의료관광 종사원을 대상으로 자기효능감, 감정노동, 조직몰입 및 직무만족 간의 관계를 실증적으로 규명함으로써 의료관광 활성화를 위한 의료관광 유치기관에서의 인적자원관리를 위해 실무적으로 유용한 시사점을 제시하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 자기효능감

Bandura[15]는 주어진 목표를 완성하기 위하여 행동을 계획하고 수행할 수 있다는 자신에 대한 믿음, 자신의 능력에 대한 신념을 자기효능감이라고 정의하였으며 자신이 과거에 했던 경험이나 자신과 비슷한 능력을 지닌 다른 사람의 성공 혹은 실패여부, 주변사람들의 의견 등을 바탕으로 하여 자기효능감을 형성하게 된다고 설명하였다. 즉, 자기효능감은 자신에 대해 스스로 느끼고 있는 유능성, 효능성, 자신감이라고 할 수 있으며 개인이 특정과제를 수행하는데 있어 해낼 수 있다는 자신의 능력에 대한 믿음이다[16].

자기효능감(Self-efficacy)은 개인이 일정한 상황에서 특정한 결과를 산출해 내는데 필요한 일련의 조치를 조직하고 실행해 낼 수 있다는 자기 확신으로[17], 상황에 따라 적절한 행동을 취하거나 지속하는데 중요한 영향을 미치는 요인이다[18]. 자신에게 주어진 업무를 수행하는 과정에서 예상할 수 없는 상황, 혼자 개척하기 힘든 상황에서 개인이 수행해야 하는 행동에 대한 판단능력, 주어진 상황을 극복하기 위한 능력이 나에게 있다는 강한 믿음과 확신으로[19]이다. 자기효능감이 높은 사람은 특정 목표나 목적을 수행하는데 있어 어려움에 부딪혔을 때 그것을 극복하기 위해 더 많은 노력을 기울이는 경향을 보이며, 자기효능감이 낮은 사람들보다 더 노력할 것이라는 가정을 설정하였다[20].

호텔직원을 대상으로 진행한 장정훈·조문수[21]의 연구결과에서 자기효능감은 직무만족, 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 김명옥[22]의 연구에서는 비서직 종사자들을 대상으로 컴퓨터를 사용하여 직무를 수행하는데 있어서의 자기효능감이 직무성과와 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다는 결과가 도출되었다. 따라서 자기효능감은 직무를 수행하는데 있어 고려해야 할 변수일 뿐만 아니라 결국 조직몰입과 직무만족 및 직무성과에 직접적으로 영향을 미치는 중요한 요인이라고 할 수 있겠다.

## 2. 감정노동

감정노동은 직무수행 과정에서 조직규범에 따라 감정의 경험 및 표현을 관리하려는 과정으로 주로 공적영역, 특히 서비스업종에서 상품화된 감정을 표현하는 것을 의미한다[23]. Ashforth & Humphrey[24]는 감정노동을 서비스 거래 동안 사회적으로 요구되는 감정표현 행동이라고 정의하였으며 표면행위(surface acting)는 종사원이 실제로 느낀 감정과 표현하게 되는 감정과의 모순 상태로 상황에 따라 겉으로 보여지는 행동에 맞게 표현을 수정하는 것이라고 하였다. 이러한 표면행위는 직무만족과 자아성취감의 감소를 가져오게 되며 종사원의 진실성에 부정적인 영향을 미친다[25-26]고 하였다. 반면 진실행위(genuine emotion)는 종사원이 느낀 대로 표현하는 순수한 감정이라고 할 수 있다[24]. Morris & Feldman[27]은 감정노동을 조직에서의 바람직한 행동이

라고 정하고 서비스 제공자들이 서비스를 거래하는 동안 조직이 요구하는 감정을 표현하는 것이라고 정의하는 한편 '적절한 감정표현의 빈도', '바람직한 감정표현이 요구되는 주의 정도', '표현되는 감정의 다양성', '감정의 부조화' 등으로 구분하였다. Hochschild[25]는 감정노동 구성요인을 표면행위(surface acting)와 진심행위(deep acting)로 구분하였으며 조직의 입장에서 감정노동이 효과적으로 통제가 된다고 하더라도 감정노동자의 입장에서는 자신의 감정이 스스로 통제가 되는 것이 아니라 외부로부터 강요받고 통제되기 때문에 직무수행에 있어 부정적인 영향을 미치게 된다고 지적하였다. Kruml & Geddes[28]은 Hochschild[25]의 연구를 바탕으로 감정노동을 표면행위와 진심행위 과정으로 구분한 뒤 주성분 분석을 통해 감정적 노력과 감정부조화라는 두 요인으로 추출하였다.

인적서비스 의존도가 높은 서비스 기업에서는 기업의 성공에 긍정적인 영향을 미치는 감정노동에 대해 많은 관심을 가지고 있다[29]. 따라서 외식산업 종사자의 감정노동에 대한 연구[30], 카지노 종사원을 대상으로 감정노동과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 대한 연구[14], 보육교사의 감정노동에 대한 연구[31], 간호서비스 감정노동자의 감정조절이 직무성과에 미치는 영향에 대한 연구[32], 크루즈 승무원의 감정노동에 관한 연구[33], 호텔종사원 대상 감정노동에 대한 연구[34-35] 등 직간접적으로 직무관련과의 관계에 대한 연구가 활발하게 진행되고 있다.

## 3. 조직몰입 및 직무만족

조직몰입(Organizational commitment)이란 조직의 구성원이 조직에 감정적인 애착을 갖고 조직의 목적과 가치관을 수용하려는 강한 신념, 조직을 위하여 자신의 노력을 발휘하려는 의지 그리고 조직 내에 계속 남아 있려고 하는 애착이라고 정의할 수 있다[36]. 조직몰입은 조직성과에 매우 중요한 변수라고 할 수 있는데[21], 조직몰입이 직무만족에 대한 유의한 영향을 미친다는 결과가 증명되었다[20-21, 37-38].

Smith et al.[39]은 종사원 스스로 업무를 하면서 느끼게 되는 호의적이고 적대적인 감정 상태에 대한 태도를 직무만족(job satisfaction)이라고 정의하였으며,

Vroom[40]에 따르면 사람들이 현재 종사하고 있는 업무 역할에 대한 개인의 감성적 방향(affective orientation)으로 조직구성원들이 직무조건에 대하여 가지고 있는 정서 상태를 직무만족이라 일컬었다. 또한, Wu & Norman[41]은 직무만족을 보상과 같은 인지 수준을 기준으로 하여 정의하였다.

직무만족을 평가하는 지표로는 임금, 동료, 회사이미지, 업무흥미, 근무시간제도, 회사에착도, 후생복지시설, 회사간부 및 상사평가, 승진제도 등 조직과 부서 또는 직무수행과 관련된 제반요소들을 포괄적으로 제시한다[38]. 김희원·오성욱·이재춘[42]의 직무만족 요인분석에 관한 연구에서는 직무만족에 대한 측정도구가 많고 학자마다 서로 다른 견해를 가질 수 있기 때문에 연구자에 따라 하위항목들을 결정할 수 있는 것이라고 제안하였다. 따라서 다양한 지표들이 제시되는데 단일항목이나 소수의 항목으로도 직무만족을 측정하는데 큰 문제가 없음을 여러 실증연구들을 통해 입증되었다[43-44].

정규엽 외[44]는 직무만족에 대한 하위요소로 직무자체에 대한 만족도, 임금에 대한 만족도, 승진 및 개발기회에 대한 만족도, 근무조건에 대한 만족도, 동료에 대한 만족도 등을 제시하였다. 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 조직전체요인(급여와 승진기회, 회사정책과 절차, 조직구조), 작업환경요인(감독스타일, 참여적 의사결정, 작업집단규모, 동료작업자와의 관계, 작업조건), 직무내용요인(직무범위, 역할호호성과 역할갈등), 개인요인(연령과 근속, 개성)등을 제시하였다[45-46].

이자형·나재은·이현중[47]은 의료관광코디네이터의 직무특성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 대한 연구에서 직무만족의 하위요소로 직무자체만족, 임금만족, 승진만족, 관계만족을 제시하였으며 임금만족을 제외한 직무만족 요인들은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

#### 4. 의료관광종사원

문화체육관광부와 한국관광공사에 따르면[9], 의료관광코디네이터를 의료지식과 통번역 능력을 바탕으로 의료관광 유치업무의 핵심을 담당하는 자로 정의하였으며 의료관광서비스의 공급과 수요를 연결하고 상품개발 및 홍보 등의 활동을 하며 여행사에서부터 의료컨설팅 업체,

종합병원 및 대학병원 등의 의료기관까지 폭넓게 활동하는 의료관광 마케터 또한 의료관광종사원으로 규정하고 있다. 의료관광코디네이터를 다양한 명칭으로 부르며 외국인 환자들의 입출국 수속, 진료 또는 수술, 퇴원까지의 전체 프로세스에 맞는 업무를 수행하는 자로 보고 있다[46]. 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로[8] 의료관광 통역, 의료관광 홍보 및 마케팅, 관광지원, 진료지원, 기타업무를 수행하는 자를 의료관광종사원으로 규정하였다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구대상

본 연구는 외국인 환자 유치 및 의료관광을 시행하고 있는 서울시내 의료기관(대학병원, 의원), 여행사, 의료관광 에이전시, 컨설팅 업체를 대상으로 진행하였다. 먼저 기관과 전화통화를 하여 실제 외국인 환자 대상 의료관광 업무를 시행하고 있는지를 묻고 본 연구의 취지를 설명한 후 직접 방문하여 설문지를 배포하였다. 조사기간은 2018년 3월 2일부터 3월 31일까지로 기관을 방문하여 의료관광 업무 관련 종사원들을 대상으로 자기기입식(self-administered) 설문지를 배부하여 조사를 실시하였다. 총 330부를 배포하여 312부의 유효설문지를 회수하였고 이중 불성실한 응답과 누락된 응답을 보인 설문지를 제외한 282부를 분석하였다.

#### 2. 연구모형 및 가설설정

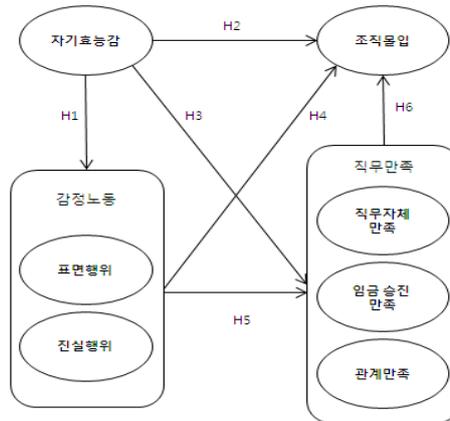
본 연구모형은 의료관광종사원을 대상으로 자기효능감, 감정노동, 조직몰입 및 직무만족 간의 관계를 실증적으로 규명하기 위해 만들어졌다. 각 변수들은 선행연구[14][20-22][25-26][37-38][48-50]를 바탕으로 자기효능감, 감정노동, 조직몰입, 직무만족 변수를 선정하고 이들의 영향관계를 분석하고자 <그림 1>의 연구모형을 설정하고 가설을 제시하였다.

#### 3. 설문지 구성

설문지는 자기효능감, 감정노동, 조직몰입, 직무만족 그리고 인구사회학적 특성 문항으로 구성하였다. 자기효

문상기 : 자기효능감, 감정노동, 조직몰입 및 직무만족의 관계: 의료관광종사원을 대상으로

<그림 1> 연구모형 (Research Model)



- 가설 1. 자기효능감은 감정노동에 영향을 미칠 것이다.  
 가설 1-1. 자기효능감은 표면행위에 영향을 미칠 것이다.  
 가설 1-2. 자기효능감은 진실행위에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 자기효능감은 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 자기효능감은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.  
 가설 3-1. 자기효능감은 직무자체만족에 영향을 미칠 것이다.  
 가설 3-2. 자기효능감은 임금·승진만족에 영향을 미칠 것이다.  
 가설 3-3. 자기효능감은 관계만족에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 감정노동은 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.  
 가설 4-1. 표면행위는 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.  
 가설 4-2. 진실행위는 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 5. 감정노동은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.  
 가설 5-1-1. 표면행위는 직무자체만족에 영향을 미칠 것이다.  
 가설 5-1-2. 표면행위는 임금·승진만족에 영향을 미칠 것이다.  
 가설 5-1-3. 표면행위는 관계만족에 영향을 미칠 것이다.  
 가설 5-2-1. 진실행위는 직무자체만족에 영향을 미칠 것이다.  
 가설 5-2-2. 진실행위는 임금·승진만족에 영향을 미칠 것이다.  
 가설 5-2-3. 진실행위는 관계만족에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 6. 직무만족은 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.  
 가설 6-1. 직무자체만족은 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.  
 가설 6-2. 임금·승진만족은 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.  
 가설 6-3. 관계만족은 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.

능감 척도는 Chen et al.[47], 박종철·윤용보[35]의 연구를 바탕으로 4개 문항으로 구성하였으며 리커트 5점 척도(1: 매우 그렇지않다, 5: 매우 그렇다)를 이용하였다. Ashforth & Humphrey[24], Hochschild[25]의 선행연구를 바탕으로 감정노동 항목을 표면행위 3개 문항, 진실행위 4개 문항으로 나누었으며 조직몰입은 김희진[37], Meyer & Allen[48], 함성필·손석익[50]의 연구를 바탕으로 4개 항목으로 구성하였다. 의료관광종사원의 직무만족 관련 문항들은 장정훈·조문수[21], 이자형·문상기[49], Steers[51]의 연구를 바탕으로 총 12개 문항으로 구성하였으며 리커트 5점 척도(1: 매우 그렇지않다, 5:

매우 그렇다)를 이용하였다. 인구사회학적 질문으로는 성별, 연령, 최종학력, 직종, 국적, 재직기간, 직위 항목과 주요업무와 의료관광 주요대상 국가에 대해서는 중복 응답하도록 하였다.

#### 4. 자료분석

수집된 자료는 SPSS 12.0과 AMOS 18.0 통계프로그램을 이용하였다. 인구사회학적 질문과 일반적 특성에 관련된 질문은 빈도분석 및 기술분석을 실시하였으며 자기효능감, 감정노동, 조직몰입 및 직무만족 측정변수에 대

해서는 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석 및 확인적 요인분석을 실시하였다. 연구모형에서 제시한 자기효능감, 감정노동, 조직몰입, 직무만족의 관계를 파악하기 위하여 구조방정식 모형분석(Analysis of Structure Equation Modelling)을 실시하였다.

#### IV. 연구결과

##### 1. 표본의 특성

본 연구대상자의 인구통계학적 특성은 <표 1> 과 같다. 남성 14.2%, 여성 85.8%의 분포를 보이며, 연령은 21세-30세가 응답자의 54.6%, 31-40세가 39%로 나타났다. 응답자가 일하는 곳으로는 병원이 76.6%, 의료관광 에이

전시 12.4%, 여행사와 컨설팅 업체가 각각 5%의 순으로 나타났으며 재직근무기간은 1년 미만인 34%, 1-2년미만 25.2%, 5년이상 22.3% 순으로, 응답자의 77.7%가 5년 미만의 재직기간 분포를 보이고 있다. 응답자의 국적으로는 한국이 93.6%로 가장 높았고 그 외 국가로는 중국, 몽골, 러시아, 기타, 일본의 순으로 나타났으며 기타 응답자는 캐나다와 카자흐스탄으로 조사되었다.

주요업무와 의료관광 주요 대상국가에 대한 문항은 중복체크가 가능하도록 설문지를 구성하였으며 응답 결과에 대한 분포는 <표 2>와 같다. 주요업무로는 진료지원 32%, 의료관광서비스 25%, 의료관광 홍보 및 마케팅 18.5%, 의료관광 통역 16.5%의 분포를 보이고 있으며 의료관광 주요 대상국가로는 중국이 33%로 가장 많았으며 몽골 21%, 동남아 10.8% 순서의 분포를 보이고 있다. 기타 국가로는 중동, 유럽, 호주, 카자흐스탄 등이 있었다.

<표 1> 대상자의 인구사회학적 특성  
(Analysis of Demographics)

구분	세분	빈도(명)	비율(%)	구분	세분	빈도(명)	비율(%)	
성별	남자	40	14.2	직무 재직 기간	1년미만	96	34.0	
	여자	242	85.8		1-2년미만	71	25.2	
연령	21-30세	154	54.6		2-3년미만	27	9.6	
	31-40세	110	39.0		3-4년미만	15	5.3	
	41-50세	17	6.0		4-5년미만	10	3.5	
	51-60세	1	0.4		5년이상	63	22.3	
최종 학력	고졸	15	5.3		국적	한국	264	93.6
	대학교졸	267	94.7			일본	1	0.4
직종	병원	216	76.6			중국	10	3.5
	여행사	14	5.0			러시아	2	0.7
	의료관광 에이전시	35	12.4	몽골		3	1.1	
	컨설팅 업체	14	5.0	기타		2	0.7	
	기타	3	1.1					

<표 2> 대상자의 주요업무 및 주요 대상 국가  
(Analysis of Data Characteristics)

주요업무	응답 퍼센트(%)	주요 대상 국가	응답 퍼센트(%)
의료관광 서비스	25.0	일본	9.4
의료관광 통역	16.5	중국	33.0
의료관광 홍보 및 마케팅	18.5	러시아	11.4
관광지원	6.5	몽골	21.0
진료지원	32.0	동남아	10.8
기타업무	1.5	미국	9.4
합계	100	기타국가	4.9
		합계	100

## 2. 측정항목의 타당성 및 신뢰도분석

본 연구에서는 측정변수의 타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 하였으며 주성분 분석과 베리맥스(Varimax) 직각회전 방식을 이용하였다. 자기효능감에 대한 측정문항은 4개의 항목으로 구성하였으며 요인분석 결과 KMO 계수는 .678( $\alpha = 0.5$ ), Bartlett's 구형성 검증은 276.889, 유의수준(p)은 .000 으로 변수들 간의 상관관계는 유의한 것으로 나타났다. 자기효능감에 대한 요인에 의해 설명될 수 있는 전체누적 분산설명력은 57.259%를 보였다.

감정노동 요인은 7개의 항목으로 구성되었으며 요인분석결과 KMO 계수는 .787( $\alpha = 0.5$ ), Bartlett's 구형성 검증은 1090.385, 유의수준(p)은 .000 으로 변수들 간의 상관관계는 유의수준으로 나타났다. 직무특성에 대한 요인에 의해 설명될 수 있는 전체누적 분산설명력은 72.762%를 보여주었다.

조직몰입 요인은 4항목으로 구성되었으며 요인분석결과 KMO 계수는 .722( $\alpha = 0.5$ ), Bartlett's 구형성 검증은 331.765, 유의수준(p)은 .000 으로 변수들 간의 상관관계는 유의수준으로 나타났다. 조직몰입 요인에 의해 설명될 수 있는 전체누적 분산설명력은 60.386%를 보여주

<표 3> 확인적 요인분석 결과  
(Results of Confirmatory Factor Analysis)

변수	요인	표준 적재치	오차	C.R	AVE			
자기효능감	나의 직무는 나의 능력으로 가능함	0.707	0.300	0.847	0.514			
	나의 직무에 필요한 자격요건을 갖추고 있음	0.700	0.408					
	나의 업무능력은 동료와 비교할 때 대등하거나 우월함	0.826	0.360					
	나의 업무를 잘해 낼 자신이 있음	0.728	0.511					
감정노동	표면 행위	나는 고객을 대할 때 기분 좋은 상태인 것처럼 함	0.752	0.389	0.857	0.605		
		나는 고객을 대할 때 나의 실제감정을 숨김	0.835	0.416				
		나는 실제감정이 아닌 조직에서 요구하는 감정을 보임	0.864	0.430				
	진실 행위	나는 고객을 대할 때 실제 나의 감정을 보임	0.904	0.266				
		나는 고객을 대할 때 긍정적 감정을 실제 경험하려고 함	0.873	0.302				
		나는 고객을 대할 때 즐거움, 친절함이 내면에서 우러나옴	0.704	0.498				
조직몰입	나는 고객을 대할 때 즐거움, 친절함이 나오도록 노력함	0.672	0.581	0.800	0.506			
	나의 조직은 성장과 발전기회 제공	0.770	0.766					
	나는 조직구성원으로서 자부심 느낌	0.836	0.529					
	나는 조직에 강한 소속감이 있음	0.652	0.881					
직무만족	직무 자체 만족	나는 조직구성원으로서 만족감을 느낌	1.028	0.523	0.902	0.756		
		나는 일에 재미가 있음	0.848	0.519				
		나는 나의 일에 대한 성취감이 있음	0.851	0.465				
		나는 나의 일에 자부심을 느낌	0.873	0.396				
	관계 만족	나는 나의 일을 계속하고 싶음	0.690	0.803			0.931	0.503
		나는 임금에 만족함	0.904	0.240				
		나는 승진 규정에 만족함	0.955	0.096				
		나는 회사 규정(임금·승진)이 합리적이라고 생각함	0.752	0.401				
		상사는 직원의 의견을 경청함	0.813	0.222				
		상사는 나에 대한 신뢰도가 높다고 생각함	0.743	0.046				
관계 만족	나는 동료들을 신뢰함	0.768	0.493	0.931	0.503			
	나의 능력에 대해 상사와 동료들이 나를 격려해줌	0.855	0.193					
	동료들간의 의사소통이 원활함	0.857	0.242					

<표 4> 판별타당성 검증을 위한 상관관계  
(Results of Discriminant Validity Analysis)

	자기효능감	표면행위	진실행위	조직몰입	직무자체만족	임금·승진만족	관계만족
자기효능감	1						
표면행위	.469	1					
진실행위	.491	.733	1				
조직몰입	.520	.385	.372	1			
직무자체만족	.620	.503	.618	.561	1		
임금·승진만족	.491	.314	.305	.357	.357	1	
관계만족	.600	.556	.478	.556	.600	.475	1

었다.

직무만족에 대한 총 12개의 측정문항에 대하여 탐색적 요인분석을 위해 주성분 분석과 베리맥스(Varimax) 직각 회전 방식을 이용하였으며 요인분석결과 KMO 계수는 .820( $\alpha = 0.5$ ), Bartlett's 구형성 검증은 1677.153, 유의수준(p)은 .000 으로 변수들 간의 상관관계는 유의수준으로 나타났다. 직무만족에 대한 요인에 의해 설명될 수 있는 전체누적 분산설명력은 66.069%를 보여주었다. 분석결과 직무자체만족, 임금·승진만족, 관계만족의 총 3개의 요인으로 도출되었다.

측정문항의 타당성과 신뢰도를 추정하기 위하여 AMOS 18.0을 이용하여 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 실시하였으며 그 결과는 <표 3>과 같다. 분석 결과, 자기효능감, 감정노동, 조직몰입, 직무만족 모든 변수의 각 요인들의 표준적재치는 0.5 이상으로 개념 타당성(Construct Validity)은 확보되었다. AVE(Average Variance Extracted: 평균분산추출) 값은 0.5 이상, C.R.(Construct Reliability: 개념신뢰도) 값은 0.7 이상으로 집중타당성이 검증되었다.

판별타당성 검증의 경우, 모든 변수들간 검증이 힘들기 때문에 개념적으로 유사하거나 변수간 상관성이 가장 높은 쌍을 선택해 대표적으로 검증하게 된다[54]. <표 4>와 같이 변수간 상관성이 가장 높은 표면행위와 진실행위의 상관계수가 .733이고  $(.733)^2 = .537$  값으로, 두 AVE 값이 상관계수의 제곱보다 모두 크기 때문에 판별타당성이 있는 것으로 나타났다.

### 3. 가설검증

직무특성이 직무몰입과 직무소진, 감정노동 행위에 미

치는 영향에 대한 분석을 위해 AMOS를 이용하여 구조모형을 분석하였다. 모형의 적합성 여부의 판정은 각 단계 별로 항목 구성의 최적상태를 도출하기 위하여  $\chi^2$  통계량, GFI(Goodness-of Fit Index:  $\geq 0.90$ 이 바람직함), AGFI(Adjusted Goodness-of Fit Index:  $\geq 0.90$ 이 바람직함), RMR(Root Mean square Residual: 0.05보다 작을수록 바람직함), NFI(Normal Fit Index:  $\geq 0.90$ 이 바람직함) 등의 적합도 지수를 사용하여 평가하였다[52].

본 연구모형의 적합도는  $\chi^2$  통계량 1300.691 (df=315,  $p < .001$ ), GFI는 0.924( $\geq 0.90$ ), AGFI는 0.912( $\geq 0.90$ ), RMR는 0.024(0.05보다 작을수록 바람직함), NFI 0.907( $\geq 0.90$ )의 값으로 모두 적합한 수치를 보이고 있음을 확인할 수 있다.

가설검증 결과와 경로계수 결과를 정리하면 <표 5>와 같다.

자기효능감은 감정노동에 유의한 영향을 미친다는 가설 1의 검증결과, 자기효능감은 표면행위, 진실행위 요인 모두에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자기효능감은 조직몰입에 유의한 영향을 미친다는 가설 2의 검증결과 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 자기효능감은 직무만족에 유의한 영향을 미친다는 가설 3의 검증결과는 <표 5>에서 제시된 바와 같이 모두 채택되었으며 직무자체만족, 임금·승진만족, 관계만족 모두에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 감정노동은 조직몰입에 영향을 미친다는 가설 4는 기각되었다. 감정노동은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 5의 경우 진실행위는 직무자체만족과 관계만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 부분 채택되었다. 직무만족은 조직몰입에 영향을 미칠 것이라는 가설 6은 직무자체만족과 관계만족이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것

<표 5> 가설검증 결과  
(Hypothesis verification results)

가설/경로	경로계수	표준오차	C.R.	p	채택여부
가설 1) 자기효능감 → 감정노동					모두채택
가설 1-1) 자기효능감 → 표면행위	.387	.069	5.603	.000***	채택
가설 1-2) 자기효능감 → 진실행위	.439	.068	6.479	.000***	채택
가설 2) 자기효능감 → 조직몰입	.253	.082	3.071	.002**	채택
가설 3) 자기효능감 → 직무만족					모두채택
가설 3-1) 자기효능감 → 직무자체만족	.204	.083	2.452	.014*	채택
가설 3-2) 자기효능감 → 임금·승진만족	.212	.080	2.656	.008**	채택
가설 3-3) 자기효능감 → 관계만족	.213	.082	2.592	.010*	채택
가설 4) 감정노동 → 조직몰입					모두기각
가설 4-1) 표면행위 → 조직몰입	.097	.068	1.428	.153	기각
가설 4-2) 진실행위 → 조직몰입	.066	.067	.995	.320	기각
가설 5) 감정노동 → 직무만족					부분채택
가설 5-1-1) 표면행위 → 직무자체만족	.043	.067	.643	.520	기각
가설 5-1-2) 표면행위 → 임금·승진만족	.053	.065	.820	.412	기각
가설 5-1-3) 표면행위 → 관계만족	.057	.066	.860	.390	기각
가설 5-2-1) 진실행위 → 직무자체만족	.305	.067	4.561	.000***	채택
가설 5-2-2) 진실행위 → 임금·승진만족	.014	.063	.229	.819	기각
가설 5-2-3) 진실행위 → 관계만족	.136	.065	2.079	.038*	채택
가설 6) 직무만족 → 조직몰입					부분채택
가설 6-1) 직무자체만족 → 조직몰입	.236	.068	3.472	.000***	채택
가설 6-2) 임금·승진만족 → 조직몰입	.043	.065	.670	.503	기각
가설 6-3) 관계만족 → 조직몰입	.225	.067	3.355	.000***	채택

$\chi^2$  통계량= 1300.691(df=315, p<.001), GFI= 0.924, AGFI= 0.912, RMR= 0.024, NFI= 0.907

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

으로 나타나 부분 채택되었다.

## V. 고찰 및 결론

### 1. 연구결과에 대한 고찰

본 연구는 의료관광종사원들의 자기효능감, 감정노동, 조직몰입, 직무만족간의 영향관계를 파악하여 의료관광 발전에 있어 핵심 역할을 하는 의료관광종사원에 대한 인적자원 관리 방향을 제시하는데 그 목적이 있다. 의료관광 업무를 진행하는 서울 시내 의료기관, 여행사, 의료관광 에이전시, 컨설팅 업체에서 근무하는 의료관광종사원을 대상으로 설문조사를 실시하였으며 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 자기효능감, 감정노동, 조직몰입, 직무만족간의 영향관계에서 자기효능감은 감정노동, 조직몰입에 정(+)

의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 의료관광종사원들이 직무능력과 자격요건을 스스로 인지하고 업무에 최선을 다한다면 결과적으로 의료관광객 점점 상황에서 최대한 자신의 능력을 발휘하고 있다는 것을 입증하였다. 또한 의료관광 프로세스는 유기적으로 연결되어 있는 직무이기 때문에 의료관광종사원이 자신의 직무 능력과 자격요건 및 업무에 대한 자신감을 갖고 업무를 수행함으로써 강한 소속감과 만족감을 느끼며 업무를 진행하고 있다는 것을 확인하였다. 둘째, 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향관계를 살펴본 결과, 자기효능감은 직무 자체만족, 임금·승진만족, 관계만족 모든 요인에 대해 정(+의) 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 의료관광종사원들의 직무 능력에 대한 인지와 자신감이 직무 자체, 임금과 승진과 같은 보상, 동료와 상사와의 관계 만족에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 따라서 의료관광종사원의 직무능력 향상과 동기부여가 중요하다고 할

수 있겠다. 셋째, 진실행위는 직무자체만족과 관계만족에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 의료관광객과의 접점 상황에서 의료관광종사원들이 의료관광객들과 실제 감정을 교류할 수 있도록 하며 즐겁고 긍정적인 정신적 상태가 될 수 있도록 조직문화를 만드는데 노력해야 할 것이다. 넷째, 직무자체만족과 관계만족은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 의료관광종사원들이 성취감과 자부심을 가지고 자신의 직무에 최선을 다할 때, 그리고 상사와 동료들간의 의사소통이 원활하게 이루어지고 신뢰하는 문화가 형성될 때, 조직구성원으로서의 강한 소속감과 만족감을 느끼게 되며 이는 곧 조직의 발전에 영향을 미칠 수 있을 것이다.

## 2. 연구의 시사점

의료관광종사원들에 대한 인적관리 측면에서의 실무적인 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 무엇보다도 의료관광종사원들이 자신의 직무능력과 자격요건을 인지하고 업무에 최선을 다해 임할 수 있도록 조직에서는 동기부여와 함께 종사원들을 위한 프로그램을 제공하도록 해야 할 것이다. 예를 들어, 직무향상을 위한 교육 프로그램을 실시하거나 종사원들 중 우수직원 선발 또는 포상을 통해 자기효능감을 상승시킬 수 있는 노력을 해야 할 것이다. 이러한 조직의 노력은 종사원들이 즐겁고 친절하게 의료관광객을 대할 수 있고 조직구성원으로서 강한 소속감과 만족감을 느낄 수 있을 뿐 아니라 결국 직무만족에까지도 영향을 미치는 원동력으로 작용하게 될 것이다. 둘째, 의료관광객을 대할 때 실제 자신의 감정으로 즐겁고 친절하게 대할 수 있는 마음가짐을 지닐 수 있도록 의료관광종사원의 감정에 대한 이해와 노력이 이루어져야 하겠다. 의료관광객의 특성상, 진료와 시술 또는 수술과 같은 의료과정을 거쳐야하기 때문에 불안, 두려움을 가질 것이고 이들을 대하는 의료관광종사원들은 그들의 마음을 더 세심하게 살펴야하는 의무감을 갖고 감정을 다스려야 할 것이다. 따라서 조직에서는 의료관광종사원들의 스트레스 해소와 정서적인 소진의 회복 및 심리적 안정감을 찾을 수 있는 프로그램을 진행, 상담자 배치 등의 지원 방안을 실시할 수 있을 것이다. 셋째, 의료관광종사원이 직무에 대한 자부심과 성취감을 느낄 수 있도록 성과를 인정하는 환경을 조성해야 할 것이다.

또한 상사와 동료들간의 원활한 커뮤니케이션이 가능하도록 다양한 채널을 확보하고 서로간의 능력과 역할에 대해 격려해주고 동기부여해주는 조직문화를 형성해나갈 수 있도록 노력해야 할 것이다. 이는 결국 조직구성원으로서의 자부심과 소속감을 강하게 만들어줌으로써 의료관광 기관의 발전과 성과증진에도 영향을 미칠 것이라 판단된다.

국가가 의료관광산업의 중요성을 인지하고 발전을 위한 지속적인 노력을 하고 있는 시점에서 의료관광객들과의 접점 상황에서 업무를 수행하는 의료관광종사원을 대상으로 본 연구가 수행되어졌다는 점에 큰 의미가 있다. 또한 감정노동의 현장에서 개인의 자기효능감이 조직의 존속과 발전에 영향을 미친다는 연구 수행을 통해 기존 연구들 보다 폭넓게 진행되었다고 할 수 있다. 의료관광종사원에 관련된 선행연구가 부족한 상황에서 이루어진 연구로서 의료관광산업에서 중요한 역할을 담당하고 있는 의료관광 인적자원관리에 있어 실질적인 제안을 하였다는 데 의미를 부여할 수 있겠다.

연구대상을 서울지역 의료관광종사원으로만 한정하여 이루어졌다는 한계점을 지니고 있다. 향후 연구에서는 연구대상 지역을 확대하거나 병원과 병원 외 업무영역별에 따른 연구와 함께 의료관광 주요 대상 국가별로 구분하여 조사 분석한다면 보다 실질적이고 심층적인 시사점을 도출할 수 있을 것이라 사료된다.

## <참고문헌>

1. Roh CC. Blue Ocean Strategy for Activation of Medical Tourism in Tourism Industry: Focused on Daegu. *International Journal of Tourism Management and Sciences*, 2011; 23(4): 219-237.
2. Jin KN, Han DW, Park KS, Han WJ. Government Support and Marketing for Medical Tourism: Brand Marketing Strategy utilizing Service Mix. *Korean Journal of Hospital Management*, 2015; 20(3): 63-73.
3. Korea Health Industry Development Institute. *Statistics on international Patients in Korea*, 2016.
4. Mandziy Tatiana1, Choi WH, Jun JK. The Effects of Medical Tourism Coordinator Service Quality Perceived by Russian Tourists on Satisfaction and Behavioral Intention. *Journal of The Korean Data*

- Analysis Society. 2016; 18(2): 891-902.
5. Chung Y, Lee KJ, Kim SH. An Analysis on International Competitiveness of Medical Tourism Industry in S.Korea, Thailand, Singapore, Malaysia. *Health and Social Welfare Review*. 2013; 33(3): 302-326.
  6. Yoo SG. A Study on International Competitiveness of Medical Tourism Industry in Korea. *International Journal of Tourism and Hospitality Research*. 2014; 26(6): 215-230.
  7. Kim HY. An Analysis on Influencing Factors to Activate the Medical Tourism Industry. *International Journal of Tourism and Hospitality Research*. 2009; 23(4): 5-18.
  8. Na JE, Lee JH, Moon SK. The Impact of Job Characteristics Factors of a Medical Tourism Coordinator on Job involvement, Job burnout and Emotional labor. *Journal of Hospitality and Tourism Studies*. 2013; 15(4): 128-144.
  9. Korea Tourism Organization. 2013. Available from <http://kto.visitkorea.or.kr/kor,kto>.
  10. In SH, Nam MH, Jung KI. Mediating Effects of Intrinsic Job Motivation on the Relationship between the Psychological Capital and Organizational Commitment in the Medical Tourism Corporations. *International Journal of Tourism and Hospitality Research*. 2014; 28(7): 87-101.
  11. Lee WK, Chung BW. A Case Study for the Activation of Medical Tourism. *International Journal of Tourism and Hospitality Research*. 2007; 21(2): 389-406.
  12. Kim KE, Cho SD. Effects of Service Employees' Goal and Customer Orientation on Emotional Labor and Job Satisfaction. *Journal of Marketing Studies*. 2013; 21(1): 1-21.
  13. Park JC, Yoon YB. The Effects of the Self-Efficacy due to Hotel Employees' Job Environment on the Organizational Commitment and Turnover Intention. *International Journal of Tourism and Hospitality Research*. 2014; 28(6): 133-148.
  14. Hwang Jw, Yook PR, Oh SK, Ha DH. The Effects of Emotional Labor and Job Stress on Job Satisfaction, and Moderating Effects of Organizational Commitment on These Causal Relationships: Focused on Seoul & Pusan Casino Operating Units. *Journal of Tourism and Leisure Research*. 2014; 26(1): 281-299.
  15. Bandura A. *Self-Efficacy: The exercise of control*. New York, Freeman. 1997.
  16. Seo KH, Kwak KJ, Shim JH. The Influence of Career-Interrupted Women's Career Decision-Making Self-Efficacy on Career Adaptability. *Korean Employment and Career Association*. 2015; 5(4): 57-88.
  17. Park EK. *Moderating Effects of Self-efficacy and Leadership between Antecedents and Burn-out and Mediating Effects of Burn-out on Nursing Performance [dissertation]*. Korea: Inje University; 2011.
  18. Raikes HA, Thompson RA. Efficacy and Social Support as Predictors of Parenting Stress Among Families in Poverty. *Infant Mental Health Journal*. 2005; 26(3): 337-338.
  19. Kim YS, Kim SH. A Study on Relationship among Self-Leadership, Teamwork, Self-Efficacy, Job Satisfaction, Organizational Commitment and Job Performance of Hotel Staffs. *Journal of Hospitality and Tourism Studies*. 2010; 12(2): 97-108.
  20. Bandura A. Self-Efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*. 1983; 37(1): 122-125.
  21. Janh JH, Cho MS. The Relationships among Self-Efficacy, Career-Development, Job-Satisfaction, Organizational and Commitment: Focused on Employee of Deluxe Hotels in Jeju. *Journal of Tourism and Leisure Research*. 2012; 24(8): 87-106.
  22. Kim MO. The Effects of Computer Literacy on Job Performance Ability and Job Satisfaction of Office Professionals. *Journal of Secretarial Studies*. 2007; 25(2): 1-22.

23. Moon YJ. Effects of the Emotional Labor Strategies, Display Rules, and Dimensions on Emotional Dissonance of Social workers: With a Focus on the Moderating Effects of Gender. *The Korean Governance Review*. 2013; 20(3): 275–303.
24. Ashforth BE, Humphrey RH. Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*. 1993; 19(1): 88–115.
25. Hochschild AR. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press, 1983.
26. Brotheridge CM, Grandey AA. Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*. 2002; 60: 17–39.
27. Morris JA, Feldman DC. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*. 1996; 21(4): 986–1010.
28. Kruml S, Geddes D. Exploring, The Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*. 2000; 14(1): 8–49.
29. Yook PR, Cho TY. Impact of Emotional Labor of Casino Workers on Job Burnout and Customer Orientation– Targeting workers of 16 casinos for Koreans and foreigners nationwide. *Journal of Hospitality and Tourism Studies*. 2014; 16(5): 401–421.
30. Kim MJ, KIM DR. Causal Relationships between Emotional Labor and Emotions and Communication Skills in the Foodservice Industry. *Culinary Science & Hospitality Research*. 2008; 14(2): 73–85.
31. Kim DH, Lee JM. A study on the Influence in Childcare teachers' Emotional labor affecting their Job satisfaction and Turnover Intention. *Journal of Early Childhood Education & Educare Welfare*. 2014; 18(4): 419–435.
32. Kim EM. The effect of social support and emotion work on employee's hospital: a case study of 'S' university hospital in Gyeonggi-do [dissertation]. Korea: Soonchunhyang University; 2016.
33. Lee JH, Baek Angela. A Study on Relationship among Emotional Labor, Job Satisfaction and Turnover Intention of Cruise Employees. *International Journal of Tourism Management and Sciences*. 2016; 31(4): 211–230.
34. Kim HS. The Effect of Service Encounter Employees Emotional Labor on Job Satisfaction and Customer Orientation: Case of Five Star Hotel F&B Employees in Seoul. *Korean Journal of Hospitality and Tourism*. 2015; 24(7): 133–143.
35. Park JC, Choi HJ. The Effects of the Emotional Labor due to Hotel Employees' Rapport on the Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Journal of Hospitality and Tourism Studies*. 2013; 16(3): 192–217.
36. Mowday RT, Steers RM, Porter LW. The Management of organizational commitment. *The Academy of Management Review*. 1979; 10(3): 465–476.
37. Kim HJ. Effect of Hotel Employees' Empowerment on Perceived Organizational Support and Organization Commitment, Job Satisfaction. *Journal of Tourism and Leisure Research*. 2013; 25(2): 97–113.
38. Yook PR, Lee JY. An Effect of Perceived Organizational Justice and Role Stress on Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention of Casino Employees. *Journal of Tourism and Leisure Research*. 2012; 24(2): 233–252.
39. Smith CA, Organ DW, Near JP. Organizational citizenship behavior: It's nature and antecedents. *Journal of Management*. 1983; 28: 653–666.
40. Vroom VH. *Work & Motivation*. New York: Wiley. 1995.
41. Wu L, Norman IJ. An investigation of job satisfaction, organizational commitment and role conflict and ambiguity in a sample of chinese undergraduate nursing students. *Nurse Education*

- Today, 2006; 26(4): 304-314.
41. Kim HW, Oh SU, Lee JC. A Study on Job Satisfaction Factor Analysis. Korean Employment and Career Association, 2015; 5(2): 75-98.
  42. Low GS, Cravens DW, Grant K, Moncrief WC. Antecedents and consequences of salesperson burnout. European Journal of Marketing, 2001; 35(5): 587-611.
  43. Ha DH, Kim JS. Effects of Job Embeddedness and Role Stressors of Hotel Employees on Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention. International Journal of Tourism Management and Sciences, 2010; 22(6): 173-191.
  44. Jung GY, Cha JW, Han SH, Lee DJ, Lee YK. The Effects of Empowerment and Customer Orientation on Supervisor's Work Attitudes and Helping Behavior in Hotel Restaurant Context. Journal of Hospitality and Tourism Studies, 2013; 15(3): 194-220.
  45. Moon JH, Lee CW. The Effects of DISC Behavior Type on Job Satisfaction and Organizational Commitment: Focused on the deluxe hotel employees located in Seoul. Journal of Hospitality and Tourism Studies, 2014; 16(1): 200-221.
  46. Lee JH, Na JE, Lee HJ. The Influence of Job Characteristics of a Medical Tourism Coordinator on Job Satisfaction and Organizational Commitment. Journal of Tourism and Leisure Research, 2014; 26(6): 433-450.
  47. Chen G, Gully S, Eden D. Validation of a New General Self-Efficacy Scale. Organizational Research Methods, 2001; 1(4): 62-83.
  48. Meyer JP, Allen AJ. The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. Journal of Occupational Psychology, 1990; 63(1): 1-18.
  49. Lee JH, Moon SK. A Study on Relationship among Self-efficacy, Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Intention of Medical Tourism Coordinators. Journal of Hospitality and Tourism Studies, 2015; 17(5): 1-18.
  50. Hahm SP, Son SI. The Effect of Hotel Kitchen Work Environment on Job Satisfaction of Cook and Organization Commitment. International Journal of Tourism Management and Sciences, 2008; 32(5): 275-296.
  51. Steers RM. Antecedents and Outcome of Organizational Commitment. Administrative Science Quarterly, 1998; 22(1): 46-56.
  52. Wo JP. Structural Equation Modeling by Wo jongpil, 2014. Seoul, Hannarae Publishing Co.