

워라벨(Work-Life-Balance)과 삶의 질(Quality of Life) 영향 관계 분석: 서비스업 종사자를 대상으로*

우은주
부경대학교 경영학부 관광경영전공
부교수

전예진
부산 힐튼호텔 인사부
교육주임

김영국
강원대학교 관광경영학과
교수

Examining the Impacts of Work-Life-Balance (WLB) on Quality of Life (QOL): Focusing on Employees in Service Industry

Eun-Ju Woo^a, Ye-Jin Jeon^b, Yeong-Gug Kim^c

^a Department of Tourism Management, Pukyong National University, South Korea

^b Hilton Busan, South Korea

^c Department of Tourism Management, Kangwon National University, South Korea

Received 30 May 2021, Revised 15 June 2021, Accepted 23 June 2021

Abstract

Purpose - The main purpose of this study is to investigate service industry employee' perceptions of Work-Life-Balance (WLB) and the influences of these perceptions on their overall Quality of Life (QOL). The study hypothesizes that employees' overall Quality of Life is influenced by Work-Life-Balance.

Design/methodology/approach - The target population for this research consisted of service industry employees. The data was collected using the online-survey method and 449 usable responses were analyzed using AMOS program.

Findings - The results indicated that psychological environment and family environment positively affected overall quality of life each, and work environment negatively influenced on overall quality of life.

Research implications or Originality - Despite the importance of Work-Life-Balance (WLB), most of previous studies have investigated WLB from company perspective while limited research has examined employees' WLB perceptions. The findings of this study enrich knowledge of WLB from employee perspective especially in service industry.

Keywords: Balance, Life, Quality of Life, Work

JEL Classifications: L83, M31, M50

* 이 논문 또는 저서는 2019년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 인문사회분야 신진연구자지원사업의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2019S1A5A8032767)

^a First Author, E-mail: eunjuwoo@pknu.ac.kr

^b Co-Author E-mail: jenny.jeon@hilton.com

^c Corresponding Author, E-mail: yeongkim@kangwon.ac.kr

© 2021 The Institute of Management and Economy Research, All rights reserved.

I. 서론

경제협력개발기구(OECD)에서 발표하는 더 나은 삶의 질 지수(Better Life Index)에 따르면 우리나라 국민들의 삶의 만족도(Life Satisfaction)는 10점 만점에 5.9점으로 OECD 35개 회원국의 평균(6.5점)보다 낮으며, 워라벨 지수는 4.1점으로 콜롬비아, 멕시코, 터키를 뒤이어 31위로 최하위권인 것으로 나타났다. 하지만 이러한 현실과는 달리 워라벨(WLB: Work-Life Balance)'은 갈수록 우리 현대인의 삶에서 당연히 여겨지는 중요한 삶의 가치로 자리 잡고 있다. 최근 구인구직 매칭 플랫폼에서 실시한 설문조사 결과에서도 이러한 현상을 쉽게 찾아볼 수 있는데, 우리나라 성인남녀 10명 중 7명이 입사할 기업을 고를 때 개인생활에 대한 중요성을 이유로 '연봉이 적어도 워라벨이 좋은 기업'을 선택한다고 하였다(중소기업뉴스, 2021년 2월 1일). 특히, 회사에 대한 충성이 곧 자신의 성장이라고 믿고 따랐던 기성세대와 달리 자아에 대한 인정과 존중을 중시하며 자신의 가치관에 따라 다양한 방식으로의 인간다운 삶을 추구하는 밀레니엄 세대가 조직의 새로운 주요 세대로 투입되면서 기업에서는 우수한 인재를 확보 및 유지하기 위해 새로운 인사관리 방법으로 다양한 워라벨 정책을 도입하고 있다. 예를 들어, S그룹은 월급날을 '패밀리 데이'로 지정하여 야근과 회식 없이 정시퇴근을 독려하고 있으며, 다른 기업들 역시 개인의 상황에 맞게 출퇴근 시간을 조절할 수 있는 '유연근무제'를 비롯하여 개인의 재충전을 위한 '안식휴가제' 등 직원들이 일과 개인의 삶을 양립할 수 있는 기업문화를 만들기 위해 노력하고 있다. 뿐만 아니라 정부에서도 워라벨을 장려하기 위해 다방면으로 노력하고 있는데, 대표적으로 워라벨 문화를 확산하기 위해 노력하는 기업에는 '가족친화인증'을 하고 있으며, 올해부터는 '주 52시간제'를 중소기업으로까지 확대하였다.

즉, 이러한 사회적 변화는 삶의 질(QOL: Quality of Life)에 대한 개인의 관심과 중요성이 갈수록 증가함에 따라 우리사회에서 '워라벨'이 더 이상 간과되어서는 안 되는 중요한 가치라는 것을 나타내고 있다.

이에 따라 학계에서도 워라벨에 대한 관심이 증가하면서 최근 들어 활발한 연구가 진행되고 있다. 하지만 기존 워라벨 관련 선행연구를 살펴보면 대부분 직무만족 (Yun and Kim, 2019; Jung, Yoon and Kim, 2016; Tavassoli and Sune, 2018), 조직몰입 (Choi, 2019; Choi and Lee, 2020; Son and Shin, 2018), 조직시민행동 (Choi, Suh and Yoon, 2019; Lambert, 2000), 이직의도 (Brough et al., 2014; Kim and Park, 2008; Kim, Park and Ji, 2011)와 같이 조직효과성과 관련된 변수와의 영향 관계를 밝혀내는데 국한되어 있다. 뿐만 아니라 Park and Park (2013)에 따르면, 2000년 이후의 국내 워라벨에 관한 연구는 주로 가정학과 인적자원 개발 분야 중심으로 이루어져 왔으며, 대부분의 연구는 일반기업 직장인을 대상으로 개발된 Kim and Park (2008)의 워라벨 척도를 바탕으로 (Hong and Jeon, 2020; Kim and You, 2017; Lee, 2019; Son and Shin, 2018)으로 하고 있다. 따라서 관광 및 호스피탈리티 관점에서 진행된 연구를 통해 일과 삶의 조화를 뜻하는 워라벨(WLB)이 삶의 질(QOL)에 영향을 미치는 중요한 요소라는 사실이 밝혀졌음에도 불구하고 (Guest, 2002; Kim and Yun, 2019; Lee, 2018; Lee and Kang, 2018; Nam, 2017; Yang, Kim and Kim, 2019), 실제 서비스업 종사자들이 인지하는 워라벨을 제대로 반영하고 있지 못하기 때문에 해당 연구들의 결과를 그대로 해석하기에는 무리가 있다. 즉, 서비스업 종사자들을 위해 개발된 워라벨 척도를 사용하여 삶의 질과의 영향 관계를 연구한 논문은 부재한 상태인 것이다.

따라서 본 연구는 서비스업 종사자들을 대상으로 워라벨에 대해 심층 인터뷰를 진행하여 척도를 개발한 Woo, Jeon and Kim (2020)의 연구를 바탕으로 실제 서비스업 종사자들이 인지하는 워라벨을 먼저 파악하고자 한다. 그리고 일반기업과는 다른 불규칙적이고 유동적인 스케줄 근무, 감정노동과 같은 서비스업의 특징이 반영된 워라벨이 서비스업 종사자들의 삶의 질에 어떤 유의한 영향을 미치는지 밝혀내고, 해당 연구결과를 바탕으로 인적 서비스가 곧 기업의 핵심 경쟁력인 서비스 산업에서 인적자원을 효율적으로 관리할 수 있는 실무적, 정책적 시사점을 도출하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 위라벨(WLB: Work-Life-Balance)

일과 삶의 균형을 뜻하는 ‘위라벨(WLB: Work-Life-Balance)’은 1970년대 후반 영국에서 개인의 업무와 사생활 간의 균형을 묘사하는 단어로 처음 등장하게 되었으며 (Tajlili and Baker, 2018), 위라벨의 정의는 학자들의 인식에 따라 다르게 정의되고 있다 (Lee, 2018). Kim et al. (2005)은 위라벨을 일과 삶 이외 영역에서 시간, 심리적, 신체적 에너지를 적절히 배분함으로써 삶에 대한 통제감을 가지고 스스로 만족스러워하는 상태라고 하였으며, Clark (2000)은 일과 삶의 균형을 직장가 가정 내에서 최소한의 역할 갈등으로 수행하며 만족하는 상태로 정의하였다. 또한 Kirchmeyer (2000)은 위라벨을 모든 삶의 영역에서 만족스러운 경험에 이르는 것이라고 하였는데, 비록 위라벨과 관련된 관심은 증가하고 있으나 현재까지 학계의 통일된 정의는 존재하지 않는다.

사회적으로도 위라벨의 중요성이 갈수록 증가하면서 이와 관련된 선행연구들도 진행되었다. Park and Park (2013)은 위라벨과 관련된 선행연구를 분석하였는데, 그 결과 이전의 선행연구들은 보통 일반 기업체와 공무원을 대상으로 하는 논문이 주를 이루었고 연구 분야는 주로 가정학, 인적자원개발 분야에서 실시되었다. 또한, 위라벨이 영향을 주는 결과변수는 대표적으로 직무만족, 조직몰입, 이직의도가 주를 이루었다 (Park and Park, 2013). 예를 들면, Hogn (2017)은 일과 삶의 균형(WLB)제도가 조직효과성에 미치는 영향 관계를 지방공기업을 대상으로 분석하였다. 즉 가정친화제도, 일 지원제도, 성장 지원제도, 정서·건강 지원제도가 조직효과성인 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향관계를 설문을 통해 자료를 수집·분석하였으며, 그 결과 일과 삶의 균형(WLB)제도가 조직의 효과성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, Oh, Kim and Shin (2016)은 기혼 직장남성을 대상으로 일과 삶의 균형이 직무인식에 미치는 영향에 관한 연구를 통해 인구통계학적 특징에 따라 일과 삶의 균형 및 직무인식에는 차이가 있는 것으로 나타났다.

관광 및 호스피탈리티 분야에서 진행된 일과 삶의 균형(WLB)과 관련된 선행연구를 살펴보면 대부분의 선행연구는 호텔이나 항공분야에서 직원들의 위라벨(WLB)이 직무만족, 정서적 몰입, 이직의도, 경력몰입, 일중독, 삶의 만족에 미치는 영향을 살펴보았다 (Kim and Cha, 2014; Kim and You, 2017; Lee, 2018; Lee, 2007; Lee and Lee, 2014; Shim and Lee, 2013, Yang and Kim, 2018). 예를 들어, Kim and You (2017)는 현대산업에 근무하는 종사원이 느끼는 일-생활의 균형(WLB)이 정서적 몰입, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향을 사회적 지지의 조절변수로 분석하였다. 그 결과, 일-생활의 하위요인 중 일-여가, 일-성장만 정서적 몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었으며, 일-생활의 균형이 정서적 몰입에 미치는 영향에 있어 상사지지의 조절효과는 유의한 영향이 있는 것으로 나타났다. 그리고 Lee and Lee (2014)는 항공사 객실여승무원의 직장-가정 갈등과 직무만족, 생활만족, 이직의도와의 관계를 연구함으로써 직장-가정 갈등은 직무만족과 생활만족에 유의한 영향을 미치고, 직무만족은 이직의도에 부정적인 영향을 끼친다는 것을 나타냈다.

비록 위라벨과 관련된 선행연구들이 존재하지만 서비스업 종사원들을 위해 개발된 측정변수를 이용하여 위라벨과 삶의 질의 관계를 살펴본 논문은 지금까지 부재한 상태이다. 따라서 본 논문은 Woo, Jeon and Kim (2020)에 의해서 서비스업 종사원을 대상으로 개발된 위라벨 관련 변수를 바탕으로 그들의 위라벨을 이해하고, 더 나아가 삶의 질과의 관계를 살펴보는 것이 본 연구의 목표이다.

2. 삶의 질(QOL: Quality of Life)

삶의 질(QOL: Quality of Life)과 관련된 정의는 1960년대부터 학자들 사이에서 많은 논란이 되어 왔으며, 심지어 현재까지도 웰빙(Well-being), 웰페어(Welfare) 그리고 행복(Happiness)의 의미와 삶의 질의 차이점을 찾지 못하여 통일된 정의는 존재하지 않는다(Puczkó and Smith, 2011). Maslow (1968)은 삶의 질을 행복을 위한 필요조건이라 정의 내렸으며, Wilson (1967)은 삶의 질을 주관적인 행복 그

자체로 정의하고 있다. 하지만 Andereck and Nyaupane (2011)에 따르면 현재 삶의 질에 관한 정의와 모델은 100가지 이상 있으며, 이는 학자들마다 그리고 연구목적에 따라 다르게 사용된다고 주장한다.

비록 현재 삶의 질과 관련하여 많은 정의가 사용되고 있지만, 삶의 질(QOL)은 크게 일차원적인 관점(Uni-dimensional Perspective) 또는 다차원적인 관점(Multi-dimensional Perspective)에서 정의할 수 있다 (Sirgy, 2002). 일차원적 관점은 삶의 질을 하나의 설문문항으로 정의를 내리는데, 이는 보통 국가 또는 넓은 집단 간의 삶의 질을 정의하고 비교할 때 많이 사용된다. 하지만 삶의 질을 단순히 하나의 설문문항으로 측정하고 정의하기는 어려우며, 소그룹의 내재적인 삶의 질을 측정하기 어렵다는 비판을 받아 오고 있다. 따라서 대부분 삶의 질(QOL)의 정의는 다차원적인 관점에서 정의되고 측정된다 (Cummins, 1997; Lee and Sirgy, 1995). Lee and Sirgy (1995)에 따르면, 삶의 질은 개인이 여러 삶의 분야(Life Domain)에 대해 느끼는 만족도에 의해서 측정되고 정의될 수 있다고 주장한다. 예를 들어, 개인의 전반적인 삶의 질은 개인의 경제적, 신체적, 정신적, 사회관계의 만족으로 영향을 받는다고 한다. 그리고 이러한 다차원적인 관점에서 삶의 질을 정의하고 측정하기 위해 심리학에서 가장 많이 사용된 이론이 바로 상향 확산이론(Bottom-up Spillover Theory)이다 (Diener, 1984; Diener et al., 1999; Sirgy, 2002; Sirgy and Lee, 2006).

상향 확산이론의 기본적인 개념은 전반적인 삶의 만족도(Overall Life Satisfaction)는 삶의 다양한 분야의 만족도(Life Domain Satisfaction)와 하위 분야의 구성요소에 의해 영향을 받는다는 전제이다. 예를 들어, 직장인들의 전반적인 삶의 만족도는 레저, 직장, 건강, 경제, 가족관계에 대한 만족도의 영향을 받으며, 직장에서의 만족도는 노동시간, 복지혜택, 직장동료와의 관계 등의 하위 구성요소에 의해 영향을 받는다.

상향 확산이론을 바탕으로 삶의 만족도를 측정하기 위해 삶의 다양한 분야들이 이용되었다. 선행연구들을 살펴보면 연구의 목적, 방법, 대상에 따라서 적용하는 삶의 분야는 다양하였다. Rahman, Mittelhammer and Wandschneider (2005)은 웰빙과 관련된 선행연구를 바탕으로 공통되는 8가지의 삶의 분야(건강, 일, 경제적 능력, 지역주민과의 관계, 개인 안전, 환경, 정신적 웰빙, 가족과 친구와의 관계)를 찾아 전반적인 삶의 만족도를 나타냈으며, Kim (2002)은 이전의 선행연구를 바탕으로 지역주민들의 삶의 질을 측정하기 위해 4가지의 삶의 분야(경제, 커뮤니티, 정신적, 건강/안전)를 이용하였다.

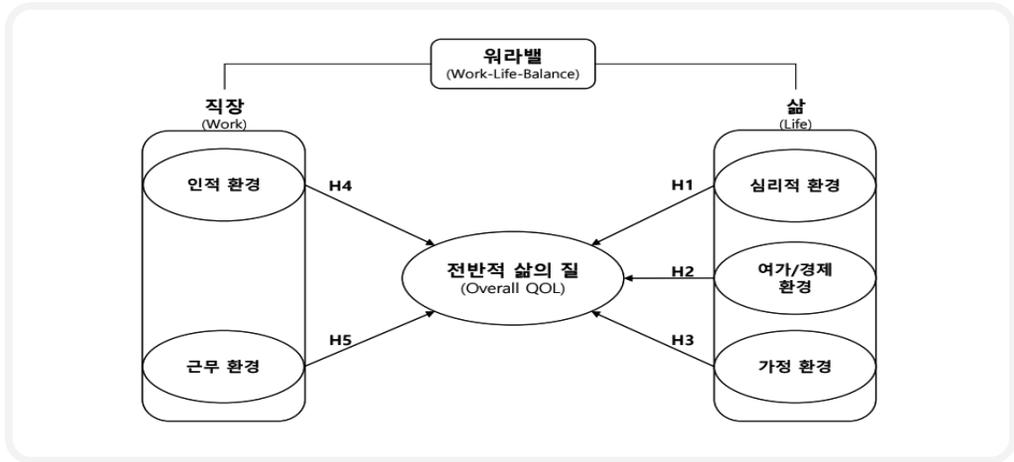
개인의 삶과 일의 조화를 뜻하는 워라벨 또한 전반적인 삶의 질에 영향을 미치는 요소이며, 이전의 선행연구들에서도 가정과 일의 조화는 삶의 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다 (Lee, 2018; Lee and Lee, 2014). Lee (2018)은 워라벨이 직무만족과 생활만족에 미치는 영향을 호텔종사원을 중심으로 살펴보았다. 그 결과, 일과 삶의 균형은 직무만족과 생활의 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 비슷한 연구로 Lee and Lee (2014)는 항공사 기혼 객실승무원의 직장-가정 갈등과 직무만족, 생활만족, 이직의도의 관계를 살펴보았으며, 그 결과 직장-가정의 갈등(WIF: Work Interfering with Family)과 가정-직장의 갈등(FIW: Family Interfering with Work)은 모두 생활만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

III. 연구방법론

1. 연구모형 및 측정변수

본 연구는 선행연구를 바탕으로 구성된 워라벨 관련 변수인 심리적 환경, 여가/경제 환경, 가정환경, 인적환경, 근무환경, 그리고 전반적인 삶의 질의 구조적인 관계를 검증하고자 한다. 제시된 변수 간의 관계는 선행연구를 토대로 제시되었으며, 이를 바탕으로 <Fig. 1>과 같은 연구모형과 다음 아래의 가설을 제시한다.

Fig. 1. 연구모델



- H1 심리적 환경은 전반적인 삶의 질에 영향을 미칠 것이다.
- H2 여가/경제 환경은 전반적인 삶의 질에 영향을 미칠 것이다.
- H3 가정환경은 전반적인 삶의 질에 영향을 미칠 것이다.
- H4 인적환경은 전반적인 삶의 질에 영향을 미칠 것이다.
- H5 근무환경은 전반적인 삶의 질에 영향을 미칠 것이다.

연구모형과 가설의 검증을 위한 설문지는 선행연구를 바탕으로 초기 문항을 도출하였으며, 초기 제시된 측정변수의 표면 타당성을 확보하기 위해 관광분야 5명의 교수의 검토를 바탕으로 정화작업을 실시하였다 (Creswell and Miller, 2000). 본 설문조사 진행에 앞서 관련 관광 분야 직장인을 대상으로 예비조사를 시행하였으며, 예비조사 결과를 바탕으로 설문지를 최종적으로 수정·보완하였다. 최종 설문지에는 심리적 환경 5문항, 여가/경제 환경 5문항, 가정환경 5문항, 인적환경 10문항, 근무환경 8문항, 전반적인 삶의 만족도 4문항으로 측정되었다. 측정항목은 리커트 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다, 5점: 매우 그렇다)를 이용하였으며, 사용된 측정변수 관련 상세내용은 <Table 1>에 제시되었다.

Table 1. 측정변수

| 개념 | 측정변수 | 측정문항 | 참고문헌 |
|------|----------|------|--|
| 워라벨 | 심리적 환경 | 5 | Kim et al., (2005) Woo, Jeon and Kim (2020) |
| | 여가/경제 환경 | 6 | |
| | 가정환경 | 5 | |
| | 인적환경 | 10 | |
| | 근무환경 | 8 | |
| 삶의 질 | 삶의 질 | 4 | Diener et al., (1985); Sirgy (2002) |

2. 조사 및 분석 방법

연구모델 및 가설검증을 위한 자료 수집은 온라인 설문(Online Survey)을 통해 이뤄졌다. 온라인을

통해 시행되는 설문조사는 대면으로 시행하는 전통적인 방법보다 응답자의 의사 표현이 더욱 지향적이며 행동의도를 규명하는데 더욱 유용하다는 근거로 온라인 설문을 시행하였다 (Kim and Li, 2009). 설문에 참여하는 참가자는 20대 이상의 성인 남녀로 서비스업에 종사하는 직원을 대상으로, 설문조사는 2020년 7월 1일부터 2020년 7월 15일까지 2주간 실시하였다.

본 조사를 통해 수집된 설문자료의 분석에는 SPSS와 AMOS를 이용하였으며, 모든 설문 항목을 대상으로 요인을 추출하기 위해 확인적 요인분석을 시행하였다. 확인적 요인분석을 통해 연구모형의 신뢰도 분석, 구성타당성 검증을 파악하고자 하였으며, 이후 AVE 검증과 상관분석을 통해 신뢰성과 수렴타당성, 판별타당성을 검증하였다. 신뢰성과 타당성을 확보한 분석결과를 바탕으로 연구모형의 추출된 변수들 사이에 구조적인 영향 관계를 설명하고, 이를 통해 연구가설 검증을 통해 실증적 결과 자료를 아래와 같이 제시하였다 (Hair et al., 2009).

IV. 실증분석 결과

1. 표본의 일반적인 특성

실증적인 연구모델과 가설을 분석하기에 앞서 본 연구에 참여한 표본의 일반적 특성을 분석하기 위해 SPSS를 이용하여 빈도분석을 시행하였으며, 그 결과는 아래의 <Table 2>와 같다. 총 449명의 연구 참여자 중 233명(51.9%)이 남성이었으며, 여성도 비슷한 비율인 215명(47.9%)으로 나타났다. 참여자의 나이는 25세~35세 미만이 204명(45.4%)으로 가장 높은 비율로 나타났으며, 다음으로 35세~45세 미만이 113명(25.2%), 45세~55세 미만이 68명(15%)으로 파악되었다. 다만, 본 연구는 위라벨의 큰 요소 중 하나인 직장생활(Work)을 측정하는 연구로 65세 이상은 퇴직을 한 경우가 많아 표본에 포함되지 않았다. 교육수준은 대학교 졸업이 329명(73%)으로 가장 높은 비율을 차지하였고, 다음으로 대학원 이상이 55명(12%), 대학교 재학/휴학이 43명(9.6%)으로 조사되었다. 근무지는 호텔업 종사자가 385명(85.7%)으로 가장 높았으며, 다음으로 외식업 33명(7.3%), 여행업 2명(.4%)으로 조사되었다.

Table 2. 표본의 일반적 특성

| | 항목 | 빈도(n) | 비율(%) |
|------|-----------------|-------|-------|
| 성별 | 남성 | 233 | 51.9 |
| | 여성 | 215 | 47.9 |
| 연령 | 25세 미만 | 53 | 11.8 |
| | 25세~35세 미만 | 204 | 45.4 |
| | 35세~45세 미만 | 113 | 25.2 |
| | 45세~55세 미만 | 68 | 15.1 |
| | 55세~65세 미만 | 11 | 2.4 |
| 교육수준 | 고등학교 졸업 또는 그 이하 | 24 | 4.7 |
| | 대학교 재학/휴학 | 43 | 9.6 |
| | 대학교 졸업 | 329 | 73.3 |
| | 대학원 이상 | 55 | 12.2 |
| | 기타 | 1 | .2 |
| 근무지 | 호텔업 | 385 | 85.7 |
| | 외식업 | 33 | 7.3 |
| | 여행업 | 2 | .4 |
| | 기타 | 29 | 6.5 |

2. 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구를 위해 사용된 측정변수는 이전의 선행연구를 바탕으로 구성되었다. 궁극적인 연구가설 검증 이전에 연구모형의 구성개념들의 신뢰성과 타당성을 입증하는 방법으로 확인적 요인분석(CFA: Confirmatory Factor Analysis)을 실시하였으며, 표준화된 요인적재량을 만족하지 못하는 변수 8개(가정 환경 2개, 인적환경 4개, 근무환경 2개)는 삭제되었다. 이후 확인적 요인분석을 시행한 결과는 <Table 3>과 같다.

Table 3. 확인적 요인분석(CFA)

| 변수 | 설문항목 | 요인 적재량 | t-value | 개념 신뢰도 | AVE |
|-----------|-------------------|--------|---------|--------|-----|
| 심리적 환경 | 심리적/정서적 안정감 | .77 | - | .87 | .58 |
| | 신체적 건강상태 | .73 | 19.81 | | |
| | 균형적 생활리듬 | .74 | 15.14 | | |
| | 삶의 만족도 | .81 | 16.48 | | |
| 여가/경제적 환경 | 개인의 삶의 목표 달성 | .74 | 15.10 | .89 | .57 |
| | 여가활동의 만족도 | .78 | - | | |
| | 금전적 여건 | .71 | 15.74 | | |
| | 여가활동 비용의 여유로움 | .79 | 17.90 | | |
| | 외부경제환경 | .72 | 15.83 | | |
| 가정환경 | 여가활동 시간의 여유로움 | .82 | 18.67 | .80 | .59 |
| | 워라밸 정책 | .72 | 15.84 | | |
| | 주거환경의 만족도 | .73 | - | | |
| 인적환경 | 가족과의 관계 | .83 | 15.19 | .90 | .61 |
| | 가족과의 시간 | .73 | 14.42 | | |
| | 상급자의 스타일 | .76 | - | | |
| | 직장 내 대인관계 | .85 | 19.95 | | |
| | 직장 내 소통의 원활함 | .84 | 19.62 | | |
| 근무환경 | 직장 내 분위기 | .86 | 19.99 | .87 | .54 |
| | 직무태도 | .72 | 16.09 | | |
| | 감정노동 정도 | .61 | 13.20 | | |
| | 가족친화제도 | .70 | - | | |
| | 휴가제도의 다양성 | .79 | 17.69 | | |
| | 자유로운 휴가 보장성 | .71 | 13.48 | | |
| 전반적인 삶의 질 | 근로자 보호제도 | .66 | 12.61 | .89 | .66 |
| | 복리후생제도 | .77 | 17.72 | | |
| | 승진제도 | .75 | 4.22 | | |
| | 나는 전반적으로 삶에 만족한다. | .81 | - | | |
| | 내 삶의 컨디션은 최상이다. | .78 | 18.11 | | |
| | 나는 행복한 사람이다. | .83 | 19.59 | | |
| | 내 삶은 전반적으로 이상적이다. | .83 | 19.47 | | |

이전의 선행연구에 따르면 제시한 연구모델의 적합성을 판단하기 위해서 Chi-square 값을 권장하지만, 이는 표본의 수에 민감하게 반응하기 때문에 Chi-square 값 이외의 다양한 모델의 적합지수를 활용할 필요가 있다 (Hair et al., 2009). 따라서 본 연구에서는 연구모델의 적합도를 판단할 적합지수로 CFI, GFI, AGFI, RMSEA를 선정하였으며, 판단 적합 기준은 CFI, GFI, AGFI는 .8 이상, RMSEA는 .7 이하이면 적합한 연구모델이라 판단하였다 (Hair et al., 2009). 이에 따라 본 연구의 모델의 적합도는 Chi-square=1183.02, d.f.=385, P<.00001, GFI=.84, CFI=.91, AGFI=.81, RMSEA=.06으로 비교적 안정적인 것으로 나타났다 (Hair et al. 2009). 다음으로, 선행연구에 따르면 내적 일관성을 판단하는 평균분산추출(AVE: Average Variance Extracted) 값이 .5 이상이면 신뢰성이 확보되었다고 간주하였다.

해당 결과, 모든 측정변수의 평균분산추출 값이 기준치인 .5 이상으로 나타나 각각의 변수들은 신뢰성을 확보한 것으로 볼 수 있다. 제안된 연구모형의 구성개념의 집중타당성과 판별타당성을 확보하기 위해 각 요인의 개념신뢰도 값과 AVE 값 요인들 간의 상관계수를 제공한 값(R^2)의 차이를 비교하였다. 그 결과, 요인들 간의 상관계수에 대한 제공 값들이 해당 요인의 AVE 값을 초과하지 않아 판별 타당성을 확보한 것으로 확인되었다.

3. 가설검증

본 연구에 제시된 연구모형과 가설 5개를 검증하기 위해 구조모형을 최종적으로 구축하고 구조방정식 분석을 실시하였으며, 모형의 적합도와 경로계수를 파악하였다. 모델 적합성 정도를 살펴보면 Chi-square=1183.02, d.f.=385, $p < .00001$, CFI=.91 GFI=.84, AGFI=.80, RMSEA=.06으로 나타났다. 연구모델의 적합도 지수는 현존하는 문헌들이 제안한 권장기준(GFI, CFI, AGFI는 .8 이상, RMSEA .7 이하)을 충족시켜 비교적 안정적인 연구모형으로 확인할 수 있다 (Hair et al., 2009). 분석을 통해 확인된 가설의 검증결과(Table 4)를 살펴보면, 총 5개의 가설 중 3개의 가설(H1, H3, H5)이 채택되고 2개의 가설(H2, H4)이 기각되었다. 즉, 워라벨의 삶(Life)에 해당하는 심리적 환경(H1: $t=5.22$, $p < .001$)과 가정환경(H3: $t=2.36$, $p < .05$)은 삶의 질에 긍정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 직장(Work)에 해당하는 근무환경 역시 삶의 질에 통계학적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(H5: $t=-3.15$, $p < .001$).

Table 4. 가설 분석결과

| 가설 | 경로계수 | t-value | 채택여부 |
|----------------------|------|---------|------|
| H1: 심리적 환경 → 삶의 질 | .57 | 5.22 | 채택** |
| H2: 여가/경제적 환경 → 삶의 질 | .18 | 1.61 | 기각 |
| H3: 가정 환경 → 삶의 질 | .15 | 2.36 | 채택* |
| H4: 직장 인적환경 → 삶의 질 | .08 | 1.30 | 기각 |
| H5: 직장 근무환경 → 삶의 질 | -.26 | -3.15 | 채택** |

Chi-square=1183.02, d.f.=385, CFI=.91, GFI=.84, AGFI=.81, RMSEA=.06

* $p < .05$ ** $p < .001$

V. 결론

본 연구는 서비스업의 특성이 반영되어 개발된 Woo, Jeon and Kim (2020)의 척도를 이용하여 서비스업 종사자들의 워라벨을 이해하고, 이러한 워라벨이 개인의 삶의 질에 유의한 영향을 미치는지 살펴보았다. 본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 워라벨(WLB)을 구성하고 있는 개인의 삶(Life)과 관련된 하위요소들 중 심리적 환경은 전반적인 삶의 질에 긍정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나($t=5.22$, $p < .001$) 가설 1이 채택되었다. 먼저, 이는 서비스업 종사자들은 심리적 및 신체적으로 건강하다고 느낄수록 개인의 전반적인 삶에 대해 더욱 만족하는 것으로 해석할 수 있다. 해당결과는 서비스업 특성이 반영되어 나온 것으로 여겨지는데, 사실 서비스업 종사자들은 연중무휴 24시간으로 운영되는 직무특성에 따라 불가피한 교대근무로 인해 그에 맞게 생체리듬을 바꾸다보니 신체적으로 피로도가 쌓여 힘들어하는 경우가 많다. 실제로 교대 근무를 하는 사람들이 비교대 근무자들에 비해 24시간 주기의 리듬이 파괴될 확률이 높고 (Hong and Oh, 2020), 업무상 건강문제에 대해 더 많이 호소한다 (Baek and Ha, 2019). 또한, 불균형적인 노동시간은 스트레스를 야기하여 삶의 질을 저하시킬 뿐만 아니라 결국 개인의 근로의욕마저 감소시킨다 (Kofodimos, 1993). 뿐만 아니라 서비스 종사자들은 고객을 응대하는 과정에서 감정노동에 빈번히 노출

되어 있어 심리적/정서적인 안정감을 유지하기 어려운 상황이 쉽게 발생하기에, 해당 연구결과는 감정부조화가 우울을 상승시키고 삶의 질을 저하시킨다는 Kim et al.(2019)의 연구결과와도 일맥상통하다고 볼 수 있다.

둘째, 삶(Life)과 관련된 하위요소들 중 가정환경 역시 전반적인 삶의 질에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나($t=2.36, p<.05$) 가설 3도 채택되었다. 가정환경에 대한 만족도가 높을수록 전반적인 삶의 질도 높다는 해당 연구결과는 일-가족의 균형이 생활만족에 영향을 미친다는 기존 선행연구들의 주장을 뒷받침한다(Heo, 2018; Kim and Yun, 2019; Nam, 2017; Yang, Kim and Kim, 2019). 초기 워라벨에 대한 연구가 일과 가정의 양립에서 시작한 것에서도 알 수 있듯이 개인의 삶에서 가정은 중요하게 여겨지는 큰 부분으로, Higgins and Duxbury (1992)는 일과 가족 간에 갈등을 경험할수록 생활 만족도는 낮아진다고 하였다. 즉, 종사자들이 가족과의 관계 및 시간에 대해 만족할수록 갈등은 줄어들고 이는 곧 개인의 삶의 질에도 긍정적인 영향을 미치게 되는 것이다.

셋째, 워라벨을 구성하는 또 다른 영역인 직장(Work)과 관련된 하위요소 중 오직 근무환경만이 삶의 질에 영향을 끼치는 것으로 나타나($t=-3.15, p<.001$) 가설 5가 채택되었다. 하지만 일반적으로 선행연구에서는 근로자의 웰빙을 다루는 직장생활의 질(Quality of Work Life)은 삶의 질에 긍정적인 영향을 끼친다고 밝혀졌으며(Chan and Wyatt, 2007; Kim, Kim and Hyun, 2019; Narehan et al., 2014; Sirgy et al., 2008), Yoo (2008)은 가족친화적 조직문화가 일-가족 조화 및 삶의 질에 미치는 영향에 대한 연구에서 근로자가 가족친화제도를 자유롭게 이용할수록 그들의 삶의 질은 향상된다고 하였다. 하지만 본 연구의 결과에 따르면 서비스업 종사자들은 가족친화제도, 휴가제도의 다양성, 복지후생제도 등과 같은 근무환경에 대해 만족할수록 삶의 질은 저하되는 것으로 해석되는데, 이는 기존의 선행연구들과는 반대되는 결과이다.

다음으로 본 연구결과를 바탕으로 실무적 시사점을 언급하자면 다음과 같다. 먼저, 연구결과에 따르면 워라벨의 직장(Work)과 삶(Life)의 각각의 하위요소들 중 서비스업 종사자들의 삶의 질에 가장 큰 영향을 미치는 요소는 심리적 환경($\beta=.57$)이며, 그 다음으로 근무환경($\beta=-.26$), 가정환경($\beta=.15$)순인 것으로 나타났다. 즉, 종사자들의 삶의 질 향상을 위한 가장 효과적인 방법은 먼저 종사자들이 심리적 환경에 대해 만족할 수 있도록 하는 것으로 볼 수 있다. 이를 위해 기업은 종사자들의 신체적 및 정신적 건강을 신경 쓰고 관리 할 필요가 있을 것으로 사료된다. 예를 들어, 관리자들은 종사자들이 스스로 컨디션을 관리할 수 있도록 예상 가능한 스케줄을 만들 필요가 있다. 단기간 안에 다양한 근무시간대(주간/야간조 등)가 유동적으로 바뀌는 스케줄은 종사자들로 하여금 상황에 맞춰 계속적으로 생체리듬을 바꿔야 하는 어려움을 겪게 할 것이다. 하지만 그 대신 근무시간을 일정기간 동안 고정으로 하여 2,3달 주기로 순차적으로 돌아가면서 스케줄을 변동한다면 종사자들은 불규칙한 생활과 그에 따른 신체적·정신적 건강문제로부터 비교적 자유로워 질 수 있을 것이다.

그리고 심리적 환경에 대한 종사자들의 만족감을 높이기 위해 기업은 특히, 직무특성상 감정노동에 쉽게 노출되어 있을 수밖에 없는 종사자들의 심리적 안정에도 지속적인 관심을 가지고 관리할 필요가 있다. 예를 들어, 기업은 감정노동자 보호법을 바탕으로 불량 고객으로부터 종사자들을 보호할 수 있는 대응방안들을 마련해야 하며, 주기적으로 직무 스트레스를 체크하여 종사자들의 상태를 파악할 필요가 있을 것이다. 그리고 이를 통해 관리가 필요한 종사자들을 대상으로 감정 부조화가 증가되지 않도록 마음을 다스릴 수 있는 감정코칭, 마음챙김 건강교실 및 스트레스 관리법과 관련된 사내 교육 프로그램을 진행한다 면 기업은 종사원의 심리적 건강을 증진시킬 수 있을 것이다. 또한 기업은 심리적으로 행복한 종사원이 고객에게 더 좋은 서비스를 제공할 수 있는 선순환이 이루어 질 수 있는 기반을 마련하게 될 것이다.

뿐만 아니라 기업은 종사자들의 워라벨 향상을 위해 가족과의 관계 및 시간 등 가정환경에 대한 만족도를 높일 수 있는 방안을 마련해야 한다. 사실, 서비스업의 특성상 주말과 공휴일에 근무하는 빈도가 잦고 근무시간대로 다양하기에 일반 직장인에 비해 비교적 가족과 시간을 함께 보내는 것은 쉽지 않다. 그렇지만 최소한 종사자들이 필요할 때 가족과 함께 할 수 있는 보장해줄 수 있는 관리자들의 배려가 필요하다. 예를 들어, 집안 행사와 같이 필요한 날에는 눈치 보지 않고 휴일을 신청할 수 있고 선임 및 후임 직급에 상관없이 주말 및 공휴일 휴무로 공평하게 기회를 가질 수 있도록 하는 조직 분위기가 조성될 수 있도록 노력해야 할 것이다. 또한, 24시간 운영되는 직무의 특성상 인수인계의 이유로 퇴근 후 또는 휴무일에도

회사로부터 연락을 받는 경우가 빈번한데, 이러한 부분에서도 개선점을 찾아 최소한 종사원들이 가족과 보내는 시간이 방해받지 않도록 해야 할 것이다.

마지막으로 본 연구의 한계점으로는 첫째, 본 연구는 서비스업 종사자들의 워라벨이 삶의 질에 미치는 영향을 밝히는 연구임에도 불구하고 표본 대상이 대부분 호텔업 종사자들에 집중되어 있다. 따라서 해당결과를 서비스업 종사자들로 일반화하기에는 무리가 있기에, 향후 연구에서는 서비스업에 보편적으로 일반화할 수 있는 연구결과를 도출하기 위해서 다양한 서비스 업종을 서로 비슷한 비율로 구성하여 연구를 진행할 필요가 있을 것이다. 또한, 직장 근무환경은 삶의 질에 부정적인 영향을 끼친다는 해당연구 결과는 기존의 선행연구의 결과와는 다르게 나왔는데, 이는 워라벨에 영향을 미칠 수 있는 중요변수 누락의 오류(Omitted Variable Bias) (Lee, 2007) 또는 이에 영향을 미칠 수 있는 변수들을 통제하지 않았기 때문인 것으로 사료된다. 사실, 워라벨은 개인이 추구하는 가치관을 어디에 중점을 두느냐에 따라 달라질 수 있으며, 그러한 가치관은 개인이 처한 상황에 따라 달라질 수 있다. 대표적으로 개인의 결혼상태(미혼/기혼)에 따라 가정, 여가, 일 등 다양한 삶의 영역 중 어느 곳에 어떤 비중을 둘지 다를 것이며, 그에 따라 개인이 인지하는 워라벨은 큰 영향을 받게 될 것이다. 따라서 추후 연구에서는 보다 신뢰할 수 있는 결과를 위해 워라벨에 영향을 미칠 수 있는 요소를 통제된 연구가 진행될 필요가 있을 것이다.

References

- Andereck, K. L. and G. P. Nyaupane (2011), "Exploring the nature of tourism and quality of life perceptions among residents", *Journal of Travel Research*, 50(3), 248-260.
- Baek, Kyung-Hee and Kwon-Chul Ha (2019), "Work Characteristics and Health Status of Shift Workers based on the Results of the Fifth Korean Working Conditions Survey", *Journal of Korean Society of Occupational and Environmental Hygiene*, 29(4), 550-561.
- Brough, P., C. Timms, M. P. O'Driscoll, T. Kalliath, O. Siu, D. Sit and D. Lo (2014), "Work-life balance: a longitudinal evaluation of a new measure across Australia and New Zealand workers", *The International Journal of Human Resource Management*, 25(19), 2724-2744.
- Chan, K. W. and T. A. Wyatt (2007), "Quality of work life: A study of employees in Shanghai, China", *Asia Pacific Business Review*, 13(4), 501-517.
- Choi, Dong-Heui (2019), "Impact of Work and Life Balance on the Occupational Confidence and Organizational Commitments in Hotel Employees", *Journal of Tourism Management Research*, 23(6), 427-446.
- Choi, Eun-Sil, Chang-Juck Suh and Ju-Ok Yoon (2019), "The Effects of Work-Life Balance on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior", *The Academy of Customer Satisfaction Management*, 21(4), 1-21.
- Choi, Su-Heyong and Jung-Mi Lee (2020), "The Effect of Work-Life Balance on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Psychological Safety", *Journal of Digital Convergence*, 18(3), 83-92.
- Clark, S. C. (2000), "Work-family border theory: A new theory of work-life balance", *Human Relations*, 53(6), 747-770.
- Creswell, J. W. and D. L. Miller (2000), "Determining Validity in Qualitative Inquiry", *Theory into Practice*, 39(30) 124-130.
- Cummins, R. A. (1997), "The domains of life satisfaction: An attempt to order chaos", *Citation classics from social indicators research*, 26, 559-584.
- Diener, E. (1984), "Subjective Well-Being", *Psychological Bulletin*, 95(3), 542-575.
- Diener, E., E. M. Suh, R. E. Lucas and H. L. Smith (1999), "Subjective well-being: Three decades of progress", *Psychological bulletin*, 125(2), 276.

- Guest, D. E. (2002), "Perspectives on the Study of Work-life Balance", *Social Science Information*, 41(2), 255-279.
- Hair, J., B. Black, R. Babin, R. Anderson and R. Tatham (2009), *Multivariate Data Analysis*, (7th ed). New York, NY: Prentice-Hall.
- Heo, Chung-Uk (2018), "Impact of work-life balance on job satisfaction and life satisfaction", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 32(12), 151-164.
- Hogn, Byeong-Yun (2017), "An Analysis the Impact of WLB Support System on the Organizational Effectiveness: Focused on Employees in Local Public Enterprises", *The Korean Governance Review*, 24(2), 85-110.
- Hong, Min-Jee and She-Zeen Oh (2020), "Effects of Shiftwork on Workers' Safety and Health: The Mediation Effect of WLB", *Journal of the Korean Society of Safety*, 35(5), 66-73.
- Hong, Seong-Hoon and Jin-Myoung Jeon (2020), "The Effect of the Work and Life Balance of the Cabin Crew on Job Stress and Turnover Intentions -The Moderating Effect of Job Performance-", *Journal of Hotel & Resort*, 19(5), 333-350.
- Jung, Ye-Ji, Jung-Gu Yoon and Se-Eun Kim (2016), "Effects of Work-Life Balance on Organizational Effectiveness: The Reciprocal Effect between Job Satisfaction and Life Satisfaction", *Korean management Review*, 45(6), 1471-1499.
- KBIZNEWS (2021, February 1), "Seven out of ten adults mean and women 'Work-Life Balance over Annual Salary'", Available from <http://www.kbiznew.co.kr/new/articleView.html?idxno=77428>
- Kim, Chung-Woon, Cheong-Yeul Park, Young-Mi Sohn and Hoon Jang (2005), "The conceptual understanding on 'Work-Life Balance' and its effectiveness", *Journal of Leisure Studies*, 2(3), 29-48.
- Kim, Chung-Woon and Cheong-Yeul Park (2008), "A Study on the Development of a 'Work-Life Balance' Scale", *Journal of Leisure Studies*, 5(3), 53-69.
- Kim, Hwan, Su-Mi Han and Hye-Ra Choi (2019), "Emotional Labor between Service Job vs. Non-Service Job and Effect of Emotional Labor on Depression and quality of life", *Journal of the Korean Academia-Industrial cooperation Society*, 20(4), 177-188.
- Kim, Jeong-Hee, Hae-Ok Kim and Sunghyup Hyun (2019), "A study on the effect of job environment factors of cabin crew on their quality of work life and the quality of life", *Korean Journal of Hospitality and Tourism*, 28(3), 19-33.
- Kim, Ju-Yeob, Sang-Eon Park and Hye-Jeong Ji (2011), "An Empirical study on the Relationships among Work-Life Balance, Job Satisfaction, and Turnover Intention", *Korean Journal of Human Resource Development*, 14(1), 1-29.
- Kim, K. (2002), *The effects of tourism impacts upon quality of life of residents in the community (Doctoral Dissertation)*, Virginia: Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Kim, Mi-Jung and Hyung-Sook You (2017), "The Effect of a Work-Life Balance on Social Support, Affective Commitment, Job Satisfaction and Turnover Intention of Employees: Focusing on the Hospitality Industry", *Journal of Tourism Sciences*, 41(8), 31-51.
- Kim, Young-Gug and Suk-Bin Cha (2014), "The effects of work centrality on leisure-friendly organizational culture, work-leisure conflict and life satisfaction in foodservice employees", *Journal of Tourism Sciences*, 38(8), 129-148.
- Kirchmeyer, C. (2000), "Nonwork participation and work attitudes: A test of scarcity vs expansion models of personal resources", *Human Relations*, 45(8), 775-795.
- Kofodimos, J. R. (1993), *Balancing act*, San Francisco: Jossey-Bass.
- Lambert, S. J. (2000), "Added benefits: The link between work-life benefits and organizational citizenship behavior", *Academy of management Journal*, 43(5), 801-815.

- Lee, D. J. and M. J. Sirgy (1995), "Determinants of involvement in the consumer/marketing life domain in relation to quality of life: A theoretical model and research agenda", In H. L. Meadow, M. J. Sirgy, & D. Rahtz (Eds.), *Development in quality of life studies in marketing* (pp. 13-18). Dekalb, IL: Academy of Marketing Science
- Lee, Jae-Wan and Hye-Jin Kang (2018), "Work-Life Balance and Life Satisfaction (Part 1): Focused on Generation Differences", *Korean Journal of Local Government Studies*, 22(3), 267-291.
- Lee, Ji-Hye (2019), "The Effect of the Work-Life Balance Perceived by Casino Employees on Organizational Effectiveness: Moderating Effect of Organizational Support Recognition", *Tourism Research*, 44(1), 191-215.
- Lee, Jong-Ho (2018), "The Effect of Flight Attendants' Work-family Balance on LMX, TMX, and Life Satisfaction", *Journal of Hotel & Resort*, 17(2), 185-204.
- Lee, Jong-Min and Jin-Ho Lee (2014), "A Study on the Relationship among Work-Family Conflict, Job Satisfaction, Life Satisfaction and Turnover Intention of Married Flight Attendants", *Journal of Tourism Management Research*, 18(3), 227-247.
- Lee, Jong-Won (2007), *Econometrics*, Seoul: Parkyoungsa.
- Lee, Sae-Hoon (2018), "The Effect of Work and Life Balance on Job Satisfaction and Life Satisfaction - Focused on hotel employees", *Journal of Tourism Management Research*, 22(3), 117-135.
- Lee, Soo-Kwang (2007), "An Impact of Work-Family Conflict on Turnover Intention-Focusing on the Moderating Role of Organizational Commitment", *International Journal of Tourism Management and Sciences*, 22(3), 205-218.
- Maslow, A. H. (1968), *Toward a psychology of being* (Vol. 16): Van Nostrand Reinhold New York.
- Nam, Ki-Seop (2017), "The mediating effects of job stress between work life balance and life satisfaction", *Korean Review of Corporation Management*, 8(2), 105-124.
- Narehan, H., M. Hairunnisa, R. A. Norfadzillah and L. Freziamella (2014), "The effect of quality of work life(QWL) programs on quality of life(QOL) among employees at multinational companies in Malaysia", *Procedia-Social and Behavioral Science*, 112, 24-34.
- Oh, Sae-Sook, Jong-Soon Kim and Jong-Hwa Shin (2016), "An Impact of the Work and Life Balance on the Job Perception of Married Male Office Workers", *Korean Journal of Leisure, Recreation & Park*, 40(2), 87-100.
- Park, Ye-Song and Ji-Hye Park (2013), "An Analysis of Research Trends in Work-Life Balance: Focusing on Articles Published in Korea since 2000", *The Korean Journal of Human Resource Development Quarterly*, 15(1), 1-29.
- Puczko, L. and M. Smith (2011), "Tourism-Specific Quality-of-Life Index: The Budapest Model", *Quality-of-Life Community Indicators for Parks, Recreation and Tourism Management*, 43, 163-183.
- Rahman, T., R. C. Mittelhammer and P. Wandschneider (2005), "Measuring the quality of life across countries: A sensitivity analysis of well-being indices", *WIDER Research Papers*.
- Shim, Chul-Hyun and Gyu-Tae Lee (2013), "Employees' Work Life Balance in Hotel Organization influencing Subjective Career Success and Career Commitment", *International Journal of Tourism Management and Sciences*, 28(3), 307-325.
- Sirgy, M. J. (2002), "The psychology of quality of life" (Vol. 12), Kluwer Academic Pub.
- Sirgy, M. J. and D. J. Lee (2006), "Macro measures of consumer well-being (CWB): a critical analysis and a research agenda", *Journal of Macromarketing*, 26(1), 27-44.
- Sirgy, M. J., N. P. Reilly, J. Wu and D. Efraty (2008), "A work-life identity model of well-being: Towards a research agenda linking quality of work life(QWL) programs with quality of life(QOL)", *Applied Research in Quality of Life*, 3(3), 181-202.
- Son, Mi-Hye and Hong-Chul Shin (2018). "A Study on the Effect of Work-Life Balance on Job Commitment and Organizational Commitment for Hotel Employees -Moderating Effect of Social Support-", *Tourism&Leisure Research*, 30(6), 301-321.

- Tajlili, M. H. and S. B. Baker (2018), "The future Work-Life-Balance attitudes scale: assessing attitudes on work-life-balance in millennial college women", *Journal of Asia Pacific Counseling*, 8(2), 57-74.
- Tavassoli, T. and A. Sune (2018), "A National Study on the antecedents and outcomes of work-life balance in Iran", *PEOPLE: International Journal of Social Science*, 3(3), 1616-1636.
- Wilson, W. R. (1967), "Correlates of avowed happiness. *Psychological Bulletin*", 67(4), 294.
- Woo, Eun-Ju, Ye-Jin Jeon and Yeong-Gug Kim (2020), "A qualitative study on Work-Life-Balance: Focusing on service industry employees", *Journal of Tourism Management Research*, 24(6), 413-434.
- Yang, Hee-Wan and Jin-Kang Kim (2018), "A Study on the Influence of Workaholism Conceived by Hotel Employees on Turnover Intention: The Moderating Effect of Work-Family Balance", *Tourism Research*, 43(3), 115-139.
- Yang, Ji-In, Min-Su Kim and Young-Taek Kim (2019), "An Empirical Study on Airline Cabin Crew's Work Engagement and the Possibility of Presenteeism: How These Concepts are Affected by Work-Life Balance", *Journal of Aviation Management Society of Korea*, 17(5), 17-36.
- Yoo, Gye-Sook (2008), "The Effects of Family-Friendly Culture on Employees Work-Family Balance and Qualities of Lives", *Journal of Korean Home Management Association*, 26(5), 27-37.
- Yun, Sun-Mi and Tae-Uk Kim (2019), "The structural relationship between work-life balance, job satisfaction, and quality", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 33(7), 179-192.