외식업 종사자의 직무특성이 직무만족과 스트레스에 미치는 효과와 사회적 지원의 조절효과

안 관 영*

*상지대학교 경영학과

The effects of job characteristics on job satisfaction and stress, and the moderating effect of social support in food service business

Kwan Young Ahn*

*Department of Business Administration, Sangji University

Abstract

This paper reviewed the effects of job characteristics(role conflicts, emotional labor, job importance and job autonomy) on satisfaction and stress, and the moderating effect of social support. Based on 2,982 questionnaires among raw data of Korea Safety and Health Agency's national survey, the results of multiple regression analysis appeared as follow; 1) role conflict effect negatively on job satisfaction, and emotional labor, job importance and job autonomy effect positively on job satisfaction. 2) role conflict effect positively on stress, and emotional labor, job importance and job autonomy effect negatively on stress. 3) social support moderates positively 2 relationships-between role conflict and job satisfaction, between job autonomy and job satisfaction, but moderates negatively between job autonomy and stress.

Keywords : Job characteristics, Job satisfaction, Stress, Social support

1. 문제제기 및 연구목적

외식업 산업의 시장규모는 2008년 119조, 2009년 130조, 2010년, 145조로 증가하고 있으며, 사업체수도 2008년 575,990, 2009년 580,505, 2010년 59만 여개 업체로 증가하고 있는 것으로 나타나고 있으며, 외식산업이 크게 발전하고 있음을 알 수 있다(FIS식품산업통계정보, 2011). 이렇듯 외식산업이 양적·질적으로 성장함으로써 경기를 부양하고, 새로운 일자리를 창출하며, 다양한 음식문화를 형성하는 등 긍정적 영향을 미치고 있지만, 아직도 생산성이나 수익성 측면에서는 많은 문제점을 내포하고 있는 것이 현실이다. 먼저 외식업은 제조 기업과는 달리 가족기업 중심의 영세규모로 운영되

다보니 효율적 경영이 어렵기 때문에 생산성이 높지 않다는 점이다. 또한 외식업체의 숫자가 증대함에 따라 업체 간 경쟁이 증가함에 따라 수익성도 낮아지는 것으로 나타나고 있다. 구체적으로 우리나라 서비스 산업의 시간당 노동생산성은 15.76\$로 OECD국가 중 가장 낮은 수준이며, 외식업이 포함된 음식·숙박업의 경우는 더욱 심각하여 독일의 46.7%, 프랑스의 31.9%에 머무는 것으로 나타나 역시 OECD 비교 대상국 중 가장 낮은 수준으로 나타나고 있다(생산성본부, 2014). 이처럼 외식 산업이 양적으로 많은 성장을 하고 있으며 국민경제에 기여하는 바가 커지고 있지만 조직관리의 효율화를 통해 경영내실화를 다지는 노력이 요구된다.

* 본 연구는 산업안전보건연구원 재해통계분석팀으로부터 근로환경조사 원시자료를 제공받아 수행한 것으로 이 자리를 빌려 산업안전보건연구원에 감사의 마음을 표합니다. 또한 본 연구의 내용은 연구자의 개인적 견해이며, 산업안전보건연구원의 공식적인 견해와 다를 수도 있음을 알려드립니다.

† Corresponding Author: Prof. Kwan-Young Ahn, Dept. of Business Administration, Sangji Univ., Usan-dong, Wonju-si, Gangwon-do, Korea, M·P: 010-2745-3271, E-mail: kyahn@sangji.ac.kr

Received April 24, 2014; Revision Received June 13, 2014; Accepted June 19, 2014.

외식업은 특성상 인적 서비스를 기반으로 하며, 고객과의 직접적인 접촉을 통해 서비스가 이루어진다는 점에서 종업원의 직무만족과 같은 내부고객만족이 중요하다. 외식업은 특성상 인적 서비스를 기반으로 하며, 고객과의 직접적인 접촉을 통해 서비스가 이루어진다는 점에서 종업원의 직무만족과 같은 내부고객만족이 중요하다. 즉 내부마케팅 관점에서 종업원인 내부고객의 만족은 외부 고객만족과 직결되기 때문이다. 또한 외식업 종사자들은 업무특성 상 고객과의 접점에서 감정부조화를 경험하게 된다. 즉, 본인의 태도나 감정과는 별개로 외부고객에게 신속하고도 친절한 서비스를 제공하는 과정에서 감정노동을 수행하게 된다. 이러한 감정노동은 구성원들에게 정신적 스트레스의 원천이 된다는 점에서 관리를 필요로 한다. 그리고 감정노동 뿐만 아니라 역할갈등이나 직무중요성과 같은 직무특성 요인들도 업무담당자의 직무만족과 스트레스의 주요한 원천이 된다는 점에서 이에 대한 심층적 분석이 요구된다.

본 연구는 다음과 같은 필요성과 연구목적を 갖는다. 외식 서비스업의 중요성이 점차 증가하고 있음에도 불구하고 외식업 종사자들에 대한 포괄적인 조사 및 연구가 부족하다. 특히 외식업은 경쟁이 심화되면서 고객만족이 매우 중요하다. 따라서 고객과의 접촉이 빈번한 외식업 종사자들의 직무만족이나 스트레스는 외부고객만족에 영향을 미친다는 점에서 이에 대한 연구가 필요하다. 이러한 점에서 본 연구의 구체적 목적은 외식업 종사자들이 인지하는 직무특성으로서 역할갈등, 감정노동, 직무중요성, 직무자율성이 종사자들의 직무만족과 스트레스에 미치는 효과를 실증분석하고자 한다. 그리고 이러한 직무특성과 직무만족 및 스트레스의 관계에서 사회적 지원의 조절효과를 실증분석하고자 한다. 특히 본 연구는 산업안전보건연구원에서 3년 마다 실시하는 근로환경 조사를 통해 얻어진 원시자료를 기반으로 이루어졌다는 점에서 자료의 규모가 크며, 표본의 산포가 폭넓게 이루어졌다는 점에서 의의가 있을 것이다.

2. 이론적 배경

2.1 외식업의 특성

외식산업은 원재료를 가공하고 생산한다는 점에서는 제조업과 같지만 소비자에게 직접적으로 판매한다는 점에서는 소매업의 성격도 있다. 또한 상품의 생산과정

이외에 제공방법·분위기 등이 판매에 커다란 영향을 미친다는 점에서는 서비스업의 특성도 갖고 있다(박기용, 2003). 소비 패턴의 다양화가 식생활의 질적인 성장을 가져왔던 것도 사실이다. 특히 고객중심의 사고가 확산하면서 고객 만족과 가치 제공을 위해 차별적인 전문화, 틈새 업체 등이 출현하여 시대적인 환경변화에 적응하기 위해 많은 변화와 발전을 추구해 왔다.

외식산업은 노동의 성격적 측면에서 다음과 같은 특성을 갖는다(김길선, 2012). 첫째로 서비스산업 중에서도 외식산업은 가장 대표적인 인적 서비스산업이라고 할 수 있다. 인적구성요소의 비중이 크고 대상 또한 사람을 상대로 하는 산업이란 점에서 더욱 그렇다. 외식산업에 있어서 서비스는 상품의 가격을 결정짓는 중요한 요소이기 때문에 인간관계를 중심으로 고감도 연출을 요구하는 인적서비스가 강조된다. 그리고 인적서비스가 제품 판매에 중대한 영향을 미친다는 점에서 외식업 근로자의 노동은 감정노동의 성격을 강하게 갖는다. 둘째로 외식산업은 소비산업이자 소비자의 존재를 전제로 하는 산업이다. 외식산업의 발전과정이나 시장동향을 분석해볼 때 업계측면에서 마케팅전략이나 계획적 경영스타일이 주도해왔다고보다는 소비자의 의식구조, 식생활 패턴의 변화, 국민소득의 증가에 따른 가처분 소득의 증대, 소비자의 생활방식과 기호에 영향을 받아 발전해왔다. 즉, 소비자의라이프스타일의 변화에 맞게 외식산업의 경영스타일이 변천되어 왔음을 알 수 있다. 이는 경영이 제품과 서비스를 생산·판매하는 기업의 입장에서 기업보다는 이를 구매하는 시장(고객)주도적으로 이루어짐을 의미한다. 따라서 고객지향적 경영이 요구되며, 이를 효과적으로 수행하기 위해서는 내부고객의 만족 즉, 구성원의 직무만족이 선행되어야 할 것이다.

이상과 같은 특성 이외에도 외식업은 대형 프랜차이즈 음식점과는 달리 규모와 근로조건 면에서도 차이가 있다. 대형 프랜차이즈 음식점이 관리나 조직체계가 비교적 효율적으로 운용된다면 대부분의 외식업체는 소규모로서 종업원의 수도 10명 이하의 업체가 대부분을 차지하고 있다. 또한 외식산업 종사자 들은 성별 차이가 있긴 하지만 상대적으로 저임금 업종이며 대체적으로 낮은 급여수준을 갖는 것이 특징이다¹⁾. 이러한 낮은 급여는 구성원들의 직무불만과 스트레스의 원인이 될 수 있다는 점에서 적절한 관리가 요망된다.

1) 산업안전보건연구원에서는 근로환경조사를 3년 주기로 실시하고 있는데, 최근 2011년의 3차 근로환경조사에 따르면 총 응답자 50,032 명중, 2,982명이 외식업에 종사하는 것으로 나타났다. 이들이 소속된 업체의 종사자 수는 1인이 17.5%, 2-4인 52.5%, 5-9인이 18.8%로 각각 나타났으며, 전체 외식업 중 9인 이하가 88.8%로 나타났다. 그리고 월평균 임금의 중위수도 약 146만원으로 나타났다.

2.2 직무특성과 구성원의 태도

직무특성과 작업자의 심리적 상태나 동기부여, 직무만족 등과의 관련성에 대해서는 Hackman과 Oldham(1980)에 의해서 개발된 직무특성모형을 들 수 있다. 이는 핵심직무특성 요인이 작업자의 심리적 상태에 미치는 효과와 그러한 심리상태의 변화에 따른 외형적 성과로서 이직, 업무성과 직무만족의 관계에 대해 인과적 관계를 도식적으로 나타내 주었다. 이러한 직무특성 요인 중 직무중요성이란 직무자체가 인접한 조직이나 일반사회의 다른 사람들의 생활에 실질적인 영향을 미치는 정도를 의미한다. 일반적으로 자신의 직무결과가 다른 사람들의 행복이나 건강 그리고 안전에 영향을 미친다는 사실을 알고 있을 때는 그렇지 않을 경우보다 자신의 직무에 대해서 더욱 관심을 갖게 된다는 것이다. 그리고 작업의 결과에 대한 책임을 경험하는데 있어서 가장 많은 영향을 미치는 직무특성은 과업자율성이다. 자율성이란 직무계획을 세우거나 직무를 수행하는 절차를 결정하는데 있어서 작업자에게 허용된 자유, 독립, 재량권의 정도를 의미한다. 자율성이 증가하면 작업자는 일의 결과에 대해서 더욱 많은 개인적 책임감을 느끼게 되고, 작업결과에 대한 개인적 책임을 기꺼이 수용하게 될 것이다.

직무특성 모형이 주로 핵심직무특성이 작업자의 작업에 대한 의미감이나 책임감, 결과에 대한 인식과 같은 심리상태를 통해 직무성과에 미치는 인과관계에 초점을 둔다면, 직무요구-자원 모형은 직무특성을 직무수행 특히 직무소진과 관련하여 작업자에게 부담을 주는 것과 활력을 주는 것으로 구분하여 효과적으로 관리하고자 하는 것이다. 초기 연구에서는 직무요구-통제 모형을 제시하여 직무에 부담을 주는 요인과 직무부담을 줄이는 요인으로서 재량권을 중심으로 연구되던 것을 직무자원이라는 개념을 도입하여 범위를 확대하였다. 직무요구-자원 모형을 주장하는 연구자들에 따르면, 직무요구는 지속적으로 육체적이나 정신적 노력을 요구하여 생리적 또는 심리적 비용을 초래하는 요인이라면, 직무자원은 작업목표 달성에 순기능적 작용을 하며, 심리적 또는 생리적 측면에서 직무요구를 감소시키며, 개인의 성장과 개발을 촉진시키는 것으로 범위를 확장하였다(Demerouti et al., 2001; Li et al., 2013; 안관영, 2014).

역할갈등은 종사원이 복수의 원천으로부터 직무에 대해 각기 다른 기대를 받고 있는 사실을 지각하는 상태를 의미하며, 종사원이 상반되는 기대 사이에 부딪칠 때, 즉 특정 기대를 위해 행한 업무가 다른 기대와 상반되거나 다른 기대를 위한 업무를 수행하기 어렵게 할 때 존재한다. 즉 역할 수행자에게 다른 기대를 바랄 때, 복수의 상사가 서로 다른 과업의 수행을 요구하거나

나 모순된 목표의 달성을 요구할 때, 또는 역할 수행자의 가치관과 상이한 명령수행을 요구받을 때 일어날 수 있다(김정석, 2011). 또한 감정노동은 직무수행을 위해 고객이나 동료들과의 관계에서 직무 역할의 한 부분으로써 공적으로 준수해야 할 표정과 행동 표현을 만들기 위해 자신의 감정이나 태도를 관리하는 것을 의미한다. 감정노동에는 두 가지 유형이 있는데 내면행위가 사람들에게 표현하도록 요구되는 감정을 실제로 느꼈을 때 일어나는 반면, 표면행위는 자신이 내적으로 부정적 느낌을 갖고 있더라도 억지로 웃음을 짓는 것처럼, 단지 외부적 표현만 하고, 표현된 것과 같은 감정을 실제로 느끼지 못했을 때 일어나는 것을 의미한다.

이상에서 언급된 직무특성으로서 직무중요성과 자율성은 자신의 직무에 대한 의미감을 인식하게 하며, 또는 자신의 업무에 대한 책임감을 체감함으로써 동기부여를 촉진하며, 직무만족이나 긍정적 업무태도를 초래하게 된다는 것이다(Barling, et al., 2003; Godard, 2001). 반면에, 역할갈등은 개인의 내적 표준과 요구되는 직무행동의 차이, 시간이나 자원과 개인 능력의 차이, 동일인에게 양립할 없는 복수의 역할의 존재, 또는 종사원의 기대와 조직의 기대의 차이에서 나타날 수 있으며, 이 때문에 역할갈등은 직무스트레스 유발의 한 요인으로써 작용한다고 할 수 있다(Lankau et al., 2006). 따라서 역할갈등이 커지면 직무스트레스도 커지게 되고 직무에 대한 만족은 낮아지게 된다. 그리고 감정노동의 경우 본인의 감정이나 태도, 가치관을 숨기고 고객이나 동료관계를 유지해야 한다는 점에서 스트레스를 유발하고 직무만족을 저하시키게 될 것이다. 병원 간호사를 대상으로 하는 한 Mikolajczak 등(2007)의 실증분석 결과로도 감정노동으로서 표명노행위 내면행위 모두 소진과 신체건강에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무만족에도 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상과 같은 선행연구에 대한 이론적 배경을 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

가설 1 : 직무요구로서 역할과다와 감정노동은 직무만족과 부정적 관계를 가지며, 직무 중요성과 자율성은 직무만족과 긍정적 관계를 가질 것이다.

가설 2 : 역할과다와 감정노동은 스트레스와 긍정적 관계를 가지며, 직무 중요성과 자율성은 스트레스와 부정적 관계를 가질 것이다.

2.3 사회적 지원의 개념과 역할

사회적 지원은 상사나 동료들로부터 관심과 지지를 받는 것을 지칭한다. 구체적으로 개인으로 하여금 자신이 보살핌과 사랑을 받고 있다고 믿게 하고, 존경 받고 있

으며 가치 있는 존재라고 느끼게 해주며, 의사소통과 상호책임성을 갖는 조직망 속의 일원이라는 것을 믿게 하는 것을 말한다.

사회적 지원의 주요한 원천은 가족이나 친구 같이 친밀한 관계에 있는 사람이고, 부차적인 원천은 심리치료가나 상담가와 같이 덜 친밀한 관계에 있는 사람이라고 하였다. 또한, 직장에서의 원천으로는 직장상사, 동료, 부하직원, 고객 등을 들 수 있다. 상사의 지원은 부하직원으로서 하여금 업무를 보다 효율적으로 수행하고 업무에 만족할 수 있는 가장 중요한 지지의 원천이며, 동료의 지원은 스트레스의 압박을 덜어주는 두 번째로 중요한 원천이라고 할 수 있다. 이러한 직장에서의 상사와 동료에 의한 지원은 스트레스와 같은 악영향을 완화하는데 도움을 주며, 또한 직무만족에도 긍정적인 효과를 미치게 된다(안혜영, 2011).

근로자들이 인지하는 직무특성과 직무스트레스의 관계는 근로자들의 작업환경에 따라 차이가 있을 것이다. Winnubt(1984)에 따르면 성격과 같은 개인적 특성이나 사회적 지원과 같은 조직적 특성은 역할이나 직무특성이 직무스트레스에 미치는 효과를 조절하는 것으로 파악하고 있다. 사회적 지원은 개인이 어려움에 처했을 때 타인에 의해 제공되는 긍정적인 원조를 의미한다. 이러한 사회적 지원에 대한 관심은 1970년대 들어서면서부터 시작되었으며, 조직 수준에서의 스트레스 예방 또는 조절변인으로 연구되고 있다. 상사나 동료들의 사회적 지원은 직무스트레스 유발요인에 의한 스트레스를 적게 느끼도록 하거나 직무수행자의 만족감, 자존심 등을 향상시켜 직무스트레스를 제거하는 효과가 있을 것이다. 이러한 근거를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

가설 3 : 사회적 지원은 직무특성과 직무만족의 관계에서 긍정적 효과를 미치게 될 것이다.

가설 4 : 사회적 지원은 직무특성과 스트레스의 관계에서 긍정적 효과를 미치게 될 것이다.

3. 연구의 설계

3.1 자료수집 및 구성

본 연구에서의 가설검증을 위한 자료수집은 산업안전보건연구원에서 3년 주기로 실시하는 근로환경조사 결과를 바탕으로 이루어졌다. 최근 2011년에 실시된 3차 근로환경조사에 따르면 총 응답자 50,032 명중, 2,982명이 외식업에 종사하는 것으로 나타났다. 이들이 소속된 업체의 종사자수는 1인이 17.5%, 2-4인 52.5%, 5-9인이 18.8%로 각각 나타났으며, 전체 외식업 중 9인 이하가 88.8%로 나타났다. 그리고 월평균 임금의 중위수도 약

146만원으로 나타났다. 재직기간의 경우는 평균이 4.1년이지만 중위수는 2년으로 나타나 단기재직자의 비중이 높은 것으로 나타났다. 2년 이하 재직자가 50.8%이며, 2년-5년 이하가 25.2%, 5년 이상이 24.0%로 나타났다. 식당 내에서의 세부적 역할은 분석대상자 2,982명 중 1,079명(36.2%)가 한식조리사, 873명이 중/일/양식 조리사(29.3%), 웨이터 1,028명(34.5%)으로 각각 나타났다. 학력은 고졸 이하가 2,353명으로 78.9%이며, 나머지가 전문대학 이상인 것으로 나타났다. 성별은 남성이 807명(27.1%)이며, 여성이 2,175명(72.9%)으로 나타나 여성의 비중이 매우 높은 것을 알 수 있다. 연령은 평균이 43.6세이며, 표준편차는 12.2로 나타나 비교적 고른 분포를 보이고 있다. 응답자 특성은 <Table 1>과 같다.

<Table 1> Respondents' demographic factors

항목	구성비
종업원수	1인 522명(17.5%), 2-4인 1566명(52.5%), 5-9인 561명(18.8%), 10인 이상 333명(11.1%)
월보수	100미만 826명(27.7%), 100-150미만 668명(22.4%), 150-200미만 883명(29.6%), 200-300미만 462명(15.5%), 300만 이상 143명(4.8%)
재직기간	2년 이하 1515명(50.8%), 2-5년 이하 751명(25.2%), 5년 이상 716명(24.0%)
학력	고졸이하 2353명(78.9%), 전문대이상 629명(21.1%)
성별	남성 807명(27.1%), 여성 2175명(72.9%)

3.2 변수의 측정과 분석방법

본 연구는 산업안전보건연구원에서 실시하는 조사를 바탕으로 이루어졌다(산업안전보건연구원, 2013). 변수 측정을 위해 일단계로 선행연구(Li et al., 2013; Nahrgang et al., 2011; 강동욱 등, 2005; 장철영·권영주, 2006)에서 사용된 설문문항을 참조하여 역할갈등, 감정노동, 직무중요성, 직무자율성, 직무만족, 스트레스, 사회적 지원에 대한 문항을 추출한 다음, 이들 문항을 대상으로 주성분 분석에 의한 요인분석을 실시하여 문항을 추출하고 변수를 구성하였다. 각 변수의 구성과 타당성, 신뢰도에 대한 검토는 일차적으로 탐색적 요인분석을 실시한 후 선행연구에서 제시된 결과와 일치하는 문항만을 대상으로 확정적 요인분석을 실시함으로써 이루어졌다. 요인분석은 직각교차(varimax)법을 이용함으로써 독립변수들 간의 다중공선성을 제거하고자 하였다. 그리고 각 문항의 선정은 선행연구(Price & Mueller, 1986)에서 제시한 기준에 따라 요인적재량이 0.5 이상인 것만을 채택하였으며, 신뢰도는 0.5를 기준으로 하였다. 이상과 같은 선정기준을 적용한 결과 직무정체성에 관련된 문항은 다른 요인으로 구분되거나

기준을 충족하지 못하여 제거하였다. 또한 각 구성요소에 대한 문항의 선택기준은 선행연구에서 제시하는 기준을 충족하도록 하였다. 구체적으로 요인적재치가 0.5 이상이어야 하며, 특정 문항의 경우 2개의 최고 요인적

재치 간의 차이가 0.2이상 이어야 한다는 것이다(안관영, 2006; Van Dyne, Graham & Dienesch, 1994). 요인 분석결과와 신뢰도 수준은 <Table 2>와 같다.

<Table 2> Factor analysis and reliability

	스트레스	직무 중요성	사회적 지원	직무 자율성	감정 노동	역할 갈등	직무 만족
동료들이 도와주고 지지해줌	.208	.164	.662	-.088	-.112	-.104	.054
상사가 도와주고 지지해줌	-.018	.050	.799	.020	.093	.232	.087
작업목표 결정시 많은 배려	.034	.054	.751	.308	.146	.212	.183
작업조직이나 작업과정 개선시 배려	.099	.102	.751	.313	.097	.193	.028
업무적으로 기대되는 것에 혼돈	.269	.121	.234	.157	-.132	.676	.046
업무가 개인적 가치와 불일치	.122	-.109	.375	.293	.058	.635	-.033
쓸모없는 일을 하고 있다고 느낌	.156	.060	.041	-.039	.019	.783	.215
업무에 감정적으로 연루되어 일을 함	.218	-.085	.006	.306	.665	-.078	-.059
업무에서 스트레스를 받음	-.090	.011	.085	-.065	.840	.103	.089
감정을 숨기고 일을 해야 함	-.180	.123	.059	.084	.793	-.082	.082
작업실수시 자신의 신체 손상가능성	-.041	.872	.111	.133	-.076	.054	-.008
작업실수시 타인의 신체 손상가능성	.002	.842	.218	.016	-.120	.023	-.092
작업실수시 전체 일의 지연가능성	-.002	.880	.040	.096	-.014	.038	.115
작업실수시 타인에게 스트레스 부담	.042	.869	-.030	-.028	.200	-.073	.025
작업실수시 회사에 재정적 손해 부담	.028	.848	.020	.072	.087	.064	-.002
일의 분배시 구성원들의 자율성	.030	.126	.130	.853	.145	.051	-.031
팀장 선정시 구성원들의 자율성	.093	.052	.004	.759	.043	.082	.115
업무시간 계획시 구성원들의 자율성	.182	.092	.216	.798	.025	.091	.052
하는 일에 대해 적절한 보상받고 있음	.084	-.031	-.114	.040	.144	.111	.720
직장에 매우 좋은 친구 있음	.150	.044	.236	-.066	-.028	.016	.704
조직은 최상의 업무능력 발휘토록 동기부여	.228	.022	.207	.214	-.002	.103	.706
최근 즐겁고 기분이 좋음	.869	-.087	.186	.076	-.161	-.008	.064
최근 마음이 차분하고 편안함	.861	-.022	.146	.089	-.116	.083	.069
최근 활발하고 활기에 차 있음	.852	.015	.124	.057	.031	.106	.168
최근 아침에 피로가시고 상쾌하게 기상	.824	.066	-.052	.089	.001	.140	.152
일상이 흥미로움	.839	.051	-.048	.081	.111	.207	.079
Eigen-value	3.989	3.862	2.728	2.474	2.016	1.779	1.731
분산설명(%)	15.340	14.852	10.490	9.517	7.752	6.841	6.659
누적 분산설명(%)	15.340	30.193	40.683	50.200	57.953	64.794	71.453
Cronbach-α	.921	.902	.836	.812	.752	.793	.705

본 연구의 목적인 직무특성으로서 역할과다, 감정노동, 직무중요성 및 직무자율성과 직무만족의 관계에 대한 가설 1과 이러한 직무특성과 스트레스의 관계에 대한 가설 2에 대한 검증은 다중회귀분석을 이용하였으며, 이들 직무특성과 직무만족의 관계, 그리고 스트레스와의 관계에서 사회적 지원의 조절효과인 가설 3, 가설 4에 대한 검증은 위계적 다중회귀분석을 이용하였다(Cohen & Cohen, 1983; Baron & Kenny, 1986). 이 방법을 적용한 이유는 분산분석이나 Fisher의 Z'계수법에 비해 정보의 손실이 최소화된다는 점이다. 그리고 연구변수들 간의 관계에 대한 내적타당성 제고를 위해 응답자의 재직기간을 통제변수로 포함하였다.

4. 조사결과의 분석

본 연구의 목적은 직무특성과 직무만족의 관계에 대한 가설 1과 직무특성과 스트레스의 관계에 대한 가설 2, 그리고 이러한 관계에서 사회적 지원의 조절효과에 관한 가설 3, 가설 4를 검증하고자 하는 것이다. 이러한 가설들의 검증을 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하였다.

이상과 같은 연구목적을 달성하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과는 <Table 3>과 같다. 직무요구로서 역할갈등, 감정노동, 그리고 직무자율성으로서 직무중요성과 자율성을 독립변수로 하고, 사회적 지원을 조절변수로 하며, 응답자 개인특성으로 성별, 소속 직장의 근로자 수, 재직기간을 통제변수로 하여 분석을 실시하였다.

<Table 3> Hierarchical multiple regression

단계	종속변수 예측변수	직무만족	스트레스
1 단계	성별 ^{a)}	.035*	-.081**
	근로자수	.177**	-.002
	재직기간	.073**	-.037**
	R ²	.041*	.007*
2 단계	성별	.027*	-.062**
	근로자수	.135**	.032**
	재직기간	.020	-.003
	역할갈등	-.206**	.206**
	감정노동	.032**	-.050**
	직무중요성	.058*	-.140**
	직무자율성	.077*	-.040**
	사회적지원(m)	.278**	-.169**
	R ²	.234**	.138**
	△R ²	.193**	.131**
3 단계	성별	.024*	-.061**
	근로자수	.136**	.028*
	재직기간	.020*	-.003
	역할갈등	-.096**	.210**
	감정노동	.029	-.068*
	직무중요성	.021	-.092**
	직무자율성	.146**	-.247**
	사회적지원(m)	.146**	-.028
	역할갈등*m	.198**	-.015
	감정노동*m	.014	.026
	직무중요성*m	.068	-.083
	직무자율성*m	.094*	-.292**
	R ²	.246**	.154**
	△R ²	.012	.016

a) 성별의 경우 1=남성, 2=여성

* p < .05, ** p < .01

위의 위계적 다중회귀분석에서 종속변수가 직무만족의 경우 1단계는 직무만족을 종속변수로 하며, 응답자의 성별, 소속직장 근로자 수, 재직기간을 통제변수로 하는 다중회귀분석결과이다. 성별($\beta=.035$, $p<.05$), 근로자수($\beta=.177$, $p<.01$), 재직기간($\beta=.073$, $p<.01$)은 직무만족에 유의적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이들 인구통계적 요인에 의한 설명력(R^2)은 .041($p<.01$)로 나타났다. 다음으로 2단계에서는 1단계의 인구통계적 특성과 함께 독립변수인 역할갈등, 감정노동, 직무중요성, 직무자율성과 조절변수인 사회적 지원을 추가적으로 투입하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 이들 변수들의 직무만족에 대한 표준화회귀계수는 역할갈등($\beta=-.206$, $p<.01$), 감정노동($\beta=.032$, $p<.05$), 직무중요성($\beta=.058$, $p<.01$), 직무자율성($\beta=.077$, $p<.01$), 사회적 지원($\beta=.273$, $p<.01$)으로 각각 나타났다. 그리고 이들 변수들에 의한 설명력(R^2)은 .234($p<.01$)로 1단계에 비해 설명력은 .193만큼 증가하였다. 이러한 분석결과 직무특성 중 역할갈등과 감정노동은 직무만족에 부정적 영향을 미칠 것이며, 직무중요성과 직무자율성은 직무만족에 긍정적 영향을 미칠 것이라는 가설 1은 부분적으로 채택되었다. 감정노동이 직무만족에 부정적 영향을 미칠 것이라는 가설은 반대로 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설은 기각되었다.

다음으로 직무특성(역할갈등, 감정노동, 직무중요성, 직무자율성)과 직무만족의 관계에서 사회적 지원의 조절효과에 대한 검증을 위해 분석한 결과는 표의 3단계와 같다. 2단계에서 투입된 예측변수에 추가적으로 각 독립변수와 조절변수인 사회적 지원의 곱으로 이루어진 상호작용항으로서 역할갈등*사회적 지원, 감정노동*사회적 지원, 직무중요성*사회적 지원, 직무자율성*사회적 지원을 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과 상호작용항의 표준화 회귀계수가 유의적인 경우 상호작용효과가 있으며, 조절효과가 있다고 판단한다(Cohen & Cohen, 1983; Baron & Kenny, 1986). 분석결과 역할갈등*사회적 지원($\beta=.198$, $p<.01$)항과 직무자율성*사회적 지원($\beta=.094$, $p<.05$) 항에서 각각 유의적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 다른 상호작용항에서는 유의적 효과가 나타나지 않았다. 따라서 직무특성과 직무만족 관계에서 사회적 지원의 조절효과에 대한 가설 3의 경우는 역할갈등과 직무만족, 그리고 직무자율성과 직무만족의 관계에서만 부분적으로 검증되었다.

직무특성과 스트레스의 관계 및 사회적 지원의 조절효과에 대한 가설 2, 가설 4를 검증하기 위한 분석결과는 표에서 종속변수가 스트레스인 경우의 분석결과이다. 직무만족의 경우에 대한 분석결과와 같은 방식으로 1-3단계에 걸쳐 분석이 이루어졌다. 1단계에서 성별($\beta=-.081$, $p<.01$), 재직기간($\beta=-.037$, $p<.01$)은 스트레스에 유의적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 근로자수는 유의적 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이들 인구통계적 요인에 의한 설명력(R^2)은 .007($p<.05$)로 나타났다. 2단계에서는 1단계의 인구통계적 특성과 함께 독립변수를 투입하여 다중회귀분석을 실시한 결과 스트레스에 대한 표준화회귀계수는 역할갈등($\beta=.206$, $p<.01$), 감정노동($\beta=-.050$, $p<.01$), 직무중요성($\beta=-.140$, $p<.01$), 직무자율성($\beta=-.040$, $p<.01$), 사회적 지원($\beta=-.169$, $p<.01$)으로 각각 나타났다. 그리고 이들 변수들에 의한 설명력(R^2)은 .138($p<.01$)로 1단계에 비해 설명력은 .131만큼 증가하였다. 이러한 분석결과 직무특성 중 역할갈등과 감정노동은 스트레스에 긍정적 영향을 미칠 것이며, 직무중요성과 직무자율성은 스트레스에 부정적 영향을 미칠 것이라는 가설 2는 부분적으로 채택되었다. 감정노동이 스트레스에 긍정적 영향을 미칠 것이라는 가설은 반대로 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설은 기각되었다.

다음으로 직무특성(역할갈등, 감정노동, 직무중요성, 직무자율성)과 스트레스의 관계에서 사회적 지원의 조절효과에 대한 검증을 위해 분석한 결과는 표의 3단계와 같다. 앞서의 방법과 같이 역할갈등*사회적 지원, 감정노동*사회적 지원, 직무중요성*사회적 지원, 직무자율성*사회적 지원을 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과 직무자율성*사회적 지원($\beta=-.292$,

$p < .01$) 항에서 각각 유의적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다른 상호작용 항에서는 유의적 효과가 나타나지 않았다. 따라서 직무특성과 스트레스 관계에서 사회적 지원의 조절효과에 대한 가설 4의 경우는 직무자율성과 스트레스의 관계에서만 부분적으로 검증되었다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 산업안전보건연구원에서 3년 주기로 실시하는 대규모 조사를 통해 이루어진 자료를 이용하여 직무특성으로서 직무요구에 해당하는 역할과파와 감정노동, 그리고 직무자원에 해당하는 직무중요성 및 직무자율성과 직무만족, 스트레스의 관계를 분석하였다. 그리고 이들 관계에서 사회적 지원의 조절효과를 검증하고자 하였다.

분석결과가 의미하는 바를 요약하면 다음과 같다.

첫째로 역할갈등은 다른 연구결과와 같이 직무만족에 부정적 영향을 미치고, 스트레스에는 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무중요성과 직무자율성은 직무만족에 긍정적 영향을 미치며, 스트레스에는 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 반해 감정노동은 가설설정과는 반대로 직무만족에 긍정적 영향을 미치며, 스트레스에는 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 외식업 종사자들이 실제의 태도나 감정과는 달리 외면적으로만 대 고객 관계를 유지하기 보다는 대 고객 서비스에 대해 올바른 감정적 표현을 유발하기 위해 생각이나 기억 등을 적극적으로 염원하는 행동을 하거나, 자신의 내적감정과 표현을 일치시키기 위해 내적감정을 바꾸려고 노력하는 행동 즉 내면행동에 의존하기 때문으로 풀이된다(Austin et al., 2008). 구체적으로 본 연구에서 이러한 결과로 나타난 것은 응답자들의 인구통계학적 특징에서 나타났듯이 대부분의 업소가 4인 이하의 영세규모이기 때문에 가족기업이나 동업의 형태로 이루어지기 때문으로 풀이된다. 왜냐하면 이들은 주인의식을 갖고 업무에 종사하기 때문에 감정노동에 임해서도 외현적인 표정변화보다는 내면적으로 고객을 중시하는 태도를 갖고 표면행동보다는 내면행동을 기반으로 행동하기 때문이다. 따라서 외식업 종사자들에게 소속감과 주인의식을 갖도록 하는 것이 감정노동을 내면화 하는데 도움이 될 것이다.

둘째로 조절효과에 대한 분석결과, 역할갈등이 직무만족에 미치는 부정적 효과는 사회적 지원 수준이 높을수록 적으며, 사회적 지원 수준이 낮을수록 역할갈등이 직무만족에 미치는 부정적 효과는 큰 것을 의미한다. 또한 직무자율성이 직무만족에 미치는 긍정적 효과는 사회적 지원이 높을수록 증가하며, 낮을수록 감소하는 것을 의미한다. 이러한 연구결과는 가설설정의 배경에서 언급한 선행연구 결과와 일치하는 것으로 나타났다.

이상과 같은 분석결과를 바탕으로 외식업 종사자들의 직무만족도를 높이고, 스트레스를 줄이기 위한 방안은 다음과 같다. 우선적으로 역할갈등을 줄이며, 직무중요성과 직무자율성을 높이는 것이 중요하다. 따라서 대기업과 같은 직무분석과 직무분장은 어렵다 하더라도 직원들 각각에 대한 업무범위와 내용을 명확히 해 줌으로서 구성원들 간의 역할갈등을 줄이는 것이 요구된다. 그리고 어느 정도 업무가 익숙해지면 구성원들이 자율성을 발휘할 수 있는 기회를 제공하며, 각자의 업무가 고객이나 동료 또는 업소의 평판이나 매출에 미치는 바를 이해시킴으로서 자신의 업무에 대한 중요도를 인식하도록 하는 것이 필요하다. 또한 동료들 간의 지지나 상사의 지지와 같은 사회적 지원은 역할갈등의 부정적 효과를 감소시키고, 직무자율성의 긍정적 효과를 증대시킨다는 점에서 이를 제고시키는 방안을 모색할 필요가 있다. 외식업의 경우 대부분 규모가 영세하므로 대 고객에 대한 서비스품질을 중시하는 문화를 정착시킴으로서 구성원 모두가 대 고객 서비스에 대해 자발적으로 동참하는 풍토를 갖도록 하는 것이다. 이러한 조직문화는 자연스럽게 구성원들 간의 상호 지지를 유발함으로써 직무특성에 따른 부정적 효과를 줄이는 효과를 발휘하게 될 것이다.

본 연구는 산업안전보건연구원에서 3년 마다 실시하는 근로환경 조사를 통해 얻어진 원시자료를 기반으로 이루어졌다는 점에서 지역적으로 전국의 외식업체를 대상으로 하였으며, 표본규모가 크고, 표본의 산포가 폭넓게 이루어졌다는 점에서 기존 연구와의 차이가 있으며, 따라서 연구결과의 일반화가 수월하다는 장점이 있다. 그리고 분석결과 외식업은 고객과의 빈번한 접촉으로 감정노동이 존재하는데 외현적 표현보다는 진정성 있고 내면화된 서비스를 제공하도록 하려면 종사자들에게 소속감과 주인의식을 갖도록 하는 것이 바람직함을 알 수 있다.

이상의 연구결과는 전국을 대상으로 비교적 많은 수의 응답자를 대상으로 했다는 점에서 의의가 있으나, 자료가 전적으로 응답자들의 주관적 판단에 근거한 설문조사를 바탕으로 하는 횡단적 조사에 의존하였다. 이러한 분석방법의 장점은 일정기간 내에서 다수에 대한 정태적 상황을 반영할 수 있다는 것이지만, 응답자들의 시간적 흐름에 따른 의식의 변화와 같은 동태적인 특성을 반영하지 못한다는 단점이 있다. 따라서 추후 연구에서는 이러한 점들이 보완되어야 할 것이다.

6. References

- [1] 김길선(2012), The Effects of Internal Marketing on Job Satisfaction and Service Quality in Food Service Industry, Doctoral dissertation of Sangji University.
- [2] 김정석(2011), Organizational Commitment and Voluntary Turnover in Daedeok Innopolis Venture Enterprises, Sangji Uni. Doctoral dissertation paper.
- [3] 박기용(2003), 편익에 의한 시장 세분화연구: 패밀리 레스토랑을 중심으로, 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- [4] 산업안전보건연구원(2013), 근로환경조사 원시자료 이용 지침서: 2차 근로환경조사를 중심으로.
- [5] 생산성본부(2014), 2013 comparative analysis of OECD nations's productivity.
- [6] 안관영(2014), "안전참여 활동에 대한 직무요구-자원 모형의 적용 및 안전 자기효능감의 조절효과", 대한안전경영과학회지 제16권 1호, pp. 109-117.
- [7] 안관영(2006), "안전분위기의 구성요소 및 안전사고 수준과의 관계", 경영교육논총, 44, pp. 201-223.
- [8] 안혜영(2011), The effect of acculturation, social support and self-esteem on job stress & job satisfaction : focusing on K airlines foreign cabin crew, Master dissertation of Sejong University.
- [9] 장철영 · 권영주(2006), "사회적 지원의 직무스트레스 조절효과에 관한 연구: 교육공무원들의 심리적 탈진을 중심으로", 한국사회와 행정연구, 제17권 제3호, pp. 157-180.
- [10] Austin, E. J., Dore, T. C. P. & O'Donovan, K. M.(2008), "Associations of personality and emotional intelligence with display rule perceptions and emotional labour", Personality and Individual Differences, 44, 679-688.
- [11] Barling, J., Kelloway, E. K., and Roderick, D. I.(2003), "High-quality work, job satisfaction, and occupational injuries", Journal of Applied Psychology, vol. 88, no. 2, pp. 276-283.
- [12] Baron, R. M. & D. A. Kenny (1986), "The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychology Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations," Journal of Personality and Social Psychology, 51(6), pp. 1173-1182.
- [13] Cohen, J. and P. Cohen(1983), Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral science, Hillsdale, New Jersey: Laerence Erlbaum Associates.
- [14] Demerouti, E., A. B. Baker, E. Nachreiner, and W. B. Schaufeli(2001), "The Job Demands-Resources Model of burnout", Journal of Applied Psychology, vol. 86, pp. 499-512.
- [15] Godard, J.(2001), "High performance and the transformation of work? The implications of alternative work practices for the experience and outcomes of work", Industrial and Labor Relations Review, vol. 54, pp. 776-805.
- [16] Korea Agro-Fisheries & Food Trade Corporation(2011), <http://www.atfis.co.kr>
- [17] Hackman, J.R., & G.R. Oldham(1980), Work redesign, MASS: Addison-Wesley Pub. Co..
- [18] Kang, D. M. et al.(2005), Modern understanding of job stress, Koryo Medical Book.
- [19] Lankau, M. J., Carlson, D. S., Nielson, T. R. (2006), "The mediating influence role stressors in the relationship between mentoring and job attitudes", Journal of Vocational Behavior, vol. 68, pp. 308-322.
- [20] Li, F., Jiang, L., Yao, X, and Li, Y.(2013), "Job demands, job resources and safety outcomes: The roles of emotional exhaustion and safety compliance", Accident Analysis and Prevention, vol. 51, pp. 243-251.
- [21] Mikolajczak, M., Menil, C., & Luminer, O.(2007), "Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labour processes." Journal of Research in Personality, vol. 41, pp. 1107-1117.
- [22] Nahrgang, J. D., F. P. Morgan, and D. A. Hofman(2011), "Safety at work: A meta analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes", Journal of Applied Psychology, vol. 96, no. 1, pp. 71-94.
- [23] Price, J. L., and C. W. Mueller(1986), "Absenteeism and turnover of hospital employees," Monographs in Organizational Behavior and Industrial Relations, 5, JAI Press Inc.
- [24] Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M.(1994), "Organizational Citizenship Behavior: Construct redefinition, measurement, and validation." Academy of Management Journal, 37, pp. 765-802.
- [25] Winnubst, J. A. M.(1984), "Stress in organizations", In P. J. D. Drench, et al.(Ed.), Handbook of Work and Organizational Psychology, Vol. 1, John Wiley & Sons.

저 자 소 개

안 관 영

청주대학교 경영학과를 졸업하고, 서울대학교 대학원에서 경영학 석사를, 인하대학교 대학원에서 경영학 박사를 취득하였다. 현재 상지대학교 경영학과 교수로 재직 중이다. 인사·조직이 주 전공이면서 이를 바탕으로 서비스품질, 안전경영, 직무스트레스, 직업탐색 등에 대한 행위론적 접근에 많은 관심을 갖고 연구 중이다.

주소 : 강원도 원주시 우산동 660 상지대학교 경영학과