한식 프랜차이즈 외식업체 종사자의 감정노동, 직무소진, 직무만족과 이직의도의 관계

임수현¹ · 이묘묘² · 이영은³

¹충북대학교 교육대학원 영양교육전공

²중국 창저우방직복장대학교 호텔경영관리학과

³충북대학교 식품영양학과

The Relationships between Employees' Emotional Labor, Job Burnout, Job Satisfaction and Turnover Intentions in Korean Franchised Restaurants

Su Hyun Im¹, MiaoMiao Li², and Young Eun Lee³

¹Graduate School of Education and ³Department of Food and Nutrition, Chungbuk National University

²Department of Hotel Management, Changzhou Vocational Institute of Textile and Garment

ABSTRACT The purpose of this study was to analyze the causal relationship between employees' emotional labor, job burnout, job satisfaction and turnover intentions in Korean franchised restaurants. In this study, 200 respondents who worked at these restaurants as customer contact service providers were selected using the purposive sampling method, and data from 165 respondents were included for empirical analyses. Statistical analyses were performed using SPSS ver. 23.0 and AMOS ver. 22.0 programs. An analysis was conducted to examine the causal relationship between emotional labor (surface acting, deep acting) and job burnout (emotional exhaustion, depersonalization, diminished personal accomplishment), job satisfaction, and turnover intentions. The results showed that surface acting had a positive (+) effect on depersonalization (0.229, $t=2.805$, $P<0.01$). Depersonalization was shown to have a statistically significant negative (-) effect on job satisfaction (-0.421 , $t=-3.339$, $P<0.001$). Emotional exhaustion had a statistically significant positive (+) effect on the turnover intentions (0.661, $t=4.675$, $P<0.001$). Job satisfaction had a statistically significant negative (-) effect on turnover intentions ($t=-4.598$, $P<0.001$). The results of this study suggested that companies need to evolve management policies that can reduce the emotional labor of workers who deal with customers and welfare policies to minimize the side effects of turnover.

Key words: emotional labor, job burnout, job satisfaction, turnover intentions, Korean franchised restaurants

서 론

주 5일 근무제로 인한 여가 시간 증대, 여성들의 사회진출 증가, 국민 생활 및 소득 수준의 향상에 따른 전반적인 생활 방식의 변화로 외식 소비가 증가하였고 외식산업의 양적 성장에 많은 영향을 끼쳤다(Kim 등, 2015). 국내 외식산업은 비약적인 양적 성장을 통해 약 74조 원의 매출, 종사자 수 약 200만 명의 규모로 성장하였다.

이러한 외식산업의 성장으로 기업 간의 경쟁은 심화되어 음식, 시설, 냉난방 환경 등의 유형적 생산품뿐만 아니라 눈에 보이지 않는 고객과의 접촉 시 발생하는 무형의 서비스에

대한 중요성이 커지면서 고객에 대한 서비스의 차별화가 기업 경쟁력에 중요한 요인으로 자리하게 되었다(Kim, 2014). 이에 따라 외식업체는 무형의 서비스를 제공하는 외식 종사자들의 역할이 기업의 성과를 좌우하는 핵심으로 인식하고 서비스가 고객 만족도를 높일 수 있도록 많은 경영적 노력을 하고 있다(Kim, 2013).

고객과의 상호작용을 하는 동안 종사자가 표현하는 감정은 서비스의 일부로 고객의 서비스 품질 인식과 매출 증감에 큰 영향을 미친다(Morris와 Feldman, 1996). 과거에는 제품 판매가 제품 자체의 특성만으로 구매 결정이 되었으나, 최근에는 제품을 판매하는 종사자가 제공하는 무형의 서비스

Received 27 January 2021; Revised 24 May 2021; Accepted 15 June 2021

Corresponding author: Young Eun Lee, Department of Food and Nutrition, Chungbuk National University, Chungdaero 1, Chungbuk 28644, Korea, E-mail: ylee@chungbuk.ac.kr

Author information: Su Hyun Im (Graduate student), MiaoMiao Li (Instructor), Young Eun Lee (Professor)

Copyright © 2021 by The Korean Society of Food Science and Nutrition. All rights Reserved.

This is Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

스에 따라 고객의 구매가 결정될 가능성이 높아졌다(Han 등, 2014). 따라서 서비스산업 종사자는 고객의 다양한 욕구와 서비스 품질에 대한 기대를 충족시키기 위해 중요한 역할을 하게 된다(Karatepe와 Sokmen, 2006). 기업은 고객에게 긍정적인 결과를 끌어내고 경영의 효율을 높이기 위해 사회적, 직업적, 조직적 규범에 맞는 표현규칙을 만들어 종사자들의 감정을 관리하지만(Hochschild, 1985; Rafaeli와 Sutton, 1989), 종사자들은 이러한 조직의 표현규범과 실제 느끼는 감정의 불일치로 인해 감정노동을 겪게 된다. 감정노동(emotion labor)이란 자신이 실제 느끼는 감정을 겉으로 표현하지 못하고 다른 감정으로 표현함으로써 서비스를 제공하는 과정에서 일어나는 정서적 노동을 의미한다(Hochschild, 1985). 외식산업에 종사하는 종사자는 고객을 직간접적으로 대하면서 자신의 감정을 숨기거나 표현하는 방법을 통해 서비스를 제공하기 때문에 감정노동자라 할 수 있다. 그러나 조직에서 제시되는 표현규범은 기업 간의 경쟁 심화와 고객들의 서비스 기대 수준이 높아짐에 따라 종사자들에게 더욱 강요되고 있고(Kim 등, 2016), 서비스업 종사자들은 업무 중 감정노동을 수행하며 정신적으로 많은 스트레스를 겪게 된다. 외식산업 종사자는 고객과의 빈번한 접촉, 한정된 공간에서의 활동 등으로 인한 의사소통의 부족, 레스토랑 홀과 오픈 주방 및 메인 주방 등과 유기적인 업무수행 그리고 매니저나 점장의 지시 등 직속 상사와의 관계로 인해 직무스트레스를 느끼게 되고 이는 종사자들에게 감정노동으로 인식된다(Yom, 2018). 고객과 접촉하는 시간이 길어질수록 실제 감정과 요구되는 감정을 적절히 조절하지 못함으로써 감정 부조화를 겪게 되며(Kim과 Lee, 2008), 이러한 상황이 오래 지속되면 직무소진(job burnout)을 야기하게 된다. 이는 직무에 대한 불만족, 조직몰입 저해 등 직무성과 저해와 이직의도를 증가시키는 부정적인 결과를 초래하게 되며(Brotheridge와 Lee, 2003; Cordes와 Dougherty, 1993; Grandey, 2000; Kim과 Kim, 2010), 기업의 서비스 품질 및 경영성파에도 영향을 미치게 된다(Kim과 Park, 2008).

이직의 증가는 기업입장에서 볼 때 양질의 인적 자원이 유실되는 불안정한 상황을 일으키며(Oh, 2014), 신규직원의 확보 및 개발에 사용되는 비용의 증가, 종사자들의 사기 저하, 생산성 저하 및 동료 간의 유대감 저하로 이어지게 된다. 즉, 기업은 비용의 손실을 유발하게 되어 기업의 성과에 영향을 미칠 수 있으므로(Kwon과 Yoo, 2009), 서비스산업에 있어 감정노동의 중요성을 이해하는 것은 중요하다(Jo와 Cha, 2016).

그러나 작업수행에서 감정노동이 요구된다는 사실 그 자체가 반드시 직무스트레스, 감정부조화, 정서적 소진, 직무불만족, 이직과 같은 부정적 결과로 귀결되는 것은 아니며(Kim, 2012; Brotheridge와 Grandey, 2002; Lam과 Chen, 2012), 종사자들이 기업이 요구하는 규범에 맞게 자신의 감정을 조절하고 표현을 성공할 경우 직무에 대한 성취감, 직

무만족 등을 향상시킬 수 있으며, 서비스 질의 향상, 고객지향성, 기업성파를 향상시키는 데 도움을 줄 수 있다(Kim과 Kim, 2010).

감정노동으로 인한 근무환경은 종사원들의 직무스트레스, 직무소진, 직무불만족과 이직에 영향을 끼칠 뿐 아니라 심리사회적인 건강에도 영향을 미친다(Kim, 2014). 외식산업 종사자는 육체적, 정신적 노동 이외에 감정노동까지 행하고 있다. 현재 우리나라 감정노동 종사자는 약 800만 명으로 추정되지만 감정노동을 규제할 수 있는 제도적 장치나 방안이 부족한 실정에서 감정노동 종사자 대부분이 개인치료, 이직, 퇴사, 체념 등의 개별적 대응으로 상황을 이겨내고 있다(Ministry of Employment and Labor, 2017). 외식산업 종사자에게 고객 만족을 향상시키기 위한 서비스품질관리가 자발적으로 이루어질 수 있도록 종사자들의 감정에 대한 고려가 요구된다. 외식산업 종사자는 고객과의 상호작용 과정에서 고객 만족을 높이기 위해서는 종사자 스스로의 직무만족이 선행되어야 하며, 내부고객관리는 중요하다(Suh와 Yang, 2013).

서비스산업 종사자들을 대상으로 한 감정노동 관련 선행 연구들은 호텔(Han 등, 2014; Yom, 2018), 미용종사원(Lee, 2017; Yoo 등, 2014), 항공사(Yoon, 2010; Park과 Park, 2015), 콜센터 상담원(Lee와 Yang, 2008; Choo, 2013) 등의 연구가 있으나 서비스산업인 환대산업 중에서도 인적 자원에 대한 의존도가 매우 높은 외식산업 종사자를 대상으로 한 연구는 부족하다. 그러나 현재 외식산업은 서비스산업으로 인적 의존도가 매우 높고 고객들의 요구 사항은 정당하고 종사자는 이를 받아들여야 한다는 생각이 보편적이다. 고객을 직접 대면해야 하는 종사자의 경우 직무활동에서 행동이나 태도뿐만 아니라 개인의 사고, 감정, 의도 등이 통제 대상이 되고 있어(Kim 등, 2016) 외식업체 종사자의 감정노동과 소진, 직무만족 및 이직의도에 관한 연구는 종사자의 직무만족을 넘어서 고객만족 및 수익 창출 방안 모색에도 중요한 의미가 있다.

한국표준산업분류 중 음식점 업종은 프랜차이즈로 운영되는 곳은 89,940개로 그중 한식은 20,379개(22.7%)였고, 비 프랜차이즈로 운영되는 곳은 435,631개로 그중 한식이 246,563개(57.0%)였다. 한식업종은 전년 대비 증가하는 경향을 보이고 있는 반면, 일식, 서양식 등의 업종은 감소하는 경향이며, 한식 프랜차이즈 종사자 수는 12만 6,000명에 이르러(Statistics Korea, 2018) 타 프랜차이즈 음식점 종사자 수보다 많다. 이에 본 연구에서는 증가 추세를 보이는 한식 프랜차이즈 음식점의 종사자들이 직무를 수행하면서 경험하는 감정노동이 직무소진에 미치는 영향과 감정노동으로 인한 직무소진이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 분석함으로써 외식산업 종사자들의 감정노동에 대한 부담과 직무소진을 감소시켜 외식산업의 인적 자원 관리 효율화를 위한 기초자료를 제공하고자 하였다.

내용 및 방법

연구모형 및 가설의 설정

본 연구에서는 선행연구 모형을 참고하여 서비스 종사자들의 감정노동이 직무소진, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향을 규명하고자 하였다. 선행연구에서 감정노동의 표면행위가 직무소진인 감정적 고갈과 비인격화에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 성취감에는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(Brotheridge와 Grandy, 2002). 또한 서비스산업에 종사자 대상 선행연구에서는 내면행동은 감정소진에 유의한 영향을 미치지 않았으나 표면행동은 감정소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(Ko, 2013). 또한 환대산업 종사자를 대상으로 한 연구에서도 감정노동이 소진(정서적 탈진, 성취감 결여, 비인격화)에 미치는 영향을 분석한 결과, 감정노동의 하위요인 중 심층 행위, 감정 제어, 표면행위에서 심층행위는 정서적 탈진에 부(-)의 영향을 미쳤으며, 표면적 행위는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 심층행위는 직무소진에 부(-)의 영향을 미치며, 표면행위는 직무소진에 정(+)의 영향을 미친다고 하였다(Shin, 2012). 서비스산업 종사자의 감정노동 중 표면행동은 정서적 소진과 냉소에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났으며, 표면행동이 증가할수록 서비스 제공자의 정서적 소진과 냉소는 증가하는 것으로 나타났으며, 감정노동 중 내면행동은 정서적 소진과 냉소에 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났다(Bae와 Kim, 2012). 본 연구에서는 이를 근거로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H 1. 감정노동은 직무소진에 유의한 영향을 미친다.

- H 1-1. 표면행위는 정서적 소진에 유의한 정(+)의 영향을 미친다.
- H 1-2. 표면행위는 비인격화에 유의한 정(+)의 영향을 미친다.
- H 1-3. 표면행위는 개인성취감 저하에 유의한 정(+)의 영향을 미친다.
- H 1-4. 내면행위는 정서적 소진에 유의한 부(-)의 영향을 미친다.
- H 1-5. 내면행위는 비인격화에 유의한 부(-)의 영향을 미친다.
- H 1-6. 내면행위는 개인성취감 저하에 유의한 부(-)의 영향을 미친다.

Brewer와 Clippard(2002)의 연구에서는 직무소진과 직무만족 간의 영향 관계를 분석한 결과 직무소진의 정서적 탈진과 비인격화는 직무만족에는 부(-)의 영향을 미치며, 개인적 성취감에는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스산업 종사자들의 감정소진과 직무만족, 이직의도 사이의 관계에 관한 선행연구에서는 직무소진은 직무만족을 저해시키는 것으로 나타났고, 이직의도는 직무만족을 높이

는 것으로 나타났다(Lee와 Yang, 2008). 환대산업 종사자 대상 연구에서도 호텔 종사원이 겪게 되는 소진은 직무만족도를 감소시키고 이직의도를 증가시키는 것으로 나타났다(Park, 2009). 특급 호텔 조리종사원 대상 연구에서도 직무소진에 대한 하위 차원(고갈, 냉소주의, 무효능감) 중 무효능감이 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났고 고갈, 냉소주의가 직무만족도에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(Kim 등, 2011). 본 연구에서는 이를 근거로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H 2. 직무소진은 직무만족에 유의한 영향을 미친다.

- H 2-1. 정서적 소진은 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H 2-2. 비인격화는 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H 2-3. 개인성취감 저하는 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

직무소진은 종사자들에게 이직의도를 갖게 하며 이직의도는 결국 이직으로 이어질 가능성을 높게 만든다. 따라서 궁극적으로 종사자의 직무소진의 발생률을 낮출 수 있도록 해야 하는데, Brotheridge와 Grandey(2002)는 소진이 부정적 업무태도를 형성할 수 있고 이직의도를 높여 결국 이직행동을 유발하는 원인으로 작용한다고 하였다. 다른 선행연구에서도 직무소진과 이직의도의 관계에서 비인격화와 정서적 소진은 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 개인적 성취감은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(Kim 등, 2010). 항공사 종사원을 대상으로 한 연구에서 직무소진 중 성취감 저하와 감정고갈이 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고(Yoon, 2010), 외식산업에서 종사자 대상 연구에서는 직무소진 중 성취감 저하와 냉소주의는 이직의도에 아무런 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며 감정고갈은 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(Lee와 Kim, 2011). 본 연구에서는 이를 근거로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H 3. 직무소진은 이직의도에 유의한 영향을 미친다.

- H 3-1. 정서적 소진은 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H 3-2. 비인격화는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H 3-3. 개인성취감 저하는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

직무만족은 이직의도에 부정적인 영향을 미치는 선행변수로 종사원이 지각하는 직무에 대한 만족도가 낮을수록 이직의도의 발생률이 높아지게 된다. 이는 과도한 감정노동을 수행하는 과정에서 강도 높은 감정노동은 직무소진을 유발

하게 되고 높은 소진을 느끼는 종사원은 직무에 대한 만족이 저하되어 결국 이직의도를 갖게 된다. 커피전문점의 종사자를 대상으로 선행연구에서 직무만족과 이직의도의 영향 관계를 검증한 결과, 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(Shin, 2012a), 이는 종사자의 직무만족을 끌어 낼 수 있는 인사전략이 우수한 인적 자원에 대한 높은 고용 안전성과 활용 효과를 가져올 수 있음을 시사하였다. 외식업체 종사자를 대상으로 연구한 결과 직무만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(Kim, 2010). 본 연구에서는 이를 근거로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H 4. 직무만족은 이직의도에 유의한 영향을 미친다.

H 4-1. 직무만족은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

따라서 감정노동은 직무소진에 대한 직무만족 및 이직의도에 영향을 줄 것으로 사료되었다. 이를 근거로 연구가설을 설정하였으며 다음과 같은 연구모형을 설정하였다(Fig. 1).

조사대상 및 기간

본 연구를 위해 연구의 목적을 이해하고 설문지 작성에 동의한 한식 프랜차이즈 외식업체에 근무하고 직접 고객과 상호접촉을 통해 서비스를 제공하는 종사자 200명을 대상으로 2018년 8월 18일부터 9월 5일까지 설문조사를 실시하였다. 조사자가 직접 현장에 방문하거나 우편을 통해 종사자들에게 연구의 목적을 설명하고 자기기입식 방식으로 실시하였다. 총 169부(회수율 84.5%)를 회수하여 부실 작성된 4부를 제외한 설문지 165부를 분석에 이용하였다.

연구내용 및 방법

설문지는 선행연구(Yun, 2015; Jeong과 Park, 2015; Hwang과 Yoon, 2012; Kim 등, 2016; Sohn, 2015; Jo과

Cha, 2016; Kim과 Kim, 2010; Lee와 Kim, 2011; Kim 등, 2011; Kim과 Han, 2008; Yun과 Kim, 2018)를 참조하여 본 연구의 목적에 적합하도록 수정 및 보완하였다. 설문지는 조사대상자의 일반적 특성, 감정노동, 직무소진, 직무만족, 이직의도에 대한 조사로 총 다섯 부분으로 구성되었다. 조사대상자의 일반적 특성은 성별, 연령, 근무부서, 교육수준, 직급, 월 소득, 근무경력에 대한 7문항으로 설정하여 조사대상자들에 대한 정보를 얻고자 하였다. 감정노동은 기업의 목표를 위해 감정을 조절하여 직무를 수행하는 과정으로 행동방식에 따라 표면행위와 내면행위 두 가지로 나뉜다. 본 연구에서는 선행연구(Lee와 Kim, 2011; Sohn, 2015; Jo와 Cha, 2016)에서 사용된 척도를 혼합하여 표면행위 10문항, 내면행위 10문항을 측정 도구로 사용하였다. 직무소진은 반복적인 감정적 노동으로 심신이 소진된 상태로 정의하고자 한다. 직무소진은 세 가지 하위요소로 구분되며 정서적 소진, 비인격화, 자아성취감 저하로 선행연구(Kim과 Kim, 2010; Lee와 Kim, 2011)에서 사용된 척도를 혼합하여 정서적 소진 7문항, 비인격화 7문항, 개인성취감 저하 9문항을 측정 도구로 사용하였다. 직무만족은 직무를 수행하면서 느낀 긍정적인 감정이라 보고 선행연구(Park, 2016; Park과 Lee, 2015)에서 사용된 척도를 혼합하여 8문항을 측정 도구로 사용하였다. 이직의도는 이직행동의 전 단계로 자발적 이직과 비자발적 이직으로 구분되며 본 연구에서는 자발적 이직을 예측하는 이직의도로 보고, 선행연구(Lee와 Lee, 2011; Lee 등, 2011)에서 사용된 척도를 혼합하여 6문항을 측정 도구로 사용하였다. 측정 항목들은 5점 리커트 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 2점: 그렇지 않다, 3점: 보통이다, 4점: 그렇다, 5점: 매우 그렇다)를 이용하여 측정하였다. 완성된 설문지는 생명윤리심의위원회의(CBNU-201808-SB-0077)의 승인을 받은 후 사용하였다.

통계분석

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS 통계분석 프로그램

Fig. 1. Research model.

(Statistical Package for Social Sciences, SPSS Inc., Chicago, IL, USA) 및 AMOS 통계분석 프로그램(Statistical Package for Social Sciences, AMOS Inc., Chicago, IL, USA)을 이용하여 분석했다. 기술 통계분석, 베리맥스법을 이용한 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석을 통해 각 영역에 대한 타당도 및 신뢰도 분석을 실시하였다. 연구가설을 검증하기 위해 관찰변인의 정규성 분석, 구조모형검증을 실시하였다. 통계적 유의성은 $P < 0.05$ 유의수준을 이용하였다.

결과 및 고찰

조사대상자의 일반사항

조사 대상자의 일반사항을 Table 1에 제시하였다. 조사 대상자는 총 165명으로 이 중 여성은 67.3%(111명) 남성은 32.7%(54명)였으며 연령은 평균 29.72세였다. 근무하는 소속 부서는 홀 구역은 66.1%(109명), 조리구역은 33.9%(56명)였으며 학력은 대학교 재학 및 졸업자가 50.9%(84명), 고등학교 졸업자는 26.7%(44명)였다. 고용형태는 직접 고용으로 파트타이머는 49.7%(82명), 풀 타이머는 24.2%(40명)였고, 본사 고용으로 매니저는 11.5%(19명), 트레이너는 9.1%(15명), 점장급 이상은 5.5%(9명)였다. 종사자들의 소득은 평균 128.44만 원으로 나타났고, 근무경력은 1년 미만 근무자가 50.9%(84명)였다.

감정노동, 직무소진, 직무만족, 이직의도 평가항목의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

감정노동, 직무소진, 직무만족, 이직의도 평가항목의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석은 Table 2~4에 제시하였다.

본 연구에서 사용된 측정항목들의 신뢰성과 타당도를 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 실시한 결과 설명력이 부족한 항목을 제거하여 감정노동은 내면행위와 표면행위의 상위변수를 사용하였고, 내면행위 측정항목에서는 10개 문항, 표면행위 측정항목 10개 문항을 채택하였다. 직무소진은 개인성취감 저하와 정서적 소진과 비인격화를 상위변수로 사용하였고, 정서적 소진 측정항목은 7개 문항, 비인격화 측정항목은 7개 문항, 개인성취감 측정항목은 9개 문항을 채택하였다. 직무만족은 8개 문항을 채택하였으며 이직의도는 6개 문항을 채택하였다. KMO 값이 0.7 이상이며 Bartlett의 구형성 검정치는 0.05보다 작으면 양호한 것으로 판단되는데, 감정노동 측정항목의 구형성 검증결과 KMO 값은 0.903, Bartlett 검정치는 2,159.121($P < 0.01$)로 요인분석의 사용이 적합하다고 판단되었다. 신뢰도 검증 결과 표면행위는 0.913, 내면행위는 0.920으로 신뢰도계수가 0.6 이상으로 신뢰도 역시 검증되었다. 직무소진 측정 항목의 구형성 검증결과 KMO 값은 0.832, Bartlett 검정치는 1,873.370($P < 0.01$)으로 요인분석의 사용이 적합하였고, 신뢰도 검증 결과 정서적 소진은 0.870, 비인격화는 0.832, 개인성취감 저하는 0.876으로 신뢰도 역시 검증되었다. 직무만족과 이직의도 측정항목의 구형성 검증결과 KMO 값은 0.843, Bartlett 검정치는 1,017.602($P < 0.01$)로 요인분석의 사용이 적합하였고 신뢰도 검증 결과 직무만족은 0.844, 이직의도는 0.856으로 신뢰도 역시 검증되었다.

감정노동, 직무소진, 직무만족, 이직의도 측정항목의 확인적 요인분석

확인적 요인분석은 각 잠재변수를 구성하는 측정변수가

Table 1. General characteristics of the subject

Table 1. General characteristics of the subject			N=165 (100.0)
Variation		Items	N (%) / Mean±SD
Gender	Female		111 (67.3)
	Male		54 (32.7)
Ages (years)			29.72±10.42
Subordinate departments	Hall		109 (66.1)
	Cooking area		56 (33.9)
Education status	High-school		44 (26.7)
	College		30 (18.2)
	University		84 (50.9)
	Masters degree		7 (4.2)
Job position	Branch employment	Part time	82 (49.7)
		Full time	40 (24.2)
	Head office employment	Trainer	15 (9.1)
		Manager level	19 (11.5)
		Branch manager level or higher	9 (5.5)
Monthly income (₩ 10,000)			128.44±81.31
Total career	Less than 1 year		84 (50.9)
	1~2 years		41 (24.8)
	2~3 years		17 (10.3)
	3~4 years		11 (6.7)
	Above 4 years		12 (7.3)

Table 2. Exploratory factor and reliability analysis of food-industry worker's emotional labor evaluation items

	Items	Factor loading	Eigen value	Variance (%)	Cronbach's alpha
Surface acting	There is a contradiction between my attitude on the surface and my actual feeling when serving customers	0.832	6.057	30.285 (60.619)	0.913
	I act as if I were wearing a mask in order to express the necessary feelings in my work	0.827			
	When I serving customers, I hide my honest feelings	0.813			
	There is a contradiction between my actual behavior and my mind when I am serving customers	0.804			
	I often express emotions that are not really felt to the customers	0.797			
	Even if I don't feel the emotion myself, I assume that I speak and act as the customer feels	0.796			
	I often act in order to make them feel friendly and warm when serving customers	0.767			
	I pretend that I am happy when serving customers	0.694			
	I force myself to smile in front of customers	0.678			
	I actually look different from the way I treat customers	0.669			
Deep acting	I try to express the emotions required for my work from my heart when I am serving customers	0.847	6.067	30.334 (30.334)	0.920
	I try to actually feel the feelings that I have to show to my customers	0.830			
	I try to feel the feelings that I have to show to my customers not only on the surface but deeply	0.819			
	When I help customers, I try to feel intimate and grateful from the bottom of my heart	0.812			
	I think it's my job to work hard so that customers can feel the feelings I'm showing	0.792			
	I try to treat my customers sincerely and kindly to express good impressions and emotions	0.789			
	Most of the feelings I express to my customers come from my heart	0.703			
	I try to change my feelings in order to make the feelings expressed to the customers consistent with the real feelings in my heart	0.692			
	I think it will always be a good day before I start to work	0.661			
	I try to serve my customers in a kind manner so that they have a good impression of my store	0.649			
KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)=0.903 Bartlett X ² =2,159.121 (df=190, **P<0.01)					

타당하게 구성되었는지 파악하기 위한 검증이다(Kim, 2008). 감정노동, 직무소진, 직무만족, 이직의도에 대한 구성 개념별 타당성과 신뢰도를 분석하기 위해 확인적 요인분석을 실시한 결과를 Table 5와 Table 6에 제시하였다. 연구가설을 토대로 모형에 대한 검증 결과, $X^2=738.725$ (df=0.474, $P=0.000$), TLI=0.900, CFI=0.912, RMSEA=0.058로 나타나 측정모형의 적합도는 양호하다고 판단되었다. 집중 타당성을 확인하기 위한 합성신뢰도(CR)와 평균분산 추출 값(AVE)은 각각 기준치인 0.5와 0.7을 상회하여(Huh과 Kim, 2008) 측면모형은 적합한 집중 타당도를 갖는 것으로 나타났다.

감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 대해 선행연구에서는 감정노동의 표면행위가 직무소진인 감정적 고갈과 비인격화에 양의 영향을, 성취감에는 음의 영향을 미치는 것으로 나타났다(Brotheridge와 Grandey, 2002). 또한, 감정노동의 표면행위는 정서적 소진과 냉소에 양의 영향을, 내면행위는 정서적 소진에는 음의 영향을 미쳤다(Bae와 Kim, 2012).

직무소진이 직무만족에 미치는 영향에 대해 선행연구에서 직무에 대한 소진과 직무만족 간의 영향 관계를 분석한 결과 직무소진의 정서적 탈진과 비인격화는 직무만족에는 부의 영향을 미치며, 개인적 성취감에는 정의 영향을 미치고 직무소진은 이직의도를 증가시키는 것으로 나타났다(Brewer와 Clippard, 2002). 특급 호텔 조리 종사원의 소진에 대한 하위 차원(고갈, 냉소주의, 무효능감) 중 무효능감이 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 고갈, 냉소주의가 직무만족도에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(Kim 등, 2011).

직무소진은 종사자들에게 이직의도를 갖게 하며 이직의도는 결국 이직으로 이어질 가능성을 높게 만든다. 따라서 궁극적으로 종사자의 직무소진 발생률을 낮출 수 있도록 해야 하는데 직무소진이 부정적 업무태도를 형성할 수 있고 이직의도를 높여 결국 이직행동을 유발하는 원인으로 작용하여(Brotheridge와 Grandey, 2002), 직무소진과 이직의도의 관계에서 비인격화와 정서적 소진은 이직의도에 정(+)

Table 3. Exploratory factor and reliability analysis of job burnout evaluation items

Items		Factor loading	Eigen value	Variance (%)	Cronbach's alpha
Emotional Burnout	I feel exhausted from my work	0.855	3.989	17.344 (36.994)	0.870
	I usually feel exhausted when finishing my daily work	0.801			
	My company makes me really tired	0.756			
	I think I feel exhausted from work	0.737			
	I feel tired just thinking about getting up and going to work in the morning	0.700			
	Working with people all day makes me nervous	0.642			
	I feel I suffer from an excessive workload	0.612			
Depersonalization	After I started this job, my attitude towards customers began to wane	0.800	3.919	17.037 (54.031)	0.832
	I feel that customers are a burden and pain to me	0.712			
	I've been treating people like objects during business lately	0.658			
	I sometimes serve customers with a cynical attitude	0.649			
	I feel that customers are making me stressed with their own problems	0.615			
	I'm afraid I'm emotionally insensitive because of my work	0.608			
	I'm not interested in what happens to any of the customer	0.592			
Diminished personal accomplishment	I cannot perform my role effectively	0.780	4.519	19.650 (19.650)	0.876
	I think I can't work well	0.755			
	I do not contribute effectively to the company	0.734			
	I can't effectively solve problems that have occurred at work	0.729			
	I am passive in doing what I do	0.679			
	I don't have a positive effect on other people's lives at work	0.639			
	I don't think I can accomplish anything meaningful in my work	0.636			
	I cannot deal with emotional problems related to work	0.631			
I can't easily provide a comfortable atmosphere for customers	0.561				
KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)=0.832 Bartlett X ² =1,873.370 (df=253, **P<0.01)					

Table 4. Exploratory factors and reliability analysis of job satisfaction and job evaluation items

Items		Factor loading	Eigen value	Variance (%)	Cronbach's alpha
Job satisfaction	All my colleagues are kind and cheerful.	0.789	3.753	26.804 (26.804)	0.844
	Colleagues do not hesitate to help each other when we are busy	0.720			
	The current co-worker relationship is friendly	0.712			
	I think my work ability has been recognized by my colleagues	0.681			
	I think my supervisor recognizes my work skills	0.648			
	My supervisor has enough skills and knowledge in his work	0.634			
	When I'm in trouble, I can ask my supervisor	0.597			
	I am satisfied with my supervisor's job instructions and supervision method	0.562			
Turnover intentions	I once thought of quitting my current job or moving to another one	0.830	3.743	26.738 (53.542)	0.856
	I want to change jobs for my development and future	0.776			
	I'm thinking of moving to another job, but I can't carry it out because the circumstances and conditions are not right	0.763			
	I want to move to another job if I can, even if the working conditions are similar	0.706			
	I will quit the company if the job situation gets worse than it is now	0.704			
	I have tried to find another job while working at my current job	0.673			
KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)=0.843 Bartlett X ² =1,017.602 (df=91, **P<0.01)					

의 영향을 미치고, 개인적 성취감은 부(-)의 영향을 끼친다 (Kim 등, 2010).

직무만족은 이직의도에 부정적인 영향을 미치는 선행변수로 종사원이 지각하는 직무만족도가 낮을수록 이직의도

Table 5. Confirmatory factor analysis of emotional labor evaluation items

	Items	Estimate	S.E.	β	C.R.	P	CR	AVE
Surface acting	Even if I don't feel the emotion myself, I assume that I speak and act as the customer feels	1.000		0.776				
	I often express emotions that are not really felt to the customers	1.056	0.098	0.789	10.767	***		
	When I serving customers I hide my honest feelings	1.016	0.095	0.786	10.716	***		
	I act as if I were wearing a mask in order to express the necessary feelings in my business	1.223	0.108	0.824	11.358	***	0.945	0.742
	There is a contradiction between my actual behavior and my mind when I am serving customers	1.044	0.093	0.814	11.191	***		
	There is a contradiction between my attitude on the surface and my actual feeling expressive when serving customers	1.095	0.093	0.851	11.820	***		
Deep acting	I try to change my feelings in order to make the feelings expressed to the customers consistent with the real feelings in my heart	1.000		0.677				
	I try to actually feel the feelings that I have to show to my customers	1.170	0.119	0.858	9.823	***		
	I try to actually feel the feelings that I have to show to my customers	1.206	0.127	0.826	9.519	***		
	Most of the feelings I express to my customers come from my heart	0.974	0.124	0.666	7.854	***		
	I think it's my job to work hard so that customers can feel the feelings I'm showing	1.040	0.119	0.747	8.716	***	0.934	0.641
	When I help customers I try to feel intimate and grateful from the bottom of my heart	1.169	0.133	0.757	8.817	***		
	I try to change my feelings in order to make the feelings expressed to the customers consistent with the real feelings in my heart	1.236	0.131	0.814	9.399	***		
	When I help customers I try to feel intimate and grateful from the bottom of my heart	1.013	0.115	0.758	8.829	***		

*** $P < 0.001$.

의 발생률이 높아지게 된다. 이는 과도한 감정노동을 수행하는 과정에서 강도 높은 감정노동은 직무소진을 유발하게 되고 높은 소진을 느끼는 종사원은 직무만족이 저하되어 결국 이직의도를 갖게 된다(Shin, 2012a; Kim, 2010). 종사자의 직무만족을 끌어낼 수 있는 인사전략이 우수한 인적 자원에 대한 높은 고용 안전성과 활용 효과를 가져올 수 있겠다.

가설검정

본 연구는 가설검증을 위해 구조방정식 모형 분석을 실시하였다. 한식 프랜차이즈 외식업체 종사자의 감정노동 중 표면행위 및 내면행위, 직무소진 중 정서적 소진, 비인격화 및 개인성취감 저하, 직무만족, 이직의도 변수 간의 영향관계에 대한 구조방정식 분석 결과는 Table 7과 Fig. 2에 제시하였다. 구조모형의 적합도 분석 결과는 RMR=0.030, GFI=0.902, AGFI=0.912, NFI=0.907, IFI=0.932, RMSEA=0.052, CFI=0.930, CMIN/DF=1.445로 나타나 모든 값이 기준치 이상으로 모형이 적합한 것으로 나타났다.

가설 H1 한식 프랜차이즈 외식업체 종사자의 감정노동(표면행위, 내면행위)과 직무소진(정서적 소진, 비인격화, 개인성취감 저하)의 인과관계를 살펴보기 위해 분석을 실시

한 결과, 표면행위($\beta=0.224$, $t=2.910$, $P<0.01$)는 정서적 소진에 정(+)의 영향, 비인격화($\beta=0.229$, $t=2.805$, $P<0.01$)에는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H1-1, H1-2는 채택되었다. 표면행위는 개인성취감 저하($\beta=-0.088$, $t=-1.131$)에는 정(+)의 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 H1-3은 기각되었다. 표면행위는 직무소진에 정(+)의 영향을 미친다고 보고한 여러 선행연구(Kim과 Han, 2008; Kim, 2011; Yun, 2015; Jo와 Cha, 2016)가 있다. 종사자들이 표면행위를 반복적이고 지속적으로 행하게 되면 감정의 부조화가 일어나 정신적으로 스트레스를 받게 되고 이러한 스트레스가 지속되면 정서적으로 지치고 타인을 대할 때 사물을 대하듯 무감각해지는 상태가 발생한다는 것을 알 수 있었으며, 감정노동의 표면행위를 줄여야 직무소진의 발생을 줄일 수 있다는 것이다. 내면행위는 정서적 소진($\beta=-0.188$, $t=-2.248$, $P<0.05$)에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 H1-4는 채택되었다. 내면행위는 비인격화($\beta=-0.135$, $t=-1.551$), 개인성취감 저하($\beta=-0.073$, $t=-0.854$)에는 부(-)의 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 H1-5, H1-6은 기각되었다. 따라서 가설 H1 중 H1-1, H1-2, H1-4는 가설이 채택되었고, H1-3, H1-5, H1-6은 가설이 기각

Table 6. Confirmatory factor analysis of job burnout, job satisfaction, and turnover intention items

	Items	Estimate	S.E.	β	C.R.	P	CR	AVE	
Job burnout	Emotional burnout	My company makes me really tired	1.036	0.114	0.757	9.065	***	0.894	0.630
		I feel exhausted from my work	1.304	0.127	0.872	10.234	***		
		I feel tired just thinking about getting up and going to work in the morning	0.972	0.125	0.648	7.792	***		
		I usually feel exhausted when finishing my daily work	1.051	0.119	0.736	8.824	***		
		I think I feel exhausted from work	1.000		0.717				
	Deperson-alization	I feel that customers are making me hard on their own problems	1.000		0.652			0.835	0.559
		I've been treating people like objects during business lately	0.934	0.126	0.739	7.418	***		
		I feel that customers are a burden and pain to me	1.020	0.134	0.772	7.605	***		
		I'm afraid I'm emotionally insensitive because of my work	1.008	0.150	0.645	6.729	***		
	Diminished personal accomplishment	I do not contribute effectively to the company	0.923	0.090	0.835	10.300	***	0.813	0.778
Job satisfaction	When I'm in trouble, I can ask my supervisor	1.000		0.716			0.869	0.625	
	I think my supervisor recognizes my work skills	0.730	0.096	0.657	7.613	***			
	My supervisor has enough skills and knowledge in his work	1.206	0.130	0.840	9.251	***			
	I am satisfied with my supervisor's job instructions and supervision method	1.076	0.128	0.735	8.435	***			
Turn intentions	I'm thinking of moving to another job, but I can't carry it out because the circumstances and conditions are not right	0.851	0.101	0.695	8.465	***	0.754	0.507	
	I want to move to another job if I can, even if the working conditions are similar	0.890	0.101	0.726	8.816	***			
	I once thought of quitting my current job or moving to another one	1.000		0.816					
X ² =738.725 (df=474, P=0.000), TLI=0.900, CFI=0.912, RMSEA=0.058									

*** $P<0.001$.

되었다. 이는 내면행위는 직무소진에 유의한 부(-)의 영향을 미친다고 보고한 여러 선행연구(Kim과 Han, 2008; Kim과 Kim, 2010; Kim, 2011; Sohn, 2015)와 유사한 결과가 나타났다. 종사자들의 감정노동 중 표면행위 증가로 종사자들의 심리적 안정감에 부정적인 영향만을 미치는 것이 아니라 내면행위의 증가는 진심에서 우러나오는 행동으로 감정부조화를 일으키지 않는다면 직무소진을 감소시키는 긍정적인 영향을 미치게 된다는 것이다. 내면행위는 종사자가 조직에서 요구하는 감정을 실제로 표현하기 위한 것으로 사고의 변화를 통해 긍정적인 감정을 유도하기 위한 노력이 필요하고, 행동의 기본이 되는 감정 경험보다는 실제로 표현되는 감정인 진심행위가 감정노동에서 중요하며 이는 직무의 명확함, 강도, 이탈의 허용범위 등에 따라 달라질 수 있다(Ashforth와 Humphrey, 1993).

가설 H2 한식 프랜차이즈 외식업체 종사자의 직무소진(정서적 소진, 비인격화, 개인성취감 저하)과 직무만족의 인과관계를 살펴보기 위해 분석을 실시한 결과, 비인격화($\beta=-$

-0.421 , $t=-3.339$, $P<0.001$)는 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나 정서적 소진($\beta=-0.060$, $t=-0.591$) 및 개인성취감 저하($\beta=0.123$, $t=1.275$)는 직무만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 H2 중 H2-2는 가설이 채택되었고, H2-1, H2-3은 가설이 기각되었다. 이는 직무소진은 직무만족에 부(-)의 유의한 영향을 미친다고 보고한 선행연구(Wright와 Hobfoll, 2004; Cheon과 Lee, 2012; Kim과 Hur, 2012)와 유사한 결과가 나타났다. 직무소진은 조직의 과도한 감정노동 요구로 인해 긴장의 누적, 스트레스 심화, 정서적 소진 등을 수반하여 직무 불만족과 조직몰입의 저하, 이직의도를 증가시킨다(Karatepe와 Sokmen, 2006). 종사자들이 고객과의 접촉을 통해 반복적인 감정노동으로 스트레스가 축적되어 나타나는 직무소진 현상이 직무에 대한 의욕을 감소시키고 결과적으로 직무에 대한 불만족을 가져온다는 것을 알 수 있다. 따라서 기업은 종사자들의 스트레스 해소를 위한 심리 프로그램, 직무에 대한 보상제공 등으로 종사자가 직무 자체에 만족을

Table 7. The coefficient of path between emotional labor, job turnover, job satisfaction and turnover intentions

	Items	Non-standardization factor	Standardization factor	S.E.	t-value	P-value	Hypothesis supported
H1-1	Surface acting→Emotional burnout	0.224	0.257	0.077	2.910	0.004	Yes
H1-2	Surface acting→Depersonalization	0.229	0.263	0.081	2.805	0.005	Yes
H1-3	Surface acting→Diminished personal accomplishment	-0.088	-0.099	0.078	-1.131	0.258	No
H1-4	Deep acting→Emotional burnout	-0.188	-0.194	0.084	-2.248	0.025	Yes
H1-5	Deep acting→Depersonalization	-0.135	-0.139	0.087	-1.551	0.121	No
H1-6	Deep acting→Diminished personal accomplishment	-0.073	-0.074	0.086	-0.854	0.393	No
H2-1	Job burnout→Job satisfaction	-0.060	-0.058	0.102	-0.591	0.555	No
H2-2	Depersonalization→Job satisfaction	-0.421	-0.403	0.126	-3.339	***	Yes
H2-3	Diminished personal accomplishment→Job satisfaction	0.123	0.120	0.096	1.275	0.202	No
H3-1	Emotional burnout→Turnover intention	0.661	0.459	0.141	4.675	***	Yes
H3-2	Depersonalization→Turnover intention	-0.054	-0.037	0.155	-0.347	0.728	No
H3-3	Diminished personal accomplishment→Turnover intention	0.237	0.167	0.121	1.965	0.050	No
H4-1	Job satisfaction→Turnover intention	-0.630	-0.455	0.137	-4.598	***	Yes
Conformance criteria analysis result		Chi-square/df=670.591/464, CMIN/df=1.445, RMR=0.030 GFI=0.902, AGFI=0.912, CFI=0.930, NFI=0.907, IFI=0.932 RMSEA=0.052					

*** $P<0.001$. **Fig. 2.** Path model of employees' emotional labor, job burnout, job satisfaction, and turnover intentions. * $P<0.05$, ** $P<0.01$, *** $P<0.001$.

느끼고 기업에 대한 충성도와 고객지향적인 태도를 내면으로부터 이끌어낼 수 있도록 조성해야 할 것이다.

가설 H3 한식 프랜차이즈 외식업체 종사자의 직무소진(정서적 소진, 비인격화, 개인성취감 저하)과 이직의도의 인과관계를 살펴보기 위해 분석을 실시한 결과 정서적 소진($\beta=0.661$, $t=4.675$, $P<0.001$)은 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H3-1은 채택되었다. 비인격화($\beta=-0.054$, $t=-0.347$) 및 개인성취감 저하($\beta=0.237$, $t=1.965$)는 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 H3-2, H3-3은 기각되었다. 따라서 가설 H3 중 H3-1

은 가설이 채택되었고, H3-2, H3-3은 가설이 기각되었다. 레스토랑 종사자가 업무 중 겪는 스트레스가 장기적으로 축적되면 업무에 대한 열정과 흥미를 잃어 소속된 직장을 그만두거나 타 직장으로 옮기려는 생각을 많이 한다는 것이다. 이는 직무소진은 이직의도에 정(+)의 유의한 영향을 미친다고 보고한 선행연구(Lee, 2010; Hwang과 Yoon, 2012; Hyun과 Hor, 2012)와 유사한 결과가 나타났다. 종사자들이 경험한 감정노동을 통해 발생한 직무소진이 이직에 대한 의도를 가지게 한다는 것을 알 수 있다. 즉, 직무소진은 종사자들의 이직의도를 파악할 수 있는 중요한 요인이며, 본 연구

에서는 감정노동이 이직을 줄일 수 있는 중요한 요인임을 알 수 있었으나 직무소진을 야기하는 변수가 감정노동 이외에도 있을 수 있으므로 차후 다양한 연구가 필요하겠다. 또한, 최근 감정노동으로 인한 우울증과 적응장애를 산업재해로 인정하고 감정노동자 보호법을 입법시키고자 하므로(Korea National Environmental Technology Information Center, 2017) 이를 기반으로 기업들은 더욱 체계적이고 지속적인 교육과 훈련 등의 대안을 마련하고, 근무 중 감정을 다스릴 수 있도록 휴게시간과 편안한 공간 및 시간을 마련해야 하겠다.

가설 H4 한식 프랜차이즈 외식업체 종사자의 직무만족과 이직의도의 인과관계를 살펴보기 위해 분석을 실시한 결과 직무만족은 이직의도($t=-4.598$, $P<0.001$)에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H4-1은 채택되었다. 이는 직무만족은 이직의도에 부(-)의 유의한 영향을 미친다고 보고한 선행연구(Shin, 2012b; Han 등, 2014)와 유사한 결과가 나타났다. 감정노동, 직무소진으로 인해 발생한 직무 불만족은 현 직장을 그만두거나 타 직장으로의 이직할 의도를 높이며, 직무에 대한 만족, 동료관계, 상사관계 등이 완만할수록 이직의도를 줄일 수 있다는 것을 알 수 있다. 이직의도에 영향을 주는 직무만족은 중요한 변수로써 직무만족에는 작업환경, 보수, 인간관계 등 다양한 외부요인에 의해 결정이 된다. 직무만족은 조직구성원의 회사에서의 조직몰입, 이직 등 관련이 깊으며, 직무만족이 높아질수록 이직률의 감소, 기업의 경영성과를 높이는 중요한 요인이다. 또한 종사원의 직무만족은 개인의 삶의 질을 높일 뿐만 아니라 고객과 상호 접촉하는 종사원은 직무만족이 고객만족까지 불러일으킬 수 있다(Oh, 2014). 따라서 이직의도에 대한 직무만족의 영향을 주는 변수에 대한 연구가 필요하겠다.

요 약

본 연구는 한식 프랜차이즈 음식점의 종사자들이 직무를 수행하면서 경험하는 감정노동이 직무소진에 미치는 영향과 감정노동으로 인한 직무소진이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 분석함으로써 외식산업 종사자들의 감정노동에 대한 부담과 직무소진을 감소시킴으로써 외식산업의 인적 관리의 효율화를 위한 기초자료를 제공하고자 하였다. 조사대상자는 총 165명으로 이 중 여성은 67.3%, 남성은 32.7%였으며 연령은 평균 29.72세였다. 근무하는 소속 부서는 홀 구역은 66.1%, 조리 구역은 33.9%였으며 고용 형태는 지점 고용으로 파트타이머는 49.7%, 풀 타이머는 24.2%였고, 본사 고용으로 트레이너는 9.1%, 매니저는 11.5%, 점장급 이상은 5.5%였다. 종사자들의 소득은 평균 128.44만 원으로 나타났고 근무경력은 1년 미만 근무자가 50.9%였다. 탐색적 요인 분석 결과 감정노동, 직무소진, 직무만족, 이직의도의 요인이 도출되었으며, 변수 모두 신뢰도 계수가

0.6 이상을 넘었고, KMO 값이 0.7을 넘어 요인분석의 타당성이 있다고 나타났다. 확인적 요인분석 결과 합성신뢰도(CR)와 평균분산 추출 값(AVE)은 각각 기준치인 0.5와 0.7을 상회하여 측면모형은 적합한 집중타당도를 갖는 것으로 나타났다. 연구의 모형 적합도 분석 결과는 RMR=0.030, GFI=0.930, AGFI=0.912, NFI=0.907, IFI=0.932, RMSEA=0.052, CFI=0.930, CMIN/DF=1.445로 나타나 모든 값이 기준치 이상으로 모형이 적합한 것으로 나타났다. 가설1의 검정 결과, 감정노동의 하위요인인 표면행위($\beta=0.224$, $t=2.910$, $P<0.01$)는 정서적 소진에 정(+)의 영향, 내면행위($\beta=-0.188$, $t=-2.248$, $P<0.05$)는 정서적 소진에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 표면행위($\beta=0.229$, $t=2.805$, $P<0.05$)는 비인격화에 정(+)의 영향을 미쳤으나 내면행위는 비인격화에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설1 중 H1-1, H1-2, H1-4는 가설이 채택되었고, H1-3, H1-5, H1-6은 가설이 기각되었다. 가설2의 검정 결과, 직무소진의 하위요인인 비인격화($\beta=-0.421$, $t=-3.339$, $P<0.001$)는 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나 정서적 소진 및 개인성취감 저하는 직무만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설2 중 H2-2는 가설이 채택되었고, H2-1, H2-3은 가설이 기각되었다. 가설3과 가설4의 검정 결과는 정서적 소진($\beta=0.661$, $t=4.675$, $P<0.001$)과 직무만족($\beta=-0.630$, $t=-4.598$, $P<0.001$)은 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 H3-1, H4-1은 가설 채택되었고, H3-2, H3-3은 기각되었다. 따라서 표면행위는 직무소진 중 정서적 소진과 비인격화를 증가시키는 변수임이 확인되었다. 표면행위는 감정을 꾸며내 표현하는 행동으로 이러한 감정노동이 지속될수록 종사자는 심신에 많은 고통을 받게 되며 궁극적으로 극도의 스트레스와 직무에 대한 만족 저하로 퇴사 등의 부정적인 결과를 나타내게 된다. 따라서 업무 중 겪게 되는 감정노동을 피할 수 없다면 종사자의 스트레스를 주기적으로 평가하고 관리할 수 있는 방안을 마련해야 한다. 내면행위는 직무소진 중 정서적 소진과 비인격화, 개인성취감 저하를 감소시키는 변수임이 확인되었다. 내면행위는 감정 유발 상황을 긍정적으로 다스리고, 감정조절을 적극적으로 유쾌하게 하게 바꾸려 노력하는 것으로 겉으로 표현하는 행동만 바꾸는 것이 아니라 마음 자체를 바꾸려고 노력하는 것이다. 내면행위를 기르기 위해서는 훈련이 필요하며 한식 프랜차이즈 음식점의 증가는 고객 접점 서비스에 노출되는 종사자의 수도 증가함을 의미하여 기업은 종사자를 교육시킬 때 감정노동을 조절하고 통제할 수 있는 교육을 포함시켜야 하겠다. 직무소진 중 비인격화는 직무만족을 감소시키는 변수임이 확인되었고, 직무소진 중 정서적 소진은 이직의도를 증가시키는 변수임이 확인되었다. 직무소진을 계속적으로 겪는다면 종사자들 자신의 개성과 이성 그리고 감성을 잃게 된다. 직무소진은 부정적인 태도와 행동을 유발하여 직무에 대한 만족도를 떨어트리므로 이는 종사자의 이직의도를 높여

이직행동으로 이어져 기업의 성과에 부정적인 결과를 초래하게 된다. 따라서 기업은 종사자의 직무소진을 관리하는 차원에서 건강증진 프로그램과 상담 프로그램 등의 다양한 종사자 대상 직무 효율화 프로그램을 마련해야 하겠다. 또한 고객의 무리한 요구, 중노동으로 인한 직무소진을 줄이기 위한 방법으로 다양한 보상 제도를 도입하여 종사자들의 직무만족도를 높일 수 있겠다. 내부고객인 종사자의 직무만족은 이직의도를 감소시키는 변수임이 확인되었으며 이직의도를 낮추기 위해서는 직무만족을 높여야 한다. 인적 의존도가 높은 한식 프랜차이즈 음식점 종사자의 직무만족은 다양한 방면으로 상승시킬 수 있는데, 먼저 기업과 조직 구성원의 의사소통이 원활하여 구성원의 요구사항들을 받아들이고 피드백 해주는 과정에서 문제를 해결하고 조직원의 성과에 대한 보상, 복지제도의 다양화, 승진제도를 통한 자아 존중감 향상 등의 조직원이 성장한다고 느끼도록 해주는 것이 필요하겠다. 기업은 종사자들과 같은 목표를 위해 나아가는 동반자로 인정하고 직무만족을 향상시켜 이직으로 인한 인력난을 해결하고 극복해야 하겠다.

REFERENCES

- Ashforth BE, Humphrey RH. Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Acad Manag Rev.* 1993. 18:88-115.
- Bae BR, Kim NG. The influences of service provider's emotional labor on burnout and customer orientation: moderating effects of emotional intelligence. *Journal of Industrial Economics and Business.* 2012. 25:497-521.
- Brewer EW, Clippard LF. Burnout and job satisfaction among student support services personnel. *Hum Resour Dev Q.* 2002. 13:169-186.
- Brotheridge CM, Grandey AA. Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *J Vocat Behav.* 2002. 60:17-39.
- Brotheridge CM, Lee RT. Development and validation of the emotional labour scale. *J Occup Organ Psychol.* 2003. 76: 365-379.
- Cheon DH, Lee HJ. A study on the effects of burnout, job satisfaction and turnover intention by job insecurity and emotional labor — Among travel agency workers —. *Journal of Hotel & Resort.* 2012. 11:221-238.
- Choo SG. A study on the effects of emotional labor on job stress, job burnout and turnover intentions: —based upon call center employees—. Dissertation. Hanyang University, Seoul, Korea. 2013.
- Cordes CL, Dougherty TW. A review and an integration of research on job burnout. *Acad Manag Rev.* 1993. 18:621-656.
- Grandey AA. Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *J Occup Health Psychol.* 2000. 5:95-110.
- Han JS, Lim CH, Lee HM. A study on the effect of emotional labor of hotel employees on their job burnout, job satisfaction and turnover intention: focusing on five star hotels of Seoul region. *J Tour Leis Res.* 2014. 26:79-97.
- Hochschild AR. *The managed heart: commercialization of human feeling.* University of California Press, Berkely, CA, USA. 1985. p 67-85.
- Huh HJ, Kim TG. Discrimination of comparative advantage CTM for predicting and understanding intention to use HIS and usage behavior. *J Tourism Sci.* 2008. 32:187-208.
- Hwang SM, Yoon JH. Impacts of flight attendants' emotional labor on burnout and turnover intentions in the airline industry. *Korean J Hotel Admin.* 2012. 21:277-294.
- Hyun EJ, Hor SR. A study on the effects of travel agency employees' job burnout on job embeddedness and turnover intentions. *J Tour Manag Res.* 2012. 16:383-404.
- Jeong ES, Park JM. The relationship between emotional labor, job stress, burnout, and turnover intention of food and beverage employees in luxury hotel. *Korean J Hos Tour.* 2015. 24:113-132.
- Jo MN, Cha JB. The effect of service employee emotional labor on job burnout and turnover intention: Focusing on employees in coffee shop franchises. *J Tourism Res.* 2016. 40:119-135.
- Karatepe OM, Sokmen A. The effect of work role and family role variable on psychological and behavioral outcomes of frontline employees. *Tour Manag.* 2006. 27:255-268.
- Kim DU. AMOS A to Z: A study on the structural equation model according to the writing procedures of theses. Hakhyunsa, Paju, Korea. 2008. p 27-73.
- Kim HR. The relationship among role stress, turnout, and turnover intention of exhibitor employee in the exhibition. *Journal of Mice & Tourism Research.* 2013. 13:29-46.
- Kim JG. A study on the moderating effect of social intelligence on the relation of emotional labor, job burnout, work engagement of the resort employees. *Tourism Research.* 2014. 39: 209-226.
- Kim JH, Yoon SM, Seo WS. A study for the effect relationship among job stressors, burnout, turnover intention of the hotel employee — Focusing on moderating effect of organizational communication —. *J Tour Res.* 2010. 25:139-159.
- Kim JM, Han KC, Eu YS. The effect of physical environments of food service franchise stores on satisfaction and revisit intentions — Focused on premium Kimbab specializing restaurants —. *J Foodservice Manag Soc Korea.* 2015. 18:187-202.
- Kim KJ. The influence of emotion labor on job burnout of the hotel F&B employees — Focused on moderating roles of employment status —. *J Foodservice Manag Soc Korea.* 2011. 4:27-44.
- Kim KU, Park YH, Lee JH. Influence of food-industry workers' emotional labor on the turnover intention and job burnout: moderating effect of job satisfaction. *Culi Sci & Hos Res.* 2016. 22:158-172.
- Kim PY, Park CH. The relationship among role stress, burnout, and job attitudes of frontline employee in the outbound travel agency. *Korea J Tour Hos Res.* 2008. 22:63-78.
- Kim SR, Kim G. Relations among emotional labor, burnout and customer orientation of employee in food service industry. *Korean J Tour Hos Res.* 2010. 24:119-136.
- Kim TS, Hur C. Effect of emotional labor on emotional exhaustion and job satisfaction: mainly on KTX train attendants. *Korean J Bus Adm.* 2012. 25:3761-3780.
- Kim WJ. The effects of emotional labor on organizational citizenship behavior of hotel employees: focused on the moderating role of perceived social support. *Korean J Hos Tour.* 2012. 21(2):19-35.
- Kim YH. The effects of foodservice employee's job stressors on job satisfaction and turnover intention — focused on social support and coping strategies —. *Korean J Culi Res.* 2010. 16:206-219.
- Kim YJ, Han JH. Two types of emotional labor and their impacts on job burnout of service workers. *Journal of Organiza-*

- tion and Management. 2008. 32(3):95-128.
- Kim YJ, Jung HS, Yoon HH. The influence of hotel culinary staff's burnout on job satisfaction and turnover intention: focusing on moderating effects by staff's career and gender. *Korean J Culi Res.* 2011. 17:111-125.
- Kim SP, Lee DR. The effects of emotional labor and job context on service employees' psychological well-being. *J Hum Resour Manag.* 2008. 15:79-102.
- Ko SH. Effect of emotional labor on the burnout and organizational commitment among flight attendants. *J Korea Contents Assoc.* 2013. 13:395-405.
- Korea National Environmental Technology Information Center. Occupation safety and health acts. Korea National Environmental Technology Information Center. Sejong, Korea. 2017.
- Kwon YW, Yoo YJ. A study on job satisfaction and turnover intention of cuisine employees in the hotel and food service industry —focusing on the cuisine employees in the Daegu city—. *Korean J Culi Res.* 2009. 15:245-258.
- Lam W, Chen Z. When I put on my service mask: Determinants and outcomes of emotional labor among hotel service providers according to affective event theory. *Int J Hosp Manag.* 2012. 31:3-11.
- Lee JE. The study on the effects of the emotional labor, emotional dissonance, emotional exhaustion and job attribute of hotel employees. *Korean J Tour Res.* 2010. 25:253-269.
- Lee JT, Kim HC. The structural relationship of emotional labor, job stress, job burnout, and turnover intention: a case of customer contact employees in family restaurant. *J Tour Leis Res.* 2011. 23:299-317.
- Lee JT, Shin BK, Kim HC. The impacts of job insecurity, job stress and organizational commitment on turnover intention of commercial and institutional foodservice employees. *J Tour Sci.* 2011. 35:209-228.
- Lee SJ, Lee EJ. The effect of hotel kitchen employees' creativity on organizational commitment, job satisfaction and turnover intention: focused on five-star hotels in Seoul. *J Foodservice Management Society of Korea.* 2011. 14:287-304.
- Lee SY, Yang HS. The relations of emotional labor to emotional exhaustion and turnover intention in call center workers. *J Korea Contents Assoc.* 2008. 8:197-210.
- Lee YA. The influences of the emotional labor of the beauty treatment employees on their intentions to change their jobs —Centered on the mediating effects of the job satisfaction—. *J Digital Convergence.* 2017. 56:7-16.
- Ministry of Employment and Labor. Health Protection Handbook for Emotional Workers. 2017 [cited 2020 Oct 7]. Available from: https://www.moel.go.kr/common/downloadFile.do?file_seq=20180800608&bbs_seq=20180800264&bbs_id=28
- Morris JA, Feldman DC. The dimension, antecedents and consequences of emotional labor. *Acad Manag Rev.* 1996. 21: 986-1010.
- Oh JH. Effects of emotional labor of franchise restaurant workers give emotional disharmony and job satisfaction. Master's thesis. Kyonggi University, Suwon, Korea. 2014.
- Park EH, Lee YE. Center for children's foodservice management (CCFSM) employees' perception of difficulties in performing tasks. *J Korean Soc Food Sci Nutr.* 2015. 44:619-634.
- Park IS, Park YS. The impact of emotional labor on job stress and turnover intention in the service encounter —Focused on airport workers—. *Tourism Research.* 2015. 40:199-216.
- Park JH. The effect of job stress on burnout and job satisfaction and turnover intention for hotel employee. *Journal of Hotel & Resort.* 2009. 8:137-154.
- Park SJ. A study organizational informal communication effects on organizational commitment and job satisfaction by hotel industry. *Tourism Research.* 2016. 1:85-103.
- Rafaeli A, Sutton RI. The expression of emotion in organizational life. *Research in Organizational Behavior.* 1989. 11:1-42.
- Shin HS. Effect of emotional labor on burnout and job satisfaction. *J Korea Contents Assoc.* 2012a. 12:415-424.
- Shin SH. Structural relationship among the job insecurity, job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention perceived by casual staff of speciality coffee shops. *Korean J Tourism Res.* 2012b. 27:297-315.
- Sohn IN. The effects of emotional labor of contingent workers on job burnout, job satisfaction and turnover intention in foodservice industry in Cheong ju area. *Korean J Hosp Tour.* 2015. 24:181-195.
- Statistics Korea. Survey results of franchise based on 2019 (provisional). 2018 [cited 2020 Aug 09]. Available from: https://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/1/1/index.board?bmode=read&aSeq=387115
- Suh CH, Yang JY. A study on the influence of hotel enterprise's flexible benefit system on the job satisfaction and the turnover intention. *Korean J Tourism Res.* 2013. 28(2):1-22.
- Wright TA, Hobfoll SE. Commitment, psychological well-being and job performance: an examination of conservation of resources theory and job burnout. *J Bus Manag.* 2004. 4:389-406.
- Yom J. A study on structural relationship between emotional labor, emotional disharmony, job stress, job burnout and turnover intentions by hotel cooking employees. *Korean J Tourism Res.* 2018. 33:91-110.
- Yoo EJ, Shim SN, Kim SK. The effect of the beauty salon worker's emotional labor, job stress, job burnout and social support on turnover intention. *Journal of Digital Convergence.* 2014. 12:427-439.
- Yoon SY. A study on the emotional labor, burnout and turnover intention of airline call center wokers. *J Advanced Navigation Technology.* 2010. 14:1-10.
- Yun GA. The effects of employees' emotional labor on job burnout, job attitude, and customer orientation in buffet restaurant. Dissertation. Kyungsung University, Busan, Korea. 2015.
- Yun S, Kim T. The relationship between role stress, job dissatisfaction and, turnover intention in five-star hotels —Focused on the mediating effect of psychological strains—. *Int J Tour Hos Res.* 2018. 32:99-115.