

**감정 부조화, 조직지원인식, 직무 자율성이
직무 스트레스에 미치는 영향**
-특급호텔 근로자를 대상으로-

**The Effect of Emotional Dissonance, Perceived Organization
Support and Job Autonomy on Job Stress.**
- focused on hotels in Seoul-

김경아* · 이희찬**

Kyung-Ah*, Kim · Hee-Chan, Lee**

Abstract

The following conclusions of this research were drawn from the empirical analysis of the influence of the emotional dissonance, the recognition of organizational support, and the job autonomy on luxury hotel employees' job stress. First, emotional dissonance was divided into four factors such as actual emotional difference, actual emotional suppression, hypocrisy, and honest feelings through factor analysis, and multiple regression analysis was conducted by setting job stress as a dependent variable and recognizing organizational support and job autonomy as independent variables. As a result, the difference of actual emotions and restraint of actual emotions influenced job stress, and recognition of organizational support and job autonomy also affect job stress. However, hypocrisy and honest feelings did not affect job stress. In consequence, hotel companies should create a job environment that allows them to deal with customers with honest feelings, and raise recognition of organizational support so that employees can feel treated with respect and protection.

Also, ensuring job autonomy can help improve job satisfaction as well as increase responsibility. This will contribute not only to the job satisfaction of the workers but also to the customer satisfaction and it will be helpful for the development of the hotel enterprise.

Key words : 감정부조화(Emotional Dissonance), 조직지원인식(Recognition of Organizational Support), 직무자율성(Job Autonomy), 직무스트레스(Job Stress)

* 세종대학교 일반대학원 호텔관광경영학과 박사과정, e-mail: fygi73@naver.com

** 세종대학교 호텔관광대학 호텔관광경영학과 교수, e-mail: heechan.lee@sejong.ac.kr

I. 서 론

스마일 마스크 증후군(Smile mask syndrome)에 대해 들어본 적 있는가? 스마일 마스크 증후군이란 솔직한 감정을 표현하지 못한 채 겉으로는 항상 웃고 있지만, 내면에는 우울함과 무기력감과 같은 불안한 심리상태를 경험하는 증상을 일컫는다. 특히 감정노동자들에게서 많이 나타나는 스마일 증후군은 자신의 감정은 숨긴 채 고객에게 미소 지어야 하는 심리적인 괴리감이 감정적 부조화로 나타나는 현상이다.

지난 19대 국회에서 발의된 감정노동자 보호법은 고객의 무리한 요구나 폭언 등에서 보호받을 수 있는 법이다. 하지만 법안이 발의된 후에도 감정노동자의 피해는 지속해서 발생하고 있어 감정노동자를 위한 구체적인 법안의 마련은 더욱 시급한 상황이라고 할 수 있겠다.

최근 사회적으로 쟁점이 된 갑질 횡포는 콜센터나 백화점이 주로 보도되고 있지만, 또 다른 대표 서비스업인 호텔의 경우도 크게 다르지는 않다. 오히려 호텔의 경우 고객의 만족과 그에 따른 대외 이미지에 더욱 민감하기 때문에, 고객이 설령 무리한 요구를 한다 하더라도 호텔 입장에서는 인터넷이나 SNS 등의 소문과 평판을 우려해 대부분 고객이 원하는 대로 양보하고 수용할 수밖에 없는 실정이다.

수많은 호텔근로자가 현장에서 무수한 감정노동과 그에 따른 직무스트레스에 무방비로 노출되어 있는 상황이지만 이러한 직무 스트레스를 풀어줄 방안 마련은 여전히 무관심한 것이 현실이다. 호텔기업에서 보면 인적 자원은 호텔을 구성하는 요소 중 가장 중요한 부분을 차지하며 무수히 많은 경쟁자들 사이에서 살아남을 수 있는 우수한 인재를 확보하는 것이야말로 기업이 풀어야할 가장 큰 숙제일 것이다.

그러므로 직무스트레스는 업무 중 겪게 되는 당연한 일이라 결코 등한 시 여기며 안 될 것이며 또한 이는 서비스 품질과 더 나아가 이직 의도에까지 그 영향을 미치게 되므로 더욱 신경 써야 할 부분인 것이다.

본 연구에서는 고객과의 접촉이 빈번한 근로자들이 고객과 대등하지 못한 약자의 입장에서 업무수행과정 중에 겪게 되는 감정 부조화가 직무 스트레스에 미치는 영향 관계에 대해 알아보고, 또한 조직지원인식과 직무 자율성이 직무 스트레스에 어떠한 영향을 미치는지 연구해 보고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 감정 부조화

감정 부조화란, 감정노동의 수행 결과 자신이 원래 느끼는 감정과 조직에 의해 요구되는 감정표현의 내용이 서로 상이할 경우에 경험하게 되는 불편한 심리상태를 의미한다. 사람들은 자신이 느끼는 감정을 제대로 표현하지 못하고 자신이 느끼지 않는 감정을 억지로 표현하거나 억제당하면 불편한 감정을 느끼게 된다. 감정 부조화는 감정노동을 수행하는 근로자의 실제 감정과 기업의 감정표현규범에 부합되는 근로자의 감정이나 행동이 서로 상충할 때 발생한다(Rafaeli & Sutton, 1987).

또한, 감정 부조화는 감정노동의 강도가 더 클수록 더 크게 느끼게 되고 감정조절이 어려울 때 조직으로부터 요구되는 감정과 실제로 느끼는 감정 간의 갈등상황이 존재한다. 이는 고객과 직접 대면하고 항상 긍정적인 감정의 표현을 요구당하는 직무에 종사하는 근로자일수록 더 큰 감정 부조화를 경험하게 된다(김민주, 1998; 서문식·김상희, 2002)

고객과 상호작용을 하는 점점근로자들이 다양한 감정을 경험하고 조직이 통제하지 못하는 다양한 상황적 요인들이 근로자의 감정조화를 방해하거나 규범화된 감정의 표현을 어렵게 한다(Alavi & Leidner, 1999).

고객의 지나치고 무례한 행동은 근로자에게 불쾌감을 주고 고객에 대한 반감을 유발한다(박경애, 2004). 고객이 불량행동을 할수록 근무자의 감정 부조화와 감정고갈이 증가하는 것으로 나타났으며 이를 무조건 감내해야 한다는 생각이 직무성과를 떨어지게 한다. 고객의 불량행동은 종업원들에게 부정적 감정을 유발하며 분노, 직무 만족의 감소, 우울증, 무력감 등을 유발하기도 한다(Boyd & Carol, 2002; Harris & Reynolds, 2003). 서비스 점점근로자의 경우에 고객의 무례한 언행이나 요구는 고객에 대해 부정적 평가를 발생시켜 감정 부조화의 경험 가능성을 높인다(정경숙 · 윤서영 · 최수정 · 정기주, 2012).

본 연구에서는 감정노동을 수행하는 근로자가 실제로 경험하는 감정과 조직에 의해 표현해야 하는 감정 불일치를 감정 부조화라 정의하였다.

2. 조직지원인식

Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa(1986)는 조직지원인식 사회적 교환이론(Blau, 1964)을 바탕으로 구성원들이 조직에 기여한 공헌을 조직이 가치 있게

여기며, 조직이 조직구성원의 복지 향상을 위해 조직이 노력하고 있다는 것에 대하여 조직의 구성원이 총체적으로 형성하게 되는 전반적인 지각이라고 정하였다. 조직구성원들이 자신의 조직으로부터 지원을 받고 있고, 조직이 자신의 행복에 관심이 있다고 인식하게 되면 조직에 대한 신뢰의 감정을 가지고 조직에 더욱 헌신하게 되고 성과향상에 기여하게 된다(Eisenberger et al., 1986).

조직에 대한 구성원의 몰입을 조직지원에 대한 구성원의 상호호혜의 의무로 본다(Shore & Wayne, 1993). 조직과 구성원 간에 사회적 교류가 성립하면 구성원은 조직에 대하여 긍정적인 태도를 보이게 되며, 조직지원인식은 크게 3가지로 설명할 수 있다. 첫째, 근무자들이 조직지원에 대해 인식을 하게 되면, 조직이 자신을 지원하는 것에 대한 의무감을 느껴 조직의 목표달성에 헌신하며, 둘째, 근무자에 대한 복지, 존중받고 있음을 느껴 조직의 일원으로서 일체감을 느끼게 해준다는 것이며 셋째, 근무자들은 업무가 증가하면 이에 따른 보상에 대한 신념이 강해지는데 이러한 조직지원인식은 조직과 근무자 모두에게 긍정적인 결과를 가져다준다(Rhoades & Eisenberger, 2002). 즉 조직구성원은 조직이 자신을 가치 있는 존재로 인정하고 배려하면 구성원 자신도 조직에 대해 기여하고 공헌하려는 의지를 갖게 된다(김대원, 2010).

많은 선행연구는 조직지원인식이 조직 내에서 형성하게 되는 조직구성원의 태도 및 행동에 많은 영향을 미친다는 것을 보여주었다. 본 연구에서는 조직 내에서 조직구성원들이 조직의 정책 및 제도에 대한 지각을 통해 조직에 대해 형성할 수 있는 중요한 태도를 조직지원인식이라고 정의하였다.

3. 직무 자율성

직무 자율성이란 직무를 수행하는 근무자가 자신의 과업을 수행하는 과정에서 발휘할 수 있는 재량의 정도를 의미한다(Morris & Feldman, 1996). 즉 직무수행에 필요한 일정을 스스로 계획하고 작업절차를 결정하고 선택하는데 이에 따라 근로자에게 부여된 자유와 독립성, 재량권의 권리와 수행한 직무 결과에 대한 책임성도 함께 따른다고 하였다(Hackman & Oldham, 1980).

이러한 이유로 근로자들에게 더욱 많은 직무 자율성을 부여하게 된다면, 조직이 자신들의 가치를 중요히 여기고 또한 인정받고 있다고 지각함으로써 조직지원에 대한 인식 자체에 보다 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 직무 자율성은 동기를 유발하며 또한 직무성과에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(Langfred & Moye, 2004). 즉, 근로자에게 직무 자율권을 보장해주면 직무수행에 대해 동기가 높아지고 직무성과가 높아진다는 것이다.

안관영 · 김민환(2004)은 근로자의 자율성이 증가하면 작업자는 직무의 결과에 대해 개인적 책임감이 증가할 것이라고 하였다. 직무 자율성은 직무수행에 대해 자유와 재량권을 가지는 직무수행에 대한 책임 또한 그에 수반되는 권한이다. 또한 직무자율성의 장점은 직무를 수행함에 있어서 보다 창의적인 아이디어와 문제해결을 창출해 낼 수 있으며 여러 가지 다양한 해결방안을 제시할 수 있다.

Ahuja., Chudoba, Kacmar, McKnight, & George.(2007)는 직무 자율성은 근로자들에게 의사결정 권한과 유연성을 제공하여 직무 수행 시 발생하는 스트레스나 노동의 피로를 줄여줌으로써 조직몰입에 기여할 수 있다고 하였다. 직무 자율성이 높을수록 자신의 직업에서 경력을 발전시키는 것에 도움이 되기 때문에 직업에 대한 몰입도가 더욱 높아지며, 조직에 대하여 긍정적인 태도를 가지고 업무에 집중할 수 있다(오상은, 2013). 본 연구에서는 직무 자율성은 직무수행자가 자신의 업무를 수행하는 과정에서 발휘할 수 있는 자유와 재량의 정도라고 정의한다.

4. 직무 스트레스

직무 스트레스에 대한 학자들의 정의를 살펴보면 Parker & Decotis(1983)는 직무를 수행하는 장소에서 근로자가 느끼는 역기능적 감정이나 의식, 직무수행 장소에서 벗어나고자 하는 근로자의 감정이라고 정의하였으며 Kyriacou(2001)는 직업과 관련해 발생하는 부정적 감정 경험이 직무 스트레스라고 정의하였고, 고종욱 · 염영희(2003)는 위협적인 조직에 대한 개인 반응이라고 정의하며 조직의 무리한 요구가 개인의 능력을 벗어날 때 발생하는 개인과 조직의 불균형과 부적합 상태라고 하였다. 이렇게 개인이 직무를 수행하면서 발생하는 직무 스트레스는 그들에게 부정적 결과를 발생시키며 현대사회에서 직무 스트레스를 받지 않고 생활한다는 것은 거의 불가능에 가까운 일이다(구정대, 2007).

특히, 서비스 노동력에 의존도가 높은 호텔기업에서는 고객과 만나는 근로자들의 대고객 서비스로 인한 직무 스트레스가 일반 기업들보다 훨씬 더 높아 호텔에서의 직무 스트레스는 기업의 경쟁력을 판단하는 중요한 요인으로서 조직 관리에서 매우 중요한 문제로 인식되며(이강호, 2009; 윤진영 · 이재형, 2012), 직무스트레스는 근로자가 업무에 대한 조직의 요구가 개인의 능력을 넘어서는 정도라고 정의한다(최항석 · 이해영 · 정무관, 2012). 본 연구에서는 직무 스트레스를 직무 수행 과정에서 발생하는 스트레스로 정의하고자 한다.

5. 구성개념들 간의 영향 관계

1) 감정 부조화와 직무 스트레스와의 영향관계

본 연구의 구성개념은 감정 부조화와 직무 스트레스이다. 감정 부조화는 감정노동을 하는 개인이 직무에서 실제 감정을 숨기고 의도된 감정으로 상대방과 교류를 하게 됨으로써 유발되는 문제로 자신의 정체성이나 감정억압 등의 심리적 압력을 받게 되어 스트레스를 유발한다는 선행연구(King & Emmons, 1990; Loseke & Cahill, 1986; Middleton, 1989; Morris et al., 1996)들의 결과와 일치한다. 일선 근로자에게 감정 부조화가 클수록 스트레스는 증가(Brotheridge & Lee, 2003)한다. 또한, 근로자가 실제로 느끼는 감정과 조직 차원에서의 강요된 감정이 다를 경우에 감정 부조화가 발생하는데 이런 감정 부조화는 스트레스를 발생시키고 근로자들의 직무소진을 유발한다(Johnson & Spector, 2007). 감정 부조화는 원만한 대인관계와 회사절차의 공정성과 과다한 업무 스트레스(황수영 · 권태일, 2008)에 유의한 영향을 미친다. 감정 부조화의 하위차원인 감정연기, 자발적 감정, 감정 억압 등은 직무 스트레스와 유의한 관계에 있다(김홍범 · 정원 · 장민경 2007). 조직에서 요구하는 감정의 표출의 강도가 증가함에 따라 감정 부조화로 인한 감정고갈과 긴장, 스트레스를 경험하게 된다(Abraham, 1999; Mann, 2004). 결국, 근로자에게 피로, 우울, 근심 등의 전통적인 스트레스의 증상을 유발할 수도 있다(최항석 등, 2012).

2) 조직지원인식과 직무 스트레스에 영향 관계

조직지원인식과 임파워먼트가 직무 스트레스를 낮춰주고 조직 유효성을 높여준다(임윤아 · 이상선 · 고재윤, 2015). 조직의 사회적 지원에 따라 고객 불량행동이 직무 스트레스에 미치는 영향에 있어 조직의 지원은 조절효과를 하는 것으로 나타났다. 즉, 고객 불량행동에 대해 높게 지각하더라도 조직의 사회적 지원에 대해 높게 지각하면 직무 스트레스가 일부 감소하는 것으로 나타났다(장영호 · 김영현, 2016)

조직 내부의 지원은 직접적으로 직무 스트레스를 낮추는 임무를 수행한다. 이는 조직 내부로부터 적절한 지원을 받고 있다고 인식하는 구성원일수록 직무 스트레스 자체를 덜 느끼게 된다는 것이다(이월란 · 권성우 · 박지혜, 2012). 즉, 조직지원인식이 높을수록 직무 스트레스 감소 효과는 더욱 증가한다.

3) 직무 자율성과 직무 스트레스에 영향 관계

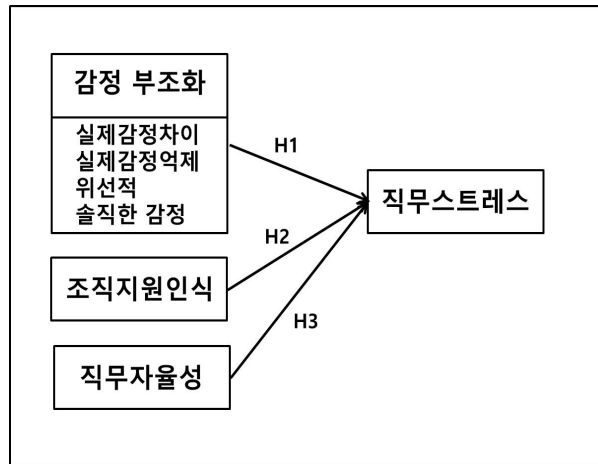
근로자 개인의 감정은 조직규범에 의해 통제되기 때문에 많은 직무 자율성을 가진 근로자는 감정 부조화를 적게 경험하게 되고 그 결과 직무 스트레스로부터 발생하는 정신적 고갈은 적게 된다(Morris et al. 1996). 직무 자율성은 직무 만족, 조직 몰입, 자기효능감, 스트레스, 조직 시민행동, 이직 의도, 조직변화 등 조직구성원의 심리적 및 행동적 성과에 긍정적 영향을 미친다는 연구가 있다(Griffin, 1991; Hornung & Rousseau, 2007). 직무 자율성이 주어진 조직은 감정 부조화가 적고 감정노동을 감소시킨다고 제안하였는데(Morris et al. 1996; Wharton, 1993), 이는 감정노동을 지각하더라도 자율성과의 상호작용을 통해 직무 스트레스로 받아들이는 수준을 경감시키는 효과가 있다. 많은 선행연구에서 사회적 지원과 직무 자율성이 직업 스트레스와 소진에 완충 역할을 한다는 것을 보여준다(Bakker, Demerouti & Euwema, 2005; Posig & Kickul, 2003).

또한 직무 자율성은 직무 스트레스와 직무소진 사이의 관계를 완화하는 것으로 나타났다. 즉, 직무 스트레스는 요구되는 상황에 비해 낮은 직무 자율성과 결합하면 직무소진이 높아진다는 것이다(Kim & Stoner, 2008). 자율성이 높은 경우 감정노동 수준이 올라가더라도 직무 스트레스의 증가가 완만히 일어나도록 완충 역할을 했다. 즉 감정노동이 존재하더라도 자율성과 같은 직무자원을 충분히 보유하고 있다면 직무 스트레스를 줄일 수 있다(정명선, 2015).

III. 연구모형 및 분석 방법

1. 연구모형 및 가설 설정

이 연구의 모형은 선행연구를 바탕으로 감정 부조화, 조직지원인식, 직무 자율성이 직무 스트레스에 미치는 영향을 실증적으로 분석하기 위하여 아래<그림 1>과 같은 연구 모형을 설정하였다.



[그림 1] Research model

본 연구는 감정 부조화가 직무 스트레스에 미치는 영향을 증명하기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1: 감정 부조화는 직무 스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 실제 감정차이가 직무 스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 실제 감정억제가 직무 스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3: 위선적이 직무 스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4: 솔직한 감정이 직무 스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

본 연구는 직무 자율성과 조직지원인식이 직무 스트레스에 영향을 미칠 것을 검증하기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2: 직무 자율성이 직무 스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3: 조직지원인식이 직무 스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 변수의 조작적 정의 및 측정척도

Middleton(1989)은 감정노동 종사자가 실제로 느끼는 독립변수인 감정 부조화의 3가지 하위변수인 감정억압, 감정연기, 실제 감정은 Glomb & Tews(2004), Brotheridge & Lee(2002), Brotheridge et al.(2002)가 개발한 문항을 토대로 본 연구에 적합한 항목을 14문항 선정하였고 FGI(추가 10명)를 통해서 10문항을 추가하여 총 24문항을 측정하였다

조직지원인식은 조직이 얼마나 조직구성원의 공헌을 가치 있게 생각하고 구성원의 행복에 대해 배려하는지에 대한 조직구성원의 인식으로 정의하고 정의된다(Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986). 조직지원인식은 Eisenberger et al.(1986)의 측정 도구를 이용하여 설문 문항을 수정, 보완하여 직무 자율성 10개 항목을 사용하였다.

직무 자율성은 구성원에게 업무에 관련된 일정이나 업무 수행에 필요한 절차에 대한 상당한 정도의 자유, 독립성과 재량권을 수여하는 것으로 정의하고(Hackman, Richard & Oldham(1975), Morgeson & Humphrey(2006)의 설문 문항을 수정, 보완하여 직무 자율성 10개 항목을 사용하였다.

호텔 근로자가 지각하는 직무 스트레스를 측정하기 위해 기존의 선행연구에서 직무 스트레스 측정에 사용된 조사 도구는 Lambert, Perron, Lavoie & Pallotta(2007)과 김현아(2010)에 의해 검증된 문항을 수정, 보완하여 설문 문항은 총 5문항으로 구성하였으며 Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

본 연구는 독립변수를 감정 부조화, 종속변수를 직무 스트레스, 조절변수로 조직지원인식과 직무 자율성으로 설정하고 연구를 시작하였으나 감정 부조화가 조직지원인식, 직무 자율성과는 유의적인 영향을 미치지 않는 것으로 결과가 나타나 조절변수인 직무 자율성과 감정 부조화를 독립변수로 변경해서 연구를 진행하였다.

3. 표본의 수집 및 분석방법

본 연구는 호텔고객의 불량행동으로 인한 감정 부조화가 호텔 근로자의 스트레스에 미치는 영향을 분석하고, 감정 부조화가 직무 스트레스에 미치는 영향은 직무 자율성에 의해 조절될 수 있음을 입증함으로써 호텔 근로자들이 근무 중 느끼는 직무 스트레스를 낮추는데 도움을 주고자 한다. 연구목적의 달성을 위해 본 연구에서는 서울지역 특1급 호텔의 직원 중에서 고객과의 접촉이 빈번한 객실과 식음료 부서의 근로자를 대상으로 설문조사를 시행하였다. 설문지 배포는 4월 한 달간 서울지역 특 1급 호텔 중 밀레니엄 힐튼, 그랜드 하얏트 서울, 서울 신라, 세종, W서울 위커힐, 잠실 롯데, 임페리얼 펠리스, 콘래드 서울, 리츠 칼튼 서울, 노보텔 엠베서더 강남 등 총 10개 호텔을 대상으로 30부씩을 배포하여 자기기입법으로 진행하였고 설문지의 배포와 회수는 연구자가 직접 해당 호텔을 방문하거나 우편을 통한 방법으로 실시하였다.

IV. 실증분석

1. 표본의 특성

〈표 1〉 인구통계학적 특성

n=258

구분		빈도	비율(%)	구분		빈도	비율(%)
성별	남자	132	51.2	서비스 대상	50명 이하	58	22.5
	여자	126	48.8		51~100명 미만	97	37.6
결혼여부	미혼	156	60.5		100~200명 미만	59	22.9
	기혼	101	39.1		200~300명 미만	29	11.2
	기타	1	0.4		300명 이상	15	5.8
연령	20대	101	39.1	가계소득	200미만	102	39.5
	30대	97	37.6		200~300미만	91	35.3
	40대	48	18.6		300~400미만	48	18.6
	50대 이상	12	4.7		400이상	17	6.6
학력	고졸	12	4.7	근무연수	1년 미만	41	15.9
	전문대졸	108	41.9		1~5년 미만	74	28.7
	대졸	107	41.5		5~10년 미만	58	22.5
	대학원 이상	31	12.0		10년 이상	85	32.9
직위	사원	153	59.3	근무형태	비 교대	67	26.0
	주임	65	25.2		교대	191	74.0
	대리	28	10.9	거주형태	자가 거주	93	36.0
	과장 이상	12	4.7		전세	66	25.6
근무부서	객실	79	30.6		월세	33	12.8
	식·음료	161	62.4		부모와 함께 거주	66	25.6
	기타	18	7.0	거주지	서울	165	64.0
고용형태	비정규직	71	27.5		경기	77	29.8
	정규직	180	69.8		인천	14	5.4
	기타	7	2.7		기타	2	0.8

설문에 응답한 258명의 표본 응답항목 중 남성은 132명(51.2%), 여성은 126명(48.8%)으로 나타났으며 가구 형태는 미혼이 156명(60.5%)으로 높은 비율을 보였다. 연령별 분포는 30대 이하가 198명(76.7%)으로 학력은 대부분의 호텔 근로자들이 전문대졸 이상이며 과반수가 대졸 이상으로 나타났다. 또한, 직위는 사원이 153명(59.3%), 간부가 105명(40.7%), 근무부서는 객실부 79명(30.6%), 식·음료부 161명(62.4%)으로 응답자의 대부분이 고객을 직접 대면하는 부서에 근무하는 것으로 확인되었다. 또한, 고용형태를 보면 정규직이 180명(69.8%), 비정규직이 78명(30.2%)이고 가계소득이 300만 원 미만이 193명(74.8%)으로 높게 나타났고, 근무형태는 교대 근무가 191명(74%)으로 나타나 호텔 근무자들이 다른 업종과 비교해서 많은 인원이 교대 근무를 하고 있음을 확인할 수 있었다.

2. 가설 검증을 위한 요인분석 및 신뢰도 분석

1) 측정항목의 타당성 및 신뢰도 검증

측정변수들은 선행연구들을 참고해서 선택하였고 선택된 하위변수들은 설문 내용들을 요인분석을 실시하여 하위요인으로 구분하였다.

변수들의 추출모형으로 주성분 분석법(Principal Component Analysis)을 사용하였다. 요인적재치의 단순화를 위해서 직각 회전방식(Varimax Rotation)을 사용하였다. 변수와 요인 간의 상관관계를 나타내는 요인 적재값(factor loading)은 0.4 이상으로 지정하였고 요인추출 과정에 있어서 고유치(eigen-value) 기준으로 적용해서 1.0보다 큰 요인만을 선택하였다. 신뢰도 분석으로는 내적 일관성 측정 계수인 Cronbach's α 값을 사용하였다. 신뢰도 분석은 0.6 이상이면 신뢰도가 높다고 판단할 수 있다. 감정 요인으로 추출되었으며 각 요인의 분산 설명력은 실제 감정 차이 21.246%, 실제 감정억제 16.285%, 위선은 13.516%, 솔직 감정 11.688%로 네 요인이 전체 분산의 62.735%를 설명하는 것으로 나타났다. KMO 계수는 0.856으로 1과 비교적 가까운 수치로 나왔고 상관행렬의 요인 모형의 적절함을 평가하는 Bartlett's Test of Sphericity는 2010.434, $P < 0.000$ 으로 나타나 요인분석에 이용된 표본들이 적합한 것으로 나타났다.

각 요인에 대한 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α 값은 실제 감정차이는 0.838, 실제 감정억제는 0.831, 위선은 0.809, 솔직 감정은 0.724로 모든 측정항목이 0.6 이상으로 나타나 신뢰성과 타당성이 확보되었다. 직무자율성, 조직지원인식, 직무스트레스도 요인분석과 신뢰도 분석 결과 각 항목에 미달한 항목이 없으므로 이 역시 타당성과 신뢰성이 확보한 것으로 분석되었다.

〈표 2〉 감정 부조화의 요인분석 및 신뢰도 분석

요인명 (factor)	요인변수 (variable)	요인 적재값 (factor loading)	신뢰도 (Cronbach's α)
실제 감정차이 4.037a 21.246%b	실제 감정을 표현 못함으로 갈등을 느낀다.	.829	.838
	실제 감정과의 차이로 혼란스럽다.	.799	
	내 자신에 대해 자괴감을 느낀다.	.760	
	감정대로 표현 못해 어려움을 느낀다.	.759	
	진솔하지 못한 내 모습에 화가 난다.	.735	
	불일치한 감정을 표현하지 못한다.	.691	
실제 감정억제 3.094a 16.285%b	내가 이중적란 생각이 든다.	.517	.831
	고객응대 시 나쁜 감정을 숨긴다.	.820	
	고객응대 시 실제 감정을 숨긴다.	.743	
	기분이 나빠도 밝은 표정 짓는다.	.736	
	실제 감정은 화가 나지만 미소로 응대한다.	.614	
	실제 감정과는 다르게 겉으로 미소 짓는다.	.593	
위선 2.568a 13.516%b	부정적 감정 표현 안한다.	.527	.809
	고객이 친절하게 느끼도록 연기한다.	.855	
	고객감동을 위한 모습으로 연기한다.	.788	
솔직한 감정 2.221a 11.688%b	전문가적인 모습으로 보이게 연기한다.	.742	.724
	고객에게 웃고 행동하는 것은 자발적이다.	.774	
	업무 시 감정을 솔직하게 표현한다.	.768	
	업무 감정을 실제로 느끼기 위해 노력한다.	.758	

추출방법 : Principal Component Analysis

회전방법 : Varimax, KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)=0.856

충분산 : 62.735%,

a: eigen-value, b: 분산 Bartlett's Test of Sphericity=2010.434(P<0.000)

〈표 3〉 직무 자율성의 요인분석 및 신뢰도 분석

요인명 (factor)	요인변수 (variable)	요인 적재값 (factor loading)	신뢰도 (Cronbach's α)
자율성 존재 4.632a 66.178%b	업무는 자율적인 의사결정으로 이루어진다.	.855	.920
	의사결정에는 자율성이 부여된다.	.825	
	업무계획 수립 시 결정권한을 갖는다.	.821	
	독립적인 업무처리 자율성이 있다.	.817	
	업무 수행방법을 스스로 결정한다.	.807	
	업무처리 시 순서결정 권한이 있다.	.791	
	업무처리 시 재량권이 존재한다.	.776	

추출방법 : Principal Component Analysis

회전방법 : Varimax, KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)=0.882

충분산 : 66.178%,

a: eigen-value, b: 분산 Bartlett's Test of Sphericity=1284.120(P<0.000)

〈표 4〉 조직지원인식의 요인분석 및 신뢰도 분석

요인명 (factor)	요인변수 (variable)	요인 적재값 (factor loading)	신뢰도 (Cronbach's α)
조직지원 인식 5.630a 70.370%b	업무문제 해결을 지원해 준다.	.880	.915
	공정한 승진기회를 부여한다.	.851	
	문제해결에 도움을 준다.	.850	
	내 의견을 중시한다.	.844	
	나의 공헌에 가치를 둔다.	.838	
	직무스트레스 완화 프로그램을 운영한다.	.836	
	자기계발을 적극적으로 지원한다.	.830	
	현신에 대한 보상을 해준다.	.778	

추출방법 : Principal Component Analysis

회전방법 : Varimax, KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)=0.856

총분산 : 70.370%,

a: eigen-value, b: 분산 Bartlett's Test of Sphericity=1623.211(P<0.000)

〈표 5〉 직무 스트레스의 요인분석 및 신뢰도 분석

요인명 (factor)	요인변수 (variable)	요인 적재값 (factor loading)	신뢰도 (Cronbach's α)
직무 스트레스 3.146a 62.920%b	업무 수행 시 불안감을 경험한다.	.852	.852
	업무에 대한 걱정으로 우울하다.	.846	
	업무수행 시 화가 난다.	.799	
	업무수행 시 좌절감을 경험한다.	.774	
	업무로 인한 중압감이 많다.	.684	

추출방법 : Principal Component Analysis

회전방법 : Varimax, KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)=0.819

총분산 : 62.920%,

a: eigen-value, b: 분산 Bartlett's Test of Sphericity=510.043(P<0.000)

3. 연구가설의 검증

1) 감정 부조화, 조직지원인식, 직무 자율성이 직무 스트레스에 미치는 영향

감정 부조화, 조직지원인식, 직무 자율성이 직무 스트레스에 미치는 영향 관계를 검증하기 위해 본 연구에서는 감정 부조화를 요인분석을 통해 실제 감정차이, 실제 감정억제, 위선, 솔직 감정 등 네 개의 요인으로 나누었고 여기에 조직지원인식, 직

무 자율성을 독립변수로 놓고 직무 스트레스를 종속변수로 정하여 다중회귀분석을 실시하였다.

$R^2=.398$ 로 나타났는데 이는 독립변수인 실제 감정차이, 실제 감정억제, 위선, 솔직 감정이 종속변수인 스트레스를 39.8% 설명하고 있으며 F값은 27.621, 유의확률은 .000($P<0.01$)로 나타났으므로 회귀선이 모델에 적합한 것으로 나타났다. 분석결과 실제 감정차이는 직무 스트레스에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. t값은 11.141, p값은 .000으로 가설이 채택되었다. 실제 감정억제는 직무 스트레스에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었고 t값은 3.326, p값은 .001로 가설이 채택되었다. 위선은 t값이 -.948(p값이.344)로 가설이 기각되었고 솔직 감정 또한 t값이 1.441(p값이 .160)로 가설이 기각되었다.

그리고 조직지원인식은 t값은 2.532, p값은 .012로 가설이 채택되었고 직무자율성은 t값은 -2.681, p값은 .008로 가설이 채택되었다. 결국 감정 부조화 요인 중에서 실제 감정차이, 실제 감정억제는 직무 스트레스에 유의한 정(+)의 영향을 미치며, 위선과 솔직 감정은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 H1은 부분적으로 채택되었다. 즉 실제 감정 차이와 실제 감정억제는 직무 스트레스에 영향을 미치며 위선과 솔직 감정은 직무 스트레스에 영향을 미치지 않는다고 분석되었다.

〈표 6〉 감정 부조화와 직무 스트레스 간의 다중회귀분석

종속변수	독립변수	β	표준오차	t	p
직무 스트레스	상수		.049	.000	1.000
	실제 감정 차이	.565	.051	11.141	.000***
	실제 감정 억제	.163	.049	3.326	.001***
	위선적	-.047	.050	-.948	.344
	솔직한 감정	.072	.051	1.441	.160
	조직지원인식	.143	.056	2.532	.012**
	직무자율성	-.147	.055	-2.681	.008***
$R^2=.398$, 조정된 $R^2=.383$, $F=27.621$, $P=.000$					

* $p<0.1$, ** $p<0.05$, *** $p<0.01$

또한 조직지원인식과 직무 자율성도 직무 스트레스에 영향을 미치는 것으로 분석되어 가설 H2와 H3이 채택되었다. 결론적으로 실제 감정차이가 직무 스트레스에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나왔고 조직지원인식이 직무 스트레스에는 가장 덜 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

IV. 결론 및 시사점

본 연구는 호텔기업의 가장 큰 자산인 근로자들이 감정노동으로 인해 겪게 되는 직무 스트레스를 줄일 수 있는 방법을 모색해 기업은 고객에게 더 나은 양질의 서비스를 제공하고 근로자는 더욱 만족스러운 직장생활을 영위하는 데 도움이 되고자 실증연구를 수행하였다.

연구 결과 호텔근로자들이 업무 수행 중 겪게 되는 감정 부조화는 직무 스트레스에 부분적으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며 특히, 실제 본인의 감정과 차이가 크게 나거나, 자신의 감정 표현을 억제하는 것만으로도 스트레스가 영향을 많이 미치는 것으로 나타났다. 이렇게 쌓인 스트레스로 인한 직무소진은 업무에도 영향을 미치게 되고 결국 서비스 품질까지도 악영향을 끼치게 될 것이다.

또한, 위선이 직무 스트레스에 가장 영향을 미치지 않는 것으로 나타났지만 위선적인 마음으로 사람을 대하게 된다면 그 한계는 분명 드러날 수밖에 없을 것이다. 그 대신 호텔 근로자들이 솔직한 감정으로 고객을 대할 수 있는 근무 여건을 기업 차원에서 만들어 준다면 억지 미소가 아닌 마음에서 우러나오는 진실한 마음으로 고객을 맞이하게 될 것이며 이는 근로자들의 직무 스트레스를 줄이고 그에 따른 직무 만족도가 함께 높아질 것이다. 또한, 고객을 향한 최상의 서비스는 자연스레 동반될 것이다.

조직 내부로부터 존중받고 있고, 그에 따른 적절한 지원을 받고 있다고 인식하는 근무자일수록 직무 스트레스를 덜 받는다고 한다. 선행연구에 따르면 조직구성원에 합당한 대우를 하고 구성원의 능동적이고 긍정적인 직무 태도에 대해 조직의 자발적이고 공정하게 보상을 제공할수록 조직구성원은 보상의 정도를 더욱 높게 평가하게 되며 이는 구성원이 조직지원인식을 보상의 크기가 아닌 진정성의 여부로 인식하게 된다(오아라·박경규·용현주, 2013). 그러므로 근로자가 조직의 지원 받고 있음을 진정성 있게 느낄 수 있도록 기업에서 배려해 준다면 직무 스트레스를 줄이는 데 도움이 될 수 있다.

또한, 근로자들이 직무를 수행하면서 자신에게 자율성이 주어진다고 인지할수록 직무에 대한 만족감이 증가하고 근로자의 자율성을 보장함으로써 책임감과 인식의 증진을 통해 직무 만족을 향상해 긍정적인 태도를 형성하게 할 수 있다고 하였다(고득영, 2012). 또한 직무 자율성은 근로자들에게 의사결정 권한과 유연성을 제공하여 직무 수행 시 발생하는 스트레스를 줄일 수 있다(Ahuja, Pinyol, Reichenbach, Custer, Klingens & Kessels, 2007).

이에 따라 조직지원인식과 직무 자율성을 함께 기업의 내부고객을 위한 마케팅에 적용한다면 보다 큰 시너지효과가 나타날 것으로 판단된다.

“우리 직원이 고객에게 무례한 행동을 했다면 직원을 내보내겠습니다. 그러나 우리 직원에게 무례한 행동을 하시면 고객을 내보내겠습니다.”

이는 한 외식업체가 내건 안내문으로 사회적으로 큰 쟁점이 되었고 이 업체는 직원에게 호응받는 것에서 그치지 않고 이를 옹호하는 많은 소비자의 성원에 힘입어 매출도 함께 증가하였다. 이처럼 대다수 사람은 정당한 권리를 인정하고 이를 지키기 위한 업체의 노력을 인정해주는 분위기가 형성되어 가는 것을 알 수 있다.

그렇기 때문에 호텔기업은 이제는 무조건 고객의 편에만 설 것이 아니라 문제가 있는 고객들의 블랙리스트를 만들어 호텔끼리 공유하고 갑질하는 불량고객들이 더는 호텔 이용을 못 하게 방지하는 것도 한 방법이 될 수 있다고 감히 제안하는 바이다. 언제까지 “고객은 왕이다”를 외칠 것인가! 불량고객으로 인한 호텔근로자들의 스트레스는 줄여주고 한편으로는 정당한 대가를 지급하고 그에 상응하는 서비스를 받는 것을 당연하게 여기는 서비스문화를 만들어 나가야 한다. 그러기 위해서는 호텔기업 차원에서 직원 보호 시스템의 점검과 함께 갑질 고객에 대한 대응 매뉴얼을 만들어 준다면 근로자는 내가 보호받고 있다는 생각에 기업에 대한 충성도는 높아져 양질의 서비스를 끌어내는 데 도움이 될 것이다. 또한, 근로자의 만족은 당연히 고객의 만족으로 이어져 호텔기업의 발전에도 커다란 도움이 될 것이다.

이러한 시사점에도 불구하고 이 연구의 한계점을 살펴보면 감정 부조화가 직무 스트레스에 영향을 미칠 때 그 스트레스를 감소시켜줄 수 있는 조절 효과를 찾지 못한 부분이 아쉬움으로 남는다. 그러므로 앞으로도 계속 지속적인 연구가 이어져 수많은 호텔 근로자들이 근무 중 경험하는 감정 부조화로 인한 스트레스를 줄일 수 있는 실질적인 방안이 제기되어야 할 것이다. 또한, 설문 대상이 특급호텔직원으로 한정되어 있는데 다양한 호텔이 출현하고 있으므로 호텔 등급에 따른 비교도 함께 연구된다면 좀 더 시사하는 바가 클 것으로 기대된다.

참고문헌

-
- 고득영(2012). 직무자율성이 혁신행동에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과와 성격과 조직 혁신풍토의 조절효과를 중심으로. 광운대학교 석사학위논문.
- 고종욱·염영희(2003). 간호사의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입간의 관계에서 사회적 지지의 역할. 대한간호학회지, 33(2), 265-274.

- 구정대(2007). 감성적 리더십과 직무스트레스 및 이직성향과의 관계에 관한 연구. 관광학연구, 31(5), 375-392.
- 김대원(2010). 조직지원인식 및 정서적 안녕감이 조직지원시민 행동에 미치는 영향 분석. 지방행정연구, 24(2), 93-120.
- 김민주(1998). 호텔종업원의 조직시민운동과 직무관련태도, 인적 서비스 제공수준과의 관계. 관광학연구, 22(2), 278-284.
- 김현아(2010). 학교급식 영양사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향. 한국식품조리과학회, 26(1), 41-53.
- 김홍범 · 정원 · 장민경(2007). 환대산업 직원의 감정부조화가 부정적 직무성향에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 16(1), 41-55.
- 박경애(2004). 문제고객에 대한 탐색적 연구-서비스 종업원의 관점에서. 한국의류산업학회지, 6(2), 177-183.
- 서문식 · 김상희(2002). 판매원의 감정부조화와 감정적 고갈이 고객지향성 및 고객의 서비스 품질 평가에 미치는 영향. 마케팅연구, 17(4), 47-75
- 서문식 · 김상희(2004). 판매원의 긍정적 행동 유발을 위한 부정적 감정 조절전략에 관한 연구; 판매원의 개인특성 및 경험 감정 유형에 따른 감정조절 전략의 차이. 마케팅연구, 19, 3-40.
- 안관영 · 김민환(2004). 조직몰입과 직업몰입에 다른 교사들의 직무특성과 조직시민 행동의 관계에 대한 연구, 경영교육논총, 34, 349-372.
- 오상은(2013). 직무의 자율성과 도전성이 항공사 종사원의 조직몰입에 미치는 영향-조직 냉소주의의 조절효과. 한국관광산업학회, 38(3), 213-229.
- 오아라 · 박경규 · 융현주(2013). 조직지원인식과 직장 내 일탈 행동의 관계 정서적 몰입의 매개효과와 조직기반 자긍심의 조절효과. 한국심리학회지, 26(1), 119-147.
- 윤진영 · 이재형(2012). 호텔종사원의 다차원적 여가 만족 속성이 직무스트레스 및 조직몰입에 미치는 영향. 호텔리조트연구, 11(1), 17-32.
- 이강호(2009). 호텔종사원의 직무스트레스가 우울감 및 서비스지향성에 미치는 영향-고용형태 및 호텔등급 조절효과 중심으로. 호텔관광연구, 11(4), 60-71.
- 이월란 · 권성우 · 박지혜(2012). 사회적 지원 인식과 직무스트레스 및 조직에 대한 태도의 관계 -항공 서비스 산업에의 시사점. 한국항공경영학회지, 10(3), 222-242.
- 임윤아 · 이상선 · 고재운(2015). 불공정한 고객 불평 상황에서의 임파워먼트 및 조직지원인식에 따른 직무스트레스와 조직유효성의 차이검증: 외식업체 종사원 중심으로. 한국서비스경영학회 한국창조경영학회 춘계통합학술발표대회, 170-190.

- 장영호 · 김영현(2016). 고객불량행동이 종사원의 직무스트레스와 우울증상에 미치는 영향에 있어 사회적 지원의 조절효과: 호텔종사원을 중심으로. *Tourism Research* 41(2),145-168.
- 정경숙 · 윤서영 · 최수정 · 정기주(2012). 콜센터에서 감정표현규범에 따른 감정노동이 감정부조화, 정서적 소진, 이직의도에 미치는 영향. *대한경영학회지 추계학수대회 발표논문집*, 251-259.
- 정명선(2015). 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과와 자율성의 조절효과, *상담학연구*, 16(3), 121-138.
- 최항석 · 이해영 · 정무관(2012). 노인 복지시설 급식관리자의 감정노동 인식이 직무스트레스에 미치는 영향- 관리자의 감정노동에 대한 적응을 중심으로. *외식경영연구*, 15(5), 33-60.
- 황수영 · 권태일(2008). 특급호텔 직원의 감정노동과 직무스트레스가 소진에 미치는 영향. *관광연구저널*, 22(3), 87-100.
- Abraham, R.(1999). The impact of emotional dissonance on organizational commitment and Intention to Turnover. *The Journal of Psychology*, 133(4), 442- 453.
- Ahuja, M. K., Chudoba, K. M., Kacmar, C. J., McKnight, D. H., and George, J. F. (2007). IT Road Warriors: Balancing Work- Family Conflict, Job Autonomy, and Work Overload to Mitigate Turnover Intentions. *MIS Quarterly* 31(1), 1-17.
- Ahuja, R., Pinyol, R., Reichenbach, N., Custer, L., Klingensmith, J., & Kessels, M. M.(2007). Cordon-bleu is an action nucleation factor and controls neuronal morphology. *Cell*, 131(2), 337-350.
- Alavi, M. & Leidner, D.(1999). Knowledge Management Systems: Emerging Views and Practices from the Field. *February Communications of the AIS*, 1-5.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. & Euwema, M. C.(2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170-180.
- Boyd, M. P. & Carol.(2002). The relationship of physical self-perceptions and goal orientations to intrinsic motivation for exercise. *Journal of Sport Behavior*, 25(1), 1-18
- Brotheridge, C. M. & Grandey, A. A.(2002). Emotional labor and burnout : Comparing two perspectives of People Work. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Brotheridge, C. M. & Lee, R. T.(2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1),

57-67.

- Brotheridge, C. M. & R. T. Lee.(2003). Development and Validation of the Emotional Labor Scale *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D.(1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3): 500-507.
- Glomb, T. M. & Tews, M. J.(2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 1-23.
- Griffin, R. W.(1991). Effects of work redesign on employee perceptions, attitudes, and behaviors: A long-term investigation. *Academy of Management journal*, 34, 425-435.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R.(1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R.(1980). Work redesign. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Harris, L. C. & Reynolds, K. L.(2003). The Consequences of Dysfunctional Customer Behavior. *Journal of Service Marketing*, 6(2), 144-161.
- Hornung, S. & Rousseau, D. M.(2007). Active on the Job-Proactive in Change How Autonomy at Work Contributes to Employee Support for Organizational Change. *The journal of applied behavioral science*, 43(4).
- Johnson, H. M. & Spector, P. E.(2007). Service with a smile: Do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process?. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(4), 319-333.
- Kim, H. & Stoner, M.(2008). Burnout and Turnover Intention Among Social workers; Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support. *Administration in Social Work*, 32(3).
- King, L. A. & Emmons, R. A.(1990). Conflict over emotional expression :Psychological and physical correlates. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 864-877.
- Kyriacou, C.(2001). Teacher stress: Direction for future research. *Educational Review*, 53(1), 27-35.
- Lambert, A. A., Perron, M. P., Lavoie, E. & Pallotta, D.(2007). The Saccharomyces cerevisiae Arf3 protein is involved in actin cable and cortical patch formation. *FEMS Yeast Research*, 7(6), 782-795.
- Langfred, C. W. & Moe, N. A.(2004). Effects of Task Autonomy on Performance: An Extended Model Considering Motivational, Informational, and Structural

- Mechanisms. *Journal of Applied Psychology*, 89(6), 934-945.
- Loseke & Cahill.(1986). Actors in Search of a Character: Student Social Workers' Quest for Professional Identity. *Symbolic Interaction*, 9(2), 245-258.
- Manju, K. A., Katherine M. C., Charles J. K., D. Harrison, M. and Joey, F. G.(2007). IT Road Warriors: Balancing Work-Family Conflict, Job Autonomy, and Work Overload to Mitigate Turnover Intentions. *Journal Article*, 31(1), 1-17.
- Mann. S.(2004). People-work: emotion management. stress and coping. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(2), 205-221.
- Middleton, D. R.(1989). Emotional Style: The Cultural ordering of emotions. *Ethos*, 17, 187-201.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C.(1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Morgeson, F. P. & Humphrey, S. E.(2006). The work design questionnaire (WDQ): developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1321-1339.
- Parker, D. F. & Decotiis, T. A.(1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 160-177.
- Posig, M. & Kickul, J.(2003). Extending our understanding of burnout: Test of an integrated model in non service occupations. *Journal of Occupational Health*
- Rafaeli, A. & Sutton, R. I.(1987). Expression of Emotion as Part of the Work Role. *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R.(2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4): 698-714.
- Shore, L. M. & Wayne, S. J.(1993) Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 78(5): 774-780
- Wharton, A.(1993). The affective consequences of service work. *Work and occupations*, 20, 205-232.

2017년 12월 4일 원고 접수

2018년 1월 13일 수정본 접수

2018년 1월 15일 게재확정

3인 익명심사 필