



www.akht.or.kr

Journal of Hospitality & Tourism Studies

The Academy of Korea Hospitality & Tourism



호텔 내부고객에 대한 조직불량행동이 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향: 부산 시내 5성급 호텔 종사원을 중심으로

The effect of organizational bad behavior to internal customers on job stress and turnover intention: focusing on employees of five star luxury hotels in Busan

이인숙* · 김진영** · 설훈구 ***

Lee, In-Suk · Kim, Jin-Young · Sul, Hoon-Ku

* 부경대학교 경영대학 박사수료, midori214@hanmail.net, 관심분야: 호텔경영

** 동서대학교 호텔관광경영학과 교수, fiu9882@naver.com, 관심분야: 호텔경영

*** 부경대학교 경영대학 경영학부 교수, hsul@pknu.ac.kr, 관심분야: 호텔경영(교신저자)

요약

내부고객인 직원에 대한 조직불량행동은 외부고객인 호텔 이용고객에게 부정적인 경험과 감정으로 남게 되어 해당 기업의 성패에 큰 영향을 주게 된다. 본 연구는 호텔 내부고객에 대한 불량행동이 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향을 파악하였다. 내부고객의 불량행동 요인을 상사의 비인격적 감독행동과 부서 이기주의, 인간관계 갈등행동으로 정리하여 이들이 호텔직원의 직무스트레스와 이직의도에 어떠한 영향을 주는 지 연구하였다. 부산 지역의 5성급호텔 5곳에 설문조사를 실시하여 회수된 464개의 설문지가 분석에 사용되었다. 실증분석을 위해 탐색적 요인분석과 다중회귀분석이 사용되었다. 본 연구의 실증분석 결과는 다음과 같다. 첫째, 내부고객에 대한 조직불량행동은 비인격적 감독, 인간관계 갈등과 부서 이기주의로 나누어 설명할 수 있다. 둘째, 조직불량행동의 하위요인인 비인격적 감독행동, 인간관계 갈등행동, 부서 이기주의는 직무스트레스에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 비인격적 감독행동과 부서 이기주의는 직무스트레스에 아주 밀접한 관계가 있는 것으로 검증되었다. 셋째, 직무스트레스는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이를 토대로 호텔에서 외부고객에 대한 성공적 서비스를 위해 내부고객인 직원들에 대한 체계적인 직무스트레스 관리를 위해 조직적 불량행동 예방을 강조하였다. 특히 호텔기업 상사의 비인격적 감독행위 발생을 미연에 방지하기 위해 상사의 성향 분석과 상사로 인하여 이직하는 직원이 발생할 경우 상사에게 경고를 주거나 보직 변경과 같은 통제를 통해 실무적 적용을 할 수 있는 토대를 제시하였다.

핵심용어

조직불량행동,
비인격적 감독,
인간관계갈등,
부서이기주의,
직무스트레스,
이직의도

ABSTRACT

What customers remember consciously or unconsciously is how the employee looks, sounds and makes them feel. Employee's bad behavior is being interpreted as a lack of caring, concern, politeness, and so on. Employees' bad attitude can largely impact on customers' negative emotions. An organization that regularly encourages or allows the use of deceitful dealings to internal customers will experience a malignant set of internal consequences to eating progressively at the organization's vigor and performance. This study was to examine the effect of abusive supervision (unhumane administration), conflict behavior for human relations, and operation in departmental silos on job stress and turnover intention in the case of luxury five star hotel employees in Busan. A total of 464 questionnaires were collected and analyzed from hotel staff who worked at five luxury hotels located in Busan area. Exploratory factor analysis and multiple regression were employed to test the hypotheses of the proposed model. The research findings were as follows. Firstly, bad behavior areas to internal customers were composed of abusive supervision behavior, conflict behavior for human relations, and department silo. Second, these three dimensions had a positive impact on job stress which in turn affected intent of turnover. Third, abusive supervision, conflict behavior for human relations, and department silo of hotel internal customers had a positive effect on job stress. Fourth, emotional job stress had a significant positive effect on the level of turnover intentions. This study stressed that luxury hotels in Busan must control bad behavior to the internal customers in order to prevent emotional job stress and turnover intentions of hotel employees. Particularly abusive supervision showed a strong impact on job stress and required precautions actions such as warning and position change system.

KEYWORDS

organizational bad behavior,
abusive supervision,
conflict for human relations,
departmental silos,
job stress,
turnover intention

ACCEPTANCE INFO.

2020.08.19. 원고 접수
2020.09.15. 1차 수정본 접수
2020.09.23. 2차 수정본 접수
2020.09.25. 최종수정본 접수
2020.09.26. 최종 게재 확정
3인 익명심사필

I. 서론

직장 내 괴롭힘과 같은 조직불량행동은 오랜 시간 행해져 왔다. 상사와 선배, 동료들로부터 발생하는 폭언, 성희롱, 무시, 타부서와의 정보 미 공유 등 다양한 형태의 조직적 불량행동이 공공연히 자행되고 있다. 조직 구성원들 사이에 불량행동은 정교하고 지속적으로 발생되고 있으나, 고객만족을 최우선으로 교육받은 호텔 종사자들에 대한 불량행동은 제대로 표출되지 못하고 있다. 개인보다는 부서의 이익과 명예가 강요되고 있는 실정이고, 문제 제기 시 문제를 제기한 당사자와 해당부서로 부터의 불이익이 돌아오므로 암묵적으로 문제 시 하려하지 않는 현실적 한계를 보이게 된다.

직장 내 괴롭힘이란 직장에서의 지위나 관계 등 우위를 이용해 행동의 범위가 업무 상 적정 범위를 넘어 신체적, 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다. 2020년 7월 16일은 직장 내 괴롭힘을 금지하고자 발효된 '직장 내 괴롭힘 금지법'이 시행되었다. 이 법이 시행된 지 1년이 지났지만 노동자 10명 중 7명은 여전히 직장에서의 큰 변화가 없다고 생각한다는 조사 결과가 나왔다(경향신문, 2020.07.05). 시민단체 '직장갑질119'는 2020년 6월 19~25일에 걸쳐, 전국 19~55세 직장인 1000명을 대상으로 한 설문 조사결과 지난 1년간 45.4%가 상급자 등에게 직장 내 괴롭힘을 당했다고 응답했으며, 회사 또는 고용노동청에 신고했다는 비율은 단 3%에 불과하며, 그 중 50.9%가 신고했지만 괴롭힘을 인정받지 못했다고 한다. 또한 43.3%가 신고를 이유로 부당한 처우를 경험하였다고 한다. 이는 직접적으로 법적 처벌 규정 없이 사업장별 규칙에 예방 및 징계 등의 내용을 담도록 의무화한 결과로 판단된다.

또한 민주노총 부산본부의 경우 최근 1년간 부산본부 부설 3개 노동 상담소가 집계한 직장 내 괴롭힘 관련 상담 267건과 부산고용노동청에 접수된 관련 신고 및 정보공개청구 자료를 분석한 결과 2019년 7월 16일부터 2020년 5월 31일까지 부산고용노동청과 산하 동부지청과 북부지청에 접수된 직장 내 괴롭힘 관련 신고는 총 275건이며, 그 중에 진정 271건(98.5%), 고소·고발 4건(1.5%)으로 나타났다, 이중 111건(40.3%)이 취하되었으며, 기타 89건(32.3%), 개선지도 43건(15.6%), 처리중 27건(9.8%) 등이었으며 검찰송치는 5건(1.8%)이었다. '직장 내 괴롭힘 금지법' 시행 후 1년이 지난 현재 부산지역 사업장의 관련취업규칙 변경 신고 건수는 3천401건이었다. 2019년 기준 부산지역 5인 이상 사업체 수가 28만8천860개인 것을 고려하면 매우 적은 수준이라고 부산본부는 지적했다.

호텔은 인적서비스에 대한 의존성이 매우 높아 내부고객의 역할이 기업 경쟁력에 매우 중요한 영향을 끼친다. 조직의 최일선에서 외부고객과 접점에 대응하고 이를 통해 고객들의 만족과 불만족을 결정하는 주체가 내부고객인데 이 내부 고객에 대한 심리적 압박에 대한 연구가 되어야 해결점을 모색해 볼 수 있어 지속 가능한 호텔 사업이 될 수 있을 것이다. 서비스업에서의 내부고객에 대한 조직불량행동에 관한 연구대상은 항공사, 카지노, 백화점, 마트 등 특정 서비스 직군에 한정되어왔으며 호텔은 그 어느 곳 보다 고도의 인적서비스가 24시간 행해지는 곳임에도 불구하고 호텔에서 발생하는 내부고객에 대한 불량행동은 아직 연구대상으로 주목을 받지 못하고 있는 실정이다(예: 원종하·구정대, 2020; 윤지영, 2019; 조강제, 2017; 조재천, 2019). 호텔의 조직불량행동에 관한 연구는 대부분 외부고객의 불량행동을 중심으로 연구가 이루어져 왔고 내부고객에 대한 조직불량행동에 대한 연구는 찾아보기 어려운 실정이다(예: 이상희, 2017; 이정자·최철호, 2006; 원종하·구정대, 2020; 윤지영, 2019). 또한 이직의도로 인하여 서비스 경쟁력에 부정적인 영향을 끼칠 수 있으며, 우수한 인재 이탈로 인한 손해비용도 적지 않아 호텔 기업에서는 조직불량행동에 대한 특별한 관리가 필요하다. 이에 본 연구는 치열한 경쟁 속에서 호텔과 구성원의 정당한 이익을 확보하기 위해서 호텔종사원 즉 내부고객에 대한 조직불량행동들이 직무스트레스에는 어떠한 영향을 미치고 직무스트레스가 이직의도에는 어떠한 영향을 미치는 지에 대한 영향관계를 연구하고자 한다.

세부적인 연구목적은 다음과 같다. 첫째, 호텔종사원들 간의 내부고객에 대한 조직불량행동의 하위요소인 비인격적 감독행동, 인간관계 갈등행동, 부서 이기주의가 호텔종사원의 직무스트레스에 어떠한 영향관계가 있는 지를 파악하고자 한다. 둘째, 내부고객에 대한 조직불량행동으로 인해 발생된 종사원의 직무스트레스가 이직의도에 어떠한 영향관계가 있는지를 파악하고자 한다.

이는 호텔 내부고객에 대한 인력관리의 핵심이 되는 비인격적 감독, 인간관계갈등, 부서이기주의와 같은 호텔 내부고객 간의 불량행동이 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치는 지에 대한 연구를 통해 치열한 호텔기업의 경쟁 환경에 대처하는 호텔 인적자원 관리의 핵심인 조직 불량행동 요소들의 통제를 통해 호텔종사원의 감정소진을 잘 관리해 이직의도를 최소화하여 서비스 성과를 높이고 비생산적 과업 행동을 줄이는 것이 연구의 근본 취지이다.

II. 이론적 배경

1. 내부고객의 개념

서비스기업의 종사원은 내부고객이며 기업 내부의 서비스를 받으면서 동시에 외부고객에게 서비스를 제공하는 제공자가 된다. 서비스 기업이 제공하는 여러 서비스나 제품은 내부 고객에 의해 생산되고 외부고객에게 전달되는 시스템이기 때문에 서비스 기업은 종사원을 내부고객으로 인식하고 내부고객을 만족시키기 위하여 많은 노력을 기울여야 한다.

Berry(1981)가 내부고객이라는 용어를 처음으로 사용한 이후 일반화 되었으며, 내부고객의 직무를 호텔 외부고객의 필요와 욕구를 충족시키는 내부제품으로 정의하였다. Kotler(1997)는 고객접점에 있는 조직구성원과 지원부서의 조직구성원을 내부고객으로 정의하였다. 황병청(1997)은 호텔내부고객을 호텔에서 고객만족에 중요한 역할을 하는 내부의 모든 구성원으로서 고객을 만족시키기 위한 모든 과정에서부터 타 부서 및 동료의 지원을 의뢰하는 과정과 이러한 것들에 관계되는 사람을 내부고객으로 보았다.

이재섭·박경호(2002)에 의하면 내부고객은 호텔 내에서 다양한 분야의 재화나 용역을 외부고객에게 제공하는 호텔 내부의 모든 사람을 지칭하며 상사와 부하 간, 부서와 부서 간, 부서와 종사원간, 종사원과 종사원 간을 의미하기도 한다. 이정자·최철호(2006)는 내부고객이란 조직 내에 있는 모든 사람들 사이의 관계라고도 정의하고 있다. 조강제(2017)는 고객은 본인 이외의 모든 사람과 모든 조직을 포함하고, 이는 내부고객으로 횡적(부서와 부서 간), 종적(상사와 동료, 부하 간)으로 나누고 최종고객을 외부고객으로 나누어 연구하였다.

2. 조직불량행동

Robinson & Bennett(1995)는 조직불량행동을 조직사회에서 일어나는 비정상적 조직행위이라고 하였으며, 조직불량행동을 비인격적 감독행위, 인간관계 갈등행동, 부서이기주의로 조직 불량행동의 요인으로 설명하고 있다.

1) 비인격적 감독행동

비인격적 감독행동은 상사가 부하직원을 대할 때 나타나는 부정적인 행동을 나타내는 표현으로 Ashforth(1997)는 비인격적 감독행동에 대해 부하직원을 억누르려고 하는 적대적·공격적 행위로 정의하고 이것에 대해 상사가 인식하지 못할 뿐만 아니라 어떤 경우는 조직으로부터 마치 특권을 부여받아서 행사하는 것으로 여긴다고 하였다.

Tepper(2000)는 비인격적 감독행동을 “부하의 주관적 입장에서 상사가 지속적으로 물리적 접촉을 제외한 적대적 언어 또는 비언어적 행동을 표현하는 것”이라고 정의하였다. Schat & Kelloway(2003)와 이경근·조용현(2010)은 의도를 갖고 부하 직원에게 해를 가하려는 목적이 있는 상사의 부정적 행위이며 공정하지 못한 조직유형으로 정의하였다. 양혜선(2016)은 비의도적 혹은 의도적으로 부하를 대상으로 배려심을 보이지 않거나 적대적인 언어를 사용하고 또 모멸감을 일으키는 비언어적 행위로 부하직원에게 억압감을 주거나 불쾌함을 느끼게 하는 행위로 정의하였다. 이병학(2017)은 비인격적 감독 행동을 부하직원에게 모멸감을 주는 비언어적 행위를 포함하여 적대적이거나 배려심 없는 언어 및 비언어적 행위로 정의하였다.

2) 인간관계 갈등행동

갈등이라는 용어는 적용분야에 따라 각각 다른 의미를 지니고 있어 그에 따른 개념도 다양하게 정의되는데 개인들이 지각하는 심리적 정서요인도 환경의 다양한 요소들과 서로 복합적으로 밀접한 관계를 맺고 있으므로 다양한 시각에서 접근할 필요가 있다. 인간관계갈등은 조직구성원간의 감정, 정서, 인간관계의 문제로 업무상 팀의 상호간 신뢰에 연결되고 조직 및 팀의 성과에 직·간접적인 영향을 미치고 있다.

호텔 조직이 세분화되어 가면서 직위와 직무 역시 세분화되고 업무수행에 있어 개인 간 개성에 대한 이해나 감정교류 등이 무시되는 경향이 생김에 따라 서로 기대가 불일치하기 때문에 역할 갈등이 나타난다고 보았다(오석운, 2003), Simons & Peterson(2000)은 관계갈등에 대하여 정서적인 측면에서 조직 구성원들 간에 개인의 의견이 불일치하게 되는 것이라고 정의하였고, 이병학(2017)은 관계갈등 행동을 조직 내 역할갈등으로서 소속된 개인들의 의견불일치 및 정서적 갈등 행위로 정의하였다.

관계갈등은 구성원들 사이의 관계적인 차이로 나타나며 다른 구성원들과의 불화로 인한 적대적 행위를 포함한다(Peterson & Behfar, 2003; Rau, 2005).

3) 부서이기주의

현대사회는 스스로 이익을 챙기지 않으면 아무도 자신의 이익을 보장해주지 않는다는 믿음으로 대부분 조직사회에서 이기주의가 팽배해져가고 있다. 이기주의(egoism)란 본인은 절대 손해를 보지 않으려고 타인의 입장과 이득은 고려하지 않고 자신만의 이득만을 취하려고 하는 현상이다. 이기주의(egoism)는 이타주의(altruism)의 반대 용어로서 다른 사람의 입장이나 이득은 고려하지 않고 과도하게 자신의 이득만을 취하려고 하거나 자신은 절대 손해 보려 하지 않는 경향성을 의미한다(Burrus & Mattem, 2010).

부서 이기주의는 부서 간 장벽과 같은 개념으로 사일로(Silo)라고 불리는데 사일로(Silo)는 굴뚝처럼 생긴 곡식을 저장하는 창고의 모양에서 유래한 용어로 부서들 간에 서로 높은 벽으로 둘러 쌓여서 이로 인해 좁은 시야를 가지게 된다는 의미이다. 윤재효(2013)는 부서이기주의를 자신의 이익만을 취하려고 하는 이기주의가 모든 조직과 사회에서 더욱 팽배해져 가고 있다고 하였다. 강진구(2007), 박범진(2007)은 부서 이기주의는 원활한 정보소통의 방해와 타 부서에 대한 업무이해도 저하 및 성과주의의 확산 등으로 인한 자신이 속해있는 부서의 이익추구만을 위한 태도라고 정의하였다. 이병학(2017), 왕용(2019)은 부서이기주의 행동을 치열한 정보화 사회에서 자신이 속한 부서의 이익만을 추구하기 위한 소통의 의도된 단절로 타 부서에게 비협조적으로 행동하는 행위라고 정의하였다.

3. 직무스트레스

현대사회는 스트레스의 연속이라고 할 수 있다. 일상생활에서 수시로 스트레스를 경험하게 된다. 직무스트레스는 개인이 직무관련 요인으로 인해 정상적인 기능을 유지하기 어렵도록 심리적으로 대처할 수 없는 위협적인 환경이 발생한 상태 또는 조직구성원의 육체적, 심리적 안정성을 갖지 못하도록 만드는 것들로부터 부정적인 환경요인이나 위협적인 직무환경, 과잉직무, 역할 과부하, 역할갈등과 역할모호성으로 정의된다(Beehr & Newman, 1978).

Lee(2015)는 직무 스트레스에 대해 ‘직업에서의 요구가 근로자의 능력이나 자원, 또는 근로자의 욕구와 불일치 할 때 발생하는 신체적, 정신적 유해한 반응’이라고 정의하였다. 직무스트레스는 개인이 위협을 느끼는 상황에 직면하고, 이 위협에 효과적으로 대처할 수 없다고 느끼는 위협적인 환경특성에 대한 개인의 반응이라고 볼 수 있다(이상희, 2017).

이수정(2016)은 ‘직무 수행시 개인이 직무 또는 직무환경과 관련하여 발생하는 직무스트레스의 심리적·행동적·생리적 반응’으로 직무스트레스를 정의하였다. 또한 김태경(2014)은 직무스트레스를 개인이 본인의 직무스트레스를 경험할 때 느끼는 몸의 긴장과 심리적인 불안, 초조 등의 답답한 느낌이라고 정의하였다.

4. 이직의도

이직은 조직 내 조직원의 이동을 모두 포함한다고 볼 수 있다. 이직은 사회시스템 내에서 조직구성원 자격의 경계를 넘나드는 개인의 이동이라고 할 수 있고 조직 내의 모든 이동인 승진, 입직, 이탈, 배치전환 등을 포함 한다고 주장하였는데 이직에는 자발적 이직과 비자발적 이직이 있으며 이러한 이직에 앞서 조직 구성원들이 조직을 이탈하여 다른 조직에서 일하기 원하게 되는 심리적 이직 상태를 이직의도라고 정의할 수 있다(김영훈, 2010; 신승훈, 2012).

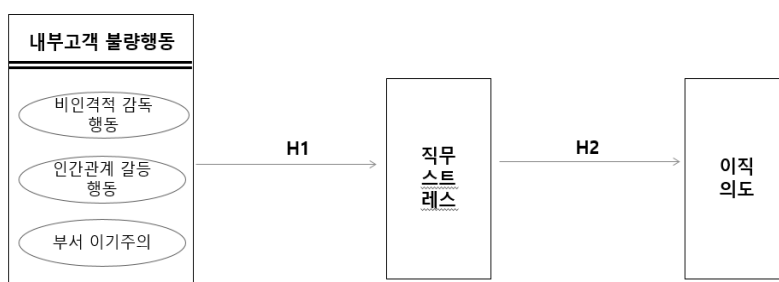
이직의도(turnover intention)를 조직 구성원이 직업이나 속해있는 조직으로부터 자발적으로 이탈하려고 하는 마음가짐으로 정의하였다(Bludorn, 1982; Price & Muller, 1981). 또한 Vandenberg & Nelson(1999)은 미래의 특정시점에 속해있는 조직 구성원으로부터 이탈하려는 주관적 가능성을 지니고 있는 마음을 이직의도 개념으로 정의하였다. 이직의도란 직무 불만족에 대한 반응으로 현 직장에서의 타 직장으로 옮기려는 의도 또는 타 직종으로 전환하려는 성향이며 이직의 강력한 예측변수이다(Lawler, 1983). 이직의도는 이직의 선행변수로서 조직의 일원이 그 조직 구성원으로서의 자격을 포기하고 근무하려는 조직을 떠나고 싶어 하는 심리적인 상태로 표현될 수 있다(Meyer & Allen, 1984; Michael & Spector, 1982).

III. 연구 설계

1. 연구모형 및 가설 설정

1) 연구모형

본 연구는 호텔 종사원들이 인식하는 내부고객에 대한 조직불량행동의 경험유무와 하위개념인 비인격적 감독행동, 인간관계 갈등행동, 부서 이기주의가 직무스트레스에 미치는 영향과 그에 따른 직무스트레스가 이직의도에 어떤 영향을 미치고 있는지를 확인하고자 <그림 1>과 같은 연구모형을 설계하였다.



<그림 1> 연구모형

2) 가설 설정

① 내부고객에 대한 조직불량행동과 직무스트레스와의 관계

우선 내부고객에 대한 조직불량행동 중 비인격적 감독 행동측면에서 살펴본다. 호텔의 경우 내부고객의 만족도가 떨어지는 경우가 발생하면 조직 내 분위기는 악화되고 이는 정상적인 다른 직원에게 영향을 미치게 되어 결국 직원의 이직률도 높아져 많은 비용이 발생할 수 있다(김형진 · 권한조, 2019). 상사의 비인격적 감독행동은 상사와 부하의 관계에 불신을 발생시키고 이는 부하의 심리적 스트레스는 물론 직무만족과 조직몰입에 부정적 영향을 끼치게 된다(Ashforth, 1994; Duffy 2002; Tepper, 2000).

비인격적 감독 행동은 조직 내부에 부하 직원에게 심리적인 스트레스를 받게 하며(Duffy et al., 2002), 부정적 반응의 결과를 이끌어 내고(Banberger & Macharch, 2006), 정서적 소진을 느껴 궁극적으로 조직 성과에도 악영향을 미칠 수 있다(Aryee et al., 2007; Tepper et al., 2008). 오석윤(2003)은 조직이 세분화되면서 직위와 직무 역시 세분화되고, 업무 수행 시 개인 간의 이해나 감정교류가 무시되는 경향이 두드러짐에 따라 개인 간의 역할 갈등이 나타나고 그로인해 호텔 내부고객의 직무스트레스에 영향을 미친다고 하였다. 남모현(2015)은 상사의 비인격적 감독 행동은 조직구성원들의 반생산적 행동에 영향을 미치는 것으로 파악하였다.

둘째로 인간관계갈등이 높은 내부고객일수록 대인관계에 대한 만족이 낮아지기 때문에 상대적으로 느끼는 행복감이 적어지게 된다. 오석윤(2003)은 조직의 세분화에 따른 직무와 직위 또한 세분화되고 업무 수행시 개인 간에 이해나 감정교류 등이 무시되면서 서로간의 기대가 불일치되기 때문에 역할 갈등이 나타난다고 보았으며 그 결과 호텔 종사원의 스트레스에 영향을 미치는 것으로 연구하였다. Surra & Longstreth(1990)는 개인이 구성원들에 대하여 긴장이나 갈등을 느끼는 경우 인간관계에 대한 만족수준이 낮고 이러한 대인관계로 발생하는 문제로 인해 개인 구성원이 느끼는 심리적 불안과 정신적 스트레스가 많다고 설명하였다. 서비스 종사원들의 업무는 내 · 외부 고객과의 직접적인 감정적 교류와 인적관계를 매개로 하여 이루어지므로 조직은 개인에게 역할을 부여하고 그 역할을 수행하기를 기대하므로 이때 개인의 욕구와 상충하게 되는 경우를 경험하게 되고 이로 인해 갈등행동이 나타난다고 하였다(최병호 · 박혜미, 2019).

셋째로 부서이기주의 측면에서 살펴본다. 윤재호(2013)는 호텔 각 부서 간에 정보공유를 하지 않고 자기 부서만을 위하는 부서이기주의가 있어 이는 조직유효성에 영향을 미친다고 하였다. 또한 조직 간 소통의 부족, 입장 차이, 상호간의 요구 전달

문제, 조직 간 대립 등으로부터 발생하는 불협화음으로 직원들의 스트레스와 고객 불평 등의 문제점이 발생되는데 이러한 갈등현상으로 인하여 구성원들의 직무상 소진이 발생되고 직무성과의 저하도 우려된다(김진중·오석윤, 2018). 조범상(2012)은 글로벌 컨설팅 회사 McKinsey 연구에서 조직 내에서 생기는 보이지 않는 다양한 장벽은 조직의 응집력을 저하시키는 결과를 초래한다고 하였다. 윤재효(2016)는 호텔 종사원은 내부환경의 변화 및 개인 이기주의, 조직의 집단 이기주의가 심화되면 호텔의 서비스 경쟁력과 고객에게 제공되는 서비스의 질을 낮아지는 한편 호텔의 장기적인 성장을 저해하고 조직의 목표달성에 매우 부정적인 영향을 미친다고 하였다. 왕용(2019)은 호텔종사원이 지각하는 내부고객에 대한 조직불량행동 중 비인격적 감독과 부서이기주의에 대한 지각수준이 높아질수록 반생산적 과업행동의 개인측면이 높아진다고 설명하고 있다.

이러한 선행연구를 토대로 본 연구는 내부고객의 조직불량행동은 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로서 보고 가설을 설정하였다.

가설 1: 내부고객의 조직불량행동은 직무스트레스에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1: 비인격적 감독행동은 직무스트레스에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2: 인간관계 갈등행동은 직무스트레스에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3: 부서이기주의는 직무스트레스에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

② 직무스트레스와 이직의도와 관계

Gupta & Beehr(1979)는 직무스트레스가 종사원의 직무수행에 부정적 영향을 끼치고, 개인에게 정신적 압박감을 가하여 소속된 조직에서 결근과 이직의 비율을 매우 증가시킨다고 하였다. 김영훈(2010)은 직무스트레스로 인하여 직무만족도가 낮게 측정된 종사원들의 경우 이직의도가 발생되므로 결국 조직에서 이탈하게 되며 이러한 문제발생시 이들을 대체할 직원선발 및 교육에 새로운 비용이 발생되고 업무의 차질을 동반하는 등 추가적인 이직의 역기능이 발생 된다고 하였다. 조재천(2019)은 직무스트레스가 높으면 신뢰성과 공감성은 낮아져 이직의도에 정(+)의 영향을 미친다고 하였다. 이수정(2016)은 호텔 종사원들의 직무스트레스가 높으면 조직 내부 및 외부적으로 직원들의 이탈행동으로 인한 피해가 발생한다는 것이라는 사실을 입증하였으며, 호텔 종사원의 직무스트레스를 줄이기 위해 호텔의 인적자원관리에 실무적 도움을 줄 수 있는 기초자료 제공과 다양한 프로그램 개발이 필요하다고 주장하였다.

가설 2: 직무스트레스는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 변수의 조작적 정의 및 측정도구의 개발

본 연구에서 내부고객에 대한 조직불량행동을 언어적 및 비언어적인 표현을 통하여 적대적 감정을 유발시켜 조직구성원들 간에 갈등을 일으키는 행동으로 정의하였다. 이병학(2017), 왕용(2019)은 연구에서 내부고객에 대한 조직불량행동은 상사의 비인격적 감독, 부서 이기주의 행동, 인간관계갈등행동 등의 세 가지의 하위영역으로 구성하였다.

본 연구의 설문에서 조직불량행동의 하위영역인 비인격적 감독행위, 인간관계갈등행동, 부서이기주의 문항은 양혜선(2016), 윤재효(2013), 이병학(2017), 왕용(2019)의 연구에서 활용한 문항을 직무스트레스와 이직의도는 나상문·최우성(2018)의 연구로부터 본 연구의 목적에 맞게 수정 및 보완하였으며, 비인격적 감독행동 8문항, 부서이기주의 5문항, 인간관계갈등 5문항 직무스트레스 5문항, 이직의도 6문항을 포함하여 총 29문항을 구성하여 Likert 5점 척도로 측정하였다.

3. 표본추출방법 및 분석방법

본 연구를 위해 부산시에 소재하는 5성급 호텔5곳(힐튼호텔, 파라다이스호텔, 해운대그랜드호텔, 웨스틴조선호텔, 롯데호텔)에서 근무하는 종사원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사기간은 2019년 12월 23일부터 2020년 1월 31일까지 5주간 540부의 설문지가 배부되어 520부가 회수 되었으나 이 중 464부가 유효 표본으로 사용 되었다. 정확한 결과를 얻기 위해 호텔을 직접 방문하여 책임자들에게 조사목적과 취지를 잘 설명하고 협조를 얻은 다음 응답자들이 직접 기재하는 자기기입법을 시행하였다. 설문조사의 참여율과 응답의 정확도를 높이기 위하여 소정의 기념품을 제공하였다.

설문조사를 통하여 얻은 자료는 SPSS 23.0을 이용하여 분석하였다. 응답자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 기술통계를

사용하였다. 내부고객에 대한 조직 불량행동이 직무스트레스, 이직의도에 미치는 영향이 통계적으로 미치고 있는지를 검증하기 위해 요인분석과 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 실증 분석

1. 표본의 특성

자료로 활용된 464부의 표본특성은 <표 1>과 같다. 남성이 218명(47.0%)이고 여성은 245명(52.8%)으로 여성이 남성보다 많은 표본 수를 보인다. 연령의 경우 20대와 30대가 가장 많은 분포를 보이는데 30세에서 39세까지가 189명(40.7%), 25세에서 29세까지가 148명(31.9%)으로 나타났고, 40세에서 49세 까지가 61명(13.1%), 25세 미만이 55명(11.9%), 50세 이상이 11명(2.4%) 순으로 나타났다. 학력수준은 대학 재학 및 졸업이 310명(66.8%), 전문대학 재학 및 졸업이 121명(26.1%), 대학원 이상이 22명(4.7%), 고졸이하가 6명(1.3%) 순으로 나타났다. 연소득에 대한 분포는 3천만원에서 4천만원이 130명(28.0%)이고, 2천5백만원 이하가 120명(25.9%)으로 나타났다. 근무부서에 분포를 살펴보면 객실레저 부서가 231명(49.8%), 식음료 부서가 132명(28.4%) 가장 많은 부서였다. 근무년수는 1년에서 5년 사이가 가장 많은 148명(31.9%)이고, 그 다음으로 5년에서 10년 사이 근무 년수로 115명(24.8%)을 보이고 있다. 직급은 주로 사원 257명(55.4%)과 주임급 88명(19.1%)으로 표본을 구성하고 있다. 이직계획에 대한 질문에 “없다”라고 답한 표본이 292명(62.9%)으로 이직의사가 그다지 높지 않은 표본이었다.

<표 1> 표본의 특성

변수명 항목	빈도(명)	비율(%)	변수명 항목	빈도(명)	비율(%)
성 별	464	100	근무부서	464	100
남자	218	47.0	객실레저	231	49.8
여자	245	52.8	식음료	132	28.4
무응답	1	.2	조리	45	9.7
			판촉	24	5.2
			영업지원	32	6.9
연령	464	100	근무 년수	464	100
25세 미만	55	11.9	1년미만	61	13.1
25~29세	148	31.9	1~5년	148	31.9
30~39세	189	40.7	5~10년	115	24.8
40~49세	61	13.1	10~15년	81	17.5
50세 이상	11	2.4	15~20년	39	8.4
			20년이상	20	4.3
학력	464	100	직급	464	100
고등학교 졸업	6	1.3	사원	257	55.4
전문대 재학/ 졸업	121	26.1	주임급	88	19.1
대학교 재학/ 졸업	310	66.8	계장·대리급	76	16.4
대학원 재학/ 졸업	22	4.7	과장급	29	6.3
석사이상	5	1.1	차장급	10	2.2
			부장급	4	0.9
년 소득	464	100	이직(계획)유무	464	100
2,500만원 미만	120	25.9			
2,500~3,000 만원	108	23.3			
3,000~4,000 만원	130	28.0	있다	172	37.1
4,000~5,000 만원	77	16.6	없다	292	62.9
5,000~6,000 만원	22	4.7			
6,000 만원 이상	7	1.5			

표본 대상자들의 조직불량행동에 대한 의견도 표본 특성 설명 자료로 <표 2>와 같이 활용해 보았다. 조직 내의 불량행동 경험 유무 질문에 있었다고 응답한 응답자는 229명(49.4%)으로 나타났다. 조직불량행동 경험 빈도에 대한 질문에 연간 1회에서 2회 정도가 124명(26.7%)로 높게 나타났고 그 다음이 한 달에 1회에서 2회 정도가 64명(13.8%)로 나타났다. 조직불량행동 경험 장소는 주로 사무실로 137명(29.5%)이고 그 다음이 일상적이라는 응답이 38명(8.2%) 정도로 답하고 있어 일상적 불량행동을 당하는 내부고객이 약 10%에 달하고 있어 이에 대한 주의가 필요한 상황이었다. 조직불량행동을 경험한 대상이 주로 상사로 103명(22.2%)이고, 그 다음이 선배로 71명(15.3%)으로 나타났다. 조직불량행동 교육 실시 유무에 대한 질문에 “받은 적이 있다”고 답한 응답자는 292명(62.9%)으로 상당 수가 교육을 받은 것으로 나타났다. 조직불량행동 교육에 대한 필요성에 대한 질문에 “필요하다”고 등답한 응답자 수는 404명(87.1%)으로 상당수가 필요성을 인정하고 있었다.

〈표 2〉 조직불량행동에 대한 표본의 특성

변수명 항목	빈도(명)	비율(%)	변수명 항목	빈도(명)	비율(%)
불량행동 경험	464	100	불량행동 경험 대상	464	100
있다	229	49.4	상사	103	22.2
없다	234	50.4	동료	39	8.4
무응답	1	.2	선배	71	15.3
			부하직원	16	3.4
			후배	6	1.3
불량행동 경험 빈도	464	100	불량행동 교육 실시 유무	464	100
매일	7	1.5	받은 적이 있다	292	62.9
1주일에 3~4번	13	2.8	받은 적이 없다	172	37.1
1주일에 1~2번	27	5.8			
1달에 1~2번	64	13.8			
1년에 1~2번	124	26.7			
불량행동 경험 장소	464	100	불량행동 교육 필요성	464	100
고객 앞	15	3.2	필요 하다	404	87.1
사무실(백사이드)	137	29.5	필요 하지 않다	60	12.9
회식	26	5.6			
회의 중	19	4.1			
일상 적으로	38	8.2			

2. 연구개념의 신뢰성 및 타당성

본 연구의 변수들은 내부고객에 대한 조직불량행동, 직무스트레스, 이직의도로서 변수들의 관련성을 살펴보기 위해 기존에 개발된 측정변수를 활용하여 <표 3> Pearson 상관관계분석을 실시하였다. 본 연구를 진행하기 위해 요인의 존재여부와 요인간의 판별성을 파악하기 위해 상관관계 분석을 실시하였다(Hatcher, 1994). 측정변수들 간 상관계수가 .419에서 .717까지 분포하고 있으며 유의수준 $p < .01$ 에서 상관관계가 있는 것으로 파악되었다. 이러한 상관계수들의 분포는 .8 이상이 없으므로 측정변수간 요인이 존재하며 동시에 판별성이 상존하여 다중공선성에 문제가 없는 것으로 판단하였다.

〈표 3〉 Pearson 상관분석

	비인격적 감독	인간관계 갈등	부서 이기주의	직무 스트레스	이직의도
비인격적 감독	1				
인간관계 갈등	.717**	1			
부서 이기주의	.598**	.676**	1		
직무 스트레스	.679**	.646**	.651**	1	
이직의도	.441**	.419**	.462**	.470**	1

**상관관계가 .01 수준에서 유의함(양측).

측정도구의 타당성은 고유값(Eigen value)이 1 이상인 요인과 요인적재값(factor loading)이 .5를 기준으로 그 유의성을 분석한 결과, 연구자가 의도한 구성 및 판별 기준에 부합되는 결과를 보여주었으며, 그 결과는 <표 4>와 같다. 각 연구 개념에 대한 요인분석 결과 KMO값은 .959, 구형성 검증치가 12162.220으로 확률 상 유의한 결과로 나타나 개념간의 관계가 개별적이면서도 밀접한 것으로 나타났다. 또한 각 개념 별 크론바하 알파값이 .884이상을 상회하고 있어 개념 상 내적 일관성이 높은 것으로 나타나 각 개념들의 신뢰도가 높은 것으로 나타났다.

〈표 4〉 탐색적 요인분석

		비인격적 감동행동	인간관계갈등	부서 이기주의	직무 스트레스	이직 의도	Cronbach' α
비인격적 감동행동	인격적인 무례	.822	.162	.223	.191	.160	.954
	무시하는 말	.817	.157	.164	.266	.117	
	나쁜 평가 전달	.769	.224	.163	.281	.158	
	의견, 판단 미 인정	.764	.210	.221	.239	.163	
	감정적 대응	.758	.136	.283	.204	.171	
	과거 잘못 재 언급	.756	.241	.114	.310	.165	
	나를이용	.737	.237	.239	.160	.209	
	성과가로 채기	.734	.298	.182	.199	.166	
인간관계갈등	성격차이	.229	.753	.278	.249	.172	.888
	의사결정 불일치	.303	.733	.257	.232	.173	
	아이디어 갈등	.357	.618	.331	.344	.101	
	의사소통 왜곡	.364	.595	.361	.266	.135	
	성적 갈등	.416	.592	.118	-.004	.115	
부서이기주의	업무 협력의 어려움	.252	.200	.806	.184	.186	.946
	정보전달 부재	.266	.189	.805	.220	.174	
	타 부서의 불편 간과	.232	.232	.802	.213	.219	
	타 부서 무시 · 냉대	.226	.194	.785	.278	.186	
	우리부서의 불편 간과	.230	.228	.756	.282	.197	
직무스트레스	의욕상실	.304	.135	.281	.782	.230	.942
	고객응대 어려움	.253	.169	.288	.761	.228	
	마음의 상처	.332	.192	.217	.761	.182	
	긴장감	.331	.169	.203	.753	.196	
	좌절감	.336	.228	.294	.730	.152	
이직의도	이직하고 싶은 마음	.165	.134	.208	.098	.825	.884
	여건이 나빠지면 퇴사	.161	.076	.206	.092	.804	
	현 직장 미 선택	.182	.093	.135	.139	.757	
	이직권유 수용	.110	.140	.126	.051	.741	
	이직 노력 실천	.115	.127	.011	.160	.731	
	다른 직종 종사	.102	-.022	.121	.208	.675	
아이겐값		6.228	3.009	4.332	4.012	4.147	
공통분산(%)		21.475	10.376	14.938	13.835	14.299	
누적분산(%)		21.475	74.923	36.413	64.547	50.712	
KMO		.959					
구형성 검증치		12162.220					
유의확률		.000					

3. 연구가설의 검증

연구모형의 검증 결과는 <표 5>와 <표 6>에 정리하였다. 내부고객의 불량행동이 직무스트레스에 미치는 영향을 <표 5>와 같이 측정하였다. 직장 내부고객에 대한 조직불량행동의 첫 번째 하위개념인 비인격적 감독행동은 직무스트레스($\beta=.372, p<.001$)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 상사의 비인격적 감독행동은 직무스트레스에 직접적으로 부정적인 영향을 미치는 것으로 해석된다. 두 번째 하위개념인 인간관계 갈등행동은 직무스트레스($\beta=.165, p<.001$)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 인간관계 갈등행동은 직무만족에 직접적으로 약한 부정적인 영향을 미치는 것으로 해석된다. 세 번째 하위개념인 부서이기주의는 직무스트레스($\beta=.316, p<.001$)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 부서이기주의는 직무스트레스에 직접적으로 부정적인 영향을 미치는 것으로 해석된다. 가설 1의 R^2 값은 0.565로 회귀모형의 설명력이 56%로 나타났으며, F값은 199.290으로 회귀모형이 유의수준 .000%에 유의미한 것으로 나타나 ‘내부고객에 대한 조직불량행동의 세 가지 하위요인인 비인격적 감독행동, 인간관계 갈등행동, 부서이기주의는 직무스트레스에 영향을 줄 것이다’의 가설 1-1, 1-2, 1-3은 채택되었다.

<표 5> 내부고객에 대한 조직불량행동이 직무스트레스에 미치는 영향

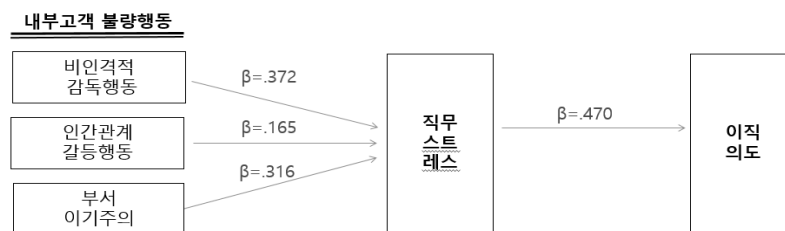
가설	경로	비표준화 계수	표준화 계수	표준 오차	t-value	p-value	VIF	F값	R ²
가설1-1	비인격적 감독행동 → 직무스트레스	.399	.372	.049	8.217	.000	2.163	199.290	.565
가설1-2	인간관계 갈등행동 → 직무스트레스	.200	.165	.059	3.363	.001	2.560		
가설1-3	부서 이기주의 → 직무스트레스	.320	.316	.043	7.398	.000	1.936		

직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 <표 6>과 같이 측정하였다. 직무스트레스는 이직의도($\beta=.470, p<.001$)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무스트레스는 이직의도에 직접적으로 부정적인 영향을 미치는 것으로 해석된다. R^2 값은 .221로 회귀모형의 설명력이 22%로 나타났으며, F값은 131.033 으로 회귀모형이 유의수준 .000%에 유의한 것으로 나타났다. ‘직무스트레스는 이직의도에 영향을 미칠 것이다’의 가설 2는 채택되었다.

<표 6> 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향

가설	경로	비표준화 계수	표준화 계수	표준 오차	t-value	p-value	VIF	F값	R ²
가설2	직무스트레스 → 이직의도	.374	.470	.033	11.449	.000	1.000	131.083	.221

연구모형에 대한 가설검증 결과는 <그림 2>와 같이 표시하였다. 첫째, 내부고객에 대한 조직불량행동의 하위요소인 비인격적 감독행동, 인간관계 갈등행동, 부서 이기주의는 직무스트레스에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 세 가지 하위요소 중 비인격적 감독행동과 부서 이기주의는 직무스트레스에 아주 밀접한 관계가 있는 것으로 검증되었다. 둘째, 직무스트레스는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무스트레스가 높으면 이직의도가 더 높아진다는 Gupta & Beehr(1979)의 연구결과와도 일치한다. 호텔 종사원이 지각하는 내부고객에 대한 조직불량행동의 하위요소인 비인격적 감독행동, 인간관계 갈등행동, 부서 이기주의는 조직성과 감소, 이직률 증가와 같은 내부고객에게 부정적인 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다.



〈그림 2〉 연구가설 검증 결과

V. 결 론

본 연구의 관계 연구는 상사의 비인격적 감독행동과 부서 이기주의, 인간관계 갈등행동을 내부고객에 대한 조직불량행동 요인으로 정리하여 호텔 내부고객의 직무스트레스와 이로 인한 이직의도에 어떠한 영향을 주는 지 연구하였다. 본 연구는 호텔 내부고객에 대한 조직불량행동이 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향을 파악하여 호텔기업의 지속적인 성장과 발전에 대안을 제시하고자 하였다.

이론적 고찰을 통해 관련 문헌으로부터 호텔기업의 비인격적 감독행동, 인간관계 갈등행동, 부서이기주의에 대한 개념 및 구성 요인을 정립하고, 변수들 간의 관계를 도출하여 연구 가설을 설정하였다. 그리고 설정된 가설과 연구모형을 검증하기 위해 부산시내 5성급 호텔의 종사자를 대상으로 설문조사를 수행하여 자료를 수집하고, 실증분석을 수행하였다.

실증 분석 결과 및 그에 따른 학문적 그리고 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구자의 조사에서 호텔 내부고객에 대한 조직불량행동 경험에 대한 질문에 경험이 있었다고 응답한 비율이 49.4%로 조직 내 불량행동을 경험했다는 높은 응답 결과를 보여주었다. 이처럼 호텔 서비스 직군의 높은 응답 수치에도 불구하고 호텔 내부고객에 대한 조직불량행동에 대한 연구가 처음 이루어져 문제점 제시와 해결점에 대해 고찰할 수 있는 중요한 계기가 되었다.

둘째 내부고객에 대한 조직불량행동의 하위요소인 비인격적 감독행동, 인간관계 갈등행동, 부서 이기주의는 직무스트레스에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 불량행동의 세 가지 하위요소 중 비인격적 감독행동과 부서 이기주의는 직무스트레스에 아주 밀접한 관계가 있는 것으로 검증되었다. 이러한 결과를 바탕으로 호텔기업에서는 채용단계에서 비인격적인 성향을 보이는 인력에 대해 여과할 수 있는 프로세스를 도입하고, 채용 이후에도 관리 할 수 있는 다양한 의견을 수렴할 수 있는 프로그램과 고충상담소등의 여러 체계를 구축할 필요가 있다. 또한 인간관계갈등 해소를 위한 심리적 교육시스템 및 처벌시스템을 수립하고 구성원들의 커뮤니케이션 능력을 기를 수 있는 교육프로그램을 제공해야한다. 그리고 부서간의 신뢰성과 협력성을 높이기 위해 부서간의 협력적인 교육활동을 증가시켜야 할 것이다.

특히 내부고객에 대한 조직불량행동은 주로 상사에 의해 발생하므로 호텔기업의 효율적인 인적자원 관리를 위하여 상사의 비인격적 감독행동을 발생을 미연에 방지하기위해 상사의 성향 분석과 상사로 인하여 이직하는 직원이 발생할 경우 상사에게 경고를 주거나 보직 변경을 하는 등 통제를 통해 실무적인 적용을 할 수 있는 이론적 배경의 토대를 마련하였다. 이를 토대로 호텔에서 직원들의 직무스트레스 관리를 위해 외부고객보다 내부고객의 체계적인 관리가 더욱더 중요하다는 것을 전략적으로 제안 할 수 있다.

셋째, 직무스트레스는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무스트레스가 높으면 이직의도가 더 높아진다는 연구결과를 보였다. 직무스트레스는 서비스 질과도 밀접하게 연결되는 중요한 요인으로 작용 되므로 체계적인 관리를 통하여 이직의도로 진행되지 않도록 예방 및 관리 할 수 있어야 한다. 직무스트레스를 조절하기 위하여 업무과부하를 줄이고 급여체계 개선 등의 제도적 수단이 동반되며 상사와 부하직원 또는 동료 간, 부서간의 원활한 관계 형성을 통하여 이직을 예방할 수 있으므로 관계역량강화 프로그램을 실행이 필요하다. 결국 호텔 내부고객이 지각하는 불량행동의 하위요소인 비인격적 감독행동, 인간관계 갈등행동, 부서 이기주의는 조직성과 감소, 이직률 증가 시킬 수 있다. 조직 내의 불량행동은 내재적 마찰에서 비롯된 적대감이 상호작용에 있어 장애요소가 되어 조직 내부의 성과달성을 필요로 하는 업무수행에 지장을 초래한다(Robbins & Judge, 2011). 이는 외부고객에 대한 서비스 성과 저하를 가져와 결국 조직 및 조직 구성원에게 부정적인 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다.

하지만 다음과 같이 몇 가지 연구의 한계를 내포하고 있다. 첫째, 본 연구는 부산지역 호텔기업에 국한하고 있어 안정적인

일반화를 위해 관련 연구를 다른지역의 호텔들에 대한 추가적인 연구를 필요로 한다는 한계점이 있다. 둘째, 국내의 여러지역 호텔로 연구의 대상을 확대하여 심도 있는 연구를 진행하여 국내 호텔기업의 실정에 맞는 정교화 된 모형으로 발전시킬 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 강진구(2007). *조직 장벽을 극복하는 비결* LG주간경제, LG경제연구원.
- 경향신문(2020. 07. 05). 갑질금지법 시행 1년, 현장 체감도 낮아...저작급·저연령·비상용직은 “갑질여전”.
- 김영훈(2010). 외식 종사원의 직무 스트레스 요인이 직무 만족 및 이직 의도에 미치는 효과: 사회적 지원과 대처 전략의 효과 검증. *한국조리학회지*, 16(4), 206-219.
- 김진중·오석운(2018). 호텔기업의 부서 간 갈등이 소진과 직무성과에 미치는 영향: 조리부서에서 인식하는 식음료부서와의 갈등을 중심으로. *호텔경영학연구*, 27(1), 143-159.
- 김태경(2014). 호텔 프론트 종사원의 감정노동, 직무스트레스, 직무소진, 서비스제공 수준간의 영향관계. 동명대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김형진·권한조(2019). 제이커스터머에 대한 호텔 객실부 및 식음료부 직원의 감정노동이 직무스트레스 및 이직의도에 미치는 영향: 직급에 따른 조절효과. *호텔관광연구*, 21(2), 148-164.
- 나상문·최우성(2018). 호텔종사원이 지각하는 고용불안정성이 직무스트레스와 조직시민행동에 미치는 영향에 있어 마음 챙김의 조절효과. *관광경영연구*, 22(3), 1005-1031.
- 남모현(2015). 호텔 직원이 지각한 상사의 비인격적 감독이 반생산적 과업행동에 미치는 영향: 조직 몰입 및 조직침묵의 매개효과를 중심으로. 세종대학교 대학원, 석사학위논문.
- 박범진(2007). *조직의 장벽을 없애라*, 서울: 신한FSB연구소.
- 신승훈(2012). 커피전문점 비정규직 근로자의 지각된 직무불안정성과 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 구조적 인과관계 연구. *관광연구*, 27(4), 297-315.
- 아마르자갈수카라차(2018). 호텔 종사원의 마음챙김, 감정노동, 직무스트레스, 직무만족, 이직의도 간의 관계 연구: 몽골 특급 호텔을 중심으로. 경성대학교 대학원, 박사학위논문.
- 양혜선(2016). 카지노 상사의 비인격적 감독이 상사신뢰와 조직몰입에 미치는 영향: 상호작용 공정성의 조절효과를 중심으로. 경기대학교 대학원, 박사학위논문.
- 윤지영(2019). 호텔고객의 불량행동이 직무스트레스, 감정노동 및 이직의도에 미치는 영향: 호텔 유형의 조절효과를 중심으로. 부경대학교 대학원, 박사학위논문.
- 윤재효(2013). 관광호텔 부서이기주의 및 갈등이 조직유효성에 미치는 영향관계 연구: 전략적 리더십의 조절효과를 중심으로. 안양대학교 대학원, 박사학위논문.
- 오석운(2003). 서비스일선에서 호텔직원의 역할갈등이 스트레스에 미치는 영향. *호텔경영학연구*, 12(2), 143-163.
- 원종하·구정대(2020). 진성리더십과 감성리더십이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 22(2), 108-119.
- 왕용(2019). 내부 및 외부고객 불량행동이 소진과 반생산적 과업행동에 미치는 영향에 관한연구: 목표지향성의 조절효과를 중심으로. 호남대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이경근·조용현(2010). 상사의 비인격적 감독이 조직시민행동과 이직의도에 미치는 영향: 자부심과 존중감의 역할. *조직과 인사관리연구*, 37(4), 65-92.
- 이병학(2017). 내부고객 및 외부고객의 불량행동이 호텔종사원의 소진 및 서비스 성과에 미치는 영향: 멘토링의 조절효과 분석. 경희대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이상희(2017). 호텔 서비스 접점 직원의 체면민감성, 인사관리행동, 직무스트레스 및 직무성과간의 구조적 관계. *고객만족경영연구*, 19(1), 149-173.
- 이수정(2016). 고객불량행동이 호텔종사원의 직무스트레스, 전위적 공격행동, 서비스 사보타주에 미치는 영향: 사회적 지원의 조절효과를 중심으로. 동아대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이정자·최철호(2006). 관광호텔 내부서비스품질과 내부고객만족에 관한 연구. *호텔경영학연구*, 15(2), 145-163.
- 이재섭·박경호(2002). 호텔 내부고객만족에 관한 연구. *여가관광연구*, 6, 129-156.
- 조강제(2017). 공기업 내부고객의 고객지향성이 외부고객만족에 미치는 영향에 관한 연구: 한국철도공사(KORAIL)의 관점에서. 동양대학교 대학원, 박사학위논문.
- 조범상(2012). *당신의 속한 조직, 건강합니까?* LG Business Insight, LG경제연구원.
- 조재천(2019). 외식 고객불량행동이 종사원 직무스트레스와 서비스행동, 신뢰성, 공감성에 미치는 영향: 심리적 주인의식과 조직지원인식

의 영향관계. 경기대학교 대학원, 박사학위논문.

- 최병호 · 박혜미(2019). 호텔종사원의 팀 구성원 간의 교환관계(TMX)가 조직신뢰와 이직의도에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 21(4), 149-165.
- Aryee, S., Chen, Z. X., Sun, L. Y., & Debrah, Y. A. (2007). Antecedents and outcomes of abusive supervision: test of article-down model. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 191-201.
- Ashforth, B. (1997). Petty tyranny in organizations: a preliminary examination of antecedents and consequences. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 14(2), 126-140.
- Ashforth, B. (1994). Petty tyranny in organizations. *Human Relations*, 47(7), 755-778.
- Banberger, P. A., & Bacharach, S. B. (2006). Abusive supervision and subordinate problem. *Human Relations*, 59(6), 723-752.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: a facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665-699.
- Berry, L. L. (1981). The employee as customers. *Journal of Retail Banking*, 3(1), 33-40.
- Bludorn, A. C. (1982). A unified model of turnover from organizations, *Human Relations*, 35(2), 135-153.
- Burrus, J., & Mattem, K. D. (2010). Equity, egoism, and egocentrism: the formation of distributive justice judgments. *Basic and Applied Social Psychology*, 32(2), 155-164.
- Duffy, M. K., Ganster, D. C., & Pagon, M. (2002). Social undermining and social support in the workplace. *Academy of Management Journal*, 45(2), 331-351.
- Gupta, N., & Beehr, T. A. (1979). Job stress and employee behaviors. *Organizational Behavior and Human Performance*, 23(3), 373-387.
- Hatcher, L. (1994). *A Step-by-Step Approach to Using the SAS System for Factor Analysis and Structural Equation Modeling*, Cary, NC: SAS Institute Inc.
- Lawler, E. E. (1983). *Satisfaction and Behavior*. New York, NY: McGraw Hill.
- Lee, G. (2015). Korean emotional laborers' job stressors and relievers: focus on work conditions and emotional labor properties. *Safety and Health at Work*, 6(4), 338-344.
- Meyer, J. P., & Allen, A. J. (1984). Testing side-bet theory of organizational commitment: some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 372-378.
- Michael, C. E., & Spector, P. E. (1982). Cause of employee turnover: a test of the Mobley, Griffeth, Hand, and Melino model. *Journal of Applied Psychology*, 67(1), 53-59.
- Peterson, R. S., & Behfar, K. J. (2003). The dynamic relationship between performance feedback, trust and conflict in groups: a longitudinal study. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 92(1), 102-112.
- Price, J., & Muller, C. (1981). A causal model of turnover for nurses. *Academy of Management Journal*, 24(3), 543-565.
- Rau, D. (2005). The influence of relationship, conflict and trust on the transaction memory: performance relation in top management teams. *Small Group Research*, 36(6), 322-353.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: a multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2011). *Organizational Behavior*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Schat, A. H., & Kelloway, E. K. (2003). Reducing the adverse consequence of workplace aggression and violence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(2), 110-122.
- Simons, T. L., & Peterson, R. S. (2000). Task conflict and relationship conflict in top management teams: the pivotal role of intragroup trust. *Journal of Applied Psychology*, 85(1), 102-111.
- Surra, C. A., & Longstreth, M. (1990). Similarity of outcomes, interdependence, and conflict in dating relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(3), 501-516.
- Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43(2), 178-190.
- Tepper, B. J., Henle, C. A., Lambert, L. S., Giacalone, R. A., & Duffy, M. K. (2008). Abusive supervision and subordinates organizational deviance. *Journal of Applied Psychology*, 93(4), 721-732.
- Vandenberg, R. J., & Nelson, J. B. (1999). Disaggregating the motives underlying turnover intentions: when do intentions predict turnover behavior? *Human Relations*, 52(10), 1313-1336.