



www.akht.or.kr

Journal of Hospitality & Tourism Studies

The Academy of Korea Hospitality & Tourism



호텔 직원의 사회심리적 안전풍토와 감정소진이 행동의도에 미치는 영향: 서울시내 5성급 호텔직원을 중심으로

The influence of psychosocial safety climate and emotional exhaustion on behavior intention: focus on five-star hotel employees in Seoul

채신석*

Chae, Sin-Suk

* 인하공업전문대학 호텔경영과 교수, chae@inhac.ac.kr, 관심분야: 호텔경영, 외식경영

요약

본 연구는 호텔 직원들이 인지한 사회심리적 안전풍토의 정책과 실행이 조직구성원의 감정소진과 직무열의, 반생산적과업행동과 이직의도에 미치는 영향을 검증하였다. 자료수집을 위한 설문조사 기간은 2020년 10월 15일부터 11월 15일까지 실시하였다. 설문지는 서울시내 5성급 10개 호텔에 각각 40부씩, 총 400부를 현재 호텔의 객실 및 식음료부서에서 근무하는 직원을 중심으로 설문을 시행하였으며, 회수된 설문지 중 36부를 제외한 364부(91%)가 유효표본으로 분석에 이용되었다. SPSS (26.0) 및 AMOS (26.0)의 통계 패키지를 사용하여 빈도분석, 확인요인분석, 판별타당성분석 그리고 공분산구조분석을 실시하였다. 실증분석 결과, 7개의 가설 중 4개의 가설이 채택되었으며, 3개의 가설은 기각되었다. 사회심리적 안전풍토가 감정소진과 행동의도에 미치는 영향가설 검증 결과, 감정소진, 직무열의, 이직의도가 유의한 결과로 나타나 가설이 채택되었으나, 반생산적 과업행동은 비유의적인 결과로 나타나 가설이 기각되었다. 감정소진이 행동의도에 미치는 영향 관계에서는 이직의도는 유의한 결과로 나타나 가설이 채택되었으나, 직무열의와 반생산적 과업행동은 비유의적인 결과로 나타나 가설이 기각되었다. 본 연구의 실증분석에 따른 시사점과 한계점은 연구의 결과에서 자세히 기술하였다.

핵심용어

호텔 직원,
사회심리적 안전풍토,
감정소진,
직무열의,
반생산적 과업행동,
이직의도

ABSTRACT

This research aim was to investigate the psychosocial safety climate as it was perceived by hotel employees and to examine the effects of the perceived emotional exhaustion on work engagement, counterproductive work behavior and turnover intention. The survey period for data collection of this study was conducted from October 15 to November 15, 2020. A total of 400 questionnaires were administered to 10 five-star hotels in Seoul, 40 copies each, centered on employees currently working in hotel rooms and food and beverage departments. A total of 364 samples were finally used for the analysis. The statistical tools to be undertaken in this research were frequency analysis, confirmatory factor analysis, discriminant validity analysis and covariance structure analysis using the statistical package of SPSS (26.0) and AMOS (26.0). The results of the analysis showed that perceived psychosocial safety climate had a significant effect on emotional exhaustion, work engagement, and turnover intention but counterproductive work behavior did not. The results indicated that emotional exhaustion had significant effect on turnover intention. Also, The results indicated that emotional exhaustion had a nonsignificant effect on work engagement and counterproductive work behavior. Practical implications and limitations of the study are discussed.

KEYWORDS

hotel employees,
psychosocial safety climate,
emotional exhaustion,
work engagement,
counterproductive work
behavior,
turnover intention

ACCEPTANCE INFO.

2021.05.24. 원고접수
2021.06.07. 1차 수정본 접수
2021.06.15. 2차 수정본 접수
2021.06.16. 최종 수정본 접수
2021.06.17. 최종 게재 확정
3인 익명심사필

ACKNOWLEDGEMENTS

이 논문은 2020년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2020S1A5A2A01040088).

I. 서론

현대 사회는 물론 미래 사회에서 근로자의 사회심리적 안전은 직장 내 업무환경에서 주요 이슈로 간주되고 있다(Cox et al., 2000). 대부분의 근로자들이 직무 중 스트레스를 경험하게 되고, 이러한 문제들은 근로자 자신은 물론 직장 및 사회에 매우 부정적 반응인 심혈관 질환이나 조직 비시민성, 탈진, 삶의 질의 하락, 병가나 이직 그리고 자발적 동기 및 생산성의 하락 등에 영향을 미친다(Kristensen et al., 2005). 이러한 과업 수행 중 지각하는 조직구성원의 사회심리적 위험(psychosocial hazard)은 사실 오래전부터 사회적 문제로 대두되었으나, 최근에 이러한 문제점들이 직장 웰빙과 더불어 새롭게 주목받고 있다(Bailey et al., 2014). 특히 서비스업 종사자를 중심으로 감정노동, 스트레스 등 정신적 질환이 사회적 문제로 떠오르자 업무상 발생한 외상 후 스트레스 장애나 고개 등으로부터 폭력 또는 폭언 등 정신적 충격을 유발될 수 있는 사건이나 정신질환이 산업재해로 인정받게 되었다(법제처, 2020).

직장에서의 사회심리적 위험은 직무 및 작업조직의 설계와 관리에 내재해 있는 근로자의 건강과 안전에 관련한 문제들로서, 이러한 요소들은 사회적·환경적 맥락에서 주로 발견되어지며, 사회심리적 위험의 바탕이 되는 매커니즘은 주로 직무관련 스트레스나 피로, 직장 내 괴롭힘이나 폭력 등의 경험과 연관성을 보여주고 있다(Cox et al., 2000; Idris et al., 2012). 특히 직무 스트레스는 높은 직무요구(업무 압박, 정서적 노동, 육체적 노동)와 낮은 직무자원(작업 유연성, 자율성, 사회적 지원) 사이의 불균형으로 나타나며, 결국 조직의 생산성을 높이기 위한 높은 직무요구에 비해 낮은 직무자원은 직원의 심리적 건강은 물론 성과에 부정적인 영향을 미치게 된다(Bakker & Demerouti, 2014).

이와 같이 직무환경에서 나타나는 다양한 형태의 스트레스 경험은 직무태도와 동기, 그리고 직무관련 행동에 부정적인 영향을 미침으로써(Choi et al., 2019), 조직구성원의 안전과 긍정행동차원으로 접근되는 직장 내 사회심리적 안전풍토(psychosocial safety climate)의 중요성이 강조되고 있다. 사회심리적 안전 풍토는 근로자의 심리적 건강이나 과업환경의 안전과 관련된 조직의 정책이나 관행 그리고 절차에 대한 직원들의 인식 차원으로(Cox & Cheyne, 2000), 기업의 성과 달성보다는 직원들의 심리적 건강과 안전을 우선시하는 분위기이며(Dollard & Bakker, 2010), 스트레스가 없는 작업을 설계하는 것에서부터 스트레스 예방을 위한 경영진의 헌신과 지원 등을 포함한다(Idris et al., 2014). 이와 같이 사회심리적 안전풍토는 작업장의 환경과 조직구조 그리고 작업조건이 근로자의 안전과 깊은 연관성을 보여주며(Dollard & Bakker, 2010; Idris et al., 2012), 사회심리적 위험에 대처하는 관리자의 높은 관심과 이를 제거하고 방어하기 위한 노력에 따라 조직의 심리적 건강과 안전 향상에 긍정적인 영향을 미치게 된다(Dollard & Bakker, 2010).

사회심리적 안전풍토에 대한 연구는 직무와 관련된 스트레스와 이에 따른 직업 안전 사이의 연관성을 인식하는 관계로 논의되어 왔으며(Idris et al. 2014), 특히 소진, 우울증 및 분노와 같은 심리적 건강의 여러 측면과 관련이 있음을 보여주고 있다(Dollard & Bakker, 2010; Idris et al., 2014; Law et al., 2011). 그러나 감정노동이 주로 수행되는 호텔기업 근로자의 심리적 건강 및 안전과 관련한 사회심리적 안전풍토에 대한 기업의 정책과 실행이 구성원의 행동의도에 미치는 영향연구는 이루어지지 않았다.

이에 본 연구는 호텔기업에서 고객 접점 직원들이 경험하고 인지하는 사회심리적 안전풍토가 조직구성원의 감정소진(emotional exhaustion)에 미치는 영향과 이에 따른 행동의도에 미치는 영향 검증은 매우 의미있다는 판단 아래 본 연구의 필요성을 제시하였으며, 구체적인 연구의 목적은 다음과 같다.

먼저, 호텔직원의 사회심리적 안전풍토에 대한 인식이 구성원의 감정소진과 직무열의(work engagement), 반생산적 과업행동(counterproductive work behavior) 그리고 이직의도에 미치는 영향관계와, 둘째, 직무로부터 인지되는 과도한 압박이나 스트레스로 나타나는 감정소진이 구성원의 직무열의, 반생산적 과업행동 그리고 이직의도에 미치는 영향관계를 알아본다. 셋째, 호텔기업 조직구성원의 심리적 건강과 안전에 따른 사회심리적 안전풍토의 중요성이 본 연구의 실증분석을 통해 증명되고, 이러한 결과는 조직차원의 체계적인 관리전략 모색과 더불어 호텔 관리자에게 실무적 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 사회심리적 안전풍토

직장의 사회심리적 안전은 조직구성원들이 자신의 업무환경을 어떻게 인지하는가에 따라 이들의 직무태도와 동기 그리고 직무관련 행동에 차별적인 영향을 미치기 때문에 조직관점에서 매우 중요한 요인임을 알 수 있다(박상언, 2019; Kahn, 1990). 사회심리적 안전풍토는 조직구성원의 심리적인 건강과 안전을 보호하기 위한 조직의 정책과 실행 그리고 절차에 관한 직원들의 공유된 인식을 말하며(Dollard & Bakker, 2010; Geisler et al., 2019), 이의 주요 관점은 작업장 근로 분위기와 과업 시스템 등의 환경적 요소들에 의해 나타나는 신체적 건강 측면과 직무 관련 스트레스에 의해 유발되는 심리적 위험요소와 심리적 건강 측면에 초점이 맞추어져 왔다. 즉 심리적 안전을 통한 건강한 직장생활의 영위와 직무와 연관된 안전 환경문제를 중요하게 다루고 있는 것이다.

Dollard & Kang(2007)과 Hall et al.(2010)은 사회심리적 안전풍토 평가를 위한 26개 평가항목을 개발하고 이를 회귀분석을 통해 4개의 구성요소와 12개의 설문항목을 개발하였다. 사회심리적 안전풍토의 구성요소는 다음과 같다. 먼저, 스트레스 예방을 위한 적극적인 참여와 의지를 포함하는 경영층의 지원 및 몰입(management support and commitment)으로 경영자들은 조직의 직무요구와 자원에 대응하는 직무설계를 통해 직원들의 사회심리적 안전풍토에 대한 인지를 조직 수준으로 파악함으로써 조직 내의 심리적 안전 관점에서 근로 조건을 조정한다. 둘째, 기업의 생산목표 달성보다 직원들의 심리적 건강 및 안전에 대한 경영층의 우선순위(management priority) 설정이다. 즉 직원들의 직무로부터 유발되는 스트레스 예방에 대해 조직차원의 관심과 대책을 적극적으로 강구하며, 심리적 건강은 적어도 생산목표 달성보다 우선순위로 설정하는 것이다. 셋째, 조직 내의 의사소통(organizational communication)으로 조직은 직원들의 직무수행과 관련한 의견 청취를 통해 스트레스가 많은 작업환경을 파악하고 사회심리적 위험을 예방하거나 통제하기 위한 조치가 취해질 수 있는 방안을 모색하게 된다. 넷째, 관리자의 조직구성원 활동의 참여와 관여(organizational participation and involvement)이다. 예를 들어, 노동조합 활동 및 직업재해 관련 업무 등에 관심을 가지고 이에 따른 문제를 해결하려는 노력을 말한다(Cox et al., 2002). 즉 사회심리적 안전풍토는 주로 기업의 경영가치와 신념에 의해 주도되며, 높은 사회심리적 안전풍토 환경에서 근로자들은 관리자의 스트레스 예방 및 심리적 건강 증진에 대한 우선적 의지와 가치를 인지할 뿐만 아니라 지속적인 모니터링을 통해 스트레스를 유발하는 작업 환경과 불합리한 근무조건 등의 사회 심리적 위험을 사전에 예방하거나 통제하기 위한 조치가 취해지도록 지속적인 커뮤니케이션 시스템이 구축된다.

이와 같이 사회심리적 안전풍토의 구조는 직원이 심리적으로 안전하다고 느끼게 하는 작업 환경 구축의 중요성에 주안점을 두고 있다(Hall et al., 2010; Idris et al., 2012). 왜냐하면 안전한 작업환경의 중심 메커니즘은 경영진의 지원과 지속적 관심 그리고 철저한 관리에 대한 약속과 더불어(Flin et al., 2000), 직원들의 심리적 문제를 해결하는 데 적극 관여하고 문제에 대한 신속한 조치와 대응이 전제되기 때문이다(Dollard & Bakker, 2010; Hall et al., 2010).

2. 감정소진

소진은 조직구성원이 직무수행 중에 겪게 되는 감정소진, 비인간화(depersionalization) 그리고 개인 성취감 감소(diminished personal accomplishment) 등의 현상으로 표면화될 수 있으며(Maslach et al., 1996), 이러한 직무소진의 세 가지 요소가 순차적인 과정을 거치면서, 소진의 정도가 점진적으로 악화되어 간다(Maslach & Jackson, 1981). 특히 소진의 대표적인 하위요소인 감정소진은 감정자원의 고갈을 의미하는 것으로 대인관계 접촉 및 업무과다 등으로 인한 정서적·육체적 소진 정도가 심한 상태이다. 이러한 감정소진은 스트레스를 통해 유발되는 소진의 첫 번째이자 기본 단계로 간주되며(Akpinar et al., 2013), 정서적으로 과도한 압박과 극도의 피곤함에 의해 나타나는 개인감정과 에너지의 상실 그리고 신체적으로 완전히 고갈된 상태를 의미한다.

인적서비스가 바탕이 되는 호텔의 경우 고객응대 및 고객만족을 위한 조직의 지속적인 요구와 강한 규범은 감정소진을 경험하게 하고, 개인은 이것을 극복하기 위해 타인을 부정적으로 대하는 비인격화 현상으로 발전된다. 즉 감정노동에 따른 정서적 피로감과 좌절감은 동료나 고객에게 부정적으로 대응하게 되며(Kuok et al., 2020), 더 나아가 일을 두려워하게 되는 상황을 초래할 뿐만 아니라, 이는 곧 업무에 대한 열정과 동력을 상실하게 만드는 것이다.

이와 같이 호텔 직원의 고객접점 업무수행은 서비스품질 평가로 귀결되기 때문에 직무수행과정에서 나타나는 직무요구는 잦은 정서적 불일치를 유발하고 이는 정서적 소모와 심리적 탈진으로 이어질 수 있다(Kwak et al., 2018). 또한 장기간에 걸쳐서 쌓이게 되는 감정소진은 정서적으로 지치고 압도되며 피로감을 유발함으로써 부정적 행동을 보여주게 된다(Anasori et al., 2019).

3. 행동의도

1) 직무열의

직원들의 업무에 대응하는 형태에 따라 긍정적인 맥락에서는 ‘직무열의’가 높다고 하고 부정적인 측면에서는 ‘일 중독(workholic)’이라고 한다. 이와 같이 주어진 업무에 대한 처리 평가는 직무에 어떻게 접근하느냐에 따라 달라지는데 일 중독은 외재적인 기준 즉, 자신의 평가가치에 따른 외부적인 기준이나 사회적인 관점에 주목한 반면, 직무열의는 내재적인 동기부여차원으로 일 자체를 즐기고 자발적이며 재미있게 직무를 수행하는 것이다(최영근 · 김규배, 2012). 따라서 자신의 역할에 대해 열정적이고 행복하게 업무에 임하는 조직구성원들은 높은 에너지와 자기확신성을 통하여 자신의 업무를 조정하고, 이를 직무열의로 변환하여 효과적으로 조직활동에 임하게 되며(Baker et al., 2014), 또한 열의가 높은 직원은 조직에 대한 정서적 몰입수준이 높을 뿐만 아니라 효과적인 서비스 수행이 가능하게 된다(Karatepe et al., 2014).

그러므로 기업의 입장에서 직무열의를 어떻게 하면 끌어 올릴 것 인가가 중요한 화두일 뿐만 아니라(Kanten & Sadullah, 2012), 조직에 대한 헌신, 보다 높은 업무성과 및 향상, 주도적이고 혁신적인 행동 등 많은 긍정적인 피드백을 창출하게 된다(전용택 · 이정은, 2020; Geisler et al., 2019).

Kahn(1990)의 직무열의에 대한 개념을 Schaufeli et al.(2002)은 자신의 직무에 적극적으로 헌신하고 몰입해 가는 심리적 동기부여 과정으로 제안하고, 이의 구성개념을 자신의 직무수행을 위해 기울이는 노력과 열정을 의미하는 활력(vigor), 자신의 직무에 대한 애착과 적극적인 참여의 헌신(dedication) 그리고 자신의 직무에 대한 몰입과 적극적인 관여를 나타내는 몰두(absorption)로 제시하고 있다(채신석, 2019).

2) 반생산적 과업행동

최근 기업의 조직 내 구성원들의 부정적 행동과 관련하여 반생산적 과업행동에 관한 연구들이 진행되고 있는데(Griep et al., 2020; Hasanati et al., 2017), Robinson & Bennett(1995, p. 556)은 반생산적 과업행동을 “조직 및 구성원 모두의 안녕을 위협하는 고의적인 행동”으로 정의하고, 이러한 행동들은 일반적으로 절도나 회사의 자산 파괴, 유언비어 유포, 결근 그리고 성희롱 등을 포함시키고 있다. 이러한 반생산적 과업행동은 자신과 동료들의 사기를 저하시킬 뿐만 아니라(Zhang et al., 2019), 전체 조직과 구성원에게 막대한 재정적 또는 비재무적인 비용의 유발을 통해 경제적 손실을 초래하고(Murphy, 1993), 궁극적으로 최종 소비자들의 만족도에도 부정적 영향을 미치게 된다(Detert et al., 2007).

선행연구에서 반생산적 과업행동은 다음의 세가지 행태를 보여주고 있다. 먼저 이러한 행동은 우연히 나타나는 행동이 아닌 자신의 의지와 동기가 반영된 고의적인 행동이라 할 수 있으며, 둘째로 조직의 규범을 위반하는 비정상적 행동이다. 마지막으로 이러한 행태들은 회사의 물품을 절도한다든지 조직을 공개적으로 비판하는 반생산적 조직행동(counterproductive organizational behavior)과 회사 동료들에 대한 배제나 침묵으로 일관하는 대인관계 차원의 행태인 반생산적 개인행동을 포함한다(Bennett & Robinson, 2000; Griep et al., 2020). 특히 Gruys & Sackett(2003)은 반생산적 과업행동을 절도 및 자산파괴, 유언비어 유포, 근태 관련 문제 야기, 불안정한 행동, 미숙한 일 처리와 음주 그리고 언어적, 물리적인 공격 등을 제시하였다.

개인의 반생산적 과업행동은 조직의 직무특성이나 관리방식에 의해서도 영향을 받는다. 역할 갈등이나 모호성, 대인관계 갈등, 상황적 제약 등으로 인해 발생하는 직무상의 스트레스는 개인들의 부정적 감정을 증가시키고 이것은 차례로 그들의 반생산적 과업행동을 유도한다(Hasanati et al., 2017).

3) 이직의도

이직은 직원이 비즈니스 또는 조직을 떠나는 자발적 이직과 직무상 또는 조직이 이를 강제하는 비자발적 이직으로 이루어지는 프로세스를 말한다. 이에 대해 이직의도는 직원이 자신의 직위를 떠날 계획인지 또는 해당 조직이 직위에서 직원을 사직시킬

계획인지를 측정하는 것이며, 이직에 대한 적극적인 의향이나 의지로서 실제 이직에 대한 사전 예고를 통해 실제 이직으로 이어질 가능성이 높은 주요 태도적 관점으로 설명된다(이인숙 등, 2020; Akgunduz & Sanli, 2017). 따라서 이직의도란 이직이라는 구체적인 행위 이전의 단계로, 조직의 구성원이기를 포기하고 조직을 떠나려는 심리적 상태로서 이직에 대한 사전 태도와 인식의 마지막 단계라고 말할 수 있다(Mobley, 1982).

높은 이직률은 호텔업계가 직면한 가장 중요한 과제 중의 하나이다. 숙련된 직원들의 이직은 신규직원의 선발, 채용 및 교육에 상당한 비용을 수반하게 되고, 또한 직원들의 높은 이직률에 따른 노동력 부족은 양질의 서비스를 제공해야 하는 호텔의 서비스품질 및 조직성과에 부정적 영향을 미치게 된다(Carbery et al., 2003; Wen et al., 2020). 또한 호텔기업이나 관광산업 특성상 고객과 직원 간의 관계가 중요시되는 산업에서 직원들의 이직률은 기업의 명성을 낮출 뿐만 아니라 고객 맞춤형 서비스 실행이 어렵기 때문에 고객 만족도가 낮아지게 되며(Kim et al., 2005; Sims, 2007), 이직의도를 지닌 직원이 많을수록 이들의 부정적인 생각과 행동들은 호텔조직의 커다란 문제점으로 발전하게 되고(Lam et al., 2002), 결국에는 기업의 높은 생산성과 효율성을 달성하는데 방해가 되는 주요요인이 되고 있다(Ghayyur & Jamal, 2012).

III. 연구설계 및 분석방법

1. 연구모형과 연구가설

1) 연구모형

본 연구는 구성원 개인의 심리적 안전과 건강을 위한 조직 분위기를 말하는 사회심리적 안전풍토가 감정소진과 행동의도인 직무열의, 반생산적 과업행동 그리고 이직의도에 미치는 영향관계를 분석하고자 한다. 또한 직원의 감정소진이 구성원의 행동의도에 미치는 영향관계를 <그림 1>의 연구모형을 통해 제시하였으며, 다음과 같은 가설을 설정하였다.

2) 연구가설

① 사회심리적 안전풍토가 감정소진과 행동의도에 미치는 영향

‘근로자의 심리적 건강 및 안전보호를 위한 정책, 관행 및 절차’로 정의되는 사회심리적 안전풍토는 주로 구성원들과 연관되는 소진, 우울증 및 분노와 같은 사회심리적 건강과 안전의 여러 측면과 관련된 연구가 진행되어 오고 있다(Dollard & Bakker, 2010; Law et al., 2011).

사회심리적 안전풍토에 대한 이전 연구는 직장 내 따돌림이나 괴롭힘과 같은 직장 문제를 어떻게 예측하고 대처하는지를 보여주고 있으며(Law et al., 2011), 이후의 연구에서 직원 건강 및 만성적인 심리적 문제에 미치는 직장 스트레스 요인을 최소화하는데 주안점을 두고 있는데, 특히 구성원의 반생산적 행동, 직원의 심리적 건강, 동기 부여 및 생산성 향상(Ibris et al., 2012)과 직무열의의 증가(Afsharian et al., 2017), 결근이나 이직과 같은 업무 스트레스와 관련된 문제를 잠재적으로 감소시키는 방안으로 사회심리적 안전풍토의 중요성이 증대되고 있으며(Dollard & Bakker, 2010), 이러한 결과들은 조직과 직원 모두에게 긍정적인 영향을 미치고 있음을 증명하고 있다. 특히 Ibris et al. (2014)은 사회심리적 안전풍토가 감정소진에 미치는 영향관계에서 부정적인 영향, 즉 감정소진을 낮추는 가설을 증명하고 있다. 이러한 결과는 조직구성원의 심리적 건강과 안전환경 조성에 대한 경영진의 관심과 이해는 궁극적으로 구성원의 더 나은 근무환경과 근무조건을 제공하는데 긍정적인 영향을 미치게 되며, 이를 통해 부정적인 태도와 행동을 줄이고 나아가 직원들의 반생산적 과업행동을 방지하기 위해 노력하게 된다(Law et al. 2011; Schaufeli & Bakker, 2004; Spector et al., 2006).

따라서 본 연구는 직원의 사회심리적 안전풍토 인지는 감정소진과 조직성과에 영향을 미칠 것이라는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

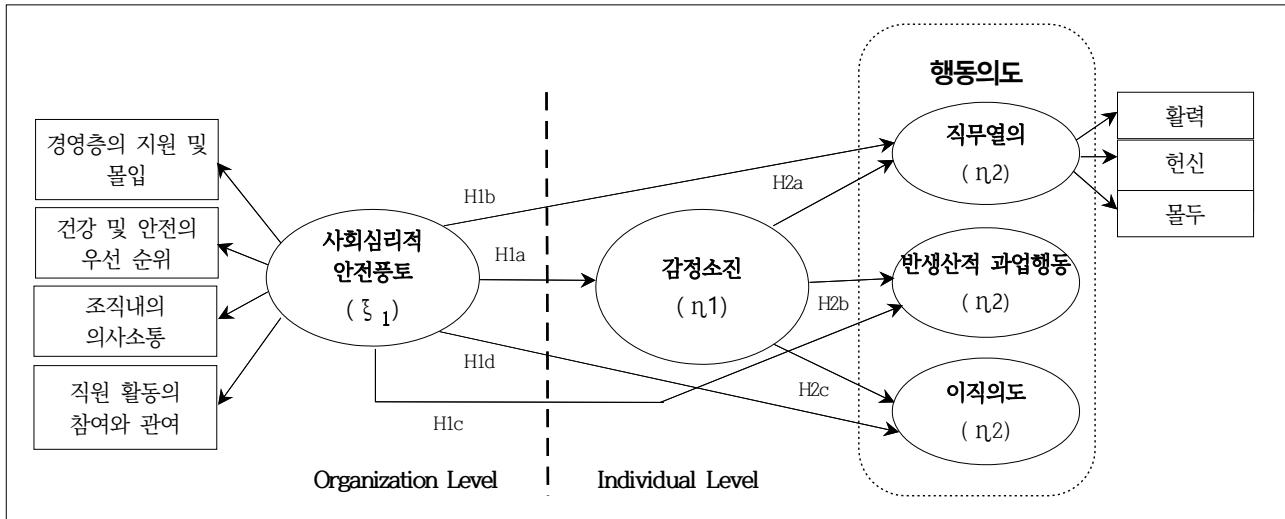
가설 1. 구성원이 인지하는 사회심리적 안전풍토는 감정소진과 행동의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1a. 사회심리적 안전풍토는 감정소진에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1b. 사회심리적 안전풍토는 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1c. 사회심리적 안전풍토는 반생산적 과업행동에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1d. 사회심리적 안전풍토는 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.



〈그림 1〉 연구모형

② 감정소진이 행동의도에 미치는 영향

소진 증후군(burnout syndrome)은 직무상에 발생하는 극도의 신체적·정서적 피로로서 무기력증·자기혐오·직무 거부 등을 유도한다. 즉 조직구성원의 의욕과 성취감이 저하되고 공감능력이 떨어지는 증상이 나타나게 되는데, 소진의 첫 번째 단계인 감정소진은 만성적인 직무 스트레스에 의한 개인 차원의 정서적 탈진을 의미하며, 과도한 업무량, 직무나 대인관계에 대한 무관심과 불신, 역할 갈등, 현실과 이상의 차이 그리고 상실감 등으로 인한 감정자원의 고갈상태를 말한다(Green et al., 1991).

이러한 감정소진은 구성원의 이직의도를 강화하고 직무열의를 낮추는 부정적인 행동의도에 유의한 영향관계를 보여주고 있다(Westman et al., 2004). 특히 호텔의 직원 관련 스트레스는 제공되는 서비스품질에 부정적인 영향관계가 있음을 다양한 선행연구에서 반복적으로 입증하고 있다(Babakus et al., 2008; Schiffinger & Braun, 2020).

선행연구에서 직원의 감정상태가 그들의 행동과 밀접한 연관성을 보여주고 있는데(Perry et al., 2010), 감정소진은 직원의 반생산적 과업행동에 직접적인 영향을 미치고 있으며, 이러한 결과는 감정소진이 반생산적 과업행동의 선행요인임을 보여주고 있다(Liu et al., 2020). 그러나 강미영 등(2017)은 고객점점 감정노동 종사자들의 감정소진이 반생산적 과업행동에 미치는 영향관계 연구에서 비유의적인 결과를 보여주고 있다.

따라서 본 연구에서는 만성적인 직무 스트레스에 의한 정서적 탈진인 감정소진이 조직의 성과 차원인 직무열의와 반생산적 과업행동 그리고 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2. 조직구성원의 감정소진은 행동의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설2a. 감정소진은 직무열의에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설2b. 감정소진은 반생산적 과업행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2c. 감정소진은 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 표본, 자료수집과 분석방법

실증조사를 위한 설문조사 기간은 2020년 10월 15일부터 11월 15일까지 실시하였다. 설문지는 서울시내 5성급 10개 호텔에 각각 40부씩 총 400부를 사전교육을 받은 설문 조사원이 호텔의 도움을 받아 현재 호텔의 객실 및 식음료부서에서 근무하는 직원을 중심으로 설문을 시행하였으며, 설문 대상 호텔은 JW 메리어트 호텔, 그랜드 인터컨티넨탈 서울 파르나스, 서울신라호텔, 워커히 호텔 앤 리조트, 밀레니엄 힐튼 서울, 롯데호텔 서울, 웨스틴 조선 서울, 포시즌스 호텔 서울, 더 플라자, 코엑스 인터컨티넨탈 서울 파르나스 등 이상 10개 호텔이다. 설문 대상을 서울시내 5성급 호텔로 제한하는 것은 설문결과와 신뢰성을 확보할 수 있는 것으로 판단하였다.

조직구성원의 사회심리적 안전풍토와 감정소진에 대한 종합적인 평가는 조사 시점을 기준으로 지난 1년 동안 업무수행 중에 인지된 정도를 바탕으로 측정하였으며, 특히 코로나로 인해 대부분의 직원들이 유급휴직을 하고 있어 본 설문을 회수하는데 많은 시간이 필요하였고, 회수된 설문지 중에 성실하게 응답되지 않은 36부를 제외한 364부(91%)가 유효표본으로 분석에 이용되었다.

조사자료에 대한 분석은 SPSS 26/Amos 26을 이용해 단일차원성분석, 확인적 요인분석, 판별타당성검증 그리고 공분산분석을 통해 제시된 연구가설을 검증하였다.

3. 변수의 조작적 정의 및 측정

본 연구를 수행하기 위해 선행연구를 바탕으로 사회심리적 안전풍토, 감정소진, 직무열의, 반생산적 과업행동 그리고 이직의도 등 5개의 연구 단위를 설정하고, 총 31개의 설문 문항을 Likert 5점 척도를 이용하여 ‘1’은 ‘매우 그렇지 않은 편임’, ‘5’는 ‘매우 그런 편임’으로 측정하였다. 인구통계학적 특성으로는 성별, 연령, 직위, 교육정도, 근무부서, 근무연수 그리고 고용형태에 대하여 조사하였다.

변수의 조작적 정의 및 설문지의 구성은 다음과 같다. 먼저 사회심리적 안전풍토는 “조직 구성원의 심리적인 건강과 안전을 보호하기 위한 조직의 정책과 이의 실행 그리고 절차에 관한 직원들의 공유된 인식”으로 정의하고, Dollard & Kang(2007)의 26개 설문 문항을 기반으로 Hall et al.,(2010)의 연구에서 적용한 12개의 설문 문항으로 구성하였으며, 주요 설문 항목으로는 ‘우리 호텔의 관리자/매니저는 적극적인 참여와 모니터링을 통해 직원들의 스트레스 예방을 위해 적극적으로 노력한다.’ ‘직원의 심리적 안녕과 행복이 우리 조직의 우선 순위이다.’ ‘매니저와 상사들은 직원들의 심리적 웰빙과 행복을 위해 항상 관심을 기울이고 있다.’ ‘호텔은 직원들의 스트레스 예방을 위해 적극적인 노력을 기울인다.’ 등의 설문 항목을 이용하였다.

감정소진은 “직무스트레스에 대한 심리적 반응으로서 신체적, 정서적, 정신적인 고갈상태”로 정의하고, Maslach & Jackson(1984)이 활용한 5개의 설문 항목으로 구성하였으며, 주요 설문항목으로는 ‘나는 하루종일 일하고 나면 정신적으로 지쳐있다.’ ‘나는 근무환경 때문에 큰 스트레스를 받는다.’ 등의 5개 항목을 수정 이용하였다.

직무열의는 “자신의 직무에 대해 긍정적이고 적극적으로 임하는 마음 자세”로 정의하고, 직무열의의 측정은 Schaufeli et al.(2002)이 제시한 직무열의 척도(utrecht work engagement scale)와 채신석(2017)의 설문항목들을 본 연구에 맞게 구성하였으며, 이의 측정항목으로는 ‘나는 내 직업에 대해 열정이 있다.’ ‘내 일은 매우 의미있고 가치 있는 일이다.’ ‘직무를 수행 할 때, 나는 일에 매우 몰입해서 한다.’의 6개 항목을 수정 이용하였다.

반생산적 과업행동은 “전체 조직과 구성원에게 막대한 재정적 또는 비재무적인 비용을 유발할 뿐만 아니라 구성원의 안녕을 위협하는 고의적인 행동”로 정의하고, Spector et al.(2006)의 설문항목을 토대로 본 연구에 맞게 구성하였으며, 이의 측정항목으로는 ‘나는 동료에게 언어폭력이나 비방을 하곤 한다.’ ‘나는 동료에게 기분 나쁜 농담이나 무례한 행동을 하곤 한다.’ ‘나는 동료와 논쟁을 하거나 다투곤 한다.’ 등의 5개 문항으로 측정하였다.

이직의도는 “직원이 자신의 직무를 그만두고 자발적으로 조직을 떠나려고 하는 주관적 가능성을 정하는 것”으로 정의하고, Dane & Brummel(2014)의 설문항목을 토대로 ‘나는 다른 회사에서 근무해보고 싶다.’ ‘나는 새로운 회사의 이직을 생각하고 있다.’ 등의 3개 문항으로 측정하였다.

IV. 분석 결과

1. 표본의 일반적 특성

자료로 코딩된 364부의 인구통계학적 사항에 대한 빈도분석 결과를 살펴보면 <표 1>과 같다.

<표 1> 응답자의 인구 통계학적 특성(n=364)

구분		빈도(명)	비율(%)	구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남자	180	49.5	F/O	52	14.3	
	여자	184	50.5	Concierge	16	4.4	
연령	20세~29세	125	34.3	Bell desk	24	6.6	
	30세~39세	114	31.3	Duty desk	2	0.5	
	40세~49세	92	25.3	EFL	10	2.7	
	50세~59세	33	9.1	Reservation	12	3.3	
				기타	7	1.9	
직위	사원	158	43.4	양식당	14	3.8	근무 부서
	주임	91	25.0	뷔페식당	97	26.6	
	지배인	90	24.7	일식당	20	5.5	
	과장이상	25	6.9	중식당	5	1.4	
교육 정도	고졸	4	1.1	연회부	71	19.5	
	전문대학 졸	202	55.5	룸 서비스	14	3.8	
	4년제 대학 졸	139	38.2	라운지	18	4.9	
	대학원 졸	19	5.2	바	2	0.5	
근무 연수	1년 미만	24	6.6				고용 형태
	1~3년 미만	62	17.0				
	3년이상~5년미만	38	10.4	계약직	24	6.6	
	5년이상~10년미만	52	14.3	정규직	340	93.4	
	10년이상~15년미만	80	22.0				
	15년 이상	108	29.7				

성별은 남성이 180명(49.5%), 여성이 184명(50.5%)으로 여성의 비율이 약간 높게 나타났으며, 연령은 20세~29세가 125명(34.3%), 30세~39세가 114명(31.3%), 40세~49세가 92명(25.3%), 50세 이상이 33명(9.1%)으로 나타났다. 직위는 사원이 158명(43.4%), 주임 91명(25.0%), 지배인 90명(24.7%), 과장이상이 25명(6.9%)으로 나타났다. 교육정도는 전문대학졸업이 202명(55.5%), 4년제 대졸이 139명(38.2%)로 93.7%가 대졸이상인 것으로 나타났다. 현 직장 근속년수는 3년 미만이 86명(23.6%), 3년~5년 미만이 38명(10.4%), 5년~10년 미만이 52명(14.3%), 10년~15년 미만이 80명(22.0%), 15년 이상이 108명(29.7%)으로 나타났다. 근무부서로는 객실부가 123명(33.8%), 식음료부가 231명(66.2%)으로 나타났으며, 고용형태로는 계약직이 24명(6.6%), 정규직이 340명(93.4%)로 나타났다.

2. 확인적 요인분석 결과

잠재변수를 측정하는 관측변수들의 부하량을 통해 구성개념의 타당성을 검증하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 2>와 같다. 본 연구에서는 사회심리적 안전풍토(Dollard & Kang, 2007; Hall et al., 2010)의 4가지 하위구성요인(경영층의 지원 및 노력, 경영층의 우선순위, 조직 내의 의사소통, 관리자의 조직활동 참여와 관여)을 각각의 개별 변수로 보기보다는 하나의 통합된 개념으로 평가하였다. 즉 상기 변수들의 하위구성요인의 추정해야 할 요인적재량이나 측정오차의 분산의 수를 줄여 모델적합도의 개선 결과와 안정적이고 정확한 모수추정을 하기 위해 다변량 잠재변수를 분석하는 기법인 항목묶기(item parcelling)를 사용하였다(이지형 · 김수영, 2016; 이유재 등, 2004; Bagozzi & Heartheon, 1994).

〈표 2〉 전체 구성개념에 대한 확인적 요인분석 결과

요인	측정 변수	요인 적재치	표준오차	표준요인 적재치	CR	p	개념 신뢰도	평균분산 추출값
사회심리적 안전풍토	PSC1 · 경영층의 지원 및 몰입	1.000	-	.761	-	.001	.890	.894
	PSC2 · 심리적 건강 및 안전의 우선순위	1.117	.075	.792	14.910	.001		
	PSC3 · 조직 내의 의사소통	1.081	.068	.845	15.851	.001		
	PSC4 · 구성원 활동의 참여와 관여	1.275	.090	.874	14.178	.001		
감정소진	EME1 · 일과 후에 정신적으로 지쳐있음	1.000	-	.937	-	.001	.938	.798
	EME2 · 퇴근 무렵 완전히 탈진됨	1.096	.031	.941	35.526	.001		
	EME3 · 업무로 인한 피곤함과 무력감 인지	1.036	.029	.941	35.454	.001		
	EME4 · 감정이 점점 무감각해져 감	.947	.047	.767	20.334	.001		
	EME5 · 근무환경 때문에 스트레스를 받음	1.048	.038	.871	27.415	.001		
직무 열의	활력 VIG1 · 항상 직장에 가고싶은 마음이 듦	1.000	-	.559	-	.001	.934	.563
	VIG2 · 내 직업에 대해 열정이 있음	1.231	.110	.688	11.215	.001		
	헌신 DED1 · 열심히 일할 때 행복함	1.640	.151	.815	10.839	.001		
	DED2 · 나의 업무는 의미있고 가치있음	1.618	.150	.804	10.757	.001		
	몰두 ABS1 · 직무수행 시 적극적으로 몰입함	1.379	.140	.683	9.813	.001		
	ABS2 · 집중해서 일할 때 행복함	1.779	.157	.903	11.334	.001		
반생산적 과업행동	CWB1 · 동료에게 언어폭력이나 비방을 함	1.000	-	.794	-	.001	.886	.725
	CWB2 · 동료들 공개적으로 난처하게 만듦	1.075	.088	.858	19.048	.001		
	CWB3 · 동료에게 모욕감을 줌	1.182	.088	.944	21.811	.001		
	CWB4 · 동료에게 농담이나 무례한 행동을 함	1.223	.090	.939	21.665	.001		
	CWB5 · 동료와 논쟁을 하거나 다투곤함	.952	.094	.701	14.581	.001		
이직의도	TOI1 · 다른 회사에서 근무하고 싶음	1.000	-	.893	-	.001	.823	.631
	TOI2 · 나은 조건이 있는 회사로 이직함	.930	.058	.802	16.030	.001		
	TOI3 · 새로운 회사로 이직을 생각	.890	.067	.673	13.377	.001		

모형적합도 $\chi^2 = 676.007$, $df = 217$, $p = .000$, $RMR = .050$,
 $RMSEA = .076$, $GFI = .869$, $AGFI = .834$, $NFI = .904$, $CFI = .932$, $IFI = .932$

주: 개념 신뢰도 = (표준부하량의 합)² / {(표준부하량의 합)² + 측정오차의 합}; 분산 추출값 = (표준부하량 제곱의 합) / {(표준부하량 제곱의 합) + 측정오차의 합}.

확인적요인분석 결과, 각 측정지표들과 해당 연구변수들을 연결하는 계수(λx : 표준화 요인부하량과 오차분산)가 .7 이상의 잠재요인 신뢰도를 보이고 있으며, t값이 2 이상인 경우, 집중 타당성이 있는 것으로 평가하였다(Bagozzi & Yi, 1998). 평균분산추출값은 표준화 요인부하량을 제곱한 값들의 평균을 의미하는 것으로, 잠재요인에 대해 지표가 설명할 수 있는 분산의 크기를 나타내며, 그 크기가 .5 이상이면 집중타당성을 갖는다고 하였으며(Fornell & Larcker, 1981), 또한 표준요인부하량과 오차분산의 값으로 계산된 개념신뢰도는 지표의 내적 일관성을 측정하는 지표로 활용되며 값이 .7 이상이면 집중타당성을 갖는 것으로 받아들여진다(이학식 · 임지훈, 2007; Anderson & Gerbing, 1988). <표 2>에 나타난 값과 같이 확인요인분석의 집중타당성과 신뢰도가 확보되었다고 할 수 있다(배병렬, 2005).

전체 연구모형에 대한 전반적인 적합도에 대한 분석결과 값은 $\chi^2 = 676.007$ ($df = 217$, $p = .000$)로 나타난 가운데, $GFI(.869)$ 가 권고지수(.90 이상)를 만족시키지 못하고 있으나, $AGFI = .834$ ($\geq .80$), $RMR = .050$ ($\leq .05$), $NFI = .904$ ($\geq .90$), $CFI = .932$ ($\geq .90$), $IFI = .932$ ($\geq .90$)등의 적합도 지수는 권고지수를 상회하고 있어 본 연구에서 변수들 간의 관계를 추정하는 데 적합한 것으로 판단된다(배병렬, 2005).

3. 평균분산추출값과 상관관계분석을 이용한 판별타당성분석

연구변수들이 서로 상이한 개념인지를 판단하는 판별 타당성은 서로 독립된 잠재변수 간의 차이를 나타내는 정도로서 일반적으로 두 연구 변수들 각각의 평균분산추출값이 두 연구변수 들 간 상관계수의 제곱 값을 상회하면, 두 연구 변수 간에 판별타당성이 존재하는 것으로 평가할 수 있다(이학식 · 임지훈, 2007; Fornell & Larcker, 1981).

〈표 3〉 판별타당도분석 결과

요 인	사회심리적 안전풍토	감정소진	직무열의	반생산적 과업행동	이직의도
사회심리적 안전풍토	.894				
감정소진	-.479(.229)	.798			
직무열의	.569(.323)	-.245(.060)	.563		
반생산적 과업행동	-.064(.004)	.001(.001)	-.259(.067)	.725	
이직의도	-.390(.152)	.562(.315)	-.200(.004)	.066(.004)	.631

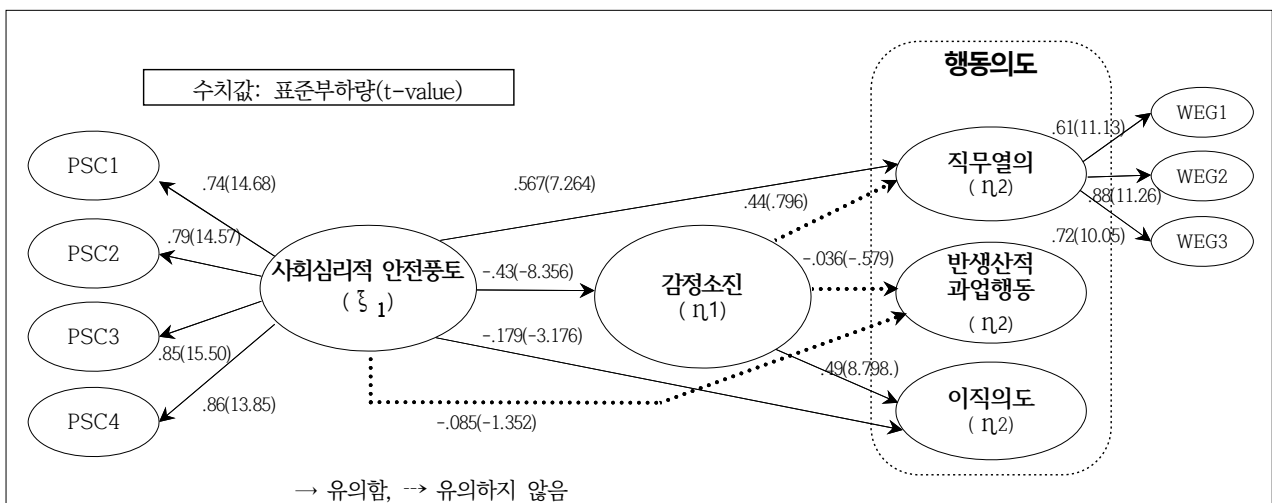
주: 대각선의 음영은 평균분산추출값, ()은 상관관계 제곱값임.

〈표 3〉에 제시된 각 잠재요인별 평균 분산추출값과 상관계수 값을 이용해 점검한 결과 상관관계 제곱의 크기(.001~.323)가 대각선 방향으로 제시된 각 잠재요인별 평균 분산추출 값(.563~.894)보다 작기 때문에 모든 연구 변수들 간에 판별 타당성이 있는 것으로 분석되었다. 본 분석은 서로 다른 잠재변수들간의 차이를 나타내는 정도로서, 잠재변수 간 낮은 상관관계를 갖는다면 판별타당성이 있는 것이다.

4. 제안모델 평가 및 가설 검증

본 연구에서 가설 검증을 위해 구조모형을 분석한 결과에 의하면(〈그림 2〉), 적합지수는 $\chi^2=718.689$, $df=237$, $p=.000$, $RMSEA=.075$, $RMR=.054(\leq .05)$, $GFI=.865(\geq .90)$, $AGFI=.830(\geq .80)$, $NFI=.901(\geq .90)$, $CFI=.931(\geq .90)$, $IFI=.931(\geq .90)$ 로 RMR값과 GFI값이 권고지수를 만족시키지 못하고 있으나, 그 외 모든 결과가 권고지수를 상회하고 있어 전반적인 구조모델의 적합도 기준을 만족시키고 있다.

〈표 4〉의 전체 연구모형의 모수 추정 결과, 7개의 가설 중 t값이 2 이상으로 나타난 4개의 가설이 채택되었고 3개의 가설이 기각되었다(배병렬, 2005). 사회심리적 안전풍토가 감정소진과 행동의도에 미치는 영향가설 검증 결과, 감정소진(t값 -8.356), 직무열의(t값 7.264), 이직의도(t값 -3.176)가 유의한 결과로 나타나 가설 H1a, H1b, H1d는 채택되었으나 반생산적과업행동(t값 -1.352)은 비유의적인 결과로 나타나 가설 H1c는 기각되었다. 감정소진이 행동의도에 미치는 영향관계에서는 이직의도(t값 8.798)는 유의한 결과로 나타나 가설 H2c는 채택되었으나, 직무열의(t값 .796)와 반생산적과업행동(t값 -.579)는 비유의적인 결과로 나타나 가설 H2a와 H2b는 기각되었다.



$\chi^2=718.689$, $df=237$, $p=.000$, $RMR=.054$, $GFI=.865$, $AGFI=.830$,
 $RMSEA=.075$, $NFI=.901$, $CFI=.931$, $IFI=.931$

〈그림 2〉 구조방정식모형분석 결과

〈표 4〉 전체 연구모형의 모수추정 결과

가 설	경 로	비표준화 경로계수	표준화 경로계수	표준 오차	CR	p	결 과
H1a	사회심리적 안전풍토 → 감정소진	-.575	-.433	.069	-8.356	<.01	채택
H1b	사회심리적 안전풍토 → 직무열의	.407	.567	.056	7.264	<.01	채택
H1c	사회심리적 안전풍토 → 반생산적 과업행동	-.056	-.085	.041	-1.352	<.17	기각
H1d	사회심리적 안전풍토 → 이직의도	-.230	-.179	.072	-3.176	<.01	채택
H2a	감정소진 → 직무열의	.024	.044	.030	.796	<.42	기각
H2b	감정소진 → 반생산적 과업행동	-.017	-.036	.030	-.579	<.56	기각
H2c	감정소진 → 이직의도	.478	.495	.054	8.798	<.01	채택
모형의 예측력	R^2 : 감정소진 .187, 직무열의 .301, 반생산적 과업행동 .006, 이직의도 .355						

V. 결 론

본 연구는 호텔 직원들의 사회심리적 안전풍토 인지가 감정소진과 행동의도에 미치는 영향관계를 구조적 관계검증을 통해 분석하였으며, 도출된 결과는 다음과 같다. 첫째, 사회심리적 안전풍토가 감정소진과 조직구성원의 행동의도에 미치는 영향관계 분석 결과, 감정소진과 직무열의 그리고 이직의도에 유의한 결과를 제시하고 있어 가설이 채택되었다. 이러한 결과는 직원들의 심리적 건강 및 안전을 위한 정책, 관행 및 절차에 대한 구성원의 공유된 인식으로 정의되는 사회심리적 안전풍토는 주로 조직 내 경영진과 리더십에 의해 결정되어 진다. 즉 경영진의 안전에 대한 관심과 지원 그리고 심리적 건강에 대한 적극적인 관여 등은 직원들과의 소통을 통하여 심리적 건강에 영향을 미칠 요인이나 문제들을 신속하고 단호하게 해당 조치를 취함으로써 스트레스를 줄이게 된다. 나아가 사회심리적 안전풍토가 낮은 조직에서는 직원들의 심리적 건강과 안전을 우선순위로 보지 않기 때문에 직원의 감정소진은 다양한 직무상황에서 유발될 수 있다.

이와 같이 사회심리적 안전풍토는 대인관계 접촉 및 업무과다 등으로 인한 정서적·육체적 소진 정도가 심한 상태인 감정소진을 낮추는 유의적인 영향관계를 보여주고 있어 Idris et al. (2014)의 연구 결과를 지지하고 있으며, 또한 조직에 대한 헌신, 보다 높은 업무성과 및 향상, 주도적이고 혁신적인 행동 등 많은 긍정적인 피드백을 창출하는 직무열의를 높이고(Afsharian et al., 2017), 조직을 떠나려는 태도와 인식의 단계인 이직의도를 낮추는 유의적인 영향관계를 보여주고 있어(Dollard & Bakker, 2010), 기존 선행연구의 연구결과를 지지하고 있다. 그러나 직원의 심리적 건강과 안전을 위한 환경 조성은 결국 부정적인 태도와 행동인 반생산적 과업행동을 낮출것으로 판단하였으나, 본 실증분석 결과 비유의적인 결과를 제시하고 있어 가설은 기각되었다.

대표적인 인적 산업인 호텔기업에서 동료 및 상사로부터 비윤리적인 언사, 태도, 행동 등은 개인의 정신적·신체적 건강에 악영향을 미칠 뿐만 아니라, 고객 응대와 관련된 직무수행 등 고객만족에 부정적 영향을 미치기 때문에 직장 내 구성원들의 갈등을 해결하고 이와 관련한 행동을 낮추기 위한 노력은 지속되어야 한다.

둘째, 감정소진과 조직구성원의 행동의도인 직무열의, 반생산적 과업행동 그리고 이직의도에 미치는 영향관계분석 결과, 감정소진은 이직의도에 유의한 영향관계를 보여주고 있어 가설이 채택되었으나, 직무열의와 반생산적 과업행동에는 비유의적인 결과를 제시하고 있어 가설이 기각되었다. 이러한 결과는 강미영 등(2017)의 선행연구와 동일한 결과를 보여주고 있으나, 반생산적 과업행동에 유의적인 영향관계를 보여준 Liu et al. (2020)의 연구와는 상반된 결과를 보여주고 있다.

감정소진은 직무상 과도한 스트레스가 장기간에 걸쳐 쌓여 발생하는 정서적, 신체적, 정신적으로 지쳐가는 고갈 현상으로(Anasori et al. 2019), 직원이 비즈니스 또는 조직을 떠나는 자발적 이직에 유의적인 영향관계를 보여주고 있는데 비해, 직원들의 지속적인 직무수행 중에 나타나는 스트레스는 자신의 직무에 적극적으로 헌신하고 몰입해 가는 심리적 동기인 직무 열의를 낮출 뿐만 아니라 조직 및 구성원 모두의 안녕을 위협하는 고의적인 행동인 반생산적 과업 행동을 제한할 것으로 판단하였으나, 본 연구에서는 비유의적인 결과를 보여주고 있다. 본 연구 결과와 상관없이 인적서비스가 중심이 되는 호텔산업에서 조직구성원이 지각하는 직무상 스트레스는 제공되는 서비스품질에 직접적인 영향을 미칠 수 있기 때문에 조직 내부의 업무환경이나 직무여건이 구성원들이 좀 더 만족스럽고 긍정적으로 지각되도록 개선과 보완이 필요하다.

본 연구의 시사점은 다음과 같다. 먼저 학문적 시사점으로서 본 연구는 서울시내 5성급 호텔의 객실부 및 식음료부 직원이 인지하는 사회심리적 안전풍토가 감정소진 그리고 행동의도에 미치는 영향관계를 분석하여 직원의 심리적 건강 및 안전에 대한 경영진의 우선적 정책과 해결 노력 등이 긍정적 조직관리에 대한 전략과 운영 방안을 제시하는데 시사점을 두고 있으며, 본 연구의 결과가 향후 직원에 대한 조직의 대응이 직원들의 긍정적 행동의도를 창출할 수 있는 발전적 연구에 기여할 것으로 판단된다. 또한 실증분석 결과는 호텔조직의 사회심리적 안전풍토 연구에 기초가 될 뿐만 아니라, 서비스기업이 효과적으로 대처할 수 있는 정책적, 전략적 방향성을 제시하고자 하였다. 본 연구의 결과가 고객접점 직원의 감정노동에 따른 사회심리적 위험으로부터 근로자를 보호하는 근거가 되기를 기대해보며, 사회심리적 안전풍토의 중요성과 더불어 미래의 다양한 연구에 학문적 시사점을 제공한다 하겠다.

실무적 시사점으로는 먼저, 호텔의 특성상 물리적 환경의 중요성이 강조되어왔고 그 중요성은 여전히 높은 평가를 받고 있다. 그러나 고객 만족은 결국 직원들이 제공하는 서비스품질에 의하여 평가되고 그에 따른 재방문과 연결되는 것이기 때문에 조직구성원의 심리적 건강과 안전을 바탕으로 한 사회심리적 안전풍토 형성이 우선시 되어야 할 것이다.

둘째, 호텔 산업은 사람을 통한 경쟁력 확보와 고객만족을 최우선으로 하는 경쟁이 치열한 대표적인 인적산업이다. 특히 호텔의 고객접점에 있는 직원들은 빈번한 감정노동에 노출되어 있어, 이에 대한 조직차원의 사회심리적 안전풍토의 조성은 조직구성원의 긍정적인 행동의도에 매우 중요한 영향을 미칠 뿐 만 아니라, 이는 결국 서비스품질과 직결되기 때문에 적극적인 관리가 필요하다.

셋째, 본 실증분석 결과 사회심리적 안전풍토는 구성원의 이직의도를 낮추는 강한 유의성을 보여주고 있다. 따라서 대표적인 노동집약적 산업인 호텔기업에서 고품질 서비스를 통한 고객만족을 위해서는 양질의 구성원을 선발하고 유지하는 지속적인 노력이 요구되어지며, 나아가 구성원들의 이직이나 이직의도를 낮추는 것은 기업의 조직관리측면에서 가장 중요한 문제 중의 하나이기 때문에 이에 대한 적절한 대처가 다른 사안에 비해 우선적으로 고려되어야 할 필요가 있다.

본 연구의 한계점은 다음과 같다. 첫째, 서울 소재 5성급 10개 호텔에 근무하는 고객접점 직원을 대상으로 설문을 진행하였으므로, 본 결과가 호텔의 전 분야에 적용하기에는 제한점이 따른다. 즉 사회심리적 안전풍토는 본 연구의 설문대상 호텔에서도 호텔의 정책과 조직의 분위기 그리고 이들 문제점을 해결하려는 회사의 노력이 차이가 나타나기 때문이다.

둘째, 코로나로 인한 직원들의 불안한 감정에 따른 설문은 코로나 이전 또는 이후의 설문 결과와는 차이가 발생할 것으로 사료된다. 추후 연구에서는 코로나 이후의 사회심리적 안전풍토에 대한 영향관계분석이 후속 연구에서 보완되어야 할 것이다.

셋째, 설문결과의 신뢰성을 확보하기 위해 익명성 보장에 대한 설명과 공정성에 관심을 기울였다. 특히 반생산적 과업행동에 대한 설문이 설문 대상자로 하여금 난감한 문항들이 포함되어 있음을 배제할 수 없기 때문에, 이에 대한 정확한 답변을 얻기 위해 많은 노력을 하였다. 그러나 설문 결과가 선행연구 결과를 지지하지 못하는 결과로 나타나 일부 자신의 생각과 다른 설문 답변을 배제하기 어려운 상황으로 추후 연구에서 보완이 필요할 것이다.

참 고 문 헌

- 강미영·한나영·배상욱(2017). 감정노동이 직무소진을 매개로 반생산적 과업행동에 미치는 영향에 관한 연구. *경영과 정보연구*, 36(1), 309-327.
- 박상언(2019). 심리적 안전감의 효과성과 그 정서적 연결 매커니즘: 긍정적 정서 경험으로서 번영감의 매개역할. *조직과 인사관리연구*, 43(1), 195-222.
- 법제처(2020). 산업재해보상 보험법, 제37조 제1항 제2호 다목, 2020.06.09. 시행.
- 배병렬(2005). LISREL 구조방정식 모델-이해와 활용, 서울: 청람.
- 이유재·공태식·유재원(2004). 서비스 조직과 고객의 교환관계가 고객시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: 고객 경험숙성의 조절효과를 중심으로. *경영학연구*, 33(6), 1809-1845.
- 이인숙·김진영·설훈구(2020). 호텔 내부고객에 대한 조직불량행동이 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향: 부산 시내 5성급 호텔 종사원을 중심으로. *호텔관광연구*, 22(3), 110-122.
- 이지형·김수영(2016). 문항 묶음 원리의 이해와 적용. *한국심리학회지: 일반*, 35(2), 327-353.
- 이학식·임지훈(2007). 구조방정식 모형 분석과 AMOS 6.0. 서울: 법문사.
- 전용택·이정은(2020). 호텔 직원의 성과주의, 변혁적 리더십, 직무열의 및 혁신행동간 구조적 관계. *호텔관광연구*, 22(4), 72-83.
- 채신석(2017). 긍정심리자본이 직무열의와 조직유효성에 미치는 영향: 서울시내 특1급 호텔 식음료부서를 중심으로. *호텔리조트연구*,

16(1), 5-28.

채신석(2019). 프로틴 경력태도가 학습목표지향성과 경력만족 그리고 성과에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 21(1), 94-114.

최영근 · 김규배(2012). 일중독 및 직무열의의 선행요인에 관한 비교 연구. *POSRI경영경제연구*, 12(2), 82-110.

Afsharian, A., Zadow, A., Dollard, M. F., Dormann, C., & Ziaian, T.(2017). Should psychosocial safety climate theory be extended to include climate strength? *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(4), 496-507.

Akgunduz, Y., & Sanli, S. G.(2017). The effect of employee advocacy and perceived organizational support on job embeddedness and turnover intention in hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31(June), 118-125.

Akpınar, A. T., Taş, Y., & Okur, M. E.(2013). The effect of job satisfaction and emotional exhaustion on affective commitment of emergency service employees. *British Journal of Economics, Finance and Management Sciences*, 7(2), 169-176.

Anasori, E., Bayighomog, S. W., & Tanova, C.(2019). Workplace bullying, psychological distress, resilience, mindfulness, and emotional exhaustion. *The Service Industries Journal*, 40(1-2), 65-89.

Anderson, J. C., & Gerbing, D. W.(1988). Structural equation modeling in practice: a review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.

Babakus, E., Yavas, U., & Karatepe, O. M.(2008). The effects of job demands, job resources and intrinsic motivation on emotional exhaustion and turnover intentions: a study in the Turkish hotel industry. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 9(4), 384-404.

Bagozzi, R. P., & Yi, Y.(1998), On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94.

Bailey, T. S., Pignata, S., & Dollard, M. F.(2014). Programmes and interventions for psychosocial risk and worker well-being: the psychosocial safety climate (PSC) framework. In R. J. Burke, & A. M. Richardsen (Eds.), *Corporate Wellness Programs: Linking Employee and Organizational Health* (pp. 101-119), Cheltenham, United Kingdom: Edward Elgar Publishing.

Bakker, A. B., & Demerouti, E.(2014). Job demands-resources theory. In P. Y. Chen, & C. L. Cooper (Eds.), *Work and Wellbeing: A Complete Reference Guide* (pp. 37-64), Chichester, UK: Wiley-Blackwell.

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I.(2014). Burnout and work engagement: the JD-R approach. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 389-411.

Bennett, R. J., & Robinson, S. L.(2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360.

Carbery, R., Garavan, T. N., O'Brien, F., & McDonnell, J.(2003). Predicting hotel managers' turnover cognitions. *Journal of Managerial Psychology*, 18(7), 649-679.

Choi, H. M., Abuelkassam, A. A., & Kim W. G.(2019). Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 82(September), 199-208.

Cox, T., Randall, R., & Griffiths, A.(2002). *Interventions to Control Stress at Work in Hospital Staff*, Sudbury: HSE Books.

Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E.(2000). Research on work-related stress. European agency for safety & health at work. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

Cox, S. J., & Cheyne, A. J. T.(2000). Assessing safety culture in offshore environments. *Safety Science*, 34(1-3), 111-129.

Dane, E., & Brummel, B. J.(2014). Examining workplace mindfulness and its relations to job performance and turnover intention. *Human Relations*, 67(1), 105-128.

Detert, J. R., Trevino, L. K., Burris, E. R., & Andiappan, M.(2007). Managerial modes of influence and counterproductivity in organizations: a longitudinal business-unit-level investigation. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 993-1005.

Dollard, M. F., & Kang, S.(2007). Psychosocial safety climate measure. Adelaide: Work & Stress Research Group, University of South Australia.

Dollard, M. F., & Bakker, A. B.(2010). Psychosocial safety climate as a precursor to conducive work environments, psychological health problems, and employee engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(3), 579-599.

Flin, R., Mearns, K., O'Connor, P., & Bryden, R.(2000). Measuring safety climate: identifying the common features. *Safety Science*, 34(1-3), 177-192.

Fornell, C., & Larcker, D. F.(1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.

- Geisler, M., Berthelsen, H., & Muhonen, T.(2019). Retaining social workers: the role of quality of work and psychosocial safety climate for work engagement, job satisfaction and organizational commitment, human service organizations. *Management, Leadership & Governance*, 43(1), 1-15.
- Ghayyur, M., & Jamal, W.(2012). Work-family conflicts: a case of employees' turnover intention. *International Journal of Social Science and Humanity*, 2(3), 168-174.
- Green, D. E., Walkey, F. H., & Taylor, A. J. W.(1991). The three-factor structure of the Maslach Burnout Inventory: a multicultural, multinational confirmatory study. *Journal of Social Behavior and Personality*, 6(3), 453-472.
- Griep, Y., Vantilborgh, T., & Jones, S. K.(2020). The relationship between psychological contract breach and counterproductive work behavior in social enterprises: do paid employees and volunteers differ? *Economic and Industrial Democracy*, 41(3), 727-745.
- Gruys, M. L., & Sackett, P. R.(2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, 11(1), 30-42.
- Hall, G. B., Dollard, M. F., & Coward, J.(2010). Psychosocial safety climate: development of the PSC-12. *International Journal of Stress Management*, 17(4), 353-383.
- Hasanati, N., Winarsunu, T., & Karina, V. D.(2017). The influence of interpersonal conflict on counterproductive work behaviour mediated by job stress. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 133, 276-282.
- Idris, M. A., Dollard, M. F., & Yulita(2014). Psychosocial safety climate, emotional demands, burnout and depression: a longitudinal multilevel study in the Malaysian private sector. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(3), 1-12.
- Idris, M. A., Maureen, F. D., Coward, J., & Dormann, C.(2012). Psychosocial safety climate: conceptual distinctiveness and effect on job demands and worker psychological health. *Safety Science*, 50(1), 19-28.
- Kanten, S., & Sadullah, O.(2012). An empirical research on relationship quality of work life and work engagement. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 62, 360-366.
- Karatepe, O. M., Beirami, E., Bouzari, M., & Safavi, H. P.(2014). Does work engagement mediate the effects of challenge stressors on job outcomes? evidence from the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 36(January), 14-22.
- Kahn, W. A.(1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- Kim, W. G., Leong, J. K., & Lee, Y. K.(2005). Effect of service orientation on job satisfaction, organizational commitment and intention of leaving in a casual dining chain restaurant. *International Journal of Hospitality Management*, 24(2), 171-193.
- Kristensen, T. S., Hannerz, H., Hogh, A., & Borg, V.(2005). The copenhagen psychosocial questionnaire a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scandinavian Journal Work Environment Health*, 31(6), 438-449.
- Kuok, A. C. H., Teixeira, V., Forlin, C., Monteiro, E., & Correia, A.(2020). The effect of self-efficacy and role understanding on teachers' emotional exhaustion and work engagement in inclusive education in Macao (SAR). *International Journal of Disability, Development and Education*, DOI: <https://doi.org/10.1080/1034912X.2020.1808949>.
- Kwak, H., McNeeley, & Kim, S. H.(2018). Emotional labor, role characteristics, and police officer burnout in South Korea: the mediating effect of emotional dissonance. *Police Quarterly*, 21(2), 223-249.
- Lam, T., Lo, A., & Chan, J.(2002). New employees turnover intentions and organizational commitment in the Hong Kong hotel industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 26(3), 217-234.
- Law, R., Dollard, M. F., Tuckey, M. R., & Dormann, C.(2011). Psychosocial safety climate as a lead indicator of workplace bullying and harassment, job resources, psychological health and employee engagement. *Accident Analysis and Prevention*, 43(5), 1782-1793.
- Liu, C. E., Yuan, X., Hu, C., Liu, T., Chen, Y., & He, W.(2020). Work-related identity discrepancy and counterproductive work behavior: the role of emotional exhaustion and supervisor incivility. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(16), 5747.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P.(1996). *MBI: Maslach Burnout Inventory*. Sunnyvale, CA: CPP, Incorporated.
- Maslach, C., & Jackson, S. E.(1981). Patterns of burnout among a national sample of public contact workers. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7(2), 189-212.
- Murphy, K. R.(1993). *Honesty in the Workplace*. Belmont, CA: Brooks/Cole.

- Mobley, W. H.(1982). Employee turnover, causes, consequences, and control, Addison-Wesley series on managing human resources.
- Perry, S. J., Witt, L. A., Penney, L. M., & Atwater, L.(2010). The downside of goal-focused leadership: the role of personality in subordinate exhaustion. *Journal of Applied Psychology*, 95(6), 1145-1153.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J.(1995). A typology of deviant workplace behaviors: a multi-dimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.
- Schiffinger, M., & Braun, S. M.(2020). The impact of social and temporal job demands and resources on emotional exhaustion and turnover intention among flight attendants. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 19(2), 196-219.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B.(2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzales-Roma, V., & Bakker, A. B.(2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.
- Sims, W. J.(2007). Antecedents of labor turnover in Australian alpine resort. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 6(2), 1-26.
- Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S.(2006). The dimensionality of counterproductivity: are all counterproductive behaviors created equal? *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), 446-460.
- Spector, P. E., Fox, S., & Domagalski, T. A.(2006). *Emotions, Violence and Counterproductive Work Behavior*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Wen, B., Zhou, X., Hu, Y., & Zhang, X.(2020). Role stress and turnover intention of front-line hotel employees: the roles of burnout and service climate. *Frontiers in psychology*, 11(January), 36.
- Westman, M., Hobfoll, S. E., Chen, S., Davidson, O. B., & Laski, S.(2004). Organizational stress through the lens of conservation of resources (COR) theory. In P. L. Perrewé & D. C. Ganster (Eds.), *Exploring Interpersonal Dynamics: Research in Occupational Stress and Well-being* (pp. 167-220). Oxford, UK: Emerald Group Publishing.
- Zhang, Y., Crant, M., & Weng, Q.(2019). Role stressors and counterproductive work behavior: the role of negative affect and proactive personality. *International Journal of Selection and Assessment*, 27(3), 267-279.