



www.akht.or.kr

Journal of Hospitality & Tourism Studies

The Academy of Korea Hospitality & Tourism



호텔기업에서 동료 간의 압력은 직무성과를 저해하는가? 직무소진의 매개역할

Does peer pressure really hinder job performance in hotel companies? the mediating role of job burnout

구동우* · 손종익** · 조연진***

Koo, Dong-Woo · Son, Jong-Ik · Jo, Hyun-Jin

* 경성대학교 호텔관광외식경영학부 조교수, gdw9@naver.com, 관심분야: 호텔관광인적자원관리

** 한국관광대학교 관광경영과 조교수, terry3322@gmail.com, 관심분야: 관광경영

*** 동신대학교 항공서비스학과 조교수, projhj@paran.com, 관심분야: 호텔외식경영(교신저자)

요약

본 연구의 목적은 호텔산업 구성원의 동료에 대한 압력과 세 가지 유형의 소진 및 직무 성과 간의 구조적 관계를 알아보는 것이다. 아울러 호텔 산업직원의 동료 압력과 직무 성과 간의 관계에서 호텔 업계 직원의 여러 유형의 소진에 대한 역할에 대하여 알아보고자 하였다. 연구에서 소진은 비인격적 소진과 성취 결여적 소진 및 정서적 소진으로 구성된다. 이에 대한 본 연구는 서울과 수도권에 위치한 5성급 호텔에 현재 종사하는 총 310부의 설문을 배포하였고, 그 중 298부를 회수하였으며, 답변이 불성실하다고 판단되는 11부를 제외하고 최종적으로 287부를 본 연구를 위한 분석으로 이용하였다. 설문 조사는 2019년 11월 1일부터 11월 30일까지 약 1개월 동안 실시하였으며, 수집된 데이터는 AMOS 22.0 및 SPSS Win / PC 22.0과 함께 SEM으로 분석되었다. 본 연구의 결과는 다음과 같이 제시된다. 첫째, 호텔 업계 구성원들의 동료압력은 비인격적 소진과 성취 결여적 소진 및 정서적 소진에 긍정적인 영향을 미친다. 둘째, 정서적 소진과 성취 결여적 소진은 구성원의 직무성과에 통계적으로 부정적인 영향을 미친다. 그러나 비인격적 소진은 직무 성과에 영향을 미치지 않은 것으로 나타난다. 본 연구에서 제시한 동료압력의 연구모델은 호텔산업에서 효과적인 동료관계를 통한 성공적인 인사관리를 위한 시사점을 가질 수 있다.

핵심용어

동료압력,
직무소진,
직무성과,
호텔 기업

ABSTRACT

This study examines the structural relationships among hotel industry employees' peer pressure, three types of burnout, and job performance, and how hotel industry employees' several types of burnout mediating roles in the relationship between hotel industry employees' peer pressure and job performance. In the study, burnout consists of impersonal burnout, lack of achievement, and emotional burnout. This study distributed a total of 310 surveys currently engaged in 5-star hotels in Seoul and the metropolitan capital area, and 298 of them were collected, and 287 were finally used for analysis. The survey was conducted for about 1 month from November 1 to November 30, 2019. The data were analyzed with SEM with AMOS 22.0 and SPSS Win/PC 22.0. The findings are as following: First, hotel industry employees' peer pressure had directly positive effects on exhaustion without impersonal exhaustion and emotional exhaustion and exhaustion without achievement respectively. Second, emotional exhaustion and exhaustion without achievement had a statistically negative effect on job performance. However, exhaustion without impersonal did not influence on job performance. The research model presented in this study leads to implications for successful management of many effective relationships in the hotel industry.

KEYWORDS

peer pressure,
job burnout,
job performance,
hotel company

ACCEPTANCE INFO.

2020.09.01. 원고 접수
2020.09.21. 1차 수정본 접수
2020.09.23. 2차 수정본 접수
2020.09.28. 최종수정본 접수
2020.09.28. 최종 게재 확정
3인 익명심사필

I. 서론

21세기에 들어 서비스 산업은 더욱 활성화되고 있는데, 특히나 서비스 산업에서도 호텔산업은 인력의 가치가 매우 핵심적 산업으로 중요한 가치를 지니고 있다. 이에 따라서 호텔기업에서는 호텔기업의 중심인 훌륭한 자질을 갖춘 인재를 발굴하고 육성하는 노력을 진행하며, 타 기업과의 차별적인 훈련 및 교육시스템 등을 통해 호텔기업의 효율성을 증대시킬 필요가 있다. 그것은 호텔산업들은 외부 고객의 만족과 충성도의 유지를 위해 내부 고객인 호텔 종사원들을 최고의 경쟁우위의 원천으로 인식하고, 호텔기업의 인적자원관리가 그들의 성과를 좌우될 수 있는 전략적인 쟁점으로 부각된다. 이는 호텔사업에서 호텔상품을 판매할 때 고객과의 직접적인 부분에서 고객에게 서비스를 제공하며, 고객과의 관계를 형성하며 고객의 필요함에 적극적으로 진행해 줄 직원들의 중요성에 관심을 두고 있기 때문인 것이다.

이와 같은 호텔서비스산업의 특성적인 요인으로 기인하여, 고객을 직접 상대해야하는 고객접점 서비스 종사원들은 종종 직무에 관련한 소진을 경험하게 되며(이상호 · 이형룡, 2019; 허용덕, 2015), 구성원들이 직접 지각하는 직무 소진은 호텔산업의 종사원들의 그들의 직무에의 만족이나 조직에의 몰입 및 스트레스를 높이며, 향후 결근 및 이직을 높이면서(Lewin & Sager, 2007; Shirom, 2003; Siegall & McDonald, 2004; Yagil, 2006), 또한 직무에의 개인 및 조직적인 성과를 저하시킬 수 있는 핵심적 변수로 제시된다(Podsakoff et al., 2007).

한편, 호텔 서비스 종사원들의 직무적인 성과에 영향을 미치는 직무소진을 줄이기 위한 선행변수로 함께 근무하는 직업적 관계에서 인간관계의 중요성을 제시해 볼 수 있다. 호텔산업은 대부분의 시간을 많은 사람과의 관계로 진행이 되는데, 고객을 대하는 시간만큼이나 많은 시간을 함께 일하는 부서 또는 팀에서의 동료와의 관계로 나타난다. 이에 동료와의 좋은 유대관계는 직업에의 만족 및 즐거움으로 나타나며 서로를 의지하면서 고객지향성 및 직무성으로 이어지게 되지만 그렇지 않은 관계에서는 반대의 영향으로 나타나는데 이렇게 나타나는 관계는 바로 동료관계의 압력으로 설명이 될 수 있다(Kang et al., 2015).

동료관계는 주로 조직적인 업무를 하는 산업에서 나타나는 데 기존에는 주로 행정학이나 교육학에서 중요한 변수로 나타났지만, 직장 많은 부분을 동료와의 관계가 중요한 서비스관련적인 산업인 호텔이나 항공 등의 산업에서의 동료관계의 질 또는 동료관계의 압력 등에 대하여 연구는 아직 전무한 실정에 있고 이는 매우 중요한 부분으로 부각이 될 수 있는 부분이다. 실제로 팀 단위로 운영되는 호텔산업에서의 동료관계를 포함한 근무환경은 재무적 성과에 영향을 미치며(최수용 · 김건휘, 2017), 개인의 비재무적 성과와 만족에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타날 수 있다. 이정운 · 이용기(2015)는 직무소진과 성과 등을 낮추기 위한 선행변수로서 기업차원의 요인보다는 개인의 개성적인 요인의 중요성을 강조하였다. 그럼에도 불구하고, 다른 개성적 요인들에 비해 서비스 종사원의 질이나 태도 등에 영향을 미치는 동료관계에 대한 영향력은 상대적으로 간과되어 왔다(Heimer, 2016). 이에 따라서 고객과의 대면서비스를 하는 호텔 종사원들에게서 동료관계는 고객의 요구에 신속하게 대응하는 고객지향성과 정서적 스트레스에 영향을 안겨주기 때문에 그로 인해서 직무에 소진으로 나타날 것이며 결국, 동료와의 좋지 못한 관계에서 압박은 곧 직무 소진으로 향후 호텔 종사원의 직무성고가 낮아지게 될 것을 예상한다. 이에 호텔 서비스 종사원의 동료적인 관계에 대한 중요성과 동료압력에서 오는 종사원의 직무 소진이 형성되는 과정에 대한 이론적인 틀을 해결시킬 수 있는 방향을 제시하여 보고자 한다.

호텔 및 서비스와 관련된 산업에의 종사원의 직무소진과 관련한 대표적인 선행연구를 고찰해보면, 최철수(2013)는 종사원의 역할 스트레스가 직무소진을 나타내게 하고, 가정과 직장 사이의 갈등을 나타내게 할 것이라는 분석결과를 제시하였다. 김판영 · 박철호(2008)는 구성원의 역할 스트레스가 직무소진과 직무태도에 미치는 영향관계를 검증하였다. 또한 천덕희 · 이현주(2012)는 구성원의 고객을 통한 감정노동과 고용에 대한 불안함이 직무소진을 경험하게 하고, 이는 이직에 의한 의도로 나타날 것이라는 연구결과를 발표하였다. 그렇지만 이러한 국내의 서비스산업의 종사원을 대상으로 진행된 기존의 연구에서는 대부분 고객이나 상사 및 자신의 업무에서 유래되는 갈등으로 인하여 직무소진을 높일 수 있는 요인인 변수들만을 제시하였지만, 조직에서 함께 일하는 동료와의 관계에서 발생하는 동료압력을 기반으로 직무의 소진으로 진행된 연구와 이에 대한 직무의 성과와의 방안을 찾기 위한 차원의 연구는 전무한 상황이다. 이에 따라서 본 연구의 구체적인 목적은 첫째, 호텔기업의 구성원의 동료압력이 직무소진에 미치는 영향에 대하여 규명하여 보고자 한다. 둘째, 호텔 서비스산업에서 아직은 진행이 미흡한 동료압력과 관련된 성과 이론의 모델을 구축하고자 하고, 이를 실증적인 분석을 통하여 동료압력과 직무성과와의 관계에 있어 직무소진의 매개효과에

대한 총체적인 구조적 모형을 확보하고자 한다. 셋째, 이러한 동료관계의 연구결과를 바탕으로 호텔 및 서비스산업에의 인적자원관리를 위한 효율적인 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 동료압력

최근 동료집단 간의 압력은 특정 동료집단에서 리더의 존재와 함께 원치 않는 일을 하거나 부정적인 행동을 하도록 참여할 수 있다는 점에서 조직적인 호텔 및 서비스산업에서 동료압력이 중요시되고 있다. 즉, 사람의 행동은 특정 사회의 구성원이 부정적인 영향을 받지 않을 수 있지만 대부분은 다른 사람들이 하는 일에 저항하는 사람들의 바람직하지 않은 행동에 영향을 받는 사회 현상이라고 한다(Moldes et al., 2019). 동료압력은 주로 교육학에서 주로 진행이 되고 심리학, 행정학 등에서도 연구가 진행이 되어 왔고, 최근 경영학이나 서비스분야를 대상으로 동료 간의 관계를 통한 조직의 성과를 찾기 위한 연구가 필요성이 제기되고 있지만 서비스 및 환대산업에서의 연구는 부족한 실정이다.

Kandal & Lazear(1992)는 청소년을 대상으로 한 동료압력의 연구를 진행하였는데, 동료 그룹은 특히 청소년기에 젊은이들의 삶에서 중요한 역할을 한다고 밝혔다. 이에 동료 압력은 이러한 그룹이 개인이 생각하고 행동하는 방식에 미칠 수 있는 영향을 나타내고 동료의 압력은 또래가 사람들에게 미치는 직접적인 영향이거나, 태도와 행동을 바꾸어 동료를 따르도록 격려받는 개인에게 미치는 영향이라고 하면서 동료압력에 대한 이론적인 토대를 확정시켰다. Santor et al.(2000)은 동료 압력을 같은 연령대 개인이 무언가를 하도록 만들거나 강요하도록 강요하고 격려하는 것으로 정의했다. Elliot & McGregor(2001)는 동료집단이 집단 규범을 확인하기 위해 자신의 태도, 가치관, 행동을 바꾸도록 장려하는 또래 집단의 영향력이라고 설명하였다. 한편, Sharry(2004)는 압력 협박이 잘못된 결정, 반항 및 유머 변동과 관련이 있기 때문에 부정적인 관점을 바탕으로 동료 및 또래의 압력을 정의했다. 연구에서는 청소년들이 학습 결과를 얻는 과정에서 동료압력에 협조적이지 않기에, 학업 성적이 좋지 않게 나타나고, 결과적으로 학교 성적은 떨어졌다고 하였다. Moldes et al.(2019)은 십대 청소년시점에 또래 즉 동료압력이 종종 나타나는데, 이는 종종 동료들 사이에서 위로를 구하고 자신에게 좋은지 나쁜지 모른 채 동료들이 하는 일을 의심 없이 하려고 하기 때문이라고 하였다.

다음으로 국내의 선행연구로 김치건(2019)은 학교폭력가해행동과 감각추구와 가족유대, 학교유대 및 동료압력의 구조적인 관계를 알아보려고 하는 연구를 통하여 동료압력에 대한 중요성을 확인하였다. 이나은(2018)은 동료압력을 통하여 동료집단의 동조성이 높아진다고 밝혔고, 이에 자기성찰 지능은 동료압력과 동조성의 관계를 매개하는 것을 확인하였다. 이한중(2017)의 연구에서도 동료압력은 또래들의 태도에 영향을 미치는 선행변수이며 이로 인하여 구성원은 편향적인 정보처리에 이르게 된다는 결과를 보였다.

한편, 행정학적인 관점에서 연구를 시도한 이혜영(2007)은 경상남도의 공무원 행정조직과 사기업을 대상으로 조직 내에 존재하는 동료압력에 대한 연구를 진행하였다. 이에 동료압력은 조직 내 개인의 행동을 지연시키는 요인이 되며 조직 내 개인의 합리적인 행동을 하는데 제약적인 조건이 되며, 조직의 분위기를 배타적으로 만든다는 결과를 확인하였다. 이렇게 대부분의 선행연구에서 동료압력은 보통 조직을 획일화시키며 동조적인 효과를 유래시키며, 이에 따라 조직의 성과나 창의성을 저해하는 결과를 보이는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 교육학이나 행정학에서 진행된 동료압력을 아직 진행이 미진한 호텔 및 서비스산업으로의 적용을 시도하고자 한다. 이에 선행연구를 토대로 본 연구에서 동료압력은 타인으로서 또래가 개인에게 그 자신이 원하던 원하지 않던 특정 행동을 하거나 혹은 하지 않도록 강요하는 행위로 정의하고자 한다.

2. 직무소진

직무소진은 미국의 심리학자 Maslach & Jackson(1984)에 의해 본격적인 연구가 시작되었는데, 1981년에는 직무 스트레스측정 도구인 Maslach Burnout Inventory(MBI)가 개발되면서 소진 관련 연구는 급격히 발전하게 되었다. 김영완(2019)은 직무소진을 업무상황에서 감정 혹은 정신적으로 지치거나 동료와 고객에게 무심해지며 성취감이나 보람을 느끼지 못하는 정신적, 육체적 탈진 상태라고 정의하였다. 환대산업 종사자의 경우 소비자와의 정서적으로도 관련되어 있기 때문에 종사자들은 항상 정신적인

피로와 육체적인 피곤함 및 허전함 등과 같은 소진이 발생할 가능성에 많이 노출될 수 있다고 하였다(Hyphantis & Mavreas, 2005). 이에 대응할 수 있는 능력이 떨어지게 되면서 피로와 상실감이 커지며, 본인의 수행해야하는 직무에 대한 열정 및 관심까지도 잃게 되는 결과를 보인다(강재완 · 이형룡, 2016). 이상호 · 이형룡(2019)에 의하면 호텔 뷔페레스토랑에서 직원들에게 있어서 직무소진은 업무수행규칙에 따른 업무를 수행하는 과정에서 타인과의 접촉으로 인하여 경험하게 되는 정신적이고, 육체적인 피로감이 누적된 상태라고 정의하였다. 외식업체를 비정규직 감정노동자들을 대상으로 연구를 진행한 손일락(2018)은 소진을 조직으로부터 나오게 되는 감정적인 표현의 규칙과 여러 직무적인 요구로 인하여 서비스 접점의 직원들이 겪게 되는 정신적이며 육체적 피로감과 이로 인하여 자신이 속한 조직에서 수행해야 하는 직무뿐만 아닌 자신의 개인적인 일들에 대해서도 관심을 줄이는 불안정한 심리 상태로 정의하였다.

한편, 조직 내에서 소진을 형성시키는 요인들은 단순한 문제 제공자와의 높은 접촉뿐만 아니라 업무와 휴식, 작업환경 정책 및 관습 및 업무수행에 대한 피드백 등의 여러 요인들도 복합적으로 영향을 미칠 가능성이 높기 때문에, 소진을 다차원이 아닌 단일적 차원으로 보는 것은 연구의 한계점이 존재한다고 제시하였다(서천영, 2012; Maslach et al., 2001). 이에 육포름 등(2015)은 소진을 발생시킬 수 있는 여러 요인을 성취감 결여, 감정적 고갈, 그리고 비인격화 3가지 하위차원으로 제시하였다.

이에 따라 본 연구에서 소진을 세 가지의 구성요소는 다음과 같이 설명하고자 한다. 첫째로 감정적 소진은 타인들과의 감정적 접촉빈도가 늘어남에 따라 점점 메말라 가는 개인의 감정상태의 일종으로 구성원들이 타인과의 과도한 접촉으로 인해 겪게 되는 현상으로(이유라 · 홍성화, 2010), 이러한 감정을 통해 자존감이 직무와 상실에 대한 열정 및 관심을 잃게 되는 것을 경험하게 되는 것이다. 둘째, 성취결여적 소진은 사람들과의 업무와 관련해 성공적 업적 달성에 대한 느낌이 결여되는 것이다(최동희 · 김홍범, 2012). 이에 종사자들은 자신의 직무에서 인정받지 못하거나, 직무를 수행함에 있어 자신이 비효율적이고 종사원 스스로 더 이상 직무를 성취할 수 없다고 판단하면서 무능력한 대응, 사기저하, 생산성의 감소, 이탈 및 자기부정 등의 행동을 보이는 것을 의미한다(Maslach, 2003). 마지막으로 비인격적 소진은 돌봄과 봉사의 대상이 되어야 하는 사람들에 대한 냉담하고 무관심적인 반응을 의미하는 비인간적인 태도로 정의된다(장철영 · 권영주, 2006). 이에 종사원들이 업무와 관련된 이상을 감소시키며, 고객들에 대한 반응이 무감각해지고, 무관심한 태도가 커지는 것을 특징으로 한다. 따라서, 이러한 태도를 통하여 구성원들은 자신을 격리시켜 고객과의 접촉을 피하거나 스스로 고립이 되어서 종사원 조직과 자신의 생산성 저하를 유발한다. 이에 선행연구를 토대로 본 연구에서 직무소진은 호텔종사원이 직무로 인해서 경험할 수 있는 만성적 스트레스에 의해 발생할 수 있는 무력감과 부정적인 태도로 정의하고자 한다.

3. 직무성과

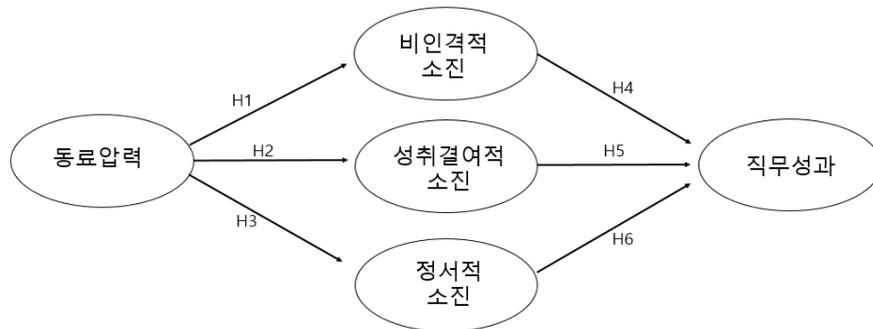
김명희 등(2013)은 직무성과(job performance)란 조직구성원이 실현시키고자 하는 업무의 바람직한 상태와 자신의 목표를 달성하는 정도를 의미하는 것으로, 구성원의 속성, 작업노력, 조직의 지원으로부터 얻어지는 결과로서 업무를 통해 얻을 수 있는 여러 목표, 제약요소, 조직생존 능력 등이 복합적으로 어우러진 직무에 대해서 조직구성원의 직무가 어느 정도 성공적으로 달성되었는지의 여부를 나타내는 개념이라고 정의하였다. 장해진 등(2017)은 조직에서 직무성과를 다량의 성과와 고품질의 성과달성을 위한 인식의 정도라고 정의하였고, 정주현 등(2014)은 종사자 자신이 자신의 직무를 수행하고 난 이후에 인식하는 행동에 대한 결과로 개념화하였다. Jamal(2007)은 직무성과를 이용 가능한 자원에 대하여 활용할 수 있는 정상적 제약조건하에 개인이 그에게 배당된 목표를 성공적으로 수행할 수 있는 활동으로 정의하였다. 한편, 신철 · 황성혜(2010)는 서비스를 기반으로 하는 호텔산업에서 직무성과는 구성원이 실현시키고 싶은 바람직한 직무적인 상태 혹은 호텔구성원 자신의 목표를 도달할 수 있을 것이라고 믿는 정도로 제시하였고, 구동우 · 이새미(2015)는 호텔기업에서 직무성과를 다량의 성과와 고품질의 성과달성에 대한 인식의 정도로 정의하였다. 이에 선행연구를 토대로 본 연구에서 직무성과는 높은 품질의 성과의 달성에 대한 호텔종사원의 인식정도로 정의하고자 한다.

III. 연구 설계

1. 연구모형 및 가설 설정

1) 연구모형

앞서와 같이 호텔기업에서 함께 직무를 수행하는 동료와의 관계에 따른 압력은 관련적인 직무의 소진을 낮추면서 결과적으로 직무성과에 영향을 미치게 될 것이라는 기본적인 가설을 토대로 하였고, 이에 직무소진으로는 비인격적 소진과 성취결여적 소진 및 정서적 소진으로 구성된 세 가지 하위요소로 구성하였다. 구체적으로 본 연구에서 선행변수는 동료압력으로 결과변수로는 직무성과로 설정하였고, 이에 세 가지로 구성된 직무소진은 동료압력과 직무성과와의 관계를 이어주는 매개변수로 설정하며, 본 연구에서는 <그림 1>과 같이 연구의 모형을 제시하고자 한다. 따라서 본 연구모형은 호텔기업에서 호텔구성원간의 동료압력과 비인격적 소진과 성취결여적 소진 및 정서적 소진으로 구성된 직무소진 및 직무성과에 어떠한 영향을 미치는가를 실증적으로 분석하고, 변수들 사이의 관계를 검증함에 따라서 연구의 시사점을 도출하고자 한다.



<그림 1> 연구모형

2) 가설 설정

① 동료압력과 직무소진과의 관계

동료압력과 직무소진 간의 인과적인 관련성을 제시한 연구는 다음과 같다. 먼저, Skinner et al.(2007)은 비인격적인 감독을 하는 상사로 인하여 구성원들이 자신의 직무에 에너지와 시간을 투자하는 것보다 오히려 상사의 기분을 맞추거나 상사를 관리하기 위한 노력을 한다. 이를 통하여 조직에서의 동료인 상사에 의한 압력이 높아지면 직무에 대한 소진을 높이는 것을 확인하였다. 이에립 등(2019)은 객실승무원의 표면 연기와 내면 연기와 소진과의 영향을 알아보았고, 이에 승객과 동료 및 가족 간의 관계는 감정적인 소진을 높인다는 것을 증명하였다. 동료에 대한 영향적인 관계를 제시한 국외의 선행연구들을 고찰하면, Tan & Tan(2000)은 조직구성원과 상사와의 상호적인 작용을 통하여 조직에 대한 신뢰가 형성된다고 하였다. 고객과의 관계가 아닌 상사나 동료 사이의 관계서도 조직 구성원들은 소진이나 스트레스를 받을 수 있다는 것을 알 수 있다. 한편, 구급대원들의 상사 및 동료관계에 대하여 연구를 진행한 송유신·전혜성(2018)의 연구에서 동료관계에서 발생하는 압력은 구급대원들의 직무의 스트레스와 소진을 높이게 되는 결과를 보여주면서 동료압력의 중요성에 대하여 강조하였다. 이영미·민하영(2011)의 연구에서도 교육기관의 교사들의 정서노동과 직무소진이 높아지는 선행요인으로 동료교사에 대한 압력이 높아지는 것에 대하여 제시하게 되면서, 동료 간의 높은 압력은 직무소진의 높아지는 결과를 보였다. 이상의 연구들에서 동료관계의 압력이 높아지면 조직 구성원의 소진이 높아진다는 것을 확인할 수 있었고, 이에 본 연구에서는 동료압력의 연구를 호텔산업으로 적용하고자 하며, 이에 따라 이러한 선행연구들을 근거로 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

가설 1: 호텔기업에서 동료압력은 호텔구성원의 비인격적 소진에 유의한 정(+)의 영향을 미친다.

가설 2: 호텔기업에서 동료압력은 호텔구성원의 성취결여적 소진에 유의한 정(+)의 영향을 미친다.

가설 3: 호텔기업에서 동료압력은 호텔구성원의 정서적 소진에 유의한 정(+)의 영향을 미친다.

② 직무소진과 직무성과와의 관계

다음으로 직무소진과 직무성과간의 인과관계를 제시한 연구는 이미 여러 차례에 걸쳐 검증이 되었는데, 호텔 및 서비스조직에 관련한 연구를 고찰하면 다음과 같다. 먼저, Wright & Cropanzano(1998)는 정서적인 고갈과 직무소진과의 관련성을 살펴보았다.

이에 정서적인 고갈이 높을수록 직무성과가 낮아진다는 결과를 나타내는 것을 확인하였다. 항공사 승무원 및 호텔종사원을 대상으로 진행한 정희경 등(2016)의 연구는 소진과, 직무만족, 직무성과 및 조직시민행동과의 관계에 대하여 구조모형분석을 시도하였는데, 특히 서비스 종사원의 소진이 높아질수록 직무성과는 낮춘다는 결과를 밝혔다. 한편, 호텔조리부서의 직원들을 대상으로 진행한 연구로 김진중 · 오석윤(2018)은 부서간의 갈등과 소진 및 직무성과와의 관계에 대한 관련성에 대한 진행을 하였다. 이에 조리부서 직원들은 갈등을 통하여 소진이 높아질수록 직무성과는 낮아진다는 결과에 대한 검증을 확인할 수 있었고, 김재경 · 조문수(2019)는 호텔구성원들의 언어폭력은 직무스트레스와 직무소진을 높이고, 이는 직무성과를 낮게 만든다는 관계를 통하여 소진과 직무성과와의 역의 영향을 있는 것을 검증하였다. 따라서, 이러한 선행연구들을 토대로 본 연구에서는 다음과 같은 연구의 가설을 설정하였다.

가설 4: 호텔 구성원의 비인격적 소진은 직무성과에 유의한 부(-)의 영향을 미친다.

가설 5: 호텔 구성원의 성취결여적 소진은 직무성과에 유의한 부(-)의 영향을 미친다.

가설 6: 호텔 구성원의 정서적 소진은 직무성과에 유의한 부(-)의 영향을 미친다.

2. 조사설계

1) 모집단의 규정 및 표본추출

본 연구는 서울과 수도권 지역에 위치한 5성급 호텔에 현재 근무하고 있는 구성원들을 본 연구의 모집단으로 규정하였고, 이들을 대상으로 표본을 추출하고자 하였다. 설문조사는 2019년 11월 1일부터 11월 30일까지 약 1개월 동안 실시하였고, 각 호텔별로 1명의 조사원으로 배정하여 본 연구의 조사내용 및 목적 등에 의거한 교육을 실시하여 설문지의 배포와 수거에 원활할 수 있도록 하였다. 또한 부서장 이하의 직원을 대상으로 호텔의 식음, 객실, 관리, 조리 등의 부서에 적절하게 배포하여 자기기입식으로 진행하였다. 총 310부를 배포하였고, 그 중 298부를 회수하였는데, 답변이 무성의하다고 판단되는 11부의 설문지를 제외한 최종적인 표본 287부를 본 연구를 위한 최종표본으로 활용하였으며, SPSS 22.0과 AMOS 22.0 통계패키지를 이용하여 분석을 진행하였다.

2) 변수의 조작적 정의 및 측정도구의 개발

본 연구에서 이용한 모든 측정항목들은 1점은 '전혀 그렇지 않다' 이고 5점은 '매우 그렇다' 의 Likert 5점 척도로 측정하였다. 먼저 동료압력을 정의하자면 '타인으로서 또래가 행위자 개인에게 그 자신이 원하는 행동이든 혹은 원하지 않은 행동이든 특정 행동을 하거나 혹은 하지 않도록 강요하는 것' 으로 정의하고자 한다. 이를 최초 개발한 Santor et al.(2000)의 Peer Pressure의 척도를 바탕으로 하여, 국내의 이인태(2016)가 청소년들을 대상으로 교육학적인 관점에서 진행한 척도를 호텔산업의 척도에 수정 및 보완하여 총 12개의 척도로 측정하였다. 둘째, 직무소진은 '호텔종사원이 직무로 인해서 경험할 수 있는 만성적 스트레스에 의해 발생할 수 있는 무력감과 부정적인 태도로 정의하고, Singh et al.(1994)의 척도를 본 연구에 맞게 수정 및 보완하여 비인격적 소진(5개 항목), 정서적 소진(6개 항목), 성취결여적 소진(3개 항목)의 하위차원으로 나누어 측정하였다. 셋째, 직무성과 다량의 성과 및 고품질의 성과의 달성에 대한 호텔종사원의 인식의 정도'로 정의되며, Cho et al.(2002)과 김호석 등(2013)이 개발한 척도를 본 연구에서의 호텔종사원의 성격에 적절하게 설문문항을 수정 · 보완하여 총 2개의 문항으로 측정되었다.

IV. 실증 분석

1. 표본의 특성

〈표 1〉에 제시된 표본 287명의 인구통계학적 특성은 다음과 같다. 성별은 남성(53.0%, 152명)이, 여성(47.0%, 135명)보다 조금 많은 것으로 나타났고, 연령은 30대(49.5%, 142명), 20대(40.8%, 117명), 40대(7.3%, 21명) 그리고 50대 이상(2.4%, 7명)의 순으로 나타났다. 학력에서는 전문대졸(48.8%, 140명)이 가장 높은 비중이며, 대졸(42.2%, 121명), 대학원 이상(5.9%, 17명), 고졸(3.1%, 9명)의 순이며, 고용형태로는 정규직(62.7%, 180명)이 계약직(34.1%, 198명)과 기타(3.1%, 9명)보다 높게 나타났다. 한편, 직위로는 사원이 211명으로 전체의 73.2%를 차지하였으며, 주임(17.4%, 50명), 대리(5.9%, 17명), 과장 이상(3.1%, 9명)의 순으로 나타났다. 응답자들의 소속된 부서로는 식음료부서(46.7%, 134명)가 가장 높았고, 객실부서(25.1%, 72명), 조리부서(21.3%, 61명), 마지막으로 관리부서(7.0%, 20명)의 순으로 나타났다.

〈표 1〉 표본의 특성

변수명 항목	빈도(명)	비율(%)	변수명 항목	빈도(명)	비율(%)
성 별			고용형태		
남자	152	53.0	정규직	180	62.7
여자	135	47.0	계약직	198	34.1
			기타	9	3.2
연령			직위		
20대	117	40.8	사원	211	73.5
30대	142	49.5	주임	50	17.4
40대	21	7.3	대리	17	5.9
50세 이상	7	2.4	과장이상	9	3.1
학력			부서		
고졸이하	9	3.1	객실부	72	25.0
전문대졸	140	48.8	식음부	134	46.7
대졸	121	42.2	조리부	61	21.3
대학원졸 이상	17	5.9	관리부	20	7.0

2. 신뢰성 및 타당성 분석

1) 측정요인의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 검증

먼저, 다항목으로 구성된 연구단위의 단일 차원은 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)과 신뢰도 분석(reliability test)을 통해 검증하였다(Lee et al., 2008). 직각회전 방식에 의한 외생변수의 단일차원성에 대한 분석을 수행한 결과, 〈표 2〉에서와 같이 5개의 요인이 도출이 되었으며, KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 값은 .908, Bartlett's Test of Sphericity는 7623.945(df=465), $p < .001$ 로 나타나 탐색적 요인분석 결과로 적절한 값인 것으로 나타났다. 다음으로 각 요인에 대한 신뢰도 분석 결과로, 〈표 2〉에서와 같이, 모든 차원의 Cronbach's α 값이 .8 이상으로 나타나 만족할만한 수준인 것으로 나타났다.

〈표 2〉 측정변수에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

요인명	측정 변수	요인 적재량	아이겐값	분산 설명력
동료압력 ($\alpha=.970$)	나는 동료 사이에 압력을 느끼곤 한다	.753	9.328	30.096
	내 동료들은 자주 일들을 같이 하자고 나를 부추긴다	.775		
	동료들이 어떤 행동을 같이 하자고 권유할 때 거절하기 어렵다	.837		
	나는 동료들의 권유나 부추김에 넘어간다	.836		
	나는 종종 동료들의 재촉으로 규칙을 위반한 적이 있다	.879		
	나는 종종 동료들의 부추김 때문에 어려운 행동을 한 적이 있다	.864		
	나는 종종 동료로부터 어떤 일을 해야 할 것 같은 압박을 느낀다	.858		
	만약 동료들이 술에 대한 강요를 하면 거절하기 힘들다	.904		
	동료들이 일과에 빠지라고 부추길 때, 유혹에 느끼곤 한다	.906		
	동료에 의해 어려움에 대한 압력을 느낀다	.904		
	나는 모임에 가서 동료의 압력을 느끼기도 한다	.867		
	나는 동료들의 권유로 무언가를 해야겠다는 압력을 느낀다	.861		
비인격적 소진 ($\alpha=.933$)	고객에게 일어난 문제에 무관심하다	.800	1.641	5.272
	고객들은 자신들의 문제로 나를 비난한다	.805		
	고객을 물건같이 취급을 한다고 느낀다	.858		
	업무 이후 타인들을 냉담하게 대한다	.858		
	고객이 느끼는 바를 이해하지 못한다	.824		
성취결여적 소진 ($\alpha=.957$)	고객들에게 편안한 분위기를 제공 못한다	.619	7.385	23.799
	고객과 업무 후 상쾌함을 느끼지 못한다	.617		
	열정적이지 못하다	.728		
	직무에서 가치 있는 일을 성취하지 못한다	.648		
	직무상 감정적인 문제에 대처를 못한다	.716		
	타인의 삶에 긍정적인 영향을 못 미친다	.612		
정서적 소진 ($\alpha=.935$)	퇴근할 무렵이면 완전히 녹초가 된다	.799	5.537	17.840
	아침에 일어나면 피곤하다	.815		
	업무 수행에 있어 감정고갈을 느낀다	.806		
	하루 종일 일하는 것은 나에게 긴장을 준다	.836		
	하루 종일 일하는 것은 나에게 긴장을 준다	.717		
	업무가 소진됨을 느낀다	.545		
직무성공 ($\alpha=.884$)	나는 많은 양의 성과를 달성한다	.778	1.153	3.698
	나는 높은 품질의 성과를 달성한다	.797		

2) 연구단위의 타당성 검증

다음으로, 각 연구단위에 대하여 집중타당성 검증을 위해 모든 연구단위의 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하는 측정모형 분석을 실시하였다. 여기에 각 연구 단위들은 구성하는 측정치(indicator)가 너무 많아서 분석 시 모델인정의 문제가 발생할 수 있기 때문에 Bagozzi & Heatherton(1994)이 제시한 분석방법을 토대로 연구단위를 구성하는 변수들을 2개의 그룹으로 나누어 산술 평균한 값을 항목 측정치로 이용하였다(Lee et al., 2008; Ranganathan et al., 2013; Xie et al., 2013). 또한, 이 분석방법을 통해 측정치의 수를 줄임으로서 더욱 안정적인 경로계수 값이 제시될 뿐만 아니라 측정오차의 정도 또한 감소될 수 있다. 이에 따라서 5개의 잠재적 변수와 각 잠재적 변수별 2개의 측정변수로 이루어진 모두 10개의 측정변수로 이루어진 모형의 확인적 요인분석의 결과로, 적합도 지수는 $\chi^2=93.771$, $df=25$, $p=.000$, $GFI=.916$, $AGFI=.815$, $RMR=.031$, $NFI=.949$, $CFI=.961$, $IFI=.962$ 로 나타나 구조모형을 분석하는 데는 무리가 없는 것으로 드러났다. 따라서 연구 단위들에 대한 척도들의 표준 요인부하량(standardized loadings)이 모두 유의적으로 나타나($t>13.0$) 집중타당성이 입증되었다.

한편, 판별타당성으로는 다음과 같은 2가지 방법으로 검증하였다. 첫째, 각 변수별 Cronbach's α 값과 상관관계 값을 비교하기 위하여 상관관계분석이 실시되었다. 만일, 각 변수별 상관관계의 자승이 변수의 Cronbach's α 값을 넘지 않는다 하다면 변수간의 판별타당성이 검증되는 것이다. 분석의 결과로, 본 연구에서 사용된 모든 변수들의 상관관계 값의 자승이 Cronbach's α 값을 넘지 않는 것으로 나타나 판별타당성에 대한 검증이 되었다(Gaski & Nevin, 1985). <표 3>은 단일차원성이 입증된 각 연구의 단위에 대해 각각의 관계가 어떤 방향이며, 어느 정도의 관계를 갖는지 알아보기 위해 상관관계 분석을 실시결과로 연구모형과 연구가설에서 제시한 변수들 간의 방향은 일치하는 것으로 나타났다. 둘째, Chi-square 값을 이용한 연구단위변수별로 짝을 지어 비 제약모형과 상관관계를 1로 고정한 제약모형으로 나누어 모형별로 확인적 요인분석이 실시하였다. 이에 만약, Chi-square의 차이가 유의하다면, 변수간의 판별타당성이 검증되는 것이다. 분석의 결과로, 본 연구에서 이용된 모든 변수들 간의 Chi-square 값은 3.84이상으로 $p < .01$ 수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타나 판별타당성이 검증되었다(Rust et al., 2002).

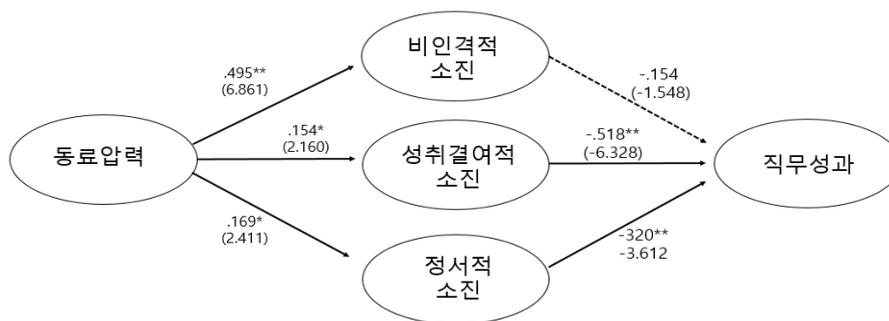
<표 3> 평균, 표준편차, 상관관계행렬

	평균	표준편차	1	2	3	4	5
1. 동료압력	4.420	1.046	1				
2. 비인격적 소진	2.546	1.168	.437**	1			
3. 정서적 소진	2.851	1.281	.151*	.740**	1		
4. 성취결여적 소진	2.258	.986	.168*	.785**	.663**	1	
5. 직무성과	2.016	1.320	.013	.484**	.629**	.544**	1

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

3. 연구가설의 검증

본 연구의 전체구조모형(overall model)을 검증하기 위해 최우도추정법(maximum likelihood method)에 의한 분석의 결과로서, $\chi^2 = 1.408$, $d.f. = 1$ ($\chi^2/d.f. = 1.408$), $p = .234$, $GFI = .996$, $AGFI = .936$, $RMR = .019$, $NFI = .997$, $IFI = .998$, $CFI = .998$ 의 적합도 수치를 갖는 모형이 도출이 되었다. 이는 Hair et al.(2006)이 제시한 구조모형을 검증하기 위한 최적의 수치를 상회하는 것으로 나타나 이후 연구가설을 검증하는데 연구 진행에 무리가 없는 것으로 판단했다. 한편, 외생변수가 내생변수에 의해서 설명되는 설명력(R^2)을 살펴 본 결과, 성취결여적 소진은 R^2 값이 .193(19.3%), 정서적 소진은 .231(23.1%), 비인격적 소진은 .280(28.0%), 그리고 직무성과는 .420(42.0%)으로 나타나 모형의 전체적인 적합도는 적절하다고 판단된다.



$\chi^2 = 1.408$, $d.f. = 1$ ($\chi^2/d.f. = 1.408$), $p = .236$, $GFI = .996$, $AGFI = .936$, $RMR = .019$, $NFI = .997$, $IFI = .998$, $CFI = .999$
 * $p < .05$, ** $p < .01$

<그림 2> 구조모형 분석 결과

동료압력과 성취결여적 소진, 정서적 소진 및 비인격적 소진, 그리고 직무성과 간의 연구가설 검증결과는 아래의 <표 4>와 같다. 먼저, H1은 '호텔기업 종사원의 동료압력은 비인격적 소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다' 라는 가설로 경로계수가 .495(t -값=6.861, $p < .01$)로 나타나 지지되었다. '호텔기업 종사원의 동료압력은 성취결여적 소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다' 라는

H2를 검증한 결과, 경로계수는 .154(t -값=2.160, $p<.05$)로 통계적으로 유의한 것으로 나타나 가설이 지지되었다. H3은 ‘호텔기업 종사원의 동료압력은 정서적 소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’ 라는 가설로 경로계수가 .169(t -값=2.411, $p<.05$)로 나타나 지지되었다. 이는 타인과의 관계를 통한 소진과의 관계를 검증한 관련 연구인 육풍림 등(2015)와 이상호 · 이형룡(2019) 등의 연구결과를 지지하는 결과라고 볼 수 있다.

한편, ‘호텔기업 종사원의 비인격적 소진은 직무성공에 부(-)의 영향을 미칠 것이다’ 라는 H4를 검증한 결과, 경로계수가 -.154(t -값=-1.548, $p>.05$)로 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 가설이 지지되지 않았다. 이는 김재경 · 조문수(2019)의 연구와 같은 결과라고 볼 수 있다. H5는 ‘호텔기업 종사원의 성취결여적 소진은 직무성공에 부(-)의 영향을 미칠 것이다’ 라는 가설로 경로계수가 -.518(t -값=-6.328, $p<.01$)로 나타나 지지되었다. 이는 김재경 · 조문수(2019)와 김진중 · 오석윤(2018)의 연구를 지지하는 결과인 것으로 볼 수 있다. 마지막으로 H6은 ‘호텔기업의 종사원의 정서적 소진은 직무성공에 부(-)의 영향을 미칠 것이다’ 라는 가설로 경로계수가 -.320(t -값=-3.612, $p<.01$)로 나타나 지지되었다. 이는 권혜진 · 전재균(2019)의 연구를 지지하는 것으로 나타났으나, 김진중 · 오석윤(2018)의 연구에서 조리사들을 대상으로 한 정서적 소진이 직무성공에 영향을 미치지 않은 결과와는 상이한 결과를 보였다.

〈표 4〉 연구가설 검증 결과

가설	경로	표준화 계수	t-값	채택여부
H1	동료압력 → 비인격적 소진	.495	6.861**	채택
H2	동료압력 → 정서적 소진	.154	2.160*	채택
H3	동료압력 → 성취결여적 소진	.169	2.411*	채택
H4	비인격적 소진 → 직무성공	-.154	-1.548	기각
H5	정서적 소진 → 직무성공	-.518	-6.328**	채택
H6	성취결여적 소진 → 직무성공	-.320	-3.612*	채택

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

V. 결론

노동집약적 산업으로 분류되는 호텔 산업은 특성상 다른 산업에 비하여 인적의존도가 높고 중요하다. 이에 따라서 본 연구의 목적은 직무소진의 형성되는 과정에 대한 이론적인 기반으로 호텔조직의 구성원의 동료관계와 그로 인하여 형성되는 압력이 직무소진의 하위요소 3가지 차원에 각각 어떠한 영향을 미치는지를 파악하였고, 아울러 직무소진의 3가지 차원이 호텔 조직의 직무성공에는 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 파악하고자 하였다. 나아가, 본 연구에서 제시한 동료압력으로 구축된 연구모델의 실증적 분석결과를 기반으로 하여 향후 서비스의 가치가 중요한 호텔산업에의 구성원들의 동료 간의 인사관리와 관련된 새로운 효율적 방안을 위한 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 호텔조직에 근무하는 구성원들 간에 함께하는 과정 속에서 나타나는 동료관계의 압력은 본 연구에서 직무소진의 3가지 차원, 다시 말하자면, 비인격적인 소진과 성취결여적인 소진, 정서적인 소진의 각각에 모두 통계적으로 유의한 정(+)의 영향관계를 미치는 것으로 나타났다. 이는 호텔 조직에서 구성원 간에 나타나는 동료압력은 기존의 교육학적이거나 행정학적인 연구에서 진행된 여러 선행연구의 결과와 일맥상통하게 나타났다. 이에 동료압력은 호텔서비스 산업의 구성원들에게 심적인 스트레스나 부담 등의 부정적인 부분으로 나타나기에, 이에 따라 호텔 구성원 스스로가 자신의 관련 직무나 고객과의 관계에서 오는 부분만이 아닌 동료에 의한 직무의 소진으로 나타남으로 나타났다. 이는 노동집약적이고 인적서비스가 중요한 서비스직무인 호텔 조직에서 고객에게 최대한의 양질의 서비스를 제공하기 위해 하는 호텔 종사원들에게 동료에 의한 여러 가지 부분의 소진은 호텔조직의 효과적인 업무수행을 방해하는 하나의 요인이기에 이는 분명하게 해결이 되어야 한다. 그동안 직무 소진에 영향을 주는 호텔기업의 선행변수는 대부분이 고객으로부터의 감정노동 및 무례함적인 부분이며 상사에 의한 업무적인 불합리 및 호텔조직의 특수성에서 오는 근무조건 등에서 제시되었던 변수들이 직접적으로 종사원들의 직무소진을 높일 수 있는 부분의 연구가 대부분을 차지하였지만, 본 연구의 선행변수인 동료관계에 의한 압력은 많은 시간을 동료와의 관계를 가져야만 하는 호텔서비스 구성원들에게 나타날 수 있는 중요한 부분이 아닐 수 없다. 이것은 호텔서비스 종사원에게 성취감 저하에 따른 부정적 감정이 나타나고, 업무를 진행할

때 자신의 감정의 정서적 고갈의 정도가 높아지며, 동료와의 관계가 즐거움이 아닌 스트레스적인 시간으로 나타나 스스로 감정을 조절이 되지 않는 대한 감정반응 정도가 높아질 수 있다는 것을 의미한다.

한편, 많은 시간을 동료와의 시간을 보내야 할 호텔산업의 종사원에게 동료압력은 부정적으로 작용하면 소진 및 스트레스를 일으킬 수 있는 요인으로 될 수 있지만, 반면 다른 한편으로 효과적인 동료압력은 곧 동료와의 소진을 회복하며 직무열의를 높일 수 있는 요인이 되며, 이는 궁극적으로 조직의 성과를 높일 수 있는 부분이 될 수 있다. 이에 호텔구성원들은 동료관계를 효과적으로 향상시킬 수 있는 소통이나 공감이나 방안이 될 수 있는 방안을 찾도록 노력하여야 하며, 호텔경영자는 교육시스템을 확립하여 종사원들을 대상으로 이를 주기적으로 제공함은 성공적 동료압력관리를 통한 효과적 인사관리의 방안이 될 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구에서 직무소진의 3가지 차원 중에서 성취결여적 소진과 정서적 소진은 직무성과에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 비인격적 소진은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과는 동료압력으로 기인된 부정적인 소진의 현상이 직무성과와 직결된다는 것으로 해석이 될 수 있다. 또한, 이는 고객과의 접점에서 서비스를 제공하는 호텔서비스 종사자들의 경우, 자신의 성취적인 부분의 저해를 느끼고 정서적이며 감정적인 부분의 고갈적 부분을 느낄수록 자신의 직무에의 성과가 낮아진다는 것을 분명하게 의미한다. 최근 호텔서비스 산업에 대한 경쟁은 더욱 과열되고, 고객의 욕구는 날이 다양화됨에 따라서 고객과의 접점서비스가 빈도는 더욱 높아짐으로서, 이로 인해 나타나는 호텔 종사원들의 감정노동으로 인해 소진은 계속적으로 이어지고 있는 상황인데, 이와 더불어 동료와의 좋지 않은 압력적인 관계는 구성원들의 직무성과를 저해하는 부분이 될 수 있다. 이로 인해 호텔의 업무에서 발생하는 직무소진은 직무성과를 저해한다는 연구결과를 기반으로, 호텔서비스 종사원들에게 효과적으로 소진을 조절할 수 있는 노력이 소진현상을 줄일 수 있다는 점에서 동료압력의 정도를 줄일 수 있는 방안을 지속적으로 강구해야 할 것이다. 이를 위해서 동료간의 관계확립을 위한 각종 업무이외의 함께할 수 있는 커뮤니티 활동 및 동아리활동 등의 노력은 호텔기업의 발전 및 고객의 위한 서비스적인 부분을 위한 장기적인 관점에 중요하리라 생각된다.

마지막으로, 본 연구는 서울과 수도권 지역에서 위치한 5성급 호텔에 재직 중인 종사자들만을 대상으로 동료압력과 직무소진, 그리고 직무성과 간의 영향적인 관계를 실증적으로 제시하였고, 이를 토대로 하여 이론적이며 실무적인 시사점을 제시하였다. 그럼에도 불구하고 본 연구에서는 다음과 같은 한계점이 있으며, 이에 대한 향후의 연구방향을 제시하자면 다음과 같이 제시할 수 있다.

첫째, 연구대상이 서울 및 수도권의 5성급 호텔에 종사하는 구성원들로서 한정되어 있기 때문에 대한민국 전체의 호텔산업에 종사하고 있는 종사원들에게 적용하기에 대표성에 한계를 가지고 있다. 이에 따라서 향후 연구에서는 수도권 뿐 아닌 전국으로 확대하여 호텔산업 전체의 종사원을 대상으로 한 연구가 진행되면 더욱 좋을 것으로 생각된다. 둘째, 본 연구는 호텔산업 종사원들의 근무 경력이나 근무 부서 등에 따라 종사원들이 지각하는 동료압력과 직무소진에의 관계에서는 충분한 차이가 존재할 수 있을 것이다. 이에 따라 향후 연구에서는 이들 종사원들 간의 차이를 고려한 추가 연구가 진행하면 좋을 것이다.

참 고 문 헌

- 강재완·이형룡(2016). 호텔 고객 접점 직원의 직무크래프팅과 직무소진 및 직무열의에 관한 구조적 영향 관계-직무소진의 매개효과를 중심으로. *관광학연구*, 40(4), 149-163.
- 구동우·이새미(2015). 호텔 조리장의 진정성 리더십이 호텔 조리사의 팀워크와 이직의도에 미치는 영향: 직무열의와 직무성과의 매개효과를 중심으로. *호텔관광연구*, 17(2), 103-127.
- 권혜진·전재균(2019). 호텔종사원의 조직 내 무례가 감정소진, 정서적 몰입, 직무성과에 미치는 영향. *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 21(6), 3127-3139.
- 김명희·김광우·남차현(2013). 호텔기업의 사회적 책임(CSR) 활동이 종사원의 이직의도에 미치는 영향: 조직이미지, 조직신뢰 그리고 직무성과의 매개역할. *외식경영연구*, 16(4), 137-160.
- 김영완(2019). 조리종사자의 직무스트레스가 직무소진과 이직의도와와의 관계: 직업소명인식을 조절변수로. 경기대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김영진(2010). 감정노동과 고객지향성의 관계에서 소진의 역할: 항공사 직원을 중심으로. 경원대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김재경·조문수(2019). 호텔 구성원 간의 언어폭력이 직무스트레스, 직무소진 및 직무성과에 미치는 영향. *관광레저연구*, 31(4), 331-350.
- 김진중·오석윤(2018). 호텔기업의 부서 간 갈등이 소진과 직무성과에 미치는 영향: 조리부서에서 인식하는 식음료부서와의

- 갈등을 중심으로. *호텔경영학연구*, 27(1), 143-159.
- 김치건(2019). 감각추구, 가족유대, 학교유대, 또래압력과 학교폭력가해행동 간의 구조적 관계: 인터넷 게임중독과 공격성의 다중매개효과. 성균관대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김판영·박철호(2008). 여행사 종사원의 역할 스트레스, 소진, 그리고 직무태도와의 관련성. *관광연구저널*, 22(4), 63-78.
- 김호석·김민성·구동우(2013). 호텔 총지배인의 진정성 리더십이 종업원의 신뢰, 정서적 몰입, 그리고 이직의도에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 15(4), 204-226.
- 서천영(2012). 호텔종사원이 개인특성과 조직특성에 따른 조직 갈등이 심리적 소진에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 14(4), 112-131.
- 손일탁(2018). 외식업체 비정규직 감정노동자의 직무소진 완화를 위한 사회적 지원의 조절역할 연구. *호텔경영학연구*, 27(1), 161-175.
- 송유신·전혜성(2018). 구급대원들의 직무스트레스와 소진 간의 관계에서 조직내 정서적 지지의 조절효과: 상사 및 동료관계를 중심으로. *차세대컨버전스정보서비스기술논문지*, 7(1), 71-82.
- 신철·황성혜(2010). 호텔 종사원의 사회지능이 사회적 지원 및 직무성공에 미치는 영향에 관한 연구. *관광연구*, 24(6), 437-456.
- 육풍림·오정학·조태영(2015). 감정노동과 사회적지지가 직무소진에 미치는 영향관계에 대한 다집단 연구: 카지노 기업체 그룹과 비그룹 종사원을 대상으로. *호텔경영학연구*, 24(1), 205-226.
- 이나은(2018). 청소년의 또래압력이 또래동조성에 미치는 영향: 자기성찰기능의 매개효과를 중심으로. 중앙대학교 대학원, 석사학위논문.
- 이상호·이형룡(2019). 호텔 뷔페레스토랑 감정노동과 직무소진 관계에 있어서 상사지원의 조절효과 분석: 강남 5성급호텔을 중심으로. *관광레저연구*, 21(1), 209-227.
- 이영미·민하영(2011). 영유아보육·교육기관 교사의 표면적 정서노동과 직무소진간 관계에서 시설장, 동료교사, 학부모의 정서적 지지의 효과. *한국보육지원학회지*, 7(1), 167-185.
- 이에림·현성협,정지연(2019). 객실승무원의 표면 연기/내면 연기가 감정소진에 미치는 영향: 승객, 동료, 가족 간의 관계를 중심으로. *호텔경영학연구*, 28(6), 177-193.
- 이유라·홍성화(2010). 호텔종사원의 감정노동이 소진과 직무만족에 미치는 영향. *관광연구*, 25(1), 185-203.
- 이인태(2016). 또래 압력이 인지적 왜곡에 미치는 영향에 대한 개인내적 중재 요인으로서 도덕적 정체성. *윤리연구*, 111, 305-334.
- 이정운·이용기(2015). 외식프랜차이즈본부 종사원의 지각된 역할스트레스요인이 직무소진과 조직-팀워크 및 개인: 무성공에 미치는 영향. *한국외식산업학회지*, 11(4), 127-140.
- 이한중(2017). 배척아동에 대한 또래들의 태도: 부정적 감정과 또래압력으로 인한 편향적 정보처리. *초등상담연구*, 16(3), 233-260.
- 이혜영(2007). 조직내 동료압력에 관한 연구: 경상남도 공무원조직, 사기업을 대상으로. 창원대학교 대학원, 석사학위논문
- 장철영·권영주(2006). 사회적 지원의 직무스트레스 조절효과에 관한 연구: 교육공무원들의 심리적 탈진을 중심으로. *한국사회와 행정연구*, 17(3), 157-180.
- 장해진·이새미·구동우(2017). 포용적 리더십이 고객지향성과 직무성공에 미치는 영향: 호텔 및 외식산업을 중심으로. *외식경영연구*, 20(4), 159-180.
- 정주현·김인신·현성협(2014). 호텔 종사자의 직무착근도 향상을 위한 직무자원 요인 및 조직시민행동과 직무성공 간 제관계 고찰: 호텔 근속 연수의 조절효과와 함께. *호텔경영학연구*, 23(5), 135-149.
- 정희경·구본학·한희섭(2016). 서비스 종사자의 소진과 직무만족, 직무성공, 조직시민행동의 관계연구. *호텔경영학연구*, 25(4), 77-94.
- 천덕희·이현주(2012). 여행사 종사원의 고용불안과 감정노동이 소진과 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. *호텔리조트연구*, 11(2), 221-238.
- 최동희·김홍범(2012). 호텔 종사자의 조직 갈등이 소진에 미치는 영향. *호텔경영학연구*, 21(2), 37-54.
- 최철수(2013). 여행사 종사원의 역할스트레스, 소진, 직장-가정 갈등 및 사회적 지원과의 영향관계 연구. *관광경영연구*, 17(4), 373-392.
- 최수용·김건휘(2017). 호텔식음료 종사원의 근무환경이 재무성공에 미치는 영향: 조직지원을 조절효과로. *관광연구*, 32(5), 21-40.

- 허용덕(2015). 식음료접객서비스 종사원의 감정노동이 직무소진 및 이직의도와와의 관계분석: 인구통계적 요인별 조절효과분석. *호텔관광연구*, 17(1), 227-247.
- Cho, R. Y., Nystrom, L. E., Brown, E. T., Jones, A. D., Braver, T. S., Holmes, P. J., & Cohen, J. D.(2002). Mechanisms underlying dependencies of performance on stimulus history in a two-alternative forced-choice task. *Cognitive, Affective, & Behavioral Neuroscience*, 2(4), 283-299.
- Elliot, A. J., & McGregor, H. A.(2001). A 2×2 Achievement goal Framework. *Journal of Personal and Social Psychology*, 80(3), 501-519.
- Gaski, J. F., & Nevin, J. R.(1985). The differential effects of exercised and unexercised power sources in a marketing channel. *Journal of Marketing Research*, 22(2), 130-142.
- Heimer, R. Z.(2016). Peer pressure: social interaction and the disposition effect. *The Review of Financial Studies*, 29(11), 3177-3209.
- Hyphantis, T., & Mavreas, V.(2005). ‘Burning in’ - ‘burning out’ in public: aspects of the burnout process in community-based psychiatric services. In A. S. G. Antoniou, & C. L. Cooper (Eds.), *Research Companion to Organisational Health Psychology* (pp. 537-543), Northhampton: Edward Elgar.
- Jamal, M.(2007). Job stress and job performance controversy revisited: an empirical examination in two countries. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 175-187.
- Kandal, E., & Lazear. E.(1992). Peer pressure and partnerships. *Journal of Political Economy*, 100(4), 801-817.
- Kang, J. W., Heo, J. H., & Kim, J. H.(2015). The followership of hotel employees and the relationship between occupational burnout, job stress, and customer orientation: targeting the hotel service providers at luxury hotels. *Tourism and Hospitality Research*, 16(4), 345-358.
- Lee, Y. K., Lee, C. K., Lee, S. K., & Babin, B. J.(2008). Festivalscapes and patrons’ emotions, satisfaction, and loyalty. *Journal of Business Research*, 61(1), 56-64.
- Lewin, J. E., & Sager, J. K.(2007). A process model of burnout among salespeople: some new thought. *Journal of Business Research*, 60(12), 1216-1224.
- Maslach, C.(2003). Job burnout: new directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189-192.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P.(2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Maslach, C., & Jackson, S. E.(1984). Burnout in organizational settings. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133-153.
- Moldes, V. M., Biton, C. L., & Gonzaga, D. J.(2019). Student, peer pressure and their academic performance. *International Journal of Scientific and Research Publication*, 9(1), 300-312.
- Podsakoff, N. P., LePine, J. A., & LePine, M. A.(2007). Differential challenge stressor-hindrancer stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, and withdrawal behavior: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 438-454.
- Ranganathan, S. K., Madupu, V., Sen, S., & Brooks, F. R.(2013). Affective and cognitive antecedents of customer loyalty. *Journal of Services Marketing*, 27(3), 195-206.
- Santor, D. A., Messervey, D., & Kusumaker, V.(2000). Measuring peer pressure, popularity, and conformity in adolescent boys and girls: predicting school performance, sexual attitudes, and substance abuse. *Journal of Youth and Adolescence*, 29(2), 163-182.
- Sharry, J.(2004). *Counselling Children, Adolescents and Families: A Strengths-Based Approach*, London: SAGE Publications Ltd.
- Shirom, A.(2003). Job-related burnout. In J. C. Quick, & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of Occupational Psychology* (pp. 245-264), Washington, DC: American Psychological Association.
- Siegall, M., & McDonald, T.(2004). Person-organization value congruence, burnout and diversion of resources. *Personnel Review*, 33(3), 291-301.
- Singh, J., Goolsby, J. R., & Rhoads, G. K.(1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. *Journal of Marketing Research*, 31(4), 558-569.
- Skinner, V., Lee-White, T., Agho, K., & Harris, J.(2007). The development of a tool to assess levels of stress and burnout. *Australian Journal of Advanced Nursing*, 24(4), 8-13.

- Tan, H. H., & Tan, C. S. F.(2000). Toward the differentiation of trust in supervisor and trust in organization. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 126(2), 241-260.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R.(1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 486-493.
- Xie, C., Bagozzi, R. P., & Ostli, J.(2013). Cognitive, emotional, and sociocultural processes in consumption. *Psychology and Marketing*, 30(1), 12-25.
- Yagil, D.(2006). The relationship of service provider power motivation, empowerment and burnout to customer satisfaction. *International Journal of Service Industry Management*, 17(3), 258-270.