

## 호텔 직원의 일-가족갈등, 사회적지지, 소진, 직무만족 관계에 관한 연구

The Structural Relationship among Work-family Conflict, Social Support, Burnout, and Job Satisfaction of Hotel Employees

康泰完 · 玄桂談 · 趙文秀

Kang, Tae-Wan · Hyun, Gye-Dam · Cho, Moon-Soo

### ABSTRACT

*Work-family conflict is an important issue in the hotel human resource management. The study examined the structural relationships among work-family conflict, social support, burnout and job satisfaction. To test the hypotheses among the constructs, data were collected from 221 hotel employees at 7 five-star hotels in Jeju province on November 2010. Results of a structural equation model analysis showed that respondents' perception on their experience of work-family conflict were negatively associated with their perception of social support and job satisfaction. In contrast, the respondents' perception of work-family conflicted were positive related to the level of burnout. Results also indicated that the respondents' experience of social support tended to mitigate the level of burnout and enhance the level of job satisfaction. Implications for human resources manager and employee stress management were discussed.*

**핵심용어(Key words) :** 일-가족갈등(Work-family conflict),  
사회적지지(Social support),  
소진(Burnout),  
직무만족(Job satisfaction)

\* 제주대학교 대학원 관광경영학과 박사과정. e-mail: kt1950@hanmail.net

\*\* 제주대학교 대학원 관광경영학과 박사과정. e-mail: hyatthyun@paran.com

\*\*\* 제주대학교 관광경영학과 교수, 교신저자. e-mail: chomns@jejunu.ac.kr

## I. 서론

한국은 지난 60여 년간 급격한 변화를 겪으면서 우리의 가치관 및 생활양식 역시 빠르게 변하고 있다. 특히 주 5일제 확산이후 노동보다는 여가에 대한 관심이 증가하면서 일상생활의 구도가 일에서 가족가치 중심으로 급속히 바뀌고 있다. 시대와 사회가 변하면 개인적 차원에서의 태도나 가치가 변화하는데 조직 차원에서의 규범과 제도가 변화하지 않으면 어떠한 형태로든 갈등이 나타날 수밖에 없다(은기수, 2004). 일과 가정의 균형문제는 이제 간과할 수 없는 중요한 문제로 떠오르고 있다.

대표적 현대산업인 호텔에 근무하는 직원들은 불규칙적인 근무스케줄, 자유롭지 못하고 제한된 주말 및 공휴일 휴무, 감정노동에 따른 스트레스 등으로 일과 가정의 균형을 찾기 어려운 현실에 처해 있다. 이러한 어려움은 고객 점점 서비스 종사원들로 하여금 일과 가족사이의 높은 갈등을 유발하게 된다(최현정·김영화, 2009).

호텔기업이 경쟁력을 확보하기 위해서는 고객점점 직원들의 직무만족과 유지가 매우 중요한 사안이 되고 있다(Rust, Stewart, Miller & Pielack, 1996). 고객에게 최상의 서비스를 제공하고 고객의 충성도를 높이는데 가장 중요한 역할(Babakus, Yavas, Karatepe & Avci, 2003)을 하는 것은 바로 직원들 자신이기 때문이다. 서비스를 제공하는 직원들의 직무에 대한 만족, 불만족의 결과는 서비스로 쉽게 전이되고, 결국 서비스기업의 경쟁력에 영향을 미치게 된다(Wiley, 1991). 역할이론에 따르면 일-가족 갈등과 직무만족의 영향관계에서는 갈등이 증가할수록 직무만족이 감소하는 것으로 파악되고 있다(Kossek & Ozeki, 1998; Allen, Herst, Bruck & Sutton, 2000). 인적자원관리 차원에서 일-가족 갈등이 직무만족에 주는 영향 및 이와 관련된 요인들에 대한 관리방안을 통합적인 차원에서 수립할 필요성이 제기된다.

지금까지의 일-가족 갈등 연구를 살펴보면, 일-가족 갈등과 사회적 지지(Ray & Miller, 1994), 일-가족갈등과 직무만족(Allen *et al.*, 2000), 소진과 직무만족(Cordes & Dougherty, 1993), 역할갈등과 소진(Shwab & Iwaniski 1982), 사회적 지지와 직무만족과의 관계연구(Daalen, Willemssen & Sanders, 2006) 등이 있어 왔다. 그러나 일-가족갈등, 사회적지지, 소진, 직무만족의 관계에 관한 통합적인 연구, 특히 호텔직원을 대상으로 한 연구는 찾아보기 어려운 실정이다. 선행연구를 기초로 통합적인 모형을 설정하고 전체적인 시각에서 연구할 필요성이 제기된다.

따라서 본 연구의 목적은 첫째, 호텔직원을 대상으로 하여 일-가족 갈등과 사회적 지지, 소진 및 직무만족과의 영향관계에 대해 통합적인 모델을 설정하고 실증적으로 분석하는 것이다. 둘째로, 이런 통합적인 시각에서, 일-가족갈등을 완화시키고 직무만족을 향상시킬 수 있는 효율적인 방안을 마련하는 것이다.

본 연구의 일-가족갈등, 사회적지지, 소진 직무만족 간의 통합적 관계모형은 향후 관련연구에 학제적 의미가 있고, 연구결과는 호텔기업의 효율적인 인적자원관리 방안에 대한 실무적인 시사점을 제공할 수 있을 것이다.

## II. 이론적 배경

### 1. 일-가족갈등

일반적으로 일-가족 갈등은 직장에서의 역할과 가정에서의 역할이라는 두 생활 영역에서 비롯되는 역할 압력이 여러 가지 이유로 상호 양립할 수 없는 경우에 나타나는 역할 갈등의 한 형태이다(Greenhaus & Beutell, 1985). 즉, 직장역할에 참여함으로써 가족 역할수행이 어려운 경우의 일-가족갈등과 가족역할에 참여함으로써 직장역할 수행이 어려운 경우의 가족-일 갈등의 역할 간 갈등으로 보고 있는 것이다.

이러한 일-가족 갈등은 여러 요소에 의해 영향을 받게 되는데, Greenhaus와 Beutell(1985)은 갈등의 요소를 시간근거 갈등, 긴장근거 갈등, 행동 근거 갈등으로 분류하였다. 시간근거 갈등이란 한 역할을 수행하는데 투자되는 총 요구 시간이 너무 많아 또 다른 역할을 하기에는 시간부족과 시간제약을 느끼는 심리적인 반응을 포괄하는 개념이고, 긴장근거 갈등은 한 역할에서 경험하게 되는 과도한 긴장과 피로가 누적되어 다른 역할 수행에 방해가 되는 경우로서 불안, 피로, 우울, 무감각과 같은 긴장증상을 야기하게 된다. 행동근거 갈등은 한 역할에서 기대되는 행동이 다른 역할에서 기대되는 행동과 불일치 할 때 발생한다(허창구·신강현·양수현, 2010).

일-가족 갈등의 결과는 일반적으로 조직성과에 부정적인 것으로 밝혀지고 있다. 일-가족 갈등이 증가할수록 직무만족도는 감소하게 된다고 한다(Adams, King & King, 1996; Allen *et al.*, 2000). 이는 직장에서의 역할과 가정에서의 역할이 균형을 유지하지 못하면 직장생활은 직무불만족으로 이어지고 나아가 가정까지

전이되어 가족생활에 대한 불만이 발생한다는 것이다(조용현·양동민, 2008).

호텔직원을 대상으로 한 일-가족 갈등과 직무만족과의 관계에 관한 연구에서도, 일-가족 갈등은 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 실증적으로 연구되고 있다. 최우성·김진강(2008)은 호텔기업 고객접점 종사원을 대상으로 한 직장-가정갈등이 서비스회복성과 직무만족에 미치는 영향 연구에서 직장-가정 갈등을 높게 지각할수록 서비스회복성과 직무만족은 낮아지는 것으로 나타났고, 최현정·김영화(2009)의 연구에서는 일-가족 방해 갈등은 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 파악됐으나, 가족-일 방해 갈등과 직무만족은 유의한 상관관계가 없는 것으로 나타났다. Karatepe *et al.*, (2006, 2007, 2008)도 호텔직원을 대상으로 한 연구에서 일-가족 갈등, 가족-일 갈등이 직무만족과 이직의도에 유의한 영향을 주고 있다는 점과, 여기에 더하여 서비스회복 행동, 조직몰입, 촉진, 성취에 대한 변수들 간 영향관계 연구도 실증적으로 수행하고 있다. 이는 조직과 가정에서 요구되는 역할이 서로 충돌하여 균형을 유지하지 못함으로써 직장생활 및 가정생활이 어려워지고, 궁극적으로는 일-가족 갈등이 직무만족도를 떨어뜨리는 결과를 초래하게 됨을 의미한다.

## 2. 사회적 지지

사회적 지지는 광의로 볼 때, '개인의 대인관계로부터 제공되는 다양한 자원'으로 정의 될 수 있으나 연구자들 마다 접근하는 개념 및 조작적 정의와 측정방법이 다르다(Thoits, 1985). Cobb(1976)에 의하면 사회적 지지란 "사람이 자신이 보살펴지고 사랑받고, 존중받으며, 상호의무를 수행해야 하는 관계망의 성원이라고 믿도록 하는 정보"라고 하였고, House는 사회적 지지란 정서적 관심, 수단적 도움, 주위환경에 대한 정보, 자기 자신에 대한 긍정적 평가 등의 내용을 내포하는 대인적 행위로 규정하였다.

Cohen & Willis(1985)는 사회적 지지를 4가지 유형으로 분류하였다. 도구적 지지(원조, 물질적 지지, 그리고 현실적 지지), 정보의 제공(충고, 칭찬, 지적 지도), 자긍심의 지지(감정적 지원, 표현적인 지지, 자긍심의 고양, 환기, 친밀감), 사회적 동료로서의 지지(확산된 지지와 소속감)가 그들이다. 박지원(1985)은 사회적 지지란 한 개인을 중심으로 그를 둘러싸고 있는 가족, 친척, 친구, 이웃, 전문가 등으로부터 제공받는 정서적지지, 정보적지지, 물질적지지, 평가적지지로 분류하였다.

또한 사회적 지지란 개인이 다양한 대인관계로부터 받을 수 있는 모든 긍정적인 도움으로, 여러 하위 유형으로 이루어져 있다고 보았는데, House(1981)는 사회적 지지의 원천으로 직장동료, 가족, 전문가 등을 꼽았다. Cohen과 Hoberman(1983)은 사회적 지지를 원천별로 상사의 지지, 동료의 지지로 분류하였다.

Ray와 Miller(1994)는 상사나 동료로부터의 사회적 지지는 직장-가정 갈등과 부의 관계가 있음을 입증하였다. Carlson & Perrewe(1999)의 연구는 직장내, 가정내 사회적 지지가 일-가족 갈등에 영향을 미친다는 점을 보여준다. Allen(2000), 강혜련·최서연(2001)의 연구에서는 상사의 지지가 가정-일 갈등을 감소시키는 역할을 수행한다고 보았다.

특히 Frone *et al.*(1997)은 조직내 사회적 지지인 상사의 지원과 부하의 지원이 직접적이기보다는 다른 변수를 통해 일-가족 갈등에 간접적으로 영향을 미친다는 점을 보여주고 있다. 박인규(2004)의 호텔직원을 대상으로 한 연구에서는 상사 및 동료지지가 일-가족 갈등에 조절효과가 있음을 보여주고 있다. 이상과 같은 연구결과에서 보면 직장에서의 사회적지지는 일-가족 갈등을 완화시키며, 가족에서의 사회적 지지는 가족-일 갈등을 완화시키는 것을 의미하게 된다(Daalen, Willimsen, & Sanders, 2006).

사회적 지지는 스트레스 및 소진과 관계있는 선행변수로서 많은 연구가 이루어졌다. 그 중 하나는 사회적 지지가 직무스트레스의 부정적 영향을 감소시키는 완충자(buffer)로서 작용한다는 것이다(Cohen & Wills, 1985; 고종욱·염영희, 2003). 다른 하나는 사회적 지지가 직무 스트레스와 결과변수간의 관계를 매개한다는 사회적 지지의 매개효과(mediating effects)를 주장하는데, 이것은 직무스트레스가 사회적 지지를 통해서 간접적으로 결과변수에 영향을 미친다는 것을 의미한다(고종욱·염영희, 2003).

박경호(2008)는 호텔종사자의 사회적 지지는 소진에 부(-)의 영향을 나타내는 것으로 밝히고 있다. 김미선(2003)은 사회복지사를 대상으로 한 석사학위논문에서 사회적 지지가 소진에 직접적이고 유의한 영향을 미치고 있음을 밝히고 있다. 김용미(2002)는 유아교사들 대상 연구에서 사회적 지지가 소진을 경감시켜주는 것으로 밝혀, 소진으로부터 개인을 보호해주는 사회적 지지라는 변수의 중요성을 지적하여 선행연구와 일치하는 결과를 도출하고 있다(천명섭·정승연, 1995; Himle *et al.*, 1991).

### 3. 소진

전통적으로 소진개념은 주로 인적 서비스 부문에 종사하는 사람들에게서 나타나는 '일종의 정서적 고갈 및 냉소적 성향을 보이는 증후군(Maslach & Jackson, 1981)' 혹은 높은 수준의 대인간 접촉을 특징으로 하는 스트레스적인 직무 환경에서 발생하는 '만성적인 스트레스에 대한 반응으로서 스트레스의 한 형태(Cordes & Dougherty, 1993)'로 정의된다. 즉 소진은 인적서비스 직종에서 만성적으로 경험하는 정서적, 대인적 스트레스 요인에 대한 장기적인 반응인 것이다.

Maslach 등(Maslach & Jackson, 1981; Maslach & Leiter, 1997)은 소진을 세 가지 차원으로 제시하고 있는데, 소진의 하위구성요소로는 정서적 고갈(emotional exhaustion), 비인격화(depersonalization), 개인성취감의 저하(diminished personal accomplishment)를 들고 있다. 그러나 이에 대해 Leiter(1996)는 정서적 고갈과 비인격화는 공통적 특성이 있지만 개인성취감 저하는 정서적 고갈과 비인격화와 별도의 독립적 관계를 유지하고 있다고 하였다(고종식·황진수, 2010). 개인성취감은 오히려 직무소진의 하위구성요인이라기보다는 개인적인 성격 특성을 반영하는 개념으로, 정서적 고갈이나 비인격화 차원과는 다르게 독립적으로 발생한다는 것이다(Cordes & Dougherty, 1993; 박경호, 2008). 따라서 본 연구에서는 소진에 대해 그 하위구성요소를 정서적 고갈과 비인격화를 중심으로 살펴보고자 한다.

소진에 대한 측정도구로는 MBI(Maslach Burnout Inventory)가 가장 널리 사용되고 있다. MBI는 세 가지 구성요소들(정서적 소진, 비인격화, 개인성취감)을 연속선상에 측정하며, 높은 수준의 직무소진은 정서적 소진과 비인격화에서 높은 점수를, 그리고 개인성취감에서 낮은 점수를 나타내는 것이라고 정의한다(Maslach & Jackson, 1981).

경험적인 연구에서 밝혀진 소진의 선행변수들로는 직무과부하, 역할 갈등과 모호성, 사회적 지원 등이 제시되었다(신강현, 2003). 일-가족갈등은 역할갈등의 한 형태이므로 소진에 정적인 영향을 미치는 것으로 추정할 수 있다. 일-가족갈등과 소진의 관계에서, 이은희(2000)는 직장-가정 갈등이 탈진에 정적인 영향을 미치는 것으로 연구결과를 보여주고 있다.

소진과 직무만족과의 관계에서는 소진은 직무만족에 부(-)적인 관계를 보이는 것으로 연구결과 확인되고 있다(Maslach & Lieter, 1997). Pines & Keinan(2005)은 경찰관을 대상으로 연구한 결과 직무소진과 직무만족은 부적인

상관관계를 보이고 있으며, Elit *et al.*(2004)은 의사들을 대상으로 한 연구에서 높은 정서적 탈진과 비인격화는 낮은 직무만족과 관련성이 있다고 하였다. 또한 Nilkolaos & Athannasios(2004)는 도서관 근로자를 대상으로 한 연구에서 정서적 소진, 비인격화는 직무만족에 부정적 영향을 미치는 것으로 파악하고 있다. 또한 국내에서는 고종식·황진수(2010)의 연구에서도 소진이 직무만족에 부정적 영향을 미치고 있음을 확인하고 있다.

#### 4. 직무만족

직무만족은 종업원이 직무를 향하여 긍정적인 감정의 지향을 표현하는 정도라고 정의된다(Smith, Kendall & Hulin, 1969). 이와 동일한 맥락에서 Locke(1976)는 직무만족을 자신의 직무나 직무경험의 평가로부터 생긴 즐겁고, 긍정적인 감정상태로 보고 있다.

직무만족에 대한 연구는 대부분의 서비스 지향적인 기업전략에 있어서도 핵심이 되고 있다. 직원의 직무만족은 조직에 대한 긍정적인 감정상태를 측정하는 가장 중요한 변수가 되므로 직무만족도가 높은 직원들일수록 대인관계에서 민감성이 높아 고객의 이야기를 경청하고, 고객의 욕구와 필요를 빨리 파악하여, 친절한 태도를 보이기 때문이다(박성연, 2000).

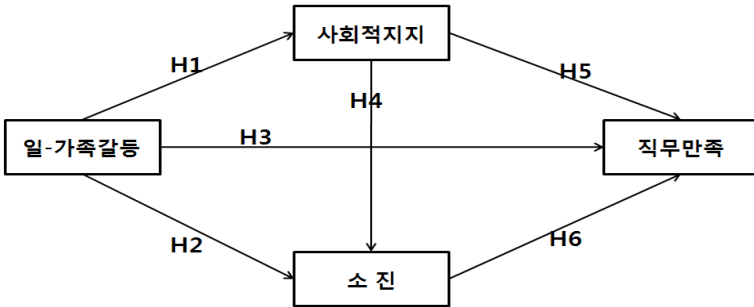
직무만족에 영향을 주는 선행변수에 대한 연구들을 검토해 보면 매우 다양한 변수들이 다루어지고 있다. 이 중 소진은 직무만족에 부정적 영향을 주어 조직의 생산성을 낮추고, 직무와 관련된 문제를 야기하는 변수들과 밀접하게 관련되어져 있음이 밝혀졌다(Cordes & Dougherty, 1993; Kahill, 1988; Turnipseed, 1994). 본 연구에서는 조직성과의 여러 변수 중 직무만족을 선정하여 일-가족갈등, 사회적지지, 소진과의 관계성을 파악하기로 한다.

직무만족과 사회적 지지와의 관계에서는 사회적 지지는 직무만족에 긍정적인 영향관계가 있음이 선행연구에서 분석되고 있다. 추원지(2001)의 보건간호사의 사회적 지지도 연구에서 사회적 지지와 직무만족은 정의 관계가 있음을 밝혔고, 고종욱·염영희(2003)의 간호사를 대상으로 한 연구에서는 직장상사의 사회적 지지에 초점을 맞추어 사회적 지지가 직무만족에 긍정적인 직접효과가 있는 것으로 연구결과를 제시하였다. 또한 임종호·이달엽(2010)의 연구에서도 상사지지와 동료지지가 모두 직무만족에 유의한 긍정적 관계가 있음을 보고하고 있다.

### Ⅲ. 연구설계 및 방법

#### 1. 연구모형

직장과 가정생활이 균형을 잡지 못하고 갈등적이 되면, 결근율 증가, 이직의도 증가, 직무만족 감소 등 부정적인 영향이 나타나게 된다. 이는 기업에 생산성 저하 문제뿐만 아니라 숙련된 인력확보를 어렵게 하여 비용증가의 부담으로 작용한다. 본 연구에서는 일-가족 갈등이 사회적지지 및 소진과의 관계를 통해 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 실증적으로 검증하기 위하여 다음과 같은 연구모형을 설정하였다.



〈그림 1〉 연구 모형

#### 2. 연구가설

선행연구들을 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- [가설 1] 일-가족갈등은 사회적지지에 유의한 부적인 영향을 미칠 것이다.
- [가설 2] 일-가족갈등은 소진에 유의한 정적인 영향을 미칠 것이다.
- [가설 3] 일-가족갈등은 직무만족에 유의한 부적인 영향을 미칠 것이다.
- [가설 4] 사회적 지지는 소진에 유의한 부적인 영향을 미칠 것이다.
- [가설 5] 사회적 지지는 직무만족에 유의한 정적인 영향을 미칠 것이다.
- [가설 6] 소진은 직무만족에 유의한 부적인 영향을 미칠 것이다.



### 3. 자료수집 및 분석방법

#### 1) 연구 대상 및 조사설계

일가족갈등에 따른 직무만족의 관계를 파악하기 위하여 제주도내 특1급 관광호텔 직원을 대상으로 하여 설문지법을 사용하였다. 조사는 2010년 11월 23일~11월 29일 7일에 걸쳐 제주도내 12개 특1급 관광호텔중 서귀포소재 3개 제주시 소재 4개, 합계 7개 호텔 직원들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 총250부를 배부하여 239부를 회수하였다. 이중 불성실하게 응답했거나 연구목적에 적합하지 않다고 판단되는 설문지를 제외한 총 221부를 분석에 사용하였다.

#### 2) 변수의 조작적 정의 및 측정척도

##### (1) 일-가족갈등

일-가족갈등은 직장과 가정 두 영역의 역할 압력이 상호 양립할 수 없을 때 발생하는 역할갈등이다. 직장역할에 참여함으로써 가족 역할수행이 어려운 경우는 일-가족갈등이고 가족역할에 참여함으로써 직장역할 수행이 어려운 경우는 가족-일 갈등이다. 본 연구에서는 직장에서 비롯된 일-가족갈등과 가족에서 비롯된 가족-일 갈등 양 측면으로 구분하여 설문지를 구성하였다. 변수의 측정은 Carson et al.(2000)의 연구를 인용한 이다운(2003), 전지현(2004), 하은정(2008) 등이 사용한 일-가족갈등 척도를 기준으로 하여 일-가족갈등 8문항과 가족-일 갈등 8문항으로 해서 합계 16문항이다. 모든 변수는 리커트 5점 척도로 측정하였다.

##### (2) 사회적 지지

사회적 지지는 한 개인이 상호작용하는 사람들과의 관계로부터 얻거나 얻는다고 지각되는 다양한 원조로서 개인의 적응에 영향을 미치는 사회적 대처자원을 의미한다. 본 연구에서는 사회적 지지 원천으로 직장상사 및 동료지지를 대상으로 조사하였다. 사회적 지지를 측정하기 위해 박지원(1985)이 만든 척도에 기초한 윤혜정(1993), 신혜정(2003) 등의 검사를 기준으로 호텔현실에 맞게 수정하여 설문지를 작성하였다. 정서적지지 3문항, 평가적지지 4문항, 정보적지지 3문항, 물질적지지 2문항으로 총 12문항으로 설문지를 구성하였다.

##### (3) 소진

소진은 인적 서비스종사원들이 경험하는 정서적 고갈 및 냉소적 성향의 증후군으로 정의된다. 소진의 구성개념 중 개인성취감 차원은 소진의 하위구성요인이라기 보다 개인적 특성(Cordes & Dougherty, 1993)이라는 연구결과에 따라 정

서적 고갈 및 비인격화 척도를 사용하여 측정하였다. Maslach & Jackson (1986)의 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 번안 수정하여 사용하였다. 정서적 고갈 6문항, 비인격화 6문항 총 12문항으로 설문지를 구성하였다.

(4) 직무만족

직무만족은 조직구성원이 직무와 관련된 제 측면에 대해 만족하고 있는 상태라고 정의한다. Hartline & Ferrell(1996)의 연구를 수정한 최현정·김영태(2009)의 호텔 직원의 직무만족 척도를 사용하였다. 총 5개 문항으로 구성되었다.

### IV. 분석결과

#### 1. 인구통계적 특성

최종분석에 사용된 응답 221부의 인구통계적 특성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 표본의 인구통계적 특성

	변수	빈도	%		변수	빈도	%	
성별	남성	126	57	근무	객실	94	43.1	
	여성	94	43		식음료	78	35.8	
연령	20대	76	34.5	부서	영업/마케팅	17	7.8	
	30대	92	41.8		경리/총무/시설	29	13.3	
	40대	45	20.5	근무	정규직	176	81.1	
	50대이상	7	3.2		형태	비정규직	41	18.9
	결혼	미혼	111	50.5		1년미만	29	13.3
여부	기혼	109	49.5	근무	1년~3년미만	36	16.5	
	전문대졸이하	112	51.4		기간	3년~5년미만	27	12.4
학력	대졸	94	43.1			5년~10년미만	49	22.5
	대학원이상	12	5.5			10년이상	77	35.3
	사원	110	50.7					
직급	주임급	58	26.7					
	대리급	23	10.6					
	과정급이상	26	12					

유효설문 221부중 성별은 남성126명(57%), 여성94명(43%)이며, 연령은 30대 이하가 168명(76%)이고 40대 이상은 52명(24%)으로 30대 이하가 대부분이었다. 결혼여부는 미혼(50.5%)과 기혼(49.5%)이 비슷했으며, 학력도 전문대졸이하(51.4%)와 대졸이상(48.6%)이 비슷한 것으로 나타났다. 직급은 사원이

전체의 절반인 110명(50.7%)을 차지했고 다음으로 주임급(26.7%), 대리급(10.6%), 과장급 이상(12%)의 구성을 보였으며 근무부서는 객실과 식음료/조리부서가 172명(78.9%)이었고, 나머지가 총무 등의 부서였다. 근무형태는 정규직이 176명(81.1%)로 많은 응답을 했고 비정규직은 41명(18.9%)의 구성을 보였다. 근무기간은 1년 미만이 29명(13.3%), 1년~3년 미만이 36명(16.5%), 3년~5년 미만이 27명(12.4%), 5년~10년 미만이 49명(22.5%), 10년 이상이 77명(35.3%)으로 나타났다.

## 2. 변수의 신뢰성 분석

본 연구에서는 일-가족갈등, 사회적지지, 소진, 직무만족의 관계를 알아보기 위한 문항의 신뢰성 판단을 위해 SPSS 프로그램을 이용하여 Cronbach's  $\alpha$  값을 제시하였다.

신뢰성검증결과 일-가족갈등, 가족-일 갈등의 Cronbach's  $\alpha$  값이 각각 .877과 .901이었고, 사회적지지의 하위척도인 상사지지 .952, 동료지지 .938이었으며, 소진의 정서적 고갈 .812, 비인격화 .835이었고, 직무만족의 Cronbach's  $\alpha$  값은 .873으로 양호한 결과를 보이고 있다. 모든 요인이 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  값이 0.6 이상을 가져 요인에 대한 신뢰성이 검증되었다. 다음의 <표 2>는 이러한 신뢰성 검증결과를 정리한 것이다.

<표 2> 신뢰성 검증 결과

	측정변수	문항수	Cronbach's $\alpha$
일-가족 갈등	일-가족 갈등	8	.877
	가족-일 갈등	8	.901
사회적 지지	상사지지	12	.952
	동료지지	12	.938
소진	정서적고갈	6	.812
	비인격화	6	.835
직무만족		5	.873

## 3. 확인적 요인분석

### 1) 요인별 구성개념 적합도

신뢰성분석을 실시한 후 구성개념별로 확인적 요인분석을 실시하여 적합도를

확인하였다. 전체 57문항 중 표면행위에서 적합도를 저해하는 5문항을 제거한 후 52문항으로 분석하였다. 각 요인들의 측정모형에 대한 적합도 지수를 살펴보면, RMR은 전부 0.08이하이고, GFI, CFI, NFI 등이 모두 0.9이상이었으며, RMSEA도 대체적으로 0.08이하여서 모형을 만족하는 것으로 나타나고 있다. 또한 모든 변수들에 대한 C.R값은 모두 1.96(p<0.05)을, 유의도는 0.01이하로서 유의하였다(p<0.01). 전체 요인별 확인요인분석결과는 <표 3>과 같다.

<표 3> 요인별 확인요인분석

측정변수		적합도지수	개념 신뢰도	분산추출 지수
일-가족 갈등	일-가족갈등	$\chi^2 = 33.196(p = .003)$ , RMR = .039, GFI = .958, CFI = .970, NFI = .949 RMSEA = .079	0.743	0.593
	가족-일갈등	$\chi^2 = 40.047(p = .000)$ , RMR = .033, GFI = .952, CFI = .966, NFI = .949 RMSEA = .092		
사회적지지	상사지지	$\chi^2 = 124.662(p = .000)$ , RMR = .032, GFI = .914, CFI = .965, NFI = .939 RMSEA = .077	0.879	0.784
	동료지지	$\chi^2 = 104.919(p = .000)$ , RMR = .029, GFI = .921, CFI = .959, NFI = .931 RMSEA = .079		
소진	정서적 고갈	$\chi^2 = 28.665(p = .000)$ , RMR = .048, GFI = .955, CFI = .932, NFI = .919 RMSEA = .147	0.873	0.672
	비인격화	$\chi^2 = 16.222(p = .062)$ , RMR = .035, GFI = .974, CFI = .983, NFI = .963 RMSEA = .060		
직무만족	직무만족	$\chi^2 = 13.886(p = .001)$ , RMR = .030, GFI = .971, CFI = .974, NFI = .970, RMSEA = .164	0.812	0.664

C.R값 전부 p<.001로 유의함, 분산추출지수 0.5이상, 개념신뢰도 0.7이상 확보

2) 모형적합도, 개념 신뢰도, 타당도 분석

본 연구에서 사용된 도구들의 개념 신뢰도, 수렴타당성 그리고 모형의 적합성을 평가하기 위해서 AMOS프로그램을 이용하여 확인적 요인분석을 실시하였다.

확인적 요인분석을 통한 전체 모형에 대한 적합도 검증결과  $\chi^2 = 80.748$  (df=29, p=.000)으로 유의하지 않았으나, RMR은 0.034로 0.08이하가 되어

적당한 모형으로 평가할 수 있고, RMSEA는 0.09로서 0.08보다 약간 크나 어느 정도 양호하다고 할 수 있으며, 여타 적합도 지수는 GFI=.934, NFI=.919, TLI=.916, CFI=.946로서 전부 0.9이상으로 나타났다. 전체적으로 확인요인 분석결과의 적합도는 양호한 모형으로 볼 수 있다. 개념신뢰도를 확인하기 위해 표준적재치와 측정변수의 오차합을 기준으로 계산한 결과 그 값이 일-가족갈등은 0.743, 사회적 지지는 0.879, 소진은 0.873, 직무만족은 0.812로 나타났다. 이론적으로 개념신뢰도가 0.7이상이면 내적일관성이 확보되었다고 보는데, 측정결과는 모두 0.7이상으로 양호하게 나타났다. 다음으로 수렴타당도를 확인하기 위하여 분산추출지수를 계산하였다. 계산결과 그 값이 일-가족갈등은 0.593, 사회적 지지는 0.784, 소진은 0.672, 직무만족은 0.664로 나타났다. 모두 0.5이상이 되어 수렴타당도도 확보된 것으로 확인되고 있다. 이상의 결과를 정리한 것이 <표 4>이다.

<표 4> 변수별 확인요인분석 결과

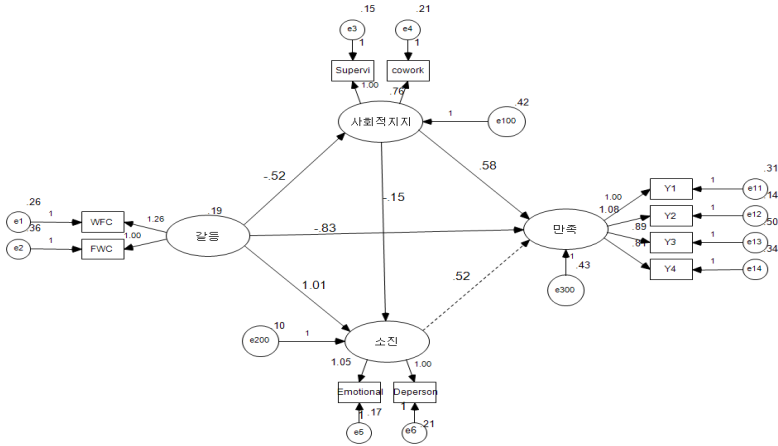
측정변수		표준요인 적재량	C.R	개념 신뢰도	분산추출 지수
일-가족 갈등	일-가족갈등	.738	6.465	0.743	0.593
	가족-일갈등	.594	-		
사회적 지지	상사지지	.868	7.837	0.879	0.784
	동료지지	.751	-		
소진	정서적고갈	.835	9.410	0.873	0.672
	비인격화	.785	-		
직무만족	Y1	.816	11.864	0.812	0.664
	Y2	.915	12.578		
	Y3	.705	10.365		
	Y4	.742	-		

C.R값 전부 p<.001로 유의함. 분산추출지수 0.5이상, 개념신뢰도 0.7이상 확보

모형적합도:  $\chi^2 = 80.748(df=29, p=.000)$ , RMR=.034, GFI=.934, NFI=.919, CFI=.946, RMSEA=.090

#### 4. 구조방정식 모형을 통한 가설검증

본 연구의 가설검증을 위해 4개의 구성개념으로 구성된 모형을 Amos를 이용하여 가설검증을 실시하였다. <그림 2>는 구조방정식 모형이다.



〈그림 2〉 구조방정식 모형

1) 연구모형의 적합도

본 연구에서는 연구가설의 확인을 위해 구조방정식 모형을 활용하여 이를 검증하고자 한다. 구성개념간의 관계를 분석하기 앞서 먼저 전체 모형에 대해 최대우도법(maximum likelihood)을 적용하여 적합성을 검증하였다. 그 결과는 앞 절의 확인적 요인분석에서 제시되었다. 모형은 양호한 것으로 나타났다. 이를 정리하면 <표 5>와 같다.

〈표 5〉 연구모형의 적합도

연구 모형	적합도 지수									
	$\chi^2$	df	p	GFI	AGFI	RMR	RMSEA	CFI	NFI	TLI
	80.748	29	.000	.934	.876	.034	.090	.946	.919	.916

2) 가설의 검증

(1) 일-가족 갈등과 사회적 지지의 관계

일-가족갈등과 사회적지지와와의 관계를 분석한 결과 경로계수는 -0.518이고, C.R은 -3.338로  $p < 0.01$ 에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 일-가족 갈등은 사회적 지지에 유의한 부정적 영향을 주는 것으로 나타나고 있어서 [가설 1]이 채택되었다.

(2) 일-가족 갈등과 소진과의 관계

일-가족 갈등과 소진과의 관계를 분석한 결과 경로계수는 1.015이고 C.R은 5.786으로서  $p < 0.01$ 에서 유의한 것으로 나타나고 있다. 따라서 일-가족 갈등은 직무만족에 유의한 부정적 영향을 주는 것으로 나타나고 있어서 [가설 2]가 채택되었다.

#### (3) 일-가족갈등과 직무만족의 관계

일-가족갈등과 직무만족과의 관계를 분석한 결과 경로계수는 -0.834이고, C.R은 -1.854로  $p = 0.064$ 로서  $p < 0.1$ 에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 일-가족 갈등은 직무만족에 유의한 부정적 영향을 주는 것으로 나타나고 있어서 [가설 3]은 채택되었다.

#### (4) 사회적 지지와 소진과의 관계

사회적지지와 소진과의 관계를 분석한 결과 경로계수는 -0.151이고, C.R은 -2.119이며  $p = 0.034$ 로서  $p < 0.05$ 에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 사회적 지지는 소진에 유의한 부정적 영향을 주는 것으로 나타나고 있어서 [가설 4]가 채택되었다.

#### (5) 사회적 지지와 직무만족과의 관계

사회적 지지와 직무만족과의 관계를 분석한 결과 경로계수는 0.584이고 C.R은 4.893로서  $p < 0.01$ 에서 유의한 것으로 나타나고 있다. 따라서 사회적 지지는 직무만족에 유의한 긍정적 영향을 주는 것으로 나타나고 있어서 [가설 5]가 채택되었다.

#### (6) 소진과 직무만족과의 관계

소진과 직무만족과의 관계를 분석한 결과 경로계수는 0.518이고 C.R은 1.564이고,  $p = .118$ 로서 유의하지 않는 것으로 나타나고 있다. 따라서 소진은 직무만족에 유의한 영향이 없어서 [가설 6]은 기각되었다. 이상과 같은 결과를 정리한 내용이 <표 6>이다.

<표 6> 구조방정식 모형에 따른 가설검증결과

가설	경로	경로→계수	C.R	채택여부
가설 1	일-가족 갈등→사회적 지지	-.518	-3.338	채택(-)***
가설 2	일-가족 갈등→소진	1.015	5.786	채택(+)**
가설 3	일-가족 갈등→직무만족	-.834	-1.854	채택(-)*
가설 4	사회적 지지→소진	-.151	-2.119	채택(-)**
가설 5	사회적 지지→직무만족	.584	4.893	채택(+)**
가설 6	소진→직무만족	.518	1.564	기각

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

## V. 결론 및 제언

본 연구는 최근 인사관리 분야에서 중요한 주제가 되고 있는 일-가족갈등에 따른 영향관계를 통합적 차원에서 규명하고자 하였다. 지난 60여 년간 한국사회의 가치관 및 생활양식의 빠른 변화중 하나가 일-가족 균형의 중시일 것이다. 특히 호텔은 그 특성상 일반 기업들과 같은 휴무나 업무시간 조정이 어려워 일로 인한 가족갈등, 가족생활에 따른 일 갈등이 발생하기 쉽고 결과적으로 직무만족에 여러 가지 부정적 영향을 미치게 됨을 이론적 연구를 통해 확인해 보았다. 또한 갈등과 만족사이에서 직장상사나 직장동료 등에 의한 사회적지지는 일-가족 갈등과 소진을 완화시키고 직무만족에 긍정적인 영향을 미치며, 소진은 직무만족과 부정적 위치에 있음을 선행연구를 통해 살펴보았다. 이론적 근거를 바탕으로 일-가족갈등, 사회적지지, 소진, 직무만족의 관계에 대해 통합적으로 실증분석을 하였다.

연구결과 첫째, 일-가족 갈등은 사회적지지에 유의한 부정적 영향을 미쳤다. 즉, 일-가족 갈등이 직무만족에 미치는 영향에 대한 사회적 지지의 매개적 효과를 지지한다고 볼 수 있어 기존 선행연구결과(Daalen, Willemsen & Sanders, 2006)들과 일치한다.

둘째, 일-가족 갈등은 소진에 유의한 정적인 영향을 미쳤다. 즉, 일-가족 갈등이 높아질수록 소진이 될 가능성이 커진다고 볼 수 있다. 선행연구에서는 역할갈등이 소진의 원인임을 지지하는 실증분석 결과들(Leiter & Schaufeli, 1996)이 있었다. 일-가족 갈등도 역할갈등의 일종이므로 소진의 원인이 될 수 있음을 추정해볼 수 있는데, 본 연구결과에 의해 실증적으로 일-가족 갈등은 소진의 원인이 될 수 있는 근거가 되고 있다. 지금까지 선행연구에서는 스트레스나 역할 갈등, 역할 모호성 등으로 인한 소진의 영향관계가 설명되고 있으나 구체적으로 일-가족갈등으로 인한 영향관계에 대한 실증적 연구, 특히 호텔직원들을 대상으로 한 연구는 찾아보기 어려웠다. 실증분석결과 일-가족갈등이 소진에 대한 영향관계의 유의성에 본 연구의 학제적 의미를 두고자 한다.

셋째, 일-가족 갈등은 직무만족에 유의한 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 일-가족 갈등이 증가할수록 직무만족은 감소하는 결과를 가져왔는데, 이러한 결과는 기존 실증연구결과들(Adams, King & King, 1996; Allen *et al.*, 2003)과 일치한다.

넷째, 사회적 지지는 소진에 유의한 부적인 영향을 미쳤다. 즉 사회적 지지에 따라 소진이 감소하거나 증가할 수 있음을 보여주고 있다. 본 연구결과는 사회적



지지가 소진을 경감시켜주는 것으로 나타나고 있어, 소진으로부터 개인을 보호해주는 사회적 지지라는 변수의 중요성을 지적하여 선행연구(Himle *et al.*, 1991; Viswesvaran *et al.*, 1999; 안선희·김지은, 2007; 박경호, 2008)들과 일치하는 결과가 도출되었다.

다섯째, 사회적 지지는 직무만족에 유의한 정적인 영향을 미쳤다. 사회적 지지를 많이 받는 직원일수록 직무만족이 더 높다고 할 수 있다. 사회적 지지와 직무만족과의 관계에 관한 선행연구(고종욱·염영희, 2003)는 그리 많지 않으나, 본 연구결과는 기존 연구를 지지하는 또 하나의 실증적 결과가 되고 있다.

여섯째, 소진은 직무만족에 유의한 영향이 없는 것으로 나타났다. 기존의 연구에서는 소진은 이직, 결근, 직무몰입, 직무만족과 같은 조직의 생산성을 낮추고, 직무와 관련된 문제를 야기하는 변수들과 밀접하게 관련되어져 있음을 밝히고 있고(Cordes & Doughetty, 1993; Kahill, 1988; Turnipseed, 1994), 이를 근거로 가설을 설정하였다. 그러나 비록 직무만족에서 거론되는 유사한 스트레스와 긴장이 직원의 소진이라는, 정서적·신체적 균형에 미치는 영향을 설명하는 데에도 사용되지만 기본적으로 이 두 가지 개념사이에 소진=직무불만족의 등식이 성립되는 것은 아니라는 점이 지적될 수 있다(Maslach & Jackson, 1981). 왜냐하면 여러 가지 이유로 현재의 직무에 매우 불만족하고 있더라도 그 불만요소들을 개선하여 클라이언트에 대해 보다 효과적인 서비스를 제공하고자 노력하는 직원은 소진과는 거리가 있을 수 있다. 반대로 소진되었다 하더라도 직무의 강도나 근무시간, 보수 등을 비교하여 업무내용에 자기 자신을 몰입시키지 않을 뿐, 상대적으로 직장에 만족하는 직원도 있을 수 있기 때문이다(윤혜미, 1991).

일곱째, 호텔직원들은 가족생활로 인한 직장생활의 어려움(평균 2.47)보다 직장생활로 인한 가족생활의 어려움(평균 3.29)이 더 큰 것으로 나타나고 있어서 일-가족갈등 완화를 위해서는 직장에서의 가족친화적인 시스템의 적극적인 시행이 요구되고 있다.

전체 통합모형적 시각에서 실무적 시사점을 제시해보면, 우선, 일과 가족생활의 균형을 위한 가족친화적 제도의 적극적 실행이 필요하며, 실제로 이를 이용할 수 있는 분위기가 조성되어야 한다. 제도가 있어도 필요할 때 이용할 수 있는 분위기가 되어야 실효성이 있다. 직장상사 등 호텔 간부들의 적극적인 인식전환이 필요하다. 다음으로 일-가족 갈등을 줄이고 직무만족을 높이기 위한 방안으로는 근로자지원프로그램(EAP; Employee Assistance Program)을 적극 활용할 필요가 있다. EAP는 근로자가 업무수행 및 개인생활에서 발생하는 업무저해요인(일과

삶의 균형 등 포함)의 해결을 지원하는 프로그램으로서 근로복지공단에서 지원하고 있는 사업 중 하나이다. 우리나라에서는 1999년 Dupont Korea에서 도입하여 국내 600여개 기업에서 실시하고 있는 것으로 나타나고 있다(한국EAP협회). 경영자 층의 적극적인 마인드가 요구된다.

본 연구결과의 학제적 의미로는 일-가족 갈등, 사회적 지지, 소진, 직무만족과의 관계를 통합적으로 살펴본 점이고, 특히 본 연구에서 일-가족 갈등이 소진에 대한 영향관계의 유의성은 의미가 있다고 본다. 또한 소진과 직무만족의 관계에 대한 유의미성이 검증되지 않은 것은, 소진과 직무만족은 서로 관련은 되어있지만 차원이 다른 개념이라는 가정을 수용(윤혜미, 1991)할 수 있음을 시사하고 있다. 소진과 직무만족의 관계에 대해서는 향후 더 깊은 연구필요성의 방향성을 제시하는 것에 의의를 두고자 한다.

본 연구의 한계점은 우선 조사대상이 제주지역 특급호텔에 한정되었다는 점이고, 다음으로 본 연구에서는 일-가족갈등, 사회적 지지, 직무만족과의 관계에서 사회적지지의 역할이 포괄적으로 논의되었는데, 이에 대해 향후연구에서는 완충적 역할, 매개적 역할, 직접적 역할 등 좀 더 발전된 논의가 필요하다. 그리고 일-가족갈등, 사회적 지지, 소진과 관련하여 결과변수로 이직의도, 조직몰입 등도 조직유효성의 변수로 많이 사용되는데, 본 연구에서는 직무만족으로 한정되어 향후 연구에서는 이들 변수의 영향력을 고려한 연구가 필요하다. 또한 일-가족 갈등, 소진 등은 장기간에 걸쳐 나타날 수 있는 현상이므로 특정시점에서의 횡단적 연구이외에 장기적인 종단적 연구도 진행되기를 기대한다.

#### 참고문헌

- 
- 강혜련·최서연(2001). 기혼여성 직장-가정 갈등의 예측변수와 결과변수에 관한 연구. 『한국심리학회지: 여성』, 6, 23-42.
- 고종식·황진수(2010). 직무소진이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 『산업경제연구』, 23(1), 523-545.
- 고종욱·염영희(2003). 간호사의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입간의 관계에서 사회적 지지의 역할. 『대한간호학회지』, 33(2), 255-274.
- 김미선(2003). 정신보건사회복지사의 소진과 사회적 지지와의 관계에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 김용미(2003). 유아교사들의 소진에 영향을 주는 요인과 사회적 지지에 대한 연구. 『한

- 국유아보육학』, 34, 111-127.
- 박경호(2008). 호텔종사자의 자기효능감과 사회적지지가 소진에 미치는 영향 연구. 『관광연구』, 23(3), 279-298.
- 박성연(2000). 종업원의 직무만족과 조직의 서비스지향성이 종업원의 서비스지향성에 미치는 영향에 관한연구. 『한국마케팅저널』, 99-117.
- 박인규(2004). 직무스트레스와 직장-가정 갈등사이에서의 조직지원의 조절효과: 관광호텔종사원들을 중심으로. 『문화관광연구』, 6(2), 211-222.
- 박지원(1985). 사회적 지지 척도개발을 위한 일 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 신강현(2003). 일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구. 『한국심리학회지』, 16(3), 1-17.
- 신혜정(2003). 사회적지지와 주관적 안녕감의 관계. 우석대학교 대학원 석사학위논문.
- 윤혜미(1991). 사회복지전문요원의 職務滿足, 離職意圖, Burnout에 관한 연구. 『한국사회복지학』, 8(18), 83-116.
- 윤혜미(1993). 소진: 그 다면적 이해와 대응방안. 『한국사회복지학』, 22, 118-141.
- 윤혜정(1993). 청소년의 일상적 스트레스와 사회관계망 지지 지각. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 안선희·김지은(2007). 영아 및 유아 보육교사의 개인적 특성, 근무여건, 사회적지지가 소진에 미치는 영향. 『열린유아교육』, 12(5), 147-164.
- 은기수(2004). 한국의 가족가치에 관한 국제비교. 『제1차 한국사회조사 심포지엄: 한국인의 가치지향』, 성균관대학교, 서울시.
- 이다운(2002). 맞벌이 부부의 '일-가족 갈등' 및 '가족-일 갈등'과 결혼 만족도. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 이은희(2000). 일 가족갈등의 통합적인 모형: 유입, 교차, 조절효과의 공변량구조분석. 전남대학교 대학원 박사학위논문.
- 임종호·이달엽(2010). 일선현장 교사의 사회적 지지와 직무만족의 관계 연구: 구조방정식 모형을 중심으로. 『직업재활연구』, 20(1), 277-297.
- 전지현(2004). 취업모의 직장-가정갈등이 조직성과에 미치는 영향: 기업의 가족지원제도의 조절효과를 중심으로. 연세대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 조용현·양동민(2008). 일-가정 갈등의 부정적 효과에 대한 자긍심과 외향성의 조절효과에 관한 연구. 『인적자원관리연구』, 15(1), 201-217.
- 조임현(1999). 호텔 구성원의 소진에 관한 연구. 『관광학연구』, 22(3), 277-294.
- 천명섭 정승언(1995). 직무스트레스에 대한 원충기제로서 사회적 지원과 내외통제성향의 역할. 『생산성논집』, 9(2), 193-211.
- 최우성·김진강(2008). 호텔기업 고객접점 종사원의 직장-가정갈등이 서비스회복성과 직무만족에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 22(2), 199-205.

- 최현정·김영태(2009). 일-가족 갈등(WFC)의 다차원 척도가 서비스 회복 행동, 직무만족, 그리고 이직의도에 미치는 영향 연구: 호텔 접객 직원을 대상으로. 『한국호텔외식경영학회』, 18(3), 171-189.
- 최현정·김영화(2009). 전이이론에 입각한 일-가족갈등과 서비스회복 및 직무만족의 관계에 관한 연구: 호텔서비스제공자를 대상으로. 『한국관광학회』, 33(1), 345-354.
- 추원지(2001). 보건간호사의 사회적 지지도와 직무만족도와의 관계. 조선대학교 환경보건대학원 석사학위논문.
- 하은정(2008). 의료기관 종사 기혼여성의 직장가정 갈등이 조직유효성에 미치는 영향. 고신대학교 대학원 박사학위논문.
- 허창구·신강현·양수현(2010). 직장-가정 갈등이 직무탈진 및 가정만족에 미치는 영향: 성차에 따른 다집단 분석. 『한국심리학회지』, 15(1), 103-128.
- Adams, G. A., King, L. A., & King, D. W.(1996). Relationship of job and family involvement, family social support, and work-family conflict with job and life satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81, 411-420.
- Allen, T. D., Herst, D. E., Bruck, C. S., & Sutton, M.(2000). Consequences Associated with Work-to-Family Conflict: A Review and Agenda for Future Research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 278-308.
- Aryee, S.(1992). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict among Married Professional Women: Evidence from Singapore. *Human Relations*, 45, 813-837.
- Babakus, E., Yavas, U., Karatepe, O. M., & Avci, T.(2003). The effect of management commitment to service quality on employees' affective and performance outcomes. *Journal of the Academy of marketing Science*, 31(3), 272-286.
- Carlson, D. S., & Perrewe, P. L.(1999). The Role of Social Support in the Stressor-Strain Relationship: An Examination of Work-Family Conflict. *Journal of Management*, 25(4), 513-540.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J.(2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249-276.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic medicine*. 38(5), 300-314.
- Cohen, S., & Hoberman, H.(1983). Positive event and social supports as

- buffers of life change stress. *Journal of Applied Social Psychology*, 13, 99-125.
- Cohen, S., & Wills, T. A.(1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.
- Cordes, G. L., & Dougherty, T. W.(1993). A Review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Daalen, G. V., Wiilemsen, T., & Sanders, K.(2006). Reducing work-family conflict through different sources of social support. *Journal of Vocational Behavior*, 69(3), 462-472.
- Elit, L., Trim, K., Mand-Bains, S. J., & Grunfeld, E.(2004). Job satisfaction, stress, and burnout among Canadian gynecologic oncologists. *Gynecologic Oncology*, 94(1), 134-139.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L.(1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-78.
- Frone, M. R., Yardley, J. K., & Markel, K. S.(1997). Developing and Testing an integrative Model of the Work-Family interface. *Journal of Vocational Behavior*, 50, 145-167.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J.(1985). Source of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Gutek, B., Searle, S., & Klepa, L.(1991). Rational versus gender role explanations for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76, 560-568.
- Hartline, M. D., & Ferrell, O. C.(1996). The management of customer contact service employees: An empirical investigation. *Journal of Marketing*, 60, 52-70.
- Himle, J. A., & Hill, E. M.(1991). Alcohol abuse and anxiety disorders: Evidence from the epidemiologic catchment area survey. *Journal of Anxiety Disorders*, 5(3), 237-245.
- House, J. S.(1981). *Work stress and social support*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Kahill, S.(1988). Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. *Canadian Psychology*, 29(3), 284-297.
- Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R., Snoek, J. D., & Rowenthal, R.(1964).

*Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity.* New York: Wiley.

- Karatepe, O. M., Avci, T., Karatepe, T., & Canozer, S.(2003). The measurement of job satisfaction: an empirical study of frontline employees in the Northern Cyprus hotel industry. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 4(1), 69-85.
- Karatepe, O. M., & Kilic, H.(2007). Relationships of supervisor support and conflicts in the work-family interface with the selected job outcomes of frontline employees. *Tourism Management*, 28(1), 238-252.
- Karatepe, O. M., & Magaji, A. B.(2008). Work-family conflict and facilitation in the hotel industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 49(4), 395-412.
- Karatepe, O. M., & Sokmen, A.(2006). The effects of work role and family role variables on psychological and behavioral outcomes of frontline employees. *Tourism Management*, 27(2), 255-268.
- Kossek, E. E., & Ozeki, C.(1998). Work-family conflict, Policies and job-life satisfaction relationship: A review and directions for organizational behavior-human resources research. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 139-149.
- Leiter, M. P., & Schaufeli, W. B.(1996). Consistency of the burnout construct across occupations. *Anxiety, Stress, and Coping*, 9(3), 229-243.
- Locke, E. A.(1970). Job Satisfaction and Job Performance: A Theoretical Analysis. *Organizational Behavior and Human Performance*, 5, 484-500.
- Maslach, C., & Leiter, M. P.(1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it?*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C., & Jackson, S. E.(1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P.(2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrin, R.(1996). Development and validation of work-family conflict and family-work scales. *Journal of Applied Psychology*, 82, 400-410.
- Nikolaos, T., & Athannasios, K.(2004). Multivariate relationship and discriminant validity between job satisfaction and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 19(7), 666-675.

- Pines, A. M., & Keinan, G.(2005). Stress and burnout: The significant difference. *Personality and Individual Differences*, 39(3), 625-635.
- Ray, E. B., & Miller, K. I.(1994). Social support home/work stress and burnout: Who can help? *Journal of Applied Behavioral Science*, 30, 357-373.
- Rust, R. T., Steward, G. L., Miller, H., & Pielack, D.(1996). The satisfaction and retention of frontline employees: a customer satisfaction measurement approach. *International Journal of Service Industry Management*, 75(5), 62-80.
- Schwab, R. L., Jackson, S . E., & Schuler, R. S.(1986). Educator burnout : Sources and Consequences. *Educational Research Quarterly*, 10(3).
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L.(1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Chiacago: Rand McNally co.
- Thoits, P. A.(1986). Social supports as coping assistance. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54, 416-423.
- Turnispeed, D. L.(1994). An analysis of the influence of work environment variables and moderators on the burnout syndrome. *Journal of Applied Social Psychology*, 24(9), 782-800.
- Viswesvaran, C., Sanchez, J. I., & Fisher, J.(1999). The role of social support in the process of work stress: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 54(2), 314-334.
- Wiley, J. W.(1991). Customer Satisfaction: A supportive work environment and its financial cost. *Human Resource Planning*, 149(2), 17-127.

2011년 2월 28일 최초투고논문 접수

2011년 3월 13일 최종심사완료 및 게재확정 통보

2011년 3월 18일 최종논문 도착

3인 익명심사 畢