

프랜차이즈 외식업체 종사자의 감정노동과 조직몰입 관계에서 사회적지지의 매개효과 분석

최태선
서원대학교 교양학부

The Mediating Effects of Social Support on the Relation between Emotional Labor and Organizational Commitment of Franchise Food Service Industry Employees

Tae-Sun Choi

Department of liberal arts College, Seowon University

요약 본 연구는 프랜차이즈 외식업체 종사자를 대상으로 감정노동, 사회적지지, 조직몰입 간의 관계를 분석하고 감정노동과 조직몰입 관계에서 동료 및 상사의 사회적지지의 매개효과를 분석하는데 목적을 둔 실증적 조사연구이다. 본 연구의 목적과 문제를 해결하기 위해 서울 지역 J구에 소재한 패스트푸드, 치킨, 커피 등의 프랜차이즈 외식업체에 종사하고 있는 268명의 종사자들을 연구 대상으로 선정하여 설문조사를 수행하였다. 수집된 설문 자료는 SPSS 프로그램을 이용하여 빈도분석과 기술통계, 신뢰도 분석, 상관관계 및 다중회귀분석을 실시하였다. 분석을 통해 나타난 본 연구의 결론을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 감정노동의 표면행위는 조직몰입에 부정적인 영향을 미치고, 감정노동의 내면행위는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 동료 및 상사의 사회적지지는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 감정노동과 조직몰입 관계에서 동료 및 상사의 사회적지지는 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다. 외식업체 프랜차이즈 종사자의 조직몰입 증진을 위해 종사자의 감정노동과 동료 및 상사의 사회적지지는 중요한 역할을 하고 있어 종사자의 내면적 및 표면적 감정행위를 조절하고 동료 및 상사의 사회·심리적 지원 체계를 구축해야 함을 시사하고 있다.

Abstract This empirical study examined the relationships among emotional labor, social support, and organizational commitment of franchise food service industry employees, and analyzed the mediating effects of social support from the fellow and director on the relationship between emotional labor and organizational commitment. A total of 268 employees in the franchise food service industry, such as fast food, chicken, and coffee in Seoul, were analyzed by frequency analysis, reliability analysis, correlation analysis, confirmatory factor analysis, and structural equation model analysis using the SPSS Program. The results of verifying the research hypotheses could be summarized as follows. First, the surface emotional labor of franchise food service industry employees had negative effects on the organizational commitment. Deep emotional labor had significant positive effects on the organizational commitment, and fellow and director support had significant positive effects on the organizational commitment. Second, the social support from the fellow and director had partially mediating effects on the relationship between emotional labor and organizational commitment. This suggests that emotional labor and social support play essential roles in enhancing the organizational commitment of franchise food service industry employees.

Keywords : franchise food service industry employee, emotional labor, fellow support, director support, organizational commitment

*Corresponding Author : Tae-sun Choi(Seowon Univ.)

Tel: 82-10-5400-5899 email: cts95@naver.com

Received July 20, 2018

Revised (1st August 16, 2018, 2nd September 4, 2018)

Accepted October 5, 2018

Published October 31, 2018

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

인간 본연의 속성인 ‘감정’을 노동과정 속에서 교환가치로 추상화하여 상품으로 판매하는 특별한 유형의 서비스 노동을 감정노동이라 한다. 시장 경쟁의 심화와 서비스 산업의 발전은 모든 것을 경쟁의 도구로 활용하려는 경향을 강화시켰고 그 과정에서 감정의 상품화, 즉 감정노동이 주목받게 되었다. 감정노동은 대인적 상호작용과정에서 외부적으로 드러나는 감정표현을 직무의 일부로 연기하기 위해 종업원이 자신의 감정을 조절하려는 노력을 의미한다[1]. 서비스 영역이 확대되면서 감정노동의 영역 역시 급속히 확대되고 있다. 특정한 감정규칙을 따라 자신의 내적 감정을 조절, 관리하는 작업을 수행해야 하는 감정노동은 새로운 노동 통제 방식이자 조직 차원에서 회사 또는 업체의 이윤 추구의 마케팅 전략으로 부각되고 있다[2].

감정노동은 광범위하고 다양한 고객과의 대면을 특징으로 하는 서비스 직종에 집중되어 있다[3]. 감정표현이 직무의 일부분을 이루는 직업은 여러 산업에 걸쳐 분포되어 있으므로 감정노동을 후기산업사회의 노동특성으로 볼 수도 있을 것이다. 그러나 과업의 특징적 성격과 감정노동의 강도를 감안할 때 고객과 조직의 접점에서 직무를 수행하는 서비스 산업의 종사자들을 대표적인 감정노동자로 간주하는 것은 무리가 없다고 판단된다[4-5].

감정노동은 항공사, 패스트푸드점, 편의점, 병원, 대형할인마트, 상담직원, 보험사 등 여러 산업에서 발견되는데 특히 고객을 직접 상대하는 서비스 분야에서 감정표현이 중요한 직무의 한 부분을 차지하고 있어 감정노동자들은 조직이 만든 감정 규칙의 매뉴얼에 따라 자신의 내재적인 감정을 조절 혹은 변화시켜야 한다[6]. 외식업체를 이용하는 고객은 종사원들의 친절함이나 공손한 태도를 보고 그 외식 업체와 기업의 이미지 평가를 결정하기 때문에 고객의 심리적 안정뿐만 아니라 외식서비스 품질과 직결되며 미래에 대한 고객관리 차원에서 고객을 관리 및 유지하는 것은 매우 중요해 외식 산업군에서 종사자들의 감정노동에 대한 연구는 매우 필요하다.

프랜차이즈 외식업체는 양적, 질적인 측면에서 지속적으로 성장하고 있다. 프랜차이즈 외식 산업군에서 가

맹점 업체는 조직은 종사자가 고객에게 적절한 긍정적인 감정적 반응을 할 것을 기대한다. 이는 종사자의 태도에 따라 상품이나 서비스에 대한 고객들의 인식에 강력한 영향을 미칠 수 있기 때문이다. 감정노동은 근로자가 자기의 감정을 숨기고 고객과 대면하여 일하는 기간이 장기간 지속되었을 때 스트레스를 유발하여 종업원들에게 직장 내 업무와 정신 건강에 부정적으로 영향을 줄 수 있어 감정노동에 대한 연구가 다양한 분야에서 지속적으로 증가하고 있다[7], [8]. 감정노동과 관련된 많은 연구 결과물들은 주로 감정노동이 구성원들의 인식, 정서 및 감정에 주는 부정적인 결과에 초점을 두고 있다. 선행연구 결과들을 요약해 보면, 감정노동자들이 스트레스는 물론 우울증과 불안, 그리고 소진 현상을 나타내고 있어 종사자들의 직무만족, 이직의도, 조직몰입 그리고 조직의 경영성과에 부정적인 영향을 미친다는 실증적 연구결과들을 제시하고 있다[9], [10], [11].

조직원들의 대고객 감정노동의 증가가 인적자원관리에 있어 쟁점으로 부각되고 있는 현 시점에서 외식업체 종사자들이 감정노동자로서 인식되고 있지만 이에 대한 연구는 시작 단계에 불과하다. 특히 감정노동자로서 외식업체 종사자들이 직장 내 동료 및 상사로부터 받는 사회·심리적인 지원이 이들의 조직몰입에 미치는 영향에 대한 연구는 거의 수행되지 않아 이에 대한 연구가 매우 필요하다고 판단된다. 따라서 본 연구에서는 외식업체 종사자들이 인식한 감정노동과 조직몰입 관계에서 동료 및 상사의 사회적 지지가 매개변수로서 어떤 긍정적인 영향을 미치는가를 분석하고자 한다. 이를 통해 프랜차이즈 외식업체의 질적 성장을 촉진함에 있어 감정노동의 중요성을 인식하고 감정노동자로서 종사자들을 효율적인 감정노동 관리방안에 대한 기초적인 자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구 문제

연구의 목적을 달성하기 위해 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

첫째, 프랜차이즈 외식업체 종사자들이 인식한 감정노동, 사회적지지, 조직몰입 간의 관계는 어떠한가? 조직몰입에 대한 감정노동과 사회적지지의 영향은 어떠한가?

둘째, 감정노동과 조직몰입 관계에서 동료와 상사의 사회적지지 매개효과는 어떠한가?

2. 이론적 배경 및 선행연구고찰

2.1 감정노동사회적지지조직몰입

감정노동(Emotional labor)은 전통적인 형태의 노동인 육체적인 노동 또는 정신적인 노동이외에 발생할 수 있는 형태의 노동으로 서비스 업종에 종사하는 인력이 고객과의 상호작용에서 개인의 감정을 관리하며 적절한 방식으로 감정을 표현하는 형태의 노동을 설명하기 위해 사용된 개념이다[12]. Chu & Murrmann[13]은 감정표현의 규칙에 비추어 감정을 억압하거나, 긍정적인 감정을 표현하게 하는 행위라고 하였다.

감정노동은 서비스제공자의 행동방법에 따라 표면행위와 내면행위로 구분할 수 있다. 표면행위는 실제로 느끼고 있지 않는 감정을 나타내기 위해 오로지 표면적인 행동변화를 보여주는 것을 의미하는 것으로 서비스 제공자가 직접적으로 자신의 감정을 압박하고 스스로 다스리는 것으로 이해할 수 있다. 내면행위는 자신이 표현하고 있는 감정을 실제로 느꼈거나 경험한 것을 의미하는 것으로, 서비스 제공자가 훈련과 습득을 통해 서비스 대상자가 느끼는 감정과 동일시 하고자 하는 표현방식으로 이해할 수 있다[3], [13]. 즉, 표면행위는 보이는 행동, 얼굴표정, 목소리 톤 등만 바뀌어 표현하는 것이고, 내면행위는 표면행위에 자신의 마음까지 일치시키면서 수행하는 것을 의미한다는 것이다.

감정노동은 서비스 종사원들의 원활한 직무수행을 위해서 필수적인 요소이고, 기업의 이윤창출에 결정적인 영향을 미치기 때문에 패스트푸드점, 편의점, 커피숍 등과 같은 대면서비스를 하는 외식업체 종사자들은 철저한 친절교육과 관리를 통해 노동과정에 대한 통제를 받을 필요가 있다. 이처럼 감정노동은 종사원들이 서비스를 제공하는 상황에서 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위해 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력과 특정한 감정을 표현하는 어조, 표정, 몸짓 등을 조절하려는 경향이라고 할 수 있다.

사회적 지지(social support)에 대한 연구는 작업환경에서 받는 스트레스로 인한 부정적 효과의 방지 및 예방을 위한 요인으로 인식되면서, 1970년대 중반에 예방심리학의 대두로 본격적인 사회적 지지에 대한 관심이 높아지기 시작하였다[14]. 특히 개인이 스트레스를 받게 되는 상황을 직면하게 될 때 사회적 지지는 정신적인 외로움을 감소시키고, 자아정체감을 유지하는 데에도 긍정

적인 역할을 한다. 사회적 지지는 연구자들마다 접근하는 개념적, 조작적 정의나 측정방법이 다양하여 연구결과를 추적하고 통합하여 비교하는 것이 어렵다.

Betz[15]는 사회적지지를 사회적 상호관계에서 얻을 수 있는 모든 긍정적인 자원의 형태로 정의하였고, Schulz & Schwarzer[16]는 사회적지지를 문제해결을 위한 조언, 다양한 정보와 정서적인 안정을 제공받는 것으로 정의하였다. Beehr[17]는 사회적 지지를 직무 관련 지지와 비직무 관련 지지로 분류하기도 하였는데, 직무 관련 지지는 직장 내 상사, 동료, 부하로부터 제공된 지지를 말하고, 비직무 관련 지지는 가족, 친구, 정신 요법 치료사, 카운슬러 등에 의해 제공되는 지지이다.

Kessler, Price & Wortman[18]은 개인에게 객관적인 지지자원이 있다는 것과 지지를 받았다고 지각하는 것 사이에는 차이가 있으며, 외부에서 지지가 주어진다 하더라도 그것을 지지로 자각하지 않는 경우에는 그것이 진정한 지지로서의 가치가 없음을 강조하였다. 이는 실제로 제공되는 사회적 지지도 중요하지만 개인이 지각한 사회적 지지가 더 중요하다는 것을 함축적으로 제시하고 있다.

그리고 조직몰입(organizational commitment)은 조직에 대한 종사원의 행동이나 태도를 안정적으로 불러일으키는 힘으로 그 안정성에 기초하여 관공, 외식 등 다양한 조직분야의 대표적인 성과 변수와 성과 대리변수로 활용되고 있다[19]. 특히 외식산업에서 종사원의 조직몰입이 강조되고 있는 이유는 일반적으로 외식 산업체의 이직률이 다른 산업과 비교하여 높는데, 이직률이 높다는 것은 그만큼 조직몰입이 상대적으로 낮다는 것을 의미하며, 낮은 조직몰입은 외식산업체가 시장 우위를 점하기 매우 어렵게 만들기 때문이다. 즉, 종사원의 조직몰입이 중요한 이유는 조직몰입도가 높은 종사원이 그렇지 않은 종사원보다 업무수행 능력이 높기 때문이며, 종사원의 태도 측정에 중요한 지표이며, 조직구성원들의 행동을 예측할 수 있는 사전 지표로 활용될 수 있기 때문이다[20].

Meyer & Allen[21]은 조직몰입을 조직에 대한 종사원의 심리적 애착으로 종사원이 속한 조직과 자신을 동일시하여 그 조직에 몰두하는 경향이라고 정의하고, 조직몰입을 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입 등 3개 차원으로 조직몰입의 척도를 개념화하였고, O'Reilly & Chatman[22]은 조직몰입을 순응적 조직몰입과 내면적 조직몰입으로 분류하고, 순응적 조직몰입은 물질적, 외

부적 보상으로 인해 지니게 되는 조직에 애착을 갖거나 공헌 및 잔류하려는 태도라고 하였으며, 내면적 조직몰입은 조직과 동일한 가치관을 소유함으로 인해 지니게 되는 조직에 애착을 갖거나 공헌 및 잔류하려는 태도를 의미한다고 하였다.

특히 조직몰입을 구성하고 있는 요인들은 정서적, 지속적, 규범적 몰입 등의 복합적인 차원으로 구성되어 있지만 외식관련 많은 선행연구[9], [20], [23]에서 조직몰입을 단일 차원으로 구성되는 하나의 총합구성개념으로 측정하고 있어 본 연구에서도 조직몰입을 단일 차원에서 분석하고자 한다.

이상의 본 연구에서 사용된 연구 변수의 조작적 개념을 도표로 제시하면 Table 1과 같다.

Table 1. operational definition of variables

variable	operational definition
emotional labor	psychological labor acts and efforts to express the emotions required by the organization by appropriately regulating their facial expressions, tone, and gesture that appear in the service contact process with customers
social support	positive resources available from fellow and directors working together
organizational commitment	a psychological attachment that a person engaged in s restaurant franchise strivers for an organization and identifies an individual with an organization

Table 1에서 볼 수 있듯이, 본 연구에서는 프랜차이즈 외식업체 종사자의 감정노동을 고객과의 서비스 접점 과정에서 겪게 되면서 나타나는 자신의 표정, 말투, 몸짓 등을 적절히 규제하여 조직이 요구하는 감정을 표현하려는 심리적 노동 행위와 노력으로 규정하고 표면적 및 내면적 감정노동으로 구분하여 분석하고자 한다. 사회적지지는 개인이 대인관계로부터 제공되는 다양한 자원의 관점에서 한 개인의 자신이 가진 대인관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적 자원으로 외식업체 종사자가 함께 근무하는 동료, 상사로부터 얻을 수 있는 긍정적 자원으로 정의하고 사회적 지지를 동료 지지와 상사 지지로 구분하여 분석하고자 한다. 그리고 조직몰입은 외식 프랜차이즈에 종사하는 종사자가 조직을 위해 적극 노력하고 개인과 조직을 동일시하는 심리적 애착으로 정의하고자 한다.

2.2 감정노동과 사회적지지 관계

대면 관계를 중시하는 외식관련 업체에서 종사자가 인식하는 감정노동은 동료관계에 긍정 또는 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 하지만 외식관련 연구에서 감정노동과 사회적지지에 대한 연구는 매우 부족한 편이다. 카지노 종사자를 대상으로 감정노동과 사회적지지가 직무소진에 미치는 영향을 분석한 육풍림, 오정학, 조태영[24]의 연구결과에서 동료지지와 상사지지는 정서고갈을 제외한 정서고갈, 비인격화, 개인성취감 저하에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 장시간근로를 하는 임상간호사의 감정노동과 우울 관계에서 동료지지의 매개효과를 분석한 백은미[8]의 연구결과에서 표면적 감정노동은 동료 및 상사지지와 부적 상관관계, 내면적 감정노동은 동료 및 상사지지와 정적 관련성이 있으며 동료 및 상사지지는 감정노동과 우울 간의 관계에서 매개변수로서 중요한 역할을 하는 것으로 나타났다. 이상의 선행연구에서 볼 수 있듯이, 프랜차이즈 외식업체에 종사하는 종사자들이 지각하는 동료 및 상사지지의 수준이 높을수록 표면행위 정도는 낮아지고 내면행위는 높아질 수 있음을 예측할 수 있다.

2.3 감정노동과 조직몰입 관계

외식관련 업체 종사자들을 대상으로 감정노동과 조직몰입 간의 관련성을 분석한 선행연구들은 공통적으로 감정노동이 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 오픈주방 종사원들을 대상으로 감정노동과 조직몰입을 분석한 고미애와 김재곤[9]의 연구결과에서 오픈주방 종사원의 감정노동으로 인한 소진, 조직몰입의 정도에 큰 영향을 받는 것으로 평가할 수 있다. 5성급 호텔 종사원의 감정노동과 조직몰입 간의 관련성을 분석한 김이수와 고미애[25]의 연구결과에서도 5성급 호텔 종사원의 감정노동 상태 중 내면화행위의 상태가 높을수록 조직몰입은 낮아지고, 표면행위가 높을수록 조직몰입이 높아지는 것을 알 수 있다. 이처럼 외식업체 종사자가 인식한 감정노동의 내면적 및 표현적 행위는 조직몰입과 긍정 또는 부정적 관련성이 있음을 짐작해 볼 수 있다.

2.4 사회적지지와 조직몰입 관계

조직에서 구성원의 행복은 조직몰입과 밀접한 관련성이 있다. 구성원의 조직몰입을 효과적으로 고취하고 개인의 행복 수준을 높이기 위해서는 사회적 지지를 고려

하는 것이 중요하다. 기혼 근로자를 대상으로 배우자와 상사의 지원정도가 개인의 경력몰입에 미치는 영향과 일-가정 갈등이 매개효과를 보이는지에 대한 연구[26]에서 배우자와 상사의 지원이 높을수록 경력에 몰입하는 정도가 높아지며, 특히 상사의 지원이 경력몰입에 더 큰 영향을 미친다고 밝혔다. 호텔, 여행사, 항공사, 외식업체 등 환대산업에 종사하는 구성원들의 일-생활의 균형과 정서적 몰입사이에서 사회적 지지의 조절효과를 분석한 김미정[27]의 연구결과에서 사회적지지의 하위요인 중 상사 지지가 조절효과가 유의하게 나타났는데 이 같은 결과는 높은 수준의 상사지지는 개인의 자아효능감과 유능감을 증진시키며 일과 생활의 제반 영역간의 갈등에 대한 지각을 감소시키는 경향이 있음을 시사한다. 또한 호텔조직에서 동료 및 상사의 사회적 지지가 직무몰입 및 이직 의도에 미치는 영향을 분석한 김주명[7]의 연구결과에서도 동료 및 상사의 지지는 구성원의 직무몰입과 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상의 선행 연구에서 볼 수 있듯이, 프랜차이즈 외식업체에 근무하는 종사자들이 인지하는 동료 및 상사의 사회적 지지는 이들의 조직몰입을 설명하는 중요한 변수가 될 수 있음을 알 수 있다. 이에 본 연구에서도 동료 및 상사로부터 받은 사회적지지가 종사자의 조직몰입에 미치는 영향, 그리고 감정노동과 조직몰입 관계에서 동료 및 상사의 사회적지지 매개효과를 분석하고자 한다.

3. 연구 방법

3.1 연구대상 및 표집

본 연구에서는 서울지역 J구에서 프랜차이즈 외식업체에 종사하고 있는 종사자들을 연구대상으로 선정하였다. 사전에 설문조사에 동의를 구한 뒤 연구자가 직접 설문지를 배부 및 회수하였다. 특히 참여에 동의한 후에도 언제든지 철회할 수 있음을 설명하고 연구 이후 파쇄할 것을 약속하는 등 최대한 연구대상자의 윤리적 측면을 고려하였다. 설문조사는 2018년 2월 1일부터 2월 28일까지 약 1개월간에 걸쳐 실시되었다. 조사에 참여한 응답자는 총 282명으로 응답자가 직접 기입하는 자기기입식 방법을 통하여 이루어졌으며 배부 및 회수된 설문지 가운데 무응답치나 연구의 가치가 없다고 판단된 설문자료 14부는 분석에서 제거되고 총 268부가 실증분석에

사용되었다. 연구대상 종사자의 인구통계학적 분포는 Table 2와 같다.

Table 2. The demographic characteristics Variables (N=268)

Characteristics		n(%)
Sex	Male	180(67.2)
	Female	88(32.8)
Age (years)	20~30	66(24.6)
	31~40	100(37.3)
	≥41	102(38.1)
Care work experience (years)	<1	79(29.5)
	1-3	130(48.5)
	≥3	59(22.0)
Franchise industry	Fast food	102(38.1)
	Chicken	76(28.4)
	Coffee	90(33.5)
All		268(100.0)

연구 대상 종사자의 인구통계학적 특성을 살펴보면, 연령에서 20대 24.6%, 30대 37.3%, 40대 이상 38.1%로 나타났고, 근무기간의 경우 1년 미만 29.5%, 1~3년 미만 48.5%, 3년 이상 22.0%로 나타났고, 근무 업종으로는 패스트푸드 38.1%, 치킨 28.4%, 커피 & 음료 33.5%로 나타났다. 외식 프랜차이즈 업체에 종사하고 있는 대부분 종사자들은 3년 미만으로 구성되어 있고 본 표에서 제시되지 않았지만 대부분이 비정규직으로 종사하고 있는 것으로 나타났다.

3.2 측정도구

3.2.1 감정노동 척도

프랜차이즈 외식업체 종사자의 감정노동을 측정하기 위해 김이수와 고미애[25]의 연구에서 사용된 도구를 활용하였다. 이 도구는 표면적 행위와 내면적 행위 2개 하위요인, 8개 문항의 5점 Likert 평정척도(전혀 그렇지 않다 1점, 그렇지 않다 2점, 보통이다 3점, 그런 편이다 4점, 항상 그렇다 5점)로 구성되어 있으며 점수가 높을수록 각 행위의 감정노동이 높음을 의미한다. 김이수와 고미애[25]의 연구에서는 신뢰도(α) .84~.85이었고 본 연구에서는 .82~.87이었다.

3.2.2 사회적지지 척도

프랜차이즈 외식업체 종사자의 사회적지지를 측정하기 위해 김주명[7]의 연구에서 사용된 도구를 활용하였다. 이 도구는 2개 하위요인(동료 지지, 상사지지), 8개

문항의 Likert 5점 평정척도(전혀 그렇지 않다 1점, 그렇지 않다 2점, 보통이다 3점, 그런 편이다 4점, 항상 그렇다 5점)로 구성되어 있으며 점수가 높을수록 동료 및 상사의 사회적 지지의 정도가 높음을 의미한다. 김주명[7]의 연구에서는 동료지지 신뢰도(.89), 상사 지지 .90이었고 본 연구에서는 동료지지 .90, 상사지지 .91이었다.

3.2.3 조직몰입 척도

프랜차이즈 외식업체 종사자의 조직몰입을 측정하기 위해 인성호, 엄경은, 정경일[23]의 연구에서 사용된 도구를 활용하였다. 이 도구는 조직몰입을 측정하기 위해 단일요인, 5개 문항의 5점 Likert 평정척도(전혀 그렇지 않다 1점, 그렇지 않다 2점, 보통이다 3점, 그런 편이다 4점, 항상 그렇다 5점)로 구성되어 있으며 점수가 높을수록 조직몰입 수준이 높은 것으로 해석된다. 인성호, 엄경은, 정경일[23]의 연구에서는 신뢰도(α) .90이었고 본 연구에서는 .88이었다.

3.3 자료처리

본 연구에서는 수집된 설문 자료를 통해 연구문제를 해결하기 위해 SPSS 23.0 프로그램을 이용하여 다음과 같은 방식으로 자료를 처리하였다.

첫째, 연구 대상 프랜차이즈 외식업체 종사자의 인구 통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 측정도구의 신뢰도를 알아보기 위해 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 셋째, 감정노동, 사회적지지, 조직몰입 간의 관련성을 알아보기 위해 Pearson의 적률상관계수를 산출하였고, 표면적 행위 및 내면적 행위의 감정노동과 동료 및 상사의 사회적지지가 조직몰입에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 다중회귀분석을 실시하기 전에 먼저 독립변인들 간의 다중공선성 문제를 진단하기 위해 공차(Tolerance), 분산팽창

지수(Variance Inflation Factor, VIF), 상관계수 등을 이용하여 검토하였다. 넷째, 감정노동과 조직몰입 관계에서 동료 및 상사의 사회적지지의 매개효과를 분석하기 위해 Baron과 Kenny[28]가 제안한 매개효과 검증 절차를 사용하였고, 매개효과 유의성 검증을 위해 Sobel[29]의 방법을 사용하였다.

4. 연구 결과

4.1 연구변수들 간의 상관관계

본 연구에서 선정된 변수들 간의 상관관계를 알아보기 위해 Pearson의 적률상관계수를 산출한 결과는 아래 Table 3과 같다.

연구변수 간의 관련성을 분석한 결과, 프랜차이즈 외식업체 종사자가 인식한 감정노동, 사회적지지, 조직몰입 간의 관계에서 감정노동의 표면 행위와 사회적지지의 동료 및 상사지지, 조직몰입 간에는 유의한 부적 상관관계가 나타났고, 감정노동의 내면 행위와 사회적지지의 동료 및 상사지지, 조직몰입 간에는 유의한 정적 상관관계가 나타났다. 또한 동료 및 상사의 사회적지지와 조직몰입 간에는 유의한 정적 상관관계가 나타났다. 각 변인들 간의 상관관계를 구한 결과 -.56~.49 사이에 분포되어 있어 측정변수들 간에 .90 이상의 높은 상관을 보이는 변수들은 없는 것으로 나타났다. 회귀분석을 실시하기 전에 독립변수들 간의 다중공선성을 검증하였다. 다중공선성은 공차, 분산팽창지수(VIF), 상관계수 등을 이용하여 검토하여 공차의 값이 0.1이하 이거나 VIF 값이 10이상, 상관계수가 .90 이상이면 독립변수들 간에 다중공선성이 존재하는 것으로 간주한다[30]. 본 연구결과에서 공차는 .83, 분산팽창지수(VIF)는 1.20~1.21로 나타나 다중공선성의 문제가 없는 것으로 검증되었다.

Table 3. Variables correlation

(N=268)

Variables	1	2	3	4	5
emotional labor	1				
1 surface acting					
2 deep acting	-.41**	1			
social support					
3 fellow support	-.56**	.37**	.1		
4 director support	-.34**	.45**	.41**	1	
5 organizational commitment	-.54**	.42**	.49**	.32**	1
M	2.76	3.66	3.67	3.98	3.73
SD	.78	.74	.89	.71	.63
Tolerance	.83	.83	.83	.83	
VIF	1.21	1.21	1.20	1.20	

**p<.01

4.2 감정노동과 사회적지지가 조직몰입에 미치는 영향

4.2.1 감정노동과 조직몰입이 미치는 영향

프랜차이즈 외식업체 종사자의 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석한 결과는 Table 4와 같다.

Table 4. The effect of subject's emotional labor on organizational commitment

dependent	independent	b	β	t
organizational commitment	surface acting	-.351	-.439	-7.963***
	deep acting	.198	.235	4.259***
$R^2=.332 \quad \Delta R^2=.327 \quad F=65.943^{***}$				

*** $p < .001$

프랜차이즈 외식업체 종사자가 인식한 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향에 대한 회귀모형($F=65.943, p < .001$)은 유의한 것으로 나타났고, 감정노동은 조직몰입을 33.2%(결정계수, R^2) 정도 설명하고 있다. 특히 감정노동의 표면행위($\beta = -.351, p < .001$)는 조직몰입에 부정적인 영향을 미치고, 내면행위($\beta = .235, p < .001$)에 유의한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4.2.2 사회적지지가 조직몰입에 미치는 영향

프랜차이즈 외식업체 종사자가 인식한 사회적지지가 조직몰입에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석한 결과는 Table 5와 같다.

Table 5. The effect of subject's social support on organizational commitment

dependent	independent	b	β	t
organizational commitment	fellow support	.302	.430	7.384***
	director support	.125	.141	2.421*
$R^2=.254 \quad \Delta R^2=.249 \quad F=45.189^{***}$				

* $p < .05$, *** $p < .001$

동료 및 상사의 사회적지지가 조직몰입에 미치는 영향에 대한 회귀모형($F=45.189, p < .001$)은 유의한 것으로 나타났고, 사회적지지는 조직몰입을 25.4% 정도 설명하고 있다. 특히 동료의 사회적지지($\beta = .302, p < .001$), 상사의 사회적지지($\beta = .125, p < .05$)는 종사자의 조직몰입에 긍정적인 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4.3 감정노동과 조직몰입 관계에서 동료 및 상사 사회적지지의 매개효과

4.3.1 감정노동의 표면행위와 조직몰입 관계에서 동료 사회적지지의 매개효과

감정노동의 표면행위와 조직몰입 관계에서 동료 사회적지지의 매개효과를 알아보기 위해 다중회귀분석한 결과는 아래 Table 6과 같다.

Table 6. Mediating effect of fellow's support between surface acting and organizational commitment

dependent	independent	b	β	t
fellow support	surface acting	-.640	-.562	-11.084***
$R^2=.316 \quad \Delta R^2=.313 \quad F=122.859^{***}$				
organizational commitment	surface acting	-.428	-.535	-10.337***
$R^2=.287 \quad \Delta R^2=.284 \quad F=106.860^{***}$				
organizational commitment	surface acting	-.305	-.382	-6.317***
	fellow support	.192	.273	4.516***
$R^2=.338 \quad \Delta R^2=.333 \quad F=67.524^{***}$				

*** $p < .001$

Table 6에 나타난 바와 같이 1단계에서 감정노동의 표면행위가 매개변인인 동료의 사회적지지에 미치는 영향력은 통계적으로 유의하게 나타났고($\beta = -.562, p < .001$), 2단계에서 독립변인인 표면행위가 종속변인인 조직몰입에 미치는 영향력이 통계적으로 유의하게 나타났($\beta = -.535, p < .001$). 그리고 3단계에서 매개변인인 동료의 사회적지지가 조직몰입에 미치는 영향도 유의하였으며($\beta = .273, p < .001$), 표면행위가 조직몰입에 미치는 영향력이 두 번째 방정식($\beta = -.535, p < .001$)보다 세 번째 방정식($\beta = -.382, p < .001$)에서 줄어들었다. 따라서 동료의 사회적지지는 감정노동의 표면행위와 조직몰입 관계에서 부분매개효과를 가지는 것으로 나타났다. 매개효과를 검증하기 위해 Sobel test를 실시한 결과, Sobel의 Z 값은 -4.22로 감정노동의 표면행위와 조직몰입 관계에서 동료의 사회적지지의 부분매개효과는 $p < .01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다.

4.3.2 감정노동의 내면행위와 조직몰입 관계에서 동료 사회적지지의 매개효과

감정노동의 내면행위와 조직몰입 관계에서 동료 사회적지지의 매개효과를 알아보기 위해 다중회귀분석한 결과는 아래 Table 7과 같다.

Table 7. Mediating effect of fellow's support between deep acting and organizational commitment

dependent	independent	b	β	t
fellow support	deep acting	.450	.374	6.575***
$R^2=.140 \quad \Delta R^2=.137 \quad F=43.233^{***}$				
organizational commitment	deep acting	.351	.415	7.448***
$R^2=.173 \quad \Delta R^2=.169 \quad F=55.472^{***}$				
organizational commitment	deep acting	.229	.271	4.893***
commitment	fellow support	.271	.386	6.977***
$R^2=.301 \quad \Delta R^2=.296 \quad F=57.046^{***}$				

*** $p<.001$

Table 7에 나타난 바와 같이 1단계에서 감정노동의 내면행위가 매개변인인 동료의 사회적지지에 미치는 영향력은 통계적으로 유의하게 나타났고($\beta=.374, p<.001$), 2단계에서 독립변인인 내면행위가 종속변인인 조직몰입에 미치는 영향력이 통계적으로 유의하게 나타났다($\beta=.415, p<.001$). 그리고 3단계에서 매개변인인 동료의 사회적지지가 조직몰입에 미치는 영향도 유의하였으며($\beta=.271, p<.001$), 내면행위가 조직몰입에 미치는 영향력이 두 번째 방정식($\beta=.415, p<.001$)보다 세 번째 방정식($\beta=.271, p<.001$)에서 줄어들었다. 따라서 동료의 사회적지지는 감정노동의 내면행위와 조직몰입 관계에서 부분매개효과를 가지는 것으로 나타났다. 매개효과를 검증하기 위해 Sobel test를 실시한 결과, Sobel의 Z 값은 4.78로 감정노동의 내면행위와 조직몰입 관계에서 동료의 사회적지지의 부분매개효과는 $p<.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다.

4.3.3 감정노동의 표면행위와 조직몰입 관계에서 상사 사회적지지의 매개효과

감정노동의 표면행위와 조직몰입 관계에서 상사 사회적지지의 매개효과를 알아보기 위해 다중회귀분석한 결과는 아래 Table 8과 같다.

Table 8. Mediating effect of director's support between surface acting and organizational commitment

dependent	independent	b	β	t
director support	surface acting	-.307	-.340	-5.887***
$R^2=.115 \quad \Delta R^2=.112 \quad F=34.662^{***}$				
organizational commitment	surface acting	-.428	-.535	-10.337***
$R^2=.287 \quad \Delta R^2=.284 \quad F=106.860^{***}$				
organizational commitment	surface acting	-.386	-.483	-8.891***
commitment	director support	.136	.154	2.826**
$R^2=.307 \quad \Delta R^2=.302 \quad F=58.827^{***}$				

** $p<.01$, *** $p<.001$

Table 8에 나타난 바와 같이 1단계에서 감정노동의 표면행위가 매개변인인 상사의 사회적지지에 미치는 영향력은 통계적으로 유의하게 나타났고($\beta=.340, p<.001$), 2단계에서 독립변인인 표면행위가 종속변인인 조직몰입에 미치는 영향력이 통계적으로 유의하게 나타났다($\beta=.535, p<.001$). 그리고 3단계에서 매개변인인 상사의 사회적지지가 조직몰입에 미치는 영향도 유의하였으며($\beta=.154, p<.01$), 표면행위가 조직몰입에 미치는 영향력이 두 번째 방정식($\beta=.535, p<.001$)보다 세 번째 방정식($\beta=.154, p<.01$)에서 줄어들었다. 따라서 상사의 사회적지지는 감정노동의 표면행위와 조직몰입 관계에서 부분매개효과를 가지는 것으로 나타났다. 매개효과를 검증하기 위해 Sobel test를 실시한 결과, Sobel의 Z 값은 -2.55로 감정노동의 표면행위와 조직몰입 관계에서 상사의 사회적지지의 부분매개효과는 $p<.05$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다.

4.3.4 감정노동의 내면행위와 조직몰입 관계에서 상사 사회적지지의 매개효과

감정노동의 내면행위와 조직몰입 관계에서 상사 사회적지지의 매개효과를 알아보기 위해 다중회귀분석한 결과는 아래 Table 9와 같다.

Table 9. Mediating effect of director's support between deep acting and organizational commitment

dependent	independent	b	β	t
director support	deep acting	.427	.446	8.138***
$R^2=.199 \quad \Delta R^2=.196 \quad F=66.223^{***}$				
organizational commitment	deep acting	.351	.415	7.448***
$R^2=.173 \quad \Delta R^2=.169 \quad F=55.472^{***}$				
organizational commitment	deep acting	.289	.342	5.545***
commitment	director support	.146	.165	2.679**
$R^2=.194 \quad \Delta R^2=.188 \quad F=31.970^{***}$				

** $p<.01$, *** $p<.001$

Table 9에 나타난 바와 같이 1단계에서 감정노동의 내면행위가 매개변인인 상사의 사회적지지에 미치는 영향력은 통계적으로 유의하게 나타났고($\beta=.446, p<.001$), 2단계에서 독립변인인 내면행위가 종속변인인 조직몰입에 미치는 영향력이 통계적으로 유의하게 나타났다($\beta=.415, p<.001$). 그리고 3단계에서 매개변인인 상사의 사회적지지가 조직몰입에 미치는 영향도 유의하였으며($\beta=.165, p<.01$), 내면행위가 조직몰입에 미치는 영향력

이 두 번째 방정식($\beta=.415, p<.001$)보다 세 번째 방정식($\beta=.342, p<.001$)에서 줄어들었다. 따라서 상사의 사회적지지는 감정노동의 내면행위와 조직몰입 관계에서 부분매개효과를 가지는 것으로 나타났다. 매개효과를 검증하기 위해 Sobel test를 실시한 결과, Sobel의 Z 값은 2.57로 감정노동의 내면행위와 조직몰입 관계에서 상사의 사회적지지의 부분매개효과는 $p<.05$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다.

5. 논의 및 결론

본 연구는 프랜차이즈 외식업체 종사자를 대상으로 감정노동의 표면 및 내면행위와 조직몰입 관계에서 동료 및 상사의 사회적지지 매개효과를 분석하는데 목적을 둔 실증적 조사연구이다. 본 연구결과를 바탕으로 선행연구와 비교 논의하면 다음과 같다.

첫째, 프랜차이즈 외식업체 종사자들이 인식한 감정노동과 조직몰입 간의 관계에서 감정노동의 표면행위는 조직몰입에 부정적인 영향을 미치고 감정노동의 내면행위는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 프랜차이즈 외식업체에 종사하는 종업원들이 고객을 응대함에 있어 표면행위에 자신의 마음까지 일치시키는 내면행위를 수행할 때 조직에 대한 몰입 수준이 높아질 수 있음을 시사하고 있다. 골프장 종사자들의 감정노동과 조직몰입 간의 관련성을 분석한 이상우[31]의 연구결과에서는 내면행위는 조직몰입에 긍정적인 영향, 표현행위는 조직몰입에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구결과와 일치되고 있지만 반면에 5성급 호텔 종사원의 감정노동과 조직몰입 간의 관련성을 분석한 김이수와 고미애[25]의 연구에서는 5성급 호텔 종사원의 감정노동 상태 중 내면화행위의 상태가 높을수록 조직몰입은 낮아지고, 표면행위가 높을수록 조직몰입이 높아지는 것으로 나타나 본 연구결과와 상반되고 있다. 이처럼 감정노동자들이 고객을 상대함에 있어 내면 및 표면행동의 상반된 행동이 감정의 부조화를 초래해 조직몰입에 서로 다른 영향을 미치고 있음을 짐작해 볼 수 있다. 따라서 프랜차이즈 외식업체에서 고객응대에 있어 보여지는 서비스를 강조하여 이익을 창출하는 것도 중요하지만, 외식업체 종사원들의 신체적·정신적 감정을 파악할 수 있는 프로그램 개발을 통하여 종사원들이 자신의 업무에 만족하여 조직몰입을 높일 수 있어야 할 것

으로 판단된다. 특히 감정노동자로서 프랜차이즈 외식업체 종사자들은 고객을 상대하는 실무 현장에서 감정표현 규칙을 표면적으로만 따르기보다는 자신의 감정을 고객의 기준에 맞추도록 스스로를 변화시켜 나가려는 보다 적극적인 감정 조절 및 관리 노력이 필요할 것이다. 이를 위해 외식업체 프랜차이즈는 지속적이고 체계적인 직원 친절교육과 관리를 강화하는 방안을 강구해야 할 것이다.

프랜차이즈 외식업체 종사자들이 인식한 동료 및 상사의 사회적지지와 조직몰입 간의 관계에서 동료 및 상사의 사회적지지는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 통해 외식 업체 종사자에 대한 동료 및 상사의 사회적 지지는 이들의 조직 이직도를 감소하고 개인 및 조직에 대한 몰입을 강화할 수 있는 중요한 자원이 될 수 있음을 알 수 있다. 호텔, 외식업체 등의 고객 면대면 서비스를 제공하는 종사자들을 대상으로 사회적지지와 조직몰입 간의 관련성을 분석한 선행연구[7], [9], [27], [32] 결과에서 동료 및 직장 상사의 사회적 지지는 종사자들의 조직몰입 수준을 높일 수 있는 전략이 되는 것으로 나타나 본 연구결과를 지지하고 있다. 특히 상사의 지지는 동료의 지지에 비해 업무와 관련될 가능성이 높다는[33] 점을 고려하여 프랜차이즈 외식 업체 내에서 직장 상사는 자연령층 종사자들의 업무수행의 미숙함 해결에 도움을 줄 방안을 적극적으로 마련할 필요성이 있다. 이제 더 이상 외식업체에서 종사자들에 대한 상사의 갑질 문화는 사라져야 할 것이다. 특히 고객을 가장 가까이에서 대하여 그들의 요구를 충족시켜줘야 하는 종사자들에게 상사의 사회적 및 심리적 지지와 지원은 업무의 효율성을 높이고 조직몰입을 증가시킬 수 있는 필수적 요소라고 할 수 있다. 따라서 프랜차이즈 외식업체 종사자의 조직몰입을 높이기 위해서는 외식업체 가맹점의 점주들은 직장 상사와 동료의 사회적 지지가 충분히 발휘될 수 있는 조직문화 및 풍토를 조성하는 방안을 검토해야 할 것이다.

둘째, 감정노동의 표면행위 및 내면행위와 조직몰입 간의 관계에서 동료 및 상사의 사회적지지의 매개효과를 분석한 결과, 동료 및 상사의 사회적지지는 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이는 프랜차이즈 외식업체 종사자의 감정노동이 조직몰입에 직접 영향을 미치기도 하지만 동료 및 상사의 사회적지지를 통해 간접 영향을 미치는 것으로 나타나 감정노동과 사회적지지는 조직몰입을 설명할 수 있는 중요한 변수임을 시사하고 있다.

이에 대한 선행연구는 거의 진행되지 않았지만 장시간근로를 하는 입상간호사의 감정노동과 우울 간의 관계에서 사회적 지지의 매개효과를 분석한 백은미[8]의 연구결과에서 사회적지지는 감정노동과 우울 간의 관계에서 유의한 매개변수로서 역할을 수행해 본 연구결과와 일치되고 있다. 또한 감정노동과 사회적지지[8], [11], 감정노동과 조직몰입[9], [11], [25] 사회적지지와 조직몰입[7], [26], [31] 간의 관련성을 규명한 선행연구결과들은 감정노동과 조직몰입 관계에서 사회적지지는 중요한 매개변수로서 역할을 할 수 있고 종사자들의 조직몰입 증진 및 외식업체의 경영 성과의 질적 제고를 위해 동료 및 상사들의 사회적 지지를 적극적으로 활용할 방안을 검토해야 함을 시사하고 있다. 긍정적인 정서를 표현하기 위해 노력하고 긍정적인 정서를 실제 경험하려는 내면적 감정행위를 자주 표현할수록 동료 및 직장 상사로부터 사회적 지지를 받을 수 있음을 알 수 있다. 하지만 외식업체에 종사자들은 직장 내 동료 및 상사들과의 관계에서 진심이 내포된 내면적 감정노동보다 가식적인 표면적 감정노동을 더욱더 많이 표현하는 경향이 있다. 무엇보다 서비스업 분야 중 외식업에 근무하는 종사원들이 대부분 저연령층의 근로자가 많음에도 불구하고 감정노동에 따른 소진을 최소화하거나 예방할 수 있는 프로그램 및 체계적인 관리 시스템 또는 교육이 부족하다. 외식업체가 매점을 관리하고 있는 프랜차이즈(Franchisor)는 종사자들이 매장을 방문하는 고객들에게 최선을 서비스를 제공할 수 있도록 종사자들의 감정노동에 따른 소진을 예방하고 조직에 몰입할 수 있는 다양한 교육과 프로그램을 지속적으로 제공하는 방안을 강구해야 할 것이다.

프랜차이즈 외식업체 종사자들이 인식한 감정노동과 조직몰입 간의 관계에서 동료 및 상사의 사회적지지는 부분매개변수로서 역할을 한다는 본 연구결과를 통해 프랜차이즈 외식업체 종사자의 조직몰입을 증진함에 있어 내면적 및 표면적 행위의 감정노동과 동료 및 직장 상사의 사회적지지는 매우 중요한 변수가 될 수 있다는 결론을 도출할 수 있었다. 또한 본 연구에서는 증가하고 프랜차이즈 외식 산업에서 가맹점의 경영성과를 제고하기 위해 감정노동자로서 종사자의 조직몰입의 필요성과 중요성을 증명하였으며, 특히 외식업체에 종사하고 있는 동료 및 상사의 사회적 및 심리적 지지를 통해 구성원의 조직몰입과 가맹점의 경영성과 향상에 대한 가능성을 제시하였다.

본 연구는 프랜차이즈 외식업체 종사자를 대상으로 감정노동과 사회적지지가 이들의 조직몰입에 미치는 영향을 알아보고 이를 통해 종사자들이 건강하고 행복하게 프랜차이즈 외식업체에 종사할 수 있는데 필요한 기초적인 자료를 제공하는데 의의를 두고 있다. 특히 본 연구는 선행 연구들에서 많이 다루어지지 않은 프랜차이즈 외식업체 종사자들을 대상으로 프랜차이즈 외식업체의 경영성과 제고를 위해 이들의 조직몰입에 영향을 미치는 변인들을 살펴보았다는 점에서 의의가 있다. 또한 본 연구결과를 통해, 외식업체 종사자들이 인식하는 표면적 및 내면적 감정노동이 동료 및 상사지지의 영향을 미쳐서 조직몰입도 수준을 향상시킨다는 것을 알 수 있었고, 종사자들의 조직몰입 수준을 높일 수 있도록 근무의욕을 증진시키고, 동료 및 상사의 지원을 받아 조직에 몰입할 수 있는 다양한 제도 및 정책이 필요하다는 시사점을 도출하였다.

이러한 시사점에도 불구하고 본 연구는 연구의 방법, 연구결과의 일반화 등 본 연구의 제한점을 바탕으로 후속 연구를 위한 제언을 하면 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 서울 J 지역에 종사하고 있는 프랜차이즈 외식업체 종사자의 일부를 표본으로 구성하여 표본에 대한 대표성에 한계를 가지고 있다. 연구결과의 일반화를 위해 연구대상과 범위를 확대하는 연구를 수행할 필요성이 있을 것이다. 둘째, 외식업체에서 고객에게 직접 서비스를 제공하는 감정노동자로서 이들의 감정노동에 대한 연구는 시작 단계에 불과하다. 따라서 후속 연구에서 구성원들의 조직몰입과 외식업체의 경영성과 제고를 위해 감정노동자로서 종사자의 표면적 및 내면적 감정노동을 보다 구체적으로 탐색하여 도출하는 연구를 수행할 필요가 있다고 사료된다. 마지막으로, 프랜차이즈 외식업체가 지속적으로 증가하면서 고객의 상대하는 종사자들의 감정노동행위는 업체의 경영성과와 직결되고 있다. 후속연구에서는 외식업체의 경영성과에 영향을 미치는 다양한 변인들 가운데 감정노동, 사회적지지, 조직몰입 변인 등을 중심으로 이들 간의 구조적 관계를 경험적으로 증명할 필요가 있을 것이다. 또한 감정노동과 조직몰입 간의 관계에서 사회적지지가 조절변수로서 어떤 역할을 하는가를 분석함으로써 사회적지지 변수가 감정노동과 조직몰입 간의 관계에서 매개 또는 조절변수 가운데 어떤 변수로서의 역할이 더 적합한가를 규명할 필요성이 있을 것이다.

References

- [1] M. Y. Park, "Study on influence of emotion labor of worker in the food service industry on emotion performance strategy and exhaustion", Unpublished Doctor's thesis, Kyonggi University, Seoul, 2008.
- [2] M. J. Kim, "A Study on the Re-conceptualization of Emotional Labor", *The Korean Society of Management Consulting*, Vol.17, No.2, pp.73-87, 2017.
- [3] G. Lee, "Korean Emotional Laborers' Job Stressors and Relievers: Focus on Work Conditions and Emotional Labor Properties", *Safety and Health at Work*, Vol.6, No.4, pp.338-344, 2015.
DOI: <https://dx.doi.org/10.1016/j.shaw.2015.08.003>
- [4] D. H. Yoon, "The Influence of Emotional Display Rule on the Internal Customer's Emotional Labor: Focused on Emotional Labor toward Consumers, Superiors and Coworkers", *Consumer Policy and Education Review*, Vol.13, No.1, pp.135-157, 2017.
DOI: <https://dx.doi.org/10.15790/cope.2017.13.1.135>
- [5] J. C. Park, "The relationship among emotional labor, job satisfaction, co-worker trust, and customer orientation of professional chef", Unpublished Doctor's thesis, Honam University, Gwangju, 2017.
- [6] W. B. Kim, K. Y. Rhee, G. R. Lee, "Work Environment and Stress of Emotional Laborers", *Korean Journal of Sociology*, Vol.46, No.2, pp.123-149.
- [7] J. M. Kim, "The influence that social support network of hotel organization and self-directness of employee have on job involvement and turnover", Unpublished Doctor's thesis, Kyonggi University, Seoul, 2015.
- [8] E. M. Baek, "A structural equation modeling of the effects of emotional labor and job stress on depression among nurse practitioners with long working hours: with mediating effects of resilience and social support", Unpublished Doctor's thesis, Catholic University of Korea, Seoul, 2017.
- [9] M. A. Go, J. G. Kim, "The differences of exhaustion and organizational commitment from emotional labor depending on employees in open kitchens", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol.31, No.8, pp.223-238, 2017.
DOI: <https://dx.doi.org/10.21298/IJTHR.2017.08.31.8.223>
- [10] H. C. Kim, "The effects of emotional labor on job performance", *The Korean Society of Management Consulting*, Vol.17, No.2, pp.23-35, 2017.
- [11] Y. O. Park, S. S. Ahn, "A Study on the Influences of Emotional Labor on the Quality of Service, Organizational Commitment, and Job Satisfaction : Focusing on the flight attendants", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol.29, No.6, pp.167-186, 2015.
- [12] A. Hochschild, "The managed heart: commercialization of human feeling", Berkeley, CA: University of California Press, 1983.
- [13] K. H. L. Chu, S. K. Murrmann, "Development and validation of the hospitality emotional labor scale", *Tourism Management*, Vol.27, No.6, pp.1181-1191, 2006.
DOI: <https://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2005.12.011>
- [14] S. Cobb, "Social support as a moderator of life stress", *Psychosomatic Medicine*, Vol.38, No.5, pp.300-314, 1976.
DOI: <https://dx.doi.org/10.1097/00006842-197609000-00003>
- [15] N. E. Betz, "Implications of the Null Environment Hypothesis for Women's Career Development and for Counseling Psychology", *The Counseling Psychologist*, Vol.17, No.1, pp.136-144, 1989.
DOI: <https://dx.doi.org/10.1177/0011000089171008>
- [16] U. Schulz, R. Schwarzer, "Long-Term Effects of Spousal Support on Coping with Cancer After Surgery", *Journal of Social and Clinical Psychology*, Vol.23, No.5, pp.716-732, 2004.
DOI: <https://dx.doi.org/10.1521/jsep.23.5.716.50746>
- [17] T. A. Beehr, "The process of retirement: a review and recommendations for future investigation", *Personnel Psychology*, Vol.39, No.1, pp.31-55, 1986.
DOI: <https://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.1986.tb00573.x>
- [18] R. C. Kessler, R. H. Price, C. B. Wortman, "Social Factors in Psychopathology: Stress, Social Support, and Coping Processes", *Annual Review of Psychology*, Vol.36, No.1, pp.531-572, 1985.
DOI: <https://dx.doi.org/10.1146/annurev.ps.36.020185.002531>
- [19] S. K. Lee, "The impact of psychological contract violation on organizational commitment - focusing on the moderating role of transaction characteristics", *Journal of Tourism Management Research*, Vol.46, No.1, pp.89-106, 2011.
- [20] K. D. Park, "The effect relationship between organizational justice and organizational commitment of food industry employees", Unpublished Doctor's thesis, Honam University, Gwangju, 2014.
- [21] J. P. Meyer, N. J. Allen, "A three-component conceptualization of organizational commitment", *Human Resource Management Review*, Vol.1, No.1, pp.61-89, 1991.
DOI: [https://dx.doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://dx.doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- [22] C. O'Reilly, J. Chatman, "Organizational commitment and psychological attachment: the effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior", *Journal of Applied Psychology*, Vol.71, No.3, pp.492-499, 1986.
DOI: <https://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.492>
- [23] S. H. In, K. E. Eom, K. I. Chung, "The Effects of Foodservice Employees' Perceived Servant Leadership on Their Role of Group Cohesiveness and Organizational Commitment", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol.29, No.11, pp.163-180, 2015.
- [24] P. R. Yook, J. H. Oh, T. Y. Cho, "A multigroup study on the effect relationship of emotional labor and social support on job burnout: focusing on group and non-group employees of a casino company", *Korean Journal of Hospitality & Tourism*, Vol.24, No.1, pp.205-226, 2015.
- [25] Y. S. Kim, M. A. Ko, "The impact of five-star hotel employees' emotional labor on job burnout and organizational commitment", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol.31, No.3,

- pp.151-165, 2017.
DOI: <https://dx.doi.org/10.21298/IJTHR.2017.03.31.3.151>
- [26] H. Y. Lee, A. J. Hong, "Impact of Support from Spouses and Supervisors on Career Commitment and Work-Life Conflict among Married Workers", *The Journal of Vocational Education Research*, Vol.31, No.2, pp.45-66, 2012.
- [27] M. J. Kim, "The effects of work-life balance on social support, affective commitment, job satisfaction and turnover intention of employee's - focusing on the hospitality industry", Unpublished Doctor's thesis, Dong-Eui University, Busan, 2016.
- [28] R. M. Baron, D. A. Kenny, "The moderator - mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, No.6, pp.1173-1182, 1986.
DOI: <https://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
- [29] M. E. Sobel, "Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models", In S. Leinhardt (Ed.), "Sociological methodology", San Francisco: Jossey-Bass, 1982.
- [30] B. G. Cha, K. W. Cha, "The methodology of social science", Seoul: Seoul National University, 2013.
- [31] S. W. Lee, "The structural relationship between emotional labor, emotional dissonance, organizational commitment and organizational citizenship behavior of employees in golf clubs", Unpublished Doctor's thesis, KyungHee University, Seoul, 2017.
- [32] B. Lakey, E. Orehek, "Relational regulation theory: a new approach to explain the link between perceived social support and mental health", *Psychological Review*, Vol.118, No.3, pp.482-495, 2011.
DOI: <https://dx.doi.org/10.1037/a0023477>
- [33] J. R. B. Halbesleben, "Sources of social support and burnout: a meta-analytic test of the conservation of resources model", *Journal of Applied Psychology*, Vol.91, No.5, pp.1134-1145, 2006.
DOI: <https://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.1134>

최 태 선(Tae-Sun Choi)

[정회원]



- 2005년 8월 : 충북대학교 경영대학원 경영학과 (경영학석사)
- 2009년 8월 : 청주대학교 경영대학원 경영학과 (경영학박사)
- 2018년 9월 ~ 현재 : 서원대학교 교양대학 교수

<관심분야>
사회과학, 경영학