



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

경영학박사 학위논문

호텔종사원의 마음챙김이 직무열의, 직무소진,
고객지향성 및 이직의도에 미치는 영향



2021년 8월

부경대학교 대학원

경영컨설팅협동과정

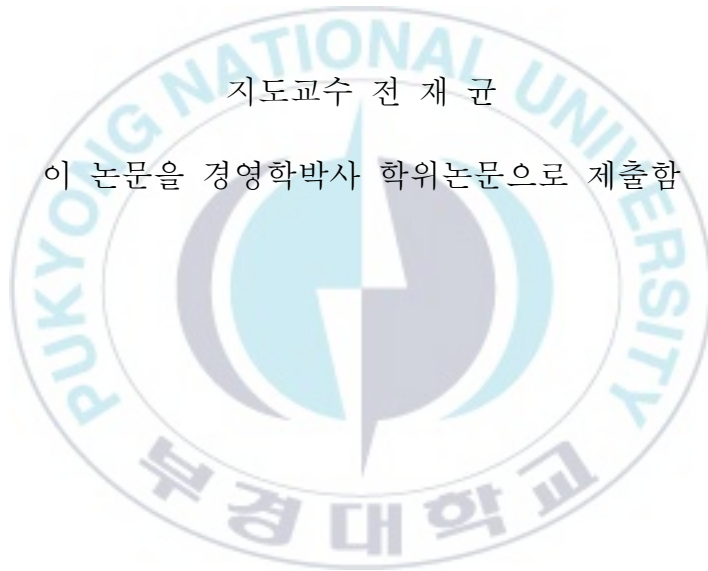
문 홍 주

경영학박사 학위논문

호텔종사원의 마음챙김이 직무열의, 직무소진,
고객지향성 및 이직의도에 미치는 영향

지도교수 전 재 균

이 논문을 경영학박사 학위논문으로 제출함



2021년 8월

부경대학교 대학원

경영컨설팅협동과정

문 홍 주

문홍주의 경영학박사 학위논문을 인준함.

2021년 8월 27일



위 원 장 관 광 레 저 학 박사 양 위 주 (인)

위 원 경 영 학 박사 허 원 무 (인)

위 원 호텔외식경영학 박사 김 학 선 (인)

위 원 관 광 경 영 학 박사 홍 정 화 (인)

위 원 관 광 경 영 학 박사 전 재 균 (인)

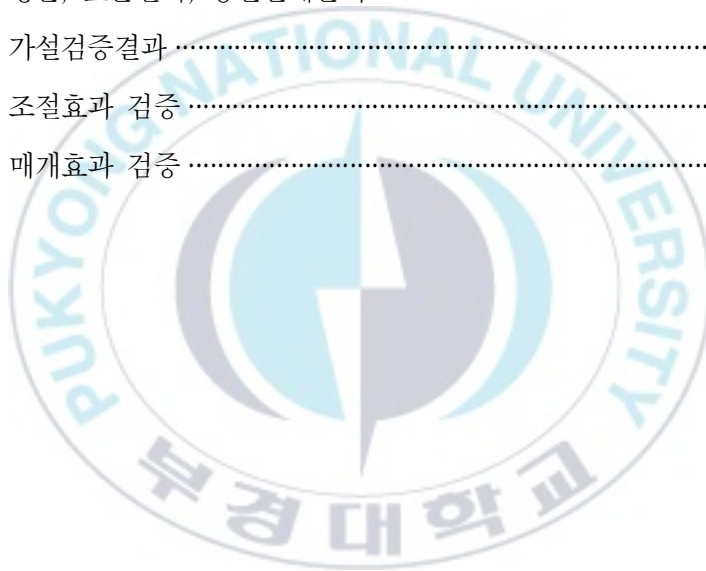
< 목 차 >

표목차	iii
그림목차	iv
ABSTRACT	v
 제 1 장 서 론	 1
제 1 절 연구배경 및 목적	1
1. 연구배경	1
2. 연구목적	6
제 2 절 연구의 구성	8
 제 2 장 이론적 배경	 10
제 1 절 마음챙김	10
제 2 절 직무열의	15
제 3 절 직무소진	17
제 4 절 고객지향성	20
제 5 절 이직의도	22
 제 3 장 연구방법	 24
제 1 절 연구 모형	24
제 2 절 연구가설의 설정	25
1. 마음챙김과 직무열의	25

2. 마음챙김과 직무소진	27
3. 직무열의와 고객지향성	29
4. 직무열의와 이직의도	30
5. 직무소진과 고객지향성	32
6. 직무소진과 이직의도	34
제 3 절 변수의 조작적 정의 및 설문 구성	36
1. 변수의 조작적 정의	36
2. 설문구성	36
제 4 절 자료의 수집 및 분석방법	39
제 4 장 실증분석	40
제 1 절 표본의 특성	40
제 2 절 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석	41
제 3 절 가설검증	47
제 4 절 조절효과 검증	49
제 5 절 매개효과 검증	51
제 5 장 결 론	53
제 1 절 연구결과의 요약	53
제 2 절 연구의 시사점	56
제 3 절 연구의 한계점 및 향후 연구방향	60
참 고 문 헌	62
설 문 지	75

< 표 목 차 >

<표 2-1> 마음챙김의 정의	14
<표 3-1> 측정항목	38
<표 4-1> 표본의 인구 통계적 특성	41
<표 4-2> 신뢰성 분석	43
<표 4-3> 확인적 요인분석	45
<표 4-4> 평균, 표준편차, 상관관계분석	46
<표 4-5> 가설검증결과	48
<표 4-6> 조절효과 검증	50
<표 5-1> 매개효과 검증	52



< 그림 목 차 >

<그림 1-1> 연구 구성의 흐름도	9
<그림 3-1> 연구모형	24



The Effects of Hotel Employees' Mindfulness on Job Engagement, Job Burnout, Customer Orientation and Turnover Intention

Hong-Ju Moon

*Department of Business Administration
The Graduate School of Pukyong National University*

Abstract

Against the backdrop of the present-day situations where human resource management is becoming critical in the hospitality industry, this study was conducted to help human resource management of hotel employees by examining the interrelationship among mindfulness, job engagement, job burnout, customer orientation, and turnover intention of hotel employees.

This survey was conducted from September 1, 2020, to December 31, 2020 in compliance with the quarantine rules given due the COVID-19 situation. Respondents were selected for employees of luxury hotels and resorts in Busan, Ulsan, and Gyeongsangnam-do as a convenience sampling method.

Out of the 450 questionnaires distributed, 420 were returned, and 385 were used for the final empirical study, excluding 35 with insufficient responses.

A frequency analysis was performed for general characterization of the samples; SPSS 25.0 statistical packages were used, and the structural equation model was applied to verify the hypotheses of this study. Results revealed the following: First, mindfulness was found to have a positive effect on job engagement, and thus, H1 was accepted. Second, it was found that mindfulness had a negative effect on job burnout, and thus, H2 was accepted. Third, job engagement was found to have a positive effect on customer orientation, and thus, H3 was accepted. Fourth, job engagement was found to have a negative effect on turnover intention, and thus, H4 was accepted. Fifth, it was found that job burnout did not have a negative effect on customer orientation, and thus, H5 was rejected. However, it was found that the relationship between job burnout and customer orientation was significantly dependent upon gender, as men were significantly affected while women were not. Finally, it was found that job burnout had a positive effect on turnover intention, and thus, H6 was accepted. The theoretical and practical implications related to the results of this study were presented.

Keywords: Mindfulness, Job Engagement, Job Burnout, Customer-orientation, Turnover Intention

제 1 장 서 론

제 1 절 연구배경 및 목적

1. 연구배경

COVID-19의 확산에 따른 대규모 여행 제한으로 글로벌 서비스산업은 최악의 시기를 보내고 있다(Jiang & Wen, 2020). 세계여행관광협회(WTTC: World Travel & Tourism Council)의 회장인 Guevara(2020)에 의하면 COVID-19로 인해서 전 세계적으로 5천만 개의 일자리가 사라졌으며, 특히 여행 및 관광 산업은 생존을 위해서 힘겨운 투쟁을 하고 있다고 하였다. COVID-19의 여파로 전 세계의 회의, 전시 및 이벤트가 취소되거나 연기되고 호텔 점유율이 급락함에 따라 현재 전 세계의 관광업 종사원들은 심각한 타격을 입고 있다. 특히 호텔산업은 경제활동의 둔화에 따른 관광 및 여행 감소에 매우 취약한 상태이다(Hoisington, 2020). 예를 들어, 2020년 2월 현재 세계적인 체인호텔인 Marriott기업은 중화권에 서 판매 유효한 전체 객실에 대한 객실평균가격이 90%나 감소했으며, 아시아 태평양 다른 지역의 Marriott호텔에서 작년 같은 기간과 비교했을 때 25% 이상 감소하였다(Wallis, 2020). 미국, 유럽, 아시아에 있는 호텔들은 COVID-19로 인하여 여가 및 비즈니스 여행이 지연되거나 취소됨에 따라서 판매 유효한 전체 객실에 대한 객실평균가격이 지속적으로 감소할 것으로 예상되고 있다(Courtney, 2020).

한국문화관광연구원(2020)에 따르면 COVID-19의 세계적인 확산으로

인해서 국내 관광업계는 영업에 매우 큰 어려움을 겪고 있다고 하였다. 코로나 팬데믹 이후 문화체육관광부의 자료에 따르면 지난해 내방한 관광객은 250만명으로 2019년 대비 85.7%가 감소하였고, 관광업계 피해액 규모가 13조원에 달했다. 구체적으로 여행업과 호텔업의 피해가 가장 큰 것으로 확인되었는데, 여행업 7조 4000억원, 호텔업 4조 3000억원의 피해가 발생한 것으로 나타났다(이데일리, 2021).

재난 상황에 발생하는 불안과 공포로 인해서 소비자들이 위험을 인지하게 되면서, 관광에 대한 욕구가 감소되고 소극적인 소비로 이어져서 전반적인 관광산업에 심각한 위협을 주고 있다(하정우, 김창수, 2020). 세계 각국에서는 감염에 대한 우려와 확산을 막기 위해서 외국인의 입국과 자국민의 국내 이동을 제한 또는 금지시키고 있고 방역지침 준수를 위한 사회적 거리두기의 시행으로 사실상으로 국내외 여행은 중단되고 있으며 여행업, 숙박업의 경영상에 어려움은 가중되고 있다(이재운, 김준현, 2020).

이처럼 코로나 팬데믹으로 인한 경제 불황과 호텔기업 간의 경쟁심화로 인해 호텔기업이 생존하기 위해서는 인적자원에 대한 중요성이 여전히 유효하기 때문에 이에 대한 관심을 기울여야 한다(이강연, 2018). 특히 COVID-19로 인해 호텔경영 악화에 따른 고용불안 관련 스트레스 요인들은 호텔종사원의 심리적 안녕감을 감소시킬 수 있을 것이다(Darvishmotevali, Arasli & Kilic, 2017). 이러한 대내외적인 어려운 경영상황에도 불구하고 호텔종사원이 제공하는 서비스 우수성은 호텔기업의 영업성으로 직결되기 때문에 인적자원에 대한 의존도는 여전히 중요하다.

호텔종사원의 업무를 수행하는 능력에 의거하여 양질의 서비스를 제공하기 때문에 이를 통해서 고객만족을 창출할 수 있다(이순구, 2013). 종사원이 자신의 업무에 임하는 마음가짐과 태도, 즉 자신의 업무에 대한 개

인적인 가치관 또는 인식이 호텔기업의 성과에 영향을 줄 수 있는 요인이 된다(구동우, 김호석, 전용태, 2016). 특히 고객과의 대면 업무가 주로 이루어지는 호텔 종사원들은 마음챙김을 통해서 직무에 대한 스트레스를 감소시키고 서비스 품질을 향상시킬 수 있기 때문에 서비스 종사원의 업무능률 향상을 통해서 궁극적으로 서비스 기업의 성과에 긍정적인 영향을 줄 뿐만 아니라 종사원 개인의 삶의 질을 향상시키는데도 도움을 줄 수 있다(장영혜, 김관수, 2020). 서비스 기업 중에 고객에게 가장 밀접한 서비스를 제공하는 대표적인 기업을 호텔기업으로 꼽을 수 있고, 호텔을 경영하고 유지하기 위해서는 고객의 니즈와 욕구에 맞는 서비스를 제공하고 고객만족을 통해서 기업의 이익을 창출해야 한다.

마음챙김은 종사원들에게 긍정적인 정서 및 태도를 유지시켜 주며 표면행위 감정노동을 감소시키고(Hulsheger, Alberts, Feinholdt & Lang, 2013; Wong & Li, 2015; Wang, Berthon, Pitt & McCarthy, 2016), 직무 스트레스를 감소시켜서 직무 만족에 긍정적인 영향을 주기 때문에 조직생활에 긍정적인 영향을 미치는 중요한 변수이다(Martha, Michele & Charles, 2016; 이주양, 차석빈, 2017). 종사원 개인이 마음챙김을 통해서 사회적 관계에서 자신에 대해 객관화하는 것을 경험하게 되고 이를 통해서 부정적인 감정을 직시할 수 있기 때문에 개인의 심리적 안정은 물론 스트레스 감소를 경험할 수 있다고 주장하였다(Hayes & Feldman, 2004).

이전에 호텔 및 기타 관광산업 종사원을 대상으로 진행한 연구에서는 주로 종사원의 직무성과를 향상을 시킬 수 있는 요인으로 상당수가 상사의 리더십(Reiter-Palmon & Illies, 2004; Carmeli, Reiter-Palmon & Ziv, 2010; 강재구, 하동현, 2015)에 초점을 두고 연구를 진행하였다. 그

러나 호텔기업에서 개인적인 성향, 창의적 활동에 대한 연구는 많지 않았기 때문에 종사원들의 성향을 헤아릴 수 있는 마음챙김(mindfulness)과 같은 요인에 대한 연구는 의미가 있다고 할 수 있다. 심리학자들은 마음챙김을 현재 상황의 순수한 자각, 주관적인 판단의 개입 없이 그대로의 수용, 거리두기, 주의집중 등으로 정의하고 있다(Baer, 2003).

호텔종사원들이 업무를 수행할 때 마음챙김을 통해서 관찰자(고객)의 관점으로 현재에 발생하는 현상을 받아들이고 자각하며 주의 집중을 할 수 있다면, 고객만족을 위해서 자신을 헌신하면서 서비스를 제공할 수 있을 것이다. 반대로, 호텔종사원이 오랜 시간동안 스트레스 상황에 노출이 되면 정서적으로 고갈이 되고 부정적인 심리가 발생하기 때문에 감정이 소진되는 것을 경험하게 된다. 심리학 연구에서는 업무 중 경험하는 여러 스트레스에 대처하는 마음챙김의 긍정적인 효과에 대해서 설명하고 있다. 예를 들면 마음챙김은 업무 중 스트레스에 대한 인식을 감소시키며 종사원의 업무역량을 향상시키고 직무소진을 줄이는 것으로 연구되고 있다(Luken & Sammons, 2016). 이처럼 직무소진을 줄이기 위해서는 호텔종사원들이 업무 중에 현재 상황을 정확히 인지하고 집중 할 수 있는 마음챙김을 통해서 스트레스 상황을 줄이고 정서적인 고갈을 감소시킬 수 있어야 한다. 이처럼 호텔종사원들이 고객에게 서비스를 제공할 때 자신 스스로의 마음챙김을 통해서 직무열의를 높일 수 있고 직무소진은 줄일 수 있을 것으로 기대할 수 있다.

호텔기업에서 종사원의 직무열의, 직무소진, 고객지향성, 이직의도는 인적관리에 매우 중요한 요인으로 인지되고 있어서 지속적인 연구가 이루어지고 있다. 직무열의는 서비스기업에서 종사원이 직무수행 중에 느끼는 긍정적이고 열정적인 감정 상태이며 그 종사원 자신의 업무에 대한 에너

지로 나타낸다(Kahn, 1990).

직무소진은 종사원 자신이 정서적으로 고갈을 느끼는 것을 의미하는데, 서비스 종사원은 상대적으로 고객과의 접촉 빈도가 높고 오랜 시간동안 스트레스 상황에 노출되기 때문에 부정적 심리의 경험으로 직무소진이 발생하게 된다. 대체로 직무소진을 서비스 종사원의 정서적 고갈, 비인격화, 개인 성취감 감소의 3개의 차원으로 정의하고 있다(Maslach & Jackson, 1981; Brewer & Mahan, 2003; Schaufeli & Buunk, 2003; 최동희, 김홍범, 2012; 정서이, 배상옥, 전재균, 2015).

고객지향성은 서비스 종사원이 고객과의 상호작용을 하는 중에 고객의 니즈를 충족시켜 주는 것이라고 할 수 있는데, 고객지향적인 종사원은 고객의 만족을 위해서 노력하고 고객 불만족을 유발하는 행동은 회피하게 된다(Saxe & Weitz, 1982; 서창적, 남관우, 2016). 인적자원에 대한 의존도가 높은 호텔기업에서 서비스 종사원의 고객지향성은 고객이 원하는 서비스를 파악하고 의사결정에 도움을 주며 이를 통해서 고객만족을 추구하기 때문에 고객과의 장기적인 관계로 발전할 수 있게 한다(김정훈, 2018).

관광산업에서 이직에 대한 연구가 지속적으로 이루어지고 있는데, 자의 또는 타의에 의해서 소속되어 있는 조직과 고용관계의 종료되는 것을 의미한다(이은주, 전재균, 2019). 이직이 발생하게 되면 비용증가, 생산성 하락 등을 통해서 이윤이 감소하게 될 뿐만 아니라 소속되었던 조직에 부정적인 영향을 초래하게 된다(Cho, Johanson, Guchait, 2009).

대표적인 관광산업인 호텔기업에서는 종사원들과 고객들간의 대면 서비스가 직접적으로 이루어지기 때문에 인적자원에 대한 의존도가 매우 높다. 본 연구에서는 호텔종사원의 마음챙김이 인적자원관리의 주요 변수인

직무열의, 직무소진, 고객지향성 및 이직의도에 미치는 영향을 분석함으로써 인적자원관리 및 호텔기업의 경영성과에 보탬이 되기 위한 목적으로 진행하고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구는 호텔종사원의 마음챙김이 직무열의, 직무소진, 고객지향성 및 이직의도에 미치는 영향에 대하여 살펴보고자 하며, 연구의 세부적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 선행연구를 바탕으로 마음챙김의 정의 및 특성에 대해 상세하게 고찰하고, 호텔종사원이 마음챙김을 통해서 얻게 되는 업무의 긍정적인 영향과 그에 따른 결과를 파악한다.

둘째, 선행연구를 바탕으로 직무열의, 직무소진, 고객지향성, 이직의도의 정의 및 연구동향을 이해하고 호텔종사원이 업무를 할 때 부정적인 영향을 줄이고 긍정적인 영향을 증가시킬 수 있는 방안을 도출한다.

셋째, 호텔종사원의 마음챙김이 직무열의, 직무소진, 고객지향성 및 이직의도에 미치는 영향에 대한 결과의 형성과정을 규명할 수 있는 통합적 연구모형을 제시하고 변수들 간의 영향관계에 대한 효과를 파악한다.

넷째, 선행연구를 바탕으로 호텔종사원의 마음챙김이 직무열의와 직무소진에 미치는 영향력을 파악하고 직무열의와 직무소진이 고객지향성과 이직의도에 미치는 영향력을 파악한다. 구체적으로 마음챙김이 직무열의와 직무소진에 대해 미치는 긍정 또는 부정적인 영향력을 파악하고 직무열의와 직무소진이 고객지향성과 이직의도에 미치는 긍정 또는 부정적인 영향력을 파악하여 영향력에 대한 실질적인 결과의 형성과정을 상세히 제시한다.

다섯째, 도출된 연구결과를 바탕으로 학술적 의의를 고찰하고, 향후 호텔종사원의 업무능력 향상과 호텔기업의 효율적인 인적자원 관리 및 기업 경쟁력 제고의 구체적인 방안과 실무적 시사점을 제시하고자 한다.



제 2 절 연구의 구성

본 연구의 목적을 달성하기 위해 선행연구의 이론적 연구와 실증적 연구를 병행하였다. 본 연구의 내용 구성은 <그림 1-1>과 같이 총 5개의 장으로 구성하였고 각 장의 주요한 내용은 아래와 같다.

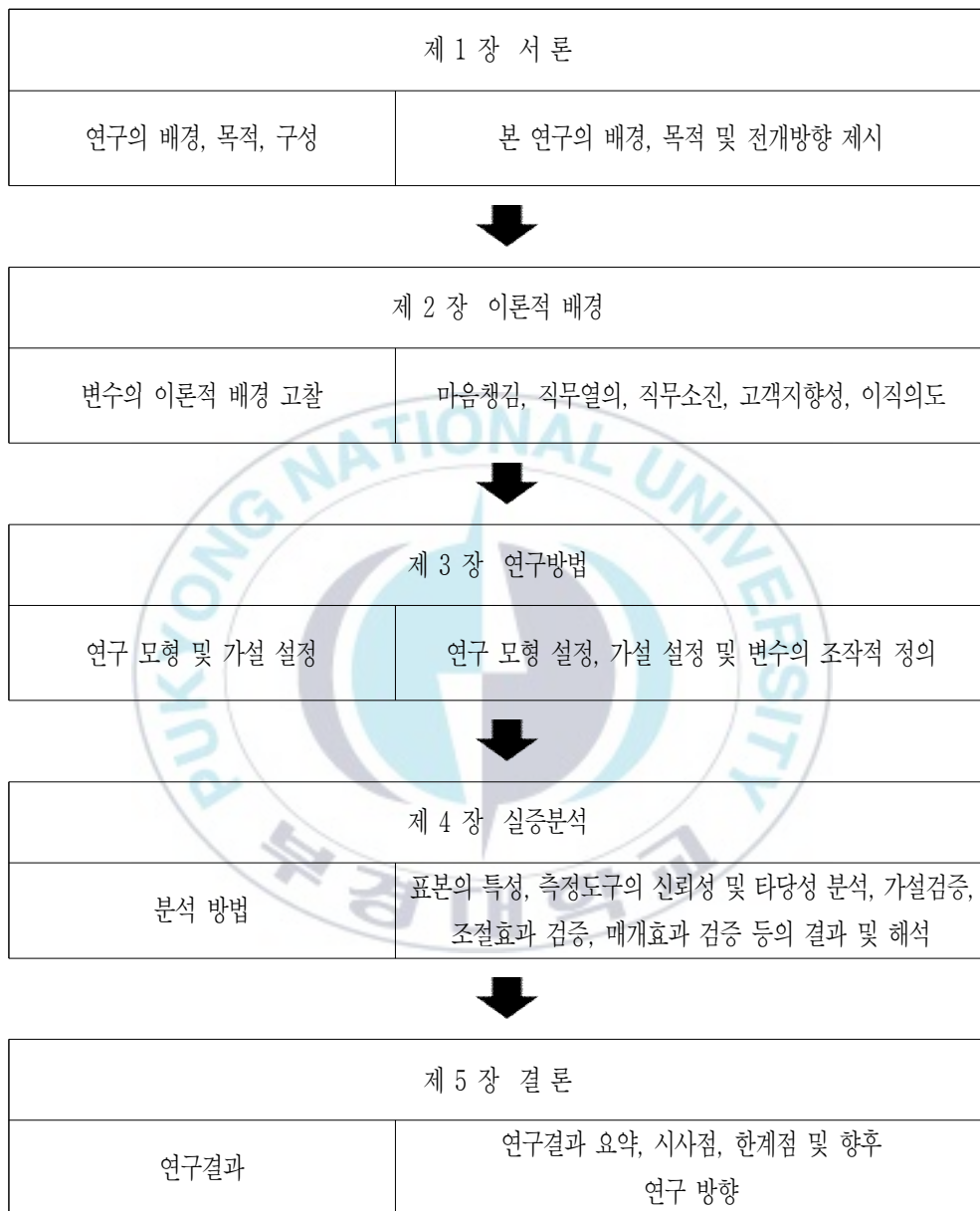
제 1 장 서론에서는 본 논문의 주제에 대한 연구배경 및 연구목적을 제시하고 연구 구성에 대해 기술하였다.

제 2 장 이론적 배경은 마음챙김, 직무열의, 직무소진, 고객지향성, 이직의도에 대한 학술적 고찰과 선행연구 등을 살펴보았다.

제 3 장 연구방법은 기존의 이론적 연구를 바탕으로, 자료수집 및 독립변수, 종속변수에 대한 조작적 정의, 측정 방법 및 연구모형과 연구가설을 수립하였다.

제 4 장 실증분석은 표본의 특성, 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석, 가설검증, 조절효과 검증, 매개효과 검증 등의 결과 및 해석을 진행하였다.

제 5 장 결론에서는 논문의 요약 및 이론적, 실무적 시사점을 제시하고, 본 연구가 가지는 한계점과 향후 추가적인 연구 방향과 연구의 확장 분야를 제시하는 것으로 구성하였다.



<그림 1-1> 연구 구성의 흐름도

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 마음챙김

마음챙김은 종교적인 수행방법 중의 하나이자 명상의 한 가지 요소로 오랜 역사를 가지고 있고 현재순간 일어나는 것에 대해서 주의를 기울이는 것과 알아차리는 것이라고 정의할 수 있다(Brown & Ryan, 2003). 불교 원전에서 유래되고 있는 사띠(sati)는 숙련된 주의력 및 자각을 뜻하고 명상이나 심신수련에서 핵심이라고 할 수 있는 기본 원리인데, 전통적인 불교 명상법의 토대가 되고 있다(Gim, 2016). 사띠(sati)는 불교에서 만들어졌지만 유대교, 도교, 이슬람교, 힌두교, 기독교 등 다른 종교의 명상적인 영역에서도 비슷한 개념이 발견되고 있다(Plante, 2010). 영어로는 'mindfulness'라고 표현되며, 종교적 의미뿐만 아니라 심리학적 용어로도 사용되고 있다.

많은 심리학자들은 마음챙김에 대하여 현재 상황의 순수한 자각, 주관적인 판단의 개입 없이 그대로 수용, 거리두기, 주의집중 등으로 정의하고 있다(Baer, 2003). 또한 사띠를 현재 순간의 경험을 분명하게 알아차리는 것으로 이해하고 있으며, 마음챙김은 생각, 감각 또는 느낌을 현재 순간을 중심으로 판단하지 않고 스스로 알아차리며 그대로 받아들이는 것으로 정의할 수 있다(Bishop, Lau, Shapiro, Anderson, Camody, Segal, Abbey, Speca, Velting & Devins, 2004).

마음챙김은 자극의 흐름이 내적, 외적으로 발생했을 때 자신의 주관적인 판단과 경험이 들어가지 않은 비판단적으로 관찰하는 것이다(Baer,

2003). 자기 자신의 감정과 생각에 대한 습관적으로 자동반응을 하지 않고 주의 깊고 의식적으로 반응하고 현재 자신의 존재를 알아차리는 것이라고 정의하였다(Teasdale, Moore, Hayhurst, Pope, Williams & Segal, 2002). 김정호(2004)는 마음챙김을 자신의 어떤 선입견도 개입시키지 않고, 오로지 변화되는 대상에 대하여 집중하는 것이라고 주장하였다.

마음챙김은 대체적으로 두 가지의 요소를 포함하는데 주의요소와 태도요소이다. 현재의 순간에 주의의 집중을 통해서 내적 경험을 하고 있는 감정, 감각, 생각 등을 인지하는 것을 주의요소라고 한다. 즉, 과거와 미래에 생기는 마음과 관계없이 현재 순간에 생기는 욕구와 경험, 정서 등에 주의를 집중해서 현재 순간에 발생하는 내적사건(감정, 감각, 생각 등)들을 관찰하여 인지하는 것이다(Farb, Anderson, Irving & Segal, 2014). 한편 태도요소는 무반응, 비판단, 수용, 친절함, 탈중심, 호기심 등과 연관이 있고, 현재 경험중인 내적사건들을 바꾸거나 없애려고 하지 않고 그대로 수용하며 떨어져서 관찰하는 경향이 특징이다(Roemer, Williston & Rollins, 2015; Liang, Brown, Ferris, Hanig, Lian & Keeping, 2018).

마음챙김을 상태 마음챙김 또는 특질 마음챙김으로 나누어 볼 수 있다(Brown & Ryan, 2003; Brown, Ryan & Creswell, 2007; Davis & Hayes, 2011; Good, Lyddy, Glomb, Bono, Brown, Duffy, Baer, Brewer & Lazar, 2016). 현재 순간의 내적상태에 대해서 알아차리는 것과 함께, 그 순간 경험한 것에 대해서 판단을 하지 않고 수용하는 의식적 상태를 상태 마음가짐이라고 한다. 이는 특정한 시점에 마음챙김 상태가 드러나는 수준과도 관련이 있다(Glomb, Duffy, Bono & Yang, 2011; Davis & Hayes, 2011). 이에 반해 특질 마음챙김은 특별한 훈련을 하지 않아도 생활 속의 경험을 통해서 자연스럽게 나타나는데, 이러한 마음챙김은 개개

인이 주의를 기울였을 때 인지할 수 있는 개인의 기질적인 능력 차이가 존재할 수 있다(Quaglia, Brown, Lindsay, Creswell & Goodman, 2015). 특질 마음챙김은 자신의 생각과 감정, 감각 등 스스로의 내적 경험을 지각하는 체계적 명상훈련을 통해서도 만들어 질 수 있다(Farb et al., 2014). 명상훈련을 수련하는 시간에 따라서 마음챙김의 수준이 향상 될 수도 있고, 이로 인해서 향상된 마음챙김은 심리적 웰빙 뿐만 아니라 신체적 웰빙 까지도 촉진시키는 것으로 알려져 있다(Davis & Hayes, 2011). 또한 특질 마음챙김의 능력은 심리적 건강과 연관이 있으며 심리적 건강에 긍정적인 낙천성, 활력, 삶의 만족, 공감력, 친화성, 자기 효능감, 성실성 등과 정(+)의 상관관계가 있다. 반면 심리적인 건강에 부정적인 사회불안, 주의산만, 신경증, 우울, 해리, 감정표현 불능증, 반추, 정서조절곤란 등과 부(-)의 상관관계가 있다(Keng, Smoski & Robins, 2011).

이종건(2009)의 연구에서는 Brown & Ryan(2003)이 개발한 마음챙김 주의-자각 척도를 기초로 마음챙김을 단일차원으로 구성하여 분석하였다. Hayes & Feldman(2004)은 탈중심적 태도와 내, 외적 경험으로부터의 거리두기 2개의 차원으로 마음챙김을 구성하였다. 김교현(2006)의 연구에서는 현재의 상황에 대한 비사변적 알아차림, 개방적·수용적 태도, 순수한 지속적 주의의 3개의 차원으로 마음챙김을 분류하였다. 박성현(2006)의 연구에서는 마음챙김을 보다 구체적으로 세분화해서 탈중심주의, 비판단적 수용, 현재자각, 주의집중의 4개의 차원으로 구성하였다. 이와 같이 여러 학자들의 연구를 통해서 마음챙김의 구성요소는 단일차원에서부터 4개의 차원으로까지 구분될 수 있다.

박성현(2006)이 구분한 마음챙김의 4개의 차원을 구체적으로 살펴보면, 첫째, 현재 자각은 현재의 순간에 몸과 마음에서 어떤 일이 발생하는 지

즉시 알아차리는 것을 말한다. 둘째, 주의집중은 현재 업무나 경험에 주의를 집중하고 유지하는 것을 의미한다. 셋째, 비판단적 수용은 스스로의 지나간 경험을 통하여 판단 및 평가하지 않고 현재 발생하고 있는 현상을 그대로 허용하고 받아들이는 것이다. 넷째, 탈중심주의는 문제의 가운데에 있지 않고 관찰자의 관점으로 바라보는 것을 의미한다. 여기서 앞서 언급한 주의요소는 현재자각과 주의집중이 해당되며, 태도요소에는 비판단적 수용과 탈중심주의가 포함된다.

따라서 본 연구에서는 마음챙김을 순간순간에 일어나는 몸과 마음의 현상에 대한 현재 자각, 주의 집중, 비판단적 수용 및 현상에 휩싸이지 않은 탈중심적 주의로 정의하고자 한다.



<표 2-1> 마음챙김의 정의

연구자	정의
Langer & Moldoveanu(2000)	마음챙김은 현재순간에 처한 상황 및 주변에서 일어나는 상황을 인식하고 인지하는 과정
Kabat-Zinn(2012)	현재순간에 지속적, 의도적, 비판단적으로 주의를 집중함으로써 알아차리는 것
Teasdale, Segal, Williams, Ridgeway, Soulsby & Lau(2000)	주의 통제(attention control)에 의해서 자기 자신의 감정과 생각에 대한 습관적으로 자동반응을 하지 않고 주의 깊고 의식적으로 반응하고 현재 자신의 존재를 알아차림
Baer(2003)	자극의 흐름이 내적, 외적으로 발생했을 때 자신의 주관적인 판단과 경험이 들어가지 않은 비판단적으로 관찰하는 것
Brown & Ryan(2003)	현재순간 일어나는 것에 대해서 주의를 기울이는 것과 알아차리는 것
Bishop, Lau, Shapiro, Carlson, Anderson, Carmody, Velting(2004)	생각, 감각 또는 느낌을 현재 순간을 중심으로 판단하지 않고 스스로 알아차리며 그대로 받아들이는 것
Germer(2004)	현재 순간을 비판단적으로 수용하고 경험하는 것이고 현재 일어나는 일들에 대해서 깨어나 인식하는 것이며 현재 경험을 통해서 스스로의 마음과 수용적인 태도를 위한 기억
Weick & Putnam(2006).	주변 환경에 대한 더 큰 민감성, 새로운 정보에 대한 개방성, 새로운 인식 구조화 범주 및 다양한 관점에 대한 인식 향상, 문제 해결.
Shapiro, Carlson, Astin & Freedman(2006)	본질적으로 의식의 상태이고 현재 순간에 의도적이고 비판단적인 특정한 방식으로 주의를 기울이는 것
김정호(2004)	마음챙김을 자신의 어떤 선입견도 개입시키지 않고, 오로지 변화되는 대상에 대하여 집중하는 것
박성현(2006)	순간순간 일어나는 몸과 마음의 현상에 대한 즉각적인 자각, 주의 집중, 비판단적 수용 및 현상에 휩싸이지 않는 탈중심적 주의
김교현(2008)	현재 순간순간의 유기체적 경험에 수용적 주의를 기울여 또렷이 알아차리는 것이며 주의의 초점을 현재 경험에 전일하게 맞추려는 동기 또는 의도
안희영(2012)	현재 순간에 일어나고 있는 일에 충분한 주의를 기울이고 주관적인 생각이나 감정의 개입 없이 있는 그대로 받아들이고 분명하게 알아차리는 능력
조옥경, 윤희조(2013)	현재중심적, 의도적, 비판단적, 비정교화, 주의기울임, 수용적, 개방적, 배려적, 있는 그대로의 태도의 알아차림
유연재, 김완석(2014)	자신이 현재의 내적 경험 즉, 내가 지금 무엇에 주의를 기울이고 있는가, 어떤 생각과 느낌을 경험하고 있는가, 어떤 자세와 행위를 하고 있는가 등에 주의를 기울여 관찰하여 있는 그대로 알아차리는 것

제 2 절 직무열의

직무열의는 조직에서 종사원이 직무를 수행하는 중에 느끼는 긍정적이고 열정적인 감정 상태이다. 조직구성원 스스로가 맡겨진 자신의 업무에 할 수 있는 모든 역량을 투입하는 것을 의미하며, 직무수행과정에서 그 구성원의 직무에 대한 에너지라고 할 수 있다. 직무열의를 높게 지각할수록 본인 스스로가 역할 수행을 위해 자신을 육체적, 감정적, 인지적으로 동기 부여된 심리적인 상태를 보이기 때문에 조직에 긍정적인 영향을 미친다 (Bakker, Schaufeli, Leiter, & Taris, 2008; Kahn, 1990).

직무열의를 세 가지 하위 차원으로 구분하면 활력, 헌신, 몰두로 나누어 볼 수 있다(Schaufeli et al., 2002). 첫째, 활력은 업무를 수행할 때 투입되는 높은 수준의 에너지이며, 업무 수행을 위해서 노력하는 자발적인 의지, 난관에 직면하였을 때의 인내심 등을 뜻한다. 둘째, 헌신은 일반적인 범위를 넘어서 매우 열중하는 것을 의미하고 업무와 관련해서는 자신의 열정, 의미, 자부심 등을 가지는 태도를 말한다. 구체적으로는 업무에 관한 열정, 업무 중에 자신의 존재감, 업무에 대한 도전의식 및 자부심을 서비스 종사원의 헌신이라고 할 수 있다. 셋째, 몰두는 업무에 관련해서 완벽하게 집중을 하며 전념하는 상태로서 시간 가는 줄 모르게 자신의 업무를 수행한다. 업무와 연관 없이는 자신의 존재를 생각할 수 없는 상태를 뜻한다.

직무열의는 조직 내 종사원이 본인의 업무를 실행하는 동안에 육체적, 정신적, 인지적, 정서적 에너지를 투입하는 것이라고 하였고(Geng, 2016; 이강연, 2018) 또한 직무열의는 긍정심리학을 시발점으로 개인적인 열의

라는 이론으로 연구가 시작되었으며 개인의 행동, 인지, 정서를 통해서 능동적이고 만족할 수 있는 업무 수행으로 연결될 뿐만 아니라 스스로가 선호하는 자신의 활용 및 표현을 열의라고 하였고 반대로 개개인 스스로가 자신을 활용하지 못하고 표현하지 못하는 것을 비열의로 구분하였다(이명숙, 2020).

직무활동을 할 때 책임감을 느끼는 종사원들은 매우 독창적인 직무활동을 하고 조직에 대해 매우 강한 소속감이 나타나며(Petrou, Demerouti, Pecters, Schaufeli & Hetland, 2012), 자신의 직무에 대해 심리적으로 동일시하는 자율성이나 다양성과 같은 긍정적 특성들의 현신을 통해서 조직을 발전시킨다(김면식, 2015). 긍정적인 자율성, 다양성과 같은 직무특성을 통해서 직무열의가 높은 수준으로 발생하고 높은 수준의 직무열의를 가진 종사원은 스스로의 직무에 몰입해서 적극적으로 직무를 수행하는 태도를 가지게 되고 이를 통해서 지속적인 조직의 성장 및 조직의 성과향상을 발전시키는 특징을 보여준다(Geng, 2016; 장혁래, 2016).

직무열의가 높은 종사원은 행복한 상태로 업무를 임하고 몰입도가 강해져서 업무성과에도 긍정적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 동기 유발의 주요한 요인이라고 할 수 있다(김윤식, 안호준, 2017). 자기 스스로의 발전과 성과를 이루어내기 위해서 직무에 집중을 하고 조직으로부터 긍정적인 피드백을 받기 위해서 몰두하며, 직무에 대한 태도가 진취적으로 나타난다(박수현, 이형룡, 2018).

직무열의는 조직 내에서 가치가 있는 일에 도움이 되고자 하는 본질적으로 나타나는 인간의 욕망이며(Medlin & Green, 2009), 조직 내에서 직무열의는 일반적으로 스스로의 현신, 관심, 집중이 나타나는 긍정적인 행동이라고 할 수 있다(Robertson & Cooper, 2010). 이런 결과를 통해서

직무열의가 높은 종사원들은 자신의 업무와 관련이 있는 업무외적인 측면도 자신의 업무영역으로 지각하고 자신의 역할외의 행동에도 적극적으로 참여해서 조직의 성과에 기여한다고 하였다(Saks & Joseph, 2006; Christian, Garza & Slaughter, 2011).

본 연구에서는 직무열의를 직무를 강력한 에너지로 수행하고자 하는 활력, 직무수행에 열정을 갖는 헌신, 직무에 완벽하게 집중하는 몰두가 결합된 마음 상태와 행동 성향으로 정의하고자 한다.

제 3 절 직무소진

Freudenberger(1974)는 직무소진에 대하여 최초로 연구를 시작했는데 지역사회 정신건강센터에서 사회복지사들이 자원봉사를 하는 동안에 특별한 이유 없이 피로, 의욕상실, 탈진증상이 나타나는 것에 대하여 주목하였다. 그들이 환자들을 냉대하는 모습을 보고 이런 현상을 설명하기 위해서 연구를 진행한 결과, 에너지, 정력 및 자원이 과도하게 요구될 때, 기력이 고갈된 상태를 소진이라고 하였다. Maslach(1982)는 이 소진이라는 개념을 측정하기 위해서 MBI(Maslach Burnout Inventory)라는 측정도구를 개발하였다.

직무소진은 고객과의 접촉 빈도가 상대적으로 높은 서비스를 제공하는 종사원들에게 생기는 증상이다. 과도한 심리적 요구 또는 부담 때문에 오랜 시간 동안 스트레스 상황에 노출되어 부정적 심리를 경험할 뿐만 아니라 정서적으로 고갈되는 것을 느끼는 것이다. 직무소진은 종사원들의 과도한 감정에너지 소비 때문에 나타나는 정서적 고갈, 개인의 업무에 대해 회의적이고 고객에 대해 냉소적인 태도를 취하는 비인격화, 자기 스스로

의 역량에 대해서 부정적인 판단을 하는 개인 성취감 감소의 3개의 요소로 정의할 수 있다(Maslach & Jackson, 1981; Brewer & Mahan, 2003; Schaufeli & Buunk, 2003; 최동희, 김홍범, 2012; 정서이, 배상욱, 전재균, 2015). 이 가운데 정서적 고갈은 소진을 구성하는 핵심적인 요소이며, 소진의 3가지 요소 가운데 가장 다양한 직무에서 발생하고 있다(Boles, Johnston & Hair, 1997; Gaines & Jermier, 1983). 또한 직무상황에서 소진이 발생하는 데 결정적인 작용을 하며, 스트레스에 가장 빨리 반응하는 것으로 인식되고 있다(Lee & Ashforth, 1993; Leither, 1991). Maslach & Jackson(1981)의 연구에서는 직무소진을 정서적 고갈, 비인격화, 개인 성취감 감소의 순서로 진행하는 것으로 보고 있으나, 개별적 연구에서는 반드시 정서적 고갈, 비인격화, 개인 성취감 감소의 순서로 진행되지 않는 경우도 나타났다(Savicki, 2002).

직무소진은 고객에 대한 서비스가 매우 중요한 비중으로 작용하는 서비스 산업에서 많이 발생하는데(Maslach, 1982; Maslach & Schaufeli, 1993), 서비스 종사원이 고객과 직접적이고 과도하게 접촉을 하면서 서비스를 제공하기 때문에 직무에 관련한 스트레스를 종종 경험하게 된다. 타인에게 직접적으로 서비스를 제공하는 종사원들에게 공통적으로 나타난다고 하였다. 서비스 종사원들이 업무를 수행할 때에 자신의 감정을 규제하기 때문에 실제 감정과 표현하는 감정과의 불일치로 인해서 감정부조화가 많이 발생한다고 하였다. 또한, 고객들에게 서비스를 제공하는 동안에 서비스 종사원이 과도한 업무를 수행하기 때문에 정신적인 피로감을 느끼는 것을 말한다. 이 순간 서비스 종사원들의 감정자원이 완전히 고갈되는 것을 자각하게 된다(Maslach, 1982).

직무소진은 고객들과의 접촉이 상대적으로 많은 서비스 종사원들이 직

무소진을 경험할 수 있는 가능성이 훨씬 높다고 하였고(Krone, Tabacchi & Farber, 1989), 고객들을 대면하는 서비스 종사자들은 고객들에게 감정적으로 강하게 반응하기 때문에 정서적인 탈진 상태에 빠져들기 쉽다고 하였다(Maslach & Shaufeli, 1993).

직무소진은 서비스 종사자들의 심리적인 부담이 가중되어서 개인의 정서적인 자원이 고갈되었다고 느끼는 에너지 결핍상태이다. 이때 지속적으로 누적되는 스트레스를 통해서 나타나는 부정적인 감정의 상태에 이른다(Cordes & Dougherty, 1993). 서비스 종사원이 업무를 수행하는 도중에 경험하는 스트레스를 통해서 발생하는 정신적, 신체적, 정서적인 고갈상태라고 하였으며(이정은, 2010; 박정하, 이해리, 2011), 서비스 종사원의 업무시간이 길어지면 길어질수록 직무소진이 크게 발생할 경우가 높다(김용수, 2012).

환대산업에서는 서비스 종사원의 직무소진에 의해서 부정적 영향이 발생하고 이를 통한 다양한 문제점들이 발생하게 되기 때문에 직무소진 관리에 대한 필요성이 강조된다(Deery, Iverson & Walsh, 2002; Cropanzano, Rupp & Byrne, 2003).

본 연구에서는 직무소진을 직무와 연관된 스트레스로 인해 감정적인 소모를 경험하는 상태로 정의하고자 한다.

제 4 절 고객지향성

고객지향적인 서비스 종사원은 고객만족을 위해서 노력하며 고객이 불만족하는 행동을 하지 않으며, 고객과의 상호작용을 하는 중에 고객 니즈를 만족시켜주는 것을 고객지향성으로 정의한다(Saxe & Weitz, 1982; 서창적, 남관우, 2016). 서비스 종사원이 고객의 구매활동에 참여하여 고객이 만족할만한 구매활동을 할 수 있도록 도움을 제공하는 마케팅적인 개념이다. 장기적으로는 고객의 만족도를 향상시키기 위한 목표로 고객의 욕구를 고객의 입장에서 진단하는 기업 활동이다(Saxe & Weitz, 1982; 봉준호, 이상희, 2017).

고객지향성은 고객의 니즈에 맞추어서 제품을 구상하고 고객에 대한 충분한 이해를 통해서 지속적으로 고객들의 기대를 넘어선 가치를 창출하여 제공하고자 하는 조직의 의지라고 말할 수 있다. 따라서 고객지향성이 높은 종사원은 고객의 욕구에 초점이 맞추어진 제품을 구성하게 된다. 고객들의 관한 많은 지식을 습득해서 고객의 니즈를 조직에 전달하는 과정을 통해서 고객만족을 추구하게 된다(Narver & Slater, 1990). 또한, 고객지향성은 고객의 욕구와 필요에 부응하기 위해서 서비스 조직의 모든 역량을 고객의 욕구에 초점을 맞추는 행위이기 때문에 모든 것이 고객 중심이라고 할 수 있다(김맹진, 2016).

고객지향성은 서비스를 제공하는 종사원이 고객의 니즈를 충족시키고자 하는 종사원의 신념이라고 할 수 있고, 스스로의 업무에 만족한 종사원이 고객지향적인 마인드를 통해서 고객에게 열정과 정성을 다하는 서비스를 제공하고자 하는 성향 또는 경향이다. 따라서 고객의 니즈를 만족시킬 수

있는 조직은 성공할 가능성이 높다고 주장하였다(Brown, Mowen, Donovan & Licata, 2002). 고객지향적인 마인드를 가진 서비스 종사원은 조직 내부적으로 고객 유치를 하고 자신 스스로의 욕구와 상황을 정확하게 인지하여 고객과 개인적인 관계를 만들고 유지하며 이를 통해서 고객의 니즈에 맞추어진 수준 높은 서비스를 제공하게 된다(Donavan, Brown & Mowen, 2004). 이들은 고객의 욕구에 따라 민감하게 반응하며 움직이게 되는데 그들은 서비스 종사원으로서의 역할만이 아니라 고객만족을 최고로 증대시키기 위해서 진심을 다해 고객의 입장을 이해하고 고객에게 편의를 제공하게 된다고 하였다(최은미, 2016).

호텔 레스토랑의 서비스 종사원들은 대체적으로 고객과의 상호작용 빈도가 높고 선제적으로 고객의 니즈를 예견하여서 그들의 니즈를 만족시켜 줄 수 있다(김지연, 정규엽, 2017). 고객과 호텔종사원과의 관계 구축에 따라 경쟁력이 좌우되는 호텔기업에서는 기존 고객과의 관계를 더욱 더 돈독하게 하여 고객을 유지 및 증대시키는 것이 매우 중요하다(전혜진, 이희승, 지명진, 2016). 호텔기업에서는 인적자원에 대한 의존도가 높기 때문에 서비스 종사원의 고객지향성이 서비스품질일 뿐만 아니라 경영성과에 중요한 결정요인으로 작용하게 된다. 고객이 필요한 서비스가 무엇인가를 파악해서 고객이 좋은 의사결정을 할 수 있도록 도움을 주고 이를 통해서 고객만족을 추구할 수 있다. 고객과 호텔기업간의 장기적인 관계를 유지 및 발전시킴으로써 모두에게 이익을 주게 된다(김정훈, 2018).

본 연구에서는 고객지향성을 고객의 필요와 욕구를 파악하여 이를 충족시키기 위해 노력하는 태도 또는 마음으로 정의하고자 한다(이학만, 오영호, 2018).

제 5 절 이직의도

이직에 대한 연구는 관광분야에서는 지속적으로 이루어지고 있다. 이직은 자의 또는 타의로 인해서 일시적 또는 영구적으로 조직과의 고용관계가 종료되는 것을 말한다. 즉, 현재의 조직 내에서 직무와 구성원의 신분을 포기하며 타 조직으로 이동하거나 다른 직종으로 직무를 이동하는 것을 의미한다(이은주, 전재균, 2019). 이직이 발생하게 되면 대체인력을 채용 및 교육해야하기 때문에 비용이 증가하고 생산성 하락에 따른 이윤 감소로 이어져서 조직에 금전적인 손실이 발생하게 되며 조직 내의 근로의욕의 저하 등 부정적인 영향을 초래하게 한다(Cho et al., 2009).

이직의도가 있다고 해서 실질적인 이직현상으로 바로 나타나지는 않지만 행동의도이론에 따르면 확률적으로 의도가 있으면 이직으로 이어질 가능성이 높다고 할 수 있다. 의도를 통해서 행동을 예측할 수 있기 때문에 좋은 지표라고 주장되고 있다(Fishbein & Ajzen, 1975). 이직의도를 통해서 이직에 대한 예측을 완벽하게 할 수 있는 것은 아니지만 조직 내에서 개인의 특성, 직무 등으로 가지는 개인의 가치관과 조직의 특성, 직무 기대 등으로 조직이 가지는 가치관이 서로 상충될 때 이직의도를 가지게 되고 조직의 관점으로 볼 때 이직의 직접적이고 최종적인 변수를 이직의도라고 할 수 있다(Steers & Mowday, 1981).

이직의도는 조직 구성원으로서 가질 수 있는 자격 등의 모든 것을 포기하고 현재의 조직을 떠나려고 하는 의도를 의미한다(Allen & Meyer, 1990). 자발적인 의사결정을 통해서 조직의 구성원으로서 누릴 수 있는 기득권 상실을 받아드리며 현재의 직장을 떠나려고 하는 의도로 볼 수 있

다(Iverson, 1992). 또는 자신이 소속되어 있는 조직 또는 자신의 직업으로부터 떠나려고 하는 의도, 생각, 결심으로 정의 할 수 있다(Price & Mueller, 1983; 윤명숙, 이희정, 2015).

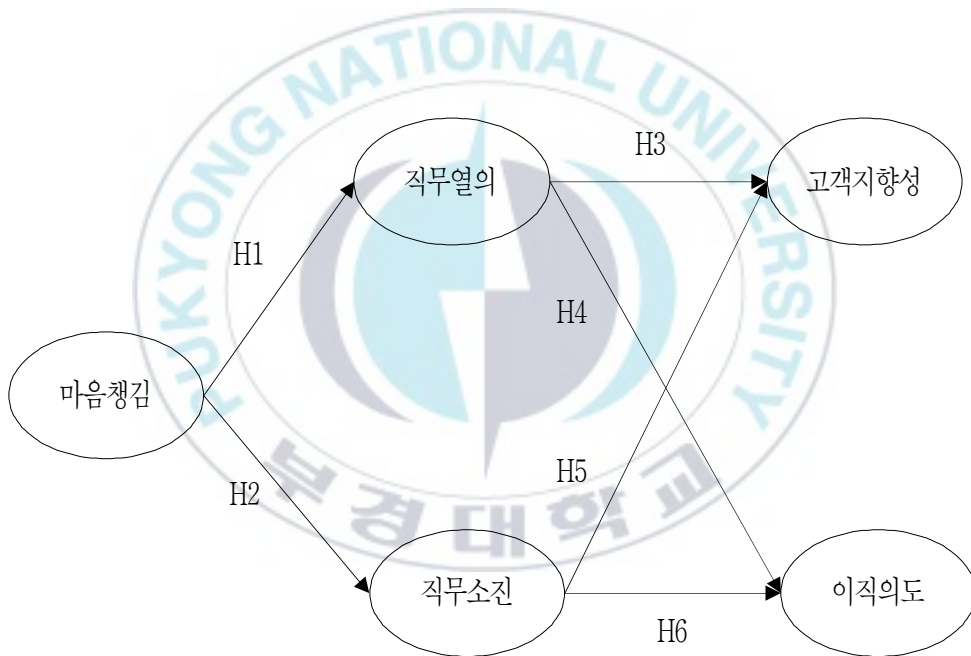
본 연구에서는 이직의도를 자발적으로 조직 구성원이기를 포기하고 현재의 직장을 떠나려는 의도로 정의하고자 한다.



제 3 장 연구방법

제 1 절 연구모형

본 연구는 호텔종사원의 마음챙김, 직무열의, 직무소진, 고객지향성, 이직의도 간의 영향관계를 확인해 보고자 한다. 이런 관계를 아래와 같은 가설을 토대로 <그림 3-1>의 연구모형으로 제시하였다.



<그림 3-1> 연구모형

제 2 절 연구가설의 설정

1. 마음챙김과 직무열의

마음챙김은 과거 심리학에서 현재의 상황에 대한 순수한 자각, 주관적 판단과 관계없이 그대로 수용, 거리두기, 주의집중 등으로 정의된다(Baer, 2003). Bishop et al.(2004)은 마음챙김을 생각, 감각 또는 느낌을 현재 순간을 중심으로 판단하지 않고 스스로 알아차리며 그대로 받아들이는 것이라고 정의하였다. 박성현(2006)의 연구에서는 마음챙김을 더욱 더 구체화해서 탈중심주의, 비판단적 수용, 현재자각, 주의집중의 네 가지 차원으로 구성하였다. 탈중심주의는 문제의 중심에 있지 않고 관찰자의 관점으로 보는 것이고, 비판단적 수용은 개인이 경험을 통해서 판단하지 않고 현재의 현상을 그대로 수용하는 것이며, 현재자각은 현재 주위에서 어떤 일이 생기든지 즉시 알아차리는 것을 의미하고 마지막으로 주의집중은 현재 업무에 주위를 집중하는 태도라고 하였다.

마음챙김과 직무열의에 관한 선행연구가 증가하고 있는 상황에도 불구하고, 두 변수간의 관계에 대한 검증은 상대적으로 미흡한 상태이다. 이와 관련해서 Gunasekara & Zheng(2019)은 자원보존이론(conservation of resource theory: COR)에 기초해서 마음챙김을 다양한 업무환경속에서 개인의 복원력을 관리할 수 있는 개인적 자원(personal resources)의 하나로써 보고 있다. 저자들은 마음챙김을 자기 효능감, 자신감을 넘어서는 개인적 복원력으로 과도한 직무요구를 효과적으로 대처하는 역량으로 보고 있다. 직무요구가 증가하는 근무환경 속에서 마음챙김이 높은 사람들

은 자신의 감정을 조절하고 다른 사람의 감정 상태를 잘 이해할 수 있기 때문에 단순히 반응하기 보다는 성찰하면서 행동할 가능성이 높다(Hyland & Mills, 2015). 이러한 성찰적 접근은 직무열의를 가져오는 우호적인 업무환경을 촉진하는 데 도움이 되며, 아울러 개인적 자원을 추가하는데 보탬이 된다. 호주와 스리랑카에서 근무하는 직원들을 대상으로 가설을 검증한 결과, 마음챙김은 직무열의에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 마음챙김이 높은 종사원은 직무에 열의가 높은 것으로 밝혀졌다.

Brown & Ryan(2003)에 따르면 마음챙김의 하위차원인 주의집중은 개인이 자신의 경험에 대한 명확성과 생생함을 향상시키기 때문에 자신의 활동에 더욱 몰입하고 긍정적으로 참여하는 직무열의를 높이게 된다. 유사한 논리로 Kahn(1992)은 개인의 직무열의는 현재 직장에서의 심리적인 존재하고 있음을 자각하는 기능으로 보고 있다. 심리적인 현존(psychological presence)은 개인이 현재 순간에 완전히 그 자리에 있음을 자각하고 있기 때문에 마음챙김의 하위차원인 현재자각으로 판단한다. 이러한 논리에 근거하여 Leroy, Anseel, Dimitrova & Sels(2013)는 마음챙김과 직무열의 간의 영향관계를 검증하였으며, 그 결과 마음챙김은 직무열의에 유의하게 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

마음챙김과 직무열의 간의 영향관계를 검증한 국내연구로는 IT산업체에 근무하는 종사원들을 대상으로 한 임병광, 이승호(2020)의 연구가 있다. 분석 결과, 마음챙김과 직무열의는 유의미한 정(+)의 상관관계를 가지는 것으로 확인되었다. 이처럼 해외 연구와는 달리 국내에서는 아직 마음챙김과 직무열의 간의 인과관계에 대한 연구가 상대적으로 많이 미흡함을 알 수 있다. 따라서 본 연구를 통해서 이러한 국내연구의 간격을 메우는 데 도움이 될 것으로 사료된다. 이에 따라 본 연구에서는 다음과 같은 가

설 1을 설정하고자 한다.

H1: 마음챙김은 직무열의에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 마음챙김과 직무소진

여러 분야에서 마음챙김의 개념에 대해서 관심을 가지게 되고 마음챙김의 효과를 다양한 사회적 맥락에서 실증 분석하고자 하는 노력이 이루어지고 있다. 자신 스스로의 마음챙김을 통해서 개방적인 사고를 하고 적극적인 문제해결을 할 수 있고, 더 나아가서 문제의 본질을 이해해서 해결할 수 있는 마음챙김의 이론적 연구에 기인한다고 하였다(명혜리, 박민자, 김형곤, 2020).

직무소진은 과도한 업무 때문에 직무를 수행하는 종사원이 인식할 수 있는 정서적 고갈, 비인격화, 자아성취감 저하와 같은 심리적 상황을 의미하고(Cordes & Dougherty, 1993), 서비스 산업의 종사원에게서 나타나는 부정적인 정서이고 서비스 중의 종사원이 다양한 상황에 직면했을 때 높게 나타난다고 하였다(한진수, 임철환, 이혜미, 2014).

본 논문에서 사용한 마음챙김 척도를 적용하여 마음챙김과 직무소진의 영향관계를 분석한 송영미, 김완석(2019)의 연구가 있다. 저자들은 박성현(2006)이 개발한 척도를 돌봄 종사원을 대상으로 적용하여 마음챙김이 직무소진을 감소시키는 것을 실증하였다. 세부적으로 마음챙김 하위요인이 직무소진에 미치는 영향력을 검증한 결과, 탈중심적 주의, 주의집중, 현재자각의 순으로 유의한 영향을 미치는 것으로 파악되었다.

명혜리 등(2020)은 항공사 승무원을 대상으로 마음챙김이 소진에 미치

는 영향을 분석하였다. 마음챙김을 근심걱정, 집중력저하, 현실이탈의 3개 요인으로 구분하였고, 소진은 신체적 및 정서적 소진으로 구분하였다. 분석결과 신체적 소진의 경우 근심걱정 요인만 유의한 부(-)의 영향을 미치고, 정서적 소진의 경우 마음챙김의 3개 요인 모두 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 연구에서는 항공사 객실승무원의 마음챙김이 정서적 소진을 감소시키는 데 효과가 있음을 밝혔다.

도매여행사에 근무하는 종사원을 대상으로 한 김진옥, 박윤미(2017)의 연구에서는 마음챙김이 직무소진을 매개로 삶의 질에 미치는 영향을 분석하였다. 여행사 종사원의 마음챙김이 높을수록 부정적인 감정인 직무소진을 낮출 수 있는 것으로 나타났다. 추가로 마음챙김은 삶의 질에도 긍정적인 영향을 미치는 것임을 파악하였다.

마음챙김과 소진 간의 인과관계에 대해 직무요구-자원모델(job demands-resources: JD-R)의 관점을 적용한 연구가 있는데 Talyor & Millear(2016)가 대표적이다. JD-R 모델에서 직무자원은 조직구성원이 직무목표를 달성하기 위해서 사용되는 자원으로 자기효능감, 낙관적 성향, 상사의 지원, 자율성 등이 해당된다(Schaufeli & Bakker, 2004). Talyor & Millear(2016)는 마음챙김을 개인적 자원(personal resources)으로 간주하여, 직무소진과 같은 직무요구에 필요한 수고를 감소시켜 심리적 비용을 낮추는 역할을 하는 것으로 가설을 설정하였다. 마음챙김과 직무소진에 대한 영향관계를 분석한 결과, 마음챙김의 일부 요인은 직무소진에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구에서는 위 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설 2를 설정하고자 한다.

H2: 마음챙김은 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3. 직무열의와 고객지향성

Kahn(1990)은 직무열의를 종사원이 직무를 수행하는 중에 느끼는 긍정적이고 열정적인 감정 상태이며 또한 종사원이 모든 역량을 투입해서 직무에 임하는 것이라고 하였다. Schaufeli et al.(2002)은 직무열의를 세 가지 하위 차원으로 구분하면 몰두, 헌신, 활력으로 나누어 볼 수 있다고 하였다. 몰두는 업무에 관련해서 완벽하게 집중을 하며 전념하는 상태이고 헌신은 일반적인 범위를 넘어서 매우 열중하는 것을 의미하며 활력은 업무를 수행할 때 투입되는 높은 수준의 에너지, 정신적 회복탄력성, 업무수행을 위해서 노력하는 자발적인 의지 등을 의미한다고 하였다. 요약하면 직무열의는 업무에 몰두하고 헌신하며 긍정적이고 자발적으로 임하는 마음가짐이라 할 수 있다. 상당수의 연구들이 위 개념을 바탕으로 고객지향성, 조직몰입, 이직의도 등의 변수들과 직무열의의 관계에 대한 유효성 검증을 하였다(Saks & Joseph, 2006; Christian et al., 2011; 김면식, 2015; 장혁래, 2016; 이은주, 전재균, 2019).

직무열의와 고객지향성 간의 영향관계에 대해서 현병무, 김성중(2015)은 호텔종사원들을 대상으로 연구를 진행하였다. 분석 결과 직무열의가 높아질수록 고객지향성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 호텔종사원들의 고객지향적인 태도를 높이기 위해서는 조직 구성원들이 주변 상황과 관계없이 직무에 몰두할 수 있도록 관리하고 이를 통해서 직무열의를 높여야 한다고 주장하였다.

호텔종사원을 대상으로 고객불량행동에 따른 직무열의와 고객지향성의

인과관계를 분석한 김기성(2018)의 연구가 있다. 고객불량행동은 직무열의에 부정적인 영향을 미치는 반면, 직무열의는 고객지향성에 유의하게 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 호텔종사원의 직무열의를 높이는 것이 호텔경쟁력 확보에 필요함을 역설하고 있다.

김경동, 문상정(2018)은 심리적 자본의 영향에 따른 직무열의와 고객지향성의 영향관계를 검증하였다. 분석 결과, 높은 심리적 자본을 가지고 있는 호텔종사원은 직무열의가 높아서 고객을 위해서 우선적으로 행동하는 고객지향성을 보이는 것으로 나타났다.

의료관광에 종사하는 직원들을 대상으로 연구를 진행한 장병주(2016)는 직무열의가 고객지향성에 정(+)의 영향을 미친다고 분석하였다. 또한 직무열의를 높이기 위해서는 종사원들이 재미있고 즐겁게 일할 수 있는 근무환경을 만들어서 현재 자신의 일 자체에 의미를 둘 수 있는 분위기를 조성할 것을 제안하였다. 본 연구에서는 위 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설 3을 설정하고자 한다.

H3: 직무열의는 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4. 직무열의와 이직의도

이직의도는 현재의 조직 구성원 신분을 포기하고 타 조직으로 이동하거나 다른 직종으로 이동하는 의도를 의미하고(이은주, 전재균, 2019), 선행연구에서 직무열의는 자신의 업무에 몰두하고 헌신하며 긍정적이고 자발적으로 임하는 마음가짐이라고 정의하였다(Kahn, 1990; Schaufeli et al., 2002; 이은주, 전재균, 2019).

직무열의와 이직의도 간의 영향관계를 분석한 구동우, 이새미(2015)는 호텔의 조리사들을 대상으로 진행한 연구에서 직무열의는 이직의도의 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 즉 호텔종사원의 직무열의가 향상됨으로서 이직의도가 감소되기 때문에 직무열의를 높일 수 있는 호텔기업의 방안이 필요함을 역설하였다.

특급호텔 조리 및 식음료 종사원을 대상으로 한 김영중(2020)의 연구는 직무열의가 이직의도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 호텔종사원의 직무열의를 높이면 생산성이 증가되고 직장 동료들과 원활한 관계를 유지하며 이런 점들을 통해서 특급호텔의 경쟁력을 상승시키고 이직의도를 줄일 수 있다고 제안하였다.

항공사 승무원을 대상으로 연구를 진행한 이은주, 전재균(2019)은 승무원의 직무열의는 이직의도에 부(-)의 영향을 미침을 확인하였다. 아울러, 직무열의를 고취시키기 위해서 공정한 인사관리, 적절한 보상 등을 실천하게 되면 조직 구성원에게 심리적인 안정감을 줄 수 있을 뿐만 아니라 이직의도를 감소시키는 긍정적인 결과를 도출할 수 있다고 주장하였다.

양지인, 김영택(2020)의 항공사 객실승무원들을 대상으로 진행한 연구에서 직무열의가 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 항공사 기업차원에서 객실승무원에 대한 노력과 관심이 필요하고 이를 통해서 유연한 조직문화가 형성할 수 있도록 만드는 것이 직무열의는 높이고 이직의도를 줄인다고 주장하였다. 본 연구에서는 위 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설 4를 설정하고자 한다.

H4: 직무열의는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

5. 직무소진과 고객지향성

직무소진은 서비스를 제공하는 종사원들에게 상대적으로 많이 발생하는 증상으로 과도한 심리적 요구 또는 부담 때문에 스트레스 상황에 노출되어서 스스로 정서적으로 고갈상태를 느끼는 것이라고 할 수 있다. 또한 직무소진을 정서적 고갈, 비인격화, 개인 성취감 감소 등의 3개의 요인으로 나누어 정의할 수 있다(Maslach & Jackson, 1981; Brewer & Mahan, 2003; Schaufeli & Buunk, 2003; 최동희, 김홍범, 2012; 정서이, 배상옥, 전재균, 2015). 또한 직무소진은 정서적인 고갈을 통한 심리적인 역기능 외에도 극심한 피로와 우울증 등의 신체적 역기능을 경험할 수 있다고 하였다(Loseke & Cahill, 1986; King & Emmons, 1990).

직무소진과 고객지향성 간의 영향관계에 대해 분석한 홍순덕, 김형길(2017)은 호텔에 근무하는 종사원을 대상으로 연구를 진행하였다. 직무소진은 고객지향성에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스접점에서 고객과 대면하는 호텔종사원이 감정적인 소진을 경험하는 경우 대고객서비스에 전념하지 못하여 고객지향적인 태도에 부정적인 영향을 미치게 됨을 확인하였다.

김은혜, 박인영, 김혜영(2016)은 호텔종사원을 대상으로 직무소진을 3개의 하위차원(정서적 고갈, 비인격화, 개인성취감 저하)으로 고객지향성을 2개의 하위차원(자발적 및 업무적 고객지향성)으로 구분하여 영향관계를 검증하였다. 자발적 고객지향성에는 비인격화와 개인성취감 저하가, 업무적 고객지향성에는 비인격화만 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

육풍림, 조태영(2014)은 카지노 종사원을 대상으로 직무소진을 3개의

하위차원인 정서적 고갈, 비인격화, 개인성취감 저하로 구분하여 분석하였다. 가설 검증결과, 정서적 고갈을 제외한 비인격화와 개인성취감 저하의 2개 차원만이 고객지향성에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이러한 연구결과를 토대로 직무소진을 감소시킬 수 있는 방안으로 교육, 훈련 및 보상체계의 개선을 제안하였다.

위 연구와는 달리 최병익, 송기현, 최웅이(2014)는 직무소진을 2개의 하위차원인 정서적 고갈과 비인격화로 구분하여 고객지향성에 미치는 영향을 분석하였다. 일반여행업과 국외여행업에 근무하는 종사원을 대상으로 가설을 검증하였는데, 정서적 고갈만 고객지향성에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Choi, Kim, Lee & Lee(2014)는 관광기업(호텔, 여행사, 외식업체)에 근무하는 종사자를 대상으로 직무소진과 고객지향성 간의 관계를 분석하였다. 직무소진은 고객지향성을 유의하게 감소시키는 결과를 도출하였다. 관광종사원이 직무소진을 경험하게 될 때 고객지향적인 태도를 덜 보이는 것으로 나타났다. 즉 종사원은 고객과의 접촉을 회피하고, 고객에게 정보제공을 소홀히 하며, 고객의 니즈를 충족시키는 데에 큰 관심을 보이지 않게 되는 것임을 확인하였다.

홍은지, 천덕희, 이영관(2019)은 도매여행업체에 근무하는 종사원을 대상으로 연구를 진행하였다. 분석 결과, 가설과는 달리 직무소진은 고객지향성에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 앞서 선행연구와는 엇갈리는 결과를 보이고 있어서 본 연구를 통해서 다시 한 번 확인할 필요가 있을 것이다. 본 연구에서는 다음과 같이 가설 5를 설정하고자 한다.

H5: 직무소진은 고객지향성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

6. 직무소진과 이직의도

Lee & Ashforth(1996)의 연구에서 직무소진은 종사원 업무의 성과를 저하시키고 이를 통해서 이직의도를 상승시킨다는 부정적인 결과를 도출하였고 Maslach(1982)의 연구에서는 감정노동을 하는 종사원이 지속적인 직무소진을 경험할 경우에 업무성도가 낮을 뿐만 아니라 이직의도가 나타난다고 하였다.

호텔분야에서 직무소진과 이직의도 간의 영향관계에 관련된 연구는 많이 보고되고 있다. 호텔에 근무하는 종사원을 대상으로 한 김태경, 박영진(2019)은 직무소진이 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것임을 확인하였다. 호텔종사원의 직무소진이 높을수록 이직의도도 높아짐을 알 수 있다. 리조트 종사원을 대상으로 한 김준, 김영국(2018)은 직무소진이 이직의도에 유의미한 영향을 미치고 있음을 증명하였다. 직무소진을 감소시키기 위해서는 포상관광, 직무순환, 심리치료 프로그램 등이 필요하다고 주장하였다.

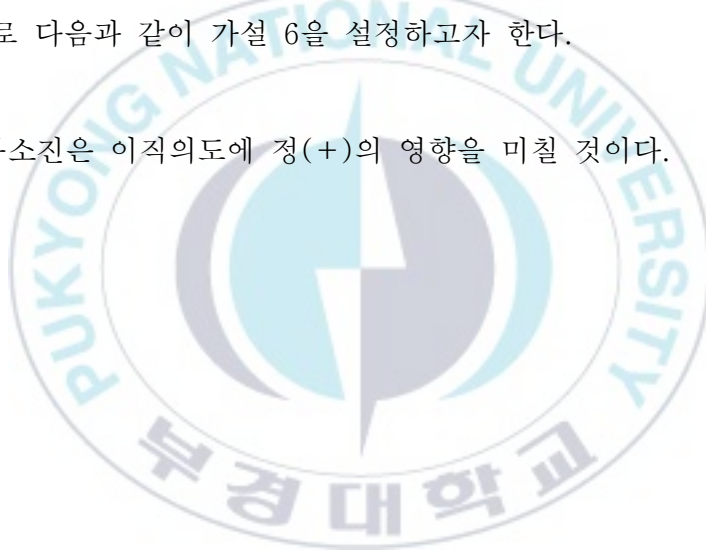
정은성, 박재민(2015)은 호텔 식음료부서에서 고객접점 직무를 수행하는 종사원을 대상으로 영향관계를 검증하였다. 위 연구와는 달리 직무소진을 2개의 하위차원인 비인격화와 개인성취감 저하로 구분하여 이직의도에 미치는 영향을 분석하였는데, 비인격화와 개인성취감 저하 모두 이직의도에 유의한 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 직무소진을 감소시킬 수 있는 방안으로 복지카드 발급, 자기계발 활동 장려, 운동 및 체력증진 지원 등 다양한 복지프로그램을 제안하였다.

정서이, 배상욱, 전재균(2015)은 호텔종사원을 대상으로 직무소진이 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을 검증하였다. 호텔종사원이 고객

무례로 인해서 정서적 고갈이 심해질수록 이직하고자 하는 의향이 높아짐을 확인할 수 있었다. 종사원의 직무소진을 관리하기 위해서는 심리치료, 사내동아리 활동 장려, 리워드 프로그램 등의 기업차원에서의 지원이 필요함을 주장하였다.

외식업체를 대상으로 연구를 진행한 류형서, 류길상(2017)은 직무소진을 경험한 종사원들은 이직의도가 높아짐을 증명하였다. 특히 외식 손님 의 갑질로 인해서 종사원이 소진을 겪게 되면 쉽게 직장을 떠나버리고자 하는 경향이 높아지는 것으로 예측하고 있다. 본 연구에서는 위 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설 6을 설정하고자 한다.

H6: 직무소진은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.



제 3 절 변수의 조작적 정의 및 설문 구성

1. 변수의 조작적 정의

마음챙김을 측정하기 위해 박성현(2006), 박성현, 성승연(2008)의 연구에서 제시한 20개 문항을 사용했다. 이 문항들은 모두 부정적인 문구로 작성되었기 때문에 역코딩(reverse coding)하여 분석하였다. 마음챙김 문항은 항공사 객실승무원을 대상으로 한 이주양, 차석빈(2017), 아마르자갈 수카라차, 오홍철(2019), 유정선, 이주양(2017)의 연구에서도 사용되었다. 직무열의는 항공사승무원을 대상으로 적용한 이은주, 전재균(2019)이 사용했던 Breevaart, Bakker, Demerouti & Hetland(2012)의 3개 문항을 사용하였다. 직무소진은 호텔종사원을 대상으로 적용한 정서이, 배상옥, 전재균(2015)이 사용했던 Maslach & Jackson(1981)의 4개 문항을 기초로 단일차원으로 측정하였다. 고객지향성은 Donovan et al.(2004)의 측정항목을 사용하였으며, 이 문항들을 적용한 허원무, 최종학(2017)의 연구를 참고하였다. 이직의도는 Brashear, Manolis & Brooks(2005)와 이은주, 전재균(2019)의 연구를 기초로 3개 문항을 이용하였다.

2. 설문 구성

설문에 응하는 모든 응답자들에게 똑같은 내용과 똑같은 방식으로 질문하기 때문에 측정도구 변화에 의한 측정 오류를 최소화 할 수 있고 상대적 결과의 비교가능성을 높일 수 있다는 점이 설문지를 통해 설문하는 가

장 큰 이유이다. 또한 단기간 내에 핵심 정보만을 선별하기 때문에 비교적
으로 객관적이며 정확한 정보를 수집할 수 있는 장점이 있다.

본 연구에서는 <표 3-1>과 같이 설문지를 크게 4부분으로 나누어서
구성하였다. 첫 번째 부분은 선행변수인 마음챙김에 관해 20개 항목으로
구성하였으며, 두 번째 부분은 매개변수인 직무열의의 3개 항목, 직무소진
의 4개 항목으로 이루어졌다. 세 번째 부분은 종속변수인 고객지향성의 5
개 항목, 이직의도의 3개 항목으로 구성하였다. 네 번째 부분은 인구 통계
적인 사항으로 성별, 연령, 학력, 결혼여부 등에 관해 4개 문항으로 구성
하였다.



<표 3-1> 측정항목

구성개념		측정항목	문항수	출처
마음챙김	탈중심주의	미래에 대한 걱정이 떠올랐을 때, 불안에 휩싸이게 된다	5	박성현(2006) 박성현, 성승연(2008)
		실망하면 그 타격이 너무 커서 그것을 떨쳐버릴 수가 없다		
		다칠지도 모르는 불행에 대해서 걱정에 빠져있는 경우가 많다		
		고민을 털어버리지 못하고 계속 집착한다		
		나는 미래에 대한 걱정 혹은 과거의 일에 몰두해 있는 때가 많다		
	비판단적 수용	내가 어떤 감정을 갖는다는 것을 알면, 다른 사람들이 나를 이상하게 볼것이란 생각이 든다	5	
		어떤 생각이나 감정이 떠오를 때, 옳지 못한 것 같아 부끄러울 때가 많다		
		내가 이런 생각 혹은 감정을 갖는 다는 것에 대해 스스로에게 실망하는 경우가 많다		
		어떤 감정을 느낄 때, 내가 가져서는 안되는 감정이라고 판단하는 경향이 있다		
		나는 스스로에게 내가 이런 것을 원해서는 안되자라고 말하는 경우가 많다		
	현재자각	나는 현재 내 주변에 무슨 일이 일어나고 있는지를 놓치고 경우가 많다	5	
		나는 순간순간 내 기분의 변화를 잘 알아차리지 못한다		
		때때로 나는 내 느낌이나 감정이 무엇인지 구별할 수 없다		
		서운하거나 화나는 감정을 느껴도, 어느 정도 시간이 지나기 전까지는 그것을 알아차리지 못한다		
		나는 순간순간 내가 바라는 것이 무엇인지 알 수 없는 때가 많다		
	주의집중	나는 내가 하고 있는 것에 대한 주의집중 없이 멍한 상태로 일하는 경우가 많다	5	
		어디다 물건을 두었는지 기억하지 못해 피로운 경우가 많다		
		다른 사람과 이야기 할 때, 사람들이 내게 한 말을 금방 잊어 버리는 경우가 많다		
		한 가지 과제나 일에 정신을 집중하기 어렵다		
		책(혹은 신문)을 읽거나 TV를 봐도 무슨 내용이었는지를 잊어 버릴 때가 많다		
직무열의	나는 일을 하면서 원기 왕성함을 느낀다	3	이은주, 전재균(2019) Breevaart et al.(2012)	
	나는 열정을 갖고 내 일을 수행한다			
	나는 집중해서 일을 할 때면 행복감을 느낀다			
직무소진	나는 업무로 인하여 정신적용 지친 느낌이다	4	정서이, 배상옥, 전재균(2015) Maslach, Jackson(1981)	
	나는 퇴근할 무렵 완전히 지친 느낌이다			
	나는 아침에 일어나 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다			
	나는 많은 일 수행하는데 있어서 완전히 지쳐있다			
고객지향성	나는 고객 개개인에게 친절하게 대한다	5	허원무, 최종학(2017) Donovan et al.(2004)	
	나는 고객이 처한 문제에 대해 잘 이해하고 공감하는 편이다			
	나는 고객의 요구 사항에 대해 빠르게 대응하는 편이다			
	나는 고객을 행복하게 만들려고 노력한다			
	나는 모든 고객의 문제를 중요하게 생각하고 있다			
이직의도	나는 이직에 대해서 종종 생각하고 있다	3	이은주, 전재균(2019) Brashear et al.(2005)	
	내년에는 지금의 일을 그만둘 것이다			
	현재의 직장을 그만두는데 많은 고민이 필요하지 않을 것 같다			

제 4 절 자료의 수집 및 분석방법

본 연구에서는 문헌 연구와 사전 조사를 통하여 연구 모형을 설정하고, 이를 효과적으로 검증하기 위해 부산 및 경남지역의 특급호텔 및 리조트 종사원들을 대상으로 편의표본추출을 실시하였다.

조사기간은 2020년 9월 1일부터 2020년 12월 31일까지 걸쳐 이루어졌는데, 이는 COVID-19사태로 인하여 방역수칙과 개인방역을 병행하여 조사를 진행했기 때문에 오랜 기간에 걸쳐 진행되었다. 조사 장소는 부산, 경남지역에 위치한 주요 호텔인 스탠포드호텔앤리조트, 아난티 힐튼, 웨스턴 조선, 사우스케이프 등을 포함해서 이루어졌다. 해당 호텔과 리조트의 종사원들을 대상으로 양해를 구하고 설문을 진행했으며 성실하게 응답을 받기 위해서 설문에 참여한 종사원에게 작은 선물을 제공하였다.

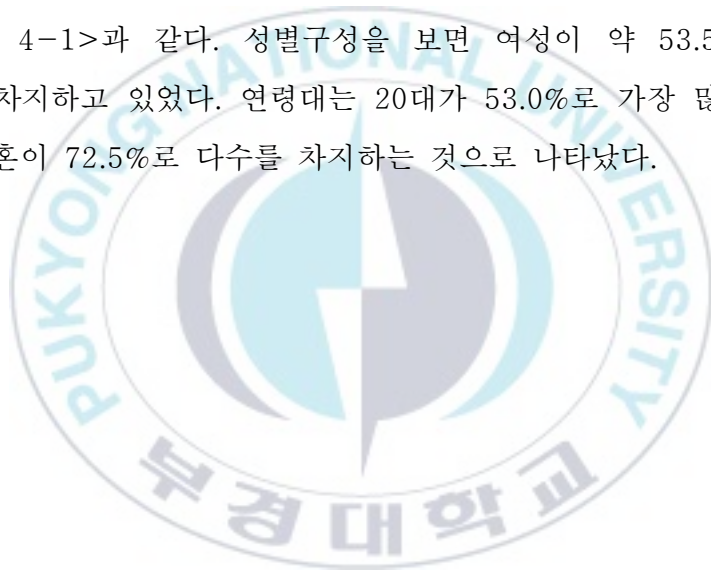
설문지에 대한 오차의 발생을 줄이기 위해서 본 연구자와 사전 훈련을 받은 대학원생이 응답자에게 직접 조사를 진행하였고 응답자 스스로가 기입하는 자기기입식 방법을 통해서 조사를 진행하였다.

설문지는 총 450부를 배부하여 420부를 회수하였으며, 응답이 불성실한 설문지 35부를 제외한 385부가 최종 실증연구에 이용되었다.

제 4 장 실증분석

제 1 절 표본의 특성

본 연구는 부산 및 경남지역에 근무하는 호텔종사원을 대상으로 조사하였다. 표본에 대한 일반적인 특성 분석을 위해서 빈도분석을 실시하였고 SPSS 25.0 통계패키지를 사용하였다. 표본에 대한 인구통계학적 특성은 아래 <표 4-1>과 같다. 성별구성을 보면 여성이 약 53.5%, 남성이 46.5%를 차지하고 있었다. 연령대는 20대가 53.0%로 가장 많았고, 결혼 여부는 미혼이 72.5%로 다수를 차지하는 것으로 나타났다.



<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성

구분	항목	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	179	46.5
	여성	206	53.5
연령	20대(20~29세)	204	53.0
	30대(30~39세)	128	33.2
	40대(40~49세)	44	11.5
	50대 이상	9	2.3
학력	고졸이하	19	4.9
	전문대학졸	80	20.8
	대학졸	266	69.1
	대학원 졸업	20	5.2
결혼여부	미혼	279	72.5
	기혼	101	26.2
	기타	5	1.3

제 2 절 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구는 구성개념들의 신뢰성을 검증하기 위해 내적일관성을 확인하기 위해서 Nunnally(1978)가 제시한 Cronbach's α 값과 수정된 항목-전체 상관관계(corrected item to total correlation)를 파악하였다. Cronbach's α 값은 .7 이상이고, 수정된 항목-전체 상관관계는 .4 이상을 기준으로 삼았다(Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 2006). 측정도구의 신뢰성 분석결과는 <표 4-2>에 제시된 것처럼 마음챙김의 수정

된 항목-전체 상관관계는 .557-.760로 나타났으며, 직무열의는 .642-.675이고, 직무소진은 .688-.746, 고객지향성은 .667-.772, 이직의도는 .605-.711로 나타나 모두 기준치($\geq .4$)를 초과하였다. Cronbach's α 의 경우 마음챙김은 .917이고, 직무열의는 .804, 직무소진은 .867, 고객지향성은 .878, 이직의도는 .808로 나타나 모두 .8 이상으로 기준치($\geq .7$)를 초과하여 신뢰성을 확보하고 있다.



<표 4-2> 신뢰성 분석

변수	측정항목	수정된 항목-전체 상관관계	Cronbach' α	
탈중심주의	미래에 대한 걱정이 떠올랐을 때, 불안에 휩싸이게 된다(MF1)	.608	.859	.917
	실망하면 그 타격이 너무 커서 그것을 떨쳐버릴 수가 없다(MF2)	.672		
	닥칠지도 모르는 불행에 대해서 걱정에 빠져있는 경우가 많다(MF3)	.760		
	고민을 털어버리지 못하고 계속 집착한다(MF4)	.682		
	나는 미래에 대한 걱정 혹은 과거의 일에 몰두해 있는 때가 많다(MF5)	.662		
비판단적 수용	내가 어떤 감정을 갖는다는 것을 알면, 다른 사람들이 나를 이상하게 볼것이란 생각이 든다(MF6)	.628	.871	
	어떤 생각이나 감정이 떠오를 때, 옳지 못한 것 같아 부끄러울 때가 많다 (MF7)	.703		
	내가 이런 생각 혹은 감정을 갖는 다는 것에 대해 스스로에게 실망하는 경우가 많다(MF8)	.753		
	어떤 감정을 느낄 때, 내가 가져서는 안되는 감정이라고 판단하는 경향이 있다 (MF9)	.727		
	나는 스스로에게 내가 이런 것을 원해서는 안되자라고 말하는 경우가 많다 (MF10)	.676		
현재자각	나는 순간순간 내 기분의 변화를 잘 알아차리지 못한다(MF11)	.704	.852	
	때때로 나는 내 느낌이나 감정이 무엇인지 구별할 수 없다(MF12)	.757		
	서운하거나 화나는 감정을 느껴도, 어느 정도 시간이 지나기 전까지는 그것을 알아차리지 못한다(MF13)	.652		
	나는 순간순간 내가 바라는 것이 무엇인지 알 수 없는 때가 많다(MF14)	.661		
	나는 내가 하고 있는 것에 대한 주의집중 없이 멍한 상태로 일하는 경우가 많다 (MF15)	.557		
주의집중	어디다 물건을 두었는지 기억하지 못해 괴로운 경우가 많다(MF16)	.634	.821	
	다른 사람과 이야기 할 때, 사람들이 내게 한 말을 금방 잊어 버리는 경우가 많 다(MF17)	.645		
	한 가지 과제나 일에 정신을 집중하기 어렵다(MF18)	.648		
	책(혹은 신문)을 읽거나 TV를 봐도 무슨 내용이었는지를 잊어 버릴 때가 많다 (MF19)	.589		
직무열의	나는 일을 하면서 원기 왕성함을 느낀다(JE1)	.644	.804	
	나는 열정을 갖고 내 일을 수행한다(JE2)	.675		
	나는 집중해서 일을 할 때면 행복감을 느낀다(JE3)	.642		
직무소진	나는 업무로 인하여 정신적용 지친 느낌이다(EE1)	.746	.867	
	나는 퇴근할 무렵 완전히 지친 느낌이다(EE2)	.743		
	나는 아침에 일어나 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다(EE3)	.695		
	나는 말은 일 수행하는데 있어서 완전히 지쳐있다(EE4)	.688		
고객지향성	나는 고객 개개인에게 친절하게 대한다(CO1)	.667	.878	
	나는 고객이 처한 문제에 대해 잘 이해하고 공감하는 편이다(CO2)	.772		
	나는 고객의 요구 사항에 대해 빠르게 대응하는 편이다(CO3)	.689		
	나는 고객을 행복하게 만들려고 노력한다(CO4)	.717		
	나는 모든 고객의 문제를 중요하게 생각하고 있다(CO5)	.716		
이직의도	나는 이직에 대해서 종종 생각하고 있다(TI1)	.660	.808	
	내년에는 지금의 일을 그만둘 것이다(TI2)	.711		
	현재의 직장을 그만두는데 많은 고민이 필요하지 않을 것 같다(TI3)	.605		

다음으로는 구성개념에 대한 타당성을 검증하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 그러나 분석과정에서 마음챙김의 현재자각 요인의 측정항목인 “나는 현재 내 주변에 무슨 일이 일어나고 있는지를 놓치는 경우가 많다”가 다중상관자승(squared multiple correlations: SMC, R^2)의 기준치($\geq .4$)에 못 미치는 .281로 나타나 삭제하였다. 재차 확인적 요인분석을 실시한 결과, 도출된 모형의 적합도 지수는 $\chi^2=853.843(df=497, p=.000)$, CMIN/df=1.718, CFI=.946, GFI=.884, TLI=.939, RMSEA=.043로 나타났다. 이러한 적합도 지수는 Hair et al.(2006)이 제시한 기준을 만족하는 것으로 판단된다. 집중타당성을 검증하기 위해 측정문항의 표준화 요인적재량이 .5 이상, 개념신뢰도(composite reliability: CR)는 .7 이상, 평균분산추출값(average variance extracted: AVE)은 .5 이상으로 나타나는 지를 확인하였다(Hair et al., 2006). <표 4-3>에 제시된 것처럼 외생변수인 마음챙김의 표준화 요인적재량은 .664-.840이고, 내생변수들은 .687-.845로 나타나 모두 기준치($\geq .5$)를 초과하였다. 개념신뢰도의 경우 마음챙김이 .852-.876이고, 내생변수들은 .794-.937로 기준치($\geq .7$) 이상으로 나타났다. 평균분산추출값의 경우 마음챙김이 .535-.640이고, 내생변수들은 .564-.750으로 기준치($\geq .5$)를 초과하였다. 따라서 집중타당성을 확보하고 있는 것으로 판단할 수 있다.

<표 4-3> 확인적 요인분석

변수	측정항목	표준적재량	t-값	CR	AVE
탈중심주의	MF1	.709	—	.874	.583
	MF2	.731	13.651**		
	MF3	.815	15.181**		
	MF4	.808	14.603**		
	MF5	.715	12.784**		
비판단적수용	MF6	.720	—	.872	.578
	MF7	.764	13.273**		
	MF8	.839	14.298**		
	MF9	.739	15.537**		
	MF10	.689	12.612**		
현재자각	MF11	.777	—	.876	.640
	MF12	.840	14.924**		
	MF13	.710	16.070**		
	MF14	.757	13.571**		
주의집중	MF15	.664	—	.852	.535
	MF16	.694	11.570**		
	MF17	.703	11.697**		
	MF18	.735	12.115**		
	MF19	.671	11.144**		
직무열의	JE1	.771	—	.844	.644
	JE2	.774	13.948**		
	JE3	.746	13.547**		
직무소진	EE1	.828	—	.870	.626
	EE2	.796	15.327**		
	EE3	.774	14.897**		
	EE4	.756	15.930**		
고객지향성	CO1	.734	—	.937	.750
	CO2	.845	15.928**		
	CO3	.750	14.162**		
	CO4	.768	14.512**		
	CO5	.755	14.270**		
이직의도	TI1	.789	—	.794	.564
	TI2	.828	14.723**		
	TI3	.687	12.836**		

$\chi^2=853.843(df=497, p<.01)$, $CMIN/df=1.718$, $CFI=.946$, $GFI=.884$, $TLI=.939$, $RMSEA=.043$

Note: * $p<.05$, ** $p<.01$, CR=Composite reliability, AVE=Average variance extracted

판별타당성을 검증하기 위해서 가장 엄격한 방법인 두 구성개념간의 평균분산추출값(AVE)의 제곱근이 두 구성개념간의 상관계수값 보다 큰 지를 확인해야 한다(Bae, 2017; Fornell & Locker, 1981). <표 4-4>에 나타난 것처럼 상관계수값이 가장 높은 것은 .605이며, 해당 상관계수 구성개념은 직무소진과 이직의도이다. 직무소진의 AVE 제곱근은 .791이며, 이직의도의 AVE 제곱근은 .751이기 때문에 .605보다 크게 나타나 판별타당성이 입증되었다.

<표 4-4> 평균, 표준편차, 상관계수분석

구성개념	1	2	3	4	5
1. 마음챙김	.799				
2. 직무열의	.199*	.802			
3. 직무소진	-.290**	-.489**	.791		
4. 고객지향성	.324**	.597**	-.250**	.866	
5. 이직의도	-.345**	-.416**	.605**	-.300**	.751
평균	3.778	3.410	3.031	3.867	2.610
표준편차	.597	.745	.839	.574	.904

Note: * $p < .05$, ** $p < .01$, 대각선의 굵은색 값은 AVE의 제곱근

제 3 절 가설검증

본 연구의 가설을 검증을 위해 구조방정식모형을 실시하였다. 분석한 결과 적합도 지수를 보면, $\chi^2=257.027(df=138, p=.000)$, $CMIN/df=1.863$, $CFI=.965$, $GFI=.934$, $TLI=.957$, $RMSEA=.047$ 로 나타났다. 그러므로 제안된 측정 모형이 실제 데이터에 대체적으로 잘 부합하는 것으로 볼 수 있다(Bagozzi & Yi, 1988).

가설검증 결과는 <표 4-5>에 나타난 것처럼 첫째, 마음챙김은 직무열의에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 H1은 채택되었다($\beta=.245, p<.01$). 둘째, 마음챙김은 직무소진에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 H2는 채택되었다($\beta=-.316, p<.01$). 셋째, 직무열의는 고객지향성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 H3은 채택되었다($\beta=.597, p<.01$). 넷째, 직무열의는 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 H4는 채택되었다($\beta=-.180, p<.01$). 다섯째, 직무소진은 고객지향성에 부(-)의 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나 H5는 기각되었다($\beta=-.006, p>.05$). 마지막으로 직무소진은 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 H6은 채택된 것으로 나타났다($\beta=.529, p<.01$).

<표 4-5> 가설검증결과

가설	경로	비표준화 계수	표준화 오차	표준화 계수	t값	가설 채택
H1	마음챙김 → 직무열의	.332	.088	.245	3.794**	채택
H2	마음챙김 → 직무소진	-.513	.106	-.316	-4.824**	채택
H3	직무열의 → 고객지향성	.430	.051	.597	8.421**	채택
H4	직무열의 → 이직의도	-.232	.079	-.180	-2.927**	채택
H5	직무소진 → 고객지향성	-.004	.035	-.006	-.101	기각
H6	직무소진 → 이직의도	.568	.069	.529	8.308**	채택

$\chi^2=257.027(df=138, p<.01)$, CMIN/df=1.863, CFI=.965, GFI=.934, TLI=.957, RMSEA=.047

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

제 4 절 조절효과 검증

본 연구모형의 구성개념간의 영향관계에 대한 성별의 조절효과를 검증하였다. 남성과 여성 집단 간 경로계수의 통계적 유의한 차이를 알아보기 위해 비제약모델(unconstrained model)과 제약모델(constrained model)을 설정하였다. 독립변수(예: 마음챙김)와 종속변수(예: 직무열의) 간의 관계가 성별에 따라 달라진다는 것에 대해 제약을 하지 않은 것이 비제약모델이며, 성별에 대해 동일하도록 제약을 한 것이 제약모델이다.

비제약모델에서 얻은 χ^2 값과 제약모델에서 얻은 χ^2 값의 차이를 토대로 조절효과를 검증할 수 있다(우종필, 2017). χ^2 차이가 유의적($\Delta\chi^2=3.84$ 이상, $df=1$)이면 두 집단 간에 차이가 있음을 의미하며, 성별의 조절효과가 있다고 해석할 수 있다. 비제약모델의 적합도 지수를 보면, $\chi^2=468.615(df=282, p<.01)$, $CMIN/df=1.662$, $CFI=.946$, $GFI=.887$, $TLI=.934$, $RMSEA=.042$ 로 나타났다.

분석결과 <표 4-6>에 나타난 것처럼 직무소진 → 고객지향성의 영향관계(H5)와 직무소진 → 이직의도의 영향관계(H6)에서 성별 집단 간 경로에 대한 경수 값의 차이는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 구체적으로 보면 먼저 직무소진 → 고객지향성에서 남성의 경로계수는 $-.165$ 이고 t 값은 $-2.007(p<.05)$ 로서 유의하고, 여성의 경로계수는 $.138$ 이고 t 값은 $1.630(p>.05)$ 으로 유의하지 않다. 이는 앞선 전체 집단 분석에서 직무소진 → 고객지향성의 경로는 유의하지 않아서 기각되었는데, 실제로 남성의 경우는 유의하고 여성의 경우는 유의하지 않기 때문인 것으로 알 수 있다. 둘째, 직무소진 → 이직의도에서 남성의 경로계수는 $.610$ 이고 t 값은

6.380($p<.01$)으로서 유의하고, 여성의 경로계수는 .491이고 t값은 5.517($p<.01$)로서 유의하다. 두 집단 모두 유의하나 남성이 여성보다 경로계수가 유의하게 높게 나타나 남성이 여성에 비해 상대적으로 직무소진이 높을 경우 이직할 가능성이 높음을 알 수 있다.

<표 4-6> 조절효과 검증

가설	경로	남성		여성		비제약모델 $\chi^2(df=282)$	제약모델 $\chi^2(df=283)$	$\Delta\chi^2(df=1)$
		β	t값	β	t값			
H1	마음챙김 → 직무열의	.294	3.134**	.230	2.426*	468.615	468.950	.335
H2	마음챙김 → 직무소진	-.498	-4.862**	-.179	-2.065*	468.615	471.794	3.179
H3	직무열의 → 고객지향성	.580	6.080**	.624	5.830**	468.615	468.752	.137
H4	직무열의 → 이직의도	-.104	-1.240	-.230	-2.624**	468.615	469.700	1.085
H5	직무소진 → 고객지향성	-.165	-2.007*	.138	1.630	468.615	475.099	6.484*
H6	직무소진 → 이직의도	.610	6.380**	.491	5.517**	468.615	472.897	4.282*

$\chi^2=468.615(df=282, p<.01)$, CMIN/df=1.662, CFI=.946, GFI=.887, TLI=.934, RMSEA=.042

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

제 5 절 매개효과 검증

앞서 가설검증에서 H5를 제외하고 H1, 2, 3, 4, 6이 모두 채택되었기 때문에, 직무열의는 독립변수(마음챙김)와 종속변수(고객지향성과 이직의도) 간에 매개변수의 역할을 수행하고 있다. 마찬가지로 직무소진도 독립변수와 종속변수 간의 매개변수의 역할을 하고 있다. 이는 Hayes(2013)가 주장하는 매개효과 검증을 위한 기본적인 전제를 충족하고 있기 때문에 AMOS의 부트스트래핑(bootstrapping) 방법을 사용하여 검증하고자 한다. 최근에는 소벨 검정(Sobel test)보다는 부트스트래핑을 더 선호하는데, 그 이유는 자료의 정규분포와 상관없이 표본을 재표본(re-sampling)하여 추정할 수 있기 때문에 매개효과를 추정하는 데 유용한 방법으로 인정받고 있다(Preacher, Rucker, Hayes, 2013).

분석결과, <표 5-7>에 나타난 것처럼 첫째, 직무열의는 마음챙김과 고객지향성 간의 관계에서 매개역할을 하는 것으로 나타났다($b=.111$, $p<.05$). 마음챙김이 고객지향성에 직접적인 영향을 미치고 있다($b=.232$, $p<.01$). 따라서 직무열의는 마음챙김과 고객지향성 간의 관계를 부분매개(partial-mediation)하는 것으로 나타났다. 둘째, 직무열의는 마음챙김과 이직의도 간의 관계에서도 유의한 매개역할을 하고 있다($b=-.052$, $p<.05$). 그리고 마음챙김은 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타나($b=-.292$, $p<.01$), 직무열의는 부분매개의 효과를 나타내고 있다. 셋째, 직무소진은 마음챙김과 이직의도 간의 관계에서 매개역할을 하는 것으로 나타났다($b=-.245$, $p<.01$). 마음챙김은 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($b=-.292$, $p<.01$). 따라서 직무소진은 마음

챙김과 이직의도 간의 관계를 부분매개 하는 것으로 나타났다. 넷째, 직무소진은 마음챙김과 고객지향성 간의 관계에서 유의하게 매개하지 않는 것으로 나타났다($b = -.019$, $p > .05$). 이는 앞선 가설검증 결과에서 직무소진 → 고객지향성의 영향관계는 유의하지 않는 것으로 나타났기 때문에 매개 효과는 없는 것으로 나타난 것이다.

<표 5-1> 매개효과 검증

효과	경로	비표준화 계수	95% Confidence interval	
			Lower bounds	Upper bounds
총효과	마음챙김 → 고객지향성	.325**	.180	.506
직접효과	마음챙김 → 고객지향성	.232**	.104	.408
간접효과	마음챙김 → 직무열의 → 고객지향성	.111*	.021	.236
총효과	마음챙김 → 이직의도	-.589**	-.833	-.361
직접효과	마음챙김 → 이직의도	-.292**	-.511	-.092
간접효과	마음챙김 → 직무열의 → 이직의도	-.052*	-.153	-.005
총효과	마음챙김 → 고객지향성	.325**	.180	.506
직접효과	마음챙김 → 고객지향성	.232**	.104	.408
간접효과	마음챙김 → 직무소진 → 고객지향성	-.019	-.079	.021
총효과	마음챙김 → 이직의도	-.589**	-.833	-.361
직접효과	마음챙김 → 이직의도	-.292**	-.511	-.092
간접효과	마음챙김 → 직무소진 → 이직의도	-.245**	-.423	-.124

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

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과의 요약

국내 관광업계는 COVID-19 팬데믹의 전 세계적 확산 때문에 영업에 큰 타격을 받고 있다. 특히 여행업, 호텔업의 피해가 막대하게 발생하고 있는 것으로 나타났다. COVID-19 상황으로 발생한 불안과 공포 때문에 소비가 축소되고 관광에 대한 욕구도 줄어들어서 전반적인 관광산업에 심각한 피해를 주고 있다. 어려운 업계 상황에서도 호텔기업간의 경쟁은 더욱 더 심화되고 있으며 고객에게 대면 서비스를 제공하는 호텔기업 종사원들의 인적자원 관리에 대한 중요성이 여전히 부각되고 있는 것이 현실이다.

본 연구에서는 환대산업의 최전선에서 대면서비스를 고객에게 제공하는 호텔종사원의 마음챙김이 직무열의, 직무소진, 고객지향성 및 이직의도에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 구체적으로는 마음챙김이 호텔종사원의 직무열의와 직무소진에 어떠한 영향을 미치는 지를 검증하고, 또한 직무열의와 직무소진이 고객지향성과 이직의도에 미치는 영향관계를 분석하였다. 추가로 성별에 따른 조절효과를 검증하였다.

이를 위해서 마음챙김의 영향 중심으로 문헌연구와 사전 조사를 통해서 연구 모형을 설정하였으며, 설문조사는 2020년 9월 1일부터 2020년 12월 31일까지 방역수칙을 준수하면서 진행하였다. 조사 대상은 부산 및 경남 지역에 위치한 주요 호텔들인 스탠포드호텔앤리조트, 아난티 힐튼, 웨스턴조선, 사우스케이프 등 특급호텔 및 리조트 종사원들을 대상으로 편의표

본추출을 실시하였다. 설문지는 총 450부를 배부하여 420부를 회수하였으며, 응답이 불성실한 설문지 35부를 제외한 385부가 최종 실증연구에 이용되었다. 본 연구의 분석은 SPSS 25.0과 AMOS 25.0 통계패키지를 활용하였으며, 신뢰성 분석, 확인적 요인분석, 상관분석을 진행하였다. 구조방정식을 이용하여 연구가설을 검증하였다.

실증적으로 분석한 결과는 다음과 같이 나타났다. 첫째, 마음챙김이 직무열의에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 호텔종사원이 현재 현상을 자각하고 주의집중하면서 그대로 받아들이는 마음챙김이 높을수록 자신이 맡은 직무에 긍정적인 열정을 갖게 되는 직무열의도 높아짐을 확인하였다. 둘째, 마음챙김은 직무소진에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 호텔종사원이 마음챙김이 높을수록 정서적으로 고갈되는 직무소진이 감소하는 것으로 나타났다. 셋째, 직무열의는 고객지향성에 정(+)에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 호텔종사원의 마음챙김에 의해서 직무열의가 높아지게 되면 고객 니즈를 파악하고 이를 충족시키려는 고객지향성도 높아짐을 알 수 있었다. 넷째, 직무열의가 이직의도에 부(-)에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 호텔종사원의 직무에 대한 열의는 조직에서 자발적으로 떠나려는 의도가 감소함을 확인하였다. 다섯째, 직무소진은 고객지향성에 부(-)의 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나 가설5는 기각되었다. 주로 대면 서비스를 제공하는 호텔종사원은 직무소진을 느끼고 있는 순간에도 고객에 대한 서비스에 최선을 다해야하기 때문에 고객지향성에 미치는 영향을 미치지 않는 것으로 해석할 수 있다. 하지만, 호텔종사원의 직무소진과 고객지향성에 대한 영향관계는 향후 연구에서도 추가 검증이 필요해 보인다. 여섯째, 직무소진은 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 호텔종사원의 정서적 고갈이 높을수록 이직

하고자 하는 의향은 높아짐을 확인하였다.

성별에 따른 조절효과를 검증한 결과 앞선 가설4와는 달리 직무소진이 고객지향성에 미치는 영향관계에서 남성은 유의하게 나타났으나, 여성은 유의하지 않았다. 남성이 여성에 비해 직무소진이 높을수록 고객지향성이 유의하게 감소하는 효과가 큰 것을 알 수 있다. 또한 직무소진이 이직의도에 미치는 영향관계에서도 성별 조절효과가 유의하게 나타났는데, 남성이 여성에 비해 직무소진이 높을 경우 이직할 경우가 더 높은 것으로 나타났다.

마지막으로 매개효과를 검증한 결과 호텔종사원의 마음챙김은 직무열의를 매개로 고객지향성과 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 마음챙김은 직무소진을 매개로 이직의도에만 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 고객지향성에 대해서는 직무소진의 매개효과가 유의하지 않았다.

제 2 절 연구의 시사점

분석결과를 통해서 본 연구의 이론적 및 실무적 시사점을 다음과 같이 제시하고자 한다.

첫째, 호텔종사원을 대상으로 한 마음챙김의 국내연구는 해외연구에 비해서 상당히 부족한 편이다. 이런 점에서 본 연구를 통해서 마음챙김에 대한 국내연구를 촉진하는 계기가 되기를 기대할 수 있다. 또한 마음챙김이 내생변수들에 미치는 영향에 대한 통합적인 구조모형으로 검증하였다는 측면에서 의미가 있다. 이는 마음챙김과 관련된 미흡한 국내연구의 갭을 메우는데 기여하리라 기대된다.

둘째, 본 연구는 박성현(2006)이 제시한 마음챙김의 측정항목을 사용하였다. 마음챙김의 하위차원에 대한 요인구조는 탈중심주의, 비판단적 수용, 현재자각, 주의집중 등으로 구성되었음이 확인적 요인분석을 통해서 입증되었다. 이러한 연구결과는 박성현(2006)의 측정항목을 적용하여 호텔종사원을 대상으로 연구한 아마르자갈 수카라차, 오흥철(2019)과 항공사 객실승무원을 대상으로 한 이주양, 차석빈(2017), 이주양, 유정선(2017)의 분석결과와 일치하는 것으로 나타났다. 향후에는 관광기업의 다른 부문(외식업체, 여행사, 카지노 등)에도 마음챙김의 측정항목을 반복연구(replication study)할 필요가 있다. 이를 통해 분석결과의 이론적 일반화를 강화할 수 있을 것이다.

셋째, 마음챙김이 직무열의에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이러한 분석결과는 Gunasekara & Zheng(2019), Leroy et al.(2013)의 연구결과와 일치하며 자원보존이론의 논리적 근거를 뒷받침하고 있다.

마음챙김과 직무열의 간의 인과관계는 국내연구에서 상대적으로 미흡하기 때문에 본 연구의 실증적 결과를 통해서 향후 관련 연구 확대에 기여할 수 있을 것이다. 또한 마음챙김이 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 이러한 연구결과는 송영미, 김완석(2019), 명혜리 등(2020), 김진옥, 박윤미(2017), Tayler & Miller(2016)의 연구결과와 일치한다.

넷째, 직무열의는 고객지향성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 현병무, 김성중(2015), 김기성(2018), 김경동, 문상정(2018), 장병주(2016)의 연구결과와 일치하고 있다. 또한 직무열의는 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 데, 이는 구동우, 이새미(2015), 김영중(2020), 이은주, 전재균(2019), 양지인, 김영택(2020)의 연구와 같은 결과를 나타내고 있다. 이는 직무열의가 높은 호텔종사원은 고객의 니즈를 충족시키기 위해 고객의 입장에서 서비스를 수행하게 되며, 또한 호텔에서 이직할 가능성은 감소하게 됨을 의미한다.

다섯째, 직무소진은 고객지향성에 부(-)의 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 홍순덕, 김형길(2017), 김은혜 등(2016)의 연구결과와는 일치하지 않았으나, 홍은지, 천덕희, 이영관(2019)의 연구결과와는 일치하는 것으로 나타났다. 앞서 선행연구에서도 다른 분석결과를 보이고 있어서 향후 연구에서도 replication study가 필요한 것으로 보인다. 또한 직무소진은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 김태경, 박영진(2019), 정은성, 박재민(2015), 정서이 등(2015), 류형서, 류길상(2017)의 연구결과와 일치하고 있다.

여섯째, 직무소진과 이직의도 간의 관계를 성별이 유의하게 조절하는 것으로 나타났는데, 이러한 결과는 일반 기업에 근무하는 직장인을 대상으로 연구한 염소란, 김명소(2017)의 결과와도 일치한다. 이는 남성이 여성

에 비해서 새로운 직장을 찾는 것이 보다 수월하기 때문에(Marsden, Kalleberg, Cook, 1993), 직무소진과 이직의도의 정(+)의 관계가 더 강한 것으로 유추할 수 있다. 마지막으로 직무열의와 직무소진의 매개효과를 분석한 결과 부분매개역할을 확인할 수 있었다. 호텔종사원을 대상으로 한 이와 관련한 연구가 다소 미흡하기 때문에 향후에는 이에 대한 추가 검증이 필요할 것이다. 또한 고객지향성에 대해서는 직무소진의 매개효과가 유의하지 않았기에 이에 대한 확인도 필요할 것이다.

연구결과에 대한 실무적 시사점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 마음챙김이 높은 호텔종사원은 직무열의가 높고, 직무소진은 감소하기 때문에 직원 채용과정에서 마음챙김이 높은 사람을 선발할 수 있는 채용시스템을 갖추는 것이 필요하다. 또한 기존 종사원의 마음챙김을 높이기 위해서는 마음챙김 증진 프로그램을 실시하는 것이 필요하다(송영미, 김완석, 2019). 예를 들면 마음챙김 명상훈련을 통해서 종사원의 마음챙김 수준이 증강된다면 직무소진의 예방에도 많은 도움이 될 것이다.

둘째, 이미 직무소진을 겪고 있는 호텔종사원을 위해서 과도한 업무에 노출되어서 피로감과 좌절감을 느끼지 않도록 회사 차원에서 업무 할당에 신경을 쓰고 업무 중간중간에 종사원이 감정자원을 보충할 수 있도록 휴게시간을 제공하는 것이 좋을 것으로 판단된다. 또한 종사원의 정서적 소진을 회복시킬 수 있는 치유 및 복지 프로그램을 호텔에서 도입하는 것이 필요하다(정서이 등, 2015). 호텔 직원의 소진은 개인의 문제가 아니라 호텔 직무에서 발생하는 문제로 인식하고 회사차원에서 지원해 주는 것이 마땅하다. 이러한 내부 마케팅을 통해서 종사원의 부정적인 마인드를 긍정적인 마인드로 변화시킴으로서 직무소진을 많이 줄일 수 있을 것으로 기대한다.

셋째, 본 연구결과를 보면, 고객지향성을 향상시키기 위해서는 호텔종사원의 직무에 대한 열정을 높이거나 직무소진을 감소시키는 것이 필요할 것이다. 이 외에도 고객지향성을 높이기 위해서는 종사원이 업무에 만족할 수 있도록 해야 한다. 우선, 개인의 특성과 능력에 맞게 업무를 배분하고, 적성과 역량에 맞게 적재적소에 배치하여 자신의 능력을 자발적으로 발휘할 수 있도록 하여야 할 것이다. 호텔종사원에게 맞는 경력개발 프로그램 등을 도입해서 종사원의 지속적인 성장관리를 통해서 동기부여를 한다면 회사는 전략적으로 인적자원관리를 할 수 있고 이를 통해서 종사원의 고객지향성을 향상시킬 수 있을 것이다.

넷째, 분석 결과를 통해서 이직의도를 감소시키기 위해서는 직무열의를 높이고 직무소진을 줄이는 것이 필요함을 알 수 있다. 호텔종사원의 이직이 발생하게 되면 서비스 약화, 신규채용 및 교육에 따른 추가 비용이 발생하여서 호텔 경영에 악영향을 미치게 된다. 이직의도가 이직으로 이어지는 확률이 높으므로 이직의도를 줄일 수 있는 방안을 마련해야만 한다. 이직의도를 줄이기 위해서는 호텔종사원의 직무열의를 높이는 방안을 강구할 필요가 있다. 이를 위해서 인적자원관리자는 종사원에게 직무에 대한 중요성을 각인시키고 자신의 직무에 대한 범위를 명확하게 규정하는 것이 필요하며 임파워먼트와 피드백을 제공할 때 직무열의를 높이는 데 도움이 된다(박종철, 최현정, 2020).

다섯째, 직무소진과 이직의도와와의 영향관계에서 남성이 여성에 비해 정(+)의 관계를 더 강하게 나타나고 있기 때문에 남녀간에 다른 접근이 필요함을 알 수 있다. 남성이 여성에 비해 다른 호텔로 전직하기가 쉽기 때문에(안관영, 2007), 유능한 남성 호텔종사원의 이직을 예방하기 위해서는 호텔기업이 종사원에 대한 합리적 리워드 제공, 공정한 인사관리 등을

실천함으로써 심리적으로 안정되는 환경을 조성하는 것이 필요하다(이은주, 전재균, 2019).

마지막으로 매개효과분석을 통해서 직무열의가 부분적으로 고객지향성을 향상시키고 이직의도를 줄일 수 있음을 분석하였기에 직무열의에 대한 중요성을 파악할 수 있었다. 호텔 실무 차원에서 호텔종사원에 대한 직무열의를 높이는 것이 필요함을 확인할 수 있다. 또한 호텔종사원의 직무소진을 감소시키는 것이 이직의도를 줄이는 데 호텔경영에 매우 효과적임을 확인할 수 있다.

제 3 절 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구의 한계점과 향후 연구방향은 다음과 같다. 첫째, 연구 표본의 한계점은 부산 및 경남 지역에 위치한 특급호텔 및 리조트에서 이루어졌기 때문에 표본의 일반화가 어려울 수 있다. 향후 연구에서는 전국에 있는 호텔 및 리조트를 대상으로 연구를 진행함으로써 대상 지역의 범위를 확대하는 것이 필요하다. 둘째, 본 연구는 설문지를 통하여 설문을 진행하였기 때문에 응답 시점의 감정이 반영될 수밖에 없는 한계점을 갖는다. 향후에는 종단연구의 방법을 통해서 좀 더 깊이 있는 연구가 필요할 것 같다. 셋째, 본 연구는 같은 응답자로부터 전체 변수에 대해 측정하였기 때문에 동일방법편의 문제가 발생할 가능성이 있다. 향후에는 이러한 문제를 고려하여 설문문항의 타당성을 확보하는 것이 필요하며, 이에 대한 검증을 실시하는 것이 고려되어야 할 것이다. 넷째, 본 연구에서는 마음챙김을 하나의 구성개념으로 간주하여 내생변수들 간의 영향관계를 검증하였으나,

향후 연구에서는 마음챙김의 4개 하위차원을 개별 변수로 간주하여 영향 관계를 분석하는 것도 의미가 있을 것이다. 예를 들면 4개의 하위차원 각자가 직무열의 또는 직무소진에 미치는 영향력의 차이를 검증하는 것도 고려해볼 필요가 있다. 마지막으로 본 연구에서는 인적자원관리를 위해서 마음챙김, 직무열의, 직무소진, 고객지향성, 이직의도의 변수들만으로 실증 연구 수행을 하였다. 향후 연구에서는 변수에 대한 확장이 필요하다고 판단되며 조직에 대한 신뢰, 직무성과, 직무만족, 조직몰입 등의 변수들을 포함한다면 호텔기업의 인적자원관리 운영에 도움이 될 수 있을 것이다.



참고문헌

1. 국내문헌

- 강재구, 하동현(2015). 호텔 종사원의 긍정정서, 창의성, 효율성, 성과 간의 관계와 변혁적 리더십의 조절 효과 연구. 호텔관광연구, 17(1), 95-122.
- 구동우, 김호석, 전용태(2016). 호텔종사원의 직업소명의식과 직무만족, 정서적 몰입, 직무성과 및 이직의도의 구조적 관계. 호텔관광연구, 18(4), 102-125.
- 구동우, 이새미(2015). 호텔 조리장의 진정성 리더십이 호텔 조리사의 팀워크와 이직의도에 미치는 영향: 직무열의와 직무성과의 매개효과를 중심으로. 호텔관광연구, 17(2), 103-127.
- 김교현(2008). 마음챙김과 자기조절 그리고 지혜. 한국심리학회지: 건강, 13(2), 285-306.
- 김경동, 문상정(2018). 호텔종사원의 심리적 자본과 직무열의, 조직시민행동, 고객지향성의 구조적 관계. Tourism Research, 43(2), 23-46.
- 김기성(2018). 호텔종사원이 지각하는 고객불량행동과 직무열의, 고객지향성의 구조적 관계: 자기통제력의 조절효과를 중심으로. 관광경영연구, 22(2), 1-23.
- 김맹진(2016). 호칭이 서비스제공자의 공감과 고객지향성에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 25(7), 297-311.
- 김면식(2015). 직무열의의 선행요인 및 직무성과에 관한 실증연구. 숭실대학교 대학원 박사학위논문.
- 김영중(2020). 특급호텔 종사원의 일-가정 갈등이 직무스트레스, 직무열의 및 이직의도에 미치는 영향: 조리 및 식음료 종사원의 조절 효과. Culinary Science & Hospitality Research, 26(3), 79-87.
- 김용수(2012). 스포츠센터 종사자들의 감정노동에 따른 직무스트레스, 직무만족 및 직무소진의 관계. 한국사회체육학회지, 47, 127-144.
- 김윤식, 안호준(2017). 호텔고객의 우월적 지위의 남용이 직원의 직무열의에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 26(3), 57-74.

- 김은혜, 박인영, 김혜영(2016). 블랙컨슈머의 고객불량행동이 호텔종사원의 직무소진과 고객지향성에 미치는 영향 연구. 관광경영연구, 20(4), 43-67.
- 김정호 (2004). 마음챙김이란 무엇인가. 한국심리학회지: 건강, 9(2), 511-538.
- 김정훈(2018). 호텔종사원의 조직공정성 인식이 직무만족, 고객지향성에 미치는 영향. 관광경영연구, 22(1), 367-387.
- 김준, 김영국(2018). 감정노동이 감정소진, 감정부조화, 이직의도에 미치는 영향. 관광레저연구, 30(9), 45-62.
- 김지연, 정규엽(2017). 감정노동자의 고객지향성 향상을 위한 조직신뢰의 조절효과 분석. 호텔경영학연구, 26(6), 37-50.
- 김진옥, 박윤미(2017). 여행사 종사원의 마음챙김이 삶의 질에 미치는 영향. 관광연구저널, 31(12), 5-20.
- 김태경, 박영진(2019). 호텔종사원의 감정노동, 직무스트레스, 직무소진, 이직의도간의 영향관계 연구. 관광레저연구, 31(9), 289-305.
- 류형서, 류기상(2017). 외식산업에서 손님의 갑질이 종사원의 감정소진, 반생산적 업무행동 그리고 이직의도에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 26(7), 39-54.
- 명혜리, 박민자, 김형곤(2020). 객실 승무원의 마음챙김이 직무소진에 미치는 영향 : 재직기간의 조절효과. 관광레저연구, 32(5), 387-406.
- 박성현(2006). 마음챙김 척도 개발. 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문.
- 박성현, 성승연(2008). 자기-초점적 주의와 심리적 안녕감 간의 관계에서 마음챙김의 조절효과. 한국심리학회지, 20(4), 1127-1147.
- 박수현, 이형룡(2018). 호텔 직원의 직업소명의식과 심리적 주인의식, 직무열의 및 직무 성과의 구조적 영향관계. 호텔경영학연구, 27(4), 103-122.
- 박정하, 이애리(2011). 호텔종사원의 감정노동과 소진과의 관계에 친사회적 행동의 조절효과: 특급호텔을 중심으로. 호텔관광연구, 40, 234-253.
- 박종철, 최현정(2020). 리조트호텔기업 직원의 핵심역량, 감정노동, 고객지향성 및 이직의도의 구조적 관계에 관한 연구. 호텔리조트연구, 19(5), 5-21.
- 봉준호, 이상희(2017). 직원에 대한 회사에서의 신뢰가 고객지향성 및 직무성공에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 26(3), 131-142.
- 서창적, 남관우(2016). 서비스표준화, 직무만족 및 고객지향성 간의 관계: 애프터서비스 산업을 중심으로. 서비스경영학회지, 17(5), 29-54.

- 송영미, 김완석 (2019). 마음챙김이 직무탈진에 미치는 영향: 두 가지 감정노동 전략의 차별적 매개효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 32(2), 135-162.
- 아마르자갈 수카라차, 오홍철(2019). 몽골 특급호텔 종사원의 마음챙김, 감정노동, 직무스트레스, 직무만족, 이직의도 간의 관계연구. 동북아관광연구, 15(1), 1-25.
- 안관영(2007). 경제적, 심리적 요인과 이직의도의 관계에 대한 연구. 경영교육연구, 48(1), 241-257.
- 안희영(2012). 현대 서구사회에서의 마음챙김 활용. 불교학연구, 489-517.
- 양지인, 김영택(2020). 항공사 객실승무원의 완벽주의 성향이 심리적 소진, 직무열의 및 이직의도에 미치는 영향. 한국항공운항학회지, 28(1), 34-44.
- 염소란, 김명소(2017). 상사에 대한 정서노동이 이직의도에 미치는 영향. 한국심리학회지: 여성, 22(4), 669-688.
- 우종필(2017). 구조방정식모델 개념과 이해, 서울: 한나래출판사.
- 유연재, 김완석(2014). 마음챙김 소비 척도 개발과 타당화. 한국심리학회지: 소비자광고, 15(2), 307-331.
- 유정선, 이주양(2017). 항공사 객실승무원의 조직역량이 직무만족, 이직의도에 미치는 영향: K 항공사를 중심으로. 관광경영연구, 21(5), 151-174.
- 육풍림, 조태영(2014). 카지노 종사원의 감정노동이 직무소진과 고객지향성에 미치는 영향. 호텔관광연구, 16(5), 401-421.
- 윤명숙, 이희정(2015). 직장인의 분노가 이직의도에 미치는 영향: 조직지원인식의 조절효과를 중심으로. 인적자원관리연구, 22(1), 249-269.
- 이강연(2018). 호텔기업 종사원의 직무재창조가 직무열의에 따라 변화지향행동에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이테일리(2021). 여행·관광업 피해액만 13조원...폐업상태 여행사는 4천곳 넘어. 2021.02.09.
- 이명숙(2020). 진정성 리더십이 직무 의미성과 직무열의에 미치는 영향: 직무 의미성의 매개효과. Tourism Research, 45(2), 349-368.
- 이순구(2013). 호텔조직의 경력개발지원이 종사원의 역할행동과 혁신행동에 미치는 영향. 관광레저연구, 25(3), 255-269.
- 이은주, 전재균(2019). 항공사 승무원의 감정노동이 직무성과 및 이직의도에 미치는

- 영향. 호텔경영학연구, 28(1), 117-133.
- 이재윤, 김준현(2020). 코로나19 관련 국내외 경기부양책 현황 및 시사점. 이슈와논
점, 제1697호, 국회입법조사처.
- 이정은(2010). 호텔종사원의 감정노동이 감정부조화, 직무소진, 직무태도 간의 영향
관계. 관광연구, 25(2), 253-269.
- 이종건(2009). 병원 종사자의 소진과 조직유효성: 마음챙김의 주효과 및 조절효과. 산
업경제연구, 22(6), 3053-3075.
- 이주양, 유정선(2017). 항공사 객실승무원의 마음챙김이 고객지향성에 미치는 영향:
조직몰입의 매개효과를 중심으로. 관광경영연구, 21(3), 141-163.
- 이주양, 차석빈(2017). 국내 항공사 객실승무원의 마음챙김이 직무스트레스 및 직무만
족에 미치는 영향. 관광레저연구, 29(3), 307-326.
- 이학만, 오영호(2018). 내부마케팅요인이 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 고객지향성에
미치는 영향. 대한경영학회지, 31(1), 49-74.
- 임병광, 이승호(2020). 마음챙김과 인터넷 중독과 직무열의가 IT종사자의 직무만족에
미치는 영향. 한국디지털콘텐츠학회 논문지, 21(10), 1825-1831.
- 장병주 (2016). 의료관광종사자의 감정노동, 직무탈진, 직무열의 및 고객지향성의 관
계 연구. 관광레저연구, 28(10), 55-74.
- 장영혜, 김판수(2020). 마음챙김과 삶의 만족 및 감정노동 간의 관계: 서비스 종사원
들의 정서지능의 매개효과를 중심으로. 경영교육연구, 35(2), 211-227.
- 장혁래(2016). 호텔조리종사원의 직무요구-자원(JD-R)이 직무열의, 직무탈진 및 이
직 의도에 미치는 영향. 호텔리조트연구, 15(3), 85-101.
- 전혜진, 이희승, 지명진(2016). 호텔 기업의 보상유형, 호텔직원의 직무만족, 고객지향
성의 관계에 관한 연구. Tourism Research, 41(1), 177-196.
- 정서이, 배상욱, 전재균(2015). 고객무례가 호텔 종사원의 조직성가에 미치는 영향:
정서적 고갈의 매개효과를 중심으로. 호텔경영학연구, 24(3), 23-40.
- 정은성, 박재민 (2015). 특급호텔 식음료부서 종사원의 감정노동, 직무스트레스, 직무
소진, 이직의도 간의 영향관계. 호텔경영학연구, 24(7), 113-132.
- 조옥경, 윤희조(2013). 마음챙김, 단일개념인가, 복합개념인가?. 한국교수불자연합학회
지, 19(2), 145-171.
- 최동희, 김홍범(2012). 호텔종사자의 조직갈등이 소진에 미치는 영향. 한국호텔경영학

- 회, 21(2), 37-54.
- 최병익, 송기현, 최웅이(2014). 감정부조화, 심리적 소진 및 고객지향성간의 관계: 자기효능감의 조절효과를 중심으로. *Tourism Research*, 39(1), 1-23.
- 최은미(2016). 카지노 종사원의 중국인 고객에 대한 고정관념이 고객지향성에 미치는 영향: 감정의 매개효과를 중심으로. *Tourism Research*, 41(3), 155-184.
- 하정우, 김창수(2020). 바이러스 관광위기 극복을 위한 재난회복탄력성 탐색적 연구: '코로나19'(COVID-19)재난을 중심으로. *Tourism Research*, 45(2), 499-517.
- 한국문화관광연구원(2020). 코로나19의 관광분야 영향 및 전망. *문화·관광 인사이트*, 143, 1-5.
- 한진수, 임철환, 이혜미(2014). 호텔 종사원의 감정노동이 직무소진, 직무만족 및 이직 의도에 미치는 영향 연구: 서울지역 특 1급 호텔을 중심으로. *관광레저연구*, 26(5), 79-97.
- 허원무, 최종학(2017). 고객으로부터의 무례경험이 직무성과에 미치는 효과: 감정소진과 고객지향성의 순차적매개효과를 중심으로. *기업과혁신연구*, 10(3), 39-53.
- 현병무, 김성중 (2015). 조직신뢰가 고객지향성에 미치는 영향. *한국콘텐츠학회논문지*, 15(4), 443-453.
- 홍순덕, 김형길 (2017). 호텔직원의 감성지능이 문화적 공감, 심리적 소진, 회복탄력성, 고객지향성에 미치는 영향. *인터넷전자상거래연구*, 17(4), 245-266.
- 홍은지, 천덕희, 이영관(2019). 상사의 비인격적 감독이 종사원의 정서적 소진과 사보타주 및 고객지향성에 미치는 영향 : 여행업 종사원을 중심으로. *관광연구저널*, 33(8), 5-18.

2. 국외문헌

- Allen, N. J. & Meyer, J. P.(1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Bae, H. S.(2017). The effect of environmental capabilities on environmental

- strategy and environmental performance of Korean exporters for Green Supply Chain Management. *The Asian journal of shipping and logistics*, 33(3), 167–176.
- Baer, R. A.(2003). Mindfulness training as a clinical intervention: A conceptual and empirical review. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 10(2), 125–143.
- Bagozzi, R. P. & Yi, Y.(1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74–94.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. & Taris, T. W.(2008), Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187–200.
- Bishop, S. R., Lau, M., Shapiro, S., Carlson, L., Anderson, N. D., Carmody, J., Segal, Z. V., Abbey, S., Specia, M., Velting, D. & Devins, G.(2004). Mindfulness: A proposed operational definition. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 11(3), 230–241.
- Boles, J. S., Johnston, M. W. & Hair, J. F.(1997). Role stress, work–family conflict and emotional exhaustion: Inter–relationships and effects on some work–related consequences. *The Journal of Personal Selling and Sales Management*, 17, 17–28.
- Brashear, T. G., Manolis, C., & Brooks, C. M.(2005), The effects of control, trust, and justice on salesperson turnover. *Journal of Business Research*, 58(3), 241–249.
- Breevaart, K., Bakker, A. B., Demerouti, E. & Hetland, J.(2012). The measurement of state work engagement. *European Journal of Psychological Assessment*, 28(4), 305–312.
- Brewer, E. & McMahan, J.(2003). Job stress and burnout among industrial and technical teacher educators. *The Journal of Vocational Education Research*, 28(2). 125–140.
- Brown, K. W. & Ryan, R. M.(2003). The benefits of being present: Mindfulness and its role in psychological well–being. *Journal of Personality and*

- Social Psychology, 84(4), 822–848.
- Brown, K. W., Ryan, R. M., & Creswell, J. D.(2007). Mindfulness: Theoretical foundations and evidence for its salutary effects. *Psychological Inquiry*, 18(4), 211–237.
- Brown, T. J., Mowen, J. C., Donavan, D. T. & Licata, J. W.(2002). The Customer orientation of service workers: Personality trait effects on self and supervisor performance ratings. *Journal of Marketing Research*, 39(1), 110–119.
- Carmeli, A., Reiter–Palmon, R. & Ziv, E.(2010). Inclusive leadership and employee involvement in creative tasks in the workplace: The mediating role of psychological safety. *Psychology Faculty Publications*, 22(3), 250–260.
- Cho, S. H., Johanson, M. M. & Guchait, P.(2009). Employee intent leave, a comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 374–381.
- Choi, C. H., Kim, T., Lee, G. & Lee, S. K.(2014). Testing the stressor–strain–outcome model of customer–related social stressors in predicting emotional exhaustion, customer orientation and service recovery performance. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 272–285.
- Christian, M. S., Garza, A. S. & Slaughter, J. E.(2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology*, 64(1), 89–136.
- Cordes, C. L. & Dougherty, T. W.(1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621–656.
- Courtney, E. J.(2020). COVID–19 will cause a significant decline in global RevPAR, cash flow, for rated lodging companies.
- Cropanzano, R., Rupp, D. E. & Byrne, Z. S.(2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 160–169.

- Darvishmotevali, M., Arasli, H., Kilic, H.(2017). Effect of job security on frontline employee's performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(6), 1724–1744.
- Davis, D. M. & Hayes, J. A.(2011). What are the benefits of mindfulness? A practice review of psychotherapy-related research. *Psychotherapy*, 48(2), 198–208.
- Deery, S., Iverson, R. & Walsh, J.(2002). Work relationships in telephone call centers: Understanding emotional exhaustion and employee withdrawal. *Journal of Management Studies*, 39(4), 471–496.
- Donavan, D. T., Brown, T. J. & Mowen, J. C.(2004). Internal benefits of service-worker customer orientation: Job satisfaction, commitment, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Marketing*, 68(1), 128–146.
- Farb, N. A., Anderson, A. K., Irving, J. A., & Segal, Z.(2014). Mindfulness interventions and emotion regulation. In J. J. Gross (Ed.), *Handbook of Emotion Regulation* (pp. 548–567). New York: Guilford.
- Fisherbein, M. & Ajzen, I.(1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- Fornell, C. & Larcker, D. F.(1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50
- Freudenberger. H. J.(1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165.
- Gaines, J. & Jermier, J. M.(1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26(4), 567–586.
- Geng, Q. L.(2016). Job crafting and organizational citizenship behavior in teachers, mediating of job engagement. *Chinese Journal of Clinic Psychology*, 24(2), 356–358.
- Germer, C.(2004). What is mindfulness. *Insight Journal*, 22, 24–29.
- Gim, W. S.(2016). *Science Meditation*. Seoul: Communication Books Inc.

- Glomb, T. M., Duffy, M. K., Bono, J. E., & Yang, T.(2011). Mindfulness at work. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 30, 115–157.
- Good, D. J., Lyddy, C. J., Glomb, T. M., Bono, J. E., Brown, K. W., Duffy, M. K., Baer, R. A., Brewer, J. A., & Lazar, S. W.(2016). Contemplating mindfulness at work: An integrative review. *Journal of Management*, 42(1), 114–142.
- Guevara, G.(2020). Open letter from WTTC to governments.
- Gunasekara, A. & Zheng, C. S.(2019). Examining the effect of different facets of mindfulness on work engagement. *Employee Relations*, 41(1), 193–208.
- Hair, J. R. F., Black, W., Babin, B., Anderson, R. & Tatham, R.(2006). *Multivariate Data Analysis*, Upper Saddle River: Pearson.
- Hayes, A. M. & Feldman, G.(2004). Clarifying the construct of mindfulness in the context of emotion regulation and the process of change in therapy. *Clinical Psychology: Science & Practice*, 11(3), 255–262.
- Hoisington, A.(2020). 5 Insights about how the COVID–19 pandemic will affect hotels. Available from <https://www.hotelmanagement.net/own/roundup-5-insights-about-how-covid-19-pandemic-will-affect-hotels>.
- Hulsheger, U. R., Alberts, H. J., Feinholdt, A. & Lang, J. W.(2013). Benefits of mindfulness at work: The role of mindfulness in emotion regulation, emotional exhaustion and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 98(2), 310–325.
- Hyland, P. K., Lee, R. A. & Mills, M. J.(2015). Mindfulness at work: A new approach to improving individual and organizational performance. *Industrial and Organizational Psychology*, 8(4), 576–602.
- Iverson, R. D.(1992), Employee intent to stay, an empirical test of a revision of the Price and Mueller model, Unpublished doctoral dissertation. University of Iowa, Iowa City.
- Jiang, Y. & Wen, J.(2020). Effects of COVID–19 on hotel marketing and management: a perspective article. *International Journal of Contemporary*

- Hospitality Management, 32(8), 2563–2573.
- Kabat–Zinn, J.(2012). Mindfulness for beginners: reclaiming the present moment and your life. Boulder, Colorado: Sounds True.
- Kahn, W. A.(1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724.
- Kahn, W. A.(1992). To be fully there: Psychological presence at work. *Human Relations*, 45(4), 321–349.
- Keng, S., Smoski, M. J. & Robins, C. J.(2011). Effects of mindfulness on psychological health: A review of empirical studies. *Clinical Psychology Review*, 31(6), 1041–1056.
- King, L. A. & Emmons, R. A.(1990). Conflict over emotional expression: Psychological and physical correlates. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(5), 864–877.
- Krone, C., Tabacci, M. & Farber, B.(1989). Manager burnout. *The Cornell Hotel Restaurant Administration Quarterly*, 30, 58–63.
- Langer, E. J. & Moldoveanu, M.(2000). The Construct of mindfulness. *Journal of Social Issues*, 56(1), 1–9.
- Lee, R. T. & Ashforth, B. E.(1996). A meta–analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123–133.
- Leroy, H., Anseel, F., Dimitrova, N. G. & Sels, L.(2013). Mindfulness, authentic functioning, and work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 82, 238–247.
- Liang, L. H., Brown, D. J., Ferris, D. L., Hanig, S., Lian, H. & Keeping, L. M.(2018). The dimensions and mechanisms of mindfulness in regulating aggressive behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 103(3), 281–299.
- Loseke, D. R. & Cahill, S. E.(1986). Actors in search of a character: Student social workers' quest for professional identity. *Symbolic Interaction*, 9(2), 245–258.

- Luken, M. & Sammons, A.(2016). Systematic review of mindfulness practice for reducing job burnout. *The American Journal of Occupational Therapy*, 70(2), 1-10.
- Martha C. A., Michele, K. K. & Charles, K.(2016). The mediational effect of regulatory focus on the relationships between mindfulness and job satisfaction and turnover intentions. *Career Development International*, 19(5), 494-507.
- Maslach, C.(1982). *Burnout the Cost of Caring*, Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall
- Maslach, C. & Jackson, S. E.(1981). The measurement of experienced burnout, *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C. & Schaufeli, W. B.(1993). Historical and conceptual development of burnout, in Schaufeli, W. B. Maslach, C. & Marek, T.(Eds.), *Professional Burnout: Recent Development in Theory and Research*, Washington, D.C.: Taylor Francis, 1-16.
- Medlin, B. & Green, K. W.(2009). The impact of employee optimism and workplace engagement on employee performance. *Industrial Management and Data Systems*, 109(7), 943-956.
- Narver, J. C. & Slater, S. F. (1990). The effect of a market orientation on business profitability. *Journal of Marketing*, 54(4), 20-35.
- Nunnally, J.(1978). *Psychometric theory*, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Petrou, P., Demerouti, E., Pecters, M. C. W., Schaufeli, W. B., & Hetland, J.(2012). Crafting a job on a daily basis, contextual correlates and the link to work engagement. *Journal of Organizational Behavior*, 33(8), 1120-1141.
- Plante, T. G.(2010). *Contemplative Practices in Action: Spirituality, Meditation, and Health*, New York: Praeger.
- Price, J. L. & Mueller, C. W.(1983). Professional turnover: The case for nurses. *Journal for Continuing Education Professionals in Health Sciences*, 3(2),

97–99.

- Quaglia, J. T., Brown, K. W., Lindsay, E. K., Creswell, J. D. & Goodman, R. J.(2015). From conceptualization to operationalization of mindfulness. In Brown, K. W., Creswell, J. D., & Ryan, R. M. (Ed.), *Handbook of mindfulness: Theory, research, and practice* (pp. 151–170). New York: Guilford Press.
- Reiter–Palmon, R. & Illies, J. J.(2004). Leadership and creativity: Understanding leadership from a creative problem–solving perspective. *Leadership Quarterly*, 15(1), 55–77.
- Robertson, I. T. & Cooper. C.(2010). Full Engagement: the Integration of Employee Engagement and Psychological Well–Being. *Leadership & Organization Development Journal*, 31(4), 324–336.
- Roemer, L., Williston, S. K. & Rollins, L. G.(2015). Mindfulness and emotion regulation. *Current Opinion in Psychology*, 3, 52–57.
- Saks, A. M. & Joseph, L.(2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of managerial Psychology*, 21(7): 600–619.
- Savicki, V.(2002). *Burnout across thirteen cultures*. Westport, CT: Praeger.
- Saxe, R. & Weitz, B. A.(1982). The SOCO scale: a measure of the customer orientation of salespeople. *Journal of Marketing Research*, 19(3), 343–351.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi–sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293–315.
- Schaufeli, W. B. & Buunk, B. P.(2003). *Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing*. The handbook of work and health psychology, second edition. UK: John Wiley & Sons, Ltd.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez–Roma, V. & Bakker, A. B.(2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71–92.
- Shapiro, S. L., Carlson, L. E., Astin, J. A. & Freedman, B.(2006). *Mechanisms of*

- mindfulness. *Journal of clinical psychology*, 62(3), 373–386.
- Steers, R. & Mowday, W.(1981). Employee turnover and post decision accommodation processes, In L. Cummings & B. Shaw (eds.), *Research in Organizational Behavior*, 3, Greenwich, CT, JAI Press.
- Taylor, N. & Millear, P. (2016). The contribution of mindfulness to predicting burnout in the workplace. *Personality and Individual Differences*, 89, 123–128.
- Teasdale, J. D., Moore, R. G., Hayhurst, H., Pope, M., Williams, S. & Segal, Z. V(2002). Metacognitive awareness and prevention of relapse in depression: empirical evidence. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 70(2). pp.275–287.
- Teasdale, J. D., Segal, Z. V., Williams, J. M. G., Ridgeway, V. A., Soulsby, J. M. & Lau, M. A.(2000). Prevention of relapse/recurrence in major depression by mindfulness–based cognitive therapy. *Journal of consulting and clinical psychology*, 68(4), 615.
- Wallis, G.(2020). Updated: COVID–19 impact deepens.
- Weick, K. E. & Putnam, T.(2006). Organizing for mindfulness eastern wisdom and western knowledge. *Journal of Management Inquiry*, 15(3), 275–287.
- Wong, C. K. & Li, J. H.(2015). Will hotel employees' perception of unethical managerial behavior affect their job satisfaction?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(5), 853–877.

설문지

호텔리어 직무 활동에 관한 설문지

ID NO.

--	--	--

안녕하십니까?

먼저 귀하의 소중한 시간을 할애하여 본 설문에 응해 주신 것에 대하여 감사의 말씀을 드립니다.

본 설문은 호텔서비스에 종사하시는 호텔리어의 직무와 관련된 인식, 태도, 행동을 이해하는 데 있습니다.

귀하께서 응답하신 내용은 모두 익명으로 처리됩니다. 따라서 설문 내용과 관련된 귀하의 비밀은 절대 보장되며, 학문적인 목적 이외에는 사용되지 않습니다.

귀하의 성실한 응답은 본 연구에 소중한 자료로 활용될 것입니다. 귀중한 시간을 할애하시어 설문에 협조해주셔서 다시 한 번 감사를 드립니다.

2020년 9월

연구자: 부경대학교 일반대학원 박사과정 문홍주

지도교수: 부경대학교 경영학부 전재균 교수

귀하께서 응답하시는 내용은 통계법 제33조 및 제34조에 의하여 비밀이 철저히 보장되고 통계적인 목적으로만 사용되며, 기재해 주신 정보는 6개월 정도 내부적으로 보관된 후 일괄 폐기됩니다.

제33조(비밀의 보호)

- ① 통계의 작성과정에서 알려진 사항으로서 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.
- ② 통계의 작성을 위하여 수집된 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 자료는 통계작성 외의 목적으로 사용되어서는 아니 된다.

통계종사자, 통계종사자이었던 자 또는 통계작성기관으로부터 통계 작성 업무의 전부 또는 일부를 위탁받아 그 업무에 종사하거나 종사하였던 자는 직무상 알게 된 사항을 업무 외의 목적으로 사용하거나 다른 자에게 제공하여서는 아니 된다.

2020년 1월 _____ (인)

1. 다음은 마음챙김에 관한 질문입니다. 동의하시는 정도에 따라 해당 번호에 표시(✓)하여 주시기 바랍니다.

마음 챙김	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 미래에 대한 걱정이 떠올랐을 때, 불안에 휩싸이게 된다.	①	②	③	④	⑤
2. 실망하면 그 타격이 너무 커서 그것을 떨쳐버릴 수가 없다.	①	②	③	④	⑤
3. 닥칠지도 모르는 불행에 대해서 걱정에 빠져있는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
4. 고민을 털어버리지 못하고 계속 집착한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 미래에 대한 걱정 혹은 과거의 일에 몰두해 있는 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
6. 내가 어떤 감정을 갖는다는 것을 알면, 다른 사람들이 나를 이상하게 볼것이란 생각이 든다.	①	②	③	④	⑤
7. 어떤 생각이나 감정이 떠오를 때, 옳지 못한 것 같아 부끄러울 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
8. 내가 이런 생각 혹은 감정을 갖는 것에 대해 스스로에게 실망하는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
9. 어떤 감정을 느낄 때, 내가 가져서는 안되는 감정이라고 판단하는 경향이 있다.	①	②	③	④	⑤
10. 나는 스스로에게 내가 이런 것을 원해서는 안되지라고 말하는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
11. 나는 현재 내 주변에 무슨 일이 일어나고 있는지를 놓치는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
12. 나는 순간순간 내 기분의 변화를 잘 알아차리지 못한다.	①	②	③	④	⑤
13. 때때로 나는 내 느낌이나 감정이 무엇인지 구별할 수 없다.	①	②	③	④	⑤
14. 서운하거나 화나는 감정을 느껴도 어느 정도 시간이 지나기 전까지는 그것을 알아차리지 못한다.	①	②	③	④	⑤
15. 나는 순간순간 내가 바라는 것이 무엇인지 알 수 없는 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
16. 나는 내가 하고 있는 것에 대한 주의집중 없이 멍한 상태로 일하는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
17. 어디다 물건을 두었는지 기억하지 못해 괴로운 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
18. 다른 사람과 이야기 할 때, 사람들이 내게 한 말을 금방 잊어 버리는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
19. 한 가지 과제나 일에 정신을 집중하기 어렵다.	①	②	③	④	⑤
20. 책(혹은 신문)을 읽거나 TV를 봐도 무슨 내용이었는지를 잊어 버릴 때가 많다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 귀하의 직무에 대한 열의에 관한 질문입니다. 동의하시는 정도에 따라 해당 번호에 표시(✓)하여 주시기 바랍니다.

직무 열의	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 일을 하면서 원기 왕성함을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 열정을 갖고 내 일을 수행한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 집중해서 일을 할 때면 행복감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤

III. 다음은 귀하의 직무상 소진에 관한 질문입니다. 동의하시는 정도에 따라 해당 번호에 표시(✓)하여 주시기 바랍니다.

직무 소진	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 업무로 인하여 정신적으로 지친 느낌이다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 퇴근할 무렵 완전히 지친 느낌이다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 아침에 일어나 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 맡은 일 수행하는데 있어서 완전히 지쳐있다.	①	②	③	④	⑤

Ⅳ. 다음은 귀하가 수행하는 고객지향성에 관한 질문입니다. 동의하시는 정도에 따라 해당 번호에 표시(✓)하여 주시기 바랍니다.

고객지향성	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 고객 개개인에게 친절하게 대한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 고객이 처한 문제에 대해 잘 이해하고 공감하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 고객의 요구 사항에 대해 빠르게 대응하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 고객을 행복하게 만들려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 모든 고객의 문제를 중요하게 생각하고 있다.	①	②	③	④	⑤

Ⅴ. 다음은 귀하의 이직에 대한 의향에 관한 질문입니다. 동의하시는 정도에 따라 해당 번호에 표시(✓)하여 주시기 바랍니다.

이직에 대한 의향	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 이직에 대해서 종종 생각하고 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 내년에는 지금의 일을 그만둘 것이다.	①	②	③	④	⑤
3. 현재의 직장을 그만두는데 많은 고민이 필요하지 않을 것 같다.	①	②	③	④	⑤

Ⅶ. 다음은 귀하의 일반적 사항에 관한 질문입니다. 해당 내용을 기입하시거나 해당 번호에 표시 (✓)하여 주시기 바랍니다.

귀하의 성별은?	① 남성	② 여성
귀하의 연령은?	① 29세 이하 ④ 50세 이상	② 30 - 39세 ③ 40 - 49세
귀하의 최종 학력은?	① 고졸 이하 ④ 대학원 재학/졸업 이상	② 전문대학 재학/졸업 ③ 대학교 재학/졸업
귀하의 결혼 여부는?	① 미혼	② 기혼 ③ 기타

협조해 주셔서 대단히 감사합니다!