



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](#)

경영학석사 청구논문

외식업체 직장 내 무례함이 직무소진
및 이직의도에 미치는 영향: 베트남
종사원을 대상으로



2022년 8월

부경대학교 대학원

경영학과

LE THI OANH

경영학석사 청구논문

외식업체 직장 내 무례함이 직무소진
및 이직의도에 미치는 영향: 베트남
종사원을 대상으로

지도교수 전 재 균

이 논문을 경영학석사 학위논문으로 제출함

2022년 8월

부경대학교 대학원

경영학과

LE THI OANH

LE THI OANH의 경영학석사 학위논문을
인준함

2022년 8월 26일



위원장 관광레저학 박사 양위주 (인)

위원 경영학 박사 배상욱 (인)

위원 관광경영학 박사 전재균 (인)

목 차

표목차	iii
그림목차	iv
Abstract	v
제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구배경	1
제 2 절 연구목적	4
제 3 절 연구방법 및 범위	7
제 2 장 이론적 배경	9
제 1 절 상사무례	9
제 2 절 동료무례	11
제 3 절 직무소진	12
제 4 절 이직의도	14
제 3 장 연구 방법	15
제 1 절 연구모형	15

제 2 절 가설설정	16
제 3 절 변수의 측정	20
제 4 절 자료수집 및 분석방법	21
제 4 장 실증 분석	22
제 1 절 표본의 특성	22
제 2 절 신뢰성 및 타당성 검증	24
제 3 절 가설 검증	28
제 5 장 결 론	30
제 1 절 연구결과 요약	30
제 2 절 연구의 시사점	32
제 3 절 연구의 한계점 및 향후 연구	35
참고문헌	37
설문지	47

< 표 목 차 >

<표 4-1> 인구통계학적 특성과 분석결과	23
<표 4-2> 타당성 및 신뢰성 분석	25
<표 4-3> 탐색적 요인분석	26
<표 4-4> 평균, 표준편차, 상관관계분석	27
<표 4-5> 무례와 감정소진의 영향분석	28
<표 4-6> 직무소진과 이직의도의 영향분석	29



< 그림 목차 >

<그림 1-1> Nationality of international students	2
<그림 1-2> 연구 구성의 흐름도	8
<그림 3-1> 연구모형	15



**The Effects of Workplace Incivility on Job Burnout
and Turnover Intention in Foodservice Industry:
Focused on Vietnamese Students in Korea**

LE THI OANH

Department of Business Administration
The Graduate School of Pukyong National University

Abstract

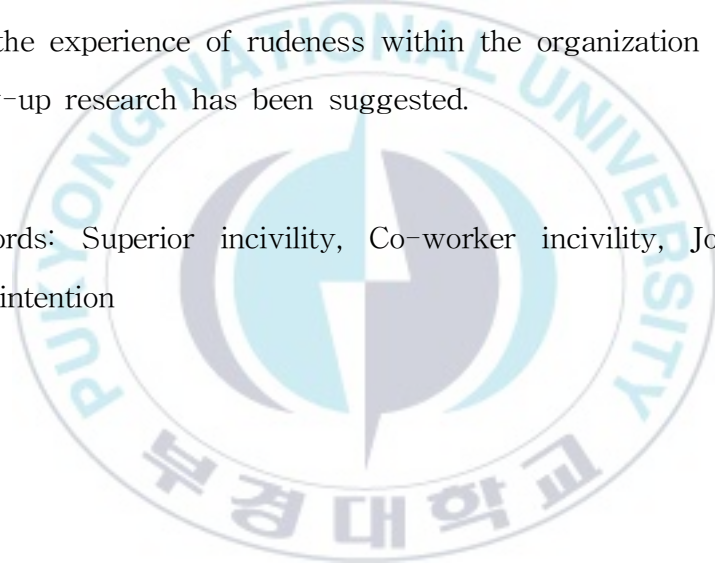
The food service industry was recognized worldwide as a major contributor to the tourism industry. Over time, the rudeness of bosses, co-workers and customers continues to be a serious problem known to be costly to the organization and negatively affect the health and organizational continuity of its employees. In the 21st century, increasing rudeness in the workplace has had a negative impact on both the sustainability of employees and organizations. Academic researchers, and policy institutions have continued to pay attention to the impact of rude experiences in food service companies on employee well-being. However, there were very few studies that empirically analyzed the relationships between the rudeness of superiors and colleagues perceived by food service employees on emotional exhaustion and turnover intention.

In fact, because of paying their tuition and living expenses, most of the international students do part-time jobs such as working in restaurants, being language teachers, interpreters, translators, and doing part-time office workers. Due to the fierce competition in the food service industry, employees not only have to hide their negative emotions from customers and express them mainly with positive emotions in response to the organizational rule request to provide quality service but also have experienced many times rudeness from managers, co-workers. Due to this rude experience, workers in the service industry lose their psychological, emotional, and mental resources, and often fall into a situation of tension and fatigue in order to reduce the continuous emotional loss. In addition, as a result of such negative behavior, it has a negative effect on turnover intention.

Therefore, the purpose of this study was to investigate the effect of rudeness of superiors and colleagues on emotional exhaustion and turnover intention within a food service industry. The population of this study was to analyze how rudeness within the organization affects turnover intention through emotional exhaustion among Vietnamese students who have been working for more than 6 months as employees at restaurants representing catering companies. For the empirical analysis, a total of 195 valid samples collected from restaurant workers in Busan were used for the analysis. To analyze the survey results, frequency analysis, reliability analysis, and exploratory factor analysis were performed using the SPSS 26.0 package program. According to the results of the study, disrespect of superiors within the organization

had a significant positive (+) effect on emotional exhaustion, but disrespect of colleagues within the organization was also found to have a significant positive (+) effect on emotional exhaustion. Also, emotional exhaustion was found to have a significant positive (+) effect on turnover intention. Based on these research results, in order to reduce the emotional exhaustion of negative factors and increase corporate performance, we suggest the academic and practical implications of establishing countermeasures and institutional support measures that can minimize the experience of rudeness within the organization of workers, and follow-up research has been suggested.

Key words: Superior incivility, Co-worker incivility, Job burnout, Turnover intention



제 1 장 서 론

제 1 절 연구배경

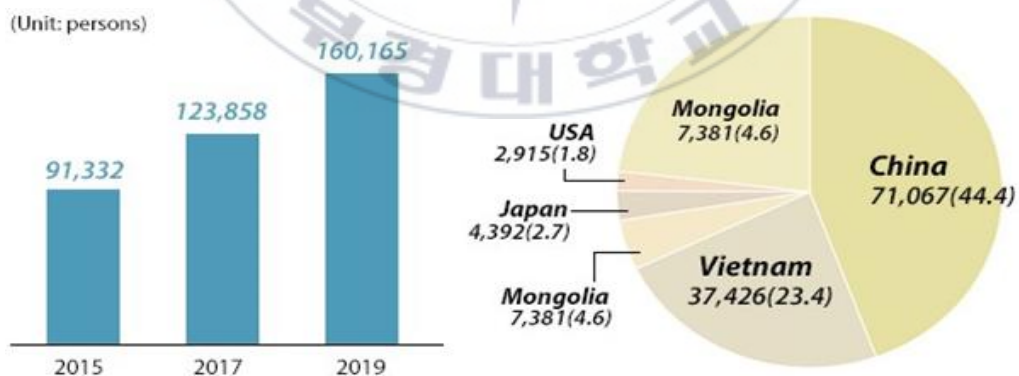
서비스 산업은 전 세계적으로 빠르게 발전하고 있으며, 세계 경제의 성장에 갈수록 커진 현상인 것처럼 보인 것이다. 서비스 산업의 성장과 함께 경쟁이 증가하고 조직은 충성도가 높은 고객을 유치하기 위한 차별화된 기능으로 탁월한 서비스 품질 제공에 의존한다(Liao & Chuang, 2004). 서비스 산업 내 직원은 질 좋은 서비스 품질 제공하고 고객을 유지하는 데 매우 중요한 역할을 수행한다.

한국 경제가 성장함에 따라 서비스 산업이 차지하는 비중은 증대되고 있으며, 그 가운데서도 외식산업에 종사하는 사람들도 빠르게 늘고 있다(김경욱, 2016). 최근 식품산업통계정보에 따르면 외식기업에서 근무하는 종사자는 1,647,466명이며 외식산업의 사업체는 506,407개에 이르고 있다. 한식당, 중식당, 일식당, 패스트푸드, 카페 등 외식업체는 음식 서비스를 이용하는 고객들의 식생활 변화와 소득의 증가 때문에 지속적으로 발전되어 왔다. 외식업체는 다른 산업에 비해 상대적으로 인적자원에 대한 의존도가 대단히 높고, 종사원 개개인의 역량에 따라 제공하는 제품과 서비스 품질이 달라질 수 있다. 이는 종국적으로 고객 만족에 상당한 영향을 끼치며 결국 외식업체의 성패에 큰 영향을 미치게 된다(진양호, 2003).

외식업체 종사원들은 직무와 관련되어 다양한 어려움을 겪고 있는데, 특히 업체 내부의 상사 및 동료로부터 무례한 행위가 빈번히 발생하고 있어 이 문제에 대한 관심이 더욱 높아지고 있다(Harris & Kacmar, 2005). 상사

와 부하들의 관계는 직장 내에서 이루어지는 가장 중요한 대인관계이며, 비인격적 감독은 상사의 대표적인 괴롭힘이나 무례함으로 부하 구성원들에게 미치는 나쁜 영향 가운데 하나이다(Ai-Hawari, Bani-Melhem, & Quratulain, 2019). 직장 내 괴롭힘 연구에 따르면, 대부분의 응답자(71%)들은 지난 5년간 무례한 행동을 경험했다고 한다(Cortina et al., 2001). 반면, 다른 연구 표본의 대상자 20%는 적어도 일주일에 한 번 이상 무례한 사건을 경험했다고 보고했다(Pearson & Porath, 2005).

이러한 직장 내 무례행위를 부정적 감정 문제, 개인적 문제로 가볍게 볼 수만은 없는 이유는 이러한 행위가 다른 구성원의 감정, 직무열의, 창의성 등에 부정적 영향을 미치기 때문이다. 이러한 직장 내에서의 무례 경험은 많은 국가에서 보고되고 있는데, 특히 아시아 국가인 중국, 홍콩, 인도, 일본, 싱가포르, 한국 등의 기업조직에서도 응답자의 다수(77%)가 지난 1년 동안 상사나 동료로부터 무례한 행동을 1번 이상 경험했다고 보고되고 있다(Yeung & Griffin, 2008). 따라서 직장 내 무례함은 많은 국가의 기업 조직이 주목해야 할 문제임에는 의심의 여지가 없다(Ghosh et al., 2011).



〈그림 1-1〉 Nationality of international students

note: Educantion Ministry(2019 Statistics)

2019년도 교육부 통계에 따르면 한국에 유학 중인 각국 외국인 유학생들에 대한 비중이 다른 것을 알 수 있다. 중국인 유학생 다음으로 베트남 유학생 비중이 23.4%로 높은 비중을 보이고 있다. 한국에서 유학하고 있는 베트남 학생들이 학업에 열중하면서 생활비를 벌기 위해 외식업체 등과 같은 기업에서 근무하는 모습을 쉽게 볼 수 있다. 본 연구에서는 중국인 유학생 못지 않게 한국의 외식업체에서 서비스를 담당하고 있는 베트남 유학생을 연구 대상으로 삼고자 한다. 이들은 외식업체 내에서 직원들 상호 간에 서로 공격적인 언어뿐만 아니라 냉소적 비난, 비협조적인 근무태도 등 적대적인 업무환경에 노출이 되고 있다. 특히 낮은 문화적 환경 속의 베트남 유학생들은 외식업체 내에서의 사회적 약자로서 상사 또는 동료로부터의 무례함에 대해서 제대로 저항하지 못하고 불가피하게 명령에 따를 수밖에 없는 경우가 많다. 이들 종사원들은 내면적으로 스트레스가 쌓이고 감정 고갈 상태에 빠지게 되며, 결국에는 외식업체에 대한 불만족, 분노를 표출하게 되며 이직을 결심하게 된다. 이는 국내 외식업체의 서비스 향상에 도움이 되지 않기 때문에 외식업체에서 근무하는 베트남 유학생들을 대상으로 한 상사 및 동료 무례와 직무소진, 이직의도 간에 대한 연구는 반드시 필요하다고 할 수 있다.

제 2 절 연구 목적

조직 내에서의 동료 및 상사의 무례한 행동은 빈번히 일어나고 있다(심지현, 2014). 무례함을 경험한 사람은 불안, 우울증, 정서적 피로 등 부정적인 영향을 받게 된다(Witt, Andrews, & Carlson, 2004). 업무환경 내에서 무례함을 당하게 되는 종사원은 상대방에게 강압적 행위로 되갚아 주거나 본인의 아니게 제3자에게 공격적인 언어나 화풀이를 하기도 한다(Ferguson, 2012).

특히, 업무환경에서 상사로부터 무례한 행동을 장기간 당하게 되는 종사자들은 감정적 고갈상태를 보이게 된다. 이러한 직무소진은 직장에서 종사자가 업무와 관련된 지속적인 불안장애, 무례함, 심리적 스트레스 등 겪게 될 때 나타나는 증상이다(Gorter, 1999). 직무소진은 종사원 자신의 행동에 악영향을 미쳐 동료에 대한 직접적인 공격이나 무단 결근, 이직과 같은 부정적인 결과를 가져오게 된다(Porath & Pearson, 2012). 따라서 조직에서 종사원의 감정소진 증상에 대한 조직차원에서의 해결책과 예방책 등을 통해 이직을 낮출 수 있는 업무환경 조성이 필요하다.

무례한 경험은 낮은 강도의 불량행동이지만 상대방을 불쾌하게 만드는 행동이기 때문에 이를 경험하는 사람은 누구나 감정 상태에 악영향을 미치게 된다(Andersson & Pearson, 1999). 이처럼 서비스 종사자들에게는 스트레스와 같은 다양한 심리적 결과를 야기되는데, 높은 스트레스를 경험하면 소진에 노출되고, 나아가 이직의도 또는 이직이 증가하게 되는 것이다(김성수, 2013).

조직 내 무례의 경험함으로 인해 서비스기업의 직원들은 육체적, 심리적,

감정적 자원을 잃어버리게 되고 지속적인 감정 손실을 줄이기 위해 스트레스, 긴장 상태에 빠지게 되면서 이로 인해 부정적 감정이나 정서적 고갈, 감정소진 등 여러 부정적인 태도와 행동이 야기된다고 하였다(한수진·최민석, 2018).

그러나 이제까지의 연구에서는 호텔, 항공 등의 종사원들의 감정소진, 고객지향성 간의 연관성에 관련된 연구는 많이 다루어 왔지만 외식업체 종사원이 상사와 동료로부터 겪는 무례경험이 부정적인 영향인 감정소진에 미치는 효과와 종사원의 감정소진이 이직의도에 어떤 영향을 미치게 되는지에 관한 연구는 아직 부족한 실정이다.

특히 베트남 유학생은 부족한 학비와 생활비를 마련하기 위해서, 어학교사, 통역 및 번역 업무, 일반 기업체 사무직 알바 등 다양한 아르바이트를 영위하고 있다. 그 가운데서도 많은 학생들이 외식업체에 종사하는 경우가 대부분이다. 레스토랑에서 근무하는 동안 다양한 무례를 경험하게 되는데, 일부 학생들은 상사나 동료로부터 여러 심한 무례한 경험을 겪었다고 하였다.

이러한 무례의 경험으로 인해 외식업체 종사자들은 심리적, 정서적 자원을 소실하게 되고, 이로 인해 부정적 감정이나 정서적 고갈 등과 감정소진을 초래하게 된다(한수진·최민석, 2018). 더불어 소진의 부정적 행동의 결과로서 이직의도에도 악영향을 미치고 있다(조선애·서경화·전유정, 2020). 또한 이직의도가 높은 종사원들은 업무에 대한 집중력 저하를 초래하여, 고객에게 낮은 서비스의 품질을 제공하게 될 수 있다(유정선, 이주양, 2017).

따라서 본 연구에서는 베트남 유학생들을 대상으로 외식업체 내 상사 및 동료의 무례가 감정소진에 어떠한 영향을 미치며, 또한 직무소진이 이직의

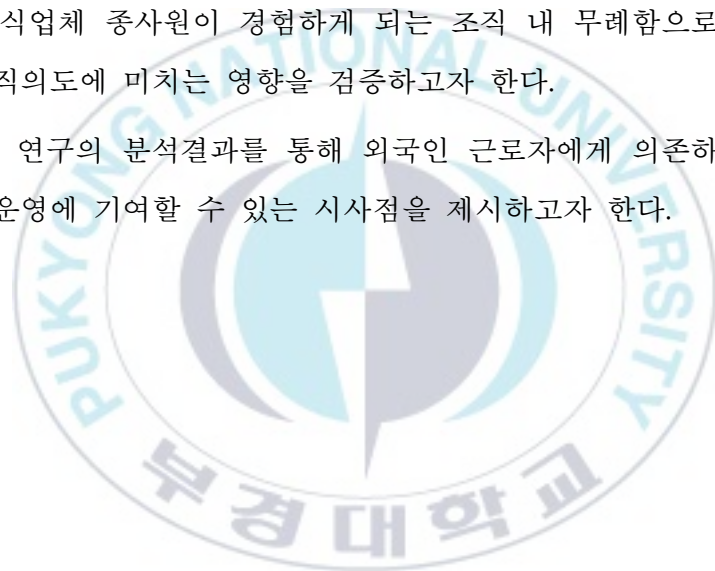
도에 미치는 영향을 검증하고자 한다. 이를 통해 외식업체 내 무례경험에 대한 개선을 통해, 직무소진을 최소화하고, 이직의도를 감소시켜, 업체 경쟁력을 향상시킬 수 있도록 한다.

본 연구에서 다음과 같은 구체적인 연구목적을 설정하고자 한다.

첫째, 외국인 외식업체 종사원이 지각하는 상사 및 동료의 무례함과 직무소진에 관한 기존의 이론과 선행연구를 체계적으로 고찰하고, 무례한 경험이 직무소진에 미치는 영향을 검증하고자 한다.

둘째, 외식업체 종사원이 경험하게 되는 조직 내 무례함으로 인한 직무소진이 이직의도에 미치는 영향을 검증하고자 한다.

셋째, 본 연구의 분석결과를 통해 외국인 근로자에게 의존하고 있는 외식업체의 운영에 기여할 수 있는 시사점을 제시하고자 한다.



제 3 절 연구의 구성

본 연구의 구성은 전체적으로 5장으로 나눌 수 있었는데, 이를 구체적으로 살펴보면 <그림 1-2>와 같다.

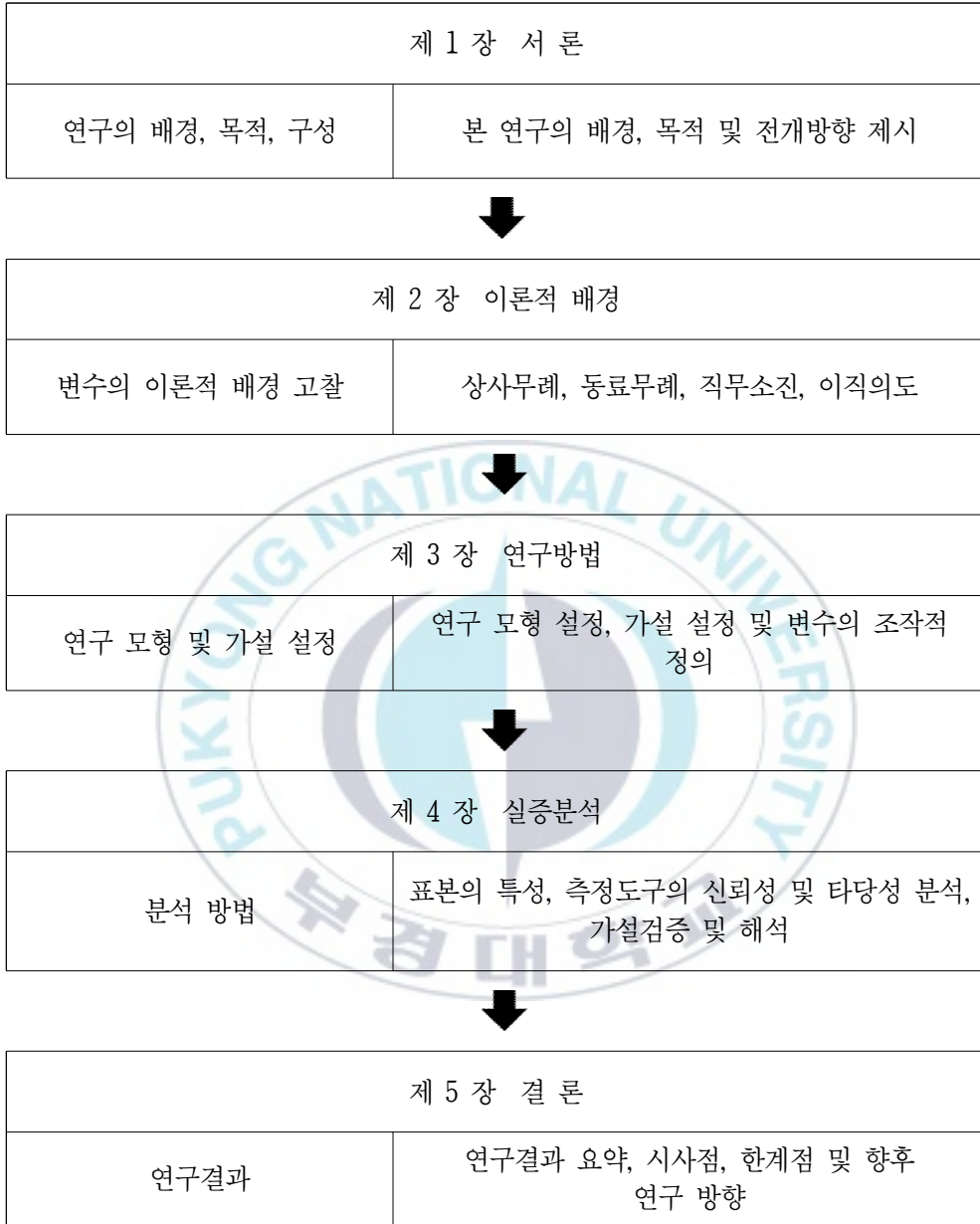
제1장은 서론으로써 연구배경, 연구목적, 연구의 구성에 대해서 논의하였다.

제2장은 이론적 배경으로써 상사와 동료로부터 무례함에 대한 개념과 선행연구에 대해 고찰하였다. 또한 상사와 동료의 무례함, 감정소진 및 이직 의도 간의 영향관계에 대한 선행연구들을 살펴보았다.

제3장 연구방법은 실증분석을 위한 연구 설계의 단계로써 연구모형 및 가설설정을 제시하고, 조사 설계 및 변수에 대한 측정도구를 제시하였다.

제4장은 실증분석 단계로써 자료 분석을 통한 인구통계적 특성을 살펴보고, 신뢰성 및 타당성 분석, 가설검증 등을 실시하였다.

제5장은 본 연구의 수행 결과에 대한 도출된 결과를 바탕으로 연구의 시사점, 연구의 한계점 및 향후 연구과제 등을 제시하였다.



〈그림 1-2〉 연구 구성의 흐름도

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 상사무례

무례는 조직 내에서 구성원에게 해를 끼치는 행위로 학대, 공격, 비인격적 감독, 괴롭힘 등으로 구분되며, 연구자들에게 꾸준한 관심을 받아왔다(Lim & Cortina, 2005). 직장 내 무례함은 상사 혹은 동료 직원을 불쾌하게 쳐다보는 행위, 의견을 무시하고 의견 제시 후 침묵하거나, 가벼운 농담의 소재로 다른 구성원을 이용하는 것처럼 낮은 강도의 언어적, 비언어적 행위를 포함한다(Lim, Cortina, & Magley, 2008). 조직 내 무례함(workplace incivility)을 구성하는 하위 요소로는 상사의 무례함(supervisor incivility), 동료로부터의 무례함(coworker incivility), 고객으로부터의 무례함(customer incivility) 등을 들 수 있다(강민철 · 신유형 · 문태원, 2019).

상사무례는 직장에서의 상사가 조직에서 차지하고 있는 권위를 기반으로 부하 직원에게 강압적 행위를 하는 등 무례한 행위를 보이는 것을 의미한다(Brehm & Brehm, 1981). 구체적인 예를 보면 조직 내에서 사람들 앞에서 부하직원을 대놓고 핀잔을 주거나, 은근히 무시하는 발언을 하거나, 대화 가운데 무례한 단어를 쓰는 등 낮은 수준의 일탈 행위를 들 수 있다(Andersson & Pearson, 1999). 또 다른 예로는 상사가 부하직원을 차별하거나, 가십 또는 상처를 주는 말을 포함하는 무례한 행동을 말한다(Jawahar & Schreurs, 2018). Anderson & Pearson(1999)는 상사무례의 3가지 주요 특징을 제시하고 있는데, 규범 위반(norm violation), 모호한 의도(ambiguous intent), 저 강도(low intensity) 등이다. 이는 서로 존중해야 하는 사내규범

을 위반하고, 조직 내 부하직원들을 해하려하는 의도가 불분명한 낮은 강도의 일탈 행동으로 정의할 수 있다.

그러나 이러한 상사의 무례함으로 인해 조직 내 상사와 부하 간의 관계가 악화되면, 직원들의 업무태도에 부정적인 영향을 미치게 된다(Reio & Ghosh, 2009). 상사무례로 인해서 부하들은 심리적 고통(psychological distress)을 겪게 되며 직무소진을 보이게 된다(Jawahar & Schreurs, 2017). 조직 내 무례한 행동으로 인한 직원들 간에 사소한 다툼들이나 싸움이 개인의 업무성과에 더 큰 영향을 끼치기 때문에 무례행위가 조직과 개인 모두에게 해롭고 업무 수행 과정에 방해가 된다(Cortina et al., 2001). 국내 선행연구에서는 상사무례함은 업무에 대한 적응력을 떨어 뜨리며, 대인관계에 있어서도 소외되고 정서적으로도 불안장애가 나타날 수 있다고 하였다(Lim & Lee, 2015).

Mackey et al.(2015)는 조직 내 상사의 무례행위가 미국보다는 권력 거리(power distance)가 더 높은 아시아 국가들에서 더 많이 발생한다고 주장하였다. Hofstede(1984)의 문화적 차원에 따르면, 한국에는 상사와 부하 간의 권력 거리(power distance)가 높기 때문에 상사가 부하를 대상으로 무례한 언행이나 행동을 할 수 있는 조직문화가 조성될 가능성이 높다. 이러한 분위기 속에서 베트남 유학생들은 외식업체에서 근무하는 동안 상사의 무례한 태도로 저항하지 못하고 상사의 명령에 복종하는 경향이 있다. 그리고 이로 인해 우울증, 불안증과 같은 심리적 소진이 발생할 수가 있다.

따라서 본 연구에서의 동료무례는 외식업체 구성원들이 직장 내 상사로 부터 경험하게 되는 무례이며, 언어적·비언어적 행위를 포함하는 존중하지 않는 모든 종류의 행위를 포함하는 개념으로 낮은 강도의 일탈행위라고 정의할 수 있다(최옥희, 2020).

제 2 절 동료무례

일반적으로 무례함(incivility)이란 예의 바르지 못한 일련의 언어적·비언어적 행동들을 폭넓게 가리키는 말로써, 이러한 행동에는 매너없는 행동, 타인의 물건이나 영역에 대한 부주의한 침범, 확인되지 않은 사실, 반사회적 행동 등이 포함된다(이봉재, 2018). 동료무례란 직장무례 중에서도 동료에 의해 행해지는 무례한 행동을 가리킨다. 일반적으로 직장에는 상사보다는 동료의 숫자가 더 많고, 직접적 교류 또한 동료와의 관계에서 더 많이 발생한다. 이러한 점으로 인해 동료무례는 상사무례에 비해 더욱 자주 경험되는 양상을 보인다(Lim & Lee, 2011). 예를 들면, 동료에 대해서 차별, 욕설, 불친절, 방해, 냉정, 비웃기, 고함지르기 등을 들 수 있으며, 기본적으로 동료에 대해 존중과 배려가 결여되어 있다고 볼 수 있다(정서이·전재균, 2021). 또한 다른 예로는 상대방이 불편한 별명을 부르거나 상대방에 대한 비난, 의사 무시, 인사 무시와 같은 괴롭힘에서부터 동료의 책상을 허락 없이 뒤지거나 개인적 서류를 함부로 읽어보는 행동, 물건을 가지고 가서 돌려주지 않는 일 등과 같은 행동들도 포함된다.

조직 내에서 동료로부터의 부정적인 경험은 조직구성원들로부터 조직시민행동을 감소시키며, 부정적인 감정을 유발하여 감정소진을 경험하게 한다(Schilpzand et al., 2016). 따라서 본 연구에서의 동료무례는 외식업체 구성원들이 직장 내 동료로부터 경험하게 되는 무례이며, 언어적·비언어적 행위를 포함하는 존중하지 않는 모든 종류의 행위를 포함하는 개념으로 낮은 강도의 일탈행위라고 정의할 수 있다.

제 3 절 직무소진

직무소진을 처음으로 주장한 Maslach(1982)에 따르면, 소진은 대인관계 간 만남에서 발생하는 긴장, 우울증, 불안장애, 스트레스로 부정적인 자아 인식 및 고객에 대한 무관심, 직무수행에 대한 태도나 배려심이 부족함을 포함하는 정서적, 정신적, 신체적 탈진 상태라고 정의될 수 있다. 그리고 직무소진의 하위개념으로는 정서적 자원이 소비되어 고갈된 상태인 감정고갈(emotional exhaustion)이 있으며, 또한 자신의 업무에 대한 무관심한 태도인 비인격화(depersonalization)가 있고, 마지막으로 업무에 대한 성취감이 많이 저하된 개인 성취감 저하(reduced personal accomplishment) 등을 들 수 있다(Maslach, 1982). 그 이후 일반적으로 연구자들에 의해 이 관점이 받아들여지고 있다. Schaufeli & Buunk(2003)은 장기적으로 사람과 사람 사이에 밀접한 관계를 유지하는 상황에서 만성적으로 받는 정서적 압박에 따른 심리적, 정신적으로 피폐함, 육체적 피로감, 공허함 등을 느끼게 되는 현상을 소진이라고 설명하였다.

국내 연구에서도 직무소진은 감정 즉 정서적인 접촉이 빈번히 일어나는 호텔, 외식, 항공사 등과 같은 서비스 기업에서 주로 발생하는 종사원들의 지침, 피곤함, 개인의 감정고갈 등과 같은 특징을 의미한다(허원무, 최종학, 2017). 또한 반복되는 업무를 수행하면서 정서적 부담으로 인해 주변에 있는 사람들과의 관계에서 발생될 수 있는 비인격화, 감정고갈, 개인의 성취감 결여 등으로 정의할 수 있다(박인실·김미정, 2016). 특히 감정고갈은 다른 사람과의 과도한 접촉으로 인해 정서적, 정신적으로 감정이 고갈된 느낌을 의미하며, 주로 대인관계를 주로 하는 관광 관련 종사원들이 주로 겪게 직무소진의 유형이다.

이에 따라 대인 접촉이 많은 업무에서 발생하는 스트레스 상황에 대한 지속적인 반복적인 반응으로 인적 서비스 직종에 근무하는 구성원들에게 나타나는 정신적, 정서적 고갈, 우울, 피로와 같은 불쾌감과 관련 있다고 보았다(김형호, 2020). 따라서 본 연구에서는 감정소진을 외식업체 베트남 종사원에게 나타나는 직무와 관련된 스트레스로 인해 나타나는 감정의 고갈상태, 피로감으로 정의하고자 한다.



제 4 절 이직의도

이직의도는 이직을 실제로 행하였거나 행할 예정인 상태를 나타내는 것은 아니지만, 현재의 직무를 벗어나려는 잠재적인 이탈행동을 의미하여 실제 이직으로 이어질 가능성이 높다. 이직의도는 근로자가 가까운 미래에 자신이 일하고 있는 조직을 떠날 확률과 관련한 주관적인 추정치를 의미하며(Mobley, 1982; Mowday, Porter, Steers, 1982), 이직의도란 직원이 현재 소속된 조직을 이탈하고자 하는 자발적인 의도를 뜻한다(Yang & Shim, 2015). Porter & Steers(1973)는 이직의도가 개인이 조직의 구성원으로 자격을 종결짓는 행위로서 퇴직하기 전 마지막 단계로서 태도와 이직행동 사이의 매개자일 가능성이 높다고 한다.

이직의도는 조직의 효율성에 부정적인 영향을 주는 요인 중 하나라고 볼 수 있다(Chen et al., 2011). 이직의도는 조직의 생산성과 효율성에 부정적인 영향을 준다. 왜냐하면 이직이라는 결과를 가져오게 되면 직원의 손실 뿐만 아니라, 조직의 활동이 일시 단절되고, 대체 직원을 선발하여 그들의 교육 및 적응기간 등이 필요하기 때문에 조직의 정상적인 활동에는 부정적인 영향을 가져온다(Kacmar & Andrew, 2006). 이처럼 이직의도는 조직의 성과와 밀접한 관련이 있기 때문에(Cohen et al., 2016), 조직관리에 매우 중요한 사항이다. 따라서 서비스기업에서는 이직의도의 예측변수를 조사하여 이직의도를 낮추기 위한 실무적 방안을 마련하는 일이 필요할 것이다(이연주·김유나·박형인, 2021). 따라서 본 연구에서는 이직의도를 자발적으로 외식업체 구성원이기를 포기하고 직장을 떠나려는 의도로 정의하고자 한다.

제 3 장 연구 방법

제 1 절 연구모형 및 가설

본 연구는 외식업체 조직 내 상사무례와 동료무례 경험이 베트남 종사원의 직무소진을 매개로 하여 이직의도에 미치는 영향관계를 파악하고자 한다. 이러한 관계를 <그림 3-1>과 같은 연구모형으로 제시하였다.



<그림 3-1> 연구모형

제 2 절 가설 설정

1. 외식업체 내 무례와 직무소진의 관계

조직 내 무례경험을 겪었던 사람들은 신체적, 정신적 건강문제를 일으키며, 정신적 측면에서는 근심, 우울 증, 짜증, 스트레스, 부정적 감정, 소외감 등의 직무소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Quine, 2001). 서비스 기업의 종사자들이 고객으로 인한 우울증뿐만 아니라 일반 직장과 마찬가지로 조직 내에서 수시로 함께 하는 상사와 동료들의 무례한 행위가 이들의 직무활동에 있어 소진에 부정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

상사무례는 그 무례함을 느끼는 해당 부하 직원들뿐만 아니라 그 주변의 직원들에게도 상사의 무례함을 조직의 부당함으로 인식하게 만들어, 가해자와 대상자에 국한하지 않고 부정적인 결과를 초래할 수도 있다(Spreitzer et al., 2012). 이러한 상사의 무례함이라는 부정적인 환경은 결국 감정의 소진을 가져오게 되어, 해당 부하 직원은 지속적인 스트레스로 인해 에너지가 부족하고 이로 인한 만성적인 신체적, 정서적 고갈의 상태에 허덕이게 된다(Maslach et al., 1986; Shirom, 1989).

본 연구에서 사용한 상사무례의 측정항목을 사용하여 상사무례와 감정소진의 인과관계를 분석한 연구로는 권혜진·전재균(2019)를 들 수 있다. 이 연구는 특급호텔에서 1년 이상 근무한 종사원을 대상으로 조직 내 무례가 감정소진에 따른 직무성과에 미치는 영향을 분석하였다. 가설검증 결과 동료무례는 감정소진에 정(+) 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 상사무례는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

또한 Cho et al.(2016)의 연구에서는 상사와 동료의 무례함이 레스토랑 종사원들의 정서적 고갈에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 권혜진·

전재균(2019)의 연구와는 다른 결과를 제시하고 있다. 본 연구에서도 이러한 결과가 나타나는지 이에 대한 실증검증을 실시할 예정이다.

호텔종사원들을 대상으로 한 최유희(2020)의 연구에서도 동료의 무례함을 경험하게 되면 감정소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 호텔과 같은 서비스 업체의 종사원들이 고객으로 인한 스트레스뿐만 아니라 일반 직장과 마찬가지로 조직 내에서 항상 함께 하는 동료들의 부정적인 행동 즉 무례함으로 인해 이들의 직무활동에 있어 직무소진에 매우 부정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. Hur et al.(2016)의 은행 직원들을 대상으로 한 연구에서 동료들의 무례행위로 인해 높은 수준의 감정적 소진을 경험했음을 밝혔다. 이처럼 조직 내 무례한 행동이 종사원의 직무소진에 영향을 미친다는 것이 여러 해외선행연구에서도 지지되고 있다 (Lee, Hong, 2010; Quine, 2001).

따라서 선행연구를 바탕으로 외식업체 근무하고 있는 베트남 유학생 종사원들을 대상으로 상사와 동료들의 무례행위로 인해 높은 수준의 감정적 소진을 경험했음을 밝히려고 한다.

H1: 동료무례는 베트남 유학생의 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2: 상사무례는 베트남 유학생의 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 직무소진과 이직의도의 관계

무례함과 이직의도 사이의 관계에서 감정소진이 하는 매개역할을 살펴보

면 다음과 같다. 정서적 사건 이론을 토대로 보면, 정서적 사건이론은 긍정적이고 부정적인 일이나 사건을 경험하는 것은 정서적 반응으로 이어지고, 이는 결국 태도에 영향을 미치고 상대적으로 자발적인 직무 행동과 직무 태도로 이어진다고 주장한다(Miner et al., 2005). 따라서 이는 상사의 무례함이라는 부정적인 사건이 감정소진(Balogun et al., 2002)이라는 정서적 반응으로 이어지고 결국 이직의도를 높이는 태도에 영향을 미친다고 볼 수 있다(Morris & Feldman, 1997).

전영철·이상희(2016)는 외식업체에 종사하는 비정규직 직원을 대상으로 직무소진이 이직의도에 미치는 영향을 종사하였다. 직무소진은 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이러한 현상은 인적의존도가 높은 외식업체에 고객만족도를 저하시킬 우려가 있다고 보았다. 조미나·차재빈(2018)은 프랜차이즈 외식업계 종사원들을 대상으로 감정노동이 직무소진, 이직의도에 미치는 영향관계를 분석하였다. 직무소진을 3개의 하위차원으로 구분해서 분석하였는데, 정서적 고갈이 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 파악하였다. 이러한 결과에 대해서 아르바이트(시급) 종사원들에게 직책을 부여하여 책임의식을 높이는 방안을 고려한다면 직무소진을 낮추는데 도움이 될 것이라고 주장하였다.

항공사 객실승무원을 대상으로 교환관계가 직무소진 및 이직의도에 미치는 영향을 연구한 이종호(2019)의 따르면 직무소진은 이직의도에 정(+)의 영향관계를 나타내었는데, 이는 직무소진이 높은 종사원들은 이직의도가 높다는 사실을 나타내고 있다. 즉, 조직 내 무례를 경험한 종사원들은 스트레스, 우울증 등 감정소진에 영향을 미치는 것으로 나타났을 때 항공사 승무원들이 이직의도를 높게 인식하게 된다는 사실이다. 따라서 본 연구는 선행연구를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

따라서 본 연구는 선행연구를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H3: 직무소진은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.



제 3 절 변수의 측정

본 연구의 주요 변수를 측정하기 위한 측정문항은 선행연구에서 이미 검증된 척도를 토대로 외식업체에 맞게 수정하여 사용하였다. 연구모형의 구성요인인 상사무례, 동료무례, 직무소진, 이직의도에 대한 조작적 정의는 다음과 같다.

먼저, 동료무례와 상사무례를 직장 내 동료 간에 상호존중의 규범을 위반하는 낮은 강도의 일탈행동으로 정의하였으며, Sliter 등(2012), Kim 등(2019)에서 사용된 4개 문항을 활용해서 측정하였다. 직무소진을 외식업체의 종사원의 느끼는 정서적, 신체적 고갈상태로 정의하였으며, 정서이·배상욱·전재균(2015), Maslach & Jackson(1981)에서 사용된 5개 문항을 이용해서 측정하였다. 본 연구는 종사원들의 자발적 의지의 측정하기 위해 이은주·전재균(2019), Brashear et al.(2005)에서 사용된 4개 문항을 이용해서 측정하였다.

본 연구에 사용된 모든 측정항목들은 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)를 사용하였으며, 표본의 일반적인 특성으로 성별, 연령대, 학력, 결혼상태, 외식업체 근무기간 등을 조사하였다.

제 4 절 자료수집 및 분석방법

본 연구의 가설검증을 위해 부산 지역의 외식업체에 근무하는 베트남 유학생들을 대상으로 2021년 9월 1일부터 30일까지 설문조사를 진행하였다. 자기기입식(self-administered instrument) 설문방식으로 자료를 수집하였다. 250부의 설문지를 배부하여 총 230부가 회수되었으나 불성실한 응답지를 제외한 나머지 195부 설문지를 분석에 활용하였다.

본 연구의 통계분석은 SPSS 27.0을 이용하였다. 첫째, 인구통계학적 특성은 빈도분석을 이용하여 표본의 특성을 파악하였다. 둘째, 상사무례, 동료무례, 감정소진, 이직의도에 대한 측정항목의 타당성 검증을 위한 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도 검증을 위한 Cronbach's Alpha 계수를 산출하여 신뢰도 분석을 실시하였다. 셋째, 상사와 동료로부터 겪은 무례경험이 부정적인 감정소진에 미치는 효과가 이직의도에 어떤 효과를 미치게 되는지에 관한 분석도구가 다중회귀분석을 실시하여 가설 검증에 사용된 변수들 간의 영향관계를 파악함으로써 본 연구의 가설을 검증하였다.

제 4 장 실증 분석

제 1 절 표본의 특성

본 연구는 외식업체에서 근무하고 있는 베트남 유학생들을 대상으로 수행하였다. 온라인조사(online survey) 설문방식으로 자료를 수집하였다. 표본에 대한 일반적인 특성 분석을 위해서 빈도분석을 실시하였고 SPSS 27.0 통계패키지를 사용하였다. 표본에 대한 인구통계학적 특성을 아래 <표 4-1>과 같다. 성별구성을 보면 여성이 약 84.1%, 남성이 15.9%를 차지하고 있었다. 연령은 20~24세가 60.5%로 가장 많았으며, 25~29세가 33.3%, 30세 이상이 6.2%로 나타났다. 학력은 대학 재학(졸)이 65.6%로 가장 높게 나타났다. 대학원 재학(졸업) 이상이 20.5%, 고졸이하가 9.2% 전문대 재학(졸업)이 4.6%로 그 뒤를 이었다. 결혼 유무는 미혼이 92.3%, 기혼이 7.7%로 파악되었다. 근무기간은 1년이 30.3%로 가장 많았고, 그 다음으로 2년이 26.2%, 3년이 17.9%, 4년이 11.3%, 1년 미만이 10.8%, 5년 이상이 3.5%로 나타났다.

〈표 4-1〉 인구통계학적 특성

구분	항목	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	31	15.9
	여성	164	84.1
연령	20~24세	118	60.5
	25~39세	65	33.3
	30세 이상	12	6.2
학력	고졸이하	18	9.2
	전문대 재학(졸업)	9	4.6
	대학 재학(졸업)	128	65.6
	대학원 재학(졸업)	40	20.5
근무기간	1년 미만	21	10.8
	1년	59	30.3
	2년	51	26.2
	3년	35	17.9
	4년	22	11.3
	5년 이상	7	3.5
결혼유무	미혼	180	92.3
	기혼	15	7.7

제 2 절 변수의 신뢰성 및 타당성 검증

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 correction)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 상사무례의 수정된 항목-전체 상관관계는 .617-.761로 나타났으며, 동료무례는 .701-.792이고, 직무소진은 .594-.699, 이직의도는 .450-.687로 나타나 모두 기준치($\geq .4$)를 초과하였다. Cronbach's α 의 경우 상사무례는 .852이고, 동료무례는 .873, 직무소진은 .840, 이직의도는 .786로 나타나 모두 .7 이상으로 기준치($\geq .6$)를 초과하여 내적일관성을 확보하고 있다.

〈표 4-2〉 타당성 및 신뢰성 분석

측정변수	측정항목	수정된 항목-전체 상관관계	Cronbach's α
상사무례	업무 중에 직장 상사들은 얼마나 자주 당신을 무시합니까?(SI1)	.617	.852
	업무 중에 직장 상사들은 당신을 향해 얼마나 자주 당신에게 목소리를 높이나요?(SI2)	.664	
	업무 중에 직장 상사들은 얼마나 자주 당신을 무례하게 대하나요?(SI3)	.749	
	업무 중에 직장 상사들은 얼마나 자주 당신의 기분을 나쁘게 하나요?(SI4)	.761	
동료무례	업무 중에 동료들은 얼마나 자주 당신을 무시합니까?(CI1)	.707	.873
	업무 중에 동료들은 당신을 향해 얼마나 자주 당신에게 목소리를 높이나요?(CI2)	.701	
	업무 중에 동료들은 얼마나 자주 당신을 무례하게 대하나요?(CI3)	.721	
	업무 중에 동료들은 얼마나 자주 당신의 기분을 나쁘게 하나요?(CI4)	.792	
직무소진	나는 업무로 인하여 정신적으로 지친 느낌이다(JB1)	.699	.840
	나는 퇴근할 무렵 완전히 지친 느낌이다(JB2)	.654	
	나는 아침에 일어나 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다(JB3)	.614	
	하루종일 일하는 것이 나를 긴장시킨다(JB4)	.662	
	나는 맡은 일 수행하는데 있어서 완전히 지쳐있다(JB5)	.594	
이직의도	나는 새로운 업체(직업)를 찾고 있다(TI1)	.586	.786
	나는 이직에 대해서 종종 생각하고 있다(TI2)	.687	
	내년에는 지금의 일을 그만둘 것이다(TI3)	.656	
	현재의 직장을 그만 두는데 많은 고민이 필요하지 않을 것 같다(TI4)	.450	

다음으로는 변수에 대한 타당성을 검증하기 위하여 베리맥스(Varimax) 직각회전방식으로 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인추출 기준은 고유값(eigen value)이 1이상으로 정하였다. 요인분석을 실시한 결과, KMO(Kaiser-Meyer-Okin)값은 .875이고, Bartlett의 구형성 검정값은 1600.213(df=136, p<.001)로 나타나 요인분석은 적합한 것으로 판단된다 (Lee, 2021). 측정항목의 요인적재량은 상사무례가 .753-.860이고, 동료무례는 .785-.863, 직무소진은 .664-.779, 이직의도는 .615-.759로 모두 .6이상으로 기준치($\geq .5$)를 초과하고 있으며, 누적 분산설명력은 67.038%로 보이고 있다. 따라서 타당성을 확보하고 있는 것으로 판단할 수 있다. 이를 요약하면 <표 4-3>와 같다.

〈표 4-3〉 탐색적 요인 분석

변수	측정항목	요인적재값	고유값	분산(%)
상사무례	SI3	.860	2.869	16.875
	SI4	.808		
	SI1	.781		
	SI2	.753		
동료무례	CI4	.863	2.974	17.495
	CI1	.843		
	CI3	.817		
	CI2	.785		
직무소진	JB2	.779	3.190	18.766
	JB4	.728		
	JB3	.703		
	JB1	.689		
	JB5	.664		
이직의도	TI2	.759	2.360	13.902
	TI4	.757		
	TI3	.696		
	TI1	.615		

KMO=.875, Bartlett's test of sphericity=1600.213(df=136), p<.001, Total variance%=67.038

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

본 연구모형에 이용된 변수들 간의 상관관계를 분석한 결과 <표 4-4>와 같이 나타났다. 상관관계의 분석결과에 따르면 변수 간에는 유의한 상관관계가 존재하고 통계적으로 유의한 수준에서 각 요인의 상관계수가 0.9 이하로 나타나고 있으며 구성개념 간에 판별타당성이 있음을 검증하였다 (권기준·어윤선·이형룡, 2009). 상사무례와 동료무례는 직무소진과 정(+)의 관계가 나타나서 가설과 일치하는 방향을 보이고 있다. 직무소진과 이직의도의 상관관계도 정(+)의 상관계수를 보이고 있어서 가설과 방향성이 동일함을 확인할 수 있다.

<표 4-4> 평균, 표준편차, 상관관계분석

변수	1	2	3	4
1. 상사무례	1			
2. 동료무례	.213**	1		
3. 직무소진	.467**	.417**	1	
4. 이직의도	.385**	.306**	.598**	1
평균	2.691	2.160	3.035	3.122
표준편차	.714	.786	.657	.729

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

제 3 절 가설의 검증

본 연구에서는 외식업체 종사원의 근무 환경 내 상사와 동료의 무례는 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1과 2를 검증하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다. 분석을 위해 상사무례와 동료무례를 독립변수로 하고 감정소진을 종속변수로 설정하여 다중회귀분석을 실시한 결과 <표 4-5>와 같이 나타났다. 회귀식은 유의한 것으로 나타났고(F=45.920, p<.001), 회귀모형의 설명력인 결정계수(R²)는 .324로 상사무례 및 동료무례가 직무소진의 분산을 32.4%로 설명하는 것으로 나타났다. 또한 다중공선성을 확인하기 위해 공차한계(tolerance)가 1에 가깝고 분산확대지수(variance inflation factor: VIF)가 10 미만인지를 확인한 결과 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 나타났다. 외식업체 종사원의 근무 환경 내 상사와 동료로부터의 무례행위는 감정소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 상사와 동료로부터 무례행위가 높을수록 직무소진이 심해진다고 판단할 수 있다. 상사무례($\beta=.396$, $t=6.515$)가 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 동료무례($\beta=.333$, $t=5.481$)가 직무소진에 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1, 2는 모두 채택되었다.

<표 4-5> 조직 내 무례가 직무소진에 미치는 영향 분석

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t-value	공선성 통계량	
		B	표준오차	β		공차	VIF
직무소진	상사무례	.364	.056	.396	6.515**	.955	1.047
	동료무례	.278	.051	.333	5.481**	.955	1.047

R²= .324, adjusted R²=.317, F=45.920, p<.001

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

본 연구에서는 외식기업 종사원의 근무 환경 내 직무소진은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 3을 검증하기 위해 단순회귀분석을 실시하였다. 단순회귀분석 실시 결과 <표 4-6>에 제시된 것처럼 회귀식은 유의한 것으로 나타났고(F=107.624, p<.001), 회귀모형의 설명력인 결정계수(R²)는 .355로 직무소진이 이직의도의 분산을 35.5%로 설명하는 것으로 나타났다. 즉 직무소진이 높을수록 이직의도가 높아진다고 판단할 수 있다. 직무소진(β =.598, t= 10.374)가 이직의도에 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 3은 채택되었다.

< 표 4-6 > 직무소진이 이직의도에 미치는 영향 분석

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t-value
		B	표준오차	β	
이직의도	직무소진	.664	.064	.598	10.374**

R²=.358, adjusted R²=.355, F=107.624, p<.001

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

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과 요약

본 연구는 외식기업 조직 내 상사 및 동료의 무례경험이 직무소진, 이직 의도에 미치는 효과에 대해 실증적으로 분석하기 위하여 한국에서 공부하고 있으면서 외식업체에서 근무하고 있는 베트남 유학생들을 대상으로 조사하였다. 실증분석을 통해 나타난 연구결과와 이에 대한 시사점은 다음과 같다.

첫째, 외식업체 종사원의 조직 내 상사로부터 무례행위와 직무소진 간의 관계를 살펴보면, 상사무례는 직무소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 연구가설은 조직 내 무례한 행동이 종사원의 직무소진에 영향을 미친다는 여러 선행연구를 지지하고 있다(Lee & Hong, 2010). 또한 상사무례가 동료무례에 비해 직무소진에 미치는 영향력이 더 높게 나타났는데 이는 기태연(2019), Alola(2020)의 선행연구 결과와 유사하다.

둘째, 동료무례가 직무소진에 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있다. 이는 동료로부터의 무례경험은 직원들에게 부정적인 영향을 유발하여 직무소진에 정(+)의 영향을 미친다고 한 신석호(2008), 권혜진·전재균(2019)의 선행연구 결과와 일치하였다.

셋째, 외식업체 종사원들의 직무소진이 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을 입증하였다. 정서적 고갈의 발생은 외식업체와 같은 서비스산업 종사원에게 이직의도를 높이며, 이는 자발적 이직으로 이어질 가능성이 높아지기 때문에 본 연구의 결과를 지지하고 있다. 이러한 분석결과는 이종호(2016), 홍성훈(2020)의 선행연구 결과와 일치한다. 이는 외식업체

종사원이 높은 직무소진을 경험하게 되면 이직의사 결정이 더욱 높아지는 것을 의미한다.



제 2 절 연구의 시사점

이상과 같은 분석한 결과를 기초로 본 연구의 주요 시사점을 정리하면 아래와 같다. 먼저 연구의 이론적 시사점에 대해서 알아보면 다음과 같다.

첫째, 기존의 고객으로부터 무례함에 대한 연구에서 조직 내 구성원 간의 무료로 연구의 범위를 확대함으로써 무례함의 영향에 대한 이해를 확장했다는 데 의의가 있다. 특히, 상사 및 동료의 무례함이 고객 서비스 직원인 외식업체 베트남 종사원에 초점을 맞추었는데, 문화적 차이에도 불구하고 기존 연구와 일치하고 있다.

둘째, 본 연구 결과는 자원보존이론(COR: conservation of resource theory)의 연구 범위를 확대하는 데 기여할 것이다. 이 이론에 따르면 외식업체 상사 또는 동료로부터의 무례함으로 인해 종사원의 자원 고갈과 같은 직무소진이 발생함에 따라 이는 다시 이직 의도에 영향을 미칠 수 있음을 나타낸다. 본 연구를 통해서 자원보존이론의 논거를 강화하는 결과를 도출할 수 있었다. 향후 연구에서도 관광기업에 대상으로 연구모형을 적용할 필요가 있을 것이다.

셋째, 정서사건이론(AET: affective event theory)에 의거하여 상사 및 동료의 무례함이라는 부정적인 사건이 발생하면 이는 종업원에게 감정에너지를 고갈시켜 소진을 발생시키고(Cortina, 2008; Lim et al., 2008), 이는 이직 의도를 높이는 결과를 가지고 오게 된다. 본 연구를 통해서 정서사건이론의 논리적 근거를 강화하는 결과를 도출하였다. 현재 선행연구가 부족한 관광기업의 종사원을 대상으로 하는 연구가 확대될 필요가 있을 것이다.

본 연구는 외식업체 운영과 관련한 실무적 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 조직 내 무례한 행위를 최소화하기 위하여 직원 교육 프로그램이 매우 중요하다고 생각하였다. 교육은 조직의 생산성에 기여할 뿐만 아니라 직원의 능력, 탄력성 및 웰빙을 개발할 수 있다고 한다(Alola et al., 2018; Tracey & Hinkin, 1994). 서비스 산업에서 훈련된 직원을 양성하는 것은 경제이 심화되고 있는 외식업체의 생존에 도움이 될 것이며, 이는 또한 이직 의도율을 감소시킬 것이다.

둘째, 외식업체의 관리자는 종사원들이 무례하다고 분류되는 행동을 결정하는 데 유용한 설문 조사를 수행할 수 있다. 그런 다음 그들은 그러한 문제에 대처하기 위해 훈련 프로그램을 결정할 수 있다. 개별 조직은 고유한 유형과 무례한 행동 패턴, 구성원이 상사 및 동료의 무례함에 대해 어떻게 느끼고 반응하는지 식별할 수 있다. 이를 통해 권력 및 상호 의존성과 같은 직장에 존재하는 역할에 대해 이해할 수 있다(Herscovis & Barling, 2010). 이는 무례한 행동을 식별하고 직원을 교육함으로써 조직 구성원은 직장에서 다른 사람들에게 무례한 행동이 미치는 해로운 영향에 대한 인식을 새롭게 할 것이다.

셋째, 외식업체 관리자의 역할이 강조되어야 한다는 것이 매우 필요하다. 조직 내 업무 관계에서는 동료들 간에 서로에게 막대한 영향력을 행사하는 반면, 조직 관리자도 직원들에게 가치있거나 해로운 영향을 미칠 수 있는 가능성이 있다(Herscovis & Barling, 2010; Simha & Cullen, 2012). Sakurai & Jex(2012)는 직장 내 무례함을 경험한 부하 직원에게 관리자가 사회적 지원을 제공할 때 업무 노력이 크게 향상된다는 사실을 발견했다. 사회적 지원을 제공하는 것 외에도 관리자는 자신의 행동이 무례한 환경에 기여하지 않도록 해야 한다. 직원에 대한 직장의 무례함이 미치는 영향을 개선하기 위해 Taylor & Kluemper(2012)의 연구에서 관리자가 종사원들 상호 작용을 촉진하는 프로그램을 구현해야 한다고 제안했다. 그러한 프로그램 중

하나가 CREW 이니셔티브(인력의 공손함, 존중함, 직업 몰입함)이다. CREW 프로그램의 요소에는 문제가 있는 직장 행동을 식별 및 개선하고 협력과 팀워크를 촉진하는 것이 포함된다. 또한 직원이 무례한 사건을 보고할 때 개입 프로세스를 개선하는 것이 관리자에게 유리하다. 이를 달성하기 위한 방법에는 각 사건을 사례별로 검토하고 직장 내 무례함의 피해자와 가해자 모두 고유한 방식이라는 사실을 지속적으로 염두에 두는 것이 포함된다(Taylor & Kluemper, 2012).

넷째, 상사는 분노 관리, 갈등 관리 및 코칭이나 멘토링과 같은 개발 기술에 대해 교육을 받을 수 있으며, 이는 부하 직원과의 협력 및 개발 관계를 개발하고 유지하는 능력을 향상시킬 수 있다. 따라서 관리자는 동료 학습과 팀워크의 중요성을 강조하여 동료의 무례한 행동을 억제하는 조직 문화를 구축해야 한다.

다섯째, 이직을 방지하기 위한 직무소진에 대한 관리 방법은 매우 중요한 요소이기 때문에 지속적인 손실을 막기 위해서 프로그램 개발이 도입될 필요가 있다. 구체적으로 조직 내 종사원의 직무자율성을 높이는 데에 관심을 쏟고, 또한 직무에 대한 종사원의 의견을 반영할 수 있는 경로마련과 올바른 업무환경을 조성하고 스스로 직무를 설계하고 통제할 수 있는 외식업체 시스템이 구축되어야 할 것이다. 이는 근무시간의 탄력적 조정, 적당한 휴식 제공을 통하여 올바른 직무환경 조성 및 복지시설의 확충이 필요할 것이다. 외식기업에 비정규직의 상당히 높은 비율을 차지하고 있기 때문에 정규직으로써 전환의 기회를 만들므로 종사원의 동기부여를 증진할 뿐만 아니라 이직의도가 아니라 조직충성도를 증가시켜야 한다.

제 3 절 연구의 한계점 및 향후 연구

기술한 내용과 같이 본 연구에서는 이론적으로 예측한 가설들을 모두 실증하고 채택하였다. 실무적인 측면에서는 현재의 문제 사항을 지적하는 시사점을 지니고 있는 의미 있는 연구임에 분명하지만, 그럼에도 불구하고 본 연구의 한계점도 언급하는 것이 중요하며 향후 과제도 남기고 있다.

첫째, 본 연구에서는 한계점으로는 조사대상으로 베트남 유학생만으로 한정해서 분석을 실시하였다. 베트남 유학생이니까 한정하여 외식업체 전반에 대한 일반화를 적용하기에는 한계를 가진다. 향후 연구에서는 과학적 표본추출을 위한 조사 지역 배분과 표본의 수를 늘려 연구할 필요성이 있고 베트남 유학생뿐만 아니라 다른 나라에 온 유학생들을 포함해서 비교 연구하는 것도 필요할 것이다.

둘째, 본 연구에서는 코로나 팬데믹이 확산되는 기간에 해당되기 때문에 대면접촉을 피할 수 있는 인터넷 조사를 통해 자기기입식 방식의 설문조사를 실시하였다. 이는 응답 시점에 따라 응답자의 기분이 반영되는 한계를 갖게 된다. 이러한 한계를 극복하기 위해서는 종단 연구의 방법을 실시하는 것이 필요할 것이다.

셋째, 외식기업의 효율적 인적자원관리를 위해서 상사무례, 동료무례, 감정소진, 이직의도 등의 변수들만으로 분석을 진행하였다. 향후 연구에서는 본 연구에서 다룬 변수들 이외의 다양한 변수들(조직에 대한 고객무례, 조직몰입, 신뢰성, 직무성과 등)에 대한 관심은 외식기업의 인사자원관리에 큰 도움이 될 것이다.

넷째, 본 연구에서는 일 회의 설문조사를 통하여 데이터를 수집하여 실증분석을 실시한 횡단연구이다. 횡단적 연구설계는 변수들 간에 유의한

관계가 있다고 함에 불구하고 관계의 방향성을 잘 확인할 수 없기 때문에 역인과의 가능성을 일으킬 수도 있다는 문제가 되었다. 즉, 엄격한 통제를 하지 않았고, 연구모형에 상사무례, 동료무례, 감정소진과 이직의도 등 포함된 모든 변수들이 동시점에 측정되었기 때문에 관계가 있는데도 인과관계가 있다고 단정을 내릴 수 없다. 그러므로 향후 연구에서는 장기종단적 설계를 도입할 필요가 있다.

다섯째, 고객의 무례함도 직원의 심리적 스트레스와 직무몰입과 관련된 결과에 상당한 영향을 미칠 수 있으므로 명시적으로 검토할 필요가 있다는 점이다. 마찬가지로 동료의 무례함에 대한 추가 연구는 직원의 고객지향성, 고객만족과 같은 고객 관련 성과변수와 함께 논의될 수 있다.

마지막으로 본 연구는 2021년 8월부터 9월까지인 코로나 사태 가운데에 조사가 실시되었다. 이와 관련해서 향후 연구과제로 코로나 팬데믹 이후에 서비스산업 종사원을 대상으로 한 연구를 진행하여 코로나사태 가운데와 이후를 비교한다면 유의미한 결과를 도출할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 강민철 · 신유형 · 문태원(2019). 상사의 무례함과 창의성 간 관계에 대한 자기결정이론적 고찰: 자율성, 유능성, 관계성 욕구의 매개 효과를 중심으로, *조직과 인사관리연구*, 43(1), 135-168.
- 고인희 · 나동만 · 류성민(2019). 항공사 승무원의 번영감이 업무성과에 미치는 영향: 상사-부하 간 교환관계의 조절효과, *리더십연구*, 10(2), 3-23.
- 권기준 · 어윤선 · 이형룡.(2009). 조직후원인식이 신뢰와 직무태도에 미치는 영향: 체인레스토랑VIPS 직원들을 대상으로. *호텔경영학연구*, 18(3): 153-170.
- 권혜진 · 전재균(2019). 호텔종사원의 조직 내 무례가 감정소진, 정서적 몰입, 직무성과에 미치는 영향, *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 21(6), 3127-3139.
- 김경욱 · 박영희 · 이종호(2016). 외식업체 종사원들의 감정노동이 직무소진과 이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 조절효과, *한국조리학회지*, 22(7), 158-172.
- 김성수(2013). 패밀리 레스토랑 종사원의 직무스트레스와 직무소진, 조직충성도, 이직의도 간의 관계연구, *외식경영연구*, 16(6), 71-90.
- 김영욱(2019). 환대산업 종사원이 인지하는 직무특성이 직무스트레스, 일가정 갈등 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, *동국대학교 대학원 석사학위논문*.
- 김현영(2008). 호텔 종사원의 감정노동과 직무성과(조직몰입, 직무만족, 이직의도)의 상관관계 분석, *여행학연구*, 29, 127- 144.

- 김형호(2021). 비인격적 감독 및 동료의 무례함이 정서적 고갈에 미치는 영향: 조직냉소주의의 매개효과와 조직정체성과 자아존중감의 조절효과를 중심으로, 대한경영학회지, 33(7), 1221-1245
- 남길 · 이애주(2009). 패밀리 레스토랑 종사원의 성격유형이 직무만족과 고객지향행동에 미치는 영향에 관한 연구, 외식경영연구, 12(2), 155-181.
- 문연희 · 정경은 · 이성근 · 최지호(2008). 항공서비스에서 정서노동, 직무소진, 고객지향성 간의 관계, 상품학연구, 26(1), 131-140.
- 민소라 · 이슬기 · 김영택(2019). 객실승무원이 지각하는 무례함이 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향, 관광경영연구, 23(5), 331-349.
- 박정하 · 이애리(2011). 호텔종사원의 감정노동과 소진과의 관계에서 친사회적 행동의 조절효과: 특급호텔을 중심으로, 호텔관광연구, 13(1), 234-253.
- 서창적 · 이미원 · 이슬기(2018). 무례함이 직무스트레스와 고객지향성에 미치는 영향: 서비스엔지니어를 대상으로, 전문경영인연구, 21(2), 169-192.
- 심지현(2014). 조직 내 무례함의 경험이 직무만족에 미치는 영향과 개인 성격의 조절효과, 한국HRD연구, 9(2), 1-25.
- 안대회 · 박종철(2009). 호텔 종사원의 감정노동에 따른 감정부조화가 소진 및 이직의도에 미치는 영향, 한국콘텐츠학연구, 9(9), 335-345.
- 이봉재(2018). 사회복지사들이 지각하는 직장 내 무례함이 이직의도에 미치는 영향, 사회과학연구, 34(1), 35-55.
- 이연주 · 김유나 · 박형인(2021). 동료무례가 이직의도에 미치는 영향: 소진을 통한 매개효과에서 회복경험의 조절효과, 한국산업 및 조직심리

학회, 34(1), 27-50

이유라·홍성화(2010). 호텔종사원의 감정노동이 소진과 직무만족에 미치는 영향, 관광연구, 25(1), 185-203.

이은정·성미혜·안혜경·김윤아(2019), 간호대학생이 임상실습에서 경험하는 무례함, 극복력, 사회적 지지가 소진에 미치는 영향, 여성건강간호학회지, 25(1), 86-98.

이훈형(2013). 이훈영교수의 SPSS를 이용한 데이터분석 (제2판), 서울: 도서출판 청람.

정서이·배상욱·진재균(2015). 고객무례가 호텔 종사원의 조직성과에 미치는 영향, 호텔경영학연구, 24(3), 23-40.

정용주·최상수(2011). 외식업체 종사원의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 관광경영연구, 15(1), 107-126.

정희남·홍기운(2012). 관광호텔의 조직문화가 종사원의 조직충성도, 직무몰입, 이직의도에 미치는 영향. 관광연구저널, 26(6), 447-464.

조경희·배현숙(2018). 고객의 무례한 행동이 항공사 객실승무원의 정서적 고갈과 일탈행동에 미치는 영향: 정서적 고갈의 매개효과, 관광경영연구, 22(6), 501-522.

지운호·정삼권·변정우(2011). 호텔기업 종사자의 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향, 호텔경영학연구, 21(4), 35-51.

진양호·전진화(2002). 패밀리 레스토랑 인적자원의 효율적인 관리방안에 관한 연구, 한국조리학회지, 8(2), 1-17

최철수(2011). 여행사 종사원의 감정노동과 서비스태도의 영향관계, 관광경영연구, 49, 267-286.

- 채지혜(2002). 호텔조사원의 직무스트레스와 이직의도에 관한 부서별 비교 분석, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 한국외식정보(2011). 2011 한국외식연감. 서울: 한국외식정보.
- 허원무·최종학(2017). 고객으로부터의 무례경험이 직무성과에 미치는 영향: 감정소진과 고객지향성의 순차매개효과를 중심으로, 한국비즈니스리뷰, 10(3), 39-53.
- 홍성훈 · 김영택 · 박윤주(2020). 직장내 무례경험에 따른 객실승무원의 정서적 고갈과 이직의도에 미치는 영향: 직급의 조절효과, 조선대학교 지식경영연구원, 43(2), 3-21
- 황수영 · 권태일(2008). 특급호텔직원의 감정노동과 직무스트레스가 소진에 미치는 영향. 관광연구저널, 22(3), 87-100.
- Anderson, L. M. & Pearson, C. M.(1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace, *Academy of Management Review*, 24, 452-471.
- Adams, A. & Bray, F.(1992). Holding out against workplace harassment and bullying, *Personnel Management*, 24(10), 48-52.
- Alexandrov, A., Babakus, E. & Yavas, U.(2007). The effects of perceived management concern for frontline employees and customers on turnover intentions, *Journal of Service Research*, 9(4), 356-371.
- Baron, R. A., & Neuman, J. H.(1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes, *Aggressive Behavior*, 22(3), 161-173.

- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D.(2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact, *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80.
- Ghosh, R., Reio Jr., T. G., & Band, H.(2013). Reducing turnover intent: Supervisor and co-worker incivility and socialization-related Learning, *Human Resource Development International*, 16(2), 169-185.
- Halbesleben, J. R. B., & Bowler, W. M.(2007). Emotional exhaustion and job performance: The mediating role of motivation, *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 95-106.
- Hang-yue, N., Foley, S., & Loi, R.(2005). Work role stressors and turnover intentions: A study of professional clergy on Hong Kong, *International Journal of Human Resource Management*, 16(11), 2133-2146.
- Harvey, P., Stoner, J., Hochwarter, W., & Kacmar, C.(2007). Coping with abusive supervision: The neutralizing effects of ingratiation and positive affect on employee negative outcomes, *Leadership Quarterly*, 18(3), 264-280
- Huang, I. C., Chuang, C. H. J., & Lin, H. C.(2003). The role of burnout in the relationship between perceptions of organisational politics and turnover intention, *Public Personnel Management*, 32(4), 519-531.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover, *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 486-493.

- Cortina, L. M., Kabat-Farr, D., Leskinen, E. A., Huerta, M., & Magley, V. J. (2013). Selective incivility as modern discrimination in organizations evidence and impact. *Journal of Management*, 39(6), 1579-1605.
- Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2009). Patterns and profiles of response to incivility in the workplace. *Journal of occupational health psychology*, 14(3), 272.
- Oyeleye, O., Hanson, P., O' Connor, N., & Dunn, D. (2013). Relationship of workplace incivility, stress, and burnout on nurses' turnover intentions and psychological empowerment. *Journal of Nursing Administration*, 43(10), 536-542.
- Quine, L. (2001). Workplace bullying in nurses, *Journal of Health Psychology*, 6(1), 73-84.
- Park, K. Y., Lee, I. S. (2014). The effect of hotel employees' working environment on organizational commitment and customer orientation, *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 28(2), 213-225. (in Korean).
- Kim, S. R., Kim, G. (2010). Relations among emotional labor, burnout and customer orientation of employees in food service industry, *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 24(1), 119-136. (in Korean).
- Kim, K. Y., Ko, M. A. (2013). Effects of education and training of hotel employees on organizational commitment and job performance,

- International Journal of Tourism and Hospitality Research, 27(4), 347-359.
- Hur, W. M., & Choi, J. H. (2017). How experienced customer incivility reduces job performance. *Journal of Corporation and Innovation*, 10(3), 39-53.
- Hur, W. M., Moon, T., & Jun, J. K. (2016). The effect of workplace incivility on service employee creativity: The mediating role of emotional exhaustion and intrinsic motivation. *Journal of Service Marketing*, 30(3), 302-315.
- Hur, W. M., Moon, T., & Lee, H. G. (2018). Employee engagement in CSR initiative and customer-directed counterproductive work behavior(CWB). *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 25(6), 1087-1098.
- Hong, Y. J., & Kim, Y. J. (2020). The effect of customer incivility on job satisfaction and workplace deviance. *Culinary Science & Hospitality Research*, 26(4), 145-155
- Tepper, B. J., Moss, S. E., & Lockhart, D. E., Carr, J. C. (2007). Abusive supervision, upward maintenance communication, and subordinates' psychological distress. *The Academy of Management Journal*, 50(5), 1160-1180.
- Sliter, M. T., Sliter, K. A., & Jex, S. M. (2012). The employee as a punching bag: The effect of multiple sources of incivility on employee withdrawal behavior and sales performance. *Journal of Organizational Behavior*, 33(1), 121-139.

- Anderson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452-471.
- Park, G., Moon, G., & Kim, S. (2015). A structural relationship between workaholism, job burnout, organizational citizenship behavior, and counterproductive behavior in office workers. *Korean Journal of Resources Development*, 18(1),81-114
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout, *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Liao, H., & Chuang, A. (2004). A multilevel investigation of factors influencing employee service performance and customer outcomes. *Academy of Management Journal*, 47(1), 41-58
- Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), 291-309.
- Al-Hawari, M. A., Bani-Melhem, S., & Quratulain, S. (2020). Do frontline employees cope effectively with abusive supervision and customer incivility? Testing the effect of employee resilience. *Journal of Business and Psychology*, 35(2), 223-240.
- Harris, K., Kacmar, K. M. (2005). Easing the strain: The buffer role of supervisors in the perceptions of politics-strain relationship, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(3), 337-354.
- Uju V. Alola. Turgay Avci (2020). The nexus of workplace incivility and

emotional exhaustion in hotel industry. Academic paper. Department of Tourism Guidance, Istanbul Gelisim University, Istanbul, Turkey.

Lim, S. and Lee, A. (2011), "Work and nonwork outcomes of workplace incivility: does family support help?", *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 16 No. 1, pp. 95-111.

Huynh Thi Thu Suong. Tran The Nam. Luong Van Quoc. Mai Thoai Diem. Phuong. Nguyen Quang Vinh (2021). Impacts of emotional intelligence, turnover intention, and job satisfaction on employees' commitment and loyalty in retail industry at Ho Chi Minh City, *Journal of Finance - Marketing*, 63(3), 76-89.

Luu Thi Bich Ngoc. Luu Hoang Mai. Luu Trong Tuan (2013). Factors impacting hotel employees' motivation, *Journal of Business Administration*, 49(6), 22-30.

Nguyen Quoc Nghi (2018). The impact of work stress on results bank clerk job, *Journal of Banking and business administration*, 194(7), 47-54.

Ha Nam Khanh Giao. Nguyen Quoc Loc (2016). The impacts of working pressure and working motivation on working performance of staff at liberty hotel. *Journal of Human resources management*, 1(1), 1-7

Tran The Nam. Nguyen Ngoc Hanh. Pham Thi Tuyet Nhung (2020). Effects of job satisfaction, job stress, and organization's support on turnover intentions of employee, 146(4), 62-69.

<http://www.koreaherald.com/view.php?ud=20210429000268>

<https://pulsenews.co.kr/view.php?year=2019&no=680611>

<https://vietnamnet.vn/vn/giao-duc/du-hoc/du-hoc-sinh-mach-nhau-cach-doi-pho-khi-bi-bat-nat-cho-lam-them-577245.html>

<https://www.atfis.or.kr/fip/front/index.do>

<https://www.yna.co.kr/view/AKR20200827064100530>

<https://dantri.com.vn/lao-dong-viec-lam/de-cham-dut-tinh-trang-ma-cu-bat-nat-ma-moi-1317529379.htm>

<https://www.bbc.com/korean/international-49003786>



본 설문지의 내용은 통계법 제 13조 및 제 14조에 의거하여 비밀이 절대 보장되며 통계 목적 이외에는 절대 사용되지 않습니다.

외식업체 직무 활동에 관한 설문지

ID NO.

--	--	--

안녕하십니까?

먼저 귀하의 소중한 시간을 할애하여 본 설문에 응하여 감사의 말씀을 드립니다. 본 설문은 상사무례 및 동료무례가 외식기업종사원의 감정소진, 이직의도에 미치는 영향: 베트남 유학생을 대상으로에 관한 연구를 위해 작성된 것입니다. 귀하께서 응답하신 내용은 모두 익명으로 처리됩니다. 따라서 설문 내용과 관련된 귀하의 비밀은 절대 보장되며, 학문적인 목적이외에는 사용되지 않습니다.

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

2022년 월

부경대학교 일반대학원 석사과정 레티오안
지도교수 전재균 교수

I. 다음은 직장 상사(사장, 점주 등 포함)로부터의 무례 경험에 관한 질문입니다. 동의하시는 정도에 따라 해당 번호에 표시(√)하여 주시기 바랍니다.

상사로부터의 무례 경험	전혀없다	희귀한 경우이다	가끔있다	자주있다	매우 빈번하다
1. 업무 중에 직장 상사들은 얼마나 자주 당신을 무시합니까?	①	②	③	④	⑤
2. 업무 중에 직장 상사들은 당신을 향해 얼마나 자주 당신에게 목소리를 높이나요?	①	②	③	④	⑤
3. 업무 중에 직장 상사들은 얼마나 자주 당신을 무례하게 대하나요?	①	②	③	④	⑤
4. 업무 중에 직장 상사들은 얼마나 자주 당신의 기분을 나쁘게 하나요?	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 동료로부터의 무례 경험에 관한 질문입니다. 동의하시는 정도에 따라 해당 번호에 표시(√)하여 주시기 바랍니다.

동료로부터의 무례 경험	전혀없다	희귀한 경우이다	가끔있다	자주있다	매우 빈번하다
1. 업무 중에 동료들은 얼마나 자주 당신을 무시합니까?	①	②	③	④	⑤
2. 업무 중에 동료들은 당신을 향해 얼마나 자주 당신에게 목소리를 높이나요?	①	②	③	④	⑤
3. 업무 중에 동료들은 얼마나 자주 당신을 무례하게 대하나요?	①	②	③	④	⑤
4. 업무 중에 동료들은 얼마나 자주 당신의 기분을 나쁘게 하나요?	①	②	③	④	⑤

III. 다음은 귀하의 직무상 소진에 관한 질문입니다. 동의하시는 정도에 따라 해당 번호에 표시(✓)하여 주시기 바랍니다. (직무 소진은 직무수행 시 대인관계로 인한 만성적 스트레스에 해당하는 심리적 증상이다.)

직무 소진	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	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. 하루종일 일하는 것이 나를 긴장시킨다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 맡은 일 수행하는데 있어서 완전히 지쳐있다.	①	②	③	④	⑤

IV. 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	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 새로운 업체(직업)를 찾고 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 이직에 대해서 종종 생각하고 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 내년에는 지금의 일을 그만둘 것이다.	①	②	③	④	⑤
4. 현재의 직장을 그만두는데 많은 고민이 필요하지 않을 것 같다.	①	②	③	④	⑤

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

귀하의 성별은?	① 남성 ② 여성
귀하의 연령은?	만 _____ 세
귀하의 최종 학력은?	① 고졸 이하 ② 전문대학 재학/졸업 ③ 대학교 재학/졸업 ④ 대학원 재학/졸업 이상
귀하의 결혼 여부는?	① 미혼 ② 기혼 ③ 기타
외식업체 근무기간?	_____ 년

설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다!!

KHẢO SÁT VỀ CÁC VẤN ĐỀ PHÁT SINH TRONG NGÀNH CÔNG NGHIỆP ẨM THỰC

Kính chào quý vị!

Lời đầu tiên xin gửi đến lời cảm ơn sâu sắc đến các bạn đã dành thời gian quý báu của mình để tham gia khảo sát.

Câu hỏi khảo sát sẽ giúp cho các bạn có cái nhìn rõ hơn về hành vi, thái độ, nhận thức liên quan đến công việc part-time của các bạn du học sinh Việt Nam hiện đang làm việc tại các Nhà hàng/ Quán ăn tại Hàn Quốc

Chúng tôi xin cam đoan rằng nội thông tin trả lời của các bạn sẽ được bảo mật an toàn, ngoài mục đích thu thập dữ liệu để nghiên cứu sẽ không dùng cho bất kì mục đích nào khác.

Câu trả lời thành thật của các bạn sẽ rất quan trọng trong việc phân tích dữ liệu trong quá trình nghiên cứu. Một lần nữa chúng tôi xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của tất cả các bạn.

2021년 월
Tháng 7 năm 2021

Nghiên cứu sinh: LE THI OANH - Chương trình Thạc Sĩ - Trường ĐH Quốc Gia
Pukyong

Giáo sư hướng dẫn: 전재균 -Khoa Quản Trị Kinh Doanh - Trường ĐH Quốc Gia
Pukyong

I. Sau đây là câu hỏi liên quan đến trải nghiệm khiếm nhã từ chủ

tại nơi làm việc. Vui lòng hãy đánh dấu (√) vào ô trống theo từng mức độ mà bạn đồng ý.

Trải nghiệm khiếm nhã từ chủ	Hoàn toàn không	Rất hiếm khi	Thỉnh thoảng	Thường xuyên	Rất thường xuyên
1. Trong khi làm việc chủ có hay coi thường bạn không?	①	②	③	④	⑤
2. Trong khi làm việc chủ có hay to tiếng với bạn không?	①	②	③	④	⑤
3. Trong khi làm việc chủ có hay đối xử thô lỗ với bạn không?	①	②	③	④	⑤
4. Trong khi làm việc chủ có hay làm tâm trạng của bạn xấu đi không?	①	②	③	④	⑤

II. Sau đây là câu hỏi liên quan đến trải nghiệm khiếm nhã từ các đồng nghiệp nơi bạn làm việc. Vui lòng hãy đánh dấu tích vào ô trống theo từng mức độ mà bạn đồng ý.

Trải nghiệm khiếm nhã từ đồng nghiệp	Hoàn toàn không	Rất hiếm khi	Thỉnh thoảng	Thường xuyên	Rất thường xuyên
1. Trong khi làm việc bạn có hay bị đồng nghiệp coi thường không?	①	②	③	④	⑤
2. Trong khi làm việc đồng nghiệp có hay to tiếng lại với bạn không?	①	②	③	④	⑤
3. Trong khi làm việc đồng nghiệp có hay đối xử một cách thô lỗ với bạn không?	①	②	③	④	⑤
4. Trong khi làm việc đồng nghiệp có hay làm cho tâm trạng bạn xấu đi không?	①	②	③	④	⑤

III. Sau đây là câu hỏi liên quan đến cạn kiệt cảm xúc trong công việc. Vui lòng hãy đánh dấu tích vào mức độ mà bạn đồng ý. (Cạn kiệt cảm xúc là một triệu chứng tâm lý liên quan đến tình trạng căng thẳng quá mức do mối quan hệ giữa con người với con người tại nơi làm việc.)

Cạn kiệt cảm xúc	Hoàn Toàn không như vậy	Nhìn chung là không như vậy	Bình thường	Nhìn chung là như vậy	Rất hay như vậy
1. Tôi cảm thấy cạn kiệt cảm xúc vì công việc	①	②	③	④	⑤
2. Tôi cảm thấy hoàn toàn cạn kiệt sức lực khi tan làm	①	②	③	④	⑤
3. Tôi cảm thấy mệt mỏi khi chỉ nghĩ đến việc thức dậy rồi đi làm	①	②	③	④	⑤
4. Công việc làm hàng ngày làm tôi thấy căng thẳng	①	②	③	④	⑤
5. Khi tiến hành công việc được giao tôi cảm thấy hoàn toàn bị kiệt sức	①	②	③	④	⑤

IV. Sau đây là câu hỏi liên quan đến ý định chuyển việc làm. Vui lòng chọn vào ô trống mức độ mà bạn đồng ý.

Ý định chuyển việc	Hoàn Toàn không như vậy	Nhìn chung là không như vậy	Bình thường	Nhìn chung là có như vậy	Rất hay như vậy
1. Tôi đang tìm nơi làm việc mới	①	②	③	④	⑤
2. Tôi thỉnh thoảng nghĩ đến việc chuyển việc	①	②	③	④	⑤
3. Năm tới tôi sẽ nghỉ công việc hiện tại đang làm	①	②	③	④	⑤
4. Tôi không lo lắng lắm về việc nghỉ việc ở chỗ làm hiện tại	①	②	③	④	⑤

V. Dưới đây là câu hỏi liên quan đến hạng mục thông tin cá nhân. Vui lòng đánh dấu vào số phù hợp liên quan đến cá nhân tham gia khảo sát.

1. Giới tính	① Nam ② Nữ
2. Độ tuổi	만 _____ Tuổi
3. Trình độ học vấn	① Tốt nghiệp cấp ba ② Đang học/ tốt nghiệp Cao Đẳng ③ Đang học/ Tốt nghiệp Đại học) ④ Đang học/ Tốt nghiệp Cao Học
4. Tình trạng hôn nhân	① Chưa kết hôn ② Đã kết hôn ③ Khác
5. Thời gian làm việc tại Nhà hàng/ Quán ăn	_____ Năm

Xin chân thành cảm ơn quý vị đã tham gia khảo sát!