



특급 호텔 종사원의 심리적웰빙이 직무만족과 고객지향영역초월행동에 미치는 영향

The effects of employee's psychological well-being on job satisfaction and service oriented boundary spanning behavior in deluxe hotel

황유현 · 윤혜현* 경희대학교 일반대학원 조리외식경영학과

BACKGROUND AND OBJECTIVES

- 심리적웰빙(psychological well-being)은 삶의 질을 주관적으로 파악하기 위해 사용된 개념으로 삶에 대해 좋게 평가한 사람이 사회 구성원으로서 얼마나 기능을 잘 이행하고 있는지 알아보려는 목적으로 연구되었음. 또한 오직 행복한 삶의 만족도에만 뜻하는 것이 아닌 개인이 사회의 구성원 중 하나로서 얼마나 잘 기능하고 있는지를 기준으로 삶의 질을 이해해야 하며, 삶의 질의 측정 지표로 제안됨.
- 고객서비스의 향상을 위해 종사원들의 고객에게 요구되는 역할영역을 초월하여 나타나는 고객지향영역초월행동(service oriented boundary spanning behavior)에 관한 연구는 매우 유용하리라 판단되지만 이에 관한 선행연구는 아직 부족한 실정.
- 따라서 호텔기업은 COVID-19로 인해 전 세계적으로 어려운 상황에서 효율적인 종사원의 멘탈 관리를 위해서 종사원 개개인의 심리적웰빙에 대한 전략적인 대책을 마련해야 할 것.

METHODS

Operational definition & Survey questions

	조작적정의	출처	측정척도
Psychological Well-being	자신의 신념에 따라 인생에 의미와 목표를 부여하고 개인적인 기준에 의해 자신을 평가하며 자신을 긍정적으로 인지하고 수용하는 만족스러운 삶을 살고자 하는 마음가짐	Ryff(1989) 김영소외(2001)	총 15문항 7점 등간척도
Job Satisfaction	구성원의 직무에 대한 정서적 상태	Spector(2009) 안혜정, 이승연, (2014) 김진강(2013)	총 5문항 7점 등간척도
Customer Oriented Boundary Spanning Behavior	서비스산업 또는 조직의 서비스부문의 고객 접점에서 근무하고 있는 현장서비스 종업원들이 자신이 속해있는 조직의 고객들에게 서비스함에 있어서 공식적으로 요구되는 역할의 범위를 넘어서 수행하는 친사회적인 자유 재량적 행동	Fox & Spector(1999) Marcus & Schuler(2004) 강미영(2018)	총 5문항 7점 등간척도
General Characteristics	성별, 연령대, 근무 년수, 학력, 부서	7문항 명목척도, 서열척도, 비율척도	

Research model



Subject of investigation

연구대상	서울에 위치한 5성급 호텔에 근무하는 종사원	신뢰도 분석
표본단위	현재 서울에 위치한 5성급 호텔의 식음료 및 조리 부서에 근무 하는 정규직·비정규직 종사원	탐색적요인분석
조사기간	1차 : 2020년 5월 1일~ 2020년 5월 31일 2차 : 2020년 9월 15일~2020년 9월 30일	확인적 요인분석
표본수	400부, 최종적으로 300부(75%) 사용	상관분석
		구조방정식 모형 분석
		빈도분석
		SPSS 23.0, AMOS 20.0 통계패키지

RESULT

General characteristics of subjects

	Category	N	%		Category	N	%
Gender	Male	218	72.7	Division	Cuisine	52	17.3
	Female	82	27.3		F&B	246	82.0
Age	19~29	111	37.0		Room	2	0.1
	30~39	120	40.0	Position	Contract staff	28	9.3
	40~49	63	21.0		Staff	239	79.7
	50 or older	6	2.0		Senior staff/Assistant manager	29	9.7
Job Tenure	Under 1 year	12	4.0	Level of Education	Manager	4	1.3
	1 year ~ 3 year	33	11.0		High school	5	1.7
	3 year ~ 5 year	54	18.0		College/university	249	83.0
	5 year ~ 7 year	25	8.3		Graduate school or higher	46	15.3
	7 year~ 10 year	74	24.7		Total	300	100
	Over 10 year	102	34.0				

Confirmatory factor analysis

Factors	Items	Standardized coefficient	S.E	C.R (AVE)	Cronbach's α
Self-Acceptance	SA1	1.000	0.882	0.824 (0.615)	0.813
	SA2	0.929	0.838		
	SA3	0.682	0.605		
Autonomy	AT1	1.000	0.739	0.807 (0.584)	0.806
	AT2	1.058	0.823		
	AT3	0.888	0.727		
Personal Growth	PG1	1.000	0.692	0.803 (0.579)	0.795
	PG2	1.158	0.852		
	PG3	1.211	0.729		
Job Satisfaction	JS1	1.000	0.845	0.894 (0.629)	0.891
	JS2	0.851	0.766		
	JS3	0.861	0.756		
	JS4	1.096	0.772		
	JS5	1.065	0.819		
Customer Oriented Boundary Spanning Behavior	COBSB1	1.000	0.732	0.916 (0.687)	0.915
	COBSB2	1.194	0.867		
	COBSB3	1.135	0.856		
	COBSB4	1.046	0.832		
	COBSB4	1.145	0.851		

$\chi^2=314.358$ ($p<0.001$), $df=142$, $CMIN/df=2.214$, $GFI=0.898$, $NFI=0.911$, $CFI=0.948$, $IFI=0.949$, $RMSEA=0.064$

Correlations among constructs

	1	2	3	4	5	M±SD
1. Self-Acceptance	1					5.28±0.89
2. Autonomy	.463**	1				5.09±0.87
3. Personal Growth	.495**	.537**	1			5.28±0.87
4. Job satisfaction	.455**	.402**	.488**	1		5.11±0.98
5. COBSB	.410**	.377**	.402**	.502**	1	4.96±0.96

** $p<0.01$

Hypotheses results

	Hypothesis	β	t	p -value	Results
H 1-1	Self-Acceptance→Job satisfaction	.323	4.891	.000***	Supported
H 1-2	Autonomy→Job satisfaction	.179	2.873	.004**	Supported
H 1-3	Personal Growth→Job satisfaction	.375	5.692	.000***	Supported
H 2	Job satisfaction→COBSB	.537	7.889	.000***	Supported

$\chi^2=547.631$ ($p<0.001$), $df=148$, $CMIN/df=3.700$, $GFI=0.834$, $NFI=0.844$, $CFI=0.881$, $IFI=0.881$, $RMSEA=0.095$

** $p<0.01$, *** $p<0.001$

CONCLUSIONS

- 특급 호텔 종사원의 심리적웰빙 중 자아수용(Beta=.323, t-value=4.891, $p<.001$), 자율성(Beta=.179, t-value=2.873, $p<.01$), 개인 성장(Beta=.375, t-value=5.692, $p<.001$)은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미침으로서 가설1은 모두 채택.
- 자신의 직무에 만족한 종사원들은 고객지향영역초월행동(Beta=.537, t-value=7.889, $p<.001$)에 유의한 정(+)의 영향을 미침으로서 가설 2도 채택.
- 이러한 결과를 토대로 종사원들의 심리적웰빙은 개개인의 직무에 만족을 야기하며 이는 고객지향영역초월행동을 증대시키는 효과를 나타낸다고 할 수 있기 때문에 조직차원에서 직원들의 심리적웰빙을 높이는 코칭프로그램, 심리 상담 등을 개발할 수 있도록 독려하는 자료를 제공할 수 있을 것이라 판단됨.