

특급 호텔 종사원의 일-생활 균형이 직무만족과 친사회적서비스행동에 미치는 영향

The effects of employee's work-life balance on job satisfaction and prosocial service behavior in deluxe hotel

황유현 · 윤혜현* 경희대학교 일반대학원 조리외식경영학과

BACKGROUND AND OBJECTIVES

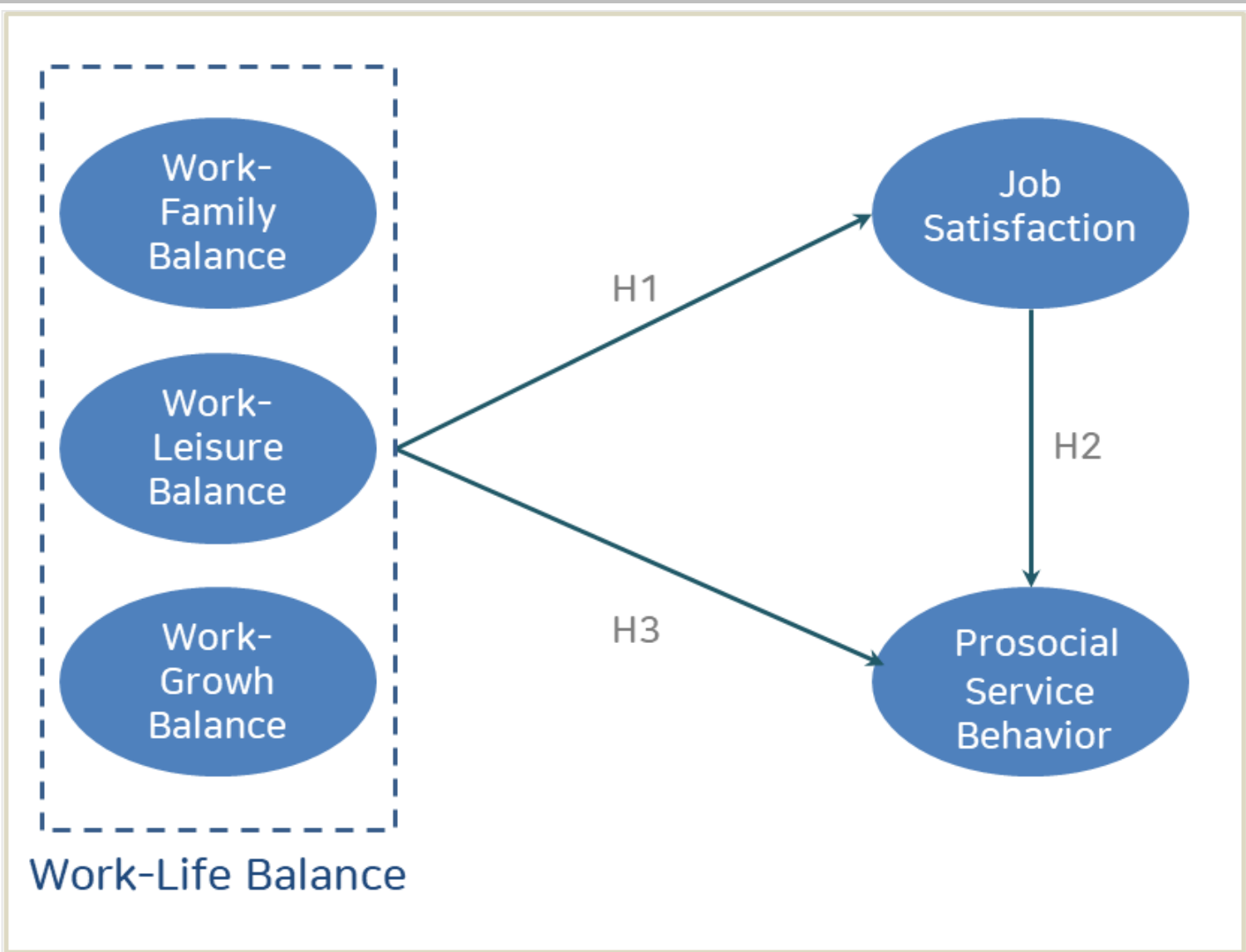
- ◆ 일과 생활에 대한 가치관이 변화하고 주 5일 근무가 의무화되면서 일을 중시하는 사회에서 가정과 사생활을 중시하는 사회로 변화.
- ◆ 일반적으로 직장생활에 전념하지 않고 가족과의 시간을 늘리면 상대적으로 업무성고가 떨어질 것이라고 하지만, 실제로는 가정에 충실하고 만족하는 직원일수록 가족과 즐거운 시간을 통하여 스트레스와 갈등을 경감시키게 되고, 가정에서의 사랑과 적극적인 지원이 결국 직장생활에서의 성공으로 연결될 수 있음.
- ◆ 이처럼 조직 혹은 직장 내 일과 생활의 균형 (work-life balance)의 중요성은 인지하고 있지만 이에 따른 연구는 많지 않음.
- ◆ 따라서 호텔기업은 COVID-19로 인해 전 세계적으로 어려운 상황에서 효율적인 종사원 관리를 위해서 종사원 개개인의 일-생활 균형의 조화를 유지하기 위해 전략적인 대책을 마련해야 할 것.

METHODS

Operational definition & Survey questions

| | 조작적정의 | 출처 | 측정척도 |
|----------------------------|---|--|-------------------|
| Work-life balance | 일-생활 영역 간에 시간, 에너지, 몰입과 같은 자원들이 조화롭게 분배되어있는 상태로 생활을 스스로 통제하고 조절할 수 있으며 개인이 지각하는 일과 생활 영역 간의 균형에 만족을 느끼고 있는 상태 | 김정운, 박정열 (2008) 김명옥(2015) | 총 15문항 7점 등간척도 |
| Job Satisfaction | 구성원의 직무에 대한 정서적 상태 | Spector(2009) 안혜경, 이승연, (2014) 김진강(2013) | 총 5문항 7점 등간척도 |
| Prosocial service behavior | 종사원이 개인 또는 조직에 직접적으로 편익을 주려는 자발적 행동과 의지 | Bettencourt & Brown(1997), 최형민, 조재근, 이형룡(2011), 장석인(2014) | 총 5문항 7점 등간척도 |
| General Characteristics | 성별, 연령대, 근무 년수, 학력, 부서 | 7문항 명목척도, 서열척도, 비율척도 | |

Research Model



Subject of Investigation

Analysis Method

연구대상 서울에 위치한 5성급 호텔에 근무하는 종사원

표본단위 현재 서울에 위치한 5성급 호텔의 식음료 및 조리 부서에 근무 하는 정규직·비정규직 종사원

조사기간 1차 : 2020년 5월 1일~ 2020년 5월 31일
2차 : 2020년 9월 15일~2020년 9월 30일

표본 수 400부, 최종적으로 300부(75%) 사용

신뢰도 분석

탐색적요인분석

확인적 요인분석

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 | Position | Room | 2 | 0.1 |
| | 30~39 | 120 | 40.0 | | 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 |
|----------------------------|-------|--------------------------|-------|-------------|---------------------|
| Work-Family Balance | WLB1 | 1.000 | 0.717 | 0.87 (0.57) | 0.859 |
| | WLB2 | 1.178 | 0.642 | | |
| | WLB3 | 1.188 | 0.823 | | |
| | WLB4 | 1.218 | 0.854 | | |
| | WLB5 | 1.164 | 0.711 | | |
| Work-Leisure Balance | WLB6 | 1.000 | 0.771 | 0.89 (0.62) | 0.890 |
| | WLB7 | 0.982 | 0.805 | | |
| | WLB8 | 0.878 | 0.745 | | |
| | WLB9 | 1.102 | 0.806 | | |
| | WLB10 | 1.108 | 0.808 | | |
| Work-Growth Balance | WLB11 | 1.000 | 0.756 | 0.91 (0.66) | 0.905 |
| | WLB12 | 0.986 | 0.803 | | |
| | WLB13 | 0.967 | 0.848 | | |
| | WLB14 | 1.060 | 0.862 | | |
| | WLB15 | 0.981 | 0.795 | | |
| Job satisfaction | JS1 | 1.00 | 0.842 | 0.89 (0.63) | 0.891 |
| | JS2 | 0.854 | 0.766 | | |
| | JS3 | 0.868 | 0.758 | | |
| | JS4 | 1.100 | 0.772 | | |
| | JS5 | 1.072 | 0.821 | | |
| Prosocial Service Behavior | PSB1 | 1.00 | 0.734 | 0.89 (0.62) | 0.890 |
| | PSB2 | 1.071 | 0.824 | | |
| | PSB3 | 1.038 | 0.774 | | |
| | PSB4 | 1.093 | 0.851 | | |
| | PSB5 | 1.012 | 0.760 | | |

$\chi^2=589.377$ ($p<0.001$), $df=265$, $CMIN/df=2.224$, $GFI=0.860$, $NFI=0.879$, $CFI=0.929$, $IFI=0.930$, $RMSEA=0.064$

Correlations among Constructs

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | M±SD |
|-------------------------------|--------|--------|--------|--------|---|-----------|
| 1. Work-family balance | 1 | | | | | 5.30±1.01 |
| 2. Work-leisure balance | .222** | 1 | | | | 4.92±1.06 |
| 3. Work-growth balance | .303** | .606** | 1 | | | 4.90±1.00 |
| 4. Job satisfaction | .297** | .276** | .321** | 1 | | 5.11±0.98 |
| 5. Prosocial service behavior | .254** | .120* | .258** | .456** | 1 | 5.32±0.90 |

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

Hypotheses Results

| | Hypothesis | β | t | p -value | Results |
|-------|--|---------|--------|------------|-----------|
| H 1-1 | Work-Family Balance → Job satisfaction | .248 | 3.871 | .000*** | Supported |
| H 1-2 | Work-Leisure Balance → Job satisfaction | .155 | 2.492 | .013* | Supported |
| H 1-3 | Work-Growth Balance→ Job satisfaction | .207 | 3.341 | .000*** | Supported |
| H 2 | Job satisfaction→Prosocial service behavior | .438 | 6.528 | .000*** | Supported |
| H 3-1 | Work-Family Balance →Prosocial service behavior | .124 | 2.075 | .038* | Supported |
| H 3-2 | Work-Leisure Balance →Prosocial service behavior | -.139 | -2.394 | .017* | Rejected |
| H 3-3 | Work-Growth Balance→Prosocial service behavior | .179 | 3.061 | .002** | Supported |

$\chi^2=744.268$ ($p<0.001$), $df=268$, $df=2.777$, $CFI=0.896$, $NFI=0.848$, $IFI=0.897$, $GFI=0.835$, $AGFI=0.500$, $RMSEA=0.077$

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$

CONCLUSIONS

- ◆ 특급 호텔 종사원의 일-생활 균형 중 일-가정 균형(Beta=.248, t-value=3.871, $p<.001$), 일-여가 균형(Beta=.155, t-value=2.492, $p<.05$), 일-성장 균형(Beta=.207, t-value=3.341, $p<.001$)은 모두 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미침으로써 가설1은 채택.
- ◆ 일-생활 균형 중 일-가정 균형(Beta=.124, t-value=2.075, $p<.05$)과 일-성장 균형(Beta=.179, t-value=3.061, $p<.01$)은 친사회적서비스행동에 정(+)의 유의한 영향을 미쳤지만 일-여가 균형(Beta=-.139, t-value=-2.394, $p<.001$)은 부(-)의 유의한 영향을 미쳤기 때문에 기각. 가설2는 부분 채택. 자신의 직무에 만족한 종사원들은 친사회적서비스행동(Beta=.438, t-value=6.528, $p<.001$)에 유의한 정(+)의 영향을 미침으로서 가설 3는 채택.
- ◆ 종사원들의 일과 생활의 균형은 개개인의 직무에 만족을 야기하며 이는 친사회적서비스행동을 증대시키는 효과를 나타냄. 따라서 조직차원에서 조직원들의 일과 생활의 균형을 증진시키기 위한 체계적인 인적자원관리 실무자료를 제공할 수 있을 것이라 판단됨.