



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](#)

석사학위논문

카지노 종사원의 사회적 재난  
상황에서의 지각된 스트레스가  
이직의도에 미치는 영향

-고용불안정성의 매개효과와 사회적 자본의 조절효과를  
중심으로-

제주대학교 경영대학원

관광경영학과 관광경영전공

강 창 성

2022년 8월

# 카지노 종사원의 사회적 재난 상황에서의 지각된 스트레스가 이직의도에 미치는 영향

-고용불안정성의 매개효과와 사회적 자본의 조절효과를  
중심으로-




지도교수 강 주 현

강 창 성

이 논문을 관광학 석사학위 논문으로 제출함

2022년 8월

강창성의 관광학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 홍 성 화   
위 원 이 연 의   
위 원 강 주 현 

제주대학교 경영대학원

2022년 8월

**The Effect of Perceived Stress on Turnover  
Intention during Social crisis of Casino employees  
-Focused on Mediating Effect of Job Insecurity  
and Moderating Effect of Social Capital-**

**Chang-Seong Kang**

**(Supervised by professor Ju-Hyun Kang)**

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for  
the degree of Master of Tourism Management

Aug. 2022.

This thesis has been examined and approved.

*Sung-Hwa Hong*  
*YeonU, Lee*  
*Juhyun Kang*

Aug. 2022.

Department of Tourism Management  
GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS  
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

# 목 차

I. 서론 .....	1
1. 연구의 배경 .....	1
2. 연구의 목적 .....	3
3. 연구의 방법 및 구성 .....	4
II. 이론적 고찰 .....	7
1. 지각된 스트레스 .....	7
1) 지각된 스트레스의 개념 .....	7
2) 코로나-19와 지각된 스트레스 .....	9
3) 지각된 스트레스 관련 선행연구 .....	11
2. 고용불안정성 .....	15
1) 고용불안정성의 개념 .....	15
2) 고용불안정성의 구성요소 .....	17
3) 고용불안정성 관련 선행연구 .....	18
3. 이직의도 .....	20
1) 이직의도의 개념 .....	20
2) 이직의도 관련 선행연구 .....	21
4. 사회적 자본 .....	23
1) 사회적 자본의 개념 .....	23

2) 사회적 자본의 구성요소 .....	24
3) 직무요구-자원 이론 .....	27
4) 사회적 자본 관련 선행연구 .....	29
<b>Ⅲ. 연구의 설계 .....</b>	<b>31</b>
<b>1. 연구모형 설계 및 가설 설정 .....</b>	<b>31</b>
1) 연구모형 설계 .....	31
2) 연구가설 설정 .....	32
<b>2. 변수의 조작적 정의 및 측정도구 .....</b>	<b>37</b>
1) 지각된 스트레스 .....	37
2) 이직의도 .....	38
3) 고용불안정성 .....	39
4) 사회적 자본 .....	39
<b>3. 자료 수집 및 분석 방법 .....</b>	<b>41</b>
1) 설문지 구성 .....	41
2) 연구대상 및 자료 수집 .....	43
3) 분석 방법 .....	44
<b>Ⅳ. 분석 결과 .....</b>	<b>45</b>
<b>1. 표본의 인구통계학적 특성 .....</b>	<b>45</b>
<b>2. 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석 .....</b>	<b>47</b>
1) 신뢰도 및 확인적 요인분석 결과 .....	48

3. 상관관계 분석 .....	50
4. 가설 검증 .....	51
1) 가설 검증 결과 .....	51
2) 사회적 자본의 조절 효과 .....	54
V. 결론 .....	55
1. 연구 결과의 요약 .....	55
2. 이론적 및 실무적 시사점 .....	56
1) 이론적 시사점 .....	56
2) 실무적 시사점 .....	58
3. 연구의 한계점 및 제언 .....	60
<참고문헌> .....	61
<설문지> .....	72
<ABSTRACT> .....	77

## <표 목 차>

<표 2-1> 고용불안정성의 구성요소 .....	17
<표 3-1> 지각된 스트레스의 조작적 정의 및 측정문항 .....	37
<표 3-2> 이직의도의 조작적 정의 및 측정문항 .....	38
<표 3-3> 고용불안정성의 조작적 정의 및 측정문항 .....	39
<표 3-4> 사회적 자본의 조작적 정의 및 측정문항 .....	40
<표 3-5> 설문지 구성 .....	42
<표 3-6> 분석 방법 .....	44
<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성 .....	46
<표 4-2> 측정항목에 대한 신뢰도 및 확인적 요인분석 결과 .....	49
<표 4-3> 상관관계 분석 결과 .....	50
<표 4-4> 회귀분석 결과 .....	51
<표 4-5> 고용불안정성의 매개효과 분석 결과 .....	52
<표 4-6> 사회적 자본의 조절효과 분석 결과 .....	53



## <그림 목 차>

<그림 1-1> 연구의 흐름도 .....	6
<그림 2-1> 2020년 기준 전년 대비 세계 관광객 수 변화 .....	10
<그림 2-2> 고용불안정성의 개념모형 .....	15
<그림 3-1> 연구모형 .....	31
<그림 4-1> 사회적 자본의 조절 효과 .....	54

# I. 서론

## 1. 연구의 배경

2020년 3월 세계보건기구(World Health Organization: WHO)는 COVID-19를 팬데믹(Pandemic)으로 선언하였고, 세계 각국은 COVID-19 확산을 우려하여 내·외국인 입국 제한 조치를 취했으며, 이로 인해 관광객들의 이동이 현저히 감소하면서 관광산업은 위기 상황에 직면하였다. 관광산업은 COVID-19로 가장 심각한 피해를 입은 업종으로 감염병 확산 억제책으로 인해 유동 인구가 감소하면서 엄청난 수요 감소를 겪었다<sup>1)</sup>. 세계관광기구(UN World Tourism Organization: UNWTO)에 따르면, 코로나-19가 전세계적으로 확산되기 시작한 2020년 세계 관광객 수는 4억 200만 명으로 코로나-19 확산 이전 연도인 2019년(14억 6천만 명)에 비해 72.6% 감소한 것으로 나타났다<sup>2)</sup>. 국내에서는 코로나-19가 확산하기 시작한 2020년 방한 외래관광객 수는 252만 명으로 코로나-19 확산 이전 연도인 2019년(1750만 명)에 비해 85.6% 감소한 것으로 나타났고, 2021년 방한 외래 관광객 또한 2020년에 비해 67.3% 감소한 것으로 나타나, 지속적인 감소세를 보이는 것으로 나타났다<sup>3)</sup>. 이에 따라 외국인 관광객의 의존도가 높았던 제주도 관광업계는 심각한 위기 상황에 직면하게 되었다. 제주도는 2002년부터 이어져 오던 무사증(외국인이 비자 없이 30일간 합법적으로 체류할 수 있는 제도)제도가 코로나-19 사태로 인해 2020년 2월부터 중단되면서 외국인 관광객의 유입이 사실상 중단되었다. 제주관광공사에 따르면, 코로나-19가 확산하기 시작한 2020년 외국인 방문객 수는 2,803명으로 2019년(14만 7천 명)에 비해 98.1% 감소한 것으로 나타났다<sup>4)</sup>. 이러한 코로나-19 사태 장기화로 무사증 중단 조치가 2년 넘게 지속됨에 따라 외국인 관광객의 방문이 사실상 중단되면서 카지노 업계의 경영난은

1) 구진경(2020). 포스트 코로나 19 관광산업 회복을 위한 정책 방향. 『한국관광정책』, 80, pp.60-64.

2) UNWTO(2021). <https://www.unwto.org/tourism-data>

3) 한국관광공사(2022). <https://datalab.visitkorea.or.kr/>

4) 제주관광공사(2021). <https://ijto.or.kr/>

갈수록 심화되고 있는 실정이다. 제주도 내 외국인 전용 카지노는 구조조정, 영업중지, 장기휴직 등 경영난에 따른 조치가 불가피하였다. 이로 인한 피해는 결국 카지노 종사원에게 직접적인 영향을 미칠 것이고 카지노 종사원들은 코로나-19로 인한 심각한 스트레스 상황에 직면해 있을 것이라 사료된다.

하지만, 코로나-19와 같은 부정적인 환경을 반영하여 외국인 전용 카지노 종사원을 대상으로 진행된 스트레스 연구는 전무한 실정이다. 본 연구에서는 코로나-19와 같은 국가적 위기 상황으로 인한 스트레스가 고용불안정성에 미치는 영향을 규명하고자 한다.

기존의 고용불안정성 관련 연구는 호텔종사원의 노동유연성이 고용불안정성에 미치는 영향 연구<sup>5)</sup>, 항공사 승무원의 직무불안정성이 직무스트레스에 미치는 영향 연구<sup>6)</sup>, 호텔기업 종사원의 직무불안정성이 조직몰입에 미치는 영향<sup>7)</sup>에 관한 연구가 대부분이었으며, 지각된 스트레스와 이직의도 간의 영향 관계에서 고용불안정성의 매개효과를 본 연구는 제한적이었다. 따라서, 본 연구에서는 이례적인 코로나-19 위기 상황에서 고용불안정성이 코로나-19로 인한 스트레스와 이직의도 사이에서의 매개효과를 규명하고자 한다.

마지막으로, 사회적 자본이란 조직구성원들이 상호 신뢰와 네트워크를 바탕으로 의사소통하며, 공통된 비전과 가치를 공유하고 협력함으로써 형성되는 자원으로<sup>8)</sup>, 본 연구에서는 지각된 스트레스가 고용불안정성에 미치는 부정적인 영향을 완화 시켜줄 요인으로 사회적 자본을 제시하고자 한다. 사회적 자본은 사회학, 정책학 분야에서 주로 연구가 이루어져 왔으나 최근에는 인사관리 분야에서도 직무소진의 부정적인 영향을 완화시켜주는 요인으로 사회적 자본이 활용되는 연구가 이루어지고 있다. Kang & Jang(2019)<sup>9)</sup>의 역할 스트레스가 직무소진에 미

5) 광량·최우성(2019). 중국호텔종사원이 지각하는 노동유연성이 고용불안정성 및 이직의도에 미치는 영향에 있어 조직신뢰의 조절효과에 대한 연구. 『Tourism Research』, 44(2), pp.1-26.

6) 이영빈·최사라·정은성·박윤미(2021). 대형항공사 승무원의 직무불안정성, 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도 간의 영향관계 분석, 『관광연구저널』, 35(12), pp.161-174.

7) 김민주·임효창(2004). 호텔기업 종업원의 직무불안정성 지각이 조직몰입에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 13(2), pp.55-74.

8) W. Tsai, & S. Ghoshal(1998). Social capital and value creation: The role of intrafirm networks. *Academy of management Journal*, 41(4), 464-476.

9) J. Kang, & J. Jang(2019). Fostering service-oriented organizational citizenship behavior through reducing role stressors: An examination of the role of social capital. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(9), pp.3567-3582.

치는 영향에 관한 연구에서는 직무요구-자원 모델<sup>10)</sup>을 토대로 사회적 자본을 한 유형의 직무자원으로 보고, 사회적 자본이 낮은 집단보다 사회적 자본이 높은 집단에서 역할 스트레스가 직무소진에 미치는 영향이 낮게 나타난다는 결과를 검증하였다. 또한, 이성호(2022)<sup>11)</sup>는 사내 기업가 정신과 조직몰입 간의 영향 관계에서 사회적 자본의 긍정적인 조절 효과를 검증하였다. 하지만, 코로나-19로 인해 열악한 환경에 처해있는 카지노 종사원을 대상으로 직무요구-자원 모델<sup>12)</sup>을 활용하여 직무자원(Job resource)이 직무요구(Job demand)를 완화하는 영향을 검증한 연구는 찾아볼 수 없었다. 따라서 본 연구에서는 직무요구-자원 모델에 입각한 사회적 자본이 하나의 직무자원으로서 코로나-19로 인한 스트레스가 고용불안정성에 미치는 영향에 있어서 유의미한 조절 효과를 나타내는지 검증하고자 한다.

본 연구를 통해 이러한 재난적 상황으로 인한 스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 검증하는 것에 있어 고용불안정성의 매개효과를 검증하고 사회적 자본에 대한 조절 효과에 초점을 맞춰 연구를 진행하고자 한다.

## 2. 연구의 목적

본 연구는 카지노 종사원이 코로나-19 상황에서 지각된 스트레스가 이직의도에 미치는 영향 관계에 있어 고용불안정성의 매개효과와 사회적 자본의 조절 효과에 초점을 맞춰 연구를 진행하고자 한다. 본 연구의 구체적인 목표는 다음과 같다.

첫째, 카지노 종사원의 코로나-19 상황에서의 지각된 스트레스가 고용불안정성에 미치는 영향을 검증하고자 한다.

---

10) A. B. Bakker, E. Demerouti, & A. I. Sanz-Vergel(2014). Burnout and work engagement: The JD - R approach. *Annual Review Organizational Psychology*. *Organizational Behavior*, 1(1), pp.389-411.

11) 이성호(2022). 사내기업가정신과 학습역량이 구성원의 태도에 미치는 영향: 인사부분 사회적자본의 조절효과 검증, 단국대학교 정보융합기술·창업대학원, 석사학위논문

12) A. B. Bakker, E. Demerouti, & A. I. Sanz-Vergel(2014). *op.cit*, pp.389-411.

둘째, 카지노 종사원의 코로나-19 상황에서의 고용불안정성이 이직의도에 미치는 영향을 검증하고자 한다.

셋째, 카지노 종사원의 코로나-19 상황에서의 지각된 스트레스와 이직 의도 간의 영향 관계에 있어 고용불안정성의 매개효과를 검증하고자 한다.

넷째, 카지노 종사원의 코로나-19 상황에서의 지각된 스트레스와 고용불안정성 간의 영향 관계에 있어 직무요구-자원 모델에 입각한 사회적 자본의 조절 효과를 검증하고자 한다.

본 연구에서 제시한 연구 문제의 결과를 바탕으로 이론적·실무적 시사점을 제시하고자 한다.

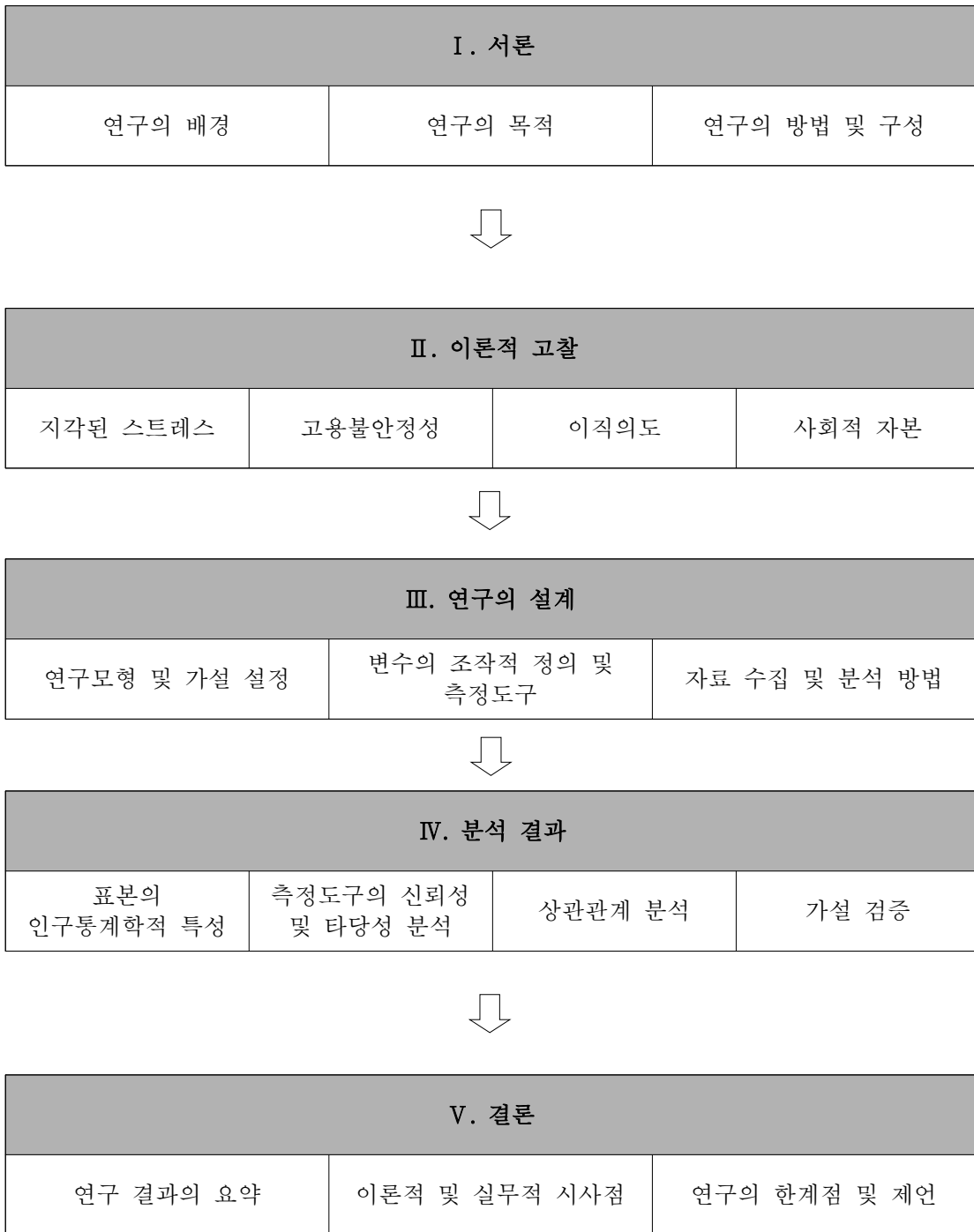
### 3. 연구의 방법 및 구성

앞서 제시한 연구목적을 달성하기 위하여 문헌 연구와 실증연구를 병행하고자 한다. 우선 본 연구에서 다루고자 하는 지각된 스트레스, 고용불안정성, 이직의도, 사회적 자본에 관련한 국내외 논문과 서적, 간행물을 바탕으로 이론적 개념을 정리하고자 한다. 또한, 본 연구의 목적에 부합하게 연구모형과 연구가설을 설정하고 측정 변수 간의 영향 관계를 규명하고 신뢰도와 타당도를 검증하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하고자 한다. 마지막으로 변수 간의 인과관계를 규명하기 위하여 구조방정식을 사용하고자 한다.

본 연구의 방법에 따른 연구의 구성은 다음과 같다. 1장 서론에서는 연구의 배경 및 연구의 목적 그리고 연구 방법과 구성을 제시하였다. 2장 이론적 배경에서는 지각된 스트레스, 고용불안정성, 이직의도, 사회적 자본과 관련된 선행연구를 고찰하여 이를 바탕으로 정의와 개념 그리고 구성요소를 정립하고자 한다. 3장 연구의 설계에서는 본 연구의 목적에 적합한 연구모형과 연구가설을 설정하고, 선행연구를 바탕으로 측정항목을 구성하여 조작적 정의를 제시한다. 또한, 실증조사를 위한 분석 방법과 표본의 설계, 자료 수집 방법 및 설문지 구성을 제시한다. 4장 분석 결과에서는 먼저 빈도분석을 통한 인구통계학적 특성을 정리하고자

한다. 또한 측정척도의 신뢰도와 타당도를 검증하기 위해 확인적 요인분석을 실시하고 변수 간 인과관계를 규명하기 위해 상관관계 분석을 실시하고자 한다. 또한, 회귀분석, 매개효과분석과 조절효과분석을 통해 가설 검증을 실시한다. 마지막으로 본 연구의 이론적, 실무적 시사점과 연구의 한계점을 제시한다. 본 연구의 구성을 다음<그림 1-1>과 같이 요약 정리하였다.

<그림 1-1 연구의 흐름도>



## II. 이론적 고찰

### 1. 지각된 스트레스 (Perceived stress)

#### 1) 지각된 스트레스의 개념

일반적으로 스트레스란 어떠한 환경에서의 긴장, 압력, 갈등 또는 유사한 자극에 의한 개인의 반응에서 비롯되는 신체적, 정신적 혹은 감정적 반응으로 정의된다<sup>13)</sup>. 이렇듯 스트레스는 개인이 처한 환경에서 유발된 스트레스 요인에 대한 감정적 반응으로써 긴장과 불안에 대한 개인의 주관적인 감정으로 볼 수 있다<sup>14)</sup>. 또한, 심리학에서의 스트레스는 개인이 처해있는 상황의 요구가 자신의 자원이나 역량을 넘어서는 것을 요구할 때 스트레스는 발생한다고 가정한다<sup>15)</sup>. 스트레스-대처이론에 의하면, 스트레스 요인에 대한 개인의 인지적인 평가와 통제력이 중요하며<sup>16)</sup>, 이러한 스트레스를 대처하는 개인의 반응과 행동이 불러오는 결과에 따라 적응력이 달라진다고 주장한다<sup>17)</sup>. 이러한 관점은 개인이 통제하기 어려운 객관적 환경 속에서 스트레스 요인이나 스트레스 상황의 강도와 양보다는 상황을 인지하는 개인의 주관적인 판단이 스트레스 적응을 위한 과정에서는 더 중요한 요소일 수 있음을 강조한다<sup>18)</sup>. 다시 말해서 같은 스트레스 상황에 처해있더라

13) D., Newbury-Birch., & F., Kamali.(2001). Psychological stress, anxiety, depression, job satisfaction, and personality characteristics in preregistration house officers, *Postgraduate Medical Journal*, 77(904), pp.109-111

14) 조민정(2021). 지각된 스트레스가 경험회피에 미치는 영향: 자기결정적 고독 동기를 통한 자기성찰의 조절된 매개효과, 광운대학교 석사학위논문.

15) J. C. Coyne, & R. S. Lazarus.(1980) Cognitive style, stress perception and coping. In I. L., Kutash, & L. B. Schlesinger (Eds.), *Handbook on stress and anxiety: Contemporary knowledge, theory, and treatment* pp.144-158 San Francisco: Jossey-Bass.

16) S. Folkman., R. S. Lazarus., C. Dunkel-Shetter., A. DeLongis. & R. J. Gruen.(1986). Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5), pp.992-1003

17) R. S. Lazarus. & S. Folkman.(1984) *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing Company.

18) 김예진·안현의(2020). 직장인의 자아 탄력성과 지각된 스트레스의 관계에서 스트레스 마인드셋의 매개효과, 『사회과학연구논총』, 36(1), pp.135-168



도 개인이 지각하는 주관적인 반응에 따라 스트레스 수준은 다르고 그에 대한 개인의 반응 또한 달라진다<sup>19)</sup>.

앞에서 언급한 일반적 스트레스는 자극으로서의 스트레스, 반응으로서의 스트레스, 마지막으로 역동적 상호작용으로서의 스트레스로 구분된다<sup>20)</sup>. 지각된 스트레스는 역동적 상호작용으로서의 스트레스 범주에서 나온 개념이다. 이는 자신이 처한 환경이 자신에게 실제로 위협이 되는지보다는 개인이 그러한 환경에 맞게 대처할 자원이 부족하여 스스로 스트레스 상황에 있다고 평가하는 상태를 말한다<sup>21)</sup>. 지각된 스트레스란, 자신에게 최근 발생한 주요 사건에 대해 자신이 지각한 스트레스 정도를 말하는 것으로, 단순한 생활 사건에서 유발되는 양적인 스트레스 개념이 아닌, 스트레스 상황에서 이를 지각하고 반응하는 방식과 관련이 깊다<sup>22)</sup>. 즉, 자신의 삶에서 개인의 가치, 정서에 대한 평가를 하는 과정에서 사건이나 상황에 좋고 나쁨이 자신의 수용기준을 초과할 경우, 자신이 스스로 스트레스 상태라고 평가하는 정도를 지각된 스트레스라고 할 수 있다<sup>23)</sup>. 이렇듯 자신의 스트레스를 스스로 통제 가능하다고 지각하는 사람은 부정적인 감정을 덜 경험하게 되고 문제에 초점을 맞춰 더욱 효과적으로 대처하게 된다<sup>24)</sup>. 반대로 스트레스가 위협적이라고 지각하는 사람은 부정적인 감정을 더 경험하게 되며, 이러한 부정적인 감정을 통제하려는 시도는 오히려 문제에 대한 대처를 방해하게 될 수 있다<sup>25)</sup>.

---

19) N. Weinstein., K. W. Brown. & R. M. Ryan.(2009). A multi-method examination of the effects of mindfulness on stress attribution, coping, and emotional well-being. *Journal of Research in Personality*, 43(3), pp.374-385

20) R. S. Lazarus. & S. Folkman.(1984). *op.cit.*

21) S. Cohen., T. Kamarck. & R. Mermelstein.(1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), pp.385-396

22) J. J. Gross & R. A. Thompson.(2007). Emotion regulation: Conceptual foundations. In J. J. Gross (Eds.), *Handbook of emotion regulation*. New York: Guilford Press.

23) S. Ghiyasvandian. & A. Gebra.(2014). Coping work strategies and job satisfaction among Iranian nurses, *Iranian Red Crescent Medical Journal*, 16(6), pp.1-8

24) L. B. Alloy. & C. M. Clements.(1992). Illusion of control: Invulnerability to negative affect and depressive symptoms after laboratory and natural stressors. *Journal of Abnormal Psychology*, 101, pp.234-245

25) N. E. Miller.(1980). A perspective on the effects of stress and coping on disease-health. In S. Levine & H. Ursin (Eds.), *Coping and health* New York: Plenum Press, pp.323-353

## 2) 코로나-19와 지각된 스트레스

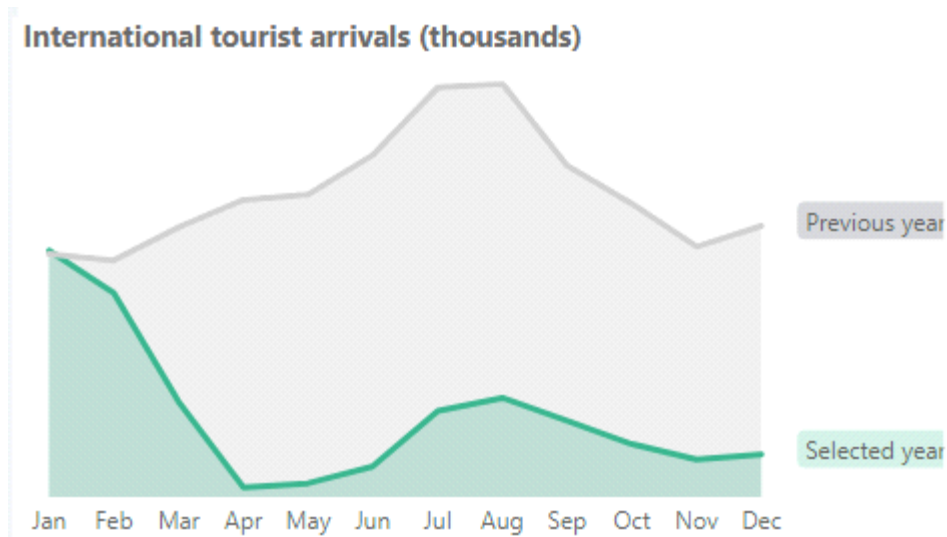
코로나-19는 2019년 12월 중국 후베이성 우한시에서 원인불명의 집단 폐렴의 발병으로부터 시작되었다. 이에 중국 정부는 감염자 발생을 세계보건기구(World Health Organization: WHO)에 보고하였으며, 이후 해외 각국으로의 전파로 이어지면서 당시에는 신종코로나바이러스감염증(novel corona virus disease)으로 지칭하였다. 국제 바이러스 분류 위원회는 해당 바이러스를 SARS-CoV-2라고 공식 발표했으며, 2020년 2월 WHO에서는 ‘Corona virus disease - 2019 (COVID-19)’로 공식적으로 명칭을 지정하였고, 국내 질병관리본부에서는 ‘코로나 바이러스감염증-19(코로나-19)’로 명명하였다.

WHO는 COVID-19가 공중보건에 심각한 영향을 미치며, 국가 간의 전파 위험성이 높다는 이유로 2020년 1월경 국제적 공중보건 비상사태(Public Health Emergency of International Concern: PHEIC)를 선포하였다. 이후 COVID-19는 전 세계적으로의 급격한 확산으로 인해 WHO는 팬데믹(Pandemic)을 선포하였다. 코로나-19가 전 세계적으로 확산됨에 따라 세계 각국은 코로나-19의 확산을 막기 위해 영업중지, 여행금지, 재택근무, 자가 격리 등 예방 방지책을 내세웠으며, 이러한 예방 방지 대책으로 인해 관광산업은 막대한 피해를 입게 되었다. 국가 간의 이동 제한과 관광객들의 감염병에 대한 공포로 인해 유동인구가 감소하면서 관광산업은 엄청난 수요 감소와 동시에 가장 심각한 피해를 본 업종이라고 할 수 있다<sup>26)</sup>. <그림 2-1>을 살펴보면, 2020년 1월 기준 세계 관광객 수는 전년 동기 대비 1% 상승하였으나, 코로나-19가 확산하기 시작한 2월부터는 감소세를 보이기 시작하는 것을 알 수 있다. 2020년 3월부터는 전년 동기 대비 65%의 감소세를 보이기 시작하며 코로나-19가 확산되기 시작한 2020년도의 세계 관광객 수는 코로나-19 확산 이전 연도인 2019년도에 비해 73%의 감소세를 보여 관광산업에 심각한 영향을 미쳤다는 것을 알 수 있다. 특히, 코로나-19로 인해 외국인 관광객이 감소하면서 폐업 및 휴업을 하는 관광업체들이 증가하게 되었다. 제주도 내 외국인 전용 카지노 종사원들은 모두 전면 휴직과 부분 휴직에 돌입하게 되었다. 또한, 이러한 휴직이 장기화 됨에 따라 코로나-19 상황에서의 스트레스

26) 구진경(2020). 전개논문, pp.60-64.

가 고용불안정성에 미치는 영향이 있을 것이라고 판단하였다.

<그림 2-1> 2020년 기준 전년 대비 세계 관광객 수 변화



출처: UNWTO, International Tourism and COVID-19

코로나-19 스트레스와 관련한 주제에 대한 연구도 활발하게 이루어지고 있다. 한지연(2021)<sup>27)</sup>은 지각된 코로나 스트레스가 정신적 웰빙에 미치는 영향에 관한 연구에서 코로나-19의 대유행으로 인한 지각된 코로나 스트레스가 국민들의 삶의 질을 저하시키는 스트레스 요인임을 확인하였다. 박창연·이충기(2020)<sup>28)</sup>는 코로나-19 이후 관광산업 종사자들을 대상으로 코로나-19로 인한 스트레스와 직업불안이 직무만족과 삶의 만족에 미치는 영향을 알아보는 연구에서 지각된 스트레스와 직업불안이 높아질수록 직무만족과 삶의 만족은 낮아지는 결과가 나타났다. 송주완(2021)<sup>29)</sup>은 코로나-19 스트레스의 하위요인을 감염 스트레스, 거리두기 스트레스, 타인에 의한 스트레스로 구분하여 외식업 종사자를 대상으로 연구를 진행하였다. 그 결과 감염 스트레스, 거리두기 스트레스, 타인에 의한 스트레스 모두 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 감염 스트레스, 거리두기 스트레스가 고객지향성에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. Kang et

27) 한지연(2020). 지각된 코로나 스트레스가 정신적 웰빙에 미치는 영향: 건강염려인식과 회복탄력성에 의해 조절된 불안의 매개효과, 한신대학교 정신분석대학원 석사학위논문  
 28) 박창연·이충기(2020). 코로나 바이러스로 인한 관광종사자들의 스트레스와 직업불안이 직무만족과 삶의 만족에 미치는 영향: 정부신뢰의 조절효과를 중심으로, 『호텔경영학연구』, 29(8), pp.43-57  
 29) 송주완(2021). 외식업 종사자의 코로나19 스트레스가 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향, 『한국 외식산업학회』, 17(2), pp.165-178

al(2021)<sup>30</sup>)은 관광산업의 일선 직원들을 대상으로 지각된 스트레스, 조직 신뢰, 직무만족, 자존감, 조직 헌신의 영향 관계를 알아보는 연구를 진행하였는데 지각된 스트레스는 조직 신뢰, 직무만족, 자존감에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 선행연구를 바탕으로 외국인 관광객 감소로 인해 큰 타격을 입고 있는 제주도 외국인 전용 카지노 종사원들을 대상으로 한 연구는 미비한 실정이므로 본 연구에서는 코로나-19 상황에서의 카지노 종사원이 부정적인 환경에 처해있다고 가정하여 지각된 스트레스를 ‘코로나-19 상황에서 자신의 현재 상황에 대해 긍정, 부정, 또는 중립적인지 판단하고 자신의 수용기준을 초과할 경우 스트레스로 지각하는 상태’라고 정의하고자 하며, 지각된 스트레스에 초점을 맞춰 연구를 진행하고자 한다.

### 3) 지각된 스트레스 관련 선행연구

스트레스의 초기 연구는 주로 의학, 생물학, 사회심리학 등의 분야에서 연구가 이루어져 왔으나, 최근 스트레스의 문제는 이전의 한정적인 학문 분야를 벗어나 조직공동체의 중요한 문제로 부각되어 조직구성원 행동의 중요영역으로 다루어지고 있다.

관광산업에서는 기존의 스트레스 영역이 직무스트레스, 역할스트레스 등과 같은 요소로 주로 일선종사원에 초점을 맞춰 연구가 이루어지고 있다. 김형섭(2005)<sup>31</sup>)은 호텔종사원을 대상으로 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 관계에 대한 연구를 진행하였다. 그 결과, 직무스트레스와 직무만족은 이직을 유발하는 중요한 요인이라는 점이 확인되었고, 직무만족은 이직의도를 억제하는 요소라는 점이 확인되었다. 또한 직무스트레스를 지각하는 종사원은 직무만족과 조직몰입이 감소하는 결과가 나타나 직무스트레스의 결과 변수로 조직몰입, 직무만족, 이직의도를 확인하였다. 이정탁·김현철(2011)<sup>32</sup>)의 연구에서는 패밀리 레스토랑

30) S, Kang., C, Park., C, Lee. & S, Lee.(2021). The Stress-Induced Impact of COVID-19 on Tourism and Hospitality Workers. *Sustainability* 13(3), pp.1327

31) 김형섭(2005). 호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계에 대한 연구. 『관광연구』, 19(3), pp.203-225.

토랑의 일선 직원을 대상으로 감정노동으로 인한 직무스트레스가 직무소진으로의 연계 현상을 확인하였으며, 이는 곧 이직의도에 부정적인 영향을 미친다는 것을 확인하였다.

카지노 산업에서도 스트레스 관련 연구는 이전 관광산업에서 이루어진 비슷한 변인들로 이루어지고 있다. 김민정·신동주(2018)<sup>33)</sup>는 카지노 종사원의 직무스트레스가 감정소진과 이직의도에 정(+)<sup>33)</sup>의 영향을 미친다는 결과를 확인하였다. 이경남·오홍철(2015)<sup>34)</sup>은 직무스트레스를 고객과의 관계 스트레스, 업무스트레스, 상사와의 관계로 인한 스트레스 3가지 요인으로 나누어 이직의도에 미치는 영향을 살펴보았는데, 이중에서도 업무스트레스가 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 카지노 업무 특성상 연중무휴의 휴업, 교대근무, 업무시간의 불규칙 등으로 인해 나타난 결과로 카지노 업장의 특성이 반영된 결과로 볼 수 있다. 또한 고객과의 관계 스트레스는 고객과 가장 가까운 거리에 마주하여 근무하는 카지노 딜러의 특성상 게임 승패에 따라 고객의 비매너적인 언어와 행동에 노출되는 카지노 딜러의 업무 환경이 반영된 결과로 해석할 수 있다. 이와 같이, 직무스트레스는 환대산업 일선 종사원의 직무만족, 조직몰입, 직무소진, 이직의도 등 부정적인 영향을 초래할 수 있다는 점을 확인할 수 있고 종사원의 스트레스를 감소시키기 위한 지속적이고 체계적인 노력이 필요하다는 점을 확인할 수 있다.

한편, 코로나-19와 같은 사회적 재난 상황에서 이루어진 연구는 다음과 같다. 이동훈·김지윤·강현숙(2016)<sup>35)</sup>은 중동호흡기증후군-메르스(Middle East Respiratory Syndrome: MERS) 사태 이후 일반 대중들을 대상으로 정서적 디스트레스의 경험을 확인하고자 하였다. 그 결과 메르스로 인해 비일상성의 경험 요인 중 감염의 우려 때문에 외출에 지장을 받은 사람의 경우 그렇지 않은 사람에 비해 메르스로 인한 정서적 디스트레스를 경험할 확률이 3.8배 높은 것으로 나타

32) 이정탁·김현철(2011). 감정노동, 직무스트레스, 직무소진, 이직의도 간의 구조적 관계. 『관광레저연구』, 23(3), pp.299-317.  
33) 김민정·신동주(2018). 카지노 종사자의 감정노동이 직무스트레스, 감정소진, 이직의도에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 32(11), pp.97-110.  
34) 이경남·오홍철(2015). 카지노 종사원의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 『관광레저연구』, 27(2), pp.209-230.  
35) 이동훈·김지윤·강현숙(2016). 메르스(MERS) 감염에 대해 일반대중이 경험한 두려움과 정서적 디스트레스에 관한 탐색적 연구. 『한국심리학회지: 일반』, 35(2), pp.355-383.

났다. 또한 자신이 통제할 수 없는 상황에 무력감을 느낀 사람의 경우 그렇지 않은 사람에 비해 정서적 디스트레스를 경험할 확률이 4.3배 높은 것으로 나타났다. 이후 코로나-19 팬데믹 상황에서도 비슷한 연구가 이루어졌는데, 이동훈 등(2021)<sup>36)</sup>은 코로나-19 팬데믹 시기를 2개로 나누어 1차 조사시기는 2020년 4월, 2차 조사시기는 코로나-19 재확산 시점인 2020년 8월로 나누어 두 시점의 비교 연구를 진행하였다. 연구 결과로 ‘코로나-19 이후 삶을 예측할 수 없어 두려움’에 그렇다고 응답한 사람들의 경우 두 시점 모두에서 스트레스와 불안 수준이 높게 나타났다. 또한 시점 1에서 ‘공적 일정 및 계획에 차질이 있었다’에 그렇다고 응답한 사람일수록, 시점 2에서 ‘개인적 일정 및 계획에 차질이 있었다’에 응답한 사람일수록 스트레스 수준이 높게 나타났다. 이는 코로나-19 확산 시점 초기에 산발적 감염을 막기 위한 정부의 대응책으로 인해 사회적 거리두기, 영업시간 제한 등 공적 일정이 불가피하게 취소되었으며, 코로나-19 팬데믹 기간이 장기간 지속됨에 따라 비대면 활동에 적응해나갈 수밖에 없었기 때문에 나타난 결과로 연구자는 해석하였다. 또한 ‘코로나 팬데믹 이후 학교, 직장 등에서 동료와의 갈등과 불화가 생겼다.’라고 응답할수록 분노, 우울, 불안 수준이 높게 나타나 조직구성원 간의 관계의 중요성을 확인할 수 있었다. 마지막으로 시점 1에서 ‘코로나 팬데믹의 여파로 수입이 줄었다’라고 응답한 사람일수록 스트레스, 우울, 불안 수준이 높게 나타났다. 이상의 선행연구는 일반 시민들을 대상으로 연구가 진행되었으며, 코로나-19 여파로 큰 타격을 입은 관광산업 종사자들에게도 이와 비슷한 결과를 나타낼 것이라 예상해 볼 수 있다. 박창연·이충기(2020)<sup>37)</sup>는 관광산업 종사자를 대상으로 지각된 스트레스 척도(Perceived Stress Scale: PSS)를 사용하여 코로나-19 스트레스가 직무만족과 삶의 만족에 미치는 영향에 관한 연구를 진행하였다. 연구 결과, 지각된 스트레스가 직무만족과 삶의 만족에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 종사원이 지각된 스트레스가 높아질수록 직무만족과 삶의 만족은 낮아진다는 결과를 입증하였다. 위 연구는 코로나-19로 인해 자신이 처한 환경에 대한 전반적인 평가를 측정하는 항목을 사용한 반면, 코로나

36) 이동훈·김예진·황희훈·남슬기·정다송(2021). 코로나 19 팬데믹 시기 동안 한국인의 정서적 디스트레스에 영향을 미치는 심리·사회적 요인의 영향력에 대한 종단 두시점 비교연구. 『한국심리학회지: 문화 및 사회문제』, 27(4), pp.629-659

37) 박창연·이충기(2020). 전계논문, pp.43-57

-19 스트레스원을 감염에 대한 두려움에 초점을 맞춰 진행된 연구도 이어지고 있다. Karatepe, Saydam & Okumus(2021)<sup>38</sup>는 코로나-19 스트레스원을 ‘코로나-19로 인해 호텔에서 근무하는 것은 위험하다’ 등 3개 문항으로 측정하였다. 연구 결과, 감염에 대한 위험이 크다고 지각할수록 결국, 정신적인 문제, 삶의 만족을 저하시키는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 코로나-19로 인한 스트레스는 종사자의 부정적인 영향을 초래하며 이는 곧 조직의 성과에도 부정적인 영향을 미칠 것이며 조직 차원에서도 종사원의 스트레스원에 관심을 기울여야 함을 나타내는 결과이다.

---

38) O. M. Karatepe., M. B. Saydam., & F. Okumus (2021). COVID-19, mental health problems, and their detrimental effects on hotel employees' propensity to be late for work, absenteeism, and life satisfaction. *Current Issues in Tourism*, 24(7), pp.934-951.

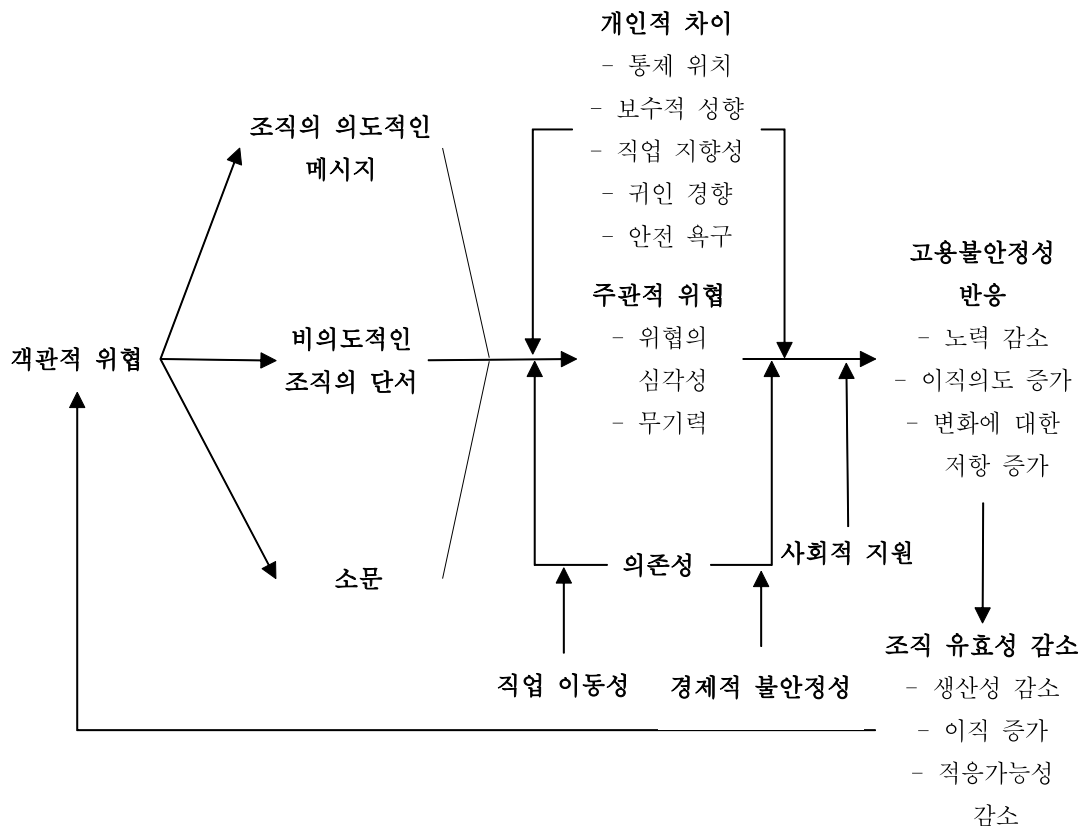


## 2. 고용불안정성 (Job Insecurity)

### 1) 고용불안정성의 개념

고용불안정성은 1980년대 Greenhalgh & Rosenblatt(1984) 등에 의해 체계적인 이론적 개념의 틀이 정립되었고 이후 본격적인 연구가 진행되었다. Greenhalgh & Rosenblatt(1984)<sup>39)</sup>은 고용불안정성의 개념적 모델을 제시하며 고용불안정성을 ‘개인이 직업과 관련하여 느끼게 되는 위협의 심각성으로, 위협적인 직장환경에서 계속 직장을 다닐 수 있다는 희망을 유지하려는 것에 대한 무력감’으로 정의하였다. 그들이 제시한 고용불안정성의 개념모형은 다음<그림2-2>과 같다.

<그림 2-2> 고용불안정성의 개념모형



39) L. Greenhalgh. & Z. Rosenblatt(1984). Job Insecurity: Toward conceptual clarity. *Academy of Management review*, 9(3), pp.438-448



출처 : Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z.(1984). Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity. *Academy of Management Review*, 9(3), pp.441

이들이 제시한 고용불안정성의 개념적 모델은 다양한 환경변화요인들이 조직 구성원에게 객관적인 위협을 주는 요인으로 <그림 2-2>와 같이 3가지 과정으로 조직구성원에게 인식하게 함으로써 주관적인 위협이 된다고 하고 있다. 이러한 고용불안정성에 대한 지각은 종사원의 성격과 특성에 따라 다르게 지각될 수 있으며, 보다 안전한 고용환경을 제공받지 못할 경우 업무에 대한 스트레스와 직무 몰입에 부정적인 반응이 나타나게 된다<sup>40)</sup>. 또한, 고용불안정성은 조직 내·외부구조의 변화로 인해 주로 발생 되며, 고용불안정성을 지각한 종사원은 조직에 부정적인 영향을 미치게 될 것이며, 이는 고용불안정성으로 인해 나타나는 반응이라 할 수 있다.

고용불안정성에 대한 정의를 살펴보면 Ashford, Lee & Bokko(1989)<sup>41)</sup>는 위협적인 상황으로 인해 자신의 직무가 없어질 수 있음에도 그 위협을 억제하지 못하는 것으로 인해 느끼는 무력감으로 정의하였다. 이들이 주장하는 무력감은 종업원들이 동일한 정도의 위협을 지각하더라도 서로 다른 수준의 고용불안정성을 보일 수 있다고 하였으며, 무력감이 높은 구성원은 무력감이 낮은 구성원보다 더 높은 수준의 고용불안정성을 느낀다고 하였다. Van Vuuren & Klandermans(1990)<sup>42)</sup>는 미래에도 현재의 직장을 지속적으로 유지할 수 있을지에 대한 직원들의 불안함으로 정의하였다. 이와 비슷하게 De Witte(1999)<sup>43)</sup>는 자신의 직무가 미래에도 계속 유지될 수 있을지에 대한 전반적인 우려로 정의하였다. 이들은 미래에도 현재 직무를 유지할 수 있을지에 대한 전반적인 우려로서 고용불안정성을 정의하고 있다.

40) P. J. Jordan., N. M. Ashkanasy., C. E. Härtel., & G. S. Hooper(2002). Workgroup emotional intelligence: Scale development and relationship to team process effectiveness and goal focus. *Human resource management review*, 12(2), pp.195-214

41) S, Ashford., C, Lee., & P, Bokko(1989). "Content, causes, and consequences of job insecurity: A theory-based measure and substantive test." *Academy of Management Journal*, 32, pp.803-829

42) C. V, Van Vuuren., & P. G, Klandermans(1990). "Individual reactions to job Insecurity: An integrated model." In P. J. Drenth, J. A. Sergeant, & R. J. Takens (Eds.), *European perspectives in psychology*, 3, pp.133-146 Oxford: John Wiley & Sons.

43) H, De Witte(1999). "Job insecurity and psychological well-being: Review of the literature and exploration of some unresolved issues." *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, pp.155-177

2) 고용불안정성의 구성요소

Greenhalgh & Rosenblatt(1984)<sup>44)</sup>은 고용불안정성을 크게 위협의 강도 (Severity of Threat)와 이러한 위협에 대해 통제하지 못함으로 인한 무력감 (Powerless to Counteract the Threat)의 두 가지 차원으로 구성된 개념이라 하였다. 그들이 제시한 고용불안정성의 구성요소는 다음<표 2-1>과 같다.

<표 2-1> 고용불안정성의 구성요소

고 용 불 안 정 성	위 협 의	직 업 상 실 의	직업상실의 범위	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 영구적인 직업 상실</li> <li>- 일시적인 직업 상실</li> <li>- 조직 내 다른 직무로의 강등</li> </ul>
		특 성	직무 특성 상실	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 경력침체</li> <li>- 임금</li> <li>- 직위/자부심</li> <li>- 자율권</li> <li>- 통제하는 자원</li> <li>- 공동체</li> </ul>
	강 도		위협외 원천	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 조직의 쇠퇴</li> <li>- 구조조정</li> <li>- 기술적 변화</li> <li>- 신체적 위협</li> </ul>
			무 력 감	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보호수단의 불충분</li> <li>- 불확실한 기대</li> <li>- 권위적인 환경</li> <li>- 해고에 대한 표준절차 무시</li> </ul>

출처: Greenhalgh, L., & Rosenblatt. Z(1984). Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity. Academy of Management Review, 9(3), pp.442

그들은 고용불안정성은 크게 두 가지 차원으로 구성되어 있다고 하였다. 첫째, 위협의 강도 또는 직업의 연속성에 대한 위협을 지각하는 정도이다. 이러한 위협은 직업 자체에 대한 것일 수도, 직무에 내재한 특정한 속성에 대한 것일 수도

44) L. Greenhalgh. & Z. Rosenblatt(1984). *op.cit.*, pp.438-448

있다. 따라서, 직업 자체를 상실할 위협을 지각하거나 자신의 직무의 어떤 속성을 상실할 위협을 지각하는 경우 모두 고용불안정성은 증가하게 된다. 둘째는 무력감으로 무력감의 경우 위협의 심각성에 대처할 수 없을 것이라고 지각하는 정도를 의미한다. 예를 들어, 종사원이 조직구조의 변화로 인해 자신의 직업 자체나 직무 특성 상실에 대해 위협을 느꼈을 때, 무력감이 높은 종사원은 무력감이 낮은 종사원보다 더 높은 수준의 고용불안을 느낄 수 있다<sup>45)</sup>. 이러한 무력감은 고용의 연속성을 위협하는 상황에 대처할 수 있게 하는 보호 수단의 형태가 부족한 경우 자신의 직업의 미래에 불명확한 기대를 가진 종사원의 경우 무력감은 증가하게 된다. 또한, 조직의 권위적인 환경으로 인해 종사원에게 의사결정권이 없는 경우 또는 해고 과정에서 표준절차를 무시하여 종사원이 공정성을 지각하지 못한다면 무력감은 더욱 증가하게 된다.

### 3) 고용불안정성 관련 선행연구

그간 이루어진 고용불안정성에 관한 연구를 살펴보면 Schweiger & Ivancevich(1985)<sup>46)</sup>는 기업의 인수합병, 구조조정, 다운사이징 등이 활발하게 이루어지던 1980년대에는 자신의 조직이 실질적인 합병이나 다운사이징의 조치나 계획이 없더라도 조직구성원은 루머로 인해 심리적인 불안과 압박을 느낀다고 하였으며 이는 곧 고용불안정성을 지각하게 된다고 하였다. King(2000)<sup>47)</sup>의 연구에서는 조직구조, 고용환경의 변화로 인해 종사원이 지각한 고용불안정성은 조직충성도, 조직몰입, 이직의도에 부정적인 영향을 미치는 연구 결과를 입증하였다. 또한, Chirumbolo & Areni(2005)<sup>48)</sup>는 고용불안정성과 업무태도 및 직무성과 간의 관계를 검증하였다.

45) S, Ashford., C, Lee., & P, Bokko(1989). *op.cit*, pp.803-829

46) D. M. Schweiger., & J. M. Ivancevich(1985). Human resources: The forgotten factor in mergers and acquisitions. *Personnel Administrator*, 30(11), pp.47-61

47) J. E. King(2000). White collar reactions to job insecurity and the role of the psychological contract: Implications for human resource management. Human Resource Management: Published in Cooperation With The School of Business Administration, *The University of Michigan and in Alliance With The Society of Human Resources Management*, 39(1), pp.79-92

48) A. Chirumbolo., & A. Areni(2005). The influence of job insecurity on job performance and absenteeism: the moderating effects of work attitudes. *SA Journal of Industrial Psychology*, 31(4), pp.65-71

한편 코로나-19 팬데믹 이후에도 코로나-19로 인해 큰 타격을 입은 관광산업 종사자들을 대상으로 고용불안정성에 관한 연구들은 지속적으로 이루어지고 있다. 박진아(2021)<sup>49)</sup>는 코로나-19로 인해 전례 없는 위기를 맞고 있는 항공사 객실승무원을 대상으로 고용불안정성, 직무스트레스, 우울함 그리고 이직의도 간의 영향 관계를 분석하였다. 연구 결과로 고용불안정성은 직무스트레스에 정(+)<sup>49)</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 이러한 직무스트레스가 우울함에도 정(+)<sup>49)</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 코로나-19로 인해 휴직 기간이 길어짐에 따라 업무에서 배제될 수도 있다는 스트레스가 결국 우울로 이어지게 된다고 하였다. 박슬기·조원섭(2022)<sup>50)</sup>은 코로나-19 팬데믹으로 인해 고용에 대해 극심한 불안정성을 겪고 있는 관광산업 종사자들을 대상으로 이들이 지각하는 고용불안정성이 서비스 제공 수준에 미치는 영향에 대한 연구를 진행하였다. 이들은 현재 근무하고 있는 관광 관련 종사자들을 대상으로 연구를 진행하였는데 고용불안정성이 서비스제공수준에 정(+)<sup>50)</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 코로나-19로 인한 위기 상황으로 인해 자신의 직업을 상실할 위험을 느끼고 있는 직원들이 본인이 실직의 대상이 되지 않기 위해 노력하는 현상이라고 연구자는 해석하였다. 최상수·조주은(2021)<sup>51)</sup>은 항공사, 호텔, 여행사 등 서비스 종사원을 대상으로 고용불안이 조직시민행동에 미치는 영향에 대해 살펴보았다. 결과적으로 고용불안을 높게 지각하는 종사원은 조직시민행동이 낮게 나타난다는 결과가 나타났는데, 이는 남자일수록, 나이가 많을수록, 직급이 높을수록, 비정규직일수록 고용불안을 높게 지각하는 것으로 나타났다. 이처럼 고용불안정성 관련 선행연구의 결과에서도 알 수 있듯이 고용불안정성은 종사원의 몰입, 태도, 이직등과 같은 심리적 요인과 조직의 성과와 같은 다양한 종속변수에 영향을 주는 선행요인임을 알 수 있다.

본 연구에서는 이상의 선행연구들을 바탕으로 카지노 종사원이 코로나-19 상황으로 인해 자신의 직무에 대해 위협을 느끼고 지속적으로 유지하지 못할 것

49) 박진아(2021). 항공사 객실승무원의 고용불안정성, 직무스트레스, 우울함, 이직의도 간의 영향관계: 코로나-19 및 항공사 인수·합병 환경하에서, 『호텔경영학연구』, 30(6), pp.221-237  
 50) 박슬기·조원섭(2022). 관광 관련 기업의 직원이 지각하는 고용불안정성이 서비스제공수준에 미치는 영향에 관한 연구: 조직 커뮤니케이션의 조절효과를 중심으로, 『관광연구저널』, 36(1) pp.49-66  
 51) 최상수·조주은(2021). COVID-19상황에서 서비스산업 종사원의 고용불안이 조직시민행동에 미치는 영향: 그것의 조절효과를 중심으로, 『관광레저연구』, 33(8), pp.311-331

같은 우려와 함께 심각한 고용불안정성을 지각하고 있을 것이라 가정하여 고용 불안정성을 자신의 현재 직무 상태가 객관적 위협과 불안정한 환경으로 인해 발생한 임시휴업 또는 인원감축으로 인해 자신의 직무 상태를 계속해서 유지하지 못할 것 같은 위협과 그것을 통제하지 못할 것 같은 무력감으로 정의하고자 한다.

### 3. 이직의도 (Turnover Intention)

#### 1) 이직의도의 개념

이직이란 기업과 종사자 간의 고용 관계가 단절되어 종사원이 속한 기업으로부터 역할을 포기하는 것을 의미한다<sup>52)</sup>. 이러한 이직은 자발적 또는 비자발적으로 인해 발생할 수 있는데 Stone & Porter(1975)<sup>53)</sup>는 이직을 자발적 또는 비자발적 이유로 종사원이 일시적 또는 영구적으로 조직을 떠나는 행동으로 정의하였다. 자발적 이직은 사직이라고도 하는데 개인의 경력 개발, 업무 및 조직 환경에 대한 불만, 일신상의 이유로 조직과 계약을 스스로 종료시키는 것을 의미한다. 비자발적 이직은 면직으로 표현되는데 주로 조직구성원의 의사와는 무관하게 조직의 입장에서 진행되는 것으로 해고 및 정년퇴직 등이 이 범주에 포함될 수 있다<sup>54)</sup>. 이직의도는 이직과 의도의 합성어로, 조직구성원의 자발적인 의사에 의해 향후 조직을 떠나서 다른 조직 혹은 다른 직종을 선택할 가능성을 의미한다<sup>55)</sup>. 또한, 이직의도는 종사자가 갖는 조직, 직무에 대한 불만족으로 인해 현재의 조직과 직무를 이탈하려는 심리적인 상태로 정의할 수 있다<sup>56)</sup>. Mobley(198

52) R. D. Iverson,(1996). Employee acceptance of organizational change: the role of organizational commitment. *International Journal of Human Resource Management*, 7(1), 122-149.

53) E. F. Stone, & L. W. Porter(1994). Job Characteristic and Job Attitude: *A Multivariate Study*, *Journal of Applied Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover* New York: Academic Press, pp.172-190

54) 이기은·박경규(2002). 전문직 종사자의 조직 및 전문직업에 대한 이종몰입 결정요인에 관한 연구, 『경영학연구』, 31(2), pp.551-574

55) R. J. Vandenberg, & J. B. Nelson(1999). Disaggregating the Motives Underlying Turnover Intentions: When Do Intentions Predict Turnover Behavior?, *Human Relations*, 52(10), pp. 1313-1336

2)57)는 조직으로부터 금전적 보상을 받는 조직구성원이 자발적인 의사에 의해 자격을 포기하고 조직을 떠나고자 하는 것으로 정의하였으며, Tett & Meyer(1993)58)은 조직구성원이 조직을 떠나고자 하는 신중하고 사려 깊은 생각으로 정의하였다. 비록 이러한 이직의도는 모두 이직으로 연결되는 것은 아니지만, 이직의도는 가까운 미래에 현 직장을 자발적으로 떠나려 하는 의도로써 기업의 입장에서는 매우 중요하게 다루어야 할 요소라고 할 수 있다. 대부분의 이직의도에 관한 연구는 자발적 이직에 관심을 두고 있는데 그 이유는 자발적 이직에 속하는 이직의 행동은 조직구성원의 불만족스러운 원인으로 인해 스스로 이직의도를 갖고 조직을 떠나려 하는 것이므로, 종사원이 이직의도를 갖게 된 원인 즉, 선행요인을 알아내고 이직의도를 낮추고 조직의 인적자원관리를 효율적으로 하기 위함이다59)60).

## 2) 이직의도 관련 선행연구

이직의도에 관한 대부분의 연구는 이직의도의 선행요인을 파악하여 조직성과에 부정적인 영향을 미치는 영향을 최소화하기 위함과 동시에 조직구성원의 행동을 이해하고자 하는데 초점을 맞추고 있다. Mobley(1982)61)는 이직의도는 실제 이직으로의 행동이 이루어지기 전에 발생되며 자신의 직무에 불만족스러운 상황에서 종사원에게 더 나은 직업이 나타날 경우, 실제 이직으로까지 이어질 수 있다고 하였다. 이에 따라, 인적자원 의존도가 높은 관광산업에서도 종사원의 이직의도의 선행요인을 파악하기 위해 지속적인 연구가 이루어지고 있다. 황승미·윤지환(2012)62)의 항공사 객실승무원의 감정노동, 소진, 이직의도에 관한 연구에

56) P. E, Ngo-Henha(2018). A review of existing turnover intention theories. *International Journal of Economics and Management Engineering*, 11(11), pp.2760-2767

57) W. H. Mobley(1982). Employee turnover, causes, consequences, and control. *Addison-Wesley*.

58) R. P. Tett, & J. P. Meyer(1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta analytic findings. *Personnel psychology*, 46(2), pp.259-293.

59) D. R. Dalton, & W. D. Todor(1993). Turnover, transfer, absenteeism: An interdependent perspective. *Journal of Management*, 19(2), 193-219.

60) 우석봉(1995). 호텔산업 종업원의 직무만족과 조직몰입이 이직에 미치는 영향에 관한 연구. 『관광학 연구』 . 18(2) : pp.65-88.

61) W. H. Mobley(1982). *op.cit*.

62) 황승미·윤지환(2012). 항공사 객실승무원의 감정노동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향. 『호텔경영

서 종사원이 감정노동으로 인해 육체적, 정신적 소진을 경험할 경우, 이직의도에 유의한 영향을 미치는 결과를 입증하였다. 육풍림·이준엽(2012)<sup>63</sup>은 조직공정성과 역할스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 카지노 종사원을 대상으로 연구를 진행하였다. 연구 결과, 직무만족과 조직몰입은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 양팔현·추승우(2017)<sup>64</sup>는 카지노 고객의 불량행동과 카지노 종사원의 감정부조화, 직무스트레스, 직무만족과 이직의도 간의 영향 관계에 관한 연구에서 고객의 비매너적인 언행과 같은 불량행동이 종사원의 감정부조화를 증가시키며, 이는 곧 직무만족과 이직의도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

한편, 코로나-19 팬데믹 이후에도 관광산업 종사자들에게 초점을 맞춘 연구도 이루어지고 있다. 코로나-19 발생 이후 항공사 객실 승무원의 변화된 직무환경에 관한 홍나영·윤아영·윤지환(2021)<sup>65</sup>의 연구에서는 코로나-19로 인해 업무 메뉴얼이 자주 변경됨으로 인한 혼란과 국제 항공노선 운항 횟수가 축소됨으로 인해 휴직자가 발생하면서 스케줄 유연성 저하로 승무원의 직무스트레스가 증가하였으며, 이는 곧 이직의도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 비슷하게 이영빈·최사라·정은성·박윤미(2021)<sup>66</sup>의 연구에서는 직무불안정성, 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도 간의 영향 관계를 분석하였다. 연구 결과, 코로나-19 상황으로 인해 직무불안정성을 높게 지각할수록 직무스트레스가 증가하게 되며 동시에 이직의도 또한 증가하는 결과가 나타났다. 이처럼 코로나-19 이후 이루어진 연구에서는 이직의도의 선행요인으로 코로나-19로 인한 업무환경변화, 직무불안정성, 직무스트레스 등이 있으며 이외에도 종사원의 이직의도를 증가시키는 요인을 파악하여 관리할 필요가 있을 것으로 사료된다.

---

학연구』, 21(2), pp.277-294

63) 육풍림·이준엽(2012). 카지노 종사원의 조직공정성 인식과 역할스트레스가 직무만족과 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 『관광레저연구』, 24(2), pp.233-252

64) 양팔현·추승우(2017). 카지노 고객의 불량행동이 종사원의 감정부조화, 직무스트레스, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. 『관광레저연구』, 29(11), pp.363-376

65) 홍나영·윤아영·윤지환(2021). 코로나19 발생 이후 항공사 객실 승무원의 직무환경에 대한 인식과 이직 의도에 관한 연구. 『호텔경영학연구』, 30(4), pp.165-180

66) 이영빈·최사라·정은성·박윤미(2021). 대형항공사 승무원의 직무불안정성, 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도 간의 영향관계 분석. 『관광연구저널』, 35(12), pp.161-174



#### 4. 사회적 자본(Social Capital)

##### 1) 사회적 자본의 개념

사회적 자본은 Bourdieu(1986)와 Coleman(1988)에 의해 사회학적으로 체계화된 개념이다. 이후 Putnam(1993), Fukuyama(1995) 등에 의해 개념이 확장·응용되면서 정치학, 경영학, 경제학 등 여러 사회과학 분야에서 사용되는 개념이 되었다.

체계적인 학술 개념으로 사회적 자본이라는 용어를 제시한 Bourdieu(1986)<sup>67)</sup>는 사회적 자본이란 집단 구성원의 상호 면식(mutual acquaintance) 그리고 인정(recognition)이 지속적인 네트워크를 통하여 제도화된 관계가 형성되고 특정한 집단의 구성원이 됨으로써 소유하게 되는 실제적 혹은 잠재적인 자원의 합이라고 정의하였다. 또한, 그는 지속적인 네트워크 연결망은 구성원 사이에서 발생한 상호 간의 친밀성과 상호인식의 관계를 제도화한 형태를 의미한다고 하였다. 따라서 개인은 이러한 연결망을 통해 발생한 사회적 자본을 활용할 수 있는 잠재력을 갖게된다는 것이다. Coleman(1988)<sup>68)</sup>은 사회적 자본은 하나의 실체가 아닌 두 가지 특성을 가진다고 하였다. 첫째, 사회구조 내에서 개인의 특정 행위를 촉진 시킨다는 점과 둘째, 인적 자본, 물질 자본과 마찬가지로 사회적 자본 또한 특정한 목적 달성을 가능하게 한다는 점에서 생산적인 개념으로 이해하였다. 즉, Coleman(1988)<sup>69)</sup>은 사회적 자본이 개인이나 사회구조 안에 존재하는 것이 아닌, 사람과 사람 간의 공간 안에 존재하는 것이라 하였다. 이후 Putnam(1993)<sup>70)</sup>은 사회적 자본을 구성원 간의 협력된 행동을 촉진함으로써 사회의 효율을 개선시키는 신뢰, 규범, 네트워크와 같은 사회적 조직의 요소라고 정의하였고, 분석 단

67) P. Bourdieu(1986). The Forms of Capital. In J. G. Richardson(ed), Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education. Westport: Greenwood Press, pp.241-258.

68) J. S. Coleman,(1988). Social capital in the creation of human capital. *American journal of sociology*, 94, pp.95-120

69) J. S. Coleman,(1988). *Ibid*, pp.95-120

70) R. D. Putnam(1993). The Prosperous community-Social capital and public life. *The American Prospect*, 13, pp.35 - 42.



위를 국가적 차원에서의 지역으로 공동체의 사회적 생산성에 영향을 주는 사람들을 대상으로 하였다. Fukuyama(1995)<sup>71)</sup>는 조직이나 집단에서 공동의 목표를 달성하기 위해 함께 일하는 사람의 능력과 조직구성원 사이에서 공유되는 비공식적인 가치 또는 규범의 집합으로 정의하였다. Nahapiet & Ghoshal(1998)<sup>72)</sup>은 사회적 자본을 개인 또는 집단이 소유하고 있는 네트워크의 연결망을 통해 이용 가능한 실제적이고 잠재적인 자원의 합이라고 정의하였다. 그들은 사회적 자본이 구조적, 관계적, 인지적 차원으로 나뉘지며, 이러한 3가지 차원으로 인해 새로운 지식 자원이 창출된다는 개념적 틀을 제시하였다.

## 2) 사회적 자본의 구성요소

앞서 살펴본 바와 같이 학자들마다 사회적 자본의 정의를 내리는데 다양한 의견이 있었다. 이처럼 사회적 자본을 구성하고 있는 하위요소에 대해서도 다양한 관점들이 제시되고 있다. 먼저 Coleman(1997)<sup>73)</sup>은 사회적 자본의 구성요소로 네트워크, 신뢰, 사회적 규범을 제시하였다. 이는 조직의 목표를 달성하기 위해 활용이 가능한 자원으로서 구성원 간의 관계 안에 내재하며 조직성과를 결정하는 핵심요소임을 강조하였다. Leana & Van Buren(1999)<sup>74)</sup>은 신뢰와 협동력으로 사회적 자본의 구성요소를 제시하였고, Uphoff(2000)<sup>75)</sup>은 네트워크, 관계, 공동체 등과 관련하여 구성원 간의 수평적 수직적 연결을 가능하게 하는 구조적 자본과 규범, 가치, 호혜성, 책임감, 신뢰 등을 포함하는 인지적 자본으로 구분하였다. 이후 Nahapiet & Ghoshal(1998)<sup>76)</sup>은 이러한 논의들을 발전시켜 사회적 자본의 구성요소를 구조적차원, 관계적차원, 인지적차원으로 나누어 설명하였다. 또한 Tsai

71) F. Fukuyama(1995). "Trust: The Social virtues and the creation of prosperity". New York: Free Press.

72) J. Nahapiet & S. Ghoshal(1998). "Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage". *The Academy of Management Review*, 23(2), pp.242-266.

73) D. Coleman(1997). *Collaboration and Knowledge Sharing*. London: CRC press.

74) C. Leana, & H. F. Van Buren(1999). "Organizational social capital and employment practices". *Academy of Management Review*, 24(3), pp.538-555

75) N. Uphoff(2000). "Understanding Social Capital: Learning from the Analysis and Experience of Participation. In *Social Capital: A Multifaceted Perspective*". Dasgupta, P. & Serageldin, I.(eds.). Washington D. C. WorldBank.

76) J. Nahapiet & S. Ghoshal(1998). *op.cit.*, pp.242-266

& Ghoshal(1998)<sup>77)</sup>은 보다 포괄적인 사회적 자본에는 사회적 관계의 연결망과 그 연결망을 기반으로 하는 구성원 간의 상호 신뢰, 규범, 비전 공유를 포함해야 한다고 주장하였으며, 구성원 간의 유대 연결망의 특징과 형태를 의미하는 구조적 차원, 유대 연결망의 정도에 대한 관계적 차원, 조직의 문화 및 비전 공유에 대한 인지적 차원으로 세분화하였다. Chow & Chan(2008)<sup>78)</sup>은 이러한 논의들을 바탕으로 구조적차원을 사회적 네트워크로, 관계적차원을 사회적 신뢰로, 인지적 차원을 비전 공유로 개칭하여 위 세 가지 사회적 자본의 구성요소를 채택하였다. 따라서 본 연구에서는 이상의 선행연구를 바탕으로 하여 사회적 자본의 구성요소를 사회적 네트워크, 사회적 신뢰, 비전 공유로 구분하여 연구를 진행하고자 한다.

#### (1) 사회적 네트워크(Social Network)

사회적 자본의 네트워크는 행위자들 간의 연결망 특성 또는 전반적인 연결망 형태를 의미한다<sup>79)</sup>. 사회적 네트워크를 바라보는 학자들은 조직의 사회적 네트워크를 사회적 자본의 원천으로 보는데, 그러한 이유는 사회적 자본이 사람들의 지속적이고 반복적인 관계로 구성되는 네트워크에 내재하고 있기 때문이다<sup>80)81)</sup>. 이처럼 개인은 사회적 네트워크를 통해 타인과 공감, 소통하며 상호작용하는 사회적 존재라고 할 수 있다. 따라서 사회적 네트워크는 소통의 통로 역할을 하게 되고 개인은 적절한 정보를 획득할 수 있으며, 지식과 정보를 활발히 공유할 수 있도록 돕고, 네트워크 내에 있는 구성원들로 하여금 심리적 또는 물리적 지원을 얻을 수 있다<sup>82)</sup>. 또한, 구성원 간 협력적 행태를 촉진하기 때문에 조직의 혁신과

77) W. Tsai & S. Ghoshal(1998). op.cit., pp.464-476

78) W.S Chow and L. S. Chan(2008). "Social network, social trust and shared goals in organizational knowledge sharing", *Information and Management*, 45(7), pp. 458-465.

79) P. S. Adler & S. W. Kwon(2002). "Social Capital: Prospects for a New Concept". *The Academy of Management Review*, 27(1), pp.17-40

80) 박순미(2000). 조직의 사회적 자본이 새로운 지적자본 창출에 미치는 영향, 전남대학교 대학원, 박사학위논문

81) 임우석(2009). 사회적 자본과 노인 생활만족도의 관계에 관한 연구: 서울특별시를 중심으로, 서울시립대학교 박사학위논문.

82) 채신기(2016). 법원조직의 사회적 자본이 조직성공에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과를 중심으로, 한양대학교 공공정책대학원, 석사학위논문

발전을 가능 하게 하고 궁극적으로 개인이 속해있는 조직성과에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있다<sup>83)84)</sup>. Tasi & Ghoshal(1998)<sup>85)</sup>은 사회적 네트워크로 결속된 연결망은 구성원들이 접촉할 수 있는 기회를 만들어주며, 이러한 연결망으로 하여금 연결 관계에 있는 구성원들이 보유하고 있는 자원을 이용할 수 있는 기회가 제공된다고 하였다.

## (2) 사회적 신뢰(Social Trust)

사회적 자본에서의 신뢰란 조직구성원 간의 관계에 대한 특성이 이익이나 가치 창출에 기여할 수 있는지에 중점을 둔 것이다. 신뢰란 어떤 조직 내에서 조직 구성원이 보편적인 규범에 의해 규칙적으로 정직하고 협동적인 행동을 하는 것을 의미하며, 그렇게 할 것이라는 기대라고 할 수 있다<sup>86)</sup>. Field(2003)<sup>87)</sup>는 주관적, 개인적 또는 긍정적 판단으로 상대에게 호의를 베풀고 타인이 자신을 배신할 수 있는 위험을 감수하고, 자신의 기대에 부응하는 행동을 할 것으로 판단하여 행동하는 것이라고 하였다. 이처럼 신뢰는 사람과 사람 간의 관계에 의해 형성된다. 신뢰가 구축되면 상호 간의 지식과 정보 공유가 원활하지만, 반대로 그렇지 않을 경우, 상호 간의 소통이 어려워지기 때문에 신뢰는 사회적 자본에서 중요한 요소라고 할 수 있다<sup>88)</sup>.

## (3) 비전 공유(Shared Goals)

사회적 자본의 비전 공유는 Nahapiet & Ghoshal(1998)<sup>89)</sup>이 제시한 인지적 차원의 개념에서 나온 것이라 할 수 있다. 비전 공유는 사회적 연결망 안에 있는

83) R. S. Burt(1992). "The Social structure of competition". In Nohria, N & Eccles, R. G. (Eds.), *Networks and Organizations: Structure, Form and Action*, pp.57-91, Boston: Harvard Business School Press

84) 박희봉(2002). 조직 내 사회자본 형성요인에 관한 연구. 『지방정부연구』, 6(1), pp.221-237.

85) W. Tsai & S. Ghoshal(1998). *op.cit*, pp.464-476

86) F. Fukuyama(1995). *op.cit*,

87) J. Field(2003). *Social Capital*, London : Routledge.

88) 박희상(2020). 창업기업의 사회적 자본과 정부창업지원이 흡수역량을 통해 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구, 대전대학교 대학원 박사학위 논문.

89) J. Nahapiet & S. Ghoshal(1998). *op.cit*, pp.242-266

조직구성원이 조직이 필요로 하는 핵심 가치와 역량을 인지하고 공동의 목표를 달성하기 위한 역할을 하는 측면으로 설명할 수 있다<sup>90)</sup>. 또한, 비전 공유는 조직의 핵심 가치와 목표를 조직구성원이 스스로 인지할 수 있도록 하고 구성원을 하나로 결집시킬 수 있기 때문에 조직성과와 매우 밀접한 관련이 있다<sup>91)</sup>. Portes(1998)<sup>92)</sup>는 공동의 목표를 추구하며 조직구성원들이 비전 공유를 할 때 서로간에 도움을 주고받을 가능성이 높다고 하였다. 이에 따라 조직구성원은 조직에 대한 상황이나 비전 또는 목표를 공유하여 조직이 요구하는 핵심 가치와 역량을 정확히 파악할 수 있어야 하며, 비전 공유는 개인의 비전으로부터 시작되며 개인의 역할, 관심사 및 가치에 근거한 역량을 발휘하도록 몰입하게 한다<sup>93)</sup>.

### 3) 직무요구-자원 이론 (Job Demands-resources theory: JD-R theory)

직무요구-자원 이론이란 직무 열의와 직무소진과의 관계를 전체적으로 설명하며 개발한 이론으로, 조직구성원이 겪는 직무소진과 직무 열의를 설명하기 위한 통합적인 모형이다<sup>94)</sup>. 직무요구-자원에 의하면, 적절한 대응 수단이 제공되지 않은 상태에서 구성원의 업무환경에 있어 부정적인 환경에 직면하게 되면, 이는 곧 업무추진 동기의 상실은 물론 긴장과 압박, 심지어 직무소진과 불안 등 부정적인 심리적 경험을 초래할 수 있게 된다. 이러한 결과는 조직몰입과 직무만족의 저하는 물론, 이직 의도의 증가 등 해당 조직에 여러 가지 심각한 부정적인 영향을 미칠 수 있다고 제시한다<sup>95)96)97)</sup>. 또한, 직무요구-자원 이론은 크게 두 가지 전체

90) 이미정(2013). 조직구성원의 사회적자본과 흡수능력이 혁신행동에 미치는 영향, 건국대학교 대학원 석사학위논문

91) P. S. Adler & S. W. Kwon(2002). *op.cit*, pp.17-40

92) A. Portes(1998). "Social Capital, Its Origins and Applications in Modern Sociology". *Academy Review of Sociology*, 24, pp.1-24

93) 류길호(2020). 중소기업 종사자의 사회적자본, 기술혁신역량, 기업가정신과 지적자본 및 기업성과의 관계, 서울벤처대학원대학교, 박사학위논문

94) A. B. Bakker, & E. Demerouti(2007). The job demands-resources model: state of the art, *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), pp.309-328.

95) R. A. Karasek(1979). Job demands, job latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*. 24(2), pp.285-308

96) T. Theorell, R. A. Karasek, & P. Eneroth(1990). Job strain variations in relation to plasma testosterone fluctuations in working men a longitudinal study. *Journal of internal medicine*, 227(1), pp.31-36.

97) M. Van der Doef, & S. Maes(1999). The job demand-control (-support) model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research. *Work & stress*, 13(2), pp.87-114.

를 따르고 있는데 첫째, 모든 직무가 다양하고 구체적인 위험 요인을 포함하고 있지만, 특정한 직무요구(Job demands)와 직무자원(Job resources)에 국한되지 않고 다양한 업종에 적용된다는 것이다. 둘째, 건강손상 과정과 자연적 동기 과정의 두 가지 심리적 프로세스가 중요한 역할을 하고 있다. 건강손상 과정은 적절하지 않은 직무설계나 과도한 직무요구가 종업원의 신체적, 정신적 자원을 고갈시켜 건강 문제에 부정적인 영향으로 이어진다는 것이다. 자연적 동기 과정은 직무자원으로 인해 조직구성원의 성장을 촉진 시켜 내적 동기부여에 중요한 역할을 하고 목표 달성을 위한 수단으로 작용하기 때문에 외적 동기부여에 중요한 역할을 한다<sup>98)</sup>. 한편 Bakker & Demerouti(2017)<sup>99)</sup>는 최초의 직무요구-자원 모델을 기반으로 다양한 변수 간의 경험적 연구 결과에 따른 확장된 모형을 제시하였는데, 첫째, 직원이 물건, 정보 혹은 사람과 대면하면서 일하는 직종에 적용시킬 수 있으며, 모든 유형의 직무특성이 직무요구와 직무자원 중 하나에 해당하고, 둘째, 직무요구와 직무자원이 서로 다른 스트레스 과정을 유발하며, 셋째, 직무자원은 직무요구가 스트레스에 미치는 영향을 완충할 수 있으며, 넷째, 직무요구가 높을 때 직무자원이 동기에 영향을 미치고, 다섯째, 낙관주의와 자기효능감 등의 개인의 내적 자원이 직무자원과 유사한 역할을 할 수 있으며, 마지막으로 동기는 직무성과에 긍정적이지만 스트레스는 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 확장된 직무요구-자원 모델은 적절한 직무자원이 제공되지 않은 상황에서 과도한 수준의 직무요구에 직면하게 되면 신체적·정신적 부담이 곧 직무스트레스나 긴장과 같은 부정적인 결과를 초래한다는 현상을 설명하고 있다. 이에 따라 본 연구에서는 직무요구-자원 이론을 기반으로 하여 구성원 간의 관계에 초점을 맞추고 있는 사회적 자본의 사회적 네트워크, 사회적 신뢰, 비전 공유를 직무 관련 자원으로 보고 코로나-19 상황에서의 카지노 종사원의 지각된 스트레스가 고용불안정성에 미치는 영향을 완화해줄 것이라고 가정하여 연구를 진행하고자 한다.

98) A. B. Bakker, & E. Demerouti(2007). *op.cit*, pp.309-328.

99) A. B. Bakker, & E. Demerouti(2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), pp.273-285.

#### 4) 사회적 자본 관련 선행연구

기존의 사회적 자본 관련 연구는 주로 사회학, 정치학 분야에서 이루어졌으나 최근에는 인사관리분야에서도 직무소진의 부정적인 효과를 낮추는데 사회적 자본이 활용되는 연구가 이루어지고 있다.

먼저 Nahapiet & Ghoshal(1998)<sup>100)</sup>은 사회적 자본을 기업 내 조직구성원 간의 지식공유 관점으로 살펴보았는데, 그들은 사회적 자본이 조직 내 형성된 네트워크를 통해 지식의 획득을 촉진시키고 이러한 구성원 간의 지식 공유를 통해 기술 차별화, 신제품 개발, 비용 절감을 가능하게 하여 이는 곧 기업성장에 긍정적인 영향을 미친다고 주장하였다. 이와 비슷하게 Kang & Jang(2019)<sup>101)</sup>은 호텔 종사원을 대상으로 역할 모호성과 역할 중첩 스트레스가 직무소진에 미치는 영향에 있어 직무요구-자원 모델을 기반으로 한 사회적 자본이 직무자원으로서 직무요구의 부정적인 영향을 완화시켜주는 결과를 입증하였다. 또한, 역할 스트레스가 직무소진에 미치는 영향에 있어 조직 내 사회적 자본이 높은 집단이 사회적 자본이 낮은 집단보다 더 낮게 나타난다는 결과를 입증하여 두 집단 간의 차이를 확인할 수 있었다. 김병한(2017)<sup>102)</sup>은 간호사를 대상으로 한 연구에서 사회적 자본의 네트워크, 규범, 참여는 직무만족과 긍정적인 관계를 갖는 것으로 나타났다으며, 사회적 자본이 존재하는 조직은 구성원 간의 네트워크와 신뢰가 형성되고, 상호 예의 및 규정을 준수하고, 구성원들이 이에 적극적으로 참여함으로써 높은 직무만족이 나타난다고 하였다. 이성호(2022)<sup>103)</sup>의 연구에서도 사내기업가 정신과 조직몰입 간의 관계에서 사회적 자본의 유의미한 조절효과를 확인할 수 있었다. 이에 반해, 김용희(2022)<sup>104)</sup>는 항공사 객실승무원의 정서지능과 정서노동, 웰빙의 영향 관계에 있어 팀 내의 관계성 및 분위기와 관련이 있는 사회적 자본을 조절변수로 설정하였다. 연구 결과, 정서지능이 정서노동에 미치는 영향

100) J. Nahapiet & S. Ghoshal(1998). *op.cit*, pp.242-266

101) J. Kang, & J. Jang(2019). *op.cit*, pp.3567-3582.

102) 김병한(2017). 의료기관 간호인력의 사회적 자본이 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향 분석, 신라대학교 박사학위논문.

103) 이성호(2022). 전계논문.

104) 김용희(2022). 정서지능이 항공사 승무원의 정서노동과 웰빙에 미치는 영향. 제주대학교 박사학위논문.

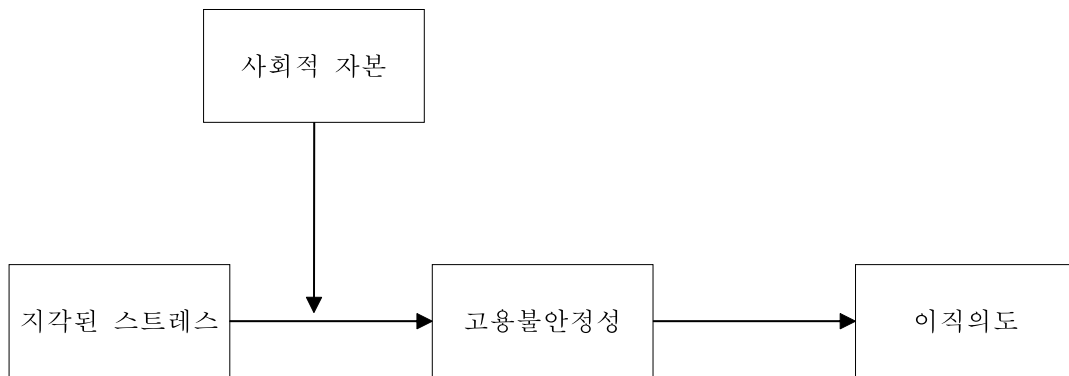
에 있어 사회적 자본의 조절효과는 나타나지 않았다. 또한 정서노동의 구성요소인 표면행동이 웰빙에 미치는 영향에 있어 구성원 간의 네트워크를 의미하는 구조적 차원과 구성원 간의 공통된 목표 의식을 의미하는 인지적 차원은 유의미한 조절 효과가 나타났으나, 조직구성원 간의 신뢰를 의미하는 관계적 차원은 조절 효과가 나타나지 않았다.

### Ⅲ. 연구의 설계

#### 1. 연구모형 설계 및 가설 설정

##### 1) 연구모형 설계

본 연구의 목적은 코로나-19 상황에서 카지노 종사원의 지각된 스트레스가 고용불안정성에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고, 고용불안정성이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 검증하고자 한다. 또한, 고용불안정성이 지각된 스트레스와 이직의도 사이에서 매개역할을 하는지 검증하고자 한다. 마지막으로, 사회적 자본이 카지노 종사원의 지각된 스트레스와 고용불안정성 간의 영향 관계에서 유의미한 조절역할을 하는지 알아보하고자 한다. 이러한 연구의 목적을 달성하기 위해 다음<그림 3-1>과 같은 연구모형을 설정하였다.



<그림 3-1> 연구모형



## 2) 연구가설 설정

### (1) 지각된 스트레스와 고용불안정성의 관계

코로나-19 상황에서 고용불안정성에 미치는 영향에 관한 선행연구는 다음과 같다. 최수용(2020)<sup>105)</sup>의 외식업 종사원의 고용환경변화가 직무불안정성 및 직무스트레스에 미치는 영향에 관한 연구에서 고용환경변화의 구성요소인 정리해고 보편화와 조직구조의 변화가 종속변수인 직무불안정성에 정(+)<sup>106)</sup>의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 광상재(2021)<sup>107)</sup>의 연구에서는 코로나-19에 따른 직무 특성 변화, 역할 과다, 역할 모호가 고용불안정성에 정(+)<sup>107)</sup>의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 최병호·이현재(2021)<sup>107)</sup>의 연구에서도 코로나-19 환경에서 불확실성의 요인 시간적 불확실성, 사회적 불확실성, 노동적 불확실성은 고용불안정성에 정(+)<sup>107)</sup>의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 선행연구 결과를 바탕으로 카지노 종사원들은 외적, 내적인 환경의 불확실하고 불안한 변화에 대하여 자신의 고용에 변화가 생길 것을 걱정하고 부정적인 예측을 할 것이라고 가정해 볼 수 있다. 따라서 코로나-19 상황에서의 지각된 스트레스와 고용불안정성의 관계에 대한 가설을 다음과 같이 설정한다.

가설 1 : 코로나-19 상황에서의 지각된 스트레스는 고용불안정성에 유의한 정(+)<sup>107)</sup>의 영향을 미칠 것이다.

---

105) 최수용(2020). 외식종사원 고용환경변화가 직무불안정성 및 직무스트레스에 미치는 영향: 자아탄력성을 조절효과로, 『관광연구』, 35(8), pp.47-66  
106) 광상재(2022). 특급호텔의 COVID-19에 따른 고용환경변화로 인한 조리종사원 고용불안정성과 직무스트레스의 이직 의도에 미치는 영향, 영산대학교 일반대학원 박사학위논문.  
107) 최병호·이현재(2021). 코로나19 환경에서 고용불안정성이 이직의도에 미치는 영향, 『한국호텔리조트학회』, 20(3), pp.23-40

## (2) 고용불안정성과 이직의도의 관계

Greenhalgh & Rosenblatt(2010)<sup>108)</sup>의 연구에서는 고용불안정성이 직무수행 노력의 감소와 이직의도와 같은 역기능적인 직무 태도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한, 이러한 직무 태도는 결과적으로 낮은 적응력, 낮은 생산성, 높은 이직률 등 조직 효과성에 있어 주요 지표에 부정적인 영향을 미친다고 하였다. 이원행(2001)<sup>109)</sup>은 우리나라의 외환금융위기 이후 구조조정에 따른 고용불안정성에 관한 연구에서 고용불안정성이 클수록 노동자들의 조직몰입도는 감소되고, 이직의도는 증가되었으며 직무만족은 감소한다고 하였다. 강은나(2011)<sup>110)</sup>의 연구에서도 고용불안정성은 종사원의 이직의도를 높이고, 직무성과와 직무만족을 낮춘다고 하였다.

한편, 코로나-19 이후의 관광산업의 불황으로 종사원의 고용불안정성과 이직의도의 관계를 다루는 연구는 꾸준히 이루어지고 있다. De Pedraza, Guzi, & Tijdens(2020)<sup>111)</sup>의 연구에서는 코로나-19로 인하여 업무량이 감소하면 종사원은 일자리를 잃을 것을 두려워하여 고용불안정성이 높아진다고 하였다. 항공사 객실승무원의 고용불안과 이직의도에 관한 김은정·유정화(2021)<sup>112)</sup>의 연구에서도 고용불안이 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상의 선행연구 결과를 바탕으로 코로나-19 상황에서의 카지노 종사원은 고용불안정성을 지각하게 될 것이며 이는 이직의도에 영향을 미칠 것으로 가정해 볼 수 있다. 따라서 고용불안정성과 이직의도의 관계에 대한 가설을 다음과 같이 설정한다.

가설 2 : 코로나-19 상황에서의 고용불안정성은 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

108) Greenhalgh, L. & Rosenblatt, Z.(2010). Evolution of research on job insecurity. *International Studies of Management & organization*, 40(1), pp.6-19

109) 이원행(2001). 한국에서의 구조조정에 따른 고용불안에 관한 연구, 『인사조직연구』, 9, pp.137-170

110) 강은나(2011). 사회적기업 근로자의 직무요구와 고용불안정이 직장만족에 미치는 영향: 사회적미션 지향성의 조절효과 검증, 『보건사회연구』, 31(2), pp.237-269

111) De Pedraza, Guzi, & Tijdens.(2020). Life satisfaction of employees, labour market tightness and matching efficiency. *International Journal of Manpower*, 42(3), pp.341-355

112) 김은정·유정화(2021). 항공사 객실승무원이 지각하는 고용불안이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향: 마음챙김의 조절효과, 『관광레저연구』, 33(5), pp.293-313

### (3) 지각된 스트레스와 이직의도 사이에서 고용불안정성의 매개효과

앞의 가설 1, 2를 통해 코로나-19 상황에서의 불안정한 환경 변화 요인이 고용 불안정성에 영향을 미치고 이러한 결과는 이직의도로 이어지게 된다는 것을 살펴 보았다. 이러한 불안정한 환경 변화 요인과 이직의도 사이를 잇는 가장 중요한 요소는 자신의 고용에 대한 불확실성 즉 고용불안정성이라고 볼 수 있다. 박종철·권봉헌(2020)<sup>113)</sup>의 연구에서는 호텔종사원이 인식하는 노동유연성에 따른 직무불안정성이 조직변화몰입과 이직 의도에 미치는 영향을 분석하였는데, 종사원의 노동유연성 지각이 높아질수록 직무불안정성의 지각이 높아지는 것으로 나타났다. 그들은 고용환경 변화에 따른 새로운 고용구조의 변화를 종사원들이 인식하는 경우 구성원의 직무상실에 대한 심리적 불안을 야기하며 이는 곧 직무불안정성에 부정적인 영향을 미친다고 하였다<sup>114)</sup>. 정현선(2021)<sup>115)</sup>의 항공사 객실승무원을 대상으로 한 연구에서는 고용불안정성은 이직의도에 직접적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 코로나-19 발생 이후 이루어진 연구에서 일관되게 나타나고 있는 결과이기도 하다. 따라서 고용불안정성이 코로나-19 상황에서의 지각된 스트레스와 이직의도 사이에서 고용불안정성의 매개효과를 나타낼 것이라고 가정해 볼 수 있다. 이에 따라 코로나-19 상황에서의 지각된 스트레스와 이직의도 간의 관계에서 고용불안정성의 매개효과에 대한 가설을 다음과 같이 설정한다.

가설 3 : 코로나-19 상황에서의 지각된 스트레스와 이직의도 간의 관계에서 고용불안정성은 매개역할을 할 것이다.

113) 박종철·권봉헌(2020). 호텔기업 구성원의 노동유연성, 직무불안정성, 조직변화 몰입, 이직의도 간의 구조적 관계에 관한 연구, 『호텔리조트연구』, 19(2), pp.45-65

114) 박종철·권봉헌(2020). 상계논문, pp.45-65

115) 정현선(2021). 항공사 객실승무원의 고용불안과 직무열의, 이직의도의 구조적 관계: 직무열의의 매개효과와 직급의 조절 효과, 『관광레저연구』, 33(10), pp.303-323

#### (4) 사회적 자본의 조절 효과

본 연구에서는 직무요구-자원 이론(Job Demands-Resources Theory: JD-R)<sup>116)</sup> 을 바탕으로 카지노 종사원의 지각된 스트레스와 고용불안정성 간의 관계에서 지각된 스트레스가 고용불안정성에 미치는 영향이 완화되거나 강조될 가능성이 높다고 주장하고자 한다. 직무요구-자원 이론이란, 기존의 직무통제 요인이 직무요구와 상호작용하여 부정적인 요소를 완화 시켜줄 수 있는 조절 요인을 발견하고자 하는 시도에서 비롯된 것이다<sup>117)</sup>.

Kang & Jang (2019)<sup>118)</sup>의 연구에서는 직원들의 역할 스트레스와 역할 모호성과 같은 스트레스에 대하여 사회적 자본이 높은 직원은 강한 유대감과 사회적 연결고리를 구축하고 상호 신뢰를 쌓으며 구성원과 공통된 비전을 공유함으로써 스트레스에 효과적으로 대처할 수 있을 것이라는 관점에서 연구를 진행하였다. Kang & Jang(2019)<sup>119)</sup>은 미국의 호텔 일선 직원들을 대상으로 한 연구에서 역할 모호성과 역할 중첩 스트레스가 직무소진에 미치는 영향 간의 관계에서 사회적 자본의 조절 효과를 검증하고자 하였다. 그 결과, 사회적 자본이 높은 집단에서의 역할 스트레스가 직무소진에 미치는 영향이 사회적 자본이 낮은 집단보다 낮게 나타났다. 이성호(2022)<sup>120)</sup>의 연구에서도 사내 기업가 정신과 조직몰입 간의 영향 관계에서 사회적 자본의 조절효과를 확인할 수 있었다. 이에 반해, 김용희(2022)<sup>121)</sup>의 항공사 객실승무원을 대상으로 한 연구에서는 정서지능, 정서 노동, 웰빙 간의 영향 관계에 있어 사회적 자본의 일부 조절 효과를 확인할 수 있었다. 구체적으로, 정서지능이 정서 노동에 미치는 영향에 있어 사회적 자본의 조절 효과는 나타나지 않았으나, 정서 노동의 구성요소 중 표면 행동만이 웰빙에 미치는 영향에서 사회적 자본의 조절 효과를 확인할 수 있었다. 또한, 사회적 자본의 하위차원인 구조적 차원과 인지적차원은 유의미한 조절 효과를 나타냈으나,

116) A. B. Bakker, E. Demerouti, and A. I. SanzVergel(2014). *op.cit.*, pp.389-411

117) A. B. Bakker, & E. Demerouti, & W. Verbeke(2004). Using the job demand resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43(1), pp.83-104

118) J. Kang., & J. Jang(2019). *op.cit.*, pp.3567-3582

119) J. Kang & J. Jang(2019). *Ibid.*

120) 이성호(2022) 전계논문.

121) 김용희(2022) 전계논문.

구성원 간의 신뢰를 의미하는 관계적 차원은 유의미한 조절 효과를 나타내지 않았다.

이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 직무요구-자원 모델을 기반으로 하여 사회적 자본이 하나의 직무자원으로서 지각된 스트레스가 고용불안정성에 미치는 부정적인 영향을 사회적 자본이 완화해 줄 것이라고 가정하여 이에 대한 가설을 다음과 같이 설정한다.

가설 4 : 코로나-19 상황에서의 지각된 스트레스와 고용불안정성 간의 관계에서 사회적 자본은 유의한 조절 효과를 미칠 것이다.

가설 4-1 : 코로나-19 상황에서의 지각된 스트레스와 고용불안정성 간의 관계에서 사회적 네트워크는 유의한 조절 효과를 미칠 것이다.

가설 4-2 : 코로나-19 상황에서의 지각된 스트레스와 고용불안정성 간의 관계에서 사회적 신뢰는 유의한 조절 효과를 미칠 것이다.

가설 4-3 : 코로나-19 상황에서의 지각된 스트레스와 고용불안정성 간의 관계에서 비전 공유는 유의한 조절 효과를 미칠 것이다.

## 2. 변수의 조작적 정의 및 측정도구

### 1) 지각된 스트레스

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 지각된 스트레스의 조작적 정의를 ‘코로나-19 상황에서 자신의 현재 상황에 대해 긍정, 부정 또는 중립적인지 판단하고 자신의 수용기준을 초과할 경우 스트레스로 지각하는 상태’라고 정의하고자 한다. 지각된 스트레스를 측정하기 위해 Cohen, Kamarck, & Mermelstein(1994)<sup>122)</sup>이 개발한 지각된 스트레스 척도(Perceived Stress Scale: PSS-10)를 코로나-19 상황에 맞게 수정하여 사용한 Kang et al.(2021)<sup>123)</sup>의 총 5개의 측정문항을 사용하였다. 지각된 스트레스의 조작적 정의와 측정문항은 다음 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 지각된 스트레스의 조작적 정의 및 측정문항

변수	정의	측정문항	참고문헌
지각된 스트레스	코로나-19 상황에서 자신의 현재 상황에 대해 긍정, 부정, 또는 중립적인지 판단하고 자신의 수용기준을 초과할 경우에 스트레스로 지각하는 상태	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 코로나-19 이후, 나는 예상치 못한 일로 인해 혼란스러웠던 적이 있다.</li> <li>2. 코로나-19 이후, 나의 삶에서 중요한 것들을 내가 통제하지 못한다고 느낀 적이 있다.</li> <li>3. 코로나-19 이후, 나는 코로나로 인해 긴장하고 불안을 느낀 적이 있다.</li> <li>4. 코로나-19 이후, 나는 모든 일이 내 뜻대로 진행되고 있다고 느끼지 못했다.</li> <li>5. 코로나-19 이후, 나는 발생한 상황에 대해 매사를 잘 컨트롤하지 못한다고 생각한다.</li> </ol>	<p>Cohen, Kamarck, Mermelstein(1994)</p> <p>Kang et al.(2021)</p>

122) S, Cohen., T, Kamarck., & Mermelstein, R.(1994). Perceived stress scale. *Measuring stress: A Guide for Health and Social Scientists*, 10, pp.1-2

123) S, Kang., C, Park., C, Lee. & S, Lee.(2021). op.cit., pp.1327

## 2) 이직의도

본 연구에서는 이직의도의 조작적 정의를 ‘현재 재직 중인 자신의 직장에서 처해있는 상황에 대해 불안정하거나 불만족하여 현재의 직장에서 타 직장으로 이직하려는 의도 또는 타 직종으로의 이직하려는 의도를 갖는 것’으로 정의한다. 이직의도를 측정하기 위해 Cammann et al(1979)<sup>124)</sup>이 개발한 측정도구를 코로나-19 상황에 맞게 수정하여 사용한 Jung & Yoon(2021)<sup>125)</sup>의 연구에서 사용된 3 문항을 사용하였다. 이직의도의 조작적 정의와 측정문항은 다음<표 3-2>과 같다.

<표 3-2> 이직의도의 조작적 정의 및 측정문항

변수	정의	측정문항	참고문헌
이직의도	현재 재직 중인 자신의 직장에서 처해있는 상황에 대해 불안정하거나 불만족하여 현재의 직장에서 타 직장으로 이직하려는 의도 또는 타 직종으로의 이직하려는 의도를 갖는 것	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 나는 1년 이내에 현재 직장에서 퇴사할 것이다.</li> <li>2. 나는 종종 현재 직장에서 일을 그만둘 수밖에 없다고 느낄 때가 있다.</li> <li>3. 나는 현재의 직장을 그만두고 다른 회사로 이직하는 것을 진지하게 고려하고 있다.</li> </ol>	<p>Cammann et al(1979)</p> <p>Jung, Jung &amp; Yoon(2021)</p>

124) C, Cammann., M, Fichman., D, Jenkins., J, Klesh.,(1979). The Michigan Organizational Assessment Questionnaire. Unpublished Manuscript. Unibersity of Michigan, Ann Arbor, Michigan, MI.

125) H. S. Jung., Y. S. Jung., & H. H. Yoon(2021). COVID-19: The effects of job insecurity on the job engagement and turnover intent of deluxe hotel employees and the moderating role of generational characteristics. *International Journal of Hospitality Management*, 92, pp.102703.

### 3) 고용불안정성

본 연구에서는 고용불안정성을 ‘자신의 현재 직무 상태가 객관적 위협과 불안정한 환경으로 인해 발생한 임시휴업 또는 인원감축으로 인해 자신의 직무 상태를 계속해서 유지하지 못할 것 같은 위협과 그것을 통제하지 못할 것 같은 무력감’으로 정의하고자 한다. 고용불안정성을 측정하기 위해 De Witte et al.(2000)<sup>126)</sup>이 개발한 측정도구를 사용하였다. 고용불안정성의 조작적 정의와 측정도구는 다음<표 3-3>과 같다.

<표 3-3> 고용불안정성의 조작적 정의 및 측정문항

변수	정의	측정문항	참고문헌
고용불안정성	자신의 현재 직무 상태가 객관적 위협과 불안정한 환경으로 인해 발생한 임시휴업 또는 인원감축으로 인해 자신의 직무 상태를 계속해서 유지하지 못할 것 같은 위협과 그것을 통제하지 못할 것 같은 무력감	1. 나는 나의 직업을 계속 유지하지 못할 것 같아 두려운 마음이 있다. 2. 나는 나의 직업의 미래가 불안정하다고 생각한다. 3. 나는 가까운 미래에 나의 직업을 잃을 것 같다고 생각한다.	De Witte (2000)

### 4) 사회적 자본

본 연구에서는 사회적 자본의 조작적 정의를 ‘조직구성원들이 상호 신뢰와 네트워크를 바탕으로 의사소통하며, 공통된 비전과 가치를 공유하고 협력함으로써 형성되는 자원’으로 정의한다. 사회적 자본의 조절 효과를 측정하기 위해 Nahapiet and Ghoshal(1998)<sup>127)</sup>이 개발하고 Chow and Chan(2008)<sup>128)</sup>이 사용한 측정도구를 활용하였다. 설문 문항은 사회적 네트워크 3문항, 사회적 신뢰 3문항, 비전 공유 3문항으로 총 9문항을 사용하였다. 사회적 자본의 조작적 정의와 측정

126) De Witte, Hans.(2000) Arbeitsethos en jobonzekerheid: meting en gevolgen voor welzijn, tevredenheid en inzet op het werk. In: Bouwen, R., De Witte, K., De Witte, H., Tailieu, T. (Eds.), Van Groep Naar Gemeenschap. Liber Amicorum Prof. Dr. Leo Lagrou. Garant, Leuven, pp.325-350

127) J. Nahapiet., & S. Ghoshal(1998). *op.cit.*, pp.242-266

128) W. S. Chow., & L. S. Chan(2008). *op.cit.*, pp.458-465



문항은 다음<표 3-4>과 같다.

<표 3-4> 사회적 자본의 조작적 정의 및 측정문항

변수	측정문항	정의	참고문헌
사회적 네트워크	1. 전반적으로, 나는 나의 직장동료들과 매우 좋은 관계를 가지고 있다.		
	2. 전반적으로, 나는 나의 직장동료들과 매우 친하다.		
	3. 나는 나의 직장동료들과 자주 대화하는 시간을 가진다.		
사회적 자본	4. 내가 어려운 상황에 처했을 때 나의 직장동료는 항상 나를 돕기 위해 노력한다는 것을 알고 있다.	조직 구성원들이 상호 신뢰와 네트워크를 바탕으로 의사소통하며, 공통된 비전과 가치를 공유하고 협력함으로써 형성되는 자원	Nahapiet & Ghoshal(1998)
	5. 나는 필요하다면 언제든지 직장동료의 도움을 받을 수 있다고 생각한다.		
	6. 나는 일을 효율적으로 하기 위해 언제든지 직장동료에게 의지할 수 있다.		Chow & Chan(2008)
비전 공유	7. 직장동료와 나는 업무에 있어서 중요한 점이 무엇인지 항상 공통된 의견을 가지고 있다.		
	8. 직장동료와 나는 항상 공통된 포부와 비전을 공유하고 있다.		
	9. 직장동료와 나는 조직의 공통된 목표와 업무를 수행하는데 있어 항상 열정적이다.		

### 3. 자료 수집 및 분석 방법

#### 1) 설문지 구성

본 연구를 위한 설문문항은 총 26문항으로 본 연구의 독립변수인 지각된 스트레스를 측정하기 위한 5개 문항, 매개변수인 고용불안정성 3개 문항, 종속변수인 이직의도 3개 문항, 조절변수인 사회적 자본 9개 문항, 인구통계학적 특성 6개 문항으로 구성되어 있으며, 인구통계학적 특성을 제외한 각 문항들은 모두 ‘1점=전혀 그렇지 않다’에서 ‘7점=매우 그렇다’의 리커트(Likert) 7점 척도로 측정하였다. 각 문항에 대한 세부내용은 다음<표 3-5>과 같다.

<표 3-5> 설문지 구성

변수	측정문항	문항 수	참고문헌
지각된 스트레스	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 코로나-19 이후, 나는 예상치 못한 일로 인해 혼란스러웠던 적이 있다.</li> <li>2. 코로나-19 이후, 나의 삶에서 중요한 것들을 내가 통제하지 못한다고 느낀 적이 있다.</li> <li>3. 코로나-19 이후, 나는 코로나로 인해 긴장하고 불안을 느낀 적이 있다.</li> <li>4. 코로나-19 이후, 나는 모든 일이 내 뜻대로 진행되고 있다고 느끼지 못했다.</li> <li>5. 코로나-19 이후, 나는 발생한 상황에 대해 매사를 잘 컨트롤하지 못한다고 생각한다.</li> </ol>	5	Cohen, Kamarck & Mermelstein(1994) Kang, Park, Lee, & Lee(2021)
고용불안정성	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 나는 나의 직업을 계속 유지하지 못할 것 같아 두려운 마음이 있다.</li> <li>2. 나는 나의 직업의 미래가 불안정하다고 생각한다.</li> <li>3. 나는 가까운 미래에 나의 직업을 잃을 것 같다고 생각한다.</li> </ol>	3	De Witte(2000)
이직의도	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 나는 1년 이내에 현재 직장에서 퇴사할 것이다.</li> <li>2. 나는 종종 현재 직장에서 일을 그만둘 수밖에 없다고 느낄 때가 있다.</li> <li>3. 나는 현재의 직장을 그만두고 다른 회사로 이직하는 것을 진지하게 고려하고 있다.</li> </ol>	3	Cammann et al(1979) Jung & Yoon(2021)
사회적 자본	<p>사회적 네트워크</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 전반적으로, 나는 나의 직장동료들과 매우 좋은 관계를 가지고 있다.</li> <li>2. 전반적으로, 나는 나의 직장동료들과 매우 친하다.</li> <li>3. 나는 나의 직장동료들과 자주 대화하는 시간을 가진다.</li> </ol>	9	Nahapiet & Ghoshal(1998) Chow & Chan(2008)

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 내가 어려운 상황에 처했을 때 나의 직장동료는 항상 나를 돕기 위해 노력한다는 것을 알고 있다.</li> <li>2. 나는 필요하다면 언제든지 직장동료의 도움을 받을 수 있다고 생각한다.</li> <li>3. 나는 일을 효율적으로 하기 위해 언제든지 직장동료에게 의지할 수 있다.</li> </ol>
	사회적 신뢰	
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 직장동료와 나는 업무에 있어서 중요한 점이 무엇인지 항상 공통된 의견을 가지고 있다.</li> <li>2. 직장동료와 나는 항상 공통된 포부와 비전을 공유하고 있다.</li> <li>3. 직장동료와 나는 조직의 공통된 목표와 업무를 수행하는데 있어 항상 열정적이다.</li> </ol>
	비전 공유	
인구통계학적 특성	성별, 연령, 학력, 근무경력, 직급, 근무부서	6
합 계		26문항

## 2) 연구대상 및 자료 수집

본 연구에서는 코로나-19 상황에서의 지각된 스트레스가 고용불안정성과 이직의도에 미치는 영향 관계를 알아보기 위하여 코로나-19로 인해 어려움을 겪고 있는 제주도 내 외국인 전용 카지노 종사원을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

편의표본추출법을 사용하여 제주도 내 외국인 전용 카지노에서 근무 경력이 있는 종사원들을 대상으로 설문지를 배포하였다. 설문지 배포는 2022년 4월 6일(수) ~ 4월 20일(수) 까지 15일간 설문조사를 진행하였으며 연구자가 직접 제작한 종이 설문지와 온라인 설문 플랫폼인 모아폼(Moaform)을 통하여 온/오프라인 설문 방식으로 응답자의 데이터를 수집하였다. 설문 조사는 자기기입식(self-administered) 응답 방식을 사용하였으며, 응답자들에게는 성실한 응답을 유도하기 위하여 응답 후에는 감사의 표시로 5천원 상당의 사은품을 증정하였다. 총 267부의 회수된 설문지 중 응답 결과 내용이 누락되거나 불성실한 응답 17부를 제외하여 총 250부를 실증분석에 활용하였다.

### 3) 분석 방법

본 연구에서는 수집된 자료를 분석하기 위하여 SPSS 프로그램과 AMOS 프로그램을 활용하였다. 분석 방법으로는 첫째, 확인적 요인분석을 통하여 지각된 스트레스, 고용불안정성, 이직의도, 사회적 자본 항목들의 신뢰성과 타당성을 검증하였다. 둘째, 변수 간의 상관관계 검증을 위해 상관관계 분석을 실시하였다. 셋째, 가설검증을 위해 회귀분석, 매개효과분석, 조절효과분석을 실시하였다. 넷째, 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다.

<표 3-6> 분석 방법

분석 내용	분석 방법
신뢰성 및 타당성 검증	확인적 요인분석
상관관계 검증	상관관계 분석
가설 검증	회귀분석, 매개효과 분석, 조절효과 분석
인구통계학적 특성	빈도 분석

## IV. 분석 결과

### 1. 표본의 인구통계학적 특성

실증분석에 앞서, 불성실한 응답 또는 일관적인 응답을 제외한 후 유효 표본 250명에 대한 인구통계학적 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과는 다음 <표 4-1>과 같다. 성별로는 남성이 135명(54.0%), 여성이 115명(46.0%)으로 비교적 균등하게 조사되었다. 연령은 20대 71명(28.4%), 30대 111명(44.4%), 40대 61명(24.4%), 50대 이상 7명(2.8%)으로 30대가 가장 많은 비율을 차지하였다. 학력은 고졸 11명(4.4%), 전문대 재·졸 138명(55.2%), 대학교 재·졸 93명(37.2%), 대학원 이상 8명(3.2%)으로 전문대 재·졸, 대학교 재·졸이 92.4%로 응답자의 대부분을 차지하고 있다. 근무 경력으로는 1년 미만 5명(2.0%), 1년~3년 44명(17.6%), 4년~6년 57명(22.8%), 7년~10년 63명(25.2%), 11년~15년 49명(19.6%), 16년 이상 32명(12.8%)으로 7년~10년이 가장 많은 것으로 나타났으나 1년 미만 5명(2.0%)을 제외하면 비교적 고른 분포를 나타내고 있다. 직급은 사원 110명(44.0%), 주임·계장 73명(29.2%), 대리·과장 50명(20.0%), 차장 이상 17명(6.8%)으로 사원의 비율이 현저히 높은 것으로 나타났다. 소속 부서로는 테이블 게임 164명(65.6%), 마케팅 19명(7.6%), 케이지 10명(4.0%), 서버일런스 12명(4.8%), 식음료 12명(4.8%), 머신·뱅크 9명(3.6%), 보안 16명(6.4%), 행정 8명(3.2%)으로 카지노 딜러가 포함된 테이블 게임 부서의 비율이 가장 높게 나타났다.

<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성

구분	빈도(명)	비율(%)	
성별	남성	135	54.0
	여성	115	46.0
연령	20대	71	28.4
	30대	111	44.4
	40대	61	24.4
	50대 이상	7	2.8
학력	고졸	11	4.4
	전문대 재·졸	138	55.2
	대학교 재·졸	93	37.2
	대학원 이상	8	3.2
근무 경력	1년 미만	5	2.0
	1년 ~ 3년	44	17.6
	4년 ~ 6년	57	22.8
	7년 ~ 10년	63	25.2
	11년 ~ 15년	49	19.6
	16년 이상	32	12.8
직급	사원	110	44.0
	주임·계장	73	29.2
	대리·과장	50	20.0
	차장 이상	17	6.8
소속 부서	테이블 게임	164	65.6
	마케팅	19	7.6
	케이지	10	4.0
	서베일런스	12	4.8
	식음료	12	4.8
	머신·뱅크	9	3.6
	보안	16	6.4
	행정	8	3.2
총계	250	100	

## 2. 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구의 실증분석에 앞서 각 변수 간의 신뢰성과 타당성에 관한 검증이 이루어져야 한다. 신뢰성이란 하나의 변수를 반복적으로 측정하였을 때 동일한 측정값을 나타내고 안정되고 일관성 있는 측정 결과를 나타내는지 검증하는 척도이다. 타당성은 연구에 사용한 측정 변수가 측정하고자 하는 개념을 얼마나 정확히 측정하였는지를 판단하는 척도이다. 신뢰도를 평가하는 방법으로는 주로 내적 일관성에 의한 방법을 가장 많이 사용하고 있으며, Cronbach's  $\alpha$ 값을 사용한다<sup>129)</sup>. 또한, Hair et al.(1998)<sup>130)</sup>에 의하면 중요한 결정이 요구되는 연구는 0.9 이상, 기초연구 분야에서는 0.8 이상이 되어야 하지만 일반적으로 탐색적 연구 혹은 사회과학 분야에서는 Cronbach's  $\alpha$ 값이 0.7 이상이면 양호한 것으로 보고 있다. 타당도는 측정 도구가 측정하고자 하는 것을 정확하게 측정하는 정도를 나타내는 것으로, 평가 방법에 따라 측정 도구의 대표성을 평가하는 내용타당성, 특정 변수 간의 통계적인 관계를 규명하는 타당성, 측정의 정확성과 관련된 개념 타당성, 구성개념을 얼마나 적절하게 측정하였는지에 대한 논리성을 검토하는 구성타당성이 있다<sup>131)</sup>.

129) 이학식·임지훈(2011). 구조방정식 모형분석과 AMOS 18.0/19.0. 서울: 집현재.

130) J. F. Hair, R. E. Anderson, R. L. Tatham, & W. C. Black(1998). Multivariate Data Analysis(5th ed.). N. H.: Prentice Hall.

131) 채서일(2003). 『사회과학조사방법론』, 서울: 학연사



## 1) 신뢰도 및 확인적 요인분석 결과

본 연구의 실증분석을 위해 Anderson & Gerbing(1988)<sup>132)</sup>이 제시한 확인적 요인분석(Confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 확인적 요인분석 결과, CMIN/DF=2.175, CFI=.935, GFI=.883, RMSEA=.060, TLI=.920으로 CFI, GFI, RMSEA, TLI 값은 모두 Byrne(1998)<sup>133)</sup>이 제시한 수치 내에 있어 확인적 요인분석의 모델이 적합한 것을 확인하였다. 확인적 요인분석 분석 결과는 다음 <표 4-2>과 같다. 모든 항목에 대한 요인적재량은 0.684에서 0.946까지 모두 0.6 이상의 수치를 나타냈다. 또한, AVE 값이 모두 0.5 이상으로 수렴타당도(Convergent validity)가 확립되었다.

또한, 모든 구성개념의 CR 값은 0.7 이상이고 신뢰도 분석을 실시한 결과, Cronbach's  $\alpha$  값은 0.822~0.877로 Hair et al(1998)<sup>134)</sup>가 제시한 0.6이상의 신뢰도 수치를 나타내어 구성개념의 내적일관성이 확보되어 있다고 할 수 있다.

---

132) J. C. Anderson., & D. W. Gerbing(1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological bulletin*, 103(3), pp.411

133) B. M. Byrne(1998). Structural equation modeling with LISREL, PRELIS, and SIMPLIS.

134) J. F. Hair, R. E. Anderson, R. L. Tatham, & W. C. Black(1998). *opcit*,

<표 4-2> 측정항목에 대한 신뢰도 및 확인적 요인분석 결과

항목	요인적재량	CR	Cronbach's $\alpha$
지각된 스트레스	지각된 스트레스 1	.684	.877
	지각된 스트레스2	.824	
	지각된 스트레스3	.758	
	지각된 스트레스4	.82	
	지각된 스트레스5	.754	
고용불안정성	고용불안정성1	.824	.847
	고용불안정성2	.805	
	고용불안정성3	.786	
이직의도	이직의도1	.730	.822
	이직의도2	.755	
	이직의도3	.85	
사회적 자본	사회적 네트워크1	.865	.852
	사회적 네트워크2	.946	
	사회적 네트워크3	.724	
	사회적 신뢰1	.809	
	사회적 신뢰2	.914	
	사회적 신뢰3	.732	
비전 공유	비전 공유1	.830	.824
	비전 공유2	.766	
	비전 공유3	.753	
CMIN/DF=2.175, CFI=.935, GFI=.883, RMSEA=.069, TLI=.920			

### 3. 상관관계 분석

지각된 스트레스, 고용불안정성, 이직의도, 사회적 자본과 관련된 변수들의 상관관계 분석 결과는 다음 <표 4-3>과 같다. 분석 결과, 측정하고자 하는 구성개념들 간의 상관관계수 값과 유의성을 나타내었다. 또한, 판별타당도를 확인하기 위한 검증에서는 평균분산추출(AVE)값이 각 잠재변수 간 상관관계수의 제곱보다 크게 나타났다. 즉, 본 연구에 사용된 변수들 간의 적합한 판별타당도가 확인되었다.

<표 4-3> 상관관계 분석 결과

	PS	JI	TI	SN	SG	ST	AVE
PS	1						.592
JI	.610** (.37)	1					.648
TI	.214** (.04)	.357** (.13)	1				.610
SN	.046 (.002)	.107 (.011)	-.085 (-.007)	1			.722
SG	.120 (.01)	.097 (.009)	-.038 (-.001)	.471** (.22)	1		.614
ST	.022 (.004)	.117 (.014)	.086 (.007)	.596** (.35)	.569** (.32)	1	.675

PS(Perceived Stress), JI(Job Insecurity), TI(Turnover Intention), SN(Social Network), SG(Shared Goals), ST(Social Trust)

#### 4. 가설 검증

##### 1) 가설 검증 결과

가설 검증을 위해 회귀분석, 매개효과분석, 조절효과분석을 실시하였다. 회귀분석의 구체적인 결과는 다음<표 4-4>과 같다. 첫째, 지각된 스트레스가 고용불안정성에 긍정적인 영향 ( $\beta = .610, p < .001$ )을 나타냈다. 즉, 가설 1은 채택되었다. 둘째, 고용불안정성은 이직의도에 긍정적인 영향을 미치는 것( $\beta = .357, p < .001$ )을 확인하여 가설 2는 채택되었다.

<표 4-4> 회귀분석 결과

가설	연구가설	표준화계수	P-value (CI)	가설채택 여부
H1	지각된 스트레스 → 고용불안정성	.610	.001	채택
H2	고용불안정성 → 이직의도	.357	.001	채택

다음으로 지각된 스트레스와 이직의도의 사이에서 고용불안정성의 매개효과를 분석한 결과, <표 4-5>에서 볼 수 있듯이, 고용불안정성이 지각된 스트레스와 이직의도 사이에 유의미한 간접효과( $\beta = .258, p < .001, LLCI: .151, ULCI: .372$ )가 있다는 것을 확인할 수 있었다. 또한, 지각된 스트레스와 이직의도 간의 직접적인 유의미한 관계( $\beta = -.007, p = .937$ )가 나타나지 않아 고용불안정성의 완전 매개효과가 검증되었다. 따라서, 가설 3은 채택되었다.

<표 4-5> 고용불안정성의 매개효과분석 결과

가설	연구가설	표준화계수	P-value (CI)	가설채택 여부
H3	지각된 스트레스 -> 고용불안정성 -> 이직의도 (매개효과)	.610	.001 (LLCI: 15, ULCI: 37)	채택
	지각된 스트레스 -> 이직의도 (직접효과)	-.007	.937 (LLCI: -.18, ULCI: .16)	
Confidence interval: 95%, Percentile bootstrap confidence intervals: 5,000				

마지막으로, 지각된 스트레스와 고용불안정성 사이에서 사회적 자본의 조절 효과를 검증한 결과를 <표 4-6>에 제시하였다. 분석 결과, 지각된 스트레스와 사회적 자본 간의 상호작용이( $\beta = .115, p < .05$ ) 고용불안정성에 유의미한 영향을 나타내어, 가설 4는 채택되었다. 또한, 세부 가설의 결과 내용으로는 첫째, 지각된 스트레스와 사회적 네트워크 간의 상호작용이( $\beta = .102, p < .05$ ) 고용불안정성에 유의미한 영향을 나타내어 가설 4-1은 채택되었다. 둘째, 지각된 스트레스와 사회적 신뢰 간의 상호작용이( $\beta = -.046, p < .05$ ) 고용불안정성에 유의미한 영향을 나타내지 않아 가설 4-2는 기각되었다. 마지막으로, 지각된 스트레스와 비전 공유 간의 상호작용이( $\beta = .095, p < .05$ ) 고용불안정성에 유의미한 영향을 나타내어 가설 4-3은 채택되었다.

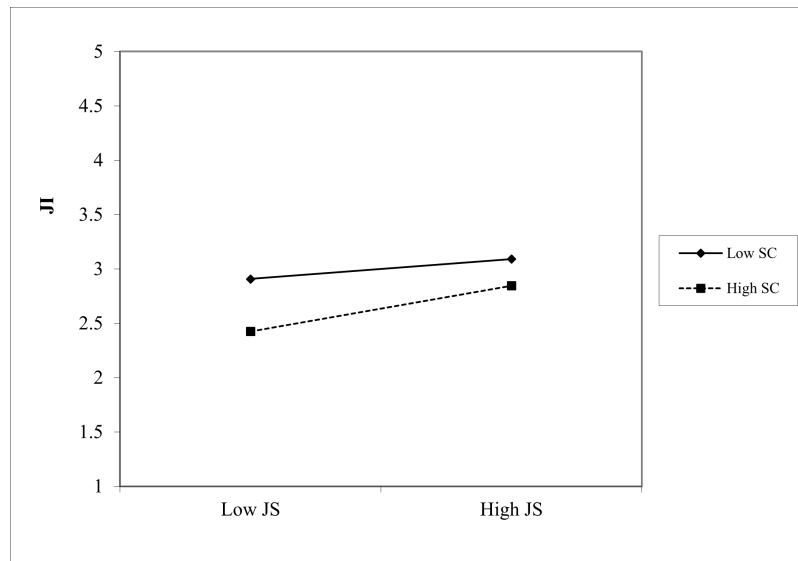
<표 4-6> 사회적 자본의 조절효과분석 결과

가설	연구가설	표준화 계수	P-value (CI)	가설채택 여부
H4	지각된 스트레스 -> 사회적 자본 -> 고용불안정성 (조절효과)	.115	.05 (LLCI:.013, ULCI: .217)	채택
H4-1	지각된 스트레스 -> 사회적 네트워크 -> 고용불안정성 (조절효과)	.102	.03 (LLCI:.013, ULCI: .190)	채택
H4-2	지각된 스트레스 -> 사회적 신뢰 -> 고용불안정성 (조절효과)	-.046	.148 (LLCI: -.108, ULCI: .016)	기각
H4-3	지각된 스트레스 -> 공유된 목표-> 고용불안정성 (조절효과)	.095	.02 (LLCI: .015, ULCI: .174)	채택

## 2) 사회적 자본의 조절 효과

사회적 자본의 조절 효과를 <그림 4-1>과 같이 그래프로 제시하였다. 사회적 자본의 조절 효과를 살펴본 결과, 사회적 자본이 높은 종사원의 경우 지각된 스트레스가 고용불안정성에 미치는 영향이 사회적 자본이 낮은 집단보다 더 낮게 나타났다. 즉, 사회적인 관계, 신뢰, 공유된 비전이 있는 카지노 기업 종사원의 경우, 코로나-19로 인한 스트레스가 고용불안정성에 미치는 영향을 완화 시켜준다고 해석할 수 있다.

<그림 4-1> 사회적 자본의 조절 효과



## V. 결론

### 1. 연구결과의 요약

본 연구는 코로나-19 상황에서의 카지노 종사원의 지각된 스트레스가 종사원의 고용불안정성과 이직의도에 미치는 영향을 분석하고 지각된 스트레스와 이직의도 간의 영향 관계에서 고용불안정성의 매개효과와 지각된 스트레스와 고용불안정성 사이에서 사회적 자본의 조절 효과를 검증하였다. 본 연구의 실증분석을 위하여 제주도 내 외국인 전용 카지노 종사원을 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 자료 수집은 2022년 4월 6일부터 4월 20일 까지 15일간 실시하였으며, 총 267부의 설문 응답 중 250부를 최종 분석에 사용하였다. 실증조사 분석을 위하여 분석방법으로는 인구 통계 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 측정도구의 신뢰도와 타당도를 검증하기 위해 신뢰도 분석과 확인적 요인분석을 실시하였다. 또한 측정 변수 간 상관 관계를 검증하기 위해 상관관계 검증을 실시하였다. 마지막으로, 가설 검증을 위해 SPSS 2.0과 Process 프로그램을 활용하여 회귀분석, 매개효과분석, 조절효과분석을 실시하였다. 가설 검증에 대한 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 코로나-19 상황에서의 카지노 종사원의 지각된 스트레스가 고용불안정성에 정(+)의 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1은 채택되었다.

둘째, 코로나-19 상황에서의 카지노 종사원의 고용불안정성은 이직의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2는 채택되었다.

셋째, 코로나-19 상황에서의 카지노 종사원의 지각된 스트레스와 이직의도 간의 영향 관계에서 고용불안정성의 매개효과를 분석한 결과 고용불안정성은 지각된 스트레스와 이직의도 간의 관계에서 완전 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 따라서 가설 3은 채택되었다.



넷째, 코로나-19 상황에서의 카지노 종사원의 지각된 스트레스와 고용불안정성 간의 영향 관계에서 사회적 자본의 조절효과를 분석한 결과, 지각된 스트레스와 고용불안정성의 정(+)의 영향이 사회적 자본이 높아질수록 약해지는 것을 알 수 있었다. 즉, 카지노 종사원의 사회적 자본이 높다고 인식될수록 코로나로 인한 스트레스가 고용불안정성으로 가는 영향이 줄어드는 것을 알 수 있었다. 따라서 가설 4는 채택되었다.

## 2. 이론적 및 실무적 시사점

### 1) 이론적 시사점

이상의 연구 결과를 바탕으로 코로나-19 상황에서의 지각된 스트레스가 이직 의도에 미치는 영향에 있어 본 연구가 가지는 이론적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 코로나-19 상황에서의 카지노 종사원의 지각된 스트레스는 고용불안정성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 현재 제주도 내 외국인 전용 카지노는 1곳을 제외한 모든 업장이 전면 휴업 또는 부분휴업 중이기 때문에 대부분 종사원은 코로나-19로 인해 부정적인 스트레스 상황에 처해 있으며, 이는 곧 고용불안정성에도 영향을 미친 것으로 사료된다. 이는 선행연구인 외식업 종사원의 고용환경변화가 고용불안정성에 미치는 영향에 관한 최수용(2020)<sup>135)</sup>의 연구에서 조직구조의 변화, 정리해고의 보편화가 고용불안정성의 정(+)의 영향 관계를 나타낸 연구 결과와 비슷한 결과를 나타냈다. 또한, 코로나-19 상황에서 호텔, 항공사, 여행사 등을 대상으로 한 기존 연구들은 찾아볼 수 있었지만, 코로나-19로 인해 큰 타격을 입고 있는 외국인 전용 카지노를 대상으로 코로나-19로 인하여 발생한 종사원의 스트레스가 고용불안정성에 미치는 영향을 규명했다는 점에서 기존 선행연구와 차별성이 있다.

둘째, 지각된 스트레스와 이직의도 간의 관계에서 고용불안정성의 완전 매개효과를 확인하였다. 코로나-19 상황에서 카지노 종사원의 지각된 스트레스가 이직

135) 최수용(2020). 전계논문, pp.47-66

의도에 유의미한 직접적인 영향이 없는 것으로 나타났지만, 지각된 스트레스가 높아짐에 따라 고용불안정성이 높아지면 이직의도가 증가하는 것으로 고용불안정성의 완전 매개효과를 검증하였다. 기존 연구에서 직무 관련 스트레스와 이직의도 사이에서 매개변수로 조직몰입<sup>136)</sup>, 감정노동<sup>137)</sup>의 완전 매개효과가 검증되었다. 하지만, 본 연구에서는 코로나-19 상황에서 고용불안정성이 종사원의 지각된 스트레스와 이직의도 사이에서 완전 매개효과를 검증하여 고용불안정성 관련 연구를 확장시켰다. 이와 같은 결과는 코로나-19 여파로 경영난을 겪고 있는 카지노 업계에서 구조조정, 영업중지, 장기휴직 등과 같은 불가피한 조치를 취함으로써 종사원들은 고용불안정성을 지각하게 되고 이는 곧 이직의도에 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다.

셋째, 직무요구-자원 이론을 기반으로 사회적 자본이 직무 관련 자원으로서 코로나-19 상황에서 카지노 종사원의 지각된 스트레스가 고용불안정성에 미치는 영향을 완화해주는 결과가 나타났다. Bakker & Demerouti(2017)<sup>138)</sup>는 기존의 직무요구-자원 모델에 개인 자원(personal resources)을 추가한 확장된 직무요구-자원 모델을 제시하였다. 이에 Bakker & Demerouti(2017)<sup>139)</sup>는 낙관주의와 자기효능감과 같은 개인 자원이 직무자원과 유사한 역할을 하며 직무자원과 상호작용을 통해 직무 열의에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 또한, 개인 자원은 스트레스에 대한 직무요구의 부정적인 영향을 완충하고 직무요구에 대한 긍정적인 영향을 미치는 결과를 입증하였다. 이러한 확장된 직무요구-자원 모델을 기반으로 코로나-19 상황에서 사회적 자본이 하나의 직무자원으로서 코로나로 인한 스트레스가 고용불안정성에 미치는 영향을 완화 시켜줬다는 점에서 이론적 시사점이 있다. 이와 같은 결과는 기존의 직무요구-자원 모델을 다시 한번 확인하고 기존 Kang & Jang(2019)<sup>140)</sup>과 이성호(2021)<sup>141)</sup>의 연구와 같이 사회적 자본의 긍정적인 영향을 다시 한번 검증하였다. 특히, 코로나-19 상황과 카지노 종사원이라

136) 김성곤(2018). 전문과외교사(private tutor)의 직무스트레스와 조직몰입 및 이직의도 간의 인과관계에 관한 연구, 『한국콘텐츠학회논문지』, 18(11), pp.353-368

137) 강광순·지동하(2017). 소방공무원의 직무스트레스와 매개변수에 의한 이직의도 변화. 『한국컴퓨터정보학회논문지』, 22(7), pp.109-115

138) A. B. Bakker, & E. Demerouti(2017). *op.cit.*, pp.273-285

139) A. B. Bakker, & E. Demerouti(2017). *Ibid.*, pp.273-285

140) J. Kang, & J. Jang(2019). *op.cit.* pp.3567-3582

141) 이성호(2021). 전계논문.

는 새로운 위기 상황과 새로운 대상에서 사회적 자본의 중요성을 알 수 있었다.

넷째, 사회적 자본의 구성요소 중 사회적 네트워크, 비전 공유는 지각된 스트레스가 고용불안정성에 미치는 영향을 완화해주는 결과가 나타났으나 사회적 신뢰는 유의미한 조절 효과를 나타내지 않았다. 이와 같은 결과는 현재 코로나-19 상황으로 인해 제주도 내 외국인 전용 카지노 중 1곳을 제외한 모든 업장이 전면 휴업 또는 부분 휴직으로 인해 카지노 종사원들은 코로나 이전과는 다르게 각자 흩어져 있는 상황이다. 이러한 상황에서 조직 내 개인-개인 메시지, 관리자-개인 메시지와 같은 네트워크로 인해 공통된 목표를 달성하기 위한 행동은 가능하나 대부분의 종사원이 휴직 기간이 길어짐에 따라 종사원 간의 실질적인 도움과 의지할 수 있는 부분이 크게 줄어들어 코로나-19로 인한 스트레스가 고용불안정성을 완화하는 영향은 나오지 않은 것으로 사료된다.

## 2) 실무적 시사점

본 연구에서 논의된 내용을 바탕으로 하여 다음과 같은 실무적 시사점을 제시하고자 한다. 첫째, 코로나-19 이후, 지난 2년간 제주도 내 외국인 전용 카지노는 외국인 관광객의 유입이 중단됨으로 인하여 제주도 내 체류 중인 소수 외국인을 상대로 하여 그마저도 힘겹게 경영을 유지해 오고 있다. 제주도 내 외국인 전용 카지노는 1곳을 제외한 모든 업장이 전면휴업 또는 부분휴업 중이기 때문에 그에 따른 피해는 오로지 카지노 종사원이 직접적으로 입을 수밖에 없었다. 본 연구의 결과도 마찬가지로 코로나-19 상황에서의 지각된 스트레스가 증가하면 고용불안정성이 높아지고 이로 인해 카지노 종사원의 이직까지 증가하는 것으로 나타났다. 다시 말해서, 코로나-19로 인해 스트레스를 겪게 되고 이는 곧 고용불안정성으로 이어지며 결과적으로 이직의도가 높아지게 된다. 본 연구에서는 코로나-19로 인한 스트레스가 이직의도에 직접적으로 영향을 미치지 않았지만 고용불안정성의 완전 매개효과가 확인되었으므로, 기업에서는 종사원들이 자신의 고용불안정성을 느끼지 않게 경영 정상화를 위한 지속적인 노력을 취하여 직원들이 이직으로까지 이어지지 않게끔 적절한 조치가 필요할 것으로 사료된다. 특히 코로나-19 상황에서 조직 메시지가 종사원들의 조직 신뢰에 긍정적인 영향을

미친 연구<sup>142)</sup>와 같이 관리자-직원, 직원-직원 간에 적극적이고 원활한 소통이 이루어져야 할 것이다.

둘째, 본 연구에서는 직무요구-자원 이론에 기반한 사회적 자본의 조절 효과를 검증하였다. 즉, 조직구성원 간의 관계가 지각된 스트레스가 고용불안정성에 미치는 영향을 완화해주는 결과가 나타났다. 카지노 업계 특성상 연중무휴, 3교대 근무 일정을 소화해야 하므로 카지노 종사원끼리 많은 시간을 보내게 되며 종사원 간의 유대관계가 높다고 할 수 있다. 연구결과로 알 수 있듯이 사회적 자본이 카지노 종사원에게 매우 중요한 요소이며 일부 카지노 기업 내 경직된 위계질서 문화를 변화시킬 필요가 있다. 또한, 카지노 기업에서는 기업 내 사회적 자본을 증진시키기 위한 다양한 네트워킹 프로그램을 개발하여 직원들의 동아리 활동, 주기적인 이벤트, 팀워크 증진을 위한 트레이닝 등 다양한 활동을 지원해야 할 것이다.

---

142) R. F. Guzzo, X. Wang, J. M. Madera & J. Abbott(2021). Organizational trust in times of COVID-19: Hospitality employees' affective responses to managers' communication. *International Journal of Hospitality Management*, 93, pp.102778.

### 3. 연구의 한계점 및 제언

본 연구가 갖는 한계점과 제언은 다음과 같다.

첫째, 연구 조사대상에 대한 한계이다. 본 연구는 제주도 내 외국인 전용 카지노 종사원만을 대상으로 연구가 수행되었으며 무사증 제도의 중단으로 인해 외국인 관광객 유입이 중단된 제주도의 상황만이 반영되었으므로 제주도를 제외한 기타 도 외 모든 카지노 기업에 연구결과를 적용하여 일반화하기에 한계가 있다. 따라서 향후 연구에서는 제주도 내 카지노를 제외한 서울·경기·강원도 등 다양한 지역을 포함하는 종합적인 연구가 시도되어야 할 것이다.

둘째, 본 연구에서 지각된 스트레스가 고용불안정성에 미치는 영향에서 사회적 자본의 긍정적인 효과를 규명하였다. 후속 연구로는 사회적 관계나 자본과 함께 앞으로 코로나-19와 같은 위기 상황이 또다시 다가왔을 때 부정적인 영향을 완화 시켜줄 수 있는 다른 요인을 찾아볼 필요가 있다. 타 산업에 비해 이직률이 높은 카지노 기업에서 어떠한 요인으로 종사원의 고용불안정성과 이직률을 감소시킬 수 있을 것인지 검증하는 연구가 지속적으로 이루어져야 하며 이는 카지노 기업의 효율적인 인적자원관리에 기여할 수 있는 근거를 마련할 수 있을 것으로 사료된다.

## 참고문헌

### 1. 국내문헌

#### 1) 서적

이학식·임지훈. (2011). 구조방정식 모형분석과 AMOS 18.0/19.0. 서울: 집현재.  
채서일(2003). 『사회과학조사방법론』, 서울: 학연사

#### 2) 논문

- 강광순·지동하(2017). 소방공무원의 직무스트레스와 매개변수에 의한 이직의도 변화. 『한국 컴퓨터정보학회논문지』, 22(7), pp.109-115
- 강은나(2011). 사회적기업 근로자의 직무요구와 고용불안정이 직장만족에 미치는 영향: 사회적미션 지향성의 조절효과 검증, 『보건사회연구』, 31(2), pp.237-269
- 곽량, 최우성(2019). 중국호텔종사원이 지각하는 노동유연성이 고용불안정성 및 이직의도에 미치는 영향에 있어 조직신뢰의 조절효과에 대한 연구. 『Tourism Research』, 44(2), pp.1-26.
- 곽상재(2022). 특급호텔의 COVID-19에 따른 고용환경변화로 인한 조리종사원 고용불안정성과 직무스트레스의 이직 의도에 미치는 영향, 영산대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 구진경(2020). 포스트 코로나 19 관광산업 회복을 위한 정책 방향. 『한국관광정책』, 80, pp.60-64.
- 김민정·신동주(2018). 카지노 종사자의 감정노동이 직무스트레스, 감정소진, 이직의도에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 32(11), pp.97-110.
- 김민주·임효창(2004). 호텔기업 종업원의 직무불안정성 지각이 조직몰입에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 13(2), pp.55-74.

- 김병한(2017). 의료기관 간호인력의 사회적 자본이 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향 분석, 신라대학교 박사학위논문.
- 김성곤(2018). 전문과외교사(private tutor)의 직무스트레스와 조직몰입 및 이직의도 간의 인과관계에 관한 연구, 『한국콘텐츠학회논문지』, 18(11), pp.353-368.
- 김예진·안현의(2020). 직장인의 자아 탄력성과 지각된 스트레스의 관계에서 스트레스 마인드셋의 매개효과, 『사회과학연구논총』, 36(1), pp.135-168
- 김용희(2022). 정서지능이 항공사 승무원의 정서노동과 웰빙에 미치는 영향. 제주대학교 박사학위논문.
- 김은정·유정화(2021). 항공사 객실승무원이 지각하는 고용불안이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향: 마음챙김의 조절효과, 『관광레저연구』, 33(5), pp.293-313
- 김형섭(2005). 호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계에 대한 연구. 『관광연구』, 19(3), pp.203-225.
- 류길호(2020). 중소기업 종사자의 사회적자본, 기술혁신역량, 기업가정신과 지적자본 및 기업성과의 관계, 서울벤처대학원대학교, 박사학위논문
- 박순미(2000). 조직의 사회적 자본이 새로운 지적자본 창출에 미치는 영향, 전남대학교 대학원, 박사학위논문
- 박슬기·조원섭(2022). 관광 관련 기업의 직원이 지각하는 고용불안정성이 서비스제공수준에 미치는 영향에 관한 연구: 조직 커뮤니케이션의 조절효과를 중심으로, 『관광연구저널』, 36(1) pp.49-66
- 박종철·권봉현(2020). 호텔기업 구성원의 노동유연성, 직무불안정성, 조직변화 몰입, 이직의도 간의 구조적 관계에 관한 연구, 『호텔리조트연구』, 19(2), pp.45-65
- 박진아(2021). 항공사 객실승무원의 고용불안정성, 직무스트레스, 우울함, 이직의도 간의 영향관계: 코로나-19 및 항공사 인수·합병 환경하에서, 『호텔경영학연구』, 30(6), pp.221-237
- 박창연·이충기(2020). 코로나 바이러스로 인한 관광종사자들의 스트레스와 직업불안이 직무만족과 삶의 만족에 미치는 영향: 정부신뢰의 조절효과를 중심으로, 『호텔경영학연구』, 29(8), pp.43-57
- 박희봉(2002). 조직 내 사회적자본 형성요인에 관한 연구. 『지방정부연구』, 6(1), pp.221-237.

- 박희상(2020). 창업기업의 사회적 자본과 정부창업지원이 흡수역량을 통해 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구, 대전대학교 대학원 박사학위 논문.
- 송주완(2021). 외식업 종사자의 코로나19 스트레스가 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향, 『한국외식산업학회』, 17(2), pp.165-178
- 안병일(2009). 청소년단체 참여활동이 사회적 자본형성에 미치는 영향. 명지대학교 대학원 박사학위논문.
- 양팔현·추승우(2017). 카지노 고객의 불량행동이 종사원의 감정부조화, 직무스트레스, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. 『관광레저연구』, 29(11), pp.363-376
- 우석봉(1995). 호텔산업 종업원의 직무만족과 조직몰입이 이직에 미치는 영향에 관한 연구. 『관광학연구』. 18(2), pp.65-88.
- 육풍림·이준엽(2012). 카지노 종사원의 조직공정성 인식과 역할스트레스가 직무만족과 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 『관광레저연구』, 24(2), pp.233-252
- 이경남·오홍철(2015). 카지노 종사원의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 『관광레저연구』, 27(2), pp.209-230.
- 이기은·박경규(2002). 전문직 종사자의 조직 및 전문직업에 대한 이중몰입 결정요인에 관한 연구, 『경영학연구』, 31(2), pp.551-574
- 이동훈·김지윤·강현숙(2016). 메르스(MERS) 감염에 대해 일반대중이 경험한 두려움과 정서적 디스트레스에 관한 탐색적 연구. 『한국심리학회지: 일반』, 35(2), pp.355-383.
- 이동훈·김예진·황희훈·남슬기·정다송(2021). 코로나 19 팬데믹 시기 동안 한국인의 정서적 디스트레스에 영향을 미치는 심리·사회적 요인의 영향력에 대한 종단 두시점 비교 연구. 『한국심리학회지: 문화 및 사회문제』, 27(4), pp.629-659.
- 이미정(2013). 조직구성원의 사회적자본과 흡수능력이 혁신행동에 미치는 영향, 건국대학교 대학원 석사학위논문
- 이성호(2022). 사내기업가정신과 학습역량이 구성원의 태도에 미치는 영향: 인사부분 사회적자본의 조절효과 검증, 단국대학교 대학원 석사학위논문
- 이영빈·최사라·정은성·박윤미(2021). 대형항공사 승무원의 직무불안정성, 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도 간의 영향관계 분석, 『관광연구저널』, 35(12), pp.161-174.
- 이원행(2001). 한국에서의 구조조정에 따른 고용불안에 관한 연구, 『인사조직연구』, 9, pp.137-170



- 이정탁·김현철(2011). 감정노동, 직무스트레스, 직무소진, 이직의도 간의 구조적 관계. 『관광레저연구』, 23(3), pp.299-317.
- 임우석(2009). 사회적 자본과 노인 생활만족도의 관계에 관한 연구: 서울특별시를 중심으로, 서울시립대학교 박사학위논문.
- 정현선(2021). 항공사 객실승무원의 고용불안과 직무열의, 이직의도의 구조적 관계: 직무열의의 매개효과와 직급의 조절 효과, 『관광레저연구』, 33(10), pp.303-323
- 조민정(2021). 지각된 스트레스가 경험회피에 미치는 영향: 자기결정적 고독 동기를 통한 자기성찰의 조절된 매개효과, 광운대학교 석사학위논문.
- 최병호·이현재(2021). 코로나19 환경에서 고용불안정성이 이직의도에 미치는 영향, 『한국호텔리조트학회』, 20(3), pp.23-40
- 채신기(2016). 법원조직의 사회적 자본이 조직성과에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과를 중심으로, 한양대학교 공공정책대학원, 석사학위논문
- 최상수·조주은(2021). COVID-19상황에서 서비스산업 종사원의 고용불안이 조직시민행동에 미치는 영향: 그릿의 조절효과를 중심으로, 『관광레저연구』, 33(8), pp.311-331
- 최수용(2020). 외식종사원 고용환경변화가 직무불안정성 및 직무스트레스에 미치는 영향: 자아탄력성을 조절효과로, 『관광연구』, 35(8), pp.47-66
- 한지연(2020). 지각된 코로나 스트레스가 정신적 웰빙에 미치는 영향: 건강염려인식과 회복탄력성에 의해 조절된 불안의 매개효과, 한신대학교 정신분석대학원 석사학위논문
- 홍나영·윤아영·윤지환(2021). 코로나19 발생 이후 항공사 객실 승무원의 직무환경에 대한 인식과 이직 의도에 관한 연구. 『호텔경영학연구』, 30(4), pp.165-180
- 황승미·윤지환(2012). 항공사 객실승무원의 감정노동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 21(2), pp.277-294

## 2. 국외문헌

- Adler, P. S. & Kwon, S. W.(2002). “Social Capital: Prospects for a New Concept”.  
The Academy of Management Review, 27(1), pp.17-40
- Alloy, L. B. & Clements. C. M.(1992). Illusion of control: Invulnerability to negative affect and depressive symptoms after laboratory and natural stressors. Journal of Abnormal Psychology, 101, 234-245
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. Psychological bulletin, 103(3), pp.411
- Ashford, S., Lee, C., & Bokko, P.(1989). “Content, causes, and consequences of job insecurity: A theory-based measure and substantive test.” Academy of Management Journal, 32, pp.803-829
- Bakker, A. B. & Demerouti, e. & Verbeke, W.(2004). Using the job demand resources model to predict burnout and performance. Human Resource Management, 43(1), pp.83-104
- Bakker, A. B. & Demerouti, E.(2007). The job demands-resources model: state of the art, Journal of Managerial Psychology 22(3), pp.309-328.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JD-R approach. Annual Review Organizational Psychology. Organizational Behavior, 1(1), pp.389-411.
- Bakker, A. B. & Demerouti, E.(2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. Journal of Occupational Health Psychology, 22(3), 273-285
- Bourdieu, P.(1986). The Forms of Capital. In J. G. Richardson(ed), Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education. Westport: Greenwood Press, pp.241-258.
- Burt, R. S.(1992). “The Social structure of competition”. In Nohria, N & Eccles, R. G.

- (Eds.), *Networks and Organizations: Structure, Form and Action*, pp.57-91, Boston: Harvard Business School Press
- Byrne, B. M.(1998). *Structural equation modeling with LISREL, PRELIS, and SIMPLIS*.
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D., Klesh, J.,(1979). *The Michigan Organizational Assessment Questionnaire*. Unpublished Manuscript. University of Michigan, Ann Arbor, Michigan, MI.
- Chirumbolo, A., & Areni, A.(2005). The influence of job insecurity on job performance and absenteeism: the moderating effects of work attitudes. *SA Journal of Industrial Psychology*, 31(4), pp.65-71
- Chow, W.S. & Chan, L.S.(2008). “Social network, social trust and shared goals in organizational knowledge sharing”, *Information and Management*, 45(7), pp.458-465
- Cohen. S., Kamarck. T. & Mermelstein. R.(1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), pp.385-396
- Cohen, S., Kamarck, T. & Mermelstein. R.(1994). Perceived stress scale. *Measuring stress: A Guide for Health and Social Scientists*, 10, pp.1-2
- Coyne. J. C. & Lazarus. R. S.(1980) Cognitive style, stress perception and coping. In I. L., Kutash, & L. B. Schlesinger (Eds.), *Handbook on stress and anxiety: Contemporary knowledge, theory, and treatment* pp.144-158 San Francisco: Jossey-Bass.
- Coleman, J. S.(1988). Social capital in the creation of human capital. *American journal of sociology*, 94, pp.95-120
- Coleman, D.(1997). *Collaboration and Knowledge Sharing*. London: CRC press.
- Dalton, D. R., & Todor, W. D. (1993). Turnover, transfer, absenteeism: An interdependent perspective. *Journal of Management*, 19(2), 193-219.
- De Pedraza, Guzi, & Tijdens.(2020). Life satisfaction of employees, labour market tightness and matching efficiency. *International Journal of Manpower*, 42(3), pp.341-355
- De Witte, H.(1999). “Job insecurity and psychological well-being: Review of the

- literature and exploration of some unresolved issues.” *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, pp.155-177
- De Witte, Hans.(2000) *Arbeidsethos en jobonzekerheid: meting en gevolgen voor welzijn, tevredenheid en inzet op het werk*. In: Bouwen, R., De Witte, K., De Witte, H., Tailieu, T. (Eds.), *Van Groep Naar Gemeenschap. Liber Amicorum Prof. Dr. Leo Lagrou*. Garant, Leuven, pp.325-350
- Field, J.(2003). *Social Capital*, London : Routledge.
- Folkman. S., Lazarus. R. S., Dunkel-Shetter. C., DeLongis. A. & R. J. Gruen.(1986). Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5), pp.992-1003
- Fukuyama, F.(1995). “Trust: The Social virtues and the creation of prosperity”. New York: Free Press.
- Ghiyasvandian. S. & Gebra. A.(2014). Coping work strategies and job satisfaction among Iranian nurses, *Iranian Red Crescent Medical Journal*, 16(6), pp.1-8
- Greenhalgh. L. & Rosenblatt. Z(1984). Job Insecurity: Toward conceptual clarity. *Academy of Management review*, 9(3), pp.438-448
- Greenhalgh. L. & Rosenblatt. Z(2010). Evolution of research on job insecurity. *International Studies of Management & organization*, 40(1), pp.6-19
- Gross. J. J. & Thompson. R. A(2007). Emotion regulation: Conceptual foundations. In J. J. Gross (Eds.), *Handbook of emotion regulation*. New York: Guilford Press.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black W. E.(1998). *Multivariate Data Analysis*(5th ed.). N. H.: Prentice Hall.
- Iverson, R. D. (1996). Employee acceptance of organizational change: the role of organizational commitment. *International Journal of Human Resource Management*, 7(1), 122-149.
- Jordan, P. J., Ashkanasy, N. M., Härtel, C. E., & Hooper, G. S.(2002). Workgroup emotional intelligence: Scale development and relationship to team process effectiveness and goal focus. *Human resource management review*, 12(2),

pp.195-214

- Jung, H. S., Jung, Y. S., & Yoon, H. H. (2021). COVID-19: The effects of job insecurity on the job engagement and turnover intent of deluxe hotel employees and the moderating role of generational characteristics. *International Journal of Hospitality Management*, 92, pp.102703.
- Kang, J. & Jang, J.(2019). Fostering service-oriented organizational citizenship behavior through reducing role stressors: An examination of the role of social capital. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(9), pp.3567-3582
- Kang, S., Park, C., Lee, C. & Lee, S.(2021). The Stress-Induced Impact of COVID-19 on Tourism and Hospitality Workers. *Sustainability* 13(3), pp.1327
- Karasek, R. A.(1979). Job demands, job latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*. 24(2), pp.285-308
- Karatepe, O. M., Saydam, M. B., & Okumus, F.(2021). COVID-19, mental health problems, and their detrimental effects on hotel employees' propensity to be late for work, absenteeism, and life satisfaction. *Current Issues in Tourism*, 24(7), pp.934-951.
- Keinan. G., Ben-Zur. H., Zilka. M. & Carel R. S.(1992). Anger in out, which is healthier?: An attempt to reconcile inconsistent findings, *Psychology and Health*, 7, pp.83-98
- King, J. E.(2000). White-collar reactions to job insecurity and the role of the psychological contract: Implications for human resource management. *Human Resource Management: Published in Cooperation With The School of Business Administration, The University of Michigan and in Alliance With The Society of Human Resources Management*, 39(1), pp.79-92
- Lau, J. T., Griffiths. S., Choi K. C.. & Tsui. H. Y.(2010). Avoidance behaviors and negative psychological responses in the general population in the initial stage of the H1N1 pandemic in Hong Kong, *Emerging Infect Disease*, 10(1), pp.139
- Lazarus. R. S. & Folkman. S.(1984) *Stress, appraisal, and coping*. New York:

Springer Publishing Company.

- Leana, C. & Van Buren, H. F.(1999). “Organizational social capital and employment practices”. *Academy of Management Review*, 24(3), 538-555
- Lee-Baggley. D., DeLongis. A., Voorhoeave. P. & Greenglass. E.(2004). Coping with the threat of severe acute respiratory syndrome: Role of threat appraisals and coping responses in health behaviors, *Asian Journal of Social Psychology*, 7(1), pp.9-23
- Miller. N. E.(1980). A perspective on the effects of stress and coping on disease-health. In S. Levine & H. Ursin (Eds.), *Coping and health* New York: Plenum Press, pp.323-353
- Mobley, W. H. (1982). *Employee turnover, causes, consequences, and control*. Addison-Wesley.
- Nahapiet, J. and Ghoshal, S.(1998). “Social Capital, intellectual Capital, and the organizational advantage”, *Academy of Management Review*, 23(2), pp.242-266
- Newbury-Birch, D., & Kamali, F.(2001). Psychological stress, anxiety, depression, job satisfaction, and personality characteristics in preregistration house officers, *Postgraduate Medical Journal*, 77(904), pp.109-111
- Ngo-Henha. P. E.(2018). A review of existing turnover intention theories. *International Journal of Economics and Management Engineering*, 11(11), pp.2760-2767
- Portes, A.(1998). “Social Capital, Its Origins and Applications in Modern Sociology”. *Academy Review of Sociology*, 24, pp.1-24
- Putnam, R. D.(1993), *The Prosperous community-Social capital and public life*. *The American Prospect*, 13, pp.35-42
- Schweiger, D. M., & Ivancevich, J. M.(1985). Human resources: The forgotten factor in mergers and acquisitions. *Personnel Administrator*, 30(11), pp.47-61
- Stone, E. F. & Porter, L. W.(1994). Job Characteristic and Job Attitude: A Multivariate Study, *Journal of Applied Psychology of Commitment*,

- Absenteeism, and Turnover New York: Academic Press, pp.172-190
- Theorell, T., Karasek, R. A. & Eneroth, P.(1990). Job strain variations in relation to plasma testosterone fluctuations in working men-a longitudinal study. *Journal of internal medicine*, 227(1), pp.31-36.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel psychology*, 46(2), 259-293.
- Tong HJ.(2004). Model of SARS stress and it's character, *Xin Li Xye Bao*, 36, pp.103-109
- Tsai, W. & Ghoshal, S.(1998). "Social capital and value creation: the Role of Intrafirm Networks". *Academy of Management Journal*, 40(4), pp.464-476
- Uphoff, N.(2000). "Understanding Social Capital: Learning from the Analysis and Experience of Participation. In *Social Capital; A Multifaceted Perspective*". Dasgupta, P. & Serageldin,I.(eds.). Washington D. C. WorldBank.
- Vandenberg, R. J. & Nelson. J. B.(1999). Disaggregating the Motives Underlying Turnover Intentions: When Do Intentions Predict Turnover Behavior?, *Human Relations*, 52(10), pp. 1313-1336
- Van der Doef, M. & Maes, S.(1999). The job demand-control (-support) model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research. *Work & stress*, 13(2), pp.87-114.
- Van Vuuren, C. V. & Klandermans. P. G.(1990). "Individual reactions to job Insecurity: An integrated model." In P. J. Drenth, J. A. Sergeant, & R. J. Takens (Eds.), *European perspectives in psychology*, 3, pp.133-146 Oxford: John Wiley & Sons.
- Weinstein. N., Brown. K. W. & Ryan. R. M.(2009). A multi-method examination of the effects of mindfulness on stress attribution, coping, and emotional well-being. *Journal of Research in Personality*, 43(3), pp.374-385

### 3. 기타문헌

제주관광공사(2021). 제주특별자치도 외국인관광객 입도 통계 <https://ijto.or.kr/>

한국관광공사(2022). 한국관광데이터랩 <https://datalab.visitkorea.or.kr/>

UNWTO Barometer(2021). <https://www.unwto.org/tourism-data>



## <설 문 지>

안녕하십니까?

본 설문지는 『카지노 종사원의 코로나 19 상황에서의 스트레스가 고용 불안정성과 이직의도에 미치는 영향』에 관한 연구를 위해 고안되었습니다.

먼저, 바쁘신 와중에 설문에 소중한 시간을 내주신 것에 대해 진심으로 감사의 말씀을 드립니다. 설문은 총 4페이지로 구성되었고, 약 5분 정도 소요될 예정입니다. 질문에 대한 답이 누락되거나 읽지 않고 대충 답변하시는 경우, 연구 자료로 활용될 수 없으니 **빠짐없이 성실히 응답**해 주시길 부탁드립니다.

응답하신 내용은 「통계법」 제33조에 따라 비밀이 엄격히 보장되고, 연구목적 이외의 용도로는 절대 사용되지 않을 것이며, 연구 완료 후, **수집된 자료를 모두 폐기**할 것임을 약속드립니다.

설문에 협조해주셔서 진심으로 감사드립니다.

2022년 4월

◎ 설문을 끝까지 성실하게 답변해주신 모든 분에게는 소정의 사은품(5000원 상당)을 드립니다. ◎

제주대학교 경영대학원 관광경영학과



지도교수: 강 주 현  
연구자: 강 창 성  
연 락 처:  
010-4570-3121  
e-mail: [kdsmst2@gmail.com](mailto:kdsmst2@gmail.com)

※ 다음 문항들은 코로나-19 상황에서의 지각된 스트레스에 관한 질문입니다.  
 귀하가 동의하는 정도에 따라 체크 표시(✓) 해주시기 바랍니다.

설문문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	약간 그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	그렇다	백분 그럽다
1 코로나-19 이후, 나는 예상치 못한 일로 인해 혼란스러웠던 적이 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2 코로나-19 이후, 나의 삶에서 중요한 것들을 내가 통제하지 못한다고 느낀 적이 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3 코로나-19 이후, 나는 코로나로 인해 긴장하고 불안을 느낀 적이 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4 코로나-19 이후, 나는 모든 일이 내 뜻대로 진행되고 있다고 느끼지 못했다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5 코로나-19 이후, 나는 발생한 상황에 대해 매사를 잘 컨트롤하지 못한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

※ 다음 문항들은 고용불안정성에 관한 질문입니다. 귀하가 동의하는 정도에 따라 체크 표시(✓) 해주시기 바랍니다.

설문문항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	약간 그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 나의 직업을 계속 유지하지 못할 것 같아 두려운 마음이 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	나는 나의 직업의 미래가 불안정하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	나는 가까운 미래에 나의 직업을 잃을 것 같다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

※ 다음 문항들은 이직의도에 관한 질문입니다. 귀하가 동의하는 정도에 따라 체크 표시(✓) 해주시기 바랍니다.

설문문항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	약간 그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 1년 이내에 현재 직장에서 퇴사할 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	나는 종종 현재 직장에서 일을 그만둘 수밖에 없다고 느낄 때가 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	나는 현재의 직장을 그만두고 다른 회사로 이직하는 것을 진지하게 고려하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

※ 다음 문항들은 사회적 자본에 관한 질문입니다. 귀하가 동의하는 정도에 따라 체크 표시(✓) 해주시기 바랍니다.

설문문항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	약간 그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	전반적으로, 나는 나의 직장동료들과 매우 좋은 관계를 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	전반적으로, 나는 나의 직장동료들과 매우 친하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	나는 나의 직장동료들과 자주 대화하는 시간을 가진다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
1	내가 어려운 상황에 처했을 때 나의 직장동료는 항상 나를 돕기 위해 노력한다는 것을 알고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	나는 필요하다면 언제든지 직장동료의 도움을 받을 수 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	나는 일을 효율적으로 하기 위해 언제든지 직장동료에게 의지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
1	직장동료와 나는 업무에 있어서 중요한 점이 무엇인지 항상 공통된 의견을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	직장동료와 나는 항상 공통된 포부와 비전을 공유하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	직장동료와 나는 조직의 공통된 목표와 업무를 수행하는데 있어 항상 열정적이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

※ 다음의 문항에 해당하시는 곳에 체크 표시(✓) 해 주십시오.

1. 귀하의 <b>성별</b> 은 어떻게 되십니까?	① 남자      ② 여자
2. 귀하의 <b>연령</b> 은 어디에 속하십니까?	① 20대    ② 30대    ③ 40대    ④ 50대 이상
3. 귀하의 <b>학력</b> 은 어디에 속하십니까?	① 고졸    ② 전문대 재·졸    ③ 대학교 재·졸 ④ 대학원 이상
4. 귀하의 <b>카지노 근무 경력</b> 은 어디에 속하십니까?	① 1년 미만    ② 1년 ~ 3년    ③ 4년 ~ 6년    ④ 7년 ~ 10년    ⑤ 11년 ~ 15년    ⑥ 16년 이상
5. 귀하의 <b>현재 직위</b> 는 어디에 속하십니까?	① 사원    ② 주임    ③ 계장    ④ 대리    ⑤ 과장 ⑥ 차장    ⑦ 부장 이상
6. 귀하의 <b>현재 근무부서</b> 는 어디에 속하십니까?	① 테이블 게임    ② 마케팅 ③ 케이지    ④ 서베일런스    ⑤ 식음료    ⑥ 머신·뱅크 ⑦ 보안    ⑧ 행정

- 설문에 끝까지 응해주셔서 대단히 감사합니다. -

# ABSTRACT

## The Effect of Perceived Stress on Turnover Intention during Social crisis of Casino employees -Focused on Mediating Effect of Job Insecurity and Moderating Effect of Social Capital-

Kang Chang Seong  
Department of Tourism Management,  
Business Administration, Jeju National University

Due to the COVID-19 pandemic, the tourism industry faced an unprecedented crisis. Among them, foreign-only casinos in Jeju Island targeting foreigners are in serious financial difficulties. The damage caused by it is only suffered by casino employees. Most casinos located in Jeju Island were forced to take inevitable measures such as long-term leave due to the reduction of personnel through restructuring and the full closure of casino operations.

However, research related to the tourism industry after COVID-19 is mainly focused on hotels and airlines. Therefore, attention is needed to foreign-only casinos, which are suffering great damage due to the fact that the inflow of foreign tourists is virtually stopped.

Based on these contents, this study attempts to find the effect of perceived stress of casino employees on turnover intention during the COVID-19. The mediating effect of employment instability is examined in the relationship between perceived stress caused by COVID-19 and turnover intention of foreign casino employees. In addition, it is intended to investigate

the moderating effect of social capital in the relationship between perceived stress and employment instability, and to identify the fundamental causes of perceived stress and turnover intention.

This study conducted an online and offline survey of foreign casino employees in Jeju Island. Of the total 267 copies, 250 were used for empirical analysis, and regression analysis, mediating effect analysis, and moderating effect analysis were conducted based on the response data.

As a result of the empirical analysis, it was confirmed that casino employees had a significant effect on employment instability due to COVID-19. In addition, it was confirmed that the perceived stress had no direct significant effect on the turnover intention, but had an effect on the turnover intention through employment instability, thereby verifying the full mediating effect of employment instability. Among social capital, social networks and vision sharing alleviated the negative effects of perceived stress, but social trust did not show a moderating effect.

These research results are different from previous studies in that they investigated the effect of stress caused by COVID-19 on employment instability for casino employees. In addition, research on employment instability was expanded by investigating the complete mediating effect of employment instability between perceived stress and turnover intention. Finally, it can be said that social capital based on the Job Demands-Resources Theory contributed to theoretical expansion by confirming the positive impact as a job resource.

As a practical implication, companies should continue to make efforts to normalize management so that employees can minimize employment anxiety,

while active and smooth communication between employees and managers and employees. In addition, various networking programs should be developed to promote social capital within the organization by confirming the importance of social capital to support various activities such as club activities, periodic events, and training to promote teamwork.

This study investigated the relationship between perceived stress, employment instability, turnover intention, and social capital in the COVID-19 situation. It is expected that the casino industry, which is vulnerable to changes in the external environment, will contribute to efficient human resource management through continuous research to minimize employee anxiety and turnover.

**Keywords : COVID-19, Perceived stress, Job insecurity, Turnover intention, Social capital**