



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](#)

석사학위 논문

호텔리어의 직무스트레스와
직무만족의 관계:
마음챙김의 매개효과

제주대학교 교육대학원

상담심리전공

송 승 미

2023년 8월



호텔리어의 직무스트레스와
직무만족의 관계:
마음챙김의 매개효과




지도교수 김 성 봉

송 승 미

이 논문을 교육학 석사학위 논문으로 제출함

2023년 6월

송승미의 교육학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 박 정 환 
위 원 최 보 영 
위 원 김 성 봉 

제주대학교 교육대학원

2023년 6월



<국문초록>

호텔리어의 직무스트레스와 직무만족의 관계: 마음챙김의 매개효과

송 승 미

제주대학교 교육대학원 상담심리전공

지도교수 김 성 봉

본 연구는 호텔리어가 경험하는 직무스트레스와 직무만족, 마음챙김 간에 어떤 상관관계가 있으며, 호텔리어의 직무스트레스와 직무만족도 간에 마음챙김의 매개효과를 검증하여 호텔리어의 직무만족도를 높이는 마음챙김 프로그램을 적극적으로 운영할 수 있도록 하는 데 그 목적이 있다.

연구 문제 1. 호텔리어의 직무스트레스, 직무만족, 마음챙김의 관계는 어떠한가?

연구 문제 2. 호텔리어의 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 마음챙김은 매개하는가?

본 연구는 온라인 조사로 진행되었으며, 모집단은 전국 특1급 호텔 종사자 총 460명을 임의 표집으로 조사하였다. 자료수집은 2023년 3월 6일부터 12일까지 약 7일에 걸쳐 이루어졌으며, 460명 중 불성실 응답 및 응답시간 초과한 38부의 자

료를 제외하고 422명의 자료가 회수되어 최종 분석에 사용되었다. 연구의 측정도구는 직무스트레스 척도(총 24문항, 4점 Likert), 직무만족 척도(총 20문항, 5점 Likert), 마음챙김 척도(총 20문항, 5점 Likert)를 사용하였다. 수집한 자료는 SPSS 18.0 프로그램을 사용하여 분석 처리하였고, 대상자의 일반적인 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시했다. 사용한 측정 도구들의 신뢰도 분석을 위해 Cronbach's α 계수를 산출하였고, 직무스트레스, 마음챙김, 직무만족도 간의 관계를 살펴보기 위해 Pearson의 적률상관계수를 실시하였다. 직무스트레스와 직무만족도 간의 관계에서 마음챙김의 매개효과를 검증하기 위하여 Baron과 Kenny(1996)가 제안한 3단계 회귀분석을 사용하였다. 마지막 절차로 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 Sobel 검증(Sobel, 1982)을 실시했다. 이러한 분석을 바탕으로 본연구의 결과를 요약하면 아래와 같다.

첫째, 호텔리어의 직무스트레스와 직무만족, 마음챙김은 서로 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 직무스트레스와 직무만족, 직무스트레스와 마음챙김은 유의한 부적 상관관계가, 마음챙김과 직무만족 사이에는 유의한 정적 상관관계가 나타났다.

둘째, 호텔리어의 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 마음챙김은 유의미한 부분 매개효과를 보였다.

연구 결과를 종합해보면 호텔리어의 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미치고 그 과정에서 마음챙김이 부분 매개를 한다는 것을 검증함으로써 호텔리어의 직무만족을 높이기 위해 마음챙김 프로그램이 필요하다는 것을 확인하였다는 데 의미가 있다. 또한 이를 통해 호텔에서 마음챙김 프로그램이 시행되어 호텔리어의 직무스트레스 감소에 도움이 되기를 기대한다.

주요어: 직무스트레스, 직무만족, 마음챙김, 호텔리어, 매개효과

목 차

| | |
|--|----|
| I. 서론 | 1 |
| 1. 연구의 필요성 및 목적 | 1 |
| 2. 연구문제 및 가설 | 6 |
| 3. 연구모형 | 7 |
| 4. 용어의 정의 | 8 |
| | |
| II. 이론적 배경 | 10 |
| 1. 직무스트레스 | 10 |
| 가. 직무스트레스의 개념 | 10 |
| 나. 호텔리어의 직무스트레스 | 11 |
| 2. 직무만족 | 13 |
| 가. 직무만족의 개념 | 13 |
| 나. 호텔리어의 직무만족 | 14 |
| 3. 마음챙김 | 15 |
| 가. 마음챙김의 개념 | 16 |
| 나. 호텔리어의 마음챙김 | 17 |
| 4. 변인들 간의 관계 | 18 |
| 가. 직무스트레스와 직무만족의 관계 | 18 |
| 나. 직무스트레스와 마음챙김의 관계 | 18 |
| 다. 마음챙김과 직무만족의 관계 | 20 |
| 라. 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 마음챙김의 매개효과 | 21 |
| | |
| III. 연구방법 | 23 |
| 1. 연구대상 및 절차 | 23 |
| 2. 측정도구 | 24 |

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| 가. 직무스트레스 척도 | 24 |
| 나. 직무만족 척도 | 25 |
| 다. 마음챙김 척도 | 26 |
| 3. 자료처리 및 분석 | 27 |
| IV. 연구결과 및 해석 | 29 |
| 1. 주요 변인의 기술통계 | 29 |
| 2. 주요 변인들 간 상관관계 | 30 |
| 3. 직무스트레스와 직무만족 간의 마음챙김 매개효과 검증 | 31 |
| V. 논의 및 결론 | 33 |
| VI. 참고문헌 | 39 |
| Abstract | 53 |
| 부록(설문지) | 56 |

표 목 차

| | |
|---|----|
| 표 III-1 연구대상자의 일반적 특성..... | 23 |
| 표 III-2 직무스트레스 척도의 문항구성 및 신뢰도 계수 | 25 |
| 표 III-3 직무만족 척도의 문항 구성 및 신뢰도 계수..... | 26 |
| 표 III-4 마음챙김 척도의 문항 구성 및 신뢰도 계수..... | 27 |
| 표 IV-1 주요변인의 기술통계..... | 29 |
| 표 IV-2 연구대상자의 측정용 도구 간의 상관관계..... | 30 |
| 표 IV-3 직무스트레스와 직무만족도 간의 마음챙김 매개효과 검증..... | 31 |

그림 목 차

| | |
|--|----|
| 그림 1 연구 모형 | 7 |
| 그림 2 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 마음챙김의 매개효과 | 32 |

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

호텔산업은 잘 알려진 바와 같이 인적자원의 의존도가 높은 특징을 가지고 있다. 종사원의 업무능력과 감정이 고객 접점에 그대로 노출되어 있으며, 서비스 상품의 생산과 소비가 동시에 이루어지며 서비스의 수요는 궁극적으로 소비자의 만족을 목적으로 한다. 또한 서비스의 효용은 고객의 주관적인 평가가 되는 경우가 많다(김성혁, 2006). 따라서 호텔기업은 고객 만족과 기업성과의 극대화를 위해 유능한 인적자원에 대한 관리와 유지가 필수적이며, 서비스 접점에서 고객과 직접 마주치는 직원은 호텔의 수준을 대표할 수 있다(Hartline, Maxham & Mckee, 2000). 최상의 서비스 품질을 고객에게 제공해야 하기 때문에 직원들이 직무에 대해 어떤 가치를 부여하여 일하고 있는지는 매우 중요하다. 호텔 직원들의 직무 숙련도는 서비스를 받는 고객에게 바로 전달되어 고객 만족으로 이어질 수 있다. 직무에 대한 숙달도가 낮으면 고객은 바로 불편을 느낄 것이다. 따라서 고객에게 제대로 된 서비스를 제공하기 위해서는 숙련된 직원을 유지하는 것이 필수 요건이다.

낮은 직무만족으로 숙련된 직원을 잃게 되면 기업은 신입 직원을 고용하고 교육해야 하는 비용이 늘어날 수밖에 없고 서비스 품질에도 적신호가 켜지게 된다. 또한 직무만족은 종사원 뿐만 아니라 조직에 중요한 결과를 가져오기 때문에 조직유효성 영향요인으로 많이 사용되어 왔다(지원구, 이려정, 김병용, 2011). 이렇듯 직무만족은 서비스 기업에 있어 개인뿐만 아니라 조직의 성장에도 중요한 역할을 하는 촉진제라고도 볼 수 있다. 직무만족은 직장 내에서 느끼는 개인의 만족도를 나타내며 개인의 만족도는 조직 내의 환경, 수행 업무 적응력, 개인의 능력과 자질과 절대적인 관계가 있고 조직의 성과 예측에서도 매우 중요한 역할을 한다(최동열, 2000). 또한, 직무만족은 자신의 직무에 대한 정서적 반응은 물

론 자신의 직무 태도에 대한 평가를 포함하는 것으로 호텔리어의 직무만족은 호텔리어로서 자신의 직무에 대해 주관적으로 느끼는 긍정적인 감정의 상태라고 할 수 있다(홍성남, 2015).

호텔과 같은 환대산업에서 직무만족은 종사원들로 하여금 고객에게 최고의 존경심을 가지고 서비스를 제공하도록 확실시한다(Arnett, Laverie & C. McLane, 2002). 고객과의 관계를 개발하는 데 있어 고객과의 접촉의 중요성 때문에 종사원의 직무만족은 충성고객에게 전적으로 의존하는 환대조직에서 주요 관심사이다. 일반적으로 직무만족은 좋은 ‘종사원에 의한 성과’로 이끌고, 이것은 다시 종사원의 이직률을 감소시킨다(Arnett DB 등 2002).

많은 사람과의 만남과 다양한 사건이 발생하는 서비스 현장인 호텔에서 호텔리어는 뛰어난 재치와 친절함으로 고객 응대를 해야 한다. 고객서비스 환경공간과 직원들의 업무공간을 넘나들면서 그들의 고유 업무를 수행해야 하며, 고객서비스와 업무 고유의 영역을 함께 수행해야 하는 서비스업의 특수한 상황은 타산업에서의 직원들의 수행 업무보다 더 많은 업무 부담감을 가지고 있다(김효실, 차석빈, 2014). 서비스종사원들은 고객과의 상호작용 속에서 자신의 기분과 상관없이 고객에게 ‘미소’를 지어야 하는데, 본인의 감정과 일치하는 경우에는 문제가 없지만, 본인의 감정과 일치하지 않는 경우에는 적지 않은 노력을 요구하는 말 그대로 ‘노동’이 된다(배은주, 2012). 아무리 고객이 그들에게 감정적인 스트레스를 주더라도 절대 고객에게 힘든 표정이나, 스트레스를 받고 있다는 표현을 할 수 없는 것이 그들의 현실인 것이다. 이러한 과정에서 종사자들은 본인의 감정과 고객에게 보이는 감정 사이의 감정적 부조화를 경험하고, 순차적으로 고객에게 서비스를 제공하는 데 있어 부정적 영향을 끼치는 것으로 나타났다(박영배, 안대희, 이상우, 2009). 이로 생긴 감정적 부조화는 해당 구성원을 힘들게 하고 적절한 해결이 이루어지지 않으면 무관심, 성취감 결여 등을 가져올 수 있다(Abraham, 1999a.; 김상희, 2006; 윤은영, 2007).

기업이 서비스 직원들로 하여금 고객들에게 긍정적인 표현을 요구하는 것은 궁극적으로 서비스 품질을 높이고 조직성과를 향상시키기 위한 것이다(김영조, 한주희, 2008). 하지만, 고객과의 직접적인 접촉을 통해 직무를 수행하는 노동집약적인 서비스직의 종사자들은 과업 수행에서 차지하는 감정적 작업의 비중이

매우 높고 이러한 감정작업이 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다(김영미, 2008; 김현아, 2010; Brotheridge & Grandey, 2002). 호텔리어의 직무스트레스는 우울감과 함께 사람에 대한 불신과 불안감을 안겨주기도 하며, 결과적으로 서비스에도 악영향을 미치며 퇴사로 이어지기도 한다. 또한, 서비스 상품의 질을 저하시킬뿐 아니라 고객에게 불만을 주어 호텔 이미지를 하락시켜 호텔 기업의 경영성과에도 악영향을 미칠 수 있다(김민경, 2015). 직무스트레스가 오랜 시간 지속되면 정신적·신체적 에너지 소모가 빨라지고, 결국 삶의 의미 상실과 무기력 등으로 이어지게 된다(최혜윤, 2015). 또한 업무에 부정적 영향을 미쳐 수행 실적을 감소시키고 직무만족도를 떨어뜨린다(이종목, 2008).

이와 관련하여 직무스트레스와 직무만족 관련 선행 연구를 보면, 스트레스가 높을수록 직무만족은 낮아진다는 (Beebr, 1976; Johnson and Stinsor, 1975; Lyons, 1971; Miles, 1975; O'connell and Cummings, 1976; Odcwohnan and Petty, 1980) 연구가 있으며, 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 있어 직무스트레스가 낮을수록 직무만족이 높아지는 것을 밝힌(천순덕, 이은용, 이승곤, 이수범, 2006; 김민경, 2015; 이원용, 2014) 연구가 있다. 또한, 직원의 직무만족도가 높을수록 이직 의도는 낮아진다는 사실을 발견하였다(Ding & Zheng, 2016; Li, Yang, Jiang, Zuo & Zhang, 2018). 이처럼 직무스트레스와 직무만족도와의 관계는 직무스트레스가 높을수록 직무만족도는 낮아진다는 연구가 대부분이다. 선행연구를 더 살펴보면 임세현(2013)과 조경희, 고희석(2010)은 항공사에 종사하는 객실 승무원을 대상으로 한 연구에서 직무스트레스가 직무만족에 부정적인 영향을 미친다고 보고하였고, 양현교(2015)의 서울 시내 특1급 호텔 직원을 대상으로 한 연구에서 직무스트레스는 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 결과를 보고했다.

최근 들어 국·내외적으로 심리학, 임상, 심리치료 분야에서 인간의 강점을 이해하고 활용하여 정서적 안녕감과 삶의 만족도를 측정하는 변수로 많이 사용되는 것이 마음챙김이다(한정균, 2008). 초창기 마음챙김은 개인을 대상으로 한 연구에서 출발하였지만, 집단이나 조직 내에서 마음챙김의 중요성이 강조되며 적용 범위가 확대되고 있다. 마음챙김(mindfulness)은 현재 일어나는 자신의 감정을 판단 없이 그대로 수용하여 자신의 상황을 경험에 의도적으로 초점을 맞추는 것으

로 건강과 내적 자원의 함양 및 가장 지혜로운 선택을 할 수 있는 능력을 말한다(Kabat-Zinn, 1990). 이는 개방과 수용적 태도를 가져오게 하여 조직구성원으로 하여금 긍정적 정서를 유도하도록 도와주며(Martin, 1997), 조직 내에서 개인이 갈등의 경험으로 형성될 수 있는 부정적 태도가 마음챙김을 통해 완화될 수 있을 것이라 유추할 수 있게 한다(김정오, 2020).

마음챙김의 대표학자인 존카밋진은 마음챙김과 스트레스는 부적 상관관계로 스트레스가 높아질수록 마음챙김 수준이 낮아지고, 스트레스가 낮고 마음챙김 수준이 높을수록 행복감 또한 많이 느낀다는 연구를 하였다(Kabat-Zinn, 1990). 또한, 완벽주의 성향이 높은 상담자들은 상담의 특성으로 인해 높은 스트레스 및 의욕상실을 경험할 가능성이 높기 때문에 인지적 왜곡에 빠져있는 상태를 자각하고 그 순간에 주의를 기울이며 비판단적으로 수용하는 마음챙김에 부정적인 영향을 미친다(권이정, 2010)고도 하였다. 교사의 직무스트레스가 심리적 소진과 임파워먼트에 미치는 영향을 살펴본 연구에서도 스트레스는 마음챙김을 부적으로 예측하는 것으로 나타났으며, 이를 통해 직무스트레스가 마음챙김에 유의한 부적 영향을 미치는 것을 확인할 수 있다(이아영, 2016).

마음챙김과 직무만족간의 연구로 이종건(2012)은 글로벌 유통업자를 대상으로 한 연구에서 마음챙김이 조직유효성에 미치는 영향을 분석한 결과 마음챙김이 직무만족에는 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 하였고, 근무경력 5년 이하인 사회초년생 직장인을 대상으로 한 금민지(2015)의 연구와 임상 간호사를 대상으로 한 최정임(2015)의 연구에서도 마음챙김이 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 결과를 확인하였다. Hulshager et al.(2013)의 연구 역시 직장에서의 마음챙김은 정서조절능력 증진에 도움을 주고 직무 만족에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 덧붙여 박윤환(2014)은 마음챙김이 긍정 정서와 관련이 있다는 연구를 바탕으로 마음챙김의 수준이 높을수록 긍정 정서의 수준이 높기 때문에 심리적 안녕감을 향상시킨다는 것을 밝혀냈다.

직무스트레스와 마음챙김, 직무만족이 정신건강에 미치는 영향 관계를 살펴본 연구(박성현, 박세영, 2013)에서는 직무스트레스와 직무만족 간의 관계에서 마음챙김의 부분 매개 효과가 나타나는 것을 검증하였다. 또한 유아 교사의 긍정적인 사고와 태도는 직무스트레스와 심리적 소진을 낮추어 직무만족을 높이고(오경순,

2019), 보육교사는 마음챙김을 통해 심리적 안녕감을 높이고 스스로 긍정적 상태로 이끌게 되면서 자신의 직무에도 만족감을 느낀다고 밝혔다(박민정, 2013). 이 밖에도 상담자를 대상으로 한 최유미(2016)의 연구를 통해 상담사의 직무 관련 스트레스와 직무 열의의 관계에서 마음챙김의 매개 역할을 확인하였다.

이렇듯 마음챙김의 긍정적 역할에 대해서 다양한 연구가 진행되었으나 호텔리어를 대상으로 한 마음챙김과 관련한 연구는 미흡한 실정이다. 따라서 호텔리어가 직무스트레스를 느끼는 부정적인 상황에서 개인의 심리적 안녕감을 유지하도록 하려면 다른 긍정 정서와 마찬가지로 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 마음챙김이 어떠한 역할을 하는지 연구할 필요가 있다. 이에 본 연구는 전국 특1급 호텔리어를 대상으로 직무스트레스, 직무만족, 마음챙김의 관계를 파악하고자 하며, 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 마음챙김이 매개 역할을 하는지도 살펴보고자 한다. 상담심리 분야에서 매개효과 검증은, 개입을 통해 발생하고 다시 성과에 영향을 미치는 근저의 변화 과정을 파악하는 역할을 한다는 의의가 있고 (Mackinnon & Dwyer, 1993), 매개효과 검증이 상담 과정에서 보다 초점을 두고 개입할 변인들을 확인하고 개입 전략을 수립하는 데에도 도움을 준다고 하였다 (서영석, 2010).

본 연구의 목적은 호텔리어의 직무스트레스, 직무만족, 마음챙김의 변인을 확인하여 그들의 직무만족을 높이는 마음챙김 프로그램을 호텔에서 적극적으로 운영할 수 있도록 하는 데 있으며, 마음챙김의 실행과 확대에 호텔리어의 안정적인 근무에 큰 역할을 할 것으로 기대한다.

2. 연구문제 및 가설

본 연구에서는 호텔리어의 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 마음챙김의 매개효과를 알아보는 데 그 목적이 있다. 이에 연구 문제와 가설은 다음과 같다.

연구 문제 1. 호텔리어의 직무스트레스, 직무만족, 마음챙김의 관계는 어떠한가?

가설 1. 호텔리어의 직무스트레스, 직무만족, 마음챙김은 서로 유의미한 관계가 있을 것이다.

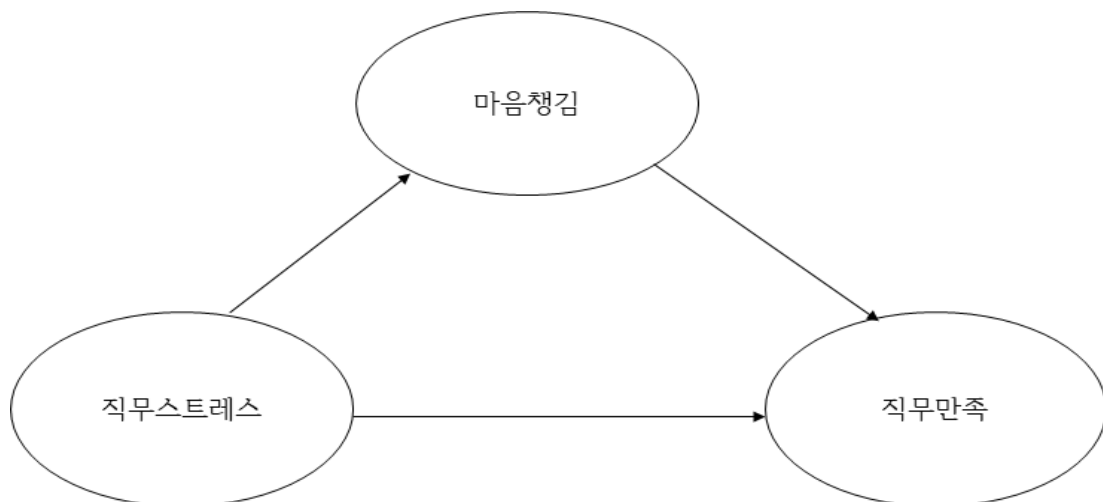
연구 문제 2. 호텔리어의 직무스트레스가 직무만족의 관계에서 마음챙김은 매개하는가?

가설 2. 호텔리어의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 마음챙김은 매개할 것이다.

3. 연구모형

매개변인(mediator)은 예측변인과 준거변인의 관계를 설명해 주는 변인이다 (Baron & Kenny,1986; Holmbeck, 1997). 본 연구에서는 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 마음챙김의 매개효과가 있다는 것을 확인하기 위해서 예측변인과 준거변인의 관계, 예측변수와 매개변수의 관계, 매개변수와 준거변수간의 개별적인 관련성을 지지하는 이론 또는 선행연구에 기초하여 통합한다.(조영일, 김지현, 한우리, 조유경, 2015). 따라서 직무스트레스와 직무만족, 직무스트레스와 마음챙김, 마음챙김과 직무만족의 관계가 유의미하다는 것을 선행연구를 통해 확인하였다. 둘째, 신뢰도가 낮을 경우 매개효과뿐만 아니라 예측변인의 효과 또한 적절히 추정되지 못하게 되므로 매개변인의 신뢰도를 고려해야 한다(서영석, 2010).

본 연구에서 사용하는 마음챙김 신뢰도는 개발 당시 Cronbach's α 는 .72 였으며 본 연구에서도 Cronbach's α 는 .96로 양호한 신뢰도를 갖추었다. 이 내용을 바탕으로 하여 본 연구에서는 호텔리어의 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 마음챙김의 매개효과를 분석해보고자 하며 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 마음챙김을 매개변인으로 선정하였다.



[그림 I -1] 연구모형

4. 용어의 정의

가. 직무스트레스

직무스트레스(job stress)는 조직 내에서 직원의 긴장감을 유발할 수가 있는 모든 스트레스 요인(stressor)을 말하는 포괄적인 개념이다. 직무스트레스는 직원의 업무에 대한 조직의 요구가 개인의 능력을 넘어서는 정도이며(최향석, 이해영, 정무관, 2012), 직원 자신이 감당할 수 있는 정도를 초과하는 직무를 수행할 때 느끼는 불쾌한 정신적, 육체적 반응이라고 정의한다(김민경, 2015). 본 연구에서는 Chang 등[25]이 개발한 한국인 직무스트레스 측정용 도구 단축형(KOSS-SF)을 사용하여 측정하였다. 총 문항은 24문항이며, 각 문항에 대한 응답 방식은 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(4점)’까지 자기보고 형식의 Likert 1~4점 척도로 구분된다. 점수가 높을수록 직무스트레스 수준이 높음을 의미한다.

나. 직무만족

직무만족이란, 직장 내에서 개인의 필요와 욕구가 충족되었을 때 구성원이 느끼는 만족의 정도이며 개인이 주어진 직무 상황에서 개인과 집단의 목표를 성취하기 위해서 나타내는 직업적 관심과 열의라고 정의한다(Bently& Rempel, 1970). 본 연구에서는 Weiss 등(1967)의 Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)를 박아이린(2005)이 번안한 Korea-Minnesota Satisfaction Questionnaire (K-MSQ)도구를 사용하여 측정하였다. 총 문항은 20문항, 5점 Likert 척도로 측정되며 전혀 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 5점으로, 점수가 높을수록 직무만족 정도가 높음을 의미한다.

다. 마음챙김

마음챙김은 현재 순간에 발생하는 생각이나 느끼는 감정을 있는 그대로 인정

하고 비(非)관 단적으로 수용하는 것을 의미하는 인간 내적 변인이며 (Kabat-Zinn, 1990). 종교적인 수행 방법 중의 하나이자 명상의 한 가지 요소로 오랜 역사를 가지고 있고 현재 순간 일어나는 것에 대해서 알아차리고 주의를 기울이는 것이라고 정의할 수 있다(Brown & Ryan, 2003).

본 연구에서는 위빠사나 명상 이론을 바탕으로 박성현(2006)이 개발한 마음챙김 척도를 사용하였다.

총 문항은 20문항이며, 각 문항에 대한 응답 방식은 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지 5점 Likert척도로 측정하며, 모두 부정문으로 구성되어 역채점 후 점수가 높을수록 마음챙김의 수준이 높은 것을 의미한다. 모두 부정문으로 구성되어 역채점 후 점수가 높을수록 마음챙김의 수준이 높은 것을 의미한다.

II. 이론적 배경

1. 직무스트레스

가. 직무스트레스의 개념

직무스트레스는 직무환경 속에서 개인이 느끼는 건강과 심리적 불안감과 더불어 개인의 직무성과를 저해시키는 요소이며(박우성·노용진, 2006) 개인의 능력과 기술이 직무에 맞지 않고, 개인과 직무환경의 요구가 부적합한 상태라고 하였다(French, Rogers & Cobb, 1974). 직무스트레스에 대해 McGrath(1976)는 개인과 환경과의 상호작용을 포함하는 것이며 개인이 자기 행동에 대한 기회, 요구의 제약에 직면하였을 때 발생하는 것으로 보았고, Cooper와 Marshall(1978)은 특정 직무와 연관된 부정적 환경요인 또는 스트레스 요인, 즉 역할 갈등, 역할 모호성, 과잉 업무, 좋지 않은 작업조건으로 정의하였다.

직무스트레스의 요인으로는 Cooper & Marshall (1976)은 직무 특성, 조직역할, 조직 내 관계, 경력개발, 조직구조 등으로 구분하였고, Luthans(1985)는 조직 외부, 조직, 집단, 개인 요인 등을 제시하였다. 박종숙(2007)은 직무스트레스 요인을 역할 모호성, 역할 갈등, 동료관계, 업무량, 관련 부처 담당자 관계, 성차별, 상사관계, 절차적 공정성, 배분적 공정성으로 분류하였다. 또한, 박용열(2010)은 직무스트레스 요인을 직무 내적, 직무 외적 요인으로 구분하였다.

어느 정도의 스트레스는 직무성과를 높이는 긍정적 효과를 갖고있다는 견해도 있지만(김정아·윤선영, 2007), 대체로 부정적인 측면(김성용,2005; 고종욱·류철, 2005; 박인만, 2007; 서병선, 2006; 조재양, 하동현, 2009; 이윤정, 정혜선, 2009; 한지훈, 임재필, 이승곤, 2008)이 강조되는 것은 스트레스로 인한 결과가 일반적으로 부정적인 영향을 많이 미친다는 점에서 기인한다고 볼 수 있다. 이는 직무스트레스가 개인이나 조직에 대해 긍정적인 가치를 지닐 때는 유익한 유스트레

스(eustress)가 되고 개인이나 조직에 부정적인 가치를 지닐 때는 유해한 디스트레스(distress)가 될 수 있는 양면성을 가지고 있음을 의미한다(박종섭, 1997). 그러므로 개인은 스트레스를 적절하게 조절하여 균형을 유지 시키도록 노력하는 한편 스트레스의 내용 측면에서 부정적인 스트레스를 최소화하고 긍정적인 스트레스를 늘려주는 것이 모든 스트레스 연구의 바람직한 목표가 된다고 보았다(김홍범, 이은영, 조효연, 2010).

본 연구에서는 직무스트레스를 직원 자신이 감당할 수 있는 정도를 초과하는 직무를 수행할 때 느끼는 불쾌한 정신적, 육체적 반응이라고 정의하고자 하며(김민경, 2015), 호텔리어의 직무스트레스를 알아보기 위해 장세진이 개발한 한국인 직무스트레스 측정도구 단축형(KOSS-SF)을 사용할 계획이다

나. 호텔리어의 직무스트레스

호텔리어는 고객과의 상호작용 과정에서 빈번한 감정적인 교류를 하기 마련이며, 이때 육체적·정신적 노동뿐만이 아닌 감정노동을 수행하며 직무스트레스를 경험하게 된다. 호텔 분야에서 직무스트레스는 직원 자신이 감당할 수 있는 정도를 초과하는 직무를 수행할 때 느끼는 불쾌한 정신적, 육체적 반응이라고 하였고(김민경, 2015), 조재양(2006)은 직무스트레스를 호텔종사원들이 종사원으로서 직무 수행 중 호텔기업에 대한 기대나 고객의 요구 사항 등을 동시에 충족시키려고 할 때 발생하는 것으로 보고 있다. Ramli(2018)는 직무스트레스가 조직의 헌신에 부정적이고 중대한 영향을 미치며 또한, 직원 성과에도 대단히 부정적인 영향을 미친다고 하였다.

대면 서비스를 주로 행하는 근로자들은 임금을 받고 자신의 직업가치를 높이기 위해서 자신들의 표정과 몸짓, 느낌까지도 관리해야 하는 실정에 처해 있고 이러한 서비스 근로자는 일터에 들어서면서 자신의 실제 감정과는 관계없이 조직이 자신에게 기대하는 표정과 몸짓을 하게 된다. 이는 근로자들에게 스트레스로 작용하게 되면서 자기 심리적인 면에서 여러 가지 좋지 않은 결과를 낳게 된다(박찬임, 2012). 손미애, 신흥철(2013)은 호텔기업과 외식업체는 대고객 서비스를 사업의 근간으로 하고 있으므로 대인관계가 스트레스에 미치는 영향은 크며

조사에 의하면 호텔 직원의 48.8%가 대고객 관계에서 인격 무시가 스트레스의 주요인으로 나타났다고 하였다. 호텔리어는 고객을 대상으로 서비스해야 하는 직무를 가지고 있기에 Dormann & Zapf(2004)는 서비스종사원과 고객과의 상호작용 과정 즉 서비스 수행 시 발생하는 사회적 상황을 반영한 고객 관련 사회적 스트레스라는 개념을 제안하기도 하였다. 사회적 스트레스에 대해 Walsh(2011)는 서비스종사원에 대해 고객이 갑작스럽게 고함이나 흥분 등의 무례하고 거친 행동을 하는 것, 호텔종사원이 직무 수행 과정 중 고객과의 상호작용에서 자신이 감당할 수 있는 정도를 초과하는 직무를 수행하여야 할 때 경험하는 불쾌한 육체적, 정신적 반응이라고 정의하였다.

선행연구를 살펴보면 김민주(2006)는 호텔 직원을 대상으로 한국과 미국에서 직무스트레스를 조사하였다. 감정노동과 감정부조화는 직무스트레스에 정의 영향을 미치며, 미국 호텔에서 근무하는 직원보다 한국 호텔직원이 직무스트레스를 더 많이 받는 것으로 나타났다. 유현조, 정규업(2020)의 연구에서는 호텔 식음료 직원이 받는 직무스트레스 중 고객과 동료에게서 받는 대인적 스트레스가 가장 큰 비중을 차지함을 알 수 있다. 얼굴을 마주하기도 싫지만, 함께 근무해야 하는 직장 상사나 동료에게서 받는 스트레스와 고객의 지나친 요구나 불만에서 발생하는 문제의 상황이 반복적으로 발생하게 되면 직원의 직무스트레스가 쌓이게 되고 이는 감정노동으로 이어져 결국 이직에까지 이를 수 있다는 것이다.

또한 호텔리어의 직무스트레스의 한 요인으로 간주되는 역할스트레스에 대한 선행연구에서, 김진란, 노정희(2017)는 역할스트레스의 역할 갈등, 역할모호성 그리고 역할 과부하 모두 이직 의도에 유의한 영향 관계에 있다고 하였다. 이렇듯 인적자원 의존도가 높은 호텔기업에서는 직무스트레스가 호텔의 매출에 직접적인 영향을 줄 수 있어 직원의 직무스트레스 해소에 도움을 줄 방안을 다각적으로 모색하여야 한다.

2. 직무만족

가. 직무만족의 개념

직무만족이란 직장 내에서 개인의 필요와 욕구가 충족되었을 때 구성원이 느끼는 만족의 정도이며 Smith(1973)는 직무만족과 직무불만족은 개인이 직무를 수행하며 겪게 되는 좋고 나쁜 감정의 총체이며 감정의 균형에서 나타나는 태도라고 정의하였다. 김진광(2016)은 직무만족을 조직구성원의 가치와 신념, 욕구와 태도 등 수준에 따라서 직무와 관련하여 조직구성원이 가지는 감정 상태라고 정의하였다. 또한 직무만족을 정서와 관련지어 설명한 Locke(1976)는 직무만족을 직무를 통해 얻은 경험에 대한 평가를 실시할 때 발생하는 긍정적인 정서 상태라고 정의하였다. 따라서 구성원의 높은 직무만족은 직무수행에 대한 열의와 역량을 증가시키고, 구성원의 참여와 효율성을 높이는 데 도움이 된다고 볼 수 있다. 김봉규(2006)는 직무수행 중 나타나는 상사와 동료 간의 인간관계, 직무와 관련된 사항, 임금 등과 같은 외적 환경에 대해 개인이 긍정적으로 느낄 수 있는 정서적 반응을 직무만족이라 하였다.

초창기 직무만족에 대한 개념은 개인의 직무 활동과 관련하여 얻게 된 감정의 상태로부터 기인하는 태도라고 정의되었으며 Smith (1955), Porter와 Lawler(1968)는 보상적 측면을 강조하면서 직무만족을 실제로 얻은 보상이 정당하다고 인지되는 수준을 충족하거나 초과하는 것으로 보고 이러한 수준에 미달할수록 주어진 상황에 대한 불만은 더욱 커진다고 정의하였다. Rodriguez, Fernandez와 Sabucedo(1997)는 작업장의 환경과 종사원의 만족 정도 모델을 검증하는 연구를 시행하였고, Ingram, Hoffman(1992)은 고객 만족을 위해서는 직원의 직무만족이 선행되어야 하고, 직원의 만족은 서비스 품질과 기업의 경영성과 및 고객과의 지속적인 관계에 영향을 미친다고도 하였다(Maister, 2001).

종합해보면 직무만족이란 직무수행의 결과로 발생하는 긍정적인 감정 상태로 볼 수 있다(곽다영, 2012). 즉, 일을 하며 자신의 직무에 대해 얼마나 만족하는지를 나타내는 주관적 가치이자 표현이며 종업원들이 근무하는 조직에 대해 긍정

적 감정 또는 부정적 감정을 만족감 또는 스트레스로 표출하게 된다. 또한 이 표출로 인해 조직과 자신의 근무 태도에 영향을 미치므로 직무만족은 직무스트레스는 물론 조직의 생산성과 관계가 있다고 볼 수 있다.

그러므로 본 논문은 구성원의 직무만족과 직무스트레스 간의 관계를 유의 깊게 살펴보고자 하였으며, Weiss 등(1967)의 Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)를 박아이린(2005)이 변안한 Korea-Minnesota Satisfaction Questionnaire (K-MSQ)도구를 사용하여 측정하고자 한다.

나. 호텔리어의 직무만족

서광열(2009)은 호텔종사원의 직무만족은 자신의 직무와 이것으로부터 누릴 수 있는 여러 가지 직무조건에 대해 얼마나 만족하는지를 물리적이고 심리적 만족에 대한 호텔종사원의 인식 정도라고 하였다. 또한 개인이 조직의 업무를 수행하며 느끼는 일에 대한 보람과 즐거움의 가치로 긍정적인 만족의 가치를 직무만족이라고 하고(홍동표, 2013) 조직행동의 측면에서 직무만족은 호텔기업 종사원이 직무를 수행하며 경험하는 업무 만족에 대한 정서적이고 감성적인 반응의 태도라고 하였다.

호텔리어의 직무만족에 관한 연구에서 장태선, 공기열(2007)은 특1급 호텔 직원을 대상으로 직원의 관리적 측면보다는 서비스가 직접 이루어지는 현상이 더욱 중요시되어야 직무만족을 높일 수 있다고 하였다. 조재양, 하동현(2009)은 고객과의 접점에서 대면하는 직원의 대처에 따라서 단골의 유지와 새로운 고객의 창출에 지대한 영향을 받기 때문에 서비스 접점에서 근무하는 직원들에 대한 관심과 배려가 매우 중요하다고 하였다. 김영중, 정효선, 윤혜연(2011)은 서울 특1급 호텔조리사들을 대상으로 역할 모호성, 역할 갈등은 직무만족에 부정적인 영향을 주고 조직몰입에 부정적인 태도를 나타낸다고 하였다. 이처럼 직무만족은 개인의 직무와 직무 수행에 중요한 역할을 하고 있음을 알 수 있다.

최근 호텔들은 인력난으로 심각한 어려움을 겪고 있다. MZ세대의 호텔 취업 선호도가 줄어들었으며 이는 컴플레인 처리 등의 고객 응대에 대한 스트레스가 하나의 원인으로 작용하기도 한다(이코노믹리뷰, 2023). 호텔은 인적서비스에 의

존하는 대표적인 서비스 기업이다. 고객과의 접점에서 대면하는 직원의 대처에 따라서 단골의 유지와 새로운 고객의 창출에 지대한 영향을 받기 때문에 서비스 접점에서 근무하는 직원들에 관한 관심과 배려가 매우 중요하며(조재양, 하동현 (2009), 직원들에 대한 관심과 배려는 결과적으로 직무만족을 높일 수 있을 것이다.

3. 마음챙김

가. 마음챙김의 개념

마음챙김은 인도 뿌리어의 'sati(사띠)'를 번역한 말로서 불교 명상의 핵심적인 가르침으로 위빠사나 명상에서 기원되었다(Germer, 2005). Sati는 영어권에서 nothing(무), awareness(지각), attention(집중), observance(관찰), comprehension(이해), mindfulness(유념, 마음챙김)등으로 번역되다가 현재에는 mindfulness로 자리 잡았다(김정호, 2004; 박성현, 2006). 한자문화권에서는 생각한다는 뜻의 염(念)으로 전체의 뜻이 번역되었으나 김정호(2004)가 지금을 뜻하는 금(今)과 마음을 뜻하는 심(心)을 결합하여 염(念)으로 보아 Sati의 의미를 현재에 집중하다로 해석하였다. 또한 여러 가지 번역 중 마음챙김이 Sati에 대한 의미를 가장 잘 나타내는 말로 영어 번역인 mindfulness와도 잘 어울린다고 하였다. 많은 심리학자는 마음챙김에 대해 현재 상황의 순수한 자각, 주관적인 판단의 개입 없이 있는 그대로 수용, 거리두기, 주의집중 등으로 정의하고 있으며 (Baer, 2003), 생각, 감각 또는 느낌을 현재 순간을 중심으로 판단하지 않고 스스로 알아차리며 그대로 받아들이는 것으로 정의하였다. (Bishop, Lau, Shapiro, Anderson, Camody, Segal, Abbey, Speca, Velting & Devins, 2004).

마음챙김의 역할을 살펴보면 아래와 같다. 첫째, 마음챙김은 자동적 사고, 건강하지 못한 행동 패턴 습관으로부터 자유롭게 함으로써 웰빙을 증진하고 자신을 스스로 지지하는 행동 조절 (self-endorsed behavioral regulation)을 향상하는 역

할을 한다(Brown & Ryan, 2003). 둘째, 마음챙김은 자신을 ‘전체적 시각’에서 살펴 보게 한다. 경험에 주의를 기울이고 알아차린다는 것은 내적인 경험은 물론 주변에서 일어나고 있는 일들에 주의를 기울이는 것까지 포함한다. 즉 다른 구성원들과 주변 세계, 사건, 자연환경들을 빈틈없이 인식하고 깊이 이해하려 노력해야 하는 것이다(Boyatzis & McKee, 2013). 셋째, 마음챙김은 구성원들의 잘못된 점을 고치고 변화시키기보다는 자신의 내적 자원을 인식하고 함양하는 것을 먼저 시작하게 한다. 문제되는 상황을 직접 변화시키려고 하는 대신, 삶의 어려움과 마음의 고요함에 대해 더욱 큰 관점을 함양하는 데 초점을 둔다. 따라서 마음챙김은 정서적 반응을 감소시키고 인지 평가를 증가시킴으로써 스트레스 상황에 대응하는 보다 폭넓은 선택권을 가질 수 있게 만든다(Baer, 2003).

마음챙김에 대한 연구는 다양한 대상으로 하여 연구가 이루어졌다. 유아, 초등학생과 중학생을 대상으로 스트레스와 자아 존중감 및 자아탄력성, 자기효능감, 심리적 안녕감, 불안, 정서 조절 효과에 관한 장정화(2009)의 연구에서부터 고은주(2014)에 이르기까지 많은 연구들이 진행되었다. 대학생을 대상으로는 심리적 특성 및 삶의 질, 불안과 분리 개별화, 분노 표출, 정서조절에 미치는 효과를 권세영(2011)에서 송선화(2015)까지 많은 학자들에 의해 연구되었다. 또한 기혼여성을 대상으로 하여 스트레스와 결혼 만족도, 정서적 안녕감을 살펴본 연구로는 이우경(2008)의 연구로부터 김귀원(2012)의 연구까지 계속해서 연구되어지고 있다. 이런 분야 외에도 교사, 항공사 승무원, 바리스타, 경찰관, 자격선수, 서비스 사원 등 다양한 직업의 사람을 대상으로 현재까지 연구가 진행되고 있지만 호텔리어만을 대상으로 한 마음챙김 연구는 부족한 상황이다.

본 연구에서는 마음챙김을 현재 순간에 발생하는 생각이나 느끼는 감정을 있는 그대로 인정하고 비(非)판단적으로 수용하는 것을 의미하는 인간 내적 변인(Kabat-Zinn, 1990)으로 정의하고자 하며, 마음챙김의 구성요소로서 한국인의 실정에 맞고 심리적인 성과지표로 가장 빈번하게 사용되어진 박성현(2006)의 마음챙김 척도를 사용하고자 한다.

나. 호텔리어의 마음챙김

호텔 종사자들의 스트레스를 완화하고 긍정적인 마음 상태를 유지하기 위한 마음챙김은 중요한 부분이며(Chang, et al., 2004; Kabat-Zinn, 2003), 마음챙김은 업무몰입 및 정신건강에도 긍정적인 영향을 미친다고 하였다(Coo & Salanova, 2018; Malinowski & Lim, 2015; van Berkel, Boot, Proper, Bongers, & van der Beek, 2014). 특히, 호텔 종사자가 제공하는 서비스에는 감정노동이 포함되어 있어서 서비스를 제공하는 호텔 종사자가 평상시 자신의 감정을 스스로 조절할 수 있는 능력인 마음챙김을 향상한다면 감정소진을 최소화할 수 있다고 하였다(김진옥 2021). 마음챙김에 대한 연구를 살펴보면 주로 2000년 이후로 연구가 시작되어 현재까지 꾸준히 이어져 오고 있다.

마음챙김을 사용한 연구대상자들은 주로 서비스업에 종사하는 직원과 상담원 등 고객을 직접 대면하는 업무로 인해 정신적 스트레스를 경험하는 직원들에 관한 연구로 마음챙김을 통해 스트레스와 소진을 경감시켜 업무에 긍정적인 영향을 주는 것으로 보고하였다(이주양, 차석빈, 2016). 김정오(2020)는 호텔조직구성원의 조직 갈등이 조직시민행동에 미치는 영향에 있어서 냉소주의의 매개와 마음챙김의 조절 효과를 검증하였는데 다차원적인 갈등에 대하여 마음챙김은 조직의 냉소주의에 대한 영향을 일부 달리하였다는 연구를 하였고 서비스 직원들의 마음챙김이 궁극적으로 삶의 만족뿐만 아니라 감정노동전략에도 의미 있는 영향을 미친다는 것 또한 확인하였다(조은이 2020). Bostock et al.(2019)는 영국 2개의 대기업 종사자를 대상으로 스마트폰 어플리케이션을 이용해 마음챙김 명상 프로그램을 통한 실험연구를 진행한 결과, 중재 그룹이 통제그룹에 비해 심리적 웰빙과 긍정적인 하루가 향상되고, 불안 증상과 우울 증상이 개선되는 것으로 나타났다. 스트레스가 심한 직군의 경우에는 스트레스를 완화할 수 있는 다양한 방법이 필요하므로 많은 연구자는 마음챙김을 적용하여 다양한 선·후행 변수나 실험연구를 통해 마음챙김의 효과에 대해서 증명하고 있다.

4. 각 변인과의 관계

가. 직무스트레스와 직무만족도의 관계

조직 생활에서 적절한 스트레스는 약간의 긴장을 동반하며 삶의 활력소가 되기도 하지만 강한 스트레스는 정신적, 육체적 질병의 원인이 될 수 있다(임세현, 2013). 조경희·고호석(2010)은 항공사에 종사하는 객실 승무원을 대상으로 한 연구에서 직무스트레스가 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 결과를 제시하였다. 이는 객실 승무원들이 자신의 직무에 대해 회의와 불만을 경험하게 되면 결국 직무 불만족으로 이어진다고 볼 수 있다. 양현교(2015)의 서울 시내 특1급 호텔 직원을 대상으로 한 연구에서도 직무스트레스는 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 결과를 나타냈다.

이처럼 직무스트레스와 직무만족도와 관계는 직무스트레스가 높을수록 직무만족도는 낮아진다는 연구가 대부분이다. 즉, 모든 직무스트레스는 직무만족과 의미 있는 관계에 있으며, 스트레스가 높을수록 직무만족은 낮아지는 부정적인 관계에 있다는 것이다(Lyons, 1971; Miles, 1975; Johnson and Stinson, 1975; Beehr, 1976; O'connell and Cummings, 1976; Odewohn and Petty, 1980). 이러한 결과는 사람들이 스트레스를 받게 되면 심리적이거나 신체적으로 모두 회피하는 반응을 하게 되기 때문이며 이로 인해 직무스트레스가 직무만족에는 부정적인 영향을 미치게 됨을 의미한다(옥원호, 김석용, 2001). 이와 같은 선행연구를 토대로 본 연구에서는 호텔리어의 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

나. 직무스트레스와 마음챙김의 관계

현대인들은 직무환경에서 보내는 시간이 길기 때문에 직무스트레스에 노출될 확률이 높다. 이러한 스트레스 때문에 개인은 주관적(심리적) 안녕감이나 행복, 만족, 자존감과 같은 긍정 정서를 경험할 확률은 낮아지고 분노, 자괴감, 무력감,

불안, 우울과 같은 부정 정서를 경험할 확률은 높아진다. 이와 관련하여 최근에는 긍정심리학의 영향으로 직무스트레스로 인한 부정 정서보다 긍정 정서에 관심이 높아지고 있다. 긍정심리학이란 인간의 병리적인 문제를 제거하여 정상적인 삶을 유지하는 것에 초점을 맞추기보다는 인간의 긍정적이고 건강한 측면에 초점을 맞추고 이를 증진시켜 삶의 만족을 이끌어내는 것에 관심을 두고 있다 (Seligman, 2002; Williams, Kolar, Reger, & Pearson, 2001).

긍정심리학의 관점에서 삶의 만족에 영향을 주는 내적 요인으로는 동기(김정호, 2007), 자존감(박현숙, 권복순, 2006), 정서지능(이수미, 조정자, 김혜리, 2009), 감사(김양운, 김병석, 최희철, 2014) 등과 같은 긍정 정서가 거론되고 있으며 이와함께 마음챙김(mindfulness)도 삶의 만족에 강력한 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(정문경, 김병석, 2012; 조성자, 김병석, 2014; 최영숙, 2012)

직무스트레스와 마음챙김에 관한 연구는 Nyanaponika Thera(1972)가 이론적으로 위빠사나 명상을 소개하고 미국 하버드 대학의 심장병 학자인Benson(1985)이 명상을 치료에 적용하면서 시작되었다. 추연동(2018)의 연구에서는 직무스트레스가 높을수록 마음챙김의 수준이 낮아지는 것으로 확인되었다. 직무스트레스를 개인이 일상생활을 영위하는 동안 경험할 수 있는 스트레스로 범위를 넓혀 살펴보면, 스트레스가 마음챙김에 유의한 부적 영향을 미침을 뒷받침할 수 있는 선행 연구는 좀 더 늘어난다.

먼저, 이우경과 방희정(2008)의 성인 여성을 대상으로 한 연구에서는 스트레스가 마음챙김에 유의한 부적 영향을 미치는 것이 확인되었다. 그리고 권순옥(2010)의 연구에서도 일반계 여고생의 학업 스트레스는 마음챙김에 유의한 부적 영향을 미치는 것이 확인되었다. 그밖에, 대학생들을 대상으로 한 전현숙과 손정락(2012)의 연구에서는 스트레스가 역기능적 분노에 영향을 미치는 과정에서 마음챙김과 분노 반추가 부분 매개하는 것이 검증되었으며, 고등학교 3학년 여학생의 스트레스와 심리적 안녕감, 마음챙김, 수용 행동의 관계를 살펴본 김정주(2011)의 연구에서는 스트레스의 하위요인 중 공부 및 학교 관련 스트레스, 성적 및 시험 관련 스트레스, 친구 관련 스트레스가 마음챙김에 유의하게 부적적으로 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 마지막으로, 성인의 인터넷 중독에 관한 송우진(2016)의 연구에서는 스트레스가 마음챙김을 거쳐 인터넷 중독에 이르는 경로가

통계적으로 유의미함을 검증하였다. 따라서 스트레스가 마음챙김에 유의한 부적 영향을 미치는 것을 통해 호텔리어의 직무스트레스가 유발될 때 마음챙김에 영향력을 끼칠 수 있음을 예측해 볼 수 있으므로 직무스트레스와 마음챙김의 관계를 연구해 볼 필요가 있다.

다. 마음챙김과 직무만족의 관계

마음챙김은 지금, 이 순간 일어나는 자신의 현상에 대해 집중하고, 주의를 유지하여 현상 자체를 있는 그대로 받아들이는 것으로(박성현, 2006), 개인적 성취의 감소, 비인격화, 감정적 소모를 줄이며(이종건, 2009), 마음챙김을 통해 자신의 마음에 일어나는 여러 가지 감정을 객관적으로 인식하게 되면 스트레스에 대한 원활한 대응과 대처가 가능해지고 직무만족도가 향상된다고 하였다(전민아, 왕은자, 2014). Hulshager et al.(2013)은 직장에서의 마음챙김은 정서 조절 능력 증진에 도움을 주고 직무만족에도 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 김 레지나, 박미화(2021)의 연구에서도 전문상담교사의 마음챙김과 직무만족은 정적상관을 보여 마음챙김이 높으면 직무만족도 높다는 것을 알 수 있었다.

마음챙김과 직무만족 간 영향 관계의 선행 연구(금민지, 2015; 최정임, 2015) 역시 전체적인 단일 차원으로 본 마음챙김이 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 결과를 제시하였다. 이주양, 차석빈(2017)의 연구에서는 마음챙김의 네 개 차원에 대해 각각의 영향 관계를 세부적으로 살펴본 결과 주의집중 요인이 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 결과를 확인하였다.

김도훈, 김나래 (2021)의 연구에서도 골프장 직원의 마음챙김은 직무만족에 정적영향을 미치는 것으로 나타났다. 골프장 직원의 서비스 제공 중 벌어지는 특수한 상황에서의 자신의 마음챙김 노력은, 상황을 객관적인 시선으로 보고 명료화 시킴으로써 자신의 감정을 최대한 드러내지 않고 상황을 이끌어갈 수 있도록 하여 자신의 업무대처 능력을 향상해 전반적인 직무에 대한 만족감을 향상시키는 것으로 볼 수 있다고 보고하였다. 개인의 마음챙김은 특별한 주의력 훈련을 통해 감정적, 인지적, 생리적, 행동적 변화를 일으키고, 자신의 상태는 물론 특질에도 영향을 미치며(Brown & Ryan, 2003), 인간의 다양한 기능을 향상시킴으로써 조

직에서 요구하는 역량을 강화하고 조직행동 및 업무 수행에 영향을 미침을 알 수 있다고 백양숙 박호환(2019)은 보고하였다.

이러한 선행연구를 종합해보면, 마음챙김은 직무만족을 높이는 의미 있는 변인으로 추측 해 볼 수 있으며, 본 연구에서는 마음챙김과 직무만족 간의 관계를 살펴보고자 한다.

라. 직무스트레스, 직무만족의 관계에서 마음챙김의 매개효과

직무스트레스와 직무만족, 직무스트레스와 마음챙김, 그리고 마음챙김과 직무만족의 관계에 대해 살펴본 선행연구를 통해 직무스트레스는 직무만족에 부적인 영향을 미치며, 직무스트레스는 마음챙김에 유의하게 부적인 영향을 미침을 알 수 있었다. 또한 마음챙김은 직무만족에 유의한 정적영향을 미치는 것을 알 수 있었는데 이는 직무스트레스가 높아지면 마음 챙김이 낮아지고, 낮아진 마음챙김은 직무만족을 감소시키는 것을 의미하므로 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 마음챙김이 매개한다는 것을 예측할 수 있다.

직무스트레스, 직무만족, 마음챙김의 관계를 직접적으로 살펴본 선행 연구로는 김레지나(2021)의 연구가 있다. 김레지나(2021)의 연구에서 전문상담교사의 직무스트레스와 마음챙김, 직무만족도는 서로 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났다, 직무스트레스와 직무만족, 직무스트레스와 마음챙김은 유의한 부적 상관관계가, 마음챙김과 직무만족 사이에는 유의한 정적 상관관계가 나타났다. 또한, 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 마음챙김은 유의미한 부분 매개효과를 보였다. 김레지나(2021)의 연구는 전문상담교사의 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미치고, 이 과정에서 마음챙김이 부분 매개를 한다는 것을 검증함으로써 전문상담교사의 직무만족을 높이기 위해서는 직무스트레스를 낮추어야 할 뿐만 아니라 마음챙김도 같이 높여야 한다는 결과를 도출해 주었다.

문미경(2017)은 중학교 교사를 대상으로 한 교사의 직무스트레스와 심리적 소진 간의 관계에서 마음챙김의 매개효과를 연구했다. 문미경(2017)의 연구에서 중학교 교사의 직무스트레스와 심리적 소진, 마음챙김 간에는 유의미한 상관관계가 나타났으며 중학교 교사의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계에서 마음챙김은

부분 매개 효과를 나타냈다. 문미경(2017)의 연구는 대인 서비스를 제공하는 다른 직업과 마찬가지로, 중학교 교사의 직무스트레스가 심리적 소진에 영향을 미친다는 것을 밝혔다는 점과 이 과정에서 마음챙김이 부분 매개를 한다는 것을 검증함으로써 중학교 교사의 심리적 소진을 예방하기 위해서는 직무스트레스를 낮추어야 할 뿐만 아니라 마음챙김도 같이 높여야 한다는 것을 도출해내었다.

박성현(2013)은 대기업 근로자의 직무스트레스와 정신장애 간의 관계에서 마음챙김이 부분 매개한다는 것을 검증하였다. 이는 직무스트레스와 정신건강의 부정적인 측면인 정신장애와의 관계에서 마음챙김이 보호 요인이 될 수 있다는 것을 의미하며 직무스트레스가 높다고 해서 반드시 정신건강의 부정적인 측면인 정신장애가 발생하는 것이 아니라 직무스트레스로 인한 마음챙김 변인의 저하로 인해 발생할 수 있다는 것을 의미한다. 따라서 박성현(2013)의 연구에서는 직무스트레스로 인한 정신장애의 강화를 예방하기 위해서는 정신장애 자체의 표면적인 증상보다 마음챙김 매개변인의 증진을 통해서 개입하는 것이 더 효과적일 것이라고 유추해내었다.

이 외에 마음챙김의 매개효과를 검증한 선행 연구로는 정문옥(2016)의 중등교사의 감정노동(표면 행동, 내면 행동)과 소진의 관계, 이아영(2016)의 교사의 직무스트레스와 소진의 관계에서 마음챙김의 매개효과를 검증한 연구가 있으며, 박남수(2013)는 공기업 사무직 근로자의 스트레스와 소진의 관계에서 마음챙김이 부분 매개함을 검증하였으며 스트레스와 변화 저항의 관계에서 마음챙김이 부분 매개함을 밝혀냈다. 더불어 노효정(2015)의 중등교사를 대상으로 한 연구와 학습지 교사를 대상으로 한 조효재(2015)의 연구에서 심리적 소진과 직무만족의 관계에서 마음챙김이 매개함을 확인할 수 있었다.

위 연구들을 종합해 볼 때, 마음챙김이 심리적 소진을 낮추고, 심리적 소진이 낮아지면 직무만족이 높아지는 것을 확인할 수 있는 것으로 호텔리어의 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 마음챙김이 매개 역할을 할 것으로 생각해 볼 수 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상 및 절차

본 연구는 온 오프라인 서베이 전문 대행 기관인 E사의 패널 제휴를 통해 호텔 부문 종사자들이 활동하는 온라인 커뮤니티 4곳에서 연구대상자를 모집하였으며, ‘대한민국 특1급 호텔 종사자’를 연구 대상으로 진행되었다. 설문은 온라인 구글폼을 통하여 배포하였고, 2023년 3월 6일부터 3월 12일까지 약 7일에 걸쳐 응답한 총 460명 중 응답이 누락된 설문과 불성실한 38부를 제외한 422부를 최종 연구자료로 활용하였다. E사는 사회과학 분야 모집단 패널 제휴를 전문적으로 수행하고 있으며, 특히 논문 서베이 외에도 다년간 정부 지자체 및 공공기관 등의 조사 패널 제휴 제공을 통해 높은 신뢰도와 조사 품질을 검증받아 왔다. 성별, 근무경력, 근무부서별로 빈도분석(frequency analysis)을 통한 연구대상자의 일반적 특성을 살펴보면 <표 Ⅲ-1>과 같다.

표Ⅲ-1 연구대상의 일반적 특성 (N=422)

| 특성 | 범주 | 빈도(명) | 비율(%) |
|------|---------------|-------|-------|
| 성별 | 남자 | 175 | 41.5 |
| | 여자 | 247 | 58.5 |
| 근무경력 | 1년 미만 | 80 | 19.0 |
| | 1년 이상-5년 미만 | 198 | 46.9 |
| | 5년 이상-10년 미만 | 111 | 26.3 |
| | 10년 이상-15년 미만 | 24 | 5.7 |
| | 15년 이상 | 9 | 2.1 |
| 근무부서 | 객실 | 93 | 22.0 |
| | 조리 | 46 | 10.9 |
| | 지원 | 235 | 55.7 |
| | F&B | 48 | 11.4 |

성별은 여자 247명(58.5%), 남자 175명(41.5%)으로 나타났으며, 근무경력은 1년

이상-5년 미만인 198명(46.9%)으로 가장 많았으며, 5년 이상-10년 미만은 111명(26.3%), 1년 미만 80명(19.0%), 10년 이상-15년 미만 24명(5.7%), 15년 이상 9명(2.1%) 순으로 나타났다. 근무부서는 지원 235명(55.7%)으로 가장 많았으며 객실 93명(22.0%), F&B 48명(11.4%), 조리 46명(10.9%) 순으로 나타났다.

2. 측정도구

본 연구에서는 호텔리어의 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 마음챙김의 매개효과를 알아보기 위해 독립변인인 직무만족, 그리고 종속변인인 직무스트레스 및 매개변인인 마음챙김 척도를 사용하였다. 본 연구에서 사용한 척도는 다음과 같다.

가. 직무스트레스 척도

본 연구에서는 호텔리어의 직무스트레스를 알아보기 위해 장세진이 개발한 한국인 직무스트레스 측정도구 단축형(KOSS-SF)을 사용하였다. 본 도구는 직무요구 4문항, 직무 자율성 결여 4문항, 직무 불안정 2문항, 관계갈등 3문항, 조직체계 4문항, 보상 부적절 3문항, 직장문화 4문항의 총 7개 하위영역 24문항으로 구성된다. 문항은 4점 Likert 척도로, 점수가 높을수록 직무스트레스 수준이 높음을 의미한다.

점수 산출은 도구 개발자가 제시한 영역별 100점 환산 방법을 이용하였다. 본 도구는 한국인을 대상으로 대표성 있는 직장인 표본을 선정하여 개발함으로써 우리나라 고유의 직장문화 특성을 반영하였다는 장점이 있다. 도구의 개발 당시 신뢰도는 Cronbach's α 는 .79였고, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .94이었다. 문항의 구체적인 내용으로 '나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.' 업무량이 현저히 증가하였다.', '내 업무는 창의력을 필요로 한다.', '나의 동료는 업무를 알려주는 데 도움을 준다.', 등과 같은 문항으로 구성되어 있다.

각 문항에 대한 응답 방식은 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(4점)’까지 자기보고 형식의 Likert 1~4점 척도로 구분된다.

표Ⅲ-2 직무스트레스 척도의 문항구성 및 신뢰도 (N=422)

| 하위요인 | 문항 번호 | 문항 수 | Cronbach's α |
|-----------|-----------------|-----------|---------------------|
| 직무요구 | 1, 2, 3*,4 | 4 | .910 |
| 직무 자율 | 5*,6*,7*,8* | 4 | .881 |
| 관계갈등 | 9*,10*,11 | 3 | .914 |
| 직무 불안정 | 12, 13 | 2 | .910 |
| 조직체계 | 14*,15*,16*,17* | 4 | .919 |
| 보상 부적절 | 18*,19*,20* | 3 | .974 |
| 직장문화 | 21, 22, 23, 24 | 4 | .837 |
| 전체 | | 24 | .942 |

* 역채점 문항

나. 직무만족 척도

직무만족은 Weiss 등(1967)의 Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)를 박아이린(2005)이 변안한 Korea-Minnesota Satisfaction Questionnaire (K-MSQ)도구를 사용하여 측정하였다. K-MSQ는 내재적 영역은 12문항, 외재적 영역은 8문항으로 총 20문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 측정되며 전혀 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 5점으로, 점수가 높을수록 직무만족 정도가 높음을 의미한다.

박아이린(2005)의 연구에서 Cronbach's α 는 내재적 영역 .79, 외재적 영역 .81, 전반적 영역 .87이었고, 이경옥(2018)의 연구에서는 내재적 영역 .90, 외재적 영역 .78, 전반적 영역 .91이었다. 본 연구에서는 내재적 영역 .98, 외재적 영역 .96, 내재적 영역 ,전체 영역 .98이었다.

표 III-3 직무만족 척도의 문항구성 및 신뢰도 계수

(N=422)

| 하위요인 | 문항 번호 | 문항 수 | Cronbach's α |
|--------|--|------|---------------------|
| 내재적 문항 | 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20 | 12 | .981 |
| 외재적 문항 | 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19 | 8 | .960 |
| | 전체 | 20 | .987 |

다. 마음챙김 척도

마음챙김은 박성현(2006)이 개발한 마음챙김 척도를 사용하였다. 본 도구는 현재자각 5문항, 주의집중 5문항, 비판단적수용 5문항, 탈중심적 주의 5문항의 총 4개의 하위영역 20문항으로 구성된다. 본 도구는 기존의 마음챙김 측정용 도구와 달리 위빠싸나(Vipassana) 명상 이론을 근거로 하며, 일상생활과 관련한 마음챙김을 측정하는 문항을 가진다는 장점이 있다. 또한, 4개 요인의 고유값이 1 이상, 요인적재치가 0.4 이상, TLI (Turker-Lewis Index)가 .91, RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)가 .06으로 나타나 도구의 타당성이 검증되었다.

도구의 개발 당시 신뢰도 Cronbach's α 는 .72였고, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .96였다. 문항의 예시를 살펴보면, 현재 자각 문항에는 '한 가지 과제나 일에 정신을 집중하기가 어렵다.' 등 5개 문항으로 구성되어 있다. 주의집중에는 '나는 스스로에게 내가 이런 것을 원해서는 안 되지 라고 말하는 경우가 많다.' 등 5개 문항으로 구성되어 있다. 비판단적수용에는 '서운하거나 화나는 감정을 느껴도 어느 정도 시간이 지나기 전까지는 그것을 알아차리지 못한다.' 등의 5개 문항으로 구성되어 있다. 탈중심적 주의에는 '고민을 털어버리지 못하고 계속 집착한다.' 등의 5개 문항으로 구성되었다.

각 문항에 대한 응답 방식은 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'까지 5점 Likert척도로 측정하며, 모두 부정문으로 구성되어 역채점 후 점수가 높을수록 마음챙김의 수준이 높은 것을 의미한다. 마음챙김의 문항구성 및 신뢰도는 표 III-4와 같다.

표Ⅲ-4 마음챙김 척도의 문항 구성 및 신뢰도 계수

(N=422)

| 하위요인 | 문항 번호 | 문항 수 | Cronbach's α |
|---------|-----------------------|------|---------------------|
| 현재 자각 | 3*, 7*, 11*, 15*, 19* | 5 | .868 |
| 주의집중 | 1*, 5*, 9*, 13*, 17* | 5 | .882 |
| 비판단적 수용 | 2*, 6*, 10*, 14*, 18* | 5 | .880 |
| 탈중심적 주의 | 4*, 8*, 12*, 16*, 20* | 5 | .829 |
| 전체 | | 20 | .965 |

* 역채점 문항

3. 자료처리 및 분석

본 연구에서 수집된 자료의 분석을 위해 SPSS 18.0 프로그램을 사용하였으며, 구체적인 자료처리 방법은 다음과 같다.

첫째, 호텔리어의 직무스트레스, 직무만족, 마음챙김 척도의 신뢰도 분석을 위해 각 척도의 신뢰도 계수(Cronbach's α)를 산출하였다.

둘째, 인구통계학적 변인의 특성을 알아보기 위하여 빈도분석 및 백분율을 산출하였다.

셋째, 호텔리어의 직무만족과 직무스트레스의 관계를 파악하기 위해 Pearson의 적률상관계수를 산출하였다.

넷째, 직무스트레스와 직무만족도의 관계에서 마음챙김이 매개변수의 역할을 하는지 살펴보기 위해 Baron과 Kenny(1996)가 제안한 3단계 회귀분석을 사용하였다. 그 절차는 아래와 같다. 첫 번째, 독립변수는 매개변수에 유의미한 영향을 미친다. 두 번째, 독립변수는 종속변수에 유의미한 영향을 미친다. 세 번째, 독립변수와 매개변수는 종속변수에 유의미한 영향을 미친다. 단, 세 번째 회귀분석에서의 독립변수가 종속변수에 대한 β 값이 두 번째 회귀분석에서의 β 값보다 더 낮아질 때 매개효과가 있다고 해석한다. 종속변인에 대해 독립변인의 영향력이

유의하지 않으면 완전 매개효과를 보이는 것이며, 유의미한 경우에는 부분 매개 효과가 있다고 해석한다. 다섯째, 매개효과 유의성을 검증하기 위해 Sobel Test를 실시하였다.

IV. 연구결과 및 해석

1. 주요 변인의 기술통계

연구 가설 검증을 위한 기본 데이터를 확보하기 위해 기술통계 분석을 실시하였고 각 변인의 평균과 표준편차를 산출한 결과는 표 IV-1와 같다. 직무만족의 평균은 3.20(SD=1.09), 직무스트레스의 평균은 2.31(SD=0.61), 마음챙김의 평균은 2.94(SD=1.00)으로 나타났다. 각 변인들의 정규분포성 가정 충족여부를 확인하기 위하여 Kline(2005)에 따라 각 변인의 왜도와 첨도의 절대값을 확인한 결과 각각 2와 7일 초과하지 않음으로 정규분포성의 가정을 충족하는 것으로 확인되었다.

표 IV-1 주요변인의 기술통계

| 변인 | 평균 | 표준편차 | 왜도 | 첨도 |
|--------|------|------|------|-------|
| 직무만족 | 3.20 | 1.09 | -.16 | -.65 |
| 직무스트레스 | 2.31 | 0.61 | .34 | .15 |
| 마음챙김 | 2.94 | 1.00 | .07 | -1.10 |

2. 주요 변인들 간 상관관계

호텔리어의 직무스트레스, 직무만족, 마음챙김의 관계를 알아보기 위해 Pearson 상관분석(Pearson correlation analysis)을 실시한 결과 <표 IV-2>과 같다. 직무스트레스는 직무만족도($r=-0.906$, $p<.001$)에 대해 유의한 부(-)적 상관관계를 보였다. 이는 직무스트레스가 높을수록 직무만족도가 낮아지는 경향이 있다고 볼 수 있다. 또한, 마음챙김과 직무스트레스($r=-0.667$, $p<.001$)는 유의한 부(-)

적 상관관이 있는 것으로 나타났다. 이는 호텔리어가 마음챙김을 할수록 직무스트레스는 줄어드는 경향이 있다고 볼 수 있다. 마음챙김과 직무만족도($r=0.642$, $p<.001$)는 유의한 정(+)적 상관관계를 보였다. 이는 마음챙김을 할수록 직무만족이 높아진다는 것을 의미한다.

표IV-2 연구대상자의 측정용 도구 간의 상관관계

| 측정 도구 | 1. 마음챙김 | 2. 직무스트레스 | 3. 직무만족도 |
|-----------|-----------|-----------|----------|
| 1. 마음챙김 | 1 | | |
| 2. 직무스트레스 | -0.667*** | 1 | |
| 3. 직무만족도 | 0.642*** | -0.906*** | 1 |

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

3. 직무스트레스와 직무만족도 간의 마음챙김 매개효과 검증

본 연구에서 적용한 매개효과 검증절차를 구체적으로 제시하면 다음과 같다. 먼저 1단계에서는 독립변수가 매개변수에 유의미한 영향을 미치는지 살펴보았다. 2단계에서는 독립변수가 종속변수에 유의미한 영향을 미치는지 확인하였다. 3단계에서는, 독립변수와 매개변수가 종속변수에 유의미한 영향을 미치는지 확인하였고 이때, 세 번째 회귀분석에서의 독립변수가 종속변수에 대한 β 값이 두 번째 회귀분석에서의 β 값보다 더 낮아짐을 확인하였다. 또한, 간접효과의 통계적 유의성 검증하기 위해 소벨 테스트(Sobel test)을 실시하였다.

직무스트레스와 직무만족도의 관계에서 마음챙김이 매개변수의 역할을 하는지 살펴본 결과는 표 IV-3과 같다. 매개효과를 검증하기에 앞서 다중회귀분석 가정이 위배되지 않았는지 확인한 결과, 분산팽창계수(VIF)가 1.801로 기준치인 10보다 작게 나타나 다중공선성의 문제가 없는 것으로 확인되었다. 직무스트레스와

직무만족도 간의 관계에서 마음챙김의 매개효과를 살펴본 결과, 독립변수인 직무스트레스는 매개변수인 마음챙김에 유의한 부(-)적인 영향을 미쳤고($\beta=-0.667$, $t=-18.34$, $p<.001$), 독립변수인 직무스트레스는 종속변수인 직무만족도에 유의한 부(-)적인 영향을 미쳤다($\beta=-0.906$, $t=-43.73$, $p<.001$). 동시에 매개변수인 마음챙김이 종속변수인 직무만족도에 유의한 정(+)적인 영향을 미쳤고($\beta=0.069$, $t=2.50$, $p=0.013$), 독립변수인 직무스트레스가 종속변수인 직무만족도에 유의한 부(-)적인 영향을 미쳤다($\beta=-0.860$, $t=-31.12$, $p<.001$). 이를 바탕으로 할 때, 직무스트레스가 직무만족도에 영향을 미치고 있고, 마음챙김이 부분 매개변인으로 작용하는 것으로 확인되었다.

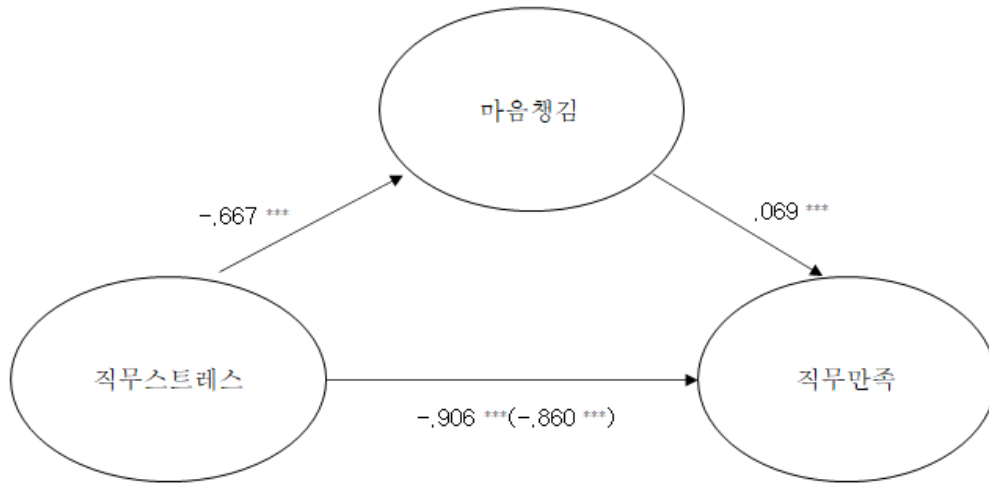
표 IV-3 직무스트레스와 직무만족도 간의 마음챙김 매개효과 검증 N=(422)

| 단계 | 모형 | R^2 (R^2_{adj}) | F | B | SE | β | t |
|----------------------------|---------------------------|--|-------------------------|----------------|----------------|-----------------|----------------------|
| 1 | 직무스트레스 -> 마음챙김 | .448 (.4435) | 336.50*** | -1.094 | 0.060 | -0.667 | -18.34*** |
| 2 | 직무스트레스 -> 직무만족 | .8199 (.8195) | 1912.60*** | -1.626 | 0.037 | -0.906 | -43.73*** |
| 3 | 직무스트레스 마음챙김 -> 직무만족 | .8226 (.8217) | 971.35*** | 1.544 0.076 | 0.050 0.030 | -0.860 0.069 | -31.12*** 2.50*** |
| | | | 공차= .555 / VIF지수= 1.801 | | | | |
| Sobel Z 통계량 Z = 2.51*** | | 비표준화 회귀계수B(a)=-1.094, 표준오차 SE(a)=.060 비표준화 회귀계수B(b)=.076, 표준오차 SE(b)=.030 | | | | | |

*** $p<.001$

간접효과의 통계적 유의성을 검증하기 위해 소벨 테스트(Sobel test)을 실시한 결과, Sobel의 Z값이 -2.51로 나타났으며, |Z|값이 1.96보다 크면 간접효과가 유의미하다고 하였으므로 본 모형의 간접효과가 유의미하다고 할 수 있다. 직무스트레스와 직무만족도의 관계에서 마음챙김의 간접효과는 $p<.05$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 또한 직무만족도에 대한 설명력은 직무스트레스 단독 81.99%, 직무

스트레스와 마음챙김 함께 직무만족도를 설명하는 정도는 82.17%로 나타났다.



[그림-2] 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 마음챙김의 매개효과

V. 논의 및 결론

1. 논의

본 연구의 목적은 국내 특1급 호텔리어의 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 마음챙김의 매개효과를 분석하는 데에 있었다. 본 연구의 실시에 앞서 선행연구 분석을 통해 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 마음챙김이 매개 역할을 한다는 것을 가정하였다. 이를 위해 전국 특 1급 호텔 종사자 422명을 대상으로 직무스트레스, 마음챙김, 직무만족도 척도를 사용하여 자료를 분석하였고, 호텔리어의 직무스트레스, 직무만족, 마음챙김에 대해 기술통계분석을 하여 각 변인 사이의 상관관계를 알아보았다. SPSS18.0을 사용하여 중다회귀분석을 통해 호텔리어의 마음챙김이 직무스트레스와 직무만족의 관계를 매개하는지 알아보았다. 본 연구 결과의 요약 및 논의는 다음과 같다.

호텔리어의 직무스트레스, 직무만족, 마음챙김은 서로 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 먼저 직무스트레스와 직무만족의 사이에서 부적 상관관계가 나타났다. 이는 직무스트레스가 높을수록 직무만족도가 낮아진다는 것을 의미하며, 이는(옥원호, 김석용, 2001; 조경희, 고희석 2010)의 연구, 이형곤, 양해술(2016)의 벤처기업 구성원들을 대상으로 한 연구에서 직무스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미친다는 결과와도 일치한다. 또한, 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미친다는 선행연구(우현조, 정규엽 2020; Kahn & Byosiere, 1992; Ross & Boles, 1994; 박종표, 전인오, 2011; 이원용, 2014) 결과와 일치하며, 옥장흠(2009)의 직무스트레스와 조직몰입과 직무만족에 미치는 연구에서 직무스트레스가 조직몰입과 직무만족에 부정적인 영향을 미친다는 연구와도 일치한다. 따라서 호텔리어가 경험할 수 있는 스트레스 요인들을 줄이려는 노력의 일환으로 직무스트레스 해소와 관련된 프로그램을 제공하고 직무만족을 위한 근무환경 개선 또한 필요하다.

호텔리어의 직무스트레스와 마음챙김은 유의미한 부적 상관관계를 보였다. 이는 직무스트레스가 높을수록 마음챙김이 낮아진다는 선행연구(박남수, 2012; 추연동, 2018) 결과와 일치하며, 또한 마음챙김을 심리적 안녕감에 영향을 미치는 긍정 정서의 하나로 보았을 때 직무스트레스는 긍정 정서에 부정적인 영향을 미친다는 연구(임희윤, 2015)도 본 연구와 결과가 유사하다고 볼 수 있다. 또한, 다수의 직원이 함께 근무하는 환경의 측면에서 보았을 때 박성현(2013)의 연구 결과와도 비교해 볼 수 있다. 박성현(2013)은 대기업 근로자의 직무스트레스가 직무만족, 정신적 웰빙, 정신장애에 직접적인 영향을 미칠 때 마음챙김의 간접효과가 유의함을 밝혔다. .

이 밖에도 서상숙(2016)의 연구에서처럼 직무스트레스가 마음챙김에 유의하게 부적적으로 영향을 미친다는 결과를 호텔 현장에 적용하면, 호텔리어가 직무스트레스를 경험했을 때 자신의 주변에서 벌어지는 현상에 대해 주의 집중하지 못하고 신체적, 정서적 변화에 대해 인지적으로 왜곡된 사고를 할 것으로 예측할 수 있다. 그러므로 직무스트레스가 높은 호텔리어들은 낮은 마음챙김으로 어려움을 호소할 수 있으므로 호텔 현장에서 마음챙김을 잘 할 수 있도록 도와 직무스트레스가 심화되는 현상을 낮추어야 할 것이다.

마음챙김과 직무만족도의 상관관계는 유의미한 정적 상관관계를 보였다. 이는 마음챙김이 높을수록 직무만족도 높다는 것을 의미하며, 전체적인 단일 차원으로 본 마음챙김이 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 결과를 제시한 연구와도(최정임, 2015) 일치하며, 전민아(2014)의 마음챙김을 통해 자신의 정서를 객관적으로 인식하게 되면 스트레스에 대한 원활한 대처가 가능해지고 직무만족도가 향상된다고 밝힌 연구와도 일치한다. 또한 마음챙김은 지속적인 자기 성찰을 통해 불쾌한 스트레스를 완화시켜 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는(김명호, 2016; 이경열, 박연신, 2015) 선행연구와도 일치한다. 아울러, 마음챙김의 수준이 높을수록 직무만족 수준이 높아짐을 제시한 선행연구들(김도훈, 김나래, 2021; 이종건, 2009; 박민정, 2013; 최정임, 2015)의 결과와도 일치한다.

호텔리어의 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 마음챙김의 매개효과를 알아본 결과, 유의미한 부분 매개효과가 나타났다. 직무스트레스와 직무만족, 직무스트레스와 마음챙김, 마음챙김과 직무만족의 관계를 확인한 결과 그 관계가 모두

유의미하였고, 호텔리어의 직무스트레스가 직무만족에 직접적인 영향을 미치기도 하지만 마음챙김을 통해서 간접적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있었다. 호텔리어를 대상으로 하는 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 마음챙김의 매개효과를 검증한 연구를 찾을 수 없었지만, 전문상담교사의 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 마음챙김이 매개한다는 선행 연구(김레지나, 2021)가 있으며, 최근에는 심리적 안녕감에 영향을 주는 다양한 변인들이 연구들을 통해 검증되고 있고 그 중 마음챙김이 심리적 안녕감과 연관된 하나의 특성으로 주목받고 있다(문정순, 2010). 또한, 직무스트레스와 마음챙김, 직무만족이 정신건강에 미치는 영향 관계를 살펴본 연구(박성현, 박세영, 2013)에서는 직무스트레스와 직무만족 간의 관계에서 마음챙김의 부분 매개 효과가 나타나는 것을 검증하였고, 문미경, 2017; 정문옥, 2016;; 이아영, 2016의 연구와도 유사한 결과를 보였다. 이 밖에 마음챙김의 매개효과를 검증한 선행 연구를 살펴보면, 상담자를 대상으로 한 최유미(2016)의 연구를 통해 상담사의 직무 관련 스트레스와 직무 열의의 관계에서 마음챙김의 매개 역할을 확인하였다. 명혜리(2018)의 객실 승무원을 대상으로 한 연구에서도 이와 유사한 결과가 검증되었다.

본 논문은 마음챙김을 실천하는 프로그램을 도입하여 호텔리어들이 마음챙김을 생활화할 수 있는 기회를 제공하는 것의 유용성을 시사한다. 이러한 프로그램을 통해 호텔리어들은 일상에서 명상이나 심호흡과 같은 마음챙김 기법을 배우고 적용할 수 있으며, 결과적으로는 업무에 대한 관심과 열정을 유지하여 직무만족을 증진시키고 긍정적인 직무 경험을 형성하는데 도움이 될 것이다. 더 나아가 마음챙김을 생활화 한 호텔리어들은 자심의 감정을 조절하고 고객과의 상호작용에 더 많은 이해와 인정을 갖게 되어 고객과의 관계를 개선하고 탁월한 서비스 제공에 기여할 수 있을 것이다. 아울러, 자기관리에 주의를 기울임으로써 정서적 안정을 유지할 수 있어 직무만족을 높일 수 있을 것이다. 다음은 이러한 시사점을 토대로 한 호텔리어의 직무만족도를 높이기 위한 접근 방식의 제안점이다

첫째, 직무 관련 스트레스와 관련해서는 과도한 친절을 요구하며 직원들의 감정노동을 강요하는 고객에 대해 호텔 자체의 응대 기준을 만들어 직원을 보호해주는 역할이 필요하다. 또한, 호텔 내부에 전문 상담사를 상주하게 하여 직원들이 스트레스에 노출될 때 도움을 받을 수 있게 함으로써 감정노동자인 호텔 직

원들을 스트레스에서 보호해 줄 수 있어야 한다. 직무만족도를 높이기 위해서 호텔은 직원들의 역량개발을 위한 교육의 제공과 함께 내부 직원들이 참여하는 소통 프로그램을 확대하여 직원 간의 유대감을 강화할 수 있는 노력이 필요하다고 판단된다. 무엇보다 호텔 관리자들이 호텔 직원의 직무스트레스를 이해하여 케어에 적극적으로 노력해야 한다.

둘째, 호텔리어들이 마음챙김의 의미를 이해하고 중요성을 인식하게 하는 것이 무엇보다 중요할 것이다. 마음챙김은 거창하고 어려운 것이 아니라 현재 상황을 순수하게 자각하는 것에서 시작됨을 알고 일상생활에서도 손쉽게 다가갈 수 있는 방법들을 안내하는 것이 필요하다. 최근에는 마음챙김과 관련한 모바일 앱을 통해 누구나 명상을 쉽게 접할 수 있기에 관련된 내용을 직원들에게 적극적으로 공유해주는 것도 좋을 것이다. 직장 내에서 긍정적인 생각, 목표 관리, 수면 관리, 스트레스 관리 등의 마음챙김 프로그램을 지속적으로 운영하여 직무만족도를 높여나가는 것도 중요하다. 또한, 감성적인 케어의 일환으로 직원들의 노고와 업적을 인정하는 감사 Day, 관계 향상 워크숍 등을 운영하여 감사와 인정의 문화를 조성해나가는 것도 마음챙김 활성화 방안에 도움이 될 것이다.

2. 결론

본 연구는 호텔 직원을 대상으로 직무스트레스와 직무만족, 마음 챙김의 관계를 검증하였고 연구 결과와 논의를 바탕으로 다음과 같이 결론을 내리게 되었다.

호텔 직원의 직무스트레스와 직무만족의 관계에 대해서 살펴보았을 때 호텔 직원의 직무스트레스가 높을수록 직무만족이 감소하는 것이 밝혀졌다. 따라서 호텔 직원의 직무만족도를 높이기 위해 직무스트레스를 줄이는 방안을 모색해야 할 필요가 있음을 확인한 것이다. 일반 회사 근무자와 감정노동을 하는 호텔 직원의 직무의 차이는 분명히 다르기에 업무의 특수성에 오는 스트레스를 예방하기 위한 구체적인 방법을 제시하고 지원을 해준다면 호텔리어의 직무만족을 높

일 수 있을 것이다.

직무스트레스와 마음챙김의 관계를 살펴본 결과 직무스트레스는 마음챙김에 부적 영향을 줌을 확인할 수 있었고, 마음챙김과 직무만족의 관계에서는 마음챙김이 직무만족에 정적 영향을 줌을 알 수 있었다. 또한 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 마음챙김의 부분 매개효과를 확인하였다. 이러한 결과는 높은 직무스트레스는 마음챙김 수준을 낮아지게 하지만 반대로 마음챙김을 통해 직무만족이 높아지면 직무스트레스는 자연스럽게 낮아지게 된다는 것을 시사한다.

본 논문에서는 선행연구를 토대로 마음챙김의 효과를 확인하였고, 호텔리어의 직무스트레스와 직무만족의 관계에 있어 마음챙김의 매개효과를 검증함으로써 어떤 스트레스 환경에서도 지금, 이 순간에 발생하는 생각과 느끼는 감정을 있는 그대로 인정하고 스트레스 상황에서 벗어날 수 있도록 돕는 호텔에서의 마음챙김 프로그램 도입의 필요성을 제안하였다. 마음챙김의 생활화는 스트레스에 노출되기 쉬운 호텔에서 부정 정서를 줄이고 긍정적 정서를 높이는데 큰 기여를 할 것이라 여겨진다.

이상의 내용을 바탕으로 본 연구의 제한점과 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 온라인을 통한 자기 보고식 설문지로 측정하였지만, 후속 연구에서는 면접이나 사례연구 등의 다른 질적인 연구 방법을 보완할 필요가 있다.

둘째, 본 연구에서는 F&B, 조리, 객실, 지원 부문의 호텔리어가 설문에 참여하였으나 지원팀 근무자(총 422명 중 235명)에 과반수가 편중되었다. 따라서 후속 연구에서는 연구 대상의 표집 부서를 균등하게 부여한다면 보다 정확한 연구가 이루어질 것으로 보인다.

셋째, 호텔리어의 직무만족과 직무스트레스에 관련된 연구 및 측정 도구가 미흡하다. 따라서 향후 연구를 통해 호텔리어의 연구에 적합한 신뢰성과 타당성을 갖춘 개념화 및 조직화가 이루어져야 할 것이며, 호텔리어가 직무스트레스에 노출된 상황에서도 마음챙김을 높은 수준으로 유지할 수 있는 프로그램 개발 및 환경 조성에 대한 후속 연구들이 필요하다.

넷째, 본 연구에서는 호텔리어의 직무만족과 직무스트레스의 관계에서 마음챙김의 부분 매개효과는 검증하였으나 마음챙김 이외의 다양한 관계는 살펴보지

못했다. 후속 연구에서는 호텔리어 직무만족과 직무스트레스의 관계에서 마음챙김 외에 호텔리어의 직무스트레스를 감소시켜줄 변인들을 추가하여 연구해 볼 필요가 있다. 그렇지만 마음챙김이 호텔리어의 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 변수로 밝혀졌기 때문에 호텔리어 뿐만 아니라 다양한 서비스업 종사자를 대상으로 마음챙김에 관한 연구가 지속적으로 진행된다면 보다 안정되고 효율적인 인적자원 관리방안을 마련하는데 기여할 것으로 판단된다.

VI. 참고문헌

- 고은주(2014). 마음챙김-자애명상이 중학생의 자기자비, 자기효능감과 심리적 안녕감에 미치는 영향. 성균관대학교 교육대학원, 석사학위논문
- 고종욱, 류철(2005). 호텔종사자의 직무스트레스, 조직시민행위 및 조직몰입간의 관계에 대한 연구: 조직몰입의 조절효과를 중심으로. *경영연구*, 21(3), 167-190.
- 곽다영(2012). 외식업 종사원의 조직후원 인식이 직장-가정 갈등과 직무만족, 이직의도에 미치는 영향. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 구분용, 김영미(2014). 중등교사의 직무스트레스와 심리적 소진 및 교사효능감의 관계. *청소년학연구*, 21(7), 275-306.
- 구형선, 최혜수, 조인주(2016). 대학생의 생활스트레스와 정신건강과의 관계에서 마음챙김의 매개효과. *인문사회과학연구*, 17(1), 659-683.
- 권세영(2011). 마음챙김 명상이 아토피 피부염 환자의 심리적 특성 및 삶의 질에 미치는 효과 : 여대생을 대상으로. 덕성여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 권순옥(2010). 일반계 여고생의 학업 스트레스와 폭식 행동 간의 관계에서 마음챙김의 매개효과. 경북대학교 석사학위논문.
- 권이정(2010). 대학생의 완벽주의와 우울 간의 관계 : 마음챙김, 자기비난의 매개효과. 경북대학교 교육학 석사학위 논문
- 금민지(2015). 마음챙김이 사회초년생의 직무만족에 미치는 영향: 자율성과 자율적일 동기를 매개로. 서울불교대학원대학교 석사학위논문.
- 김귀원(2012). 차 명상프로그램이 우울성향 중년여성의 마음챙김, 스트레스 및 심리적 안녕감에 미치는 효과. 경성대학교 석사학위논문.
- 김도훈, 김나래(2021). 골프장 직원의 마음챙김, 직무소진, 직무만족 및 이직의도의 관계. *골프연구* 제15권 제3호.
- 김레지나(2021). 전문상담교사의 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 마음챙김의 매개효과. 아주대학교 대학원 석사학위논문.

- 김레지나, 박미화(2021). 한국교원교육연구 *The Journal of Korean Teacher Education* 2021, Vol.38, No.4, pp.153~171.
- 김명호(2016). 마음챙김이 교사의 직무만족에 미치는 영향-자기조절과 정서균형의 매개효과. 인천대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김민경(2015). 호텔종사원의 스트레스가 직무소진, 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 김민주(2006). 감정노동의 결과에 대한 한국과 미국 간의 비교연구: 호텔종업원의 감정노동과 직무스트레스와의 관계를 중심으로. *호텔경영학연구*, 15(1), 35-57.
- 김봉규(2006). 관광호텔 종사원의 직무만족에 관한 실증적 연구. *관광학연구*, 30(2), 217-236.
- 김성용(2005). 직무스트레스가 이직 성향에 미치는 영향에 관한 연구-직무만족과 조직몰입의 매개효과 중심으로. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 김성혁(2006). 호텔 레스토랑 종사원의 갈등유형이 직무스트레스, 직무만족과 직무성과에 미치는 영향. 세종대학교 박사학위논문.
- 김영미(2008). 호텔직원의 성격유형에 따른 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 김영조, 한주희(2008). 서비스 직원의 감정노동 수행과 직무소진의 관계에 관한 연구. *인사관리연구*, 32(3), 95-128.
- 김영중, 정효선, 윤혜연(2011). 특급·호텔조리사의 역할 스트레스가 직무만족도 및 조직몰입에 미치는 영향: 경력과 성별의 조절 효과. *호텔경영학연구*, 20(1), 31-48.
- 김정아, 윤선영(2007). 호텔컨벤션 서비스종사자의 직무스트레스 영향요인에 관한 연구. *외식경영연구*, 10(2), 51-70.
- 김정오(2020). 호텔 조직구성원의 조직 갈등이 조직시민행동에 미치는 영향. 호남대학교 대학원 박사학위논문.
- 김정주(2011). 여고생의 스트레스와 심리적 안녕감 및 마음챙김과 수용행동간 관계. 전남대학교 석사학위논문.
- 김정호(2004). 마음챙김이란 무엇인가 : 마음챙김의 임상적 및 일상적 적용을 위

- 한 제언. **한국심리학회지**, 9(2), 522-538.
- 김정호(2007). 삶의 만족 및 삶의 기대와 스트레스 및 웰빙의 관계-동기상태이론의 적용. **한국심리학회지: 건강**, 12(2), 325-345.
- 김진광(2016). **예비군 지휘관의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구**. 한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 김진옥(2021). 호텔종사자의 마음챙김이 업무몰입에 미치는 영향: 스트레스와 스트레스 대처의 매개효과 검증. **호텔경영학 연구**, 30(3), 57-76.
- 김진란, 노정희(2017). 호텔종사원의 역할스트레스가 이직의도에 미치는 영향 : 여가만족도 조절 효과를 중심으로. **여가학연구**, 15(4), 1-19.
- 김진옥(2021). 호텔종사자의 마음챙김이 업무몰입에 미치는 영향: 스트레스와 스트레스 대처의 매개효과 검증. **호텔경영학 연구**, 30(3), 57-76.
- 김현아(2010). 학교급식 영양사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향. **한국식품 조리과학학회지**, 26(1), 41-53.
- 김홍범, 이은영, 조효연(2010). 호텔 여성 종사원의 직무스트레스 영향 요인에 관한 연구. **관광·레저연구**, 22(5), 41-58.
- 김효실, 차석빈(2014). 호텔 직원의 직무스트레스, 감정고갈과 심리적 웰빙간 관계 연구. **호텔경영학연구**, 23(4), 221-238.
- 노효정(2015). **학교 조직문화, 심리적 소진, 직무만족도의 관계**. 고려대학교 대학원 석사학위 논문.
- 명혜리(2018). **객실 승무원의 직무 특성이 마음챙김과 직무소진에 미치는 영향**. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 문미경(2017). **중학교 교사의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계에서 마음챙김의 매개효과**. 한국교원대학교 석사학위논문.
- 문정순(2010). **마음챙김과 심리적 안녕감 간의 관계: 공상 자각과 인지적 탈융합의 매개에 초점을 둔 구조모형과 Q유형 분석**. 전남대학교 대학원 석사학위논문.
- 박남수(2012). 사무직 근로자의 마음챙김, 스트레스, 자아존중감, 창의성, 소진, 조직몰입 사이의 관계에 대한 구조 분석. **보건과 사회과학**, 32, 93-114.
- 박남수(2013). 공기업 사무직 근로자의 스트레스와 소진, 변화 저항성, 직무만족

- 의 관계에서 마음챙김의 매개효과 **보건과 사회과학**, 33, 109-134.
- 박민정(2013). **보육교사의 마음챙김, 심리적안녕감, 직무만족도와의 관계:심리적 안녕감을 매개로**. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 박성현(2006). **마음챙김 척도 개발**. 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문.
- 박성현(2013). **직무스트레스, 마음챙김 및 직무만족의 정신건강과의 관계**. 전북대학교 석사학위논문.
- 박성현, 박세영(2013). 직무스트레스와 마음챙김, 직무만족이 정신건강에 미치는 영향. **지역과 세계**, 40(1), 131-156.
- 박아이린(2005). **(A)Validation study of the minnesota satisfaction questionnaire(MSQ) = MSQ 직무만족도 검사의 문항 및 척도 타당성 분석**. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 박영배, 안대회, 이상우(2009). 호텔기업 종사원의 감정노동이 직무스트레스와 소진에 미치는 영향. **한국콘텐츠학회논문지**, 9(12), 853- 864.
- 박우성, 노용진(2006). 비정규직 근로자의 직무만족 결정요인. **조직과 인사관리 연구**, 26(1) 151-173.
- 박윤환(2014). **마음챙김과 심리적 안녕감의 관계에서 긍정정서와 인지적 유연성의 매개효과 검증**. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 박응열(2010). **사회복지담당 공무원의 직무스트레스 요인과 조직효과성 간의 관계: 스트레스의 매개효과 및 사회적지지의 조절효과를 중심으로**. 청주대학교 대학원 박사학위논문.
- 박인만(2007). **근로자의 직무스트레스와 대응양식이 직무만족에 미치는 영향: 중소기업과 대기업과의 비료를 중심으로**. 연세대학교 행정대학원 석사학위 논문.
- 박중섭(1997). **직무스트레스에 미치는 기업문화 효과에 관한 연구**. 전주대학교 대학원 석사학위논문.
- 박중숙(2017). **여성공무원의 직무스트레스가 직무 태도에 미치는 영향; 경기도 교육청을 중심으로**. 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- 박종표, 전인오(2011). MICE 산업종사자의 직무 스트레스요인이 이직 의도에 미치는 영향과 직무만족·조직몰입의 매개 역할 탐구. **한국콘텐츠학회논문**

- 지, 11(12), 190-205.
- 박찬임(2012). 서비스산업의 감정노동 연구. 한국노동연구원.
- 박현숙, 권복순(2006). 대학생의 삶의 만족과 관련 요인. 정신간호학회지, 15(1), 48-56.
- 배은주(2012). H 호텔종사원의 감정노동과 감성지능이 직무스트레스에 미치는 영향. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 백양숙, 박호환(2019) 조직에서의 마음챙김에 대한 국내 연구동향: 조직과 인사 관리연구, 43(1), 35-70.
- 서광열(2009). 호텔종사원의 직무만족과 고객지향성의 영향 관계에서 사회적 유능성의 조절 효과에 관한 연구. 경기대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 서병선(2006). 직무스트레스와 직무만족, 조직몰입 및 소진과의 관계: 종합병원 간호사를 대상으로. 고려대학교 경영정보대학원 석사학위논문.
- 서상숙(2016). 피부미용사의 감정노동이 직무스트레스, 직무만족, 이직 의도에 미치는 영향. Asian J Beauty Cosmetol 2018, 16(3): 333-345.
- 서영석(2010). 상담심리 연구에서 매개효과와 조절 효과 검증: 개념적 구분 및 자료 분석 시 고려사항. 한국심리학회지, 22(4), 1147-1168.
- 손미애, 신흥철(2013). 호텔종사원의 DISC유형에 따른 직무스트레스 차이에 관한 연구. 호텔관광연구, 15(3), 214-236.
- 옥원호, 김석용(2001). 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구. 한국행정학보, 35(4), 355-37
- 전현숙, 손정락(2012). 스트레스와 역기능적 분노 간의 관계에서 마음챙김과 분노 반추의 매개 역할. 한국심리학회지: 임상, 31(4), 907-922.
- 송승현(2011). 호텔조리사의 친사회적 행동에 따른 감정노동, 직무스트레스, 직무만족 간의 관계 연구. 순천대학교 대학원 박사학위논문.
- 송우진(2016). 스트레스가 인터넷 중독에 미치는 영향: 자기통제와 마음챙김의 매개효과. 한국상담대학원대학교 석사학위논문.
- 안주영, 전의숙, 김현(2007). 감정노동이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향: 감성지능과 지각된 조직지원 및 고용 형태의 조절 효과를 중심으로. 한국관광학회 학술대회 발표논문집, 3-1.

- 양현교(2015). 호텔 직원의 여가 복지시스템 만족과 레저만족이 직무스트레스, 직무만족, 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구. **관광·레저연구**, 27(11), 393-409.
- 오경순(2019). 유아 교사의 일터영성, 회복탄력성, 직무만족도, 행복감 간의 관계 분석. 광주대학교 대학원 박사학위논문.
- 오현숙, 백영숙(2015). 유아 교사의 직무스트레스 및 소진과 교수 창의와의 관계에 회복탄력성의 매개효과. **유아교육학논집**, 19(6), 31-53.
- 오혜정(2014). 특수교사의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계에서 직무환경 위험 요소와 사회적지지의 매개효과: 특수학교와 특수학급 간 비교. **특수교육**, 13(1), 273-295.
- 옥원호, 김석용(2001). 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구. **한국행정학보**, 35(4), 355-37.
- 원두리, 김교현(2009). 마음챙김과 과제의 의미성이 의미 경험 자율적 행동 조절 및 정서적 웰빙에 미치는 영향. **한국심리학회지: 건강**, 14(4), 815-829.
- 유현조, 정규엽(2020). 호텔 식음료부서 직원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향 직장 내 여가활동의 참여를 중심으로, **International Journal of Tourism and Hospitality Research Volume 34**, Number 6, pp. 161-173.
- 윤은영(2007). 호텔 서비스종사원의 감정부조화, 탈진감이 역할 내외 고객 서비스에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤지영(2015). 보육교사의 직무스트레스와 분노표현방식과의 관계에서 마음챙김의 조절효과. 숙명여자대학교 석사학위논문.
- 이수미, 조경자, 김혜리(2009). 대학생의 정서지능이 대인관계와 삶의 만족에 미치는 영향. **인간발달연구**, 16(3), 131-147.
- 이성희(2012). 관광호텔 종사원들의 직무스트레스에 관한 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이아영(2016). 교사 직무스트레스가 심리적 소진과 임파워먼트에 미치는 영향 : 마음챙김 매개효과. 아주대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이우경(2008). 중년기 여성의 스트레스, 마음챙김, 자기-慈愛, 정서적 안녕감

- 간의 관계 구조 분석과 마음챙김 증진 프로그램의 효과 연구. 이화여자 대학교대학원 박사학위논문.
- 이원용(2014). 호텔종사원의 직무스트레스가 직무만족과 이직 의도에 미치는 영향-전화비용의 조절 효과-. **관광연구**, 29(4), 1-21.
- 이윤정, 정혜선(2009). 판매 및 유통업 종사 여성의 직무스트레스와 관련요인분석. **한국산업간호학회지**, 18(1), 22-32.
- 이종건(2009). 병원 종사자의 소진과 조직유효성: 마음챙김의 주 효과 및 조절 효과. 『**산업경제연구**』, 22(6), 3053-3075.
- 이종건, 최우혁(2012). 역할 스트레스요인이 개인적 성취 감소와 직무만족에 미치는 영향, **산업경제연구**, 25(1), 907-925.
- 이종목(2008). **직무스트레스의 이해와 관리전략**. 전남대학교 출판부.
- 이주양, 차석빈(2016). 국내 항공사 객실 승무원의 직무스트레스, 마음챙김 및 직무만족의 관계. **관광레저연구**, 29(3), 307-326.
- 이형곤, 양해슬(2016). ICT 융합벤처기업 임직원들의 직무특성과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향-사회적 지원의 조절 효과를 중심으로. **디지털복합연구**, 14(9), 265-279.
- 임세현(2013). 학생들의 스트레스 마음챙김, 삶의 만족감의 관계에 대한 실증 연구:학년애 따른 효과. **디지털융복합연구**, 11(12), 193-199.
- 임희윤(2015). **간호사의 직무스트레스와 이직의도와의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과**. 조선대학교 대학원 석사학위논문.
- 장정화(2009). **마음챙김 프로그램이 아동의 자아존중감과 스트레스에 미치는 효과**. 진주교육대학교 교육대학원 박사학위논문.
- 장태선, 공기열(2007). 호텔조직의 서비스 지향성이 호텔종업원의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. **관광·레저연구**, 19(2), 151-165.
- 전민아, 왕은자(2014). ACT를 기반으로 한 직장인 스트레스 관리 상담프로그램의 개발 및 효과. **한국상담학회**, 15(4), 1403-1424.
- 정문경, 김병석(2012). 마인드풀니스, 정서조절, 지각된 배우자지지, 결혼만족도의 구조적 관계. **상담학연구**, 15(1), 499-518
- 정문옥(2016). **중등교사의 감정노동이 소진에 미치는 영향 : 마음챙김의 매개**

효과 검증 가톨릭대학교 교육대학원 석사논문.

- 정영미, 이우경(2014). 단축형 마음챙김 명상 프로그램이 조선소 근로자들의 직무스트레스와 심리적 안녕감에 미치는 영향. **스트레스 연구**, 22(4), 181-190.
- 정준희, 임태조(2007). **공감 리더십**, 서울: 에코의 서재.
- 정지연, 박영희(2015). 보육교사의 직무스트레스, 자아탄력성, 사회적지지, 그리고 직무소진의 관계. **한국유아교육학회 2015년 추계전기학술대회 자료집**, 367-382.
- 조경희, 고희석(2010). 항공사 객실 승무원의 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입, 이직 의도에 미치는 영향. **한국콘텐츠학회논문지**, 10(7), 404-419.
- 조영일, 김지현, 한우리, 조유정(2015). 임상 연구에서 조절효과 및 매개효과의 비교 및 통합: 개념 정의 및 통계 모형. **The Korean Journal of Clinical Psychology**, Vol. 34, No. 4, 1113-1131
- 조은이(2020). **불안에 대한 마음챙김 호흡명상의 용량-반응 효과**. 서울대학교 대학원 교육학과 박사학위 논문.
- 조재양(2006). **호텔종사원의 직무스트레스와 가족기능이 조직시민행동에 미치는 영향**. 계명대학교 대학원 박사학위논문.
- 조재양, 하동현 (2009). 호텔종사원의 직무스트레스와 가족기능이 생활 만족과 직무만족에 미치는 영향. **관광연구**, 24(1), 1-17.
- 조혜진, 김수연(2011). 유아 교사의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계에서 정서지능의 매개효과. **열린유아교육연구**, 16(6), 231-247.
- 조효재(2015). **학습지 교사의 직무스트레스가 이직 의도에 미치는 영향: 심리적 소진, 직무만족도의 매개효과 검증**. 연세대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 지성구, 김열권, 여찬구(2016). 마음챙김 명상이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 예비적 연구. **경영교육연구**, 31, 93-116.
- 지원구, 이려정, 김병용(2011). 여행사 종사원의 직무만족이 조직 동일시에 미치는 영향. **호텔경영학연구**, 20(6), 225-241.
- 천순덕, 이은용, 이승곤, 이수범(2006). 직무스트레스 요인이 상사-부하 교환관계와 직무만족, 조직몰입 및 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구. **관광연구**

- 구저널, 20(1), 17-34.
- 최동열(2000). **관광서비스론**, 기문사.
- 최유미(2016). **상담자 직무스트레스와 심리적 소진 및 직무열의의 관계에서 마음챙김의 매개효과**. 건국대학교 대학원 석사학위논문.
- 최정임(2015). **임상간호사의 직무스트레스, 소진, 마음챙김이 직무만족에 미치는 영향**. 삼육대학교 대학원 석사학위논문.
- 최항석, 이해영, 정무관(2012). 노인복지시설 급식관리자의 감정노동 인식이 직무스트레스에 미치는 영향 - 관리자의 감정노동에 대한 적응을 중심으로, **외식경영학회**, 15(4). 33-60.
- 최혜윤(2015). 대학상담센터 상담자의 심리적 소진과 회복 경험에 대한 질적 연구. **한국심리학회지**, 27(4), 825-848.
- 추연동(2018). **직무스트레스가 직무열의와 우울에 미치는 영향: 마음챙김의 매개효과**. 한국상담대학원대학교 석사학위논문.
- 한정균(2008). 마음챙김 수준과 삶의 질 간의 관계에서 행복요인의 매개효과. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 20(3): 735-751.
- 한지훈, 임재필, 이승곤(2008). 항공사 종사원의 감정노동과 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구. **호텔관광연구**, 10(3), 37-51.
- 홍동표(2013). **호텔조리사의 직무만족, 자기효능감, 고객지향성, 서비스 지향성 및 직무 성과 간의 영향 관계**, 우송대학교 대학원 박사학위 논문.
- 홍성남(2015). **호텔직원의 불완전취업과 직무스트레스가 직무만족과 직무성공에 미치는 영향**. 국내 박사학위논문 경희대학교 일반대학원.
- Abraham, R. (1999). Emotional intelligence in organizations: Aconceptualization. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 125(2), 209-224
- Arnett, D. B., D. A. Laverie & C. McLane.(2002). Using job satisfaction and pride as internal-marketing tools. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. 43(2), 87-96.
- Baer, R. A.(2003). Mindfulness training as a clinical intervention: A conceptual andempirical review. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 10(2),

125-143.

- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, *51*, 1173–1182.
- Beehr, T. A. (1976). Perceived Situational Moderators of the Relationship between Subjective Role Ambiguity and Role Strain. *Journal of Applied Psychology*, *61*(1), 35–40
- Benson, H. (1975). *The relaxation response*. New York: Williams Morrow.
- Bently, R. R. & Rempel, A. M.(1970). Manual for the Purdue Teacher Opinionnaire, West Lafayette : *Indiana University Bookstore*
- Bishop, S. R., Lau, M., Shapiro, S., Carlson, L., Anderson, N. D., Speca, M., Velting, D., & Devins, G.(2004). Mindfulness: A proposed operational definition. *Clinical Psychology: Science and practice*, *11*(3), 230–241.
- Bostock, S., Crosswell, A. D., Prather, A. A., & Steptoe, A.(2019), Mindfulness on-the-go: Effects of a mindfulness meditation app on work stress and well-being, *Journal of Occupational Health Psychology*, *24*(1), 127–138.
- Brotheridge, C., & Grandey, A.(2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*, *60*, 17–39.
- Boyatzis, R. & McKee, A.(2013). Resonant Leadership: Renewing Yourself and Connecting with Others Through Mindfulness. *Hope and Compassion: Harvard Business Press*.
- Brown, K. W., & Ryan, R. M.(2003). The benefits of being present: mindfulness and its role in psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, *84*(4), 822–836.
- Chang, V. Y., Palesh, O., Caldwell, R., Glasgow, N., Abson, M., Luskin, F.,

- Koopman, C.(2004). The effects of a mindfulness based stress reduction prog on stress, mindfulness self efficacy, and positive states of mind, *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 20(3), 141-147.
- Coo, C., & Salanova, M.(2018). Mindfulness can make you happy-and-productive: A mindfulness controlled trial and its effects on happiness, work engagement and performance, *Journal of Happiness Studies*, 19(6), 1691-1711.
- Cooper, C. L & Marshall, J.(1976). Occupational Sources of stress :A Review of the Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.
- David H. Maister.(2001). What managers must do to create a high achievement culture. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(6), 920-96.
- Dormann, C. & Zapf, D.(2004). Customer related social stressors and burnout, *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(1), 61-82.
- French J. R., Rogers W., & Cobb S.(1974). *Adjustment as Person, Environment. Fit. in G. V. Coelho, D. A. Hamburg, J. E. Adams(eds.), Coping and Adaptation*, New York, Basic Books.
- Germer, C. K.(2005). Teaching mindfulness in therapy. *Mindfulnessand Psychotherapy*, 1(2), 113-129.
- Hartline, M. D., Maxham III, J. G. & McKee, D. O.(2000). Corridors of influence in the dissemination of customer-oriented strategy to customer contact service employees. *Journal of marketing*, 64(2): 35-50.
- Hoffman, K.D. and Ingram, T.N.(1992), Service Provider Job Satisfaction and Customer, *Journal of Services Marketing*, 6(2), 68-78.
- Hulsheger, U. R., Alberts, H. J., Feinholdt, A.&Lang, J. W.(2013). Benefits of mindfulness at work The role of mindfulness in emotion regulation emotional exhaustion, and job satisfaction, *Journal of Applied*

Psychology, 98, 310 - 325

- Johnson, T. W. and Stinson, J. E. (1975). Role Ambiguity, Role Conflict, and Satisfaction: Moderating Effects of Individual Differences. *Journal of Applied Psychology*, 60(3), 329-333.
- Kabat-Zinn, J.(1990). *Mindfulness-based stress reduction. Using the wisdom of your body and mind to face stress, pain, and illness*, Delta.
- Kabat-Zinn, J.(2003), *Mindfulness-based stress reduction* (MBSR).
- Kahn, R. L. & Byosier, P.(1992). Stress in organizations (In MD Dunnette & LM Hough (Eds.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 3, 571-650.
- Li, X. Y., Yang, B. X., Jiang, L. P., Zuo, W. C., & Zhang, B. F.(2018). Research on the Relationship between Early Career Employees' Job Satisfaction and Turnover Intention with Organizational Commitment as Mediated Variable. *China Soft Science*, 33(01), 163-170
- Locke, E. A.(1976). *The nature and causes of job satisfaction. Handbook of industrial and organizational psychology*, Chicago: Rand McNally.
- Luthans F.(1985). *Organizational behavior, 4th ed*, New York: McGraw-Hill.
- Lyons, T. F. (1971). Role Clarity, Need for Clarity, Satisfaction, Tension, and Withdrawal. *Organizational Behavior and Human Performance*, 6(1), 99-110.
- MacKinnon, D. P., & Dwyer, J. H.(1993). Estimating mediated effects in prevention studies. *Evaluating Review*, 17, 144-158.
- Malinowski, P., & Lim, H. J.(2015). Mindfulness at work: *Positive affect, hope, and optimism mediate the relationship between dispositional mindfulness, work engagement, and well-being*, *Mindfulness*, 6(6), 1250-1262.
- Martin, J. P.(1997). Mindfulness: A proposed common factor. *Journal of Psychotherapy Integration*, 7(4), 291-312.
- McGrath, J. E.(1976). *Stress and behavior in organization. In*

- M.D.Dunnette(ed)*. Hanbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago: Rand McNally.
- McGraw-Hill Porter, L. W., & Lawler, E. E.(1968). *Managerial attitude and performances*. Homewood, ILIrwin.
- Miles, R. H. (1975). An Empirical Test of Causal Inference between RolePerceptions of Conflict and Ambiguity and Various PersonalOutcomes. *Journal of Applied Psychology*, 60(3), 334-339.
- Nyanaponika Thera (1972). The Heart of BUDDHIST MEDITATION:*A Handbook of Mental Training Based on the Buddhist Way of Mindfulness*. London: RIDER.
- O'Connell, M. J. and Cummings, L. (1976). The Moderating Effects of Environment and Structure on the Satisfaction-Tension-Infl ceNetwork. *Organizational Behavior and Human P erformance*, 17(2),351-366.
- Ramli, A. H.(2018). Manage of job stress and measure employee performance in health service. *Business and Entrepreneurial Review*, 18(1), 53-64.
- Rempel, A. M., & Bentley, R. R.(1970). Teacher morale: Relationship with selected factors. *Journal of teacher education*, 21(4), 534-539.
- Rodriguez M S , Arce Fernandez C , Sabucedo Cameselle J M .(1997). Empirical Validation of a Model of User Satisfaction with Buildings and their Environments as Workplaces. *Journal of environmental psychology* : 69-74.
- Ross, L. E. & Boles, J. S.(1994). Exploring the influence of workplace relationships on work related attitudes and behaviors in the hospitality work environment. *International Journal of Hospitality Management*, 13(2) 155-171.
- Seligman, M E. P. (2002). Authentic Happiness: *Using the new positive psychology to realize your potential for lasting fulfil*. NY: Free Press.
- Smith, H. C.(1955). *Psychology of industrial behavior*. New York, NY.

- Smith, D. M.(1973). *The Geography of Social Well-Being in the U.S: An Introduction to Territorial social indicators*, McGraw-Hill, 53.
- van Berkel, J., Boot, C. R., Proper, K. I., Bongers, P. M., & van der Beek, A. J.(2014), Effectiveness of a worksite mindfulness-related multi-component health promotion intervention on work engagement and mental health: results of a randomized controlled trial, *PloS One*, 9(1), e84118.
- Walsh, G.(2011). Unfriendly customers as a social stressor - An indirect antecedent of service employees, *quittingintention European Management Journal*, 29(1).
- Williams, K., Kolar, M. M., Reger, B. E., & Pearson, J. C.(2001). Evaluation of a wellness-based mindfulness stress reductionintervention: A controlled trial. *American Journal of HealthP romotion*, 15, 422-432.
- 이코노믹리뷰(2023년, 1월 21일). “빈 방 없어요”. 특급호텔, 만실도 아닌데 손님 안받는 이유. <http://www.econovill.com/news//articleView.html?idxno=600786> (접속일 2023. 2. 18.)
- 한겨레(2009년, 12월 20일). 백화점 주6일 노동 ‘웃어도 웃는 게 아니야’, <https://url.kr/lin573> (접속일 2023. 2. 15.).

<Abstract>

The Relationship between Job Stress and Job Satisfaction in Hoteliers: The Mediating Effect of Mindfulness

Seung Mi Song

Major in Counseling Psychology
Graduate School of Education
Jeju National University

Supervised by Professor: Sung Bong Kim

This study aims to examine the relationship between job stress, job satisfaction, and mindfulness among hoteliers. It seeks to validate the mediating effect of mindfulness, which has a negative impact on job stress and a positive impact on job satisfaction, with the goal of actively implementing mindfulness programs in hotels to alleviate stress among hoteliers.

Research Question 1: What is the relationship between job stress, job satisfaction, and mindfulness among hoteliers?

Research Question 2: Does mindfulness mediate the relationship between job stress and job satisfaction among hoteliers?

This study was conducted through an online survey, and the target population consisted of a total of 460 employees from nationwide top-tier hotels. The sample was selected through random sampling. Data collection took place over approximately seven days, from March 6th to 12th, 2023. Out of the 460 participants, 38 responses were excluded due to untruthful or time-limited responses, resulting in a final sample size of 422 for analysis.

A self-report questionnaire was used, consisting of scales measuring job satisfaction, job stress, mindfulness, and demographic characteristics. The data collected in this study were analyzed using SPSS 18.0 software, and frequency analysis was conducted to examine the general characteristics of the participants. The reliability of the measurement tools used was assessed through Cronbach's α coefficient, and Pearson's product-moment correlation coefficient was calculated to explore the relationships between job stress, mindfulness, and job satisfaction. To examine the mediating effect of mindfulness on the relationship between job stress and job satisfaction, a three-step regression analysis proposed by Baron and Kenny (1996) was employed. The significance of the mediating effect was tested using Sobel's test (Sobel, 1982).

Based on these analytical results, the following findings summarize the results of this study.

First, significant correlations were found among job stress, mindfulness, and

job satisfaction of hoteliers. There was a significant negative correlation between job stress and job satisfaction, as well as a significant positive correlation between mindfulness and job satisfaction.

Second, mindfulness showed a significant partial mediating effect on the relationship between job stress and job satisfaction among hoteliers.

In conclusion, this study verified that job stress among hoteliers has an impact on job satisfaction and that mindfulness acts as a partial mediator in this relationship. Therefore, the implementation of mindfulness programs in hotels is necessary to enhance job satisfaction among hoteliers and reduce job stress. This study provides valuable insights, and it is expected that the findings will contribute to the implementation of mindfulness programs in hotels to effectively reduce job stress.

Keywords: job satisfaction, job stress, mindfulness, hoteliers, mediating effect.“

[부록]

설 문 지

안녕하십니까?

본 설문은 호텔리어의 직무스트레스와 직무만족간의 관계에서 마음챙김의 매개효과에 대해 알아보기 위해 작성되었습니다. 모든 문항은 정답이 있는 것이 아니므로 여러분의 생각이나 행동에 가까운 내용을 솔직하게 응답해 주시면 됩니다. 이 설문은 익명으로 진행되며, 응답 내용은 통계법 제33조에 의거하여 철저히 비밀이 보장됩니다. 감사합니다.

귀하에 대한 [일반적 사항] 에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 √표 해주시면 됩니다.

1. 귀하의 성별은?

- ① 남 ② 여

2. 호텔에 근무한지는 얼마나 되었습니까?

- ① 1년 미만 ② 1년이상~5년 미만 ③ 5년이상~10년 미만 ④ 10년이상~ 15년 미만 ⑤ 15년 이상~

3. 귀하는 어느 부서에 해당됩니까?

- ① F&B ② 조리 ③ 객실 ④ 지원

귀하의 도움에 깊이 감사드리며, 설문에 응해주셔서 진심으로 감사드립니다.

지도교수 : 김성봉(제주대학교 교육대학원 교육학과)

연구자 : 송승미(제주대학교 교육대학원 상담심리전공)

1. 직무만족

다음의 문항을 잘 읽고 본인의 생각과 가장 가까운 곳에 체크 (V)하여 주시기 바랍니다.

| 내 용 | | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 대체로 그렇다 | 매우 그렇다 |
|-----|--|-----------|--------|------|---------|--------|
| 1 | 나에게 부여되는 업무량에 대해 만족한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2 | 혼자 독립적으로 일할 수 있다는 것에 대해 만족한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 3 | 때때로 반복되지 않은 다양한 일을 할 수 있다는 것에 대해 만족한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 4 | 직장에서 중요한 인물이 될 수 있는 기회에 대해 만족한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 5 | 상사가 부하 직원을 대하는 방식에 대해 만족한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 6 | 상사의 의사결정 능력에 대해 만족한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 7 | 나의 양심에 위배되지 않은 일을 할 수 있다는 것에 대해 만족한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 8 | 내 직업의 안정성에 대해 만족한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 9 | 다른 사람을 위해 무언가를 해줄 수 있다는 것에 대해 만족한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 10 | 다른 사람들에게 일을 지시할 수 있다는 것에 대해 만족한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 11 | 내 능력을 활용해서 일할 수 있다는 것에 대해 만족한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 12 | 사내 정책을 시행하는 방식에 대해 만족한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 13 | 내 업무량에 비해 급여 수준에 대해 만족한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 14 | 승진 기회에 대해 만족한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 15 | 나 스스로 판단할 수 있는 자율권에 대해 만족한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

| | | | | | | |
|----|---------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 16 | 내 자신의 방식대로 업무 수행을 할 수 있는 기회에 대해 만족한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 17 | 직업 환경에 대해 만족한다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 18 | 직장 동료 사이의 관계에 대해 만족한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 19 | 나의 업무 수행능력을 인정받는 정도에 대해 만족한다. | | | | | |
| 20 | 일을 통해 얻는 성취감에 대해 만족한다. | | | | | |

2. 직무스트레스

귀하의 지난 한 달 동안의 직무 스트레스를 알아보기 위한 것입니다.

아래 문항을 읽고 귀하의 생각에 가장 가까운 곳에 √ 표 해주십시오,

| 내 용 | | 전 혀 그 렇 지 않 다 | 약 간 그 렇 지 않 다 | 약 간 그 렇 다 | 매 우 그 렇 다 |
|-----|--|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일 한다. | ① | ② | ③ | ④ |
| 2 | 업무량이 현저하게 증가하였다. | ① | ② | ③ | ④ |
| 3 | 업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다. | ① | ② | ③ | ④ |
| 4 | 여러 가지 일을 동시에 해야 한다 | ① | ② | ③ | ④ |
| 5 | 내 업무는 창의력을 필요로 한다. | ① | ② | ③ | ④ |
| 6 | 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다. | ① | ② | ③ | ④ |
| 7 | 작업시간 업무수행 과정에서 나에게 결정할 권한이 주어져서 영향력을 행사할 수 있다. | ① | ② | ③ | ④ |
| 8 | 나의 업무량과 작업 스케줄을 스스로 조절할 수 있다. | ① | ② | ③ | ④ |
| 9 | 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다. | ① | ② | ③ | ④ |
| 10 | 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다. | ① | ② | ③ | ④ |
| 11 | 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해주는 사람이 있다. | ① | ② | ③ | ④ |
| 12 | 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다. | ① | ② | ③ | ④ |
| 13 | 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예:구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다. | ① | ② | ③ | ④ |
| 14 | 우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다. | ① | ② | ③ | ④ |
| 15 | 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련등의 지원이 잘 이루어진다. | ① | ② | ③ | ④ |
| 16 | 우리부서와 타부서간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다. | ① | ② | ③ | ④ |
| 17 | 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다. | ① | ② | ③ | ④ |

| | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|
| 18 | 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다. | ① | ② | ③ | ④ |
| 19 | 나내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든줄 모르고 일하게 된다. | ① | ② | ③ | ④ |
| 20 | 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다. | ① | ② | ③ | ④ |
| 21 | 회식 자리가 불편하다. | ① | ② | ③ | ④ |
| 22 | 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다. | ① | ② | ③ | ④ |
| 23 | 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다. | ① | ② | ③ | ④ |
| 24 | 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다. | ① | ② | ③ | ④ |

3. 마음챙김

귀하의 마음챙김에 관한 문항들입니다.

문항을 읽고 다음 내용이 자기 자신과 어느정도 일치하는지 √표 해주십시오.

| 내 용 | | 전 혀 그 렇 지 않 다 | 그 렇 지 않 다 | 보 통 이 다 | 대 체 로 그 렇 다 | 매 우 그 렇 다 |
|-----|---|---------------------------------|-----------------------|------------------|----------------------------|-----------------------|
| 1 | 한 가지 과제나 일에 정신을 집중하기가 어렵다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2 | 내가 어떤 감정을 갖는다는 것을 알면, 다른 사람들이 나를 이상하게 볼 것이란 생각이 든다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 3 | 나는 현재 내 주변에 무슨 일이 일어나고 있는지를 놓치는 경우가 많다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 4 | 나는 미래에 대한 걱정 혹은 과거에 일에 몰두해있는 때가 많다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 5 | 어디다 물건을 두었는지 기억하지 못해서 괴로운 경우가 많다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 6 | 나는 스스로에게 내가 이런 것을 원해서는 안 되지 라고 말하는 경우가 많다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 7 | 나는 순간순간 내 기분의 변화를 잘 알아차리지 못한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 8 | 미래에 대한 걱정이 떠올랐을 때 불안에 휩싸이게 된다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 9 | 책(혹은 신문)을 읽거나, TV를 봐도 무슨 내용이었는지를 잊어버릴 때가 많다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 10 | 어떤 감정을 느낄 때 내가 가져서는 안 되는 감정이라고 판단하는 경향이 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 11 | 서운하거나 화나는 감정을 느껴도 어느 정도 시간이 지나기 전까지는 그것을 알아차리지 못한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 12 | 닥칠지도 모르는 불행에 대해서 걱정에 빠져있는 경우가 많다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 13 | 다른 사람과 이야기 할 때, 사람들이 내게 한 말을 금방 잊어버리는 경우가 많다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 14 | 내가 이런 생각 혹은 감정을 갖는다는 것에 대해 스스로 실망하는 경우가 많다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

| | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 15 | 나는 순간순간 내가 바라는 것이 무엇인지 알 수 없는 때가 많다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 16 | 고민을 털어버리지 못하고 계속 집착한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 17 | 나는 내가 하고 있는 것에 대한 주의집중 없이 멍한 상태로 일하는 경우가 많다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 18 | 어떤 생각이나 감정이 떠오를 때, 옳지 못한 것 같아 부끄러울 때가 많다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 19 | 때로 나는 내 느낌이나 감정이 무엇인지 구별할 수 없다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 20 | 실망하면 그 타격이 너무 커서 그것을 떨쳐버릴 수가 없다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

설문에 끝까지 참여해 주셔서 진심으로 감사드립니다.