

분과발표_경제경영 2-1

한국여성근로자의 일과 가정의 균형(Work-Family Balance)에 관한 연구

최현정 (백석대학교 관광학부 교수)

I. 서론

지난 2007년 12월 21일, 우리나라의 국회는 ‘남녀고용평등법’으로 제정되었던 법률 제 3989호를 ‘남녀고용평등과 일-가정 양립 지원에 관한 법률’로 개정하였다. 이는 직장 중심에서 직장과의 균형을 중시하는 근로자들의 의식변화에 대응하여 국민의 삶의 질을 향상시키기 위한 것이며, 아울러 여성들의 경제활동 참여를 제고하기 위한 것이다(Britannica, 2012). 이처럼 개인의 일과 가정생활의 조화는 최근 사회적인 관심의 중심에 있다.

이를 뒷받침 하듯 과거 한 연구는 1999년도부터 2005년까지 33개국의 경영자 9627명을 대상으로 일과 가정의 균형(work-family balance) 정도와 업무성과 또는 직장 내 경쟁력 향상과의 관계를 분석하였다. 분석 결과, 일과 가정이 조화를 이룬 사람일수록 그렇지 않은 사람보다 승진도 더 빠르고, 직장에서 성공할 가능성도 더 높은 것으로 확인되었다. 흔히 직장생활에 몰두하지 않고 가족과의 시간을 늘리면 상대적으로 업무성과가 떨어질 것이라고 생각하지만, 실제로는 가정에 충실하고 만족하는 사람일수록 가족과의 즐거운 시간을 통하여 스트레스와 갈등을 경감시키게 되고, 가정에서의 사랑과 적극적인 지원이 결국 직장생활에서의 성공으로 연결될 수 있다는 것이다(곽금주, 2012). 이처럼 일과 가정의 균형(work-family balance)이 직장 생활에서의 태도, 행동, 삶의 질, 그리고 조직의 효율성과 업무성과 등에 많은 영향을 미치는 것으로 확인되면서 기업은 근로자의 일과 가정이라는 두 영역의 중요성을 모두 인정하기 시작하였으며, 많은 학자들과 경영자들의 관심은 직장인들로 하여금 일과 가정 사이의 균형(work-family balance)을 조화롭게 하는 것에 모아지고 있다. 또한 최근에는 일과 가정의 균형을 유지해주는 조직의 배려가 직장인들이 가장 기대하는 조직 내 정책 중 하나가 되고 있다(Baral & Bhargava, 2010).

한편 지난 30여 년 동안 한국 가정의 형태는 핵가족화 되었고, 부부중심으로 바뀌었으며, 가부장적이었던 분위기가 양성평등의 양상으로 변화되어 왔다. 게다가 여성의 경제활동 증가로 인하여 맞벌이 가정이 점차 늘고 있다(한경혜·이정화·진미정, 2009). 이러한 사회 구조적 변화는 장기간에 걸쳐 전통적으로 형성되어온 남성과 여성의 역할에도 큰 변화를 가져왔을 뿐만 아니라, 개개인의 직장 생활에서 보다 많은 역할 갈등과 문제점을 발생시키고 있다(Karatepe & Kilic, 2007). 실제로 국내 근로자 663명을 대상으로 하여 설문조사를 실시한 결과, 응답자의 73.8%는 일과 가정 사이에서 여러 가지 갈등을 겪고 있는 것으로 분석되었다(오홍선, 2007). 특히 여성 근로자의 경우 전년보다 4.2% 증가하면서 남성 근로자의 증가율(2.5%)을 상회하는 양상을 보이며 경제활동 참여율이 계속 증가하고 있음에도 불구하고(통계청, 2011) 직장여성의 경우 일과 가정을 모두 챙겨야 하는 부담과 갈등으로 직장을

갖지 않은 여성보다 삶에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타났다(한애란, 2012). 특히 숙박산업은 여성근로자의 비율이 높은 편으로 2011년 통계청에서 실시한 지역별 고용조사에서 숙박시설에 종사하는 여성근로자는 전체 인원의 41.8%로 나타났다.

이처럼 직장여성의 비율이 계속 높아지고 있음에도 불구하고 그들의 삶의 만족도는 떨어지고, 호텔의 여성 근로자가 40%를 넘어서고 있음에도 불구하고 지금껏 호텔의 여성 근로자를 대상으로 한 연구는 아직 시행되지 않았을 뿐만 아니라, 상기에 언급한 일-가정 균형의 중요성과 국내 근로자의 직장과 가정환경의 변화에 착안하여 본 연구는 호텔 산업에 종사하는 여성 근로자를 대상으로 그들의 일-가정 균형을 향상시키기 위한 연구를 설계하였다.

이에 본 연구를 통한 구체적인 연구 목적은 다음과 같다. 첫째, 호텔 여성 근로자의 일-가정 방향 갈등과 가정-일 방향 갈등의 정도를 비교할 것이다. 둘째, 호텔 여성 근로자의 일-가정 방향 지원과 가정-일 방향 지원의 정도를 비교할 것이다. 셋째, 호텔 여성 근로자의 일-가정 균형에 부정적인 영향을 미치는 일-가정 갈등의 요인을 규명할 것이다. 넷째, 호텔 여성 근로자의 일-가정 균형에 긍정적인 영향을 미치는 일-가정 지원의 요인을 밝힐 것이다.

구약성경의 내용을 보면 남성 중심의 사회였던 것으로 짐작할 수 있다. 그러나 하나님은 남성과 여성을 차별하지 않았으며, 모두 구원받고, 말씀으로 교육을 받아야 할 인격적이고 책임 있는 존재로 대하셨다(김희자, 2012). 본 연구를 통하여 하나님의 중요한 피조물인 여성의 일과 가정의 균형을 극대화하기 위한 보다 효과적인 방안을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 일-가정 갈등(work-family conflict)과 일-가정 지원(work-family facilitation)

사람들은 누구나 배우자, 부모, 자녀, 직장인, 주부, 친척 그리고 사회공동체의 일원과 같은 여러 가지 역할을 동시에 수행하며 살아가고 있다. 이렇듯 복합적인 역할 수행은 스트레스나 갈등 그리고 과부하와 같은 부정적인 결과로 이어져 삶의 균형을 어렵게 하고 있다(Marks, Huston, Johnson & MacDermin, 2001; Donald & Linington, 2008). 특히 최근 들어 여성의 사회 진출이 증가하고 맞벌이 가정이 많아지면서 직장생활과 가정생활의 근본적인 구조에 많은 변화가 일어났으며, 이로 인하여 직장인들은 직장생활과 가정생활 사이에서 여러 가지 역할 갈등을 경험하고 있다(Netemayer, Maxham, & Pullig, 2005; Karatepe, 2010). 이처럼 한 개인이 직장생활과 가정생활 사이에서 충돌하게 되는 여러 가지 역할 갈등이 일-가정 갈등(work-family conflict)이다(Greenhaus & Beutel, 1985). 다시 말해, 직장생활과 가정생활의 영역에서 역할을 다하는 과정에서 시간 투자, 요구사항, 스트레스 등이 한 영역에서 또 다른 영역으로 영향을 미치면서 경험하게 되는 갈등을 일컫는 개념으로(Frone & Yardley, 1996), 그동안 일-가정 갈등은 호텔 산업에 종사하는 근로자의 직장생활과 가정생활에 여러 가지 부정적인 영향을 미친다는 연구결과가 지속적으로 밝혀져 왔다(Karatepe & Bekteshi, 2008).

일-가정 갈등(work-family conflict)의 개념이 정립되고 초기의 학자들은 이를 한 방향의 갈등, 즉 직장생활로 인하여 가정생활에 미치는 부정적인 영향에 대해서만 연구를 수행하였다(Greenhaus & Beutell, 1985). 하지만 이후 일-가정 갈등이 직장생활과 가정생활 사이의 양방향으로 발생하는 갈등이라는 개념이 등장하면서 일-가정 방해 갈등(Work interference with family)과 가정-일 방해 갈등(Family interference with work)이라는 두 차원의 갈등으로 나뉘게 되었다(Duxbury, Higgins & Mills, 1992). 일-가정 방해 갈등(WIF)이란 직장에서의 역할을 다하기 위하여 가정에서의 역할을 충분히 수행할 수 없는 경우 직장인이 느끼는 갈등이다. 다시 말해, 경직적인 직장생활은 한 개인의 정신적, 신체적 스트레스를 가중시키게 되며, 특히 여성의 경우 많은 근무 스케줄을 가진 직원은 그렇지 않은 직원보다 육아문제나 가사노동 시간의 부족문제 등 가정 내 어려움을 더 많이 호소하고 있는 것으로 밝혀졌다(임효창·이봉세·박경규, 2005). 또한 일-가정 갈등(WFC)의 또 다른 차원으로 구분되는 가정-일-방해 갈등(FIW)은 일-가정 방해 갈등(WIF)의 반대로 나타나는 갈등이다. 즉, 가정에서의 역할을 다하기 위하여 직장에서의 역할에 최선을 다하지 못하거나, 가정에서 발생하는 여러 가지 일들 때문에 직장생활에 몰두하기 어려운 경우 발생하는 갈등이다. 이때 직장생활과 가족 영역 간의 갈등을 다룬 기존의 연구들은 직업 역할과 가족 역할의 요구가 동시에 발생하였을 때, 일반적으로 가족의 역할을 조절하는 경향이 있다는 전제 하에 가정-일 방해 갈등(FIW)보다는 일-가정 방해 갈등(WIF)에 주목해 왔다. 그러나 최근에는 가정에서 많은 갈등을 경험할수록 직장생활에서 더 많은 문제를 경험하게 되며(Kristin, 2005), 가정생활이 안정되고 가족의 지지가 클수록 일-가정 갈등을 덜 경험하게 된다는 분석이 보고되면서 가정-일 방해 갈등에도 많은 관심이 집중되기 시작했다(Allen, 2001). 따라서 일-가정 갈등을 제대로 이해하기 위해서는 일-가정 방해 갈등(WIF)과 가정-일 방해 갈등(FIW)이라는 두 방향이 동시에 고려되어야 한다(Frone, Russell & Cooper, 1992).

하지만 개인이 하나의 역할을 성공적으로 잘 수행하게 되면 또 다른 역할에도 보다 긍정적인 영향을 미치게 된다는 Marks(1977)와 Sieber(1974)의 사회학적인 이론에 입각하여, 2003년 Frone은 일-가정 갈등의 반대되는 개념인 일-가정 지원(work-family facilitation)이라는 이론을 개념화하게 된다. 이는 일과 가정의 관계는 서로 긍정적인 영향의 관계라는 개념으로, 두 방향의 영향으로 구분되어 있는데 하나는 성공적인 직장생활을 통하여 가정에서의 역할에 긍정적인 효과를 도출할 수 있다는 일-가정 방향 지원(work to family facilitation)이고, 또 다른 하나는 안정적인 가정생활을 통하여 직장생활에서 보다 긍정적인 결과를 낳게 된다는 가정-일 방향 지원(family to work facilitation)이다. 과거 직장생활과 가정의 관계를 다룬 대부분의 연구는 일과 가정 사이의 부정적인 영향을 다룬 일-가정 갈등에 보다 많은 관심을 보여 왔다(Barnett & Hyde, 2001). 하지만 이처럼 일-가정 관계의 긍정적인 효과라는 새로운 개념이 정립되면서 최상의 일-가정 균형(work-family balance)을 이루기 위해서는 최저의 일-가정 갈등(WFC)과 최고의 일-가정 지원(WFF)이 적절히 유지되어야 한다는 주장이 제기되었다(Frone, 2003). 그리고 과거 일-가정 관계에 있어서 일-가정 갈등(WFC)에 연구의 초점이 맞추어졌던 것에 반해 최근 몇 년 사이에는 일-가정 지원(WFF)에 그 연구의 관심이 매우 확대되며 옮겨지게 되었다(Voydanoff, 2004; Comer & Stites-Doe, 2006). 그런데 지금까지 설명한 일-가정 갈등과 일-가정 지원은 하나씩 연속적으로 진행되는 것이 아니라 한 개인에게 동시에 발생하며 동시에 경험하게 된다(Voydanoff,

2004). 이러한 이유로 최근 많은 학자들은 일-가정 갈등과 일-가정 지원을 하나의 연구모델에 동시에 적용하여 연구를 진행하는 경향이 있으며(Boyar & Mosley Jr, 2007), 이와 같은 기존의 연구에 따라 본 연구에서도 일-가정 갈등과 일-가정 지원을 함께 적용하여 연구를 설계하였다.

한편 25세부터 62세의 남녀를 대상으로 진행된 한 연구에 따르면 대부분의 사람들은 일-가정 방향 갈등을 가정-일 방향 갈등보다 더 높게 경험하며, 가정-일 방향 지원을 일-가정 방향 지원보다 더 높게 경험한다고 하였다(Grzywacz & Marks, 2000). 나이가 많은 여성 근로자를 대상으로 진행된 한 연구에서도 일-가정 방향 갈등이 가정-일 방향 갈등 보다 높게 나타나고, 가정-일 방향 지원이 일-가정 방향 지원보다 높게 나타났다고 하였다(Gordon, Whelan-Berry, Hamilton, 2007). 그렇다면 과연 우리나라 여성 근로자의 경우 일-가정 방향 갈등 및 가정-일 방향 갈등, 그리고 일-가정 방향 지원 및 가정-일 방향 지원의 차이가 있는지를 알아보하고자 다음과 같은 가설을 설정하고 연구를 수행하였다.

가설1. 한국 여성 근로자는 가정-일 방향 갈등보다 일-가정 방향 갈등을 더 높게 경험할 것이다.

가설2. 한국 여성 근로자는 일-가정 방향 지원보다 가정-일 방향 지원을 더 높게 경험할 것이다.

2. 일-가정 균형 그리고 일-가정 갈등 및 일-가정 지원과의 관계

일-가정 균형(work-family balance)은 직장과 가정에서의 역할 수행에 대한 비율이 비슷하게 운영이 되고, 직장과 가정 두 영역에서 동일하게 만족스러운 상태를 의미한다(Greenhaus, Collins & Shaw, 2003). 일과 가정의 균형(work-family balance)은 개인의 삶을 풍요롭게 하고, 건강하게 하며, 무엇보다 사회인으로서 역할수행을 보다 잘 이행할 수 있게 한다(Halpern, 2005). 이러한 이유에 더하여 최근 사회의 형태가 다양하게 변화되고 개인적 삶의 가치를 보다 중시하게 되면서 학계에서는 물론이거니와 각계의 산업현장에서도 일-가정 균형에 대한 관심이 계속 증대되고 있다(Baral & Bhargava, 2010).

그런데 현대인의 삶에서 직장과 가정생활을 균형 있게 유지하는 것은 하나의 과제가 되고 있다. 과거 연구에 따르면, 맞벌이이며 자녀가 18세 미만으로 구성된 가정의 약70%(Bureau of Labor Statistics, 2006), 노부모를 함께 돌보아야 하는 직장인 가정의 약 35%(Bond, Thompson, Galinsky, & Prottas, 2002), 그리고 약 60% 가까이에 해당하는 대부분의 직장인이 직장생활과 가정 사이의 균형 잡힌 생활을 유지하는 것에 어려움을 호소하고 있는 것으로 분석되었다(Keene & Quadagno, 2004). 이는 직장인들의 일-가정 균형 향상을 위하여 지속적인 연구가 필요하다는 것을 알게 하는 결과이다.

아울러 일-가정 균형은 기업의 인사관리 측면에서도 대단히 중요하게 인식이 되며 핵심이 되고 있다(Grzywacz & Carlson, 2007). 일과 가정생활이 조화로운 근로자일수록 조직몰입과 직장만족이 높고(Allen, Herst, Bruck, & Sutton, 2000; Kossek & Ozeki, 1999), 높은 조직시민행동을 보이며(Bragger, Rodriguez-Srednicki, Kutcher, Indovino, & Rosner, 2005), 일과 가정생활이 균형을 이루지 못한 직원일수록, 높은 일-가정 갈등을 경험하며 이

직의도가 높고(Allen et al, 2000), 병과로 인한 결근이 잦으며(Jansen, Kant, van Amelsvoort, Kristensen, Swaen & Nijhuis, 2006), 직원의 업무성고가 낮은 것으로 나타났다(Kossek & Ozeki, 1999). 이러한 연구결과가 발표되면서, 많은 기업들은 효과적인 인사 정책을 마련하는 과정에서 일-가정 균형을 적극적으로 고려하게 되었고, 근로자의 직장가정 균형 잡힌 생활에 도움이 될 만한 복지정책을 수립하고 실천하기 시작했다(Corporate Voices for Working Families, 2005; Grzywacz & Carlson, 2007).

한편 Frone(2003)은 일-가정 균형을 측정하기 위해서는 일-가정 갈등과 일-가정 지원을 모두 측정해야한다고 주장하며, 일-가정 갈등(일-가정 방향 갈등, 가정-일 방향 갈등)이 낮고 일-가정 지원(일-가정 방향 지원, 가정-일 방향 지원)이 높을 때 최상의 일-가정 균형을 이룰 수 있다고 제안하였다. 그럼에도 불구하고 기존의 연구 중 일-가정 지원과 일-가정 균형의 관계를 밝힌 연구는 거의 찾아볼 수가 없었으며, 일부에서 일-가정 갈등과 일-가정 균형의 관계를 다룬 연구를 확인할 수 있었는데, 일-가정 갈등과 일-가정 균형의 관계를 다룬 연구를 살펴볼 때, 그 결과가 일관적이지 않았다. 일-가정 갈등이 높을수록 일-가정 균형이 낮아진다고 발표한 연구(e.g.,Valcour, 2007; Beham & Drobic, 2010)가 있는 반면, 일-가정 갈등과 일-가정 균형의 관계를 규명하지 못하거나 관계가 없다고 밝힌 연구(e.g.,Aryee, Srinivas, & Tan, 2005; Grzywacz & Marks, 2000)도 있었다. 국내에서 일-가정 균형과 관련된 연구를 살펴보았을 때 대부분 일-가정 균형과 가족친화제도의 활성화를 다룬 연구(e.g., 김경례, 2011; 최성일 유계숙, 2006; 유계숙, 2006)들이었고, 기혼취업여성을 대상으로 일-가정 균형과 지원용이성 및 지원요구도의 관계연구(e.g., 정영금, 2008)가 있었다.

이에 본 연구는 기존의 연구와 다르게 국내 호텔의 여성근로자를 대상으로 일-가정 균형을 향상시키기 위한 일-가정 갈등 그리고 일-가정 지원과의 관계를 밝히고자 다음과 같은 가설을 설정하고 연구를 수행하였다.

가설 3. 호텔 여성 근로자의 일-가정 갈등은 일-가정 균형에 부정적인(-) 영향을 미칠 것이다.

가설 3a. 호텔 여성 근로자의 일-가정 방향 갈등은 일-가정 균형에 부정적인(-) 영향을 미칠 것이다.

가설 3b. 호텔 여성 근로자의 가정-일 방향 갈등은 일-가정 균형에 부정적인(-) 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 호텔 여성 근로자의 일-가정 지원은 일-가정 균형에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

가설 4a. 호텔 여성 근로자의 일-가정 방향 지원은 일-가정 균형에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

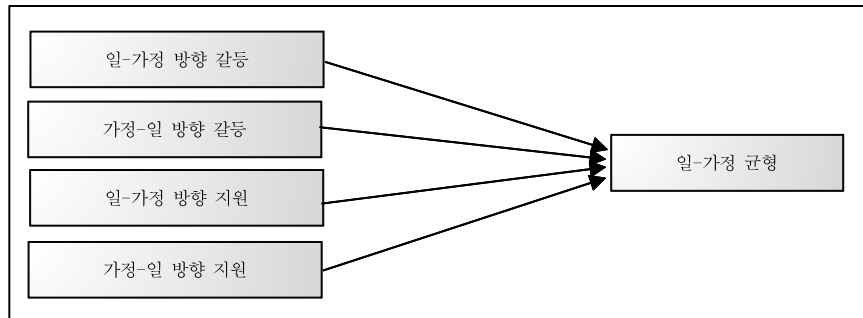
가설 4b. 호텔 여성 근로자의 가정-일 방향 지원은 일-가정 균형에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

Ⅲ. 분석 방법

1. 연구 모형의 설정

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 다음의 <그림 1>과 같은 연구 모형을 설정하였다.

< 그림 1. 연구 모형 >



2. 변수의 조작적 정의 및 측정방법

(1) 일-가정 갈등

일-가정 갈등(work-family conflict)은 한 개인이 직장생활과 가정생활 사이에서 경험하게 되는 여러 가지 역할 갈등이라고 정의하고, Netemeyer, Boles, & McMurrin (1996)이 개발한 10문항(일-가정 방향 갈등 5문항 / 가정-일 방향 갈등 5문항)을 활용하여 리커트 5점 척도(1=매우 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다. Netemeyer et al. (1996)의 연구에서 일-가정 갈등의 척도를 개발할 당시에 일-가정 방해 갈등의 신뢰도는 0.88이고, 가정-일 방해 갈등의 신뢰도는 0.86으로 나타났다. 또한 이 척도를 활용한 Boles, Howard & Donofrio (2001)의 연구에서는 각각의 신뢰도가 0.94와 0.82로 나타나 본 연구의 측정척도로서 적절하다고 판단하였다.

(2) 일-가정 지원

일-가정 지원(work-family facilitation)은 한 개인이 직장생활과 가정생활 사이에서 경험하게 되는 여러 가지 긍정적인 영향이라고 정의하고, Grzywacz & Marks(2000)이 개발한 8문항(일-가정 방향 지원 4문항 / 가정-일 방향 지원 4문항)을 활용하여 리커트 5점 척도(1=매우 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다. 이 척도를 활용한 Seery, Corrigan & Harpel(2008)의 연구에서 각각의 신뢰도는 0.80과 0.75 그리고 Aryee et al(2005)의 연구에서는 각각 0.75와 0.73으로 확인되었다. 따라서 이를 측정하기 위한 척도로 적당하다고 판단하였다.

(3) 일-가정 균형

일-가정 균형(work-family balance)은 직장생활을 하는 근로자가 직장생활이라는 두 영역을 적절하게 잘 운영하며 만족하는 상태라고 정의하고, Valcour(2007)이 개발한 5문

항을 적용하여 리커트 5점 척도(1=매우 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다. Valcour(2007)에서 본 측정척도의 신뢰도는 0.93으로 확인되었다. 이에 본 연구의 측정도구로 적절하다고 판단하여 이를 선정하였다.

(4) 인구통계학적인 변수

인구통계학적 변수로는 결혼여부, 연령, 학력, 직급, 근무부서, 근무년수, 고용형태, 자녀수와 같은 8가지 사항을 측정하였다. 본 연구의 주요 변수가 직장과의 관계를 다루고 있다고는 하지만, 선행연구(e.g. Grzywacz & Marks, 2000; Karatepe & Kilic, 2007; Karatepe & Sockmen, 2006)에서도 그랬듯이 본 연구의 표본을 기혼의 직원으로만 한정하지는 않았다. 왜냐하면 결혼여부와 관계없이 모든 개인은 그들의 부모와, 형제자매 또는 친척 등과 관련이 되어 직장과의 관계라는 두 영역에 속해있으며, 각각의 영역에서 역할을 다하고 있기 때문이다(Karatepe & Magaji, 2008).

3. 자료의 수집

(1) 자료의 수집

본 연구의 목적을 수행하기 위하여 먼저 서울의 특1등급 호텔 중 객실 수를 기준으로 최상위 규모에 해당하는 5개 호텔(L 호텔, GI 호텔, CI 호텔, SW 호텔, GH 호텔)(문화체육관광부2010)을 선정하고, 이후 표본의 대표성을 높이고자 지역적인 범위를 확대하여 관광특구 지역에 해당하는 대전 유성지역의 특급 호텔(Y호텔, R호텔, I호텔)과 1급 호텔(L호텔)을 선정한 후, 해당 호텔의 남녀 직원을 대상으로 설문을 실시하였다. 본 연구가 여성근로자를 대상으로 하였으나, 모든 성별의 직원을 대상으로 조사를 실시한 이유는 남녀의 비율을 확인하기 위해서였다. 설문지는 각 호텔의 인사담당자에게 충분한 설명과 교육 후 배포되었으며, 설문지의 방법은 비확률 표본추출방법(non-sampling error method)의 하나인 편의적 표본추출방법(convenience sampling)을 이용하여 자료를 수집하였다. 조사과정에서 응답 방식은 직접 기입하는 자기 기입방법(self-administered)을 사용하였고, 설문조사의 기간은 2012년 7월 1일부터 2012년 7월 30일까지 총31일에 걸쳐서 실시하였다. 총320부를 작성하여 배포하고, 295부가 회수되었으며, 회수된 설문지 중에서 응답치의 편중성향이 너무 강하거나 다수의 결측 값이 존재하는 18부가 제외되어, 최종적으로 277부가 유효 표본으로 선정되었다. 이 중 남성 표본의 수는 149부(53.8%)이고 여성 표본의 수는 128부(46.2%)였다. 따라서 여성 표본의 수인 128부만이 최종 분석 자료로 활용되었다.

(2) 분석 방법

본 연구의 실증분석을 위하여 통계처리는 SPSS 18.0 프로그램을 사용하였다. 분석방법으로는 표본의 인구통계학적인 정보를 확인하기 위하여 빈도분석을 실시하였고, 각 변수에 대한 측정척도의 타당성과 신뢰성을 확인하기 위하여 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 또한 구성개념들 간 관련성 정도 및 방향성을 파악하기 위해 상관관계분석을 실행하였으며, 변수의 차이를 확인하기 위하여 T-검정을 실시하고, 각 변수의 인과관계를 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 실증 분석 결과

1. 응답자의 인구 통계학적인 특성

표본의 인구 통계학적인 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 1>과 같다. 분석 결과 주목할 만한 것은 결혼여부와 직급이었다. 결혼여부에 있어 호텔에 근무하는 여성 직원의 경우 기혼의 직원보다는 미혼의 직원이 현저하게 많은 것을 알 수 있었다. 호텔의 경우 2교대 및 3교대 근무로 진행이 되는 부서가 대부분이라는 것을 감안할 때, 시간적인 측면에서 기혼직원이 미혼직원보다 불편한 점이 더 많을 것으로 사료되며, 이러한 이유로 미혼직원이 훨씬 더 많이 분포한 것으로 판단된다. 직급의 경우 일반 사원급이 무려 80%였다. 여직원의 6년 이상의 근무자가 30%도 되지 않는 것으로 보아 장기근속자의 여성 비율이 낮아, 승진 대상의 여직원도 많지 않을 것이며 그 결과 일반사원의 비율이 대부분인 것으로 분석된다.

〈표 1〉 응답자의 인구통계학적 특성

| 변수 | | 응답자 수(%) | 변수 | | 응답자 수(%) |
|--------|--------------------|------------|-------|----------------------|------------|
| 결혼여부 | 미혼 | 80(62.5) | 연령 | 20대 | 63(49.2) |
| | 기혼 | 48(37.5) | | 30대 | 38(29.7) |
| 40대 | | | | 21(16.4) | |
| | | | | 50대 이상 | 6(4.7) |
| 자녀 수 | 0명 | 90(70.3) | 학력 | 고졸 이하 | 18(14.1) |
| | 1명 | 15(11.7) | | 전문대졸 | 47(36.7) |
| | 2명 이상 | 23(17.9) | | 대졸 이상 | 63(49.2) |
| 근무부서 | 객실부 | 41(32.0) | 근무년수 | 1년 미만 | 37(28.9) |
| | 식음료부 | 63(49.2) | | 1-3년 | 37(28.9) |
| | | | | 4-5년 | 20(15.6) |
| | 영업지원부 | 24(18.8) | | 6-9년 | 17(13.3) |
| 10년 이상 | | | | 17(13.3) | |
| 직급 | 사원 급(사원) | 104(81.3) | 고용형태 | 비정규직 (아르바이트, 계약직) | 50(39.1) |
| | 중간 관리자급 (주임-대리) | 21(16.4) | | | |
| | 관리자급 (과장 이상) | 3(2.4) | | | |
| Total | | 128(100.0) | Total | | 128(100.0) |

2. 측정 척도의 타당성 및 신뢰성 분석

측정도구가 연구하고자 하는 개념을 실제로 적절하게 측정하였는지를 나타내는 구성개념타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(explanatory factor analysis)을 실행하였다. 요인 추출방법은 요인들 간의 독립성을 확보하기 위해 주성분 분석(principle component analysis)을 사용하였고, 요인회전은 각 요인들의 특성을 파악하기 위하여 직교회전(orthogonal rotation) 중 배리맥스(varimax)를 실행하였는데, 배리맥스(varimax) 회전의 경우 추출된 요인들이 서로 독립적으로 존재하게 되어 단순한 요인구조를 만들고, 추출된 요인점수를 회귀분석 등의 사후분석에 이용하는데 있어 다중공선성을 방지할 수 있다(Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006). 요인 추출 과정에 있어서 고유치(eigenvalue) 기준을 적용하여 1.0보다 큰 변수로 분석하였다. 더불어 설문문항과 요인들 간의 내적 일치도를 알아보기 위하여 Cronbach's Alpha값을 구하였다. 분석결과는 <표 2>와 같이 나타났다.

<표 2> 측정변수의 타당성 및 신뢰도 분석 결과

| Factor | Scale items | Factor score | Communality | Variance (%) | Cumulative (%) | Eigenvalue | Cronbach's Alpha |
|---|-------------|--------------|-------------|--------------|----------------|------------|------------------|
| 일-가정 방향 갈등 | WIF 1 | 0.890 | 0.839 | 35.747 | 35.747 | 5.348 | 0.894 |
| | WIF 2 | 0.794 | 0.658 | | | | |
| | WIF 3 | 0.779 | 0.689 | | | | |
| | WIF 4 | 0.729 | 0.586 | | | | |
| | WIF 6 | 0.840 | 0.749 | | | | |
| 가정-일 방향 갈등 | FIW 1 | 0.680 | 0.596 | 34.906 | 70.653 | 1.718 | 0.892 |
| | FIW 2 | 0.862 | 0.793 | | | | |
| | FIW 3 | 0.851 | 0.746 | | | | |
| | FIW 4 | 0.845 | 0.746 | | | | |
| | FIW 5 | 0.769 | 0.664 | | | | |
| KMO(Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy) = 0.865 Bartlett's test of sphericity : 813.734, p = .000 (df = 45) | | | | | | | |
| 일-가정 방향 지원 | WFF1 | 0.797 | 0.635 | 35.116 | 35.116 | 3.309 | 0.746 |
| | WFF2 | 0.809 | 0.658 | | | | |
| | WFF3 | 0.717 | 0.604 | | | | |
| | WFF4 | 0.644 | 0.483 | | | | |
| 가정-일 방향 지원 | FWF1 | 0.772 | 0.610 | 28.823 | 63.938 | 1.806 | 0.844 |
| | FWF2 | 0.811 | 0.700 | | | | |
| | FWF3 | 0.873 | 0.764 | | | | |
| | FWF4 | 0.795 | 0.661 | | | | |
| KMO(Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy) = 0.737 Bartlett's test of sphericity : 382.032, p = .000 (df = 28) | | | | | | | |
| 일-가정 균형 | WFB1 | 0.832 | 0.692 | 68.867 | 68.867 | 3.443 | 0.887 |
| | WFB2 | 0.842 | 0.709 | | | | |
| | WFB3 | 0.853 | 0.728 | | | | |
| | WFB4 | 0.831 | 0.690 | | | | |
| | WFB5 | 0.791 | 0.625 | | | | |
| KMO(Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy) = 0.791 Bartlett's test of sphericity : 395.000 p = .000 (df = 10) | | | | | | | |

먼저 탐색적 요인 분석을 실시한 결과, 모든 KMO 수치는 0.5를 상회하는 것으로 확인되어 요인분석에 적절한 자료라는 것이 검증되었다. 모든 변수의 각 요인이 제시하는 아이겐 값이 모두 1이상 이었으며, 대부분의 측정 문항의 요인적재치가 0.6을 상회하였고, 공통성의 수치도 대부분 일반적으로 타당하다고 인정되는 0.5 이상으로 나타났다. 모든 변수의 Cronbach's Alpha 값은 사회과학에서 신뢰성을 인정하는 기준인 0.6이상으로 확인되었다(Hair et al., 2006). 따라서 본 연구의 목적을 달성하기 위해 획득한 자료의 측정변수와 각 차원별 문항이 분석에 타당하다는 것이 검증되었다.

3. 상관관계 분석 결과

다음의 <표 3>는 상관관계 분석의 결과를 나타낸 것이다.

<표 3> 상관관계 분석 결과

| Variables | 1. 일-가정 방향 갈등 | 2. 가정-일 방향 갈등 | 3. 일-가정 방향 지원 | 4. 가정-일 방향 지원 | 5. 일-가정 방향 균형 |
|-----------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 1 | 1 | | | | |
| 2 | 0.523** | 1 | | | |
| 3 | 0.096 | 0.254** | 1 | | |
| 4 | 0.014 | -0.007 | 0.308** | 1 | |
| 5 | -0.366** | -0.045 | 0.260** | 0.098 | 1 |
| 평균 | 3.145 | 2.484 | 3.021 | 3.459 | 3.071 |
| 표준편차 | 0.882 | 0.898 | 0.745 | 0.749 | 0.761 |

** $p < 0.01$

4. 가설의 검증 결과

(1) 가설 1의 검증

호텔 여성 근로자의 일-가정 방향 갈등이 가정-일 방향 갈등보다 높을 것이라는 가설1을 검증하기 위하여 단일 표본 T 검정을 각각 실행하였으며 그 결과는 <표 4>와 같다.

<표 4> 일-가정 갈등의 T 검정

| 요인 \ 값 | 평균 | 표준편차 | T | 유의확률 |
|------------|-------|-------|--------|-------|
| 일-가정 방향 갈등 | 3.145 | 0.882 | 40.334 | 0.000 |
| 가정-일 방향 갈등 | 2.484 | 0.898 | 31.295 | 0.000 |

분석 결과, 일-가정 방향 갈등의 평균(3.145)이 가정-일 방향 갈등(2.484)의 평균보다 높

게 나타났으며, 이는 모두 통계적으로 유의함을 알 수 있었다. 따라서 가설 1은 채택되었다.

(2) 가설 2의 검증

호텔 여성 근로자의 가정-일 방향 지원이 일-가정 방향 지원보다 높을 것이라는 가설 2를 검증하기 위하여 단일 표본 T 검정을 각각 실행하였으며 그 결과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 일-가정 지원의 T 검정

| 요인 \ 값 | 평균 | 표준편차 | T | 유의확률 |
|------------|-------|-------|--------|-------|
| 일-가정 방향 지원 | 3.021 | 0.745 | 45.880 | 0.000 |
| 가정-일 방향 지원 | 3.460 | 0.750 | 52.212 | 0.000 |

분석 결과, 가정-일 방향 지원의 평균(3.460)이 일-가정 방향 지원(3.021)의 평균보다 높게 나타났으며, 이는 모두 통계적으로 유의함을 알 수 있었다. 따라서 가설 2는 채택되었다.

(3) 가설 3과 가설 4의 검증

호텔 여성 근로자의 일-가정 갈등(일-가정 방향 갈등, 가정-일 방향 갈등)을 일-가정 균형에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 3과, 일-가정 지원(일-가정 방향 지원, 가정-일 방향 지원)은 일-가정 균형에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 4를 검증하기 위하여 다중 회귀 분석을 실시하였다. 그 결과는 <표 6>과 같다.

<표 6> 일-가정 균형에 대한 다중 회귀 분석 결과

| Variables Entered | Regression Coefficients | | | Statistical Significance | | Collinearity Statistics | |
|-------------------|-------------------------|------------|----------|--------------------------|-------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | β | t | Sig. | Tolerance | VIF |
| 상수 | 3.148 | 0.384 | | 8.197 | 0.000 | | |
| 일-가정 방향 갈등 | -0.396 | 0.080 | -0.459** | -4.944 | 0.000 | 0.724 | 1.382 |
| 가정-일 방향 갈등 | 0.109 | 0.081 | 0.128 | 1.334 | 0.185 | 0.678 | 1.476 |
| 일-가정 방향 지원 | 0.271 | 0.088 | 0.265** | 3.066 | 0.003 | 0.837 | 1.195 |
| 가정-일 방향 지원 | 0.024 | 0.085 | 0.024 | 0.282 | 0.778 | 0.896 | 1.116 |

$R^2=0.233$ Adjusted $R^2=0.208$ $F=9.358^{**}$

Notes : ** $p < 0.01$

분석결과, 일-가정 갈등의 두 요인 중 일-가정 방향 갈등만이 일-가정 균형을 저하시키는 것에 유의한 영향이 있음을 알 수 있었다. 따라서 가설 3-1만이 채택되어 가설 3은 부분 채택 되었다. 일-가정 지원의 두 요인 중 일-가정 방향 지원만이 일-가정 균형을 향상

시키는 것에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 4-1만이 채택되어 가설 4는 부분 채택 되었다.

IV. 결론 및 시사점

국내 여성 근로자의 수는 계속하여 증가하고 있으며, 특히 숙박서비스업의 경우 총 근로자 수의 40%가 넘는 높은 비율을 차지하고 있다(통계청, 2011). 그러나 한 조사에 따르면 국내 직장생활을 하는 여성의 생활만족도가 직장생활을 하지 않는 여성보다 낮은 것으로 나타나(한애란, 2012), 일과 가정을 병행해야 하는 여성 근로자의 균형 잡힌 삶이 우리 사회의 과제가 되고 있다. 이와 같은 배경을 바탕으로 하여 본 연구는 국내 호텔의 여성 근로자를 대상으로 일-가정 균형을 극대화하기 위한 연구를 설계하고, 일-가정 갈등 및 일-가정 지원과의 관계를 분석하였다. 아울러 일-가정 갈등과 일-가정 지원의 현황도 함께 분석하였다.

분석 결과, 호텔 여성 근로자는 일-가정 방향 갈등이 가정-일 방향 갈등 보다 심한 것으로 나타났다. 또한 일-가정 지원의 경우 가정 일-방향 지원이 일-가정 방향 지원보다 높은 것으로 나타났다. 이는 모두 기존의 연구(e.g., Grzywacz & Marks, 2000; Gordon et al., 2007)와도 일치하는 결과이다. 분석 결과를 토대로 해석하자면, 호텔의 여성 근로자는 직장의 근무시간, 직장에서의 업무 계획 변경, 직장에서의 긴장과 스트레스로 인하여 가정생활에 부정적인 영향을 많이 받고 있으며 이로 인해 가정에서의 갈등을 더 많이 겪고 있다는 것을 알 수 있는 결과이다. 그리므로 호텔의 경영진과 지배인은 이점에 주목하고 여성 근로자들이 겪는 일-가정 방향 갈등이 경감될 수 있는 여러 가지 대책과 방안을 고려해야 하겠다. 예를 들어, 근무시간은 최대한 준수하고, 가정 내 갑작스러운 상황이나 행사가 있을 시 가정생활을 배려하여 근무 스케줄에 최대한 반영함으로써, 직장과 가정이 최대한 정확히 분리되어야 하겠지만 회사가 직원들의 가정생활도 중요하게 생각하고 있다는 것을 보다 적극적으로 보여줄 필요가 있다. 또한 여성 근로자의 경우 일-가정 방향 지원보다 가정-일 방향 지원을 더 높게 경험하고 있었다. 이는 직장으로부터 가정으로 전해지는 긍정적인 영향 보다는 가정으로부터 직장으로 전해지는 긍정적인 영향이 더 크다는 것을 의미한다. 따라서 직장에서 즐거운 생활이 가정으로도 좋은 영향을 줄 수 있도록 회사는 더 많이 고민하고, 근로자가 원하고 필요로 하는 것이 무엇인가에 대하여 적극적으로 파악하고 이를 직원들을 위한 복지에 반영해야 할 것이다. 또한 이는 가정이 행복할수록 직장에 긍정적인 에너지를 전달하게 될 것이라는 것을 알 수 있는 결과이다. 따라서 직원들의 가정생활을 행복하고 편안하게 운영할 수 있도록 기업과 관리자의 많은 배려가 필요하겠다. 예를 들어 직원들의 가정 내 기념일을 챙겨 축하해 준다든지, 가족들을 위한 건강검진을 시행한다든지 하는 가족들을 모두 배려한 여러 가지 정책마련으로 가정의 행복과 안녕을 최대한 지켜줄 수 있도록 기업도 함께 노력해야 하겠다.

아울러 일-가정 균형을 극대화하기 위하여 유의한 영향을 미치는 요인은 일-가정 방향 갈등과 일-가정 방향 지원이었다. 다시 말하면, 직장으로부터 가정으로 미치는 부정적인 영향을 줄이고, 직장으로부터 가정으로 미치는 긍정적인 영향과 만족감을 높일 때, 근로자의

일과 가정의 균형이 극대화 될 수 있다. 따라서 기업은 직장에서의 즐겁고 만족스러운 경험 이 가정에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있도록 보다 즐거운 일터를 만들려는 노력을 해야겠다. 여성 근로자가 원하는 즐거운 일터와 근무환경 향상을 위해 그들의 원하는 바를 적극적으로 조사하고, 이를 인사정책에 반영하여 직장 내 스트레스를 최소화하도록 노력해야 한다. 그 대표적인 것이 재택근무, 단시간 근무제도, 육아휴직, 출산휴가, 부모 돌봄 서비스, 가족 간호 휴가제와 같은 가정친화정책인데, 많은 부분 국내 기업들 사이에서 실행이 되고 있다고는 하지만 부정적인 분위기 또는 휴가 후 있을지도 모르는 불이익 등으로 인하여 국내 기업 내 가정친화정책 혜택을 신청하는 비율은 그리 높지 않은 것으로 나타났다(Moon & Roh, 2010). 따라서 정부에서 일-가정 양립 실현을 위하여 마련한 다양한 가정친화정책 을 잘 활용할 수 있도록 기업 내에서 보다 긍정적인 분위기를 마련해 주어야 하겠다. 또한 근로자가 가정친화정책을 신청하고 활용한 후에 불이익을 걱정하지 않도록 정확한 지침과 규칙을 마련해 두어야 한다.

본 연구를 통하여 국내 호텔 여성 직원들의 일-가정 갈등 및 일-가정 지원의 현황을 파악하고 일-가정 균형에 영향을 미치는 요인을 확인할 수 있었다. 보다 즐겁고 만족스러운 직장이 보다 행복한 가정을 완성하여 직장가 가정의 균형 잡힌 삶을 완성하는 데에 얼마나 중요한 영향을 미치는 지를 실증적으로 확인하는 계기를 마련했다는 점에서 본 연구의 의의 를 찾을 수 있을 것이다.

본 연구에서는 연구의 표본을 국내 호텔 여성 직원으로만 한정하였으나, 이후 여성과 남 성을 비교하거나 남성을 표본으로 한 연구가 진행된다면 본 연구와는 또 다른 결과와 시사 점을 제시할 수 있을 것으로 기대한다.

참고 문헌

- 곽금주 (2012). 가정경영 잘해야 기업도 잘 풀린다, 매일경제, 6월 3일자.
- 김경례 (2011). 일, 생활 균형의 철학과 가치-페러다임의 전환을 위하여-. 사회과학연구소, 전남대학교, 15, 1-18.
- 김희자 (2012). 성경, 여성에 대해 말하다. 월드 뷰, 2012년 4월호, 22-25.
- 오홍선 (2007). 직장인 73% 이직-직장 불만족으로 가정과 갈등, 연합뉴스, 2007년 6월 5일자.
- 유계숙 (2008). 가족친화적 조직문화가 근로자의 일-가족 조화와 삶의 질에 미치는 영향. 한국가정관리학회 지, 26(5), 27-37.
- 임효창·이봉세·박경규 (2005). 기혼직장인의 직장-가정 갈등의 원인과 결과에 관한 연구. 『경영학연구』, 34(5), 1417-1443.
- 정영금(2007). 기혼취업여성의 일-가족 균형감과 지원용이도/요구도에 관한 연구. 한국가정관리학회지, 24(7), 107-118.
- 최성일·유계숙(2006). 일-가족 조화를 위한 가족친화적 기업정책의 발달단계에 관한 연구. 한국가정관리학회 지, 24(4), 51-73.
- 통계청 (2011). 2011년 지역별 고용조사
- 한애란 (2012). 워킹맘 고달프다... 31%가 생활불만족, 중앙일보, 6월 27일자.
- Allen, T. D., Herst, D. E., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 278-308.
- Aryee, S., Srinivas, E.S., & Tan, H.H. (2005). Rhythms of life: antecedents and outcomes of work-family balance in employed parents. *Journal of Applied Psychology*, 90(1), 132-146.
- Baral, R. & Bhargava, S. (2010). Work-family enrichment as a mediator between organizational

- interventions for work-life balance and job outcomes. *Journal of Managerial Psychology*, 25(3), 274-300.
- Bureau of Labor Statistics. (2006). Families with own children: Employment status of parents by age of youngest child and family type, 2004-05 annual average (Table 4). Retrieved May 24, 2006, from <http://www.bls.gov.news.release/femee.t04.htm>.
- Beham, B. & Drobnic, S. (2010). Satisfaction with work-family balance among German office workers. *Journal of Managerial Psychology*, 25(6), 669-689.
- Barnett, R. C., & Hyde, J. S. (2001). Women, men, work, and family: An expansionist theory. *American Psychologist*, 56(1) : 781-796.
- Boyer, S. L., & Mosley Jr. D. C. (2007). The relationship between core-self-evaluations and work-family satisfaction: The mediating role of work-family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior*, 71(2) : 265-281.
- Boles, J. S., Howard, W. G., & Donofrio, H. H. (2001). An investigation into the inter-relationships of work-family conflict, family-work conflict and work satisfaction. *Journal of Managerial Issues*, 13(3), 376-390.
- Bond, J. T., Thompson, C., Galinsky, E., & Protzas, D. (2002). Highlights of the National Study of the Changing Workforce: Executive summary. Retrieved May 24, 2006, from <http://www.familiesandwork.org/summary/nscw2002.pdf>
- Bragger, J. D., Rodriguez-Srednicki, O., Kutcher, E. J., Indovino, L., & Rosner, E. (2005). Work-family conflict, work-family culture, and organizational citizenship behavior among teachers. *Journal of Business and Psychology*, 20, 303-324.
- Britannica (2012). 브리태니커 백과사전, 남녀고용평등과 일 가정 양립 지원에 관한 법률.
- Comer, D. R., & Stites-Doe, S. (2006). Antecedents and consequences of faculty women's academic-partner role balancing. *Journal of Family and Economic Issues*, 27(1) : 495-512.
- Corporate Voices for Working Families. (2005). Business impacts of flexibility: An imperative for expansion. Boston: WFD Consulting.
- Donald, F., & Lington, J. (2008). Work/family border theory and gender role orientation in male managers. *SA Journal of Psychology*, 38(4), 659-671.
- Duxbury, L. E., Higgins, C. A., & Mills, S. (1992). After-hours telecommuting and work-family conflict: A comparative analysis. *Information Systems Research*, 3(1), 173-190.
- Frone, M. R. (2003). *Work-family balance*. In J.C. Quick, & L.E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology*, pp. 143-162. Washington, DC: American Psychological Association
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-78.
- Frone, M. R. & Yardley, J.K. (1996). Workplace family-supportive programmes: Predictors of employee parents importance ratings. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, 351-366.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Source of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Greenhaus, J.H., Collins, K.M., Singh, & Parasuraman, S.(1997). Work and family influence on departure from public accounting. *Journal of Vocational Behavior Management*, 8(1). 37-60.
- Gordon, J.R., Whelan-Berry, K.S., & Hamilton, E.A. (2007). The relationship among work-family culture and work outcomes for older working women. *Journal of Occupational Health Psychology*. 12(4), 350-364.
- Grzywacz, J. G., & Marks, N. F. (2000). Re-conceptualizing the work-family interface: An ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover between work and family. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 111-126.
- Grzywacz, J.G. & Carlson, D.S. (2007). Conceptualizing work-family balance: Implications for practice and research. *Advances in Developing Human Resources*. 9(4), 455-471.
- Halpern, D.F. (2005). Psychology at the intersection of work and family: Recommendations for employers, working families, and policymakers. *American Psychologist*, 60(1), 397-409.
- Hair, J. F Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis*. 6th Edition. Pearson International Edition, Inc., New Jersey.
- Jansen, N. W., H., Kant, I. J., van Amelsvoort, L. G. P. M., Kristensen, T. S., Swaen, G. M. H., & Nijhuis, F. J. N. (2006). Work-family conflict as a risk factor for sickness absence. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 63, 488-494.

- Karatepe, O. M. (2010). The effect of positive and negative work-family interaction on exhaustion- Does work-social support make a difference?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(6), 836-856.
- Karatepe, O. M., & Bekteshi, L. (2008). Antecedents and outcomes of work-family facilitation and family-work facilitation among frontline hotel employees. *International journal of hospitality management*, 27(4), 517-528.
- Karatepe, O. M., & Kilic, H. (2007). Relationships of supervisor support and conflict in the work-family interface with the selected job outcomes of frontline employees. *Tourism management*, 28(1), 238-252.
- Karatepe, O. M., & Sokmen, A. (2006). The effects of work role and family role variables on psychological and behavioral outcomes of frontline employees. *Tourism Management*, 27(2), 255-268.
- Karatepe, O.M., & Magaji, A.B. (2008). Work-family conflict and facilitation in the hotel industry: a study in Nigiria, *Cornell Hospitality Quarterly*, 49(4), 395-412.
- Keene, J. R., & Quadagno, J. (2004). Predictors of perceived work-family balance: Gender difference or gender similarity. *Sociological Perspectives*, 47, 1-23.
- Kristin B. (2005). A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents. *Journal of Vocational Behavior*, 67, 169-198.
- Kossek, E. E., & Ozeki, C. (1999). Bridging the work-family policy and productivity gap: A literature review. *Community Work & Family*, 2, 139-149.
- Marks, S. (1977). Multiple roles and role strain: some notes on human energy, time, and commitment. *American Sociological Review*, 42(1) : 921-936.
- Marks, S. R., Huston, T. L., Johnson, E. M., & MacDermin, S. M. (2001). Role balance among white married couples. *Journal of Marriage and Family*, 63(1), 1083-1098.
- Moon, S. Y. & Roh, J. H. (2010). Balancing work and family in South Korea's public organizations: focusing on family-friendly policies in elementary school organizations. *Public Personnel Management*, 39(2), 117-131.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrin, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410.
- Netemeyer, R.G., Maxham, J.G., & Pulling, C.(2005). Conflicts in the work-family interface: links to job stress, customer service employee performance, and customer purchase intent. *Journal of Marketing*, 69(April), 130-143.
- Seery, B.L., Corrigall, E.A., & Harpel, T. (2008). Job-related emotional labor and it's relationship to work-family conflict and facilitation. *J Fam Econ Iss*, 29(1), 461-477.
- Sieber, S. D. (1974). Toward a theory of role accumulation. *American Sociological Review*, 39(1) : 567-578.
- Valcour, P.M. (2007). Work-based reseouces as moderators of the relationship between work hours and satisfaction with work-family balance. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1512-1523.
- Valcour, P.M. & Hunter, L.W.(2005). Technology, organizations and work-family intergration. in Kossek, E.E. and Lambert, S.J. (Eds), *Work and Family Intergration: Organizational, Cultural, and Individual Perspectives*, Erlbaum, Mahwah, NJ, 61-84.
- Voydanoff, P. (2004). The effects of work demands and resources on work-to-family conflict and facilitation. *Journal of Marriage and Family*, 66(1) : 398-412.