



저작자표시-비영리-동일조건변경허락 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



동일조건변경허락. 귀하가 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공했을 경우에는, 이 저작물과 동일한 이용허락조건하에서만 배포할 수 있습니다.

- 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](#)

경영학석사 학위논문

직무스트레스와 직무만족에 대한
내·외국인 카지노 영업관리자의
비교연구



2010년 2월

부경대학교 경영대학원

관광경영학과

서 정 석

경영학석사 학위논문

직무스트레스와 직무만족에 대한
내·외국인 카지노 영업관리자의
비교연구



지도교수 양 위 주

이 논문을 경영학석사 학위논문으로 제출함

2010년 2월

부경대학교 경영대학원

관광경영학과

서 정 석

서정석의 경영학석사 학위논문을
인준함.

2010년 2월 25일



주 심	관광경영학박사	설 훈 구 인
위 원	관광경영학박사	전 재 균 인
위 원	관광레저학박사	양 위 주 인

<목 차>

제 1 장 서 론	1
제 1 절 문제의 제기 및 연구의 목적	1
제 2 절 연구절차	4
제 2 장 이론적 배경 및 선행연구	6
제 1 절 국내 카지노산업	6
1. 국내 카지노 업체의 운영현황	6
2. 국내 주요 카지노별 영업관리자 및 딜러 현황	8
3. 카지노 산업의 경영 조직체계	9
4. 카지노 영업장의 구성 및 근무형태	12
제 2 절 중간관리자	12
제 3 절 직무스트레스	15
1. 직무스트레스의 개념	15
2. 직무스트레스의 결정요인	17
3. 직무스트레스에 대한 선행연구	21
제 4 절 직무만족	22
1. 직무만족의 개념	22
2. 직무만족의 결정요인	24
3. 직무만족에 대한 선행연구	25

제 3 장 연구방법	26
제 1 절 연구가설의 설정	26
제 2 절 연구대상	26
제 3 절 직무스트레스에 대한 타당성 및 신뢰성 분석	28
1. 직무스트레스에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰성 분석	28
2. 직무스트레스에 대한 확인적 요인분석	31
제 4 절 직무 만족에 대한 타당성 및 신뢰성 분석	31
1. 직무만족에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰성 분석	31
2. 직무만족에 대한 확인적 요인분석	32
제 5 절 구성개념간 상관관계	33
제 4 장 연구결과	35
제 1 절 인구 특성에 따른 직무스트레스 차이	35
1. 인사요인	35
2. 인간관계	36
3. 경영조직	38
4. 직무요인	39
5. 언어요인	40
제 2 절 인구 특성에 따른 직무만족 차이	41
1. 임금요인	42

2. 인사조직평가	43
3. 업무요인	44
4. 경영요인	45
5. 상하동료관계	46
제 3 절 카지노 유형에 따른 직무스트레스와 직무만족 차이분석	47
1. 직무스트레스의 차이분석	47
2. 직무만족의 차이분석	49
제 5 장 결론 및 제언	53
제 1 절 결론	53
제 2 절 제언	58
참고문헌	60
부 록	68
요약문	72

<표 차례>

<표 1> 국내 카지노 업체 현황	6
<표 2> 국내 주요 카지노 영업팀 인원 현황	8
<표 3> 직무만족 결정요인	24
<표 4> 인구통계학적 특성	28
<표 5> 직무스트레스에 대한 탐색적 요인분석	29
<표 6> 직무스트레스에 대한 확인적 요인분석	30

<표 7> 직무만족에 대한 탐색적 요인분석	32
<표 8> 직무만족에 대한 확인적 요인분석	32
<표 9> 구성개념 간 상관관계	34
<표 10> 직무스트레스 요인별 평균	35
<표 11> 인사요인에 대한 평균차이분석	36
<표 12> 인간관계에 대한 평균차이분석	37
<표 13> 경영조직에 대한 평균차이분석	39
<표 14> 직무요인에 대한 평균차이분석	40
<표 15> 언어요인에 대한 평균차이분석	41
<표 16> 직무만족 요인별 평균	42
<표 17> 임금요인에 대한 평균차이분석	43
<표 18> 인사조직평가에 대한 평균차이분석	44
<표 19> 업무요인에 대한 평균차이분석	45
<표 20> 경영요인에 대한 평균차이분석	46
<표 21> 상하동료관계에 대한 평균차이분석	47
<표 22> 세븐력과 강원랜드의 직무스트레스 차이분석	49
<표 23> 세븐력과 강원랜드의 직무만족 차이분석	51
<표 24> 세븐력과 강원랜드의 차이	52

<그림 차례>

<그림 1> 강원랜드 조직도	9
<그림 2> 그랜드코리아레저 조직도	10
<그림 3> 카지노 영업부서 조직도	11

제 1 장 서 론

제 1절 문제의 제기 및 연구의 목적

글로벌화 되어가는 관광환경 가운데에서 세계의 각 나라들은 경쟁적으로 관광산업을 21세기 국가 전략산업으로 육성하고자 다양한 관광 상품 개발과 관광 인프라 구축 등 관광 진흥에 관련된 정책을 수립하여 추진하고 있는 실정이다. 특히 외화획득, 외래 관광객의 유치 및 고용창출의 효과를 가지고 있는 카지노 산업은 관광 진흥에 효과적인 산업으로서 타 관광산업과 비교했을 때 부가가치가 월등히 뛰어난 산업으로 볼 수 있고, 고부가가치 산업으로서 무한한 관광 자원을 가지고, 친환경적인 특성을 가지고 있다고 하겠다.

그리고 오늘날 카지노는 전 세계적으로 120여 개국에 3,300여개 업체가 운영 중에 있으며 관광수입이 세계 10위권에 속하는 미국, 프랑스, 스페인, 영국, 독일, 스위스 등은 카지노산업에서도 세계 10대 카지노 보유국으로서 주로 관광 대국에서 카지노산업이 활성화 되고 있다.

우리나라 카지노 산업은 1961년 ‘복표발행 현상기타 사행행위 단속법’이 제정됨으로써 카지노 설립의 법적 근거를 가지게 되었고, 1994년 ‘카지노업을 관광사업’으로 포함시켰으며, 1995년 폐광지역의 지원책으로 내국인의 출입이 가능한 카지노의 설치를 ‘폐광지역개발지원에 관한 특별법’에 포함함에 따라 현재의 ‘관광 진흥법’이 정비되었다(문화체육관광부, 2007). 또한 우리나라의 외국인 출입전용 카지노는 1967년 인천 올림푸스 호텔의 카지노 개장을 시작으로 이듬해 1968년 서울 위커힐 호텔 카지노가 개장하였으며, 2009년 현재까지 설립된 카지노 업체는 서울 3개소, 부산 2개소, 인천 1개소, 제주지역 8개소 등을

포함해 16개소로 발전하게 되었고(문화체육관광부, 2009), 내국인출입전용 카지노 강원랜드 1개소를 포함하여 모두 17개소가 영업 중에 있다.

전국적으로 카지노에 종사하는 종사원의 수도 외국인카지노 4,200여명, 내국인카지노 1,600여명으로 모두 5,800여명에 이르는 대규모의 인원이 카지노업에 종사하고 있으며, 관광산업의 주역으로 일하고 있는 실정이다. 또한, 외국인 카지노 입장객은 128만 명을 포함하여 강원랜드 291만 명 등 모두 419만 명으로 집계되고 있으며, 매출액도 외국인 카지노 7,555억 원, 강원랜드 1조 658억 원 등 카지노가 관광산업에서 차지하는 비중이 상당히 늘어나고 있다(한국카지노업 관광협회, 2008).

카지노업은 인적서비스 상품으로서 타 산업에 비해 높은 고용창출과 외화획득, 세수확보를 통해서 국가의 경제적 효과를 제고시킴은 물론 재정확보를 통하여 지역경제 활성화에 지대한 영향을 미치고 있고, 따라서 카지노업의 성공은 종사원에 대한 높은 의존도에 있다고 해도 과언이 아니며, 카지노를 구매하는 고객의 태도를 결정하는 주요요인 중 하나로 카지노 종사원이 가지고 있는 양질의 서비스에 의해 작용된다고 할 수 있다(양창식 외, 2004).

이러한 서비스를 바탕으로 기업은 고객에 의해 존재하며, 고객을 만족시키기 위해서는 직무에 만족한 종사원들이 있어야 하므로 카지노의 고객과의 가장 접점에서 근무하는 종사원의 직무 만족은 절대적이며, 서비스 기업의 성패를 좌우한다(김순용, 2004)고 할 수 있으며, 카지노 기업은 고객과의 접촉도가 높은 노동집약적인 서비스산업으로 카지노 종사원의 직무만족은 고객만족에 큰 영향을 미치게 되고, 이는 기업의 성패를 좌우하는 중요한 요소가 된다고 할 수 있다(한진수·김은정, 2005).

이에 따라 카지노 산업은 서비스산업으로 인적자원과 인적서비스에 의존하는 정도가 제조업보다 상대적으로 높은 산업으로 고객만족 경영에서 종사원의 역할은 가히 절대적이라 할 수 있으며(김성혁, 2008), 이러한 중요성에도 불구하고

하고 기존의 직무와 관련된 연구는 주로 호텔 및 관광업 종사원 등을 대상으로 이루어져 왔으며, 카지노기업 종사원의 직무특성은 다른 서비스기업과는 다소 다른 특성을 지니고 있음(한진수 외, 2005)에도 불구하고 카지노업은 호텔, 외식 등 여러 관광 산업에 비해 아직까지도 국내에서는 연구가 미비한 상태에 있었고, 2000년 내국인 출입 카지노 강원랜드가 개장함에 따라 그 관심도가 증폭되기 시작하였다.

지금까지 카지노에 대한 연구는 1990년대부터 연구의 관심이 되기 시작했는데, 국내 카지노의 연구는 카지노 발전방안 및 정책적 제언, 사회적·경제적 영향(정규엽, 1999 ; 오미숙, 2000 ; 손대현, 2002 ; 이충기·변정우, 2002 ; 이충기, 2001 ; 이봉구·이충기, 2004 ; 이준호, 2004)에 관한 연구들이 주를 이루었으며(이미옥, 2007), 카지노 종사원의 리더십(임형준, 2009 ; 김현수, 2008 ; 이미옥, 2003)에 관한 연구와 교육훈련의 프로그램에 관련된 연구(채윤정, 2008 ; 김성섭·정관석·권중환, 2002)를 들 수 있다. 또한, 카지노 종사원의 직무소진에 대한 연구(정운연, 2008 ; 구자관, 2008, 2005)등이 있고, 직무스트레와 직무만족에 관한 연구(노일학, 2003 ; 정수용, 2004; 상미란, 2008, 정아름, 2009)는 있지만, 모두 종사원인 딜러를 대상으로 연구를 하였고, 특히 영업 중간관리자를 대상으로 한 직무스트레스와 직무만족에 대한 연구는 전무한 실정이다.

이는 영업관리자의 인력관리도 상당히 중요함에도 불구하고 이러한 연구가 없었던 것은 기존 카지노의 과거 독점적인 경영방식에서 볼 때 영업관리자의 직무는 카지노 영업에 있어서 영업과 관련된 시사점을 상당히 많이 가지고 있다, 영업관리자 연구의 시사점은 카지노 경영에 긍정적인 제안을 할 수 있었지만 보수적인 간부의 인식이 선불리 연구의 대상이 될 수 없었기 때문에 간부직에 대한 연구가 전무했을 것으로 사료되어진다. 또한 서열적인 간부 직제체계가 강한 카지노에서 과거에는 자기계발에 대한 기회 제공이 많이 없었던 관계로 영업관리자를 포함하여 카지노 종사원에 대한

연구는 상당히 어려웠다고 볼 수 있다.

이러한 상황에서 서비스 산업에서의 카지노에 근무하는 종업원의 신체적, 감정적, 정신적 스트레스에 대한 관심이 계속해서 높아지고 있으며, 서비스업계의 특성인 연중무휴의 영업과 교대근무, 신체적 과로와 낮은 임금 등으로 종사원이 스트레스에 많이 노출되어 있고(하현국 외, 1994), 직무스트레스에 대한 영업직 종사원의 대부분도 직무와 관련된 여러 형태의 직무스트레스를 경험하고 있다는 연구결과(정수용, 2004)에서와 같이 영업현장에서 최하위직인 딜러 이외에도 게임, 고객 등과 직·간접적으로 관련되어 있는 관리자의 스트레스도 상당할 수 있으며 이는 직무만족과 절대적인 연관성이 있다고 볼 수 있다.

직무스트레스가 많을수록 직무만족은 낮아진다는 일반적인 연구(Ivancevich, 1985; 안대회 외, 2003)와 어느 정도의 스트레스는 직무에 긍정적인 영향을 미치고, 과한 스트레스는 부정적인 업무성과와 효과가 나타난다(김홍범 외, 2004)는 측면에서 볼 때 카지노업의 경영진들이 눈여겨보아야 할 것으로 본다.

따라서 중간관리자인 영업현장간부의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구가 전무하기에 2000년도 이후에 설립된 내·외국인 카지노 영업관리자를 대상으로 스트레스와 직무만족의 요인을 알아보고, 카지노 유형에 따라 어떤 차이가 있는가를 비교 연구하는 데 그 목적을 두고자 한다.

제 2 절 연구절차

본 연구는 연구주제와 관련된 문헌 및 자료를 활용한 문헌적 연구와 카지노 영업관리자를 대상으로 한 실증적 연구를 병행하였다. 이론적 연구에서는 서적, 논문, 선행 자료를 중심으로 카지노산업, 영업관리자 및 직무스트레스와 직무만족에 대한 다양한 선행연구들을 분석하였다.

위와 같은 이론적 고찰을 바탕으로 영업관리자에게 나타나는 직무스트레스

와 만족이 무엇인지, 내·외국인 고객들의 출입 유형에 따라 어떤 차이가 있는지에 대한 것을 알아보고 이에 따른 가설을 설정하였다.

본 논문은 전체 5장으로 구성하였는데 각 장의 범위와 내용은 다음과 같다.

제1장에서는 서론으로 문제의 제기와 연구의 목적, 그리고 연구의 절차로 구성하였다.

제2장은 이론적 배경과 선행연구 고찰로 카지노 산업의 개념, 영업관리자인 중간관리자의 개념 및 역할, 직무스트레스와 직무만족에 관한 이론들을 검토하고 고찰한다.

제3장은 이론적 배경을 바탕으로 본 연구의 목적을 달성하기 위한 실증분석을 위한 조사 설계로서 가설의 설정, 연구대상, 설문지에 대한 타당성과 신뢰성 분석, 구성개념간 상관관계 등을 기술한다.

제4장은 본 연구의 분석 결과와 가설검증 부분으로 직무스트레스의 요인과 직무만족의 요인, 내·외국인 출입 카지노 유형별 영업관리자의 차이 결과에 대해 논의하였다.

제5장은 본 연구의 결론 부분으로 연구결과를 종합, 요약하고 본 연구결과의 시사점을 제시하며, 본 연구가 지니고 있는 조사과정 및 결과 분석에서 나타난 한계점과 향후 시사점을 몇 가지 제시하였다.

제 2 장 이론적 배경 및 선행연구

제 1 절 국내 카지노산업

1. 국내 카지노 업체의 운영현황

우리나라의 외국인 출입전용 카지노는 1967년 인천 올림푸스 호텔의 카지노 개장을 시작으로 이듬해 1968년 서울 위커킬 호텔 카지노가 개장하였고, 1990년대 중반까지 설립된 카지노 업체는 서울, 인천, 부산, 강원, 경북 지역에 각 1곳, 그리고 제주 지역에 8곳을 포함해 13곳으로 발전하였으며, 2005년 1월 28일 문화관광부는 외래 관광객 유치와 외화 획득을 통한 관광수지 개선, 일자리 창출 등을 위해 한국관광공사에 서울 2곳, 부산 1곳의 신규 카지노 설립을 허가하여 2006년 1월 27일 서울 강남점, 5월 26일 밀레니엄힐튼점, 6월 23일 부산롯데점 등을 오픈하게 되었다. 그리고 2000년 10월 ‘폐광지역 개발지원에 관한 특별법’의 통과로 강원랜드 카지노가 개장하여 국내 최초의 내국인 출입 카지노로 운영되고 있다. 따라서 국내에는 내·외국인출입 카지노가 모두 17개소가 운영되고 있는 실정이다.

우리나라 카지노등록업체를 보면 <표 1>과 같다.

<표 1> 국내 카지노 업체 현황

(2008. 12월 31일 현재)

시·도	업 소 명 (법 인 명)	허가일	운영형태 (등급)	대표자	종사원수 (명)	'08매출액 (백만원)	'08입장객 (명)	전용영업장 면적(m)
서울	파라다이스위커킬카지노 【(주)파라다이스】	'68. 3.5	임대 (특1)	추호석	779	222,708	198,617	3,178.4
	세븐럭카지노 서울강남점 【그랜드코리아레저(주)】	'05.1.28	임대 (컨벤션)	권오남	1,394 (본사 포함)	185,549	220,866	2,839.9
	세븐럭카지노 힐튼호텔점 【그랜드코리아레저(주)】	'05.1.28	임대 (특1)	권오남	472	134,416	523,722	2,811.9
부산	세븐럭카지노 부산롯데호텔점 【그랜드코리아레저(주)】	'05.1.28	임대 (특1)	권오남	262	43,475	132,158	2,234.3
	파라다이스카지노 부산 【(주)파라다이스글로벌】	'78.10.29	직영 (특1)	추호석	222	43,754	70,000	2,283.5
인천	골든게이트카지노 【(주)파라다이스인천】	'67. 8.10	임대 (특1)	추호석	211	33,462	19,802	1,060.6
강원	호텔설악파크카지노 【(주)호텔설악파크】	'80.12.9	직영 (특2)	우성하	12	33	294	547.9
경북	경주힐튼호텔카지노 【(주)베니스타】	'79. 4.11	임대 (특1)	김영은	17	4,221	4,901	1,240.3
제주	라마다프라자카지노 【(주)에이스통상】	'75.10.15	임대 (특1)	박성호	121	3,053	15,875	2,359.1
	파라다이스그랜드카지노 【(주)파라다이스제주】	'90. 9.1	임대 (특1)	김한기	132	20,517	22,118	2,756.7
	신라호텔카지노 【벨루가(주)】	'91. 7.31	임대 (특1)	정덕일	8	1,050	4,122	1,953.6
	제주오리엔탈호텔카지노 【(주)풍화】	'90.11.6	임대 (특1)	최재현	96	10,184	12,206	1,121.5
	롯데호텔제주카지노 【(주)두성】	'85.4.11	임대 (특1)	김한기	157	24,098	27,380	1,205.4
	엘베가스카지노(구,남서울) 【티엘시레저(주)】	'90. 9.1	직영 (특1)	김신덕	211	19,328	15,176	1,026.6
	하얏트호텔카지노 【(주)유니콘】	'90. 9.1	임대 (특1)	백명철	73	4,836	4,619	803.3
	트로피카나카지노 【(주)신성개발】	'95.12.28	임대 (특1)	이병수	35	2,272	4,916	823.9
	16개 업체(외국인대상)			직영:3 임대:13		4,202	752,868	1,276,772
강원	강원랜드카지노 【(주)강원랜드】 (내국인대상)	'00.10.12	직영 (특1)	최영	1,612	1,065,945	2,914,684	6,878.35
17개 업체(내·외국인대상)			직영:4 임대:13	'09.4.30 기준임	5,814	1,818,813	4,191,456	35,125.25

자료 : 문화체육관광부(2009)

2. 국내 주요 카지노별 영업관리자 및 딜러 현황

국내 내·외국인 주요 카지노별 종사원 중 영업팀에 종사하고 있는 인원은 <표 2>와 같다.

<표 2> 국내 주요 카지노 영업팀 인원 현황

지역		카지노	영업팀 종사원	
			영업관리자	딜러
외국인 출입	서울	세븐럭강남	85	277
		세븐럭힐튼	86	310
		위커힐	78	379
	부산	세븐럭롯데	44	116
		파라다이스부산	28	78
	인천	골든게이트	22	100
	제주	그랜드	18	51
		롯데	16	54
내국인 출입	강원도	강원랜드	185	1,029
합 계			562	2,394

자료 : 연구자 채구성(2009. 12월) ; 각 사 팀장급 제외

3. 카지노 산업의 경영 조직체계

카지노의 조직도 일반 회사의 경영조직과 마찬가지로 공동의 목표달성을 위해 업무를 체계적으로 분담하여 이윤 창출을 목표로 움직이는 개개인의 모임을 개신이 그들의 목적을 달성하기 위하여 업무분담과 조정을 통하여 움직이는 유기적인 행동의 집합체라 할 수 있다(이충기 외, 2001).

국내에 있는 내·외국인 카지노의 조직도를 살펴보면 <그림 1, 2>와 같다.



<그림 1> 강원랜드 조직도(2009년)



<그림 2> 그랜드코리아레저 조직도(2009)

우리나라 카지노 조직은 영업부서, 관측부서, 관리부서(인사, 관리, 노무 등 담당), 출납부서(회계담당), 환전영업소(외화·원화의 환전), 안전관리부서(영업장 질서 유지, 안전 담당), 전산전무요원 등으로 구성된다(이충기 외, 2006).

관리부서는 일반회사의 관리와 동일한 개념으로 인사, 경리, 총무, 기획 등을 포함하며 영업장 지원업무와 외부에서 발생하는 모든 상황을 관장한다(이상우, 2005).

관측부서는 영업의 활성화에 있어서 가장 중요한 역할을 담당하는 부서로써 고객유치가 제일의 목표이다. 회사의 규모에 따라서 국내에서 단체관광객을 유치하는 국내 관측부서와 해외에 영업소를 운영하는 카지노 업체인 경우 해외 관측부를 두고 운영하고 있다.

출납부서는 자금의 운영을 관리한다. 현금 출납과 외국환 환전 업무를 담당

하며 고객의 현금 보관, 게임 중 휴식하는 고객들의 칩 보관 업무를 담당한다.

안전관리부서는 영업장을 포함한 호텔과 카지노를 감시하고 고객과 종업원을 보호하는 부서이며 안전관리(security)와 운영관리(surveillance)로 나뉜다. 안전관리부서의 직원은 영업장과 영업장 이외의 지역을 감시하며 칩이나 현금 이동시 항상 동행한다. 운영관리부서의 직원은 영업장, 특히 테이블 게임 및 슬롯머신게임 주변에 설치된 카메라를 통해 종업원의 부정행위나 고객의 속임수 등 이상한 행동을 감시하게 된다.

또한 카지노 산업에는 전산시설을 관리 운영하는 전산전문요원과 기타 카지노 조직에 필요한 인원들로 구성 운영하고 있다(김익돈, 2006).

본 연구 대상인 카지노영업팀의 설명을 위해 카지노 게임이라는 서비스를 제공하는 영업팀(부서)의 조직은 <그림 3>과 같다.



<그림 3> 카지노 영업부서 조직도(이충기 외, 1999)

영업부서는 게임시설을 갖추어 놓고 고객에게 게임욕구를 충족시켜주기 위한 인적, 물적 서비스를 제공하여 영업매출을 발생시키는 매우 중요한 부서이다(정수용, 2004).

관광 진흥법의 카지노영업 세칙 제7조(영업부서의 구성 등) 제1항에 의하면 카지노 사업자는 원활한 영업 활동을 위하여 딜러(Dealer), 플로우퍼슨(Floor

Person), 피트보스(Pit Boss, Pit Manager), 쉬프트매니저(Shift Manager) 등의 종사원을 갖추어야 한다(박소영, 2007).

4. 카지노 영업장의 구성 및 근무형태

테이블은 게임종목 및 베팅 한도액에 따라 2 ~ 4 테이블이 하나의 구역으로 형성되며, 이것을 피트라고 한다. 피트는 같은 종목의 게임만으로 이루어지며, 블랙잭 피트(Black Jack Pit), 룰렛 피트(Roulette Pit), 바카라 피트(Baccarat Pit) 등으로 구분되어지나(이충기 외, 2005), 요즘 들어서는 각 영업장 별로 탄력적으로 복합적인 Pit를 운영하는 것이 국내 내·외국인 카지노의 추세이기도 하다.

카지노는 연중무휴 24시간 영업하며, 일반적으로 3부제(06:00~14:00, 14:00~22:00, 22:00~06:00)로 나누어서 근무한다. 이러한 각 근무시간을 쉬프트(shift)라고 하며, shift에 의해서 영업 1, 2, 3부로 나뉜다. 그리고 2~3개월 간격으로 근무시간(shift)이 바뀌기 때문에 새벽근무, 낮 근무, 밤 근무 등으로 근무시간이 변할 때 마다 자신의 신체리듬을 맞춰야 하기 때문에 같은 시간 동안 근무하는 타 직종 보다는 훨씬 많은 육체적 피로를 느끼게 된다(김진희, 2008).

제 2 절 중간관리자

일반적으로 조직은 일정한 수의 조직구성원들로 구성되어 있으며, 조직구성원을 자신의 속한 조직의 목표를 달성하기 위해 각각의 업무를 수행하고 있다(박미정, 2007). 조직은 목적의 분할에 의한 수직적 분화와 또한 수단의 기술적 요인에 의한 수평적 분화에 따라 각각 부문을 형성하게 되고,

이들 각 부문은 전체 조직 중의 하나의 부문으로써 부문단위를 구성하고, 중간관리층(middle management)은 바로 이러한 부문의 운영을 담당하는 관리책임자군을 말한다(박연호·오세덕, 1998). 따라서 이러한 중간관리자(김기홍 외, 2007)는 피라미드형 조직에서 최고경영자와 현장직원간의 ‘중간’이라는 물리적 위치개념이나 기능적으로는 고객과 제품 서비스제공자 사이의 ‘접점’이라는 중요한 위치에 있으며, 부하직원의 관리와 목표관리가 중요한 임무이나 타부서간·조직원간·조직계층간의 연결기능을 하는 상하좌우의 연결고리 위치와 부하직원에게는 적절하게 동기를 부여해서 개인의 능력을 최대한 발휘하게 하여 조직의 힘으로 전환시키는 위치이며, 상급자·최고경영자에게는 회사목표를 달성할 수 있도록 관리하고, 조직이 안정되게 유지 될 수 있도록 현장에서 지휘하는 위치에 있기도 한다. 이러한 위치에 있는 관리자는 직원들의 재능과 기업의 목표 및 고객욕구사이의 반응속도를 높이는 촉매역할을 담당해야 한다. 특히 급변하는 고객의 요구를 파악하고 이에 재빨리 대응해야만 하는 현대경영환경에서, 특히 중간관리자의 역할은 그 어느 때보다 중요하다고 볼 수 있다.

중간관리자들은 조직의 전체 또는 다양한 분야에서 조직을 결속시키는 역할을 한다. 이들은 정보와 문자를 다른 부서로 옮기기도 하고, 조직 활동을 조정하여 생산효율성을 높이기도 한다. 또한 조정자로서 중간관리자는 최고관리자의 지시사항을 전달, 보완하기도 하고 일선 실무자들의 의견을 최고관리자에게 전달하기도 한다(김범섭, 2005).

따라서 카지노에 종사하는 영업중간관리자인 간부는 게임 테이블의 전반적인 운영을 책임지며, 회사관리자의 일원으로 용모·예절·게임지식·성실· 등이 타의 모범이 되어야 자세를 지녀야 하며, 정책을 실행하거나 게임을 감독할 때는 일관성·정확성·공정성이 있어야 하겠고, 영업정책을 실행하거나 게임을 감독할 수 있도록 게임규칙과 딜러 근무수칙 및 기타 피트(Pit)직원의 근무수칙을 숙

지해야 할 것이며, 직원을 편애하거나 업무를 처리할 때 개인적인 감정을 개입 시켜서는 안 되고, 카지노산업은 인적자원산업(People Industry)이라는 것을 명심하고 모든 고객에게 친절한 서비스가 이뤄지도록 하는 자세를 항상 견지해야 할 것으로 본다(임경인, 2007).

업무단위별 지침을 살펴보면, 우선 인력운영 업무 면에서는 일선에서 회사를 대표하는 자세로 임무를 수행한다. 본인의 태도와 외양 그리고 임무수행 자세는 고객들로 하여금 우리 회사의 수준과 모습을 대표하는 위치에 있어 당신을 통해 회사의 이미지를 갖게 되는 것이다. 그러므로 관리자는 하급자의 인격을 존중하고 항상 성실히 지도·통솔하는 데 솔선하여 직무를 수행하여야 하고, 어떤 일이 발생하였을 경우 딜러를 대표하여 가장 먼저 해결해야 하며, 동시에 고객에게는 항상 즐거운 마음을 갖도록 해야 하는 위치에 있다.

둘째로, 게임진행 업무 면에서는 정확한 판단력과 결단력으로 업무를 추진하며, 모든 업무에 책임을 지겠다는 소명감을 갖는 자세로 임무를 수행해야 하는 것이다. 중간관리자는 게임운영관리 전반의 임무 외에 관리자로서 게임 시작에서부터 종료될 때까지 고유한 업무를 정확하고 결단력 있게 수행하여 원활한 운영이 되도록 해야 한다. 고객이나 딜러를 이해하고, 문제점 발생 시 이를 정확한 판단력과 결단력으로 해결해야 하며, 어떤 일이 당신의 영역 밖이나 권한 밖이라면 명령체계에 따라 즉시 해결해야 한다.

셋째로, 대고객 서비스 업무이다. 고객에게는 가족처럼 항상 따뜻한 미소와 더불어 친절 서비스를 제공하는 회사대표자로서 임무를 수행해야 한다. 카지노고객에 대한 심리를 이해하고 항상 고객입장에서 고객을 응대하여야 한다. 아무리 사소한 것이라도 고객입장에게는 중요한 것이 될 수 있음을 명심하여 고객을 응대해야 한다. 불만을 제기하는 고객은 그 만큼 회사에 관심이 많은 것이므로 우리에게 중요한 정보를 제공하는 고객임을 잊지 말아야 한다.

넷째, 게임보호업무로 규정과 절차에 따라 정확한 게임이 진행되는지와 고

객의 속임수가 있는지를 감독하여 카지노의 투명성과 재산보호임무를 수행해야 한다. 직원들에게는 직원을 의심하는 차원이 아닌 규정과 절차에 따라 진행하는지 감독하는 것임을 사전에 충분히 인식시키는 것이 필요하고, 카지노 고객은 항상 심리적으로 수단과 방법에 관계없이 게임에서 이기려고 하는 속성을 갖고 있으므로 항상 속임수나 절도 등이 있는지 감독하고, 그러한 행위를 예방하는 게임감독업무를 수행하여 게임과 회사재산을 보호해야 한다.

다섯째, 직원평가로 원칙과 규정에 따른 직원평가, 주기적이고 반복적인 직원평가, 평가항목은 직무평가(딜링과 Mistake, 규정숙지 등)와 인성평가로 구분하여 객관적이고 공정한 평가를 하여야 할 것이다.

제 3 절 직무스트레스

1. 직무스트레스의 개념

먼저 스트레스와 직무스트레스의 용어는 다양하게 규정할 수 있다. 스트레스(stress)라는 개념을 올바르게 정의하는 것은 힘들며, 그것을 바라보는 시각에 따라 개념의 특징, 영역 등에서 차이가 발생하기도 한다. 먼저 스트레스(stress)의 용어는 라틴어인 Stringere와 Strictus에서 유래되었다(Paterson & Neufeld, 1989). 17세기 말에 Hooke(Hinkle, 1973)은 물리학의 맥락에서 스트레스의 용어를 사용했는데, 19세기 들어서야 체계적으로 쓰이기 시작했다.

Cannon(1932)은 ‘정서적 스트레스’라는 개념을 처음 사용하면서 항상성 유지를 방해하는 기제로서 스트레스를 개념화 하였고, Selye(1979)는 선구적인 형태의 유해자극에 대항하여 편성된 신체적 방어 메커니즘을 의미한다고 함으로써 스트레스의 용어를 매우 구체적이며 기술적인 의미로 사용하였다. 홍광식

(1993)은 행동적이거나 생리적 적응을 필요로 하는 자극 또는 상황에 대해 생명체에서 나타나는 일련의 인지적, 행동적, 생리적인 변화과정으로 정의하였다.

직무스트레스에 대한 개념적 정의는 연구자에 따라 매우 다양하다. 먼저 직무스트레스에 관한 연구는 1960년대부터 Michigan대학 사회연구소에서 Khan(1964)등이 조직 내에서 스트레스를 일으키는 수많은 요인들을 찾아내어 정신적, 신체적 효과와의 관련성을 알아내는 연구를 하게 된 동기로 해서 연구가 시작되었다. 이들은 조직 내의 스트레스를 분석하여 조직의 특성을 변화시킴으로써 스트레스의 부정적인 측면을 해결하려는 연구를 하였고, 스트레스를 위협적인 직무환경에 대한 반응으로 정의하였다(유숙자, 1999). McTgrath(1970)는 직무스트레스를 개인과 환경과의 상호작용을 포함하는 것이며 개인이 자신의 행동에 대한 기회, 요구가 제약에 직면하게 될 때 발생하는 것으로 정의하였다. Beehr와 Newman(1978)은 직무스트레스란 직무관련요인과 종업원의 성격이 상호작용하여 육체와 정신을 정상기능에서 벗어나게 하려는 상태라고 하였으며, Ivancevichi and Matteson(1980)은 직무스트레스를 환경적 자극과 개인의 특이한 반응간의 상호작용 결과로, Parker & Decotiis(1983)는 작업환경에서 지각된 조건이나 사건의 결과의 역기능적 지각 또는 감정이라 하였다. Beehr(1984)는 직무자체 또는 작업환경의 어떤 특성이 조직 구성원들에게 해로운 결과를 초래하는 과정으로 정의내리고 있다. 하지만 선행연구에서의 직무스트레스에 대한 정의는 개인적 차원과 환경적 차원의 부적합 내지 역할의 부적합이라는 개념이 내재되어 있다(Parasuraman and Alluto, 1984). Gibson 등(1985)은 역할과중에서 오는 갈등뿐만 아니라 직무수행자 자신의 내적 갈등, 역할모호성으로 인한 갈등 그리고 직무수행상의 역할무능력과 역할마찰 등의 요인에서 오는 직무수행상의 심리적 고민 또는 불균형상태를 의미한다고 하였다. 따라서 직무스트레스는 조직에서 개인이 직무와 관련하여 수행하는 일에 대해서 개인이 부적절하게 인지하고 있는 것을 의미한다고 할 수 있을 것이다.

이상과 같이 선행연구를 검토한 결과 직무스트레스에 관하여 다양한 정의를 하고 있으나 모든 차원을 포괄하는 이관된 정의는 아직까지 없는 실정이다. 따라서 본 연구에서는 기존의 선행연구에서 제시된 직무스트레스의 정의를 바탕으로 직무스트레스를 “개인이 위협당하는 직무환경의 특성, 관련된 직무 환경의 부정적인 요인과 이러한 환경에 대한 개개인의 능력과 직무욕구의 불일치에 대한 정신적·육체적 반응”이라고 정의한다.

2. 직무스트레스의 결정요인

직무스트레스 요인(Job Stressor)란 직장에서 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스 유발 원인을 의미한다(Hellriegel et al., 1986). 직무스트레스의 개념에 대한 정의가 다양하듯 직무스트레스의 요인도 상호 밀접하게 연관되어 있어서 이에 대해 무엇인지 규명하는 이론이 매우 다양하다.

Cooper와 Payne(1980)은 사무직 종사자의 스트레스 요인 연구에서 조직내외에 스트레스요인이 존재하는데 조직내 요인으로 직무의 본질적 특성, 역할, 경력개발, 조직구조와 풍토, 조직내 인가관계를 스트레스 원천으로 설명하였다. Ivancevichi 등(1980)은 직무스트레스 요인을 조직 내적 요인과 조직 외적 요인으로 분류하고 조직 내적 요인을 작업환경, 개인차원, 조직차원, 집단차원으로 세분하였으며 이에 따라 개인은 각기 다른 스트레스 반응을 나타내고 이는 대체로 부정적 결과를 낳는다고 하였다. Schuler(1980)는 개인과 조직차원으로 스트레스 요인을 크게 나누고 개인차원에는 욕구와 가치, 능력과 경험, 성격이, 조직차원에는 역할성격, 과업, 리더십, 조직구조, 작업환경, 개인상호간의 환경 등이 있다고 하였다. 또한, Luthans(1985)는 직무스트레스요인을 정책, 구조, 물리적 조건, 과정의 네 측면으로 나누어 설명하였으며 조직의 대형화와 복잡화로 인해 직무스트레스 요인도 증가하는 경향이 있다고 하였다. Ivancevichi

& Matteson(1994)은 경력개발과 보상, 시간압박, 작업과중, 역할모호성, 기술변화, 작업과의 관계, 의사소통 등을 들고 있다. Steers(1991)는 직무스트레스의 원인을 조직적 요인과 개인적 요인으로 구분했는데, 먼저 조직적 요인에는 직업상의 요구, 역할 특성, 타인에 대한 책임, 참여의 결여 등이 있다. 그리고 개인적 요인으로는 생활의 변화, 통제위치, 능력과 욕구 등이 있다고 했다.

이와 같은 선행연구들에서 실증적으로 규명된 직무스트레스 요인들은 물리적 환경관련요인, 직무관련요인, 조직관련요인으로 크게 분류할 수 있다.

1) 물리적 환경관련 요인

물리적 환경 관련 요인은 환경이나 시설 및 인간의 물질적 요소로 구성되어 있는 물질적 사항을 뜻하는데, 이는 환경에 구속력이 강하고 환경적 공간의 자유와 여유가 없는 상태에서 불편을 느끼게 될 때 스트레스 유발요인으로 작용하게 된다. 온도, 조명과 기타광선, 음파와 진동, 안전을 고려한 작업장 배치, 사무실 공간배치에 따른 너무 많거나 너무 적은 사회적 밀도 등이 직무스트레스를 유발하게 된다.

2) 직무관련 요인

직무관련요인은 크게 직무요인과 역할요인으로 나누어 볼 수 있다.

가) 직무요인

직무스트레스를 유발하는 직무요인 중 직무과부하(work overload)는 양적인 측면과 질적 측면으로 나누어 볼 수 있으며, 양적 과부하는 할당된 과업을 수

행하는데 필요한 시간적 여유가 너무 적거나 수행해야 할 과업양이나 종류가 다른 사람과 비교해서 너무 많을 경우에 형성된다. 질적 과부하는 담당과업을 완수하는데 필요한 기술, 지식, 능력 등을 개인이 충분히 갖추고 있지 못하다고 느낄 때 형성된다(구본성, 1998).

직무요인 중 또 다른 요인으로 직무특성이 있다. 직무특성은 직무의 본질적 특성으로 Hackman과 Oldham(1976)은 직무만족을 높이고 종업원에게 동기를 부여하기 위한 직무자체의 특성에 관심을 갖고 이를 다섯 개 특성인 기능다양성, 직무주체성, 직무중요성, 직무자율성, 직무피드백으로 요약하였으며, 이러한 직무의 핵심특성을 개인의 작업결과에 영향을 미치는 주요변수라고 하였다. Rousseau(1978)는 방송국과 전자회사 종업원을 대상으로 Hackman등의 다섯 가지 직무특성에 역할갈등, 역할모호성을 추가한 일곱 변수와 정신적 스트레스 및 육체적 스트레스와의 관계를 조사하였다. Karasek(1979)은 직무요구성이 증가할수록 정신적 스트레스는 증가하고 직무결정 자율성이 증가할수록 정신적 스트레스는 감소한다고 하며, 직무결정 자율성이 높고 직무요구성이 낮은 능동적 직무일수록 스트레스는 감소한다고 하였다. 또한 Parasuraman과 Alutto(1984)는 '스트레스의 원인과 결과에 관한 구조적 모형'을 검증하기 위해 종업원과 관리자를 대상으로 실증연구를 하였다. Powell과 Enright(1990)는 피드백의 결여가 혼란, 좌절, 무력감 및 스트레스를 유발한다고 하였다.

나) 역할요인

직무관련요인인 역할은 조직 직무위치에 따라 개인에게 주어지는 타인의 기대행동으로 정의할 수 있으며 이는 세 요소로 분류된다(정영만, 1999).

첫 번째 요소로는 역할수행자가 상충되는 두 개 이상의 역할상황에 동시에 처해있다고 지각하는 상태에서 발생하는 역할갈등이다. 역할갈등은 역할전달자

와 역할수행자간의 대립된 역할기대의 지각을 뜻한다(Nicholson & Goh, 1983). 역할갈등에 대하여 Rizzo(1970)는 개인의 욕구와 역할의 욕구가 불일치하는 것으로 정의하였으며, Katz와 Kahn(1978)은 두개 이상의 역할 기대가 동시에 발생할 때 한 가지에 순응함으로써 다른 것의 순응을 곤란하게 하여 갈등에 처하게 되는 것이라 하였다. 이처럼 역할갈등은 조직 내의 다른 구성원들의 상충된 직무요구에 의해 마음이 교란될 때 생긴다(Hurrell et al., 1988). 또한 직무에 대한 요구 사이에 불일치가 있거나 종업원의 개인적 기준과 가치 및 기대 사이에서 불일치가 있을 때 발생한다(Schultz & Schultz, 1990). 이러한 역할갈등을 많이 겪을수록 직무만족은 낮아지고 직무로 인한 긴장은 높아진다(Van Sell et al., 1981; Kahn et al., 1964).

둘째로는 역할모호성으로 종업원이 과업을 수행하기에 충분한 정보를 가지고 있지 않을 때나 구체적 역할과 관련된 기대를 이해하지 못하거나 깨닫지 못할 때 발생한다(Hurrell, 1988). 불명확한 목표로부터 생기는 스트레스는 결국 직무불만족, 자신감의 결여, 무용감(feelings of futility), 자존심 저하, 의기소침, 낮은 동기부여, 고혈압과 이직의도를 유발한다(Kahn et al., 1964). 이와 같은 역할모호성은 개인이해의 영역을 초과하는 조직의 복잡성과 급속한 성장, 빈번한 기술 변화, 작은 인사, 구성원이 조직환경의 변화에 적응하도록 하는 요구, 정보에 대해 제재를 가하는 조직의 관리 철학 등에서 비롯된다.

역할적이용도(role underutilization)는 위의 두 요인에 비해 상대적으로 연구가 미흡한 변수이다. 그러나 지금과 같이 기업구조조정이 활발할 때나 혹은 실업률이 높은 경우에는 개인의 기술, 경험, 능력 등과 무관한 역할을 요구하거나 부서에 배치되기도 할 것으로 생각되어 역할적이용도도 주요한 직무스트레스 요인일 것으로 생각된다. 역할적이용도는 두 가지로 나눌 수 있는데, 신체적 비활성화로 인해 나타나는 권태나 직무상 할 일이 없어서 유발되는 상태인 양적 미활용과 정신적으로 아무런 자극이 없는 직무를 담당할 때 발생하는 질

적 미활용이 그것이다(Steers & Porter, 1979).

3. 직무스트레스에 대한 선행연구

직무스트레스에 대한 학자들의 연구를 살펴보면, 인지된 직무스트레스는 직무불만족과 긍정적 상관관계가 있다는 것이 밝혀졌으며(Beehr et al., 1976; Caplan et al., 1975; House & Rizzo, 1972), Beehr 등(1976)은 다섯 조직의 구성원을 대상으로 한 연구에서 역할모호성으로 인한 스트레스가 직무불만족과 정적인 상관관계가 있음을 밝혀냈다.

Karasek(1979)는 스웨덴과 미국의 남자 종업원을 대상으로 실증적으로 연구한 결과 스트레스와 직무만족과의 관계가 \cap 곡선의 관계를 가진다고 밝혔다.

Elkin & Rosch(1990)은 스트레스를 줄일 수 있는 조직차원의 전략으로 “① 직무재설계(redesign the task), ② 작업환경의 재설계(redesign the work environment), ③ 융통성 있는 직무 스케줄의 확립(establish flexible work schedule), ④ 참여 경영의 조성(encourage participative management), ⑤ 근로자들의 경력 개발유도(include the employee in career development), ⑥ 직무 역할 분석 및 목표 설정(analyze work roles and establish goals), ⑦ 사회적지지 및 피드백 부여(provide social support and feedback), ⑧ 단결력 있는 팀구성(build cohesive team), ⑨ 공정한 고용정책의 확립(establish fair employment policy), ⑩ 보상의 공유(share the rewards)” 등의 10가지 영역으로 요약하였다.

Dann & Griffin(1999)은 조직구성원의 직무스트레스 관리는 조직의 간접적인 비용을 증가시키고 조직효과성을 떨어뜨린다고 하였다.

제 4 절 직무만족

1. 직무만족의 개념

직무만족이란 “개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무자체, 임금, 승진, 기회와 같은 직무환경에 대해 얼마나 만족하느냐를 나타내는 감정적 표현”(정용주, 2005)으로서 자기 직무와 관련되어 각 개인이 경험하는 모든 감정과 태도라고 할 수 있다.

또한 일반적으로 개인의 욕구와 필요를 충족시켰을 때 느끼는 정도를 의미하는 것으로 “나는 내 직무에 만족한다”라고 솔직히 말하게 하는 심리적, 환경적 상황의 모든 결합'이며 감정적인 반응이기 때문에 종업원이 자신의 직무에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 또는 긍정적인 감정상태(정용주, 2005)라고 할 수 있다.

이와 같은 내용을 종합하여 본 연구에서는 직무만족을 “조직 구성원의 주관적 가치로서 직무와 직무수행의 결과로 발생하는 긍정적인 감정상태”이며 직무와 관련하여 조직구성원 개인의 평가와 보상에 관련된 평가의 차이에서 발생하는 욕구만족에 대한 정도(김정만·윤지환, 2001)로 정의한다.

Smith(1995)는 직무만족을 각 개인이 자기의 직무와 관련하여 경험하게 되는 호의감의 총화 또는 이러한 감정의 균등상태에서 기인되는 태도라고 정의하여 감정과 태도와의 관련성을 나타내고 있다. 직무만족의 결정요인으로 직무자체의 특성이나 직무가 이루어지는 조직 환경에 관심을 두는 대다수의 연구들은 분석주체에 대한 구조적 혹은 상황적 접근법을 채택하고 있다(유병주, 1982; 조혜정·장희정, 2000; 김미숙, 2008).

즉, 직무만족은 단일차원에서 설명될 수 있는 것이 아니고 다양한 직무차원에서 설명되는 복합적인 개념이며 종사자의 주관적 인식과 밀접한 관련을 가

지고 있을 뿐 아니라 조직의 효율성 및 효과성과 생산성 측면에서도 반드시 숙고되어야 할 요소(서정하·최연·김원년, 2008)이므로 조직과 개인의 양 측면에서 연구되어야 한다고 요약할 수 있다. 이처럼, 직무는 단일의 태도대상으로서 제시되는 일은 거의 없으며 많은 직무구성요인에 대한 만족도로서 나타나는 것이 보통이다(Hackman, 1975).

Locke(1976)는 직무만족(job satisfaction)을 “개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻어지는 유쾌하거나 긍정적인 감정상태”라고 정의하였다. 즉 개인이 중요한 직무가치를 수행하였을 때 초래되는 즐거운 감정 상태라는 것이다(김복일, 2005). 직무만족이란 개인의 욕구와 필요를 충족 시켰을 때 느끼는 정도를 의미하는 것으로 “노동자가 자신의 직무로부터 진심으로 만족을 느끼며 ‘나는 내 직무에 만족한다.’ 라고 진심으로 말하게 하는 심리적, 생리적, 환경적인 상황의 모든 결합”이라고 Hoppock(1935)는 정의하고 있다. Mathieu, Hofmann & Farr(1993)는 세 가지에 초점을 두어 직무만족을 정의하고 있는데 첫째, 직무만족이란 직무나 작업 조건에 대한 태도 또는 그러한 여러 태도들의 집합이다. 또한 직무의 다양한 차원(임금 감독 등)에 대한 관련태도들의 집합처럼 생각할 수 있다. 둘째, 직무만족은 종종 직무에 있어서 기대된 것과 실제로 경험된 것과의 비교로 인하여 결정된다. 셋째, 직무만족은 다중차원(multi-dimension) 즉, 임금, 직무자체, 승진의 기회, 감독 및 동료와 같은 여러 가지 요소들에 의해 결정되는 것이라고 하였다. 신유근(1995)은 “직무만족이란 직무에 대한 태도로서 한 개인의 직무나 직무환경을 평가할 때에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태”라고 정의하였다. 또한 직무만족의 개념에 대하여 두 가지의 특징을 제시하였다. 첫째, 직무만족은 직무에 대한 긍정적인 반응이므로 직무만족을 실제로 관찰할 수 있는 것이 아니고 종사원의 행위나 언어적 표현을 통하여 유추할 수 있다. 둘째, 직무만족은 한 개인의 직무에서 원하는 것과 실제 얻는 것과의 비교를 나

타내는 다분히 주관적인 개념이라는 것이다.

종사원의 직무만족은 종사원이 자신의 직무와 관련된 가시적·비가시적 직무 자체, 임금, 승진, 동료, 근무조건과 같은 사항들에 있어서 물리적, 심리적 만족에 대한 인식의 정도로 이는 오래전부터 경영자들에게 조직효과성의 중요한 지표로 인식되고 있다. 종사원의 직무만족의 정도가 클수록 업무수행과 서비스 제공에 있어 종사원의 태도는 기업목표에 적합하게 방향성을 갖게 된다. 직무만족은 종사원 측면과 조직적인 측면에서 만족수준을 나타낼 수 있다.

2. 직무만족의 결정요인

직무만족은 개인의 정서적 반응과 관련된 개념으로 실체가 아니며 직무만족에 영향을 미치는 요인을 규명한다는 것은 매우 어려운 일로서 연구자에 따라 복잡하고 다양한 요인들로 제시되고 있고, 정리하면 <표 3>과 같다.

<표 3> 직무만족 결정요인

연구자	연도	직무만족 결정요인
Herzberg, Mausner and Snyderman	1959	성취, 인정, 작업, 책임, 성장 가능성
Vroom	1964	감독, 승진기회, 직무내용, 재정적 보상, 동료, 조직관리, 작업조건
Poter & Steers(1973), Mowday & Boulian	1974	급여와 승진기회, 회사정책과 절차, 조직구조, 감독유형, 참여적 의사결정, 작업집단규모, 동료작업자와의 관계, 작업조건,
Locke	1976	직무자체, 임금, 승진, 인정, 복지후생, 작업조건, 시설 감독, 관리감독, 동료, 회사경영방침
Jurgenson	1978	발전, 동료, 부가급부, 회사, 시간, 임금, 안전, 작업유형, 작업조건, 감독
우석봉	1995	승진, 감독스타일, 동료 간의 상호작용, 과업일과성
우찬복	1995	승진, 업무자체, 인정, 회사정책, 상사와의 관계

자료 : 연구자 재 정리

3. 직무만족에 대한 선행연구

직무만족과 조직공정성에 대한 학자들의 연구를 살펴보면, Adams(1965)는 지각된 불공정성을 준거대상과 비교하여 투입과 성과의 차이로부터 발생하는 긴장의 원천이라고 보며 불공정성이 크면 클수록 긴장을 줄이고자 하는 욕구는 크다고 하였다. 불공정성은 불만족이라는 불유쾌한 감정상태를 낳게 하며, 결근과 전직을 불공정성 해소행동의 하나로 보고 있다.

Vroom(1970)은 공정성지각과 직무만족과는 밀접한 개념적 관계가 있다고 보며, 만족은 개인이 받을 보상과 개인이 구성원으로서 조직에 투입한 비용에 의해 결정된다고 하였다.

Porter와 Steers(1973)는 직무만족을 매개변수로 보고 연구를 하였는데 공정성 비교만족의 정도나 불만족의 정도를 결정짓는데 기여하는 것으로 보았다. 이에 따라 조직에 남을 것인지 아니면 새로운 자리를 찾을 것인지에 대해 결정하게 한다고 하였다.

국내의 연구로는, 이기은(1988)의 공정성지각이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 연구결과로 공정성을 지각한 집단이 불공정성을 지각한 집단보다 직무만족이 높은 것으로 나타났으며, 직무만족이 높을수록 투입의 의사는 낮게 나타났고, 성과의 욕구는 낮게 나타났고, 전직의 의사는 낮게 나타났다.

고윤주(1999)의 보상에 대한 공정성지각이 직무만족에 미치는 영향의 연구결과는 분배공정성이 직무만족에 긍정적 영향을 미치며, 절차공정성이 직무만족에 긍정적 영향을 미친다는 것이다. 또한 절차공정성이 분배공정성보다 직무만족에 더 큰 영향을 미친다는 결과가 나타났다.

최윤로(2000)는 인사공정성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구라는 논문에서 자동차 영업사원을 중심으로 공정성지각과 직무만족간의 인과관계에 대하여 살펴보았다. 연구결과는 종사원들이 회사의 인적자원관리에 대하여 공정

하다고 지각하는 경우에 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

윤승환(2001)의 조직문화유형별 공정성지각과 직무만족간의 영향에 관한 연구에서 역시, 분배공정성과 절차공정성이 모두 직무만족에 영향을 미친다는 결과가 나타났다.

제 3 장 연구방법

제 1 절 연구가설의 설정

본 연구는 외국인 출입카지노와 내국인 출입카지노의 영업관리자를 대상으로 직무스트레스와 직무만족의 요인을 알아보고, 인구통계학적으로 유의한 차이가 있는지 알아보며, 이러한 요인들이 집단 간에 어떤 차이가 있는가에 대해 알아보고자 하였다.

따라서 본 연구의 가설로는 다음과 같이 설정하였다.

가설 1 : 인구통계학적 특성에 따라 직무스트레스의 차이는 있을 것이다.

가설 2 : 인구통계학적 특성에 따라 직무 만족의 차이는 있을 것이다.

가설 3 : 카지노 유형에 따른 직무스트레스와 직무만족 차이가 있을 것이다.

제 2 절 연구대상

본 연구의 조사기간은 2009년 10월 1일부터 7일까지 설문지에 대한 예비조

사를 하였고, 조사대상은 국내 외국인 카지노 세븐럭과 내국인 카지노 강원랜드의 영업관리자를 대상으로 설문지를 배포하였고, 세븐럭카지노와 강원랜드카지노에 각각 120부씩 240부를 배포하였다. 이에 221부(92.1%)의 응답을 받았다. 이중 불성실하게 응답하였거나, 결측 값이 존재하는 설문지는 5부를 제외하고 총 216부(90.0%)를 분석에 사용하였다.

설문지의 구성과 연구방법으로는 직무스트레스와 직무만족에 관한 일반적인 설문구성은 있지만, 기존연구에서 카지노 영업관리자에 대한 연구가 전무하여 한국인 직무 스트레스 측정도구의 정확성 및 신뢰성 평가와 사업장 시범적용에 관한 연구(한국산업안전공단 산업안전보건연구원, 2006)와 카지노에 적합하고 영업현장에서 근무하는 영업관리자들의 면담으로 타당성이 있다고 판단되는 직무스트레스 24항목과 직무만족 20항목을 5점 척도(1=전혀 아니다, 5=매우 그렇다)로 구성하였다.

영업관리자를 대상으로 직무에 대한 스트레스를 세븐럭 부산롯데점 간부를 대상으로 면접방식으로 실시하였으며, 업무상에 스트레스를 느끼는 항목들을 나열한 결과 기존 딜러를 대상으로 한 항목과 직무에 대한 차이가 틀리게 나타나 문항 수정과 아울러 연구의 목적에 맞는 자료로 수정하여 설문을 확정하였고, 면접에서 추출한 설문문의 기초자료가 한 요인에 속하는 내용들이 많아 그 중 대표적인 것 또는, 공통적인 내용으로 설문구성을 하였다. 예를 들면, 기수문화, 직원간 커뮤니케이션 부재, 간부간 커뮤니케이션 부재, 직원관리의 어려움(인원부족), 이성간 간부의 의식차이 등은 관리직 설문에서 동료는 업무에 도움을 주지 못함으로, 상사의 무원칙 업무지시, 상사의 편애, 상사의 무지 등은 상사는 업무에 도움을 주지 못함으로 구성하였다. 딜러와 관리자의 업무는 확연히 직무상 다름으로 딜러의 문항과 같을 수가 없으며, 이에 따라 관리자에 맞는 항목으로 설문 구성을 하였고, 탐색적·확인적 요인분석을 실시하였다.

통계분석 방법으로는 SPSS WIN 12.0은 빈도분석과, 탐색적 요인분석 및 신뢰성 분석, 평균차이 분석(t-test, Anova)을 하였으며, AMOS 4.0 프로그램으로 확인적 요인분석(집중타당성 및 판별타당성)을 이용하였다.

응답자들의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 성별로는 남자 114명(52.8%), 여자 102명(47.2%)이며, 연령대는 30~35세는 90명(41.7%), 36~40세는 78명(36.1%)이며, 결혼은 기혼자 125명(57.9%), 직급별로는 대리 144명(66.7%)과 과장 57명(26.4%)으로 나타났다. 결과는 <표 4>와 같다.

<표 4> 인구통계학적 특성

구분	집단	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	114	52.8
	여자	102	47.2
연령	29세 이하	10	4.6
	30~35세	90	41.7
	36~40세	78	36.1
	41세 이상	38	17.6
결혼	미혼	91	42.1
	기혼	125	57.9
직급	대리	144	66.7
	과장	57	26.4
	차장	14	6.5
	차장이상	1	0.5
	합계	216	100

제 3 절 직무스트레스에 대한 타당성 및 신뢰성 분석

1. 직무스트레스에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰성 분석

요인분석을 통해 개념 타당성을 파악 하였으며, 개념 타당성은 연구하고자

하는 추상적인 개념, 즉 구성개념을 측정도구가 실제로 적절하게 측정하였는지 여부를 검증하는 것이다. 요인분석에 있어 본 연구에서는 먼저 변수들의 상관관계를 이용하여 본래의 변수들이 갖고 있는 의미를 최대한 살려 보다 적은 수의 합성변수로 요약하는 요인분석을 실시하였으며, 직각회전 방식인 Varimax방법을 사용하였다. 요인추출과정에 있어, 요인의 수를 결정하기 위해 고유값이 1.0이상을 기준으로 하였다.

분석결과, <표 5>와 같이 직무 스트레스를 측정하는 총 측정변수 24개중 요인 적재 값이 0.5를 넘지 못하고, 다른 요인들과 Cross-loading되는 변수 6개를 제외한 18개의 변수를 이용하여, 5개의 요인으로 구분하였으며 각 요인은 인사요인, 인간관계, 경영조직, 직무요인, 언어요인으로 차원화 되었으며, 65.3%의 총설명력으로 나타났으며, 각각의 요인에 모두 0.5 이상의 요인적재 값을 보여, 개념타당성은 확보되었다.

측정도구를 얼마나 일관성 있게 측정하고 있는가를 알아보기 위해 알파계수(Cronbach's alpha)를 사용한 신뢰성 분석을 하였다. 그 결과, 인사요인, 인간관계, 경영조직, 직무요인, 언어요인에 대한 신뢰도 계수 값이 모두 0.6이상으로 만족할 만한 수준이다.

<표 5> 직무스트레스에 대한 탐색적 요인분석

구성개념	문항	요인적재값	고유값	누적분산	신뢰도계수
인사요인	의사반영	0.814	2.720	15.113	0.805
	능력인정	0.789			
	근무평가	0.740			
	성 차 별	0.723			
인간관계	결정권한	0.829	2.599	29.553	0.803
	영 향 력	0.821			
	동료이해	0.754			
	동료도움	0.754			

경영조직	직장불안	0.844	2.481	43.337	0.800
	근무조건	0.839			
	업무지원	0.668			
	업무협조	0.623			
직무요인	업무처리	0.767	2.242	55.792	0.740
	업무증가	0.755			
	휴식시간	0.698			
	업무창의	0.657			
언어요인	고객마찰	0.869	1.716	65.327	0.747
	고객언행	0.838			

2. 직무스트레스에 대한 확인적 요인분석

직무스트레스에 대한 확인적 요인분석(CFA: confirmatory factor analysis)을 통해 집중타당성을 알아보았으며, 동일한 개념을 측정하기 위하여 전혀 다른 2가지 이상의 측정방식을 개발하고 이에 따라서 얻어진 측정치들 간에 높은 상관관계가 존재해야 한다는 것이다. 측정개념을 구성하고 있는 설문구성의 상태를 파악하기 위해 적합도를 평가했으며 이를 위한 기준으로는 GFI(Goodness of Fit Index), AGFI(Adjusted Goodness of Fit Index), NFI(Normed Fit Index), CFI(Comparative Fit Index), RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)를 이용하였다.

결과를 보면, <표 6>과 같이 측정모형의 부합도 지수를 살펴보면 $\chi^2 = 135.013(d.f=121 \quad p=0.000)$, GFI=0.939, AGFI=0.913, NFI=0.907, CFI=0.989, RMSEA=0.023로 나타나, 표본 크기에 민감한 χ^2 검증결과를 제외하고는 매우 만족할 만한 수준으로 확인되었다.

<표 6> 직무스트레스에 대한 확인적 요인분석

구성개념	문항	Estimate	Estimate	S.E.	C.R.	P
인사요인	성 차 별	1.000	0.608			
	근무평가	1.310	0.739	0.161	8.162	0.000
	능력인정	1.027	0.748	0.125	8.224	0.000
	의사반영	1.108	0.795	0.130	8.498	0.000
인간관계	동료도움	1.000	0.540			
	동료이해	1.225	0.584	0.168	7.282	0.000
	결정권한	1.601	0.850	0.215	7.434	0.000
	영 향 력	1.510	0.815	0.202	7.461	0.000
경영조직	업무협조	1.000	0.697			
	업무지원	1.134	0.751	0.134	8.450	0.000
	근무조건	1.130	0.686	0.140	8.054	0.000
	직장불안	0.878	0.530	0.137	6.402	0.000
직무요인	업무수준	1.000	0.609			
	업무증가	1.103	0.679	0.434	3.805	0.000
	업무처리	1.432	0.820	0.519	4.588	0.000
	휴식시간	1.002	0.612	0.464	3.804	0.000
언어요인	고객마찰	0.906	0.763	0.137	6.629	0.000
	고객언행	1	0.784			
적합도	$\chi^2=135.013(d.f=121 p=0.000)$, GFI=0.939, AGFI=0.913, NFI=0.907, CFI=0.989, RMSEA=0.023					

제 4 절 직무 만족에 대한 타당성 및 신뢰성 분석

1. 직무만족에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰성 분석

직무 만족에 대한 요인 분석 결과를 보면, 총 측정변수 20개중 요인 적재 값이 0.5를 넘지 못하고, 다른 요인들과 Cross-loading되는 변수 3개를 제외한 17개의 변수를 이용하여, 5개의 요인으로 구분하였으며 각 요인은 임금요인, 인사조직평가, 업무요인, 경영요인, 상하동료관계로 차원화 되었으며, 70.8%의 총 설명력으로 나타났으며, 각각의 요인에 모두 0.7 이상의 요인적재값을 보여, 개념타당성은 확보되었다. 측정도구를 얼마나 일관성 있게 측정하고 있는가를 알

아보기 위해 알파계수(Cronbach's alpha)를 사용한 신뢰성 분석을 하였다. 그 결과 <표 7>과 같이 임금요인, 인사조직평가, 업무요인, 경영요인, 상하동료관계에 대한 신뢰도 계수값이 모두 0.6이상으로 만족할 만한 수준이다.

<표 7> 직무만족에 대한 탐색적 요인분석

구성개념	문항	요인적재값	고유값	누적분산	신뢰도계수
임금요인	급여만족	0.846	2.875	16.914	0.861
	동종업계	0.835			
	복지정책	0.828			
	인세티브	0.804			
인사조직평가	승진체계	0.816	2.712	32.867	0.835
	업무평가	0.812			
	업무비전	0.793			
	직장안정	0.750			
업무요인	과거경력	0.873	2.403	47.005	0.864
	업무수행	0.872			
	업무달성	0.854			
경영요인	근무배치	0.867	2.152	59.664	0.799
	경영방침	0.806			
	교대근무	0.747			
상하동료관계	분 위 기	0.785	1.891	70.786	0.686
	직원협조	0.782			
	딜러직무	0.772			

2. 직무만족에 대한 확인적 요인분석

직무만족에 대한 확인적 요인분석(CFA: confirmatory factor analysis)을 통해 집중타당성을 알아보았으며, <표 8>과 같이 분석 결과를 보면, 측정모형의 부합도 지수를 살펴보면 $\chi^2=159.171$ (d.f=108 p=0.000), GFI=0.924, AGFI=0.892, NFI=0.901, CFI=0.965, RMSEA=0.047로 나타나, 표본 크기에 민감한 χ^2 검증결과를 제외하고는 매우 만족할 만한 수준으로 확인되었다.

<표 8> 직무만족에 대한 확인적 요인분석

구성개념	문항	Estimate	Estimate	S.E.	C.R.	P
임금요인	급여만족	1.000	0.792			
	인세티브	0.984	0.758	0.087	11.275	0.000
	동종업계	1.069	0.789	0.092	11.591	0.000
	복지정책	1.024	0.771	0.091	11.316	0.000
인사조직	업무비전	1.000	0.692			
	업무평가	1.144	0.828	0.113	10.155	0.000
	승진체계	1.117	0.761	0.116	9.614	0.000
	직장안정	0.915	0.693	0.102	9.006	0.000
업무요인	업무수행	1.000	0.838			
	과거경력	0.974	0.769	0.080	12.119	0.000
	업무달성	1.106	0.867	0.083	13.259	0.000
경영요인	교대근무	1.000	0.637			
	근무매치	1.391	0.867	0.154	9.051	0.000
	경영방침	1.165	0.783	0.130	8.928	0.000
상하동료관계	딜러직무	1.000	0.629			
	분 위 기	0.884	0.638	0.148	5.966	0.000
	직원협조	0.882	0.692	0.149	5.922	0.000
적합도	$\chi^2=159.171(d.f=108 p=0.000)$, GFI=0.924, AGFI=0.892, NFI=0.901, CFI=0.965, RMSEA=0.047					

제 5 절 구성개념간 상관관계

구성개념 간의 판별타당성 검토를 위해, 구성개념들 간 상관관계를 구하고, 이를 이용하여 상관계수의 신뢰구간을 계산한다. 판별타당성은 서로 다른 개념을 측정했을 때 얻어진 측정치들 간에는 상관관계가 낮아야만 한다는 것이다. 판별타당성은 개념들 간의 상관계수의 신뢰구간을 계산하여 1을 포함하는지의 여부를 통해 확인한다. 즉 상관계수 $\pm 2 \times$ 표준오차(S.E)에 1.0을 포함하게 되면, 상관계수가 1이라는 가설을 지지하게 된다. 따라서 상관계수의 신뢰구간 안에 1이 포함되지 않으면 구성개념들 간에 판별타당성이 확보됨을 확인할 수 있다

(Anderson and Gerbing, 1988). 따라서 <표 9>와 같이 가설 검증을 하는데 있어서 자료의 신뢰성과 타당성에는 문제가 없는 것으로 사료된다.

<표 9> 구성개념 간 상관관계

구성개념	변수	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
직무스트레스	1.인사요인	1									
	2.인간관계	-0.148 (0.017)	1								
	3.경영조직	0.514 (0.023)	-0.011 (0.015)	1							
	4.직무요인	0.420 (0.017)	-0.121 (0.011)	0.402 (0.015)	1						
	5.언어요인	0.300 (0.015)	-0.116 (0.011)	0.347 (0.015)	0.526 (0.014)	1					
직무만족	6.임금요인	-0.286 (0.026)	0.277 (0.024)	-0.302 (0.024)	-0.269 (0.018)	-0.133 (0.016)	1				
	7.인사조직 평가	-0.453 (0.026)	0.090 (0.019)	-0.394 (0.023)	-0.308 (0.016)	-0.47 (0.021)	0.235 (0.028)	1			
	8.업무요인	-0.120 (0.026)	0.084 (0.024)	-0.295 (0.026)	-0.133 (0.017)	-0.108 (0.017)	0.218 (0.035)	0.335 (0.032)	1		
	9.경영요인	-0.229 (0.021)	-0.061 (0.018)	-0.356 (0.022)	-0.342 (0.016)	-0.272 (0.016)	0.329 (0.029)	0.481 (0.029)	0.316 (0.031)	1	
	10.상하동료 관계	-0.064 (0.021)	0.153 (0.019)	-0.083 (0.019)	-0.131 (0.014)	0.100 (0.013)	0.049 (0.027)	0.202 (0.025)	0.186 (0.03)	0.152 (0.023)	1

제 4 장 연구결과

제 1 절 인구 특성에 따른 직무스트레스 차이

인구 특성에 따라 응답자가 느끼는 직무스트레스의 차이를 알아보았다. 이를 위해 분산분석(ANOVA)을 실시하였으며, 유의수준은 5%로 하였다. 먼저 직무스트레스 별 요인에 대한 평균값을 살펴보면, <표 10>과 같이 언어요인이 가장 높았으며, 직무요인, 경영조직, 인사요인, 인간관계의 순으로 나타났다.

<표 10> 직무스트레스 요인별 평균

구분	요인	평균	표준편차
직무스트레스	인사요인	3.28	0.09
	인간관계	3.26	0.09
	경영조직	3.36	0.09
	직무요인	3.73	0.08
	언어요인	4.17	0.11

1. 인사요인

성별에 대해서는 여성(3.403)이 남성(3.148)보다 인사요인에 의한 직무스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다. 성별에 따른 인사요인에 의한 직무스트레스 차이는 통계적으로 <표 11>과 같이 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다 ($p < 0.01$).

연령에 대해서는 36~40세(3.393)가 평균값이 가장 높아, 36~40세가 인사요인에 의한 직무스트레스를 가장 많이 받는 것으로 나타났고, 29세 이하(2.929)

는 인사요인에 의한 직무스트레스가 보통수준으로 나타났다. 연령에 따른 인사요인에 의한 직무스트레스 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

결혼여부에 대해서는 기혼(3.394)이 미혼(3.173)보다 인사요인에 의한 직무스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다. 결혼여부에 따른 인사요인에 의한 직무스트레스 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

직급에 대해서는 차장 이상(4.250)이 평균값이 가장 높아, 차장 이상이 인사요인에 의한 직무스트레스를 가장 많이 받는 것으로 나타났고, 차장(3.076)은 인사요인에 의한 직무스트레스가 보통수준으로 나타났다. 직급에 따른 인사요인에 의한 직무스트레스 차이는 통계적으로 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 11> 인사요인에 대한 평균차이분석

스트레스요인	집단	평균	표준편차	t or F	p-value
인사요인	남자	3.148	0.095	-2.879	0.004
	여자	3.403	0.088		
	29세 이하	2.929	0.243	0.725	0.538
	30~35세	3.308	0.102		
	36~40세	3.393	0.098		
	41세 이상	3.243	0.143		
	미혼	3.173	0.098	-0.399	0.690
	기혼	3.394	0.083		
	대리	3.251	0.088	2.629	0.052
	과장	3.337	0.100		
	차장	3.076	0.182		
	차장 이상	4.250	0.569		

2. 인간관계

성별에 대해서는 <표 12>와 같이 남성(3.484)이 여성(3.041)보다 인간관계에 의한 직무스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다. 성별에 따른 인간관계에 의한 직무스트레스 차이는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다

($p < 0.05$).

연령에 대해서는 36~40세(3.471)가 평균값이 가장 높아, 36~40세가 인간관계에 의한 직무스트레스를 가장 많이 받는 것으로 나타났고, 29세 이하(3.054), 41세 이상(3.073)은 인간관계에 의한 직무스트레스가 보통수준으로 나타났다. 연령에 따른 인간관계에 의한 직무스트레스 차이는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < 0.05$).

결혼여부에 대해서는 기혼(3.485)이 미혼(3.040)보다 인간관계에 의한 직무스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다. 결혼여부에 따른 인간관계에 의한 직무스트레스 차이는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < 0.01$).

직급에 대해서는 차장 이상(4.250)이 평균값이 가장 높아, 차장 이상이 인간관계에 의한 직무스트레스를 가장 많이 받는 것으로 나타났고, 차장(3.021)은 인간관계에 의한 직무스트레스가 보통수준으로 나타났다. 직급에 따른 인간관계에 의한 직무스트레스 차이는 통계적으로 차이가 있는 것으로 나타났다($p < 0.05$).

<표 12> 인간관계에 대한 평균차이분석

스트레스요인	집단	평균	표준편차	t or F	p-value
인간관계	남자	3.484	0.097	2.219	0.028
	여자	3.041	0.090		
	29세 이하	3.054	0.248	2.880	0.037
	30~35세	3.266	0.104		
	36~40세	3.471	0.100		
	41세 이상	3.073	0.146		
	미혼	3.040	0.100	-3.023	0.003
	기혼	3.485	0.084		
	대리	3.136	0.089	3.319	0.021
	과장	3.434	0.101		
	차장	3.021	0.185		
	차장 이상	4.250	0.580		

3. 경영조직

성별에 대해서는 <표 13>과 같이 남성(3.343)과 여성(3.386)이 경영조직에 의한 직무스트레스를 비슷하게 받는 것으로 나타났다. 성별에 따른 경영조직에 의한 직무스트레스 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

연령에 대해서는 41세 이상(3.482)이 평균값이 가장 높아, 41세 이상이 경영조직에 의한 직무스트레스를 가장 많이 받는 것으로 나타났고, 모든 연령에서 직무요인에 의한 직무스트레스가 보통수준 이상으로 높게 나타났다. 연령에 따른 경영조직에 의한 직무스트레스 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

결혼여부에 대해서는 기혼(3.487)이 미혼(3.250)보다 경영조직에 의한 직무스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다. 결혼여부에 따른 경영조직에 의한 직무스트레스 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

직급에 대해서는 차장 이상(4.000)이 평균값이 가장 높아, 차장 이상이 경영조직에 의한 직무스트레스를 가장 많이 받는 것으로 나타났고, 차장(3.069)은 경영조직에 의한 직무스트레스가 보통수준으로 나타났다. 직급에 따른 경영조직에 의한 직무스트레스 차이는 통계적으로 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 13> 경영조직에 대한 평균차이분석

스트레스요인	집단	평균	표준편차	t or F	p-value
경영조직	남자	3.343	0.098	0.479	0.632
	여자	3.386	0.091		
	29세 이하	3.220	0.252	0.742	0.528
	30~35세	3.346	0.106		
	36~40세	3.320	0.102		
	41세 이상	3.482	0.149		
	미혼	3.250	0.102	-0.685	0.494
	기혼	3.487	0.086		
	대리	3.419	0.091	1.985	0.118
	과장	3.404	0.103		
	차장	3.069	0.188		
	차장 이상	4.000	0.591		

4. 직무요인

성별에 대해서는 <표 14>와 같이 남성(3.714)과 여성(3.747)이 직무요인에 의한 직무스트레스를 비슷하게 받는 것으로 나타났다. 성별에 따른 직무요인에 의한 직무스트레스 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

연령에 대해서는 30~35세(3.855)가 평균값이 가장 높아, 30~35세가 직무요인에 의한 직무스트레스를 가장 많이 받는 것으로 나타났고, 모든 연령에서 직무요인에 의한 직무스트레스가 보통수준 이상으로 높게 나타났다. 연령에 따른 직무요인에 의한 직무스트레스 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

결혼여부에 대해서는 미혼(3.774)이 기혼(3.684)보다 직무요인에 의한 직무스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다. 결혼여부에 따른 직무요인에 의한 직무스트레스 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

직급에 대해서는 차장 이상(4.250)이 평균값이 가장 높아, 차장 이상이 직무요인에 의한 직무스트레스를 가장 많이 받는 것으로 나타났고, 모든 직급에서 직무요인에 의한 직무스트레스가 보통수준 이상으로 나타났다. 직급에 따른 직

무요인에 의한 직무스트레스 차이는 통계적으로 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 14> 직무요인에 대한 평균차이분석

스트레스요인	집단	평균	표준편차	t or F	p-value
직무요인	남자	3.714	0.086	0.038	0.970
	여자	3.747	0.079		
	29세 이하	3.518	0.220	0.976	0.405
	30~35세	3.855	0.092		
	36~40세	3.731	0.089		
	41세 이상	3.678	0.130		
	미혼	3.774	0.089	1.423	0.156
	기혼	3.684	0.075		
	대리	3.816	0.079	2.568	0.056
	과장	3.780	0.090		
	차장	3.368	0.164		
	차장 이상	4.250	0.514		

5. 언어요인

성별에 대해서는 <표 15>와 같이 여성(4.223)이 남성(4.124)보다 언어요인에 의한 직무스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다. 성별에 따른 언어요인에 의한 직무스트레스 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

연령에 대해서는 41세 이상(4.288)이 평균값이 가장 높아, 41세 이상이 언어요인에 의한 직무스트레스를 가장 많이 받는 것으로 나타났고, 모든 연령에서 언어요인에 의한 직무스트레스가 보통수준 이상으로 매우 높게 나타났다. 연령에 따른 언어요인에 의한 직무스트레스 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

결혼여부에 대해서는 미혼(4.226)과 기혼(4.122)이 언어요인에 의한 직무스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다. 결혼여부에 따른 언어요인에 의한 직무스트레스 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

직급에 대해서는 차장 이상(4.500)이 평균값이 가장 높아, 차장 이상이 언어 요인에 의한 직무스트레스를 가장 많이 받는 것으로 나타났고, 모든 직급에서 언어요인에 의한 직무스트레스가 보통수준 이상으로 매우 높게 나타났다. 직급에 따른 언어요인에 의한 직무스트레스 차이는 통계적으로 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 15> 언어요인에 대한 평균차이분석

스트레스요인	집단	평균	표준편차	t or F	p-value
언어요인	남자	4.124	0.109	-0.344	0.731
	여자	4.223	0.101		
	29세 이하	3.560	0.280	2.382	0.071
	30~35세	4.197	0.117		
	36~40세	4.239	0.113		
	41세 이상	4.288	0.165		
	미혼	4.226	0.113	0.689	0.491
	기혼	4.122	0.095		
	대리	4.255	0.101	1.558	0.201
	과장	4.141	0.114		
	차장	4.014	0.209		
	차장 이상	4.500	0.655		

제 2 절 인구 특성에 따른 직무만족 차이

직무 만족별 요인에 대한 평균값을 살펴보면 <표 16>과 같이 업무요인이 가장 높았으며, 상하동료관계, 인사조직평가, 경영요인, 임금요인의 순으로 나타났다.

<표 16> 직무만족 요인별 평균

구분	요인	평균	표준편차
직무만족	임금요인	2.84	0.11
	인사조직평가	2.93	0.10
	업무요인	3.59	0.12
	경영요인	2.91	0.11
	상하동료관계	3.23	0.09

1. 임금요인

성별에 대해서는 <표 17>과 같이 남성(2.876)이 여성(2.798)보다 임금요인에 의한 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 성별에 따른 임금요인에 의한 직무만족 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

연령에 대해서는 41세 이상(3.028)이 평균값이 가장 높아, 41세 이상이 임금요인에 의한 직무만족이 가장 높은 것으로 나타났고, 41세 이상을 제외한 연령에서 임금요인에 의한 직무만족이 보통수준 이하로 나타났다. 연령에 따른 임금요인에 의한 직무만족 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

결혼여부에 대해서는 미혼(2.870)이 기혼(2.800)보다 임금요인에 의한 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 결혼여부에 따른 임금요인에 의한 직무만족 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

직급에 대해서는 차장(2.965)이 평균값이 가장 높아, 차장이 임금요인에 의한 직무만족이 가장 높은 것으로 나타났고, 모든 직급에서 임금요인에 의한 직무만족이 보통수준 이하로 나타났다. 직급에 따른 임금요인에 의한 직무만족 차이는 통계적으로 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 17> 임금요인에 대한 평균차이분석

만족요인	집단	평균	표준편차	t or F	p-value
임금요인	남자	2.876	0.116	-0.101	0.920
	여자	2.798	0.108		
	29세 이하	2.500	0.298	0.563	0.640
	30~35세	2.781	0.125		
	36~40세	2.814	0.121		
	41세 이상	3.028	0.176		
	미혼	2.870	0.120	-0.282	0.778
	기혼	2.800	0.101		
	대리	2.735	0.108	0.723	0.539
	과장	2.915	0.122		
	차장	2.965	0.223		
	차장 이상	2.500	0.698		

2. 인사조직평가

성별에 대해서는 <표 18>과 같이 남성(2.992)이 여성(2.866)보다 인사조직평가에 의한 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 성별에 따른 인사조직평가에 의한 직무만족 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

연령에 대해서는 29세 이하(3.488)가 평균값이 가장 높아, 29세 이하가 인사조직평가에 의한 직무만족이 가장 높은 것으로 나타났고, 29세 이하를 제외한 연령에서 인사조직평가에 의한 직무만족이 보통수준 이하로 나타났다. 연령에 따른 인사조직평가에 의한 직무만족 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

결혼여부에 대해서는 미혼(3.011)이 기혼(2.838)보다 인사조직평가에 의한 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 결혼여부에 따른 인사조직평가에 의한 직무만족 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

직급에 대해서는 과장(3.105)이 평균값이 가장 높아, 과장이 인사조직평가에 의한 직무만족이 가장 높은 것으로 나타났고, 차장 이상(2.250)이 인사조직평가

에 의한 직무만족이 보통수준 이하로 매우 낮게 나타났다. 직급에 따른 인사조 직평가에 의한 직무만족 차이는 통계적으로 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 18> 인사조직평가에 대한 평균차이분석

만족요인	집단	평균	표준편차	t or F	p-value
인사조직평가	남자	2.992	0.102	-0.097	0.922
	여자	2.866	0.095		
	29세 이하	3.488	0.262	1.796	0.149
	30~35세	2.830	0.110		
	36~40세	2.968	0.106		
	41세 이상	2.792	0.155		
	미혼	3.011	0.106	1.105	0.270
	기혼	2.838	0.089		
	대리	2.865	0.094	1.644	0.181
	과장	3.105	0.107		
	차장	2.847	0.196		
	차장 이상	2.250	0.613		

3. 업무요인

성별에 대해서는 <표 19>와 같이 여성(3.622)이 남성(3.560)보다 업무요인에 의한 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 성별에 따른 업무요인에 의한 직무만족 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

연령에 대해서는 41세 이상(3.824)이 평균값이 가장 높아, 41세 이상이 업무요인에 의한 직무만족이 가장 높은 것으로 나타났고, 모든 연령에서 업무요인에 의한 직무만족이 보통수준 이상으로 나타났다. 연령에 따른 업무요인에 의한 직무만족 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

결혼여부에 대해서는 미혼(3.626)이 기혼(3.556)보다 업무요인에 의한 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 결혼여부에 따른 업무요인에 의한 직무만족 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

직급에 대해서는 차장 이상(4.000)이 평균값이 가장 높아, 차장 이상이 업무요인에 의한 직무만족이 가장 높은 것으로 나타났고, 모든 직급에서 업무요인에 의한 직무만족이 보통수준 이상으로 매우 높게 나타났다. 직급에 따른 업무요인에 의한 직무만족 차이는 통계적으로 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 19> 업무요인에 대한 평균차이분석

만족요인	집단	평균	표준편차	t or F	p-value
업무요인	남자	3.560	0.125	-1.092	0.276
	여자	3.622	0.116		
	29세 이하	3.603	0.320	1.392	0.247
	30~35세	3.294	0.134		
	36~40세	3.649	0.129		
	41세 이상	3.824	0.189		
	미혼	3.626	0.129	-0.214	0.831
	기혼	3.556	0.109		
	대리	3.489	0.115	0.351	0.789
	과장	3.662	0.131		
	차장	3.620	0.239		
	차장 이상	4.000	0.748		

4. 경영요인

성별에 대해서는 <표 20>과 같이 남성(2.966)이 여성(2.862)보다 경영요인에 의한 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 성별에 따른 경영요인에 의한 직무만족 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

연령에 대해서는 29세 이하(3.365)가 평균값이 가장 높아, 29세 이하가 경영요인에 의한 직무만족이 가장 높은 것으로 나타났고, 29세 이하를 제외한 연령에서 경영요인에 의한 직무만족이 보통수준 이하로 나타났다. 연령에 따른 경영요인에 의한 직무만족 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

결혼여부에 대해서는 미혼(3.037)이 기혼(2.779)보다 경영요인에 의한 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 결혼여부에 따른 경영요인에 의한 직무만족 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

직급에 대해서는 과장(3.001)과 대리(2.986)가 경영요인에 의한 직무만족이 보통으로 나타났고, 차장 이상(2.000)이 경영요인에 의한 직무만족이 보통수준 이하로 매우 낮게 나타났다. 직급에 따른 경영요인에 의한 직무만족 차이는 통계적으로 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 20> 경영요인에 대한 평균차이분석

만족요인	집단	평균	표준편차	t or F	p-value
경영요인	남자	2.966	0.114	-0.362	0.717
	여자	2.862	0.106		
	29세 이하	3.365	0.293	0.378	0.769
	30~35세	2.788	0.123		
	36~40세	2.900	0.119		
	41세 이상	2.897	0.173	1.885	0.061
	미혼	3.037	0.119		
	기혼	2.779	0.100	0.556	0.645
	대리	2.986	0.106		
	과장	3.001	0.120		
	차장	2.741	0.219		
	차장 이상	2.000	0.687		

5. 상하동료관계

성별에 대해서는 <표 21>과 같이 남성(3.253)과 여성(3.209)이 상하동료관계에 의한 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 성별에 따른 상하동료관계에 의한 직무만족 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

연령에 대해서는 41세 이상(3.357)이 평균값이 가장 높아, 41세 이상이 상하동료관계에 의한 직무만족이 가장 높은 것으로 나타났고, 모든 연령에서 상하

동료관계에 의한 직무만족이 보통수준 이상으로 나타났다. 연령에 따른 상하동료관계에 의한 직무만족 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

결혼여부에 대해서는 미혼(3.233)과 기혼(3.228)이 상하동료관계에 의한 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 결혼여부에 따른 상하동료관계에 의한 직무만족 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

직급에 대해서는 차장 이상(3.667)이 평균값이 가장 높아, 차장 이상이 상하동료관계에 의한 직무만족이 가장 높은 것으로 나타났고, 모든 직급에서 상하동료관계에 의한 직무만족이 보통수준 이상으로 나타났다. 직급에 따른 상하동료관계에 의한 직무만족 차이는 통계적으로 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 21> 상하동료관계에 대한 평균차이분석

만족요인	집단	평균	표준편차	t or F	p-value
상하동료관계	남자	3.253	0.095	0.239	0.811
	여자	3.209	0.088		
	29세 이하	3.246	0.244	0.919	0.433
	30~35세	3.127	0.102		
	36~40세	3.204	0.099		
	41세 이상	3.357	0.144		
	미혼	3.233	0.099	-0.052	0.959
	기혼	3.228	0.083		
	대리	3.189	0.088	0.537	0.658
	과장	3.178	0.100		
	차장	3.343	0.183		
	차장 이상	3.667	0.572		

제 3 절 카지노 유형에 따른 직무스트레스와 직무만족 차이분석

1. 직무스트레스의 차이분석

카지노 유형에 따른 직무스트레스에 대한 독립표본 t-test를 실시하였다<표 22>. 그 결과 세븐럭과 강원랜드 두 카지노에 따라서 직무스트레스에서는 경영조직, 직무요인, 언어요인에 대해 유의한 평균차이가 있는 것으로 나타났다 ($p < 0.05$). 경영조직(세븐럭=3.29 vs 강원랜드=3.80), 직무요인(세븐럭=3.70 vs 강원랜드=4.02), 언어요인(세븐럭=4.11 vs 강원랜드=4.40)에 대한 직무스트레스는 강원랜드가 세븐럭에 비해 높은 것으로 나타났다.

인사요인에 대한 세부항목의 차이 분석을 보면, “근무평가, 인사제도가 불합리” “일에 대한 의사반영 기회가 없음”의 두 가지 항목에서 집단 간 차이가 있었으며, 강원랜드가 높은 스트레스를 보였다.

인간관계에 대해서는 “동료는 업무 완료에 도움을 주지 못함”의 항목에서만 집단 간 차이가 있었으며 강원랜드가 세븐럭에 비해 높은 스트레스를 보였다.

경영조직에서는 “직장사정이 불안하고 미래가 불확실”, “미래의 근무조건이나 상황이 불안정”, “업무지원이 잘 이루어지고 있지 않음”, “부서 간에는 업무협조가 잘 안됨”의 모든 항목에서 세븐럭과 강원랜드에서 집단 간 차이가 있는 것으로 나타났으며, 강원랜드가 높은 스트레스가 있는 것으로 나타났다.

직무요인에서는 “업무량이 증가”, “충분한 휴식이 필요”, “여러 가지 일을 동시에 해야함”, “높은 수준의 기술이나 지식이 요구”의 모든 문항에서 집단 간 스트레스의 차이가 있었으며, 강원랜드의 스트레스가 높게 나타났다.

언어요인에서는 “고객과의 마찰을 경험”의 한 개 문항에서 유의한 집단 간 차이가 있었으며, 강원랜드의 스트레스가 높게 나타났다.

따라서 내국인 카지노의 특성인 대화의 어려움이 없음에 따라 내국인을 상대하는 고객과의 언어에서 심한 폭언과 욕, 기타공공기관에 대한 경영조직의 체질개선으로 인한 경영합리화, 계속 늘어가는 내국인 카지노 입장객의 증가로 인한 직무확대, 각 지자체등의 내국인 카지노 유치경쟁으로 인한 직장의 불안함 등이 스트레스를 받는 환경으로 적용되어 진 것으로 보이며, 상대적으로 외국인

카지노에 근무하는 관리자는 해외교포를 제외하고는 언어권이 대부분이 외국인 고객이며 영어, 일어, 중국어 등 관리자가 대화소통에 어려움이 있지만은 내국인 카지노와 비교해서 스트레스를 덜 받는 것으로 해석되어 질 수 있다.

<표 4-13> 세븐럭과 강원랜드의 직무스트레스 차이분석

구 성 개 념	문 항	세븐럭	강원랜드	t-value	p
인사 요인	a15 근무평가, 인사제도가 불합리	3.47(0.89)	3.75(0.79)	-2.438	0.016
	a18 일에 대한 의사반영 기회가 없음	3.18(0.72)	3.39(0.6)	-2.389	0.018
	a19 능력을 인정받고 있지 않음	3.15(0.72)	3.32(0.58)	-1.943	0.053
	a24 성(남,여) 차이에 대한 불이익	3.41(0.87)	3.36(0.7)	0.457	0.648
	인사요인종합	3.3(0.67)	3.46(0.49)	-1.929	0.055
인간 관계	a6 업무 수행과정 결정 권한이 주어짐	3.18(0.77)	3.25(0.71)	-0.786	0.433
	a7 업무 수행과정 영향력을 행사할 수 있음	3.22(0.74)	3.21(0.78)	0.130	0.896
	a9 동료는 업무 완료에 도움을 주지 못함	3.2(0.73)	3.47(0.93)	-2.374	0.018
	a10 직장에서 이해해 주는 동료가 있음	3.57(0.76)	3.62(0.72)	-0.469	0.640
	인간관계종합	3.29(0.59)	3.39(0.63)	-1.149	0.252
경영 조직	a13 직장사정이 불안하고 미래가 불확실	3.13(0.88)	3.75(0.64)	-5.916	0.000
	a14 미래의 근무조건이나 상황이 불안정	3.25(0.82)	3.9(0.7)	-6.323	0.000
	a16 업무지원이 잘 이루어지고 있지 않음	3.32(0.77)	3.78(0.67)	-4.658	0.000
	a17 부서 간에는 업무협조가 잘 안됨	3.45(0.77)	3.77(0.63)	-3.411	0.001
	경영조직종합	3.29(0.65)	3.8(0.45)	-6.695	0.000
직무 요인	a1 업무량이 증가	3.71(0.77)	4.01(0.72)	-2.927	0.004
	a2 충분한 휴식이 필요	3.87(0.79)	4.29(0.67)	-4.239	0.000
	a3 여러 가지 일을 동시에 해야 함	3.85(0.73)	4.21(0.65)	-3.752	0.000
	a5 높은 수준의 기술이나 지식이 요구	3.36(0.65)	3.57(0.74)	-2.207	0.028
	직무요인종합	3.7(0.57)	4.02(0.48)	-4.464	0.000
언어 요인	a11 고객의 비신사적인 언행	4.15(0.83)	4.34(0.71)	-1.830	0.069
	a12 고객과의 마찰을 경험	4.06(0.73)	4.45(0.67)	-4.065	0.000
	언어종합	4.11(0.71)	4.4(0.6)	-3.241	0.001

2. 직무만족의 차이분석

직무만족에 대한 t-test결과를 보면 <표 23>과 같이 직무 만족에 대해서 임금요인, 인사조직평가, 업무요인, 경영요인에서 유의한 평균차이가 있었다

($p < 0.05$). 임금요인(세븐럭=2.86 vs 강원랜드=2.54), 인사조직평가(세븐럭=3.02 vs 강원랜드=2.57), 업무요인(세븐럭=3.58 vs 강원랜드=3.14), 경영요인(세븐럭=3.02 vs 강원랜드=2.57)에 대한 직무만족도는 세븐럭이 강원랜드에 비해 높은 것으로 나타났다.

임금요인에 대한 세부항목의 차이분석 결과를 보면, “인센티브 제도에 만족”, “타 경쟁사보다 임금이 많음”에 대해서 세븐럭과 강원랜드 두 집단 간 만족의 차이가 있는 것으로 나타났으며, 세븐럭과 강원랜드 모두 평균 3을 넘지 못해 직무에 대한 만족을 못하는 것으로 나타났으며, 강원랜드가 세븐럭보다 임금요인에 대한 불만족 정도가 큰 것으로 나타났다.

인사조직평가에 대해서는 “업무에 비전을 가짐”, “업무성과를 합리적으로 평가”, “현재의 승진체계에 만족”, “현재의 직장은 안정적”의 모든 문항에서 집단 간 차이가 있는 것으로 나타났으며, 세븐럭에서는 대부분 평균 3을 상회하고 있지만 강원랜드는 3을 넘지 못해 강원랜드의 인사조직 평가에 대한 불만족 정도가 크다.

업무요인에 대해서는 “업무수행에 자부심을 가짐”, “과거 경력은 현 직무의 수행이용”, “업무달성 시 성취감”의 모든 문항에서 집단 간 차이가 있었으며, 세븐럭과 강원랜드 모두 평균 3을 상회하고 있어 업무요인에 대해서는 모두 만족 하고 있으며, 세븐럭이 강원랜드에 비해 높은 만족을 보이고 있다.

경영요인에 대해, “교대근무 시스템에 만족”, “간부의 테이블 배치에 만족”, “회사의 제도 및 경영방침에 만족”의 모든 문항에서 집단 간 차이가 있으며, 세븐럭의 평균이 3을 상회하고 있으며 강원랜드는 평균이 3이하로 불만족 정도가 높은 것으로 나타났다.

상하동료관계에 대해서는 모든 문항에서 유의한 차이가 없었으며, 세븐럭과 강원랜드 두 집단 모두 만족 정도가 높은 것으로 나타났다.

전체적으로 외국인전용 카지노에서 근무하는 관리자의 직무 만족도는 세븐

력이 높게 나타났고, 국내에서 최근에 개장한 세븐럭카지노가 임금부분에서 만족하는 것은 관리자들의 인력고용에 따른 전체적인 진급으로 적체되어 있는 타 외국인 카지노에 비해 임금상승의 효과가 있었고, 세븐럭의 인사평가에 있어서도 긍정적인 생각을 하며, 경영에 있어서도 만족하는 것으로 해석된다.

<표 23> 세븐럭과 강원랜드의 직무만족 차이분석

구성 개념	문항	세븐럭	강원랜드	t-value	p
임금 요인	a16 현 급여에 만족.	2.75(0.76)	2.62(0.82)	1.272	0.205
	a17 인센티브 제도에 만족	2.74(0.76)	2.25(0.81)	4.577	0.000
	a18 타 경쟁사보다 임금이 많음	2.89(0.78)	2.46(0.86)	3.880	0.000
	a19 후생복지 정책에 만족	3.06(0.8)	2.84(0.85)	1.938	0.054
	임금요인종합	2.86(0.66)	2.54(0.7)	3.482	0.001
인사 조직 평가	a11 업무에 비전을 가짐	3.1(0.81)	2.75(0.73)	3.343	0.001
	a12 업무성과를 합리적으로 평가	2.99(0.75)	2.48(0.67)	5.265	0.000
	a13 현재의 승진체계에 만족	2.74(0.78)	2.43(0.8)	2.842	0.005
	a15 현재의 직장은 안정적	3.25(0.67)	2.61(0.65)	7.082	0.000
	인사조직평가종합	3.02(0.63)	2.57(0.54)	5.619	0.000
업무 요인	a1 업무수행에 자부심을 가짐	3.41(0.66)	3.06(0.93)	3.238	0.001
	a2 과거 경력은 현 직무의 수행이용	3.71(0.69)	3.25(0.98)	3.982	0.000
	a3 업무달성 시 성취감	3.61(0.71)	3.11(0.96)	4.424	0.000
	업무평가종합	3.58(0.56)	3.14(0.87)	4.427	0.000
경영 요인	a8 교대근무 시스템에 만족	3.02(0.78)	2.72(0.85)	2.731	0.007
	a9 간부의 테이블 배치에 만족	3.09(0.69)	2.66(0.94)	3.879	0.000
	a10 회사의 제도 및 경영방침에 만족	2.95(0.69)	2.33(0.75)	6.274	0.000
	경영요인종합	3.02(0.58)	2.57(0.72)	5.051	0.000
상하 동료 관계	a5 딜러의 딜링에 만족	3.05(0.83)	3.22(0.82)	-1.454	0.147
	a6 직장분위기가 좋음	3.11(0.8)	3.19(0.63)	-0.736	0.463
	a7 동료간부 및 딜러와의 협조	3.18(0.7)	3.25(0.62)	-0.674	0.501
	상하동료관계종합	3.12(0.62)	3.22(0.53)	-1.253	0.211

위의 결과를 종합하면 <표 24>와 같다.

<표 24> 세븐럭과 강원랜드의 차이

요 인		카지노		t-value	p-value
		세븐럭(N=114)	강원랜드(N=102)		
직무 스트 레스	인사요인	3.3(0.67)	3.46(0.49)	-1.929	0.055
	인간관계	3.29(0.59)	3.39(0.63)	-1.149	0.252
	경영조직	3.29(0.65)	3.80(0.45)	-6.695	0.000
	직무요인	3.70(0.57)	4.02(0.48)	-4.464	0.000
	언어요인	4.11(0.71)	4.40(0.6)	-3.241	0.001
직무 만족	임금요인	2.86(0.66)	2.54(0.7)	3.482	0.001
	인사조직평가	3.02(0.63)	2.57(0.54)	5.619	0.000
	업무요인	3.58(0.56)	3.14(0.87)	4.427	0.000
	경영요인	3.02(0.58)	2.57(0.72)	5.051	0.000
	상하동료관계	3.12(0.62)	3.22(0.53)	-1.253	0.211

제 5 장 결론 및 제언

제 1 절 결론

각국에서 관광산업을 아주 비중 있게 정책적으로 다루고 있고 국제적인 추세에서 카지노 산업을 장려하고 있는 현 시점에서 국내에서는 2000년 내국인 카지노가 개장하였다. 또한 기존 외국인 카지노가 2006년 독점적 운영체제에서 새로운 경쟁체제로 바뀌었고, 서울과 부산에 세븐럭카지노가 생김으로서 국내 내·외국인 카지노시장이 점차 넓어졌으며, 제주도를 비롯한 인천과 대구 등의 각 지자체들도 카지노를 유치하기 위한 노력이 한창이다.

이러한 카지노 시장의 확대에 따라 최하위직인 딜러의 수급과 동시에 영업 관리자의 인력이 대거 필요하게 되었고, 서비스를 바탕으로 하는 인적산업의 하나로 인식되고 있는 카지노 영업팀의 인력이 절대적으로 필요하게 되었으며, 그리하여 새로운 카지노 회사로 인력이 이동되면서 새로운 직장문화를 형성하게 되었고, 기존 내·외국인 카지노에서도 영업팀의 인원이 새로운 재편성이 이루어지게 되었다.

카지노 산업의 성공은 고객 만족서비스의 질적인 향상에 그 성패가 있다고 볼 수 있으며, 이러한 결과는 결국 카지노 매출에도 지대한 영향을 미칠 수 있다고 볼 수 있기에 영업관리자의 직무만족이야 말로 카지노 수익을 창출할 수 있는 대단히 중요한 위치에 서 있다고 할 수 있다.

따라서 이러한 본 연구의 목적으로 기존 카지노 딜러를 경험한 관리자의 스트레스 요인은 어떠한 것이 있으며, 2000년도 이후에 개장된 세븐럭카지노와 강원랜드 카지노 영업관리자의 직무스트레스가 직무만족간의 차이와 내·외국인 고객의 유형에 따른 카지노 영업관리자의 비교연구를 시도해 보고자 하였다.

연구대상은 아시아에서 최고를 지향하는 세븐럭카지노와 최초 국내 내국인 전용 카지노인 강원랜드의 영업관리자를 대상으로 직무스트레스와 직무만족을 측정항목으로 하는 설문지에 직접 응답하는 방식으로 자료를 수집하였다. 모두 130부씩 240부의 설문지를 배포하였으나 영업관리자의 3교대의 특성상 회수된 설문지는 221부로 불성실한 응답자 5부를 제외하고 분석에 이용하였고, 분석을 위해 요인분석, 상관관계분석, t-test 등의 통계방법을 사용하였고, SPSS WIN 12.0과 AMOS 4.0을 이용하여 실증적 분석을 하였다.

연구 결과 분석을 요약해 보면 전체적인 직무스트레스에 대해 가장 많이 느끼는 스트레스 요인을 보면 언어요인이 가장 높았으며, 직무요인이 다음을 차지하였다. 이는 카지노 영업 현장에서는 딜러들의 직무스트레스 요인 중 언어요인이 가장 높다는 것과 일치하고 있고(정수용, 2004), 언어폭력이 딜러의 자아개념 손상초래와 모욕감의 요인으로 작용(구자관, 2008)하는 것으로 보아 관리자도 영업테이블의 접점에서 언어요인 면에서 많은 스트레스를 느끼며 이는 관리자와 딜러에 관계없이 카지노 현장에서 스트레스를 많이 느낀다는 것을 의미한다. 인구특성에 따른 직무스트레스 차이에서 성별에 따른 인사요인에서는 여성 중간 관리자가 직무스트레스를 많이 받는 것으로 나타났고, 연령에서는 36~40세가 , 결혼여부에서는 기혼자, 직급에서는 차장이상이 인사요인에 의한 직무스트레스를 가장 많이 받는 것으로 나타났다. 정수용(2004)의 연구에서는 인간관계에서 여성 딜러가 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났고, 본 연구에서도 여성중간관리자의 스트레스 정도가 높아 딜러와 관리자가 느끼는 인간관계에 대한 스트레스가 일치함을 알 수 있다. 결국, 기타 공공기관에서 운영하고 있는 세븐럭과 강원랜드의 관리자는 어느 정도 고용의 안정을 느끼고 있는데 반해 아직까지도 카지노에서 상위직으로 갈수록 여성의 지위가 남성에 비해 덜 안정적이고, 미혼자에 비해 기혼자, 차장이상은 카지노 기업의 구조조정 등 경영 변화로 인한 것에 대한 불안한 현상으로 해석할 수 있다.

인간관계요인에서는 성별에서 남성이, 연령에서 36~40세, 결혼에서 기혼, 직급에서는 차장이상이 인간관계 스트레스를 가장 많이 받는 것으로 나타났다.

기수문화를 경험한 관리자들은 카지노 생활에 많이 익숙해져 있고 나름대로 상위직 내지는 간부간의 이해관계가 폭이 넓은 것으로 볼 수 있지만, 차장 이상에서는 경영진과의 인간관계, 또는 업무상 현장과의 인식차이, 많은 하급직원의 인력관리문제 등에서 스트레스를 많이 받는 것으로 볼 수 있다.

경영조직요인에서는 성별에서 남성과 여성이 비슷하게 스트레스를 받고, 연령에 대해서는 41세 이상이 가장 많이 받으며, 모든 연령에서 보통 수준이상으로 나타났다. 결혼여부에 대해서는 기혼이, 직급에서는 차장 이상이 가장 높게 나타났다. 차장은 보통수준으로 나타났다.

효율적인 경영과 조직관리로 카지노경영의 궁극적인 목표는 수익창출에 있으므로, 남·여 관리자 모두 회사의 목표달성에 따른 게임부담감을 어느 정도 느끼고 있는 것으로 볼 수 있고, 차장 이상에서는 회사정책의 변화에 따른 고용안정의 불안감, 내·외국인 카지노에서는 일반 사기업에서 경험했던 구조조정 에 따른 미래에 대한 불확실성이 직무스트레스를 가져오는 것으로 볼 수 있다.

직무요인에서는 성별은 남·여 비슷하고, 연령에서는 30~35세가 가장 높으며, 이 또한 모든 연령에서 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났으며, 결혼여부에서는 미혼이 직무스트레스를 조금 더 받는 것으로, 직급에서는 차장이상이 가장 많이 받고, 모든 직급에서 보통 수준이상으로 나왔다.

딜링으로 게임을 많이 해 본 경험 있는 관리자들은 직무에서는 스트레스 정도가 성별과 연령에서 비슷하게 나왔으나, 게임의 업무성과(Win, Lose)에 따른 부담보다는 딜러가 고객과 게임을 정확하게 실수 없이 진행을 해야만 하는 부담감 등으로 이를 관리하는 업무집중을 해야 되고, 게임관리 외에 고객의 다양한 욕구(변심, 트집, 게임 Lose 등), 고객의 컴플레인 등 고객과의 불상사가 일어나는 것을 방지해야 하며, 비정상적인 게임을 항상 관찰하는 등 남·여 관리

자의 직무 자체만으로도 많은 스트레스가 있는 것으로 설명할 수 있고, 또한 직급이 높은 차장이 특히 높아 Pit를 전체적으로 관리하는 직급일수록 높았다.

언어요인은 성별은 여성이 높고, 연령은 41세 이상이 가장 스트레스를 많이 받는 것으로 나왔으며, 모든 연령에서 높았으며, 결혼여부에서는 미혼이 약간 높고, 직급에서는 차장 이상이 평균값이 가장 높게 나와 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다.

내·외국인 카지노에서 모든 고객은 게임의 Win 할 때와는 반대로 게임결과가 본인의 의지와는 반대로 진행될 경우 극도의 예민함을 보임으로써, 딜러에 대한 트집과 외국인은 언어의 난폭성(특히 교포의 저질적인 언어형태), 내국인은 욕설 등 딜러나 관리자들에 간접적으로 화풀이를 하는 경우가 많은 것으로 볼 때, 여성관리자들이 감당하기 힘든 경우가 많으며, 직급이 높고 어느 정도 연령에 맞는 지위임에도 불구하고, 인간적인 모욕감을 느낄 때 스트레스를 많이 받는 것으로 볼 수 있다.

둘째, 인구 특성에 따른 직무만족 차이 결과를 요약하면, 직무만족에서 업무요인이 가장 높았으며, 그 다음이 상하동료관계인 것으로 나타났다.

요인별로 보면 임금요인에서 남성이 여성에 비해, 연령에서는 41세 이상이, 기혼자보다는 미혼자가, 직급에서는 차장이상이 직무만족이 높은 것으로 나타나 외국인 카지노에서는 새로운 직장에서 시작하는 중간관리자들과 내국인 카지노에 근무하고 있는 관리자들과의 임금부문에서는 대체적으로 직무만족을 느끼고 있는 것으로 나타났다.

이는 기존의 사기업에서 일하면서 느꼈던 임금부분이 기타 공공기관(기획예산처, 2007)에서 일하면서 받는 임금 부문에서 어느 정도 만족할 만한 보수를 받고 있는 것으로 해석할 수 있겠다. 그리고 인사조직 평가요인에서는 남성이, 연령에서는 29세 이하가, 결혼에서는 미혼자가, 직급에서는 과장급이 직무만족이 높은 것으로 나타나 대체적으로 외국인 카지노에서는 젊은 딜러나 관리자

급이 카지노이동으로 인한 새로운 직장에서 빠른 진급으로 인해 임금 등 만족도가 높고, 내·외국인 카지노에서 구조조정을 겪고 진급이 빨라짐에 따른 것으로 사료된다. 업무요인에서는 여성이 남성에 비해 만족도가 높고, 연령에서는 41세 이상이, 결혼에서는 미혼이, 직급에서는 차장 이상이 평균값이 높게 나왔다. 이는 딜러생활을 경험한 미혼의 여성 관리자들이 업무요인에서는 직무에 관한 만족을 많이 느끼는 것으로 설명할 수 있겠다. 경영요인에서는 성별에서는 남성이, 연령은 29세 이하가, 결혼에서는 미혼자가, 직급에서는 과장 이하 관리자가 직무만족이 높은 것으로 나왔으며, 이는 젊은 층의 관리자가 직무만족의 경영면에서는 그다지 스트레스를 받지 않고, 직무에 대해 만족하고 있는 것을 알 수 있다. 상하동료 관계에서는 남성이 높고, 연령에서는 41세 이상이 높으며, 결혼여부에서는 미혼, 기혼 모두가, 직급에서는 차장 이상이 만족이 높은 것으로 보아, 관리자들의 인간관계적인 면에서 모두 3 Shift, 24시간 시스템으로 근무하는 직업특성상 서로 상호간의 배려로 동료와의 이해심이 높은 것으로 사료된다.

셋째, 카지노 유형에 따른 직무스트레스와 직무만족에 대한 집단 간 차이 결과 세븐럭과 강원랜드 두 카지노에 따라서 직무스트레스에서는 경영조직, 직무요인, 언어요인에 대해 유의한 평균차이가 있는 것으로 나타났으며, 경영조직, 직무요인, 언어요인에 대한 직무스트레스는 강원랜드가 세븐럭에 비해 높은 것으로 나타났다.

직무만족에 대한 결과를 보면 직무 만족에 대해서 임금요인, 인사조직평가, 업무요인, 경영요인에서 유의한 평균차이가 있었고, 임금요인, 인사조직평가, 업무요인, 경영요인에 대한 직무만족도는 세븐럭이 강원랜드에 비해 높은 것으로 나타났다.

이 결과에 따르면 직무스트레스는 강원랜드의 관리자가 많이 받는 것으로 나타났으며, 직무만족은 세븐럭이 더 높은 것을 알 수 있다. 이는 내·외국

인 카지노의 고객특성과 직무환경에 따라 내국인을 상대하는 영업관리자와 외국인을 상대하는 카지노 영업팀의 관리자에 따라 스트레스와 만족이 다르다는 것을 말한다. 따라서 내국인 특유의 업무환경에 따른 근무피로도가 외국인 고객을 대상으로 하는 관리자에 비해 스트레스 요인이 차별화 되는 것으로 사료되며, 이에 반해 외국인출입카지노의 관리자의 직무만족은 내국인카지노 영업관리자에 비해 상대적으로 높은 것으로 해석할 수 있다.

제 2절 제언

본 연구는 2000년도에 개장된 내국인 카지노와 2006년부터 독점적인 체제에서 시장경제 체제로 바뀐 외국인 카지노에 근무하는 영업관리자의 직무스트레스와 직무만족을 알아보았고, 영업현장에서 근무하고 있는 관리자들과의 차이에 대해 살펴보고자 하는 데 그 의의를 두었으며 몇 가지 제언을 하고자 한다.

첫째, 조사 도구로 사용된 설문지를 이용하여 내국인 출입 강원랜드와 외국인 전용 세븐럭카지노에 근무하는 영업관리자들의 응답 반응이 교대근무로 인하여 설문자료의 모집에 있어 통제에 어려움을 겪을 수 있다는 점이다. 즉, 본 연구의 객관성을 확보하기 위하여 계량적 분석에 치중되어 있는 설문과 설문 이외의 변수를 측정하기 위하여 보다 정교한 질적인 조사방법인 인터뷰를 통하여 조사할 필요성이 대두된다고 본다.

둘째, 내국인 출입 강원랜드와 외국인 전용 세븐럭카지노에 근무하는 영업관리자만으로 우리나라 카지노에 근무하고 있는 영업관리자들의 결과로 일반화하는데 한계가 있다는 것이다. 따라서 향후 연구는 자료 수집이 편의적 표본 추출에 의해 조사된 것에 유의하여 좀 더 정교한 연구 설계를 위한 연구가 이루어져야 할 것으로 사료된다.

셋째, 각 영업장의 환경에 따른 고객들의 특성 및 환경적인 원인이 동일하지

않은데도 불구하고 내·외국인 카지노에 근무하는 영업관리자들의 직무스트레스 및 직무만족의 정도를 동일하게 볼 수 있는가에 대한 한계점을 안고 있다.

넷째, 측정도구의 한계로 선행연구(한국산업안전공단 산업안전보건연구원, 2006 ; 정수용, 2004)에서 사용된 자료를 주로 사용하였기 때문에 카지노 직무에 적합한 측정도구의 개발이 선행되어야 할 것이다. 일반 경영학에 사용되고 있는 측정도구와 카지노 경영에 적합한 측정도구의 개발 필요성과 이에 맞는 설문지를 개발하는 노력이 있어야 할 것으로 본다.

다섯째, 본 연구에서는 카지노 영업관리자들에 대한 직무만족과 직무스트레스에 대해서만 분석을 하였으며, 카지노 딜러에 대한 비교분석은 이루어지지 않았기 때문에 관리자와 딜러간의 직무스트레스와 직무만족간의 관계에 대한 비교가 어려웠다. 따라서 향후 연구에서는 딜러와 영업관리자, 고객과의 다양한 관계도 연구할 필요가 있을 것으로 본다.

이상에서 살펴본 한계점을 극복하고 더욱 진척된 연구를 위하여 최하위직 딜러와 더불어 중간관리자에 대한 지속적인 관심과 체계적인 연구의 병행이 수반되어야 하고 보완된 연구가 진행되어야 할 것으로 사료된다.

참고문헌

- 고윤주 (1999). 보상에 대한 공정성지각이 직무만족에 미치는 영향. 건국대학교
- 구본성 (1998). 중장년 남성의 직무스트레스에 관한 실증적 연구. 호남대학교
- 구자관 (2008). 언어폭력이 카지노딜러의 소진, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향. 경기대학교
- 기획예산처 (2007). 주무부처별 기타공공기관 지정 현황 자료
- 김기홍·이동재·유도재 (2007). 카지노 경영. 대왕사.
- 김미숙 (2008). 구급대원의 성격유형, 직무스트레스, 직무만족의 경로모형분석. 한국 자료분석학회
- 김범섭 (2005). 사회복지조직 중간관리자의 리더십 유형과 구성원의 직무성과의 차이에 관한 연구. 국민대학교
- 김복일 (2005). 외식업체 종사원의 직무만족과 이직의도의 관계에 관한 연구. 경기대학교
- 김성혁·전정아·이미선 (2008). 내부마케팅이 내부고객만족과 고객지향성에 미치는 영향. 관광학연구 제32권
- 김순용 (2004). 직무만족의 측정과 관련변인들의 영향. 한국심리학회 제1권
- 김익돈 (2006). 카지노딜러의 멘토링(Mentoring)이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 제주대학교
- 김정만·윤지환 (2001). 특급호텔 파견근로자와 정규근로자간의 직무만족에 관한 비교 연구. 관광학연구
- 김진희 (2008). 카지노 직원의 직무환경이 조직유효성과 고객지향성에 미치는 영향. 세종대학교

- 김현수 (2008). 카지노 영업관리자의 리더십 유형이 딜러의 내부서비스품질에 미치는 영향. 경기대학교
- 김홍범·문혜영·권영욱·장호욱 (2004). 호텔기업의 구조조정과 직무스트레스 및 직무만족간의 관계에 관한 연구. 호텔경영학연구 제13권
- 노일학 (2003). 카지노딜러들의 개인적 직무만족과 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구. 세종대학교
- 문화체육관광부 (2007). 외국인 전용카지노 신규개장에 따른 파급효과 분석
- 문화체육관광부 (2009). 2009년도 카지노업 통계현황
- 박미정 (2007). 공공기관 중간관리자의 리더십이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교
- 박소영 (2007). 이직을 경험한 카지노 종사원의 이직 전 직장의 직무만족도에 관한 연구. 경성대학교
- 박연호·오세덕 (1998). 현대조직관리론. 법문사
- 서정하·최 연·김원년 (2008). 구성원의 직무만족에 영향을 미치는 선행변수. 한국자료분석학회 제10권
- 상미란 (2008). 카지노종사원의 직무스트레스가 조직시민행동에 미치는 영향. 경기대학교
- 신유근 (1992). 조직행위론. 다산출판사.
- 안대회 외 (2003). 여행사종사원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향. 문화관광연구 제5권
- 양창식 외 (2004). 카지노업체 종사원의 직무만족 요인에 관한 연구. 관광연구 제19권
- 오수철·이상우·정지영·김미경 (2001, 2008). 카지노 경영론. 백산출판사
- 우석봉 (1995). 호텔 산업 종업원의 직무만족과 조직몰입이 이직에 미치는 영향에 관한 연구. 관광학연구 제19권
- 우찬복 (1995). 호텔종사원 직무만족과 직무요인에 관한 실증적 분석. 관광학연구 제

18권

- 유병주 (1982). 직무만족과 직무수행에 관한연구. 고려대학교
- 유숙자 (1999). 사회복지사의 직무스트레스와 직무만족과의 관계연구. 가톨릭대학교
- 윤승환 (2001). 조직문화유형별 공정성지각과 직무만족간의 영향에 관한 연구. 단국대학교
- 이미옥 (2007). 카지노 산업에서 LMX의 영향요인과 결과요인에 관한 연구. 경기대
- 이선희 (2000). 될 수 있다. 청년사
- 이충기 외 (2001). 카지노실무론. 일신사
- 이충기·송덕중·송학준 (2006). 산업연관모델을 이용한 카지노산업의 경제적 파급효과 분석. 호텔경영학연구 제15권
- 임경인 (2007). 카지노실기론. 대왕사
- 정수용 (2004). 카지노직원의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구. 경성대학교
- 정아름 (2009). 카지노 딜러의 직무스트레스가 감정노동에 미치는 영향. 세종대학교
- 정영만 (1999). 직무스트레스요인이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 실증적 연구. 동아대학교
- 정용주 (2005). 호텔 정규직 종사원과 비정규직 종사원의 직무만족에 관한 비교연구. 관광경영학연구 제25권
- 조혜정·장희정 (2000). 여행사종사원의 직무만족에 관한연구. 관광레저연구 제12권
- 최윤호 (2000). 인사공정성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 원광대학교
- 하헌국·조문식·김재억 (1994). 서비스기업 종사자의 직무스트레스에 관한 실증적 연구. 관광연구 제4권
- 한국카지노업 관광협회 (2008, 2009). 한국카지노산업의 어제, 오늘, 내일
- 한진수·김은정 (2005). 호텔기업의 내부마케팅 활동이 종사원의 직무만족, 조직몰입 및 고객지향성에 미치는 영향. 호텔경영학연구 제14권
- 홍광식 (1994). 학교스트레스의 비교연구. 초등교육연구 제8권

- Adams, j. s. (1965), inequity in Social Exchange, in Leonard Berkawitz ed. *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol. 2, N.Y; Academic Press, 272-283.
- Beehr, T. A. & Newman, J. E. (1978). Job stress employee health organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology*, 31, 665-669.
- Beehr, T. A., Walsh, J. T. & Taver, T. D.(1976). "Relationship of Stress to Individually and Organizationally Valued States: Higher Order Needs as a Moderator," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 61, 41-47.
- Beehr. T. A. (1984). "The role of social support in coping with organizational stress," In Beehr, T. A. and Bhaget, R. S(ed), *Human stress and cognition in organization: An Intergrated*, John Wiley and Sons, 379-380.
- Cannon, W.(1932). *The Wisdom of Body*. New York; Norton.
- Cooper, C. L. & Payne, R. (Eds.). (1980). *Stress at Work*. John Wiley & Sons, 83.
- D. Hellreigel, J. W. Slocum & Woodman, R. W., *Organizational Behavior*, 4th eds., New York : West Pub.co., 1986
- Dann, K. & R. W. Griffin, (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25, pp. 354-384.
- Denison, D. R.(1990). *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*.
- Elkin A. J., Rosch P. J. (1990). Promoting mental health at the workplace: The prevention side of stress management. *Occupat Med: State of the Art Review*, 5(4), 739-754.
- Gibson, J. L., Ivancevichi, J. M., & Donnelly, T. H.(1985). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (5th ed.). Business Publications Inc., p. 223.

- Hackman, R. & Oldman, G. (1976). Motivation through the design work: Test of a theory, *Organizational Behaviour and Human Performance*, 16, 250–278.
- Hellriegel, D., Slocumm, J. W., & Woodman, R. W.(1986). *Organizational Behavior*, 4ed St. Paul: West Publishing Co.
- Herzberg, Mausner & Snyderman(1959). *The Motivation to work*, New York, John Willy & Sons. 52–89.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaciton*. New York, Harper.
- House, R. J. & Rizzo, J. R.(1972). "Role Conflict, Role Ambuigity as Critical Variables in a Model of Organizational Behavior," *Organizational Behavior Human Performance*, Vol. 7, 467–505.
- Hurrell, J. J.(1987). An overview of organizational stress and health. In L. R. Murphy & T. F. Shoenborn(Eds.), *Stress management in work settings*.
- Hurrell, J. J., McLaney, M. A., (1988). Exposure to job stress–A new psychometric instrument. *Scand J Work Environ Health*. 14. 27–28.
- Invancevich, J. M. & Matteson, M. T. (1994). *Stress and work: A managerial perspective*, Glenview, IL : Scott Foresman, p. 5.
- Invancevich, J. M, Matteso, M.T.,& Richard III, E.P.(1985). Who's liable for stress on the Job. *Harvard Business Review*, 60~72
- John E. Mathieu, David A. Hofmann and James L. Farr (1993). Job Perception–Job Satisfaction Relation : An Empirical Comparison of Three Competing Theories, *Organization Behavior and Human Decision Process*, pp. 370–387.
- Jurgensen, C. E.(1978). Job Preference What makes a job goodor bad. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 63, No. 3.
- Kahn, R. L., & Byosiere, P. B. (1992). Stress in Organization. in M. D. Dunnette & L. M. (ed), *Handbook of industrial and Organizational psychology*, Vol. 3,

pp. 571-648.

- Kahn, R, Wolfe, D, Quinn, R, Snoek, J. & Rosenthal, R.(1964), Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity, New York: Wiley.
- Karasek, R. A.(1979), "Job Demands, Job Decision latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign," Administrative Science Quarterly, Vol. 24, 285-308.
- Katz, D. & Kahn, R. L. (1978). The social psychology of organizations (2nd ed.). Mew York: John Wiley & Sons, p. 196.
- Locke, E. C.(1976). The Nature and Cause of Job Satisfaction, in dunnette, M. D. ed., Handbook of Industria and Organization, Rand McNally, 1300.
- Luthans, F. (1985). Organizational Behavior (4th ed.). New York: McGraw-Hill Book Co., p. 130.
- Mathieu, J. E. & Landy, F. L. (1987). Academic assistance programs: Summary of 1986-1987 project.
- Nicholson, P. T. S. C. Goh(1983). The relationship of Organization Structure and Interpersonal attitude to Role conflict and Ambiguity in different Work Environment, Academy of Management Journal, Vol. 26, pp. 148-155.
- Parasuraman, S. & Alluto, J. A.(1984). "Sources and Outcomes of Stress in Organizational Settings: Toward the Development of a Structural Model," Academy of Management Journal, Vol. 27, No.2, 330-350.
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organization determinants of job stress. Behavior and Human Performance, 32, 161-322.
- Paterson, R, J., & Neufeld. R. W. J. (1989). The stress reponse and parameters of stressful situation. In R. W. J. Neufeld(ed.). Advances in the investigation of psychological stress. New York: Wiley.

- Porter. & Steers(1973), Organization, Work and Person factor in Emp turnover and absenteeism, Psychological Bulletin, 80.
- Powell, T. J. & Enright, S. J.(1990). Anxiety and Stress Management, London & New York: Routledge, 2-11.
- Rizzo, J. R, House, F. J., & Listzman, S. L (1970). Role conflict and ambiguity in complex organization. Administrative Science Quarterly, 15, 150-163.
- Robert Hoppock (1935). Job Satisfaction, New York : Harper & Row, p. 47.
- Rousseau, D. M.(1978). "Characteristics of Department, Positions, Individuals: Contexts for Attitudes and Behavior," Administrative Science Quarterly, Vol. 23, 521-540.
- Schuler, R. S. (1980). Definition and conceptualization of stress in organizations. Organizational Behaviour and Human Performance, 25(2), 184-215.
- Schultz, D. P. & Schultz, S. E.(1990), Psychology and Industry Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology, New York: McMillan Publishing Co., 539-569.
- Selye, H.(1950), The Stress of Life, New York: McGraw-Hill.
- Smith, C. S., and Silverman, M. K (1995). The Effects of Human versus Computer Monitoring of Performance on Physiological Reactions and Perceptions of Stress, In a Sauter and L. R. Murphy(Eds.), Organizational Risk Factors for Job Stress, Washington, DC, American Psychological Association, pp. 181-194.
- Steers, R. M. & Porter, L. W. (1979). Motivation and work behavior. New York: McGraw-Hill Book Co., pp. 123-125.
- Van Sell, M, Brief, A. P. & Schuler, R. S.(1981). "Role Conflict and Role Ambiguity: Integration of the Literature and Directions for future Research,"

Human Relations, Vol. 34, 43- 71.

Vroom, v. H(1970). Industrial social psychology in G. Lindzey and E. Aronson, The handbook of Social Psychology, 5.



부 록

직무스트레스와 직무만족에 대한 내·외국인 카지노 영업관리자의 비교연구 설문조사

--	--	--

안녕하십니까?

먼저 귀하의 소중한 시간을 할애하여 본 설문에 응해주신데 대해 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

“직무스트레스와 직무만족에 대한 내·외국인 카지노 영업관리자의 비교연구”에 관한 귀하의 의견을 수렴하고자 합니다. 귀하의 성실한 응답은 저의 학위논문 연구에 소중한 자료로 활용될 것이며, 느끼신 대로 각 질문에 알맞은 항목을 선택하여 주시고, 특히 누락되는 응답이 없도록 해 주시면 고맙겠습니다.

설문내용은 익명으로 처리할 것이며, 학문연구 목적 이외에는 절대 사용되지 않을 것을 약속드립니다. 감사합니다.

2009년 10월

부경대학교 경영대학원 관광경영학과

지도교수 : 양 위주

연구자 : 서 정석

연락처 : 010-9281-8161

e - mail : jsms621@hanmail.net

I. 다음 사항은 카지노 영업관리자의 직무스트레스에 관한 질문입니다.
 각 항목별로 귀하의 생각을 가장 잘 나타내고 있다고 생각되는 번호
 에 √ 표시를 해 주십시오.

문항	전혀 아니다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
업무량이 증가하였다.	①	②	③	④	⑤
근무시간 중 충분한 휴식이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	①	②	③	④	⑤
업무는 창의력을 요구한다.	①	②	③	④	⑤
업무를 위해 높은 수준의 기술이나 지식이 요구된다.	①	②	③	④	⑤
업무 수행과정 시 결정할 권한이 주어진다.	①	②	③	④	⑤
업무 수행과정 시 영향력을 행사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
상사는 업무 수행 시 도움을 주지 못한다.	①	②	③	④	⑤
동료는 업무 완료에 도움을 주지 못한다.	①	②	③	④	⑤
직장에서 이해해 주는 동료가 있다.	①	②	③	④	⑤
고객의 비신사적인 언행으로 기분이 나쁘다.	①	②	③	④	⑤
고객과의 마찰을 경험한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
직장사정이 불안하고 미래가 불확실하다.	①	②	③	④	⑤
미래의 근무조건이나 상황이 불안정하다.	①	②	③	④	⑤
근무평가, 인사제도가 불합리적이다.	①	②	③	④	⑤
업무지원이 잘 이루어지고 있지 않다.	①	②	③	④	⑤
부서 간에는 업무협조가 잘 안 된다.	①	②	③	④	⑤
일에 대한 의사반영 기회가 없다.	①	②	③	④	⑤
능력을 인정받고 있지 않다.	①	②	③	④	⑤
자기개발의 기회가 없다.	①	②	③	④	⑤
업무수행 상 외국어 문제로 어려움을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
일관성이 없는 업무지시를 받을 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
직장의 분위기가 권위적이다.	①	②	③	④	⑤
남성, 여성이라는 성 차이 때문에 불이익을 받는다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음 사항은 카지노 영업관리자의 직무만족에 관한 질문입니다. 각 항목별로 귀하의 생각을 가장 잘 나타내고 있다고 생각되는 번호에 √ 표시를 해 주십시오.

문 항	전혀 아니다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
업무수행에 자부심을 가진다.	①	②	③	④	⑤
과거 경력은 현 직무의 수행에 잘 이용되고 있다.	①	②	③	④	⑤
업무달성 시 성취감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
내가 하는 일에 적성이 맞다.	①	②	③	④	⑤
딜러의 딜링에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
직장분위기가 좋다.	①	②	③	④	⑤
동료간부 및 딜러와의 협조가 잘 된다.	①	②	③	④	⑤
교대근무 시스템에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
간부가 부여받는 테이블 배치에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
회사의 제도 및 경영방침에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
업무에 비전을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
업무성과를 합리적으로 평가받고 있다.	①	②	③	④	⑤
현재의 승진체계에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
회사의 전반적인 근로환경에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
현재의 직장은 안정적이다.	①	②	③	④	⑤
현 급여에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
인센티브 제도에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
타 경쟁사와 비교할 때 임금이 많다.	①	②	③	④	⑤
회사의 후생복지 정책에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
현 직무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음 사항은 일반적인 인구통계학적 특성을 파악하기 위한 질문입니다. 각 항목별로 해당하는 번호에 √표시를 하여 주시기 바랍니다.

1. 성별

- ① 남자 ② 여자

2. 연령

- ① 29세 이하 ② 30 ~ 35세 ③ 36 ~ 40세 ④ 41세 이상

3. 결혼

- ① 미혼 ② 기혼

4. 현 직급

- ① 대리 ② 과장 ③ 차장 ④ 차장 이상

5. 카지노 근무기간

(년)

A Comparative Study of Korean and Foreign Casino Managers on Job Stress and Job Satisfaction

Seo, Jeong-Seok



Abstract

There are growing concerns of the physical and emotional stress of employees working for the casino industry. Its year-round operation, shift work and physical fatigue, characterized by service businesses, cause exposures to a lot of stress in employees and most of sales employees have experienced different types of job stresses, with a close

links between job stress and job satisfaction. The purpose of this study is to investigate the factors of job stress and job satisfaction in Korean and foreigner casino sales managers, with respect to the occupational stress and job satisfaction of middle-level sales managers, and make a comparative study of differences among the types of casinos. The investigation period of this study was October 1 to October 7 in 2009. A preliminary survey of questionnaire was made and then a total of 240 questionnaires were distributed to Korean and foreigner casino sales managers, with 120 ones distributed to Seven Luck Casino and Gangwon Land respectively and 221 were returned.

In the construction and method of questionnaire, without studies done on casino sales managers, the questionnaire includes questions that are considered to be appropriate to studying the measure of Koreans' job stress and casino and to interviewing sales managers working for casinos, using SPSS WIN 12.0 and AMOS 4.0 programs as statistical methods. The result of the study shows language factor highest in the average values of job stress factors in terms of job stress differentials following demographic features, followed by job factors, management organization and personnel factors and interpersonal relationships. In terms of job satisfaction differentials following demographic features, job factors are highest in the average values of job satisfaction factors, followed by colleague relationships, personnel assessment, management factor and wage factor. The results of differences in job stress and job satisfaction by the kinds of casino show a significant difference between Seven Luck and Gangwon Land in management organization,

job factor, and language factor in terms of job stress and that Gangwon Land is higher than Seven Luck in job stresses to management organization, job and language factors.

The results of job satisfaction show a significant difference in wage, personal assessment, job and management factors, with Seven Luck higher than Gangwon Land in job satisfaction of wage, personnel assessment, job and management factors. According to the results, managers in Gangwon Land have higher job stress than those in Seven Luck, while job satisfaction is higher in Seven Luck than in Gangwon Land. This shows differences in stress and satisfaction among casino sales managers dealing with Korean and foreign customers, depending on customer characteristics and job environments in Korean and foreigner casinos.

This study explored differences in job stress and job satisfaction between sales managers working in Korean and foreigner casinos. It, however, has limitations: 1) There are difficulties in surveying sales managers' response to the questionnaire due to work shift; 2) our sample from sales managers in Korean-only and foreigners-only casinos does not allow us to generalize our results to the general population and sales managers working for casinos in Korea; and 3) The degrees of job stress and job satisfaction in sales managers in Korean and foreign casinos may not be equally seen unless customer characteristics for each casino environment and environmental causes are equal. Also, the development of assessment tools fit for casino jobs should be preceded. As this study analyzed casino sales managers' job satisfaction and job stress alone, without a comparative analysis of casino dealers,

it was difficult to compare the relationship of job stress and job satisfaction among managers and dealers. There should be continued concerns and systematic studies of middle managers, with supplementary studies needed.

