



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

경영학석사 학위논문

상사의 비인격적 감독과 고객의 불량행동이
종사원들의 감정노동과 직무소진에
미치는 영향

(카지노 종사원을 대상으로)

The Effect of Superior's Impersonal Supervising and Customer's Misbehavior on
Employee's Emotional Labor and Job Burnout



부 경 대 학 교 경 영 대 학 원

관 광 경 영 학 과

이 유 나

상사의 비인격적 감독과 고객의 불량 행동이
종사원들의 감정노동과 직무소진에
미치는 영향
(카지노종사원을 대상으로)

지도교수 전 재 균

이 논문을 경영학석사학위 청구논문으로 제출함



2018년 2월

부경대학교 경영대학원
관 광 경 영 학 과
이 유 나

이유나의 경영학석사 학위논문을
인준함

2018년 2월



주	심	경	영	학	박	사	배	상	욱	(인)		
위	원	관	광	레	저	학	박	사	양	위	주	(인)
위	원	관	광	경	영	학	박	사	전	재	균	(인)

<목 차>

표 목차	iii
그림목차	iv
ABSTRACT	v
제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 배경 및 목적	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	3
제 2 절 연구의 구성 및 방법	4
1. 연구의 구성	4
2. 연구의 방법	5
제 2 장 이론적 배경	6
제 1 절 카지노 산업	6
1. 카지노 산업의 배경	6
2. 카지노 산업의 현황과 발전과정	7
제 2 절 고객 불량행동	10
제 3 절 상사의 비인격적 감독	12
제 4 절 감정노동	14
제 5 절 직무소진	17
제 3 장 연구 설계와 분석방법	19

제 1 절 연구모형 및 연구가설의 도출	19
1. 연구모형의 설계	19
2. 연구가설	20
제 2 절 변수의 조작적 정의와 설문지 구성	23
1. 변수의 조작적 정의	23
2. 설문지 구성	26
제 3 절 자료의 수집 및 분석방법	28
1. 자료의 수집	28
2. 자료의 분석방법	29
제 4 장 실증분석	30
제 1 절 표본의 특성	30
제 2 절 신뢰성 및 타당성 분석	32
제 3 절 연구가설 검증	34
1. 상관관계 검증	34
2. 가설검증	35
3. 가설검증 결과	42
제 5 장 결 론	43
제 1 절 연구결과의 요약	43
제 2 절 연구결과의 한계점 및 향후 연구방향	46
참 고 문 헌	47
설 문 지	53

<표 목 차>

<표 2-1> 한국 카지노산업 주요 연혁.....	8
<표 2-2> 상사의 비인격적 감독 개념 정의.....	13
<표 2-3> 감정노동의 개념 정의.....	15
<표 2-4> 직무소진의 개념 정의.....	18
<표 3-1> 설문지 구성.....	26
<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특징	31
<표 4-2> 타당성 및 신뢰도 검증	33
<표 4-3> 각 변수 간 상관관계 검증.....	34
<표 4-4> 상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동이 감정노동에 미치는 영향.....	36
<표 4-5> 감정노동이 직무소진에 미치는 영향.....	36
<표 4-6> 상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동이 직무소진에 미치는 영향...	37
<표 4-7> 매개 효과 분석방법의 단계	38
<표 4-8> 고객 불량행동과 직무소진 간 감정노동 매개효과 검증.....	39
<표 4-9> 상사의 비인격적 감독과 직무소진 간 감정노동 매개효과 검증.....	40
<표 4-10> Sobel 테스트 결과	41
<표 4-11> 가설 검증결과 요약.....	42

<그 립 목 차>

[그림 3-1] 연구모형.....	19
[그림 4-1] 상사의 비인격적 감독과 직무소진의 관계에서 감정노동의 부분 매개모형 ..	41



The Effect of Superior's Impersonal Supervising and Customer's Misbehavior on Employee's Emotional Labor and Job Burnout

Yu-Na Lee

*Department of Hospitality and Tourism Management
Graduate School of Business Administration
Pukyong National University
Supervised by Professor Jae-Kyoon Jun*

Abstract

The casino industry in Korea was licensed for the expansion of foreign exchange revenues on tourism income in the 1960s. Since then, 16 casinos exclusively for foreigners and 1 for Koreans have been operating at the moment. According to the Korea Casino Association, the domestic casino industry reported total sales of 2.9 trillion won in 2016 and the casino industry employs more than 9,000 people.

Despite such developments, casino dealers' emotional labor is 95.8%, higher than Hochschild's emotional labor standard(40%)(Kim Jong-jin, 2013). Casino open 24 hours a day and chip is a concept like money, so casino employees experience followed by a customer's frequent changes of mood and pain of speaking ill. As a result of meritocracy system, high - roller is a direct correlation with casino sales. This is another example of emotional labor different from the emotional labor felt by customers' misbehavior. As such, casino employees have dual emotions due to characteristic of job, and double expressions affect job burnout, so they need to be managed efficiently.

Therefore, casino employees want to determine the impact(difference) of influence on the exhaustion of tasks by using emotional labor as a medium by the effect of superior's impersonal supervising and customer's misbehavior in the course of the work.

In the research, a literature review and survey were performed, and casino employees from casino in Korea - including Paradise casino and Pusan Branches of Grand Korea Leisure - were recruited. The survey was a total of 140 questionnaire papers were distributed and 130 of them were used for analysis. The collected data went through a data coding and data cleaning process and were analyzed with SPSS v. 22.0 statistical package program.

The result of the empirical analysis is summarized as follows:

First, it was confirmed that the effect of superior's impersonal supervising and customers' misbehavior

had a positive(+) effect on emotional labor for casino employees.

Second, it was confirmed that emotional labor had a positive(+) effect on job burnout for casino employees.

Third, it was confirmed that the effect of superior's impersonal supervising had a positive(+) effect on job burnout for casino employees. But it was confirmed that the effect of customer's misbehavior had a not positive effect on job burnout for casino employees.

Fourth, as a result of a mediated regression analysis of the emotional labor between the effect of superior's impersonal supervising, customer's misbehavior, and job burnout. Emotional labor served as a partial - mediated parameter between the effect of superior's impersonal supervising and job burnout.

AS a result, it was revealed to casino employees that the effect of superior's impersonal supervising and customer's misbehavior have a positive(+) effect on emotional labor. And it was confirmed that emotional labor have a positive(+) effect on job burnout. But it was confirmed that the effect of customer's misbehavior had a not directly positive effect on job burnout.

The point that is different from the existing preceding was that the study Comparative analysis was conducted the scope of study on emotional labor to internal and from external member.

As a result, it was confirmed that the effect of superior's impersonal supervising had more influence on the exhaustion of duties by using emotional labor as a parameter than customers' misbehavior.

Key words : the effect of superior's impersonal supervising,
customer's misbehavior, emotional labor, job burnout

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경 및 목적

1. 연구의 배경

카지노는 전 세계 130여 개국에 걸쳐 약 3,600여개의 카지노가 있으며 세계 카지노시장은 2015년 1,800억 달러, 약 197조 9,100억 원의 규모로써 2010년부터 2015년까지 연평균 약 9.2%의 성장률을 기록하고 있다. 카지노 시장 점유율을 살펴보면 2010년에는 미국은 48.80%, 아시아는 29.30%였으나 2015년을 비교해 보았을 때 아시아 지역의 카지노는 43.40%로 증가하여 미국보다 높은 점유율을 보이고 있다(pwc, 2015).

국내 카지노산업은 관광외화수입의 확대를 위해 1960년대 카지노가 허용된 이후 현재까지 외국인 전용 카지노 16개와 내국인 카지노 1개로 총 17개의 카지노가 운영되고 있다. 카지노산업은 타 산업에 비해 인적자원에 대한 의존비율이 높고 3배 이상 높은 고용효과를 가지고 있다. 최근 외래관광객의 증가와 신규 복합리조트 개발 등으로 인해 앞으로도 지속적인 성장이 예상되는 산업이다. 한국카지노업관광협회에 따르면 국내 카지노산업은 2016년 총매출액 약 2조 9천억여 원에 이르며, 카지노산업에 종사하는 인력 규모는 9천명이 넘는 것으로 조사되었다.

이러한 발전에도 불구하고 국내 서비스 산업의 주요 감정노동 실태를 보면 카지노 딜러는 약 95.8%의 감정노동을 지각하는데, 이는 Hochschild의 감정노동 기준(40%)을 훨씬 초과하고 있다(김종진, 2013). 안전보건공단의 2015년 연구 자료를 보아도 카지노 및 호텔종사자(총2,722명)는 중등도 우

울(20.1%), 고도우울(8.1%), 외상 후 스트레스장애 의심(6.7%)로 나타났다.

감정노동의 대부분이 ‘대면(face-to-face)’ 혹은 ‘목소리(voice-to-voice)’라는 고객과의 상호작용 과정에서 크게 나타나고 있다(김종진, 2013).

카지노는 생산과 소비가 동시에 이루어진다는 서비스 특성으로 인하여 종사원과 고객의 관계를 사전에 통제할 수 없다(이승영, 2012). 또한 카지노 종사원들은 근무 중에 돈을 잃은 고객들로부터 불평과 욕설을 감수하면서도 친절한 서비스를 제공해야하는 감정노동을 수행하고 있다. 고객들에게 친절하지만 내면적으로는 win / lose에 대해 신경을 써야하는 불가분의 관계에 있다. 고액을 베팅하는 하이롤러(high-roller)들과의 게임에서 관리자들은 딜러들에게(Sallaz, 2002) 엄격한 감독과 심한 압박감을 조성하고, 성과를 강조하는 상사의 비인격적 감독은 더욱 증가되고 있다. 하이롤러(high-roller)들은 카지노의 매출과 직접적인 연관이 생기므로 win / lose에 관하여 민감하게 지켜보고 있는 경우가 많다. 이는 고객으로부터 받는 감정노동과는 또 다른 상사로부터 받는 감정노동이라 할 수 있다. 고액의 베팅을 다루는 카지노 업무특성상 긴장과 몰입이 높은 직무수행으로 카지노 종사원의 감정노동 및 직무소진의 강도는 높을 수밖에 없다.

카지노 종사원은 일반서비스 종사원과는 달리 승패에 따른 고객의 불평과 욕설로 받는 감정노동과 덧붙여 성과에 따른 상사의 비인격적 감독으로부터 자유로울 수가 없다. 따라서 이러한 이중적인 감정을 가지고 근무하고 있는 실정이며 감정노동은 직무소진에도 영향을 미치게 되므로 카지노 종사원들의 효율적인 인적관리가 필요하다.

카지노기업들은 차별화된 전략으로 고객만족, 관리 등 기업의 성과측면 서비스가 대부분 이루어지고 있다. 하지만 카지노는 인적자원관리가 필요한 기업이며 외부고객뿐만 아니라, 내부고객에게도 관심을 가져 서비스 과정에서 발생하는 부정적인 감정반응을 관리하여 내부고객의 서비스 품질을

향상시키는 노력이 필요할 것이다.

이에 본 연구에서는 카지노기업 내 상사의 비인격적 감독과 고객 불량행동이 감정노동을 매개로 하여 직무소진에 미치는 영향의 정도(차이)를 확인하고자 한다. 이러한 연구는 카지노기업의 인적자원관리에 있어서 중요한 정보를 제공해줄 것으로 기대된다.

2. 연구의 목적

본 연구에서는 카지노 종사원에 대한 감정노동과 직무소진에 대한 선행 연구를 바탕으로 기존 연구와는 달리 상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동이 감정노동을 매개로 하여 직무소진에 미치는 영향의 정도를 확인하여 파악하고자 한다.

따라서 구체적 내용은 다음과 같다.

첫째, 고객 불량행동, 상사의 비인격적 감독, 감정노동, 직무 소진에 관한 개념적 정의 및 선행연구를 통하여 이론을 체계화한다.

둘째, 상사의 비인격적 감독, 고객 불량행동, 감정노동, 직무소진에 대한 요인을 도출하고, 각각의 요인이 미치는 영향에 대해서 파악한다.

셋째, 상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동이 감정노동과 직무소진에 어떠한 영향을 미치는지를 파악한다.

마지막으로, 실증적 요약 및 결과를 근거로 하여 카지노 종사원의 상사의 비인격적 감독과 고객 불량행동이 감정노동과 직무 소진에 미치는 영향 정도를 확인하여 규명해보고자 한다.

제 2 절 연구의 구성 및 방법

1. 연구의 구성

본 연구는 부산광역시 외국인 전용 카지노 파라다이스와 세븐럭 카지노 부산점의 카지노 종사원을 대상으로, 설문조사가 완료되는 2017년을 기준년도로 설정하였다. 연구 목적을 달성하기 위해 연구내용을 총 5장으로 구성하였고, 내용은 다음과 같다.

제1장은 문제의 제기, 연구목적과 연구방법에 관하여 제시하였다.

제2장은 이론적 배경으로 상사의 비인격적 감독, 고객 불량행동, 감정노동, 직무소진에 대한 개념과 측정방법 등을 선행연구를 바탕으로 정리하고 변수들 간의 상호관계를 개념화하였다.

제3장은 연구의 설계와 이론적 배경을 바탕으로 연구모형을 제시하고 이를 검증하기 위하여 가설을 설정하였다.

제4장은 실증분석을 통한 연구의 결과 및 해석부분으로 연구가설에 대한 검증과 해석을 제시하였다.

마지막으로 제5장은 본 연구의 결론으로서 연구가설에 대한 결과를 요약하고 시사점 및 한계점, 향후 연구방향에 관하여 제시하였다.

2. 연구방법

본 연구에서는 카지노 종사원을 대상으로 하여, 상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동이 감정노동을 매개로 하여 직무소진에 미치는 영향의 정도(차이)를 확인하여 파악하고자 한다. 이들 변인 간의 직·간접효과를 살펴봄으로써, 카지노기업의 인적자원관리를 위한 실천적 함의를 도출하는데 목적을 두고 진행된다.

이를 위해 본 연구에서는 자료 분석방법으로 데이터 코딩과정을 거쳐 SPSS 22.0 통계 프로그램을 활용하여 분석한다. 구체적 통계방법은 응답자의 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도분석과 측정도구의 타당성과 신뢰도검증을 위해 신뢰도분석을 실시한다. 그리고 각 변수 간 상관관계를 알아보기 위해 상관관계분석을 실시하고, 가설검증을 위해 다중회귀분석과 3단계 매개회귀분석을 실시한다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 카지노 산업

1. 카지노산업 배경

카지노의 어원은 게임, 음악, 쇼, 댄스 등 오락시설을 갖춘 연회장이라는 의미의 라틴어 'Casa'가 어원이다. 카사는 르네상스 시대의 귀족이 소유했던 사교, 오락용의 별관을 뜻하였으나, 17~18세기 유럽 각지에서 소규모 카지노들이 생겨나면서 점점 전 세계로 확산되기 시작하였다(이충기, 권경상, 김기엽, 2015). 1930년대에 미국 네바다 주에서 대공황 극복을 위한 경제대책으로 카지노를 육성하기 시작하고 라스베가스에서 상업적 성격의 카지노가 발전하게 되었고, 1980년대에 들어서면서 선상 카지노, 온라인 카지노와 같은 형태로도 생겨나기 시작하면서 카지노산업은 세계적으로 급속히 확산되어 왔다(한국카지노관광협회, 2017).

최근 카지노산업은 관광객들을 유치하기 위해 단순히 게임만을 제공하는 것이 아닌, 다양한 볼거리를 제공하는 리조트 형태로 바뀌어가고 있으며 소비를 촉진시키는 중요한 관광활동으로 이용되고 있다(이충기, 권경상, 김기엽, 2015).

이와 같이 카지노는 호텔에 위치하여 연중무휴로 영업과 함께 관광객에게 오락과 유흥을 제공하여 체류기간을 연장시키며 관광객의 지출을 증대시키는 관광산업 중 하나이다. 외국인 관광객을 대상으로 외화획득을 실현하여 지역경제를 발전시키고 국제수지 개선, 국가 재정수입확대, 고용창출 등의 효과를 가져 오는 부가가치가 높은 관광산업이라고 할 수 있다.

2. 카지노산업의 현황과 발전과정

우리나라는 관광객 유치를 위해 1967년 인천 올림프스호텔 카지노를 최초로 개설하여 이후 서울, 제주, 부산 등에 외국인을 대상으로 한 카지노들이 생겨났다. 국내 카지노산업의 역사를 살펴보면 <표 2-1>과 같다.

국내 카지노산업은 운영 초기 사행행위 업으로 강력하게 규제되어 오다가 1994년에 이르러 외화획득과 외래 관광객 유치에도 기여하는 바가 크다는 판단으로 관광 진흥법상 관광 사업으로 전환되어 카지노산업이 발전하는 계기가 마련되었다(한국카지노 관광협회, 2017).

2015년 전 세계 카지노시장의 규모는 약 1,800억 달러의 규모로 최근 2010년부터 2015년까지의 연평균 성장률은 9.2%를 기록하고 있다(pwc, 2015). 또 아시아-태평양 지역 카지노의 2010년부터 2015년까지의 성장률은 9.2%를 훨씬 넘는 약 19%를 기록하였고, 2013년 미국을 제치고 2015년 기준 약 43.4%의 점유율을 보이고 있다(pwc, 2015). 한국의 현재 외국인 전용 카지노시장은 인 바운드(in bound) 외국인 관광객 수가 증가함에 따라 꾸준한 성장을 보이고 있다. 특히 인접 국가인 일본과 중국 등 대다수 아시아 지역의 관광객을 유치하고 있다.

〈표 2-1〉 한국 카지노산업 주요연혁

1961년	“복표발행·현상기타사행행위단속법” 제정(11월) - 카지노 설립의 법적 근거
1967년	최초로 인천 올림프스 호텔카지노 개장(현 파라다이스시티)
1968년	외래 관광객 전용인 서울 위커힐호텔카지노 개장(현 파라다이스카지노 위커힐)
1969년	“복표발행·현상기타사행행위단속법” 개정을 통해 내국인의 카지노 출입 금지 조치(6월)
1971년	충북 보은 ‘속리산 관광호텔카지노’ 개장
1975년	제주 ‘제주 칼 호텔카지노’ 개장(현 공즈 카지노)
1978년	부산 ‘파라다이스비치호텔카지노’ 개장(현 파라다이스카지노 부산지점)
1979년	경주 ‘코오롱관광호텔카지노’ 개장(현 인터불고대구카지노)
1980년	강원 속초 ‘설악파크호텔카지노’ 개장(현 알펜시아카지노)
1985년	제주 ‘하얏트호텔카지노’ 개장(현 파라다이스카지노 제주롯데)
1990년	제주 ‘그랜드호텔카지노’ 개장(현 파라다이스카지노 제주지점)
	제주 ‘크라운프라자호텔카지노’ 개장(현 제주 썬 카지노)
	제주 ‘서귀포 칼 호텔카지노’ 개장(현 랜딩카지노)
1991년	제주 ‘오리엔탈호텔카지노’ 개장(현 로얄팔레스 카지노)
	“복표발행·현상기타사행행위단속법”이 ‘사행행위 등 규제법’으로 개정(3월) 제주 ‘신라호텔카지노’ 개장(현 마제스타카지노)
1994년	“관광 진흥법” 개정을 통해 카지노산업을 관광산업으로 규정(8월) 교통부에서 문화체육부로 카지노 업무 이관(12월) 사)한국카지노업관광협회 설립(3월 10일)
1995년	- 관광 진흥법에 의한 업종별관광협회 제주 ‘퍼시픽카지노’ 개장(현 메가럭 카지노) - 경찰청에서 '92년 허가신청에 대한 불허처분으로 '95년 행정소송 처분에 따른 허가 “폐광지역개발지원에 관한 특별법” 제정을 통해 내국인 카지노 설치 근거 마련 속리산관광호텔 카지노 허가취소(12월) - 영업부실로 인한 폐업에 따라 허가 취소

2000년	강원 정선 ‘강원랜드 스몰카지노’ 개장(10월)
2003년	강원 정선 ‘강원랜드 메인카지노’ 개장(3월)
2004년	제주국제자유도시특별법 개정(법률 제07159호, 1월 29일) - 관광진흥법에 대한 특례로 제주관광사업에 5억 달러 이상 투자 동일정조건을 갖추면 외국인전용카지노 설치허용 그랜드코리아레저(주) : 한국관광공사 자회사 - 외국인전용 카지노 사업권 획득(10월 3일, 서울 2곳·부산 1곳)
2005년	기업도시개발특별법 개정(법률 제7837호, 12월 31일) - 관광레저형 기업도시에 관광사업에 투자하는 금액이 총 5천억원 이상 시에 이미 3천억원 이상을 투자한 경우에 카지노업 허가 강원랜드 영업 연장(폐특법 개정 2015년까지 12월 31일까지)
2006년	그랜드코리아레저(주) ‘세븐럭카지노’ 영업장 개장 - 서울강남점(1월 27일), 서울강북점(5월 26일), 부산롯데점(6월 23일)
2007년	법무부, 한·중 인적교류 활성화 방안으로 카지노 우수고객에 대하여 중국인 복수사증 발급대상 확대
2011년	강원랜드 영업 연장(폐특법 개정 2025년 12월 31일까지)
2012년	“경제자유구역의 지정 및 운영에 관한 특별법 시행령” 일부개정 (대통령령 제24107호, 9월 21일) - 외국인전용 카지노업 허가에 대한 사전심사제 도입
2014년	문체부 인천경제자유구역 내 복합리조트 사전심사 결과 적합 통보(3월) - 외국인전용 카지노업 허가 사전심사 ‘적합’ 통보 - 대상자 : LOCZ코리아(리포-시저스 컨소시엄) - 위 치 : 인천 영종도 미단시티
2015년	“제주특별자치도 카지노업 관리 및 감독에 관한 조례” 제정 공포 (제주특별자치도조례 제1292호, 6월 3일) - 카지노감독위원회, 카지노감독과 등 카지노 관리감독 근거 마련 제주특별자치도 카지노감독과 신설(7월)
2016년	문체부 복합리조트 개발 사업계획 공모 심사결과 발표(2월) - 복합리조트 개발 사업계획 공모(2015년 2월)에 따른 사업자 선정 - 대상자 : (주)Inspire Integrated Resort - 위 치 : 인천 영종도 인천국제공항공사 IBC-II 지역
2017년	인천 영종도 첫 복합리조트 ‘파라다이스시티’ 개장(4월)

출처: 한국카지노관광협회(2017)

제 2 절 고객 불량행동

고객의 불량행동을 ‘고객의 이상한 행동(aberrant consumer behavior), 고객의 나쁜 행동(consumer misbehavior)’으로 보고 있다. 즉 고객의 불량행동이란 “일반적인 소비 상황에서 수용되는 행동 규범을 위반하여 소비 질서를 어지럽히는 고객의 부정적인 행동”으로 정의하며, 고객의 파손행동(vandalism), 말과 행동적인 폭로, 절도행위는 물론 보험, 신용카드, 수표 등과 관련된 사기 행동이 포함되는 것으로 보고 있다(양팔현, 2017).

카지노기업의 경우 서비스의 생산과 소비가 동시에 발생하는 과정에서 다양한 상황에 직면하게 되고, 이 과정에서 발생하는 고객 불량행동의 개념에 대해서는 행동의 의도성 포함 여부에 따라 학자마다 용어 표현이 다양하게 명명되고 있지만 대체적으로 일치된 견해를 보이고 있다(이승영, 2012). 현재 학자들 사이에 가장 대표적으로 쓰이는 개념은 Lovelock(1994)의 연구에 의해 밝혀진 개념으로, 저자는 의도적으로 혹은 계획적으로 서비스에 혼란을 시켜 서비스기업, 종업원, 다른 고객에게 부정적인 영향을 끼치는 고객을 제일 처음으로 ‘jay-customer’로 명명하였다(하정남, 2016).

Huefner & Hunt(2000)의 연구에서는 기업이나 직원 등에게 의도적으로 해를 가하려는 행동으로 정의하였으며 고객보복(customer retaliation)으로 명명하였다(박경민, 2014; 허윤경, 2016). 또 Heufner & Hunt(2003)의 연구 역시 원활한 서비스 행위를 고의적으로 방해하는 고객의 의도적인 행위뿐만 아니라 우연한 행동도 포함 시켰으며 고객의 일탈 행동을 역기능 고객 행동(dysfunctional customer behavior)으로 정의하였다(장영호, 2016).

Bitner et al.(1994)은 중요사건기법(Critical Incidents Technique: CIT)을 이용하여 서비스 종사원의 입장에서 볼 때 서비스 접점에서의 고객 만족과

불만족 요인들을 살펴보면 서비스 제공자와 타 고객, 그리고 업계의 규정과 규칙에 협조할 의사가 없거나 비협조적인 고객을 문제고객(problem customers)으로 지칭하였다(이승영, 2012). 이러한 고객 불량행동은 서비스 조직에 대한 행동과 타 고객에 대한 행동의 두 가지 하위차원을 지니고 있으므로 ‘고객 불평행동’과 개념적으로 차이가 있어 구별할 필요가 있으며, 고객 불평행동은 고객이 제공받는 서비스에 대한 비호의적인 태도를 의미하고 고객의 불만족에 의해 나타나는 행동표현이라고 할 수 있다(이승영, 2012).

이와 같은 고객 불량행동은 고객만족만을 기업의 최우선 목표로 삼는 현대 기업경영에서 비롯되었다. 카지노산업에서는 서비스 접점에 있는 종사원들은 고객들의 언어적, 신체적 공격으로부터 많이 노출되어 있는 상황으로 여러 문제점들이 발생하고 있다(심준섭, 2017). 빈번하게 발생하는 고객 불량행동은 서비스 전달에 악영향을 미치지만 피할 수 없는 존재이기 때문에 고객 불량행동을 직접 마주하는 접점 종사원을 효과적으로 관리하는 것이 매우 중요하다(김민주, 2015). 오늘날 기업들은 ‘고객은 왕’이라는 슬로건과 함께 고객의 니즈를 파악하여 충족시키고 고객의 불만 요인을 최소화하여 고객과의 장기적인 관계가 서비스 경영의 핵심과제라고 말하고 있다(이수정, 2015).

제 3 절 상사의 비인격적 감독

최근 비인격적 감독에 대한 관심이 증가하고 있지만 그에 비하여 선행연구에 대한 연구자들의 개념적 합의, 실증적 연구가 부족한 상황이다. 사회현상 및 인간행동에는 양면성이 잠재하며, 특히 여러 개인의 집합으로서 특정한 목표를 추구하는 조직에서는 상사의 부정적인 행동이 필연적으로 존재하므로 조직관리 차원에서는 상사의 부정적 감독에 대한 관심이 요구된다(양혜선, 2015).

비인격적 감독에 대한 초기 연구는 Ashforth(1997)가 ‘부하직원을 억누르려 하거나 학대하고자 하는 상사의 적대적이고 공격적인 행위’라는 정의를 시작으로, Tepper(2000)로부터 본격적인 비인격적 감독에 대한 연구가 활발히 시작되었다(양혜선, 2015). Tepper(2000)는 ‘부하직원이 주관적으로 지각하는 수준에서 상사가 신체적 접촉을 제외한 적대적인 언어 및 비언어적 행동을 지속적으로 표현하는 행동’이라 정의하였고, Bies(2000)는 비인격적 감독자는 강압적이고 쉽게 감정적으로 이성을 잃고, 부하를 위협하거나 무례하게 행동하고, 결백이 입증될 때까지 부하를 몰아세우는 등, 적대적인 성향을 나타낸다고 했다(김보경, 2014).

비인격적 감독의 개념이 여타의 부정적 감독 행동과 비교하여 두드러지게 갖는 차이점은 부하직원에 대한 상사의 지속적인 정서 및 심리적 학대를 나타낸다는 점이다(박현선, 2015). 즉 단순한 상처피해가 아닌 수행성과 등을 높게 이끌어 내기위해 실수를 용납하지 않는 적대적 언어표현 등이 이에 속한다. 비인격적 감독자들에게서 흔히 볼 수 있는 태도로는 매우 이기적이고 자기중심적인 사고를 하며, 또한 타인을 인격적으로 존중하거나 배려할 줄 모르고, 조직생활을 통해 서로 지켜야 할 기본적인 예의에서 벗

어난 무례한 행동을 서슴없이 한다(Tepper & Duffy, 2000; 홍영옥, 2014).

이러한 비인격적 감독을 당하는 부하직원은 이를 바로 잡을 수 있는 행동을 취하기에 무력하고, 또한 경제적으로 가해자에게 의존하고 있기 때문에 그 관계를 유지할 수밖에 없다(김정심, 2011).

2014년 ‘사람인’에서 직장인 1,008명을 대상으로 조사한 결과, 직장에서 폭언을 들은 경험이 있다(68.2%), 이로 인한 심각한 스트레스를 받고 있다(56.5%)고 응답했다. 이처럼 상사의 비인격적 행동은 조직원들에게 적대적 상황이 언제 일어날지 모른다는 부분에서 더 큰 스트레스를 유발할 뿐 아니라, 종사원의 회사생활에도 심각한 영향을 준다.

카지노 기업 또한 서비스의 생산과 소비가 동시에 발생하는 과정에서 다양한 상황에 직면하게 되며 특성상 성과주의 시스템으로 고객은 고객임과 동시에 승패에 따라서 조직에 이익 또는 손해의 직접적인 영향을 나타내기 때문에(구자관, 2007) 성과를 앞세운 상사의 비인격적 감독은 더욱 증가되고 있다.

〈표 2-2〉 상사의 비인격적 감독 개념 정의

학자	상사의 비인격적 감독 정의 및 개념
Ashforth(1997)	개인의 이득을 위해 부하직원을 견제하거나 학대하는 상사의 적대적이고 공격적인 행위
Keashley(1998)	타인 앞에서 직원을 폄하하고 부정적인 감정을 드러내며 소리 지르거나 공격적인 행위
Tepper(2000)	물리적 접촉을 배제한 적대적 언어, 비언어적 행동을 지속적으로 나타내는 상사의 부정적 행동
Bies(2000)	감정적으로 이성을 잃고, 강압적으로 위협하거나 무례한 행동과 결백이 입증 될 때까지 몰아세우는 적대적인 성향
Tepper(2007)	부하직원을 가해하고자 하는 목적을 가지고 의도적인 행위로 상사의 부정적 행위에 대한 부하직원의 주관적인 평가
Mitchell & Ambrise(2007)	부하 직원에게 험상궂은 표정과 시선으로 공격적으로 소리를 지르거나 위협적인 모습을 보이는 상사

출처 : 선행연구를 토대로 논자 재구성

제 4 절 감정노동

감정노동(emotional labor)은 한마디로 말하자면 노동에 감정을 도입해야 하는 노동행위를 뜻한다. 감정노동자들은 고객과의 접점에서 실제로 자신이 느끼는 감정이 아니더라도 타인의 눈에 보이는 얼굴표정이나 몸짓 등 서비스 제공을 위하여 자신의 감정을 조절하거나 관리해야 한다.

1983년 미국 사회학자 Hochschild는 새로운 노동의 한 유형으로 감정노동을 노동의 유형중 하나라고 제시하며 경영학적인 관점에서 감정을 바라보게 되었다. Hochschild(1983)는 감정노동을 ‘배우가 연기하듯 직업상 다른 사람들의 기분을 좋게 하고 자신의 감정을 고무시키거나 억제하는 등 우리 자신의 감정을 어느 정도 관리해야 하는 일’이라고 정의했다(김태홍, 2016). 이후 많은 연구자들이 감정노동에 대해 관심을 가지면서 다양한 이론들이 등장하게 되었다.

Ashforth & Humphrey(1993)는 감정노동이란 내적감정보다는 행위자체에 중점을 두어야한다고 보고, 감정노동을 상황에 요구하는 감정을 표현하는 행위로 정의하였고, Morris & Feldman(1996)은 조금 다른 관점에서 감정노동을 개념화하고자 하였다. 그들은 감정노동을 대인 간 상호작용과정에서 조직적으로 바람직한 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획, 통제의 정도로 개념화하였다(송홍섭, 2015). 이러한 Ashforth & Humphrey(1993)의 연구와 Hochschild(1983)의 연구를 비교해 보면 두 연구 모두 감정의 관리와 감정의 표현이 감정노동의 일부분이라는 것을 강조하는 것이며, 차이점은 Hochschild는 감정노동의 과정중심에 초점을 맞춘 반면, Ashforth & Humphrey는 감정노동의 결과에 초점을 두고 있는 것이라 할 수 있다(허원선, 2017).

Grandey(2000)는 감정노동을 감정표현들을 규제하는 과정 및 조직목표를 달성하기 위해 느낌으로 정의하였으며 Hochschild(1983)에 근원을 두고 이러한 감정규제가 관찰 가능한 감정표현의 규제로서 표면행위와 느낀 감정규제의 내면행위로 구성된다고 정의하였다(문영주, 2014). 선행연구를 바탕으로 <표 2-3>은 감정노동의 개념을 정리한 것이다.

<표 2-3> 감정노동의 개념 정의

학자	
Hochschild (1983)	실제 자신의 감정을 다스리며 외적으로 관찰이 가능한 표정과 몸짓을 드러내는 행동
Ashforth & Humphrey (1993)	개인이 서비스를 제공하는 동안 조직이 제시한 표현규범에 준수하여 감정을 표현하는 행동
Morris & Feldman (1996)	서비스를 제공하는 동안 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력과 통제
Grandey (2000)	조직목표 달성을 위해 감정과 표현을 조절하는 과정
Arnold(2003)	직원과 고객의 상호작용이 이루어지는 동안 조직이 제시한 표현규범에 따라 표정과 몸짓을 표현하는 감정적 관리
Pizam(2004)	타인의 기분을 기쁘게 하기 위해서 자신의 실제 감정을 통제하는 행위

출처 : 선행연구를 토대로 논자 재구성

이처럼 다양한 학자들에 의해 감정노동이 정의되었으나 연구자들마다 조금씩 차이를 보이고 있으며 현재까지 완전한 합의에 도달하지 못하고 있지만 서비스 제공과정에서 서비스 제공자인 종사원이 자신의 감정을 통제하는 것이라는 데는 일치하고 있다(송홍섭, 2015).

감정노동자들은 업무를 진행하는 과정에서 실제 감정과 표현해야하는 감정이 서로 불일치하여 나타나는 부정적 영향으로 우울과 같은 심리적 스트레스, 정신적 스트레스, 그리고 면역력이 감소하는 신체적 스트레스 등으로 볼 수 있다. 고용노동부의 통계에 따르면 2017년 기준, 감정노동자는 약 800만 명으로 전체 임금노동자의 약 40%를 차지하고 있으며, 2013년 노동

환경연구소의 조사에 따르면 카지노 딜러의 약 59.7%는 중등도 우울을 가지고 있으며 약 44.7%는 자살충돌경험이 있는 것으로 나타났다.

이러한 상황은 장기적으로 종사원 개인의 심리, 사회적 건강에 영향을 미칠 수 있을 뿐 아니라, 기업의 입장에서 감정도동이 높아지면 업무의 만족도는 낮아지고 그로인하여 업무성과도 낮아지며, 기업의 압박(관리 및 감독)이 커지면서 다시 감정도동이 높아지고, 이직 및 퇴직이 늘어나는 악순환이 반복되어 조직의 사기 역시 저하될 수 있다.



제 5 절 직무소진

소진이라는 용어는 1974년 정신과 의사인 Freudenberger(1974)가 처음으로 언급하였다. Freudenberger(1974)는 직무소진이란 대인 서비스 직종 종사원이 비현실적이고 과도한 직무요구로 인해 발생하는 피로와 좌절 상태라고 하였으며, 에너지, 힘 또는 자원에 대한 과도한 요구에 의해 실패하거나 다 써버리거나 고갈되는 것으로 정의하였다(육풍림 외, 2015).

Maslach(1976)는 사람들이 직장에서 감정적 자극을 대처하는 방법을 연구했는데, 그는 주로 인적서비스 부문에 종사하는 사람들에게 많이 일어나는 정서적, 정신적, 신체적 탈진 및 고갈상태로 소진을 개념화하였다(송홍섭, 2015). 이후 소진에 대한 개념은 미국 사회심리학자 Maslach & Jackson(1981)에 의해 재정립되었고 그들에 의해 MBI(소진척도, Maslach Burnout Inverntory)가 개발되었다(이승영, 2009). 소진에 대하여 다음과 같은 세 가지 의견의 일치점을 보이고 있다. 첫째 소진은 개인이나 조직수준에서 발생할 수 있고, 둘째 소진은 감정, 태도, 동기 기대감과 관련한 내적인 심리경험이며, 셋째 문제, 곤란, 불편함, 역기능 등을 강조하는 부정적 경험이라는 것이다(구자관, 2007; 이승영, 2012). Pines & Aronson(1998)은 소진을 일에 대한 부담이 많아 정서 요구도가 높은 상황에서 장기간 참여함으로써 발생 되는 신체적, 정서적 고갈상태로 정의하였다(박종태, 2014).

선행연구를 바탕으로 <표 2-4>는 직무소진의 개념을 정리한 것이다.

최근에는 서비스 직종뿐 아니라 다양한 형태의 직무에서도 직무소진현상이 다루어지고 있다. 2016년 ‘사람인’에서 직장인 1,032명을 설문조사한 결과, 88.6%에 해당하는 914명이 ‘번 아웃(burnout)증후군을 겪은 적이 있다’고 답변했다. 번 아웃(burnout)증상이 나타나는 이유로 ‘체계적이지 못한

업무진행 때문'이라는 답변이 65.3%로 가장 많았으며, '과도한 업무량'(58.9%), '업무를 하면서 부딪치는 대인관계의 어려움'(32.9%), '값이 다 수 존재해서'(31.8%)등의 순이었다(세계일보, 2017, 12, 02).

직무소진은 종사원이 업무나 과업을 수행할 때 일시적이거나 한시적으로 나타나는 현상이 아니라, 지속적인 스트레스 축적을 통하여 나타나게 되는 것으로, 업무의 과부하, 과도한 업무요구, 그리고 업무 환경 등과 같은 업무와 관련된 결과로서 발생하게 된다(육풍림, 2012). 소진을 심하게 경험하는 사람들의 행동특징으로 잦은 병, 무단결근, 불평, 우울증, 술이나 약에 의존, 고객과의 직접 접촉을 회피하며 고객을 전형화하고 회의적 또는 판단적인 태도를 취하는 것으로 나타난다(구자관, 2007).

〈표 2-4〉 직무소진의 개념 정의

학자	직무소진의 정의 및 개념
Freudenberger (1974)	자신들의 직무를 수행하는데 있어 직장에서 많은 압력을 받거나 본인들이 가지고 있는 능력을 초과한 업무를 수행해야 하는 상황에서 발생할 수 있는 신체적이고 정신적인 고갈
Prines&Aronson &Kafry (1981)	소진(burnout)이란 개인의 감성적 요구가 장기적으로 지속되어 발생하게 되는 정신적, 육체적, 감성적 고갈상태
Maslach&Jacson (1981)	감정적 고갈 및 냉소적 반응
Maslach (1982)	매우 높은 수준의 타인과 접촉을 하는 일을 수행하는 구성원(예, 서비스직종)이 인지하는 스트레스에 관한 만성적인 감정적 반응
Maslach, Schaufeli&Leiter (2001)	자신의 직무에 대한 만성적 대인관계의 스트레스에 대한 심리학적 증상
Halbesleben &Buckley(2004)	직무소진의 하위 차원으로 비인격화, 개인적 성취감 감소, 감정적 탈진 등 세 가지로 구분
이화석 외(2014)	스트레스의 형태 중 하나로 과도한 직무요구와 만성적 스트레스로 인해 초래되는 부정적인 심리적 증후를 총체적으로 지칭하는 개념

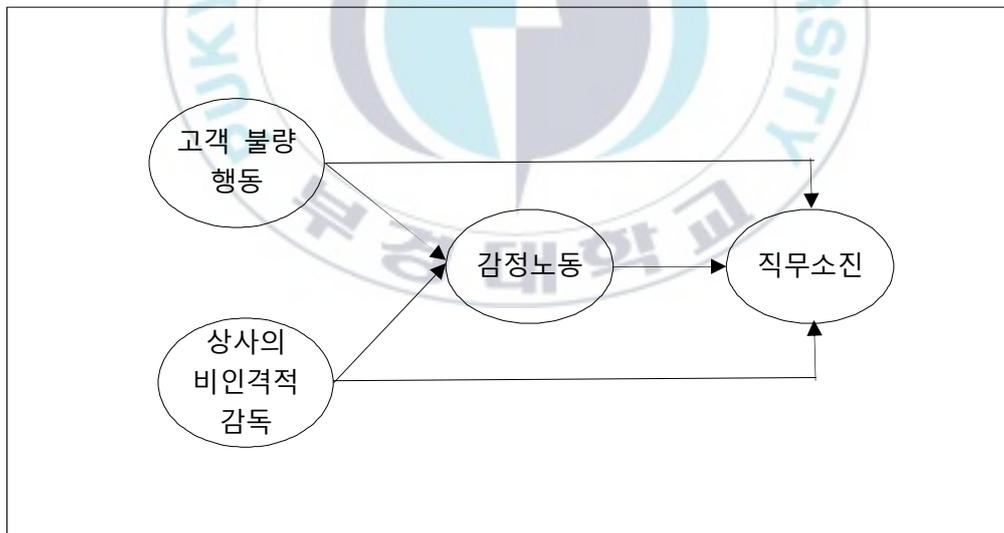
출처 : 손현기(2017)

제 3 장 연구 설계와 분석방법

제 1 절 연구모형 및 연구가설의 도출

1. 연구모형의 설계

감정노동의 선행변수로 상사의 비인격적 감독과 고객 불량행동이 감정노동자를 매개로하여 직무소진에 미치는 영향의 정도(차이)를 확인하여 파악하고자 한다. 이러한 관계를 [그림 3-1]과 같은 연구모형으로 제시하였다.



[그림 3-1] 연구모형

2. 연구가설

본 연구의 가설은 선행연구의 결과와 연구모형을 기반으로 하여 상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동이 감정노동을 매개로 하여 직무소진에 미치는 영향의 관계 검증 등을 다음과 같은 가설로 설정하였다.

1) 상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동과 감정노동 간의 관계

임창현(2012)은 상사의 비인격적 감독행동이 조직 효과성에 미치는 영향에 대한 연구에서 상사의 비인격적 감독은 조직효과성에 부(-)적인 영향을 미친다고 하였다(임창현, 2012). 이는 상사의 비인격적 감독이 조직성과에 악영향을 미치는 것을 알 수 있다.

이승영(2012)은 고객 불량행동이 종사원의 감정부조화와 소진에 미치는 영향에 대한 연구에서 카지노불량고객은 종사원의 감정부조화에 정(+)의 영향을 미친다고 하였다(이승영, 2012).

이상의 선행연구들을 바탕으로 서비스 접점에 있는 종사원은 상사의 비인격적 감독과 고객 불량행동으로 인한 스트레스를 많이 받고 있다는 것을 알 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정한다.

**H1. 상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동은 감정노동에 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.**

H1-1. 상사의 비인격적 감독은 감정노동에 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 고객 불량행동은 감정노동에 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.

2) 감정노동과 직무소진 간의 관계

감정노동자들은 업무를 진행하는 과정에서 실제 감정과 표현해야하는 감정이 서로 불일치하여 나타나는 부정적 영향으로 우울과 같은 심리적 스트레스, 정신적 스트레스, 면역력이 감소하는 신체적 스트레스 등으로 볼 수 있다. 감정노동은 종사원의 진실하고 순수한 감정이 아닌 조직에서 기대한 감정을 표현해야 할 경우 직무소진 현상과 관련하여 정서적인 고갈을 경험하게 되고, 기계적이고 형식적으로 비인격화되어가며, 개인의 성취감저하의 결과로 이어진다(이순정, 2015).

선행연구를 살펴보면, 직무소진과 감정노동의 관계에 관한 연구가 많이 이루어져있으며, 그 중 홍예나(2016)는 카지노 종사원의 감정노동이 소진을 매개로 직무태도에 미치는 영향에 대한 연구에서 카지노 종사원의 감정노동이 직무소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2. 감정노동은 직무소진에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

3) 상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동과 직무소진 간의 관계

직무소진은 장기적인 직무 스트레스의 특별한 형태로서 특히 직장에서 요구되는 대인관계로부터 기인되는 경우가 많은데 이런 경우 고객관련 스트레스는 직무소진을 일으키는 중요한 변수로 작용되기도 한다(김민경, 2015). 오정학, 육풍림(2011)은 고객에 대한 높은 접촉수준에서 근무하는 서비스직원들에게 발생하는 스트레스에 대한 만성적인 반응이라고 정의하였다(오정학, 육풍림, 2011). 김현주(2008)는 고객의 공격적 행동이 카지노

종사원의 직무소진과 몰입에 미치는 영향에 대한 연구에서 고객의 공격성은 종사원의 직무소진에 정(+)의 영향을 미친다고 하였다(이승영, 2012; 허윤경, 2015).

김태구, 이계희(2012)는 감정노동을 수행하는 환대 및 서비스 기업에서 서비스직원들은 고객들의 무의식이나 의식적 폭언과 무례한행동 등의 경험이 스트레스 요인으로 작용하여 감정적인 상처와 상당한 스트레스를 경험하게 된다고 하였다(최신희, 2015).

이상의 선행연구들을 바탕으로 고객 불량행동이 카지노 종사원의 직무소진에 미치는 영향에 관해 다음과 같은 가설을 설정하다.

H3. 상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동은 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-1. 상사의 비인격적 감독은 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2. 고객 불량행동은 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4) 상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동과 직무소진 간의 관계에서 감정노동의 매개역할

본 연구에서는 감정노동이 상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동과 직무소진 사이에서 매개역할을 하는지 검증하고자 하였다. 선행연구를 참고하여 상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동과 감정노동, 직무소진은 상호간의 영향을 미치고 있는 것으로 해석할 수 있으며 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H4. 상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동은 감정노동의 매개로 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4-1. 고객 불량행동은 감정노동의 매개로 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4-2. 상사의 비인격적 감독은 감정노동의 매개로 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

제 2 절 변수의 조작적 정의와 설문지 구성

1. 변수의 조작적 정의

측정도구는 선행연구자의 개발된 항목 척도 중 가장 폭넓게 적용되고 있는 것을 바탕으로 다수의 연구들에 의해 신뢰도 및 타당도가 확인된 것을 설문지에 기술하였으며 설문자의 인식에 대한 정도를 측정하는 것으로 구성하였다.

1) 고객의 불량행동

본 연구에서는 고객 불량행동을 선행연구의 박나래(2016)가 정의한 ‘서비스 교환과정에서 의도적 혹은 우연히 서비스기업 및 직원, 그리고 타 고객에게 부정적인 영향을 끼치고 서비스에 혼란을 주는 고객의 행동’ 개념을 바탕으로 연구하였다(박나래, 2016).

따라서 본 연구에서는 카지노에서 흔히 발생하는 고객 불량행동에 관한 요인들로 이영숙(2011)이 사용한 측정도구를 근거로 이승영(2012)의 연구

에서 검증된 설문항목을 바탕으로 수정 보완하였다. Likert 5점 척도를 사용하여 총 6문항을 본 연구에 활용하여 측정하였다.

2) 상사의 비인격적 감독

Tepper(2007)의 연구를 바탕으로 박현선(2015)은 상사의 비인격적 감독의 특징을 4가지로 설명하고 있다. 첫째, 상사의 비인격적 감독은 부하직원이 직접 자신의 상사에 대해 관촬한 것을 바탕으로 인식한 평가이고 둘째, 이러한 계급적인 학대에 지속적 노출되는 것을 의미하며 셋째, 신체적 접촉을 제외한 언어적, 비언어적 행동이며 넷째, 비인격적 감독행동에는 감독자의 의도와 목적이 반영되어 있다고 정의하고 있다(박현선, 2015).

따라서 본 연구에서는 박현선(2015), 김정심(2011)의 연구에서 제시된 비인격적 감독의 관련 요인들을 바탕으로 카지노의 상황에 맞게 수정 보완하였다. Likert 5점 척도를 사용하여 총 6문항을 본 연구에 활용하여 측정하였다.

3) 감정노동

감정노동이란 직장 내에서 자신이 경험하는 실제 감정표현과 조직의 감정표현규범에 의해 요구되어지는 감정표현에 차이가 존재할 때, 즉 개인이 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 감정을 조직의 표현규범에 맞게 조절하려고 하는 개인적인 노력을 말한다(하선영, 2011).

본 연구에서는 Ashforth & Humphrey(1993)가 정의한 ‘감정노동은 서비스를 거래하는 동안 사회적으로 요구되는 감정표현’을(육풍림 외, 2015) 바

탕으로 연구하였다. 감정노동의 측정도구는 Grandey(2003)의 연구를 근거로 육풍림 외(2015)를 참고하여 사용한 설문항목과 하선영(2011)의 연구에 제시된 관련요인들을 바탕으로 카지노상황에 맞게 수정, 보완하여 사용하였다. Likert 5점 척도를 사용하여 총 8문항을 본 연구에 활용하여 측정하였다.

4) 직무소진

직무소진(job burnout)은 지나친 직무요구로 인하여 종사원들이 겪게 되는 부정적인 심리적 증상을 포괄적으로 지칭하는 개념으로, 스트레스의 독특한 형태(Cordes & Dougherty, 1993)라 할 수 있다. 본 연구에서는 Maslach & Jackson(1981)이 개발한 설문문항과 하선영(2011)의 연구에 제시된 관련 요인들을 바탕으로 카지노상황에 맞게 수정, 보완하여 사용하였다. Likert 5점 척도를 사용하여 총 8문항을 활용하여 측정하였다.

2. 설문지 구성

본 연구에서는 설문지 구성을 각 설문 변수와 관련된 선행연구자의 개발된 항목 척도 중 가장 폭넓게 적용되며 신뢰도 및 타당도가 확인된 것을 바탕으로 설문지를 구성하였다.

〈표 3-1〉 설문지 구성

변수	측정항목	문항 수	출처
고객 불량 행동	C1	어떤 고객은 슬리퍼, 가디건 등의 카지노 서비스 물품을 가져가곤 한다.	6 이영숙(2011) 이승영(2012)
	C2	어떤 고객은 직원들에게 언어적, 비언어적 폭력을 행사하곤 한다.	
	C3	어떤 고객은 소란행위로 다른 고객들의 게임을 방해하곤 한다.	
	C4	어떤 고객은 직원 실수를 유발시키는 등 직원들의 업무수행을 방해하곤 한다.	
	C5	어떤 고객은 직원들에게 보복하겠다고 한다.	
	C6	어떤 고객은 칩스를 이용하여 치팅 행위를 하곤 한다.	
상사의 비인격적 감독	S7	상사는 나의 능력을 무시하는 말을 하곤 한다.	6 Tepper(2007) 김정심(2011) 박현선(2015)
	S8	상사는 나에게 대한 좋지 않은 평가를 타인에게 하곤 한다.	
	S9	상사는 과거의 나의 실수와 잘못을 들추어 말하는 것 같다	
	S10	상사는 다른 이유로 화가 났음에도 나에게 화풀이를 하곤 한다.	
	S11	상사는 자신의 난처함을 벗어나기 위해 부하 직원의 탓으로 돌리곤 한다.	
	S12	상사는 나에게 인격적으로 무례하게 행동하곤 한다	

감정 노동	E13	나는 긍정적 감정을 표현하기 위해 가면을 쓰고 행동하는 것 같다.	8	Morris & Feldman (1996) 하선영(2011) Grandey(2003) 육풍림 외(2015)
	E14	나는 실제 감정과 표현하는 감정이 다를 때가 많다.		
	E15	나는 종종 마음속으로 느끼는 것과는 다른 행동과 말로 상사를 대하곤 한다.		
	E16	나는 직장 내에서 진짜로 웃는 경우보다 일부러 웃는 경우가 더 많다.		
	E17	나는 우리 회사의 이미지를 위해 의도적으로 노력하는 편이다.		
	E18	상사의 부당한 행동에 짜증이 나지만 애써 미소를 보이기 위해 노력하는 편이다.		
	E19	고객이 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다.		
	E20	나는 긍정적 감정을 실제로 경험하기 위해 일부러 노력할 때가 많다.		
직무 소진	J21	나는 퇴근할 무렵이면 지쳐있다.	8	Maslach & Jackson(1981) 하선영(2011)
	J22	내가 하는 일이 지겹고 짜증이 난다고 느낀 적도 있다.		
	J23	나는 출근할 생각만 하면 피로감을 느낀다.		
	J24	나는 직무 수행에 따른 성취감(게임승리 등)을 크게 느끼지 못한다.		
	J25	나는 내 업무를 효과적으로 수행하지 못하고 있다.		
	J26	나는 고객에게 점점 무관심해지는 것을 느낀다.		
	J27	나는 어쩔 수 없이 근무를 하고 있다.		
	J28	나는 이일을 하면 할수록 상사들에게 실망감을 느낀다.		

제 3 절 자료의 수집 및 분석방법

1. 자료의 수집

본 연구에서는 상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동이 카지노 종사원들의 감정노동과 직무소진에 미치는 영향에 대해 알아보기 위해 설문조사를 실시하였다. 본 연구의 달성을 위하여 부산광역시에 소재한 외국인카지노 파라다이스와 그랜드코리아레저(주)의 세븐럭 카지노 부산점 종사원을 대상으로 이루어졌다.

조사 기간은 2017년 9월 1일부터 2017년 9월 10일까지 이루어졌으며 조사방법은 연구자가 응답자에게 설문내용을 직접설명하고 조사하였으며, 응답자가 직접 기입하는 자기기입식 방법으로 이루어졌다. 설문지는 총 140부의 설문지를 배포, 회수된 표본 중 총 130부가 본 연구에 사용되었다.

2. 자료의 분석방법

수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩과정을 거쳐 SPSS 22.0 통계 프로그램을 활용하여 분석을 실시하였다.

구체적인 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 측정도구의 타당성과 신뢰도 검증을 위해 요인분석과 Cronbach's α 계수를 이용하였다.

셋째, 상사의 비인격적 감독, 고객 불량행동, 감정노동, 직무소진에 대해 알아보고, 각 변수 간 상관관계를 알아보기 위해 상관관계분석을 실시하고 가설 검증을 위해 다중 회귀분석을 실시하였다.

넷째, 감정노동에 대한 매개검증은 3단계 매개회귀분석을 실시하여 회귀 계수에 대한 유의성을 검증하였다. 매개효과의 통계적인 검증을 위하여 추가적으로 Sobel테스트를 실시하였다.

제 4 장 실증분석

제 1 절 표본의 특성

다음 <표 4-1>은 조사대상자의 인구통계학적 특성에 대하여 빈도분석을 실시한 결과이다. 분석결과 성별은 남성 39명(30.0%), 여성 91명(70.0%)으로 나타났다.

교육은 대학재학 중인 사람이 3명(2.3%), 대학 졸업 123명(94.6%), 대학원 이상 4명(3.1%)으로 나타났다.

연령은 20~29세가 54명(41.5%), 30~39세가 76명(58.5%)으로 나타났으며, 결혼여부는 미혼 83명(63.8%), 기혼 47명(36.2%)으로 나타났다.

월평균소득은 100~199만원은 26명(20.0%), 200~299만원은 48명(36.9%), 300~399만원은 52명(40.0%), 400~499만원은 4명(3.1%)으로 나타났다.

고용유형으로는 정규직 121명(93.1%), 계약직 9명(6.9%)으로 나타났다.

카지노 근무경력으로는 1~2년 27명(20.8%), 3~4년 15명(11.5%), 5~9년 29명(22.3%), 10~14년 57명(43.9%), 15년 이상 2명(1.5%)으로 나타났다.

마지막으로 직위는 사원 45명(34.6%)으로, 주임 23명(17.7%), 대리 62명(47.7%)으로 나타났다.

<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성

구분	항목	빈도 수 (명)	구성 비율 (%)
성별	남성	39	30.0%
	여성	91	70.0%
연령	20~29세	54	41.5%
	30~39세	76	58.5%
	40~49세	0	0
교육	대학재학	3	2.3%
	대학졸업	123	94.6%
	대학원이상	4	3.1%
결혼여부	미혼	83	63.8%
	기혼	47	36.2%
월평균소득	100~199만원 미만	26	20.0%
	200~299만원 미만	48	36.9%
	300~399만원 미만	52	40.0%
	400~499만원 미만	4	3.1%
고용유형	정규직	121	93.1%
	계약직	9	6.9%
근무연수	1~2년	27	20.8%
	3~4년	15	11.5%
	5~9년	29	22.3%
	10~14년	57	43.9%
	15년 이상	2	1.5%
직책	사원	45	34.6%
	주임	23	17.7%
	대리	62	47.7%

제 2 절 신뢰성 및 타당성 분석

1) 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구에서 사용된 문항의 타당성을 검증하고 공통요인을 찾아내 변수로 활용하기 위해 요인분석을 실시하였다. 요인분석(Factor Analysis)은 같은 개념을 측정하는 변수들이 동일한 요인으로 묶이는지 확인하는 것이다.

본 연구에서는 모든 측정변수의 구성요인을 추출하기 위해서 주성분 분석(principle components analysis)을 실시하였으며 고유치1이상, 요인적재량은 ± 0.50 이상의 값만 갖는 요인만을 추출하였다. 요인적재량의 단순화를 위하여 직교회전방식인 베리맥스(varimax)회전을 실시하였다.

탐색적 요인분석으로 정제된 측정항목들에 대한 내적일관성을 확인하기 위해 Cronbach's α 값을 이용해서 신뢰성을 측정하였다.

일반적으로 Cronbach's α 계수가 0.7 이상이면 신뢰성은 확보되는 것으로 볼 수 있다(Nunnally, 1978).

이와 같은 내용에 따라 본 연구에서는 요인이 적절하게 묶이지 않은 변수들을 제거 한 뒤, 다시 요인분석을 실시한 결과, 4개의 요인으로 추출되었다. 전체요인들의 상관관계 정도를 나타내는 KMO계수는 .868이므로 요인분석을 위한 변수들의 선정이 상당히 좋은 것으로 나타나고 있다. 또한 Bartlett의 구형성검증치 결과 1843.563 (df=190, $p < 0.001$)로 나타나 적합성이 있는 것으로 나타났다. 4개 요인의 총 분산 설명력은 69.548%를 설명하고 있어 타당성이 확보되었다고 판단할 수 있으며 요인들의 Cronbach's α 값이 0.8이상으로 나타나 내적 일관성이 확보된 것을 확인할 수 있다.

〈표 4-2〉 타당성 및 신뢰도 검증

요인	측정항목	요인 적재량	고유값	분산 설명력	신뢰도
고객 불량 행동	3.어떤 고객은 소란행위로 다른 고객들의 게임을 방해하곤 한다.	.870	3.343	15.917	.863
	5.어떤 고객은 직원들에게 보복하겠다고 한다.	.816			
	6.어떤 고객은 칩스를 이용하여 치팅 행위를 하곤 한다.	.778			
	2.어떤 고객은 직원들에게 언어적, 비언어적 폭력을 행사하곤 한다.	.746			
	4.어떤 고객은 직원 실수를 유발시키는 등 직원들의 업무 수행을 방해하곤 한다.	.726			
상사의 비인격적 감독	12.상사는 나에게 인격적으로 무례하게 행동하곤 한다.	.872	4.672	22.249	.924
	10.상사는 다른 이유로 화가 났음에도 나에게 화풀이를 하곤 한다.	.871			
	11.상사는 자신의 난처함을 벗어나기 위해 부하 직원의 탓으로 돌리곤 한다.	.812			
	8.상사는 나에게 대한 좋지 않은 평가를 타인에게 하곤 한다.	.794			
	9.상사는 과거 나의 실수와 잘못을 들추어 말하는 것 같다.	.771			
	7.상사는 나의 능력을 무시하는 말을 하곤 한다.	.675			
감정 노동	14.나는 실제 감정과 표현하는 감정이 다를 때가 많다.	.808	2.732	13.010	.841
	13.나는 긍정적 감정표현을 위해 가면을 쓰고 행동하는 것 같다.	.748			
	19.고객이 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다.	.723			
	20.나는 긍정적 감정을 실제로 경험하기 위해 일부러 노력할 때가 많다.	.700			
직무 소진	22.내가 하는 일이 지겹고 짜증이 난다고 느낀 적도 있다.	.806	3.858	18.372	.881
	23.나는 출근할 생각만 하면 피로감을 느낀다.	.780			
	27.나는 어쩔 수 없이 근무를 하고 있다.	.761			
	28.나는 이일을 하면 할수록 상사들에게 실망감을 느낀다.	.702			
	26.나는 고객에게 점점 무관심해지는 것을 느낀다.	.639			
	21.나는 퇴근할 무렵이면 지쳐있다.	.627			
총 분산설명력 = 69.548%					
KMO = .868 Bartlett의 구형성검정치 = 1843.563 (df =190 , p<.001)					

제 3 절 연구가설 검증

1. 상관관계 검증

본 연구에서는 독립변수들 간의 높은 상호 관련으로 인해 종속변수에 미치는 영향을 구분하기 어렵기 때문에 가설을 검증하기 전에 상관분석을 실시한다.

일반적으로 상관관계의 크기에 대하여 학자마다 그 기준이 사뭇 다르다. 두 변수 간의 상관계수가 ± 0.2 미만은 변수들 간의 상관관계가 거의 없고, ± 0.2 에서 ± 0.4 사이는 낮은 상관관계, ± 0.4 에서 ± 0.8 은 다소 높은 상관관계를 나타내며, ± 0.8 이상일 경우에는 매우 높은 상관관계로 변수들 간에 미치는 각각의 영향을 판단할 수 없다(송지준, 2015).

다음 <표 4-3>는 변수 간 상관관계를 알아보기 위하여 Pearson의 상관관계분석을 실시한 결과이다. 분석결과 고객 불량행동, 상사의 비인격적 감독, 감정노동, 직무소진 요인 간에 통계적으로 대부분 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

<표 4-3> 각 변수 간 상관관계 검증

연구단위	평균 (M)	표준편차 (SD)	구성 개념 간 상관관계			
			1	2	3	4
1. 고객 불량행동	3.4385	.65891	1.00			
2. 상사의 비인격적 감독	2.8641	.74847	.240**	1.00		
3. 감정노동	3.5615	.64704	.252**	.388**	1.00	
4. 직무소진	3.3295	.81265	.091	.611**	.503**	1.00

** $P < .01$

2. 가설의 검증

본 연구에서는 Pearson의 상관관계분석을 통하여 검증된 상사의 비인격적 감독, 고객 불량행동, 감정노동, 직무소진의 관계를 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시함으로써 각 변수들의 인과관계를 검증하였다.

1) 가설 1의 검증

**H1. 상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동은 감정노동에 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.**

H1-1. 상사의 비인격적 감독은 감정노동에 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 고객 불량행동은 감정노동에 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.

다음 <표 4-4>는 상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동이 감정노동에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다.

상사의 비인격적 감독이 감정노동에 미치는 영향은 t값이 4.187로 나타나 가설 H1-1은 채택되었다. 고객 불량행동 역시 t값이 2.032로 가설 H1-2도 채택되었다. 즉, 상사의 비인격적 감독, 고객 불량행동은 모두 통계적 유의 수준 하에서 감정노동에 정(+)
의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀모형의 F값이 P=.000에서 13.653의 수치를 보이고 있으며, 회귀 식에 대하여 17.7%의 설명력을 보이고 있다.

Durbin-Watson는 1.717로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타나고 있다.

〈표 4-4〉 상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동이 감정노동에 미치는 영향

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공차 한계
	B	표준오차	베타			
(상수)	2.133	.309		6.896	.000***	
고객 불량행동	.165	.081	.168	2.032	.044*	.943
상사의 비인격적 감독	.300	.072	.347	4.187	.000***	.943

R = .421 , R² = .177 , 수정된 R² = .164
 F = 13.653 , p = .000 , Durbin-Watson = 1.717

*p<.05 , ***p<.001

2) 가설 2의 검증

H2. 감정노동은 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

다음 <표 4-5>는 감정노동이 직무소진에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 t값은 6.583으로 통계적으로 유의수준 하에서 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H2는 채택되었다. 즉, 감정노동이 높아지면 직무소진도 높아지는 것을 알 수 있다. 회귀모형의 F 값이 P=.000에서 43.337의 수치를 보이고 있으며, 회귀 식에 대하여 25.3%의 설명력을 보이고 있다.

〈표 4-5〉 감정노동이 직무소진에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	F	R ²
	B	표준오차	베타				
(상수)	1.080	.347		3.109	.002**		
감정노동	.632	.096	.503	6.583	.000***	43.337	.253

P<.01 , *p<.001

3) 가설 3의 검증

**H3. 상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동은 직무소진에 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.**

H3-1. 상사의 비인격적 감독은 직무소진에 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.

H3-2. 고객 불량행동은 직무소진에 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.

다음 <표 4-6>은 상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동이 직무소진에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 상사의 비인격적 감독이 직무소진에 미치는 영향은 t값이 8.665로 나타나 가설 H3-1은 채택되었다. 그러나 고객 불량행동은 t값이 -1.688(p=.420)로 나타나 가설 H3-2는 기각되었다. 회귀모형의 F값이 P=.000에서 38.397의 수치를 보이고 있으며, 회귀 식에 대하여 37.7%의 설명력을 보이고 있다.

Durbin-Watson는 2.077로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타나고 있다.

<표 4-6> 상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동이 직무소진에 미치는 영향

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	1.633	.338		4.830	.000***
고객의 불량행동	-.072	.089	-.058	-1.688	.420
상사의 비인격적 감독	.679	.078	.625	8.665	.000***

R = .614 , R² = .377 , 수정된 R² = .367

F = 38.397 , p = .000***, Durbin-Watson = 2.077

***p<.001

4) 가설 4의 검증 (감정노동의 매개 효과)

일반적으로 매개변수에 대한 가설 검증은 Baron & Kenny(1986)가 제안한 3단계 매개회귀분석(three - step mediated regression analysis)에 의해 검증할 수 있다. 이를 검증하는 방법은 <표 4-7>에 제시된 회귀 식을 이용하여 다음의 조건을 충족시키면 변수들 간의 매개변수의 영향력이 입증된다.

<표 4-7> 매개효과 분석방법의 단계

단계	방법
1단계	독립변수가 매개변수에 미치는 유의한 영향관계 회귀분석을 통하여 두 변수 간에 미치는 영향관계를 분석하고, 통계적 유의수준 하에서 유의한 영향 관계가 있어야 한다.
2단계	독립변수가 종속변수에 미치는 유의한 영향관계. 회귀분석을 통하여 두 변수 간에 미치는 영향관계를 분석하고, 통계적 유의수준 하에서 유의한 영향 관계가 있어야 한다.
3단계	독립변수와 매개변수가 종속변수에 미치는 유의한 영향관계. 회귀분석을 통하여 변수 간에 미치는 영향관계를 분석하고, 통계적 유의수준 하에서 유의한 영향관계가 있어야 한다.
해석	제2단계 회귀분석 결과 도출된 독립변수의 회귀계수 값은 제 3단계에서 도출된 독립변수의 회귀계수 값보다 커야만 한다. ($\beta_2 > \beta_3$) 이러한 결과가 도출되었다면, 매개효과가 있다고 한다.

출처 : Baron, R. M., & Kenny, D. A.(1986); 송지준(2009)

Sobel 테스트는 독립변수와 종속변수 사이의 매개변수의 영향력을 간명하게 검증할 수 있다. 간접효과를 간접효과의 표준오차 값으로 나눈 검증통계치 Z가 정규분포를 따른다고 가정하고 검증하며 결과 값은 ±1.96보다 크거나, -1.96보다 작으면 매개효과가 유의미하다고 판정한다(Sobel, 1982).

H4. 상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동은 감정노동의 매개로 직무소진에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

H4-1. 고객 불량행동은 감정노동의 매개로 직무소진에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

다음 <표 4-8>은 고객 불량행동과 직무소진 간의 감정노동의 매개 효과 검증 실시한 결과이다. 1단계에서는 유의한 결과를 보여주고 있지만 2단계에서 유의확률($P > .05$)이 유의하지 않은 것으로 나타났다. 그러므로 고객의 불량행동과 직무소진간의 감정노동 매개효과는 충족시키지 못하므로 가설 H4-1은 기각되었다.

<표 4-8> 고객 불량행동과 직무소진간의 감정노동 매개효과 검증

매개효과 검증단계	독립변수	종속변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
			B	표준오차	베타		
1단계	고객의 불량행동	감정노동	.247	.084	.252	2.942	.004**
2단계	고객의 불량행동	직무소진	.113	.109	.091	1.039	.301
3단계 (독립변수)	고객의 불량행동	직무소진	-.046	.098	-.037	-.473	.637
(매개변수)	감정노동	직무소진	.643	.099	.512	6.471	.000***

p < .01, *P < .001

H4-2. 상사의 비인격적 감독은 감정노동의 매개로 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

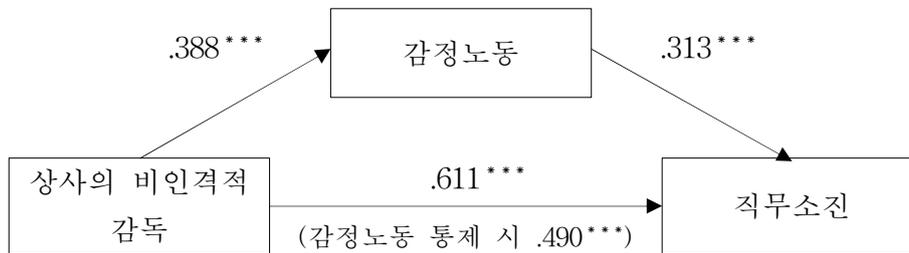
다음 <표 4-9>는 상사의 비인격적 감독과 직무소진 간의 감정노동의 매개 효과 검증을 실시한 결과이다. 유의수준을 가름할 수 있는 t값과 p값은 1단계, 2단계, 3단계 모두 유의한 결과를 보여주고 있다($t > \pm 1.96$, $p < .000$). 또한 2단계에서의 독립변수의 효과도 3단계에서의 독립변수 효과보다 크게 나타나고 있다.

본 가설은 감정노동의 매개효과 검증을 위한 단계별 조건에 충족하여 매개 효과를 확인할 수 있어 H4-2 가설은 채택되었다. 감정노동의 부분 매개모형은 [그림4-1] 과 같다.

<표 4-9> 상사의 비인격적 감독과 직무소진간의 감정노동 매개효과 검증

매개효과 검증단계	독립변수	종속변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
			B	표준 오차	베타		
1단계	상사의 비인격적 감독	감정노동	.335	.070	.388	4.756	.000***
2단계	상사의 비인격적 감독	직무소진	.664	.076	.611	8.738	.000***
3단계 (독립변수)	상사의 비인격적 감독	직무소진	.532	.077	.490	6.906	.000***
(매개변수)	상사의 비인격적 감독	직무소진	.393	.089	.313	4.413	.000***

***p < .001



[그림 4-1] 상사의 비인격적 감독과 직무소진의 관계에서 감정노동의 부분 매개모형

추가적으로 매개효과의 유의성을 재검증하기 위해 Sobel 테스트를 실시한 결과는 다음 <표 4-10>와 같다. Z의 값이 3.245로 1.96보다 크므로 매개효과가 유의하다는 것이 확인되었다.

<표 4-10> Sobel 테스트 결과

경로	Z	P
상사의 비인격적 감독 → 감정노동 → 직무소진	3.245	.000***

***P < .001

3. 가설 검증결과

이상과 같이 이 연구에서 상사의 비인격적 감독, 고객 불량행동, 감정노동, 직무소진의 관련성에 대해 설정된 가설에 대한 검증결과를 요약하면 <표 4-11>과 같다.

<표 4-11> 가설 검증결과 요약

가설	내용	채택여부
H1	상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동은 감정노동에 정(+) 의 영향을 미칠 것이다.	
H1-1	상사의 비인격적 감독은 감정노동에 정(+) 의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-2	고객 불량행동은 감정노동에 정(+) 의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2	감정노동은 직무소진에 정(+) 의 영향을 미칠 것이다.	채택
H3	상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동은 직무소진에 정(+) 의 영향을 미칠 것이다.	
H3-1	상사의 비인격적 감독은 직무소진에 정(+) 의 영향을 미칠 것이다.	채택
H3-2	고객 불량행동은 직무소진에 정(+) 의 영향을 미칠 것이다.	기각
H4	상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동은 감정노동의 매개로 직 무소진에 정(+) 의 영향을 미칠 것이다.	
H4-1	고객 불량행동은 감정노동의 매개로 직무소진에 정(+) 의 영향을 미칠 것이다.	기각
H4-2	상사의 비인격적 감독은 감정노동의 매개로 직무소진에 정(+) 의 영향을 미칠 것이다.	채택

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과의 요약

카지노산업은 서비스 접점이 가깝고 인적자원의 의존도가 높은 산업으로 효과적인 인적자원관리는 종사원의 업무효율성을 증가시키고 조직 구성원의 자질개발과 기업의 목표 달성하게 됨은 물론, 불필요한 이직으로 인해 기업에 손실 및 부정적 영향을 줄이게 될 것이다.

본 연구의 목적은 카지노기업 내 종사원을 대상으로 상사의 비인격 감독과 고객 불량행동이 감정노동을 매개로 하여 직무소진에 미치는 영향 정도에 대하여 분석하여 파악하고자 하였다.

연구의 목적을 달성하기 위해 부산광역시에 소재한 외국인 전용 카지노 파라다이스와 그랜드코리아레저(주)의 세븐럭 카지노 부산점 종사원을 대상으로 이루어졌다. 조사기간은 2017년 9월1일부터 2017년 9월10일까지 이루어졌으며 무작위표본추출법으로 표본을 추출하고 설문조사방식은 자기기입식 방법을 사용하였다. 설문지는 총140부의 설문지를 배포, 회수된 표본 중 총130부가 본 연구에 사용되었다.

자료 분석방법으로 데이터코딩과정을 거쳐 SPSS 22.0 통계 프로그램을 활용하여 분석하였으며 빈도분석, 요인분석, 상관관계분석, 다중회귀분석 등의 통계분석을 이용하여 가설을 검증하였다.

연구결과를 요약 정리하면 다음과 같다.

첫째, 카지노 종사원에게 상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동은 감정노동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

둘째, 카지노 종사원에게 감정노동은 직무소진에 유의한 정(+)의 영향을

미치는 것으로 확인되었다.

셋째, 카지노 종사원에게 상사의 비인격적 감독은 직무소진에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 반면 고객 불량행동은 직무소진에 정(+)의 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다.

넷째, 카지노 종사원에게 상사의 비인격적 감독 및 고객 불량행동과 직무소진 간에 감정노동의 매개효과를 분석한 결과, 감정노동은 상사의 비인격적 감독과 직무소진 간에 부분 매개역할을 하는 것으로 확인되었다.

이상의 결과를 볼 때 카지노 종사원들은 고객 불량행동에 비해 상사의 비인격적 감독이 감정노동을 매개로 직무소진에 영향을 더 미치는 것을 알 수 있었다.

따라서 이상의 연구결과를 종합하여 카지노 종사원들에 대한 시사점은 다음과 같이 제시하고자 한다.

첫째, 카지노 종사원에게 감정노동은 직무소진에 직접적인 영향을 미치고 있다. 감정노동으로 인한 스트레스는 종사원 혼자만의 문제가 아닌 회사와 고객, 종사원 모두에게 원인이 있다. 감정노동이 지속되면 업무의 효율성도 떨어질 뿐만 아니라 고객서비스에도 영향을 미치게 된다. 고객이 기억하는 카지노의 이미지는 서비스 접점에 있는 카지노 종사원일 것이다. 따라서 카지노기업은 고객 불량행동에 대해 제도적 매뉴얼을 만들어 고객의 불량행동으로부터 종사원을 보호하고 감정노동이 직무소진에 대한 부정적 감정으로 인식되지 않도록 평소 감정노동에 대한 해소 및 대응방안에 관심을 가져야 할 것이다. 이러한 지속적이고 체계적인 관리만이 종사원의 감정노동과 직무소진을 조절하고 감소시키는데 도움이 될 것이며 지속적인 카지노 기업의 성과에도 영향을 미칠 것이다.

둘째, 카지노 종사원들은 고객 불량행동에 비해, 상사의 비인격적 감독이 감정노동을 매개로 직무소진에 영향을 더 미치는 것을 알 수 있었다. 이는

종사원들이 고객의 요인보다는 조직의 요인에 더 감정노동을 느끼는 것이므로 외부고객뿐만 아니라 내부고객에게도 관심을 가져 부정인 감정반응을 관리하여 부정적인 결과를 줄이는 노력이 필요할 것이다. 이에 상사와 직원간의 소통을 위해 내부적 마케팅전략을 만들어 서로를 이해할 수 있는 기회의 자리를 만들어야 할 것이다. 또 직원들에 대한 지속적인 멘토링이나 전문가의 상담 또한 진행되어야 할 것이며, 부정적 관리자들에게 교육을 통해 스스로 인식의 변화를 가질 수 있도록 하여야 할 것이다.

끝으로 본 연구는 카지노 내 종사원들은 다른 서비스업의 종사원들과는 다르게 우리가 흔히 생각하는 고객으로부터의 감정노동보다는 상사의 비인격적 감독으로부터 감정노동과 직무소진이 더 크게 온다는 시사점을 제공하였다. 이를 바탕으로 카지노 종사원들의 심각한 감정노동과 직무소진에 대한 연구가 활발히 이루어져야 할 것이며 이 연구가 유용한 자료로 활용되기를 기대한다.

제 2 절 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 카지노종사원을 대상으로 상사의 비인격적 감독과 고객 불량행동이 감정노동을 매개로 하여 직무소진에 미치는 영향의 정도를 확인하여 파악하고자 하였다. 이들 변인 간의 직·간접 효과를 살펴봄으로써, 카지노 기업의 인적자원관리를 위한 실천적 합의를 도출하는데 목적을 두고 진행되었다.

본 연구를 통한 한계점과 연구 방향은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 부산광역시에 소재한 외국인 전용 카지노에 재직 중인 종사원을 모집단으로 한정하였다. 2개의 카지노기업은 인지도가 높지만, 카지노 전체를 대표하기에는 한계점을 갖는다. 연구결과의 일반화를 위해서는 향후연구에서는 공간적, 대상적 범위를 확대 연구할 필요성이 제시된다.

둘째, 본 연구에서 카지노 종사원들은 고객 불량행동보다는 상사의 비인격적 감독이 직무소진에 더 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 외부고객뿐만 아니라 내부고객에게도 관심을 가져 부정적인 감정반응을 관리하여 부정적인 결과를 줄이는 노력이 필요할 것이다. 향후연구에서는 상사의 비인격적 감독에 대한 정신적, 행동적 측면에서도 자세한 연구의 필요성이 제시된다.

셋째, 카지노 기업의 각 지역별, 규모별 다양한 특성에 따른 감정노동과 직무소진의 파악을 통해 해결점을 찾아야 할 것이다.

마지막으로 향후 연구에서는 국내뿐만 아니라 국외 카지노기업의 사례를 조사할 필요가 있을 것이다. 발전된 국외의 사례나 연구를 보고 다양한 해결방안을 모색하여야 할 것이다.

참 고 문 헌

1. 국 내 문 헌

- 김미영(2016), “고객 불량행동이 서비스 종사원의 직무소진에 미치는 영향: 스트레스 대처능력의 조절 효과를 중심으로”, 경기대학교 관광전문대학원 호텔 컨벤션경영전공, 석사학위논문.
- 김민경(2015), “호텔 종사원의 스트레스가 직무소진, 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향: 사회적 지원 조절효과를 중심으로”, 경기대학교 대학원 관광경영학과, 박사학위논문.
- 김민주(2015), “고객의 불량행동으로 인한 점점 직원의 스트레스와 대처 유형 그리고 개입에 대한 연구”, 서울대학교 대학원 경영학과, 석사학위논문.
- 김보경(2014), “카지노 관리자의 비인격 감독이 종사원의 적대감과 고객 지향성에 미치는 영향: 종사원의 자아 탄력성을 조절효과로”, 경기대학교 관광전문대학원 호텔 카지노 컨벤션전공, 박사학위논문.
- 김승희(2016), “카지노 관리자의 비인격적 감독이 조직 침묵에 미치는 영향에 관한 연구: 조직지원인식의 조절 효과를 중심으로”, 경기대학교 관광전문대학원 호텔 컨벤션경영전공, 석사학위논문.
- 김정심(2011), “카지노 관리자의 비인격적 감독이 딜러의 직장 내 일탈행동에 미치는 영향: 딜러의 감성지능을 조절효과로”, 경기대학교 관광전문대학원 호텔 카지노 컨벤션 경영 전공, 석사학위논문.
- 김종진, 송민지(2014), “한국 사회 감정노동 실태와 개선방향 연구”, 한국노동사회연구소.
- 김태홍(2016), KDI한국개발연구원, 나라경제.
- 박나래(2016), “고객 불량행동이 호텔종사원의 직무스트레스에 미치는 영향: 자아탄력성의 조절효과를 중심으로”, 경기대학교 대학원 호텔경

영학과, 석사학위논문.

박소정(2016), “호텔종사원이 지각하는 직장 내 언어폭력이 분노사고 및 분노표현에 미치는 영향: 언어폭력과 분노사고의 관계에서 자기 격려의 조절 효과를 중심으로”, 경기대학교 대학원 호텔경영학과, 박사학위논문.

박수현(2016), “카지노 고객의 불량행동이 딜러의 부정적 감정과 정신건강에 미치는 영향”, 세종대학교 대학원, 호텔 외식경영학과, 석사학위논문.

박종태(2014), “카지노 종사원 감정노동이 직무소진 및 이직의도에 미치는 영향: 강원랜드 카지노를 중심으로”, 강원대학교 산업과학대학원, 관광학과, 석사학위논문.

박현선(2015), “상사의 비인격적 감독과 과업수행 수준의 상호작용이 종업원의 조직 냉소주의에 미치는 영향: 종업원 침묵을 통한 상사의 과업수행 수준의 매개된 조절효과를 중심으로”, 고려대학교 대학원, 심리학과, 석사학위논문.

손현기(2017), “카지노직원의 감정노동이 직무만족, 직무소진, 조직몰입에 미치는 영향 연구”, 경희대학교 대학원 관광학과, 석사학위논문.

송지준(2015), 『spss/amos 통계분석방법』, 21세기사.

송홍섭(2015), “카지노 종사원의 감정노동이 직무스트레스를 통한 직무소진에 미치는 영향”, 경주대학교 대학원 관광학과, 박사학위논문.

심준섭(2017), “고객의 공격성이 카지노 종사원의 감정소진과 이직의도에 미치는 영향: 내국인 카지노를 중심으로”, 강원대학교 대학원 관광학과, 석사학위논문.

양팔현(2017), “카지노 고객의 불량행동이 종사원의 감정부조화, 직무스트레스, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향”, 동의대학교 대학원 호텔관광 외식경영학과, 석사학위논문.

양혜선(2015), “카지노 상사의 비인격적 감독이 상사신뢰와 조직몰입에 미치는 영향: 상호작용공정성의 조절효과를 중심으로”, 경기대학교 관

- 광전문 대학원 호텔 카지노 컨벤션경영전공, 박사학위논문.
- 육풍림(2012), “감정노동, 내재적 특성, 사회적 지지가 소진 및 고객지향성, 조직유효성에 미치는 영향: 카지노 직원을 대상으로”, 동국대학교 대학원 호텔관광경영학과, 박사학위논문.
- 육풍림, 조태영(2012), “카지노 직원의 감정노동이 직무소진과 직무만족에 미치는 영향: 3개 지역 소재 카지노 업체를 대상으로”, 『관광연구저널』, 26(3).
- 이수정(2015), “고객 불량행동이 호텔종사원의 직무스트레스, 전위적 공격행동, 서비스 사보타주에 미치는 영향: 사회적 지원의 조절효과를 중심으로”, 동아대학교 대학원 관광경영학과, 박사학위논문.
- 이승영(2009), “카지노 종사원이 인식하는 조직문화가 이직의도에 미치는 영향: 소진의 매개효과를 중심으로”, 경기대학교 관광전문대학원 호텔 카지노 컨벤션경영전공, 석사학위논문.
- 이승영(2012), “카지노 고객 불량행동이 종사원의 감정부조화와 소진에 미치는 영향: 귀인의 조절효과를 중심으로”, 경기대학교 대학원 호텔경영학과, 석사학위논문.
- 이승윤(2016), “상사의 비인격적 감독이 부하의 정서적 소진에 미치는 영향: 상사를 향한 부하의 인상관리의 매개효과 및 내적 통제소재의 조절효과를 중심으로”, 고려대학교 대학원 심리학과, 석사학위논문.
- 이영숙(2011), “ 카지노 고객의 불량행동이 감정부조화와 감정노동전략에 미치는 영향”, 경기대학교 일반대학원, 박사학위논문.
- 이충기, 권경상, 김기엽(2015) 『카지노산업의 이해: 원리와 실제』, 대왕사, 16-23
- 이현기, 이은진, 정인호(2016), “상사의 비인격적 감독이 부하의 창의성에 미치는 영향과 동료로부터의 지식수혜 및 상사의 지적자극의 조절효과”, 한국 HRD 연구, 11(4).
- 임창현(2012), “상사의 비인격적 감독 행동이 조직 효과성에 미치는 영향: 부하의 상사신뢰와 회복탄력성 작용을 포함한 분석”, 중앙대학교 대

- 학원 인적자원정책개발학과, 박사학위논문.
- 전자홍(2016), “카지노 종사원의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 자기효능감의 조절효과를 중심으로”, 경기대학교 관광전문대학원 호텔·카지노·컨벤션경영전공, 석사학위논문.
- 정재원(2017), “카지노 직원이 지각한 상사의 비인격적 행위가 직무스트레스에 미치는 영향: 스트레스 대처방식의 조절효과”, 세종대학교 산업대학원 호텔관광경영학과, 석사학위논문.
- 정형욱(2016), “감정노동 실태 및 법제도 현황”, (재)경기도 가족여성연구원, 52(16-19).
- 하선영(2011), “카지노 종사원의 직무특성이 소진에 미치는 영향: 감정노동의 매개효과를 중심으로”, 경기대학교 관광전문대학원 호텔 카지노 컨벤션경영전공, 석사학위논문.
- 한상근 외(2012), “한국의 직업지표연구”, 한국직업능력개발원.
- 허원선(2017), “감정노동 종사자들의 감정노동이 감정부조화, 직무스트레스, 직무만족이 이직의도에 미치는 향에 관한연구: 식품판매종사자들을 중심으로”, 경성대학교 대학원 호텔관광외식경영학과, 박사학위논문.
- 홍예나(2016), “카지노 종사원의 감정노동이 직무태도에 미치는 영향: 소진의 매개효과를 중심으로”, 경기대학교 대학원 호텔경영학과, 석사학위논문.

2. 국 외 문 헌

Albers-Miller, N. D.(1999), "Consumer Mis behavior: Why People Buy Illicit Goods," *Journal of consumer Marketing*, 16(3), 273-287.

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H.(1993), "Emotional labor in service roles: The influence of identity," *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A.(2002), "Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work," *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.

Brotheridge, C. M., & Lee, R. T.(2002), "Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor," *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 57-67.

Cherniss, C.(1980), "Human service programs as work organizations: Using organizational design to improve staff motivation and effectiveness," *Evaluation and Action in the Social Environment*. New York: Academic Press, 125-153.

Freudenberger, H. J.(1986), "The issues of staff burnout in therapeutic communities," *Journal of Psychoactive Drugs*, 18(2), 247-251.

Grandey, A.(2000), "Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor," *Journal of Occupational Psychology*, 5(1), 95-110.

Hochschild, A. R.(1983), "The Managed Heart: Commercialization of human feeling," Berkeley, CA: University of California press.

Lovelock, C. H.(1994), "Product Plus: How Product+. Service= Competitive Advantage," McGraw Hill, New York.

Lovelock, C. H.(2001), "Service Marketing: People, Technology, Strategy, 4thed Upper Saddle River," NJ: Prentice-Hall.

Maslach, C.(1982), "Understanding burnout: Definitional Issues in analyzing a complex phenomenon. In W. S. Paine(Ed), Job stress and burnout," Beverly

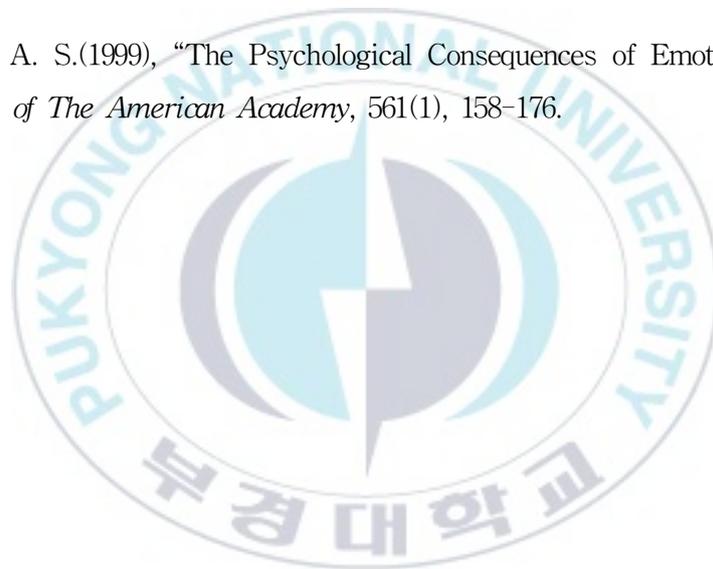
Hills, CA: Sage, 29-40.

Maslach, C., & Jackson, S. E.(1981), "The measurement of experienced burnout," *Journal of Occupational Behavior*, 2(1), 99-11.

Morris, J. A., & Feldman, D. C.(1996), "The Demensions Antecedents, and Consequences of Emotional labor," *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.

Jackson, S. E., & Schwab, L., & Schuler, R. S.(1986), "Toward on Understanding of Burnout Phenomenon," *Journal of Applied Psychology*, 71(4), 630-640.

Wharton, A. S.(1999), "The Psychological Consequences of Emotional Labor," *The Annals of The American Academy*, 561(1), 158-176.





카지노 직무 설문지

NO.

--	--	--

본 설문지의 내용은 통계법 제 13조 및 제 14조에 의거하여 비밀이 절대 보장되며 통계 목적 이외에는 절대 사용되지 않습니다.

안녕하십니까?

먼저 귀하의 소중한 시간을 할애하여 본 설문에 응해주신데 대하여 감사의 말씀을 드립니다. 본 설문은 카지노종사원들의 감정노동과 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구를 위해 작성된 것입니다.

귀하께서 응답하신 내용은 모두 익명으로 처리됩니다. 따라서 설문 내용과 관련된 귀하의 비밀은 절대 보장되며, 학문적인 목적 이외에는 사용되지 않습니다.

귀하의 성실한 응답은 본 연구에 소중한 자료로 활용될 것입니다. 귀중한 시간을 할애하시어 설문에 협조해주셔서 다시 한 번 감사를 드립니다.

2017년 9월

부경대학교 경영대학원 석사과정 이유나
지도교수 전재균 교수

I. 고객의 불량행동에 관한 문항입니다. 아래 항목에 대해서 어떻게 생각하시는지 해당되는 번호에 '√'표하여 주십시오.

고객의 불량행동 항목		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	어떤 고객은 슬리퍼, 가디건 등의 카지노 서비스 물품을 가져가곤 한다.	①	②	③	④	⑤
2	어떤 고객은 직원들에게 언어적, 비언어적 폭력을 행사하곤 한다.	①	②	③	④	⑤
3	어떤 고객은 소란행위로 다른 고객들의 게임을 방해하곤 한다.	①	②	③	④	⑤
4	어떤 고객은 직원 실수를 유발시키는 등 직원들의 업무수행을 방해하곤 한다.	①	②	③	④	⑤
5	어떤 고객은 직원들에게 보복하겠다고 협박하곤 한다.	①	②	③	④	⑤
6	어떤 고객은 칩스를 이용하여 치팅 행위를 하곤 한다.	①	②	③	④	⑤

II. 직속상사의 비인격 감독에 관한 문항입니다. 아래 항목에 대해서 어떻게 생각하시는지 해당되는 번호에 '√'표하여 주십시오.

상사의 비인격 감독 항목		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
7	상사는 내 능력을 무시하는 말을 하곤 한다.	①	②	③	④	⑤
8	상사는 나에게 대한 좋지 않은 평가를 다른 사람에게 하곤 한다.	①	②	③	④	⑤
9	상사는 과거의 내 실수와 잘못을 들추어 말하는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
10	상사는 다른 이유로 화가 났음에도 나에게 화풀이를 하곤 한다.	①	②	③	④	⑤
11	상사는 자신의 난처함을 벗어나기 위해 부하 직원의 탓으로 돌리곤 한다.	①	②	③	④	⑤
12	상사는 나에게 인격적으로 무례하게 행동하곤 한다.	①	②	③	④	⑤

III. 감정노동에 관한 문항입니다. 아래 항목에 대해서 어떻게 생각하시는지 해당되는 번호에 '√'표하여 주십시오.

감정노동 항목		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
13	나는 고객에게 긍정적 감정을 표현하기 위해 가면을 쓰고 행동하는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
14	나는 고객을 대할 때 실제 감정과 표현하는 감정이 다를 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 종종 마음속으로 느끼는 것과는 다른 행동과 말로 상사를 대하곤 한다.	①	②	③	④	⑤
16	나는 직장 내에서 진짜로 웃는 경우보다 일부러 웃는 경우가 더 많다.	①	②	③	④	⑤
17	나는 우리 회사의 이미지를 위해 의도적으로 노력하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
18	상사의 부당한 행동에 짜증이 나지만 애써 미소를 보이기 위해 노력하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
19	고객이 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 긍정적 감정을 실제로 경험하기 위해 일부러 노력할 때가 많다.	①	②	③	④	⑤

IV. 종업원의 직무 소진에 관한 문항입니다. 아래 항목에 대해서 어떻게 생각하시는지 해당되는 번호에 '√'표하여 주십시오.

직무소진 항목		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
21	나는 퇴근할 무렵이면 지쳐있다.	①	②	③	④	⑤
22	내가 하는 일이 지겹고 짜증이 난다고 느낀 적도 있다.	①	②	③	④	⑤
23	나는 출근할 생각만 하면 피로감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
24	나는 직무 수행에 따른 성취감(게임 승리 등)을 크게 느끼지 못한다.	①	②	③	④	⑤
25	나는 내 업무를 효과적으로 수행하지 못하고 있다.	①	②	③	④	⑤
26	나는 고객에게 점점 무관심해지는 것을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
27	나는 어쩔 수 없이 근무를 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
28	나는 이일을 하면 할수록 상사들에게 실망감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤

V. 일반적 사항에 관한 문항입니다. 아래 항목에 대해서 해당되는 번호에 '√'표하여 주십시오.

29	귀하의 성별은?	① 남성	② 여성	
30	귀하의 연령은(만으로)?	① 20세미만	② 20~29세	③ 30~39세
		④ 40~49세	⑤ 50세 이상	
31	귀하의 교육수준은?	① 고졸이하	② 대학 재학	③ 대학 졸업
		④ 대학원이상		
32	귀하의 결혼여부는?	① 미혼	② 기혼	③ 기타
33	귀하의 월 평균 소득은?	① 100~199만원	② 200~299만원	③ 300~399만원
		④ 400~499만원	⑤ 500만원 이상	
34	귀하의 고용유형은?	① 정규직	② 비정규직	③ 계약직
35	현 직장 근무연수는?	① 1~2년	② 3~4년	③ 5~9년
		④ 10~14년	⑤ 15년 이상	⑥ 20년 이상
36	현 직장에서 직책은?	① 사원	② 주임	③ 대리
		④ 과장	⑤ 차장	

설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다!!