



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.

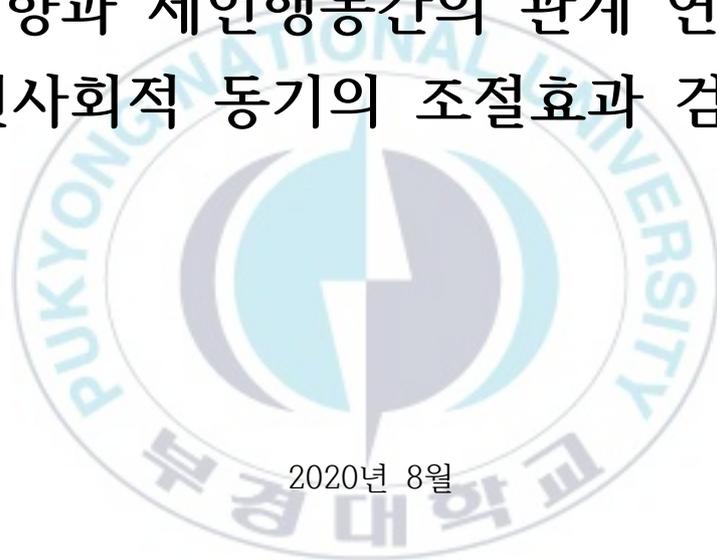
저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)

경 영 학 석 사 학 위 논 문

중국외식서비스 종사원의 감정노동
성향과 제언행동간의 관계 연구:
친사회적 동기의 조절효과 검증



2020년 8월

부 경 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

SUN MEIQIAO

경 영 학 석 사 학 위 논 문

중국외식서비스 종사원의 감정노동
전략과 제언행동간의 관계 연구:
친사회적 동기의 조절효과 검증

지도교수 김 완 민

이 논문을 석사학위논문으로 제출함.

2020년 8월

부경대학교대학원

경영학과

SUN MEIQIAO

SUN MEIQIAO의 경영학석사 학위논문을 인준함.

2020년 8월



위원장 관광경영학박사 노은정 (인)

위원 호텔관광경영학과박사 설훈구 (인)

위원 경영학박사 김완민 (인)

〈목차〉

Abstract	vi
제 1 장 서론	1
제 1 절 연구의 배경과 연구의 목적	1
제 2 절 연구의 방법과 범위	6
제 2 장 이론적 배경	7
제 1 절 감정노동	7
제 2 절 감정노동 전략	9
제 3 절 제언행동	13
제 4 절 제언행동의 구성요소	16
제 5 절 친사회적 동기	18
제 3 장 실증연구 방법	20
제 1 절 연구모형	20
제 2 절 연구가설	21
1. 감정노동 전략과 제언행동	21
2. 친사회적 동기의 조절효과	23
제 3 절 변수의 조작적 정의와 설문문항	25

1. 변수의 조작적 정의	25
2. 설문문항	28
제 4 절 표본과 통계분석 방법	29
1. 표본	29
2. 통계분석 방법	29
제 4 장 실증연구결과	30
제 1 절 표본의 특성	30
제 2 절 신뢰성 및 타당성 검증	31
1. 감정노동 전략	32
2. 제언행동	33
3. 친사회적 동기	34
제 3 절 기초통계 분석	35
1. 변수간의 상관관계 분석	35
2. 직종 간 차이 분석: 분산분석 결과(Oneway ANOVA)	37
제 4 절 가설검증 결과	39
1. 예방적 제언행동에 대한 표면행위 및 내면행위	39
2. 촉진적 제언행동에 대한 표면행위 및 내면행위	40
3. 제언행동에 대한 친사회적 동기의 조절효과	41
제 5 장 결론	46
제 1 절 연구의 요약 및 시사점	46
제 2 절 연구의 한계와 향후 연구의 방향	49

참고문헌	50
설문지	59



<표 목 차>

<표 1> 2019년 중국 의식업계 지역별 매출 순위	3
<표 2> 감정노동에 대한 정의	9
<표 3> 감정노동의 구성요소	12
<표 4> 제언행동에 대한 정의	15
<표 5> 설문 문항	28
<표 6> 표본의 인구통계학적 특성	31
<표 7> 감정노동 전략에 대한 요인분석 결과	32
<표 8> 제언행동에 대한 요인분석 결과	33
<표 9> 친사회적 동기에 대한 요인분석 결과	34
<표 10> 변수간의 상관관계 분석 결과	36
<표 11> 직종 간 차이분석 결과(평균/표준편차)	38
<표 12> 예방적 제언행동에 대한 다중회귀분석 결과	40
<표 13> 촉진적 제언행동에 대한 다중회귀분석의 결과	41
<표 14> 친사회적 동기의 조절효과(1)	43
<표 15> 친사회적 동기의 조절효과(2)	44
<표 16> 가설 검증 결과의 요약	46

<그림 목 차>

<그림 1> EVLN모형	14
<그림 2> 연구모형	20



Relationship between Emotional Labor Propensity
and Voice Behavior of Chinese Foodservice Employees:
the Moderating Effect of Prosocial Motivations

SUN MEIQIAO

Department of Administration, The Graduate School,
Pukyong National University

Abstract

This study takes Chinese foodservice industry employees as an object, to explore the relationship between two emotional labor strategies (surface acting and deep acting) and voice behaviors (prohibitive voice and promotive voice), and reveal the moderating effect of prosocial motivation between emotional labor strategies and voice behavior. This is to clarify the mechanism of influence between voice behavior and emotional labor strategy, and provide constructive suggestions for enterprises to better stimulate employee voice behavior.

To test the hypothesis, the study collected questionnaire data from 191 employees engaged in catering services such as Fast Food Restaurants, Fast Casual Restaurant, and Shabu Shabu shop. Eventually, due to insufficient responses to some questionnaires, a final analysis of 166 data excluding these 25 data was conducted.

The results show that (1) the employee's surface acting is significantly negatively correlated with both prohibitive voice and promotive voice; (2) the employee's deep acting is significantly and positively correlated with both prohibitive voice and promotive voice, (3) Prosocial motivation of employees has a significant positive regulating

effect between deep behavior and inhibitive voice behavior. There is no regulating effect between deep behavior and accelerative voice behavior and surface behavior on accelerative voice behavior. This result is helpful to enrich the research on antecedent variables of voice behavior. Finally, the implications of these findings are discussed and future research directions are suggested based on the results of this study.

key words : emotional labor strategies, surface acting, deep acting, voice behaviors, prohibitive voice, promotive voice, prosocial motivation



1

1

오늘날 급변하고 불확실성이 높아지는 경영환경에 대응하기 위하여 조직은 지속적인 혁신을 이루어야 한다. 과거 조직들은 경영진과 관리자들의 능력에만 의존하며 그들 간의 의사결정을 구성원들에게 하달하는 방식이었다. 그러나 오늘날 지속적인 혁신을 달성하기 위해 구성원들의 다양한 전문 지식, 관점, 아이디어 및 의견이 필요하기 시작하면서 조직시민행동(OCB), 친사회적 행동(prosocial behavior)과 같은 조직구성원의 자발적이고 주조적인 역할 외 행동(extra-role behavior)이 요구된다. 특히 제언행동은 새로운 대안을 제시하고 조직이 가진 잠재적 문제점을 찾아냄으로써 향후 조직의 효과적인 관리와 높은 성과를 달성할 수 있도록 하는 중요한 원천으로 부각되고 있다(Morrison, 2014; Organ et al., 2006).

제언행동이란 조직구성원이 조직의 발전을 위해 업무관련 문제에 관하여 건설적인 의견과 아이디어를 개진하거나 우려를 표현하는 행위로 정의된다(Van Dyne & LePine, 1998; Vyne et al., 2003). 기존 연구들을 살펴보면, 조직 구성원의 제언으로 인해 조직은 실수를 통해 학습을 하게 되고 재정적, 사회적으로 값 비싼 오류의 수정 및 예방을 하며(Edmondson, 1996, 1999). 창의적 아이디어와 새로운 관점을 얻고 혁신의 가능성을 높을 수 있다(Zhou & George, 2001). 또한 이를 통해 조직의 위협, 기회 및 중요한 변화를 발견하게 된다(Dutton & Ashford, 1993 ; Morrison & Milliken, 2000).

제언행동이 이런 긍정적인 효과가 밝혀짐에 따라 이를 촉진하기 위한 학

계와 실무의 지속적인 노력이 진행되어 왔다. 그럼에도 불구하고 실제 조직에서 구성원들의 제언행동은 여전히 부진하거나 미흡하다. 제언행동은 근본적으로 조직의 발전과 변화를 위해 새로운 의견을 개진하고 현재의 문제점을 지적하는 행동이지만, 다른 역할 외 행동과 달리 상사나 동료의 저항과 반발을 살 수 있는 개인적 위험을 감수하며, 제언행동을 하는 데 심리적 부담감을 느끼게 된다(Burris, 2012; Detert & Edmondson, 2011; Van Dyne et al., 1995). 따라서 관리자나 상사에게 문제에 대해 이야기할지 또는 불의의 상황에 대해 이야기 할지 여부를 고려할 때 제언이 안전할지 여부에 대한 우려는 매우 중요한 역할이다(Kish-Gephart et al., 2009; Pinder & Harlos, 2001).

한편 좌절, 분노, 불만과 같은 강렬하고 적극적인 감정은 직원들의 제언을 높이도록 유도할 수 있는데, 직원들이 건설적으로 행동하는 능력을 손상시킬 수 있으므로 관리자가 호의적으로 반응하지 못할 수도 있다(Grant, 2013). 혹은 두려워서 제언 대신 침묵을 실행하는 바와 같이, 부정적인 감정이 제언에 대한 의사결정과 전달과정에서 널리 퍼져 있다(Ashford et al., 1998; Kish-Gephart et al., 2009; Milliken et al., 2003; Morrison, 2011). 선행연구들을 살펴보면 회소하더라도 이론적인 발전 혹은 실증분석을 통해 구성원들이 자신의 감정(emotion) 통제를 통해 효과적인 의견을 전달할 수 있다(Meyerson & Scully, 1995; Côté, 2005; Grandey, 2000, 2003; Gross, 1998). Grant(2013)의 연구에서는 제언행동의 감정조절 측면에서 감정노동 전략(내면행위, 표면행위)과 제언행동에 관련한 연구모형을 제안하였다.

중국은 다양한 지형과 기후가 나타나며 한족을 비롯한 56개의 민족을 포함하는 다민족 국가이다. 중국의 음식문화는 역사적, 민족적, 지역적 특성의 바탕 위에서 형성되었다(한양옥, 2003). 중국음식은 양쯔강을 경계로 크

계 북방음식과 남방음식으로 나뉘는데 대륙 4대 계통으로 나누면 동, 서, 남, 북부로 세분하기도 한다. 북방음식을 대표하는 북경요리, 중부는 남경요리, 남부는 광둥요리, 양쯔강 상류의 산악지방과 사천을 중심으로 한 사천요리가 있다(설훈구, 2017).

중국이 매년 높은 경제 성장률을 달성하면서 외식서비스업도 양적으로나 질적으로 매우 안정되고 빠르게 성장하고 있다. 중국 외식 시장 발전 추세 분석 보고서의 통계결과에 따르면, 최근 5년 동안 중국 외식업은 매년마다 약 18%의 성장률을 보였으며 이와 같은 증가폭은 GDP 증가 속도의 2배로, 현재 중국 내 외식 시장의 전망은 긍정적이라고 볼 수 있다(중국보고망, 2017). 또한 중국은 지역마다 자연 자원 및 경제발전이 달라서 지역별 외식사업에도 차이가 나타났다. 아래 <표 1>와 같이 2019년 중국 외식업의 지역별 매출 순위를 제시하고 있다(중국요리협회, 2020).

<표 1> 2019년 중국 외식업계 지역별 매출 순위

	지역	매출액(억 위엔)	증가율(%)
1	산둥 (山東)	3995.0	10.9
2	광둥 (廣東)	3884.6	5.6
3	강소 (江蘇)	3430.5	9.7
4	허베이(河北)	3125.6	14.4
5	허난 (河南)	2887.1	11.8
6	쓰촨 (四川)	2807.4	12.5
7	절강 (浙江)	2716.0	12.5
8	후난 (湖南)	1921.6	10.7
9	후베이 (湖北)	1747.7	12.4
10	랴오닝 (遼寧)	1730.8	7.3

또한 외식서비스업에서 서비스를 실행하는 과정에서 종사원들은 직접적인 경험과 고객, 동료, 부하 혹은 상사와의 상호작용을 통해 조직의 변화와 관련된 새로운 기회, 문제, 비효율적인 측면, 개선사항 등을 파악할 수 있는 위치에 있다(Crant, 2000; Grant, 2013). 따라서 본 연구에서는 외식서비스접점에서 제언행동의 선행요인을 파악하기 위해서는 서비스 종사원의 행동 양식인 감정노동(표면행위와 내면행위)에 맞춘 제언행동(촉진적 제언행동과 예방적 제언행동)에 어떤 차별적인 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

동시, 이들 간의 관계를 설명하는 메커니즘과 조절하는 조건을 발굴하는 것도 함께 고려할 필요가 있다(Morrison, 2011). 제언행동에 해당된 선행연구들을 살펴보면 대부분 연구들은 개인적 요인과 상황적 요인에 초점을 두고 제언행동에 미치는 영향에 제시하고 있다. 개인적 요인에서는 구성원의 성격 특성(LePine & Van Dyne, 2001; Maynes & Podsakoff, 2014), 직무 만족과 같은 근무 태도(Detert & Burris, 2007)등 구성원들을 제한하는지에 대한 영향을 주고 있다. 반면 상황적 요인의 관점에서는 리더 행위(Burris et al., 2008; Detert & Burris, 2007), 조직규모, 조직 분위기와 같은 조직 특성(Morrison, Wheeler-Smith, & Kamdar, 2011)등을 포함하고 있다. 그러나 구성원들의 제언행동 동기에 대한 연구는 희소하다. 본 연구에서 제언은 구성원의 선호와 욕망에 의해 결정하는 의지 즉, 'will do'로 보고 있다. 동료와 조직에 대한 관심을 강조한 친사회적 동기의 조절효과도 같이 고려하도록 한다.

본 연구의 목적은 개인수준에 초점을 맞추고 감정노동 전략과 제언행동 간 관계를 확인하고자 한다. 특히 중국에서 매년 높은 경제 성장률을 달성하면서 외식서비스업도 양적으로나 질적으로 매우 안정하고 빠르게 성장하고 있다. 따라서 본 연구는 중국 지역에서 외식서비스 종사원들의 감정노

동 전략인 표면행위와 내면행위는 제언행동 유형인 촉진적 제언행동과 예방적 제언행동 간의 관계를 확인하고자 한다. 마지막으로 이를 바탕으로 학문적, 실무적 시사점에 대해 살펴보고, 본 연구의 한계점과 향후 연구방향에 대해 제안하고자 한다.



제2절 연구의 방법과 범위

본 연구의 필요성에 근거해서 감정노동을 표면행위와 내면행위라는 두 가지 차원으로 구분하여 측정하였고 이들 두 가지 유형의 감정노동 수행에 서비스 종사원의 제언행동인 촉진적 제언행동과 예방적 제언행동에 어떠한 영향을 미치는지 분석하고자 한다. 더불어 이들 간에 관계를 조절하는 친사회적 동기의 조절효과를 또한 확인하고자 한다. 연구의 목적을 달성하기 위해 문헌적 고찰과 실증연구를 동시에 진행하였다. 본 연구는 총 5장으로 구성되어 있다.

제1장 서론에서는 연구배경을 기술하고 문제제기 및 연구의 필요성을 제시하여 연구목적에 대해 논의하였다.

제2장 본 연구를 위한 이론적 배경으로 첫째, 감정노동의 정의와 구성요소에 대한 선행연구를 검토하였다. 둘째, 제언행동의 정의와 구성요소에 대한 선행연구를 검토하였다. 셋째, 감정노동 전략과 제언행동 간의 관계를 설정하기 위하여 선행연구를 고찰하였다. 넷째, 친사회적 동기의 조절효과를 설정하기 위한 이론적 고찰이 이루어졌다.

제3장에서는 연구모형과 가설을 도출하고 각 변수에 대한 조작적 정의를 내린 후 설문 문항을 제시하였다. 그리고 조사를 위한 자료수집 및 분석방법 등을 기술하였다.

제4장에서는 실증분석의 단계로서 표본의 특성, 신뢰성 및 타당성 분석, 기초통계분석, 연구모형의 분석과 연구가설 검증을 실시하였다.

제5장은 본 연구의 결론으로 앞서 실증분석에서 얻은 연구결과를 요약하고 본 연구의 시사점에 대해 살펴보고, 본 연구의 한계점 및 향후 연구 방향을 제시하였다.

제2장 이론적 배경

제1절 감정노동

감정(emotion)은 사람들이 가지는 느낌을 말하는데, 사람들이 경험하고 해석하며, 사고를 표현하며, 고리고 스스로 조절하는 느낌을 의미한다(Mills & Kleinman, 1988; Thoits, 1989). 일반적으로 인간의 감정의 개념은 자신의 자아를 지키고, 타인들과의 원만한 상호작용을 위해서 꼭 필요한 요소로 인식되어 왔다(Goffman, 1969).

감정노동이라는 용어는 사회심리학자 Hochschild(1983)의 승무원을 대상으로 한 저서 『The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling』(조작된 마음: 인간감정의 사업화)에서 처음으로 사용하고, 개념을 정립하였다.

일반적으로 조직은 직원들에게 감정표현 규칙을 준수하도록 요구하는데, 근무하는 과정에서 감정표현 규칙에 요구된 감정표현은 직원 실제의 감정과 불일치하는 경우가 있다. 나아가 직원들이 느끼는 감정과 필요한 감정의 사이에 차이가 존재하고 있다. Hochschild (1983)는 이런 차이가 감정부조화(emotional dissonance)로 일컫는다. 감정 부조화는 불쾌한 상태로 직원들은 이를 줄이기 위해 다양한 감정 조절 전략을 활용하여 노력한다(Grandey, 2000). 조직의 표시 규칙을 준수하기 위해 정서적 부조화를 해결하려는 직원의 노력을 감정노동이라고 한다. 즉, 감정노동이란 외부적으로 관찰 가능한 표정과 몸짓의 표현을 만들어내기 위해 감정을 조절하는 것이라 정의하였다(Hochschild, 1983).

서비스 종사원들을 대상으로한 연구에서 발견하고 발전하듯이, 감정노동은 ‘고객들의 우호적 보살핌을 받고 있다는 기분을 느낄 수 있도록 표정과 외모를 유지하고 자연스러운 자신의 내적 감정을 통제하거나 관리하는 노동’을 뜻하며, 서비스 업체에서 고객과 직접 접촉하는 서비스 종사원에게 주로 요구되는 노동형태이다. 감정노동은 대인서비스업에 집중되어 있고, 승무원, 고객 서비스 상담원, 판매사원, 사회 복지사, 산호사, 텔레마케터, 카지노 딜러, 보육 교사, 간병인 외에도 전반적인 서비스업 종사원들이 주로 이 직무를 수행하게 된다.

실제적으로 감정노동 개념에 언급된 연구들은 연구의 목적에 따라 감정노동의 선행요인이나 차원, 결과 등 어디에 주목하느냐에 따라 정의되는데, 다소 차이가 있다. 이러한 견해들이 감정노동을 개념화하는 기존으로 반영되었다. 감정노동 개념화는 행위자체의 차원 Ashforth & Humphrey(1993), 또는 감정노동이 수행되는 직업의 범주를 개념화의 준거로 사용하는 차원 Hochschild(1983)으로 구분될 수 있다.

Morris & Feldman(1996)감정노동을 대인 간 상호작용 과정에서 조직적으로 바람직한 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획, 통제의 정도로 개념화하였다(송홍섭, 2015). 이후 Grandey(2000)는 이러한 입장들을 통하여 감정노동을 감정 표현들을 규제하는 관점 및 조직의 목표를 달성하기 위해 느낌으로 정의하였는데, 즉, 감정노동이 수행되는 맥락, 감정 관리에 영향을 주는 요인, 조직적, 개인적 결과를 포괄적으로 정의하였다. 이외에도 주로 Hochschild(1983)과 Morris & Feldman(1996)의 감정노동 정의를 참고 있다. 선행연구 바탕으로 감정노동 개념에 대해 <표 2>과 같이 정리하였다.

본 연구는 서비스 종업원을 대상으로 “ 외적으로 관찰이 가능한 표정과 신체적 표현을 드러내기 위한 자신의 감정의 관리 ”라는 Hochschild(1983)

의 정의에 근거하여 진행하고자 한다.

< 2 >

연구자	정의
Hochschild(1983)	외적으로 관찰이 가능한 표정과 신체적 표현을 드러내기 위한 자신의 감정의 관리
Ashforth & Humphrey(1993)	서비스를 제공하는 과정에 조직에 제시한 표현규범에 준수하여 감정을 표현행위
Morris & Feldman (1996)	서비스 제공하는 동안 조지기 요구하는 감정을 표현하는데, 필요한 통제과 노력
Grandey(2000)	조직성과를 달성하기 위해 감정과 표현을 조절하는 과정
Pizam(2004)	타인의 기분을 기쁘게 하기 위해서 자신의 감정을 통제하는 행위

제2절 감정노동 전략

감정노동에 대한 여러 가지 정의가 있는데, 연구자들의 관점에 따라 구성요소도 다르게 제시되어 왔다. 감정노동 수행에 있어 감정규율 전략을 활용하게 되는데, 종사원들은 감정노동 수행하는 방식을 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting) 두 가지로 분류할 수 있다. 이는 Hochschild(1983)의 감정노동 개념의 핵심적 구성요소이다.

표면행위는 구성원의 내적인 감정은 그대로 둔 채, 겉으로 표출되는 가시적인 감정 측면만을 조직의 감정표현규칙에 일치시키는 것을 말한다. 얼굴표정, 몸짓, 말씨 등을 감정표현 규칙에 맞게 꾸며내는 것으로서 실제로 느끼지 않는 감정을 겉으로 가장하여 표출한다(김영조·한주희, 2008). 내

면행위는 종사자 자신의 감정을 스스로 의식적으로 조절하여 바람직한 행동을 표현하는 것을 가리킨다. 내면행위가 안으로 체험하는 감정의 자기규제에 초점을 맞추고 있다면 표면행위는 밖으로 드러내는 감정표현의 자기규제에 강조점을 맞추고 있다(김상표·이덕로, 2008).

종사원들의 감정노동 수행 전략은 표면행위와 내면행위의 형태로만 나타나는 것이 아니라, 자연 발생적 감정표현(spontaneous and genuine emotion) 및 감정이탈의 형태도 나타날 수 있다(Rafaelaeli & Sutton, 1987; Ashforth & Humphrey, 1993; Diefendorff et al., .2005).

Ashforth & Humphrey(1993)는 Hochschild(1983)의 두 가지 전략에 자연발생적 감정표현(spontaneous and genuine emotion) 즉 진심행위(genuine acting)를 추가하여, 이는 규범적 감정과 내적 감정의 일치를 경험하기 때문에 내면행위나 표면행위 보다는 더 적은 노력을 필요로 하겠지만, 외시적인 노력이 수반되지 않다. 즉, 조직에서 요구하는 감정, 외부로 표출하는 감정과 종업원이 실제로 느끼는 감정이 자연스럽게 일치하는 것이다. 감정이탈은 (Rafaelaeli & Sutton, 1987)에 의해 처음으로 감정노동 대처전략에 포함되었다. 감정이탈은 종업원이 감정표현규칙에서 요구하는 감정을 표출하지 않고 이에 위배되는 감정을 표출하는 것을 가리킨다. 본 연구는 ‘감정을 관리하고 표출하는 의도적인 노력’인 표면행위와 내면행위에 초점을 맞추고 있고, 의식적인 노력이 수반되지 않는 진심행위인 감정표현과 감정표현규칙에 위배되는 감정일탈은 연구의 범위에 포함시키지 않고 있다(김영조·한주희, 2008).

Diefendorff, Croyle & Gosser(2005)는 내면행위와 표면행위 그리고 자연스러운 감정 표현(naturally felt emotion)의 3가지 차원을 감정노동의 구성요소로 제시하였다. 감정표현규칙에 따라 몸짓이나 표정 혹은 말씨를 연출해야 하기에 자연적 감정표현에 의하여 감정노동을 수행하는 종사원에게도

감정을 조절하기 위한 최소한의 의식적인 노력이 필요하며, Diefendorff et al.(2005)은 진심행위 전략이 표면행위나 내면행위와는 다 차원의 감정노동 대처전략임을 경험적으로 입증해 보인 바 있다(김상표, 2007).

Blau et al.(2010)은 기존 감정노동행위의 두 가지 측면, 즉 표면행위와 내면행위를 좀 더 세분화하였다. 표면행위는 기초표면행위(basic surface acting)와 심화표면행위(challenged surface acting)로, 내면행위는 기초내면행위(basic deep acting), 고객관점내면행위(perspective taking deep acting), 긍정적 재조정내면행위(positive refocus deep acting)로 구분하였다. 기초표면행위란 구성원이 고객을 응대할 때 자신의 감정과는 관계없이 서비스를 제공하는 것이며 심화표면행위란 까다로운 고객에게 감정과는 관계없이 형식적인 서비스를 제공하는 경우를 의미한다. 기초내면행위란 구성원이 고객에게 자발적인 마음으로 서비스를 제공하는 것이며 고객관점내면행위란 항상 고객의 입장에서 서비스를 제공하는 것이며 긍정적 재조정내면행위란 구성원이 까다로운 고객에게 긍정적인 의지를 가지고 서비스를 제공하는 것을 의미한다(주지영, 2018).

한국 국내의 감정노동 연구들에서도 감정노동 전략에 대한 다양한 분류가 적용되어 왔다. 선행연구들을 살펴보면, 감정노동의 하위요소들을 나누거나 감정노동을 하나의 구성체로 파악해서 살펴본 연구들(김민주, 1998; 박상언, 2009; 최상석 등, 2008)과 감정노동 전략을 표면행위와 내면행위의 2분법적 분류를 적용한 연구들이 가장 많았다(강재호, 2006; 김영조·한주희, 2008; 서덕혜, 2011). 또는 실제 연기를 포함한 3분법(노명화 등, 2009)과 표면연기, 심층연기, 감정일탈, 자발적 연기 등 네 가지의 감정노동을 사용한 연구들까지 다양하게 진행되어 왔다(김상표, 2007).

선행연구를 바탕으로 감정노동의 구성을 <표 3>에 요약 정리하였다.

<표 3> 감정노동의 구성요소

연구자	감정노동 전략의 구성요소
Hochschild(1983) Grandey(2000) Matteson & Miller(2012)	표면 행위(Surface Acting, SA) 내면해위(Dep Acting, DA)
Ashforth & Humphrey (1993, 1995)	표면 행위(SA) 내면해위(DA) 진실 행위(Genuine Acting)
Zapf(2002)	자연적 감정조절(Automatic Emotion Regulation) 표면 행위(SA) 내면해위(DA) 감정부조화(Emotional Dissonance) 신중한 부조화행위(Deliberative Dissonance Acting)
Diefendorff et al.(2005) Austin et al.(2008)	표면 행위(SA) 내면해위(DA) 자연적 감정표현(Expression of Natural Felt Emotions)
Blau et al.(2010)	기초표면해위(Basic Surface Acting) 심화표면행위(Challenged Surface Acting) 기초내면행위(Basic Deep Acting) 고객관점내면행위(Perspective Taking Deep Acting) 긍정적 재조내면해위(Positive Refocus Deep Acting)

따라서 본 연구에서는 2분법적 분류를 한 선행연구들(Grandey, 2000; Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1996 등)을 따라서 감정노동의 수행 전략을 표면행위와 내면행위로 구분하였다.

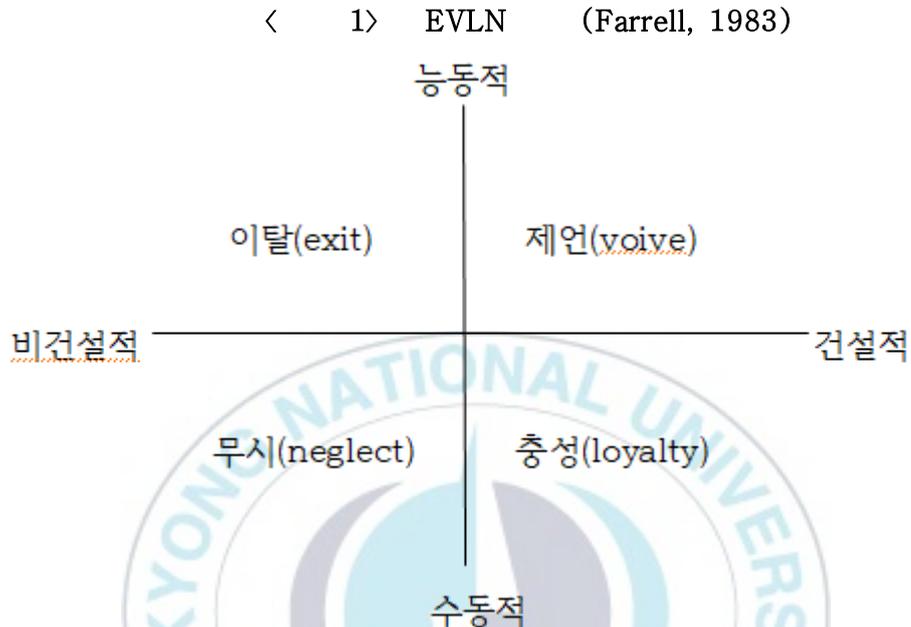
3

국내 연구들에서(예: 김정진, 2012) 보통 voice behavior를 ‘발언행동’으로 번역하고 있으나, voice behavior는 본격적으로 구성원들이 조직관련 문제(issue)에 대해 아이디어와 의견을 제시하거나 조직의 잠재적 문제에 관하여 우려를 표명하는 speak-up, upward voice, upward communication behavior라는 점에서(Detert & Burris, 2007; Morrison, 2011), 일반적인 의사소통 행위인 ‘발언(發言)’ 보다는 제언(提言)이라는 용어가 더 적절하다고 생각된다. 본 논문은 오현정·정명호(2014)를 따라서 이를 ‘제언행동’으로 번역하였다.

제언행동의 대표적인 초기 연구는 Hirschman (1970)의 저서 『Exit, voice and loyalty: Responses to decline in firms, organizations, and states』에서 제시된 “이탈-제언-충성”의 이론적 모형이다. 이는 조직이 쇠퇴할 때 구성원들이 선택 할 수 있는 3가지 반응으로 이탈(exit), 제언(voice), 충성(loyalty)을 언급하였으며 구성원의 충성도에 따라 행동이 다르게 발현하면서, 그 중에서 제언은 조직에 상당한 정도로 몰입하고 있는 구성원들이 조직에 재차 활기를 불어넣기 위하여 시도하는 노력, 건설적이고 적극적인 성격을 갖는다는 점에서 보다 특별한 의미를 갖는다. Rusbult, Farrell & Rogers(1988)은 Hirschman의 연구를 기반으로 무시(neglect)를 추가하여 EVLN 모형을 <그림 1>과 같이 제시하였다. 그 이후에는 많은 연구자(예, Janssen, Vries, & Cozijnsen, 1995; Zhou & George, 2001)들은 제언을 EVLN 모형에서 분리하여 연구를 하고 있다.

제언행동(Voice Behavior) 개념에 대한 정의는 연구자들이 표현에서 공통적인 특성을 담고 있다. 첫째, 제언행동은 실제 언어로 표현되는 행위가

며, 제언하는 내용이 발신자에서



수신자에게 전달된다. 즉, 듣는 대상이 존재한다. 둘째, 제언행동은 구성원의 재량적(discretionary)이고 주도적(proactive)인 행동이며, 구성원들이 특정한 경우에서 제언을 할지 여부 선택할 수 있다. 셋째, 제언의 목적은 조직은 긍정적인 변화(positive change)를 추구하는 건설적(constructive)적인 의도에서의 행동이라는 점에서 단순히 불만(complain)을 토로하는 행동과 분명한 차이를 갖는다(Detert & Burris, 2007; LePine & Van Dyne, 1998; Van Dyne & LePine, 1998; Van Dyne, Ang, & Botero, 2003).

제언행동 개념적 통합을 시도한 Morrison(2011)은 ‘조직 또는 집단의 기능을 향상시키기 위하여 업무와 관련된 아이디어, 또는 의견을 자유롭게 주고받는 행위’하고 제언행동을 정의한 바 있으며, 기타 선행연구에서 제시한 제언행동의 정의는 아래 <표 4>와 같이 정리하고 있다.

연구자	정의
Van Dyne & LePine (1998)	단순한 비판을 넘어 발전을 목표로 하며, 건설적이고 도전적인 표현을 강조하는 촉진적 행동, 변화를 위해 혁신적 제안을 하거나 타 구성원이 동의하지 않더라도 기존 업무 절차에 대한 수정을 제안하는 행위.
LePine & Van Dyne (1998)	구성원에게 요구되지 않은 행동으로서 단순한 비판을 넘어 발전을 목표로 하며, 건설적이고 도전적인 표현을 강조하는 행위.
Van Dyne, Ang, & Botero (2003)	업무 관련 사항의 개선 가능성에 대한 아이디어, 정보 및 의견을 보유하지 않고 의도적으로 표출하는 행위.
Premeaux & Bedeian (2003)	타 구성원의 행동이나 아이디어에 대한 의견을 포함하여 직장 내 문제에 대해 변화가 필요하거나 다른 대안적 접근이 필요하다고 느낄 때 그에 대한 자신의 경해를 공공연하게 말하는 행위.
Detert & Burris (2007)	자신이 제시하는 정보가 조직의 현재 상태에 도전적이거나 권력자의 심기를 불편하게 할 만한 것이더라도 스스로 해동할 권한이 있다고 여기며 조직의 기능을 개선시킬 의도로 재량적으로 정보를 제공하는 언어적 행위.
Tangirala & Ramanujam (2008)	업무 관련 이슈에 대한 도전적이지만 건설적인 의견, 우려 및 아이디어를 표현하는 조직구성원의 행위.
Morrison (2011)	조직 또는 집단의 기능을 향상시키기 위하여 업무와 관련된 아이디어, 제안 또는 의견들을 자유롭게 주고받는 행위.

제4절 제언행동의 구성요소

제언행동에 대해 여러 가지 정의가 이루어졌듯이, 연구자들의 관점에 따라 구성요소도 다르게 제시되어 왔다.

Burris(2012)는 제언행동의 유형을 도전적 제언행동과 지지적 제언행동으로 구분하였다. 도전적 제언행동(challenging voice behavior)이란, 내에서 통용하고 있는 관행이나 정책 또는 전략의 방향을 수정(modification)함으로써 현재의 안정된 상태에 변화를 주고자 하는 행동(destabilize)을 의미한다. 반면, 지지적 제언행동(supportive voice behavior)이란 현존하는 조직 내 정책 및 관행을 안정화(stabilization)하고 유지(preserve)하고자 하는 행동이다. 지지적 제언행동 역시 조직의 변화를 지향하지만, 주도적(proactive) 변화보다는 대응적(reactive)변화를 추구한다는 특징이 있다.

Van Dyne 등(2003)은 침묵(Silence)과 제언(Voice)을 각각 세 가지로 분류하면서 묵인적 제언행동, 방어적 제언행동, 친사회적 제언행동으로 구분하였다. 묵인적 제언행동(acquiescent voice behavior)이란 자신이 조직의 변화를 주도할 수 있는가에 대한 자기효능감(self-efficacy)이 낮기 때문에 조직의 현재 상황을 지지(support)하고 이에 동조(agree)하는 제언행동을 의미한다. 방어적 제언행동(defensive voice behavior)이란 타 구성원과 의견을 교환한 결과 스스로에게 불이익이 발생할 가능성이 우려될 경우, 자신을 보호하기 위하여 방어적인 성격의 발언을 하게 됨을 의미한다. 마지막으로 친사회적 제언행동(prosocial voice behavior)이란 구성원 간의 협력(cooperation)을 위해 문제의 해결방안을 제시하거나, 조직에 도움이 되는 변화를 도모하기 위해 건설적(constructive)인 아이디어를 제안하는 것을 의미한다.

Liang 등(2012)의 제언행동 두 가지 유형으로 촉진적 제언행동과 예방적

제언행동을 구분하고 있다. 촉진적 제언행동(promotive voice behavior)이란 업무절차나 관행을 자신의 집단 또는 조직에 도움이 되는 방향으로 개선하기 위하여 새로운 아이디어 및 의견을 제시하는 행위를 의미한다. 예방적 제언행동(prohibitive voice behavior)이란 업무상의 관행이나 특정 사안 또는 직원들의 행동에서 장래 집단에 해로울 수 있는 요인 대하여 우려를 표명하는 행위를 의미한다.

본 연구는 서비스 종업원의 감정노동 전략(내면행위/표면행위)과 제언행동 간에 차별적인 관계를 파악하기 위해 Liang 등(2012)의 구분법에 따라 제언행동은 두 가지 유형으로 예방적 제언행동과 촉진적 제언행동으로 구분하였다.



제 5 절 친사회적 동기

친사회적 동기는 타인에게 긍정적 영향을 주거나 도움을 주기 위한 노력을 발현하는 것을 의미한다(Batson, 1987). 내적 동기와 마찬가지로 친사회적 동기는 개인이 원래 갖고 있는 성향으로도 발현이 가능하고 상황을 통해 유발되는 상태(state-like)로써도 발현이 가능하다(Grant, 2008).

성향으로써의 친사회적 동기는 친화적인 성격, 공감하는 능력, 도움을 주고자 하는 성향, 타인을 염려하는 성향 등과 밀접한 관련이 있다(De Dreu, 2006; Graziano, Habashi, Sheese, & Tobin, 2007; Meglino & Korsgaard, 2004). 상태로써 친사회적 동기는 타인의 복지와 행복을 바라는 목표 하에 발현된다(Batson, 1987; Grant, 2007). 이 연구에서는 실증 연구를 토대로 가설 검증을 실시하므로 상황을 통해 발현이 가능한 상태로써 친사회적 동기를 다루었다.

친사회적 동기의 특성은 다음과 같다. 첫째, 친사회적 동기는 개인의 의식적인 자기 통제와 규제의 과정을 통해 발현이 가능하다(Gagné & Deci, 2005; Grant, 2008). 내적인 동기(intrinsic motivation)가 업무를 하는 과정에서 개인의 즐거움과 자발성을 통해 발현되는 에너지라면(Kehr, 2004; Grant, 2008), 친사회적 동기는 타인에게 긍정적 도움을 주고자 하는 의식적인 노력이 작용할 때에 발현이 가능하다.

둘째, 친사회적 동기는 결과에 초점을 둔다(Gagné & Deci, 2005; Grant, 2008). 내적 동기가 업무를 진행하는 과정 자체를 즐기면서 발현되므로 과정 중심적인 특성을 지닌 반면, 친사회적 동기는 타인에게 긍정적 영향 및 도움을 주려고 하거나 타인의 행복과 복지를 바라는 목표 하에 발현이 되므로 결과 중심적인 특성을 갖는다.

셋째, 친사회적 동기는 미래 지향적이다(Gagné & Deci, 2005; Grant,

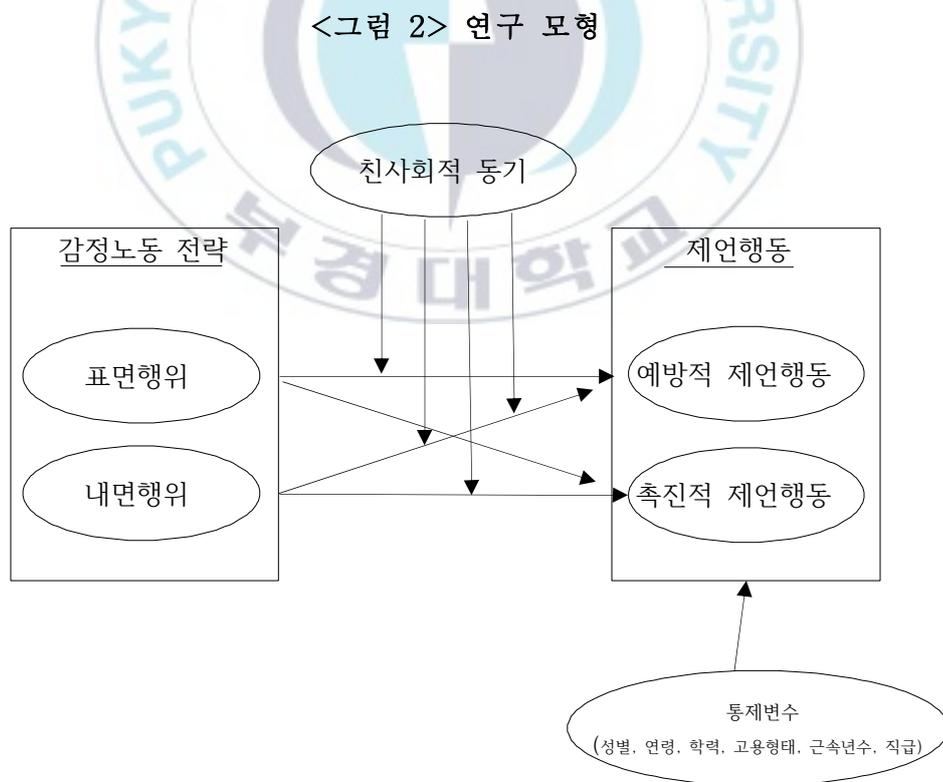
2008). 내적 동기가 현재의 즐거운 상황에 집중하는 반면, 친사회적 동기는 타인에게 도움이 되고자 하는 의미 있는 결과를 미래에 성취하는 것에 대해 가치를 둔다(Batson, 1998; Grant, 2008). 이와 같이 친사회적 동기는 개인의 의식적인 노력이 필요하고, 타인에게 도움을 주어야 한다는 결과에 집중하며 그 결과가 성취되는 미래를 지향한다.



제3장 실증연구 방법

제1절 연구모형

본 연구는 서비스업 종업원의 감정노동 전략과 제언행동의 관계를 검증하고자 한다. 첫째, 표면행위와 내면행위가 촉진적 제언행동 및 예방적 제언행동과 갖는 각각의 관계를 확인하고자 한다. 둘째, 친사회적 동기가 이들 간에 주는 영향을 검증하고자 한다. 따라서 서비스업에서 나타나는 제언행동의 차원들을 중심으로 연구모형을 설정하였는데 <그림 2>과 같다.



제 2 절 연구가설

1. 감정노동 전략과 제언행동

제언행동에 관련된 선행연구들(Crant, 2000; LePine & Van Dyne, 2001; Detert & Burris, 2007; Morrison & Phelps, 1999)에서는 제언행동을 가능하게 하는 기질적, 실리적, 환경적 측면의 선행요인들 밝혀왔다. 선행요인들 중에 대부분 개인적 성격, 인구통계학적 특성 혹은 직무 및 집단의 특성 등 환경적 요인에 초점을 맞췄다. 하지만 학자들은 제언은 두려움, 우울증, 분노 같은 정서적 요인에 의해 결정된다고 주장해 왔다(Ashford et al., 1998; Detert & Burris, 2007; Detert & Edmondson, 2011; Kish-Gephart et al., 2009; Milliken et al., 2003).

Grant(2013)는 감정조절의 차원에서 제언행동의 선행요인으로서 감정노동 전략을 제시하였다. 내면행위는 종업원들이 제언이 안정하고 가치 있다는 것으로 인식을 강화시킴을 통해 제언행동을 촉진하는 것이다. 혹은 종업원들은 내면행위를 참여할 데에 조직이 표현하고자 하는 감정에 따라 자신의 감정이나 생각을 조절할 필요하여, 내적 경험된 감정과 외적 표현된 감정을 일치할 데에, 종업원들은 감정 조절하는 과정에서 일하는 즐기고 있을 수 있다. 더 나아가 직무만족이나 조직몰입이 향상시키다, 그러므로 종업원의 제언을 촉진할 수 있다(王佳, 2019).

반면, 표면행위와 제언행동 간의 관계에 대하여는 상반된 관점이 존재한다. 제언행동의 유형과 상관없이 표면행위는 효과적인 행동을 촉진할 수 있다는 주장에 따라 정(+)적 가설, 혹은 표면행위는 종업원에게 심리적, 신체적으로 부정적 영향을 미친다는 주장에 따라 부(-)적 가설의 2가지로 대별되고 있다.

감정노동 결과에 관련된 선행연구들 살펴보면, 조직의 요구와 자신의 실

제 감정의 차이에서 발생하는 감정부조화(emotional dissonance)로 인해 정서적 고갈을 일으키거나 직무스트레스를 유발할 수 있다. 특히 고객접점에 있는 서비스 종업원들은 실제 감정을 억제해야 하는 데 따르는 심리적인 긴장감과 심리 생리적 노력을 필요하기 때문에 감정고갈이 유발하여 직무 만족도 낮춰서 제언행동 실시하는 의사와 동력이 부족하다.

감정노동은 종업원들이 업무를 순조롭게 진행하기 위하여 필요한 정서적인 노동인데, 조직의 공식 또는 비공식 상벌 체계로 제약 받은 역할 내 행위이며, 반면, 제언행동은 종업원들이 조직의 발전을 촉진하여 자발적으로 취하는 행위인데, 정서적 업무의 요구에 포함되지 않은 역할 외 행위이다. 감정노동과 제언행동은 종업원들이 어느 정도의 심리적 자원을 소모하여 실행하는 것이다.

가설1: 서비스 종사원의 감정노동전략은 제언행동에 영향을 미칠 것이다.

H1-1:서비스 종사원의 표면행위는 예방적 제언행동에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2:서비스 종사원의 표면행위는 촉진적 제언행동에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3:서비스 종사원의 내면행위는 예방적 제언행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4:서비스 종사원의 내면행위는 촉진적 제언행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 친사회적 동기의 조절효과

역할 외 행동으로서 제언행동은 환경적 요인과 리더십 행동에 영향을 미칠 것을 뿐만 아니라 개인의 자아실현이 필요할 수도 있다. 친사회적 동기는 다른 사람들의 이익을 고려하고 그것에 기꺼이 에너지를 투자 할 의사가 있음을 의미한다(Grant, 2008). 선행연구들을 살펴보면 친사회적 동기(prosocial motives)는 제언행동의 중요한 선행요인(Grant & Mayer, 2009; Van Dyne et al., 2003)으로 타인이나 조직에게 도움에 주도록 노력하는 성격이 갖고 있다.

친사회적동기 높은 종업원들은 조직에 대한 다양한 제안을 할 의향이 더 클 수 있다. 또한 종업원들이 사회적 동기가 높으면 주변 사람들과 친밀한 관계를 구축하고 소속 집단(예: 부서, 조직)의 목표에 중시하는 경향이 있으므로, 따라서 사회적 동기 부여가 높은 종업원들은 소속하고 있는 조직의 이익을 위해 노력하는 경향을 보인다(Kim et al., 2013), 그 외에도, 친사회적 동기에 영향을 미치고 종업원들이 타인에게 도움만 제공하는 뿐만 아니라 타인이나 조직의 발전에 기여하려고 한다(Grant, 2008). 그러므로 친사회적 동기를 지닌 종업원들은 타인이나 조직을 도울 기회를 찾는 데 더욱 전념하며, 실제적인 행위를 통해 타인과 조직의 이익을 촉진할 수 있기를 바란다(Grant & Mayer, 2009).

종업원들이 강한 친사회적 동기를 가질 때, 그들의 업무 태도는 외부 환경의 영향을 덜 받으며, 항상 긍정적인 감정을 유지하고 다른 사람들과의 대인 관계를 적극적으로 구축 할 수 있다. 또한 타인의 요구를 인식 할 가능성이 높으며 (Grant & Mayer, 2009), 타인의 관심사를 강조하고 중요하게 여기며 타인을 돕는 데 만족한다. 따라서 친사회적 동기는 감정노동 전략과 제언행동 간에 관계를 강화시킬 수 있다.

가설2: 친사회적 동기는 감정노동전략과 제언행동 간의 관계를 조절하는 것이다.

H2-1:종사원들의 친사회적 동기는 표면행위와 예방적 제언행동 간에 관계를 정(+의 방향으로 조절할 것이다.

H2-2:종사원들의 친사회적 동기는 표면행위와 촉진적 제언행동 간에 관계를 정(+의 방향으로 조절할 것이다.

H2-3:종사원들의 친사회적 동기는 내면행위와 예방적 제언행동 간에 관계를 정(+의 방향으로 조절할 것이다.

H2-4:종사원들의 친사회적 동기는 내면행위와 촉진적 제언행동 간에 관계를 정(+의 방향으로 조절할 것이다.



제3절 변수의 조작적 정의와 설문문항

1 변수의 조작적 정의

1) 표면행위 및 내면행위

감정노동은 외적으로 관찰 가능한 표정 혹은 몸짓을 만들기 위한 감정의 관리를 의미한다. 본 연구에서는 표면행위, 내면행위의 두 가지로 구분하여 측정하였다.

표면행위는 서비스 업무를 수행하는데 있어 서비스 종업원이 자신의 내면 감정을 감추고 위장된 감정으로 서비스 업무를 수행하는 행동이라고 정의하였다. Brotheridge & Lee (2003), Grandey, Dickter & Sin (2004)의 연구에서 사용되어진 측정도구를 수정 및 보완하여 설문항목을 구성하였다. 사용된 설문문항은 "나는 실제 가지고 있지 않은 감정을 가지고 있는 척한다", "나는 직무상의 필요한 감정을 표현하기 위해 '가면'을 쓰고 있다" 등 총 4개 항목이며 5점 리커트(Likert) 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

내면행위는 서비스 업무를 수행하는 데 있어 서비스 종업원들이 조직에서 요구하는 감정의 표현을 위해서 의식적으로 내면의 감정을 통제하고 조정하는 행동으로 정의하였다. Brotheridge & Lee (2003), Grandey, Dickter & Sin (2004)의 연구에서 사용되어진 측정도구를 수정 및 보완하여 설문항목을 구성하였다. 사용된 설문문항은 "나는 표현해야 하는 감정을 내면서부터 우리나라에 하려고 노력하다 ", "나는 내가 표현하는 감정을 실제로 느끼려고 노력하다 " 등 총 4개 항목이며 5점 리커트(Likert) 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

2) 촉진적 제언행동 및 예방적 제언행동

예방적 제언행동은 업무상의 관행이나 특정 사안 또는 직원들의 행동에서 장래 집단에 해로울 수 있는 요인에 대하여 우려를 표명하는 행위로 정의하였다. Liang 등(2012)의 연구에서 사용되어진 측정도구를 수정 및 보완하여 설문항목을 구성하여 측정하였다. 사용된 설문문항은 "나는 반대의견이 있더라도 우리 조직(회사) 심각한 손해를 일으킬 문제에 대해 솔직히 말한다", "내가 속한 조직(회사)의 효율성에 영향을 줄 수 있는 문제에 대한 의견을 제안한다" 등 총 5개 항목이며 5점 리커트(Likert) 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

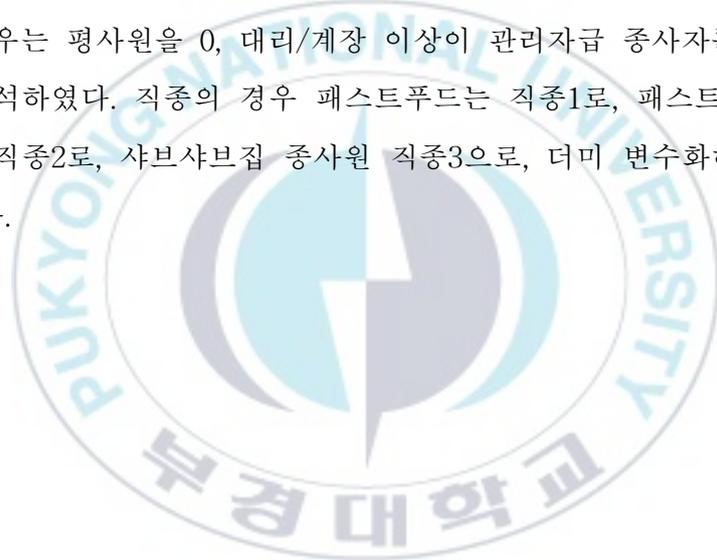
촉진적 제언행동은 업무절차나 관행을 집안 또는 조직에 도움이 되는 방향으로 개선하기 위해 새로운 아이디어 및 의견을 제시하는 행위로 정의하였다. Liang 등(2012)의 연구에서 사용되어진 측정도구를 수정 및 보완하여 설문항목을 구성하여 측정하였다. 사용된 설문문항은 "내가 속한 조직(부서)의 업무절차를 개선할 수 있는 의견을 제안한다", "내가 속한 조직(부서)의 이득이 될 만한 새로운 프로젝트를 적극적으로 제안한다" 등 총 5개 항목이며 5점 리커트(Likert) 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

3) 친사회적 동기

친사회적 동기는 타인에게 긍정적 영향을 주거나 도움을 주기 위한 노력을 발현하는 것으로 정의하였다. Grant(2008)의 연구에서 사용되어진 측정도구를 수정 및 보완하여 설문항목을 구성하여 측정하였다. 총 5개 항목이며 5점 리커트(Likert) 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

4) 통제변수

본 연구는 성별, 연령, 교육수준, 고용 형태와 직급 등 연구의 결과에 영향을 미칠 수 있는 인구통계 변수들을 통제변수로 분석에 포함시켰다. 선별의 경우 여성을 0, 남성을 1로 코딩하여 분석하였으며, 연령은 25세 이하를 1로, 26-30세를 2, 31-35세를 3, 36세 이상을 4로 코딩하였다. 교육수준은 고졸을 1, 대졸을 2, 대학원 재학 이상을 3으로 입력하였다. 고용 형태의 경우는 비정규직을 0, 정규직을 1로 놓고 분석하였으며, 근속 년수는 2년 이하를 1, 2-5년을 2, 6년 이상을 3으로 코딩하여 분석에 활용하였다. 직급의 경우는 평사원을 0, 대리/계장 이상이 관리자급 종사자를 1로 범주화하여 분석하였다. 직종의 경우 패스트푸드는 직종1로, 패스트 캐주얼 레스토랑은 직종2로, 샵샵집 종사원 직종3으로, 더미 변수화하여 분석에 활용하였다.



2. 설문 문항

<표 5> 설 문 문 항

구분	문항	문항수
감정노동 동전락	표면행위 나는 어떤 상황에 대한 나의 내면의 감정을 숨기다. 나는 내면 감정이 너무 많이 개입하지 않도록 한다. 나는 실제 가지고 있지 않은 감정을 가지고 있는 척한다. 나는 직무상의 필요한 감정을 표현하기 위해 '가면'을 쓰고 있다.	4
	내면행위 나는 네가 표현하는 감정을 실제로도 느끼려고 노력한다. 나는 표현해야 하는 감정을 내면서부터 우러나게 하려고 노력한다. 나는 일할 때 표현하는 감정은 나의 진심에서 우러나온 것이다. 나는 고객(도료)의 입장에서 고객(도료)에게 진심으로 대하려고 노력한다.	4
제언행동	예방적 나는 반대의견이 있더라도 우리 조직(회사) 심각한 손해를 일으킬 문제에 대해 솔직히 말한다. 내가 속한 조직(회사)에 업무성과를 저해하는 동료들의 바람직하지 못한 행동에 대해 충고한다. 내가 속한 조직(회사)에 동료들과 관계가 어색해지더라도 조직 내 문제를 지적하는 것을 망설이지 않는다. 내가 속한 조직(회사)의 효율성에 영향을 줄 수 있는 문제에 대한 의견을 제안한다. 내가 능동적으로 경영진(관리자)에게 업무장소의 조화 문제를 제기한다.	5
	촉진적 제언행동 내가 속한 조직(부서)의 목표달성에 기여할 수 있는 건설적 방법을 제안한다. 내가 속한 조직(부서)의 이득이 될 만한 새로운 프로젝트를 적극적으로 제안한다. 내가 속한 조직(부서)의 업무절차를 개선할 수 있는 의견을 제안한다. 내가 속한 조직(부서)에 영향을 미칠 수 있는 문제에 능동적인 발견하고 제안한다. 내가 속한 조직(회사)의 운영을 향상시킬 수 있는 건설적인 방법을 건의한다.	5
친사회적 동기	나는 다른 사람들을 돕는 일을 할 때 힘이 난다. 나는 다룬 사함을 돕는 것을 좋아한다. 나는 다른 사람에게 긍정적인 영향을 끼치고 싶다. 나는 사람들을 행복하게 해 주는 일을 할 때 가장 힘이 난다. 다른 사람을 돕는 것은 나에게 매우 중요하다.	5
통제 변수		6

제4절 표본과 통계분석 방법

1. 표본

본 연구의 실증분석을 수행하기 위해 패스트푸드 레스토랑, 패스트 캐주얼 레스토랑, 샵브샵브집에서 근무하고 있는 종사원들을 대상으로 모집단을 구성하였다. 타당성과 신뢰성을 확인하기 위하여 온라인으로 예비조사를 실시하였다. 설문지 작성하기 전에 외식서비스 종사원이 있는지 확인하고 설문지의 내용과 작성 규칙에 대해 간단하게 설명한 후에 설문지를 작성하였다. 총 3일 동안 35부 설문지를 배포하여 33부를 회수되었으며, 3부의 무성의한 응답지를 제외하고 30부(85%)로 회수하였다. 예비조사를 통하여 각각 요인의 문항에 나타난 문제점을 수정 및 보완한 후, 본 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 2020년 5월 7일부터 16일 까지 온라인 방식으로 실시하였다. 10일 동안 총 191부의 설문지가 회수되었으며, 25부의 무성의한 응답지를 제외하고 166부(87%)로 분석을 실시하였다.

2. 통계분석 방법

본 연구에서는 설문자료의 통계적 분석을 위해 SPSS 25.0 통계패키지 프로그램을 이용하였다. 표본의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 SPSS 25.0을 통해 빈도분석을 실시하였다. 선행연구에서 개발된 측정도구의 신뢰도와 타당도를 확인하기 위해 신뢰도 분석과 탐색적 요인분석을 실시하였고, 가설검증을 위하여 다중회귀 분석을 실시하였다. 4장에서는 본 연구의 실증분석결과를 제시하는 것이다.

제 4 장 실증연구결과

제1절 표본의 특성

본 연구에서는 응답자의 인구 통계적 특성을 파악하기 위하여 성별, 연령, 최종학력, 고용형태, 근속년수와 직급에 대한 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다. 실증분석에 사용된 166부의 표본의 일반적 특성을 살펴보기 위해 빈도분석을 실시한 결과에 대한 분석은<표 6>와 같다.

직종별로는 패스트푸드 레스토랑 종사원 55명(33.1%), 패스트 캐주얼 레스토랑 종사원 55명(33.1%), 샵브샵브점 종사원 56명(33.7%) 이 설문에 응답하였다. 여성이 108명(65.1%), 남성이 58명(34.9%)으로 나타나 외식서비스 종업원중 고객과의 접점업무는 여성 인력으로 집중되어 있음을 알 수 있다. 연령은 25세 미만과 26-30세의 종사자가 67명(40.4%), 54명(32.5)순으로 대부분을 차지하고 있고, 36세 이상의 종사자는 10명(6%)에 그치고 있다.

학력은 고등학교 졸업자가 19명(11.4%), 대학교 졸업자가 116명(69.9%), 대학원 재학 이상은 31명(18.7%)으로 조사되어 외식서비스 종사자의 학력은 대학교 졸업이 가장 많은 것으로 나타났다. 고용형태는 정규직이 98명(59.0%)으로 높게 나타났고 비정규직이 68명(41.0%)으로 밝혀졌다. 근속년수는 2년 미만 종업원 74명(44.6%)으로서 근무시간이 짧은 종업원들이 대다수를 차지하고 있다. 이와 같이 연령이 젊고 근무시간이 짧은 종업원들이 많기 때문에 직급도 평사원 112명(67.5%)으로 큰 비중을 차지하고 있다.

<표 6> 표본의 인구통계학적 특성

구분	빈도(명)	비율(%)	
성별	남	58	34.9
	여	108	65.1
연령	25세 미만	67	40.4
	26-30세	54	32.5
	31-35세	35	21.1
	36-40세	7	4.2
	41세 이상	3	1.8
학력	고졸	19	11.4
	대졸	116	69.9
	대학원 재학 이상	31	18.7
고용형태	정규직	98	59.0
	비정규직	68	41.0
근속연수	2년 미만	74	44.6
	2-5년	53	31.8
	6-10년	29	17.5
	10년 이상	10	6.0
직급	평사원	112	67.5
	대리/계장	39	23.5
	과장 이상	15	9.0
직종	패스트푸드	55	33.1
	레스토랑		
	패스트 캐주얼	55	33.1
	레스토랑		
	샤브샤브집	56	33.7
합계	166	100.0	

제2절 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구에서는 측정항목들의 신뢰성 검증을 위해 Cronbach's α 를 통한 내적 일관성 분석을 사용하였다. Cronbach's α 값이 0.6 이상인 경우 측정항목들 간의 내적 일관성을 확보하고 있는 것으로 판단하였다. 측정변

수의 타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였으며 주성분 분석(principal components analysis)과 직교회전(varimax) 방식을 이용하였다. 아이겐값(eigen value)은 1.0 이상인 요인만을 선택하였고, 요인적 재치(factor loading)는 0.5 이상인 경우를 유의적인 것으로 판단하였다.

1.감정노동 전략

감정노동 전략은 총 8개의 문항으로 구성되었으며, 요인분석 결과 <표 7>과 같이 감정노동의 두 차원과 일치하는 2개의 요인이 도출되었다.

요인분석 결과는 KMO 계수가 0.768(> $\alpha=0.5$), Bartlett's 구형성 검증이 292.462(자유도 28), 유의 수준(p)이 0.000으로 변수들 간의 상관관계가 유의미한 것으로 나타났다. <표 7>에서 보듯이 감정노동 전략 요인에 의해 설명될 수 있는 전체누적 분산설명력은 55.197%로 나타났다. 다음으로 신뢰도 분석의 결과를 보면 각 요인에 대한 Cronbach's α 값은 표면해위 요인이 0.712, 내면행위 요인이 0.713로 신뢰성을 확보하고 있는 것으로 나타났다.

<표 7> 감정노동 전략에 대한 요인분석 결과

구분		요인1	요인2	Cronbach's α
표 면 행 위	감정을 가지고 있는 적함	.805	-.134	.712
	감정을 표현하기 위해 '가면'을 씌	.693	-.274	
	내면 감정이 많이 개입하지 않음	.688	-.255	
	내면 감정을 숨김	.672	.088	
내 면 행 위	동료와 고객에게 진심으로 대함	-.126	.790	.713
	실제 느끼는 감정표현	.083	.776	
	진심에서 우러나온 감정표현	-.255	.702	
	내면에서부터 우러나게 감정표현	-.182	.595	
고유치(eigen value)		2.930	1.486	
분산설명비율(percentage of variance,%)		28.017	27.180	
누적분산비율(cumulative percentage,%)		28.017	55.197	

2. 제언 행동

제언 행동은 총 10개의 문항으로 구성되었으며, 요인분석 결과 <표>과 같이 감정노동의 두 차원과 일치하는 2개의 요인이 도출되었다.

요인분석 결과는 KMO 계수가 0.891(> $\alpha=0.5$), Bartlett's 구형성 검증이 680.508(자유도 45), 유의 수준(p)이 0.000으로 변수들 간의 상관관계가 유의미한 것으로 나타났다. <표 8>에서 보듯이 제언 행동 요인에 의해 설명될 수 있는 전체 누적 분산 설명력은 60.215%로 나타났다. 다음으로 신뢰도 분석의 결과를 보면 각 요인에 대한 Cronbach's α 값은 표면해위 요인이 0.792, 내면행위 요인이 0.853로 신뢰성을 확보하고 있는 것으로 나타났다.

<표 8> 제언 행동에 대한 요인분석 결과

구분		요인1	요인2	Cronbach's α
예방적 제언 행동	조직의 심각한 손해에 대한 제언함	.829	.165	.792
	업무성과를 저해하는 동료들에 대한 제언	.796	.179	
	효율성에 영향을 줄 수 있는 문제에 대한 제언	.649	.372	
	조직 내 문제에 대한 의견을 제안함	.642	.351	
	능동적으로 업무장소의 화합 문제를 제기함	.593	.307	
촉진적 제언 행동	부서 업무절차 개선할 수 있는 의견을 제안함	.298	.801	.853
	조직 목표달성에 기여할 수 있는 건설적 방법을 제시함	.236	.771	
	조직에게 영향을 주는 문제 능동적인 발견하고 제언함	.131	.749	
	새로운 프로젝트를 적극적으로 제안함	.228	.736	
	운명을 향상시킬 수 있는 건설적인 방법을 건의함	.285	.683	
고유치(eigen value)		4.880	1.142	
분산설명비율(percentage of variance,%)		34.790	25.425	
누적분산비율(cumulative percentage,%)		34.790	60.215	

3.친사회적 동기

친사회적 동기 요인은 5문항으로 구성되었으며 요인 분석결과는 <표 9>과 같다. KMO 계수가 0.871(> $\alpha=0.5$), Bartlett's 구형성 검증이 347.423(자유도 10), 유의 수준(p)이 0.000으로 변수들 간의 상관관계가 유의미한 것으로 나타났다. <표 9>에서 보듯이 감정노동 전략 요인에 의해 설명될 수 있는 전체누적 분산설명력은 64.640%로 나타났다. 다음으로 신뢰도 분석의 결과를 보면 각 요인에 대한 Cronbach's α 값은 0.860로 신뢰성을 확보하고 있는 것으로 나타났다.

<표 9> 친사회적 동기에 대한 요인분석 결과

구분		요인1	Cronbach's α
친 사 회 적 동 기	사람들을 행복하게 해주면 가장 힘이 남	.846	.860
	다른 사람에게 긍정적인 영향을 끼치고 씩씩	.823	
	다른 사람을 돕는 것을 좋아함	.806	
	다른 사람을 돕는 것은 나에게 매우 중요함	.772	
	다른 사람들을 돕는 일을 할 때 힘이 남	.770	
고유치(eigen value)		3.235	
분산설명비율(percentage of variance,%)		64.640	
누적분산비율(cumulative percentage,%)		64.640	

제3절 기초통계 분석

1. 변수간의 상관관계 분석

본 연구에서 사용된 변수인 표명해위, 내명해위, 친사회적 동기와 예방적 제언행동 및 촉진적 제언행동 간의 상관성을 파악하기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다. 먼저 인구통계변수들과 연구변수들 간의 상관관계를 보면, 고용형태, 근속년수 직급과 직종 등의 인구통계변수들은 표명해위, 내면해위, 예방적 제언행동, 촉진적 제언행동 등 주요 연구변수들과 유의적 관계를 보이고 있는데, 이는 이들 변수들을 통제변수로 포함시켜서 분석하는 것이 합리적임을 보여주는 결과이다.

다음으로 제언행동을 보면, 평균 3.22, 예방적 제언행동은 평균 3.06, 촉진적 제언행동은 평균 3.42으로서 본 연구 응답자들이 전반적으로 보통이상의 제언행동을 실행하고 있는 것을 보여주고 있다. 예방적 제언행동과 표면행위가 유의적인 부(-)의 상관관계($r=-0.332, p>0.05$)를 갖고, 촉진적 제언행동과 표면행위도 유의적인 부(-)의 상관관계($r=-0.206, p>0.05$)를 갖고 있다. 반면, 예방적 제언행동과 내면행위는 유의적인 정(+)의 상관관계($r=0.411, p>0.05$)를 갖고 촉진적 제언행동과 내면해위는 유의적인 정(+)의 상관관계($r=0.399, p>0.05$)를 갖는 것으로 나타났다.

친사회적 동기를 보면, 평균 3.59로 비교적 높게 나타났다. 이는 대부분 외식서비스 종사원들이 친사회적 동기는 높게 갖고 있다는 것을 의미한다. 내면해위와 친사회적 동기의 상관계수가 0.336, 예방적 제언행동과는 0.486, 촉진적 제언행동과는 0.621로 정(+)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다.

<표 10> 변수간의 상관관계 분석 결과

	구분	평균	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
통 제 변 수	1.성별	.65	.478											
	2.연령	1.93	.925	-.080										
	3.학력	2.07	.546	.121	0.34									
	4.고용형태	.41	.493	.225**	-.254**	.114								
	5.근속년수	1.79	.800	-.225**	.700**	-.007	-.363**							
	6.직급	.33	.470	-.192*	.417**	.191*	-.238**	.538**						
	7.직종	2.18	.962	-.139	.090	.033	-.004	.207**	.111					
연 구 변 수	8.표면행이	3.22	.649	.075	-.094	.156*	-.015	-.093	-.188*	.132				
	9.내면행위	3.29	.649	-.074	.116	-.116	-.225**	.192*	.233**	.114	-.345**			
	10.예방적 제언행동	3.06	.712	-.095	.121	-.087	-.195*	.148	.304**	-.009	-.332**	.411**		
	11.촉진적 제언행동	3.42	.772	.076	.058	.089	-.007	.142	.221**	-.032	-.206**	.399**	.652**	
	12.친사회적 동기	3.59	.779	.015	-.095	.027	-.022	.052	.110	.021	-.045	.336**	.486**	.621**

p<0.05 **p<0.01

1)성 별: 여=0, 남=1

2)연 령: 25세 미만=1, 26-30세=2, 31-35세=3, 36세 이상=4

3)학 령: 고졸=1, 대졸=2, 대학원 재학 이상=3

4)고용형태: 비정규직=0, 정규직=1

5)근속년수: 2년 미만=1, 2-5년=2, 6년 이상=3

6)직 급:평사원=0,대리/계장 이상=1

2. 직종 간 차이 분석: 일원 분산분석(Oneway ANOVA) 결과

본 연구는 실증분석을 위해 패스트푸드 레스토랑 종사원 55명(33.1%), 패스트 캐주얼 레스토랑 종사원 55(33.1%), 샵브샵브집에 종사원(33.7%) 대상으로 조사를 실시하였다. 직종별로 직무특성이 다를 수 있기 때문에 각 직종 간에 감정노동 전략이 다르게 되다. 이로 인해 감정노동을 수행할 때 제언행동에 미치는 영향도 다르게 나타날 수 있다. 직종에 따라서 제언행동의 선행변수로 감정노동 전략 수준이 어떻게 다른지 일원 분산분석(Oneway ANOVA)을 실시하였다.

<표 11>를 보면, 표면행위, 예방적 제언행동, 촉진적 제언행동과 친사회적 동기는 직종 간에 유의적인 차이가 없는 것으로 나타난 반면에, 내면행위는 직종에 따라서 유의적인 차이를 보이고 있다. 구체적으로 내면해위의 경우 패스트푸드 레스토랑 종사원들에 비하면 패스트 캐주얼 레스토랑 종사원들이 내면해위를 더 많이 수행하게 된다. 패스트 캐주얼 레스토랑 종사원들에 비하면 샵브샵브집 종사원들이 내면행위를 더 많이 수행하게 된다.

패스트푸드 종사원들은 보통 고객들과 많이 접촉을 하는 것이 아니라 보통 주문을 받고 음식을 전달하면 짧은 접촉 시간 안에 회사가 요구하는 감정표현을 더 강하게 표현해야 하기 때문에 실제 감정을 표현하기가 힘들게 되어 샵브샵브집이나 패스트 캐주얼 레스토랑 종사원들 보다 내면해위를 덜 수행하는 것으로 나타날 수 있다.

<표 11> 직종 간 차이분석 결과(평균/표준편차)

구분	표본수	표면행위	내면행위	예방적 제언행동	촉진적 제언행동	친사회적 동기
패스트푸드 레스토랑	55	3.34 (0.60)	3.10 (0.68)	2.89 (0.604)	3.29 (0.84)	3.46 (0.88)
패스트 캐주얼 레스토랑	55	3.17 (0.55)	3.29 (0.57)	2.96 (0.67)	3.41 (0.64)	3.59 (0.71)
샤브샤브집	56	3.15 (0.77)	3.47 (0.64)	3.25 (0.82)	3.54 (0.81)	3.71 (0.73)
합계	166	3.22 (0.65)	3.2 (0.65)	3.06 (0.71)	3.41 (0.77)	3.59 (0.78)
분산분석결 과	F값 P값	1.405 (0.248)	4.559 (0.012)	2.901 (0.058)	1.400 (0.249)	1.507 (0.225)

제4절 가설검증 결과

1. 예방적 제언행동에 대한 표면해위 및 내면행위

본 연구에서는 외식서비스 종사원들의 감정노동 전략이 제언행동에 영향을 미칠 것이라는 가설1-1, 가설1-2, 가설1-3, 가설1-4를 검증하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였는데, 모든 변수의 공차한계(tolerance) 값은 0.2 이상이었고, 분산팽창지수(variance inflation factor, vif)는 5보다 작기 때문에 다중공선성의 문제는 없는 것으로 판단된다.

예방적 제언행동에 대한 분석 결과를 살펴보면, <표 12>에서 보듯이 통제변수들을 투입한 모형1이 유의적인 것으로 나타났으며, 인구통계 변수들 중에서 직급과 직종2(패스트 캐주얼 레스토랑 종사원)가 유의적이었다. 평사원들보다 직급이 가지는 종사원들이 촉진적 제언행동을 더 실행하고, 패스트푸드 레스토랑에서 일하는 종사원들보다 패스트 캐주얼 레스토랑에서 일하는 종사원들이 촉진적 제언행동을 더 실행하는 것을 알 수 있다.

제언행동의 선행요인들인 표면행위와 내면행위, 그리고 통제변수를 동시에 투입한 모형2의 경우 회귀모형이 유의적으로 나타났다($F=21.701$, $p < 0.001$). 표면해위($\beta=-0.216$, $p < 0.01$)는 예방적 제언행동에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 내면행위는 예방적 제언행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 외식서비스 종업원들이 표면행위를 수행하는 정도 높을수록 예방적 제언행동을 하는 가능성이 희박해지고, 내면행위를 수행하는 정도 높을수록 예방적인 제언행동을 하는 가능성이 높다는 것을 의미한다. 그러므로 가설1-1과 가설1-3은 모두 지지되었다.

<표 12> 예방적 제언행동에 대한 다중회귀분석 결과

구분	모형1		모형2	
	β값	t값	β값	t값
표면행위			-.216	-2.915**
내면행위			.337	4.539***
성별	-.004	-.053	-.006	-.083
연령	.019	.182	.021	.214
학력	-.140	-1.803	-.059	-.808
공용형태	-.127	-1.565	-.104	-1.351
근속년수	-.099	-.851	-.105	-.967
직급	.345	3.785***	.237	2.720**
직종1(패스트푸드)	-.022	.243	.092	1.141
직종2(패스트캐주얼)	.195	2.194*	.150	1.863
F	3.960***		21.701***	
R ²	.197		.210	
△R ²	.150		.201	

*p<0.5 **p<0.01 ***p<0.001

2. 촉진적 제언행동에 대한 표면행위 및 내면행위

촉진적 제언행동에 대한 분석결과를 살펴보면, <표 13>에서 보듯이 통제변수들을 투입한 모형3가 유의적인 것으로 나타났으며, 직종2(패스트캐주얼 레스토랑 종사원)이 유의적이었다. 회귀계수를 보면 패스트 캐주얼 레스토랑의 종사원들은 예방적 제언행동을 더 많이 수행하는 것을 알 수 있다.

통제변수에 촉진적 제언행동의 선행 요인을 추가로 투입한 모형4를 보면, 회귀모형이 유의적으로 나타났다(F=16.083, p<0.001). 표면행위는 촉진적 제언행동에 유의적인 영향을 보이지 않은 반면, 내면행위(β=0.373, p<0.001)는 촉진적 제언행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 외식서비스 종사원들이 내면행위를 많이 수행할수록 촉진적 제언행동을 실행하는 가능성이 높아진다는 것을 알 수 있다.

<표13> 촉진적 제언행동에 대한 다중회귀분석의 결과

구분	모형3		모형4	
	β값	t값	β값	t값
표면행위			-.077	-1.009
내면행위			.373	4.490***
성별	.126	1.561	.122	1.607
연령	-.107	-.987	-.104	-1.026
학력	.039	.486	.102	1.331
공용형태	.023	.273	.080	.986
근속연수	.089	.715	.116	.996
직급	.257	2.675	.132	1.400
직종1(패스트푸드)	-.090	-.959	-.033	-.384
직종2(패스트캐주얼)	.087	.955†	.021	.240
F	2.088*		16.083***	
R ²	.096		.223	
ΔR ²	.056		.178	

*p<0.5 **p<0.01 ***p<0.001

3. 제언행동에 대한 친사회적 동기의 조절효과

(1) 예방적 제언행동

친사회적 동기가 감정노동 전략과 예방적 제언행동 간 관계에 미치는 조절효과를 검증하기 위해 다중회귀 분석을 실시하였다. 먼저 예방적 제언행동이 종속변수로 선정하였고 1단계(모형5)에서는 통제변수(성별, 연령, 학력, 고용형태, 근속연수, 직급)와 독립변수(표면행위, 내면행위) 및 조절변수(친사회적 동기)를 투입하고, 2단계(모형6, 모형7)에서는 각 독립변수와 조절변수의 상호작용항을 한 가지씩 추가 투입하였다. 결과 분석 전에 변수들 간의 다중공선성(multicollinearity)을 줄이고자 독립변수들과 조절변수를 평균값 기준으로 중심화(centering)하여 상호작용항을 생성한 후 종속

변수들에 대한 회귀방정식을 추정하였다(Aiken & West, 1991). 모든 변수의 공차한계값(tolerance)은 0.2 이상이었고, 분산팽창지수(variance inflation factor)는 5보다 작았기 때문에 다중공선성의 문제는 없는 것으로 판단되었다.

가설 2-1은 종사원들의 친사회적 동기는 높을수록 표면행위가 예방적 제언행동에 부(-)의 관계를 약화될 것으로 예측하였다. <표 14>의 모형6를 통해 친사회적 동기의 조절 효과를 살펴보면, 친사회적 동기와 표면행위의 상호작용항을 추가 투입하였을 때 예방적 제언행동에 대한 유의한 영향을 관찰되지 않았다. 또한 모형5와의 변화량을 비교해 보아도 유의한 F 변화량이 관찰되지 않음으로써 조절효과의 존재가 확인되지 않았다. 따라서 가설2-1은 기각되었다.

가설 2-3은 종사원들의 친사회적 동기는 높을수록 내면행위가 예방적 제언행동에 관계를 강화될 것으로 예측하였다. <표>의 모형7을 통해 친사회적 제언행동의 조절효과를 살펴보면, 친사회적 동기와 내면행위의 상호작용 항목을 추가 투입하였을 때 예방적 제언행동($\beta=0.168$, $p<0.5$)에 대하여 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 외식서비스 종사원들은 내면행위를 수행했을 때 외식서비스 종사원들의 친사회적 동기는 높을수록 예방적 제언행동을 많이 실행할 수 있는 것을 의미한다. 따라서 가설2-3은 지지되었다.

<표14> 예방적 제언행동에 대한 친사회적 동기의 조절효과(1)

구분	모형5		모형6		모형7	
	β값	t값	β값	t값	β값	t값
표면행위	-.220	-3.326**	-.219	-3.291**	-.232	-3.523
내면행위	.093	1.285	.092	1.265	.112	1.560
친사회적 동기	.432	6.605***	.433	6.536***	.430	6.604***
친사회적 동기 ×표면행위			.010	.165		
친사회적 동기 ×내면행위					.168	2.375*
성별	-.048	-.751	-.050	-.765	-.038	-.586
연령	.159	1.828	.161	1.827†	.136	1.553
학력	-.096	-1.483	-.096	-1.482	-.073	-1.128
고용형태	-.113	-1.659	-.113	-1.647†	-.135	-1.978*
근속년수	-.215	-2.191	-.216	-2.187*	-.213	-2.195*
직급	.249	3.133	.247	3.073*	.213	2.637
직종1 (패스트푸드)	.095	1.302	.096	1.307	.068	.925
직종2 (패스트캐주얼)	.204	2.823	.204	2.808	.190	2.642**
F	12.539***		11.485***		10.804***	
R ²	.472		.474		.480	
△R ²	.435		.433		.436	

† p<0.1 *p<0.5 **p<0.01 ***p<0.001

(2) 촉진적 제언행동

친사회적 동기가 감정노동 전략과 촉진적 제언행동 간 관계에 미치는 조절효과를 검증하기 위해 다중회귀 분석을 실시하였다. 먼저 촉진적 제언행동이 종속변수로 선정하였고 1단계(모형8)에서는 통제변수(성별, 연령, 학력, 고용형태, 근속년수, 직급)와 독립변수(표면행위, 내면행위) 및 조절변수(친사회적 동기)를 투입하고, 2단계(모형9, 모형10)에서는 각 독립변수와 조절변수의 상호작용항을 한 가지씩 추가 투입하였다. 결과 분석 전에 변수들 간의 다중공선성(multicollinearity)을 줄이고자 독립변수들과 조절변

수를 평균값 기준으로 중심화(centering)하여 상호작용항을 생성한 후 종속 변수들에 대한 회귀방정식을 추정하였다(Aiken & West, 1991). 모든 변수의 공차한계값(tolerance)은 0.2 이상이었고, 분산팽창지수(variance inflation factor)는 5보다 작았기 때문에 다중공선성의 문제는 없는 것으로 판단되었다.

<표 15> 촉진적 제언행동에 대한 친사회적 동기의 조절효과(2)

구분	모형8		모형9		모형10	
	β값	t값	β값	t값	β값	t값
표면행위	-.118	-1.822	-.115	-1.759	-.122	-1.871
내면행위	.171	2.417*	.168	2.359*	.179	2.513
친사회적 동기	.547	8.539***	.552	8.542***	.550	8.533***
친사회적 동기 ×표면행위			.039	.643		
친사회적 동기 ×내면행위					.096	1.362
성별	.095	1.516	.088	1.391	.095	1.500
연령	.035	.411	.043	.501	.029	.333
학력	.079	1.241	.078	1.223	.091	1.419
고용형태	.056	.834	.057	.853	.045	.662
근속년수	.045	.462	.043	.450	.045	.465
직급	.078	1.000	.071	.904	.051	.643
직종1 (패스트푸드)	-.008	-.109	-.003	-.042	-.011	-.149
직종2 (패스트캐주얼)	-.010	-.146	-.009	-.126	-.001	-.012
F	12.539***		11.485***		10.804***	
R ²	.472		.474		.480	
ΔR ²	.435		.433		.436	

† p<0.1 *p<0.5 **p<0.01 ***p<0.001

가설2-2, 가설2-4에 외식서비스 종사원들의 친사회적 동기는 감정노동(표면행위와 내면행위)과 촉진적 제언행동 간에 조절효과(모형9, 모형10)에 대한 분석결과를 살펴보면, 표에서 보는 바와 같이 상호작용 항목의 회귀 계수가 2개 모두 유의적이지 않은 것으로 나타났다. 따라서 외식서비스 종

사원의 친사회적 동기는 감정노동 전략과 촉진적 제언행동 간에 관계를 조절효과를 존재하지 않은 것을 확인하였다. 가설2-2, 가설 2-4를 기각되었다.

이처럼 친사회적 동기의 조절 효과에 관한 가설은 대부분 기각된 반면, 친사회적 동기는 예방적 제언행동과 촉진적 제언행동을 직접 촉진해 주는 주효과를 갖는 것으로 밝혀졌다.

이까지의 가설검증 결과를 요약하면 <표 16>와 같다

<표 16> 가설 검증 결과의 요약

가설내용		채택여부
가설1	종사원의 감정노동전략은 제언행동에 영향을 미칠 것이다	부분채택
1-1	종사원의 표면해위는 예방적 제언행동에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
1-2	종사원의 표면해위는 촉진적 제언행동에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
1-3	종사원의 내면해위는 예방적 제언행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
1-4	종사원의 내면해위는 촉진적 제언행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2	친사회적 동기는 감정노동 전략과 제언행동 간의 관계를 조절하는 것이다	부분채택
2-1	종사원들의 친사회적 동기는 표면행위와 예방적 제언행동 간에 관계를 정(+)의 방향으로 조절할 것이다.	기각
2-2	종사원들의 친사회적 동기는 표면행위와 촉진적 제언행동 간에 관계를 정(+)의 방향으로 조절할 것이다.	기각
2-3	종사원들의 친사회적 동기는 내면행위와 예방적 제언행동 간의 관계를 정(+)의 방향으로 조절할 것이다.	채택
2-4	종사원들의 친사회적 동기는 내면행위와 촉진적 제언행동 간에 관계를 정(+)의 방향으로 조절할 것이다.	기각

제 5 장 결론

제1절 연구의 요약 및 시사점

본 연구는 감정노동의 수행이 제언행동에 어떠한 영향을 미치며, 친사회적 동기가 이들 간에 관계를 조절효과를 갖는지 실증연구를 통해 살펴보고자 하는 것이 주된 목적이다. 패스트푸드 레스토랑 종사원 55명, 패스트 케주얼 레스토랑 종사원 55명, 샵스샵집 종사원 56명을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하여, 연구가설을 검증하였다. 주요 실증분석 결과와 이로부터 도출한 실무적 시사점을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 종사원의 표면행위를 수행하는 것은 제언행동에 영향을 미칠 것이라는 가설의 검증 결과에서 표면행위는 예방적 제언행동 유의적인 부(-)의 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 이는 가설에 예측과 일치하는 것이다. 종사원들은 실제 감정을 억제해야 하는 데 따르는 심리적인 긴장감과 심리적 노력을 필요하기 때문에 감정고갈이 유발하여 직무만족도 낮춰서 제언행동 실시하는 의식과 동력이 낮아서 제언을 하는 가능성이 낮을 것이다.

반면, 내면해위는 예방적 제언행동에 유의적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 이도 가설에 예측과 일치하는 것이다. 종사원들은 내면행위를 참여할 데에 조직이 표현하고자 하는 감정에 따라 자신의 감정이나 생각을 조절하여, 즐기게 일할 수 있다. 더 나아가 직무만족이나 조직몰입이 향상시킬 것이다. 그러므로 종사원의 제언을 촉진할 수 있다.

둘째, 종사원의 내면행위를 수행하는 것은 제언행동에 영향을 미칠 것이라는 가설의 검증 결과에서는 내면해위는 예방적 제언행동과 촉진적 제언행동 모두 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 이는 가설에

검증되었다. 내면행위를 수행하는 종사원들 더 많은 제언행위를 실행하는 가능성이 높을 것이다. 외식서비스 종사원은 내면행위를 수행했을 때, 적극적으로 자신의 감정을 조절하여서 조직이 바람직한 감정을 내면화하여 이 과정에서 종사원이 일하는 즐거움을 느끼면서 직무만족도를 향상시키고 강력한 주인의식을 나타내는 것이다. 따라서 종사원이 제언행동에 대해 더 강력한 의식을 가지고 있다. 더 나아가 제언행동을 실행하는 것이다.

셋째, 감정노동 수행과 제언행동의 관계에 있어서 친사회적 동기가 조절 효과를 갖는지 검증한 결과, 친사회적 동기는 내면행위와 예방적 제언행동 관계에서만 유의적인 정(+)의 강화효과를 밝혀졌다. 친사회적 동기는 제언행동의 선행변인으로 제언행동을 촉진해 주는 주효과를 갖는 것으로 밝혀졌다. 이는 그동안 제언행동에 대한 이루어진 연구들에서 제시된 가설이 지지되었다(Kim et al., 2013, Grant & Mayer, 2009). 종사원들은 강한 친사회적 동기를 갖고 있을 때, 주변 사람들과 밀접한 관계를 맺으며, 개인보다 조직의 목표를 더 중시한다. 그러므로 친사회적 동기가 강한 종사원이 조직의 이익을 위해 열심히 하는 경향을 보이고 있다. 또한 친사회적 동기에 영향을 받아서 타인을 위해 공헌을 하고 싶은 것이다.

따라서 본 연구의 이론적 측면의 시사점을 살펴보면, 우선 많은 연구자들은 종사원의 제언행동은 두려움, 분노 등 같은 정서적인 영향을 받는 관점을 제시하고 있지만 이론적으로 발전하거나 실증적으로 검증하기가 거의 없는 것이다. 본 연구는 새로운 시각을 제공하며, 외식서비스 종사원의 감정노동 수행 전략에 따라 제언행동에 어떻게 영향을 미치는지 실증분석을 통해 내면적 감정노동 수행이 제언행동의 중요한 선행요인으로 제시하였다. 또한 친사회적 제언행동은 이들 간의 관계를 조절하는 요인임을 밝혀냈다.

실무적 측면에서는 외식서비스업에서 종사원의 제언행동이 점차 중요시

되고 있는 시점에서 의미 있는 해결방법을 아래와 같이 제시하였다. 종사원의 내면행위는 제언행동에 긍정적 영향을 미친다는 결과에 따라 조직은 양호적인 서비스 분위기를 조성하고 종사원들에게 내면행위를 보여 주도록 격려해야 한다. 조직의 서비스 분위기가 좋으면 직원의 정서적 노동에 대한 강도가 높아지고 조직에 융합하기 위해 보다 내면행위를 채택하는 경향이 있다. 관리자는 더 많은 직원이 업무 자율성과 책임감을 향상 시키도록 권한을 부여 할 수 있으며, 직원에게 더 많은 관심과 도움을 주고 직원의 조직 소속감을 향상시킬 수 있다.

또는 조직은 직원을 채용할 때 종사원의 친사회적 동기도 같이 포함해서 고려하는 동시에 조직은 종사원의 감정노동 성과를 고과체계에 포함시키고 상응한 감정노동 격려기제를 구축하여 종사원들이 자신의 정서에 상응한 노력을 기울이는 보상으로 채용하도록 격려해야 한다. 구체적으로 조직은 종사원들의 감정노동에 대해 평가를 해야 하며 종사원의 감정노동이 임금, 성과 및 승진과 연결시키며, 평가의 요소는 감정노동의 강도, 빈도, 지속 기간 및 노력의 정도일 수 있으며, 보상을 제공해 준다. 유급 휴가, 휴가 조정 및 근로 시간 단축, 인센티브가 향상시킴과 같은 직원 혜택 제공해주는 것이다.

제2절 연구의 한계와 향후 연구의 방향

본 연구의 한계점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 중국 지역에 ,패스트푸드 외식업 종사원, 패스트 케주얼 외식업 종사원, 샵브샵브집 종사원 서로 다른 특징을 가지고 있어 각 업태에 일하는 종사원 대상으로 조사를 실시하였는데, 단일적인 직종에 지향적인 연구를 실행하지 않았다. 향후 연구에서는 단일적 지향 업태를 통해 연구의 전문성을 제고하며, 더 나아가 연구결과의 보편성을 확인하는 노력이 필요하다.

둘째, 본 연구에서는 사용한 자료들은 모두 온라인 설문조사를 실시하였다. 향후의 연구에서는 면접방법 등 질적 조사방법을 병행하고 조사 대상 간의 차이를 고려할 수 있도록 자료의 원천을 다원화하는 노력이 필요하다.

셋째, 본 연구는 감정노동 전략은 제언행동의 선행요인으로 검증하며, 친사회적 동기가 이들 간의 조절하는 조건으로 발굴하였다. 많은 연구자들은 제언행동의 선행요인으로 정성적인 영향을 미친다는 것을 제시하지만 이들 간의 관계를 더 심층적인 탐색해야 한다. 그리고 이들 간의 관계를 설명하는 메커니즘과 조절하는 조건을 발굴하는 것도 함께 고려할 필요하다.

넷째, 본 연구는 개인 수준에 맞춰 제언행동의 선행요인에만 연구를 하였다. 제언행동의 결과 변인에 대한 언급하지 않다. 예, 조직성과, 업무성과 등이다. 향후의 연구에서는 조직 수준이나 다수준의 차원에서 제언행동의 모형을 확장할 필요가 있다.

< >

, (2005), “ , ” , 20(1), 111-145.

(2007), “ , 가 , ” , 36(2), 355-384.

, (2008a), “ , ” , 15(2), 80-81.

, (2008b), “ , ” , 17(6), 41-60.

, (2011), “ , , ” , : , 23(3), 299-317.

, (2008), “ , ” , 32, 95-128.

(2020), “ , ”

(2012), “ , ” , 36(3), 1-22.

(2008), “ , ” , 32(1), 25-53.

(2011), “ : ”

, (2019), "

:

," , 10(4), 3-28.

(2017), - , , 46-48.

(2007), " ,

- , "

,

(2007), " ,

," , 31(3), 133-155.

(2014), " ,

," , 22(4), 35-70.

(2017), " : ,

," , 20(2), 183-200.

(2006), " ,

," , 19(5), 1943-1966.

(2017), " ,

25(2),129-157.

(2010), " ,

," , 34(3), 411-423.

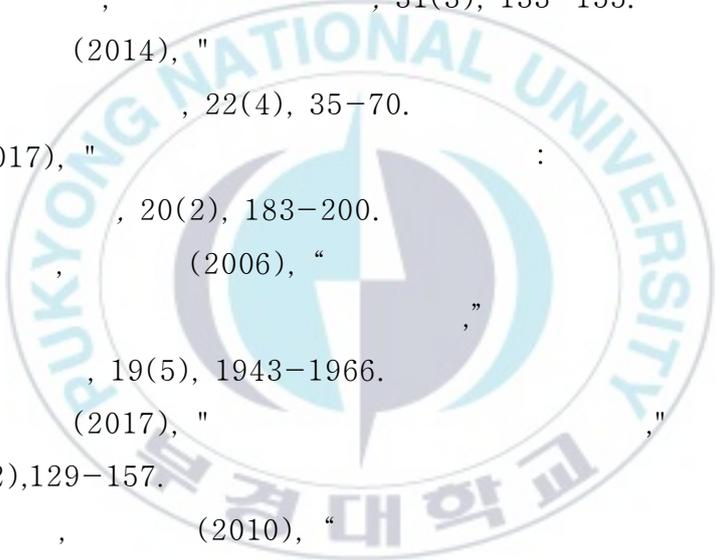
(2018), " , , ,

:

,"

.

(2019), .



< >

王佳(2019), “情绪智力、情绪劳动策略与员工建言行为的关系研究,” 中国矿业大学.

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity," *The Academy of Management Review*, 18(1), 88–115.

Ashford, S. J., Rothbard, N. P., Piderit, S. K., & Dutton, J. E. (1988). "Out on a Limb: The Role of Context and Impression Management in Selling Gender–Equity Issues," *Administrative Science Quarterly*, 43(1), 23–57.

Bandura, A. (1997). "Self–efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change," *Psychological Review*, 84(2), 191–215.

Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). "Development and validation of the Emotional Labour Scale," *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365–379.

Beal, D. J., Trougakos, J. P., Weiss, H. M., & Green, S. G. (2006). "Episodic processes in emotional labor: Perceptions of affective delivery and regulation strategies," *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1053–1065.

Baumeister, R. F., Vohs, K. D., DeWall, C. N., & Zhang, L. (2007). "How Emotion Shapes Behavior: Feedback, Anticipation, and Reflection, Rather Than Direct Causation," *Personality and Social Psychology Review*, 11(9), 167–203.

Becker, W. J., Cropanzano, R., Van Wagoner, P. & Keplinger, K.

- (2018) "Emotional Labor Within Teams: Outcomes of Individual and Peer Emotional Labor on Perceived Team Support, Extra-Role Behaviors, and Turnover Intentions," *Group & Organization Management*, 43(1), 38–71.
- Burris, E. (2012). "The Risks and Rewards of Speaking Up: Managerial Responses to Employee Voice," *Academy of Management Journal*, 55(4), 851–875.
- Carver, C. S. (2001). "Affect and the Functional Bases of Behavior: On the Dimensional Structure of Affective Experience", *Personality and Social Psychology Review*, 5(4), 345–356.
- Chi, N. W., Grandey, A. A., Diamond, J. A., & Krimmel, K. R. (2011). "Want a tip? Service performance as a function of emotion regulation and extraversion," *Journal of Applied Psychology*, 96(6), 1337–1346.
- Côté, S. (2005). "A Social Interaction Model Of The Effects Of Emotion Regulation On Work Strain," *Academy of Management Review*, 30(3), 509–530.
- Côté, S., DeCelles, K. A., McCarthy, J. M., Van Kleef, C. A., & Hideg, I. (2011). "The Jekyll and Hyde of Emotional Intelligence," *Psychological Science*, 22(8), 1073–1080.
- Detert, J. R., & Burris, K. A. (2006). "Leadership Behavior and Employee Voice: Is the Door Really Open?", *Academy of Management Journal*, 50(4), 869–884.
- Detert, J. R., & Edmondson, A. C. (2011). "Implicit Voice Theories:

- Taken-for-Granted Rules of Self-Censorship at Work," *Academy of Management Journal*, 54(3), 461-488.
- Grandey, A. A. (2000). "Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor," *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A. A., Dickter, D. N., & Sin, H. P. (2004). "The customer is not always right: customer aggression and emotion regulation of service employees," *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 397-418.
- Grant, A. M., & Mayer, D. M. (2009). "Good soldiers and good actors: Prosocial and impression management motives as interactive predictors of affiliative citizenship behaviors," *Journal of Applied Psychology*, 94(4), 900-912.
- Grant, A. M., & Sonnentag, S. (2010). "Doing good buffers against feeling bad: Prosocial impact compensates for negative task and self-evaluations," *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 111(1), 13-22.
- Grant, A. (2013). "Rocking the Boat but Keeping It Steady: The Role of Emotion Regulation in Employee Voice," *Academy of Management Journal*, 56(6), 1703-1723.
- Griffin, M. A., Neal, A., & Parker, S. K. (2007). "A New Model of Work Role Performance: Positive Behavior in Uncertain and Interdependent Contexts," *Academy of Management Journal*, 50(2), 327-347.

- Glauser, M. J. (1984). "Upward Information Flow in Organizations: Review and Conceptual Analysis," *Human Relations*, 37(8), 613–643.
- Grandey, A. A. (2003). "When “The Show Must Go On”: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery," *Academy of Management Journal*, 46(1), 86–96.
- Gross, J. (1998a). "Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology," *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224–237.
- Gross, J. (1988b). "The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review," *Review of General Psychology*, 2(3), 271–299.
- Grant, A., & Sumanth, J. (2009). "Mission possible? The performance of prosocially motivated employees depends on manager trustworthiness," *Journal of Applied Psychology*, 94(4), 927–944.
- Harmon-Jones, C. L., Schmeichel, B. E., Mennitt, E., & Harmon-Jones, E. (2011). "The expression of determination: Similarities between anger and approach-related positive affect," *Journal of Personality and Social Psychology*, 100(1), 172–181.
- Hochschild, A. R. (1983). *THE MANAGED HEART* :

COMMERCIALIZATION OF HUMAN FEELING. Berkeley:
University of California Press.

- Kish-Gephart, J. J., Detert, J. R., Treviño, L. R., & Edmondson, A. G. (2009), "Silenced by fear: The nature, sources, and consequences of fear at work," *Research in Organizational Behavior*, 29, 163–193.
- Johnson, H. M. (2007). "Service with a smile: Antecedents and consequences of emotional labor strategies. University of South Florida.
- Meyerson, D. E., & Scully, M. A. (1995). "Crossroads Tempered Radicalism and the Politics of Ambivalence and Change," *Organization Science*, 6(5), 585–600.
- Liu, W., Zhu, R., & Yang, Y. (2010). "I warn you because I like you: Voice behavior, employee identifications, and transformational leadership," *The Leadership Quarterly*, 21(1), 189–202.
- Liang, J., Farh, C., & Farh, J. (2012). "Psychological Antecedents of Promotive and Prohibitive Voice: A Two-Wave Examination", *Academy of Management Journal*, 55(1), 71–92.
- Liang, J., Farh, C., & Farh, J. (2012). "Psychological Antecedents of Promotive and Prohibitive Voice: A Two-Wave Examination," *Academy of Management Journal*, 55(1), 71–92.
- Liu, Y., Prati, L., Perrewé, P., & Ferris, G. (2008). "The Relationship Between Emotional Resources and Emotional Labor: An Exploratory Study," *Journal of Applied Social Psychology*, 38(10),

2410–2439.

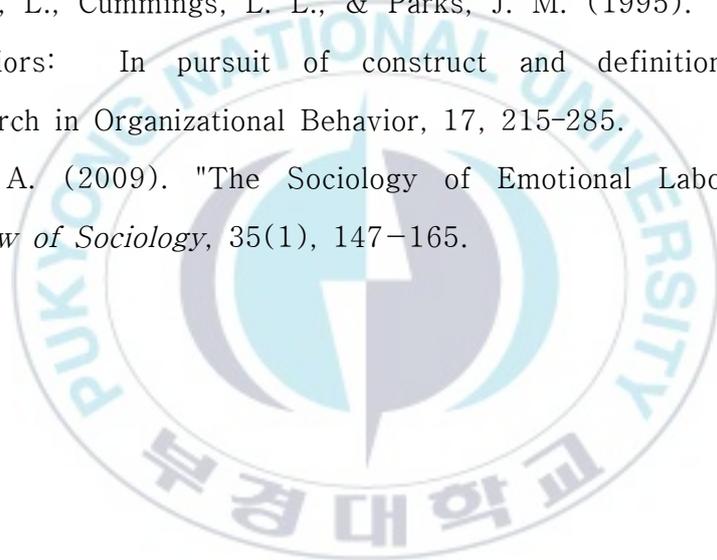
- Milliken, F. J., Morrison, E. W., & Hewlin, P. F. (2003). "An Exploratory Study of Employee Silence: Issues that Employees Don't Communicate Upward and Why." *Journal of Management Studies*, 40(6), 1453–1476.
- Morrison, E. W. (2011). "Employee Voice Behavior: Integration and Directions for Future Research," *The Academy of Management Annals*, 5(1), 373–412.
- Morrison, E. W., & Milliken, F. J. (2000). "Organizational Silence: A Barrier to Change and Development in a Pluralistic World," *Academy of Management Review*, 25(4), 706–725.
- Morrison, E. W., & Milliken, F. J. (2003). "Speaking Up, Remaining Silent: The Dynamics of Voice and Silence in Organizations," *Journal of Management Studies*, 40(6), 1353–1358.
- Morrison, E. W. (2014). "Employee Voice and Silence," *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 173–197.
- Meyerson, D., & Scully, M. (1995). "Crossroads Tempered Radicalism and the Politics of Ambivalence and Change," *Organization Science*, 6(5), 585–600.
- Morrison, E. W., Wheeler-Smith, S., & Kamdar, D. (2011). "Speaking up in groups: A cross-level study of group voice climate and voice," *Journal of Applied Psychology*, 96(1), 183–191.
- Pugh, S. D., Groth, M., & Hennig-Thurau, T. (2011). "Willing and

able to fake emotions: A closer examination of the link between emotional dissonance and employee well-being," *Journal of Applied Psychology*, 96(2), 377–390.

Van Dyne, L., & LePine, J. A. (1998). "HELPING AND VOICE EXTRA-ROLE BEHAVIORS: EVIDENCE OF CONSTRUCT AND PREDICTIVE VALIDITY," *Academy of Management Journal*, 41(1), 108–119.

Van Dyne, L., Cummings, L. L., & Parks, J. M. (1995). "Extra-role behaviors: In pursuit of construct and definitional clarity. *Research in Organizational Behavior*, 17, 215-285.

Wharton, A. (2009). "The Sociology of Emotional Labor," *Annual Review of Sociology*, 35(1), 147–165.



[1]

안녕하십니까?

바쁘신 가운데 소중한 시간을 내어 설문에 응해주셔서 진심으로 감사드립니다.

본 설문지는 중국외식서비스의 감정노동 전략과 제언행동 간의 관계 연구: 친사회적 동기의 조절효과를 연구하고자 작성된 것입니다.

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

귀하의 솔직한 의견을 답변해 주시기 바랍니다.

감사합니다.

2020년 5월

연구자: 부경대학교 대학원 경영학과 석사과정
손미교(SUN MEIQIAO)

연락처: 010-3367-0810

이메일: sunmeiqiao170@gmail.com

I. 다음은 귀하의 감정노동 전략과 관련된 질문입니다. 잘 읽으시고 해당하는 번호에 표시해(✓)주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 직무상 어떤 상황에 대한 나의 내면의 감정을 숨긴다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 직무상 내면 감정이 너무 많이 개입하지 않도록 한다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 직무상 실제 가지고 있지 않은 감정을 가지고 있는 척한다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 직무상의 필요한 감정을 표현하기 위해 '가면'을 쓰고 있다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 직무상 내가 표현하는 감정을 실제로도 느끼려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 직무상 표현해야 하는 감정을 내면에서부터 우러나게 하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 일할 때 표현하는 감정은 나의 진심에서 우러나온 것이다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 고객과 동료의 입장에서 고객과 동료에게 진심으로 대하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 귀하의 친사회적 동기와 관련된 질문들입니다. 잘 읽으시고 해당하는 번호에 표시해(✓)주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 다른 사람들을 돕는 일을 할 때 힘이 난다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 다른 사람을 돕는 것을 즐	①	②	③	④	⑤

	아한다.					
3	나는 다른 사람에게 긍정적인 영향을 끼치고 싶다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 사람들을 행복하게 해 주는 일을 할 때 가장 힘이 난다..	①	②	③	④	⑤
5	다른 사람을 돕는 것은 나에게 매우 중요하다.	①	②	③	④	⑤

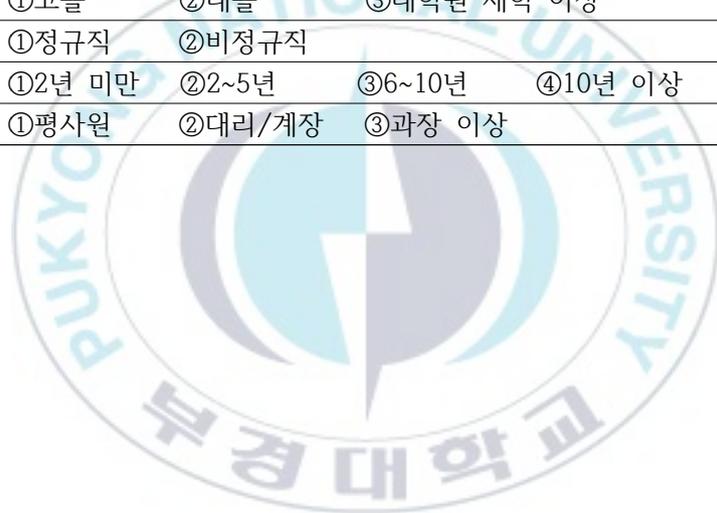
Ⅲ.다음은 귀하의 제언행동과 관련된 질문들입니다. 잘 읽으시고 해당하는 번호에 표시해(✓)주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 반대의견의 있더라도 우리 조직의 심각한 손해를 일으킬 문제에 대해 솔직히 말한다.	①	②	③	④	⑤
2	내가 속한 조직에 업무성과를 저해하는 동료들의 바람직하지 못한 행동에 대해 충고한다..	①	②	③	④	⑤
3	나는 동료들과 관계가 어색해지더라도 조직 내 문제에 대한 의견을 제안한다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 내가 속한 조직의 효율성에 영향을 줄 수 있는 문제를 제기한다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 능동적으로 관리자에게 업무장소의 화합 문제를 제기한다..	①	②	③	④	⑤
6	내가 속한 조직의 목표달성에 기여할 수 있는 건설적 방법을 제시한다.	①	②	③	④	⑤
7	내가 속한 조직에 이득이 될 만한 새로운 프로젝트를 적극적으로 제안한다.	①	②	③	④	⑤
8	내가 속한 부서의 업무절차를 개선할 수 있는 의견을 제안한다.	①	②	③	④	⑤
9	내가 속한 조직에 영향을 미칠 수	①	②	③	④	⑤

	있는 문제를 능동적인 발견하고 제안하다..					
10	내가 속한 조직의 운영을 향상시킬 수 있는 건설적인 방법을 건의한다.	①	②	③	④	⑤

VI. 다음은 설문지 응답자의 일반적인 사항에 관한 질문입니다. 해당하는 번호에 표시해(√)주시기 바랍니다.

성 별	①남	②여				
연 령	①25세 미만	②26~30세	③31~35세	④36~40세	⑤41세 이상	
최종학력	①고졸	②대졸	③대학원 재학 이상			
고용형태	①정규직		②비정규직			
근속연수	①2년 미만	②2~5년	③6~10년	④10년 이상		
직 급	①평사원	②대리/계장	③과장 이상			



☆협조해주셔서 진심으로 감사합니다☆

尊敬的女士/先生:

首先,非常感谢您在百忙之中,抽出时间来配合完成这份调查问卷.

本次问卷,是为了对<中国餐饮服务从业者的情绪劳动策略与建言行为的关系及亲社会动机的调节效果> 进行调查研究.

本次问卷中涉及到的隐私内容,将全部进行匿名处理.并且保证,在本次问卷中所收集到的数据,仅用于学术研究.

您的真诚回答将会成为我毕业论文的珍贵资料.
再一次,真心感谢您的支持与合作!



国立釜庆大学 大学院 经营专业

硕士课程: 孙美桥

邮 箱:sunmeiqiao170@gmail.com

I. 以下是关于情绪劳动策略的问题,请您仔细阅读,然后根据您的实际感觉选择合适的选项.

1.工作时,我尽量避免内心的情绪过多的介入.

①完全不是 ②不是 ③一般 ④是 ⑤完全是

2.在与顾客互动时,我采用假装的方式.

①完全不是 ②不是 ③一般 ④是 ⑤完全是

3.我不断的尝试去感受工作要求表达的情绪.

①完全不是 ②不是 ③一般 ④是 ⑤完全是

4.为了表达出工作要求的情绪,我会伪装自己.

①完全不是 ②不是 ③一般 ④是 ⑤完全是

5..我工作时表现的是自己的真实情绪

①完全不是 ②不是 ③一般 ④是 ⑤完全是

6.我工作时表现的是自己的真实情绪.

①完全不是 ②不是 ③一般 ④是 ⑤完全是

7.在与顾客互动时,我努力表达出发自内心的情感.

①完全不是 ②不是 ③一般 ④是 ⑤完全是

8.我假装拥有工作需要的情绪.

①完全不是 ②不是 ③一般 ④是 ⑤完全是

II.以下是关于建言行为的问题,请您仔细阅读,然后根据您的实际感觉选择合适选项.

1.我敢指出企业中存在的问题,不怕得罪人.

①完全不是 ②不是 ③一般 ④是 ⑤完全是

2.面对可能使企业受损的问题,我会说实话,不会在意他人的想法.

①完全不是 ②不是 ③一般 ④是 ⑤完全是

3.我敢于指出企业中已经过时的,阻碍发展的规章制度.

①完全不是 ②不是 ③一般 ④是 ⑤完全是

4.我会积极地向领导反应企业中的不合理问题.

①完全不是 ②不是 ③一般 ④是 ⑤完全是

5.面对企业中阻碍发展的不良现象,我会主动提出,即使会触及他人的利益.

①完全不是 ②不是 ③一般 ④是 ⑤完全是

6.面对同事影响绩效的不良行为,我会及时劝阻.

①完全不是 ②不是 ③一般 ④是 ⑤完全是

7.我积极地提出使企业受益的新方案.

①完全不是 ②不是 ③一般 ④是 ⑤完全是

8.我积极地提出可以改进企业工作程序的意见.

①完全不是 ②不是 ③一般 ④是 ⑤完全是

9.我主动提出有助于企业目标达成的合理化建议.

①完全不是 ②不是 ③一般 ④是 ⑤完全是

10.我提出了改进企业运营质量的合理化建议.

①完全不是 ②不是 ③一般 ④是 ⑤完全是

III.以下是亲社会动机的问题.请您仔细阅读, 然后根据您的实际感觉选择合适的选项.

1.我想要通过我的工作帮助他人.

①完全不是 ②不是 ③一般 ④是 ⑤完全是

2.我喜欢帮助他人.

①完全不是 ②不是 ③一般 ④是 ⑤完全是

3.我想要对他人有正面的影响.

①完全不是 ②不是 ③一般 ④是 ⑤完全是

4.当我做能让人快乐的事情时, 我最有力量.

①完全不是 ②不是 ③一般 ④是 ⑤完全是

5.帮助别人对我来说很重要.

①完全不是 ②不是 ③一般 ④是 ⑤完全是

IV.以下是关于您的基本信息(不会公开)的问题.请选择相应的选项.

1.您的性别.

①男 ②女

2.您的年龄.

①25周岁以下 ②26~30周岁 ③31~35周岁 ④36~40周岁 ⑤41周岁以上

3.您的最终学历.

高中(中专)及以下 大学(大专)毕业 硕士及以上

4.您的雇用形式.

①正式职员 ②非正式职员(实习生, 兼职生)

5.您的工龄(工作年限).

①2年以下 ②2~5年 ③6~10年 ④10年以上

6.您的职位.

①普通员工 ②基层主管 ③中层主管以上