



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](#)

경영학박사 학위논문

외식종사원의 고객무례와 상사무례가 직무스트레스 및
반생산적 과업행동에 미치는 영향



2023년 2월

부경대학교 대학원

경영학과

FANG WEIYU

경영학박사 학위논문

외식종사원의 고객무례와 상사무례가 직무스트레스 및
반생산적 과업행동에 미치는 영향

지도교수 전 재 균

이 논문을 경영학박사 학위논문으로 제출함.



2023년 2월

부경대학교 대학원

경영학과

FANG WEIYU

FANG WEIYU의 경영학박사 학위논문을 인준함.

2023년 2월 17일

위원장 관광레저학 박사 양 위 주



위 원 외식경영학 박사 박 기 용



위 원 관광경영학 박사 이 미 순



위 원 관 광 학 박사 최 규 환



위 원 관광경영학 박사 전 재 균



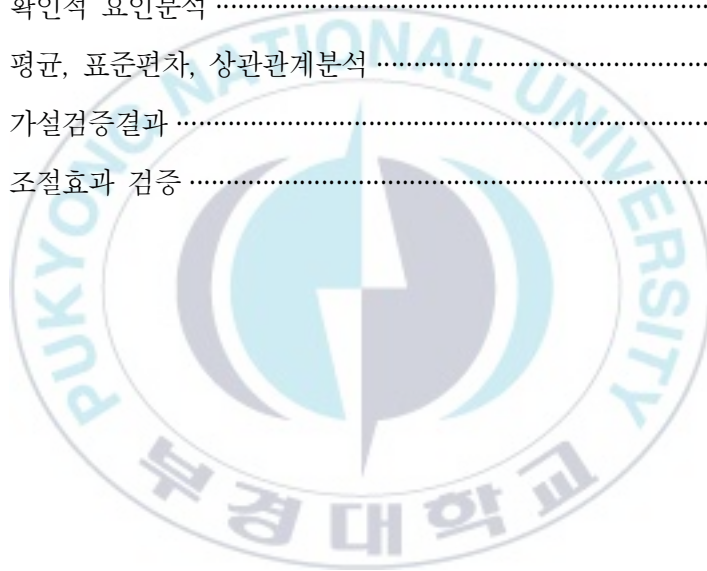
< 목 차 >

표목차	iii
그림목차	iv
ABSTRACT	v
제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구배경 및 목적	1
1. 연구배경	1
2. 연구목적	6
제 2 절 연구의 구성	7
제 2 장 이론적 배경	9
제 1 절 고객무례	9
제 2 절 상사무례	15
제 3 절 직무스트레스	21
제 4 절 반생산적 과업행동	26
제 3 장 연구방법	30
제 1 절 연구모형	30

제 2 절 연구가설의 설정	31
1. 고객무례와 직무스트레스	31
2. 상사무례와 직무스트레스	33
3. 직무스트레스와 반생산적 과업행동	36
제 3 절 변수의 조작적 정의 및 설문 구성	39
1. 변수의 조작적 정의 및 측정항목	39
2. 설문 구성	40
제 4 절 자료의 수집 및 분석방법	42
제 4 장 실증분석	43
제 1 절 표본의 특성	43
제 2 절 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석	45
제 3 절 가설검증	50
제 4 절 조절효과 검증	52
제 5 장 결 론	54
제 1 절 연구결과의 요약	54
제 2 절 연구의 시사점	58
제 3 절 연구의 한계점 및 향후 연구방향	62
참 고 문 헌	63
설문지	85

< 표 목 차 >

<표 2-1> 직무스트레스의 정의	23
<표 3-1> 측정항목	41
<표 4-1> 표본의 인구 통계적 특성	44
<표 4-2> 신뢰성 분석	46
<표 4-3> 확인적 요인분석	48
<표 4-4> 평균, 표준편차, 상관관계분석	49
<표 4-5> 가설검증결과	51
<표 4-6> 조절효과 검증	53



< 그림 목 차 >

<그림 1-1> 연구 구성의 흐름도	8
<그림 3-1> 연구모형	30



The Effects of Customer and Supervisor Incivility on Job Stress and Counterproductive Work Behavior in China

FANG WEIYU

*Department of Business Administration
The Graduate School of Pukyong National University*

Abstract

In recent years, incidents related to incivility that occur in our society have become a big social issue. In particular, the incivility experienced by restaurant employees from customers negatively affects the performance of service work, highlighting the seriousness. Likewise, the reality is that incivility from supervisors at work is as problematic as disrespectful to customers. This study aims to analyze the effect of customer incivility and business practices on job stress and counterproductive work behavior for employees of Chinese restaurant companies. Counterproductive work behavior was investigated by dividing it into three types: counterproductive work behavior for customers, counterproductive work behavior for

organizations, and counterproductive work behavior for employees.

The survey period was conducted from May 1 to July 31, 2022. A total of 650 questionnaires were distributed, and 617 questionnaires were collected, of which 582 were used for the final analysis, excluding 35 were dishonest. The summary of the analysis results is as follows. First, it was found that customer incivility had a significant positive (+) effect on job stress. It was confirmed that the more incivility the employee experienced from the customer, the higher the job stress. Second, it was found that supervisor incivility had a significant positive (+) effect on job stress. This means that as you experience incivility from your supervisor, the stress on the job of your subordinates increases. Third, job stress had a significant positive (+) effect on all three types of counterproductive work behavior. This indicates that the higher the job stress, the higher the three types of counterproductive work behavior. Based on these analysis results, a plan to improve the working environment of restaurants was proposed by presenting theoretical and practical implications of the study.

Keywords: *Chinese Restaurant Employees, Customer Incivility, Supervisor Incivility, Job Stress, Counter-productive Work Behavior*

제 1 장 서 론

제 1 절 연구배경 및 목적

1. 연구배경

빈번히 일어나는 무례사건은 사회적으로 큰 이슈가 되고 있다. 최근 고객의 무례행동들이 서비스 업계에서 심각한 문제로 떠오르고 있어 이에 관한 사회적 관심이 집중되고 있다(한나영, 강미영, 박상봉, 2020). 2014년 12월에 기업 임원이 객실승무원에게 무례를 행사하며 항공기 회항까지 감행된 K항공 ‘땅콩회항’사건은 전 세계를 놀라게 한 사건이었다. 이 무례 사건은 결과적으로 항공사 승무원 당사자에게 크나큰 심리적 고통을 입혔으며, 기업의 이미지를 훼손시켰다.

최근에 부산시 도시철도 직원인 역무원, 보안관, 환경미화원 등을 대상으로 설문조사한 결과, 지난 1년간 월 1회 이상 인격적 무시, 폭언을 당한 직원이 전체 응답자의 40%를 차지하는 것으로 나타났다. 심지어 폭행, 성희롱을 당한 노동자도 각각 7.6%, 6.3%에 달했다(다음뉴스, 2022.9.14.). 또한 제주자치도의 관광산업 종사자를 대상으로 진행한 실태조사 결과에 따르면 72.8%가 고객에게 인격적 모독을 겪은 경험이 있다고 답변했다. 폭언, 욕설 등의 경험이 있다는 응답은 67.3%로 나타났다. 심하게는 폭행

을 당한 경험자도 47.8%, 성희롱 또는 성추행 경험은 52.0%나 됐다(연합뉴스, 2022.10.13.).

외식업체는 고객과 서비스를 제공하는 직원 간의 상호작용이 필수적이다. 고객의 만족도를 높이고 경쟁업체보다 높은 서비스 경쟁력을 갖추기 위해서는 종사원의 노력이 요구된다. 그러나 서비스제공을 위해 고객과의 최접점에 있는 종사원들은 고객과의 상호작용 과정에서 인격적으로 무시를 당하기도 한다. 또한 직원 수준에서 처리할 수 없는 무리한 요구를 받기도 하며, 심지어 욕설 및 폭언과 같은 폭력적인 행위도 경험하게 된다(Grandeym, Kern & Frone, 2007; Yagil, 2008).

이처럼 외식업체 종사원들이 고객으로부터 겪게 되는 고객무례는 서비스업이라는 특성과 낮은 강도의 행위로 나타나기 때문에 그 심각성이 부각되지 못했다(Cho & Han, 2018). 종사원은 무례행동을 경험하면서도 계속 업무를 수행해야 하는 반면, 무례 고객은 부정적인 상호작용이 있었던 장소로부터 벗어나기 때문에 고객의 무례행동을 대처하기는 쉽지 않은 것이다(Wilson & Holmval, 2013; Wang, et al., 2013).

고객무례는 특정 고객만이 행하는 것이 아니라 고객층 전반에 걸쳐 행해지는 현상이며, 이에 따라 종사원들은 정서적으로 과민반응을 유발하게 되고(Anderson & Pearson, 1999), 스트레스를 증가시키며 궁극적으로 고객지향성, 직무성과 등과 같은 조직 유효성에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(Hoffman & Ingram, 1992; Siguaw, Brown & Widing, 1994). 이러한 영향을 미치는 점을 고려한다면 고객무례에 대한 올바른 대처가 필요할 것이다(Ray et al., 2010; Fullerton & Punj,

2004).

다른 한 부분은 기업 내에서의 무례행위에 관한 문제점이 최근 직장인 사이에서 매우 높은 관심을 가지고 있다. 이를 통해 직장인 대상으로 취업 중개업체에서 조직내 무례경험에 대한 조사를 실시하였다. 총 800여 명의 조사대상자 중 약 89.1%의 직장인이 무례를 경험하였다고 응답했다. 그중 직속 상사가 52.4%로 가장 높았고, 임원 36.3%, 거래처 직원 19.5%, 고객 15.8%, 타부서 선배 10.8% 순으로 나타났다(KBS, 2016.06.17.). 조사결과에 따르면 무례의 주요 유형은 거만한 태도 59%, 시간외 업무 요청 53.6%, 의견 묵살 39.7%, 차별대우 33.6%, 인격 모독 33.55% 순이다. 이를 통해 직장 내 무례 행위는 매우 빈번하고 다양한 형태로 발생하고 있음을 알 수 있다.

무례 행위는 해외 기업의 사례에서도 살펴볼 수 있다. Porath & Pearson(2013)은 14,000명의 북미지역 서비스 기업에 근무하는 직장인을 대상으로 직장 내 무례에 행위에 대한 자료를 수집하여 무례 행위에 대한 분석을 실시하였다. 연구결과를 살펴보면 조사에 응답한 근로자 중 98%가 직장 내에서 무례를 경험하였고, 이중 절반은 일주일에 한 번 이상의 무례 행위를 경험했다고 응답하였다. 이처럼 선진국가의 기업내에서 빈번한 무례행위가 발생하고 있음을 시사하고 있다.

이외에도 아시아 국가에서도 직장 내 무례 행위에 대한 연구가 진행되었고, 조사가 이루어진 여러 국가의 기업들에서 응답자의 77%가 무례한 경험을 당한 적이 있으며, 특히 응답자 가운데 12%는 직장 내에서 매주 최소 1회 이상의 무례한 행동을 경험하였다고 한다(Yeung & Griffin,

2008). 또한 약 30%에 해당되는 직원은 최소 한 달에 1회 이상 무례 행위를 경험한 것으로 나타나 아시아 국가에서도 만성적인 직장 내 무례행위가 발생하고 있음을 알 수 있다.

한국 EAP 협회에서 조사한 무례 주체에 관한 연구에 따르면 직장인 가운데 상사가 61.6%이고, 선배 27.9% 순으로 무례 행동을 하는 것으로 조사되어 서열이 높은 사람이 무례한 행동을 하는 것으로 나타났다.(Topclass, 2022.06.27.). 이러한 조사결과들을 통해 무례 행위의 주체는 직장 상사이고, 한국의 직장 내 무례 행위가 아주 심각함을 알 수 있다. 따라서 상사 무례 해위에 대한 연구가 필요할 것이다.

상사의 무례에 노출된 부하는 분노와 짜증 등의 부정정서를 나타내며 (Gang & Shin, 2019), 이는 직무스트레스의 주요 요인으로 간주된다(이숙희, 2020 ; 김송이, 윤숙희, 2017; Porath & Pearson, 2012; Dion, 2006 ; Cortina et al., 2001). 이를 통해 상사의 무례 행위가 부하 직원에게 대부분 부정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 예를 들면, 외식업체에서 상사의 무례 행위는 부하 직원의 직무 만족을 저하시키며, 중국에는 업체 운영에 부정적인 영향을 미친다고 하였다(류향서, 류기상, 2018). 이러한 무례함이 만연한 환경에서는 조직과 종사원, 고객 모두에게 부정적인 영향을 미치는 반생산적 과업행동이 유발하게 된다(홍윤주, 김영중, 2021). 이처럼 상사의 무례로 인해 조직구성원은 업무에 대한 열의를 감소시킬 수 있으며(Schat & Kelloway, 2000), 나아가서는 기업에도 손실을 가져올 수 있다(Hyun, Gagne, Park & Kang, 2018).

지금까지 다양한 서비스업종 직원들을 대상으로 무례함에 대한 연구가

진행되고 있으나, 대체로 호텔종사원(홍윤주, 김영중, 2021; Nitzsche, Ribeiro & Laneiro, 2018), 항공사승무원(홍성훈, 김영택, 박윤주, 2020; 김민성 외, 2019), 병원 간호사(한나영, 강미영, 박상봉, 2020) 등과 같은 직종을 대상으로 연구가 많이 진행되어 왔다. 그러나 외식업체 종사원에 관한 연구는 상대적으로 미흡한 현실이다. 외식산업 종사원의 무례에 대한 연구도 고객무례를 중심으로 이루어지고 있어 상사무례에 대한 연구는 상대적으로 부족한 실정이다. 무례경험의 원천을 상사무례, 고객무례를 독립변수로 설정한 연구는 상대적으로 미흡한 실정이다. 무례의 원천을 고객과 상사로 구분하여 외식산업 종사원의 직무스트레스에 대한 영향관계를 실증적으로 분석하기 위함이다. 최근 중국에 진출하고 있는 한국 외식 기업들에게 중국의 외식업체 조직 구성원에 대한 연구 또한 매우 적절할 것이다. 외식업체의 업무구조는 일선에서 고객과 대면하면서 서비스를 제공하는 전방부와 메뉴, 식자재를 준비하는 후방부로 나눌 수 있다. 전방부에 속하는 종사원에는 홀서빙, 카운터 계산원 등이 있고, 후방부에 속하는 종사원에는 조리사, 조리보조 등이 있다. 이러한 배경을 바탕으로 본 연구는 중국 외식업체 종사원 중 고객무례가 빈번히 발생하는 고객에게 직접 서비스를 제공하는 접점 종사원을 연구대상으로 하였다.

2. 연구 목적

본 연구는 중국의 외식업체 종사원을 대상으로 고객무례, 상사무례가 직무스트레스 및 반생산적 과업행동에 미치는 영향을 살펴보기 위해 아래와 같이 연구의 세부목적을 설정하였다.

첫째, 고객 및 상사로 부터의 외식업체 종사원에 대한 무례경험이 그들의 업무를 수행하는데 겪는 직무스트레스에 미치는 영향을 파악하고자 한다.

둘째, 외식업체 종사원의 직무스트레스가 조직의 이해에 부정적 영향을 주는 반생산적 과업행동에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하고자 한다.

셋째, 조직에 해로운 결과를 초래할 수 있는 행동인 고객무례 및 상사무례의 문제점을 해결하기 위한 방안을 모색하고자 한다.

제 2 절 연구의 구성

본 연구의 목적을 달성하기 위해 선행연구에서 이론적 근거와 실증적 연구를 동시에 진행하였다. 본 연구는 <그림 1-1>과 같이 총 5개의 장으로 구분하였고 각 장의 주요한 내용은 아래와 같다.

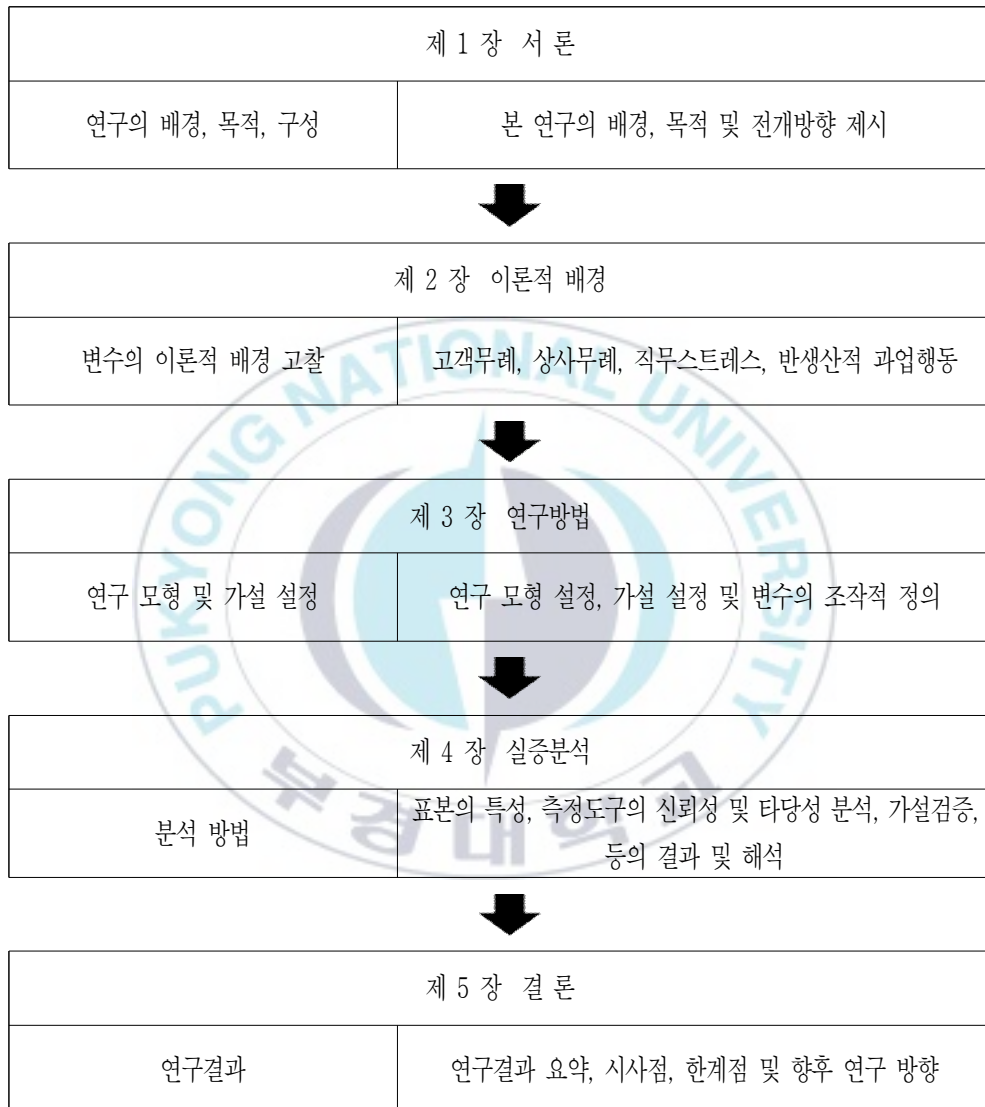
제 1 장 서론에서 본 논문의 주제에 대한 연구배경 및 연구목적을 제시하고 연구 구성에 대해 기술하였다.

제 2 장 이론적 배경은 고객무례, 상사무례, 직무스트레스, 반생산적 과업행동에 대한 선행연구를 토대로 학술적 고찰을 진행하였다.

제 3 장 연구방법은 기존 선행연구를 토대로 이론적 연구들을 마련하였고, 자료수집 및 변수들에 대한 조작적 정의, 측정 방법, 연구모형 및 연구가설을 수립하였다.

제 4 장 실증분석을 통해 표본의 특성, 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석, 가설검증, 조절효과 검증, 매개효과 검증 등의 결과를 진행하였다.

제 5 장 결론에서는 논문 내용의 요약과 이론적, 실무적 시사점을 제시하였다. 또한 본 연구의 한계점과 향후 연구 방향과 연구의 확장 분야를 제시하는 것으로 구성하였다.



<그림 1-1> 연구 구성의 흐름도

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 고객무례

1. 고객무례의 개념

무례의 사전의 의미는 언행과 태도에 예의가 없음을 의미하는데, 예의는 존경의 뜻을 나타내는 말투나 몸가짐을 뜻한다. 무례는 직장 내에서 다양한 형태로 발생할 수 있다. Andersson & Pearson(1999)의 직장 내에서 발생하는 무례에 관한 연구에서 직장 내 무례(workplace incivility)를 상대방을 해치려는 의도가 불분명하고 비교적 강도가 낮은 수준의 일탈 행동이라고 정의하였다. 고객무례(customer incivility)는 직장 내 무례에서 확장된 개념으로 인식되었다(Anderson & Person, 1999). 초기 논문에는 동료와 동료 간 또는 상사와 부하 간의 관한 연구들이 대부분이었으나(Cortina, et al., 2001; Sliter, et al., 2012) 서비스 산업이 발달하면서 서비스업에 근무하는 종사원들이 많이 생겨나게 되었다. 자연스럽게 고객으로부터 경험하는 고객무례 행위가 많아지면서 고객무례에 대한 연구 또한 증가하게 되었다(강성호, 이한근, 김민성, 허원무, 2018; 조경희, 배현숙, 2018).

고객무례는 고객과 상호작용하는 과정에서 경험할 수 있는데, 상호존중

과 예의의 사회적 규범을 위반하여 종사원에게 해를 끼치려는 모호한 의도를 가진 고객으로 의해 범해지는 낮은 강도의 일탈행이다(Slitter et al., 2012). 여기에는 언어적 행위와 비언어적 행위가 각각 또는 복합적인 유형으로 나타나는데, 무시, 반말, 고함, 폭언, 욕설, 위협, 생트집, 성희롱 등이 대표적인 예이다(Cho et al., 2016). 서비스업의 증가함에 따라 고객의 무례행위 발생 빈도도 증가하고 있다(한수진, 최민석, 2018; Slitter et al., 2012). Grandey et al.(2007)은 서비스업 종사원들은 조직 내부뿐만 아니라 조직 외부 사람들인 고객들로부터의 무례를 자주 경험하며, 이러한 무례 경험은 정서적 소진의 한 원인인 것으로 나타났다. 하지만 종사원은 고객무례를 경험해도 고객만족을 위하여 자신의 감정을 감추면서 서비스를 수행하도록 강요당하고 있다(조선포, 2015).

Weiss & Cropanzano(1996)는 직장에서 발생하는 사건이나 경험이 주관적 정서 반응을 유발하여 직무태도에 영향을 미쳐 업무행동으로 표출되는 반응을 설명할 수 있는 정서사건이론(AET: affective event theory)에 따르면, 종사원들이 일하면서 경험하는 고객무례는 심리적, 정서적으로 부정적인 감정을 유발해서 감정소진을 빈번하게 경험하도록 만든다(Grandey, Dickter & Sin, 2004). 고객무례 경험은 동료무례보다 더 심각하게 직무스트레스를 유발할 수 있다(Slitter, et al., 2011). 또한 자원보존이론(COR: conservation of resources theory)의 관점에서도 고객무례를 경험하는 동안 부정적 정서를 통하여 개인 자신이 보유하는 인지적, 정서적, 사회적 자원이 훼손하게 된다. 대인관계에서의 스트레스와 직무불안정성으로 유발된 심리적 자원과 내재적 동기의 감소를 가져오며 고객서비스

에 있어서 능동적인 동기부여 및 우호적인 서비스에 부정적인 영향을 미친다(김민성 등, 2019).

고객무례와 관련하여 다양한 용어로 정의되어 사용되고 있다. Fullerton & Punj(1993)은 ‘aberrantconsumer behavior’, Bitner et al.(1994), Lovelock(1994)는 ‘problem customers behavior’, ‘jay customer’, Reynolds & Harris(2003)는 ‘dysfunctional customer behavior’ 등의 용어로 정의하였다. 2000년대 초반에는 불량고객의 유형과 고객불량행동을 주로 연구하였고, 2010년 이후부터 고객무례로 정의되었고, 고객무례가 자주 발생될 수 있는 호텔, 항공사, 간호사 등을 대상으로 고객 무례행동에 대한 연구가 진행되었다(최옥희, 김민성, 2022). Sliter, Jex, Wolford & McInnerney(2010)는 고객무례를 고객이 상호존중과 예의의 일반적 기준을 벗어나 종사원에게 명확한 피해를 주려는 의도는 아니지만 고객이 자행한 약한 수준의 일탈행위로 정의하였다. Walsh(2011)는 고객무례는 고객 불량행동과 달리 서비스 종사원에게 의도적으로 해를 주려는 행동이 아닌 고객 자신의 사회적 대인관계 기술 부족으로 인하여 발생하는 약한 강도의 무례한 행동으로 정의하였다.

본 연구에서는 외식산업 종사원이 지각된 고객무례가 종사원의 행동과 태도가 부정적인 영향을 줄 것이라고 전제하고 선행연구를 통해 고객무례를 고객 접점에서의 존중과 예의의 규범을 위반하고 종사원에게 폭언이나 폭행으로 서비스를 방해하여 종사원에게 부정적 영향을 불러오는 행위로 정의하고자 한다.

2. 고객무례의 선행연구

최근 고객의 접점에서 자주 일어나는 갑질 등으로 인해 종사원의 감정 노동에 악영향을 미치게 되면서 종사원의 직무성과, 궁극적으로는 기업의 성과 등에 부정적인 영향을 미치는 요인들에 대한 연구가 증가하고 있다. 이러한 흐름에 따라 접점에 노출되는 서비스 종사원들의 직무의 자원과 직무요구에 대한 관리의 필요성이 제기되고(강성호, 허원무, 김민성, 2019), 종사원의 직무자원을 고갈시키게 되는 주된 요인으로 고객무례의 경험을 입증하기 시작했다(강성호 등, 2018; Hur, Moon & Jun, 2016). 그럼에도 불구하고, 상대적으로 고객접점 종사원이나 서비스 업체에 대한 피해의 모호성과 낮은 강도라는 특성 때문에, 고객의 무례에 대한 사회 전체적인 관심과 적극적인 대응은 아직 미미한 수준이다(Cortina et al., 2001; Rhee, Hur & Kim, 2017).

서비스업은 고객의 만족도가 타 업체보다 높은 경쟁력을 갖추기 위하여 직원의 노력이 요구된다. 서비스업 종사자는 어떤 상황에 직면하더라도 조직에서 요구하는 감정과 표현을 보여줘야 하는 감정노동자이다. 이러한 산업구조의 변화에 따라 무례는 서비스 접점에서 자주 일어나며, 이는 고객은 언제나 옳다, 고객이 왕이다 등의 고객지향적 마케팅을 강조하는 업체가 서비스 정신을 잘못 인식한 결과로 나타나는 것이다(최옥희, 김민성, 2022).

서비스업의 직무의 특성상 고객과 대면하면서 상호작용 하기 때문에 중

사원들이 고객무례를 자주 경험하게 된다(한나영, 강미영, 박상봉, 2020). 그러나 고객의 무례함이 비록 모호하고 낮은 강도의 스트레스일지라도, 이러한 경험을 반복적이고 지속적으로 당하게 되면 서비스 종사원들의 부정적인 정서적 반응을 유발하게 된다(Andersson & Pearson, 1999; Rhee, Hur & Kim, 2017). Harris & Reynolds(2003)의 연구에 따르면 고객무례로 인한 서비스 종사원들이 심리적, 금전적, 행동적 3개 측면에 부정적인 영향을 주는 것으로 검증하였다.

다수의 연구에서 무례함을 경험하면 직무스트레스뿐만 아니라 조직성과에도 부정적인 영향을 미친다(조문미, 2016; 김송이, 2015; Cortina et al., 2001). Harris & Ogbonna(2012)는 종사원들이 고객의 무례행위를 경험하게 되면 고객서비스 제공을 지연하거나 제품의 손상 등 저품질의 서비스를 제공하는 행동으로 나타난다고 하였다. 추윤경, 이정화(2020)는 종사원이 경험한 고객의 무례행동은 부정적인 심리적 상태인 직무스트레스에 유의한 정(+)의 영향을 미치게 된다고 하였다. Sliter et al.(2012)의 연구에 의하면, 고객무례는 정서적 고갈에 정(+)의 영향을 미치며 고객서비스의 성과에는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김미미, 김보영(2017)은 고객무례를 경험한 서비스업 종사원들은 일과 생활 영역에서 이탈행동을 하거나 주변인들에게 침해행동을 하게 됨을 밝히고 있다.

자원보존이론에 근거해서도 고객무례를 경험한 서비스 종사원은 자신이 보유하고 있는 정서적 자원을 소모하게 되며 고객에게 제공할 수 있는 고객지향적인 서비스를 저하하게 된다(Sliter et al., 2012). Wang &

Chen(2020)의 연구에서 고객무례는 종사원의 업무몰입 및 업무성장에 부정적인 영향을 미치기 때문에 합리적인 업무배치 및 지원의 필요성을 언급하였다. 정서이, 전재균(2021)은 종사원들이 고객무례를 경험하게 되면 정서적으로 고갈되어 무력감을 느껴 감정소진을 겪게 된다. 감정소진은 고객에 대한 반생산적 과업행동을 유발하게 된다고 하였다. Oyeleye, Hanson, O'Connor & Dunn(2022)의 연구에서 무례함이 소진, 직무만족 및 직무성장에 부정적인 영향을 미치며 결과적으로 이직의도에 영향을 미친다고 하였다.

위 선행연구(Sliter et al., 2012; 김미미, 김보영, 2017; 강성호, 허원무, 김민성, 2019; 한나영, 강미영, 박상봉, 2020; 추윤경, 이정화, 2020; 정서이, 전재균, 2021; 최옥희, 김민성, 2022)에서는 고객무례를 단일차원으로 규명하여 분석을 진행하였으며, 본 연구도 이에 따라 단일차원으로 측정 항목을 구성하였다. 본 연구에서는 외식산업 종사원이 지각된 고객무례가 종사원의 태도와 행동에 부정적 영향을 줄 것으로 예상하고, 선행연구를 바탕으로 고객무례를 고객 접점에서의 존중과 예의의 규범을 위반하고 종사원에게 폭언이나 폭행으로 서비스를 방해하여 종사원에게 부정적 영향을 야기시키는 행위로 정의하고자 한다.

제 2 절 상사무례

1. 상사무례의 개념

상사 무례는 상사가 부하직원을 대할 때 존경하는 말과 태도가 없다는 것을 의미한다. 학술적으로 무례는 의도가 명확하게 드러나지 않지만 상대방을 인격적으로 상호존중의 규범을 위반하는 낮은 수준의 비정상적인 행동이다(Anderson & Pearson, 1999). 예를 들면, 부하직원에 대한 무시, 불쾌한 행동, 폭언, 불쾌한 행동이나 업무방해와 같은 언어적 또는 비언어적 학대 등을 포함하는 행동에 해당된다(Slitter et al., 2012).

상사로부터 받는 무례함을 살펴보기 전에 조직 내 무례함을 살펴보면 조직 내 상호존중의 규범을 위반하는 낮은 수준의 일탈행위를 의미한다. 그러므로 상사무례(supervisor incivility)는 상급자가 조직 내 상호존중의 규범을 위배하고, 하급자에게 위해를 가하려는 불명확한 의도의 비교적 낮은 수준의 일탈행위로 정의된다(Anderson & Pearson 1999). 비록 상사무례는 상사의 불명확한 의도에서 비롯되지만, 이를 당하는 부하직원은 분노, 불안, 슬픔을 느끼게 되어, 직무에 불만족을 보이고 생산성이 저하된다는 경향을 보여주고 있다(Porath & Erez, 2007).

Pearson et al.(2001)는 상사무례는 3가지 주요 특징인 모호한 의도(ambiguous intent), 규범 위반(norm violation), 낮은 강도(low

intensity) 들 수 있다. 여기에서 모호한 의도는 본인은 상대방에게 해를 끼칠 의도가 없더라도 우연히 해를 끼칠 수도 있고, 본인의 성격이나 대인관계의 실수, 서투름 등으로 상대방에게 해를 입히는 경우도 있다. 이런 경우에는 무례함을 당한 사람이 상대방의 의도를 파악하기 어려워서 정신적으로 고통이 발생할 수 있다(조문미, 2016). 이러한 이유로 약자를 괴롭히거나 폭력적인 언동은 상대방이 느끼는 것에 비해 과소평가 되는 경우가 있는 것이다(Anderson & Pearson, 1999). 규범이란 인간 공동체의 규범으로 공식 또는 비공식적인 조직 내 규칙, 정책, 절차 등을 말하는데, 규범 위반은 이러한 기본적인 도덕적 기준과 사회의 전통적인 표준들을 위반하는 행위를 말한다(Anderson & Pearson, 1999). 낮은 강도는 육체의 폭력적인 행동이 아닌 언어적 또는 비언어적인 학대를 말한다(Lim, Cortina & Magley, 2008). 예를 들어 무시, 오만, 무례한 말투, 상대방을 적대적으로 쳐다보는 것, 인간관계에서의 차별, 욕설, 방해, 성내기, 불친절, 비난 등 비윤리적 행동들을 포함하고, 자존심 상하게 하기, 고함지르기, 말 끊기 등 배려심이 부족한 행동 등이 포함된다(Sypher, 2004).

Porath & Pearson(2013)이 17개 산업체에서 근무하는 종사원을 대상으로 실시한 보고에 따르면, 직장 내 무례가 기업이 매우 심각한 수준의 비용을 지불하게 한다. 예를 들면, 무례를 경험한 직원 중 48%는 의도적인 업무 노력을 감소시킨다고 하였다. 또한 66%는 업무 성과 감소가 나타났으며, 25%는 자신의 불만을 고객에게 표출하기도 한다. 이런 이유들로 인하여 상사의 무례 행위를 경험한 종사원의 업무 열의는 감소될 것이다. 따라서 본 연구에서는 종사원의 상사무례를 상사가 상호존중의 직장

규범을 위반하여 부하직원을 대상으로 해할 의도가 모호한 낮은 수준의 비정상적인 행동으로 정의하고자 한다(Anderson & Pearson, 1999).

2. 상사무례의 선행연구

직장 내 무례함에 대한 연구는 Andersson & Pearson(1999)의 논문에서 의해서 출발이 되었다. 이후 직장 내 무례함은 조직관련 연구의 새로운 주제로 시작하였으며, 연구에 따른 결과가 기업의 성과에 영향을 미치기 시작하였다(Pearson & Porath, 2009). 인구통계학적 연구는 Cortina et al.(2001)가 공공부문의 직원을 대상으로 데이터를 분석한 결과, 지난 5년 동안 직장 내 무례를 경험한 응답자가 71% 차지였다. 그중에서 남성보다 여성이 더 많은 무례를 경험한다고 보고되었다. Lim & Lee(2011)는 싱가포르에서 일하는 정규직 직원을 대상으로 한 연구에서 대부분 응답자가 부하직원보다 상사로부터 받는 무례를 더 많이 경험하였다. 또한 나이 어린 직원들이 나이 많은 직원들보다 더 많은 무례를 경험한 것으로 나타났으며, 부하직원들 보다는 상사로부터 받는 무례를 많이 경험하기 때문에 대체로 나이 어린 부하직원이 상사로부터 직장 내 무례를 더 빈번하게 경험한 것으로 나타났다.

직장 내 무례에 관한 연구는 직무스트레스나 직무만족, 이직의도, 조직의 성과에 미치는 영향에 관한 선행연구들이 있다. Porath & Erez(2007)은 무례함을 경험한 조직구성원들이 스트레스로 인한 건강상태가 나빠져서 결국 이직에 관한 생각을 나타나는 경향이 있음을 보여주고 있다.

Porath & Pearson(2012)은 미국 대학에 재학 중인 MBA학생을 대상으로 직장에서 경험하는 무례에 대한 반응의 연구결과, 무례를 행사자는 남성이 70%의 비중이 차지고 있으며, 58%가 더 높은 지위를 가지고 있다. 무례를 경험한 응답자 대다수는 분노(86%), 슬픔(56%), 두려움(46%) 같은 부정적 정서를 느끼는 것으로 나타났다. 더불어 분노는 상대에 대한 직접적인 공격으로 연결되고, 슬픔과 두려움이 결근과 관련이 있다고 확인되었다.

직장 내 무례에 대한 연구는 상사의 무례만 집중적으로 연구한 논문은 다소 드문 편이다. 조문미(2016)는 치과위생사를 대상으로 진행한 연구에서 치과위생사들이 경험한 상사무례는 감정소진과 조직성가에 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 이 연구에서는 정기적으로 교육과 훈련을 통해 감성지능을 향상시켜 무례에 대한 감정조절 능력을 키울 수 있는 방안을 제시하였다. 김송이, 윤숙희(2017)는 병원간호사를 대상으로 한 연구에서 무례함이 직무스트레스에 유의한 정(+)의 영향을 확인하였다. 상사의 무례함을 줄이기 위해서는 간호사가 겪고 있는 사례를 조사해서 직원 간에 서로 존중하고 예의를 지키는 문화의 조성이 필요함을 주장하였다. 이봉재(2018)는 사회복지사 250명을 대상으로 직장 내 무례함이 조직몰입, 이직의도에 대한 어떠한 영향을 미치는지에 관한 연구에서 사회복지사들이 경험하는 직장 내 무례함이 이직의도에 정(+)의 영향을 미치며 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치는 결과가 나왔다. 업무현장에서 무례함에 대한 관리가 필요하며 무례함의 부정적 영향에 대해서 조직구성원들이 명확히 인지할 필요가 있다고 제시하였다. 서창적, 이미원, 이슬기(2018)는 서

비스 업종 엔지니어를 대상으로 진행한 연구에서 무례함이 직무스트레스의 및 고객지향성에 유의한 정(+)의 영향을 확인하였다. 직장내 전체 조직 문화인 무례함은 구성원들의 노력이 필요할 것이다. 서비스엔지니어가 경험한 무례함에 대한 사례를 조사하여 행동표준을 만드는 동시에 무례함에 대한 정기적인 교육을 통해 조직구성원들이 무례함에 대한 심각성을 인식하고 개선할 노력을 할 수 있도록 정보를 제공하는 것도 중요하다.

이숙희(2020)의 연구에서 상사무례는 직무스트레스에 유의한 영향을 미침이 확인되었다. 상사무례를 예방할 수 있는 실천 가능한 프로그램의 개발을 제시하였다. 또한, 조직 차원에서 상사의 무례함에 대한 대응책을 세워 조직구성원들이 상사무례에 효과적으로 대응할 수 있는 매뉴얼 및 관리 시스템의 개발을 제안하였다.

홍성훈, 김영택, 박윤주(2020)는 객실승무원을 대상으로 진행한 연구에서 상사무례는 정서적 고갈에 유의한 영향을 검증하였고 특히 상사의 신중하지 않은 발언의 요소가 가장 높은 영향력을 확인하였다. Liu, Yu, Chen & He(2020)의 연구에서 부서장의 무례는 그룹 리더에 영향을 미치며 결과적으로 직원의 심리적 안정에 부정적 영향을 미치게 된다고 하였다. Shin & Hur(2020)는 상사무례가 직원의 일자리 불안과 무동기에 정적 영향을 미치며 직무성장에 부정적인 영향을 미치는 것으로 밝혔다. 이에 따라 상사무례는 일자리 불안의 원인이 될 수 있다.

난용근, 김용중(2021)의 연구에서 종사원은 상사무례로 인해 소진과 이직의도의 빈도가 빈번하게 일어나며 종사원의 이직을 관리하기 위해 상사무례와 소진의 적극적인 관리가 필요하다.

본 연구에서는 외식산업 종사원이 직장 내 상사무례가 종사원의 직무스트레스에 영향을 줄 것이라고 전제하고, 선행연구를 통해 상사무례가 조직내 규율을 위반하고 부하직원에게 언어적 또는 비언어적 학대로 인해 업무를 방해하여 종사원에게 부정적 영향을 일으키는 행위로 정의하고자 한다.



제 3 절 직무스트레스

1. 스트레스의 개념

스트레스(stress)란 용어는 stringer라는 팽팽하게 죄다라는 라틴어에서 유래되었다. 학문적으로 연구되기 시작한 것은 생리학자 Selye가 1936년 일반적 적응 증후군(General Adaptation Syndrome: GAS)이라는 개념을 발표하면서부터 이다. Selye(1950)는 스트레스를 자극의 종류에 상관없이 똑같은 반응을 일으키는 비특이적 변화(nonspecific reaction)로 구성된 특이적 증후군(a specific syndrome)의 상태라고 정의하였다.

현재 가장 널리 사용되는 스트레스와 관련 이론적 모형은 거래모형이다(이형곤, 양해술, 2016). 이 거래모형은 스트레스의 개념을 자극, 반응, 상호작용을 강조하며, 스트레스원(stressor)과 스트레인(strain)이라는 용어를 사용한다. 스트레스원은 조직구성원에게 적응적인 반응을 요구하게 될 수 있는 업무환경 측면을 지칭하여, 예를 들면 통상 조직구성원은 직무로부터 많은 스트레스원을 느끼고 있다는 것이다. 스트레인은 종사원이 스트레스원에 대한 반응하여 나타나는 비적응적인 방식을 말한다. 긴 근무시간(스트레스원)로 인해서 스트레인을 유발하게 되는 것이다(박영석, 서용원, 이주일, 장재운, 2011). 즉, 스트레스원은 스트레스를 유발하는 외부적 자극이며, 스트레인은 스트레스를 받는다는 반응을 말한다.

2. 직무스트레스의 개념

직무스트레스(job stress)는 근무환경과 관련되어 발생하는 스트레스를 의미한다(Parker & Decotiis, 1983). 직무스트레스는 1970년대 들어와서 경영학과, 산업심리학, 행동과학 등 분야에서 조직적인 차원으로 연구하기 시작하면서 생겨났으며, 다양한 학문분야에서 스트레스가 연구되었다. 대부분의 조직구성원들은 스트레스 상황에 노출되어 있고 많은 부분에서 직무와 관련되어 있다. 또한, 직무수행과정에서 나타나는 개인과 조직환경과의 상호관계를 설명하는 데 거래모형을 가장 널리 사용하고 있다. 이는 직무스트레스가 직무수행자 개인과 직무와 관련된 환경적 요인 간의 상호작용의 결과로 발생하여 심리적, 신체적 요건을 변화시킨다고 설명하고 있다(이형곤, 양해술, 2016).

직무스트레스는 일과 관련된 압박이나 책임감, 또는 그 업무를 수행하는 과정에서 긴장, 불안 또는 걱정을 느낄 때 발생한다(Stranks, 2005). 채주아, 배상욱(2014)은 스트레스의 일반적인 개념을 내, 외적 주변환경의 자극에 따라 심리적, 신체적 압박감으로 나타나는 정서적 혹은 생리적 반응으로 보았다. 직무스트레스란 직무와 직무환경과 관련하여 직장 내에서 일어나는 스트레스이며(배채수, 2014), 조직구성원이 담당업무를 수행하는 과정에서 부딪히게 되는 환경으로 인하여 발생하는 심리적, 신체적 긴장이다(박인실, 김미정, 2016). 외식산업 종사원들의 인적서비스에 대한 의존도가 높고 직무에 관한 스트레스를 경험하게 된다(조재천, 2019). 따

라서 본 연구에서는 의식산업 종사원의 직무스트레스는 업무를 수행하는 동안 나타나는 심리적 혹은 신체적 긴장이라고 정의하고자 한다.

<표 2-1> 직무스트레스의 정의

연구자	정의
Cooper & Marshall(1976)	개인의 직무와 관련한 부정적인 환경요소
Beehr & Newman(1978)	직무에 관련된 직원과 요소들이 상호 작용을 통해 생리적, 심리적 상황을 변화시키는 조건
Parker & Decotis(1983)	개인이 느끼는 불편한 감정이자 조직 또는 직무 스트레스가 요인으로 발생하는 결과
Beehr & Franz(1987)	직무자체 및 직무환경 중 특수한 요인이 종사원에게 부정적인 결과를 초래하는 과정
Matteson&Ivancevich(1987)	환경적 자극과 개인이 느끼는 반응 간에 상호작용
권기태(1990)	직무스트레스에는 조직 특성과 개인 속성이 관여하고 있으며 환경에 의한 잠재적인 스트레스원과 개인의 속성이 상호 작용하는 가운데 직무스트레스가 발생함
Fisher(1994)	직업 환경에 대한 통제 절여로부터 직무스트레스가 발생함
김용미(1996)	직무 상의 어떤 요인들(작업 환경적 특성, 조직 구조적 특성, 과업적 특성, 개인적 특성 등)이 근로자와 상호 작용하여 그의 심리적, 생리적 항상성을 혼란 스럽게 하는 상태
Schaufeli(2000)	직무스트레스를 종업원 및 업무 환경의 특수한 관계
조영아(2011)	직무 수행 과정 도중에 발생하는 직무수행과 관련된 모든 스트레스로 근무조건과 근로자 사이의 상호작용으로 발생하는 스트레스의 한 영역
채주아, 배상옥 (2014)	환경에 따라 심리적·신체적 압박감으로 인해 발생하는 생리적 또는 정서적 상태
유양호, 윤세남(2015)	직무 환경의 각종 요소와 개인 간의 상호작용 중 발생하는 불일치가 초래한 심리적·생리적 불균형상태
이수정(2016)	직무환경 및 직무와 관련하여 초래되는 심리적, 생리적, 행동적 반응
송홍섭(2016)	주어진 직무공간 안에서 발생할 수 있는 상관관계 감정
박인실, 김미정(2016)	개인이 업무를 수행하는 과정에서 유발되는 신체적 또는 심리적 긴장

3. 직무스트레스의 선행연구

Gaines & Jermier(1983)는 상사와 동료 간의 상호작용이 직무스트레스와 정신적 고갈의 가장 중요한 원인이며, 조직구성원의 심리적 좌절감을 발생시킬 수 있고 직무만족과 조직몰입에 부정적 영향을 미친다고 제시하였다. Cooper & Marshall(1976)의 연구에서 부하는 상사의 관심이 부족

하다고 느끼게 되면 스트레스를 받게 되고, 부하들이 스스로 자신의 능력에 대한 신뢰성 결여되는 정도로 상사의 지시를 따르지 않거나 심지어 상사지시와 반대로 행동하는 것으로 나타났다(강귀영, 2010).

직무스트레스는 서비스 종사원의 정서고갈과 탈인격화에 영향을 미쳐 소진의 중요한 원인이 되며(박영배, 안대회, 이상우, 2009; 황승미, 윤지현, 2012; 박인실, 김미정, 2016; Schaufeli, Maslach & Marek, 1993) 생리적, 심리적, 행동적 반응을 나타내 조직구성원과 조직 전반에 대해 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(김문명, 박규은, 김혜영, 2012). 직무스트레스에 대한 영향 요인은 작업량, 물리적 환경, 직무 관계, 직무갈등 등을 들 수 있다(Trivellas, Reklitis & Platis, 2013). 외식업체는 종사원들의 인적서비스에 대한 의존도가 높아서, 종사원은 직무에 관한 스트레스를 경험하게 되며, 직무스트레스는 조직구성원의 직무 태도와 행동에 영향을 미치고 있다(조재천, 2019).

박혜영(2020)은 고객의 무례한 태도와 언행은 종사원의 스트레스를 유발시키며 조직 및 개인측면의 반생산적 과업행동에 영향을 미치는 것으로 밝혔다. 정현선(2021)은 직원의 직무스트레스 요인은 이직의도 및 직무소진에 유의한 정(+)의 영향을 미치며 직무소진을 매개로 이직 의도를 유의적으로 상승 시켰다. 유현조, 정규엽(2020)은 직무스트레스와 직무만족간의 영향관계에서 대인적 스트레스가 가장 높은 영향력을 확인하였다. 특히 고객에게 받는 대인적 스트레스가 가장 큰 비중을 차지하는 것으로 밝혔다. 이런 대인적 스트레스가 반복적으로 발생하게 되면 직원의 직무스트레스가 계속 쌓이게 되고 감정노동으로 이어져 결과적으로 이직에까

지 이를 수 있다. 김상운(2021)은 직무스트레스의 상승은 서비스 제공에 부정적인 영향을 미치게 되며, 특히 직무스트레스가 심각할 경우 정신적 및 유체적 피로가 누적되어 개인에게 악영향을 끼칠 뿐만 아니라 조직에도 부정적인 영향을 주는 등 많은 문제를 일으킬 수 있다고 하였다.

본 연구에서는 종사원 개인과 환경적 요인 간의 상호작용의 결과로 인하여 발생하는 직무스트레스가 심리적, 신체적 요건을 부정적으로 변화시킬 수 있다고 전제할 수 있다. 이로 인해 외식산업 종사원의 직무 태도와 행동에 미치는 영향을 분석하고자 한다.



제 4 절 반생산적 과업행동

1. 반생산적 과업행동의 개념

반생산적 과업행동(counterproductive work behavior: CWB)은 조직구성원들의 파괴적이고 해로운 행동으로 조직 내에서 개인이나 조직에 해를 끼칠 수 있는 행동으로 정의된다(Fox & Spector, 2006). Sackett(2002)는 반생산적 과업행동을 일반적으로 조직의 입장에서 놓고 보면 조직구성원이 조직의 이익에 반하는 행동을 고의적으로 하는 것으로 설명하였다. 주원식, 차타순(2002)은 조직의 기능과 재산에 직접적인 영향을 주거나 또는 고용인에게 손상을 입혀서 조직과 구성원들에게 해로운 효과를 가져오는 행동으로 설명하였다. 한광현(2004)은 합법적인 조직의 이익에 반하는 조직원이 의도적으로 행동하는 것으로 정의하였다.

김현주(2016)는 조직의 기능과 재산에 직접적인 영향으로 인해 기업의 성과를 줄이고 피해를 주어서 기업과 종사원에게 부정적인 효과를 가져온다고 정의하였다. 강미영, 한나영, 배상욱(2017)은 지각, 결근, 근무 태만과 같은 행동과 타인에 대한 폭언, 헐담 등과 같이 조직 목표를 훼손하는 부정적인 행동, 이탈행동 등으로 반생산적 과업 행동을 정의하였다. Spector & Fox(2005)는 반생산적 과업행동은 조직과 그 이해관계자(고객, 동료, 상사)에게 해를 입히거나 해를 입히려는 자발적인 행동으로 구성된다.

특히 외식업체와 같은 서비스기업의 종사원은 고객과 매우 밀접하게 상호작용을 하기 때문에 본인이 가지는 부정적인 감정 경험으로 인해 고객에 대한 반생산적 과업행동으로 이어질 수 있다(정서이, 전재균, 2021). 연구결과에 따르면 무례행위로부터 유발된 부정적 감정은 고객의 요구에 대해 불응하거나 낮은 수준의 서비스를 제공하여 결과적으로 고객에 대한 반생산적 과업행동이 발생한다고 하였다(Hunter & Penny, 2014). 따라서 본 연구는 조직구성원이 고객, 조직 및 조직구성원 등에게 의도적으로 조직의 이익에 반대되는 일체의 행동을 반생산적 과업행동으로 정의하고자 한다.

2. 반생산적 과업행동의 선행연구

Sandra, Robinson & Bennett(1995)는 반생산적 과업행동은 조직에 대한 여러 형태의 행동과 조직구성원에 대한 대인 간의 행동으로 구분하였으며, 반생산적 과업행동의 강도에 따라 생산 일탈, 재산 일탈, 정치적 일탈, 개인적 공격성으로 구분하였다. 이후 Fox, Spector & Miles(2001)가 개념화한 CWB는 반생산적 과업행동을 기준으로 두 가지 차원으로 구분하였다. 즉, 직장내 구성원이 조직을 상대로 하는 반생산적 과업행동(CWB-O: Organizational CWB)과 조직 내 다른 구성원을 상대로 하는 반생산적 과업행동(CWB-I: Interpersonal CWB)으로 구분하였다. 예를 들면, CWB-O는 업무시간에 개인적인 일을 몰래 하거나, 상사의 허락 없이 늦게 출근하거나, 의도적으로 느리게 업무를 처리하는 형태를 취할 수

있다(Yang & Diefendorff, 2009). CWB-I는 조직의 다른 구성원에 대한 무례한 행위, 다른 동료들과 불필요한 논쟁을 하거나, 타인에게 중요한 정보를 보류하는 등 동료에 대한 공격적 행위에 해당한다(정효신, 윤혜현, 2012).

전무경, 박지환(2021)은 반생산적 과업행동을 다음 세가지 특징으로 구분하였다. 첫째, 반생산성과는 의미가 다르다. 이러한 행동이 조직에 반생산적 결과를 초래하지 않더라도 그 행위는 반생산적 과업행동으로 볼 수 있다. 둘째, 구성원의 소속 조직의 이해와 규범을 벗어나는 행위를 의미한다. 셋째, 조직구성원의 자발적, 의도적 행위라고 분석하였다. 외식업체의 경우 현장에서 빈번하게 일어나는 반생산적 과업행동은 업무의 잦은 지연, 근무지 이탈, 거짓말 등 예를 들 수 있다(Wang, 2017).

이같은 논의는 주로 조직 내 반생산적 과업행동에 대한 설명으로 보여질 수 있으나, 고객에 대한 반생산적 과업행동(CWB-C: customer-directed CWB)에 관한 연구로도 활용되고 있다. 대부분의 관광기업은 종사원이 고객과의 최접점에서 서비스를 제공하고 있다. 관광종사원의 서비스품질은 고객만족, 충성도, 더 나아가 기업의 수익에 연관되어 있기 때문에 (Borucki & Burke, 1999), 고객대상 반생산적 과업행동(CWB-C)은 CWB-I와 CWB-O에 비해서 기업의 수익에 더 직접적으로 영향을 미칠 가능성이 높다(Hunter & Penney, 2014).

특히 외식업체와 같은 서비스기업의 종사원은 고객과 매우 밀접하게 상호작용을 하기 때문에 본인이 가지는 부정적인 감정 경험으로 인해 고객에 대한 반생산적 과업행동으로 이어질 수 있다(정효신, 윤혜현, 2021).

연구결과에 따르면 무례행위로부터 유발된 부정적 감정은 고객의 요구에 대해 불응하거나 낮은 수준의 서비스를 제공하여 결과적으로 고객에 대한 반생산적 과업행동이 발생한다고 하였다(Hunter & Penny, 2014). 따라서 본 연구는 반생산적 과업행동을 조직구성원이 고객, 조직 및 조직구성원 등에게 의도적으로 조직의 이익에 영향을 주는 일체의 행동으로 정의하고자 한다.

채신석(2021)은 직장 내 무례는 반생산적 과업행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인하였다. 이러한 결과는 직장 내 무례를 경험한 직원들은 개인의 신체적, 정신적 건강에 악영향을 미칠 뿐만 아니라 직원과의 상호 소통과 고객 응대에 관한 직무수행 등 고객 만족에 부정적 영향을 주게 된다. 기업은 직장내 무례를 낮추기 위한 노력이 필요하다. 전무경, 박지환(2021)은 조직 내 상사가 비난, 무례함 등과 같은 적대적 언어 및 비언어 행동을 구성원에게 지속적으로 표출 시 구성원들이 조직에 대한 반생산적 과업행동도 증가한다는 것을 밝혔다. 박혜영(2020)은 종사자의 고객관계 스트레스가 반생산적 과업행동에 긍정적 영향을 주는 것을 확인하였다. 고객으로부터 받은 스트레스가 많을수록 조직 내 일탈적 행동이 일어날 가능성이 높아지며, 조직 및 개인측면의 반생산적 과업행동이 일어나게 된다. Ahmed, Islam, Ahmad & Kaleem(2021)의 연구에서 고객무례가 직원의 강한 감정적인 반응을 유발시킬 수 있으며 반생산적 과업행동과 같은 부정적인 결과가 나타날 수 있다. 정서사건이론의 관점에서 보면 고객무례는 부정적 사건가 부정적 감정을 유발하고 이는 반생산적 과업행동에 영향을 미치게 된다.

제 3 장 연구방법

제 1 절 연구모형

본 연구는 외식종사원의 고객무례, 상사무례, 직무스트레스, 반생산적 과업행동 간의 영향관계를 확인해 보고자 한다. 위와 같은 관계를 아래 가설을 토대로 <그림 3-1>의 연구모형으로 제시하였다.



<그림 3-1> 연구모형

제 2 절 연구가설의 설정

1. 고객무례와 직무스트레스

Hobfoll(2012)는 스트레스가 유발되는 것은 불량행동을 경험했을 때 보유자원이 손실될 것 같은 위협과 불안을 경험하며 보유자원이 감소되는 경험을 할 때 나타나는 것으로 보았다. 조직구성원이 경험하는 무례는 직무스트레스를 유발하는 원인 중 하나로 보고되고 있는데, 호텔종사원을 대상으로 연구한 추윤경, 이정화(2020)은 고객무례가 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인하였다. 호텔종사원이 고객으로부터 무례를 경험할수록 부정적인 심리상태인 직무스트레스도 높아지는 것을 의미한다. 조시영(2017)은 커피전문점에 근무하는 종사자들을 대상으로 고객무례행동이 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향을 분석하였는데, 고객무례가 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미침을 확인하였다. Kim et al.(2014)은 관광기업 종사원을 대상으로 고객무례가 직무스트레스 및 직무만족에 미치는 영향을 알아보았는데, 고객접점 종사원은 고객무례를 당할수록 직무스트레스가 증가하며, 이는 직무만족을 감소시키는 것으로 나타났다.

김태구, 이계희(2012)는 감정노동을 수행하는 환대기업의 서비스 직원들은 고객들로부터 무의식적 또는 의식적 무례행동 등으로 인해 감정적인

상처와 상당한 스트레스를 경험한다고 하였다. 오상아(2014)는 국내 대형 항공사 객실승무원을 대상으로 한 연구에서 고객불량행동이 항공 객실승무원의 심리적 스트레스에 유의한 영향을 미친다고 규명하였다. 항공 객실승무원들이 항공서비스 중 가장 많은 고객을 대면하면서 서비스를 제공하는 직종으로써 그들이 스트레스 느끼지 않도록 고객불량행동을 최소화하도록 노력해야 한다. 고객과 마찰이 생기면 감정적으로 회복될 수 있도록 관리자의 리더십이 요구된다. 또한 관리체계 시스템의 개선 및 보완이 필요하다고 제안하였다.

박경민(2014)는 승무원 대상으로 한 연구에서도 고객불량행동은 직무스트레스에 유의한 정(+)의 영향을 확인하였고 그중 고객의 불량행동인 언어폭력이 스트레스에 영향을 미치는데 승무원의 성별에 영향을 주지 않아 여성과 남성이 똑같이 언어폭력에 대한 스트레스를 받는 것으로 확인하였다. 조시영(2017)은 프랜차이즈 커피전문점에 종사하는 정규직 직원을 대상으로 연구한 결과 고객의 무례행동이 직무스트레스에 유의한 정(+)의 영향을 확인하였다. 제한된 공간, 점점서비스라는 업무형태로 인해 고객의 불량행동이 직원의 심리적 스트레스를 유발하고 결국 직무스트레스로 이어질 수 있다고 할 수 있다. 이민정(2019)은 특1급 호텔 식음료 직원을 대상으로 진행한 연구에서 고객 불량행동의 폭력적 행동과 무시적 행동은 스트레스에 유의한 정(+) 영향을 확인하였다. 호텔 차원에서 고객의 불량행동에 대해 더 세밀한 대응책을 세워야 하며 종사원들이 불량행동을 적극적으로 대응할 수 있는 매뉴얼의 개발이 필요하다고 제안하였다.

이강철, 박혜연, 공태식(2020)은 레스토랑, 카페, 은행, 백화점에서 근무

하는 서비스 접점 직원 대상으로 연구한 결과, 고객불량 행동은 직무스트레스를 통해서 직무성과를 감소시키는 것으로 나타났다. 서비스 접점 직원 대상의 교육과, 고객 불량행동을 예방하기 위한 블랙리스트 작성 등의 방안을 제시하였다. 또한 항공사 객실승무원을 대상으로 연구를 진행한 민소라, 이슬기(2019)의 연구에서는 고객의 고객무례가 객실승무원의 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사측에서 객실승무원들의 직무스트레스를 줄이기 위한 교육프로그램을 운영할 것을 제안하였다. 이에 따라 본 연구에서는 다음과 같은 가설 1을 설정하고자 한다.

H1: 고객무례는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 상사무례와 직무스트레스

Hobfoll(2012)는 스트레스가 유발되는 것은 불량행동을 경험했을 때 보유자원이 손실될지도 모를 위협과 불안을 경험하며 보유자원이 감소되는 경험을 할 때 나타나는 것으로 보았다. 조직구성원이 경험하는 무례는 직무스트레스를 유발하는 원인 중 하나로 보고되고 있다. 앞에서 설명한 Porath & Pearson(2013)의 조사를 토대로 다수의 기업에서 근무하는 직원들은 상사무례를 경험하고 있으며, 업무 열의가 저하되고 있음을 알 수 있다. 시장조사 전문기업 트렌드모니터가 직장인 1000명을 대상으로 직장생활 스트레스 및 번아웃 증후군 관련 인식 조사를 실시한 결과, 91.5%의 응답자가 직장생활을 하면서 스트레스를 받고 있다고 응답하였으며, 스트

레스를 자주 받는 업종은 서비스/영업직 종사자가 40.4%를 차지했다. 응답자 중에서 50.9%가 상사가 직장생활에서 스트레스를 주고 있다고 응답했다. 위계질서가 분명한 직장생활에서 '높은 직급'이 사람들로 부터 받게 되는 스트레스가 상당하다는 것을 보여주는 결과로, 직장생활에서 스트레스를 유발하는 상사의 유형중 47.5%(중복응답)의 응답자가 직원들을 존중하지 않는 상사라고 응답했다(헬스조선, 2020).

Lim & Lee(2011)의 연구에서 대부분 직장인은 상사로부터 무례함을 경하였고, 나이가 어린 직원들이 더 많은 무례 행위를 경험한 것으로 확인되었다. 그러나 두 변수 사이의 영향 관계를 검증한 실증 연구는 다음과 같다. 우선 서창적, 이미원, 이슬기(2018)는 서비스 업종 엔지니어를 대상으로 근무환경에서 경험한 무례행위를 고객, 지원부서, 상사로 구분하여 직무스트레스에 미치는 영향을 분석하였다. 연구결과, 상사무례가 직무스트레스에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 무례함을 줄이기 위해 어떠한 행동을 무례함으로 인식하는지를 규명할 필요가 있으며, 조직 차원에서 상사를 대상으로 부하직원에 대한 매너 및 예절을 지킬 수 있도록 교육을 실시 등의 대응책을 제안하였다.

한나영, 강미영, 박상봉(2020)은 종합병원 및 중소병원의 의료서비스 종사자들을 대상으로 고객무례행동이 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 의료서비스 종사자를 보호하기 위하여 조직차원의 개입이 필요하며 불량고객 응대 매뉴얼 구축 및 교육 실시 등 실무적 시사점을 제시하였다. 김송이(2015)는 종합병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 한 연구에서 상사의 무례함이 직무스트레스의 유의한 정(+)의

영향을 확인하였다. 무례함을 중재하기 위해서 병원에서 정책적으로 다룰 수 있도록 노력해야 한다. 홍희석(2018)은 사회복지 종사원을 대상으로 한 연구에서 상사무례가 직무스트레스에 직접적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 사회복지 실천현장에서 상호존중을 통해 건강한 직장문화의 형성이 필요하다고 제안하였다. 이숙희(2020)는 공무원을 대상으로 상사무례가 직무스트레스에 미치는 영향을 연구하였는데, 상사무례는 직무스트레스에 유의한 영향을 미침이 확인되었다. 상사무례를 예방할 수 있는 실천 가능한 프로그램의 개발을 제시하였다. 또한, 조직 차원에서 상사의 무례함에 대한 대응책을 세워 조직구성원들이 상사무례에 효과적으로 대응할 수 있는 매뉴얼 및 관리 시스템의 개발을 제안하였다.

이강철, 박혜연, 공태식(2020)은 레스토랑, 카페, 은행, 백화점에서 근무하는 서비스 접점 직원 대상으로 연구한 결과, 고객불량 행동은 직무스트레스를 통해서 직무성과를 감소시키는 것으로 나타났다. 서비스 접점 직원 대상의 교육과, 고객 불량행동을 예방하기 위한 블랙리스트 작성 등의 방안을 제시하였다. 또한 항공사 객실승무원을 대상으로 연구를 진행한 민소라, 이슬기(2019)의 연구에서는 고객의 고객무례가 객실승무원의 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사측에서 객실승무원들의 직무스트레스를 줄이기 위한 교육프로그램을 운영할 것을 제안하였다. 따라서 본 연구에서는 위 선행연구를 토대로 다음과 같이 가설 2를 설정하고자 한다.

H2: 상사무례는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 직무스트레스와 반생산적 과업행동

직무스트레스와 성과에 대한 연구에서 부정적인 연구성과가 보편적으로 나타난다(Wang, Shu & Tu, 2008). Jackson, Schwab & Schuler(1986)은 역할 갈등과 모호성이 직원의 긴장을 유발하여 결과적으로 업무불만, 반생산적 과업행동을 초래할 수 있다. Fox, Spector & Miles(2001)는 직무스트레스가 부정적인 감정과 반생산적 과업행동을 유발하는 것을 증명하였다. 또한 Spector et al.(2006)가 스트레스와 연관된 대인관계 갈등이 반생산적 과업행동에 영향을 미친다고 주장하였다. 마찬가지로 Chraif & Anitei(2011)은 스트레스가 종업원의 신체적 심리적 행동에 영향을 미치면, 반생산적 과업행동에 긍정적인 영향을 미친다고 밝혔다.

전은진(2016)의 위탁급식 종사자들을 대상으로 한 연구에서도 고객의 불합리한 요구로부터 야기되는 직무스트레스가 반생산적 과업행동에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 것을 밝혔다. 해당 연구에서 기업의 보상체계가 직무스트레스와 반생산적 과업행동에 유의한 조절효과를 확인하였고 반생산적 과업행동을 감소시키기 위해 보상유형의 역할의 중요성을 인식하여야 하며, 종사원들을 대상으로 보상방법과 관리기법을 실시하여야 한다. 강미영(2018)은 병원에서 근무하고 있는 의료서비스 종사자들을 대상으로 진행한 연구에서 직무스트레스가 반생산적 과업행동에 유의한 정(+)의 영향을 확인하였다. 서비스기업이 종사원을 선발할 때 직무스트레스의 통제와 대처 능력이 탁월한 인재를 채용하고 효율적인 업무배치를

하여 조직의 업무성과를 향상시킬 수 있다고 제시하였다.

호텔종사원을 대상으로 연구한 박혜영(2020)은 고객으로부터 받은 스트레스가 반생산적 과업행동에 정(+)의 영향을 주는 것임을 확인하였다. 또한 호텔종사원들의 스트레스를 줄이기 위해서는 사측에서 스트레스관리 프로그램, 직장인 정신건강 지원프로그램, 상담 프로그램 등을 실시하도록 제안하였다. 김대수, 강훤(2014)은 대구·경북 지역에 근무하고 있는 일반 직장인을 대상으로 직무스트레스와 반생산적 과업행동의 영향관계를 분석하였다. 연구결과는 직무스트레스가 반생산적 과업행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무스트레스를 완화하기 위해서 조직지원 및 가족지원이 필요하다는 것을 제안하였다.

정효선, 윤혜현(2013)는 서울지역 특급 호텔 종사자 362명을 대상으로 연구한 결과, 종사원의 직무스트레스는 소진에 정(+)의 영향을 미쳤고, 소진은 반생산적 과업행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 종사원의 부정적인 행동을 감수시키기 위해 호텔기업 차원의 스트레스 대처 교육이 필요하다고 제안하였다. 강미영(2018)은 부산에 위치한 종합병원, 중소병원에서 고객과 접점에서 서비스를 제공하는 의료서비스 종사자를 대상으로 연구한 결과, 직무스트레스가 반생산적 과업행동에 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인하였다. 병원에서 종사자를 선발할 때 적합한 인재를 채용하거나, 종사자들에 직무스트레스를 조절할 수 있는 교육 및 훈련을 제공하는 것이 필요함을 제시하였다. 본 연구에서는 위와 같은 선행연구를 토대로 다음과 같은 가설 3을 설정하고자 한다.

H3: 직무스트레스는 반생산적 과업행동(CWB)에 정(+)의 영향을 미칠

것이다.

H3-1: 직무스트레스는 반생산적 과업행동-고객에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2: 직무스트레스는 반생산적 과업행동-조직에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-3: 직무스트레스는 반생산적 과업행동-구성원에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.



제 3 절 변수의 조작적 정의 및 설문 구성

1. 변수의 조작적 정의 및 측정항목

본 연구에서 선행연구에서 검증된 측정문항들을 외식업체의 상황에 맞게 적용하였다. 첫째, 고객무례의 측정문항은 이은주, 전재균(2020), Sliter et al.(2012)의 연구를 참고하여 7개 문항으로 구성되었다. 둘째, 상사무례의 측정문항은 Cortina et al.(2001), 권혜진, 전재균(2019)의 연구를 기초로 4개 문항으로 구성되었다. 셋째, 직무스트레스는 Parker & Decotiis(1983), 이강호(2010), 양팔현, 추승우(2017)의 연구를 토대로 4개의 문항으로 구성되었다. 넷째, 반생산적 과업행동-고객은 Hunter & Penney(2014), 정서이, 전재균(2021)의 연구를 참고하여 6개 문항으로 구성되었다. 다섯째, 반생산적 과업행동-조직과 반생산적 과업행동-구성원은 정효선, 윤혜현(2013), Yang & Diefendorff(2009)의 연구를 바탕으로 각각 3개, 4개의 문항으로 구성되었다. 각 변수의 측정 문항은 리커트 5점 척도(1은 '전혀 그렇지 않다', 3은 '보통이다', 5는 '매우 그렇다')를 사용하였고, 응답자들에게 자신 동의하는 정도를 표시하도록 요청하였다.

2. 설문 구성

설문지를 통해 자료를 수집하는 가장 큰 이유는 설문에 응하는 모든 응답자들에게 동일한 내용과 방식으로 설문을 진행하기에 측정도구의 변화가 초래할 수 있는 오류를 최소화 할 수 있으며, 상대적으로 결과의 비교가능성이 높아질 수 있다는 장점 때문이다. 또한 단기간에 핵심 정보만을 선별할 수 있기 때문에 대체로 객관적이며 정확한 정보 수집이 가능하다는 장점이 있다.

본 연구에서는 <표 3-1>과 같이 설문문항을 크게 6부분으로 나누어서 구성하였다. 고객무례에 관해 7개 항목으로 구성하였으며, 상사무례의 4개 항목, 직무스트레스의 4개 항목으로 이루어졌다. 반생산적 과업행동-고객, 반생산적 과업행동-조직, 반생산적 과업행동-구성원 각각 6개, 3개, 4개 항목으로 구성하였다.

<표 3-1> 측정항목

구성개념	측정항목	항목 수	출처
고객무례	고객은 일하는 나에게 화를 낸다	7	이은주, 전재균(2019) Sliter et al.(2012)
	고객은 나에게 무례한 언사를 한다		
	고객은 참을성이 없거나 짜증난 모습을 보인다		
	고객은 나를 내려다 보는 태도를 보인다		
	고객은 사적으로 나에게 폭언을 한다		
	고객은 나에게 비상식적인 요구를 한다		
	고객은 나의 업무역량에 대해 의문을 표시하는 말을 한다.		
상사무례	업무 중에 직장 상사들은 자주 나를 무시하거나 배제시킨다	4	Cortina et al.(2012) 권혜진, 전재균(2019)
	업무 중에 직장 상사들은 나를 향해 자주 목소리를 높인다		
	업무 중에 직장 상사들은 자주 나를 무례하게 대한다		
	업무 중에 직장 상사들은 자주 나의 기분을 나쁘게 한다		
직무스트레스	나는 업무를 생각하면 짜증이 난다	4	Parker & Decotiis(1983) 이강호(2010) 양팔현(2017)
	나는 업무 수행 시 불안감을 느낀다		
	나는 업무에 대한 걱정 때문에 우울하다		
	나는 업무를 수행하는 데 중압감을 많이 느낀다		
반생산적 과업행동-고객	나는 고객을 무시한다	6	Hunter & Penney(2014) 정서이, 전재균(2021)
	나는 고객과 언쟁한다		
	나는 고객의 합리적 요구를 거절한다		
	나는 과도하게 고객이 기다리도록 한다.		
	나는 고객에게 거짓말을 한다		
	나는 고객을 모욕한다		
반생산적 과업행동-조직	나는 업무시간에 개인적인 일을 보는 경우가 있다	3	정효선, 윤혜현(2012) Yang & Diefendorff(2009)
	나는 개인적인 용도로 회사의 기물을 사용하는 경우가 있다		
	나는 의도적으로 업무를 천천히 한다		
반생산적 과업행동-구성원	나는 동료의 업무 관련 도움 요청을 거절하는 경우가 있다	4	정효선, 윤혜현(2012) Yang & Diefendorff(2009)
	나는 직장에서 다른 동료와 언쟁을 하는 경우가 있다		
	나는 직장에서 동료나 상사에 대하여 무례하게 하는 경우가 있다		
	나는 직장에서 동료에게 필요한 정보를 보유한 적이 있다		

제 4 절 자료의 수집 및 분석방법

본 연구에서는 기존 선행 연구를 통하여 연구 모형을 설정하였고, 연구 목적에 적합하게 검증하기 위하여 중국 외식업체의 고객접점 종사원을 대상으로 편의표본추출법을 이용하여 설문조사를 하였다. 조사기간은 2022년 5월 1일부터 2022년 7월 31일까지 진행되었는데, 이는 COVID-19 사태로 인하여 개인방역과 방역수칙을 준수하기 위해 중국 온라인 유료 설문조사 업체 credamo를 통해 진행하였다. 또한 응답자 스스로가 기입하는 자기기입식 방법으로 진행하였다. 성실한 응답과 참여율을 위하여 설문에 참여한 종사원에게 추첨을 통해 사은품을 제공하였다. 설문지는 총 650부를 배부하여 617부가 회수 되었으며, 불성실한 응답 설문지 35부를 제외한 582부가 최종 실증연구에 이용되었다.

제 4 장 실증분석

제 1 절 표본의 특성

본 연구는 중국 외식업체 종사원을 대상으로 조사하였다. 표본에 대한 일반적인 특성 분석을 위해서 SPSS25.0 통계패키지를 사용하여 빈도분석을 실시하였다. 아래 <표 4-1>에 표본에 대한 인구통계학적 특성을 설명하였다. 성별 구성으로 나누어 보면 여성이 약 60.8%, 남성이 39.2%를 차지하고 있었다. 연령대는 20대가 46.0%로 가장 많았고, 결혼여부는 기혼이 57.9%로 다수를 차지하는 것으로 나타났다. 학력은 대학 재학/졸업자가 45.9%, 전문대학 재학/졸업자가 26.6%, 고졸 이하가 22.3%, 대학원 졸업이 5.2%로 나타났다. 결혼여부는 미혼이 40%, 기혼이 57.9%, 기타가 1.7%로 나타났다. 고용형태는 정직원이 84.4%, 계약직원이 15.6%로 대다수 정직원으로 나타났다.

고객무례 횟수는 10회 이상이 35.4%, 4회-5회가 18.7%, 2회-3회가 17.2%, 6회-7회가 14.4% 등의 순으로 나타나 외식업체 종사원 대다수가 고객으로부터 무례를 경험하는 것으로 나타났다. 상사무례 횟수는 2회-3회가 29.9%로 가장 많고, 그 다음으로 1회 미만이 22.5%, 4회-5회가 18.6%, 6회-7회가 11.9% 등의 순으로 나타나 대부분 응답자가 상사로부터 무례를 경험하였다고 볼 수 있다.

<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성

구분	항목	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	228	39.2
	여성	354	60.8
연령	20대(20~29세)	268	46.0
	30대(30~39세)	254	43.6
	40대(40~49세)	30	5.2
	50대 이상	30	5.2
학력	고졸이하	130	22.3
	전문대학 재학/졸업	155	26.6
	대학 재학/졸업	267	45.9
	대학원 졸업	30	5.2
결혼여부	미혼	235	40.4
	기혼	337	57.9
	기타	10	1.7
고용형태	정직원	491	84.4
	계약직원	91	15.6
고객무례 횟수	1회 이하	14	2.4
	2회-3회	100	17.2
	4회-5회	109	18.7
	6회-7회	84	14.4
	8회-9회	69	11.9
	10회 이상	206	35.4
상사무례 횟수	1회 이하	131	22.5
	2회-3회	174	29.9
	4회-5회	108	18.6
	6회-7회	69	11.9
	8회-9회	33	7.6
	10회 이상	67	11.5
근무기간	1년이하-3년	238	40.9
	4-6년	155	26.6
	7-9년	104	28.9
	10년이상	85	14.6

제 2 절 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구는 구성개념들의 신뢰성을 검증하기 위해 내적일관성을 확인하기 위해서 Nunnally(1978)가 제시한 Cronbach's α 값과 항목-전체 상관관계(item to total correlation)를 파악하였다. Cronbach's α 값은 .7 이상이고, 수정된 항목-전체 상관관계는 .4 이상을 기준으로 삼았다(Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 2006). 측정도구의 신뢰성 분석결과는 <표 4-2>에 제시된 것처럼 고객무례의 수정된 항목-전체 상관관계는 .605-.700로 나타났으며, 상사무례는 .652-.699이고, 직무스트레스는 .666-.740, 반생산적과업행동-고객은 .670-.787, 반생산적과업행동-조직은 .577-.629, 반생산적과업행동-구성원은 .580-.645로 나타나 모두 기준치($\geq .4$)를 초과하였다. Cronbach's α 의 경우 고객무례는 .876이고, 상사무례는 .844, 직무스트레스는 .857, 반생산적과업행동-고객은 .897, 반생산적과업행동-조직은 .771, 반생산적과업행동-구성원은 .793으로 나타나 모두 .7 이상으로 기준치($\geq .7$)를 초과하여 신뢰성을 확보하고 있다.

<표 4-2> 신뢰성 분석

구성개념	측정항목	항목-전체 상관관계	Cronbach' α
고객무례	고객은 일하는 나에게 화를 낸다(CI1)	.659	.876
	고객은 나에게 무례한 인사를 한다(CI2)	.627	
	고객은 참을성이 없거나 짜증난 모습을 보인다(CI3)	.700	
	고객은 나를 내려다 보는 태도를 보인다(CI4)	.680	
	고객은 사적으로 나에게 폭언을 한다(CI5)	.696	
	고객은 나에게 비상식적인 요구를 한다(CI6)	.605	
	고객은 나의 업무역량에 대해 의문을 표시하는 말을 한다(CI7)	.642	
상사무례	업무 중에 직장 상사들은 자주 나를 무시하거나 배제시킨다(SI1)	.699	.844
	업무 중에 직장 상사들은 나를 향해 자주 목소리를 높인다(SI2)	.672	
	업무 중에 직장 상사들은 자주 나를 무례하게 대한다(SI3)	.652	
	업무 중에 직장 상사들은 자주 나의 기분을 나쁘게 한다(SI4)	.694	
직무스트레스	나는 업무를 생각하면 짜증이 난다(JI1)	.666	.857
	나는 업무 수행 시 불안감을 느낀다(JI2)	.693	
	나는 업무에 대한 걱정 때문에 우울하다(JI3)	.707	
	나는 업무를 수행하는 데 중압감을 많이 느낀다(JI4)	.740	
반생산적 과업행동-고객	나는 고객을 무시한다(CWBC1)	.686	.897
	나는 고객과 언쟁한다(CWBC2)	.767	
	나는 고객의 합리적 요구를 거절한다(CWBC3)	.670	
	나는 필요 이상으로 고객을 기다리게 만든다(CWBC4)	.787	
	나는 고객에게 거짓말을 한다(CWBC5)	.722	
	나는 고객을 모욕한다(CWBC6)	.732	
반생산적 과업행동-조직	나는 업무시간에 개인적인 일을 보는 경우가 있다(CWBO1)	.577	.771
	나는 개인적인 용도로 회사의 기물을 사용하는 경우가 있다(CWBO2)	.613	
	나는 의도적으로 업무를 천천히 한다(CWBO3)	.629	
반생산적 과업행동-구성원	나는 동료의 업무 관련 도움 요청을 거절하는 경우가 있다(CWBI1)	.604	.793
	나는 직장에서 다른 동료와 언쟁을 하는 경우가 있다(CWBI2)	.580	
	나는 직장에서 동료나 상사에 대하여 무례하게 하는 경우가 있다(CWBI3)	.645	
	나는 직장에서 동료에게 필요한 정보를 보류한 적이 있다(CWBI4)	.590	

구성개념에 대한 타당성을 파악하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 도출된 모형의 적합도 지수는 $\chi^2=700.570(df=335, p=.000, CMIN/df=2.091, CFI=.957, GFI=.915, TLI=.951, RMSEA=.043$ 로 나타났다. 이러한 적합도 지수는 Hair et al.(2006)가 제시한 기준을 만족하는 것으로 판단된다. 집중타당성을 검증하기 위해 측정문항의 표준화 요인적재량이 .5 이상, 개념신뢰도(composite reliability: CR)는 .7 이상, 평균분산추출값(average variance extracted: AVE)은 .5 이상으로 나타나는 지를 확인하였다(Hair et al., 2006). <표 4-3>에 제시된 것처럼 고객무례의 표준화 요인적재량은 .641-.761이고, 상사무례는 .733-.780, 직무스트레스는 .732-.831, 반생산적 과업행동-고객은 .719-.839, 반생산적 과업행동-조직은 .661-.788, 반생산적 과업행동-구성원은 .650-.803로 나타나 모두 기준치를 초과하였다. 개념 신뢰도의 경우 고객무례가 .887, 상사무례가 .831, 직무스트레스가 .823, 반생산적 과업행동-고객이 .930, 반생산적 과업행동-조직이 .793, 반생산적 과업행동-구성원이 .842으로 기준치 이상으로 나타났다. 평균분산추출값의 경우 고객무례는 .530, 상사무례는 .551, 직무스트레스는 .538, 반생산적 과업행동-고객은 .690, 반생산적 과업행동-조직은 .562, 반생산적 과업행동-구성원은 .572로 기준치를 초과하였다. 따라서 집중타당성을 확보하고 있는 것으로 파악되었다.

<표 4-3> 확인적 요인분석

변수	측정항목	표준적재량	t-값	CR	AVE
고객무례	CI1	.702	—	.887	.530
	CI2	.667	14.730**		
	CI3	.761	16.644**		
	CI4	.740	16.212**		
	CI5	.757	16.553**		
	CI6	.641	14.193**		
	CI7	.695	15.299**		
상사무례	SI1	.780	—	.831	.551
	SI2	.748	18.109**		
	SI3	.733	17.704**		
	SI4	.774	18.800**		
직무스트레스	JS1	.732	—	.823	.538
	JS2	.766	17.327**		
	JS3	.770	17.402**		
	JS4	.831	18.602**		
반생산적 과업행동-고객	CWBC1	.744	—	.930	.690
	CWBC2	.815	19.891**		
	CWBC3	.719	17.341**		
	CWBC4	.839	20.518**		
	CWBC5	.767	18.598**		
	CWBC6	.777	18.882**		
반생산적 과업행동-조직	CWBO1	.661	—	.793	.562
	CWBO2	.732	14.789**		
	CWBO3	.788	15.620**		
반생산적 과업행동-구성원	CWBI1	.686	—	.842	.572
	CWBI2	.650	14.348**		
	CWBI3	.803	17.354**		
	CWBI4	.652	14.382**		

$\chi^2=700.570(df=335, p<.01)$, CMIN/df=2.091, CFI=.957, GFI=.915, TLI=.951, RMSEA=.043

Note: * $p<.05$, ** $p<.01$, CR=Composite reliability, AVE=Average variance extracted

판별타당성을 검증하기 위해서 가장 엄격한 방법인 두 구성개념간의 평균분산추출값(AVE)의 제곱근이 두 구성개념간의 상관계수값보다 큰 지를 확인해야 한다(배병렬, 2017; Fornell & Locker, 1981). <표 4-4>에 나타난 것처럼 상관계수값이 가장 높은 것은 .725이며, 해당 상관관계 구성개념은 반생산적 과업행동-구성원과 반생산적 과업행동-고객이다. 반생산적과업행동-구성원의 AVE 제곱근은 .756이며, 반생산적 과업행동-고객의 AVE 제곱근은 .831이기 때문에 .725보다 크게 나타나 판별타당성이 입증되었다.

<표 4-4> 평균, 표준편차, 상관관계분석

구성개념	1	2	3	4	5	6
1. 고객무례	.728					
2. 상사무례	.237**	.742				
3. 직무스트레스	.235**	.521**	.733			
4. 반생산적과업행동-고객	.156**	.529**	.283**	.831		
5. 반생산적과업행동-조직	.137**	.573**	.385**	.657**	.750	
6. 반생산적과업행동-동료	.170**	.617**	.400**	.725**	.699**	.756
평균	2.403	2.277	2.613	1.482	1.943	1.940
표준편차	.726	.869	.957	.668	.783	.729

Note: * $p < .05$, ** $p < .01$, 대각선의 굵은색 값은 AVE의 제곱근

제 3 절 가설검증

본 연구는 구조방정식모형을 통해 가설을 검증하였고, 아래와 같은 결과를 도출하였다. 우선 적합도 지수를 보면, $\chi^2=812.348(df=338, p=.000)$, $CMIN/df=2.404$, $CFI=.944$, $GFI=.907$, $TLI=.937$, $RMSEA=.049$ 로 나타났다. 그러므로 제안된 측정 모형이 실제 데이터에 대체적으로 잘 부합하는 것으로 볼 수 있다(Bagozzi & Yi, 1988).

가설검증 결과는 <표 4-5>와 같이 첫째, 고객무례는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 H1은 채택되었다($\beta=.103, p<.05$). 둘째, 상사무례는 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 H2는 채택되었다($\beta=.642, p<.01$). 셋째, 직무스트레스는 반생산적 과업행동-고객(CWB-C)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 H3은 채택되었다($\beta=.388, p<.01$). 넷째, 직무스트레스는 반생산적 과업행동-조직(CWB-O)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 H4는 채택되었다($\beta=.533, p<.01$). 마지막으로, 직무스트레스는 반생산적 과업행동-구성원(CWB-I)의 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 H5는 채택된 것으로 나타났다($\beta=.561, p<.01$).

<표 4-5> 가설검증결과

가설	경로	비표준화 계수	표준화 오차	표준화 계수	t값	가설 채택
H1	고객무례 → 직무스트레스	.132	.053	.103	2.475*	채택
H2	상사무례 → 직무스트레스	.636	.053	.642	12.033**	채택
H3	직무스트레스 → CWB-C	.341	.043	.388	7.957**	채택
H4	직무스트레스 → CWB-O	.398	.042	.533	9.535**	채택
H5	직무스트레스 → CWB-I	.452	.044	.561	10.277**	채택

$\chi^2=812.384(df=338, p<.01)$, CMIN/df=2.404, CFI=.944, GFI=.907, TLI=.937, RMSEA=.049

Note: * $p<.05$, ** $p<.01$

제 4 절 조절효과 검증

추가 분석으로 본 연구모형의 구성개념간의 영향관계에 대한 성별의 조절효과를 검증하였다. 남성과 여성 집단 간 경로계수의 통계적 유의한 차이를 알아보기 위해 비제약모델(unconstrained model)과 제약모델(constrained model)을 설정하였다. 독립변수(예: 고객무례)와 종속변수(예: 직무스트레스) 간의 관계가 성별에 따라 달라진다는 것에 대해 제약을 하지 않은 것이 비제약모델이며, 성별에 대해 동일하도록 제약을 한 것이 제약모델이다.

비제약모델에서 얻은 χ^2 값과 제약모델에서 얻은 χ^2 값의 차이를 토대로 조절효과를 검증할 수 있다(우종필, 2017). χ^2 차이가 유의적($\Delta\chi^2=3.84$ 이상, $df=1$)이면 두 집단간에 차이가 있음을 의미하며, 성별의 조절효과가 있다고 해석할 수 있다. 비제약모델의 적합도 지수를 보면, $\chi^2=1234.611(df=676, p<.01)$, $CMIN/df=1.826$, $CFI=.931$, $GFI=.865$, $TLI=.923$, $RMSEA=.038$ 로 나타났다.

분석결과 <표 4-6>과 같이 직무스트레스 $\rightarrow$ CWB-C(H3), 직무스트레스 $\rightarrow$ CWB-O(H4), 직무스트레스 $\rightarrow$ CWB-I(H5)의 영향관계에서 성별 집단 간 경로계수 값의 유의한 차이가 나타났다. 개별적으로 살펴보면 직무스트레스 $\rightarrow$ CWB-C에서 남성의 경로계수는 .449이고 t값은 5.697($p<.01$)로서 유의하고, 여성의 경로계수는 .504이고 t값은 7.305($p<.01$)으로 유의하다. 둘째, 직무스트레스 $\rightarrow$ CWB-O에서 남성의

경로계수는 .592이고 t값은 6.462($p < .01$)으로서 유의하고, 여성의 경로계수는 .561이고 t값은 7.584($p < .01$)로서 유의하다. 셋째, 직무스트레스 → CWB-I에서 남성의 경로계수는 .622이고 t값은 6.809($p < .01$)으로서 유의하고, 여성의 경로계수는 .617이고 t값은 8.404($p < .01$)로서 유의하다. 위 분석결과에 나타난 것처럼 직무스트레스 → CWB에서 두 집단 모두 유의하나 경로에 따라 남성이 여성에 비해 상대적으로 높게 나타나고 있어서 조절효과가 부분적으로 나타나고 있음을 알 수 있다.

<표 4-6> 조절효과 검증

가설	경로	남성		여성		비제약모델 $\chi^2(df=676)$	제약모델 $\chi^2(df=677)$	$\Delta\chi^2(df=1)$
		β	t값	β	t값			
H1	고객무례 → 직무스트레스	.060	.977	.123	2.282*	1234.611	1235.432	.821
H2	상사무례 → 직무스트레스	.765	8.105**	.603	9.149**		1234.654	.043
H3	직무스트레스 → CWB-C	.449	5.697**	.504	7.305**		1241.793	7.182*
H4	직무스트레스 → CWB-O	.592	6.462**	.561	7.584**		1239.619	5.008*
H5	직무스트레스 → CWB-I	.622	6.809**	.617	8.408**		1242.661	6.484*

$\chi^2=1234.611(df=676, p < .01)$, CMIN/df=1.826, CFI=.931, GFI=.865, TLI=.923, RMSEA=.038

Note: * $p < .05$, ** $p < .01$

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과의 요약

서비스업에 종사하는 종사원을 대상으로 빈번히 발생하는 무례사건은 사회적으로 큰 이슈가 되고 있다. 조직 내에서 발생하는 무례행위는 당사자에게 심리적으로 큰 고통을 주었고, 기업 이미지도 훼손 되었다. 특히 상사로부터 폭언, 욕설 등 인격적 모독을 넘어서 심지어 폭행, 성희롱 등을 당한 일들이 자주 언론을 통해서 보도되고 있다. 이러한 직무스트레스는 기업에 반생산적 과업행동으로 나타나 결국 기업의 성과를 저해시키고, 나아가 기업의 성장에 부정적인 영향을 미치게 된다. 특히 외식업체 종사원들은 고객과 직접적인 대면 서비스를 제공하면서 고객무례에 노출되기 쉽고, 무례행동을 경험해도 계속 업무를 수행해야 한다. 이러한 무례행위로 인하여 고객지향성, 직무성과 등 조직에 부정적인 영향을 주는 것으로 확인하였다.

본 연구는 중국 외식업체 종사원들을 대상으로 업무 수행 중에 발생할 수 있는 고객무례 및 상사무례가 종사원의 직무스트레스 및 반생산적 과업행동에 미치는 영향을 규명하는 데 목적이 있다. 따라서 본 연구에서는 중국 현지에 있는 외식업체 종업원을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 연구에 부적합한 설문지를 제외한 나머지 총 582부의 설문을 분석에 활용하였다. 본 연구의 분석은 SPSS 27.0 통계패키지를 활용하였으며 신뢰도

분석, 상관관계 분석, 확인적 요인분석, 구조방정식모형을 실시하였다.

분석결과, 첫째, 고객무례는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미치고 있음을 확인하였다(H1). 외식업체 종사원은 고객응대 과정에서 고객으로부터 무례를 경험할수록 직무스트레스도 높아짐을 확인하였다. 이는 오상아(2014), 조시영(2017), 이민정(2019), 민소라, 이슬기(2019), 이강철, 박해연, 공태식(2020) 등 다수의 선행연구들의 결과와 일치하는 것으로 나타났다. 외식업체 종사원은 고객응대 과정에서 고객의 폭언, 무리한 요구, 괴롭힘 등 무례행동을 경험하면서도 계속 업무를 수행해야 하기 때문에 다른 서비스산업에 비해 직무스트레스에 더 악영향을 미치는 것으로 분석된다.

둘째, 상사무례는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미치고 있음을 확인하였다(H2). 이는 상사로부터 무례를 경험할수록 직무스트레스도 높아짐을 의미한다. Tepper(2000)의 연구에서 종사원이 상사로부터 받은 무례함이 고객으로부터 받은 무례함과 비슷한 영향으로 감정에 부정적 영향을 미친다는 결과와 일치하는 것으로 나타났다. 외식업체 종사원들이 업무수행 과정에서 어떤 상황이 발생하더라도 조직복종은 우선이라서 특히 고객과 모순이 생겨도 고객이 왕이라는 조직의 요구를 강요하는 상사의 지시를 따라야 한다는 특수한 직무환경에서 상사의 무례함의 발생빈도가 높다는 것이 보인다. 또한 직무스트레스에 미치는 영향은 무례함의 원천인 고객무례, 상사무례에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 상사무례가 고객무례 보다 직무스트레스에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 고객무례에 대한 대처를 위해서는 외식업체 종사원들이 고객과 직

접 대면하면서 서비스를 제공하는 과정에서 예의 바른 접대용어를 사용하는 것이다. 이는 고객이 무례한 행동을 하더라도 매뉴얼에 따라 고객응대를 하기 때문에 문제를 해결할 수 있다. 설령 한계를 초과하는 무례행위를 받더라도 종사원이 회피하거나 다른 동료가 대신해서 업무를 수행할 수 있다. 게다가 외식업체는 고객 방문의 유동성이 높은 관계로 대부분의 무례행위는 우발적인 경우가 많으며 같은 고객이 재차 방문하여 무례행위를 할 가능성은 낮은 편이다. 이에 고객무례로 유발된 부정적인 정서를 빠르게 회복할 수 있다. 하지만 상사무례는 고객무례보다 오래 유지될 가능성이 높다. 조직 문화의 상명하복 문화의 권위적인 관리 방식이 종사원에게 더욱 많은 부정적인 정서를 쌓아서 직무스트레스가 유발된다.

넷째, 직무스트레스가 세 가지 유형의 반생산적 과업행동에 유의한 정(+)의 영향을 미침을 확인하였다(H3). 이는 직무스트레스가 높을수록 세 가지의 반생산적 과업행동 모두도 높아지는 것을 의미한다. 결과를 보면 가장 유의한 영향을 미치는 것은 조직구성원에 대한 반생산적 과업행동($\beta = .561, p < .01$), 고객에 대한 반생산적 과업행동($\beta = .533, p < .01$), 조직에 대한 반생산적 과업행동($\beta = .388, p < .01$) 순으로 나타났다. 조직에 대한 반생산적 과업행동이 비교적 낮은 이유는 조직은 종사원의 임금, 개인 성과, 승진 등 개인의 이익과 직접적인 연관성이 있고, 입사 후 직무 교육을 통해 조직에 대한 규율을 준수하게 되고, 업무가 미숙한 종사원은 고용이 되지 않기 때문에 상대적으로 조직에 대한 반생산적 과업행동이 발생할 가능성은 비교적 낮다.

마지막으로 성별에 따른 조절효과는 직무스트레스와 반생산적 과업행동

의 영향관계에서 나타났다. 직무스트레스와 CWB의 3가지 유형의 영향관계에서 남성과 여성이 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 직무스트레스와 CWB-C의 관계에서 여성이 남성에 비해서 더 강한 조절효과를 미치는 것으로 나타났으며, 직무스트레스와 CWB-O, 직무스트레스와 CWB-I의 영향관계에서는 남성이 여성에 비해서 더 강한 조절효과를 미치는 것으로 나타나 성별에 따라 영향의 강도가 달라짐을 알 수 있었다.



제 2 절 연구의 시사점

위와 같은 분석 결과를 바탕으로 다음과 같은 이론적 시사점을 제시하고자 한다. 첫째, 무례와 관련 기존 연구에서 고객무례, 상사무례를 독립변수로 설정한 연구는 상대적으로 부족한 실정이었다. 또한 무례경험의 원천을 고객 및 상사로 구분하여 상이한 차이점을 검증한데에 기존 연구와 차별점이 있다고 볼 수 있다. 더욱이 외식업체에서 고객무례, 상사무례와 직무스트레스에 대한 영향관계를 실증적으로 분석한 연구는 상대적으로 미흡하다. 따라서 본 연구가 학문적 간격을 채울 수 있는 계기가 되었다고 볼 수 있다.

둘째, 고객무례가 직무스트레스에 유의한 긍정적인 영향을 미치는 결과는 앞서 언급한 관광기업 종사원을 대상으로 한 민소라, 이슬기(2019), 조시영(2017), 추윤경, 이정화(2020), Kim et al.(2014)의 연구결과와 일치하는 것으로 나타났다. 기존 연구와의 연구성과와 일관성을 유지하는 것으로 볼 수 있다. 이는 외식업체에서 고객로부터 무례함을 경험한 종사원은 자신의 주어진 업무를 수행하는 과정에서 직무스트레스를 시달리고 있음을 시사해주고 있다.

셋째, 상사무례가 직무스트레스에 유의한 부정적인 영향을 미치는 분석 결과는 서창적 등(2018), 이숙희(2020) 등의 연구성과와도 일치하는 것으로 나타났다.

넷째, Hobfoll(1989)이 제시한 자원보존이론(conservation of resources

theory)에 따르면 종사원이 가지고 있는 한정적인 자원은 고객무례 및 상사무례를 경험하게 되면 자원의 손실이 발생하여 직무스트레스로 이어지게 된다고 주장하고 있다. 본 연구의 분석결과를 통해 자원보존이론의 실증적 검증을 뒷받침하기에 연구의 의의가 있다.

다섯째, 직무스트레스가 세 가지 유형의 반생산적 과업행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 외식업체 종사원의 직무스트레스가 높을수록 고객, 조직 및 구성원에 대한 반생산적 과업행동 역시 높아지는 것임을 알 수 있다. 이러한 연구결과는 앞서 언급한 강미영(2018), 김대수, 강원(2014), 박혜영(2020), Fox et al.(2001) 등의 연구결과와도 일치하고 있다.

그리고 실무적 시사점을 다음과 같이 제공할 수 있을 것이다. 첫째, 고객무례가 직무스트레스에 긍정적인 영향을 미치기 때문에 고객무례를 줄이기 위한 노력이 필요할 것이다. 외식업 종사원의 직무상의 특성상 고객과 대면하면서 상호작용 하기 때문에 대면 서비스 종사원들을 대상으로 스트레스를 완화시켜 줄 수 있는 스트레스 관리프로그램이 요구된다. 업장에서 근무하는 종업원들을 대상으로 정기적으로 스트레스를 모니터링하여 심한 경우 이를 해소시켜 줄 수 있는 복리후생 프로그램을 실행할 필요가 있다(박혜영, 2020). 이를 위해서 호텔업계에서 직장인 정신건강을 위한 지원프로그램(EAP: employee assistance program)을 도입하여 전문가 상담을 통해서 종사원들의 직무스트레스를 완화하는 데 효과가 있었기 때문에 이러한 프로그램을 도입할 필요가 있을 것이다(김권수, 2016).

둘째, 종업원의 보호를 위하여 선을 넘는 블랙컨슈머의 고객무례행위에

대해서 대처를 해야 한다. 과거와 같이 ‘고객은 왕이다’라는 인식을 버리고 무례행위를 자주 행사하는 고객에게는 공식적으로 강력히 대응할 필요가 있다(김태구, 2019). 무례행위를 일삼는 고객에 대해서 경고를 통해 서비스 종업원들이 보호받을 수 있는 장치가 마련되어야 한다.

셋째, 상사로부터 무시 또는 무례한 경험을 당한 종사원은 자신의 업무를 열정을 가지고 수행하기 어려움을 본 연구를 통하여 밝혀내었다. 따라서 업체측에서는 상사로부터의 무례 행위를 방지하기 위해 사전에 예방조치가 필요하다. 이를 위해서는 상사가 부하직원에게 무례한 행위를 행사하지 않는 사내 문화를 조성해야 한다. 기업체에서는 무례 행위를 예방하기 위해 상사 및 부하직원 모두가 참여하는 사내교육프로그램을 도입하여 강의를 수강하거나 관련 사례를 생생하게 교육받도록 노력할 필요가 있다(김효은, 김경석, 이민우, 2018).

넷째, 업체에서는 주기적으로 무례행위에 대한 모니터링을 실시하는 것이 필요하다. 이러한 모니터링을 종사원 전체를 대상으로 실시하여 무례행위가 발견될 시 해당 상사에 대한 직무 재배치 또는 의무 교육을 실시하는 것이 바람직할 것이다.

다섯째, 나쁜 행동을 했다고 인정한 상사 가운데 25%는 자신의 상사이자 롤모델이 무례했기 때문에 자신도 그러한 행위한 것으로 변명하고 있다. 이처럼 부하 직원들이 상사의 무례한 행동을 묵인하거나 관대하게 대처하는 것을 알게 되면, 그들도 마찬가지로 선배들의 행동을 따라할 가능성이 높기 때문에 사전에 조직차원의 적절한 조치가 필요하다. 예를 들면, 인사 이동이나 다른 매장으로 배치, 스트레스 관리 교육 등을 고려할 필요

가 있다(홍윤주, 김영중, 2021).

여섯째, 무례행위가 부하직원에게 정신적인 스트레스를 겪게 할 가능성이 아주 높다. 이들을 위해 회사차원에서 상담코칭센터를 운영하거나 외부 상담전문가와 연계하여 전문적인 스트레스 치료를 제공한다면 심리적 안정을 위해 많은 도움이 될 것이다(박지원, 2007).

일곱째, 상사는 자신의 무례 행동이 부하직원이 체감하는 것과 달리 가볍게 여길 수 있기 때문에 올바른 기업윤리 교육이 필요할 것이다. 상사의 역할에 대한 윤리적 기준을 마련하여 조직 내 동료 간에 서로 신뢰할 수 있는 관계를 정립할 필요가 있을 것이다. 상사의 윤리교육을 위해서는 관광 관련 학과에서 동료 간의 윤리적 기준, 상사 무례, 부하 직원의 대처 방안 등을 체계적으로 교육하는 것도 도움이 될 것이다.

마지막으로 성별의 조절효과를 보면 대부분의 경로에서 남성과 여성 모두 유의한 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있다. 그러나 고객무례와 직무 스트레스의 영향관계에서 남성은 비유의적으로 나타났으나, 여성은 유의적으로 나타나 여성이 고객무례 경험에 따른 스트레스를 더 많이 받는 것을 알 수 있다. 이는 고객무례가 여성 종사원을 대상으로 발생하였을 때에는 관리자는 남성에 비해서 보다 세심한 대처가 필요함을 시사하고 있다.

제 3 절 연구의 한계점 및 향후 연구방향

앞서 살펴본 시사점에도 불구하고 다음과 같은 연구의 한계점과 향후 연구방향을 설정하고자 한다. 첫째, 자기기입식으로 설문이 수집되었다. 특히 반생산적 과업행동과 같은 개인의 심리를 측정하는 변수를 자기기입식으로 응답할 경우 응답자들이 본인에 대해 더 좋게 평가할 가능성이 있기 때문에 향후 후속연구에서 관리자의 평가를 상호 검증하도록 하여 객관적인 결과가 나올 수 있도록 해야 할 것이다. 둘째, 고객무례 및 상사무례-직무스트레스-반생산적 과업행동의 영향관계에 영향을 미칠 수 있는 조절변수를 추가할 필요가 있다. 향후 연구에서는 고객무례 및 상사무례로 유발된 직무스트레스를 완화하는 조절변수(예: 마음챙김, 회복탄력성 등)를 도입하여 시사점을 도출할 수 있을 것으로 예상된다. 또한, 직급, 고용형태, 근무기간 등의 변수를 이용하여 조절효과를 검증할 필요가 있을 것이다. 셋째, 연구대상이 중국 현지에 있는 외식업체 종사원이기 때문에 연구 범위의 한계를 가지고 있다. 후속연구에서 별도의 관광 관련 기업이나 타국의 외식업체 종사원을 대상으로 비교연구를 진행하는 것이 연구의 일반화에 도움을 줄 것으로 예상된다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 강귀영(2010). 직장 내 대인관계 스트레스가 직무태도와 가족관계에 미치는 영향 : 대기업 종사자를 중심으로. 아주대학교 대학원, 학위논문.
- 강미영(2018). 감정노동전략이 감정부조화와 직무스트레스를 매개로 반생산적과업행동에 미치는 영향에 관한 연구: 직무스트레스관리교육 경험의 조절효과, 부경대학교 대학원, 박사학위논문.
- 강미영, 한나영, 배상욱(2017). 감정노동이 직무소진을 매개로 반생산적과업행동에 미치는 영향에 관한 연구. 경영과 정보연구, 36(1), 309-327.
- 강성호, 이한근, 김미녕, 허원무(2018). 고객무례경험이 판매원의 교차판매행동에 미치는 영향 : 직무관련 자기 효능감과 고객지향성의 매개효과를 중심으로. 한국마케팅관리연구, 23(2), 45-65.
- 강성호, 허원무, 김민성(2019). 고객무례경험이 직무열의를 매개로 서비스 성과에 미치는 효과 : 고객파워와 직무자율성의 역할을 중심으로. 마케팅관리연구, 24(13), 65-88.
- 권혜진, 전재균(2019). 호텔종사원의 조직 내 무례가 감정소진, 정서적 몰입, 직무성장에 미치는 영향. 한국자료분석학회지, 21(6), 3127-3139.
- 김권수(2016). 호텔接客종사원의 고객관계스트레스와 직장행복이 정신건강에 미치는 영향. 관광학연구, 40(4), 131-147.

- 김대수, 강현(2014). 일-가정 갈등과 가정-일 갈등, 그리고 반생산적 업무행동 간의 관계 연구: 직무스트레스의 매개효과. *상업교육연구*, 28(3), 51-71.
- 김면식(2014). 직무열의의 선행요인 및 직무성공에 관한 실증연구. *송실대학교 대학원, 박사학위논문*.
- 김문명, 박규은, 김혜영(2012). 고객접점채널에 따른 고객불만 표출행동이서비스업 종사자의 직무스트레스에 미치는 영향: SNS채널과 정서적 감정노동자를 중심으로. *e-비즈니스연구*, 13(3), 205-225.
- 김미미, 김보영(2017). 고객의 무례한 행동이 서비스 직원의 일과 생활 영역에 미치는 부정적 영향에 관한 연구: 조직후원인식과 심리적 디스트레스의 조절된 매개효과. *경영학연구*, 46(3), 663-690.
- 김민성, 이은주, 허원무, 전재균(2019). 저비용항공사 승무원의 지각된 직무불안전성이 안전동기와 안전행동에 미치는 효과: 동료와 고객으로부터 오는 무례경험의 조절효과. *호텔경영학연구*, 28(7), 17-36.
- 김부희(2008). 고객의 불량행동이 서비스 인카운터 종사원의 직무태도에 미치는 영향. *대구대학교 대학원, 학위논문*.
- 김상운(2021). 경찰의 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향. *문화와융합*, 43(12), 559-576.
- 김송이(2015). 임상간호사가 경험하는 무례함이 직무스트레스에 미치는 영향과 자기효능감의 조절효과, *인제대학교 대학원, 석사학위논문*.
- 김송이, 윤숙희(2017). 병원간호사가 경험하는 무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향과 자기효능감의 조절효과. *간호행정학회지*, 23(1), 8-17.
- 김영국, 우은주(2020). 고객 무례함으로 인한 서비스종사원의 감정부조화와 반생산적

- 업무행동(CWB). 관광경영연구, 24(2), 1-16.
- 김영신, 박형인(2022). 동료무례가 직무열의를 통해 과업행동 및 CWB에 미치는 영향: 상사지원인식의 조절효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 35(2), 187-212.
- 김영중, 윤동환(2017). 외식산업 종사원의 조직침묵과 반생산적 과업행동 및 이직의도에 관한 연구: 고용형태의 조절효과 검증. 관광학연구, 41(9), 25-39.
- 김윤식, 안호준(2017). 호텔고객의 우월적 지위의 남용이 직원의 직무열의에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 26(3), 57-74.
- 김태구(2019). 고객 관련 사회적 스트레스 요인들은 호텔의 모든 고객접점직원들에게 동일한 영향을 미치는가 정치기술의 주영향 및 완충영향 규명. 호텔관광연구, 21(2), 105-122.
- 김태구, 이계희(2012). 호텔직원의 지식공유행동과 서비스 혁신행동: 수정 및 확장된 Triandis 모형의 적용. 관광학연구, 36(8), 25-49.
- 김태나(2012). 한국어에서 무례(無禮)와 불손(不遜)의 경계에 관한 연구: 무례와 불손의 구분 기제들을 중심으로. 어문론총, 56, 9-40.
- 김태연(2019). 상사의 무례함이 종업원의 의직의도에 미치는 영향: 감정소진의 매개효과와 자존감과 번영감의 조절효과. 숭실대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김현주(2016). 특급호텔 종사원의 감정노동이 조직시민행동, 반생산적 과업행동, 이직의도에 미치는 영향: 감성지능의 조절효과 중심으로. 경희대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김효은, 김경석, 이민우(2018). 무례나선의 실증적 검증: 조직 및 고객의 두 가지 원천을 중심으로. 사회과학연구, 57(1), 73-99.
- 나용근, 김용중(2021). 특급호텔 조리 종사원이 인지하는 상사의 무례함이 소진 및 이

- 직의도에 미치는 영향. 외식경영연구, 24(4), 175-195.
- 류형서, 류기상(2018). 외식업체 상사의 '갑질'이 결과변수에 미치는 영향: 조직공정성의 조절효과를 중심으로. 호텔경영학연구, 27(1), 91-107.
- 문한용(2016). 관계적 에너지가 직무열의에 미치는 영향: 성장지향의 조절효과. 대구대학교 대학원, 학위논문.
- 민소라, 이슬기(2019). 객실승무원이 지각하는 무례함이 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향. 관광경영연구, 23(5), 331-349.
- 박경민 (2014). 불량고객행동이 항공사 객실승무원의 직무스트레스 및 정서적 고갈에 미치는 영향. 세종대학교 대학원, 박사학위논문.
- 박영배, 안대희, 이상우(2009). 호텔기업 종사원의 감정노동이 직무스트레스와 소진에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지, 9(12), 853-864.
- 박영석, 서용원, 이주일, 장재운(2011). 조직심리학, 서울: 시그마프레스.
- 박인실, 김미정(2016). 여행사종사원의 감정노동이 감정소진과 이직의도에 미치는 영향. 관광연구저널, 30(6), 241-253.
- 박일실, 김미정(2016). 국적 대형 항공사 기내식서비스 품질이 고객만족, 행동의도에 미치는 영향. 관광레저연구, 28(11), 207-226.
- 박지원(2007). 위기의 직장인, 이렇게 관리하라. LG경영연구원.
- 박혜영(2020). 고객불량행동이 호텔종사자의 고객관계 스트레스, 반생산적 과업행동, 서비스지향성에 미치는 영향. 무역연구, 16(5), 615-631.
- 배병렬(2017). Amos 24 구조방정식모델링, 서울: 청람.
- 배채수(2014). 주얼리 기업의 내부마케팅이 직무스트레스, 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구. 경기대학교 대학원, 석사학위논문.

서창적, 이미원, 이슬기(2018). 무례함이 직무스트레스와 고객지향성에 미치는 영향: 서비스엔지니어를 대상으로. 전문경영인연구, 21(2), 169-192.

양재완(2018). 조직무례가 지식공유에 미치는 영향에 관한 연구: 변혁적 리더십의 조절효과. 대한경영학회지, 31(5), 1009-1031.

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

오상아(2014). 고객불량행동과 항공 객실승무원의 감정노동이 직무스트레스 및 직무성과에 미치는 영향. 세종대학교 대학원, 석사학위논문.

오서경, 윤혜현(2014). 풀 서비스 레스토랑 종사자의 체면민감성이 직무열의, 직무소진 및 이직의도에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 23(3), 61-81.

원소영, 최희정(2022) 간호사의 직장 내 무례함 경험에 관한 구조모형. 간호행정학회지, 28(4), 342-351.

우종필(2017). 구조방정식모델 개념과 이해, 서울: 한나래.

유현조, 정규엽(2020). 호텔 식음료부서 직원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 직장 내 여가활동의 참여를 중심으로. 관광연구저널, 34(6), 161-173.

윤영일, 허동현(2016). 호텔 종사원의 감정부조화와 반생산적과업행동과의 관계에서 여가활동의 조절효과 연구. 관광연구, 31(3), 93-412.

이강철, 박혜연, 공태식(2020). 고객불량행동이 직원성과에 미치는 영향: 사회적 지원의 조절효과를 중심으로. 연세경영연구, 57(1), 117-155.

이강호(2010). 호텔관리자의 리더십 유형이 직무스트레스를 매개로 우울감 및 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구. 인적자원관리연구, 17(3), 111-130.

이민정(2019). 호텔고객 불량행동이 호텔 식음료직원의 직무 스트레스 및 이직의도에

- 미치는 영향. 세종대학교 대학원, 석사학위논문.
- 이봉재(2018), 사회복지사들이 지각하는 직장 내 무례함이 이직의도에 미치는 영향: 조직몰입의 매개효과를 중심으로. 사회과학연구, 24(1), 35-55.
- 이숙희(2020). 상사의 무례함과 직무스트레스와의 관계에서 희망의 조절효과. 한서대학교 대학원, 석사학위논문.
- 이연주, 이승미, 박형인(2019). 직장무례와 이직의도 간 관계에 대한 메타분석적 연구. 사회과학연구, 30(4), 157-174.
- 이유재(2002). 불량고객의 유형과 전략적 관리. 경영논집, 26(4), 115-139.
- 이유재, 공태식(2004). 서비스 공정성이 고객불량행동에 미치는 영향에 관한 연구부정적 감정과 고객몰입의 매개효과. 마케팅연구, 19(4), 185-210.
- 이은주, 전재균(2020). 항공사 객실 승무원의 고객무례경험이 안전행동에 미치는 영향: 고객지향성의 매개효과와 동료지원의 조절효과. 한국조리학회지, 26(8), 1-13.
- 이형곤, 양해술(2016). ICT융합벤처기업 임직원들의 직무특성과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 사회적지원의 조절효과를 중심으로. 디지털융복합연구, 14(9), 265-279.
- 임창희(2014). 수면부족이 조직무례함과 반생산적 행동에 미치는 영향: 자아통제력의 매개역할을 중심으로. 조직과 인사관리연구, 38(4), 27-53.
- 전무경, 박지환(2021). 상사의 비인격적 감독과 부하의 반생산적 과업행동: 조직냉소의 매개효과. 인적자원개발연구, 24(2), 87-119.
- 전은진(2016). 위탁급식 종사자들의 직무스트레스가 긍정정서, 부정정서, 반생산적 과업행동에 미치는 영향: 보상에 따른 조절효과. 경희대학교 대학원, 석사학위

논문.

정서이, 전재균(2021). 고객무례 및 동료무례가 호텔종사원의 감정소진 및 반생산적 과업행동에 미치는 영향: 정서조절역량의 조절효과 및 조절된 매개효과. 한국조리학회지, 27(1), 1-14.

정현선(2021). 항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인과 직무소진, 이직의도의 구조적 관계에 관한 연구: 직무소진의 매개효과. 한국항공경영학회지, 19(5), 55-77.

정효선, 윤혜현(2012). 패밀리레스토랑의 전환 비용이 고객만족도 및 전환 의도에 미치는 영향 연구: 고객 지식 및 다양성 추구 성향의 조절효과를 중심으로. 한국식생활문화학회지, 27(1), 19-29.

정효선, 윤혜현(2013). 스트레스 관리가 왜 중요할까? 특급 호텔 종사원의 직무스트레스가 소진 및 반생산적행동에 미치는 영향: 종사원 조절초점의 조절효과를 중심으로. 한국조리학회지, 19(2), 111-129.

전무경, 박지환(2021). 상사의 비인격적 감독과 부하의 반생산적 과업행동: 조직냉소의 매개효과. 인적자원개발연구, 24(4), 87-119.

조경희, 배현숙 (2018). 고객의 무례한 행동이 항공사 객실승무원의 정서적 고갈과 이탈행동에 미치는 영향: 정서적 고갈의 매개효과. 관광경영연구, 22(6), 501-522.

조문미(2016). 치과위생사가 경험하는 무례가 조직성가에 미치는 영향: 감정소진의 매개효과를 중심으로. 동의대학교 대학원, 박사학위논문.

조선배(2016). 고객 불량행동이 종사원의 정서적 소진에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 25(5), 221-233.

- 조시영(2017). 커피전문점 이용고객의 무례행동이 직무스트레스, 이직의도에 미치는 영향: 감정노동 조절효과. *관광레저연구*, 29(11), 459-476.
- 조재천(2019). 외식 고객 불량행동이 구성원 직무스트레스와 서비스행동, 신뢰성, 공감성에 미치는 영향: 심리적 주인의식과 조직지원인식의 영향관계. *경기대학교 대학원, 박사학위논문*.
- 주원식, 차타순(2002). 반생산적인 업무행동에 대한 자기애적 성격특성의 이해. *관광과 정보연구*, 10, 33-66.
- 채주아, 배상욱(2014). 의료기관 종사자들의 감정노동이 이직의도, 고객 지향성에 미치는 영향에 관한 연구: 직무스트레스와 직무만족을 매개로. *마케팅관리연구*, 19(1), 133-152.
- 채신석(2021). 직장 내 조직비시민성이 반생산적 과업행동과 이직의도에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 23(4), 186-201.
- 추윤경(2021). 호텔 종사원의 고객 무례 경험이 직무열의와 혁신행동에 미치는 영향: 직무열의의 매개효과. *Tourism Research*, 46(1), 525-543.
- 추윤경, 이정화(2020). 호텔 종사원의 고객무례경험이 직무스트레스와 일탈적 과업행동에 미치는 영향: 조직후원인식의 조절효과. *Tourism Research*, 45(1), 287-305.
- 최동희(2014). 항공사 종사자의 직무 스트레스가 소진에 미치는 영향 -근무형태에 따른 조절효과. *관광연구*, 29(5), 23-39.
- 최옥희, 김민성(2022). 호텔 종사원의 고객무례경험과 서비스 성과의 관계: 자아효능감과 감정소진의 순차매개효과를 중심으로. *기업과혁신연구*, 45(2), 185-201.

- 한광현(2004). 조직공정성이 반생산적 과업행동에 미치는 영향: 부정적 감정 성향의 조절효과를 중심으로. 조직과 인사관리연구, 28(4), 57-84.
- 한나영, 강미영, 박상봉(2020). 고객무례행동이 감정부조화와 직무스트레스를 매개로 조직일탈, 생활침해, 창의성에 미치는 영향에 관한 연구. 경영과 정보연구, 39(2), 127-143.
- 한수진, 최민석(2018). 고객 무례행동의 부정적 정서를 통한 감정소진에 미치는 영향. 한국산학기술학회논문지, 19(1), 486-496.
- 허원무, 전재균(2019). 저비용항공사 승무원의 지각된 직무불안전성이 안전동기와 안전행동에 미치는 효과: 동료와 고객으로부터 오는 무례경험의 조절효과. 호텔경영학연구, 28(7), 17-36.
- 홍성훈, 김영택, 박윤주(2020). 직장내 무례경험에 따른 객실승무원의 정서적 고갈과 이직의도에 미치는 영향: 직급의 조절효과. 기업과혁신연구, 43(2), 3-21.
- 홍윤주, 김영중(2021). 특급호텔 종사원의 상사와 고객의 무례함이 조직침묵, 직장 내 일탈행동에 미치는 영향. 한국조리학회지, 27(3), 202-211.
- 홍희석(2018). 사회복지사가 경험한 직장 내 무례함의 연구. 한국공공관리학회 동계학술대회 발표논문집, 39-55.
- 황승미, 윤지환(2012). 항공사 객실승무원의 감정노동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 21(2), 277-294.
- 다음뉴스(2022.9.14.). 부산지하철 감정노동자 10명 중 4명, 월 1회 이상 고객 갑질 피해. 출처: <https://v.daum.net/v/20220914162531372>
- 연합뉴스(2022.10.13.). 제주 관광산업 종사자 고객 괴롭힘 힘들어요. 출처:

<https://www.yna.co.kr/view/AKR20221013080000056?input=1195m>

KBS NEWS(2016.06.17). 사무실 新풍속도 직장 상사의 ‘갑질’은 전염병이다. 출처:

<https://news.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=3272323>

Topclass(2022.06.27.). 직장인 100% 직장 내 무례함을 경험한 적 있어. 출처:

<http://topclass.chosun.com/news/articleView.html?idxno=30278>

헬스조선(2020.11.15). 회사 가기 싫어요... 직장인 4명 중 1명 '번아웃증후군'. 출처:

https://m.health.chosun.com/svc/news_view.html?contid=2020111302099

2. 국외문헌

Ahmed, I., Islam, T., Ahmad, S. & Kaleem, A.(2021). A COVID-19 contextual study of customers' mistreatment and counterproductive work behavior at coffee cafés. *British Food Journal*, 123(11), 3404-3420.

Andersson, L. M. & Pearson, C. M.(1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452-471.

Andersson, L. M. & Pearson, C. M.(1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of management review*, 24(3),

452–471.

Bagozzi, R. & Yi, Y.(1988). On the evaluation of structural equation models, *Journal of the Academy of Marketing Sciences*, 16, 74–94.

Bitner, M. J., Booms, B. H. & Mohr, L. A.(1994). Critical service encounters: the employee's viewpoint. *Journal of Marketing*, 58, 95–104.

Blau, G., & Andersson, L.(2005). Testing a measure of instigated workplace incivility. *Journal of Occupational And Organizational Psychology*, 78(4), 595–614.

Borucki, C. C. & Burke, M. J.(1999). An examination of service-related antecedents to retail store performance. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 943–962.

Breevaart, K., Bakker, A. B., Demerouti, E. & Hetland, J.(2012). The measurement of state work engagement: A multilevel factor analytic study. *European Journal of Psychological Assessment*, 28, 305–312.

Bunk, J. A. & Magley, V. J.(2013). The role of appraisals and emotions in understanding experiences of workplace incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(1), 87–105.

Chang, C. M., Liu, L. W., Huang, H. C., & Hsieh, H. H.(2019). The influence of workplace incivility on employees' emotional exhaustion in recreational sport/fitness clubs: A cross-level analysis of the links between psychological capital and perceived service climate. *Healthcare*, 7(4), 159.

- Cho, M., Bonn, M. A., Han, S. J. & Lee, K. H.(2016). Workplace incivility and its effect upon restaurant frontline service employee emotions and service performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(12), 2888-2912.
- Choi, Y. & Han, J. G.(2018). The negative effects of customer incivility and the moderating role of perceived organizational support for customer incivility. *Korean Journal of Management*, 26(4), 31-58.
- Chraif, M. & AniĖei, M.(2011). The impact of economic crisis on occupational stress and counterproductive behavior in a food and beverage restaurant chain from Romania. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, (30), 2644-2650.
- Cooper, C. L. & Marshall, J.(1976). Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49(1), 11-28.
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H. & Langhout, R. D.(2001). Incivility in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80.
- Dion, M. J.(2006). *The impact of workplace incivility and occupational stress on the job satisfaction and turnover intention of acute care nurses*. Doctor's thesis, University of Connecticut.
- Fisk, R., Grove, S., Harris, L. C. Harris, Keefe, D. A., Daunt, K. A., Russell-Bennett, R. & Wirtz, J.(2010). Customers behaving badly: A state of

- the art review, research agenda and implications for practitioners. *Journal of Services Marketing*, 24(6), 417–429.
- Fornell, C. D. & Lacker, D. F.(1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18, 39–50.
- Fox, S., Spector, P. E. & Miles, D.(2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice. *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), 291–309.
- Fullerton, R. A. & Punj, G.(1993). Teacher commitment, working conditions and differential incentive policies. *Review of Educational Research*, 63(4), 489–525.
- Fullerton, R. A. & Punj, G.(2004). Repercussions of promoting an ideology of consumption: consumer misbehavior. *Journal of Business Research*, 57(11), 1239-1249.
- Gaines, J. & Jermier, J. M.(1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26(4), 567–586.
- 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.
- Grandey, A. A., Kern, J. H. & Frone M. R.(2007). Verbal abuse from outsiders versus insiders. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(1), 63–79.

- Guan, F.(2014). *Research on relationship between workplace incivility and work engagement*. East China University Of Science And Technology.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. & Tatham, R. L.(2006). *Multivariate data analysis*. sixth edition, Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Harris, L. C. & Ogbonna, E.(2012). Motives for service sabotage: An empirical study of front-line workers. *Service Industries Journal*, 32(13), 2027–2046.
- Harris, L. C. & Reynolds, K. L.(2003). Then consequences of dysfunctional customer behavior. *Journal of Service Marketing*, 6(2), 144–161.
- Hartog, D. N. Den & Belschak, F. D.(2012). Work engagement and Machiavellianism in the ethical leadership process. *Journal of Business Ethics*, 107, 35–47.
- Hobfoll, S. E.(1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524.
- Hobfoll, S. E.(2012). Conservation of resources and disaster in cultural context. *Interpersonal & Biological Processes*. 75(3), 227–232.
- Hoffman, K. D. & Ingram, T. N.(1992). Service provider job satisfaction and customer-oriented performance. *Journal of Services Marketing*, 6(2), 68–78.
- Hunter, E. M. & Penney, L. M.(2014). The waiter spit in my soup! Antecedents of customer-directed counterproductive work behavior. *Human*

Performance, 27(3), 262–281.

Hur, W. M., Kim, B. S. & Park, S. J.(2015). The relationship between coworker incivility, emotional exhaustion, and organizational outcomes. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 25(6), 701–712.

Hur, W. M., Moon, T. W. & Jun, J. K.(2016). The effect of workplace incivility on service employee creativity: The mediating role of emotional exhaustion and intrinsic motivation. *Journal of Services Marketing*, 30(3), 302–315.

Hyun, M. S., Gagne, J. C. D., Park, J. & Kang, H. S.(2018). Incivility experiences of nursing students in South Korea. *Nursing Ethics*, 25(2), 186–198.

Kahn, W. A.(1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33, 692–724.

Kern, J. H. & Grandey, A. A.(2009), Customer incivility as a social stressor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(1), 46–57.

Jackson, S. E., Schwab, R. L. & Schuler, R. S.(1986). Toward an understanding the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71(4), 630–639.

Jeremy W. S.(2005). *Stress at work: Management and prevention*. London: Elsevier/Butterworth–Heinemann.

Kim, G., Ro, H., Hutchinson, J. & Kwun, D. J.(2014). The effect of jay–customer behaviors on employee job stress and job satisfaction. *International*

- Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 15(4), 394–416.
- Kim, G., Ro, H., Joe, H. & Kwun, D. J.(2014). The effect of jay–customer behaviors on employee job stress and job satisfaction. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 15(4), 394–416.
- Kim, S. H., Park, S. K., & Lee, M. H.(2019). Effect of a nursing practice environment on nursing job performance and organizational commitment: focused on the mediating effects of job embeddedness. *Korean Academy of Nursing Administration*, 25(3), 208–219.
- Lim, S., Cortina, L. M. & Magley, V. J.(2008). Personal and workgroup incivility. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 95–107.
- Lim, S. & Lee, A.(2011). Work and nonwork outcomes of workplace incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(1), 95–111.
- Liu, C., Yu, S., Chen, Y. & He, W.(2020). Supervision incivility and employee psychological safety in the workplace. *International Journal Environmental Research and Public Health*, 17(3), 840.
- Kim, T. G.(2019). Do customer–related social stressors impact every hotel frontline employee equally? *Journal of Hospitality and Tourism Studies*, 21(2), 105–122.
- Lovelock, C. H.(1994). *Product Plus: How Product and Service*. New York: McGraw–Hill.
- Ma, C.(2018). *A study on the relationship among knowledge workers' trust in superior, work engagement and counterproductive work behaviors*.

Master's thesis, Hunan Normal University.

Nan, Y.(2017). The effect of job engagement on job burnout and job performance.

International Journal of Business and Management, 12(5), 177–177.

Nitzsche, M., Ribeiro, L. & Laneiro, T.(2018). Workplace incivility among Portuguese hotel employees. *Journal of Spatial and Organizational Dynamics*, 6(1), 52–71.

Nunnally, J. C.(1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw–Hill.

Oyeleye, O., Hanson, P., O'Connor, N. & Dunn, D.(2022). Relationship of workplace incivility, stress, and burnout on nurses' turnover intentions and psychological empowerment. *The Journal of Nursing Administration*, 43(10), 536–542.

Parker, D. & Decotiis, T.(1983), Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(7), 160–177.

Pearson, C. & Porath, C.(2009). *The costs of bad behavior: how incivility is damaging your business and what to do about it*. New York: Penguin.

Pearson, C. M., Andersson, L. M. & Wegner, M. J.(2001). When workers flout convention: A study of workplace incivility. *Human Relations*, 54(11), 1387– 1419.

Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L.(2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, 29(2), 123–137.

Porath, C. L. & Pearson, C. M.(2012). Emotional and behavioral responses to workplace incivility and the impact of hierarchical status. *Journal of*

Applied Social Psychology, 42(1), 326–357.

Porath, C. & Pearson, C. C.(2013). The price of incivility. *Harvard Business Review*, 91(1/2), 115–121.

Porath, C. L. & Erez, A.(2007). Does rudeness really matter? The effects of rudeness on task performance and helpfulness. *Academy of Management Journal*, 50(5), 1181–1197.

Rhee, S. Y., Hur, W. M. & Kim, M.(2017). The relationship of coworker Incivility to job performance and the moderating role of self-efficacy and compassion at work. *Journal of Business & Psychology*, 32(6), 711–726.

Sackett, P. R. & Rotundo, M.(2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 66–80.

Sandra L. R. & Rebecca J. B.(1995). A typology of deviant workplace behaviors. *The Academy of Management Journal*, 38(2), 555–572.

Schaufeli, W. B., Maslach, C. & Marek, T.(1993). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. UK: Taylor & Francis.

Schaufeli, W. B. Salanova, M. González-Romá, V. & Bakker, A. B.(2002). The measurement of engagement and burnout: A confirmative analytic approach, *Journal of happiness Studies*, 3(1), 71–92.

Schaufeli, W. B., Taris, T. W. & Van Rhenen, W.(2008). Workaholism, burnout, & workengagement, three of a kind or three different kinds of employee

- well-being? *Applied Psychology*, 57(2), 173–203.
- Schat, A. C. H. & Kelloway, E. K.(2000). Effects of perceived control on the outcomes of workplace aggression and violence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(3), 386–402.
- Selye H.(1950). *The physiology and pathology of exposure to stress, a treatise based on the concepts of the general adaptation syndrome and the diseases of adaptation*. Montreal: ACTA.
- Shin, Y. & Hur, W. M.(2020). Supervisor incivility and employee job performance: the mediating roles of job insecurity and amotivation. *Journal of Psychology*, 154(1), 38–59.
- Siguaw, J. A., Brown, G. & Widing, R. E.(1994). The influence of the market orientation of the firm on sales force behavior and attitudes. *Journal of Marketing Research*, 31(1), 106–116.
- Sliter, M. T., Jex, S., Wolford, K., & McInnerney, J.(2010). How rude! Emotional labor as a mediator between customer incivility and employee outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4), 468–481.
- Sliter, K. A., Sliter, M. T., Withrow, S. A. & Jex, S. M.(2012). Employee adiposity and incivility, *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(4), 409–424.
- Sliter, M. T., Pui, S. Y., Sliter, K. A. & Jex, S. M.(2011). The differential effects of interpersonal conflict from customers and coworkers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(4), 424–440.

- Song, J. H., Kolb, J. A., Lee, U. H. & Kim, H. K.(2012). Role of transformational leadership in effective organizational knowledge creation practices. *Human Resource Development Quarterly*, 23(1), 65–101.
- Spector, P. E. & Fox, S.(2002). An emotion–centered model of voluntary work behavior. *Human Resource Management Review*, 12(2), 269–292.
- Spector, P. E. & Fox, S.(2005) *Counterproductive Work Behavior: Investigations of Actors and Targets*. Washington DC: American Psychological Association.
- Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S.(2006). The dimensionality of counterproductivity. *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), 446–460.
- Sulea, C., Virga, D., Maricutoiu, L. P., Schaufeli, W., Zaborila, D. C. & Sava, F. A. (2012). Work engagement as mediator between job characteristics and positive and negative extra–role behaviors. *Career Development International*, 17(3), 188–207.
- Sypher, B. D.(2004). Reclaiming civil discourse in the workplace. *Southern Journal of Communication*, 69(3), 257–269.
- Taris, T. W., Schreurs, P. J. G. & Silfhout, I. J.(2001). Job stress, job strain, and psychological withdrawal among Dutch university staff. *Work & Stress*, 15(4), 283–296.
- Tepper, B. J.(2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43(2), 178–190.

- Trivellas, P., Reklitis, P. & Platis, C.(2013) The effect of job related stress on employees' satisfaction: a survey in health care. *Social and Behavioral Sciences*, 73(27), 718–726.
- Walsh, G.(2011). Unfriendly customers as a social stressor: An indirect antecedent of service employees' quitting intention. *European Management Journal*, 29, 67–78.
- Wang, C. H. & Chen, H. T.(2020). Relationships among workplace incivility, work engagement and job performance. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 3(4), 415–429.
- Wang, H. (2017). *Study on discipline and resist in the restaurant at the perspective of micro power theory—W restaurant in Shanghai as an example*, East China Normal University.
- Wang, K., Shu, Q. & Tu, Q.(2008), Technostress under different organizational environments: An empirical investigation. *Computers in Human Behavior*, 24(6), 3002–3013.
- Wang, M., Liu, S., Liao, H., Gong, Y., Kammeyer–Mueller, J. & Shi, J.(2013). Can't get it out of my mind. *Journal of Applied Psychology*, 98(6), 989–1004.
- Weiss, H. M. & Cropanzano, R.(1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequence of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1–74.
- Wilmar, B., Schaufeli, A. B. & Bakker, M. S.(2006). The measurement of work

- engagement with a short questionnaire, *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701–716.
- Wilson, N. L. & Holmvall, C. M.(2013). The development and validation of the Incivility from customers scale. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(3), 310–326.
- Yagil, D.(2008). When the customer is wrong : A review of research on aggression and sexual harassment in service encounters. *Aggression and Violent Behavior*, 13(2), 141–152.
- Yang, J. & Diefendorff, J. M.(2009). The relations of daily counterproductive workplace behavior with emotions, situational antecedents and personality moderators. *Personnel Psychology*, 62, 259–295.
- Yeung, A. & Griffin, B.(2008). Workplace incivility: Does it matter in Asia? *People and Strategy*, 31(3), 14–19.

설문지

외식업 종사원 직무 인식에 관한 설문지

ID NO.

--	--	--

안녕하십니까?

먼저 귀하의 소중한 시간을 할애하여 본 설문에 응해 주신 것에 대하여 감사의 말씀을 드립니다.

본 설문은 외식업체 종사하시는 분의 직무와 관련된 인식, 태도, 행동을 이해하는 데 있습니다.

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.

2022년 5월

연구자: 부경대학교 일반대학원 박사과정 방유옥

지도교수: 부경대학교 경영학부 전재균 교수

개인정보수집 및 이용 동의

귀하께서 응답하시는 내용은 통계법 제33조 및 제34조에 의하여 비밀이 철저히 보장되고 통계적인 목적으로만 사용되며, 기재해 주신 정보는 6개월 정도 내부적으로 보관된 후 일괄 폐기됩니다.

〈통계법〉

제33조(비밀의 보호)

- ① 통계의 작성과정에서 알려진 사항으로서 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.
- ② 통계의 작성을 위하여 수집된 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 자료는 통계작성 외의 목적으로 사용되어서는 아니 된다.

제34조(통계종사자 등의 의무)

통계종사자, 통계종사자이었던 자 또는 통계작성기관으로부터 통계 작성 업무의 전부 또는 일부를 위탁받아 그 업무에 종사하거나 종사하였던 자는 직무상 알게 된 사항을 업무 외의 목적으로 사용하거나 다른 자에게 제공하여서는 아니 된다.

☐ 본인은 개인 정보 수집 및 이용에 대해 충분히 인지하고 동의합니다.

2022년 1월 _____ (인)

I. 다음은 고객으로부터의 무례 경험에 관한 질문입니다. 동의하시는 정도에 따라 해당 번호에 표시(✓)하여 주시기 바랍니다.

고객으로부터의 무례 경험	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 고객은 일하는 나에게 화를 낸다	①	②	③	④	⑤
2. 고객은 나에게 무례한 언사를 한다	①	②	③	④	⑤
3. 고객은 참을성이 없거나 짜증난 모습을 보인다	①	②	③	④	⑤
4. 고객은 나를 내려다 보는 태도를 보인다	①	②	③	④	⑤
5. 고객은 사적으로 나에게 폭언을 한다	①	②	③	④	⑤
6. 고객은 나에게 비상식적인 요구를 한다	①	②	③	④	⑤
7. 고객은 나의 업무역량에 대해 의문을 표시하는 말을 한다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 직장 상사(사장, 점주 등 포함)로부터의 무례 경험에 관한 질문입니다. 동의하시는 정도에 따라 해당 번호에 표시(✓)하여 주시기 바랍니다.

상사로부터의 무례 경험	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 업무 중에 직장 상사들은 자주 나를 무시하거나 배제시킨다	①	②	③	④	⑤
2. 업무 중에 직장 상사들은 나를 향해 자주 목소리를 높인다	①	②	③	④	⑤
3. 업무 중에 직장 상사들은 자주 나를 무례하게 대한다	①	②	③	④	⑤
4. 업무 중에 직장 상사들은 자주 나의 기분을 나쁘게 한다	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 귀하의 직무스트레스에 대한 열의에 관한 질문입니다. 동의하시는 정도에 따라 해당 번호에 표시(✓)하여 주시기 바랍니다.

직무스트레스	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 업무를 생각하면 짜증이 난다	①	②	③	④	⑤
2. 나는 업무 수행 시 불안감을 느낀다	①	②	③	④	⑤
3. 나는 업무에 대한 걱정 때문에 우울하다	①	②	③	④	⑤
4. 나는 업무를 수행하는 데 중압감을 많이 느낀다	①	②	③	④	⑤

Ⅳ. 다음은 귀하의 반생산적 과업행동에 관한 질문입니다. 동의하시는 정도에 따라 해당 번호에 표시(✓)하여 주시기 바랍니다.

반생산성 과업행동	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 고객을 무시한다	①	②	③	④	⑤
2. 나는 고객과 언쟁한다	①	②	③	④	⑤
3. 나는 고객의 합리적 요구를 거절한다	①	②	③	④	⑤
4. 나는 필요 이상으로 고객을 기다리게 만든다	①	②	③	④	⑤
5. 나는 고객에게 거짓말을 한다	①	②	③	④	⑤
6. 나는 고객을 모욕한다	①	②	③	④	⑤
7. 나는 업무시간에 개인적인 일을 보는 경우가 있다	①	②	③	④	⑤
8. 나는 개인적인 용도로 회사의 기물을 사용하는 경우가 있다	①	②	③	④	⑤
9. 나는 의도적으로 업무를 천천히 한다	①	②	③	④	⑤
10. 나는 동료의 업무 관련 도움 요청을 거절하는 경우가 있다	①	②	③	④	⑤
11. 나는 직장에서 다른 동료와 언쟁을 하는 경우가 있다	①	②	③	④	⑤
12. 나는 직장에서 동료나 상사에 대하여 무례하게 하는 경우가 있다	①	②	③	④	⑤
13. 나는 직장에서 동료에게 필요한 정보를 보류한 적이 있다	①	②	③	④	⑤

V. 다음은 귀하의 일반적 사항에 관한 질문입니다. 해당 내용을 기입하시거나 해당 번호에 표시 (✓)하여 주시기 바랍니다.

귀하의 성별	① 남성	② 여성	
귀하의 연령	① 20세미만	② 20-29세	③ 30-39세
	④ 40-49세	⑤ 50세 이상	
귀하의 최종 학력	① 고졸 이하	② 전문대학 재학/졸업	③ 대학교 재학/졸업
	④ 대학원 재학/졸업 이상		
귀하의 결혼 상태	① 미혼	② 기혼	③ 기타
외식업체 근무기간	_____ 년		
귀하의 고용형태	① 정직원	② 계약직 직원(파트 타임 직원 포함)	
외식업체에 근무하는 최근 6개월 동안 고객 무례 경험의 횟수는?	_____ 회		
외식업체에 근무하는 최근 6개월 동안 상사로 부터의 무례 경험의 횟수는?	_____ 회		

협조해 주셔서 대단히 감사합니다!



餐饮业服务员问卷调查

ID NO.

--	--	--

尊敬的受访者：

您好！感谢您抽出时间参与此次问卷调查。

您现在看到的是餐饮业服务员工作认可，态度，行动相关的问卷调查。

本问卷单纯用于学术研究，所有回答都将匿名，不对外公开。

您的认真回答将成为本研究的宝贵资料，再次由衷感谢您的帮助。

2022年 5月

研究者：韩国釜庆大学博士生 房维钰

指导教师：韩国釜庆大学经营学部 田再均教授

1. 下面是关于顾客不文明行为的问题, 请您根据自身情况进行选择, 并用“√”标注。

顾客的不文明行为	完全没有	偶尔	有时	经常	总是
1. 工作期间, 顾客对我 (或同事) 发过火	①	②	③	④	⑤
2. 顾客对我 (或同事) 有过不文明的言行	①	②	③	④	⑤
3. 顾客没有耐心或表现出烦躁的样子	①	②	③	④	⑤
4. 顾客用一种高高在上, 看不起人的态度对待我 (或同事)	①	②	③	④	⑤
5. 顾客对我 (或同事) 有过侮辱性语言	①	②	③	④	⑤
6. 顾客曾对我 (或同事) 提出过不合理的要求	①	②	③	④	⑤
7. 顾客质疑我 (或同事) 的工作能力 (如提供服务方面)	①	②	③	④	⑤

II. 下面是有关上司不文明行为的问题, 请您根据自身情况在相应选项下用“√”做标记。(上司包括领班, 组长, 班长, 店长, 老板等)

上司的不文明行为	完全没有	偶尔	有时	经常	总是
1. 工作期间, 上司忽视或排斥我	①	②	③	④	⑤
2. 工作期间, 上司向我提高嗓门讲话	①	②	③	④	⑤
3. 工作期间, 上司向我做出不礼貌行为	①	②	③	④	⑤
4. 工作期间, 上司会让我心情变差	①	②	③	④	⑤

III. 下面是关于工作压力的问题，请您根据自身情况在相应选项下用“√”做标记。（工作压力指工作过程中感到的紧张，不安，压迫感等负面情绪）

工作压力	非常不同意	同意	不确定	同意	非常同意
1. 我想工作就烦	①	②	③	④	⑤
2. 工作时候会感到焦躁不安	①	②	③	④	⑤
3. 出于对工作的担心，有时候会感到压抑或者抑郁	①	②	③	④	⑤
4. 工作的时候会有压迫感	①	②	③	④	⑤

IV. 下面是关于反生产行为的问题，请您根据自身情况在相应选项下用“√”做标记。（反生产行为指对工作或同事产生的负面影响的的行为。）

反生产行为	完全没有	偶尔	有时	经常	总是
1. 我会无视顾客	①	②	③	④	⑤
2. 我会和顾客争吵	①	②	③	④	⑤
3. 我会拒绝顾客的合理请求	①	②	③	④	⑤
4. 我会故意让顾客多等会儿	①	②	③	④	⑤
5. 我会向顾客说谎	①	②	③	④	⑤
6. 我会羞辱顾客	①	②	③	④	⑤
7. 我会在工作期间会处理个人私事	①	②	③	④	⑤
8. 我会把公司的物品当成自己使用	①	②	③	④	⑤
9. 我工作时会故意拖延时间	①	②	③	④	⑤
10. 我会拒绝其他同事工作相关的请求	①	②	③	④	⑤
11. 我在工作中与其他同事发生过争执	①	②	③	④	⑤
12. 我在工作中对同事或上级有过不礼貌的行为	①	②	③	④	⑤
13. 关于公司的事情我会对同事有所保留	①	②	③	④	⑤

V. 以下是关于个人信息的问题，请您根据自身情况在相应选项下用“√”做标记。

您的性别	① 男性	② 女性
您的年龄段	① 19岁及以下	② 20-29岁 ③ 30-39岁 ④ 40-49岁 ⑤ 50岁以上
您的最终学历	① 高中毕业及以下	② 大专在校或毕业 ③ 大学在校或毕业 ④ 研究生在校或毕业
您的婚姻状态	① 未婚	② 已婚 ③ 其他
您的工作年限	_____ 年 _____ 个月	
您的雇佣形式	① 正式员工	② 合同工（含临时工，小时工）
最近六个月，您所受到顾客的不文明行为有几次？ （本题无字数大小限制）	_____ 次	
最近六个月，您所受到上司的不文明行为有几次？ （本题无字数大小限制）	_____ 次	

非常感谢您的协助！