

석사학위논문

호텔 직원이 지각하는 감정노동이
친사회적 서비스행동에 미치는 영향에
관한 연구

-고용형태에 따른 조절효과를 중심으로-

2015년

한성대학교 대학원
호텔관광외식경영학과
외식경영전공
최석안

석사학위논문
지도교수 박종혁

호텔 직원이 지각하는 감정노동이
친사회적 서비스행동에 미치는 영향에
관한 연구

-고용형태에 따른 조절효과를 중심으로-

A Study on the Effects of Hotel Employees on Emotional
labor` Pro-social Behavior: Focusing on regulation effect
by Employment Type

2014년 12월 일

한성대학교 대학원
호텔관광외식경영학과
외식경영전공
최석안

석사학위논문
지도교수 박종혁

호텔 직원이 지각하는 감정노동이
친사회적 서비스행동에 미치는 영향에
관한 연구

-고용형태에 따른 조절효과를 중심으로-

A Study on the Effects of Hotel Employees on Emotional
labor` Pro-social Behavior: Focusing on regulation effect
by Employment Type

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2014년 12월 일

한성대학교 대학원
호텔관광외식경영학과
외식경영전공
최 석 안

최석안의 경영학 석사학위논문을 인준함

2014년 12월 일

심사위원장 _____ 인

심사위원 _____인

심사위원 _____인

국 문 초 록

호텔직원이 지각하는 감정노동이 친사회적 서비스행동에 미치는 영향에 관한 연구

-고용형태에 따른 조절효과를 중심으로-

한성대학교 경영대학원

호텔관광의식경영학과

외식경영전공

최 석 안

최근 호텔산업의 성장으로 각 호텔 간의 경쟁이 심화되면서 이들은 서로 더 나은 서비스로 고객에게 어필하기 위하여 고객의 어떠한 요구에도 그들의 기대에 만족시키려 노력하고 또 고객들은 이를 평가한다. 이처럼 호텔의 인적자원은 고객과의 접촉과 함께 서비스를 함으로써 평가를 받게 되기 때문에 호텔기업은 이 종사원들에게 그에 합당한 서비스 마인드와 친사회적서비스 행동을 심어주는 것이 매우 중요한 인적관리요소이다. 그리고 감정노동은 많은 호텔기업들이 일정한 감정표현 기준을 정해놓고 서비스 직원들이 실제 경험하는 감정과는 별개로 조직이 정해놓은 감정표현 기준에 부합되게 감정을 표출하도록 통제하고 있다. 또한 호텔산업은 유형과 무형의 서비스를 판매하는 기업으로서 고객이 상품의 생산과정에 참여함으로써 거래과정에 수많은 변수가 작용하기 때문에 서비스의 제공자의 친사회적 서비스 행동에 대한 중요성의 인식이 점차 증가하고 있다. 직원들의 감정노동과 친사회적 서비스 행동에 따라 호텔의 매출과도 직접적인 영향을 미치며 호텔 존폐여부를 가릴 수 있을 만큼 커다란 부분을 차지한다. 그러하기에 이 논문의 목적은 감정노동이 친사회적 서비스행동에 대하여 어떠한 영향을 미치는지에 대하여 연구하기 위해

첫째, 고용형태(정규직, 비정규직)에 따라 감정노동(내면행위, 표면행위)에 미치

는 영향관계에 대해 알아보는 것이다.

둘째, 이러한 고용형태에 따른 감정노동이 친사회적 서비스행동에 미치는 영향에 대하여 실증 분석하여 그 영향력을 최적화 할 수 있는 방안을 제시한다.

셋째, 감정노동과 친사회적 서비스행동에 대하여 관련성을 고용형태에 따른 조절효과를 분석하였다.

연구방법으로는 측정항목에 대해 타당성을 검정하고, 공통요인을 찾아내 변수로 활용하기 위해 탐색적 요인분석(factor analysis)을 실시하였고 요인추출법으로 주성분법(principle components)을 실시하였으며, 지정한 고유치 이상의 값을 갖는 요인만을 추출하였다. 또한 요인회전과 관련하여 베리맥스(verimax)회전을 실시하였고 통계프로그램인 PASW 18.0을 활용하여 빈도분석을 실시하였으며 각 변수들의 신뢰성 및 타당성을 검증하기 위해 신뢰성 및 요인분석을 실시하였고 상관관계를 파악하기 위해 상관관계분석을 사용하였으며 가설을 검증하기 위하여 t-test, 단순, 다중 및 조절회귀분석을 실시하였다.

분석 결과 첫째, 역할 외 행동에 대해 높게 지각하면 표면행위를 낮게 하는 것으로 나타났다.

둘째, 역할 외 행동과 협력에 대해 높게 지각하면 내면행위를 높게 하는 것으로 나타났다.

셋째, 정규직이 비정규직보다 역할 내 행동에 대해 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 역할 내 행동과 내면행동의 관계에서 고용형태의 조절효과를 검증한 결과 유의한 영향을 주는 것으로 나타났으며 추가적으로 정규직이 비정규직 보다 내면행동에 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이와 같이 감정노동이 친사회적 서비스행동에 미치는 영향관계에 대하여 완화시킬 수 있는 조절변수를 찾는 것이 중요하다고 볼 수 있다. 또한 무형의 서비스를 지원하는 호텔직원의 서비스행동과 태도는 호텔의 매출과도 직접적인 관련이 있기에 호텔 내부의 직원의 감정노동과 친사회적 서비스행동에 대한 중요성도 중요한 지표가 될 것이다.

【주요어】 호텔 직원, 감정노동, 친사회적 서비스행동, 고용형태

목 차

I. 서 론	1
1.1 문제의 제기	1
1.2 연구의 목적	3
1.3 연구의 방법	3
1.4 논문의 흐름도 및 구성	5
II. 이론적 배경	7
2.1 고용형태	7
2.2 감정노동	10
2.3 친사회적 서비스 행동	12
2.4 선행연구	15
III. 연구설계	21
3.1 연구모형	21
3.2 연구가설의 설정	21
3.3 변수의 조작적 정의	22
3.4 자료수집 및 분석방법	24

IV. 실증분석	26
4.1 인구통계학적 특성	26
4.2 요인 분석 및 신뢰성 검증	27
4.3 상관관계 분석	32
4.4 가설 검증	34
V. 결 론	48
5.1 실증분석결과 요약	48
5.2 시사점	50
5.3 연구한계점	51
참고문헌	52
부 록	58
ABSTRACT	63

표 목 차

<표 1> 2013년 비정규직 규모와 실태	8
<표 2> 감정노동의 정의	10
<표 3> 친사회적 서비스행동과 조직시민행동의 비교	13
<표 4> 자료수집	24
<표 5> 분석방법	25
<표 6> 인구통계학적 특성	27
<표 7> 친사회적 서비스행동의 구성요인 요인분석	30
<표 8> 감정노동의 구성요인 요인분석	32
<표 9> 상관관계분석	33
<표 10> 친사회적 서비스행동과 표면행위의 회귀분석 결과	35
<표 11> 친사회적 서비스행동과 내면행위의 회귀분석 결과	36
<표 12> 고용형태에 따른 역할 내 행동의 t-test 결과	37
<표 13> 고용형태에 따른 역할 내 행동의 t-test 결과	38
<표 14> 고용형태에 따른 협력의 t-test 결과	38
<표 15> 역할 내 행동이 표면행동에 미치는 영향에 고용형태의 조절효과	40
<표 16> 역할 외 행동이 표면행동에 미치는 영향에 고용형태의 조절효과	41
<표 17> 협력이 표면행동에 미치는 영향에 있어 고용형태의 조절효과	42
<표 18> 역할 내 행동이 내면행동에 미치는 영향에 고용형태의 조절효과	44
<표 19> 역할 외 행동이 내면행동에 미치는 영향에 고용형태의 조절효과	46
<표 20> 협력이 내면행동에 미치는 영향에 있어 고용형태의 조절효과	47

그림 목 차

<그림 1> 연구 흐름도	5
<그림 2> 연구 모형역할 내 행동과 내면행동에 있어 고용형태의 조절효과	21
<그림 3> 역할 내 행동과 내면행동에 있어 고용형태의 조절효과	45

I. 서 론

1.1. 문제제기

호텔 서비스의 특징은 고객의 접촉과 함께 상품의 생산과 소비가 공존하는 동시성을 지니고 있는 노동집약적 산업이다. 이러한 동시성의 특징으로 호텔 서비스는 고객이 요구하는 기대를 충족시키기 위하여 전문적인 직무경력과 서비스마인드를 갖춘 인적자원이 다수 필요한 서비스 산업이며 이러한 인적 자원이 고객과 접촉하며 나타나지는 감정 서비스는 결과적으로 호텔기업의 매출과도 밀접한 관련을 나타내고 있다.¹⁾

호텔산업의 성장으로 각 호텔 간의 경쟁이 심화되면서 이들은 서로 더 나은 서비스로 고객에게 어필하기 위하여 고객의 어떠한 요구에도 그들의 기대에 만족시키려 노력하고 또 고객들은 이를 평가한다. 이처럼 호텔의 인적자원은 고객과의 접촉과 함께 서비스를 함으로써 평가를 받게 되기 때문에 호텔기업은 이 직원들에게 그에 합당한 서비스 마인드와 친사회적서비스 행동을 심어 줄 수 있는 것인가가 매우 중요한 인적관리 요소이다. 이러한 요소를 발전시키기 위하여 이미 국내에서는 웨스턴조선호텔, 신라호텔 등과 같은 호텔들은 종사원들의 서비스 행동에 관하여 만족시킬 만한 성과를 이뤄내 고객들의 호평을 얻어냈으며 이는 매출 증대에도 만족스러운 성과를 얻었다.²⁾ 또한 호텔 서비스 산업은 조직 내부에서의 요구와 고객의 요구를 모두 충족 시켜주어야 하기 때문에 감정노동의 측면에서 강도가 더 높은 것으로 나타났다.³⁾

감정노동은 서비스 산업에 종사하는 사람들이 육체노동과 정신노동 이외에도 그것들과 차별화 될 수 있는 또 하나의 노동을 수행하고 있음을 말하며 직원이 조직의 규범에 따라 자신의 감정을 통제하고 정해진 감정 표현 규정

1) 유경민, 박정하. (2007). 호텔종사원의 승진욕구가 직무만족, 조직몰입, 서비스품질에 미치는 영향에 관한 연구. 한국외식경영학회. 10(3):pp.66-87.

2) 이용기, 유동근, 이대홍. (1997). 호텔산업에서의 시장지향성과 성과: 직무만족과 직무몰입의 매개적인 역할, 『관광학연구』, 21(1):pp.49-65.

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

에 따라 자신의 감정을 표현해야 하는 현상에 대해 인간 감정의 상품이라고 표현 하였다.⁴⁾ 이러한 감정노동을 많은 호텔기업들은 일정한 감정표현 기준을 정해놓고 서비스 직원들이 실제 경험하는 감정과는 별개로 조직이 정해놓은 감정표현 기준에 부합되게 감정을 표출하도록 통제하고 있다.⁵⁾ 그리고 서비스 인 카운터에 대한 소비자 평가에 서비스 직원의 친사회적 행동이 영향을 미친다고 하였다.⁶⁾ 또한 호텔산업은 유형과 무형의 서비스를 판매하는 기업으로서 고객이 상품의 생산과정에 참여함으로써 거래과정에 수많은 변수가 작용하기 때문에 서비스의 제공자의 친사회적 행동에 대한 중요성의 인식이 점차 증가하고 있다.⁷⁾

한편 호텔 비정규직의 규모는 현재까지 꾸준히 증가해오는 추세이며 2013년의 통계자료에 따르면 숙박음식업의 고용형태가 2012년에 정규직이 136만 명, 비정규직의 규모는 923만 명이며 2013년에는 정규직이 174만 명, 비정규직이 938만 명으로 비정규직이 정규직에 비하여 엄청난 비율을 차지하고 있다.⁸⁾ 이와 같이 높은 비율을 나타내고 있는 호텔 비정규직의 직원들의 감정노동을 조직적인 차원에서 접근하고 요즘 중요성의 인식이 점차 증가하고 있는 서비스 제공자의 친사회적 행동과 관련하여 영향이 있는가의 관계를 살펴보고 서울시 내에 있는 특급 호텔들의 비정규직 직원의 감정노동을 관리하고 또한 인적자원관리 관점에서 친사회적 서비스행동이 효율적인 친사회적 자산관점에서 관리하고 평가하며 비정규직의 감정노동이 친사회적 서비스행동에 미치는 유의한 영향에 대하여 고용형태에 따른 조절효과를 조사하고 그에 대한 필요성을 제시 하는 것에 목적을 두고 있다.

4) A. R. Hochschild. (1983). *The Managed Heart*, Berkeley & Los Angeles", American Journal of sociology. CA: University of California Press, Vol.85. pp.555-575.

5) Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American journal of sociology*. 85(3) pp.551-575.

6) Betternrcourt, L, A, & Brown, S. W. (1997). Contact employees, Relationships Among Workplace Fairness, Job Satisfaction and Prosocial Service Behaviors, *Journal of Retailing*. 73(1):pp.36-61.

7) 남중현. (2004). 호텔 서비스 제공자의 지각된 친사회적 행동이 시장성과와 품질성과에 미치는 영향 『관광레저연구』 16(1), pp.39-54.

8) 김유선.(2013). 2013 비정규직 규모와 실태. p.64.

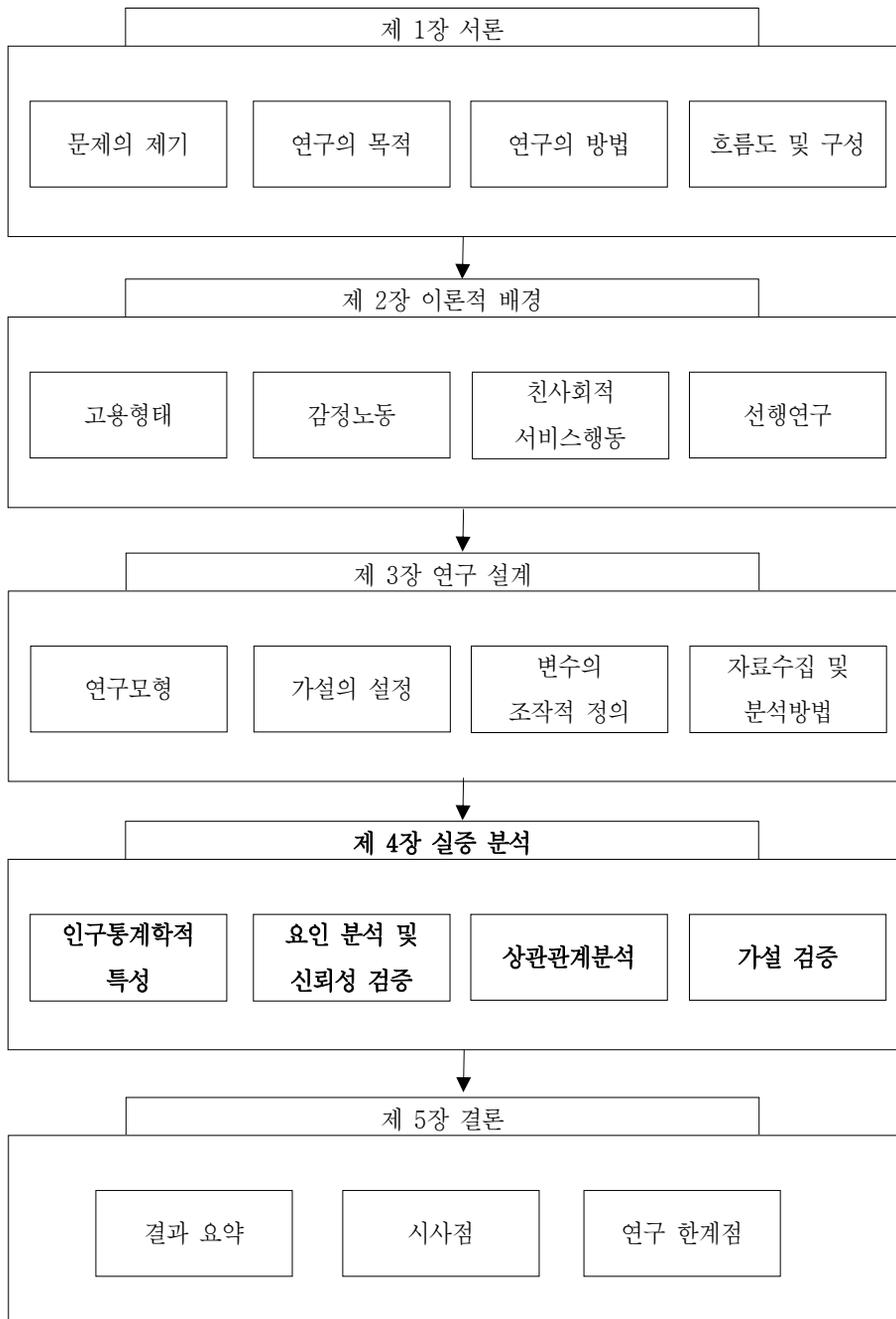
1.2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 문제의식에서 언급한 내용을 바탕으로 호텔 직원의 감정노동에 대해 기존에 감정노동의 소진과 직무태도, 직무스트레스, 조직 몰입 등 기업의 입장에서 호텔 서비스의 전반의 향상 방안 쪽에 맞추어져 있었고 요즘 크게 대두되고 있으며 중요성이 날로 증가하고 있는 친사회적 서비스행동의 분야에 대하여 감정노동과의 영향에 대하여 서울 시내 특1급 호텔 식음료부에 종사하는 직원들에게 설문문을 통하여 관계를 명확히 파악하고 이에 관련된 요인을 실증 분석하여 관계 사이에 나타나는 문제 해결에 도움이 되고, 향후 이 분야의 연구 기초 자료를 토대로 마련하는데 연구의 목적을 두고 있다. 구체적으로 이러한 목적을 달성하기 위하여 첫째, 고용형태에 따라 감정노동에 미치는 영향관계에 대해 알아보는 것이며 둘째, 이러한 고용형태에 따른 감정노동이 친사회적 서비스행동에 미치는 영향에 대하여 실증 분석하여 그 영향력을 최적화 할 수 있는 방안을 제시하고 마지막으로 감정노동과 친사회적 서비스행동에 대하여 관련성을 고용형태에 따른 조절효과를 분석한다.

1.3. 연구의 방법

본 연구에서는 선행 연구자들의 문헌을 통해 서울에 있는 특급 호텔 직원들의 감정노동이 고용형태에 따라 친사회적 서비스행동에 어떠한 영향을 미치는지에 대하여 알아보기 위하여 측정항목에 대해 타당성을 검정하고, 공통요인을 찾아내 변수로 활용하기 위해 탐색적 요인분석(factor analysis)을 실시하였고 요인추출법으로 주성분법(principle components)을 실시하였으며, 지정한 고유치 이상의 값을 갖는 요인만을 추출하였다. 또한 요인회전과 관련하여 베리맥스(verimax)회전을 실시하였다. 요인분석은 분석방법의 특성상 각 항목들 간의 상관관계가 높아야 하는데 KMO측도와 Bartlett의 구형성 검정은 각 항목들 간의 상관행렬을 확인함으로써 사용항목들이 요인분석에 적합한가를 나타내주는 방법이다. 또한 본 연구에서 목적달성을 하기 위해 사회과학분야에서 가장 많이 사용되고 있는 통계프로그램인 PASW 18.0을 활용하

여 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였으며 각 변수들의 신뢰성 및 타당성을 검증하기 위해 신뢰성 및 요인분석을 실시하였고 상관관계를 파악하기 위해 상관관계분석을 사용하였으며 가설을 검증하기 위하여 t-test, 단순, 다중 및 조절회귀분석을 실시하였다.



<그림 1> 연구의 흐름도

본 논문은 총 5장으로 이루어져 있으며, 상세한 주요 내용은 다음과 같다. 제 1장에서는 문제의 제기, 연구의 목적, 연구의 방법으로 논자가 연구하고자 하는 내용을 서술하였다.

제 2장에서는 국내, 국외의 문헌을 참고하여 논자가 연구하고자 하는 바를 달성하기 위한 이론적 토대를 마련하기 위하여 필요한 문헌을 수집하여 문제 제기를 하였으며, 키워드인 고용형태, 감정노동, 친사회적 서비스행동에 대하여 포괄적으로 내용을 서술하였다.

제 3장에서는 연구 모형과 가설의 설정, 변수의 조작적 정의를 내리고 설문지에 포함할 설문을 구성하여 도출하였으며 표본의 선정과 자료수집, 자료 분석을 실시하였다.

제 4장에서는 실증분석을 하였으며 가설의 검증결과를 자세히 분석하였다.

제 5장에서는 연구 결과를 요약하고 시사점과 연구의 한계점을 서술하였다.

II. 이론적 배경

2.1. 고용형태

일반적으로 비정규직은 확정된 개념이라기보다는 정규직에 대비되는 것으로서 정규근로의 전형적 특성에서 벗어나는 제반 형태의 고용으로 정의된다. 정규직은 특정한 사용자와 기간을 정하지 않는 고용계약을 맺고 풀타임 근무를 하며 특정 기업의 범위 내에서 경력 개발과 승진, 교육훈련, 사내 복지제도 등을 적용 받는 직원을 말한다.⁹⁾ 비정규직의 경우, OECD는 임시직 및 시간제 근로자를 비정규직으로 보고 있으며, 우리나라의 현재까지 나와 있는 비정규직 직원의 분류는 기간고용에 대한 명시적으로 계약을 체결한 종사원을 크게 두고 있으며 고용기간에 따라 임시고용으로 일일근로 및 호출근로를 포함하고 있으며 근로시간을 기준으로 단시간 근로 및 part-time직을 나타내며 간접고용을 내포하고 있는 파견근로, 용역근로, 사내하청근로를 들 수 있다. 특수고용에는 외근근로 및 위탁계약근로가 있으며 재택근로, 가내근로로 크게 구분할 수 있다.¹⁰⁾ 우리나라 비정규직의 숙박음식점의 규모는 2012년에 정규직이 136만 명 것에 비해 923만 명, 2013년도에는 정규직이 174만 명, 비정규직은 938만 명으로 엄청난 비율의 비정규직을 볼 수가 있다.

9) 현승범. (2003). 호텔비정규직원의 운영관리에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위 논문. pp.24-31.

10) 조진원. (2003). 비정규 고용문제의 사회적 성격과 노동 운동적 의의, 비정규종사자의 분규기준과 유형, UNI 한국협의회 교육자료. p.74.

<표 1> 2013년 비정규직 규모와 실태

	2012년 3월			2013년 3월			증감		
	정규직	비정 규직	비율	정규직	비정 규직	비율	정규직	비정 규직	비율
금융보험업	452	374	45.3	475	333	41.2	23	-41	-4.1
부동산임대업	100	210	67.7	117	210	64.2	17	0	-3.5
전문과학기술업	672	193	22.3	731	188	20.5	59	-5	-1.8
시설관리사업	174	874	83.4	198	940	82.6	24	66	-0.8
도매소매업	892	1,212	57.6	917	1,141	55.4	25	-71	-2.2
운수업	489	251	33.9	492	243	33.1	3	-8	-0.8
출판영상통신업	491	163	24.9	485	155	24.2	-6	-8	-0.7
숙박음식점업	136	923	87.2	174	938	84.4	38	15	-2.8
스포츠여가업	78	161	67.4	85	140	62.2	7	-21	-5.2
협회단체업	303	397	56.7	333	409	55.1	30	12	-1.6
가구내고용업	0	168	100	0	175	100	0	7	
공공행정업	682	293	30.1	670	289	30.1	-12	-4	0
교육서비스업	723	662	47.8	743	592	44.3	20	-70	-3.5
사회복지서비스업	732	559	43.3	858	564	39.7	125	5	-3.6
국제외국기관	8	2	20.0	6	1	14.3	-2	-1	-5.7

선행연구 논문을 바탕으로 논자 재구성¹¹⁾

우리나라의 호텔의 경우에도 경제위기 이후 급격히 변화하는 경영환경과 타 기업 간의 치열한 경쟁에 대응하기 위해서 효율적인 아웃소싱과의 전략적 제휴가 불가피해 지게 되고 이에 따라 자연스럽게 호텔 직원의 구조가 정규직의 인원감축과 임시해고가 대폭 증가되고 파트타이머와 무기한 연봉계약직, 인턴사원의 비정규직 근로자가 호텔 직원 구조에 큰 비중을 차지하게 되었다. 비정규직의 근로자는 정규직과 비교해서 연봉, 대우, 복리후생 등의 모든 부분에서 차별을 받고 있으며 정규직에 비하여 고용과 해고가 자유로워 기업의 환경측면에서 볼 때 인건비 점감과 노사분규의 예방 등 여러 가지의 이

11) 김유선. (2013). 비정규직 규모와 실태; 산업별 비정규직 규모. p.64[표6].

점을 제공해 준다.¹²⁾인적의존도가 타 산업에 비해 월등히 높은 호텔산업의 특성으로 인한 서비스 인력 수요발생의 시기적인 편중 현상은 이들 노동력을 정규인력으로 보유하기에는 호텔기업에 지나치게 큰 부담을 주기에 호텔에서 비정규직의 증가는 불가피한 측면이 있다고 할 수 있다.¹³⁾ 비정규직이란 용어는 정규직과의 위화감, 단절감 등을 함축하고 있기 때문에 ‘단기 계약직 근로자’라고 부르기도 한다.¹⁴⁾ 또한 전통적인 의미의 정규직원과 고용계약기간, 근로시간, 근무방법, 고용계약형태, 기업내부에서의 신분 등이 다른 직원을 비정규직원이라고 한다. 일반적으로 정규직원은 고용계약기간이 무기한인데, 고용계약기간이 일정하게 정해져 있어서 해당 기간 동안만 근무하는 직원을 비정규직원이라 하며 임시직이라고도 한다. 유럽연합에서는 임시직을 기업주와 근로자가 특정기간, 사업종료 혹은 일시적으로 대체되었던 다른 직원의 복귀와 같은 객관적인 조건에 의해서 업무가 종료되는 것으로 이해하고 있는 경우로 정의하고 있다. 임시직은 통상 계약직, 축탁직등 다양한 명칭으로 불리나, 고용계약기간이 정해져 있는 근로자는 모두 임시직의 범주에 속한다. 또한 임시근로자 중에서 특별히 고용계약기간이 일일 단위 혹은 1개월 미만인 근로자를 일고라고 한다.¹⁵⁾ 이와 같이 고용변화로 인한 호텔 직원들의 고용형태에 감정노동을 분석하고 친사회적 서비스행동에 미치는 영향을 파악하여 현재 호텔업계의 큰 현안으로 대두 되고 있는 문제점에 대안을 모색해야 한다.

고용형태에 따라 감정노동이 친사회적 서비스행동에 미치는 차이를 자세히 알아보기 위하여 역할 내 행동, 역할 외 행동, 협력으로 구분 하고 t-test를 실시하여 정규직과 비정규직의 평균값을 내고 유의한 영향을 미치는지 알아본다. 또한 마지막으로 호텔산업에서의 비정규직은 호텔의 인건비 절약차원과

12) 박봉규.(2000). IMF 체제하의 비정규직 호텔종사원의 직무태도와 자발적 행동 간의 관계에 관한 탐색적 연구, 『관광·레저연구』 12(1), pp.47-68.

13) 송지준,서철현.(2004). 관광호텔 종사원이 지각하는 고용 불안정성이 거래·관계 심리적 계약위반과 조직몰입에 미치는 영향: 고용형태의 조절효과를 중심으로 『대한관광경영학회』 19(2), pp213-232.

14) 이옥준. (2004). 정규직 및 비정규직 작업자가 지각한 고용변화에 따른 대처행동분석 경기대학교 석사학위논문. p.10.

15) Meulders, O, Plasman & R. Plasman. (1994). Reaction to job insecurity in a declining organization : A longitucinal study. Ph. D. Dissertatnm The Ohio State University. pp.113-126.

더불어 그들의 감정노동을 어떻게 관리하느냐가 호텔 매출과 직결되고 그들의 친사회적 서비스행동을 갖게 하는 필요성에 대하여 조사해야할 필요가 있다.

2.2. 감정노동

최근의 감정 노동에 대한 연구는 일반 관리직 직원과 서비스 직업군의 직원을 대상으로 한 비교 연구가 활발히 진행 되어 지고 있다. 즉, 감정 노동이란 개인의 효과적인 직무 수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제 감성 상태와 조직의 감정 표현 규범에 의해 요구 되어지는 감정표현에 차이가 존재할 때 자신이 경험하는 감정을 조절하려고 하는 개인적인 노력이라고 말할 수 있다.

<표 2> 감정노동의 정의

연구자	정의
Hochschild(1979)	외적으로 관찰 가능한 표정이나 몸짓을 표현하기 위한 느낌의 관리
Ashforth & Humphrey(1993)	서비스 거래 동안 사회적으로 요구되는 적절한 감정을 표현 하고자 하는 행위
Morris & Feldman (1996)	대인 접촉 동안 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획, 통제 정도
김민주(1998)	직무 수행 시 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력 및 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하는 노력
Grandey(2000)	직무 역할의 일부분으로서 감정과 표현을 조절하는 과정
허지훈(2000)	서비스 종업원들이 고객들과 서비스 교류가 일어나고 있는 동안 자신의 감정을 통제하고 사회적으로 바람직해 보이는 특정한 감정을 외적으로 표현하는 행위
Pizam(2004)	다른 사람을 기쁘게 하기 위하여 자신의 감정을 만들어 내거나 억누르는 행위
이복임(2006)	종업원과 고객 간의 상호 관계 속에서 조직의 목표 달성을 위하여 근로자가 자신의 감정과 표현을 규제하는 행위

선행연구 논문을 바탕으로 논자가 재구성하였음.¹⁶⁾

16) 이정우. (2012). 호텔 식음료 종사원의 수행 전략이 감정 부조화와 직무 몰입에 미치는 영향. p.15[표2-2].

감정 노동은 자본주의의 특유한 감정 관리(Emotion management)의 한 형태이다. 감정 관리는 그들이 수행하는 노동 과정의 특성상 기업의 이윤 창출에 직접적 영향을 끼친다. 이로 인해 호텔 직원은 보다 복잡하고 심각한 스트레스를 앓게 되는데 이러한 다른 사람의 감정을 위해 스스로 희생하며 자신의 감정을 규제하는 노동을 일컫는다.¹⁷⁾ 표면행위란 직원이 자신의 내적 감정과 직장의 규범적 감정이 불일치할 때, 자신의 내적 감정은 직장이 원하는 방향으로 수정하지 않는 상태에서 타인이 인지할 수 있는 외적 감정표현만을 직장의 감정표현규칙에 부합시키려는 심적 노력을 뜻한다. 이러한 표면행위는 대인적 상호작용에서 느낀 감정을 숨기거나 또는 느끼지 못한 감정을 느낀 척하는 행위와 관련이 있으며 직장의 감정표현 규칙 준수측면에서 이루어지는 감정표현에 진정성이 없는 가식과 위선을 반영 한다.¹⁸⁾

또한 봉급을 받는 대가로 직장의 감정노동에는 표현규칙의 원칙을 요구받는 환경에서 직원이 선택 가능한 행위 중의 하나라고 할 수 있다.¹⁹⁾ 내면행위는 적절한 감정을 표현하기 위하여 표면적인 외관보다는 오히려 자신의 느낌을 의식적으로 변화시키려고 노력하는 과정으로 자신이 표현하기 원하는 감정을 실제로 느끼거나 경험하는 것을 말한다. 즉, 표면행위는 직접적으로 감정을 압박하고 다스리는 것이고, 내면행위는 이미지 트레이닝을 통해 본인이 느끼고자 하는 감정을 유발시키는 방식으로 구별 할 수 있다. 위와 같이 감정노동의 형태에 따라 나뉘는 중요한 요소인 표면행위와 내면행위로 간주 한다.²⁰⁾ 따라서 이러한 외부에 대한 반응과 직원의 진심이 다른 행동을 의미하는 표면행위와 처음에는 외부에 대한 반응과 종사원의 진심이 다르게 느껴지지만 외부상황에 맞게 구성원의 내면의 상황을 수정하는 내면행위는 감정노동을 구성하는 가장 핵심적인 개념으로 파악 할 수 있다.

17) 김민주. (1998). 호텔 종사원의 감정노동이 직무 관련 태도에 미치는 영향“, 『관광학 연구』 제121권, 2호, pp.129-14.

18) 오창록. (2012). 사회복지종사자의 감정노동수행전략이 이직의도와 고객지향성에 미치는 영향:감정고갈의 매개효과를 중심으로. 『한국행정학보』 제 46권 4호 p.6.

19) Hochschild. (2003). The managed heart; Commercialization of human feeling. Berkeley; University of California Press :pp.37-38.

20) Kim, H. J. (2008). Hotel service providers` emotional labor; The antecedents and effects on burnout, International Journal of Hospitality Management. 27(2),pp.151-161.

서비스 측면의 감정노동에 대하여 살펴보면 고객에 의해 지각된 서비스의 질은 때로 서비스 제공자와 고객의 상호작용에 의해 직접적으로 영향을 받는다. 따라서 고객과 직접 대면하고 있는 서비스 제공자들은 그 조직을 대표할 뿐만 아니라 고객의 만족에 직접적으로 관여 하고 있다. 이러한 측면에서 서비스 제공자들 즉, 호텔 직원들의 고객에 대한 감정표현 및 감정관리는 서비스 전달의 성공과 실패를 가늠하는 중요한 의미를 가진다고 할 수 있다. 이러한 요인들은 서비스 제공자의 서비스 태도 즉, 외적 행위가 상품이나 서비스에 대한 고객들의 인식에 강하게 영향을 미칠 수 있음을 시사한다.

2.3. 친사회적 서비스 행동

기업 및 조직의 환경이 복잡해지고 다양해짐으로 인해 조직 구성원들도 그러한 환경에 대해 보다 능동적이고 적극적으로 대처하려는 의지와 행동이 요구 되고 있으며, 공식적으로 주어진 업무 이외에 구성원 스스로 자발적으로 취하는 행동에 따라 조직의 성과가 달라지기도 한다.²¹⁾ 이와 같이 조직 수성원이 개인 또는 조직에게 직접적으로 이익을 주려는 자발적인 행동을 친사회적 서비스행동이라고 하며 업무 외적인 도움, 기부, 협조 등 과 같은 행동으로 나타난다.²²⁾ 또한 반사회적 행동의 반대되는 개념으로 타인을 돕거나 도우려는 어떤 행위를 포함하는 폭 넓은 개념을 의미한다. 그 개념이 분명하게 규명되지 않는 채 학자마다 자신의 가치나 이론적 입장에 따라 다양하게 정의되어 왔으며 광의적 측면에서 타인을 돕거나 도우려는 모든 행동을 의미한다. 즉 다른 사람에게 이익을 주는 행위로서, 행위자 자신의 이익이나 사회적 인 보상보다는 오히려 다른 사람에게 이익을 주고자 하는 행동을 말한다. (Bar-Tal, 1976) Brief & Motowiclo(1986)는 직무와 관련하여 어려움을 겪고 있는 동료를 도와주는 행동, 사적인 문제로 어려움을 겪고 있는 동료를 도와주는 행동, 인사고과나 채용과 같은 인사결정에서 관대성을 나타내는 행동,

21) 이정란,이경국. (2006). 항공사 종사원의 심리적 임파워먼트가 직무만족, 직무몰입과 친사회적 행동에 미치는 영향 『호텔관광연구』 8(3);pp.147-161.

22) Brief & Motowidlo. (1996). Prosocial Organizational Behaviors, Academy of Management Review. 11(4);pp.710-725.

고객에게 조직의 방침대로 서비스나 제품을 제공하는 행동, 고객을 도와주기 위해 조직의 방침과는 다르게 고객에게 서비스나 제품을 제공하는 행동, 어려움을 겪는 고객을 도와주는 행동, 조직의 가치, 방침, 규정을 따르는 행동, 조직의 개선을 위한 제안 행동, 부당한 지시나 절차, 방침에 대하여 반대하는 행동, 직무에 부가적인 노력을 기울이는 행동, 자신에게 할당된 일 이외의 부가적 일에 자원하는 행동, 조직의 일시적인 역경에도 불구하고 조직에 남는 행동, 외부사람들에게 자신의 조직을 호의적으로 말하는 행동 등의 친사회적 서비스행동을 구성하는 13가지의 행태의 행동을 세밀하게 기술하였다.

한편, 친사회적 서비스행동에 대한 연구는 친사회적 조직행동이라는 개념에 근거를 두고 있다. 친사회적 서비스행동의 정의는 연구자들마다 약간씩 다른 견해를 가지고 있으나 일반적으로 동기와 관계없이 다른 사람을 이롭게 하는 바람직한 행동으로 보고 있다.²³⁾

<표 3> 친사회적 서비스행동과 조직시민행동의 비교

행위특성 \ 변수	친사회적 서비스행동	조직시민행동
정의	서비스 접점에서의 직원의 태도 및 행동	서비스 접점에서의 직원의 태도 및 행동
행동 범위	업무에 명시된 행동, 명시되지 않는 행동	업무에 명시되지 않는 행동
하위차원	역할 내 행동, 역할 외 행동	스포츠맨십, 시민정신, 협조
능동적/수동적	능동적/수동적 행위 포함	능동적/수동적 행위 포함
관점	대고객 서비스 직원	조직 내 직원
조직이익여부	조직이익 불일치 시에도 행동	조직이익 일치 시 행동
외적보상	공식적 보상 인식 가능 행위	공식적 보상 인식 불가 행위

김희수(2013)을 바탕으로 논자가 재구성하였음.²⁴⁾

23) Mussem, P & Eisenberg, N. (1997). The roots of caring, sharing and helping: The development of prosocial behavior in children. San Francisco. pp.76-92.

24) 김희수. (2003). 항공사 객실승무원의 체면민감성이 친사회적서비스행동에 미치는 영향. p.17. [표2-3].

친사회적 서비스행동과 유사한 개념은 조직시민행동(OCB)이다. 조직시민행동은 조직의 목표, 매출액, 성과 등에 반드시 영향을 미치지 않지만 조직의 기능을 효과적으로 촉진하는데 기여를 하는 직원들의 자발적이고 분명한 행동으로 정의되는 반면에, 친사회적 서비스행동은 조직시민행동에 추가하여 조직 외부의 고객에 대한 직원들의 자발적인 행동까지 포괄한다는 점에서 차이가 있다.²⁵⁾ 일반적으로 친사회적 서비스행동은 역할 내 행동, 역할 외 행동, 협력의 세 가지 분류로 나누어진다.²⁶⁾

첫째, 역할 내 행동은 직원들이 업무수행에 있어 공식적으로 명시된 기본적인 필수적으로 해야 하는 행동으로 규정상의 업무절차나 업무매뉴얼에 명시된 의무나 규범 등을 말하며 이러한 행동들은 서비스 품질이나 만족도, 선호도 그리고 업무성과 등을 증대시키는 것으로 나타나고 있다.²⁷⁾

둘째, 역할 외 고객서비스는 서비스제공과정에서 직원들에게 반드시 하도록 기대되는 행동인데 직무기술서 혹은 성과 표와 같은 형태로 기업 공식문서에 기술되어 있거나 근무지에서 묵시적 규범으로 나타나며, 대표적인 예로 예의범절, 정책과 상품에 대한 정확한 지식, 고객에게 감사 인사하기, 이름 불러주기, 추가제공, 특별한 관심, 예외적 서비스를 고객에게 제공함으로써 고객에게 기쁨을 주는 행동이라고 하였다.²⁸⁾

마지막으로 셋째, 협력은 다른 직원들에게 대한 고객접촉 직원의 협조적 행동을 의미한다.²⁹⁾ 이러한 세 가지의 중요한 친사회적 서비스행동요인을 분석한

25) 박대환, 남중헌, 이용기. (2002). 서비스제공자의 친사회적 행동에 미치는 선행변수들 간의 구조적 관계; 호텔 식음료부서들 중심으로 『호텔 경영학연구』 11(3)pp55-74, 임치근, 조원섭. (2009). 시장지향성이 종업원의 친사회적 행동에 미치는 영향; 직무만족의 조절효과를 중심으로 『호텔경영학연구』 18(4);pp.133-151.

26) 남중헌. (2004). 호텔 서비스제공자의 지각된 친 사회적 행동이 시장성과의 품질성과에 미치는 영향. 『관광·레저연구』 16(1):pp49-54.

27) Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*, 56(2);pp.57-71.

28) Brief, A. P. & Motowidlo, S. J, (1986). Prosocial Organizational Behaviors, *Academy of Management Review*, 11(4),pp.710-725; Puffer, S. N.(1987). Prosocial Behavior, Noncompliant Behavior, and Work Performance among Commission Salespeople, *Journal of Applied Psychology* 72(4);pp.615-621.

결과 학자들마다 약간의 차이가 있지만 일반적으로 타인을 배려하고 도움을 자발적으로 행동하려는 의지라고 정의 내릴 수 있다. 따라서 본 논문에서는 비정규직의 호텔 직원들이 겪은 감정노동에서 이러한 역할외적인 행동인 친사회적 서비스행동에 대하여 어떠한 영향을 미치는가에 대하여 연구한다.

2.4. 선행연구 논문

2.4.1. 고용형태

Matusik & Hill(1998)은 조직 내의 비정규직은 비용절감의 목적으로 도입되었지만, 새로운 지식 도입, 형성 및 축적에 기여한다고 결론 내렸고³⁰⁾ Wong(2001)은 비정규인력을 환경에 대한 즉흥적인 대응이기보다는 전략적으로 사용할수록 기업의 성과에 긍정적으로 영향을 미친다고 주장하였다.³¹⁾ 허나 Allan(2000)은 비정규직 고용의 확대가 중장기적으로 잠재비용을 야기할 가능성을 지적하고 있다. 국내 선행 연구논문의 경우에는 비정규직의 업무효율을 높이고 기업에도 매출에 기여할 수 있는 방안 등에 대한 정책적 방향에 대한 연구들이 초점을 맞추어 보고되고 있으며 비정규직의 조직행동과 관련된 연구는 아직 미비한 실정이다.³²⁾ 현재까지의 정규직과 비정규직 직원을 비교한 연구는 윤지환·김정만(2001)과 김영국(2006)등이 각각 직무 몰입에 대한 정규직과 비정규직의 차이를 비교분석한 연구였으며 고용형태에 따라 감정노동이 친사회적 서비스행동에 미치는 영향에 관한 연구는 진행되지 않았다.³³⁾³⁴⁾

29) Bettencourt, L. A. & Brown, S. W. (1997). Contact Employees; Relationship Among Workplace Fairness, Job Satisfaction and Prosocial Service Behaviors, *Journal of Retailing*, 73(1):pp.39-61.

30) Matusik, S. F. & Hill, C. W. (1998). The utilization of contingent work, knowledge creation and competitive advantage, *Academy of Management Review*, p23(4), pp.680-697.

31) Wong, M. L. (2001). The strategic use of contingent workers in Hong kong`s economic upheaval, *Human Resource Management Journal*, 11(4), pp22-37.

32) Allan, C. (2000). The hidden organizational costs of using non-standard employment, *Personal Review*, 29(2), pp.188-206.

2.4.2. 감정노동

Hochschild(1983)는 델타항공 승무원을 대상으로 한 연구에서 승무원들이 자신들이 업무를 수행할 때 사회적으로 바람직한 감정을 표현하기 위해 의도적인 감정표현을 한다고 주장하였으며,³⁵⁾ 감정노동이 약물남용이나 결근과 같이 부정적 행동에도 밀접한 연관이 있다고 밝혔다. 또한 고객과 상호작용을 할 때 부정적 감정을 노출시키지 않기 때문에, 표면행위가 공격적인 고객과 상호작용하는 동안 종업원에 의해 빈번하게 사용된다고 주장하였다. 또한 감정노동이 개인과 조직의 측면으로 나뉘 볼 수 있다. 개인의 안녕 측면에서는 낮아진 직무만족이나 조직몰입, 직무 소진의 증가 등이 감정노동의 대표적인 결과로 나타나고 있으며 조직적인 측면에서는 생산성 저하나 종사자의 이직 의도, 이직률의 증가를 초래하는 것으로 주장하였다.(Grandy, 2000)³⁶⁾

감정노동의 표면행위에 대해 다른 Ashforth & Humphery(1993)의 경우 표면행위는 직원들에게 조직에서 요구하는 감정을 표현해야 될 때, 오직 행동 태도의 변화로, 조직에서 요구받는 느끼지 않는 감정의 수정을 말한다고 주장했다. ³⁷⁾

반면에 Hochschild(1983)을 보면 감정노동의 내면행위에 대하여 두 가지 방식으로 주장하였는데 하나는 직접적으로 감정을 움직이는 방법이고, 다른 하나는 훈련된 상상력을 간접적으로 이용하는 방법이다. 표면행위가 주로 감정을 보여주기 위해 몸을 사용하는 반면 내면행위에서는 감정을 일으키기 위해 몸을 사용한다고 주장하였다.³⁸⁾

33) 윤지환,김정만. (2001). 특급호텔 파견근로자와 정규근로자간의 직무만족에 관한 비교연구 [관광학 연구] vol25(2), p35, pp.275-294.

34) 김영국. (2006). 외식산업 파트타임 근무와 풀타임 근무의 차이-직무몰입과 조직몰입, 그리고 이직의 조절효과 『관광학 연구』 vol 30(1), 53, pp.233-250.

35) Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*, 1st ed. Berkeley & Los Angeles CA: University of California Press. pp.132-161.

36) Grandy, A. (2000). Emotion Regulation in the Work place ; A New way to Conceptualize Emotional Labor, *Journal of Occupational Health psychology*, p5, pp.95-110.

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

38) Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of human feeling*.

Sohn & Lee(2012)는 진정과 겸손은 표면행위에 부(-)의 영향을 나타낸다고 주장하였으며 외향성과 쾌활성, 성실성, 개방성 등은 내면행위에 정(+)의 영향을 미친다고 주장하였다.³⁹⁾

German(1969)은 사회교환이론(Social exchange theory)에 따라 감정노동을 개념화 하였는데, 조직이 종사원에게 긍정적인 감정표현을 요구하지만 실제 내면의 감정과 일치하지 않을 경우 표면행위가 이루어지게 된다고 하였고 결국 표현행위는 종사원의 감정부조화를 발생시켜 종사원의 개인적인 시간과 다른 사람과의 관계유지에 어려움을 겪게 된다고 주장하였다.⁴⁰⁾

박홍주(1995)는 자율성부여와 인격적 존중은 생산성향상에 영향을 미친다고 주장하였으며,⁴¹⁾ 김민주(1998)는 감정노동은 조직 동일과 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동 모두에 정의 영향을 미친다고 주장하였다.⁴²⁾

또한 강재호(2005)는 감정통제와 감정전달노력은 심리적 안녕에 정(+)의 영향을 미친다고 주장하였으며 주관적 삶의 질에도 정(+)의 영향을 미친다고 주장하였다.⁴³⁾

이정우(2012)는 내면 행위가 감정부조화에 미치는 영향을 미치지 않는다는 결론을 내렸으며 표면행위는 감정부조화에 영향을 미친다고 주장하였다.⁴⁴⁾

송영석(2012)는 감정노동의 수행방식은 표면행위와 내면행위로 나뉘지는데 표면행위란 직원이 자신의 실제 감정을 마음속에 담아 두고 조직이 요구하는 감정표현요구를 표면적인 행동을 일치시키려 노력하는 것을 말한다고 했고

Berkeley, CA: University of California Press. p.76.

39) Sohn, H. K. & Lee, T. J. (2012). Relationship between HEXACO personality factors & emotion labour of service providers in the tourism industry. *Tourism Management*, 33(1) p.116.

40) German, J. (1969). Bloom's syndrome. I. Genetical and clinical observations in the first twenty-seven patients. *American journal of human genetics*, 21(2), p.196.

41) 박홍주. (1995). 판매여직원의 감정노동에 관한 연구: 서울 시내 백화점 사례를 중심으로, 이화여자대학교 석사학위논문. p78.

42) 김민주. (1998). 호텔종업원의 감정노동이 직무관계태도에 미치는 영향 『관광학 연구』 21(2), pp.129-141.

43) 강재호. (2005). 관광산업 종사자의 감정노동과 심리적 안녕 간의 관계 연구. [관광경영학 연구], 9(3), pp.1-21.

44) 이정우. (2012). 호텔 식음료 종사원의 수행 전략이 감정 부조화와 직무 몰입에 미치는 영향. p.12.

실제로 느끼지 않는 감정을 연극배우와 같이 연기를 하는 것으로 자기감정을 조작해 남을 속이는 행위를 하는 것이라고 주장했다.⁴⁵⁾

송승헌(2011)은 심층행위라는 단어를 사용하였는데 겉으로 드러나는 표면적인 행위를 조직이 요구하는 감정표현요구와 일치시키고 뿐만 아니라 자신의 내면적인 감정까지 조직이 요구하는 방향으로 일치시키기 위해 변화를 꾀하려는 것으로 설명 할 수 있다. 심층행위는 내면행위로 표현되기도 하는데 이는 종사원이 고객에게 제공하고 싶어 하는 감정을 실제로 표현하기 위해 노력하는 것으로써 심리적, 신체적 변화를 위한 노력이 뒤따르게 된다고 하였으며, 내면행위는 종사원의 긍정적 신념에서 시작된 감정노동으로 직무만족이나 직무소진에 표현행동과 차이를 보인다고 주장했다.⁴⁶⁾

본 연구에서는 Hochschild(1983)이 정의 내린 감정노동의 표면행위와 내면행위를 토대로 분석에 사용하였다.

2.4.3. 친사회적 서비스행동

근래 서비스 산업에서 친사회적 서비스 행동에 대한 연구들이 점차 증가하고 있는 가운데 Betterncourt & Brown(1997)는 친사회적 서비스 행동이 직원들 간에 긍정적인 상호작용과 서비스 품질 지각, 고객만족에 유의한 영향을 미친다고 주장하였다.⁴⁷⁾

한편 국내의 선행 연구 논문을 살펴보면 친사회적 행동이라는 개념에 근거하여 시작했는데 최근 들어 구성원들의 자발적인 행동의 가치가 증가되면서 친사회적 서비스행동은 친사회적 조직행동(Prosocial Organization Behavior: POB)뿐만이 아니라 조직 자발성(Organizational spontaneity)등 연구자에 따

45) 송영석. (2012). 호텔예약 및 웨딩관련 종사원의 감정표현 요구가 감정노동, 감정부조화 및 직무태도에 미치는 영향, 관광레저연구, 24(6), pp.283-303.

46) 송승헌, 류경민. (2012). 관광호텔 종사원의 친사회적 행동에 따른 감정노동과 직무 스트레스와의 관계. pp.28-54.

47) Betterncourt, L. A. & Brown, S. W. (1997). Contact Employees: Relationship Among Workplace Fairness, Job Satisfaction and Prosocial Service Behaviors, Journal of Retailing, 73(1), pp39-61.

라 여러 가지 개념들로도 제시되고 있다. 구성원이 조직 내 타인이나 조직의 이익 공헌에 대한 행동을 취하는 것을 친사회적 조직 행동으로 정의하고 이는 구성원이 소속된 조직과 타인이 구성원이 소속된 조직을 위해 행동을 취하는 것도 포함된다고 주장하였으며, 친사회적 행동을 하는 대상에 따라 구분이 가능하다고 하였고 친사회적 행동을 제공하는 주체가 직원이고 제공받는 사람이 고객이면 친사회적 행동과 친소비자 행동과 연계지어 나타내기도 하였다.⁴⁸⁾

김재영 & 한동철(2000)은 친사회적 행동을 친소비자행동으로 불렀으며 소비자에 대한 공정한 대우와 업무에 무관한 질문에 대한 성실한 응답, 타부서의 손님에 대한 친절한 행동, 자발적 도움, 소비자 존중, 자발적 정보제공, 소비자 만족에 신경 쓰는 일등을 친소비자 행동을 측정하는 항목으로 내세웠다.⁴⁹⁾

박대환·남중현·이용기(2002)는 친사회적 서비스행동에 대하여 직무만족이 높을수록 친사회적 서비스행동이 높아진다고 주장하였다.⁵⁰⁾

또한 직원 지각하는 감정적, 심리적 정도가 친사회적 서비스행동에 미치는 영향 정도를 살펴보면 이환의(2008)의 연구에서 호텔 직원의 부정적 감정이 높아지면 친사회적 행동에서의 역할 내 서비스, 역할 외 서비스, 종사자의 협력이 감소된다고 주장하였다.⁵¹⁾

또한 직원들을 대상으로 한 심리적 임파워먼트가 고객 지향적 행동에 의미 있는 영향을 미친다고 주장하였다.⁵²⁾

임치근·조원석(2009)의 연구에서는 친사회적 서비스행동은 고객의 만족에 영향을 미친다고 하였으며 서비스 품질을 평가하는 중요한 연구라고 주장하였

48) 차민영. (2013). 항공사 승무원의 감성지능, 사회적 지원, 조직몰입, 친사회적 행동영향 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문. pp.24-63.

49) 김재영,한동철. (2000). 호텔종업원 친소비자 행동의 결정변수. 마케팅 연구, 15, no.1; pp.103-124.

50) 박대환,남중현,이용기. (2002). 서비스제공자의 친사회적 행동에 미치는 선행변수들간의 구조적 관계; 호텔 식음료부서를 중심으로, 『호텔경영학연구』 11(3), pp.55-74.

51) 이환의. (2008) 고객 불량행동이 호텔종사원의 부정적 감정과 친사회적행동의도에 미치는 영향: 자기감시성과 내외통제성의 조절효과, p.78.

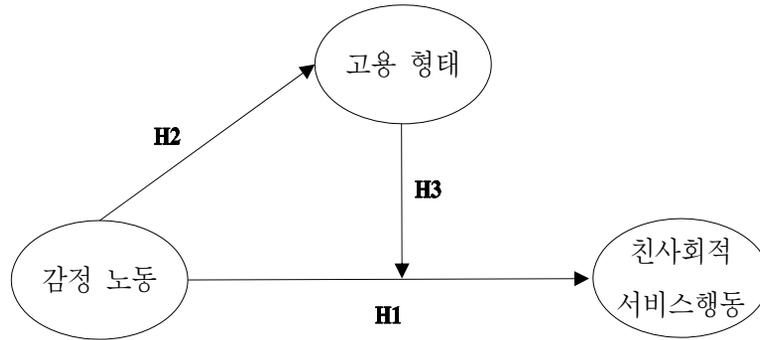
52) 이정란,이경국. (2006). 항공사 종사원의 심리적 임파워먼트가 직무만족, 직무몰입과 친사회적 행동에 미치는 영향. 『호텔관광연구』 8(3);pp147-161.

다.53)

위와 같이 다양한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 임치근·조원섭(2009)의 연구의 친사회적 서비스행동을 다음과 같이 역할 내 고객서비스, 역할 외 고객서비스, 직원의 협력을 토대로 분석하고자 한다.

53) 임치근,조원석. (2009). 시장지향성이 종업원의 친사회적 행동에 미치는 영향: 직무만족의 조절효과를 중심으로. 『호텔경영학연구』 18(4):pp133-151.

III. 연구설계



<그림 2> 연구모형

3.2. 가설의 설정

본 논문은 서울 호텔 정규직 및 비정규직 서비스 종사원들의 감정노동과 관련하여 표면행위와 진심행위가 고용형태에 따라 친사회적 서비스행동에 미치는 영향에 대한 명확한 관계를 찾아내어 사내의 효과적인 내부인력자원을 관리하기 위한 연구로서 서울의 호텔종사원을 대상으로 Part time, 단기계약직, 무기한 연봉계약직의 비정규직 종사원들과 전문직, 정규직, 관리직 종사원들의 감정노동의 행위에 따른 친사회적 서비스 행동과의 관계를 찾아내기 위한 연구이다. 다음은 본 연구의 가설이다.

3.2.1. 가설

1. 감정노동은 친사회적 서비스 행동에 영향을 미칠 것이다.
2. 고용형태에 따라 감정노동은 달라질 것이다.
3. 감정노동은 고용형태에 따라 친사회적 서비스행동에 미치는 영향이 달라질 것이다.

3.3. 변수의 조작적 정의

3.3.1. 고용형태

고용형태는 호텔 식음료 부분에 실제로 종사하고 있는 직원들을 대상으로 무기한 연봉 직 이하(인턴, 파트타임)를 비정규직직원으로 규정하였고 그 위 계급인 전문직부터를 정규직으로 간주하였다.

3.3.2. 감정노동

감정 노동의 수행 전략을 측정하기 위하여 표면행위는 4문항, 내면행위 4문항으로 총 8문항으로 측정하며, '나는 고객을 대할 때 연기를 하듯 고객을 대한다.', '나는 회사에서 진짜로 웃는 경우 보다 일부러 웃는 경우가 더 많다.'등, 김규년(2007)의 설문지 중 본 연구의 방향에 맞게 약간의 수정을 거쳐 측정하였다.⁵⁴⁾ 내면행위에 관한 문항의 예로는 '나는 고객들이 드러내는 감정들을 자연스럽게 편안하게 대처 한다.', '나는 회사의 요구에 맞춰 특정한 감정들을 고객에게 표현하다 보면 실제로 그러한 감정이 내 마음 속에 생겨난다.'등, 김우관(2014)의 설문지에서 가져왔으며 각 문항은 1='전혀 그렇지 않다'에서 5='매우 그렇다'까지의 Likert식 5점 척도로 응답하게 하였다.⁵⁵⁾

54) 김규년. (2007). 호텔종사원의 감정노동과 직무만족 : 조직적 지원의 조절효과를 중심으로. pp.76-84.

55) 김우관. (2014). 호텔종사원의 감정노동전략이 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 감정부조화의 매개효과를 중심으로. pp.67-77.

3.3.3. 친사회적 서비스행동

친사회적 서비스행동에 관한 대표적인 척도로서 Bettercourt and Brown(1997)이 사용한 척도를 국내 적용한 이환의(2008), 임치근(2008)에서 사용한 3개의 구성요소인 역할 내 행동, 역할 외 행동 그리고 종사원의 협력을 사용하였다. 역할 내 행동은 이환의(2008)⁵⁶⁾, 송승헌·류경민(2012)에서 사용한 설문 항목을 토대로 본 연구의 필요한 방향으로 약간의 수정을 거쳐 4개의 측정항목을 사용하였으며⁵⁷⁾ 역할 외 행동은 이환의(2008), 임치근(2008)로서 4개의 측정항목을 사용하였다. 마지막으로 종사원의 협력에서는 이환의(2008), 임치근(2008), 송승헌·류경민(2012)에서 마찬가지로 수정을 거쳐 측정 하였으며 4문항으로, 각 문항은 1='전혀 그렇지 않다'에서 5='매우 그렇다'까지의 Likert식 5점 척도로 응답하게 하였다.

3.3.4. 통제변수

인구통계학적 변수는 감정노동에 영향을 미치는 요인으로 간주하고 있기 때문에 본 연구에서도 성별 연령 근무기간, 학력을 통제변수로 설정하였다.⁵⁸⁾ 이를 통하여 감정노동과 고용형태에 따른 효과를 정확하게 파악할 수 있을 것이라고 판단된다.

56) 이환의. (2008). 고객불량행동이 호텔종사원의 부정적 감정과 친사회적행동의도에 미치는 영향. p.78, 임치근. (2008). 항공사 시장지향성이 종업원의 친사회적 행동에 미치는 영향. pp.24-68.

57) 송승헌,류경민. (2012) 관광호텔 종사원의 친사회적 행동에 따른 감정노동과 직무 스트레스와의 관계. pp.28-54.

58) Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor, *Academy of Management Review*, 21(4)pp986-1010.

3.4. 자료수집 및 분석방법

3.4.1. 자료수집

본 연구의 목적을 달성하기 위해 서울에 위치하고 있는 특급 호텔에 종사하는 종사원을 대상으로 설문지를 이용하여 분석하였다. 먼저 모집단은 호텔에 종사하는 종사원을 대상으로 하였으며 표본집단은 모집단 중 서울에 위치하고 있는 특급 호텔을 대상으로 하였다. 그리고 표본추출방법은 편의표본추출방법을 이용하였으며 조사는 설문지방법을 이용하였다. 또한 설문지는 2014년 7월 1일에서 2014년 7월 30일까지 총 30일간 실시하였으며 총 350부를 배포하여 311부를 회수하였으며 이중 설문응답에 대한 누락이나 일 방향으로 기입한 25부를 제외한 총 286부를 최종적으로 본 분석에 사용하였다.

<표 4> 자료수집

모집단	호텔에 종사하는 종사원
표본집단	서울에 위치한 특급 호텔에 종사하는 종사원
설문시기	2014년 7월 1일-2014년 7월 30일
설문지 배포	350부
회수된 설문지	311부
최종 유효 표본	286부

3.4.2. 분석방법

본 연구에서는 연구목적을 달성하기 위해 사회과학분야에서 많이 사용되고 있는 통계프로그램인 PASW 18.0을 활용하여 다음과 같은 분석방법을 사용하였다.

먼저 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였으며 각 변수들의 신뢰성 및 타당성을 검증하기 위해 신뢰성 및 요인분석을 실시하였다. 그리고 변수 간의 상관관계를 파악하기 위해 상관관계분석을 그리고 가설을 검증하기 위해 t-test, 단순, 다중 및 조절회귀분석을 실시하였다.

<표 5> 분석방법

내용	분석방법
인구통계학적 특성	빈도분석
신뢰성 및 타당성 검증	신뢰성 및 요인분석
상관관계	상관관계분석
가설의 검증	t-test, 단순, 다중 및 조절회귀분석

IV. 실증분석

4.1. 인구통계학적 특성

전체 표본인 286부의 인구통계학적 특성을 분석한 결과 아래의 <표 6>과 같이 나타났다. 먼저 연령의 경우 20-29세가 210명(73.4%), 30-39세가 45명(15.7%), 40세 이상이 31명(10.8%)로 나타났으며 성별의 경우 남성이 168명(58.7%), 여성이 118명(41.3%)로 나타났다. 그리고 결혼여부에 있어서는 미혼이 237명(82.9%), 기혼이 49명(17.1%)로 나타났으며 학력의 경우 고졸이 36명(12.6%), 전문대졸이 154명(53.8%), 대졸이 88명(30.8%), 대학원졸이 8명(2.8%)로 나타났다. 그리고 고용형태의 경우 비정규직이 176명(61.5%), 정규직이 110명(38.5%)로 나타났으며 근속기간의 경우 2년 미만이 177명(61.9%), 2-5년이 47명(16.4%), 5-10년이 24명(8.4%), 10년 이상이 38명(13.3%)로 각각 나타났다.

<표 6> 인구통계학적 특성

항목	세부	빈도(명)	비율(%)
연령	20-29세	210	73.4
	30-39세	45	15.7
	40세 이상	31	10.8
성별	남성	168	58.7
	여성	118	41.3
결혼 여부	미혼	237	82.9
	기혼	49	17.1
학력	고졸	36	12.6
	전문대졸	154	53.8
	대졸	88	30.8
	대학원졸	8	2.8
고용형태	비정규직	176	61.5
	정규직	110	38.5
근속기간	2년 미만	177	61.9
	2-5년	47	16.4
	5-10년	24	8.4
	10년 이상	38	13.3

4.2. 요인분석 및 신뢰성 검증

4.2.1. 요인분석

본 연구에서 사용된 측정항목에 대해 타당성을 검증하고, 공통요인을 찾아 내 변수로 활용하기 위해 탐색적 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 요인분석은 일련의 관측된 변수에 근거하여 직접 관측되지 않은 요인을 확인하

기 위한 것으로 수많은 변수들을 적은 수의 몇 가지 요인으로 묶어줌으로써 그 내용을 단순화하는 것이 목적이다. 그러한 각 문항을 몇 가지 소수의 요인으로 묶어줌으로써 각 문항들이 동일한 개념을 측정하는지, 곧 타당성이 있는지를 파악할 수 있다. 본 연구에서는 요인추출법으로 주성분법(principle components)을 실시하였으며, 지정한 고유치 이상의 값을 갖는 요인만을 추출하였다. 요인회전과 관련하여 베리맥스(verimax)회전을 실시하였다. 베리맥스는 요인을 단순화하기 위한 방법으로 일반적으로 널리 사용되는 방법이다. 각 변수의 요인간의 상관관계의 정도를 나타내는 요인적재량(factor loading)의 수용기준은 보통 .30 이상이면 유의하다고 보지만 보다 엄격한 기준은 .50 이상이다. 본 연구에서는 .40 이상을 기준으로 선택하였다. 그리고 주성분 분석에 의한 공통성(communality) 추출값 역시 모두 .40 이상을 기준으로 선택하였다(공통성 0.4 이하면 요인에서 제거). 요인분석은 분석방법의 특성상 각 항목들 간의 상관관계가 높아야하는데 KMO 측도와 Bartlett의 구형성 검정은 각 항목들 간의 상관행렬을 확인함으로써 사용 항목들이 요인분석에 적합한가를 나타내주는 방법이다. Kaise-Mayer-Olkin(KMO)는 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되어지는지 정보를 나타내는 것이므로 이 측도의 값이 작으면 요인분석을 위한 변수 선정이 좋지 않음을 나타낸다. 보통 KMO 값이 .90 이상이면 아주 좋은 것이고 .50 이하이면 변수로써 받아들일 수 없는 것으로 보았다.

4.2.1.1. 친사회적 서비스행동에 대한 탐색적 요인분석

친사회적 서비스행동에 대한 12개 문항(역할 내 행동 4문항, 역할 외 행동 4문항, 협력 4문항)에 대해 요인분석을 실시한 결과 선행연구와 달리 역할 내 행동으로 예상된 ‘나는 고객이 요구하는 것 모든 것을 해주고 싶은 마음이 든다’ 와 ‘나는 동료직원을 돕기 위해 내 시간을 할애하고자 하는 용의가 있다’

역할 외 행동으로 예상된 ‘나는 고객을 위해 규정을 벗어나는 것이라도 들어 줄 용의가 있다’ 등의 공통성 값이 각각 .287, .310으로 나타나 공통성을 저해하는 것으로 나타나 제거하였다.

이에 본 연구에서는 3개의 문항을 제거하고 요인분석을 실시한 결과 기존 연구와 같이 3개의 요인이 도출되었으며 이에 본 연구에서도 선행연구와 같이 변수 명을 역할 내 행동, 역할 외 행동, 협력으로 명하고 본 연구를 수행하고자 한다.

분석결과 고객관련 스트레스의 KMO 값이 .857로서 요인분석을 위한 변수의 선정이 적당한 편으로 나타났으며 Bartlett의 구형성 검정(Bartlett test of sphericity)의 유의 확률이 .000으로 나타났는데 이는 ‘상관관계행렬이 단위행렬이다 또는 변수 간 상관행렬이 0이다’라는 귀무가설을 기각한다. 따라서 라포르의 구성요인들이 요인분석 검정에 적합하며 공통요인이 존재한다고 결론을 내릴 수 있다. 그리고 주성분 분석에 의한 공통성(communality) 추출 값 역시 모두 .40 이상으로 요인으로 채택이 가능하다.

<표 7>은 친사회적 서비스행동의 구성요인에 대한 요인분석 결과로 친사회적 서비스행동의 구성요인은 총 3개의 요인으로 구분이 되었다. 각 요인들의 요인적재량(factor loading)은 .819에서 .748의 범위를 가지기 때문에 추출된 3개의 요인 모두 적합한 것으로 나타났다. 그리고 각각의 고유치는 요인1(역할 외 행동) 3.787, 요인2(협력) 1.190, 요인3(역할 내 행동) 1.092이며 전체변량에 대해 요인1(역할 외 행동) 42.083%, 요인2(협력) 13.226%, 요인3(역할 내 행동) 12.137를 설명하고 있고, 전체 누적 분산력은 67.446%로 나타났다. 이상 분석된 결과를 종합해 볼 때 본 연구에서 제시하고 있는 친사회적 서비스행동의 구성요인은 개념적으로 타당하며, 이를 구성하고 있는 변수 역시 전반적으로 적합하다고 할 수 있다.

<표 7> 친사회적 서비스행동의 구성요인 요인분석

요인	측정항목	요인 적재량(Factor Loading)			
		요인1	요인2	요인3	공통성
역할 외 행동	나는 고객을 만족시킬 방법이 있다면 기꺼이 수행할 용의가 있다.	.819			.694
	나는 고객에게 매뉴얼 외의 서 비스도 자발적으로 수행하려 한다.	.758			.630
	나는 고객이 원하는 서비스보 다 그 이상의 수준을 제공하려 한다.	.754			.646
협력	나는 동료직원을 돕기 위해 항 상 준비를 하고 있다.		.827		.699
	나는 동료직원이 도움을 요청 하면 도움을 줄 생각이 있다.		.716		.671
	나는 업무량이 많은 동료직원 을 도울 생각이 있다.		.688		.670
	나는 신입사원을 잘 적응시키 기 위하여 자발적으로 도울 생 각이 있다.		.654		.681
역할 내 행동	나는 고객에게 서비스 할 때 정해진 매뉴얼대로 수행하려 한다.			.764	.730
	나는 고객이 원하는 기대의 수 준까지만 서비스를 제공하려 한다.			.748	.675
고유값(eigen-value)		3.787	1.190	1.092	
분산설명(%)		42.083	13.226	12.137	
누적분산(%)		42.083	55.309	67.446	
Kaiser-Meyer-Olkin			.857		
Bartlett의 구형성 검정		근사 카이제곱		827.556	
		자유도		36	
		유의확률		.000	

4.2.1.2. 감정노동에 대한 탐색적 요인분석

감정노동에 대한 8개 문항(표면행위 4문항, 내면행위 4문항)에 대해 요인분석을 실시한 결과 선행연구와 같이 2개의 요인으로 나누어졌다.

분석결과 감정노동의 KMO 값이 .661로서 요인분석을 위한 변수의 선정이 적당한 편으로 나타났으며 Bartlett의 구형성 검정(Bartlett test of sphericity)의 유의 확률이 .000으로 나타났다. 그리고 주성분 분석에 의한 공통성(communality) 추출 값 역시 모두 .40 이상으로 요인으로 채택이 가능하다.

<표 8>는 감정노동의 구성요인에 대한 요인분석 결과로 감정노동의 구성요인은 총 2개의 요인으로 구분이 되었다. 각 요인들의 요인적재량(factor loading)은 .805에서 .538의 범위를 가지기 때문에 추출된 2개의 요인 모두 적합한 것으로 나타났다. 그리고 각각의 고유치는 요인1(내면행위) 2.470, 요인2(표면행위) 1.808 전체변량에 대해 요인1(내면행위) 30.877%, 요인2(표면행위) 22.604%를 설명하고 있고, 전체 누적 분산력은 53.480%로 나타났다. 이상 분석된 결과를 종합해 볼 때 본 연구에서 제시하고 있는 감정노동 구성요인은 개념적으로 타당하며, 이를 구성하고 있는 변수 역시 전반적으로 적합하다고 할 수 있다.

4.3 상관관계 분석

<표 8> 감정노동의 구성요인 요인분석

요인	측정항목	요인 적재량(Factor Loading)		
		요인1	요인2	공통성
내면행위	나는 고객에게 회사(업장)업장의 좋은 이미지를 보여주기 위해 진심으로 노력한다. 고객에게 표현되는 감정들을 나의 내면에서부터 우리나라에 하려고 노력한다.	.805		.653
	나는 고객들이 드러내는 감정들을 자연스럽고 편안하게 대처한다.	.669		.455
	나는 회사의 요구에 맞춰 특정한 감정들을 고객에게 표현하다 보면 실제로 그러한 감정이 내 마음 속에 생겨난다.	.615		.411
	나는 회사에서 진짜로 웃는 경우보다 일부러 웃는 경우가 더 많다.		.847	.718
표면행위	나는 고객을 대할 때 연기를 하듯 고객을 대한다.		.774	.621
	나는 감정을 스스로 조절하고 통제하는 경우 심한 스트레스를 느낀다. 고객에게 미소로써 응대하는 것은 어려운 일이다.		.667	.480
고유값(eigen-value)		2.470	1.808	
분산설명(%)		30.877	22.604	
누적분산(%)		30.877	53.480	
Kaiser-Meyer-Olkin			.661	
Bartlett의 구형성 검정		근사 카이제곱 자유도 유의확률	517.102 28 .000	

일반적으로 상관관계의 크기에 대하여서는 학자마다 그 기준이 사뭇 다르고, 인위적인 기준에 의한 평가가 이루어지기 쉬우며, 상관관계의 크기라는 것이 단순 상관관계 즉, 두 변수간의 상관관계만 제시되기 때문에 본 연구는 이러한 이유로 전체적인 부분을 충분히 고려하여 결과를 제시하는 통계패키지에서 분석한 상관계수 및 유의확률을 그대로 수용하여 각 요인의 상관관계를 분석하는 데 사용하였다. 일반적으로 독립변수들 간의 높은 상호관련으로 인해 종속변수에 미치는 각각의 영향을 구분하기 어렵기 때문에 가설을 검증하기 전에 상관분석을 실시한다. 보통 두 변수 간의 상관계수가 .200에서 .400 사이이면 상관관계가 낮고 .800 이상인 경우에는 종속변수에 미치는 각각의 영향을 구분할 수 없다고 판단할 수 있다(송지준,2009). 본 연구는 피어슨(Pearson)상관계수를 이용하여 변수들 간의 상관관계를 분석하였으며 분석 결과는 <표 9>과 같다.

<표 9> 상관관계분석

변수	역할 내 행동	역할 외 행동	협력	표면행위	내면행위
역할 내 행동	1				
역할 외 행동	-.008	1			
협력	.007	.572**	1		
표면행위	.058	-.295**	-.180**	1	
내면행위	.042	.477**	.437**	-.169**	1

* : p < 0.01, ** : p < 0.001

4.4 가설검증

4.4.1. 친사회적 서비스행동이 감정노동에 미치는 영향(가설 1)

가설 1은 친사회적 서비스행동이 감정노동에 미치는 영향관계를 알아보기 위해 다중회귀분석을 수행하였다.

4.4.1.1. 친사회적 행동이 표면행동에 미치는 영향(가설 1-1)

친사회적 행동이 표면행동에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다음의 <표 10>와 같이 회귀분석을 실시하였다. 그 결과, 전체 회귀식의 설명력을 의미하는 수정된 R^2 값이 0.081로 나타남으로써 8.1%의 설명력을 보이고 있는 것으로 나타났다. 그리고 F분포를 통하여 분석한 분산추정량의 모형적합성 확인에서는 F변화량이 9.330으로 나타나면서, 이에 따른 유의수준이 0.000으로 분석되어 0.001수준의 유의수준이 확보되었다.

친사회적 행동이 표면행동에 미치는 영향에 대한 유의성을 살펴보면 역할 외 행동만이 통계적으로 유의하게 나타났으며 역할 내 행동 및 협력은 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

구체적으로 살펴보면 친사회적 서비스행동 중 역할 외 행동은 표면행위에 부(-)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 곧 역할 외 행동에 대해 높게 지각하면 표면행위를 낮게 하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 가설 1-1은 부분적으로 채택되었다.

<표 10> 친사회적 서비스행동과 표면행위의 회귀분석 결과

모형	비표준화계수		표준화계수	t	p-value
	B	표준오차	β		
상수항	3.649	.315		11.571	.000
역할 내 행동	.059	.060	.056	.989	.324
역할 외 행동	-.279	.068	-.284	-4.102	.000
협력	-.019	.074	-.018	-.262	.793

4.4.1.2. 친사회적 행동이 내면행동에 미치는 영향(가설 1-2)

친사회적 행동이 내면행동에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다음의 <표 11>와 같이 회귀분석을 실시하였다. 그 결과, 전체 회귀식의 설명력을 의미하는 수정된 R²값이 0.261로 나타남으로써 26.1%의 설명력을 보이고 있는 것으로 나타났다. 그리고 F분포를 통하여 분석한 분산추정량의 모형적합성 확인에서는 F변화량이 34.621로 나타나면서, 이에 따른 유의수준이 0.000으로 분석되어 0.001수준의 유의수준이 확보되었다.

친사회적 행동이 내면행동에 미치는 영향에 대한 유의성을 살펴보면 역할 외 행동과 협력만이 통계적으로 유의하게 나타났으며 역할 내 행동은 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

구체적으로 살펴보면 친사회적 서비스행동 중 역할 외 행동과 협력은 내면행위에 정(+)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 곧 역할 외 행동과 협력에 대해 높게 지각하면 내면행위를 높게 하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 가설 1-2는 부분적으로 채택되었다.

<표 11> 친사회적 서비스행동과 내면행위의 회귀분석 결과

모형	비표준화계수		표준화계수	t	p-value
	B	표준오차	β		
상수항	1.548	.234		6.617	.000
역할 내 행동	.038	.044	.043	.846	.398
역할 외 행동	.275	.051	.337	5.437	.000
협력	.216	.055	.244	3.927	.000

4.4.2. 고용형태에 따른 친사회적 서비스행동의 차이(가설 2)

가설 2는 고용형태에 따른 친사회적 서비스행동의 차이가 어느 정도인지 보기 위해 t-test 검증을 수행하였다.

4.4.2.1. 고용형태에 따른 역할 내 행동의 차이(가설 2-1)

고용형태에 따른 역할 내 행동의 차이를 검증하기 위해 t-test를 실시하였다. t-test검증 결과 정규직이 비정규직보다 역할 내 행동에 대해 높은 평균값을 나타냈다. 하지만 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다($p>.05$).

<표12> 고용형태에 따른 역할 내 행동의 t-test 결과

		표본	평균	표준편차	t	유의확률
역할 내 행동	비정규직	176	3.3352	.64685	.744	.453
	정규직	110	3.3955	.67761		

4.4.2.2. 고용형태에 따른 역할 외 행동의 차이(가설 2-2)

고용형태에 따른 역할 외 행동의 차이를 검증하기 위해 t-test를 실시하였다. t-test검증 결과 정규직이 비정규직보다 역할 외 행동에 대해 높은 평균값을 나타냈으며 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($p < .05$).

<표 13> 고용형태에 따른 역할 내 행동의 t-test 결과

		표본	평균	표준편차	t	유의확률
역할 외 행동	비정규직	176	3.5227	.72850	2.115	.035
	정규직	110	3.7030	.65641		

4.4.2.3. 고용형태에 따른 협력의 차이(가설 2-3)

고용형태에 따른 협력의 차이를 검증하기 위해 t-test를 실시하였다. t-test 검증 결과 정규직이 비정규직보다 협력에 대해 높은 평균값을 나타냈다. 하지만 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다($p > .05$).

<표 14> 고용형태에 따른 협력의 t-test 결과

		표본	평균	표준편차	t	유의확률
협력	비정규직	176	3.6250	.66117	1.403	.162
	정규직	110	3.7341	.62560		

4.4.3. 친사회적 서비스행동이 감정노동에 미치는 영향에 있어 고용 형태의 조절효과(가설 3)

고용형태에 따라 친사회적 서비스행동이 감정노동에 미치는 차이를 검증하기 위해 독립변수로 친사회적 서비스행동과 종속변수로 감정노동을 그리고 조절변수로 고용형태를 투입하여 가설 3을 검증하고자 한다.

이를 검증하기 위해서 먼저 독립변수들과 태도와의 관계를 보는 1차적인 회귀분석을 실시하였고, 그 결과에 성별이라는 조절변수를 각각 추가하여 조절회귀분석(moderated regression analysis)을 실시하였다.

조절회귀분석은 먼저 조절변수 없이 회귀분석을 실시한 후 다음으로 조절변수를 포함하여 추가적인 회귀분석을 실시한다. 그리고 세 번째는 곱 모형으로 독립변수를 각각에 조절변수를 곱한 다음 항목을 추가하여 회귀분석을 실시한다. 곱 모형에서 상호작용항만 유의적이라면 순수 조절변수라고 볼 수 있으며 상호작용과 조절변수가 둘 다 유의적이라면 유사조절변수이다. 또한 조절변수만 유의적이라면 이는 조절변수라기보다는 독립변수로 보아야 할 것이며 상호작용 항과 둘 다 유의적이지 못하면 조절변수는 그다지 중요하지 않는 변수로 볼 수 있다.

4.4.3.1 친사회적 서비스행동이 표면행동에 미치는 영향에 있어 고용형태의 조절효과(가설 3-1)

고용형태에 따라 친사회적 서비스행동이 표면행동에 미치는 영향을 파악하기 위해 조절회귀분석을 실시하였는데 본 연구에서 사용하고 있는 고용형태는 범주형 척도이므로 이를 회귀식에 투입하기 위하여 더미(Dummy)변수화하여 분석을 수행하였다.

(1) 역할 내 행동이 표면행동에 미치는 영향에 있어 고용형태의 조절효과(가설 3-1-1)

역할 내 행동이 표면행동에 미치는 영향에 있어 고용형태의 조절효과를 검증한 결과 <표 15>와 같이 나타났다.

먼저 역할 내 행동과 표면행동의 관계에서 고용형태의 조절효과를 검증한 결과 조절변수를 포함하여 추가적인 회귀분석을 한 결과 통계적으로 유의하게 나타나지 않았으며($p>.05$) 또한 상호 작용 항을 투입하였을 경우에도 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다($p>.05$). 따라서 고용형태에 따라 역할 내 행동이 표면행동에 미치는 영향에 차이가 없는 것으로 볼 수 있다. 따라서 가설 3-1-1은 기각되었다.

<표 15> 역할 내 행동이 표면행동에 미치는 영향에 있어
고용형태의 조절효과

모형	비표준화 계수		표준화계수	t	유의 확률
	B	표준오차	베타		
1 (상수) 역할 내 행동	2.567	.214		12.014	.000
	.061	.062	.058	.983	.327
$R^2=.003$ 수정된 $R^2=.000$ $F=.966$ $p=.327$					
2 (상수) 역할 내 행동 고용형태더미	2.552	.215		11.859	.000
	.059	.063	.056	.950	.343
	.058	.085	.041	.684	.495
$R^2=.005$ 수정된 $R^2=-.002$ $F=.716$ $p=.490$					
3 (상수) 역할 내 행동 고용형태더미 역할내행동*고용더미	2.642	.276		9.566	.000
	.032	.081	.031	.399	.690
	-.167	.428	-.117	-.380	.704
	.133	.255	.164	.522	.602
$R^2=.006$ 수정된 $R^2=-.005$ $F=.567$ $p=.637$					

*고용형태더미: 비정규직(0), 정규직(1)

(2) 역할 외 행동이 표면행동에 미치는 영향에 있어 고용형태의 조절효과(가

설 3-1-2)

역할 외 행동이 표면행동에 미치는 영향에 있어 고용형태의 조절효과를 검증한 결과 <표 16>와 같이 나타났다. 먼저 역할 외 행동과 표면행동의 관계에서 고용형태의 조절효과를 검증한 결과 조절변수를 포함하여 추가적인 회귀분석을 한 결과 통계적으로 유의하게 나타나지 않았으며($p>.05$) 또한 상호작용 항을 투입하였을 경우에도 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다($p>.05$). 따라서 고용형태에 따라 역할 외 행동이 표면행동에 미치는 영향에 차이가 없는 것으로 볼 수 있다. 따라서 가설 3-1-2는 기각되었다.

<표 16> 역할 외 행동이 표면행동에 미치는 영향에 있어 고용형태의 조절효과

모형	비표준화 계수		표준화계수	t	유의 확률
	B	표준오차	베타		
1 (상수) 역할 외 행동	3.815	.204		18.692	.000
	-.290	.056	-.295	-5.200	.000
$R^2=.087$ 수정된 $R^2=.084$ $F=27.043$ $p=.000$					
2 (상수) 역할 외 행동 고용형태더미	3.806	.204		18.675	.000
	-.300	.056	-.305	-5.346	.000
	.115	.081	.081	1.421	.156
$R^2=.093$ 수정된 $R^2=.087$ $F=14.580$ $p=.000$					
3 (상수) 역할 외 행동 고용형태더미 역할내행동*고용더미	4.060	.247		16.461	.000
	-.372	.069	-.378	-5.422	.000
	-.661	.438	-.466	-1.514	.131
	.428	.237	.570	1.809	.072
$R^2=.104$ 수정된 $R^2=.094$ $F=10.889$ $p=.000$					

*고용형태더미: 비정규직(0), 정규직(1)

(3) 협력이 표면행동에 미치는 영향에 있어 고용형태의 조절효과(가설 3-1-3)

협력이 표면행동에 미치는 영향에 있어 고용형태의 조절효과를 검증한 결과 <표 17>와 같이 나타났다.

먼저 협력과 표면행동의 관계에서 고용형태의 조절효과를 검증한 결과 조절 변수를 포함하여 추가적인 회귀분석을 한 결과 통계적으로 유의하게 나타나지 않았으며($p>.05$) 또한 상호 작용 항을 투입하였을 경우에도 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다($p>.05$). 따라서 고용형태에 따라 협력이 표면행동에 미치는 영향에 차이가 없는 것으로 볼 수 있다. 따라서 가설 3-1-3은 기각되었다.

<표 17> 협력이 표면행동에 미치는 영향에 있어 고용형태의 조절효과

모형	비표준화 계수		표준화계수	t	유의 확률
	B	표준오차	베타		
1 (상수) 협력	3.481	.232		14.970	.000
	-.193	.062	-.180	-3.088	.002
$R^2=.032$ 수정된 $R^2=.029$ $F=9.533$ $p=.002$					
2 (상수) 협력 고용형태더미	3.467	.233		14.889	.000
	-.198	.063	-.185	-3.159	.002
	.083	.083	.058	.995	.321
$R^2=.036$ 수정된 $R^2=.029$ $F=5.261$ $p=.006$					
3 (상수) 협력 고용형태더미 협력*고용더미	3.769	.287		13.132	.000
	-.281	.078	-.263	-3.608	.000
	-.775	.488	-.544	-1.588	.113
	.465	.260	.623	1.784	.075
$R^2=.047$ 수정된 $R^2=.036$ $F=4.596$ $p=.004$					

*고용형태더미: 비정규직(0), 정규직(1)

4.4.3.2 친사회적 서비스행동이 내면행동에 미치는 영향에 있어 고용형태의 조절효과(가설 3-2)

고용형태에 따라 친사회적 서비스행동이 내면행동에 미치는 영향을 파악하기 위해 조절회귀분석을 실시하였는데 본 연구에서 사용하고 있는 고용형태는 범주형 척도이므로 이를 회귀식에 투입하기 위하여 더미(Dummy)변수화 하여 분석을 수행하였다.

(1) 역할 내 행동이 내면행동에 미치는 영향에 있어 고용형태의 조절효과(가설 3-1-2)

역할 내 행동이 내면행동에 미치는 영향에 있어 고용형태의 조절효과를 검증한 결과 <표 18>와 같이 나타났다.

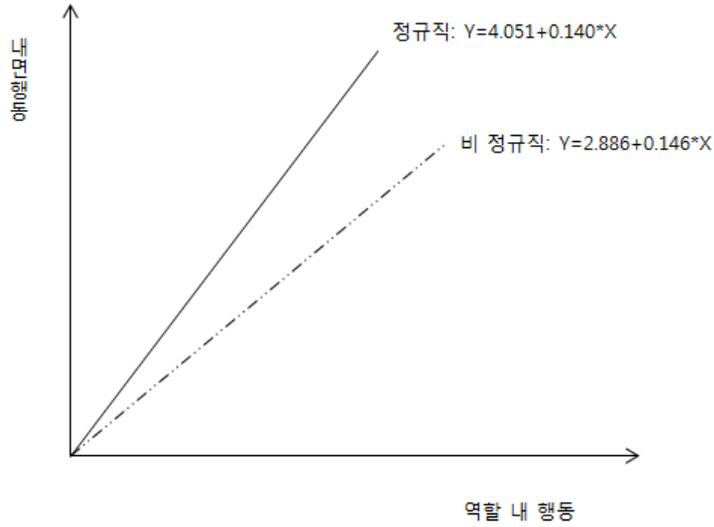
먼저 역할 내 행동과 내면행동의 관계에서 고용형태의 조절효과를 검증한 결과 조절변수를 포함하여 추가적인 회귀분석을 한 결과 통계적으로 유의하게 나타났으며 또한 상호 작용 항을 투입하였을 경우에도 통계적으로 유의하게 나타났다($p < .05$). 따라서 고용형태에 따라 역할 내 행동이 내면행동에 미치는 영향에 차이가 있는 것으로 볼 수 있다. 따라서 가설 3-2-1은 채택되었다.

<표18> 역할 내 행동이 내면행동에 미치는 영향에 있어 고용형태의 조절효과

모형	비표준화 계수		표준화계수	t	유의 확률
	B	표준오차	베타		
1 (상수) 역할 내 행동	3.328	.177		18.801	.000
	.037	.052	.042	.713	.477
$R^2=.002$ 수정된 $R^2=.000$ $F=5.08$ $p=.477$					
2 (상수) 역할 내 행동 고용형태더미	3.273	.176		18.625	.000
	.030	.051	.035	.591	.555
	.202	.069	.171	2.924	.004
$R^2=.031$ 수정된 $R^2=.024$ $F=4.537$ $p=.011$					
3 (상수) 역할 내 행동 고용형태더미 역할내행동*고용더미	2.886	.223		12.963	.000
	.146	.066	.168	2.232	.026
	1.165	.353	.989	3.298	.001
	.572	.206	.850	2.779	.006
$R^2=.057$ 수정된 $R^2=.047$ $F=5.671$ $p=.001$					

*고용형태더미: 비정규직(0), 정규직(1)

추가적으로 친사회적 행동의 하위변수 중 역할 내 행동과 내면행동의 관계에서 고용형태의 조절효과 방향을 구체적으로 알아보기 위해 그래프를 작성하여 조절형태를 분석하였다. 이를 위해 고용형태로 역할 내 행동을 독립변수로 내면행동을 종속변수로 하는 단순회귀분석을 실시하였고 이러한 단순회귀분석으로부터 얻어진 회귀식을 이용하여 독립변수인 역할 내 행동을 X축으로 종속변수인 내면행동을 Y축으로 하는 그래프에 고용형태에 따라 분류된 두 집단의 회귀선을 그린 뒤 그 조절형태를 분석하였다. 분석결과는 <그림 3>와 같다. <그림 3>에서 보는 바와 같이 구성원들과의 관계에 있어 정규직이 비정규직보다 내면행동에 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다.



<그림 3> 역할 내 행동과 내면행동에 있어 고용형태의 조절효과

(2) 역할 외 행동이 내면행동에 미치는 영향에 있어 고용형태의 조절효과(가설 3-1-2)

역할 외 행동이 내면행동에 미치는 영향에 있어 고용형태의 조절효과를 검증한 결과 <표 19>와 같이 나타났다.

먼저 역할 외 행동과 내면행동의 관계에서 고용형태의 조절효과를 검증한 결과 조절변수를 포함하여 추가적인 회귀분석을 한 결과 통계적으로 유의하게 나타났으나 상호 작용 항을 투입하였을 경우에는 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다($p>.05$). 따라서 고용형태에 따라 역할 외 행동이 내면행동에 미치는 영향에 차이가 없는 것으로 볼 수 있다. 따라서 가설 3-2-2는 기각되었다.

<표19> 역할 외 행동이 내면행동에 미치는 영향에 있어 고용형태의 조절효과

모형	비표준화 계수		표준화계수	t	유의 확률
	B	표준오차	베타		
1 (상수) 역할 외 행동	2.059	.155		13.248	.000
	.388	.042	.477	9.135	.000
$R^2=.227$ 수정된 $R^2=.224$ $F=83.445$ $p=.000$					
2 (상수) 역할 외 행동 고용형태더미	2.049	.154		13.265	.000
	.376	.043	.462	8.850	.000
	.136	.062	.115	2.208	.028
$R^2=.240$ 수정된 $R^2=.235$ $F=44.728$ $p=.000$					
3 (상수) 역할 외 행동 고용형태더미 역할내행동*고용더미	1.955	.188		10.415	.000
	.403	.052	.495	7.720	.000
	.425	.334	.361	1.274	.204
	.159	.180	.256	.882	.379
$R^2=.242$ 수정된 $R^2=.234$ $F=30.055$ $p=.000$					

*고용형태더미: 비정규직(0), 정규직(1)

(3) 협력이 내면행동에 미치는 영향에 있어 고용형태의 조절효과(가설 3-1-3)

협력이 내면행동에 미치는 영향에 있어 고용형태의 조절효과를 검증한 결과 <표 20>와 같이 나타났다.

먼저 협력과 내면행동의 관계에서 고용형태의 조절효과를 검증한 결과 조절변수를 포함하여 추가적인 회귀분석을 한 결과 통계적으로 유의하게 나타났으나 상호 작용 항을 투입하였을 경우에는 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다($p>.05$). 따라서 고용형태에 따라 협력이 내면행동에 미치는 영향에 차이가 없는 것으로 볼 수 있다. 따라서 가설 3-2-3은 기각 되었다.

<표 20> 협력이 내면행동에 미치는 영향에 있어 고용형태의 조절효과

모형	비표준화 계수		표준화계수	t	유의 확률
	B	표준오차	베타		
1 (상수) 협력	2.033	.176		11.555	.000
	.387	.047	.437	8.189	.000
$R^2=.191$ 수정된 $R^2=.188$ $F=67.067$ $p=.000$					
2 (상수) 협력 고용형태더미	2.007	.174		11.504	.000
	.377	.047	.426	8.031	.000
	.163	.062	.138	2.602	.010
$R^2=.210$ 수정된 $R^2=.204$ $F=37.600$ $p=.000$					
3 (상수) 협력 고용형태더미 협력*고용더미	1.835	.216		8.515	.000
	.424	.058	.479	7.256	.000
	.653	.367	.554	1.781	.076
	.265	.196	.430	1.357	.176
$R^2=.215$ 수정된 $R^2=.207$ $F=25.755$ $p=.000$					

*고용형태더미: 비정규직(0), 정규직(1)

V. 결 론

5.1 실증분석결과 요약

본 연구는 호텔 종사원이 지각하는 감정노동이 친사회적 서비스행동에 미치는 행동에 대하여 고용형태에 따른 조절효과에 관한 연구로 서울에 위치하고 있는 특급 호텔에 종사하는 종사원을 대상으로 설문을 하였으며 2014년 7월 1일에서 2014년 7월 30일까지 총 30일간 실시하였으며 총 350부를 배포하여 총 286부를 본 분석에 사용하였다.

전체 표본인 286부를 인구통계학적 특성으로 빈도 분석한 결과 20~29세가 210명(73.4%)로 가장 높았으며 성별의 경우 남성이 168명(58.4%), 결혼여부에서는 미혼이 237명(82.9%), 학력의 경우 전문대졸이 53.8%로 가장 높았다.

그리고 고용형태의 경우 비정규직이 176명(61.5%)로 정규직에 비해 다소 높게 나타났으며 근속기간의 경우 2년 미만이 177명(61.9%)로 각각 나타났다. 다음으로 가설 검증을 살펴보면 우선 친사회적 행동이 표면행동에 미치는 영향에 대한 유의성을 살펴보면 역할 외 행동만이 통계적으로 유의하게 나타났으며 역할 내 행동 및 협력은 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면 친사회적 서비스 행동에서 역할 외 행동은 표면행위에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 곧 역할 외 행동에 대해 높게 지각하면 표면행위를 낮게 하는 것으로 볼 수 있다. 또한 친사회적 행동이 내면행동에 미치는 영향에 대한 유의성을 살펴보면 역할 외 행동과 협력만이 통계적으로 유의하게 나타났으며 역할 내 행동은 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

고용형태에 따른 친사회적 서비스행동의 차이에서는 t-test를 실시 한 결과 정규직이 비정규직보다 역할 내 행동에 대해 높은 평균값을 나타냈다. 하지만 통계적으로는 유의하지 않는 것으로 나타났다. 고용형태에 따른 역할 외 행동의 차이에서는 검증 결과 정규직이 비정규직보다 역할 외 행동에 대해 높은 평균값을 나타냈으며 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 고용형태에 따른

협력의 차이에서는 정규직이 비정규직보다 협력에 대해 높은 평균값을 나타냈으나 통계적으로는 유의하지 않는 것으로 나타났다. 역할 내 행동이 표면행동에 미치는 영향에 있어 고용형태의 조절효과를 검증한 결과 통계적으로 유의하게 나타나지 않았으며 또한 상호 작용 항을 투입하였을 경우에도 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 고용형태에 따라 역할 내 행동이 표면행동에 미치는 영향에 차이가 없는 것으로 볼 수 있다. 역할 외 행동이 표면행동에 미치는 영향에 있어서도 통계적으로 유의하게 나타나지 않았으며 또한 상호 작용 항을 투입하였을 경우에도 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타나 고용형태에 따라 역할 외 행동이 표면행동에 미치는 영향에 차이가 없는 것으로 볼 수 있다. 협력이 표면행동에 미치는 영향에 있어 고용형태의 조절효과를 검증한 결과 유의하게 나타나지 않았으며 또한 상호 작용 항을 투입하였을 경우에도 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타나 고용형태에 따라 협력이 표면행동에 미치는 영향에 차이가 없는 것으로 나타났다. 역할 내 행동과 내면행동의 관계에서는 고용형태의 조절효과를 검증한 결과 통계적으로 유의하게 나타났으며 상호 작용 항을 투입하였을 경우에도 유의하게 나타나 고용형태에 따라 역할 내 행동이 내면행동에 미치는 영향에 차이가 있는 것으로 볼 수 있다.

추가적으로 친사회적 행동의 하위변수 중 역할 내 행동과 내면행동의 관계에서 고용형태의 조절효과 방향을 구체적으로 알아본 결과 구성원들과의 관계에 있어 정규직이 비정규직보다 내면행동에 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 역할 외 행동과 내면행동의 관계에서는 통계적으로 유의한 영향을 나타내는 것으로 보였으나 상호작용 항을 투입하였을 경우에는 유의하지 않는 것으로 나타났다. 협력이 내면행동에 미치는 영향에 대해서는 유의하지 않는 것으로 나타났다.

5.2 시사점

위의 검증 결과를 요약해 보면

첫째, 친사회적 행동이 표면행동에 미치는 영향에 대한 유의성에서는 역할 외 행동만 부분적으로 채택되었으며 이는 곧 역할 외 행동에 대해 높게 지각하면 표면행위를 낮게 하는 것으로 볼 수 있다.

둘째, 친사회적 행동이 내면행동에 미치는 영향에 대한 유의성에서 역할 외 행동과 협력이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 곧 역할 외 행동과 협력에 대해 높게 지각하면 내면행위를 높게 하는 것으로 볼 수 있다. 이는 호텔종사원이 근무 시 자발적으로 고객을 응대하려는 마음을 우리나라에 하여 서비스 질을 높임으로 자연스럽게 매출에 기여할 수 있게 될 것이다. 그렇게 하기 위해서는 기업이 회사 내부에서 직원 교육 프로그램을 새롭게 개발하여 자발적인 서비스 질 향상에 대하여 기여 하게 만들어야 한다.

셋째, 고용형태에 따른 역할 외 행동의 차이를 검증한 결과 정규직이 비정규직보다 역할 내 행동에 대해 높은 평균값을 나타내어 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 역할 내 행동과 내면행동의 관계에서 고용형태의 조절효과를 검증한 결과 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 추가적으로 친사회적 행동의 하위변수 중 역할 내 행동과 내면행동의 관계에서 고용형태의 조절효과방향을 구체적으로 알아본 결과 정규직이 비정규직보다 내면행동에 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 현재 정규직에 비하여 비정규직의 분포가 월등히 많은 호텔의 현 주소를 보여주고 있는 것이다. 고용형태의 감정노동이 친사회적 서비스 행동에 영향을 주는 것으로 나타났고, 감정노동이 호텔기업에서 수행되는 업무의 중요한 부분이 되는 것을 의미하므로 호텔기업은 감정노동과 관련하여 부정적인 인식이 종사원의 서비스 질 저해에 영향을 미치는 일이 없도록 서비스의 질 향상과 고객만족의 부분에서 노력해야 할 것이다. 따라서 호텔의 서비스 업무 분위기를 보다 자유롭고 능동적인 서비스 행동을 이끌어 낼 수 있도록 내부 마케팅을 통해 종사원들의 만족도를 높인다면 자연스럽게 직무성과 및 서비

스 품질도 높아 질 것이다. 또한 현재 관심이 높아지고 있는 친사회적 서비스 행동에 대해서 종사원들에게 그것의 개념을 더욱 인지 시키려는 노력이 필요하다. 이를 위해서 호텔종사원들의 정서적으로나 심리적 유대를 느껴 일심동체가 되어 규정된 업무행동 범위를 초월하여 자발적으로 타 직원이나 고객을 돕는 행동을 할 수 있도록 하는 각종 사내 동아리나 조직 활동을 적극 동참 시킨다면 애사심과 사기진작을 조장하고 상사 및 동료와의 의사소통을 원활하게 해주며 종사원들의 불만을 어느 정도 해소 될 것이다. 이는 곧 호텔기업이 추구하는 서비스를 종사원들이 고객에게 제공하게 하여 안정적인 기업이윤을 추구하는 것에 있어 기초가 될 것이다.

5.3 연구 한계점

본 연구는 호텔 종사원이 지각하는 감정노동이 친사회적 서비스 행동에 미치는 영향에 관하여 고용형태에 따른 조절효과가 미치는 영향에 대하여 조사하였으나 서울에 호텔종사원을 중심으로 연구를 하였기에 범위 면에서 지역적인 측면의 한계점을 나타내었고 이로 인해 지방의 호텔종사원들의 연구를 차후에 진행 한다면 이와는 상이한 결과가 도출 될 수 있다. 또한 규모적인 특성이나 근무기간에 대한 차별성을 두긴 하였으나 앞으로의 향후 발전에 관련된 개인의견 등의 범주에서는 벗어나있다. 그러하기에 앞으로 서울 특급호텔 이외에 지방에서의 호텔종사원에 대한 감정노동이 친사회적 서비스행동에 미치는 영향에 대하여 연구할 필요성이 있다. 또한 부서별로 설문을 하였으나 레스토랑의 종사원들이 대부분을 차지하고 있어 뷔페나 룸서비스 등의 부서를 중심으로 설문을 하였을 경우 결과가 상이하게 나올 수 있다. 마지막으로 호텔에 근무하는 종사원을 대상으로 연구하였기에 종사원의 고용형태, 감정노동, 친사회적 서비스 행동 간의 개념을 호텔분야가 아닌 포괄적인 종사원에 대해서도 지속적으로 연구하여 노동환경에서 종사원이 인식하는 부정적인 환경을 최소화 시키고, 나가서는 채용이나 인사조직의 관점에서도 심도 있는 연구가 필요하다고 본다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강재호. (2005). 관광산업 종사자의 감정노동과 심리적 안녕 간의 관계 연구.
[관광경영학연구] 9(3), pp.1-21.
- 김규년. (2007). 호텔종사원의 감정노동과 직무만족 : 조직적 지원의 조절효과를 중심으로. pp.76-84.
- 김민주. (1998). 호텔 종사원의 감정노동이 직무 관련 태도에 미치는 영향.
[관광학 연구] 제121권, 2호, pp.129-141.
- 김영국. (2006). 외식산업 파트타임 근무와 풀타임 근무의 차이-직무몰입과 조직몰입, 그리고 이직의 조절효과.[관광학 연구] vol 30(1), p.53, pp.233-250.
- 김우관. (2014). 호텔종사원의 감정노동전략이 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 감정부조화의 매개효과를 중심으로. pp.67-77.
- 김유선. (2013). 2013 비정규직 규모와 실태. p.64, p.171.
- 남중헌. (2004). 호텔 서비스제공자의 지각된 친 사회적 행동이 시장성과의 품질성과에 미치는 영향.[관광·레저연구] 16(1):pp.39-54.
- 박대환,남중헌,이용기. (2002). 서비스제공자의 친사회적 행동에 미치는 선행 변수들 간의 구조적 관계; 호텔 식음료부서들 중심으로[호텔 경영학 연구] 11(3)pp.55-74; 임치근·조원섭(2009).시장지향성이 종업원의 친사회적 행동에 미치는 영향; 직무만족의 조절효과를 중심으로.[호텔경영학연구]18(4);pp.133-151.
- 박봉규. (2000). IMF 체제하의 비정규직 호텔종사원의 직무태도와 자발적 행동간의 관계에 관한 탐색적 연구. [관광·레저연구] 12(1), pp.47-68.

- 박홍주. (1995). 판매여직원의 감정노동에 관한 연구: 서울 시내 백화점 사례를 중심으로, 이화여자대학교 석사학위논문. p.78.
- 송승헌,류경민. (2012). 관광호텔 종사원의 친사회적 행동에 따른 감정노동과 직무 스트레스와의 관계. pp.28-54.
- 송지준,서철현. (2004). 관광호텔 종사원이 지각하는 고용 불안정성이 거래·관계 심리적 계약위반과 조직몰입에 미치는 영향: 고용형태의 조절효과를 중심으로.[대한관광경영학회]19(2), pp.213-232.
- 오창록. (2012). 사회복지종사자의 감정노동수행전략이 이직의도와 고객지향성에 미치는 영향:감정고갈의 매개효과를 중심으로. [한국행정학보] 제 46권 4호, p.6.
- 유경민,박정하. (2007). 호텔종사원의 승진욕구가 직무만족, 조직몰입, 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구, 한국외식경영학회. 10(3):pp.66-87.
- 윤지환,김정만. (2001). 특급호텔 파견근로자와 정규근로자간의 직무만족에 관한 비교연구.[관광학 연구] vol25(2), 35, pp.275-294.
- 이옥준. (2004). 정규직 및 비정규직 작업자가 지각한 고용변화에 따른 대처 행동분석 경기대학교 석사학위논문. p.10.
- 이용기,유동근,이대홍. (1997). 호텔산업에서의 시장지향성과 성과: 직무만족과 직무몰입의 매개적인 역할, 관광학연구. 21(1):pp.49-65.
- 이정란,이경국. (2006). 항공사 종사원의 심리적 임파워먼트가 직무만족, 직무몰입과 친사회적 행동에 미치는 영향. [호텔관광연구] pp.147-161.
- 이정우. (2012). 호텔 식음료 종사원의 수행 전략이 감정 부조화와 직무 몰입에 미치는 영향. p.12, [표2-2] p.15.
- 이환의. (2008). 고객 불량행동이 호텔종사원의 부정적 감정과 친사회적행동 의도에 미치는 영향: 자기감시성과 내외통제성의 조절효과, p.78.

- 이환의. (2008). 고객불량행동이 호텔종사원의 부정적 감정과 친사회적행동의도에 미치는 영향), 임치근(2008), 항공사 시장지향성이 종업원의 친사회적 행동에 미치는 영향. p.88.
- 임치근,조원석. (2009). 시장지향성이 종업원의 친사회적 행동에 미치는 영향: 직무만족의 조절효과를 중심으로, 호텔경영학연구. 18(4):pp.133-151.
- 조진원. (2003). 비정규 고용문제의 사회적 성격과 노동 운동적 의의, 비정규 종사자의 분류기준과 유형. UNI 한국협의회 교육자료. p.74.
- 현승범. (2003). 호텔비정규직원의 운영관리에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위 논문. pp.24-31.

2. 국외문헌

- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), pp.88-115.
- Allan, C. (2000). The hidden organizational costs of using non-standard employment, *Personal Review*, 29(2), pp.188-206.
- A. R. Hochschild, *The Managed Heart*, Berkeley & Los Angeles. (1983). *American Journal of sociology*, CA: University of California Press Vol.85, pp.555-575.
- Betterncourt, L, A, & Brown, S. W. (1997). Contact employees, Relationships Among Workplace Fairness, Job Satisfaction and Pro-social Service Behaviors, *Journal of Retailing*, 73(1):pp.36-61.
- Bitner, M. J. (1992). Services capes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*, 56(2);pp.57-71.
- Brief & Motowidlo. (1996). Pro-social Organizational Behaviors, *Academy of Management Review*, 11(4);pp.710-725.
- Brief, A. P. & Motowidlo, S. J. (1986). Pro-social Organizational Behaviors, *Academy of Management Review*, 11(4), pp.710-725.
- Puffer, S. N. (1987), Pro-social Behavior, Non compliant Behavior, and Work Performance among Commission Salespeople, *Journal of Applied Psychology* 72(4);pp.615-621.
- Brotheridge, C. M. & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, p.60, pp.17-39.

- German, J. (1969). Bloom's syndrome. I. Genetical and clinical observations in the first twenty-seven patients. *American journal of human genetics*, 21(2), p.196.
- Grandy, A. (2000). Emotion Regulation in the Work place ; A New way to Conceptualize Emotional Labor, *Journal of Occupational Health psychology*, p5, pp95-110.
- Hochschild, A. R.(1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American journal of sociology*. 85(3) pp.551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*, 1st ed. Berkeley & Los Angeles CA; University of California Press. pp.132-161.
- Hochschild. A. R.(2003). *The managed heart; Commercialization of human feeling*. Berkeley; University of California Press.:pp.37-38.
- Kim, H. J.(2008), Hotel service providers` emotional labor; The antecedents and effects on burnout, *International Journal of Hospitality Management*, 27(2)pp.151-161.
- Matusik. S. F. & Hill, C. W. (1998). The utilization of contingent work, knowledge creation and competitive advantage, *Academy of Management Review*, 23(4), pp.680-697.
- Meulders, O, Plasman and R. Plasman. (1994). Reaction to job insecurity in a declining organization : A longitucinal study. Ph. D. Dissertationm The Ohio State University. pp.113-126.
- Mussem, P & Eisenberg, N. (1997). *The roots of caring, sharing and helping: The development of prosocial behavior in children*. San Francisco. pp.76-92.

- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor, *Academy of Management Review*, 21(4)pp.986–1010.
- Wong, M. L. (2001). The strategic use of contingent workers in Hong kong`s economic upheaval, *Human Resource Management Journal*, 11(4), pp.22–37.
- Sohn, H. K. & Lee, T. J.(2012). Relationship between HEXACO personality factors and emotion labour of service providers in the tourism industry. *Tourism Mangement*, 33(1), pp.116–225.

부 록

설문지

안녕하십니까?

본 설문지는 한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영과 석사학위 논문의 자료 수집을 위한 조사로서 호텔종사원의 고용형태에 따른 감정노동이 친사회적 서비스행동에 미치는 영향에 관하여 관계연구에 관한 귀하의 의견을 듣고자 작성된 것입니다. 이 설문지는 본 연구에 필요한 자료 수집을 위하여 작성된 것이며, 응답의 내용은 무기명으로 처리되고 본 연구이외의 다른 목적으로 절대 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

또한 설문에 대한 대답은 맞고 틀림이 없기 때문에, 해당 설문항목에 귀하의 생각을 빠짐없이 솔직하게 적어주시기 바랍니다. 바쁘시더라도 설문에 응해 주실 것을 부탁드립니다. 귀하의 협조에 진심으로 감사드립니다.

한성대학교 대학원 호텔관광외식경영학과

2014년 7월

지도교수 : 관광학박사 박 종 혁

연구자 : 최 석 안

연락처 : 010-2434-6088

I. 인구통계학적

1. 귀하의 나이는 ?

- ① 20세~29세 ② 30세~39세 ③ 40세 이상

2. 성별은?

- ① 남 ② 여

3. 귀하의 결혼 여부는?

- ① 미혼 ② 기혼

4. 귀하의 최종학력은?

- ① 고등학교 ② 전문대학(2년제) ③ 대학교(4년제) ④ 대학원

5. 귀하의 고용형태는?

- ① 비정규직(아르바이트, 인턴, 무기한 연봉 계약직) ② 정규직 ③아웃소싱

6. 귀하의 업무 근속 기간은?

- ① 2년 미만 ② 2년~5년 ③ 5년~10년 ④ 10년 이상

7. 귀하의 직급은?

- ① 아르바이트 ②사원(인턴, 무기한 연봉 계약직) ③주임 ④대리이상

8. 귀하의 소속 부서는?

- ① 관리 및 지원부서 ②객실부서 ③식음료부서 ④연회부서 ⑤판매촉진부서

9. 귀하가 근무하고 있는 호텔의 경영형태는?

- ①외국인체인호텔(위탁경영&직영) ②외국체인호텔(프랜차이즈) ③국내체인호텔
④국내독립경영호텔

10. 귀하가 근무하고 있는 호텔 등급은?

- ①특1급 호텔 ②특2급 호텔 ③관광호텔1급 ④관광호텔 2급 ⑤관광호텔 3급

II. 친사회적 서비스 행동

문항	전혀 그렇 지않 다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
역할 내 고객 서비스					
1. 나는 고객이 요구하는 것 모든 것을 해주고 싶은 마음이 든다.	1	2	3	4	5
2. 나는 고객에게 서비스 할 때 정해진 매뉴얼대로 수행하려 한다.	1	2	3	4	5
3. 나는 동료직원을 돕기 위해 내 시간을 할애하고자 하는 용의가 있다.	1	2	3	4	5
4. 나는 고객이 원하는 기대의 수준까지만 서비스를 제공하려 한다.	1	2	3	4	5
역할 외 고객 서비스					
1. 나는 고객에게 매뉴얼 외의 서비스도 자발적으로 수행하려 한다.	1	2	3	4	5
2. 나는 고객을 만족시킬 방법이 있다면 기꺼이 수행할 용의가 있다.	1	2	3	4	5
3. 나는 고객을 위해 규정을 벗어나는 것이라도 들어줄 용의가 있다.	1	2	3	4	5
4. 나는 고객이 원하는 서비스보다 그 이상의 수준을 제공하려 한다.	1	2	3	4	5
협력					
1. 나는 업무량이 많은 동료직원을 도울 생각이 있다.	1	2	3	4	5
2. 나는 신입사원을 잘 적응시키기 위하여 자발적으로 도울 생각이 있다.	1	2	3	4	5
3. 나는 동료직원이 도움을 요청하면 도움을 줄 생각이 있다.	1	2	3	4	5
4. 나는 동료직원을 돕기 위해 항상 준비를 하고 있다.	1	2	3	4	5

Ⅲ.감정노동

문항	전혀 그렇지 않다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
표면행위					
1. 나는 고객을 대할 때 연기를 하듯 고객을 대한다.	1	2	3	4	5
2. 나는 회사에서 진짜로 웃는 경우 보다 일부러 웃는 경우가 더 많다.	1	2	3	4	5
3. 나는 감정을 스스로 조절하고 통제하는 경우 심한 스트레스를 느낀다.	1	2	3	4	5
4. 고객에게 미소로써 응대하는 것은 어려운 일이다.	1	2	3	4	5
내면행위					
1. 나는 고객들이 드러내는 감정들을 자연스럽게 편안하게 대처한다.	1	2	3	4	5
2. 나는 회사의 요구에 맞춰 특정한 감정들을 고객에게 표현하다 보면 실제로 그러한 감정이 내 마음 속에 생겨난다.	1	2	3	4	5
3. 나는 고객에게 회사(업장)업장의 좋은 이미지를 보여주기 위해 진심으로 노력한다.	1	2	3	4	5
4. 고객에게 표현되는 감정들을 나의 내면에서부터 우러나오게 하려고 노력한다.	1	2	3	4	5

ABSTRACT

A Study on The Effects of Hotel Employees on Emotional
labor` Pro-social Behavior: Focusing on regulation effect
by Employment Type

Choi Seok-Ahn.

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant
Management

Graduate School of Business Administration

Hansung University

Recently, As the competition between each hotel as they tried to deepen the growth of hotel industry in customer satisfaction in their expectations of what needs to appeal to customers with a better service, and each customer should evaluate it. Thus, the human resources of the property is subject to assessment by the service because the contact with the customer and the hotel management company is very important human element to instill the proper service attitude and the friendly service and social services to these employees act accordingly. And emotional labor has to be controlled so as to express the feelings many hotel companies have decided to put a certain standard service workers feelings and emotions that the actual experience is consistent with the

sentiment expressed by separate standards set by this organization. There are also hotel industry is increasingly aware of the importance of pro-social behavior of the service provider's service because it serves a number of variables in the trading process by participating in the production process of the goods by the customer service of a company that sells tangible and intangible. There are also hotel industry is increasingly aware of the importance of pro-social behavior of the service provider's service because it serves a number of variables in the trading process by participating in the production process of the goods by the customer service of a company that sells tangible and intangible.

Depending on emotional labor and pro-social service behavior of hotel employees have a direct impact on sales enough to fill a large part obscure whether Hotels survival. and then The purpose of this paper is to research on how emotions affect labor against the pro-social behavior service,

first, Will learn about the emotional impact on labor relations in accordance with the employment,

second, Suggest ways to optimize their impact on the empirical analysis to the effect of emotional labor is pro-social behavior in accordance with the employment service and

last, Relevance with respect to the emotional labor and pro-social service behaviors were analyzed according to the employment adjustment effect. Research methods include black and validity of the measurement items, conduct exploratory factor analysis to serve as a common factor variables were found were subjected to principal component method factors extraction method, than specified eigenvalues only factors with a

value extracted. Also with respect to the leverage factor rotation Berry Max rotation was conducted PASW 18.0 statistical program was carried out frequency analysis was conducted to verify the reliability and factor analysis, reliability and validity of each of the variables in order to determine the correlation the correlation was used t-test, a simple, was subjected to multiple regression analysis, and control to verify the hypothesis.

Analysis was first, Increasing the role outer crust behavior was shown to act to lower the surface,

second, A higher perceived role for the other actions and cooperation been shown to increase the inner surface act.

third, Regular appeared significant influence on my behavior than non-regular role,

last, In the role of behavior in relation to the internal behavior showed a significant effect results validate the effectiveness of the employment adjustment. In addition This was found on a more permanent effect on behavior than inner irregular. In this way Emotional labor is to find variables that can be moderator variable to mitigate against the impact on the relationship between pro-social service behaviors that can be seen as important. Will also service behaviors and attitudes that support the services of the hotel employees will be an important indicator of the intangible importance to the hotel's sales and Because even directly related to emotional labor in the interior of the hotel staff and pro-social service behaviors.

[keyword] hotel employess, emotional labor, pro-social behavior, employment type