

고객불량행동과 상사의 비인격적 감독 행동이 직무스트레스, 서비스 지향성, 서비스 제공수준에 미치는 영향

박 혜 영(제1저자)

한국교통대학교 항공서비스학과 (부교수)

김 효 선(교신저자)

상명대학교 사범대학 교육학과 (조교수)

The Influences of Dyfunctional Customer Behavior and Abusive Supervision on Job Stress, Service Orientation, Service Delivery Level

Park, Hyeyoung(First Author)

Korea National University of Transportation (Associate Professor)

Kim, Hyosun(Corresponding Author)

College of Education, Sangmyung University (Assistant Professor)

Abstract

The purpose of this study was to investigate the mediating effects of job stress with abusive supervision on the relationship between service orientation and service delivery level. To pursue it, the study was conducted on 244 working at the super-deluxe hotel in Korea and used SPSS 20.0 and AMOS for analysing structural-equation modeling.

The results of study shows significant relationships among the variables. Frist,

dyfunctional behavior of customers and abusive supervision of supervisors positively impacted on job stress. Second, dyfunctional behavior of customers and abusive supervision of boss negatively influenced on service orientation. Third, job stress negatively influenced on service orientation, which positively impacted on service delivery level. Finally, job stress had fully mediating effect on the relations between dyfunctional behavior of customers and service orientation. These results were discussed in relation to the service management in Korea context, and made significant recommendations for the future researches.

Keywords : Dyfunctional Customer Behavior, Abusive Supervision, Job Stress, Service Orientation, Service Delivery Level.

접수일(2020년 10월 15일), 수정일(2020년 11월 08일), 게재확정일(2020년 11월 30일)

I. 서 론

코로나(COVID)-19 시대에 관광서비스업은 더욱 위기를 직면하고 있다. 호텔의 경우 관광서비스업 중에서도 인적·물적·시스템적인 서비스를 가장 복합적으로 고객에게 제공하기에(이성호, 2007), 위기를 기회로 전환하기 위해서는 조직 차원에서의 점검과 고객접점에 있는 서비스에 대한 노력이 지속적으로 요구된다. 어떻게 가치 있는 서비스를 제공할 것인가와 고객을 만나는 인적자원, 즉 종사원에 대한 관리가 더 요구되는 시대이다. 호텔의 경우 고객이 호텔 문을 열기 전부터 점점 서비스가 제공되며 고객 서비스가 주인 호텔산업의 경우 종사자들은 고객은 물론이고 상사, 동료와 빈번한 업무관계를 갖게 된다. 이러한 호텔 종사자의 관계는 조직이 지향하는 서비스에 대한 가치와 시스템, 고객과의 관계 지향적 측면이 다양하게 서비스 제공에 영향을 미치게 된다.

요즘처럼 관광서비스업이 치열한 경쟁 환경과 사회적으로 관광이 위축되어 있는 상황 속에서는 그 구성원들의 압박과 스트레스는 더 할 것이다. 서비스업 종사자들은 다른 산업 분야보다 밀접한 대인 접촉과 업무환경은 직무스트레스에 쉽게 노출되고 있으며(권혁기·한나영, 2019), 특히 호텔은 종사원들에게 고품질의 서비스 전달 능력을 요구하고 있지만 이를 위하여 종사자들은 그에 상응하는 감정노동을 수반해야 한다(Zeithaml, Bitner and Gremler, 2013). 지나친 감정노동을 수행하는 상황이 종사원들의 스트레스를 야기하고 서비스 수행 시 부정적인 행동을 야기한다는 점을 고려

해야 한다(Lee and Ok, 2014). 우리나라에서 가장 감정노동이 심한 직업 2위에 속하는 호텔 종사자들의 경우(박상현, 2015), 고객과 상사와의 불편한 관계가 호텔의 성과에 부정적인 영향을 미치고, 업무 효율성을 저해할 수 있다(Klotz and Bolino, 2013). 호텔에서 종사자들은 기업운영 측면에서는 중요한 내부 고객이며, 종사자들의 부정적 감정은 호텔을 이용하는 고객 불만족으로 연결될 수 있다.

이러한 맥락에서 호텔 종사자가 주로 관계를 맺는 고객과 상사로부터 그들의 보편적이지 않고 부정적인 행동들은 당연히 호텔 종사자의 서비스 질은 낮아질 수밖에 없다. 이런 현상을 간과할 경우 서비스 종사자들이 조직에 대한 불만, 냉소주의, 무관심으로 이어지며 후에 이직으로 이어진다고 보고하고 있다(서혜숙, 2005). 따라서 관련 연구와 조직차원에서의 노력이 지속적으로 요청된다.

이에 최근 서비스 산업분야의 상사들의 부정적인 리더십, 즉 비인격적 감독 행동이나 비인격적 행동에 대한 연구가 확대되어 오고 있는데, 최고 경영자층의 경영압박을 받은 상사가 부하직원에게 지속적으로 부정적인 감정을 행동으로 나타내는 사례가 늘어나고 있기 때문이다(권혁기·한나영, 2019). 특히 서비스 종사자들은 상사뿐 아니라 업무의 특성상 고객과도 빈번한 교환관계를 갖기에 불량고객 행동에 의거하여 직무수행시 스트레스를 야기하며, 이는 서비스 제공에도 영향을 준다.

기존의 선행연구들은 서비스 종사자들의 직장에서 만나는 관계, 즉 고객과 상사와의 관계가 직무 혹은 서비스 성과에 어떻게 영향을 미치는가에 관심을 가져왔지만, 연구들이 종합적인 관계를 검증하기 보다는 고객의 불량행동이 직무에 영향을 주거나(정상원·송은지, 2018; 초필연 외, 2014), 직무스트레스가 서비스 지향성이나 서비스 제공수준에 영향을 주거나(최정순, 2004), 서비스 지향성이 서비스 제공 행동에 관한 연구(조주은, 2006), 혹은 상사의 비인격적 감독 행동이 직무스트레스 혹은 서비스 종사원의 고객지향성을 매개로 조직 태도 및 효율성에 영향을 주는 단편적 관계에 대한 연구(권혁기·한나영, 2019; 박남수·차길수, 2018; 염수길·조희정, 2018; 이성호, 2007)가 대부분이다. 호텔 서비스업에서 고객과 상사에 대한 부정적인 측면이 어떻게 조직원의 직무스트레스와 서비스 성과, 즉 서비스 지향성과 서비스 제공수준에 영향을 미치는지 구조적인 관계를 실증적으로 규명한 연구는 아직 미비하다.

그러므로 본 연구의 목적은 호텔 종사자가 인식한 고객의 불량행동과 상사의 비인격적인 감독 행동이 직무스트레스를 매개하여 어떻게 서비스 지향성과 서비스 제공수준에 영향을 미치는가를 분석하고자 한다. 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다. 첫째, 고객불량행동, 상사의 비인격적 감독 행동, 직무스트레스, 서비스 지향성과 서비스 제공수준 간의 인과관계를 탐색한다. 둘째, 고객불량행동과 상사의 비인격적 감독행동이 직무스트레스를 매개로 하여 서비스 지향성과 서비스 제공수준 간 어떠한 영향을 미치는지 그 매개효과를 검증하고자 한다.

연구의 결과는 우리나라 특급 호텔에 종사하고 있는 종사자를 대상으로 그들이 인식하고 있는 부정적인 고객과 상사와의 관계와 직무행동의 특성과 서비스 제공에 대한 관계를 파악하여 호텔 조직의 인적자원관리와 서비스 성과 향상에 대한 유의미한 시사점을 제공할 것이다.

II. 이론적 배경

2.1 고객불량행동

고객불량행동은 국외 학자들에게서는 다양한 용어로 정의 되고 논의 되어 왔다. 초기 연구자라고 볼 수 있는 Budden and Griffin(1996)은 고객의 심리와 소비행동에 초점을 맞추어 일탈적이고 역기능적(dysfunctional) 소비자의 행동을 부적절한 행동(inappropriate customer behavior)이라고 규정하였다.

Fullerton and Punj(1997)은 고객불량행동(consumer misbehavior)을 고객이 일반적으로 통용되는 기준을 위배하는 것으로 규정하였다. 소비와 구매 사이에는 교환 상황이 이루어지는데, 고객불량행동은 직접적이며 겉으로 들어나는 행동이며, 이는 조직 뿐 아니라 다른 고객에게도 부정적인 영향을 미친다.

국내 연구에서 불량고객 행동은 직원과 타인에게 부정적인 영향을 주며 서비스를 방해하는 등 절도, 파손, 폭력적인 말(양팔현·추승우, 2017), 서비스 제공에 문제 뿐 아니라 조직의 이미지 손실과 재정적인 손실을 동반하는 심각한 요인으로 규정하고 있다(최은미 외, 2017). 반복되는 불량고객의 행동은 분노, 스트레스, 좌절감 등 감정 소진과 부정적인 감정으로 인한 부정적인 조직태도와 조직유효성을 가져온다(정상원·송은지, 2018).

이에 본 연구는 고객불량행동의 개념을 호텔 서비스 종사자들이 주로 접점하는 고객의 부적절한 행동으로 관련 기관 종사자나 다른 고객에 부정적인 심리적·재정적 영향을 미치는 것으로 규정한다.

2.2 상사의 비인격적 감독 행동

상사에 대한 행동은 리더십을 출발로 대부분 긍정적인 부분이나 성과창출을 위한 조직행동이 주로 연구되어 왔지만, 1990년에 들어서면서 부정적인 상사의 행동연구가 증가하고 있다(권혁기·한나영, 2019). 대표적인 학자로 Asforth(1994)는 상사의 비인격적 감독의 개념을 성원을 억누르거나 확대하기 위한 공격적 행동으로 규정하였다.

이후 Tepper(2000)는 상사의 비인격적 감독 행동은 상사의 언어 및 비언어적 행동 표현에 대한 부하 직원의 인식 수준이라고 언급하였다. 학자들은 상사의 비인격적인 감독 행동이 동급자들에게 행하는 비인격적인 행동보다 지속적이며 더 정서적으로 학대되는 측면이 있다고 지적하고 있다. 대표적인 상사의 비인격적인 감독 행동의 예시로는 공개석상에서 부하직원을 비난하거나 언어폭력이나 고함을 지르는 행동, 능력을 평가절하를 하거나, 이성을 잃고 대하거나, 위협하는 등 다양하게 나타날 수 있다고 보고하였다(Tepper, 2000; Zellars et al., 2002).

이러한 상사의 비인격적 감독 행동은 왜 발생하는가에 대한 물음에 많은 학자들은 상사의 상사, 즉 최고위계층 경영자들의 학대를 경험한 상사는 심리적 계약위반을 인지하고, 이 반응이 자신의 부하직원에 대한 비인격적 감독 행동으로 이어진다고 보고하였다(권혁기·한나영, 2019; Hoobler and Brass, 2006). 이러한 부정적인 심리적 반응은 부하직원들의 직무탈진이나 스트레스, 감정소진 등을 일으키며, 직무만족을 저하시킨다고 보고되고 있다(강상목, 2017; Bowling and Michael, 2011; Carlson et al., 2012). 상사의 비인격적 감독 행동을 높게 지각할수록 부하직원의 직무관련 행동도 공격적이며 부정적인 감정으로 일탈행동을 하기도 하여(김정심·차길수, 2012) 조직의 서비스 성과에도 영향을 줄 수 있다. 이에 본 연구에서는 서비스업 종사자가 상사의 비인격적 감독 행동으로 직무스트레스를 유발하는 요인으로 규정한다.

2.3 직무스트레스

직무스트레스를 정의하는 학자들은 조직의 요구에 신체적으로 부정적 반응이 나타나는 것이라고 규정하고 있다(Beehr and Newman, 1978). Ivanceich와 Matteson(1993)은 조직에서 과도한 업무요구 시 심리적 반응의 일환으로 조직원의 부정적인 직무태도 및 행동을 초래한다고 보고하였다. 이러한 부정적인 신체적·심리적 반응은 조직의 업무성과에도 영향을 미치는 요인으로 조직의 요구에 충족시키지 못하는 수행결과를 가져온다(염수길·조희정, 2018).

이성희와 김상희(2004)는 직무를 수행하면서 발생한 스트레스는 3가지 요인으로 그 원인을 분류하고 있는데, 첫째 직무의 역할이 모호하게 분배되어 있거나, 역할이 과다하게 제시되거나 경력개발에 스트레스를 받는 일의 특성에서 오는 경우가 있으며 둘째, 조직 내 대인관계에서 발생하는 부하, 동료, 상사와의 관계에서 오는 스트레스 요인, 마지막으로 조직의 구조가 가진 특성으로 의사결정정도, 조직의 인사정책 등에 의한 요인으로 규정된다.

이러한 세 가지 요인 중에서도 최근 연구들은 고객의 과도한 기대나 언어폭력, 비호감 행동이 서비스업 종사자들의 감정부조화를 일으킬 뿐 아니라 부정적인 업무성과

를 가져온다고 지적하고 있다(김자량, 2018; 한기완·박주희, 2015).

이에 본 연구는 관계에서 오는 직무스트레스 요인이 가장 크다고 상정하고 호텔의 특성 상 고객과 접점이 많은 고객과의 관계와 상사와의 관계가 직무스트레스에 영향을 주거나 직무스트레스를 매개하여 서비스에 어떻게 영향을 미치는가를 실증적으로 규명한다.

2.4 서비스 지향성

서비스 지향성은 서비스를 향상시키는데 있어 조직이 시행하는 종사자의 업무 절차나 보상 및 지원, 관행 등 경영조직에 대한 구성원의 기대이다(Schneider and Bowen, 1995). 서비스 지향에 대한 조직의 특성으로 고객 욕구 충족을 위한 서비스 제공을 최우선으로 하며, 서비스의 가치창출과 경쟁 우위를 선점하려는 전략적 조직의 경영 활동이기도 하다. Parkington and Schneider(1979)는 서비스 지향성을 크게 두 가지의 관점으로 설명하였는데, 첫째는 조직 중심적 관점에서의 서비스 지향성과 고객과의 관계를 통해 유연하고 개방적인 관계 유지를 목적으로 하는 고객 중심적 서비스 지향성이다. 조직 중심적 관점에서 서비스 지향성은 조직이 우수한 서비스 제공을 위해서 조직이 고객에 대해 갖는 성향이며 고객을 위한 최선의 서비스를 위해서 조직의 규정이나 절차, 시스템을 운영하는 것을 말하며, 고객 중심적 서비스는 조직의 기준이나 절차보다는 고객의 요구에 맞추어 개방적이며 유연한 관계를 기반으로 하는 차이가 있다(박대환, 1997; 이성호, 2007).

서비스 조직의 4가지 대표적인 구성요소로는 서비스 리더십, 서비스 접점, 인적자원 관리, 서비스 시스템으로 구분하고 있다(조주은, 2006). 첫째, 서비스 리더십은 경영층이 서비스에 대해 어떠한 가치와 비전을 뜻한다. 둘째, 서비스 접점의 경우 고객과 서비스 종사자 간의 상호작용으로 고객에 대한 응대나 직원 간 상호협력 등 관계에 대한 부분이다. 셋째, 인적자원관리의 측면에서는 서비스에 적극적인 조직은 고객을 맞이하는 시설뿐 아니라 서비스 종사자에 대한 적극적 유치와 관리가 필요로 한다. 넷째, 서비스 시스템으로는 혹시 서비스가 고객 응대 시 실패하더라도 신속하게 대응하여 불만을 최소화 할 수 있도록 해야 하며, 서비스 종사자의 응대문제가 아닌 서비스 시스템의 문제로 종사자의 노력이 수포로 돌아가지 않도록 적극적인 조직차원에서의 서비스 시스템의 보완과 지속적인 투자가 필요로 한다고 지적하였다. 양일성과 김경숙(2020)의 경우 서비스 지향성이 경영성과에 미치는 영향을 실증적으로 규명하였으며 특히 서비스리더십, 고객서비스, 서비스시스템이 주는 영향이 높은 것으로 나타났다. 따라서 고객에게 가치 있는 서비스를 제공하기 위해서는 조직차원에서의 서비스 지향성에 더욱 매진해야 한다.

2.5 서비스 제공 수준

서비스 제공은 호텔 종사자에게 궁극의 성과이자 고객과의 접점에서 고객의 만족도를 이끌어내는 가장 유의한 요소이다. 이러한 서비스 제공 수준에 대한 논의는 학자들간 다양하게 논의되어 왔다.

서비스 제공 수준(service delivery level)이란 서비스 행동의 일환으로 고객 지향성을 기반으로 종업원이 최종적으로 고객에게 서비스를 제공하는 수준을 의미한다(이성호, 2007). 이는 두 가지 관점에서 바라볼 수 있다. 첫 번째는 종업원의 입장에서 자신의 서비스에 대한 제공 수준에 대한 인식정도이며 두 번째 관점은 고객이 종업원의 서비스 제공의 수준을 인식하는 정도이다. 이는 서비스 품질을 인식하는 방식으로 그에 대한 개념을 논의하는데 있어 학자들은 다양하게 정의하고 있다. 상대적 관점에서 서비스의 우월감 혹은 열등감에 대한 인식(Bitner and Hubbert, 1994)으로 규정하거나 고객을 중심으로 서비스에 대한 우월성과 우수성을 인식하는 것(Zeithaml, 1988)으로 개념을 정의하였다.

고객지원을 위한 서비스 제공 수준에 대해서 Bettencourt and Brown(1997)은 세 가지 하위요인을 고객서비스, 규정된 역할, 규정 외 역할로 규정하였다. 국내에서 조주은(2006)은 서비스 제공수준을 4가지 하위요인을 나누어 제시하였는데 표준화된 업무의 수행 정도, 고객 서비스에 대한 종사자 개인행동의 적절성, 매뉴얼에 따른 업무처리, 서비스 제공에 대한 책임성이다. 특히 이러한 서비스 제공에 있어서는 종사자의 감정적인 측면이 선행요건으로 영향을 미치는 것으로(김광일·이수미, 2017; 김자량, 2018) 서비스 지향성(이성호, 2007; 조주은, 2006) 및 경영성과(양일석·김경숙, 2020)에도 영향을 미치는 주요 변인이다.

이에 본 연구에서는 서비스 제공 수준을 호텔 종사자가 인식하는 서비스 품질에 대한 수행정도로 규정한다.

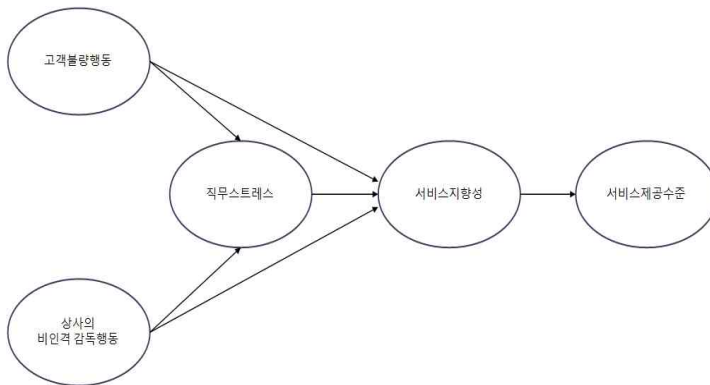
III. 연구방법

3.1 연구모형

호텔 산업에서 고객불량행동과 상사의 비인격적 감독 행동이 서비스 종사원의 직무스트레스를 매개로 하여 서비스 지향성과 서비스 제공수준에 미치는 영향을 실증하고자 하는 것이 본 연구의 목적이다. 서비스 관련 선행연구를 고찰하여 <그림 1>과 같

은 연구모형을 제시하였고 이를 토대로 가설들을 구성하였다.

<그림 1> 연구모형



3.2 가설설정

3.2.1 고객불량행동과 직무스트레스와의 관계

고객불량행동과 상사의 비인격적 감독 행동은 조직원의 스트레스 뿐 아니라 서비스 성과에도 영향을 미치는 대표적인 요인이라 할 수 있다. 국내 실증연구들을 살펴보면, 김경아와 이희찬(2017)은 호텔 종사자 258명을 조사한 결과 고객의 불량행동은 조직원의 감정부조화에 영향을 주고 있었다. 초필연 외(2014)의 연구는 고객의 불량행동이 은행 종사자의 감정부조화 및 감정고갈에 영향을 미치고 있었으며 이는 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 사회복지기관 종사자를 대상으로 한 연구에서는 종사자들의 불량고객의 폭력을 경험한 것이 스트레스와 우울에 영향을 미치는 것으로 보고되었다(최은정 외, 2015). 최수찬 외(2008)는 불량고객의 행동이 심할수록 정서적 스트레스 뿐 아니라 고객에 대한 관심도가 감소하는 것으로 나타났다. 이는 다양한 분야에서 나타나는데 항공기 객실승무원을 연구한 한의진과 조영일(2013)의 연구는 고객들의 폭력을 경험한 객실승무원은 우울증과 같은 부정적 감정이 높아지며 이직의도를 높인다고 보고하였다.

가설1: 고객불량행동은 호텔 종사자의 직무스트레스에 정(+)적인 영향을 줄 것이

다.

3.2.2 상사의 비인격적 감독 행동과 직무스트레스와의 관계

카지노 서비스업 종사자들을 대상으로 연구한 결과 고객불량행동 보다 오히려 상사의 비인격적 감독 행동이 조직원의 정서적 측면에 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다(이규만, 2017; 이유나, 2018; 엄상용 외, 2015). 강상묵(2017)의 연구에서는 호텔 근로자의 상사의 비인격적 감독 행동에 대해서 조사한 결과 근로자의 정서 고갈과 같은 부정적인 심리에 영향을 미친다고 보고하였다. 이유나(2018) 역시 카지노 근로자를 대상으로 상사의 비인격적 감독과 고객의 불량행동에 대해서 감정노동과 직무소진에 대해서 조사한 결과 상사의 비인격적 감독이 부정적인 감정노동과 직무소진에 영향을 주는 것으로 보고되었다. 정상원과 송은지(2017)의 연구는 공공기관 종사자 141명을 대상으로 조사한 연구에서는 상사의 비인격적인 감독 행동에 대한 조직원들이 반응을 직접표현하지 못해 이로 인한 직무 스트레스로 이어질 수 있으며 그들의 서비스 성과에도 부정적인 영향을 줄 수 있다고 보고되었다.

가설2: 상사의 비인격적 감독 행동은 직무스트레스에 정(+)적인 영향을 줄 것이다.

3.2.3 고객불량행동과 서비스 지향성과의 관계

Harris and Reynolds(2003)은 서비스 제공자는 고객의 불량행동에 심리적·행동적인 부분에 부정적인 영향을 받는다고 보고하였다. 특히 서비스 종사자의 스트레스는 업무나 삶에 있어서 좌절감을 가져오고 분노행동의 경우 고객에 대한 보복행위로 인한 폭행이나 금전적 보상금 지불 등 조직적·개인적 측면에서의 손실을 가져온다고 지적하였다. 또한 부가적으로 고객의 불량행동을 목격한 다른 고객 역시 불편함을 느끼게 되며 조직 차원에서는 또 다른 손실을 가져오는 요인이 된다고 보고하여 고객불량행동은 호텔 서비스 종사자의 서비스 지향성에도 부정적인 영향을 준다고 유추할 수 있다. 정상원과 송은지(2018)의 연구는 사회복지 공무원들을 대상으로 고객의 불량행동과 비인격적 감독 행동이 직무소진 간의 관계에서 감정노동의 매개효과를 검증한 결과 고객불량행동이 감정노동을 매개하여 직무소진의 관계가 있는 것으로 보고하였다.

가설3: 고객불량행동은 호텔 종사자의 직무스트레스를 매개로 서비스 지향성에 부(-)적인 영향을 줄 것이다.

3.2.4 상사의 비인격적 감독 행동과 서비스 지향성과의 관계

김정은과 조성도(2014)의 연구는 고객 서비스의 대표적인 직군으로 콜센터에 근무 종사자 340명을 대상으로 서비스 종업원의 사회-관계적 스트레스 원천이 서비스 내면행동과 서비스 지향성에 미치는 영향에 대해서 실증적으로 규명하였다. 그 결과 상사 및 동료, 고객과 같은 관계에서 오는 스트레스가 콜센터 상담사의 직무소진을 매개로 하여 서비스지향성에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조상리(2018)의 연구는 상사의 감사표현이 서비스 종업원의 심리적 및 행동적 반응에 미치는 영향에 대해서 실증적으로 분석한 결과 상사의 감사표현은 종업원들이 효과적으로 일하고 있다는 피드백과 스스로를 가치 있게 여기게 되는 것으로 나타났다. 이를 통해 비인격적 감독의 경우 서비스 직종 종업원들의 서비스 지향성에 부정적인 영향력을 줄 것이라고 유추할 수 있다.

가설4: 상사의 비인격적 감독 행동은 호텔 종사자의 직무스트레스를 매개로 서비스 지향성에 부(-)적인 영향을 줄 것이다.

3.2.5 직무스트레스와 서비스 지향성과의 관계

조직원의 직무수행 중 스트레스는 조직원의 업무 효율성에 부정적인 영향을 주어 조직의 성과를 저해할 수 있음이 보고되고 있다(김구, 2005; 옥원호·김석용, 2001). 김구(2005)는 경찰조직에서 대면을 중점으로 하는 순찰지구대와 치안센터민원담당관을 대상으로 조사한 결과 직무에 대한 스트레스가 직무만족에 부정적인 영향을 주고 이는 조직몰입과 직무성파에도 영향을 주는 것으로 보고하였다. 이성희(2002)는 서울시내 17개 호텔의 종사원을 대상으로 연구한 결과 직무스트레스의 결과로 서비스 제공 행동에 영향을 주어 부정적인 직무성파를 가져온다고 보고하였다. 염수길과 조희정(2018)의 연구는 호텔 종사원의 직무스트레스가 높아지면 서비스 지향성이 부적인 영향을 받는 것으로 보고하였다.

가설5: 호텔 종사원의 직무스트레스는 서비스 지향성에 부(-)적인 영향을 줄 것이다.

3.2.6 서비스 지향성과 서비스 제공수준과의 관계

박성연(2000)은 은행, 호텔, 백화점, 종합병원 등 다양한 직종의 고객 접점의 서비스 근로자 500명을 대상으로 조사한 결과, 서비스 지향성이 고객 접점직원의 서비스

제공 및 태도에 유의한 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 조주은(2006)의 연구는 객실승무원을 대상으로 한 연구에서 서비스 지향성이 서비스 제공 행동에 긍정적인 영향을 미친다고 보고하였으며, 서울과 부산 대도시 지역의 호텔 종사자를 대상으로 연구한 이성호(2007)는 호텔 종사자가 인식하는 서비스 지향성은 부분적으로 서비스 제공수준에 정적인 영향을 주고 있었다. 이한나 외(2016)는 항공사 서비스 접점에 있는 객실승무원 300명을 대상으로 내부고객에 대한 서비스 지향성과 제공수준에 영향을 미치는 요인을 조사하였다. 그 결과, 감정적 서비스 지향성과 이성적 서비스 지향성이 서비스 제공수준에 유의미한 영향력을 주고 있음을 보고하였다.

가설6: 호텔 종사원의 서비스 지향성은 서비스 제공수준에 정(+)적인 영향을 줄 것이다.

3.3 측정도구

본 연구에서 사용된 측정항목들은 선행연구에서 타당성과 신뢰성이 검증된 항목들이며 이러한 항목들을 본 연구에 적합하게 구성하였다. 연구모형에서 제시된 독립변수는 고객불량행동과 상사의 비인격적 감독 행동이고 매개변수는 직무스트레스이며 종속변수는 서비스 지향성과 서비스 제공수준이다. 이러한 변수들 간의 구조적인 인관관계를 파악하고자 하는 것이 본 연구의 목적이다.

측정항목은 총 22개의 설문문항으로 구성되었으며, 고객불량행동은 4문항으로 Fisk et al.(2010), Harris and Reynolds(2003), 김지영 외(2017) 등에서 검증된 문항을 활용하였다. 본 연구에서 고객불량행동은 호텔 서비스 종사자들이 주로 응대하는 고객들의 부적절한 행동으로 서비스 종사자나 다른 고객에게 부정적인 심리적·재정적 영향을 미치는 것으로 정의된다.

상사의 비인격적 감독 행동은 Tepper(2000)의 연구에서 제시된 항목들 중 본 연구에 적합하다고 판단된 5개 항목으로 구성되었다. 상사의 비인격적 감독 행동은 본 연구에서는 상사의 부정적인 언어 및 비언어적 행동 표현에 대한 부하 직원의 인식 수준이라고 정의된다. 매개변수인 직무스트레스는 호텔 종업원이 직무와 관련하여 역기능적 결과물로 보았으며, Lambert et al.(2007), 김경아와 이희찬(2017)의 문항을 참조하여 적합하다고 판단된 4개의 문항으로 구성되었다.

서비스지향성은 Cameron and Robinson(2000)이 개발한 OCAI(Organizational Culture Assessment Instrument), 정주연 외(2019) 문항을 참조하여 4개 문항으로 구성하였다. 본 연구에서 서비스 지향성은 호텔서비스 제공자와 호텔을 이용하는 고객 간의 상호작용에 관한 태도와 행위로 보았다. 그리고 최종 종속변수로 본 서비스

제공수준은 5문항으로 구성되었으며, Martin(1986), 신혜숙 외(2015)의 연구에서 검증된 측정문항을 활용하였다. 서비스 제공수준은 호텔 종사자가 인식하는 서비스 품질에 대한 수행도로 정의된다. <표 1>에서 측정도구 문항을 제시하였으며, 사용된 모든 변수의 설문문항은 전혀 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 5점의 리커트 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

<표 1> 구성개념 및 측정항목

구성개념	측정문항	
고객불량 행동	고객은 때때로 나에게 모욕적인 말을 했다. 고객은 규정에 없는 무리한 요구를 하였다. 고객은 자기에게 유리한대로 규정을 해석하였다. 고객은 지나치게 자신의 편의를 봐달라고 우겼다.	Fisk et al.(2010), Harris and Reynolds(2003) 김지영, 이한근, 이준섭(2017)
상사의 비인격적 감독 행동	상사는 나의 사생활을 침해한다. 상사는 자신의 잘못을 벗어나기 위해 나를 비난한다. 상사는 나이외의 다른 이유로 화난 것을 나에게 표출한다. 상사는 다른 사람에게 나를 헐뜯는다. 상사는 나에게 무례하다.	Tepper(2000)
직무 스트레스	때때로 일에 대해 생각하면 가슴이 답답함을 느낀다. 업무로 인하여 좌절감을 느낀다. 일을 마치면 예민해져 있다고 느낄 때가 있다. 업무가 나를 당황하게 하는 경우가 많이 있다.	Lambert, Perron, Lavoie and Pallota(2007), 김경아 와 이희찬(2017)
서비스 지향성	나는 외모와 표정관리로 고객 응대 시 만족도를 높이기 위해 노력한다. 나는 고객이 필요한 부분이 없는지 체크한다. 나는 서비스를 제공 할 때 고객의 반응을 살핀다. 나는 고객 불만을 즉시 해결하기 위해 노력한다.	Cameron and Robinson(2000), 정주연, 이혜정, 서창적(2019)
서비스 제공수준	나는 바쁠 때에도 고객에게 최고의 서비스를 제공한다 나는 고객에게 도움 되는 정보를 제공한다. 나는 신속한 적시 서비스를 제공한다. 나는 고객 불평에 대하여 정중하고 원만히 처리한다. 나는 고객이 이해할 수 있는 용어로 정보를 제공한다.	Martin(1986), 신혜숙, 박종찬, 손일락(2015)

IV. 실증분석

4.1 자료수집 및 표본의 특성

본 연구의 실증분석을 위하여 국내 특급 호텔에 근무하는 종사자를 대상으로 구조화된 자기기입식 설문지를 배포하고 회수하였다. 자료 수집은 2020년 7월부터 약 2개월간 350부를 배포하여 설문을 실시하였으며 불성실한 응답, 미회수 등을 제외하고 최종 유효표본은 244부가 설문에 사용되었다.

<표 2> 조사응답자의 인구통계학적 특성

항목	구분	빈도(n)	비율(%)
성별	남성	169	69.3
	여성	75	30.7
	합계	244	100
연령	20대	16	6.6
	30대	83	34.0
	40대	104	42.6
	50대	34	13.9
	60대 이상	7	2.9
	합계	244	100
근무 년수	1-5년미만	38	15.6
	6-10년 미만	27	11.1
	11-15년 미만	89	36.5
	16-20년 미만	81	33.2
	20년 이상	9	3.7
	합계	244	100
학력	고졸	25	10.2
	전문대졸	69	28.3
	대졸	142	58.2
	대학원 이상	4	3.3
	합계	244	100
부서	관리부서	18	7.4
	객실부서	103	42.2
	식음료부서	91	37.3
	연회부서	9	3.7
	관촉부서	3	1.2
	기타	20	8.2
	합계	244	100

본 조사에 답변한 응답자들의 인구통계학적 특성은 <표 2>에 제시되어 있다. 성별은 남성이 169명(69.3%), 여성이 75명(30.7%)으로 남성의 비중이 여성보다 높았다. 연령대를 보면 20대 16명(6.6%), 30대 83명(34%), 40대 104명(42.6%), 50대 34명(13.9%), 60대 7명(2.9%)으로 30대~40대가 연령분포의 대다수를 이루고 있다. 응답자들의 근무년수에서는 1~5년 38명(15.6%), 6~10년 27명(11.1%), 11~15년 89명(36.5%), 16~20년 81명(33.2%), 20년 이상 9명(3.7%)의 분포를 보이고 있다. 학력은 고졸 25명(10.2%), 전문대졸 69명(28.3%), 대졸 142명(58.2%), 대학원 이상 4명(3.3%)으로 나타났다. 응답자들의 재직 중인 부서를 보면 관리부서 18명(7.4%), 객실부서 103명(42.2%), 식음료부서 91명(37.3%), 연회부서 9명(3.7%), 관촉부서 3명(1.2%), 기타 부서로는 20명(8.2%)으로 나타났다.

4.2 타당성과 신뢰성 분석

본 연구에서 제시된 변수들 간의 판별타당성과 수렴타당성을 확인하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 측정모형의 적합도 검증결과는, $\chi^2=419.824(df=196, p=.000)$, CMIN/DF=2.142, RMR=.053, GFI=.862, IFI=.940, TLI=.929, CFI=.940, RMSEA=.069로 나타났다. 적합도 지수의 수용기준은 CMIN/DF는 3이하, GFI, TLI, NFI, CFI는 .9 이상, RMR은 .5 이하, RMSEA는 .08 이하이므로(우종필, 2012), 확인된 적합도 지수 값들은 만족할 만한 수준인 것으로 판단하였다.

평균분산추출(AVE: Average Variance Extracted)과 개념신뢰도(CR: Composite Reliability)를 이용하여 수렴타당성을 확인하였다. 값의 범위는 0과 1사이이고 AVE는 .5 이상, CR은 .7 이상이 권장 수용기준이다(Boggozzi and Yi, 1988). 각 변수들의 AVE 값을 살펴보면, 고객불량행동 .711, 상사의 비인격적 감독 행동 .761, 직무스트레스 .629, 서비스 지향성 .512, 서비스 제공수준 .499 으로 나타났다. CR 값은 고객불량행동 .911, 상사의 비인격적 감독행동 .943, 직무스트레스 .870, 서비스 지향성 .807, 서비스 제공수준 .833으로 변수들의 수렴타당성은 확보된 것으로 볼 수 있다.

그리고 판별타당성을 검증하였는데, Fornell and Lacker(1981)의 연구에 근거하여 평균분산추출(AVE)값이 잠재변수 간 상관관계수의 제곱보다 크면 판별타당성이 있다고 할 수 있다. <표 4>의 상관관계행렬표에 보고되어 있듯이 평균분산추출(AVE)값이 모든 잠재변수 간 상관관계수의 제곱보다 큰 값을 보이고 있어서 판별타당성이 있는 것으로 보았다.

타당성 분석에 이어서 변수들의 내적 일관성이 있는지를 확인하기 위하여 신뢰도 계수(Cronbach' α) 값을 구하였다. 고객불량행동 .911, 상사의 비인격적 감독 행동 .943, 직무스트레스 .870, 서비스 지향성 .805, 서비스 제공수준 .833 값을 보이고 있어서 신뢰도계수 값의 권장 수용기준인 .7을 넘었기에 모든 변수들의 신뢰성은 확보되었다고 볼 수 있다.

<표 3> 측정항목의 신뢰도 및 확인적 요인분석 결과

변수	측정 항목	표준화 계수	비표준화 계수		t값	AVE	CR	Cronbach's α
			Beta	S.E				
고객불량행동 (Dyfunctional Customer Behavior)	DCB6	.919	1.000			.711	.906	.911
	DCB5	.962	1.034	.041	24.933***			
	DCB4	.793	.934	.055	17.080***			
	DCB2	.668	.768	.061	12.625***			
상사의 비인격적 감독 행동(Abusive Supervision)	AS10	.804	1.000			.761	.943	.943
	AS8	.877	1.024	.063	16.320***			
	AS5	.789	.848	.060	14.042***			
	AS11	.929	1.140	.054	21.201***			
	AS12	.951	1.168	.064	18.292***			
직무스트레스 (Job Stress)	JS4	.795	1.000			.629	.872	.870
	JS3	.817	1.103	.083	13.322***			
	JS2	.794	.909	.070	12.928***			
	JS1	.766	.928	.075	12.404***			
서비스지향성 (Service Orientation)	SO7	.672	1.000			.512	.807	.805
	SO5	.723	1.084	.110	9.900***			
	SO3	.795	1.238	.116	10.710***			
	SO1	.666	1.042	.113	9.220***			
서비스 제공수준(Service Delivery Level)	SDL5	.767	1.000			.499	.832	.833
	SDL4	.686	.974	.091	10.699***			
	SDL3	.689	.839	.078	10.750***			
	SDL9	.706	.879	.080	10.974***			
	SDL1	.679	.908	.086	10.497***			

<표 4> 변수간의 상관관계 및 판별타당성 분석

변수	Mean	S.E	1	2	3	4	5
1. 고객불량행동	3.31	.93	.711				
2. 상사의 비인격적 감독 행동	2.04	.81	.122	.761			
3. 직무스트레스	3.03	.81	.437**	.387**	.629		
4. 서비스지향성	3.8	.55	-.085	-.363**	-.276**	.512	
5. 서비스제공수준	3.84	.52	-.093	-.369**	-.317**	.685**	.499

**P<.01

4.3 가설검증

국내 호텔산업에서 고객불량행동과 상사의 비인격적 감독 행동이 직무스트레스와 서비스 지향성, 서비스 제공수준에 어떠한 영향을 주는지를 AMOS 20.0을 활용하여

가설검증을 실시하였다.

우선 연구가설을 검증하기 위해 구조방정식을 이용하여 전체적인 모형의 적합도를 알아 본 결과, $\chi^2=421.123(df=200, p=.000)$, CMIN/DF=2.106, RMR=.056, IFI=.941, GFI=.862, IFI=.941, TLI=.931, CFI=.940, RMSEA=.067으로 나타났다. 이처럼 본 연구모형의 적합도 지수는 권장기준치를 충족하고 있는 것으로 나타나 이 연구모형은 수용할 만한 적합한 모형이라고 판단하였다. 가설검증의 결과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 가설검증의 결과

가설	경로	표준화 계수	비표준화 계수	S.E	t-값	p-값	결과
가설1	고객불량행동 → 직무스트레스	.427	.319	.047	6.737	***	채택
가설2	상사 비인격적 감독 → 직무스트레스	.419	.331	.049	6.686	***	채택
가설3	고객불량행동 → 서비스지향성	.099	.048	.036	1.339	.181	기각
가설4	상사 비인격적 감독 → 서비스지향성	-.334	-.173	.040	-4.344	***	채택
가설5	직무스트레스 → 서비스지향성	-.255	-.168	.058	-2.889	.004	채택
가설6	서비스지향성 → 서비스제공수준	.968	.988	.109	9.071	***	채택

***P<.000

고객불량행동이 직무스트레스에 정(+)적인 영향을 줄 것이라는 가설 1은 채택되었다. 가설 1에서는 표준화계수 .427, 비표준화계수 .319, 표준오차 .047, t값 6.737, p-value는 .000 값을 보였다. 가설 2는 상사의 비인격 감독 행동이 직무스트레스에 정(+)적인 영향을 미친다는 것이다. 표준화계수 .419, 비표준화계수 .331, 표준오차 .049, t값 6.686, p-value는 .000을 보여서 가설 2는 채택되었다.

가설 3은 고객불량행동이 서비스 지향성에 부(-)적인 영향을 준다는 것으로 표준화계수 .099, 비표준화계수 .048, 표준오차 .036, t값 1.339, p-value는 .181로 통계적 유의성을 확보하지 못하여 가설 3은 기각되었다. 가설 4는 상사의 비인격적 감독 행동이 서비스 지향성에 부(-)적인 영향을 준다는 것으로, 표준화계수 -.334, 비표준화계수 -.173, 표준오차 .040, t값 -4.344, p-value는 .000으로 가설 4는 채택되었다.

가설 5에서는 직무스트레스가 서비스 지향성에 부(-)적인 영향을 준다는 것으로

표준화계수 $-.255$, 비표준화계수 $-.168$, 표준오차 $.058$, t 값 -2.889 , p -value는 $.004$ 으로 가설 5는 채택되었다. 마지막으로 가설 6의 통계 값은 표준화계수 $.968$, 비표준화계수 $.988$, 표준오차 $.109$, t 값 9.071 , p -value는 $.000$ 으로 서비스 지향성은 서비스 제공수준에 정(+)적인 영향을 준다는 가설 6은 채택되었다.

4.4 매개효과분석

<표 6> 측정모형의 총효과, 직접효과 및 간접효과 검증

경로	총효과	직접효과	간접효과	매개유형
고객불량행동 → 직무스트레스	.427	.427		
상사의 비인격적 감독행동 → 직무스트레스	.419	.419		
고객불량행동 → 서비스지향성	-.011	.099	-.109**	완전매개
상사의 비인격적 감독행동 → 서비스지향성	-.441	-.334	-.107**	부분매개
직무스트레스 → 서비스지향성	-.255	-.255		
서비스지향성 → 서비스제공수준	.968	.968		

** $P < .05$

본 연구에서 고객불량행동과 상사의 비인격적 감독 행동이 서비스 지향성에 미치는 영향에서 직무스트레스의 매개효과를 검증하였다. 우선 고객불량행동, 상사의 비인격적 감독 행동, 직무스트레스, 서비스 지향성 간의 직접효과와 간접효과를 살펴본 결과는 <표 6>과 같다. 고객불량행동에서 직무스트레스를 매개로 하여 서비스 지향성에 영향을 미치는데 있어서 총효과는 $-.011$, 직접효과는 $.099$, 간접효과는 $-.109$ 로 나타났다으며, 통계적으로는 유의미하게 나타났다. 상사의 비인격적 감독 행동이 직무스트레스를 매개로 하여 서비스 지향성에 미치는 총효과는 $-.441$, 직접효과는 $-.334$, 간접효과는 $-.107$ 로 나타났다으며, 통계적으로 유의미하게 나타났다.

고객불량행동과 상사의 비인격적 감독 행동이 서비스 지향성에 미치는 영향에서 직무스트레스의 매개효과를 검증하기 위해서 부트스트래핑을 사용하여 유의성을 살펴보았다. 부트스트래핑 결과, 고객불량행동에서 서비스 지향성 간의 간접효과 유의확률은 $.009$, 상사의 비인격적 감독 행동이 서비스 지향성 간의 간접효과 유의확률은 $.010$ 으로 나타나 유의확률이 $.05$ 보다 작으므로 통계적으로 유의하다는 것을 확인하였다.

따라서 고객불량행동이 서비스 지향성에 직접적으로 영향을 미치는 데에는 통계적으로 유의하게 나오지 않았으나, 고객불량행동이 직무스트레스를 매개로하여 서비

스 지향성에는 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 고객불량행동과 서비스 지향성 간의 직무스트레스는 완전매개효과 역할을 하는 것으로 나타났다. 또한 상사의 비인격적 감독 행동이 서비스 지향성에 영향을 미치는 데 있어서 직무스트레스는 부분적 매개역할을 하는 것을 알 수 있었다.

V. 결론

5.1 연구요약 및 시사점

본 연구는 호텔에 근무하고 있는 서비스 종사자들을 대상으로 하여 최신 연구 주제로 부각되고 있는 고객불량행동과 직장 내 상사의 비인격적 감독 행동이 직무스트레스를 매개로 하여 서비스 지향성과 서비스 제공수준에 미치는 영향을 살펴보는데 연구의 목적을 두었다. 이를 위하여 선행연구들을 고찰하여 연구모형과 가설들을 제시하고 수집된 자료를 이용하여 통계적 검증을 실시하였다.

실증된 연구결과를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 고객불량행동과 상사의 비인격적 감독 행동이 연구모형 내 매개변수인 직무스트레스에 정(+)적인 영향을 준다는 가설 1과 가설 2가 채택되었다. 둘째, 고객불량행동과 상사의 비인격적 감독 행동이 서비스 지향성에 부(-)적인 영향을 준다는 가설 3과 가설 4에서 상사의 비인격적 감독 행동과 서비스 지향성 간의 인과관계만 부(-)적으로 유의하게 나타나 가설 3은 기각되고 가설 4만 채택되었다. 셋째, 직무스트레스가 서비스 지향성에 부(-)적인 영향을 준다는 가설 5와 서비스 지향성이 서비스 제공수준에 정(+)적인 영향을 준다는 가설 6은 통계적으로 유의하게 나타나 채택되었다. 마지막으로 매개효과 분석결과를 보면, 고객불량행동과 서비스 지향성과의 관계에서 직무스트레스가 완전 매개 역할을 하는 것으로 나타났으며 상사의 비인격적 감독 행동과 서비스 지향성과의 관계에서는 직무스트레스가 부분 매개 역할을 하는 것으로 통계적으로 유의하게 실증되었다.

이러한 연구결과를 바탕으로 다음의 이론적 논의를 도출하였다.

첫째, 호텔 서비스 종사자들의 경우 관계 지향적 특성을 가지고 있기에 고객이나 상사가 행하는 비일반적인 행동이나 비인격적 행동 모두 호텔 종사자의 직무스트레스에 영향을 주는 것으로 나타나 선행연구를 지지하는 결과를 가져왔다. 특히, 본 연구에서는 직무스트레스에 영향을 주는 것은 고객불량행동이 상사의 비인격적 감독 행동보다 높았지만, 서비스 지향성이나 서비스 제공수준과 매개하지 않은 것은 고객보다는 조직 내의 관계가 서비스 관련 변수에 영향을 더 주는 것으로 예측할 수 있다. 콜센터 서비스 종사자를 연구한 결과에서는 본 연구결과와 고객관계가 직무스트레스에

영향을 준 것은 공통점이지만, 조직 내 관계 중 동료에 대한 스트레스가 높게 나타났는데 이에 대해서 김정은과 조성도(2014)는 콜센터 직종의 특성상 이직이 많고 동료와 비교를 통한 업무평가가 직무스트레스에 영향을 주는 것으로 논의하였다. 호텔 서비스업은 이직률이 콜센터보다는 적고 상사의 레퍼런스가 이직시도 작용하기에 상사의 관계가 같은 서비스 직종이라고 해도 호텔에서는 고객과의 관계보다 상사와의 관계가 종사자의 직무스트레스에 영향을 많이 주는 요인으로 각 직종의 특성이 종사자가 갖는 관계에도 영향을 준다고 볼 수 있다. 둘째, 상사의 비인격적 감독 행동은 직무에 대한 스트레스를 부분적으로 매개하여 서비스 지향성과 서비스 제공 수준에 영향을 주고 있었다. 이는 호텔에서 상사의 부정적인 행동이 종사자의 부정적인 감정을 일으키고 서비스로 연결되는 과정을 실증적으로 규명하여, 선행연구에서 구조적으로 보지 못한 것을 밝힌 것에 연구의 의의가 있다. 셋째, 본 연구는 부정적인 조직 내 관계와 조직행동에 대해서 조사하였지만, 결국 부정적인 감정은 서비스직 종사자들을 서비스 업무의 과정뿐 아니라 성과에도 영향을 준다는 것을 구조적으로 규명하였다.

연구의 결과를 실천적 영역에 적용하기 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 상사의 비인격적 감독 행동은 직무에 대한 스트레스를 부분적으로 매개하여 서비스 지향성과 서비스 제공 수준에 영향을 주고 있었다. 호텔 서비스업 종사자들의 직무스트레스를 어떻게 줄여줄 것인가를 조직에서 고민해야 한다. 그 중 상사의 긍정적인 표현이나, 특히 감사표현의 경우 종업원들의 직무에 대한 자기효능감과 친소비자 행동을 높일 수 있어, 상사의 조직행동에 대한 처벌적 규정을 만들기 보다는 효과적인 의사소통이나 공감능력을 배양하고, 자신의 감독행동에 대한 모니터링 등 스스로 교정할 수 있는 교육·훈련기회를 제공하는 것이 필요하다. 둘째, 조직적 차원에서 지속적인 고객불량행동에 대한 대응 매뉴얼을 개발하고 고객의 불량행동에 대해서 종사자를 보호할 수 있는 고객관련규정의 강화가 필요하다. 셋째, 긍정적인 감정을 가진 근로자는 직무만족이 높을 뿐 아니라(Luthans, 2002; Wright, 2003) 사고나 행동이 유연하여 기대하지 않은 상황에서도 수용도가 높다(Dawson et al., 2017)는 것을 참작하여 조직적 차원에서의 긍정적인 조직문화 구축과 더불어 근로자의 역량이 잘 발휘될 수 있도록 관련 교육 및 사내 캠페인 등 다각적인 노력이 지속적으로 요구된다.

5.2 연구의 한계점 및 연구방향

본 연구의 한계점과 후속 연구방향을 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 호텔 종사자가 갖는 관계를 다각화 하여 연구가 필요하다. 본 연구는 호텔 종사자가 갖는 관계에 있어 가장 스트레스를 많이 받는 고객 및 상사를 주요 대상으로 하여 유의미한 결과를 도출하였지만, 후속 연구에서는 동료와의 관계에 대해서도 변

수를 넣어 직무스트레스와 서비스 수행에 대해서도 조사한다면 보다 다양한 관점과 관계를 도출할 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구에서는 직무스트레스의 매개효과를 중심으로 서비스 지향성과 서비스 제공 수준에 대해서 실증적으로 조사했지만, 상황변수들을 좀 더 다양화 하고 매개 뿐 아니라 조절효과에 대한 연구도 가치 있으리라 판단된다.

셋째, 본 연구는 양적연구를 통해 구조적 관계를 실증적으로 규명하고 있지만, 후속 연구에서는 질적연구를 통해서 다른 조직과 다른 호텔 종사자들이 갖는 현상적 맥락과 상황에 대한 깊이 있는 연구 역시 호텔 종사자를 이해하고 관련된 정책이나 관련 규정을 마련하는데 유의미한 자료가 될 것이다.

참고문헌

- 강상목 (2017), 호텔 조직 내 상사의 비인격적인 감독행위가 종사원의 정서적 고갈과 일탈적과업행동에 미치는 영향-정서적 고갈의 매개효과와 감성지능의 조절효과, *Tourism Research*, 42(4), 1-22.
- 권혁기, 한나영 (2019), 상사의 비인격적 감독이 직무스트레스를 매개로 조직동일성과 심리적 웰빙, 조직침묵에 미치는 영향-여행업 종사원을 중심으로, *동북아관광연구*, 15(3), 71-93.
- 김경아, 이희찬 (2017), 고객의 불량행동으로 인한 감정 부조화가 호텔근로자의 직무스트레스에 미치는 영향, *관광연구저널*, 31(6), 127-139.
- 김경은, 조성도 (2014), 서비스 종업원의 사회-관계적 스트레스 원천이 서비스 내면 행동과 서비스 지향성에 미치는 영향 - 직무소진의 매개효과와 목표지향성의 조절효과, *마케팅논집*, 22(4), 131-154.
- 김구 (2005), 경찰공무원의 스트레스요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향, *한국사회와 행정연구*, 16(3), 59-87.
- 김정심, 차길수 (2012), 카지노산업에서의 비인격적 감독, 일탈행동 및 감성지능의 관계에 관한 연구, *Tourism Research*, 36, 1-22.
- 김자량 (2018), 호텔 종사원의 고객관련 스트레스가 감정부조화와 서비스 제공수준에 미치는 영향: 사회지원의 조절효과를 중심으로, *관광레저연구*, 30(3), 105-123.
- 김지영, 이한근, 이준섭 (2017), 고객불량행동이 서비스 접점 종업원의 직무자원과 직무몰입에 미치는 영향, *서비스경영학회지*, 18(1), 89-109.
- 박대환 (1997), 호텔 기업의 서비스지향성에 관한 실증적 연구. 경남대학교 대학원박사 학위논문.
- 박상헌 (2015), *고용동향브리프 10월호: KNOW를 활용한 감정노동 직업특성 분석 및 정책적 시사점*, 서울: 한국고용정보원.
- 박성연 (2000), 종업원의 직무만족과 조직의 서비스지향성이 종업원의 서비스지향성에 미치는 영향에 관한 연구, *한국마케팅저널*, 2(1), 99-117.
- 서혜숙 (2005), 그들은 왜 침묵하는가?, *사회과학논집*, 24(1), 107-132.
- 신혜숙, 박종찬, 손일락 (2015), 내부마케팅이 감정노동 및 서비스 제공수준에 미치는 영향, *호텔경영학연구*, 24(1), 281-295.
- 양일석, 김경숙 (2020), 호텔기업의 시장지향성 및 서비스지향성이 경영성과에 미치는 영향, *관광레저연구*, 32(5), 225-243.
- 양팔현, 추승우 (2017), 카지노 고객의 불량행동이 종사원의 감정부조화, 직무스트레

- 스 및 이직의도에 미치는 영향, *한국관광레저학회 학술발표대회집*, 388-395.
- 엄상용, 김도영, 최민식 (2015), 군 조직에서 상급자의 비인격적 감독이 조직침묵에 미치는 영향: 정서적 고갈의 매개효과를 중심으로, *군사논단*, 84, 217-238.
- 엄수길, 조희정 (2018), 호텔종사원의 직무스트레스와 서비스지향성의 구조적 관계에서 조직기반 자아존중감의 조절효과, *대한관광경영학회*, 33(5), 149-174.
- 옥원호, 김석룡 (2001), 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구, *한국행정학보*, 35(4), 355-373.
- 우종필 (2012), *구조방정식모델 개념과 이해*, 한나래아카데미.
- 이강호 (2011), 패밀리레스토랑 관리자의 편 리더십에 대한 인식, 직무스트레스, 고객지향성 및 서비스지향성간의 관계에 관한 연구-고객지향성과 서비스지향성 매개효과 비교, *인적자원관리연구*, 18(4), 1-21.
- 이규만 (2017), 비인격적 감독이 정서적 고갈과 이직의도에 미치는 영향, *경영경제연구*, 39(1), 1-23.
- 이성호 (2007), 호텔조직의 서비스 지향성, 종사원의 직무만족, 조직몰입과 서비스 제공수준의 관계. *관광레저연구*, 19(3), 69-85.
- 이성희, 김상희 (2004), 특 1등급 호텔종사원의 직무스트레스 원천과 대처전략에 관한 연구, *관광정보연구*, 17, 39-71.
- 이유나 (2018), 상사의 비인격적 감독과 고객의 불량행동이 종사원들의 감정노동과 직무소진에 미치는 영향: 카지노 종사원을 대상으로, 석사학위논문. 부경대학교.
- 이종규, 차길수 (2018), 카지노 교대근무 종사자의 피로도가 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향, *관광경영연구*, 22(4), 567-588.
- 이한나, 연지영, 최정일 (2016), 항공기내 서비스 접점에서의 내부고객의 서비스 지향성과 제공수준에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, *한국항공경영학회지*, 14(6), 3-22.
- 정상원, 송은지 (2018), 고객불량행동 및 비인격적감독행동과 직무소진 간의 관계에서 감정노동이 매개효과 검증-광주지역 사회복지직 공무원을 중심으로, *한국사회복지행정학*, 20(4), 111-138.
- 정주연, 이해정, 서창적 (2019), 서비스 기업의 위계적 조직문화가 서비스지향성에 미치는 영향, *서비스경영학회지*, 20(3), 77-102.
- 조상리 (2018), 상사의 감사표현이 서비스 종업원의 심리적 및 행동적 반응에 미치는 영향: The power of thank you, *마케팅연구*, 33(4), 29-57.
- 초필연, 이근테, 강기두 (2014), 고객 불량행동으로 인한 종업원의 정서적 반응이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, *대한경영학회지*, 27(2), 285-309.

- 최은미, 김미영, 허윤경 (2017), 고객불량행동이 서비스 접점 종사원의 직무소진에 미치는 영향-스트레스 대처능력의 조절효과를 중심으로, *Tourism Research*, 42(3), 209-235.
- 최은정, 양정남, 박순희 (2015), 클라이언트의 폭력을 경험한 사회복지사의 스트레스, 우울, 조직몰입에 관한 연구, *정신보건과 사회사업*, 43(1), 83-110.
- 최수찬, 김상아, 전지영, 박웅섭 (2008), 복지시설 종사자의 소진에 미치는 직업관련 요인 : 직무스트레스의 매개효과를 중심으로, *정신보건과 사회사업*, 29(1), 5-31.
- 최정순 (2004), 호텔기업의 내부마케팅이 종사원의 감정노동과 서비스 제공수준에 미치는 영향, *MICE관광연구*, 4(2), 165-189.
- 한기완, 박주희 (2015), 호텔종사원이 지각하는 고객관련 스트레스가 감정노동과 이직의도에 미치는 영향. *관광경영연구*, 19(3), 193-215.
- 한의진, 조영일 (2013), 감정노동을 수행하는 항공 객실승무원들의 우울이 이직의도에 미치는 영향-직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로, *한국관광연구학회*, 28(4), 117-135.
- Albers-Miller, N. D. (1999), Consumer misbehavior: why people buy illicit goods, *Journal of consumer Marketing*, 16(3), 273-287.
- Aquino, K., Tripp, T. M. and Bies, R. J. (2001), How employees respond to personal offense: the effects of blame attribution, victim status, and offender status on revenge and reconciliation in the workplace. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 52-59.
- Ashforth, B. (1994), Petty tyranny in organizations, *Human Relations*, 47(7), 755-778.
- Beehr, T. A., and Newman, J. E.(1978), Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A fact analysis, model, and literature review, *Personnel psychology*, 31(4), 665-699.
- Bettencourt, L. A. and Brown, S. W. (1997), Contact employees: Relationships among workplace fairness, job satisfaction and prosocial service behaviors, *Journal of retailing*, 73(1), 39-61
- Bitter, M. J. and Hubbert, A. R. (1994), Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality, *Service Quality New Directions in Theory and Practice*, 34(2), 72.
- Bagozzi, R. P. and Yi. Yi. (1988), On the evaluation of structural equation

- models, *Journal of the Academy Marketing Science*, 16, 74–79.
- Bowling, N. A. and Michel, J. S. (2011), Why do you treat m badly? The role of attribution regarding the cause of abuse in subordinates' responses to abusive supervision, *Work and Stress*, 25, 309–320.
- Budden, M. C. and Griffin, T. F. III (1996), Explorations and implications of aberrant consumer behavior, *Psychology and Marketing*, 13(8), 739–40.
- Cameron, K. S. and Quinn, R. E. (2011), Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework, *John Wiley & Sons*.
- Carlson, D., Ferguson, M. Hunter, E. and Whitten, D. (2012), Abusive supervision and work–family conflict: The path through emotional labor and burnout, *The Leadership Quarterly*, 23(5), 849–859.
- Dawson, C., Veliziotis, M. and Hopkins, B. (2017), Temporary Employment, Job Satisfaction and Subjective Well-Being, *Economics and Industrial Democracy*, 38(1), 69–98.
- Fisk, R., Grove, S., Harris, L. C., Keefe, D. A., Daunt, K.L., Russell–Bennett, R. and Wirtz, J. (2010), Customers behaving badly: a state of the art review, research agenda and implications for practitioners, *Journal of Service Marketing*, 24(6), 417–429.
- Fornell, C., and Lacker, D. F. (1981), Evaluating structural models with unobservable variables and measurement error, *Journal of Marketing Research*, 18, 39–50.
- Fullerton, R. A., and Punj, G. (1997), What is consumer misbehavior?, NA–Advances in Consumer Research Volume 24, eds. Merrie Brucks and Deborah J. MacInnis, Provo, UT: Association for Consumer Research.
- Harris, L. C. and Reynolds, K. L. (2003), The consequences of dysfunctional customer behavior, *Journal of Service Research*, 6(2), 144–161.
- Harris, L. C. and Reynolds, K. L. (2004), Dyfunctional customer behavior: an exploration of types and motives in the hospitality industry, *Journal of Services Marketing*, 18(5), 339–357.
- Hoobler, J. M. and Brass, D. J. (2006), Abusive supervision and family undermining as displace aggression. *Journal of Applied Psychology*, 91(5): 1125–1133.
- Ivanceich, J. M. and Matteson, M. T. (1993), *Organizational behavior and*

- management*, Irwin, Homewood, IL.
- Klotz, A. C., and Bolino, M. C. (2013), Citizenship and counterproductive work behavior: A moral licensing view. *Academy of Management Review*, 38(2), 292–306.
- Lee, J. J., and Ok, C. M. (2014), Understanding hotel employees' service sabotage: Emotional labor perspective based on conservation of resources theory. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 176–187.
- Luthans, N. (2002), The Need for and Meaning of Positive Organizational Behavior, *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), Sep. 2002.
- Martin, W. B. (1986), Defining what quality service is for you. The Cornell H. R. A. *Quarterly*, 26(4), 32–38.
- Moschis, G. P. and Cox, D. (1989), Deviant consumer behavior, *Advances in Consumer Research*, 16, 732–737.
- Parkington, J. and Schneider, B. (1979), Some correlated of experienced job stress: A boundary role study, *Academy of Management Journal*, 2(1), 270–281.
- Rambeert, A. A., Perron, M. P., Lavoie, E., & Pallotta, D. (2007), The *Saccharomyces cerevisiae* Arf3 protein is involved in action cable and cortical patch formation. *FEMS Yeast Res*, 7, 782–795.
- Schneider, B., and Bowen, D. L. (1995), *Winning the Service Game*, Harvard Business School Press, Boston, M. A.
- Strutton, D., Vitell, S. J. and Pelton, L. E. (1994), How consumers may justify inappropriate behavior in market settings: An application on the techniques of neutralization, *Journal of Business Research*, 30(3), 253–260.
- Tepper, B. J.(2000), Consequences of abusive supervision, *Academy of Management Journal*, 43(2), 178–190.
- Wright, T. (2003), Positive Organizational Behavior: An Idea Whose Time Has Truly Come, *Journal of Organizational Behavior*, 24(4), 437–442.
- Zellars, K. L., Tepper, B. J. and Duffy, M. K. (2002), Abusive Supervision and Subordinates' Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Applied Psychology*, 87(6), 1068–1076.
- Valarie A. Zeitham (1988), Consumer perceptions of price, quality, and value: A means–end model and synthesis of evidence, *Journal of Marketing*, 52(3),

2-22.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. and Gremler, D. D. (2013), Services marketing: Integrating customer focuss across the firm. *New York, NY: McGraw-Hill Education.*

* 저자소개 *

· 박 혜 영(luckyhy@ut.ac.kr)

고려대학교에서 교육학 박사학위를 취득하였다. 현재 한국교통대학교 항공서비스학과 부교수로 재직 중이며, 주요 강의 및 연구 분야는 항공서비스, 리더십 등 인적자원 개발 및 서비스교육 등이다.

· 김 효 선(hyosunk@smu.ac.kr)

The Ohio State University(Columbus)에서 인력개발학(Workforce Development & Education) 분야의 Ph.D.를 취득하였다. 현재 상명대학교 사범대학 교육학과에 조교수 및 청소년행복교육연구소 소장으로 재직 중이며, 주요 강의 및 연구 분야는 평생교육프로그램 개발, 네트워크 기반 인적자원개발 및 경력개발이다.