

**불공정한 고객 불평 상황에서의 임파워먼트 및  
조직지원인식에 따른 직무스트레스와  
조직유효성의 차이검증:  
외식업체 종사원 중심으로**

임 윤 아(경희대학교)

이 상 선(경희대학교)

고 재 윤(경희대학교)



# Analysis on Difference in Job Stress and Organizational Effectiveness According to Empowerment and Perceived Organizational Support in Unfair Customer's Complaint Situation : Focused on Food Service Industry Employees

Lim, Yoon A  
Kyunghee University

Lee, Sang Seon  
Kyunghee University

Ko, Jae Youn  
Kyunghee University

## Abstract

The purpose of this study was to investigate the difference of job stress and organizational effectiveness according to an existence of empowerment and perceived organizational support in unfair customer's complaint situation at restaurants. The review of the literature described the background for in unfair customer's complaint situation. In this study, experiment scenarios were used to identify the difference of job stress and organizational effectiveness according to an existence of empowerment and perceived organizational support. The questionnaire was distributed one week period from November 3rd to November 9th in 2014 of the 320 distributed questionnaire 297 copies were used in the analysis. Major findings include that: First, there is a difference between job stress and organizational effectiveness according to an existence of empowerment and perceived organizational support. The implication was also suggested based on these results.

*Key words* : Unfair Customer's Complaint, Perceived Organizational Support, Empowerment, Job Stress, Organizational effectiveness

## I. 서론

오늘날 기업 간 경쟁이 치열해지고 고객의 서비스에 대한 기대가 높아짐에 따라 서비스기업은 고객에 대하여 더욱 질 높은 서비스를 제공하기 위해 관심을 기울이고 있다(정명숙 · 김광점, 2006). 이를 위해 기업들은 서비스 종사자로 하여금 고객에게 최상의 서비스를 제공할 것, 고객들의 직무적 역할을 벗어난 요구사항까지도 정당하고 당연하게 받아들여야 한다고 요구하고 있다(박소영 · 김영조 · 배상욱, 2012).

높아진 서비스 수준과 그에 따른 고객의 기대로 과거에는 약간의 서비스 실패가 있어도 참고 넘어갔다면 요즘의 소비자들은 서비스 실패에 대한 불평행동을 망설이지 않으며 서비스 제공자의 실수가 아니거나 서비스 실패가 없었을 경우에도 불공정하게 불평행동을 보이기도 한다. 불공정한 불평 때문에 많은 기업과 종사원들이 피해를 당하고 있는 것으로 나타났으며(이유재, 2004), 서비스 종사원들은 고객과 얼굴을 맞대고 응대하는 동안 고객의 의식적이나 무의식적인 적대적, 무례한 행동을 접하게 되는데 호텔, 레스토랑 및 바에 종사하는 서비스 종사원들의 82%가 1년 동안 고객의 난폭하거나 공격적인 행동을 경험한 것으로 나타났다(Harris & Reynolds, 2003). 이러한 고객 불평 행동은 직원 사기 저하뿐만 아니라 다른 고객들의 서비스 경험에도 부정적인 영향을 주며(Zeithaml, Bitner & Gremler, 2006), 기업에게 많은 노력과 비용을 소모하게 해서 다른 고객에게 사용할 수 있는 자원을 낭비시켜서 기업에게 경제적 손실을 입힐 뿐만 아니라 기업 이미지가 훼손시킨다(김부희, 2008).

하지만 고객 불평 행동(CCB : Customer Complaining Behaviors)에 대한 기존의 연구에서는 CCB의 장점에 대해 연구하고 고객 불평을 존중하고 서비스 실패를 회복하기 위한 서비스 회복이 주된 관심사였다(박경민, 2014). 즉, 내부고객을 무시하고 외부고객을 중심으로 연구가 진행되어 왔다. 하지만 서비스기업의 이윤을 발생시키는 서비스 품질의 향상과 고객만족의 증대는 내부고객인 종사원의 직무만족에 의해 결정되므로 서비스 기업은 내부고객의 만족을 고려하는 경영마인드가 필요하다(지계웅 · 한진영, 2012).

고객과의 서비스 접점에 있는 서비스 제공자는 조직의 불공정한 처우로 인해 내부 종사원은 극심한 스트레스를 경험하게 되며 이러한 스트레스는 직무만족이나 조직몰입에 부정적인 영향을 주고 생산성 및 작업품질에 부정적인 영향을 미친다(Caplan, R. D., Cobb, S., French Jr, R. P., Harrison, R. V., & Pinneau Jr, S. R., 1975). 서비스 종사원들이 경험하는 과도한 스트레스는 정신질환에 영향을 미치며(Karasek, 1979), 직무스트레스가 우울증의 빈도를 4배 증가시킨다고 하였다(김민정, 2014).

서비스 실패나 고객 불평행동에 대한 기존 연구는 대부분 고객 중심으로 연구가 되어왔고 불공정한 고객 불평 상황이나 고객 불량 행동에 대한 연구는 항공사 객실 승무원이나 호텔 종사원을 대상으로 하는 연구가 주를 이루었다(오상아, 2013; 박한수, 2014). 기존의 외식업을 대상으로 한 연구는 고객 관점에서 본 서비스 불공정성이 고객 불량행동의도에 미치는 영향에 관한 것이었다(정규엽 · 이승현 · 심성우, 2008). 외식업의 경우 고객과의 서비스 접점에 있는 서비스 제공자는 보통 경험이 부족하거나 어린 학생들이 대부분이기 때문에 고객의 불공정한 불평 상황에 접하게

되면 당황하게 되고 극심한 스트레스를 받을 뿐 아니라 직무만족과 직무성과에도 상당한 영향을 미친다. 외식업에서의 불공정한 고객 불평 상황에서 서비스 종사원들의 직무 스트레스를 최소화할 수 있는 방안을 찾고 매뉴얼을 확립하는 것이 필요하다.

이에 본 연구는 불량고객을 상대하는 상황을 불공정한 고객 불평상황이라고 가정하고 이러한 불공정한 고객 불평상황에서 종사원의 직무스트레스와 조직유효성에 미치는 부정적인 영향을 최소화 시켜 서비스 종사원의 감정노동을 최소화하고 서비스의 질을 높이기 위하여 서비스 종사원의 조직지원인식과 임파워먼트에 따른 직무스트레스와 조직유효성의 차이 분석을 통해 외식기업의 경영자나 실무 담당자에게 조직 구성원의 심리적인 스트레스를 해소해주고 직무만족으로 전환하는 제언과 시사점을 제공하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 고객 불평행동

고객의 불평행동은 많은 연구를 통하여 다양한 용어로 정의되고 있으며(최성환 · 김지훈, 2014). 고객 불평 행동(Consumer Complaining Behavior)은 불만을 초래한 책임이 있는 측에 고객(소비자)가 나타내는 불만에 대한 표현이며, 이것은 불만의 행동적 반응이라 할 수 있다(김윤태 · 이경모, 2009). 불평행동이란 구매경험에 따라 인지된 불만족에 의해 동기가 유발되며, 개인적, 상황적 변수에 의해 결정되는 행동적 반응과 비 행동적 반응을 포괄하는 복합적인 반응이다(임영하, 2003).

불평행동과 불량행동은 다르게 볼 수 있는데 불평행동은 고객의 불만을 사회적으로 허용되는 합법적인 방법으로 해소하는 고객의 행동이지만 불량행동은 고객의 일반적인 역할에 벗어나는 행동이다(오상아, 2013). Bitner, Booms와 Mohr(1994)은 서비스 제공자, 다른 고객, 회사의 규정에 비협조적이거나 협조의 의사가 없는 고객들을 문제 고객(Problem customers)라고 지칭하였고 Hoffman과 Bateson(1997)은 다른 사람보다 자신을 가장 우선시 하는 이기주의형, 서비스 종사원과 다른 고객에게 큰 소리를 지르며 욕설을 퍼붓는 욕설형, 소리를 지르고 화를 내는 고향형, 거만한 태도를 보이는 전체주의형, 비용을 내지 않고 서비스를 받기 위해 속임수를 사용하거나 거짓말 하는 무임승차형 등의 고객유형을 제시하였다(최성환 · 김지훈, 2014).

불평행동에 대한 최근 연구들을 살펴보면 불평행동의 원인을 파악하고(이성철, 2012) 불만족과 고객 불평행동의도와의 관계를 연구하였으며(박진우 · 이애주, 2012), 고객 불량행동이 서비스품질지각과 고객만족 및 재구매 의도에 미치는 영향에 관해 연구하였다(이유재 · 공태식, 2006). 이렇듯 고객 불평에 관한 지금까지의 연구들은 고객의 관점에서 불평고객에 대한 불평의 원인과 결과에 대한 연구에 집중되었다.

또한 고객 불평을 경험하는 서비스 종사자에 대한 관점에서 보면 공정한 고객 불평보다는 불공정한 고객 불평에 대한 고찰이 필요하다(박소영 · 김영조 · 배상욱, 2012). Harris와

Reynolds(2003)는 고객의 언어적, 물리적 폭력을 포함한 불량행동은 종사원에게 심리적, 행동적, 금전적인 측면에서 부정적인 영향을 미친다고 하였다. 심리적 측면에서는 수치스러움과 심리적 위해를 일으킬 수 있으며 행동적인 측면에서는 사기와 동기부여를 감소시키며 금전적인 측면에서는 개인 재산의 피해를 본다(김민정, 2014). 이는 종사원의 직무만족과 조직몰입에 부정적인 영향을 주고(안준수, 2004) 직무만족 저하는 종사원의 이직의도를 증가시킨다(구자관, 2007). 박경민(2014)은 비행기 기내에서 발생하는 불량고객 유형 및 빈도 조사에서 ‘이기적인 행동’이 가장 빈도가 높게 나타났으며 불량 고객 행동은 항공사 객실 승무원들의 직무 스트레스와 정서적 고갈에 영향을 미친다고 하였다.

이처럼 고객 불평행동에 대한 연구는 인적서비스를 중요하게 여기는 외식산업에서는 내부고객 만족이 외부고객만족으로 이어지고 궁극적으로 기업의 실질적인 이익으로 연결된다는 점에서 접근해야 한다.

## 2.2 임파워먼트

임파워먼트(Empowerment)는 우리말로 권한부여 또는 권한위임이라고도 번역할 수 있는데 조직 구성원이 의사결정과 몰입할 수 있는 권리로써의 자유와 능력을 의미하며(Forrester, 2000), 조직 구성원이 직무상 의사결정을 자율적으로 행할 수 있도록 힘을 부여하는 것이다(Hancer & George, 2003).

임파워먼트는 조직의 유효성을 강화하고 조직의 인적관리를 현명하게 활용하기 위해 조직 구성원들의 능력과 잠재력을 키워줌으로써 구성원들이 업무를 수행함에 있어서 사명감과 충성도를 가지고 자신의 업무에 더욱 몰입할 수 있게 한다. 또한 자신이 담당하는 일에 대해 스스로 의사결정권을 갖게 하여 통제감을 높임으로써 무력감과 스트레스를 해소하고 강한 업무의욕을 갖게끔 구성원에 성취감을 주고 결과적으로 조직성과를 높여주는 매우 중요한 개념이다(Forrester, 2000; 이형룡 · 김유경, 2006).

임파워먼트의 구성요소에 대해서는 학자들마다 다양하게 제시하고 있는데 Spreitzer(1995)는 의미성(meaning), 유능함(competence), 자기결정성(self-determination), 영향력(impact)의 네 가지 요소를 제시했다. 의미성은 개인의 이상과 기준과의 관계에서 판단된 업무의 목표와 목적의 가치이고 업무의 목표 및 업무역할의 요구사항과 개인의 신념, 가치, 행동과의 적합성과 관련된 다. 유능함은 개인의 업무 역할의 효용성이며 업무를 잘 수행하기 위해 필요한 기술과 능력을 소유하고 있는 지를 뜻한다. 자기결정성은 업무수행과정에서 스스로 자신의 행동을 선택하거나 업무달성 수단을 자신이 결정할 수 있는 것이고 영향력은 자신이 조직의 전략적, 경영적, 업무적 의사결정에 영향력을 끼칠 수 있는 지를 뜻한다.

인적서비스를 중요시하는 기업에서 종사원이 임파워먼트를 가질 경우 고객서비스 요구와 불평에 대하여 적극적으로 대응할 수 있어 서비스 품질 개선을 통한 고객만족과 수익성은 물론 직무만족, 충성도, 성과와 동료와의 유대관계에도 긍정적인 영향을 미친다(Fulford & Enz, 1995). 임파워먼트는 업무에 대한 집중력과 탄력성을 증가시키고 업무처리 주도성이 커져서 조직몰입이

높아진다. 즉, 업무에 대한 자신의 의미성이 높아져서 조직유효성이 증가하게 된다(Fiedler, 1993). 이형룡 · 김유경(2006)은 항공사 객실 승무원의 임파워먼트가 갈등과 이직의도간에 부의 영향을 미치고 유승동 · 인성호(2013)는 외식기업 관리자의 임파워먼트가 조직시민행동에 정의 영향을 미치고 서번트 리더십과 조직시민행동 간의 관계에 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 박영배 · 조성호(2011)는 패밀리레스토랑 종사원의 임파워먼트가 자주적이고 창의적인 문제를 신속히 수행하고 의미 있는 역할을 수행할 수 있다고 하였다.

이처럼 임파워먼트는 인적서비스를 하는 기업에서는 조직 내 종사원의 만족도와 생산성 향상이라는 측면에서 중요한 요소로 대두되고 있다.

## 2.3 조직지원인식

조직지원(Perceived Organizational Support: POS)은 조직이 구성원의 공헌을 가치 있게 여기며 조직 내에서 배려하는 정도에 대해 구성원이 가질 수 있는 전반적인 믿음으로 조직구성원이 자신의 공헌을 평가 받으며 배려하는 정도에 대해 가질 수 있는 전반적인 신념이다(Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa, 1986). 조직지원은 상호간의 호혜성을 기초로 교환행위가 나타나게 된다는 사회적 교환이론에 그 뿌리를 두고 있으며 조직지원의 개념은 인식 또는 수혜의 개념으로 구분하기도 하는데 일반적으로 종사원들의 긍정적이고 유익한 행동은 조직과 종사원 사이의 높은 질의 교환관계가 구축됨으로써 유발된다(Bolger & Amarel, 2007).

McMillian(1997)은 조직지원의 요인을 사회, 정서적 지원과 수단적 지원의 두 가지 요인으로 분류하였는데 사회, 정서적 지원은 기업의 경영자나 관리자가 종업원의 개인적, 사회적 복지에 관심을 가지고 있으며 종업원에게 긍정적 정서를 표현하는 정도를 나타낸다고 하였다. 반면 수단적 측면의 조직적 지원은 기업이 정서적 측면의 지원 이외의 종업원들에게 직접적으로 도움을 주는 측면을 의미하기 때문에 수단적 지원은 경영자나 관리자가 종업원들이 직무 역할요구를 수행하는 데 도움을 주는 물질적, 비물질적 자원을 이용하게 해주는 정도라고 하였다.

조직이 구성원에게 관심을 가지고 존중해주는 것을 구성원이 인식하게 되면 구성원은 조직에 긍정적인 행동을 보이게 되는데 구성원이 조직 지원을 인식할수록 지원에 보답해야 한다는 의무감을 갖게 되기 때문이다. 이러한 의무감이 조직의 목표 달성과 성과를 높이기 위한 노력으로 이어져 구성원의 결근율이 감소하고 근면성, 몰입, 혁신적 태도가 증가하게 된다(Eisenberger et al., 1986).

최근에는 조직의 공식적인 지원보다 비공식적인 지원이 더 큰 영향을 미친다는 연구들이 많이 나오고 있는데 그 중에서도 사회·정서적인 지원과 수단적 지원은 중요한 요인이다. Allen(2001)은 사회·정서적인 지원적인 상사를 두고 있는 종사원은 그렇지 않은 종사원보다 더 높은 직무만족과 헌신을 보이고 낮은 이직의도를 보였다고 하였다. 서재현과 김정원(2007)의 팀과 조직에 대한 후원인식, 조직몰입 그리고 이탈의도 사이의 관계에 대한 연구에서 조직지원인식은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치고 조직몰입은 이직의도에 부정적인 영향을 미치며 팀 후원인식은 팀몰입에 긍정적인 영향을 미치고, 이러한 팀몰입은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

지계웅과 한진영(2012)의 호텔기업의 조직지원과 직무만족이 서비스품질에 미치는 영향에 관한 연구에서 조직지원인식은 직무만족과 서비스품질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 월란, 권성우와 박지혜(2012)의 사회적 지원인식과 직무스트레스 및 조직에 대한 태도의 관계에 대한 연구에서는 조직 내부의 사회적 지원에 대한 인식은 직무스트레스를 줄여주고 직무만족과 조직몰입을 높이는 역할을 하는 것으로 나타났다.

이처럼 조직지원인식은 내부 종사원들의 자긍심과 직무스트레스, 조직유효성과 상당한 연결고리가 형성되고 있는바, 인적자원을 중요시하고 있는 외식산업분야에서 충분한 연구가 이루어져야 한다.

## 2.4 직무스트레스

보건복지부에서 실시한 국민 건강 영양 조사에 따르면 직장에서 받는 직무스트레스(Job Stress)가 경제 문제 다음으로 가장 높은 스트레스요인이다(한국보건산업진흥원). 직무스트레스는 직무와 관련된 스트레스를 표현하는 용어로 조직 내에서 직무환경과 관련되어 종사원의 긴장감을 유발할 수 있는 모든 스트레스 요인을 뜻하는 포괄적인 개념이다(박한수, 2014). Lambert, Hogan & Griffin(2007)는 직무 환경으로부터 야기되는 긴장에 대한 반응으로 직무를 수행하는 과정에서 느끼는 긴장, 걱정 등의 감정이라고 정의하였고 Guper & Beehr(1989)는 직무스트레스를 대부분의 종사원들에게 역기능을 미치며 근로환경에 위대한 상황을 발생하는 것으로 정의 내렸다. Magnolis, Kroes & Quinn(1974)는 직무와 관련된 압박에 대해 단기적 주관적 단계(긴장감, 분노), 장기적, 만성적인 심리적 반응(우울감, 불만감, 소외감), 일시적인 심리적 변화(카테콜아민, 혈압 상승), 신체적 건강(위장 질환, 관동맥성 심장병, 천식 등) 그리고 직무 성과 하락의 다섯 가지 관점으로 나누어 보았다. 직무스트레스는 사람과 환경사이의 복잡한 상호작용일 뿐만 아니라 시간도 큰 작용을 하는데, 예를 들어 종사원의 스트레스에 대한 반응은 당장 발생할 수도 있고 아니면 밤에 집에 가서 발생하거나 미래 어떤 때이든 발생할 수 있기 때문이다.

직무스트레스 요인은 직무환경과 관련하여 발생하는 스트레스 요인으로 스트레스를 일으키는 외적인 환경적 요인이다(이은혜, 2009). 직무 스트레스 요인은 선행연구에서 직무특성, 개인의 역할, 조직 분위기, 대인관계 및 경력 개발 등 다양하게 나타나고 있다(김경식, 2011). Mcgrath(1976)는 직무 스트레스 요인을 과업요인, 역할요인, 행동상황요인, 사회적 상황요인, 개인적 상황요인, 개인적 시스템 내 요인으로 보았고 Ivancevich, Matteson & Preston(1982)는 물리적 환경요인(조명, 온도, 소음 등), 개인적 수준 요인(역할갈등, 역할 모호성 등), 집단 요인(부적절한 집단지원 등), 조직요인(조직풍토, 조직구조 등), 조직 외적 요인(가족, 경제력, 주거지역 등)을 제시하였다. Parker & Steers(1983)은 직무특성(자율성, 정체성, 과업다양성), 조직특성(조직구조 등), 조직 내 역할(역할모호성, 역할갈등 등), 대인관계(응집력, 상사 부하 간, 동료 간의 믿음), 경력개발(승진기회, 성과, 개인개발 등), 외부조직 책임(조직몰입, 직무몰입) 등을 직무스트레스 요인으로 보았다.

직무스트레스는 장시간 누적되거나 심한 경우에는 개인과 조직에 부정적인 영향을 가져와 조

직유효성을 감소시키게 되는데 이상행동을 동반하게 되고 직무만족 및 조직몰입이 낮아지고 이직의도가 높아지면서 업무수행 성과가 떨어지게 된다(Beehr & Newnam, 1978). 만성적인 직무스트레스는 심리적, 행동적인 스트레스를 일으키고 건강 및 조직효과성에 영향을 미친다(Kahn & Byosiere, 1992). 스트레스로 인한 심리적인 긴장은 단기적으로는 직무성과에 긍정적인 영향을 주지만 장기적으로 지속될 경우, 질병을 일으키거나 직무 수행능력에 부정적인 영향을 주기 때문에 직무성과에 조직에 영향을 끼치고 결근율이 높아진다(Ivancevich et. al., 1982).

## 2.5 조직유효성

조직유효성(Organizational Effectiveness)은 조직목표의 달성정도라고 단순하게 정의하였으나 조직의 다원목적론이 제기되면서 다양하게 논의되고 있는데 조직이 사회시스템으로 주어진 자산을 헛되이 낭비하지 않고 조직구성원들에게 과도한 긴장감을 주지 않으면서 조직의 목적을 달성하는 정도라고 정의한다(이은혜, 2009). 다수의 선행연구에서 조직유효성을 직무만족, 이직의도, 조직시민행동, 조직몰입으로 국한하였다(Mowday, Steers & Porter, 1979).

직무만족(Job Satisfaction)은 조직구성원들이 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 자신의 직무조건에 대하여 가지고 있는 감정적, 정서적 만족상태를 말하며 한 개인이 직무에 대해 자신이 가지고 있는 태도이다(박대환 · 김성곤 · 장병주, 2007). 임파워먼트가 서비스종사원의 직무만족에 영향을 미치는 선행연구 중에서 Hocutt & Stone(1998)은 임파워먼트된 종사원들은 그들의 직무에 만족하고 있다고 하였고 Cogner & Kanungo(1988)는 높은 수준의 임파워먼트를 가진 구성원들은 낮은 수준의 임파워먼트를 가진 구성원보다 더 직무에 만족한다고 하였고 구성원 스스로가 자신이 수행하고 있는 업무의 가치를 높게 평가할수록 자신의 직무에 더 만족한다고 하였다. 조직지원인식과 직무만족의 관계에 대한 선행연구들을 살펴보면 Rhoades & Eisenberger(2002)는 조직지원에 대한 높은 인식을 가진 종사원은 직무만족의 증가를 상대적으로 더 많이 느끼고 Buchanan(1974)는 종사원이 조직으로부터 지지 받고 있거나 배려 받고 있다고 지각할 경우, 종사원은 조직에 대한 애착이 생기며 조직으로부터 지원을 받을수록 직무만족이 높아져 조직에 대한 종사원의 중요성이 직무만족의 정의 유의한 관계를 미치는 것을 밝혔다.

이직의도(Turnover Intention)는 직원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 하는 의도이다(Allen & Meyer, 1996). Price와 Mueller(1986)는 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 조직몰입, 직업의식, 일반훈련, 가족 부양책임이라고 했으며 이직을 결정짓는 요인은 업무의 단순화, 승진기회, 급여수준, 분배공정성을 제시하였다. Kernaghan & Clutterbuck(1994)는 임파워먼트가 높은 직무에서 근무하는 종사원보다 임파워먼트가 낮은 직무에서 종사하는 종사원에게서 이직률이 더 높게 나타난다고 하였다. 조직지원인식이 이직의도에 부정적이 영향을 미친다는 많은 연구들이 있는데 조직에 대해 높은 지원을 인식하고 있는 구성원은 조직에 대해 높은 몰입수준을 형성하게 되며 이는 그들로 하여금 쉽게 조직을 떠나려 하지 않는 것이다(Allen & Meyer, 1996).

Porter(1976)는 조직몰입(organizational commitment)을 조직을 위하여 노력하려는 구성원의 의사와 조직에 남아 있고자 하는 욕망, 조직의 중요한 목표 및 가치관의 수용이라고 정의하였다.

Allen & Meyer(1996)은 정서적 몰입, 근속적 몰입, 규범적 몰입의 3개 차원으로 나누었다. 정서적 몰입은 조직에 대한 감정적 충성도, 애착 및 조직구성원으로서 자격을 유지하려는 욕구이며 (Kline & Peters, 1991) 근속적 몰입은 경제적 계산에 의해 형성되는 태도이다(Salancik, 1977). 규범적 몰입은 구성원이 조직에 남아있으려는 의무감으로 남아 있는 것으로 책임감 있게 조직에 의무를 수행해야 한다는 가치관을 의미한다(주명관, 2010).

기존의 임파워먼트와 조직몰입과의 관계를 살펴보면 리더가 부하직원에게 임파워먼트를 해주는 것은 부하직원들의 조직몰입을 높여준다고 하였으며(Liden, Wayne & Sparrowe, 2000) Spreitzer(1995)는 임파워먼트된 조직구성원들은 높은 조직몰입을 보인다고 하였다. 고환상 · 서재현의 변혁적 리더십, 조직지원인식, 성취욕구가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 조직인식은 조직몰입에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

### Ⅲ. 연구설계 및 조사방법

#### 3.1 조사설계

앞서 고찰해 보았던 것처럼 지금까지 이루어진 선행연구들을 보면 조직지원인식과 임파워먼트가 직무스트레스와 조직유효성과 밀접한 관계가 있음을 알 수 있다. 연구자는 불공정한 고객불평 상황에서의 종사원의 조직지원인식과 임파워먼트의 유무가 직무스트레스와 조직유효성에 차이가 있을 것이라는 연구과제를 설정하였다.

**연구과제 1:** 불공정한 고객 불평상황에서 임파워먼트와 조직지원인식이 있을 경우와 없을 경우에 종사원들의 직무스트레스에 차이가 있는가?

**연구과제 2:** 불공정한 고객 불평상황에서 임파워먼트와 조직지원인식이 있을 경우와 없을 경우에 종사원들의 조직유효성에 차이가 있는가?

#### 3.2 실험설계

불공정한 고객 불평 상황은 실험실이나 현장에서 인위적으로 조작하기가 힘들고 현장에서 인위적으로 조작하는데 비용, 시간문제, 윤리문제가 따른다. 또 사니라오는 시간경과, 합리화경향, 일관성 등의 편견을 배제할 수 있고 실제 환경에서 목격하는 것 보다 더 다양한 반응을 이끌어 낼 수 있기 때문에 시나리오 기법을 사용하기로 하였다. 시나리오 실험을 위하여 불량고객 선행 연구를 참조하고 8명의 교수, 전문가와 서울 시내 레스토랑 종사원들의 FGI(Focus Group Interview)를 통하여 불공정한 고객 불평상황이 발생할 수 있는 상황을 정리하여 불공정한 고객 불평상황에서 조직지원인식과 임파워먼트에 따른 직무스트레스와 조직유효성의 차이를 살펴볼 수 있는 시나리오를 작성하였다.

불공정한 고객불평 상황에 접하게 되었을 때 외식업체 레스토랑 종사원의 임파워먼트와 조직 지원인식이 있는 경우의 Type A의 시나리오 하나와 불공정한 고객불평 상황에 접하게 되었을 때 패밀리레스토랑 종사원의 임파워먼트와 조직지원인식이 없는 경우의 Type B의 시나리오를 제작하였다. 시나리오는 Harris & Reynolds(2004)가 제시한 고객 불량행동 유형 중 가장 많이 경험하는 언어폭력상황을 경험한 사례를 바탕으로 연구자가 재구성하여 2014년 10월 17일부터 20일에 걸쳐 교수, 전문가, 호텔 지배인 등 8명으로 구성된 FGI를 통해서 시나리오를 수정하여 완성하였다.

설문지의 논리적 타당성과 논리적 전개를 위한 logic check와 wording check를 실시하고 구조화된 설문지에 의한 자기기입식 조사로 연구취지와 사전정보를 제공하지 않았다.

### 3.3 피실험자 선정

외식업은 접점서비스와 고객 지향적인 외식사업으로 종사원에 대한 고객 기대수준, 서비스 전달자 태도 등과 밀접한 관련이 있으며 서비스 전달자의 역할이 매우 중요하게 인식된다(박영배 · 조성호, 2011). 하지만 Cho et al.(2008)에 따르면 외식업체 종사원은 높은 이직률을 보여서 서비스 품질과 조직의 사기에 영향을 주기 때문에 외식업체 종사원들을 피실험자로 선정하기로 하였다.

### 3.4 변수의 정의 및 측정

#### 3.4.1 불공정한 고객불평 행동

불공정한 고객불평 행동은 서비스제공자가 정상적으로 서비스를 잘 수행했음에도 불구하고 고객이 서비스 과정과 결과에 대해 불공정하게 불평행동을 하는 것으로 제한하고 Harris & Reynolds(2004)가 제시한 고객 불량행동 유형 중 가장 많이 경험하는 언어폭력상황으로 제한하였다.

#### 3.4.2 임파워먼트

임파워먼트는 자신이 담당하는 일에 대해 스스로 의사결정권을 갖게 하여 통제감을 높이는 개념으로 정의하고 Spreitzer(1995)의 자기결정성 항목을 중심으로 시나리오를 작성하였다.

#### 3.4.3 조직지원인식

조직지원인식은 조직이 구성원들의 공헌을 얼마나 존중해주고 조직이 구성원의 복리후생증진을 위해 얼마나 노력하였는가에 관한 조직구성원의 총체적 신념(Eisenberger et al., 1986)으로 정의하여 시나리오를 구성하였다. 완성된 시나리오는 다음과 같다.

<시나리오 A type - 임파워먼트와 조직지원인식이 없는 경우>

어느 날 한 고객이 만취해서 레스토랑 바닥에 토하기 시작했다. 나는 즉시 정중하게 괜찮으시냐고 여쭙본 뒤 고객이 토한 것을 청소했고, 그 고객을 화장실로 안내하려고 하자 화를 내며 그 테이블에 함께 있던 고객들도 함께 나를 둘러싸고 소리를 지르며 욕설을 하기 시작했다. 나는 당황했지만 정중하게 예의를 갖추고 목소리를 낮춰주실 것을 요청했지만 나를 때리려고 주먹을 휘두르는 시늉을 하며 위협했다. 그러자 옆 테이블에 앉아있던 몇몇 고객들은 자리를 뜨기 시작하면서 레스토랑은 아수라장이 되었다. 지난번에도 비슷한 사건이 있었는데 직장동료가 이러한 상황에서 보안직원을 불렀다가 징계를 당하고 동료들이 외면한 것을 본 적이 있기 때문에 나는 이리지도 못하고 저리지도 못하고 발만 동동 굴러야만 했다.

<시나리오 B type - 임파워먼트와 조직지원인식이 있는 경우>

어느 날 한 고객이 만취해서 레스토랑 바닥에 토하기 시작했다. 나는 즉시 정중하게 괜찮으시냐고 여쭙본 뒤 고객이 토한 것을 청소했고, 그 고객을 화장실로 안내하려고 하자 화를 내며 그 테이블에 함께 있던 고객들도 함께 나를 둘러싸고 소리를 지르며 욕설을 하기 시작했다. 나는 당황했지만 정중하게 예의를 갖추고 목소리를 낮춰주실 것을 요청했지만 나를 때리려고 주먹을 휘두르는 시늉을 하며 위협했다. 그러자 옆 테이블에 앉아있던 몇몇 고객들은 자리를 뜨기 시작하면서 레스토랑은 아수라장이 되었다. 지난번에도 비슷한 상황이 있었는데, 직장동료가 보안직원을 불러 조치를 했고 회사로부터 어떠한 징계를 받지 않았다. 또, 우리 레스토랑은 웨이터의 판단대로 행동할 수 있다는 권한 위임에 대한 지침이 있고 동료들이 이해해 주기 때문에 나는 주저하지 않고 보안직원을 불렀다

#### 3.4.4 직무스트레스

직무스트레스는 직무환경과 관련하여 발생하는 심리적, 생리적 불균형 상태라고 정의하고 Parker & Decotiis(1983)가 연구에서 사용한 요인들과 오상아(2013)이 사용한 요인들을 연구자가 재구성하여 리커트 7점 척도로 측정하였다.

#### 3.4.5 조직유효성

조직유효성은 조직유효성의 다양한 평가지표 중에서 가장 보편적으로 사용되는 직무만족, 조직몰입, 이직의도를 사용하였다(문정희 · 조수현, 2014). 직무만족은 종사원이 직면해있는 직무환경에 대해 느끼는 감정 또는 느낌으로 정의하고 직무 자체에 대한 만족도 중심으로 측정하였다. Brown 과 Peterson(1993), 김용구 · 윤선영(2009)의 척도를 사용하여 리커트 7점 척도로 측정하였다. 이직의도는 조직구성원이 현재의 조직을 떠나 새로운 조직으로 옮기고자 하는 심리적 상태라고 정의하고 이직의도를 측정하기 위해 Landau 와 Hammer(1986), 문정희 · 조수현(2014)가 사용한 설문항목을 사용하여 리커트 7점척도로 측정하였다. 또한 조직몰입은 정서적 몰입을 살펴볼 것이며 Allen 과 Meyer(1996)의 정서적 몰입 문항과 문정희 · 조수현(2014)가 사용한 설문항

목 사용하여 리커트 7점 척도로 측정하였다. 이들 세 가지 하위변인에 대해서는 시나리오에 맞게 재구성하여 각 6문항씩 총 18문항으로 구성하였다.

### 3.5 자료수집

본 연구를 수행하기 위한 설문 항목들은 기존의 문헌에서 사용된 것과 본 연구를 위해 일부 수정을 거친 항목들을 사용하였으며 실험조사의 대상 및 기간은 아래와 같다.

선행연구를 참고하여 재구성된 설문지를 바탕으로 인지적선별과 적합성 검토를 위해 서울시내 호텔 레스토랑, 일반 레스토랑 종사원 약 30여명을 대상으로 2014년 10월 22일부터 24일에 1차 사전조사를 실시하였으며 본 조사는 2014년 11월 3일부터 9일까지 전국 외식업체 종사원을 대상으로 온라인 조사를 실시하였다. 총 320부가 배포되어 297부가 회수되어 회수율은 93%였다. 자료 수집 방법은 설문지법을 통한 자기기입방법을 사용하였으며 개발된 시나리오의 취지와 시나리오 조합에 대한 충분한 설명을 통하여 시나리오에 대한 잘못된 이해로 발생할 수 있는 오류의 가능성을 최소화 할 수 있도록 하였다.

## IV. 실증분석

### 4.1 표본의 일반적 특성

본 연구의 수집한 자료의 표본에 대한 일반적 특성은 다음과 같다. 성별을 보면 남성 100(33.7%)명, 여성 197(66.3%)명으로 나타났다. 연령은 20대 126(42.4%)명, 30대 101(34%)명, 40대 45(15.2%)명, 50대 이상 25(8.4%)명으로 나타났으며, 학력은 고졸 81(27.3%)명, 전문대졸 66(22.2%)명, 대졸 125(42.1%)명, 대학원 이상 25(8.4%)명으로 나타났다. 근무부서는 레스토랑 145(48.9%)명, 연회장 84(28.3%)명, 음료/바 68(22.9%)명으로 나타났다. 직급은 사원 142(47.8%)명, 캡틴 52(17.5%)명, 부점장/부지배인 49(16.5%)명, 점장/지배인 54(18.2%)명, 기타 28(9.4%)명으로 나타났다. 고용형태를 보면 정규직 223(75.1%)명, 비정규직 74(24.9%)명으로 정규직이 많았다. 레스토랑 형태는 호텔레스토랑 33(11.1%)명, 퀵서비스레스토랑 22(7.4%)명, 패밀리레스토랑 77(25.9%)명, 캐주얼 다이닝 레스토랑 65(21.9%)명, 파인 다이닝 레스토랑 18(6.1%)명, 기타 82(27.6%)명으로 나타났다. 레스토랑 업종은 한식 101(34%)명, 양식 102(34.3%)명, 중식 11(3.7%)명, 일식 19(6.4%)명, 기타 64(21.5%)명으로 나타났다. 근무하는 레스토랑의 종사원 수를 보면 1~5인 92(31%)명, 6인~10인 75(25.3%)명, 11~20인 50(16.8%)명, 21~30인 29(9.8%)명, 31~40인 14(4.7%)명, 41~50인 9(3%)명, 50인 이상 28(9.4%)명으로 나타났다. 근속년수는 6개월 미만 56(18.9%)명, 1년 73(24.6%)명, 2년 51(17.2%)명, 3년 33(11.1%)명, 4년 14(4.7%)명, 5년 20(6.7%)명, 6년 이상 50(16.8%)명으로 나타났다. 월 평균 소득은 100만원 이하 29(9.8%)명, 101~150만원 73(24.6%)명, 151만원~200만원 81(27.3%)명, 200만원~300만원 74(24.9%)명, 300만원 이상 40(13.5%)명으로 나타났다.

## 4.2 탐색적 요인분석 및 신뢰성 분석

### 4.2.1 임파워먼트와 조직지원인식이 없는 경우의 탐색적 요인분석 및 신뢰성 분석

임파워먼트와 조직지원인식이 없는 경우의 직무스트레스와 조직 유효성의 탐색적 요인분석과 신뢰성 분석을 본 결과로써, 저해요인들을 제외하고 고유값(eigen value)이 1 이상인 총 4개의 공통요인(common factor)이 추출되었다. 직무스트레스의 고유값 2.864, 분산설명력 15.076%로 나타났으며 조직몰입의 고유값 4.873, 분산설명력 25.646%로 나타났다. 그리고 이직의도는 고유값 4.499, 분산설명력 23.678%로 나타났으며 직무만족은 고유값 2.280, 분산설명력 12.001%로 나타나 본 조사에 타당한 문항들로 나타났다. KMO는 0.924로 높은 수준에서 표본 적합도를 확보하였으며 Bartellett의 유의확률은 0.000으로 유의하였다. 그리고 총 분산 설명력은 76.402%로 나타났다.

또 Cronbach's  $\alpha$ 를 보면 직무스트레스 0.848, 이직의도 0.930, 직무만족 0.881, 조직몰입 0.947로 Cronbach's  $\alpha$ 가 모두 0.7이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 조사도구임을 알 수 있다.

<표 1> 임파워먼트와 조직지원인식이 없는 경우의 탐색적 요인분석 및 신뢰성 분석

요 인 명	요인 변수	요인 부하량 <sup>c</sup>	아이겐값 <sup>a</sup>	
직무스트레스 ( $\alpha = 0.848$ ; 15.076% <sup>b</sup> )	서비스를 하면서 허둥대는 경우가 많음	.846	2.864	
	서비스를 하면서 화를 내는 경우가 많음	.813		
	서비스를 하면서 불안감을 느낌	.789		
	이 사건으로 인해 두통이 있음	.718		
이직의도( $\alpha = 0.930$ ; 23.678%)	현 직장에 근무하며 다른 직장을 구하려고 노력할 것	.851	4.499	
	다른 직장으로 옮기고 싶음	.832		
	조금이라도 여건이 나빠지면 직장을 떠날 것	.788		
	2-3년 이내 새로운 직장을 찾게 될 것	.777		
	직장 다시 선택할 수 있다면 현 직장 선택하지 않을 것	.767		
조직 유효성	이 사건으로 인해 때때로 퇴사를 생각할 것	.762	2.280	
	직무만족 ( $\alpha = 0.881$ ; 12.001%)	현재의 일을 다시 맡는다 해도 싫지 않을 것		.816
	지금 수행하고 있는 직무에 적합하다고 생각 현재 하고 있는 업무에 만족	.785 .766		
조직몰입 ( $\alpha = 0.947$ ; 25.646%)	다른 회사보다 이 회사를 선택한 것은 잘한 일	.855	4.873	
	우리 회사는 나에게 큰 의미가 있음	.839		
	회사가 잘 되는 것이 내가 잘 되는 것이라 생각	.839		
	회사에 대해 소속감 느낌	.833		
	회사에 대한 충성심이 있음	.831		
이 회사는 다른 직장보다 좋다고 생각	.806			

주: a Varimax 회전 후 아이겐값이 1을 넘는 요인들을 추출함. b 설명분산비(%)로 총분산비는 76.402%임. c 요인부하량이 .40 이상인 값을 나타냄. KMO = .924 Approx.  $\chi^2 = 4538.301$  df = 300; p = .000.

4.2.2 임파워먼트와 조직지원인식이 있는 경우의 탐색적 요인분석 및 신뢰성 분석

임파워먼트와 조직지원인식이 있는 경우의 직무스트레스와 조직 유효성의 탐색적 요인분석과 신뢰성 분석을 본 결과로써, 저해요인들을 제외하고 고유값(eigen value)이 1 이상인 총 4개의 공통요인(common factor)이 추출되었다. 직무스트레스의 고유값 3.333, 설명량 17.540으로 나타났다. 이직의도의 고유값 4.940, 설명량 26.001로 나타났다. 그리고 조직몰입은 고유값 4.988, 설명량 26.252로 나타났다. 직무만족은 고유값 2.635, 설명량 13.866으로 나타났다. KMO는 0.927로 높은 수준에서 표본 적합도를 확보하였으며 Bartellett의 유의확률은 0.000으로 유의하였다. 그리고 총 분산 설명력은 83.660%로 나타났다. 또 Cronbach's  $\alpha$ 를 보면 직무스트레스 0.929, 이직의도 0.957, 직무만족 .0.931, 조직몰입 0.957로 Cronbach's  $\alpha$ 가 모두 0.7이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 조사도구임을 알 수 있다.

<표 2> 임파워먼트와 조직지원인식이 있는 경우의 탐색적 요인분석 및 신뢰성 분석

요 인 명	요인 변수	요인 부하량 <sup>c</sup>	아이겐값 <sup>a</sup>
직무스트레스 ( $\alpha = 0.929$ ; 17.540%)	서비스를 하면서 허둥대는 경우가 많음	.873	3.333
	서비스를 하면서 화를 내는 경우가 많음	.833	
	서비스를 하면서 불안감을 느낌	.820	
	이 사건으로 인해 두통이 있음	.796	
이직의도( $\alpha = 0.957$ ; 26.001%)	다른 직장으로 옮기고 싶음	.867	4.940
	2-3년 이내 새로운 직장을 찾게 될 것	.862	
	현 직장에 근무하며 다른 직장을 구하려고 노력할 것	.858	
	이 사건으로 인해 때때로 퇴사를 생각할 것	.815	
	직장 다시 선택할 수 있다면 현 직장 선택하지 않을 것	.813	
	조금이라도 여건이 나빠지면 직장을 떠날 것	.805	
조직 유효성 ( $\alpha = 0.931$ ; 13.866%)	직무만족 현재의 일을 다시 맡는다 해도 싫지 않을 것	.906	2.635
	현재 하고 있는 업무에 만족	.873	
	지금 수행하고 있는 직무에 적합하다고 생각	.863	
조직몰입 ( $\alpha = 0.957$ ; 26.252%)	우리 회사는 나에게 큰 의미가 있음	.882	4.988
	회사에 대한 충성심이 있음	.860	
	이 회사는 다른 직장보다 좋다고 생각	.857	
	다른 회사보다 이 회사를 선택한 것은 잘한 일	.846	
	회사가 잘 되는 것이 내가 잘 되는 것이라 생각	.845	
	회사에 대해 소속감 느낌	.839	

주: a Varimax 회전 후 아이겐값이 1을 넘는 요인들을 추출함. b 설명분산비(%)로 총분산비는 76.402%임. c 요인부하량이 .40 이상인 값을 나타냄. KMO = .924 Approx.  $\chi^2 = 4538.301$  df = 300; p = .000.

### 4.3 차이 분석

#### 4.3.1 임파워먼트와 조직지원인식이 없는 경우와 있는 경우의 요인들의 차이 검정

<표 3> 임파워먼트와 조직지원인식이 없는 경우와 있는 경우의 요인들의 차이 검정

집단구분	집단구분	평균	표준편차	t	p
직무 스트레스	권한 없음	4.11	1.244	5.888***	.000
	권한 있음	4.02	1.258		
이직의도	권한 없음	4.79	1.414	14.443***	.000
	권한 있음	3.44	1.390		
직무만족	권한 없음	3.90	1.207	5.647***	.000
	권한 있음	3.42	1.240		
조직몰입	권한 없음	4.04	1.314	10.759***	.000
	권한 있음	3.15	1.192		
조직 유효성(전체)	권한 없음	4.31	1.119	13.373***	.000
	권한 있음	3.32	1.010		

\*\*\*p<.001

조직지원인식과 임파워먼트가 없는 경우와 조직지원인식과 임파워먼트가 있는 경우에 대한 요인들의 차이 검정을 본 결과로써, 직무 스트레스에서 조직지원인식, 임파워먼트 없음은 4.11점, 조직지원인식, 임파워먼트 있음은 4.02점으로 나타났고, 두 그룹 간에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(t=5.888, p<.001).

이직의도에서 조직지원인식, 임파워먼트 없음은 4.79점, 조직지원인식, 임파워먼트 있음은 3.44점으로 나타났고, 두 그룹 간에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(t=14.443, p<.001). 직무만족에서는 조직지원인식, 임파워먼트 없음 3.90점, 조직지원인식, 임파워먼트 있음 3.42점으로 나타났고, 두 그룹 간에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(t=5.647, p<.001). 조직몰입에서는 조직지원인식, 임파워먼트 없음 4.04점, 조직지원인식, 임파워먼트 있음 3.15점으로 나타났고, 두 그룹 간에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(t=10.759, p<.001). 조직 유효성 전체를 보면 조직지원인식, 임파워먼트 없음 4.31점, 조직지원인식, 임파워먼트 있음 3.32점으로 나타났고, 두 그룹 간에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(t=13.373, p<.001).

## V. 결론

본 연구는 불공정한 고객 불평 상황에서 외식업체 종사원의 임파워먼트와 조직지원인식의 유

무에 따라 직무스트레스와 조직유효성에 유의한 차이가 있는지 알아보고 이론적, 실무적 시사점을 제시하기 위해 수행되었다. 이러한 연구목적들을 통해 나타난 구체적인 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 표본의 일반적인 특성을 파악하기 위해서 실시한 빈도분석의 결과로 여성이 더 많은 비중을 차지했고 연령은 20대(42.4%)가 가장 많았으며, 근무부서는 레스토랑(48.9%), 연회장(28.3%), 음료/바(22.9%)로 나타났다. 직급은 사원(47.8%)이 가장 많았으며, 고용형태는 정규직이 많았고 레스토랑 형태는 호텔레스토랑(11.1%), 퀵서비스레스토랑 (7.4%), 패밀리레스토랑(25.9%), 캐주얼 다이닝 레스토랑 (21.9%), 파인 다이닝 레스토랑(6.1%), 기타(27.6%)로 나타났으며 레스토랑 업종은 한식(34%), 양식(34.3%), 중식(3.7%), 일식(6.4%), 기타(21.5%)로 나타났다. 근무하는 레스토랑의 종사원 수를 보면 1~5인(31%), 6인~10인(25.3%), 11~20인 (16.8%), 21~30인(9.8%), 31~40인(4.7%), 41~50인(3%), 50인 이상 (9.4%)으로 나타났다. 근속년수는 6개월 미만(18.9%), 1년(24.6%), 2년(17.2%), 3년(11.1%), 4년(4.7%), 5년(6.7%), 6년 이상(16.8%)으로 나타났다. 월 평균 소득은 100만원 이하(9.8%), 101~150만원(24.6%), 151만원~200만원(27.3%), 200만원~300만원(24.9%), 300만원 이상(13.5%)으로 나타났다.

둘째, 문항들 간의 신뢰성 및 타당성 검증은 탐색적 요인분석 및 크론바하 알파(Cronbach's  $\alpha$ )계수를 산출함으로써 측정항목에 대한 개념타당성 및 신뢰성을 평가하였다. 저해요인을 제거한 결과 본 연구의 측정항목의 신뢰성은 충분한 것으로 나타났다.

셋째, 직무스트레스에서 임파워먼트, 조직지원인식 없음은 4.58점, 임파워먼트, 조직지원인식 있음은 3.46점으로 나타나 두 그룹 간에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 둘째, 조직유효성에서 임파워먼트, 조직지원인식 없음은 4.28점, 임파워먼트, 조직지원인식 있음은 3.32점으로 나타나 두 그룹 간에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

본 연구의 시사점은 첫째, 외식업체를 대상으로 한 불공정한 고객 불평 상황에서 외부고객 중심이 아닌 내부고객 중심으로 본 탐색적이며 초기적인 연구라는 점에서 의의가 있다. 소위, 블랙 컨슈머로 불리는 고객 때문에 서비스업이 골머리를 앓고 있는 상황이지만 '고객이 왕이다'라는 인식 때문에 외부고객 중심으로 연구가 되어져 왔다. 본 연구는 외부고객보다 내부고객에 중점을 둬으로써 내부고객의 직무스트레스를 낮춰주고 조직유효성을 높여줄 수 있는 방안을 모색하기 위해 노력하였다. 또한, 외식업의 특성상 비정규직이 많고 서비스 메뉴얼이 일정하지 않고 이직률도 매우 높다는 점에서 외식업체 종사원을 대상으로 한 연구가 절실한 상황이었다(전현모 · 안성근, 2012). 따라서 본 연구는 기존의 항공사, 호텔 종사원을 대상으로 한 연구와 달리, 외식업체 종사원을 대상으로 한 연구이다.

둘째, 기존의 불공정한 고객 불평상황에 대한 연구들은 고객 불평 행동이 종사원의 직무스트레스나 이직의도, 직무태도에 미치는 영향에 대한 결과 중심적인 연구들이었다. 하지만 본 연구는 단순한 영향을 규명하기 보다는 종사원의 직무스트레스를 줄여주고 조직유효성은 높일 수 있는 방안을 모색하기 위해 노력하였다. 그 결과, 조직지원인식과 임파워먼트가 직무스트레스를 낮춰주고 조직유효성을 높여준다는 결과를 도출해냈으며 이는 외식기업의 경영자나 실무 담당자의 인적자원관리에 유용하게 사용할 수 있을 것이다.

본 연구의 한계는 첫째, 본 시나리오를 활용한 실험연구로 현장 연구와 다른 연구를 가져올 수

있고 시나리오를 어떤 업종에 적용하느냐에 따라 다른 결과가 나타날 수 있다. 또 다소 극단적인 시나리오로 응답자들의 그룹별로 차이를 알아보기에는 한계가 있었다. 둘째, 본 연구는 시나리오에 조직지원인식과 임파워먼트를 같이 넣어서 그에 따른 직무스트레스와 조직유효성에 대해 살펴보고 어떤 변수가 더 크게 영향을 미치는지 알 수 없다. 향후 연구에서는 조직지원인식과 임파워먼트를 분리해서 어떤 변수가 더 많이 영향을 미치는 지에 대해 살펴보면 좋을 것이다.

## 참고문헌

- 고환상 · 서재현(2012). 변혁적 리더십, 조직후원인식, 성취욕구가 조직몰입에 미치는 영향: 셀프 리더십을 중심으로. 『대한경영학회』, 25(1), 435-459.
- 구자관(2007). 언어폭력이 카지노딜러의 소진, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 김경식(2011). 소방공무원의 직무스트레스 요인이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향 분석. 순천대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김민정(2014). 고객불량행동이 서비스업 종사자의 이직의도 및 직무스트레스 반응에 미치는 영향: 핵심자기평가의 조절효과. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 김부희(2008). 고객의 불량행동이 인카운터 종사원의 직무태도에 미치는 영향. 대구대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김용구 · 윤선영(2009). 여행사 종사원의 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 『관광레저연구』, 21(1), 303-323.
- 김윤태 · 이경모(2009). 항공사 서비스실패귀인에 따른 고객 불평행동유형 비교연구. 『대한경영학회 학술연구발표대회』, 1027-1046.
- 김혜경(2012). 외식기업의 서비스 품질제고를 위한 조직문화, 임파워먼트, 조직유효성의 인과관계에 관한 연구. 한성대학교 경영대학원 석사학위 논문.
- 문정희 · 조수현(2014). 특급호텔 종사원의 행복감과 조직문화가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 『호텔관광연구』, 16(4), 268-290.
- 박경민(2014). 불량고객행동이 항공사 객실승무원의 직무스트레스 및 정서적 고갈에 미치는 영향. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 박대환 · 김성곤 · 장병주(2007). 식음료 팀장의 변혁적 리더십이 종사원의 직무만족과 직무성공에 미치는 영향. 『동북아관광연구』, 3(1), 67-84.
- 박소영 · 김영조 · 배상욱(2012). 불공정한 고객불평과 불공정한 조직의 처우가 서비스종사자의 친소비자행동에 미치는 영향-특급호텔산업을 대상으로-. 『관광연구』, 27(3), 99-122.
- 박영배 · 조성호(2011). 국내브랜드 패밀리레스토랑 종사원의 임파워먼트가 조직유효성에 미치는 영향. 『관광식음료경영연구』, 22(1), 1-28.
- 박진우 · 이해주(2012). 서비스단계별 실패에 따른 불만족, 고객불평 행동의도와의 관계 연구-서울경기지역 패밀리레스토랑을 중심으로-. 『외식경영학연구』, 15(3), 57-79.
- 박한수(2014). 고객의 불평행동이 호텔 감정 노동자의 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 서재현 · 김정원(2007). 팀과 조직에 대한 후원인식, 조직몰입 그리고 이탈의도 사이의 관계에 대한 연구. 『인사관리연구』, 31(4), 103-128.
- 안준수(2004). 호텔종사원의 대인관계 성향에 따른 고객지향성에 관한 연구. 『관광경영연구』, 8(3), 183-202.

- 오상아(2013). 고객불량행동과 항공 객실승무원 감정노동이 직무스트레스 및 직무성과에 미치는 영향. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 유승동· 인성호 (2013). 외식기업 관리자의 서번트 리더십과 조직시민행동 간의 관계에서 임파워먼트의 매개효과-패밀리레스토랑을 중심으로-. 『관광경영연구』, 17(3), 227-247.
- 이성철(2012). 청장년층과 노년층 관광객의 불만족에 대한 귀인이 불평행동에 미치는 영향. 『기업경영연구』, 41, 261-276.
- 이월란 · 권성우 · 박지혜 (2012). 사회적 지원인식과 직무스트레스 및 조직에 대한 태도의 관계. 『한국항공경영학회지』, 10(3), 221.
- 이유재(2004). 서비스마케팅 3판, 서울, 학현사.
- 이유재 · 공태식 (2006). 고객시민행동과 고객불량행동이 서비스품질지각과 고객만족 및 재구매 의도에 미치는 영향. 『호텔관광연구』, 22(0), 147-162.
- 이은혜(2009). 직무스트레스, 직무소진, 상사의 감성코칭이 조직유효성에 미치는 영향. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 이형룡 · 김유경 (2006). 항공사 객실 승무원의 임파워먼트에 관한 연구: 국내 K항공사를 중심으로. 『관광 · 레저연구』, 18(3), 99-119.
- 임영하(2003). 공정성 지각과 불평행동유형이 불평처리 후 만족, 재구매, 구전의도에 미치는 영향. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 정규엽 · 이승현 · 심성우(2008). 캐주얼 다이닝 레스토랑의 서비스 불공정성이 고객불량의도에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 17(2), 57-70.
- 정명숙 · 김광점(2006). 감정노동과 상사의 감성지능이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 『한국병원경영학회지』, 11(4), 1-18.
- 주명관(2010). 사회복지사의 조직공정성인식 및 일가치감과 조직몰입의 관계에 관한 연구. 연세대학교 대학원 박사논문.
- 지계용 · 한진영 (2012). 호텔기업의 조직지원과 직무만족이 서비스품질에 미치는 영향. 『디지털정책연구』, 10(10), 353-362.
- 최성환 · 김지훈(2014). 서비스 공정성이 고객 감정, 고객 만족도 및 고객 시민행동과 고객 불량행동에 미치는 영향 연구. 『관광연구』, 28(6), 83-111.
- Allen, T.(2001). The role of organizational perceptions. *Journal of Vacation Behavior*, 58: 414-435.
- Allen, M. J., & Meyer, J. P.(1996). Affective continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of vocational behavior*, 49(3), 252-276.
- Beehr, T. A., & Newman J. E.(1978). Job stress, employee health and organizational effectiveness, *Personal Psychology*, 31, 665-669.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Mohr, L. A.(1994). Critical service encounters: the employee's viewpoint. *Journal of Marketing*, 58(October), 95-106
- Bolger, N., & Amarel, D.(2007). Effects of Social Support Visibility on Adjustment to Stress:

- Experimental Evidence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 92, 458-475.
- Brown, S. P., & Peterson, R. A.(1993). Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: Meta-analysis and assessment of causal effects. *Journal of Marketing Research*, 30(1), 63-77.
- Buchanan, B.(1974). Building Organizational commitment: The socialization of Manager in work Organizations. *Service Quarterly*, 19(4), 533-546.
- Caplan, R. D., Cobb, S., French Jr, R. P., Harrison, R. V., & Pinneau Jr, S. R.(1975). Job demands and worker health: main effects and occupational differences. U.S. Department of Health, Education, and Welfare, 75-160.
- Cogner, J. A, & Kanungo, R. N.(1988). The empowerment process: Integrating theory and practice. *Academy of Management Review*, 13(3): 471-482.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D.(1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Fiedler, A. M.(1993). The effect of vision congruence on employee empowerment, commitment, satisfaction and performance. Ph.D Dissertation, Florida International University.
- Forrester, R.(2000). Empowerment: Rejuvenating a potent idea. *Academy of Management Executive*, 14(3), 67-80.
- Fulford, M. D, & Enz, C. A.(1988). The impact of empowerment on service employees. *J Management Issues*, 7(2), 161-175.
- Guper, N., & Beehr, T.(1989). Job stress and employee behaviors, *Organizational Behavior and Human Performances*, 23, 545-560.
- Hancer, M., & George. R. T.(2003). Psychological empowerment of non-supervisory employees working in full-service restaurants. *International Journal of Hospitality Management*, 22(1), 3-16.
- Harris, L. C., & Reynolds, K. L.(2003). The consequences of dysfunctional customer behavior. *Journal of Service Research*, 6(2), 144-161.
- Hocutt, M. A., & Stone, T. H.(1998), The impact of employee empowerment on the quality a service recover effort, *Journal of Quaility Management*, 13, 117-132.
- Hoffman, K. D. & Bateson. J. E.(1997). Essentials of services marketing. Fort Worth: Dryden Press.
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T. & Preston, C.(1982). Occupational stress, type A behavior, and physical well being, *Academy of Management Journal*, 25(2), 373-391.
- Kahn, R. L., & Byosiere, P.(1992). Stress in organizations. *Handbook of industrial and organizational psychology*, 3, 571-650.
- Karasek, R. A.(1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Kernaghan, D. & Clutterbuck, S.(1994). The power of empowerment, BCA.

- Kline, C. J., & Peters, L. H.(1991). Behavioral commitment and tenure of new employees: A replication and extension. *Academy of Management Journal*, 34, 194-204.
- Lambert, E. G., Hogan N. L., & Griffin M. L.(2007). The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Criminal Justice*, 35(6), 644-656.
- Landau, J. & Hammer, T. H.(1986). Clerical employee' perceptions intraorganizational career opportunities. *Academy of Managemet Journal*, 29(2), 385-404.
- Liden, R. C., Wayne, S. J., & Sparrowe, R. T.(2000). An examination of the mediating role of psychological empowerment on the relations between the job, interpersonal relationships, and work outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 85, 407-416.
- Magnolis, B. L., Kroes, W. H & Quinn, R. P.(1974). Job stress:An unlisted occupational hazard. *Journal of Occupational Medicine*, 16(10), 659-661.
- McGrath, J. E.(1976). Stress and behavior in organizations. *Handbook of industrial and organizational psychology*, 1351-1395
- McMillian, R. C.(1997). Customer satication and organizational support for service providers. Ph.D. Dissertation, University of Florida.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W.(1982). Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human resource management review*, 11(3), 299-326.
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A.(1983). Organizational determinants of job stress. Elsevier, 32(2), 160-177.
- Porter, L. W. & Steers, R. M.(1974). The role of task-goal attributes in employee performance. *Psychological Bulletin*, 81(7), 434-452.
- Price, J. L. & Mueller, C. W.(1986). Absenteeism and turnover of hospital employees. *JAI press Greenwich*, 10.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R.(2002). Perceived organizational support, A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- Salancik, G.(1977). Commitment and the control of organizational behavior and belief. In B. Staw and G. Salancik(Eds.), *New directions in organizational behavior*. Chicago: St. Clair Press.
- Spreitzer, G. M.(1995). Psychological empowerment in the workplace. *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442-1465.
- Zeithaml, V., Bitner, M. J., Gremler, D(2006). *Service Marketing*, McGraw-Hill Companies.