





## 카지노 보안 및 고객접점 의전 종사자의 감정노동에 관한 연구\*

허 태 구\*\*

### 〈요 약〉

카지노 기업에서는 종사원들을 대상으로 조직목표 달성을 위해 업무시간 내내 실제로 자신이 느끼는 감정을 속이거나 표면적인 감정으로 고객을 대하도록 강요하고 이로 인해 직무스트레스가 높아지며 직무만족 및 이직의도에 영향을 미치는 경우가 있다. 그러나 인적 경영에 있어 직무만족과 이직의도 요인은 조직 유효성과 연관이 있어 장기적으로 기업의 이윤을 극대화시킬 수 있는 요인이기 때문에 지속적인 관리가 필요하다. 따라서 본 연구에서는 카지노 보안 및 고객접점 의전 종사자들의 감정노동에 따라 증가하는 직무스트레스가 종사원들의 직무만족 및 이직의도에 얼마나 많은 영향을 미치는지 영향력 및 인과 관계를 규명한 결과 감정노동과 직무만족과 이직의도와의 관계에서 직무스트레스가 매개 효과를 가지고 있음을 확인하였다. 연구결과를 바탕으로 직무교육뿐만 아니라 감정조절능력, 공감능력, 대인관계 기술 등 감성리더십 및 감성지능 교육을 실시 및 강화하여 감정노동에 따른 직무스트레스를 해결할 수 있도록 하고 카지노 종사원이 직무를 수행함에 있어 개인의 능력을 충분히 발휘하고 긍정적 감정 상태를 유지할 수 있도록 자기존중감 프로그램을 설계하여 자기효능감을 향상시켜야 한다고 개선방안을 제시하였다.

**주제어 :** 카지노, 감정노동, 직무스트레스, 직무만족, 이직의도

\* 이 논문은 주저자의 박사학위논문을 수정 보완하여 작성되었음.

\*\* 경기대학교 경호보안학과 박사수료(joxorn033@naver.com)

목 차
-----

- |   |
|---|
| I. 서론<br>II. 이론적 배경<br>III. 연구설계 및 조사방법<br>IV. 연구의 결과<br>V. 논의 및 결론 |
|---|

## I. 서론

세계여행관광협회(WTTC)에 따르면 2016년도 관광산업은 세계 GDP의 10.2% (76,133억 달러)를 차지하였으며, 관광분야의 일자리도 10~11개 중 하나를 차지할 만큼 관광산업이 차지하는 비중은 매우 큰 것으로 나타났다. 또한 관광산업에 대한 세계투자는 4.4%(8,065억 달러)로 이에 대한 경제적 비중은 매우 크다고 할 수 있으며, 이러한 투자는 매년 증가추세를 보이고 있다. 이에 따라 현재 세계 각국은 자국의 경제발전을 위한 전략 산업 수단으로 여러 관광산업 중 카지노산업을 집중적으로 육성하고 있으며, 우리나라 역시 이러한 전략 사업의 일환으로 외국인 관광객을 유치함에 따라 외화수입 확대를 위하여 카지노업을 허용하고 있다. 우리나라는 「복표발행·현상기타사행행위단속법(사행행위규제법)」을 1961년 11월에 제정하여 카지노 설립에 대한 근거를 가지게 되었고, 1962년 9월 「복표발행·현상기타사행행위단속법(사행행위규제법)」 개정사항에 외국인을 대상으로 하는 오락시설로 외화획득에 기여할 수 있다고 인정될 때 이를 허가할 수 있도록 규정하였다. 이를 기점으로 1967년 인천 올림포스 호텔 카지노를 시작으로 현재는 전국 17개의 카지노가 운영이 되고 있으며, 한해 200만 명 이상의 이용객과 약 1조 이상의 매출액을 올리는 것으로 집계되고 있다. 이와 같이 방문하는 이용객들의 편의를 위하여 카지노에서는 약 5,000여명 이상의 종사자들이 카지노 이용객들을 대상으로 근무를 서고 있다.

이러한 카지노 종사자들은 대부분이 서비스를 통하여 이용객들의 재미와 편의를 도모하고 있기 때문에 다양한 고객들과의 직접적인 접촉을 통한 근무가 이루어지고 있다. 이러한 근무 특성은 기업과 고객 간의 중요한 접점이 되어 기업의 이윤을 증대시키거나 손실을 가져올 수 있다. 따라서 카지노 종사자들의 근무 만족은 기업의 이미지나 이윤에 대하여 영향을 줄 수 있기 때문에 많은 중요성을 가지고 있다. 이에 따라 국내 카지노 기업에서는 종사원들을 대상으로 고객 만족 향상을 위한 양질의 고객서비스를 제공하고, 조직의 목표를 달성하기 위하여 종사원들에게 고객과의 마찰을 최소화할 것을 강도 높게 요구하고 있다. 또한, 카지노 방문고객들에게 최고의 서비스를 제공해야 한다는 이유로 카지노 종사자들이 고객과의 관계에서 문제가 마찰로 인한 불쾌한 상황이 발생하여도 감정을 표면으로 드러내지 않고, 강요된 감정에 의해 고객들을 응대하는 경우가 많아 문제가 심각하다(심준섭, 2017). 카지노 산업 역시 서비스 산업으로 주목적을 고객의 니즈(needs)에 따른 상품과 서비스의 제공으로 두고 있고, 서비스업의 특성상 인적서비스에 높은 의존도를 보이며 보편적으로 고객의 니즈를 충족시켜야한다는 인식으로 인하여 기업의 목표와 기대에 부응하기 위해 감정을 숨기는 등의 감정노동이 종종 발생한다. 이들은 직무를 수행하는 동안 실제로 자신이 느끼는 감정을 속이고, 표면적인 감정으로 고객에게 응대하는 경우가 존재하며 비교적 감정의 기복이 큰 고객들과 접하는 서비스를 제공하고 있어 그에 따라 성취감 저하 및 감정변화의 원인이 되기도 한다(박신일, 2015).

즉, 카지노 종사원은 서비스 접점에서 서비스를 수행하는 데 있어 고객 앞에서 직접적으로 서비스를 전달하게 되며 고객의 요구에 즉각적으로 반응해야하기 때문에 스트레스를 받을 확률이 매우 높다고 할 수 있다. 그에 따라 카지노 기업은 근무환경의 개선이나 근무조건의 향상 등으로 종사자들에게 발생하는 스트레스를 감소시키기 위한 여러 가지 노력이 필요할 것이라 사료된다. 기업의 근무환경의 개선을 통해 카지노 종사자들의 직무만족을 높임으로써 이들의 고객지향적인 행동을 가져오게 되고, 이러한 높은 품질의 서비스에 만족감을 느낀 이용객들은 재방문의 의도를 가지게 될 것이며 이는 기업의 이윤을 극대화시키는 데 있어 중대한 영향을 미치는 요인으로써 작용할 것이다.

이와 같은 배경을 바탕으로 본 연구에서는 카지노 보안 및 고객접점 의전 종사자들의 감정노동에 따라 얻을 수 있는 직무스트레스가 종사원들의 직무만족에 얼마나 많은 영향을 미치는지에 대하여 설문지를 통하여 분석하고자 하였다. 이러한 분석과

연구를 통하여 종사원들의 직무환경과 직무스트레스를 개선하여 직무만족도를 높임으로서 서비스의 품질을 개선하여 이용객들에게 더 많은 이용의 만족감을 얻고자 하는데 그 필요성을 두고 있다.

## II. 이론적 배경

### 1. 카지노 산업과 카지노 종사원

카지노(casino)란 이탈리아어 ‘카자(casa)’를 어원으로 한 도박·음악·쇼·댄스 등 여러 가지 오락요소를 갖춘 집회장이라는 의미로 르네상스시대 귀족이 소유하고 있었던 사교 오락용 별관을 뜻한다(송홍섭, 2016). 이는 1800년대 모나코와 미국으로 유입된 것을 시작으로 전 세계로 확대되었고, 현재는 해변과 휴양지 등에 소재하고 있는 옥내 도박장으로써 서양식 도박을 통칭하고 있다. 카지노 산업은 사교 또는 여가를 위한 공간으로 도박과 같은 게임뿐만 아니라 다양한 볼거리와 즐길거리를 제공함에 따라 관광산업 측면에서는 중요한 수입원으로써 작용하고 있고, 외국인 관광객을 대상으로 외화를 획득함으로써 국제수지를 개선하며 국가재정수입의 확대가 이루어지는 등 경제효과를 증대시킬 수 있는 부가가치가 높은 산업이라 할 수 있다. 국내 카지노 산업은 1961년 「복표발생현상기타사행행위단속법」의 제정으로 카지노 산업의 도입 근거가 마련되었고, 1994년 「관광진흥법」의 개정을 통해 관광사업으로 분류됨에 따라 주무관청도 내무부에서 현재의 문화체육관광부로 이관되면서 발전의 기틀을 마련하게 되었다. 「관광진흥법」 제3조 제1항 제5호에서는 카지노업을 “전용영업장을 갖추고 주사위·트럼프·슬롯머신 등 특정한 기구 등을 이용하여 우연의 결과에 따라 특정인에게 재산상의 이익을 주고, 다른 참가자에게 손실을 주는 행위 등을 하는 업”으로 규정하고 있다(오용수, 2006). 현재 국내 카지노업의 현황을 살펴보면 1967년 인천 ‘올림픽포스 카지노’ 개설을 시작으로 2005년 신규허가 3개소를 포함하여 2018년 말 기준 전국에 17개 업체가 운영되었다. 국내 카지노 시설은 크게 외국인과 내국인 카지노로 나뉘는데 이중 16개 업체가 외국인 카지노로 운영되었으며 현재까지도 내국인 출입이 가능한 카지노는 ‘강원랜드’뿐이다. 이처럼 국내 카지노 산업은 2000년 전까지 전까지 외국인 전용 카지노만 운영해오다가 2000년 10월 강원랜드를

개장함에 따라 외국인전용 카지노와 내국인전용 카지노로 이원화하여 운영하고 있다(송홍섭, 2016). 최근 문화체육관광부의 2017년 9월 관광사업체기초통계조사에 따르면 국내 카지노업 시설현황은 2013년 3,181개, 2014년 3,224개, 2015년 기준 3,285개이며 매년 꾸준히 증가하는 추세이다. 즉, 현재의 카지노 산업은 대표적인 고부가가치를 창출할 수 있는 서비스 산업으로 과거의 인식처럼 도박 또는 향락성 산업이 아닌 하나의 문화·레저산업으로 인식되고 있다. 나아가 카지노산업을 통해 아시아뿐만 아니라 미국·유럽 등 여러 국가에서 관광·지역발전의 선순환적 네트워크를 형성하고 있다(윤창섭, 2010).

카지노 기업의 종사원의 경우 서비스 기업에서도 그들만의 독특한 직무특성이 존재한다. 카지노 딜러들은 실제 게임을 담당하는 시간과 휴게시간을 포함하여 평균적으로 하루에 8시간 근무를 수행한다. 그러나 고객이 많은 날은 휴게시간이 그만큼 감소하며 장시간 동안 매번 같은 자세로 반복적인 동작을 수행함에 따라 신체의 부담도 크다. 또한 딜러가 게임에서 이겨야 회사의 수익이 발생하기 때문에 게임의 승패에 대한 부담감과 더불어 게임 진행시 실수, 딜링 업무에 대한 불확신감 등으로 딜러는 업무 수행에 있어 심리적 부담감으로 인한 스트레스를 받고 있는 실정이다(김익돈, 2007). 카지노 서비스는 딜러와 고객 사이에 직접적인 접촉을 통해 이루어지기 때문에 딜러의 감정에 따라 서비스 품질이 결정된다. 카지노 딜러가 고객에 대해 무심하고, 불친절하며 비협조적인 행동을 보인다면 그 기업의 이미지에 손상이 가고, 불신을 갖게 될 것이다(박철화, 2010). 이처럼 카지노 종사원의 업무는 근무 자체로 인한 신체적·정신적 피로감뿐만 아니라 제한된 시간과 범위로 인해 근무 외 시간의 활용이 어려워 상대적으로 스트레스가 높은 직종이다. 카지노 딜러들은 보통 2개월 간격으로 8시간 근무를 하는 'SHIFT 근무'이므로 근무시간 변동 시 개인의 여가시간도 함께 변동되는 특징이 있다. 또한 주중에 휴일을 갖고, 고객들이 집중되는 주말과 휴일에 근무하는 특성상 조직 밖의 사람들과의 교류가 사실상 많이 제한되고 있다(구효진·김병용, 2009).

## 2. 감정노동 · 직무스트레스 · 직무만족 및 이직의도와의 관계

기존 연구들 대부분은 이직을 측정하는 것이 아닌 이직의도를 측정하는 것으로, 감정노동과 서로 관련성이 높다고 언급하고 있다(Steel & Ovalle, 1984; Kalleberg & Reve,

1992). 특히, 사회복지, 호텔종사원, 교사, 경찰 등의 직종에서 대인관계에 밀접하고 지속적 만남을 중요하게 생각하는 사람들이 주된 연구대상으로 하고 있다는 점은 서비스 제공과 대인관계를 중요시하는 직종에서 이직의도에 영향이 크다는 것을 알 수 있다. 이러한 점은 다양한 서비스 직종에서 감정노동 변수가 조직구성원의 이직의도 뿐만 아니라 다양한 심리적 요인에 영향을 미칠 수 있다는 점을 추측할 수 있다. 이환정(2014)의 연구의 경우 사회복지시설 종사자의 감정노동이 직무소진의 매개효과를 통해 이직의도에 영향을 미친다는 결과를 보였고 변계희(2017)의 연구에서도 감정노동은 이직의도에 영향을 미치는 선행요인임이 확인되는 등 다양한 선행연구(박영식, 2011; 홍정영, 2014; 정선미, 2016; 김동욱, 2017)에서 감정노동과 이직의도와 관계를 증명하였다.

하지만 이직의도는 다양한 요인이 복합적으로 작용한 결과로 나타나는 심리적 태도이기 때문에 감정노동뿐만 아니라 직무스트레스 및 직무만족 역시 선행요인이 될 수 있다. Gupta & Bechr(1979)는 직무스트레스가 높아질수록 조직구성원 대다수가 이직의도를 생각하는 경향이 많고 불안한 직무환경에 직면하게 되면 지각과 결근, 그리고 이직의 방법으로 조직을 회피를 할 수 있는 있기 때문에 상호 능동적인 관계라고 주장하였다. 또한, 김성한(1997)의 연구를 보면 이직의도와 직무만족도의 선행요인으로 근무환경, 인간관계 등으로 구분하고 있어 대인관계에서 발생하는 요인이 이직의도와 직무만족에 유의한 영향력을 미친다는 사실을 확인하였고(최은경, 2013: 57) Hochschild(1983)는 조직의 목표 달성을 위하여 감정은 본래부터 불만족스러우며, 특히 표면행위는 위선적 자아를 경험함으로써 부정적인 결과를 야기하며 감정노동과 직무만족은 부정적인 관계를 갖는다고 말한다.

반면, 감정노동과 이직의도와의 관계는 단순히 감정노동이 이직의도에 직접적인 영향력을 주는 선행 요인이 아니라 다른 변수가 매개 또는 조절하여 간접효과를 미친다는 연구 결과가 최근 선행 연구에서 확인되고 있다(이환정, 2014; 김예지, 2016; 최귀화, 2016; 변계희, 2017). 그 중에서도 감정노동과 이직의도 간의 관계에서 직무스트레스 요인의 영향력을 고려한 연구가 많은데 이는 감정노동의 강도가 높은 서비스직의 경우 높은 직무스트레스로 가져오고 만족도가 떨어져 이직의도가 높아지기 때문이다(배현숙, 2012). 예를 들면, 서비스직인 호텔 종사자를 대상으로 한 연구에서 감정노동 정도가 높을수록 직무 스트레스가 높아진다는 연구가 있으며(김민주, 1998; 최진숙, 2008), 직무스트레스 유발요인과 이직의도 결정요인을 파악하는 연



구 결과 직무스트레스는 이직의도에 영향을 미친다는 사실을 확인하였다(권용수, 2006; 고병호, 2010).

선행연구 검토결과 감정노동과 직무스트레스 그리고 이직의도의 관계는 일관된 방향성을 확인할 수 있었으나 직무만족의 경우는 이직의도와의 인과관계에서 연구자에 따라 방향성이 일관되지 않았다. 대체로 직무만족과 이직의도는 부(-)적 관계를 가지고 있으며 직무만족이 이직의도 영향을 미친다는 연구(김병한, 2017)가 많지만 일부 연구에서는 이직의도가 높기 때문에 직무에 대한 만족도가 낮아질 것이라고 주장한 연구자(이승로, 2005)도 있다. 그러나 카지노 조직의 경우 준공공기관의 특성을 가지고 있기 때문에 승진이나 보상과 같은 직무환경보다 직업에 대한 흥미나 업무에 대한 만족 및 성취감이 보다 더 중요하다고 생각하므로 직무만족이 낮을 경우 이직의도가 높아진다고 생각할 수 있다(김준환, 2014: 93).

### Ⅲ. 연구설계 및 조사방법

#### 1. 연구설계

본 연구는 카지노 보안 및 고객접점 의전 종사자들을 대상으로 감정노동과 직무스트레스가 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향력을 확인하여 카지노 종사원들의 감정노동과 직무스트레스의 정도 및 방향성을 통해 조직 인사관리 차원에서 대안을 제시하고자 한다. 특히, '카지노'라는 장소적 특성으로 인해 고객에게 24시간 대면 서비스를 제공하기 때문에 선행연구를 통해 직원들의 직무스트레스에 미치는 감정노동의 영향력을 예상할 수 있었고 나아가 직무만족 및 이직의도에도 영향을 미칠 것이라고 가설을 설정하였다. 감정노동은 하위 변수가 표면적 행위와 내면적 행위로 구성되어 있으며 직무스트레스와 직무만족 및 이직의도는 단일 변수로 측정하였다. 다만, 직무만족과 이직의도 간의 인과관계의 경우 직무만족이 이직의도의 선행요인이라는 연구결과와 이직의도가 직무만족의 선행요인이라는 의견이 대립하고 있어 본 연구에서는 두 변수 간 방향성을 설정하지 않고 각각의 결과변수로 직무만족과 이직의도를 측정하고자 하였다.

그에 따라 설정된 모형은 기존 선행연구를 통해 감정노동, 직무스트레스, 직무만

족 및 이직의도 간의 관계를 검증하기 위해 결과요인으로 카지노 종사원의 감정노동에 따른 직무스트레스가 심각하다는 점을 확인하였고 특히 구성원의 직무만족과 이직의도는 조직의 운영체제에서 비롯된다는 사실을 바탕으로 <그림 1>과 같이 구성하였고 연구가설은 다음과 같다.



<그림 1> 연구모형

가설 I. 감정노동은 직무스트레스에 영향을 미칠 것이다.

가설 I-1. 표면적 행위는 직무스트레스에 영향을 미칠 것이다.

가설 I-2. 내면적 행위는 직무스트레스에 영향을 미칠 것이다.

가설 II. 감정노동은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 II-1. 표면적 행위는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 II-2. 내면적 행위는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 III. 감정노동은 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

가설 III-1. 표면적 행위는 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

가설 III-2. 내면적 행위는 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

가설Ⅳ. 직무스트레스는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설Ⅴ. 직무스트레스는 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

가설Ⅵ. 직무만족은 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

가설Ⅷ. 감정노동과 직무만족 및 이직의도 간에는 직무스트레스의 매개효과가 있을 것이다.

자료 수집은 선행연구를 바탕으로 변수들 간 인과관계를 확인한 후 카지노 경영관리직 2명과 경호학 박사 2명의 조언을 참고하여 설문내용 및 구성을 수정 및 보완하였다. 그리고 카지노 종사원 10명을 대상으로 1차 예비조사를 통해 각 설문내용 및 구성요인이 논리적으로 문제가 없는 지 확인한 후 본 조사는 2018년 8월 16일부터 8월 30일까지 서울 소재 카지노 4곳과 부산 소재 카지노 2곳의 카지노 보안 및 고객접점 의전 종사자들을 대상으로 실시하였다. 조사에 사용된 설문지는 모바일 리서치 회사의 시스템을 통해 자기기입식 방식으로 모바일 설문조사를 실시하였으며 불성실 문항을 제외한 208부의 설문지를 분석에 사용하였다.

## 2. 변수의 측정

이 연구에서 사용한 변수는 선행연구를 바탕으로 감정노동과 직무스트레스, 직무만족 및 이직의도를 선정하였고 모든 설문지 문항은 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 2점 '다소 그렇지 않다', 3점 '보통이다', 4점 '약간 그렇다', 5점은 '매우 그렇다'에 이르는 리커트 5점 척도 유형으로 측정하였다.

### 1) 감정노동

감정노동이란 고객과의 관계에서 내·면에서 감정을 어떻게 다루고 표현하는 지를 측정하는 변수로 Grandey(2000)와 안윤주(2016)의 연구를 수정 및 보완하여 사용하였다. 감정노동은 하위변수로 내면행위와 표면행위로 구성되어 있으며 먼저 내면행위는 고객에게 제공하는 대면서비스 중 실제 감정 뿐만 아니라 내면의 감정 역시 동일하게 변화시킨 후 전달하고 있는지를 의미하고 표면행위는 고객으로부터 느끼는 실제 감정을 표면적으로 억제하는지를 측정하였다. 최종적으로 내면적 행위를 측정하

기 위한 문항은 ‘나는 고객에게 표현해야 할 감정을 실제로 느끼기 위해 노력한다.’, ‘나는 고객들을 도울 때 진심으로 내면에서 우러나게 하려고 노력한다.’, ‘나는 고객 응대를 할 때 친절하고, 감사하는 마음을 진심으로 담기 위해 노력한다.’이며 표면적 행위는 ‘나는 상황에 따라 내가 느끼고 있는 실제 감정을 숨기는 경우가 있다.’, ‘나는 고객에게 적절한 응대를 하기 위하여 연기하듯이 행동한다.’, ‘나는 무례한 고객 앞에서도 공손한 태도로 임하기 위해 최선을 다하는 경우가 있다.’로 구성하였다.

## 2) 직무스트레스

선행연구들을 참고하여 직무스트레스는 직무와 관련하여 개인이 느끼는 스트레스 및 부정적 심리상태를 측정하고자 하여 Robbins(2005)와 이수광(2010) 연구의 척도를 바탕으로 수정 및 보완하였다. 최종적으로 직무스트레스를 측정할 문항은 ‘나는 업무를 수행하는 집단으로부터 구속 받는다.’, ‘나는 둘 이상의 상사나 동료들로부터 서로 상반된 업무요청을 받을 때가 있다.’로 구성하였다.

## 3) 직무만족

직무만족은 조직구성원이 수행하는 직무에 대한 전반적인 만족도를 측정하는 것으로 이는 장기적으로 조직구성원의 목표이자 조직의 목표가 될 수 있다(Cameron & Whetten, 1983). 해당 요인은 선행연구를 바탕으로 이강봉(2013)의 연구에서 사용한 척도를 연구에 맞게 수정 및 보완하였다. 최종적으로 직무만족을 측정하기 위해 사용한 문항은 ‘나는 내가 수행하는 업무에 대해 전반적으로 만족하고 있다.’, ‘나는 지금 내가 수행하고 있는 업무에 보람을 느끼고 있다.’, ‘나는 업무수행을 하면서 기쁨을 느끼고 있다.’, ‘나는 내가 수행하고 있는 업무를 그만두고 싶다는 생각을 하지 않는다.’로 구성하였다.

## 4) 이직의도

이직의도는 현재 소속된 조직에서 벗어날 생각 또는 그만두려는 태도로 조직에 잔류하고자 하는 의지가 사라진 상태를 의미한다. 이직의도를 측정하기 위하여 선행연구를 바탕으로 Singh et al.(1994) 및 이동수(2009)가 개발한 척도를 바탕으로 본 연구에 맞게 구성하였고 최종적으로 이직의도를 측정하기 위한 문항은 ‘나는 다른 직장에서 현 수준의 보수를 준다면 가능한 빨리 이직할 마음이 있다.’, ‘나는 이 직장을

그만두고 싶다는 생각을 한다.’, 나는 가능한 이 직장에서 오래 근무하고 싶지 않다.’를 사용하였다.

### 3. 변수의 신뢰도 및 타당도

신뢰도 분석결과 모든 요인의 Cronbach's  $\alpha$  계수가 모두 .7 이상을 상회하는 것으로 나타났기 때문에 측정변수의 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 나타났다. 그리고 연구에 사용된 변수들의 집중타당도를 확인하기 위해 확인적 요인분석을 실시한 결과 모든 변수의 요인부하량은 0.7이상이며 S.E값은 1.965보다 크고  $p$ 값은 0.05보다 작았으며 AVE값이 .5이상으로 확인되어 집중타당성에 문제가 없음을 알 수 있었다.

〈표 1〉 변수들의 신뢰도 및 타당도

문항		구성개념	B	S.E.	C.R.	$p$	$\beta$	AVE	Cronbach's $\alpha$
1	←	표면행위	1,000				.730	0,857	.760
2	←		1,081	.126	8,566	***	.723		
3	←		.939	.112	8,390	***	.700		
1	←	내면행위	1,000				.748	0,721	.777
2	←		1,076	.110	9,872	***	.850		
3	←		.834	.102	8,191	***	.623		
1	←	직무 스트레스	1,631	.269	6,060	***	.788	0,696	.702
2	←		1,000				.579		
1	←	직무만족	.842	.075	11,288	***	.758	0,921	.899
2	←		1,216	.086	14,209	***	.929		
3	←		1,156	.081	14,200	***	.928		
4	←		1,000				.749		
1	←	이직의도	1,104	.086	12,849	***	.816	0,854	.871
2	←		1,087	.077	14,115	***	.891		
3	←		1,000				.801		

### 4. 분석방법

수집한 자료는 데이터 코딩(data coding)작업을 통해 무응답 및 불성실 문항을 제외한 후 통계 처리 프로그램은 SPSS 21.0과 AMOS 21.0을 사용하여 전산처리하였다.

먼저, 조사대상자의 인구사회학적 특성을 확인하기 위하여 빈도분석(frequency analysis) 및 기술통계(descriptive statistics)를 실시하였고 자료의 신뢰도를 측정하기 위하여 신뢰도 분석을 실시하여 크론바흐 알파(Cronbach's Alpha) 계수로 판단한 후 변수의 타당도를 확인하기 위하여 요인분석(factor analysis)을 통해 연구 적합도를 판단하였다. 척도의 신뢰도와 타당도를 확인한 후 상관분석(correlation analysis)을 실시하였고 인과관계 규명을 위해 구조방정식모형(Structural Equating Model)을 통해 가설을 검증하였다.

## IV. 연구의 결과

### 1. 조사대상자의 인구통계학적 특성

연구의 조사대상자인 카지노 보안 및 고객접점 의전 종사자들의 일반적 특성을 살펴보면 다음 <표 2>와 같다. 전체 응답자 208명으로 성별을 보면 남자가 153명(73.6%)이며 여자가 55명(26.4%)으로 남자가 여자에 비하여 많았으며 결혼여부를 보면 미혼이 123명(59.1%)이며 기혼이 85명(40.9%)으로 미혼이 기혼에 비하여 많았다. 연령대의 경우 30대가 119명(61.7%)으로 가장 많았고 40대 58명(30.1%), 20대 14명(7.3%), 50대 2명(1.0%) 순이었고 최종학력의 경우 대졸이 158명(75.6%)으로 가장 많았고 전문대졸 32명(15.3%), 대학원졸 13명(6.2%), 고졸 이하 6명(2.9%), 순이었다.

연평균 소득의 경우 4천만 원 이상~5천만 원 미만이 87명(41.6%)으로 가장 많았고 5천만 원 이상 75명(35.9%), 3천만 원 이상~4천만 원 미만 37명(17.1%), 2천만 원 이상~3천만 원 미만 8명(3.8%), 2천만 원 미만 2명(1.0%) 순이었고 직급의 경우 대리급이 110명(52.9%)으로 가장 많았고 사원급(주임포함) 57명(27.4%), 과장급 16명(7.7%), 계약직 13명(6.3%), 차/부장급 12명(5.8%) 순이었다. 근무경력 of 경우 10년 초과 15년 이하가 106명(55.8%)으로 가장 많았고 5년 초과 10년 이하 47명(24.7%), 5년 이하 26명(13.7%), 15년 초과 20년 이하 8명(4.2%), 20년 초과 3명(1.6%) 순이었다.

〈표 2〉 요인들 간의 상관분석

구 분		빈도(N)	백분율(%)
전 체		208	100.0
성별	남자	153	73.6
	여자	55	26.4
결혼여부	미혼	123	59.1
	기혼	85	40.9
연령대	20대	14	7.3
	30대	119	61.7
	40대	58	30.1
	50대	2	1.0
최종학력	고졸이하	6	2.9
	전문대졸	32	15.3
	대졸	158	75.6
	대학원졸	13	6.2
연평균소득	2천만원 미만	2	1.0
	2천만원이상~3천만원미만	8	3.8
	3천만원이상~4천만원미만	37	17.7
	4천만원이상~5천만원미만	87	41.6
	5천만원이상	75	35.9
직급	계약직	13	6.3
	사원급(주임포함)	57	27.4
	대리급	110	52.9
	과장급	16	7.7
	차/부장급	12	5.8
근무경력	5년 이하	26	13.7
	5년 초과 10년 이하	47	24.7
	10년 초과 15년 이하	106	55.8
	15년 초과 20년 이하	8	4.2
	20년 초과	3	1.6

## 2. 주요 변수의 상관분석

교육만족과 직무만족, 조직몰입에 대한 상관분석을 실시한 결과는 다음의 <표 3>과 같다. 모든 요인에서 유의미한 정적 상관을 보이고 있다. 교육만족과 직무만족의

두 요인들 간의 상관( $r=.536, p=.000$ )이 직무만족과 조직몰입의 상관( $r=.383, p=.000$ )에 비해 상대적으로 높게 나타났다. 이는 신입경찰 교육과정에서 배운 실무지식의 만족도가 일선 현장에서의 직무만족과 조직몰입으로 연결된다고 볼 수 있다.

〈표 3〉 주요 변수의 상관분석

	감정노동		직무 스트레스	직무 만족	이직 의도
	표면행위	내면행위			
표면행위	1				
내면행위	.326**	1			
직무스트레스	.466**	.012	1		
직무만족	.024	.423**	-.245**	1	
이직의도	.012	-.331**	.291**	-.715**	1

### 3. 인과모형 분석

본 연구에서는 최초 구조방정식 모형의 적합도를 확인한 후 수정지수(modification index)를 참고하여 측정오차 간 공분산 설정을 통해 적합도 판단 지수를 보다 높이는 과정을 거쳤다. 그 후 구조모형 적합도 지수를 확인해본 결과  $\chi^2=279.641(df=93, p=0.00)$ 로 나타났으며 모형 적합지수를 보면 GFI .904( $\geq .90$ ), AGFI .855( $\geq .80$ ), NFI .907( $\geq .90$ ), CFI .9496( $\geq .90$ ), RMSEA .072( $\leq .08$ ), RMR .045( $\leq .05$ )로 나타나 적합성을 판단해 보면 구동모(2013)의 적합도 기준값에 모든 평가 기준이 충족하는 것으로 나타났다.

〈표 4〉 요인들 간의 상관분석

	절대적합지수				증분적합지수			간명지수
	$\chi^2$	RMR	RMSEA	GFI	CFI	TLI	NFI	AGFI
기준	$p>.05$	$<.05$	$<.08$	$>.09$	$>.09$	$>.09$	$>.09$	$>.08$
모형	164.323 ( $p=.000$ )	.045	.072	.904	.949	.932	.907	.855



〈표 5〉 가설 검증

경로			비표준화 계수	표준화 계수	S.E	C.R.	P
표면행위	→	직무스트레스	.724	.786	.140	5.160***	.000
내면행위	→	직무스트레스	-.302	-.334	.097	-3.105**	.002
표면행위	→	직무만족	0.086	.076	.188	0.459	.646
내면행위	→	직무만족	0.455	.410	.123	3.698***	.000
직무스트레스	→	직무만족	-0.427	-.347	0.194	-2.201*	.028
표면행위	→	이직의도	-0.253	-.153	0.222	-1.142	.253
내면행위	→	이직의도	-0.049	-.030	.141	-.346	.729
직무스트레스	→	이직의도	0.478	.267	.236	2.024*	.043
직무만족	→	이직의도	-.997	-.684	.132	-7.542***	.000

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

가설검증을 위하여 전체구조모형의 경로계수를 보면 감정노동 중 표면행위는 직무스트레스(Estimate=.784,  $t=5.160$ ,  $p < 0.001$ )에 유의한 영향을 미쳤으나 직무만족 및 이직의도에는 영향력을 미치지 않아 표면행위의 경우 직접적인 영향력은 없음이 확인되었다. 내면행위의 경우 직무스트레스(Estimate=-.334,  $t=-3.105$ ,  $p < 0.01$ ) 및 직무만족(Estimate=.410,  $t=3.698$ ,  $p < 0.001$ )에 통계적으로 유의하였으나 이직의도에는 통계적으로 유의하지 않았다. 반면, 직무스트레스는 직무만족(Estimate=-.347,  $t=-2.201$ ,  $p < 0.05$ )과 이직의도(Estimate=.267,  $t=2.024$ ,  $p < 0.05$ )에 유의한 영향을 미쳤다. 마지막으로 직무만족은 이직의도(Estimate=-.684,  $t=-7.542$ ,  $p < 0.001$ )에 통계적으로 유의한 영향력을 가졌음을 확인하였다.

다음은 감정노동과 직무만족 및 이직의도와 관계에서 직무스트레스가 매개효과를 가지는지 알아보기 위해 직·간접 효과를 확인하였다.

구조방정식 모형에서는 변인 간에 전체적인 영향력을 계산할 수 있어 전체적인 영향력은 인과효과(causal effect)가 된다. 인과효과는 직접효과(direct effect)와 간접효과(indirect effect)로 구성되며 직접효과란 두 변인 사이의 직접적인 경로계수를 의미하며, 간접효과란 두 변인들 간의 효과가 다른 변인에 의해 매개되는 것을 말한다. 직접 효과와 간접효과의 합을 한 변인이 다른 변인에 미치는 것을 총 효과라 한다(배병렬, 2011: 98). 이 때 직접효과와 간접효과는 표준화경로계수 기준으로 계산되며 간접효과는 요인 간의 직접효과를 기준으로 계산할 수 있다. 또한, 간접효과의 통계

적 유의성을 검증하기 위하여 부트스트래핑을 이용하여 통계적 검증을 위하여 신뢰 구간 .05에서 반복횟수 1,000으로 설정하여 간접효과의 유의성을 검증하였다.

〈표 6〉 인과효과의 분해

경로			직접효과	간접효과	총효과
표면행위	직무스트레스	직무만족	-	-.273 <sup>*</sup>	-.273
내면행위			.410 <sup>***</sup>	.116 <sup>*</sup>	.526
표면행위		이직의도	-	.344 <sup>**</sup>	.344
내면행위			-	-.448 <sup>*</sup>	-.448
직무스트레스	직무만족	이직의도	.267 <sup>*</sup>	-	.267

<sup>\*</sup> $p < .05$ , <sup>\*\*</sup> $p < .01$ , <sup>\*\*\*</sup> $p < .001$

간접효과 유의성 검증 결과 감정노동 중 표면행위는 직무만족과 이직의도에 직접적인 영향력은 없었으나 직무스트레스를 매개하여 통계적으로 유의한 수준에서 영향력을 가졌다. 내면행위는 직무만족에 직접적인 영향도 미쳤으나 직무스트레스를 매개하여도 유의한 영향력을 가졌고 이직의도에는 직접적인 영향력은 없었으나 내면행위와 이직의도 간의 관계에서 직무스트레스가 매개효과를 가졌다. 반면, 직무스트레스의 경우 이직의도와와의 관계에서 직접적인 영향력은 있었으나 직무만족의 매개효과는 없었음을 확인하였다. 이와 같은 결과는 감정노동은 직무스트레스 뿐만 아니라 나아가 직무만족 및 이직의도에도 영향을 미치는 중요한 요인이라는 것을 확인할 수 있었다.

## V. 논의 및 결론

카지노라는 직무환경 특성으로 인해 카지노 보안 및 고객접점 의전 종사자들은 높은 강도의 감정노동을 강요받을 수 있고 그에 따라 직무스트레스 증가와 직무에 대한 만족도에 부정적인 영향을 미쳐 나아가 조직에 존속하고자 하는 의지가 낮아질 수 있다. 따라서 본 연구는 카지노 보안 및 고객접점 의전 종사자들을 대상으로 감정노동 및 직무스트레스, 직무만족, 이직의도 정도를 측정하여 감정노동의 심각성을 확인하고 직무스트레스와 직무만족 및 이직의도와의 인과관계를 규명하여 카지노

인적 경영 차원에서 정책 방향성을 제시하고자 분석을 통해 다음과 같은 연구결과를 확인하였다.

먼저, 감정노동과 직무스트레스, 직무만족, 이직의도 간의 구조방정식 모형을 검증한 결과 감정노동 중 표면행위와 내면행위는 직무스트레스에 유의한 영향력을 가졌으나 직무만족에는 내면행위만 통계적으로 유의한 영향력을 미쳤다. 특히, 감정노동 중 표면행위와 내면행위는 이직의도에는 직접적인 영향력을 미치지 못하였으나 간접효과 및 유의성을 검증한 결과 직무스트레스의 매개 역할로 직무만족 및 이직의도에 유의한 간접효과를 미친다는 것을 확인하였다. 이는 사회복지시설 종사자를 대상으로 감정노동이 이직의도에 미치는 영향을 확인한 이환정(2014)의 연구에서도 감정노동은 이직의도에 직접적인 영향력은 없었으나 간접적으로 영향을 미친다는 연구결과를 보여 본 연구결과와 일치함을 알 수 있다.

그리고 직무스트레스는 직무만족과 이직의도에, 직무만족은 이직의도에 유의한 영향력을 가져 결론적으로 감정노동은 직무스트레스에 영향을 미치는 요인이며 직무스트레스를 매개하여 직무만족 및 이직의도에 영향을 미친다는 인과관계를 규명하였다. 이와 같은 분석결과는 여러 선행연구 결과와 일치하는데 안윤주(2016)의 연구에서 감정노동은 직무스트레스에 영향을 미치는 요인으로 확인되었고 Gupta & Bechr(1979)와 김영자(2008)의 연구에 따르면 직무스트레스는 이직의도에 정(+)의 관계를 형성하여 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 높아진다고 하였다. 또한, 직무만족 역시 이직의도에 부(-)의 영향을 주기 때문에 직무만족이 낮을수록 이직의도가 높아진다는 선행연구 역시 확인할 수 있어(최영신, 2005; Lambert & Hogan, 2009) 본 연구의 결과를 선행연구의 결과가 지지하고 있다는 것을 알 수 있었다. 직무스트레스는 카지노 종사원뿐만 아니라 서비스업에 종사하는 모든 근무자에게 중요한 요인으로 작용하고 있으며 서비스의 질과도 직결되기 때문에 이직의도로 나아가기 전에 체계적으로 관리할 수 있어야 한다. 일반적으로 직무스트레스를 조절하기 위한 방법으로 업무과부하를 줄이고 급여체계를 개선하는 등의 제도적 수단이 있으며 상사와 부하직원 또는 동료 간의 원활한 관계 형성은 이직을 예방할 수 있으므로(신영일, 2018) 관계역량강화 프로그램을 실행하여야 한다.

이러한 연구결과를 통해 카지노 종사원의 감정노동 심각성을 인지하였고 직무스트레스와 직무만족 및 이직의도와의 인과관계를 확인하였으므로 카지노 조직 차원에서 조직성과 달성과 재원의 탈락을 방지하기 위하여 다양한 제도적 마련과 복지

개선이 필요하다는 것을 의미한다. 특히, 카지노 종사원의 경우 실제 감정을 숨기고 고객서비스를 제공하기 위해 조직으로부터 강요된 감정표현을 할수록 직무스트레스가 높아지고 반대로 고객에게 내면에서 진심으로 우러나오는 감정표현을 하고자 할 경우 직무스트레스가 감소하기 때문에 직무교육뿐만 아니라 감정조절능력, 공감능력, 대인관계 기술 등 감성리더십 및 감성지능 교육을 실시 및 강화하여 감정노동에 따른 직무스트레스를 해결할 수 있어야 한다. 감성지능은 기존 연구에서도 스트레스 조절과 직무만족을 향상을 가능하게 하는 요인으로 밝혀졌으며(최금창·최우성, 2006; 송필수·박정우, 2014) 높은 감성지능을 가질수록 조직 내 구성원 간 원활한 관계 형성도 기대할 수 있어 중요한 요인임을 알 수 있다. 또한, 카지노 종사원이 직무를 수행함에 있어 개인의 능력을 충분히 발휘하고 긍정적 감정 상태를 유지할 수 있도록 자기존중감 프로그램을 설계하여 자기효능감을 향상시켜야 한다.

특히, 감성지능은 개인이 가지는 직무스트레스 및 이직의도에도 영향을 미치는 요인이기도 하지만 상사와 부하직원 간의 상호작용에서 리더의 감성지능은 부하직원의 직무만족과 조직몰입을 향상시키는 요인(최현묵, 2012)으로 역할을 하고 있어 조직적 차원에서 관리하여야 한다. 이뿐만 아니라 카지노 종사원은 상사와 부하직원 간의 관계 및 동료 직원 간의 관계가 경직되고 정형화되어 있으므로 직무스트레스와 직무만족에 영향을 미칠 수 있다. 따라서 조직 내 사조직 구성을 통해 친목을 도모하고 대인관계를 원활하게 형성할 수 있도록 조직적 차원에서 지원 및 권장한다면 부정적인 감정노동이 있을지라도 같은 업무를 공유하는 직원 간 감정 공감을 유도하여 직무스트레스를 조절할 수 있을 것으로 사료된다.

결론적으로 카지노 종사원의 감정노동과 직무스트레스 요인은 직무만족 및 이직의도에 영향을 미치는 중요한 요인임을 카지노 경영자가 인지하여야 하고 이를 바탕으로 관리하여 조직구성원이 자발적으로 조직 목표를 달성하기 위해 노력하는 조직 내 분위기를 형성하는 것이 최우선적 과제가 될 것이다.

다만, 다양한 연구의 의의에도 불구하고 다음과 같은 연구의 한계를 가지고 있다. 첫째, 실증적 분석을 위하여 설문지 조사법을 통해 자료를 수집하였기 때문에 전형적인 양적 연구의 한계가 있다. 이를 보완하여 향후 질적 연구 방법인 카지노 종사원과의 인터뷰 및 집단심층면담 등을 실시하여 감정노동과 직무스트레스와의 관계를 집중적으로 다룬다면 설문지법에서 확보할 수 없는 자료를 확보할 수 있을 것이며 보다 심층적이고 체계적인 방향성을 제시할 수 있을 것이다. 둘째, 국내에는 외국인

전용 카지노뿐만 아니라 내국인도 출입이 가능한 카지노가 있으나 본 연구의 조사대상에는 포함하지 않았다. 그러나 외국인만을 대상으로 하는 카지노 종사원의 감정노동과 내국인 출입이 가능한 직무환경에서의 카지노 종사원의 감정노동 정도와 성격은 다를 수 있을 것이다. 후속 연구에서는 표본의 대표성을 위해 이 점을 고려하여 연구 설계를 한다면 연구의 완성도가 더욱 높아질 것이다. 셋째, 자료수집 방법에 있어 단편적인 설문조사가 아닌 종단 자료를 활용하여 연구결과를 일반화하기 위한 연구가 진행되어야 한다.

## 참고문헌

- 고병호 (2010). 재가노인복지시설 요양보호사의 이직의도에 관한 연구. 백석대학교 박사학위 논문.
- 구동모 (2013). 연구방법론. 파주: 학현사.
- 구효진·김병용 (2009). 인구통계학 특성에 따른 카지노 종사원의 소진에 관한 연구. 관광·레저연구, 21(3), 291-313.
- 권용수 (2006). 사회복지전담공무원의 직무스트레스 유발요인 및 이직의도에 관한 실증적 연구. 한국행정논집, 18(3), 743-764.
- 김동욱 (2017). 노인요양시설 요양보호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 : 직무스트레스의 매개효과 및 직업정체성의 조절효과. 신라대학교 박사학위논문.
- 김민주 (1998). 호텔종업원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향. 관광학연구, 2(2), 129-141.
- 김병한 (2017). 의료기관 간호인력의 사회적자본이 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향 분석. 신라대학교 박사학위논문.
- 김성한 (1997). 사회복지사의 이직의도 인과모형: 종사기관별 비교. 사회복지연구, 10(1), 353-381.
- 김예지 (2016). 불량행동고객에 대한 객실승무원의 감정노동이 조직지원인식에 따라 이직의도에 미치는 영향. 세종대학교 박사학위논문.
- 김익돈 (2007). 카지노 딜러의 멘토링(Mentoring)이 職務滿足에 미치는 영향에 관한 연구. 제주대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 김준환 (2014). 사회복지사 이직의도 영향 요인에 관한 연구: SSO(Stress-Strain-Outcome) 모형을 중심으로. 고려대학교 박사학위논문.
- 박신일 (2015). 내국인 카지노 호텔 서비스 종사원의 감정노동이 직업윤리에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 박영식 (2011). 항공사 객실승무원의 감정노동, 직무스트레스, 직무소진, 조직몰입 그리고 이직의도와 의 관계성 연구. 동아대학교 박사학위논문.
- 박철화 (2010). 카지노 내 고객과 종사원의 언어폭력이 고객지향성에 미치는 연구. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.
- 배병렬 (2011). AMOS 19 구조방정식 모델링. 서울: 청람.
- 배현숙 (2012). 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향: 성격의 조절효과 검증. 전남대학교

석사학위논문.

- 변계희 (2017). 병원 간호인력의 감정노동이 직무소진, 고객지향성, 이직의도에 미치는 영향. 대구한의대학교 박사학위논문.
- 송필수·박정우 (2014). 관광산업 종업원의 감성지능이 직무성공에 미치는 영향: 노동유연성과 조직몰입의 매개효과를 중심으로. MICE관광연구, 36(1), 145-159.
- 송홍섭 (2016). 카지노 종사원의 감정노동이 직무스트레스를 통한 직무소진에 미치는 영향. 경주대학교 대학원 박사학위논문.
- 신영일 (2018). 보육교사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 소진과 감정노동의 매개효과를 중심으로. 서울한영대학교 박사학위논문.
- 심준섭 (2017). 고객의 공격성이 카지노종사원의 감정소진과 이직의도에 미치는 영향-내국인 카지노를 중심으로. 강원대학교 대학원 석사학위논문.
- 안윤주 (2016). 감정노동이 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향 및 대처 교육프로그램 방향연구. 서강대학교 석사학위논문.
- 오용수 (2006). 한국카지노 산업 발전방안을 위한 정책적 접근방안 연구. 강원대학교 대학원 석사학위논문.
- 윤창섭 (2010). 국내 카지노산업의 실태와 활성화 방안에 관한 연구. 한국항공대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 이강봉 (2012). 철도관광 종사원의 상사리더십, 임파워먼트, 직무스트레스 및 조직유효성과의 관계 연구. 우송대학교 박사학위논문.
- 이동수 (2009). 사회복지시설 종사자의 소진요인이 이직의도와 조직시민행동에 미친 영향. 한국행정학회 학술발표논문집, 6, 593-609.
- 이수광 (2010). 호텔기업에 있어서 직무스트레스가 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구. 관광레저연구, 22(3), 67-82.
- 이승로 (2005). 경호원의 직무스트레스와 이직의도가 직무만족에 미치는 영향. 연세대학교 박사학위논문.
- 이환정 (2014). 사회복지시설 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 연구 : 직무소진의 매개효과를 중심으로. 한성대학교 박사학위논문.
- 정선미 (2016). 보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 : 소진의 매개효과와 공감능력의 조절효과 중심으로. 조선대학교 박사학위논문.
- 최귀화 (2016). 장애인거주시설 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 : 전북지역을 중심으로. 한일장신대학교 박사학위논문.
- 최금창, 최우성 (2006). 호텔종사원의 삶의 만족도가 감성지능 및 조직성공에 미치는 영향. 문화관광연구, 8(2), 115-139
- 최은경 (2013). 보육교사의 직무스트레스와 이직의도의 관계에 관한 연구. 가천대학교 박사학

위논문.

- 최진숙 (2008). 서비스 종사자의 감정노동이 직무스트레스에 미치는영향에 관한 연구. 경희대학교 석사학위논문.
- 최현묵 (2012). 군 리더의 감성능력이 부하의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 경원대학교 박사학위논문.
- 홍정영 (2014). 요양보호사의 감정노동과 소진이 이직의도에 미치는 영향. 대구한의대학교 박사학위논문.
- Cameron, K. S., & Whetten, D. A. (1983). Models of the organizational life cycle: Applications to higher education. *The Review of Higher Education*, 6(4), 269-299.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Gupta, N., & Beehr, T. A. (1979). Job stress and employee behaviors. *Organizational behavior and human performance*, 23(3), 373-387.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Management Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: Univesity of California Press: 20th eds.
- Kalleberg, A. L., & Reve, T. (1992). The organization of employment relations: Integrating sociological and economic approaches. *Scandinavian Journal of Management*, 8(4), 301-318.
- Lambert, E., & Hogan, N. (2009). The importance of job satisfaction and organizational commitment in shaping turnover intent: A test of a causal model. *Criminal Justice Review*, 34(1), 96-118.
- Robbins, T. W. (2005). Controlling stress: how the brain protects itself from depression. *Nature neuroscience*, 8(3), 261.
- Singh, J., Goolsby, J. R., & Rhoads, G. K. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. *Journal of Marketing Research*, 558-569.
- Steel, R. P., & Ovalle, N. K. (1984). A review and meta-analysis of research on the relationship between behavioral intentions and employee turnover. *Journal of applied psychology*, 69(4), 673.



**【Abstract】**

**A Study on Emotional Labor of Casino Employees  
: Security Team and also Employees who Care  
Customer Closer**

Heo, Tae gu

Domestic casino companies strongly demand their employees to provide high quality customer services for improving customer's satisfaction and to minimize customer's complain to achieve organizational objective. This seriously influences the job stress, job satisfaction and turnover of employees. However, ongoing management is necessary for job satisfaction and turnover intention of employees because which are related to organizational effectiveness and factors able to maximize the profit.

In this study, we examined the influence and causal relationship of job stress from emotional labor of employees on job satisfaction and turnover intention of employees. As a result, job stress had a full mediating effect in the relationship between emotional labor, job satisfaction and turnover intention. It was confirmed that emotional labor of casino employees could cause job stress and further influence job satisfaction and turnover intention. In order to reduce job stress and improve job satisfaction, we propose the improvement of overall human management structure and company environment of casino companies. Emotional education such as emotional regulation ability, empathy, and interpersonal skills should be strengthened to reduce job stress from emotional labor, and the self-esteem program will be helpful to casino employees to maintain the emotional positiveness and maximize their working abilities.

**Keywords:** Casino, Emotional Labor, Job Stress, Job Satisfaction, Turnover of Employees