

커피전문점 종사원의 개인-직무 부합과 연령이 불량고객에 대한 서비스 태도에 미치는 영향: 정서역량의 매개효과를 중심으로

손 예 원

노 혜 경[†]

숙명여자대학교 사회심리학과

본 연구는 개인-직무 부합 및 연령이 불량고객에 대한 서비스 태도에 미치는 영향을 조사하고, 정서역량의 역할을 알아보았다. 175명의 커피전문점 종사원을 대상으로 개인-직무 부합, 연령, 불량고객에 대한 서비스 태도 등을 조사하였다. 분석 결과, 개인-직무 부합 수준이 높을수록 불량고객에 대해 긍정적인 서비스 태도를 갖는 것으로 나타났다. 또한 커피전문점 종사원의 연령이 높을수록 불량고객에 대해 긍정적인 서비스 태도를 갖는 것으로 나타났다. 개인-직무 부합, 연령과 불량고객에 대한 서비스 태도 수준 간의 관계에서 정서역량의 매개효과를 확인한 결과, 정서역량이 개인-직무 부합과 불량고객에 대한 서비스 태도의 관계를 완전매개 하는 것으로 나타났다. 또한 정서역량은 연령과 불량고객에 대한 서비스 태도의 관계를 부분매개 하는 것으로 나타났다. 마지막으로 이 연구에서의 결과를 바탕으로 연구의 시사점, 제한점 및 향후 연구과제에 대하여 논의하였다.

주요어 : 개인-직무 부합, 연령, 불량고객에 대한 서비스 태도, 정서역량, 커피전문점 종사원

[†] 교신저자 : 노혜경, 숙명여자대학교 사회심리학과, 서울시 용산구 청파로 47길 100
Tel: 02-2077-7525, E-mail : rhhkk@gmail.com

우리 사회는 산업구조 변화로 서비스업의 비중이 점차 증가하고 있으며, 이에 따라 고객을 직접 응대하는 서비스업 종사자 또한 지속적으로 증가하고 있다. 감정노동 종사자 건강보호 핸드북(고용노동부, 2017)에 따르면, 국내에서 정서노동에 종사하는 노동자는 560만~740만 명으로 전체 임금노동자의 31~41% 수준으로 추정된다. 항공기 객실 승무원, 통신서비스 판매원, 음식서비스업 종사자 등이 대표적인 정서노동 직무로 알려져 있으며, 최근에는 요양보호사나 보육교사들도 상당한 정도의 정서노동을 수행하는 것으로 알려져 있다.

고객을 직접 대면하여 고객에게 만족감을 주는 동시에 고객의 소비활동을 돕는 업무를 '정서노동(emotional labor)'이라고 한다. Hochschild (1983)는 정서노동을 '서비스직 현장에서 노동자들이 자신의 실제 정서를 통제하고 사회적 기대와 일치하는 방향으로 정서를 표현하는 행위'라고 정의하였다. 또한 Glomb와 Tews (2004)는 정서노동을 '조직이 요구하는 표현 규칙에 맞는 정서를 표현하고 감정을 관리하는 노동'으로 정의하였다.

정서노동을 수행하는 노동자가 신체적 및 정신적 피해를 겪은 사건이 언론을 통해 보도되면서 정서노동 종사자의 건강문제에 대한 사회적인 관심이 높아지고 있다. 2014년 10월에는 아파트 경비원이 주민의 모욕적인 발언과 태도를 견디지 못해 자살하는 사건이 발생하였고(유성애, 2014), 2015년 10월에는 백화점의 귀금속 매장에서 고객의 무리한 요구로 직원이 무릎을 꿇고 사과한 사건이 있었다(권은영, 2015). 이와 같은 고객의 불량행동은 정서노동에 종사하는 노동자들에게 심각한 육체적, 심리적 스트레스를 야기한다. 현장작업자를 위한 감정노동과 건강관리 보고(안전보건공단,

2016)에 따르면, 정서노동은 직무 스트레스 반응을 유발하여 심혈관질환, 소화기질환 등 다양한 건강문제를 야기할 수 있다. 또한 우울, 자살충동, 외상 후 스트레스 장애 등 정신건강에도 영향을 준다. 뿐만 아니라, 이러한 정서노동이 계속되면 종사원의 직무 만족도와 조직 몰입도가 저하될 수 있다.

고객들이 항상 정서노동자의 신체적, 정신적 스트레스를 유발하는 것은 아니지만, 고객의 서비스 요구가 지나치거나 되풀이된다면 이는 문제가 된다. 예를 들어, 일부 고객은 소리를 지르거나 무례한 언행을 보이기도 하고, 끊임없이 재촉하거나 과도하게 복잡한 사항을 주문하는 경우가 있다. 이러한 고객을 '불량고객(jay customer)'이라 한다. 불량고객은 '고객은 항상 옳다' 또는 '고객은 왕이다'라고 주장하며 자신의 우월적 지위를 이용해 상대적으로 약자인 서비스 종사원들에게 정상과 상식을 벗어난 요구를 하거나, 억지를 부리거나 때를 쓰는 악성 고객을 의미한다(Cho, 2016). Fullerton과 Punj(2004)는 문제 고객들의 무례한 행동을 '고객이상행동(aberrant consumer behavior), 고객문제행동(consumer misbehavior)'이라 정의하였다. 이는 구체적으로 종사원과 상호작용하는 과정에서 상식적인 행동 규범을 위반하고 서비스 질서를 교란시키는 부정적인 행동을 의미한다. 불량고객은 서비스 제공자를 위태롭게 할 수 있으며 다른 고객의 서비스 경험을 해칠 수 있다(Lovelock, 2001). 즉, 고객의 불량행동은 서비스 조직과 다른 고객들에게 부정적인 영향을 미쳐 서비스를 혼란시킨다(Yi & Gong, 2004). 또한 고객의 지나치고 무례한 행동은 종사원에게 불쾌감을 주고 고객에 대한 반감을 유발시킨다(Park, 2004).

본 연구는 이러한 불량고객을 대면할 때 궁

정적인 서비스 태도를 유지하며 원만하게 대처하는 데 개입하는 요인을 알아보고자 하였다. 본 연구는 서비스 태도에 미치는 개인-직무 부합, 연령, 정서역량의 효과에 대해 다루었다. 현재까지 개인-직무 부합을 다룬 연구들은 주로 직무만족과 직무수행에 미치는 영향에 초점을 두고, 기업의 사무직 종사자들을 대상으로 연구를 진행해왔다. 하지만 서비스업이 우리나라 경제에서 차지하는 비율이 상당히 높기 때문에 서비스직 종사자들에 대한 이해가 필요하다. 따라서 연구 대상의 직업군을 확장하여 개인-직무 부합의 효과가 서비스 직무에도 적용될 것인지 살펴볼 필요가 있다.

통계청 조사(2017)에 따르면 서비스업 중에서 커피전문점 수는 2017년 기준 56,928개로 편의점이나 치킨 전문점보다 더 많은 것으로 나타났다. 커피전문점 종사자는 164,512명으로 음식점업에서 많은 비중을 차지하였다. 하지만 커피전문점 종사원들은 불량고객으로 인해 곤란을 겪고 있다. 실제로 커피전문점 종사원들은 불량고객의 유형을 여러 가지로 분류하였는데, 쓰레기를 커피전문점에 버리고 가는 고객, 돈이나 카드를 던지는 고객, 여러 가지 과도한 서비스를 요구하는 고객 등이다(육성연, 2016). 커피전문점 수와 커피전문점 종사원 수는 증가하고 있으며 불량고객의 무례한 행동으로 인한 피해가 늘고 있지만, 이에 대한 연구는 부족한 실정이다. 따라서 본 연구는 서비스업 중에서 커피전문점에 초점을 맞추어 커피전문점 종사원을 대상으로 연구를 진행하고자 한다.

서비스직 종사원들은 대표적인 정서노동자의 범주에 포함되기 때문에(Chi & Lee, 2012) 서비스직 종사원들의 감정 관리 능력은 정서노동에 영향을 미칠 수 있다. 실제 서비스업

에서는 종사원의 정서노동에 대한 인식이 확산됨에 따라 개인의 감정 조절 및 관리에 초점을 맞추고 있다(Suh & Hwang, 2008). 정서노동이 생산적인 가치가 되려면 심리적인 과정과 행위가 조화를 이룰 수 있도록 정서조절이 필수적으로 요구된다(Steinberg & Figart, 1999). 즉, 서비스 접점 종사자들에게는 자신의 정서를 통제하고 고객의 정서를 이해하여 상황에 따라 적절하게 대응할 수 있는 역량이 중요하다(Kim, 2006; Park, Choi, & Cheong, 2015). 감정 관리 능력을 의미하는 정서역량이 정서노동 상황에서 종사원의 수행과 직무만족 등 직무태도에 영향을 미친다는 선행연구를 토대로(Kim, Shin, Heo, & Lee, 2007; Park & Lee, 2014; Shin, Hahn, Kim, & Kim, 2008; You, Lee, & Lee, 1998; Grandey, 2000), 정서역량은 대표적인 정서노동인 서비스직 종사원들의 서비스 태도에 영향을 미칠 것이라 예상할 수 있다. 따라서 본 연구는 정서역량을 매개변인으로 설정하여 정서역량이 개인-직무 부합과 서비스 태도의 관계를 매개하는지 알아보았다.

또한 연령을 다룬 선행연구에서 연령이 높을수록 정서조절 능력과 삶의 만족도가 높아진다는 선행연구가 존재하므로(Ryu & Min, 2005; Lee, 2012; Charles & Carstensen, 2007) 이를 바탕으로 연령이 높을수록 정서역량이 높게 나타날 것이라 예상할 수 있다. 그리고 연령이 높을수록 직무성과와 직무만족이 높음을 밝힌 선행연구가 있지만(Lee, Song, Park, & Song, 1991; Choi & Chang, 2016), 연령과 서비스 태도의 관계를 다룬 연구는 아직 미흡한 실정이다. 현재 국내 커피 시장은 매우 활성화되어있으며, 통계청 조사(2017)에 따르면 2017년 기준 커피전문점 수는 56,928개로 나타났다. 커피전문점 종사원의 수 또한 증가하고

있지만, 대한민국 커피백서(2017)의 조사 결과에 따르면 한국 바리스타의 연령은 20대가 46%로 가장 큰 비율을 차지하였다. 바리스타는 취업 연령 제한이 적고 남녀노소 누구나 도전할 수 있다는 점에서 진입장벽이 낮지만, 실제 바리스타의 연령대는 20대가 주를 이룬다. 따라서 본 연구는 20대가 차지하는 비율이 높은 커피전문점 업무에서 여러 연구들을 통해 확인된 연령효과가 적용되는지 알아보고자 한다. 본 연구에서는 연령과 서비스 태도, 연령과 정서역량의 관계를 밝히고, 연령이 불량고객에 대한 서비스 태도에 영향을 미치는 과정에서 정서역량의 매개효과를 알아보고자 한다.

서비스 태도

Larsen과 Bastiansen(1992)은 서비스 태도(service attitude)를 '서비스 종사원들이 고객과 상호작용할 때 특정한 방식으로 고객을 대하는 경향'이라고 정의하였다. 구체적으로 고객과 종사원들의 접촉이 이루어지는 일대일 상호작용인 서비스 접점 과정에서 종사원이 고객과 상호작용을 통해 제공하는 서비스를 의미한다.

서비스 태도는 절차적 서비스와 개인적 서비스로 구분된다. 절차적 서비스는 고객 응대 및 절차, 불만에 대한 대응 전략 등을 말하며, 개인적 서비스는 단정한 복장과 미소 등을 의미한다. 서비스 종사원이 제공하는 서비스의 질은 감정노동 시 종사원들의 감정의 통제에 의해 결정된다(Jee, 2009).

Choi(2004)는 호텔 종사원을 대상으로 진행한 연구에서 종사원들이 고객에게 서비스를 제공할 때 상당한 정도의 감정노동을 경험하지만, 적절한 감정 통제나 관리가 이루어진다

면 종사원의 서비스의 질과 서비스 태도가 달라질 수 있음을 밝혔다. 이 외에도 종사원의 서비스 태도는 개인의 성격, 직무 환경, 교육 및 훈련, 조직문화와 같은 여러 요소에 의해 영향을 받는다(Ramamoorthy & Flood, 2002).

서비스 기업에서 종사원의 태도를 연구하는 것은 매우 중요하다. 종사원들의 서비스 태도를 통해 고객들이 지각하는 서비스 품질은 고객만족을 수반하고, 이는 고객충성으로 이어져 최종적으로 기업의 수익 증대와 성공에 많은 영향을 미치기 때문이다(Heskett, Sasser, & Schlesinger, 1997). 따라서 본 연구에서는 종사원의 서비스 태도에 영향을 미치는 변인을 살펴보고자 한다.

개인-직무 부합

개인-직무 부합(Person-Job Fit)은 일반적으로 개인이 직무에 제공하는 것과 직무가 개인에게 제공하는 것들 사이의 부합 정도를 의미한다(Caldwell & O'Reilly, 1990). 즉, 개인의 욕구 및 능력 등과 직무 요구조건 및 직무 특성이 어느 정도 부합하는가를 의미한다. Edwards(1991)는 개인-직무 부합을 수요-공급 부합(needs-supplies fit)과 요구-능력 부합(demands-abilities fit)으로 구분하였다. 수요-공급 부합은 직무담당자의 욕구, 기대, 선호 등을 해당 직무가 얼마나 제공하는지를 나타내고, 요구-능력 부합은 직무수행에 필요한 지식, 기술, 능력 등의 직무 요구에 직무담당자의 지식, 기술, 능력 등이 부합하는 정도를 나타낸다.

Sim과 Yoo(2009)는 개인-직무 부합이 높은 사람일수록 직무에 대한 긍정적인 감정 상태를 가질 수 있음을 확인하였다. 또한 Lee, Kim과 Cho(1992)는 개인-직무 부합이 직무에 대한

태도를 구성하는 인지적, 정서적 요소에 긍정적으로 작용할 수 있음을 밝혔다. 따라서 개인-직무 부합이 높을수록 자신이 맡은 직무에 대해서 유쾌하고 긍정적인 정서 상태를 보이게 될 것이다. 이를 바탕으로 본 연구는 종사원의 개인-직무 부합이 감정 관리 능력을 의미하는 정서역량에 영향을 미칠 것이라고 예상하였다.

Yoo와 Hyun(2003)에 의하면 개인-직무 부합은 직무관련 태도와 상관성이 있으며, 개인이 바라는 직무특성과 현재의 직무특성이 일치할 때 직무에 대한 만족도가 높고, 높은 수준의 직무몰입과 직무수행을 보이는 것으로 나타났다. 또한 Kim과 Sung(2016)은 개인-직무 부합이 높을수록 조직몰입과 직무만족 등 직무태도가 긍정적임을 밝혔다. Kim과 Yoo(2008)의 연구에서도 개인-직무 부합이 직장 내 일탈 행동과 유의한 부적 상관성이 있는 것으로 밝혀졌다.

Jin(2017)은 개인-직무 부합이 조직만족을 통해 공무원의 고객지향성에 긍정적인 영향을 미쳤음을 밝혔다. 즉, 개인-직무 부합이 높을수록 조직에 대해 긍정적인 정서나 태도를 가지고, 이는 높은 고객 지향적 태도로 이어진다는 것이다. Yoo 등(2003)의 연구에서도 개인-직무 부합이 직무만족과 직무몰입과 관련 있는 것으로 나타났다. 직무열의와 직무탈진과 관련하여 Heo와 Shin(2012)은 개인-직무 부합이 직무탈진을 감소시키고, 직무열의를 증가시킴을 발견하였다.

위와 같이 개인-직무 부합에 대한 연구들은 직무만족과 조직몰입 등 직무태도에 초점을 맞추었다. 이를 토대로 대표적인 정서노동인 서비스직 종사원들의 경우 개인-직무 부합은 서비스 태도에 영향을 미칠 것이라 예상할 수

있다. 본 연구에서는 개인-직무 부합이 서비스 태도에 미치는 가능성에 대해 조사하였다.

정서역량

서비스 종사원은 고객과의 상호작용에서 고객의 무례한 행동과 언어폭력 등의 부정적인 상황에 노출되기 쉬우며, 이러한 상황에서 자신의 감정을 통제하고 적절히 대응해야 하는 정서노동을 수행해야 한다(Hochschild, 1983). 서비스 종사원에게 요구되는 감정 관리 능력은 정서지능(emotional intelligence)으로 설명할 수 있다. 정서지능은 사회적 지능의 하위요소로서 자신과 타인의 감정을 이해하고, 이러한 정보를 바탕으로 사고하고 행동할 수 있는 능력을 의미한다(Salovey & Mayer, 1990).

Goleman(1995)에 의하면, 정서역량(emotional competency)이란 '정서지능에 기반을 둔 학습된 능력으로 조직에서 높은 수행성과를 내도록 하는 역량이다. 즉, 정서역량은 학습할 수 있는 역량으로서, 서비스 직무 또는 종사원간 상호작용이 중요한 직무에서 직무 성과 증진에 직접적으로 영향을 줄 수 있는 요소이다. 정서역량을 다룬 선행 연구에 따르면 정서역량이 높은 사람은 업무에 몰입하게 되고 어려운 상황에 직면했을 때 좌절감과 무력감을 덜 느끼며(Schutte, Schuttepelz, & Malouff, 2001), 낙관적인 태도를 표현하는 것으로 나타났다(Moon, Lim, Kwak, & Lee, 2007; Wong & Law, 2002).

한편, 서비스 종사원들은 조직의 규칙을 따를 때 자신이 실제 느끼는 정서와 표현해야 하는 정서가 다른 경우 정서적 불일치를 경험하게 된다(Morris & Feldman, 1996). 이러한 불일치를 감소시키려는 전략으로 표면행위(surface

acting)와 내면행위(deep acting)가 있다. 표면행위는 부정적인 감정을 느끼더라도 조직에서 요구하는 감정을 표현하기 위해 자신의 실제 감정을 감추는 것이고(Hochschild, 1983), 내면행위는 적절한 감정을 표현하기 위해서 자신의 감정을 의식적으로 변화시키려는 노력의 의미한다(Grandey, 2000; Hochschild, 1983).

Shin, Yi, Heo와 Kim(2006)은 직무환경변수가 정서노동과 관련이 있음을 밝혔다. 표면행위에는 부적 정서 억압이, 내면행위에는 정적 정서 표현이 중요한 변수로 나타났다. Johnson과 Spector(2007)는 정서지능이 정서 관리의 표면행위와 내면행위 모두와 정적인 관련성이 있음을 밝혔다. 여러 선행 연구에서 정서노동 전략 중 표면행위는 직무탈진에 영향을 미치고, 내면행위는 직무열의에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Kim et al., 2007; Park et al., 2014; Shin et al., 2008). 정서노동의 표면행위와 내면행위의 역할은 이미 많은 연구에서 다루었으므로 본 연구에서는 표면행위와 내면행위를 따로 구분하지 않고 정서역량의 효과와 정서역량과 서비스 태도와의 관련성을 알아보 고자 한다.

정서역량은 종사원들의 서비스 태도에도 영향을 미친다. Kim과 Suh(2005)는 조직의 표현 규범과 종사원의 실제 감정 간 불일치가 종사원의 주관적 안녕감과 서비스 태도에 부정적인 영향을 미침을 밝혔다. 연구 결과를 바탕으로 Kim 등(2005)은 삶에 대한 만족도가 높고 긍정적인 정서 상태를 가진 종사원을 선발하여 종사원의 태도 및 감정을 관리하는 것이 중요함을 주장하였다.

You 등(1998)은 직장인을 대상으로 한 연구에서 개인의 정서적 특성 중 정서조절 정도와 자기조절효능감, 자아융통성이 직무로 인한

탈진감과 유의한 상관을 지닌다는 점을 발견하였다. 즉 융통적인 사고를 하고 정서적 갈등을 잘 조절할수록 직무로 인한 탈진감을 적게 경험하는 것으로 나타났다. 중년기 직장인들 중 정서관련 능력이 평균이하로 떨어지는 사람들은 직무로 인한 탈진감을 느낄 가능성이 높았다.

선행연구 결과를 종합해보면 정서역량이 직무탈진, 이직의도, 직무열의에 영향을 주는 것으로 나타났다. 위의 연구들을 토대로 본 연구에서는 정서역량이 서비스 태도와 어떤 관계를 가지는지 알아보았다. 구체적으로, 정서역량이 높을수록 서비스 태도가 높을 것이라고 예상할 수 있다. 또한 개인-직무 부합, 정서역량과 서비스 태도의 관계에서 개인-직무 부합 정도가 높을수록 정서역량이 높을 것이고, 서비스 태도가 높을 것이라고 예상할 수 있다.

연령, 정서역량과 서비스 태도의 관계

Lee 등(1991)의 사무직 근로자 대상 연구에서 연령이 낮을수록 더 많은 심리적 긴장과 육체적 긴장을 보이고, 연령이 높을수록 직무성과와 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 구체적으로 20대 근로자들이 40대 근로자들보다 심리적 긴장과 육체적 긴장을 많이 보였으며, 40대 근로자들의 직무성과가 20대 근로자들보다 더 높았다. 20대 근로자는 40대 근로자보다 직무 스트레스가 높고 사회적 지원을 적게 받는데, 이는 심리적 및 육체적 긴장을 유발하고, 직무성과와 직무만족에 영향을 미친다. Choi 등(2016)은 연령이 조직과의 적합성과 정적 상관을 보임을 밝혔다.

연령이 정서조절에 미치는 영향은 여러

선행 연구에서 다루었다. 먼저 Lee(2012)는 연령이 증가함에 따라 정서조절곤란(emotion dysregulation) 수준이 유의하게 감소하였음을 밝혔다. 정서조절곤란은 정서조절과 대비되는 개념으로 정서조절의 실패가 계속해서 반복되어 나타나는 것을 의미한다(Cole, Michel, & Teti, 1994). 구체적으로 10대의 정서조절곤란 수준이 가장 높았고, 20대와 30대에서 서서히 감소하다가 40대와 50대의 경우 두드러진 감소를 보였다. 즉, 정서조절능력은 나이가 들면서 꾸준히 증가하였다. 또한 Charles 등(2007)의 연구에서도 정서를 조절하는 능력은 연령이 높아짐에 따라 향상되는 것으로 나타났다. Ryu 등(2005)의 연구에서도 노년집단이 중년집단과 청년집단보다 정서조절을 잘하였고, 삶에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

연령에 따라 직무 스트레스, 직무성과, 직무만족 수준 등 직무태도가 다르다는 것을 고려할 때, 대표적인 정서노동인 서비스직 종사원들의 경우 연령에 따라 서비스 태도에 차이가 있을 것이라고 예측할 수 있다. 선행연구들의 결과를 종합해보면 정서역량은 서비스 태도에 영향을 미치고, 연령도 서비스 태도에 영향을 미친다. 그리고 연령과 정서역량은 관련이 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 바탕으로 커피전문점 종사원의 연령이 높을수록 정서역량이 높을 것이고, 불량고객에 대해 긍정적인 서비스 태도를 나타낼 것이라고 가정할 수 있다. 그리고 연령과 서비스 태도의 관계를 정서역량이 매개할 것이라고 가정하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 1-1. 커피전문점 종사원의 개인-직무 부합 정도가 높을수록 불량고객에 대한 서비스 태도가 높을 것이다.

가설 1-2. 커피전문점 종사원의 개인-직무 부합과 불량고객에 대한 서비스 태도 간의 관계를 정서역량이 매개할 것이다.

가설 2-1. 커피전문점 종사원의 연령이 높을수록 불량고객에 대한 서비스 태도가 높을 것이다.

가설 2-2. 커피전문점 종사원의 연령과 불량고객에 대한 서비스 태도 간의 관계를 정서역량이 매개할 것이다.

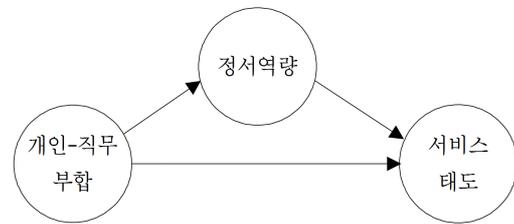


그림 1. 연구모형 1

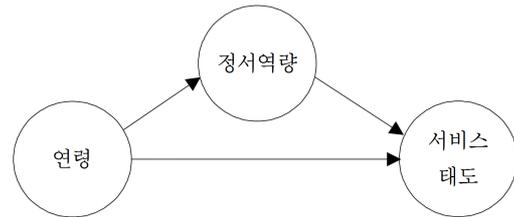


그림 2. 연구모형 2

방 법

연구대상

본 연구는 서울 지역 커피전문점에서 근무하는 만 19세 이상의 성인 종사원들을 대상으로 하였다. 총 200부의 설문지를 배포하였으며, 이 중 불성실한 응답자를 제외하고 총 175명의 자료를 최종 분석에 사용하였다. 모든

연구대상자에게는 응답에 대한 소정의 보상을 지급하였다.

조사대상자는 여성이 137명(78.3%), 남성이 38명(21.7%)이었다. 연령대는 20대가 137명(78.3%), 30대가 20명(11.4%), 50대가 10명(5.7%), 40대가 7명(4%) 등의 순이며, 평균연령은 27.19세(SD=9.07)였다.

근무기간은 3개월 미만이 33명(18.9%), 3개월 이상 6개월 미만이 31명(17.7%), 6개월 이상 1년 미만이 30명(17.1%), 1년 이상 3년 미만이 47명(26.9%), 3년 이상 5년 미만이 19명(10.9%), 5년 이상이 15명(8.6%) 등으로 나타났다.

고용형태에 있어서는 아르바이트가 109명(62.3%)으로 가장 많았고, 사장이나 점장이 29명(16.6%), 정규직 직원이 26명(14.9%), 계약직 직원이 11명(6.3%) 등의 순이었다.

측정도구

본 연구에서 사용한 모든 문항은 리커트형 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다 ~ 5: 매우 그렇다)를 사용하여 측정하였다.

개인-직무 부합(Person-Job Fit)

개인-직무 부합을 측정하기 위하여 Choi, Jang과 Kwun(2011)의 연구에서 사용한 9개 문항을 커피전문점의 상황에 맞게 변형하여 사용하였다. 예를 들어, ‘커피전문점에서 근무’, ‘커피전문점 직무’ 등의 단어를 사용하였다. 개인-직무 부합은 수요-공급 부합성을 측정하는 5개 문항과 요구-능력 부합성을 측정하는 4개 문항으로 구성되었다. 문항의 예는 “나는 나의 커피전문점 직무로부터 내가 원하는 것을 충분히 얻고 있다.”, “나는 커피전문점 직무 수행에 요구되는 적합한 지식을 보유하고

있다.” 등이다. 사용한 9개 문항의 내적일치도(Cronbach's α)는 .789이다.

정서역량(Emotional Competency)

정서역량은 ‘조직에서 높은 수행성과를 낼 수 있는 정서지능에 근거를 둔 역량을 의미한다(Goleman, 1995). 정서역량을 측정하기 위하여 Shin(2005)이 사용한 척도에서 커피전문점 종사원의 정서역량과 관련 있는 요인들을 선별적으로 채택하여 사용하였다. Shin의 연구는 정서역량을 정서통제력, 타인의 정서지각, 성취의지력, 창의촉진력, 좌절대응력, 공감적 이해, 낙천성, 직관력 등 8가지 요인으로 구분하였다. Shin의 연구 결과 정서통제력, 타인의 정서지각, 좌절대응력과 공감적 이해는 고객지향성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정서통제력, 타인의 정서지각, 좌절대응력과 공감적 이해는 Goleman(1995)이 제시한 정서역량의 차원 중 사회적 기술의 차원과 관련이 있다. 사회적 기술의 차원은 자신의 정서를 인식하고 통제하며, 타인의 정서에 대해 인식하고 공감하는 역량을 의미한다. Suh 등(2008)의 연구에 따르면 커피전문점을 비롯한 실제 서비스업에서는 정서노동과 관련하여 종사원의 감정 조절 및 관리에 초점을 맞추고 있다. 고객과 직접 상호작용하는 커피전문점 종사원을 대상으로 하는 본 연구 주제와의 관련성을 고려하여 본 연구에서는 정서역량의 하위요인으로 정서통제력, 타인의 정서지각, 좌절대응력, 공감적 이해에 대해 각각 5문항이 사용되어 총 20문항이 사용되었다. 문항은 “나는 나의 감정 상태를 말로 표현할 수 있다(정서통제력).”, “나는 타인이 나를 어떻게 느끼는지 파악할 수 있다(타인의 정서 지각).”, “나는 타인으로부터 비판을 받아도 거의 화를 내지 않는

다(좌절대응력).”, “나는 대화를 할 때 타인의 감정을 고려한다(공감적 이해).” 등으로 구성되어 있다. 사용한 20개 문항의 내적일치도(Cronbach's α)는 .810이다.

서비스 태도(Service Attitude)

서비스 태도를 측정하기 위하여 Jee(2009)의 연구에서 사용한 척도를 불량고객에 대한 태도에 맞게 변형하여 사용하였다. 예를 들어, “나는 업무에 적극적으로 임하기 위해 노력한다.”를 “나는 불량고객을 응대하는 업무에 적극적으로 임하기 위해 노력한다.”로 수정하였다. 척도는 서비스 태도의 세 가지 하위요인인 전문성, 응대성, 외형성으로 구성되었다. 불량고객의 예시는 오랜 시간 자리를 차지하는 경우, 소리를 지르거나 무례한 언행을 보이는 경우, 과도한 요구를 하는 경우 등으로 구체적으로 제시하여 불량고객의 개념을 설명하고, 그에 대한 태도를 조사하였다. 서비스 태도의 하위요인 중 전문성, 응대성, 외형성에 대해 각각 6문항, 5문항, 3문항이 사용되어 총 14문항이 사용되었다. 문항은 “나는 불량고객의 요구사항과 불편사항을 파악하고 개선하기 위해 노력한다(전문성).”, “나는 불량고객이 궁금해하는 사항에 대해 신속하게 응답한다(응대성).”, “나는 불량고객을 응대할 때 예의바른 자세를 유지하려고 한다(외형성).” 등으로 구성되어 있다. 서비스 태도 14개 문항의 내적일치도(Cronbach's α)는 .923이다.

분석

본 연구는 SPSS 23.0 프로그램을 사용하여 신뢰도 분석, 상관분석, 회귀분석 등을 실시하였다.

결 과

주요 변인의 상관관계

본 연구에 포함된 변인들 간의 관련성을 살펴보기 위해 상관분석을 실시하였다. 연구에서 사용된 변인들의 평균, 표준편차, 상호상관은 표 1에 제시하였다. 표 1은 상위요인 및 하위요인을 모두 분석하였다. 개인-직무 부합, 정서역량, 서비스 태도는 모두 상위요인이다. 분석 결과, 개인-직무 부합은 정서역량($r=.337$, $p<.01$), 서비스 태도($r=.178$, $p<.05$)와 유의한 상관을 나타냈다. 또한 정서역량은 서비스 태도와 유의한 상관을 나타냈다($r=.293$, $p<.01$). 연령도 정서역량($r=.271$, $p<.01$), 서비스 태도($r=.262$, $p<.01$)와 유의한 상관을 나타냈다.

정서역량의 매개효과 검증

위에 기술된 상관분석 결과에서 보듯이, 개인-직무 부합은 정서역량과 유의한 상관을 나타내고 정서역량 또한 서비스 태도와 유의한 상관을 가지는 것으로 나타났다. 이러한 결과에 따라 개인-직무 부합 정도가 높을수록 서비스 태도가 높을 것이라는 가설 1-1을 알아보기 위해 회귀 분석을 실시하였다. 분석 결과 서비스 태도에 대한 개인-직무 부합의 회귀계수($B=.25$, $p<.05$)가 통계적으로 유의하였다. 따라서 가설 1-1이 지지되었다. 즉, 개인-직무 부합 정도가 높은 사람일수록 긍정적인 서비스 태도를 보이는 것으로 나타났다.

정서역량이 개인-직무 부합과 서비스 태도 간의 관계를 매개하는지 알아보기 위해 Baron과 Kenny(1986)가 제시한 방식에 따라 매개효과 검증을 실시하였다. 개인-직무 부합과 서비

표 1. 측정 변인의 평균, 표준편차, 상호상관

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	-												
2	.169*	-											
3	.120	.845**	-										
4	.141	.645**	.136	-									
5	.271**	.337**	.224**	.304**	-								
6	.151*	.300**	.155*	.334**	.805**	-							
7	.180*	.231**	.159*	.201**	.734**	.507**	-						
8	.236**	.243**	.228**	.126	.731**	.418**	.299**	-					
9	.251**	.240**	.117	.277**	.750**	.507**	.456**	.389**	-				
10	.262**	.178*	.100	.187*	.293**	.214**	.198**	.217**	.262**	-			
11	.360**	.253**	.150*	.256**	.336**	.243**	.179*	.315**	.269**	.871**	-		
12	.154*	.100	.037	.132	.230**	.188*	.176*	.131	.212**	.919**	.677**	-	
13	.138	.086	.066	.066	.171*	.103	.154*	.086	.189*	.814**	.520**	.713**	-
<i>M</i>	27.19	3.49	3.23	3.81	3.65	3.82	3.87	3.11	3.81	3.26	3.21	3.20	3.46
<i>SD</i>	9.07	.55	.76	.67	.41	.55	.52	.62	.46	.77	.79	.90	1.04

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

1: 연령, 2: 개인-직무 부합, 3: 수요-공급, 4: 요구-능력, 5: 정서역량, 6: 정서통제력, 7: 타인의 정서지각, 8: 좌절대응력, 9: 공감적 이해, 10: 서비스 태도, 11: 전문성, 12: 응대성, 13: 외형성
2, 5, 10은 상위요인임

스 태도의 관계에서 정서역량의 매개효과를 검증하고자 개인-직무 부합을 독립변인으로, 서비스 태도를 종속변인으로 각각 설정하고, 이를 매개하는 변인으로 정서역량을 두었을 때 매개모형을 분석한 결과를 표 2에 제시하였다. 우선 독립변인에서 매개변인으로 연결되는 경로에서 개인-직무 부합이 정서역량에 미치는 영향이 통계적으로 유의하고 ($B=.25$, $p < .001$), 매개변인이 종속변인으로 이어지는 경로에서도 정서역량이 서비스 태도에 미치는 영향이 통계적으로 유의하였다($B=.50$, $p < .01$).

그러나 서비스 태도를 예측하기 위한 회귀분석에서 개인-직무 부합과 정서역량을 동시에 투입하여 정서역량의 효과를 통제했을 때, 개인-직무 부합이 서비스 태도에 미치는 회귀계수($B=.13$, $p > .05$)는 통계적으로 유의하지 않았다. 또한 정서역량의 매개효과 크기가 통계적으로 유의한지를 검증하기 위해 SPSS PROCESS Macro Model 4(Hayes, 2013)를 사용하여 Bootstrap 검증(5000회)을 실시하였다. 분석 결과, 서비스 태도에 대한 정서역량의 간접효과 계수 0.1245는 95% 신뢰구간(0.0412, 0.2369)

표 2. 개인-직무 부합과 서비스 태도 간 관계에서 정서역량의 매개효과 분석

독립변인 (A)	매개변인 (B)	종속변인 (C)	분석	경로	B	β	t	F	R ²
개인-직무 부합	정서역량	서비스 태도	1	A→C	.25	.18	2.385*	5.69	.03
			2	A→B	.25	.34	4.702***	22.10	.11
			3	A→C	.13	.09	1.167	8.83	.09
				B→C	.50	.26	3.409**		

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

에 대해 0을 포함하지 않으므로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 정서역량이 개인-직무 부합과 서비스 태도 간의 관계를 매개할 것이라는 가설 1-2가 지지되었다. 즉, 개인-직무 부합 정도가 높은 사람일수록 정서역량이 높고 이는 높은 수준의 서비스 태도로 이어진다.

연령이 높을수록 서비스 태도가 높을 것이라는 가설 2-1을 알아보기 위해 회귀 분석을 실시하였다. 분석 결과 서비스 태도에 대한 연령의 회귀계수($B = .02, p < .001$)가 통계적으로 유의하였다. 따라서 가설 2-1이 지지되었다. 즉, 연령이 높은 사람일수록 긍정적인 서비스 태도를 보이는 것으로 나타났다.

연령과 서비스 태도의 관계에서 정서역량의 매개효과를 검증하고자 연령을 독립변인으로, 서비스 태도를 종속변인으로 각각 설정하고,

이를 매개하는 변인으로 정서역량을 두었을 때 매개모형을 분석한 결과를 표 3에 제시하였다. 우선 독립변인에서 매개변인으로 연결되는 경로에서 연령이 정서역량에 미치는 영향이 통계적으로 유의하고($B = .01, p < .001$), 매개변인이 종속변인으로 이어지는 경로에서도 정서역량이 서비스 태도에 미치는 영향이 통계적으로 유의하였다($B = .46, p < .01$). 반면에 서비스 태도를 예측하기 위한 회귀분석에서 연령과 정서역량을 동시에 투입하여 정서역량의 효과를 통제했을 때, 연령이 서비스 태도에 미치는 회귀계수($B = .02, p < .01$)가 여전히 유의하였으나 그 크기는 줄어들었다. 또한 매개모형의 간접효과를 검증하기 위해 SPSS PROCESS Macro Model 4(Hayes, 2013)를 사용하여 Bootstrap 검증(5000회)을 실시한 결과, 서비

표 3. 연령과 서비스 태도 간 관계에서 정서역량의 매개효과 분석

독립변인 (A)	매개변인 (B)	종속변인 (C)	분석	경로	B	β	t	F	R ²
연령	정서역량	서비스 태도	1	A→C	.02	.26	3.568***	12.73	.07
			2	A→B	.01	.27	3.696***	13.66	.07
			3	A→C	.02	.20	2.653**	11.93	.12
				B→C	.46	.24	3.232**		

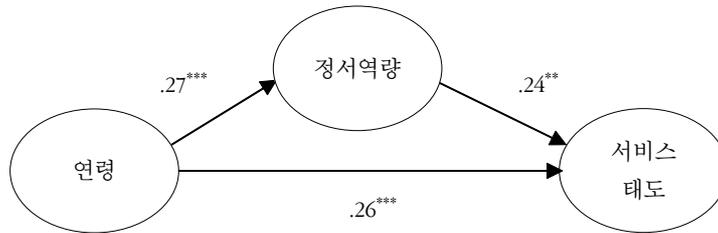
* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$



모형에 제시된 계수는 표준화 계수임.

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

그림 3. 완전매개모형



모형에 제시된 계수는 표준화 계수임.

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

그림 4. 부분매개모형

표 4. 간접효과에 대한 Bootstrap 검증 결과

	Estimate	SE	95% 신뢰구간
개인-직무 부합 → 정서역량 → 서비스 태도	.1245*	.0495	[.0412, .2369]
연령 → 정서역량 → 서비스 태도	.0055***	.0024	[.0014, .0106]

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

스 태도에 대한 정서역량의 간접효과 계수 0.0055는 95% 신뢰구간(0.0014, 0.0106)에 대해 0을 포함하지 않으므로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 정서역량이 연령과 서비스 태도 간의 관계를 매개할 것이라는 가설 2-2가 지지되었다. 즉, 연령이 높을수록 정서역량이 높고 이는 높은 수준의 서비스 태도로 이어진다.

논 의

본 연구는 서비스 태도에 미치는 변인을 파

악하는 것을 목적으로 커피전문점 종사원을 대상으로 개인-직무 부합과 연령이 불량고객에 대한 서비스 태도에 미치는 영향을 확인하고, 개인-직무 부합, 연령과 불량고객에 대한 서비스 태도 수준 간 관계를 정서역량이 매개하는지 검증하였다. 분석 결과 모든 가설이 지지되었다. 본 연구를 통해 얻은 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 커피전문점 종사원의 개인-직무 부합 정도가 높을수록 불량고객에 대한 서비스 태도 수준이 높았다. 이는 개인-직무 부합이 높을수록 직무태도가 긍정적임을 밝힌 Kim 등

(2016)의 연구 결과와 일관된 결과로서 개인-직무 부합의 효과가 서비스업 분야에도 적용될 수 있음을 확인하였다. 즉, 개인-직무 부합이 직무태도뿐 아니라 실제 서비스 태도에도 긍정적으로 작용한다는 것을 알 수 있다.

둘째, 정서역량이 커피전문점 종사원의 개인-직무 부합과 불량고객에 대한 서비스 태도 간의 관계를 완전매개 하는 것으로 밝혀졌다. 이 연구를 통해 개인-직무 부합이 불량고객에 대한 서비스 태도에 미치는 영향에서 정서역량이라는 매개변인의 존재를 밝혔다는 데 의의가 있다.

셋째, 커피전문점 종사원의 연령이 높을수록 불량고객에 대한 서비스 태도 수준이 높았다. 이러한 결과를 연령이 높을수록 직무성과와 직무만족이 높음을 밝힌 Lee 등(1991)의 연구 결과와 종합해 보면, 연령은 직무성과와 직무만족 등의 직무태도뿐 아니라 서비스 태도에도 영향을 미친다는 것을 의미한다.

넷째, 정서역량이 커피전문점 종사원의 연령과 불량고객에 대한 서비스 태도 간의 관계를 부분매개 하는 것으로 밝혀졌다. 이러한 결과는 연령이 불량고객에 대한 서비스 태도에 직접적으로 영향을 줄 수 있고, 정서역량을 통해서 서비스 태도에 간접적으로도 영향을 줄 수 있음을 의미한다. 본 연구는 연령이 불량고객에 대한 서비스 태도에 미치는 영향에서 정서역량이라는 매개변인의 존재를 밝혔다는 데 의의가 있다. 연령이 높을수록 정서역량이 높은 이유는 다음과 같은 선행연구를 통해 추론할 수 있다. 청소년기에는 신체적, 심리적, 사회적으로 급격한 변화에 직면하여 학업, 학교, 친구 등 다양한 갈등을 경험하게 된다. 이와는 반대로, 성인기에는 신체적·심리적·사회적 변화 없이 적응된 상태로 생활

하기 때문에 스트레스를 경험할 가능성이 낮고, 우울, 불안 등의 다양한 정신병리의 위험성이 낮아 정서역량이 높다고 할 수 있다 (Silk, Steinberg, & Morris, 2003). 또한 연령이 높아질수록 신체적, 심리적 에너지가 감소하게 되는데, 효과적으로 정서를 조절함으로써 에너지를 효율적으로 사용하기 위해 노력한다. 즉, 불쾌한 감정을 경험하거나 불필요한 감정적 동요를 막기 위해 효율적으로 감정을 관리함으로써 긍정적인 정서경험을 최대화하려는 것이다(Ryu et al., 2005). 위와 같은 이유들 때문에 연령이 높을수록 정서역량이 높아진다고 볼 수 있다. 그러나 정확한 이유에 대해서는 후속 연구를 통해 밝힐 필요가 있다.

위의 결과들을 바탕으로 본 연구는 다음과 같은 시사점을 제공한다. 본 연구에 의하면 정서역량은 개인-직무 부합과 불량고객에 대한 서비스 태도의 관계를 완전매개 하는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 개인-직무 부합과 연령이 직무 태도에 긍정적 영향을 준다는 기존 연구 결과에서 더 나아가, 서비스업 분야에서는 정서역량이 매우 중요하다는 것을 알려준다. 일반적으로 정서노동은 직무스트레스를 증가시키고 종사원의 정신건강에 부정적인 영향을 미치는 것으로 여겨져 왔다. 하지만 본 연구 결과 정서역량이 높은 경우 불량고객에 대한 서비스 태도 수준이 높은 것으로 나타났다. 따라서 커피전문점을 비롯한 서비스업에서는 정서역량을 갖춘 종사원을 채용하여 불량고객의 태도에 대해 긍정적인 서비스를 제공할 수 있도록 해야 한다. 정서역량이 높은 종사원은 불량고객에게 좋은 서비스를 제공할 수 있을 뿐 아니라 자신의 정신건강을 유지할 수 있게 된다. 이와 관련하여 Slaski와 Cartwright(2002)는 관리자를 대상으로 한 연구

에서 정서지능이 높을수록 스트레스 수준이 낮고, 정신건강과 삶의 만족도 수준이 높음을 확인하였다. 즉, 정서역량 교육을 통해 서비스업은 고객에게 양질의 서비스를 제공하는 동시에 조직 내 종사원들의 직무만족과 조직몰입을 높일 수 있을 것이다.

본 연구는 다음과 같은 제한점을 지니고 있다. 첫째, 본 연구에서는 고용형태를 묻는 문항에서 연구 대상자의 과반수가 아르바이트(62.3%)로 응답하여, 고용형태에서 편중된 분포를 보였다. 본 연구에서는 조사 대상자의 응답을 고용형태별로 나누지 않고 전반적인 커피전문점 종사원의 서비스 태도에 초점을 맞추었지만, 커피전문점 내 다양한 직급이 존재하므로 후속연구를 통해 고용형태별 차이를 밝힐 필요가 있다.

둘째, 본 연구 대상자는 20대(78.3%)와 여성(78.3%)이 가장 큰 비율을 차지하였다. 대한민국 커피백서(2017)의 조사 결과에 따르면, 한국 바리스타는 여성이 56%로 남성보다 많았고, 연령은 20대가 46%로 가장 큰 비율을 차지하였다. 본 연구에서의 연령과 성별의 비율은 실제 현장에서의 비율을 반영했다고 할 수 있으나, 동등한 수를 기반으로 집단 분석을 하지 못했다는 한계점이 있다. 따라서 본 연구 결과의 해석에 주의가 필요하다. 후속연구에서 집단 간 표본수를 동일하게 맞추어 연령 집단 간 차이와 성별 집단 간 차이를 밝힐 필요가 있다.

셋째, 본 연구에서는 커피전문점 종사원이 자신의 주관적인 상태를 스스로 보고하는 자기보고식 척도를 사용하여 자료를 수집하였다. 후속연구에서 서비스업 종사원들의 직무수행에 관한 고객이나 동료의 평가와 같은 지표를 반영하여 변인들 간의 관련성을 추가한다면,

개인-직무 부합, 연령, 정서역량, 서비스 태도의 관계를 더 정확하게 규명하는 것이 가능할 것이다.

넷째, 본 연구에서는 불량고객에 대한 서비스 태도를 예측하는 변수로 개인-직무 부합과 연령을 사용하였으나, 조직문화와 같은 조직수준의 변수가 서비스업에서 고객에 대한 태도에 영향을 미칠 수 있다. 이와 관련하여 Park, Kim과 Kim(2009)은 항공사 승무원을 대상으로 한 연구에서 조직문화가 직무만족이나 조직몰입 등 직무태도에 영향을 미치며 고객에 대한 서비스 태도에도 영향을 주는 것을 확인하였다. 후속 연구에서 개인-직무 부합과 연령 외에 정서노동 시 불량고객에 대한 서비스 태도에 영향을 미치는 조직수준의 환경적 변수를 추가하여 서비스 태도의 설명력을 높일 필요가 있다.

다섯째, 커피전문점 종사원들로 한정지어 연구를 진행했다는 점에서 연구결과를 다른 서비스업 종사원들에게 일반화하는데 주의가 필요하다. 후속 연구에서 다양한 서비스업 종사원들을 대상으로 연구를 확장한다면 외적 타당도를 높일 수 있을 것이다.

마지막으로, 본 연구에서는 개인-직무 부합에만 범위를 한정하여 불량고객에 대한 서비스 태도에 미치는 정서역량의 매개효과를 검증하였다. 앞으로의 연구에서는 개인-직무뿐 아니라 개인-조직, 개인-개인 부합이 서비스 태도에 미치는 영향을 밝힐 필요가 있다. 한 개인이 마주하는 작업 환경이나 만나는 사람에 따라 직무태도와 행동에 미치는 영향이 다르게 나타날 수 있기 때문이다.

참고문헌

- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology, 51*(6), 1173-1182. doi:10.1037/0022-3514.51.6.1173
- Caldwell, D. F., & O'Reilly III, C. A. (1990). Measuring person-job fit with a profile-comparison process. *Journal of Applied Psychology, 75*(6), 648-657. doi:10.1037/0021-9010.75.6.648
- Charles, S. T., & Carstensen, L. L. (2007). Emotion regulation and aging. *Handbook of emotion regulation* (pp.307-327). New York: The Guilford Press.
- Chi, M. W., & Lee, J. Y. (2012). The effect of emotional workers' ego-resilience and stress-coping methods on their job stress. *Korean Journal of Child Education and Care, 12*(2), 249-263.
- Cho, S. B. (2016). The effect of jay-customers behaviors on employees emotional burnout. *Korean Journal of Hospitality & Tourism, 25*(5), 221-233.
- Choi, B. I., Jang, C. H., & Kwun, S. K. (2011). The effects of person-organization fit and person-job fit on organizational effectiveness. *Journal of Organization and Management, 35*(1), 199-232.
- Choi, J. S. (2004). The impact of hotel internal marketing on emotional labor and service level of employees. *Journal of MICE & Tourism Research, 4*(2), 165-188.
- Choi, J. Y., & Chang, J. Y. (2016). The effects of professionalism, likelihood of job embeddedness, and interaction quality with recruiters at entry on turnover behavior among R&D professionals. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, 29*(4), 549-571. doi:10.24230/ksiop.29.4.2_01611.549
- Coffee TV (2017). Korean Coffee White Paper. [Webpage]. <http://coffeetv.co.kr/article/article?sca=special&id=439>
- Cole, P. M., Michel, M. K., & Teti, L. O. (1994). The development of emotion regulation and dysregulation: A clinical perspective. *Monographs of the Society for Research in Child Development, 59*(2), 73-100.
- Edwards, J. R. (1991). Person-job fit: A conceptual integration, literature review, and methodological critique. *International Review of Industrial and Organizational Psychology, 6*, 283-357.
- Fullerton, R. A., & Punj, G. (2004). Repercussions of promoting an ideology of consumption: Consumer misbehavior. *Journal of Business Research, 57*(11), 1239-1249. doi:10.1016/s0148-2963(02)00455-1
- Glomb, T. M., & Tews, M. J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior, 64*(1), 1-23. doi:10.1016/s0001-8791(03)00038-1
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- 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. doi:10.1037/1076-

- 8998.5.1.95
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. New York, NY: Guilford.
- Heo, C. G., & Shin, K. H. (2012). The influence of person-job fit on burnout and work engagement: The moderating effect of LMX. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, 25*(3), 535-556. doi:10.24230/ksiop.25.3.201208.535
- Heskett, J. L., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1997). *The service profit chain: how leading companies link profit and growth to loyalty, satisfaction, and value*. New York: Free Press.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: The commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: The University of California Press.
- Jee, J. H. (2009). Relationship between emotional labor and service delivery level of employee in travel agency. *Journal of Korea Contents Association, 9*(5), 284-292. doi:10.5392/jkca.2009.9.5.284
- Jin, Y. H. (2017). The effects of person organization-fit and person job-fit on customer orientation: focused on a local government employees in field office. *Journal of Policy Development, 17*(1), 99-125.
- Johnson, H. M., & Spector, P. E. (2007). Service with a smile: Do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process? *Journal of Occupational Health Psychology, 12*(4), 319-333. doi:10.1037/1076-8998.12.4.319
- Kim, D. H., & Sung, S. H. (2016). The impact of the contingent worker's perception on job fit to job attitudes and interaction effect of voluntary choices. *Korean Journal of Industrial Relations, 20*(1), 51-73.
- Kim, S. H. (2006). A study on relationship of salesperson's emotional intelligence, burnout, and customer-oriented selling behavior. *Korean Management Review, 35*(1), 183-225.
- Kim, S. H., & Suh, M. S. (2005). A study on the influencing and moderating factors of service provider's emotional dissonance in the service encounter. *Journal of Korean Marketing Association, 20*(1), 111-145.
- Kim, W. H., Shin, K. H., Heo, C. G., & Lee, J. H. (2007). Emotional labor and burnout: The moderating effect of autonomy and social supports. *Korean Journal of Health Psychology, 12*(4), 905-921. doi:10.17315/kjhp.2007.12.4.014
- Kim, Y. I., & Yoo, T. Y. (2008). The effects of person-environment fit and honesty on workplace deviance. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, 21*(1), 27-58. doi:10.24230/ksiop.21.1.200802.27
- Korea Occupational Safety and Health Agency (2016). *Emotional Labor and Health Care for Field Workers*. [Webpage]. Ulsan: KOSHA. http://www.kosha.or.kr/kosha/tr/FileDownload.jsp?med_seq=37251&file_name=%EA%B0%90%EC%A0%95%EB%85%B8%EB%8F%99%EA%B3%BC%20%EA%B1%B4%EA%B0%95%EA%B4%80%EB%A6%AC-%EC%9B%B9%EC%9A%A9.pdf&file_path=TR/20161202/
- Korea Occupational Safety and Health Agency (2017). *Handbook on Health Protection for*

- Field Workers*. [Webpage]. Ulsan: KOSHA. http://www.kosha.or.kr/kosha/tr/FileDownload.jsp?med_seq=38438&file_name=%EA%B0%90%EC%A0%95%EB%85%B8%EB%8F%99%20%EC%A2%85%EC%82%AC%EC%9E%90%20%EA%B1%B4%EA%B0%95%EB%B3%B4%ED%98%B8%20%ED%95%B8%EB%93%9C%EB%B6%81.pdf&file_path=TR/20171107/
- Kwon, E. (2015.10.18). Department Store employee 'Knee Apology'... Controversy over the 'Gapjil'. [Webpage]. TV Chosun, http://news.tvchosun.com/site/data/html_dir/2015/10/18/2015101890075.html
- Larsen, S., & Bastiansen, T. (1992). Service attitudes in hotel and restaurant staff and nurses. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 4(2), 27-31. doi:10.1108/09596119210010457
- Lee, J. K., Kim, J. H., & Cho, Y. D. (1992). A study on the job satisfaction in the maintenance of problem solving style and job fitness. *Journal of Business Research*, 3, 25-40.
- Lee, C. M., Song, D. H., Park, H. K., & Song, B. I. (1991). A model testing study on the job stress and organizational outcomes. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 4(1), 1-21.
- Lee, J. Y. (2012). Differences in emotion regulation as a function of age from adolescence to adulthood. *Korean Journal of Psychology : General*, 31(3), 783-808.
- Lovelock, C. (2001). *Services Marketing: people, technology, strategy (4th ed.)*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Moon, Y. L., Lim, T. J., Kwak, Y. J., & Lee, H. E. (2007). The relationship between emotional intelligence and adults' work performance in Korean organizations. *Korean Journal of the Human Development*, 14(1), 21-34.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010. doi:10.2307/259161
- Park, K. A. (2004). An exploratory study for problem customers. *Journal of the Korean Society for Clothing Industry*, 4(2), 177-183.
- Park, Y. S., Choi, S. J., & Cheong, K. J. (2015). A study on the relationships among emotional intelligence, organizational commitment and prosocial organizational behaviors of customer service representatives in call centers. *Journal of Business Research*, 34(1), 155-196.
- Park, H. J., Kim, M. J., & Kim, Y. M. (2009). The effects of organizational climate of the airline cabin team, organizational commitment and organizational citizenship behavior on service performance. *International Journal of Tourism Management and Sciences*, 24(5), 149-173.
- Park, S. A., & Lee, J. C. (2014). The effect of emotional labor strategy on job burnout and job engagement: the moderating effect of positive psychological capital. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 27(4), 781-804. doi:10.24230/ksiop.27.4.2_01411.781
- Ramamoorthy, N., & Flood, P. C. (2002). Employee attitudes and behavioral intentions: A test of the main and moderating effects of individualism-collectivism orientations. *Human Relations*, 55(9), 1071-1096. doi:10.1177/

- 0018726702055009020
- Ryu, K., & Min, K. H. (2005). The effects of emotion coping style and emotion awareness on the subjective well-being in later life. *Korean Journal of Social and Personality Psychology, 19*(4), 1-18.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality, 9*(3), 185-211.
- Schutte, N. S., Schuettelpe, E., & Malouff, J. M. (2001). Emotional intelligence and task performance. *Imagination, Cognition and Personality, 20*(4), 347-354. doi:10.2190/J0X6-BHTG-KPV6-2UXX
- Shin, K. H., Hahn, Y. S., Kim, W. S., & Kim, W. H. (2008). Emotional labor and job burnout and job engagement: The moderating effect of emotional intelligence. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, 21*(3), 475-491. doi:10.24230/ksiop.21.3.2 00808.475
- Shin, K. H., Yi, R., Heo, C. G., & Kim, J. Y. (2006). The role of Big Five personality and job environment variables in prediction of emotional labor: Hotel employee case in US. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, 19*(1), 105-124.
- Shin, W. H. (2005). The effect of service encounter employees' emotional competency on job attitude. (Korea University). Retrieved from <http://www.riss.kr/link?id=T10364640>
- Silk, J. S., Steinberg, L., & Morris, A. S. (2003). Adolescents' Emotion Regulation in Daily Life: Links to Depressive Symptoms and Problem Behavior. *Child Development, 74*(6), 1869-1880. doi:10.1046/j.1467-8624.2003.00643.x
- Sim, Y. H., & Yoo, T. Y. (2009). The influence of person-job fit on job engagement: Focus on mediating effect of meaning and competence. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, 22*(3), 399-420. doi:10.24230/ksiop.22.3.200908.399
- Slaski, M., & Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail managers. *Stress and Health, 18*(2), 63-68. doi:10.1002/ smi.926
- Statistics Korea (2017). *Service Sector Survey Report*. Daejeon: Statistics Korea. http://kosis.kr/upsHtml/online/downSrcFile.do?PUBCODE=OV&SEQ=839&FILE_NAME=120101.pdf and http://kosis.kr/upsHtml/online/downSrcFile.do?PUBCODE=OV&SEQ=840&FILE_NAME=120102.pdf
- Steinberg, R. J., & Figart, D. M. (1999). Emotional Labor Since: The Managed Heart. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science, 561*(1), 8-26. doi:10.1177/0002716299561001001
- Suh, C. J., & Hwang, H. M. (2008). Effects of MOT employee's competencies on labor productivity and service quality in service industry. *The Korea Service Management Society, 171-195*.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly, 13*(3), 243-274. doi:10.1016/s1048-9843(02)00099-1
- Yi, Y. J., & Gong, T. S. (2004). The effects of service justice on customer badness behavior: mediating roles of negative affectivity and customer commitment. *Journal of Korean*

- Marketing Association*, 19(4), 185-210.
- Yoo, S. (2014.10.11). "Fruit cycles like they're thrown at animals." Apgujeong Apartment Security Officer's burning himself. [Web page]. Ohmynews. http://www.ohmynews.com/NWS_Web/View/at_pg.aspx?CNTN_CD=A0002042275
- Yoo, T. Y., & Hyun, H. J. (2003). Effects of the fit of current-ideal organizational personality and the fit of current-ideal job characteristics on the attitudes toward the organization and the job. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 16(3), 201-222.
- You, J. H., Lee, S. J., & Lee, H. K. (1998). The influence of an individual's emotional characteristics on work-related burnout experience : The emotional intelligence as a mediator to experience burnout feeling. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 11(1), 23-53.
- Yuk, S. (2016.10.29). Are you 'Black Customer' of a Café? [Webpage]. Korea Herald. <http://www.realfoods.co.kr/view.php?ud=20161028000790>
- 투고일자 : 2018. 11. 30
수정일자 : 2019. 03. 21
게재확정 : 2019. 05. 16

The Effect of Person-Job Fit and Age on Service Attitude toward Bad Customers: Focusing on Mediating Effect of Emotional Competency

YeWon Son

HeaKyung Ro

Sookmyung Women's University

This study investigated the effect of personal-job fit and age on service attitude toward bad customers and mediating effect of emotional competency. Data were gathered from 175 coffee shop employees by questionnaires. First, correlation analysis revealed significantly positive relationship between person-job fit and emotional competency. Also, there was significantly positive relationship between emotional competency and service attitude toward bad customers. Second, there was significantly positive relationship between age and emotional competency. It was found that emotional competency mediated the relationship between person-job fit and service attitude toward bad customers. Emotional competency also mediated the relationship between age and service attitude toward bad customers. Based on these results, implication and limitations of this study and future research direction were discussed.

Key words : *person-job fit, age, service attitude toward bad customers, emotional competency, coffee shop employee*



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.