

A Study on the Emotional Labor of Sales Workers at Department Stores

백화점 판매사원의 감정노동에 관한 연구

Jun-Chul Bae(배준철)*, Pan-Jin Kim(김판진)**

Abstract

Along with economic development, the service industry is growing as days go by. Therefore, companies should maximize customer satisfaction through continuous changes by providing services which are suitable for customer needs.

The general service industry has a decisive effect on the rate of growth and profitability of a superior business. Therefore, many companies try to provide the best customer service to increase profitability. Because service to a customer is delivered through interactions with the employee, the employee's attitude has a strong influence on the customer's satisfaction level.

For these, most service industries are required to provide new types of labor. It is often referred to 'Emotional Labor', and that is different from physical and mental labor. Service providers always provide a service for the customers with a smile, even though they conceal their emotions.

The Purpose of this study is to identify theologically the fact of that Sales Workers at Department Stores emotional labor, according to the economization of service, has become to decide the predominance of competition among companies and represents the quality of service ; to confirm that their emotion management is a crucial part of the work; to identify the correlation among job stress and job satisfaction which are experienced in the process of performing display rules required by organization.

To practice them, this study deals with the theological consideration of the emotional labor, job stress and job satisfaction.

This study proceeded to evaluate how the emotional labor of sales workers at department stores effected on their job stress and satisfaction.

The result of this study will be summarized below.

First of all, the frequency of emotional display and attentiveness required to display emotions both have a similar effect on the level of job stress.

In the case of the emotional dissonance, there isn't a great amount of proof that it effects the job stress.

That shows us that the aspect of the latter, they express the feelings on their daily lives less than the former by the public awareness and gaze.

so, once they could accept the latter, the effect on the job stress would be vanished.

Second, a study was performed to figure out the effect of emotional labor on job stress. As a result, none of them make negative effects on the job satisfaction but the attentiveness to required display rules even have positive effects on it.

that means the emotional labor has an indirect effect on the job satisfaction through some intermediation stuff.

Third, the role conflict of job stress factors has a negative effect on job satisfaction, Although role ambiguity has a negative effect on that as well, I couldn't find appropriate proof for that. As far as I figured out, job stress can only increase job dissatisfaction. In other hands, the sales workers would have tendencies to have more motivation to work hard rather than reveal their job stress and complain about work.

Finally, emotional laborers always work close to job stress. This can maximize service for the customers, but it increases stress of the laborers providing services at the same time. Then, they can not provide high quality service. It is no doubt that we need to begin managing it systematically.

In conclusion, the work satisfaction of the sales workers is connected to the service quality for the customers directly.

Keywords :Emotional Labor, Job Stress, Job Satisfaction, Department Stores

국문초록

서비스업의 대부분에서는 감정노동이라고 하는 새로운 형태의 노동을 제공하도록 요구 받는다. 이에 따라 많은 판매사원들은 자신의 감정을 숨긴 채 고객들에게 항상 웃음으로 서비스를 제공하게 된다. 이에 본 연구에서는 백화점 판매사원의 감정노동에 관하여 실증적 연구를 진행하였다. 감정노동, 직무스트레스, 직무만족의 관계를 기초로 하여 실증분석을 시도하였다.

연구결과 첫째, 감정노동은 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 감정노동이 증가함에 따라서 직무스트레스가 증가하는 것으로 나타났다. 둘째, 감정노동과 직무만족의 관계를 살펴본 결과 유의한 결과를 제시하지 못하였다. 이는 감정노동이 직무만족에 직접적인 영향보다는 간접적인 영향을 제공한다

* First author. Doctor's Degree Course, Department of Business Administration. Hanyang University, Korea.

** Corresponding author. Professor, Department of Business Administration. Chodang University, Korea. Tel: +82-10-2214-6883. E-mail: pjkim@chodang.ac.kr

고 볼 수 있을 것이다. 셋째, 직무스트레스와 직무만족 간에 관계를 보면 역할갈등요인이 유의한 결과를 제시하고 있다. 이는 역할갈등이 증가할수록 직무만족이 떨어진다는 것을 의미하는 결과를 나타내고 있다.

이러한 결과를 통하여 감정노동이 판매사원들의 직무스트레스 및 직무만족에 직, 간접적인 영향을 미치므로 이에 대한 관리를 필요로 할 것이다. 이는 서비스를 제공하는 판매사원의 직무만족이 궁극적으로 고객 서비스 품질로 이어질 것이므로 아주 의미하는 바가 크다고 할 수 있다.

주제어 : 감정노동, 직무만족, 직무스트레스, 백화점

I. 서론

산업사회 이후 세계의 경제구조에서 서비스산업이 차지하는 비중은 점점 더 높아지고 있는 추세이다. 이에 기업들은 지속적인 변화에 맞춰 고객들의 다양한 니즈에 맞는 서비스를 제공하여 고객만족을 극대화시키고자 노력하고 있다. 따라서 현대는 서비스에 대한 중요성을 간과할 수 없는 서비스 경제시대라 불려도 과언이 아닐 것이다.

서비스산업처럼 정형화된 상황을 반복적으로 경험해야 하는 이들은 직무수행 중에 발생하는 불쾌한 감정에 대해서도 본인의 감정 노출 없이 습관적으로 대응하도록 요구되어진다. 이러한 서비스직에 종사하는 종사자는 고객들로부터의 요구와 조직의 요구를 동시에 만족시켜야 하는 갈등에 경험할 가능성이 다른 직종에 근무하는 종사자들에 비해 높은 편이다.

특히 서비스 노동에 종사하는 종사자들의 감정표출행위는 그들이 수행하는 노동과정의 특성상 기업의 이윤창출에 직접적인 영향을 미치게 되며(Leidner, 1999), 경쟁을 통해 이윤을 추구하는 자본주의적 기업에서 인간의 진정한 자아와 내면으로부터 우러나오는 긍정적 감정보다는 상품화되어 팔려나갈 수 있는 감정표현이 중요시 된다(Hochschild, 1983).

또한 선행연구에서도 사무직, 관리직, 육체노동자에 비하여 서비스산업 종사자의 감정노동의 강도가 더 높은 것으로 조사되고 있다(Grandey, 2000). 이를 보면 서비스산업의 종사자들은 육체적, 정신적 노동뿐만 아니라 정서적 노동, 즉 감정노동을 수행하고 있는 것이다(강재호, 2005).

서비스업 중에서도 백화점의 경우에는 다양한 특성을 가진 고객들을 상대하기 때문에 불편한 고객을 만나도 그들은 감정을 억제할 것을 강요당하고 있다. 백화점의 관리자들과 판매업 종사 직원들이 불특정 다수의 고객들을 상대한다는 점에 착안하여 직원들에게 얼굴이 알려지지 않은 암행어사(mystery shopper)를 고용하여 이들로 하여금 매장을 순회하면서 판매원들의 감정표현 행위를 점검하고 점수를 매기게 한다. 그렇게 함으로써 판매원들은 그들의 감정을 항시 조절하도록 강요당하고 있으며, 이에 기업의 목표에 따라 규격화된 감정을 표현해야 하기 때문에 감정부조화에 따른 직무스트레스를 유발하게 된다(김상표, 윤세운, 2002).

고객과의 직접적인 접촉을 통해 직무를 수행하는 노동집약적인 서비스산업 종사자들은 과업수행에서 차지하는 감정적 작업의 비중이 매우 높고 이러한 감정 작업이 직무스트레스에 영향을 미치며, 더불어 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이에 본 연구에서는 백화점 판매사원을 대상으로 하여 이들의 감정노동, 직무스트레스, 직무만족에 대해 어떤 관계를 갖는지 규명하고자 한다.

이에 본 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 백화점 판매사원의 감정노동이 직무스트레스에 영향을 미치는지 분석하며, 둘째, 백화점 판매사원의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고, 셋째, 백화점 판매사원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 대해 파악해 보고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 백화점의 정의

백화점의 정의는 1997년 제정된 유통산업발전법과 동법 시행령 별1에 의하면 “근린 생활시설이 설치되는 장소를 제외한 매장면적의 합계가 3000㎡ 이상인 점포의 집단으로서 다양한 상품을 구매할 수 있도록 현대적 판매시설과 소비자 편의시설이 설치된 점포로서 직영의 비율이 30% 이상인 점포의 집단”이라고 규정하고 있다.

일반적으로 백화점은 한 건물 내에서 선택할 수 있는 구매상품을 중심으로 여러 종류의 상품을 취급하여 그것을 부문별 조직의 책임 하에 경영하는 대규모 소매형태를 말한다. 다른 소매형태와 비교해보면 백화점은 현대적인 건물과 시설에 다량매입의 경제성을 기능별 전문화에 의한 합리적인 경영, 그리고 균형 있는 상품구성과 다양한 서비스로 운영되는 우리나라에서는 가장 현대적인 소매형태이다(최장호, 1994).

백화점에 대한 개념 정의는 사회 및 경제발전의 정도에 따라 상이하며, 또한 백화점에 대한 용어 역시 나라마다 조금씩 다른 의미로 사용되어진다. 미국은 백화점을 부분별로 운영하는 매장이란 의미로 'department store'로 표기하고 있으며, 프랑스는 대형점포를 뜻하는 'Grand Magasin'으로 백화점의 의미를 정의하고 있다. 우리나라의 경우 사전적 정의로 백화점을 '여러 가지 상품을 부분별로 나누어 진열·판매하는 대규모의 현대식 종합 소매점'으로 나타내고 있다.

2. 감정노동

Hochschild(1979)는 서비스 조직이 종업원들의 감정표현을 관리함에 있어서 많은 노력을 기울여야 하는 점에 관심을 가지고 조직에서 경험되는 인간의 느낌 및 감정에 대한 관리를 기술하면서 감정노동이라는 새로운 용어를 만들어 내었다.

서비스 조직의 종사원은 까다로운 기준의 감정노동규범에 의해 통제 받으며 이들의 직무활동에서 행동이나 노동 결과물뿐만 아니라 개인의 감정, 사고, 의도 등도 통제 대상이 된다. 정형화된 상황을 반복적으로 경험해야 하는 이들은 직무수행 중에 발생하는 감정 경험이나 감정표현에 관하여 조직의 감정표현 규범에 따라 실제 감정의 노출 없이 습관적으로 대응하도록 요구된다(한주원, 2005).

조직 내의 직무수행 상황에서 조직구성원은 자신이 경험하는 실제 감정 상태와 조직 혹은 직무 내에서 요구되는 감정표현이 불일치할 때, 효과적인 직무수행과 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 감정과 그 감정의 표현을 조절하려고 한다(안주영, 전의

숙, 김현, 2007).

감정 노동은 조직구성원들이 자신의 역할을 수행하는 가운데 고객 또는 다른 조직구성원과의 상호작용의 필요성에 의해서 특정한 인상을 억지로 창출하기 위하여 마치 배우와 같이 애써서 노력해야 하는 상황에서 발생한다. 고객이나 다른 조직구성원을 대할 때 바람직한 것으로 여겨지는 감정의 표현은 본인의 감정과 상관없이 표현하여야 하는 것이다. 이 표현 감정은 본인 감정과 일치하는 경우에는 노력의 수준이 그다지 많이 필요하지 않겠지만, 본인의 감정과 일치하지 않는 경우에는 적지 않은 노력을 요구하는 '노동'이 된다. 특히 실제 감정과 표현 감정의 부조화는 조직구성원의 개인적 정체성에 혼란을 야기하게 되고 그 결과 조직구성원의 감정적 소진을 초래하고 직무불만족을 높인다(Morris & Feldman, 1996).

감정노동이 사회학자에 의해 제시되었으나 서비스관리와 관련한 경영학이나 산업심리학 영역에서도 활발한 논의가 진행되었다. 1980년대 중반과 1990년대 초반에 이루어진 감정노동 연구들을 개관하여 볼 때, 대다수의 실증적 연구들이 서비스직공의 종사자들을 대상으로 수행되었다. 그간 여러 연구자들에 의하여 조사대상이 된 종사자들은 항공사 종사원, 간호사, 소매점의 판매원, 테마파크의 종사원 등 다양하다(강재호, 2006).

3. 직무스트레스

조직 내에서 직무와 관련된 스트레스를 직무스트레스라 하는데, 이러한 관점에서 보면 직무스트레스는 조직특성과 개인속성에 의한 상호작용으로 볼 수 있다. 이러한 스트레스는 개인적 경험이지만 직무와 관련된 스트레스는 조직에 지대한 영향력으로 행사되어 갈등을 유발하거나 조직의 유효성 및 생산성, 구성원의 공동목표수행에 제동역할을 하기도 한다.

직무스트레스는 생리학, 의학, 심리학 등의 분야에서 1900년대 초 연구되던 것이 산업심리학, 행동과학, 기업경영학과 같은 분야에서 1970년대에 들어와 조직적인 차원으로 연구하기 시작하면서 나타난 개념이다.

직무스트레스에 관한 조직 심리학적 방법으로 처음 시도한 것은 1960년대부터 Michigan대학 사회연구소에서 Khan 등이 조직 내에서 스트레스를 일으키는 수많은 요인들을 찾아내어 정신적, 신체적 효과에 미치는 영향에 관한 연구에서 추발하였다. 이들은 조직 내의 스트레스를 분석하여 조직의 특성을 변화시킴으로써 스트레스의 부정적인 측면을 해결하려는 연구를 하였으며 스트레스를 위협적인 직무환경에 대한 반응으로 정의하였다.

직무 스트레스는 잠재적으로 조직 구성원의 긴장상태를 시킬 수 있는 조직 내의 모든 스트레스 요인들을 나타내는 포괄적인 개념이다. 구체적으로 직무스트레스는 조직 구성원이 담당하고 있는 업무에 대한 조직의 요구가 그 개인의 능력을 넘어서는 정도라고 정의된다(Greenhaus & Parasuraman, 1986).

직무스트레스의 개념은 초기에 개인에게 영향을 미치는 외부의 힘, 즉 자극의 개념(stimulus definition)으로 이해되었다. 그 이후에는 외부환경에 대한 개인의 심리적-생리적 반응, 즉 반응개념(response definition)으로 이해되었다. 최근에는 개인이 자기 주변의 환경을 어떻게 지각하고 평가하는가, 즉 환경(자극) - 개인(반응)(stimulus-response definitions)의 상호작용개념으로 바뀌어 가고 있다(강문실, 송병식, 2008).

4. 직무만족

1940년대부터 산업심리학자들에 의하여 근로자의 감정과 심리가 생산성향상에 직접적으로 영향을 미친다는 연구결과가 나타나면서 직무만족과 생산성에 관한 연구가 두각을 나타냈다. 이러한 직무만족에 대한 연구는 1935년 Hoppock 이후 많이 발표되었으며, 직무만족은 크게 3단계에 걸쳐 발전되어 왔다. 첫째 단계는 1960년대로 초기 관심고조 시대이며, 둘째 단계는 1970년대로 직무만족에 대한 무관심 시대(성과-만족 관계의 타당성 문제)이며, 셋째 단계는 1980년대 이후 결근 및 이직 같은 변수들과 밀접한 관련 있음이 밝혀짐에 따라 관심이 대두된 시대 등으로 구분한다(Staw, 1984).

Locke(1976)는 직무만족이란 “직무만족에 대한 개인의 일반적인 태도를 말하는 것으로서 어떤 개인이 평상시의 직무나 직무 경험의 평가에서 오는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태”라고 정의 하였다. 즉 직무만족을 직무 수행자 자신이 직무에 대한 평가 결과에서 발생하는 것으로 직무 만족이 정서적 반응이기 때문에 내적 관찰 관정을 통해 파악할 수 있다고 하였다.

Longest(1976)는 직무 만족은 “근로자가 다양한 근무상황에 반응하여 생기는 직무 측면에 대한 지속적인 느낌”이며 이러한 느낌은 개인이 직무에서 기대하여 경험할 수 있었던 측면과 차이를 인식하는 측면이 관련된다고 하였다

Beatty(1981)는 “직무만족이란 직무가치를 달성하고 촉진하는데 따른 직무의 평가로부터 결과 되는 유쾌한 감정적인 상태”라고 정의함으로써 직무만족이 활동이 아닌 느낌이라는 감정적 개념으로 이해해야 한다고 주장한 점에서 Locke(1976)와 유사한 입장을 취하고 있다.

초기에는 직무만족이 생산성에 영향을 미친다는 전제하에 성과와 개인적 변수를 중심으로 직무만족을 연구하였으나, 최근에 와서는 종업원의 직무자체에 대한 만족에 초점을 두고 직무만족의 결정요인과 직무만족의 결과에 집중하면서 종업원들의 물리적 풍요나 경제적 성장보다는 근로생활의 질을 강조하고 있는 실정이다. 직무만족을 중요시 여기는 이유는 여러 가지가 있는데 업무에 만족하는 직원들을 일반적으로 조직에서 계속 일하는 동시에 다른 사람들을 도와주는 경향이 있기 때문이다(Locke & Latham, 1990).

Ⅲ. 연구가설 및 연구방법

1. 연구의 가설

1.1 감정노동과 직무스트레스

Brotheridge & Grandey(2002)의 연구에서 직무수행과정에서 대인 접촉과 감정표현이 요구되는 경우에 직무스트레스와 유사한 개념인 감정적 고갈의 수준이 높은 것으로 분석되었다. 본 연구에서는 백화점 판매사원의 감정노동이 직무스트레스에 영향을 미치는지를 검증하기 위하여 가설을 설정하고 하위가설로 감정노동의 구성요소인 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정적 부조화가 직무스트레스에 미치는 영향에 대한 가설을 설정하였다.

가설 1 : 백화점 판매사원의 감정노동은 직무스트레스에 정(+)

의 영향을 미칠 것이다.

1.2 감정노동과 직무만족

감정노동과 직무만족에 대한 포괄적 연구는 Hochschild의 소외 가설에 대한 Adelman(1989)의 연구에서 Hochschild의 분류방식에 따라 감정노동을 노동의 강도에 따라 분류하여 분석한 결과, 높은 강도의 감정노동이 요구되는 직무일수록 종사자들은 높은 직무불만족, 낮은 자존감, 나쁜 건강상태, 정신적 고갈의 심화를 나타내었다. 이러한 직무불만족을 경험한 종사자는 직무만족과 조직전념의 수준이 현저히 떨어지게 되며 신체적, 정신적 문제를 일으키는 한편, 다른 종사자들에게까지 악영향을 미쳐, 조직 유효성 향상에 걸림돌이 되는 것으로 보고 되었으며 감정노동과 직무만족에 대한 선행연구에서 감정노동과 직무만족의 관계에서 부(-)의 영향관계를 갖는 것을 밝혔다(Rafaeli & Sutton, 1988). 또한 Morris & Feldman(1996)은 절절한 감정표현의 빈도, 표현규범에 요구되는 주의 정도, 요구되는 감정의 다양성 등은 종업원의 정서적 고갈에 영향을 미치고, 감정적 부조화는 낮은 직무만족과 유의한 관계가 있다고 주장하였다. 따라서 이상의 논의를 바탕으로 본 연구에서도 다음의 가설을 설정하였다.

가설 2 : 백화점 판매사원의 감정노동은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

1.3 직무스트레스와 직무만족

Selye가 '일반적응증후(general adaptation syndrome: GAS)'라는 개념을 발표하면서 스트레스에 대한 학문적 관심을 갖기 시작한 이래 여러 분야에서 스트레스에 대한 연구가 이루어졌으며, 1970년대 이후부터는 스트레스가 조직의 직무행동(직무만족, 결근, 수행실적 등)에 미치는 직접적인 영향에 대한 연구가 수행되기 시작하였다.

Kwon(2003)의 직무스트레스의 결과변수에 대하여 수행된 선행 연구를 살펴보면, 직무스트레스는 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 변풍식 등(2005)은 직무스트레스가 직무만족에 어떠한 영향을 주는지에 대한 연구에서 직무스트레스를 업무수행 능력, 업무수행 과정, 업무 모호성, 업무 과부하 등 4가지 요인으로 도출하였으며, 이 중 업무수행 능력과 업무수행과정은 직무만족에 정(+)의 영향을 주고, 업무모호성과 업무과부하는 직무만족에 부(-)의 영향을 준다고 밝혔다. 본 연구에서는 백화점 판매사원의 직무스트레스가 직무만족 영향을 미치는지를 검증하기 위하여 직무스트레스의 구성요소로는 Jayaratne & Chess(1981)의 연구에서 제시되었던 역할갈등, 역할모호성, 역할과다가 직무만족에 미치는 영향에 대한 설정하였다.

가설 3 : 백화점 판매사원의 직무스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2. 측정도구

본 연구에서는 감정노동, 직무스트레스, 직무만족 간의 관계를 파악하고자 하였다.

이에 감정노동은 Morris & Feldman(1996)의 연구를 기초로 하여 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정의 부조화에 따라 나

누었다. 감정표현의 빈도에는 실제 감정보다 더 긍정적으로 감정을 표현, 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 노력, 무례한 고객 앞에서도 공손한태도로 일하기 위해 최선의 3개 항목으로 질문하였고, 감정표현의 주의정도는 느끼는 감정과는 다른 말과 행동으로 고객을 대함, 회사에서 요구하는 감정을 표현하기 위해 감정 조절, 겉으로 드러내는 행동과 실제 감정이 다르기 때문에 혼란스러움의 3개 항목을 사용하였으며, 감정부조화는 진짜로 웃는 것보다 일부러 웃는 것이 어려운 일, 감정대로 표현하지 못하는 것이 대단히 어려운 일, 피로함을 보이지 않으려고 항상 미소로서 고객을 응대하는 것은 어려운 일의 4개 항목을 통하여 측정하였다.

직무스트레스는 Jayaratne & Chess(1981)의 연구를 기초로 하여 역할갈등, 역할모호성, 역할과다에 따라 분류하였다. 역할갈등은 나의 판단과 상반된 업무를 해야 됨, 모순된 지시를 받는 경우, 내 생각과는 달리 일을 해야 할 경우, 적절한 물적 시설과 자원의 지원 없이 과제를 수행해야 할 경우의 4개 항목으로 설문되었다. 역할모호성은 나에게 기대되는 역할을 분명히 알고 있음, 다른 사람들이 내가 맡은 일에 대해 기대하는 바를 예측할 수 있음, 애매한 지시나 명령을 받고 일해야 하는 경우가 많음, 업무수행에 필요한 시책이나 지침이 결여되어 있음, 직장에서 나의 책임이 무엇인지를 알고 있음, 업무가 너무 복잡하고 불확실 의 6개 항목으로 측정되었다. 역할과다의 경우는 감당하기 어려운 과제들이 주어지는 경우, 몹시 고되게 일 해야 함, 일을 마치기에는 시간이 부족함, 현장조사에 대한 부담감의 4개 항목으로 측정되었다.

직무만족은 Zeithaml & Binter(2000)의 연구를 기초로 하였고, 업무에 전반적으로 만족, 직무에 흥미를 느낌, 업무를 수행하는데 있어 기쁨과 보람을 느낌, 직무에 정열을 느낌, 일을 선택한 것에 후회하지 않음, 다른 조직보다 이 조직을 선택한 것에 만족의 6개 항목으로 측정되었다.

3. 표본의 설정 및 분석방법

본 연구는 서울지역 백화점 판매사원으로 근무하는 종사원을 대상으로 하였다. 본 조사는 연구목적에 의해 설계된 설문지를 통해 실시되었다. 설문 조사 기간은 2011년 9월 1일부터 15일간 이루어졌다. 설문지의 배부는 총200부를 배부하여 회수된 설문지는 오류검사를 통하여 내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 자료는 제외하고 165부의 설문지만 사용하였다.

자료의 분석은 SPSS 18.0을 사용하였으며 적용된 통계분석은 다음과 같다.

첫째, 표본의 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 자료의 타당성 및 신뢰도분석을 위해 감정노동, 직무스트레스, 직무만족 변수에 대하여 타당성검증을 위해 요인분석에 의한 단일차원성을 검증하였고, 신뢰성검증을 위해 크론바 알파계수(Cronbach's Alpha) 값에 의한 내적일관성 검정을 실시하였다.

셋째, 감정노동, 직무스트레스, 직무만족간의 관계를 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 실증분석

1. 표본의 인구통계학적 특성

본 연구를 위한 변수의 신뢰성 및 타당성을 검증하기에 앞서 기본적인 조사표본의 특성을 알아보기 위하여 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석을 실시한 결과 <표1>과 같이 나타났다.

<표1> 백화점 판매사원의 인구통계학적 특성

| 구분 | | 빈도 | 퍼센트(%) |
|------|--------------|-----|--------|
| 성별 | 남자 | 44 | 26.7 |
| | 여자 | 121 | 73.3 |
| 연령 | 20세이상 30세 미만 | 48 | 29.1 |
| | 30세이상 40세 미만 | 81 | 49.1 |
| | 40세이상 | 36 | 21.8 |
| 재직기간 | 1년 미만 | 43 | 26.0 |
| | 5년 미만 | 77 | 46.7 |
| | 10년 미만 | 27 | 16.4 |
| | 10년 이상 | 18 | 10.9 |
| 직급 | 아르바이트 | 60 | 36.4 |
| | 일반사원 | 55 | 33.3 |
| | 선임사원 | 35 | 21.2 |
| | 샵마스터 | 15 | 9.1 |

성별을 살펴보면 여자가 121명으로 전체의 73.3%로 나타났으며, 남자는 44명으로 26.7%를 나타내고 있다. 연령별로 살펴보면 30대가 가장 많은 81명으로 49.1%를 나타내고 있으며, 다음으로 20대가 48명, 40대 이상이 36명을 나타내고 있다.

2. 타당성 및 신뢰성 검증

본 연구에서는 설문도구의 문항 간에 일관성 여부를 판단하기 위해 Cronbach's Alpha값을 사용하여 신뢰성을 검증하였다. 타당성을 검증하기 위해 주성분분석법(principal component analysis)중 Varimax 지각회전방식을 사용하여 요인해석을 명확히 하였다. 요인의 수는 고유값(eigen value)이 1이상인 요인만 선택하였으며 각 항목의 요인 적재치는 0.5이상인 경우 유의한 것으로 판단하였다.

2.1 감정노동

감정노동 변수의 타당성 및 신뢰성 검증 결과는 다음의 <표2>와 같다. 감정표현의 주의정도, 감정부조화, 감정표현의 빈도 요인이 각각 3개 항목씩 분류되었다. 분류된 요인의 요인부하량은 .5이상으로 연구를 진행하는데 문제가 없는 것으로 파악되었다. 신뢰성 측면에서는 Cronbach's Alpha가 감정표현의 주의정도 요인은 .794, 감정부조화 요인은 .769, 감정표현의 빈도 요인은 .723으로 나타났다. 일반적으로 사회과학 연구에서는 Cronbach's Alpha가 0.6

이상이면 비교적 신뢰도가 높은 것으로 볼 수 있으므로 신뢰성 측면에서도 연구를 진행하는데 문제가 없다고 볼 수 있다.

추출된 요인들은 총분산은 68.919%로 감정노동에 대하여 감정표현의 주의정도, 감정부조화, 감정표현의 빈도가 68.919%만큼 설명하고 있음을 의미한다.

<표2> 감정노동의 타당성 및 신뢰성 검증

| 항목 | 요인부하량 | | | Cronbach's Alpha |
|--------------|--------|--------|--------|------------------|
| | 요인1 | 요인2 | 요인3 | |
| 주의정도1 | .827 | -.036 | .123 | .794 |
| 주의정도2 | .820 | .030 | .182 | |
| 주의정도3 | .801 | -.025 | .320 | |
| 감정부조화2 | -.033 | .843 | -.020 | .769 |
| 감정부조화1 | -.012 | .832 | -.003 | |
| 감정부조화3 | .018 | .817 | -.009 | |
| 빈도2 | .159 | -.047 | .873 | .723 |
| 빈도1 | .305 | .008 | .788 | |
| 빈도3 | .128 | .003 | .678 | |
| 분산율(68.919%) | 33.852 | 22.991 | 12.077 | |

2.2 직무스트레스

직무스트레스변수의 타당성 및 신뢰성 검증결과는 다음의 <표3>과 같다. 역할갈등 요인으로는 3개 항목, 역할모호성 요인은 6개 항목, 역할과다는 4개 항목이 분류되었다. 타당성 측면에서 요인으로 분류된 모든 항목의 요인부하량 값이 .5이상으로 문제가 없는 것으로 사료되며, 신뢰성 측면에서 살펴보면 Cronbach's Alpha가 모두 0.8이상으로 높은 수치를 나타내고 있으므로 신뢰성 측면 역시 통계적으로 문제가 없는 것으로 판단할 수 있다.

<표3> 직무스트레스의 타당성 및 신뢰성 검증

| 항목 | 요인부하량 | | | Cronbach's Alpha |
|--------------|--------|-------|-------|------------------|
| | 요인1 | 요인2 | 요인3 | |
| 역할갈등3 | .848 | .247 | .208 | .923 |
| 역할갈등4 | .831 | .315 | .266 | |
| 역할갈등2 | .790 | .363 | .242 | |
| 역할갈등1 | .752 | .306 | .265 | |
| 역할모호성5 | .331 | .757 | .164 | .870 |
| 역할모호성2 | .251 | .722 | .198 | |
| 역할모호성6 | .095 | .717 | .197 | |
| 역할모호성1 | .399 | .657 | .233 | |
| 역할모호성4 | .334 | .645 | .223 | |
| 역할모호성3 | .445 | .573 | .376 | |
| 역할과다3 | .160 | .237 | .829 | .850 |
| 역할과다1 | .171 | .302 | .779 | |
| 역할과다2 | .333 | .087 | .767 | |
| 역할과다4 | .211 | .257 | .705 | |
| 분산율(70.164%) | 53.202 | 9.596 | 7.366 | |

2.3 직무만족

직무만족에 대한 타당성 및 신뢰성 검증결과는 다음의 <표4>와 같다. 직무만족의 경우 하나의 요인으로 분류되는 것으로 나타났으며, 요인부하량 값이 .5이상이며 Cronbach's Alpha 역시 0.80이상으로 타당성 및 신뢰성 검증에 통계적으로 문제가 없는 것으로 확인하였다.

<표4> 직무만족의 타당성 및 신뢰성 검증

| 항목 | 요인부하량 | Cronbach's Alpha |
|--------------|--------|------------------|
| | 요인1 | |
| 직무만족2 | .820 | .812 |
| 직무만족4 | .768 | |
| 직무만족3 | .757 | |
| 직무만족5 | .738 | |
| 직무만족1 | .729 | |
| 직무만족6 | .566 | |
| 분산율(53.893%) | 53.893 | |

3. 실증분석 결과

3.1 감정노동과 직무스트레스간의 분석

본 연구의 가설 1을 바탕으로 직무스트레스에 대한 감정노동의 상관관계에 대하여 다중회귀분석을 사용하여 검증한 결과는 다음의 <표5>와 같다.

<표5> 직무스트레스에 대한 감정노동의 회귀분석

| 종속변수 | 독립변수 | 비표준화계수 | | 표준화 회귀계수 | t | Sig. |
|--------------------|--------------------|--------------------------|--------------------------|----------|--------|------|
| | | B | 표준 오차 | | | |
| 역할갈등 | 빈도 | .321 | .057 | .246 | 5.592 | .000 |
| | 주의정도 | .563 | .049 | .509 | 11.554 | .000 |
| | 감정부조화 | .006 | .042 | .006 | .152 | .879 |
| | (Constant) | .588 | .353 | | 1.664 | .097 |
| | F= 96.974 (P=.000) | | Adjusted R Square = .434 | | | |
| 역할모호성 | 빈도 | .306 | .050 | .276 | 6.152 | .000 |
| | 주의정도 | .439 | .042 | .466 | 10.380 | .000 |
| | 감정부조화 | .010 | .036 | .011 | .288 | .773 |
| | (Constant) | 1.075 | .307 | | 3.507 | .001 |
| F= 88.420 (P=.000) | | Adjusted R Square = .411 | | | | |
| 역할과다 | 빈도 | .289 | .048 | .271 | 6.010 | .000 |
| | 주의정도 | .420 | .041 | .465 | 10.295 | .000 |
| | 감정부조화 | -.004 | .035 | -.004 | -.112 | .911 |
| | (Constant) | 1.730 | .296 | | 5.846 | .000 |
| F= 86.220 (P=.000) | | Adjusted R Square = .405 | | | | |

첫째, 가설 1-1의 검증결과를 살펴보면 다음과 같다. 회귀모형의 적합도를 살펴보면 F 통계량 값은 96.974(p= .000)로서 모형전체의 유의미성은 통계적으로 높은 것으로 나타났다. 개별 독립변수로 전개된 예측 변수들 중 감정표현의 주의정도(t =

11.554, p = .000)와 감정표현의 빈도(t = 5.592, p = .000)의 경우 99% 신뢰수준에서 통계적으로 유의한 결과를 나타내고 있다. 반면에 감정부조화의 경우 t값은 .152(p = .879)로 통계적으로 유의적인 결과를 제시하지 못하였다.

회귀모형의 설명력에 있어서는 Adjusted R Square는 .434는 3개의 감정노동의 독립변수가 직무스트레스의 역할갈등 요인에 대하여 약 43.4% 설명해 주는 것으로 나타났다.

위의 가설 1-1의 결과를 바탕으로 다음과 같은 회귀식을 도출할 수 있다.

$$Y(\text{역할갈등}) = .588 + .321(\text{감정표현의 빈도}) + .563(\text{감정표현의 주의정도}) + .006(\text{감정부조화})$$

둘째, 가설 1-2 검증결과를 살펴보면 다음과 같다.

모형의 적합도를 나타내는 F통계량은 88.420(p= .000)으로서 모형전체는 99% 신뢰수준에서 통계적으로 유의하다는 결과를 나타내고 있다. 개별 요인에 대한 검증결과를 살펴보면 감정표현의 주의정도와 감정표현의 빈도는 t값이 각각 10.380(p= .000), 6.152(p= .000)로 99% 신뢰수준에서 통계적으로 유의한 결과를 제시해주었다. 감정부조화의 경우 t값이 .288(p= .773)으로 매우 낮은 수준으로 통계적으로 역할모호성에 유의한 영향을 미친다는 결과를 제시하지 못하였다.

모형에 설명력을 살펴보면 Adjusted R Square는 .411로 3개의 요인이 직무스트레스의 역할모호성 요인에 대하여 41.1%의 설명력을 갖는다고 할 수 있다.

위의 가설 1-2의 가설검증 결과를 바탕으로 다음과 같은 회귀식을 도출하였다.

$$Y(\text{역할모호성}) = 1.075 + .306(\text{감정표현의 빈도}) + .439(\text{감정표현의 주의정도}) + .010(\text{감정부조화})$$

셋째, 가설 1-3 검증결과를 살펴보면 다음과 같다.

가설검증을 위한 회귀모형의 적합도를 나타내는 F통계량은 86.220(p= .000)으로 통계적으로 유의한 결과를 나타내고 있으므로 모형에 적합도에는 문제가 없는 것으로 판단된다. 개별 요인에 대한 결과를 보면 감정표현의 주의정도(t = 10.295, p = .000), 감정표현의 빈도(t = 6.010, p = .000)는 99% 신뢰수준에서 통계적으로 유의한 결과를 제시하였지만 감정부조화(t = -.112, p = .911)의 경우 부(-)의 방향성을 나타냈으며 유의수준 내에서 통계적으로 유의한 결과를 제시하지 못하였다.

검증변수에 대한 설명력을 살펴보면 Adjusted R Square는 .405로 직무스트레스인 역할과다 요인에 대하여 감정노동의 3개의 요인이 약 40.5%를 설명하는 것으로 나타났다.

위의 가설 1-3의 검증결과를 바탕으로 하여 다음과 같은 회귀식을 제시할 수 있다.

$$Y(\text{역할과다}) = 1.730 + .289(\text{감정표현의 빈도}) + .420(\text{감정표현의 주의정도}) - .004(\text{감정부조화})$$

3.1 감정노동과 직무만족간의 분석

본 연구의 가설 2를 바탕으로 직무만족에 대한 감정노동의 상관관계에 대하여 다중회귀분석을 사용하여 검증한 결과는 다음의

<표6>와 같다.

<표6> 직무만족에 대한 감정노동의 회귀분석

| 종속변수 | 독립변수 | 비표준화계수 | | 표준화 회귀계수 | t | Sig. |
|-------|------------------|--------|--------------------------|----------|-------|------|
| | | B | 표준 오차 | | | |
| 직무 만족 | 빈도 | .080 | .088 | .053 | .918 | .359 |
| | 주의정도 | .158 | .074 | .123 | 2.122 | .034 |
| | 감정 부조화 | -.010 | .064 | -.008 | -.163 | .870 |
| | (Constant) | 2.512 | .540 | | 4.650 | .000 |
| | F= 3.106(P=.027) | | Adjusted R Square = .017 | | | |

가설 검증한 결과를 보면, 우선 회귀모형에 대한 적합도를 살펴보면 F통계량은 3.106(P=.027)으로 95% 신뢰수준에서 회귀모형이 통계적으로 유의한 것으로 나타내고 있다. 개별변수에 대한 검증 결과를 살펴보면 감정표현의 빈도(t = .918, p = .359), 감정표현의 주의정도(t = 2.122, p = .034), 감정부조화(t = -.165, p = .870) 요인은 통계적으로 유의한 결과를 제시하지 못하였다. 감정표현의 주의정도는 p값이 .034로 유의한 결과를 나타내었으나 본 연구에는 부(-)의 방향성을 살펴보고자 하였으므로 통계적으로 유의하다고 볼 수 없다. 또한 감정부조화의 경우 부(-)의 방향성을 나타내었으나 영향력이 작으므로 기각되었다. 회귀모형에 대한 설명력을 나타내는 Adjusted R Square는 .017로 나타났다.

3.3 직무스트레스와 직무만족간의 분석

본 연구의 가설 3을 바탕으로 직무만족에 대한 직무스트레스의 상관관계에 대하여 다중회귀분석을 사용하여 검증한 결과는 다음의 <표7>와 같다.

<표7> 직무만족에 대한 직무스트레스의 회귀분석

| 종속변수 | 독립변수 | 비표준화계수 | | 표준화 회귀계수 | t | Sig. |
|-------|------------------|--------|--------------------------|----------|--------|------|
| | | B | 표준 오차 | | | |
| 직무 만족 | 역할갈등 | -.269 | .087 | -.232 | -3.096 | .002 |
| | 역할 모호성 | .392 | .105 | .287 | 3.737 | .000 |
| | 역할과다 | -.008 | .094 | -.005 | -.081 | .935 |
| | (Constant) | 3.178 | .414 | | 7.671 | .000 |
| | F= 5.287(P=.001) | | Adjusted R Square = .033 | | | |

검증결과를 살펴보면, 회귀모형에 대한 적합도를 살펴보면 F통계량은 5.287(P=.001)로 99% 신뢰수준에서 통계적으로 유의한 결과를 나타내고 있다. 개별독립변수로 전개된 예측 변수들 중 역할 모호성(t = -3.096, p = .002)만 99% 신뢰수준에서 통계적으로 유의한 결과를 제시하고 있다. 반면 역할과다의 경우 t값이 -.081(p=.935)로 부의 방향성만을 나타냈으며, 역할모호성 요인은 t값이 3.737(p=.000)로 정(+)의 방향성을 나타내고 있다. 이는 직무스트레스의 역할모호성이 증가하면 증가할수록 직무만족이 높아진다는

것을 의미한다고 볼 수 있다. 하지만 본 연구에서는 부(-)의 방향성을 살펴보고자 하였으므로 가설을 기각하였다. 회귀모형에 대한 설명력을 나타내는 Adjusted R Square는 .033으로 나타났다.

V. 결론

본 연구는 백화점 판매사원들의 감정노동이 직무스트레스 및 직무만족에 있어서 얼마나 영향을 미치고 있는지를 알아보기 위하여 실시하였다. 이를 위하여 직무스트레스에 대한 감정노동의 상관관계, 직무만족에 대한 감정노동의 상관관계, 직무만족에 대한 직무스트레스의 상관관계를 살펴보았다. 연구 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 백화점 판매사원들의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 살펴보고자 다중회귀분석을 실시하였다. 결과로는 직무스트레스의 역할갈등 요인에 대해서 감정노동의 감정표현의 빈도와 주의정도 요인이 유의한 영향을 나타내는 결과를 제시하고 있다. 또한 직무스트레스의 역할모호성 요인에 대해서도 감정노동의 감정표현의 빈도와 주의정도 요인이 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무스트레스 역할과다 요인에 대해서도 감정표현의 빈도와 주의정도 요인이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무스트레스에 대해서 감정표현의 빈도와 주의정도는 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌으나 감정부조화의 경우 직무스트레스의 유의한 영향을 미친다고 할 만한 충분한 증거를 제시하지 못하였다. 이는 감정부조화의 경우 감정노동의 측면보다 먼저 일상생활에서의 감정을 표현함에 있어서 주변에 인식이나 시선 등으로 인하여 적절히 표현하지 못함이 나타난 것으로 보인다. 그렇기에 감정노동 측면에서 감정부조화를 당연시 받아들여지게 된다면 직무스트레스에 유의한 영향을 미치지 않을 수도 있을 것이다.

둘째, 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 가설검증 결과 감정노동의 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정부조화 요인은 모두 직무만족에 부(-)의 영향을 제시하지 못한 것으로 나타났다. 더욱이 감정표현의 주의정도는 오히려 직무만족에 대하여 유의수준 내에서 정(+)의 영향을 나타내는 것으로 파악되었다. 이는 검증에 있어서 통계적으로 검증이 되지 않아 속단하기 이르나 감정노동이 직무만족에 직접적인 영향을 미치지 보다는 어떤 매개체를 통하여 직무만족에 간접적인 영향을 제공한다고도 볼 수 있을 것이다.

셋째, 직무만족에 대한 직무스트레스의 다중회귀분석을 실시하였으며, 가설검증 결과 직무스트레스 요인 중 역할갈등이 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 역할과다요인의 경우 부(-)의 방향성을 나타냈지만 통계적으로 유의하다고 할 만한 증거를 제시하지 못하였다. 역할모호성 요인은 신뢰수준은 유의수준 내에 있으나 정(+)의 영향을 미치고 있으므로 본 연구에서 기각되었다. 그러나 기존 많은 연구에서 직무스트레스가 직무만족에 부(-)의 영향만을 보여주거나 정(+)의 영향을 미치거나 양쪽 모두에 영향을 미치는 결과들이 있었다. 이는 직무스트레스가 판매사원의 직무불만족만 증가시킬 수 있지만, 반대로 본인의 업무에 대한 스트레스를 직무불만족으로 표출시키기 보다는 본인의 업무수행에 있어서 직무자체가 불만족스럽다고 느끼기 보다는 본

인이 더욱 열심히 해야 된다는 동기유발 요인이 판매사원들에게 크게 작용하고 있다고 볼 수 있다.

이상과 같이 본 연구의 의미를 요약하여 보면, 감정노동을 하는 감정노동자들은 항상 직무스트레스 요인과 밀접한 관계가 있을 것이다. 이는 궁극적으로 감정노동을 통하여 고객에게 제공하는 서비스를 극대화시키기 위한 방안이지만 서비스를 제공하는 노동자들의 직무스트레스가 높아짐으로 인하여 고객에서 질 높은 서비스를 제공하는 것에 대해서는 의문이 될 수도 있을 것이다. 이에 대한 체계적인 관리가 필요할 것으로 보인다.

본 연구에 있어서 한계점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 서울지역 백화점 판매사원을 대상으로 실시되었기 때문에 연구 결과를 일반화하기에는 어려움을 갖고 있다. 추후에는 표본대상을 광범위하게 선정할 필요성이 있을 것이다.

둘째, 직무스트레스 및 직무만족에 대하여 집단별로 세분화하여 비교분석하는 연구를 필요로 할 것이다. 직급별이나 판매브랜드의 가격대에 따라 차이가 있을 것으로 판단되었으나 본 연구에서는 표본의 한정이나 설문조사상의 어려움으로 살펴보지 못 하였으나 추후 후속연구에서는 좀 더 큰 시사점을 제시할 수 있을 것이다.

Received: November 14, 2011.

Revised: September 08, 2011.

Accepted: September 10, 2011.

References

- 강문실, 송병식, (2008), “정서노동자의 직무스트레스 결정요인, 결과 요인 그리고 조절요인에 관한 연구”, 한국인사관리학회 학술대회 발표논문집 1-28.
- 강재호 (2005), "관광산업 종사자의 감정노동과 심리적 안녕 간의 관계 연구", *관광경영연구*, 25, 1-21.
- 강재호 (2006), "여행업종사자의 감정노동과 심리적 웰빙 간의 관계: 조절변수 검증 중심으로", 경기대학교 박사학위논문.
- 김상표, 윤세운 (2002), “감정노동-인간 감정의 상업화에 대한 평가와 대안의 모색”, *연세경영연구*, 39(2), 205-234.
- 김영조, 한주희 (2008), “서비스 직원의 감정노동 수행과 직무소진의 관계에 관한 연구”, *인사관리연구*, 32(3), 95-128
- 박수용 (2008), “점포의 혼잡성, 쇼핑감정, 쇼핑가치에 관한 연구”, *유통과학연구*, 6(2), 61-79.
- 안주영, 전의숙, 김현 (2007), “감정노동이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향: 감성지능과 지각된 조직지원 및 고용형태의 조절효과를 중심으로”, *관광학연구*, 33(2), 3-19.
- 조진원, 조한희, 김남면 (1999), “유통시장 개방에 따른 대전지역 백화점의 경쟁력 강화전략”, *유통과학연구*, 1(1), 63-85.
- 최장호 (1994), “유통시설 조성과 정비의 개선방안”, 산업연구원
- 한주원 (2005), “개인 성격과 감정노동 스트레스가 직무 만족에 미치는 영향 : 조직특성의 조절효과”, *비서학* 논총, 14(1), 145-167.
- Adelmann, P. K. (1989), *Emotional labor and Employee Well-Being*, University of Michigan, Ann Arbor
- Beatty, R. W. & Schneider, C. E. (1979), *Personnel Administration : An Experimental Skill-Building Approach*, California Addison-Wesley Publishing Co.
- Brotheridge, C. M. & Grandey, A. A. (2002), "Emotional labor and burnout : comparing two perspectives of people of work", *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Grandy, A. (2000), "Emotion Regulation in the Work Place : A New Way to Conceptualize Emotional Labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.
- Greenhaus, J. & Parasuraman, S. (1986), *Job Stress: From Theory to Suggestion*, Haworth Press, New York, NY
- Hochschild, A. R. (1979), "Emotion work, Feeling rules and Social structure", *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983), *The Managed Heart*, Berkeley & Los Angeles CA: University of California Press.
- Jayarathne, S. & Chess, W. A. (1991), *Job Satisfaction and burnout in social work*, In B. Farbr, *Stress and burn out*, NY: Pergamon Press.
- Leider, R. (1999), "Emotional labor in service work", *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 81-95
- Locke, E. A. & Latham, G. P. (1990). *A theory of goal setting and task performance*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In M. D. Dunnette (ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1297-1349.
- Longest, B. B. Jr. (1976), " Job Satisfaction R. N in the Hospital Setting", *Journal of Nursing Administration*, 46, 17-32.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996), "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor", *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 21(4), 986-1010.
- Rafael, A. & Sutton, R. I. (1988), "Understanding the Relationship between Displayed Emotions and Organizational Sales: The Case of Convenience Store", *Academy management Journal*, 31, 461-487.
- Staw, B. M. (1984). *Organizational behavior: A review and reformulation of the field's outcome variables*. In M. R. Rosenzweig and L. W. Porter (eds.), *Annual Review of Psychology*. Palo Alto: Annual Reviews Inc.
- Zeithaml, V. & Binter, M. (2000), *Service Marketing*, Mc-Graw_Hill, NY.