



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

카지노딜러의 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구

- 감성지능의 조절효과를 중심으로 -

제주대학교 경영대학원

관광경영학과

김 민 정

2018년 2월

카지노딜러의 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구

- 감성지능의 조절효과를 중심으로 -

지도교수 최 병 길

김 민 정

이 논문을 관광학 석사학위논문 논문으로 제출함

2017년 12월

김민정의 관광학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장_____

위 원_____

위 원_____

제주대학교 경영대학원

2017년 12월

A study on influence of job fitness of
casino dealer to job satisfaction

- Focusing the mediating effect of emotional intelligence-

Min-Jung Kim

(Supervised by professor Byoung-Kil Choi)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for
the degree of Master of Tourism Management

December 2017.

This thesis has been examined and approved.

PARIC SZ SA
Sung-Hwa Hong
Byoung-Kil Choi
December 2017.

Department of Tourism Management

GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

목 차

I. 서론	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	3
3. 연구방법 및 범위	3
II. 이론적 고찰	6
1. 카지노 산업	6
1) 카지노 산업의 개념과 특징	6
2) 카지노의 조직현황	7
3) 카지노 딜러의 개념과 역할	9
2. 직무적합성	13
1) 직무적합성의 개념	13
2) 직무적합성 측정	15
3. 직무만족	18
1) 직무만족의 개념과 특성	18
2) 직무만족 측정	21
4. 감성지능	23
1) 감성지능의 개념	23
2) 감성지능 요인	25
5. 선행연구	28
III. 연구의 설계	30
1. 연구의 모형 및 가설의 설정	30
1) 연구모형	30
2) 연구가설	31
3) 변수의 조작적 정의	31
(1) 직무적합성	32
(2) 직무만족	32
(3) 감성지능	32

2. 자료의 수집과 분석방법	32
1) 설문지 구성과 자료의 측정	32
2) 자료수집 및 분석방법	33
IV. 분석결과	35
1. 표본의 특성	35
1) 인구통계학적 특성	35
2. 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증	36
1) 타당성 검증	36
(1) 직무적합성에 대한 타당성 검증	36
(2) 직무만족에 대한 타당성 검증	37
(3) 감성지능에 대한 타당성 검증	38
2) 신뢰도 검증	40
(1) 직무적합성 척도에 대한 신뢰도 분석	40
(2) 직무만족 척도에 대한 신뢰도 분석	41
(3) 감성지능 척도에 대한 신뢰도 분석	41
3) 요인 간의 상관분석	42
3. 연구가설 검증	43
1) 가설 1의 검증	43
2) 가설 2의 검증	44
4. 분석결과의 요약	48
V. 결 론	51
1. 연구의 요약 및 분석결과	51
2. 시사점	53
3. 연구의 한계 및 제언	54
참고문헌	56
설문지	61
영문초록	64

표 목 차

<표 1-1> 연구의 흐름	5
<표 2-1> 카지노 딜러의 4가지 역할	10
<표 2-2> Wong & Law의 감성지능 4가지 요소	26
<표 3-1> 연구모형	30
<표 3-2> 설문지의 구성	33
<표 3-3> 자료수집 및 분석방법	34
<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성	35
<표 4-2> 직무적합성에 대한 탐색적 요인분석 결과	36
<표 4-3> 직무만족에 대한 탐색적 요인분석 결과	38
<표 4-4> 감성지능에 대한 탐색적 요인분석 결과	39
<표 4-5> 직무적합성 척도에 대한 신뢰도 분석결과	40
<표 4-6> 직무만족 척도에 대한 신뢰도 분석결과	41
<표 4-7> 감성지능 척도에 대한 신뢰도 분석결과	41
<표 4-8> 주요 요인들 간의 상관관계 분석결과	42
<표 4-9> 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향	44
<표 4-10> 직무적합성과 자기감성이해의 조절효과	45
<표 4-11> 직무적합성과 타인감성이해의 조절효과	46
<표 4-12> 직무적합성과 감성활용의 조절효과	47
<표 4-13> 직무적합성과 감성조절의 조절효과	48
<표 4-14> 연구가설의 검증결과	50

I.서론

1. 연구의 배경

관광산업은 제품을 따로 생산하지 않아도 고용 창출의 효과를 낼 수 있는 ‘굴뚝 없는 공장’이라고 하며 외화획득의 효율적 방법이자 국제친선, 국위 선양, 문화교류의 역할을 하고 있다. 오늘날 관광산업은 카지노, 호텔, 컨벤션, 공연장 등의 시설이 함께 어우러진 복합리조트 개념으로 발달하고 있으며 그 가운데서 카지노산업은 관광산업의 핵심으로 자리 잡고 있고 세계 각국에서는 자국의 경제 발전 전략 산업의 수단으로 카지노 산업을 유치하고 더욱 활성화시키기 위해 노력하고 있다. 하지만 현재 중국 마카오에서 세계적인 복합리조트 개발에 힘쓰고 있으며, 일본에서도 카지노 복합리조트를 합법화해서 카지노 육성에 노력하고 있기 때문에 외국인 관광객 중 일본과 중국에 의존하고 있는 우리나라 카지노의 입지는 좁아지고 있다. 이러한 무한경쟁 시대에 카지노산업이 성장하고 생존하기 위해서는 치열한 경쟁이 필요하며 이런 환경변화 속에서 능동적인 대응력과 체제를 갖추어야 한다.

서비스 산업은 생산과 소비가 동시에 발생하고 물건같이 재생산이나 교환이 불가능하며 불량서비스는 바로 고객의 이탈로 이어진다. 서비스 산업의 하나인 카지노의 모든 서비스는 거의 인적자원에 의존하게 됨으로 제공하는 사람에 따라 서비스 품질의 차이가 나고 그로인해 카지노의 성과가 좌우된다. 카지노 서비스 변화는 폭이 크고 비 표준적이며, 전달과정에는 고객이 반드시 참여하고 고객의 접촉 빈도도 매우 높으며, 고도의 개인적 판단이 필요하기 때문에¹⁾ 카지노와 같은 서비스 산업에서 고객 접점서비스가 많은 종사원들의 관리가 중요하게 여겨지고 있다. 최근에는 관광산업에서 종사원들의 감성에 대한 관심이 높아지고 종사원들의 감성지능이 훌륭한 업무성과를 창출해 낼 수 있는 지를 예측하고 평가하는 중요한 수단으로 여기고 있지만 우리나라 대부분의 카지노 기업들은 중

1) 노일학(2003). 『카지노 딜러들의 개인적 직무만족과 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구』, 세종대학교 관광대학원, 석사학위논문, p.28.

사원들의 인적관리와 감성관리의 중요성을 인지하면서도 이를 간과하고 있으며, 전문화된 시스템이나 제도도 갖추어지지 않고 있다. 카지노 딜러들은 테이블 근무를 하며 게임 중의 능숙하지 않은 딜링(Dealing)과 게임 룰(Rule)을 제대로 알지 못하여 실수가 발생하거나 딜러의 모든 행위가 CCTV나 관리자로부터 감시를 받기 때문에 근무 시 불만을 생기게 되는 경우가 있다. 또한, 딜러들은 고객의 최접점에서 서비스를 제공하고 게임을 진행함과 동시에 승패에 따라 손님의 무리한 요구나 항의에 대한 응대를 직접 수행하게 된다. 처음에는 승패에 따른 고객의 불만이지만 응대하는 딜러의 감정 활용여부에 따라 서비스회복에 영향을 미친다. 이처럼 서비스산업에서 종사원의 감정 관리는 고객이 지각하는 서비스 품질 수준을 결정짓게 한다. 앞으로 이 현실을 누가 먼저 인지하고 변화를 시도하느냐가 카지노 산업의 차별화 전략이 될 것이다.

그동안의 서비스 산업과 관련된 직무적합성 다양한 연구가 진행되어 왔다. 항공기 기내서비스 직무가 개인과 적합하다고 인식할수록 기내서비스 업무에 전반적으로 만족하고, 긍정적으로 직무에 임하게 되어 직무적합성이 직무만족에 영향을 미친다고 하였고,²⁾ 채용과 배치과정에서 직무와 개인 특성간의 적합성을 고려한 인사관리를 통해 직무적합성을 높이면 직무만족이 높아진다고 하였으며,³⁾ 개인이 직무와 적합할수록 직무만족이 높아진다고 하였다.⁴⁾ 이렇듯 개인의 직무적합성이 직무만족에 영향을 미친다는 결과가 있지만 카지노 산업과 관련하여 직무적합성의 연구는 미흡한 실정이다. 이러한 점에서 볼 때, 카지노 딜러 개인의 직무적합성과 직무만족에 대한 연구가 필요하다. 따라서 본 연구는 그동안의 연구에서는 직무적합성이 직무만족에 영향을 미친다고 하였지만 카지노 딜러의 직무특성이 요소들에 어떠한 영향을 미치는 지 파악하고, 이러한 관계에서 감성지능이 어떠한 조절효과를 가지는가를 살펴보는 데 있다. 이를 통하여 향후 카지노 딜러들의 감성에 대한 더욱 발전된 논의를 할 수 있을 기회를 제공할 것이며, 새로운 연구주제의 시발점이 될 수 있을 것이다.

-
- 2) 김은희(2015). 『항공사 객실승무원의 개인-직무적합성이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구』, 경기대학교 대학원, 박사학위논문.
 3) 이귀례(2016). 『공공고용서비스 종사자들의 업무환경 및 직무적합성이 직무열의를 매개로 직무만족에 미치는 영향』, 중앙대학교 글로벌인적자원개발대학원, 석사학위논문.
 4) 옹호토야(2014). 『개인-직무 및 개인-조직적합성이 직무만족, 조직몰입, 그리고 조직시민행동에 미치는 영향』, 송실대학교 대학원, 석사학위논문.

2. 연구의 목적

Heskett & Schlesinger(1994)는 서비스이식사슬 이론으로 서비스 산업에서 종사자의 만족에 의한 고객 만족은 곧 조직의 이익을 확보하는 것이라고 하였다.⁵⁾ 이처럼 오늘날 전 세계적으로 발달되고 있는 서비스 산업인 카지노는 인적자원의 의존도가 높기 때문에 인적자원관리는 카지노 산업의 큰 경쟁력이라고 할 수 있다.

특히 서비스 접점에서 종사원의 직무만족은 수준 높은 서비스로 이어지고 나아가 고객의 만족으로 이어져 조직은 더 많은 이익을 얻게 되기 때문에 근무 특성상 고객과의 접점이 많은 딜러들의 직무에 맞는 인재를 찾는 것이 중요하다. 또한 여러 가지 변수가 있는 테이블 근무 시에 딜러들이 각 개인의 감성관리로 어려운 상황에서도 극복할 수 있는 교육의 필요성을 인식하여야 한다. 따라서 본 연구는 카지노 산업에서 고객 최접점에서 근무하는 딜러에게 초점을 맞추어 카지노 딜러들의 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향을 살펴볼 뿐만 아니라 딜러들의 감성지능이 어떤 영향을 미치는지에 대하여 관계를 규명하고 향후 관련 방향과 시사점을 제시하는 데 그 목적을 두었으며 이를 위한 연구의 내용과 목적을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 카지노 딜러들의 직무적합성은 직무만족에 유의한 영향을 미치는가 알아보하고자 한다.

둘째, 카지노 딜러들의 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향에 있어 감성지능의 조절효과를 알아보하고자 한다.

3. 연구방법 및 범위

본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구방법으로 문헌연구방법과 정량적 설문지법을 이용하였다. 먼저 국·내외 연구논문, 정기 간행물, 단행본 및 기타 자료를

5) 이미선(2007). 『카지노 딜러의 내부마케팅이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향』, 세종대학교 관광대학원, 석사학위논문, p.2.

활용하여 직무적합성, 직무만족, 감성지능에 대한 이론적 고찰을 바탕으로 실증 연구를 하기 위한 모형과 가설을 설정하였다.

연구모형에서 제시된 가설을 검증하기 위해 선행연구의 측정도구를 토대로 하여 작성한 설문으로 자료를 수집하여 사용하였다. 수집된 자료는 통계 프로그램 SPSS 20.0을 이용하여 타 당성 검증을 위해 베리맥스 기법을 이용하여 요인을 분석하였고, 신뢰도 검증을 위하여 크론바하 알파 검증을 실시하였다. 그리고 요인간의 상관분석을 통해 조절효과와 총 효과를 확인하였다.

본 연구는 총 5장으로 구성하였으며, 연구의 흐름은 다음과 같다.

제 1장은 ‘서론’으로 연구의 배경과 목적을 제시한 후에 연구의 방법과 범위에 대해 제시하였다.

제 2장은 ‘이론적 고찰’로 연구의 목적을 효율적으로 달성하기 위하여 카지노 산업에서 딜러의 역할, 직무적합성, 직무만족, 감성지능을 이론적으로 고찰하며 관련된 선행연구를 정리하였다.

제 3장은 ‘연구 설계’로 앞서 이론적 고찰을 바탕으로 직무적합성이 직무만족에 있어서 감성지능이 미치는 효과를 보다 구체적으로 파악하기 위하여 연구의 모형과 가설을 설정하고 설문지를 구성하여 배부 조사를 통해 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향에 있어서 감성지능의 효과를 보다 과학적으로 검증하고자 한다.

제 4장은 ‘분석결과’로 연구의 측정 항목인 직무적합성, 직무만족, 감성지능의 신뢰도 및 타당성을 분석하여 연구가설을 검증하고자 하였다.

제 5장은 ‘결론’부분으로 분석결과를 바탕으로 연구결과를 요약하여 카지노 딜러의 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향에 있어서 감성지능의 조절효과를 중심으로 한 분석을 통하여 카지노 산업의 직무에 맞는 인재채용과 경쟁력 우위 확보를 위한 정책의 방향을 이론적·실무적 시사점과 연구의 한계점 및 제언을 제공하고자 한다. 이와 같은 연구방법에 의한 본 연구의 전체적인 흐름은 다음의 <표 1-1>과 같다.

<표 1-1> 연구의 흐름

I. 서론		
연구의 배경	연구의 목적	연구의 방법 및 범위



II. 이론적 고찰			
1.카지노 산업	2.직무적합성	3.직무만족	4.감성지능



III. 연구의 설계	
연구의 모형 및 가설의 설정	자료의 수집과 분석방법



IV. 분석 결과			
표본의 특성	측정항목의 평가	연구 가설의 검증	분석결과 요약



V. 결론	
연구결과 논의	연구의 한계 및 제언

II. 이론적 고찰

1. 카지노 산업

1) 카지노 산업의 개념과 특징

카지노는 게임과 음악, 쇼, 댄스 등 오락시설을 갖춘 연회장이라는 의미의 라틴어 ‘Casa’가 어원이다. 이것은 르네상스 시대 귀족이 사교나 오락을 위해 소유했던 오락용 별관이라는 뜻으로 지금은 온천이나 해변, 휴양지 등에 있는 게임장을 의미한다. 카지노는 중세 유럽에서 시작되어 오직 귀족 등 소수 권력층의 엄격한 회원제 형태로 누리던 사교와 놀이문화였는데 18세기에 Social club의 개념으로 운영되며 미국 등으로 확대되었다. 1930년대 미국 네바다 주에서 대공황을 극복하기 위해 경제 대책으로 카지노를 본격적으로 육성하기 시작한 것이 카지노 산업의 기초가 되어 이후 1980년대 동구권 국가에서도 활성화 되며, 1990년대 카지노 합법화를 시작으로 고용증대 등 부가가치를 창출하였다. 이후 오늘날의 카지노산업은 다양한 관광콘텐츠가 결합된 복합리조트의 핵심 관광시설로 도박의 개념에서 여가활동이라는 개념으로 인식이 바뀌고 있다.⁶⁾

카지노 산업은 사전적, 법률적, 산업적으로 그 개념을 설명할 수 있다. 사전적 개념으로 댄스, 음악, 쇼 등 여러 가지 오락시설을 갖춘 실내도박장으로 정의하고 웹스터 사전에는 모임, 춤 그리고 전문 겜블링(Professional Gambling)을 위해 사용되는 넓은 장소나 건물이라고 정의하였다.⁷⁾ 법률적으로 국내에서 카지노 산업을 사행행위 영업으로 규정해오다가 1994년 8월 관광진흥법의 개정으로 관광산업의 종류 중 하나로 구분되어 전문 영업장을 갖추고 주사위, 트럼프, 슬롯머신 등 특정한 기구 등을 이용하여 우연의 결과에 따라 특정인에게 재산상의 이

6) 한국카지노업관광협회 <http://koreacasino.or.kr/kcasino/pr/casinoHistory.do>

7) 김익돈(2006). 『카지노 딜러의 멘토링이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구』, 제주대학교 경영대학원, 석사학위논문, p.7.

익을 주고 다른 참가자에게 손실을 주는 행위 등을 하는 업으로 관광진흥법 제 3조 1항에 따라 정의되고 있다. 산업적으로 카지노 산업은 한국표준산업분류에 따라 도박장 운영업에 속하고 슬롯머신, 빙고, 룰렛, 카드게임, 주사위 게임 등 각종 도박시설을 운영하는 산업으로 정의하고 있으며, 카지노는 관광산업의 발전과 크게 연관되어 특히 관광호텔 내에 위치하여 관광객에게 게임, 오락, 유흥을 제공하여 체류기간을 연장하고 관광객의 지출을 증대시키는 관광 산업의 주요한 부분 중 하나로 특히 외국인 관광객을 대상으로 외화 획득을 실현하고 국제수지를 개선시키고 국가 재정 수입 확대, 지역 경제 발전, 투자 자극, 고용 창출 등의 효과가 나타난다고 하였다.

카지노 산업은 장소나 시간의 제약이 없이 연중무휴영업으로 많은 고객확보가 가능하며 악천후나 기상이변 등으로 인한 대체 관광 상품으로도 우수하다. 또한 다른 여가나 오락산업과 달리 순수 인적서비스 산업으로 인적자원에 대한 의존도가 타 기업보다 높아 고용창출의 효과가 높은 편이고, 경제적 파급효과도 매우 크다. 카지노에서 벌어들인 외화가 우리나라 경제에 투입되어 중앙 및 지방자치단체에 대한 재정수입효과, 지역주민에 대한 소득 및 고용창출효과, 연관 산업에 대한 생산 및 부가가치 창출효과와 같이 다양한 경제 파급효과를 발생시킨다.⁸⁾ 이런 긍정적인 사회경제적 측과 반대로 카지노 산업은 게이밍(Gaming)이라는 도박 산업으로 도박중독증, 범죄유발, 가정파탄 및 과소비 등과 같은 사회문제를 일으킬 수 있으므로 규제와 지속적인 관심이 필요하다.

2) 카지노의 조직현황

카지노 경영조직의 본질은 경영목적 달성에 필요한 직무를 결정하는 것과 결정된 직무에 일정한 권한과 책임을 배분하여 각 직무 간의 상호관계를 합리적으로 편성하는데 있다. 따라서 카지노 조직은 기업이념의 달성, 이윤극대화, 내부 통제 시스템, 사업계획의 추진 등의 경영 목적 달성을 위해 명확하고 간결하게 구성되어야 한다.⁹⁾ 카지노영업세칙 제4조 1항에 의해 카지노의 건전한 발전과

8) 김익돈(2006). 상계논문, p.8.

9) 이윤저(2005). 『카지노업의 내부마케팅이 직무태도와 고객지향성에 미치는 영향』, 경희대학교 관광

원활한 영업활동, 효율적인 내부통제를 위하여 이사회와 카지노 총지배인, 영업부서, 출납부서, 환전영업소, 전산전문요원, 안전관리부서 등의 조직 및 인력을 갖추어야 된다고 하였고,¹⁰⁾ 보통 우리나라 카지노의 조직은 관리부서와 관촉부서, 영업부서, 출납부서, 환전영업소, 안전관리부서, 전산전문요원으로 구성되어 있다.

관리부서는 일반 조직의 부서와 동일하게 종사원 채용과 교육, 평가, 구매, 재정, 급여, 후생복지, 카지노 시설 보수 및 유지와 같은 업무를 중심으로 모든 부서를 지원하고 크게 총무·경리·자재부분으로 구분된다. 관촉부서는 대부분 인적 판매활동을 중심으로 활동하기 때문에 국내카지노업체들은 중국, 일본, 대만, 동남아 등 기타 지역에 현지 사무실을 설치하여 관촉직원이 상주하며 관촉활동을 한다. 관촉부서는 각 국가별 지역에 의해 중국관촉, 일본관촉, 동남아관촉, 국내관촉, 관촉기획으로 분류하여 고객유치와 영업수익 극대화에 힘쓴다.¹¹⁾ 영업부는 게임시설을 갖추고 고객의 게임욕구를 충족시켜주기 위해 서비스를 제공하여 영업매출을 발생시키는 매우 중요한 부서이다. 카지노업 영업세칙에 따라 게임테이블에 배치되어 직접 고객의 게임을 보조하는 딜러와 각 게임테이블에서 발생하는 모든 행위를 1차적으로 감독하는 플로어퍼슨(Floor Person), 각 게임테이블에서 발생하는 행위를 2차적으로 감독하며 게임운영과 고객서비스 및 배팅을 관촬하는 피트업무감독과 근무 직원의 관리 및 지원을 하는 피트보스(Pit Boss), 카지노 영업장에서 발생하는 모든 영업행위를 관리하고 감독하는 쉬프트매니저(Shift Manager)로 나누어진다.¹²⁾ 출납부서는 카지노 경영 상태와 운영에 필요한 기재 및 영업에 관한 업무, 재무자료, 회계 등을 정확하게 분석하고 제공하는 부서이다. 주로 게임테이블 영업을 위한 칩스공급 및 회수와 칩스와 현금의 출납운영과 관련된 업무를 한다. 환전영업소는 고객이 제시한 외화를 원화로 환전하거나 고객이 게임 종료 후 남아있는 원화나 게임의 결과로 획득한 외화를 재환전 하는 등의 카지노 게임 관련 편의를 제공한다.¹³⁾ 안전관리부서는 영업장과 주변지

대학원, 석사학위논문, p.29.

10) 한국카지노업관광협회 <http://koreacasino.or.kr/kcasino/pr/casinoHistory.do>

11) 박재욱(2010). 『카지노 내부 환경이 딜러의 직무만족과 직무성취에 미치는 영향 연구』, 강릉원주대학교 경영정책과학대학원, 석사학위논문, p.25.

12) 정수용(2004). 『카지노 직원의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구』, 경성대학교 경영대학원, 석사학위논문, pp.10-11.

13) 박재욱(2010). 전계논문, p.24.

역을 감시하는 안전관리와 머신게임과 테이블 게임 주변에 설치된 카메라를 통해 종사원의 부정행위나 고객의 속임수 같은 이상행동을 주시하고 감시하는 운영관리로 나누어져서 영업장을 감시하고, 고객과 종사원을 보호한다.¹⁴⁾

이러한 가운데 본 연구에서는 고객과 직접적인 접촉으로 서비스를 제공하고, 서비스품질의 수준을 결정하고 지각하는데 영향을 미치며, 게임에서 이겨야 회사의 수익을 발생시키기 때문에 딜링 업무에 대한 불확신감 등으로 심리적 부담감을 가지는 딜러를 중심으로 카지노 산업 내의 직무적합성과 직무만족을 연구하고자 한다.

3) 카지노 딜러의 개념과 역할

카지노의 꽃이라고 불리는 영업부서의 딜러는 카지노 게임을 즐기기 위해 영업장을 방문한 고객의 게임 테이블에 1인 이상 배정이 되어 진행을 도와주는 보조자 역할을 한다. 딜러들은 보통 전문 카지노 리조트나 호텔 카지노에 소속되어 있으면서 개인사비가 아닌 카지노 조직의 자금으로 플레이어와 게임을 하고 카지노의 게임은 딜러가 이겨야 카지노 조직에 이익을 발생시킬 수 있지만 딜러들은 단기적인 승부에 집착하지 않고, 게임의 승패여부보다는 고객이 편안하게 느낄 수 있도록 부드럽고 원만한 게임을 진행하는 것이 보다 중요하다.¹⁵⁾

딜러들은 고객들에게 영업장에서 사용 가능한 칩스(Chips)를 팔고 매 게임에서 승패에 따라 칩스를 거두거나 지불하는 역할을 수행하며, 룰렛게임에서 볼을 돌리고 바카라나 블랙잭 같은 카드게임에서 카드를 나누어주기도 한다. 딜러들의 주된 업무인 딜링(Dealing)은 딜러들의 경력과 비례하며 숙련된 딜러가 되기 위해서는 많은 노력과 훈련의 시간이 필요하다. 또한 카지노 딜러는 전문적인 게임 기술을 매끄럽고 능숙하게 진행시켜야하며 속임수를 쓰는 고객으로부터 딜러 본인과 회사를 보호하기 위해 카지노 게임 규칙과 회사 매뉴얼에 따라 게임을 진행해야한다.¹⁶⁾

14) 강관성(2012). 『카지노 딜러의 서비스 교육훈련에 대한 중요도-만족도 연구』, 제주대학교 경영대학원, 석사학위논문, p.8.

15) 채운정(2007). 『카지노 딜러의 교육훈련이 직무성과에 미치는 영향 연구』, 경기대학교 일반대학원, 석사학위논문, pp.12-13.

카지노 산업은 인적서비스가 주로 이루어짐으로 고객에 최접점에서 서비스를 제공하는 딜러들의 고객대응태도나 형태가 카지노의 인상을 결정한다. 카지노는 시설의 내부가 모두 비슷하며 같은 형태의 게임을 제공하는 특성상 다른 경쟁회사와 차별화하기가 어렵기 때문에 서비스를 제공하는 딜러의 능력에서 게임생산의 차이가 난다.¹⁷⁾ 따라서 외국인 고객을 상대하는 경우 영어, 중국어, 일본어 등과 고객서비스에 대한 기초적인 지식이 있어야하며 고객 심리 파악을 위한 지식도 갖추어야 하며 복잡한 점수 계산을 암산으로 빠르게 계산하여 게임을 진행시킬 수 있는 수리적인 능력도 필요하다.¹⁸⁾

딜러의 임무 중 가장 중요한 요소는 2가지가 있다. 첫 번째는 고객에게 신뢰를 얻어 게임테이블에서 고객을 편안하게 해주는 전문가적 기질과 두 번째는 안전한 게임이다. 안전한 게임은 딜러 자신과 고객을 보호하고 우리의 직업도 보호되는 것이다. 딜러는 게임테이블 담당 관리자의 권한 아래에 있으며 딜러는 게임의 룰과 카지노의 규정에 따라 전반적인 게임을 수행해야하며 게임 중 일어나는 상황에 대해 담당 관리자에게 보고 할 의무와 지시한 사항을 지킬 의무가 있다. 또한 실수가 발생하였을 경우 즉시 담당 관리자에게 보고 할 책임이 있고 어떠한 상황에서도 딜러는 어떤 결정을 할 수 없기 때문에 실수의 수정은 담당 관리자의 지도 아래 이루어져야 한다.¹⁹⁾ 카지노 딜러가 이와 같은 임무를 수행하기 위해서는 직업에 대한 자부심을 가지고 고객을 항상 친절한 마음으로 대하고 직무를 수행 할 때 적극적이고 능동적인 자세를 갖추어야한다. 카지노 딜러의 역할은 4가지로 분류할 수 있다.

<표 2-1> 카지노 딜러의 4가지 역할

16) 정소영(2011). 『카지노 딜러의 직무특성 지각이 경력몰입에 미치는 영향』, 세종대학교 관광대학원, 석사학위논문, p.9.
17) 채윤경(2007). 전계논문, p.13.
18) 김익돈(2006). 전계논문, p.28.
19) 서은진(2007). 『카지노 딜러 소진 연구』, 경기대학교 대학원, 석사학위논문, p.8.

딜러의 역할	내 용
서비스 제공자	고객의 성향을 파악, 적절한 응대를 하고 완벽한 서비스를 제공한다.
게임 진행자	카지노 조직의 룰에 따라 완성도 높은 딜링을 한다. 상황에 따른 게임의 완급조절을 한다. 직무 시 필요한 외국어 습득으로 게임진행 쿨을 하며 게임을 한다.
테이블 관장자	게임 테이블 시야확보로 고객을 주시하고 업무를 인수인계한다. 고객 불만사항에 신속하게 응답한다.
게임 지원자	고객 요구사항에 신속하게 대처하여 고객의 사기를 높인다. 고객 간 분쟁 발생시 1차적인 책임자 기능을 한다.

자료: Paradise Service Standards. Walkerhill Casino, 2000. p.101.를 바탕으로 재구성.

첫 번째는 서비스 제공자의 역할로 딜러는 카지노 조직을 대표하는 역할로 질 높은 서비스를 제공하며, 서비스 창출을 위해서 선의의 경쟁을 하고 고객의 기호와 취향을 파악하여 적절하게 응대하며, 업무상 장애요인이나 개선점에 대해 적극적으로 건의하고, 부서 내에서 원만한 인간관계를 유지하며, 전문 직업인으로서 자부심을 갖는 것이다. 두 번째는 게임의 진행자의 역할로 조직의 룰에 맞게 딜링을 정확하게 하며 딜링의 테크닉의 완성도를 높여서 신속하고 상황에 따라 게임의 완급을 조절하며, 직무상 필요한 외국어를 습득하여 게임진행 쿨을 철저히 하며 게임을 진행하는 것이다. 세 번째는 게임 테이블의 관장자의 역할로 시야를 확보하고 고객의 동향에 주의하면서 업무를 철저히 인수인계 하는 것이다. 또한 항상 게임을 진행 할 수 있게 준비하고 문제발생시 신속하게 응대한다. 네 번째로는 게임을 즐길 수 있게 지원하는 보조자의 역할로 고객의 고객 요구사항에 유연하고 신속하게 대처하여 고객의 사기를 높이고 편안하게 게임할 수 있는 분위기를 조성한다. 또한 고객 개발 가능성을 파악하고 보고하여 고객이 카지노로부터 Comp를 제공받을 수 있도록 유도하는 역할과 고객 간 분쟁 발생시 1차적인 책임자의 역할을 한다.²⁰⁾

20) 서은진(2007). 상계논문. p.9.

이처럼 딜러는 카지노에서 고객의 최접전에서 게임 테이블을 사이에 두고 직접 서비스하며 게임의 승패에 대한 고객의 불신과 원망, 고객의 위협적 행동 또는 고객의 비 매너적인 행동으로 감정적인 스트레스를 경험하게 되고, 딜러는 업무수행 중 승패에 대한 부담과 게임 진행 중의 실수 등으로 인한 심리적 부담감을 가지기 때문에 직무에 대한 만족이 감소할 수 있다. 이에 본 연구는 카지노 딜러의 직무만족 향상을 위해 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향을 알아보고 감성지능을 조절효과로 하여 어떻게 활용해야 할 것인지 알아보고자 한다.

2. 직무적합성

1) 직무적합성의 개념

직무가 조직과 개인을 연결하는 중간 역할을 하며, 개인이 조직을 통해 이상과 가치를 실현하고 조직은 구성원의 노력을 통해 기업의 질적 향상과 목표를 이루고자하기 때문에²¹⁾ 직무적합성은 조직행동연구이나 산업심리학 분야에서 많은 연구자들이 개인과 직무 두 구성변수간의 조화를 특정 결과변수의 예측인자로 연구해왔으며, 조직행동연구 분야에서 관심을 가져오던 적합성 변수 중 하나라고 말할 수 있다.²²⁾ 적합성이란 환경이나 개인 중 적어도 하나가 다른 하나의 욕구를 제공하거나 개인과 개인을 둘러싼 환경특성이 서로 유사할 경우 개인과 환경간의 일치하는 정도를 의미하며,²³⁾ 직무적합성이란 개인이 가지고 있는 지식이나 기술이 조직에서 필요한 직무에 얼마나 부합하는 지 나타내는 것으로 조직에서는 특정한 직무와 적합한 구성원을 찾길 원하며 최근 적합성 검사 실시하기도 한다. 개인의 입장에서는 자신과 맞는 직무를 갖기를 원하며 자신의 특성과 적합한 조직인지, 적합한 직무를 제공하는 지 고려하는 것이다.²⁴⁾ 따라서 직무적합성은 개인이 직무 중에 제공할 수 있는 것과 직무 중 개인에게 제공해 줄 수 있는 것 사이의 일치하는 정도이다.²⁵⁾

직무적합성은 개인의 능력과 직무가 요구하는 특성들의 적합한 정도이며, 개인의 요구와 직무가 제공하는 내적인 보상과 외적인 보상의 조화로²⁶⁾ 직무적합성을 수요-공급의 관점과 요구-능력의 관점 2가지로 구분 할 수 있다. 수요-공급

21) 이연경(2010). 『항공사 객실승무원의 지각된 경력정체가 직무만족 및 팀 몰입에 미치는 영향』, 세종대학교 관광대학원, 석사학위논문, p.31.

22) 공영광(2016). 『신입사원의 개인-직무적합성이 직무소진에 미치는 영향』, 울산대학교 대학원, 석사학위논문, p.5.

23) 이창원(2015). 『외식기업직원의 DiSC 행동유형에 따른 핵심직무특성이 개인-직무적합성 및 직무열의에 미치는 영향』, 세종대학교 대학원, 박사학위논문, p.18.

24) 서형도(2011). 『네트워크 행동과 경력성공: 조직적합성, 직무적합성 변수의 매개효과』, 아주대학교 일반대학원, 박사학위논문, p.33.

25) Caldwell, D. & O'reilly, C.(1990). *Measuring person-job fit using profile comparison process*. Journal of Applied Psychology, 75(6), pp.393-400.

26) Edwards, J. R. (1991). *Person-job fit: A conceptual integration, literature review, and methodological critique*. International Review of Industrial Organizational Psychology, 6, p.283.

의 관점은 개인이 이상적으로 맡고자하는 직무와 조직에서 현실적으로 개인이 담당하게 되는 직무의 차이를 말하고, 개인이 원하는 수요를 조직에서 얼마나 공급하여 충족시켜 줄 수 있는지를 의미한다. 이때 말하는 수요란, 심리적인 욕구와 목표, 관심, 가치, 성격적 특성 등으로 여러 가지 특성으로 표현되고 공급이란 일반적인 직업의 특성부터 보상과 의사결정 참여, 역할이 명료성, 직무 확대 등 직무의 특성을 포함한다. 요구-능력 적합 관점에서는 개인이 가지고 있는 능력과 직무에서 요구하는 능력의 적합으로 개인의 능력이 조직에서의 업무를 수행하는데 얼마나 질적으로 완수할 수 있을지에 대한 것이다. 개인의 능력은 구조적인 직무속성과 직무 결정 태도를 말하지만 종업원의 재능 또는 경험, 교육 등과 같은 재능의 대응으로도 설명된다. 직무요구는 양적이나 질적인 업무량, 업무완수를 위해 필요한 사항이나 가치 있는 결과를 얻기 위한 도구적 활동을 의미한다.²⁷⁾

개인은 직무로부터 발생하는 자극을 자신이 가지고 있는 준거체계에 의해 감지하고 그 과정에서 직무적합성이 해석되고 평가된다.²⁸⁾ 직무에 의한 자극을 개인이 갖춘 특성에 준거하여 지각이라는 과정을 거쳐 이를 각기 다른 형태와 방식으로 선택, 조직화하여 해석하기 때문에 직원은 자신에게 적합한 과업을 수행하면 높은 직무만족과 높은 수준의 생산성을 발휘할 수 있다고 주장하고 있다. 즉, 직무적합성은 개인의 요구와 직무속성 간의 부합 또는 개인의 능력과 직무요구 간의 부합이라고 할 수 있고, 직무와 개인 간의 유기적 관계를 의미한다. 이것은 특정 직무가 가진 핵심 직무 차원의 수준을 직무를 수행하는 직원의 개인적 특성과 상호작용 하며 각기 다른 작업심리 상태를 초래하는데 직무에 대한 직원의 반응은 직무자체의 특성과 수행자의 특성간의 함수이기 때문이다. 따라서 개인과 직무 간의 관계가 얼마나 적합 되어 있느냐에 따라 직원의 내적 상태는 달라지며 이는 곧 직무만족이나 직무성과에 영향을 미칠 것이다.²⁹⁾

이와 같이 직무 적합성의 정의를 바탕으로 카지노 딜러들의 직무적합성이란 요구와 능력의 적합관점에서 개인이 가지고 있는 적성이나 언어적인 능력 및 딜

27) 이연경(2010). 『항공사 객실승무원의 지각된 경력정체가 직무만족 및 팀 몰입에 미치는 영향』, 세종대학교 관광대학원, 석사학위논문, P.29.

28) 이창원(2015). 전계논문, p.19.

29) 최은영(2009). 『외식산업 조직구성원의 직무적합성과 절차적공정성이 조직유효성에 미치는 영향』, 동국대학교대학원, 석사학위논문, pp.4-5.

링의 숙련된 정도 등과 카지노 업무에서 필요로 하는 자격 요건 간의 조합으로 정의 내릴 수 있다. 이때 개인의 특성과 직무가 잘 맞는다면 개인은 자아실현과 가치충족을 할 수 있고, 조직입장에서는 딜러의 업무 향상 및 서비스 품질의 향상으로 고객만족은 물론 구성원의 직무만족을 동시에 이루어 낼 가능성이 있다. 따라서 본 연구는 딜러의 직무적합성을 알아보고 직무만족과의 관계를 규명하는데 의의가 있다.

2) 직무적합성 측정

직무적합성은 개인이 직무환경에 얼마나 잘 맞는지에 대한 당사자의 주관적 판단인 지각된 적합과 개인의 특성과 환경의 특성을 독립적으로 측정한 후, 적합여부로 적합성을 판단하는 사실적 적합으로 구분된다.³⁰⁾ 이것은 직무 및 조직에 얼마나 부합되는지 응답자에 직접 묻는 직접적인 측정과 응답자로 하여금 개인과 직무 및 조직에 대하여 별도로 측정한 후 측정을 비교하고 적합여부를 측정하는 간접적 측정과 같다.³¹⁾ 직접적인 측정은 주관적이며 한 개인이 어떤 특징 직무에 대해 얼마나 잘 맞는지 인지하는 정도이고 간접적인 측정은 객관적으로 개인의 선호도나 특성이 직무특성과 일치하는지 여부를 측정하는 것³²⁾으로 어떻게 측정하느냐에 따라 결과가 달라진다.

직접적인 측정은 응답자에게 직접 물어보기 때문에 지각된 부합의 정도를 측정하는 데는 용이하지만 개인과 직무 각각 변인이 미치는 독립적인 효과는 추정하지 못하며 응답자들에게 특정 가치나 특성과 얼마나 부합되는지 물어보지 못한다. 또한 직무적합성과 관련된 문항과 직무태도에 관한 문항이 함께 사용되어 동일방법 편익과 같은 오류를 범할 가능성이 높다. 간접적인 측정은 2가지로 나누어지는데 개인과 직무에 대하여 따로 질문하여 측정치를 비교해서 적합 정도를 구하는 주관적 방법과 직무의 객관적인 요구를 파악하여 개인의 능력과 일치

30) Kristof, A. L. (1996). *Person-organization fit: an integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications*, Personnel Psychology 49(1), pp.1-49.

31) 영호토야(2014). 전개논문, p.6.

32) 유정아(2017). 『항공사 객실승무원의 직업존중감이 친사회적 서비스행동에 미치는 영향』, 세종대학교 대학원, 박사학위논문, p.36.

하는 정도를 통해 적합 정도를 구하는 객관적 방법이다. 객관적 간접 측정은 객관적인 직무 특성과 응답자가 생각하는 직무 특성이 다를 수 있다는 문제점이 있다.³³⁾

측정방법을 Kristof-Brown(2005)은 직무적합성 측정을 주관적 적합, 객관적 적합, 지각적 적합으로 구분하였는데 직접적인 측정은 주관적 적합이며 객관적 적합은 주관적 간접측정과 같다. 지각적 적합은 객관적 간접 측정과 동일하며 개인이 개인과 환경의 적합성을 직접적으로 평가하는 하는 것이다. 직무적합성 측정 방법의 유용성에 대해서는 학자마다 다른 견해를 가지고 있지만 오늘날 조직에서의 직무 복잡성의 증가로 객관적 측정방법이 어려워짐에 따라 대부분의 직무적합성 연구에서는 지각적 적합을 사용하고 있다. 개인이 주변상황을 어떻게 지각하느냐는 실제 상황 그 자체보다 더 정확하며 그 개인의 행동과 직결된다는 점에서 지각적 적합성의 중요성은 강조되고 있다.³⁴⁾

카지노 딜러들은 하루에 8시간 근무를 하며 실제 게임을 담당하는 시간과 휴식시간이 포함되어 있지만 고객이 많은 날의 휴식시간은 그만큼 줄어들게 되고 장시간 서서 똑같은 자세로 반복되는 동작을 수행하기 때문에 신체 부담도 커지게 된다. 또한 게임의 승패에 대한 부담이나 딜링에 대한 불확신감, 게임진행시 실수 등으로 인하여 업무 중 심리적 부담을 가지게 된다. 때때로 무례하거나 고객의 매너 없는 언행, 이유 없는 항의로 딜러는 감정적 괴리를 경험하고 고객의 감정을 직접적으로 받아들이는 역할을 하게 됨으로써 감정적 스트레스를 경험할 가능성이 높다.³⁵⁾ 따라서 본 연구에서는 딜러들이 지각하고 있는 자신의 적성과 직무에 대한 적합성을 측정하고 그동안의 선행연구들은 적합성과 관련된 변수인 직무만족, 직무성과, 이직의도 등과 관계를 밝혀냈었고, 직무만족과 관련된 연구에서는 O'Reilly, Chatman & Caldwell(1991)³⁶⁾, Cable & DeRue(2002)³⁷⁾, Kristof-Brown, Jansen & Colbert(2002)³⁸⁾, 최보인, 장철희, 권석균(2011)³⁹⁾ 등

33) 최혜연(2008). 『개인-직무적합성이 직무스트레스와 종업원의 직무태도에 미치는 영향』, 서강대학교 경영전문대학원, 석사학위논문, pp.25-26.

34) 유정아(2017). 전계논문, p.36.

35) 우영희 (2008). 『카지노 종업원의 조직 및 직무특성이 감정노동과 고객지향성에 미치는 영향』. 경기대학교 관광전문대학원, 박사학위논문, p.17.

36) O'Reilly, C. A., Chatman, J., & Caldwell, D. F. (1991). *People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit*. *Academy of Management Journal*, 34(3), pp.487-516.

37) Cable, D. M., & DeRue, D. S. (2002). *The convergent and discriminant validity of subjective fit perceptions*. *Journal of Applied Psychology*, 87, pp.875-884.

직무적합성과 직무만족에 정의 영향을 규명한 연구들을 바탕으로 Cable & DeRue(2002)를 참고하고 최보인·장철희·권석균(2011)의 도구를 수정 및 보완하여 연구를 하고자한다.

38) Kristof-Brown, A. L., Jenson, K. L., & Colbert, A. E. (2002). *A polycapturing study of the simultaneous effects of fit with jobs, groups and organizations*. Journal of Applied Psychology, 87(5), pp.985-993.

39) 최보인·장철희·권석균 (2011). 『개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성의 효과성 연구』, 조직과 인사관리연구, 35(1), pp.199-232.

3. 직무만족

1) 직무만족의 개념과 특성

직무만족은 개인이 직무나 작업에 대해 느끼는 만족으로 조직구성원들의 조직에 대한 호의적 태도가 성과에 큰 영향을 미치게 될 것이라는 생각과 조직구성원 자신이 맡고 있는 직무에 대해 만족의 정도가 결과행위에 미치는 영향에 관심을 가지고,⁴⁰⁾ 조직 구성원들의 감정이나 태도가 조직생산성과 연결된다는 의견이 높아지면서 관심을 받기 시작했다. 직무만족에 대한 연구는 1930년대에 본격적이며 체계적으로 시작되었으며, 관련 이론도 다양하게 제시되고 있다. 직무만족의 본질은 직무에서 얻어지는 가치 있는 성취감과 자기표현의 감정으로 나타나며 직무만족의 수준변화는 가치의 변화에 의해 반영되고 가치, 욕구 등과 관련되어 있다.⁴¹⁾

직무만족은 크게 2가지 영역으로 구분할 수 있는데 개인의 태도와 가치 신념 및 욕구와 같은 수준이나 차원에 따라 종사원이 직무와 관련시켜서 갖게 되는 감정적 태도로 개인이 자신의 직무에서 누릴 수 있는 성취감, 승진기회, 임금 등과 같은 직무조건에 얼마나 만족하는가에 따른 감정적 표현인 조직행동 측면과 직장을 생계를 위한 장소뿐만 아니라 삶의 기쁨을 함께 얻는 장소로 보는 사회적 태도로 가정이나 여가생활, 건강에 얼마나 만족하는가 하는 삶 자체로 보는 가치적 판단 측면이다.⁴²⁾

직무만족의 감정적 반응은 내재적 과정에 의해 발견되어 질 수 있고 파악 될 수 있는 것으로 자신의 직무나 직무경험을 평가한 결과에서 나오는 즐겁고 긍정적인 상태이며,⁴³⁾ 종업원의 직무가치를 달성, 촉진시키는 것으로 개인별 직무평

40) 정현우(2007). 『조직구성원의 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구』, 부산대학교 대학원, 박사학위논문, p.49.

41) 안병훈(2008). 『공무원의 여가활동과 직무스트레스, 직무만족 및 삶의 질의 관계』, 경기대학교 대학원, 박사학위논문, p.29.

42) 박재욱(2010). 전계논문, p.33.

43) Locke, E, A,(1976). "The nature and Causes of Job Satisfaction", Handbook of International and Organization Psychology, Rand McNally Publish Co.

가에서 얻는 감정 상태이다.⁴⁴⁾ 또한 개인이 직무를 오래 유지하게 하고 고객과 업무에 열중할 수 있도록 하는 촉진요소로 직무에서 요구되는 특성과 직무상황에 대한 평가로부터 가지는 긍정적인 상태로⁴⁵⁾ 직무만족을 직무를 통하여 얻거나 경험하는 욕구만족 차원의 함수로 정의할 수 있다. 이는 직무만족을 태도의 일종으로 보고 조직중사원들에 의해 유지되는 태도의 하위구조로 인식하며 직무에 대한 성취감과 자아충족의 감정이 직무만족의 정도를 결정한다고 하는 것이다.⁴⁶⁾

직무만족을 감정의 상태로 보지 않고 직무성취와 그 결과로 부여받는 보상에 대하여 개인이 느끼는 욕구의 충족정도라 정의하고 직무환경에 대해 개인이 취하게 되는 태도라고도 설명할 수 있다.⁴⁷⁾ Mathiew, Hofmann & Farr(1993)는 3가지에 초점을 두어 직무만족을 정의하였다. 첫 번째로는 직무나 작업조건에 대한 태도로 임금이나 감독과 같은 다양한 차원에 대한 태도, 두 번째는 직무에 있어서 기대되는 것과 실제로 경험한 것에 대한 비교, 세 번째는 다중적인 차원으로 승진의 기회, 직무자체, 임금, 동료 및 감독과 같은 여러 가지 요소에 의해 결정된다고 하였다.⁴⁸⁾ 직무만족을 개념적으로 직무환경과 직무자체에서 종사원이 발견할 수 있는 보상, 만족, 충족, 좌절, 불만족, 등의 모든 특성을 포함하여 광범위하게 규정되는 동시에 실무적으로는 일, 봉급, 감독자, 동료, 고객 등과의 만족을 포함한 몇 가지 측면으로 구성되며 이러한 측면들은 종합적으로 묶어서 직무만족개념을 측정할 때, 설명력이 높아진다고 하였다.⁴⁹⁾ 그동안의 연구를 살펴보면 직무만족은 학자간의 개념정의는 다소 차이가 있으며, 이러한 견해의 차이는 자신의 기대를 충족시켜주는 교환관계 인지적 태도로 보는 것과 즐거움을 느끼는 일반적 정서의 태도로 보는 것으로⁵⁰⁾ 조직구성원들 개인의 직무에 대한 태도

44) Beath, R. W. & Schnier, C. E.(1981). *Personnel Administration: An Experimental Skill-Building Approach*, 2nd. ed. Addison-Wesley Publishing Co.

45) Perter, L. W. and Lawler, E. E.(1968). *Managerial attitudes and performance*, Homewood

46) J. Tiffin. and E. J. McCormick.(1974). *Industrial Psychology*, 6th ed. Englewood Cliffs Prentice, pp.298-299.

47) 박정원(2010). 『초등학교 교사의 감성지능과 직무만족과의 관계』, 대구교육대학교 교육대학원, 석사학위논문, p.22

48) Mathiew, J. E., Hofmann, D. A. & Farr, J. L.(1993). *Job Perception-Job Satisfaction Relations: an Empirical Comparison of Three Competing Theories*. Organizational Behavior and Human Decision Processes. pp.370-387.

49) Brown, S. P. and Peterson, R. A.(1993). *Antecedents and consequences of sales person job satisfaction: Meta-analysis and assessment of causal effect*. Journal of Marketing Research, 30(2), pp.63-77.

50) 김용식(2007). 『사회복지사의 성격유형에 따른 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구』, 한양대학교 행

나 직무환경은 직무만족에 대한 긍정적 또는 부정적인 감정으로 나타나고 실제로 관찰되거나 알아 볼 수 있는 것이 아닌 상태로 보는 것이다.

직무만족은 조직 구성원과 조직의 입장 두 가지 측면에서 왜 중요한지 이해할 수 있다. 조직 구성원의 입장에서 직무만족감이 클 경우 직무 동기가 커지고, 직무환경에 대한 긍정적 태도를 갖게 됨으로써 조직 발전에 좋은 영향을 미치게 된다. 반대로 직무만족도가 낮을 경우 직무 동기가 감소되고 직무 환경에 대한 부정적인 태도를 갖게 됨으로써 개인은 물론 조직에도 비효율적일 수밖에 없는 인과관계를 갖게 된다.⁵¹⁾ 조직 구성원들은 경제적인 이유로 일을 해야 하는 경우가 대부분이며, 깨어있는 시간의 많은 부분을 직장에서 보낸다. 따라서 직장에서 만족의 기회를 제공하지 않을 경우 가치판단적인 면에서 종사원들은 삶의 기쁨을 온전하게 누리지 못하게 된다. 그리고 조직 구성원들의 직무불만족이 전이효과를 가져와 그것과 상관없는 생활까지도 불만족스러운 결과를 가져올 수 있다. 심지어는 삶 자체에까지 불만을 초래할 수 있으며 이것은 정신건강적인 측면에 영향을 줄 수 있다. 또한, 직무 불만족으로 인한 스트레스는 사람의 신체적 건강에도 영향을 주는 경우가 있으며 직무 스트레스는 사람의 수명에 까지 영향을 미친다는 연구결과가 있다.⁵²⁾ 조직 입장에서는 직무만족을 느끼는 구성원은 다른 구성원보다 혁신적이고 사려가 깊으며, 조직의 성과를 높여주고 조직에 대한 불평불만이 적고, 자기가 속해 있는 조직에 대한 호의적인 감정을 가지게 된다. 뿐만 아니라 조직 구성원들과의 원만한 인간관계를 유지하여 조직에 일체감을 형성하게 되어 이직률과 결근율도 감소하게 된다.⁵³⁾

카지노 산업은 인적 서비스를 바탕으로 서비스를 제공하기 때문에 고객과 직접적 접촉을 하는 종사원들의 직무만족을 감정적 태도인 조직행동 측면으로 정의할 수 있다. 그 중 딜러들은 게임을 진행하는 서비스를 제공하며 승패에 직접적인 역할을 함으로 고객과의 갈등이 많이 발생하고 고객의 무례하거나 매너 없는 행동과 언행이나 이유 없는 항의로 감정적 괴리를 경험하게 되어 직무불만족

정대학원, 석사학위논문, p.26.

51) 이연경(2010). 전계논문, pp.17-18.

52) 유미라(2004). 『외식업체 근로자들의 인사고과, 직무만족과 조직 충성도가 서비스품질 수행에 미치는 영향』, 경기대학교 서비스경영전문대학원, 석사학위논문, p.20-21.

53) 이연경(2010). 전계논문, pp.17-18.

을 초래할 수 있다. 직무만족 없이는 딜러들의 질 높은 서비스를 기대하기 어려울 것이며, 나아가 조직의 경영성과에 영향을 미치는 요인이 될 수가 있다. 따라서 본 연구는 딜러 개인이 느끼는 직무에 대한 긍정적 감정과 성취로 직무만족을 정의하고자 한다.

2) 직무만족 측정

직무만족은 개인의 감정이나 성취감과 같은 심리적인 측면과 임금과 같은 보상적 측면을 주관적인 상태에 따라 다양하게 해석됨으로 일반적으로 정형화된 요인은 명확하게 밝혀지지 않았다. 그래서 직무만족에 대한 요인은 연구자마다 다른 기준을 제시하고 있다.

직무만족은 가치판단의 준거들, 태도, 전체작업환경과 같은 여러 가지 영향요인 외에 여러 가지 의견에 의해 복합적으로 형성되고, 영향요인을 무엇을 할 것인가와 개인의 성격특성에 따라 직무만족 수준이 결정된다고 하였다.⁵⁴⁾ 그렇기 때문에 직무만족에 영향을 주는 요인은 다차원적으로 나누어진다. 직무만족을 내적만족과 외적만족으로 나누어 내적만족에는 개인의 성장기회, 과업에 대한 성취감을 요인으로 보았고, 외적만족요인으로는 작업조건, 임금인상을 직무만족 요인으로 보거나,⁵⁵⁾ 직무만족의 요인을 크게 작업 또는 상태와 행위자 2가지로 나누고 작업 또는 상태를 직무, 보상, 근무상황이라고 하고 행위자는 자기 자신과 조직 내 타인, 조직 외 타인으로 나누어 설명할 수 있다.⁵⁶⁾ 또한 직무만족은 요인-위생이론에 기초하여 2요인으로 구분된다. 첫 번째가 직무 자체속성, 도전성과 연관된 직무동기요인욕구이고 두 번째가 직무 수행에 있어 물리적이고 심리적인 맥락과 관련된 위생요인욕구이다. 그래서 직무만족에 영향을 미치는 요인으로는 성취감, 칭찬, 책임감, 인정, 성장 가능성, 승진 등이 있다.⁵⁷⁾

54) Yoder, D.(1958), *Handbook of Personal Management and Labor Relations*. McGraw-Hill CO, Auckland. p.82.

55) Lucas, G. H.(1990), "An Empirical Test of the Job Satisfaction-Turnover Relationship : Assessing the Role of Job Performance Retail Management", *Journ a lof the Academy of Marketing Science*, Vol.18, pp.199-208.

56) 김용식(2007). 전계논문, p.36.

이와 같이 직무만족은 가치판단의 준비 틀과 전체작업 상황에 따라 형성되며 본질적인 만족요인에 의해 통합된 후에는 개인의 심리적 특성에 따라 직무만족의 수준이 결정된다. 이렇게 여러 가지의 태도가 직무의 장래성이나 임금과 같은 영향요인에 접하게 되면 의견이 성립되고, 각 요인에 대한 의견이 직무자체에 관련된 고유한 직무만족과 통합되어져 기업내적 요인에 의한 직무만족도가 형성되는 것이다. 이러한 형성과정을 거쳐 결정되어진 직무만족도는 조직으로부터 얻어진 종사원의 정상적인 행동 즉, 생산의 질 향상이나 열의와 노력, 협동심 향상 등으로 나타나게 되고 그렇지 않을 경우 결근이나 지각, 사고 등과 같은 왜곡행동으로 나타나게 된다. 따라서 직무만족은 여러 영향요인들에 의해 형성되므로 영향요인에 대한 결정은 직무만족의 측정에 중요한 역할을 한다.⁵⁸⁾

카지노 산업의 직무만족은 기존 연구자들에 의해 서로 다른 직무만족의 개념과 측정방법을 사용하여 연구를 수행되었고, 카지노 조직적 특성과 개인적 특성 때문에 결정요인이 연구에 따라 다소 상이하게 나타나고 있다. 본 연구에서는 카지노 딜러의 근무특성을 바탕으로 개인적 요인, 조직요인, 직무요인으로 구성한 노일학(2003)의 연구를 참조하였다. 다만 개인이 가지고 있는 적성과 직무 요건과의 영향을 알아보기 위함이므로 요인들을 전반적인 직무만족을 측정하는 단일차원으로 접근하여 설문지를 수정·보완하여 구성하고 연구를 진행하였다.

57) Herzberg, F.(1965). *The motivation to work among finnish super visors*. Personnel Psychology, 18, pp.1309-1310.

58) 안병훈(2008). 전계논문, pp.29-30.

4. 감성지능

1) 감성지능의 개념

감성지능은 1920년대 심리학자 Edward Thorndike에 의해 지능검사 도구를 개발되면서 지능의 중요한 측면으로 타인을 이해하고 인간관계를 지혜롭게 하는 행위로 사회적 지능(Social intelligence)이라 하였고,⁵⁹⁾ 감성과 지능이라는 두 가지 요소가 결합된 개념으로 심리학에서는 인간의 정신작용을 인지적인 것과 감성적인 것으로 구분해 오고 있다. 감성적인 측면 연구를 보면, 감성을 이성의 작용을 방해하고 간섭하는 요소로 감성과 이성을 상반적 관계로 보는 관점이 있고 감성이 인지활동과 후속 활동에 영향을 주기 때문에 이성과 감성은 상반적인 것이 아니라 서로 보완의 관계로 감성이 사고를 촉진시키는 것으로 보는 관점이 존재하고 있다. 감성지능의 연구에서는 이 두 가지 관점 중에서 감성 자체가 고차원적 지능이고 이성의 역할을 방해하기 보다는 이성과 감성을 서로 도와주는 보완관계로 보는 연구를 진행하고 있다. 이처럼 이성과 감성의 관계에 대해 재개념화 하는 한 가지 방법으로 감성지능은 인지와 감성의 상호작용에 대한 심리학적 연구들에 기초하여 발전된 개념이다.⁶⁰⁾ 감성지능이 학자들에게 주목받게 된 것은 조직의 자본으로써 개인의 감정을 인적자원요소에서 중요한 부분으로 인식해야 함이 강조 될 때부터였으며,⁶¹⁾ 조직 종사원들이 일하는데 있어 감성지능은 감성을 활용한 기초가 되는 능력이며 업무에 있어 탁월한 성과를 나타낼 수 있다고 하였다.⁶²⁾

감성지능이라는 단어를 최초로 합성하여 사용한 Salovey와 Mayer는 1997년에 감성을 정확하게 지각하며 인식하고 표현하는 능력, 감성을 생성하거나 이용하여

59) Goleman, D.(1995), *Emotional Intelligence: Why It matter more than IQ*. New york: Bantam Books.

60) 김정심(2011). 『카지노 관리자의 비인격적 감독이 딜러의 직장 내 일탈행동에 미치는 영향』, 경기대학교 관광전문대학원, 석사학위논문, p.26.

61) 장은주(2013). 『간호사의 감성지능이 직무만족과 조직문화에 미치는 영향』, 가톨릭대학교 행정대학원, 석사학위논문, p.8.

62) Goleman. D.(1998). *Working with Emotional Intelligence*,. New York: Bantam Books.

사고를 촉진시키는 능력, 감성과 감성지식을 이해하는 능력, 감성발달과 지력발달을 촉진시키기 위하여 감성을 조절하는 능력이라고 하였고,⁶³⁾ Wong & Law(2002)는 잠재성을 지니는 다면적 개념으로 감성지능을 다루며, Salovey & Mayer가 정의한 모델을 정리하여 자기와 타인의 감성을 이해, 조절하고 알고 있는 감성을 효율적으로 활용하는 능력이라고 정의하고 구성요인을 기반으로 조직에 밀접하게 적용하기 위해 수정하고 보완하여 구성요인을 분류하였다. 또한 그의 연구에서 많은 조직에서 구성원들의 감성지능을 중요시하고 감성지능을 개발하기 위해 다양한 훈련프로그램에 조직 구성원들을 참여시키고 있다고 하였다.⁶⁴⁾

최근 많은 기업에서 종사원들의 감성적 능력의 극대화를 통해 여러 성과를 얻기 위한 감성경영이 출현하게 되었다. 우리나라에서도 이런 감성의 중요성을 인지하여 각 기업에서 감정적인 요소를 도입하기 시작하였는데 기업의 인사 담당자들은 종사원의 감성지능은 입사 후 조직 내의 적응이나 승진, 성공에 영향을 미친다고 하였으며, 감성중심의 조직문화가 생산성 향상으로 이어진다고 하였으며, 기업에서의 개인의 적응과 생활은 지적인 능력보다 감성적인 능력이 중요하다고 하였다.⁶⁵⁾

카지노 딜러들은 고객의 게임 상황에 맞추어 다양한 감정을 표출해야하며, 동시에 조직의 목표를 달성하자는 내면의 실제 감정을 숨기고, 조직이 요구하는 표본의 감정표현을 하기 위해 노력한다. 또한 카지노 조직은 딜러의 직무를 통제하기 위해 고객접점에 대한 서비스 매뉴얼이나 딜링 매뉴얼 등의 감정표현규범을 통하여 딜러의 행동이나 감정표현규범의 이행 여부를 관리한다.⁶⁶⁾ 이처럼 딜러들은 감성을 표현하는데 있어 많은 한계점을 가지고 있다. 따라서 딜러들의 감성지능에 대한 개발과 관리가 필요하다. 본 연구에서는 감성지능에 대해 다양한 학자들의 정의를 바탕으로 카지노 딜러들 각 개인이 자신이 느끼는 감정을 이해하고 조절하며 타인이 느끼는 감정에 대해 이해하고 느끼는 감정을 관리하여 활용 할 수 있는 능력이라고 정의하고 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향에 감성지능

63) Mayer, J. D. Caruso, D. R., & Salovey, P.(2000). *Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. Intelligence*, 27(4), pp.267-298.

64) Wong, Chi-Sum. & Law, S. L.(2002). *The Effect of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: an Exploratory Study*, *The Leadership Quarterly*, 13, pp.243-274.

65) 정현우(2007). 전계논문, pp.27-28.

66) 우영희(2008). 전계논문, p.66.

이 어떠한 조절효과를 나타내는지 보고자 한다.

2) 감성지능 요인

감성에 대한 접근 방법에 따라 감성지능을 측정하는 다양한 요인이 있기 때문에 아직까지 표준화되어 있지 않지만, 감성지능을 능력으로 보는 다중지능이론은 감성지능을 IQ만큼이나 중요하다고 하며 인간의 지적 능력을 7가지 요인으로 구성하고 이성적 지능과 감성적 지능으로 나누었다. 감성적 지능으로 개인 간 지능과 개인 내 지능이 있으며 개인 간 지능은 다른 사람을 이끄는 지도성, 정을 나누고 유지하는 관계지능, 갈등이나 분쟁을 해결하는 지능이 포함 되어 있으며 이 지능이 높은 사람들은 일하려는 이유를 잘 알고 어떻게 서로 협동하여 일할 수 있는가도 잘 안다고 하였다.⁶⁷⁾ 또한, 감성지능은 크게 자신을 다스리는 개인적 능력과 관계를 다스리는 사회적 능력으로 나누어지며, 개인적 능력은 자신이 느끼는 감정을 인식하는 자기 인식능력과 자신의 성취를 위해 노력하며 인식된 자기의 감정을 적절하게 처리하고 변화 시킬 수 있는 자기 관리 능력이라고 하였다. 사회적 능력은 다른 사람의 감정을 인식하고 그들의 시각에서 이해하며 그들이 요구하는 것을 알아차리고 부응하는 사회적 인식 능력과 변화를 주도하고 인간관계를 구성하여 공통된 입장을 발견하여 팀을 구성하고 조정하는 관계관리 능력이 있으며, 개인은 감정과정을 이해하고 이것을 효과적으로 다루기 위해 자기인식과 조절을 지닐 필요가 있고 감정이입과 사회적 기술은 다른 사람들의 감정, 느낌 및 욕구를 지각하고 바람직한 목표를 달성할 수 있도록 타인 감정을 규제하고 돕는 능력과 관련되어 있다고 하였다. 자기인식은 자신의 감정을 조절하는 능력을 바탕으로 자기규제, 감정이입 및 사회적 기술의 필요조건이기 때문에 감성지능 구성요소들 간에 유의한 상관관계가 있다고 하며 작업장에서 자기인식이 자기조절과 감정이입 및 사회적 기술에 정적으로 영향을 미치고 자기조절이 다시 감정이입과 사회적 기술에 영향을 미친다고 하였다.⁶⁸⁾

67) Gardner.(1983), *Frames of mind: The theory of multiple intelligence*, New York: Basic Book.

68) Goleman, D.(1995). *Emotional Intelligence: Why It matter more than IQ*. New York: Bantam

Salovey and Mayer(1990)은 일반적인 지능과 구별 되는 사회적 지능의 개념으로서 감성지능을 감성과 직접적으로 관련 있는 능력으로 간주하였고, 감성지능의 영역을 크게 감성의 평가와 표현, 감성의 조절, 감성의 활용을 포함한 3가지 영역 10가지 요소로 구분하였다. 감성의 평가와 표현은 자신의 감정을 정확하게 표현하거나 자신과 타인의 감정을 잘 이해하고 인식하는 영역으로 자아 언어적 능력, 자아 비언어적능력, 타인 언어적 능력, 타인 비언어적 능력 4가지 요소로 나누어 설명할 수 있다. 감성의 조절은 자신과 다른 사람의 감정을 조절하는 영역으로 2가지 요소인 자아감성조절과 타인감성조절이 있다. 감성의 활용은 문제가 생겼을 때 감성을 활용하는 능력으로 문제에 대해 자신의 감성을 적응시켜보는 영역으로 융통성 있는 사고를 하는 능력, 창조적 사고를 하는 능력, 주의집중을 할 수 있는 능력, 자발적으로 동기화 하는 능력 4가지 요소가 있다. 그러나 제시한 감성지능의 모호한 개념에 대한 비판이 이어지면서 그들은 감성지능을 감성을 정확하게 지각하고, 인식, 표현하는 능력, 감성을 생성하거나 이용하여 사고를 촉진하는 능력, 감정을 이해하는 능력, 감정을 조절하는 능력으로 수정하였다.⁶⁹⁾

Wong & Law(2002)⁷⁰⁾는 감성지능을 실제 측정 가능한 척도인 WLEIS(Wong's Emotion Intelligence Scale)을 개발하고 조직에 적용하기 위해 Salovey and Mayer(1997)이 제시한 개념을 활용하여 4가지 요인으로 수정·보완하였다. 그들이 제시한 감성지능의 구성요소는 다음 <표 2-2>와 같다.

<표 2-2> Wong & Law의 감성지능 4가지 요소

구성요소	내용
자기감성의 이해 (self-emotional appraisal)	자신의 가지고 있는 감성이 무엇인지 잘 이해하고, 표현 할 수 있는 능력
타인감성의 이해 (other's emotional appraisal)	타인의 감정을 인식하고 이해하는 능력
감성조절 (regulation of emotion)	심리적 고통에서 자신의 감정을 조절하여 빠르게 회복하는 능력

Books.

69) Salovey, P, & Mayer J. D.(1997). *What is emotional intelligence? Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators*. New York: Basic Books, pp.3-31.

70) Wong, C. S. & Law, S. L.(2002). *The Effect of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: an Exploratory Study*, *The Leadership Quarterly*, 13, pp.243-274.

자료: 기존연구를 바탕으로 연구자가 작성함.

첫째, 자기 감성의 이해는 자신이 가지고 있는 감성을 이해하고 표현 하는 능력으로 자신이 느끼게 된 감정의 원인을 잘 알고 자신의 감정이 어떤 것인지 잘 이해하며, 자신이 평소 행복한지 행복하지 않은지 아는 능력이다.

둘째, 타인 감성의 이해는 다른 사람의 감정을 인식하고 이해하는 능력으로 주위사람의 행동으로부터 그들의 감정을 알 수 있고, 다른 사람의 느낌과 감정에 민감하여 다른 사람의 감정을 관찰하는 데 뛰어난 능력이다.

셋째, 감성조절은 어려운 상황에서 자신의 감정을 조절하여 빠르게 회복하는 능력으로 자신의 분노와 어려운 상황에서 자신이 느끼는 감정을 잘 통제하고 이성적이고 합리적으로 처리하며 화가 나더라도 그것을 금방 진정시킬 수 있는 능력이다.

넷째, 감성활용은 개인이 경험한 감성의 정보들을 이용하여 개인의 성과나 건설적 작업을 위해 자신의 감정을 활용하는 능력으로 스스로 동기 부여를 하고, 목표를 세워 그것을 달성하기 위해 최선을 다하는 능력이다.

Wong & Law(2002)은 작업장에서 리더들의 감성지능도 중요하지만 종사원 개인들의 감성지능이 직무성과와 개인의 태도에 영향을 미칠 것이라고 가설을 세우고 검증한 결과 감성지능이 직무성과와 직무만족이 정(+)의 영향을 미친다고 하면서 작업장에서의 종사원들의 감성지능의 관리와 개발이 중요하다고 하였다. 이 연구결과로 볼 때 조직 시설의 내부가 비슷하고 같은 형태의 게임을 제공하는 카지노에서 고객요구 대응태도나 형태, 카드의 흐름 및 볼의 흐름과 같은 예측할 수 없는 서비스를 제공하는 딜러의 자질이 중요하며, 딜러의 능력에 따라 카지노조직의 성공이 좌우되기 때문에 딜러의 감성지능에 대한 연구가 필요하다. 따라서 본 연구는 선행연구를 바탕으로 고객 테이블에서 근무하며 고객접점이 가장 높은 카지노 딜러들의 자체적 평가를 위해 자기 평가 측정으로 개발된 Wong & Law(2002)의 감성지능 4가지요소 16항목으로 설정하고 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향에 있어 감성지능이 어떠한 조절을 하는지 연구를 하고자 한다.

5. 선행연구

기존 선행연구들을 살펴보면 직무적합성과 직무만족간의 관계에 있어 항공사 객실승무원의 항공기 기내서비스 직무가 승무원 개인과 적합하다고 인식할수록 업무에 만족하며 나아가 항공사와 근무환경에 대해서도 만족한다고 하였으며,⁷¹⁾ 직무적합성과 직무관련태도와 의 관계에 있어 조직구성원 개인이 가지고 있는 지식과 능력이 직무에 요구하는 지식과 능력과 잘 맞으면 직무를 더 훌륭하고 효율적으로 완성할 수 있으며 개인이 직무에 대한 성취감을 느끼고 직무에 더욱 만족할 수 있다고 하였다.⁷²⁾ 또한, 개인이 직무와 적합 할수록 직무에 대한 만족이 높고, 조직에 대한 몰입이 높다는 결과를 나타내고 있으며 특히 직무적합성은 직무만족과 같은 직무관련 태도에 큰 관련을 보인다고 하였다. 개인과 조직의 적합성은 조직 내에서 직원들의 태도와 행동을 긍정적으로 나타나게 되며 결국 직원 개인의 발전과 조직의 발전에 중요한 역할을 한다고 하였다.⁷³⁾ 이와 같은 선행연구들의 결과를 보면 개인의 직무에 대한 능력이나 적성이 직무만족에 유의한 정(+)⁷⁴⁾의 영향을 미친다는 걸 알 수 있다.

인적관리차원에서 종사원들의 감성은 조직 생활과 분리될 수 없는 중요한 요소로 조직 구성원들이 조직에서 겪는 많은 일들이 감정으로 스며들어 행동으로 나타나기 때문에 구성원들의 감성을 관리하는 것은 조직에서도 중요하게 다루어져야 한다.⁷⁴⁾ 특히 카지노 딜러들은 게임 테이블에서 고객과의 최접점 상황에서 서비스를 제공하게 되며 일반 회사와 달리 365일 24시간 운영하는 카지노 시스템에 맞추어 3부제 근무를 실시하고, 그에 따라 근무는 보통 한 달을 주기로 1부(06:00-14:00), 2부(14:00-22:00), 3부(22:00-06:00)으로 근무시간이 바뀌기 때문에 컨디션 조절의 실패로 감정의 변화가 크게 나타날 수 있다. 직무만족은 감성적인 부분을 많이 포함하고 있기 때문에 감성지능과 관련성이 있고 특히 감성지능이 높으면 개인의 기분도 쉽게 좋아지게 되어 직무에 대한 만족도 높아질 것이다.⁷⁵⁾

71) 김은희(2015). 전계논문.

72) 정환하(2013). 『지각된 개인-직무 적합성이 직무관련 태도와 행동에 미치는 영향』, 숭실대학교 대학원, 석사학위논문.

73) 앵호트야(2014). 전계논문.

74) Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H.(1995). *Emotion in the work place: a reappraisal*. Human Relations, 48, pp.97-125.

감성지능과 직무만족에 대한 연구를 살펴보면, 안경사들의 감성지능과 직무만족과의 관계에서는 감성지능의 하위변수 중 자기감성이해와 감성활용이 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치며, 자신의 감성을 정확하게 알고 이해하고 자신의 감성을 있는 그대로 표현하는 안경사들이 자신이 하고 있는 일에 대해 더 긍정적으로 반응하고 고객의 요구를 파악하고 서비스를 제공한다고 하였다.⁷⁶⁾ 또한 외식업체직원을 대상으로 한 연구에서는 감성지능의 하위변수 중 자기감성조절, 자기동기부여, 타인감성이해가 직무만족에 영향을 미치며 그 중에서 자기감성조절이 가장 큰 영향을 미친다고 하였다. 이것은 장시간 근무하는 외식업체의 특성상 개인의 감성을 조절하고 회복을 잘 하는 사람이 직무만족에 중요한 요인으로 작용하는 것으로 나타났다.⁷⁷⁾ 이처럼 조직에서의 종사원들의 감성관리는 중요하지만 각 조직의 특성상 감성지능의 하위변수들이 미치는 영향은 상이할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 카지노 딜러들의 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향을 알아보고 감성지능이 두 변수사이에 어떤 조절효과를 가져오는지 알아보고자한다.

75) 정현우(2007). 전개논문. p.50.

76) 김인규(2015). 『안경사의 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 동시대』, 동신대학교 일반대학원, 박사학위논문.

77) 신영섭(2015). 『외식업체 직원의 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향』, 청운대학교 산업기술경영대학원, 석사학위논문.

Ⅲ. 연구의 설계

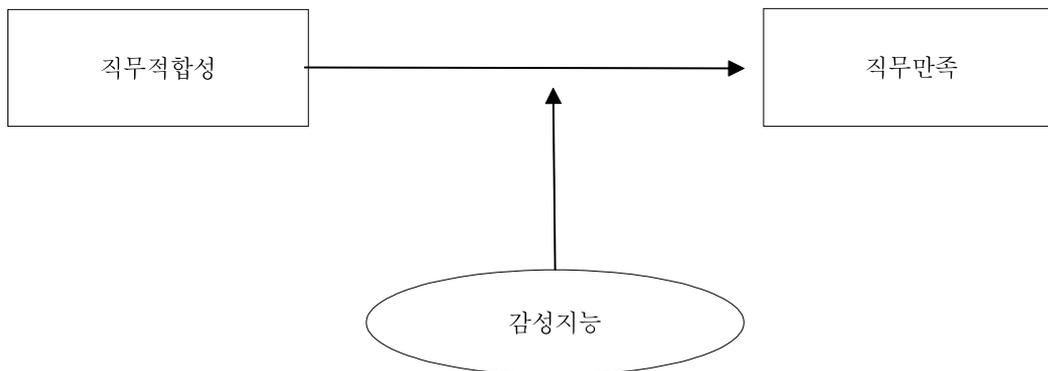
1. 연구의 모형 및 가설의 설정

1) 연구모형

카지노 산업은 큰 금액이 오가는 곳으로 항상 긴장의 연속이다. 카지노 딜러들은 게임의 보조자로서 손님에 서비스를 하는 동시에 돈을 잃은 손님들의 무리한 요구이나 딜러 자신의 게임 중의 실수, 게임의 승패 등에 따라 정신적 중압감을 갖게 되고 마음의 평정을 잃기 쉽다. 이런 점에서 카지노 딜러들의 직무적합성은 카지노의 산업의 인적관리에 영향을 미칠 것이다. 또한 직무에 적합한 딜러를 선정함으로써 카지노 산업의 발전에 기여할 수 있다.

본 연구는 카지노 딜러들의 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향에 대해 알아보고 감성적인 부분을 포함하고 있는 직무만족에 대해 감성지능이 조절변수로 어떠한 영향을 미치는가를 분석하고 분석결과를 바탕으로 감성관리에 대한 필요성을 제시하고 카지노기업의 인적자원관리 방안을 제언하고자 한다. 이에 따른 연구의 모형은 다음과 같다.

<표 3-1> 연구모형



2) 연구가설

본 연구의 가설은 연구모형에 따라 카지노 딜러의 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향에 있어서 감성지능의 효과를 파악하기 위해 선행연구에서 논의된 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 카지노 딜러의 직무적합성은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 카지노 딜러의 직무적합성과 직무만족의 관계에서 감성지능의 조절 효과가 있을 것이다.

가설 2-1. 카지노 딜러의 직무적합성과 직무만족의 관계에서 자기감성이해는 조절효과가 있을 것이다.

가설 2-2. 카지노 딜러의 직무적합성과 직무만족의 관계에서 타인감성이해는 조절효과가 있을 것이다.

가설 2-3. 카지노 딜러의 직무적합성과 직무만족의 관계에서 감성활용은 조절 효과가 있을 것이다.

가설 2-4. 카지노 딜러의 직무적합성과 직무만족의 관계에서 감성조절은 조절 효과가 있을 것이다.

3) 변수의 조작적 정의

변수의 조작적 정의란 가설을 구성하고 있는 주요 개념을 실제 현상에 측정 가능하도록 관찰 가능한 상태로 정의하는 과정으로 추상적인 개념들을 측정을 위해 연구목적에 맞도록 재정립하는 것이다. 이에 본 연구에서 사용된 구성개념들을 기존의 선행연구를 통하여 다음과 같이 조작적으로 정의를 실시하였다.

(1) 직무적합성

본 연구에서는 직무적합성을 요구와 능력의 적합관점에서 ‘딜러 개인이 가지고 있는 적성이나 언어적인 능력 및 딜링의 숙련된 정도 등과 카지노 업무에서 필요로 하는 자격 요건간의 조합’으로 정의한다.

(2) 직무만족

본 연구에서는 직무만족을 카지노 딜러 개인이 느끼는 일에 대한 만족과 직무 자체에서의 만족정도로 ‘딜러의 개인이 느끼는 직무에 대한 긍정적 감정과 성취’로 정의하였다.

(3) 감성지능

본 연구에서는 Wong & Law(2002)의 정의를 바탕으로 감성지능을 자기와 타인의 감성을 이해하고 조절하며, 감정을 효율적으로 활용하는 능력으로 ‘카지노 딜러들 각 개인이 자신이 느끼는 감정을 이해하고 조절하며 타인이 느끼는 감정에 대해 이해하고 느끼는 감정을 관리하여 활용 할 수 있는 능력’이라고 정의하고 딜러의 감성에 대한 인지적 측면에서 측정하고자 한다.

2. 자료의 수집과 분석방법

1) 설문지 구성과 자료의 측정

본 연구조사에서 이용된 설문지 구성은 설계를 위해 문헌조사와 연구논문들에 대한 선행연구와 조작적 정의를 통하여 본 연구의 목적과 방법에 부합하게 수정, 보완하여 구성하였으며, 설문지 구성은 일반적 사항을 포함하여 총 4개 항목으로

설정하였다. 카지노 딜러들의 직무적합성에 대하여 4문항, 직무만족 5문항, 감성지능 16문항, 인구 통계적 특성 4문항의 총 29문항으로 구성하였다. 인구 통계적 특성은 성별, 연령대의 일반적인 특성 2개 문항이며, 근무형태별 특성은 직위, 카지노 전체 근무경력 2개의 문항을 명목척도와 서열척도로 사용하여 구성하였으며, 카지노 딜러의 직무적합성, 직무만족, 감성지능에 대한 설문 문항은 등간(Likert) 5점 척도를 이용해 ‘전혀 그렇지 않다’를 1점으로, ‘그렇지 않다’를 2점, ‘보통이다’를 3점, ‘그렇다’를 4점, ‘매우 그렇다’를 5점으로 표시하여 측정하였다. 설문지의 구성에 대한 세부적인 내용은 다음 <표 3-2>과 같다.

<표 3-2> 설문지의 구성

구분	설문문항	문항수	선행연구
직무적합성	직무적합성	4	Cable & DeRue(2002) 최보인·장철희· 권석균(2011)
직무만족	직무만족	5	노일학(2003)
감성지능	자기감성이해	16	Wong & Law(2002)
	타인감성이해		
	감성활용		
	감성조절		
일반적 특성	일반적 특성	4	연구자 작성
	근무형태별 특성		

2) 자료수집 및 분석방법

본 연구의 목적을 달성하기 위한 조사방법으로 설문지법을 이용하였으며, 제주도내 카지노에서 근무하는 딜러들을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

설문조사는 연구자가 직접 카지노를 방문하여 실행하였으며, 설문 응답은 조사 대상자에게 설문 목적을 설명한 후 설문지에 표시된 지시어를 바탕으로 스스로 기입하도록 하는 자기기입법을 사용하였다.

본 연구는 실증분석을 위한 과학적 조사가 효율적으로 수행될 수 있도록 조사 자료는 다음과 같은 조사 설계에 의해 수집하였다.

첫째, 본 연구에서 모집단은 제주특별자치도에 소재한 8개의 카지노 중 임의로 3곳을 선정하여 카지노에서 근무 중인 딜러들을 대상으로 설정하였다.

둘째, 설문조사 시점은 2017년 10월 19일부터 2017년 10월 25일까지 설문지를 배포하여 설문조사를 실시하였다. 설문지는 총 180부를 배포하여 응답이 불성실하거나 신뢰도가 떨어지는 15부를 제외한 최종 유효표본 165부(91.6%)를 확정해 실증분석에 사용하였다.

자료수집 및 분석방법은 다음 표 <3-3>와 같다.

<표 3-3> 자료수집 및 분석방법

구분	내용
표본	제주에 위치한 카지노 딜러
조사기간	2017년 10월 19일 ~ 2017년 10월 25일까지
배포 설문지	180부
유효 설문지	165부
자료수집방법	설문지를 통한 자기기입법
분석방법	SPSS 20.0

IV. 분석결과

1. 표본의 특성

1) 인구통계학적 특성

본 연구의 배경이 되는 제주도 8곳의 카지노 중 3곳의 카지노를 선정하여 무작위 추출 기법(random sampling method)을 통해 직원 165명으로 구성하였다. 본 연구 분석결과 표본에 대한 인구통계학적 특성은 다음 <표 4-1>과 같다. 먼저 성별을 살펴보면, 전체 165명 중 남성은 76명으로 46.1%, 여성은 89명으로 53.9%를 차지하여 여성이 상대적으로 높은 비율을 나타냈다. 직위를 살펴보면, 사원은 99명(60%), 주임~계장은 61명(37%), 대리 이상은 5명(3%)의 비율로 확인되었다. 연령을 살펴보면, 20대는 99명(60%), 30대는 52명(31.5%), 40대 이상은 14명(8.5%)으로 나타나 20대가 가장 높은 비율을 차지하였다. 카지노 근무경력을 살펴보면, 5년 미만은 46.1%로 76명, 5년~10년 미만은 37.6%로 62명, 10년~15년 미만은 13.3%로 22명, 15년 이상은 3%로 5명으로 조사되었다.

<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성

변수	항목	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	76	46.1
	여성	89	53.9
직위	사원	99	60
	주임~계장	61	37
	대리 이상	5	3
연령	20대	99	60
	30대	52	31.5
	40대 이상	14	8.5
근무경력	5년 미만	76	46.1
	5년~10년 미만	62	37.6
	10년~15년 미만	22	13.3
	15년 이상	5	3

2. 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증

1) 타당성 검증

본 연구에서 상정된 요인들의 요인구조를 파악하고 측정된 척도들의 타당성(validity)을 검증하기 위하여 먼저 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였다. 탐색적 요인분석에서는 도출된 요인들이 더욱 잘 설명되도록 초기요인(initial factor)을 요인회전(factor rotation)시키는데 본 연구에서는 직교회전의 베리맥스(varimax)기법을 적용하여 요인분석을 실시하였다. 한편, 공통요인에 대한 변수의 설명력과 관계되는 요인 적재치(factor loading)는 높아질수록 양호하다고 할 수 있으나 표본 수와 측정변수가 많을수록 낮아지는 경향이 존재하기 때문에 절대적인 기준은 없으며 일반적으로 요인적재량이 0.4 이상인 경우와 공통성이 0.4 이상인 경우를 적합한 기준으로 본다. 본 연구에서는 직무적합성, 직무만족, 감성지능의 측정도구인 변수들 간의 상관에 대한 설명이 주목적이므로 공통요인법중의 주축분해법을 통해 요인구조를 규명하였다.

(1) 직무적합성에 대한 타당성 검증

다음 <표 4-2>는 직무적합성에 대한 탐색적 요인분석의 결과이다. 직무적합성을 구성하는 문항으로부터 추출된 요인의 총 설명량은 55.397%를 차지하였다. 요인적 재량(factor loading)은 모두 0.4이상으로 각 문항들이 해당 요인을 잘 지지하는 것으로 나타났다.

<표 4-2> 직무적합성에 대한 탐색적 요인분석 결과

개념	항목	요인명	공통성
		직무적합성	
직무적합성	직무와 적성이 잘 맞음	.768	.584
	직무 수행 시 필요 지식 및 능력을 보유하고 있음	.764	.590
	수행하는 직무가 내가 원하는 직무임	.748	.559
	담당하는 업무가 나의 경험과 능력을 고려하여 배정된 것임	.695	.483
고유치		2.216	2.216
분산(%)		55.397	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = .741			
Bartlett's Test of Sphericity. Chi-Square $\chi^2=128.708$ (df=6, p=.000)**			

*p<0.05, **p<0.01

분석결과의 지표로써 Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)값은 일반적으로 0.6이상이면 양호한 것으로 판단한다. KMO값이 0.741이 나왔으므로 양호하다고 판단이 된다. 또한, 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성 검증을 동시에 실시한 결과, $\chi^2=128.708$ (p<0.01)로써 요인분석의 사용이 적합하며, 공통요인(common factor)이 존재한다고 볼 수 있다.

(2) 직무만족에 대한 타당성 검증

다음 <표 4-3>은 직무만족에 대한 탐색적 요인분석 결과이다. 직무만족을 구성하는 총 5개 문항의 설명량은 68.068%를 차지하였다. 요인 적재치(factor loading)는 모두 0.6 이상이었으며, KMO 측도는 .813로 요인분석을 위한 변수들의 선정이 좋은 것으로 나타났다. 또한, 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성 검증을 동시에 실시한 결과, $\chi^2=442.903$ (p<0.01)로써 요인분석의 사용이 적합하며, 공통요인(common factor)이 존재한다고 볼 수 있다.

<표 4-3> 직무만족에 대한 탐색적 요인분석 결과

개념	항목	요인명	공통성
		직무만족	
직무만족	나의 일에 자긍심을 느낌	.845	.682
	딜(Deal)하는 것을 좋아함	.837	.689
	내가 원하던 직업임	.830	.715
	나의 적성에 맞음	.826	.701
	일에서 보람을 느낌	.785	.616
고유치		3.403	3.403
분산(%)		68.068	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = .813			
Bartlett's Test of Sphericity. Chi-Square $\chi^2=442.903$ (df=10, p=.000)**			

*p<0.05, **p<0.01

(3) 감성지능에 대한 타당성 검증

다음 <표 4-4>는 감성지능에 대한 탐색적 요인분석 결과이다. 감성지능을 구성하는 총 16개의 문항으로부터 4개의 요인이 추출되었으며, 추출된 요인의 총 설명량은 59.682%를 차지하였다. 요인 적재치(factor loading)는 모두 0.6이상으로 각 문항들이 해당 요인을 잘 지지하는 것으로 나타났다. 근접감시에 대한 KMO 측도는 .770으로 요인분석을 위한 변수들의 선정이 나쁘지 않은 편으로 나타나고 있었다. 요인분석 구조의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett 구형성 검증을 동시에 실시한 결과, $\chi^2=825.368$ (p<0.01)로써 요인분석의 사용이 적합하며, 공통요인(common factor)이 존재한다고 볼 수 있다. 요인분석으로 분석한 결과 요인은 4가지로 감성조절, 자기감성이해, 감성활용, 타인감성이해 순으로 상위변수가 나타났다.

<표 4-4> 감성지능에 대한 탐색적 요인분석 결과

개념	항목	요인명				공통성
		감성조절	자기감성 이해	감성활용	타인감성 이해	
감성 조절	자신의 감정을 완전히 통제할 수 있음	.850	-.109	.080	.023	.741
	화가 날 때 빨리 진정할 수 있음	.793	.071	.139	-.173	.683
	감정 조절에 뛰어난 통제력을 지니고 있음	.784	.177	.005	-.058	.650
	분노를 통제할 수 있고 합리적으로 해결가능	.742	.100	.147	.108	.594
자기 감성 이해	행복 여부를 알고 있음	-.080	.776	.075	.204	.656
	자신의 감정을 잘 이해함	.089	.764	.108	.190	.640
	내가 느끼는 감정상태의 원인에 대해 알고 있음	.166	.760	.142	.017	.626
	느끼는 것을 잘 이해함	.078	.718	.161	.016	.548
감성 활용	목표수립과 달성을 위해 최선을 다함	.086	.177	.797	.122	.689
	스스로 동기를 부여함	.137	.086	.792	.057	.657
	나 스스로 최선을 다하도록 격려함	-.038	.101	.710	.137	.534
	항상 자신에게 유능한 사람이라고 말함	.340	.147	.601	.114	.499
타인 감성 이해	주위사람의 감정을 잘 이해함	.199	.018	.142	.773	.657
	타인의 감정을 관찰하는데 뛰어남	-.049	.096	.076	.684	.484
	타인의 감정과 느낌에 민감함	-.065	.042	.275	.622	.469
	주위사람의 행동으로부터 감정을 알 수 있음	-.134	.262	-.050	.601	.451
고유치		2.773	2.489	2.330	1.987	9.579
분산(%)		17.328	15.557	14.561	12.416	
누적 분산(%)		17.328	32.885	47.446	59.862	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = .770						
Bartlett's Test of Sphericity. Chi-Square $\chi^2=852.368$ (df=120, p=.000)**						

*p<0.05, **p<0.01

2) 신뢰도 검증

신뢰도(reliability)란 측정하고자 하는 것을 일관성 있게 측정하거나 오차 없이 정확하게 측정하는 정도를 의미한다. 즉, 어떤 평가요인을 동일한 현상에 반복 적용하여 일관성 있게 동일한 결과를 얻게 되는 정도를 해당 평가요인의 신뢰성이라 할 수 있다. 신뢰성을 측정하는 방법으로는 재검증법, 반문법, 대안적 형태론, 내적일관성이 주로 사용되는데,⁷⁸⁾ 본 연구에서는 측정된 변수들의 신뢰성 검증을 위하여 내적 일관성을 측정하는 방법인 크론바하의 알파검정(Cronbaha's a test)을 실시하였다.

크론바하의 알파계수(Cronbaha's a coefficient)는 신뢰성 분석의 개념인 내적 일치도에 관한 것으로 하나의 개념에 대하여 여러 개의 항목으로 구성된 척도를 이용한 경우에 해당 문항을 가지고 할 수 있는 가능한 모든 반분신뢰성(split-half reliability)을 구하고 이의 평균치를 산출한 것이라고 하였으며, 크론바하의 알파계수(Cronbaha's a)값은 0과 1사이의 값을 가지며 탐색적 분석인 경우 0.6이상이면 신뢰도가 양호하다고 평가하고, 통상적일 경우 0.7 이상이면 신뢰도가 양호하며 0.8~0.9 이상이면 우수하다고 평가하고, 사회과학 자료의 경우 0.6 이상이면 신뢰성이 양호한 것으로 본다.

(1) 직무적합성 척도에 대한 신뢰도 분석

다음 <표 4-5>는 본 연구에서 측정된 직무적합성 척도에 대한 신뢰도 분석 결과이다. 본 연구에서는 총 4개의 문항을 1개의 요인으로 구성하였으며, 요인 전체의 신뢰도 계수를 산정한 결과, .730으로 나타났다.

<표 4-5> 직무적합성 척도에 대한 신뢰도 분석결과

78) 홍종선(1996). 조사방법과 통계자료분석, 박영사, pp.53-55.

요인	문항수	Cronbach's Alpha
직무적합성	4	.730

(2) 직무만족 척도에 대한 신뢰도 분석

다음 <표 4-6>은 본 연구에서 측정된 직무만족 척도에 대한 신뢰도 분석결과이다. 본 연구에서는 총 5개의 문항을 1개의 요인으로 구성하였으며, 요인 전체의 신뢰도 계수를 산정한 결과 .882으로 나타났다.

<표 4-6> 직무만족 척도에 대한 신뢰도 분석결과

요인	문항수	Cronbach's Alpha
직무만족	5	.882

(3) 감성지능 척도에 대한 신뢰도 분석

다음 <표 4-7>은 본 연구에서 측정된 감성지능 척도에 대한 신뢰도 분석결과이다. 본 연구에서는 총 4개의 하위요인으로 구분되었으며, 자기감성이해의 신뢰도는 .783, 타인감성이해의 신뢰도는 .673, 감성활용의 신뢰도는 .754, 감성조절의 신뢰도는 .821로 나타났다. 요인 전체의 신뢰도 계수를 산정한 결과 .792로 나타났다.

<표 4-7> 감성지능 척도에 대한 신뢰도 분석결과

요인	문항수	Cronbach's Alpha
감성지능 전체	16	.792
자기감성이해	4	.783
타인감성이해	4	.637
감성활용	4	.754
감성조절	4	.821

3) 요인 간의 상관분석

요인들의 인과관계를 사전에 규명하고, 요인간의 선형적 관련성과 독립성을 진단하기 위하여 본 연구에서 상정된 직무적합성, 직무만족, 감성지능 요인들 간의 상관분석(correlation analysis)을 실시하였다. 상관계수(correlation coefficient)는 두 변수간의 선형적 강도를 의미하며, -1에서 1의 값을 지니는데 상관계수가 양수이면 정의 상관관계를, 음수이면 부의 상관관계를 지니는 것을 의미한다. 절대값이 1에 가까울수록 요인간의 상관관계가 강한 것을 의미하며, 0에 가까울수록 요인간의 상관관계가 약하거나 상관이 없는 독립임을 의미한다.

먼저, 직무적합성은 직무만족($r=.393, p<0.01$)에 통계적으로 유의한 양(+)의 상관관계를 나타내었다. 직무만족은 자기감성이해($r=.410, p<0.01$), 타인감성이해($r=.155, p<0.01$), 감성활용($r=.433, p<0.01$)에 통계적으로 유의한 양(+)의 상관관계가 있었다. 자기감성이해는 타인감성이해($r=.236, p<0.01$), 감성활용($r=.360, p<0.01$), 감성조절($r=.158, p<0.05$)에 통계적으로 유의한 양(+)의 상관관계를 나타냈다. 감성활용은 감성조절($r=.171, p<0.05$)과 통계적으로 유의한 양(+)의 상관관계를 보였다.

<표 4-8> 주요 요인들 간의 상관관계 분석결과

	직무적합성	직무만족	자기감성이해	타인감성이해	감성활용	감성조절
직무적합성	1					
직무만족	.393**	1				
자기감성이해	.077	.410**	1			
타인감성이해	.126	.155*	.236**	1		
감성활용	.039	.433**	.360**	.092	1	
감성조절	.121	.065	.158*	-.034	.171*	1

*p<0.05, **p<0.01

3. 연구가설 검증

1) 가설 1의 검증

다음은 직무적합성과 직무만족의 관계에 대한 본 연구의 가설이다.

가설1 : 카지노 딜러의 직무적합성은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

직무적합성을 독립변수로 가정하고 직무만족을 종속변수로 가정한 다음 회귀 분석을 실시한 결과, 모형 F값이 29.813으로 통계적으로 유의한 회귀모형이라고 할 수 있다(p<0.01). 회귀분석에서 설명력을 나타내는 R^2 은 15.5%로 나타났다. Variation Inflation Factor (다중공선성)는 통상적으로 1이상 10이하의 값일 때 다중공선성 문제가 발생하지 않는다고 할 수 있는데 VIF가 10 이하이므로 다중공선성 문제가 없다. Durbin-Watson의 결과 2에 가까워 자기상관이 없으므로 잔차의 독립성 조건이 만족된다.

먼저 가설 1은 ‘카지노 딜러의 직무적합성은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.’이며, 이를 검증하기 위해 회귀분석을 실행한 결과, 표준화계수 베타 값이 .393이고, 검정통계량에서 t값이 5.460, 유의확률이 .000으로 통계적으로 유의한 양의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이로써 본 연구의 가설1은 지지되었다.

<표 4-9> 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향

독립변수	B	SD	Beta	직무만족		VIF	DW	R^2	F
				t	p				
직무적합성	.512	.094	.393	5.460	.000**	1.000	1.529	.155	29.813** (.000)

*p<0.05, **p<0.01 ad $R^2=.149$

2) 가설 2의 검증

다음은 직무적합성과 직무만족의 관계에서 감성지능의 조절효과에 대한 본 연구의 가설이다.

가설 2. 카지노 딜러의 직무적합성과 직무만족의 관계에서 감성지능의 조절효과가 있을 것이다.

가설 2-1. 카지노 딜러의 직무적합성과 직무만족의 관계에서 자기감성이해는 조절효과가 있을 것이다.

직무적합성이 직무만족에 미치는 영향에서 자기감성이해가 조절효과를 가지는지 알아보기 위하여 위계적 조절회귀분석을 실시하였다.

<표 4-10> 직무적합성과 자기감성이해의 조절효과

종속 변인	단 계	독립변인	β	t	VIF	DW	R^2	ΔR^2	유의확 률 F 변화량
직무 만족	1	직무적합성(A)	.393**	5.460	1.000	1.789	.155	.155	.000**
	2	직무적합성(A)	.364**	5.515	1.006		.300	.145	.000**
		자기감성이해(B)	.382**	5.796	1.006		.323	.023	.021**
	3	직무적합성(A)	.317**	4.646	1.103				
		자기감성이해(B)	.304**	4.160	1.272				
		(A)×(B)	.178**	2.328	1.388				

*p<0.05, **p<0.01

우선 Durbin-Watson의 결과 2에 가까워 자기상관이 없으므로 잔차의 독립성 조건이 만족된다. 그리고 VIF값도 10보다 작으므로 독립변수 간에 다중공선성이 없다고 할 수 있다.

분석결과를 살펴보면 직무적합성을 투입한 모형 1단계에서의 설명력은 15.5%로 나타났고, 자기감성이해를 첨가한 모형 2단계의 설명력은 30.0%로 증가하였다. 독립변수인 직무적합성을 통제하였을 때 조절변수인 자기감성이해가 종속변수인 직무만족에 통계적으로 유의한(p<0.01) 영향을 미치고 있다.

3단계에서 ‘직무적합성×자기감성이해’의 상호작용항이 추가로 투입되면서 설명력은 32.3%로 2.3%증가하였고, 통계적으로 유의하게 증가(p<0.05)하였기 때문에 이는 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향에 자기감성이해의 조절효과가 있다고 할 수 있다.

가설 2-2. 카지노 딜러의 직무적합성과 직무만족의 관계에서 타인감성이해는 조절효과가 있을 것이다.

직무적합성이 직무만족에 미치는 영향에서 타인감성이해 조절효과를 가지는지 알아보기 위하여 위계적 조절회귀분석을 실시하였다.

<표 4-11> 직무적합성과 타인감성이해의 조절효과

종속 변인	단 계	독립변인	β	t	VIF	DW	R^2	ΔR^2	유의확 률 F 변화량
직무 만족	1	직무적합성(A)	.393**	5.460	1.000	1.498	.155	.155	.000**
	2	직무적합성(A)	.380**	5.249	1.016		.166	.011	.139
		타인감성이해(B)	.108	1.488	1.016				
	3	직무적합성(A)	.341**	4.456	1.145		.178	.012	.132
		타인감성이해(B)	.042	.052	1.382				
		(A)×(B)	.135	1.514	1.549				

*p<0.05, **p<0.01

우선 VIF값도 10보다 작으므로 독립변수 간에 다중공선성이 없다고 할 수 있다. 또한, Durbin-Watson의 결과 2에 가까워 자기상관이 없으므로 잔차의 독립성조건이 만족된다.

분석결과를 살펴보면 직무적합성을 투입한 모형 1단계에서의 설명력은 15.5%로 나타났고, 타인감성이해를 첨가한 모형 2단계의 설명력은 16.6%로 증가하였다. 하지만 독립변수인 직무적합성을 통제하였을 때 조절변수인 타인감성이해가 종속변수인 직무만족에 통계적으로 유의하지 않은(p>0.05) 영향을 미치고 있다.

3단계에서 ‘직무적합성×타인감성이해’의 상호작용항이 추가로 투입되면서 설명력은 17.8%로 1.2%증가하였고, 유의수준이 0.132로 p>0.05에서 유의하지 않은 결과를 보이고 있기 때문에 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향에 타인감성이해가 조절효과가 있다고 할 수 없다.

가설 2-3. 카지노 딜러의 직무적합성과 직무만족의 관계에서 감성활용은 조절효과가 있을 것이다.

직무적합성이 직무만족에 미치는 영향에서 감성활용이 조절효과를 가지는지 알아보기 위하여 위계적 조절회귀분석을 실시하였다.

<표 4-12> 직무적합성과 감성활용의 조절효과

종속 변인	단 계	독립변인	β	t	VIF	DW	R^2	ΔR^2	유의확 률 F 변화량
직무 만족	1	직무적합성(A)	.393**	5.460	1.000	1.726	.155	.155	.000**
	2	직무적합성(A)	.377**	5.854	1.002		.329	.175	.000**
		감성활용(B)	.418**	6.499	1.102				
	3	직무적합성(A)	.214**	2.966	1.394		.397	.067	.000**
		감성활용(B) (A)×(B)	.251** .352**	3.441 4.239	1.419 1.841				

*p<0.05, **p<0.01

우선 Durbin-Watson의 결과 2에 가까워 자기상관이 없기 때문에 잔차의 독립성조건이 만족된다. 그리고 VIF값도 10보다 작으므로 독립변수 간에 다중공선성이 없다고 할 수 있다.

분석결과를 살펴보면 직무적합성을 투입한 모형 1단계에서의 설명력은 15.5%로 나타났고, 감성활용을 첨가한 모형 2단계의 설명력은 32.9%로 증가하였다. 독립변수인 직무적합성 통제하였을 때 조절변수인 감성활용이 종속변수인 직무만족에 통계적으로 유의한(p<0.05) 영향을 미치고 있다.

3단계에서 ‘직무적합성×감성활용’의 상호작용항이 추가로 투입되면서 설명력은 39.7%로 6.7%증가하였고, 통계적으로 유의하게 증가(p<0.01)하였기 때문에 이는 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향에 감성활용의 조절효과가 있다고 할 수 있다.

가설 2-4. 카지노 딜러의 직무적합성과 직무만족의 관계에서 감성조절은 조절효과가 있을 것이다.

직무적합성이 직무만족에 미치는 영향에서 감성조절이 조절효과를 가지는지 알아보기 위하여 위계적 조절회귀분석을 실시하였다.

<표 4-13> 직무적합성과 감성조절의 조절효과

종속 변인	단 계	독립변인	β	t	VIF	DW	R^2	ΔR^2	유의확률 F 변화량
직무 만족	1	직무적합성(A)	.393**	5.460	1.000	1.505	.155	.155	.000**
	2	직무적합성(A)	.391**	5.376	1.015		.155	.000	.812
		감성조절(B)	.017	.238	1.015				
	3	성취저하(A)	.362**	4.701	1.139		.162	.007	.252
		감성조절(B) (A)×(B)	-.054 .115	-.562 1.150	1.744 1.926				

*p<0.05, **p<0.01

우선 Durbin-Watson의 결과 2에 가까워 자기상관이 없으므로 잔차의 독립성 조건이 만족된다. 또한 VIF값도 10보다 작으므로 독립변수 간에 다중공선성이 없다고 할 수 있다.

분석결과를 살펴보면 직무적합성을 투입한 모형 1단계에서의 설명력은 15.5%로 나타났고, 감성조절을 첨가한 모형 2단계의 설명력은 15.5%로 증가하였다. 하지만 독립변수인 직무적합성을 통제하였을 때 조절변수인 감성조절이 종속변수인 직무만족에 통계적으로 유의하지 않은(p>0.05) 영향을 미치고 있다.

3단계에서 ‘직무적합성×감성조절’의 상호작용항이 추가로 투입되면서 설명력은 16.2%로 0.7증가하였고, 유의수준이 0.252로 p>0.05에서 유의하지 않은 결과를 보이고 있기 때문에 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향에 감성지능의 조절효과가 있다고 할 수 없다.

4. 분석결과의 요약

본 연구는 제주 카지노 딜러를 대상으로 직무적합성과 직무만족 간의 관계를 살펴보고, 감성지능의 조절효과를 확인하기 위하여 실증분석을 실시하였다. 먼저 표본의 특성을 살펴보면 여성의 표본이 남성보다 많았으며, 20대의 연령층이 가

장 높은 비율을 차지하였다. 직급은 사원이 과반수 이상의 비율로 확인되었고, 연령대는 20대가 가장 높은 비율을 차지하였다. 조사에 임한 인원들의 80% 이상이 10년 미만의 근무경력을 지닌 것으로 나타났다.

분석결과의 내용을 요약하면 다음과 같다.

가설 1 : 카지노 딜러의 직무적합성은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

첫째, 카지노 딜러의 직무적합성은 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난다. 이는 항공사 객실승무원을 대상으로 한 연구⁷⁹⁾와 공공고용서비스 종사원들을 대상으로 한 연구⁸⁰⁾ 등과 기존 선행연구들과 같은 결과이다. 이처럼 직무와 개인이 서로 적합할수록 직무에 대한 만족이 높다는 걸 알 수 있다. 또한 직무적합성이 직무만족에 영향을 미치는 중요한 선행 요인임을 확인하는 연구결과라고도 할 수 있다.

가설 2 : 카지노 딜러의 직무적합성과 직무만족의 관계에서 감성지능의 조절효과가 있을 것이다.

둘째, 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향은 감성지능의 경우 모두 유의한 효과를 확인할 수 없었고, 자기감성이해와 감성활용에 따라 차이가 있는 것으로 확인되었다. 기존의 선행연구에서는 다양한 업종에 근무하는 종사원들에 대한 연구⁸¹⁾에서 자기감성이해는 직무만족에 영향을 미치지 않는다는 결과가 나왔고, 초등학교 교사를 대상으로 한 연구⁸²⁾에서는 타인감성이해를 제외한 3가지 요인이 영향을 미친다고 하였다. 이는 직무가 가지고 있는 특색에 따라 종사원들이 직무에 대해 느끼는 것이 다르고, 근무환경에 따른 차이에서 나오는 결과로 보인다.

79) 김은희(2014). 전계논문.

80) 이귀례(2016). 전계논문.

81) 백선희(2013). 『개인적 여가활동이 감성지능, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구』, 중앙대학교 산업·창업경영대학원, 석사학위논문.

82) 박정원(2010). 전계논문.

다음 <표 4-14>는 연구가설의 검증결과를 정리한 것이다.

<표 4-14> 연구가설의 검증결과

가설	내용	채택여부
가설1	카지노 딜러의 직무적합성은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2	카지노 딜러의 직무적합성과 직무만족의 관계에서 감성지능의 조절효과가 있을 것이다.	부분채택
가설2-1	카지노 딜러의 직무적합성과 직무만족의 관계에서 자기감성이해는 조절효과가 있을 것이다.	채택
가설2-2	카지노 딜러의 직무적합성과 직무만족의 관계에서 타인감성이해는 조절효과가 있을 것이다.	기각
가설2-3	카지노 딜러의 직무적합성과 직무만족의 관계에서 감성활용은 조절효과가 있을 것이다.	채택
가설2-4	카지노 딜러의 직무적합성과 직무만족의 관계에서 감성조절은 조절효과가 있을 것이다.	기각

V. 결 론

1. 연구의 요약 및 분석결과

세계 각국에서 카지노 산업에 대한 관심이 높아지고 카지노 복합리조트 개발에 힘쓰고 있다. 카지노 산업의 경쟁이 더욱 심화되는 시점에서 고객 유치를 위해서는 서비스를 제공하는 종사원들의 인적자원관리에 대한 중요성을 인식하여야 한다. 서비스 산업에서 종사원의 태도와 행동은 고객만족과 밀접한 관계가 있으며, 차별화된 서비스는 기업의 우호적인 이미지 형성에 영향을 미친다. 그러므로 서비스접점 관리를 위해 직무에 적합한 종사원을 선발하고 배치해야한다. 또한 카지노는 게임 산업으로 카지노 게임 대부분은 인적자원을 통해 이루어지며 고객과 가장 많은 시간을 보내고 게임을 진행하는 딜러의 역할이 중요하다. 고객과 최접점에서 근무하는 딜러는 게임 중 승패에 의한 고객 불만에 대한 응대를 직접 수행하게 되고 처음에는 승패에 의한 고객 불만이지만 응대하는 딜러의 감정 활용여부에 따라 서비스회복에 영향을 미치므로 간과해서는 안 되는 부분이다.

기존의 선행연구에서는 직무적합성과 직무만족에 대해 개인이 가지고 있는 지식과 능력이 직무 요구에 잘 맞고, 직무가 개인의 욕구를 충족시켜줄 수 있으면 개인이 직무에 대해 더욱 만족 할 수 있다고 하였고(정환하, 2013; 김은희, 2015; 이귀례, 2016), 감성지능에 대한 선행연구 중 다양한 업종에 근무하는 종사원들에 대한 연구⁸³⁾에서는 자기감성이해는 직무만족에 영향을 미치지 않는다는 결과가 나왔고, K항공사 객실승무원에 대한 연구⁸⁴⁾에서는 감성활용이 가장 많은 영향을 미치며, 타인감성이해는 직무만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나왔다. 이는 직무가 가지고 있는 특색에 따라 종사원들이 직무에 대해 느끼는 것이 다

83) 백선희(2013). 전계논문.

84) 박수빈(2014). 『K항공사 객실 승무원의 감성지능과 직무만족의 관계에서 프로틴 경력태도의 조절효과』, 고려대학교 교육대학원, 석사학위논문.

르고, 근무환경에 따른 차이에서 나오는 결과로 본 연구는 카지노 딜러의 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향에 있어서 감성지능의 조절효과를 분석하여 딜러들의 감정관리와 직무에 대한 만족을 높여 효율적인 인적자원관리를 통해 카지노의 생산성을 높이고, 경제력 강화의 방향성을 제시하는데 목적을 두고 연구되었다. 본 연구의 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 카지노 딜러의 직무적합성은 직무만족에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 이 결과는 다른 선행연구들을 지지하는 결과로써, 개인이 가진 적성과 능력이 직위가 필요로 하는 기술과 적합할수록 개인은 직무에 대한 만족을 느낀다는 것을 알 수 있다. 즉 구성원이 직위가 요구하는 지식이나 능력을 갖춘다면 직무를 더 효율적이게 완성할 수 있을 것이며, 직무에 대한 만족도가 높아지고 개인적으로는 자아실현으로 성취감을 느끼게 될 것이다. 이렇듯 카지노 딜러라는 직무만이 가진 특색을 잘 고려하여 종사원을 선발한다면 직무만족이 높아지고 나아가 카지노 산업의 경쟁력을 확보 할 수 있다.

둘째, 직무적합성과 직무만족의 관계에서 감성지능 중 자기감성이해 요인의 조절효과를 확인하였다. 이는 딜러들의 근무 특성상 한 테이블에 1명의 딜러가 배치되는 경우가 대부분이며, 딜러 스스로가 게임 테이블에 주인의식을 가지고 고객에게 서비스를 제공하기 때문으로 파악된다. 딜러는 고객의 최접점인 테이블 근무를 하는 게임진행자로서의 주도적인 역할을 수행 할 경우, 자신이 느끼는 감정을 잘 이해하고 느끼는 감정에 대하여 원인을 잘 알고 있을 때 직무에 대한 만족이 높아지는 것을 의미한다. 감성지능 중 감성활용 요인도 조절효과를 확인할 수 있었는데 이는 딜러들이 테이블 근무 중 게임 승패에 대한 고객의 불신과 원망, 고객의 비 매너적인 행동으로 감정적인 스트레스를 경험하지만 회사의 수익까지 염두하고 업무를 수행해야하기 때문에 자신의 감정을 잘 활용하여 개인이나 조직의 성과에 대해 좋은 방향으로 이끌어 내려고 할 때 직무에 대한 만족이 높아지는 것으로 나타난다.

그러나 직무적합성과 직무만족의 관계에서 감성지능 중 타인감성이해 요인의 조절효과를 확인할 수 없었다. 딜러들은 여러 테이블에 짧은 시간 배치가 되고 정해진 금액 안에서 고객이 직접 베팅을 하며 정해진 룰에 의해 게임을 진행하기 때문에 고객의 감정에 따른 변화된 게임진행 서비스를 제공하기 어렵다. 고객

의 불평이나 불만에 대해서 심리적인 서비스도 제공해야하지만 정확한 딜링이 주된 업무이기 때문에 딜러들은 타인의 감정보다는 자신의 감정을 잘 알고 다스릴 수 있을 때 직무에 대한 만족이 높아지는 것을 알 수 있다. 감성지능 중 감성 조절 요인도 조절효과를 확인할 수 없었다. 카지노 종사원들은 서비스직이기 때문에 항상 웃는 얼굴로 손님을 응대한다. 고객 최접점에 있는 딜러들 역시 테이블 근무 중 업무상의 실수를 하게 되거나 고객의 컴플레인이 발생할 경우 첫 번째 책임을 가지고 있기 때문에 고객과 마찰이 일어나지 않기 위해서 능숙한 딜링과 숙련된 서비스가 필요하여 더욱 자신의 감정을 숨기고 근무를 할 수 밖에 없다. 그러므로 항상 미소로 고객을 응대하고 표준화된 서비스를 제공하여 습관화된 표현을 하는 것으로 간주된다. 딜러들은 감성조절보다는 항상 자신에게 스스로 동기를 부여하고 스스로 최선을 다하도록 노력할 때 직무만족이 더 높을 것이다.

2. 시사점

본 연구에서는 카지노 딜러의 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향관계와 감성지능의 조절결과를 살펴보고자 하였다. 나타난 연구결과로 본 연구가 가지는 시사점은 다음과 같다.

첫째, 카지노 산업에 대한 직무만족에 대한 연구는 활발하게 이루어지고 있지만 직무적합성이나 감성지능에 대한 연구는 부족한 상태이다. 이와 같은 상황에서 3가지 변수에 대한 관계를 규명하였다는데 의미가 있으며 카지노 산업의 직무적합성과 직무만족, 감성지능에 대한 탐색적이며 초기적인 연구라는 점에서 의미가 있다.

둘째, 카지노 조직은 선발과정에서 개인이 원하는 직무로 배치가 되는 것이 대부분이지만 우리나라의 카지노는 강원랜드를 제외하고는 전부 외국인 전용으로 카지노를 도박장으로 인식하거나 어두운 직업으로 인식하는 경우가 많으며 일반인들이 쉽게 접할 수 있는 직업이 아니다. 최근 드라마나 영화에서 카지노가 많이 비추어 지지만 딜러 직무 중 극히 일부분이기 때문에 개인이 생각한 직무와 실제 직무가 맞지 않을 수 있으며, 이때 직무불만족으로 생산을 감소나 이직이

생기기 쉽다. 따라서 카지노 조직에서는 적합성 검사를 할 필요성이 있다. 또한 현재 적합성 검사를 하지 않고 카지노 직무를 하고 있는 딜러의 적합성을 검사를 실시하고 감성지능 중 타인감성지능 요인과 감성조절 요인이 낮은 딜러는 적성에 맞는 부서 재배치가 필요하다.

셋째, 그 동안의 연구는 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향에 대하여 진행되어 왔으나 감성지능이라는 조절효과를 검증한 연구는 부족한 실정이다. 결과적으로 감성지능의 요인 일부는 조절효과가 나타났고 이는 인적서비스를 제공하는 조직 발전을 위해서는 구성원의 감성관리가 중요하다는 것을 의미한다. 딜러의 주된 업무는 게임을 진행하는 것이지만 고액의 베팅이나 조직의 분위기에 따라 더욱 긴장하게 된다. 적당한 긴장감은 직무에 긍정적인 효과를 가지고 오지만 심할 경우에는 부정적 효과를 나타내고 이때 자기감정을 잘 이해하거나 감성활용을 잘하는 딜러들은 그 상황에서 빨리 벗어나 안정된 딜링을 하지만 그렇지 않은 경우에는 실수를 하거나 직무에 대한 불만족을 갖게 된다. 영업부에서는 감성지능 중 타인감성이해 요인과 감성조절 요인이 높은 딜러를 테이블을 감독하는 플로어퍼슨이나 핏매니저, 슈프트매니저로 배치하게 되면 딜러와 서로 상호보완하게 되어 질 좋은 서비스를 제공할 수 있을 것이다. 그러므로 조직은 구성원의 감성에 대한 관심을 가지고 감성관리에 대한 교육프로그램을 개발하여 체계적으로 관리함으로써 효율적인 인적관리방안을 세울 수 있을 것으로 기대된다.

3. 연구의 한계 및 제언

본 연구는 실증분석을 통해 카지노 산업에서의 직무적합성과 직무만족, 감성지능의 효과를 알아보고 시사점을 제공하는데 큰 의미가 있었지만, 연구가 가지는 한계점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 카지노 산업 종사원 중 영업부서의 딜러로만 표본을 설정하였는데 이는 카지노 조직의 한 부서만으로 국한된 것으로 전체 부서에 대한 연구 또한 필요하다. 카지노 조직의 특성상 관리부서와 안전관리부서 중 운영관리부를 제외한 대부분의 부서가 인적서비스를 제공하고 있기 때문에 카지노 조직의 부서에 대한 연구가 필요하며, 그에 맞는 교육시스템이 필요하다. 또한 제주도에서

근무하는 카지노 딜러들에게 국한되어 연구를 진행하여 설문 의 객관성을 확보하기 어렵다. 따라서 많은 지역의 카지노 딜러들을 모집단으로 설정하여 연구대상 에 대한 무작위 표본 추출에 의한 실증적인 연구가 필요하다.

둘째, 본 연구는 감성지능에 대한 조사를 설문조사법을 사용하였는데 감성지능 이라는 개념은 심리적인 부분으로 다양한 방법을 통해야만 객관적인 실증자료를 획득할 수 있을 것이라고 본다. 하지만 본 연구에서는 단순 설문문항으로 파악함 으로써 한계를 가진다. 향후 연구에서는 심층면접이나 다양한 방법으로 측정하여 연구가 이루어 져야 할 것이다. 향후 연구방법으로는 앞서 제시한 연구의 한계를 극복하고 설문 에 객관성을 가지는 연구의 필요성을 제기한다. 또한 인적서비스를 주로 하는 카지노 산업의 종사원들에 대한 감성적 연구가 보다 구체적이고 과학 적인 접근 방법으로 계속 시도되기를 기대한다.

셋째, 본 연구는 2017년 단일년도에만 분석이 시도되었다. 실질적으로 딜러들이 인지하는 직무적합성과 직무만족, 감성지능 등의 요인을 보다 엄격하게 분석하고 자 한다면 시계열적으로 이를 분석할 필요가 요구된다. 동일한 내용에 대해 과거 나 미래 등 시간의 흐름에 따른 개별적 변수의 변화와 효과 등을 고려할 필요가 존재하는 것이다. 따라서 후속 연구에서 보다 구체적으로 진행되어야 할 것이다.

<참 고 문 헌>

1. 국내문헌

- 강관성(2012). 『카지노 딜러의 서비스 교육훈련에 대한 중요도-만족도 연구』, 제주대학교 경영대학원, 석사학위논문, p.8.
- 공영광(2016). 『신입사원의 개인-직무적합성이 직무소진에 미치는 영향』, 울산대학교 대학원, 석사학위논문, p.5.
- 김용식(2007). 『사회복지사의 성격유형에 따른 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구』, 한양대학교 대학원, 박사학위논문, p.26.
- 김은희(2014). 『항공사 객실승무원의 개인-직무적합성이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구』, 경기대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김익돈(2006). 『카지노 딜러의 멘토링이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구』, 제주대학교 경영대학원, 석사학위논문, p.7.
- 김인규(2015). 『안경사의 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구』, 동신대학교 일반대학원, 박사학위논문.
- 김정심(2011). 『카지노 관리자의 비인격적 감독이 딜러의 직장 내 일탈행동에 미치는 영향』, 경기대학교 관광전문대학원, 석사학위논문, p.26.
- 노일학(2003). 『카지노 딜러들의 개인적 직무만족과 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구』, 세종대학교 관광대학원, 석사학위논문, p.28.
- 박수빈(2014). 『K항공사 객실 승무원의 감성지능과 직무만족의 관계에서 프로틴 경력태도의 조절효과』, 고려대학교 교육대학원, 석사학위논문.
- 박재욱(2010). 『카지노 내부환경이 딜러의 직무만족과 직무성과에 미치는 영향 연구』, 강릉원주대학교 경영정책과학대학원, 석사학위논문, p.25.
- 박정원(2010). 『초등학교 교사의 감성지능과 직무만족과의 관계』, 대구교육대학교 교육대학원, 석사학위논문, p.22
- 백선희(2013). 『개인적 여가활동이 감성지능, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구』, 중앙대학교 산업·창업경영대학원, 석사학위논문.

- 서은진(2007). 『카지노 딜러 소진 연구』, 경기대학교 대학원 석사학위논문, p.8.
- 서형도(2011). 『네트워킹 행동과 경력성공: 조직적합성, 직무적합성 변수의 매개 효과』, 아주대학교 일반대학원, 박사학위논문, p.33.
- 신영섭(2015). 『외식업체 직원의 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향』, 청운대학교 산업기술경영대학원, 석사학위논문.
- 안병훈(2008). 『공무원의 여가활동과 직무스트레스, 직무만족 및 삶의 질의 관계』, 경기대학교 대학원, 박사학위논문, p.29.
- 앵흐토야(2014). 『개인-직무 및 개인-조직적합성이 직무만족, 조직몰입, 그리고 조직시민행동에 미치는 영향』, 숭실대학교 대학원, 석사학위논문.
- 우영희 (2008). 『카지노 종업원의 조직 및 직무특성이 감정노동과 고객지향성에 미치는 영향』. 경기대학교 관광전문대학원, 박사학위논문, p.17.
- 유미라(2004). 『외식업체 근로자들의 인사고과, 직무만족과 조직 충성도가 서비스 품질 수행에 미치는 영향』, 경기대학교 서비스경영전문대학원, 석사학위논문, pp.20-21.
- 유정아(2017). 『항공사 객실승무원의 직업존중감이 친사회적 서비스행동에 미치는 영향』, 세종대학교 대학원, 박사학위논문, p.36.
- 이귀례(2016). 『공공고용서비스 종사자들의 업무환경 및 직무적합성이 직무열의를 매개로 직무만족에 미치는 영향』, 중앙대학교 글로벌인적자원개발대학원, 석사학위논문.
- 이미선(2007). 『카지노 딜러의 내부마케팅이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향』, 세종대학교 관광대학원, 석사학위논문, p.2.
- 이연경(2010). 『항공사 객실승무원의 지각된 경력정체가 직무만족 및 팀 몰입에 미치는 영향』, 세종대학교 관광대학원, 석사학위논문, P.29.
- 이윤저(2005). 『카지노업의 내부마케팅이 직무태도와 고객지향성에 미치는 영향』, 경희대학교 관광대학원, 석사학위논문, p.29.
- 이창원(2015). 『외식기업직원의 DiSC 행동유형에 따른 핵심직무특성이 개인-직무적합성 및 직무열의에 미치는 영향』, 세종대학교 대학원, 박사학위논문, p.19.
- 장은주(2013). 『간호사의 감성지능이 직무만족과 조직문화에 미치는 영향』,

- 가톨릭대학교 행정대학원, 석사학위논문.
- 정소영(2011). 『카지노 딜러의 직무특성 지각이 경력몰입에 미치는 영향』 , 세종대학교 관광대학원, 석사학위논문, p.9.
- 정수용(2004). 『카지노 직원의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구』 , 경성대학교 경영대학원, 석사학위논문, pp.10-11.
- 정현우(2007). 『조직구성원의 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구』 , 부산대학교 대학원, 박사학위논문. p.50.
- 정환하(2013). 『지각된 개인-직무 적합성이 직무관련 태도와 행동에 미치는 영향』 , 숭실대학교 대학원, 석사학위논문.
- 채윤정(2007). 『카지노 딜러의 교육훈련이 직무성과에 미치는 영향 연구』 , 경기대학교 일반대학원, 석사학위논문, pp.12-13.
- 최보인 · 장철희 · 권석균(2011). 『개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성의 효과성 연구』 , 조직과 인사관리연구, 35(1), pp.199-232.
- 최은영(2009). 『외식산업 조직구성원의 직무적합성과 절차적공정성이 조직유효성에 미치는 영향』 , 동국대학교대학원, 석사학위논문, pp.4-5.
- 최해연(2008). 『개인-직무적합성이 직무스트레스와 종업원의 직무태도에 미치는 영향』 , 서강대학교 경영전문대학원, pp.25-26.

2. 국외문헌

Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H.(1995). Emotion in the work place: a reappraisal. *Human Relations*, 48: pp.97-125.

Beatth, R. W. & Schnier, C. E.(1981). *Personnel Administration: An Experimental Skill-Building Approach*, 2nd. ed. Addison-Wesley Publishing Co.

Brown, S. P. and Peterson, R. A.(1993). Antecedents and consequences of sales person job satisfaction: Meta-analysis and assessment of causal effect. *Journal of Marketing Research*, 30(2), pp.63-77.

Cable, D. M., & DeRue, D. S. (2002). The convergent and discriminant

validity of subjective fit perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 87, pp.875-884.

Caldwell, D. & O'reilly, C.(1990). Measuring person-job fit using profile comparison process. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), pp.393-400.

Edwards, J. R. (1991). Person-job fit: A conceptual integration, literature review, and methodological critique. *International Review of Industrial Organizational Psychology*, 6, p.283.

Gardner.(1983), *Frames of mind: The theory of multiple intelligence*, New York: Basic Book

Goleman, D.(1995), *Emotional Intelligence: Why It matter more than IQ*. New york: Bantam Books.

Goleman. D.(1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam.

Herzberg, F.(1965). The motivation to work among finnish super visors. *Personnel Psychology*, 18, pp.1309-1310.

J. Tiffin. and E. J. McCormick.(1974). *Industrial Psychology*, 6th ed. Englewood Cliffs Prentice, pp.298-299.

Kristof, A. L. (1996), Person-organization fit: an integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications, *Personnel Psychology* 49(1), pp.1-49.

Kristof-Brown, A. L., Jenson, K. L., & Colbert, A. E. (2002). A polycy capturing study of the simultaneous effects of fit with jobs, groups and organizations. *Journal of Applied Psychology*, 87(5), pp.985-993.

Locke, E, A,(1976). "The nature and Causes of Job Satisfaction", *Handbook of International and Organization Psychology*, Rand McNally Publish Co.

Lucas, G. H.(1990), "An Empirical Test of the Job Satisfaction-Turnover Relationship : Assessing the Role of Job Performance Retail Management", *Journ a lof the Academy of Marketing Science*, Vol.18, pp.199-208.

Mathiew, J. E., Hofmann, D. A. & Farr, J. L.(1993). *Job Perception-Job*

Satisfaction Relations: an Empirical Comparison of Three Competing Theories. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. pp.370-387.

Mayer, J. D. Caruso, D. R., & Salovey, P.(2000). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), pp.267-298.

O'Reilly, C. A., Chatman, J., & Caldwell, D. F. (1991). People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit. *Academy of Management Journal*, 34(3), pp.487-516.

Perter, L. W. and Lawler, E. E.(1968). *Managerial attitudes and performance*, Homewood.

Salovey, P,& Mayer J. D.(1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter. *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators*(pp.3-31).New York: Basic Books.

Wong, Chi-Sum. & Law, S. L.(2002). The Effect of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: an Exploratory Study, *The Leadership Quarterly*, 13, pp.243-274.

Yoder, D.(1958), *Handbook of Personal Managment and Labor Relations*. McGraw-Hill CO, Auckland. p.82.

3. 기타

한국카지노업관광협회 <http://koreacasino.or.kr/kcasino/pr/casinoHitory.do>

홍중선(1996). *조사방법과 통계자료분석*, 박영사, pp.53-55.

카지노 딜러의 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구

안녕하십니까?

본 설문지는 석사학위 청구논문 “카지노 딜러의 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”를 연구하기 위해 작성된 것입니다.

귀하의 의견은 저의 연구에 커다란 도움이 될 것이며, 귀하께서 답변해 주시는 모든 내용은 오로지 **통계적인 목적**을 위하여 활용되며 **비밀 보장**과 무기명으로 처리되므로 귀하의 **느낌과 생각을 솔직하게 기입**하여 주시면 됩니다.

본 설문에 도움을 주시기 위해 귀중한 시간을 허락해 주셔서 다시 한 번 감사드리며, 항상 선생님께 건강과 행복이 함께하기를 기원하겠습니다. 감사합니다.

2017년 10월

연구자 : 김 민 정(제주대학교 경영대학원 관광경영학과 석사과정)
doob2323@jejunu.ac.kr 010-6767-2323

지도교수 : 최 병 길(제주대학교 관광경영학과 교수)

※ 귀하의 일반적인 사항에 관한 질문입니다. 아래 질문에 표시(√)해 주십시오.

1. 귀하의 성별은? ① 남성 ② 여성
2. 귀하의 직위는? ① 사원 ② 주임-계장 ③ 대리 ④ 과장 이상
3. 귀하의 연령은? ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상
4. 귀하의 카지노 전체 근무경력은?
① 5년 미만 ② 5년~10년 미만 ③ 10년~15년 미만 ④ 15년 이상

※ 다음은 각 문항에 대하여 귀하의 생각에 가장 가까운 칸에 표시(√)해 주십시오.

5. 다음은 귀하의 직무적합성에 대한 문항들입니다.

직무적합성에 대한 항목	부정적 ← 보통 → 긍정적				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나의 직무는 나의 적성과 잘 맞는다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 직무 수행 시 필요한 지식, 기술 및 능력을 보유하고 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 수행하고 있는 직무는 내가 원하는 직무이다.	①	②	③	④	⑤
4. 내가 담당하는 업무는 나의 경험과 능력을 고려해서 배정된 것이다.	①	②	③	④	⑤

6. 다음은 귀하의 직무만족에 대한 문항들입니다.

직무만족에 대한 항목	부정적 ← 보통 → 긍정적				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 현재 나의 일에 자긍심을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 딜(Deal)하는 것을 좋아한다.	①	②	③	④	⑤
3. 카지노 딜러는 내가 원하던 직업이다.	①	②	③	④	⑤
4. 현재 내가 하고 있는 일은 나의 적성에 맞는다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 현재 나의 일에서 보람을 느낀다.	①	②	③	④	⑤

7. 다음은 귀하의 감성지능에 대한 문항들입니다.

감성지능에 대한 항목	부정적 ← 보통 → 긍정적				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 내가 느끼는 것을 잘 이해하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 대부분의 경우 내가 느끼고 있는 감정상태의 원인에 대해 잘 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 평소에 내가 행복한지 행복하지 않은지 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 내 자신의 감정을 잘 이해하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 내 주위사람의 행동으로부터 그들의 감정을 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 다른 사람의 감정과 느낌에 민감하다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 내 주위사람의 감정을 잘 이해한다.	①	②	③	④	⑤
8. 나는 다른 사람들의 감정을 관찰하는데 뛰어났다.	①	②	③	④	⑤
9. 나는 항상 내 자신으로 하여금 최선을 다하도록 격려한다.	①	②	③	④	⑤
10. 나는 항상 나 자신에게 유능한 사람이라고 말한다.	①	②	③	④	⑤
11. 나는 항상 스스로 목표를 세우고 그것을 달성하기 위해 최선을 다한다.	①	②	③	④	⑤
12. 나는 스스로 동기 부여하는 사람이다.	①	②	③	④	⑤
13. 나는 매우 화가 날 때 평소보다 빨리 진정 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
14. 나는 내 자신의 감정을 완전히 통제할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
15. 나는 나의 분노를 통제할 수 있고 내가 겪는 어려움을 합리적으로 해결할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
16. 나는 내 자신의 감정을 조절하는데 뛰어난 통제력을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤

◆ 설문에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다. ◆

Abstract

A study on influence of job fitness of casino dealer to job satisfaction

- Focusing the mediating effect of emotional intelligence-

Jeju University Business School
Tourism Management

Kim Min Jeong

Service quality of service industry differs by provider and it affects the performance of industry. Thus, casino industry which has many contact service with customer and high dependence on manpower must recruit proper personnel for the job and arrange them. Recently, in employee management, emotion has become significant factor, and emotional intelligence became a significant measure to predict and evaluate in creating outstanding performance. In service industry, the emotion management of employee decides service quality perceived by customer. Therefore, this study aims to examine the influence of job fitness of casino dealer to job satisfaction and moderating effect of emotional intelligence.

The purpose of this study is to examine the influence of job fitness of casino dealer to job satisfaction and moderating effect of emotional intelligence. For this, the study targeted casino dealer in Jeju Island to confirm the influence, and tried to suggest future direction and implication.

This study selected 3 casinos in Jejudo Island, targeted 180 dealers and conducted survey for 7 days from October 19 to 25, 2017. Entire 180 copies were collected and excluding 15 copies with insincere response, total 165 copies(91.6%) were used as final valid sample in empirical analysis.

As for the statistical analysis method ,the study used SPSS 20.0 program. The study conducted frequency analysis, the descriptive statistical analysis for analysis of general characteristics of the data, and to confirm the internal consistency and credibility of investigated items, study adapted reliability analysis by Crobach Alpha coefficient. Also, the study used exploratory factor analysis to confirm validity, and to verify the hypothesis of the study, the study conducted factor analysis, regression analysis and hierarchical moderated regression analysis.

The study analysis results are as follows.

First, regarding hypothesis 1, as the result of analyzing the influence of job fitness of casino dealer to job satisfaction, it had significant influence on job satisfaction.

Second, regarding hypothesis 2, in the relationship between job fitness and job satisfaction, the apprehension of self-emotion and emotional utilization of emotional intelligence had moderating effect. This indicates that as one dealer is arranged to one table, the dealer plays leading role as the moderator of game and that when they try to lead the performance of organization to positive direction by using the emotion well despite the emotional stress during work, it increases job satisfaction.

Through this study, it confirmed the effectiveness of emotional intelligence in the relationship between job fitness and job satisfaction of casino dealer. Casino businesses mostly arrange dealers to their desired job position, but in

Korea, excluding Gangwon Land, most of the casinos are for foreigners which is hard for the general public to get the job. Thus, there could be job dissatisfaction due to discordance with one's desired position and actual position. Thus, there is a need for job fitness test for jobs in casino. Also, it is expected that through the expertise system or education program for dealers who are providing service at the contact point with customer, an effective manpower measure can be established.