

카지노 딜러의 신체적 매력과 외향성이 팀-구성원 교환관계(TMX)와 직무만족에 미치는 영향

Impacts of Casino Dealer's Physical Attractiveness and Extraversion on TMX and Job Satisfaction

김수진* · 김형곤**

Kim, Su-Jin · Kim, Hyoung-Gon

Abstract

The purpose of study is to examine the impacts of perceived physical attractiveness and extraversion of casino dealers on team member exchange relationships(TMX) and job satisfaction. The questionnaire survey was conducted to 350 dealers working for 'S' casino in Seoul. A total of 329 questionnaires were included for the analysis after dropping 21 incomplete questionnaires. The results show that physical attractiveness grouped into 2 factors, the image of body type and the image of face, displays some differential effects on TMX. Specifically, the image of body type did not have a positive influence on team-centered TMX or member-centered TMX. However, the image of face positively affected both team-centered TMX and member-centered TMX. In addition, extraversion disposition of casino dealers positively affected both team-centered TMX and member-centered TMX. Lastly, both team-centered TMX and member-centered TMX have positive impacts on job satisfaction.

주제어 : 카지노 딜러(Casino Dealer), 신체적 매력(Physical Attractiveness),
외향성(Extraversion), 팀-구성원 교환관계(TMX, Team-Member Exchange),
직무만족(Job Satisfaction)

* 세종대학교 호텔관광대학 박사과정, e-mail: gkl2010@naver.com

** 세종대학교 관광대학원 교수, 교신저자, e-mail: hkim@sejong.ac.kr

I. 서 론

국내 카지노 업계는 1967년 인천 올림푸스 카지노를 시작으로 최근 영종도 파라다이스 시티, 제주신화월드 등에서 카지노 시설을 갖춘 복합리조트들이 개장되면서 꾸준한 양적 성장이 이루어지고 있다. 카지노 산업은 90%를 월등히 넘는 외화가득률과 반도체 산업의 6배, 자동차 산업의 2배의 높은 고용창출 효과를 보이고 있어 지속적인 관심의 대상이 되고 있다. 국내에서 이러한 카지노 산업의 양적성장과 더불어 서비스의 질적인 성장을 도모하기 위한 노력 또한 이루어지고 있다.

국내외 관광수요의 증가에 따라 중요 관광산업의 하나인 카지노에서도 종사자들의 서비스 질적 개선을 위한 인적자원 관리에 많은 관심을 보이고 있다. 무형의 형태로 제공되는 서비스는 고객과의 상호작용이 이루어지는 접점에서 고객이 서비스의 질을 즉각적으로 지각하기 때문에 인적자원의 능력과 자질이 기업의 성과에 미치는 영향은 절대적이라고 볼 수 있다(김순희, 2010). 서비스의 질은 개개인의 능력뿐만 아니라 구성원들 사이에서 생겨나는 협동심, 유대감, 결속력 등에 의해서도 결정된다고 볼 수 있기 때문에 개인의 내재적 성향 및 팀구성원들 사이의 관계에 대해 주목할 필요가 있다.

대표적인 서비스 산업의 하나인 카지노의 영업성과를 결정하는데 있어 서비스 접점에 위치한 카지노 종사원들의 역할이 중요하다고 볼 수 있다. 특히, 카지노 산업의 서비스질에 직접적인 영향을 미칠 수 있는 핵심 요인인 카지노 딜러들의 역할에 대한 이해가 필요한 상황이다. 일반적으로 카지노 딜러들이 겪게 되는 직무스트레스의 강도가 높고, 과도한 직무스트레스는 직무만족의 저하 및 서비스질의 저하로 이어진다는 사실은 주목할 부분이다(오홍철·정수용, 2007). 고객만족을 통한 카지노 산업의 성장이 요구되는 상황에서 카지노 산업의 서비스질 향상의 핵심 요소인 카지노 딜러들의 직무만족에 대한 이해는 필수적이라고 볼 수 있다.

이에 본 연구는 카지노 딜러들의 직무만족에 영향을 미칠 수 있는 핵심요인들을 파악하기 위한 목적으로 진행되었다. 본 연구에서는 카지노 딜러들의 직무만족에 영향을 미칠 수 있는 내적인 요인으로서 딜러들이 스스로 지각하는 신체적 매력과 외향성을 포함하였고, 외적인 요인으로서 카지노 딜러들이 팀 동료들과의 관계에 대한 지각이 미치는 영향을 확인하고자 하였다. 즉, 카지노 딜러들이 지각하는 스스로의 신체적 매력과 외향성은 팀 내 구성원들과의 관계의 질에 어떠한 영향을 미칠 수 있는지 실증적으로 파악하였다. 덧붙여, 카지노 업무가 조직활동의 성격을 지니고 있

다는 측면에서 팀 내 구성원들과의 관계의 질이 직무만족에 미치는 영향 또한 본 연구에서 조사하였다. 본 연구의 결과는 카지노 딜러들이 인식하는 직무만족 영향요인들을 실증적으로 검증함으로써 카지노 산업의 효율적인 인적자원 관리 방안을 수립하는데 기여할 수 있을 것으로 본다.

II. 이론적 배경

1. 카지노 딜러

카지노 기업은 카지노, 호텔 등을 포함하는 고도의 인적의존 사업으로 인적자원 관리의 중요성이 매우 크다. 카지노 기업의 서비스 상품은 생산과 소비를 분리할 수 없는 본질적 속성 때문에 서비스를 제공하는 직원과 동시에 이를 소비하는 고객과의 직접적 접촉 과정에서 생산된다. 따라서 고객과의 접점에서 딜러와 고객의 직접적 접촉이 필수적이고, 카지노 딜러의 태도와 행동은 기업 경영성과의 핵심 변수가 된다(신혜숙, 2008). 카지노 산업은 서비스의 품질에 따라 카지노 기업의 성과가 좌우되기에 고객이 얼마나 만족할 수 있는 좋은 서비스를 제공하느냐에 따라 고객수의 증감 변화가 있고 이는 카지노 경영에 많은 영향을 준다.

카지노 딜러를 주제로 다룬 선행연구들을 살펴보면, 구자관(2012)은 업무 부담과 회사 지지부족의 원인으로 카지노 딜러들의 직장·가정 갈등을 분석한 결과 상당 수준의 영향을 미치고 있고 이것은 직무만족 약화, 이직의도의 증가로 이어진다고 하였다. 오홍철·정수용(2007)은 카지노 직원을 대상으로 직무스트레스 요인을 언어요인, 직무요인, 인간관계요인, 인사제도요인, 조직요인 순으로 총 5개의 요인으로 분류하였다. 또한, 스트레스를 적게 받는 집단이 스트레스를 많이 받는 집단에 비해 직무만족이 높게 나타난 점을 고려하여 향후 직원들에 대한 스트레스를 정확히 파악하고 관리하여 스트레스를 최소화함으로써 직무만족을 높일 필요성이 있고, 이러한 직무만족의 결과가 보다 나은 영업성과가 창출될 수 있도록 유도하여야 한다고 강조하였다. 기존 관련 연구에서는 카지노 딜러들의 직무만족에 직접적인 영향을 미칠 수 있는 요인들에 대한 실증적 검증 노력이 부족했다는 점에서 이에 대한 실증적 연구가 필요한 상황이다. 카지노 산업에서 딜러의 업무가 지니는 대면 서비스의 특성상 개인 내적인 특성이 직무만족을 형성하는데 있어 어떠한 역할을 하는지 검증할 필요가 있고, 팀 단위 활동이 지니는 특성을 고려해 볼 때 팀원들과의 관계의 질이 미치는 영향에 대한 검증 또한 필요할 것으로 판단된다.

2. 신체적 매력

현대사회에서 신체적 매력은 삶을 살아가는데 있어서 다양한 측면에 영향을 미치는데 고객과 직원 사이의 밀접한 대면 접촉을 통해 이뤄지는 서비스 산업에 있어서 직원의 신체적인 매력은 기업의 성과적인 측면에 있어서 상당 부분 중요한 역할을 수행하게 되는 것으로 여겨진다(Lovelock & Wright, 1999). 신체적 매력에 대한 긍정적·부정적 평가는 개인의 신체상의 발달과 삶에 있어서 중요한 영향을 미치기 때문에 대인관계 형성, 스스로가 갖는 자존심, 사회생활 속 상호작용에 있어서 차이가 날 것이다. 신체적으로 비교적 더 매력적인 사람은 자아존중감 또는 자신감 등이 더 증가하게 되고, 비교적 덜 매력적인 사람들은 자신감을 잃거나 사회적으로 위축될 수 있는 등의 문제가 발생할 수 있음을 알 수 있다.

시대적 흐름에 따라 많은 연구들(Case & Paxon, 2008; Cawley, 2004; Judge & Cable, 2004)을 통해 매력적인 외모를 소유한 직원이 조직의 성과적인 측면에 있어서 매우 중요한 영향력을 지니고 있다는 사실이 밝혀지고 있으며, 직원의 신체적인 매력 정도가 중요한 신변변수로서 주목받고 있는 실정이다. 특히, 서비스 직원의 신체적 매력도가 고객의 서비스 만족도(Gabbott & Hogg, 2000)나 신뢰 및 충성도(Koering & Page, 2002) 등에 직접적인 영향을 준다는 사실은 선행연구들을 통해 증명되었지만, 서비스 산업의 한 종류로서 카지노 산업에 종사하는 직원을 대상으로 한 연구는 매우 희소한 실정이라고 할 수 있다.

송태경(2005)은 직장인이 신체적 매력에 대한 만족도가 높을수록 직무만족도 또한 높아진다고 하였으며, 객관적인 신체적 매력과 행복의 관계를 연구한 김진주, 구자영 및 서은국(2006)은 객관적인 신체적 매력보다 자기 스스로 평가한 주관적인 신체적 매력이 높을수록 행복과의 상관성이 높다고 밝혔다. 이는 주관적으로 판단하는 신체적 매력이 자존감과 관련이 깊다고 할 수 있으며, 신체적 매력이 객관적인 측면에서 타인에 의한 평가만이 아니라 자기 자신에 대한 주관적인 평가에도 영향을 준다는 것을 알 수 있다.

3. 외향성

인간관계를 연구한 심리학에서는 대부분의 사람들은 접하는 사람의 개인적 특성 때문에 그 사람에 대해 호감을 갖는 경우가 대부분이라고 한다. 개인적 특성 중에서 특히 성격 특성은 호감도에 큰 영향을 미치게 되기 때문에 친구를 사귀고, 그 관계를 지속시키는데 중요한 역할을 한다(윤미선, 2010). 남윤희(2002)는 외향적인 사람은 자기 외부에 주의를 집중하고 외부활동에 적극적이며 활동적이고 주로 말로 자

기표현을 한다고 하였다. 또한 먼저 경험한 다음에야 이해할 수 있으며, 쉽게 타인에게 자신의 감정이나 의사를 표현한다고 하였다. 이러한 성격의 유형은 사교성이 있고 대인관계가 활발하며, 정열적으로 삶을 영위해 나가는 특징을 가진다.

이러한 외향성의 활동적이고 상대방과 적극적인 상호작용을 행하며 사교성이 많다는 특성으로 내부고객(상사, 동료, 부하)과 외부고객을 대할 때 긍정적인 감정을 표현함으로써 좋은 성과를 가져올 수 있다.

4. 팀-구성원 교환관계(TMx)

팀-구성원 교환관계(Team-Member Exchange : TMx)는 구성원과 동료집단 전체 사이의 상호 관계를 평가하기 위해 제안된 구성 개념이기 때문에 직원 자신이 얼마나 흔쾌히 다른 구성원을 돕거나 이들과 아이디어나 피드백을 공유 할 수 있으며 반대로 다른 구성원들로부터는 얼마나 손쉽게 정보, 도움, 인정을 받을 수 있는지를 측정하는 것(Seers, 1989)으로 최초로 제시되었고, 팀 내에서 동료 구성원들과 긍정적인 교환관계를 형성하고 있는 구성원일수록 직무만족과 성과가 높다고 주장하였다. TMx는 Cole, Schaninger과 Harris(2002)에 의하여 승계 연구되었으며, 이 교환관계는 사회적인 관계를 팀 환경에 적용한 개념이다. 구성원과 구성원이 속해 있는 집단 전체와의 교환관계로 구성원이 팀 내에서 자신의 동료들과 맺고 있는 수평적인 과업수행의 교환관계를 의미한다. 즉, 팀 내의 구성원들을 돕고 생각을 공유하려는 의지와 구성원들로부터 정보, 도움 등을 받을 수 있는 관계를 말하는 것이다.

TMx는 직무만족, 효율적 업무수행뿐만 아니라 동료만족, 이직의도를 예측하는데도 유용한 변수로 사용할 수 있다(Hellman et al., 1993). 국내 연구에서도 유사한 연구결과로 양질의 TMx를 형성하고 있는 구성원들은 그렇지 않은 경우보다 다른 구성원들로부터 새로운 아이디어나 도움을 쉽게 받아서 자신의 업무와 관련된 변화를 추구해 나갈 수 있을 것이라고 하였다. 뿐만 아니라 다른 동료들을 돕거나 집단의 성과 향상을 위하여 자신의 아이디어를 기꺼이 제공하고 그러한 과정을 거쳐 아이디어의 실용성에 관해 쉽고 정확하게 정보에 대한 피드백을 받을 수 있을 것이라고 하였다. 동료들과의 상호교환적인 관계에 바탕을 둔 이런 행동교환은 개별 구성원의 혁신행동을 촉진하는데 중요한 역할을 할 것이다(김일천·김종우·이지우, 2004).

5. 직무만족

직무만족이란 직무에 대해 만족하는 태도이며, 현재 담당하고 있는 직무에 대해서 얼마나 만족하고 있는지에 대한 감성적 상태라고 하였다(김영수, 2012). 또한, 정운

연(2008)은 직무에 대해 개인의 태도와 보상 정도를 평가하여 획득되는 주관적 감정 상태라고 정의하였고, 자신의 직무에 대해 혼쾌하고 긍정적인 감정 상태로서 직무자체의 특성, 임금, 승진기회, 상사 및 동료와의 관계, 직무를 통한 성장욕구 충족에 대하여 인식하는 만족 정도로 주장하였다.

직무만족의 정도는 조직의 발전성과 원활한 운영을 평가하는 효율성, 효과성에 있어 중요한 측면이다. 조직의 발전과 생산성 향상을 위한 기초적인 측면에서 직무만족을 제일 먼저 들 수 있으며, 선행 연구자들도 직무만족의 중요성을 꾸준히 논하고 있다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구가설

효율적인 인적자원 관리 방안에 기여할 수 있는 직무만족 영향요인은 꾸준히 연구 및 논의되고 있다. 직무만족을 위한 요인 중, 대인관계는 외모만족도와 신체이미지의 영향을 받기에 스스로가 긍정적이고 올바른 인식을 할 수 있도록 자아존중감을 심어줄 수 있어야 한다(김한홍·김선주, 2013). 관광호텔 식음료부서의 여성종사원들 또한 외모행동특성과 외모만족도는 직장생활을 하는데 있어 대인관계 및 직장생활적응에 긍정적 영향을 미친다(신정신·송승현·류경민, 2015). 종사원 스스로 매력적인 사람이라고 인식하는 것은 비단 본인 외모의 자신감에 대한 효과뿐만 아니라 조직에서의 대인관계향상, 직무만족 더불어 조직시민행동에서도 유의한 영향을 준다(정효선·윤혜현, 2010). 또한, 대학생들의 외향적인 성격과 자신의 외모 만족 등은 대인관계만족에 영향을 미치는 주요인이 되며(최미영·전영자, 2011), 카지노 딜러의 외향성도 리더-구성원의 교환관계(LMX)에 긍정적인 영향을 미치고, 자기효능감과 직무만족에도 높은 영향력이 있다(이미옥, 2006). 직무만족을 향상시키기 위해 직무·환경적 특성 외에도 사회·심리적 변수인 대인관계능력 등에 대한 고려가 필요하고(고현록·김정희, 2014) 구성원 사이의 친밀감이 높으면 교환관계가 조성, 촉진된다(Herman, et al., 2008). 직원들 사이에서 얻어지는 친밀감 기회와 업무 관련된 중요한 성과간의 관계를 보여주는 모델에 의하면 친밀감 형성기회는 직무만족과 직무몰입에 긍정적·직접적으로 관련이 있다(Riordan & Griffeth, 1995).

이러한 선행연구들의 결과를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정했다.

H1 : 카지노 딜러가 지각한 신체적 매력은 팀-구성원 교환관계(TMX)에 정(+)의

영향을 미칠 것이다.

H2 : 카지노 딜러의 외향성은 팀-구성원 교환관계(TMx)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3 : 카지노 딜러의 팀-구성원 교환관계(TMx)는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

본 연구에서는 카지노 딜러가 지각한 신체적 매력과 외향성을 팀-구성원 교환관계(TMx)에 대한 선행요인으로 규명하고자 하며, 직무만족을 팀-구성원 교환관계(TMx)에 대한 결과요인으로 규명하고자 한다. 가설을 통해 제시된 변수들 간의 관계는 <그림 3-1>과 같다.



<그림1> 연구모형

2. 조사 설계 및 방법

1) 변수의 조작적 정의

본 연구에서는 신체적 매력을 카지노딜러가 스스로 지각한 자신의 외모 수준이라고 정의하였다(임창희, 2007). 카지노딜러의 외향성은 풍부한 사교성과 외부의 감각적 자극에 대한 강한 욕구를 기반으로 하여 자신의 주변에서 일어나고 있는 외부상황에 대해 많은 관심을 표출하는 속성으로 구성된 개인의 성향으로 정의하였다(Jung, 1971). 팀-구성원 교환관계(TMx)는 카지노딜러 입장에서 자신이 소속되어 있는 팀과 자신사이에 이루어지는 관계의 질로 정의하였다(김순희, 2010). 직무만족은 카지노딜러가 직무와 관련된 다양한 측면에 대해 만족하고 있는 정도로 정의하였다.

2) 설문지 구성

본 연구에서 사용된 설문지는 각 변수들을 측정하기 위한 척도들과 응답자의 인

구통계적 특성을 파악하기 위한 내용으로 구성하였다. 카지노 딜러가 지각한 신체적 매력을 측정하기 위하여 신체적 매력도를 결정하는 가장 중요한 변수가 체형과 얼굴이라고 한 Furnham & McManus(1997)와 Swami et al.(2007)의 연구를 참고 하였으며, Mendelson et al.(1997)의 이론을 바탕으로 임창희(2007)가 차용하고 김지아(2014)가 수정, 보완한 것을 사용하였다. 외향성을 측정하기 위하여 Costa & McCrae(1997)가 개발한 NEO-PI-R(NEO Personality Inventory Revised)을 이원석(2011)이 차용한 것을 사용하였다. 팀-구성원 교환관계(TMX)를 측정하기 위하여 Seers et al.(1995)가 개발하고 김순희(2010)이 차용하여 사용한 것을 본 연구에 맞도록 일부 수정하여 사용하였다. 직무만족을 측정하기 위하여 Smith et al.(1969)의 연구에서 사용된 척도를 임섫별(2014)이 보완한 것을 사용하였다.

3) 표본설계

본 연구를 위해 서울 지역에 위치한 외국인 전용 S카지노 2개점을 대상으로 하여 해당 카지노에 근무하는 총 350명의 종사원을 표본으로 선정하였다. 조사 기간은 2015년 3월 1일부터 15일까지 15일 동안 자기기입식 설문지법을 통해 실시하였고, 미 회수된 설문지와 불성실하게 응답한 표본을 제외하고 329부(94%)의 유효표본을 통계 분석에 사용하였다.

IV. 실증 분석

1. 표본의 일반적 특성

카지노 딜러의 일반적 특성 및 인구 통계적 특성을 분석하기 위하여 성별, 연령, 소득, 교육정도, 근속년수, 직책에 관한 빈도분석을 실시하였으며, 그 결과를 살펴보면 다음 <표 4-1>과 같다.

우선, 성별은 남성 117명(35.6%), 여성 212명(64.4%)로 나타났고, 연령별 분포는 20세부터 30세까지 139명(42.2%), 31세부터 40세까지 171명(52.3%), 41세 이상이 19명(5.8%)로 나타났다. 소득별 분포는 2,000만원 이상 4,000만원 미만 120명(36.5%), 4,000만원 이상 6,000만원 미만 169명(51.4%), 6,000만원 이상 40명(12.2%)으로 교육 정도는 고졸이 6명(1.8%), 전문대 재중(졸업)이 109명(33.1%), 4년제 재중(졸업)이 195명(59.3%), 대학원 이상이 19명(5.8%)로 나타났다. 근속년수는 1-3년 84명(25.5%), 4-6년 106명(32.3%), 7-9년 88명(26.7%), 10년 이상이 51명(15.5%)로 나타

났으며, 마지막 직책으로는 사원은 76명(23.1%), 주임은 121명(36.8%), 대리는 110명(33.4%), 과장 이상이 22명(6.7%)로 나타났다.

〈표 1〉 표본의 인구통계적 특성(N=329)

구 분		빈도(명)	비율(%)	구 분		빈도(명)	비율(%)
성별	남성	117	35.6	교육 정도	고졸	6	1.8
	여성	212	64.4		전문대재중(졸업)	109	33.1
연령	20-25세	13	4.0	근속 년수	4년제재중(졸업)	195	59.3
	26-30세	126	38.2		대학원 이상	19	5.8
	31-35세	135	41.1		1-3년	84	25.5
	36-40세	36	10.9		4-6년	106	32.3
	41-45세	12	3.7		7-9년	88	26.7
	46세 이상	7	2.1		10년 이상	51	15.5
소득	2000만원이상 -3000만원미만	38	11.6	직책	사원	76	23.1
	3000만원이상 -4000만원미만	82	24.9		주임	121	36.8
	4000만원이상 -5000만원미만	96	29.2		대리	110	33.4
	5000만원이상 -6000만원미만	73	22.2		과장 이상	22	6.7
	6000만원이상 -7000만원미만	25	7.6		합 계	329	100
	7000만원 이상	15	4.6				

2. 탐색적 요인분석 및 신뢰성 분석

본 연구의 측정도구 타당성 확보를 위한 요인분석과 내적 일관성 파악을 위한 신뢰도 분석을 실시하였다.

1) 지각된 신체적 매력에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도 검증

신체적 매력을 측정하기 위한 8개 문항의 요인분석 결과 체형이미지와 얼굴이미지 2개의 요인으로 도출되었으며 신체적 매력에 대한 KMO계수 값 0.804, Bartlett의 구형성 검증치(984.799, $p=0.000$)로 유의성을 확보하였다. 총 분산 설명력은 62.158%로 나타났고 신뢰도(Cronbach's α) 분석 결과 체형이미지, 얼굴이미지 모두 기준치 0.6보다 높게 나타났다.

〈표 2〉 신체적 매력에 대한 요인 및 신뢰도 분석

요인명	변수	평균 (표준편차)	요인 적재량	고유값	Cronbach's α	분산 설명력
체형 이미지	나는 체중에 만족한다.	2.793 (1.090)	.895	3.526	.842	44.077
	나는 나의 키에 현재 체중이 적당하다고 생각한다.	2.966 (1.065)	.811			
	나는 체중 감량에 대해 자주 생각하지 않는다.	2.981 (1.178)	.787			
얼굴 이미지	나는 몸매가 좋다고 생각한다.	2.693 (0.981)	.730	1.446	.693	18.081
	나는 멋진 얼굴을 가졌다고 생각한다.	3.218 (0.789)	.826			
	나는 다른 사람들에 비해 예쁘다고/잘생겼다고 생각한다.	3.188 (0.785)	.802			
	나는 얼굴에 대해 부끄럽게 생각하지 않는다.	3.677 (0.796)	.667			
	나는 얼굴에서 바뀌었으면 하는 부분이 적다.	3.228 (0.959)	.536			
총 분산설명력 62.158						

KMO : 0.084, Bartlett의 구형성 검정 : Approx. Chi-Square : 984.700(0.000)

2) 외향성에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도 검증

〈표 3〉 외향성에 대한 요인 및 신뢰도 분석

요인명	변수	평균 (표준편차)	요인 적재량	고유값	Cronbach's α	분산 설명력
외향성	나는 사람들과 잘 어울린다.	3.589 (0.706)	.792	2.726	.787	54.516
	나는 모든 일에 적극적으로 최선을 다한다.	3.477 (0.740)	.783			
	나는 사람을 늘 따뜻하게 대한다.	3.474 (0.736)	.738			
	나는 매사에 좋은 생각만 하려고 노력한다.	3.538 (0.825)	.687			
	나는 다른 사람들을 잘 이끄는 편이다.	3.106 (0.779)	.686			

KMO : 0.765, Bartlett의 구형성 검정 : Approx. Chi-Square : 468.357(0.000)

외향성을 측정하기 위한 5개 문항을 요인분석에 사용하여 제거된 변수 없이 단일 요인으로 추출되었으며 KMO계수 값 0.765, Bartlett의 구형성 검증치(468.357, $p=0.000$)로 유의성을 확보하였다. 총 분산 설명력은 54.516%로 나타났고 신뢰도(Cronbach's α) 분석 결과 기준치 0.6보다 높게 나타났다.

3) 팀-구성원 교환관계(TMx)에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도 검증

팀-구성원 교환관계(TMx)를 측정하기 위한 9개 문항의 요인분석 결과 팀 중심 TMx와 구성원 중심 TMx 2개의 요인으로 도출되었으며 신체적 매력에 대한 KMO계수 값 0.824, Bartlett의 구형성 검증치(979.270, $p=0.000$)로 유의성을 확보하였다. 총 분산 설명력은 57.622%로 나타났고 신뢰도(Cronbach's α) 분석 결과 팀 중심 TMx, 구성원 중심 TMx 모두 기준치 0.6보다 높게 나타났다.

〈표 4〉 팀-구성원 교환관계(TMx)에 대한 요인 및 신뢰도 분석

요인명	변수	평균 (표준편차)	요인 적재량	고유값	Cronbach's α	분산 설명력
팀중심 TMX	팀 동료들은 내가 언제 팀 업무에 참여하 는 것이 좋은지를 알려준다.	3.379 (0.666)	.771	3.859	.809	42.872
	팀 동료들은 나의 문제점 및 요구사항들 을 제대로 이해한다.	3.328 (0.663)	.742			
	팀 동료들은 나에게 보다 나은 작업 방법 을 제시한다.	3.313 (0.734)	.729			
	팀 동료들은 내가 업무를 끝낼 수 있도록 기꺼이 도와준다.	3.565 (0.687)	.703			
	팀 동료들은 나의 잠재력을 제대로 인정 한다.	3.258 (0.696)	.677			
구성원 중심 TMX	업무가 바쁠 때 나는 종종 팀 동료들을 자 발적으로 도와준다.	3.738 (0.723)	.894	1.327	.736	14.749
	나는 팀 동료들이 업무를 끝낼 수 있도록 기꺼이 도와준다.	3.729 (0.687)	.790			
	업무가 바쁠 때 팀 동료들은 종종 나에게 도움을 요청한다.	3.571 (0.668)	.686			
	나는 팀 동료들에게 언제 도와주는 것이 나의 업무를 보다 순조롭게 하는지를 때 때로 알려준다.	3.319 (0.760)	.486			
총 분산설명력 57.622						

KMO : 0.824, Bartlett의 구형성 검정 : Approx. Chi-Square : 979.270(0.000)

4) 직무만족에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도 검증

직무만족을 측정하기 위한 5개 문항을 요인분석에 사용하여 제거된 변수 없이 단일요인으로 추출되었으며 KMO계수 값 0.793, Bartlett의 구형성 검증치(615.771, $p=0.000$)로 유의성을 확보하였다. 총 분산 설명력은 59.078%로 나타났고 신뢰도 (Cronbach's α) 분석 결과 기준치 0.6보다 높게 나타났다.

〈표 5〉 직무만족에 대한 요인 및 신뢰도 분석

요인명	변수	평균 (표준편차)	요인 적재량	고유값	Cronbach's α	분산 설명력
만족도	나는 전반적으로 나의 직무에 만족한다.	3.240 (0.822)	.875	2.954	.821	59.078
	나는 내가 하고 있는 업무에 만족한다.	3.319 (0.799)	.807			
	나는 상사와의 관계에 만족한다.	2.978 (0.835)	.778			
	나는 동료와의 관계에 만족한다.	3.474 (0.736)	.709			
	나는 내가 현재 받고 있는 임금에 만족한다.	2.601 (0.908)	.656			

KMO : 0.793, Bartlett의 구형성 검증 : Approx. Chi-Square : 615.771(0.000)

3. 가설의 검증

본 연구 가설에 대한 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

1) 지각된 신체적 매력이 팀-구성원 교환관계(TMX)에 미치는 영향

본 연구의 연구 설계에서 제시된 H1 ‘카지노 딜러가 지각한 신체적 매력은 팀-구성원 교환관계(TMX)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.’ 검증을 위해 신체적 매력의 구성 개념인 체형이미지와 얼굴이미지를 독립변수로 팀 중심 TMX와 구성원 중심 TMX를 종속변수로 설정하여 회귀분석을 실시한 결과 <표 4-6>과 <표 4-7>로 각각 나타났다.

〈표 6〉 신체적 매력이 팀 중심 TMx에 미치는 영향 회귀분석 결과

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	t-value	공선성 통계량	
		B	표준오차	베타		공차	VIF
팀 중심 TMx	체형 이미지	.102	.054	.102	1.899	1.000	1.000
	얼굴 이미지	.216	.054	.216	4.007***	1.000	1.000

$R^2=.057$, Adj- $R^2=.051$, $F=9.833^{***}$, $D-W=1.805$

*** $p<.001$

신체적 매력이 팀 중심 TMx에 미치는 영향에 대해 첫 번째 하위요인인 체형 이미지는 표준화 계수(0.102)와 t값(1.899), 유의확률(.058)로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 반면, 두 번째 하위요인인 얼굴 이미지는 표준화 계수(0.216)와 t값(4.077), 유의확률(.000)로 얼굴 이미지만 팀 중심 TMx에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

〈표 7〉 신체적 매력이 구성원 중심 TMx에 미치는 영향 회귀분석 결과

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	t-value	공선성 통계량	
		B	표준오차	베타		공차	VIF
구성원 중심 TMx	체형 이미지	-.006	.055	-.006	-.105	1.000	1.000
	얼굴 이미지	.144	.055	.144	2.627**	1.000	1.000

$R^2=.021$, Adj- $R^2=.015$, $F=3.457^*$, $D-W=1.769$

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

신체적 매력이 구성원 중심 TMx에 미치는 영향에 대해 첫 번째 하위요인인 체형 이미지는 표준화 계수(-0.006)와 t값(-0.105), 유의확률(.916)로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 반면, 두 번째 하위요인인 얼굴 이미지는 표준화 계수(0.144)와 t값(2.627), 유의확률(.009)로 얼굴 이미지만 구성원 중심 TMx에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

위의 결과를 종합해 볼 때, ‘카지노 딜러가 지각한 신체적 매력은 팀-구성원 교환관계(TMx)에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다’라는 본 연구의 H1은 부분 채택되었다고 할 수 있다.

2) 외향성이 팀-구성원 교환관계(TMx)에 미치는 영향

본 연구의 연구 설계에서 제시된 H2 ‘카지노 딜러의 외향성은 팀-구성원 교환관계(TMx)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.’ 검증을 위해 외향성을 독립변수로 팀 중심 TMx와 구성원 중심 TMx를 종속변수로 설정하여 회귀분석을 실시한 결과 <표 4-8>과 <표 4-9>로 각각 나타났다.

〈표 8〉 외향성이 팀 중심 TMx에 미치는 영향 회귀분석 결과

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	t-value	공선성 통계량	
		B	표준오차	베타		공차	VIF
팀 중심 TMx	외향성	.220	.054	.220	4.077***	1.000	1.000
R ² =.048, Adj-R ² =.045, F=16.624***, D-W=1.855							

*** p<.001

외향성이 팀 중심 TMx에 미치는 영향력에 대한 표준화 계수(0.220)와 t값(4.077), 유의확률(.000)로 외향성은 팀 중심 TMx에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

〈표 9〉 외향성이 구성원 중심 TMx에 미치는 영향 회귀분석 결과

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	t-value	공선성 통계량	
		B	표준오차	베타		공차	VIF
구성원 중심 TMx	외향성	.440	.050	.440	8.853***	1.000	1.000
R ² =.193, Adj-R ² =.191, F=78.367***, D-W=1.848							

*** p<.001

외향성이 구성원 중심 TMx에 미치는 영향력에 대한 표준화 계수(0.440)와 t값(8.853), 유의확률(.000)로 외향성은 구성원 중심 TMx에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3) 팀-구성원 교환관계(TMx)가 직무만족에 미치는 영향

본 연구의 연구 설계에서 제시된 H3 ‘카지노 딜러의 팀-구성원 교환관계(TMx)

는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.’ 검증을 위해 팀 중심 TMx와 구성원 중심 TMx를 독립변수로 직무만족을 종속변수로 설정하여 회귀분석을 실시한 결과 <표 4-10>으로 나타났다.

<표 10> 팀-구성원 교환관계(TMx)가 직무만족에 미치는 영향 회귀분석 결과

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수		t-value	공선성 통계량	
		B	표준오차	베타			공차	VIF
직무 만족	팀 중심 TMx	.326	.052	.326	6.301***		1.000	1.000
	구성원 중심 TMx	.138	.052	.138	2.671**		1.000	1.000

R²=.126, Adj-R²=.120, F=23.416***, D-W=2.048

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

팀 중심 TMx와 구성원 중심 TMx가 직무만족에 미치는 영향력에 대한 표준화 계수는 각각 0.326, 0.138로 나타났고, t값은 각각 6.301(p=.000), 2.671(p<.01)로 팀-구성원 교환관계(TMx)는 직무만족에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

V. 결 론

본 연구는 카지노 딜러가 스스로 지각한 신체적 매력과 외향성이 팀-구성원 교환관계(TMx)에 미치는 영향을 파악하기 위해서 진행되었다. 덧붙여, 팀-구성원 교환관계가 직무만족에 미치는 영향을 검증하였다. 설문조사의 결과를 통해 가설을 검증한 결과, 카지노 딜러가 지각한 신체적 매력의 얼굴이미지와 외향성은 TMx와 직무만족에 유의한 영향을 미친다는 가설이 입증되었다. 이는 스스로 지각한 얼굴이미지에 대한 신체적 매력이 높을수록 자기 자신의 능력에 대한 믿음과 자신감이 상승됨으로써 TMx가 활발해지고 외향적인 성격일수록 사교적이고 활동적이므로 TMx에 긍정적인 영향을 준다는 것도 실증하였다고 할 수 있다. 덧붙여, 본 연구는 카지노딜러와 팀원 간의 교환관계가 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 보여주고 있다.

본 연구의 결과들이 제시하고 있는 의미는 다음과 같다. 첫째, 고객과의 접점에서 서비스를 제공하는 카지노딜러의 직업특성을 고려해 볼 때 자신의 신체적 매력에 대한 긍정적 평가는 고객과의 관계뿐 아니라 다른 직원들과의 긍정적인 교환관계를

형성하는데 기여할 수 있다. 여기서 주목할 부분은 신체적 매력에 대한 긍정적 평가는 객관적인 기준이 아니라 주관적인 자신감이라고 볼 수 있다는 점이다. 카지노업을 포함한 서비스업에서는 종사자들이 스스로의 외모에 자신감을 가질 수 있는 기회를 다양하게 제공해야 할 필요성이 있다. 외모에 대한 자신감은 긍정적 자기인식의 구성요소라는 측면에서 주목할 만하다. 둘째, 신체적 매력의 하위 구성개념 중 TMX에 유의한 영향을 미치지 않는 체형이미지는 카지노 딜러 직업의 특성상 유니폼 착용으로 인해 동료 사이에서 스스로 지각한 체형이미지의 매력 차이는 미비하여 얼굴이미지와는 다르게 TMX에 미치는 영향력이 적다고 판단된다. 유니폼이 카지노딜러들의 자기 인식에 어떠한 영향을 미치는지와 같은 이슈는 향후 연구에서 추가적으로 조사가 필요한 부분이라고 할 수 있다. 셋째, 카지노딜러의 외향성이 TMX에 긍정적인 영향을 미친다는 결과를 보면, 카지노업도 타 서비스 산업과 마찬가지로 딜러가 팀 내 구성원들과 적극적으로 소통하고 의견을 표출할 수 록 팀원들과의 관계가 향상된다는 결과로 이해할 수 있다. 이러한 결과는 카지노딜러가 외향적일수록 팀원 구성원들 사이의 긍정적 영향력이 커진다는 것을 의미하고 있다. 이에 따라, 카지노산업에서는 워크샵, 내부 이벤트 등을 통해 종사자들의 외향적인 성향이 나타날 수 있는 근무환경을 조성함으로써 팀 내 구성원들의 관계 형성에 도움을 줄 수 있도록 해야 한다. 넷째, TMX는 직무만족에 유의한 영향을 미친다는 결과가 제시하고 있는 바는 다음과 같이 해석해 볼 수 있다. 카지노딜러와 다른 팀원들과의 높은 교환관계는 업무 진행을 순조롭게 함과 동시에 구성원들의 자신감 또한 향상시켜 직무만족에 긍정적인 영향을 줄 수 있다. 즉, 카지노딜러의 직무만족을 형성하는데 있어 직원들과의 긍정적인 관계의 질이 매우 중요하다는 것을 알 수 있다. 카지노기업 입장에서라도 이러한 직원들사이의 관계의 질을 향상시키기 위한 다양한 수단과 장치에 대한 고민이 필요한 부분이라고 볼 수 있다. 종합해보면, 카지노기업은 카지노딜러들이 스스로의 외모에 대한 자신감을 높일 수 있도록 다양한 기회를 제공해주고 외향적인 성격이 표현될 수 있는 환경을 조성해 줘야 한다. 또한, 활발한 직원들 사이의 원활한 양방향 소통이 가능할 수 있는 소통창구와 기회를 마련하는 것이 전반적인 직무만족 향상에 도움이 될 수 있는 요소라는 점을 인식해야 한다.

본 연구의 한계점은 다음과 같다. 첫째, 서울에 위치하고 있는 특정 카지노를 대상으로 표본 추출이 진행되어 일반화시키기에는 어려움이 있다고 판단되며 추후에는 조사의 대상을 확대시키는 것이 필요하다. 둘째, 본 연구 대상은 카지노 딜러를 하나의 동질한 집단으로서 간주하였고, 직책과 근무기간과 같은 경력에 따른 차이를 고려하지 않았다. 향후 연구에서는 이와 같은 외적 변수들의 영향도 고려해서 조사가 진행되는 것이 바람직해 보인다. 셋째, 신체적 매력의 하위 변수 중 체형이미지가

팀-구성원 교환관계(TMX)에 유의한 영향을 미치지 않는다는 결과에 대해 설명할 정확한 근거 제시와 해석이 무리가 있기에 후속 연구에서는 더 깊이 있는 해석을 위하여 관련변수를 포함하여 조사가 진행되어야 한다. 마지막으로, 3교대 근무를 하는 카지노 딜러들은 출근시간과 퇴근시간이 일정하기 때문에 업무를 벗어난 개인 시간이 비교적 확보되어 있다. 개개인에 따라 다르게 보내는 여가시간이 직무만족 및 성과에 어떠한 영향을 미치는지 파악한다면 카지노딜러의 직무관련 인식을 한층 더 깊이 이해할 수 있을 것으로 보이며, 이는 현재 지속적인 양적성장을 보이고 있는 카지노 산업의 질적 수준 향상을 위한 전략을 수립하는데 기여할 수 있을 것으로 보인다.

참고문헌

- 고현록·김정희(2014). 임상간호사의 감성지능과 대인관계능력, 직무만족도의 관계. *한국간호교육학회*, 20(3), 413-423.
- 구자관(2012). 카지노 딜러의 직장 가정 갈등과 조직성과의 관계에 관한 연구.
- 김순희(2010). 항공사 객실승무원의 팀 내 친밀감이 고객지향성에 미치는 영향 연구. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 김영수(2012). 호텔의 보상과 조직 구조특성이 조직유효성에 미치는 영향 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 김일천·김종우·이지우(2004). 혁신적 업무행동의 선행요인에 관한 연구. *경영연구*, 20(2), 251-289.
- 김지아(2014). 항공서비스 전공 여대생이 지각한 신체적 매력이 자기효능감과 전공만족도에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과를 중심으로. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 김진주·구자영·서은국(2006). 객관적인 신체적 매력과 행복. *한국 심리학회지 사회 및 성격*, 20(4), 61-70.
- 김한홍·김선주(2013). 일부지역 치위생 전공 대학생의 외모만족도 및 신체이미지가 대인관계에 미치는 영향. *한국콘텐츠학회논문지*, 13(12), 337-347.
- 남윤희(2002). 내담자의 내외향성에 따른 이메일 상담 효과 비교. 서강대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 송태경(2005). 직장인의 신체적 매력만족과 직무 만족의 관계에 대한 연구 - 자아 존중감 매개효과를 중심으로. 홍익대학교 대학원 석사학위논문.

- 신정신·송승헌·류경민(2015). 직장여성의 외모관리행동과 외모만족도가 대인관계 및 직장생활적응에 미치는 영향: 서울지역 특급 호텔 식음료업장을 중심으로. *관광연구저널*, 29(11), 59-72.
- 신혜숙(2008). 카지노 종사원의 공정성 지각이 조직몰입에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 10(2), 149-160.
- 윤미선(2010). 남녀 대학생의 부·모와의 관계 및 성격특성이 친구관계에 미치는 영향: 성격특성의 중재역할. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 오홍철·정수용(2007). 카지노직원의 직무스트레스요인과 직무만족에 관한연구. *관광·레저연구*, 19(1), 255-274.
- 이미옥(2006). 카지노 산업에서 LMX의 영향요인과 결과요인에 관한 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이원석(2011). 호텔베이커리 종사자의 성격유형(Big5)이 기업의 주관적 성과에 미치는 영향: 자기효능감과 직무스트레스의 조절효과를 중심으로. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이현옥·박경애(2000). 여성 소비자의 외모만족도: 외모유형과 외모의식과의 관계. *대한가정학회지*, 38(7), 93-102.
- 임섿별(2014). 호텔 직원이 지각한 사회적 지지가 직무만족 및 고객 지향성에 미치는 영향. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 임창희(2007). 직장여성의 외모가 승진에 미치는 영향: 자아존중감과 대인관계수준의 매개역할을 중심으로. *경영학연구*, 36(3), 597-621.
- 정운연(2008). 카지노 종사원의 소진과 조직유효성. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 정효선·윤희현(2010). 외식 기업 종사원의 신체적 매력도와 대인관계, 직무만족도, 조직시민행동과의 인과관계 연구: 성별과 기업형태의 조절 효과를 중심으로. *한국조리학회지*, 16(1), 112-126.
- 최미영·전영자(2011). 내외향성, 외모인식, 내외통제성이 대인관계만족도에 미치는 영향. *한국생활가학회 2011 총회 및 동계학술대회*, 176-177.
- Case, A. & Paxson, C. (2008). Stature and Status: Height, Ability and Labor Market Outcomes, *Journal of Political Economy*, 116(3), 499-532.
- Cawley, J. (2004). The impact of obesity on wage. *The Journal of Human*.
- Cole, M. S., Schaninger, W. S. & Harris, S. G. (2002). The workplace social exchange network. *Group & Organization Management*, 27, 142-167.
- Costa, P. T. & McCrae, R. (1997). Personality trait structure as a human universal. *American Psychologist*, 52(5), 509-516.

- Furnham, A., Tan, T., McManus, C. (1997). Waist-to-hip ratio and preferences for body shape: A replication and extension. *Personal and Individual Differences*, 22, 539-549.
- Gabbott, M. & Hogg, G. (2000). An empirical investigation of the impact of on-verbal communication on service evaluation. *European Journal of Marketing* 34(3 - 4), 384 - 398.
- Hellman, C. M., Witt, L. A. & Hilton, T. F. (1993). Member-team exchange quality and commitment to a matrix team. *Paper presented at the annual meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology*, San Francisco.
- Herman, H. N. Tse, & Marie, T. Dasborough. (2008). A Study of Exchange and Emotions in Team Member Relationships. *Group & Organization Management*, 33(2), 194-215.
- Judge, T. A. & Cable, D. M. (2004). The effects of physical height on workplace success and income: Preliminary test of theoretical model. *Journal of Society Psychology*, 89(3), 428-441.
- Jung, C. G. (1971). Psychological types(collected works, 6), Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Koering, S. K. & Page, A. L. (2002). What if your dentist looked like Tom Cruise? Applying the match-up hypothesis to a service encounter. *Psychology and Marketing* 19(1), 91-110.
- Lovelock, C. & Wright, L. (1999). Principles of Service Marketing and Management. Englewood Cliffs. Prentice-Hall. NJ. USA.
- Mendelson, Edward K Morris, Lisa A Cunningham. (1997). The Generation and Maintenance of Schedule-Induced Polydipsia in Normal Male Rats Without Weight Reduction: *Physiology & Behavior*, 62, 1385-1390.
- Riordan, C. M. & Griffeth, R. W. (1995). The opportunity for friendship in the workplace: An under explored construct. *Journal of Business and Psychology*, 10(2), 141-154.
- Seers, A. (1989). Team-member exchange quality: A new construct for role-making research. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 43, 118-135.
- Seers, A., Petty, M. M., & Cashman, J. F. (1995). Team-member exchange under team and traditional management. *Group & Organization Management*, 20, 18-38.
- Smith, P. C., Kendall, L. M. & Hulin, C. L. (1969). The Measurement of

Satisfaction in work and Retirement Illinois, CMI: Rand McNally & Company.

Swami, V., Furnham, A., Georgiades, C. & Pang, L. (2007). Evaluating self and partner physical attractiveness. *Body Image* 4, 97-110.

2018년 12월 18일 원고 접수

2019년 1월 26일 수정본 접수

2019년 1월 26일 최종 수정본 접수 및 게재확정

3인 익명심사 필