

외식 기업 종사원의 신체적 매력도와
대인관계, 직무만족도, 조직시민행동과의 인과관계 연구
- 성별과 기업 형태의 조절 효과를 중심으로 -

정 효 선 · 윤 혜 현[¶]
경희대학교 조리과학과

The Effect of Employees' Physical Attractiveness in Foodservice
Companies on Interpersonal Relationship, Job Satisfaction and
Organizational Citizenship Behavior
- Focused on the Moderating Roles of Gender and Company Types -

Hyo Sun Jung, Hye Hyun Yoon[¶]

Dept. of Culinary Science and Arts, Kyung Hee University[¶]

Abstract

The purpose of this study is to understand the effect of employees' physical attractiveness in foodservice companies on interpersonal relationship, job satisfaction and organizational citizenship behavior and the moderating effect of gender and company types. Based on total 553 samples obtained from the empirical research, this study reviewed reliability and the fitness of a research model and verified total 3 hypotheses using the Amos program. The hypothesized relationships in the model were tested simultaneously by using a structural equation model(SEM). The proposed model provided an adequate fit to the data, $\chi^2(df 179)=627.230$, $p<0.01$, CMIN/DF 3.504, RMR 0.228, GFI 0.903, AGFI 0.875, NFI 0.935, CFI 0.953, RMSEA 0.067. SEM resulted that the employees' physical attractiveness(face attractiveness: $\beta=0.213$; body attractiveness: $\beta=0.111$) showed a significant effect on interpersonal relationship, and interpersonal relationship($\beta=0.375$) had a significant effect on job satisfaction. Also, job satisfaction($\beta=0.756$) had a significant effect on organizational citizenship behavior. As a result of analyzing the moderating role, the effect of the employees' physical attractiveness in foodservice companies on interpersonal relationship, job satisfaction and organizational citizenship behavior was moderated by both of gender and company types. Limitations and future research directions are also discussed.

Key words: physical attractiveness, interpersonal relationship, job satisfaction, organizational citizenship behavior, foodservice company, employees.

I. 서 론

현대 사회에서 한 개인의 외모는 인종, 성별, 종교 및 이념 등에 이어 새롭게 등장한 차별적인 요

소로써 자신의 경쟁력을 높이는 수단으로 사용되고 있으며(Safire 2000), 작게는 자아존중감에서 시작하여 대인관계에서 뿐만 아니라 사회에서의 성공이나 승진에도 지대한 영향을 미치고 있다

¶ : 윤혜현, 02-961-9403, hhyun@khu.ac.kr, 서울시 동대문구 회기동 1 경희대학교 조리과학과

(Case & Paxon 2008). 이러한 외모에 대한 사회적 인 시선이나 관점은 시대에 따라 차별적으로 변화되어 오고는 있지만, 자신이 속한 사회가 추구하는 아름다운 외모에 대한 기준이 개인의 외모 관리에도 직접적인 영향을 주면서(홍병숙 등 2007), 사회생활의 상호작용에서 매우 의미 있는 역할을 하고, 경영자의 관점에서도 조직의 성과와 직결되는 중요한 요소로써 작용하고 있다.

이는 개인의 생활에서 뿐만 아니라, 직장에서도 신체적으로 매력적인 사람이 그렇지 않은 사람보다 선호되고 있으며, 이는 타인에 비해 바람직한 외모를 소유하고 있는 사람들이 조직에서 필요로 하는 어떤 속성을 갖고 있기 때문에 이로 인해 기업 차원에서 매력적인 외모를 가지면서도 회사의 이미지와 부합되는 직원을 선호하는 것으로 판단된다(임창희 2007). 또한 이러한 외모는 직장에서의 바람직한 인간관계에도 영향을 주게 되는데, Higgins & Kram(2001)은 조직 내에서의 바람직한 인간관계는 개인의 학습과 적응에 필요한 정보와 심리적 지원을 제공하면서, 조직의 사회화 및 성과를 촉진하는 주요한 요인이 된다고 하였다.

이러한 시대적인 흐름을 반영하듯이 신체적으로 매력적인 외모를 가진 조직 구성원이 그렇지 못한 사람과 비교하여 성과, 효율성, 리더로서의 능력 등의 측면에서 더욱 우월한 상관관계를 가지고 있다는 연구도 있는데, Kurtz(1969)는 78%의 인사 담당자가 채용 결정 과정에 있어서 상대적으로 왜소한 지원자보다는 훗칠한 지원자에게 더욱 호의적이고 인상적인 느낌을 받는다고 하였으며, Lester & Sheehan(1980)도 키가 작은 경찰관이 키가 큰 경찰관과 비교하여 공무를 수행하는 과정에서도 더 많은 불평과 문제를 유발한다고 하였다. 이와 같이 현재까지 이뤄진 연구들은 대부분 제 3자의 관점에서 타인의 신체적인 매력도를 평가하고, 인지된 이러한 매력도가 조직의 성과적인 측면에 어떠한 영향력을 지니는지에 초점을 맞추어 이뤄졌으며, 종사원 스스로 지각하는

자신의 매력도에 대한 연구는 거의 전무한 실정이었다. 특히, 외모는 객관적인 판단이 아닌 자신에 대한 자신감의 정도에 따라 영향을 받기 때문에(이현옥·구양숙 2009), 타인이 판단하는 외모보다는 스스로 인지하는 외모가 더욱 중요한 의미를 지닐 수 있으며, 더불어 외식 기업은 고객과의 대면 접촉으로 근무시간의 대부분을 보내며, 재화와 서비스를 동시에 제공한다는 측면에서 직원과 고객과 밀접한 관계를 유지해야 하므로(김영훈·조용범 2008; 정효선·윤혜현 2008; 정효선·윤혜현 2009), 타 산업과 비교하여 스스로 지각하는 신체적 매력도와 이를 통한 성과적인 측면에서의 관련성은 매우 중요한 의미를 지닌다고 할 수 있겠다. 이는 Langlois et al.(2000)의 연구에서도 매력적인 외모가 고객과의 접촉이 빈번한 직무의 수행에 있어서 더욱 적합하며, 종사원 스스로 자신이 매력적이라고 인식할수록, 그렇지 않다고 인식하는 사람보다 자신의 직무에 있어서의 성공에 더욱 긍정적인 경험을 한다고 한 것에서 일부 증명되었다.

따라서 본 연구에서는 대인 접촉이 활발한 국내 외식 기업을 대상으로 하여 종사원의 신체적인 매력도를 고찰하고, 종사원의 신체적 매력도가 대인관계, 직무 만족도 및 조직 시민 행동에 미치는 영향을 파악하였으며, 이러한 인과관계에 있어서 성별과 기업 형태가 가지는 조절 효과에 대해 실증적으로 분석하고자 하였다.

II. 이론적 배경 및 연구 가설

1. 신체적 매력도

종사원의 신체적 매력 정도는 객관적인 조직의 성과측면에 있어서도 중요하게 작용하는 신변 변수로써, 많은 연구들을 통해 신체적으로 매력적인 외모를 가진 종사원이 조직 안에서도 탁월한 능력을 발휘하고 있다는 것이 검증되고 있다(Cawley 2004; Judge & Cable 2004; Shah & Kleiner 2005; 전병준 2005). 다시 말해서, 신체적 매력도

에 의해 범주화된 개인적인 특성은 성격과 다른 심리학적 요소와 비교하여 훨씬 중요한 요소로써 작용하기 때문에, 이로 인해 매력적인 외모를 가지고 있는 종사원을 선호하는 것으로 판단된다(Hurley-Hanson & Giannantonio 2006). 이처럼 신체적 매력도와 관련된 대부분의 연구들은 종사원의 신체적 매력도에 대한 고객 관점에서의 만족도 고찰(Gabbott & Hogg 2000; Koering & Page 2002; Soderland & Julander 2009)이나 채용 결정 과정에 있어서 지원자의 신체적인 매력도가 지니는 S과성에 관한 연구(Morrow et al. 1990; Frieze et al. 1991; Marshall et al. 1998), 또는 신체적 매력도와 긍정적인 직무 태도와 관련된 연구(Marlowe et al. 1996; Chia et al. 1998; Hurley-Hanson & Giannantonio 2006) 등이 수행되고 있으며, 결과적으로 이러한 연구들을 통해 신체적 매력도가 직무에서의 성취와 관련된 부분과 밀접한 관계가 있고, 생산성에 있어서도 유의한 차이가 있음이 증명되고 있는 실정이다.

2. 신체적 매력도와 대인관계

종사원의 신체적 매력도 및 대인관계와 관련된 연구로 Hatfield & Sprecher(1986)는 신체적으로 매력적인 사람들이 바람직한 인성과 좋은 덕목을 지니고 있을 것이라고 판단한다고 하였으며, Synnott(1993)도 매력적인 외모를 소유하고 있는 사람들은 타인과의 인간관계 및 타인을 쉽게 설득시킬 수 있는 효과적인 능력을 가지고 있으므로 그렇지 않은 사람에 비해 더 나은 인간관계를 가지고 있을 것이라고 하였다. 이는 Rosenthal & Jacobson(1968)의 연구에서 자신 스스로 신체적으로 매력적이라고 인지하고 있는 사람은 주위의 호의적인 관심으로 인해 건전한 심리 발달이 이뤄지면서 자기 충족적 예언에 의해 자신이 원하는 결과를 얻을 수 있는 것이라고 한 것에서도 그 이유를 찾을 수 있겠다. 또한 Eagly et al.(1991)과 Feingold(1992)도 높은 외모 매력도는 대인 관계 능력을 포함한 사회적인 유능성에 강한 긍정적인 효과를 지

닌다고 하였고, 임창희(2007)도 직장 여성의 신체적인 매력도는 대인관계에 유의한 영향을 준다고 하였다. 이러한 선행 연구의 결과를 바탕으로 본 연구에서는 외식 기업 종사원이 인지하는 자신의 신체적 매력도가 대인관계에 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 가정하고 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H1: 외식 기업 종사원이 인지하는 신체적 매력도는 대인관계에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3. 대인관계와 직무만족도

대인관계 및 직무만족도와 관련된 연구로, Fisher(1985), Setton & Adkins(1997) 등의 연구에서는 직장에서의 대인관계와 조직 사회화 사이의 긍정적인 관계를 실증적으로 밝혔으며, 천명섭과 최명우(2003), 김창옥과 원정숙(2007)도 대인관계가 직무 만족도에 긍정적인 영향을 준다고 하였다. 또한 장원섭과 김민영(2008)도 대인관계 능력이 우수한 종사원이 높은 직무 만족을 나타낸다고 하였으며, 대인관계의 접촉빈도가 높은 것보다 질적으로 긍정적인 관계를 유지하는 사람이 직무에도 더욱 높게 만족하게 된다고 하였다. 이러한 선행 연구 결과를 바탕으로 본 연구에서는 외식 기업 종사원의 대인관계는 직무 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 가정하고, 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H2: 외식 기업 종사원이 인지하는 자신의 대인관계는 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

4. 직무만족도와 조직시민행동

직무만족도 및 조직시민행동과 관련된 연구로, Organ & Konovsky(1989)는 직무에 대한 긍정적인 객관적인 평가가 조직시민행동에 더욱 밀접한 관련이 있다고 하였으며, Fahr et al.(1990), Moorman et al.(1998), Schauboek & Fink(1998)

도 직무만족은 조직시민행동에 직접적인 영향을 준다고 하였다. 이러한 선행 연구 결과를 바탕으로 본 연구에서는 외식 기업 종사원의 직무만족도는 조직시민행동에 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 가정하고, 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H3: 외식 기업 종사원의 직무만족도는 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

III. 연구 설계

1. 연구 모형

본 연구는 외식 기업 종사원이 인지하는 자신의 신체적 매력도가 대인관계, 직무만족도, 조직시민행동에 미치는 영향력을 파악하고, 성별과 기업 형태에 따른 조절 효과에 대해 실증적으로 분석하고자 하였다. 선행 연구 결과를 바탕으로 구성된 연구 모형은 <Fig. 1>과 같다.

2. 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

1) 신체적 매력도

신체적 매력도는 객관적인 평가 도구를 사용하여 정도를 측정하는 것이 바람직하지만, 이를 단순하게 표현하는 것이 현실적으로 불가능하기 때문에, 본 연구에서는 응답자 스스로 지각한 자신의 외모 수준을 인지된 신체적 매력도의 수준으로 정의하였다(임창희 2007). 왜냐하면 자신의 신체적인 매력 정도에 대한 평가는 오랜 시간 타

인들로부터 얻어진 피드백의 결과물이며, 실제로 본인이 인식한 외모의 수준과 객관적으로 평가한 실제의 외모 수준이 일치한다는 연구(이현옥·박경애 2000)도 있기 때문이다. 따라서 본 연구에서는 Furnham & McManus(1997)와 Swami et al. (2007)의 연구에서 얼굴과 체형이 사람의 신체적 매력도를 결정하는 가장 주도적인 변수라고 한 것을 바탕으로 임창희(2007)의 연구에서 사용된 척도를 이용하여 얼굴 매력도와 체형 매력도로 구성된 8문항의 리커트 7점 척도로 측정하였다.

2) 대인관계

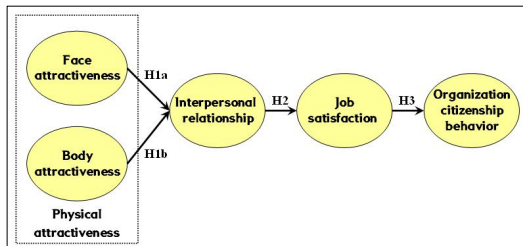
대인관계는 조직에서의 상사, 동료, 부하와의 대인관계에 대한 전반적인 평가 정도를 의미하는 것으로써(임창희 2007), 본 연구에서는 McAllister (1995), 임창희(2007) 등의 연구에서 인용된 척도를 보완하여 3문항의 리커트 7점 척도로 측정하였다.

3) 직무만족도

직무만족도는 개인의 태도, 가치 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 종사원이 직무와 관련하여 가지는 심리적인 상태로써(Betty & Schnier 1981), 본 연구에서는 Viswesvaran et al.(1998), Wheeler et al.(2007)의 연구에서 인용된 척도를 보완하여 5문항의 리커트 7점 척도로 측정하였다.

4) 조직시민행동

조직시민행동은 조직의 공식적인 보상 체계에 의해 명시적으로 규정되어 있는 행동은 아니지만 조직의 효과적인 기능을 촉진하기 위한 개인의 자유 선택에 의한 구성원의 재량적인 행동으로써(Organ 1988), 이것은 조직 구성원이 규정된 직무성과를 넘어 자발적으로 기여하는 것으로 이타적이고 친사회적인 행동을 의미한다. 본 연구에서는 Niehoff & Moorman(1993), Morrison(1994), Staufenbiel(2000), Conway & Briner(2002)의 연구에서 인용된 척도를 보완하여 5문항의 리커트



<Fig. 1> Summary of hypothesized relationships.

7점 척도로 측정하였다.

3. 연구방법

본 연구를 위해 서울 지역에 위치한 특 1급 호텔 10곳과 2008년 매출액 기준 상위 5개 패밀리 레스토랑을 선정하였으며, 이들 기업에 근무하는 총 700명의 종사원을 표본으로 선정하였다. 예비 조사는 2009년 7월 15일부터 20일까지 서울 S 호텔 종사원을 대상으로 예비설문지 50부를 배포하여 실시하였으며, 조사 결과를 바탕으로 설문지를 수정하고 보완하여 2009년 8월 1일부터 30일까지 30일간 본 조사를 실시하였다. 총 630부의 설문지가 회수되었으며, 이 중 불성실하게 응답한 표본을 제외한 553부(79.00%)가 통계 분석에 사용되었다.

수집된 자료는 SPSS(V 16.0)과 AMOS(V 5.0) 프로그램을 사용하여 분석하였으며, 측정 항목의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석, 합성신뢰도, 표준분산추출값으로 타당성을 검토하였고, 신뢰도분석을 통해 신뢰성을 검증하였다. 연구가설을 토대로 구조방정식 모형(structural equation model) 검증을 실시하였으며, 성별과 기업 형태에 따른 조절 효과를 확인하기 위해, 최종모형과 접합모형을 구성하여, 이들 간 χ^2 를 비교하면서 이들 변수의 조절 역할에 대해 고찰하였다.

III. 연구결과 및 고찰

1. 조사 대상자의 일반적인 특성

조사 대상자의 일반적인 특성은 <Table 1>과 같으며, 총 553명의 응답자 중에서 남성 40.5%, 여성 59.5%이었고, 기업 형태로는 호텔 51.5%, 패밀리 레스토랑 48.5%이었으며, 연령대는 20대 58.8%, 30대 29.3%, 40대 이상 11.9% 등의 순으로 조사되었다. 교육 정도는 전문대학이 53.5%로 과반수 이상을 차지하였으며, 근무 연수는 3년 미만이 48.0%로 가장 많았고, 직위는 평사원이 63.8%로 다수

<Table 1> Demographic characteristics of the samples (N=553)

Characteristics		N	%
Gender	Male	224	40.5
	Female	329	59.5
Company type	Hotel	285	51.5
	Family restaurant	268	48.5
Age (yrs)	20~29	325	58.8
	30~39	162	29.3
	40~	66	11.9
Education level	~High school	56	10.1
	College	296	53.5
	University	167	30.2
Work period (yrs)	Graduate university	34	6.1
	~1	122	22.1
	2~3	143	25.9
	4~5	87	15.7
	6~10	146	26.4
Job status	11~	55	9.9
	Part-time employee	124	22.4
	Ordinary employee	353	63.8
	Deputy	52	9.4
	Department manager	24	4.4
Total		553	100.0

를 차지하였다.

2. 측정항목의 신뢰성 및 타당성 분석

측정 항목에 대한 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석 및 신뢰도분석 결과는 <Table 2> 및 <Table 3>과 같다. 탐색적 요인분석 결과, 종사원의 신체적인 매력도로 얼굴 매력도와 체형 매력도를 포함한 대인관계, 직무만족도, 조직시민행동 등 아 이전 값 1 이상의 총 5개 요인이 도출되었으며, 누적설명력은 78.795%로 조사되었다.

요인 1은 나는 대체로 주위의 동료들 잘 돕는 편이다, 나는 결근한 동료의 업무를 대신해준다, 나는 자발적으로 우리 회사의 규칙과 법규를 준수한다, 나는 동료와의 인간관계에서 문제가 발생하지 않도록 고려해서 행동한다, 나는 우리 회

<Table 2> Exploratory factor analysis

Items		Factor loading				
		Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5
Face attractiveness	PA1	0.126	0.043	0.167	0.870	0.145
	PA2	0.126	0.080	0.151	0.880	0.092
	PA3	0.105	0.184	0.142	0.854	0.073
	PA4	0.088	0.191	0.139	0.856	0.037
Body attractiveness	PA5	0.081	0.095	0.894	0.130	0.026
	PA6	0.130	0.117	0.885	0.167	0.013
	PA7	0.148	0.152	0.861	0.129	0.103
	PA8	0.089	0.091	0.860	0.162	0.041
Interpersonal relationship	IR1	0.129	0.080	-0.017	0.107	0.874
	IR2	0.112	0.154	0.079	0.079	0.917
	IR3	0.069	0.183	0.097	0.114	0.895
Job satisfaction	JS1	0.350	0.735	0.130	0.127	0.088
	JS2	0.299	0.824	0.137	0.093	0.111
	JS3	0.244	0.798	0.138	0.052	0.213
	JS4	0.353	0.717	0.122	0.206	0.090
	JS5	0.248	0.794	0.059	0.163	0.094
Organizational citizenship behavior	OCB1	0.840	0.211	0.122	0.137	0.039
	OCB2	0.831	0.261	0.113	0.060	0.112
	OCB3	0.797	0.351	0.091	0.061	0.047
	OCB4	0.787	0.270	0.119	0.186	0.074
	OCB5	0.713	0.335	0.099	0.096	0.191
Eigen value		8.123	2.923	2.275	1.981	1.246
Variance of %		38.680	13.919	10.831	9.434	5.931

Total Cumulative : 78.795%

사에 중요하다고 생각되는 회의에는 자발적으로 참석한다 등 조직의 직무기술서에 명시되지 않은 종사원의 자발적인 행동의 세부적인 5개 항목으로 구성되어 조직시민행동으로 명명하였으며, 요인 2는 나는 나의 업무에 전반적으로 만족한다, 나는 내가 일하는 회사에 만족한다, 나는 나의 근무환경에 만족한다(동료, 승진, 보수), 나는 내가 하고 있는 일이 값어치가 있는 일이라고 생각한다, 나는 직무를 다시 선택해야 할 때는 현재의 직무를 선택할 것이다 등 자신의 직무와 관련된 복합적인 태도의 세부적인 5개 항목으로 구성되어 직무만족도로 명명하였다. 요인 3은 나는 평

균보다 날씬한 편이다, 나는 키에 비해 적당한 체중을 가지고 있다, 나의 몸매는 이상적이다, 나는 무거운 체중을 가졌다(R) 등 종사원이 지각하는 자신의 신체적 매력도 중 체형과 관련된 세부적인 4개 항목으로 구성되어 체형 매력도로 명명하였고, 요인 4는 나는 타인에 비해 잘 생겼다, 나는 멋진 얼굴을 가졌다, 나는 얼굴에 대한 불만이 있다, 나의 얼굴 모습에는 수정이 필요하다 등 신체적 매력도 중 얼굴과 관련된 세부적인 4개 항목으로 구성되어 얼굴 매력도로 명명하였으며, 요인 5는 나는 업무상 동료들을 신뢰한다, 나는 주위 동료들과 좋은 관계를 유지한다, 나는 동료들

〈Table 3〉 Confirmatory factor analysis and reliability analysis

	Items	Standardized estimate	C.R.	p value	Cronbach's α	CCR	AVE
Face attractiveness	PA1	0.941	fixed	-	0.920	0.839	0.706
	PA2	0.948	37.153	0.000***			
	PA3	0.723	21.963	0.000***			
	PA4	0.722	21.884	0.000***			
Body attractiveness	PA5	0.854	fixed	-	0.922	0.802	0.743
	PA6	0.909	27.367	0.000***			
	PA7	0.877	26.163	0.000***			
	PA8	0.806	26.614	0.000***			
Interpersonal relationship	IR1	0.795	fixed	-	0.907	0.851	0.776
	IR2	0.951	25.405	0.000***			
	IR3	0.890	24.329	0.000***			
Job satisfaction	JS1	0.827	fixed	-	0.909	0.845	0.645
	JS2	0.847	22.691	0.000***			
	JS3	0.776	19.951	0.000***			
	JS4	0.791	20.647	0.000***			
	JS5	0.776	20.098	0.000***			
Organizational citizenship behavior	OCB1	0.793	fixed	-	0.914	0.903	0.668
	OCB2	0.862	22.313	0.000***			
	OCB3	0.835	21.474	0.000***			
	OCB4	0.788	19.972	0.000***			
	OCB5	0.809	26.662	0.000***			

$\chi^2=553.151(p<0.001)$, $df=174$, $CMIN/DF=3.179$

$RMR=0.079$, $GFI=0.913$, $AGFI=0.884$, $NFI=0.943$, $CFI=0.960$, $RMSEA=0.063$

Note : CCR = composite construct reliability ; AVE : average variance extracted.

*** $p<0.001$

과 생각, 감정 등을 공유한다 등 조직에 있어서 동료와의 관계에 대한 세부적인 3개 항목으로 구성되어 대인관계로 명명하였다.

내적일관성 검증을 위한 신뢰도분석 결과, 도출된 요인의 크론바하 알파계수가 5개 요인에서 모두 0.90 이상으로 조사되어 측정항목들의 신뢰도는 모두 적합한 수준인 것으로 나타났다. 타당성 검증을 위한 합성신뢰도는 0.802~0.903이었고, 표준분산추출값도 모두 0.50 이상이었으며, 표준화된 요인적재량이 모두 0.70 이상으로 0.001 수준에서 유의하여 집중타당성이 판명되었다(Fornell & Larcker 1981; Anderson & Gerbing 1988). 또

한 판별타당성 검증을 위해 대상이 되는 잠재요인 각각의 표준분산추출값과 잠재요인 간의 상관계수 제곱을 비교하여 표준분산추출값이 모두 상관계수 제곱보다 큰 지 확인하였는데(Table 4 참고), 모든 잠재요인 간 상관계수 제곱의 크기는 0.023~0.444로 표준분산추출값의 범위인 0.645~0.776보다 작은 것으로 나타나, 본 잠재요인은 모두 판별타당성을 갖는 것으로 조사되었다. 이러한 결과를 통해 도출된 5개의 요인이 개별적이면서 단일차원성을 갖는다는 것이 고찰되었으며, 확인적 요인분석에 대한 적합도 또한 $\chi^2=553.151$ ($p<0.001$), $df=174$, $CMIN/DF=3.179$, $RMR=0.079$,

〈Table 4〉 Correlation analysis

	1	2	3	4	5	M±SD
1. Face attractiveness	1.000	-	-	-	-	4.68±1.18
2. Body attractiveness	0.356***	1.000	-	-	-	4.42±1.48
3. Interpersonal relationship	0.241***	0.154***	1.000	-	-	4.56±1.10
4. Job satisfaction	0.348***	0.317***	0.335***	1.000	-	3.95±1.21
5. Organizational citizenship behavior	0.312***	0.302***	0.667***	0.279***	1.000	5.07±1.05

*** Pearson correlation is significant at the 0.001 level (2-tailed)

GFI=0.913, AGFI=0.884, NFI=0.943, CFI=0.960, RMSEA=0.063 등으로 조사되어 비교적 신뢰할 만한 수준인 것으로 나타났다.

3. 가설 검증

가설 검증을 위한 분석 방법으로 상관분석과 구조방정식 모형을 사용하였으며, 1차적인 방법으로 각 구성 개념간의 상관관계를 분석한 결과, 외식 기업 종사원의 신체적 매력도인 얼굴과 체형, 대인관계, 직무 만족도, 조직 시민 행동은 모두 유의한($p<0.001$) 양(+)의 상관관계를 보이는 것으로 조사되어 연구의 가설과 방향성이 일치함을 확인할 수 있었다(Table 4). 그러나 상관분석을 통해 구성개념간의 상관성은 알 수 있으나 인과관계는 알 수 없으므로 추가적으로 구조방정식에 의한 가설 검증을 실시하였다.

구조방정식 분석 결과, 최초 이론 모형의 적합도 지수는 $\chi^2=627.230(p<0.001)$, $df=179$, $CMIN/DF=3.504$, $RMR=0.228$, $GFI=0.903$, $AGFI=0.875$, $NFI=0.935$, $CFI=0.953$, $RMSEA=0.067$ 로 나타나 Hair 등

(2006)이 제시한 적합도 판단 기준을 대체로 충족시키는 것으로 조사되었으며, 수정지수를 검토한 결과 일부 오차 항목을 연결하면 적합도를 어느 정도 향상시킬 여지는 있었지만, 그럴 경우 해당 항목들의 판별타당성과 단일차원성이 저해되기 때문에 모형을 변경하지 않았다.

구조방정식 모형을 통해 검증된 경로계수는 〈Table 5〉 및 〈Fig. 2〉와 같다. 가설 1a는 외식 기업 종사원의 신체적 매력도 중 자신의 얼굴에 대한 긍정적인 인식이 대인관계에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 설정하였는데, 두 요인 간의 표준화된 경로계수가 0.213($t=4.356$, $p<0.001$)로 나타나 가설 1a는 채택되었다. 또한 가설 1b는 외식 기업 종사원의 신체적 매력도 중 자신의 체형에 대한 긍정적인 인식이 대인관계에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 설정하였으며, 두 요인 간의 표준화된 경로계수가 0.111($t=2.292$, $p<0.05$)로 나타나 가설 1b도 채택되었다. 이는 Rosenthal & Jacobson (1968), Synnott(1993), 임창희(2007) 등의 연구에서 신체적인 매력도는 타인과의 인간관계에 있어

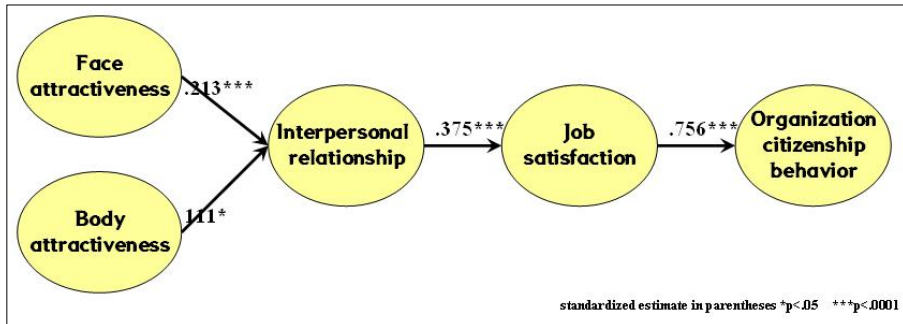
〈Table 5〉 Results of the structural equation model

Hypothesized relationship	Estimate	Standardized estimate	C.R.	p value	Result
H1 ^a Face attractiveness→Interpersonal relationship	0.231	0.213	4.356	0.000***	accepted
H1 ^b Body attractiveness→Interpersonal relationship	0.080	0.111	2.292	0.022*	accepted
H2 Interpersonal relationship→Job satisfaction	0.341	0.375	8.080	0.000***	accepted
H3 Job satisfaction→Organizational citizenship behavior	0.682	0.756	15.818	0.000***	accepted

$\chi^2=627.230(p<0.001)$, $df=179$, $CMIN/DF=3.504$

$RMR=0.228$, $GFI=0.903$, $AGFI=0.875$, $NFI=0.935$, $CFI=0.953$, $RMSEA=0.067$

* $p<0.05$, *** $p<0.001$



<Fig. 2> Final model.

서 긍정적인 영향을 준다고 한 것과 동일한 결과를 보였다. 가설 2는 외식 기업의 종사원이 인지하는 긍정적인 대인관계는 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 설정하였는데, 두 요인 간의 표준화된 경로계수가 0.375($t=8.080, p<0.001$)로 나타나 가설 2는 채택되었다. 이는 Fisher(1985), Setton & Adkins(1997), 장원섭과 김민영(2008)도 우수한 대인관계 능력을 가지고 있는 종사원이 직무 만족도 높다고 한 것과 유사한 결과를 보이는 것으로 조사되었다. 가설 3은 외식 기업 종사원의 긍정적인 직무만족도는 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 설정하였으며, 두 요인 간의 표준화된 경로계수가 0.756($t=15.818, p<0.001$)로 나타나 가설 4도 채택되었다. 이는 Organ & Konovsky(1989), Fahr et al.(1990), Moorman et al.(1998), Schauboeck & Fink(1998) 등의 연구에서 조직시민행동을 결정하는 중요한 요소로 직무만족을 열거하면서, 직무만족이 조직시민행동에 유의한 영향을 준다고 한 것과 유사한 결과

를 보였다.

4. 성별과 기업 형태의 조절 효과

외식 기업 종사원의 인지된 신체적 매력도와 대인관계, 직무만족도 및 조직시민행동과의 인과관계에 있어서 성별의 조절 효과를 고찰한 결과는 <Table 6>과 같다. 최종모형(freely estimated)과 접합모형(constrained to be equal)의 카이 스퀘어 값 차이로 성별의 조절 효과를 검증하였으며, 최종 모형의 적합도는 $\chi^2_{(358)}=1061.986, GFI=0.848, NFI=0.896, IFI=0.929, CFI=0.928, RMSEA=0.060$ 등으로 나타났다. 검증 결과, 외식 기업 종사원의 신체적 매력도 중 얼굴이 대인관계에 미치는 영향에 있어서는 남자보다 여자가 더 큰 것으로 나타났다($\Delta\chi^2(2)=21.109, p<0.001$), 체형이 대인관계에 미치는 영향력도 남자보다 여자가 더욱 큰 것으로 도출되어($\Delta\chi^2(2)=6.026, p<0.05$) 외식 기업 종사원의 신체적 매력도가 대인관계에 미치는 인과관계에 있어서 성별의 조절 효과가 본 모형

<Table 6> Moderating effect of gender: male group versus female group

	Male group		Female group		Unconstrained model chi-square	Constrained model chi-square	$\Delta\chi^2(2)$
	β	t-value	β	t-value			
H1 ^a	0.172	2.762**	0.283	3.547***	$\chi^2_{(358)}=1061.986$	$\chi^2_{(360)}=1083.095$	21.109***
H1 ^b	0.046	0.599	0.151	2.397*	$\chi^2_{(358)}=1061.986$	$\chi^2_{(360)}=1068.012$	6.026*
H2	0.341	4.561***	0.404	6.846***	$\chi^2_{(358)}=1061.986$	$\chi^2_{(360)}=1132.723$	70.737***
H3	0.813	10.479***	0.729	12.052***	$\chi^2_{(358)}=1061.986$	$\chi^2_{(360)}=1406.403$	344.417***

Note : GFI=0.848, NFI=0.896, IFI=0.929, CFI=0.928, RMSEA=0.060

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$

상에서는 존재하는 것으로 조사되었다. 또한 대인관계가 직무만족도에 미치는 영향력($\Delta \chi^2(2)=70.737$ $p<0.001$)도 남자보다 여자가 더욱 큰 것으로 나타났으며, 반면, 직무만족이 조직시민행동에 미치는 영향력($\Delta \chi^2(2)=344.417$, $p<0.001$)은 남자가 여자보다 큰 것으로 조사되었다.

또한 외식 기업 종사원의 인지된 신체적 매력도와 대인관계, 직무만족도 및 조직시민행동과의 인과관계에 있어서 기업 형태의 조절 효과를 고찰한 결과는 <Table 7>과 같으며, 최종 모형의 적합도는 $\chi^2_{(358)}=1069.156$, GFI=0.839, NFI=0.884, IFI=0.916, CFI=0.916, RMSEA=0.064 등으로 조사되었다. 검증 결과, 외식 기업 종사원의 신체적 매력도 중 얼굴이 대인관계에 미치는 영향에 있어서는 패밀리 레스토랑 종사원보다 호텔 종사원에게서 더욱 높게 나타났으며($\Delta \chi^2(2)=36.648$, $p<0.001$), 체형이 대인관계에 미치는 영향력도 패밀리 레스토랑 종사원보다 호텔 종사원에게서 더욱 큰 것으로 도출되어($\Delta \chi^2(2)=6.572$, $p<0.05$) 외식 기업 종사원의 신체적 매력도가 대인관계에 미치는 인과관계에 있어서 기업 형태에 따른 조절 효과가 존재하는 것으로 조사되었다. 또한 대인관계가 직무만족도에 미치는 영향력($\Delta \chi^2(2)=72.576$ $p<0.001$)과 직무만족이 조직시민행동에 미치는 영향력($\Delta \chi^2(2)=308.766$, $p<0.001$)도 호텔 종사원이 더욱 높은 것으로 나타났다.

본 연구에서는 국내 외식 기업 종사원의 신체적 매력도가 대인관계, 직무만족도 및 조직시민행동에 미치는 영향을 파악하고, 성별과 기업 형태의 조절 효과에 대해 실증적으로 분석하고자 하였으며, 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 측정항목에 대한 탐색적 요인분석에 결과, 총 5개의 요인이 도출되었으며, 누적설명력은 78.795%로 조사되었다. 요인 1은 외식 기업 종사원의 조직시민행동과 관련된 5문항으로 구성되었고, 요인 2는 직무만족도와 관련된 5문항으로 구성되었다. 요인 3은 외식 기업 종사원이 자각하는 자신의 신체적 매력도 중 체형과 관련된 4문항으로 구성되었으며, 요인 4는 신체적 매력도 중 얼굴과 관련된 4문항으로 구성되었고, 요인 5는 대인관계와 관련된 3문항으로 구성되었다. 도출된 요인의 크론바하 알파값은 모두 0.8 이상으로 도출되어 우수한 신뢰도를 나타냈으며, 확인적 요인분석 및 합성신뢰도, 분산추출값에 대한 결과에서도 만족스러운 적합도를 보이는 것으로 조사되었다.

둘째, 구조방정식 모형 분석 결과, 외식 기업 종사원의 신체적 매력도 중 자신의 얼굴($\beta=0.213$, $t=4.356$, $p<0.001$)과 체형($\beta=0.111$, $t=2.292$, $p<0.05$)에 대한 긍정적인 인식이 대인관계에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났으며, 특히 체형보다는 얼굴 매력도가 더욱 중요한 역할을 하는 것으로 조사되었다. 또한 외식 기업 종사원의 동료들과의 호의적인 대인관계($\beta=0.375$, $t=8.080$, $p<0.001$)는

IV. 요약 및 결론

<Table 7> Moderating effect of company types: hotel employees group versus family restaurant employees group

	Hotel employees group		Family restaurant employees group		Unconstrained model chi-square	Constrained model chi-square	$\Delta \chi^2_{(2)}$
	β	t-value	β	t-value			
H1 ^a	0.392	5.392***	0.116	1.742	$\chi^2_{(358)}=1169.156$	$\chi^2_{(360)}=1205.840$	36.648***
H1 ^b	0.172	2.555*	0.007	0.101	$\chi^2_{(358)}=1169.156$	$\chi^2_{(360)}=1175.728$	6.572*
H2	0.416	6.599***	0.349	5.036***	$\chi^2_{(358)}=1169.156$	$\chi^2_{(360)}=1241.732$	72.576***
H3	0.767	12.440***	0.698	9.051***	$\chi^2_{(358)}=1169.156$	$\chi^2_{(360)}=1477.922$	308.766***

Note : GFI=0.839, NFI=0.884, IFI=0.916, CFI=0.916, RMSEA=0.064

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$

직무만족도에 유의한 영향을 주었으며, 종사원의 긍정적인 직무만족도($\beta=0.756$, $t=15.818$, $p<0.001$)는 조직시민행동에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.

셋째, 외식 기업 종사원의 인지된 신체적 매력도와 대인관계, 직무만족도 및 조직시민행동과의 인과관계에 있어서 성별의 조절 효과를 분석한 결과, 외식 기업 종사원의 신체적 매력도 중 얼굴($\Delta\chi^2(2)=21.100$)과 체형($\Delta\chi^2(2)=6.026$)이 대인관계에 미치는 영향에 있어서는 남자보다 여자가 더 큰 것으로 나타나, 외식 기업 종사원의 신체적 매력도가 대인관계에 미치는 인과관계에 있어서 성별의 조절 효과가 존재하는 것으로 조사되었다. 또한 대인관계가 직무만족도에 미치는 영향력($\Delta\chi^2(2)=70.737$)도 남자보다 여자가 더 큰 것으로 나타났으나, 반면, 직무 만족이 조직시민행동에 미치는 영향력($\Delta\chi^2(2)=344.417$)은 남자가 여자보다 큰 것으로 조사되었다. 또한 기업 형태의 조절 효과를 분석한 결과, 외식 기업 종사원의 신체적 매력도 중 얼굴($\Delta\chi^2(2)=36.648$)과 체형($\Delta\chi^2(2)=6.572$)이 대인관계에 미치는 영향에 있어서는 패밀리 레스토랑 종사원보다 호텔 종사원에게서 더욱 높게 나타나 외식 기업 종사원의 신체적 매력도가 대인관계에 미치는 인과관계에 있어서 기업 형태에 따른 조절 효과가 존재하는 것으로 조사되었다. 또한 대인관계가 직무만족도에 미치는 영향력($\Delta\chi^2(2)=72.576$)과 직무만족이 조직시민행동에 미치는 영향력($\Delta\chi^2(2)=308.766$)도 호텔 종사원이 더욱 높은 것으로 나타났다.

이러한 결과를 바탕으로 종합하면 본 연구는 대표적인 서비스 산업인 외식 기업을 대상으로 하여 외식 서비스업에 근무하는 종사원의 신체적인 매력도가 조직 내 다른 사람과의 인간관계에 있어서도 매우 유의하게 작용하며, 특히 체형보다 얼굴 매력도가 더 중요한 역할을 한다는 사실을 검증하였다. 또한 신체적 매력도와 대인관계, 직무만족도, 조직시민행동과의 인과관계에 있어서 성별과 기업 형태에 따른 조절 효과가 존재하

였는데, 남성보다 여성이, 패밀리 레스토랑 종사원보다 호텔 종사원이 자신의 신체적인 매력도에 훨씬 민감하며, 이로 인해 대인관계, 직무만족도, 조직시민행동에도 더욱 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 결과적으로 본 연구를 통해 외식 기업 종사원 스스로 평가하는 자신의 신체적인 매력도의 정도를 측정하고, 이러한 신체적 매력도의 정도와 대인관계, 직무만족도, 조직시민행동을 연계하여 상호관계를 규명하였으며, 성별과 기업형태에 따른 조절 효과를 검증함으로써, 외식 기업을 대상으로 종사원의 신체적 매력도를 고찰한 초기적인 연구로써 활용될 가치는 충분할 것으로 여겨진다. 그동안의 연구들이 경영자나 고객의 입장에서 서비스 종사원의 신체적인 매력도를 측정하고 이러한 부분이 조직의 성과적인 측면에서 어떠한 영향력을 지니는지 검증하였다는 사실을 감안할 때 본 연구를 통해 외식 기업 종사원의 신체적 매력도와 대인관계, 직무만족도 및 조직시민행동과의 인과관계에 대한 이론적인 토대가 검증되었다고 할 수 있겠다. 따라서 이러한 실증 분석 결과를 근거로 하여 종사원 스스로 매력적인 사람이라는 것을 인식하는 것은, 비단 본인의 외모에 대한 자신감에 대한 효과 뿐 만 아니라, 조직에서의 대인관계 향상이나 자신의 직무에 대한 만족과 더불어 더 나아가 조직시민행동에서 유의한 영향을 주는 것으로써, 기업 차원에서 종사원의 자기개발을 함양시킬 수 있는 다양한 프로그램을 통해 종사원 스스로 매력적인 사람으로 인지하도록 유도할 수 있는 방안을 모색해야 할 것으로 판단된다.

본 연구의 한계는 표본 추출에 있어서 수도권 지역에 위치한 특 1급 호텔 및 패밀리 레스토랑 종사원을 한정하여 대표성의 문제가 의심될 수 있으며, 신체적 매력도 측정에 있어서 자신의 얼굴과 체형에 대한 주관적인 판단에 근거하였던 것이 한계점으로 작용할 수 있을 것으로 판단된다. 더불어 외식 기업 종사원의 신체적 매력도와 대인관계, 직무만족도 및 조직시민행동과의 인과관계에 있어서 성별 및 기업 형태에 대한 조절 효과만을 검증하였으며, 내생변수로 측정된 변수들이

조직 내 종사원의 행동을 모두 함축할 수는 없기에 본 연구의 인과관계로 일반화된 결론을 도출하는 것은 한계가 있을 것으로 판단된다. 따라서 신체적인 매력도를 객관적으로 측정할 수 있는 변수에 대한 추가적인 연구가 필요하며, 이러한 제한점을 보완하여 보다 객관적이고 실질적인 결과를 도출할 수 있는 활발한 후속 연구들이 이뤄져야 할 것으로 사료된다.

한글초록

본 연구는 국내 외식 기업 종사원의 신체적 매력도가 대인관계, 직무만족도 및 조직시민행동에 미치는 영향을 파악하고, 성별과 기업 형태의 조절 효과에 대해 실증적으로 분석하였다. 총 553명의 표본을 대상으로 구조방정식 모형을 통해 3개의 가설을 검증하였으며, 모형 적합도는 $\chi^2(df=179)=627.230$, $p<0.01$, $CMIN/DF=3.504$, $RMR=0.228$, $GFI=0.903$, $AGFI=0.875$, $NFI=0.935$, $CFI=0.953$, $RMSEA=0.067$ 등으로 조사되었다.

연구 결과, 외식 기업 종사원의 얼굴($\beta=0.213$)과 체형($\beta=0.111$)에 대한 긍정적인 인식이 대인관계에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났으며, 호의적인 대인관계($\beta=0.375$)도 직무 만족도에 유의한 영향을 주었고, 종사원의 긍정적인 직무만족도($\beta=0.756$) 또한 조직시민행동에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 외식 기업 종사원의 인지된 신체적 매력도와 대인관계, 직무만족도 및 조직시민행동과의 인과관계에 있어서 성별과 기업 형태의 조절 효과가 존재하는 것으로 조사되었다.

참고문헌

1. 김영훈·조용범 (2008). 외식 기업 브랜드 자산 구성 요인 간의 관계 연구. *한국조리학회지* 14(2):128-137.
2. 김창욱·원정숙 (2007). 노인 단기보호시설 종사자의 직무 만족, 대인관계 적절성, 직무특성의 관계 연구. *장신간호학회지* 16(4):445-455.
3. 이현옥·구양숙 (2009). 사회적 자기효능감, 외모관심, 외모만족, 외모관리행동에 관한 계층적 연구. *한국의류산업학회지* 11(2):271-277.
4. 이현옥·박경애 (2000). 여성 소비자의 외모 만족도: 외모 유형과 외모의식과의 관계. *대한가정학회지* 38(7):93-102.
5. 임창희 (2007). 직장 여성의 외모가 승진에 미치는 영향. *경영학연구* 36(3):597-621.
6. 장원섭·김민영 (2008). 대졸 여성 초기경력자의 일터에서의 대인관계가 조직 내 학습과 적응에 미치는 영향 분석. *직업교육연구* 27(1):23-47.
7. 전병준 (2005). 외모매력도가 생산성 예측과 협업의도 및 생산성에 미치는 영향. *생산성연구* 19(4):41-56.
8. 정효선·윤혜현 (2008). 패밀리 레스토랑의 사회적 책임 활동이 기업 이미지, 기업 선호도, 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구. *한국조리학회지* 14(2):138-152.
9. 정효선·윤혜현 (2008). 패밀리 레스토랑 고객의 기업 연상, 서비스 평가, 기업 평가와의 인과관계 연구. *한국조리학회지* 15(3):166-178.
10. 천명섭·최병우 (2003). 조직 특성과 대인 관계 특성이 직무 만족에 미치는 영향에 관한 연구: 여성금융기관 종업원을 중심으로. *생산성논집* 17(3):35-54.
11. 홍병숙·백인선·이은진·박성희 (2007). 미디어 및 외모관심도가 직장인의 외모관리에 미치는 영향. *한국의류학회지* 31(4):624-632.
12. Anderson JC·Gerbing DW (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin* 103(3):411-423.
13. Betty RE·Schnier CE (1981). Personal Administration: An Experimental Skill-building Approach. Addison Wesley Publishing Co. MA. pp. 120-

- 138.
14. Case A · Paxson C (2008). Stature and status: Height, ability and labor market outcomes. *Journal of Political Economy* 116(3):499-532.
 15. Cawley J (2004). The impact of obesity on wage. *The Journal of Human Resources* 39(2):451-474.
 16. Chia RC · Allred LJ · Grossnickle WF · Lee GW (1998). Effects of attractiveness and gender of the perception of achievement-related variables. *Journal of Social Psychology* 138(4):471-477.
 17. Conway N · Briner RB (2002). Full-time versus part-time employees: Understanding the links between work status, the psychological contract and attitudes. *Journal of Vocational Behavior* 61(2):279-301.
 18. Eagly AH · Ashmore RD · Makhijani MG · Longo LC (1991). What is beautiful is good, but: A meta-analytic review of research on the physical attractiveness stereotype. *Psychological Bulletin* 110(1):109-128.
 19. Fahr J · Earley PC · Lin S (1997). Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in Chinese society. *Administrative Science Quarterly* 42(3): 421-444.
 20. Feingold A (1992). Good-looking people are not what we drink. *Psychological Bulletin*. 111(2):304-341.
 21. Fisher CD (1985). Social support and adjustment to work: A longitudinal study. *Journal of Management* 11(3):39-53.
 22. Fornell C · Larcker DF (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research* 18(1):39-50.
 23. Frieze IH · Olsen JE · Russell J (1991). Attractiveness and income for men and women in management. *Journal of Applied Social Psychology* 21(13):1039-1057.
 24. 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(4):539-549.
 25. Gabbott M · Hogg G (2000). An empirical investigation of the impact of non-verbal communication on service evaluation. *European Journal of Marketing* 34(3/4):384-398.
 26. Hatfield E · Sprecher S (1986). *Mirror: The Importance of Looks in Everyday Life*. Albany State University, New York Press, NY. pp. 120-159.
 27. Higgins MC · Kram KE (2001). Reconceptualizing mentoring at work: A developmental network perspective. *Academy of Management Review* 26(2):264-288.
 28. Hurley-Hanson AE · Giannantonio CM (2006). Recruiters' perceptions of appearance: The stigma of image norms. *Equal Opportunities International* 25(6):450-463.
 29. Judge TA · Cable DM (2004). The effect of physical height on workplace success and income: Preliminary test of theoretical model. *Journal of Society Psychology* 89(3):428-441.
 30. Koering SK · Page AL (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.
 31. Kurtz DL (1969). Physical appearance and stature: Important variables in sales recruiting. *Personnel Journal* 48(Dec):981-983.
 32. Langlois JH · Kalakanis L · Rubenstein AJ · Larson A · Hallam M · Smoot M (2000). Maxims or myths of beauty? A meta-analytic and theoretical review. *Psychological Bulletin* 126(3): 390-423.

33. Lester D · Sheehan D (1980). Attitudes of supervisor toward short police officers. *Psychological Reports* 47(1):462.
34. Marlowe CM · Schneider SL · Nelson CE (1996). Gender and attractiveness biases in hiring decision: Are more experienced managers less biased? *Journal of Applied Psychology* 81(1): 11-21.
35. Marshall GW · Stamps MB · Moore JN (1998). Pre-interview biases: The impact of race, physical attractiveness and sales job types on pre-interview impressions of sales job applicants. *Journal of Personal Selling and Sales Management* 18(1):21-38.
36. McAllister DJ (1995). Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organization. *Academy of Management Journal* 38(1):24-59.
37. Moorman RH · Blakely GK · Niehoff BP (1998). Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavioral. *Academy of Management* 41(3):351-357.
38. Morrison EW (1994). Role definitions and organizational citizenship behavior: The importance of the employees perspective. *Academy of Management Journal* 37(6):1543-1567.
39. Morrow PC · McElroy JC · Stamper BG · Wilson MA (1990). The effects of physical attractiveness and other demographic characteristics on promotion decisions. *Journal of Management* 16(4):723-736.
40. Niehoff BP · Moorman RH (1993) Justice as a mediator of the relationship between methods of mentoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal* 36(3):527-556.
41. Organ DW (1988). Organizational Citizenship Behavior: The Good Solider Syndrome. Lexington Books, 25-67, MA
42. Organ DW · Konovsky M (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology* 74(1):157-164.
43. Rosenthal R · Jacobson L (1968). Pygmalion in the Classroom. Rinehart and Winston, 57-267, NY.
44. Safire W (2000). On language. *New York Times Magazine*. 28(March):4-5.
45. Schaubroeck J · Fink LS (1998). Facilitating and inhibiting effects of job control and social support on stress outcomes and role behavior: A contingency model. *Journal of Organizational Behavior* 19(1):167-195.
46. Setton RP · Adkins CL. (1997). Newcomer socialization: The role of supervisors, coworkers, friends and family members. *Journal of Business and Psychology* 11(4):507-516.
47. Shah P · Kleiner B (2005). New developments concerning age discrimination in the workplace. *Equal Opportunities International* 24(5/6):15-23.
48. Soderlund M · Julander CR (2009). Physical attractiveness of the service worker in the moment of truth and its effects on customer satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services* 16(3):216-226.
49. Staufenbiel T · Hartz C (2000). Organizational citizenship behavior. *Diagnostica* 46(2):73-83.
50. Swami V · Furnham A · Georgiades C · Pang L (2007). Evaluating self and partner physical attractiveness. *Body Image* 4(1):97-110.
51. Synnott A (1993). The Body Social: Symbolism. Self and Society. Routledge, 23-57, NY.
52. Viswesvaran C · Deshpande SP · Joseph J (1998). Job satisfaction as a function of top manage-

- ment support for ethical behavior. *Journal of Business Ethics* 17(4):365-371.
53. Wheeler A · Gallagher VC · Brouer RL (2007). When person-organization (mis)fit and (dis)satisfaction lead to turnover. *Journal of Management Psychology* 22(2):203-219.
-
- 2009년 10월 27일 접 수
 2009년 11월 24일 1차 논문수정
 2009년 12월 12일 게재 확정