

박사학위논문

개인특성, Job Crafting 행동, 그리고
직무태도의 관계에 대한 연구

: 외식분야 종사자의 직무환경을 고려하여

2021년

한 성 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

외 식 경 영 전 공

안 정 관

박사학위논문
지도교수 차종석

개인특성, Job Crafting 행동, 그리고 직무태도의 관계에 대한 연구

: 외식분야 종사자의 직무환경을 고려하여

Personal Characteristics, Job Crafting Behavior, and Job
Attitude of Hospitality Employees in the Interactive and
Demanding Job Environment

2020년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

외 식 경 영 전 공

안 정 관

박사학위논문
지도교수 차종석

개인특성, Job Crafting 행동, 그리고 직무태도의 관계에 대한 연구

: 외식분야 종사자의 직무환경을 고려하여

Personal Characteristics, Job Crafting Behavior, and Job
Attitude of Hospitality Employees in the Interactive and
Demanding Job Environment

위 논문을 경영학 박사학위 논문으로 제출함

2020년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

외 식 경 영 전 공

안 정 관

안정관의 경영학 박사학위 논문을 인준함

2020년 12월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

개인특성, Job Crafting 행동, 그리고 직무태도의 관계에 대한 연구

: 외식분야 종사자의 직무환경을 고려하여

한 성 대 학 교 대 학 원
경 영 학 과
외 식 경 영 전 공
안 정 관

본 연구는 외식분야 종사자들이 많이 하는 Job Crafting 행동은 직무열의와 직무소진에 어떠한 영향을 주는지, 어떤 개인특성을 가진 외식분야 종사자들이 Job Crafting 행동을 많이 하는지, 직무환경에 따른 개인특성이 Job Crafting 행동에 미치는 영향은 유의미적인 차이가 있는지에 대한 문제 인식에 기초하여 구체화하였다. 연구의 목적은 첫째, Big5 성격(외향성, 개방성, 성실성)과 개인특성(자기효능감, 감성지능, 그릿)이 Job Crafting 행동에 미치는 영향관계를 규명한다. 둘째, 직무환경 특성(과업 상호의존성, 직무요구)에 따른 개인특성과 Job Crafting 행동 간의 관계를 규명한다. 셋째, Job Crafting 행동이 직무태도인 직무열의와 직무소진에 미치는 영향관계를 규명한다. 넷째, 주요변수들 간의 인과적 관계를 밝혀 학문적 의의와 실무적 시사점을 제공하고자 하는 것이다.

이러한 연구의 목적을 달성하기 위해 특급호텔, 중·대형규모의 일반음식점, 제과전문점, 카페&베이커리, 커피전문점에 소속되어 4인 이상의 팀 협업 직

무를 수행하는 조리사, 제과제빵사, 홀서비스, 커피바리스타를 연구대상으로 하여 설문조사를 시행하였다. 편의표본추출방식과 자기기입식 방법의 설문조사를 통한 자료의 수집은 2020년 7월 10일부터 동년 8월 31일까지 약 53일간, M호텔을 포함한 총 49개 업체, 서울, 경기를 포함한 9개 지역에서 진행되었다. 총 822부를 배부하고 712부를 회수(회수율 87%)하여 불성실 응답 등을 제거한 후, 643부를 통계분석에 활용하였다.

실증적 분석을 위하여 Windows SPSS ver 21.0, PROCESS v3.5와 Amos ver 21.0 통계 프로그램을 활용하였으며, 빈도분석, 타당도 및 신뢰도분석, 정규성분석, 상관관계분석, 위계적 다중회귀분석, 위계적 조절다중회귀분석과 추가분석의 일환으로 매개효과 검증을 위한 경로분석을 실시하였다.

연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 수집된 응답 자료의 정규성을 검토하기 위하여 왜도와 첨도를 도출하였는데, 왜도의 경우 절대값 3이하, 첨도의 경우 절대값 10이하로 나타나며, 본 수집된 자료는 정규분포를 따르고 있는 것으로 확인되었다. 둘째, 외식분야 종사자들의 Big5 성격 유형 중, 외향성, 개방성, 성실성은 Job Crafting 행동에 정(+)의 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 특히, 개방성 성격이 강한 사람이 Job Crafting 행동을 가장 많이 하는 것으로 확인되었다. 둘째, 개인특성의 세 가지 관점 즉, 동기(Motive)관점의 자기효능감, 강점(Strengths)관점의 감성지능, 열정(Passion)관점의 그릇은 Job Crafting 행동에 정(+)의 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 특히, 높은 수준의 감성지능을 가진 사람이 Job Crafting 행동을 가장 많이 하는 것으로 확인되었다. 셋째, 직무환경(과업 상호의존성, 직무요구)에 따른 개인특성과 Job Crafting 행동 간의 관계는 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타나며, 조절효과는 없는 것으로 확인되었다. 넷째, 외식분야 종사자들의 활발한 Job Crafting 행동은 직무태도인 직무열의에 정(+)적인 유의미한 영향이, 직무소진에는 부(-)적인 유의미한 영향이 미치는 것으로 나타나며, 많이 하는 Job Crafting 행동은 외식분야 종사자들의 직무열의를 높이고 직무소진을 낮추는 것으로 확인되었다. 다섯째, 연구모형을 토대로 진행된 추가적 경로분석의 결과는 12개의 모든 모형에서 간접효과에 대한 경로가 통계적으로 유의하게 나타나면서, Job Crafting 행동을 중심으로 한 본 연구모형의 직·간

접적인 매개효과를 예측해주었다.

이와 같이 도출된 분석 결과를 바탕으로 학문적·실무적 시사점을 제시해보면 다음과 같다. 우선 학문적 시사점은 세 가지로 요약될 수 있는데 첫째, 적극적으로 활용되면 성공적인 Job Crafting 행동을 이끌 수 있다는 세 가지 범주의 관점인 동기, 강점, 열정을 활용함으로써, Job Crafting 행동의 원인변수 영역을 좀 더 체계적으로 구성하였다는 점에 의의가 있다. 둘째, 원인변수와 Job Crafting 행동 간의 인과적 관계 실증은 외식분야에서도 선행연구와 동일한 결과임을 보여주고 있다는 점에 의의가 있다. 셋째, 추가분석의 일환으로 진행되어 12개의 모든 모형에서 나타난 간접적인 매개효과의 검증 결과는 본 연구에서 설정된 이론적 모형을 토대로, Job Crafting 행동의 매개역할을 확인하였다는 점에 의의가 있다. 실무적으로는 종사자의 채용 시, 종사자의 성격 등 개인특성을 판단해 볼 수 있는 제도적 마련과 개인의 특성을 적극 활용할 수 있는 직무환경 마련의 필요성을 시사한다. 또한, 외식분야 종사자들이 많이 하는 Job Crafting 행동이 직무열의를 높이고 직무소진을 낮추는 연구결과는 인사관리 및 경영실무자에게 조직적인 측면에서 긍정적인 효과성을 높일 수 있는 매우 중요한 정보로 활용 될 것이다.

【주요어】 Big5 성격, 자기효능감, 감성지능, 그릿, 과업 상호의존성, 직무요구, Job Crafting, 직무열의, 직무소진

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 필요성	1
제 2 절 연구의 목적	6
제 3 절 연구의 구성	6
제 2 장 이론적 배경	8
제 1 절 Job Crafting	8
1) Job Crafting의 개념	8
2) Job Crafting의 구성요인	10
3) Job Crafting의 모델	10
4) Job Crafting 행동 관련 선행연구 고찰	13
5) 국내 호텔관광외식 산업분야의 Job Crafting 행동 관련 선행연구 고찰 ...	18
제 2 절 직무환경	20
1) 과업 상호의존성	20
2) 직무요구	22
제 3 절 개인특성	24
1) Big5 성격	24
2) 자기효능감	27
3) 감성지능	29
4) 그릿	32
제 4 절 직무태도	35
1) 직무열의	35
2) 직무소진	37

제 3 장 연구모형 및 가설	40
제 1 절 연구모형	40
제 2 절 연구가설	41
1) Job Crafting 행동과 원인변수에 관한 가설	41
2) 과업 상호의존성에 따른 Big5 성격과 Job Crafting 행동에 관한 가설	48
3) 직무요구에 따른 개인특성과 Job Crafting 행동에 관한 가설 ...	50
4) Job Crafting 행동과 결과변수에 관한 가설	51
제 4 장 연구방법	54
제 1 절 연구대상 및 자료수집	54
제 2 절 변수	56
1) Big5 성격	57
2) 자기효능감	58
3) 감성지능	59
4) 그릿	60
5) 과업 상호의존성	62
6) 직무요구	62
7) Job Crafting	63
8) 직무열의	65
9) 직무소진	66
제 3 절 분석방법	67
제 5 장 분석결과	69
제 1 절 응답자의 인구 통계학적 특성	69
제 2 절 변수의 타당성과 신뢰성	71

1) 집중타당성의 검증	71
2) 판별타당성의 검증	84
3) 동일방법편의 검증	85
제 3 절 기술통계 및 정규성 분석	87
제 4 절 상관관계 분석	88
제 5 절 가설의 검증	90
1) Job Crafting 행동과 원인변수 간의 분석 결과	90
2) Big5 성격과 과업 상호의존성 간의 조절효과 분석 결과	93
3) 개인특성과 직무요구 간의 조절효과 분석 결과	96
4) Job Crafting 행동과 결과변수 간의 분석 결과	99
제 6 절 연구모형의 경로분석	102
1) 연구모형의 매개효과 검증	102
2) 경로분석 결과	115
제 6 장 결론	116
제 1 절 요약 및 논의	116
제 2 절 시사점 및 한계점	119
참 고 문 헌	123
부 록	141
ABSTRACT	150

표 목 차

[표 2-1] Job Crafting의 구성요인 및 개념	10
[표 2-2] Job Crafting 행동 관련 선행연구 고찰 결과	14
[표 2-3] 과업 상호의존성(조절변수)과 Job Crafting 행동 관련 선행연구 고찰 결과	15
[표 2-4] Job Crafting 행동의 긍정적인 효과성 관련 선행연구 고찰 결과	17
[표 2-5] 국내 호텔관광외식 산업분야의 Job Crafting 행동 관련 선행연구 고찰 결과	19
[표 2-6] Big5 성격의 개념 및 특징	26
[표 2-7] 감성지능의 구성요인 및 개념	31
[표 2-8] 그릿의 구성요인 및 개념	34
[표 2-9] 직무열의의 구성요인 및 개념	36
[표 2-10] 직무소진의 구성요인 및 개념	39
[표 4-1] 연구대상 및 자료수집	54
[표 4-2] 자료수집 결과(업종별)	55
[표 4-3] 자료수집 결과(종사 분야별)	55
[표 4-4] 설문지의 구성	56
[표 4-5] Big5 성격 측정문항	57
[표 4-6] 자기효능감 측정문항	59
[표 4-7] 감성지능 측정문항	59
[표 4-8] 그릿 측정문항	61
[표 4-9] 과업 상호의존성 측정문항	62
[표 4-10] 직무요구 측정문항	63
[표 4-11] Job Crafting 측정문항	63
[표 4-12] 직무열의 측정문항	65
[표 4-13] 직무소진 측정문항	66
[표 4-14] 분석방법 및 절차	68
[표 5-1] 응답자의 인구 통계학적 특성	70
[표 5-2] Job Crafting 측정문항의 고차 요인분석 결과	72
[표 5-3] 과업 상호의존성 측정문항의 확인적 요인분석 결과	74

[표 5-4] 직무요구 측정문항의 확인적 요인분석 결과	75
[표 5-5] Big5 성격 측정문항의 확인적 요인분석 결과	76
[표 5-6] 자기효능감 측정문항의 확인적 요인분석 결과	77
[표 5-7] 감성지능 측정문항의 확인적 요인분석 결과	78
[표 5-8] 그릿 측정문항의 확인적 요인분석 결과	80
[표 5-9] 직무열의 측정문항의 고차 요인분석 결과	81
[표 5-10] 직무소진 측정문항의 확인적 요인분석 결과	83
[표 5-11] 판별타당성 분석 결과	84
[표 5-12] 기술통계 및 정규성 분석 결과	87
[표 5-13] 상관관계 분석 결과	89
[표 5-14] Big5 성격과 Job Crafting 행동 간의 분석 결과	91
[표 5-15] 개인특성과 Job Crafting 행동 간의 분석 결과	92
[표 5-16] Big5 성격과 과업 상호의존성 간의 조절효과 분석 결과	95
[표 5-17] 개인특성과 직무요구 간의 조절효과 분석 결과	98
[표 5-18] Job Crafting 행동과 직무열의 간의 분석 결과	99
[표 5-19] Job Crafting 행동과 직무소진 간의 분석 결과	101
[표 5-20] 외향성, 과업 상호의존성, Job Crafting, 직무열의의 경로분석 결과	103
[표 5-21] 개방성, 과업 상호의존성, Job Crafting, 직무열의의 경로분석 결과	104
[표 5-22] 성실성, 과업 상호의존성, Job Crafting, 직무열의의 경로분석 결과	105
[표 5-23] 외향성, 과업 상호의존성, Job Crafting, 직무소진의 경로분석 결과	106
[표 5-24] 개방성, 과업 상호의존성, Job Crafting, 직무소진의 경로분석 결과	107
[표 5-25] 성실성, 과업 상호의존성, Job Crafting, 직무소진의 경로분석 결과	108
[표 5-26] 자기효능감, 직무요구, Job Crafting, 직무열의의 경로분석 결과	109
[표 5-27] 감성지능, 직무요구, Job Crafting, 직무열의의 경로분석 결과	110
[표 5-28] 그릿, 직무요구, Job Crafting, 직무열의의 경로분석 결과	111
[표 5-29] 자기효능감, 직무요구, Job Crafting, 직무소진의 경로분석 결과	112
[표 5-30] 감성지능, 직무요구, Job Crafting, 직무소진의 경로분석 결과	113
[표 5-31] 그릿, 직무요구, Job Crafting, 직무소진의 경로분석 결과	114
[표 5-32] 경로분석 결과	115
[표 6-1] 가설검증 결과 요약	116

그 립 목 차

[그림 1-1] 연구의 흐름도	7
[그림 2-1] Job Crafting의 동기부여 관점 모델	11
[그림 2-2] Job Crafting의 JD-R 관점 모델	12
[그림 3-1] 연구모형	40
[그림 5-1] Job Crafting의 고차 요인분석 결과	73
[그림 5-2] 과업 상호의존성의 확인적 요인분석 결과	74
[그림 5-3] 직무요구의 확인적 요인분석 결과	75
[그림 5-4] 자기효능감의 확인적 요인분석 결과	77
[그림 5-5] 감성지능의 고차 요인분석 결과	79
[그림 5-6] 그릿의 확인적 요인분석 결과	80
[그림 5-7] 직무열의의 고차 요인분석 결과	82
[그림 5-8] 직무소진의 확인적 요인분석 결과	83
[그림 5-9] 판별타당성 분석 결과	86
[그림 5-10] Big5 성격과 Job Crafting 행동 간의 분석 결과 도해	90
[그림 5-11] 개인특성과 Job Crafting 행동 간의 분석 결과 도해	91
[그림 5-12] 외향성과 과업 상호의존성의 조절효과 분석 결과 도해 ...	93
[그림 5-13] 개방성과 과업 상호의존성의 조절효과 분석 결과 도해 ...	94
[그림 5-14] 성실성과 과업 상호의존성의 조절효과 분석 결과 도해 ...	94
[그림 5-15] 자기효능감과 직무요구의 조절효과 분석 결과 도해	96
[그림 5-16] 감정지능과 직무요구의 조절효과 분석 결과 도해	97
[그림 5-17] 그릿과 직무요구의 조절효과 분석 결과 도해	97
[그림 5-18] Job Crafting 행동과 직무열의 간의 분석 결과 도해	99
[그림 5-19] Job Crafting 행동과 직무소진 간의 분석 결과 도해 ...	100
[그림 5-20] 외향성, 직무열의와 연구변수 간의 관계 도해	103
[그림 5-21] 개방성, 직무열의와 연구변수 간의 관계 도해	104
[그림 5-22] 성실성, 직무열의와 연구변수 간의 관계 도해	105
[그림 5-23] 외향성, 직무소진과 연구변수 간의 관계 도해	106

[그림 5-24] 개방성, 직무소진과 연구변수 간의 관계 도해	107
[그림 5-25] 성실성, 직무소진과 연구변수 간의 관계 도해	108
[그림 5-26] 자기효능감, 직무열의와 연구변수 간의 관계 도해	109
[그림 5-27] 감성지능, 직무열의와 연구변수 간의 관계 도해	110
[그림 5-28] 그릿, 직무열의와 연구변수 간의 관계 도해	111
[그림 5-29] 자기효능감, 직무소진과 연구변수 간의 관계 도해	112
[그림 5-30] 감성지능, 직무소진과 연구변수 간의 관계 도해	113
[그림 5-31] 그릿, 직무소진과 연구변수 간의 관계 도해	114

제 1 장 서론

제 1 절 연구의 필요성

조직의 경쟁력은 구성원들이 얼마나 헌신적으로 자신의 직무에 몰입하고 일을 창조적으로 수행하는가에 달려 있으며, 작업자가 자신의 직무수행 시 자기결정권을 가지고 주도적으로 직무를 수행할 경우 조직의 성과가 향상 된다(Ryan & Deci, 2000). 뿐만 아니라, 자신의 의견이 반영되고 수렴되는 환경에서 적극적이고 헌신적으로 팀에 몰입되고 있음을 보여주고 있다(Crant, 2000; 채신석, 2018). 또한 조직은 구성원들이 담당하는 직무(job)를 기반으로 운영되는데, 그들이 처리하는 직무의 결과가 모여서 조직의 효과성이 발현되고, 이러한 인식을 바탕으로, 학계와 실무계에서는 어떠한 직무를 직무수행자에게 부여하고 처리하도록 유도할 것인가에 대해 많은 관심을 보여 왔다(Humphrey, Nahrgang, & Morgeson, 2007; 신인용, 2015).

최근 외식분야 기업의 창업 트렌드는 대형화로 변화하고 있다. 이는 주5일 및 주52시간 근로제의 시행, 최저임금의 상승 등으로 인한 여가시간의 증가, 삶의 질이 향상되면서 다양한 외식형태의 소비가 증가됨으로써 소비자의 높은 수준의 질적, 양적 요구가 주된 원인으로 해석된다. 예컨대, 중·대형 레스토랑 및 뷔페의 증가, 소규모 커피전문점에서 중·대형 커피전문점으로, 소형 제과점에서 중·대형 규모의 제과전문점으로, 새로운 융복합 형태인 중·대형 카페&베이커리로 변화되면서 시장규모가 방대해지고 있는 추세이다.

지금 전 세계 기업들의 가장 핵심적인 고민을 모든 뛰어난 기업가들이 한 소리로 바로 ‘협업’이며 협업을 통해서 훨씬 더 큰 가치를 창출하고 보다 혁신적인 결과물을 내놓을 수 있다고 말한다(미래한국, 2019). 예를 들어 실리콘밸리에서는 전 세계 가장 뛰어난 인재들이 한데 모여 있는 만큼 개성 있는 천재들이 혼자서 자유롭게 일하거나, 혹은 독불 장군식 업무 스타일이 유행하리라고 생각하기 쉽지만, 오히려 협업이 훨씬 일반적이며 대부분 그 필요성을

조직 전체가 공유하고 있는데 이는 각 개인의 전문성은 나날이 높아져 역대 최고 수준이지만 그런 능력을 하나로 엮어 유의미한 결과물을 만들어내는 것은 결국 협업이기 때문이다(미래한국, 2019).

이처럼 첨단화와 개인 역량이 중요시 되는 현 시대에 오히려 협업의 중요성이 높아지고 필요성이 더욱 요구되고 있는 실정이다. 외식산업의 일부 분야들이 규모의 경제로 변화하면서 조직 구성원의 직무수행 형태가 팀이 구성되고 상호 협업관계로 이루어지고 있다. 매장의 규모가 대형화되면서 각 직무에 종사하는 구성원의 인원도 증가하게 되고 이에 자연스럽게 협업관계의 상호 의존성이 높아지게 된 것이다. 특급호텔, 중·대형규모의 일반음식점, 제과전문점, 카페&베이커리, 커피전문점에 종사하는 조리사, 제과제빵사, 홀서비스, 커피바리스타들은 소비자들의 다양하고 높은 수준의 요구에 신속하고 정확하게 대응하기 위해 팀 구성원 간, 서로가 가지고 있는 지식을 전달하고 정보를 교환하면서 협업을 통한 과업을 수행하고 있다.

현재, 일부 대형화된 외식분야에서는 대부분 팀으로 구성되어 협업이 이루어지고 있음에도 불구하고 동료들과 협업관계 속에서 직무를 수행하는 외식분야 종사자들은 다양한 문제점을 안고 있는데, 이는 종사자 개인뿐만 아니라 조직에도 부정적인 결과를 초래하고 있는 실정이다. 협업관계는 높은 수준의 상호의존성을 형성하게 되는데 이는 구성원 상호간 정보의 교환, 지식의 전달 등으로 업무의 효율성을 높일 수 있는 장점도 있으나 지속되는 관계 속에서 경력, 지식, 경험 등의 차이로 충돌과 마찰이 발생하여 갈등이 심화되고 직무에 대한 스트레스의 증가로 이어지게 되는 문제점도 생기게 된다. 이로 인해 직무에 대한 몰입이 낮아짐과 동시에 직무소진으로 이어져 일에 대한 목적과 의미를 잃게 되고 고용의 불안과 잦은 이직의 결과를 초래하고 있다. 이러한 상황 속에 회사에서 인정받는 사람들의 역량개발, 협업능력, 소통능력과 같은 공통역량을 찾아볼 수 있는데 이 중 협업능력은 갈등을 조정하고 의견을 수렴하여 아이디어를 극대화시키고 소통을 통해 팀원들 개개인이 갖고 있는 능력을 극대화시킬 수 있도록 이끌어주는 역할을 해준다. 그러나 이는 꼭 팀의 리더만이 그 역할을 수행할 필요는 없으며, 능동적인 태도로 함께 일하는 구성원들 간의 원활한 소통을 이끌어 내는 역할을 ‘스스로’할 필요가 있다(취업

의 신, 2019). 이와 더불어 호텔산업은 점점 다양해지는 고객의 요구와 치열하고 변화가 빠른 경영환경 속에서 주도적이고 혁신적으로 업무를 수행하는 종사원을 원하고 있으며(고득영, 유태용, 2012), 경영환경의 불확실성과 복잡성이 증가하면서 조직에서 팀 중심의 직무설계가 강조되고 있다(Stewart & Barrick, 2000; 김영중, 정윤조, 2019).

최근 조직의 성공적인 효과성을 이뤄내기 위한 방안으로 주도적이고 혁신적이면서 창의적인 행동에 많은 관심이 높아지면서 인사관리, HRD, 조직행동 분야에서 중요한 요소로 인식되어 조직 구성원들의 Job Crafting 행동에 대한 꾸준한 연구가 진행되어 왔다(권나영, 김민수, 2019; 신인용, 2015; 임수원, 최애경, 전지현, 2017; 이상훈, 조태준, 2020; 이윤수, 이영주, 조대연, 2020; 정현, 장성배, 탁진국, 2018; 조성인, 송해덕, 2016; 홍아정, 조운성, 2018). 국내 호텔관광외식 산업분야에서도 Job Crafting의 선행요인을 규명하는 연구(김영중, 정윤조, 2019; 박종철, 최현정, 2017; 정효선, 윤혜현, 2019; 채신석, 2018; 최현정, 심순철, 2016; 홍성철, 권용주, 2019), 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구(김영중, 정윤조, 2019; 김윤경, 이형룡, 2018; 이병관, 2019; 최옥희, 이은경, 2019), 개별 심층면담을 통해 Job Crafting 행동을 탐색해 본 질적 연구(안정관, 차종석, 2020)가 있다. 또한 Job Crafting 행동을 지속적으로 하는 구성원은 직무열의(work engagement)가 높아지고(Tims & Bakker, 2010; 강재완, 2017; 이동근, 김영중, 2018; 채신석, 2018; 허정, 정정희, 강선아, 2019), 직무소진이 낮아지는(Cheng & O-Yang, 2018; Tims, Bakker, & Derks, 2013; Travagianti, Babic, & Hansez, 2016; 강재완, 이형룡, 2016; 채신석, 2018) 직무태도를 보이고 있다.

이러한 연구들을 종합해보면 현재, 높은 수준의 과업 상호의존성 환경에서 협업 업무를 수행하는 외식분야 종사자들에게 발생하는 문제점들을 해결하여 일에 대한 목적과 의미를 찾고 인식함으로써 직무열의를 높이고 직무소진을 낮출 수 있는 방안으로 제시될 수 있는 개념이 바로 Job Crafting이라고 할 수 있겠다. Job Crafting은 Wrzesniewski와 Dutton(2001)의 연구에서 처음으로 주목받기 시작했는데, 조직 구성원 개인이 직무를 수행함에 있어 자신에게 처해있는 직무환경에 적합하도록 자신의 자질 등을 활용하여 행동하는 능동

적이고 자발적인 직무재설계(Job Design) 일환의 개념이라 할 수 있다. 이러한 자발적인 직무수행 행동을 통하여 자기 스스로 직업에 대한 정체성과 일의 의미를 찾고 바꿔 나갈 수 있다는 점을 주장하였다.

팀 구성원 개인이 Job Crafting 행동을 유발 또는 촉진하게 하는 결정요인을 보다 구체적으로 이해하기 위해서는 일의 의미를 찾기 위해 Job Crafting 행동을 성공적으로 이끌게 하는 세 가지 관점의 개인특성(Berg, Dutton, & Wrzesniewski, 2013)에 주목할 필요가 있을 것이다. 연구자들은 조직 구성원들이 개인-직무 간 더 많은 적합성을 가질 때 그들은 개인적으로 의미 있는 일을 경험하게 되는데 자신에게 주어진 직무를 자신에게 더 잘 맞도록 만드는 것이 Job Crafting이며, 이 Job Crafting 노력을 유도하기 위해 활용했던 세 가지 주요 범주의 개인특성을 동기(Motive), 강인함(Strengths), 열정(Passion)이라고 제시하였다. 좀 더 구체적으로 이 세 가지 범주의 특성은 구성원 개인의 소중한 개인적 욕망과 능력을 이용하기 때문에 동기, 강점, 열정의 표현을 적극 활용하는 Job Crafting은 더 큰 의미를 함양할 가능성이 있다고 주장하였다. 이러한 점을 고려해 볼 때, 이 세 가지 범주의 개인특성은 특정한 직무환경 속에서도 긍정적인 행동을 할 수 있게 하는 핵심적인 요인으로 기대해 볼 수 있을 것이다.

Job Crafting 행동은 다양한 요인들에 의해 유발 및 촉진될 수 있고 구성원들이 처해 있는 특정한 직무환경과 개인의 능력에 따라 달라질 수 있다. 그러나 그럼에도 불구하고 구성원 개인의 능력 탐색에 대한 연구는 미흡한 상태이고(Petrou et al., 2012), 현재까지 대부분의 연구에서 Job Crafting 행동을 하는 사람과 하지 않는 사람 간의 차이를 명확히 밝혀내지 못하고 있음을(Ghitulescu, 2006; Lyons, 2008; 박한규, 2015) 설명하고 있다. 팀 구성원으로서의 조리사, 제과제빵사, 커피바리스타와 같은 외식분야의 직업은 높은 수준의 과업 상호의존성과 직무요구 상황 속에서도 Job Crafting 행동 특성을 많이 반영하고 있다. 그러나 아직까지 국내 호텔관광외식분야에서는 이에 대한 실증적이고 체계적인 자료 및 연구가 매우 미흡한 상태이다. 기존 연구에서는 주로 낮은 수준의 팀 과업 상호의존성이 직무수행자들의 Job Crafting 행동에 정(+)적인 영향 관계(Ghitulescu, 2006; Leana, Appelbaum, &

Shevchuk 2009; 조유수, 2019), 과업의 독립성을 가질 때 Job Crafting 행동에 정(+)적인 영향 관계(Tims & Bakker, 2010)를 실증하였다. 팀 구성원으로서의 직무요구 상황요인에 대한 연구는 매우 미미한 상태이다.

Wrzesniewski & Dutton(2001)는 연구에서 상호의존성과 행동 감시 수준이 낮은 상황에서 Job Crafting 행동이 발생한다고 주장하였다. 그러나 최근 외식분야 종사자들의 직무수행 환경은 팀으로 구성되고 협업을 하며 상호의존성 수준이 높을 수밖에 없는 상황임을 고려해 본다면 과업 상호의존성과 직무요구 수준이 높은 상황에서도 Job Crafting 행동에 긍정적인 영향을 미치는 개인특성의 결정요인들을 밝히는 연구의 필요성이 요구된다.

조리 및 식음료 종사원의 직무 자체는 단순한 측면이 있으나 특성상 협업이 많이 일어나는데 Job Crafting을 통해 종사원들이 일에 대한 의미를 찾을 수 있도록 해야 할 것이며(김영중, 정운조, 2019), 팀이나 개인의 집합 주위에 업무 경계가 형성되는 경우, 직무 수행 방법에 대한 집단적 즉흥성의 일환으로 관계 및 업무 경계를 수정, 변경할 기회가 더 많을 수 있어 개인보다는 그룹을 중심으로 구성된 업무의 맥락에서 이루어지는 공동 협업을 다룰 수 있다(Wrzesniewski & Dutton, 2001)는 향후 연구에 대한 제언은 본 연구의 필요성을 뒷받침 해주고 있다.

이에 따라 본 연구에서는 외식분야 종사자들의 협업관계의 직무형태에서 발생하는 문제점들을 해결하여 조직 내 인적 구성원의 효율적인 관리 및 운영을 위한 방안으로 Job Crafting을 제시하고자 한다. 구체적으로, 높은 수준의 과업 상호의존성과 직무요구의 직무환경에서도 Job Crafting 행동을 유발 및 촉진시키는 결정요인에 대한 폭넓은 이해와 좀 더 체계적인 근거를 제공하기 위해 개인별 차이가 나타날 수 있는 성격적 특성(Big5), 동기(Motive)적 특성, 강점(strength)적 특성, 열정(Passion)적 특성의 네 가지 개인적 측면에 초점을 맞추고자 한다.

제 2 절 연구의 목적

본 연구의 주된 목적은 외식분야 종사자들의 직무환경(과업 상호의존성, 직무요구)을 고려하여, 개인특성(Big5 성격, 동기(Motive), 강점(Strength), 열정(Passion)관점), Job Crafting 행동, 그리고 직무태도 간의 관계를 규명하고자 함이다. 이를 위해 구체적인 연구목적을 설정하였는데 제시하면 다음과 같다.

첫째, Job Crafting 행동의 원인변수로 Big5 성격(외향성, 개방성, 성실성, 친화성, 신경증), 자기효능감, 감성지능, 그릇을 설정하고 이들 변수 간의 인과관계를 검증하고자 한다.

둘째, 직무환경 특성(과업상호의존성, 직무요구)에 따른 개인특성과 Job Crafting 행동의 관계를 규명하고자 한다.

셋째, Job Crafting 행동이 직무태도인 직무열의와 직무소진에 미치는 영향관계를 검증하고자 한다.

마지막으로, 이러한 인과관계를 학술적으로 규명하고, 실무적 시사점을 제공하고자 한다.

제 3 절 연구의 구성

본 논문은 연구의 목적을 달성하기 위해 다음과 같은 총 6개의 장으로 구성하였다.

제1장은 서론이며 연구의 필요성, 목적, 구성을 서술하였다.

제2장은 이론적 배경이며 Job Crafting, 과업 상호의존성, 직무요구, Big5 성격(외향성, 성실성, 개방성, 친화성, 신경증), 자기효능감, 감성지능, 그릇, 직무열의, 직무소진을 서술하였다.

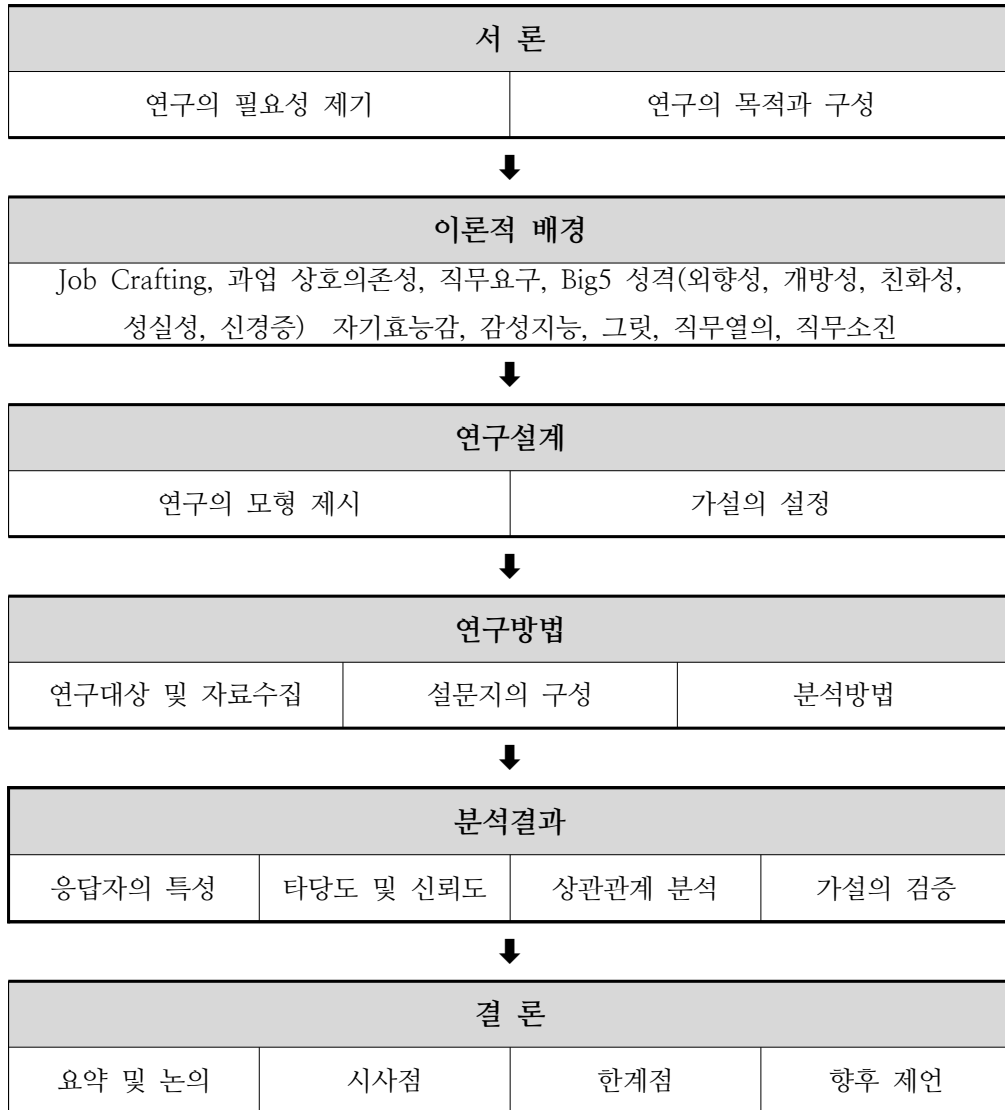
제3장은 연구의 설계로 연구의 모형을 제시하고, 가설을 설정하였다.

제4장은 연구의 방법으로 연구대상, 설문지구성, 분석방법을 제시하였다.

제5장은 분석의 결과로 기술통계, 타당도 및 신뢰도, 상관관계, 가설의 검증을 서술하였다.

제6장은 결론으로 연구결과의 요약, 시사점, 한계점, 향후 연구의 제언을 제시하였다.

연구의 구성을 [그림 1-1]과 같이 도식화하였다.



[그림 1-1] 연구의 흐름도

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 Job Crafting

1) Job Crafting의 개념

Job Crafting의 개념은 크게 Wrzesniewski & Dutton(2001)의 연구와 Tims & Bakker(2010)의 연구에서 찾아볼 수 있다. Wrzesniewski & Dutton(2001)의 관점은 자신의 직무와 관련하여 과업 자체 및 업무 관계의 경계를 물리적, 인지적으로 변화시키는 것이고, Tims & Bakker(2010)의 관점은 개인이 처한 직무 환경에 있어서 개인의 구조적, 사회적 직무자원의 증가 및 직무 저해요인을 감소시키고, 진취적 도전적으로 직무요구를 증가시키는 것이다. Job Crafting이 처음 대두된 Wrzesniewski & Dutton(2001)의 연구에서는 Job Crafting에 대한 이론적 개념만이 다루어졌으며 이후 Tims, Bakker, & Derks(2012)와 Slemp & Vella-Brodrick(2013)에 의해 Job Crafting 수행 정도를 측정할 수 있는 척도가 개발되었다(안정관, 차종석, 2020).

Slemp & Vella-Brodrick(2013)는 Job Crafting의 새로운 측정도구를 개발하면서, 기존의 전통적인 직무설계 구조인 Top-down(하향적) 방식에서 종사자 스스로가 주도적인 관점에서 직무를 변화시키는 Bottom-up(상향적) 방식의 일의 의미와 직무관련 만족을 고취시키는 개념으로 설명하였다(서현숙, 2019). 자기주도 직무설계(job crafting) 행위는 직무재설계(job redesign) 관점에서 접근할 수 있다. 최근 직무재설계 관련 연구들은 사회적 측면으로 통합하려는 시도가 이루어지고 있으며(Grant & Parker, 2009), 개별화 지향이 또 하나의 연구 흐름인데 바로 능동적 관점(proactive perspectives)이다. 능동적 관점은 조직 환경의 불확실성과 역동성이 증가되는 것을 기반으로 하여 일이 어떻게 수행되는가에 대한 의문에서, 종업원이 변화를 주도적으로 예상

하고 변화를 이끌어내는 점의 중요성이 반영된 관점이다(김성용, 안성익, 2017).

Berg, Dutton, & Wrzesniewski(2013)는 “Job Crafting and meaningful work”의 연구에서 구성원들이 자신의 직업에 더 잘 맞도록 만들 때 어떤 면에 초점을 맞추어야 하는지에 대한 의문을 제기하며, 그들의 Job Crafting 행동 노력을 인도하기 위해 사용했던 세 가지 주요 범주의 개인특성을 알아냈다. 그 세 가지 범주는 Motives(동기), Strengths(강점), Passion(열정)으로 설명되어지고 있으며, 이 관점에서 본 연구의 주요 목적인 높은 수준의 직무환경에서도 Job Crafting 행동에 긍정적으로 관여하게 하는 개인특성이 무엇인지를 찾아보고자 한다.

Crafting A BETTER PERSON-JOB FIT: USING MOTIVES, STRENGTHS, AND PASSIONS.

■ *Motives. Job Crafting in ways that align with employees' key motives, or the specific outcomes that drive them to put forth effort and persistence (e.g., enjoyment, personal growth, friend-ship), can foster meaningfulness by enabling employees to pursue outcomes that they care about and deeply value.*

■ *Strengths. Job Crafting in ways that enable employees to leverage their strengths, or areas of talent that can be productively applied at work (e.g., problem-solving skills, attention to detail, public speaking), can cultivate meaningfulness by helping employees leverage what they cultivate meaningfulness by helping employees leverage what they are naturally capable of doing well.*

■ *Passions. Job Crafting in ways that create opportunities to pursue passions, or the activities and topics that spark deep interest (e.g., learning, teaching, using technology), can be a rich source of enjoy-enjoy-ment, engagement, and meaningfulness.*

[출처: Berg, J. M., Dutton, J. E., & Wrzesniewski, A. (2013). Job Crafting and meaningful work. p.90-91]

2) Job Crafting의 구성요인

Job Crafting 개념을 최초로 제시했던 Wrzesniewski & Dutton(2001)은 스스로 자신의 직무를 변화시킨다는 개념을 강조하며, Job Crafting에 대한 개념을 토대로 과업영역(Task boundaries), 인지영역(Cognitive boundaries), 관계영역(Relational boundaries)의 세 분류로 구성요소를 제시하였다(손미혜, 2018; 안정관, 차종석, 2020). 이는 향후 Wrzesniewski & Dutton(2001)의 이론을 기반으로 하여 Job Crafting의 새로운 측정도구를 처음 개발한 연구인 Slemp & Vella-Brodrick(2013)에 의해 세 가지 요인으로 제시되기 시작하였다. 그 요인은 Task(과업) Crafting, Cognitive(인지) Crafting, Relational(관계) Crafting으로써, 지금 현재까지 Job Crafting의 많은 연구에서 적용되고 있으며, [표 2-1]은 그러한 선행연구를 토대하여 구성요인 및 개념을 정리한 내용이다.

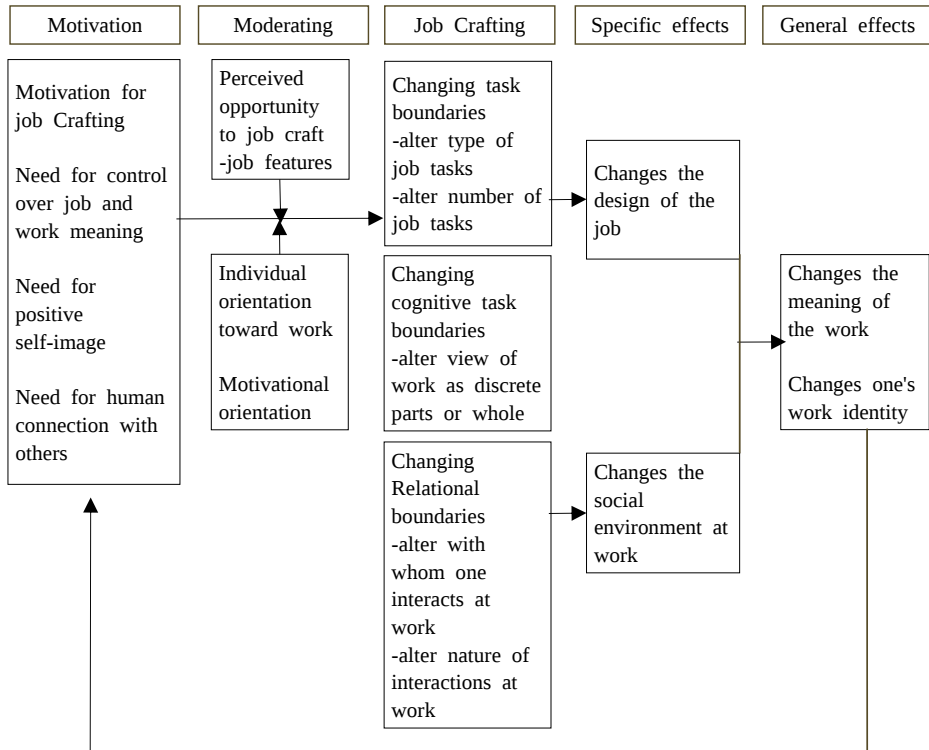
[표 2-1] Job Crafting의 구성요인 및 개념

구성요인	개념
Task(과업) Crafting	과업의 범위, 유형, 특성, 수량 등 물리적인 영역을 변화(확장/축소) 시키는 것.
Cognitive(인지) Crafting	직무의 목적과 의미에 대한 관점을 변화시켜 자신의 직무를 더욱 의미 있게 해석 하고자 하는 것.
Relational(관계) Craftng	직장에서 직무와 관련된 상사, 동료, 고객과의 상호작용 범위를 변경, 형성 또는 유지 하는 것.

[자료: 선행연구를 기초한 논자의 재구성]

3) Job Crafting의 모델

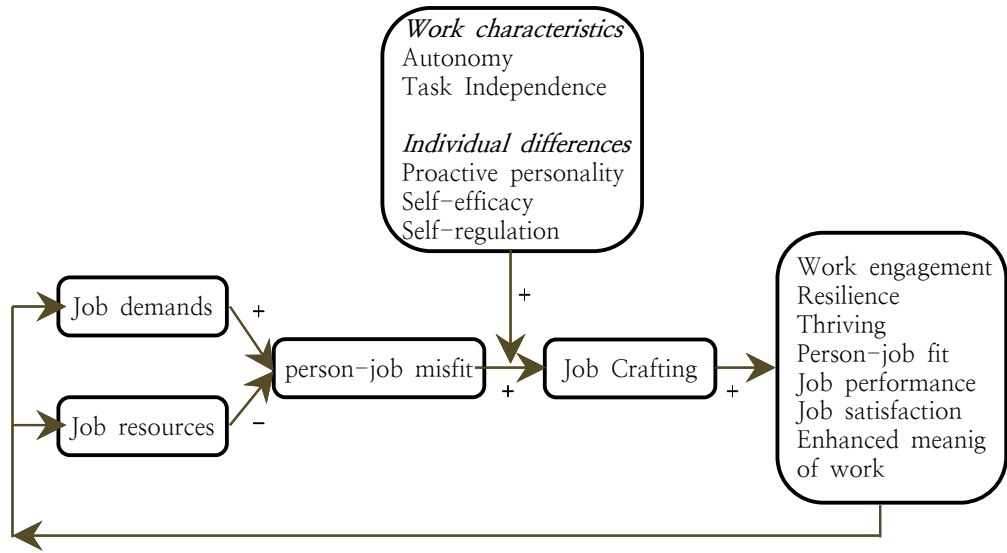
지금 현재까지 Job Crafting에 관한 모든 연구는 두 모델을 기반으로 진행되어 왔는데, 그 모델은 Wrzesniewski & Dutton(2001)의 동기부여(Motivation) 관점과 Tims & Bakker(2010)의 JD-R 모델 관점이다.



[그림 2-1] Job Crafting의 동기부여 관점 모델

[출처: Wrzesniewski, A. & Dutton, J. E. (2001). Crafting a job: Revisioning employees as active crafters of their work, Academy of Management Review, 26, 179-201.]

[그림 2-1]은 Wrzesniewski & Dutton(2001)의 동기부여(Motivation) 관점에서 설명하고 있는 모델인데 이는 개인이 직무와 일의 의미를 통제하고, 긍정적인 자아상을 위하고, 타인과의 인간관계를 맺고 싶은 개인의 욕구가 동기부여 되어 Job Crafting 행동을 유발한다는 점에 초점을 두고 있다. 또한 직무와 관련하여 구성된 개인이 자발적이고 능동적으로 수행한 Job Crafting 행동은 직무설계를 변경하고 사회적 직무환경을 변화시켜 일의 의미와 일의 정체성에 긍정적인 결과를 보여주고 있다. 이 모델에서는 Job Crafting 행동을 과업적 영역의 변경, 인식적 영역의 변경, 관계적 영역의 변경으로 설명하고 있다.



[그림 2-2] Job Crafting의 JD-R 관점 모델

[출처: Tims, M., & Bakker, A. B. (2010). Job Crafting: Towards a new model of individual job redesign. *Journal of Industrial Psychology*, 36(2), 841-850.]

[그림2-2]는 Tims & Bakker(2010)의 JD-R(Job Demand Resources) 관점에서 설명하고 있는 모델인데 이는 직무요구는 개인과 직무 간의 부조화를 증가시키지만 직무자원은 개인과 직무 간의 부조화를 낮춤으로써 개인과 직무 간의 적합성을 높이기 위해 Job Crafting 행동을 유발한다는 점에 초점을 두고 있다. 또한, 과업 수준이 독립적이고 주도적 성격과 같은 개인적 차이가 Job Crafting 행동을 강화시키고 직무열의, 직무성과, 직무만족, 일의 의미 강화에 긍정적인 결과를 설명하고 있다. 이 모델은 이후 Tims, Bakker, & Derks(2012)의 연구를 통해 Job Crafting은 사회적 직무자원의 증가, 구조적 직무자원의 증가, 도전적 직무요구, 직무요구의 감소의 증가로 설명되었다.

이에 따라, 본 연구에서는 Wrzesniewski & Dutton(2001)과 Tims & Bakker(2010)의 모델을 기초하여 연구 목적을 달성하고자 한다.

4) Job Crafting 행동 관련 선행연구 고찰

본 연구의 핵심주제인 Job Crafting 행동을 중심으로 하여 연구관계에 있는 주요 변수들의 선정을 위한 목적으로 선행연구를 살펴볼 필요성 있어, 국내 선행연구를 중심으로 문헌 고찰을 실시하였다. [표 2-2]는 Job Crafting 행동의 주된 원인변수에 대한 선행연구의 특징적 분석 결과를, [표 2-3]은 과업 상호의존성(조절변수) 수준에 따른 Job Crafting 행동에 관한 특징적 결과를, [표 2-4]는 Job Crafting 행동의 긍정적인 효과성에 대한 특징적 결과를 각각 요약 정리한 내용이다.

가) Job Crafting의 주된 원인변수에 대한 선행연구 고찰

Job Crafting의 원인변수는 개인 심리적 특성을 다루고 있는데 주로 리더십(허정, 정정희, 강선아, 2019; 이동근, 김영중, 2018), 선행주도성(채신석, 2018; 박한규, 2015; 신인용, 2015; 임명기 외 3인, 2014), 자기효능감(김성용, 2017; 임수원, 최애경, 전지현, 2017; 근소우, 2016), 그릿(현미숙, 2020; 정현, 장성배, 탁진국, 2018), 감성지능(유갑곤, 2019; 이지혜, 조동성, 오상진, 2017; 이항, 2016), 소명의식(근소우, 2016; 박한규, 2015; 임명기 외 3인, 2014) Big5 성격(유태용, 이채령, 2016) 등의 변수가 사용되고 있었다.

일반적으로 개인의 행동은 상황적 요소와 개인의 개별적 특성 모두에 의해 영향을 받게 되는데, 특히 성격특성은 우리가 상호작용하는 사회적 행동과 환경을 결정지게 하기 때문에 직무환경, 직무행동과 관련이 깊은 Job Crafting 행동을 고려할 때 조사해야 할 중요한 영역이고(Schneider & Smith, 2004; Myers, 2020), 필수적이며(Grant & Ashford, 2008; Maud Hendriks, 2018), 직업 행동과의 연관성을 설명하는데 사용될 수 있다고(Komaraju, Karau, Schmeck, & Avdic, 2011) 제안한 바 있다.

Berg, Dutton, & Wrzesniewski(2013)는 조직 구성원들이 성공적인 Job Crafting을 위해 활용할 수 있는 개인특성 관점의 세 가지 범주를 제시하였는데, 그 세 가지 범주는 Motives(동기), Strengths(강점), Passion(열정)으로 설

명되어지고 있다. 최근의 외식분야는 소비자의 욕구 상승으로 인하여 규모의 대형화와 팀 협업이 대세인데, 이로 인하여 과업 상호의존성 수준이 높아지고 직무요구가 증가되고 있어, 이러한 직무환경에서도 Job Crafting 행동에 긍정적으로 관여하는 성격특성과 개인특성이 무엇인지를 찾아볼 필요성이 있었다.

이런 이유와 배경 하에 Job Crafting 행동의 원인변수로 Big5 성격 중 외향성, 개방성, 성실성과, 동기관점에 자기효능감, 강점관점에 감성지능, 열정관점에 그릿을 선정하게 되었다.

[표 2-2] Job Crafting 행동 관련 선행연구 고찰 결과

연구자	연구대상	연구목적	원인변수
현미숙(2020)	대학병원 종사자	구성원의 그릿과 잡 크래프팅, 조직효과의 구조적 관계 분석	그릿
유갑곤(2019)	중국기업 종업원	감성지능이 조직구성원의 직무재창조에 미치는 영향관계 분석	감성지능
히정, 정정희, 강선아(2019)	외식산업 종사원	임파워링 리더십이 외식종사원의 잡 크래프팅, 직무열의 및 혁신행동에 미치는 영향력 검증	임파워링 리더십
정현, 장성배, 탁진국(2018)	국내 직장인	그릿과 직무개선의 관계에서 긍정정서의 매개효과의 검증	그릿
채신석(2018)	호텔직원	개인성격 특성인 선행주도성이 잡 크래프팅과 성과에 미치는 영향 분석	선행주도성
이동근, 김영중 (2018)	조리 종사원	상사의 진정성리더십이 직무개선과 직무열의에 미치는 영향관계 및 고용형태의 조절효과 검증	진정성리더십
이지혜, 조동성, 오상진(2017)	국내기업 조직구성원	감성지능이 조직구성원의 Job crafting에 미치는 영향 관계 분석	감성지능
김성용(2017)	대기업제조업종사자	자기주도 직무설계 행위의 선행요인과 결과요인에 관한 실증연구	자기효능감
임수원, 최애경, 전지현(2017)	국내기업 사무근로자	상사의 동기부여 언어와 부하 직원의 잡 크래프팅 관계에서 자기효능감의 매개효과 분석	자기효능감
근소우(2016)	중국 직장인	잡 크래프팅의 선행요인 분석	역할확장 자기효능감, 소명
이향(2016)	IT기업 종사자	IT기업 종사자의 감성지능과 잡 크래프팅이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향	감성지능
유태용, 이채령 (2016)	국내기업 종사자	성격이 과업수행과 적응수행 간의 관계에서 직무가공의 매개효과 분석	외향성, 개방성, 성실성
박한규(2015)	대기업근로자	대기업근로자의 직무재창조와 개인 및 팀 수준 변인의 위계적 관계 분석	소명의식, 주도적 성격

신인용(2015)	국내호텔 서비스직원	개인, 직무, 관계 측면에서의 결정요인이 직무 크래프팅에 미치는 주효과 분석	주도적 성격
임명기 외 3인(2014)	국내직장인	한국판 잡 크래프팅 척도의 타당화 연구	주도성, 소명의식

[자료: 선행연구를 기초한 논자의 재구성]

나) 과업 상호의존성(조절변수)과 Job Crafting 행동 관련 선행연구 고찰

직무환경 특성인 과업 상호의존성과 Job Crafting 행동에 관한 연구는 현재까지 호텔관광외식 산업분야에서 매우 미미한 실정으로 파악되어진다. 다른 분야에서 총 5편의 선행연구가 확인되어지고 있는데, 주로 과업 상호의존성 수준이 낮을 때 Job Crafting 행동에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 보여주고 있다(Ghitulescu, 2006; 조유수, 2019; Tims & Bakker, 2010; Leana et al., 2009). 박한규(2015)는 팀 과업 상호의존성이 낮을 때 Job Crafting의 행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 연구모형을 제시하였으나 실증분석 결과, 인과관계는 없는 것으로 나타났다.

선행연구에 따르면, 주로 과업 상호의존성 수준이 낮을 때 Job Crafting 행동에 긍정적인데, 직무 수행자가 과업 상호의존성을 높게 인식할수록 재량권이 낮아진다고 느끼고, 의사소통 등 협의가 많아지며, 직무를 수행함에 있어 제약이 많아지게 때문에 Job Crafting 행동을 덜 하게 된다고 설명하고 있다. 다시 말해, 직무수행에 있어 자율성과 독립성이 비교적 많이 허락될 때 자신의 직무에 대한 책임감과 높은 수준의 내적 동기유발을 경험하게 되므로, 낮은 수준의 과업 상호의존성이 확보된 상황에서 원인변수들이 Job Crafting 행동에 더욱 강하게 관여할 것이라는 주장이다.

[표 2-3] 과업 상호의존성(조절변수)과 Job Crafting 행동 관련 선행연구 고찰 결과

연구자	연구대상	연구목적	수준	Job Crafting	결과
조유수 (2019)	마케팅 종사자	마케팅서비스 종사자가 인식한 리더의 진성리더십과 잡크래프팅 관계에서 과업상호의존성 및 그것의 조절효과 분석	-	+	채택
박한규 (2015)	대기업 근로자	대기업근로자의 직무재창조와 개인 및 팀 수준 변인의 위계적 관계 분석	-	+	기각

Tims & Bakker (2010)	기업체 근로자	개별적 직무 재설계라는 새로운 모델을 지향하는 Job crafting에 관한 연구	-	+	채택
Leana et al.(2009)	보육교사	유아교육의 직무과정 및 관리품질에서 잡 크래프트의 역할에 관한 연구	-	+	채택
Ghitulescu (2006)	제조업 종사자	직장에서 과업과 관계형성에 대한 종사자의 Job crafting 선행 및 결과에 관한 분석	-	+	채택

[자료: 선행연구를 기초한 논자의 재구성]

다) Job Crafting 행동의 긍정적인 효과성 관련 선행연구 고찰

Job Crafting의 긍정적인 효과성을 개인적 측면과 조직적 측면으로 구분하여 정리하였는데, 주로 조직적 측면(류제승, 전인석, 조성문, 2020; 차민영, 2020; 현미숙, 2020; 최수형, 이정미, 2019; 채신석, 2018; 이현웅, 정강욱, 2018; 강재완, 이형룡, 2016; 임명기 외 3인, 2014)에서 직무만족, 조직몰입, 직무성과, 직무열의, 직무소진과 같은 결과변수에 대한 긍정적인 효과성이 검증되었음을 알 수 있었다. 또한, 개인적 측면으로는 일의 의미, 과업정체성, 직업관, 삶의 만족과 같은 변수에 대한 긍정적인 효과성 검증 연구(임정인, 박지영, 손영우, 2019; 서아림, 정예슬, 손영우, 2018; 김홍주, 조남규, 2017; 강혜선, 최금용, 구자숙, 2017)가 보고되었다.

이처럼 Job Crafting은 많은 선행연구의 결과로 비추어 볼 때 개인적인 측면과 조직적인 측면에서 긍정적인 효과성을 보여주고 있다. 최근의 외식분야와 종사자에게는 소비자의 높은 수준의 양적, 질적 서비스 요구에 따른 직무의 다양성과 복잡성이 증가하고 있는 실정인데, 이로 인하여 직무에 대한 낮은 열의와 소진과 같은 부정적 상황이 만들어지고 있다. 이러한 상황은 개인과 조직적인 측면 모두에서 부정적인 결과를 초래하게 될 것이고, 실무자 측에서는 이를 해결하기 위한 방안을 모색하게 될 것이다. 최근 다양한 학계에서 이러한 문제점을 해결하기 위한 대안으로 Job Crafting 행동을 제안하고 있으며, 그 효과성을 실증을 통해 보고하고 있다.

이러한 실무적 배경과 선행연구를 바탕으로 현, 외식분야에서 발생하는 실무적 문제점들을 해결하기 위해 본 연구에서는 Job Crafting 행동을 제시하면

서 결과변수로 직무열의와 직무소진을 선정하고 조직적 측면에서 긍정적인 효과성을 검증하고자 한다. 직무열의는 학문적 의의를 제공하고자 하는 차원이며, 직무소진은 실무적 의의를 제공하고자 하는 차원이다.

[표 2-4] Job Crafting 행동의 긍정적인 효과성 관련 선행연구 고찰 결과

연구자	연구대상	연구목적	개인적측면	조직적측면
류제승,전인석, 조성문(2020)	주방조리 중간관리자	주방조리 중간관리자의 진실터집과 장인적 직무수행 및 조직유효성에 관한 연구	-	직무만족 조직몰입
차민영(2020)	항공사 승무원	항공사 승무원의 잡 크래프팅이 직무성과에 미치는 영향관계 분석	-	직무성과
현미숙(2020)	대학병원 종사자	구성원의 그릿과 잡 크래프팅, 조직효과성의 구조적 관계 분석	-	직무만족 조직몰입
최수형,이정미 (2019)	국내기업체 근로자	잡크래프팅이 조직유효성에 미치는 영향관계 분석	-	직무만족, 이직의도
임정인,박지영, 손영우(2019)	육군 간부	잡크래프팅과 레저 크래프팅이 육군 간부가 지각하는 일의 의미에 미치는 영향관계 분석	일의의미	-
채신석(2018)	호텔직원	개인성격 특성인 선행주도성이 잡 크래프팅과 성과에 미치는 영향 분석	-	직무열의 직무만족 직무소진
서아림,정예슬, 손영우(2018)	일반직장인	잡크래프팅과 과업정체성이 일의 의미에 미치는 영향관계 분석	과업정체성 일의의미	-
이현웅,정강욱 (2018)	산업종사자	잡크래프팅과 직장에서의 심리적 안녕감이 조직몰입에 미치는 영향관계 분석	-	조직몰입
김홍주,조남규 (2017)	무용수	무용수의 잡크래프팅이 직업관과 삶의 만족에 미치는 영향관계 분석	직업관 삶의 만족	-
강혜선,최금용, 구자숙(2017)	중국 근로자	잡크래프팅과 성과 간 관계에서 일에 대한 심리적 태도의 매개효과 분석	일 유의미감	-
강재완,이형룡 (2016)	호텔고객 접점직원	직무 크래프팅과 직무소진 및 직무열의 간의 구조적 관계 분석	-	직무소진 직무열의
임명기 외 3인(2014)	국내직장인	한국판 잡 크래프팅 척도의 타당화 연구	-	직무만족, 직무열의, 조직몰입

[자료: 선행연구를 기초한 논자의 재구성]

라) 직무환경 변수의 선정 배경

최근 외식분야 산업은 높은 수준의 과업 상호의존성과 업무과부하의 직무 요구라는 직무환경 특성을 지니고 있다. 이는 시대의 흐름과 삶의 질적 향상에 따른 소비자의 욕구가 지속적으로 양적, 질적인 변화 및 증가하면서, 규모는 대형화로, 직무수행은 팀 협업의 형태로, 직무는 다양성과 복잡성의 형태로 변화된 원인으로 해석될 수 있다. 소비자의 요구가 질적으로 높아지고 다양해짐으로써 제품 생산 과정에서 구성원 간 과업적 상호의존성이 발생하며, 한정되어 있는 팀 인원으로 증가되는 업무량을 소화해야 하는 상황인 것이다.

이러한 상황을 고려해 보면, 과업 상호의존성과 직무요구의 직무환경은 최근의 외식분야 산업에서는 불가피한 상황인데, 이런 과정에서 종사자들은 스트레스, 소진과 같은 부정 정서가 유발되고 있는 실정이다. 이러한 이유로 성격특성 및 개인특성과 Job Crafting 행동의 관계가 상황요인인 직무환경에 따라 차이가 발생하는지를 규명해 볼 필요성이 있었다. 이에 따라 본 연구에서는 이와 같은 실무적 배경과 Tims & Bakker(2010)의 Job Crafting을 설명하는 JD-R 이론적 모델을 배경으로 직무환경인 과업 상호의존성과 직무요구를 조절변수로 선정하게 되었다.

5) 국내 호텔관광외식 산업분야의 Job Crafting 행동 관련 선행연구 고찰

본 연구의 학문적 가치와 차별성을 기하기 위해 지금까지 국내의 호텔관광외식 분야에서 진행된 Job Crafting 행동 연구를 살펴볼 필요성이 있었는데, [표 2-5]는 선행연구의 특징을 분석한 결과이다. 2020년 8월 8일 기준, 국내 한국학술지인용색인(KCI)에 등재된 Job Crafting 행동의 연구는 총 112건인데, 인사조직, HRD 분야에서는 23건이, 호텔관광외식 분야에서는 17건 정도가 확인되고 있다. 호텔관광외식 분야의 연구에서는 주로 개인수준에서 핵심변수로서 원인변수를 찾고 결과변수 간의 단순한 영향관계만을 실증 분석한 정도이다. 이러한 진행과정을 감안할 때, 팀 협업 관계와 같은 직무환경 속에서의 Job Crafting 행동에 관한 연구는 새로운 가치와 차별성을 기할 수 있을 것으로 사료된다.

[표 2-5] 국내 호텔관광외식 산업분야의 Job Crafting 행동 관련 선행연구 고찰 결과

연구자	연구대상	용어의 번역	연구목적	원인변수	매개조절	결과변수
안정관,차종석 (2020)	커피 바리스타	Job Crafting	오랜 경력을 보유하고 있는 바리스타들의 Job Crafting 행동에 관한 탐색적 연구	개별 심층면담을 통한 질적 연구		
홍설철,권용주 (2019)	호텔 구성원	잡 크래프팅	호텔구성원의 직무열의를 매개로 진성성, 공유리더십과 잡크래프팅의 영향관계 검증	진정성,공유리더십	직무열의	잡 크래프팅
정효선,이수현, 윤혜현(2019)	호텔 종사원	Job Crafting	Job Crafting, 직무동기, 직무만족 간의 관계 및 지식공유의 조절효과 검증	직무동기 지식공유	매개	직무만족
최옥희,이은경 (2019)	호텔 근로자	잡 크래프팅	잡 크래프팅, 개인-직무 부합과 직장만족의 구조적 관계 규명	-	-	직장만족 개인-직무 부합
허정,정정희, 강선아(2019)	외식산업 종사원	잡 크래프팅	임파워링리더십이 외식종사원의 잡 크래프팅, 직무열의 및 혁신행동에 미치는 영향력 검증	임파워링 리더십	-	직무열의 혁신행동
이병관(2019)	리조트 종사자	직무 재창조	직무 재창조, 직무성과, 조직성과 간의 구조적 분석	-	-	직무성과 조직성과
정효선,윤혜현 (2019)	호텔 종사원	Job Crafting	상사의 윤리적리더십에 대한 인식이 종사원의 job Crafting, 혁신적 행동에 미치는 영향 분석	윤리적 리더십	-	혁신적 행동
김영중,정윤조 (2019)	조리식음료 종사원	잡 크래프팅	종사원이 인지한 직무자율성이 잡 크래프팅과 직무만족에 미치는 영향력 실증분석	직무자율성	-	직무만족
정효선,윤혜현 (2018)	특급호텔 종사원	자기주도적 직무설계	자기주도적 직무설계가 종사원의 열의, 혁신행동 및 이직의도에 미치는 영향력 검증	-	-	열의, 혁신행동 이직의도
최옥희,이은경 (2018)	호텔조리 종사자	잡 크래프팅	자발적 업무개선 활동이 개인-직무 부합성과 직장에서의 행복감에 미치는 영향 검증	-	-	개인-직무 부합, 직장웰빙
김윤경,이형룡 (2018)	호텔직원	직무 크래프팅	한국형리더십이 직무 크래프팅과 직무성과에 미치는 영향 분석 및 직무 크래프팅의 매개역할 검증	한국형 리더십	매개	직무성과
채신석(2018)	호텔직원	잡 크래프팅	개인성격 특정한 선행주도성이 잡 크래프팅과 성과에 미치는 영향 분석	선행 주도성	-	직무열의 직무만족 직무소진
이동근,김영중 (2018)	조리 종사원	직무 개선행위	상사의 진정성리더십이 직무개선 과 직무열의에 미치는 영향관계 및 고용형태의 조절효과 검증	진정성 리더십	-	직무열의
강재완(2017)	호텔고객 접점고객	직무 크래프팅	직무 크래프팅 및 직무열의 간의 구조적 영향관계 및 직무 크래프팅의 매개역할 검증	근무시간 외 BYOD	매개	직무열의
박종철,최현정 (2017)	호텔기업 직원	장인적 직무수행	집단효능감이 조직변화몰입 및 장인적 직무수행에 미치는 영향 분석	진정리더십 집단효능감	-	-
강재완,이형룡 (2016)	호텔고객 접점직원	직무 크래프팅	직무 크래프팅과 직무소진 및 직무열의 간의 구조적 관계 분석	-	-	직무소진 직무열의
최현정,심순철 (2016)	조리직 종사자	잡 크래프팅	잡 크래프팅에 영향을 미치는 직업가치의 요인분석 및 조직몰입과의 영향관계 분석	직업가치 심리적 조직몰입	-	-

[자료: 선행연구를 기초한 논자의 재구성]

제 2 절 직무환경

1) 과업 상호의존성(Task Interdependence)

가) 팀 내 과업 상호의존성의 개념

오늘날 많은 조직에서 “집단(Group)”보다 “팀(Team)”을 선호하고 있으며 기업의 규모와 상관없이 팀은 광범위하게 사용되고 있다. 팀(Team)은 일부 과업지향적인(task-oriented) 목적과 관련되어 있는 공동의 목적을 달성하기 위해 일정기간에 걸쳐 상호의존성적인 둘 이상의 사람들로 구성되는데(Ilgen, Major, Hollenbeck, & Sego, 1993), 단순히 팀을 둘 이상의 사람의 집합을 의미하는 집단의 특별한 형태로만 의미하는 것이 아니라 특별한 두 가지의 이유를 가진다. 첫째, 팀 내 구성원들 간의 상호작용은 집단 내에서의 상호작용에 비해 훨씬 깊은 의존성을 기반으로 작동되고, 둘째, 팀 내에서의 상호작용은 특정의 과업관련 목적에 보다 중점을 두고 이루어진다(박계홍, 문재승, 장수덕, 최종인, 허찬영, 2015).

이런 이유로 우호적 집단의 구성원들은 만나 잡담이나 깊은 대화를 나누는 반면, 팀의 구성원들은 공동의 목적을 달성하는데 필요한 중요한 정보, 자료, 그리고 대안들을 서로 간에 공유하게 되는데, 이는 곧 조직에서 팀을 선호하는 이유가 될 것이다.

팀을 팀 구성원 간의 연결을 좌우하는 상호의존성에 관한 논의를 통해 설명될 수 있는데 일반적으로, 상호의존성이란 팀 구성원들 상호간 연결되는 연결방식이라 할 수 있다(박계홍 외 4인, 2015). 팀원들 간의 연결은 팀이 업무를 수행할 때만 발생하는 상호작용으로 생각하는 경우가 많지만 그들의 목표 및 보상과 관련해서도 존재한다.

팀 상호의존성은 과업 상호의존성, 목표 상호의존성, 성과 상호의존성의 세 가지 유형으로 구분하는데 과업 상호의존성이란 팀의 업무수행에 필요한 정보, 자료 및 자원에 대해 팀원들과 상호작용하고 의존하는 정도를 의미한다(Van de Ven, Delbeccq, & Koenig, 1967). 목표 상호의존성은 팀원들이 자

신들의 팀이 추구해야 하는 목표를 지정받거나 집단 피드백을 제공받고 있다고 지각하고 있는 정도를 의미하는데, 이것은 과업 활동을 통해 서로 연결되는 것에 덧붙여 구성원들은 그들의 목표에 의해 서로 연결될 수도 있다(Saavedra, Earley, & van Dyne, 1993). 마지막 유형의 성과 상호의존성은 일한 결과로 받게 되는 피드백과 성과측면에서 구성원들이 서로 어떻게 연결되어 있는가 하는 것과 관련이 있고, 팀 구성원들이 팀이 받은 보상을 공유할 때 성과 상호의존성이 높게 나타난다(Shea & Guzzo, 1987).

과업 상호의존성은 집단 구성원들이 주어진 과업을 효율적으로 수행하기 위해 서로 의존하고 협력하는 정도를 의미하기도 하는데(Campion, Medsker, & Higgs, 1993), 높은 과업 상호의존성은 내적 동기에 긍정적인 영향을 줄 뿐만 아니라, 동료에 대한 책임감을 향상시켜 역할 외 행동을 강화하기도 한다(Pearce & Gregersen, 1991; 박한규, 2015). 또한 구성원들이 과업을 이루기 위해 반드시 함께 해야 하는 정도를 뜻하는 개념으로, 업무 현장에서 고려되는 직무의 중요한 특성 중 하나이고(Aube & Rousseau, 2005; 권나영, 김민수, 2019), 팀원들이 자신들의 직무를 수행하기 위해 다른 팀원들과 자료나 정보를 교환하고 활동을 조정하도록 되어있는 정도를 말한다(Kiggundu, 1983; 고종식, 2016).

나) 과업 상호의존성의 구성요인

본 연구에서는 Campion, Medske, & Higgs(1993)과 박계홍 외 4인(2015)의 연구를 토대하여, 팀 상호의존성의 세 가지 유형인 과업 상호의존성, 목표 상호의존성, 성과 상호의존성 중에서 과업 상호의존성만을 선정하여 단일요인으로 구성하고자 한다.

다) 과업 상호의존성의 선행연구

과업 상호의존성과 팀의 조직유효성의 관계에 대한 연구에서 과업 상호의존성이 팀원의 동기부여에 정적인 영향을 미치고(Wong & Campion, 1991), 동기부여는 다시 조직유효성에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 발견했다(Saavedra, Earley, & Van Dyne, 1993; 박한규, 2015).

권나영, 김민수(2019)는 직무 빚어내기와 구성원 창의성과의 관계에서 개인의 조망수용과 팀 과업상호의존성의 조절효과를 검증한 연구(대상=국내 다양한 조직에 종사하고 있는 구성원, n=119개 팀 내의 529)에서 구성원이 자신의 의견을 표현하는데 용이한 환경에 속해 있을 때 직무 빚어내기와 창의성의 관계는 정적으로 강화됨을 실증하였다. 최수형, 강희경, 안나(2015)는 동료에 대한 신뢰가 집단성취에 미치는 영향에 관한 연구(대상=중국 기업체 근무자, n=333)를 통하여 동료의 업무능력이나 전문성에 대한 신뢰수준이 높을수록 함께 작업을 원활하게 수행할 가능성이 높아지며 이때 동료와의 과업상호의존도가 높을수록 정의 관계가 강화됨을 주장하였다. 이처럼 선행연구에서 과업 상호의존성은 주로 조절변수로 사용되고 있었다.

2) 직무요구(Job Demands)

가) 직무요구의 개념

직무요구는 주로 직무를 수행하는 종업원에게 지속적인 육체적 또는 정신적 노력을 요구하는 제반 직무의 특징이나 측면들로 주변의 환경이 독단적으로 종업원의 집중과 반응을 필요로 하는 자극의 정도로 정의되어지고 있으며, 조직에서 직무를 수행하는 구성원들에게 신체적, 심리적, 정신적인 노력을 지속하여 요구하는 직무특성의 측면을 지니고 있다(Bakker, Demerouti, & Verbeke 2004; 임원호, 2020).

Tims & Bakker(2010)는 연구에서 Job Crafting과 JD-R 모델을 설명하며 직무요구를 구성원의 적응능력을 초과할 경우 잠재적으로 부담을 유발할 수 있는 직무의 특성으로써 지속적인 육체적 또는 정신적 노력이 필요한데, 이는 특정 생리학적 및 심리적 비용과 관련이 있다고 정의하였다. 더불어 높은 업무압박과 감정적으로 까다로운 고객과의 상호작용을 예로 들기도 하였다. 또한, 직무소진과 직무열의의 발생과 결과를 설명하면서 직무요구는 일과 관련하여 신체적, 물리적, 사회적, 조직적 측면을 의미한다고 하였다(이준섭, 이철규, 유왕진, 2012).

기존 연구들에서는 역할과부하, 역할갈등, 역할모호성 등을 직무요구의 개념들로 사용하여 실증분석을 진행하였으나 일관되지 못한 실증결과의 원인으로 지적하면서 직무요구를 역할과부하(role overload; “업무량이 많아 업무수행이 어려운 상태이거나 성과목표가 높아 성취하기에 역부족이라고 느끼는 경우”)로 정의하기도 하였다(하성욱, 장함자, 2014). 장세진, 고상백(2005)은 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화 연구를 통해 직무스트레스에 대한 구성요인을 8개로 구성하였는데 이 중의 한 요인을 직무요구로 구성하면서 직무에 대한 부담정도(시간적 압박, 업무량 증가, 업무중 중단, 책임감, 과도한 직무부담)로 정의하였다.

이와 같이 직무요구는 일반적으로 비우호적인 형태로써 구성원에게 피로 또는 직무적인 스트레스를 유발하는 개념으로 정의되고 있는데, 최근 외식분야에서도 늘어나는 소비자의 질적, 양적 욕구로 인하여 과업이 상당히 다양해지고 복잡해지는 경향을 보이고 있다.

나) 직무요구의 구성요인

본 연구에서는 장세진, 고상백(2005)의 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화 연구에서 구성한 직무스트레스의 8개 요인 중, 직무요구만을 선정하여 단일요인으로 구성하고자 한다.

다) 직무요구의 선행연구

Tims & Bakker(2010)는 Job Crafting과 JD-R 모델 연구에서 증가된 직무요구는 개인-직무 부적합을 증가시키지만 개인과 직무 간의 적합성을 높이기 위해 Job Crafting 행동을 유발한다는 점에 초점을 두고 있다. 이준섭 외 2인(2012)은 연구(대상=화력발전소 근무자, n=460)에서 근로자들에게 특정 시간 내 처리해야 하는 많은 과업이나 어려운 과제는 직무열의를 낮추고 직무소진을 높이는 결과를 보여주고 있으며, 하성욱, 장함자(2014)는 연구(대상=한국기업에 근무하는 중국인, N=300)를 통하여 기본 전체이면서 많은 기존 실증연구에서 그러했듯이 직무요구가 많을수록 직무소진이 증가함을 보고하고 있다. 호민, 곽원준(2019)은 연구(대상=중국에 근무하는 중국인 직장인, n=290)에서 직무요구는 직무스트레스를 증가시키는 원인이라고 주장하였다.

비록, 직무요구와 Job Crafting 간의 직접적인 선행연구를 찾지는 못했지만 직무스트레스, 직무소진 등을 유발하는 직무요구는 최근 소비자들의 욕구 증가로 직무 수행의 다양성과 복잡성 등이 높아진 외식분야 종사자들의 능동적이면서 주도적인 Job Crafting 행동에 부정적인 영향을 미칠 것으로 예측해 볼 수 있다.

제 3 절 개인특성

1) Big5 성격

가) Big5 성격의 개념

성격이란 특정 상황에서 개인이 어떻게 행동할 것인가를 예측할 수 있게 해주는 것으로써 인간의 모든 행동과 관련되어 있는 것을 말하는데, 심리학에서 경험적인 조사와 연구를 통하여 인간의 성격 특성을 5개의 차원으로 정립하였다(위키백과사전, 2020). 이 5개 차원으로 이루어진 모델은 OCEAN(영

문 스펠링 첫 자) 모델이라고 불리기도 하며, 현대 심리학계에서 가장 널리 인정받고 있는 성격이론이다(Jon, Naumann, & Soto, 2008). 성격은 타인과 차별화되는 독특하고 안정된 개인적인 특성으로, 가치관, 감정, 적성, 태도 등을 포함하는 개인의 전체적인 심리체계를 의미하는 포괄적이고도 광범위한 개념으로써(Goldberg, 1981; 최지환, 2016), McCrae & Costa(1997)에 의해 집대성 되어 많은 나라들에서 그 유효성이 검증된 바 있다.

일반적으로 개인의 행동은 상황적 요소와 개인의 개별적 특성 모두에 의해 영향을 받게 되는데 성격특성은 개인의 특성을 형성하는 특징과 행동의 집합으로써 우리가 상호작용하는 사회적 행동과 환경을 어떻게 관리할지 결정하게 한다. 직업과 직무 환경은 주로 사람들이 교류하고 시간을 보내는 곳이고, 성격은 의사 결정과 사회적 상호작용을 유도하기 때문에, 이러한 점에서 성격은 Job Crafting을 고려할 때 조사해야 할 중요한 영역이 된다(Schneider & Smith, 2004; Myers, 2020). 또한 성격특성 Big5 모델은 성격과 직업 행동 사이의 연관성을 설명하는 데 사용될 수 있고(Komarraju, Karau, Schmeck, & Avdic, 2011), Grant & Ashford(2008)는 Job Crafting 행동에 필수적이라고 제안하였다(Maud Hendriks, 2018).

나) Big5 성격의 구성요인

Goldberg(1981)는 성격 요인에 관한 연구를 종합하여 개인의 성격 특성을 외향성(Extraversion), 친화성(Agreeableness), 성실성(Conscientiousness), 신경증(Neuroticism), 개방성(Openness to experience)의 다섯 가지 차원으로 구분하고 이를 Big5 성격특성 요인이라고 명명하였다. 지금까지 인간의 성격을 설명하는 다양한 개인차 이론들 중에서도 가장 설득력을 지닌 것으로 평가되는(김봉철, 안주아, 최양호, 2007), Big5 성격 차원을 [표 2-6]에 제시하며 그 개념과 각 특징을 설명하였다.

[표 2-6] Big5 성격의 개념 및 특징

성격차원	개념	특징
성실성 (Conscientiousness)	사회적 규범, 원칙들을 지키고 신뢰를 대표하는 특성	책임감, 신중함, 세심, 계획적, 근면, 믿음직
친화성 (Agreeableness)	타인과의 관계를 원만하고 편안한 상태의 관계로 유지하는 정도	예의, 인내심, 이타심, 협조, 관대함, 솔직함
신경증 (Neuroticism)	자신에게 주어진 환경에 대한 심리적 부적응의 정도	초조함, 죄책감, 분노, 변덕, 걱정, 심기증
개방성 (Openness to Experience)	외부에 대한 관심과 흥미(낯선 것에 대한 인내, 탐색)를 가지는 정도	창의적, 모험심, 진취적, 호기심, 독창적
외향성 (Extraversion)	타인과의 상호작용을 원하고, 상호간 관심을 끌고자 하는 정도	사교적, 활발, 낙천적, 열정적, 적극적

[출처: 최지환. (2016). “은행영업점 고객접점직원의 Big 5 성격이 감정노동에 미치는 영향 : 감성지능, 성별 및 직급의 조절효과”. 홍익대학교 박사학위논문. 논자 재구성]

다) 외향성, 개방성, 성실성과 Job Crafting 행동과의 선행연구

외향성이 강한 사람일수록 적극적이고, 사교적이고, 자기주장이 강하고, 활동적이고, 주도적인 특성을 지니는데(유태용, 김명언, 이도형, 1997), 이러한 외향성은 Job Crafting 행동에 긍정적인 영향을 미치고 있다(Rudolph et al., 2017; 이채령, 2019; 임수원, 2014). 성실성이 강한 사람일수록 성과를 높이 평가하고 이를 달성하기 위해 추가적인 노력을 할 준비가 되어 있을 뿐만 아니라(Grant & Ashford, 2008), 직무 지향적이고 집요한 지속성을 가지고 있는데(Rudolph et al., 2017), 이러한 성실성은 Job Crafting 행동에 긍정적인 영향을 미치고 있다(Grant & Ashford, 2008; Maud Hendriks, 2018; Rudolph et al., 2017; 이채령, 2019). 또한 개방성이 강한 사람일수록 상상력이 새로운 관점을 잘 수용하고, 경험에 대한 선호는 주어진 직무 자체를 적응적으로 수행하기 보다는 변화에 관대하고 창의적이고 혁신적인 경향을 보이는데(LePine, Colquitt, & Erez, 2000), 여러 연구(Maud Hendriks, 2018; Rudolph et al., 2017; 김미희, 백승익, 2017; 이채령, 2019)를 통해 개방성과 Job Crafting 행동 간의 긍정적인 관계가 실증보고 되었다.

2) 자기효능감(Self-Efficacy)

가) 자기효능감의 개념

자기효능감(Self-Efficacy)은 사회인지 이론(social cognitive theory) 또는 사회학습 이론(social learning theory)의 핵심 요인으로 Bandura(1977)에 의하여 제안된 개념으로서 다양한 목표와 과제를 성공적으로 수행할 수 있다는 자신의 능력에 대한 신념과 스스로에 대한 믿음으로 정의하였다(양대현, 2019). “주어진 상황적 요구를 충족시키는 데 필요한 동기, 인지 자원 및 행동 방침을 동원하는 능력에 대한 믿음”으로 정의되는 자기효능감은 조직 연구에서 광범위하게 연구되었고(Wood & Bandura, 1989; Chen, Gully, & Eden, 2001), 좀 더 최근의 연구자들은 일반적인 자기효능감(GSE)이라고 불린 보다 특성(Trait) 같은 일반적 차원에 관심을 갖게 되었다, 이는 다양한 성과 상황에 걸쳐 필요한 성과를 낼 수 있는 전체적인 능력에 대한 신념이고(Eden, 1988, 1996), 다양한 상황에 걸쳐 성과를 낼 수 있는 능력에 대한 개인의 인식이라고 정의하였다(Jude, Erez, & Bono, 1998). 조직의 목표를 성취하는데 필요한 자신의 직무능력에 대한 신념의 의미인 자기효능감은 스스로 높은 사람일수록 자신의 삶과 관련된 미래 지향적인 생각을 가질 수 있으며, 직무에 대한 행동 및 태도를 이해하는데 핵심적인 역할을 한다(Karatepe, Arasli, & Khan, 2007; 유승철, 2016).

개인의 자기효능감을 설명하기를 기술 혹은 능력을 보유하고 있는 것에 초점이 있는 것이 아닌, 개인이 특정한 과업을 성공적으로 실행할 수 있는지에 대한 여부를 판단할 수 있는 개인의 자신감 혹은 행동의 변화를 이끌어내는 인지 체제를 의미한다(김성용, 2017). 사회와 직장 안에서 자신에게 주어진 업무를 수행할 때 개인이 인지하는 정도이며, 구성원의 성과는 직무상 환경적 요소와 개인의 자기효능감 모두의 영향을 받는다(임수원, 최애경, 전지현, 2017). 근소우, 권인수(2017)는 Parker(1998)가 자기효능감(Self-Efficacy)을 토대로 새로운 개념으로 제시한 역할 범주 효능감(Role Breadth Self-Efficacy)을 제시하며, 개인들이 자신에게 부여된 업무역할을 넘어서 더

광범위한 역할을 주도적으로 감당할 수 있다는 자신감으로 정의하였다. 또한, 역할확장 자기효능감이 높은 사람들은 낮은 사람들과 달리 더 넓은 관점을 가지며, 자신에게 주어진 업무를 뛰어넘어 더 많은 일에 참여하고, 능력에 대한 자신감과 미래의 성공에 대한 생각으로 더 긍정적인 성향을 갖고 있을 확률이 높다고 설명하였다(Parker, 1998; 근소우, 권인수, 2017).

자신감과 깊은 관련이 있는 자기 효능감은 문제 또는 예상 결과의 통제 관리에 대한 특정 상황 및 자체 평가에 대응을 말하는데 다시 말해, 자기효능감이 강한 사람은 어려운 상황에서도 성과목표를 달성할 수 있는 자신의 능력에 대한 신뢰가 더욱 높기 때문에 어려운 상황에서 특정한 활동, 열정의 정도, 그리고 일을 유지하는 기간을 선택하는 데 영향을 미친다(Maddux & Lewis, 1995; 이지혜, 조동성, 오상진, 2017).

나) 자기효능감의 구성요인

본 연구에서 자기효능감은 Chen, Gully, & Eden(2001)의 일반적 자기효능감 도구(New General Self-Efficacy Scale)와 양대현(2019)의 연구를 토대하여 단일요인으로 구성하고자 한다.

다) 자기효능감의 선행연구

자기효능감이 높은 사람은 환경의 요구에 집중력이 높고, 어떤 난관이나 어려움에 직면하여도 이를 극복하기 위하여 다양한 방법을 동원하여 노력하는 경향이 있고, 행동의 지속성 및 정서적 반응에 대한 예측이 가능하다(양대현, 2019; 조완행, 2012; Lee & Bobko, 1994). 이와 같은 이유로 자기효능감에 대한 연구는 다양한 영역과 분야에서 이루어지고 있다.

Ghitulescu(2006)는 업무 재량권을 가진 사람은 더 많은 심리적 임파워먼트와 효능감을 경험하게 되어 잡 크래프팅을 하게 될 것으로 보았고, Tims, Bakker, & Derks(2014)도 일과적인 효능감(day-level self-efficacy)이 일과적인 잡 크래프팅(day-level job crafting)에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

김성용(2017)은 연구(대상=대기업 종사자, n=535)에서 높은 자기효능감을 가진 다양하고 이질적인 직무에 종사하는 구성원들이 자기주도적 직무설계 행위를 더 많이 보여줄 수 있음을 확인시켜주었다.

김성용, 안성익(2017)의 연구(대상=대기업 종사자, n=477)에서 종사자의 자기효능감이 자기주도 직무설계(Job Crafting)에 긍정적으로 영향이 미치는 결과가 도출되면서, 높은 수준의 자기효능감은 Job Crafting 행동을 조력할 것이라는 일부 실증연구(Tims, Bakker, & Derks, 2014)를 지지하였다. 근소우, 권인수(2017)는 연구(대상=중국 직장인, n=382)에서 매개변수로 설정한 역할확장 자기효능감이 주도적 행동의 선행요인으로 제시된 선행연구를 근거하여 주도적인 행동으로 간주되는 잡 크래프팅 행동에 긍정적인 영향이 미치는 것을 실증하였을 뿐만 아니라, 이지혜, 조동성, 오상진(2017)의 연구(대상=국내기업 조직 구성원, n=341)와 임수원, 최애경, 전지현(2017)의 연구(대상=기업 사무직 근로자, n=166)에서도 자기효능감이 매개역할을 하며 잡 크래프팅 행동에 미치는 유효성을 보고하였다. 양대현(2019)은 연구(대상=30대 그룹 및 계열사의 근로자, n=650)에서 자기효능감은 직무스트레스 요인 중 역할보호성과 상호작용하여 근로자의 직무소진을 낮추는 효과를 검증하였다.

3) 감성지능(Emotional Intelligence)

가) 감성지능의 개념

감성지능(Emotional Intelligence)은 Thorndike(1920)가 처음 확인한 “사회지능(social intelligence)” 개념에 뿌리를 두고 있는데, Thorndike는 사회지능을 '남녀, 소년, 소녀를 이해하고 관리하는 능력-인간관계에서 현명하게 행동할 수 있는 능력'이라고 정의했다(Wong & Law, 2002). Thorndike에 이어 Gardner(1993)는 사회 지능을 한 개인의 대인 관계와 개인 내 지능으로 구성하면서 개인 간 지능은 자신을 다루는 데 있어서 자신의 지능과 관련되며, 복잡하고 고도로 차별화된 감정 집합을 상호화 하는 능력과 대조적으로 대인관계 지능은 타인을 다루는 데 있어서 자신의 지능과 관련되며, 다른 개

인들 간에 구별을 하고 구별할 수 있는 능력이라고 정의하고 있다.

감성지능이란, 자신이나 타인의 감정을 인지하는 개인의 능력을 말하는 것으로, 정서지능이라고도 표현하여 자신과 타인의 정서를 정밀하게 점검하고 상호간의 차이를 변별하여 서로 보완하며, 생각하고 행동하는데 정서적인 정보를 이용할 줄 아는 능력이다(Salovey & Mayer, 1990; 구성득, 2018). Salovey & Mayer(1990)은 감성지능의 근본적인 개념은 감정을 다루는 능력인 것으로 제안하면서 자신과 타인의 감정과 감정을 이해하는 능력, 사고와 행동을 위해 감정 정보를 사용하는 능력, 그리고 감정 정보를 균형 있게 만드는 능력이라고 정의했다(이지혜, 조동성, 오상진, 2017). Mayer & Salovey는 이후인 1997년에 이론을 발전시켜 ‘감성을 정확히 지각하고, 인식하고, 표현하는 능력, 감성을 생성하거나 이용하여 사고를 촉진시키는 능력, 감성과 감성지식을 이해하는 능력, 감성발달과 지력발달을 촉진시키기 위하여 감성을 조정하는 능력’이라고 개념을 재정립하기도 하였다(구성득, 2018).

Goleman(1995)은 그의 연구에서 감성지능의 개념을 자신이 감성을 빨리 인식하고 알아차리는 능력, 자신의 감정을 적절하게 관리하고 조절 할 줄 아는 능력, 어려움을 찾아내고 자신의 성취를 위해 노력하고 자기 스스로 동기화 하는 능력, 타인의 감성을 느끼고 이해하는 능력, 인간관계를 조정하는 능력으로 설명하고 있다(구성득, 2018).

나) 감성지능의 구성요인

Salovey & Mayer(1990)는 감성지능이 사회적 지능의 한 부분으로서, 자신과 타인의 감성과 느낌을 관찰, 검토, 인식, 판별할 수 있어서, 자신 또는 타인의 생각과 행동을 유도하는데 정보로 활용할 수 있는 능력이라고 정의하면서 구성요인을 감성평가와 표현, 감성조절, 감성활용의 3가지로 구분하였다. 그러나 후속연구(1997)에서 제시한 개념의 감정과 감성의 영역에 대한 비판에 있어 개념을 재수정하며 구성요인을 감성을 정확히 인지하고 표현하는 능력, 감성을 이해하는 능력, 감성을 조절하는 능력, 감성을 형성하거나 이용하

여 사고를 촉진시키는 능력으로 재구성하였다(유갑곤, 2019).

Goleman(1995)은 구성요인을 자신의 감정 인식 능력, 자신의 감정조절 능력, 자신의 동기 부여 능력, 감정이입 능력 등 타인을 이해하고 인간관계를 지혜롭게 관리하는 행위로 범주화하기도 하였다(구성득, 2018).

감성지능을 다룬 연구들의 개념을 종합해보면, 자신과 타인의 감성에 관한 관찰 및 이해, 감성의 조절, 감성을 활용할 수 있는 능력을 포함하고 있다. 이에 Wong & Law(2002)는 Salovey & Mayer(1990)의 연구를 기초하여 조직적용에 적합하도록 네 가지 요인으로 구성, 제시하였는데 최근 대부분의 연구에서 적용하고 있으며 그 내용을 [표 2-7]과 같이 정리하였다.

[표 2-7] 감성지능의 구성요인 및 개념

구성요인	개념
자신 감성의 평가 Appraisal and expression of emotion in the self. (Self-emotion appraisal)	<i>This relates to the individual's ability to understand their deep emotions and be able to express these emotions naturally. People who have great ability in this area will sense and acknowledge their emotions well before most people.</i>
	자신의 감성을 이해하고 표현하는 능력
타인 감성의 평가 Appraisal and recognition of emotion in others. (Others' emotion appraisal)	<i>This relates to peoples' ability to perceive and understand the emotions of those people around them. People who are high in this ability will be much more sensitive to the feelings and emotions of others as well as reading their minds.</i>
	타인의 감성을 인식하고 이해하는 능력
감성의 활용 Use of emotion to facilitate performance. (Use of emotion)	<i>This relates to the ability of individuals to make use of their emotions by directing them towards constructive activities and personal performance.</i>
	자신이 가지고 있는 감성을 활용할 수 있는 능력
감성의 조절 Regulation of emotion in the self. (Regulation of emotion)	<i>This relates to the ability of people to regulate their emotions, which will enable a more rapid recovery from psychological distress.</i>
	자신의 감성을 상황에 맞게 조절할 수 있는 능력

[출처: Wong, C. S., & S. L. Law. (2002), "The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study", *The Leadership Quarterly*, 13(3), p246. 논자의 재구성]

다) 감성지능의 선행연구

구성득(2018)은 연구(대상=대구·경북 지역의 제조업 종사자, n=423)를 통하여 인식된 리더의 변혁적 리더십과 종사자의 조직시민행동 관계에서 감성지능의 효과성을 보고하였고, 이지혜, 조동성, 오상진(2017)의 연구(대상=국내 기업 조직 구성원, n=341)와 이항(2016)의 연구(대상=국내 IT기업 종사자, n=198)에서는 높은 수준의 감성지능이 그들의 Job Crafting 행동을 긍정적으로 변화시킴을 실증하였다. 나용근, 배금광, 변광인(2015)은 연구(대상=패밀리 레스토랑 종사원, n=310)에서 패밀리레스토랑 종사원의 감성지능은 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미치는데 종사원들이 감정 상태에 따른 행동을 할 때에도 타인의 감정을 고려해 조직에 도움을 주는 자발적인 역할을 도모한다고 주장하였다.

3) 그릿(Grit)

가) 그릿의 개념

그릿(Grit)은 Duckworth, Peterson, Matthews, & Kelly(2007)의 연구에 의해 처음으로 소개된 개념으로써, 개인의 강점을 통한 성장과 발달에 주목하고 있는 긍정심리학에 기초를 두고 있다(임효진, 2017). 긍정 심리학의 연구 주제는 긍정 상태(positive state), 긍정 특질(positive traits), 긍정 기관(positive institution)로 구성되는데(Seligman, 2002), 긍정 특질이란 지혜, 끈기, 정직, 겸손, 용기, 유머 등 개인이 생활 속에서 계속해서 나타내는 긍정적 행동 양식이나 성품을 의미한다(최민숙, 2020).

비인지적 특성(Trait)인 그릿을 “장기적인 목표를 달성하기 위한 인내와 열정(Grit: perseverance and passion for long-term goal)”으로 정의하고, 모든 분야에서 가장 두드러진 리더들이 공유해야 할 하나의 개인적인 자질로 제안하였다(Duckworth et al., 2007). 또한, 그릿은 실패, 역경, 그리고 진행

중의 고비에도 불구하고 오랜 시간, 노력과 흥미를 유지하면서 도전을 향해 열심히 일할 수 있도록 해준다고 설명하였다. 이러한 의미의 그릿은 지난 수십 년 동안 작업장에서 성품(Personality) 차원의 역할과 그 중요성에 대한 연구가 수많은 학자들에 의해 진행되어 왔으며 성품 심리학(Personality psychology)에서 새롭게 개발된 구성개념으로 다양한 긍정적 성과의 중요한 예측변수의 하나로 부상 하고 있어 최근 이에 대한 연구가 확산되고 있다 (Ion, Mindu, & Gorb, 2017; 김성철, 2018). 어렵고 힘든 상황에서도 낙담하지 않고 장기적인 목표를 향한 끈기와 열정적인 노력을 지속하는 힘으로 장기적인 성공을 예측하는 핵심요인이며, 자신의 분야에서 높은 성취를 이룬 사람의 공통적인 특성이 바로 그릿이라고 주장하였다(Duckworth et al., 2007; 정현, 장성배, 탁진국, 2018). 그리고, 단기적인 목표 성취를 위해 스스로 지속적으로 노력하지만 직업이 자주 바뀔 수 있는 성실성과 지구력과 같은 장기적인 목표를 성취하기 위한 그릿을 구별하였다. Stoltz(2014)는 투쟁적이고 희생이나 고통이 강요되더라고 개인이 가치 있는 목표를 성취하기 위해 견디고 참아내는 능력으로 그릿을 정의하였다(김석기, 2019). 정경숙(2018)은 GRIT을 “근기(근본이 되는 힘, 또는 참을성 있게 견뎌내는 힘)”로 표기하며 좋아하는 일에 대해 쉽게 흥미를 잃지 않는 관심의 지속성과 노력의 꾸준함을 강조하고 있고, 특정한 행동을 촉발시키면서, 그 방향을 결정하는 원동력이라고 하였다.

나) 그릿의 구성요인

Duckworth et al.(2007)은 연구에서 그릿의 하위 구성요인을 끈기(Perseverance of effort)와 열정(Consistency of interest)으로 제시하였고 이후, 하위 구성요인에 대한 연구는 지속되었다. Von Culin, Tsukayama, & Duckworth(2014)은 열정(Passion: consistency of interest)을 흥미와 관심의 지속, 끈기(Perseverance of effort)를 도전적인 상황임에도 불구하고 끊임없는

노력이라고 정의하면서, 두 개의 하위 요인을 구성하였다. 여기서, 열정은 “당신이 하는 일을 진정으로 즐기는 것으로부터 시작하는 것”이라고 덧붙였다. 또한 Stoltz(2014)와 Thaler & Koval(2015)의 연구에서는 그릿을 성장(Growth), 회복탄력성(Resilience), 주도성(Intrinsic), 끈질김(Tenacity)으로 설명하기도 하였다. 본 연구에서는 Duckworth et al.(2007)과 임효진(2017)의 연구를 토대하여 [표 2-8]과 같이 구성요인을 구성하였다.

[표 2-8] 그릿의 구성요인 및 개념

구성요인	개념
끈기 (Perseverance of effort)	도전적인 상황임에도 불구하고 끊임없는 노력
열정 (Consistency of interest)	흥미와 관심의 지속 (하는 일일 진정으로 즐기는 것으로부터 시작)

[출처: 임효진. (2017). 그릿(Grit)의 요인구조와 타당도에 관한 탐색적 연구. 서울대학교연구소 「아시아교육연구」, 18(2), 169-192. 논자의 재구성]

다) 그릿의 선행연구

Duckworth(2016)은 높은 성취를 이룬 사람들은 끊임없이 발전을 추구하고 그들에게는 그릿이 있는데, 성숙된 그릿을 보유한 사람들이 가진 네 가지 심리적 자산(psychological assets, 흥미 또는 관심: Interest, 실행 또는 연습: Practice, 목적: Purpose, 희망: Hope)을 소개하면서 그릿은 한 개인에게 있어 육성될 수 있다고 주장한다(김성철, 2018).

Susuki et al.(2015)은 일본 직장인을 대상으로 한 횡단연구를 통하여 그릿은 학습 성과와 작업장 성과의 강력한 예측변수임을 확인하였으며, 정현, 장성배, 탁진국(2018)은 연구(대상=국내직장인, N=255)를 통하여 그릿은 직무개선행동을 촉진시킨다고 보고하였다. 김성철(2018)은 연구(대상=국내 직장인, n=550)에서 그릿의 열정은 학습지향성과 정치적 스킬에 긍정적인 영향을 미치고, 이윤희, 신용환, 박지영, 손영우(2018)는 연구(대상=국내 직장인, n=305)에서 투지(GRIT)가 조직시민행동에 미치는 유효성을 확인하였다.

Duckworth et al.(2007)은 연구에서 그릿은 성공적인 수행과 깊은 연관성

이 있음을 주장하였는데, 25세 이상 성인들(n=706, 2006)의 교육적 성취도, 펜실베이니아 대학의 심리학을 전공하는 학부생들(n=139, 2002)의 STA점수, 미국 육군사관학교인 웨스트포인트 신입 생도(N=1218, 2004)의 여름 훈련 완수, 워싱턴 DC에서 열린 전국 규모의 철자법 대회에 참가하여 최종 라운드에 진출한 어린이들(n=175, 2005)을 통해 그 관계를 검증하며, 높은 성취에 재능만큼 필수적일 수 있음을 시사하였다.

제 4 절 직무태도

1) 직무열의(Job Engagement)

가) 직무열의의 개념

직무열의의 개념은 Kahn(1990)이 제시한 개인적 열의(personal engagement)를 필두로 시작하여, 현재 학계와 실무에서는 job engagement, work engagement, employee engagement, role engagement, 등 여러 명칭들로 혼용되어 사용되고 있으나, 그 출처와 개념은 동일한 것으로 보고되고 있으며, 대부분의 학자들이 개념에 대한 비슷한 견해를 보이고 있다(김성용, 안성익, 2017). 직무열의는 대표적인 내재적 동기부여 관점으로 일터에서 자신의 직무를 대하는 긍정적인 상태를 의미하는 것으로서, 조직 구성원들이 자신의 역할에 대해 적극적으로 임하는 태도와 열의로 정의하고 있다(Kahn,1990; 채신석, 2018). Kahn(1990)이 제시한 직무열의 개념은 개인이 직무를 수행하는데 있어서 높은 수준의 에너지를 발굴하고, 역할을 수행하는 동안 인지적, 감정적, 정서적으로 일에 자기 자신을 투자하고, 일에 긍정적 의미감과 유대 관계를 형성하는 것이다(김성용, 안성익, 2017). 직무열의(Job Engagement)는 구성원이 일을 하는데 있어 도전적인 목표를 달성하기 위하여 일이 소요되는 기간에 상관없이 자발적으로 동기부여가 되어 행복한 마음 상태로 지속적으

로 일에 집중을 하는 상태라고 표현할 수 있다(김성철, 2018). 직무열의 상태가 높은 개인은 그렇지 않은 구성원들과 3가지의 차별화된 특징적인 양상을 보이는데, 첫 번째는 긍정적인 이야기(Say)의 선호이고, 두 번째는 직장에 대한 강한 잔류의사(Stay), 마지막으로 조직을 위한 헌신과, 진취적인 태도의 고군분투(Strive)라고 주장한다(Bakker & Leiter, 2010). 직무열의가 충만한 구성원들일수록 활력과 자기효능감이 높게 나타나며, 이는 자신의 정서적인 삶에 긍정적인 영향을 미친다(Schaufeli et al., 2002).

나) 직무열의의 구성요인

Kahn(1990)이 제시한 직무열의의 개념을 토대하여 후속 학자들은 직무열의를 활력(vigor), 헌신(dedication), 몰두(absorption)라는 특성의 차원으로 구분하였는데, 활력 차원은 “높은 수준의 에너지와 회복 탄성력”을 의미하고, 헌신 차원은 “자신의 직무에 열정과 의미감 동반”, 몰두 차원은 “직무와 자신을 분리할 수 없는 상태 정도”로 요약할 수 있다(김성용, 안성익, 2017). 또한 직무열의에 대한 초기연구를 근간으로 직무열의를 업무와 관련된 긍정적이고 성취적인 마음 상태로 정의하면서, 몰두, 활력, 헌신의 3가지 구성개념을 내포한다고 주장하였다(강재완, 이형룡, 2016). 본 연구에서는 Schaufeli et al.(2002)와 최영준, 심원술(2016)의 연구를 토대하여 [표 2-9]와 같이 구성요인을 구성하였다.

[표 2-9] 직무열의의 구성요인 및 개념

구성요인	개념
활력 (Vigor)	높은 수준의 에너지와 회복 탄력성.
헌신 (Dedication)	자신의 직무에 열정과 의미감의 동반
몰두 (Absorption)	직무와 자신을 분리할 수 없는 상태 정도

[출처: 최영준, 심원술. (2016). 긍정 리더십이 직무열의에 미치는 영향 및 과정에 대한 연구. 「대한경영학회」, 29(5), 793-827. 논자의 재구성]

다) 직무열의의 선행연구

김성용, 안성익(2017)의 연구(대상=대기업 종사자, n=477)는 다양하고 이질적인 직무에 종사하는 조직 구성원들의 자기주도 직무설계 행위(Job Crafting)와 직무열의는 밀접한 긍정적 인과관계를 가지고 있으며, 직무열의된 개인은 조직 미션에 공헌하기 위해 기회에 적극적으로 노력하고, 치열하게 몰두하며, 도전적, 창의적인 비판을 가지는 자세를 표출한다고 보고하였다.

Schaufeli et al.(2002)은 직무열의가 충만한 구성원들일수록 활력과 자기효능감이 높게 나타났으며 이는 자신의 정서적인 삶에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 직무열의는 다양한 연구를 통해 직무관련 및 조직성장에 긍정적인 영향을 보고하고 있는데, 낮은 직무소진, 낮은 이직의도, 낮은 스트레스를 유도할 뿐만 아니라 직원의 생산성 향상, 재무성과, 조직몰입, 조직시민행동 유발 및 고객 만족에 영향을 미치고 있다(Richman, 2006; Saks, 2006; 채신석, 2018).

2) 직무소진(Job Burnout)

가) 직무소진의 개념

직무소진(Job Burnout)은 타인과의 접촉이 많은 조직구성원들이 직무 중 느끼게 되는 스트레스의 장기반응인 특수한 유형으로, 생리학, 의학, 심리학 등의 많은 분야에서 연구되던 것을 산업심리학, 행동과학, 기업경영학과 같은 분야에서 1970년대에 들어 조직적인 차원에서 연구하기 시작하면서 나타난 개념이다(강재완, 이형룡, 2016). 또한, 구성원이 높은 수준의 직무 요구와 낮은 수준의 자원으로 인해 스트레스가 주어지는 작업 환경에 노출될 때 드러나게 되는 심리적 증후군으로 설명되기도 한다(Maslach et al., 2001).

일반적으로 직무소진은 구성원들의 직무에 대한 불만족과 낮은 조직몰입 그리고 높은 이직률 등 직업에 대한 부정적인 반응으로 나타나고 있는데, 실

제로 소진은 높은 이직률과 생산성 저하로 인해 조직 및 구성원 모두 상당한 비용을 유발하게 됨으로써 직업만족과 이직의도에 대한 가장 중요한 예측인자이다(채신석, 2018).

직무소진은 역할 갈등, 역할 모호성 등에 의해 직무불만족과 저조한 조직 활동 참여를 보이며 스트레스, 결여된 피드백, 이직, 결근, 업무수행 등에 영향을 미치는 변수로 정의할 수 있다(손해경, 2011).

나) 직무소진의 구성요인

직무소진에 대한 많은 연구들은 최근까지도 다양하게 정의되고 있음에도 불구하고 가장 일반적으로 광범위하게 사용되어지고 있는 개념은 Marlach & Jackson(1984)의 연구인데, 타인에게 도움을 주는 직업을 가진 직원들에게 공통적, 장기적으로 나타나고 겪을 수 있는 감정적 고갈, 비인격화, 그리고 성취감 저하 등 3가지 요인으로 구성된다. 첫째, 감정적 고갈은 감정 상태의 일종으로 계속적으로 장기화 되는 정서적 활동 및 자극을 통해 자존감의 상실을 경험하게 되고, 본인의 노력에도 불구하고 좌절감에 사로 잡히게 되는 상태를 말한다(강재완, 이형룡, 2016). 둘째, 비인격화는 고객들에 의해 인간적인 대우가 아닌 사물화 되어 인지적인 측면에서 무감각해지고, 냉소적인느낌의 태도가 커지는 것을 특징으로 고객에 대해 지나치게 무관심해져서 자신과 조직의 생산성과 효율성을 저하시킬 수 있는 비인간적인 태도를 보이는 것을 말한다(강재완, 이형룡, 2016). 셋째, 개인 성취감 감소는 유능감, 성취감과 연관된 것으로 직무를 수행하는데 있어서 자신이 인정받지 못하거나, 자신의 노력이 비효율적이고, 성과가 남들보다 저조 하다는 생각의 결과로 더 이상 성취를 기대할 수 없다고 판단하여 자기부정, 무능력한 대응, 사기저하, 생산성의 감소, 이탈 등의 행동을 보이는 상태를 말한다(강재완, 이형룡, 2016). 본 연구에서는 Schaufeli et al.(1996)이 제시한 MBI-GS(General Survey)와 신강현(2003)의 연구를 토대하여 [표 2-10]과 같이 구성요인을 구성하였다.

[표 2-10] 직무소진의 구성요인 및 개념

구성요인	개념
소진 (Exhaustion)	개인의 정서적 자원들이 고갈 되었다고 느끼는 에너지 결핍.
냉소 (Cynicism)	직무에 대해서 거리감을 느끼고 직무 전반에 대하여 부적절한 태도를 경험하는 것.
전문적 효능감 (Professional efficacy)	낮은 자기 효능감, 성취감의 부재 성과의 부재, 무력감의 특징.

[출처: 신강현. (2003). 일반직 종사자를 위한 직무소진 척도 (MBI-GS)에 대한 타당화 연구. 「한국심리학회지 산업 및 조직」, 16(3). 논자의 재구성]

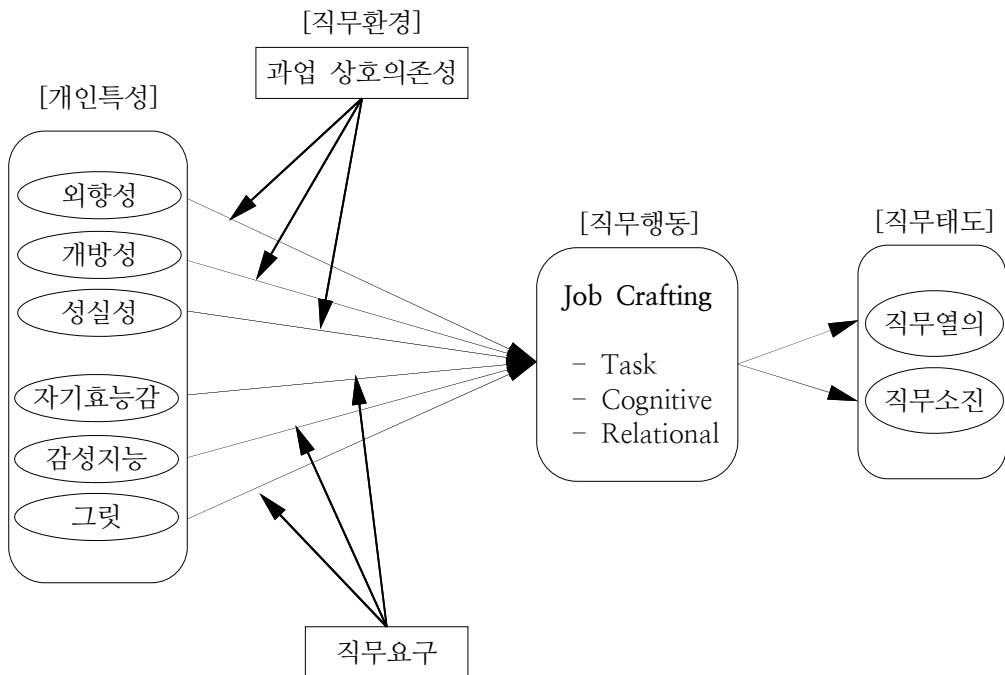
다) 직무소진의 선행연구

채신석(2018)은 연구(대상=서울 시내 5성급 호텔 서비스접점 직원, n=287)를 통해 호텔직원의 개인적 성격특성인 선행주도성에 의해 유발되는 Job Crafting 행동은 직무소진을 낮추게 하여 직무만족을 높이고 이직의도 등을 낮출 수 있음을 실증하였다. 강재완, 이형룡(2016)도 또한, 연구(대상=호텔 고객접점 직원, n=395)에서 직원의 직무크래프팅은 직무소진에 부(-)의 영향을 미치며, 직무열의를 간접적으로 높이는 역할을 할 것이라고 실증하였다.

제 3 장 연구모형 및 가설

제 1 절 연구모형

본 연구는 외식분야 종사자들의 직무환경을 고려하여 개인특성, Job Crafting 행동, 그리고 직무태도 간의 관계를 규명하기 위하여, 개인특성 요인에 해당하는 Big5 성격 유형 중 외향성, 개방성, 성실성과 자기효능감, 감성지능, 그릇을 원인변수로, 직무환경 요인에 해당하는 과업 상호의존성, 직무요구를 조절변수로, 직무태도 요인에 해당하는 직무열의와 직무소진을 결과변수로 선정하여 [그림 3-1]과 같이 연구모형을 설정하였다.



[그림 3-1] 연구모형

제 2 절 연구가설

1) Job Crafting 행동과 원인변수에 관한 가설

가) Big5 성격과 Job Crafting 행동 간의 관계

성격 특성은 조직문화 외에도 직장이나 사회 환경에서의 행동에도 영향을 미칠 수 있는데, Job Crafting 행동을 하기로 한 결정은 단순히 일의 사회적 맥락에 의해서만 추진되는 것은 아닐 것이다(Wrsniewski & Dutton, 2001). 일반적으로 개인의 행동은 상황적 요소와 개인의 개별적 특성 모두에 의해 영향을 받게 되는데 성격특성은 개인의 특성을 형성하는 특징과 행동의 집합으로써 우리가 상호작용하는 사회적 행동과 환경을 어떻게 관리할지 결정하게 한다. 직업과 직무 환경은 주로 사람들이 교류하고 시간을 보내는 곳이고, 성격은 의사 결정과 사회적 상호작용을 유도하기 때문에, 이러한 점에서 성격은 Job Crafting을 고려할 때 조사해야 할 중요한 영역이 된다(Schneider & Smith, 2004; Myers, 2020). 또한 Big5 성격 모델은 성격과 직업 행동 사이의 연관성을 설명하는 데 사용될 수 있고(Komarraju, Karau, Schmeck, & Avdic, 2011), Grant & Ashford (2008)는 Job Crafting 행동에 필수적이라고 제안하였다(Maud Hendriks, 2018).

Big5 성격 중 외향성(Extraversion)은 사교적이고 친근감이 많으며, 다른 사람들과 어울리기를 좋아하고, 자기주장이 강하여 리더가 되기 쉬우며, 빠른 템포와 활력을 보이는 분주한 행동, 명랑하고 낙천적인 것이 특징이다(Costa et al., 1992). 외향성이 강한 사람일수록 적극적이고, 사교적이고, 자기주장이 강하고, 활동적이고, 주도적인 특성을 지니며(유태용, 김명언, 이도형, 1997), 사람을 사귀고 상호작용하는 것을 통해 변화에 지지적인 태도를 타인에게 확산하게 하는 등 변화 상황에 있을 때 변화에 대한 몰입이 높다(손향신, 유태용, 2011). 또한, 사교적이고, 외향적이고, 친절하며, 긍정적인 효과와, 그리고 대인관계적 상호작용을 통해 그들의 사회적 자원을 추구하게 되는데(Roczniewska & Bakker, 2016) 게다가, 일반적으로 반복적이고 자극

적이지 않은 업무에 불만족스러워 한다(Loukidou, Loon-Clarke, & Daniels, 2009). 이러한 이유로 외향성이 강한 사람은 주도적이고 자발적으로 직무에 임하며, 직장 내 대인관계를 잘 형성하는 성향 때문에 Job Crafting 행동을 더 잘 할 가능성이 높다(이채령, 2019).

따라서, 외향성이 강한 성격을 가진 외식분야 종사자는 직무에 주도적이고 적극적이면서, 다른 구성원들과 높은 사교적 관계를 형성할 수 있는 성향 때문에 과업적, 관계적 범위를 변경하여 주도적으로 직무를 개선하는 Job Crafting을 경험할 수 있을 것이다. 이러한 외향성과 Job Crafting 행동 간의 긍정적인 관계는 실증연구(Rudolph et al., 2017; 이채령, 2019; 임수원, 2014)를 통해 보고되고 있다.

Big5 성격 중 성실성(Conscientiousness)은 자신이 유능하고 끈기가 있으며 어떤 문제든 해결할 준비가 되어있다는 생각하고, 단정하고 깔끔하면서 조직적이고, 윤리원칙과 도덕적인 의무를 지키려는 노력, 성취욕구가 높고 부지런하며 목적 지향적, 여러 가지 방해 요인이나 지루함에도 불구하고 업무에 대한 추진과 완수, 무슨 일이든 행동에 앞서 생각하고 심사숙고하려 노력하는 것이 특징이다(Costa et al., 1992). 성실성이 강한 사람일수록 열심히 일하고, 신중하고, 철저하고, 책임감이 강하고, 계획성이 있고, 신뢰감을 주며(유태용 외, 1997), 성과를 높이 평가하고 이를 달성하기 위해 추가적인 노력을 할 준비가 되어 있을 뿐만 아니라(Grant & Ashford, 2008), 직무 지향적이고 집요한 지속성을 가지고 있다(Rudolph et al., 2017). 이러한 이유로 성실성이 강한 사람은 주어진 일을 잘 하기도 하지만, 어떤 일을 하던지 자발적으로 도전적인 목표를 설정하고 이를 잘 해내기 위해 장기적으로 노력하기 때문에 Job Crafting 행동을 더 잘 할 가능성이 높다(이채령, 2019).

이러한 성실성과 Job Crafting 행동 간의 긍정적인 관계는 실증연구(Bell & Njoli, 2016; Grant & Ashford, 2008; Maud Hendriks, 2018; Rudolph et al., 2017; 이채령, 2019)를 통해 보고되고 있다.

Big5 성격 중 개방성(Openness to experience)은 상상을 잘 발전시켜 창의적으로 행동하고, 예술에 대한 흥미, 이색적이고 다양한 것을 좋아해 새로운 것에 대한 시도, 광범위한 영역에 대한 지적인 호기심, 기성 종교관, 정치

관, 가친관을 재검토하고 자기식으로 수용하는 것이 특징이다(Costa et al., 1992). 개방성이 강한 사람일수록 상상력이 새로운 관점을 잘 수용하고, 경험에 대한 선호는 주어진 직무 자체를 적응적으로 수행하기 보다는 변화에 관대하고 창의적이고 혁신적인 경향을 보이고(LePine, Colquitt, & Erez, 2000), 도전 상황을 회피하지 않고 자신의 기술(능력)과 도전수준의 균형을 이루고자 적극적인 노력을 기울일 것으로 가정할 수 있으며, 주어진 과제에 대한 보다 높은 집중력을 보일 것이라고 기대할 수 있다(손향신, 유태용, 2011).

이러한 이유로 개방성이 강한 사람은 변화하는 상황이나 도전을 마다하지 않고, 자발적인 변화도 기꺼이 일삼을 것이며, 직면한 상황을 해결하기 위해 여러 가지 문제해결방법을 찾아내려는 노력(이채령, 2019)과 경험적 성향과 활발한 환상을 가지고 있으며 창의적이고 호기심이 많고 자신의 관점에 열려 있기 때문에 Job Crafting 행동을 더 잘 할 가능성이 높다(Bell & Njoli, 2016). 뿐만 아니라 개방성은 새로운 관점에 대한 수용과 관련해서도 적용이 되는데, 이러한 특성은 업무를 처리하면서 다양한 각도에서 사고하게 됨으로써 자신이 맡은 일의 의미감이나 본질에 대해서 생각해볼 기회를 쉽게 갖게 되어 기존의 직무 기술서에 나오는 방식대로 일을 처리하기 보다는 자신만의 기준으로 업무의 양이나 범위를 재조정하여 일을 처리할 것이다(김미희, 백승익, 2017). 이러한 개방성과 Job Crafting 행동 간의 긍정적인 관계는 실증연구(Maud Hendriks, 2018; Rudolph et al., 2017; 김미희, 백승익, 2017; 이채령, 2019)를 통해 보고되고 있으며, 이와 같은 선행연구를 토대하여 다음의 가설을 설정하였다.

H1. Big5 성격 중 외향성, 개방성, 성실성은 Job Crafting 행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

나) 자기효능감과 Job Crafting 행동 간의 관계

조직 구성원이 임의로 선택할 수 있는 여러 행동들 중 어떤 행동을 결정하는 과정을 설명하는 기대이론(Expectancy theory)(Vroom, 1964a)은 심리

학을 기반으로 한 초기 모델에서 구성원의 행동은 불편한 상태를 벗어나 편안한 것을 추구하거나 어떤 특정한 성과를 얻고자하는 데서 결정된다고 설명하고 있다(Vroom, 1964b; 박계홍 외 4인, 2015). 기대이론에서 주장하는 과거에 학습했던 내용과 경험을 기초로 한 세 가지 요소의 선택 기준은 기대(expectancy), 수단성(instrumentality), 매력도(valence)인데, 어떤 과업을 수행할 때 기대(expectancy)를 형성하게 하는 가장 중요한 요인 중의 하나가 바로 자기효능감(Self-efficacy)이다.

일종의 스스로에 대한 자신감이나 일과 관련한 자존감 등과 유사한 개념으로써 자기가 어떤 일에 대해 잘할 수 있다고 믿는 자기효능감이 높은 구성원은 좀 더 높은 수준의 기대를 갖으며 그 일을 완수하기 위해 최선을 다할 가능성이 높다(박계홍 외 4인, 2015). 어떠한 행동이 어떠한 결과를 수반한다는 것을 알더라도 그 행동을 수행할 수 있는 능력에 회의감을 느낀다면 행동이 유발되지 않을 수 있는데(최영준, 2014), 이는 결과 기대는 있더라도 효능 기대가 없기 때문이며, 반대로 자신이 어떠한 행동을 할 수 있다 하더라도 그 결과가 만족스럽지 않을 경우 행동이 유발되지 않으므로 효능 기대와 결과 기대가 둘 다 존재할 때 행동이 유발될 수 있다는 것을 의미한다(김용구, 2014; 양대현, 2019).

자기효능감은 개인이 성공할 수 있다고 믿기 때문에 진취적 동기 상태와 관련이 깊어 자기효능감이 높은 개인은 진취적 행위에 적극 참가하는 심리적 위험을 기꺼이 감당하려 하며(Parker, Bindl, & Strauss, 2010), 자신의 직무를 스스로 변화시켜 성공할 수 있다는 확신을 좀 더 크게 가짐으로써 새로운 영역을 배울 기회를 더 많이 탐색하고, 더 많은 다양성을 추구하기 때문에 자기주도 직무설계 행위와 긍정적 관계임을 예상할 수 있다(Tims & Bakker, 2010; Tims et al., 2014; 김성용, 안성익, 2017) 또한, 능력에 대한 자신감과 미래의 성공에 대한 생각으로 더 긍정적인 성향을 갖고 있을 확률이 높아 자기효능감이 낮은 사람들과 달리 더 넓은 관점을 가지며, 자신에게 주어진 업무를 뛰어넘어 더 많은 일에 참여하게 된다(Parker, 1998). 이러한 이유로 자기효능감이 높은 사람들은 자신감과 신념이 확고하고 급변하는 조직 환경에 자기 주도적이고 능동적으로 대응하며, 그러한 상황을 성장과 학습의 기회

로 받아들이기 때문에(Wanber & Banas, 2000), 직무기술서에 구애받지 않고 더 적극적인 역할을 찾거나 자신의 장점이나 관심사에 맞게 자신의 업무적 크래프팅을 할 가능성이 높아질 것이다(근소우, 권인수, 2017). 따라서 높은 수준의 자기효능감을 보이는 외식분야 종사자는 하고자 하는 일의 성공적인 완수에 대한 높은 수준의 믿음과 기대감을 가지기 때문에 자신에게 유익하도록 직무를 개선하는 행동인 Job Crafting을 경험할 것이다.

이와 같은 자기효능감과 Job Crafting 행동 간의 긍정적인 관계는 여러 실증연구(Tims & Bakker, 2010; Tims et al., 2014; 근소우, 권인수, 2017; 김성용, 2017; 김성용, 안성익, 2017; 양대현, 2019)를 통해 보고되고 있으며, 이에 따라 기대이론과 선행연구를 토대하여 다음의 가설을 설정하였다.

H2. 자기효능감은 Job Crafting 행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

다) 감성지능과 Job Crafting 행동 간의 관계

감성지능은 인지적 능력의 수준과 상관없이 사회적 상황에서 효과적일 수 있는 즉, 사회적 기능수행에 영향을 미치는 인간의 감성적 능력이다(박계홍 외 4인, 2015; Salovey & Mayer, 1990). 개인특성 중의 하나인 능력(ability)은 어떤 행위를 실제로 수행하는 신체적·심리적 힘이고, 특별한 훈련이 없이도 외적 상황이 허용되는 범위 내에서 일정한 과제를 수행할 수 있는 힘으로 정의(네이버 사회복지학사전, 2020)되고 있는데, 서로 다른 과업이나 직무에 있어 얼마나 효과적이 될 수 있는지를 결정하는데 있어서 중요한 역할을 한다(박계홍 외 4인, 2015).

감성지능은 좌절상황에서도 개인을 동기화시키고 자신을 지켜낼 수 있으며, 타인에게 공감할 수 있는 능력으로써 조직구성원이 업무를 수행하는 과정에 있어 감정을 활용하여 높은 성과를 내도록 돕는다(Goleman, 1995). 특히 감성은 인간의 행동을 크게 좌우하는데, 공식적으로 규정된 역할 외의 행동이 요구될 때 영향력이 커지게 된다(유갑곤, 2019).

또한, 인관관계를 원활하게 하기 위해서 반드시 필요한 능력으로 자기감성이

해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용으로 설명될 수 있으며(Wong & Law, 2002) 이 중, 감성활용능력은 조직구성원이 가지고 있는 감정정보를 통찰하고 활용함으로써 창조적으로 문제를 해결하고 도덕적인 과제를 해결할 수 있도록 동기를 부여해준다(Salovey & Mayer, 1990).

이항(2016)은 감성지능과 Job Crafting은 자기 표현 능력을 강조하고 있으며 타인의 감정을 이해할 뿐만 아니라 적성과 자기이미지까지 이해하는 능력을 전제로 한 직무수행능력 향상을 공통점으로 설명하며 그 관계를 예측하였다. 이지혜, 조동성, 오상진(2017)은 자신의 직무를 개념화하고, 목표를 달성하기 위해 타인과 관계를 맺고, 자신의 일에 자부심을 가지며, 행동을 변화시키려는 직원들의 의지적인 Job Crafting 행동을 감성지능과의 밀접한 관련성으로 설명하며 예측하기도 하였다.

이러한 선행연구를 종합해보면 자신과 타인의 감성을 이해하고 감성을 조절 및 활용할 수 있는 능력인 감성지능은 긍정적인 행동을 하게 한다. 이에 따라 감성지능이 높은 사람일수록 자신이 무엇을 해야 하는지를 알고, 창조적인 문제와 도덕적인 과제를 해결할 수 있으며, 인관관계를 원활하게 할 수 있기 때문에 자신에게 주어진 직무를 적합하도록 개선하고 구성원과의 관계를 개선하는 긍정적이고 자발적인 Job Crafting 행동에 관여할 것으로 볼 수 있다.

현재까지 감성지능과 Job Crafting 간의 긍정적인 관계를 실증한 국내의 선행연구는 매우 미미한 상태로 국내의 연구(유갑곤, 2019; 이지혜, 조동성, 오상진, 2017; 이항, 2016)만을 통해 보고되고 있으며, 이와 같은 선행연구를 토대하여 다음의 가설을 설정하였다.

H3. 감성지능은 Job Crafting 행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

라) 그릿(Grit)과 Job Crafting 행동 간의 관계

인간의 행동을 예측, 검증하는데 활발하게 사용되는 이론 중, 계획된 행동이론(Theory of Planned Behavior)이 확장된 목표 지향적 행동이론

(Goal-Oriented Theory)은 개인이 무엇인가를 이루고자 하는 의지가 반영되면서 선택한 목표에 대하여 개인이 부단한 노력을 기울이려는 모습을 보이게 되는 열망(desires)이 핵심인데, 이 열망은 무엇을 하려는 이유에 대한 심리적 동기 상태를 일컬으며 목표 지향적 모형에서 행동의도를 가장 궁극적으로 결정하게 한다(Perugini & Bagozzi, 2001). 이 이론은 또한 행동의지를 결정하기에 앞서서 특정의 목표가 존재하여야 의지로 연결이 된다는 명제를 포함하고 있는데, 그 특정의 목표를 열망 또는 열정으로 기술하고 있다(김진희, 2019). 목표 지향적 행동이론에 의하면 소비자가 어떠한 특정의 행동을 하는 데에는 목표가 있을 수 있으며, 그러한 목표가 개인 특정의 업무를 수행하는데 있어서 있거나 없다고 인지하는 것만으로도 행동 수행에 영향을 미치게 된다(김진희, 2019).

그릿(Grit)은 장기적인 목표를 달성하기 위한 인내와 열정(perseverance and passion for long-term goal)으로 정의되고 있고(Duckworth et al., 2007), Job Crafting 행동은 자기에게 주어진 직무를 과업적, 인지적, 관계적 경계를 변경하여 자신의 조직적 사회화를 성취하고자 하는 장·단기적 목표가 설정되어 있다. 이러한 두 변인의 관계를 유추해 보면 목표를 이루고자하는 인내와 열정의 심리적 동기는 Job Crafting 행동을 높게 할 가능성이 있다. 따라서 그릿이 높은 사람은 자신이 선택한 목표에 대하여 높은 인내와 열정을 가지며 개인의 강점과 열정으로 발현되는 Job Crafting 행동에 깊게 관여할 것이다.

선행연구에 의하면, 내재적 동기가 높으면 직무를 확충하는 Job Crafting 행동이 활성화하게 되고(Wreznewski & Dutton, 2001), 내재적으로 동기화된 행동은 흥미 발달에 의한 발현, 목표달성을 위한 지속적인 노력이 수반하게 된다(Sheldon & Elliott, 1998). 즉, 그릿의 하위요인과 Job Crafting의 동기적인 요인을 통해 두 변인의 관계를 유추해볼 수 있는데 그릿이 높으면 흥미의 유발로 내재적 동기가 높아지고 높아진 내재적 동기는 목표달성을 위한 노력을 지속하게 하기 때문에 내재적 동기에 의해 촉발되는 Job Crafting을 활성화시킬 가능성이 있다(정현, 장성배, 탁진국, 2018). 뿐만 아니라 투지가 높은 조직구성원은 장기적인 목표에 대한 열정과 끈기가 높다는 것인데, 타인

이 아니라 스스로 자신의 능력을 향상시켜야 한다는 뚜렷한 목표와 의지를 가지고 노력하기 때문에 구성원의 투지는 Job Crafting 행동에 영향을 미칠 것이다(Tsang Tsung Hsin, 2017).

정현, 장성배, 탁진국(2018)은 그릿이 하나의 목표를 향해 오랫동안 노력하는 것이라서 얼핏 생각하면 현재의 업무를 수정하고 바꾸어 나가는 직무개선과 관련이 낮을 것 같지만 그릿이 높은 사람은 목표에 대한 흥미를 일관적으로 유지하고 목표 달성을 위해 필요한 행동은 충분히 바꾸어가면서 지속적으로 노력하기 때문에 Job Crafting 활동을 활성화하고 지속적으로 유지하게 한다고 주장하였다.

현재까지 그릿과 Job Crafting 간의 긍정적인 관계를 실증한 국·내외 선행연구는 매우 미미한 상태로 국내의 연구(Tsang Tsung Hsin, 2017; 조유수, 2019; 정현, 장성배, 탁진국, 2018)만을 통해 보고되고 있으며, 이에 따라 목표 지향적 행동이론과 선행연구를 토대하여 다음의 가설을 설정하였다.

H4. 그릿은 Job Crafting 행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2) 과업 상호의존성에 따른 Big5 성격과 Job Crafting 행동에 관한 가설

개인과 환경의 상호작용을 통해 행동을 설명하는 특성 활성화 이론(trait activation theory)에 의하면, 개인이 행하는 행동은 특성이나 상황 중 하나만을 통해 설명하기에는 제한점이 존재하며, 특성과 상황을 결합하여 고려할 때 개인의 행동을 보다 정확하게 예측할 수 있다(Tett & Burnett, 2003; 최승훈, 2018). 즉, 개인의 특성이 행동으로 나타나는데 있어서 상황적 요인과의 상호작용이 중요하다는 것인데, 개인의 특성과 관련된 상황적 단서(trait-relevant cue)를 포함할 때, 행동으로 이어지는 관계는 보다 더 명확해진다(Tett & Burnett, 2003).

최근, 외식분야 종사자들의 직무환경은 질적, 양적으로 높은 수준의 고객 요구에 적절한 대응을 하기 위하여 팀 형태의 협업이 이루어지고 있는 실정인데, 이러한 상황은 업무수행에 필요한 지식, 정보에 대해 상호작용하고, 팀

목표에 대해 상호작용하고, 팀의 보상과 성과에 대해 상호작용함으로써 높은 수준의 과업 상호의존성을 형성하게 되었다.

높은 수준의 과업 상호의존성은 팀 구성원들이 팀에게 주어진 직무를 원활하게 수행하여 팀의 직무 목표를 달성하고 성과에 대한 긍정적인 피드백, 보상을 위한 자발적인 업무적 지식, 기술, 정보의 전달 또는 교환과 인간관계적인 상호작용을 시도하기 때문에 Job Crafting 행동에 관여할 기회가 많은 환경이 될 것이다. 또한, 높은 과업 상호의존성은 내적 동기에 긍정적인 영향을 줄 뿐만 아니라, 동료에 대한 책임감을 향상시켜 역할 외 행동을 강화하기도 한다(Pearce & Gregersen, 1991; 박한규, 2015).

그러나 높은 수준의 상호의존성은 개인마다 차이를 보일 수 있지만 직무 요구와 관계적 갈등으로 인하여 부정적인 환경으로 인식될 수도 있다. 이러한 상황에서 특성 활성화 이론에 따르면, 외향성이 강한 사람은 주도적, 활동적인 특징을 지니면서 변화상황에 대한 몰입도가 높은 성향을, 성실성이 강한 사람은 책임감과 성취욕구가 높고, 목표 지향적이면서 성과를 달성하기 위해 기꺼이 추가적인 노력을 하는 성향을, 개방성이 강한 사람은 새로운 관점과 변화를 잘 수용하면서 창의적이고 혁신적인 경향이 높고, 도전정신이 강한 성향을 보이기 때문에 높은 수준의 과업 상호의존성 환경을 긍정적으로 인식하면서, 긍정의 힘을 발휘하고 더욱 명확한 긍정적인 행동동기로 이어져 Job Crafting 행동이 더 강하게 나타날 가능성이 높다.

따라서 과업 상호의존성 환경 속에서 직무를 수행하는 외식분야 종사자들은 Job Crafting 행동에 적극적으로 활용할 수 있는 강한 외향성, 성실성, 개방성 특성을 이용하기 때문에 과업 상호의존성에 따라 성격특성이 Job Crafting 행동에 미치는 영향에 더 강한 유의미적인 차이가 있을 것이다.

Job Crafting 행동을 조절하는 팀 과업 상호의존성에 관한 연구는 현재까지 부(-)적인 영향 관계를 실증한 연구(Ghitulescu, 2006; Leana et al., 2009; Tims & Bakker, 2010; 조유수, 2019)만이 보고되고 있다. 이에 따라 선행연구와 특성 활성화 이론을 토대하여 다음의 가설을 설정하였다.

- H5. 외향성과 Job Crafting 행동의 정(+)적인 관계는 과업 상호의존성이 높을수록 더 강할 것이다.
- H6. 개방성과 Job Crafting 행동의 정(+)적인 관계는 과업 상호의존성이 높을수록 더 강할 것이다.
- H7. 성실성과 Job Crafting 행동의 정(+)적인 관계는 과업 상호의존성이 높을수록 더 강할 것이다.

3) 직무요구에 따른 개인특성과 Job Crafting 행동에 관한 가설

본 관계를 직접적으로 설명하면서 실증한 연구는 찾을 수 없었다. 그러나 이 또한 특성 활성화 이론(trait activation theory)을 바탕으로 그 관계를 설명하고 추론해 볼 수 있을 것이다.

직무요구는 구성원의 적응능력을 초과할 경우 잠재적으로 부담을 유발할 수 있는 직무의 특성으로써 지속적인 육체적 또는 정신적 노력이 필요한 특정 생리학적 및 심리적 비용과 관련이 있으며(Tims & Bakker, 2010), 업무량이 많아 업무수행이 어려운 상태이거나 성과목표가 높아 성취하기에 역부족이라고 느끼는 역할과부하이다(하성욱, 장함자, 2014). 또한 직무에 대한 시간적 압박, 업무량 증가, 과도한 직무부담 등의 부담정도로 나타나며 개개인의 삶의 질과 건강 수준에 부정적인 영향을 주는 내재적 위험 요인(장세진, 고상백, 2005)으로 정의된다.

현재, 외식분야 종사자들의 직무환경은 고객들의 높은 수준의 질적, 양적 요구를 신속하고 정확하게 대응하기 위하여 팀 형태의 협업이 이루어지고 있는 실정인데, 이러한 상황은 종사자들에게 과도한 직무요구, 구성원 간의 관계적 갈등, 보상의 부적절과 같은 직무스트레스라는 부정적인 결과를 초래하기도 한다. 구성원의 개인 차이에 따라 다를 수 있겠지만 높은 수준의 과업 상호의존성 또한 직무스트레스로 인식되어질 수 있다.

특성 활성화 이론은, 개인의 특성과 관련된 상황적 단서(trait-relevant cue)를 포함할 때, 행동으로 이어지는 관계가 보다 더 명확해짐을 설명하고 있는데 이에 따르면, 자기효능감이 높은 사람은 일의 성공적인 완수에 대한

확고한 신념, 자신감과 기대감을 가지면서, 급변하는 조직 환경에서도 주도적이고 능동적으로 대응하고, 감성지능이 높은 사람은 좌절상황에서도 개인을 동기화시키면서, 자신과 타인의 감성을 이해하고 활용할 수 있는 능력이 뛰어나고 그것이 높은 사람은 어렵고 힘든 상황에서도 낙담하지 않고 목표를 달성하기 위해 강력한 내재적 동기가 부여된 상태로 끈기와 열정의 의지를 발휘하기 때문에 높은 수준의 직무요구 환경에서도 이를 긍정적으로 인식하면서, 긍정의 힘을 발휘하고 더욱 명확한 긍정적인 행동동기로 이어져 Job Crafting 행동이 더 강하게 나타날 가능성이 높다.

따라서, 직무요구가 많이 발생하는 환경 속에서 직무를 수행하는 외식분야 종사자들은 Job Crafting 행동에 적극적으로 활용할 수 있는 강한 동기적, 강점적, 열정적 특성을 이용하기 때문에 직무요구가 강할수록 개인특성의 세 가지 관점이 Job Crafting 행동에 더 강한 영향을 미칠 것으로 추론해 볼 수 있겠다.

높은 수준의 직무 스트레스 환경 속에서 호텔베이커리 종사자의 성실성, 개방성과 조직시민행동의 이타심, 시민행동 간의 정(+)적인 조절효과를 실증한 이원석(2011)의 연구를 통해 그 유사성을 확인할 수 있으며, 특성 활성화 이론을 토대하여 다음의 가설을 설정하고자 한다.

H8. 자기효능감과 Job Crafting 행동의 정(+)적인 관계는 직무요구가 강할수록 더 강할 것이다.

H9. 감성지능과 Job Crafting 행동의 정(+)적인 관계는 직무요구가 강할수록 더 강할 것이다.

H10. 그릿과 Job Crafting 행동의 정(+)적인 관계는 직무요구가 강할수록 더 강할 것이다.

4) Job Crafting 행동과 결과변수에 관한 가설

가) Job Crafting 행동과 직무열의 간의 관계

심리학 분야에서 인간의 동기를 가장 포괄적으로 설명하면서 개인이 스스로 선호하는 자발적인 행위를 통해 긍정적 감정 및 경험이 축적될 수 있음을 의미하는 자기결정성 이론(Self-determination theory; STD)(Ryan & Deci, 2000; Gagné & Deci, 2005)은 자발적인 동기가 유발되기 위해서는 자율성에 대한 욕구, 자신감에 대한 욕구, 유대관계에 대한 욕구가 충족되어야 한다고 보고 있다. 자기결정성이론관점에 따르면 개인의 자율적 동기부여 상태를 의미하는 내재적 동기부여(intrinsic motivation)는 그 행동자체에 대한 흥미, 재미 등의 자기 목적적 동기를 말하는데(Ryan & Deci, 2000; 이신복, 문준환, 박찬욱, 2017) 내재적 동기부여가 활성화되면 자신의 의지에 따라 행동 여부를 결정하고 선택하였으므로, 자발적인 자신의 행동이 자신에게 중요하고 가치가 있다고 생각하게 된다. 또한 내재적 동기부여는 성과에 강하게 긍정적이게 되므로, 개인의 심리적 웰빙과 직무열의를 월등히 증진시키게 된다(Richer, Blanchard, & Vallerand, 2002; 김성용, 안성익, 2017).

본 관계는 개인-직무적합(person-job fit)으로도 설명될 수 있다. 직무에 개인의 에너지와 역량을 최적화로 끌어내기 위해서는 개인과 직무가 어느 정도 일치되는 것이 중요한데, 직무와 개인의 일치는 내재적 동기부여를 더욱 강화시킨다(Demerouti et al., 2001). 개인-직무적합(person-job fit)은 직무열의를 근본적으로 증진시키는데(Chen, Yen, & Tsai, 2014), 직무를 스스로 자신에게 적합하도록 강화하는 과정이 Job Crafting이고 이는 곧 내재적 동기부여가 활성화된 상태이기 때문이다.

따라서, 자신에게 주어진 직무의 개선과 적합화를 위한 자발적이고 능동적인 Job Crafting 행동은 개인 스스로 내재적 동기가 부여된 상태이므로 직무에 대한 긍정적인 태도인 직무열의를 더욱 강화시킬 수 있는 촉매역할을 할 것이다.

이와 같은 Job Crafting 행동과 직무열의 간의 긍정적인 관계는 여러 실증연구(Bakker, Tims, & Derks, 2012; Demerouti, Bakker, & Gevers, 2015; Ghitulescu, 2006; Tims, Bakker, Derks, & van Rhenen, 2013; Van den Broeck et al., 2011; 강재완, 이형룡, 2016; 김성용, 안성익, 2017; 서현숙, 2019)를 통해 보고되고 있으며, 이에 따라 자기결정성 이론과 선행연구를 토대하여 다음의 가설을 설정하였다.

H11. Job Crafting 행동은 직무열의에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

나) Job Crafting 행동과 직무소진 간의 관계

Job Crafting 행동에 관한 연구는 크게 두 가지의 관점으로 나뉘는데 직무소진과의 관계는 주로 JD-R 모델(Job Demands Resources Model) 관점에서 설명되어지고 있다. Tims, Bakker, & Derks(2013)은 JD-R 모델을 통해 Job Crafting이 직무요구를 최소화하고 직무자원을 극대화하는 조직구성원들의 주도적인 행동으로 정의하였으며, 이 JD-R 모델에 의하면, 자신과 직무의 부조화로 인하여 자발적으로 직무요구를 최소화하고 직무 자원을 늘리는 구성원은 직무에 더 많이 몰두하게 되고 웰빙 감정의 증가(Crawford, LePine, & Rich, 2010)로 이어지기 때문에, 낮은 수준의 소진율을 보인다(Cheng & O-Yang, 2018; 이시은, 2020).

Wreznewski & Dutton(2001)이 정의한 Job Crafting은 직업정체성과 일의 의미를 변경하기 위해 개인의 기본 욕구가 동기부여 되어 긍정적이고 자발적으로 행하여진 직무 수행 관련 행동이다. 본 연구의 Job Crafting 행동은 일을 좀 더 의미 있게 해석하기 위해 자기에게 주어진 직무에 대하여 자발적이고 긍정적으로 과업적, 인지적, 관계적인 범위를 변경하는 것이다.

따라서, Job Crafting 행동 수준이 높은 외식분야 종사자는 일의 의미를 긍정적으로 바꾸기 위해 내재적 동기가 부여된 상태이므로 직무에 대한 긍정적인 감정과 태도를 보이게 되고 부정적 태도의 의미인 직무소진을 낮게 경험할 가능성이 높다.

현재, 동기이론 관점의 Job Crafting 행동과 직무소진 간의 부적인 관계에 대한 설명력과 실증연구는 매우 미미한 실정이다. 국내에서는 선행연구(강재완, 이형룡, 2016; 채신석, 2018)만을 통해 보고되고 있으며, 이와 같은 선행 연구를 토대하여 다음의 가설을 설정하였다.

H12. Job Crafting 행동은 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

제 4 장 연구방법

제 1 절 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상은 외식분야 종사자를 모집단으로 선정하여 표집하였다. 특급호텔, 중·대형일반음식점, 중·대형제과전문점, 중·대형카페&베이커리, 커피전문점의 소속 종사자 중 조리, 제과제빵, 커피바리스타, 홀서비스 분야별 4인 이상 팀으로 구성되어 협업형태로 직무를 수행하는 자를 대상으로 설문조사를 시행하였다. 설문조사의 성실응답과 회수율의 질적 향상을 위하여 모든 응답자에게 소정의 답례품을 지급하였고, 21개의 매장에는 각 1명씩의 책임조사원을 배치하였다. 자료의 수집기간은 2020년 7월 10일부터 동년 8월 31일까지 약 53일간 진행되었다. [표 4-1]은 그 내용을 요약 정리한 것이다.

[표 4-1] 연구대상 및 자료수집

	내 용	
연구대상	모집단	외식분야 종사자
	외식 업종	특급호텔, 중·대형일반음식점, 중·대형제과전문점 중·대형카페&베이커리, 커피전문점
	종사 분야	4인 이상의 팀으로 구성되어 협업 형태로 직무를 수행하는 조리, 제과제빵, 홀서비스, 커피바리스타
수집기간	2020년 7월 10일부터 2020년 8월 31일까지	
표본추출	편의표본추출방식	
조사방법	설문지에 의한 자기기입식 방법	

표본의 대표성을 높이기 위하여 외식분야 업종은 특급호텔, 중·대형의 일반음식점, 제과전문점, 카페&베이커리, 커피전문점과 같이 5개 업종을 선정하

였으며, 설문 대상자인 외식 종사자의 분야는 조리, 제과제빵, 홀서비스, 커피 바리스타와 같이 4개 분야로 하였다. [표 4-2]는 업종별 자료 수집의 결과를 정리한 내용인데, M호텔을 포함한 총 49개 업체, 서울을 포함한 총 9개 지역을 통하여 총 822부를 배부하고 712부를 회수(회수율 87%)하였다.

[표 4-2] 자료수집 결과(업종별)

업종	업체명/수	지역	배부	회수	회수율
특급호텔	M호텔 외10	서울	247	233	94%
중·대형 일반음식점	N쌀밥집 외9	서울, 인천, 경기	175	168	96%
중·대형 제과전문점	N제과점 외5	서울, 경기, 대구	104	91	88%
중·대형 카페&베이커리	G카페&베이커리 외9	서울, 경기 강원	182	146	80%
커피전문점	P커피전문점 외12	서울, 부산 강원, 충청 외	117	74	65%
5	49	9	822부	712부	87%

[표 4-3]은 회수된 712부를 토대하여 종사 분야별로 구분한 결과인데 조리사는 233명, 제과제빵사는 206명, 홀서비스는 141명, 커피바리스타는 132명인 것으로 확인되었다.

[표 4-3] 자료수집 결과(종사 분야별)

업종	회수(N)	조리사	제과제빵사	홀서비스	커피바리스타
특급호텔	233	132	35	66	-
중·대형 일반음식점	168	99	2	67	-
중·대형 제과전문점	92	-	91	-	-
중·대형 카페&베이커리	146	-	80	8	58
커피전문점	74	-	-	-	74
5	712부	233명	206명	141명	132명

제 2 절 변수

본 연구의 목적을 달성하기 위해 조사도구로는 설문지를 사용하였으며, 외식분야 종사자의 Big5 성격, 자기효능감, 감성지능, 그릿, 과업 상호의존성, 직무요구, Job Crafting, 직무열의, 직무소진, 인구통계 특성으로 구성된다. 설문지는 자기기입식의 형태로 5점 Likert 척도로써, 1점(전혀 그렇지 않다)부터 5점(매우 그렇다) 사이에서 응답되도록 하였으며, 일반적인 인구통계의 특성은 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준과 같은 기본적인 정보이다. [표4-4]는 설문지의 구성을 종합적으로 정리한 내용이다.

[표 4-4] 설문지의 구성

변수	차원	문항수	출처
Big5 특성	외향성	4	Keyes, Shmotkin, & Ryff, 2002; 최지환, 2016; 김봉철 외 2인, 2007
	친화성	4	
	성실성	4	
	신경성	4	
	개방성	4	
자기효능감	단일차원	8	Chen, Gully, & Eden, 2001; 양대현, 2019
감성지능	자신 감성의 평가	4	Wong & Law, 2002; 구성득, 2018
	타인 감성의 평가	4	
	감성의 활용	4	
	감성의 조절	4	
그릿(Grit)	열정(흥미의 지속성)(R)	6	Duckworth et al., 2007; 임효진, 2017; 조유수, 2019
	끈기(노력의 지속성)	6	
과업 상호의존성	단일차원	4	Campion, Medsker, & Higgs, 1993; 박계홍 외 4인, 2015
직무요구	단일차원	4	장세진, 고상백, 2005
Job Crafting	Task(과업) Crafting	5	Slemp & Vella-Brodrick, 2013; 임명기 외 3인, 2014
	Cognitive(인지) Crafting	5	
	Relational(관계) Crafting	5	
직무열의	활력	6	Schaufeli et al., 2002;

직무소진	헌신	5	최영준, 심원술, 2016
	몰두	6	
	소진	5	Schaufeli et al., 1996 신강현, 2003
	냉소	5	
	전문적 효능감(R)	6	
인구통계	성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 외식분야, 종사경력, 근무처, 근무경력, 근무지역, 직급, 채용형태, 일일 근무시간, 직장이동경험, 직장이동횟수, 직장이동형태, 월소득	16	
		128	

[note, (R):Revers code scale]

1) Big5 성격

Big5 성격의 측정문항은 Keyes, Shmotkin, & Ryff(2002)의 연구에서 제시한 측정도구를 토대하여 최지환(2016)과 김봉철, 안주아, 최양호(2007)가 변안 및 수정을 통해 재구성한 도구를 활용하였다. 최지환(2016)과 김봉철, 안주아, 최양호(2007)의 연구에서 제시된 총 25개의 문항에서 본 연구에 적합하다고 판단된 20개의 항목만을 재구성하였는데, 그 내용은 [표 4-5]와 같다.

[표 4-5] Big5 성격 측정문항

원전	변안	본 연구의 적용
Outgoing	나는 사교성이 좋다는 이야기를 자주 듣는다.	나는 사교성이 좋다는 이야기를 자주 듣는다.
Friendly	사람들은 내게 친근감을 느낀다고 한다.	-
Lively	나는 일상생활에서 항상 생기가 넘친다.	나는 일상생활에서 항상 생기가 넘친다.
Active	나는 매우 활동적인 사람이다.	나는 매우 활동적인 사람이다.
Talkative	나는 다른 사람들과 이야기 하는 것이 즐겁다.	나는 다른 사람들과 이야기 하는 것이 즐겁다.

Helpful	나는 어려운 사람들을 잘 도와주는 편이다.	나는 어려운 사람들을 잘 도와주는 편이다.
Warm	나는 다른 사람들에게 다정다감한 편이다.	나는 다른 사람들에게 다정다감한 편이다.
Caring	나는 다른 사람에 대한 배려가 많은 편이다.	나는 다른 사람에 대한 배려가 많은 편이다.
Softhearted	나는 다른 사람에게 부드러운 편이다.	나는 다른 사람에게 부드러운 편이다.
Sympathetic	나는 다른 사람에게 동정적인 편이다.	-
Organized	나는 질서를 잘 지키는 편이다.	나는 질서를 잘 지키는 편이다.
Responsible	나는 맡은 일을 책임감 있게 잘한다.	나는 맡은 일을 책임감 있게 잘한다.
Hardworking	나는 다른 사람보다 부지런한 편이다.	나는 다른 사람보다 부지런한 편이다.
Careless	나는 무슨 일을 하기 전에 항상 신중하게 생각하는 편이다.	나는 무슨 일을 하기 전에 항상 신중하게 생각하는 편이다.
Moody	나는 다른 사람들보다 변덕스러운 편이다.	나는 다른 사람들보다 변덕스러운 편이다.
Worrying	나는 쓸데없는 걱정을 많이 하는 편이다.	나는 쓸데없는 걱정을 많이 하는 편이다.
Nervous	나는 쉽게 불안해지는 편이다.	나는 쉽게 불안해지는 편이다.
Calm	나는 다른 사람들보다 신경질적이다.	나는 다른 사람들보다 신경질적이다.
Creative	나는 창의적인 일을 좋아 한다.	나는 창의적인 일을 좋아 한다.
Imaginative	나는 상상력이 풍부한 편이다.	나는 상상력이 풍부한 편이다.
Intelligent	나는 지적인 편이다.	-
Curious	나는 호기심이 많은 편이다.	나는 호기심이 많은 편이다.
Broadminded	나는 감정이 풍부한 편이다.	-
Sophisticated	나는 철학적인 편이다.	-
Adventurous	나는 모험심이 많은 편이다.	나는 도전정신이 풍부한 편이다.

2) 자기효능감

자기효능감의 측정문항은 Chen, Gully, & Eden(2001)의 연구에서 제시한 측정도구를 토대하여 양대현(2019)이 변안 및 수정을 통해 재구성한 도구를 활용하였다. 양대현(2019)의 연구에서 제시된 총 8개의 문항을 모두 채택한 후, 본 연구에 적합하도록 재구성하였는데, 그 내용은 [표 4-6]과 같다.

[표 4-6] 자기효능감 측정문항

원전	번안	본 연구의 적용
I will be able to achieve most of the goals that I have set for myself.	나는 내가 계획한 목표의 대부분을 이룰 수 있다.	나는 내가 계획한 목표는 대부분 이룰 수 있다고 믿는다.
When facing difficult tasks, I am certain that I will accomplish them.	나는 어려운 일이 생겨도 이를 해결할 수 있다.	나는 어려운 일(업무)이 생겨도, 이를 해결할 수 있을 것이라고 확신한다.
In general, I think that I can obtain outcomes that are important to me.	나는 보통 내가 원하는 결과를 얻을 수 있다.	나는 일을 할 때 내가 원하는 결과를 얻을 수 있다고 믿는다.
I believe I can succeed at most any endeavor to which I set my mind.	내가 노력을 기울인 일들은 대체로 성공할 수 있다.	나는 내가 마음먹고 노력한 일들은 대체로 성공할 수 있다고 믿는다.
I will be able to successfully overcome many challenges.	나는 도전적인 상황을 성공적으로 극복할 수 있다.	나는 도전적인 상황들을 성공적으로 극복할 수 있다고 믿는다.
I am confident that I can perform effectively on many different tasks.	나는 다양한 일들을 효과적으로 해낼 수 있다.	나는 많은 다른 일(업무)들도 효과적으로 해낼 수 있다고 믿는다.
Compared to other people, I can do most tasks very well.	나는 다른 사람들보다 일을 더 잘 할 수 있다.	나는 다른 사람들보다 일(업무)들을 더 잘 할 수 있다고 믿는다.
Even when things are tough, I can perform quite well.	나는 힘든 일을 잘해 낼 수 있다.	나는 힘든 일도 잘해 낼 수 있다고 믿는다.

3) 감성지능

감성지능의 측정문항은 Wong & Law(2002)의 연구에서 제시한 측정도구를 토대하여 구성득(2018)이 번안 및 수정을 통해 재구성한 도구를 활용하였다. 구성득(2018)의 연구에서 제시된 총 16개의 문항을 모두 채택한 후, 본 연구에 적합하도록 재구성하였는데, 그 내용은 [표 4-7]과 같다.

[표 4-7] 감성지능 측정문항

원전	번안	본 연구의 적용
I have a good sense of why I have certain feelings most of the time.	나는 대부분의 경우 내가 느끼고 있는 어떤 감정의 원인에 대해 잘 알고 있다.	나는 대부분의 경우 내가 느끼고 있는 감정의 원인에 대해 잘 알고 있다.

I have good understanding of my own emotions.	나는 내 자신의 감정을 잘 이해하고 있다.	나는 내 자신의 감정을 잘 이해하고 있다.
I really understand what I feel.	나는 내가 느끼는 것을 정말 잘 이해한다.	나는 내가 느끼는 것을 정말 잘 이해한다.
I always know whether or not I am happy.	나는 항상 내가 행복한지 행복하지 않은지 알고 있다.	나는 내가 행복한지 행복하지 않은지 잘 알고 있다.
I always know my friends' emotions from their behavior.	나는 항상 내 동료들의 행동으로부터 그들의 감정을 알 수 있다.	나는 내 동료들이 하는 행동을 보고 그들의 감정을 알 수 있다.
I am a good observer of others' emotions.	나는 다른 사람들의 감정을 관찰하는데 뛰어나다.	나는 다른 사람들의 감정을 관찰하는데 뛰어나다.
I am sensitive to the feelings and emotions of others.	나는 다른 사람들의 느낌과 감정에 민감하다.	나는 다른 사람들의 느낌과 감정에 민감하다.
I have good understanding of the emotions of people around me.	나는 내 주위 사람들의 감정을 잘 이해하고 있다.	나는 내 주위 사람들의 감정을 잘 이해하고 있다.
I always set goals for myself and then try my best to achieve them.	나는 항상 스스로 목표를 세우고 그것을 달성하기 위해 최선을 다한다.	나는 항상 스스로 목표를 세우고 그것을 이루기 위해 최선을 다한다.
I always tell myself I am a competent person.	나는 항상 나 자신에게 나는 유능한 사람이라고 말한다.	나는 항상 나 자신에게 나는 유능한 사람이라고 말한다.
I am a self-motivated person.	나는 스스로 동기부여 시키는 사람이다.	나는 스스로 동기부여 시키는 사람이다.
I would always encourage myself to try my best.	나는 항상 내 자신으로 하여금 최선을 다하도록 노력하고 있다.	나는 항상 최선을 다하도록 노력한다.
I am able to control my temper and handle difficulties rationally.	나는 내 노여움을 통제할 수 있고 내가 겪는 어려움을 합리적으로 해결할 수 있다.	나는 화(분노)가 날 때 이를 이성적으로 조절하면서 어려움을 해결할 수 있다.
I am quite capable of controlling my own emotions.	나는 내 자신의 감정을 완전히 통제할 수 있는 능력이 있다.	나는 내 자신의 감정을 완전히 통제할 수 있는 능력이 있다.
I can always calm down quickly when I am very angry.	나는 매우 화가 날 때 항상 빨리 진정 된다.	나는 매우 화가 나는 상황에도 항상 빨리 마음을 가라앉힐 수 있다.
I have good control of my own emotions.	나는 내 자신의 감정을 조절하는 뛰어난 통제력을 가지고 있다.	나는 내 자신의 감정을 잘 조절한다.

4) 그릿

그릿의 측정문항은 Duckworth, Peterson, Matthews, & Kelly(2007)의 연

구에서 제시한 측정도구를 토대하여 임효진(2017)이 변안 및 수정을 통해 재구성한 도구를 활용하였다. 임효진(2017)의 연구에서 제시된 8개의 문항을 모두 채택하고, Duckworth et al.(2007)의 문항 4개를 추가하여 총 12개의 문항을 본 연구에 적합하도록 재구성하였는데, 그 내용은 [표 4-8]과 같다.

[표 4-8] 그릿 측정문항

원전	변안	본 연구의 적용
I often set a goal but later choose to pursue a different one. (R)	나는 목표를 세우지만 나중에는 그 일과는 다른 일을 하곤 한다.	나는 목표를 세우지만 중간에 그 목표와 관련없는 다른 일을 하곤 한다.
New ideas and projects sometimes distract me from previous ones. (R)	때때로 새로운 생각이나 일 때문에 원래 하고 있는 생각이나 일이 방해 받는다.	나는 때때로 다른 생각이나 일 때문에 업무 수행에 방해를 받곤 한다.
I become interested in new pursuits every few months.(R)	-	나는 수시로 새로운 일이나 다른 관심사를 추구하는 경향이 있다.
My interests change from year to year. (R)	-	나의 흥미는 해마다 달라진다.
I have been obsessed with a certain idea or project for a short time but later lost interest. (R)	나는 어떤 생각이나 일에 잠깐 집중하다가 곧 흥미를 잃은 적이 있다.	나는 어떤 생각이나 일에 잠시 집중하다가 곧 흥미를 잃은 적이 있다.
I have difficulty maintaining my focus on projects that take more than a few months to complete. (R)	나는 2~3 개월 넘게 걸리는 일에 계속해서 집중하기가 어렵다.	나는 2~3개월이 넘게 걸리는 일에 계속해서 집중하기가 어렵다.
I have achieved a goal that took years of work.	-	나는 수년간의 노력이 요구되는 일을 성공적으로 이루어 낸 적이 있다.
I have overcome setbacks to conquer an important challenge.	-	나는 중요한 일에 도전하여 힘든 좌절을 극복해 낸 적이 있다.
I finish whatever I begin.	나는 시작한 것은 무엇이든지 끝장을 본다.	내가 시작한 일은 무슨 일이 있더라도 끝까지 마무리 한다.
Setbacks don't discourage me. I don't give up easily.	어려움은 나를 꺾지 못한다.	나는 실패해도 낙담하지 않으며, 쉽게 포기하지 않는다.
I am a hard worker.	나는 열심히 사는 사람이다.	나는 열심히 일하는 사람이다.
I am diligent.	나는 끊임없이 노력한다.	나는 끊임없이 노력한다.

[note, (R):Revers code scale]

5) 과업 상호의존성

과업 상호의존성의 측정문항은 Champion, Medske, & Higgs(1993)의 연구에서 제시한 측정도구를 토대하여 박계홍 외 4인(2015)이 변안 및 수정을 통해 재구성한 도구를 활용하였다. 박계홍 외 4인(2015)의 연구에서 제시된 총 3개의 문항을 모두 채택한 후, 본 연구에 적합하도록 재구성하였는데, 그 내용은 [표 4-9]와 같다.

[표 4-9] 과업 상호의존성 측정문항

원전	변안	본 연구의 적용
I cannot accomplish my tasks without information or materials from other members of my team.	나는 팀 내 다른 팀원들의 정보나 자료 없이는 나의 과업을 수행할 수 없다.	내가 맡은 일(업무)을 하기 위해서는 팀 동료들이 제공하는 지원이나 협조가 필요하다.
Other members of my team depend on me for information or materials needed to perform their tasks.	팀 내 다른 팀원들은 자신의 과업을 수행하기 위해 나의 정보나 자료를 필요로 한다.	팀 동료들도 일(업무)을 원활하게 수행하기 위해서는 나의 지원이나 협조를 필요로 한다.
Within my team, jobs performed by team members are related to one another.	팀원들에 의해 수행되는 업무는 팀원 간에 관련되어 있는 것이다.	우리 팀원들이 하는 일(업무)은 서로 밀접하게 연관되어 있다.

6) 직무요구

직무요구의 측정문항은 장세진, 고상백(2005)이 Karasek(1979), Belkic(2003), Siegrist(1996)의 연구를 참고하여 개발한 한국인 직무스트레스 측정도구에서 구성된 8개의 요인 중 직무요구만을 활용하였다. 장세진, 고상백(2005)의 연구에서 제시한 직무요구의 총 4개(Short item) 문항을 채택한 후 재구성하였는데, 그 내용은 [표 4-10]과 같다.

[표 4-10] 직무요구 측정문항

변안	본 연구의 적용
나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	나는 일(업무)이 많아 항상 시간에 쫓기면서 일을 한다.
업무량이 현저하게 증가하였다.	최근 내가 하는 일(업무)의 양이 현저하게 증가하였다.
업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.(R)	일(업무)이 과중하여 근무시간 중에 휴식을 취하기 어렵다.
여러 가지 일을 한꺼번에 해야 한다.	여러 가지 일(업무)을 동시에 해야 한다.

[note, (R):Revers code scale]

7) Job Crafting

Job Crafting의 측정문항은 Task(과업), Cognitive(인지), Relational(관계) Crafting의 세 가지 하위 차원으로 구성하며, Slemp & Vella-Brodrick(2013)의 연구(Cronbach's $\alpha=.87, .89, .83$)에서 제시한 측정도구를 토대하여 임명기 외 3인(2014)이 변안 및 수정을 통해 재구성한 도구(Cronbach's $\alpha=.81, .85, .81$)를 활용하였다. 임명기 외 3인(2014)이 제시한 15개의 문항을 모두 채택한 후, 본 연구에 적합하도록 재구성하였는데, 그 내용은 [표 4-11]과 같다. Tsak(과업) Crafting 총 5개 문항(예. “나는 일(업무)을 더 잘하기 위해 새로운 방식을 시도해 본다.”), Cognitive(인지) Crafting 총 5개 문항(예. “내가 하는 일(업무)이 내 삶의 목적과 어떻게 연결될 수 있는지 생각한다.”), Relational(관계) Crafting 총 5개 문항(예. “전반적으로 직장 동료들과 잘 지내기 위해 노력한다.”)이다.

[표 4-11] Job Crafting 측정문항

차원	원전	변안	본 연구의 적용
Tsak (과업) Crafting	Introduce new approaches to improve your work.	나는 일을 더 잘하기 위해 새로운 방식을 시도해 본다.	나는 일(업무)을 더 잘하기 위해 새로운 방식을 시도해 본다.
	Change the scope or types of tasks that you complete at work.	필요에 따라 맡은 업무의 범위나 종류를 변경해 가며 일한다.	일(업무)을 잘 완수하기 위해 일의 범위나 종류를 변경해 본다.

	Introduce new work tasks that you think better suit your skills or interests.	내 능력이나 흥미를 더 잘 활용할 수 있는 새로운 업무를 시도해 본다.	내가 가진 능력과 흥미를 더 잘 활용할 수 있는 새로운 일(업무)을 시도해 본다.
	Choose to take on additional tasks at work.	일을 할 때 추가적인 업무를 기꺼이 맡는다.	일(업무)을 할 때 추가적인 일이 생겨도 마다하지 않는다.
	Give preference to work tasks that suit your skills or interests.	내 능력이나 흥미가 잘 반영될 수 있는 업무를 우선시한다.	내가 가진 능력과 흥미가 잘 반영될 수 있는 일(업무)을 우선시 한다.
Cognitive (인지) Crafting	Think about how your job gives your life purpose.	내 일이 내 삶의 목적과 어떻게 연결될 수 있는지 생각한다.	내가 하는 일(업무)이 내 삶의 목적과 어떻게 연결될 수 있는지 생각한다.
	Remind yourself about the significance your work has for the success of the organization.	내가 맡은 업무가 조직의 성공을 위해 중요하다는 것을 되새긴다.	내가 맡은 일(업무)이 조직의 성공을 위해 중요하다는 것을 되새긴다.
	Remind yourself of the importance of your work for the broader community.	내 일이 우리 사회에 기여하는 바를 생각한다.	내 일(업무)이 우리 사회에 기여하는 중요한 바를 되새긴다.
	Think about the ways in which your work positively impacts your life.	내 일이 내 삶에 어떤 긍정적인 영향을 미칠 수 있는지 생각한다.	나의 일(업무)이 내 삶에 어떤 긍정적인 영향을 미칠 수 있는지 생각한다.
	Reflect on the role your job has for your overall well-being.	내 일이 내 삶의 행복에 어떤 역할을 하는지 생각한다.	내가 하고 있는 일(업무)이 전반적인 내 삶의 행복에 어떤 역할을 하는지 되새긴다.
Relational (관계) Crafting	Make an effort to get to know people well at work.	직장에서 사람들과 잘 지내려고 노력한다.	전반적으로 직장 동료들과 잘 지내기 위해 노력한다.
	Organise or attend work related social functions.	업무와 관련된 친목활동과 모임 등을 주도하거나 적극적으로 참석한다.	일(업무)과 관련된 친목적인 모임을 주도하거나 적극적으로 참여한다.
	Organise special events in the workplace(e.g. celebrating a co-worker's birthday).	직장에서 특별한 이벤트(예, 동료의 생일 파티)를 주도한다.	직장에서 특별한 이벤트(예, 동료의 생일 파티)를 주도한다.
	Choose to mentor new employees (officially or unofficially).	공식적으로나 비공식적으로 기꺼이 후배나 신입직원의 멘토가 된다.	신입사원이 들어오면 멘토(사수)가 되어 적극 도와주려고 한다.
	Make friends with people at work who have similar skills or interests.	회사에서 나와 유사한 기술이나 흥미를 가진 사람들과 가깝게 지내려고 노력한다.	직장에서 나와 관심사나 분야가 비슷한 동료들과 친해지려고 노력한다.

8) 직무열의

직무열의의 측정문항은 Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker(2002)의 연구에서 제시한 측정도구를 토대하여 최영준, 심원술(2016)이 번안 및 수정을 통해 재구성한 도구를 활용하였다. 최영준, 심원술(2016)이 제시한 17개의 문항을 모두 채택한 후, 본 연구에 적합하도록 재구성하였는데, 그 내용은 [표 4-12]와 같다.

[표 4-12] 직무열의 측정문항

원전	번안	본 연구의 적용
When I get up in the morning, I feel like going to work.	아침에 일어나면, 나는 회사에 가고 싶다.	나는 아침에 일어나면, 일(업무)을 하러 가고 싶어진다.
At my work, I feel bursting with energy.	일을 하면서, 나는 힘이 넘치는 것을 느낀다.	나는 일(업무)을 할 때, 힘이 넘치는 것을 느낀다.
At my work I always persevere, even when things do not go well.	일을 하면서, 일이 뜻대로 되지 않아도 나는 언제나 인내심을 갖는다.	나는 일(업무)을 하면서, 일이 잘 풀리지 않아도 항상 인내한다.
I can continue working for very long periods at a time.	나는 한 번에 긴 시간 동안 계속 일을 할 수 있다.	나는 한 번에 매우 긴 시간동안 계속 일(업무)을 할 수 있다.
At my job, I am very resilient, mentally.	나는 일을 하면서 정신적으로 원기를 쉽게 회복한다.	나는 일(업무)을 하면서 정신적으로 원기 회복을 잘한다.
At my job I feel strong and vigorous.	나는 일을 하면서 원기 왕성함을 느낀다.	나는 일(업무)을 하면서 강한 활력을 느낀다.
To me, my job is challenging.	내가 생각할 때, 나의 일은 도전적이다.	내게 있어 나의 일(업무)은 도전적이다.
My job inspires me.	나의 일은 나를 열심히 하도록 만든다.	나의 일(업무)은 나를 열심히 하도록 만든다.
I am enthusiastic about my job.	나의 직무를 수행하는데 있어서 나는 열정적이다.	나는 내 일(업무)을 하는데 있어서 헌신적이다.
I am proud on the work that I do.	나는 나의 일에 대해 자부심을 느낀다.	나는 내가 하는 일(업무)에 대해 자부심을 느낀다.
I find the work that I do full of meaning and purpose.	나의 일은 매우 의미 있고 가치 있는 일이다.	내가 하는 일(업무)은 매우 의미 있고 가치 있는 일이다.
When I am working, I	직무를 수행할 때, 나는 직무	나는 일(업무)을 하고 있을

forget everything else around me.	이외의 주변의 모든 것을 잊는다.	때 주변의 다른 모든 것을 잊는다.
Time flies when I am working.	직무를 수행할 때, 나는 시간 가는 줄 모른다.	나는 일(업무)을 하고 있을 때 시간 가는 줄 모른다.
I get carried away when I am working.	직무를 수행할 때, 나는 일에 매우 몰두해서 한다.	나는 일(업무)을 하고 있을 때 일에 매우 몰두한다.
It is difficult to detach myself from my job.	나 자신을 직무와 분리해서 생각하기 어렵다.	나는 내 자신을 나의 일(업무)로부터 떨어뜨려 생각하기 어렵다.
I am immersed in my work.	나는 나의 직무에 푹 빠져 있다.	나는 내가 하고 있는 일(업무)에 푹 빠져있다.
I feel happy when I am working intensely.	나는 집중해서 일을 할 때면 행복감을 느낀다.	나는 집중해서 일(업무)을 할 때 행복을 느낀다.

9) 직무소진

직무소진의 측정문항은 Schaufeli, Leiter, Maslach, & Jackson(1996)의 연구에서 제시한 측정도구 MBI-GS(General Survey)를 토대하여 신강현(2003)이 번안 및 수정을 통해 재구성한 도구를 활용하였다. 신강현(2003)이 제시한 총 15개의 문항을 모두 채택하고, Schaufeli et al.(1996)의 1개 문항을 추가하여 총 16개 문항을 본 연구에 적합하도록 재구성하였는데 그 내용은 [표 4-13]과 같다.

[표 4-13] 직무소진 측정문항

원전	번안	본 연구의 적용
-	내가 맡은 일을 하는데 있어서 정서적으로 지쳐있음을 느낀다.	나는 일(업무)을 하는데 있어서 정서적으로 지쳐있음을 느낀다.
-	직장 일을 마치고 퇴근 시에 완전히 지쳐있음을 느낀다.	나는 일(업무)을 마치고 나면 매우 지쳐있음을 느낀다.
-	아침에 일어나서 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다.	나는 아침에 일어나 오늘 할 일(업무)들을 생각하면 피곤함을 느낀다.
Working all day is really a strain for me.	하루 종일 일하는 것이 나를 긴장 시킨다.	하루 종일 일(업무)하는 것은 정말 나를 지치게 한다.
-	내가 맡은 일을 수행하는데 있어서 완전히 지쳐있다.	나는 내 일(업무)을 하면서 완전히 탈진해 버린 것 같다.

-	현재 맡은 일을 시작한 이후로 직무에 대한 관심이 줄어들었다.	나는 지금하고 있는 일(업무)을 시작한 이후로 내 일에 대한 관심이 줄어들었다.
-	내가 맡은 일을 하는데 있어서 소극적이다.	나는 내 일(업무)에 소극적이다.
-	나의 직무의 기여도에 대해서 더욱 냉소적으로 되었다.	나는 내가 하는 일(업무)의 기여도에 대해 무관심하게 되었다.
-	나의 직무의 중요성이 의심스럽다.	나는 내가 하는 일(업무)의 중요성을 잘 모르겠다.
-	-	나는 신경 쓰지 않고 내 일만 하길 원한다.
I don't really care if my work is done well or poorly.	-	나는 내가 하는 일(업무)이 잘 되던 못되던 관심이 없다.
-	나는 직무상에서 발생하는 문제들을 효과적으로 해결할 수 있다.(R)	나는 내가 하는 일(업무)로 생기는 문제들을 효과적으로 해결할 수 있다.
-	내가 현재 소속된 직장에 효과적인 기여를 하고 있다고 느낀다.(R)	나는 현재 소속된 직장에 기여를 하고 있다고 느낀다.
-	내가 생각할 때, 나는 일을 잘한다.(R)	나는 스스로 일(업무)을 잘 한다고 느낀다.
-	나는 직무상에서 무언가를 성취 했을 때 기쁨을 느낀다.(R)	나는 일(업무)을 하면서 무언가를 성취 했을 때 기쁨을 느낀다.
-	나는 현재의 직무에서 가치 있는 많은 일들을 이루어왔다.(R)	나는 현재 하고 있는 일(업무)에서 가치 있는 많은 일들을 이루어왔다.
At my work, I am confident that I am effective at getting things done.(R)	직무상에서, 나는 일들을 효과적으로 처리하고 있다는 자신감을 가지고 있다.	일(업무)을 하면서, 나는 그 일들을 효과적으로 처리하고 있다는 자신감을 가지고 있다.

[note, (R):Revers code scale]

제 3 절 분석방법

본 연구에서는 실증적 분석을 위하여 Windows SPSS ver 21.0, PROCESS v3.5와 Amos ver 21.0 통계 프로그램을 활용하였으며 분석방법 및 절차를 [표 4-14]와 같이 정리, 제시하였다.

첫째, 표본의 인구통계학적 특성을 분석하기 위하여 빈도분석(Frequencies

Analysis)을 실시하였다.

둘째, 연구변수의 타당성과 신뢰성을 분석하기 위하여 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)과 신뢰도분석(Reliability Analysis, Cronbach's α)을 실시하였다.

셋째, 주요 연구변수들 간의 관련성을 검증하기 위한 상관관계 분석(Correlation Analysis)을 실시하였다.

넷째, 원인변수와 Job Crafting 행동 간의 관계, Job Crafting 행동과 결과변수 간의 영향관계를 분석하기 위하여 위계적 다중회귀분석(Hierarchical Multiple Regression Analysis)을 실시하였다.

다섯째, 직무환경에 따른 개인특성과 Job Crafting 행동 간의 관계를 규명하기 위하여 위계적 조절다중회귀분석(Hierarchical Moderated Multiple Regression Analysis)을 실시하였다.

[표 4-14] 분석방법 및 절차

연구가설	내용	분석방법
	인구 통계학적 특성	Frequencies Analysis
	연구변수의 타당성	Confirmatory Factor Analysis
	연구변수의 신뢰성	Reliability Analysis
	연구변수 간의 상관관계	Correlation Analysis
H1~H4	Job Crafting 행동과 원인변수 간의 관계	Hierarchical Multiple Regression Analysis
H5~H7	과업 상호의존성에 따른 성격특성과 Job Crafting 행동 간의 관계	Hierarchical Moderated Multiple Regression Analysis
H8~H10	직무요구에 따른 개인특성과 Job Crafting 행동 간의 관계	
H11~H12	Job Crafting 행동과 결과변수 간의 관계	Hierarchical Regression Analysis

제 5 장 분석결과

제 1 절 응답자의 인구 통계학적 특성

회수된 712부를 실증분석에 활용하기 위하여 기초분석 시행 전 데이터 클리닝(Data Cleaning)을 실시하였다. 본 연구의 핵심주제인 Job Crafting 행동의 특성을 감안하여 외식분야 종사경력과 근무처 근무경력이 1년 미만인 자와 불성실 응답, 이상치(표준화 잔차 ± 2 이상)를 포함하여 총 69부를 제거한 후 총 643부를 본 분석에 활용하였다.

응답자의 인구통계학적 특성은 [표 5-1]과 같은데, 근무업종은 특급호텔 205명(31.9%), 중·대형일반음식점 168명(26.1%), 중·대형제과전문점 78명(12.1%), 중·대형카페&베이커리 129명(20.1%), 커피전문점 63명(9.8%)이며, 분야별 종사자는 조리 216명(33.6%), 제과제빵 180명(28.0%), 커피바리스타 119명(18.5%), 홀서비스 128명(19.9%)인 것으로 나타났다. 성별은 남성 349명(54.3%), 여성 290명(45.1%), 무응답 4명(0.6%)이고, 결혼여부는 미혼 393명(61.1%), 기혼 246명(38.3%), 무응답 4명(0.6%)인 것으로 나타났다. 교육수준은 전문대졸업이 229명(35.6%), 근무지역은 서울이 354명(55.1%), 직급은 사원이 358명(55.7%), 채용형태는 정규직이 581명(90.4%), 월소득은 200~229만원 287명(44.6%)으로 특성별 가장 많은 분포를 보이는 것으로 나타났다. 연령은 평균 34.27세, 외식분야 종사 총 경력 평균 9.63년, 현 근무처의 근무경력 평균 5.86년, 현 근무처에서의 일일근무시간은 평균 9.03시간이며, 직장의 이동경험은 있다가 393명(61.1%), 이동횟수 평균 2.98번, 이동형태는 외식분야에서 외식분야로의 이동이 276명(70.2%)인 것으로 나타났다.

[표 5-1] 응답자의 인구 통계학적 특성 (N=643)

구분		빈도	%	구분		빈도	%
성별	남성	349	54.3	근무 지역	서울	354	55.1
	여성	290	45.1		경기	194	30.2
	무응답	4	0.6		인천	28	4.4
결혼 여부	미혼	393	61.1		강원	10	1.6
	기혼	246	38.3		부산 외	51	7.8
	무응답	4	0.6		무응답	6	0.9
연령	평균값	34.27		직급	사원	358	55.7
	표준편차	10.290			주임	92	14.3
	최소값	19			대리	86	13.4
	최대값	66			과장	37	5.8
	무응답	5	0.8		차장	21	3.3
교육 수준	고졸미만	9	1.4		채용 형태	부장급이상	42
	고등학교졸업	134	20.8	무응답		7	1.1
	전문대졸업	229	35.6	정규직		581	90.4
	대학교졸업	207	32.2	비정규직	54	8.4	
	대학원이상	61	9.5	무응답	8	1.2	
	무응답	3	.5	일일 근무 시간	평균값	9.03	
외식 분야	조리	216	33.6		표준편차	1.3640	
	제과제빵	180	28.0		최소값	5	
	커피바리스타	119	18.5		최대값	15	
	홀(서비스)	128	19.9		무응답	4	0.6
	외식 분야 종사 경력	평균값	9.63		직장 이동 경험	있다	393
표준편차		8.1340		없다		248	38.6
최소값		1		무응답		2	0.3
최대값		35		직장 이동경험이 있는 응답자 N=393			
무응답		13	2.0	이동 횟수	평균값	2.98	
근무처	특급호텔	205	31.9		최소값	1	
	일반음식점	168	26.1		최대값	20	
	제과전문점	78	12.1	무응답	5	1.3	
	카페&베이커리	129	20.1	이동 형태	외식→외식	276	70.2
	커피전문점	63	9.8		타분야→외식	113	28.7
현 근무처 경력	평균값	5.86			무응답	4	1.1
	표준편차	6.8082		월소득	200만원미만	167	26.0
	최소값	1			200~299만원	287	44.6
	최대값	31			300~399만원	99	15.4
	무응답	17	2.6		400~499만원	56	8.7
			500만원이상		29	4.5	
			무응답		5	0.8	

제 2 절 변수의 타당성과 신뢰성

1) 집중타당성의 검증

측정된 변수의 타당성을 확인하기 위해 구조방정식모델(Structural Equation Modeling: SEM)의 통계기법을 활용하였다. 우선 1차적으로 측정 문항인 측정문항의 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 실시한 후 잠재변수가 2단계, 즉 1, 2차 요인으로 구성된 고차 요인분석(High-order Factor Analysis)을 실시하였다. 확인적 요인분석 시 타당성을 확보하기 위하여 표준화된 요인적재량(표준화계수)이 .5 미만인 경우와 결정계수(SMC: Squared Multiple Correlations)가 .4 미만인 요인들을 제거하였다. 집중타당성의 확보를 위한 세 가지 검증방법으로 통계적 유의성을 보는 C.R. (Critical Ratio)=1.965 이상, 표준화된 요인부하량(Standardized factor loading)=.5 이상, 평균분산추출(AVE: Average Variance Extracted)=.5 이상, 구성신뢰도(Construct Reliability: C.R.)=.7 이상인 경우를 수용 기준으로 하였으며, 내적일관성의 지표인 Cronbach's α (=.7 이상) 값도 함께 제시하였다. 또한 연구모델의 채택여부를 판단하는 모델의 평가, 즉 모델적합도 지수(Model fit)는 절대적합지수인 RMR(Root Mean-squared Residual)=.05 이하, GFI(Goodness of Fit Index)=.9 이상과 증분적합지수인 NFI(Normed Fit Index)=.9 이상, CFI(Comparative Fit Index)=.9 이상을 판단 기준으로 하였다(우종필, 2012).

가) Job Crafting의 확인적 요인분석

Job Crafting의 3개 구성요인과 15개 측정문항에 대한 확인적 요인분석 및 고차 요인분석을 실시하였는데, [표 5-2]와 [그림 5-1]은 그 결과를 정리한 것이다. 총 5개의 측정문항이 제거 되면서, 측정문항별 확인적 요인분석은 요인부하량 모두 .5 이상, AVE 모두 .5 이상, 구성신뢰도는 모두 .7 이상으로 나타나 수용 가능한 수준이며, Cronbach's α 값 또한 과업 Crafting 3문항

=.856, 인지 Crafting 3문항=.805, 관계 Crafting 3문항=.719로 나타나 내적 일관성에도 문제가 없는 것으로 확인되었다. 구조방정식 모델에 의한 2차 요인분석은 AVE=.757, 구성신뢰도=.901, 모델적합도 지수는 RMR=.036, GFI=.965, NFI=.955, CFI=.965로 나타나면서 Job Crafting이 과업 Crafting, 인지 Crafting, 관계 Crafting을 적합하게 설명하고 있는 것으로 확인되었다. 이에 따라 Job Crafting의 구성요인과 측정문항은 집중타당성과 신뢰성을 확보한 것으로 판단하였다.

[표 5-2] Job Crafting 측정문항의 고차 요인분석 결과

측정 문항		요인	비표준화 계수	표준 오차	C.R.	표준화 계수	AVE	구성 신뢰도	Cronbach's α
JCBt1	←	과업Crafting	1.000			.817	.752	.901	.856
JCBt2	←	과업Crafting	1.109	.050	20.894***	.854			
JCBt3	←	과업Crafting	1.047	.049	22.485***	.784			
JCBt4	←	과업Crafting	제거						
JCBt5	←	과업Crafting	제거						
JCBc6	←	인지Crafting	제거				.672	.857	.805
JCBc7	←	인지Crafting	1.000			.615			
JCBc8	←	인지Crafting	제거						
JCBc9	←	인지Crafting	1.529	.098	15.681***	.871			
JCBc10	←	인지Crafting	1.435	.092	15.521***	.821			
JCBr11	←	관계Crafting	제거				.541	.778	.719
JCBr12	←	관계Crafting	1.000			.618			
JCBr13	←	관계Crafting	제거						
JCBr14	←	관계Crafting	.995	.082	12.195***	.686			
JCBr15	←	관계Crafting	.984	.079	12.384***	.768			
과업JC	←	Job Crafting	1.000			.810	.757	.901	.699
인지JC	←		.737	.091	8.056***	.740			
관계JC	←		.674	.087	7.782***	.579			

모델적합도 지수; RMR=.036, GFI=.965, NFI=.955, CFI=.965

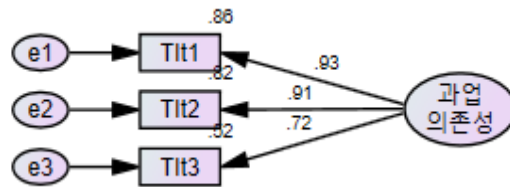
*p< .05, **p< .01, ***p< .001

[표 5-3] 과업 상호의존성 측정문항의 확인적 요인분석 결과

측정 문항		요인	비표준화 계수	표준 오차	C.R.	표준화 계수	AVE	구성 신뢰도	Cronbach's α
Tlt1	←	과업상호의존성	1.000			.925	.781	.914	.819
Tlt2	←	과업상호의존성	.811	.024	33.160***	.906			
Tlt3	←	과업상호의존성	.576	.025	23.070***	.724			

모델적합도 지수; RMR=.335, GFI=.892, NFI=.840, CFI=.840

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



[그림 5-2] 과업 상호의존성의 확인적 요인분석 결과

다) 직무요구의 확인적 요인분석

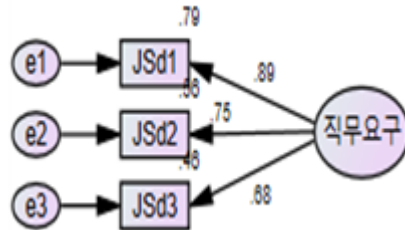
직무요구의 4개 측정문항에 대한 확인적 요인분석을 실시하였는데, [표 5-4]와 [그림 5-3]은 그 결과를 정리한 것이다. 총 1개의 측정문항이 제거되면서, 측정문항별 확인적 요인분석은 요인부하량은 모두 .5 이상, AVE=.545, 구성신뢰도=.780 으로 나타나 수용 가능한 수준이며, Cronbach's α 값 또한 직무요구 3문항=.773로 나타나면서 내적일관성에도 문제가 없는 것으로 확인되었다. 모델적합도 지수는 RMR=.042, GFI=.962, NFI=.941, CFI=.957로 나타났으며, 이에 따라 직무요구의 3개 측정문항은 집중타당성과 신뢰성을 확보한 것으로 판단하였다.

[표 5-4] 직무요구 측정문항의 확인적 요인분석 결과

측정 문항		요인	비표준화 계수	표준 오차	C.R.	표준화 계수	AVE	구성 신뢰도	Cronbach's α
JSd1	←	직무요구	1.000			.764	.545	.780	.773
JSd2	←	직무요구	.972	.065	14.962***	.751			
JSd3	←	직무요구	1.041	.072	14.492***	.688			
JSd4	←	직무요구	제거						

모델적합도 지수; RMR=.042, GFI=.962, NFI=.941, CFI=.957

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



[그림 5-3] 직무요구의 확인적 요인분석 결과

라) Big5 성격의 확인적 요인분석

Big5 성격의 5개 구성요인과 그 구성요인별 각 4개의 측정문항에 대한 확인적 요인분석을 실시하였는데, [표 5-5]는 그 결과를 정리한 것이다. 총 2개의 측정문항이 제거 되면서, 요인부하량 모두 .5 이상, AVE 모두 .5 이상, 구성신뢰도는 모두 .7 이상으로 나타나 수용 가능한 수준이며, Cronbach's α 값 또한 외향성 4문항=.871, 친화성 3문항=.859, 성실성 4문항=.738, 신경증 3문항=.765, 개방성 4문항=.875로 나타나 내적일관성에도 문제가 없는 것으로 확인되었다. 모델적합도 지수는 외향성이 RMR=.011, GFI=.992, NFI=.992, CFI=.993, 친화성이 RMR=.370, GFI=.898, NFI=.869, CFI=.870, 성실성이 RMR=.033, GFI=.968, NFI=.931, CFI=.934, 신경증이 RMR=.151, GFI=.986, NFI=.978, CFI=.979, 개방성이 RMR=.014, GFI=.990, NFI=.989, CFI=.991로 나타나면서 성격특성별 타당성과 신뢰성은 확보된 것으로 판단하였다.

[표 5-5] Big5 성격 측정문항의 확인적 요인분석 결과

측정 문항		요인	비표준화 계수	표준 오차	C.R.	표준화 계수	AVE	구성 신뢰도	Cronbach's α
B5ex1	←	외향성	1.000			.811	.695	.901	.871
B5ex2	←	외향성	.937	.042	22.463***	.821			
B5ex3	←	외향성	1.038	.047	22.100***	.810			
B5ex4	←	외향성	.798	.041	19.574***	.733			

모델적합도 지수; RMR=.011, GFI=.992, NFI=.992, CFI=.993.

B5ag5	←	친화성	제거			.771	.910	.859
B5ag6	←	친화성	1.000		.928			
B5ag7	←	친화성	.797	.024	33.552***			
B5ag8	←	친화성	.811	.025	32.910***			

모델적합도 지수; RMR=.370, GFI=.898, NFI=.869, CFI=.870

B5co9	←	성실성	1.000		.661	.549	.827	.738
B5co10	←	성실성	1.090	.075	14.563***			
B5co11	←	성실성	1.162	.090	12.854***			
B5co12	←	성실성	.894	.079	11.285***			

모델적합도 지수; RMR=.033, GFI=.968, NFI=.931, CFI=.934.

B5ne13	←	신경증	제거			.519	.756	.765
B5ne14	←	신경증	1.000		.804			
B5ne15	←	신경증	1.705	.045	23.958***			
B5ne16	←	신경증	.574	.039	14.797***			

모델적합도 지수; RMR=.151, GFI=.986, NFI=.978, CFI=.979

B5op17	←	개방성	1.000		.798	.684	.896	.875
B5op18	←	개방성	1.061	.050	21.260***			
B5op19	←	개방성	1.066	.049	21.597***			
B5op20	←	개방성	1.023	.049	20.733***			

모델적합도 지수; RMR=.014, GFI=.990, NFI=.989, CFI=.991

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

마) 자기효능감의 확인적 요인분석

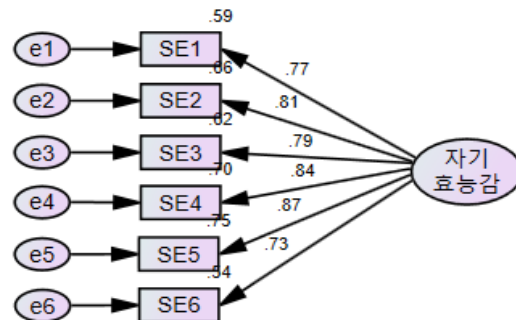
자기효능감의 8개 측정문항에 대한 확인적 요인분석을 실시하였는데, [표 5-6]과 [그림 5-4]는 그 결과를 정리한 것이다. 총 2개의 측정문항이 제거되면서, 요인부하량 모두 .5 이상, AVE=.765, 구성신뢰도=.951, Cronbach's α =.914로 나타나 내적일관성과 함께 수용 가능한 수준인 것으로 확인되었다. 모델적합도 지수는 RMR=.013, GFI=.975, NFI=.980, CFI=.984로 나타나면서 자기효능감의 6개 측정문항은 집중타당성과 신뢰성을 확보한 것으로 판단하였다.

[표 5-6] 자기효능감 측정문항의 확인적 요인분석 결과

측정 문항		요인	비표준화 계수	표준 오차	C.R.	표준화 계수	AVE	구성 신뢰도	Cronbach's α
SE1	←	자기효능감	1.000			.768	.765	.951	.914
SE2	←	자기효능감	.995	.046	21.783***	.814			
SE3	←	자기효능감	.964	.046	20.887***	.786			
SE4	←	자기효능감	1.018	.045	22.525***	.837			
SE5	←	자기효능감	1.081	.046	23.451***	.866			
SE6	←	자기효능감	.932	.048	19.287***	.734			
SE7	←	자기효능감	제거						
SE8	←	자기효능감	제거						

모델적합도 지수; RMR=.013, GFI=.975, NFI=.980, CFI=.984

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



[그림 5-4] 자기효능감의 확인적 요인분석 결과

바) 감성지능의 확인적 요인분석

감성지능의 4개 구성요인과 16개 측정문항에 대한 확인적 요인분석 및 2차 요인분석을 실시하였는데, [표 5-7]과 [그림 5-5]는 그 결과를 정리한 것이다. 총 3개의 측정문항이 제거 되면서, 측정문항별 확인적 요인분석은 요인 부하량 모두 .5 이상, AVE 모두 .5 이상, 구성신뢰도는 모두 .7 이상으로 나타나 수용 가능한 수준이며, Cronbach's α 값 또한 자기감성이해 3문항=.856, 타인감성이해 3문항=.800, 감성의 활용 4문항=.823, 감성의 조절 3문항=.869로 나타나며 내적일관성에도 문제가 없는 것으로 확인되었다. 구조방정식 모델에 의한 2차 요인분석은 AVE=.672, 구성신뢰도=.890, 모델적합도 지수는 RMR=.022, GFI=.969, NFI=.966, CFI=.981로 나타나면서 감성지능이 자기감성이해, 타인감성이해, 감성의 활용, 감성의 조절을 적합하게 설명하고 있는 것으로 확인되었다. 이에 따라 감성지능의 4개의 구성요인과 측정문항은 집중타당성과 신뢰성을 확보한 것으로 판단하였다.

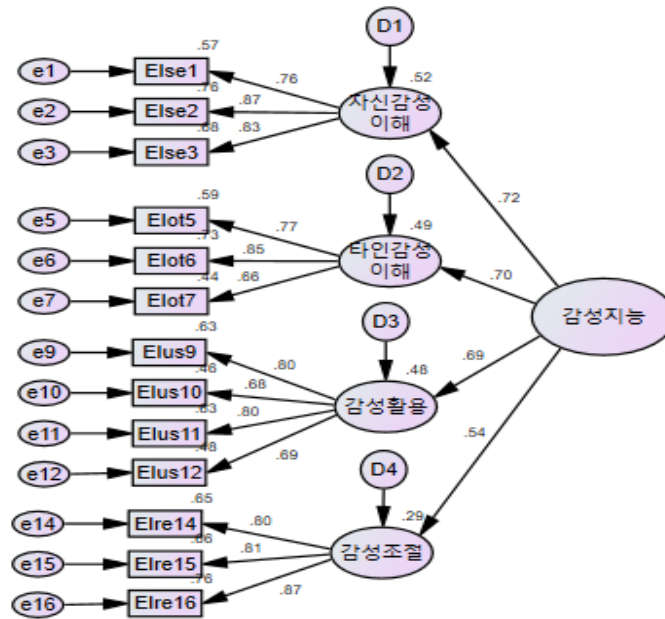
[표 5-7] 감성지능 측정문항의 확인적 요인분석 결과

측정 문항		요인	비표준화 계수	표준 오차	C.R.	표준화 계수	AVE	구성 신뢰도	Cronbach's α
Else1	←	자기감성이해	1.000			.755	.798	.922	.856
Else2	←	자기감성이해	1.142	0.54	20.986***	.872			
Else3	←	자기감성이해	1.193	.059	20.373***	.826			
Else4	←	자기감성이해	제거						
Elot5	←	타인감성이해	1.000			.767	.665	.855	.800
Elot6	←	타인감성이해	1.235	0.68	18.279***	.853			
Elot7	←	타인감성이해	.969	.062	15.700***	.662			
Elot8	←	타인감성이해	제거						
Elus9	←	감성의활용	1.000			.795	.645	.878	.823
Elus10	←	감성의활용	.981	.059	16.685***	.677			
Elus11	←	감성의활용	1.034	.053	19.543***	.797			
Elus12	←	감성의활용	.824	.048	17.056***	.692			
Elre13	←	감성의조절	제거				.747	.898	.869
Elre14	←	감성의조절	1.000			.804			

Elre15	←	감성의조절	1.019	.047	21.726***	.815			
Elre16	←	감성의조절	1.061	.047	22.729***	.873			
자기감성	←	감성지능	1.000			.721	.672	.890	.697
타인감성	←		1.096	.114	9.640***	.698			
감성활용	←		1.142	.116	9.823***	.692			
감성조절	←		1.000	.114	8.809***	.543			

모델적합도 지수; RMR=.022, GFI=.969, NFI=.966, CFI=.981

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



[그림 5-5] 감성지능의 고차 요인분석 결과

사) 그릿의 확인적 요인분석

그릿의 2개 구성요인과 12개 측정문항에 대한 확인적 요인분석을 실시하였는데, [표 5-8]과 [그림 5-6]은 그 결과를 정리한 것이다. 총 8개의 측정문항이 제거 되면서, 측정문항별 확인적 요인분석은 요인부하량 .5 이상, AVE=.665, 구성신뢰도=.887 이상으로 나타나 수용 가능한 수준이고,

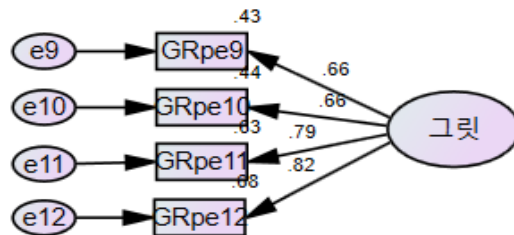
Cronbach's α 값 또한 .823으로 나타나며 내적일관성에도 문제가 없는 것으로 확인되었다. 모델적합도 지수는 RMR=.026, GFI=.964, NFI=.948, CFI=.950로 나타나면서 측정문항은 집중타당성과 신뢰성이 확보된 것으로 판단되었다.

[표 5-8] 그릿 측정문항의 확인적 요인분석 결과

측정 문항		요인	비표준화 계수	표준 오차	C.R.	표준화 계수	AVE	구성 신뢰도	Cronbach's α
GRpa1	←	그릿	제거				.665	.887	.823
GRpa2	←	그릿	제거						
GRpa3	←	그릿	제거						
GRpa4	←	그릿	제거						
GRpa5	←	그릿	제거						
GRpa6	←	그릿	제거						
GRpe7	←	그릿	제거						
GRpe8	←	그릿	제거						
GRpe9	←	그릿	1.000			.657			
GRpe10	←	그릿	1.116	.080	13.970***	.665			
GRpe11	←	그릿	1.143	.072	15.861***	.792			
GRpe12	←	그릿	1.384	.087	16.107***	.823			

모델적합도 지수; RMR=.026, GFI=.964, NFI=.948, CFI=.950

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



[그림 5-6] 그릿의 확인적 요인분석 결과

아) 직무열의의 확인적 요인분석

직무열의의 3개 구성요인과 17개 측정문항에 대한 확인적 요인분석 및 고차 요인분석을 실시하였는데, [표 5-9]와 [그림 5-7]은 그 결과를 정리한 것이다. 총 6개의 측정문항이 제거 되면서, 측정문항별 확인적 요인분석은 요인부하량 모두 .5 이상, AVE 모두 .5 이상, 구성신뢰도는 모두 .7 이상으로 나타나 수용 가능한 수준이며, Cronbach's α 값 또한 활력 3문항=.827, 헌신 4문항=.882, 몰두 4문항=.879로 나타나며 내적일관성에도 문제가 없는 것으로 확인되었다. 구조방정식 모델에 의한 2차 요인분석은 AVE=.864, 구성신뢰도=.949, 모델적합도 지수는 RMR=.037, GFI=.923, NFI=.938, CFI=.947로 나타나면서 직무열의가 활력, 헌신, 몰두를 적합하게 설명하고 있는 것으로 확인되었다. 이에 따라 직무열의의 3개 구성요인과 측정문항은 집중타당성과 신뢰성을 확보한 것으로 판단하였다.

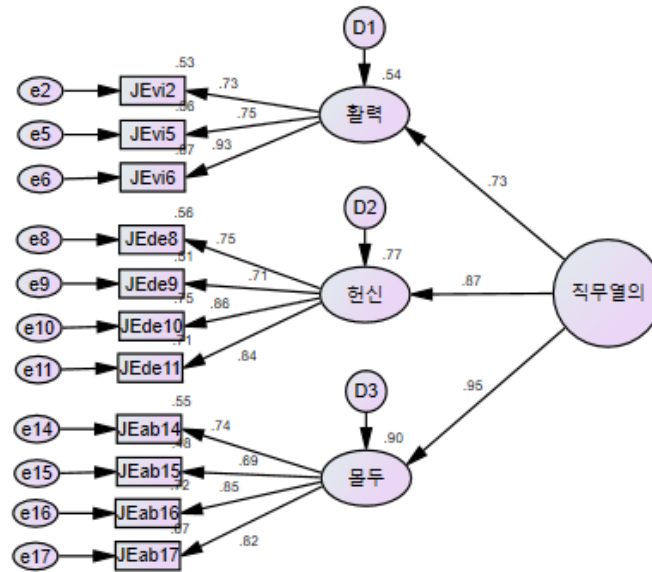
[표 5-9] 직무열의 측정문항의 고차 요인분석 결과

측정 문항		요인	비표준화 계수	표준 오차	C.R.	표준화 계수	AVE	구성 신뢰도	Cronbach's α
JEvi1	←	활력	제거				.688	.867	.827
JEvi2	←	활력	1.000			.728			
JEvi3	←	활력	제거						
JEvi4	←	활력	제거						
JEvi5	←	활력	1.009	.055	18.297***	.745			
JEvi6	←	활력	1.277	.061	20.954***	.931			
JEde7	←	헌신	제거				.698	.901	.882
JEde8	←	헌신	1.000			.750			
JEde9	←	헌신	.933	.052	17.914***	.712			
JEde10	←	헌신	1.145	.052	22.033***	..864			
JEde11	←	헌신	1.133	.053	21.533***	.844			
JEab12	←	몰두	제거				.658	.884	.879
JEab13	←	몰두	제거						
JEab14	←	몰두	1.000		16.555***	.740			
JEab15	←	몰두	1.072	0.63	15.360***	.691			
JEab16	←	몰두	1.278	.061	17.497***	.847			

JEab17	←	몰두	1.232	.061	16.768***	.817			
활력	←	직무열의	1.000			.733	.864	.949	.841
헌신	←		1.153	.088	13.063***	.875			
몰두	←		1.153	.089	12.972***	.948			

모델적합도 지수; RMR=.037, GFI=.923, NFI=.938, CFI=.947

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



[그림 5-7] 직무열의의 고차 요인분석 결과

자) 직무소진의 확인적 요인분석

직무소진의 3개 구성요인과 16개 측정문항에 대한 확인적 요인분석 및 고차 요인분석을 실시하였는데, [표 5-10]과 [그림 5-8]은 그 결과를 정리한 것이다. 총 12개의 측정문항이 제거 되면서, 측정문항별 확인적 요인분석은 요인부하량=.5 이상, AVE=.758, 구성신뢰도=.926 이상으로 나타나 수용 가능한 수준이며, Cronbach's α 값 또한 .905로 나타나며 내적일관성에도 문제가 없는 것으로 확인되었다. 모델적합도 지수는 RMR=.018, GFI=.971,

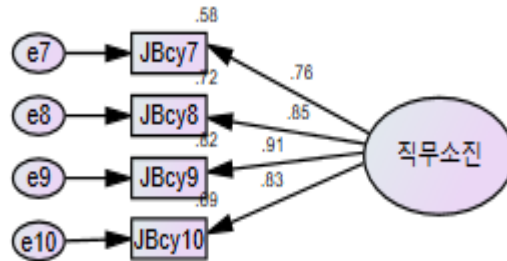
NFI=.978, CFI=.979로 나타나면서 직무소진의 측정문항은 집중타당성과 신뢰성이 확보된 것으로 판단하였다.

[표 5-10] 직무소진 측정문항의 확인적 요인분석 결과

측정 문항		요인	비표준화 계수	표준 오차	C.R.	표준화 계수	AVE	구성 신뢰도	Cronbach's α
JBex1	←	직무소진	제거				.758	.926	.905
JBex2	←	직무소진	제거						
JBex3	←	직무소진	제거						
JBex4	←	직무소진	제거						
JBex5	←	직무소진	제거						
JBcy6	←	직무소진	제거						
JBcy7	←	직무소진	1.000			.764			
JBcy8	←	직무소진	1.162	.051	22.638***	.850			
JBcy9	←	직무소진	1.252	.052	24.153***	.907			
JBcy10	←	직무소진	1.157	.053	22.111***	.833			
JBpr11	←	직무소진	제거						
JBpr12	←	직무소진	제거						
JBpr13	←	직무소진	제거						
JBpr14	←	직무소진	제거						
JBpr15	←	직무소진	제거						
JBpr16	←	직무소진	제거						

모델적합도 지수; RMR=.018, GFI=.971, NFI=.978, CFI=.979

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



[그림 5-8] 직무소진의 확인적 요인분석 결과

2) 판별타당성의 검증

집중타당성 다음으로 중요한 검증이 판별타당성인데, 판별타당성은 서로 다른 잠재변수 간의 차이를 나타내는 정도로써 잠재변수 간 낮은 상관을 보인다면 판별타당성이 있는 것으로 간주한다(우종필, 2012). 판별타당성을 검증하는 방법에는 첫 번째, 두 구성개념 간 각각의 AVE 값과 두 구성개념 간 상관계수 제곱값을 비교하여 AVE 값이 상관계수의 제곱값 보다 클 경우 ($AVE > \rho^2$)와 두 번째, 잠재변수 간 상관관계를 보여주는 상관계수의 신뢰구간($\rho \pm 2 \times \text{Standard error}$)이 1.0을 포함하지 않는 경우(우종필, 2012)가 있다. 이에 본 연구에서는 두 번째 방법인 상관계수의 신뢰구간이 1.0을 포함하지 않은 경우를 선택, 분석하였으며 그 결과를 [표 5-11]에 요약 정리하여 제시하였다. 분석의 결과 모든 잠재변수 간 상관계수의 신뢰구간이 1.0을 포함하지 않은 것으로 나타나 판별타당성이 확보된 것으로 확인되었다. [그림 5-9]는 판별타당성 분석을 위한 모형을 도식화한 내용이며, 모델적합도 지수는 $RMR=.018$, $GFI=.971$, $NFI=.978$, $CFI=.979$ 로 나타나면서 분석의 적합성을 보여주었다.

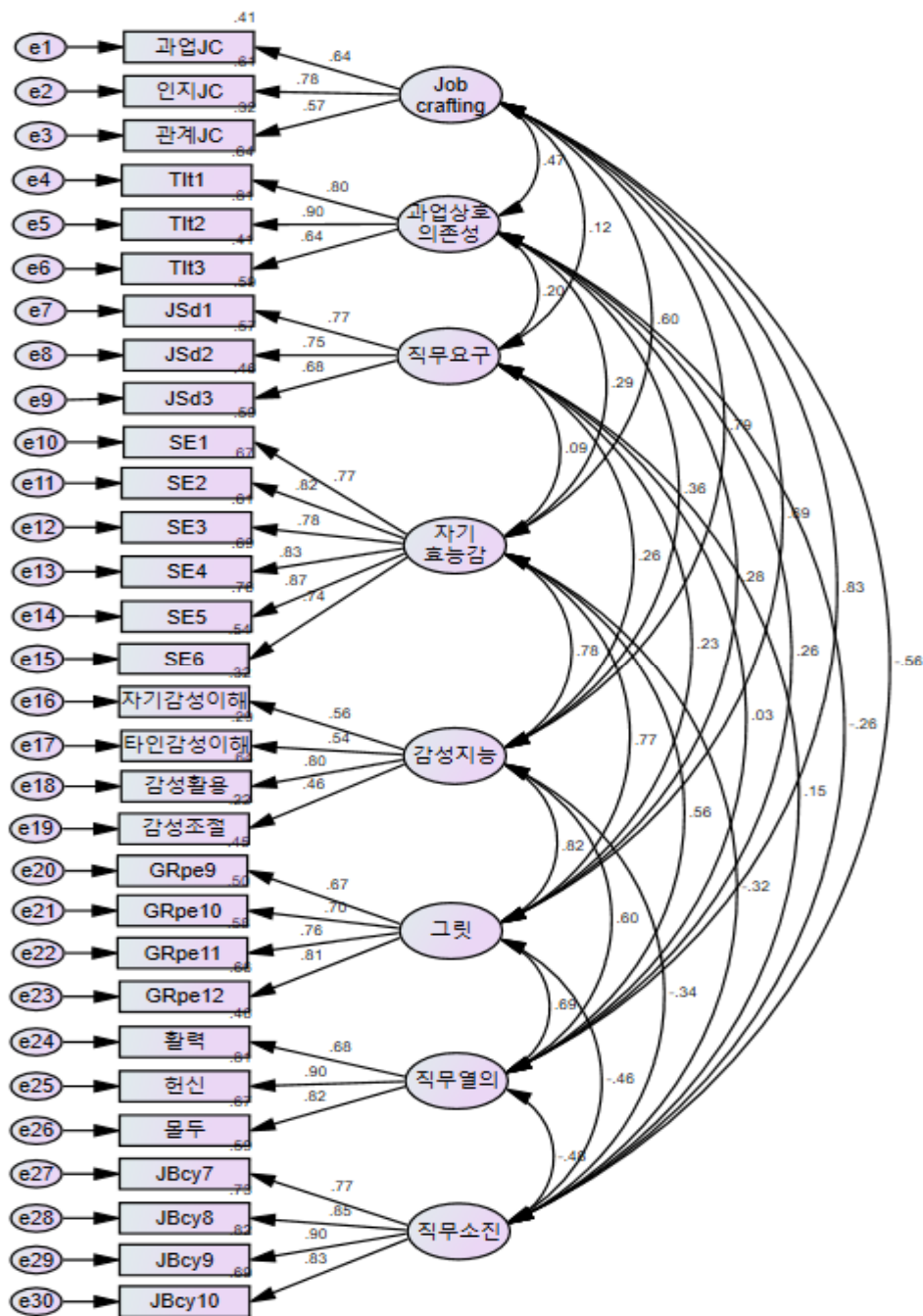
[표 5-11] 판별타당성 분석 결과

변수간 상관			상관계수	표준 오차	-2	+2
Job Crafting	↔	직무소진	-.560	.018	.593	-.521
	↔	과업 상호의존성	.466	.017	-.432	.500
	↔	직무요구	.116	.018	-.08	.152
	↔	자기효능감	.597	.017	-.563	.631
	↔	감성지능	.787	.014	-.759	.815
	↔	그릿	.691	.016	-.659	.723
과업 상호의존성	↔	직무열의	.826	.020	-.786	.866
	↔	직무요구	.195	.023	-.149	.241
	↔	자기효능감	.290	.018	-.254	.326
	↔	감성지능	.359	.013	-.333	.385
	↔	그릿	.283	.016	-.251	.315
	↔	직무열의	.265	.016	-.233	.297

	↔	직무소진	-.260	.019	.300	-.224
직무요구	↔	자기효능감	.093	.021	-.051	.135
	↔	감성지능	.260	.015	-.230	.290
	↔	그릿	.228	.019	-.190	.266
	↔	직무열의	.032	.019	.006	.070
	↔	직무소진	.152	.023	-.106	.198
자기효능감	↔	감성지능	.784	.016	-.752	.816
	↔	그릿	.770	.020	-.730	.810
	↔	직무열의	.5610	.019	-.523	.599
	↔	직무소진	-.320	.018	.355	-.283
감성지능	↔	그릿	.824	.015	-.794	.854
	↔	직무열의	.600	.013	-.574	.626
	↔	직무소진	-.340	.013	.368	-.316
그릿	↔	직무열의	.690	.018	-.654	.726
	↔	직무소진	-.470	.017	.499	-.431
직무열의	↔	직무소진	-.480	.019	.514	-.438

3) 동일방법편의 검증

자기보고식(self-report) 설문지 수집 방식은 동일한 응답자가 독립변수와 결과변수에 응하기 때문에 동일방법편의(common method bias)가 발생할 가능성이 있는데(Podsakoff et al., 2003), 동일방법편의를 최소화할 수 있는 자료수집 이후 단계, 즉 사후적 확인 방법으로 Harman의 단일요인검증(single factor analysis)이 있다(김성용, 안성익, 2017). 이에 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 통해 확인해 본 결과, 첫 번째 요인에 대한 분산(설명력)이 22.33%로 나타나면서 단일응답자의 효과가 다소 낮은 것으로 확인되었다.



[그림 5-9] 판별타당성 분석 결과

제 3 절 기술통계 및 정규성 분석

본 연구의 확인적 요인분석을 토대하여 선정된 연구변수들의 분포와 특성을 확인하기 위해 기술통계 분석을 시행하였으며, 그 결과의 내용을 요약 정리하여 [표 5-12]에 제시하였다. 결과를 요약해보면 과업 상호의존성의 평균이 4.13으로 가장 높았으며, 직무소진의 평균이 2.16으로 가장 낮게 나타나고 있다. 수집된 응답 자료의 일변량 정규성(정규분포의 기본적 가정)을 검토하기 위하여 왜도(skewness:분포곡선의 대칭성)와 첨도(kurtosis:분포곡선의 중심 집중성)를 도출하였는데, 일반적인 정규성 판단의 기준을 유의수준 5% 하에 왜도수치= ± 1.965 이하, 첨도수치=0(우종필, 2012)인 경우와 왜도 3 이하, 첨도 10 이하(Kline, 2005)인 경우를 참고하였다. 분석의 결과 왜도의 경우 절댓값 .001~.738, 첨도는 절댓값 .065~1.468로 나타나 본 수집된 자료는 정규분포를 따르고 있는 것으로 확인되었다.

[표 5-12] 기술통계 및 정규성 분석 결과

연구 변수		평균	표준편차	왜도	첨도
Job Crafting	과업 Crafting	3.601	.719712	-.275	.248
	인지 Crafting	3.671	.742379	-.497	.640
	관계 Crafting	3.643	.697601	-.167	-.065
과업 상호의존성		4.133	.634243	-.692	1.468
직무요구		3.234	.858112	.089	-.292
성격특성 Big5	외향성	3.576	.741000	.078	-.377
	개방성	3.496	.768708	-.030	-.158
	성실성	3.748	.642926	.140	-.328
	친화성	3.848	.578465	.098	-.240
	신경증	2.818	.838570	-.157	-.328
자기효능감		3.855	.621212	-.012	-.257
감성지능	자기감성이해	3.819	.632537	-.356	.876

	타인감성이해	3.658	.710227	-.164	-.182
	감성의활용	3.656	.660807	-.025	-.102
	감성의조절	3.355	.771416	.001	-.082
그릿		3.847	.626580	-.124	.123
직무열의	활력	3.049	.798596	-.283	.093
	헌신	3.603	.732048	-.487	1.031
	몰두	3.351	.742175	-.258	.810
직무소진		2.168	.774722	.738	.789

제 4 절 상관관계 분석

가설 검증을 위한 자료 분석에 앞서 연구 단위의 변수들 간 상호 변동에 따른 방향성과 계수를 산출하고 다중회귀분석의 기본 가정인 독립변수들 간의 다중공선성을 확인하기 위하여 피어슨 상관(Pearson Correlation Analysis) 분석을 실시하였다(안정관, 2017). [표 5-13]은 그 결과를 정리한 내용인데, 독립변수인 외향성($R=.433$, $p<.01$), 개방성($R=.497$, $p<.01$), 친화성($R=.413$, $p<.01$), 성실성($R=.452$, $p<.01$), 신경증($R=-.099$, $p<.05$), 자기효능감($R=.490$, $p<.01$), 감성지능($R=.581$, $p<.01$), 그릿($R=.355$, $p<.01$), 조절변수인 과업 상호의존성($R=.391$, $p<.01$), 직무요구($R=.391$, $p<.01$), 종속변수인 직무열의($R=.613$, $p<.01$), 직무소진($R=-.438$, $p<.01$)은 Job Crafting과 유의한 상관을 보이는 것으로 나타났다.

[표 5-13] 상관관계 분석 결과

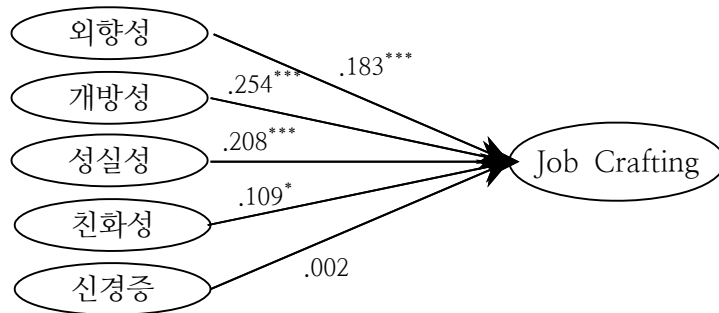
	M	SD	성별	연령	결혼 여부	교육 수준	종사 경력	채용 형태	근무 시간	월소득	외향성	개방성	친화성	성실성	신경증	자기 효능감	감성 지능	그릿	과업상호 의존성	직무 요구	Job Crafting	직무 열의	직무 소진
성별	1.454	0.498	1																				
연령	34.26	10.29	-.070	1																			
결혼여부	1.385	0.487	-.062	.731**	1																		
교육수준	3.277	0.946	-.103**	-.001	-.018	1																	
종사경력	9.633	8.134	-.196**	.773**	.611**	.168**	1																
채용형태	1.085	0.279	.011	-.185**	-.138**	-.058	-.231**	1															
근무시간	9.032	1.3641	-.043	.187**	.119**	-.070	.145**	-.247**	1														
월소득	2.205	1.066	-.181**	.624**	.501**	.270**	.744**	-.305**	.204**	1													
외향성	3.576	0.741	-.063	.001	.040	.120**	.088*	-.056	-.018	.071	1												
개방성	3.496	0.7687	-.187**	.030	.007	.161**	.112**	-.088*	.088*	.063	.389**	1											
친화성	3.748	0.6429	-.089*	-.045	-.005	.172**	.040	-.054	-.041	.021	.552**	.344**	1										
성실성	3.848	0.5785	-.086*	.141**	.128**	.166**	.219**	-.079*	.015	.144**	.332**	.397**	.511**	1									
신경증	2.818	0.8386	.158**	-.169**	-.134**	-.035	-.139**	.059	-.090*	-.195**	-.107**	.009	-.072	-.160**	1								
자기 효능감	3.855	0.6212	-.122**	.046	.051	.122**	.119**	-.076	.061	.126**	.419**	.473**	.367**	.452**	-.152**	1							
감성지능	3.622	0.5037	-.115**	-.017	.009	.163**	.084*	-.058	.056	.073	.511**	.451**	.528**	.545**	-.167**	.586**	1						
그릿	3.847	0.6266	-.119**	.115**	.108**	.117**	.181**	-.071	.061	.137**	.362**	.472**	.380**	.570**	-.216**	.678**	.585**	1					
과업상호 의존성	4.133	0.6342	.011	.151**	.088*	.103**	.158**	-.139**	.129**	.125**	.220**	.156**	.256**	.263**	-.075	.257**	.291**	.251**	1				
직무요구	3.234	0.8581	.035	.153**	.162**	.161**	.181**	-.089*	.211**	.122**	.048	.109**	.122**	.180**	-.027	.078*	.204**	.183**	.147**	1			
Job Crafting	3.638	0.5688	-.120**	.104**	.084*	.143**	.213**	-.145**	.074	.183**	.433**	.497**	.413**	.452**	-.099*	.490**	.581**	.545**	.391**	.106**	1		
직무열의	3.335	0.6602	-.148**	.224**	.173**	.095*	.279**	-.052	.055	.205**	.300**	.468**	.288**	.431**	-.133**	.480**	.431**	.555**	.226**	.019	.613**	1	
직무소진	2.168	0.7747	-.008	.029	.045	-.004	.012	.004	-.025	-.012	-.170**	-.181**	-.186**	-.273**	.315**	-.301**	-.268**	-.409**	-.261**	.134**	-.438**	-.385**	1

*p<.05, **p<.01, ***p<.001 성별: 1=남자, 2=여자 결혼: 1=미혼, 2=기혼 채용형태: 1=정규직, 2=비정규직

제 5 절 가설의 검증

1) Job Crafting 행동과 원인변수 간의 분석 결과

H1. Big5 성격 중 외향성, 개방성, 성실성은 Job Crafting 행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.



[그림 5-10] Big5 성격과 Job Crafting 행동 간의 분석 결과 도해

외식분야 종사자의 Big5 성격 중 외향성, 개방성, 성실성과 Job Crafting 행동 간의 인과관계를 규명하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하였는데 [그림 5-10]과 [표 5-14]는 그 결과를 정리한 내용이다. 위계적 다중회귀분석은 2단계에 걸쳐 시행하였는데, 1단계에는 통제변수를 투입하고 2단계에서는 독립변수인 Big5 성격을 투입하였다. 결과를 살펴보면 각 모형에서 $R^2=8.3\%$, 40.1% 의 통계적으로 유의미한 증가를 보여주고 있다. 공차한계(tolerance limit)=.1~1미만, 분산팽창계수(VIF: variance inflation factor)=10 이하로 나타나며 독립변수들 간 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다. 종속변수인 Job Crafting 행동에 미치는 영향력의 크기가 유의확률 5% 하에 통계적으로 유의하며 개방성($\beta=.281$, $t=7.511^{***}$), 성실성($\beta=.208$, $t=5.204^{***}$), 외향성($\beta=.183$, $t=4.626^{***}$)의 순으로 나타났다. 친화성($\beta=.109$, $t=2.553^*$) 또한 Job Crafting 행동에 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 따라서 H1은 채택되어 외향성, 개방성, 성실성은 Job Crafting 행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 그러나 신경증은 Job Crafting 행동과 인과관계는 없는 것으로 나타났다.

[표 5-14] Big5 성격과 Job Crafting 행동 간의 분석 결과 (N=610)

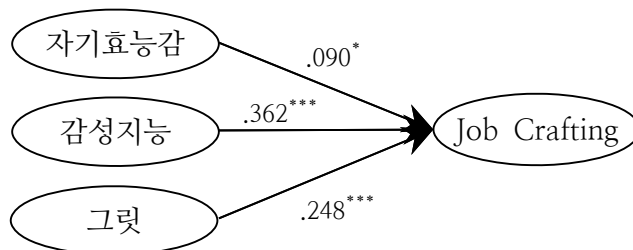
변수 \ 분석		종속변수 : Job Crafting			
		모형 1		모형 2	
		β	t	β	t
상수(Constant)			14.951		5.352
통제 변수	성별	-.067	-1.666	-.002	-.067
	연령	-.126	-1.701	-.068	-1.117
	결혼여부	-.013	-.219	-.026	-.549
	교육수준	.092	2.171*	-.018	-.514
	종사경력	.249	3.403***	.106	1.753
	채용형태	-.107	-2.542*	-.065	-1.888
	근무시간	.025	.595	.011	.319
	월소득	.017	.266	.081	1.575
독립 변수	외향성			.183	4.626***
	개방성			.281	7.511***
	성실성			.208	5.204***
	친화성			.109	2.553*
	신경증			-.016	-.469
F		6.844***		30.771***	
R ²		.083		.401	
ΔR^2		.083***		.318***	

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

H2. 자기효능감은 Job Crafting 행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3. 감성지능은 Job Crafting 행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4. 그릿은 Job Crafting 행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.



[그림 5-11] 개인특성과 Job Crafting 행동 간의 분석 결과 도해

외식분야 종사자의 세 가지 관점의 개인특성인 자기효능감, 감성지능, 그릿과 Job Crafting 행동 간의 인과관계를 규명하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하였는데 [그림 5-11]과 [표 5-15]는 그 결과를 정리한 내용이다. 위계적 다중회귀분석은 2단계에 걸쳐 시행하였는데, 1단계에는 통제변수를 투입하고 2단계에서는 독립변수인 개인특성 변수를 투입하였다. 결과를 살펴보면 각 모형에서 $R^2=8.4\%$, 43.6% 의 통계적으로 유의미한 증가를 보여주고 있다. 공차한계(tolerance limit)=.1~1미만, 분산팽창계수(VIF: variance inflation factor)=10 이하로 나타나며 독립변수들 간 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다. 종속변수인 Job Crafting 행동에 미치는 영향력의 크기가 유의확률 5% 하에 통계적으로 유의하며 감성지능($\beta=.362$, $t=8.948^{**}$), 그릿($\beta=.248$, $t=5.537^*$), 자기효능감($\beta=.090$, $t=2.022^*$)의 순으로 나타났다. 따라서 H2, 3, 4는 채택되어 감성지능, 자기효능감, 그릿은 Job Crafting 행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

[표 5-15] 개인특성과 Job Crafting 행동 간의 분석 결과 (N=610)

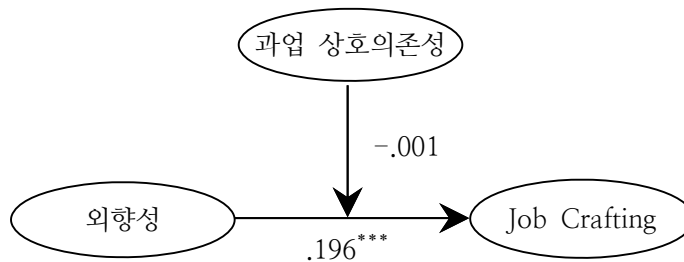
변수 \ 분석		종속변수 : Job Crafting			
		모형 1		모형 2	
		β	t	β	t
상수(Constant)			14.905		4.981
통제 변수	성별	-.066	-1.644	-.012	-.365
	연령	-.123	-1.654	-.031	-.534
	결혼여부	-.013	-.230	-.042	-.923
	교육수준	.094	2.220*	.012	.352
	종사경력	.253	3.466***	.129	2.227*
	채용형태	-.107	-2.547*	-.084	-2.550*
	근무시간	.031	.757	-.008	-.248
	월소득	.009	.148	.034	.681
독립 변수	자기효능감			.090	2.022*
	감성지능			.362	8.948***
	그릿			.248	5.537***
F		6.905***		42.297***	
R^2		.084		.436	
ΔR^2		.084***		.352***	

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

2) Big5 성격과 과업 상호의존성 간의 조절효과 분석 결과

외식분야 종사자의 Big5 성격 중 외향성, 개방성, 성실성과 Job Crafting 행동 간의 관계에서 과업 상호의존성의 조절효과를 규명하기 위해 위계적 조절다중회귀분석을 실시하였는데, [표 5-16]은 그 결과를 정리한 내용이다. 조절다중회귀분석을 시행하기 전 독립변수들 간의 다중공선성(Multicollinearity)의 문제를 해결하기 위하여 평균중심화(Mean-Centering)과정을 진행하였다. 위계적 조절다중회귀분석은 4단계에 걸쳐 시행하였는데, 1단계에서는 통제변수를, 2단계에서는 독립변수인 외향성, 개방성, 성실성을, 3단계에서는 조절변수인 과업 상호의존성을, 4단계에서는 상호작용 항을 각각 투입하였다. 결과를 살펴보면 각 모형에서 R^2 의 증가분은 8.4%, 39.5%, 44.4%, 44.6%로 나타나며, 통계적으로 유의하지 않는 것으로 확인되었다. 비록, 결과에 통계량을 제시하지는 않았지만 공차한계(tolerance limit)=.1~1미만, 분산팽창계수(VIF: variance inflation factor)=10 이하를 나타내며 독립변수들 간 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다.

H5. 외향성과 Job Crafting 행동의 정(+)적인 관계는 과업 상호의존성이 높을수록 더 강할 것이다.

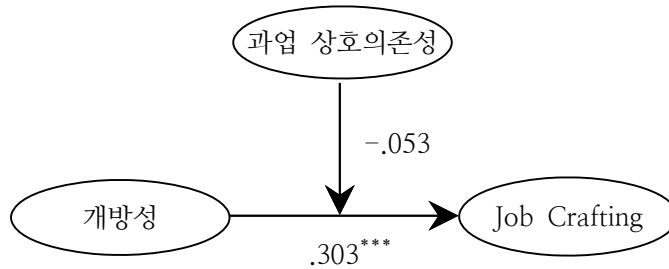


[그림 5-12] 외향성과 과업 상호의존성의 조절효과 분석 결과 도해

[그림 5-12]는 외향성과 Job Crafting 행동 간의 관계에서 과업 상호의존성의 조절효과에 대한 결과를 도식화한 내용인데, 상호작용 항인 외향성*과업 상호의존성이 $\beta = -.001$, $t = -.032$ 로 나타나며, 조절효과는 없는 것으로 확

인되었다. 따라서 H5는 기각되었다.

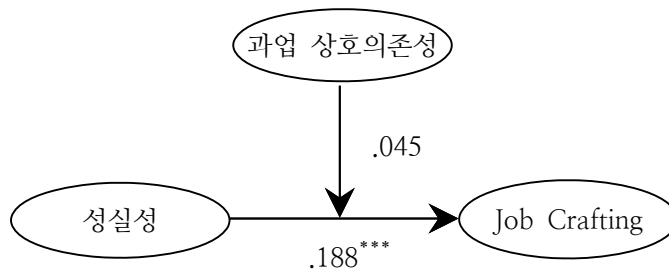
H6. 개방성과 Job Crafting 행동의 정(+)적인 관계는 과업 상호의존성이 높을수록 더 강할 것이다.



[그림 5-13] 개방성과 과업 상호의존성의 조절효과 분석 결과 도해

[그림 5-13]은 개방성과 Job Crafting 행동 간의 관계에서 과업 상호의존성의 조절효과에 대한 결과를 도식화한 내용인데, 상호작용 항인 개방성*과업 상호의존성이 $\beta = -.053$, $t = -1.430$ 으로 나타나며, 조절효과는 없는 것으로 확인되었다. 따라서 H6은 기각되었다.

H7. 성실성과 Job Crafting 행동의 정(+)적인 관계는 과업 상호의존성이 높을수록 더 강할 것이다.



[그림 5-14] 성실성과 과업 상호의존성의 조절효과 분석 결과 도해

[그림 5-14]는 성실성과 Job Crafting 행동 간의 관계에서 과업 상호의존성의 조절효과에 대한 결과를 도식화한 내용인데, 상호작용 항인 성실성*과업 상호의존성이 $\beta = .045$, $t = 1.233$ 으로 나타나며, 조절효과는 없는 것으로 확인되었다. 따라서 H7은 기각되었다.

[표 5-16] Big5 성격과 과업 상호의존성 간의 조절효과 분석 결과 (N=612)

변수		종속변수 : Job Crafting							
		모형 1		모형 2		모형 3		모형 4	
		β	t	β	t	β	t	β	t
상수(Constant)			.502		.749		1.332		1.301
통제 변수	성별	-.066	-1.637	-.010	-.306	-.021	-.645	-.018	-.559
	연령	-.123	-1.655	-.067	-1.112	-.099	-1.686	-.100	-1.709
	결혼여부	-.013	-.226	-.027	-.572	-.010	-.213	-.008	-.165
	교육수준	.094	2.219*	-.007	-.212	-.023	-.684	-.023	-.687
	종사경력	.253	3.463***	.097	1.613	.085	1.470	.083	1.434
	채용형태	-.107	-2.542*	-.068	-1.999*	-.048	-1.452	-.049	-1.497
	근무시간	.031	.759	.013	.392	-.012	-.377	-.012	-.363
	월소득	.009	.146	.077	1.509	.093	1.890	.096	1.937
독립 변수	외향성			.233	6.578***	.196	5.723***	.196	5.575***
	개방성			.286	7.706***	.286	8.029***	.303	8.110***
	성실성			.245	6.751***	.199	5.641***	.188	5.187***
조절 변수	과업 상호의존성					.236	7.233***	.231	6.921***
상호 작용	외향성*과업 상호의존성							-.001	-.032
	개방성*과업 상호의존성							-.053	-1.430
	성실성*과업 상호의존성							.045	1.233
	상호의존성								
F		6.892***		35.723***		39.903***		5.981***	
R ²		.084		.395		.444		.446	
ΔR^2		.084***		.312***		.048***		.003	

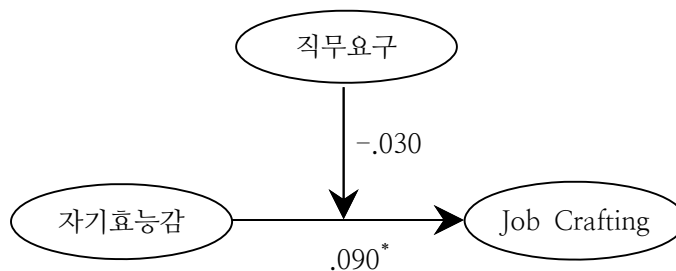
*p<.05, **p<.01, ***p<.001

3) 개인특성과 직무요구 간의 조절효과 분석 결과

외식분야 종사자의 자기효능감, 감성지능, 그것과 Job Crafting 행동 간의 관계에서 직무요구의 조절효과를 규명하기 위해 위계적 조절다중회귀분석을 실시하였는데, [표 5-17]은 그 결과를 정리한 내용이다.

조절다중회귀분석을 시행하기 전 독립변수들 간의 다중공선성(Multi-collinearity)의 문제를 해결하기 위하여 평균중심화(Mean-Centering)과정을 진행하였다. 위계적 조절다중회귀분석은 4단계에 걸쳐 시행하였는데, 1단계에서는 통제변수를, 2단계에서는 독립변수인 자기효능감, 감성지능, 그것을, 3단계에서는 조절변수인 직무요구를, 4단계에서는 상호작용 항을 각각 투입하였다. 결과를 살펴보면 각 모형에서 R^2 의 증가분은 8.4%, 43.6%, 43.9%, 44.2%로 나타나며, 통계적으로 유의하지 않는 것으로 확인되었다. 비록, 결과에 통계량을 제시하지는 않았지만 공차한계(tolerance limit)=.1~1미만, 분산팽창계수(VIF: variance inflation factor)=10 이하를 나타내며 독립변수들 간 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다.

H8. 자기효능감과 Job Crafting 행동의 정(+)-적인 관계는 직무요구가 강할수록 더 강할 것이다.

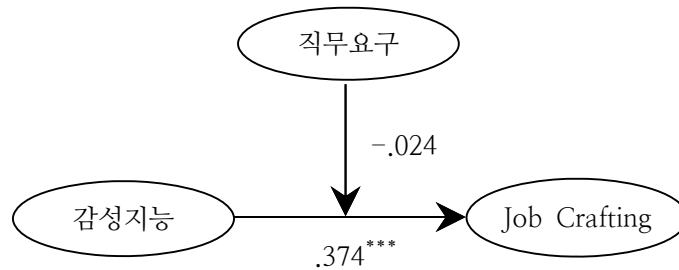


[그림 5-15] 자기효능감과 직무요구의 조절효과 분석 결과 도해

[그림 5-15]는 자기효능감과 Job Crafting 행동 간의 관계에서 직무요구의 조절효과에 대한 결과를 도식화한 내용인데, 상호작용 항인 자기효능감*

직무요구의 $\beta = -.030$, $t = -.605$ 로 나타나며, 조절효과는 없는 것으로 확인되었다. 따라서 H8은 기각되었다.

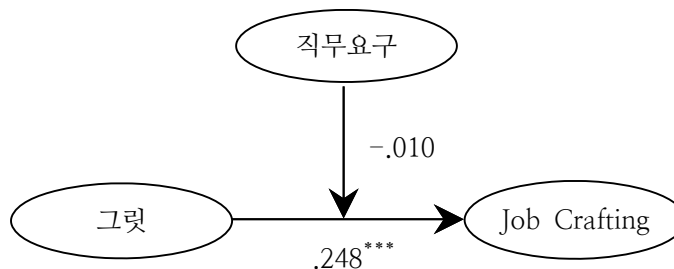
H9. 감성지능과 Job Crafting 행동의 정(+)적인 관계는 직무요구가 강할수록 더 강할 것이다.



[그림 5-16] 감성지능과 직무요구의 조절효과 분석 결과 도해

[그림 5-16]은 감성지능과 Job Crafting 행동 간의 관계에서 직무요구의 조절효과에 대한 결과를 도식화한 내용인데, 상호작용 항인 감성지능*직무요구의 $\beta = -.024$, $t = -.563$ 으로 나타나며, 조절효과는 없는 것으로 확인되었다. 따라서 H9는 기각되었다.

H10. 그릿과 Job Crafting 행동의 정(+)적인 관계는 직무요구가 강할수록 더 강할 것이다.



[그림 5-17] 그릿과 직무요구의 조절효과 분석 결과 도해

[그림 5-17]은 그릿과 Job Crafting 행동 간의 관계에서 직무요구의 조절효과에 대한 결과를 도식화한 내용인데, 상호작용 항인 그릿*직무요구의 $\beta = -.010$, $t = -.220$ 로 나타나며, 조절효과는 없는 것으로 확인되었다. 따라서 H10은 기각되었다.

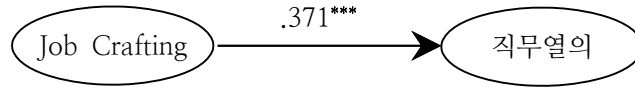
[표 5-17] 개인특성과 직무요구 간의 조절효과 분석 결과 (N=613)

변수		종속변수 : Job Crafting							
		모형 1		모형 2		모형 3		모형 4	
		β	t	β	t	β	t	β	t
상수(Constant)			.509		1.128		.708		.513
통제 변수	성별	-.066	-1.644	-.012	-.365	-.006	-.190	-.002	-.055
	연령	-.123	-1.654	-.031	-.534	-.033	-.557	-.031	-.535
	결혼여부	-.013	-.230	-.042	-.923	-.035	-.771	-.034	-.758
	교육수준	.094	2.220*	.012	.352	.022	.644	.028	.810
	종사경력	.253	3.466***	.129	2.227*	.138	2.383*	.144	2.476*
	채용형태	-.107	-2.547*	-.084	-2.550*	-.085	-2.582*	-.081	-2.461*
	근무시간	.031	.757	-.008	-.248	.005	.142	.007	.217
	월소득	.009	.148	.034	.681	.026	.535	.027	.536
독립 변수	자기효능감			.090	2.022*	.082	1.838	.090	1.973*
	감성지능			.362	8.948***	.372	9.135***	.374	9.148***
	그릿			.248	5.537***	.255	5.691***	.248	5.444***
조절 변수	직무요구					-.061	-1.849	-.055	-1.633
상호 작용	자기효능감* 직무요구							-.030	-.605
	감성지능* 직무요구							-.024	-.563
	그릿* 직무요구							-.010	-.220
F		6.905***		42.297***		39.213***		31.594***	
R2		.084		.436		.439		.442	
ΔR^2		.084***		.352***		.003		.003	

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

4) Job Crafting 행동과 결과변수 간의 분석 결과

H11. Job Crafting 행동은 직무열의에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.



[그림 5-18] Job Crafting 행동과 직무열의 간의 분석 결과 도해

외식분야 종사자의 Job Crafting 행동과 직무열의 간의 인과관계를 규명하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하였는데 [그림 5-18]과 [표 5-18]은 그 결과를 정리한 내용이다. 위계적 다중회귀분석은 3단계에 걸쳐 시행하였는데, 1단계에는 통제변수를, 2단계에서는 선행변수인 Big5 성격, 개인특성, 과업 상호의존성, 직무요구를, 3단계에서는 독립변수인 Job Crafting을 투입하였다. 결과를 살펴보면 각 모형에서 $R^2=9.3\%$, 45.1% , 51.8% 로 그 증가분은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 공차한계(tolerance limit)=.1~1미만, 분산팽창계수(VIF: variance inflation factor)=10 이하를 나타내며, 독립변수들 간 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다. 결과변수인 직무열의에 미치는 영향력의 크기가 유의확률 5% 하에 통계적으로 유의하며 $\beta=.371$, $t=9.070^{***}$ 인 것으로 나타났다. 따라서 H11은 채택되어 Job Crafting 행동은 직무열의에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

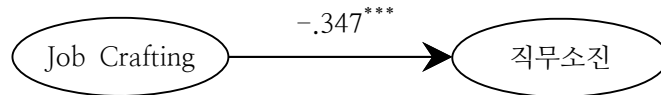
[표 5-18] Job Crafting 행동과 직무열의 간의 분석 결과 (N=610)

변수 \ 분석		종속변수 : 직무열의					
		모형 1		모형 2		모형 3	
		β	t	β	t	β	t
상수(Constant)			10.536		.467		-.219
통제 변수	성별	-.115	-2.858**	-.031	-.934	-.030	-.992
	연령	.076	1.033	.122	2.059*	.143	2.587**
	결혼여부	-.007	-.121	-.001	-.021	.003	.079
	교육수준	.069	1.647	.001	.032	.007	.204

통제 변수	종사경력	.212	2.910**	.091	1.558	.055	1.005
	채용형태	-.003	-.065	.029	.871	.049	1.585
	근무시간	.013	.304	.004	.116	.007	.224
	월소득	-.039	-.630	-.009	-.175	-.036	-.779
선행 변수	외향성			.000	.011	-.028	-.756
	개방성			.222	5.814***	.151	4.114***
	성실성			.084	1.963*	.074	1.824
	친화성			.002	.038	-.016	-.400
	신경증			.008	.234	-.006	-.193
	자기효능감			.091	2.008*	.089	2.091*
	감성지능			.072	1.567	-.018	-.407
	그릿			.293	6.107***	.219	4.802*
	과업 상호의존성			.048	1.434	-.024	-.731
	직무요구			-.143	-4.308***	-.114	-3.667***
독립 변수	Job Crafting					.371	9.070***
F		7.732***		27.036***		33.460***	
R ²		.093		.451		.518	
ΔR^2		.093***		.358***		.067***	

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

H12. Job Crafting 행동은 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.



[그림 5-19] Job Crafting 행동과 직무소진 간의 분석 결과 도해

외식분야 종사자의 Job Crafting 행동과 직무소진 간의 인과관계를 규명하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하였는데 [그림 5-19]와 [표 5-19]는 그 결과를 정리한 내용이다. 위계적 다중회귀분석은 3단계에 걸쳐 시행하였는데, 1단계에는 통제변수를, 2단계에서는 선행변수인 Big5 성격, 개인특성, 과업 상호의존성, 직무요구를, 3단계에서는 독립변수인 Job Crafting을 투입하였다. 결과를 살펴보면 각 모형에서 R²=0.6%, 32.9%, 38.7%로 그 증가분은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 공차한계(tolerance limit)=.1~1미만, 분산팽창계수(VIF: variance inflation factor)=10 이하를 나타내며, 독립변수

들 간 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다. 결과변수인 직무소진에 미치는 영향력의 크기가 유의확률 5% 하에 통계적으로 유의하며 $\beta = -.347$, $t = -7.520^{***}$ 인 것으로 나타났다. 따라서 H12은 채택되어 Job Crafting 행동은 직무소진에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

[표 5-19] Job Crafting 행동과 직무소진 간의 분석 결과 (N=610)

변수		종속변수 : 직무소진					
		모형 1		모형 2		모형 3	
		β	t	β	t	β	t
상수(Constant)			5.767		9.075		10.055
통제 변수	성별	-.004	-.085	-.086	-2.375*	-.086	-2.487*
	연령	.024	.305	.082	1.252	.061	.983
	결혼여부	.067	1.116	.038	.761	.034	.712
	교육수준	.000	.011	.025	.650	.019	.540
	종사경력	.000	.006	.025	.392	.059	.950
	채용형태	.009	.195	-.017	-.472	-.036	-1.038
	근무시간	-.004	-.099	-.008	-.216	-.011	-.309
	월소득	-.069	-1.050	-.037	-.669	-.011	-.206
선행 변수	외향성			.026	.580	.053	1.241
	개방성			-.039	-.918	.028	.672
	성실성			-.059	-1.250	-.049	-1.084
	친화성			.002	.038	-.016	-.400
	신경증			.252	6.918***	.265	7.594***
	자기효능감			.036	.715	.038	.790
	감성지능			.017	.344	.102	2.038*
	그릿			-.361	-6.809***	-.292	-5.676***
	과업 상호의존성			-.202	-5.479***	-.135	-3.721***
	직무요구			.229	6.262***	.203	5.767***
독립 변수	Job Crafting					-.347	-7.520***
F		.419		16.091***		19.651***	
R ²		.006		.329		.387	
ΔR^2		.006		.323***		.059***	

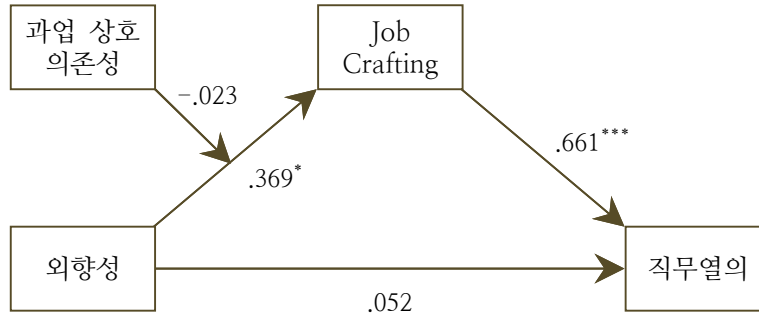
*p<.05, **p<.01, ***p<.001

제 6 절 연구모형의 경로분석

1) 연구모형의 매개효과 검증

본 연구의 모형을 기초하여 매개효과를 검증해 보기 위해 Big5 성격과 개인특성을 독립변수로, 과업 상호의존성과 직무요구를 조절변수로, Job Crafting을 매개변수로, 직무열의와 직무소진을 결과변수로, 인구통계(성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 종사경력, 채용형태, 근무시간, 월소득)를 통제변수(공변량)으로 지정하여 간접효과, 직접효과, 조절된 매개효과를 도출하였다. 본 분석의 검증을 위하여 Hayes(2013)의 SPSS PROCESS v3.5의 model 7을 활용하였고, 제시된 효과 크기는 구간추정결과가 95% 편익수정 부트스트랩 신뢰구간이 0을 포함하지 않을 경우 유의한 효과가 있다고 판단할 수 있다 (Hayes, 2013; 류종현, 2019).

가) 외향성, 과업상호의존성, Job Crafting, 직무열의의 관계



[그림 5-20] 외향성, 직무열의와 연구변수 간의 관계 도해

외향성의 직무열의에 대한 직접효과(Effect=.052, $t=1.653$)는 유의확률 5% 하에 통계적으로 유의하지 않았으며, 외향성→Job Crafting→직무열의에 대한 간접효과(Effect=.179, 신뢰구간 $\neq 0$)는 통계적으로 유의하였다. 과업 상호의존성의 조절된 매개효과(Index=-.015, 신뢰구간=0)는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났는데, [그림 5-20]과 [표 5-20]은 그 결과를 요약 정리한 것이다.

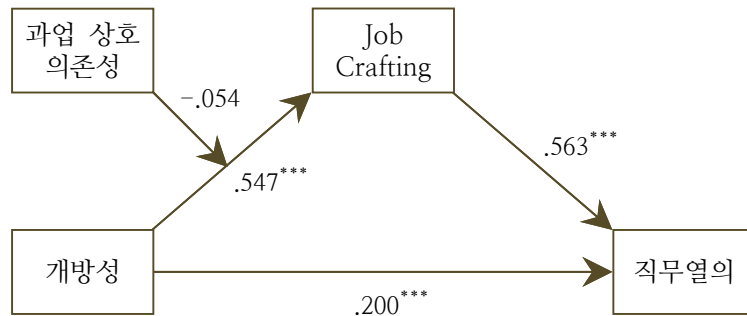
[표 5-20] 외향성, 과업 상호의존성, Job Crafting, 직무열의의 경로분석 결과

경로		Effect	Boot SE	95% 신뢰구간	
				하한	상한
직접효과	외향성→직무열의	.052 ($t=1.653$)	.031	-.010	.113
간접효과	외향성→Job Crafting→직무열의	.179	.023	.136	.225
조절된 매개효과	외향성→Job Crafting 조절변수: 과업 상호의존성	(Index) -.015	.029	-.073	.041

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$, 부트스트래핑: 10,000회

통제변수: 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 종사경력, 채용형태, 근무시간, 월소득

나) 개방성, 과업 상호의존성, Job Crafting, 직무열의의 관계



[그림 5-21] 개방성, 직무열의와 연구변수 간의 관계 도해

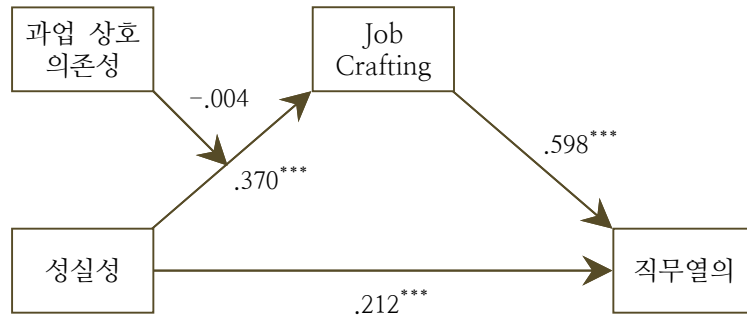
개방성의 직무열의에 대한 직접효과(Effect=.200***, $t=6.558$)는 유의확률 5% 하에 통계적으로 유의하였으며, 개방성→Job Crafting→직무열의에 대한 간접효과(Effect=.182, 신뢰구간 $\neq 0$) 또한 통계적으로 유의하였다. 그러나 과업 상호의존성의 조절된 매개효과(Index=-.030, 신뢰구간=0)는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났는데, [그림 5-21]과 [표 5-21]은 그 결과를 요약 정리한 것이다.

[표 5-21] 개방성, 과업 상호의존성, Job Crafting, 직무열의의 경로분석 결과

경로		Effect	Boot SE	95% 신뢰구간	
				하한	상한
직접효과	개방성→직무열의	.200*** ($t=6.558$)	.031	.140	.260
간접효과	개방성→Job Crafting→직무열의	.182	.023	.140	.227
조절된 매개효과	개방성→Job Crafting 조절변수: 과업 상호의존성	(Index) -.030	.024	-.082	.013

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$, 부트스트래핑: 10,000회
통제변수: 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 종사경력, 채용형태, 근무시간, 월소득

다) 성실성, 과업 상호의존성, Job Crafting, 직무열의의 관계



[그림 5-22] 성실성, 직무열의와 연구변수 간의 관계 도해

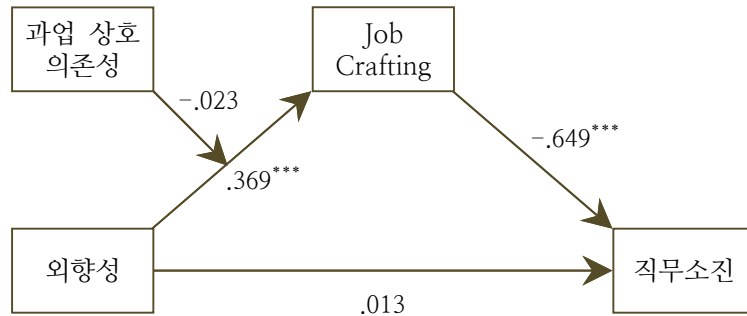
성실성의 직무열의에 대한 직접효과(Effect=.212***, $t=5.285$)는 유의확률 5% 하에 통계적으로 유의하였으며, 성실성→Job Crafting→직무열의에 대한 간접효과(Effect=.211, 신뢰구간 $\neq 0$) 또한 통계적으로 유의하였다. 그러나 과업 상호의존성의 조절된 매개효과(Index=-.002, 신뢰구간=0)는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났는데, [그림 5-22]와 [표 5-22]는 그 결과를 요약 정리한 것이다.

[표 5-22] 성실성, 과업 상호의존성, Job Crafting, 직무열의의 경로분석 결과

경로		Effect	Boot SE	95% 신뢰구간	
				하한	상한
직접효과	성실성→직무열의	.212*** ($t=5.285$)	.040	.133	.290
간접효과	성실성→Job Crafting→직무열의	.211	.030	.154	.271
조절된 매개효과	성실성→Job Crafting 조절변수: 과업 상호의존성	(Index) -.002	.032	-.064	.061

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$, 부트스트래핑: 10,000회
통제변수: 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 종사경력, 채용형태, 근무시간, 월소득

라) 외향성, 과업 상호의존성, Job Crafting, 직무소진의 관계



[그림 5-23] 외향성, 직무소진과 연구변수 간의 관계 도해

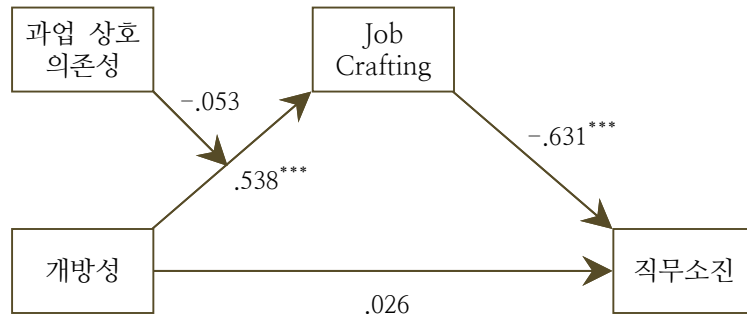
외향성의 직무소진에 대한 직접효과(Effect=.013, $t=.312$)는 유의확률 5% 하에 통계적으로 유의하지 않았으며, 외향성→Job Crafting→직무소진에 대한 간접효과(Effect=-.176, 신뢰구간 $\neq 0$)는 통계적으로 유의하였다. 과업 상호의존성의 조절된 매개효과(Index=.015, 신뢰구간=0)는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났는데, [그림 5-23]과 [표 5-23]은 그 결과를 요약 정리한 것이다.

[표 5-23] 외향성, 과업 상호의존성, Job Crafting, 직무소진의 경로분석 결과

경로		Effect	Boot SE	95% 신뢰구간	
				하한	상한
직접효과	외향성→직무소진	.013 (t=.312)	.043	-.070	.097
간접효과	외향성→Job Crafting→직무소진	-.176	.025	-.228	-.129
조절된 매개효과	외향성→Job Crafting 조절변수: 과업 상호의존성	(Index) .015	.028	-.040	.073

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$, 부트스트래핑: 10,000회
통제변수: 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 종사경력, 채용형태, 근무시간, 월소득

마) 개방성, 과업 상호의존성, Job Crafting, 직무소진의 관계



[그림 5-24] 개방성, 직무소진과 연구변수 간의 관계 도해

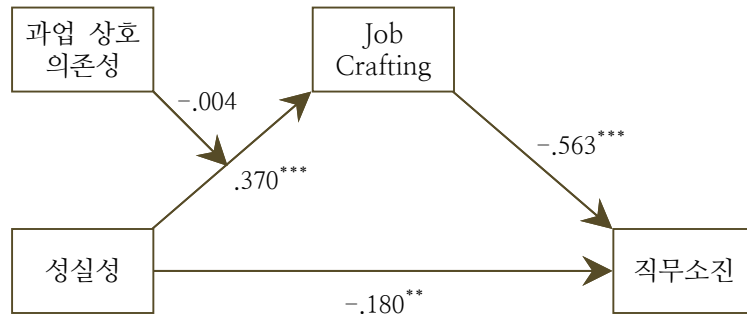
개방성의 직무소진에 대한 직접효과(Effect=.026, $t=.610$)는 유의확률 5% 하에 통계적으로 유의하지 않았으며, 개방성→Job Crafting→직무소진에 대한 간접효과(Effect=-.212, 신뢰구간 $\neq 0$)는 통계적으로 유의하였다. 과업 상호의존성의 조절된 매개효과(Index=.036, 신뢰구간=0)는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났는데, [그림 5-24]와 [표 5-24]는 그 결과를 요약 정리한 것이다.

[표 5-24] 개방성, 과업 상호의존성, Job Crafting, 직무소진의 경로분석 결과

경로		Effect	Boot SE	95% 신뢰구간	
				하한	상한
직접효과	개방성→직무소진	.026 ($t=.610$)	.043	-.058	.111
간접효과	개방성→Job Crafting→직무소진	-.212	.028	-.268	-.160
조절된 매개효과	개방성→Job Crafting 조절변수: 과업 상호의존성	(Index) .036	.028	-.018	.093

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$, 부트스트래핑: 10,000회
통제변수: 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 종사경력, 채용형태, 근무시간, 월소득

바) 성실성, 과업 상호의존성, Job Crafting, 직무소진의 관계



[그림 5-25] 성실성, 직무소진과 연구변수 간의 관계 도해

성실성의 직무소진에 대한 직접효과(Effect=-.180**, $t=-3.260$)는 유의확률 5% 하에 통계적으로 유의하였으며, 성실성→Job Crafting→직무소진에 대한 간접효과(Effect=-.199, 신뢰구간 $\neq 0$) 또한 통계적으로 유의하였다. 그러나 과업 상호의존성의 조절된 매개효과(Index=.002, 신뢰구간=0)는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났는데, [그림 5-25]와 [표 5-25]는 그 결과를 요약 정리한 것이다.

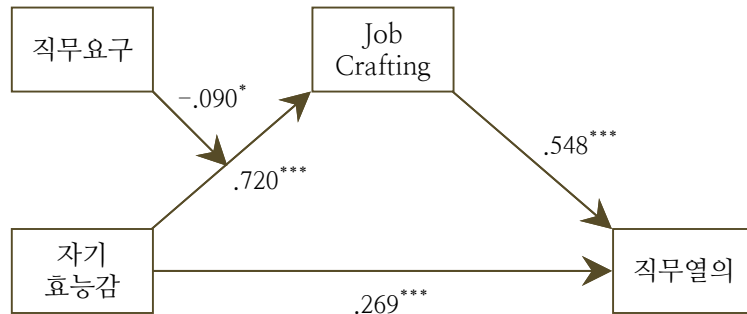
[표 5-25] 성실성, 과업 상호의존성, Job Crafting, 직무소진의 경로분석 결과

경로		Effect	Boot SE	95% 신뢰구간	
				하한	상한
직접효과	성실성→직무소진	-.180** ($t=-3.260$)	.055	-.289	-.072
간접효과	성실성→Job Crafting→직무소진	-.199	.031	-.261	-.139
조절된 매개효과	성실성→Job Crafting 조절변수: 과업 상호의존성	(Index) .002	.030	-.059	.061

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$, 부트스트래핑: 10,000회

통제변수: 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 종사경력, 채용형태, 근무시간, 월소득

사) 자기효능감, 직무요구, Job Crafting, 직무열의의 관계



[그림 5-26] 자기효능감, 직무열의와 연구변수 간의 관계 도해

자기효능감의 직무열의에 대한 직접효과(Effect=.269***, $t=7.276$)는 유의 확률 5% 하에 통계적으로 유의하였으며, 자기효능감→Job Crafting→직무열의에 대한 간접효과(Effect=.236, 신뢰구간 $\neq 0$) 또한 통계적으로 유의하였다. 직무요구의 조절된 매개효과(Index=-.049, 신뢰구간 $\neq 0$)도 통계적으로 유의한 것으로 나타났는데, [그림 5-26]과 [표 5-26]은 그 결과를 요약 정리한 것이다.

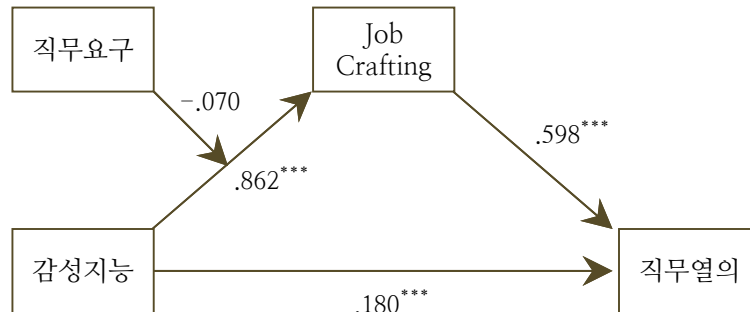
[표 5-26] 자기효능감, 직무요구, Job Crafting, 직무열의의 경로분석 결과

경로		Effect	Boot SE	95% 신뢰구간	
				하한	상한
직접효과	자기효능감→직무열의	.269*** ($t=7.276$)	.037	.196	.341
간접효과	자기효능감→Job Crafting→직무열의	.236	.029	.179	.295
조절된 매개효과	자기효능감→Job Crafting 조절변수: 직무요구	(Index) -.049	.022	-.094	-.006

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$, 부트스트래핑: 10,000회

통제변수: 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 종사경력, 채용형태, 근무시간, 월소득

아) 감성지능, 직무요구, Job Crafting, 직무열의의 관계



[그림 5-27] 감성지능, 직무열의와 연구변수 간의 관계 도해

감성지능의 직무열의에 대한 직접효과(Effect=.180***, $t=3.582$)는 유의확률 5% 하에 통계적으로 유의하였으며, 감성지능→Job Crafting→직무열의에 대한 간접효과(Effect=.381, 신뢰구간 $\neq 0$) 또한 통계적으로 유의하였다. 그러나 직무요구의 조절된 매개효과(Index=-.042, 신뢰구간=0)는 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났는데, [그림 5-27]과 [표 5-27]은 그 결과를 요약 정리한 것이다.

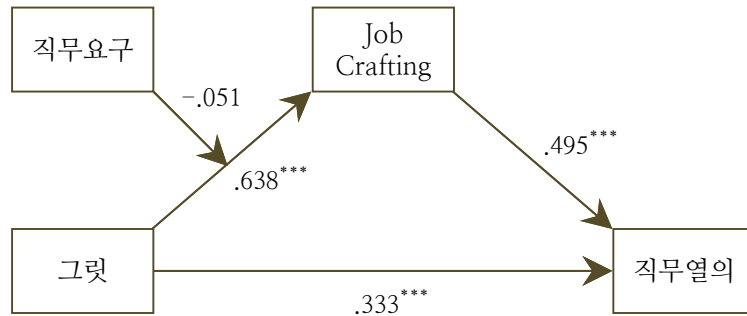
[표 5-27] 감성지능, 직무요구, Job Crafting, 직무열의의 경로분석 결과

경로		Effect	Boot SE	95% 신뢰구간	
				하한	상한
직접효과	감성지능→직무열의	.180*** ($t=3.582$)	.050	.081	.278
간접효과	감성지능→Job Crafting→직무열의	.381	.043	.298	.466
조절된 매개효과	감성지능→Job Crafting 조절변수: 직무요구	(Index) -.042	.030	-.101	.017

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$, 부트스트래핑: 10,000회

통제변수: 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 종사경력, 채용형태, 근무시간, 월소득

자) 그릿, 직무요구, Job Crafting, 직무열의의 관계



[그림 5-28] 그릿, 직무열의와 연구변수 간의 관계 도해

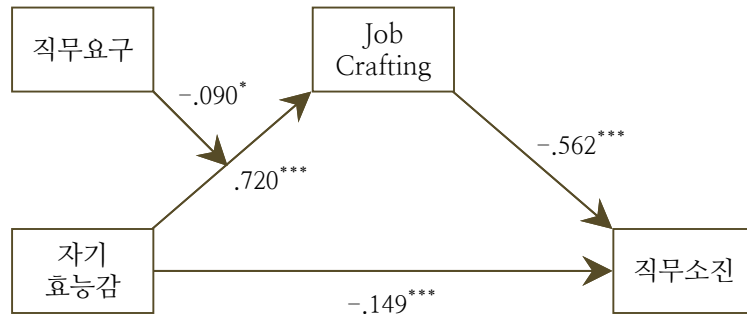
그릿의 직무열의에 대한 직접효과(Effect=.333***, $t=8.898$)는 유의확률 5% 하에 통계적으로 유의하였으며, 그릿→Job Crafting→직무열의에 대한 간접효과(Effect=.237, 신뢰구간 $\neq 0$) 또한 통계적으로 유의하였다. 그러나 직무요구의 조절된 매개효과(Index=-.025, 신뢰구간=0)는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났는데, [그림 5-28]과 [표 5-28]은 그 결과를 요약 정리한 것이다.

[표 5-28] 그릿, 직무요구, Job Crafting, 직무열의의 경로분석 결과

경로		Effect	Boot SE	95% 신뢰구간	
				하한	상한
직접효과	그릿→직무열의	.333*** ($t=8.898$)	.037	.259	.406
간접효과	그릿→Job Crafting→직무열의	.237	.031	.176	.297
조절된 매개효과	그릿→Job Crafting 조절변수: 직무요구	(Index) -.025	.019	-.062	.012

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$, 부트스트래핑: 10,000회
통제변수: 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 종사경력, 채용형태, 근무시간, 월소득

차) 자기효능감, 직무요구, Job Crafting, 직무소진의 관계



[그림 5-29] 자기효능감, 직무소진과 연구변수 간의 관계 도해

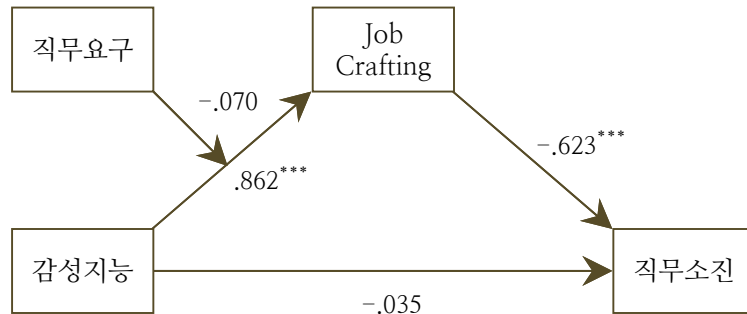
자기효능감의 직무소진에 대한 직접효과(Effect=-.149***, $t=-2.859$)는 유의확률 5% 하에 통계적으로 유의하였으며, 자기효능감→Job Crafting→직무소진에 대한 간접효과(Effect=-.242, 신뢰구간 $\neq 0$) 또한 통계적으로 유의하였다. 직무요구의 조절된 매개효과(Index=.050, 신뢰구간 $\neq 0$)는 통계적으로 유의한 것으로 나타났는데, [그림 5-29]와 [표 5-29]는 그 결과를 요약 정리한 것이다.

[표 5-29] 자기효능감, 직무요구, Job Crafting, 직무소진의 경로분석 결과

경로		Effect	Boot SE	95% 신뢰구간	
				하한	상한
직접효과	자기효능감→직무소진	-.149*** ($t=-2.859$)	.052	-.251	-.047
간접효과	자기효능감→Job Crafting→직무소진	-.242	.033	-.307	-.178
조절된 매개효과	자기효능감→Job Crafting 조절변수: 직무요구	(Index) .050	.023	.007	.096

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$, 부트스트래핑: 10,000회
통제변수: 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 종사경력, 채용형태, 근무시간, 월소득

카) 감성지능, 직무요구, Job Crafting, 직무소진의 관계



[그림 5-30] 감성지능, 직무소진과 연구변수 간의 관계 도해

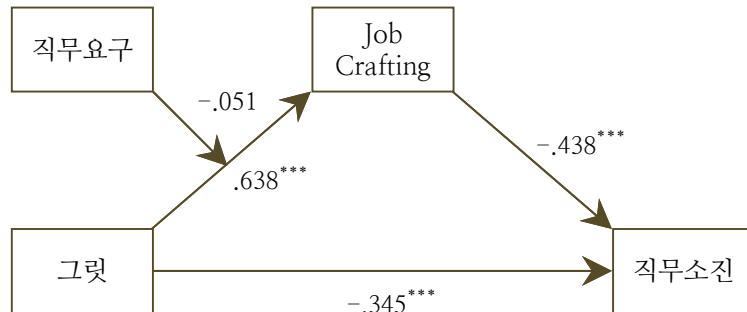
감성지능의 직무소진에 대한 직접효과(Effect=-.035, $t=-.501$)는 유의확률 5% 하에 통계적으로 유의하지 않았으며, 감성지능→Job Crafting→직무소진에 대한 간접효과(Effect=-.397, 신뢰구간 $\neq 0$)는 통계적으로 유의하였다. 직무요구의 조절된 매개효과(Index=.050, 신뢰구간=0)는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났는데, [그림 5-30]과 [표 5-30]은 그 결과를 요약 정리한 것이다.

[표 5-30] 감성지능, 직무요구, Job Crafting, 직무소진의 경로분석 결과

경로		Effect	Boot SE	95% 신뢰구간	
				하한	상한
직접효과	감성지능→직무소진	-.035 (t=-.501)	.069	-.170	.101
간접효과	감성지능→Job Crafting→직무소진	-.397	.051	-.498	-.298
조절된 매개효과	감성지능→Job Crafting 조절변수: 직무요구	(Index) .044	.031	-.019	.102

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$, 부트스트래핑: 10,000회
통제변수: 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 종사경력, 채용형태, 근무시간, 월소득

타) 그릿, 직무요구, Job Crafting, 직무소진의 관계



[그림 5-31] 그릿, 직무소진과 연구변수 간의 관계 도해

그릿의 직무소진에 대한 직접효과(Effect=-.035, $t=-6.605$)는 유의확률 5% 하에 통계적으로 유의하였으며, 그릿→Job Crafting→직무소진에 대한 간접효과(Effect=-.208, 신뢰구간 $\neq 0$) 또한 통계적으로 유의하였다. 그러나 직무요구의 조절된 매개효과(Index=.022, 신뢰구간=0)는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났는데, [그림 5-31]과 [표 5-31]은 그 결과를 요약 정리한 것이다.

[표 5-31] 그릿, 직무요구, Job Crafting, 직무소진의 경로분석 결과

경로		Effect	Boot SE	95% 신뢰구간	
				하한	상한
직접효과	그릿→직무소진	-.345*** ($t=-6.605$)	.052	-.448	-.243
간접효과	그릿→Job Crafting→직무소진	-.208	.037	-.282	-.138
조절된 매개효과	그릿→Job Crafting 조절변수: 직무요구	(Index) .022	.017	-.011	.056

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$, 부트스트래핑: 10,000회
통제변수: 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 종사경력, 채용형태, 근무시간, 월소득

2) 경로분석 결과

연구모형을 토대로 한 통합적인 경로분석의 결과를 [표 5-32]에 요약 정리하였다. 그 결과를 종합해보면, 조절된 매개효과는 상황변수가 직무요구이면서, 경로가 자기효능감→Job Crafting→직무열의, 자기효능감→Job Crafting→직무소진인 두 가지 경우에만 통계적으로 유의함을 보여주고 있다. 그러나, 간접효과는 모든 경로에서 통계적으로 유의하며, Job Crafting 행동을 매개로 한 본 연구모형의 직·간접적인 매개효과를 예측해주었다. 이와 같은 분석 및 결과는 주요 변수들과의 연구관계에서 Job Crafting 행동이 긍정적인 매개변수로써의 역할을 할 수 있음을 확인시켜주는 계기가 되었다.

[표 5-32] 경로분석 결과

모형	상황변수	경로	직접효과	간접효과	조절된 매개효과
1	과업상호의존성	외향성→Job Crafting→직무열의	not sig.	significant	not sig.
2		개방성→Job Crafting→직무열의	significant	significant	not sig.
3		성실성→Job Crafting→직무열의	significant	significant	not sig.
4		외향성→Job Crafting→직무소진	not sig.	significant	not sig.
5		개방성→Job Crafting→직무소진	not sig.	significant	not sig.
6		성실성→Job Crafting→직무소진	significant	significant	not sig.
7	직무요구	자기효능감→Job Crafting→직무열의	significant	significant	significant
8		감성지능→Job Crafting→직무열의	significant	significant	not sig.
9		그릿→Job Crafting→직무열의	significant	significant	not sig.
10		자기효능감→Job Crafting→직무소진	significant	significant	significant
11		감성지능→Job Crafting→직무소진	not sig.	significant	not sig.
12		그릿→Job Crafting→직무소진	significant	significant	not sig.

제 6 장 결 론

제 1 절 요약 및 논의

1) 요약

본 연구의 주된 목적은 외식분야 종사자들의 직무환경(과업 상호의존성, 직무요구)을 고려하여 개인특성, Job Crafting 행동, 그리고 직무태도 간의 관계를 규명하고자 원인변수인 개인특성을 Big5 성격과 동기(Motive), 강점(Strength), 열정(Passion) 3가지 관점에서 찾아보고자 하였다. 또한 외식분야 종사자의 Job Crafting 행동은 직무열의 및 직무소진과 어떠한 인과관계가 있는지를 규명하여 학문적 의미를 제공하면서 실무적 시사점을 제시하고자 하였다. 이에 따라 연구모형을 토대하여 설정한 각 가설 간의 인과관계를 실증 분석하였는데, [표 6-1]은 그 결과를 요약 정리한 내용이다.

[표 6-1] 가설검증 결과 요약

연구가설	내 용	채택여부
H1	외향성, 개방성, 성실성과 Job Crafting 행동에 관한 가설	채택
H2	자기효능감과 Job Crafting 행동에 관한 가설	채택
H3	감성지능과 Job Crafting 행동에 관한 가설	채택
H4	그릿과 Job Crafting 행동에 관한 가설	채택
H5	과업 상호의존성에 따른 외향성과 Job Crafting 행동에 관한 가설	기각
H6	과업 상호의존성에 따른 개방성과 Job Crafting 행동에 관한 가설	기각
H7	과업 상호의존성에 따른 성실성과 Job Crafting 행동에 관한 가설	기각
H8	직무요구에 따른 자기효능감과 Job Crafting 행동에 관한 가설	기각
H9	직무요구에 따른 감성지능과 Job Crafting 행동에 관한 가설	기각
H10	직무요구에 따른 그릿과 Job Crafting 행동에 관한 가설	기각
H11	Job Crafting 행동과 직무열의에 관한 가설	채택
H12	Job Crafting 행동과 직무소진에 관한 가설	채택

실증 분석한 결과를 요약 정리해보면 첫째, 외식분야 종사자들의 Big5 성격 유형 중, 외향성, 개방성, 성실성, 친화성은 Job Crafting 행동에 정(+)의 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 둘째, 개인특성의 세 가지 관점 즉, 동기(Motive)관점의 자기효능감, 강점(Strengths)관점의 감성지능, 열정(Passion)관점의 그릿은 Job Crafting 행동에 정(+)의 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 셋째, 외식분야 종사자들의 성격특성(외향성, 개방성, 성실성)과 Job Crafting 행동 간의 관계에서 과업 상호의존성의 조절효과는 없는 것으로 확인되었다. 넷째, 세 가지 관점의 개인특성(자기효능감, 감성지능, 그릿)과 Job Crafting 행동 간의 관계에서 직무요구의 조절효과는 없는 것으로 확인되었다. 다섯째, 외식분야 종사자들의 활발한 Job Crafting 행동은 직무태도인 직무열의에 정(+)적인 유의한 영향을, 직무소진에는 부(-)적인 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

2) 논의

이 연구에서는 Job Crafting 행동과 관련하여 원인변수로는 Big5 성격과 세 가지 관점 측면인 개인특성을, 조절변수로는 직무환경의 과업 상호의존성과 직무요구를, 결과변수로는 직무태도인 직무열의와 직무소진을 가정하여 각 변수 간의 인과관계를 규명하고자 외식분야 팀 협업 구성원의 개인적 수준에서 접근하였다. 실증분석을 통하여 변수들 간의 인과관계를 도출하였는데 그 결과를 토대하여 다음과 같이 논의를 전개하고자 한다.

첫째, Big5 성격 중 외향성, 개방성, 성실성이 Job Crafting 행동에 정(+)의 유의미한 영향을 미치는 본 연구의 결과는 외향성과의 관한 선행연구(Rudolph et al., 2017; 이채령, 2019; 임수원, 2014), 개방성과의 관한 선행연구(Maud Hendriks, 2018; Rudolph et al., 2017; 김미희, 백승익, 2017; 이채령, 2019), 성실성과의 관한 선행연구(Bell & Njoli, 2016; Grant &

Ashford, 2008; Maud Hendriks, 2018; Rudolph et al., 2017; 이채령, 2019)의 주장을 뒷받침해 주고 있다. 이와 같은 결과는 외식분야 종사자들의 강한 외향성, 개방성, 성실성은 Job Crafting 행동을 많이 하게 하는데, 이 중에서도 특히, 개방성 성격을 보유하고 있는 사람이 가장 활발하게 Job Crafting 행동에 관여하고 있음을 확인시켜 주었다.

둘째, 동기, 강점, 열정 관점 측면에서 가정된 자기효능감, 감성지능, 그것이 Job Crafting 행동에 정(+)의 유의미한 영향을 미치는 본 연구의 결과는 우선, 본 세 가지 범주의 특성이 성공적인 Job Crafting 행동을 이끌 수 있다는 Berg, Dutton, & Wrzesniewski(2013)의 주장을 적극 지지하였다. 또한 자기효능감과 관련한 기대이론(Expectancy theory)과 선행연구(Tims & Bakker, 2010; Tims et al., 2014; 근소우, 권인수, 2017; 김성용, 2017; 김성용, 안성익, 2017; 양대현, 2019), 감성지능과의 관련한 선행연구(유갑곤, 2019; 이지혜, 조동성, 오상진, 2017; 이항, 2016), 그것과의 관련한 목표 지향적 행동이론 (Goal-Oriented Theory)과 선행연구(Tsang, Tsung Hsin, 2017; 조유수, 2019; 정현, 장성배, 탁진국, 2018)의 주장을 뒷받침해 주고 있다. 이와 같은 결과는 외식분야 종사자들의 높은 수준의 자기효능감, 감성지능, 그것은 Job Crafting 행동을 많이 하게 하는데, 이 중에서 특히, 강점(Strengths)관점인 높은 수준의 감성지능을 가진 사람이 가장 활발하게 Job Crafting 행동에 관여하고 있음을 확인시켜 주었다.

셋째, 외식분야 종사자의 Big5 성격 중 외향성, 개방성, 성실성과 Job Crafting 행동 간의 정(+)적인 관계는 과업 상호의존성이 높을수록 더 강할 것이라는 주장은 기각되어 특성 활성화 이론(trait activation theory)을 지지하지 못하였다. 또한 과업 상호의존성과 관련한 선행연구(Ghitulescu, 2006; Leana et al., 2009; Tims & Bakker, 2010; 조유수, 2019)의 주장을 뒷받침해 주지 못하였다.

넷째, 외식분야 종사자의 개인특성인 자기효능감, 감성지능, 그것과 Job

Crafting 행동의 정(+)적인 관계는 직무요구가 강할수록 더 강할 것이라는 주장은 기각되어 특성 활성화 이론(trait activation theory)을 지지하지 못하였다.

다섯째, 팀 협업 내에서 외식분야 종사자의 활발한 Job Crafting 행동이 직무열의에 정(+)적인 영향을 미치는 본 연구의 결과는 학문적 의의를 보여주고 있다. 또한 자기결정성 이론(Self-determination theory; STD)과 선행연구(Bakker, Tims, & Derks, 2012; Demerouti, Bakker, & Gevers, 2015; Ghitulescu, 2006; Tims, Bakker, Derks, & van Rhenen, 2013; Van den Broeck et al., 2011; 강재완, 이형룡, 2016; 김성용, 안성익, 2017; 서현숙, 2019)의 주장을 강력히 지지하였다.

다섯째, 외식분야 종사자의 팀 협업 내에서 이루어지는 활발한 Job Crafting 행동이 직무소진에 부(-)적인 영향을 미치는 본 연구의 결과는 실무적 의의를 보여주고 있다. 또한 JD-R 모델(Job Demands Resources Model)(Tims, Bakker & Derks, 2013b) 관점의 Job Crafting과 선행연구(강재완, 이형룡, 2016; 채신석, 2018)의 주장을 지지하였다.

제 2 절 시사점 및 한계점

1) 시사점

도출된 분석 결과를 토대하여 학문적·실무적 시사점을 제시해 보면 다음과 같다. 우선 학문적 시사점으로는 첫째, 적극적으로 활용되면 성공적인 Job Crafting 행동을 이끌 수 있다는 Berg, Dutton, & Wrzesniewski(2013)의 주장(세 가지 범주의 관점인 동기, 강점, 열정)을 활용함으로써, Job Crafting 행동의 유발 및 촉진 인자의 변수 영역을 좀 더 명확하고 체계적으로 구성하

였다는 점에 의의가 있다.

둘째, 표본의 대표성을 높이기 위하여 5개 업종, 4개 종사 분야, 49개 업체, 9개 지역으로 선정하여, 연구의 대상을 폭넓게 세분화함으로써, 표본을 확대시킨 점에서도 의의가 있다.

셋째, 본 연구에서의 성격특성(외향성, 개방성, 성실성)과 개인특성(자기효능감, 감성지능, 그릿)이 Job Crafting 행동에 미치는 긍정적인 결과는 외식분야에서도 선행연구와 동일한 결과를 보여주며, 학문적 의미를 제공하고 있다.

넷째, 추가분석의 일환으로 진행되어 12개 모형의 모든 경로에서 나타난 간접적인 매개효과의 검증 결과는 본 연구에서 설정된 이론적 모형을 토대로, Job Crafting 행동의 매개역할을 확인하였다는 점에서 의의를 찾을 수 있다.

실무적 시사점으로는 첫째, 개인특성이 Job Crafting 행동에 미치는 긍정적인 영향 관계에 대한 결과는 종사자의 채용 시, 성격 등의 개인특성을 판단해 볼 수 있는 제도적 마련과 종사원의 동기, 강점, 열정 특성이 직무수행에 잘 활용될 수 있도록 하는 직무환경 마련의 필요성을 시사한다. 개인특성이 적극 활용되면서, 팀 협업이 이루어지는 직무환경을 만들어 준다면 조직적인 측면뿐만 아니라 소진을 낮추어 직장의 안정, 장기근속과 같은 종사자 개인적인 측면에서도 긍정적인 효과를 기대할 수 있을 것이다.

둘째, 직무열의를 높이고 직무소진을 낮추는 Job Crafting 행동의 결과는 인사관리 및 경영실무자에게 조직적인 측면에서의 긍정적인 효과성에 기여할 수 있는 매우 중요한 정보임을 시사한다. 이에, 종사자들에게 주도적이고 자발적인 Job Crafting 행동이 이루어질 수 있도록 하기 위한 직무환경 마련 및 교육의 필요성을 제공한다.

마지막으로, 본 연구결과에서 나타난 과업 상호의존성 수준이 높을 때 긍정적인 Job Crafting 행동은 외식분야 종사자들의 직무수행에 있어 실무적 특성을 많이 반영하고 있는 것으로 해석된다. 손님과 직접적인 대면을 통하여 요구사항에 응대하기도 하며, 손님의 수준 높은 요구에 따라 제품의 다양성과

정교함, 시각적인 아름다움까지도 고려되면서 만들어져야하는 식음료 생산과정은 어찌 보면 표준화된 제한적 행동이기 보다는 창작 활동에 가깝다고 할 수 있을 것이다. 이러한 이유로 종사자들은 팀 구성원 간 업무적 지식, 정보, 기술 등이 상호작용 해야 직무 수행이 가능하고 성과를 높일 수 있다는 인식이 기본적으로 내재화되어 있는 것으로 판단되어 진다. 이는 곧, 팀 구성원 간 긍정적이고 자연스런 과업적 상호작용이 형성될 수 있도록 상황을 만들어 주는 것은 내적 동기에 긍정적인 영향이 미칠 수 있으므로, Job Crafting 행동에 관여할 기회가 많은 환경임을 실무적 의미로 고려해볼 수 있을 것이다.

2) 한계점

본 연구는 실증분석을 통해 학문적 기여와 실무적 시사점을 제공하고자 하였으나 다음과 같은 한계점을 가지고 있으며, 이를 해결하기 위해 향후 연구에 대한 제언을 하고자 한다.

첫째, 표본의 대표성을 높이기 위해 5개의 업종과, 4개의 종사 분야, 다양한 지역으로 세분화하여 연구를 진행하였으나 본 연구의 결과를 일반화하기에는 한계점이 있다. 이에 따라 향후 연구에서는 엄격한 표본 추출 방식의 선정, 대상 및 지역의 확대를 통해 모집단과의 유사성을 높일 필요성이 있다.

둘째, 본 연구에서는 외식분야 종사자를 연구 대상으로 하였으나, 조주사, 소믈리에와 같은 알콜 음료 종사자 및 떡 제조 관련 종사자가 포함되어 있지 않아 외식분야 종사자의 전체를 설명하기에는 한계를 가진다. 따라서 외식분야 종사자를 대표하기 위해서는 향후 연구를 통해 대상을 좀 더 구체적으로 확대해 볼 필요성이 있을 것이다.

셋째, 대부분의 선행연구에서는 낮은 수준의 상호의존성에서 Job Crafting 행동의 정(+)적인 결과를 보고하고 있다. 그러나 본 연구에서는 과업 상호의존성이 Job Crafting 행동에 정(+)적인 관여를 하는 것으로 나타났는데, 이에

대하여 명확하고 구체적인 설명을 하지 못한 한계를 가진다. 따라서 향후 한 연구에서는 외식분야 종사자를 대상으로 과업 상호의존성 수준에 따라 Job Crafting 행동이 어떻게 나타나는지를 규명해 볼 필요성이 있다.

넷째, 추가분석을 통하여 본 연구의 이론적 모델에서 Job Crafting 행동의 매개효과를 검증하였으나, 연구에 실질적으로 적용하지 못한 한계점이 있다. 이에 향후 연구를 통해 Job Crafting 행동의 매개효과에 대한 가설을 설정하고 모델을 제시하면서 실증을 해 볼 필요성이 있다.

다섯째, 많은 선행연구에서 뿐만 아니라, 본 연구에서도 개인수준 측면에서만 원인변수와 결과변수를 규명하고 있는 한계점을 가지며, Job Crafting 행동이 개인측면에서 더욱 효과적인지, 아니면 조직적인 측면에서 더욱 효과적인지를 설명하지 못하고 있다. 이에 따라 향후 연구에서는 결과적인 관점에 중점을 두어 개인과 조직적 측면에서의 효과성 차이를 실증해 보는 연구가 필요할 것으로 판단된다.

여섯째, 본 연구에서는 연구 대상의 업종과 종사 분야를 세분화 했음에도 불구하고 업종별 또는 종사 분야별에 따라 Job Crafting 행동이 어떠한지를 규명하지 못한 한계점을 가지고 있지만, 향후 연구에서 이러한 세분화에 따른 차이 규명은 학문적으로 매우 중요한 의미를 가질 것이다.

일곱째, 일부 변수에서 설문문항이 많이 제거되는 결과를 보이며 측정도구에 대한 한계점이 나타났다. 이는 선행연구를 토대하여 신뢰성과 타당성이 확보된 측정도구를 활용하였으나, 본 연구에 적용하여 신뢰도를 높이는 과정에서 발생된 것으로 향후 연구에서는 좀 더 외식분야 종사자에게 적합한 측정도구의 개발 및 적용이 필요할 것으로 판단된다.

마지막으로, 일부 선행연구에서 제언되고 있을 뿐만 아니라 본 연구에서도 모든 변수들을 동일 시점에 측정함으로써 정확한 규명에 한계점이 발생한다. 이에 향후 연구에서는 보다 명확한 인과관계의 규명을 위해 종단적(Longitudinal) 연구 방식의 채택을 제언해 본다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강재완. (2017). 호텔 직원의 근무시간 외 BYOD(Bring Your Own Devise) 환경과 직무크래프팅 및 직무열의와의 구조적 영향관계 : 직무크래프팅의 매개효과를 중심으로. 「호텔경영학연구」, 26(1), 21-35.
- 강재완, 이형룡. (2016). 호텔 고객 접점 직원의 직무크래프팅과 직무소진 및 직무열의에 관한 구조적 영향 관계 - 직무소진의 매개효과를 중심으로 -. 「호텔관광외식연구」, 40(4), 149-163.
- 강혜선, 최금용, 구자숙. (2017). 잡 크래프팅과 성과 간 관계에 대한 매개효과: 일에 대한 심리적 태도를 중심으로. 「직업능력개발연구」, 20(1), 1-26.
- 고종식. (2016). 팀 다양성의 영향력과 상호의존성의 조절효과에 관한 연구. 「대한경영학회지」, 29(8), 1343-1365.
- 고득영, 유태용. (2012). 직무자율성과 혁신행동간의 관계: 직무만족의 매개효과와 성격의 조직혁신풍토의 조절효과. 「한국심리학회지: 산업 및 조직」, 25(1), 215-238.
- 구성득. (2018). “변혁적리더십, 집단응집성, 감성지능과 조직시민행동에 관한 실증적 연구”. 금오공과대학 대학원 박사학위논문.
- 권나영, 김민수. (2019). 직무 빚어내기와 구성원 창의성과의 관계: 개인의 조망수용과 팀 과업상호의존성의 조절효과. 「인사조직연구」, 27(3), 1-18.
- 근소우. (2016). “잡 크래프팅의 선행요인”. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 근소우, 권인수. (2017). 잡 크래프팅-선행요인과 역할확장 자기효능감의 매개효과. 「인적자원개발연구」, 20(1), 95-123.
- 김미희, 백승익. (2017). 업무 특성과 개인 성격의 적합도가 팀 구성원의 능동적인 행동에 미치는 영향에 대한 연구 : 다차항 회귀분석을 이용하

- 여. 「한국경영정보학회」, 경영정보관련 춘계통합학술대회, 552-567.
- 김봉철, 안주아, 최양호. (2007). 소비자의 개인적 성격 특성과 휴먼 브랜드 애착 및 충성도와의 관계: 빅 파이브(Big Five) 성격모형을 중심으로. 「광고연구」, 77, 173-195.
- 김석기. (2019). “리더의 수퍼리더십과 구성원의 그릿(GRIT)이 혁신행동에 미치는 영향: 직원몰입의 매개효과와 잡크래프팅의 조절효과”. 중앙대학교 글로벌인적자원개발대학원 석사학위논문.
- 김성용. (2017). “자기주도 직무설계(job crafting) 행위의 선행요인과 결과요인에 관한 실증연구”. 영남대학교 대학원 박사학위논문.
- 김성용, 안성익. (2017). 자기주도 직무설계(Job Crafting) 행위와 직무열의 간의 관계 규명 : 직무설계 개별화 및 자기결정이론관점을 중심으로. 「생산성논집(구 생산성연구)」, 31(4), 271-307.
- 김성철. (2018). “일터 내 그릿의 효과성: 끈기와 열정의 영향성을 중심으로”. 국민대학교 대학원 박사학위논문.
- 김영중, 정운조. (2019). 조리 및 식음료 종사원이 인지하는 직무 자율성이 잡크래프팅과 직무만족도에 미치는 영향. 「외식경영연구」, 22(3), 87-105.
- 김용구. (2014). “사회복지사의 직무스트레스요인과 자기효능감이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구”. 동국대학교 대학원 박사학위논문.
- 김윤경, 이형룡. (2018). 한국형리더십이 호텔직원의 직무성과에 미치는 영향: 직무 크래프팅(job crafting) 매개효과. 「관광연구」, 33(5), 129-148.
- 김진희. (2019). “외식 서비스업 종사자의 자기결정성 동기가 외식 창업의도에 미치는 영향 : 목표지향적 행동이론을 바탕으로”. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 김홍주, 조남규. (2017). 무용수의 잡 크래프팅이 직업관과 삶의 만족에 미치는 영향. 「한국무용연구」, 35(3), 185-206.
- 나용근, 배금광, 변광인. (2015). 패밀리레스토랑 종사원의 감성지능이 조직시

- 민행동에 미치는 영향. 「관광연구저널」, 29(9), 127-142.
- 네이버 사회복지학사전. (2020). 「감성지능」. 검색일자: 2020. 05. 28. <<https://terms.naver.com/search.nhn?query=%EB%8A%A5%EB%A0%A5&searchType=text&dicType=&subject>>.
- 류제승, 전인석, 조성문. (2020). 주방 조리 중간관리자의 진실리더십과 장인적 직무수행 및 조직 유효성에 관한 연구. 「외식경영연구」, 23(4), 303-320.
- 류종현. (2019). “보험설계사의 직무역량과 경력만족에 관한 연구”. 한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 미래한국. (2019.02.12). 「협업의 시대(Collaboration)... 개인의 역량을 극대화하는 힘」. 검색일자: 2020. 01. 28. <www.futurekorea.co.kr/news/articleView.html?idxno=115102>.
- 박계홍, 문재승, 장수덕, 최종인, 허찬영. (2015). 『성과향상을 위한 조직행동론』, (주)한경사, p.408-413.
- 박종철, 최현정. (2017). 호텔기업의 진성리더십에 따른 직원의 집단효능감이 조직변화몰입 및 장인적 직무수행에 미치는 영향. 「호텔경영학연구」, 26(4), 127-146.
- 박한규. (2015). “대기업근로자의 직무재창조와 개인 및 팀 수준 변인의 위계적 관계”. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 서아림, 정예슬, 손영우. (2018). 잡크래프팅과 과업정체성이 일의 의미에 미치는 영향: 조직지원인식의 조절된 매개효과. 「한국심리학회지:산업 및조직」, 31(1), 149-173.
- 서현숙. (2019). “뷰티서비스종사자의 잡 크래프팅이 직무만족과 직무열의에 미치는 영향 : 긍정심리자본의 매개효과를 중심으로”. 서경대학교 대학원 박사학위논문.
- 손미혜. (2018). “호텔종업원의 동기, 잡 크래프팅, 조직몰입 간의 구조적 관계 연구”. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 손향신, 유태용. (2011). 개방성, 외향성, 핵심자기평가가 변화몰입과 적응수행에 미치는 영향. 「한국심리학회지: 산업 및 조직」, 24, 281-306.

- 손해경. (2011). 소진, 직무만족, 직무불만족과 반응행동과의 관계 분석: Farrell의 EVLN모델을 중심으로. 「관광학연구」, 35(2), 293-314.
- 신강현. (2003). 일반직 종사자를 위한 직무소진 척도 (MBI-GS)에 대한 타당화 연구(The Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)). 「한국심리학회지 산업 및 조직」, 16(3), 1-17.
- 신인용. (2015). 개인, 직무, 관계 측면에서의 결정요인이 직무 크래프팅에 미치는 주효과 및 상호작용효과. 「기업경영연구」, 22(5), 107-125.
- 안정관. (2017). “베이커리 종사자가 지각한 사회적 지지에 따른 사회적 자본과 직업 정체성에 미치는 영향 -직업의식의 조절효과-”. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 안정관, 차종석. (2020). 고정력 바리스타의 Job Crafting 행동에 관한 탐색적 연구: 개별 심층 면담을 중심으로. 「외식경영연구」, 23(1), 211-240.
- 유갑곤. (2019). “감성지능이 조직구성원의 직무 재창조(Job Crafting)에 미치는 영향 :심리적 자본의 매개효과와 임파워링 리더십의 조절효과를 중심으로”. 전북대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 유승철. (2016). “외식기업 종사원의 교육훈련과 보상이 자기효능감 및 이직 의도에 미치는 영향”. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 유태용, 김명언, 이도형. (1997). 5 요인 성격검사의 개발 및 타당화 연구. 「한국심리학회지: 산업 및 조직」, 10, 85-102.
- 유태용, 이재령. (2016). 성격이 과업수행과 적응수행에 미치는 영향: 직무가공(job crafting)의 매개효과와 리더 임파워링 행동의 조절효과. 「한국심리학회지:산업및조직」, 29(4), 607-630.
- 양대현. (2019). “대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직 의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계.” 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 우종필. (2016). 『우종필교수의 구조방정식모델 개념과 이해』. 서울: 한나래.
- 이동근, 김영중. (2018). 조리종사원이 인지하는 상사의 진정성리더십과 직무

- 개선행위(Job Crafting) 및 직무열의에 관한 연구: 고용형태의 조절효과 검증. 「한국외식산업학회지」, 14(3), 7-22.
- 이병관. (2019). 리조트 종사자의 직무재창조와 직무성과, 조직성과와의 구조적 관계. 「관광레저연구」, 31(9), 255-270.
- 이상훈, 조태준. (2020). 직장인의 잡크래프팅과 혁신행동의 관계: 경력몰입과 사회적 웰빙의 조절된 매개효과. 「평생교육·HRD연구」, 16(2), 49-81.
- 이시은. (2020). “외식 종사원 감정노동, 직무자원이 직무태도 및 직무만족에 미치는 영향 :잡크래프팅의 조절효과”. 영남대학교 대학원 박사학위논문.
- 이신복, 문준환, 박찬욱. (2017). 한국 중고등학교 학생들의 자발성 향상방안에 관한 연구 : 자기결정성 이론(self-determination theory)에 기반하여. 「The Journal of the Convergence on Culture Technology (JCCT)」, 3(4), 43-52.
- 이유진, 신용환, 박지영, 손영우. (2018). 투지(Grit)가 조직시민행동에 미치는 영향. 「한국심리학회지:산업 및 조직」, 31(1), 327-352.
- 이윤수, 이영주, 조대연. (2020). 직무 재창조가 객관적·주관적 직무 성과에 미치는 영향: 밀레니얼 세대와 기성세대 영업 관리자 간 집단 비교를 중심으로. 「기업교육과인재연구」, 22(1), 145-162.
- 이원석. (2011). “호텔베이커리 종사자의 성격유형(Big5)이 기업의 주관적 성과에 미치는 영향: 자기효능감과 직무스트레스의 조절효과를 중심으로”. 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문.
- 이준섭, 이철규, 유왕진. (2012). 화력발전소 근무자의 직무요구가 직무열의와 직무소진에 미치는 영향 -자기효능감과 집단효능감의 매개효과를 중심으로-. 「인적자원관리연구」, 19(1), 27-45.
- 이지혜, 조동성, 오상진. (2017). 감성지능이 조직 구성원의 Job Crafting에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과와 경력성장기회의 조절효과 중심으로. 「한국콘텐츠학회논문지」, 17(5), 658-676.
- 이채령. (2019). “성격이 과업수행과 적응수행에 미치는 영향: 직무가공(Job

- Crafting)의 매개효과와 리더 임파워링 행동의 조절효과”. 광운대학교 석사학위논문.
- 이향. (2016). IT기업 종사자의 감성지능과 잡 크래프팅이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향. 「e-비즈니스연구」, 17(5), 117-135.
- 이현웅, 정강욱. (2018). 잡 크래프팅과 직장에서의 심리적 안녕감이 조직몰입에 미치는 영향. 「역량개발학습연구」, 13(2), 85-109.
- 임명기, 하유진, 오동준, 손영우. (2014). 한국판 잡 크래프팅 척도(JCQ-K)의 타당화 연구 = Validation of the Korean Version of Job Crafting Questionnaire (JCQ-K). 「기업경영연구」, 21(4), 181-206.
- 임수원. (2014). “직원가치제안(EVP)과 개인의 성격요인이 비서의 Job Crafting에 미치는 영향”. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 임수원, 최애경, 전지현. (2017). 상사의 동기부여 언어와 부하 직원의 잡 크래프팅 간의 관계 연구: 자기효능감의 매개 효과. 「기업교육과인재연구」, 19(3), 157-184.
- 임원호. (2020). “직무요구와 직무자원이 직무열의에 미치는 영향; 잡크래프팅의 조절효과 및 회복탄력성의 매개효과”. 공주대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 임정인, 박지영, 손영우. (2019). 잡 크래프팅과 레저 크래프팅이 육군 간부가 지각하는 일의 의미에 미치는 영향: 일 긍정 정서의 매개효과를 중심으로. 「국방정책연구」, 125, 183-207.
- 임효진. (2017). 그릿(Grit)의 요인구조와 타당도에 관한 탐색적 연구. 서울대학교 교연구소 「아시아교육연구」, 18(2), 169-192.
- 위키백과사전. (2020). 「성격특성 Big5」. 검색일자: 2020. 05. 01 <https://ko.wikipedia.org/wiki/5가지_성격_특성_요소>.
- 조성인, 송해덕. (2016). HRD담당자의 직무특성과 업무몰입의 관계에서 직무재창조(Job Crafting)의 매개효과. 「기업교육과인재연구」, 18(1), 327-352.
- 조완행. (2012). “성인 애착과 직무소진의 관계에서 자기효능감의 매개 효과”. 단국대학교 대학원 박사학위논문.

- 장세진, 고상백. (2005). 한국인 직무 스트레스 측정도구(KOSS). 「스트레스 연구」, 13(3), 183-197.
- 정경숙. (2018). “근기(GRIT) 코칭프로그램이 고등학생의 학교적응과 활동역량에 미치는 영향”. 영남대학교 대학원 박사학위 논문.
- 정현, 장성배, 탁진국. (2018). 그릿과 직무개선의 관계에서 긍정정서의 매개효과. 「인적자원개발연구」, 21(1), 31-51.
- 정효선, 이수현, 윤혜연. (2019). The Effects of Employees' Job Crafting on Job Motivation and Job Satisfaction in a Deluxe Hotel: The Moderating Effects on Knowledge Sharing. 「Culinary Science & Hospitality Research」, 25(2), 41-50.
- 정효선, 윤혜현. (2018). 특급 호텔 종사원의 자기주도적 직무설계가 종사원의 열의, 혁신행동 및 이직의도에 미치는 영향. 「한국조리학회지」, 24(8), 11-20.
- 정효선, 윤혜현. (2019). The Effects of Supervisors' Ethical Leadership on Employees' Response and Behavior in a Deluxe Hotel. 「Culinary Science & Hospitality Research」, 25(7), 29-37.
- 조유수. (2019). “마케팅서비스 종사자가 인식한 리더의 진성리더십이 잡크래프팅에 미치는 영향; 과업상호의존성 및 그릿의 조절효과”. 서강대학교 대학원 석사학위논문.
- 차민영. (2020). 항공사 승무원의 잡 크래프팅이 직무성과에 미치는 영향 - 사회적 지원의 조절효과-. 「이벤트컨벤션연구」, 39, 85-104.
- 채신석. (2018). 호텔직원의 선행주도성이 잡 크래프팅(Job Crafting)과 성과에 미치는 영향 - 서울시내 5성급 호텔직원을 중심으로-. 「관광학 연구」, 42(6), 147-172.
- 최민숙. (2020). “그릿과 직무스트레스 수준에 따른 뇌파와 기질 특성의 차이”. 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 최수형, 강희경, 안나. (2015). 동료에 대한 신뢰가 집단성과에 미치는 영향 - 집단지성의 매개효과와 과업상호의존성의 조절효과-. 「인적자원관리 연구」, 22(1), 147-169.

- 최수형, 이정미. (2019). 잡 크래프팅(Job Crafting)이 조직유효성에 미치는 영향-주도적 행동의 매개효과. 「경영과정정보연구」, 38(2), 47-66.
- 최승훈. (2018). “직무스트레스, 직무열의와 Job Crafting의 관계 : 성격의 조절된 매개효과”. 아주대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 최영준. (2014). “중소기업 근로자의 체계적 현장직무 교육훈련(S-OJT) 활동과 개인 및 조직 수준 변인의 위계적 관계”. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 최영준, 심원술. (2016). 긍정 리더십이 직무열의에 미치는 영향 및 과정에 대한 연구. 「대한경영학회」, 29(5), 793-827.
- 최옥희, 이은경. (2018). 잡 크래프팅과 직장웰빙 : 개인-직무 부합의 매개역할. 「호텔경영학연구」, 27(8), 179-195.
- 최지환. (2016). “은행영업점 고객접점직원의 Big 5 성격이 감정노동에 미치는 영향 : 감성지능, 성별 및 직급의 조절효과”. 홍익대학교 박사학위논문.
- 최현정, 심순철. (2016). 조리직 종사자의 직업가치, 심리적 조직몰입 및 잡 크래프팅에 관한 연구. 「호텔경영학연구」, 25(5), 119-137.
- 취업의신. (2019.03.20). 「회사에서 인정받는 사람들의 공통역량 3」. 검색일자: 2020. 01. 28. <<https://m.post.naver.com/viewer/postView.nhn?volumeNo=18446330&memberNo=3902527&searchKeyword>>.
- Tsang Tsung Hsin. (2017). “영성리더십이 심리적 임파워먼트를 통해 잡 크래프팅(Job crafting)에 미치는 영향: 절차 공정성과 투지(Grit)의 조절효과”. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 하성욱, 장함자. (2014). 직무요구와 직무소진 그리고 리더십 유형간의 관계에 관한 연구. 「인적자원관리연구」, 21(4), 23-47.
- 허정, 정정희, 강선아. (2019). 임파워링 리더십과 잡 크래프팅, 직무열의 및 혁신행동 간의 관계 연구: 외식산업 종사원을 대상으로. 「Culinary Science & Hospitality Research」, 25(7), 70-80.
- 현미숙. (2020). 구성원의 그릿(GRIT)과 잡 크래프팅, 조직효과성의 구조적 관계: 대학병원 종사자를 대상으로. 「융합정보논문지」, 10(10),

259-267.

- 호민, 곽원준. (2019). 직무요구와 직무스트레스의 관계에서 직장-가정 방해(WIF)와 가정-직장 방해(FIW)의 이중매개효과. 「기업경영연구」, 26(1), 25-45.
- 홍성철, 권용주. (2019). 호텔기업 진정성 리더십과 공유 리더십이 밀레니얼 세대의 잡 크래프팅에 미치는 영향: 직무 열의 매개효과. 「관광레저연구」, 31(11), 215-240.
- 홍아정, 조운성. (2018). 임파워링 리더십, 잡 크래프팅, 조직몰입, 직무배태성 간 구조적 관계. 「HRD연구」, 20(2), 51-85.

2. 국외문헌

- Aube, C., & Rousseau, V. (2005). Team goal commitment and team effectiveness: The role of task interdependence and supportive behaviors. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 9(3), 189-204.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43, 83-104.
- Bakker, A. B., Tims, M., & Derks, D. (2012). Proactive personality and job performance: The role of job Crafting and work engagement. *Human relations*, 65(10), 359-378.
- Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (2010). *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, Psychology Press.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Bell, C., & Njoli, N. (2016). The role of big five factors on predicting job crafting propensities amongst administrative employees in a

- South African tertiary institution. *SA Journal of Human Resource Management*, 14(1), 702–714.
- Belkic, K. (2003). The Occupational Stress Index: an approach derived from cognitive ergonomics and brain research for clinical practice. Cambridge International Science Publishing.
- Berg, J. M., Dutton, J. E., & Wrzesniewski, A. (2013). Job Crafting and meaningful work. In B. J. Dik, Z. S. Byrne, & M. F. Steger (Eds.), *Purpose and meaning in the workplace*, *American Psychological Association*, 81–104.
- Campion, M. A., Medsker, G. J., & Higgs, A. C. (1993). Relations between work Group characteristics and effectiveness: Implications for designing effective work groups. *Personnel Psychology*, 46, 823– 850.
- Chen, C. Y., Yen, C. H., & Tsai, F. C. (2014). Job Crafting and job engagement: The mediating role of person–job fit. *International Journal of Hospitality Management*, 37, 21–28.
- Chen, G., Gully, S. M., & Eden, D. (2001). Validation of a new general self-efficacy scale. *Organizational Research Methods*, 4(1), 62–83.
- Cheng, J–C., & O–Yang, Y. (2018). Hotel employee job Crafting, burnout, and satisfaction: The moderating role of perceived organizational support. *International Journal of Hospitality Management*, 72, 78–85.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). The five-factor model of personality and its relevance to personality disorders. *Journal of Personality Disorders*, 6(4), 343–359.
- Crant, J. M. (2000). Proactive behavior in organizations. *Journal of Management*, 26(3), 435–462.
- Crawford, E. R., LePine, J. A., & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied*

Psychology, 95(5), 834-848.

- Demerouti, E., Bakker, A. B., De Jonge, J., Janssen, P. P., & Schaufeli, W. B. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 279-286.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., & Gevers, J. M. (2015). Job Crafting and extra-role behavior: The role of work engagement and flourishing. *Journal of Vocational Behavior*, 91, 87-96.
- Duckworth, A. L., Peterson, C., Matthews, M. D., & Kelly, D. R. (2007). Grit: perseverance and passion for long-term goals. *Journal of Personality and Social Psychology*, 92(6), 1087-1101.
- Duckworth, A. L. (2016). Grit: The power of passion and perseverance. Scribner. New York.
- Eden, D. (1996). From self-efficacy to means efficacy: Internal and external sources of general and specific efficacy. Paper presented at the 56th Annual Meeting of the Academy of Management, Cincinnati, OH.
- Eden, D. (1988). Pygmalion, goal setting, and expectancy: Compatible ways to raise productivity. *Academy of Management Review*, 13, 639-652.
- Gardner, H. (1993). Multiple intelligences: the theory in practice. NY: Basic Books.
- Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational behavior*, 26(4), 331-362.
- Ghitulescu, B. E. (2006). Shaping task and relationship at work: Examining the antecedents and consequences of employee job crafting. Doctoral dissertation. University of Pittsburgh, Pittsburgh.
- Goleman, D. P. (1995). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ for character, health and lifelong achievement.
- Goldberg, L. R. (1981). Language and individual differences: The search

- for universals in personality lexicons. *Review of personality and social psychology*, 2(1), 141–165.
- Grant, A. M., & Ashford, S. J. (2008). The dynamics of proactivity at work. *Research in organizational behavior*, 28, 3–34.
- Grant, A. M., & Parker, S. K. (2009). 7 redesigning work design theories: the rise of relational and proactive perspectives. *The Academy of Management Annals*, 3(1), 317–375.
- Hayes, A. F. (2013). Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach. New York: Guilford Press.
- Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D., & Morgeson, F. P. (2007). Integrating Motivational, Social, and Contextual Work Design Features: A Meta-Analytic Summary and Theoretical Extension of the Work Design Literature. *Journal of Applied Psychology*, 92(5), 1332–1356.
- Ilgen, D. R., Major, D. A., Hollenbeck, J. R., & Sego, D. J. (1993). Team research in the 1990s. In M. M. Chemers & R. Ayman (Eds.), *Leadership theory and research: Perspectives and directions*. 245–270.
- Ion, A., Mindu, A., & Gorb nescu, A. (2017). Grit in the workplace: ă Hype or ripe?. *Personality and Individual Differences*, 111, 163–168.
- John, O. P., Naumann, L. P., & Soto, C. J. (2008). Paradigm Shift to the Integrative Big-Five Trait Taxonomy: History, Measurement, and Conceptual Issues. In O. P. John, R. W. Robins, & L. A. Pervin (Eds.), *Handbook of personality: Theory and research* (114–158). New York, NY: Guilford Press.
- Judge, T. A., Erez, A., & Bono, J. A. (1998). The power of being positive: The relation between positive self-concept and job performance. *Human Performance*, 11, 167–187.

- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work, *Academy of management journal*, 33(4), 692–724.
- Karatepe, O. M., Arasli, H., & Khan, A. (2007). The impact of self-efficacy on job outcomes of hotel employees: Evidence from Northern Cyprus. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 8(4), 23–46.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Adm Sci Q*, 24, 285–308.
- Keyes, C., Shmotkin, D., & Ryff, C. (2002). Optimizing Well-Being: The Empirical Encounter of Two Traditions, *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(6), 1007–1022.
- Kiggundum, M. N. (1983). Task interdependence and job design: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 31, 145–172.
- Kline, R. B. (2005). Principles and practice of structural equation modeling. New York: Guilford Press.
- Komarraju, M., Karau, S. J., Schmeck, R. R., & Avdic, A. (2011). The Big Five personality traits, learning styles, and academic achievement. *Personality and Individual Differences*, 51(4), 472–477.
- Lee, C., & Bobko, P. (1994). Self-efficacy beliefs: Comparison of five measures. *Journal of Applied Psychology*, 364–369.
- Leana, C., Appelbaum, E., & Shevchuk, I. (2009) Work Process and Quality of Care in Early Childhood Education: The Role of Job Crafting. *Academy of Management Journal*, 52, 1169–1192.
- Loukidou, L., Loan-Clarke, J., & Daniels, K. (2009). Boredom in the workplace: More than monotonous tasks. *International Journal of Management Reviews*, 11(4), 381–405.
- Lyons, P. (2008). The Crafting of Jobs and Individual Differences. *Journal*

- of Business and Psychology*, 23, 25–36.
- Maddux, J. E., & Lewis, J. (1995). Self-efficacy and adjustment
Self-efficacy, adaptation, and adjustment. Springer, 37–68.
- Maud Hendriks. (2018). Job Crafting: a clarification and exploration into individual antecedents; a literary review, Bachelor Human Resource Studies Tilburg University.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). "What is Emotional Intelligence?" In P. Salovey & D. J. Sluyter(Eds), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*, New York: Basic Books, 3–34.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1997). Personality trait structure as a human universal. *American Psychologist*, 52(2), 509–516.
- Myers, Mia. (2020). Job Crafting: who and where?. Honors Theses. University of Tennessee at Chattanooga Scholar.
- Parker, S. K. (1998). Role breadth self-efficacy: Relationship with work enrichment and other organizational practices. *Journal of Applied Psychology*, 83(6), 835–852.
- Parker, S. K., Bindl, U. K., & Strauss, K. (2010). Making things happen: A model of proactive motivation. *Journal of Management*, 36(4), 827–856.
- Pearce, J. L., & Gregersen, H. B. (1991). Task interdependence and extra role behavior: A test of the mediating effects of felt responsibility. *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 838.
- Perugini, M., & Bagozzi, R. P. (2001). The role of desires and anticipated emotions in goal-directed ehaviours: Broadening and deepening the theory of planned behaviour. *British Journal of Social Psychology*, 40(1), 79–98.
- Petrou, P., Demerouti, E., Peeters, M. C., Schaufeli, W. B., & Hetland, J. (2012). Crafting a job on a daily basis: Contextual correlates and the link to work engagement. *Journal of Organizational Behavior*,

33(8), 1120–1141.

- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P., (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879–903.
- Richer, S. F., Blanchard, C., & Vallerand, R. J. (2002), A motivational model of work turnover. *Journal of Applied Social Psychology*, 32(10), 2089–2113.
- Richman, A. (2006). Everyone wants an engaged workforce: How can you create it?. *Workspan*, 49(1), 36–39.
- Roczniewska, M., & Bakker, A. B. (2016). Who seeks job resources, and who avoids job demands? The link between dark personality traits and job Crafting. *The Journal of psychology*, 150(8), 1026–1045.
- Rudolph, C. W., Katz, I. M., Lavigne, K. N., & Zacher, H. (2017). Job crafting: A meta-analysis of relationships with individual differences, job characteristics, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 102, 112–138.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68–78.
- Saavedra, R., Earley, P. C., & van Dyne, L. (1993). Complex interdependence in task-performing groups. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 61–72.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185–211.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600–619.
- Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker. (2002). The measurement of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic

- approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71–92.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S. F. (1996). MBI-General Survey. In C. Maslach, S. F., Jackson, & Leiter, M. P. (Eds.), *Maslach Burnout Inventory manual* (3rd ed.), Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Schneider, B., & Smith, D. B. (2004). *Personality and Organizations*. Taylor and Francis.
- Seligman, M. E. (2002). *Authentic happiness*. New York, NY: Free Press.
- Shea, G. P., & Guzzo, R. A. (1987). Groups as human resources. *Research in Personnel and Human Resource Management*, 5, 323–356.
- Sheldon, K. M., & Elliot, A. J. (1998). Not all personal goals are personal: Comparing autonomous and controlled reasons for goals as predictors of effort and attainment. *The Society for Personality and Social Psychology*, 24(5), 546–557.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort–low reward conditions at work. *J Occup Health Psychol*, 1, 27–43.
- Slemp, G. R., & Vella-Brodrick, D. A. (2013). The job Crafting questionnaire: A new scale to measure the extent to which employees engage in job Crafting. *International Journal of Wellbeing*, 3(2), 126–146.
- Stewart, G. L., & Barrick, M. R. (2000). Team structure and performance: Assessing the mediating role of intrateam process and the moderating role of task type. *Academy of Management Journal*, 43(2), 135–148.
- Stoltz, P. G. (2014). *GRIT: The new science of what it takes to Persevere, Flourish, Succeed*. Climb strong Press. INC.
- Suzuki, Y., Tamesue, D., Asahi, K., & Ishikawa, Y. (2015). Grit and work engagement: A cross-sectional study. *PLoS ONE*, 10(9), 1–11.

- Tett, R. P., & Burnett, D. D. (2003). A personality trait-based interactionist model of job performance. *Journal of Applied Psychology*, 88(3), 500–517.
- Thaler, L. K., & Koval, R. (2015). *Grit to great : how perseverance, passion, and pluck take you from ordinary to extraordinary*. Crown Business, New York.
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, 140, 227 –235.
- Tims, M., & Bakker, A. B. (2010). Job Crafting: Towards a new model of individual job redesign. *Journal of Industrial Psychology*, 36(2), 841–850.
- Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D. (2012). Development and validation of the job crafting scale. *Journal of Vocational Behavior*, 80(1), 173–186.
- Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D. (2013). The impact of job Crafting on job demands, job resources, and well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13, 230–240.
- Tims, M., B. Bakker, A., & Derks, D. (2014). Daily job Crafting and the self-efficacy-performance relationship. *Journal of Managerial Psychology*, 29(5), 490–507.
- Tims, M., Bakker, A. B., Derks, D., & van Rhenen, W. (2013). Job Crafting at the team and individual level: Implications for work engagement and performance. *Group & Organization Management*, 38(4), 427–454.
- Travaglianti, Fabrice., Babic, Audrey., & Hansez, Isabelle. (2016). The role of work-related needs in the relationship between job Crafting, burnout and engagement. *SA Journal of Industrial Psychology*. 42(1), 1–13.
- Van de Ven, A. H., Delbeccq, A. L., & Koenig, R. (1976). Determinants of Coordination Modes within Organization. *American Sociology*

- Review*, 41, 322–38.
- Van den Broeck, A., Schreurs, B., De Witte, H., Vansteenkiste, M., Germeys, F., & Schaufeli, W. (2011), Understanding workaholics' motivations: A self-determination perspective. *Applied Psychology*, 60(4), 600–621.
- Von Culin, K. R., Tsukayama, E., & Duckworth, A. L. (2014). Unpacking grit: Motivational correlates of perseverance and passion for long-term goals. *The Journal of Positive Psychology*, 9(4), 306–312.
- Vroom. V. H. (1964a). *Work and Motivation*. New York: Wiley.
- Vroom. V. H. (1964b). The Law of Effect. *American Journal of Psychology*. 39, 212–222.
- Wanberg, C. R., & Bans, J. T. (2000). Predictors and Outcomes of Openness to Changes in a Reorganizing Workplace. *Journal of applied psychology*, 85(1), 132–142.
- Wood, R., & Bandura, A. (1989). Impact of conceptions of ability on self-regulatory mechanisms and complex decision making. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 407–415.
- Wong, C. S., & Campion, M. A. (1991). Development and test of a task level model of motivational job design. *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 825.
- Wong, C. S., & S. L. Law. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243–274.
- Wrzesniewski, A., & Dutton, J. E. (2001). Crafting a job: Revisioning employees as active crafters of their work. *Academy of Management Review*, 26, 179–201.

[부 록] 설문지

외식분야 종사자의 팀 특성 및 개인 특성에 따른 업무 행동과 태도에 관한 설문 조사

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 본 설문조사에 응해 주셔서 감사합니다.

본 설문은 본 연구자의 박사학위 논문 작성을 위한 목적으로 진행되고 있으며, 『외식분야 종사자의 팀 특성 및 개인 특성에 따른 업무 행동과 태도』에 관하여 알아보고자 마련되었습니다.

수집된 자료는 무기 명으로 통계 처리되며, 순수한 학문적 목적 이외에는 절대 사용되지 않습니다. 또한, 작성된 응답자의 개인적인 사항은 철저히 비밀 보장됨을 약속드립니다.

귀하의 성의 있는 응답은 학문의 발전과 본 연구의 귀중한 자료로 활용될 것이오니 각 질문에 대하여 자신의 생각이나 느낌을 솔직하고 정확하게 빠짐없이 응답해주시면 대단히 감사하겠습니다.

귀하의 협조에 다시 한 번 진심으로 감사의 말씀 드리며,
무궁한 발전을 기원합니다.

2020년 7월 일

연구책임자 안 정 관 배상

본 조사와 관련하여 궁금하신 점 있으시면 아래의 연락처로
문의하여 주시기 바랍니다.

한성대학교 일반대학원 경영학과

지도교수 : 차 종 석

연구자 : 박사과정(외식경영전공) 안 정 관

(연락처: 010.5228.8261, E-mail: 4916hiba@naver.com)

1. 다음은 귀하가 소속되어 있는 “팀의 전반적인 상호의존성” 정도에 관한 질문입니다. 현재, 본인이 느끼는 정도를 가장 가깝다고 해당되는 번호에 표시(✓)하여 주시기 바랍니다.

※ 귀하가 소속된 팀에서 함께 일하는 동료들의 인원은 몇 명입니까? (명)

설 문 문 항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 내가 맡은 일(업무)을 하기 위해서는 팀 동료들이 제공하는 지원이나 협조가 필요하다.	①	②	③	④	⑤
2. 팀 동료들도 일(업무)을 원활하게 수행하기 위해서는 나의 지원이나 협조를 필요로 한다.	①	②	③	④	⑤
3. 우리 팀원들이 하는 일(업무)은 서로 밀접하게 연관되어 있다.	①	②	③	④	⑤

2. 다음은 귀하가 직장에서 근무하면서는 요구되는 “직무요구”와 관련된 질문입니다. 본인이 평소 일하면서 느끼는 정도를 생각하며 해당되는 번호에 표시(✓)하여 주시기 바랍니다.

설 문 문 항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 일(업무)이 많아 항상 시간에 쫓기면서 일을 한다.	①	②	③	④	⑤
2. 최근 내가 하는 일(업무)의 양이 현저하게 증가하였다.	①	②	③	④	⑤
3. 일(업무)이 과중하여 근무시간 중에 휴식을 취하기 어렵다.	①	②	③	④	⑤
4. 여러 가지 일(업무)을 동시에 해야 한다.	①	②	③	④	⑤

3. 다음은 귀하의 현재 하고 있는 일(업무)과 관련된 “잡크래프팅(업무개선활동)”에 관한 질문입니다. 직장에서 평상시 귀하가 생각하고 행동하는 모습을 고려하여 해당되는 번호에 표시(✓) 하여 주시기 바랍니다.

설 문 문 항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 일(업무)을 더 잘하기 위해 새로운 방식을 시도해 본다.	①	②	③	④	⑤

2. 일(업무)을 잘 완수하기 위해 일의 범위나 종류를 변경해 본다.	①	②	③	④	⑤
3. 내가 가진 능력과 흥미를 더 잘 활용할 수 있는 새로운 일(업무)을 시도해 본다.	①	②	③	④	⑤
4. 일(업무)을 할 때 추가적인 일이 생겨도 마다하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
5. 내가 가진 능력과 흥미가 잘 반영될 수 있는 일(업무)을 우선시 한다.	①	②	③	④	⑤
6. 내가 하는 일(업무)이 내 삶의 목적과 어떻게 연결될 수 있는지 생각한다.	①	②	③	④	⑤
7. 내가 맡은 일(업무)이 조직의 성공을 위해 중요하다는 것을 되새긴다.	①	②	③	④	⑤
8. 내 일(업무)이 우리 사회에 기여하는 중요한 바를 되새긴다.	①	②	③	④	⑤
9. 나의 일(업무)이 내 삶에 어떤 긍정적인 영향을 미칠 수 있는지 생각한다.	①	②	③	④	⑤
10. 내가 하고 있는 일(업무)이 전반적인 내 삶의 행복에 어떤 역할을 하는지 생각한다.	①	②	③	④	⑤
11. 전반적으로 직장 동료들과 잘 지내기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
12. 일(업무)과 관련된 친목적인 모임을 주도하거나 적극적으로 참여한다.	①	②	③	④	⑤
13. 직장에서 특별한 이벤트(예, 동료의 생일 파티)를 주도한다.	①	②	③	④	⑤
14. 신입사원이 들어오면 멘토(사수)가 되어 적극 도와주려고 한다.	①	②	③	④	⑤
15. 직장에서 나와 관심사나 분야가 비슷한 동료들과 친해지려고 노력 한다.	①	②	③	④	⑤

4. 다음은 귀하의 “자기 효능감”에 관한 질문입니다. 평상시 생각하시는 데로 가장 가깝다고 해당되는 번호에 표시(✓)하여 주시기 바랍니다.

설 문 문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 내가 계획한 목표는 대부분 이룰 수 있다고 믿는다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 어려운 일(업무)이 생겨도, 이를 해결할 수 있을 것이라고 확신한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 일을 할 때 내가 원하는 결과를 얻을 수 있다고 믿는다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 내가 마음먹고 노력한 일들은 대체로 성공할 수 있다고 믿는다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 도전적인 상황들을 성공적으로 극복할 수 있다고 믿는다.	①	②	③	④	⑤

6. 나는 많은 다른 일(업무)들도 효과적으로 해낼 수 있다고 믿는다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 다른 사람들보다 일(업무)을 더 잘 할 수 있다고 믿는다.	①	②	③	④	⑤
8. 나는 힘든 일도 잘해 낼 수 있다고 믿는다.	①	②	③	④	⑤

5. 다음은 “**감성지능**”에 관한 질문입니다. 귀하가 자신이나 타인의 감정 상태에 대해 평소 어느 정도 인지하는지를 생각하면서 해당 번호에 표시(✓)하여 주시기 바랍니다.

설 문 문 항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 대부분의 경우 내가 느끼고 있는 감정의 원인에 대해 잘 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 내 자신의 감정을 잘 이해하고 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 내가 느끼는 것을 정말 잘 이해한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 내가 행복한지 행복하지 않은지 잘 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 내 동료들이 하는 행동을 보고 그들의 감정을 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 다른 사람들의 감정을 관찰하는데 뛰어나다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 다른 사람들의 느낌과 감정에 민감하다.	①	②	③	④	⑤
8. 나는 내 주위 사람들의 감정을 잘 이해하고 있다.	①	②	③	④	⑤
9. 나는 항상 스스로 목표를 세우고 그것을 이루기 위해 최선을 다한다.	①	②	③	④	⑤
10. 나는 항상 나 자신에게 나는 유능한 사람이라고 말한다.	①	②	③	④	⑤
11. 나는 스스로 동기부여 시키는 사람이다.	①	②	③	④	⑤
12. 나는 항상 최선을 다하도록 노력한다.	①	②	③	④	⑤
13. 나는 화(분노)가 날 때 이를 이성적으로 조절하면서 어려움을 해결 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
14. 나는 내 자신의 감정을 완전히 통제 할 수 있는 능력이 있다.	①	②	③	④	⑤
15. 나는 매우 화가 나는 상황에도 항상 빨리 마음을 가라앉힐 수 있다.	①	②	③	④	⑤
16. 나는 내 자신의 감정을 잘 조절한다.	①	②	③	④	⑤

6. 다음은 귀하의 “목표 달성을 위한 인내와 열정”에 관한 질문입니다. 목표를 이루기 위해 평상시 귀하가 생각하고 행동하는 모습을 고려하여 해당되는 번호에 표시(√) 하여 주시기 바랍니다.

설 문 문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 목표를 세우지만 중간에 그 목표와 관련 없는 다른 일을 하곤 한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 때때로 다른 생각이나 다른 일 때문에 업무 수행에 방해를 받곤 한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 수시로 새로운 일이나 다른 관심사를 추구하는 경향이 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 나의 흥미는 해마다 달라진다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 어떤 생각이나 일에 잠시 집중하다가 곧 흥미를 잃은 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 2~3개월이 넘게 걸리는 일에 계속해서 집중하기가 어렵다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 수년간의 노력이 요구되는 일을 성공적으로 이루어 낸 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 나는 중요한 일에 도전하여 힘든 좌절을 극복해 낸 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
9. 내가 시작한 일은 무슨 일이 있더라도 끝까지 마무리 한다.	①	②	③	④	⑤
10. 나는 실패해도 낙담하지 않으며, 쉽게 포기하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
11. 나는 열심히 일하는 사람이다.	①	②	③	④	⑤
12. 나는 끊임없이 노력한다.	①	②	③	④	⑤

7. 다음은 귀하의 “성격 특성”에 관한 질문입니다. 평상시 일을 하거나 다른 사람들과 관계할 때 귀하의 태도나 행동을 생각하면서 해당되는 번호에 표시(√)하여 주시기 바랍니다.

설 문 문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 사교성이 좋다는 이야기를 자주 듣는다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 일상생활에서 항상 생기가 넘친다.	①	②	③	④	⑤

3. 나는 매우 활동적인 사람이다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 다른 사람들과 이야기 하는 것이 즐겁다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 어려운 사람들을 잘 도와주는 편이다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 다른 사람들에게 다정다감한 편이다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 다른 사람에 대한 배려가 많은 편이다.	①	②	③	④	⑤
8. 나는 다른 사람에게 부드러운 편이다.	①	②	③	④	⑤
9. 나는 질서를 잘 지키는 편이다.	①	②	③	④	⑤
10. 나는 맡은 일을 책임감 있게 잘한다.	①	②	③	④	⑤
11. 나는 다른 사람보다 부지런한 편이다.	①	②	③	④	⑤
12. 나는 무슨 일을 하기 전에 항상 신중하게 생각하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
13. 나는 다른 사람들보다 변덕스러운 편이다.	①	②	③	④	⑤
14. 나는 쓸데없는 걱정을 많이 하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
15. 나는 쉽게 불안해지는 편이다.	①	②	③	④	⑤
16. 나는 다른 사람들보다 신경질적이다.	①	②	③	④	⑤
17. 나는 창의적인 일을 좋아 한다.	①	②	③	④	⑤
18. 나는 상상력이 풍부한 편이다.	①	②	③	④	⑤
19. 나는 호기심이 많은 편이다.	①	②	③	④	⑤
20. 나는 도전정신이 풍부한 편이다.	①	②	③	④	⑤

8. 다음은 귀하가 현재 하고 있는 “일(업무)에 대한 열의”에 관한 질문입니다. 직장에
서 담당하는 일(업무)에 대한 귀하의 생각을 바탕으로 해당 번호에 표시(✓) 하여 주
시기 바랍니다.

설 문 문 항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
---------	---------------------	---------------	----------	---------	---------------

1. 나는 아침에 일어나면, 일(업무)을 하러 가고 싶어진다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 일(업무)을 할 때, 힘이 넘치는 것을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 일(업무)을 하면서, 일이 잘 풀리지 않아도 항상 인내한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 한 번에 매우 긴 시간동안 계속 일(업무)을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 일(업무)을 하면서 정신적으로 원기 회복을 잘한다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 일(업무)을 하면서 강한 활력을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
7. 내게 있어 나의 일(업무)은 도전적이다.	①	②	③	④	⑤
8. 나의 일(업무)은 나를 열심히 하도록 만든다.	①	②	③	④	⑤
9. 나는 내 일(업무)을 하는데 있어서 헌신적이다.	①	②	③	④	⑤
10. 나는 내가 하고 있는 일(업무)에 대해 자부심을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
11. 내가 하는 일(업무)은 매우 의미 있고 가치 있는 일이다.	①	②	③	④	⑤
12. 나는 일(업무)을 하고 있을 때, 주변의 다른 모든 것을 잊는다.	①	②	③	④	⑤
13. 나는 일(업무)을 하고 있을 때, 시간 가는 줄 모른다.	①	②	③	④	⑤
14. 나는 일(업무)을 할 때, 일에 매우 몰두한다.	①	②	③	④	⑤
15. 나는 내 자신을 나의 일(업무)로부터 떨어뜨려 생각하기 어렵다.	①	②	③	④	⑤
16. 나는 내가 하고 있는 일(업무)에 푹 빠져있다.	①	②	③	④	⑤
17. 나는 집중해서 일(업무)을 할 때 행복을 느낀다.	①	②	③	④	⑤

9. 다음은 “직무소진”에 관한 질문입니다. 귀하가 직장에서 업무를 수행하면서 느끼고 체험하는 정도를 고려하여 해당되는 번호에 표시(✓) 하여 주시기 바랍니다.

설 문 문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 일(업무)을 하는데 있어서 정서적으로 지쳐있음을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 일(업무)을 마치고 나면 매우 지쳐있음을 느낀다.	①	②	③	④	⑤

3. 나는 아침에 일어나 오늘 할 일(업무)들을 생각하면 피곤함을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
4. 하루 종일 일(업무)하는 것은 정말 나를 지치게 한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 내 일(업무)을 하면서 완전히 탈진해 버린 것 같다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 지금하고 있는 일(업무)을 시작한 이후로 내 일에 대한 관심이 줄어들었다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 내 일(업무)에 소극적이다.	①	②	③	④	⑤
8. 나는 내가 하는 일(업무)의 기여도에 대해 무관심하게 되었다.	①	②	③	④	⑤
9. 나는 내가 하는 일(업무)의 중요성을 잘 모르겠다.	①	②	③	④	⑤
10. 나는 내가 하는 일(업무)이 잘 되던 못 되던 관심이 없다.	①	②	③	④	⑤
11. 나는 내가 하는 일(업무)로 생기는 문제들을 효과적으로 해결할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
12. 나는 현재 소속된 직장에 기여를 하고 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
13. 나는 스스로 일(업무)을 잘 한다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
14. 나는 일(업무)을 하면서 무언가를 성취 했을 때 기쁨을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
15. 나는 현재 하고 있는 일(업무)에서 가치 있는 많은 일들을 이루어왔다.	①	②	③	④	⑤
16. 일(업무)을 하면서, 나는 그 일들을 효과적으로 처리하고 있다는 자신감을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤

10. 끝으로, 다음은 귀하의 “일반적인 사항”에 관한 질문입니다. 해당되는 번호에 (V)표 하여 주시거나 직접 기재해 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은? ① 남성 ② 여성
2. 귀하의 연령은? 만 () 세
3. 귀하의 결혼 여부는? ① 미혼 ② 기혼
4. 귀하의 교육수준은? ① 고졸 미만 ② 고등학교 졸업 ③ 전문대 재학/졸업
 ④ 대학교 재학/졸업 ⑤ 대학원 재학/졸업
5. 귀하가 현재 종사하고 있는 외식분야는? ① 조리 ② 제과제빵 ③ 커피 바리스타
 ④ 홀(서비스)
6. 귀하의 외식분야 총 종사 경력은? 대략 () 년

7. 귀하의 근무처는? ① 특급호텔 ② 중·대형일반음식점 ③ 중·대형제과전문점
 ④ 카페&베이커리 ⑤ 커피전문점
8. 귀하의 현 근무처 근무 경력은? 대략 () 년
9. 귀하의 근무 지역은? ① 서울 ② 경기 ③ 인천 ④ 강원 ⑤ 충청 ⑥ 전라
 ⑦ 경상 ⑧ 광주 ⑨ 대구 ⑩ 부산 ⑪ 제주
10. 귀하의 직급은? ① 사원 ② 주임 ③ 대리 ④ 과장 ⑤ 차장 ⑥ 부장급 이상
11. 귀하의 채용 형태는? ① 정규직 ② 비정규직(시간제 근로, 인턴, 파견 근로)
12. 귀하의 실질적인 하루 평균 근무시간은? 대략 () 시간
13. 귀하의 직장 이동 경험은? ① 있다 (13-1과 13-2, 응답 후 14번으로 이동)
 ② 없다 (바로 14번으로 이동)
- 13-1. 귀하의 현재까지 직장 이동 횟수는? 대략 () 회
- 13-2. 귀하의 직장 이동 형태는? ① 외식분야에서 직장만 이동
 ② 다른 분야에서 외식분야로 직장 전환
14. 귀하의 월평균 소득은? ① 200만원 미만 ② 200~299만원 ③ 300~399만원
 ④ 400~499만원 ⑤ 500만원 이상

.....
 끝까지 질문에 응답하여 주셔서 대단히 감사합니다.

ABSTRACT

Personal Characteristics, Job Crafting Behavior, and Job Attitude of Hospitality Employees in the Interactive and Demanding Job Environment

An, Jeong-Kwan

Major in Hospitality Management

Dept. of Business Administration

The Graduate School

Hansung University

This study is based and specified on the perception of the problem of what effects many Job Crafting behaviors which are conducted by hospitality employees give on job engagement and job burnout, which hospitality employees with certain characteristics show a lot of Job Crafting behavior and whether personal characteristics according to job environment affecting Job Crafting behaviors have a significant difference. The purpose of the study is to first establish the relationship between personality Big5 (extraversion, openness to experience, conscientiousness) and personal characteristics (self-efficacy, emotional intelligence, grit) on Job Crafting behavior. The second is to establish the relationship between personal characteristics and Job Crafting behavior based on job environment characteristics (task interdependence, job demand). The third

is to identify the impact of Job Crafting behaviors on job engagement and job burnout. The fourth is to aim to provide academic significance and practical implications by revealing causal relationships among major variables.

To achieve the purpose of this research, a survey was conducted on chefs, bakers, waiters, and coffee baristas belonging to luxury hotels, medium and large-scale casual restaurants, bakeries, cafes & bakeries, and coffee shops, who performed team collaboration tasks of four or more people. The collection of data through surveys on the convenience sampling method and self-administration method was conducted for 53 days from July 10, 2020 to August 31, within the same year in 9 regions including the Seoul and Gyeonggi Province, and 49 companies including M Hotel. A total of 822 copies were distributed and 712 copies were retrieved (recovery rate 87%), in which after eliminating insincere responses, 643 copies were utilized for statistical analysis.

For empirical analysis, the statistical programs Windows SPSS ver 21.0, PROCESS v3.5, and Amos ver 21.0 were used, and for frequency analysis, validity and reliability analysis, normality distribution analysis, correlation analysis, hierarchical multiple regression analysis, hierarchical moderated multiple analysis and verification of mediating effects as a part of further analysis, path analysis was conducted.

The results of the study are as follows. First, to review the normality of the collected response data, the skewness and kurtosis were derived, and it was confirmed that the collected data were in accordance with the normality distribution, with the absolute value of less than 3 in the case of skewness and the absolute value of less than 10 in the case of kurtosis. Second, among the Big5 types of personality trait of the hospitality employees, extraversion, openness to experience and conscientiousness were found to have a significant positive influence on

the behavior of Job Crafting, especially those with strong openness to experience were found to have the most frequent behavior of Job Crafting. Second, the three perspectives of personal characteristics, namely the self-efficacy of the Motive view, the emotional intelligence of the Strengths view, and the grit of the Passion view, were found to have a significant positive effect on Job Crafting behaviors, especially those with high levels of emotional intelligence, were found to be the ones to most likely to conduct Job Crafting behaviors. Third, the relationship between personal characteristics and Job Crafting behavior based on job environment (task interdependence, job demand) is shown to be statistically insignificant and has no adjustment effect. Fourth, it was shown that active Job Crafting behavior of hospitality employees had a positive effect on job engagement which is job attitude and a negative effect on job burnout, confirming that active Job Crafting behaviors increases job engagement and decreases job burnout of those working in the hospitality. Fifth, the results of the additional path analysis based on the study model predicted the direct and indirect mediated effects of this research model centered on Job Crafting, with the path to indirect effects statistically significant in all 12 models.

Based on these findings, academic and practical implications are presented as follows. First of all, academic implications can be summarized into three categories: first, it is meaningful that the area of cause variables in Job Crafting behavior has been organized more systematically through utilizing the standpoint of the three categories motivation, strengths and passion, which are views that active use can lead to successful Job Crafting behaviors. Second, it is meaningful that the demonstration of causal relationship between cause variables and Job Crafting behavior shows the same result as prior research in the hospitality. Third, it is meaningful that the mediating role of Job Crafting

behaviors was confirmed through all verification results in indirect mediating effects shown in all 12 models based on the theoretical model of this study, conducted as part of additional analysis. In practice, it suggests the need to establish an institutional system to judge personal characteristics, such as the nature of employee, and to establish a working environment in which individuals can actively utilize their characteristics. In addition, the results of the study showing that Job Crafting behaviors which are frequently performed by hospitality employees increases job engagement and decreases job burnout will be used as immensely important information for personnel management and management practitioners to enhance positive organizational effectiveness.

【Key word】 Personality Big5, Self-Efficacy, Emotional Intelligence, Grit, Task Interdependence, Job Demand, Job Crafting, Job Engagement, Job Burnout