



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)

석사학위논문

호텔종사원이 인지하는 조직신뢰가
직무열의 및 직무만족에 미치는 영향
-긍정적 심리자본의 매개효과-

2017년

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원

호텔관광외식경영학과

호 텔 경 영 전 공

이 준 호

석사학위논문
지도교수 허진

호텔종사원이 인지하는 조직신뢰가
직무열의 및 직무만족에 미치는 영향

—긍정적 심리자본의 매개효과—

The Effects of Organizational Trust perceived by
Hotel Employees on Job Engagement and Job
Satisfaction

—The Mediating Effect of Positive Psychological
Capital—

2017년 6월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

호텔경영전공

이 준 호

석사학위논문
지도교수 허진

호텔종사원이 인지하는 조직신뢰가
직무열의 및 직무만족에 미치는 영향

—긍정적 심리자본의 매개효과—

The Effects of Organizational Trust perceived by
Hotel Employees on Job Engagement and Job
Satisfaction

—The Mediating Effect of Positive Psychological
Capital—

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2017년 6월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

호텔경영전공

이 준 호

이준호의 경영학 석사학위논문을 인준함

2017년 6월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

호텔종사원이 인지하는 조직신뢰가 직무열의 및
직무만족에 미치는 영향
-긍정적 심리자본의 매개효과-

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원
호 텔 관 광 외 식 경 영 학 과
호 텔 경 영 전 공
이 준 호

현 시대의 수많은 기업들은 외부환경에 의하여 급변하고 있으므로 조직이 인적자원 관리 시 고객과의 서비스접점에 있는 종사원의 관리가 매우 중요할 것이며 조직원들이 조직에 대한 신뢰를 갖도록 충분한 지원을 하는 것이 결과적으로 조직에 대한 변화와 지지행동으로 이어지고 조직에 대한 신뢰는 직무열의를 가지게 하며 직무만족에도 많은 영향관계가 있을 것으로 보았다. 또한 개인적 성향인 긍정적 심리자본이 매개하는 역할 또한 매우 클 것이라는 가정 하에 조직신뢰의 구성요인들을 도출하며 그 신뢰성과 타당성검증을 통해 조직신뢰의 평가척도를 개발하고 호텔종사원이 인지하고 있는 조직신뢰에 긍정적 심리자본의 매개효과와 호텔종사원이 인지하는 직무열의와 긍정적 심리자본 간의 인과관계를 검토하고자 하였다. 연구결과 첫째, 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰의 요인추출의 결과 3개의 요인이 도출되어 각각의 요인명은 특성에 맞게 상사신뢰, 동료신뢰, 기관신뢰로 명명하였고 각 6문항

씩 총 18문항, 직무열의 6개의 문항, 직무만족 6개의 문항, 긍정적 심리자본 10개의 문항을 도출하여 요인분석에 적용한 연구를 실시 한 결과 첫째, 호텔 종사원이 인지하는 조직신뢰의 상사신뢰, 동료신뢰는 유의한 영향을 미치고 있었으나, 기관신뢰는 직무열의에 유의하지 않은 것으로 나타났으며 조직신뢰의 중요성이 대두되고 있는 시점에서 상사신뢰, 동료신뢰만이 직무열의에 영향을 준다는 연구결과를 도출하였으며 열의를 가지고 일할 수 있는 조건에는 상사나 동료등과 같은 직접 부딪치는 관계가 매우 중요한 역할을 하고 있다는 것을 알 수 있었다. 둘째, 조직신뢰가 직무만족에 미치는 영향관계에 대하여 상사신뢰, 기관신뢰는 유의한 영향을 미치고 있었으나, 동료신뢰는 직무만족에 유의하지 않으며 조직신뢰 중 직무만족에는 상사신뢰와 기관 신뢰가 유의한 영향을 미치고 있어 열의를 가지고 일하는 것과 직무에 대한 만족을 느끼는 것에는 신뢰의 요인이 차이가 있음을 시사하고 있다. 셋째, 직무열의 및 직무만족은 직무열의가 높을수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타났다. 넷째, 긍정적 심리자본이 조직신뢰와 직무열의에 매개역할을 할 것 이라는 가설을 증명하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과 긍정적 심리자본은 동료신뢰, 기관신뢰가 직무열의에 미치는 영향에 대하여 완전매개 하였으며 상사신뢰는 직무열의에 유의한 영향을 주었으며 상사신뢰와 직무열의에 미치는 영향에 대하여 부분 매개하는 것을 알 수 있었다. 다섯째, 긍정적 심리자본은 동료신뢰가 직무만족에 미치는 영향에 대하여 완전매개 하고 상사신뢰, 기관신뢰가 직무만족에 미치는 영향에 대하여 부분 매개하는 것을 알 수 있었다. 긍정적 심리자본이 조직신뢰와 직무만족에 매개역할 관계에서 조직신뢰 중 동료신뢰와 기관신뢰에만 완전매개 역할을 하며 상사신뢰는 부분매개 역할을 하고 있음을 알 수 있으며 조직신뢰와 직무만족에 긍정적 심리자본은 동료신뢰만 완전 매개역할을 하고 상사신뢰와 기관신뢰는 부분매개 역할을 하고 있음을 알 수 있다. 동료에 대한 신뢰와 기관의 신뢰가 직무열의에 영향을 미치기 위해서는 긍정적 심리자본이 필요하며 동료신뢰는 직무만족에 긍정적 심리자본이 필요하다는 연구 결과를 도출하고 있다.

【주요어】 조직신뢰, 직무열의, 직무만족, 긍정적 심리자본, 호텔종사원

목 차

| | |
|---------------------------------|----|
| I. 서 론 | 1 |
| 1.1 연구의 목적 | 1 |
| 1.2 연구의 범위와 방법 | 5 |
| II. 이론적 배경 | 7 |
| 2.1 조직신뢰 | 7 |
| 2.1.1 조직신뢰의 개념 및 구성요인 | 7 |
| 2.1.2 조직신뢰의 선행연구 | 15 |
| 2.2 직무열의 | 18 |
| 2.2.1 직무열의의 개념 및 구성요인 | 18 |
| 2.2.2 직무열의의 선행연구 | 21 |
| 2.3 직무만족 | 24 |
| 2.3.1 직무만족의 개념 및 구성요인 | 24 |
| 2.3.2 직무만족의 선행연구 | 26 |
| 2.4 긍정적 심리자본 | 28 |
| 2.4.1 긍정적 심리자본의 개념 및 구성요인 | 28 |
| 2.4.2 긍정적 심리자본의 선행연구 | 32 |
| III. 연구의 설계 | 36 |
| 3.1 연구모형 및 가설의 설정 | 36 |
| 3.1.1 연구의 모형 | 36 |
| 3.1.2 연구의 가설 | 37 |
| 3.2 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성 | 41 |
| 3.2.1 변수의 조작적 정의 | 41 |
| 3.2.2 설문지의 구성 | 42 |
| 3.3 표본설계 및 분석방법 | 43 |
| 3.3.1 조사표본의 설계 | 43 |
| 3.3.2 분석방법과 절차 | 44 |

| | |
|---|----|
| IV. 실증분석 | 46 |
| 4.1 표본의 인구통계학적 특성 | 46 |
| 4.2 변수의 기술통계 분석 | 48 |
| 4.2.1 조직신뢰 | 48 |
| 4.2.2 직무열의 | 50 |
| 4.2.3 직무만족 | 50 |
| 4.2.4 긍정적 심리자본 | 51 |
| 4.3 연구변수의 타당성과 신뢰도 분석 | 52 |
| 4.3.1 조직신뢰의 타당도 및 신뢰성 검정 | 54 |
| 4.3.2 직무열의의 타당도 및 신뢰성 검정 | 56 |
| 4.3.3 직무만족의 타당도 및 신뢰성 검정 | 57 |
| 4.3.4 긍정적 심리자본의 타당도 및 신뢰성 검정 | 58 |
| 4.4 상관관계분석 | 59 |
| 4.5 가설의 검증 | 60 |
| 4.5.1 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰와 직무열의의 관계검증 | 60 |
| 4.5.2 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰와 직무만족의 관계검증 | 61 |
| 4.5.3 직무열의와 직무만족의 관계검증 | 63 |
| 4.5.4 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰와 직무열의간의 긍정적 심리자본의 매개효과 | 63 |
| 4.5.5 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰와 직무만족간의 긍정적 심리자본의 매개효과 | 66 |
| V. 결 론 | 69 |
| 5.1 연구결과의 의의 | 69 |
| 5.2 연구의 시사점 및 제언 | 71 |
| 5.3 연구의 한계점과 향후방향 | 72 |
| 참 고 문 헌 | 74 |
| 부 록 | 82 |
| ABSTRACT | 87 |

표 목 차

| | |
|---|----|
| [표 2-1] 조직신뢰의 개념 | 11 |
| [표 2-2] 조직신뢰의 선행연구 | 17 |
| [표 2-3] 직무열의의 개념 | 21 |
| [표 2-4] 직무열의의 선행연구 | 23 |
| [표 2-5] 직무만족의 개념 | 25 |
| [표 2-6] 직무만족의 선행연구 | 28 |
| [표 2-7] 자본의 특성 | 30 |
| [표 2-8] 긍정적 심리자본의 개념 | 31 |
| [표 2-9] 긍정적 심리자본의 선행연구 | 35 |
| [표 3-1] 설문지 구성 | 42 |
| [표 3-2] 모집단의 조사 표본 | 44 |
| [표 4-1] 표본의 인구통계학적 특성에 대한 빈도 분석 | 47 |
| [표 4-2] 조직신뢰에 대한 기술통계 분석 | 49 |
| [표 4-3] 직무열의에 대한 기술통계 분석 | 50 |
| [표 4-4] 직무만족에 대한 기술통계 분석 | 51 |
| [표 4-5] 긍정적 심리자본에 대한 기술통계 분석 | 52 |
| [표 4-6] 조직신뢰에 대한 타당도 및 신뢰도 분석 | 55 |
| [표 4-7] 직무열의에 대한 타당성 및 신뢰도 분석 | 56 |
| [표 4-8] 직무만족에 대한 타당성 및 신뢰도 분석 | 57 |
| [표 4-9] 긍정적 심리자본에 대한 타당성 및 신뢰도 분석 | 58 |
| [표 4-10] 상관관계분석 | 60 |
| [표 4-11] 조직신뢰와 직무열의의 관계 | 61 |
| [표 4-12] 조직신뢰와 직무만족의 관계 | 62 |
| [표 4-13] 조직신뢰와 직무만족의 관계 | 63 |
| [표 4-14] 조직신뢰와 직무열의의 긍정적 심리자본의 매개효과 검정 | 64 |
| [표 4-15] 조직신뢰와 직무만족의 긍정적 심리자본의 매개효과 검정 | 66 |
| [표 4-16] 연구 가설의 검증결과 | 68 |

그림 목 차

| | |
|--|----|
| [그림 1-1] 연구의 절차도 | 6 |
| [그림 3-1] 연구모형 | 38 |
| [그림 4-1] 조직신뢰와 직무열의의 긍정적 심리자본의 매개효과 검정 ... | 65 |
| [그림 4-2] 조직신뢰와 직무만족의 긍정적 심리자본의 매개효과 검정 ... | 67 |

I. 서 론

1.1 연구의 목적

전 세계적인 경기침체와 경제 불황의 상황 속에서도 후퇴하는 모습이 아닌 성장을 위한 한 걸음을 내딛고 있는 기업들의 특징은 과연 무엇일까?(기업교육, HR컨설팅, 2014). 에델만신뢰도 지표조사 결과 끊임없이 급속도로 변하는 환경 안에서도 지속 가능한 성장을 이끌어내는 기업들은 단기적인 수익의 창출만을 생각하고 있는 기업이 아니라 기업을 혁신하면서 조직의 구성원들의 몰입을 이끌어내는 이를 성과로 실현하여 온 기업이었다. “어떤 조직에서 의견을 형성할 때 누구의 말을 가장 신뢰하느냐”는 질문에 “철저히/매우 신뢰 한다”고 평가받은 집단은 기술전문가(50%), 나와 비슷한 타인(41%), 비정부기구 엔지오(37%), 학술 전문가(36%), 금융권 전문가(33%), 직원(25%), 최고경영자(CEO)(24%), 기업 이사회(19%), 공무원·정부기관(17%) 순으로 나타나 근소한 차이이나 기업조직 안에서 최고경영자나 이사회보다는 평범한 동료 직원의 말을 더욱 믿는다는 것을 알 수 있었다(이상훈·변미희·여인, 2014).

EC Survey(직원 몰입도에 대한 조사)결과에 따르면 지속적으로 성장하고 있는 기업들의 특징으로, 기업의 의사결정 배경 및 프로세스에 관하여 충분한 설명이 이루어지며, 이를 통하여 구성원들의 조직에 대한 신뢰를 끌어내고 있다는 점이였다.

조직이란 생존을 위해 능동적으로 변화를 추구하는 유기체로서 과거에는 시장의 형성이 시간적·공간적 제약에 의하여 제한적이고 부분적으로 이루어 졌으며 비교적 안정된 주변 환경 여건을 기반으로 조직이 내부 효과성을 추구하면서 생존유지가 가능 하였으나 현 시대는 수많은 기업들은 외부환경이 급변하는 시대의 대응으로 조직의 변화를 지속적이고 빠르게 추구해야 할 필요성에 대하여 절감하고 경영혁신이나 조직개편 등과 같은 다양한 방법을 통하여 조직변화를 추구하려하나 이러한 노력에도 불구하고 조직변화를 시도하는

기업의 30%만이 변화에 성공한다고 한다(박혜진, 2008).

특별하게 호텔산업은 고객과의 접점에서의 고객과의 서비스를 담당하고 있는 종사원의 역할이 매우 클 뿐만 아니라 의존도가 높은 산업이다.

종사원이 제공하고 있는 서비스에 의하여 서비스의 질이 평가되며, 고객만족은 곧 경영의 성과로 연결되기 때문에 고객과의 서비스접점에 있는 종사원을 관리하는 것이 매우 중요하다.

그러나 인적자원 관리 시스템을 통한 개별적인 문제 해결에만 의존하여 기업의 성과를 유도하는 것은 한계가 있으며 현재와 같은 외부 환경 변화가 극심한 시대에서 조직의 틀을 바꾸는 것만으로는 그 변화에 대처할 수 없으며 그 안에 존재하는 종사원들이 변화에 얼마나 호응하고 협조하느냐에 따라 조직의 성과가 좌우되며 조직구성원들은 조직이 자신을 믿고 지지하고 있다는 생각을 갖게 되면 조직에 대한 신뢰가 높아져 스스로 조직에 보답하려는 충성심이 생기게 된다(Shore & Wayne, 1993; 박혜영, 2013).

조직이 인적자원 관리를 할 때 조직원들이 조직에 대한 신뢰를 갖도록 충분한 지원을 하는 것이 결과적으로 조직에 대한 변화지지 행동으로 이어지고 조직의 유효성을 높이는 결과를 도출하였다(진재근, 2017).

직무열의는 조직구성원의 업무에 대한 상태를 설명하며 동시에 높은 수준의 직무수행(Harter, Schmidt & Hayes, 2002; Bakker, Demerouti & Ten Brummelhuis, 2012)과 조직/직무에 대한 긍정적 태도(Harter, Schmidt & Hayes, 2002; Schaufeli, Taris & Van Rhenen, 2008) 등과 관련이 있다. 지식·첨단 기술에 대한 수요가 높아진 사회에서 조직의 생존을 위하여 조직구성원의 직무열의를 높이는 작업이 필요하다. 높은 직무열의를 보이는 조직구성원은 자신의 업무 자체를 즐길 뿐만 아니라 업무에 대해 높은 열정과 도전적인 업무를 선호하고 조직에 대한 강한 소속감을 가지고 있으며, 조직으로부터 긍정적인 피드백과 지속적으로 인정과 격려를 받기 위해 자신의 업무에 헌신하고 비공식적 영역에서도 열정적인 태도를 보인다고 하였다(이량·김완석·신강현, 2006). 그간의 직무열의에 대한 선행연구를 살펴보면, 직무열의는 직무환경, LMX, 조직시민행동 등 조직의 성과변수와 연계한 연구(이량 외, 2006; 박노윤, 2011; 권인수·최영근, 2011; 김영식·권봉현, 2014; 최영준·심

원술, 2016)가 많이 진행되어왔다. 직무에 대한 열의는 조직에 몰입하게 하여 조직의 의지로의 참여를 이끌고 직무에 만족을 나타내게 될 것이다. 직무만족은 자신의 직무나, 직무를 통해 얻은 경험으로부터 발생하는 긍정적인 감정 상태로 정의된다(Locke, 1976). 직무만족은 기업이 우수한 인재를 유지하고 창의적인 성과 창출 및 미래 성장 동력을 확보하는 데 있어 매우 중요한 요소로 여겨져 왔다. 그러나 직장에서 부여받은 직무에 만족하지 못해 퇴사하는 경우가 가장 많았는데, 사원의 직무만족도는 2010년 이후 지속적으로 하락하고 있는 것으로 조사되고 있는 실정이다(한국경영자총협회, 2016). 조직에 대한 신뢰는 종사원들 사이에 믿음을 형성하여 조직변화에 하여 순응하여 긍정적이고 협력적인 행동으로 이어진다고 하였다(송순자, 2013).

이에 호텔기업들은 경쟁에서 우위를 점유하기 위한 방편으로 인적자본과 함께 조직 구성원의 심리적인 차원의 역량에 대하여 관심을 가지게 되었다. 심리학에서 등장한 긍정심리학은 우리나라에 2003년 도입되어 사회 각 분야에 전파되고 있으며, 오늘날 전 세계적으로 인기를 끌고 있는데 개인의 행복뿐만 아니라 조직을 변화시키고 조직성과를 높여서 지속적인 조직의 플로리시(flourish)를 이루게 해주기 때문이다(우문식, 2016). 심리학에서 플로리시는 ‘인생의 꽃’을 의미하고 있는데 삶에 대한 만족도를 끊임없이 높여서 ‘행복의 만개’에 다다름을 의미하고 있다. 즉, 조직에서의 행복의 만개란 이익의 극대화 및 성과창출을 의미한다고 할 수 있다. 이를 기반으로 긍정적인 심리적 자본(psychological capital)의 초창기 연구를 진행한 Luthans(2004)는 인간 행동의 긍정적인 측면인 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력 등의 자본을 개념화하고 이를 인적자원개발 패러다임으로 제시하였으며, 경쟁기업과의 경쟁우위를 확보하기 위한 수단으로 중요한 요소라고 강조되고 있다(Luthans & Youssef, 2007; 박슬기·성오현·이형룡, 2010).

심리적인 자본을 잘 활용하면서 개인적인 성장을 도모하고 나아가서는 조직에 긍정적인 영향을 주는 것이 기업에게 매우 바람직한 길일 것이다. 심리적 자본을 가진 종사원이 그렇지 않은 종사원에 비해 직무열의가 높았으며(정민철, 2011), 긍정심리자본은 개인이 주어진 환경에 대하여 긍정적인 심리적 강점을 활용하여 진취적인 사고와 행동을 함으로써 성과를 향상시키는 의미

(Luthans, 2002; Sheldon & King, 2001)로 조직구성원들이 목표를 달성하기 위해 의지와 방법에 관하여 희망적이고, 현실적으로 목표를 달성하는데 낙천적이며, 그들의 업무 환경에서 긍정적인 차이를 만들 수 있는 자신감을 가지고, 좌절로부터 곧 회복하고자 하는 탄력성 등의 4가지 특성으로 이론적 근거를 형성하고 있다(조영복·주규하, 2009). 긍정심리자본은 개인마다 상이하게 나타날 수 있으며, 구성원의 강한 조직신뢰가 구축될 경우 보다 높은 긍정적 심리자본을 기대할 수 있기 때문에 조직에서 다루어야 할 중요한 요소라고 할 수 있다(손은일·조용석·송정수, 2010).

따라서 본 연구에서는 호텔종사원의 조직신뢰가 직무열의 및 직무만족에 미치는 영향관계를 긍정적인 심리자본이 가지는 매개효과에 대한 연구 목표를 가지고 연구하고자하며 연구를 위하여 특 1급 호텔의 종사원을 대상으로 조직 구성원들의 조직신뢰와 관련된 선행연구를 통해 자신의 직무에 대해 직무만족과 직무열의의 간 어떠한 영향적인 관계를 갖는지를 검토하면서, 직무만족, 직무열의와 관련된 선행연구를 통하여 연관성을 도출하였다.

또한 조직신뢰와 직무만족 직무열의간의 관계에서 긍정적 심리자본이 매개효과를 가질 수 있는지 실증분석을 통하여 검증하고 학문적, 실무적으로 중요한 시사점을 제공하는데 목적이 있으며 연구목적을 달성하기 위해 세부적으로 다음과 같이 목적을 수행하고자한다.

첫째 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰의 구성요인을 도출하며 신뢰성과 타당성검증을 통해서 조직신뢰의 평가척도를 개발한다. 둘째 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰가 직무열의에 미치는 영향을 검토한다. 셋째 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰가 직무만족에 미치는 영향을 검토한다. 넷째 호텔종사원이 인지하는 직무열의가 직무만족에 미치는 영향을 검토한다. 다섯째 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰와 직무열의, 조직신뢰와 직무만족에 긍정적 심리자본이 미치는 매개효과를 검토한다.

여섯째 관련변수들 간의 인과관계를 바탕으로 호텔종사원들에게 긍정적인 심리자본을 바탕으로 한 직무에 대한 열의와 만족도를 높이기 위한 전략적 시사점과 향후 발전 방향을 제시하고자 한다.

1.2 연구의 범위 및 방법

먼저 본 연구의 방법론적 범위는 문헌조사를 통한 이론연구, 설문조사를 통한 실증연구, 설문조사를 통한 연구의 방법으로 실시하였다.

실증연구의 대상자 범위는 특1급 호텔의 종사원을 대상으로 실시하였고 공간적 범위도 서울에 위치한 특1급 호텔의 설문 응답자를 대상으로 실시하였다. 실증연구를 위한 설문조사는 2017년 4월 15일부터 4월 30일까지 진행하였다.

앞에서 언급한 것처럼 연구방법은 문헌조사, 설문조사의 방법으로 실시하였다. 먼저 문헌조사는 조직신뢰와 직무열의, 직무만족, 긍정적 심리자본을 중심으로 각각 세분화된 개념적인 특성을 살펴보았다.

문헌연구에 의하면 조직신뢰를 동료에 대한 신뢰와 기관에 대한 신뢰, 상사에 대한 신뢰로 구분 할 수 있었으며 직무열의를 헌신(dedication), 활력(vigor), 몰두(absorption)로 구분하여 정의한 내용을 중심으로 각 요인의 의미와 직무만족에 대한 의미 및 선행연구들을 살펴보았다. 아울러 긍정적 심리자본에 대한 연구문헌을 조사하였다.

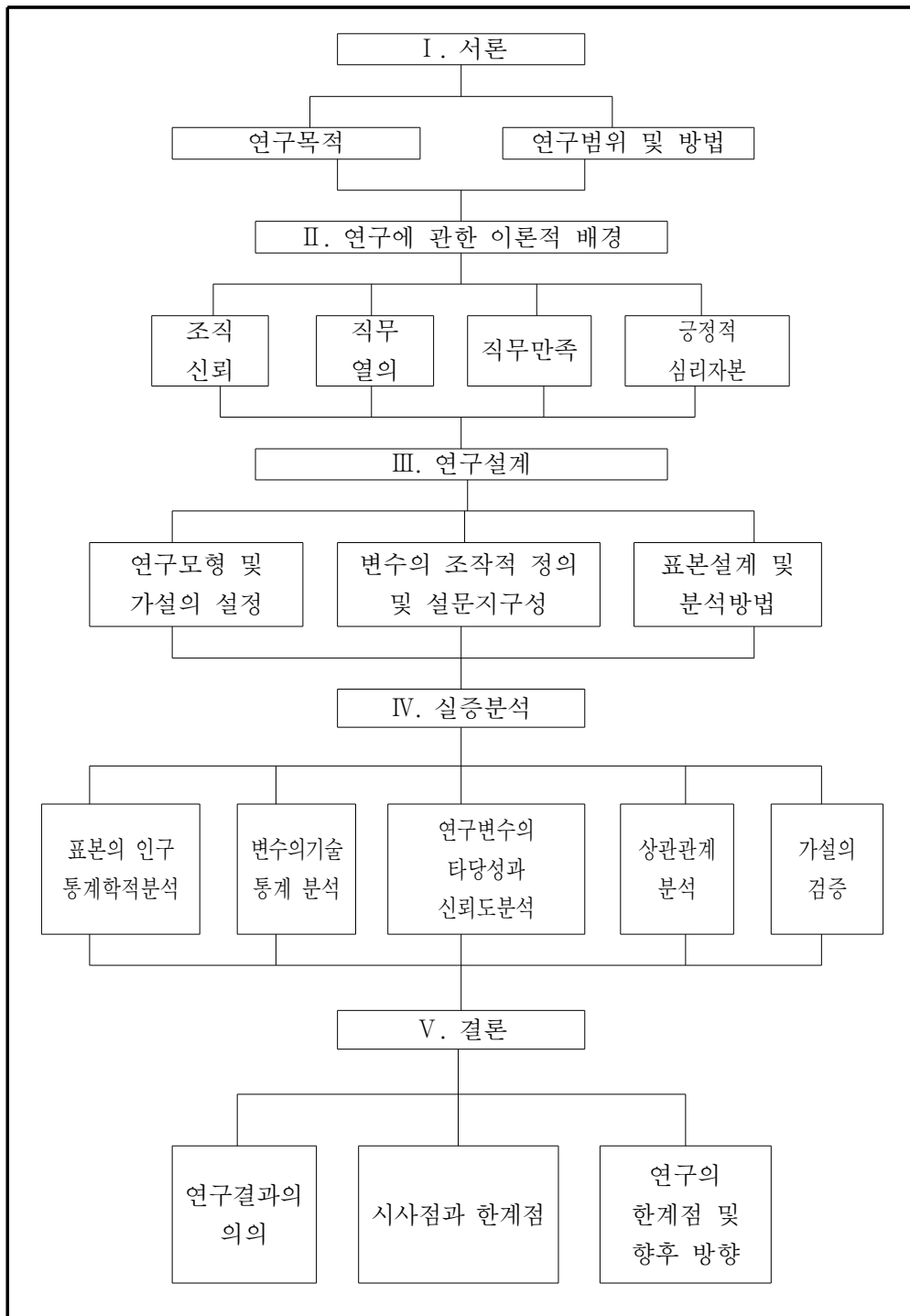
다음으로 실증연구를 위한 설문조사에서는 연구 목적과 문헌 조사를 토대로 개발한 설문지를 선행 연구자들의 설문문항을 본 연구에 부합하도록 일부 수정하여 최종 설문지로 사용하였다.

설문조사 표본선정은 2017년 4월 15일에서 30일까지 현재 특1급 호텔의 종사원들에게 설문지를 배포하여 자료를 수집하였다.

이렇게 수거된 설문지를 통계분석 프로그램인 SPSS 22를 통하여 기초통계분석과 연구모형 분석을 실시하며 집단 간 빈도 분석을 실시하고, 탐색적 요인 분석 및 신뢰성 분석을 실시하며 변수들 간의 영향관계를 알아보기 위하여 상관관계분석과 가설의 검증을 위한 다중회귀분석과 매개효과에 대하여 알아보기 위한 회귀분석을 실시한다.

과정과 절차를 도식화 하여보면 [그림 1-1] 과 같다.

[그림 1-1] 연구의 절차도



II. 이론적 배경

2.1 조직신뢰

2.1.1 조직신뢰의 개념 및 구성요인

조직신뢰는 집단, 타인 혹은 조직과 같은 실체적인 대상의 의도 또는 행동에 대하여 긍정적인 기대를 근거로 하는 개인과 집단 혹은 조직이 될 수 있는 취약성을 감수하려고 하는 의도로 구성되는 심리적인 상태로 정의 Gilbert & Tang은 조직에 관한 신뢰는 동료, 상사에 대한 신뢰와 다르게 비인격적이고, 제도적이라고도 볼 수 있으며, 조직에 관한 신뢰는 조직에 대하여 확신과 지지의 감정임을 주장하였다.

Oxford University에서 발간된 옥스퍼드 사전에서는 신뢰란 인간이나 사물의 질 및 특성 혹은 진술의 진실에 관한 확신 내지는 의준으로 포괄적 정의를 하고 있으며(Oxford University, 2005), Misztal(1996)역시 이러한 사전적 정의를 수용하고 있다(배두열, 2011). 신뢰의 사전적 의미는 사물의 정직함, 언행일치, 약속의 이행, 거짓이나 위선이 아닐 것이라는 기대를 의미한다(Bhattacharya, Devinney, and Pillutla, 1998). 신뢰에 대한 가장 포괄적 개념(Heimer, 2001)은 “자신의 이해관계(interests)와 관련된 위험부담을 갖고 있는 상황에서 타인이 자신의 이해관계에 해로운 결과를 가져오지 않을 것이라고 판단하고 자신의 이해관계를 타인에게 믿고 맡기는 것”이다. 또한 신뢰에 대한 일반적 정의로서 Mayer, Davis & Schoorman(1995)은 신뢰하는 대상이 자신이 부응하는 행동을 해줄 것이라는 기대를 토대로 자신이 감시하거나 제어할 수 없는 신뢰대상 앞에서 취약한 상태가 되는 자발성이라고 하였으며, McAllister(1995)는 신뢰를 타인의 결정에 기초하여 기꺼이 행동으로 옮길 수 있는 확신의 정도라고 정의하였다(Narang, Singh, 2012).

신뢰는 신념, 확신, 기대, 일관성 등의 개념으로 사용되고 있으나, 사용의 목적 및 상황 그리고 대상 등에 따라 다른 관점에서 접근되고 있어 명확하게

정의내리기는 어렵지만, 조직을 대상으로 한 신뢰는 개인에 대한 존중과 공정한 관심 및 보상과 같은 조직의 행위가 지속되어 형성되는 것이라 할 수 있으며(Lewis & Weigert, 1995), 실질적으로 참여적 경영과 팀제의 도입으로 상호작용이 증대되고, 권한이 부여된 작업자의 의존은 통제 메커니즘이 축소 또는 제거됨에 따라 신뢰의 필요성이 높아지게 되었다(Wellins, Byham and Wiilson, 1991).

최근에는 경제학, 경영학, 행정학, 정치학, 사회학, 심리학, 특히나 조직관리 등 다양한 학문의 분야에서 조직신뢰(organizational trust)는 많은 학자들에 의해 매우 다양하게 정의해 왔다. 조직신뢰란 ‘개인이 조직을 신뢰하는 것으로서 제도적 신뢰’라 할 수 있다 Mayer 등의 정의와 일관성을 가지면서 상호간의 가치와 이해를 강조한 Spence, Laschinger, Finegan & Shamian(2001)는 조직에 대한 신뢰를 직원이 가지는 리더에 대한 신념과, 조직의 의사결정이 직원 자신들에게 이익을 줄 것이라는 믿음이라고 정의하고 있다(서재현, 2002).

높은 조직의 신뢰는 조직에 대한 지속적 경쟁력 우위를 보장하고 있기 때문에 조직을 책임지고 있는 사람이라면 누구나 조직의 구성원들이 조직의 소속에 대하여 신뢰감을 갖게 하면서 조직의 신뢰를 최고의 수준으로 이끌어야 한다. 조직 환경의 불확실성이 만연한 오늘날 상황에 대처하기 위하여 더 많은 협력 및 의존을 하여야 하는 상황이 초래되고 있다. 그리고 이에 따라 서로 기능적으로 의존 하는 구성원들은 불확실성의 대응방법으로써 구성원들간의 신뢰가 필요하게 되었다(Morris and Moberg, 1994). 또한 조직 내에서 개인들과 집단들이 오래도록 유지·발전하기 위하여 서로 신뢰는 갖는 것은 매우 중요하다.

Eisenberg 등은 조직신뢰는 조직이 직원들의 복지에 대한 관심의 정도와 관련하여 직원들이 형성하는 일반적인 지각 정도로 볼 수 있다고 제시 일반적으로 조직의 성과 증대 및 지속성에 관련한 요인으로서 조직신뢰의 형성과 영향에 대한 연구가 이루어져 왔다(김왕배·이경용, 2002).

높은 수준의 신뢰관계가 존재할수록 이러한 낭비요소가 불필요하게 된다. 무엇보다도 기존의 제도적, 공식적인 통제기제의 필요성이 감소할수록 신뢰에

대한 구축의 순기능은 증가 하게 된다. 신뢰에 대한 대상은 최고경영자나 조직 자체일 수도 있으므로, 상관과 동료, 부하 및 팀 등의 다양한 계층적인 구성을 가진다. McCauley & Kuhnert(1992)와 Fox(1974)는 이런 대상에 따라서 수직적인 신뢰(조직 및 상사), 수평적인 신뢰(동료), 제도적인 신뢰(규범 및 제도)로 범주화 하였다.

조직 내의 효과적인 의사결정과 지속적인 정보교류 같은 활동은 바로 조직 내의 인지적 신뢰에 기반을 두고 있으며, 이러한 신뢰가 높게 형성될수록 지속적인 관계가 유지된다(윤정인·박준기·이정우, 2013). 조직신뢰의 개념은 신뢰자(Truster)와 신뢰대상(Trustee)이 형성하는 관계의 측면에서 정의될 수 있는데, 신뢰는 그 대상에 따라 동료에 대한 신뢰, 상사에 대한 신뢰, 부하에 대한 신뢰, 조직에 대한 신뢰, 조직 간의 신뢰로 구분 될 수 있다(Hosmer, 1995). Cook & Wall(1980)은 조직 내 신뢰를 그 대상들에 따라서 상하관계에서 형성되는 수직적인 신뢰(vertical trust)와 동료들 간에 형성되는 수평적인 신뢰(lateral trust), 조직과 구성원 간에 형성되는 제도적인 신뢰(institutional trust)로 구분하였다.

김호정(1999)은 신뢰의 선행변수로 하여 상사신뢰, 동료신뢰, 조직신뢰로 구분하여 조직몰입에 영향을 조사한 결과에 따르면 조직신뢰가 조직몰입에 가장 큰 유의미한 정(+)의 영향을 보이는 것으로 조사되었다. Tan & Tan(2000)은 조직신뢰는 조직과 구성원들 사이의 객관적 고용관계에 의거하여진 신뢰로 조직이 조직 구성원들에게 유익하게 하거나 해롭게 하지는 않을 것이라는 조직에 대하여 가지는 전반적인 평가와 확신이라 정의했다.

신유근(1999)은 조직구성원이 조직 및 상사 와 동료에 대하여 신뢰를 가지면 조직의 목표를 달성하기 위하여 행사하는 권한을 자발적이면서 적극적으로 수용하도록 하여 일을 처리할 수 있게 한다. 신뢰의 기능적인 면은 조직 내에서 통제의 기능을 대체하고 상호간 거래비용의 절감을 가지며(Kramer, 1999), 기업을 위대하게 만드는 근본적인 힘으로 작용한다(Collins, 2002). 조직신뢰는 협동 및 이타적인 행동을 증진시키기고 있기 때문에 조직의 신뢰가 높을수록 좋은 조직이라는 것을 의미한다.

따라서 조직기능의 효율적인 상승을 위한 긍정적 요인들과 연계할 수 있는

잠재적인 능력을 가지고 있기 때문에 경영에 있어서는 중요한 요인으로 주목 받는다. 이와 같이 조직신뢰는 매우 다양한 차원에서 정의될 수 있는데, 조직 내 신뢰의 다양한 계층성을 수용하는 분류는 조직에 대한 신뢰, 상사에 대한 신뢰 그리고 동료에 대한 신뢰의 세 가지로 구분하는 것이다(이인석·전무경, 2005).

따라서 본 연구에서는 이인석·전무경의 선행연구를 따라 조직 신뢰를 상사신뢰 및 동료신뢰, 기관신뢰로 구분하여 연구하고자 한다. 조직에 대한 신뢰는 조직의 장기적인 안정과 조직 구성원들의 안녕(well-being)에 매우 중요한 인자로 인식된다(Cook & Wall, 1980). 그리고 구성원들에 대한 신뢰는 조직 생존의 필수조건이 되었다(Jones & George, 1998). 신뢰는 많은 선행연구들에서 조직구성원들의 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치며(Cook & all, 1980; Liou, 1995),

조직시민행동을 직·간접적으로 촉진하는 중요한 변수인 것으로 나타났다(McAllister, 1995). 신뢰와 관련 있는 선행연구들에 대하여 살펴보면, Liou(1995)의 연구에서는 조직신뢰는 조직몰입의 중요한 예측할 수 있는 인자라고 주장하였다. 조직신뢰는 사회과학의 각 분야에서 대인적인 인간관계의 신뢰는 물론이며 조직 간의 신뢰와 개인과 조직 간의 신뢰 또는 개인과 사회 제도간의 신뢰 등으로 폭넓게 연구되어지고 있다. 그러나 신뢰가 지칭하는지가 무엇인지에 관한 정확한 합의가 이루어지지 못한 가운데 다양한 맥락에서의 논의가 진행됨에 따라서 접근법과 분석의 시각이 상충됨으로써 개념에 따른 혼란이 가중되었다(이재훈·최익봉 2004).

조직신뢰는 조직 내부의 구성원에게 자발적인 인식을 높이는 기능을 하고 있다, 즉 조직에 대하여 신뢰가 높을수록 조직구성원이 스스로의 업무에 몰입하고 있는 정도가 향상되어서 창의적인 행동을 한다는 것을 의미한다(류도암, 2012). 따라서 본연구에서는 선행연구(윤정인·박준기·이정우, 2013; 류도암, 2012; 이인석·전무경, 2005)를 바탕으로 상사신뢰, 동료신뢰 기관신뢰의 요인으로 연구하고자 한다. 다음 [표 2-1] 은 조직신뢰의 개념 정리표이다.

[표 2-1] 조직신뢰의 개념

| 연구자 | 조직신뢰의 개념 |
|-----------------------|--|
| Cook& Wall (1980) | 조직에 관한 신뢰로는 조직의 장기적인 안정 및 조직 구성원의 안녕(well-being)에 대하여 매우 중요한 인자로 인식 |
| Tan & Tan (2000) | 조직신뢰는 조직 및 그 구성원들 사이의 객관적 고용관계에 의거되어진 신뢰로 조직의 구성원에게 조직이 유익하게 하게 하거나 해롭게 하지 않을 것이라고 조직에 대하여 전반적으로 내리는 평가와 확신이라 정의 |
| 서재현(2002) | 조직에 대하여 신뢰를 직원이 가지는 리더에 대하여 신념과, 조직의 의사결정이 직원자신에게 이익을 줄 것이라 생각하는 믿음이라고 정의하고 있다. |
| Collins(2002) | 기업을 위대하게 만드는 근본적인 힘으로 작용한다. |
| 류도암(2012) | 조직에 대하여 신뢰가 높을수록 조직의 구성원들이 스스로의 업무에 몰입하고 있는 정도가 향상되어져 창의적인 행동을 한다는 것을 의미한다. |
| 윤정인·박준기· 이정우(2013) | 조직 내부의 효과적인 의사결정과 지속적 정보교류 등과 같은 활동은 조직 내부의 인지적인 신뢰에 기반하고 있으며, 이러한 신뢰가 높게 형성되어 질수록 지속적인 관계가 유지된다. |

자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

2.1.1.1 상사신뢰

상사신뢰는 부하가 상사에 대해 가지는 믿음의 정도로 상사와 부하의 관계에서 나타난다. 상사에 대한 믿음이 생기기 위해서 상사는 말과 약속을 지키고 이행해야만 한다. 신뢰는 과거의 관계적인 경험을 바탕으로 예측하는 것으로 신뢰받고 있는 개인은 계속 같은 방식으로 행동할 것이라고 하는 믿음이 있어야 한다(김

광만, 2011). 상사에 대한 선행연구를 바탕으로 한 상사신뢰에 관한 연구자별 정의와 키워드에 대하여 정리하면 상사에 대하여 가지는 지각과 낙관적인 기대는 긍정적인 기대로 정리 될 수 있고, 상사와의 상호작용과 상사에 대하여 믿는 수용적인 의지로 정리 할 수 있다. 상사에 대한 신뢰, 즉 상사신뢰가 중요하게 연구되고 있다(최진호, 2007). 그 이유는 조직 생활의 많은 시간은 상사와의 업무 속에서 이루어지며 이러한 관계 속에서 부하들이 갖는 상사에 대한 신뢰는 업무수행뿐 아니라 부하들의 직장생활 적응에도 많은 영향을 미치기 때문이다(이영석, 2007). 도윤경(2002)은 국내의 민간기업과 연구소를 대상으로 하여 조직유효성의 결정요인으로서의 조직의 공정성과 조직의 문화, 개인적인 특성 및 상사에 관한 신뢰의 관계를 연구하는데, 상사에 관한 신뢰가 높아질수록 조직의 유효성의 수준은 높아지게 된다 하였으며, 이동규(2012)의 연구는 상사에 관한 신뢰가 직무의 만족과 조직의 몰입에 통계적으로 유의미한 긍정적인(+) 영향을 미치고 있는 것을 확인하였다. 최낙영(2015)은 제조 기업에서의 상사의 신뢰가 직무의 만족에 미치고 있는 영향에 관련된 연구에서 상사신뢰는 직무만족에 정(+)의 영향을 미친다고 하였다. Zand(1972)는 상사신뢰는 상사가 조직을 대표하여 구성원들과 직접으로 상호작용을 하고 있기 때문에 직접적인 관찰이 가능하며 구성원들의 조직에 관한 태도와 행동에도 큰 영향을 미칠 수 있으므로 구성원들 간에는 상사신뢰를 바탕으로 하여 적극적으로 회사를 믿으면서 따르고 충성할 수 있는 기틀을 마련할 수 있다고 하였다. Bennis(2002)는 또한 상사에 관한 신뢰는 리더들의 행동을 통하여 형성되고 유지되어 진다고 하였다. 상사에 관한 부하들의 신뢰는 부하들의 조직에 일체성과 관련되고 있는 조직에 관한 몰입의 정도를 높이고, 직무만족에도 긍정적 심리 효과가 있다는 것을 보여주고 있다(양필석·송정수, 2009; 최찬기, 2008; Driscoll, 1978). 그리고 상사에 관한 부하들의 신뢰도는 부하들의 혁신행동에도 긍정적 영향을 미치고 있는 것으로 보고되고 있다(양필석·송정수, 2009; Scott & Bruce, 1994). 기존의 상사신뢰의 선행요인에 대한 연구(옥용재 등, 2000)는 회사신뢰 연구와 마찬가지로 조직 내 상사에 대하여 언제 상사를 신뢰하게 되는지에 대한 사례들을 수집한 뒤 내용적 분류를 실시하거나 또는 수집된 사례에 대한 설문조사를 실시하고 그 결과를 요인 분석하여 상사신뢰에 대한 선행요인을 추출하였다. 최동주(2008)의 경우에는 서비스기업을 대상

으로 연구한 결과에서 서번트 리더십이 조직의 몰입에 미치고 있는 영향에 대한 연구에서 상사신뢰에 대해 매개효과가 있으며 상사신뢰가 조직몰입에 긍정적 영향을 미치고 있다고 주장하였다. 따라서 상사신뢰를 본 연구에서는 상사가 분야에서 충분한 능력을 가지고 있으며, 상사의 행동과 의도에 관한 긍정적 기대를 바탕으로 하여 자신에게 미칠 수도 있는 위협적인 부담을 기꺼이 수용하고자하는 구성원들의 의지라고 정의한다.

2.1.1.2 동료신뢰

동료신뢰란 조직 구성원에게 정서적인 도움뿐만 아니라 업무관련 직접적인 도움을 줄 수 있는 것이라고 정의하였다(Chiaburu & Harrison, 2008). 동료 신뢰에 대하여 배병룡(2005)은 당사자가 다른 사람을 통제할 수 없는 위험스러운 상황임에도 불구하고도 다른 당사자가 자신의 기대에 부합하게 할 수 있도록 행동을 할 것이라는 예상 속에서, 자신들의 취약적인 성향을 자발적으로 드러내려고 하는 의지라고 정의 하였다. 또한 동료는 사회적 근접성과 직접적인 사회적 상호작용 등의 영향에 따른 특징을 가지며, 동료신뢰는 이들 구성원 상호간 협력적 행동뿐만 아니라 경쟁 및 모방관계, 사회적 범주화 등 사회적 상호작용을 통해 동료들 간 태도형성에도 큰 영향을 미친다(McAllister, 1995; Chiaburu, 2010). 더불어 선행연구(Dwivedi, 1983; Blake & Mouton, 1984; Commings & Bromiley, 1996; McAllister, 1995)에서 동료 간의 신뢰는 조직의 구성원들에게 동기의 부여, 직무만족과 조직몰입 그리고 조직의 성과 등의 조직의 효과성에도 긍정적 영향을 미치고 있는 것을 보여준다. 동료 간의 관계, 특히 동료들과의 사회성의 관련 정도는 조직몰입의 중요한 추진력이다. 동료신뢰는 조직의 생활에 복잡성을 줄여줄 수 있고, 조직 구성원에게 동료신뢰와 집단의 지성간의 관계를 연구한 김정은(2004)은 신뢰성 및 의사소통의 분위기는 집단의 지성간의 구성요인인 지식의 공유에 유의한 상관관계가 있는 것으로 주장하였다. 신뢰할 수 없는 조직 구성원과 자신이 보유한 지식, 정보 및 노하우를 공유하게 되면 상대방의 기회주의 행동으로 오히려 피해를 입을 위험이 커지기 때문에 조직 구성원들 간의 강력한 상호신뢰 없이는 지식공유가 힘들며, 결과적으로 집단지성이 나타내기

어렵다고 설명하였다(김정은, 2004; 이상수, 2009). 집단 내 업무수행 과정에서 가장 상호작용이 활발한 대상이 동료이며 동료와 관계에서 형성 되는 신뢰관계가 팀 협동이나 팀에 대한 효능감 등 조직 내의 성과에 매우 긍정적 영향을 미치고 있다(Mayer, Davis, & Schoorman, 1995; 황호영·최영균·김영구, 2005). 이처럼 동료신뢰는 개인의 조직 내 스트레스, 조직에 대한 역할, 행동 그리고 성과와 관련한 개인의 태도 및 행동에 영향을 미칠 뿐만 아니라, 집단 내구성원들의 태도와 행동에도 중요한 영향을 미치며(서재현, 2000), 개별 구성원들 간 협력을 강화하고 조직의 성공 및 집단성과의 창출을 가능하게 한다. 즉, 조직 구성원들 상호간의 신뢰가 높게 형성된 집단은 조직의 업무수행을 위해 개인의 노력을 맞추는 것에 심리적인 안정감과 편안함을 느끼며, 구성원들 간 의 이해도모와 상호간 협력, 몰입, 헌신 등을 기대할 수 있다(Kahn, 1990; 이관웅, 2002). 따라서 동료신뢰를 본 연구에서는 조직 구성원들에게 정서적인 도움이외에도 업무관련 된 직접적으로 도움을 줄 수 있는 것이라고 정의한다.

2.1.1.3 기관신뢰

기관신뢰에 대해 Keller(1998)는 기관이 소비자의 욕구 또는 필요를 만족시키고자 제품과 서비스를 계획하면서 전달하는 것에 관해 소비자가 믿고 있는 정도이며 Fombrun(1996)은 기관명성의 차원이고 투자자, 소비자 그리고 다른 구성원들이 기관의 신용성과 전문성을 믿는 정도라고 하였다. Doney & Cannon(1997)의 연구에서는 판매원에 대한 신뢰가 기관에 대한 신뢰에 영향을 준다는 실증결과를 보여주었다(Nicholson et al. 2001). 국내의 연구에는 이재필·이시경(2009)이 시정에 관한 신뢰(trust)를 공공서비스를 제공받은 다음 주민들이 해당 공공기관에 관하여 신뢰를 가지는 정도로 정의하면서 구체적으로 기관이 가지고 있는 정책과 사업의 방향 및 각종 시책에 관한 신뢰에 관련한 2개 항목으로 측정했다. Sirdeshmukh 등(2002)은 의류소매 및 항공여행서비스를 대상으로 하는 연구들에서 신뢰를 서비스 기관들의 경영정책과 실제에 관한 신뢰와 점점에 있는 종업원에 관한 신뢰로 구분하면서 이들 각각에 관한 신뢰가 고객의 충성도에 미치고 있는 영향을 실증적으로 분석함으로써 서비스의 제공자에 관한 고객의 신뢰가

종업원들의 행동과 기관의 경영정책 및 실제의 뚜렷한 두 가지 측면을 중심으로 하여 형성 된다고 보았다. 최근 연구의 동향은 고객과 종업원이라는 쌍방관계 뿐만 아니라 고객과 기관간의 신뢰를 포함하고 있는 연구를 하였으며 Plank 등 (1999)은 신뢰의 대상을 3차원으로 확대하였으며 기업이 제공하고 있는 제품과 연결되는 신뢰에 관한 연구를 진행하고 있으며 신뢰의 차원이 보다 더 세분화되어 가고 있다. 이들은 신뢰의 대상을 판매원에 관한 신뢰(salesperson trust), 기업에 대한 신뢰(company trust), 제품에 대한 신뢰(product trust)로 분류하였으며 실증분석을 하였다. 따라서 본 연구에서는 기관신뢰를 기관이 구성원들이 기관의 경영정책에 대한 신용성과 전문성을 믿는 정도로 정의한다.

2.1.2 조직신뢰의 선행연구

신뢰에 대한 정의는 확신(confidence), 신용(reliance), 기대(expectation), 희망(hope) 등과 혼용하여 사용되어 오다가(Giffin, 1967) Rotter(1971)에 의해 '상대방의 말, 약속, 또는 구어적, 문어적 진술이 믿을 만 하다는 일반화된 기대'라고 정의되었다. 이후 많은 학자에 의해 그 정의 및 개념이 조금씩 변화하였다. Rousseau, Sitkin, Butt와 Camerer(1998)가 미국경영학회지에 발표한 정의인 '타인의 의도나 행동에 대한 긍정적인 기대에 근거해서 자신의 취약성을 수용하는 심리적 상태'가 일반적인 정의로 통용되고 있다(임성만·김명언, 2000 재인용).

조직 신뢰는 경제학, 사회심리, 사회학 등 다양한 영역에서 사용 되고 있다. 각각의 영역에서 구체적 의미는 조금씩 달라지거나 기본적으로 종업원 사이의 관계, 그리고 조직과 조직원에서 생겨나고 있는 믿음이라는 점에서 공통점을 보인다.

전수진·김인자(2006)은 서울시 소재의 기업체에서 근무하고 있는 정규직인 비서와 사무직에 종사중인 근로자 288명을 대상으로 하여 신뢰가 직무태도에 미치는 영향에 대하여 분석하였다. 상사에 관한 신뢰(대인간)와 신뢰를 조직에 관한 신뢰(제도적)로 구분하여 각각의 변수가 직무태도인 직무만족과 조직몰입에 어떠한 차별적인 영향을 미치는지에 대하여 검증하였다. 그 연구의 결과는 조직에 관한 신뢰는 직무만족과 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 비서직의 종사자가 사무직의 종사자보다 상사와 조직에 대하여 유의적으로

더욱 높은 신뢰를 보여 주고 있다. 그리고 비서직의 종사자들이 조직과 상사에 관한 신뢰는 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는데 반하여 사무직의 근로자가 조직과 상사에 관한 신뢰는 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 변경원(2010)의 연구에서는 스키학교 강사를 대상으로 조직신뢰, 동료신뢰, 직무만족, 조직몰입을 매개변수로 하여 조직후원인식과 팀-종사원의 교환관계, 고객지향성과의 구조적 관계를 규명하고자 하였다.

Mayer, et. al.(1995)는 신뢰를 정의하며 어떠한 감시나 재제가 없다하더라도 타인이 어떠한 행동을 취할 것이라는 기대를 바탕으로 취약성을 감수하는 자발성이라고 하였다. 이러한 신뢰는 상호의존성을 기초로 하고 있는데 불확실한 상황에서도 신뢰가 위험을 수용하게 함으로써 수반되는 취약성을 감수하게 한다. 이는 빠른 속도로 변화하는 조직 환경 속에서 수없이 얽히게 되는 상호 역할에 들어가는 계산적 노력 및 재화를 효과적으로 절감하게 하며 그런 이유로 조직 내 신뢰의 중요성에 대한 인식은 지속적으로 증대되고 있다. 이미혜·장혜진(2015)의 연구에서는 컨벤션 종사자를 중심으로 조직신뢰가 직무만족, 조직성과에 미치는 영향을 분석하여 시사점을 제시하고자 하였으며, 이석만·박경태(2015)의 연구에서는 외식기업을 대상으로 조직신뢰에 대한 조직원의 인식여부가 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 허진(2001)의 연구에서는 신뢰 구축의 핵심 포인트를 경영자의 능력, 관심과 배려, 정직과 성실성이라고 하였고, 구성원들이 서로 믿고 신뢰하는 조직을 만들기 위해서는 이 3가지 요소가 균형을 이루어야 한다고 했다. 정철(1998)은 조직신뢰의 형성 요소로 업무에 대한 역량성, 조직구성원에 대한 배려, 개방성과 정직성, 신뢰성을 뽑았다. Mouton et al.(1984)은 신뢰가 직무만족에 있어서 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 하였다. 박은옥·정기한(2011)의 연구에서는 제조업의 내부마케팅 필요성에 초점을 두고 내부 마케팅과 조직신뢰, 직무만족, 조직성과 간의 영향관계를 검증하고자 하였다. 조직신뢰 연구는 사회적 불확실성과 경쟁이 심화되면서 계약 관계로 이루어진 조직이나 사회의 유지를 위해 이해관계 이상의 것이 요구된다는 점에서 인식을 같이 하여 왔다. 이러한 인식은 조직 신뢰가 거래 비용을 감소시키고 구성원의 조직 몰입과 협조를 증진시킨다는 인식으로 확장되었다. 더욱이 생산성 향상,

품질의 제고, 신기술 혁신 등에 대한 사회적 요구가 증가함에 따라 조직의 성과를 높일 수 있는 주요 요인으로써 조직 신뢰 형성 매커니즘 개발이 요구된 상황도 조직 신뢰 연구를 촉진 시켰다고 볼 수 있다. 조직 내에서 신뢰는 어떻게 형성되고, 신뢰 구축에 영향을 미치는 요인들이 무엇인지에 대한 연구들이 많이 이루어졌다. 그 외에도 전수진·김인자(2006)는 조직신뢰가 조직몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미친다는 연구결과를 발표하였다.

조직신뢰, 상사신뢰, 동료신뢰 중 조직신뢰가 직원들의 조직몰입 또는 이직 등에 가장 높은 정(+)의 영향을 미치는 점을 감안하여 조직신뢰를 매개변수로 직원들의 변화몰입에 영향을 미치고 변화지지 행동으로 이어지는 작용을 할 것으로 제시하였다. 따라서 본 연구에서는 조직신뢰를 상사신뢰, 동료신뢰, 기관신뢰의 요인으로 구분하여 선행연구(변경원: 2010, 이석만·박경태; 2015, 전수진·김인자; 2006)를 바탕으로 연구하고자하며 다음의 [표 2-2] 와 같이 조직신뢰에 관한 선행연구들을 정리하였다.

[표 2-2] 조직신뢰의 선행연구

| 연구자 | 선행연구 |
|---------------|--|
| 전수진·김인자(2006) | 조직신뢰가 조직몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미친다는 연구결과를 발표 |
| 변경원(2010) | 스키학교 강사를 대상으로 조직신뢰, 동료신뢰, 직무만족, 조직몰입을 매개변수로 하여 조직후원인식과 팀-종사원의 교환관계, 고객지향성과의 구조적 관계를 규명 |
| 박은옥·정기한(2011) | 제조업의 내부마케팅 필요성에 초점을 두고 내부 마케팅과 조직신뢰, 직무만족, 조직성과 간의 영향관계를 검증 |
| 이석만·박경태(2015) | 외식기업을 대상으로 조직신뢰에 대한 조직원의 인식여부가 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향을 분석 |
| 이미혜·장혜진(2015) | 컨벤션 종사자를 중심으로 조직신뢰가 직무만족, 조직성과에 미치는 영향을 분석하여 시사점을 제시 |

자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

2.2 직무열의

2.2.1 직무열의의 개념 및 구성요인

직무열의에 대한 연구는 대부분 직무소진(burnout)과 반대되는 상태에 대한 인식에서 출발하였다(Hallberg, Johansson & Schaufeli, 2007; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Leiter & Maslach(2004)는 직무열의를 직무소진과 반대되는 개념으로 설명하였다. 직무열의는 직무수행 상의 높은 즐거움(헌신)과 활성화(활력과 몰두)가 합성된 개념이다(Bakker, 2011). 개인적인 회복력과 타인과 일에 대하여 나타나는 반응, 직무에 대하여 나타나는 반응 등의 세 가지 범주에서 나타나고 있는 부정적인 상태를 소진으로 보며 반대로 긍정적 심리 상태를 직무열의라고 보았다.

직무열의는 에너지가 충만하면서 타인과의 일에 관해서 긍정적이면서 지지하는 모습을 보이고, 직무에 있어서도 효율적인 성과와 성취를 이루고 있는 상태라고 설명한다. 이처럼 직무열의는 직무소진과는 달리 직무를 수행함에 있어 느끼는 긍정적이고 성취적인 상태에 초점을 맞추고 있다. Seligman의 긍정심리학의 영향으로 개인의 능력을 최대한 발휘하여 행복한 삶을 지향할 수 있도록 돕기 위한 시도의 하나가 열의의 개념(조주연·김명소, 2013)이라고 하였다. Schaufeli & Bakker(2004)는 열의에 대하여 어떠한 특징적인 행동이나 대상이 되는 사건 등에 국한되지 않으며 비교적 포괄적이고 인지와 정서의 관련되는 지속적인 상태로 정의하였다.

기존에 ‘직무와 관련되는 스트레스에 관한 반응으로 함께 일하고 있는 사람들에게서 관심이 상실되는 것’로 정의되어지는 소진(burnout)에 관해 연구하던 Leiter, & Maslach, Schaufeli(2001)은 소진에 대한 개념을 확장하여 업무에 대한 열의를 정의하고 있으며, 소진의 세가지 차원으로 소진(exhaustion), 전문적 효능감(professional efficacy), 냉소(cynicism)과 대비하여 열의에 대하여 에너지, 능률, 관여 등으로 정의하였다. 즉 일반적인 열의의 개념은 어떠한 일을 이루기 위해 온갖 정성을 다하는 마음이라고 말할 수 있는데, 이러한 열의라는 용어가 사용된 배경이 긍정심리학이다(Schaufeli &

Salanova, 2005). Kahn(1990)은 직무열의란 구성개념을 처음으로 정립한 학자로, 구성원들은 자신의 역할을 활동적이고 만족스럽게 수행하기 위해 개인의 육체적, 인지적, 감정적 에너지를 동시에 투입하는 것이라 정의하였다. 이는 조직 또는 직무의 특성에 관한 태도라기보다는 직무의 성과와 관련된 심리적 연결로 정의된다(Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Baumruk(2006)은 직무열의를 조직구성원이 감성과 인지를 활용하여 조직에 헌신하는 상태로 표현하였다.

Kahn(1990)은 직무의 열의를 조직의 구성원이 자신들의 직무를 수행함에 있어 육체적·인지적·정신적·정서적 에너지를 투입하고 있는 것이라고 개념화하고 있다. 또한 높은 직무열의를 갖기 위해서는 종사원들이 심리적 의미성(meaningfulness), 심리적 효용성(availability), 심리적 안정성(safety)등의 3가지 심리적인 조건이 필요하다고 하는 것을 제시하였다.

Schaufeli & Bakker(2003)는 직무열의를 측정하고 있는 자기보고식 척도 Utrecht Work Engagement Scale(UWES)을 처음으로 개발하였으며 이를 검증하였다. 직무열의를 구성원의 특성과 상태로 구분하는 관점에 대해서도 학자들 간의 논의가 활발하다. Robinson 등(2004)은 직무열의를 조직의 가치에 대한 구성원의 긍정적 태도로 정의하였고, Truss 등(2006)은 Kahn(1990)이 제시한 심리적 조건 세 가지 차원을 포함하고, 많은 학자들 사이에서 연구되어온 직무열의의 정의들을 포괄적으로 담은 심리적 상태인 일에 대한 열정(passion)으로 정의하였다. Macey와 Schneider(2008)는 개인의 업무와 조직에 대한 감성적 에너지와 자발적 노력을 포함하는 광범위한 구성개념으로 직무열의를 보고 있으며, 이는 특성과 상태를 모두 포함한 개념으로 정의된다. 이것은 직무열의를 일에 관한 긍정적이면서 열정적이고 헌신하고 몰입하는 마음의 상태로 정의하고 있으며, 활력·몰입·헌신 등의 3가지 하위차원으로 구성개념을 제시하였다. 3가지의 구성요소로 첫째, 활력은 업무 수행 시 수준 높은 에너지와 정신적인 회복력을 유지하고, 둘째, 몰입은 한 사람이 자신에게 주어진 업무로부터 스스로를 분리시키기 어렵고 업무를 시행하는 동안 시간이 빨리 지나가고 있는 것처럼 느끼는 것을 포함하고 있으며 업무에 완전하게 집중하는 것. 셋째 헌신은 주어진 자신의 업무에 강하게 소속되고 있는

것으로 중요성을 경험하고 열정, 도전정신, 자부심 등을 얻게 되는 것이라고 하였다.

직무열의의 차원을 Kahn의 연구에 기초하여 May Gilson & Harter(2004)는 세 가지 차원으로 육체적·정서적·인지적 구성요소로 구분하여 설명하였으며 육체적 요소는 직무수행에 많은 에너지를 투입하는 것이고 정서적 요소는 직무수행에 자신의 마음과 열정을 다 하는 것, 인지적 요소는 다른 것들을 모두 잊을 정도로 자신의 일에 푹 빠져드는 상태라 도전적인 업무를 선호하고 탐색하며, 조직에 대한 강한 소속감을 가지고 있기 때문에 상사나 조직으로부터 오는 긍정적인 피드백, 계속적인 인정과 격려를 얻기 위해 자신의 일에 헌신하고, 업무 이외의 활동에서도 열의를 보인다(이랑, 2006). 직무열의(work engagement)란 업무에 대한 긍정적이고 성취적인 마음가짐을 말하는 것으로 활력, 헌신, 몰두의 특성이 있다(Schaufeli & Bakker, 2002). 특히 간호사들에게 있어 직무열의란 일할 때 모든 것을 잊어버리고 자신의 감정, 생각, 행동을 집중하여 일에 완전히 몰두하였을 때 느끼는 행복감이다. 직무열의는 활력(vigor), 헌신(dedication), 몰두(absorption)의 세 가지 하위항목으로 구성되어 있다(Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006). 활력(vigor)은 업무를 수행하는 과정에서 높은 에너지 수준과 정신적으로 회복할 수 있는 회복력, 상당한 노력을 기울이고 어려운 상황에서 굴하지 않고 지속력을 보이는 것을 의미한다. 헌신(dedication)은 조직 구성원이 직무에 적극적으로 참여하고, 일의 열정·자부심을 가지는 특징을 가지고 있다. 몰두(absorption)는 자신의 직무에 대해 깊이 집중함으로써 일과 자신을 분리하기 어려울 정도로 업무에 집중하는 것을 의미한다(Schaufeli & Bakker, 2004). 구성원들이 그 조직에 직무 열의를 얼마나 하느냐에 따라 조직의 성패가 좌우 된다(이나운, 2005).

높은 수준의 직무열의를 가진 구성원은 조직의 목표와 함께 강한 주체의식으로 직무의 과업과 관련된 노력을 가장 높은 수준으로 발휘하게 되며(장기열, 2006), 조직구성원의 직무열의 정도가 조직의 성과로 이어지기 때문에(이나운, 2005; 박광서, 2006) 그 중요성이 커지고 있다. 직무수행에 있어서 조직구성원의 직무 몰입도를 설명하기 위한 중요한 개념이 바로 직무열의(job engagement)이다. 직무열의의 개념적인 정의는 [표 2-3] 와 같다.

[표 2-3] 직무열의의 개념

| 연구자 | 직무열의의 개념 |
|---------------------------------------|---|
| Schaufeli & Bakker(2004) | 열의를 어떠한 대상·사건이나 특정 행동 등에 국한되지 않으며 비교적 포괄적이며, 정서 및 인지와 관련된 지속적인 상태로 정의 |
| Baumruk(2006) | 직무열의를 조직구성원이 감성과 인지를 활용하여 조직에 헌신하는 상태 |
| Schaufeli, Bakker, & Salanova, (2006) | 직무열의는 활력(vigor), 헌신(dedication), 몰두(absorption)의 세 가지 하위항목으로 구성 |
| Rich, LePine & Crawford(2010) | 조직구성원이 직무수행 과정에서 인지적 측면 외 정서적, 행동적 측면 강조 |
| Bakker(2011) | 직무열의는 직무수행 상의 높은 즐거움(헌신)과 활성화(활력과 몰두)가 합성된 개념 |

자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

2.2.2 직무열의의 선행연구

호텔종사자의 직무요구와 직무자원, 자아효능감, 직무열의 및 업무성과들 간의 관계에 관한 연구를 김희진·현성협·김인신(2013)가 실시하였다. 첫째 연구결과 호텔종사자의 직무요구 중에서 업무과부하와 감정의 요구는 직무열의에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 둘째로 호텔의 종사자의 직무자원의 하위요인으로 자기개발기회, 업무자율성, 사회적 지원 순서로 직무열의에 직접적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 셋째로 직무열의가 업무성과와 자기효능감에 직접적 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 넷째로 업무성과에 자기효능감은 직접적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이런 결과들을 통하여 직무요구와 직무자원은 직무열의에 유의미한 영향을 미치고 이러한 직무열의는 자기효능감에도 영향을 미치며 궁극적으로 직무의 성과에 영향을 미치고 있음을 감안하면 호텔기업은 업무의 성과를 높이기 위하여 노력에 필요한 다양한 변수를 제시하고 중요성을 실증적으로 증명하고 있다. 최연준·심원술(2016)은 긍정리더십이 직무열의에 미치는 영향에 대한 연구를 한 바 있다. 그러나 아직 리더십, 직무열의와 내적 동기를 연계하여 그 영향을

밝힌 연구와 공공기관 조직 구성원을 대상으로 각 변수들이 가지고 있는 특징을 반영한 연구는 미비한 것으로 나타났다. 개인-조직의 부합이 직무열의에 미치는 영향과정에서 오창택(2013)은 자기효능감과 소명의식의 매개효과를 규명하고자하는 연구를 실시하였다. 국민건강보험공단의 종사원을 대상으로 실증연구를 위해 설문조사를 실시하였으며 연구결과, 개인-조직부합, 소명의식, 자기효능감은 직무열의(몰두, 활력, 헌신)에 각기 정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 대기업 종사자를 대상으로 이철화·신강현·허창구(2012)는 변혁적 리더십과 거래적 리더십이 직무열의에 미치고 있는 영향과 그러한 과정에서 심리적인 자본의 매개효과를 검증하였고, 변혁적 리더십의 증폭효과가 직무열의에 관해서도 나타날 수 있는지를 연구하였다. 정향공사 객실승무원을 대상으로 정민주박인혜(2012)는 심리적인 자본이 직무열의에 미치고 있는 영향에 대한 연구를 실시한 결과에서 심리적 자본은 내재적인 직무동기와 직무열의에 긍정적 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고 심리적인 자본은 내재적인 직무의 동기를 매개로 하여 직무열의에 관하여 긍정적인 영향을 미치는 것으로 판명되었으며 내재적인 직무동기의 매개효과를 입증하였다. 실증적인 연구를 위하여 이인호(2010)은 자기결정성 이론을 바탕으로 하여 직장인들의 자기계발에 필요한 동기를 파악하고 자기계발동기와 혁신행동 및 직무열의간의 관계성 등을 밝히고자 하는데 목적을 두고 연구를 하였다. 그 결과의 의미로 자기계발동기와 혁신행동 및 직무열의의 관계에 있어서 내재적인 동기, 자기증명 동기, 동일시되는 동기로 구분되어지는 자기계발의 동기로는 직무열의와 혁신행동 간에 정적인 영향적인 관계가 있음을 검증하였고, 내재적인 동기의 상관계수가 가장 크게 나타났다. 종단 연구를 통해서 Bakker & Geurts(2004)는 종업원의 직무열의가 2년 후에도 지속적으로 된다는 것을 밝혔고, 직무열의는 일시적이면서 특징적인 것이 아니며 지속적이고 광범위한 심리적인 상태라고 하였다. 박노운(2011)은 직무열의의 선행요인으로 내·외재적 직무환경, LMX, 학습지향성을 제시하였다. 권인수·최영근(2011)은 직무중요성, LMX, 자기효능감을 직무열의의 선행변수로 하여 심리적 조건의 매개효과를 설명하였다. 이와 같이 선행연구자에 따라 직무열의에 대해 다양한 정의를 하고 있으나 본 연구에서는 직무열의의 구성요인으로 활력, 헌신, 몰두

에 대해 살펴보고자 한다. 따라서 본 연구에서 (박노윤; 2011, 정민주·박인혜; 2012, 최연준·심원술; 2016)등의 선행연구를 근거로 직무열의를 업무를 수행하는 과정에서 높은 에너지 수준과 정신적으로 회복할 수 있는 회복력, 상당한 노력을 기울이고 어려운 상황에서 굴하지 않고 지속력을 보이는 활력(vigor). 조직 구성원이 직무에 적극적으로 참여하고, 일의 열정·자부심을 가지는 헌신(dedication), 직무에 대해 깊이 집중함으로써 일과 자신을 분리하기 어려울 정도로 업무에 집중하는 몰두(absorption)로 정의하며 호텔종사원의 직무수행 시 열의를 중심으로 한 연구를 진행하고자 하며 [표 2-4] 는 직무열의에 대한 선행 연구표이다.

[표 2-4] 직무열의의 선행연구

| 연구자 | 직무열의의 선행연구 |
|-----------------------|---|
| Bakker & Geurts(2004) | 종단 연구를 통하여 종업원의 직무열의가 2년 후에도 지속적으로 지속된다는 것을 밝혔고, 직무에 대한 열의는 일시적이며 특징적인 것이 아니고 지속적이면서 광범위한 심리 상태 |
| 이인호(2010) | 직장인들의 자기계발동기를 자기결정성 이론을 바탕으로 파악하고 자기계발동기와 혁신행동, 직무열의 사이의 관계성을 밝히는것에 목적을 두고 연구 |
| 박노윤(2011) | 직무열의의 선행요인으로 내·외재적 직무환경, LMX, 학습지향성을 제시 |
| 권인수·최영근(2011) | 직무중요성, LMX, 자기효능감을 직무열의의 선행변수로 하여 심리적 조건의 매개효과를 설명 |
| 정민주·박인혜(2012) | 항공사의 객실승무원을 대상으로 한 심리적인 자본이 직무열의에 미치는 영향에 대한 연구를 실시 |
| 이철희·신강현·허창구(2012) | 거래적 리더십과 변혁적 리더십 그리고 직무열의에 미치는 영향관계 및 그 과정에서 심리적인 자본의 매개효과를 대기업 종사자를 대상으로 검증 |
| 김희진·김인신·현성협(2013) | 호텔종사자의 직무요구 및 직무자원, 직무열의와 자아효능감 및 업무성과 사이의 관계에 관한 연구를 실시 |
| 오창택(2013) | 개인-조직 부합이 직무열의에 영향을 미치고 있는 과정에서 자기효능감과 소명의식의 매개적인 효과를 규명하는 연구 |
| 최연준·심원술(2016) | 긍정리더십이 직무열의에 미치는 영향에 대한 연구 |

자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

2.3 직무만족

2.3.1 직무만족의 개념 및 구성요인

Weiss(2002)는 직무만족은 태도로 개인의 직무 상황이나 직업에 대하여 긍정적이거나 혹은 부정적인 판단과 평가를 내리는 것이라고 정의하였다. 직무만족을 개인이 자신의 직무를 얼마만큼 좋아하는지 또는 싫어하는지를 반영하려는 태도라고 오창택(2012)은 정의하였다. 2000년 이후 직무만족은 조직행동론에서 오랫동안 중요한 개념으로 연구되어져 왔으며, 일반적으로 직무나 직무경험평가 시에 발생하는 윤택하고 긍정적인 정서 상태로 정의되기도 한다(남유진, 2012). 직무란 중요하거나 의미 있는 과업과 같은 직책 또는 비슷한 직위의 단위를 말한다(김철구, 2008). 효율적·창의적으로 업무를 원활히 수행할 수 있도록 심리적·신체적으로 좋은 환경을 조성하는 것으로 업무를 수행에 있어서 최적의 환경 조건을 조성하여 능률적인 업무 효과를 높일 수 있게 조직의 물리적·심리적인요소 등의 적합 여부를 말한다(지효진, 2014). 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 공정한 급여, 업무할당, 승진기회, 직무조건, 의사소통 등 다양한 요소가 관련되어 있다고 하였다(이상곤 외, 2014). 직무만족을 위해서는 직무를 통한 욕구충족과 직무에 대한 평가가 긍정적이고 감정상태가 건강하고 안정적이어야 하며, 적절한 포상, 직무의 자발적 수행, 또한 스트레스를 느끼지 않아야 한다(이광현, 2014). 직무환경을 넘어 서 개인의 기대나 욕구를 충족하는지 또는 승진기회, 작업 조건, 보상 등 근로조건에 대해서 얼마나 만족하는가에 대한 인식을 직무만족이라 하였다(양지숙 외, 2011).

직무만족에 영향을 미치는 요인은 학자마다 제각기 다르지만 크게 나누어 볼 때 개인적 요인, 직무적 요인, 조직적 요인으로 나눌 수 있으며, 이들 사이에는 어느 정도의 공통적인 요인이 많이 있음을 알 수 있다(이세원, 2008). 임금에 대한 만족, 작업 동료에 대한 만족, 상사에 대한 만족 등을 직무만족의 구성요소로 제시하였다(손주영, 2011). 완벽한 의미의 직무만족 측정은 어렵다고 볼 수 있지만 ‘만족(satisfaction)’이란 용어가 주는 주관적이고 다차원

적인 감정이 반영된 정의를 내리고 있다는 점에서는 유사하다고 할 수 있다 (강현주·조상미, 2010). 직무만족의 구성요소로서 Cranny(1991)는 직무자체, 급여, 승진, 감독, 동료 등을 제시하였다. 또한 과업자체, 감독, 동료, 승진, 보수 등을 조동규 등(2004)은 제시하였으며, 임금에 대한 만족,, 상사에 대한 만족 동료에 대한 만족 등을 전수진 등(2006)은 직무만족 요인의 구성요소로 정의하였다. 자기 직무에 대한 호의적 태도를 직무만족(job satisfaction)이라 하며 자신의 직무생활에 대하여 긍정적인 감정을 가지는 개인의 심리상태를 말한다. 직무만족의 다차원적인 요인들, 즉 직무자체, 승진의 기회, 감독 및 동료와 같은 여러 가지 요소들에 의해 결정된다고 한다. [표 2-5] 는 직무만족에 대한 개념을 정리한 표이다.

[표 2-5] 직무만족의 개념

| 연구자 | 직무만족의 개념 |
|--------------|--|
| Cranny(1991) | 직무자체, 급여, 승진, 감독, 동료 등을 제시 |
| Weiss(2002) | 개인의 직무 상황이나 직업에 대한 긍정적 또는 부정적인 평가와 판단을 내리는 태도 |
| 손주영(2011) | 임금에 대하여 만족, 상사에 대하여 만족, 작업 동료에 대하여 만족 등을 직무만족에 대한 구성요소로 제시 |
| 양지숙외(2011) | 직무환경을 넘어 서 개인의 기대나 욕구를 충족하는지 또는 승진기회, 작업 조건, 보상 등 근로조건에 대해서 얼마나 만족하는가에 대한 인식 |
| 오창택(2012) | 개인이 자신의 직무를 얼마나 좋아하고 싫어하는지를 반영하고자하는 태도 |
| 남유진(2012) | 직무나 직무경험의 평가 시에 일반적으로 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태 |
| 지효진(2014) | 창의적·효율적으로 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 심리적이며 신체적으로 좋은 환경을 조성하려고 하는 것 |
| 이광현(2014) | 직무를 통한 욕구충족과 직무에 대하여 평가가 긍정적이며 감정상태가 안정적이고, 건강하며 적절한 포상, 직무의 자발적 수행 |

자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

2.3.2 직무만족의 선행연구

정효선·윤희현(2014)은 긍정심리자본과 직무만족간의 관계를 외식종사원을 대상으로 검증하였다. 이 연구는 긍정적 심리자본은 주어진 자신의 환경에 관하여 심리적인 강점을 긍정적으로 활용하여 사고하면서 행동하는 것으로 정의하였으며, 이러한 개념들은 자기효능감과 자아실현과 매우 비슷하거나 유사한 개념으로 본 연구자의 연구와 연관이 있는 것으로 보여 지고 있다. 이런 긍정심리자본과 직무만족 사이의 관계를 검증한 연구결과 유의미한 정(+)의 영향관계가 있음을 나타내고 있다. 즉 종사원들이 주어진 근무상황에서 긍정적으로 생각하면서 행동하는 것이 직무만족도가 증가하는데 기여하는 것으로 여겨진다고 하였으며 외식 경영자는 여러 가지의 복지여건의 향상이나 여가 생활 지원 프로그램을 통하여 종사원의 긍정적인 심리가 주어진 직무 상황에서 반영될 수 있도록 전략적인 모색을 하는 것이 필요하다고 하였다.

Minnesota대학 부설연구소는 능력 활용, 독자성, 독창성, 도덕성, 다양성, 책임감, 작업조건, 권위, 회사정책, 인정, 안정성, 사회적 지위, 상사와 부하와의 관계, 임금, 승진, 상사의 지식 능력, 동료관계, 성취감, 직무수행능력, 활동성 등을 직무만족에 대한 결정 요인으로 분류하였다.

호텔종사원의 직무특성, 집단의 효능감과 직무만족간의 인과관계에 대하여 최해수(2013)의 연구에서는 검증하였으며 그 결과 직무특성변인으로 직무의 다양성과 직무의 중요성은 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었고 직무의 정체성은 직무만족도에 유의미 하지 않은 것으로 분석되었다. 또한 집단의 효능감에 대한 조절효과분석에서 직무특성의 변수인 직무의 중요성과 직무의 만족도사이의 관계에서 집단의 효능감에 조절효과가 존재하는 것으로 나타났다. 이러한 연구를 통해서 첫째, 호텔기업의 종사원들의 직무의 만족도를 제고하기 위하여 호텔기업에서 근무 중인 인사권의 담당자들은 종사원들이 다양한 직무를 처리할 수 있도록 만들기 위하여 다양한 직무에 대한 기회를 제공하여야 할 필요가 있다고 하였다. 둘째, 조절변수로 집단 효능감을 사용하여 직무만족도를 조절할 수 있도록 하였는데, 종사원이 수행하는 직무의 중요도와 관련하여 집단효능감이 낮을수록 직무만족도를 높

이는 결과를 제시하여주고 있어 조직구성원이 직무의 중요성이 높다고 인식할 경우에 따라서 집단 구성원들의 직무수행에 따르는 효능감보다 개인의 직무수행능력이 직무만족도를 높일 수 있다고 하였다.

사회복지사를 대상으로 이회영·김종규·이순목(2013)은 심리적인 조직과 자본 공정성이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 대한 연구를 실시하였으며 그 결과 개인수준의 구성개념들이 집단수준의 구성개념들로 동시에 상향되었으며, 집단공정성은 준거변수에 해당하는 집단의 직무만족 및 조직몰입과 유의미한 관계를 보였다. 즉 조직공정성, 직무만족, 조직몰입이 개인과 집단수준에서 다양한 계층적으로 개념화될 수 있음을 확인하였으며, 지각되어진 공정성은 개인의 직무만족 및 조직몰입에 유의미한 효과를 보였고, 지각되어진 분배의 공정성이 직무만족에서 가지는 효과를 심리적인 자본의 수준이 높을수록 증가하는 동반상승의 효과가 있는 것으로 나타났다.

대구광역시 소재한 종합복지관 조직구성원을 대상으로 송승숙·이동수(2013)은 사회자본과 조직시민행동, 사회자본과 조직시민행동과의 관련성과의 관계에서 직무만족에 대한 매개효과의 연구를 실시한 연구결과 사회자본의 하위요인으로 신뢰와 호혜성은 조직시민행동과 유의미한 양의 상관관계를 보이는 것으로 나타났으며, 호혜성은 특히 조직시민 행동과 가장 높은 상관관계를 보이고 있었다. 간두호·이정훈·김동호(2010)는 직무만족, 생산성에 대한 연구결과에서 직무만족의 영향요인 중 상사지원과 보상 공정성이 조직구성원의 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 연구된 내용도 있다. 김유경(2005)의 연구에서도 직무특성 하위요인 중 피드백만 직무만족에 부적인 영향을 미치고 나머지 하위 요인들은 모두 직무만족에 정적인 영향을 미친다고 하였다. 이는 창의성과 자신만의 뚜렷한 개성을 표현하는 것이 중요한 예술 종사자들에게 있어 상사나 동료들의 하향적 관리방식은 오히려 직무를 수행함에 있어 역효과를 나타낸다는 것을 알 수 있다. 다른 연구에서는 역할갈등이 직무만족의 직무, 감독, 보수, 동료관계, 기관, 전이직과 유의미한 부적 상관관계를, 역할모호성은 직무, 감독, 동료관계, 기관과 유의미한 부적 상관관계를, 역할과다는 승진을 제외한 모든 하위변인과 부적 상관관계가 나타났음을 확인하였다(유숙자, 2000). 따라서 본 연구에서는 (최해수, 2013; 정효선·윤희

현, 2014; 이회영·김종규·이순목, 2011)등의 선행연구를 바탕으로 상사에 대한 만족, 동료에 대한 만족, 기관에 대한 만족으로 정의하여 연구하고자 하며 [표 2-6] 는 직무만족의 선행연구표이다.

[표 2-6] 직무만족의 선행연구

| 연구자 | 직무만족의 선행연구 |
|-----------------------|---|
| 김유경(2005) | 직무특성 하위요인 중 피드백만 직무만족에 부적인 영향을 미치고 나머지 하위 요인들은 모두 직무만족에 정적인 영향 |
| 김동호(2010) | 직무만족, 생산성에 대한 연구결과에서 직무만족의 영향요인 중 상사지원과 보상 공정성이 조직구성원의 직무만족에 긍정적인 영향 |
| 이회영·김종규·이순목 (2013) | 조직공정성과 심리적 자본이 직무만족과 조직몰입에 미치고 있는 영향연구를 실시 |
| 송승숙·이동수(2013) | 조직구성원을 대상으로 조직시민행동과 사회자본과의 관련성, 사회자본과 조직시민행동과의 영향 관계에서 직무만족의 매개효과의 연구를 실시 |
| 최해수(2013) | 연구에서는 호텔종사원의 직무특성, 집단 효능감, 직무만족간의 인과관계를 검증 |
| 정효선·윤혜현(2014) | 외식종사원을 대상으로 긍정심리자본과 직무만족간의 관계를 검증 |

자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

2.4 긍정적 심리자본

2.4.1 긍정적 심리자본의 개념 및 구성요인

긍정심리학이란 사람 마음의 단점이 아닌 장점 즉 밝은 면을 규명해서 긍

정적인 면을 더 발전시키기 위한 심리학이라고 한다(김승진, 2013). 긍정심리 자본이란 성과 향상을 향한 개인의 긍정적 동기 부여적인 성향을 갖는 것이라고 정의한다(Luthans, 2004). 심리적 자본(Psychological Capital)은 ‘나는 누구인가’로 정의되며 Luthans의 연구에서는 경제자본 및 사회자본, 인적자본 등에 사용된 ‘자본’의 개념을 확장한 것이라고 밝히고 있다. 긍정심리자본은 자기효능감, 낙관주의, 복원력, 희망의 네 가지 차원으로 구성되어 있으며, 이 변인들의 개념은 다음과 같다. ‘자기효능감’은 특정한 결과를 성취하기 위하여 필요한 자원을 동원할 수 있다는 개인의 능력에 관한 믿음으로 정의되고 있으며, ‘희망’은 개인의 목표 및 목표를 지향하는 의지, 목표로 향해가는 경로로 구성되어있다. ‘낙관주의’는 긍정적인 사건을 경험함으로써 이를 개인 내면에 기억하고 강화하면서 갖게 되는 지배적인 내적 상태를 의미한다. ‘복원력’은 역경과 갈등, 실패, 또는 긍정적 사건들로부터 되돌아오거나 급속히 회복될 수 있는 역량을 의미한다(Luthans & Youssef, 2007). Avolio(1995)은 긍정심리자본이라는 새로운 용어를 만들어 인적자본(Human capital)의 개념과 긍정조직행동을 차별화하여 연구하였다. 긍정적 심리자본은 ‘what you have’ (무엇을 가지고 있는가?)에 중점을 두면서 경제적 자본에서 지식, 교육, 재능, 경험과 같은 ‘what you know’ (당신이 알고 있는 것)에 중점을 두고 있는 인적자본으로 인적네트워크와 같은 ‘who you know’ (누구를 알고 있는가?)에 중점을 두고 있는 사회 자본으로 확장하는 것으로 자본에 관하여 정립되는 이론과 연구의 범위를 넘어서는 새로운 개념이다. 긍정심리자본이 다른 자본보다 우위 점을 갖는 것은 다음의 [표 2-7] 과 같이 더욱 장기적이고, 고유성이 있고, 축적되며, 연계성이 있고, 재충전이 용이하다는 점에 있다(김동철, 2012). 긍정심리자본에 대한 연구는 사람들의 인식 속에 내재되어 있는 스트레스, 좌절감, 절망, 분노와 같은 부정적인 요인과 문제의식에 집중하는 관점을 긍정성과 강점의 시각으로 바라보는 긍정심리학에서 출발하였으며, 보다 체계적이고 과학적 방식으로 이러한 긍정적 요인을 증진시키는 방법을 제시하고 있다(강호철, 2014). 긍정적 심리자본의 하위구성 요소를 개별적으로 이해하기 보다는 통합된 심리적인 차원으로 이해할 경우에 시너지가 발생되어지며 더욱 높은 효과성과 인적자원개발의 새로운 가능성에 대하여 제시해

줄 수 있다고 하였다. Stajkovic(2006)은 긍정심리자본의 하위요소인 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력을 주어진 목표에 관하여 자신이 잘해낼 수 있다는 믿음의 보유차원에서 하나로 통합하기도 하였다.

[표 2-7] 자본의 특성

| 경쟁우위 | | long term (장기성) | unique (고유성) | cumulative (축적성) | interconnected (연계성) | renewable (재충전성) |
|--------|--------|--------------------|-----------------|---------------------|-------------------------|---------------------|
| 전통적 자본 | 재무적 자본 | No | No | Yes | No | No |
| | 물리적 자본 | Yes | No | Yes | Maybe | Maybe |
| | 기술적 자본 | No | No | No | Maybe | No |
| 인적 자본 | 형식지 | Maybe | No | Yes | No | Maybe |
| | 암묵지 | Yes | Yes | Yes | Yes | Yes |
| 긍정심리자본 | 자기 효능감 | Yes | Yes | Yes | Yes | Yes |
| | 희망 | Yes | Yes | Yes | Yes | Yes |
| | 낙관주의 | Yes | Yes | Yes | Yes | Yes |
| | 복원력 | Yes | Yes | Yes | Yes | Yes |
| 사회적 자본 | 네트워크 | Maybe | Yes | Yes | Yes | Maybe |
| | 규범과 가치 | Yes | Yes | Yes | Yes | Yes |
| | 신뢰 | Yes | Yes | Yes | Yes | Yes |

자료: Youssef, C. M. & Luthans, F.(2004)

다양한 주제와 방식으로 연구 활동이 빠르게 확산되어 인간의 긍정적인 심리적 측면을 과학적으로 연구하고 인간의 행복과 성장을 지원하는 학문으로 자리매김하고 있다(김동철·김대건, 2012). Luthans and Youssef(2007)은 긍정심리자본이 조직몰입, 직무만족, 직무행복에 긍정적인 영향을 준다는 것을 확인하였고, 긍정심리자본이 직장에서의 행복, 지각된 성과, 이직의도, 주관적인 안녕감에 유의한 효과가 있음을 국내 연구에서는 최용득·이동섭(2011)이 입증한 바가 있다. 긍정심리자본은 긍정적인 속성으로 성과에 대한 영향력 과 개

발, 측정에 대한 가능성을 의미하고 있다. 긍정적 심리자본이 종사원들의 생산성 향상에 긍정적인 영향을 미칠 것이라고 Jensen and Luthans(2006)는 하였으며 종사원의 일탈적인 행동과 조직의 냉소주의에 부정적인 영향을 미친다고 Avey, Wernsing and Luthans(2008)등이 하였다. 긍정심리자본의 구성 개념들은 사실상 서로 독립적인 개념들로 이들 간의 판별 타당도가 존재하고 각각의 독립된 구성개념으로 실증되었다(김주엽·김명수, 2011). 다음 [표 2-8] 은 긍정적 심리자본의 개념 표이다.

[표 2-8] 긍정적 심리자본의 개념

| 연구자 | 긍정적 심리자본의 개념 |
|------------------------------------|---|
| Avolio(1995) | 긍정심리자본이라는 새로운 용어를 인적자본(Human capital)의 개념과 긍정조직행동을 차별화하기 위하여 만들어 연구 |
| Luthans, Luthans, & Luthans,(2004) | 성과 향상을 향한 개인의 긍정적이며 동기 부여적인 성향을 갖고 있는 것이라고 정의한다. |
| Stajkovic(2006) | 긍정심리자본의 하위요소인 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력을 주어진 목표에 관하여 자신이 잘해낼 수 있다는 믿음의 보유차원에서 하나로 통합 |
| Jensen and Luthans(2006) | 긍정심리자본이 종사원의 생산성 향상에 긍정적인 영향을 미친다. |
| Luthans and Youssef(2007) | 긍정심리자본이 직무만족, 조직몰입, 직무행복에 긍정적인 영향을 준다는 점을 확인 |
| Avey, Wernsing and Luthans(2008) | 긍정심리자본은 종사원의 일탈행동과 조직 냉소주의에 부정적인 영향을 미친다. |
| 최용득·이동섭(2011) | 긍정심리자본이 지각된 성과, 직장에서의 행복, 주관적 안녕, 이직의도에 유의한 효과가 있음을 입증 |
| 김주엽·김명수(2011) | 긍정심리자본의 구성개념은 사실상으로 서로 독립적인 개념들 간의 판별 타당도가 존재하고 있으며 각각의 독립되는 구성개념으로 실증 |

자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

2.4.2 긍정적 심리자본의 선행연구

선행 연구에서 나타난 대부분의 긍정심리자본은 조직 구성원의 태도 및 행동, 성과에 긍정적인 영향을 줄 뿐만 아니라, 궁극적으로 성과향상을 위한 조직의 중요한 자본으로서 조직의 경쟁력을 강화하는데 기여한다는 연구 결과를 보여 주고 있으며, 급변하는 조직 환경에서 당면한 문제의 해결과 개선을 위주로 한 조직운영의 한계를 경험했던 많은 조직 운영자들에게 새로운 ‘긍정적’ 직관을 제공하여 조직 구성원, 즉 사람의 관리 및 효과적 활용을 위한 새로운 접근법으로 떠오르고 있다(최용득·이동섭, 2011).

긍정심리자본은 선행변수로서 구성원 행동과 태도, 조직유효성과의 영향관계를 검증하는 실증연구에서 시작하여, 2000년대 중반 이후에는 매개변수로서 그 영향력을 파악하는 연구들이 활발히 진행되었다(양필석·최석봉, 2012). 연구들을 살펴보면 긍정심리자본이 직무성과(Luthans et al, 2005), 직무만족 및 조직몰입(Larson & Luthans, 2006), 조직시민행동, 일탈행동, 냉소주의(Avey, Luthans & Youssed, 2009)등과 같은 결과변수와의 관계에 대한 연구가 활발하게 진행되어 왔으며, 선행변수로는 변혁적 리더십, 진정한 리더십, 지원적 조직분위기 등이 다루어졌고, 매개변수로는 신뢰와 개인의 긍정적 감정을 중심으로 연구되었다(Clapp-Smith, Vogelgesang & Avey, 2009; Avey, Patera & West, 2008). 긍정심리자본에 영향을 미치는 선행요인을 밝히고자 개인의 특성과 리더 행동특성에 대한 변수를 중심으로 연구가 활성화 되었다(이동섭·최용득, 2010). 긍정심리자본의 효과성에 대한 수년간의 연구들을 모은 메타분석에 따른 실증연구 결과에서는 긍정심리자본이 직무만족, 조직몰입, 안녕감, 조직시민행동 등에 정(+)의 영향을, 스트레스, 이직의도, 조직일탈 등에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다(Avey, Reichard, Luthans, Mhatre, 2011). 긍정심리자본과 직무만족, 직무소외감과의 관계연구에서 김주엽·이혜진(2014)은 긍정심리자본이 직무만족에 유의미한 정(+)영향을, 직무소외감에는 유의미하지 못한 부(-)의 영향관계를 나타내었으며, 긍정심리자본과 직무소외감, 직무만족 사이에서 종업원의 정서가 매개역할을 한다는 사실을 확인하였고, 개인정서를 통해 긍정심리자본이 조직유효성에 보다 더 큰 영향

력을 갖게 됨을 주장하였다. 서비스 업종을 대표하고 있는 호텔에 종사하는 구성원들을 대상으로 하여 여인주(2014)는 사회적인 지지와 긍정적 심리자본 사이의 긍정적인 영향관계를 확인하였고, 긍정적 심리자본과 고객지향성과의 영향관계에서 긍정적 심리자본의 하위요소 중에서 낙천성을 제외하고는 희망, 탄력성, 자기효능감 순서로 종업원의 고객지향성에 긍정적인 영향관계가 있으며, 사회적인 지지와 고객지향성의 관계에서도 긍정적 심리자본의 부분적인 매개효과를 확인하였다. 장지선·탁진국(2013)은 변화에 관하여 경험이 있으며, 상사와의 근속한 기간이 3개월 이상인 국내의 기업 종사원을 대상으로 긍정 심리자본, 리더의 비전제시, 학습목표지향성과 정서적 조직변화몰입 간의 영향적인 관계 연구에서 긍정적 심리자본이 정서적인 조직변화몰입에 긍정적인 영향을 미치고 있으며, 이것은 구성원이 인지하고 있는 변화이득과 조직냉소주의에 의하여 조절되고 있는 것을 확인하였으며 조직신뢰의 상위개념인 조직문화와 조직몰입 사이의 관계에서 김주섭·박재춘(2013)은 긍정적 심리자본이 부분적인 매개역할을 하는 것으로 확인하였다. 중소기업 종업원 대상의 연구에서 박권홍(2012)은 긍정적 심리자본이 근로자의 창의성향과 직무의 몰입에 긍정적인 영향을 미치며, 긍정심리자본과 직무몰입사이에 창의성은 부분적인 매개 역할을 하는 것으로 확인하였으며, 기업들의 성과창출을 위하여 보유하고 있는 인적자원의 긍정적인 심리성향을 향상시키며, 창의성을 증진시키기 위하여 다양한 노력들을 제시해야 한다고 주장하였다. 공공조직을 대상으로 김동철·김대건(2012)은 긍정적 조직행태에 대하여 이론적인 탐색과 관계에 대하여 진정성리더십이 긍정적 심리자본과 심리적인 주인의식에 긍정적인 영향을 미치고 있으며, 긍정적 심리자본이 진정리더십과 심리적인 주인의식의 관계에서 간접적인 매개효과를 나타내고 있는 것을 확인하였다. 항공사 객실 승무원을 대상으로 한 연구에서 정민주·박인혜(2012)는 긍정적 심리자본이 직무열의에 미치고 있는 영향관계 연구에서 긍정적 심리자본이 직무열의와 내재적인 직무동기에 긍정적인 영향을 미치고 있으며, 특별히 내재적인 직무동기를 매개로 한 직무열의에 대한 긍정적인 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 이것은 결국 서비스의 기업 품질 제고를 위한 접점응대 직원의 긍정적 심리자본과 내재적인 직무동기를 증가시키기 위한 방안에 대한 마련이 필요하다

고 주장하였다. 긍정심리자본에 대하여 최용득·이동섭(2011)은 긍정적인 심리 상태들의 복합체로서 업무나 목표달성을 위하여 필요로 하는 긍정적인 인지 상태와 동기부여를 촉진함으로 조직의 유효한 태도나 행위, 성과 등에 공헌할 수 있으며(Avey, Nimnicht & Pigeon, 2010; Avey, Luthans & Youssef, 2010; Walumbwa, Avolio & Hartnell, 2010; Avey, Wernsing & Luthans, 2008), 보다 더 중요하게는 조직차원에서 노력과 개입을 통하여 효율적으로 육성 또는 관리될 수 있다는 연구결과를 제시하고 있다(Luthans, Avolio, Avey & Peterson, 2010; Luthans, Avey & Patera, 2008). 미국의 대형은행들을 대상 연구에서 Walumbwa, Avey, Luthans & Oke(2011)는 상사의 진정리더십과 부서단위에서 발생되고 있는 집단성과 및 구성원들의 조직시민행동 사이의 영향적인 관계를 검증하는 연구에서 부서에 소속되어진 구성원들의 긍정적 심리자본이 진정리더십과 부서의 집단성과 및 조직의 시민행동과의 사이에서 부분적인 매개효과를 나타내고 있는 연구결과를 도출하였다. 김주엽·김명수(2011)의 연구에서 희망에 대한 다양하고 폭넓은 연구를 통하여 긍정적인 성과를 내는 연구를 하였으며 최근의 조직상황에서도 유의미한 영향을 미치는 것으로 주장하고 있다. 싱가포르 건설회사 종사하는 구성원을 대상으로 실시한 실증연구에서 Toor and Ofori(2010)는 구성원들의 긍정적심리가 리더십과 성과 간에 유의미한 매개효과를 나타내고 있음을 주장하였고 진정성 리더십과 변혁적 리더십이 긍정적인 심리자본과 관계가 있고, 변혁적 리더십과 조직의 효용성과 몰입, 만족도와의 영향적인 관계에서 긍정적 심리자본이 매개적인 효과를 나타내고 있음을 주장하였다. 지방공무원을 대상으로 이병철·이채익(2009)은 긍정적 심리자본이 조직시민행동에 미치고 있는 영향과 이들과의 사이에서 직무만족이 매개적인 효과가 있는지에 대하여 실증분석을 한 결과 심리적인 자본은 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미치며 직무만족은 이들과의 영향관계에서 부분적인 매개 효과가 있는 것으로 나타났다.

따라서 긍정적 심리자본과 정서적인 몰입 및 고객지향성 간의 영향관계를 규명하기 위하여 본 연구의 목적을 뒷받침하기에 충분한 이론적인 근거를 제시하고 있음을 알 수 있다. 긍정적 심리자본이란 성과의 향상을 위한 개인의 긍정적이며 동기 부여적인 성향을 갖는 것으로 자기 효능감, 희망, 복원력, 낙

관주의의 네 가지 차원으로 구성되며 선행연구(박권홍, 2012; 정민주·박인혜, 2012; 김주엽·이혜진, 2014)등의 선행연구를 바탕으로 연구하고자 하며 [표 2-9] 는 긍정적 심리자본 선행연구를 정리한 표이다.

[표 2-9] 긍정적 심리자본의 선행연구

| 연구자 | 긍정적 심리자본의 선행연구 |
|-------------------------|--|
| 이병철·이채익 (2009) | 지방공무원을 대상으로 긍정심리자본이 조직시민행동에 미치는 영향과의 관계에서 직무만족이 매개적인 효과가 있는지에 대한 실증분석 |
| Toor and Ofori(2010) | 싱가포르의 건설회사에 종사하고 있는 구성원들을 대상으로 하여 실증연구에서 구성원의 긍정적인 심리가 성과와 리더십 사이에서 유의미한 매개효과가 있음을 확인 |
| 최용득·이동섭 (2011) | 긍정적 심리자본에 대해 긍정적인 심리상태들의 복합체로 업무나 목표달성을 위하여 필요로 하는 긍정적인 인지상태와 동기부여를 촉진함으로 조직에 유효적인 태도나 행위 및 성과에 공헌하고 중요하게는 조직적 차원의 노력과 개입을 통하여 효율적으로 육성 및 관리될 수 있다는 연구결과의 제시 |
| 김주엽·김명수 (2011) | 희망은 다양하고 폭넓은 분야의 연구를 통하여 긍정적인 성과를 내는 것으로 연구하였으며, 최근에 조직상황에서도 유의미한 영향 |
| 정민주·박인혜 (2012) | 항공사 객실 승무원을 대상으로 긍정심리자본이 직무열의에 미치는 영향적인 관계의 연구에서 긍정적 심리자본이 직무열의와 내재적인 직무동기에 긍정적인 영향을 미치고 내재적인 직무의 동기를 매개로 한 직무의 열의에 긍정적인 영향 |
| 여인주 (2014) | 서비스 업종을 대표하고 있는 호텔에 종사하고 있는 구성원을 대상으로 하여 사회적인 지지와 긍정적인 심리자본 사이의 긍정적 영향관계를 확인 |
| 김주엽·이혜진 (2014) | 긍정적 심리자본과 직무만족, 직무소외감과의 영향관계에 관한 연구에서 긍정적 심리자본이 직무만족에 유의미한 정(+)영향을, 직무소외감에는 부(-)의 영향적인 관계를 나타내며, 긍정적 심리자본과 직무만족, 직무소외감 간에 종업원의 정서가 매개적인 역할 |

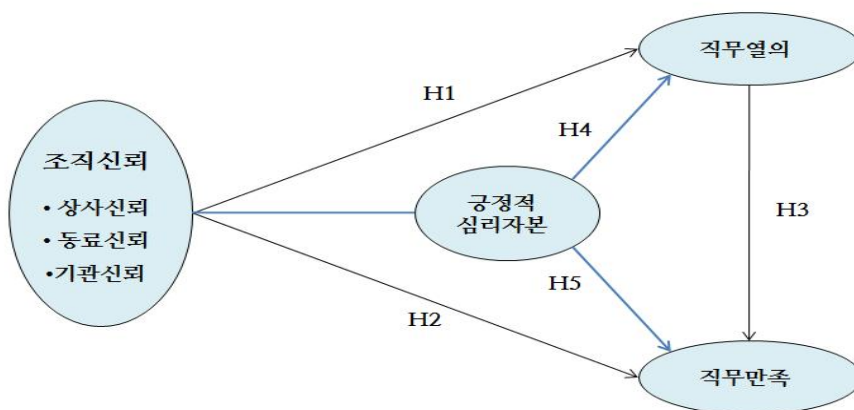
자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

Ⅲ. 연구의 설계

3.1 연구의 모형 및 가설의 설정

3.1.1. 연구의 모형

그동안 조직신뢰의 연구 분야는 문헌적인 고찰과 사례를 통한 연구가 매우 다양하게 이루어져 왔다고 하면, 최근에는 호텔종사원의 긍정적 심리자본 측면이 중요하게 대두되면서 조직몰입, 직무열의, 직무만족, 직무태도, 직무스트레스 등의 변수를 사용하여 매우 다양한 선행연구가 이루어지고 있다. 그러나 본연구와 같은 긍정적 심리자본이 조직신뢰를 통하여 직무열의와 직무만족의 결과를 도출하는 선행연구는 전무한 실정으로 본 연구는 긍정적 심리자본이 호텔종사원의 조직신뢰와 직무열의 및 직무만족에 영향을 주는지에 대해 연구의 초점을 두고자 한다. 이러한 연구를 위하여 독립변수로 조직신뢰, 매개변수로 긍정적 심리자본을 설정하여 종속변수인 직무열의, 직무만족에 미치는 영향을 분석하고자 다음 [그림 3-1] 과 같은 연구모형을 구상하였다.



[그림 3-1] 연구모형

3.1.2 연구의 가설

3.1.2.1 조직신뢰와 직무열의의 관계

신뢰가 직무열의에 미치고 있는 영향에 관하여는 관계를 이론적으로 설명하고 연구들이 존재한다. 사회교환 이론 Eisenberger(1986)과 Bolognini(2003)의 연구를 발전시켜서 신뢰가 몰입으로 이어지고 있는 모형을 Togna(2013)은 자신의 연구에서 설명하였으며 김호정(1999)는 신뢰가 직무열의에 이르고 있는 과정을 다양한 측면에서 분석하여 신뢰의 결과물로 신뢰행동이 이루어진다고 보았다. 선행연구들에 따르면 신뢰가 높을수록 조직몰입도 높다는 관계를 대부분의 연구에서 증명하고 있다(cook et al, 1980; 유영현, 2009; Tellefsen & Thomas, 2005; 주재진, 2009; 이재훈·최익봉, 2004). 하위 요인으로 영향적인 관계가 부분적으로 증명되지 못했던 연구들도 존재하고 있어 Ozag(2006)의 연구에서 신뢰와 유지적인 몰입의 관계, 박진영(2009)에서 조직몰입과 상사신뢰·동료신뢰, 송운석·이민호(2011)과 채희용(2009)은 조직신뢰와 조직몰입의 영향관계에서 유의미한 영향력이 증명되지 않음을 주장하고 있다. 따라서 본 연구는 상관 신뢰, 동료 신뢰, 기관 신뢰가 직무열의에 영향을 미친다는 가정을 하고 각 신뢰의 요인 별로 나타나는 차이를 증명하려고 조직신뢰가 직무열의에 영향을 미칠 것이라는 가정아래 유의미한 영향을 증명하려고 다음과 같은 가설을 설정 하였다.

[H1] 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰는 직무열의에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H1-1 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰의 상사신뢰는 직무열의에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H1-2 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰의 동료신뢰는 직무열의에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H1-3 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰의 기관신뢰는 직무열의에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

3.1.2.2 조직신뢰와 직무만족의 관계

조직신뢰가 동료신뢰나 상관신뢰에 비해 높은 영향력을 보이는 것으로 나타난 연구(김호정, 1999)와 조직신뢰와 동료신뢰가 유의한 영향력을 갖는 반면 상사신뢰가 유의한 관계를 보이지 않는 것으로 나타난 연구(박진영, 2009; 기은혜, 2014)도 있다. 반면 상사신뢰의 유의한 영향력이 검증되고, 조직신뢰는 영향력을 미치지 못하는 것으로 나타난 상반된 연구결과도 존재한다(이인석·전무경, 2006). 이러한 연구는 다양한 조직을 대상으로 이루어졌는데, 의료기관 종사자(Laschinger, 2001; Dong, 2001), 호텔 종사자(박진영, 2009; 조영대, 2007), 항공사 종사원(기은혜, 2014), 컨벤션 종사자(장혜진, 2012), 카지노 기업 종사자(신혜숙·박종찬, 2013) 등이 있고 특히 비서직과 사무직 근로자를 대상으로 연구한 전수진 외(2006)과 공조직과 사조직을 비교하며 조사한 김호정(1999)의 연구결과에서 소속된 조직에 따라 결과가 다르게 나타나기도 했다. 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 한 상관신뢰, 동료신뢰, 기관신뢰로 구분하여 각 조직신뢰 요인이 직무만족도에 영향을 끼칠 것이라는 가정아래 유의미한 영향을 증명하려고 다음과 같은 가설을 설정 하였다.

[H2] 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰는 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H2-1 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰의 상사신뢰는 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H2-2 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰의 동료신뢰는 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H2-3 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰의 기관신뢰는 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

3.1.2 3 직무열의와 직무만족의 관계

Mache et al.(2014), Soyon et al.(2015)의 연구는 직무열의가 직무만족에

유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 주장하였으며, 커피전문점 종사자를 대상으로 김효연 외(2015)는 직무요구와 직무자원 및 직무열의, 직무만족의 영향관계를 연구한 결과에서 직무열의가 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것을 검증하였고 직무열의는 구성원들이 조직성장 및 개인발전을 위하여 업무에 몰입하고 집중하려는 긍정적인 마음상태로 보았고, Hartline & Ferrell(1996)와 Locke(1976)의 자신의 직무 또는 직무경험에 대한 평가로부터 직무만족을 도출되는 근로자 스스로 유쾌하거나 긍정적 심리상태라고 보았다. 따라서 본 연구에서는 직무열의가 직무만족에 영향을 미친다는 가정 아래 유의미한 영향을 증명하려고 다음과 같은 가설을 설정 하였다.

[H3] 호텔종사원이 인지하는 직무열의는 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

3.1.2.4 긍정적 심리자본의 조직신뢰와 직무열의의 관계

호텔종사원을 대상으로 한 Hyounae, et al.(2015)의 연구에서도 스트레스의 원천과 직무열의 사이에 심리적인 자본의 조절효과에 대하여 연구하였는데 높은 심리적 자본을 가지고 있는 종사원은 똑같은 스트레스의 상황에서도 직무의 열의가 증가하고 있으며 유지하는 결과를 보였다고 주장 하였다. 항공사 객실승무원을 대상으로 정민주·박인혜(2012)의 연구에서 심리적인 자본과 직무열의와의 영향관계를 검증한 결과로 심리적인 자본은 직무열의에 내재적인 직무동기를 매개로 하여 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 오창택(2013)은 일반종사원을 대상으로 하여 자기효능감과 소명의식이 직무의 열의에 유의미한 정(+)의 영향을 미친다고 검증하였고 개인적인 자원으로 정의되는 자기효능감과 소명의식이 직무열의에 영향관계가 있을 뿐만이 아니라 개인-조직부합과 직무열의와의 영향관계에서 조절적인 역할을 하고 있음을 검증하고 있다. 따라서 본 연구에서는 긍정적 심리자본이 조직신뢰와 직무열의에 영향을 미친다는 가정아래 유의미한 영향을 증명하려고 다음과 같은 가설을 설정 하였다.

[H4] 호텔종사원이 인지하는 긍정적 심리자본은 조직신뢰와 직무열의에 매개역할을 할 것이다.

H4-1 호텔종사원이 인지하는 긍정적 심리자본은 조직신뢰의 상사신뢰와 직무열의에 매개역할을 할 것이다.

H4-2 호텔종사원이 인지하는 긍정적 심리자본은 조직신뢰의 동료신뢰와 직무열의에 매개역할을 할 것이다.

H4-3 호텔종사원이 인지하는 긍정적 심리자본은 조직신뢰의 기관신뢰와 직무열의에 매개역할을 할 것이다.

3.1.2.5 긍정적 심리자본의 조직신뢰와 직무만족의 관계

호텔종사원을 대상으로 한 연구에서 김희진·현성협·김인신(2013)은 자기효능감과 업무성과 사이의 영향관계를 검증하였으며 외식종사원을 대상으로 긍정적 심리자본과 직무만족 사이의 영향관계 연구에서 정효선·윤혜현(2014)은 종사원이 근무상황에 따라서 긍정적으로 생각하고 행동하고자 하는 것이 직무만족을 높이는데 기여할 것이라 검증하였다. 집단효능감과 직무만족간의 관계를 최해수(2013)는 호텔종사원을 대상으로 하여 실증연구를 하였으며 집단효능감이 직무의 만족을 높이는 조절역할을 한다고 주장하였다. 따라서 본 연구에서는 긍정적 심리자본이 조직신뢰와 직무만족에 영향을 미친다는 가정아래 유의미한 영향을 증명하려고 다음과 같은 가설을 설정 하였다.

[H5] 호텔종사원이 인지하는 긍정적 심리자본은 조직신뢰와 직무만족에 매개역할을 할 것이다.

H5-1 호텔종사원이 인지하는 긍정적 심리자본은 조직신뢰의 상사신뢰와 직무만족에 매개역할을 할 것이다.

H5-2 호텔종사원이 인지하는 긍정적 심리자본은 조직신뢰의 동료신뢰와 직무만족에 매개역할을 할 것이다.

H5-3 호텔종사원이 인지하는 긍정적 심리자본은 조직신뢰의 기관신뢰와 직무만족에 매개역할을 할 것이다.

3.2 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

3.2.1 변수의 조작적 정의

3.2.1.1 조직신뢰

조직신뢰의 설문지는 (Mc Allister, 1995; 권석균·이춘우, 2004; 김호균, 2007; 양현교, 2009; 이경호, 2010; 오현아, 2008; 김유나, 2015; 황용수, 2010)의 연구에서 사용되어진 문항을 가지고 본 연구의 성격에 맞추어 수정하여 사용하였으며, 상사신뢰(6문항), 동료신뢰(6문항), 기관신뢰(6문항) 등 총 3개의 하위요인 18문항으로 구성하였다. 조직신뢰 척도는 ‘매우 그렇지 않다(1점)’, ‘그렇지 않다(2점)’, ‘보통이다(3점)’, ‘그렇다(4점)’, ‘매우 그렇다(5점)’까지 리커트(Likert)5점 척도로 구성하였다.

3.2.1.2 직무열의

직무열의에 관한 설문지는 (Schaufeli & Bakker, 2003; 이인호, 2010; 김면식, 2014)의 연구에서 사용된 문항을 본 연구의 성격에 맞도록 수정하여 사용하였으며, 총 6문항으로 구성하였다. 직무열의 척도는 ‘매우 그렇지 않다(1점)’, ‘그렇지 않다(2점)’, ‘보통이다(3점)’, ‘그렇다(4점)’, ‘매우 그렇다(5점)’까지 리커트(Likert)5점 척도로 구성하였다.

3.2.1.3 직무만족

직무만족에 관한 설문지는 (송현주, 2008; 최영옥, 2012; 한수진, 2013; 지순덕, 2013)의 연구에서 사용되어진 문항을 가지고 본 연구의 성격에 맞도록 수정하여 사용하였으며, 총 6문항으로 구성하였다. 직무만족의 척도는 ‘매우 그렇지 않다(1점)’, ‘그렇지 않다(2점)’, ‘보통이다(3점)’, ‘그렇다(4점)’, ‘매우 그렇다(5점)’까지 리커트(Likert)5점 척도로 구성하였다.

3.2.1.4 긍정적 심리자본

긍정적 심리자본에 관한 설문지는 (최용득, 2012; 박권홍, 2011; 김주엽·김명수, 2011; Luthans Avolio, Avey & Norman, 2007)의 연구에서 사용되어진 문항을 가지고 본 연구의 성격에 맞도록 수정하여 사용하였으며, 총 10 문항으로 구성하였다. 긍정적 심리자본의 척도는 ‘매우 그렇지 않다(1점)’, ‘그렇지 않다(2점)’, ‘보통이다(3점)’, ‘그렇다(4점)’, ‘매우 그렇다(5점)’까지 리커트(Likert)5점 척도로 구성하였다.

3.2.2 설문지 구성

본 연구에서 호텔종사원의 긍정적 심리자본이 조직신뢰 및 직무열의와 직무만족에 미치는 영향을 규명하기 위하여 설문지를 사용하였다. 본 연구에 사용하는 설문지는 국내·외 선행연구에서도 신뢰도 및 타당도 검증을 이미 실시하여 사용했었던 측정도구를 연구의 성격에 맞추어 재구성 하였다. 연구의 설문지에 대한 구성은 변수간의 조작적인 정의를 기초로 하였으며 선행되어진 연구의 검토를 통하여 선정되는 측정항목들을 본 연구에서 제시하고 있는 연구의 목적을 달성하기 위함과 동시에 가설의 검증을 위하여 실증분석을 실시하기 위해 [표 3-1] 과 같이 조직신뢰 18문항, 직무열의 6문항, 직무만족 6문항, 긍정적 심리자본 10문항으로 구성하여 측정의 항목을 정리하였다.

[표 3-1] 설문지 구성

| 변수 | 측정항목 | 설문문항 | 참고문헌 | 척도 |
|------|------|------|---|-----------------|
| 조직신뢰 | 상사신뢰 | 18 | Mc Allister(1995) 권석균·이춘우(2004) 김호균(2007) 양현교(2009) 이경호(2010) 오현아(2008) 김유나(2015) | Likert 5점 척도 |
| | 동료신뢰 | | | |
| | 기관신뢰 | | | |

| | | | |
|------------|----|--|--|
| 직무열의 | 6 | Schaufeli & Bakker(2003) 이인호(2010) 김면식(2014) | |
| 직무만족 | 6 | 송현주(2008) 최영옥(2012) 한수진(2013) 지순덕(2013) | |
| 긍정적 심리자본 | 10 | Luthans Avolio, Avey & Norman(2007) 최용득(2012) 김주엽·김명수(2011) 박권홍(2011) | |
| 인구 통계학적 특성 | 8 | 명목척도 서열척도 | |

3.3 표본 설계 및 분석방법

3.3.1 조사표본의 설계

본 연구는 조직신뢰가 직무열의와 직무만족에 미치는 영향관계 및 긍정적 심리자본이 조직신뢰와 직무열의에 매개효과가 있는지와 긍정적 심리자본이 조직신뢰와 직무만족에 매개효과가 있는지에 대하여 알아보고자 한다. 따라서 실증적인 분석을 위하여 모집단을 규정하였으며 모집단을 대표로 할 수 있는 표본으로 선정하였다. 모집단이라 하는 것은 연구의 대상이 되고 있는 집단으로서 연구자가 직접적인 방법이나 또는 통계적인 추정에 의하여 정보를 얻으려 하는 대상의 집단을 의미하고 있으며 모집단의 명확한 규명하기 위하여 연구의 대상, 시간, 범위와 같은 요소들을 정확하게 확정하도록 하였다.

본 연구의 표본은 서울의 특1급 호텔에 근무하는 종사원을 대상으로 2017년 04월 15일부터 2017년 04월 30일까지 15일간 실시하였다. 표본추출의 방법으로 비확률 표본추출방법 중 편의표본추출법을 실시하였으며 설문지의 응답자가 설문지에 직접 기입하는 방법을 채택하여 조사를 실시하였다.

설문지는 총 300부를 배포하여 272부가 회수되었고, 회수되어진 설문지에서 내용이 충실하지 못한 8부를 제외하고 264부를 실증분석에 사용하였다.

[표 3-2] 는 모집단의 규정과 표본에 대하여 정리하였다.

[표 3-2] 모집단의 조사 표본

| 모집단 | 호텔 종사원 |
|----------|-------------------------|
| 표본단위 | 서울 소재 특 1급 호텔 종사원 |
| 조사 기간 | 2017년 04월 15일 ~ 04월 30일 |
| 자료수집의 방법 | 설문서를 사용한 직접 기입 방법 |
| 표본의 크기 | 300부 |
| 회수된 표본 | 272부(90.66%) |
| 유효 표본 | 264부(88%) |

3.3.2 분석 방법과 절차

연구자는 분석기법의 선택이 자료의 질과 양에 따라 달라질 수 있다는 것을 고려하여 문제해결에 필요한 정보를 최대한 얻기 위해 연구자는 분석기법을 매우 다양하게 선택 할 수 있다. 본 연구에서도 기대되고 있는 바람직한 연구의 결과를 도출하기 위한 변수의 수 및 분석의 성격과 분석의 척도와 종류 등의 표본의 전반적인 성격을 고려하여 부합하는 방법을 적용하였다.

본 연구에서는 앞서 제시한 연구의 모형 및 가설의 설정과 그에 따른 가

설의 검증을 위하여 설문지의 조사를 통하여 수집되어진 설문지에 대하여 응답이 완료되어진 자료들을 회수한 후에 유효한 표본만을 추출하여 지침에 따라서 코딩작업으로 부호화하였고 부호화되어진 자료를 개별적으로 입력을 하여 통계 프로그램인 SPSS 22.0ver 사용하여 빈도 분석, 요인분석, 기술 통계 분석과 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석, 회귀분석 및 다중회귀분석을 실시하였다.

첫째, 설문지 조사 대상자의 인구통계학적인 특성을 명확하게 파악하기 위한 방법의 일환으로 빈도분석(frequency analysis), 기술통계분석을 실시하고 표본의 특성을 파악하였다.

둘째, 가설의 검증을 측정하기 위하여 측정 항목들 간에 타당도 및 신뢰도를 분석을 실시하였다. 타당성의 분석을 위하여 각각의 유형에 따라서 측정항목들에 관하여 요인분석(factor analysis)을 실시하였고, 각각의 항목들 사이의 신뢰도를 검증하기 위한 방법으로 내적일관성을 판단할 수 있는 Cronbach's α 값을 이용하였다.

셋째, 조직신뢰를 상사신뢰, 동료신뢰, 기관신뢰 등의 구성적인 요소들을 독립변수로 하여 직무열의와 직무만족의 각각의 종속변수들 간의 영향적인 관계를 알아보기 위하여 상관관계의 분석을 실시하였다.

넷째, 긍정적 심리자본이 조직신뢰와 직무열의의 관계와 긍정적 심리자본이 조직신뢰와 직무만족의 관계에서 어떠한 매개역할을 하는지를 알아보기 위한 회귀분석을 실시하였다.

다섯, 가설의 검증을 위하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 하였다.

IV. 실증분석

4.1 표본의 인구통계학적 특성

본 연구를 위해 도출된 표본들이 가지고 있는 모집단의 대표성을 추정하기 위하여 2017년 4월15일부터 4월30일까지 총 15일간에 걸쳐 실시하였고, 본 연구를 위한 자료 수집은 서울 소재 특1급 호텔 종사원을 주요 대상으로 하였다. 설문지를 통하여 총 300부가 배부하였고, 272부의 설문지를 회수하였으며, 이들 중에서 불성실한 응답자의 결측값을 제외하였고 총 264부를 최종 분석하여 인구통계학적 특성을 파악할 수 있는 빈도분석 실시하였고, 그 결과는 아래의 [표 4-1] 과 같다. 우선, 응답자의 성별분포로는 여성이 75명(28.4%) 남성이 189명(71.6%)으로 나타나 남성이 여성보다 높은 참여 비율을 보이고 있다. 연령으로 20~29세가 75명(28.4%), 30~39세가 87명(33.0%), 40~49세가 69명(26.1%), 50세 이상이 33명(12.5%)으로 나타났다. 학력은 고졸이상이 21명(8.0%), 전문대졸업이 87명(33.0%), 4년제 졸업이 114명(43.25%), 대학원 이상이 42명(15.9%)으로 나타났다. 또한 고용형태는 정규직이 201명(76.1%), 비정규직(인턴, 계약직)이 63명(23.9%)이며 소속은 식음료부 51명(19.3%), 객실부 9명(3.4%), 조리부가 204명(77.3%), 근무기간은 1년 미만이 39명(14.8%), 1~3년 미만이 36명(13.6%), 3~5년 미만이 21명(8.0%), 5~10년 미만이 36명(13.6%), 10년 이상이 132명(50.0%)으로 나타났다. 직위는 사원이 165명(62.5%), 대리가 36명(13.6%), 계장이 51명(19.3%), 과장이 12명(4.5%)이며 월 소득은 200만원미만이 90명(34.1%), 200만원~300만원 미만이 45명(17.0%), 300만원~400만원이 57명(21.6%), 400~500만원 미만이 45명(17.0%), 500만원 이상이 27명(10.2%)으로 나타났다. 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석결과 남성이 여성에 비해 43.2%가량 높게 나타났으며, 연령대는 30~39세가 33.0%로 빈도가 가장 높은 상태이며 20~29세도 28.4%의 빈도를 보이고 있으며 연령대로 20~39세까지가 61.4%로 높은 비중을 보이고 있음을 알 수 있다. 학력은 전문대졸이 33.0%이며 4

년제 졸업이 43.2%로 높은 학력자들이 설문 참여 빈도가 높은 것은 이용 빈도가 높음을 알 수 있다. 고용형태는 정규직이 76.1%이며 소속은 조리부가 77.3%로 가장 많은 설문응답을 하였다. 근속기간은 10년 이상이 50.0%로 조리부 쪽에 근속기간이 길다는 것을 알 수 있으며 직위는 사원이 62.5%로 진급이 근속에 비하여 원활하지 못함을 알 수 있고 월 소득은 200미만이 34.1%이며 300미만이 51.1%로 급여수준도 낮음을 알 수 있다.

[표 4-1] 표본의 인구통계학적 특성에 대한 빈도 분석

| 구 분 | | 빈도(n=264) | 비율(%=100) |
|-------|---------------|-----------|-----------|
| 성별 | 여자 | 75 | 28.4 |
| | 남자 | 189 | 71.6 |
| 연령 | 20-29세 | 75 | 28.4 |
| | 30-39세 | 87 | 33.0 |
| | 40-49세 | 69 | 26.1 |
| | 50세이상 | 33 | 12.5 |
| 학력 | 고졸이상 | 21 | 8.0 |
| | 전문대졸업 | 87 | 33.0 |
| | 4년제졸업 | 114 | 43.2 |
| | 대학원이상 | 42 | 15.9 |
| 고용 형태 | 정규직 | 201 | 76.1 |
| | 비정규직(인턴, 계약직) | 63 | 23.9 |
| 소속 | 식음료부 | 51 | 19.3 |
| | 객실부 | 9 | 3.4 |
| | 조리부 | 204 | 77.3 |
| 근속기간 | 1년미만 | 39 | 14.8 |
| | 1~3년미만 | 36 | 13.6 |
| | 3~5년미만 | 21 | 8.0 |
| | 5~10년미만 | 36 | 13.6 |
| | 10년이상 | 132 | 50.0 |
| 직위 | 사원 | 165 | 62.5 |
| | 대리 | 36 | 13.6 |

| | | | |
|-----|-------------|-----|------|
| | 계장 | 51 | 19.3 |
| | 과장 | 12 | 4.5 |
| 월소득 | 200만원미만 | 90 | 34.1 |
| | 200~300만원미만 | 45 | 17.0 |
| | 300~400만원미만 | 57 | 21.6 |
| | 400~500만원미만 | 45 | 17.0 |
| | 500만원 이상 | 27 | 10.2 |
| 합계 | | 264 | 100 |

4.2 변수의 기술통계 분석

4.2.1 조직신뢰

조직신뢰에 대하여 호텔에 종사하는 종사자들이 인지하는 상사신뢰, 동료신뢰, 기관에 대한 신뢰에 대하여 분석한 결과는 다음 [표 4-2] 와 같다. 분석결과, 상사신뢰에서 ‘나는 만약 어떤 일을 우리 상사가 맡는다면 희망적인 결과가 나올 것이라고 생각한다.’와 ‘나의 상사가 부하를 속여서 자신의 이익을 얻으려고 하지 않는다.’고 신뢰하는 것이 ($M=3.77$), 동료신뢰에서 ‘나의 동료는 업무상 어려움이 생겼을 때 도와 줄 것이다.’($M=3.81$)로 가장 높았으며, 전체적으로 보면 동료에 대한 신뢰가 ($M=3.69$)이상으로 상사신뢰보다 높으며 특히 기관신뢰의 최고 평균($M=3.55$)보다도 매우 높음을 알 수 있다.

[표 4-2] 조직신뢰에 대한 기술통계 분석

| 요인 | 항 목 | 평 균 | 표준 편차 |
|------------------|--|------|----------|
| 상 사 신 뢰 | 1 나는 만약 어떤 일을 우리상사가 맡는다면 희망적인 결과가 나올 것이라고 생각한다. | 3.77 | .766 |
| | 2 나는 상사가 나를 어떻게 평가하더라도 상사를 신뢰한다. | 3.56 | .839 |
| | 3 나의 상사는 자신이 한 약속을 지킨다. | 3.68 | .701 |
| | 4 나는 내가 직무상 또는 개인적으로 곤경에 빠졌을 때 희생을 감수하더라도 나를 두둔할 것이라고 믿는다. | 3.56 | .811 |
| | 5 나의 상사가 부하를 속여서 자신의 이익을 얻으려고 하지 않는다. | 3.77 | .824 |
| | 6 나의 상사는 전문성과 헌신으로 나의 업무에 도움을 주고자 노력한다. | 3.68 | .782 |
| 동 료 신 뢰 | 7 나의 동료는 자기가 맡은 일을 전문적이며 헌신적으로 수행한다. | 3.78 | .747 |
| | 8 나의 동료의 직무 능력을 신뢰할 수 있다. | 3.72 | .769 |
| | 9 나는 동료들과 모든 것을 공유하는 관계에 있다. | 3.69 | .790 |
| | 10 나의 동료는 관리자가 없는 경우에도 자기 일을 잘 할 수 있다. | 3.78 | .666 |
| | 11 나의 동료는 업무상 어려움이 생겼을 때 도와 줄 것이다. | 3.81 | .738 |
| | 12 나는 동료가 회사를 그만두거나 더 이상 같이 일을 할 수 없다면 허탈함을 느낄 것이다. | 3.70 | .817 |
| 기 관 신 뢰 | 13 나는 우리 호텔의 관리가 효율적이라고 신뢰하고 있다. | 3.47 | .708 |
| | 14 나는 우리 호텔은 직원들을 속이지는 않는다고 생각한다. | 3.47 | .784 |
| | 15 나는 호텔 정책이 나에게 어떠한 영향을 미치더라도 믿고 따를 것이다. | 3.47 | .813 |
| | 16 나는 호텔의 정책이 나에게 불이익이 되는 경우가 있어도 나는 호텔 전체의 이익을 위한 것이라면 기꺼이 받아들일 수 있다. | 3.42 | .766 |
| | 17 나는 우리 호텔의 미래에 대한 중요한 결정에서 관리자의 결정을 신뢰할 수 있다. | 3.55 | .754 |
| | 18 나는 우리 호텔의 관리자는 종업원의 관점을 존중하면서 만족시키려는 노력을 한다. | 3.53 | .813 |

4.2.2 직무열의

호텔에 종사하는 종사원의 직무열의에 대한 기술통계분석은 다음 [표 4-3] 과 같다. 분석결과, 직무열의에서 ‘나는 직무를 수행할 때 시간 가는 줄 모른다.’(M=3.84)가 가장 높으며 ‘나는 집중해서 일을 할 때면 행복감을 느낀다.’(M=3.75)로 직무열의가 있는 종사원은 일을 할 때 시간가는 줄을 모르며 행복감을 느끼는 것을 알 수 있다.

[표 4-3] 직무열의에 대한 기술통계 분석

| 요인 | 항 목 | 평 균 | 표준 편차 |
|------------------|---|------|----------|
| 직 무 열 의 | 1 나는 아침에 일어나면 호텔에 출근하고 싶다. | 3.45 | .769 |
| | 2 나는 직무를 수행할 때 시간 가는 줄 모른다. | 3.84 | .723 |
| | 3 나는 일을 할 때 일이 뜻대로 되지 않아도 언제나 인내심을 갖는다. | 3.72 | .708 |
| | 4 나는 한 번에 장시간 동안 일을 할 수 있다. | 3.67 | .751 |
| | 5 나는 집중해서 일을 할 때면 행복감을 느낀다. | 3.75 | .728 |
| | 6 나는 직무를 수행할 때 직무 이 외의 주변의 모든 것 들은 잊는다. | 3.65 | .741 |

4.2.3 직무만족

호텔에 종사하는 종사원의 직무만족에 대한 기술통계분석은 다음 [표4-4] 와 같다. 분석결과, 직무만족에서 ‘나는 우리 호텔에서 현재 수행하고 있는 직무에 만족하고 있다.’(M=3.78)가 가장 높으며 ‘나는 현재 수행하고 있는 직무에 보람을 느낀다.’(M=3.73)로 직무에 만족하는 경우 보람을 느끼는 비중이 높다는 것을 알 수 있었으며 ‘우리 호텔의 보수는 다른 유관기관의 임금수준과 비교해 볼 때 높은 편이다.’(M=3.47)로 임금 수준과 비교하면 만족 분포가 낮음을 알 수 있다.

[표 4-4] 직무만족에 대한 기술통계 분석

| 요인 | 항 목 | 평 균 | 표준 편차 |
|------------------|---|------|----------|
| 직 무 만 족 | 1 나는 우리 호텔에서 현재 수행하고 있는 직무에 만족하고 있다. | 3.78 | .700 |
| | 2 우리 호텔의 보수는 다른 유관기관의 임금수준과 비교해 볼 때 높은 편이다. | 3.47 | .840 |
| | 3 우리 호텔은 여가선용 및 취미활동을 위한 시설과 조직 분위기는 좋은 편이다. | 3.56 | .753 |
| | 4 나는 우리 조직의 운영과 정책방향에 대하여 만족스럽게 생각한다. | 3.58 | .736 |
| | 5 나는 현재 수행하고 있는 직무에 보람을 느낀다. | 3.73 | .766 |
| | 6 우리 호텔의 관리자는 종업원의 관점을 진실하게 존중하고 만족시키려고 노력한다. | 3.53 | .739 |

4.2.4 긍정적 심리자본

호텔에 종사하는 종사원의 긍정적 심리자본에 대한 기술통계분석은 다음 [표4-5] 와 같다. 분석결과, 긍정적 심리자본에서 ‘나는 직무목표를 달성하기 위해서 열정적으로 일하고 있다.’(M=3.88)가 가장 높으며 ‘나는 항상 내가 맡은 직무의 좋은 면을 보려고 노력한다.’(M=3.83)로 열심히 일하는 종사원은 긍정적인 마인드를 갖기 위해 노력하고 있다는 것을 알 수 있었으며 ‘대체적으로 평균이 높은 쪽에 기울어져 있는 것을 알 수 있다.

[표 4-5] 긍정적 심리자본에 대한 기술통계 분석

| 요인 | 항 목 | 평 균 | 표준 편차 |
|---------------------------------|---|------|----------|
| 긍 정 적 심 리 자 본 | 1 나는 직무분야에서 나의 목표를 설정할 자신이 있다. | 3.82 | .685 |
| | 2 나는 주어진 직무분야에서 어려움에 처할 때 해결할 자신이 있다. | 3.74 | .667 |
| | 3 나는 장기적으로 문제를 분석하여 해결책을 찾는 일에 자신이 있다. | 3.66 | .723 |
| | 4 나는 어떠한 직무든지 해결을 위한 다양한 방법이 있다고 생각한다. | 3.80 | .742 |
| | 5 나는 직무목표를 달성하기 위해서 열정적으로 일하고 있다. | 3.88 | .721 |
| | 6 나는 직무수행 시 불확실한 상황이 발생하면 최상의 결과를 기대하는 편이다. | 3.75 | .744 |
| | 7 나는 항상 내가 맡은 직무의 좋은 면을 보려고 노력한다. | 3.83 | .728 |
| | 8 나는 직장에서의 업무상 스트레스를 잘 극복하는 할 수 있다. | 3.86 | .843 |
| | 9 나는 나에게 주어진 직무에서 여러 일들을 한꺼번에 수행할 수 있다. | 3.76 | .641 |
| | 10 나는 어려운 상황에 대한 경험이 있기 때문에 힘든 시간들을 잘 극복할 수 있다. | 3.82 | .763 |

4.3 연구변수의 타당성과 신뢰도 분석

본 연구는 가설검증을 위하여 설문지를 통한 측정의 개념속성을 정확히 반영하고 있는지를 알아보기 위하여, 가설검증에 이용되는 변수의 측정도구에 대하여 타당성(validity)과 신뢰성(reliability)을 검토해 보려 하였다.

타당성(validity)이란 측정도구가 측정하려 하는 결정적인 차원을 얼마나 정확하게 측정했는가의 정도를 말하며 평가방법에 있어서 개념타당성, 내용타당성, 기준타당성의 세 가지의 기준으로 구분해 볼 수 있으며(김예영, 2013) 개발된 척도를 측정하려 하는 개념과 특성을 정확히 측정하는지 파악하기 위하여 타당성이 검증된다.

이를 위해 가장 많이 사용되어지는 분석의 기법이 요인분석(factor analysis)이며 요인분석은 다수의 변수 간의 상관관계를 기초로 많은 변수 속에 내재하는 체계적 구조를 찾아내 보려는 기법이며, 측정지표의 실제 측정결과가 본래 의도되어진 이론적 개념과 부합하는가를 평가하는 일반적 분석방법이며 가장 보편적으로 이용되고 있다.

요인분석은 요인을 추출하는 방법으로 일반적으로 주성분분석(principal component)에 의한 방법과 공통요인분석(common factor analysis)에 의한 방법이 있으며, 본 연구에서는 주성분 분석을 사용하여 일반적 요인추출은 요인이 설명할 수 있는 분산의 양을 뜻하는 아이겐(eigen)값을 기준으로 아이겐값이 1.0이상인 요인들을 추출한다(김지연, 2013).

여기서 아이겐 값이 1.0이라는 의미는 변수하나 정도의 분산을 축약한다는 의미이며, 요인 적재치(factor loading)는 0.40 이상인 경우를 통계적으로 유의한 것으로 판단되고, 요인들 간의 상관관계인 다중공선성을 제거하기 위한 직각회전(varimax)방식으로 나타냈다(이승준, 2015).

이를 통해서 연구자들에게 변수의 형태로 주어지는 많은 정보를 쉬우면서 간단하게 보다 적은 수의 요인으로 제시하여 주는 분석방법(채서일, 2008)으로 분석방법의 특성에 따라 각 항목들 간의 상관관계가 높여야 하며 표본적합도의 KMO(Kaise-Mayer-Olkin)의 측정도와 Bartlett의 구형성 검정은 각 항목들 사이의 상관행렬을 확인함으로 사용하는 항목들이 요인 분석에 과연 적합한가를 나타내 주는 방법이다(오경인, 2015). Bartlett의 구형성 검정은 요인분석의 모형에 적합성 여부를 나타내고 있는 것으로 요인분석 모형으로서 적합한지 아닌지에 대하여 유의 확률로서 파악하게 된다(석은주, 2013). 귀무가설은 “상관관계행렬이 단위행렬이다”이고, 귀무가설이 기각되어야 하지만 요인분석모형을 가용할 수 있다(송지준, 2010).

설문지를 통하여 수집되어진 자료에 대한 측정결과가 신뢰할 수 있는 상태가 되기 위해서는 측정상의 오차가 최소화되어야만 한다(고미애, 2010).

신뢰성(reliability)은 동일한 대상에 대하여 어떤 측정도구(설문)를 반복하여 적용할 경우는 그때마다 동일한 결과가 나오는지의 여부에 관한 문제다(김예영, 2013).

이는 연구자가 사용한 측정도구에서 알아내려고 하는 개념으로 얼마나 믿을 수 있는가를 측정하여 알아보는 방법이며(우현주, 2013) 신뢰성 측정방법으로는 항목이분할법(split-halves method), 내적일치도법(internal consistency method) 그리고 재측정법(retest method) 등이 있다(서의훈, 2005). 이 중 가장 많이 쓰는 방법으로 응답자에게 동일한 개념을 묻는 비슷한 질문을 하여 응답자들이 비슷하게 대답하였는지에 대하여 측정하는 내적일치도법이며(김예영, 2013). 내적일관성이라고도 할 수 있는 내적일치도는 항목들 간의 상관관계로써 평가되며, 항목 사이의 상관관계가 높을수록 내적일관성이 높다(우현주, 2013)라고 하였으며 내적일관성에 대한 척도의 신뢰성 평가방법은 Cronbach's coefficient alpha를 이용하는 것으로 Cronbach's α 계수는 0에서 1사이의 값을 가지고 있으며, 높을수록 바람직하지만 몇 점 이상이어야 하는 일률적인 기준이 없다(우현주, 2013).

사회과학분야에서는 일반적으로 신뢰도의 값이 0.6 이상이면 보통, 0.7 이상이면 높은 측, 0.8 이상은 매우 높은 것(권혁성, 2014)으로 해석하여 신뢰성이 낮은 항목을 제거하며 알파계수의 향상으로 측정도구의 신뢰성을 높일 수도 있다.

4.3.1 조직신뢰의 타당도 및 신뢰성 검정

조직신뢰의 요인분석 및 신뢰성 검증을 실시한 결과 다음의 [표 4-6] 과 같다. 조직신뢰에 대한 요인과 그에 따른 변수들 간의 신뢰성의 검토와 요인 분석을 위하여 실시한 요인분석은 선행연구로부터 도출되어진 18개의 문항을 요인 분석에 적용하였다.

요인분석은 주성분 요인(principal components) 추출방식 및 varimax 회전방

[표 4-6] 조직신뢰에 대한 타당도 및 신뢰도 분석

| 요인명 | 측정항목 | 구성요소 | | |
|---|--|--------|--------|--------|
| | | 1 | 2 | 3 |
| 동료신뢰 | 7 나의 동료는 자기가 맡은 일을 전문적이며 헌신적으로 수행한다. | .700 | | |
| | 8 나의 동료의 직무 능력을 신뢰할 수 있다. | .728 | | |
| | 9 나는 동료들과 모든 것을 공유하는 관계에 있다. | .802 | | |
| | 10 나의 동료는 관리자가 없는 경우에도 자기 일을 잘 할 수 있다. | .585 | | |
| | 11 나의 동료는 업무상 어려움이 생겼을 때 도와 줄 것이다. | .682 | | |
| | 12 나는 동료가 회사를 그만두거나 더 이상 같이 일을 할 수 없다면 허탈함을 느낄 것이다. | .650 | | |
| 상사신뢰 | 1 나는 만약 어떤 일을 우리상사가 맡는다면 희망적인 결과가 나올 것이라고 생각한다. | | .743 | |
| | 2 나는 상사가 나를 어떻게 평가하더라도 상사를 신뢰한다. | | .792 | |
| | 3 나의 상사는 자신이 한 약속을 지킨다. | | .726 | |
| | 4 나는 내가 직무상 또는 개인적으로 곤경에 빠졌을 때 희생을 감수하더라도 나를 두둔할 것이라고 믿는다. | | .670 | |
| | 5 나의 상사가 부하를 속여서 자신의 이익을 얻으려고 하지 않는다. | | .569 | |
| | 6 나의 상사는 전문성과 헌신으로 나의 업무에 도움을 주고자 노력한다. | | .730 | |
| 기관신뢰 | 13 나는 우리 호텔의 관리가 효율적이라고 신뢰하고 있다. | | | .692 |
| | 14 나는 우리 호텔은 직원들을 속이지는 않는다고 생각한다. | | | .778 |
| | 15 나는 호텔 정책이 나에게 어떠한 영향을 미치더라도 믿고 따를 것이다. | | | .685 |
| | 16 나는 호텔의 정책이 나에게 불이익이 되는 경우가 있어도 나는 호텔 전체의 이익을 위한 것이라면 기꺼이 받아들일 수 있다. | | | .694 |
| | 17 나는 우리 호텔의 미래에 대한 결정에서 관리자의 결정을 신뢰할 수 있다. | | | .726 |
| | 18 나는 우리 호텔의 관리자는 종업원의 관점을 존중하면서 만족시키려는 노력을 한다. | | | .686 |
| Eigen-value | | 3.858 | 3.808 | 3.747 |
| 설명분산(%) | | 21.432 | 21.157 | 20.817 |
| 누적분산(%) | | 21.432 | 42.590 | 63.407 |
| Cronbrach Alpha | | .866 | .894 | .857 |
| KMO = .900 Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2 = 2828.810$ df= 153 sig. = .000 | | | | |

식으로 실시하였으며, 요인분석의 적용가능성의 검정의 결과 표본적합도의 KMO측도는 .900, Bartlett의 구형성 검정치는 2828.810, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 조직신뢰의 영향요인에 대한 요인 추출의 결과로 3개의 요인이 도출되었으며, 총 분산의 설명력은 63.407%로 나타났다. 각각의 요인명은 그 특성에 맞게 동료신뢰, 상사신뢰, 기관신뢰로 명명하였다. 각각의 요인에 대한 신뢰도 분석결과 0.8 이상이면 매우 높은 것이며 동료신뢰, 상사신뢰, 기관신뢰 모두 0.8이상으로 높은 신뢰도를 보이고 있다.

4.3.2 직무열의의 타당성 및 신뢰성 검증

직무열의의 신뢰성 검증 및 요인분석을 실시한 결과로는 다음 [표 4-7]과 같다. 직무열의에 대한 요인과 그에 따른 변수 사이의 신뢰성의 검토와 요인분석을 위하여 요인분석을 실시하여 선행연구로부터 도출된 6개의 문항을 요인 분석에 적용하였다.

[표 4-7] 직무열의에 대한 타당성 및 신뢰도 분석

| 요인 | 항 목 | 요인 적재 량 | 아이겐값 (분산률%) | Cro nba ch's a |
|------------------|---|---------|--------------------|-------------------------|
| 직 무 열 의 | 1 나는 아침에 일어나면 호텔에 출근하고 싶다. | .750 | 2.917 (48.624%) | .787 |
| | 2 나는 직무를 수행할 때 시간 가는 줄 모른다. | .671 | | |
| | 3 나는 일을 할 때 일이 뜻대로 되지 않아도 언제나 인내심을 갖는다. | .639 | | |
| | 4 나는 한 번에 장시간 동안 일을 할 수 있다. | .708 | | |
| | 5 나는 집중해서 일을 할 때면 행복감을 느낀다. | .764 | | |
| | 6 나는 직무를 수행할 때 직무 이 외의 주변의 모든 것 들은 잊는다. | .642 | | |

KMO = .819 Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2 = 392.377$ df= 15 Sig. = .000

요인분석은 주성분 요인(principal components) 추출방식 및 varimax 회전 방식으로 하였으며, 요인분석의 적용가능성의 검정결과 표본적합도의 KMO 측도는 .819, Bartlett의 구형성 검정치는 392.377, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 직무열의의 영향요인에 대한 요인 추출결과 총 분산 설명력은 48.624%로 나타났다. 각각의 요인에 대한 신뢰도 분석결과 직무열의에 대한 신뢰도는 .787로 높은 신뢰도를 보이고 있음을 알 수 있다.

4.3.3 직무만족의 타당성 및 신뢰성 검증

직무만족도의 요인분석 및 신뢰성 검증을 실시한 결과로는 다음 [표 4-8] 과 같다. 직무만족에 대하여 요인과 그에 따르는 변수들 사이의 요인분석과 신뢰성의 검토를 위하여 실시한 요인분석은 선행연구로부터 도출된 6개의 문항을 요인 분석에 적용하였다.

[표 4-8] 직무만족에 대한 타당성 및 신뢰도 분석

| 요인 | 항 목 | 요인 적재 량 | 아이겐값 (분산률%) | Cronbach's α |
|------------------|---|---------|--------------------|---------------------|
| 직 무 만 족 | 1 나는 우리 호텔에서 현재 수행하고 있는 직무에 만족하고 있다. | .812 | 3.519 (58.654%) | .853 |
| | 2 우리 호텔의 보수는 다른 유관기관의 임금수준과 비교해 볼 때 높은 편이다. | .609 | | |
| | 3 우리 호텔은 여가선용 및 취미활동을 위한 시설과 조직 분위기는 좋은 편이다. | .774 | | |
| | 4 나는 우리 조직의 운영과 정책방향에 대하여 만족스럽게 생각한다. | .797 | | |
| | 5 나는 현재 수행하고 있는 직무에 보람을 느낀다. | .767 | | |
| | 6 우리 호텔의 관리자는 종업원의 관점을 진실하게 존중하고 만족시키려고 노력한다. | .817 | | |

KMO = .849 Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2 = 663.424$ df= 15 Sig. = .000

요인분석은 주성분 요인(principal components)에 의한 추출방식 및 varimax 회전방식을 실시하였으며, 요인분석의 적용가능성에 따른 검정의 결과에서 표본적합도의 KMO측도는 .849, Bartlett의 구형성 검정치는 663.424, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 직무태도의 영향요인에 대한 요인 추출결과 총 분산 설명력은 58.654%로 나타났으며 각각의 요인에 대한 신뢰도 분석결과 직무태도에 대한 신뢰도는 .853으로 매우 높은 신뢰도를 보이고 있다.

4.3.4 긍정적 심리자본의 타당성 및 신뢰성 검증

긍정적 심리자본의 요인분석 및 신뢰성 검증을 실시한 결과로는 다음 [표 4-9] 와 같다.

[표 4-9] 긍정적 심리자본에 대한 타당성 및 신뢰도 분석

| 요인 | 항 목 | 요인 적재 량 | 아이겐값 (분산률%) | Cronbach's α |
|----------|---|---------|-----------------|---------------------|
| 긍정적 심리자본 | 1 나는 직무분야에서 나의 목표를 설정할 자신이 있다. | .794 | 5.744 (57.440%) | .916 |
| | 2 나는 주어진 직무분야에서 어려움에 처할 때 해결할 자신이 있다. | .794 | | |
| | 3 나는 장기적으로 문제를 분석하여 해결책을 찾는 일에 자신이 있다. | .788 | | |
| | 4 나는 어떠한 직무든지 해결을 위한 다양한 방법이 있다고 생각한다. | .778 | | |
| | 5 나는 직무목표를 달성하기 위해서 열정적으로 일하고 있다. | .739 | | |
| | 6 나는 직무수행 시 불확실한 상황이 발생하면 최상의 결과를 기대하는 편이다. | .721 | | |
| | 7 나는 항상 내가 맡은 직무의 좋은 면을 보려고 노력한다. | .768 | | |
| | 8 나는 직장에서의 업무상 스트레스를 잘 극복하는 할 수 있다. | .708 | | |
| | 9 나는 나에게 주어진 직무에서 여러 일들을 한꺼번에 수행할 수 있다. | .697 | | |
| | 10 나는 어려운 상황에 대한 경험이 있기 때문에 힘든 시간들을 잘 극복할 수 있다. | .785 | | |

KMO = .905 Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2 = 1454.808$ df = 45 Sig. = .000

긍정적 심리자본에 대하여 요인과 그에 따르는 변수들 사이의 요인분석과 신뢰성의 검토를 위하여 실시하는 요인분석은 선행연구로부터 도출된 10개의 문항을 요인 분석에 적용하였다.

요인분석은 주성분 요인(principal components)에 의하여 추출방식 및 varimax 회전방식으로 하였으며, 요인분석의 적용가능성의 검정결과 표본적 합도의 KMO측도는 .905, Bartlett의 구형성 검정치는 1454.808, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다.

직무태도의 영향요인에 대한 요인 추출결과 총 분산 설명력은 57.440%로 나타났다.

각각의 요인에 대한 신뢰도 분석결과 직무태도에 대한 신뢰도는 .916로 매우 높은 신뢰도를 보이고 있다.

4.4 상관관계분석

상관관계란 변수와 변수 간에 관계를 둘 또는 그이상의 변수들 사이에 있어서 한 변수가 변동함에 따라서 다른 변수가 어떻게 변동하는 것과 같은 변동의 연관성 빈도, 변동의 크기정도와 방향을 말하며 본 연구에서는 측정 변수 간 사이의 관계가 어느 정도 밀접한지를 측정하기 위해 피어슨 상관관계 분석을 실시하였다.

상관관계분석은 연구하려 하는 변수와 다른 변수들 간에 관련성을 분석하기 위하여 사용되는 것으로 하나의 변수가 다른 변수와 관련성이 있는가의 여부를 파악한 후에 관련성이 있으면 어느 정도의 관련성이 있는지 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시한다. x, y가 있다면 x의 변화량에 따라 y도 변화하는 관계를 의미하고, x가 증가할 때 y는 감소하는 경우를 음(-)의 상관관계, 어느 쪽에도 관계를 보이지 않으면 무상관이라 한다.

상관계수는 0.2 이하면 상관관계가 없거나 무시해도 좋은 수준의 상관관계이고, 0.4 정도이면 약한 상관관계로, 0.6 이상이면 강한 상관관계로 볼 수 있다(채서일, 2004). 각 요인들 사이에 관계의 여부를 측정하기 위하여 상관관계분석(Correlation Analysis)을 실시한 결과표는 [표 4-10] 과 같다.

[표 4-10] 상관관계분석

| | 상사신뢰 | 동료신뢰 | 기관신뢰 | 직무열의 | 직무만족 | 긍정적심리 |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 상사신뢰 | 1 | | | | | |
| 동료신뢰 | .701** | 1 | | | | |
| 기관신뢰 | .583** | .579** | 1 | | | |
| 직무열의 | .493** | .512** | .415** | 1 | | |
| 직무만족 | .499** | .478** | .582** | .693** | 1 | |
| 긍정적심리 | .454** | .550** | .505** | .741** | .730** | 1 |

** . 상관이 0.01 수준에서 유의합니다(양쪽).

분석결과 상사신뢰와 동료신뢰는(.701**)이며, 기관신뢰와 상사신뢰는(.583**), 직무열의와 동료신뢰는(.512*), 직무만족과 직무열의는(.693**), 긍정적 심리자본과 직무열의는(.741**)로 상관관계가 높은 것으로 나타났다. 따라서 조직신뢰의 기관신뢰와 직무열의, 긍정적 심리자본과 상사신뢰는 상대적으로 상관관계가 약한 편이나 모든 요인간의 상관관계는 유의미한 상관관계를 보이고 있는 것을 알 수 있다.

4.5 가설의 검증

4.5.1 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰와 직무열의의 관계 검증

조직신뢰와 직무열의의 관계를 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 결

과표는 [표 4-11] 과 같다.

[표 4-11] 조직신뢰와 직무열의의 관계

| 독립변수 | 비표준계수 | | 표준계수 | t | 유의수준 | 공선성통계량 | |
|------|-------|------|------|-------|---------|--------|-------|
| | B | 표준오차 | 베타 | | | 공차 | VIF |
| (상수) | 1.732 | .189 | | 9.144 | .000 | | |
| 상사신뢰 | .186 | .062 | .230 | 2.997 | .003** | .460 | 2.172 |
| 동료신뢰 | .245 | .067 | .280 | 3.670 | .000*** | .467 | 2.142 |
| 기관신뢰 | .099 | .058 | .114 | 1.698 | .091 | .605 | 1.652 |

$R=.549^a$ $R^2=.302$ $Adj\ R^2=.294$ $F=10.865$ $p=.000$

a. 종속변수: 직무열의

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

회귀분석 결과 회귀식의 설명력인 R^2 값은 .302으로 나타났으며, 회귀모형은 유의미한 것으로 나타났다($F=10.865$ $p<.001$). 조직신뢰 중 상사신뢰, 동료신뢰가 직무열의에 유의한 영향이 있는 것으로 나타났다.

본 연구의 가설처럼 상사신뢰와 동료신뢰는 직무열의에 유의한 영향을 미치고 있었으나, 기관신뢰는 본 연구의 유의미한 영향을 미칠 것이라고 하는 가설과는 다르게 직무열의에 유의미한 영향 관계가 없는 것으로 나타났다. 이에 따라 조직신뢰의 2개의 요인은 직무열의에 영향을 미치게 되는 것으로 나타나 가설 1은 부분 채택 되었다.

4.5.2 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰와 직무만족의 관계 검증

조직신뢰와 직무만족의 관계를 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 결과표는 [표 4-12] 와 같다.

[표 4-12] 조직신뢰와 직무만족의 관계

| 독립변수 | 비표준계수 | | 표준계수 | t | 유의수준 | 공선성통계량 | |
|------|-------|------|------|-------|---------|--------|-------|
| | B | 표준오차 | 베타 | | | 공차 | VIF |
| (상수) | 1.259 | .196 | | 6.431 | .000 | | |
| 상사신뢰 | .166 | .064 | .188 | 2.590 | .010* | .460 | 2.172 |
| 동료신뢰 | .100 | .069 | .104 | 1.442 | .150 | .467 | 2.142 |
| 기관신뢰 | .389 | .060 | .409 | 6.481 | .000*** | .605 | 1.652 |

R=.616^a R²=.379 Adj R²=.372 F=26.960 p=.000

a. 종속변수: 직무만족

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

회귀분석 결과 회귀식의 설명력인 R²값은 .379로 나타났으며, 회귀모형은 유의미한 것으로 나타났다(F=26.960 p<.001). 조직신뢰 중 상사신뢰, 기관신뢰가 직무만족에 유의한 영향이 있는 것으로 나타났다.

본 연구의 가설처럼 상사신뢰와 기관신뢰는 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있었으나, 동료신뢰는 본 연구의 유의미한 영향을 미칠 것이라고 하는 가설과는 다르게 직무만족에 유의미한 영향 관계가 없는 것으로 나타났다. 이에 따라 조직신뢰의 2개의 요인은 직무열의에 영향을 미치게 되는 것으로 나타나 가설 1은 부분 채택 되었다.

4.5.3 직무열의와 직무만족의 관계 검증

직무열의와 직무만족의 관계를 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 결과표는 [표 4-13] 와 같다.

[표 4-13] 직무열의와 직무만족의 관계

| 독립변수 | 비표준화계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 | 공선성통계량 | |
|------|--------|------|-----------|--------|--------|--------|-------|
| | B | 표준오차 | 베타 | | | 공차 | VIF |
| (상수) | .752 | .185 | | 4.056 | .000 | | |
| 직무열의 | .776 | .050 | .693 | 15.550 | .000** | 1.000 | 1.000 |

$$R=.693^a \quad R^2=.480 \quad \text{Adj } R^2=.478 \quad F=241.790 \quad p=.000$$

a. 종속변수: 직무만족

*** $p < 0.001$

회귀분석 결과 회귀식의 설명력인 R^2 값은 .480으로 나타났으며, 회귀모형은 유의한 것으로 나타났다($F=241.790$, $p < .001$). 직무열의가 높을수록 직무만족이 높아지는 것으로 분석되었으며 가설 3은 채택되었다.

4.5.4 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰와 직무열의 간의 긍정적 심리자본의 매개효과

Baron과 Kenny(1986)가 제시한 절차에 따른 위계적 다중회귀분석은 다음과 같은 요건을 충족시켜야 한다.

어떤 변인이 매개변인으로 고려되기 위해서는 단계를 만족해야 하는데 그 내

용은 그림과 같다.

첫 번째 단계는 예측변인이 매개변인에 유의한 영향을 주어야 하며(경로A), 두 번째 단계로 매개변인은 종속변인에 유의한 영향을 주어야 한다(경로B), 세 번째 단계는 경로C에 매개변인을 추가할 때(경로C') 예측변인의 효과(β 값)가 줄어들어야 한다(보티핑후엔, 2015). 이때 예측변인의 효과(β 값)가 유의하지 않으면 완전매개라고 하고, 예측변인의 효과(β 값)가 유의하면 부분매개라고 한다(서영석, 2010: Baron & Kenny, D. A, 1986).

[표 4-14] 조직신뢰와 직무열의의 긍정적 심리자본의 매개효과 검정

| | Setp 1 | Setp 2 | Setp 3 |
|---------|-----------|-----------|------------|
| | 긍정적 심리자본 | 직무열의 | 직무열의 |
| 상수 | 1.534*** | 1.732*** | .792*** |
| 상사신뢰 | .043 | .186** | .160** |
| 동료신뢰 | .333*** | .245*** | .041 |
| 기관신뢰 | .243*** | .099 | -.050 |
| 긍정적심리자본 | | | .612*** |
| R^2 | .349 | .302 | .578 |
| F | 28.110*** | 10.865*** | 167.356*** |

*** $p < .01$ ** $p < .001$

상사신뢰, 동료신뢰, 기관신뢰가 직무열의에 미치는 영향관계에 대하여 긍정적 심리자본이 매개하는지 알아보기 위하여 Barin & Kenny의 매개효과 검정을 실시하였다.

매개효과를 검정하기 전에 종속변수의 다중 공선성을 검토하였다. 그 결과 VIF 지수는 1.652~2.172로 모두 10보다 작아서 독립변수 간 다중 공선성은 없는 것으로 나타나 매개효과 검증을 실시하였다.

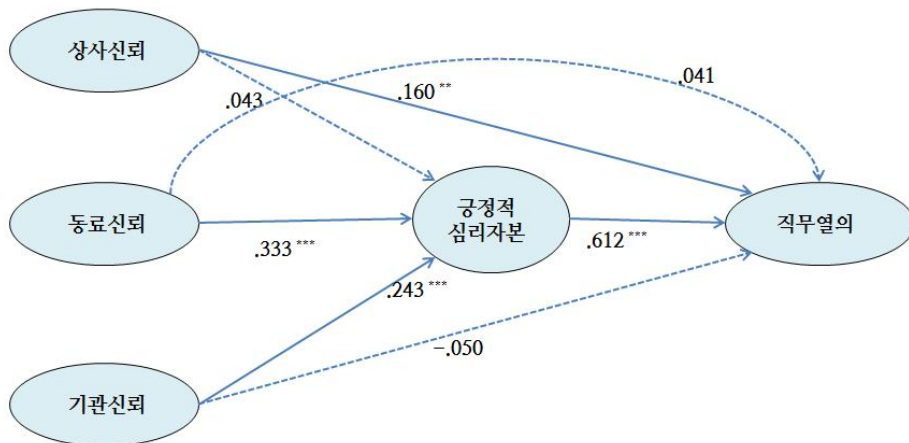
매개효과 검정하는 1단계에서 독립변수인 상사신뢰($B=.043$, $p>.001$), 동료신뢰($p<.001$), 기관신뢰($p<.001$)로 동료신뢰, 기관신뢰는 긍정적 심리자본에 유의한 영향을 주었으나 상사신뢰는 유의하지 않으며 동료신뢰가 높을수록

($B=.333$), 기관신뢰($B=.243$)가 높을수록 긍정적 심리자본이 높아졌다. 긍정적 심리자본을 설명하는 설명력은 34.9%이다.

2단계에서 독립변수인 상사신뢰($p<.01$), 동료신뢰($p<.001$), 기관신뢰($B=.099$, $p>.001$)로 상사신뢰, 동료신뢰만 유의한 영향을 주었다. 상사신뢰($B=.186$), 동료신뢰($B=.245$)가 높을수록 직무열의가 높아졌다. 직무열의의 설명력은 30.2%이다.

매개효과의 마지막 단계인 3단계에서 긍정적 심리자본($p<.001$)은 직무열의에 유의한 영향을 주어 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

3단계에서 동료신뢰($B=.041$, $p>.01$)는 유의하지 않으며 회귀계수가 .245에서 .041로 감소하며, 기관신뢰($B=-.050$, $p>.01$)는 유의하지 않으며 회귀계수가 .099에서 $-.050$ 으로 감소하는 것으로 나타나 긍정적 심리자본은 동료신뢰, 기관신뢰가 직무열의에 미치는 영향에 대하여 완전 매개 한다. 또 상사신뢰($p<.01$)는 직무열의에 유의한 영향을 주므로 긍정적 심리자본은 상사신뢰와 직무열의에 미치는 영향에 대하여 부분 매개하는 것으로 나타났다. 이상의 결과를 모형으로 나타내면 [그림 4-1] 과 같다.



[그림 4-1] 조직신뢰와 직무열의의 긍정적 심리자본의 매개효과 검증

4.5.5 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰와 직무만족 간의 긍정적 심리자본의 매개효과

[표 4-15] 조직신뢰와 직무만족의 긍정적 심리자본의 매개효과 검정

| | Setp 1 | Setp 2 | Setp 3 |
|----------|-----------|-----------|------------|
| | 긍정적 심리자본 | 직무만족 | 직무만족 |
| 상수 | 1.534*** | 1.259*** | .345 |
| 상사신뢰 | .043 | .166* | .141** |
| 동료신뢰 | .333*** | .100 | -.099 |
| 기관신뢰 | .243*** | .399*** | .244*** |
| 긍정적 심리자본 | | | .596*** |
| R^2 | .349 | .372 | .590 |
| F | 28.110*** | 26.960*** | 137.851*** |

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

상사신뢰, 동료신뢰, 기관신뢰가 직무만족에 미치는 영향관계에 대하여 긍정적 심리자본이 매개하는지 알아보기 위하여 Barin & Kenny의 매개효과 검정을 실시하였다.

매개효과를 검정하기 전에 종속변수의 다중 공선성을 검토하였다. 그 결과 VIF 지수는 1.535~2.338로 모두 10보다 작아서 독립변수 간 다중 공선성은 없는 것으로 나타나 매개효과 검증을 실시하였다.

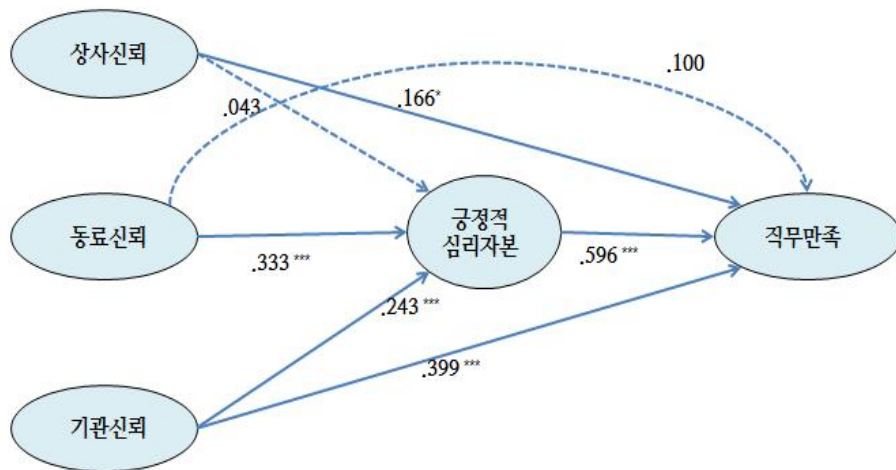
매개효과 검정하는 1단계에서 독립변수인 상사신뢰($B=.043$, $p>.001$), 동료신뢰($p<.001$), 기관신뢰($p<.001$)로 동료신뢰, 기관신뢰는 긍정적 심리자본에 유의한 영향을 주었으나 상사신뢰는 유의하지 않으며 동료신뢰가 높을수록($B=.333$), 기관신뢰($B=.243$)가 높을수록 긍정적 심리자본이 높아졌다. 긍정적 심리자본을 설명하는 설명력은 34.9%이다.

2단계에서 독립변수인 상사신뢰($p<.05$), 기관신뢰($p<.001$), 동료신뢰($B=.100$,

$p>.05$)로 상사신뢰, 기관신뢰만 유의한 영향을 주었다. 상사신뢰($B=.166$), 기관신뢰($B=.399$)가 높을수록 직무만족이 높아졌다. 직무만족의 설명력은 37.2%이다.

매개효과의 마지막 단계인 3단계에서 긍정적 심리자본($p<.001$)은 직무만족에 유의한 영향을 주어 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

3단계에서 동료신뢰($B=-.099$, $p>.05$)는 유의하지 않으며 회귀계수가 .100에서 $-.099$ 로 감소하는 것으로 나타나 긍정적 심리자본은 동료신뢰가 직무만족에 미치는 영향에 대하여 완전 매개한다. 또 상사신뢰($p<.001$)는 직무만족에 유의한 영향을 주며 기관신뢰($p<.001$)는 유의한 영향을 주므로 긍정적 심리자본은 상사신뢰, 기관신뢰가 직무만족에 미치는 영향에 대하여 부분 매개하는 것으로 나타났다. 이상의 결과를 모형으로 나타내면 [그림 4-2] 과 같다.



[그림 4-2] 조직신뢰와 직무만족의 긍정적 심리자본의 매개효과 검증

이상과 같이 연구한 내용을 연구가설의 검증결과에 따라 [표 4-16] 로 정리하여 나타내었다.

[표 4-16] 연구 가설의 검증결과

| 구분 | 가설 | 채택 여부 |
|------|--|-------|
| H1 | 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰는 직무열의에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 부분 채택 |
| H1-1 | 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰의 상사신뢰는 직무열의에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| H1-2 | 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰의 동료신뢰는 직무열의에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| H1-3 | 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰의 기관신뢰는 직무열의에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| H2 | 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰는 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 부분 채택 |
| H2-1 | 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰의 상사신뢰는 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| H2-2 | 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰의 동료신뢰는 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| H2-3 | 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰의 기관신뢰는 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| H3 | 호텔종사원이 인지하는 직무열의는 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| H4 | 호텔종사원이 인지하는 긍정적 심리자본은 조직신뢰와 직무열의에 매개 역할을 할 것이다. | 매개 |
| H4-1 | 호텔종사원이 인지하는 긍정적 심리자본은 조직신뢰의 상사신뢰와 직무열의에 매개역할을 할 것이다. | 부분 매개 |
| H4-2 | 호텔종사원이 인지하는 긍정적 심리자본은 조직신뢰의 동료신뢰와 직무열의에 매개역할을 할 것이다. | 완전 매개 |
| H4-3 | 호텔종사원이 인지하는 긍정적 심리자본은 조직신뢰의 기관신뢰와 직무열의에 매개역할을 할 것이다. | 완전 매개 |
| H5 | 호텔종사원이 인지하는 긍정적 심리자본은 조직신뢰와 직무만족에 매개 역할을 할 것이다. | 매개 |
| H5-1 | 호텔종사원이 인지하는 긍정적 심리자본은 조직신뢰의 상사신뢰와 직무만족에 매개역할을 할 것이다. | 부분 매개 |
| H5-2 | 호텔종사원이 인지하는 긍정적 심리자본은 조직신뢰의 동료신뢰와 직무만족에 매개역할을 할 것이다. | 완전 매개 |
| H5-3 | 호텔종사원이 인지하는 긍정적 심리자본은 조직신뢰의 기관신뢰와 직무만족에 매개역할을 할 것이다. | 부분 매개 |

V. 결 론

5.1 연구결과의 의의

본 연구는 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰가 직무열의 및 직무만족에 미치는 영향관계를 검증하고 긍정적 심리자본이 매개효과가 있는지를 검증하기 위하여 연구하고자 하였다. 현 시대는 수많은 기업들은 외부환경이 급변하는 연결되기 때문에 고객과의 서비스접점에 있는 종사원을 관리하는 것이 매우 중요하다. 조직이 인적자원 관리를 할 때 조직원들이 조직에 대한 신뢰를 갖도록 충분한 지원을 하는 것이 결과적으로 조직에 대한 변화 지지 행동으로 이어지고 조직의 유효성을 높이는 결과를 도출하였다(진재근, 2017). 이에 조직에 대한 신뢰는 직무열의를 가지게 하며 직무만족에도 많은 영향관계가 있을 것이다. 또한 개인적인 성향인 긍정적 심리자본이 매개하는 역할 또한 매우 클 것이라 가정 하에 조직신뢰의 구성요인들을 도출하며 그 신뢰성과 타당성검증을 통해서 조직신뢰의 평가척도를 개발 하고자 하였으며 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰가 매개변수인 긍정적 심리자본에 미치는 영향과 호텔종사원이 인지하는 직무열의와 긍정적 심리자본 간의 인과관계를 검토하고자 하였다. 또한 호텔종사원이 인지하는 직무열의와 직무만족에 관련변수들 간의 인과관계를 바탕으로 호텔종사원의 조직 관리에 경쟁력의 제고를 위한 전략적인 시사점 및 향후 발전 방향을 제시하며 긍정적 심리자본이 미치는 매개효과를 분석하였다. 실증분석의 결과를 요약하면 다음과 같이 정리 할 수 있다.

첫째, 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰의 영향요인에 대한 요인 추출의 결과 3개의 요인이 도출되었고, 각각의 요인명은 그 특성에 맞게 상상신뢰, 동료신뢰, 기관신뢰로 명명하였으며 직무열의에 대한 요인 및 그에 따른 변수들 사이의 요인분석과 신뢰성을 검토하기 위하여 실시한 요인분석은 선행연구들로부터 도출된 6개의 문항을 요인 분석에 적용하였다. 또한 직무만족에 대한 요인과 그에 따르는 변수들 간의 요인분석과 신뢰성 검토를 위하여 실시하여

본 결과 요인분석은 선행연구로부터 도출된 6개의 문항을 요인 분석에 적용하였다. 긍정적 심리자본에 대한 요인과 그에 따른 변수들 사이의 요인분석과 신뢰성 검토를 위하여 실시한 요인분석은 선행연구들로부터 도출된 10개의 문항을 요인 분석에 적용하여 연구를 실시하여 연구하였다.

첫째, 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰가 직무열의에 미치는 영향을 본 연구의 가설처럼 상사신뢰, 동료신뢰는 유의한 영향을 미치고 있었으나, 기관신뢰는 본 연구의 유의미한 영향을 미칠 것이라는 가설과는 상이하게 직무열의에 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이에 따라 조직신뢰의 2개의 요인은 직무열의에 영향을 미치는 것으로 나타나서 가설 1은 부분 채택 되었다.

둘째, 조직신뢰가 직무만족에 미치는 영향관계에 대하여 본 연구의 가설처럼 상사신뢰, 기관신뢰는 유의한 영향을 미치고 있었으나, 동료신뢰는 본 연구에서 유의미한 영향을 미칠 것이라는 가설과는 상이하게 직무만족에 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이에 따라 조직몰입의 2개의 요인이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타나서 가설 2는 부분 채택 되었다.

셋째, 직무열의 및 직무만족은 직무열의가 높을수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타났으며 가설 3은 채택되었다.

넷째, 본 연구의 가설의 긍정적 심리자본이 조직신뢰와 직무열의에 매개역할을 할 것 이라는 가설을 증명하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과 동료신뢰($B=.041, p>.01$)는 유의하지 않으며 회귀계수가 .245에서 .041로 감소하며, 기관신뢰($B=-.050, p>.01$)는 유의하지 않으며 회귀계수가 .099에서 $-.050$ 으로 감소하는 것으로 나타나 긍정적 심리자본은 동료신뢰, 기관신뢰가 직무열의에 미치는 영향에 대하여 완전 매개 한다. 또 상사신뢰($p<.01$)는 직무열의에 유의한 영향을 주므로 긍정적 심리자본은 상사신뢰와 직무열의에 미치는 영향에 대하여 부분 매개하는 것을 알 수 있었다.

다섯째, 긍정적 심리자본의 조직신뢰와 직무만족에 매개역할을 할 것 이라는 가설을 증명하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과 동료신뢰($B=-.099, p>.05$)는 유의하지 않으며 회귀계수가 .100에서 $-.099$ 로 감소하는 것으로 나타나 긍정적 심리자본은 동료신뢰가 직무만족에 미치는 영향에 대하여 완전 매개 한다. 또 상사신뢰($p<.001$)는 직무만족에 유의한 영향을 주며 기관신뢰

($p < .001$)는 유의한 영향을 주므로 긍정적 심리자본은 상사신뢰, 기관신뢰가 직무만족에 미치는 영향에 대하여 부분 매개하는 것을 알 수 있었다.

5.2 연구의 시사점 및 제언

본 연구는 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰가 직무열의 및 직무만족에 미치는 영향적인 관계와 긍정적 심리자본이 조직신뢰와 직무열의, 긍정적 심리자본이 조직신뢰와 직무만족에 매개역할에 관한 연구로서 실증 분석에서 나타나는 시사점은 다음과 같다.

연구의 목적을 달성하기 위해 본 연구는 서울에 소재한 특 1급 호텔종사원을 대상으로 종사원들이 인지하는 조직신뢰가 직무열의 및 직무만족에 미치는 영향관계에 연구를 통하여 종사원들의 직무에 대한 열의와 직무에 대한 만족을 높이기 위한 전략적인 시사점을 제시하는데 의의를 가진다.

이에 본 연구의 분석한 결과를 토대로 하여 다음과 같은 시사점들을 제시하고자 하였으며 첫째, 본 연구에서 조직신뢰의 중요성이 대두되고 있는 시점에서 상사신뢰, 동료신뢰, 기관신뢰가 직무열의에 영향을 줄 것이라는 연구자의 가설과는 다르게 상사신뢰, 동료신뢰만이 직무열의에 영향을 준다는 연구 결과를 도출하였으며 열의를 가지고 일할 수 있는 조건에는 상사나 동료등과 같은 직접 부딪치는 관계가 매우 중요한 역할을 하고 있다는 것을 알 수 있었다. 또한 조직신뢰 중 직무만족에는 상사신뢰와 기관 신뢰가 유의한 영향을 미치고 있어 열의를 가지고 일하는 것과 직무에 대한 만족을 느끼는 것에는 신뢰의 요인이 차이가 있음을 시사하고 있다.

둘째, 직무열의와 직무만족은 직무열의가 높을수록 직무만족도가 높아지고 있음을 알 수 있으며 조직은 직무에 대한 열의를 높이기 위한 방법을 꾸준히 연구할 필요가 있음을 시사하고 있다.

셋째, 긍정적 심리자본이 조직신뢰와 직무열의에 매개역할 관계를 규명하기 위하여 다중회기분석을 실시한 결과 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰 중 동료신뢰와 기관신뢰에만 완전매개 역할을 하며 상사신뢰는 부분매개 역할을 하고 있음을 알 수 있으며 조직신뢰와 직무만족에 긍정적 심리자본은 동료신

리만 완전 매개역할을 하고 상사신뢰와 기관신뢰는 부분매개 역할을 하고 있음을 알 수 있다. 동료에 대한 신뢰와 기관의 신뢰가 직무만족에 영향을 미치기 위해서는 긍정적 심리자본이 필요하며 동료신뢰는 직무만족에 긍정적 심리자본이 필요하다는 연구 결과를 도출하고 있다.

5.3 연구의 한계점 및 향후 방향

현 시대는 수많은 기업들은 외부환경이 급변하는 연결되기 때문에 고객과의 서비스접점에 있는 종사원을 관리하는 것이 매우 중요하다 때문에 호텔종사원이 인지하고 있는 조직신뢰가 직무열의 및 직무만족에 미치는 영향관계에 대한 검증과 긍정적 심리자본의 매개효과에 대한 검증을 위하여 본 연구를 하고자 하였다. 조직이 인적자원 관리를 할 때 조직원들이 조직에 대한 신뢰를 갖도록 충분한 지원을 하는 것이 결과적으로 조직에 대한 변화지지 행동으로 이어지고 조직의 유효성을 높이는 결과를 도출(진재근, 2017)한 선행연구처럼 조직에 대한 신뢰는 직무열의를 가지게 하며 직무만족에도 많은 영향관계가 있을 것이며 개인적인 성향인 긍정적 심리자본이 매개하는 역할 또한 매우 클 것이라는 연구자의 가정 하에 조직신뢰의 구성요인들을 도출하였으며 신뢰성과 타당성검증을 통해서 조직신뢰의 평가척도를 개발 하고자 하였고 호텔종사원이 인지하는 조직신뢰가 매개변수인 긍정적 심리자본에 미치는 영향과 호텔종사원이 인지하는 직무열의와 긍정적 심리자본 간의 인과관계를 검토하고자 하였다. 연구의 결과와 결론을 근거로 하여 다음과 같이 후속연구를 위하여 연구의 한계점과 향후 방향에 대하여 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구는 조사대상이 서울에 소재하고 있는 특1급 호텔 종사원을 대상으로 하여 표본의 일반화에 한계가 있어 후속연구가 필요하다. 향후에는 전국적으로 균형적인 표본을 선정하여 조사하므로 연구 결과의 일반화 가능성을 높여야 할 것이다.

둘째, 본 연구의 실증 연구 결과를 통하여 설문조사에 있어 응답자의 소속이 조리부에 편중되는 현상을 보여주었으며 바쁜 시간대에 설문 참여로 인한 진솔한 응답이 이루어지지 않았을 가능성이 있다. 앞으로의 후속 연구에서는

연구대상자의 표본을 소속별로 대상을 선정하여 면접 설문 등의 다양한 기법을 통하여 연구결과의 정확성을 높일 수 있도록 해야 할 것이다.

셋째, 긍정적 심리자본의 매개효과를 연구함에 있어 서울 소재 특 1급 호텔 종사원을 대상으로 하여 긍정적 심리자본에 대한 규명이 부족하였으며 향후 연구에서는 긍정적 심리자본에 대한 정의를 전제로 다양한 외식업 종사원을 대상으로 한 연구의 필요성이 있다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 권영남. (2016). 「팀장의 진정성 리더십이 리더 신뢰와 동료신뢰에 미치는 영향」. 한국항공대학교 대학원 석사학위논문.
- 김가영. (2013). 「직무열의의 긍정적 효과와 부정적 효과에 영향을 미치는 선행변수들에 관한 연구」. 성균관대학교 일반대학원 석사학위논문
- 김나운. (2015). 「호텔 종사원의 긍정심리자본이 관계품질에 미치는 영향-조직몰입의 매개효과를 중심으로」. 경기대학교 일반대학원 석사학위논문
- 김다혜. (2015). 「조직 신뢰, 직무 태도, 그리고 의사소통의 상호관계 - 경찰공무원을 대상으로, 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 김명숙. (2011). 「재가 노인 방문 요양시설장의 리더십유형이 조직유효성에 미치는 영향과 조직신뢰의 조절효과」. 호서대학교 벤처전문대학원 박사학위논문.
- 김민지. (2016). 「간호사의 전문직 업무환경이 직무만족에 미치는 영향과 성장욕구 및 긍정심리자본의 조절효과」. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문.
- 김성수. (2011). 「조직공정성과 조직신뢰 간의 관계에서 리더-구성원 교환의 조절효과」. 경원대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 김성환. (2015). 「호텔종사원의 자기효능감과 자아실현이 직무만족에 미치는 영향-직무열의의 조절효과를 중심으로」. 호남대학교 대학원 박사학위논문.
- 김엄권. (2010). 「카지노 기업의 윤리경영 실천이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구-조직에 대한 신뢰의 조절효과를 중심으로」. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.

- 김영선. (2012). 「의료기관에 대한 신뢰가 환자만족도와 재이용 의도에 미치는 영향」. 계명대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 김유나. (2015). 「위탁급식 전문업체 관리자의 조직공정성과 직무태도 간 관계에서 조직신뢰의 매개효과 검증」. 연세대학교 생활환경 대학원 석사학위논문.
- 김태금. (2011). 「경찰공무원의 조직특성이 조직유효성에 미치는 영향요인 - 자기효능감의 매개효과와 개인특성의 조절효과를 중심으로」. 광주대학교 사회복지전문대학원 박사학위논문.
- 노미현. (2016). 「외국항공사 종사원의 이직결정요인 및 이직행동에 관한 연구」. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.
- 로영화. (2012). 「변혁적 리더십과 조직시민행동의 관계에서 상사-부하 교환관계, 상사에 대한 신뢰, 조직지원인식의 매개효과에 대한 연구」. 忠南大學校 大學院 석사학위논문.
- 류현주. (2012). 「대기업 근로자의 긍정심리자본과 직무특성 및 조직특성의 관계」. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 박백중. (2015). 「지하철 현장 기술직 근로자의 직무 스트레스 요인이 직무만족에 미치는 영향 : 지각된 사회적지지의 조절효과를 중심으로」. 서울사이버대학교 상담심리대학원 석사학위논문.
- 박상협. (2014). 「기업의 사회적 책임 활동이 조직구성원의 신뢰와 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구」. 한성대학교 지식서비스&컨설팅 대학원 석사학위논문.
- 박지희. (2014). 「조직사회화 전략이 신입사원의 조직적응에 미치는 영향과 긍정심리자본의 매개효과」. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문
- 박희정. (2014). 「성과지향형 혁신모델 구축 및 인재육성 체계에 관한 연구-L사 사례를 중심으로」. 한성대학교 지식서비스 & 컨설팅 대학원 석사학위논문.
- 배두열. (2012). 「시큐리티 기업의 사회적 책임이 조직신뢰와 조직성과에 미치는 영향」. 경기대학교 일반대학원 박사학위논문.

- 변상지. (2010). 「상사와 조직구성원간의 상호작용공정성과 교환관계의 정도가 상사신뢰와 보답의구심 및 직무관련태도에 미치는 영향에 관한 연구」. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 송 빈. (2013). 「호텔 종사원의 심리적 자본이 서비스회복 및 고객관계의 질에 미치는 영향 - 셀프 리더십의 조절효과를 중심으로」. 동국대학교 석사학위논문.
- 송운화. (2012). 「의료기관 선택에 대한 고객의 신뢰 및 관계몰입에 관한 행동방안 관한 연구-중소의료기관 중심으로」. 경희대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 신영원. (2016). 「직장인의 조직신뢰가 직무만족에 미치는 영향: 긍정심리자본의 매개효과를 중심으로」. 한양대학교 석사학위논문.
- 심효진. (2014). 「직무특성과 상사의 진성리더십이 병원종사자의 정서적 몰입에 미치는 영향 - 긍정심리자본의 매개효과를 중심으로」. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문.
- 안지현. (2013). 「리더의 유머스타일이 긍정심리자본 및 조직몰입에 미치는 영향」. 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- 양근애. (2016). 「항공사 승무원의 조직몰입, 직업몰입, 팀 만족이 직무열의와 서비스 행동에 미치는 영향」. 경기대학교 서비스경영전문대학원 박사학위논문.
- 여오숙. (2014). 「외국인근로자의 의료신뢰도와 정신건강에 관한 연구-건강상태와 환경요인의 영향을 중심으로」. 동국대학교 박사학위논문.
- 于楠楠. (2015). 「지각된 기업의 사회적 책임이 구성원의 심리적 성과에 미치는 영향: 중국 기업의 구성원을 중심으로」. 충북대학교 경영학과 박사학위논문.
- 유문수. (2012). 「중국병원조직의 다양성 인사관리 관행과 종업원 직무태도의 관계-연변지역을 중심으로」. 조선대학교 대학원 석사학위논문.
- 유병근. (2015). 「감독자의 변혁적 리더십과 조직시민행동의 관계에서 상

- 사신뢰의 매개효과」. 고려대학교 석사학위논문.
- 유재익. (2016). 「진정성리더십이 조직몰입 및 혁신행동에 미치는 영향-조직신뢰와 긍정심리자본의 매개효과를 중심으로」. 경성대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 윤호영. (2016). 「미용종사자의 감정노동과 성과와의 관계에서 동료신뢰와 인게이지먼트의 조절효과」. 대전대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤희실. (2016). 「특 1급 호텔 식음료·조리종사원의 심리적 자본이 열의, 소진, 만족 및 몰입에 미치는 영향- 일-가정 갈등의 조절효과를 중심으로」. 경희대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 이강수. (2016). 「긍정심리자본이 정서적 몰입과 고객지향성에 미치는 영향-감성리더십의 조절효과를 중심으로」. 경희대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 이경재·송광선. (2013). 조직의 안전문화에 대한 인식이 개인의 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향 - 조직신뢰의 매개효과. 『대한안전경영학회지』, 15(3), 71-81.
- 이동수. (2015). 「치과의료 종사자의 조직지원인식과 역할모델이 조직유효성에 미치는 영향 - 조직신뢰와 자기효능감의 매개효과」. 경희대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 이석엽. (2013). 「상사의 감성리더십이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구 : 상사 신뢰의 매개효과-금융업 종사자를 중심으로」. 부경대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 이진영. (2013). 카지노 딜러의 여가유형이 조직신뢰, 고객지향성, 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국콘텐츠학회지』, 13(4), 407-417
- 이희민. (2015). 「조직문화가 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구-회사신뢰와 상사신뢰의 조절효과를 중심으로」. 동명대학교 대학원 석사학위논문.
- 인 인. (2015). 「사회적 교환관계가 직무열의에 미치는 영향-중국 절강성 지역 사무 관리직을 중심으로」. 동양대학교 석사학위논문.

- 임창현. (2013). 상사의 비인격적 감독 행동이 조직효과성에 미치는 영향-상사신뢰의 매개효과와 회복탄력성의 조절효과를 중심으로. 『HRD연구』, 15(3), 85-115.
- 정민주·박인혜 (2012). 항공사 객실승무원의 심리적 자본이 직무열의에 미치는 영향 -내재적 직무동기의 매개효과를 중심으로. 『한국항공경영학회지』, 10(3), 201-220.
- 정선우. (2012). 「기초자치단체공무원의 긍정심리자본이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향」. 숙명여자대학교 여성인적자원개발대학원 석사학위논문.
- 조민기. (2013). 「지각된 기업의 사회적 책임(CSR)이 조직구성원의 태도와 행동에 미치는 영향」. 충북대학교 대학원 석사학위논문.
- 지효진. (2014). 「항공사 직무환경이 직무만족과 직무성과 및 삶의 질에 미치는 영향-국내 A항공사 중심으로」. 경기대학교 서비스 경영전문대학원 석사학위논문.
- 최정수. (2012). 「외식조리종사원의 조직풍토 지각이 조직몰입과 조직시민행동과의 관계연구-신뢰의 조절효과를 중심으로」. 경기대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 최재숙. (2015). 「보육교사의 긍정심리자본이 윤리적 책무성에 미치는 영향」. 안양대학교 경영행정대학원 석사학위논문.
- 최해수. (2013). 호텔기업의 직무특성, 집단 효능감, 직무만족 간의 인과관계 연구. 『관광연구』, 28(3), 119-143.
- 하선미. (2013). 「상사의 비인격적 행동이 직무열의에 미치는 영향에서 성격특성의 조절효과」. 중앙대학교 글로벌 인적자원개발대학원 석사학위논문.
- 황지현. (2014). 「고속도로 서비스품질이 고객만족과 기관신뢰 및 사업지지에 미치는 영향」. 경희대학교 경영대학원 석사학위논문.

2. 국외문헌

- Avey외. (2008), “Can Positive Employees Help Positive Organizational Change? Impact of Psychological Capital and Emotions on Relevant Attitudes and Behaviors”, *The Journal of applied behavioral science*, Vol.44 No.1, 48–70.
- Avey, Reichard, Luthans, Mhatre (2011), “Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance”, *Human resource development quarterly*, Vol.22 No.2, 127–152.
- Bakker, A. B. Demerouti, E. Brummelhuis, L.L.(2012). Work engagement, performance, and active learning: The role of conscientiousness. *J urnal of Vocational Behavior*, 80, 555–564.
- Bakker, A. B. & Geurts, S. A. (2004). Toward a dual-process model of work-home interference. *Work and Occupations*, 31 (3), 345–366.
- Cook, J. D. & Wall, T. D.(1980), “New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfillment”, *Journal of Occupational Psychology*, 53, 59–52.
- Cook, J. & Wall, T.(1980), New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfillment. *Journal of Occupational Psychology*, 53(2), 39–52
- Cranny Cronin, J. Joseph & Steven A. Taylor(1992). Measuring Service Quality: A. Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(July), 55–68.
- Doney, P. M. and Cannon J. P.(1997). An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationship. *Journal of Marketing*, 8(April), 1–19.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71,

500–507.

- Fox, J. G., and Storms, D. M. (1981). A different approach to social demographic predictors of satisfaction with health care. *Social Science and Medicine*, 15, 557–564.
- Heimer, C.A. (2001). Solving the problem of trust, In K.S. Cook (Ed.). *Trust in Society*, Russell Sage Foundation, 40–88.
- Hosmer, L.T. (1995). Trust: The connecting link, Between organization theory and philosophical ethic. *Academy of Management Review* 20(2), 382.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L. and Hayes, T. L. (2002). Business–unit Level Relationship between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Business Outcomes: a Meta–analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 268–279.
- Kramer, R. M. (1999), Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions. *Annual Review of Psychology*, 50, 569–598.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 33, 692–724.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp.1297–1349).
- Luthans, F, Youssef, C.M., & Avolio, B.J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Luthans & (2007), “Positive Psychological Capital–Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction”, *Personnel psychology*, Vol.60 No.3, 541–572.
- Luthans & Avolio (2009), “The "point" of positive organizational behavior”, *Journal of organizational behavior*, Vol.30 No.2, 291–307.

- Luthans (2002), "Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths",
- Morrison, E. W. (1994), Role definitions and organizational citizenship behavior: The importance of the employee's perspective. *Academy of Management Journal*, 37, 1543–1567
- McAllister, D.J. (1995). Affect and cognitional trust as foundation for interpersonal cooperation in organization. *Academy of Management Journal*, 38, 24–59.
- Schaufeli, W. B., Taris, T. W. & Van Rhenen, W.(2008). Workaholism, burnout, and engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being.
- Scott, S. G. & Bruce, R. A. (1994). Creating Innovative Behavior Among R&D Professionals : The Moderating Effect of Leadership on the Relationship Between Problem-Solving Style and Innovation. International engineering Management Conference, 10 , 48–55.
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2004). Job Demands, job esources, and their Relationship with Burnout and Engagement. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293–315.
- Schaufeli, W. B, Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B.(2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71–92.
- Tan, H. H., & Tan, C.S. (2000). "Toward the differentiation of trust in supervisor and trust in organization", Genetic, Social, and General Psychology Monographs, 126(2), 241–260.0)
- Zand, D. (1997). The Leadership Triad: Knowledge, Trust, and Power. New York: Oxford University

설 문 지

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | - | | | |
|--|---|--|--|--|

호텔종사원의 조직신뢰가 직무열의 및 직무만족에 미치는 영향 -긍정적 심리자본의 매개효과-

안녕하십니까?

바쁘신 가운데 본 설문조사에 귀중한 시간을 내어주신데 대해 진심으로 감사드립니다. 저는 한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과에 석사과정 중이며 “호텔종사원의 조직신뢰가 직무열의 및 직무만족에 미치는 영향 (긍정적 심리자본의 매개효과)”라는 제목으로 학위 논문을 준비 중에 있는 이준호입니다.

본 설문의 작성에 필요한 시간은 10분정도가 소요될 것이며 응답은 옳고 그름의 정답이 있는 것이 아니라 귀하께서 생각하시는 호텔 종사원의 조직에 대한 신뢰가 직무열의 및 직무만족에 미치는 영향관계를 긍정적 심리자본을 조절효과로 하였을 때 의견과 제안을 듣기 위함입니다. 작성하여 주신 설문조사는 무기명으로 실시되고 내용은 철저한 비밀보장과 순수한 학술적 연구목적으로만 활용 할 것을 약속드리겠습니다.

적극적인 협조에 감사드리며 귀하의 무궁한 발전과 행운이 있기를 기원합니다.

감사합니다.

2017.

한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과

지도교수 : 허 진

연구자 : 이 준 호

연 락 처 :

본 설문에 대한 의문사항이나 기타 의견이 있으면 다음의 연락처 로 문의해 주시면 감사하겠습니다. 본 조사의 관련 내용은 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의한 비밀을 보장하며, 통계적 목적 이외에는 절대로 사용되지 않습니다.

A. 다음의 항목은 호텔종사원의 조직신뢰에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 (V)표기 바랍니다.

| 구분 | 문항 | 전혀 그렇 지 않다 | 그렇 지 않다 | 보통 이다 | 그렇 다 | 매우 그렇 다 |
|------|---|---------------------|---------------|----------|---------|---------------|
| 상사신뢰 | A1 나는 만약 어떤 일을 우리상사가 맡는다면 희망적인 결과가 나올 것이라고 생각한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | A2 나는 상사가 나를 어떻게 평가하더라도 상사를 신뢰한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | A3 나의 상사는 자신이 한 약속을 지킨다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | A4 나는 내가 직무상 또는 개인적으로 곤경에 빠졌을 때 희생을 감수하더라도 나를 두둔할 것이라고 믿는다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | A5 나의 상사가 부하를 속여서 자신의 이익을 얻으려고 하지 않는다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | A6 나의 상사는 전문성과 헌신으로 나의 업무에 도움을 주고자 노력한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 동료신뢰 | A7 나의 동료는 자기가 맡은 일을 전문적이며 헌신적으로 수행한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | A8 나의 동료의 직무 능력을 신뢰할 수 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | A9 나는 동료들과 모든 것을 공유하는 관계에 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | A10 나의 동료는 관리자가 없는 경우에도 자기 일을 잘 할 수 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | A11 나의 동료는 업무상 어려움이 생겼을 때 도와 줄 것이다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | A12 나는 동료가 회사를 그만두거나 더 이상 같이 일을 할 수 없다면 허탈함을 느낄 것이다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 기관신뢰 | A13 나는 우리 호텔의 관리가 효율적이라고 신뢰하고 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | A14 나는 우리 호텔은 직원들을 속이지는 않는다고 생각한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | A15 나는 호텔 정책이 나에게 어떠한 영향을 미치더라도 믿고 따를 것이다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | A16 나는 호텔의 정책이 나에게 불이익이 되는 경우가 있어도 나는 호텔 전체의 이익을 위한 것이라면 기꺼이 받아들일 수 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | A17 나는 우리 호텔의 미래에 대한 중요한 결정에서 관리자의 결정을 신뢰할 수 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | A18 나는 우리 호텔의 관리자는 종업원의 관점을 존중하면서 만족시키려는 노력을 한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

B. 다음은 직무열의에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 (V)표기 바랍니다.

| 측 정 항 목 | 전혀 그렇 지 않다 | 그렇 지 않다 | 보통 이다 | 그렇 다 | 매우 그렇 다 |
|--|---------------------|---------------|----------|---------|---------------|
| B1 나는 아침에 일어나면 호텔에 출근하고 싶다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| B2 나는 직무를 수행할 때 시간 가는 줄 모른다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| B3 나는 일을 할 때 일이 뜻대로 되지 않아도 언제나 인내심을 갖는다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| B4 나는 한 번에 장시간 동안 일을 할 수 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| B5 나는 집중해서 일을 할 때면 행복감을 느낀다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| B6 나는 직무를 수행할 때 직무 이 외의 주변의 모든 것 들은 잇는다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

C. 다음은 직무만족에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 (V)표기 바랍니다.

| 측 정 항 목 | 전혀 그렇 지 않다 | 그렇 지 않다 | 보통 이다 | 그렇 다 | 매우 그렇 다 |
|--|---------------------|---------------|----------|---------|---------------|
| C1 나는 우리 호텔에서 현재 수행하고 있는 직무에 만족하고 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| C2 우리 호텔의 보수는 다른 유관기관의 임금수준과 비교해 볼 때 높은 편이다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| C3 우리 호텔은 여가선용 및 취미활동을 위한 시설과 조직 분위기는 좋은 편이다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| C4 나는 우리 조직의 운영과 정책방향에 대하여 만족스럽게 생각한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| C5 나는 현재 수행하고 있는 직무에 보람을 느낀다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| C6 우리 호텔의 관리자는 종업원의 관점을 진실하게 존중하고 만족시키려고 노력한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

D. 다음은 긍정적 심리자본에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 (V)표기 바랍니다.

| 측 정 항 목 | 전혀 그렇 지 않다 | 그렇 지 않다 | 보통 이다 | 그렇 다 | 매우 그렇 다 |
|--|---------------------|---------------|----------|---------|---------------|
| D1 나는 직무분야에서 나의 목표를 설정할 자신이 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| D2 나는 주어진 직무분야에서 어려움에 처할 때 해결할 자신이 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| D3 나는 장기적으로 문제를 분석하여 해결책을 찾는 일에 자신이 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| D4 나는 어떠한 직무든지 해결을 위한 다양한 방법이 있다고 생각한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| D5 나는 직무목표를 달성하기 위해서 열정적으로 일하고 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| D6 나는 직무수행 시 불확실한 상황이 발생하면 최상의 결과를 기대하는 편이다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| D7 나는 항상 내가 맡은 직무의 좋은 면을 보려고 노력한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| D8 나는 직장에서의 업무상 스트레스를 잘 극복하는 할 수 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| D9 나는 나에게 주어진 직무에서 여러 일들을 한꺼번에 수행할 수 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| D10 나는 어려운 상황에 대한 경험이 있기 때문에 힘든 시간들을 잘 극복할 수 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

E. 다음은 귀하의 일반적인 사항입니다. 해당되는 한곳에 (V)표 하여 주십시오.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

① 여성

② 남성

2. 귀하의 연령은 얼마입니까?

- ① 20-29세 ② 30-39세 ③ 40-49세 ④ 50세 이상

3. 귀하의 교육 정도는 어느 정도입니까?

- ① 고졸이상 ② 전문대졸업 ③ 4년제 졸업 ④ 대학원 이상

4. 귀하의 고용형태는 어떠합니까?

- ① 정규직 ② 비정규직(인턴, 계약직)

5. 귀하의 소속부서는 어디입니까?

- ① 식음료부 ② 객실부 ③ 조리부 ④ 마케팅/예약 ⑤ 관리부 ⑥ 기타

6. 귀하의 근속기간은 어떻게 되십니까?

- ① 1년 미만 ② 1-3년 미만 ③ 3-5년 미만 ④ 5-10년 미만 ⑤ 10년 이상

7. 귀하의 직위는 어떻게 되십니까?

- ① 사원 ② 계장 ③ 대리 ④ 과장 ⑤ 차장 이상

8. 귀하의 월 소득은 어떻게 되십니까?

- ① 200만원 미만 ② 200~300만원 미만 ③ 300~400만원 미만
④ 400~500만원 미만 ⑤ 500만원 이상

♣ 설문 응답에 협조하여 주심에 다시 한 번 감사드립니다. ♣

ABSTRACT

The Effects of Organizational Trust perceived by
Hotel Employees on Job Engagement and Job
Satisfaction
–The Mediating Effect of Positive Psychological
Capital–

Lee, Jun–Ho

Major in Hotel & Restaurant Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant
Management

Graduate School of Business Administration

Hansung University

Many companies in the present era are rapidly changing due to external environments. Therefore, it is considered that it is very important to manage employees in a service encounter with customers and sufficient support for organizational trust among employees would lead to changes in organizations and support behaviors. Moreover, organizational trust would highly influence job engagement and job satisfaction.

On the assumption that positive psychological capital, a personal disposition, would have a very big mediating effect, this study verified the reliability and the validity of organizational trust factors in order to develop an organizational trust rating scale and to examine the mediating

effect of positive psychological capital on organizational trust perceived by hotel employees, and a casual relation between job engagement perceived by hotel employees and positive psychological capital.

There were three factors of organizational trust perceived by hotel employees and according to the characteristics, they were named as Supervisory Trust, Co-Worker Trust and Institutional Trust respectively. A factor analysis-based research was conducted using 18 questions regarding the three organizational trust factors, 6 questions regarding job engagement, 6 questions regarding job satisfaction and 10 questions regarding positive psychological capital. The study findings are as follows.

First, supervisory trust and co-worker trust of organizational trust perceived by hotel employees had significant effect on job engagement. But institutional trust did not have significant effect. The importance of organizational trust is growing now. At this point of time, this result shows that only supervisory trust and co-worker trust influence job engagement and direct relationships with supervisors or co-workers play a very important role in job engagement.

Second, supervisory trust and institutional trust had significant effect on job satisfaction, but co-worker trust did not have significant effect on job satisfaction. This implies that job engagement and job satisfaction may depend on factors of trust.

Third, high job engagement was related to high job satisfaction.

Fourth, in order to prove the hypothesis that positive psychological capital would have mediating effect on organizational trust and job engagement, a regression analysis was conducted. As a result, positive psychological capital fully mediated the effects of co-worker trust and institutional trust on job engagement, supervisory trust significantly influenced job engagement and positive psychological capital partially mediated the effect of supervisory trust on job engagement.

Fifth, positive psychological capital fully mediated the effect of co-worker trust on job satisfaction and partially mediated the effects of supervisory trust and institutional trust on job satisfaction. In the relationship of positive psychological capital with organizational trust and job satisfaction, only co-worker trust and institutional trust played full mediating roles and supervisory trust played a partial mediating role.

These results demonstrate that positive psychological capital is necessary to make co-worker trust and institutional trust influence job engagement and co-worker trust influence job satisfaction.

【Keywords】 Organization trust, Job Engagement, Job satisfaction, Positive psychological capital, Hotel employees.