creative commons
COMMONS DEED

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

dCollection

석 사 학 위 논 문

# 호텔조리사의 사회적 자본이 조직냉소주의와 문제해결능력에 미치는 영향

2015년

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

유 관 배

석 사 학 위 논 문
지도교수 우성근

# 호텔조리사의 사회적 자본이 조직냉소주의와 문제해결능력에 미치는 영향

A Study on the Effect of Social Capital on Hotel Chefs's Organizational Cynicism and Problem Solving Ability

2014년 12월 일

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식경영학과
외 식 경 영 전 공
유 관 배

석 사 학 위 논 문
지도교수 우성근

# 호텔조리사의 사회적 자본이 조직냉소주의와 문제해결능력에 미치는 영향

A Study on the Effect of Social Capital on Hotel Chefs's Organizational Cynicism and Problem Solving Ability

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2014년 12월 일


한성대학교 경영대학원
호텔관광외식경영학과
외 식 경 영 전 공
유 관 배


HANSUNG UNIVERSITY

유관배의 경영학 석사학위논문을 인준함

2014년 12월 일

심사위원장 _____ 인

심 사 위 원 _____인

심 사 위 원 _____인

HANSUNG UNIVERSITY

# 국 문 초 록

## 호텔조리사의 사회적 자본이 조직냉소주의와 문제해결능력에 미치는 영향

**한성대학교 경영대학원**
**호텔관광외식경영학과**
**외식경영전공**
**유 관 배**

본 연구에서는 호텔조리사를 대상으로 사회적 자본의 수준과 유형을 파악하고, 사회적 자본이 조직냉소주의와 문제해결능력에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하고자 하였다. 또한 호텔조리사 개인특성에 따라 차이가 있는지 분석하고자 하였다.

이 연구의 궁극적인 목적은 호텔조리사들이 사회적 자본의 구성요소인 참여, 신뢰, 규범, 네트워크를 기반으로 각 개인특성에 어떠한 연관이 있는지를 알아보기 위함이다. 따라서 개인과 집단의 상호협력을 촉진하고 이를 통해 호텔조리사의 문제해결능력에 기여하여 조직냉소주의를 낮추기 위함이다.

호텔조리사의 사회적 자본의 어떤 요인이 조직냉소주의와 문제해결능력에 영향을 주는지, 개인특성이 조절을 하는지에 대한 연구 접근이 필요하다. 따라서 본 연구는 실증분석은 통계패키지 SPSS 18.0을 이용하여 분석하였고, 가설검증을 위해 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석, 다중회귀분석을 실시하였다.

자료 분석을 토대로 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 연구 개념에 대한 신뢰도 및 타당성은 유의한 것으로 조사되었다. 탐

색요인분석 결과 사회적 자본은 참여, 신뢰, 규범, 네트워크 4개의 구성요인으로 이루어졌으며, 조직냉소주의와 문제해결능력은 단일요인으로 구성되었다. 개인특성은 친화성, 성실성, 외향성, 개방성, 신경증 5개의 구성요인으로 이루어졌다.

둘째, 연구가설을 검증한 결과, 사회적 자본은 조직냉소주의에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그와 반면 사회적 자본인 네트워크를 제외한 참여, 신뢰, 규범은 문제해결능력에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 사회적 자본의 요인 중 규범과 조직냉소주의의 관계에서는 개인특성인 친화성, 신경증이 유의한 영향으로 조절하는 것으로 나타났으며, 문제해결능력과 사회적 자본의 관계에서는 참여와 개인특성인 친화성, 성실성, 외향성이 유의한 영향으로 조절하는 것으로 나타났다. 또한 신뢰와 개인특성인 성실성, 외향성, 개방성이, 규범과 개인특성인 성실성이 문제해결능력과의 관계에서 유의한 영향으로 조절하는 것으로 나타났다.

본 연구의 결과는 호텔조리사의 사회적 자본을 개인특성이 조절하여 조직냉소주의와 문제해결능력에 영향을 부분적으로 미치는 결과를 보여준다. 따라서 호텔기업은 무형자산인 사회적 자본과 개인특성에 대한 인적관리에 따라 기업성과에 영향을 줄 수 있다는 것을 중요한 시사점으로 볼 수 있다.

【주요어】 호텔조리사, 사회적 자본, 조직냉소주의, 문제해결능력, 개인특성

# 목 차


**제 1 장 서 론 ····· 1**

제 1 절 문제의 제기와 연구의 목적 ····· 1
1. 문제의 제기 ····· 1
2. 연구의 목적 ····· 2

제 2 절 연구의 방법 및 구성 ····· 4
1. 연구의 방법 ····· 4
2. 연구의 구성 ····· 4

**제 2 장 이론적 배경 ····· 6**

제 1 절 사회적 자본 ····· 6
1. 사회적 자본의 개념 ····· 6
2. 사회적 자본의 구성요소 ····· 8
3. 사회적 자본의 선행연구 ····· 13

제 2 절 조직냉소주의 ····· 14
1. 조직냉소주의의 개념 ····· 14
2. 조직냉소주의의 선행연구 ····· 17

제 3 절 문제해결능력 ····· 18
1. 문제해결능력의 개념 ····· 18
2. 문제해결능력의 구성요소 ····· 18
3. 문제해결능력의 선행연구 ····· 21

제 4 절 개인특성 ····· 22
1. 개인특성의 개념 ····· 22
2. 개인특성의 유형 ····· 22
3. 개인특성의 선행연구 ····· 25

**제 3 장 연구 설계 ····· 27**

제 1 절 연구모형 설계와 가설 ····· 27
1. 연구모형 ····· 27
2. 연구가설 ····· 28

제 2 절 연구설계와 분석방법 ····· 31
1. 연구변수의 조작적 정의 ····· 31
2. 설문지 구성 ····· 35
3. 자료수집 방법 ····· 36
4. 분석방법 및 절차 ····· 36

**제 4 장 분석결과 ····· 38**

제 1 절 조사 자료의 분석 ····· 38
1. 표본의 일반적 특성 ····· 38

제 2 절 변수의 신뢰성 및 타당성 검증 ····· 40
1. 탐색적 요인분석 및 신뢰도분석 ····· 40

제 3 절 상관관계 분석 ····· 44

제 4 절 연구 가설의 검증 ····· 47
1. 가설 1의 검증 ····· 47
2. 가설 2의 검증 ····· 48
3. 가설 3의 검증 ····· 49
4. 가설 4의 검증 ····· 56

**제 5 장 결 론 ····· 63**

제 1 절 연구결과의 의의 ····· 63
제 2 절 연구의 시사점 및 제언 ····· 64
제 3 절 연구의 한계점 및 향후방향 ····· 66

**참고문헌** ····· 68

설문지 ····· 79

ABSTRACT ····· 83

HANSUNG UNIVERSITY

# 표 목 차


<표2-1> 조직냉소주의의 정의 ····· 16
<표3-1> 사회적 자본의 측정문항 ····· 32
<표3-2> 개인특성의 측정문항 ····· 33
<표3-3> 조직냉소주의의 측정문항 ····· 34
<표3-4> 문제해결능력의 측정문항 ····· 35
<표3-5> 설문지 구성 ····· 36
<표3-6> 표본분석방법 및 절차 ····· 37
<표4-1> 표본의 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석 ····· 39
<표4-2> 사회적 자본의 신뢰성 및 타당성 검증 ····· 41
<표4-3> 조직냉소주의의 신뢰도 및 타당성 검증 ····· 42
<표4-4> 문제해결능력의 신뢰도 및 타당성 검증 ····· 43
<표4-5> 개인특성의 신뢰성 및 타당성 검증 ····· 44
<표4-6> 상관관계 분석 ····· 46
<표4-7> 사회적 자본과 조직냉소주의의 다중회귀분석 ····· 47
<표4-8> 사회적 자본과 문제해결능력의 다중회귀분석 ····· 48
<표4-9> 참여, 개인특성, 조직냉소주의간의 조절회귀분석 ····· 50
<표4-10> 신뢰, 개인특성, 조직냉소주의간의 조절회귀분석 ····· 51
<표4-11> 규범, 개인특성, 조직냉소주의간의 조절회귀분석 ····· 53
<표4-12> 네트워크, 개인특성, 조직냉소주의간의 조절회귀분석 ····· 54
<표4-13> 연구가설 H3의 검정결과 ····· 55
<표4-14> 참여, 개인특성, 문제해결능력의 조절회귀분석 ····· 57
<표4-15> 신뢰, 개인특성, 문제해결능력의 조절회귀분석 ····· 58
<표4-16> 규범, 개인특성, 문제해결능력의 조절회귀분석 ····· 60
<표4-17> 네트워크, 개인특성, 문제해결능력의 조절회귀분석 ····· 61
<표4-18> 연구가설 H4의 검정결과 ····· 62

# 그 림 목 차

<그림1-2> 연구의 흐름도 ····· 5
<그림3-1> 연구의 모형 ····· 27

HANSUNG UNIVERSITY

# 제 1 장 서 론

## 제 1 절 문제의 제기와 연구의 목적

### 1. 문제의 제기

조직구성원들이 중요해짐에 따라 어떻게 하면 조직구성원들의 효과성을 높일 수 있는지에 대한 관심도 증가하고 있다. 집단은 조직 속의 일부로써 다양한 집단과 상호 의존성을 가지며 그 자체로서의 사회적 구조를 가지고 있다는 특성이 존재한다(Oh, Chung, & Labianca, 2004, pp,860-875). 집단이 그 자체로서 사회적 구조를 가지고 있지만 그 이전에 기업에 속해 있다. 기업의 업무가 다양화되고 복잡해지면서 업무를 추진하는 집단 역시 전문화 되어 가고 있다. 기업 전체의 목표를 수행하고 달성하기 위해서는 다양한 팀들이 자신의 고유한 업무를 잘 수행하면서 동시에 다른 집단과의 긴밀한 협조가 필요한데(박혜원, 2005, p.1), 이러한 개념을 사회적 자본(Social capital)이라고 할 수 있다. 공동체의 구성원들 간에 신뢰를 형성시키고 그에 따른 사회적 교환과 협동심을 높이게 되는 사회적 자본 중 규범은 조직구성원들에게 긍정적인 영향을 미친다(신소정, 2013, p.4).

사회적 자본은 조직의 효율성을 향상시키고 개인과 집단의 상호협력을 촉진시켜 킬 수 있는 관계적 자본으로써 조직구성원간의 상호협력, 유대, 규범 및 가치의 공유를 특징으로 한다(한기장, 우성근, 2012, pp.347-369).

사회적 자본은 인간 대 인간 또는 조직 대 조직의 네트워크 속에서 형성된 규범이라고 볼 수 있다. 따라서 조직 내부에 사회적 자본이 구축되면, 조직구성원들은 조직의 필요지식과 행동양식을 알 수 있으며, 조직의 목표를 위하여 상호협력과 지원으로 기존의 지원하여 지속적으로 새로운 가치를 창출할 수 있다(Nahapiet & Ghoshal, 1998; Tsai & Ghoshal, 1998). 기업에서 사회적 자본의 중요성은 강조되어 왔으나, 현실의 사회적 자본 중 조작적 정의에 대한 연구는 부족하고, 사회적 자본의 개념을 기업의 성과와 연결시키기에는 아직 사회적 자본에 대한 이론화 작업이 충분히 이루어지지 않았다고 볼 수 있다(이동현, 2008,

pp.41-46). 오늘날 경제사회의 불평등 문제해결과 나아가 지속가능한 성장을 가능하게 하는 대안으로 경제 주체들 간의 신뢰관계에 의해서 형성되는 사회적 자본은 매우 중요시되고 부각되었다고 볼 수 있다(이경묵, 1996, pp.265-290).

현대 사회에서 호텔기업은 조직간 다양한 이해관계를 지닌 개인과 집단들에 의해 구성되며, 팀 간 학연 지연 간 혹은 조리종사원간의 갈등으로 부정적인 감정이 발생한다면 조직구성원들의 조직에 대한 태도 및 행동에 영향을 미칠 수 있다(김하얀, 2014, p.1). 이러한 부정적 감정에 대해 조직냉소주의가 부각되고 있으며, 최근 종사원들의 조직몰입과 직무만족의 성과를 떨어뜨리는 것으로 나타나고 있다(김진희·이랑, 2007, pp.55-81). 조직몰입은 문제해결능력과 밀접한 관련이 있는데 기업이 인적자원관리를 잘 할수록 문제 상황에 적극적으로 대처하여 결과적으로 호텔의 성과를 창출 할 수 있다.

특히 환경의 변화에 민감한 호텔과 같은 서비스기업을 대상으로 한 사회적 자본의 연구는 국내, 외에서 찾아보기 어렵다. 따라서 본 연구에서는 환경변화에 민감하고 인적자본 및 서비스와 같은 무형자원의 중요성이 매우 강조되는 호텔기업을 대상으로 사회적 자본의 중요성 및 그 역할을 파악하여 호텔조리사들을 대상으로 조직의 사회적 자본이 개인특성을 조절로 하여 조직냉소주의, 문제해결능력에 어떠한 영향을 미치는지 종합적으로 밝히는 일은 매우 의의가 있다고 하겠다.

## 2. 연구의 목적

호텔과 같은 환경의 변화에 민감한 서비스 기업을 대상으로 한 사회적 자본의 연구는 비교적 찾기가 어렵다. 사회적 자본인 참여, 신뢰, 규범, 네트워크는 구성원 간의 관계에 기초하여 거래 비용을 절감한다는 점에서 주목받고 개인과 조직 간 상호작용에서 발생하는 사회적 개념이다. 또한 사회적 자본이 높아짐에 따라 구성원들 간의 참여와 신뢰를 조성하여 조직 내의 정보의 교환과 공유가 효율적으로 이루어짐으로서 호텔기업의 방향성과 문제해결능력에 긍정적으로 기여를 한다. 따라서 호텔조리사를 대상으로 형성된 사회적 자본이 개인특성에 따라 조직냉소주의와 문제해결능력에 미치는 인과관계를 파악함으로서, 사회적 자본에 대한 중요성을 인식하여 조직의 무형적인 핵심가치로서 사회적 자본의 역할을 규명

하고자 한다. 본 연구의 목적은 우리나라 호텔조리사의 사회적 자본이 조직냉소주의와 문제해결능력에 미치는 영향에 대해 분석하는데 있다.

이에 본 연구는 호텔조리사를 대상으로 조직의 사회적 자본이 개인특성을 조절변수로 활용하여 조직냉소주의와 문제해결능력에 어떠한 영향을 미치는지 상관관계를 파악해 보고자 한다.

본 연구의 목적을 달성하기 위한 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 사회적 자본이 조직냉소주의와 문제해결능력에 미치는 영향을 파악해 보고자 한다.

둘째, 사회적 자본과 각 변인들 간의 관계(개인특성과 조직냉소주의의 관계, 개인특성과 문제해결능력과의 관계)를 파악해 보고자 한다.

셋째, 사회적 자본과 조직냉소주의의 관계에서 개인특성이 조절효과가 있는지에 대해 파악해 보고자 한다.

넷째, 사회적 자본과 문제해결능력의 관계에서 개인특성이 조절효과가 있는지에 대해 파악해 보고자 한다.

이러한 연구수행을 통해서 본 연구의 결과는 향후 무형자원의 중요성이 강조되는 호텔기업이 사회적 자본에 대한 중요성을 인식하고, 역할 및 활용방안을 파악하여 직원관리의 올바른 기초 자료로 제공하고자 한다.

HANSUNG UNIVERSITY

## 제 2 절 연구방법 및 구성

### 1. 연구의 방법

본 연구의 목적을 달성하기 위해서 호텔조리 직원이 지각하는 사회적 자본과 조직냉소주의, 문제해결능력, 개인특성간의 관계를 분석하여 두 가지의 접근방법을 사용하였다.

첫 번째로 문헌적 연구방법으로 이론적 연구를 위해서 국내외 전문서적, 선행연구논문, 학술지 등의 문헌자료 등을 정리하여 분석하여 문헌연구를 통해 고찰한 이론적 배경에서 변수를 도출하여 연구모형에 따른 가설을 설정한다.

두 번째로 실증연구를 위한 자료 수집방법으로 호텔조리 직원을 대상으로 실증분석을 실시하였으며 실증분석을 위해 수집한 설문자료를 분석하기 위해 한글 Windows SPSS 18.0 통계패키지 프로그램을 이용한다.

### 2. 연구의 구성

본 연구의 구성은 총 5장으로 이루어져 있으며, 각 장을 구성하고 있는 구체적인 내용은 다음과 같다.

제1장은 서론으로 연구에 대한 문제제기와 연구의 목적, 연구의 범위 및 구성으로 이루어졌다.

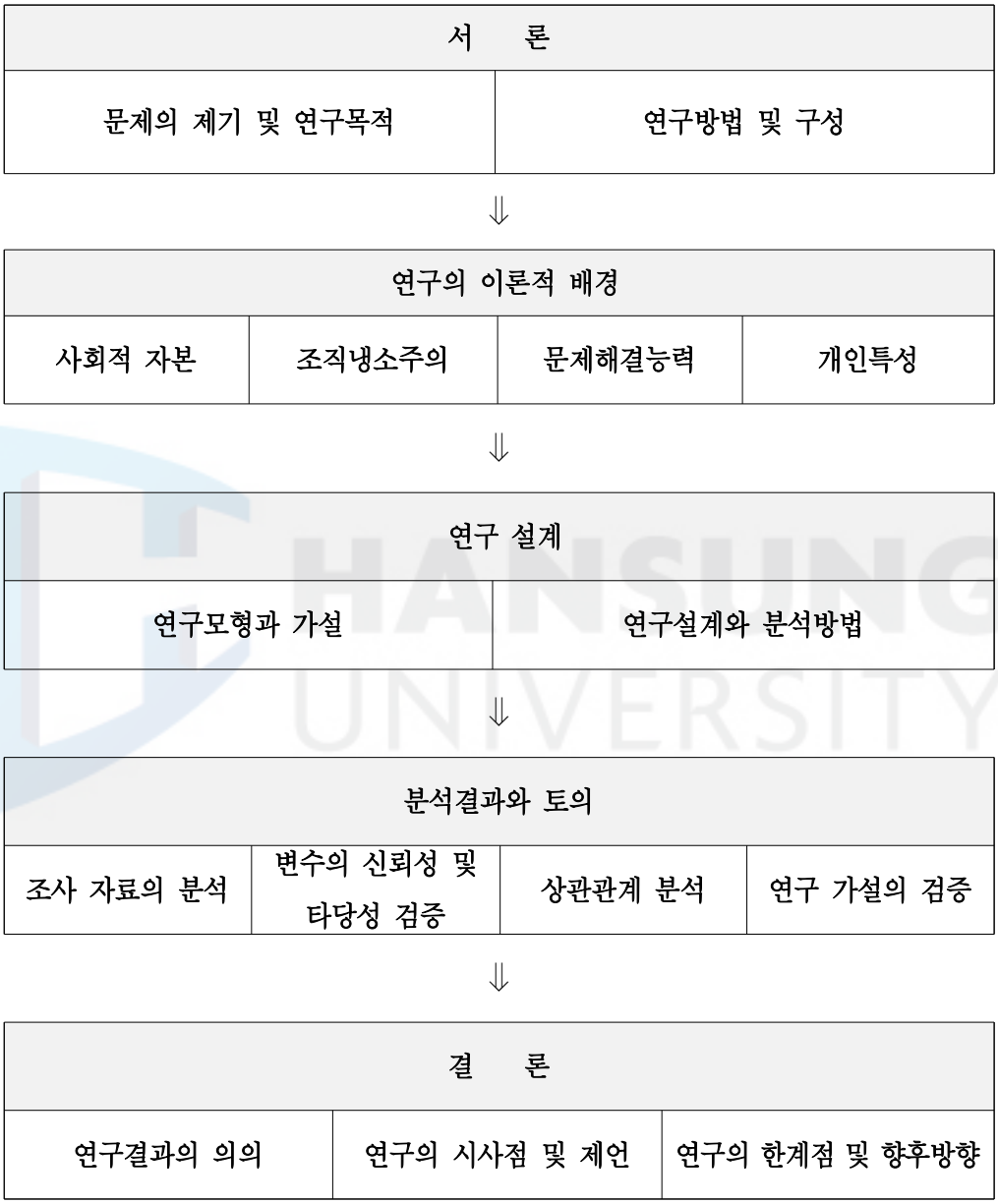
제2장은 연구의 이론적 배경으로 사회적 자본의 개념과 구성요소, 조직냉소주의의 개념, 문제해결능력의 개념과 구성요소, 개인특성의 개념과 구성요소에 대한 이론적 고찰로 구성하였다.

제3장은 연구방법으로 연구모형 및 가설설정, 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성, 조사방법 및 분석방법으로 구성하였다.

제4장은 실증분석을 통해 표본의 일반적 특성을 기술하고, 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증, 연구 자료 분석과 연구 가설의 검증 및 연구 결과를 해석하였다.

제5장은 결론부분으로 연구결과를 요약하고 시사점을 제시하며 향후 연구과제의 방향을 제시하였다.

이와 같은 본 연구의 구성과 흐름을 전체적으로 살펴보면 다음의 <그림1-2>과 같다.




<그림1-2> 연구의 흐름도

# 제 2 장 연구의 이론적 배경

## 제 1 절 사회적 자본

### 1. 사회적 자본의 개념

현대사회에서는 지속적인 사회적 위기와 불평등의 심화 현상에 대한 대안으로서 사회적 자본의 중요성이 크게 확산하고 있는 추세이다(신소정, 2013). 사람들은 여러 타인들과 관계를 맺는데, 그 중에서 특정 개인의 인정 유대관계가 경쟁우위의 원천이 될 때 사람이 가진 그 유대 관계를 사회적 자본이라고 한다. 이러한 논의에 따라서 사회적 자본은 특정경제주체가 자신의 사회적 유대관계를 통해 접근하고 확보하며 자기 자신의 목적 달성에 도움을 주는 무형자산의 집합을 정의할 수 있다(이경묵, 1996, pp.265-290). 일상생활 속에서 존재하는 자산을 사회적 자본이라 하였으며, 개인이나 가족 간의 선의, 동료의식, 동정 그리고 사회적 교제 등을 일컫는다고 Hanifan(1961)에 의해 정의되었다. 그러나 이 개념은 당시에 주목을 거의 받지 못하였으며 이후에도 사회적 자본에 대한 체계적인 연구가 부족해 학계 관심을 끌지는 못했다(정헌주, 2013, p.15). '사회적 자본'이라는 용어를 직접적으로 사용하지는 않았으나 지속적인 연결망과 상호인식이 제도화된 관계로서 유대관계를 보유하여 획득하게 되는 잠재적, 실제적 자원이 필요함을 언급하였다(Bourdieu, 1986). 사회적 자본의 개념이 본격적으로 알려지게 된 것은 Coleman(1988)과 Putnam(1993)이다. 사회적 자본 연구는 프랑스의 후기 마르크스주의자인 Bourdieu(1986)에 의해 선도적으로 연구되었고, Coleman(1988)과 Putnam(1995)에 의해 본격적으로 주목받기 시작하였다. 마르크스주의자인 Bourdieu(1986)는 자본주의 사회의 계급 불평등이 지속되는 이유를 설명하기 위하여 사회적 자본의 개념을 도입하였다. 즉 부르주아 계급은 경제자본의 축적만이 아니라 경제자본으로 자유로이 전환될 수 있지만 구체적인 모습을 드러내지 않는 무형자본이나 사회적 자본과 같은 은폐된 형태의 자본을 축적하여 불평등과 불만족을 재생산하고 있다는 설명을 하고 있다(유석춘·장미혜, 2002, pp.87-125). Coleman(1988)은 사회적 형태의 집합체 이상으로써 하나의 원천이며 행위자에게

유용한 다양한 종류의 자원을 구성한다는 것이다. 또한 구체화된 형태를 서로 구분하여 사회적 자본은 사람들 간의 관계로 집단과 개인 간의 관계로 구체화 된다고 하였다(이정민, 2010, p.6). Coleman(1988)은 사회적 행위자들은 사회적 자본을 통한 조직 내의 의무와 그에 상응하는 제재에 연결해 주기 때문이며, 업무를 위한 조직구성에서 만들어진 사회적 자본은 조직의 한 가지 목적을 위해 만들어졌으며 다른 목적으로 이용할 수 있게 해준다고 주장하고 있다. 그는 사회적 자본을 다른 목표로 달성하기 위한 의식적인 행동의 부산물로 간주하였다. Coleman(1988)은 사회적 자본의 결과가 주된 행동을 초월하여 사회적 참여, 네트워크나 구조 내의 모든 구성원들에게 영향을 미치기 때문에 공공재의 특징을 지니고 있다고 믿었다. 그는 사회적 상호작용을 교환의 한 형태로 이해하였으나 개인 행위자를 사회적 관계를 무시하는 요소로는 취급하지 않았다(신소정, 2013, p.11).

Bourdieu(1986)는 사회적 자본이란 지속적인 네트워크를 소유함으로써 개인이나 집단이 획득하게 된 실재적 혹은 잠재적 자원의 결합체라고 하였다. 또한 개인이 보유한 사회적 자본의 양은 자신이 동원할 수 있는 연결망의 크기와 연결된 사람들이 소유하고 있는 경제적·사회적·문화적 자본의 양에 달려 있다고 보았다.

사회적 자본은 다양한 형태를 띠지만, 공통적으로 두 가지 특징을 가지고 있는데 하나의 사회적 자본이 개인이나 조직 사이에 존재하므로 어느 한 개인이나 조직이 배타적으로 소유권을 확보할 수 없다는 것이다. 다시 말해서 개인 또는 사회적 그룹이 소유한 관계의 네트워크로부터 이끌어 이용 가능한 실재적이고 잠재적인 자원의 합이라고 볼 수 있다(Nahapiet & Ghoshal, 1998, pp.242-266).

그러나 세 학자들도 몇 가지 관점에서 차이를 보이고 있다. Bourdieu는 개인이 이익 또는 비슷한 자원 창출을 목적으로 사회적 자본을 고의적으로 만들어 내는데 초점을 두고 있다. Coleman도 사회적 자본을 개인특성으로 인지했다는 면에서는 Bourdieu와 같은 입장이나, 사회적 자본이 일부 공공재의 성격이 있을 수 있다는 의견도 드러냈다(홍영란, 2002, pp.28-47). Putnam은 두 학자와 달리 사회적 자본을 공적 영역과 연결시켰다는 점에서 중요한 이론적 기여를 했다(김상준, 2004, pp.63-95).

## 2. 사회적 자본의 구성요소

### 1) 참여

참여라는 용어는 상황에 따라 다양한 방법으로 해석될 수 있다. 참여는 정도나 수준에 따라 다르게 정의할 수 있으며 사회적 자본에 관한 문헌에서는 일반적으로 관여(Involvement)와 참여(participation)를 혼용하고 있다. 그러나 정확히 말하면 전자는 소극적 참여를 말하며, 후자는 적극적 참여를 지칭하는 것으로 통용되고 있다(신소정, 2013, p.19).

참여의 정도와 수준에 따라 차이가 있지만, 적극적 참여가 소극적 참여에 비하여 더 바람직하다고는 할 수 없다. 이것은 지역사회에서 발생하는 문제의 성질과 유형에 따라 참여의 정도가 결정되거나 개인의 성향과 상황에 의해 변할 수 있기 때문이다. 따라서 어떠한 수준의 참여이든 간에 문제해결이라는 관점에서는 다양한 수준의 참여가 바람직할 것이다. 사회적 자본 이론가들은 일반적으로 조직사회 활동에 대한 조직구성원들의 참여가 사회적 자본의 지표인 동시에 사회적 자본의 형성에 중요한 수단이라고 주장한다. 즉 참여를 통하여 사회적 자본을 증가시킬 수 있다고 할 수 있다(Putnam, 2000).

그런데 사회적 자본은 기본적으로 개인의 수준에서 출발하지만 사회적 또는 집합적 수준으로 발전한다. 일반적으로 사회적 자본의 유용성을 논의 할 때는 주로 개인수준의 참여보다는 사회적 또는 집합적 수준의 참여를 말한다. 이것은 개인적 수준에서 사회적 자본이 개인에게 혜택과 이익을 주지만 개인이 이익이 집단 또는 조직사회 전체의 이익을 침해하지 말아야 하기 때문이다(신소정, 2013, p19).

물론 개인적 참여가 곧바로 사회적 수준의 참여로 발전한다는 단언은 할 수 없다. 따라서 사회적 자본 이론가들은 사회적 자본 형성에 있어서 공식 조직이나 단체에 참여함으로써 사회적 자본을 형성하는가 아니면 비공식적 사회적 관계를 통하여 사회적 자본을 형성하는가를 두고 논쟁을 벌이고 있다. 즉 공식적 조직이나 단체에 가입함으로써 사회적 자본을 형성한다는 관점(Putnam, 2000)과 비공식적 사회관계에 의해 사회적 자본이 형성된다는 관점(Bourdieu, 1986)이 여전히

대립되고 있다. 그러나 개인이 참여하는 공식적 단체가 교육, 공중안전, 사회복지 등과 같은 공공재의 생산과 규제에 공헌을 하는 것 또한 사실이다. 결국 사회단체의 형태, 목적에 따라 효율성이 달리 나타날 것이다(Fung, 2003).

2) 신뢰

사회적 자본의 구성요소로 신뢰는 기본적으로 개인 간의 비공식적 상호작용(informal interactions)에서 출발한다. 이것을 개인적 신뢰라고 하며 개인 간(interpersonal)의 사적인 신뢰라고 할 수 있다. 신뢰란 배신의 가능성이 있음에도 불구하고 그 위험을 무릅쓰고 상대방에게 호의를 베푸는 것이다(Coleman, 1990). 신뢰가 있음으로써 행위자들은 위험이 존재할 수 있다는 점에도 불구하고 협동을 할 수 있는 반면, 신뢰하지 못하는 사람들 간의 관계는 잠정적이고 배타적이며 기회주의적이기 쉽다(박길성, 2002, pp.109-139). 즉 위험요소가 있음에도 불구하고 행위자가 주관적이며 긍정적인 기대에 근거하여 상대방이 배신을 하더라도 이를 기꺼이 감수하겠다는 의지이다(Burt, 1992). Coleman(1990)은 사회적 자본이 신뢰의 형성에서 발생한다는 점에서 구성요소 중 최우선적으로 중요시하였다. 즉 신뢰는 사회적 자본의 형성을 가능하게 하는 토대인 것이다.

구성원간의 신뢰는 협력과 매우 긴밀한 관계에 있다(Nahapiet & Ghoshal, 1998). 사람들은 서로 신뢰하면 상호간 협력하여 이해조정을 통해 문제를 해결하고 정확하고 솔직한 정보 교류는 협력관계가 형성되면 물론 상대에 대한 우호적인 태도를 갖게 된다고 하였으며 그렇지 않을 경우 경쟁행동을 보인다(박순미, 2000, pp.171-203). 즉 신뢰가 없다면 조직구성원 간의 관계에 있어 원활한 정보 전달이 못되고 기회주의적 행동이 발생하고, 협상비용으로 인한 손실이 발생한다(Burt, 1992; Uzzi, 1996).

Zucker(1986)는 신뢰의 유형을 '과정 의존적 신뢰', '제도 의존적 신뢰', '특성 의존적 신뢰'로 구분하였다. 과정 의존적 신뢰는 지속적인 상호작용을 통해서 측정되는 신뢰, 제도 의존적 신뢰란 공식적인 제도가 제공하는 신뢰로서 학위나 자격증에 의해서 부여되는 신뢰, 특성 의존적 신뢰는 한 개인이 속하는 귀속적 특성에 의해서 형성되는 신뢰는 말한다(최종렬, 2004, pp97-132). Coleman(1990)

은 '그 사람의 인간성과 능력은 믿을만 하다'는 평판에 기초한 신뢰가 중요하기 때문에 과정 의존적 신뢰에 가깝다. 반면 Bourdieu의 신뢰는 특성 의존적 신뢰일 가능성이 높다. 즉 그 사람이 어떤 출신인지, 어느 대학의 출신인지가 그 사람을 자신이 속한 집단의 멤버로 받아드릴만 한지 주요한 척도가 된다. Putnam은 신뢰를 사회생활의 마찰을 제거하고 일반적 호혜성의 규범에 의존하는 것으로 묘사하고 있다. 즉 그의 신뢰는 사회적 자본의 다른 요소인 규범과 관련된 제도 의존적 신뢰와 직결되어 있다. 한편 신뢰를 대상에 따라 '사람에 대한 신뢰'와 '제도에 관한 신뢰'로도 나눌 수 있다(Giddens, 1990). 비슷한 취지로 Pagden(1988)도 구성원들 상호간의 신뢰인 '사적 신뢰'와 조직에 대한 신뢰인 '공적 신뢰'로 구분하였다. 하지만 이들 모두 신뢰를 대인적 관계에서의 신뢰와 사회 내의 제도나 규준에 대한 신뢰를 지칭했다는 점에서 상통한다고 볼 수 있다.

3) 규범

규범은 사회구성원 간의 이해와 교류를 바탕으로 암묵적으로 생성된다. 구성원은 규범에 따라 공동의 목표를 향하여 협력하기도 하고, 공동체에 반하는 행동은 제약을 받는다(Coleman, 1988). 즉 규범은 조직의 성과향상을 위해 구성원이 반드시 지켜야 할 사회적 자본 중의 하나로서, 구성원이 네트워크 내에서 어떤 행동을 할지에 대하여 영향을 미친다. 이러한 규범은 조직 목표와 사회적 시스템에서 적절한 행동이 무엇인가에 관하여 조직구성원간 공통의 이해를 촉진하는 공유된 코드로 정의할 수 있다(박혜원, 2005, p.28).

이러한 규범은 호혜성(reciprocity)을 기본으로 한다. 호혜성은 보상이 미래의 불특정한 시기에 돌아오며, 사회적 쟁점을 해결할 때 쟁점의 당사자 모두에게 이익이 되는 방향으로 문제를 해결하는 가정위에 성립하는 개념이다(한상미, 2007, p.27). 따라서 호혜성은 신뢰와 관련이 깊다. 신뢰라는 개념은 사실 호혜성의 개념이 있기 위해 필요한 것으로, 호혜성이 없는 대상은 절대 신뢰할 수 없기 때문이다(최종렬, 2004, pp97-132). 호혜성이 존재할 때 우리는 타인에 대한 호의와 선의를 베풀 수 있다. 뿐만 아니라 이러한 호혜성이 타인에게까지 확장되어 선의와 협동의 선순환이 생겨난다. 즉 구성원들이 서로 신뢰하면 보상받을 것이라는

확신을 가지고 있는 공동체에서는 이러한 교환이 반복되면서 호혜성이 발달하게 된다(한준, 2007, pp.14-21). 그러므로 규범적이라는 것은 개인들이 호혜성을 내재화하고 그 것을 이행할 때를 의미한다. 호혜성의 규범에서는 자신이 베푼 것을 되돌려 받아야 할 권리와 교환의 각 당사자가 상대방으로부터 얻은 것을 되갚아야할 의무를 모두를 가지고 있다(최종렬, 2004, pp97-132). 즉 호혜성의 규범은 무언가를 받으면 그것을 준 사람에게 그만큼 돌려주어야 한다는 도덕적 의무감에 기반하고 있다. Putnam(1993)도 사회적 자본의 하나로서 호혜성의 규범을 들고 있다. Putnam은 현금이 물물교환보다 더 효율적인 것과 같이 호혜성에 의존하는 사회는 불신의 사회보다 더 효율적이라고 주장했다. 또한 호혜성의 규범은 네트워크의 기대를 통해 확고해진다고 보았다. 상호 신뢰를 바탕으로 후에 보상받을 것이라는 확신을 가지게 되면 네트워크 내에서 교환이 연속적으로 일어날 가능성이 높아지기 때문이다.

4) 네트워크

사람들은 사회의 집단과 조직에 참여함으로써 일정한 사회적 관계(Social relationships)를 형성하는데, 이것을 사회적 네트워크(social network)라고 한다. 즉 사람들이 갖고 있는 네트워크는 필요한 자원에 접근하거나 자원을 확보할 수 있으며 정보와 지식을 비롯한 다양한 자원에 접근할 수 있도록 도와주는 기능을 한다. 물론 개인이 집단에 참여함으로써 형성하는 네트워크는 개인이 필요로 하는 자원을 보유하고 있어야 하며, 상호 간의 신뢰와 협력에 기초한 일정한 지속성을 지녀야 한다(Bourdieu, 1986). 다시 말하자면 네트워크는 구성원들에게 합목적적인 행위를 촉진하는 자본으로서 사용할 수 있는 사회적 신용을 제공하는 집합적 자산이다. 이러한 점에서 사회관계는 의무, 기대, 신뢰를 확립하고 정보의 활로를 창출하며 적절한 제재를 가진 규범을 설정하는 과정을 통하여 행위자들에게 유용한 자원을 제공한다(Coleman, 1988). 개인은 네트워크에 의하여 자신의 목적은 물론 자신이 속한 네트워크 또는 조직사회의 목적을 증진시킬 수 있다. 따라서 네트워크로서의 사회적 자본은 개인 스스로는 성취할 수 없는 일정한 목표를 달성할 수 있게 해준다(Putnam, 2000). 네트워크는 행위자들, 그리고 그들

을 묶어주는 관계들의 집합으로서 정의할 수 있다. 대부분의 사회학자들은 사회적 자본의 결정적인 원천으로써 개인, 집단, 조직의 사회적 네트워크에 초점을 맞춘다(박희봉, 2002, pp.221-237). 그 이유는 사회적 자본이 본질적으로 네트워크를 통해서 실현될 수 있기 때문에 네트워크가 존재한지 않으면 사회적 자본은 발생하지 않는다는 많은 학자들의 연구결과도 이를 뒷받침한다(박순미, 2000; Inkpen & Tsang, 2005). 즉 정보와 자원들이 조직 내 네트워크를 통해 유통되어지고, 이러한 조직 내 상호작용은 새로운 이익과 지식을 창출하고 조직경쟁력을 강화시킨다.

네트워크가 이러한 기능을 발휘하기 위해서는 구성원 간 유대관계가 형성되어야만 한다. 그래야 신뢰와 지원관계도 형성될 수 있고, 가치와 신념을 공유할 수 있다. Putnam(1993) 역시 네트워크의 존재로 인해 신뢰가 상호이동 가능하게 되고 확산될 수 있게 된다고 보았다. 따라서 다른 조건이 동일하면 구성원간의 네트워크 밀도와 연결성이 높은 조직이 낮은 조직에 비해 공동체로서의 사회적 자본이 크다(오홍석·정명호, 2007, pp.91-122). 밀도가 높을 때는 사람이 서로를 알고 있을 가능성이 높아진다. 이 때 서로를 도와야 한다는 규범이 생겨날 가능성, 개인들의 기회주의적 행동이 통제될 가능성, 구성원간 신뢰가 형성될 가능성도 높아진다(서광범, 2009, p.32). 특히 네트워크의 밀도가 높을수록 더 독특하고 시기적절한 정보에 빨리 접할 수 있다(박혜원, 2005, p.34). 이때 접하는 정보는 다양한 구성원으로부터 들어온 것이기 때문에 한 쪽의 의견으로 편향되지 않고 균형 잡힐 정보일 가능성이 높다.

한편 네트워크는 그 구조적 특성에 따라 사회적 자본의 성격이 변할 수 있다(안성호·곽현근, 2004). 네트워크는 그 속성에 따라 교량형 네트워크, 결속형 네트워크, 연계형 네트워크로 구분된다(박길성, 2002; 한상미, 2007). 교량형 네트워크는 광범위한 정체성과 호혜성을 갖는 포용적인 형태로, 서로 비슷하지는 않으나 지위와 권력은 어느 정도 같은 사람 간의 관계이다. 결속형 네트워크는 비슷한 사회적 정체성을 갖는 동질적 집단(학연, 혈연, 지연 등)의 구성원들 간에 형성된다. 연계형 네트워크는 명백하고 공식적인 또는 제도화된 권위가 서로 다른 사회 구성원들 간의 신뢰 있는 관계의 규범이나 네트워크이다.

최근에는 사회적으로 열린 네트워크가 되기 위해서 연계형 네트워크의 중요성이

부각되고 있다(한상미, 2007, p.106). 결속형 네트워크가 폐쇄성이 강하고 확대되지 않은 성향을 보이는 반면 연계형 네트워크는 사적인 신뢰를 넘어서 사회적으로 열린 네트워크 성향을 지니고 있기 때문이다. 또한 교량형 네트워크는 비교적 비슷한 지위와 권력을 가진 개인 또는 집단 간의 신뢰 있는 관계의 네트워크라는 점에서 의미를 갖고 있다(정헌주, 2013, p.18).

호텔직원의 개인특성의 친화성, 성실성, 외향성, 개방성, 신경증을 선정하여 조절변수로 사용함으로써, 호텔조리 직원의 사회적 자본에 대한 지각의 이해도에 따라 조직냉소주의와 문제해결능력에 미치는 영향과 독립변수와 조절변수와의 상호관련성 및  차이점을 알아보고자 본 연구가 제기되었다.

### 3. 사회적 자본의 선행연구

많은 선행연구들에서는 사회적 자본을 구성하고 있는 하위요소에 대해 다양한 관점들이 제시되고 있다. Putnam(1993)은 사회적 자본에 대한 연구에 있어서 구성요소를 밝히는 연구가 우선적으로 이루어져야 하고 구성요소에 대한 명확한 구분이 필요하다고 하였다.

Bourdieu(1986)는 사회적 자본에 대해 사회적 연결망을 중심으로 하는 사회적 구조의 측면을 강조하였고, Coleman(1988)은 사회적 자본이 조직구성원의 기능수행을 쉽게 해주는 역할을 한다는 점을 강조하면서 네트워크, 신뢰, 사회적 규범이 사회적 자본의 요소라고 보았다. 또한 Putnam(1993)은 사회적 자본의 영역을 네트워크, 신뢰, 규범 등으로 설명하였다. Ostrom(1994)는 이러한 논의들을 종합하여 사회적 자본의 네 가지 핵심 근원을 네트워크, 규범, 사회적 신념, 규칙으로 구체화 하였고, 이미정(2014)은 사회적 자본을 네트워크, 관계, 연합체 등과 관련하여 구성원간의 수직적 수평적 연결을 가능하게 하는 제도적인 구조인 구조적 자본과 가치, 규범, 책임감, 호혜성, 신뢰 등을 포함하는 인지적 자본으로 구분하였다.

## 제 2 절 조직냉소주의

### 1. 조직냉소주의의 개념

냉소주의라는 용어는 고대 그리스의 냉소주의 학파들의 학교가 있는 아테네 근교의 도시인 시노사르게스(Cynosarges) 또는 개(Kyon)를 지칭하는 고대 그리스어로부터 유래된 것으로 판단되고 있으며(Dean, Brandes & Dharwadkar, 1998), 의미는 한 개인이 가지고 있는 불신과 조소로 특징지어지는 성격에서 조직 구성원이 가지는 소속 조직의 제반 사항에 대한 좌절과 환멸까지 내포하기도 한다(차동욱, 2004, pp.249-273). 냉소주의(cynicism)는 기원전 1세기 안티스테네스(Antisthonos)가 세운 고대 그리스 키닉 철학파의 "견인주의"에서 유래되었다. 키닉 학파는 사회적으로 용인된 행위 규칙을 경멸하고 사회로부터 개인이 완전한 독립을 유지하도록 가르쳤으며, 사회적인 습관, 이론적인 학문이나 예술에 대해서도 부정적인 태도를 취하였다. 그리하여 키닉 학파가 주장한 냉소주의는 염세주의, 인간적 성실과 선에 대한 불신, 도덕 원리에 대한 조소 등을 의미하게 되었다(성은애, 1998, p.445). 이처럼 철학파 문학에 뿌리를 둔 냉소주의는 시간이 흐름에 따라 의미가 과거와 다소 달라지면서 사전적으로 "인간이 인위적으로 정한 사회의 관습, 전통, 도덕, 법률, 제도 따위를 부정하고, 인간의 본성에 따라 자연스럽게 생활할 것을 주장하는 태도나 사상"이라고 정의되고 있다(하헌경, 2008, p.11).

조직냉소주의란 개념은 냉소주의의 개념에서 비롯되었고 냉소주의의 뿌리는 깊지만 조직 내에 있어서는 상대적으로 최근에 도출된 개념이라 할 수 있다. 철학적인 전통을 의미하는 냉소주의란 윤리와 도덕의 기준에 못 미치는 사람들에 대한 적대감을 직접적으로 표현하면서 시작되었다. 초기의 연구는 조직 냉소주의(organizational cynicism)를 다른 사람을 싫어하고 불신하며 비도덕적이라고 인식하는 것(Cook & Medley, 1954)이라 보았지만, 이후 이루어진 대부분의 연구들은 공통적으로 냉소주의를 "어떤 대상에 대한 부정적 태도"로 접근하고 있다. 이러한 조직냉소주의는 해당 조직의 구성원들이 경영진, 정책, 제도, 변화 및 혁신 활동 등 조직전반에 걸쳐 이유 없는 무관심이나 적대감, 극단적인 불신을 나타내

는 것이다(강철희·김교성, 2003, pp.257-283). Dean et al.(1998)은 냉소주의를 조직 구성원이 자신이 속해 있는 조직에 대해 나타내는 부정적인 태도라고 정의하였으며, Andersson & Bateman(1997)은 기업 조직, 경영진, 상사, 동료, 직원, 작업 환경 등에 대한 좌절감이나 환멸, 불신으로 조직 냉소주의를 정의하였다. Wanous, Reichers & Austin(1994)은 조직 변화에 대한 냉소주의에 초점을 맞추어 "변화를 이끌어 가는 이들에 대한 불신으로 인하여 새신 조직에 대한 비관적 태도나 절망적 태도"로 냉소주의를 정의하였으며, 이는 조직을 변화시키고자 하는 시도가 부당하게 처리되는 일이 지속됨으로써 생성된다고 보았다. 현대에 와서는 윤리나 도덕과 같은 가치와는 멀어지고, 무관심과 단념을 표현하거나, 소외와 절망이란 개념으로 인식되고 있다고 하였다(Kanter & Mirvis, 1989). 최근 인간행동과 관련된 연구에서 부각되고 있는 변수로써 조직냉소주의란 환경요인에 노출됨에 따라 변하기 쉬운, 하나 또는 그 이상의 대상에 대한 경멸, 좌절, 불신의 태도라고 하였다(Kanter et al, 1989). Andersson(1996)은 조직의 변화 시도가 부당하게 처리되거나 반복적인 실패, 과도한 개인의 희생 강요, 개인에 대한 기만행위 등으로 인해 광범위하거나 혹은 특정한 대상에 초점을 둔 일종의 부정적 태도로 조직·부서·제도 등에 대해 경멸과 불신, 실망, 좌절감을 갖는 태도를 의미한다(최우성, 2009, pp.243-254).

Dean, Brandes & Dhwardkar(1998)는 조직냉소주의가 조직에 미치는 역기능으로 개인의 조직냉소주의는 경영진 및 상사, 혁신활동, 조직문화 등에 대하여 불신을 품고 부정적인 태도를 견지하게 되며, 결국에는 무관심, 비협조, 복지부동 등 나아가 이직 등의 부정적 행동으로 표출된다고 설명하였다(최우성, 2009, pp.243-254).

조직냉소주의는 개인의 성격적 특성에 따른 무조건적 불평이나 비난, 무관심의 상태로 설명되기도 한다. 이러한 경우 개인이 가지고 있는 동기, 가치에 따라서 다르게 평가되어 조직냉소주의로 초래되는 조직의 역기능 현상에 대한 설명이 부족하며, 조직냉소주의의 원인과 위험성에 대해 조직 스스로 합리화하거나 문제나 현상자체를 간과할 위험이 있다(Pugh, Skarlicki & Passell, 2003).

조직냉소주의에 대한 구분과 개념은 학자들마다 다르다. 하지만 일반적으로 조직냉소주의는 조직의 다양한 제도나 관행, 변화활동 등에 대해 구성원들의 불신

감, 실망에 따른 경멸감, 좌절감, 감정적 노여움 등을 종합적으로 의미하는 개념이다(Stanley & Topolnytsky, 2005).

위의 여러 학자들의 조직냉소주의에 대한 개념적 정의는 다음의 <표2-1>와 같다.

<표2-1> 조직냉소주의의 정의

| 년도 | 연구자 | 개념 |
|---|---|---|
| 1996 | Anderson | 인지적, 정서적, 행동적 요인들로 구성되어 있으며, 광범위하거나 혹은 특정한 대상에 초점을 둔 일종의 부정적 태도 |
| 1998 | Dean et al. | 타인에 대한 실망, 환멸, 배반 등의 감정.<br>서비스와 법 집행에 대한 불신, 직접 긍지상실.<br>조직관리자에 대한 불신과 조직변화 성공에 대한 비판적 태도 |
| 2003 | Pugh et al. | 개인의 성격적 특성에 따른 무조건적 불평이나 비난, 무관심의 상태 |
| 2005 | Stanley et al. | 구성원들의 불신감, 실망에 따른 경멸감, 좌절감, 감정적 노여움 |

자료 : 선행자료를 바탕으로 연구자가 요약 작성

최근 대학뿐만 아니라 많은 조직이 혁신의 필요성에 대해서는 공감하지만 이를 실행함에 있어서는 다양한 실패를 경험하곤 한다. 그 이유는 다양한 외적·내적 문제가 있겠지만 내부적인 측면에서는 조직 구성원의 이해관계 구조와 사회적 권력관계 구조의 변화가 중요하다(설홍수·지성구, 2006, pp.1349-1367). 또한 조직구성원들이 조직혁신을 받아들이는 태도가 매우 중요하다.

혁신에 대한 태도는 조직의 의도적인 변화노력에 대해 긍정적 또는 부정적인 인지, 정서, 행동의도가 나타나는 것을 의미한다. 그러므로 조직혁신이 성공하기 위해서는 혁신에 대한 긍정적 태도를 형성하는 것이 필수적이라 할 수 있다. 그러나 최근의 조직변화 및 혁신은 조직구성원들에게 희생을 강요하는 측면이 강하기 때문에 이에 대한 수용태도는 부정적인 성향이 더 강한 것이 현실이다(권석균·이영면, 1999; 차동욱, 2004).

따라서 이러한 부정적 태도의 원인이 무엇이고, 이를 해결할 수 있는 방안은 무엇인지를 찾는 것은 변화의 시대에 부응하는 조직의 생존전략이며, 성공적인 조직혁신의 핵심요인이라고 할 수 있다. 이러한 측면에서 사회, 조직, 원리에 대한 불신과 조소 등에서 유래된 냉소주의는 비교적 최근 조직 장면에서 조직 냉소주의 개념으로 새롭게 재조명되고 있으며, 타인 또는 조직에 대한 부정적인 태도를

전제로 하여 최근 학계에서 연구되고 있다.

## 2. 조직냉소주의의 선행연구

조직냉소주의의 원인을 입증하기 위해 다양한 관점에서 많은 연구가 이루어지고 있으며, 관련된 조직요인과의 관례를 설명하는 것이 중요한 연구과제로 떠오르고 있다(김하얀, 2014, p.33).

Andersson & Bateman(1997)의 연구도 높은 수준의 보상, 성과와 연계한 보상, 낮은 조직성과, 가혹하고 즉각적인 해고 등의 요인이 조직 구성원의 조직 냉소주의를 설명하는 매우 중요한 요인임을 보고하고 있다. 이 연구 역시 보상이나 제도 등과 같은 인사관리 시스템요인이 조직냉소주의에 미치는 영향력이 매우 크다는 사실을 보여주는 것이다.

김왕배·이경용(2002)은 준거의 틀이 되는 조직의 규범은 상호규범을 공유함으로써 원활한 커뮤니케이션을 이룰 수 있으며, 다른 구성원들을 이해하고 예측할 수 있다 하였다.

하헌경(2008)은 조직 침묵은 조직 냉소주의 개념을 통해 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 구성원들이 조직을 성장시키고 파악하는 것이 아니라, 한 발 더 나아가 조직에 대한 부적인 태도와 이직 의도를 높일 수 있음을 시사하고 있다.

호텔기업에서 조직냉소주의에 정(+)의 영향을 미치는 요인으로는 고용불안안정성(최우성, 2009), 조직침묵(신규희·이종학·이수범, 2012)등이 조직냉소주의를 갖게 하는 변수로 연구되었다.

결론적으로 조직냉소주의는 조직의 성과향상과 변화에 부정적인 영향을 미치는 관련된 조직요인과의 관계를 설명하는 것이 중요한 연구과제가 되어야 한다.

## 제 3 절 문제해결능력

### 1. 문제해결능력의 개념

문제해결능력에 대한 이론적 정의는 문제해결자의 현재상태와 도달해야 하는 목표 상태의 차이를 인식하고 그 차이를 유발시키는 장애물을 신속하고 효과적으로 해소시킬 수 있는 지적이며 창의적인 능력이다(한국교육개발원, 2003, p.23).

문제해결능력에 대한 학자들의 정의를 살펴보면 문제해결이란 "일상생활에서 직면한 문제를 대처하고자 효과적이고 적용적인 수단을 발견하거나 확인하려는 시도로서 인지적-정서적-행동적 과정"이라고 말하였다(유정수, 1993, p.8).

D'zurilla & Nezu(1982)는 문제를 "효과적이거나 적응적으로 임하는 것이 요구되는 사회생활에서 효과적이거나 적용적인 반응이 즉시 행동되지 못하는 것"이라고 정의하였다.

Dewey(1997)는 이를 보다 더 명확하게 제시하였으며, 그는 문제해결 과정에 있어 '사고'에 의한 탐구적 접근을 강조하고 문제해결의 과정을 직면한 사태와 관련하여 "우리가 하는 일과 그로부터 나온 결과 사이의 문제를 자세하게 파악함으로써 양자가 연속적인 것이 되도록 하려는 의도적 노력의 과정"으로 보았다.

### 2. 문제해결능력의 구성요소

호텔조리사는 업무수행과정에서 다양한 문제 상황에 직면하게 된다. 호텔조리사들은 클라이언트(개인, 가족, 집단, 조직, 지역사회 등)의 신체적, 심리적, 사회적, 정신적, 환경적 측면들을 사정하여 클라이언트의 문제에 개입해야 할 뿐만 아니라, 문제해결을 통하여 클라이언트의 욕구충족이 극대화될 수 있도록 지원해야 한다.

호텔조리사는 사회적 자본의 부족은 능력 또는 기회가 부족한 것이고 따라서 다른 사회적 자원들을 동원하여 개입한다는 것이다. 따라서 호텔조리사의 문제해결능력은 매우 중요하게 작용한다. 문제해결능력(problem solving ability)이란 문제사태에 직면하여 적극적인 대처방안을 모색하고 의도하는 결과를 얻어낼 수 있는

능력이다. 만약 호텔조리사에게 위와 같은 능력이 부족하다면, 호텔조리사는 자신이 속한 기관에서 부적응하게 될 수 있으며 속한 기관에도 부정적인 영향을 끼칠 수 있게 될 것이다. 그 이유는 호텔주방은 사람이 서비스를 제공하는 '노동집약적'(labor-intensive) 사업을 수행하며, 다른 어떤 요인보다도 인력의 능력에 크게 의존하기 때문이다(이상도, 2009, p.48). 따라서 호텔조리사들의 문제해결능력은 개인의 능력을 향상시킬 뿐만 아니라, 직무수행을 돕고 조직의 발전과 효과성을 높일 수 있다는데 그 중요성이 있다.

이러한 논문들은 대부분 '목적상태에 도달하기 위해서 주어진 상태의 탐색과 이해, 그리고 문제해결을 위한 적절한 행동의 탐색이 필요하다'고 주장한다(이상도, 2009, p.48). 문제해결능력의 측정과 관련하여 학자들은 사회적 문제해결 모형은 크게 문제해결에 필요한 기본 요소들을 강조하는 '요소적 접근'과 문제해결의 과정을 중시하는 '과정적 접근'을 강조하는 입장으로 나눌 수 있다.

요소적 접근이란 문제해결능력이 단일요소가 아니라 사회적 적응에 중요한 역할을 하는 여러 사회적 기술들로 이루어져 있다고 보고(Spivack & Shure, 1976), 문제해결에 대한 민감도, 인과적 사고, 결과적 사고, 대안적 사고, 수단-목적적 사고의 5가지 요소를 문제해결 기술에 포함시켰다(정유미, 2004, p.19).

첫째, '문제해결의 민감도'는 문제라는 것이 대인 관계 상황에 일상적으로 존재한다는 사실을 인지하는 것으로 문제가 생겼을 때 어려움들을 검토하는 능력이다. 둘째, '인과적 사고'는 대인 관계 상황에서 이전 사건에 대한 생각 행동 및 느낌을 이해하는 기능을 말한다. 셋째, '결과적 사고'는 어떤 행동을 취할 것인지 결정하기 전에, 그 행동이 가져올 개인적, 사회적 결과 등을 고려할 수 있는 능력이다. 넷째, '대안적 사고'는 생각의 검열을 중지하고 판단을 보류한 채 잠정적 문제해결책을 산출해 낼 수 있는 능력으로서 창의적인 사고와 연관된다. 마지막으로 '수단-목적적 사고'는 주어진 사회적 목표를 달성하기 위해 방해물과 가능한 대안들, 필요한 요구조건들을 단계별로 짚고 넘어가는 능력을 말한다(정유미, 2004, pp.19-20).

과정적 접근에서는 문제해결 과정은 이지적, 정의적, 동기적 세 요소가 상호작용하는 과정이라 제시하였다(D'Zurilla & Goldfried, 1971). 문제해결과정의 다섯 단계를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 문제지향성은 한 개인이 문제 상황에 처음 직면했을 때 보이게 되는 즉각적인 인지적, 정서적, 행동적 반응들로 이루어지는 것이다. 이는 한 개인이 특정 문제 상황에 관계없이 문제에 대해 일반적으로 어떤 태도를 취하느냐 하는 것으로, 이것이 문제 상황에 반응하는 방식에 크게 영향을 줄 수 있다고 본다(D'Zurilla & Goldfried, 1971). 문제 지향성 변인들에는 문제의 지각, 문제귀인, 문제의 평가 그리고 문제에 대한 개인의 통제력, 개인의 기대, 신념 등이 있다. 이러한 요인들이 초기에 작용하여 문제해결을 촉진하며 문제해결의 방향을 결정하게 된다(정유미, 2004, p.20).

둘째, 문제의 정의와 구성화 단계이다. 실생활에서 대부분의 문제는 막연하고 모호하여 문제 해결을 하는데 필요한 정보나 사실이 부족하며, 문제 해결의 방향이나 목적이 적절하게 제시되어 있지도 않다. 이러한 상황에서 문제를 왜곡된 정보에 의해 정의하게 되면 그 문제는 진짜 문제가 아닌 가짜 문제가 된다(신소정, 2013, p.37).

셋째, 대안적 해결방안 산출이다. 이 단계의 주된 목적은 가장 좋은 해결 방안을 찾을 수 있는 가능성을 높이기 위해 유용한 해결책들을 가능한 많이 만들어 내는 것이다.(정유미, 2004, p.21). 이 과정에서는 판단을 배제하여 가능한 많은 대안을 발견하고 대안들을 살펴서 새로운 관계성을 파악하고 대안을 구체적이고 행동적인 용어로 기술하여 의사결정과 실행과정이 효과적으로 전달될 수 있게 한다(이상도, 2009, pp.51-52).

넷째, 의사결정의 단계이다. 이 단계에서는 실제적 문제 상황에서 이용 가능한 대안들을 평가, 비교하고 그 중에서 실행하기에 가장 적합한 것을 선택하는 것으로서, 개인적·사회적으로 긍정적인 결과는 최대화하며 부정적인 결과는 최소화시킬 수 있는 전략을 선택해야 한다. 그러기 위해서는 달성하려고 하는 목적을 고려할 수 있는 준거들이 제공되어야 하는데, 개인적인 준거들로는 소요되는 시간과 노력의 양, 정서적 대가 등이 있으며, 사회적 준거 틀에는 가족이나 친구 또는 사회적 지위에 영향을 미칠 수 있는 측면들이 포함된다(김정란, 2003, p.57).

마지막으로 실행 및 검증단계이다. 이 단계에서는 선택한 대안을 문제 장면에 적용하는데 목적이 있다(김정란, 2003, p.57). 이 과정에서는 실행, 관찰, 평가 등 자기 강화의 요소를 지낸 행동 평가와 자기통제 과정이 포함된다(정유미, 2004,

p.21). 즉 원하는 결과가 달성되었는지를 살펴보고, 그것이 달성되었으면 문제해결 과정을 종료하고 만약 아니면 새로운 대안을 찾는 과정을 다시 시작한다(이상도, 2009, p.52).

위와 같은 5단계의 이상적 문제해결과정을 바탕으로 D'Zurilla & Nezu(1982)는 문제해결에 대한 개인의 태도와 기대, 문제해결능력에 대해 측정하는 SPSI(Social Problem Solving Inventory)를 개발했다. SPSI는 자기보고형 질문지로 인지, 정서, 행동, 문제규정과 구성화, 대안해결책 산출, 의사결정, 해결법수행과의 확인이라는 7개 하위영역으로 구성되어 있다(이상도, 2009, p.52).

본 연구에서는 두 가지 접근 중에서 마지막인 과정적 접근에 의해 호텔조리사의 문제해결능력을 측정하고자 한다.

### 3. 문제해결능력의 선행연구

김정란(2003)의 교사의 사회자본이 직무수행 및 문제해결능력에 미치는 영향에 대해 연구한 결과 사회자본을 이루는 구성요인은 크게 구조적 차원과 관계적 차원으로 분류되고, 이들 간의 인과관계를 통해 교사의 능력 향상에 긍정적인 효과를 갖는다는 것이 증명되었으며 교사의 공식조직 및 비공식조직, 그리고 교원단체에서 축적한 사회자본은 교사의 직무수행 및 문제해결능력과 정적인 상관을 갖고 있었다. 즉, 교사가 각 조직에서 축적한 사회자본은 교사의 직무수행 및 문제해결능력에 긍정적인 영향을 미친다.

이상도(2009)의 사회복지사의 사회자본이 문제해결능력 및 네트워크 효과성에 미치는 영향에 대한 연구결과 재직하고 있는 기관에서의 근무년수가 10년 이상이 되면 네트워크, 호혜성, 신뢰성이 모두 증가하여 높은 사회자본을 유지하게 되며, 문제해결능력에서는 문제를 정의하고 명확히 하는 능력이 가장 높았으며, 소속감과 구성원이라고 느끼는 기관에서의 네트워크 활동에 대한 지원이 적극적일수록 문제해결능력과 네트워크 효과성이 높아짐을 알 수 있다.

신소정(2013)은 사회적 자본, 문제해결능력의 상관관계에선 사회적 자본 중 규범이 문제해결능력에 가장 큰 영향이 있는 것으로 나타났으며, 문제를 정의하고 명확히 하기 위해서는 규범과 신뢰가 무엇보다도 중요하다고 볼 수 있다. 그리고

사회적 자본에 따라 문제해결능력의 차이를 분석해보면, 네트워크가 활성화되어 있고 신뢰가 모두 높으면 문제해결능력과 네트워크가 높아짐을 알 수가 있다.

## 제 4 절 개인특성

### 1. 개인특성의 개념

개인특성에 대한 학자들과 조직 실무자들 간에 조직경영과 관련성이 큰 다섯가지 성격유형에 대하여 의견의 일치를 보이고 있다. 이 다섯 가지 요인(외향성, 신경불안증, 개방성, 친화성, 성실성)을 성격특성들로 분류하여 사용하기 시작하였다(Digman, 1990, pp.417-440). 이 외에도 성격요인은 성격과 성과의 관계를 알아보는 연구에도 사용하였다. 성격검사에 대한 관심을 많이 보이는 이유는 성과가 개인 능력뿐만 아니라 동기, 기질적 요인에 의해서도 결정되며 이들이 많은 영향을 주는 것도 성격이기 때문이다(Borman, Hanson & Hedge, 1997). 본 연구에서는 호텔 중간관리자의 리더십 유형과 조식시민행동에 따른 개인특성변수 중 성격심리학에서 제시되고 있는 외향성, 신경불안증, 개방성, 친화성을 사용하기로 하였다. 5가지 성격요인은 McCrac와 Costa(1985)의 연구에 의해 성격구조를 가장 잘 설명하는 것으로 밝혀졌고 6년 동안 수백 명의 남녀를 대상으로 자기보고와 배우자에 의해 성격평정을 통해 동일한 5개 하위차원들이 세월의 흐름에 관계없이 안정적인 성격요인임을 확인하였다.

### 2. 개인특성의 유형

최근 관심이 집중되고 있는 5요인 이론은 McCrac & Costa(1985, 1987)의 연구에 의해 성격구조를 가장 설명하는 것으로 밝혀졌는데, 이는 일반적인 인간의 형태는 물론이고 조직 태도 및 조직 내의 행위와도 높은 관련성을 지니는 5가지 성격 요인이 존재하는 관점이다. 성격의 5요인 이론은 모든 사람들에게는 공통적으로 5가지 요인(친화성, 성실성, 외향성, 개방성, 신경불안증)의 성격 특성이 존재한다고 주장하며, 인간행동 구조를 이론화 하는 것에도 사용되어 왔으며 개인

의 성격은 다섯 가지 특성의 조합에 의하여 결정된다고 본다.

1) 친화성(agreeableness)

친화성(Agreeableness)은 타인에 대한 신뢰와 관심 및 관대한 정서를 의미한다. 친화성은 다른 사람들과 편안하고 조화로운 관계를 유지하는 정도를 말한다(이찬옥, 2014, p.15). 친화성이 높은 사람은 협조적이며 관대하고 양보심과 인내심이 많으며 타인을 세심하게 배려할 줄 안다. 또한, 마음씨가 부드럽고 이타적인 특징을 보이며 또한 상급자, 하급자, 동료들과 무리 없이 조직생활을 영위해나간다. 이에 반해 친화성이 낮은 사람은 타인에 대해 무관심하고 적대적이며, 자기중심성이 강해 질투심을 많이 보인다. 친화성의 하위요인으로 타인에 대한 믿음, 도덕성, 타인에 대한 배려, 수용성, 겸손, 휴머니즘이다(이유미, 2013, pp.14-15).

2) 성실성(conscientiousness)

성실성은 어떤 사람이 얼마나 근면, 성실하고 책임감 있고 조직적인가 하는 것이다. 성실성이 높은 사람은 어떤 과제들에 체계적으로 접근하며 문제들을 논리적으로 분석한다(이찬옥, 2014, p.15). 그래서 이들은 모임에 늦는 일도 드물고 학교에 결석도 안하며, 또한 원칙과 목표에 삶을 면밀하게 계획되는 것이 때로는 지나칠 정도로 조심스러워 보일 수도 있지만, 힘든 결정을 내리고 만일 결정한 일이 힘들어도 그 결정을 밀고 나간다. 반대로 성실성이 낮은 사람은 주의가 산만하고 부주의하며 믿음이 가지 않는다. 이들은 또한 행동에 일관성이 없으며 생활에 계획과 목표가 없다. 게으르고 나태하고 우유부단하며 일이나 도덕에 있어서 기준을 지키지 않는다. 성실성에는 유능감, 조직화 능력, 책임감, 목표지향성, 자기 통제력, 완벽성이 포함되며, 일과 가장 관련이 있는 특질요인들로 이루어져 있다(김상웅, 2007, p.19).

3) 외향성(extraversion)

외향성은 대인간의 온정과 사교성 및 주장성의 정도를 나타낸다(이원석, 2011, p.11). 사교성, 활동성, 적극성, 솔직성, 명랑 등을 포함하고 있는 구성개념이다. 이러한 성향의 외향적인 사람들은 다른 사람들과 함께 있는 것을 즐기며, 에너지가 넘치는 사람으로 지각된다. 이들은 열정적이고, 행동지향적인 사람들이다. 이야기하기를 좋아하고, 자신의 주장을 펼치며, 자신들에게 주목을 끌게 한다(김형진,2013, pp.7-8). 외향성은 신체에너지가 밖으로 넘치기 때문에 항상 외부의 타인이나 환경에 의해서 영향을 많이 받는다. 또한 타인과의 교제나 상호작용을 원하며 타인의 관심을 끌고자 하는 행동을 보인다(Goldberg, 1990). 외향성이 높은 사람은 집단 내에서 사회적 참여가 많으며 사교적이고 주도적이며 표현이 풍부하며 타인을 편안하게 해준다(Bernerthetal, 2007). 반면, 감정토제가 엄격하지 않으며 언제나 신뢰감을 주지는 못한다. 따라서 내향성과 외향성은 조직환경이나 관련하여 구성원의 적재적소원칙에 많이 활용되고 있다.

4) 개방성 (openness)

개방성(openness)은 지적 자극변화다양성을 좋아하는 정도와 연관성이 있다. 개인이 갖는 관심의 범위와 관련되며, 새로운 아이디어가 주어지면 그것에 적응하고, 그 환경에 맞도록 행동을 변화시키려는 경향성이 있다. 이 특성은 지외향성이나 신경성과 같은 다른 요인보다는 잘 알려지지 않은 성격요인으로, 교양 개념으로 흔히 간주되기도 하지만 이 요인이 지적특성을 대표한다는 주장도 있다(이유미, 2013, p.18). 개방성요인에서 높은 점수를 보이는 사람들의 특성은 무엇보다 상상력이 풍부하고 창의적이고 도전적이고 교양이 풍부하고 호기심이 많고 새로운 것에 개방적이고 심미적 감수성을 지녔으며 자율적으로 판단하며 내적 감정이 민감하다(김태현, 2011, p.13).

5) 신경증(neuroticism)

불안정성 혹은 정서안정성(emotionalstability)이라고도 불리는 신경증은 자신이 주어진 환경을 얼마나 통제할 수 있느냐와 세상을 위협적으로 보지 않는 정도를

설명한다. 특성으로는 성격 5요인 척도 중 적응이나 정서적 불안정성과 가장 관련이 있는 척도로 국내외 연구 모두에서 심리적 부적응과 가장 깊은 관련이 있다(이유미, 2013, p.17). 요인은 스트레스 유발자(stressor)를 경험하는 인지 및 행동 스타일의 개인차를 말한다. 이러한 신경증은 일상생활에서 부적응 정도와 부정적 정서를 경험하는 정도를 의미하며, 정서적 안정성이 모자라 세상을 통제할 수 없고 위협적인 것으로 생각하는 정도를 뜻하기도 한다(Costa & McCrae, 1992). 신경증의 하위 요인으로 불안, 적대감, 우울, 자의식, 충동성, 심약성이 있다. 신경증의 척도가 낮은 사람들이 반드시 긍정적인 정신 건강 수준이 높은 것은 아니지만 경증 척도가 높은 사람들에 비해 단순히 평온하고 이완되고 침착하고 쉽게 동요하지 않는다고 정의 할 수 있다. 반면에 신경증척도가 높은 사람들은 정서적으로 안정되지 못하고 생활에서 부적응을 하는 것을 경험하며 불안, 두려움, 우울감, 죄책감 등의 부정적 정서들을 빈번히 경험하고 스트레스 상황들에 심약하다고 할 수 있다. 또한 만성적으로 부정적인 감정들과 다양한 정신적인 병리현상을 경험하기 쉽다고 하였다(McCrae & Costa, 1985).

### 3. 개인특성의 선행연구

Barrick & Mount(1991)는 성격이 조직 내에서 인간행동을 설명하는 안정적이고 지속적인 변수가 됨은 물론 개인이나 조직의 성과를 예측하는 변수가 될 수 있다는 사실을 가장 체계적인 모형으로 제시하였다. 그들은 성격이 성과를 설명하는 주요변수가 될 수 없다는 기존 선행연구의 관점과는 다른 연구결과를 도출하였는데 1952년부터 1988년까지 수행된 성격특성연구에서 사용한 성격특성측정 문항들을 재분류하고, 이를 Five Factor Model로 전환하였다.

임병설(2002)은 특급호텔직원들을 대상으로 성격유형과 직무 및 만족도와의 영향관계를 연구하였는데 외향성, 적극성, 명량성 등의 성격유형보다 내향적이면서도 집중도가 높은 내향성 감각형이 만족도에 많은 영향을 나타내고 있는 것으로 나타났다.

전희원·정해욱(2010)은 성격의 5요인 중 외향성, 성실성, 친화성요인이 집단응집력에 유의적인 영향을 미쳤고, 안정성, 성실성, 친화성이 고객지향성에 유의적인

영향을 미쳤다. 특히 친화성요인이 가장 유의하게 나타났다.

이원석(2011)의 연구에서 호텔 베이커리 종사자의 성격유형은 이직의도에 부분적으로 유의한 정(+)의 영향과 부(−)의 영향을 동시에 미치는 것으로 나타났다. Big5와 이직의도의 관계에서는 성격유형 중 외향성, 신경증이 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 성실성은 이직의도에 유의한 부(−)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 친화성과 개방성은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

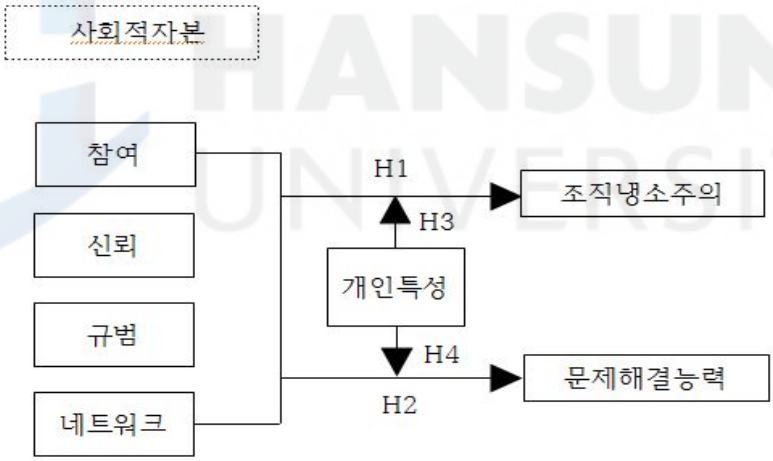
HANSUNG UNIVERSITY

# 제 3 장 연구 설계

## 제 1 절 연구모형의 설계와 가설

### 1. 연구모형

본 연구는 사회적 자본의 긍정적 측면에 대한 개인의 인식으로, 조직구성원이 개인특성에 따라 조직냉소주의와 문제해결능력에 미치는 영향에 관하여 살펴보기 위한 것이다. 또한 상관관계인 사회적 자본, 조직냉소주의, 문제해결능력 사이에서 개인특성의 조절변수에 관한 연구를 하는 것에 그 목적이 있다. 이를 규명하기 위해 <그림3-1>와 같은 연구모형을 만들었다.




<그림3-1> 연구의 모형

## 2. 연구의 가설

연구가설(hypothesis)이란 일반적으로 변수와 변수간의 관계를 나타낸 선언적 문장형식을 취하는 것으로 변수간의 관계에 대한 진술이 있어야 하고, 진술된 변수간의 관계가 경험적으로 검증될 가능성이 있어야 한다. 이론과 경험적 사실과의 사이에 다리를 놓아주는 역할을 한다. 본 연구에서는 앞에서 논의된 이론적 배경의 선행연구를 바탕으로 설계된 연구모형의 인과관계를 토대로 다음과 같이 4개의 가설을 설정하였다.

### 1) 사회적 자본과 조직냉소주의와의 가설

사회적 자본은 상호교분과 인정이라는 제도화된 관계의 안정적인 네트워크를 보유함으로써 개인이나 집단에게 발생한 실제적 혹은 잠재적인 자원의 총합(Bourdieu & Wacquant, 1992)로서, 개인 및 부서간의 사회적 관계를 통해 상호간에 신뢰가 형성되고(Coleman, 1988) 구축된 신뢰는 조직몰입에 영향을 미친다(Butler, 1991; Cook & Wall, 1980).

김왕배·이경용(2002)은 사회적 자본의 영향력에 관한 연구에서 경영주에 대한 신뢰와 정치공정성은 조직몰입에 영향을 준다는 결과를 도출하였으며, 사회적 자본은 구성원들의 일체감 형성 및 활발한 의사소통의 유도, 바람직한 행동의 유도 등을 통해 조직몰입에 기여한다. 즉 조직구성원의 높은 수준의 규범은 자신이 소속되어 있는 조직을 자신과 동일시하며 조직에 헌신하고자 하는 행동이 증가되고 있다는 점을 의미하며, 이는 곧 조직몰입의 제고로 이어져 조직 구성원들의 조직냉소주의를 낮출 수 있다.

박희봉·강제상·김상묵(2003)의 연구에서 사회적 자본의 구성요인 중 조직의 신뢰는 구성원의 조직에 대한 신뢰이며, 참여는 조직에 대한 동질성을 형성하는 기본요인이다. 그 결과 조직의 권위를 수용하고 개방적으로 자료 및 정보를 교환하는 신뢰행동을 유발시켜 조직몰입의 제고로 이어질 것이라고 보고하였다. 사회적 자본은 지적자본과 함께 조직성과와 조직몰입에 기여하여 조직에 대해 불신하는 조직냉소주의를 낮출 수 있다. 한기장·우성근(2012)은 호텔종사원의 사회적 자본인

협력과 신뢰가 조직냉소주의를 감소하는데 영향을 미친다고 하였다.

사회적 자본과 조직몰입과의 관계를 실증적으로 분석한 배귀희·김영환(2006)은 전문적 조언 네트워크, 사회적지지 네트워크, 사적 친밀감 네트워크를 중심으로 연구하였고 직무만족이 직무몰입과 조직몰입에 정(+)의 영향을 준다고 확인하였다. 박종승(2008)의 연구에서는 사회자본이 차원에 따라 상이한 결과가 도출되었는데 관계적 차원은 조직몰입에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났으나 구조적 차원은 부(−)의 관계를 가지는 것으로 나타났다. 선행연구들에서 부분적인 차이는 있지만 호텔 조리직원의 사회적 자본이 높을수록 궁극적으로 조직몰입에 기여하여 조직에 대해 불신하는 조직냉소주의를 낮춘다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**H1 : 호텔조리 직원의 사회적 자본에 대한 지각이 높아질수록 조직냉소주의는 낮아질 것이다.**

2) 사회적 자본과 문제해결능력과의 가설

조직상황에서 신뢰의 중요성은 지속적으로 증대하고 있으며, 대인간 관계의 신뢰에서부터 조직간 관계의 신뢰에 이르기 까지 다양한 수준에서 연구되고 있다(권석균, 2000).

손아랑(2006)은 직무만족이 높은 사람은 높은 근로의식을 가질 뿐만 아니라 자기 계발 노력을 추구하며 각종 조직 활동에 참여도 높아 조직목표 달성을 위한 공동 작업에 자발적인 참여 의욕과 창의성을 불러일으켜 개인성과에 긍정적인 영향을 미치고 직무에 불만족한 사람은 그 직무에 부정적인 태도를 갖게 된다고 연구하는 등 많은 학자들이 직무만족이 높을수록 문제해결능력이 높아진 것으로 나타났다.

긍정적인 틀은 구성원들로 하여금 그들의 상황을 기회로 만들면서 사회적 자본을 증가시키며 상황에 더 만족하게 만들 것이며, 개인들로 하여금 그들의 직무상황에 대하여 긍정적 정서를 만들어 내도록 도움을 주기에 결과적으로 직무만족을 증가시켜 문제해결능력이 높아질 수 있다(Dutton & Jackson, 1987).

이은미(2010)의 보육교사를 대상으로 한 연구에선 사회자본 요인인 신뢰, 규범, 네트워크와 보육교사의 직무만족 간에는 유의미한 정(+)의 상관관계가 나타났다. 특히 사회적 자본 요인들 중 신뢰와 네트워크가 높은 상관관계를 나타났다. 이는 구성원들의 사회적 자본에 대한 수준이 높을수록 문제해결능력이 높아질 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**H2 : 호텔조리사의 사회적 자본에 대한 지각이 높아질수록 문제해결능력은 높아질 것이다.**

3) 사회적 자본과 조직냉소주의와의 관계에서 개인특성 조절효과에 관한 가설

조직몰입이란 조직에 대한 개인의 감정을 반영하는 것을 나타내며 추구하는 가치와 목표에 대해 신뢰를 가지고 긍정적 몰두를 하게 되면 개인의 욕구를 충족할 수 있을 뿐만 아니라 조직의 목표 달성을 이룰 수 있다(우경화2008).

이승현 등(2004)의 조직특성과 개인성격이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 조직특성 보다는 개인의 성격요인들이 조직몰입에 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났으며 특히 친화성은 모든 차원의 조직몰입에 영향을 미치는 가장 중요한 요인임이 밝혀졌다. 이승현, 김승건, 최재녕(2004)은 조직특성과 개인의 성격 특성이 조직몰입에 대해 미치는 영향관계를 분석하였다.

양재근(2006)의 연구에서는 생활체육 조직 구성원의 개인의 성격 특성이 조직몰입에 영향을 미치고, 개인의 성격 특성은 조직몰입에 유의한 변수라고 하였다.

우경화(2008)의 임상간호사를 대상으로 한 연구에서는 임상간호사들의 개인특성 중 친화성, 성실성, 외향성은 직무만족과 유의한 정의 상관관계가 있었으며, 신경증은 직무만족과 유의한 음의 상관관계를 나타내었다.

이찬옥(2014)은 호텔조리사들의 개인특성이 LMX(리더-구성원교환관계)의 질에 부분적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타내었다. 구성원들의 성격을 고려하여 적극적인 의사소통을 통해 높은 수준의 동기부여, 상호신뢰 등을 통해 높은 질을 형성한다면 조직냉소주의를 낮출 수 있다. 특히 신경증과 외향성의 구성원들은 리더와의 LMX의 교환관계에 부의 영향관계를 나타냈다. 따라서 다음과 같

은 가설을 설정하였다.

**H3 : 호텔조리사의 사회적 자본에 대한 지각이 높아질수록 문제해결능력은 높아질 것이다.**

4) 사회적 자본과 문제해결능력과의 관계에서 개인특성 조절효과에 관한 가설

이성희(2011)은 호텔조리사의 성격유형에 따라 환경부합은 직무만족에 미치는 영향이 다르게 나타나고 있어 호텔조리사의 성격에 따라 영향을 주는 요인들을 고려해야 한다고 하였다. 또한 이성희·유경민(2012)이 호텔조리사의 성격유형에 따른 환경부합, 직무만족 및 직무성과의 관계를 밝힌 연구에서는 호텔조리사의 성격특성 중 성실성과 신경성, 친화성이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

임주희(2014)은 근로자의 직무만족을 설명하는데 있어 근로자의 개인특성 중 성실성이 직무만족을 유의미하게 설명해 주었다. 그러나 직무만족에 대한 신경증, 외향성, 개방성, 친화성의 추가적 효과는 없었다. 즉, 직무만족에 대해 정서지능이 가장 큰 영향을 미친다고 볼 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**H4 : 호텔조리사의 사회적 자본이 문제해결능력에 미치는 영향은 개인특성이 조절할 것이다.**

## 제 2 절 연구설계와 분석방법

### 1. 연구변수의 정의와 측정도구

본 연구의 모형과 가설을 검증하기 위해서는 변수의 개념적 정의가 이루어져야 하고 변수간의 관계를 정리할 필요가 있다. 독립변수에는 사회적 자본이 있고 종속변수에는 조직냉소주의, 문제해결능력에 관한 측정지표를 사용하였으며

개인특성을 조절변수로 두어 측정하였다. 이에 따라 본 연구모형에서 사용된 변수들의 조작적 정의를 정리하면 다음과 같다.

1) 사회적 자본의 대한 측정척도는 Nahapiet, Ghoshal(1998)의 도구를 김상진, 한진수2006), 문유석 외(2009), 신소정(2013)이 번안하여 사용한 척도를 기준으로 본 연구의 목적에 맞게 자구수정을 해 참여 4문항, 신뢰 4문항, 규범 4문항, 네트워크 4문항 총 16문항으로 이루어져 있으며 측정 척도는 리커트 5점척도(1점은 전혀 그렇지 않다, 5점은 매우 그렇다)를 사용하여 측정하였다.

<표3-1> 사회적 자본의 측정문항

| | |
|---|---|
| 참여 | 나는 조리에 관련된 단체, 기관의 활동에 직·간접적으로 참여하고 있다. |
| | 자신의 업무 외에 다른 업무를 할 때 적극적으로 참여한다. |
| | 보다 높은 업무를 위해 조리직원 상호 간의 자발적 모임이 원활하게 이루어지고 있다. |
| | 나는 현재 호텔에 근무하고 있는 호텔 내 모임을 하거나 개인적으로 연락하며 지내는 사람이 있다. |
| 신뢰 | 나는 동료들의 업무 능력을 대체로 인정한다. |
| | 나는 동료들과 개인적인 삶에 대해 이야기한다. |
| | 나는 사람에서 관계를 맺고 있는 사람들을 대체로 존경하는 편이다. |
| | 내가 만난 사람들은 나와 비슷한 목표를 가지고 있다. |
| 규범 | 나는 업무시간을 잘 준수한다. |
| | 나는 업무에 필요한 규정, 규칙을 잘 알고 성실히 이행한다. |
| | 나는 동료 간의 신뢰성은 높은 편이다. |
| | 호텔에선 동료 간의 의사를 존중하고 반영하도록 노력한다. |
| 네트워크 | 나는 개인의 이익보다는 회사의 이익을 주로 생각하는 편이다. |
| | 나는 개인적인 문제를 의논할 가까운 동료들이 있다. |
| | 나는 업무에만 초점을 맞추기 보다 관계형성에 중점을 둔다. |
| | 나는 네트워크를 할 때 진정성을 가지고 사람을 대한다. |

2) 개인특성

개인특성의 요인을 도출하기 위하여 Big5성격특성요인의 측정항목으로 널리 사용되고 있는 Costa & McCrae(1992)가 개발한 NEO-PI-R을 한국어로 번안하여 표준화한 민병모, 이경임, 정재창(1995)의 자료를 참고, Bernerth, et. al.(2007), 박명옥(2008), 박미선(2011), 김영훈, 이찬옥(2014) 등의 연구들에서 제시한 5개의 요인 중 20개의 문항을 추출, 재구성하였다. 그 중에서도 이찬옥

(2014)의 설문내용이 본 연구자의 의도와 비슷하여 그대로 인용하였다. 도출된 속성들은 상대방과 협력하며, 존중하며, 신중하게 처신하려 노력, 예의바르게 행동, 목표 달성을 위해 노력, 맡은바 임무를 성실히 수행, 체계적으로 업무를 추진, 책임감이 강함, 활동적이며, 사교적이며, 긴장하고 불안함, 외로움이나 소외감, 호기심이 많으며, 새로운 것을 도전 등이다. 측정 척도는 리커트 5점척도(1점은 전혀 그렇지 않다, 5점은 매우 그렇다)를 사용하여 측정하였다. 따라서 본 연구는 호텔 조리직원의 성격을 측정하기 위하여 외향성, 신경증, 성실성, 친화성, 개방성 등의 속성을 포함하였다.

<표3-2> 개인특성의 측정문항

| | |
|---|---|
| 친화성 | 나는 경쟁 보다는 다른 사람과 협력하는 편이다. |
| | 나는 상대방을 존중하는 편이다. |
| | 나는 어떤 일이든 신중하게 처신하려 노력한다. |
| | 나는 예의 바르게 행동하는 편이다. |
| 성실성 | 나는 어떤 일이든 목표달성을 위해서 노력한다. |
| | 나는 맡은바 임무를 성실하게 수행한다. |
| | 나는 체계적으로 업무를 추진하는 편이다. |
| | 나는 책임감이 강한 편이다. |
| 외향성 | 나는 생기 있고 활동적인 사람이다. |
| | 나는 사람 만나는 것을 좋아한다. |
| | 나는 사람들에게 말하는 것을 좋아한다. |
| | 나는 모임에서 사교적인 편이다. |
| 개방성 | 나는 상상력이 풍부한 편이다. |
| | 나는 새로운 것을 도전하는 편이다. |
| | 나는 호기심이 많은 편이다. |
| | 나는 새로운 체험을 즐기는 것을 좋아한다. |
| 신경증 | 나는 충동을 통제하지 못하는 편이다. |
| | 나는 자주 긴장하고 불안해하는 편이다. |
| | 나는 남에게 의존하려 하는 편이다. |
| | 나는 외로움이나 소외감을 느낀다. |

3) 조직냉소주의

본 연구에서는 Dean et al.(1998)이 “자신이 소속된 집단에 대해 느끼는 부정적 태도로, 인지, 정서, 행동의 3가지 차원으로 구성되는 다차원적 개념”으로 조직냉소주의를 정의를 내린 연구를 중심으로 호텔을 대상으로 연구한 강영옥(2006), 최우성(2008), 하헌경(2008), 김하얀(2014)이 사용한 도구를 본 연구자가 본 연구

에 맞게 재구성하여 사용하였다. 조직냉소주의의 내용으로는 문제해결을 위한 여러 가지 시도들은 좋은 결과를 내지 못하는지, 책임자들은 충분한 역량을 가지고 있는지, 문제해결을 위한 충분한 관심이 있는지, 개선 사항들은 나에게 별로 중요하지 않는지 등으로 이루어져 있다. 측정 척도는 리커트 5점척도(1점은 전혀 그렇지 않다, 5점은 매우 그렇다)를 사용하여 측정하였다.

<표3-3> 조직냉소주의의 측정문항

| | |
|---|---|
| 조직냉소주의 | 문제해결을 위한 여러 가지 프로그램들은 좋은 결과를 낼 것 같지 않다. |
| | 문제해결을 책임지고 있는 사람들은 충분한 역량을 가지고 있지 못하다. |
| | 호텔 내에 여러 가지 문제에 대한 개선시도들은 별 효과가 없을 것이다. |
| | 책임자들은 자신들이 구체적으로 무엇을 해야 하는지 잘 모르고 있는 것 같다. |
| | 개선을 위한 계획들은 나에게 별로 중요하지 않다. |

4) 문제해결능력

호텔조리사의 문제해결능력에 관한 조사도구는 Heppner와 Petersen(1982)이 개발하고, 차명호(1991), 유정수(1993), 신소정(2013)의 연구에서 신소정(2013)의 설문내용이 본 연구자의 의도와 비슷하여 그대로 인용, 총 7문항으로 구성하였다. 문제해결능력에 대한 내용으로는 문제를  해결할 때 해결방안을 여러 가지로 생각해본 후 종합적으로 더 나은 방법을 찾으려 하는지, 해결방안을 찾기 전에 무엇이 명확한지 목적을 정하는지, 여러 방안들을 종합하여 더 나은 방안으로 만들어 내기 위해 어떻게 수정할지, 문제를 해결할 때 그 문제에 영향을 끼쳤을 원인에 대해 검토하는지, 문제를 이해하기 힘들 때 더 자세한 정보를 찾으려고 하는지 등이다. 측정 척도는 리커트 5점척도(1점은 전혀 그렇지 않다, 5점은 매우 그렇다)를 사용하여 측정하였다.

<표3-4> 문제해결능력의 측정문항

| | |
|---|---|
| 문제해결능력 | 문제를 해결할 때는 그 문제의 모든 정보를 검토해본 후 우선순위를 결정한다. |
| | 문제를 해결할 때 해결방안을 여러 가지로 생각해본 후 종합적으로 더 나은 방법을 찾으려고 한다. |
| | 해결방안을 찾기 전에 하고자 하는 것이 무엇인지 명확한 목적을 정한다. |
| | 해결방안을 찾을 때 여러 방안들을 종합하여 더 나은 방안으로 만들어 내기 위해 어떻게 수정할지 생각한다. |
| | 해결방안의 결과가 만족스럽지 않을 때는 잘못된 점을 찾아 다시 시도한다. |
| | 문제를 해결할 때 그 문제에 영향을 끼쳤을 원인에 대해 검토해본다. |
| | 문제를 이해하기 힘들 때는 더 명확하고 자세한 정보를 찾으려고 한다. |

## 2. 설문지 구성

본 연구모형을 검증하기 위해 실증조사를 위한 설문지를 구성하였다. 본 연구의 설문대상은 특급호텔에 근무하고 있는 호텔조리사이다. 총 문항 수는 5개 부분 56개 문항이다.

첫째, 사회적 자본에 대한 문항 구성은 참여관련 4개 문항, 신뢰관련 5개 문항, 규범관련 4개 문항을 포함한 네트워크관련 4개 문항 등 총 16개의 항목으로 구성하였다.

둘째, 개인특성에 대한 문항 구성은 친화성관련 4개 문항, 성실성관련 4개 문항, 외향성관련 4개 문항, 개방성관련 4개 문항, 신경증 관련 4개 문항으로 총 20개의 항목으로 구성하였다.

셋째, 조직냉소주의에 대한 부분으로 5개 문항으로 구성하였다.

넷째, 문제해결능력에 대한 부분으로 7개 문항으로 구성하였다.

다섯째, 일반적 특성에 관한 부분으로 성별, 연령, 최종학력, 근무부서, 직급, 근속년수, 연소득, 고용형태 등 8개 문항으로 구성하였다.

이러한 내용을 바탕으로 완성된 설문지 구성은 <표3-5>와 같이 요약할 수 있다.

<표3-5> 설문지 구성

| 측정개념 | | 문항수 | 척도 | 선행연구 |
|---|---|---|---|---|
| 사회적 자본 | 참여 | 4 | 5점 리커트 | Nahapiet,Ghoshal(1998), 김상진·한진수(2006), 문유석 외(2009), 신소정(2013) |
| | 신뢰 | | | |
| | 규범 | | | |
| | 네트워크 | | | |
| 조직냉소주의 | | 5 | 5점 리커트 | Dean et al.(1998), 강영욱(2007), 최우성(2009), 하헌경(2008), 김하얀(2014) |
| 문제해결능력 | | 7 | 5점 리커트 | Heppner,Peterson(1982), 차명호(1991), 유정수(1993), 신소정(2013) |
| 개인적특성 | 친화성 | 4 | 5점 리커트 | Costa&McCrae(1992), Bernerth, et. al.(2007), 박명옥(2008), 박미선(2011), 김영훈(2012), 이찬옥(2014) |
| | 성실성 | | | |
| | 외향성 | | | |
| | 개방성 | | | |
| | 신경증 | | | |
| 인구통계학적 특성 | | 8 | 명목 | |

### 3. 자료수집방법

본 연구의 설문대상은 특급 호텔조리사들로 한정하였다. 설문기간은 2014년 10월 27일부터 11월 9일로 14일간에 걸쳐 조사하였으며, 설문문항은 관련 연구 단위(48문항)와 인구통계학적 특성(8문항)으로 총 56문항이었으며, 서울, 경기도 권의 인천하얏트호텔, 수원라마다호텔, JW메리어트호텔, 르네상스호텔, W호텔, 롯데호텔에 총 350부를 배포하였다. 설문은 각 호텔의 파트책임자에게 설문내용을 공지하고 협조요청을 하였다.

설문지를 회수한 결과 342부가 회수되었으며, 회수율은 약 98%로 나타났고, 불성실하게 응답한 26부를 제외한 316부가 최종적으로 분석에 이용되었다.

### 4. 분석방법 및 절차

본 연구에서 기대되는 바람직한 연구결과를 도출하기 위해 변수의 수, 분석의 성격, 척도의 종류 등 전반적인 성격을 고려하여 이에 부합되는 방법을 적용시켰다. 본 연구에서 설정된 가설관계를 실증적으로 검증하기 위하여 Windows SPSS 18.0 통계패키지 프로그램을 활용하여 분석하고자 하며, <표3-6>는 본 연구의 실증분석을 위한 분석방법 및 절차를 보여 주고 있다

첫째, 표본의 인구 통계학적 특성 및 이용형태에 대한 특성을 파악하기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하고자 한다.

둘째, 연구변수에 대한 내적 일관성 및 단일 차원성을 검증하기 위하여 신뢰성 및 요인분석을 검증 실시하고자 한다.

셋째, 연구가설 H1은 사회적 자본이 조직냉소주의에 미치는 영향을 분석하기 위하여 조직냉소주의를 종속변수로, 사회적 자본을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하고자 한다.

넷째, 연구가설 H2는 사회적 자본이 문제해결능력에 미치는 영향을 분석하기 위하여 문제해결능력을 종속변수로, 사회적 자본을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하고자 한다.

다섯째, 연구가설 H3은 사회적 자본와 조직냉소주의의 관계는 개인특성에 따라 조절이 되는지를 분석하기 위하여 조직냉소주의를 종속변수로, 독립변수는 사회적 자본, 개인특성, 사회적 자본x개인특성을 조절변수로 하여 다중회귀분석을 실시하고자 한다.

여섯째, 연구가설 H4는 사회적 자본과 문제해결능력의 관계는 개인특성에 따라 조절이 되는지를 분석하기 위하여 문제해결능력을 종속변수로, 독립변수는 사회적 자본, 개인특성, 사회적 자본x개인특성을 조절변수로 하여 다중회귀분석을 실시하고자 한다.

<표3-6> 표본분석방법 및 절차

| 연구가설 | 내 용 | 분석방법 |
|---|---|---|
| | 인구 통계학적 특성 | 빈도분석 |
| | 연구변수의 신뢰성과 타당성 | 신뢰도분석<br>요인분석 |
| 연구가설 H1 | 사회적 자본과 조직냉소주의간의 가설 | 다중회귀분석 |
| 연구가설 H2 | 사회적 자본과 문제해결능력간의 가설 | 다중회귀분석 |
| 연구가설 H3 | 사회적 자본과 조직냉소주의간의 관계에서 개인특성의 조절효과 | 조절회귀분석 |
| 연구가설 H4 | 사회적 자본과 문제해결능력의 관계에서 개인특성의 조절효과 | 조절회귀분석 |

# 제 4 장 연구결과

## 제 1 절 조사 자료의 분석

### 1. 표본의 일반적 특성

본 연구의 설문에 응답한 조사대상자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도 분석을 실시한 결과 <표4-1>과 같이 나타났다.

성별은 남성이 252명으로 79.7%, 여성이 64명으로 20.3%로 조사되었다.

연령별로는 20대가 130명으로 41.1%, 30대가 126명으로 39.9%, 40대가 48명으로 15.2%, 50대 이상 12명으로 3.8%로 조사되었다.

학력별로는 고졸이하가 23명으로 7.3%, 전문대졸이 196명으로 62.0%, 대졸이 81명으로 25.6%, 대학원이상이 16명으로 5.1%로 조사되었다.

부서형태로 한식은 50명으로 15.8%, 양식은 125명으로 39.6%, 중식은 49명으로 15.5%, 일식은 30명으로 9.5%, 베이커리는 50명으로 15.8%, 기타는 12명으로 3.8%로 조사되었다.

직급으로는 사원급은 200명으로 63.3%, 주임급은 87명으로 27.5%, 과장급은 29명으로 9.2%로 조사되었다.

근무기간으로 2년 미만은 58명으로 18.4%, 3-5년은 112명으로 35.4%, 6-9년은 73명으로 23.1%, 10-14년은 51명, 16.1%, 15년 이상은 22명으로 7.0%로 조사되었다.

연소득은 1000만원 미만은 4명으로 1.3%, 1000만원-2000만원 미만은 70명으로 22.2%, 2000만원-3000만원 미만은 133명으로 42.1%, 3000만원-4000만원 미만은 74명으로 23.4%, 4000만원-5000만원 미만은 25명으로 7.9%, 5000만원 이상은 10명으로 3.2%로 조사되었다.

고용형태는 정규직은 283명으로 89.6%, 비정규직은 33명으로 10.4%로 조사되었다.

<표4-1> 표본의 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석 결과

| 구 분 | 내 용 | 표본수 | 비율(%) |
|---|---|---|---|
| 성 별 | ① 남자 | 252 | 79.7 |
| | ② 여자 | 64 | 20.3 |
| 연 령 | ① 20대 | 130 | 41.1 |
| | ② 30대 | 126 | 39.9 |
| | ③ 40대 | 48 | 15.2 |
| | ④ 50대 이상 | 12 | 3.8 |
| 학 력 | ① 고졸 이하 | 23 | 7.3 |
| | ② 전문대졸 | 196 | 62.0 |
| | ③ 대졸 | 81 | 25.6 |
| | ④ 대학원 이상 | 16 | 5.1 |
| 부서형태 | ① 한식 | 50 | 15.8 |
| | ② 양식 | 125 | 39.6 |
| | ③ 중식 | 49 | 15.5 |
| | ④ 일식 | 30 | 9.5 |
| | ⑤ 베이커리 | 50 | 15.8 |
| | ⑥ 기타 | 12 | 3.8 |
| 주요업무 | ① 사원급 | 200 | 63.3 |
| | ② 주임급 | 87 | 27.5 |
| | ③ 과장급 | 29 | 9.2 |
| 근무기간 | ① 2년 미만 | 58 | 18.4 |
| | ② 3-5년 | 112 | 35.4 |
| | ③ 6-9년 | 73 | 23.1 |
| | ④ 10-14년 | 51 | 16.1 |
| | ⑤ 15년이상 | 22 | 7.0 |
| 연소득 | ① 1000만원 미만 | 4 | 1.3 |
| | ② 1000만원-2000만원 미만 | 70 | 22.2 |
| | ③ 2000만원-3000만원 미만 | 133 | 42.1 |
| | ④ 3000만원-4000만원 미만 | 74 | 23.4 |
| | ⑤ 4000만원-5000만원 미만 | 25 | 7.9 |
| | ⑥ 5000만원 이상 | 10 | 3.2 |
| 고용형태 | ① 정규직 | 283 | 89.6 |
| | ② 비정규직 | 33 | 10.4 |
| | 합계(N) | 316 | 100% |

HANSUNG UNIVERSITY

## 제 2 절 변수의 신뢰성 및 타당성 검증

### 1. 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

본 연구에서는 설문 문항들의 타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(Exploratory Factor analysis)을 실시하였으며 요인분석을 위하여 주성분 분석(Principle component analysis)을 이용하였고, 요인적재량의 단순화를 위해서 직각회전중 베리멕스회전(Varimax rotation)을 실시하였다. 베리멕스는 요인을 단순화하기 위한 방법으로 일반적으로 널리 사용되는 방법이다.

각 변수의 요인간의 상관관계의 정도를 나타내는 요인적재량(factor loading)의 수용기준은 보통 .30이상이면 유의하다고 보지만 보다 엄격한 기준은 .50이상이다. 본 연구에서는 적제치가 0.5 이상인 경우를 적용하여 적재량에 대한 유의성을 나타내고 있다.

탐색적 요인 분석을 통하여 Eigen Value가 1이상 되는 요인의 개수를 파악하고 요인 적채치(Factor loading), 공유치(Communality)가 .50 이하로 나오는 문항은 제거 하였으며 고유값이 1이상 요인에 중복 적재된 문항도 제거 하였다. 요인분석은 분석방법의 특성상 각 항목들 간의 상관관계가 높아야 하는데 모상관행렬이 단위행렬인지를 검증하기 위하여 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) and Bartlett(Bartlett Test of sphericity)검정을 사용하였다. 보통 KMO값이 .90 이상이면 아주 좋은 것이고, .5이하이면 변수로서 받아들일 수 없는 것으로 보았다. 또한 구형성 검정의 $x^2$값이 유의한지를 보고 귀무가설을 기각하여 변수들이 통계적으로 유의한가를 분석하였다.

또한 본 연구에서 다 문항 척도로 측정된 문항이 동질적인 문항들로 구성되었는지 신뢰도를 검증하기 위해 문항간의 내적 일치도를 보는 Cronbach's α계수를 산출하였다. 일반적으로 신뢰도의 척도인 Cronbach's α값은 정해진 기준이 없지만 .60 이상이면 신뢰도가 있다고 본다.

1) 사회적 자본의 요인분석과 신뢰도 분석

호텔조리사의 사회적 자본의 타당성 및 신뢰성 분석결과는 다음<표4-2>와 같다.

호텔조리사의 사회적 자본에 대한 요인분석 결과는 아래와 같이 나타난 것처럼 사회적 자본은 아이겐 값이 1이상이 4가지의 요인으로 도출하였다. 요인명은 규범, 신뢰, 네트워크, 참여로 분류되었다. 규범의 요인적재량 .854~.740로 나타났고, 신뢰의 요인적재량 .764~.685, 네트워크의 요인적재량 .807~.716, 참여의 요인적재량 .789~.533로 나타났으며 누적분산 비율이 63.519%를 설명하고 있다. 따라서 추출된 요인을 항목별로 신뢰, 네트워크, 규범, 참여라고 명명하였고 신뢰도 또한 .60 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다. KMO 값은 0.822이고 Bartlett 구형성 검정인 $x^2$는 2039.739이며 df=120, Sig=0.00으로 나타났다.

<표4-2> 사회적 자본의 신뢰성 및 타당성 검증결과

| 요인 | 항 목 | 요인적재치 | 아이겐값 | % 분산 | % 분산(누적) | 신뢰도계수 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 규범 | 나는 업무에 필요한 규정, 규칙을 잘 알고 성실히 준수한다 | .854 | 5.321 | 33.258 | 33.258 | .797 |
| | 나는 업무시간을 잘 준수한다 | .811 | | | | |
| | 호텔에선 동료 간의 의사를 존중하고 반영하도록 노력한다 | .781 | | | | |
| | 호텔서비스 및 다양한 프로그램의 교육이 이루어진다 | .740 | | | | |
| 신뢰 | 나는 동료들과 개인적인 사람에 대해 이야기한다 | .764 | 2.206 | 13.787 | 47.045 | .789 |
| | 나는 동료들의 업무 능력을 대체로 인정한다 | .738 | | | | |
| | 나는 삶에서 관계를 맺고 있는 사람들을 대체로 존경하는 편이다 | .727 | | | | |
| | 내가 만난 사람들은 나와 비슷한 목표를 가지고 있다 | .685 | | | | |
| 네트워크 | 나는 개인적인 문제를 의논할 가까운 동료들이 있다 | .807 | 1.557 | 9.733 | 56.778 | .832 |
| | 나는 개인의 이익보다는 회사의 이익을 주로 생각하는 편이다 | .774 | | | | |
| | 나는 네트워크를 할 때 진정성을 가지고 사람을 대한다 | .724 | | | | |
| | 나는 업무에만 초점을 맞추기 보다 관계형성에 중점을 둔다 | .716 | | | | |
| 참여 | 나는 조리에 관련된 단체, 기관의 활동에 직·간접적으로 참여하고 있다 | .789 | 1.078 | 6.741 | 63.519 | .774 |
| | 자신의 업무 외에 다른 업무를 할 때 적극적으로 참여한다 | .774 | | | | |
| | 보다 높은 업무를 위해 조리직원 상호 간의 자발적 모임이 원활하게 이루어지고 있다 | .689 | | | | |
| | 나는 현재 호텔에 근무하고 있는 호텔 내 모임을 하거나 개인적으로 연락하며 지내는 사람이 있다 | .533 | | | | |

* KMO : 0.822, Bartlett 구형성 검정 : $x^2$=2039.739, df=120, Sig=.000

2) 조직냉소주의의 요인분석과 신뢰도 분석

호텔조리사의 조직냉소주의 요인분석 결과는 다음 <표4-3>과 같다. 조직냉소주의는 아이겐 값이 3.173으로 1개 요인으로 도출되었으며 누적 분산값은 전체 63.465%를 설명하고 있고 추출된 요인을 조직냉소주의라고 명명하였으며 신뢰도 또한 .60 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준으로 볼 수 있다. KMO값은 .844이고 Bartlett구형성검정인 $x^2$는 659.746이며 df=10, sig=.000으로 나타났다.

<표4-3> 조직냉소주의의 신뢰도 및 타당성 검증결과

| 요인 | 항 목 | 요인적재치 | 아이겐값 | % 분산 | % 분산(누적) | 신뢰도계수 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 조직냉소주의 | 책임자들은 자신들이 구체적으로 무엇을 해야 하는지 잘 모르고 있는 것 같다 | .833 | 3.173 | 63.465 | 63.465 | .855 |
| | 호텔 내에 여러 가지 문제에 대한 개선시도들은 별 효과가 없을 것 같다 | .829 | | | | |
| | 문제해결을 책임지고 있는 사람들은 충분한 역량을 가지고 있지 못하다 | .782 | | | | |
| | 개선을 위한 계획들은 나에게 별로 중요하지 않다 | .773 | | | | |
| | 문제해결을 위한 여러 가지 프로그램들은 좋은 결과를 낼 것 같지 않다 | .763 | | | | |

* KMO : 0.844, Bartlett 구형성 검정 : $x^2$=659.746, df=10 Sig=.000

3) 문제해결능력의 요인분석과 신뢰도 분석

호텔조리사의 문제해결능력 요인분석 결과는 다음<표4-4>과 같다. 문제해결능력 아이겐 값이 4.287로 1개 요인으로 도출되었으며 누적 분산값은 전체 61.242%를 설명하고 있고 추출된 요인을 문제해결능력라고 명명하였으며 신뢰도 또한 .60 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준으로 볼 수 있다. KMO값은 .889이고 Bartlett구형성검정인 $x^2$는 1131.559이며 df=21, sig=.000으로 나타났다.

<표4-4> 문제해결능력의 신뢰성 및 타당성 검증결과

| 요인 | 항 목 | 요인적재치 | 아이겐값 | % 분산 | % 분산(누적) | 신뢰도계수 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 문제해결능력 | 해결방안을 찾기 전에 하고자 하는 것이 무엇인지 명확한 목적을 정한다 | .826 | 4.287 | 61.242 | 61.242 | .894 |
| | 해결방안의 결과가 만족스럽지 않을 때는 잘못된 점을 찾아 다시 시도한다 | .825 | | | | |
| | 문제를 해결할 때 해결방안을 여러 가지로 생각해본 후 종합적으로 더 나은 방법을 찾으려고 한다 | .779 | | | | |
| | 해결방안을 찾을 때 여러 방안들을 종합하여 더 나은 방안으로 만들어 내기 위해 어떻게 수정할지 생각한다 | .777 | | | | |
| | 문제를 해결할 때는 그 문제의 모든 정보를 검토해본 후 우선순위를 결정한다 | .775 | | | | |
| | 문제를 해결할 때 그 문제에 영향을 끼쳤을 원인에 대해 검토해본다 | .750 | | | | |
| | 문제를 이해하기 힘들 때는 더 명확하고 자세한 정보를 찾으려 한다 | .741 | | | | |

* KMO : 0.889, Bartlett 구형성 검정 : $x^2$=1131.559, df=21 Sig=.000

4) 개인특성의 요인분석과 신뢰도 분석

호텔조리사 개인특성의 신뢰성 및 타당성 분석결과는 다음<표4-5>와 같다.

호텔조리사의 개인특성에 대한 요인분석 결과는 아래와 같이 나타난 것처럼 사회적 자본은 아이겐 값이 1이상이 5가지의 요인으로 도출하였다. 요인명은 신경증, 친화성, 성실성, 개방성, 외향성으로 분류되었다. 신경증의 요인적재량 .697로 나타났고, 친화성의 요인적재량 .827~.720, 성실성의 요인적재량 .818~.696, 개방성의 요인적재량 .806~.712, 외향성의 요인적재량 .785~.669로 나타났으며 누적분산 비율이 66.499%를 설명하고 있다. 따라서 추출된 요인을 항목별로 신경증, 친화성, 성실성, 개방성, 외향성이라 명명하였고 신뢰도 또한 .60 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다. KMO값은 .821이고 Bartlett 구형성 검정인 $x^2$는 2783.387이며 df=190, Sig=.000으로 나타났다.

<표4-5> 개인특성의 신뢰성 및 타당성 검증결과

| 요인 | 항 목 | 요인적재치 | 아이겐값 | % 분산 | % 분산(누적) | 신뢰도계수 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 신경증 | 나는 자주 긴장하고 불안해하는 편이다 | .908 | 5.519 | 27.597 | 27.597 | 0.836 |
| | 나는 남에게 의존하려 하는 편이다 | .813 | | | | |
| | 나는 외로움이나 소외감을 느낀다 | .807 | | | | |
| | 나는 충동을 억제하지 못하는 편이다 | .697 | | | | |
| 친화성 | 나는 상대방을 존중하는 편이다 | .827 | 2.990 | 14.952 | 42.549 | 0.821 |
| | 나는 예의 바르게 행동하는 편이다 | .789 | | | | |
| | 나는 경쟁 보다는 다른 사람과 협력하는 편이다 | .765 | | | | |
| | 나는 어떤 일이든 신중하게 처신하려 노력한다 | .720 | | | | |
| 성실성 | 나는 책임감이 강한 편이다 | .818 | 1.889 | 9.446 | 51.995 | 0.814 |
| | 나는 체계적으로 업무를 추진하는 편이다 | .769 | | | | |
| | 나는 맡은바 임무를 성실하게 수행한다 | .760 | | | | |
| | 나는 어떤 일이든 목표 달성을 위해서 노력한다 | .696 | | | | |
| 개방성 | 나는 호기심이 많은 편이다 | .806 | 1.660 | 8.299 | 60.294 | 0.804 |
| | 나는 상상력이 풍부한 편이다 | .750 | | | | |
| | 나는 새로운 체험을 즐기는 것을 좋아한다 | .735 | | | | |
| | 나는 새로운 것을 도전하는 편이다 | .712 | | | | |
| 외향성 | 나는 사람 만나는 것을 좋아한다 | .785 | 1.241 | 6.205 | 66.499 | 0.800 |
| | 나는 사람들에게 말하는 것을 좋아한다 | .772 | | | | |
| | 나는 쾌활하고 활동적인 사람이다 | .691 | | | | |
| | 나는 모임에서 주도적인 역할을 한다 | .669 | | | | |

* KMO : .821, Bartlett 구형성 검정 : $x^2$=2783.387, df=190, Sig: .000

## 제 3 절 상관관계 분석

측정 변수 간 영향관계의 방향성과 상관관계 수준을 측정하기 위해 피어슨 상관분석(Pearson Correlation Analysis)을 실시하였다. 다음 <표4-6>은 각 변수간 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시한 결과이다.

먼저 독립변수인 사회적 자본의 하위변수들과 종속변수 조직냉소주의 간의 상관관계를 분석하였다. 독립변수의 하위변수인 참여(=-.095, p<.01)를 제외한 신뢰, 규범, 네트워크는 유의한 상관관계를 가지지 않는 것으로 나타났다.

다음으로 독립변수인 사회적 자본의 하위변수들과 종속변수 문제해결능력 간의 상관관계를 분석하였다. 독립변수인 사회적 자본(참여: r=.260, p<.01, 신뢰: r=.236, p<.01, 규범: r=.218, p<.01, 네트워크: r=.106, p<.05)은 통계적으로 유의한 상관관계를 보였다.

다음으로 독립변수인 사회적 자본의 하위변수들과 조절변수인 개인특성의 하위변수들 간의 상관관계를 분석하였다. 독립변수의 하위변수인 참여는 조절변수인 (친화성: r=.211, p<.01, 성실성: r=.149, p<.01, 외향성: r=.261, p<.01, 개방성: r=.183, p<.01, 신경증: r=−.150, p<.01)에 통계적으로 유의한 상관관계를 보였다. 독립변수의 하위변수인 신뢰는 조절변수인 (친화성: r=.162, p<.01, 성실성: r=153, p<.01, 외향성: r=.114, p<.05, 개방성: r=.108, p<.05, 신경증: r=−.098p<.05)에 통계적으로 유의한 상관관계를 보였다. 독립변수의 하위변수인 규범은 개방성, 신경증을 제외한 (친화성: .097, p<.05, 성실성: r=.162, p<.01, 외향성: r=.207, p<.01)에 통계적으로 유의한 상관관계를 보였다. 독립변수의 하위변수인 성실성, 외향성, 개방성, 신경증을 제외한 (친화성: r=.195, p<.05)만이 통계적으로 유의한 상관관계를 보였다.

다음으로 조절변수인 개인특성과 종속변수인 조직냉소주의의 상관관계를 분석하였다. 조절변수인 개인특성(친화성: r=−.228, p<.01, 성실성: r=−.125, p<.05, 외향성: r=−.139, p<.01, 신경증: r=412, p<.01)로 통계적으로 유의한 상관관계를 보였다.

다음으로 조절변수인 개인특성과 종속변수인 문제해결능력의 상관관계를 분석하였다. 조절변수 개인특성은(친화성: r=.167, p<.01, 성실성: r=.129, p<.05, 외향성: r=.224, p<.01, 개방성: r=.121, p<.05, 신경증: r=−.159, p<.01) 문제해결능력과 통계적으로 유의한 상관관계를 보였다.

<표4-6> 상관관계 분석 결과

| 변수명 | 참여 | 신뢰 | 규범 | 네트워크 | 조직냉소주의 | 문제해결능력 | 친화성 | 성실성 | 외향성 | 개방성 | 신경증 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 참여 | 1.000 | | | | | | | | | | |
| 신뢰 | .570** | 1.000 | | | | | | | | | |
| 규범 | .338** | .338** | 1.000 | | | | | | | | |
| 네트워크 | .402** | .390** | .176** | 1.000 | | | | | | | |
| 조직냉소주의 | -.095* | -.068 | -.066 | -.057 | 1.000 | | | | | | |
| 문제해결능력 | .260** | .236** | .218** | .106* | -.090 | 1.000 | | | | | |
| 친화성 | .211** | .162** | .097* | .195** | -.228** | .167** | 1.000 | | | | |
| 성실성 | .149** | .153** | .162** | .092 | -.125* | .129* | .362** | 1.000 | | | |
| 외향성 | .261** | .114* | .207** | .088 | -.139** | .224** | .335** | .407** | 1.000 | | |
| 개방성 | .183** | .108* | .080 | .020 | -.101* | .121* | .226** | .315** | .522** | 1.000 | |
| 신경증 | -.150** | -.098* | -.058 | -.051 | .412** | -.159** | -.243** | -.117* | -.111* | .032 | 1.000 |

*p<0.05 **p<0.01

## 제 4 절 연구 가설의 검증

### 1. 가설1의 검증

**H1 : 호텔조리 직원의 사회적 자본에 대한 지각이 높아질수록 조직냉소주의는 낮아질 것이다.**

다음 표<4-7>는 사회적 자본이 조직냉소주의에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과이다.

독립변수인 사회적 자본은 종속변수 조직냉소주의에 대하여 F값이 .904, $R^2$=.011로 1.1%의 설명력을 갖는 것으로 나타났으며, 사회적 자본과 조직냉소주의와의 관계는 유의하지 않는 것으로 나타나 가설 H1은 기각되었다.

<표4-7> 사회적 자본과 조직냉소주의의 다중회귀분석 결과

| 분석 / 변수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | | | 공선성 통계량 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | B | 표준오차 | Beta | t | p | TOL | VIF |
| (상수) | 2.736 | .260 | | 10.536 | .000 | | |
| 참여 | .036 | .104 | .022 | .344 | .731 | .762 | 1.312 |
| 신뢰 | −.035 | .082 | −.029 | −.420 | .674 | .688 | 1.454 |
| 규범 | −.074 | .071 | −.063 | −1.049 | .295 | .880 | 1.137 |
| 네트워크 | −.081 | .078 | −.065 | −1.041 | .299 | .811 | 1.234 |

모형 요약

| R | $R^2$ | Adjusted $R^2$ | 추정값의 표준오차 |
|---|---|---|---|
| .107 | .011 | −.001 | .67816 |

분산분석(b)

| | 제곱합 | 자유도 | 평균제곱 | F | 유의확률 |
|---|---|---|---|---|---|
| 선형회귀분석 | 1.663 | 4 | .416 | .904 | .462(a) |
| 잔차 | 143.030 | 311 | .460 | | |
| 합계 | 144.693 | 315 | | | |

* : p<0.05 ** : p<0.01 *** : p<0.001

2. 가설 2의 검증

**H2 : 호텔조리사의 사회적 자본에 대한 지각이 높아질수록 문제해결능력은 높아질 것이다.**

다음 표<4-8>는 사회적 자본이 문제해결능력에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과이다.

독립변수인 사회적 자본은 종속변수 문제해결능력에 대하여 F값이 8.474(p=.000), $R^2$=0.98로 9.8%의 설명력을 갖는 유의한 회귀식 임을 알 수 있었다. 그러나 독립변수의 하위변수 각각에 대한 분석결과에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과, 네트워크를 제외한 참여는 유의수준 p<.05에서 규범(beta=.147), 신뢰(beta=.143), 참여(beta=.133) 순으로 그 영향력을 보여주고 있다. 따라서 가설 H2는 부분채택 되었다.

<표4-8> 사회적 자본과 문제해결능력의 다중회귀분석 결과

| 분석 / 변수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | | | 공선성 통계량 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | B | 표준오차 | Beta | t | p | TOL | VIF |
| (상수) | 4.195 | .219 | | 19.175 | .000 | | |
| 참여 | .188 | .087 | .133 | 2.157 | .032 | .762 | 1.312 |
| 신뢰 | .153 | .069 | .143 | 2.201 | .028 | .688 | 1.454 |
| 규범 | .153 | .060 | .147 | 2.560 | .011 | .880 | 1.137 |
| 네트워크 | −.005 | .065 | −.004 | −.071 | .944 | .811 | 1.234 |

모형 요약

| R | $R^2$ | Adjusted $R^2$ | 추정값의 표준오차 |
|---|---|---|---|
| .313 | .098 | .087 | .57124 |

분산분석(b)

| | 제곱합 | 자유도 | 평균제곱 | F | 유의확률 |
|---|---|---|---|---|---|
| 선형회귀분석 | 11.061 | 4 | 2.765 | 8.474 | .000(a) |
| 잔차 | 101.485 | 311 | .326 | | |
| 합계 | 112.546 | 315 | | | |

* : p<0.05 ** : p<0.01 *** : p<0.001

3. 가설 3의 검증

**H3 : 호텔조리사의 사회적 자본이 조직냉소주의에 미치는 영향은 개인특성이 조절할 것이다.**

H3-1 : 호텔조리사의 참여가 조직냉소주의에 미치는 영향은 친화성이 조절할 것이다.
H3-2 : 호텔조리사의 참여가 조직냉소주의에 미치는 영향은 성실성이 조절할 것이다.
H3-3 : 호텔조리사의 참여가 조직냉소주의에 미치는 영향은 외향성이 조절할 것이다.
H3-4 : 호텔조리사의 참여가 조직냉소주의에 미치는 영향은 개방성이 조절할 것이다.
H3-5 : 호텔조리사의 참여가 조직냉소주의에 미치는 영향은 신경증이 조절할 것이다.

조직냉소주의의 영향을 호텔조리사의 사회적 자본인 참여가 개인특성(친화성, 성실성, 외향성, 개방성, 신경증)에 의해 조절되는지를 확인하기 위해 독립변수로 참여, 개인특성, 참여와 개인특성의 상호작용 변수를 차례로 투입하여 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 표<4-9>와 같다.

개인특성인 신경증(beta=543, p<.05)과 조직냉소주의와의 관계는 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 상호작용 변수인 참여와 개인특성은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 개인특성은 참여와 조직냉소주의의 관계를 조절하지 못하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 가설 H3-1, H3-2, H3-3, H3-4, H3-5는 기각되었다.

<표4-9> 참여, 개인특성, 조직냉소주의 간의 조절회귀분석 결과

| 분 석 / 변 수 | 비표준화 계수 | | 표준화계수 | t | p |
|---|---|---|---|---|---|
| | B | 표준오차 | Beta | | |
| (상수) | 2.541 | .179 | | 14.183 | .000 |
| ① 참여 | .013 | .090 | .008 | .145 | .885 |
| ② 친화성 | −.332 | .290 | −.289 | −1.146 | .252 |
| ③ 참여 x 친화성 | −.031 | .146 | −.053 | −.209 | .834 |
| $R^2$변화량 : ① .001 ② .056 ③ .056 F : 6.152(.000***) | | | | | |
| (상수) | 2.492 | .183 | | 13.607 | .000 |
| ① 참여 | −.012 | .092 | −.008 | −.133 | .894 |
| ② 성실성 | −.185 | .294 | −.159 | −.627 | .531 |
| ③ 참여 x 성실성 | −.027 | .150 | −.046 | −.181 | .857 |
| $R^2$변화량 : ① .001 ② .013 ③ .014 F : 1.425(.235) | | | | | |
| (상수) | 2.533 | .184 | | 13.784 | .000 |
| ① 참여 | .010 | .092 | .006 | .109 | .913 |
| ② 외향성 | −.111 | .289 | −.105 | −.384 | .701 |
| ③ 참여 x 외향성 | .030 | .145 | .056 | .205 | .838 |
| $R^2$변화량 : ① .001 ② .025 ③ .025 F : 2.690(.046*) | | | | | |
| (상수) | 2.543 | .185 | | 13.739 | .000 |
| ① 참여 | .021 | .093 | .013 | .220 | .826 |
| ② 개방성 | .333 | .276 | .327 | 1.207 | .228 |
| ③ 참여 x 개방성 | .228 | .138 | .452 | 1.657 | .099* |
| $R^2$변화량 : ① .001 ② .013 ③ .021 F : 2.275(.080*) | | | | | |
| (상수) | 2.566 | .169 | | 15.180 | .000 |
| ① 참여 | .025 | .084 | .016 | .296 | .767 |
| ② 신경증 | .411 | .206 | .543 | 1.996 | .047** |
| ③ 참여 x 신경증 | .063 | .107 | .159 | .558 | .558 |
| $R^2$변화량 : ① .001 ② .148 ③ .149 F : 18.246(.000***) | | | | | |

* : p<0.05 ** : p<0.01 *** : p<0.001

H3-6 : 호텔조리사의 신뢰가 조직냉소주의에 미치는 영향은 친화성이 조절할 것이다.
H3-7 : 호텔조리사의 신뢰가 조직냉소주의에 미치는 영향은 성실성이 조절할 것이다.
H3-8 : 호텔조리사의 신뢰가 조직냉소주의에 미치는 영향은 외향성이 조절할 것이다.
H3-9 : 호텔조리사의 신뢰가 조직냉소주의에 미치는 영향은 개방성이 조절할 것이다.
H3-10 : 호텔조리사의 신뢰가 조직냉소주의에 미치는 영향은 신경증이 조절할 것이다.

조직냉소주의의 영향을 호텔조리사의 사회적 자본인 신뢰가 개인특성(친화성, 성실성, 외향성, 개방성, 신경증)에 의해 조절되는지를 확인하기 위해 독립변수로 신뢰, 개인특성, 신뢰와 개인특성의 상호작용 변수를 차례로 투입하여 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 표<4-10>와 같다.

개인특성인 친화성(beta=−.224, p<.001), 성실성(beta=−.108, p<.01), 외향성(beta=−.149, p<.01), 개방성(beta=−.107, p<.05), 신경증(beta=.390, p<.001)과 조직냉소주의와의 관계는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 상호작용변수인 신뢰와 개인특성은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 개인특성은 신뢰와 조직냉소주의의 관계를 조절하지 못하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 가설 H3−6, H3−7, H3−8, H3−9, H3−10은 기각되었다.

<표4−10> 신뢰, 개인특성, 조직냉소주의 간의 조절회귀분석 결과

| 분 석 / 변 수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | p |
|---|---|---|---|---|---|
| | B | 표준오차 | Beta | | |
| (상수) | 2.525 | .038 | | 67.227 | .000 |
| ① 신뢰 | −.022 | .068 | −.018 | −.328 | .743 |
| ② 친화성 | −.257 | .064 | −.224 | −4.018*** | .000*** |
| ③ 신뢰 x 친화성 | −.195 | .115 | −.093 | −1.685 | .093 |
| $R^2$변화량 : ① .004 ② .056 ③ .065 F : 7.218(.000***) | | | | | |
| (상수) | 2.515 | .038 | | 65.519 | .000 |
| ① 신뢰 | −.059 | .069 | −.049 | −.852 | .395 |
| ② 성실성 | −.125 | .066 | −.108 | −1.893 | .059** |
| ③ 신뢰 x 성실성 | −.003 | .108 | −.002 | −.031 | .975 |
| $R^2$변화량 : ① .004 ② .016 ③ .016 F : 1.658(.176) | | | | | |
| (상수) | 2.517 | .038 | | 66.266 | .000 |
| ① 신뢰 | −.052 | .069 | −.043 | −.766 | .444 |
| ② 외향성 | −.158 | .060 | −.149 | −2.649 | .008** |
| ③ 신뢰 x 외향성 | −.074 | .103 | −.040 | −.715 | .475 |
| $R^2$변화량 : ① .004 ② .027 ③ .029 F : 3.097(.027**) | | | | | |
| (상수) | 2.514 | .038 | | 65.777 | .000 |
| ① 신뢰 | −.068 | .069 | −.056 | −.979 | .328 |
| ② 개방성 | −.109 | .058 | −.107 | −1.902 | .058* |
| ③ 신뢰 x 개방성 | .027 | .099 | .015 | .271 | .787 |
| $R^2$변화량 : ① .004 ② .016 ③ .016 F : 1.675(.172) | | | | | |
| (상수) | 2.511 | .035 | | 70.796 | .000 |
| ① 신뢰 | −.042 | .064 | −.034 | −.651 | .516 |
| ② 신경증 | .295 | .040 | .390 | 7.336 | .000*** |
| ③ 신뢰 x 신경증 | −.063 | .072 | −.047 | −.878 | .381 |
| $R^2$변화량 : ① .004 ② .149 ③ .151 F : 18.496(.000***) | | | | | |

* : p<0.05 ** : p<0.01 *** : p<0.001

| |
|---|
| H3-11 : 호텔조리사의 규범이 조직냉소주의에 미치는 영향은 친화성이 조절할 것이다. |
| H3-12 : 호텔조리사의 규범이 조직냉소주의에 미치는 영향은 성실성이 조절할 것이다. |
| H3-13 : 호텔조리사의 규범이 조직냉소주의에 미치는 영향은 외향성이 조절할 것이다. |
| H3-14 : 호텔조리사의 규범이 조직냉소주의에 미치는 영향은 개방성이 조절할 것이다. |
| H3-15 : 호텔조리사의 규범이 조직냉소주의에 미치는 영향은 신경증이 조절할 것이다. |

조직냉소주의의 영향을 호텔조리사의 사회적 자본인 규범이 개인특성(친화성, 성실성, 외향성, 개방성, 신경증)에 의해 조절되는지를 확인하기 위해 독립변수로 규범, 개인특성, 규범과 개인특성의 상호작용 변수를 차례로 투입하여 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 표<4-11>와 같다.

개인특성인 신경증(beta=.386, p<.001)과 조직냉소주의와의 관계는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 상호작용 변수인 규범과 친화성(beta=-.494, p<.05)은 7.6%의 설명력으로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F=8.522, p<.001). 상호변수인 규범과 신경증(beta=-.112, p<.05)은 16.4%의 설명력으로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F=20.383, p<.001). 개인특성인 친화성과 신경증은 조직냉소주의와의 관계를 조절하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 가설 H3-11, H3-15는 채택되었으며 H3-12, H3-13, H3-14은 기각되었다.

<표4-11> 규범, 개인특성, 조직냉소주의 간의 조절회귀분석 결과

| 분석 / 변수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | p |
|---|---|---|---|---|---|
| | B | 표준오차 | Beta | | |
| (상수) | 2.673 | .137 | | 19.486 | .000 |
| ① 규범 | -.071 | .065 | -.062 | -1.140 | .255 |
| ② 친화성 | .285 | .239 | .247 | 1.192 | .234 |
| ③ 규범 x 친화성 | -.266 | .112 | -.494 | -2.387 | .018* |
| $R^2$변화량 : ① .006 ② .059 ③ .076 F : 8.522(.000***) | | | | | |
| (상수) | 2.665 | .142 | | 18.745 | .000 |
| ① 규범 | -.072 | .067 | -.061 | -1.067 | .287 |
| ② 성실성 | .037 | .254 | .032 | .144 | .885 |
| ③ 규범 x 성실성 | -.076 | .117 | -.142 | -.649 | .517 |
| $R^2$변화량 : ① .006 ② .017 ③ .018 F : 1.958(.120) | | | | | |
| (상수) | 2.646 | .144 | | 18.426 | .000 |
| ① 규범 | -.061 | .067 | -.052 | -.912 | .363 |
| ② 외향성 | .021 | .224 | .020 | .093 | .926 |
| ③ 규범 x 외향성 | -.084 | .102 | -.173 | -.826 | .410 |
| $R^2$변화량 : ① .006 ② .027 ③ .029 F : 3.156(.025*) | | | | | |
| (상수) | 8.685 | .141 | | 19.063 | .000 |
| ① 규범 | -.084 | .066 | -.074 | -1.269 | .205 |
| ② 개방성 | -.212 | .218 | -.208 | -.972 | .332 |
| ③ 규범 x 개방성 | .049 | .100 | .105 | .489 | .625 |
| $R^2$변화량 : ① .006 ② .018 ③ .019 F : 1.960(.120) | | | | | |
| (상수) | 2.631 | .130 | | 20.208 | .000 |
| ① 규범 | -.056 | .061 | -.048 | -.918 | .360 |
| ② 신경증 | .292 | .039 | .386 | 7.440 | .000*** |
| ③ 규범 x 신경증 | -.052 | .024 | -.112 | -2.159 | .032** |
| $R^2$변화량 : ① .006 ② .151 ③ .164 F : 20.383(.000***) | | | | | |

* : p<0.05 ** : p<0.01 *** : p<0.001

H3-16 : 호텔조리사의 네트워크가 조직냉소주의에 미치는 영향은 친화성이 조절할 것이다.
H3-17 : 호텔조리사의 네트워크가 조직냉소주의에 미치는 영향은 성실성이 조절할 것이다
H3-18 : 호텔조리사의 네트워크가 조직냉소주의에 미치는 영향은 외향성이 조절할 것이다.
H3-19 : 호텔조리사의 네트워크가 조직냉소주의에 미치는 영향은 개방성이 조절할 것이다.
H3-20 : 호텔조리사의 네트워크가 조직냉소주의에 미치는 영향은 신경증이 조절할 것이다.

조직냉소주의의 영향을 호텔조리사의 사회적 자본인 네트워크가 개인특성(친화성, 성실성, 외향성, 개방성, 신경증)에 의해 조절되는지를 확인하기 위해 독립변수로 네트워크, 개인특성, 네트워크와 개인특성의 상호작용 변수를 차례로 투입하여 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 표<4-12>와 같다.

개인특성인 친화성(beta=−.224, p<.001), 성실성(beta=−.105, p<.05), 외향성(beta=−.144, p<.01), 개방성(beta=−.108, p<.01), 신경증(beta=.383, p<.001)과 조직냉소주의와의 관계는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 상호작용변수인 네트워크와 개인특성은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 개인특성은 네트워크와 조직냉소주의의 관계를 조절하지 못하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 가설 H3−16, H3−17, H3−18, H3−19, H3−20은 기각되었다.

<표4−12> 네트워크, 개인특성, 조직냉소주의, 간의 조절회귀분석 결과

| 분 석 / 변 수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | p |
|---|---|---|---|---|---|
| | B | 표준오차 | Beta | | |
| (상수) | 2.523 | .038 | | 66.596 | .000 |
| ① 네트워크 | −.046 | .069 | −.037 | −.657 | .211 |
| ② 친화성 | −.258 | .065 | −.224 | −3.994 | .000*** |
| ③ 네트워크 x 친화성 | −.145 | .122 | −.066 | −1.191 | .235 |
| $R^2$변화량 : ① .006 ② .057 ③ .061 F : 6.767(.000***) | | | | | |
| (상수) | 2.518 | .038 | | 66.172 | .000 |
| ① 네트워크 | −.093 | .070 | −.075 | −1.327 | .185 |
| ② 성실성 | −.122 | .066 | −.105 | −1.856 | .064* |
| ③ 네트워크 x 성실성 | −.106 | .114 | −.053 | −.932 | .352 |
| $R^2$변화량 : ① .006 ② .018 ③ .021 F : 2.222(.086*) | | | | | |
| (상수) | 2.519 | .038 | | 66.611 | .000 |
| ① 네트워크 | −.080 | .069 | −.064 | −1.149 | .251 |
| ② 외향성 | −.152 | .060 | −.144 | −2.558 | .011** |
| ③ 네트워크 x 외향성 | −.147 | .116 | −.071 | −1.265 | .207 |
| $R^2$변화량 : ① .006 ② .029 ③ .034 F : 3.703(.012**) | | | | | |
| (상수) | 2.512 | .038 | | 66.301 | .000 |
| ① 네트워크 | −.100 | .070 | −.080 | −1.430 | .154 |
| ② 개방성 | −.110 | .057 | −.108 | −1.922 | .055** |
| ③ 네트워크 x 개방성 | −.062 | .106 | −.033 | −.582 | .561 |
| $R^2$변화량 : ① .006 ② .019 ③ .020 F : 2.104(.100) | | | | | |
| (상수) | 2.514 | .035 | | 71.160 | .000 |
| ① 네트워크 | −.075 | .065 | −.061 | −1.164 | .245 |
| ② 신경증 | .290 | .040 | .383 | 7.295 | .000*** |
| ③ 네트워크 x 신경증 | −.018 | .077 | −.012 | −.230 | .819 |
| $R^2$변화량 : ① .006 ② .152 ③ .152 F : 18.628(.000***) | | | | | |

* : p<0.05 ** : p<0.01 *** : p<0.001

가설 H3의 검정결과는 아래의 표<4-13>과 같다.

<4-13> 연구가설H3의 검정결과

| 구분 | 가설 | 채택여부 |
|---|---|---|
| H3 | 호텔조리사의 사회적 자본이 조직냉소주의에 미치는 영향은 개인특성이 조절할 것이다. | 부분채택 |
| H3-1 | 호텔조리사의 참여가 조직냉소주의에 미치는 영향은 친화성이 조절할 것이다. | 기각 |
| H3-2 | 호텔조리사의 참여가 조직냉소주의에 미치는 영향은 성실성이 조절할 것이다. | 기각 |
| H3-3 | 호텔조리사의 참여가 조직냉소주의에 미치는 영향은 외향성이 조절할 것이다. | 기각 |
| H3-4 | 호텔조리사의 참여가 조직냉소주의에 미치는 영향은 개방성이 조절할 것이다. | 기각 |
| H3-5 | 호텔조리사의 참여가 조직냉소주의에 미치는 영향은 신경증이 조절할 것이다. | 기각 |
| H3-6 | 호텔조리사의 신뢰가 조직냉소주의에 미치는 영향은 친화성이 조절할 것이다. | 기각 |
| H3-7 | 호텔조리사의 신뢰가 조직냉소주의에 미치는 영향은 성실성이 조절할 것이다. | 기각 |
| H3-8 | 호텔조리사의 신뢰가 조직냉소주의에 미치는 영향은 외향성이 조절할 것이다. | 기각 |
| H3-9 | 호텔조리사의 신뢰가 조직냉소주의에 미치는 영향은 개방성이 조절할 것이다. | 기각 |
| H3-10 | 호텔조리사의 신뢰가 조직냉소주의에 미치는 영향은 신경증이 조절할 것이다. | 기각 |
| H3-11 | 호텔조리사의 규범이 조직냉소주의에 미치는 영향은 친화성이 조절할 것이다. | 채택 |
| H3-12 | 호텔조리사의 규범이 조직냉소주의에 미치는 영향은 성실성이 조절할 것이다. | 기각 |
| H3-13 | 호텔조리사의 규범이 조직냉소주의에 미치는 영향은 외향성이 조절할 것이다. | 기각 |
| H3-14 | 호텔조리사의 규범이 조직냉소주의에 미치는 영향은 개방성이 조절할 것이다. | 기각 |
| H3-15 | 호텔조리사의 규범이 조직냉소주의에 미치는 영향은 신경증이 조절할 것이다. | 채택 |
| H3-16 | 호텔조리사의 네트워크가 조직냉소주의에 미치는 영향은 친화성이 조절할 것이다. | 기각 |
| H3-17 | 호텔조리사의 네트워크가 조직냉소주의에 미치는 영향은 성실성이 조절할 것이다. | 기각 |
| H3-18 | 호텔조리사의 네트워크가 조직냉소주의에 미치는 영향은 외향성이 조절할 것이다. | 기각 |
| H3-19 | 호텔조리사의 네트워크가 조직냉소주의에 미치는 영향은 개방성이 조절할 것이다. | 기각 |
| H3-20 | 호텔조리사의 네트워크가 조직냉소주의에 미치는 영향은 신경증이 조절할 것이다. | 기각 |

4. 가설 4의 검증

**H4 : 호텔조리사의 사회적 자본이 문제해결능력에 미치는 영향은 개인특성이 조절할 것이다.**

| |
|---|
| H4-1 : 호텔조리사의 참여가 문제해결능력에 미치는 영향은 친화성이 조절할 것이다. |
| H4-2 : 호텔조리사의 참여가 문제해결능력에 미치는 영향은 성실성이 조절할 것이다. |
| H4-3 : 호텔조리사의 참여가 문제해결능력에 미치는 영향은 외향성이 조절할 것이다. |
| H4-4 : 호텔조리사의 참여가 문제해결능력에 미치는 영향은 개방성이 조절할 것이다. |
| H4-5 : 호텔조리사의 참여가 문제해결능력에 미치는 영향은 신경증이 조절할 것이다. |

문제해결능력의 영향을 호텔조리사의 사회적 자본인 참여가 개인특성(친화성, 성실성, 외향성, 개방성, 신경증)에 의해 조절되는지를 확인하기 위해 독립변수로 참여, 개인특성, 참여와 개인특성의 상호작용 변수를 차례로 투입하여 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 표<4-14>와 같다.

개인특성인 성실성(beta=-.522, p<.01), 신경증(beta=-.648, p<.001)은 문제해결능력과의 관계에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 상호작용 변수인 참여와 친화성(beta=-.494, p<.05)은 8.4%의 설명력으로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F=9.532, p<.001). 상호변수인 참여와 성실성(beta=-.646, p<.001)은 8.3%의 설명력으로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F=9.438, p<.001). 상호작용 변수인 참여와 외향성(beta=-.639, p<.001)은 11.3%의 설명력으로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F=13.306, p<.001). 개인특성인 친화성, 성실성, 외향성은 문제해결능력과의 관계를 조절하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 가설 H4-1, H4-2, H4-3은 채택되었으며 H4-4, H4-5는 기각되었다.

<표4-14> 참여, 개인특성, 문제해결능력 간의 조절회귀분석 결과

| 분 석 / 변 수 | 비표준화 계수 | | 표준화계수 | t | p |
|---|---|---|---|---|---|
| | B | 표준오차 | Beta | | |
| (상수) | 4.683 | .156 | | 30.091 | .000 |
| ① 참여 | .273 | .078 | .193 | 3.503 | .001 |
| ② 친화성 | −.339 | .252 | −.334 | −1.347 | .179 |
| ③ 참여 x 친화성 | −.251 | .127 | −.494 | −1.985 | .048* |
| $R^2$변화량 : ① .052 ② .072 ③ .084 | | | F : 9.532(.000***) | | |
| (상수) | 4.716 | .156 | | 30.286 | .000 |
| ① 참여 | .288 | .078 | .204 | 3.697 | .000*** |
| ② 성실성 | −.534 | .250 | −.522 | −2.135 | .034** |
| ③ 참여 x 성실성 | −.338 | .128 | −.646 | −2.640 | .009*** |
| $R^2$변화량 : ① .052 ② .063 ③ .083 | | | F : 9.438(.000***) | | |
| (상수) | 4.615 | .155 | | 29.863 | .000 |
| ① 참여 | .235 | .078 | .166 | 3.026 | .003** |
| ② 외향성 | −.378 | .243 | −.405 | −1.559 | .120 |
| ③ 참여 x 외향성 | −.299 | .122 | −.639 | −2.444 | .015*** |
| $R^2$변화량 : ① .052 ② .096 ③ .113 | | | F : 13.306(.000***) | | |
| (상수) | 4.686 | .159 | | 29.377 | .000 |
| ① 참여 | .276 | .080 | .195 | 3.431 | .001*** |
| ② 개방성 | −.208 | .237 | −.231 | −.874 | .383 |
| ③ 참여 x 개방성 | −.152 | .119 | −.341 | −1.278 | .202 |
| $R^2$변화량 : ① .052 ② .061 ③ .066 | | | F : 7.347(.000***) | | |
| (상수) | 4.760 | .155 | | 30.385 | .000 |
| ① 참여 | .293 | .077 | .207 | 3.795 | .000*** |
| ② 신경증 | −.432 | .188 | −.648 | −2.296 | .002*** |
| ③ 참여 x 신경증 | −.178 | .098 | −.513 | −1.819 | .070 |
| $R^2$변화량 : ① .052 ② .072 ③ .082 | | | F : 9.279(.000***) | | |

* : p<0.05 ** : p<0.01 *** : p<0.001

H4-6 : 호텔조리사의 신뢰가 문제해결능력에 미치는 영향은 친화성이 조절할 것이다.
H4-7 : 호텔조리사의 신뢰가 문제해결능력에 미치는 영향은 성실성이 조절할 것이다.
H4-8 : 호텔조리사의 신뢰가 문제해결능력에 미치는 영향은 외향성이 조절할 것이다.
H4-9 : 호텔조리사의 신뢰가 문제해결능력에 미치는 영향은 개방성이 조절할 것이다.
H4-10 : 호텔조리사의 신뢰가 문제해결능력에 미치는 영향은 신경증이 조절할 것이다.

문제해결능력의 영향을 호텔조리사의 사회적 자본인 신뢰가 개인특성(친화성, 성실성, 외향성, 개방성, 신경증)에 의해 조절되는지를 확인하기 위해 독립변수로 신뢰, 개인특성, 신뢰와 개인특성의 상호작용 변수를 차례로 투입하여 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 표<4-15>와 같다.

개인특성인 친화성(beta=.145, p<.01), 성실성(beta=.118, p<.01), 외향성(beta=.242, p<.001), 개방성(beta=−.119, p<.01), 신경증(beta=−.149, p<.01)은 문제해결능력과의 관계에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 상호작용 변수인 신뢰와 성실성(beta=−.134, p<.01)은 9.2%의 설명력으로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F=10.486, p<.000). 상호변수인 신뢰와 외향성(beta=−.178, p<.001)은 14.5%의 설명력으로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F=17.571, p<.001). 상호작용 변수인 신뢰와 개방성(beta=−.119, p<.01)은 8.9%의 설명력으로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F=10.131, p<.001). 개인특성인 성실성, 외향성, 개방성은 문제해결능력과의 관계를 조절하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 가설 H4−7, H4−8, H4−9은 채택되었으며 H4−6, H4−10은 기각되었다.

<표4−15> 신뢰, 개인특성, 문제해결능력 간의 조절회귀분석 결과

| 분 석 / 변 수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | p |
|---|---|---|---|---|---|
| | B | 표준오차 | Beta | | |
| (상수) | 4.145 | .033 | | 126.586 | .000 |
| ① 신뢰 | .250 | .059 | .234 | 4.249 | .000*** |
| ② 친화성 | .148 | .056 | .145 | 2.640 | .009** |
| ③ 신뢰 x 친화성 | −.118 | .101 | −.064 | −1.168 | .224 |
| $R^2$변화량 : ① .063 ② .082 ③ .086 F : 9.766(.000***) | | | | | |
| (상수) | 4.150 | .033 | | 127.611 | .000 |
| ① 신뢰 | .265 | .059 | .248 | 4.512 | .000*** |
| ② 성실성 | .120 | .056 | .118 | 2.148 | .033** |
| ③ 신뢰 x 성실성 | −.225 | .091 | −.134 | −2.468 | .014** |
| $R^2$변화량 : ① .063 ② .074 ③ .092 F : 10.486(.000***) | | | | | |
| (상수) | 4.151 | .031 | | 132.011 | .000 |
| ① 신뢰 | .262 | .057 | .245 | 4.618 | .000*** |
| ② 외향성 | .226 | .049 | .242 | 4.576 | .000*** |
| ③ 신뢰 x 외향성 | −.288 | .085 | −.178 | −3.368 | .001*** |
| $R^2$변화량 : ① .063 ② .113 ③ .145 F : 17.571(.000***) | | | | | |
| (상수) | 4.146 | .032 | | 127.858 | .000 |
| ① 신뢰 | .271 | .059 | .253 | 4.622 | .000*** |
| ② 개방성 | .102 | .049 | .114 | 2.091 | .037** |
| ③ 신뢰 x 개방성 | −.184 | .084 | −.119 | −2.178 | .030** |
| $R^2$변화량 : ① .063 ② .075 ③ .089 F : 10.131(.000***) | | | | | |
| (상수) | 4.141 | .032 | | 127.447 | .000 |
| ① 신뢰 | .258 | .059 | .241 | 4.387 | .000*** |
| ② 신경증 | −.099 | .037 | −.149 | −2.702 | .007** |
| ③ 신뢰 x 신경증 | .041 | .066 | .034 | .619 | .056 |
| $R^2$변화량 : ① .063 ② .083 ③ .084 F : 9.570(.000***) | | | | | |

* : p<0.05 ** : p<0.01 *** : p<0.001

H4-11 : 호텔조리사의 규범이 문제해결능력에 미치는 영향은 친화성이 조절할 것이다.
H4-12 : 호텔조리사의 규범이 문제해결능력에 미치는 영향은 성실성이 조절할 것이다.
H4-13 : 호텔조리사의 규범이 문제해결능력에 미치는 영향은 외향성이 조절할 것이다.
H4-14 : 호텔조리사의 규범이 문제해결능력에 미치는 영향은 개방성이 조절할 것이다.
H4-15 : 호텔조리사의 규범이 문제해결능력에 미치는 영향은 신경증이 조절할 것이다.

문제해결능력의 영향을 호텔조리사의 사회적 자본인 규범이 개인특성(친화성, 성실성, 외향성, 개방성, 신경증)에 의해 조절되는지를 확인하기 위해 독립변수로 규범, 개인특성, 규범과 개인특성의 상호작용 변수를 차례로 투입하여 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 표<4-16>와 같다.

개인특성인 성실성(beta=.791, p<.001), 외향성(beta=.470, p<.05)은 문제해결능력과의 관계에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 상호작용 변수인 규범과 성실성(beta=-.707, p<.001)은 9.4%의 설명력으로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F=10.802, p<.000). 개인특성인 성실성은 문제해결능력과의 관계를 조절하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 가설 H4-12는 채택되었으며 H4-11, H4-13, H4-14, H4-15는 기각되었다.

HANSUNG UNIVERSITY

<표4-16> 규범, 개인특성, 문제해결능력 간의 조절회귀분석 결과

| 분석 / 변수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | p |
|---|---|---|---|---|---|
| | B | 표준오차 | Beta | | |
| (상수) | 3.704 | .121 | | 30.618 | .000 |
| ① 규범 | .214 | .057 | .206 | 3.765 | .000*** |
| ② 친화성 | .331 | .211 | .326 | 1.573 | .117 |
| ③ 규범 x 친화성 | −.083 | .098 | −.175 | −.846 | .398 |
| $R^2$변화량 : ① .050 ② .074 ③ .076 F : 8.586(.000***) | | | | | |
| (상수) | 3.702 | .120 | | 30.734 | .000*** |
| ① 규범 | .222 | .057 | .214 | 3.907 | .000*** |
| ② 성실성 | .810 | .215 | .791 | 3.765 | .000*** |
| ③ 규범 x 성실성 | −.333 | .099 | −.707 | −3.361 | .000*** |
| $R^2$변화량 : ① .050 ② .061 ③ .094 F : 10.812(.000***) | | | | | |
| (상수) | 3.774 | .122 | | 30.887 | .000 |
| ① 규범 | .182 | .057 | .175 | 3.169 | .002*** |
| ② 외향성 | .380 | .190 | .470 | 1.997 | .047** |
| ③ 규범 x 외향성 | −.085 | .087 | −.198 | −.946 | .330 |
| $R^2$변화량 : ① .050 ② .094 ③ .097 F : 11.159(.000***) | | | | | |
| (상수) | 3.685 | .121 | | 30.381 | .000 |
| ① 규범 | .223 | .057 | .214 | 3.895 | .000*** |
| ② 개방성 | .190 | .188 | .212 | 1.014 | .311 |
| ③ 규범 x 개방성 | −.039 | .086 | −.096 | −.458 | .647 |
| $R^2$변화량 :① .050 ② .064 ③ .065 F : 7.183(.000***) | | | | | |
| (상수) | 3.687 | .121 | | 30.511 | .000 |
| ① 규범 | .222 | .057 | .213 | 3.895 | .000*** |
| ② 신경증 | −.156 | .147 | −.233 | −1.057 | .291 |
| ③ 규범 x 신경증 | .024 | .066 | .082 | .371 | .711 |
| $R^2$변화량 : ① .050 ② .073 ③ .074 F : 8.294(.000***) | | | | | |

* : p<0.05 ** : p<0.01 *** : p<0.001

H4-16 : 호텔조리사의 네트워크가 문제해결능력에 미치는 영향은 친화성이 조절할 것이다.
H4-17 : 호텔조리사의 네트워크가 문제해결능력에 미치는 영향은 성실성이 조절할 것이다.
H4-18 : 호텔조리사의 네트워크가 문제해결능력에 미치는 영향은 외향성이 조절할 것이다.
H4-19 : 호텔조리사의 네트워크가 문제해결능력에 미치는 영향은 개방성이 조절할 것이다.
H4-20 : 호텔조리사의 네트워크가 문제해결능력에 미치는 영향은 신경증이 조절할 것이다.

문제해결능력의 영향을 호텔조리사의 사회적 자본인 네트워크가 개인특성(친화성, 성실성, 외향성, 개방성, 신경증)에 의해 조절되는지를 확인하기 위해 독립변수로 네트워크, 개인특성, 네트워크와 개인특성의 상호작용 변수를 차례로 투입하여 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 표<4-17>와 같다.

개인특성인 친화성(beta=.158, p<.001), 성실성(beta=.136, p<.01), 외향성(beta=.248, p<.001), 개방성(beta=.130, p<.01), 신경증(beta=−.158, p<.01)은 문제해결능력과의 관계는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 상호작용변수인 네트워크와 개인특성은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 개인특성은 네트워크와 문제해결능력과의 관계를 조절하지 못하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 가설 H4−16, H4−17, H4−18, H4−19, H4−20은 기각되었다.

<표4−17> 네트워크, 개인특성, 문제해결능력 간의 조절회귀분석 결과

| 분 석 / 변 수 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | p |
|---|---|---|---|---|---|
| | B | 표준오차 | Beta | | |
| (상수) | 4.138 | .034 | | 122.428 | .000 |
| ① 네트워크 | .101 | .062 | .093 | 1.636 | .103 |
| ② 친화성 | .161 | .058 | .158 | 2.792 | .006*** |
| ③ 네트워크 x 친화성 | .018 | .109 | .009 | .167 | .867 |
| $R^2$변화량 : ① .015 ② .040 ③ .040 F : 4.292(.005***) | | | | | |
| (상수) | 4.141 | .033 | | 124.245 | .000 |
| ① 네트워크 | .117 | .061 | .107 | 1.903 | .058 |
| ② 성실성 | .139 | .057 | .136 | 2.425 | .016*** |
| ③ 네트워크 x 성실성 | −.077 | .100 | −.043 | −.711 | .441 |
| $R^2$변화량 : ① .015 ② .033 ③ .034 F : 3.706(.012**) | | | | | |
| (상수) | 4.141 | .033 | | 126.886 | .000 |
| ① 네트워크 | .113 | .030 | .103 | 1.883 | .061 |
| ② 외향성 | .231 | .051 | .248 | 4.501 | .000*** |
| ③ 네트워크 x 외향성 | −.068 | .100 | −.037 | −.676 | .500 |
| $R^2$변화량 : ① .015 ② .074 ③ .075 F : 8.469(.000***) | | | | | |
| (상수) | 4.138 | .033 | | 124.679 | .000 |
| ① 네트워크 | .137 | .061 | .125 | 2.236 | .026** |
| ② 개방성 | .116 | .050 | .130 | 2.322 | .021** |
| ③ 네트워크 x 개방성 | .079 | .093 | .048 | .849 | .396 |
| $R^2$변화량 : ① .015 ② .033 ③ .035 F : 3.822(.010***) | | | | | |
| (상수) | 4.138 | .033 | | 124.915 | .000 |
| ① 네트워크 | .125 | .061 | .115 | 2.063 | .040** |
| ② 신경증 | −.106 | .037 | −.158 | −2.838 | .055** |
| ③ 네트워크 x 신경증 | −.028 | .072 | −.022 | −.386 | .700 |
| $R^2$변화량 : ① .015 ② .041 ③ .041 F : 4.498(.004***) | | | | | |

* : p<0.05 ** : p<0.01 *** : p<0.001

가설 H4의 검정결과는 아래의 표<4-18>과 같다.

<4-18> 연구가설 H4의 검정결과

| 구분 | 가설 | 채택여부 |
|---|---|---|
| H4 | 호텔조리사의 사회적 자본이 문제해결능력에 미치는 영향은 개인특성이 조절할 것이다. | 부분채택 |
| H4-1 | 호텔조리사의 참여가 문제해결능력에 미치는 영향은 친화성이 조절할 것이다. | 채택 |
| H4-2 | 호텔조리사의 참여가 문제해결능력에 미치는 영향은 성실성이 조절할 것이다. | 채택 |
| H4-3 | 호텔조리사의 참여가 문제해결능력에 미치는 영향은 외향성이 조절할 것이다. | 채택 |
| H4-4 | 호텔조리사의 참여가 문제해결능력에 미치는 영향은 개방성이 조절할 것이다. | 기각 |
| H4-5 | 호텔조리사의 참여가 문제해결능력에 미치는 영향은 신경증이 조절할 것이다. | 기각 |
| H4-6 | 호텔조리사의 신뢰가 문제해결능력에 미치는 영향은 친화성이 조절할 것이다. | 기각 |
| H4-7 | 호텔조리사의 신뢰가 문제해결능력에 미치는 영향은 성실성이 조절할 것이다. | 채택 |
| H4-8 | 호텔조리사의 신뢰가 문제해결능력에 미치는 영향은 외향성이 조절할 것이다. | 채택 |
| H4-9 | 호텔조리사의 신뢰가 문제해결능력에 미치는 영향은 개방성이 조절할 것이다. | 채택 |
| H4-10 | 호텔조리사의 신뢰가 문제해결능력에 미치는 영향은 신경증이 조절할 것이다. | 기각 |
| H4-11 | 호텔조리사의 규범이 문제해결능력에 미치는 영향은 친화성이 조절할 것이다. | 기각 |
| H4-12 | 호텔조리사의 규범이 문제해결능력에 미치는 영향은 성실성이 조절할 것이다. | 채택 |
| H4-13 | 호텔조리사의 규범이 문제해결능력에 미치는 영향은 외향성이 조절할 것이다. | 기각 |
| H4-14 | 호텔조리사의 규범이 문제해결능력에 미치는 영향은 개방성이 조절할 것이다. | 기각 |
| H4-15 | 호텔조리사의 규범이 문제해결능력에 미치는 영향은 신경증이 조절할 것이다. | 기각 |
| H4-16 | 호텔조리사의 네트워크가 문제해결능력에 미치는 영향은 친화성이 조절할 것이다. | 기각 |
| H4-17 | 호텔조리사의 네트워크가 문제해결능력에 미치는 영향은 성실성이 조절할 것이다. | 기각 |
| H4-18 | 호텔조리사의 네트워크가 문제해결능력에 미치는 영향은 외향성이 조절할 것이다. | 기각 |
| H4-19 | 호텔조리사의 네트워크가 문제해결능력에 미치는 영향은 개방성이 조절할 것이다. | 기각 |
| H4-20 | 호텔조리사의 네트워크가 문제해결능력에 미치는 영향은 신경증이 조절할 것이다. | 기각 |

# 제 5 장 결 론

## 제 1 절 연구결과와 의의

본 연구는 호텔기업의 무형자본인 사회적 자본의 중요성과 그에 따른 인적관리 향상을 위한 방안을 연구하고자 하였다. 호텔조리사의 사회적 자본에 따른 조직냉소주의 및 문제해결능력이 어떠한 영향을 미치는 가를 분석하고, 개인특성이 사회적 자본, 조직냉소주의, 문제해결능력에 조절효과가 있는지 파악함으로서 호텔관리자에게 시사점을 제공하고자 하였다. 이러한 연구의 주목적을 달성하기 위하여 첫째, 사회적 자본과 조직냉소주의, 사회적 자본과 문제해결능력으로 구분하여 각 요인이 조직냉소주의와 문제해결능력에 어떠한 영향을 미치는 가를 분석하였다. 둘째, 이러한 호텔조리사의 사회적 자본과 조직냉소주의와의 관계는 개인특성이 조절하는가를 분석하였다. 셋째, 호텔조리사의 사회적 자본과 문제해결능력의 관계는 개인특성이 조절하는가를 분석하였다. 실증분석의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 연구단위에 대한 신뢰도 및 타당도 결과 사회적 자본인 참여, 신뢰, 규범, 네트워크, 그리고 개인특성인 친화성, 성실성, 외향성, 개방성, 신경증에 대한 신뢰도가 유의한 것으로 나타났으며 조직냉소주의와 문제해결능력에 대한 신뢰도도 매우 유의한 것으로 분석되었다.

탐색적 요인분석을 통한 결과에서도 각 요인들이 충분한 구성타당도를 지니고 있는 것으로 밝혀졌다. 탐색적 요인분석의 결과 호텔조리사의 사회적 자본은 4개의 차원으로 구성되었으며, 개인특성은 5개, 조직냉소주의와 문제해결능력은 단일차원으로 요인화 되었다.

둘째, 각 연구가설을 검정하기 위하여 Windows SPSS 18.0 통계패키지 프로그램를 사용하였으며 호텔조리사의 사회적 자본에 대한 지각이 높아질수록 조직냉소주의는 낮아질 것이다 라는 H1을 분석한 결과 참여, 신뢰, 규범, 네트워크 모두 기각되었다. 즉, 호텔조리사의 조직냉소주의를 낮추기 위해선 사회적 자본과는 크게 상관이 없는 것으로 분석되었다.

셋째, 호텔조리사의 사회적 자본에 대한 지각이 높아질수록 문제해결능력은 높아질 것이다 라는 H2를 분석한 결과, 참여, 신뢰, 규범은 문제해결능력에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 네트워크는 기각되었다.

넷째, 호텔조리사의 사회적 자본이 조직냉소주의와 개인특성이 조절할 것이다 라는 H3를 분석한 결과, 사회적 자본인 규범과 조직냉소주의의 관계는 개인특성인 친화성과 신경증이 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

다섯째, 호텔조리사의 사회적 자본이 문제해결능력에 미치는 영향은 개인특성이 조절할 것이다 라는 H4를 분석한 결과, 사회적 자본인 참여와 문제해결능력의 관계는 개인특성인 친화성, 성실성, 외향성이 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 사회적 자본인 신뢰와 문제해결능력의 관계는 개인특성인 성실성, 외향성, 개방성이 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 사회적 자본인 규범과 문제해결능력의 관계는 개인특성인 성실성이 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

## 제 2 절 연구의 시사점 및 제언

본 연구는 호텔조리사의 사회적 자본이 조직냉소주의와 문제해결능력에 미치는 영향에 대한 연구로서, 개인의 능력을 중요시하는 인적 자본과 기업 경영을 위한 물적 자본 외에 무형적 자본인 사회적 자본의 중요성을 개인특성을 조절변수로 하여 관계가 있는지 본 연구를 통하여 제시하고자 하였다.

이와 같은 연구의 목적을 달성하기 위해 본 연구는 호텔 기업을 대상으로 호텔조리사의 사회적 자본이 조직냉소주의 및 문제해결능력에 미치는 영향 관계를 개인특성이 조절한다는 가설을 설정하여 이론적, 실증적으로 밝혀내어 호텔 기업의 중요한 가치로서 그 역할을 제고할 수 있다는 의의를 가진다.

이에 본 연구의 분석결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 본 연구에서 사회적 자본에 대한 요인분석을 실시한 결과 참여, 신뢰, 규범, 네트워크로 차원화 되었다. 이는 기존 연구들과 일치하는 결과다. 따라서 호텔관리자는 호텔조리사의 인적관리를 효율적으로 관리하는데 있어 참고할 수 있는 단서로 활용할 수 있을 것이다.

둘째, 호텔조리사의 사회적 자본과 조직냉소주의의 관계를 살펴본 결과에 있어서는 모든 요인에서 유의하지 않다는 것으로 나타났다. 이는 기존연구와는 일치하지 않는 결과이다. 따라서 기존 연구를 바탕으로 호텔조리사가 사회적 자본의 지각이 높을수록 인적자원관리 측면에서 부정적인 감정을 낮추기 위한 노력이 필요하다는 시사점을 제공한다.

셋째, 호텔조리사의 사회적 자본과 문제해결능력의 관계를 살펴본 결과에 있어서는 네트워크를 제외한 규범, 신뢰, 참여 순으로 문제해결능력에 유의한 것으로 나타났다. 규범이 문제해결능력의 수준은 2.560로서 가장 큰 영향이 있는 것으로 나타났다. 문제해결능력에서는 규범, 신뢰, 참여가 중요하다고 볼 수 있다. 호텔조리사는 규범을 잘 따르고 신뢰를 구축하여 참여를 하여 깊이 있는 인간관계를 형성할수록 문제해결능력도 높아질 것이다. 즉, 사회적 자본은 이들 간의 인과관계를 통해 호텔조리사의 능력 향상에 긍정적인 효과를 갖는다는 것이 밝혀졌다. 사회적 자본이 활성화되어 조직 내의 규범이 정립되면 조직원 간의 신뢰가 구축이 되고, 그에 따른 참여가 활발하게 이루어져 문제해결능력이 높아짐을 알 수 있다.

넷째, 호텔조리사의 사회적 자본과 조직냉소주의를 개인특성이 조절하는 것에 대한 결과에서는 사회적 자본인 규범과 개인특성인 친화성, 신경증이 유의한 것으로 나타났다. 즉, 호텔조리사의 규범에 대한 지각이 높을수록 친화성과 신경증의 구성원들은 조직냉소주의에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 호텔조리사들 중 조직의 틀에 맞게 규범을 지키며 구성원간의 친화성이 높은 사람일수록 조직냉소주의에 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 신경증성격의 구성원들일수록 감정조절이 안되기 때문에 적극적인 커뮤니케이션을 통해 구성원들에게 맞는 직무를 부여해야 하는 것이 좋다. 그러므로 호텔관리자들은 사회적 자본의 중요성을 적극적으로 활용, 개인특성에 맞는 업무 및 상호관계를 형성한다면 조직냉소주의를 낮출 수 있을 것이다.

다섯째, 호텔조리사의 사회적 자본과 문제해결능력을 개인특성이 조절하는 것에 대한 결과에서는 사회적 자본의 참여와 개인특성인 친화성, 성실성, 외향성이 유의한 것으로 나타났다. 사회적 자본의 신뢰와 개인특성인 성실성, 외향성, 개방성이 유의한 것으로 나타났다. 마지막으로 사회적 자본인 규범과 개인특성인 성실성이 유의한 것으로 나타났다. 호텔기업에서 참여가 높은 구성원들의 개인특성을

보면 업무함에 있어 사람들과 어울림을 좋아하고, 성실하고, 자유분방할수록 신뢰를 바탕으로 한 상호관계를 형성한다면, 구성원들은 규범에 따라 공동의 목표를 향하여 협력하기도 하고 앞서 나왔던 성실하게 업무를 이행하는 사람일수록 문제해결능력이 높아지는 것으로 나타났다. 그러므로 호텔관리자들은 사회적 자본의 중요성을 적극적으로 활용, 개인특성에 맞는 업무 및 상호관계를 형성한다면 문제해결능력을 높일 수 있을 것이다.

## 제 3 절 연구의 한계점 및 향후 방향

본 연구의 결과 및 결론을 근거로 하여 다음과 같이 후속연구를 위한 한계점과 향후 방향을 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구는 조사대상이 특급호텔의 조리직원을 대상으로 이루어졌기에 모든 호텔의 조리직원들에게 일반화시키는 데에는 한계가 있어 후속연구가 필요하다. 향후에는 좀 더 폭넓게 표본을 선정, 조사하여 연구 결과의 일반화 가능성을 높여야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 실증 연구를 통한 설문조사에 있어서 응답자가 근무시간 전인 시간대와 쉬는 시간, 퇴근 시간 전후가 될 수 있었기에 솔직한 응답이 이루어지지 않았을 가능성이 있다. 앞으로의 후속 연구에서는 객관적으로 연구자가 대상을 선정하여 개별 면담, 관찰, 사례연구 등의 다양한 방법을 통해 연구결과의 정확성을 높일 수 있도록 해야 할 것이다.

셋째, 사회적 자본의 효과를 비 재무적 성과뿐만 아니라 재무제표를 이용한 객관적 자료인 재무적 성과와의 관계를 통해서 파악해볼 필요가 있다고 할 수 있다.

넷째, 사회적 자본이 조직냉소주의와 문제해결능력의 관계를 개인특성이 조절하는데 있어서 정확한 연구결과를 도출 하는데 한계가 있었다. 사회적 자본은 무형적 자산이며, 개인특성은 사람마다 다르고 호텔의 조리업무 특성상 서비스업이기 때문에 설문조사에 있어 정확히 파악했다고 할 수 없다.

따라서 선행연구와는 많은 차이가 있었기에 향후 연구에서는 호텔조리사의 개인특성에 따른 조직냉소주의와 문제해결능력과의 관계에 대한 연구가 좀 더 세분화

하여 인적관리에 많은 연구가 이루어져야 할 것이다.

HANSUNG UNIVERSITY

# 참 고 문 헌

## 1. 국내문헌


강영욱. (2007). 호텔기업의 고몰입 인적자원시스템이 조직냉소주의에 미치는 영향. 『관광레저연구』, 19(1), 219-235.

강철희·김교성. (2003). 사회복지사의 조직몰입에 관한 연구 : 조직냉소주의의 매개효과를 중심으로. 『사회복지학』, 53, 257-283.

권석균·이영면. (1999). 감량경영 & 구조조정, 서울 : 한국언론자료간행회.

김상웅. (2007). 아동의 성격5요인과 태권도 수련의 관계. 인하대학교 대학원 석사학위논문.

김상준. (2004). 부르디외, 콜만, 퍼트남의 사회적 자본개념 비판. 『한국사회학』, 38(6), 63-95.

김상진. (2006). 호텔의 사회적 자본이 기업성과에 미치는 영향 : 직무만족, 조직몰입, 경영성과를 중심으로. 경희대학교 대학원 박사학위논문.

김상진·한진수. (2006). 호텔의 사회적 자본이 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향. 『한국사회학』,36(4), 1-23.

김영훈. (2012). 외식기업 서비스종사원의 성격요인이 조직시민행동과 고객지향성에 미치는 영향. 『한국조리학회지』, 18(4), 84-99.

김왕배·이경용. (2002). 사회자본으로서의 신뢰와 조직몰입. 『한국사회학』, 36(3), 1-24.

김정란. (2003). 교사의 사회자본이 직무수행 및 문제해결능력에 미치는 영향. 경성대학교 대학원 박사학위논문.

김진희·심원술. (2004). 인적자원관리시스템과 지식영향과의 관계에 대한 실증연구 : 제도 내재화 및 냉소적 분위기의 매개효과. 『조직과 인사관리연

구』, 28(2), 131-169.

김진희·이랑. (2007). 조직냉소주의 선행요인과 조직몰입과의 관계에 대한 연구. 『조직과 인사관리연구』, 31(2), 55-81.

김태현. (2011). 중학생의 부모-자녀 의사소통과 성격 요인이 진로정체감에 미치는 영향. 계명대학교 대학원 석사논문.

김하얀. (2014). 호텔종사원의 조직정치지각이 조직몰입에 미치는 영향 : 조직냉소주의의 매개효과를 중심으로. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

김형진. (2013). Big5성격이성과 및 만족에 미치는 영향-자율성과 조직후원인식의 조절효과 검증-. 전남대학교 대학원 석사논문.

문유석·허용훈·김형식. (2009). 경찰 사회자본과 직무만족. 『한국공안행정학회보』, 18(2), 101-136.

민병모·이경임·정재창. (1995). 『NEO 인성검사 및 요강』. 서울: PSL컨설팅.

박명옥. (2008). 호텔종사자의 성격특성, 인상관리, 상사-부하 교환관계 및 직무만족간의 관계연구. 동아대학교 대학원 박사학위논문.

박미선. (2011). 성격유형에 따른 감성지능, 심리적 웰빙, 직무성과 간의 인과관계 연구-서울지역 특급호텔 종사원을 대상으로. 경희대학교 대학원 박사학위논문.

박순미. (2000). 조직의 사회적 자본이 새로운 지적자본 창출에 미치는 영향. 『인적자원개발연구』, 2(1), 171-203.

박영희. (2001). 조직냉소주의 : 차원규명, 측정도구 개발 및 조직변인과의 관계성 탐색. 서울대학교 대학원 석사학위논문.

박종승. (2008). 호텔기업의 사회적 자본, 조직 신뢰, 조직 몰입간 구조적 관계에 관한 연구. 세종대학교 대학원 박사학위논문.

박혜원. (2005). 집단의 사회적 자본이 집단 효과성에 미치는 영향에 관한 연구. 고려대학교 박사학위 논문.

박희봉. (2002). 조직 내 사회적 자본 형성 요인에 관한 연구. 『지방정부연구』,

6(1), 221-237.

박희봉·강제상·김상묵. (2003). 조직 내 사회자본과 지적자본의 형성 및 조직성과 관리에 대한 효과. 『한국행정연구』, 12(1), 3-35.

박희봉·김명한. (2000). 지역사회 사회자본과 거버넌스 능력- 서울 서초구와 경기 포천군 주민의 인식을 중심으로. 『한국행정학보』, 34(4), 175-196.

배귀희·김영환. (2006). 사회자본과 조직몰입과의 관계에 관한 연구 : Burt의 구조적 공백이론을 중심으로. 『행정논총』, 44(4), 1-32.

박길성. (2002). 사회적 자본과 삶의 질. 『아세아연구』, 40(2), 109-139.

서광범. (2009). 사회적 자본이 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교 박사학위논문.

설홍수·지성구. (2006). 조직혁신 냉소주의가 이탈, 발언, 충성 그리고 태만행동에 미치는 영향. 『경영학학회지』, 18(3), 1349-1367.

성은애. (1998). 문학에서의 웃음과 시니시즘. 문학동네, 5(2), 442-454.

송민경. (2013). 특급호텔 식음료부서의 사회적 자본이 경영성과에 미치는 영향 : 지식공유활동의 매개적 역할. 경희대학교 대학원 석사학위논문.

신규희·이종학·이수범. (2012). 호텔·외식업체 종사원의 조직침묵이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 조직냉소주의의 매개효과 검증. 『호텔경영학연구』, 21(4), 133-152.

신소정. (2013). 보육교직원의 사회적 자본이 문제해결능력과 이직 의도에 미치는 영향. 영남대학교 대학원 박사학위논문.

안성호·곽현근. (2004). 지역정체성과 사회자본. 서울: 도서출판 다운샘.

오상은. (2011). 항공사 종사원의 직무특성과 이중몰입의 관계에서 조직냉소주의의 매개역할 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

오홍석·정명호. (2007). 집단성과 결정에 있어서 인적자본과 사회적 자본의 효과. 『인사·조직연구』, 15(1), 91-122.

유석춘·장미애. (2002). 사회적 자본과 한국사회. 『사회발전연구소』 8, 87-125.

유정수. (1993). 문제해결 훈련 프로그램의 모형개발과 그 효과: 인지- 행동 중심의 프로그램과 인지 - 정의 행동 중심의 프로그램 간의 효과 비교. 전남대학교 대학원 박사학위논문.

이경묵. (1996). 사회적 자산의 형성과 활용. 『노사관계연구』, 7, 265-290.

이동현. (2008). 사회적 자본이 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구: 방문판매사업을 중심으로. 『중소기업연구』, 30(1), 41-66.

이미정. (2014). 조직구성원의 사회적 자본과 흡수능력이 혁신행동에 미치는 영향. 건국대학교 대학원 석사학위논문.

이상도. (2009). 사회복지사의 사회자본이 문제해결능력 및 네트워크 효과성에 미치는 영향 : 대전광역시 소재 지역사회복지관을 중심으로. 대전대학교 박사학위논문.

이상일. (2007). 사회적 자본과 인적 자본의 관계에 대한 소고. 『仁濟論叢』, 22(1), 97-111.

이원석. (2011). 호텔베이커리 종사자의 성격유형(Big5)이 기업의 주관적성과에 미치는 영향-자기효능감과 직무스트레스의 조절효과를 중심으로. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

이유미. (2013). 성격 5요인과 행복의 관계 구조. 전북대학교 대학원 석사학위논문.

이정민. (2010). 사회적 자본이 조직유효성에 미치는 영향 : 거래적 리더십의 조절효과  중심으로. 영남대학교 대학원 석사학위논문.

이찬옥. (2014). 호텔조리종사원의 성격특성요인(Big5), 리더·종사원교환관계(LMX)가 개인혁신행동에 미치는 영향. 동의대학교 대학원 박사학위논문.

임병설. (2002). MIT의 성격유형에 따른 호텔종사원의 직무만족분석. 『관광학연구』 16, 213-225.

전희원·정해욱. (2010). 호텔종사원의 Big 5 성격요인, 집단응집력, 고객지향성과의 영향관계. 『관광연구』, 25(2), 452-453.

정유미. (2004). 해결중심 집단상담 프로그램이 대학생의 사회적 문제해결능력과

스트레스 대처능력에 미치는 효과. 한국교원대대학원 석사학위논문.

정헌주. (2013). CoP(Community of Practice) 참여동기와 직무만족과의 관계에서 사회적 자본의 매개효과. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.

차동욱. (2004). 조직냉소주의와 리더십, 조직공정성 및 조직유효성과의 관계. 『인사관리학회』, 28(4), 249-273.

차명호. (1991). 문제해결 훈련이 문제해결에 대한 자기평가와 문제 해결 행동에 미치는 영향. 계명대학교 석사학위논문.

최우성. (2009). 호텔고객의 문화적가치관이 고객시민행동 및 서비스조직성과에 미치는 영향. 『대한관광경영학회』 학술연구발표 논문집, 243-254.

최종렬. (2004). 신뢰와 호혜성의 통합의 관점에서 바라본 사회자본: 사회자본 개념의 이념형적 구성. 『한국사회학』, 38(6), 97-132.

최향섭. (2008). IT를 통한 사회적 자본 축적 방안 연구. 정보통신정책 연구원.

하헌경. (2008). 조직 침묵이 이직 의도에 미치는 영향 : 조직 냉소주의의 매개효과를 중심으로. 고려대학교 대학원 석사학위논문.

한광현. (2009). 조직냉소주의의 직무요구 : 자원모형에서 개인주의 및 집단주의 성향의 조절효과. 『경영교육연구』, 53, 103-128.

한국교육개발원. (2003). 생애능력 측정도구 개발연구: 의사소통 능력, 문제해결 능력, 자기주도적 학습을 중심으로. RR2003-15-03(기본연구), 『한국교육개발원』.

한기장·우성근. (2012). 호텔종사원의 사회적 자본이 신뢰 및 조직냉소주의와 이직의도에 미치는 영향 : 서울시내 특급호텔을 중심으로. 『한국관광·레저학회』, 24(1), 347-369.

한상미. (2007). 사회복지사들의 사회자본 연구. 카톨릭대학교 대학원 박사학위논문.

한준. (2007). 사회적 자본의 국제비교. 한국직업능력개발원. 『직업과 인력개발』, 10(3), 14-21.

현재욱. (2013). 호텔 중간 관리자의 리더십이 종사원의 조직시민행동에 미치는 영향 : 개인특성의 조졸효과 중심으로. 한성대학교 대학원 석사학위논문.

홍영란. (2002). 사회적 자본과 사회통합 인적자원개발 정책의 방향. 『The Korean Journal for human Resource Development』, 4(1), 28-47.

## 2. 국외문헌

Aldam, M. (2000). Social Capital: *One or Many Definition and Measurement. Journal of Economic Surveys*, 14(5), 629-653.

Andersson, L. M. (1996). Employee cynicism: *An examination using a contract violation framework. Human Relations*, 49(11), 1395-1418.

Andersson, L. M., & Bateman, T. S. (1997). Cynicism in the workplace: *Some cause and effects. Journal of Organizational Behavior*, 18(5), 449-470.

Barrick, M. R., M. K. Mount. (1993). Autonomy as a Moderator of Relationships between the Big Five Personality Dimensions and Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 111-118.

Bernerth, J. B at al. (2007). Leader-member social exchange(LMX): *development and validation of a scale. Journal of Organization Behavior*, 28, 979-1003.

Borman, C., & Hanson, A., & Hedge, W. (1997). Personeel selection. Annual Review of Psychology, 48, 299-337.

Bourdieu, P. (1986). The Forms of Capital. In J, G, Richardson(Ed.), Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education, 241-258.

Bransford, J. D., & Stein, B. S. (1984). The Ideal Problem Solver. W. H.

Freeman and Company.

Burt R. S. (1992). Structural Holes : *The Social Structure of Competition.* Cambridge, MA: Harvard Press.

Butler, J. K. (1991). Towards Understanding and measuring conditions of trust : *Evolution of a conditions of trust inventory*. *Journal of Management*, 17, 643-663.

Coleman, J. S. (1988). Social Capital in the creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, 94, 95-120.

Coleman, J. S. (1990). Foundations of Social Theory. Cambridge : Harvard University Press.

Cook, J. D., & Wall, T. D. (1980). New Work Attitude Measure of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Non-fulfillment. *Journal of Occupational Psychology*, 53, 39-52.

Cook, WW. & Medley, DM. (1954). Proposed hostility and pharisaic virtue scales for the MMPI. *Journal of Applied Psychology*, 38, 414-418.

Costa, P. T. Jr. & McCrae, R. R. (1992). Normal personality assessment in clinical practice. The NEO personality inventory. *Psychological Assessment*, 4, 5-13.

Dean, J. W., Brandes, P., & Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. *Academy of Management Review*, 23(2), 341-352.

Dewey, J. (1997). How we think. New York: D. C. Heath.

Digman, J. M. (1990). Personality structure : Emergence of the five-factore model. *Annual Review of Psychology*, 21, 417-440.

Dutton, E., & Jackson, E. (1987). Categorizing Strategic Issues: Links to Organizational Action. *Academy of Management*. 12(1), 76-90.

D'Zurilla, T. J., & Goldfried, M. R. (1971). Problem-solving and behavior

modification. *Journal of Abnormal Psychology*. 78, 107-126.

D'Zurilla, T. J., & Nezu, A. M. (1982). Social Problem Solving in Adults. In P. C. Kendall(Ed), *Advances in cognitive-behavioral research and therapy*, 1, 201-274.

Fung, Archon. (2003). Empowered Participation: *Reinventing Urban Democracy.* Princeton University Press.

Gidden, A. (1990). The Consequence of Modernity. Stanford : Stanford Univ.

Goldberg, L. R. (1990). Language and individual differences: *The big-five factor structure. Journal of Personality and Social Psychology*, 59(6), pp.1216-1299.

Guastello, S. & Rieke, M. L., & Billings, S. W. (1992). A study of cynicism, personality, and work values. *Journal of Psychology,* 126, 37-48.

Hanifan, Lyda. (1961). The Rural School Community Center. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 67, 130-138.

Heppner, P. P. (1982). A Personal problem solving inventory, In: P. A. Keller & L. G. Ritt(Eds). Innovations in Clinical Practice: a source book, 1, 31-239(Sarasota, F1., Professional Resource Exchange).

Inkpen, C., & Tsang. W. K. (2005). Social Capital, Networks, and Knowledge Transfer. *Academy of management review*, 30(1), 146-165.

Kanter, D., & Mirvis, P. H. (1989). The cynical Americans, San Francisco: Jossey-Bass.

Loury, G. C. (1977). A Dynamic Theory of Racial Income Differences, In Lemond, A. & Wallance, P(Eds.) Women, Minorities and Employment Discrimination, 153-186, Lexington, MA: Lexington Books.

McAllister, D. J. (1995). Affect and cognition based trust as foundations for Interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38, 24-59.

McCrae, R .R., & Costa, P. T. Jr. (1985). Updating norman 's adequate taxonomy : *Intelligence and personality dimensions in natural language and in questionnaires. Journal of Personality & Social Psychology*, 49, 710-721.

Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). Employee-organization linkage, the psychology of commitment, absenteeism and turnover. New York Academy Press:114-156.

Nahapiet, J. & S. Ghoshal. (1998). Social Capital, Intellectual Capital, & the Organizational Advantage. *Academy of Management Review*, 23(2): 242-266.

Oh, H. S., Chung, M. H., & Labianca, G. (2004). Group social capital and group effectiveness: *the role of informal socializing ties. Academy of Management Journal*, 47(6), 860-875.

Ostrom, E. (1994). Constituting social capital and collective action. *Journal of Theoretical Politics*, 6(4), 527-562.

Pagden, A. (1988). The Destruction of Trust and Its Economic Consequence in the Case of Eighteenth-Centry Naples. In Trust Making and Breaking Cooperative Relations.

Pheffer, J. (1994). Competitive advantage through people. Boston, MA: Harvard Business School Press.

Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric techniques. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.

Pugh, S., & Skarlicki, P. & Passell, S. (2003). After the fall: Layoff victims' trust and cynicism in re-employment. 73(2), 201-212.

Putnam, R. D. (1993). The Prosperous Community: *Social Capital and Public Life. American Prospect*, 35(13), 35-42.

Putnam, R. D. (1995). Bowing alone: *America's declining social capital. Journal of Democracy*. 6, 65-78.

Putnam, R. D. (2000). Social Capital: *Measurement and Consequences.* OECD.

Spivack, G, Platt, J., & Shure, M. (1976). The problem-solving approachot adjustment. San Francisco: Jossey-Bass.

Stanley, D. J., Meyer, J. P., & Topolnytsky, L. (2005). Employee Cynicism and Resistance to Organizational Change. *Journal of Business and Psychology*, 19(4), 429-459.

Tsai, W. & S. Ghoshal. (1998). Social Capital and Value Creation: *The Role of Intra-Firm Network. Academy of Management Journal*, 41(4), 464-478.

Uzzi, B. (1996). The Sources and Consequence of Embeddedness for Economic Performance of Organizations: *The Network Effect American Socialogical Review*, 61, 674-698.

Uphoff, N.(2000). Understanding Social Capital: Learning from the Analysis and Experience of Participation. In Social Capital: A Multifaceted Perspective. Dasgupta, P. & Serageldin, I.(eds.). Washington D.C. World Bank.

Van Deth, J. W. (2003). Measuring Social Capital: *Orthodoxies and Continuing Controversies. International Journal of Social Research methodology*, 6(1), 79-92.

Wanous, J. P., Reichers, A. E., & Austin, J. T. (1994). Organizational cynicism: *An initial study. Academy of Management Best Papers Proceedings*, 269-273.

Zucker, L. G.(1986). Production of Trust: *Institutional Sources of Economic Structure. 1840-1920. Research in Organizational Behavior*, 7, 53-111.

HANSUNG UNIVERSITY

# 설 문 지

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

안녕하십니까?
먼저 바쁘신 중에도 귀중한 시간을 내어 설문에 참여하여 주신데 대해 진심으로 감사드립니다.
본 설문지는 **『호텔조리사의 사회적 자본이 조직냉소주의와 문제해결능력』**에 대한 설문입니다.
귀하께서 응답해주신 내용은 학술연구를 위한 통계자료로 사용되며, 학술적 연구 외에는 일체의 다른 목적으로 사용되지 않을 것입니다.
특히 개인 신상관련사항 등 수집된 자료가 개별적으로 공개되는 일은 절대 없으며, 귀하께서 근무하시면서 느끼는 바를 솔직하게 한 문항도 빠짐없이 응답해주시면 연구에 많은 도움이 되겠습니다.
설문의 내용 중에 궁금한 점이나 좋은 조언이 있으시면 아래의 연락처로 연락을 주시기 바랍니다.
귀하의 도움에 진심으로 감사드립니다.


지도교수 : 한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과
경영학 박사 우 성 근
연 구 자 : 한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과
외식경영전공 유 관 배
연 락 처 : 010-4133-4358
이 메 일 : marvel22@naver.com


## Ⅰ. 사회적 자본에 대한 질문으로 해당되는 번호에 체크(√)하여 주십시오.

**<사회적 자본 : 사회 구성원들이 힘을 합쳐 공동 목표를 효율적으로 추구할 수 있게 하는 자본을 뜻한다>**

| 항 목 | | | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 그렇다 | 매우 그렇다 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 참여 | 1 | 나는 조리에 관련된 단체, 기관의 활동에 직·간접적으로 참여하고 있다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 2 | 자신의 업무 외에 다른 업무를 할 때 적극적으로 참여한다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 3 | 보다 높은 업무를 위해 조리직원 상호 간의 자발적 모임이 원활하게 이루어지고 있다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 4 | 나는 현재 호텔에 근무하고 있는 호텔 내 모임을 하거나 개인적으로 연락하며 지내는 사람이 있다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 신뢰 | 5 | 나는 동료들의 업무 능력을 대체로 인정한다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 6 | 나는 동료들과 개인적인 삶에 대해 이야기한다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 7 | 나는 삶에서 관계를 맺고 있는 사람들을 대체로 존경하는 편이다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 8 | 내가 만난 사람들은 나와 비슷한 목표를 가지고 있다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 규범 | 9 | 나는 업무시간을 잘 준수한다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 10 | 나는 업무에 필요한 규정, 규칙을 잘 알고 성실히 준수한다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 11 | 호텔서비스 및 다양한 프로그램의 교육이 이루어진다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 12 | 호텔에선 동료 간의 의사를 존중하고 반영하도록 노력한다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 네트워크 | 13 | 나는 개인의 이익보다는 회사의 이익을 주로 생각하는 편이다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 14 | 나는 개인적인 문제를 의논할 가까운 동료들이 있다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 15 | 나는 업무에만 초점을 맞추기 보다 관계형성에 중점을 둔다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 16 | 나는 네트워크를 할 때 진정성을 가지고 사람을 대한다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

## Ⅱ. 조직냉소주의에 대한 질문으로 해당되는 번호에 체크(✓)하여 주십시오.

**<조직냉소주의 : 해당 조직의 구성원들이 경영진, 정책, 제도, 변화 및 혁신 활동 등 조직 전반에 걸쳐 이유 없는 무관심이나 적대감, 극단적인 불신을 나타내는 것을 뜻한다>**

| 항 목 | | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 그렇다 | 매우 그렇다 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 문제해결을 위한 여러 가지 프로그램들은 좋은 결과를 낼 것 같지 않다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2 | 문제해결을 책임지고 있는 사람들은 충분한 역량을 가지고 있지 못하다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 3 | 호텔 내에 여러 가지 문제에 대한 개선시도들은 별 효과가 없을 것이다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 4 | 책임자들은 자신들이 구체적으로 무엇을 해야 하는지 잘 모르고 있는 것 같다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 5 | 개선을 위한 계획들은 나에게 별로 중요하지 않다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

## Ⅲ. 문제해결능력에 대한 질문으로 해당되는 번호에 체크(✓)하여 주십시오.

**<문제해결능력 : 문제를 인지하고 풀어나가는 능력을 뜻한다>**

| 항 목 | | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 그렇다 | 매우 그렇다 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 문제를 해결할 때는 그 문제의 모든 정보를 검토해본 후 우선순위를 결정한다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2 | 문제를 해결할 때 해결방안을 여러 가지로 생각해본 후 종합적으로 더 나은 방법을 찾으려고 한다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 3 | 해결방안을 찾기 전에 하고자 하는 것이 무엇인지 명확한 목적을 정한다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 4 | 해결방안을 찾을 때 여러 방안들을 종합하여 더 나은 방안으로 만들어내기 위해 어떻게 수정할지 생각한다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 5 | 해결방안의 결과가 만족스럽지 않을 때는 잘못된 점을 찾아 다시 시도한다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 6 | 문제를 해결할 때 그 문제에 영향을 끼쳤을 원인에 대해 검토해본다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 7 | 문제를 이해하기 힘들 때는 더 명확하고 자세한 정보를 찾으려고 한다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

## Ⅳ. 개인특성에 대한 질문으로 해당되는 번호에 체크(✓)하여 주십시오.

**<개인특성 : 개인이 타고나는 것이며, 개인의 뚜렷한 인상이 타인에게 남겨지는 것을 뜻한다>**

| 항 목 | | | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 그렇다 | 매우 그렇다 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 친화성 | 1 | 나는 경쟁 보다는 다른 사람과 협력하는 편이다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 2 | 나는 상대방을 존중하는 편이다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 3 | 나는 어떤 일이든 신중하게 처신하려 노력한다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 4 | 나는 예의 바르게 행동하는 편이다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 성실성 | 5 | 나는 어떤 일이든 목표 달성을 위해서 노력한다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 6 | 나는 맡은바 임무를 성실하게 수행한다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 7 | 나는 체계적으로 업무를 추진하는 편이다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 8 | 나는 책임감이 강한 편이다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 외향성 | 9 | 나는 쾌활하고 활동적인 사람이다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 10 | 나는 사람 만나는 것을 좋아한다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 11 | 나는 사람들에게 말하는 것을 좋아한다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 12 | 나는 모임에서 주도적인 역할을 한다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 개방성 | 13 | 나는 상상력이 풍부한 편이다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 14 | 나는 새로운 것을 도전하는 편이다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 15 | 나는 호기심이 많은 편이다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 16 | 나는 새로운 체험을 즐기는 것을 좋아한다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 신경증 | 17 | 나는 충동을 통제하지 못하는 편이다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 18 | 나는 자주 긴장하고 불안해하는 편이다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 19 | 나는 남에게 의존하려 하는 편이다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 20 | 나는 외로움이나 소외감을 느낀다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

## Ⅴ. 다음은 귀하의 일반적인 사항에 대한 질문입니다.

1. 귀하의 성별은? ① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은? ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상

3. 귀하의 최종학력은 어떻게 되십니까? ① 고졸 이하 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 대학원 이상

4. 귀하의 근무부서는? ① 한식 ② 양식 ③ 중식 ④ 일식 ⑤ 베이커리 ⑥ 기타( )

5. 귀하의 직급은? ① 사원급 ② 주임급 ③ 과장급 ④ 차장급이상

6. 귀하의 근속년수는? ① 2년 미만 ② 3-5년 ③ 6-9년 ④ 10-14년 ⑤ 15년 이상

7. 귀하의 연소득은?

① 1000만원미만 ② 1000만원 – 2000만원 미만 ③ 2000만원 – 3000만원 미만
④ 3000만원 – 4000만원 미만 ⑤ 4000만원 – 5000만원 미만 ⑥ 5000만원 이상

8. 귀하의 고용형태는? ① 정규직 ② 비정규직

**♣ 끝까지 관심을 가져 주신 것에 대해 진심으로 감사드립니다.**

HANSUNG UNIVERSITY

# ABSTRACT

## A Study on the Effect of Social Capital on Hotel Chefs's Organizational Cynicism and Problem Solving Ability

Yoo, Kwan Bae
Major in Food Service Management
Dept. of Hotel and Tourism Management
Graduate School of Business Administration
Hansung University

This study identified the level and type of social capital to target a hotel chef's, and social capital was to analyze how it affects the organization cynicism and problem-solving skills. In addition, we analyzed whether there is a difference depending on hotel chef's personal characteristics. The ultimate goal of this study was to see if the hotel chef's in order to participate as a component of social capital, trust, norms, any relation to each individual property based on the network. Therefore is to promote the mutual cooperation of individuals and groups, and to contribute to the problem solving skills of hotel staff cooked it down through the organizational cynicism.

Hotels cooking some factors of social capital affects the organization of staff cynicism and problem-solving skills, it is necessary to approach the study of how individual characteristics are controlled. Therefore, this study was analyzed using the empirical statistical package SPSS 18.0, minute analysis for hypothesis testing, reliability analysis, factor analysis, multiple regression analysis, a regression analysis was performed adjustment.

Based on the data analysis, the following conclusions were drawn.

First, the reliability and validity of the research concept has been investigated as significant, navigate factor analysis of social capital is involved, trust, norms, networks were made by four configuration factors, organizational cynicism and problem-solving skills are composed of a single factor was. Personal property was made by affinity, integrity, extraversion, openness, neuroticism factor of five configurations.

Second, the results validate the hypothesis, showed that social capital does not significantly affect the organization cynicism. On the other hand, except for those involved with the social capital of networks, trust, norms had significant influence on problem-solving skills.

Third, the relationship between the normative and organizational cynicism of the factors of social capital, personal characteristics of affinity, neurosis were found to be significantly affected by this adjustment, problem solving skills and the relationship between social capital and individual characteristics of participation affinity , integrity, extraversion has been shown to regulate significant influence. In addition, trust and integrity of personal characteristics, extraversion, openness is, norms and individual characteristics of the integrity problem solving ability was found to regulate significant impact on the relationship with.

The results of this study to the individual characteristics of social capital controlling the chef's of the hotel shows the results affecting the organization and problem solving skills as part cynicism. Therefore, hotel companies are seen as important implications that can affect corporate performance according to the management of human and social capital and intangible assets of private property.

【Key words】 hotel chef's, social capital, organization cynicism , problem-solving skills, individual characteristics