



## 저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

- 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](#) 

博士學位論文

호텔직원의 긍정심리자본,  
직무열의, 혁신행동 및 조직유효성  
간의 관계

濟州大學校 大學院

觀光經營學科

李 濟 雄

2021年 8月

# 호텔직원의 긍정심리자본, 직무열의, 혁신행동 및 조직유효성 간의 관계






指導教授 홍성화

이제웅

이 論文을 觀光學 博士學位 論文으로 提出함

2021年 8月

李濟雄의 觀光學 博士學位 論文을 認准함

審査委員長 이영우   
委 員 서용건   
委 員 박시사   
委 員 박문정   
委 員 홍성화 

濟州大學校 大學院

2021年 8月

# The Relationship among Positive Psychological Capital of Hotel Staff, Job Engagement, Innovative Behavior and Organizational Effectiveness

Je-Ung Lee  
(Supervised by professor Sung-Hwa Hong)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of  
Doctor of Tourism Science

AUGUST. 2021.

This thesis has been examined and approved.

Yeonu Lee

Yong Kun Suh

SZ SA PARK

Ounyoung Park

Sung-Hwa Hong

AUGUST. 2021.

Department of Tourism Management  
GRADUATE SCHOOL  
JEJU NATIONAL UNIVERSITY



# 목 차

I. 서론 .....	1
1. 연구 배경 .....	1
2. 연구 목적 .....	4
3. 연구 방법 및 범위 .....	6
II. 이론적 배경 .....	8
1. 긍정심리자본 .....	8
1) 긍정심리학의 이해 .....	8
2) 긍정심리자본 개념 .....	9
3) 긍정심리자본 구성요소 .....	14
4) 긍정심리자본 연구동향 .....	22
2. 직무열의 .....	30
1) 직무열의 개념 .....	30
2) 직무열의 구성요소 .....	33
3) 직무열의 연구동향 .....	36
3. 혁신행동 .....	39
1) 혁신행동 개념 .....	39
2) 혁신행동 구성요소 .....	41
3) 혁신행동 연구동향 .....	43
4. 조직유효성 .....	45
1) 조직유효성 개념 .....	45
2) 조직유효성 평가지표와 영향요인 .....	47

5. 변수 간의 관계 고찰 .....	57
1) 긍정심리자본과 조직유효성 관계 .....	57
2) 긍정심리자본과 직무열의 관계 .....	59
3) 직무열의와 조직유효성 관계 .....	61
4) 긍정심리자본, 직무열의 및 조직유효성 관계 .....	63
5) 긍정심리자본과 혁신행동 관계 .....	64
6) 직무열의와 혁신행동 관계 .....	67
7) 긍정심리자본, 직무열의 및 혁신행동 관계 .....	69
8) 조직유효성과 혁신행동 관계 .....	69
9) 긍정심리자본, 조직유효성 및 혁신행동 관계 .....	71
<b>Ⅲ. 연구 설계 .....</b>	<b>72</b>
1. 연구모형 및 가설의 설정 .....	72
1) 연구모형 .....	72
2) 연구가설 .....	73
3) 변수의 조작적 정의 .....	84
2. 연구의 조사설계 및 분석방법 .....	87
1) 조사설계 .....	87
2) 설문지 구성 .....	89
3) 통계분석방법 .....	91
<b>Ⅳ. 분석 결과 .....</b>	<b>93</b>
1. 표본의 특성 .....	93
1) 인구통계학적 특성 .....	93
2) 근무형태별 특성 .....	94
2. 측정항목의 평가 .....	95
1) 탐색적 요인분석 .....	95

2) 기술통계분석 .....	99
3) 확인적 요인분석 .....	100
4) 판별타당도 검증 .....	102
3. 가설검증 .....	105
1) 연구모형 적합도 .....	105
2) 구조모형 경로분석 .....	106
3) 직·간접효과 분석 .....	109
4) 소벨 테스트(Sobel-test) .....	113
4. 연구대상 특성의 차이 분석 .....	115
1) 성별에 따른 차이 분석 .....	115
2) 연령에 따른 차이 분석 .....	116
3) 근무 호텔 유형에 따른 차이 분석 .....	117
4) 전체 호텔 근무경력에 따른 차이 분석 .....	117
5) 현재 호텔 근무경력에 따른 차이 분석 .....	119
6) 근무부서에 따른 차이 분석 .....	120
7) 직위에 따른 차이 분석 .....	122
8) 고용 형태에 따른 차이 분석 .....	123
9) 근무 지역에 따른 차이 분석 .....	124
5. 분석결과 요약 .....	125
1) 가설검증 요약 .....	125
2) 연구대상 특성의 차이 분석 요약 .....	130
<b>V. 결론 .....</b>	<b>133</b>
1. 연구 요약 .....	133
2. 시사점 .....	136
1) 학술적 시사점 .....	136
2) 실무적 시사점 .....	139
3. 연구의 한계 및 제언 .....	142
참고문헌 .....	144
설문지 .....	164

## <표 목 차>

<표 2-1> 긍정심리자본 개념정의 .....	13
<표 2-2> 자기효능감 개념정의 .....	17
<표 2-3> 낙관주의 개념정의 .....	18
<표 2-4> 희망 개념정의 .....	20
<표 2-5> 회복력 개념정의 .....	22
<표 2-6> 긍정심리자본과 종속변수에 관한 연구결과 .....	27
<표 2-7> 긍정심리자본의 조절 및 매개효과에 관한 연구결과 .....	30
<표 2-8> 직무열의 개념정의 .....	32
<표 2-9> 직무열의 구성요소 .....	35
<표 2-10> 혁신행동 개념정의 .....	41
<표 2-11> 혁신행동 구성요소 .....	42
<표 2-12> 조직유효성 개념정의 .....	46
<표 2-13> 조직유효성 평가지표 분석 .....	48
<표 2-14> 직무만족 개념정의 .....	49
<표 2-15> 직무만족 영향요인 .....	51
<표 2-16> 조직몰입 개념정의 .....	53
<표 2-17> 조직몰입 구성요소 .....	54
<표 2-18> 직무성과 개념정의 .....	56
<표 3-1> 긍정심리자본과 조직유효성 간의 영향 관계 .....	73
<표 3-2> 긍정심리자본과 직무열의 간의 영향 관계 .....	75
<표 3-3> 직무열의와 조직유효성 간의 영향 관계 .....	76
<표 3-4> 긍정심리자본, 직무열의, 조직유효성 간의 영향 관계 .....	77
<표 3-5> 긍정심리자본과 혁신행동 간의 영향 관계 .....	79
<표 3-6> 직무열의와 혁신행동 간의 영향 관계 .....	80
<표 3-7> 긍정심리자본, 직무열의, 혁신행동 간의 영향 관계 .....	81
<표 3-8> 조직유효성과 혁신행동 간의 영향 관계 .....	82
<표 3-9> 긍정심리자본, 조직유효성, 혁신행동 간의 영향 관계 .....	83
<표 3-10> 설문지 구성 .....	90



<표 3-11> 통계분석방법 .....	92
<표 4-1> 인구통계학적 특성 .....	93
<표 4-2> 근무형태별 특성 .....	94
<표 4-3> 긍정심리자본 요인분석 결과 .....	96
<표 4-4> 직무열의 요인분석 결과 .....	97
<표 4-5> 혁신행동 요인분석 결과 .....	97
<표 4-6> 조직유효성 요인분석 결과 .....	98
<표 4-7> 기술통계분석 결과 .....	100
<표 4-8> 확인적 요인분석 결과 .....	101
<표 4-9> 판별타당도 검증 결과 .....	103
<표 4-10> 측정모형 적합도 .....	106
<표 4-11> 구조모형의 경로분석 결과 .....	107
<표 4-12> 직·간접효과 분해 .....	109
<표 4-13> 간접효과 검증결과 .....	111
<표 4-14> Sobel-test 결과 .....	114
<표 4-15> 성별에 따른 차이 분석 .....	115
<표 4-16> 연령에 따른 차이 분석 .....	116
<표 4-17> 근무 호텔 유형에 따른 차이 분석 .....	117
<표 4-18> 전체 호텔 근무경력에 따른 차이 분석 .....	118
<표 4-19> 현재 호텔 근무경력에 따른 차이 분석 .....	119
<표 4-20> 근무 부서에 따른 차이 분석 .....	121
<표 4-21> 직위에 따른 차이 분석 .....	122
<표 4-22> 고용 형태에 따른 차이 분석 .....	123
<표 4-23> 근무 지역에 따른 차이 .....	124
<표 4-24> 가설검증 결과요약 .....	128

## <그림 목 차>

<그림 1-1> 연구의 흐름 .....	7
<그림 2-1> 경쟁우위를 위한 자본 개념의 확장 .....	11
<그림 2-2> 긍정심리자본의 차원 .....	15
<그림 3-1> 연구모형 .....	72

<그림 3-2> 연구조사 절차 .....	88
<그림 4-1> 확인적 요인분석 모형 .....	104
<그림 4-2> 연구의 구조모형 .....	105
<그림 4-3> 연구모형 분석결과 .....	108
<그림 4-4> 긍정심리자본과 혁신행동 및 조직유효성의 관계에서 직무열의의 매개효과	113
<그림 4-5> 긍정심리자본과 혁신행동의 관계에서 조직유효성의 매개효과 .....	113

# I. 서론

## 1. 연구 배경

최근 우리나라 호텔산업의 경우 COVID-19 발병 전까지만 해도 호캉스의 열풍에 힘입어 호황이 예상되었지만 지금까지 COVID-19의 여파로 인해 호텔산업 전반에 걸쳐 부정적인 영향을 미치고 있다. 이에 기업경영환경의 불확실성이 더욱 지속되고 있고 포스트 코로나 시대를 맞이하여 기업은 생존을 위한 대응전략이 요구되고 있는 것이 현실이다.

그동안 기업들은 더 나은 생산성을 위해 물적 자본의 확보와 투자에 초점을 맞추고 있었지만, 전통적인 경제자본만으로는 더 이상 경쟁적 우위를 만들어가지 못하고 있다. Bourdieu(1986)는 자본은 경제에만 있는 것이 아니라 여러 형태가 존재하며 재화, 서비스, 존경심 등으로 전환 가능한 개인의 자질도 자본이라고 자본 개념의 확대를 주장하였다.<sup>1)</sup> 최근 기업들은 빠른 환경변화에 대응하기 위해 시스템과 제도 중심의 구조적인 혁신에서 탈피하여 인적자원이 갖고 있는 잠재적인 요소에 관심을 갖기 시작하였으며, 특히, 고객과의 직접적인 상호작용이 빈번하게 이루어지는 환대산업은 직원들의 업무와 조직에 대한 몰입도를 높이고, 고객지향적인 태도를 강화하는 노력에 조직역량을 집중하고 있다.<sup>2)</sup> 기업의 지속적인 생존과 발전을 위해서는 예측하기 어려운 환경변화에 적극적이고, 능동적인 대처와 실행 방안이 필요하며, 그 기본은 조직구성원인 사람에게 있다. 즉, 조직의 성과를 창출하는 원동력은 사람이며, Pfeffer(1998)는 글로벌 경쟁속에서 생존을 위한 핵심은 사람에게 있다고 강조하였다.<sup>3)</sup> 많은 기업들은 기업의 생존을 위한 가장 필요한 것은 구성원들의 충성심과 조직에의 몰입 등과 같은 심리적 동력이라고 생각하고 있으며 조직의 발전을 이끄는 것은 조직구성원들의 자발적인 노력으로 귀결된다고 인식하고 있다.<sup>4)</sup> 이러한 맥락에서 조직행동·산업심리학·인적자원관리 분야에서 사람과 관련

1) 조윤서(2015). 『공정심리자본과 조직유효성의 관계 분석』, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.1.

2) 이강수(2016). 『정심리자본이 정서적 몰입과 고객지향성에 미치는 영향』, 경희대학교 대학원 박사학위논문, p.1.

3) 신선혜(2020). 『공정심리자본, 심리적 주인의식, 직무만족 및 직무성과 간의 관계』, 가천대학교 일반대학원 박사학위논문, p.1.

된 다양한 연구가 수행되어 왔고, 특히, 최근에는 인간의 내재적인 특성과 관련된 연구가 주를 이루고 있으며, 긍정심리학에 기초한 인간의 긍정적인 감정이 개인의 역량강화나 또는 그것을 발휘하는 데에 효과적이라는 연구결과가 많은 지지를 받고 있다.<sup>5)</sup> 또한, 긍정심리자본은 부정적인 측면의 개선보다는 일반사람들이 갖고 있는 긍정적인 요소와 강점을 통한 개인의 잠재력을 극대화 할 수 있다는 점에서 기존의 인적자원개발이 갖고 있는 한계점을 극복하기 위한 대안으로 주목받고 있으며, 기업들은 불확실한 경영환경 속에서의 변화를 주도하고 창조적인 성과를 창출하기 위해 리더와 직원들이 갖고 있는 이성적 역량뿐만 아니라, 감성적 능력과 역량에 주목하게 되었다.<sup>6)</sup> 결과적으로 긍정심리자본은 전통적 자본에 대한 패러다임이 바뀌면서 등장한 새로운 개념으로 비교적 적은 비용으로 긍정적인 성과를 이룰 수 있는 변인으로(Luthans, 2004), 잠재적으로 개발 가능하고(Luthans et al., 2007), 개인의 만족과 행복에 기여하면서 기업의 성장 및 발전에도 영향을 미치는 주요한 변인으로 예측된다.<sup>7)</sup> 마찬가지로 호텔산업은 경제성장에 따른 소비자의 인식향상으로 인한 과도한 서비스 요구로 호텔직원의 심리와 태도에 많은 영향을 미친다. 이러한 상황에서 직원이 가진 긍정심리적자본은 좋지 않은 상황에서도 헤치고 나아갈 수 있는 중요한 자본이자 수단으로 최근에 주목받고 있다.<sup>8)</sup>

최근 긍정심리자본 연구에 관한 국내외 선행연구를 살펴보면 긍정심리자본과 조직구성원의 심리, 태도 및 행동에 관한 연구와 긍정심리자본을 매개효과 또는 조절효과로 검증하는 연구로 구분할 수 있다. 긍정심리자본을 측정하기 위해 자기효능감, 희망, 낙관주의 및 회복력을 하위요인 관측변수로 연구가 진행되었다. 긍정심리자본이 영향을 미치는 종속변수로는 직무만족, 조직몰입, 직무성과, 혁신행동, 이직의도, 고객지향성, 심리적안녕감, 직무열의, 조직시민행동 등이 사용되었다. 또한, 긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향 관계에서 직접적인 가설 근거의 선행연구는 미비하지만 조직유효성과 유사한 연관성이 있는 연구에서 지식공유, 심리적 주인공의식, 고용형태, 셀프리더십, 사회적자본, 심리적소진, 의사소통능력, 감성리더십, 감정공유, 직무태도 등의 역할에 관한 연구가 진행되었다. 이는 Wardani et.

4) 조윤서(2015). 전개논문, p.1.

5) 신선해(2020). 전개논문, p.1.

6) 이강수(2016). 전개논문, pp.1-2.

7) 강경희(2020). 『긍정심리자본과 직무만족이 혁신행동에 미치는 영향』, 가천대학교 일반대학원 박사학위논문, p.4.

8) 윤효실(2016). 『특 1급 호텔 식음료·조리종사원의 심리적 자본이 열의, 소진, 만족 및 몰입에 미치는 영향』, 경희대학교 대학원 박사학위논문, p.85.

al.(2019), Ali & Khan(2019), Soni & Rastogi(2017), Sweetman & Luthans(2010), 강경희(2020), 박태운(2020), 어수관(2019), 조은선(2019), 나성일(2018), 김병준(2018), 우짱취앤(2017), 박민희(2016), 이강수(2016)의 선행연구를 통해 이루어졌다.

한편, 긍정심리자본을 매개변수 또는 조절변수로 설정하고 선행요인으로 조직신뢰, 진성리더십, 공유리더십, 서번트리더십, 진정성리더십, 감성리더십, 감정노동, 조직공정성, 직무스트레스, 직무착근도, 공감, 직원가치제안 등을 검증한 연구는 Yildiz(2019), Fang et. al(2019), Guo et. al.(2018), 고길만(2020), 구인성(2020), 김규한(2019), 김현정(2019), 김태욱(2018), 유인애(2018), 이민(2018)에 의해 진행되었다.

기업의 긍정심리자본이 직무열의에 영향을 미쳐 조직유효성으로 귀결된 연구로는 직접적인 가설 근거의 선행연구는 미비하지만 유사한 연구가 Rathnayake & Zhixia(2018), Paek et. al.(2015), 유병규·이영균(2019), 김경동·문상정(2018), 조우홍(2015), 오아라·박경규(2014)에 의해 진행되었다. 또한, 긍정심리자본이 직무열의에 영향을 미쳐 혁신행동으로 귀결된 연구로는 직접적인 가설 근거의 선행연구는 미비하지만 유사한 연구가 Cheng et. al.(2018), 이태희(2016)에 의해 진행 되었다. 그리고 긍정심리자본이 조직유효성에 영향을 미쳐 혁신행동으로 귀결된 연구로는 직접적인 가설 근거의 선행연구는 미비하지만 유사한 연구가 Tang et. al.(2019), 강경희(2020), 유재익(2016)에 의해 진행되었다.

이와 같이 최근 국내외 긍정심리자본에 관한 선행연구는 주로 긍정심리자본이 조직구성원의 심리, 태도 및 행동에 유의미한 심리적 영향요인을 확인하는 연구와 함께 긍정심리자본에 영향을 주는 선행요인에 관한 연구가 진행되고 있다.

최근 많은 기업이 경기악화로 비용절감을 단행하고 있고, 최소인원으로 운영되는 상황에서 종업원의 능동적인 태도는 업무의 효율성 측면에서 중요한 요소가 될 수 있으며, 직무성과 측면에서도 조직에 대한 몰입은 호텔 산업에서는 더욱 중요한 요소라 볼 수 있다.<sup>9)</sup> Luthans et. al.,(2008)는 심리적 자본이 높은 구성원은 현재 주어진 직무에 대하여 쉽게 좌절하지 않으며, 낙관적으로 상황을 전망하고, 문제 해결을 위하여 다양한 대안을 탐색하는데 도움을 준다고 하였다. 개인의 긍정적 심리상태는 그 영향이 조직의 수준으로 확산될 수도 있으며(Seligman, 2011), 심리적 자본과 직무열의가 높은 조직 구성원은 자신에게 주어진 직무와 관련하여 목표를 달성

9) 손미혜(2018). 『호텔종업원의 동기, 잡 크래프팅(Job Crafting), 조직몰입간의 구조적관계 연구』, 경희대학교 대학원 박사학위논문, p.3.

하는데 최선의 노력을 하고 나아가 조직성과에 기여하는 것으로 설명이 가능하다.<sup>10)</sup> 인적 자본 서비스의 대표적인 기업인 호텔은 다른 기업에 비해 상대적으로 이직율이 높은 편이다. 지속적으로 전 세계적인 경기 침체가 장기화 되고 있는 상황 속에서 호텔기업은 비용증가와 성과에 대한 부담이 가중되고 있다. 이와 더불어 호텔직원들의 스트레스와 고용불안이 증대되고 있고, 이들의 사기가 저하되어 조직 내 압박이 심화된 상황이다. 이러한 상황에서 호텔기업은 인적자원을 어떻게 동기 부여시킬 것인가가 중요한 이슈가 되고 있다.

따라서, 호텔기업의 성과를 높이기 위해서는 기존의 부정적인 측면 요인의 개선보다는 호텔직원들이 갖고 있는 긍정적 요소와 강점을 통해 개인의 잠재력을 극대화할 수 있는 긍정심리자본에 능동적 태도 요인인 직무열의와 혁신행동과 같은 구성원의 긍정적인 직무태도가 중요하다고 판단된다. 그러므로 이러한 변인들을 다차원적으로 살펴볼 필요가 있으며, 이러한 변수들의 관계가 조직유효성에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구의 필요성이 제기되었다. 이를 통해 긍정심리자본을 기반으로 호텔직원들이 긍정적인 태도로의 전환을 유도하는 데 시사점을 제공하여 호텔기업 조직관리 경쟁력 확보에 미흡하나마 기여할 수 있을 것으로 사료된다.

## 2. 연구 목적

빠른 기업 경영환경의 변화 속에서 직원들의 가치관 차이로 인한 세대 간의 격차가 심화 되고, 조직에 대한 충성·몰입도는 갈수록 약화 되고 있다. 이는 조직에 매우 심각한 위기 요인으로 작용할 수 있기 때문에, 조직의 경영자는 이를 극복하고자 직원들에 대한 각종 지원 및 보상과 내적인 심리상태에 보다 관심을 기울이게 되었다. 이러한 조직의 노력 중 최근에 가장 주목받고 있는 주제가 인간의 긍정심리학에 기초한 긍정심리자본이다.<sup>11)</sup>

긍정심리자본에 관한 국내외 선행연구를 살펴보면 주로 긍정심리자본이 조직유효성에 영향을 미치는 변인과 선행요인을 확인하였다. 하지만 서비스산업의 대표적인 기업인 호텔부문에 긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향 관계에서 직무열의의

10) 김경동·문상정(2018). 호텔종사원의 심리적 자본과 직무열의, 조직시민행동, 고객지향성의 구조적 관계, 『Tourism Research』, 43(2), pp.23-46.

11) 박태운(2020). 『긍정심리자본이 직무성과에 미치는 영향』, 가천대학교 일반대학원 박사학위논문, p.1.

매개효과와 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향 관계에서 직무열의와 조직유효성의 매개효과를 동시에 검증한 연구는 상대적으로 부족한 실정이다. 따라서 호텔 기업 구성원의 긍정심리자본을 독립변수로 하고, 관련 선행연구에 근거하여 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력을 하위요인으로, 직무만족, 직무몰입, 직무성과를 조직유효성의 하위요인으로 설정하였다. 또한, 직무열의를 긍정심리자본이 조직유효성과 혁신행동에 미치는 영향 관계에 간접효과를 확인하기 위한 매개변수로 설정하였고, 조직유효성을 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향 관계에 간접효과를 확인하기 위한 매개변수로 설정하였다.

연구목표 수행을 위한 연구 과제를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 호텔직원의 긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향과 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향을 검증하고자 한다. 둘째, 호텔직원의 긍정심리자본이 조직유효성과 혁신행동에 미치는 영향 관계에서 직무열의의 매개효과를 규명하고자 한다. 셋째, 호텔직원의 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향 관계에서 조직유효성의 매개효과를 규명하고자 한다. 마지막으로 연구대상의 일반적 특성인 인구통계학적, 근무형태별 특성에 따른 차이를 분석하고자 한다.

연구목표를 요약하면 호텔직원의 긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향 관계와 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향 관계를 확인하고, 긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향 관계에서 직무열의의 매개효과와 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향 관계에서 직무열의와 조직유효성의 매개효과를 검증하는 것이다. 이러한 연구결과에 따라 호텔직원의 긍정심리자본이 조직유효성과 혁신행동을 극대화시켜 호텔기업에 전략적 조직관리의 경쟁력 확보를 위한 방향성을 제시하는 것이 본 연구의 목적이다.



### 3. 연구 방법 및 범위

#### 1) 연구 방법

본 연구는 호텔직원을 대상으로 긍정심리자본, 직무열의, 혁신행동 및 조직유효성 간의 관계를 검증하고자 하였다. 이를 위해 문헌연구와 호텔기업에 근무하는 직원을 대상으로 실증연구를 병행하여 조사하였다. 문헌연구에서 국내외 논문과 서적 및 기타 관련 자료를 참고하여 긍정심리자본, 직무열의, 혁신행동 및 조직유효성의 개념과 유형, 구성요인을 살펴보고, 제 개념 간 관계를 복합적으로 검토하였다. 연구목표 달성을 위해 제주특별자치도·서울특별시·부산광역시 내 5성급 호텔에서 근무하고 있는 직원들을 대상으로 자료를 수집하였다. 선행연구를 통해 구조화된 설문지를 이용하여 자기기입법으로 응답하도록 한 후 통계기법으로 처리하였다. 연구대상의 일반적 특성을 파악하고 기술통계분석을 실시하였다. 잠재변수의 타당성 검증을 위한 확인적 요인분석과 연구모형의 효과를 확인하기 위해 구조방정식모형 분석을 실시하였으며, 간접효과의 유의성을 검증하기 위해 팬텀변수를 활용한 부트스트랩 분석을 실시하였다. 또한, 독립변수 하위요인이 종속변수에 미치는 영향 관계에서 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 Sobel-test를 실시하였다. 그리고 연구대상의 특성에 따른 차이 분석을 하였다.

#### 2) 연구 범위

본 연구에서 호텔 직원의 긍정심리자본, 직무열의, 혁신행동 및 조직유효성 간의 관계를 규명하기 위해 연구의 목적에 부합하기 위한 내용적 범위는 다음과 같다.

제1장 ‘서론’은 연구의 배경, 연구목적, 연구방법 및 범위에 대하여 기술하였고, 본 연구의 주제어인 긍정심리자본과 관련한 전반적인 선행연구 동향을 살펴보았다.

제2장 ‘이론적 배경’은 본 연구의 변인들과 관련이 있는 긍정심리자본, 직무열의, 혁신행동 및 조직유효성의 개념 및 변수 간 관계에 대한 연구동향 및 이론적 근거를 기술하였다.

제3장 ‘연구설계’에서는 본 연구의 목표에 맞는 연구모형을 제시하였고, 연구모형에

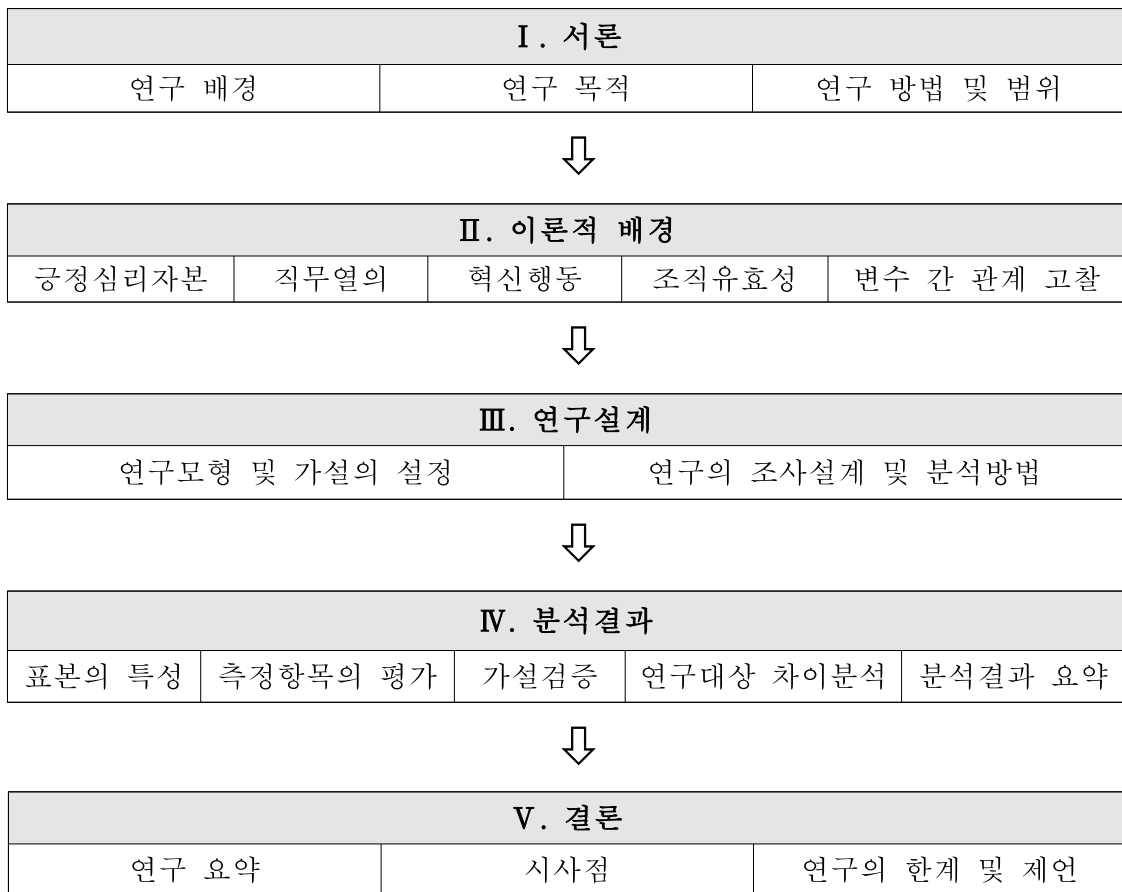


부합되는 변인 간의 가설설정과 근거에 대하여 기술하였다. 또한, 연구목표에 적합한 변수를 조작적 정의하여 그 개념을 측정하였고, 설문지의 구성 및 자료 분석방법을 설명하였다.

제4장 ‘분석결과’는 표본의 특성과 측정항목을 평가하고, 연구모형과 가설을 검증한 후 연구대상의 특성에 따른 차이를 실증분석하였으며, 분석결과를 요약하였다.

제5장 ‘결론’으로 본 연구에 대한 전체적인 내용을 종합적으로 정리 및 요약하고, 시사점에 대해 논의하였으며, 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 제안하였다.

이와 같이 본 연구의 흐름은 다음의 <그림 1-1>과 같다.



<그림 1-1> 연구의 흐름

## II. 이론적 배경

### 1. 긍정심리자본

#### 1) 긍정심리학의 이해

지난 60년간 기존의 학자들은 인간 본성의 부정적 측면이 연구문제에 잘 부합한다고 생각하였기 때문에 인간의 부정적 심리에 대한 연구에만 몰두한 채 긍정적인 측면을 간과하였다. 그동안의 심리학이 인간의 심리적 난제를 파헤쳐 왔다면, 비로소 21세기에 들어서야 행복이라는 개념을 주제로 인간의 긍정적인 심리 개념에 대해 과학적이고 실증적인 연구가 시작되었다. 이러한 문제의식을 바탕으로 미국 펜실베이니아 대학교의 심리학과 교수인 Seligman은 1998년 미국심리학회(American Psychological Association)회장으로 취임하면서 질병 모델에 근거한 심리학의 문제점을 다음과 같이 지적하며, 심리학의 새로운 방향을 제안하였다. “삶을 불행하게 하는 심리적 상태를 완화하는 데 치중하다 보니, 삶의 긍정적 가치를 부각시키는 노력은 상대적으로 소원해졌다. 그러나 사람들은 그저 약점을 보완하며 살고 싶은 것이 아니라 사는 동안 진정으로 의미 있고 충만한 삶을 사는 것이다. 이제 심리학은 삶을 불행하게 하는 심리가 아닌 긍정적인 정서와 개인의 강점 및 미덕을 연구하여 '행복한 삶(eudemonia)'으로 나아가야 할 시점이다.”<sup>12)</sup> Seligman은 인간 행동의 좋은 점을 더 향상시키려는 방향으로 심리학의 관심이 전환되어야 함을 강조하였으며, 약점만큼 강점의 중요성을 제고하며 인생에서 최고의 것을 설계하도록 의미를 부각하고 건강한 삶을 충만하게 하는 것에 관심을 가지는 긍정심리학의 출현을 이끌었다. 긍정심리학은 인류의 문제점을 다룬 기존 심리학의 중요함을 경시하는 것이 아니라 관점의 변화가 필요함을 주장한 것이며, 우울증, 스트레스, 공포와 불안감 등과 같은 부정적인 감정에서 벗어나 희망, 지혜, 용기, 인내와 같은 긍정적

12) 조운형(2013). 『긍정심리학에 기반한 디자인전공자의 성격강점이 수업선호도에 미치는 영향』, 성균관대학교 대학원 박사학위논문, pp.9-10.

인 감정에 초점을 두었다. 인간의 부정적인 심리를 완화하고 약점을 보완했던 기존 심리학과 달리 긍정심리학은 인간에게 좋은 삶과 나쁜 삶은 모두 실제로 일어날 수 있으며 그러한 부분은 개개인에게 달려있다고 보았다. 또한, 긍정심리학에서는 이러한 평범한 인간이 지닌 강점과 덕목에 대해 과학적으로 연구하고, 최적의 인간 기능이 걱정, 화, 우울 등의 부적 감정을 없애는 것이 아닌 만족감, 행복감 등과 같은 긍정적인 감정으로 끌어올리는 것임을 학문적으로 밝히면서, 평범한 사람이 인식하고 느끼는 행복감이 무엇인지에 대해 탐구하였다. 따라서, 긍정심리학은 인간의 부정적인 정서보다는 긍정적인 정서에 집중하도록 새로운 변화를 이끌고 있으며 인간이 느끼는 행복, 이러한 행복을 증진하는 방법에 대해 과학적인 방법으로 탐구하는 학문이라고 할 수 있다.<sup>13)</sup>

## 2) 긍정심리자본 개념

긍정심리자본(Positive Psychological Capital)이라는 개념은 Seligman(2002)에 의해 학문적인 의미로 사용되었으며, 이는 개인별로 내재 되어있는 잠재력이나 강점, 미덕 등 긍정적인 정서를 활용하여 자기개발을 통해 개인의 삶의 터전에서 최고의 행복을 추구하기 위한 과학적 접근을 의미하였다.<sup>14)</sup> 긍정심리자본은 성과 향상을 위하여 개인의 장점과 긍정적인 면을 발전시켜 개인이 스스로 동기부여 하는 심리적 특성으로 경제·사회·인적자본 등에서 개념을 확장한 것이다(Luthans, Avolio & Norman, 2006; Luthans, Youssef & Avolio, 2007). 긍정심리자본은 장기적이고 축적 가능하며 고유성을 지니고 있다는 점이 다른 자본에 비해 상위 개념으로 여겨지고 있으며, 조직성과 향상을 위해 측정, 개발 및 활용이 가능하다.<sup>15)</sup> Luthans(2002)에 의하면, 인간에게는 개인이 가지고 있는 역량, 지식, 스킬 등에 초점을 두는 인적자본(human capital)과 네트워크 및 사회적 관계에 초점을 두는 사회적자본(social capital)이 있다고 설명하였다. 이 두 가지 자본을 상호의존적으로 연결시켜 최대한으로 활용할 수 있게 만들어 주는 자본이 바로 긍정심리자본이다. 이것은 투

13) 채혜경(2019). 『긍정심리학에 기반한 유아교사 대인관계역량 증진 프로그램 개발』, 부산대학교 대학원 박사학위논문, p.13.

14) 이정진(2020). 『중소병원 종업원의 진정성 리더십과 서번트 리더십 인식이 직무열의에 미치는 영향에 있어 잡 크래프팅의 매개효과와 긍정심리자본의 조절된 매개효과』, 인제대학교 대학원 박사학위논문, p.32.

15) 지승희(2020). 『항공승무원의 ERG동기가 잡 크래프팅, 핵심자기평가, 이직의도에 미치는 영향 연구』, 동아대학교 대학원 박사학위논문, p.32.

자되고 관리될 수 있고, 향후 발전되고 변화된 자신을 사색하면서 영향력 행사의 기초와 리더십 개발을 다지는 자본이라고 할 수 있으며, 적은 비용으로도 충분히 긍정적인 성과를 이룰 수 있다.<sup>16)</sup> Luthans et. al.(2004)은 긍정심리자본을 하나의 자본 개념으로 파악하여 전통적인 유형자본과 더불어 무형자본인 심리자본의 중요성을 주장하였으며, 긍정심리자본을 개인이 실현할 수 있는 최대한의 잠재력으로 보고 전통적인 유형자본이 기여하는 그 이상의 성과를 낼 수 있는 자본으로 보았다.<sup>17)</sup> Bourdieu(2011)는 자본의 경제적인 측면의 기여 외에도 여러 형태의 자본으로도 존재할 수 있다면서, 개인의 내적인 특성도 자본의 한 측면으로 볼 수 있다고 제안하면서 자본의 개념을 더욱 확장하였다.<sup>18)</sup> 긍정심리자본은 다른 자본과는 달리 양적인 한계가 없기 때문에 무한대로 확장 시킬 수 있으며, 경쟁이나 불평등의 문제로부터 자유로운 특징을 지니고 있다. 또한, 긍정심리자본은 고정적인 특성인 기질과 관련이 있기보다는 변화가 가능한 상태적인 특성을 갖고 있기 때문에 교육과 훈련을 통해 개발이 용이하다고 볼 수 있다(Luthans et. al., 2006).<sup>19)</sup> Luthans & Youssef(2004)는 오늘날 지속적인 경쟁우위는 전통적인 물리적 자원뿐만 아니라 특정 상황에서의 구체적인 요인과 측정 가능한 요인, 재생 가능한 요인, 그리고 모방이 힘든 요인들을 통해 완성할 수 있다고 주장하였다. 특히, 경쟁자들이 쉽게 따라할 수 없는 안정적이고 통합적인 인적자원개발이 필요함을 언급했는데, 이 주장은 긍정심리자본에 투자하고, 발전시킴으로써 상대적, 지속적 경쟁우위를 확보할 수 있다는 것이다.<sup>20)</sup> Luthans 등(2004)이 주장한 자본 개념의 변화는 <그림 2-1>과 같다.

16) 정숙희(2020). 『보육교사의 긍정심리 자본과 행복감 및 조직 몰입과의 구조관계 분석』, 협성대학교 일반대학원 박사학위논문, pp.15-16.

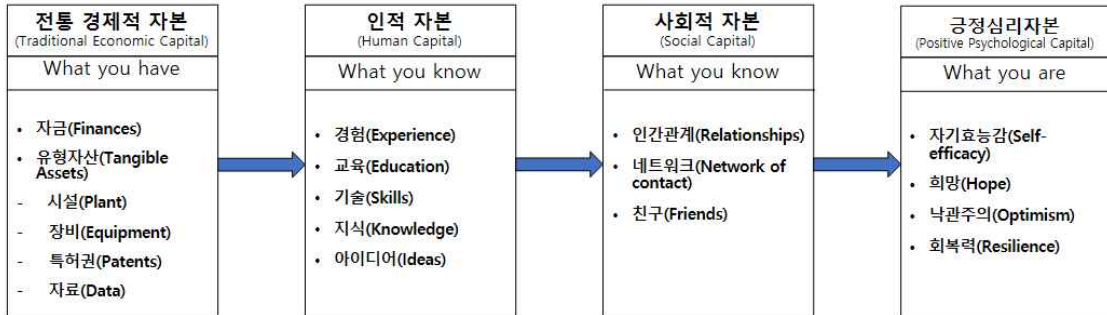
17) Luthans, F., Luthans, K. W., & Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital.

18) 박태운(2020). 전계논문, p.8.

19) 이상주(2020). 『퇴직준비역량과 성공적 노화의 관계에서 긍정심리자본·사회적 지지의 조절효과』, 아주대학교 대학원 박사학위논문, p.31.

20) 김규환(2019). 『중소기업에서 리더의 진성리더십이 구성원의 변화지행동에 미치는 영향』, 호서대학교 벤처대학원 박사학위논문, p.23.

<그림 2-1> 경쟁우위를 위한 자본 개념의 확장



출처: Luthans, F., Luthans, K. W., & Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital. p.46.

긍정심리자본은 전통적 심리학자들의 연구에서와 달리 개인의 역량을 향상시키고자 하는 연구에서 등장하였으며, 긍정조직행동과 긍정조직학의 흐름에서 발전되었다고 설명할 수 있다.<sup>21)</sup> 이러한 긍정심리자본은 전통적으로 문제해결 중심의 접근법에 기반한 조직의 개발 분야의 연구에서 탈피해 인간의 긍정성과 강점에 기초한 잠재역량을 개발하는 것으로의 접근을 통해 한 단계 진화하는데 결정적인 역할을 하게 되었다고 볼 수 있다.<sup>22)</sup>

긍정심리자본 개념은 선행연구자의 관점에 따라 다양하게 정의되고 있으며, 국내외 선행연구를 살펴보면 다음과 같다. 국외 연구자의 선행연구를 살펴보면 긍정심리자본이란 개인의 목표를 성공적으로 달성할 수 있다고 믿는 긍정적인 신념이라고 정의하였고,<sup>23)</sup> 도전적인 업무에 대한 성공을 확신하는 자기효능감, 현재와 미래의 성공에 대한 긍정적 귀인인 낙관주의, 목표를 향한 인내와 성공을 위한 방법을 변화시키는 희망, 역경 및 어려운 상황에 직면시 목표달성을 위해 난관을 극복할 수 있는 회복력으로 정의하였다.<sup>24)</sup> 또한, 긍정심리자본은 자기효능감, 희망, 회복력, 낙관주의의 긍정적인 심리를 바탕으로 업무성과를 향상시키는 것이라고 정의하였

21) 유지혜(2020). 『긍정심리자본이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구』, 경기대학교 관광전문대학원 박사학위 논문, p.10.  
 22) 이정진(2020). 전계논문, p.32.  
 23) Stajkovic, A. D.(2006), Development of a Core Confidence Higher Order Construct, *Journa of Applied Physiology*, 91(6), pp.1208-1224.  
 24) Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of management*, 33(5), pp.774-800.

다.<sup>25)</sup>

긍정심리자본에 대한 최근 국내 연구자의 개념정의를 살펴보면, 긍정심리자본이란 조직구성원이 자신의 업무에 있어 자신 있게 목표설정을 할 수 있고 업무적으로 여러가지 해결책이 있으며, 업무적으로 불확실한 상황에 처해 있을 때 긍정적인 면을 보는 긍정적인 심리적 역량이라고 정의하였다.<sup>26)</sup> 또한, 조직구성원이 업무를 수행함에 있어 발휘되는 긍정적 역량과 긍정적 동기부여 성향으로 정의하였다.<sup>27)</sup> 긍정심리자본이란 자신에게 주어진 환경에 대해서 긍정적인 심리의 강점을 발휘하여 진취적인 행동과 사고를 함으로써 성과를 높이는 것으로 정의하였고,<sup>28)</sup> 개인이 주어진 환경에 대하여 각자의 목표수위에 도달하기 위해 긍정적인 심리상태(자기효능감, 희망, 회복력, 낙관주의)를 최대한 활용하여 이를 달성할 수 있다는 긍정적인 믿음이라고 정의하였다.<sup>29)</sup> 긍정심리자본은 개인의 복합적이고 개발 가능한 긍정적 심리상태로써 성과를 일궈내는데 도움이 되는 긍정적 심리요소라고 정의하였고,<sup>30)</sup> 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력이 복합적으로 작용하는 개발 가능한 개인의 긍정적 심리적 상태로써 도전적이고 성공적으로 과제를 수행하도록 하는 심리적 상태로 정의하였다.<sup>31)</sup> 긍정심리자본이란 개인의 주어진 환경에 대하여 긍정적인 감정을 활용하여 진취적인 사고 또는 행동을 함으로써 성과를 향상시키는 것이라고 정의하였고,<sup>32)</sup> 조직 구성원이 과업을 수행하면서 발휘하는 심리적 차원의 역량으로 정의하였다.<sup>33)</sup> 긍정심리자본은 도전적인 과업의 성공을 위하여 자신감을 갖고, 현재와 미래에 낙관적이며, 목표를 향해 인내하고, 문제나 역경의 직면에서도 되돌아오는 개인의 긍정적인 심리상태로 정의하였고,<sup>34)</sup> 개인과 조직의 목표를 스스로가 원하는

25) Wang, H., Y. Sui, F. Luthans, D. Wang & Y. Wu.(2014). Impact of Authentic Leadership on Performance: Role of Followers' Positive Psychological Capital and Relational Processes, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 35(1), p.8.

26) 지인현(2020). 『진성리더십이 조직구성원의 정서적 조직몰입 및 변화지지행동에 미치는 영향에 관한 연구』, 강원대학교 대학원 박사학위논문, p.52.

27) 지승희(2020). 전계논문, p.55.

28) 정숙희(2020). 전계논문, p.12.

29) 유지혜(2020). 전계논문, p.69.

30) 김윤섭(2019). 『그릿(grit), 긍정심리자본, 성장신념이 공군 비행훈련성과에 미치는 영향』, 韓南大學校 대학원 박사학위논문, p.66.

31) 김현정(2019). 『항공서비스 관련학과의 학생들이 지각한 지도교수의 감성리더십과 전공만족, 전공몰입과의 관계 연구』, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.79.

32) 김인경(2018). 『간호관리자의 진성리더십이 조직유효성에 미치는 영향』, 서울대학교 대학원 박사학위논문, p.46.

33) 김태욱(2018). 『진정성 리더십이 심리적 안녕감에 미치는 영향』, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.71.

34) 김영일(2017). 『중등교사의 자기주도 학습능력, 학습민첩성, 긍정심리자본, 직무만족도 간의 구조적 관계』, 숭실대학교 대학원 박사학위논문, p.8.

방향 또는 긍정적인 방향으로 향상시킬 수 있으며 개발도 가능한 직원들의 심리상태라고 정의하였다.<sup>35)</sup> 이와 같이 긍정심리자본에 대한 선행연구자의 개념정의를 정리하면 다음의 <표 2-1>과 같다.

<표 2-1> 긍정심리자본 개념정의

연구자	긍정심리자본 정의
Stajkovic(2006)	자신에게 주어진 목표를 성공적으로 달성할 수 있다고 믿는 긍정적인 신념
Avey et al.(2006) <sup>36)</sup>	한 개인이 조직에서 이루고자 하는 업무 및 조직목표 등을 성취할 수 있다는 긍정적인 인지 상태
Luthans & Youssef(2007)	도전적 업무에 대한 성공을 확신하는 자기효능감, 현재와 미래의 성공에 대한 긍정적 귀인인 낙관주의, 목표를 향한 인내와 성공을 위한 방법을 변화시키는 희망, 역경 및 어려운 상황에 직면시 목표달성을 위해 난관을 극복할 수 있는 회복력
Wang et al.(2014)	자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력의 긍정적인 심리를 바탕으로 업무성과를 향상시키는 것
김영일(2017)	도전적인 과업의 성공을 위하여 자신감을 갖고, 현재와 미래에 낙관적이며, 목표를 향해 인내하고, 문제나 역경의 직면에서도 되돌아오는 개인의 긍정적 심리상태
김인경(2018)	개인이 주어진 환경에서 긍정적 감정을 활용하여 진취적인 사고와 행동을 함으로써 성과를 향상시키는 것
김윤섭(2019)	개인의 복합적이고 개발 가능한 긍정적 심리상태로써, 성과를 일궈내는 데 도움이 되는 긍정적 심리요소
김현정(2019)	자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력이 복합적으로 작용하는 개발 가능한 개인의 긍정적 심리적 상태로서 도전적이고 성공적으로 과제를 수행하도록 하는 심리적 상태
지승희(2020)	조직구성원이 업무를 수행함에 있어 발휘되는 긍정적 역량과 긍정적 동기부여 성향
정숙희(2020)	자신에게 주어진 환경에 대해서 긍정적인 심리의 강점을 발휘하여 진취적인 행동과 사고를 함으로써 성과를 높이는 것

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성.

35) 양성윤(2017). 『사회적 지지가 서비스직원의 긍정심리자본, 창의성, 직무성과에 미치는 영향』, 경기대학교 서비스경영전문대학원 박사학위논문, p.83.

36) Avey, J. B., Patera, J. L., & West, B. J.(2006), The Implications of Positive Psychological Capital on Employee Absenteeism, *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13(2), pp.42-60.



### 3) 긍정심리자본 구성요소

긍정심리자본은 개인과 조직의 목표를 이루기 위하여 개인이 가지는 긍정적인 인지상태로 자기효능감(self-efficacy), 희망(hope), 낙관주의(optimism), 회복력(resiliency)의 4가지로 구성되며,<sup>37)</sup> 개인의 복합적이고 개발 가능한 긍정적 심리상태로써 다음의 네 가지 특징을 갖고 있다. 첫째, 도전적인 과업에 성공하기 위해 긍정적으로 생각하며 노력을 기울이는 자신감인 자기효능감, 둘째, 목표를 향해 인내하고 필요하다면 성공하기 위한 목표 경로를 재설정하는 희망, 셋째, 실패 상황에서도 좌절하지 않고 성공을 위해 긍정적인 밝은 면을 찾고자 하는 낙관주의, 마지막으로 도전과 역경에 직면했을 때 절망하지 않고 원래의 상태로 되돌아오거나 그것을 뛰어넘어 성공을 쟁취하는 힘인 회복력으로 구성되어 있다. 또한, 긍정심리자본은 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력의 네 가지 긍정심리 요인들을 포괄하는 상위 개념으로 측정 및 개발 가능하며, 효율적으로 관리 될 수 있는 긍정적인 심리자원이다.<sup>38)</sup> 그동안 긍정심리자본을 구성하는 네 가지 변인들은 서로 독립된 개념으로 간주되어 연구자들이 제각기 연구하여왔다. 그 예로 Bandura(1997)의 자기효능감 연구, Snyder et al.(1991)의 희망 연구, Seligman(1998)의 낙관주의 연구, Masten & Reed(2002)의 회복탄력성 연구 등이다. 한편, Luthans et al.(2007)은 Hobfoll(2002)의 심리적 자원이론에 기초하여 개별적인 심리적 변인들이 상호작용을 통해서 보다 더 큰 심리적 자원을 형성할 수 있다고 보면서, 이들 네 가지 변인들을 묶어서 하나의 상위요인인 긍정심리자본을 정립하였다. 연구자들은 이를 뒷받침하기 위해 긍정심리자본은 기존의 이론에서 발전되었으며, 네 가지 하위변수가 상태적(state-like), 상호 독립적인 개념이고, 측정타당성(valid measurement)을 보유하고 있으며, 네 가지 변수들을 결합시킨 상위변인으로써 체계적인 틀을 가졌다고 제시하였다.<sup>39)</sup> 이러한 긍정심리자본을 구성하는 네 가지 하위차원의 변수와 각각의 개념은 <그림 2-2>와 같다.

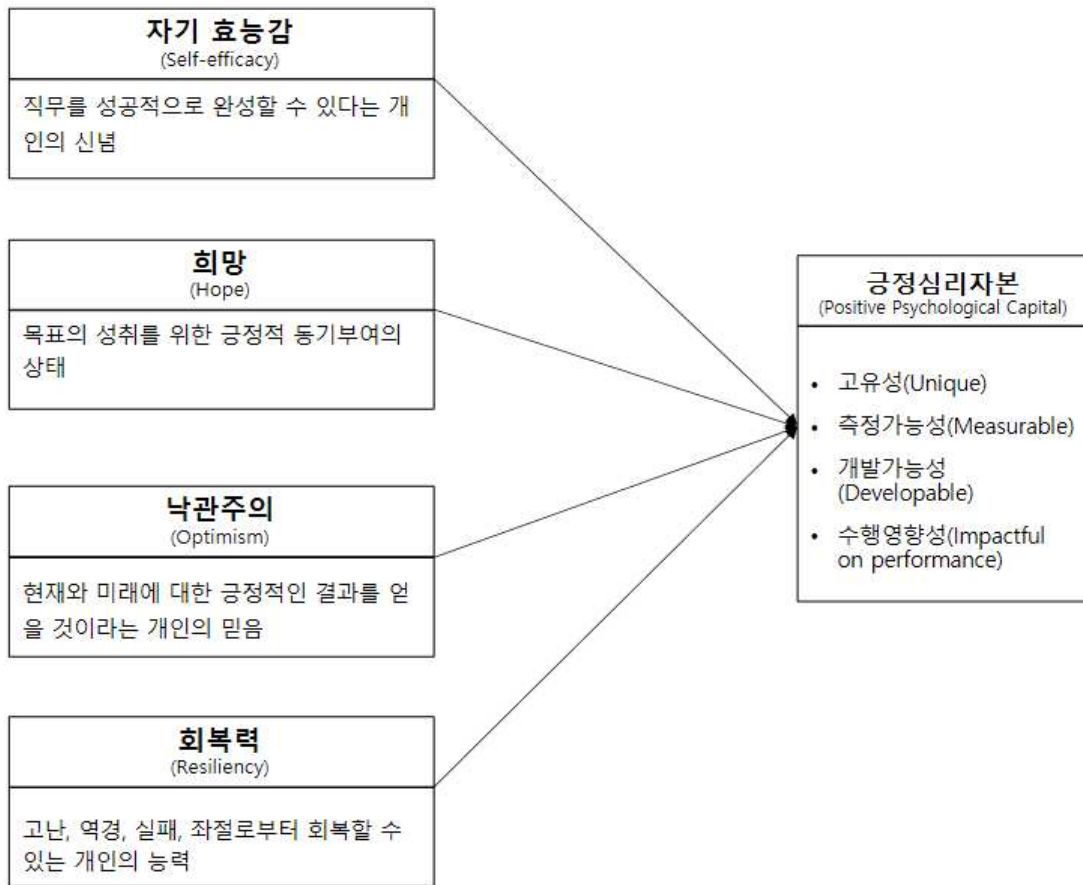
37) Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel psychology*, 60(3), pp.541-572.

38) 김정희(2017). 『간호대학생을 위한 긍정심리자본강화 프로그램의 개발 및 효과 검증』, 경상대학교 대학원 박사학위논문, p.8.

39) 김윤섭(2019). 전계논문, pp.19-20.



<그림 2-2> 긍정심리자본의 차원(Dimensions of Positive Psychological Capital)



출처: Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). Human, social, and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. p.15.

(1) 자기효능감

자기효능감(Self-efficacy)은 긍정심리자본의 하위요인 중 가장 기준에 적합한 개념이며,<sup>40)</sup> 확고하게 확립된 이론적 근거로서 지지를 받고 있으며 아울러 상태적인 측면에서 논의 및 측정되고 있는 자기효능감은 개인에 따라 또는, 시간이나 장소에 따라 변화와 개발이 가능한 요인이다(Stajkovic, 2006).<sup>41)</sup> Bandura(1997)는 자기효능감이 높은 사람은 실제 능력에 제한 없이 진취적인 자세로 목표를 성취하기 위해 어려운 일도 스스로 찾아 수행할 수 있다고 하였다. 좌절과 역경을 경험하였을 때 도 이를 극복하고 원래의 상태나 그 이상의 상태로 회복할 가능성이 뛰어나다고 하였다. 즉, 자신을 위한 목표 설정, 어려운 과업의 선택, 기꺼이 도전을 받아들여 성

40) Youssef, C. M., & Luthans, F.(2007). *op.cit.* pp.774-800.

41) 강경희(2020). 전계논문, p.15.

공을 이끌어내며, 동기부여 능력과 목표 성취를 위해 좌절과 역경의 문제 상황에서 참고 극복하는 경향이 있다는 것이다.<sup>42)</sup> 반면, 자기효능감이 낮은 사람은 스스로에 대한 의심과 비관적 태도, 부정적 피드백이나 사회비평, 방해, 실패, 좌절의 반복 등에 많은 영향을 받는다고 하였다(Bandura & Locke, 2003).<sup>43)</sup> Schmitt et. al.(2018)은 자기효능감이 높은 기업가는 탐색을 통해서 불확실성을 인지하는 수준이 증가하여 비즈니스 기회의 식별이 예측될 수 있다고 했다. 자기효능감은 행동과 의도와 밀접하게 연관되어있기 때문에 개인이 어떻게 상황을 받아들이고, 그 상황에 반응하는지 결정하는 것이며, 개인의 유연한 특성으로써 특별한 경험과 학습을 통해서 강화될 수 있다고 했다.<sup>44)</sup>

자기효능감에 대한 국내외 학자들의 개념정의를 살펴보면 다음과 같다. 자기효능감이란 특정한 과제를 달성할 수 있는 능력에 대하여 사람들의 특정한 기대라고 정의하였고,<sup>45)</sup> 어떤 일을 성공적으로 해낼 수 있다는 믿음이나 확신의 판단이라고 정의하였다.<sup>46)</sup> 또한, 자기효능감은 다양하고 폭넓은 상황에서 효과적으로 업무를 수행할 수 있다고 믿는 자신에 대한 믿음이며,<sup>47)</sup> 특정 과업을 수행하는 자신의 능력에 대한 개인의 주관적이고 인지적인 평가라고 정의하였다.<sup>48)</sup> 그리고 자기효능감은 자신의 직무를 성공적으로 수행할 수 있다는 자신의 능력에 대한 믿음이고,<sup>49)</sup> 부하직원이 어떤 결과를 얻고자 하는 행동을 성공적으로 조직하고 수행해 낼 수 있는 자신의 능력에 대한 믿음을 가리키는 말로 자신감을 포함하는 개념이며,<sup>50)</sup> 종사자 개인이 특정 상황에서 직무를 얼마나 잘 수행할 수 있는지에 관한 종사자 자신에 대

42) Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). Psychological capital: Investing and developing positive organizational behavior, *Positive Organizational Behavior*, 1(2), pp.9-24.

43) 강진(2020). 『중·고등학생의 사회적 지지와 긍정심리자본 간의 관계에서 자기성찰지능과 일상적 스트레스의 매개효과』, 동아대학교 대학원 박사학위논문, p.16.

44) Gielnik, M. M., Kramer, A. C., Kappel, B., & Frese, M. Antecedents of business opportunity identification and innovation : Investigating the interplay of information processing and information acquisition. *Applied psychology*. 2014; 63(2): pp.344-381.

45) Fiske, S. T., & Taylor, S. E. (2008). Attention and encoding. *Social Cognition: From Brains to Culture (McGraw-Hill, New York)*, pp.51-74.

46) Baldwin, K. M., Baldwin, J. R., & Ewald, T. (2006). The relationship among shame, guilt, and self-efficacy, *American Journal of Psychotherapy*. 60(1), pp.1-21.

47) Chen, G., Gully, S. M., and Eden, D. (2001). Validation of a New General Self-Efficacy Scale, *Organizational Research Methods*, 4(1), pp.62-83.

48) Sims Jr, H. P., and Lorenzi, P. (1992). *The new leadership paradigm: Social learning and cognition in organizations*. Sage Publications, Inc.

49) 이영주(2019). 『특급호텔 상사의 커뮤니케이션 유형 요인이 이직의도에 미치는 영향』, 세종대학교 대학원 박사학위논문, p.32.

50) 정준수(2018). 『변혁적 리더십과 자기효능감이 혁신과업행동에 미치는 영향』, 가천대학교 대학원 박사학위논문, p.59.

한 믿음이라고 정의하였고,<sup>51)</sup> 자기효능감은 어떤 결과를 도출하기 위해 요구되는 행동을 성공적으로 수행할 수 있다는 자신의 신념이라고 정의하였다.<sup>52)</sup> 이와 같이 자기효능감에 대한 선행연구자의 개념정의를 정리하면 다음의 <표 2-2>와 같다.

<표 2-2> 자기효능감 개념정의

연구자	자기효능감 정의
Sims & Lorenzi (1992)	특정 과업을 수행하는 자신의 능력에 대한 개인의 주관적이고 인지적인 평가
Chen et al. (2001)	다양하고 폭넓은 상황에서 효과적으로 업무를 수행할 수 있다고 믿는 자신에 대한 믿음
Baldwin et. al. (2006)	어떤 일을 성공적으로 해낼 수 있다는 믿음이나 확신의 판단
Fiske & Taylor (2008)	특정한 과제를 달성할 수 있는 능력에 대하여 사람들의 특정한 기대라고 정의
손형찬 (2016)	어떤 결과를 도출하기 위해 요구되는 행동을 성공적으로 수행할 수 있다는 자신의 신념
김미경 (2017)	종사자 개인이 특정 상황에서 직무를 얼마나 잘 수행할 수 있는지에 관한 종사자 자신에 대한 믿음
정준수 (2018)	부하직원이 어떤 결과를 얻고자 하는 행동을 성공적으로 조직하고 수행해 낼 수 있는 자신의 능력에 대한 믿음을 가리키는 말로 자신감을 포함하는 개념
이영주 (2019)	자신의 직무를 성공적으로 수행할 수 있다는 자신의 능력에 대한 믿음

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성.

## (2) 낙관주의

낙관주의(optimism)는 긍정심리학자 Seligman(1998)에 의해서 시작되었고, 긍정심리학에서 희망과 함께 많이 쓰이고 있다. 낙관주의는 긍정적인 미래를 믿는 신념이다(Seligman, 1998). 그리고 긍정적인 사건들을 개인적, 영구적, 확대적인 것으로 귀인하며, 부정적인 사건들에 대해서는 외적, 일시적, 특수적 상황요인으로 귀인하는 형태를 의미한다(Luthans & Youssef, 2007).<sup>53)</sup> 또한 긍정적인 사건들의 발생을 내재적, 항구적, 지배적인 귀인들로 바라보는 한편, 부정적인 사건들의 발생을 외부적, 일시적, 특수한 상황 요인들로 귀인시키는 심리적 특성이다(Seligman, 1998).<sup>54)</sup> 낙

51) 김미경(2017). 『감성리더십과 자기효능감, 고객지향성 간의 관계연구(장애인 거주시설 종사자의 감성지능 조절 효과)』, 대한한의대학교 대학원 박사학위논문, p.55.

52) 손형찬(2016). 『자기효능감에 대한 진성리더십의 영향』, 가천대학교 일반대학원 박사학위논문, p.36.

53) 구인성(2020). 『공유리더십이 조직몰입 및 변화지향 조직시민행동에 미치는 영향』, 한양대학교 대학원 박사학위논문, p.38.

관주의가 희망처럼 성질에 따른 경향으로 치부되기도 하지만, 직무성과에 잠정적으로 기여한다는 사실이 다양한 실증적 연구에서 입증 되고 있다(Luthans, Avolio, & Carolyn, 2012).<sup>55)</sup> 낙관주의의 성향이 높은 사람은 스트레스가 많은 상황을 오히려 도전적으로 보고 다양한 대처 전략을 사용해서 극복한다. 또한, 이러한 경험은 사람을 신체적 · 심리적으로 건강하게 만든다.<sup>56)</sup> 낙관주의는 실패에 대한 책임을 회피하거나 스스로 격려하는 차원이 아니며, 현재와 미래의 성과를 개선하기 위한 강력한 도구이기 때문에,<sup>57)</sup> 낙관주의자들은 자신의 목표를 동기화시킬 수 있는 긍정적인 기대를 발전시키며 보다 적극적인 실천력을 갖는다.<sup>58)</sup> 낙관주의는 개인적인 목표추구와 관련하여 형성되며, 동기부여 된다는 점에서 자기효능감 및 희망과 유사하지만, 자기효능감과 희망은 자신의 내재적 결정요인에 의해 형성되지만, 낙관주의는 외재적 결정요인에 대하여 인지적인 평가를 내리기 때문에 차이가 있을 수 있다.<sup>59)</sup> 특히, 자기효능감은 개인의 능력으로 인한 과정 및 결과에 대한 인식이나 믿음인 반면, 낙관주의는 결과에 대한 긍정적인 기대로써, 개인적인 능력과는 관련이 적다.<sup>60)</sup> 이와 같이 낙관주의에 대한 선행연구자의 개념정의를 정리하면 다음의 <표 2-3>과 같다.

<표 2-3> 낙관주의 개념정의

연구자	낙관주의 정의
Goleman (1995) <sup>61)</sup>	좌절과 실패의 상황에서도 모든 일이 잘 될 것이라는 강한 기대감을 갖는 것으로 어려운 상황에서 절망에 빠지지 않도록 하는 태도
Seligman <sup>62)</sup> (1998)	미래에 좋은 일이 일어날 것이라는 미래에 대한 긍정적인 신념이나 태도, 사고방식을 의미
Peterson <sup>63)</sup> (2000)	미래의 긍정적인 믿음과 희망
Semmer et al. <sup>64)</sup>	가장 우호적인 결과가 발생할 것으로 기대하면서 모든 상황에서 가장 좋은

54) 김윤섭(2019). 전계논문, p.20.

55) 문규선(2019). 『중소기업 승계요소가 흡수역량을 통해 지속가능경영에 미치는 영향에 관한 연구』, 대전대학교 대학원 박사학위논문, p.32.

56) 김성숙(2018). 『변혁적 리더십과 긍정심리자본이 직무열의에 미치는 영향에 관한 다층모형 연구』, 서울한영대학교 대학원 박사학위논문, p.32.

57) 조운서(2015). 전계논문, p.27.

58) Carver, C. S., & Scheier, M. F. (2001). *On the self-regulation of behavior*. Cambridge University Press.

59) 김성숙(2018). 전계논문, p.33.

60) Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., & Peterson, S. J. (2010). The development and resulting performance impact of positive psychological capital, *Human resource development quarterly*, 21(1), pp.41-67.

(2015)	것을 찾고자 하는 성향
전현모·송현주 <sup>65)</sup>	자신이 처한 어려움이나 고난 속에서 절망하거나 비관하지 않고 긍정적인 측면을 찾으려고 하는 심리적 상태
(2012)	강호철 <sup>66)</sup>
(2014)	난관과 좌절이 있을 때도 미래의 삶이 좋아질 것이라고 긍정적이며 강력하게 믿는 신념
정희자 <sup>67)</sup>	조직구성원이 난관과 좌절을 만나거나 실패를 겪더라도 포기하지 않고 재도전하고 좋아질 것이라고 믿는 신념
(2018)	김성숙 <sup>68)</sup>
(2018)	사건 발생원인을 자신에게 유리한 방향으로 해석하는 사고방식
문규선 <sup>69)</sup>	도전한 목표에 실패에 대한 책임을 회피하는 것이 아니라, 현실적인 상황을 직시하고 스스로를 성찰하고 동기 부여하는 것
(2019)	

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성.

### (3) 희망

희망(hope)은 목표를 성취할 수 있도록 인내하는 의지와 경로를 모색하는 것으로, 목표를 향해 에너지를 집중하고 목표에 도달하기 위해 계획을 세움으로써 스스로 성공할 수 있다는 긍정적인 동기 상태들이 결합하여 상호작용하는 과정에서 생겨나는 것이다(Snyder et. al., 1996).<sup>70)</sup> 또한, 희망은 목표를 달성하는 과정에서 문제가 생기면 대안 경로를 생각할 수 있는 능력을 가지고 있다는 것을 의미하며(Luthans et al., 2007), 높은 희망을 가진 사람은 목표를 성취하는데 다양한 경로를 탐색할 수 있는 능력을 가지고 있고, 심리적 자원은 목표가 성취될 수 있도록 끊임없이 희망의 수준을 제공하고 목표를 성공적으로 이루기 위하여 높은 동기부여를 유지하게 된다고 하였다. Snyder(2000)는 희망을 가진 조직구성원들은 목표를 이루기 위하여 다양한 경로를 탐색 및 명료화 할 수 있는 역량을 가지고 있다고 하였고, 목표달성을 위하여 높은 동기부여 상태를 유지한다고 하였으며, 희망의 수준이 높은 사람이 낮은 사람에 비하여 더 성공한다고 하였다(Adams et. al., 2002).<sup>71)</sup> 그리고 조직 내

61) Goleman, D. (1995). Emotional intelligence, New York, NY, England.

62) Seligman, M. E. P. (1998). *Learned Optimism: How to Change Your Mind and Your Life*, New York, NY: Pocket Books.

63) Peterson, C.(2000) The future of optimism, *American Psychologist*, 55(1), pp.44-55.

64) Semmer, N.K., Jacobshagen, N., Meier, L.L., Elfering, A., Beehr, T.A. Kalin, W., & Tschan, F. (2015), Illegitimate tasks as a source of work stress, *Work and Stress*, 29(1), pp.32-56.

65) 전현모·송현주(2012). 외식기업 종사원의 심리적 자본이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 : 체인레스토랑을 중심으로, 『한국조리학회지』, 18(4), 118-132.

66) 강호철(2014). 『긍정심리자본의 선행요인과 행위결과에 관한 연구』, 동아대학교 대학원 박사학위논문, p.10.

67) 정희자(2017). 『심리적 임파워먼트와 긍정심리자본 간의 관계에 관한 연구』, 호남대학교 대학원 박사학위논문, pp.33-34.

68) 김성숙(2018). 전계논문, p.33.

69) 문규선(2019). 전계논문, p.32.

70) 김윤섭(2019). 전계논문, p.20.

71) 양성운(2017). 전계논문, pp.32-33.

에서 조직구성원이 미래에 대한 계획을 수립하고, 이를 성공적으로 수행할 것이라는 희망을 가지면 이는 조직의 성과뿐만 아니라 개인의 행복에도 긍정적인 심리역량으로 작용할 수 있다.<sup>72)</sup> Luthans & Youssef(2007)는 희망은 자기 주도적이며 (self-initiated), 목표지향적(goal-directed) 동기부여와 행동을 사용한다는 점에서 자기효능감과 유사하지만, 목표가 성취되는 다른 메커니즘에 초점을 둔다는 점에서 자기효능감과 구분될 수 있음을 제시하였다.<sup>73)</sup> 이와 같이 희망에 대한 선행연구자의 개념정의를 정리하면 다음의 <표 2-4>와 같다.

<표 2-4> 희망 개념정의

연구자	희망 정의
Snyder et. al. (1991) <sup>74)</sup>	주어진 목표 달성을 위해 동기부여 에너지를 집중하는 것이며, 경로를 다양하게 찾아내고 이를 활용하여 원하는 목표를 성취하고자 내재적 동기를 생성하는 것
Snyder <sup>75)</sup> (2002)	희망은 목표를 달성하기 위한 긍정적인 동기부여 상태
Avey et al. <sup>76)</sup> (2008)	성공적인 의지, 목표를 향한 에너지와 성공적 경로, 목적 달성을 위한 계획 등이 상호작용하여 파생된 인지에 기반을 둔 긍정적 동기부여 상태
성지현 <sup>77)</sup> (2013)	목표를 향해 에너지를 집중하고 목표에 도달하기 위해 계획을 세움으로써 스스로 성공할 수 있다는 긍정적인 동기적 상태들이 결합하여 상호작용하는 것으로 정의
이강수 <sup>78)</sup> (2016)	희망은 목표를 인식하고 성취하고자 하는 의지와 계획을 통해 개인의 성공적인 목표달성을 위해 노력해 가는 과정상의 개념
김성숙 (2018) <sup>79)</sup>	목표를 추구하고자 하는 의지, 목표의 달성 과정에 대해 긍정적으로 동기를 부여하는 상태
문규선 (2019) <sup>80)</sup>	현실적 목표를 설정하고 실행할 방법을 모색하고 실천하는 것

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성.

72) 신선혜(2020). 전계논문, p.12.

73) 지인현(2020). 전계논문, p.35.

74) Snyder, C. R., Irving, L. M., & Anderson, J. R. (1991). Hope and health. *Handbook of social and clinical psychology: The health perspective, Handbook of social and clinical psychology: The health perspective, Pergamon general psychology series*, 162, pp.285-305.

75) Snyder, C. R. (2002). Hope theory: Rainbows in the mind, *Psychological inquiry*, 13(4), pp.249-275.

76) Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). Meta analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance, *Human resource development quarterly*, 22(2), pp.127-152.

77) 성지현(2013). 『카지노 종사원의 경력정체 지각이 이직의도에 미치는 영향』, 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문, PP.23-24.

78) 이강수(2016). 전계논문, p.11.



#### (4) 회복력

회복력은 회복하여 변화에 긍정적으로 적응하여 대응하는 것으로 이전 상태인 단순한 회복이 아니며, 보다 높은 수준의 성과로 나아가고, 삶의 과정에서 의미와 가치를 발견하는 것을 뜻한다.<sup>81)</sup> 전통적 입장에서 회복력은 매우 특이한 개인들에게서만 관찰되거나 높이 평가될 수 있는 예외적인 역량이었으나, 긍정심리학과 긍정조직행동 관점에서는 대부분의 평범한 사람들에게서 개발되고 학습가능한 역량으로 이해되고 있다.<sup>82)</sup> 희망이나 낙관주의는 합리적으로 설명 가능한 상황이나 계획을 갖고 접근 가능한 능동적 상황에서 적용 가능한 반면, 회복력은 역경이나 좌절에 직면했을 때 반응 방식에 초점을 두는 것으로 불확실성과 변화가 커 즉흥적 대응이나 유연함이 요구되는 상황에서 더 가치가 커진다는 점에서 차이가 있다. 회복력 수준이 높으면 역경, 갈등, 불확실성과 같은 어려운 상황일수록 더욱 긍정적으로 대처하고 적응하는 수준이 높아지며(Fredrickson & Joiner, 2002), 긍정심리자본의 나머지 하위요인인 자기효능감, 희망, 낙관주의와 함께 작용할 때 시너지 효과가 발현되어 긍정적인 반응의 수준이 더 높아질 수 있다고 하였다(Richardson, 2002).<sup>83)</sup> 자신의 능력을 개발하고 훈련하며, 미래의 바람직한 모습을 위해 자신의 멘토를 찾는 사람들은 힘든 일이나 부정적인 사건에서 회복되는 기회와 가능성이 훨씬 높다. 회복력이 강한 조직의 구성원들은 지속적으로 변하는 조직의 환경에서 다양한 스트레스에 더 효과적으로 대처할 수 있기 때문에 어려운 상황에서도 좀 더 안정감을 보여주고 있다(Luthans et. al., 2007).<sup>84)</sup> 이와 같이 회복력에 대한 선행연구자의 개념 정의를 정리하면 다음의 <표 2-5>와 같다.

79) 김성숙(2018). 전계논문, p.31.

80) 문규선(2019). 전계논문, p.31.

81) Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior, *Journal of management*, 33(3), pp.321-349.

82) Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development, *American psychologist*, 56(3), pp.227-238.

83) 강기노(2018). 『간호사의 사회적 교환관계(LMX-TMX), 긍정심리자본, 조직몰입을 기반으로 한 이직의도 모형 구축』, 고려대학교 대학원 박사학위논문, p.30.

84) 김규환(2019). 전계논문, p.29.

<표 2-5> 회복력 개념정의

연구자	회복력 정의
Snyder & Lopez (2001) <sup>85)</sup>	역경, 난관, 장애, 실패, 압박, 책임감 증가 등과 같은 어려움을 극복하고 이를 정상화할 수 있는 심리적 역량
Luthans (2002) <sup>86)</sup>	갈등, 역경, 실패 또는 이와 반대로 긍정적인 사건이나 과정 및 증가된 책임 부담감으로부터 원상태로 되돌아오는 역량
Avolio & Luthans (2005) <sup>87)</sup>	곤경이나 어려움, 불확실함, 실패나 좌절 등을 주는 사건이나 환경에서 회복할 수 있는 능력
Luthans & Avolio (2009) <sup>88)</sup>	역경, 갈등, 실패, 심지어 긍정적이지만 큰 책임감과 부담을 주는 변화로부터 빠르게 되돌아오고 회복할 수 있는 개인의 심리적 역량
Levene (2015) <sup>89)</sup>	역경, 불확실성, 갈등, 실패 또는 심지어 긍정적인 변화, 진보 및 증가된 책임으로부터 되돌아오는 능력
안지현 (2013) <sup>90)</sup>	역경, 갈등, 실패 또는 이와 반대로 긍정적인 사건이나 과정 및 증가된 책임 부담감으로부터 원래의 상태로 되돌아오는 역량
최익성 (2014) <sup>91)</sup>	긍정적 사건들, 긍정적 진행들, 점진적인 책임감 또는 문제, 실패나 역경에 직면했을 때 원래의 상태로 되돌아오거나 그것을 뛰어넘는 것
조운서 (2015) <sup>92)</sup>	인간의 발달 단계나 주어진 환경에 따라 변화하는 능력으로 원래 상태로의 회복뿐만 아니라 평형 수준 이상의 높은 회복으로 나가려는 의지
이승규 (2016) <sup>93)</sup>	일반적인 사람들이 평상시의 생활에서 겪게 되는 어려움을 극복하고 더 나은 상황으로 발전할 수 있도록 해주는 심리적 역량

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성.

#### 4) 긍정심리자본 연구동향

긍정심리자본에 관한 연구는 주로 조직구성원의 심리, 태도 및 행동과 관련된 변인들로 다양한 연구가 이루어지고 있다. 또한, 효과적인 조직운영의 필요성과 그에

85) Snyder, C. R., & Lopez, S. J. (Eds.). (2001). *Handbook of positive psychology*, Oxford university press., pp.74-88.

86) Luthans, F.(2002). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths, *Academy of Management Executive*, 16(1), pp.57-72.

87) Avolio, B. J., & Luthans, F. (2005). *The high impact leader: Authentic, resilient leadership that gets results and sustains growth*, McGraw Hill.

88) Luthans, F., & Avolio, B. J. (2009). The “point” of positive organizational behavior, *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 30(2), pp.291-307.

89) Levene, R. A. (2015). Positive Psychology at Work: Psychological Capital and Thriving as Pathways to Employee Engagement, Master of Applied Positive Psychology. Capstone Project 88. pp.1-54.

90) 안지현(2013). 『리더의 유머스타일이 긍정심리자본 및 조직몰입에 미치는 영향』, 단국대학교 대학원 박사학위 논문, p.22.

91) 최익성(2014). 『리더십 유형과 개인 창의성의 관계』, 경희대학교 일반대학원 박사학위논문, p.29.

92) 조운서(2015). 전계논문, p.28.

93) 이승규(2016). 『사회복지전담공무원의 심리적 자본이 조직시민행동에 미치는 영향』, 조선대학교 대학원 박사학위논문, p.20.



따른 긍정심리자본의 중요성이 증가한다고 볼 수 있다. 본 연구의 주제어인 긍정심리자본과 관련한 최근 국내외 선행연구를 크게 환대서비스산업 부문(hospitality sector)과 비환대서비스산업 부문(non-hospitality sector)으로 구분하여 살펴보면 다음과 같다.

긍정심리자본에 관한 비환대서비스산업 부문을 대상으로 한 연구로는 이스탄불 의료진을 대상으로 긍정심리자본과 조직신뢰가 조직시민행동에 미치는 상호작용적 영향에 관한 연구에서 직원들은 경영자와 감독자에 의존하는 경향이 있으며, 긍정적인 감정을 구성하고 긍정적인 방향으로 태도를 형성한다고 하였다. 따라서, 긍정심리자본과 조직신뢰가 높은 사람들은 조직시민행동에 더 많이 참여하는 것으로 나타났다. 의료 종사자들 사이의 더 높은 수준의 조직시민행동을 설명하는데 있어서 조직신뢰와 긍정심리자본의 상호작용 효과의 중요성을 강조하였다. 또한, 긍정심리자본이 조직시민행동에 미치는 직접적인 영향을 고려할 때, 의료 종사자들이 업무상 중요한 측면에서 타인의 삶에 의미 있는 영향을 미친다고 시사하였다.<sup>94)</sup> IT 전문가들을 대상으로 심리적 자본이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구에서 심리적 자본이 조직유효성에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 두 구성요인 모두 심리적 자본과 조직유효성 사이에서 적합 모델이 확인되었다. 따라서, 심리적 자본이 조직유효성을 제고하는 다른 변수들과 함께 중요한 예측변수임을 시사했다.<sup>95)</sup> 인도네시아 폴리테크닉 학생들을 대상으로 사회적 자본과 기업가적 태도 지향이 기업가적 의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 기업가적 태도 지향, 사회적 자본, 심리적 자본이 협력적이고 상호작용적으로 폴리테크닉 학생들의 기업가적 의도에 영향을 미친다는 것을 보여주었다. 심리적 자본은 기업가적 태도 지향과 기업가적 의도 사이의 관계에 긍정적인 부분매개효과를 가지는 것으로 나타났다. 심리적 자본은 사회적 자본이 기업가적 의도에 미치는 영향을 완전매개하는 것으로 밝혀졌다.<sup>96)</sup> 스페인 종업원을 대상으로 동기적 지향과 조직 결과 사이의 심리적 자본의 매개역할 연구에서 서로 다른 동기적 특성, 심리적 자본과 조직시민행동 사이의

94) Yildiz, H. (2019). The interactive effect of positive psychological capital and organizational trust on organizational citizenship behavior. *SAGE Open*, 9(3), 2158244019862661. pp.1-15.

95) Soni, K., & Rastogi, R. (2017). IMPACT OF PSYCHOLOGICAL CAPITAL ON ORGANIZATIONAL EFFECTIVENESS: ROLE OF POSITIVE PSYCHOLOGY AT WORK, *Journal of Organisation & Human Behaviour*, 6. pp.1-9.

96) Mahfud, T., Triyono, M. B., Sudira, P., & Mulyani, Y. (2020). The influence of social capital and entrepreneurial attitude orientation on entrepreneurial intentions: the mediating role of psychological capital, *European Research on Management and Business Economics*, 26(1), pp.33-39.

관계, 즉, 모든 개인적 특성과 자원이 회사에 이익을 주거나 손해를 끼치는 행동에 동일한 영향을 미치는 것은 아니라고 하였다.<sup>97)</sup> 교육 서비스업 종사자를 대상으로 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 긍정심리자본이 직무만족을 향상시켜 더 높은 수준의 혁신을 일으킬 수 있다는 가설을 실증적으로 증명하였고, 직무만족과 혁신행동 간에 지식공유가 높은 집단과 낮은 집단 간의 차이가 있음을 입증함으로써, 개인의 긍정심리자본과 직무만족의 향상을 위한 노력뿐만 아니라 조직차원에서 구성원들의 활발한 지식공유가 이루어질 수 있는 업무 환경을 조성해 주어야 할 필요성을 시사하였다.<sup>98)</sup> 국내 금융업 및 공기업과 IT 관련 서비스 기업을 대상으로 긍정심리자본이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 조직구성원의 긍정심리자본이 혁신행동을 통하여 직무성과에 영향을 미친다는 유의미한 결과에 도달하였으며, 혁신행동이 긍정심리자본과 직무성과의 사이에서 매개역할을 수행함을 알게 되었다. 그리고 혁신행동과 직무성과 사이에 조직지원인식의 조절효과가 있음을 확인하였다.<sup>99)</sup> 사회복지 공무원을 대상으로 심리적 자본이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 사회복지 공무원의 심리적 자본이 그들의 직무성과에 미치는 직접적인 영향력과 그들의 조직시민행동을 거쳐 직무성과에 미치는 간접효과는 통계적으로 유의미하게 나타났다. 공무원이 지닌 심리적 자본은 직무역량을 강화시키는데 도움을 주며 이는 곧 이들의 직무성과를 증진시키는 데 기여하는 것으로 나타났다. 그리고 공무원의 심리적 자본은 개인의 직무역량과 직무성과 향상에 있어 중요한 역할을 할 가능성이 크다는 것을 시사하였다.<sup>100)</sup> 노인복지시설의 요양보호사를 대상으로 긍정심리자본이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감, 희망 요인은 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 반면, 긍정심리자본의 하위요인 중 낙관주의, 회복력은 직무만족에 긍정적인 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 따라서, 요양시설에서 요양 보호사를 채용할 때에는 가급적 능력이 있고 매사를 희망적으로 볼 줄 아는 사람을 채용할 필요가 있고 요양보호사들에게 이러한 사람이 되기를 기대하여야 한다고 주장하였다.<sup>101)</sup> 중학교 교사들을 대상으로 폭력피해경험교사의 긍

97) Rodríguez-Cifuentes, F., Segura-Camacho, A., García-Ael, C., & Topa, G. (2020). The mediating role of psychological capital between motivational orientations and their organizational consequences, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(13), p.4864.

98) 강경희(2020). 전계논문, p.96.

99) 박태운(2020). 전계논문, p.80.

100) 김동성(2019). 『사회복지 공무원의 심리적 자본이 직무성과에 미치는 영향』, 건국대학교 대학원 박사학위논문, p.81.

정심리자본과 심리적 안녕감의 관계 연구에서 자기연민과 사회적 지지의 역할을 규명하였다. 폭력피해경험을 한 교사들이 현장에서 동료교사들과 교육공동체를 형성하고 있다는 인식을 갖고, 각자의 경험을 공유하고, 동료 간 지지를 주고받으며 어려운 상황에 대처해 나가기보다 개별적으로 대처해 나간다면, 폭력피해와 같이 부정적인 사건을 경험했을 때 심리적 안녕감이 낮아질 수 있다고 주장하였다.<sup>102)</sup> 보육교사를 대상으로 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 심리적 소진의 매개효과를 규명하였다. 보육교사의 긍정심리자본이 직무만족에 직접적인 유의한 영향을 미치기도 하지만, 심리적 소진을 통해 간접적 영향도 미치는 것으로 나타나 긍정심리자본이 심리적 소진을 예방할 수 있는 변인으로 예측할 수 있다고 주장하였다. 또한, 긍정심리자본이 보육교사의 직무만족도를 높일 수 있는 중요한 변인임을 시사하였다.<sup>103)</sup> 직장인을 대상으로 긍정심리자본이 학습전이 특성과 학습전이 성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 인적자원개발을 위해서 직원의 긍정적 심리 상태와 정서는 조직의 성과를 향상하는데 중요한 요인으로 고려되어야 하며, 조직 차원에서 이를 개발하고 관리하기 위한 노력이 필요하다고 주장하였다.<sup>104)</sup> 요양보호사를 대상으로 심리적자본이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 의사소통능력과 직무스트레스의 매개효과를 규명하였다. 심리적자본이 높게 나타날수록 직무만족이 높아지는 효과가 나타났다. 의사소통을 높이기 위해서는 낙관성을 높이고, 직무스트레스를 낮추기 위해서는 회복탄력성을 높여야한다고 주장하였다.<sup>105)</sup>

한편, 환대서비스산업 부문을 대상으로 긍정심리자본을 다룬 연구들을 살펴보면 다음과 같다. 호텔 직원의 팀 심리적자본과 팀 집합적 업무만족도 및 업무투입과의 관계에 관한 연구에서 호텔 부서 내의 심리적 자본 구축을 강화할 필요가 있으며, 팀원 간의 연계를 심화시키고 감정을 소통하며 신뢰를 높이는 데 일상의 업무 소통과 협력 이외의 집단 활동이 중요한 역할을 한다고 하였다. 그리고 호텔 서비스의 표준화, 호텔직원 훈련 강화, 팀별 문제 해결 능력향상, 내부 팀 직원의 신뢰 강화,

101) 이경순(2019). 『노인복지시설 요양보호사의 긍정심리자본이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향』, 동방문화대학원대학교 박사학위논문, p.93.

102) 조은선(2019). 『폭력피해경험교사의 긍정심리자본과 심리적 안녕감의 관계』, 아주대학교 대학원 박사학위논문, p.76.

103) 김병준(2018). 『보육교사의 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향』, 우석대학교 대학원 박사학위논문, p.83.

104) 김승민(2018). 『긍정심리자본이 학습전이 특성과 학습전이 성과에 미치는 영향』, 부산가톨릭대학교 대학원 박사학위논문, p.93.

105) 정원영(2018). 『요양보호사의 심리적 자본이 직무만족에 미치는 영향』, 서울한영대학교 대학원 박사학위논문, p.109.

통합 목표 지향성 및 팀 직원의 정서적 상태 함양 등이 필요하다고 주장하였다.<sup>106)</sup> 카지노 종사원을 대상으로 긍정심리자본이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 조직몰입의 매개효과와 고용형태의 조절효과를 규명하였다. 긍정심리자본이 클수록 이직의도를 감소시킬 수 있다는 연구 결과를 얻었으며, 긍정심리자본으로 이직의도를 감소시킬 수 있는 요인으로 카지노 종사원의 긍정심리자본의 중요성을 제시하였다.<sup>107)</sup> 의료기관 구성원을 대상으로 긍정심리자본이 조직효과성과 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구에서 긍정심리자본의 구성요소들은 직무만족과 조직몰입, 고객지향성에 직접적으로 긍정적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 직무만족과 조직몰입을 매개로 구성원의 고객지향성에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 의료기관 구성원의 긍정심리자본 수준이 높을수록 구성원은 업무에 대해 긍정적인 태도와 직무에 대한 만족감 및 조직에 대한 높은 몰입감을 가지게 되고, 이는 의료서비스를 제공받는 고객에게 긍정적인 영향을 주게 된다고 주장하였다.<sup>108)</sup> 호텔종사자를 대상으로 긍정심리자본과 동기부여가 직무열의에 미치는 영향에 관한 연구에서 긍정심리자본의 네 가지 요인이 내재적 동기에 긍정적인 영향을 미친다고 하였고, 이는 종사원이 자신의 목표를 달성하기 위하여 인사, 보상, 등의 외부적인 요인뿐만 아니라 성취감, 기대감 등의 내재적 요인이 심리자본을 향상시키는데 중요한 역할을 한다고 주장하였다. 또한, 호텔 종사자의 긍정심리자본과 외적동기 간의 영향 관계를 살펴보면 긍정심리자본의 자기효능감은 외적동기유발에 유의한 영향을 주지 못하는 것으로 나타났으며, 이는 호텔종사자의 관점에서 볼 때 고객의 서비스 향상에 집중된 업무로 인하여 자기효능감이 다른 직업군에 비해 낮게 나타날 수 있으며, 감정노동자의 전반적인 자기효능감이 낮다고 할 수 있다고 하였다.<sup>109)</sup> 호텔 종업원을 대상으로 심리적자본, 사회적자본 및 이직의도 간의 관계 연구에서 심리적자본이 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 호텔 종업원 심리적 자본이 이직 예방차원에서 중요한 역할을 한다고 주장하였다. 또한, 호텔 직원의 심리적 자본이 이직의도에 미치는 과정 중에 꼭 사회적 자본을

106) Deng, G., Qiu, H., & Wang, X. (2020, July). Research on the Relationship Between Team Psychological Capital, Team Collective Work Satisfaction and Work Input of Hotel Staff, *In 2020 International Conference on Advanced Education, Management and Social Science (AEMSS2020)* (pp. 131-137). Atlantis Press.

107) 유지혜(2020). 전계논문, p.97.

108) 어수관(2019). 『의료기관 구성원의 긍정심리자본이 조직효과성과 고객지향성에 미치는 영향』, 신라대학교 일반대학원 박사학위논문, p.71.

109) 장수중(2019). 『호텔 종사자의 긍정심리자본과 동기부여가 직무열의에 미치는 영향관계 연구』, 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문, p.85.

통해서만 이루어진 것을 보면 사회적 자본은 호텔직원에게 대하여 아주 중요한 역할을 한다고 하였다.<sup>110)</sup> 이와같이 긍정심리자본과 종속변수에 관한 연구결과를 정리하면 다음의 <표 2-6>과 같다.

<표 2-6> 긍정심리자본과 종속변수에 관한 연구결과

연구자	종속변수	연구결과
Soni & Rastogi(2017)	조직유효성	채택 : 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력
김병준(2018)	직무만족	채택 : 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력
정원영(2018)	직무만족	채택 : 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력
김동성(2019)	직무성과	채택 : 자기효능감, 희망, 회복력
이경순(2019)	직무만족, 조직몰입	부분채택 : 자기효능감, 희망
박태운(2020)	직무성과	채택 : 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성.

또한, 최근 긍정심리자본에 관한 연구동향에서 긍정심리자본의 조절효과 또는 매개효과를 검증한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

긍정심리자본의 조절효과를 규명한 연구로는 방사선사 관계 및 업무 특성과 조직유효성과의 관계 연구에서 긍정심리자본의 조절효과에 관한 검증 결과 진성리더십이 조직몰입에 미치는 영향 관계에서 긍정심리자본이 유의한 정(+)의 조절효과 있고, 리더십 역량이 조직몰입에 미치는 영향 관계에서 긍정심리자본이 유의한 부(-)의 조절효과가 있는 것으로 확인되었다. 이는 직원들에게 진정성으로 신뢰감을 형성하는 진성리더십을 발휘할 때 직원들의 긍정심리자본의 정도에 따라 조직몰입의 정도는 달라질 수 있다고 하였다. 또한, 이 연구결과를 바탕으로 리더의 관계적 특성인 진성리더십, 리더십 역량과 업무적 특성인 직무스트레스가 직원들의 긍정심리자본의 정도에 따라 조직의 성과가 좌우될 수 있다고 주장하였다.<sup>111)</sup> 연기자를 대상으로 감정노동이 감정고갈에 미치는 영향에 관한 연구에서 연기자의 긍정심리자

110) 나성일(2018). 『호텔 종업원의 심리적 자본, 사회적 자본 및 이직의도 간의 관계에 관한 연구』, 가천대학교 일반대학원 박사학위논문, pp.63-65.

111) 고길만(2020). 『방사선사 관계 및 업무 특성과 조직유효성과의 관계』, 한국교통대학교 일반대학원 박사학위논문, pp.58-59.

본은 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향력의 크기를 일부 조절하는 것으로 나타났다. 즉, 긍정심리자본 변수 중 자기효능감 변수가 통계적으로 유의한 수준에서 내면행위 및 표면행위가 보상 부적절에 미치는 영향력의 크기를 완화하는 방향으로 조절하는 것으로 나타났다. 이 연구결과를 바탕으로 자기효능감의 향상이 연기자의 직무스트레스 완화와 이를 통한 감정고갈로의 연결을 막는 데 매우 중요하다고 주장하였다.<sup>112)</sup> 항공서비스 관련학과 학생들을 대상으로 학생들이 지각한 지도교수의 감성리더십과 전공만족, 전공몰입과의 관계 연구에서 긍정심리자본의 조절효과는 기각되었다. 이러한 결과를 설문지 배포 시 응답자들에게 각 문항이 지닌 측정의도가 제대로 전달되지 못했을 것이라는 이유와 일부 학생의 경우 지도교수의 감성리더십 측정에 관한 설문 응답 시 응답자의 부정적 본심이 노출될 수 있다고 오인하는 경우를 다른 이유로 제시하였다.<sup>113)</sup> 사회복지사를 대상으로 노인복지관 사회복지사의 직무착근도가 직무소진과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 긍정심리자본은 조절효과가 있는 것으로 확인되었다. 직무착근도의 하위요인인 적합성과 직무소진의 영향관계에서 긍정심리자본의 조절효과는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났으나 연계와 직무소진과의 영향관계에서 긍정심리자본은 조절효과가 있는 것으로 확인되었다. 희생과 직무소진과의 영향관계에서는 긍정심리자본의 조절효과가 없는 것으로 확인되어 부분적으로 영향이 있는 것으로 나타났다.<sup>114)</sup> 호텔 종사원을 대상으로 진정성리더십이 심리적 안녕감에 미치는 영향에 관한 연구에서 긍정심리자본은 부분조절효과가 있는 것으로 확인되었다. 이러한 연구결과를 바탕으로 긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력을 만들어낼 수 있도록 종사원들의 긍정심리자본을 확보할 수 있는 제도 및 교육 등을 전략적 수립할 수 있는 중요한 변수로써 호텔산업에서의 인적자원 활용에 있어 효율적인 결과를 가져올 것이라고 주장하였다.<sup>115)</sup>

한편, 긍정심리자본의 매개효과를 규명한 연구로는 기업체 직원들을 대상으로 공유리더십이 조직몰입 및 변화지향 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 긍정심리자본은 조직몰입과 변화지향 조직시민행동을 이끌어내는데 직접효과 뿐만 아

112) 박재훈(2020). 『연기자의 감정노동이 감정고갈에 미치는 영향에 관한 연구』, 호서대학교 벤처대학원 박사학위논문, pp.114-118.

113) 김현정(2019). 전계논문, p.154.

114) 이경숙(2019). 『노인복지관 사회복지사의 직무착근도가 직무소진과 이직의도에 미치는 영향』, 서울한영대학교 일반대학원 박사학위논문, p.107.

115) 김태욱(2018). 전계논문, p.127.



나라 이들의 관계에서도 매개를 통한 중요한 변수임을 확인하였다. 또한, 긍정심리자본은 구성원의 직무와 조직에 관한 몰입을 강화하는 동기가 되며, 구성원들에게 긍정적 행동을 강화하는 역할을 한다고 주장하였다.<sup>116)</sup> 카지노 종사원을 대상으로 카지노 관리자의 진정성 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 긍정심리자본의 매개효과를 규명하였는데 리더가 진정성 있는 리더십을 보일 경우 구성원들은 긍정심리자본을 높게 느끼고, 이를 통해 조직구성원들은 장기적으로 조직내 구성원들의 자발적 참여를 촉진시키고, 조직 전체의 유효성을 높이는데 기여할 수 있다고 주장하였다.<sup>117)</sup> 중소기업 조직구성원을 대상으로 리더의 진정성 리더십이 구성원의 변화지지행동에 미치는 영향 연구에서 긍정심리자본의 매개효과를 규명하였다. 구성원들의 변화지지행동에 긍정적인 영향을 주기 위해서는 구성원들의 자기효능감, 낙관주의, 회복력을 높여서 변화지지행동을 강화해야 한다고 주장하였다.<sup>118)</sup> 비영리 조직구성원을 대상으로 서번트 리더십이 직무열의에 미치는 영향에 관한 연구에서 긍정심리자본은 완전매개효과가 있는 것으로 확인되었다. 따라서, 본 연구는 서번트 리더십은 조직구성원의 개인 자원인 긍정심리를 자극하고 직무열의의 촉진에 영향을 미치고 있음을 실증하였다.<sup>119)</sup> 사회복지사들이 경험하는 공감의 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 긍정심리자본은 매개효과가 있는 것으로 확인되었다. 사회복지사들이 경험한 공감이 긍정심리자본을 매개로 직무성과에 영향을 미치고 있음을 가설검정과 경로분석을 통하여 보여 주었으며, 궁극적으로 사회복지사들이 공감을 경험하게 되면 직무성과에 긍정적인 영향을 미치게 되며, 긍정심리자본을 형성하여 직무성과를 높이게 된다고 하였다.<sup>120)</sup> 이와 같이 최근 긍정심리자본의 국내외 선행 연구동향을 환대서비스산업 부문과 비환대서비스산업 부문으로 구분하여 살펴보았다. 또한, 긍정심리자본의 조절효과 또는 매개효과를 규명한 사례를 조사하였다. 이에 조직구성원의 행동과 태도에 미치는 다양한 변인 간의 영향 관계를 규명하여 이론적, 실무적 시사점을 제공하였다는 것을 확인할 수 있었다. 이와같이 긍정심리자본과 조절 및 매개변수에 관한 연구결과를 정리하면 다음의 <표 2-7>과 같다.

116) 구인성(2020). 전계논문, p.130.

117) 송진영(2020). 『카지노 관리자의 진정성 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구』, 경기대학교 광진문대학원 박사학위논문, p.145.

118) 김규환(2019). 전계논문, p.114.

119) 김희경(2019). 『서번트 리더십이 직무열의에 미치는 영향』, 숭실대학교 대학원 박사학위논문, p.103.

120) 유인애(2018). 『사회복지사들이 경험하는 공감(compassion)이 직무성과에 미치는 영향』, 평택대학교 대학원 박사학위논문, p.55.

<표 2-7> 긍정심리자본의 조절 및 매개효과에 관한 연구결과

조절효과			매개효과		
연구자	변수	연구결과	연구자	변수	연구결과
Yildiz (2019)	조직신뢰, 조직시민행동	채택	구인성 (2020)	공유리더십, 조직몰입, 조직시민행동	채택
박재훈 (2020)	감정노동, 직무스트레스	부분채택	송진영 (2020)	진성리더십, 조직시민행동	채택(부분매개)
김현정 (2019)	감성리더십, 전공만족과 전공몰입	부분채택	김규한 (2019)	진성리더십, 변화지지행동	채택(부분매개)
이경숙 (2019)	직무착근도, 직무소진과 이직의도	부분채택	김희경 (2019)	서번트리더십, 직무열의	채택(완전매개)
김태욱 (2018)	리더-구성원 교환관계, 심리적안녕감	부분채택	유인애 (2018)	공감, 직무성과	채택

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성.

따라서, 본 연구에서는 호텔직원의 긍정심리자본을 파악하기 위해 선행연구를 기반으로 자기효능감, 낙관주의, 희망, 회복력을 관측변수로 설정하고 연구를 진행하였다.

## 2. 직무열의

### 1) 직무열의 개념

최근 긍정심리학의 출현으로 산업 및 조직심리학과 조직행동 분야에서도 긍정성이 강조되고 있다. 이와 더불어 과거에는 조직행동 분야에서 직무소진이라는 부정적인 요인에 초점을 두고, 이를 줄이려는 노력에 관심을 가졌던 반면, 최근에는 긍정적인 요인인 구성원의 직무열의의 개념과 중요성에 대한 관심이 증가하고 있다 (Schaufeli & Salovona, 2006).<sup>121)</sup> 직무열의의 개념은 Kahn(1990)에 의해서 처음 제

121) 이지혜(2018). 『공감피로가 카지노딜러의 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구』, 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문, p.20.



기되었는데, 그는 사람들이 자신의 역할수행에 개인적 자아를 깊이 몰입시키는 정도가 다양하다고 주장하면서 직무열의와 직무태도만을 설명하였다. 직무열의를 조직 구성원의 자발적 행동이 직무역할수행에 자신을 인지적, 육체적, 감정적으로 이용하고 표현하는 것으로 정의하면서 특정 업무에 대해 높은 열의가 있을 때 구성원들은 몰입하고, 인지적인 경계를 하며, 정서적으로 연결되어 있다고 하였다.<sup>122)</sup> 반면, 직무열의 수준이 낮은 상태의 구성원들은 자기의 역할로부터 자신을 인지적, 육체적, 정서적으로 분리시키고, 방어적인 상태가 된다고 하였다.<sup>123)</sup> 또한, 직무열의를 가지고 있는 구성원의 경우 자신의 목표를 달성하기 위하여 도전을 두려워하지 않고 노력하고 성공하고자 한다고 보았다.<sup>124)</sup> 이러한 직무열의는 높은 수준의 에너지와 열정이 포함된 상태로 업무에 만족감을 갖는 근로자보다 더 동기화되어 있는 특징을 갖는다. 더불어, 직무에 열의를 느끼는 구성원은 자신의 직무에 대한 의미를 지각하고 몰입하여 본인의 삶에 안정감과 만족감을 갖고, 나아가 정신건강에도 긍정적인 결과를 보일 수 있다.<sup>125)</sup> Schaufeli et. al.(2002)은 직무열의를 직무에 대하여 긍정적이고 정력적이며 헌신적으로 몰두하는 마음가짐 또는, 직무수행과 관련된 능동적이고 성취적인 마음의 상태로 개념화하였다.<sup>126)</sup> 따라서, 조직 구성원의 성과를 향상시키기 위하여 직무열의를 가지고 급속한 환경변화에 적극적이며 유연한 대응으로 혁신적 목표 달성을 통해 고객 만족으로 이어지는 것이 조직 생존에 중요하다.<sup>127)</sup> 이처럼 직무열의에 대한 많은 연구자들의 관심과 중요성이 부각되고 있고, 다양한 관점에서 해석되고 연구되었는데 크게 두 가지 관점으로 구분할 수 있다. 첫 번째는 개인의 ‘특성’에 초점을 두고 고유의 특성을 강조하였으나 개인이 가진 특성은 학습을 통해 향상시키는 것이 어려워 직무열의 수준을 높이는데 어려움이 생길 수 있다는 것이다. 두 번째는 ‘상태’로 해석하는 것으로 조직의 내·외부적 요인으로 인해 직무열의의 수준이 달라질 수 있으며, 직무열의를 높이기 위해서는 조직의 상황적 요인을 통제하거나 조절하는 것이 가능하다는 것이다. 그리고 이는 개

122) 서정재(2020). 『인적자원개발이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구』, 울산대학교 대학원 박사학위논문, p.22.

123) 황승미(2017). 『직무요구-자원 이론을 이용한 항공사 객실승무원의 소진, 직무열의가 프리젠터즘에 미치는 영향』, 경희대학교 대학원 박사학위논문, p.37.

124) Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology, *Work & stress*, 22(3), pp.187-200.

125) 김경희(2020). 『미용 서비스업 상사의 성격특성과 직무열의의 관계에서 LMX의 매개효과』, 서경대학원 대학원 박사학위논문, p.25.

126) 이상운(2019). 『지방자치단체장의 윤리적 리더십이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구』, 명지대학교 대학원 박사학위논문, p.34.

127) 소병규(2019). 『포용적 리더십이 직무열의에 미치는 영향』, 울산대학교 대학원 박사학위논문, p.40.

인의 특성 및 상태가 상호보완적으로 보고 있다고 하였다.<sup>128)</sup> 이와 같이 직무열의에 대한 학자들의 개념적 정의를 정리하면 다음의 <표 2-8>과 같다.

<표 2-8> 직무열의의 개념정의

연구자	직무열의의 정의
Kahn(1990) <sup>129)</sup>	업무 수행에 있어서 구성원이 자신의 인지적, 감성적, 신체적 에너지를 동시에 투입하는 것
Schaufeli & Bakker(2004) <sup>130)</sup>	직무와 관련하여 활력, 헌신, 몰두로 나타나는 성취적이고, 긍정적인 마음의 상태
Bakker & Geurts(2004) <sup>131)</sup>	자신의 업무에 관해서 긍정적이고 활력적이며 헌신하고 몰두하는 마음의 상태
Saks(2006) <sup>132)</sup>	직무에 대하여 전반적으로 호의적이며 즐겁고 기쁜 상태
Macey & Schneider(2008) <sup>133)</sup>	조직과 직무에 개인의 감정적 에너지와 자발적인 노력을 투입하는 행동, 상태, 특성을 갖는 넓은 구성개념
Shuck & Wollard(2010) <sup>134)</sup>	조직성과를 위한 개별 직원의 정서적, 인지적, 행동적 상태
Christian et. al.(2011) <sup>135)</sup>	종사자 자신이 높은 역량을 지니고 있어 자신의 업무에 진취적으로 임하는 자세
Mróz & Kaleta (2016) <sup>136)</sup>	직무에 대한 몰두, 활력 및 헌신이 특징인 만족스럽고, 긍정적이고, 직무와 관련된 심리상태
황승미(2017)	직무수행 시 발생 되는 활력, 헌신, 몰두의 특징을 포함한 긍정적이고 성취감을 주는 정신적인 상태
이지혜(2018)	조직구성원이 직무를 수행할 때 행복하고 열정적으로 집중하며 도전의식을 갖고 몰입하는 정도
한여정(2018)	직무를 수행할 때 긍정적이고 활력적으로 헌신하고 몰두하는 마음상태로써, 활력, 헌신, 몰두로 구성된 직무 태도
이상운(2019)	주어진 과업을 완성하기 위하여 모든 정성을 다하는 마음으로써 분장된 업무와 책임을 완수하기 위하여 능동성과 적극성을 지향하는 태도
정미연(2019)	업무를 수행하면서 헌신적이며 활력이 있고 업무에 몰두되어 있는 긍정적이고 만족스러운 마음상태로 정의
임소현(2019)	조직 구성원이 일을 수행할 때 신체적, 인지적, 정서적 측면에서 높은 수준의 활력과 함께 일에 전념하며 몰두하는 자세
서정재(2020)	자신이 현재 담당하고 있는 직무가 자신이 원했던 특성을 모두 가지고 있고, 해당 직무를 수행하는데 요구되는 지식, 기술, 기능을 보유하고 있다고 생각하여, 자신의 직무를 더 가치 있게 여기고 자신의 직무능력에 대하여 자신감, 자기효능감을 느끼게 되면서 직무를 헌신적으로 수행하는 동안 활력이 넘치고 몰두하여 시간이 빨리 지나가는 것처럼 느끼게 된다는 것
이윤진(2020)	개인의 내·외적 모든 에너지를 쏟아 업무에 집중하여 긍정적 성과를 도출하는 행위

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성.

128) 백수민(2017). 『성격특성과 셀프리더십이 직무열의와 이직의도에 미치는 영향』, 호서대학교 벤처대학원 박사학위논문. pp.34-35.

129) Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work, *Academy of management journal*, 33(4), pp.692-724.

## 2) 직무열의의 구성요소

직무열의는 직무를 수행하는 과정에서 종사자가 자신을 얼마나 집중시키는가에 주된 관심이 있다.<sup>137)</sup> Schaufeli et al.(2002)를 포함한 많은 연구자들이 직무열의의 하위구성요인으로 활력(Vigor), 헌신(Dedication), 몰두(Absorption)로 구체화하였다.<sup>138)</sup> 국내의 경우 임원호(2020) 등 많은 연구에서도 직무열의의 하위 요소를 활력, 헌신, 몰두로 구성하였다. 본 연구에서도 많은 연구에서 타당성을 확인한 Schaufeli et al.(2002)의 측정도구를 사용하여 활력, 헌신, 몰두 세 가지 관찰변인의 측정을 통해 규명하였다.

### (1) 활력

활력은 업무를 수행하는데 필요한 에너지 자원과 관련된 개념으로 업무를 진행하는 동안에 많은 에너지를 투입하고 어려움에 직면하면 정신적으로 회복하며 버틸 수 있게 해주는 인내력을 지칭한다. 활력이 높은 조직 구성원들은 업무와 관련하여 강한 동기부여를 행위로 나타내며, 어려운 상황에서도 극복할 수 있는 힘을 유지할 수 있게 된다.<sup>139)</sup> 또한, 활력이 높은 사람은 자신의 업무에 강한 동기부여를 갖고 있으며 어려운 상황을 극복하려고 하는 성향이 크다.<sup>140)</sup>

130) Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi sample study, *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), pp.293-315.

131) Bakker, A. B., & Geurts, S. A. (2004). Toward a dual-process model of work-home interference, *Work and occupations*, 31(3), pp.345-366.

132) Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement, *Journal of managerial psychology*, 21(7), pp.600-619.

133) Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology: Perspectives on Science and Practice*, 1 (1), pp.3 - 30.

134) Shuck, B., & Wollard, K. (2010). Employee engagement and HRD: A seminal review of the foundations, *Human resource development review*, 9(1), pp.89-110.

135) Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance, *Personnel psychology*, 64(1), pp.89-136.

136) Mróz, J., & Kaleta, K. (2016). Relationships between personality, emotional labor, work engagement and job satisfaction in service professions, *International journal of occupational medicine and environmental health*, 29(5), pp.767-782.

137) May, D. R., Gilson, R. L., & Harter, L. M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work, *Journal of occupational and organizational psychology*, 77(1), pp.11-37.

138) 소병규(2019). 전계논문, p.42

139) 임원호(2020). 『직무요구와 직무자원이 직무열의에 미치는 영향 : 잡크래프팅의 조절효과 및 회복탄력성의 매개효과』, 공주대학교 일반대학원 박사학위논문, p.36.

140) 이윤진(2020). 『방문판매 관리자 리더십 유형이 직무열의에 미치는 영향』, 동양대학교 대학원 박사학위논문, p.34.

## (2) 헌신

헌신의 의미는 자신의 역할을 수행하는데에 역량을 기꺼이 투자하려는 태도를 의미한다. 헌신은 일에 대한 의미, 열정과 자부심, 도전을 의미하기도 하며, 또한 주어진 업무와 일과 관련된 개념으로써 일 자체에 대한 의미를 찾고 자부심을 지닌다.<sup>141)</sup> Maslach 등(2001) 일부 연구자들은 헌신은 직무탈진의 하위 구성요인인 냉소와 반대되는 개념이라고 주장하였다.<sup>142)</sup> 관여(involverment)는 심리적이면서도 양적인 측면을 다루지만, 헌신은 양적뿐만 아니라 질적인 측면이 내포되어있다는 점이 다르다.<sup>143)</sup>

## (3) 몰두

헝가리 심리학자 미하이 칩센트미하이(Mihaly Csikszentmihalyi, 1990)는 몰입했을 시의 느낌을 '물 흐르는 것처럼 편안함의 느낌', '하늘을 날아가는 자유로움 느낌'이라고 하였고, 학습과 노력을 통하여 어느 정도 도달할 수 있다고 하였다.<sup>144)</sup> 몰두는 구성원이 행동하는 과정에서의 느낌으로 자신과 환경 간의 차이를 인지하지 못하는 것이다. 즉, 의식적인 통제 없이 구성원이 행동하는 것을 몰두 상태라고 한다.<sup>145)</sup> 몰두는 일을 하고 있는 과정에서 고도의 집중을 통해 무아지경에 빠져든다는 점에서 몰입과 유사하다고 볼 수 있다.<sup>146)</sup> 이러한 직무열의는 과업성으로 직접적으로 이어지는 것이기 때문에 조직구성원들의 직무환경 상태를 활력, 헌신, 몰두의 상황으로 만들어서 유지해 나가는 것은 곧, 조직성과를 높이는 방안이라고 할 수 있다.<sup>147)</sup> 이와 같이 직무열의의 구성요소에 대한 학자들의 개념적 정의를 정리하면 다음의 <표 2-9>와 같다.

141) 임원호(2020). 전계논문, p.36.

142) 소병규(2019). 전계논문, p.43.

143) 김달원(2019). 『입과워링 및 비인격적 리더 행동이 직무열의와 팀워크 행동에 미치는 영향』, 단국대학교 대학원 박사학위논문, p.37.

144) 임원호(2020). 전계논문, p.37.

145) 최선화(2019). 『감정노동, 직무열의, 직무소진 및 조직성과 간의 구조적 관계』, 동양대학교 대학원 박사학위논문, p.27.

146) 소병규(2019). 전계논문, p.43.

147) 이상운(2019). 전계논문, p.35.

<표 2-9> 직무열의 구성요소

구분	연구자	정의
활력	Schaufeli et al. (2002) <sup>148)</sup>	자신의 일을 수행하는 동안 높은 수준의 에너지와 정신적인 회복력이 있으며 자신의 일에 노력을 집중하는 의지를 가지고 어려움에 부딪혔을 때 포기하지 않고 지속하는 인내력
	Schaufeli & Bakker (2004) <sup>149)</sup>	일하는 동안의 높은 에너지 수준, 정신적 회복력, 자신의 업무에 노력하겠다는 의지, 어려움에 직면했을 때의 인내력
	안광섭 (2018)	직무를 수행하는 동안 노력을 아끼지 않는 상태로 자신의 업무에 많은 노력을 집중하는 것
	김진열 (2018)	활력은 높은 수준의 에너지와 근무 중의 정신적 회복력을 말하며, 자신만의 업무에 노력을 투자하겠다는 의지와 어려움에 직면했을 때의 인내력
	서상운 (2019)	종사자의 근무의욕, 에너지의 충만, 정신적인 쾌활, 직장에서의 활력, 도전정신
헌신	Schaufeli et al. (2002)	자신의 일에 적극적으로 몰입하며 본인의 업무에 대한 열정, 영감, 중요성, 유능감 그리고 자부심을 가지고 도전하는 성향
	Schaufeli & Bakker (2004)	일로 인한 존재감, 열정, 자부심, 도전의식을 의미하며, 자신의 직무와 특별한 경험에 의해서 강하게 연관된 정도
	Bakker & Demerouti (2007) <sup>150)</sup>	자신의 일에 강하게 관여하고, 의미, 열정, 도전을 경험하며, 완전히 집중되어 일에 행복하게 몰두하는 것
	안광섭 (2018)	자신이 직무에 대한 높은 관여도를 보이는 정서적인 상태로 일로 인한 강한 존재감, 업무에 대한 열정, 도전정신을 의미
	김진열 (2018)	자신의 업무에 강하게 소속되는 것으로 중요성을 경험하는 것과 열정, 자부심, 도전 정신 등을 얻게 되는 것
	서상운 (2019)	직업에 열정, 업무를 자랑스럽게 생각하고, 직무에 대해 분발, 주어진 업무에 의미를 충분히 갖는 것
몰두	Schaufeli & Bakker (2004)	직무에 대한 강한 집중, 일에 깊게 몰입된 상태, 일에 빠져 시간이 빨리 흘러간다고 느끼고, 일과 분리하여 자신을 생각하기 어려운 상태
	Schaufeli et al. (2002)	자신의 일에 완전하게 집중함으로써 직무수행 과정에 시간 가는 줄 모르고 깊게 몰입하고 즐겁게 일하며 직무로부터 자신을 분리하여 생각할 수 없는 정도로 빠져드는 상태
	안광섭 (2018)	자신의 업무에 대해 완전히 집중되어 업무를 수행하는 동안에 시간이 지나가는 것을 인식하지 못할 정도로 업무에 완전히 집중하는 상태
	김진열 (2018)	자신의 업무로부터 스스로를 분리시키기 어렵고 업무를 하는 동안에 시간이 빨리 지나가는 것처럼 느끼는 등 업무에 완전히 집중하는 것
	서상운 (2019)	근무 시간에는 시간가는 줄 모르고, 다른 모든 것들을 잊어버릴 수 있도록 열정을 가지고 몰입할 수 있는 것

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성.

148) Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of

### 3) 직무열의 연구동향

직무열의에 대한 선행연구들은 직무열의를 관측변인으로 보고, 그에 따른 결과를 측정하거나, 결과변인으로 보고 선행변인을 규명하는 연구들로 구분할 수 있다. 최근에 산업 및 조직심리학 그리고 조직행동분야에서 직무열의에 관한 관심이 증가하고 있으며 다양한 연구가 진행되고 있다. 직무열의와 관련한 최근 국내외 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

먼저 국외 선행연구의 경우 학습목표지향성이 직무열의에 미치는 영향에 관한 연구에서 학습목표지향성이 직무열의에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 학습목표지향성은 잡 크래프팅을 통해 직무열의를 촉진하고, 학습목표가 높은 개인은 본질적으로 지식이나 기술을 습득하려는 동기가 있을 뿐만 아니라 보다 도전적인 직업을 향해 재설계하기를 열망하기 때문에 자신의 일에 종사하고 있다고 하였다. 또한, 학습목표가 높은 개인이 업무과정에 대한 성찰 습관이 있을 때 자신의 업무를 재설계하고 재평가할 수 있다고 하였다.<sup>151)</sup> 호텔직원의 직무열의에 대한 업무 및 개인 자원의 영향에 관한 연구에서 특성 경쟁력은 일선의 직원들의 직무열의의 하위요인인 활력, 헌신, 몰두를 향상시켰고, 자기효능감은 몰두에만 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 예상외로 관리자의 지원은 직무열의에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직장에서 경쟁력을 높이고, 적절한 관리자의 지원을 받은 일선의 직원들이 더 높은 자기효능감을 갖고 있다는 것을 시사한다고 하였다.<sup>152)</sup>

한편, 국내 선행연구의 경우 제조업 종사자들을 대상으로 직무요구와 직무자원이 직무열의에 미치는 영향에 관한 연구에서 도전적 직무증가는 직무열의에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 동료 간의 역할 갈등이나, 해당 분야 직무에 대한 역할 모호성 등의 방해 요인보다 도전적 요구에 대한 불안과 압박, 책임감 등이 직무열의에 보다 밀접한 연관성이 있다고 주장하였다.<sup>153)</sup> 직장인을 대상으로 일중독과 직

---

engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach, *Journal of Happiness studies*, 3(1), pp.71-92.

149) Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). op.cit., pp.293-315.

150) Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands resources model: State of the art, *Journal of managerial psychology*. Vol. 22 Issue: 3, pp.309-328.

151) Matsuo, M. (2019). Effect of learning goal orientation on work engagement through job crafting. *Personnel review*; Vol. 48 No. 1, pp.220-233.

152) Karatepe, O. M., & Olughbade, O. A. (2009). The effects of job and personal resources on hotel employees' work engagement, *International Journal of Hospitality Management*, 28(4), pp.504-512.



무열의가 조직 및 개인에 미치는 영향에 관한 연구에서 일중독과 직무열의가 모두 높은 사람들이 일중독만 높은 사람들에 비해 직무수행과 수면의 질이 좋고 탈진 및 직장, 가정의 갈등을 낮게 경험했다. 이러한 결과는 일중독적인 특성을 가지고 있더라도 직무열의가 높으면 일중독의 부정적 효과를 상대적으로 덜 경험한다는 것을 의미하며, 결과적으로 직무열의가 일중독의 부정적 효과를 완충할 수 있음을 시사한다고 하였다.<sup>154)</sup> 기업 팀원의 셀프리더십과 내재적 동기가 직무열의 및 직무성공에 미치는 영향에 관한 연구에서 팀원의 셀프리더십과 내재적 동기는 직무열의에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이 결과는 개인의 셀프리더십과 내재적 동기가 높을수록 직무열의도 높아지는 것을 의미하며 팀에 따라 차이가 나는 이유는 기업의 구조에 있어 개인의 역량이 팀의 역량과 연결되기 때문이라고 주장하였다. 즉, 팀원의 셀프리더십과 내재적 동기를 높여준다면 팀 수준의 셀프리더십과 내재적 동기에 긍정적 영향을 미치는 것이며 팀원 변인 못지않게 팀장 변인도 중요하다고 하였다.<sup>155)</sup> 미용 관련 업체 종사자를 대상으로 감정노동, 직무열의, 직무소진 및 조직성공 간의 구조적 관계 연구에서 감정노동의 구성개념 중 내면행동은 직무열의에 정(+)<sup>156)</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 종업원들이 진심에서 우러난 서비스를 제공하면 자신의 직무열의도 높아진다고 하였다. 또한, 미용서비스업에서 감정노동이 초래하는 부정적 결과를 줄이기 위해서는 표면행동을 최소화하고 종업원 스스로 내면행동화 할 수 있는 관리방안을 마련해야 한다고 주장하였다.<sup>156)</sup> 상담기관의 직원을 대상으로 상담자의 직무 요구-자원 척도 개발 및 직무 요구-자원이 우울에 미치는 영향에 관한 연구에서 소진과 업무열의와의 관계를 분석해본 결과, 상담자에게 무리한 직무요구는 소진을 높일 수 있고, 업무열의를 감소시켜 우울에 이르게 할 수 있다는 것을 확인하였다. 역할갈등이나 양·질적 업무과부하는 소진을 증가시키고 업무열의를 감소시켜 우울로 발전되므로 조직과 공공기관에서는 상담자의 전문성과 정체성에 맞는 직무요구를 지시하여 상담 본연의 업무에 집중할 수 있는 조직 내 인식개선이 필요하다고 주장하였다.<sup>157)</sup> 대기업 제조분야 사무직 여성 근로

153) 임원호(2020). 전계논문, pp.112-113.

154) 남기은(2020). 『일중독과 직무열의가 조직 및 개인에 미치는 영향에 대한 변인 중심적 접근과 사람 중심적 접근』, 충남대학교 대학원 박사학위논문, p.70.

155) 이해림(2020). 『기업 팀원의 셀프리더십과 내재적 동기가 직무열의 및 직무성공에 미치는 영향』, 차의과학대학교 대학원 박사학위논문, pp.59-60.

156) 최선화(2019). 전계논문, pp.88-89.

157) 정미연(2019). 『상담자의 직무 요구-자원 척도 개발 및 직무 요구-자원이 우울에 미치는 영향』, 한양대학교 대학원 박사학위논문, p.124.



자의 유리천장 인식에 따른 주관적 경력성공과 직무자율성, 직무재창조 및 일 열의의 구조적 관계 연구에서 이 연구는 일의 맥락적 차원에서 주관적 경력성공에 영향을 줄 수 있는 주요 변인들을 선정하여, 개인의 경력에 대한 만족감, 고용 가능성에 대한 긍정적인 평가와 일과 삶의 균형의 수준을 높일 수 있는 과정에 대한 통합적 구조모형을 제시하였다. 이에 대기업 제조분야 사무직 여성 근로자의 직무자율성, 직무재창조 및 일 열의는 주관적 경력성공을 설명하기에 적합할 뿐만 아니라 변인간 구조 관계에 대한 예측 타당도도 가진다고 할 수 있다고 하였다. 이를 통하여 직무자율성과 직무재창조, 그리고 일 열의는 조직 구성원의 주관적 경력성공에 있어 중요한 예측 변인으로써 직·간접적으로 영향을 미치는 변인으로 기여할 수 있음을 확인하였다.<sup>158)</sup> 호텔 직원의 사회지능, 직무열의, 경력만족, 발언행동간의 구조적 관계 연구에서는 호텔 직원의 직무열의는 사회적 관계역량과 사회적 인지능력에 대한 결과요인이 되는 것으로 나타났고, 호텔직원의 경력만족 및 발언행동은 직무열의에 대한 결과요인이 되는 것으로 나타났다. 또한, 호텔직원의 사회지능에 따른 직무열의를 통하여 경력만족이나 발언행동에 이르는 경로를 설명하여 호텔 직원의 직무열의의 중요성을 제시하였다.<sup>159)</sup> 카지노 종사원을 대상으로 공감피로가 카지노 딜러의 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구에서 공감피로를 많이 느끼는 딜러일수록 직무소진이 많이 이루어진다고 하였고, 공감피로를 느끼는 딜러들은 직무열의가 감소된다는 것을 확인하였다. 또한, 직무열의가 높은 딜러들은 그렇지 않은 딜러들에 비해 직무소진이 덜 이루어진다고 하였으며, 공감피로를 느낀 딜러가 직무열의를 거치면 직무소진이 감소되는 효과를 가져온다고 주장하였다.<sup>160)</sup> 육군 초급 간부를 대상으로 조직공정성, 심리적 주인의식, 직무열의의 관계 및 변혁적 리더십의 조절효과 연구에서 심리적 주인의식과 직무열의에 대한 분석한 결과는 직무열의의 하위요소인 활력과 몰두가 심리적 주인의식의 하위요소인 조직 주인의식, 직무 주인의식에 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 나타남으로써, 모두 유의한 관계가 있는 것으로 확인되었다. 따라서, 군 조직 구성원들이 군 생활 과정에서 심리적 주인의식을 가지고 맡은 직무에 최선을 다할 경우에는 직무열의로 이어져 조직의 일원으로서 자부심과 명예, 긍지를 가지고 조직의 발전을 위해 헌신과 봉사의 자세로 임할 수

158) 임소현(2019). 『대기업 제조분야 사무직 여성 근로자의 유리천장 인식에 따른 주관적 경력성공과 직무자율성, 직무재창조 및 일 열의의 구조적 관계』, 서울대학교 대학원 박사학위논문, p.199.

159) 한여정(2018). 『호텔 직원의 사회지능, 직무열의, 경력만족, 발언행동간의 구조적 관계』, 세종대학교 대학원 박사학위논문, pp.78-80.

160) 이지혜(2018). 전계논문, p.114.

있도록 해야한다고 주장하였다.<sup>161)</sup> 기업의 직원들을 대상으로 성격특성과 셀프리더십이 직무열의와 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 개인의 성격특성은 이직의도에는 유의한 영향을 미치지 못한 반면, 직무열의에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 드러났다. 이러한 결과는 개인이 가지고 있는 성격과 내적 성향에 따라 직무에 대한 열정과 몰입 정도에 영향을 줄 수 있다는 것을 의미한다고 하였다. 또한, 개인이 자발적으로 문제를 해결하려는 내적 동기인 셀프리더십이 높을수록 직무에 대한 열의를 높이는 것으로 밝혀졌고, 자율과 통제를 통해 과업을 성공적으로 수행하려는 내적 동기가 높을수록 이직을 통해 또 다른 목표를 해결하려는 의지가 높다고 주장하였다.<sup>162)</sup> 따라서, 본 연구에서는 호텔직원의 긍정심리자본과 조직유효성간에 관계에서 직무열의가 어떠한 연결성을 나타내는지 살펴보고자 한다.

### 3. 혁신행동

#### 1) 혁신행동 개념

혁신은 새로운 환경에서 살아남아 지속적으로 성장하기 위한 능력을 말한다. 그러나 혁신은 매우 어렵고 성공 확률이 낮다고 알려져 있다. 왜냐하면, 혁신이 성공적으로 이루어지기 위해서는 조직구성원들이 혁신의 목표와 실천 과정을 제대로 이해해야 하며, 이를 실천하기 위한 적절한 인적자원 및 역량이 요구되기 때문이다. 조직의 변화와 혁신을 성공적으로 완수해 나가기 위해서는 이를 추진하는 강력한 조직구성원의 행동들이 추진구심체가 되어야 하고, 그 핵심은 구성원의 혁신행동에 달려있다. 성공적인 혁신을 위해서는 구성원들이 스스로 변화의 필요성을 인식하고 적극적으로 동참해야 한다. 따라서, 혁신에 필요한 여러 가지 요소에서 가장 중요한 것 중 하나가 바로 구성원의 혁신행동이다.<sup>163)</sup>

혁신행동(Innovative Behavior)이란 직원들이 새로운 아이디어를 생성 또는 채택하고 이를 실현하기 위해 노력하는 행동이다(Lukes & Stephan, 2017).<sup>164)</sup> 또한, 업

161) 안광섭(2018). 『조직공정성, 심리적 주인의식, 직무열의의 관계 및 변혁적 리더십의 조절효과』, 상지대학교 대학원 박사학위논문, pp.70-71.

162) 백수민(2017). 전계논문, pp.83-84.

163) 박경임(2020). 『셀프리더십이 혁신행동에 미치는 영향』, 단국대학교 대학원 박사학위논문, p.25.

164) 김근호(2020). 『일자리 질에 따라 일의 의미가 일몰입과 혁신행동에 미치는 영향』, 연세대학교 대학원 박사

무 현장에서 발생된 문제해결 시 효율성과 효과성을 높이는 과정(Xerri & Brunetto, 2013)으로 파악하기도 하였으며, 개인 및 집단이 어떤 문제를 해결하기 위해서 기존에 없던 새로운 아이디어로 해결책 또는 과거의 경험을 통한 발상을 제시하고, 아이디어에 대한 지원을 받아 실현 가능한 모델을 생산하는 다양한 과정(Carmeli et. al., 2006)이고, 새로운 아이디어의 도입, 절차, 업무처리방법 등에 획기적인 변화를 주어 과업의 성과를 향상시키고자 하는 개인적 행동(DiLiello & Houghton, 2006)이며, 자신의 업무와 관련한 성과 향상을 목적으로 새로운 아이디어 개발을 위한 계획적 행동뿐만 아니라 아이디어를 도입하고 응용하여 확산하는 과정(Janssen, 2005)이라고 할 수 있다.<sup>165)</sup> 그리고 창의적인 아이디어를 선택하고 이를 유용한 서비스와 제품을 통하여 운영 방법으로 전환하는 과정(Robbins, 2003)이며, 조직 내에서 구성원들이 새로운 아이디어를 만들어내고 실행하는 전반적인 활동(Rogers, 2002)이다. 또한, 기존의 방식에서 문제점을 인식하고 조직상황에 맞는 새로운 아이디어를 개발, 그 아이디어 실현을 위해 실행하는 행동(임광민, 2020)이며<sup>166)</sup>, 직원들이 새로운 아이디어를 생성 또는 채택하고 이를 실현하기 위해 노력하는 행동이고(김근호, 2020),<sup>167)</sup> 조직 내에서 직무를 수행함에 있어, 새로운 아이디어를 찾고 공유하려는 노력과 선택한 아이디어의 실현을 위하여 상세하고 최적의 계획과 일정을 개발하고자 하는 행위이다(장은미, 2019).<sup>168)</sup> 또한, 새로운 아이디어를 스스로 발현하고 업무에 도입 및 적용하는 구체적 행동이며(윤금순, 2019)<sup>169)</sup>, 창의적인 아이디어의 선택과 수용 그리고 개발과 실행 및 확산하려는 정도(김혜정, 2018)<sup>170)</sup>이다. 이처럼 혁신행동에는 조직 구성원들이 아이디어를 구상하고 계획을 수립하여 실행에 옮기는데까지의 모든 과정이 포함된다. 혁신행동에 대한 정의는 여러 학자들에 의해 다양하게 정의되고 있다. 이와 같이 혁신행동에 대한 학자들의 개념적 정의를 정리하면 다음의 <표 2-10>과 같다.

학위논문, pp.9-10.

165) 박경임(2020). 전계논문, p.30.

166) 임광민(2020). 『감성리더십이 구성원의 혁신행동과 고객지향성에 미치는 영향』, 동의대학교 대학원 박사학위논문, pp.32-48.

167) 김근호(2020). 전계논문, p.50.

168) 장은미(2019). 『진성 리더십이 개인성과 및 혁신행동에 미치는 영향』, 숭실대학교 대학원 박사학위논문, p.92.

169) 윤금순(2019). 『호텔 조리부서장의 임파워링 리더십과 부서원의 향상초점 및 내재적 동기, 창의성, 혁신행동 간의 구조적 관계』, 세종대학교 대학원 박사학위논문, p.48.

170) 김혜정(2018). 『문화자본이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구』, 숭실대학교 대학원 박사학위논문, P.129.

<표 2-10> 혁신행동 개념정의

연구자	혁신행동 정의
Lukes & Stephan(2017)	직원들이 새로운 아이디어를 생성 또는 채택하고 이를 실현하기 위해 노력하는 행동
Xerri & Brunetto(2013)	업무 현장에서 발생된 문제해결 시 효율성과 효과성을 높이는 과정
Carmeli et al.(2006)	개인이나 집단이 어떤 문제를 해결하기 위해서 기존에 없던 새로운 아이디어로 해결책 또는 과거의 경험을 통한 발상을 제시하고, 아이디어에 대한 지원을 받아 실현가능한 모델을 생산하는 다양한 과정
DiLiello & Houghton(2006)	새로운 아이디어의 도입, 절차, 업무처리방법 등에 획기적인 변화를 주어 기업의 성과를 향상시키고자 하는 개인적 행동
Janssen(2005)	자신의 업무와 관련한 성과 향상을 목적으로 새로운 아이디어 개발을 위한 계획적 행동뿐만 아니라 아이디어를 도입하고 응용하여 확산하는 과정
Robbins(2003)	창의적인 아이디어를 선택하고 이를 유용한 서비스와 제품을 통하여 운영 방법으로 전환하는 과정
Rogers(2002)	조직 내에서 구성원들이 새로운 아이디어를 만들어내고 실행하는 전반적인 활동
임광민(2020)	기존의 방식에서 문제점을 인식하고 조직상황에 맞는 새로운 아이디어를 개발, 그 아이디어 실현을 위해 실행하는 행동
김근호(2020)	직원들이 새로운 아이디어를 생성 또는 채택하고 이를 실현하기 위해 노력하는 행동
장은미(2019)	조직 내에서 직무를 수행함에 있어, 새로운 아이디어를 찾고 공유하려는 노력과 선택한 아이디어의 실현을 위하여 상세하고 최적의 계획과 일정을 개발하고자 하는 행위
윤금순(2019)	새로운 아이디어를 스스로 발현하고 업무에 도입 및 적용하는 구체적 행동
김혜정(2018)	창의적인 아이디어의 선택과 수용 그리고 개발과 실행 및 확산하려는 정도

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성.

## 2) 혁신행동 구성요소

많은 혁신행동 연구자들은 혁신행동을 행동 관점에서 정의하면서 혁신행동을 구성하는 하위차원에 집중한다. 혁신행동의 하위차원은 일반적으로 혁신 프로세스의 활동 단계로 구성되는 특징이 있다. 혁신 프로세스의 각 단계는 독립된 활동이다. 기본적으로 순차적, 인과적 관계이나 반드시 선형적 순서를 따르는 것은 아니다(Scott & Bruce, 1994). 피드백 루프(feedback loop)가 나타나 혁신행동이 반복, 강화되기도 한다(Riaz, 2018). 아이디어 실행으로 추가 기회나 아이디어의 탐색으로 연결되는 과정이 피드백 루프의 예이다.<sup>171)</sup>

Lukes & Stephan(2017)는 혁신행동을 아이디어 생성, 아이디어 탐색, 아이디어 소통, 개시활동 실행, 타인 참여, 장애극복 등 6가지로 구분하였다.<sup>172)</sup> Kleysen & Street(2001)은 선행연구들이 혁신행동을 한 차원에서만 측정하고 있으며, 혁신의 개념을 다차원적으로 고찰하지 못하는 한계를 드러내고 있다고 주장하면서, 혁신행동의 주요한 차원들을 발견하기 위하여 기회탐색(opportunity exploration), 생성(generativity), 형성적 연구(formativ investigation), 실현(championing), 응용(Application)의 5개의 차원으로 구분하였다. 이후 De Jong & Den Hartog(2008)는 기회탐색, 아이디어 생성, 지지, 활용의 4단계로 혁신행동을 구성하였다.<sup>173)</sup> Scott & Bruce(1994)에 따르면, 혁신행동의 구성요소는 아이디어 생성과 아이디어 실현으로 구분할 수 있으며, 이를 수정 및 보완하여 연구를 진행한 Janssen(2000)은 혁신행동을 아이디어의 개발, 아이디어 홍보, 아이디어 실현 등 세 가지 구성요소로 제시하였다.<sup>174)</sup> 김근호(2020)는 아이디어 생성, 아이디어 탐색, 아이디어 소통, 개시활동 실행, 타인 참여, 장애극복으로 혁신행동을 구성하였으며, 김승곤(2019)은 아이디어 개발, 아이디어 홍보, 아이디어 실행으로 구성하였고, 홍완기·안관영(2016)은 아이디어 개발, 아이디어 실행으로 구성하였다.<sup>175)</sup> 또한 진윤희(2015)는 아이디어 생성, 공감, 적용 노력을 혁신행동의 하위요소로 구성하기도 하였다.<sup>176)</sup> 이와 같이 혁신행동의 학자들간 구성요소를 정리하면 다음의 <표 2-11>과 같다.

<표 2-11> 혁신행동 구성요소

연구자	구성요소
Lukes& Stephan(2017)	아이디어 생성, 아이디어 탐색, 아이디어 소통, 개시활동 실행, 타인 참여, 장애극복
De Jong & Den Hartog(2008)	기회탐색, 아이디어 생성, 지지, 활용
Kleysen & Street(2001)	기회탐색, 생성, 형성적 연구, 실현, 응용
Janssen(2000)	아이디어 개발, 아이디어 홍보, 아이디어 실현
Scott & Bruce(1994)	아이디어 생성, 아이디어 실현

171) 김승곤(2019). 『혁신행동의 결정요인과 메커니즘』, 단국대학교 대학원 박사학위논문, p.26.

172) 김근호(2020). 전계논문, p.48.

173) 김승곤(2019). 전계논문, p.27.

174) 박경임(2020). 전계논문, p.32.

175) 홍완기·안관영(2016). 중소기업 구성원의 임파워먼트와 혁신행동의 관계 및 심리적 주인의식의 조절효과. 『벤처창업연구』, 11(3), pp.145-155.

176) 진윤희(2015). 『직무조건이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구』, 단국대학교 대학원 박사학위논문, p.35.

김근호(2020)	아이디어 생성, 아이디어 탐색, 아이디어 소통, 개시활동 실행, 타인 참여, 장애극복
김승곤(2019)	아이디어 개발, 아이디어 홍보, 아이디어 실행
홍완기·안관영(2016)	아이디어 개발, 아이디어 실행
진윤희(2015)	아이디어 생성, 공감, 적용 노력

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성.

### 3) 혁신행동 연구동향

혁신행동과 관련한 최근 선행연구를 살펴보면 다음과 같다. 은행직원들을 대상으로 감성리더십이 구성원의 혁신행동과 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무열의는 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 은행직원이 자신이 직접 인지하는 직무열의가 높다면 자기효능감을 통해 맡은 일을 의미 있는 것으로 인식하여 자신감을 가지고 맡은 일에 적극적이고 긍정적으로 대처할 뿐만 아니라 많은 과업과 관련하여 혁신적 아이디어나 행동을 보여주기도 하는 것이라고 주장하였다.<sup>177)</sup> 기업 및 공공기관에 재직하고 있는 구성원들을 대상으로 셀프리더십이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 조직 내 구성원의 셀프리더십이 높아질수록 구성원들의 혁신행동이 높아지는 것으로 나타났다. 이는 구성원들의 자발성으로 인해 행동중심적 전략, 자연적 보상 전략, 건설적 사고 전략을 바탕으로 직무를 수행할 때, 지식과 정보를 스스로 습득하고 창출할 수 있기 때문에 직무에서 혁신행동을 시도할 가능성이 높다고 주장하였다.<sup>178)</sup> 기업 근로자를 대상으로 일자리 질에 따라 일의 의미가 몰입과 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 일의 의미 세 가지 요인은 모두 혁신행동에 유의한 정적영향을 미치는 것으로 확인되었다. 몰입과 혁신행동을 촉진하기 위해 개인은 일의 의미를 발견하고 고양하며, 기업은 이를 지원할 필요가 있다고 하였고, 일터에서 자신의 일에 몰입하고 혁신적인 업무를 추진하는 것은 개인의 성장과 개발에 중요한 요인이며 조직의 성장의 핵심 기반이 된다고 주장하였다.<sup>179)</sup> 기업체를 대상으로 진성 리더십이 개인성과 및 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 구성원의 심리적 자본은 구성원의 성과 및 혁신행동에 긍정적인 영향을 준다고 하였고, 구성원이 심리적 자본을 더

177) 임광민(2020). 전계논문, p.70.

178) 박경임(2020). 전계논문, p.101.

179) 김근호(2020). 전계논문, pp.108-113.



많이 가질수록 더 나은 과업성과를 만들어 낸다고 하였다.<sup>180)</sup> 호텔 조리직원을 대상으로 호텔 조리부서장의 임파워링 리더십과 부서원의 향상초점 및 내재적 동기, 창의성, 혁신행동 간의 구조적 관계 연구에서 조리사의 내재적 동기가 강해질수록 창의성도 향상되며, 혁신행동도 향상된다고 하였다. 조리부 직원의 창의성과 혁신행동을 향상시키기 위해서는 직원의 향상초점과 내재적 동기를 강화시키는 것이 우선되어야 한다. 그러기 위해서는 부서장의 코칭과 관심표출이 매우 중요한 것으로 나타났다. 직원 업무 중 발생하는 문제를 스스로 해결하거나 동료들과 함께 해결할 수 있는 방안을 찾을 수 있도록 도와줘야 하며, 직원의 자기개발을 위해 필요한 교육훈련 제도를 도입하거나 개별적으로 업무에 필요한 교육훈련을 제시해주어야 한다고 하였다.<sup>181)</sup> 제조업에 종사하는 직원을 대상으로 가족친화적 조직분위기와 혁신행동의 관계에서 긍정심리자본과 사내기업가정신의 매개효과에 대한 연구에서 가족친화적 조직분위기는 혁신행동에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 혁신행동이 무엇보다 강조되고 있는 제4차 산업혁명시대를 나아가고 있는 제조업종에서 구성원의 혁신행동을 제고하기 위해서는 일과삶의 조화를 지원하는 가족친화적 조직분위기가 매우 중요하다는 것을 의미한다. 즉, 글로벌 시대의 무한경쟁 환경 속에 있는 우리나라 제조업종의 경쟁력은 조직의 혁신 여부에 달려 있으며, 이는 필연적으로 조직 전체구성원들의 혁신행동 제고를 통해 달성될 수밖에 없다. 따라서 구성원들의 혁신행동을 제고하기 위해서는 일하는 총시간으로 구성원을 평가하는 것이 아니라 구성원들의 일과 삶에 대한 지지를 근본으로 하는 인적자원관리로의 방향전환이 강하게 요구된다는 점을 시사하였다.<sup>182)</sup> 기업체에 종사원을 대상으로 참여적 리더십이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 참여적 리더십 행동과 구성원의 혁신행동과의 관계를 검증한 결과 모두 통계적으로 유의함을 확인하였고, 구성원들이 리더의 참여적리더십 행동을 지각하게 되면 역할 외 행동이자 조직시민행동인 혁신행동을 더 적극적으로 하게 된다고 하였다.<sup>183)</sup> 따라서, 본 연구에서는 호텔직원의 긍정심리자본이 혁신행동에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

180) 장은미(2019). 전계논문, p.108.

181) 윤금순(2019). 전계논문, pp.64-73

182) 유준(2019). 『가족친화적 조직분위기와 혁신행동의 관계에서 긍정심리자본과 사내기업가정신의 매개효과에 대한 연구』, 단국대학교 대학원 박사학위논문, p.124.

183) 남서진(2019). 『참여적 리더십이 혁신행동에 미치는 영향』, 숭실대학교 대학원 박사학위논문, p.124.



## 4. 조직유효성

### 1) 조직유효성 개념

조직유효성(Organizational Effectiveness)이란 조직의 목표 달성 정도를 나타내는 개념으로 조직이 얼마나 잘되고 있는지, 조직의 성과를 평가하는 하나의 기준이며,<sup>184)</sup> 조직 구성원들이 추진해온 직무가 어느 정도 성공적으로 달성되었는지를 나타내는 개념으로 다양하고 포괄적인 의미를 내포하고 있다.<sup>185)</sup> 그리고 조직효과성 또한 조직목표의 달성 정도를 나타내는 개념으로 경영학에서 사용되는 유효성과 동일한 의미이다. 유효성의 개념은 효과성과 능률성(efficiency)의 혼란을 가져오는 경우가 많다. 일반적으로 능률성은 어떤 성과의 달성을 위해 소요된 투입량과 투입단위당 성과와의 비율이며, 유효성은 이미 설정된 목표의 달성 정도를 의미한다.<sup>186)</sup> 조직유효성은 모든 조직 활동에 대한 중요한 진단과 평가기준이 될 뿐만 아니라 조직을 비교하는 개념적 틀을 제공해주기 때문에 조직이론 분야뿐만 아니라 조직관리라는 실천적 차원에서도 중요한 주제이다. 많은 학자들에 의해 조직유효성에 대한 다양한 연구가 이루어져 왔지만,<sup>187)</sup> 조직유효성은 조직의 목표를 무엇으로 하는가에 따라 달라질 수 있기 때문에 불확정 개념이라 할 수 있다.<sup>188)</sup> 일반적으로 조직유효성은 과업성과의 달성과 구성원의 만족을 통해 평가되는데, 이는 조직의 핵심 기능인 과업기능과 유지기능의 분류와 유사한 개념이다. 조직유효성은 능률성이나 생산성에 비해 근래에 등장한 개념으로 조직의 성공정도를 나타내는 지침으로써 다차원적으로 설명된다.<sup>189)</sup> 이처럼 조직유효성은 조직을 보는 관점에 따라 개념이 달라지는데, 크게 전통적 접근방법과 현대적 접근방법으로 구분된다. 전통적 접근방법은 투입 측면을 평가하는 체제자원 접근법, 조직활동 내부측면을 평가하는 내부과정

184) 강경구(2020). 『청소년지도사의 셀프리더십, 조직몰입, 효능감, 조직효과성 간의 구조 관계 분석』, 중원대학교 대학원 박사학위논문, p.21.

185) 변혜경(2020). 『병원조직에서 감성리더십이 조직효과성과 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구』, 건국대학교 대학원 박사학위논문, p.28.

186) 홍진식(2019). 『조직역량이 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구』, 서울시립대학교 대학원 박사학위논문, p.9.

187) 권석민(2020). 『긍정적 및 부정적 조직창의성 요인이 조직효과성에 미치는 영향』, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.55.

188) 홍진식(2019). 전계논문, p.8.

189) 홍판석(2020). 『윤리적 리더십이 조직 효과성에 미치는 영향』, 목원대학교 대학원 박사학위논문, p.41.

접근법, 산출 측면을 평가하는 목표달성 접근법 등이 있다. 이러한 접근법은 조직의 특정 측면만을 기준으로 조직의 유효성을 평가하는 것으로 전체적인 관점에서는 미흡한 점이 많다. 이런 문제점을 극복하기 위하여 조직의 전체적인 활동을 고려한 이해관계 접근법과 경쟁가치 접근법인 현대적 접근 방법이 제시되었다.<sup>190)</sup> Quinn & Rohrbaugh(1983)는 합리목표 모형, 개방체제 모형, 내부과정 모형, 인간관계 모형의 네 가지 경쟁적 모형을 제시하고 있는데 이 경우에 있어서 조직유효성은 서로 다른 가치를 반영하는 조직평가의 종합적인 기준으로 인식되며 평가기준들 간의 다양성과 충돌 가능성이 존재하기 때문에 우선순위 설정이 중요한 사항이 된다.<sup>191)</sup> 이와 같이 조직유효성에 대한 학자들의 개념적 정의를 정리하면 다음의 <표 2-12>와 같다.

<표 2-12> 조직유효성 개념정의

연구자	조직효과성 정의
Steers(1975) <sup>192)</sup>	자원을 획득 및 활용하는 능력
Walker & Ruekert(1987) <sup>193)</sup>	생산, 행동, 적응을 위해 조직의 능력을 발휘하는 것
Rogers & Wright (1998) <sup>194)</sup>	조직이 현재 활동범위를 통해서 추구하는 미래에 대한 기대치로서 조직이 설정한 목표를 성취하기 위해 조직적활동을 통하여 목표를 달성하는 정도
Schein(2004) <sup>195)</sup>	조직이 지니고 있는 유지, 성장, 존속의 능력
박주성(2019)	조직목표 달성 정도
변혜경(2020)	조직 구성원들이 조직의 목표 또는 업무 목적을 달성하는 과정에서 다양한 노력을 통해 성취한 결과
홍판석(2020)	조직이 효과적인 운영을 통해 목표를 달성한 정도와 조직 구성원의 행동심리의 성과에 대한 평가
곽주철(2020)	구성원이 목표를 달성하는데 최대한 협력하고, 구성원 각자의 역할에 만족하며, 빠르게 변화하는 환경에 신속하고 능동적으로 대응하여 조직을 유지하고 발전시킬 수 있는 정도

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성.

190) 홍진식(2019). 전계논문, p.14.

191) 권석민(2020). 전계논문, p.57.

192) Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment, *Administrative science quarterly*, pp.46-56.

193) Walker Jr, O. C., & Ruekert, R. W. (1987). Marketing's role in the implementation of business strategies: a critical review and conceptual framework, *Journal of marketing*, 51(3), pp.15-33.

194) Rogers, E. W., & Wright, P. M. (1998). Measuring organizational performance in strategic human resource management: Problems, prospects and performance information markets, *Human resource management review*, 8(3), pp.311-331.

195) Schein, E. H. (2004). Learning when and how to lie: A neglected aspect of organizational and occupational socialization (Introduction by Hugh Gunz and Paul Willman), *Human Relations*, 57(3), pp.259-273.

## 2) 조직유효성 평가지표와 영향요인

조직유효성을 구성하는 평가지표는 다양하다. 조직의 성과는 조직이 처한 환경이나 조직의 목표에 따라 변할 수 있기 때문에 조직유효성의 의미에 대한 보편적 합의가 어렵다고 판단할 수 있다.<sup>196)</sup> 즉, 조직유효성이 조직성과의 한 측면을 강조할 뿐 종합적인 개념을 설명하지 못하는 것은 조직의 상황에 따라 조직유효성 개념이 광범위한 영역을 포괄하고, 측정기준의 체계화가 어려워 조직유효성을 정의하는 개념과 관점을 다양하게 해석하기 때문이다.<sup>197)</sup> 이를테면 경제적 관점에서는 생산성, 경제성, 수익성과 같은 효율성이 중요한 기준이 되고, 사회적 관점에서는 직무만족과 조직몰입과 같은 조직 구성원들의 만족도와 기대충족 등이 기준이 될 수 있다. 또한, 단기적 관점에서는 능률, 생산성, 만족도 등과 같은 구체적 성과가 중요시되는 반면, 장기적 관점에서는 조직의 적응성, 혁신성과 같은 유연성 등이 중요한 기준이 될 수 있다.<sup>198)</sup> 조직유효성을 측정하는 요소는 조직이 처한 환경이나 조직의 성격 및 조직의 발전단계, 그리고 조직문화 등에 따라 상이하게 나타날 수 있다. 이처럼 조직유효성의 평가지표는 매우 다양하기 때문에 어떤 조직의 조직유효성을 측정하기 위해서는 조직의 성격, 조직이 처한 환경, 조직의 발전단계, 조직구성원의 특성 그리고 조직문화 등을 고려할 필요가 있다.<sup>199)</sup> 조직유효성에 대한 평가지표 체계로써 가장 대표적인 것으로는 Campbell(1977)이 기존 연구들을 조사하여 조직의 성공 관점에서 30가지의 평가지표를 추출하여 이를 심리적·경제적·관리적 특성을 나타내는 지표로 분류하여 제시하였다. 조직유효성 평가지표로 심리적 지표는 첫째, 직무만족, 동기부여, 조직목표의 내면화 등이 있고, 둘째, 경제적 지표로 수익성, 성장성, 생산성, 효율성 등이 있다. 셋째, 관리적 지표로는 사고발생율, 훈련, 능력개발, 통제, 역할, 관리능력, 안정성 등이 있다.<sup>200)</sup> 이와 같이 선행연구자들이 제시한 조직유효성에 관한 평가지표를 정리하면 다음의 <표 2-13>과 같다.

196) 양수진(2017). 『팀리더의 코칭리더십이 조직유효성에 미치는 영향』, 한양대학교 대학원 박사학위논문, p.51.

197) 박해란(2018). 『코칭리더십이 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구』, 대전대학교 대학원 박사학위논문, p.23.

198) 최두용(2018). 『과학기술계 정부출연 연구기관의 조직문화가 조직효과성에 미치는 영향 연구』, 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문, p.39.

199) 김태성(2014). 『公企業 構成員의 組織文化 類型 知覺이 組織有效性에 미치는 影響에 關한 研究』, 韓南大學校 大學院 박사학위논문, p.59.

200) 권석민(2020). 전계논문, p.58.

<표 2-13> 조직유효성 평가지표 분석

연구자	조직유효성 평가지표			
	직무만족	조직몰입	직무성과	기타
Steers(1975)	○			환경적응성, 신축성, 생산성, 자원획득, 적합성
Walker & Ruekert(1987)				효과성, 적응성, 효율성
Hunt & Weintraub(2002) <sup>201)</sup>	○	○		업무실행력
Ellinger et. al.(2003) <sup>202)</sup>	○		○	
추재엽(2017)	○	○		
최두용(2017)	○	○		혁신행동
홍병윤(2018)	○	○		
박해란(2018)	○	○		
어수관(2019)	○	○		
정일영(2019)		○		이직의도, 조직시민행동
홍진식(2019)				합리적 모형, 개방체계 모형, 내부지향 모형, 인간관계 모형
홍판석(2020)	○	○		자긍심
변해경(2020)	○	○		
권석민(2020)			○	직무열의, 연구·기술혁신지향
곽주철(2020)	○	○	○	조직적응

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성.

본 연구에서는 조직구성원의 행동 특성에 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타난 다수의 선행연구를 바탕으로 규명된 심리적 성과지표인 직무만족, 조직몰입, 직무성과를 조직유효성을 측정하기 위한 관측변수로 설정하였다.

### (1) 직무만족

직무만족(job satisfaction)은 직무에 대한 조직 구성원의 만족도를 나타낸 것으로써 지각, 정서, 행동의 복합체이며, 조직 구성원의 언행적 표현으로 추정되는 종합적인 개념이다.<sup>203)</sup> 직무만족은 사회과학 분야에서 효율적인 조직관리를 위해 많이 다루어진 주제이며, 핵심적인 연구 분야로 많은 연구자에 의해 광범위하게 연구되

201) Hunt, J. M., & Weintraub, J. (2002). How coaching can enhance your brand as a manager, *Journal of Organizational Excellence*, 21(2), pp.39-44.

202) Ellinger, A. D., Ellinger, A. E., & Keller, S. B. (2003). Supervisory coaching behavior, employee satisfaction, and warehouse employee performance: A dyadic perspective in the distribution industry, *Human resource development quarterly*, 14(4), pp.435-458.

203) 홍판석(2020). 전계논문, p.48.

고 있다. 직무만족은 개인의 자질과 능력 및 수행하고 있는 업무에 대한 적응력과 조직 내에서의 다양한 환경과 관계가 있으며, 성과를 예측하는데 중요한 지표가 된다.<sup>204)</sup> 또한, 직무만족은 종업원 개개인이 직무를 수행하는 여건에서 느끼게 되는 긍정적·부정적 심리적인 감정으로써 높은 동기부여를 제공하며, 이것이 조직의 생산성 향상 또는 조직에 대한 자부심 및 충성심으로 전환되어 조직 경영의 전반적인 성과에 긍정적인 영향을 미친다. 반대로 직무만족이 낮으면 부정적 영향을 미친다 (Wendy et. al., 2005).<sup>205)</sup> 조직의 구성원이 자신의 직무에 대해 만족하는지의 여부는 회사의 성과에 매우 중요한 의미를 갖는다. 구성원들이 자신의 직무에 대해 어떻게 생각하고 만족하느냐는 것은 조직에 대한 긍정적인 입장이나 부정적인 입장을 만들어 낼 수 있기 때문에 직무만족은 조직의 성과에 직접적인 영향을 주는 요소라고 할 수 있다.<sup>206)</sup> Fisher(2000)에 의하면 직무만족은 일종의 태도라고 정의할 수 있으며, 태도란 감정 느낌의 정서적인 요소와 신념, 판단, 비교의 인지적인 요소로 볼 수 있고 이 요소들은 다른 원인에 기인하며 행동과는 다르게 관련되어 있다고 했다.<sup>207)</sup> 이와 같이 직무만족에 관한 선행연구자들의 개념을 정리하면 다음의 <표 2-14>와 같다.

<표 2-14> 직무만족 개념정의

연구자	직무만족 정의
Acker(1999) <sup>208)</sup>	자신의 직무에서 요구되는 특성과 관련되는 직무상황에 대한 평가로부터 가지는 긍정적이고 감정적인 상태
Greenberg & Baron(2001)	개인이 직무를 수행했을 때 자기직무에 대하여 가시적, 호의적인 태도로서 자신의 직무 수행에 대하여 긍정적인 감정을 갖는 개인의 심리상태
Weiss(2002) <sup>209)</sup>	개인의 직업이나 근무환경에 대한 평가로 정서적인 반응
추재엽(2017)	조직구성원이 직무나 직무환경 등에 대해 갖는 포괄적인 감정적 상태
홍병윤(2018)	조직구성원이 자신의 직무를 수행하면서 느끼게 되는 전반적인 만족정도 내지는 긍정적인 정서 상태
박해란(2018)	구성원이 직무에 만족하는 정도

204) 김혜원(2020). 『비서직종사자의 고용관계특성과 심리적 임파워먼트가 조직유효성에 미치는 영향 : 조직후원인식의 매개효과를 중심으로』, 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문, p.42.

205) 변혜경(2020). 전계논문, p.36.

206) 김용구(2020). 『중소벤처기업의 조직문화특성이 조직의 유효성과 사회적 태만을 매개로 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구』, 건국대학교 대학원 박사학위논문, p.37.

207) 어수관(2019). 전계논문, p.24.

어수관(2019)	한 개인이 자신의 직무나 이를 통해서 얻게 되는 경험을 평가해서 나타내는 유쾌함이나 긍정적인 정서 상태로, 조직 구성원의 욕구, 가치, 신념, 태도의 수준에 따라 조직구성원이 직무와 연관하여 갖게 되는 감정적 상태
변혜경(2020)	조직 구성원들이 조직의 목표 또는 업무 목적을 달성함에 있어서 직무수행을 통해 얻어지는 유쾌하거나 혹은 긍정적인 정서적 상태
김재경(2020) <sup>210)</sup>	조직구성원이 직무조건 등 개인 상황에 따라 조직성과에 긍정적인 영향을 미치는 감정 상태와 정서적 반응

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성.

직무만족에 영향을 미치는 요인들은 개인 차원, 조직 차원, 환경 차원, 심리 차원 등 다차원적인 개념으로 구성되어 있으며,<sup>211)</sup> 조직심리학 및 조직행태론 분야에서 구성원의 직무를 어떻게 측정할 것인가 즉, 직무만족의 구성요소들을 무엇으로 보고 구성원의 직무만족을 어떤 측면을 통해 측정할 것인지에 대한 관심을 기울이고 있다(Smiyh et. al., 1996; Spector, 1985). 그리고 직무만족은 직업에 따른 특수성이 고려된 구성요소들이 반영되어야 하기에 직무만족의 구성요소는 다양하게 나타날 수 있다.<sup>212)</sup>

직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다. Mathieu, Hofmann & Farr(1993)는 직무만족에 대한 정의를 다음 세 가지에 초점을 두었다. 첫째, 직무만족이란 작업 조건이나 직무에 대한 태도로써 다양한 직무의 차원(감독, 임금)에 대한 태도이다. 둘째, 직무만족은 직무에 있어서의 기대감과 실제 경험과의 비교로 결정된다. 셋째, 직무만족은 다중적 차원으로써 임금, 직무자체, 감독, 승진의 기회, 동료와의 관계 같은 다양한 요인에 의해 결정된다는 것이다.<sup>213)</sup> Steer & Black(1994)은 인간의 감정적 반응을 일으키는 직무만족의 원천을 급여, 직무자체, 감독, 승진기회, 동료와의 관계 등으로 나타내었으며,<sup>214)</sup> Yoder(1995)는 직무만족 영향요인을 상사의 감독 적절성, 직무 자체에 대한 만족도, 동료 근로자와의 친밀성, 조직목표와 제도, 효율성, 경제적·사회적 심리적 보상에 대한 만족도, 정신

208) Acker, G. M. (1999). The impact of clients' mental illness on social workers' job satisfaction and burnout, *Health & Social Work*, 24(2), pp.112-119.

209) Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences, *Human resource management review*, 12(2), pp.173-194.

210) 김재경(2020). 『호텔직원의 조직공정성 인식, 조직신뢰, 지식공유 및 조직유효성간의 관계』, 제주대학교 대학원 박사학위논문, p.64.

211) 김혜원(2020). 전계논문, p.43.

212) 어수관(2019). 전계논문, p.25.

213) Mathieu, J. E., Hofmann, D. A., & Farr, J. L. (1993). Job perception - job satisfaction relations: An empirical comparison of three competing theories, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 56(3), pp.370-387.

214) Steer, R. M., & Black, J. S. (1994). Organizational behaviour. *Haroer Collins College*.



적·육체적인 건강 등을 들었다.<sup>215)</sup> Fournett(1996)는 직무만족 영향요인을 개인특성과 직무특성으로 구별하고, 개인특성에는 과업수준, 성별, 연령, 지능, 교육을 들었으며, 직무특성에는 임금, 사회 환경, 커뮤니케이션, 상사감독, 안정성 등을 들었다. 이와 같이 선행연구자들의 직무만족 영향요인을 정리하면 다음의 <표 2-15>와 같다.

<표 2-15> 직무만족 영향요인

연구자	직무만족 영향요인
Mathieu et. al.(1993)	임금, 직무자체, 감독, 승진의 기회, 동료와의 관계
Steer & Black(1994)	급여, 직무자체, 감독, 승진기회, 동료와의 관계
Yoder(1995)	직속 상관의 감독 적절성, 직무 자체에 대한 만족도, 동료근로자와의 친밀성, 조직목표와 제도, 효율성, 경제적·사회적 심리적 보상에 대한 만족도, 정신적·육체적인 건강
Gilmer(1996)	보수, 승진, 안전, 직무의 사회적 측면, 직무의 본질적 측면, 작업환경, 복리후생, 의사소통, 감독
Fournett(1996)	과업수준, 성별, 연령, 지능, 교육, 임금, 사회 환경, 커뮤니케이션, 상사감독, 안정성
Spector(1997)	의사소통, 동료 및 상사와의 관계, 보상 체계, 직무 조건, 과업 및 조직의 특성, 개인의 성장, 승진의 기회, 직업 안정성, 대외적 인식
Fisher(2000)	승진, 고용안정, 직무환경, 진취적 도전정신, 인정, 책임, 기회와 발전, 성취감, 보상
Robbins(2003) <sup>216)</sup>	도전적인 업무, 공정한 보상, 지원하는 조직 분위기, 동료의식, 개인특성, 직무간의 적합성, 유전적 요인
박해란(2018)	업무 만족, 임금 만족, 승진 기회 만족, 상사와의 관계 만족, 동료와의 관계에 대한 만족도

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성

215) Yoder, L. H. (1995). Staff nurses' career development relationships and self-reports of professionalism, job satisfaction, and intent to stay, *Nursing research* 44(5), pp.290-297.

216) Robbins, S. P., & Judge, T. (2003). *Essentials of organizational behavior* (Vol. 7). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.



## (2) 조직몰입

조직몰입(organizational commitment)이란 조직에 대한 정서적인 친밀감이나 조직에 대한 개인의 심리적 동일시, 강한 신념의 정도로 조직몰입이 높은 구성원은 조직의 목표와 가치를 받아들이고 자발적으로 많은 노력을 기울이며, 조직을 위해 지속적으로 일하고자 하는 욕구가 크다(Cohen, 2007).<sup>217)</sup> 또한, 조직몰입은 조직에서 직원의 업무와 관련된 행동을 이해하고 설명하는데 있어서 중요한 요소이며, 조직구성원의 행동양식에 중요한 영향을 미치므로 조직성과를 대표하는 주요 변수로 인식된다.<sup>218)</sup> 그러므로 조직몰입은 조직관리에 대한 효율성 정도를 나타내는 가장 보편적 개념이라고 할 수 있다. 일반적으로 조직몰입이 높은 구성원은 직무성과가 높고, 장기적인 근속연수와 함께 결근율과 이직률을 감소시킨다. 따라서, 직원들의 조직몰입을 높이는 것은 인사정책과 조직관리의 측면에서 매우 중요한 의미를 갖는다고 할 수 있다(Angel & Perry,1981).<sup>219)</sup> 하지만 높은 조직몰입 수준이 개인에게 항상 긍정적인 효과만 주는 것은 아니다. Mowday et. al.(1982)는 조직몰입 수준이 높은 개인은 가족이나 친구들과 즐거운 시간을 보낼 수 있는 기회가 없는 경우가 많으며, 한 조직에 오랫동안 근무함으로써 다른 직장에서 더 나은 지위와 보수를 누릴 수 있는 기회를 포기하게 된다(Mowday et. al., 1982). 그러므로 조직구성원인 개인에게 있어 높은 수준의 조직몰입은 긍정적인 효과와 부정적인 효과가 동시에 존재한다고 볼 수 있다.<sup>220)</sup> 조직몰입은 사회학, 심리학 등 다양한 학문에서 다수의 학자들에 의해 여러 개념으로 정의되어져 왔으며, 조직구성원의 행동을 예측할 수 있는 사전 지표로 활용될 수 있다고 하였다.<sup>221)</sup> 그리고 조직몰입은 주로 결과변수나 조직연구의 선행변수로서 연구되어왔는데, 결과변수로서의 조직몰입은 개인적인 변수, 역할 또는 직무성격과 조직구조 같은 직무와 관련된 조직의 문화적 요인으로부터 영향을 받는 것으로 나타났다(Meyer et. al., 1993).<sup>222)</sup> Fink(1992)는 조직몰입을 개인이 자신의 정체성을 찾아가는 과정에서 형성되는 것으로 보고 개인이 어떠한 사물이나 아이디어, 사람을 접했을 때 발생하기 때문에 조직원 개개인의 행동과 태도로부터 나오는 것이라고 주장하였다.<sup>223)</sup> Jaworski & Kohli(1993)는 특정조직에

217) 박해란(2018). 전계논문, p.26.

218) 정일영(2019). 『조직문화, 종업원침묵 및 조직효과성의 관계』, 상지대학교 일반대학원 박사학위논문, p.38.

219) 변혜경(2020). 전계논문, p.40.

220) 황동연(2019). 『공공조직에서 조직정치지각과 조직후원인식이 조직몰입에 미치는 효과에 관한 연구』, 숭실대학교 대학원 박사학위논문, p.55.

221) 정일영(2019). 전계논문, p.38.

222) 황동연(2019). 전계논문, p.52.

대해 애착을 가지는 것으로부터 출발한다고 하였다. 그들은 남아있고 싶은 조직을 위해 더 많이 노력하면서 자연스럽게 조직의 가치와 목표를 기꺼이 수용하게 되는 심리적인 상태를 조직몰입이라고 하였다.<sup>224)</sup> 조직몰입은 직원의 이직의도와 결근의 가능성을 낮춰주며(Cooper-Hakim, A. and Viswesvaran, C, 2005; Meyer et al., 2002), 이는 순이익, 시장 점유율, 노동생산성 등 기업의 재무 성과에도 긍정적인 영향을 줄 수 있다(Gong et. al., 2009). 이러한 특성에 기인하여 일반적으로 조직몰입은 조직관리의 효율성 정도를 나타내는 가장 보편적인 개념으로 활용된다.<sup>225)</sup> 이와 같이 조직몰입에 대한 선행연구자들의 개념을 정리하면 다음의 <표 2-16>과 같다.

<표 2-16> 조직몰입 개념정의

연구자	조직몰입 정의
Mowday et. al.(1982) <sup>226)</sup>	한 개인이 특정한 조직에 대해 가지게 되는 동일시와 관여도의 상대적 강도
O'Reily & Chatman(1986) <sup>227)</sup>	특정한 대상에 대해 개인이 가지는 가치관의 일치를 통하여 심리적인 애착이나 소속의 욕구를 유발시켜 특정한 대상에 대한 정체성을 소유하거나 기여하는 것을 의미
Allen & Mayer(1990) <sup>228)</sup>	조직과 조직구성원 사이의 심리적 연계
Fink(1992)	개인이 자신의 정체성을 찾아가는 과정에서 형성되는 것
Jaworski & Kohli(1993)	조직을 위해 더 많이 노력하면서 자연스럽게 조직의 가치와 목표를 기꺼이 수용하게 되는 심리적인 상태
박해란(2018)	자기가 속한 조직에 대해 자신을 동일시하고, 조직과의 일체감을 가지는 애착 심이며 조직의 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수용
홍병윤(2018)	구성원이 조직에 대해 가지는 심리적인 애착으로 구성원이 조직과 자신을 동일시하며 그 조직에 헌신하고자 하는 심리적 상태
박주성(2019)	조직에 대한 애착정도를 나타내는 심리적인 상태이며, 조직과 자신을 동일시하고, 그 조직에 헌신하고자 하는 정도
여수관(2019)	조직구성원이 자신의 조직에 대해 가지는 충성심, 조직구성원으로 존재하려는 애착심의 정도
곽주철(2020)	목표나 과업 달성을 위하여 보여준 일체의 노력이나 결과
변혜경(2020)	조직을 위하여 헌신하려는 의지 또는 조직구성원으로서 조직의 일을 내 것처럼 생각하려는 의지
김재경(2020)	조직구성원이 조직과 동일시하는 긍정적인 일체감, 소속감, 애착 및 헌신과 조직에 남으려는 의사의 상대적 정도

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성

223) Fink, S. L. (1992). *High commitment workplaces*. Greenwood publishing group.

224) Jaworski, B. J., & Kohli, A. K. (1993). Market orientation: antecedents and consequences, *Journal of marketing*, 57(3), pp.53-70.

225) 김재성 · 이나래 · 엄하늘 · 최상욱(2020). 자기회귀교차지연모형을 적용한 전략적 인적자원관리와 조직몰입 간의 중단적 관계: 평가시스템 공정성의 매개효과 중심으로, 『조직과 인사관리연구』, 44(2), pp.1-25.

이러한 조직몰입의 개념 정의에 있어서 학자들마다 다양한 접근법이 사용되고 있는데, 조직몰입 개념의 접근법은 차원성과 관련하여 단일 차원적 접근법, 다차원적 접근법의 두 가지로 나눌 수 있다. 단일 차원적 접근법에는 조직몰입을 태도로 보는 태도적 접근법(심리적 애착에 초점)과, 조직몰입을 행태로 보는 행태적 접근법(행위에 의해서 조직에 구속되어 가는 과정, 적응하는 방식에 초점)이 있다. 조직을 다룬 초기의 연구들은 대부분 태도적 몰입에 초점을 맞추어 왔지만, 1980년대 후반의 연구를 시작으로 다차원적 접근으로 바뀌게 되었다. 조직몰입을 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입의 세 가지 차원으로 개념화한,<sup>229)</sup> Meyer & Allen(1991)의 조직몰입의 하위개념은 첫째, 정서적 몰입은 조직에 대한 애착, 관여를 통해 조직과 개인의 가치관 일치로 의미하는 것으로 조직에 대한 애착은 직무 특성이나 경험과는 다르게 나타난다. 둘째, 지속적 몰입은 개인이 조직을 떠날 때 발생하는 기회비용을 고려하는 것으로 연금, 퇴직금 등과 같은 조직이 개인에게 주는 보상으로 인해 발생하는 몰입을 의미한다. 셋째, 규범적 몰입은 지금의 조직에 남아있어야 한다는 도덕적 의무감으로 발생하는 몰입을 의미한다. 조직에서의 승진이나 성과, 보상 등이 만족스럽지 않더라도 조직을 위해 맡은 책임을 다해야 한다는 규범적 의무감이 강하기 때문에 조직에 최선을 다하게 된다.<sup>230)</sup> 이와 같은 선행연구자들의 조직몰입에 대한 구성요소를 정리하면 다음의 <표 2-17>과 같다.

<표 2-17> 조직몰입 구성요소

연구자	조직몰입 구성요소
Angle & Perry(1981) <sup>231)</sup>	가치에 대한 몰입, 근속 몰입
O'Reilly, Chatman(1986) <sup>232)</sup>	내면화, 동일성, 순응
Eisenberger(1986) <sup>233)</sup>	계산적 몰입, 감정적 몰입
Etzioni(1987) <sup>234)</sup>	도덕적 몰입, 계산적 몰입, 소외적 몰입

226) Mowday, Forter & Steers.(1982). *Employee-Organization Linkage, The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*, New York, Academic Press, pp.21-25.

227) O'Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior, *Journal of applied psychology*, 71(3), pp.492-499.

228) Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization, *Journal of occupational psychology*, 63(1), pp.1-18.

229) 김용구(2020). 전계논문, pp.33-34.

230) 양수진(2017). 전계논문, p.58.

Meyer & Allen(1991) <sup>235)</sup>	정서적 몰입, 규범적 몰입, 지속적 몰입
안정원 · 이순목 (2018) <sup>236)</sup>	정서적 몰입, 규범적 몰입, 지속적 몰입
이종식(2019)	정서적 몰입
황동연(2019)	정서적 몰입, 규범적 몰입, 지속적 몰입

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성

### (3) 직무성과

직무성과(Job Performance)는 과업을 수행함에 있어 필요한 중요한 업무활동을 의미하고, 조직구성원들의 공식적인 업무활동 능력인 과업수행으로 이는 최종 결과에 긍정적 또는 부정적인 결과를 초래하게 된다고 할 수 있다.<sup>237)</sup> 조직구성원 각자가 맡은 직무수행 과정의 결과물로서 직무성과는 조직몰입, 직무만족과 함께 조직유효성을 측정하는 지표로 조직성공에 크게 영향을 미친다.<sup>238)</sup> Motowidlo(2003)는 직무성과란 지각된 직무성과로써 정해진 시간 동안 조직구성원 스스로가 실행하는 개별적인 행위적 사건들이 조직에 기여하는 전체적인 기대치라고 하였고, Sparrowe et. al.(2001)는 직무수행 과정 중 공적인 직무와 관련하여 필요한 역할로서 책임과 의무 등 직무의 결과에 해당하는 조직의 목표를 달성하는 기준이라고 하였으며,<sup>239)</sup> Jung & Avolio(2000)은 직무성과를 구성원의 업무수행을 통하여 얻고자 하는 많은 목표들과 제약요소, 그리고 생존할 수 있는 조직능력 등에 있어서의 달성 정도라고 하였다.<sup>240)</sup> Babin & Boles(1996)는 다른 동료 직원들과 함께하는 직무와 관련된 행동이나 결과에 대한 직원 개개인의 생산성 수준으로 직무성과를 정의하였고, Tett & Meyer(1993)는 직무성과를 구성원들이 기업의 목표와 과업을 수행하기 위해 보

231) Angle, H. L., & Perry, J. L. (1981). An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness, *Administrative science quarterly*, pp.1-14.

232) O'Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). op.cit., pp.492-499.

233) Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support, *Journal of Applied psychology*, 71(3), pp.500-507.

234) Etzioni, A. (1987). Entrepreneurship, adaptation and legitimation: a macro-behavioral perspective, *Journal of Economic Behavior & Organization*, 8(2), pp.175-189.

235) Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment, *Human resource management review*, 1(1), pp.61-89.

236) 안정원 · 이순목(2018). 조직몰입 구성개념의 개념화와 타당화, 『한국심리학회지 산업 및 조직』, 31(2), pp.459-497.

237) 박태운(2020). 전계논문, p.28.

238) 임도화(2020). 『직무불안정성이 정서적 조직몰입과 직무성과에 미치는 영향』, 가천대학교 일반대학원 박사학위논문, p.40.

239) 박태운(2020). 전계논문, pp.28-29.

240) 조정명(2019). 『직무성과의 영향요인에 대한 연구』, 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문, p.26.

여주는 노력의 결과로 정의하였다.<sup>241)</sup> 박태운(2020)은 직무성과를 조직구성원이 자신의 직무를 잘 수행하는 정도라고 하였고,<sup>242)</sup> 임도화(2020)는 근로자가 과업에 대한 요구를 성취하는 정도 혹은 할당받은 과업에 대한 구성원의 성취도라 하였으며,<sup>243)</sup> 조정명(2019)은 종사자의 업무에 대한 수행능력이자 자신의 업무목표를 달성할 수 있을 것이라 믿는 정도라고 하였다.<sup>244)</sup> 김미경(2019)은 직무성과를 조직 내 구성원의 직무수행에 있어 성공적인 달성여부라고 정의하였고,<sup>245)</sup> 이준근(2018)은 개인의 업무품질 및 과업완수 수준이라고 직무성과를 정의하였다.<sup>246)</sup> 이와 같이 직무성과에 대한 선행연구자들의 개념을 정리하면 다음의 <표 2-18>과 같다.

<표 2-18> 직무성과 개념정의

연구자	조직몰입 정의
Motowidlo(2003)	지각된 직무성과로써 정해진 시간 동안 조직구성원 스스로가 실행하는 개별적인 행위적 사건들이 조직에 기여하는 전체적인 기대치
Sparrowe et al.(2001)	직무수행 과정 중 공적인 직무와 관련하여 필요한 역할로써 책임과 의무 등 직무의 결과에 해당하는 조직의 목표를 달성하는 기준
Jung & Avolio(2000)	구성원의 업무수행을 통하여 얻고자 하는 많은 목표들과 제약요소, 그리고 생존할 수 있는 조직능력 등에 있어서의 달성 정도
Babin & Boles(1996)	다른 동료 직원들과 함께하는 직무와 관련된 행동이나 결과에 대한 직원 개인의 생산성 수준
Tett & Meyer(1993)	구성원들이 기업의 목표와 과업을 수행하기 위해 보여주는 노력의 결과
박태운(2020)	조직구성원이 자신의 직무를 잘 수행하는 정도
임도화(2020)	근로자가 과업에 대한 요구를 성취하는 정도 혹은 할당받은 과업에 대한 구성원의 성취도
조정명(2019)	종사자의 업무에 대한 수행능력이자 자신의 업무목표를 달성할 수 있을 것이라 믿는 정도
김미경(2019)	조직 내 구성원의 직무수행에 있어 성공적인 달성여부
이준근(2018)	개인의 업무품질 및 과업완수 수준

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성

조직구성원의 직무성과는 물리적인 성과 및 조직의 목표달성을 위한 조직의 전반

241) 김미경(2019). 『포용적리더십과 직무성과 및 창의적 성과 : 심리적인전감, 피드백추구행동 그리고 권력거리의 역할』, 대전대학교 대학원 박사학위논문, p.20.

242) 박태운(2020). 전계논문, pp.28-51.

243) 임도화(2020). 전계논문, p.58.

244) 조정명(2019). 전계논문, p.89.

245) 김미경(2019). 전계논문, p.47.

246) 이준근(2018). 『공유리더십이 직무성과와 혁신행동에 미치는 영향』, 청주대학교 대학원 박사학위논문, p.56.

적인 활동들로 구성되며, 실제 기업 및 조직 인사관리 분야에서 효율성을 나타내는 지표로 매우 중요하게 사용되고 있다. 직무성과에 대한 학자들의 견해와 변수들은 포괄적이고 다양하여 관련된 변수에 따라 측정요인과 결과가 상이하며, 측정하는 기준은 초기 재무, 경제적 지표에서 점진적으로 조직구성원의 심리적, 사회적 비재무적 지표 부분에 초점을 두고 있다.<sup>247)</sup> 임홍규(2015)는 직무성과 구성요인을 직무와 관련된 비전이나 책임, 승진이나 임금, 인간관계, 적절성 등으로 구분하여 설명하였다. 또한 장영현(2015)의 연구에서는 직무성과를 물질적 보상이나 동기부여, 구성원 개인의 특성 및 조직의 내·외부적 환경에 따른 다양한 요인들과 관련성이 있다고 하였다.<sup>248)</sup>

선행연구 검토 결과, 조직유효성은 조직구성원이 조직에 충성심을 가지고 근무할 수 있도록 효과를 발생시키는 것으로 심리적 지표의 결과에 따라 경제적 지표의 긍정적 결과로 규명되었다. 따라서, 호텔조직에서 더욱 적극적으로 직원들의 조직유효성을 검토하여 발전시켜 나가야 할 것이라고 판단된다.<sup>249)</sup> 이에 본 연구에서는 호텔직원의 긍정심리자본에 관한 연구에서 조직유효성의 영향 관계를 살펴보고자, 직무만족, 조직몰입, 직무성과를 관측변수로 설정하였다.

## 5. 변수 간의 관계 고찰

### 1) 긍정심리자본과 조직유효성 관계

본 연구의 목표에 따라 독립변수인 긍정심리자본과 종속변수인 조직유효성 간의 관계에 관한 국내외 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

진성리더십과 조직몰입과의 관계에서 긍정심리자본의 매개역할 연구에서 긍정심리자본이 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 긍정심리자본이 진성리더십과 조직몰입과의 관계에서 중요한 변수라는 것을 확인할 수 있었으며, 조직은 긍정심리자본을 개발하기 위한 전략적 필요성을 시사했다.<sup>250)</sup> 의료조직의 윤리

247) 박태운(2020). 전계논문, p.34.

248) 임도화(2020). 전계논문, pp.42-43.

249) 현계담(2016). 『호텔 직원의 핵심가치 인식, 혁신행동, 조직유효성 간의 관계 연구』, 제주대학교 대학원 박사학위논문, p.49.

250) Rego, P., Lopes, M. P., & Nascimento, J. L. (2016). Authentic leadership and organizational commitment:



경영과 긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구에서 의료조직의 긍정심리자본은 구성원의 조직몰입, 이직의도, 조직시민행동에 유의한 영향을 확인할 수 있었다. 긍정심리자본은 직원들의 윤리경영과 조직효과성 사이의 관계에 간접적인 영향을 미쳤다. 또한, 자기효능감, 희망, 회복력, 낙관주의로 구성된 긍정심리자본의 효과가 의료기관에서 확인되었다.<sup>251)</sup> 긍정심리자본이 직무열의와 직원들의 사기에 미치는 영향에 관한 연구에서 긍정심리자본이 직무만족과 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.<sup>252)</sup> 사무직 근로자의 진성 리더십, 조직소통, 조직효과성 및 심리적 자본과의 구조적 관계 연구에서 심리적 자본이 조직유효성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서, 심리적 자본의 수준이 높을수록 조직유효성이 높아진다는 것을 알 수 있다고 하였다.<sup>253)</sup> 카지노 종사원을 대상으로 긍정심리자본이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 긍정심리자본이 클수록 이직의도를 감소시킬 수 있다고 하였으며, 결론적으로 긍정심리자본으로 이직의도를 감소시킬 수 있는 요인으로 카지노 종사원의 긍정심리자본의 중요성을 제시하였다. 이러한 문제를 개선하기 위해서는 자기해결 능력을 도와주는 교육프로그램이나 좌절하지 않는 긍정마인드 컨트롤을 할 수 있는 실제적인 프로그램이 뒷받침돼야 한다고 주장하였다.<sup>254)</sup> 초·중등학교에 근무하는 교사를 대상으로 학교장의 감성적 리더십과 교사의 긍정심리자본, 학교조직효과성과의 구조적 관계 연구에서 학교장의 감성적 리더십이 높을수록 교사의 긍정심리자본이 높아지며, 교사의 긍정심리자본이 높을수록 학교조직효과성이 높아지는 것으로 나타났다. 학교장의 감성적 리더십과 교사의 긍정심리자본은 직접적으로 학교조직효과성에 영향을 줄 뿐만 아니라, 교사의 긍정심리자본을 향상시켜 궁극적으로 학교조직효과성에 영향을 미치게 된다는 것을 확인할 수 있었다. 이러한 결과는 교사의 긍정심리자본이 학교조직효과성에 대해 큰 영향력을 행사하는 변수라는 것을 설명하고 있다. 학교장의 감성적 리

---

The mediating role of positive psychological capital. *Journal of Industrial Engineering and Management (JIEM)*, 9(1), pp.129-151.

251) Lee, K. H., Lyu, J., Chang, Y. C., & Shin, Y. J. (2016). The effect of ethical management and positive psychological capital on organizational effectiveness in hospitals. *Health policy and Management*, 26(3), pp.155-171.

252) Paek, S., Schuckert, M., Kim, T. T., & Lee, G. (2015). Why is hospitality employees' psychological capital important? The effects of psychological capital on work engagement and employee morale. *International journal of hospitality management*, 50, pp.9-26.

253) Hwang, Y. K., & Lee, C. S. (2015). Structural Relationship between Authentic Leadership, Organizational Communication, Organizational Effectiveness, and Psychological Capital of Office Workers. *Indian Journal of Science and Technology*, 8(57), pp.292-298.

254) 유지혜(2020). 전계논문, pp.95-97.



더십을 바탕으로 학교 조직의 효과성 향상을 위해 교사의 긍정심리자본 형성과 발전 및 강화에 대한 조직 환경 조성 및 체계적인 훈련 프로그램, 상담 과정 등 조직 차원의 노력이 필요함을 시사했다.<sup>255)</sup> 종합병원과 요양병원에 근무하는 간호직, 행정직, 의료기술직을 대상으로 의료기관 구성원의 긍정심리자본이 조직효과성과 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구에서 의료기관 구성원의 긍정심리적자본의 수준이 높을수록 구성원은 자신의 직무에 대해 만족할 뿐만 아니라 자신이 속한 조직에 대한 애착과 소속감 그리고 지속적 근무의사가 높아지고, 고객에 대해서 많은 관심을 가지고 최선을 다하려는 고객지향적 성향도 강화되는 것을 확인할 수 있었다. 그러므로 의료기관 구성원의 직무만족과 조직몰입 향상을 통해 조직성과를 높이고 궁극적으로는 고객들의 의료기관 이용에 대한 만족도를 높이기 위해서는 의료기관 구성원의 긍정심리적자본을 증진시키려는 체계적이고 적극적인 노력이 필요하다고 주장하였다.<sup>256)</sup> 공공기관 및 공·사기업체 종사자를 대상으로 긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향 연구에서 긍정심리자본에 대한 지각이 구성원들의 조직태도, 즉, 조직몰입과 직무만족에 긍정적인 영향력을 미치고, 또한, 긍정심리자본과 조직몰입, 직무만족의 관계에서 협력적 노사관계와 감정공유의 조절효과가 부분 채택 되었다는 점은 공공기관 및 공·사기업체나 조직에서 조직 구성원들의 긍정심리자본의 중요성 및 협력적 노사관계와 감정공유의 중요성을 확인해 주었다.<sup>257)</sup> 이에 본 연구에서는 호텔직원의 긍정심리자본과 조직유효성 간의 영향 관계 검증이 필요하다고 판단하였다.

## 2) 긍정심리자본과 직무열의의 관계

본 연구의 독립변수인 긍정심리자본과 매개변수인 직무열의의 관계에 관한 국내외 선행연구를 살펴보면 다음과 같다. 긍정심리자본이 직무열의와 직원들의 사기에 미치는 영향에 관한 연구에서 긍정심리자본이 직무열의에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.<sup>258)</sup> 잭 크래프팅, 직무열의, 소진과의 관계 연구에서 자기효능감은

255) 장종근(2019). 『학교장의 감성적 리더십과 교사의 긍정심리자본, 학교조직효과성과의 구조적 관계』, 신라대학교 일반대학원 박사학위논문, pp.90-98.

256) 어수관(2019). 전계논문, p.71.

257) 채상명(2016). 『긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구』, 동명대학교 대학원 박사학위논문, p.76.

258) Paek, S., Schuckert, M., Kim, T. T., & Lee, G. (2015). *op.cit.*, pp.9-26.

직무열의에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개인적 자원의 하나인 자기 효능감은 직원들이 직업특성을 인식하는 방식에 영향을 미치고, 직장에서의 어려움을 극복하도록 도울 수 있다고 하였다.<sup>259)</sup> 호텔 종사자의 긍정심리자본과 동기부여가 직무열의에 미치는 영향 관계 연구에서 긍정심리자본의 네 가지 요인이 직무열의의 활력, 헌신, 몰두요인 모두에 정(+)의 영향을 주지는 못하였지만, 전체적으로 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 긍정심리자본이 높은 구성원은 열의 있게 일하는 경향이 높고 결과적으로 개인 및 조직에 높은 성과를 창출할 수 있다고 하였다.<sup>260)</sup> 중소기업 서비스 종사자를 대상으로 긍정심리자본과 직무열의가 고객 지향성에 미치는 영향에 관한 연구에서 긍정심리자본이 직무열의를 증가시키는 것으로 나타났다. 긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감, 낙관주의, 복원력, 희망은 직무열의의 하위요소인 활력, 전념, 집중에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 긍정심리자본과 직무열의가 고객지향성의 향상에 도움을 주고 영향을 미치는 것으로 알려지고 있지만, 긍정심리자본과 고객지향성, 직무열의와 고객지향성, 긍정심리자본과 고객지향성에서 직무열의의 효과를 입증하지 못하고 있다. 이는 고객 지향성의 중요성에 비추어 연구의 필요성 있다고 제시하였다.<sup>261)</sup> 요양보호사를 대상으로 변혁적 리더십과 긍정심리자본이 직무열의에 미치는 영향에 관한 다층모형 연구에서 긍정심리자본의 하위변수를 차례로 투입한 결과, 긍정심리자본이 직무열의에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 긍정심리자본의 하위변인 모두 직무열의에 유의미한 영향을 미쳤다는 것은 긍정심리자본이 높은 종사자일수록 업무에 대해서 긍정적이고 정력적이며 헌신하고 몰두하는 의미로서의 직무열의가 높아지는 것을 의미한다고 하였다.<sup>262)</sup> 호텔기업 직원의 효능감 지각이 직무열의와 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구에서 자기효능감이 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 호텔직원의 대고객서비스를 강화하고자 할 때에는 직무에 대한 열의를 고취시켜야 하며, 그에 앞서 개인이 지각하는 효능감과 조직의 효능감의 제고의 필요성을 시사하였다.<sup>263)</sup> 특 1급 호텔 식음료·조리 종사원

259) Rošková, E., & Faragová, L. (2020). Job Crafting, Work Engagement, Burnout: Mediating Role of Self-Efficacy. *Studia Psychologica*, 62(2), pp.148-163.

260) 장수중(2019). 전계논문, p.86.

261) 김진열(2018). 『긍정심리자본과 직무열의가 고객 지향성에 미치는 영향』, 가천대학교 일반대학원 박사학위논문, pp.93-95.

262) 김성숙(2018). 전계논문, pp.109-110.

263) 전용태(2017). 『호텔기업 직원의 효능감 지각이 직무열의와 고객지향성에 미치는 영향』, 세종대학교 대학원 박사학위논문, pp.101-106.

의 심리적 자본이 열의, 소진, 만족 및 몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 긍정심리자본은 자기효능감, 낙관주의, 희망, 복원력으로 구성되었으며, 나머지 측정변수 모두 타당성과 신뢰성이 검증되었다. 긍정심리자본의 보유 정도가 높은 호텔종사원일수록 직무에 대한 열의가 높다는 분석결과는 개인자원과 직무열의 관계에 대한 이론적 논의를 뒷받침하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 결국 서비스기업의 이윤에 극대화를 가져다준다고 하였다. 그러므로 환대산업 및 외식산업에서 이러한 변수의 활용에 대한 학문적 시사점을 제시하였다.<sup>264)</sup> 이에 본 연구에서는 호텔직원의 긍정심리자본이 직무열의에 미치는 영향을 파악하는 것이 필요하다고 보았다.

### 3) 직무열의와 조직유효성 관계

본 연구의 매개변수인 직무열의와 종속변수인 조직유효성의 관계에 관한 국내외 선행연구를 살펴보면 다음과 같다. 직무만족과 직무열의가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무열의가 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 종업원의 직무만족과 직무몰입을 높이기 위해서 조직은 근무여건을 개선하고, 업무수행에 필요한 도구와 자원을 제공하는 방안을 고려해야 한다고 주장하였다.<sup>265)</sup> 카리스마 리더십, 직무열의 및 조직시민행동의 관계 연구에서 직무열의는 조직시민행동에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 직무열의는 카리스마 리더십과 조직시민행동 간의 관계에 있어서 매개효과가 있는 것으로 확인되었다. 이는 카리스마 관리자가 있을 때 직원들이 자신의 직무에 더 많은 열의를 갖게 되고, 결국 조직시민행동을 촉진시키는 결과로 이어진다고 하였다.<sup>266)</sup> 호텔 중식조리사의 직업소명의식이 직무열의, 조직몰입, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무열의가 조직몰입에 미치는 영향 분석에서 직무열의는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향 관계가 있는 것으로 분석되었다. 이는 직무에 대한 열의가 있다면 조직에 대한 몰입도도 높아진다는 것을 의미한다. 또한, 직무열의가 직무만족에 미치는 영향 분석에서 직무열의가 직무만족에 정(+)의 영향 관계가 있는 것으로 분석되었다. 따라서, 직업소명의식과 직무열의, 조직몰입, 직무만족, 이직의도 사이의 영향

264) 윤희실(2016). 전계논문, pp.82-87.

265) Abu-Shamaa, R., Al-Rabayah, W. A., & Khasawneh, R. T. (2015). The effect of job satisfaction and work engagement on organizational commitment. *IUP Journal of Organizational Behavior*, 14(4).

266) Babcock-Roberson, M. E., & Strickland, O. J. (2010). The relationship between charismatic leadership, work engagement, and organizational citizenship behaviors. *The Journal of psychology*, 144(3), pp.313-326.

관계를 규명하여 직업소명의식이 가지고 있는 영향력을 이용하여 호텔 중식조리사의 직무열의와 직무에 대한 만족을 유도함으로써 호텔기업의 인적자원관리 전략에 시사점을 제시하였다.<sup>267)</sup> 호텔 종사원의 일과 삶의 균형이 직무열의, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무열의가 조직몰입에 정(+)<sup>268)</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 호텔 종사원이 주어진 중요한 직무가치를 달성하고 촉진하는 것으로 개인이 자신의 직무평가에서 얻는 유쾌하고, 정서적 만족상태를 유지하면서 긍정적인 정서상태를 이룰 수 있도록 회사에서 노력을 한다면 종사원은 더욱 조직에 몰입 할 수 있다고 주장하였다.<sup>268)</sup> 골프장 종사자의 감정노동, 직무열의, 조직유효성과의 관계 연구에서 직무열의는 직무만족 요인에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무열의와 조직몰입과의 영향 관계에서도 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서, 골프장 종사자의 감정관리를 통해 조직에 몰입하게 되면 고객들에게 유쾌한 마음으로 응대하게 되고, 골프장 운영에 많은 성과가 나타날 수 있다는 것을 시사점으로 제시했다. 또한, 경영자는 종사자들의 조직몰입을 향상시키기 위해서 감정노동을 인적자원관리 차원에서 관리할 필요가 있으며, 특히 내부마케팅 차원에서 종사자들의 교육훈련을 통해서 감정관리를 하여 조직에 몰입할 수 있도록 효율적인 관리가 필요하다고 주장하였다.<sup>269)</sup> 사회적기업 종사자의 직무열의에 영향을 미치는 직무자원과 조직유효성 간 관계 연구에서 직무열의는 조직유효성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 조직몰입과 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미치고, 이직의도를 낮추는데도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사회적기업 종사자들의 직무열의는 조직유효성 변수들 가운데 조직몰입에 가장 큰 영향을 나타냈다. 이는 사회적기업의 종사자들에게 직무열의는 조직의 성과를 높이는 데 필요한 핵심 기제가 될 수 있다고 시사점을 제시했다.<sup>270)</sup> 구청공무원을 대상으로 지방행정조직에서 상사의 진성리더십과 공무원의 직무열의 및 직무몰입과의 관계 연구에서 직무열의는 직무몰입과 영향관계가 있는 것으로 분석되었다. 따라서, 상관의 부하들의 직무열의 수준의 제고를 통하여 구성원들이 담

267) 김정태(2020). 『호텔 중식조리사의 직업소명의식이 직무열의, 조직몰입, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향』, 가톨릭관동대학교 대학원 박사학위논문, pp.68-70.

268) 신정승(2019). 『호텔 종사원의 일과 삶의 균형이 직무열의, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향』, 호남대학교 대학원 박사학위논문, pp.115-116.

269) 서상운(2019). 『골프장 종사자의 감정노동, 직무열의, 조직유효성과의 관계 연구』, 호남대학교 대학원 박사학위논문, pp.80-82.

270) 성현영(2018). 『사회적기업 종사자의 직무열의에 영향을 미치는 직무자원과 조직유효성 간 관계연구』, 영남대학교 대학원 박사학위논문, pp.124-126.

당직무에 보다 직무에 충실할 수 있는 촉진적인 리더십이 필요하다고 주장하였다.<sup>271)</sup> 항공사 승무원 팀장의 여성적 리더십이 직무열의와 직무만족을 통해 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무열의는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 항공사 객실승무원의 직무열의가 높으면 자신이 맡은 업무에 능동적이고 긍정적이며, 조직과 동일시하게 느끼는 정서적 몰입이 형성되는 것을 의미한다고 하였다. 그러나 직무열의는 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났는데 이는 기존 선행연구와는 반대되는 결과로 항공사 객실승무원은 근무환경 특성상 비행 때마다 각양각색의 성향을 가진 새로운 고객들을 접하고 다양한 서비스 상황에 노출되어있기 때문에 긍정적인 정서를 가졌다 하더라도 고객과의 마찰 등으로 서비스 실패를 경험하게 되는 경우에 부정적인 정서로 인해 직무열의가 감소하여 직무만족에 긍정적인 영향을 끼치지 못한다고 주장하였다.<sup>272)</sup> 이에 본 연구에서는 호텔직원의 직무열의가 조직유효성에 미치는 영향을 파악하는 것이 필요하다고 보았다.

#### 4) 긍정심리자본, 직무열의 및 조직유효성 관계

본 연구의 독립변수인 긍정심리자본, 매개변수인 직무열의, 종속변수인 조직유효성 간 관계에 관한 선행연구가 상대적으로 부족하다. 심리적자본이 직무열의와 직원들의 사기에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무열의가 긍정심리자본과 직무만족에 부분매개역할을 하는 것으로 나타났고, 직무열의가 긍정심리자본과 조직몰입에 부분매개역할을 하는 것으로 나타났다.<sup>273)</sup> 스리랑카의 상업은행에 종사하는 직원을 대상으로 은행원의 심리적 자본과 직무성과 간의 관계 연구에서 심리적 자본이 은행원의 직무성과에 대한 직무열의에 의해 매개되어 직·간접적인 영향을 모두 받는다는 것을 보여주었다. 따라서, 이번 조사 결과는 공공부문 은행들이 채용, 훈련, 개발 프로그램에서 심리적 자본에 주목할 필요가 있음을 시사하였다.<sup>274)</sup> 공무원의 자기효능감이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 공무원의 자기효능감이 조직

271) 김영환(2018). 지방행정조직에서 상사의 진성리더십과 공무원의 직무열의 및 직무몰입과의 관계, 『인문사회』, 21, 9(5), pp.1269-1278.

272) 서민주(2016). 『항공사 승무원 팀장의 여성적 리더십이 직무열의와 직무만족을 통해 조직몰입에 미치는 영향』, 경기대학교 서비스경영전문대학원 박사학위논문, p83.

273) Paek, S., Schuckert, M., Kim, T. T., & Lee, G. (2015). *op.cit.*, pp.9-26.

274) Rathnayake, K. K. N. P., & Zhixia, C. (2018). Bankers' psychological capital and performance: The mediating role of job engagement, *International Journal of Arts and Commerce*, 7(3), pp.99-112.

몰입에 미치는 영향에 있어 직무열의가 매개효과가 있는지 여부를 분석한 결과, 담당직무에 대한 열의가 조직몰입에 대한 직접적인 영향뿐만 아니라 매개적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 공무원이 담당하고 있는 직무에 대한 열정적인 에너지가 조직몰입을 향상하는데 중요한 영향변수라는 것을 확인할 수 있었다.<sup>275)</sup> 노인요양병원 영양보호사의 심리적 자본이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 심리적 자본과 조직몰입의 관계에서 직무열의의 매개효과를 확인하였다. 이러한 결과는 노인요양병원 영양보호사들이 보유하는 심리적 자본은 조직몰입의 수준을 높여주는 직접적인 효과는 물론이고, 매개변수인 직무열의를 높여줌으로써 직무열의가 조직몰입의 수준도 높여주는 간접효과도 있다는 것을 의미한다고 하였다. 따라서, 노인병원 영양보호사들의 이직의도를 낮추고 조직몰입을 높이기 위해서는 심리적 자본에 의한 직무열의를 높여주는 것이 필요하다고 하였고, 노인병원 영양보호사들의 긍정적 심리상태 수준을 높여줄 수 있는 동기부여를 기반으로 하는 다양한 관리방안이 모색되어야 한다고 주장하였다.<sup>276)</sup> 긍정심리자본과 직무열의 및 구성원의 직무행동과의 관계에 관한 연구에서 긍정심리자본과 조직시민행동 간의 직무열의의 매개효과 모두 유의한 것으로 나타났다. 높은 직무열의를 가진 직무담당자는 직무 및 성과 관련 행동인 적극적 행동 및 조직시민행동 모두 활발하게 수행한다고 하였다. 또한, 직무열의를 통한 구성원들의 직무 및 성과관련 행동을 촉진하기 위해 구성원의 직무열의를 증대할 수 있도록 관리적인 노력이 필요하다고 주장하였다.<sup>277)</sup> 이에 본 연구에서는 호텔직원의 긍정심리자본, 직무열의, 조직유효성 간에 영향 관계를 파악하는 것이 필요하다고 보았다.

##### 5) 긍정심리자본과 혁신행동 관계

본 연구의 독립변수인 긍정심리자본과 종속변수인 혁신행동 관계에 관한 국내외 선행연구를 살펴보면 다음과 같다. 5성급 호텔 정규직 직원을 대상으로 심리적 계약위반과 서비스 혁신행동에 관계 연구에서 긍정심리자본은 서비스 혁신행동에 유

275) 유병규·이영균(2019). 공무원의 자기효능감이 조직몰입에 미치는 영향: 직무열의의 매개효과를 중심으로, 『한국공공관리학보』, (33)4, pp.59-77.

276) 조우홍(2015). 노인요양병원 영양보호사의 심리적 자본이 조직몰입에 미치는 영향-직무열의의 매개효과를 중심으로, 『인문사회』, 21, 6(3), pp.53-77.

277) 오아라·박경규(2014). 긍정심리자본과 직무열의 및 구성원의 직무행동과의 관계에 관한 연구, 『한국경영학회 통합학술발표논문집』, pp.1311-1344.



의한 정(+)<sup>278)</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 예상대로 긍정심리자본은 직원들의 서비스 혁신행동을 활성화시킨다고 하였다<sup>278)</sup>. 기업체에 근무하는 종사원을 대상으로 조직구성원의 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 혁신행동에는 긍정심리자본, 커뮤니케이션 역량과 의사결정의 질이 모두 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인했다. 특히, 긍정심리자본, 커뮤니케이션 역량, 의사결정의 질과 혁신행동의 구조적 관계에서는 의사결정의 질이 혁신행동의 선행요인임을 검증하였다.<sup>279)</sup> 중소기업에서 사무직으로 근무하는 직장인을 대상으로 코칭리더십과 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 긍정심리자본이 혁신행동에 유의한 정(+)<sup>279)</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 긍정심리자본의 하위변인인 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관성은 모두 혁신 행동에 긍정적으로 작용한다는 것을 확인하였다. 즉, 조직 구성원이 업무를 수행할 때 갖는 긍정적 차원의 내적 요소로서 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관성을 가지는 것은 업무에 대한 창의적이고 혁신적인 활동을 창출하고 수행하는 데 중요한 역할을 한다고 하였다.<sup>280)</sup> 중국 특급 호텔 공유리더십이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 긍정심리자본이 높을수록 구성원들의 혁신행동에 미치는 영향이 커진다는 것이 입증되었다. 호텔조직의 혁신행동을 높이기 위해서는 구성원들에게 주어진 환경에서 스스로 긍정적인 장점을 발휘하여 사고와 행동을 할 수 있는 환경을 제공해야 한다고 하였고, 구성원이 기본적으로 자신의 능력에 대하여 이해하고 자신의 심리적인 효능, 희망 등을 통하여, 비전과 목표를 제시하고 호텔 경영 목표 달성을 위한 심리상태를 긍정적으로 이끌어내어야 한다고 주장하였다.<sup>281)</sup> 교육 서비스업 종사자를 대상으로 긍정심리자본과 직무만족이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 긍정심리자본은 혁신행동에 유의한 정(+)<sup>281)</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의 모두 혁신행동에 정(+)<sup>281)</sup>의 영향을 미친다는 것을 알 수 있었다. 이는 자신의 일에 대한 자신감이 높고, 목표에 대한 성취와 계획의 성공적 수행을 할 수 있다는 내적 확신이 있는 종사자들과 창의성과 혁신성을 자극하는 복원력과

278) Kim, T. T., Karatepe, O. M., & Lee, G. (2018). Psychological contract breach and service innovation behavior: psychological capital as a mediator. *Service Business*, 12(2), pp.305-329.

279) 황순형·현병환(2020). 조직구성원의 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향: 커뮤니케이션 역량과 의사결정의 질의 매개효과, 『경영컨설팅연구』, 20(4), pp95-106.

280) 이가현(2020). 『코칭리더십과 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향』, 단국대학교 대학원 박사학위논문, pp.81-82.

281) 김문홍(2020). 중국 특급 호텔 공유리더십이 혁신행동에 미치는 영향: 긍정심리자본의 매개효과를 중심으로, 『유통경영학회지』, 23(6), pp.65-82.



미래에 대한 긍정적인 신념이 높은 종사자들은 혁신행동에 긍정적인 영향을 미치는 것이라고 하였고, 긍정심리자본은 학습을 통해 강화될 수 있는 변수이므로 조직 특성에 맞는 프로그램을 개발하여 긍정심리자본을 향상시킬 수 있다면 구성원들의 혁신행동 발현에 기여가 될 수 있다고 하였다.<sup>282)</sup> 기업체 종사원을 대상으로 가족친화적 조직분위기와 혁신행동의 관계에서 긍정심리자본과 사내기업가정신의 매개효과에 대한 연구에서 긍정심리자본이 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 제조업종의 구성원들을 조직이 원하는 방향, 즉, 혁신행동 제고를 통한 기업의 비교우위 달성 및 유지라는 4차 산업혁명시대의 경쟁전략을 달성하기 위해서는 조직 내에 가족친화적 조직분위기의 중요성이 한층 강하게 요구된다는 사실을 보여준다고 주장하였다.<sup>283)</sup> 항공사 객실 승무원을 대상으로 셀프리더십이 긍정심리자본 구성요인과 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 자기효능감이 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미친 것으로 나타났으나, 희망, 낙관주의와 회복력은 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 자기효능감을 소유하고 있는 정도를 더 높게 인식할수록, 혁신행동이 증가하는 것으로 나타났다.<sup>284)</sup> 대학 교직원을 대상으로 심리적 자본이 혁신행동과 조직몰입에 미치는 효과 및 조직지원의 조절효과 연구에서 심리적자본 하위요인 자기효능감, 회복력, 낙관주의 모두 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 혁신행동은 자기효능감, 회복력, 낙관주의에 모두 긍정적인 영향을 미친다는 점에서 이들 요소에 대한 관리가 요망되며, 자기효능감과 낙관주의 제고를 위해서 앞서와 같은 노력과 함께 회복력 증진을 위해 조직차원에서의 종업원 상담이나 고충처리제도의 활용이나 동료 및 상사와의 관계 개선을 위한 프로그램 제공 등이 효과적일 것이라고 시사하였다.<sup>285)</sup> 이에 본 연구에서는 호텔직원의 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향을 파악하는 것이 필요하다고 보았다.

282) 강경희(2020). 전계논문, p.94.

283) 유준(2019). 전계논문, p.94.

284) 하동현(2018). 셀프리더십이 긍정심리자본 구성요인과 혁신행동에 미치는 영향: 긍정심리자본의 자아효능감, 희망, 낙관주의, 회복력의 매개효과를 포함하여, 『관광연구』, 33(3), pp.1-28.

285) 김상규·안관영(2018). 심리적 자본이 혁신행동과 조직몰입에 미치는 효과 및 조직지원의 조절효과, 『벤처창업연구』, 13(4), pp.245-254.

## 6) 직무열의와 혁신행동 관계

본 연구의 매개변수인 직무열의와 종속변수인 혁신행동 관계에 관한 국내외 선행 연구를 살펴보면 다음과 같다. 환대산업에서 갈등관리를 활용한 일선 서비스직원의 혁신행동 개선 연구에서 직무열의는 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 높은 수준의 직무열의를 표현하는 직원들은 보다 혁신적인 행동에 관여할 가능성이 높다고 하였다.<sup>286)</sup> 은행 직원들을 대상으로 감성리더십이 구성원의 혁신행동과 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무열의는 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 은행직원이 자신이 직접 인지하는 직무열의가 높다면 자신감을 가지고 맡은 일에 적극적이고 긍정적으로 대처할 뿐만 아니라 많은 과업과 관련하여 혁신적 아이디어나 행동을 보여준다고 하였다.<sup>287)</sup> 외식산업 종사원을 대상으로 임파워링 리더십과 잡 크래프팅, 직무열의 및 혁신행동 간의 관계 연구에서 직무열의는 혁신행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 종사원들의 잡 크래프팅과 같은 자기 주도적 행동뿐만 아니라, 직무열의 및 혁신행동과의 관계를 살펴봄으로써 구체적인 리더십의 효과를 제시하였다.<sup>288)</sup> 호텔 종사원을 대상으로 공유리더십이 종사원의 LMX, 직무열의, 그리고 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무열의는 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 종사원들의 LMX, 직무열의, 그리고 혁신행동을 증대시키기 위해서 무엇보다도 팀장의 공유리더십이 우선되어야 하고, 이러한 공유문화는 팀 내뿐만 아니라 팀 외적으로도 호텔기업의 목표설정 및 달성에 중요한 역할을 할 것이라는 가능성을 제시하였다.<sup>289)</sup> 기업에 소속된 조직구성원들을 대상으로 직무특성과 변혁적 리더십이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무열의는 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무열의가 높은 구성원은 직무수행에 있어 자신의 일에 중요성과 의미성이 강하며, 자신의 영역의 일부분으로 직무에 깊게 관여하면서 직무 관련 목표달성에 몰입하는 경향이 강하기 때문에 이러한

286) Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2018). Improving frontline service employees' innovative behavior using conflict management in the hospitality industry: The mediating role of engagement. *Tourism Management*, 69, pp.498-507.

287) 임광민(2020). 전계논문, p.70.

288) 허정·정정희·강선아(2019). 임파워링 리더십과 잡 크래프팅, 직무열의 및 혁신행동 간의 관계 연구: 외식산업 종사원을 대상으로, 『한국조리학회지』, 25(7), pp.70-80.

289) 이새미·전상경·구동우(2019). 공유리더십이 종사원의 LMX, 직무열의, 그리고 혁신행동에 미치는 영향, 『외식경영연구』, 22, pp.99-124.

과정에서 자발적이고 변화 지향적 행동을 하고 조직의 성과향상에 도움이 될 수 있도록 혁신적 행동을 할 것이라고 주장하였다.<sup>290)</sup> 공공기관 및 민간기업의 R&D관련 부서 등 혁신행동에 밀접한 사무·전문 직군 등을 대상으로 변혁적 리더십의 하위요인이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무열의는 혁신행동에 유의한 정(+)의 결과를 나타냈다. 즉, 조직 구성원이 업무수행에 있어 활기, 헌신, 몰두의 상태에 놓이게 될 때 업무로부터 긍정적인 느낌을 받을 수 있고, 긍정적인 에너지는 다시 새로운 것을 시도하고, 수행하려는 의지가 혁신행동에 영향을 미치고 있다고 하였다.<sup>291)</sup> 호텔과 외식기업에 근무하는 주방종사원을 대상으로 오픈주방시스템이 주방종사원의 직무열의와 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 주방종사원의 직무열의요인 중 활력과 헌신이 혁신행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 몰두는 혁신행동에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉, 주방종사원의 활력과 헌신이 높을수록 혁신행동은 높아지는 것을 알 수 있다. 따라서, 혁신행동을 높이기 위해서는 직무열의를 높여야 한다고 하였다.<sup>292)</sup> 특급 호텔 종사원의 자기주도적 직무설계가 종사원의 열의, 혁신행동 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무열의가 혁신행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직이 조직의 구성원을 얼마나 중요하게 생각하는지, 조직의 지원을 통해 보여줄 필요가 있으며, 이를 통해 종사원은 직무와 조직에 열의를 갖게 되고, 결과적으로 이러한 관리자의 노력이 조직의 성과로 이어질 것이라고 하였다.<sup>293)</sup> 호텔 업장의 서비스 스케이프가 직원의 자아일치성, 직무열의 그리고 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무열의가 혁신행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 외식산업 종사원들의 경우 제품판매 시 고객과의 접점에서 서비스를 수반하여 고객을 응대해야 하기 때문에 고객만족에 직결될 수 있는 종사원들의 행동, 특히 혁신행동이 매우 중요하다고 하였다.<sup>294)</sup> 이에 본 연구에서는 호텔직원의 직무열의가 혁신행동에 미치는 영향을 파악하는 것이 필요하다고 보았다.

290) 윤병현(2019). 『직무특성과 변혁적 리더십이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구』, 금오공과대학교 대학원 박사학위논문, p.73.

291) 심완준·장은혜·노경수(2019). 변혁적 리더십의 하위요인이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구: 직무열의의 매개효과를 중심으로, 『융합정보논문지』, 9(5), pp.104-116.

292) 김기영(2019). 오픈주방시스템이 주방종사원의 직무열의와 혁신행동에 미치는 영향, 『관광연구저널』, 33(5), pp.183-199.

293) 정효선·윤혜현(2018). 특급 호텔 종사원의 자기주도적 직무설계가 종사원의 열의, 혁신행동 및 이직의도에 미치는 영향, 『Culinary Science & Hospitality Research』, 24(8), pp.11-20.

294) 전용태·홍석환·조재근(2017). 호텔 업장의 서비스 스케이프가 직원의 자아일치성, 직무열의 그리고 혁신행동에 미치는 영향, 『외식경영연구』, 20, pp.181-197.

## 7) 긍정심리자본, 직무열의 및 혁신행동 관계

본 연구의 독립변수인 긍정심리자본, 매개변수인 직무열의, 종속변수인 혁신행동 간 관계에 관한 선행연구가 상대적으로 부족하다. 항공사 승무원의 심리적 자본, 직무열의 및 서비스 행동에 대한 서비스 분위기의 매개효과 연구에서 직무열의는 긍정심리자본과 서비스 행동 간의 관계에서 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 심리적 자본이 많은 승무원들이 더 많은 직무열의와 더 나은 서비스 행동을 보이는 경향이 있다는 것을 보여주었다.<sup>295)</sup> 긍정심리자본과 직무열의 및 구성원의 직무행동과의 관계에 관한 연구에서 긍정심리자본과 직무행동 간의 관계에서 직무열의의 부분매개 역할을 확인할 수 있었다. 직무열의를 통한 구성원들의 혁신행동을 촉진하기 위해 구성원의 직무열의를 증대시킬 수 있도록 관리적인 노력이 필요하다고 하였다. <sup>296)</sup> 이에 본 연구에서는 호텔직원의 긍정심리자본, 직무열의, 혁신행동 간에 영향 관계를 파악하는 것이 필요하다고 보았다.

## 8) 조직유효성과 혁신행동 관계

본 연구의 매개변수인 조직유효성과 종속변수인 혁신행동 관계에 관한 선행연구가 상대적으로 부족하다. 평생교육사의 직무만족과 혁신행동의 관계에서 지식공유의 매개효과 연구에서 직무만족은 혁신행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무만족이 높은 구성원일수록 주어진 역할 외의 성과개선 과업을 자발적으로 수행하는 혁신행동이 주도적으로 발생되며, 자신의 업무에 더하여 상사 및 동료 등을 지원하는 것을 성장의 좋은 계기로 삼을 가능성이 높은 것으로 해석해 볼 수 있다고 하였다.<sup>297)</sup> 교육 서비스업 종사자를 대상으로 긍정심리자본과 직무만족이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무만족이 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있는데, 이는 직무만족이 높은 구성원들은 자신의 일에 대한 혁신행동인 아이디어의 개발 및 실행을 할 수 있음을 보여주는 것이라고

295) Cheng, T. M., Hong, C. Y., & Yang, B. C. (2018). Examining the moderating effects of service climate on psychological capital, work engagement, and service behavior among flight attendants. *Journal of Air Transport Management*, 67, pp.94-102.

296) 이태희(2016). 긍정심리자본과 직무열의 및 구성원의 직무행동과의 관계에 관한 연구, 『한국전문경영인학회 학술대회 발표논문집』, pp.73-108.

297) 이효섭·정홍인(2020). 평생교육사의 직무만족과 혁신행동의 관계에서 지식공유의 매개효과, 『Global Creative Leader: Education & Learning』, 10(2), pp.67-92.

하였다. 따라서, 구성원들의 혁신행동 발휘를 위해서는 직무 및 과업에 성취감을 느낄 수 있으며, 나아가 조직 내에서 다양한 성장 기회를 마련하고 성과 향상을 통한 보상 등 조직차원에서 직무만족을 높일 수 있는 방법을 모색할 필요가 있음을 시사하였다.<sup>298)</sup> 호텔기업에서 팀리더의 이슈리더십과 혁신행동과의 관계에서 직무만족의 매개역할 연구에서 호텔종사원의 직무만족이 혁신행동에 미치는 영향은 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 호텔종사원이 직무에 만족할수록, 호텔에 혁신행동을 증대시킨다는 것이다. 따라서, 이러한 호텔종사원의 혁신행동을 증대시키기 위해서 팀리더가 이슈리더십을 적극적으로 활용하여 호텔종사원들의 직무만족감을 높일 수 있는 이슈리더십의 발휘가 매우 중요한 것이라고 시사하였다.<sup>299)</sup> 피트니스 센터 구성원의 조직공정성과 직무만족·조직몰입 및 혁신행동의 관계 연구에서 피트니스 센터 구성원의 직무만족과 조직몰입 모두 혁신행동에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 피트니스 센터 구성원들은 직무만족이 높아짐으로써 혁신행동에도 긍정적인 영향을 미친다는 사실을 통해서 피트니스 센터의 구성원에게 있어서 직무만족도의 중요성을 다시 확인할 수 있다고 하였다.<sup>300)</sup> 프로축구 사무국의 윤리풍토, 조직효과성, 혁신행동 간의 구조적 관계 연구에서 직무만족, 조직몰입 모두 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무만족을 높이기 위해 유연근무제 도입, 조직몰입을 증대시키기 위해 복지 확대, 스트레스 관리, 권한 부여, 개인-조직 간 목표 일치가 요구된다고 하였으며, 이러한 노력들은 궁극적으로 혁신행동을 증가시킬 것이라고 하였다.<sup>301)</sup> 호텔직원을 대상으로 양면성 혁신의 인식수준이 조직몰입 및 서비스 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 정서적 몰입과 규범적 몰입은 서비스 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 지속적 몰입은 서비스 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 조직몰입을 통해 종사원은 조직에 대해 강한 애착을 보이며 혁신행동을 유발하고 이는 성과에 영향을 미친다고 하였다.<sup>302)</sup> 이에 본 연구에서는 호텔직원의 조직유효성이 혁신행동에 미치

298) 강경희(2020). 전개논문, p.95.

299) 조현진·이현소·이성각(2019). 호텔기업에서 팀리더의 이슈리더십과 혁신행동과의 관계에서 직무만족의 매개역할, 『외식경영연구』, 22, pp.205-223.

300) 박병용(2019). 『피트니스 센터 구성원의 조직공정성과 직무만족·조직몰입 및 혁신행동의 관계』, 용인대학교 일반대학원 박사학위논문, pp.71-73.

301) 정윤덕(2018). 프로축구 사무국의 윤리풍토, 조직효과성, 혁신행동 간의 구조적 관계, 『한국체육과학회지』, 27(6), pp.649-661.

302) 최호준(2017). 『양면성 혁신의 인식수준이 조직몰입 및 서비스 혁신행동에 미치는 영향』, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.93.

는 영향을 파악하는 것이 필요하다고 보았다.

#### 9) 긍정심리자본, 조직유효성 및 혁신행동 관계

본 연구의 독립변수인 긍정심리자본, 매개변수인 조직유효성, 종속변수인 혁신행동 간 관계에 관한 선행연구가 상대적으로 부족하다. 교육 서비스업 종사자를 대상으로 긍정심리자본과 직무만족이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 긍정심리자본과 혁신행동 간의 관계에서 직무만족의 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 종사자들의 긍정심리자본이 직무만족을 강화시켜 혁신행동에 유의한 영향을 미치고 있음으로, 부정적인 심리보다는 긍정적인 심리상태를 유지하려고 노력하고, 직무에 만족할 수 있는 개인적 노력과 조직차원에서의 지원이 수반된다면 더 높은 수준의 혁신적 행동에 영향을 줌으로써 구성원들로 하여금 효과적이고 새로운 직무가치를 창출할 수 있을 것이라고 하였다.<sup>303)</sup> 은행에 근무하는 직원을 대상으로 진정성리더십이 조직몰입 및 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 긍정심리자본과 혁신행동과의 관계에서 조직몰입은 부분매개 효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 긍정심리자본을 높게 인식하는 직원일수록 직무만족이나 조직몰입이 높고, 조직에서의 행복감을 갖게 되고, 구성원의 긍정적 정서가 조직 내에서의 자율적 사고와 행동을 가능하게 하여 보다 도전적이고 혁신적인 활동으로 성과향상에 기여할 수 있다는 점을 경영자는 인식하고 인적자원관리에 적극 활용할 수 있도록 해야 한다고 주장하였다.<sup>304)</sup> 이에 본 연구에서는 호텔직원의 긍정심리자본, 조직유효성, 혁신행동 간에 영향 관계를 파악하는 것이 필요하다고 보았다.

303) 강경희(2020). 전계논문, p.95.

304) 유재익(2016). 『진정성리더십이 조직몰입 및 혁신행동에 미치는 영향』, 경성대학교 대학원 박사학위논문, pp.112-115.

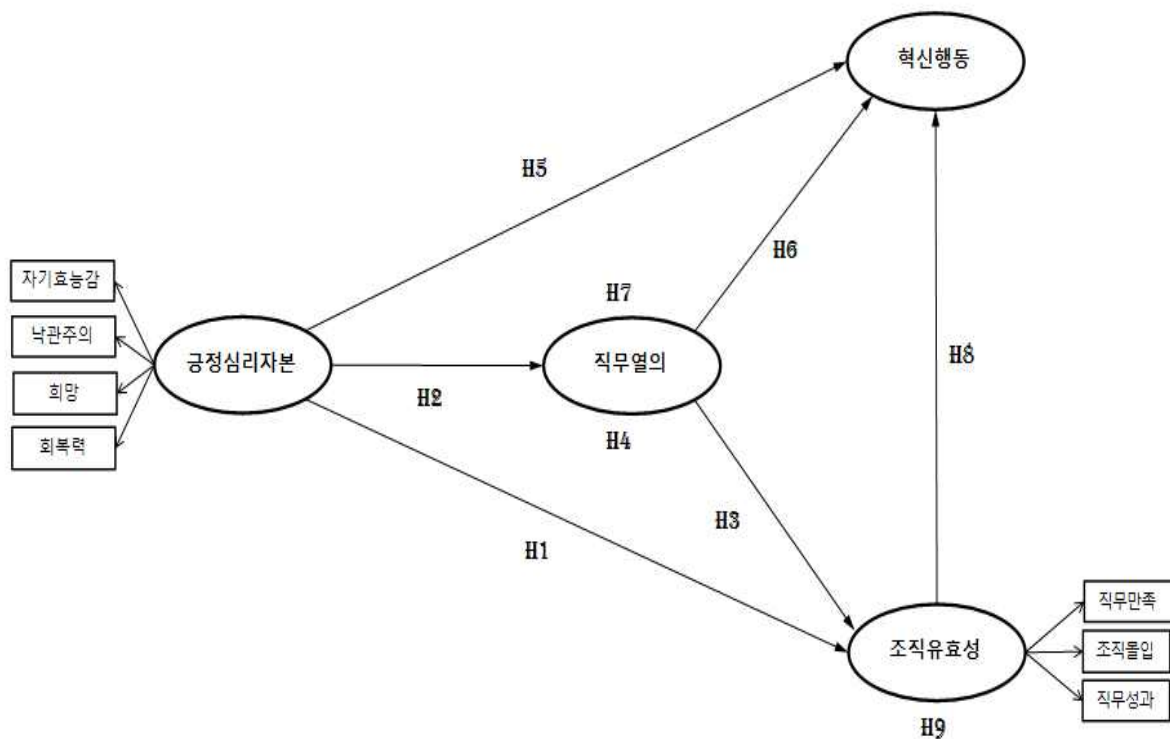


### Ⅲ. 연구 설계

#### 1. 연구모형 및 가설의 설정

##### 1) 연구모형

본 연구의 목표는 호텔직원을 대상으로 긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향 관계에서 직무열의의 매개효과와 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향 관계에서 직무열의, 조직유효성의 매개효과를 검증하는 것이다. 이와 같은 연구목표를 위해 앞에서 논의된 이론을 근거로 다음과 같이 연구모형을 설정하였다.



<그림 3-1> 연구모형



## 2) 연구가설

본 연구의 이론적 고찰에서 살펴본 바와 같이 긍정심리자본과 조직유효성 간의 영향 관계를 분석하는 다수의 연구들이 진행되었으며, 관련된 국내외 선행연구를 살펴보면 다음의 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 긍정심리자본과 조직유효성 간의 영향 관계

연구자	논문주제	영향 관계
Rego et al.(2016) <sup>305)</sup>	진성리더십과 조직몰입과의 관계에서 긍정심리자본의 매개역할 연구	긍정심리자본이 조직몰입에 유의한 정의(+) 영향
Lee et al.(2016) <sup>306)</sup>	의료조직의 윤리경영과 긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구	긍정심리자본은 구성원의 조직몰입, 이직의도, 조직시민행동에 유의한 정의(+) 영향
Hwang & Lee(2015) <sup>307)</sup>	사무직 근로자의 진성 리더십, 조직소통, 조직유효성 및 심리적 자본과의 구조적 관계 연구	심리적 자본이 조직유효성에 유의한 정의(+) 영향
정숙희(2020) <sup>308)</sup>	보육교사의 긍정심리자본과 행복감 및 조직몰입과의 구조관계 분석 연구	긍정심리자본은 조직몰입에 유의한 정의(+) 영향
이경순(2019) <sup>309)</sup>	노인복지시설 요양보호사의 긍정심리자본이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구	긍정심리자본 하위요인 중 자기효능감, 희망이 직무만족에 유의한 정(+) 의 영향, 자기효능감, 희망이 조직몰입에 유의한 정의(+) 영향
김동성(2019) <sup>310)</sup>	사회복지 공무원의 심리적 자본이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구	심리적 자본이 직무성과에 유의한 정(+) 의 영향
천쯔차오(2019) <sup>311)</sup>	호텔 종사원이 지각하는 심리적 자본이 조직시민행동 및 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구	심리적 자본의 하위요인인 희망, 낙관주의, 복원력이 조직시민행동에 유의한 정(+) 의 영향
정원영(2018) <sup>312)</sup>	요양보호사의 심리적 자본이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구	심리적 자본 하위요인인 자기효능감, 희망, 낙관성, 회복탄력성이 직무만족에 유의한 정(+) 의 영향
조윤서(2015) <sup>313)</sup>	직장인을 대상으로 긍정심리자본과 조직유효성의 관계분석 연구	긍정심리자본은 조직유효성에 유의한 정(+) 의 영향

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성

305) Rego, P., Lopes, M. P., & Nascimento, J. L. (2016). *op.cit.*, pp.129-151.

306) Lee, K. H., Lyu, J., Chang, Y. C., & Shin, Y. J. (2016). *op.cit.*, pp.155-171.

307) Hwang, Y. K., & Lee, C. S. (2015). *op.cit.*, pp.292-298.

308) 정숙희(2020). 전계논문, p.109.

309) 이경순(2019). 전계논문, p.91.

310) 김동성(2019). 전계논문, p.80.

311) 천쯔차오(2019). 『중국호텔종사원이 지각하는 심리적 자본이 조직시민행동 및 직무성과에 미치는 영향에 있어 감성지능의 조절효과』, 호남대학교 대학원 박사학위논문, p84.

이상의 긍정심리자본과 관련된 선행연구를 종합적으로 살펴보았을 때, 긍정심리자본은 의료조직, 일반 사무직, 요양보호사를 대상으로 연구되어 온 대표적인 개념이라 할 수 있으며, 따라서, 호텔기업에서 직원을 대상으로 긍정심리자본은 조직유효성에 유의한 영향을 미칠 것으로 가정 할 수 있다. 이와 같은 연구결과를 근거로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 호텔직원의 긍정심리자본은 조직유효성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 호텔직원의 자기효능감은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 호텔직원의 낙관주의는 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3. 호텔직원의 희망은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4. 호텔직원의 회복력은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-5. 호텔직원의 자기효능감은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-6. 호텔직원의 낙관주의는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-7. 호텔직원의 희망은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-8. 호텔직원의 회복력은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-9. 호텔직원의 자기효능감은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-10. 호텔직원의 낙관주의는 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-11. 호텔직원의 희망은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-12. 호텔직원의 회복력은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

긍정심리자본과 직무열의 간의 영향 관계에 관한 국내외 선행연구를 살펴보면 다

---

312) 정원영(2018). 전계논문, p.105.

313) 조윤서(2015). 전계논문, p.138.

음의 <표 3-2>와 같다.

<표 3-2> 긍정심리자본과 직무열의 간의 영향 관계

연구자	논문주제	영향 관계
Paek et al. (2015) <sup>314</sup>	심리적자본이 직무열의와 직원들의 사기에 미치는 영향에 관한 연구	긍정심리자본이 직무열의에 유의한 정(+) <sup>314</sup> 의 영향
Rošková & Faragová (2020) <sup>315</sup>	잡 크래프팅, 직무열의, 직무소진과의 관계 연구	자기효능감은 직무열의에 유의한 정(+) <sup>315</sup> 의 영향
조윤희 · 홍계훈(2019) <sup>316</sup>	상사의 코칭행위가 구성원들의 자기효능감과 직무 의미성을 통해 직무열의에 미치는 영향에 관한 연구	자기효능감이 직무열의에 유의한 정(+) <sup>316</sup> 의 영향
김경동 · 문상정(2018) <sup>317</sup>	호텔종사원의 심리적 자본과 직무열의, 조직시민행동, 고객지향성의 구조적 관계 연구	심리적 자본은 직무열의에 유의한 정(+) <sup>317</sup> 의 영향
한장현 · 지윤호(2018) <sup>318</sup>	호스피탈리티기업 구성원의 창의적 자기효능감이 직무열의와 변화지향행동에 미치는 영향에 관한 연구	자기효능감은 직무열의와 변화지향성 과에 유의한 정(+) <sup>318</sup> 의 영향
강태원 · 이용기 · 이용숙 (2018) <sup>319</sup>	자기효능감이 직무열의와 직무성공에 미치는 영향에 관한 연구	자기효능감이 직무열의에 유의한 정(+) <sup>319</sup> 의 영향
김청일(2016) <sup>320</sup>	호텔직원의 긍정심리자본, 직무열의, 비생산적 업무행동 및 혁신행동 간의 영향에 관한 연구	긍정심리자본이 직무열의에 유의한 정(+) <sup>320</sup> 의 영향

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성

이상의 선행연구를 종합적으로 살펴보았을 때, 긍정심리자본과 직무열의 간에 직접적인 유의한 영향을 미칠 것으로 가정 할 수 있다. 이와 같은 연구결과를 근거로

314) Paek, S., Schuckert, M., Kim, T. T., & Lee, G. (2015). op.cit., pp.9-26.

315) Rošková, E., & Faragová, L. (2020). op.cit., pp.148-163.

316) 조윤희 · 홍계훈(2019). 상사의 코칭행위가 구성원들의 자기 효능감과 직무 의미성을 통해 직무열의에 미치는 영향: 신뢰의 조절효과, 『경영학연구』, 48(1), pp.243-273.

317) 김경동 · 문상정(2018). 진계논문, p.40.

318) 한장현 · 지윤호(2018). 호스피탈리티기업 구성원의 창의적 자기효능감이 직무열의와 변화지향행동에 미치는 영향에 관한 연구: 조직후원인식의 조절효과, 『관광연구』, 33(8), pp.331-348.

319) 강태원 · 이용기 · 이용숙(2018). 중소기업 조직구성원의 자기효능감이 직무열의와 직무성공에 미치는 영향: 구조모형분석-인공신경망 분석의 적용, 『벤처창업연구』, 13(6), pp.155-166.

320) 김청일(2016). 『호텔 직원의 긍정심리자본, 직무열의, 비생산적 업무행동 및 혁신행동 간의 영향 연구』, 경기대학교 일반대학원 박사학위논문, p.83.

다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2. 호텔직원의 긍정심리자본은 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 호텔직원의 자기효능감은 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 호텔직원의 낙관주의는 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3. 호텔직원의 희망은 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4. 호텔직원의 회복력은 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

직무열의와 조직유효성 간의 영향 관계에 관한 국내외 선행연구를 살펴보면 다음의 <표 3-3>과 같다.

<표 3-3> 직무열의와 조직유효성 간의 영향 관계

연구자	논문주제	영향 관계
Abu-Shamaa et al.(2015) <sup>321)</sup>	직무만족과 직무열의가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구	직무열의가 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향
Babcock-Roberson et al.(2010) <sup>322)</sup>	카리스마 리더십, 직무열의 및 조직시민행동의 관계 연구	직무열의는 조직시민행동에 유의한 정(+)의 영향
김하얀(2019) <sup>323)</sup>	호텔종사원의 관계갈등이 직무열의와 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구	직무열의는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향
이성오(2019) <sup>324)</sup>	대학 행정직원이 지각하는 상사의 리더십 유형과 상사 신뢰, 직무열의, 조직몰입 간의 관계 연구	직무열의는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향
이상운(2019) <sup>325)</sup>	지방자치단체장의 윤리적 리더십이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구	직무열의는 조직성과에 유의한 정(+)의 영향
변정섭(2017) <sup>326)</sup>	진정성 리더십이 혁신행동과 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구	직무열의가 조직시민행동에 유의한 정(+)의 영향
정효선·윤효실·윤희현 (2016) <sup>327)</sup>	특급 호텔의 다양성 관리가 식음료 종사원의 직무열의 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구	직무열의가 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성

이상의 선행연구를 종합적으로 살펴보았을 때, 호텔직원의 직무열의가 조직유효성에 유의한 영향을 미칠 것으로 가정 할 수 있다. 이와 같은 연구결과를 근거로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3. 호텔직원의 직무열의는 조직유효성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1. 호텔직원의 직무열의는 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2. 호텔직원의 직무열의는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3. 호텔직원의 직무열의는 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

긍정심리자본, 직무열의, 조직유효성 간의 영향 관계에 관한 국내외 선행연구를 살펴보면 다음의 <표 3-4>와 같다.

<표 3-4> 긍정심리자본, 직무열의, 조직유효성 간의 영향 관계

연구자	논문주제	영향 관계
Paek et al.(2015) <sup>328)</sup>	심리적 자본이 직무열의와 직원들의 사기에 미치는 영향에 관한 연구	직무열의가 심리적 자본과 직무만족 간의 관계에서 부분매개효과, 직무열의가 심리적 자본과 조직몰입 간의 관계에서 부분매개효과
Rathnayake & Zhixia (2018) <sup>329)</sup>	은행원의 심리적 자본과 직무성과 간의 관계 연구	직무열의가 심리적자본과 직무성과 간의 관계에서 매개효과
유병규 · 이영균(2019) <sup>330)</sup>	공무원의 자기효능감이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구	직무열의가 자기효능감과 조직몰입 간의 관계에서 매개효과

321) Abu-Shamaa, R., Al-Rabayah, W. A., & Khasawneh, R. T. (2015). *op.cit.*, 14(4).

322) Babcock-Roberson, M. E., & Strickland, O. J. (2010). *op.cit.*, pp.313-326.

323) 김하얀(2019). 호텔종사원의 관계갈등이 직무열의와 조직몰입에 미치는 영향: 자아탄력성의 조절효과, 『관광경영연구』, 90, pp.285-307.

324) 이성오(2019). 『대학 행정직원이 지각하는 상사의 리더십 유형과 상사 신뢰, 직무열의, 조직몰입 간의 관계』, 호남대학교 대학원 박사학위논문, p.82.

325) 이상운(2019). 전계논문, p.118.

326) 변정섭(2017). 『진정성 리더십이 혁신행동과 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구』, 東新大學校 大學院 박사학위논문, p.83.

327) 정효선 · 윤효실 · 윤혜현(2016). 특급 호텔의 다양성 관리가 식음료 종사원의 직무열의 및 조직몰입에 미치는 영향, 『한국식품조리과학회지』, 32(3), pp.363-369.

조우홍(2015) <sup>331)</sup>	노인요양병원 요양보호사의 심리적 자본이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구	직무열의가 심리적 자본과 조직몰입 간의 관계에서 매개효과
오아라·박경규(2014) <sup>332)</sup>	긍정심리자본과 직무열의 및 구성원의 직무행동과의 관계 연구	직무열의가 긍정심리자본과 조직시민 행동 간의 관계에서 매개효과

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성

이상의 선행연구를 종합적으로 살펴보았을 때, 긍정심리자본과 조직유효성 간의 직무열의는 유의한 영향을 미칠 것으로 가정 할 수 있다. 이와 같은 연구결과를 근거로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4. 호텔직원의 직무열의가 긍정심리자본과 조직유효성 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 4-1. 호텔직원의 직무열의가 자기효능감과 직무만족 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 4-2. 호텔직원의 직무열의가 낙관주의와 직무만족 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 4-3. 호텔직원의 직무열의가 희망과 직무만족 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 4-4. 호텔직원의 직무열의가 회복력과 직무만족 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 4-5. 호텔직원의 직무열의가 자기효능감과 조직몰입 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 4-6. 호텔직원의 직무열의가 낙관주의와 조직몰입 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 4-7. 호텔직원의 직무열의가 희망과 조직몰입 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 4-8. 호텔직원의 직무열의가 회복력과 조직몰입 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 4-9. 호텔직원의 직무열의가 자기효능감과 직무성과 간에 매개역할을 할 것이다.

328) Paek, S., Schuckert, M., Kim, T. T., & Lee, G. (2015). *op.cit.*, pp.9-26.

329) Rathnayake, K. K. N. P., & Zhixia, C. (2018). *op.cit.*, pp.99-112.

330) 유병규·이영균(2019). 전계논문, p.74.

331) 조우홍(2015). 전계논문, p.70.

332) 오아라·박경규(2014). 전계논문, pp.1334-1335.

가설 4-10. 호텔직원의 직무열의가 낙관주의와 직무성과 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 4-11. 호텔직원의 직무열의가 희망과 직무성과 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 4-12. 호텔직원의 직무열의가 회복력과 직무성과 간에 매개역할을 할 것이다.

긍정심리자본과 혁신행동 간의 영향 관계에 관한 국내외 선행연구를 살펴보면 다음의 <표 3-5>와 같다.

<표 3-5> 긍정심리자본과 혁신행동 간의 영향 관계

연구자	논문주제	영향 관계
Kim et. al. (2018) <sup>333)</sup>	심리적 계약위반과 서비스 혁신행동에 관계 연구	긍정심리자본은 서비스 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향
황순형 · 현병환(2020) <sup>334)</sup>	조직구성원의 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구	긍정심리자본이 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향
이가현(2020) <sup>335)</sup>	코칭리더십과 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구	긍정심리자본이 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향
김문홍(2020) <sup>336)</sup>	중국 특급 호텔 공유리더십이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구	긍정심리자본이 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향
강경희(2020) <sup>337)</sup>	긍정심리자본과 직무만족이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구	긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의가 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향
유준(2019) <sup>338)</sup>	가족친화적 조직분위기와 혁신행동의 관계	긍정심리자본이 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향
김상규 · 안관영(2018) <sup>339)</sup>	심리적 자본이 혁신행동과 조직몰입에 미치는 효과 및 조직지원의 조절효과 연구	긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의가 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성

333) Kim, T. T., Karatepe, O. M., & Lee, G. (2018). *op.cit.*, pp.305-329.

334) 황순형 · 현병환(2020). 전계논문, p.100.

335) 이가현(2020). 전계논문, p.81.

336) 김문홍(2020). 전계논문, p.76.

337) 강경희(2020). 전계논문, p.94.

338) 유준(2019). 전계논문, p.92.

339) 김상규 · 안관영(2018). 전계논문, p.249.



이상의 선행연구를 종합적으로 살펴보았을 때, 호텔직원의 긍정심리자본이 혁신 행동에 유의한 영향을 미칠 것으로 가정 할 수 있다. 이와 같은 연구결과를 근거로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 5. 호텔직원의 긍정심리자본은 혁신행동에 유의한 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설 5-1. 호텔직원의 자기효능감은 혁신행동에 유의한 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설 5-2. 호텔직원의 낙관주의는 혁신행동에에 유의한 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설 5-3. 호텔직원의 희망은 혁신행동에 유의한 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설 5-4. 호텔직원의 회복력은 혁신행동에 유의한 정(+의 영향을 미칠 것이다.

직무열의와 혁신행동 간의 영향 관계에 관한 국내외 선행연구를 살펴보면 다음의 <표 3-6>과 같다.

<표 3-6> 직무열의와 혁신행동 간의 영향 관계

연구자	논문주제	영향 관계
Jung & Yoon(2018) <sup>340)</sup>	환대산업에서 갈등관리를 활용한 일선 서비스 직원의 혁신행동 개선 연구	직무열의가 혁신행동에 유의한 정(+의 영향
임광민(2020) <sup>341)</sup>	감성리더십이 구성원의 혁신행동과 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구	직무열의가 혁신행동에 유의한 정(+의 영향
허정 · 정정희 · 강선아 (2019) <sup>342)</sup>	임파워링 리더십과 잡 크래프팅, 직무열의 및 혁신행동 간의 관계 연구	직무열의가 혁신행동에 유의한 정(+의 영향
이새미 · 전상경 · 구동우 (2019) <sup>343)</sup>	공유리더십이 종사원의 LMX, 직무열의, 그리고 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구	직무열의가 혁신행동에 유의한 정(+의 영향
윤병현(2019) <sup>344)</sup>	직무특성과 변혁적 리더십이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구	직무열의가 혁신행동에 유의한 정(+의 영향
정효선 · 윤혜현(2018) <sup>345)</sup>	특급 호텔 종사원의 자기주도적 직무설계가 종사원의 열의, 혁신행동 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구	직무열의가 혁신행동에 정(+의 영향
전용태 · 홍석환 · 조재근 (2017) <sup>346)</sup>	호텔 업장의 서비스 스케이프가 직원의 자아일치성, 직무열의 그리고 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구	직무열의가 혁신행동에 정(+의 영향

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성

이상의 선행연구를 종합적으로 살펴보았을 때, 호텔직원의 직무열의가 혁신행동에 유의한 영향을 미칠 것으로 가정 할 수 있다. 이와 같은 연구결과를 근거로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 6. 호텔직원의 직무열의는 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

긍정심리자본, 직무열의, 혁신행동 간의 영향 관계에 관한 국내외 선행연구를 살펴보면 다음의 <표 3-7>과 같다.

<표 3-7> 긍정심리자본, 직무열의, 혁신행동 간의 영향 관계

연구자	논문주제	영향 관계
Cheng et. al.(2018) <sup>347)</sup>	항공사 승무원의 심리적 자본, 직무열의 및 서비스 행동에 대한 서비스 분위기의 매개효과 연구	직무열의가 긍정심리자본과 서비스 행동 간의 관계에서 매개효과
이태희(2016) <sup>348)</sup>	긍정심리자본과 직무열의 및 구성원의 직무행동과의 관계	직무열의가 긍정심리자본과 직무행동 간의 관계에서 부분매개효과

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성

이상의 선행연구를 살펴보았을 때, 긍정심리자본과 혁신행동 간의 직무열의는 유의한 영향을 미칠 것으로 가정 할 수 있다. 이와 같은 연구결과를 근거로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 7. 호텔직원의 직무열의가 긍정심리자본과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 7-1. 호텔직원의 직무열의가 자기효능감과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 7-2. 호텔직원의 직무열의가 낙관주의와 혁신행동 간에 매개역할을 할 것

340) Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2018). op.cit., pp.498-507.

341) 임광민(2020). 전계논문, p.70.

342) 허정 · 정정희 · 강선아(2019). 전계논문, p.77.

343) 이새미 · 전상경 · 구동우(2019). 전계논문, p.114.

344) 윤병현(2019). 전계논문, p.73.

345) 정효선 · 윤혜현(2018). 전계논문, p.16.

346) 전용태 · 홍석환 · 조재근(2017). 전계논문, p.193.

347) Cheng, T. M., Hong, C. Y., & Yang, B. C. (2018). op.cit., pp.94-102.

348) 이태희(2016). 전계논문, pp.73-108.

이다.

가설 7-3. 호텔직원의 직무열의가 희망과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 7-4. 호텔직원의 직무열의가 회복력과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.

조직유효성과 혁신행동 간의 영향 관계에 관한 선행연구를 살펴보면 다음의 <표 3-8>과 같다.

<표 3-8> 조직유효성과 혁신행동 간의 영향 관계

연구자	논문주제	영향 관계
이효섭 · 정홍인(2020) <sup>349</sup>	평생교육사의 직무만족과 혁신행동의 관계에서 지식공유의 매개효과 연구	직무만족이 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향
강경희(2020) <sup>350</sup>	긍정심리자본과 직무만족이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구	직무만족이 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향
조현진 · 이현소 · 이성각(2019) <sup>351</sup>	호텔기업에서 팀리더의 이슈리더십과 혁신행동과의 관계에서 직무만족의 매개역할 연구	직무만족이 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향
박병용(2019) <sup>352</sup>	피트니스 센터 구성원의 조직공정성과 직무만족 · 조직몰입 및 혁신행동의 관계 연구	직무만족과 조직몰입이 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향
정윤덕(2018) <sup>353</sup>	프로축구 사무국의 윤리풍토, 조직효과성, 혁신행동 간의 구조적 관계 연구	직무만족과 조직몰입이 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향
최호준(2017) <sup>354</sup>	양면성 혁신의 인식수준이 조직몰입 및 서비스 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구	정서적 몰입과 규범적 몰입이 서비스 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성

이상의 선행연구를 종합적으로 살펴보았을 때, 호텔직원의 조직유효성이 혁신행동에 유의한 영향을 미칠 것으로 가정 할 수 있다. 이와 같은 연구결과를 근거로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

349) 이효섭 · 정홍인(2020). 전계논문, p.82.

350) 강경희(2020). 전계논문, p.95.

351) 조현진 · 이현소 · 이성각(2019). 전계논문, p.219.

352) 박병용(2019). 전계논문, pp.71-73.

353) 정윤덕(2018). 전계논문, p.659.

354) 최호준(2017). 전계논문, p.93.

- 가설 8. 조직유효성은 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 8-1. 직무만족은 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 8-2. 조직몰입은 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 8-3. 직무성과는 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

긍정심리자본, 조직유효성, 혁신행동 간의 영향 관계 관한 선행연구를 살펴보면 다음의 <표 3-9>와 같다.

<표 3-9> 긍정심리자본, 조직유효성, 혁신행동 간의 영향 관계

연구자	논문주제	영향 관계
강경희(2020) <sup>355)</sup>	긍정심리자본과 직무만족이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구	직무만족이 긍정심리자본과 혁신행동 간의 관계에서 매개효과
유재익(2016) <sup>356)</sup>	진정성리더십이 조직몰입 및 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구	조직몰입이 긍정심리자본과 혁신행동과의 관계에서 매개효과

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 재구성

이상의 선행연구를 종합적으로 살펴보았을 때, 긍정심리자본과 혁신행동 간의 조직유효성은 유의한 영향을 미칠 것으로 가정 할 수 있다. 이와 같은 연구결과를 근거로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 9. 호텔직원의 조직유효성이 긍정심리자본과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 9-1. 호텔직원의 직무만족이 자기효능감과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 9-2. 호텔직원의 직무만족이 낙관주의와 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 9-3. 호텔직원의 직무만족이 희망과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 9-4. 호텔직원의 직무만족이 회복력과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.

355) 강경희(2020). 전계논문, p.95.

356) 유재익(2016). 전계논문, p.112.

다.

가설 9-5. 호텔직원의 조직몰입이 자기효능감과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 9-6. 호텔직원의 조직몰입이 낙관주의와 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 9-7. 호텔직원의 조직몰입이 희망과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 9-8. 호텔직원의 조직몰입이 회복력과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 9-9. 호텔직원의 직무성과가 자기효능감과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 9-10. 호텔직원의 직무성과가 낙관주의와 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 9-11. 호텔직원의 직무성과가 희망과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.

가설 9-12. 호텔직원의 직무성과가 회복력과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.

### 3) 변수의 조작적 정의

조작적 정의란 가설검증에 필요한 실제 현상을 객관적으로 증명하기 위해 연구하고자 하는 변수를 측정가능한 개념으로 변환하는 것이다. 즉, 통계분석을 위해 필요한 추상적인 개념이나 용어를 구체적으로 측정이 가능하도록 변수들의 의미를 조작하는 것을 말한다.<sup>357)</sup>

#### (1) 긍정심리자본

인적자원서비스의 대표적이라고 할 수 있는 호텔기업의 경우 직원들의 심리상태를 부정적인 관점에서 설명하고 해결방안을 모색했던 기존의 연구들에서 탈피하여 긍정심리자본과 같은 직원들의 긍정적인 심리적 강점을 개발하고 활용하는 것이 호텔기업의 장기적인 경쟁우위의 확보와 지속 가능한 경영의 원천에 필수적이라 할 수 있다. 따라서, 본 연구에서 긍정심리자본이란 ‘어떤 어려움과 역경에도 자신의

357) 채서일·김주영(2017). 『사회과학조사방법론(4판)』, 서울: 비엔엠북스, p.79.

과업을 성공적으로 달성할 수 있다고 믿는 개인의 신념'으로 정의하였다. 또한, 선행연구를 바탕으로 긍정심리자본 측정을 위해 자기효능감, 낙관주의, 희망, 회복력의 네 가지 관측변수를 설정하였다.

#### 가. 자기효능감

긍정심리자본의 관측변수인 자기효능감에 관해 선행연구에서 살펴보면 어떤 일을 성공적으로 해낼 수 있다는 믿음이나 확신의 판단(Baldwin et al., 2006), 특정한 과제를 달성할 수 있는 능력에 대하여 사람들의 특정한 기대(Fiske & Taylor, 2008), 부하가 어떤 결과를 얻고자 하는 행동을 성공적으로 조직하고 수행해 낼 수 있는 자신의 능력에 대한 믿음을 가리키는 말로 자신감을 포함하는 개념(정준수, 2018), 자신의 직무를 성공적으로 수행할 수 있다는 자신의 능력에 대한 믿음(이영주, 2019)이라고 정의하였다. 따라서, 본 연구에서 자기효능감은 '직무를 성공적으로 완수할 수 있다는 개인의 신념'으로 조작적 정의하였다.

#### 나. 낙관주의

긍정심리자본의 관측변수인 낙관주의에 관해 선행연구에서 살펴보면 미래의 긍정적인 믿음과 희망(Peterson, 2000), 가장 우호적인 결과가 발생할 것으로 기대하면서 모든 상황에서 가장 좋은 것을 찾고자 하는 성향(Semmer et al., 2015), 난관과 좌절이 있을 때도 미래의 삶이 좋아질 것이라고 긍정적이며 강력하게 믿는 신념(강호철, 2014), 조직구성원이 난관과 좌절을 만나거나 실패를 겪더라도 포기하지 않고 재도전하고 좋아질 것이라고 믿는 신념(정희자, 2018)이라고 정의하였다. 따라서, 본 연구에서 낙관주의는 '현재와 미래에 대한 긍정적인 결과를 얻을 것이라는 개인의 믿음'으로 조작적 정의하였다.

#### 다. 희망

긍정심리자본의 관측변수인 희망에 관해 선행연구에서 살펴보면 목표를 달성하기 위한 긍정적인 동기부여 상태(Snyder, 2002), 성공적인 의지, 목표를 향한 에너지와 성공적 경로, 목적 달성을 위한 계획 등이 상호작용하여 파생된 인지에 기반을 둔 긍정적 동기부여 상태(Avey et al., 2008), 목표를 인식하고 성취하고자 하는 의지와 계획을 통해 개인의 성공적인 목표달성을 위해 노력해 가는 과정상의 개념(이강수,



2016), 목표를 추구하고자 하는 의지, 목표의 달성 과정에 대해 긍정적으로 동기를 부여하는 상태(김성숙, 2018), 현실적 목표를 설정하고 실행할 방법을 모색하고 실천하는 것(문규선, 2019)이라고 정의하였다. 따라서, 본 연구에서 희망은 ‘목표의 성취를 위한 긍정적 동기부여의 상태’로 조작적 정의하였다.

#### 라. 회복력

긍정심리자본의 관측변수인 회복력에 관해 선행연구에서 살펴보면 역경, 갈등, 실패, 심지어 긍정적이지만 큰 책임감과 부담을 주는 변화로부터 빠르게 되돌아오고 회복할 수 있는 개인의 심리적 역량(Luthans & Avolio, 2009), 역경, 불확실성, 갈등, 실패 또는 심지어 긍정적인 변화, 진보 및 증가된 책임으로부터 되돌아오는 능력(Levene, 2015), 인간의 발달 단계나 주어진 환경에 따라 변화하는 능력으로 원래 상태로의 회복뿐만 아니라 평형 수준 이상의 높은 회복으로 나가려는 의지(조운서, 2015), 일반적인 사람들이 평상시의 생활에서 겪게 되는 어려움을 극복하고 더 나은 상황으로 발전할 수 있도록 해주는 심리적 역량(이승규, 2016)이라고 정의하였다. 따라서, 본 연구에서 회복력은 ‘고난, 역경, 실패, 좌절로부터 회복할 수 있는 개인의 능력’으로 조작적 정의하였다.

#### (2) 직무열의

직무열의의 측정은 선행연구에서 확인된 호텔에서의 활력 넘침, 호텔에 출근하고 싶음, 내 일에 열정, 내 일에 자부심, 일할 때의 행복감, 일할 때의 열중으로 항목을 구성하였다. 따라서, 본 연구에서 직무열의란 ‘업무를 수행하는 과정에 자신의 모든 활력, 헌신, 몰두의 역량을 쏟아붓는 진취적인 자세’로 조작적 정의하였다.

#### (3) 혁신행동

혁신행동의 측정은 선행연구에서 확인된 업무활용 기술 및 방법을 찾으려는 노력, 아이디어 개발노력, 혁신적인 업무방식, 아이디어 공감대 형성, 아이디어 도입노력, 아이디어 실용적인 가치로 항목을 구성하였다.

따라서, 본 연구에서 혁신행동이란 ‘새로운 아이디어를 개발하고 실행으로 옮기는 일련의 활동’으로 조작적 정의하였다.

#### (4) 조직유효성

본 연구에서 조직유효성이란 ‘조직의 목표를 달성하는 정도와 조직구성원의 활동 과정에 대한 전반적인 평가’라고 정의하였다. 또한, 선행연구를 바탕으로 규명된 심리적 성과지표인 직무만족, 조직몰입, 직무성과를 조직유효성의 관측변수로 설정하였다.

##### 가. 직무만족

직무만족에 관한 선행연구를 통해 업무만족, 직무성취감, 업무가치, 근무환경 만족, 업무적합, 미래전망으로 항목을 구성하였다.

따라서, 본 연구에서 직무만족이란 ‘직무를 수행하는 과정의 포괄적인 개념으로 직무에 대한 개인의 만족 정도’로 조작적 정의하였다.

##### 나. 조직몰입

조직몰입에 관한 선행연구를 통해 소속감, 애착심, 문제 동일시, 지속 근무, 업무중요성, 호텔에 추구가치와 내 가치의 일치성으로 항목을 구성하였다.

따라서, 본 연구에서 조직몰입이란 ‘조직에 대한 헌신, 애착, 일체감, 동일시하고자 하는 개인의 심리적인 상태’로 조작적 정의하였다.

##### 다. 직무성과

직무성과에 관한 선행연구를 통해 기대 이상의 일, 기한 내 일 끝냄, 업무 시간 단축, 설정 목표 초과 달성, 창의적 제안, 고객 욕구 만족으로 항목을 구성하였다.

따라서, 본 연구에서 직무성과란 ‘조직구성원들이 실현시키고자 하는 일의 바람직한 상태 또는 목표달성 정도’로 조작적 정의하였다.

## 2. 연구의 조사설계 및 분석방법

### 1) 조사설계

본 연구의 목표는 제주·서울·부산지역 호텔직원의 긍정심리자본이 조직유효성

에 미치는 영향 관계에서 직무열의의 매개효과와 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향 관계에서 직무열의와 조직유효성의 매개효과를 검증하는 것이다. 그리고 연구대상 특성에 따른 차이를 분석하는 것이다. 따라서, 연구의 실증분석을 위한 과학적 조사가 효율적으로 수행될 수 있도록 다음과 같은 조사설계에 따라 자료를 수집하였다.

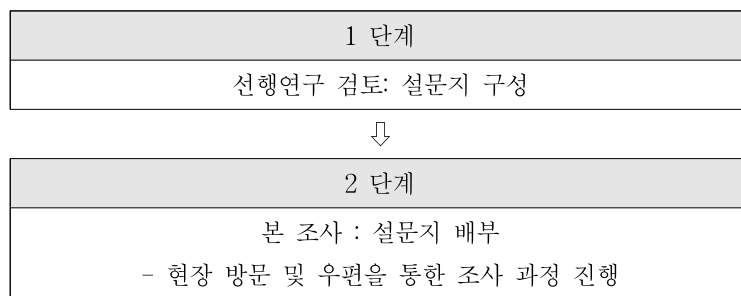
첫째, 본 연구에서 모집단은 제주특별자치도·서울특별시·부산광역시 내 5성급 호텔에서 근무하는 직원들을 대상으로 설정하였다.

둘째, 설문지법을 이용하여 설문조사 대상자에게 설문목적을 설명한 후 설문지에 표시된 지시어를 바탕으로 스스로 기입하도록 하는 자기기입법을 사용하였다.

셋째, 본 조사는 2021년 3월 3일부터 2021년 3월 18일(15일간)까지 제주특별자치도·서울특별시·부산광역시 내 5성급 호텔 지역별 3곳씩 총 9곳을 선정하여 150부씩 총 450부를 배부하였다. 회수된 설문지 440부 중 응답이 불성실하거나 다수의 문항에 응답을 하지 않은 설문지 부수를 제외한 후 최종 유효 표본 431부를 최종 실증분석에 사용하였다.

넷째, 본 설문조사는 연구자가 직접 각 호텔의 부서별 담당자에게 설문지를 배부하고, 응답을 받도록 하였는데 설문조사 기간에 연구자가 오프라인으로 제주지역은 직접 개별 호텔을 방문하고, 서울, 부산지역은 우편을 이용하여 조사를 진행함으로써 설문지의 응답률 및 신뢰도를 제고하였다.

전체적인 연구조사의 절차는 다음의 <그림 3-2>와 같다.



<그림 3-2> 연구조사 절차

## 2) 설문지 구성

본 연구조사에 이용된 설문지 구성은 설계를 위해 문헌조사와 연구논문들에 대한 선행연구와 조작적 정의를 통하여 본 연구의 목적과 방법에 부합하게 수정·보완하여 구성하였다. 설문지의 구성은 일반적 사항을 포함하여 총 5개 항목으로 설정하였다. 호텔직원의 ‘긍정심리자본’ 18문항, ‘직무열의’ 6문항, ‘혁신행동’ 6문항, ‘조직유효성’ 18문항, ‘인구통계학적 특성’ 9문항의 총 57문항으로 구성하였으며, 이에 대한 세부항목을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 호텔직원 ‘긍정심리자본’에 대한 측정항목은 Luthans, Youssef & Avolio(2007), 김희은(2020), 노순배(2020), 강기노(2018), 김대경(2018), 오현아(2017), 김청일(2016)의 선행연구를 참조하여 네 가지 하위요인 즉, 자기효능감 5개(1-5번), 낙관주의 5개(6-10번), 희망 5개(11-15), 회복력 3개(16-18) 문항 총 18개 문항으로 구성하였다. 긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감의 측정항목은 계획한 목표 달성, 어려운 일 수행, 대부분 목표 달성, 어려운 일 극복, 어려운 일 처리로 구성하였다. 낙관주의의 측정항목은 불확실한 상황 속 최상의 결과 기대, 미래에 대한 낙관적, 새로운 일 성공 기대, 뜻이 있는 곳에 길이 있다고 생각, 모든 일들의 결과가 좋을 것으로 구성하였다. 희망의 측정항목은 목표 향해 나아감, 어려움 해결 방법 많음, 직장에서의 성공, 목표 도달 방법 생각, 계획한 목표에 도달함으로 구성하였다. 회복력의 측정항목은 어려운 일 빠른 회복, 스트레스 받은 후 회복시간 길지 않음, 힘든 일 잘 견뎌냄으로 구성하였다.

둘째, ‘직무열의’는 Scott & Bruce(1994), 임광민(2020), 김혜정(2018), 최호준(2017)의 연구를 참조하여 호텔에서 활력 넘침(1번), 호텔에 출근하고 싶음(2번), 내 일에 열정적(3번), 내 일에 자부심(4번), 일할 때 행복(5번), 일할 때 열중(6번) 등 6개 문항으로 구성하여 측정하였다.

셋째, ‘혁신행동’은 Schaufeli et al.(2002), 남기은(2020), 이선아(2019), 이소현(2019), 김진열(2018)의 연구를 참조하여 업무활용 기술방법을 찾으려고 노력(1번), 아이디어 개발 노력(2번), 업무방식 혁신적(3번), 아이디어 공감대 형성 노력(4번), 아이디어 업무 도입 노력(5번), 아이디어 실용적 가치(6번) 등 6개 문항으로 구성하여 측정하였다.

넷째, ‘조직유효성’에 대한 측정항목은 신재열(2019), 김지윤(2019), 김인경(2018),

양수진(2017), 박태운(2020), 임도화(2020) 등의 연구를 참조하여 세 가지 하위요인 즉, 직무만족 6문항(1-6번), 조직몰입 6문항(7-12번), 직무성과 6문항(13-18번)과 같이 총 18개 문항으로 구성하였다. 직무만족은 업무 만족, 직무 성취감, 업무 가치, 근무환경 만족, 업무 적합, 미래 전망으로 구성하였다. 조직몰입은 호텔 소속감, 호텔 애착심, 호텔 내부의 문제 내 문제, 호텔 계속 근무, 호텔 업무 중요, 호텔 추구 가치가 내 가치와 비슷으로 구성하였다. 직무성과는 기대 이상의 일, 기한 내 일 끝냄, 업무 시간 단축, 설정 목표 초과 달성, 창의적 제안, 고객 욕구 만족으로 구성하였다.

다섯째, 인구통계학적 특성은 성별, 연령대의 일반적인 특성 2개 문항이고, 근무형태별 특성은 근무하는 호텔의 유형, 전체 근무경력, 현재 근무경력, 근무부서, 직위, 고용형태, 근무지역 7개의 문항을 명목척도와 서열척도를 사용하여 구성하였다. 또한, 전체 설문 문항은 리커트(Likert) 5점 척도를 이용하여 ‘전혀 그렇지 않다’를 1점으로, ‘그렇지 않다’를 2점, ‘보통이다’를 3점, ‘그렇다’를 4점, ‘매우 그렇다’를 5점으로 표시하여 측정하였다. 본 연구의 설문의 구성은 다음 <표 3-10>과 같다.

<표 3-10> 설문의 구성

변수	설문항목	문항번호	문항수	출처	
긍정심리자본	자기효능감	1계획한 목표달성, 2어려운 일 수행, 3대부분 목표달성, 4어려운 일 극복, 5어려운 일 처리	I.1-5	18	Luthans, Youssef & Avolio(2007) 김희은(2020), 노순배(2020) 강기노(2018), 김대경(2018) 오현아(2017), 김청일(2016)
	낙관주의	1최상의 결과 기대, 2미래 낙관적, 3새로운 일 성공 기대, 4뜻 있는 곳 길 있다고 생각, 5모든 일 결과 좋다고 생각	I.6-10		
	희망	1목표 향해 나아감, 2어려움 해결 방법 많음, 3직장에서의 성공, 4목표 도달 방법 생각, 5계획한 목표 다가섬	I.11-15		
	회복력	1어려운 일 빠른 회복, 2스트레스 받은 후 회복시간 길지 않음, 3힘든 일 잘 견뎌냄	I.16-18		
직무열의	1호텔에서 활력 넘침, 2호텔에 출근하고 싶음, 3내 일에 열정적, 4내 일에 자부심, 5일할 때 행복, 6일할 때 열중	II.1-6	6	Scott & Bruce(1994) 임광민(2020), 김혜정(2018) 최호준(2017)	
혁신행동	1업무활용 기술방법 찾으려고	III.1-6	6	Schaufeli et al.(2002)	

		노력, 2아이디어 개발 노력, 3 업무방식 혁신적, 4아이디어 공감대 형성 노력, 5아이디어 업무 도입 노력, 6아이디어 실 용적 가치 따짐			남기은(2020), 이선아(2019) 이소현(2019), 김진열(2018)
조 직 유 효 성	직무만족	1업무 만족, 2직무 성취감, 3업 무 가치, 4근무환경 만족, 5업 무 적합, 6미래 전망	IV.1 - 6	18	신재열(2019), 김지윤(2019) 김인경(2018), 양수진(2017) 박태운(2020), 임도화(2020)
	조직몰입	1호텔 소속감, 2호텔 애착심, 3 호텔 내부의 문제 내 문제, 4 호텔 계속 근무, 5호텔 업무 중요, 6호텔 추구 가치가 내 가치와 비슷	IV.7-12		
	직무성과	1상사 기대 보다 많은 일함, 2 기한 내 요구한 일 끝냄, 3일 상적인 업무 마치는데 필요한 시간 줄임, 4설정 목표 초과 달성, 5창의적인 제안, 6고객의 욕구 만족	IV.13-18		
일 반 특 성	인구통계	성별, 연령	V.1-2	9	-
	근무형태	호텔유형, 전체 근무경력, 현재 근무경력, 근무부서, 직위, 고용형태, 근무지역	V.3-9		
계				57	

### 3) 통계분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 데이터 코딩을 거쳐 SPSS 25.0와 AMOS 25.0 프로그램을 사용하여 다음과 같은 절차로 통계적 분석을 실시하였다. 첫째, 연구대상의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 측정도구의 내용타당성을 확인하기 위해 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)을 실시하였으며, 크론바흐 알파 (Cronbach's alpha)계수를 이용하여 요인을 구성하는 항목들의 신뢰도를 분석하였다. 셋째, 연구변인의 수준을 파악하기 위해 기술통계분석을 실시하였다. 넷째, 잠재변수를 구성하는 관측변수들의 타당도를 검증하기 위해 확인적 요인 분석(Confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 다섯째, 변인 간의 차별성을 확인하는 수렴타당도, 판별타당도를 검증하였다. 여섯째, 연구대상의 특성에 따라 연구변인에 차이가 있는지 파악하기 위해 독립표본 t검증과 일원배치 분산분석

(One-way ANOVA) 및 Scheffe의 사후검증을 실시하였다. 일곱째, 구조방정식모형 분석(Structural Equation Model; SEM)을 실시하여 변수 간 직접효과와 간접효과를 검증하였고, 가설 검증을 위해 경로분석을 실시하였다. 또한, 간접효과의 유의성을 검증하기 위해 팬텀변수를 활용한 부트스트랩 분석을 실시하였다. 여덟째, 긍정심리자본과 조직유효성의 관계에서 직무열의의 매개효과와 긍정심리자본과 혁신행동의 관계에서 직무열의, 조직유효성의 매개효과 유의성을 검증하기 위해 소벨 테스트를 실시하였다. 그리고 상기 통계분석은 유의수준 5%를 기준으로 통계적 유의성 여부를 판단하였다. 본 연구의 통계분석방법은 다음의 <표 3-11>과 같다.

<표 3-11> 통계분석방법

구분	내용
분석프로그램	SPSS 25.0, AMOS 25.0
빈도분석	응답자 일반적 특성 파악
탐색적 요인분석, 신뢰도 분석	측정항목 타당성 평가, 항목 간 일관성 확인
기술통계분석	표본 특성 파악(평균, 표준편차)
확인적 요인분석	측정항목의 개념 타당성 확인
수렴타당도, 판별타당도 검증	변인 간의 차별성 확인
독립표본 t검증, 일원배치 분산분석	연구대상 특성의 차이
구조방정식모형분석, 경로분석, 부트스트랩분석	가설검증(직접효과, 간접효과)
Sobel-test	매개효과 검증



## IV. 분석결과

### 1. 표본의 특성

#### 1) 인구통계학적 특성

본 연구는 호텔직원의 긍정심리자본과 조직유효성의 관계에서 직무열의의 매개효과와 긍정심리자본과 혁신행동의 관계에서 직무열의와 조직유효성의 매개효과를 규명하고, 연구대상의 특성에 따른 차이를 분석하고자 제주특별자치도·서울특별시·부산광역시 내 5성급 호텔에서 근무하는 직원들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 총 450부를 배부하여 유효표본 431부를 최종 실증분석에 사용하였으며, 연구대상의 인구통계학적 특성은 다음과 같다.

성별은 남성이 245명(56.8%), 여성이 186명(43.2%)으로 나타났고, 연령은 20대가 182명(42.2%), 30대가 151명(35.0%), 40대가 75명(17.4%), 50대 이상이 23명(5.3%)으로 나타나 표본이 상대적으로 젊은 연령대로 다소 편중되어 모집된 것으로 나타났다. 이와 같이 연구대상의 인구통계학적 특성은 다음의 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 인구통계학적 특성

Characteristics	Categories	N	%
성별	남성	245	56.8
	여성	186	43.2
연령대	20대	182	42.2
	30대	151	35.0
	40대	75	17.4
	50대 이상	23	5.3
total		431	100.0

## 2) 근무형태별 특성

근무 호텔 유형은 로컬 호텔이 191명(44.3%), 인터내셔널 체인 호텔이 240명(55.7%)으로 나타났다. 전체 호텔 근무경력은 2년 미만인 94명(21.8%), 2년~5년 미만이 115명(26.7%), 5년~10년 미만이 109명(25.3%), 10~15년 미만이 63명(14.6%), 15년 이상이 50명(11.6%)으로 나타났고, 현재 호텔 근무경력은 2년 미만인 199명(46.2%), 2년~5년 미만이 122명(28.3%), 5년~10년 미만이 64명(14.8%), 10~15년 미만이 28명(6.5%), 15년 이상이 18명(4.2%)으로 나타났으며, 근무부서는 객실이 103명(23.9%), 식음료가 131명(30.4%), 조리가 132명(30.6%), 세일즈&마케팅이 34명(7.9%), 지원부서가 31명(7.2%)으로 나타났다. 직위는 사원이 225명(52.2%), 주임이 83명(19.3%), 대리가 68명(15.8%), 과장이 37명(8.6%), 차장급 이상이 18명(4.2%)으로 나타났고, 고용 형태는 정규직이 340명(78.9%), 비정규직이 91명(21.1%)으로 나타났으며, 근무지역은 서울이 133명(30.9%), 부산이 154명(35.7%), 제주가 144명(33.4%)으로 나타났다. 이와 같이 연구대상의 근무형태별 특성은 다음의 <표 4-2>와 같다.

<표 4-2> 근무형태별 특성

Characteristics	Categories	N	%
호텔 유형	Local Hotel	191	44.3
	International Chain Hotel	240	55.7
전체 호텔 근무경력	2년 미만	94	21.8
	2년~5년 미만	115	26.7
	5년~10년 미만	109	25.3
	10년~15년 미만	63	14.6
	15년 이상	50	11.6
현 호텔 근무경력	2년 미만	199	46.2
	2년~5년 미만	122	28.3
	5년~10년 미만	64	14.8
	10년~15년 미만	28	6.5
	15년 이상	18	4.2
근무부서	객실	103	23.9
	식음료	131	30.4
	조리	132	30.6
	세일즈&마케팅	34	7.9
	지원부서	31	7.2

Characteristics	Categories	N	%
직위	사원	225	52.2
	주임(캡틴)	83	19.3
	대리(지배인)	68	15.8
	과장	37	8.6
	차장급 이상	18	4.2
고용형태	정규직	340	78.9
	비정규직(계약직, 기간제 등)	91	21.1
근무지역	서울	133	30.9
	부산	154	35.7
	제주	144	33.4
total		431	100.0

## 2. 측정항목의 평가

### 1) 탐색적 요인분석

본 연구에서 활용한 측정도구의 타당도를 검증하기 위해 탐색적 요인분석(Exploratory factor analysis)을 실시하였다. 요인분석 방법 중 원래의 변수들의 분산 중 가급적 많은 부분을 설명하는 요인을 추출하면서 정보손실을 최소화하는 주성분분석(Principal component analysis)을 사용하였고, 요인의 독립성을 유지하면서 요인구조가 가장 뚜렷할 때까지 요인을 회전시키는 베리맥스 회전(Varimax rotation)을 사용하여 분석하였다. 요인 분류는 고유값(eigen value)이 1 이상일 때 하나의 요인으로 구성하였으며, 요인 적재량(Factor loading)이 .40을 초과하면 해당 요인으로 분류하였다.<sup>358)</sup>

#### (1) 긍정심리자본

긍정심리자본은 타당도를 저해하는 1개 항목(6번)이 제외되어 최종적으로 17개의 항목으로 요인분석을 실시하였다. 요인분석 결과, KMO 측도는 .945로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검증 결과 또한 유의하게 나타나( $p < .001$ ), 요인분석 모형은 적합한 것으로 판단되었다. 긍정심리자본은 4개의 요인으로 분류되었으며, 4개의 요인은

358) Song, J.J. (2016). *Statistical analysis method on SPSS/AMOS(2nd edition)*. Paju: 21 Century Book Publisher

68.480%의 요인 설명력을 보였다. 첫 번째 요인은 5개 항목으로 ‘자기효능감’, 두 번째 요인은 4개 항목으로 ‘낙관주의’, 세 번째 요인은 5개 항목으로 ‘희망’, 네 번째 요인은 3개 항목으로 ‘회복력’으로 구성되었다. 이와 같이 본 연구 가설검증의 사전 단계로 측정도구의 타당도를 검증한 긍정심리자본의 요인분석 결과는 다음의 <표 4-3>과 같다.

<표 4-3> 긍정심리자본 요인분석 결과

Items	Factor loading				Cronbach' α	
	자기효능감	낙관주의	희망	회복력		
자 기 효 능 감	계획한 목표달성 어려운 일 수행 대부분 목표달성 어려운 일 극복 어려운 일 처리	.733 .737 .753 .711 .737	.196 .212 .300 .251 .270	.259 .223 .206 .293 .277	.170 .171 .159 .248 .209	.894
낙 관 주 의	미래 낙관적 새로운 일 성공 기대 뜻 있는 곳 길 있다고 생각 모든 일 결과 좋다고 생각	.209 .320 .205 .330	.677 .733 .714 .620	.155 .254 .294 .273	.228 .142 .115 .200	.808
희 망	목표 향해 나아감 어려움 해결 방법 많음 직장에서의 성공 목표 도달 방법 생각 계획한 목표 다가섬	.263 .303 .177 .329 .243	.437 .251 .162 .263 .218	.575 .677 .759 .669 .755	.168 .177 .221 .154 .157	.863
회 복 력	어려운 일 빠른 회복 스트레스후 회복시간 길지않음 힘든 일 잘 견뎌냄	.241 .180 .204	.202 .123 .221	.279 .153 .168	.741 .843 .801	.834
고유값(eigen value)		3.485	2.700	3.084	2.373	
공통분산(%)		20.501	15.880	18.143	13.957	
누적분산(%)		20.501	36.380	54.523	68.480	
KMO=.945, Bartlett $\chi^2=4115.585(p<.001)$						

## (2) 직무열의

직무열의는 6개의 항목으로 요인분석을 실시하였다. 요인분석 결과, KMO 측도는 .859로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검증 결과 또한 유의하게 나타나( $p<.001$ ), 요인분석 모형은 적합한 것으로 판단되었다. 직무열의는 1개의 요인으로 분류되었으며, 60.357%의 요인 설명력을 보였다. 이와 같이 본 연구 가설검증의 사전 단계로

측정도구의 타당도를 검증한 직무열의의 요인분석 결과는 다음의 <표 4-4>와 같다.

<표 4-4> 직무열의 요인분석 결과

Items	Factor loading	Cronbach' a
	직무열의	
호텔에서 활력 넘침	.767	.864
호텔에 출근하고 싶음	.653	
내 일에 열정적	.847	
내 일에 자부심	.818	
일할 때 행복	.803	
일할 때 열중	.758	
고유값(eigen value)	3.621	
공통분산(%)	60.357	
누적분산(%)	60.357	
KMO=.859, Bartlett $\chi^2=1155.408(p<.001)$		

(3) 혁신행동

혁신행동은 6개의 항목으로 요인분석을 실시하였다. 요인분석 결과, KMO 측도는 .895로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검증 결과 또한 유의하게 나타나( $p<.001$ ), 요인분석 모형은 적합한 것으로 판단되었다. 혁신행동은 1개의 요인으로 분류되었으며, 65.768%의 요인 설명력을 보였다. 이와 같이 본 연구 가설검증의 사전 단계로 측정도구의 타당도를 검증한 혁신행동의 요인분석 결과는 다음의 <표 4-5>와 같다.

<표 4-5> 혁신행동 요인분석 결과

Items	Factor loading	Cronbach' a
	혁신행동	
업무활용 기술방법 찾으려고 노력	.805	.895
아이디어 개발 노력	.823	
업무방식 혁신적	.758	
아이디어 공감대 형성 노력	.823	
아이디어 업무 도입 노력	.832	
아이디어 실용적 가치 따짐	.822	
고유값(eigen value)	3.946	
공통분산(%)	65.768	
누적분산(%)	65.768	
KMO=.895, Bartlett $\chi^2=1377.836(p<.001)$		

(4) 조직유효성

조직유효성은 18개의 항목으로 요인분석을 실시하였다. 요인분석 결과, KMO 측도는 .946으로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검증 결과 또한 유의하게 나타나 ( $p < .001$ ), 요인분석 모형은 적합한 것으로 판단되었다. 조직유효성은 3개의 요인으로 분류되었으며, 64.213%의 요인 설명력을 보였다. 첫 번째 요인은 6개 항목으로 ‘직무만족’, 두 번째 요인은 6개 항목으로 ‘조직몰입’, 세 번째 요인은 6개 항목으로 ‘직무성과’로 구성되었다. 이와 같이 본 연구 가설검증의 사전 단계로 측정도구의 타당도를 검증한 조직유효성의 요인분석 결과는 다음의 <표 4-6>과 같다.

<표 4-6> 조직유효성 요인분석 결과

Items	Factor loading			Cronbach' $\alpha$	
	직무만족	조직몰입	직무성과		
직무 만족	업무 만족	.834	.224	.195	.891
	직무 성취감	.821	.256	.242	
	업무 가치	.530	.368	.446	
	근무환경 만족	.671	.391	.049	
	업무 적합	.645	.362	.384	
	미래 전망	.567	.389	.331	
조직 몰입	호텔 소속감	.288	.767	.254	.883
	호텔 애착심	.293	.805	.217	
	호텔 내의 문제 내 문제	.211	.705	.236	
	호텔 계속 근무	.448	.632	.223	
	호텔 업무 중요	.351	.472	.450	
	호텔 추구 가치 내 가치와 비슷	.273	.664	.237	
직무 성과	상사 기대 보다 많은 일함	.057	.141	.733	.867
	기한 내 요구한 일 끝냄	.182	.182	.758	
	업무 마치는데 필요한 시간 줄임	.185	.271	.693	
	설정 목표 초과 달성	.294	.153	.683	
	창의적인 제안	.175	.233	.742	
	고객의 욕구 만족	.200	.203	.717	
고유값(eigen value)		3.678	3.728	4.153	
공통분산(%)		20.431	20.709	23.072	
누적분산(%)		20.431	41.140	64.213	

KMO=.946, Bartlett  $\chi^2=4652.716(p < .001)$

본 연구의 설문을 통해 응답자가 일관성 있게 조사에 응하였는지 파악하기 위해 신뢰도 분석을 실시하였다. 신뢰도란 측정대상을 여러 번 측정하였을 때에도 동일한 결과가 나타나고, 어떤 지표를 구성하는 항목들 간에 일관성이 있다는 것을 의미한다. 이를 검증하기 위해 크론바흐 알파(Cronbach's alpha) 계수를 이용하였다.

측정항목 간의 상관관계를 계산해서 변형하는 방법으로 측정도구의 문항 수에 따라 값이 변하는데, 0~1사이에 값을 가지며 계수가 높을수록 신뢰도가 높은 것으로 판단한다. 일반적으로 알파 계수가 0.6 이상이면 비교적 신뢰도가 높은 것으로 보고 있는데,<sup>359)</sup> 모든 변수의 알파 계수가 0.6 이상으로 나타나 신뢰도가 높은 것으로 판단되었다.

## 2) 기술통계분석

기술통계(descriptive statistics)는 표본을 분석한 결과를 바탕으로 표본의 특성을 그대로 설명하는 것으로, 측정된 연구변인의 수준을 파악하기 위해 평균과 표준편차를 산출하였다.<sup>360)</sup> 긍정심리자본의 평균은 5점 만점에 3.64로 나타났고, 하위요인의 평균은 자기효능감 3.66, 낙관주의 3.73, 희망 3.57, 회복력 3.60으로 나타났다. 직무열의의 평균은 5점 만점에 3.59로 나타났다. 혁신행동의 평균은 5점 만점에 3.64로 나타났다. 조직유효성의 평균은 5점 만점에 3.58로 나타났고, 하위요인의 평균은 직무만족 3.55, 조직몰입 3.57, 직무성과 3.62로 나타났다. 또한, 변수들의 정규성 가정 충족 여부를 판단하기 위해 왜도(Skewness)와 첨도(Kurtosis)를 산출하였다. 왜도는 절댓값 3 미만, 첨도는 절댓값 10 미만이면 정규분포에 근사하는 것으로 판단하는데,<sup>361)</sup> 모든 변수가 정규성 가정을 충족하는 것으로 나타났다. 이와 같이 본 연구 변수의 기술통계를 분석한 결과는 다음의 <표 4-7>과 같다.

359) Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (1998). *Multivariate data analysis*. Upper Saddle River, NJ: Prentice hall. 5(3) pp.207-219.

360) 노경섭(2015). 『체대로 알고 쓰는 논문 통계분석; SPSS & AMOS 21』, 서울: 한빛아카데미, p.50.

361) Kline, R. B. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling*. Guilford publications.



<표 4-7> 기술통계분석 결과

Variables		Min.	Max.	Mean	S.D	Skewness	Kurtosis
긍정심리자본	자기효능감	1.00	5.00	3.66	0.66	-0.21	0.27
	낙관주의	1.25	5.00	3.73	0.69	-0.19	0.00
	희망	1.40	5.00	3.57	0.68	-0.20	0.13
	회복력	1.00	5.00	3.60	0.77	-0.25	0.14
	total	1.53	5.00	3.64	0.59	-0.21	0.46
직무열의		1.00	5.00	3.59	0.67	-0.12	0.37
혁신행동		1.00	5.00	3.64	0.66	-0.14	0.12
조직유효성	직무만족	1.00	5.00	3.55	0.72	-0.31	0.55
	조직몰입	1.00	5.00	3.57	0.70	-0.26	0.27
	직무성과	1.33	5.00	3.62	0.64	-0.09	0.09
	total	1.28	5.00	3.58	0.61	-0.21	0.51

### 3) 확인적 요인분석

구조방정식모형 분석을 진행하기 전에 관측변수들이 잠재변수를 잘 설명하고 있는지 확인하기 위해 확인적 요인분석을 통해 측정모형의 적합도를 검증하였다. 측정모형의 모수 추정을 위해 최대우도법(Maximum likelihood)을 사용하였으며, 모든 잠재변인은 구성 항목으로 관측변인을 구성하였다.

측정모형의 적합도를 보면,  $\chi^2(df=998)$  값은 1982.249( $p<.001$ )로 나타났으나,  $\chi^2$  값은 표본의 크기와 모형의 복잡성에 많은 영향을 받기 때문에 다른 적합도 지수를 확인하였다.<sup>362)</sup> 그 결과, RMSEA=.048로 적합했으며, IFI=.925, TLI=.918, CFI=.924로 모두 양호한 수준으로 나타나 측정모형이 적합한 것으로 판단되었다.

확인적 요인분석에서 각 관측변인이 잠재변인을 잘 반영하는지 파악하기 위해 관측변인들의 요인 부하량을 확인한 결과, 모든 요인 부하량이 유의하게 나타나 관측변인들이 해당 잠재변인을 잘 반영하는 것으로 판단되었다.

수렴타당도란 동일한 개념을 측정하기 위하여 서로 다른 방법으로 측정한 값 사이에 높은 상관관계가 있어야 한다는 것이다. 즉, 수렴타당도는 동일개념을 측정하는 복수의 문항들이 어느 정도 일치하는가를 검증하는 것이다. 이러한 수렴타당도를 검증하기 위해 각 변수에 대한 개념신뢰도(Construct Reliability: CR)와 평균분산

362) Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (1998). *op.cit.*, pp.207-219.

추출값(Average Variance Extracted: AVE)을 산출하였다. 개념신뢰도는 .70 이상, 평균분산추출값은 .50 이상이면 수렴타당도가 양호한 것으로 판단하는데,<sup>363)</sup> 모든 항목에서 기준치를 상회하고 있으므로 본 모형은 수렴타당도가 높은 것으로 판단되었다. 이와 같이 확인적 요인분석 결과는 다음의 <표 4-8>과 같다.

<표 4-8> 확인적 요인분석 결과

Factor	Item	Unstandardized estimates	S.E.	standardized estimates	C.R.	p-value	CR	AVE	
긍정 심리자본 (17)	<b>자기효능감(5):</b>								
		계획한 목표달성	1		.740				
		어려운 일 수행	0.999	0.065	.742	15.363	.001***	.931	.729
		대부분 목표달성	1.083	0.065	.802	16.708	.001***		
		어려운 일 극복	1.117	0.065	.827	17.273	.001***		
		어려운 일 처리	1.172	0.066	.844	17.645	.001***		
		<b>낙관주의(4):</b>							
		미래 낙관적	1		.629				
		새로운일 성공 기대	1.183	0.090	.794	13.080	.001***	.854	.595
		뜻 있는 곳 길 있다고 생각	1.131	0.092	.724	12.253	.001***		
		모든 일 결과 좋다고 생각	1.075	0.087	.736	12.409	.001***		
		<b>희망(5):</b>							
		목표 향해 나아감	1		.744				
		어려움 해결 방법 많음	1.033	0.066	.759	15.58	.001***	.899	.640
		직장에서의 성공	0.926	0.063	.714	14.600	.001***		
		목표 도달 방법 생각	0.944	0.060	.764	15.691	.001***		
		계획한 목표 다가섬	1.048	0.068	.756	15.520	.001***		
	<b>회복력(3)</b>								
	어려운 일 빠른 회복	1		.808					
	스트레스후 회복시간 길지않음	1.052	0.066	.767	15.916	.001***	.863	.678	
	힘든 일 잘 견뎌냄	1.049	0.064	.797	16.478	.001***			
직무열의 (6)	호텔에서 활력 넘침								
		호텔에 즐겁하고 싶음	0.945	0.085	.572	11.183	.001***		
		내 일에 열정적	1.141	0.073	.816	15.654	.001***	.895	.591
		내 일에 자부심	1.149	0.076	.782	15.061	.001***		
		일할 때 행복	1.157	0.081	.741	14.322	.001***		
		일할 때 열중	1.058	0.074	.735	14.218	.001***		
혁신행동 (6)	기술방법 찾으려고 노력								
		아이디어 개발 노력	1.027	0.062	.762	16.524	.001***	.928	.682
		업무방식 혁신적	0.994	0.065	.709	15.193	.001***		

363) 우종필(2012). 『구조방정식모델 개념과 이해』, 서울: 한나래.

Factor	Item	Unstandardized estimates	S.E.	standardized estimates	C.R.	p-value	CR	AVE
	아이디어 공감대 형성 노력	1.061	0.061	.795	17.381	.001***		
	아이디어 업무 도입 노력	1.096	0.063	.794	17.369	.001***		
	아이디어 실용적 가치 따짐	1.054	0.062	.776	16.885	.001***		
<b>직무만족(6):</b>								
	업무 만족	1		.789				
	직무 성취감	1.060	0.055	.837	19.296	.001***		
	업무 가치	0.965	0.057	.755	16.921	.001***	.913	.637
	근무환경 만족	0.909	0.063	.662	14.396	.001***		
	업무 적합	0.995	0.053	.817	18.687	.001***		
	미래 전망	1.072	0.065	.739	16.459	.001***		
<b>조직몰입(6):</b>								
	호텔 소속감	1		.826				
조직	호텔 애착심	1.079	0.053	.836	20.443	.001***		
유효성	호텔 내의 문제 내 문제	0.902	0.058	.682	15.452	.001***	.910	.631
(18)	호텔 계속 근무	1.052	0.058	.773	18.268	.001***		
	호텔 업무 중요	0.810	0.051	.701	16.012	.001***		
	호텔 추구가치 내 가치와 비슷	0.818	0.053	.683	15.486	.001***		
<b>직무성과(6):</b>								
	상사 기대 보다 많은 일함	1		.630				
	기한 내 요구한 일 끝냄	1.169	0.091	.746	12.885	.001***		
	업무 미처는데 필요한 시간 줄임	1.152	0.090	.745	12.867	.001***	.906	.617
	설정 목표 초과 달성	1.140	0.092	.711	12.411	.001***		
	창의적인 제안	1.196	0.090	.772	13.216	.001***		
	고객의 욕구 만족	1.114	0.089	.715	12.474	.001***		

\*\*\*  $p < .001$   $\chi^2 = 1982.249 (df = 1,001, p < .001)$ , IFI = .925, TLI = .918, CFI = .924, RMSEA = .048

#### 4) 관별타당도 검증

관별타당도란 서로 다른 변인들 간에는 그 측정치에도 분명한 차이가 있어야 한다는 것을 의미한다. 이러한 관별타당도를 검증하기 위해 각 변인에 대한 평균분산추출값(Average Variance Extracted: AVE)을 측정하였고, 변인들 간의 상관계수를 산출하였다.

관별타당도를 평가하기 위한 기준은 각 변인 간 상관계수 제곱값이 평균분산추출값을 상회하지 않아야 한다. 즉, AVE의 루트 값이 상관계수보다 낮으면 관별타당도에 문제가 있다고 판단하는데, AVE의 루트 값은 자기효능감 .854, 낙관주의 .771, 희망 .800, 회복력 .823, 직무열의 .769, 혁신행동 .826, 직무만족 .798, 조직몰입 .794, 직무성과 .785로 나타났다. 따라서 낙관주의, 희망, 직무열의, 혁신행동, 직무만족,

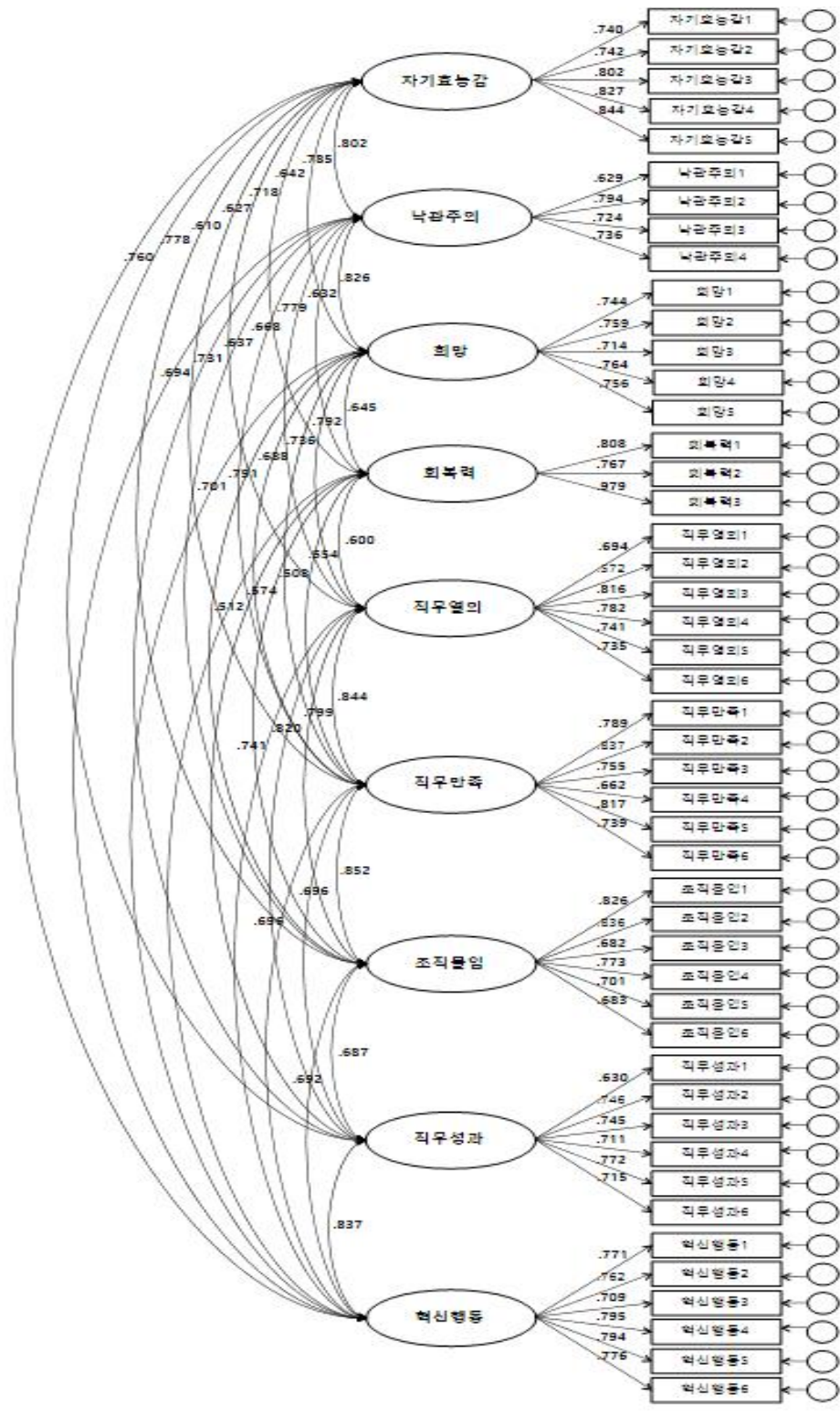
조직몰입, 직무성과 요인의 AVE 루트 값이 상관계수보다 낮으므로 판별타당도가 확보되지 않았고, 자기효능감, 회복력 요인은 판별타당도가 확보된 것으로 나타났다.

이와 같이 판별타당도 검증 결과는 다음의 <표 4-9>와 같다.

<표 4-9> 판별타당도 검증 결과

	자기효능감	낙관주의	희망	회복력	직무열의	혁신행동	직무만족	조직몰입	직무성과
자기효능감	(.854)								
낙관주의	.802***	(.771)							
희망	.785***	.826***	(.800)						
회복력	.642***	.632***	.645***	(.823)					
직무열의	.718***	.779***	.792***	.600***	(.769)				
혁신행동	.760***	.694***	.701***	.512***	.741***	(.826)			
직무만족	.627***	.668***	.736***	.554***	.844***	.696***	(.798)		
조직몰입	.610***	.637***	.688***	.508***	.799***	.692***	.852***	(.794)	
직무성과	.778***	.731***	.751***	.574***	.820***	.837***	.696***	.687***	(.785)

\*\*\*p<.001

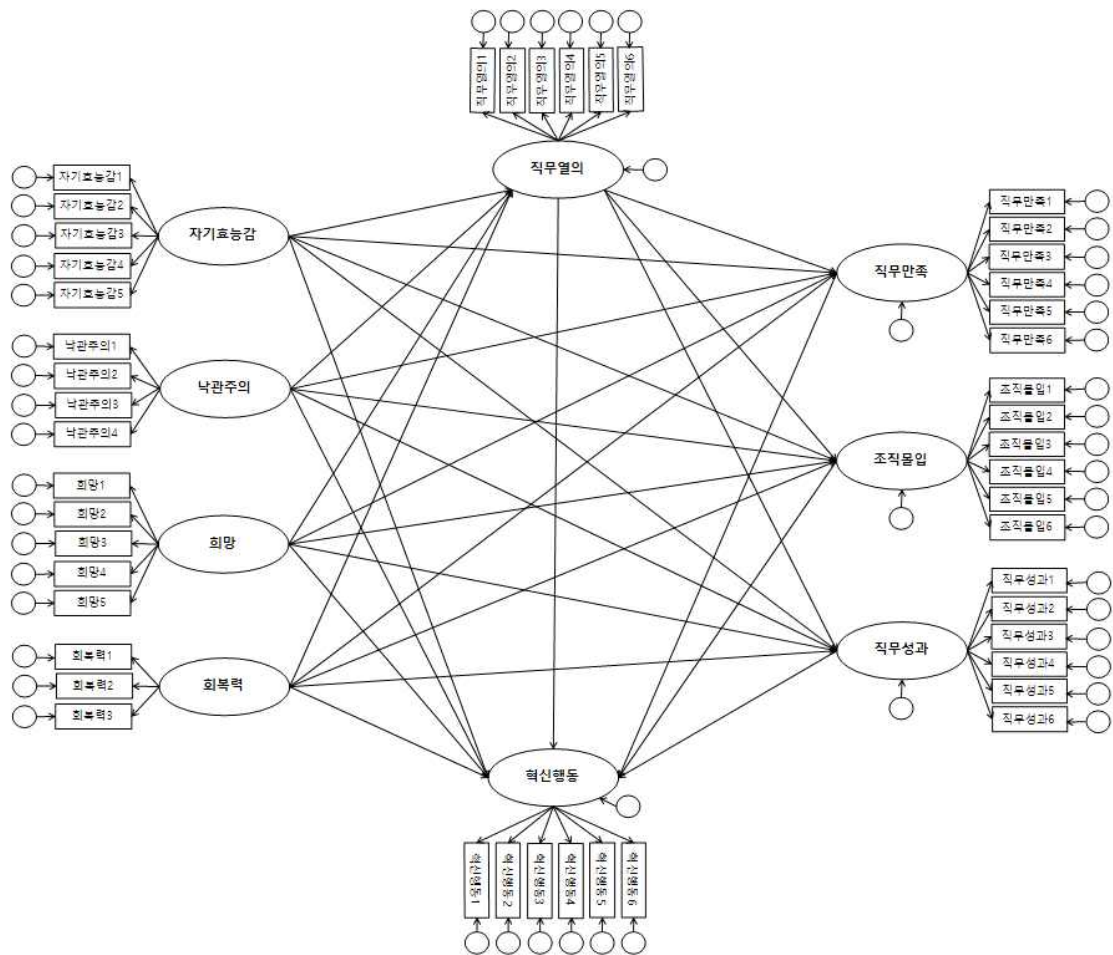


<그림 4-1> 확인적 요인분석 모형

### 3. 가설검증

#### 1) 연구모형 적합도

본 연구에서는 긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향 관계에서 직무열의의 매개효과, 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향 관계에서 직무열의와 조직유효성의 매개효과를 검증하고자 한다. 따라서, 다음과 같은 연구모형을 구성하였다.



<그림 4-2> 연구의 구조모형

측정모형의 적합도를 보면,  $\chi^2(df=1,001)$  값은 2033.402( $p<.001$ )로 나타났으나,  $\chi^2$  값은 표본의 크기와 모형의 복잡성에 많은 영향을 받기 때문에 Hair et. al.(1998)가



제시한 다른 적합도 지수를 확인하였다.<sup>364)</sup> 그 결과, RMSEA=.049로 적합했으며, IFI=.921, TLI=.914, CFI=.921로 모두 양호한 수준으로 나타나 연구모형이 적합한 것으로 판단되었다. 이와 같이 측정모형의 적합도 결과는 다음의 <표 4-10>과 같다.

<표 4-10> 측정모형 적합도

적합도 지수		측정치	적합도 판단 기준
절대적합지수	$\chi^2(p)$	2033.402 ( $p < .001$ )	$p > .05$
	RMSEA	.049	$\leq .08$
증분적합지수	IFI	.921	$\geq .90$
	TLI	.914	$\geq .90$
	CFI	.921	$\geq .90$

## 2) 구조모형 경로분석

구조모형에서 잠재변인 간 영향 관계를 검증하기 위해 경로분석을 실시하였다. 긍정심리자본의 하위요인인 낙관주의( $\beta = -.273, p < .01$ )는 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 희망( $\beta = .266, p < .01$ )은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 낙관주의( $\beta = -.278, p < .01$ )는 조직몰입에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 희망( $\beta = .211, p < .05$ )은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 자기효능감( $\beta = .375, p < .001$ )은 직무성공에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 긍정심리자본의 하위요인인 낙관주의( $\beta = .378, p < .001$ )와 희망( $\beta = .362, p < .001$ )은 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무열의는 직무만족, 조직몰입, 직무성공에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감( $\beta = .267, p < .001$ )은 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 조직유효성의 하위요인인 조직몰입( $\beta = .175, p < .05$ )과 직무성공( $\beta = .542, p < .001$ )는 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 낙관주의가 높을수록 오히려 직무만족과 조직몰입은 낮아지고, 희망이 높을수록 직무만족과 조직몰입은 높아지는 것으로 나타났다. 또한, 자기효능감이 높을수록 직무성공이 높아지고, 낙관

364) Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (1998). *op.cit.*, pp.207-219.



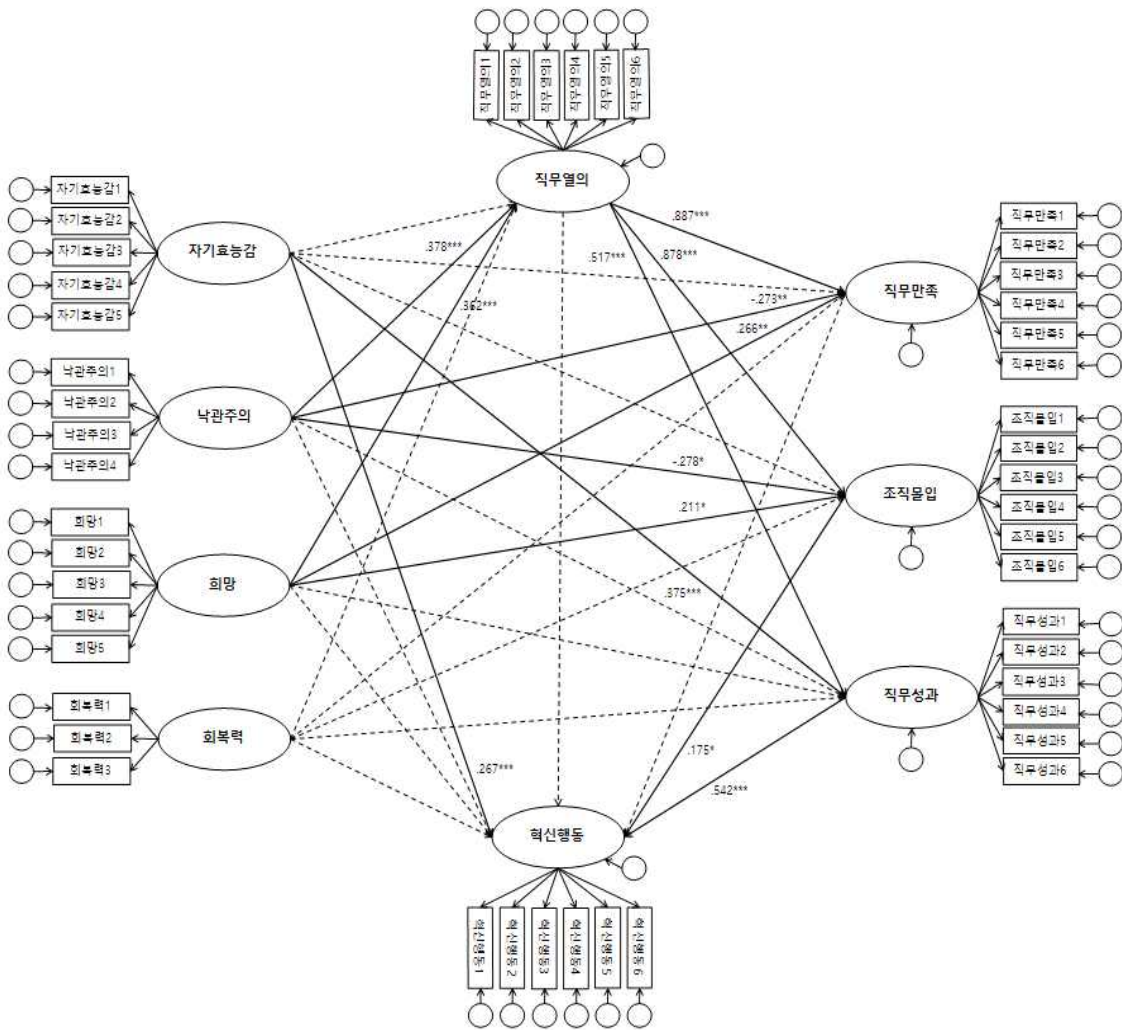
주의와 희망이 높아질수록 직무열의는 높아지며, 직무열의가 높아질수록 직무만족, 조직몰입, 직무성과가 높아지는 것으로 나타났다. 그리고 자기효능감이 높을수록 혁신행동이 높아지고, 조직몰입과 직무성과가 높을수록 혁신행동이 높아지는 것으로 나타났다. 이와 같이 연구모형의 경로분석결과는 다음의 <표 4-11>과 같다.

<표 4-11> 구조모형의 경로분석 결과

	Path	standardized estimates	S.E.	$\beta$	C.R.	p-value
H1	자기효능감 → 직무만족	-0.046	0.089	-.039	-0.520	.603
	낙관주의 → 직무만족	-0.334	0.127	-.273	-2.637	.008**
	희망 → 직무만족	0.289	0.102	.266	2.829	.005**
	회복력 → 직무만족	0.043	0.054	.042	0.791	.429
	자기효능감 → 조직몰입	0.030	0.096	.025	0.315	.752
	낙관주의 → 조직몰입	-0.346	0.137	-.278	-2.530	.011*
	희망 → 조직몰입	0.232	0.110	.211	2.106	.035*
	회복력 → 조직몰입	0.001	0.059	.001	0.018	.986
	자기효능감 → 직무성과	0.336	0.073	.375	4.625	.001***
	낙관주의 → 직무성과	-0.029	0.093	-.031	-0.313	.754
	희망 → 직무성과	0.060	0.077	.073	0.774	.439
	회복력 → 직무성과	-0.006	0.042	-.008	-0.147	.883
H2	자기효능감 → 직무열의	0.091	0.079	.092	1.151	.250
	낙관주의 → 직무열의	0.389	0.108	.378	3.588	.001***
	희망 → 직무열의	0.329	0.087	.362	3.792	.001***
	회복력 → 직무열의	0.063	0.048	.074	1.322	.186
H3	직무열의 → 직무만족	1.057	0.110	.887	9.595	.001***
	직무열의 → 조직몰입	1.063	0.115	.878	9.266	.001***
	직무열의 → 직무성과	0.466	0.075	.517	6.194	.001***
H5	자기효능감 → 혁신행동	0.277	0.085	.267	3.244	.001***
	낙관주의 → 혁신행동	0.074	0.126	.069	0.584	.560
	희망 → 혁신행동	-0.047	0.094	-.050	-0.498	.618

Path	standardized estimates	S.E.	$\beta$	C.R.	p-value
회복력 → 혁신행동	-0.064	0.046	-.072	-1.381	.167
H6 직무열의 → 혁신행동	-0.158	0.192	-.152	-0.824	.410
직무만족 → 혁신행동	0.148	0.090	.169	1.650	.099
H8 조직몰입 → 혁신행동	0.151	0.071	.175	2.116	.034*
직무성과 → 혁신행동	0.627	0.106	.542	5.909	.001***

\* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001



<그림 4-3> 연구모형 분석결과

### 3) 직·간접효과 분석

구조모형에서 각 변인들 간의 직·간접효과 및 전체효과를 더 자세히 살펴보기 위해 모형의 효과 분석을 실시하였다. 모형을 통해 밝혀진 변인 간의 간접효과를 분석하는 것은 변수들 간의 구조적 관계를 좀 더 세밀히 파악하고, 매개효과의 유의성을 검증하는 것을 목적으로 한다. 매개역할의 유의성 검증방법은 통상적으로 SPSS를 활용하여 위계적 회귀분석방법(Baron and Kenny, 1986)이나 소벨 테스트(Sobel-test) 방법을 사용하거나 비교적 최근에 등장한 프로세스 매크로 분석(Hayes, 2013)을 사용하기도 하며, Amos를 활용하여 부트스트랩(bootstrapping)으로 진행하기도 한다. Amos를 활용하면, 매개모형을 분석하면서 동시에 부트스트랩까지 한 번에 진행할 수 있다는 장점이 있다. 따라서, 본 연구에서는 부트스트랩을 통해 직접효과, 간접효과, 총효과의 크기를 산출하고, 그 유의성을 검증하였다.<sup>365)</sup>

직접효과 분석 결과, 자기효능감의 직무성과에 대한 직접효과( $\beta=.375, p<.01$ )와 낙관주의의 직무열의에 대한 직접효과( $\beta=.378, p<.05$ )가 유의하게 나타났고, 직무열의의 직무만족에 대한 직접효과( $\beta=.887, p<.05$ ), 조직몰입에 대한 직접효과( $\beta=.878, p<.05$ ), 직무성과에 대한 직접효과( $\beta=.517, p<.01$ )가 유의하게 나타났다. 또한, 직무성과의 혁신행동에 대한 직접효과( $\beta=.542, p<.001$ )가 유의하게 나타났다. 간접효과 분석 결과, 낙관주의는 직무만족( $\beta=.336, p<.05$ ), 조직몰입( $\beta=.332, p<.05$ ), 직무성과( $\beta=.195, p<.05$ )에 간접적으로 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같이 직·간접효과 분해 결과는 다음의 <표 4-12>와 같다.

<표 4-12> 직·간접효과 분해

Path	Direct Effects( $\beta$ )	Indirect Effects( $\beta$ )	Total Effect( $\beta$ )
자기효능감 → 직무만족	-.039	.081	.042
낙관주의 → 직무만족	-.273	.336*	.063
희망 → 직무만족	.266	.321	.587*
회복력 → 직무만족	.042	.066	.108
자기효능감 → 조직몰입	.025	.081	.106

365) 김성은·정규형·허영희·우종훈(2019). 『한번에 통과하는 논문: Amos 구조방정식 활용과 SPSS 고급 분석』, 서울: 한빛아카데미. p.412.

Path		Direct Effects( $\beta$ )	Indirect Effects( $\beta$ )	Total Effect( $\beta$ )
낙관주의	→ 조직몰입	-.278	.332*	.054
희망	→ 조직몰입	.211	.318	.528*
회복력	→ 조직몰입	.001	.065	.066
자기효능감	→ 직무성과	.375**	.047	.422*
낙관주의	→ 직무성과	-.031	.195*	.164
희망	→ 직무성과	.073	.187	.260
회복력	→ 직무성과	-.008	.038	.030
자기효능감	→ 직무열의	.092		.092
낙관주의	→ 직무열의	.378*		.378*
희망	→ 직무열의	.362		.362
회복력	→ 직무열의	.074		.074
직무열의	→ 직무만족	.887*		.887*
직무열의	→ 조직몰입	.878*		.878*
직무열의	→ 직무성과	.517**		.517**
자기효능감	→ 혁신행동	.267	.241	.508*
낙관주의	→ 혁신행동	.069	.052	.120
희망	→ 혁신행동	-.050	.277	.228
회복력	→ 혁신행동	-.072	.035	-.037
직무열의	→ 혁신행동	-.152	.584	.432*
직무만족	→ 혁신행동	.169		.169
조직몰입	→ 혁신행동	.175		.175
직무성과	→ 혁신행동	.542***		.542***

\* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001

일반적으로 AMOS 프로그램의 부트스트랩 분석을 통해 간접효과 검증을 진행할 때 매개변인이 2개 이상인 경우 매개변인 각각의 매개효과가 도출되지 않는다. 왜냐하면 부트스트랩 분석을 통한 매개효과 검증은 2개 이상이라도 전체 매개효과에 대한 검증결과만 제시하기 때문이다. 따라서, 직무열의와 조직유효성 각각의 매개효과를 검증하기 위해 가상의 변수인 팬텀변수(phantom variables)를 생성하여

부트스트랩 분석을 실시하였다. 부트스트랩 분석에서 95% 신뢰구간이 0을 포함할 때, 통계적으로 유의하지 않은 이유는 간접효과의 영향력이 정(+)이 될 수도 있고 부(-)가 될 수도 있다는 뜻이 된다. 오차를 고려했을 때 나올 수 있는 숫자가 0보다 크다는 의미는 간접효과가 정(+)의 유의하다고 할 수 있다. 또한, 신뢰구간은 통계적인 오차를 고려했을 때 나올 수 있는 간접효과 크기의 범위를 의미하는데, 상위구간(ULCI)과 하위구간(LLCI)이 나타나는 이유는 반복적인 작업을 시행하는 부트스트랩 기법이 적용되었기 때문이다. SPSS를 활용한 위계적 회귀분석이나 소벨 테스트로 매개효과 검증을 할 때는 신뢰구간이라는 개념이 없이 매개효과의 유의성과 간접효과 영향력을 1개만 표기했지만, 매크로 프로세스를 활용했을 때는 부트스트랩이 적용되었기 때문에 상위구간과 하위구간의 개념이 적용되었다.<sup>366)</sup> 그 결과, 낙관주의가 직무열의를 매개하여 직무만족에 미치는 간접효과(B=0.411, p<.05), 낙관주의가 직무열의를 매개하여 조직몰입에 미치는 간접효과(B=0.413, p<.05), 낙관주의가 직무열의를 매개하여 직무성과에 미치는 간접효과(B=0.181, p<.05)가 통계적으로 유의한 것으로 검증되었으며, 자기효능감이 직무성과를 매개하여 혁신행동에 미치는 간접효과(B=0.210, p<.01)가 통계적으로 유의한 것으로 검증되었다.

따라서, 낙관주의는 직무만족, 조직몰입, 직무성과에 각각 직접적인 영향을 미치지 않지만, 직무열의를 통하여 간접적으로 직무만족, 조직몰입, 직무성과에 각각 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 할 수 있다. 또한, 자기효능감은 혁신행동에 직접적인 영향을 미치지 않지만, 직무성과를 통하여 간접적으로 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 할 수 있다. 이와 같이 간접효과 검증결과는 다음의 <표 4-13>과 같다.

<표 4-13> 간접효과 검증결과

Path	Effect	95% CI		p	
		LLCI	ULCI		
자기효능감→직무열의→직무만족	0.096	-0.767	0.381	.372	
긍정심리자본 →직무열의 →조직유효성	낙관주의→직무열의→직무만족	0.411	0.029	4.566	.039*
	희망→직무열의→직무만족	0.348	-0.853	0.844	.162
	회복력→직무열의→직무만족	0.067	-0.169	0.268	.305

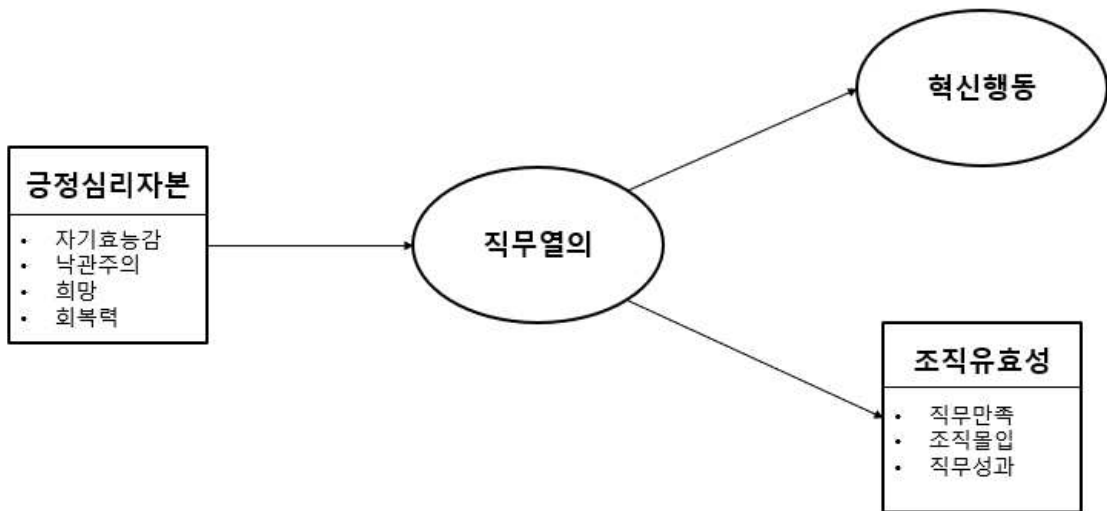
366) 김성은·정규형·허영희·우종훈(2019). 상계서, pp.425-426.

Path	Effect	95% CI		p	
		LLCI	ULCI		
자기효능감→직무열의→조직몰입	0.097	-0.739	0.402	.376	
낙관주의→직무열의→조직몰입	0.413	0.042	4.690	.036*	
희망→직무열의→조직몰입	0.350	-0.794	0.861	.162	
회복력→직무열의→조직몰입	0.067	-0.156	0.272	.299	
자기효능감→직무열의→직무성과	0.042	-0.176	0.173	.349	
낙관주의→직무열의→직무성과	0.181	0.012	1.159	.040*	
희망→직무열의→직무성과	0.153	-0.217	0.342	.155	
회복력→직무열의→직무성과	0.029	-0.034	0.100	.245	
자기효능감→직무열의→혁신행동	-0.014	-2.071	0.088	.431	
긍정심리자본 →직무열의 →혁신행동	낙관주의→직무열의→혁신행동	-0.062	-4.146	1.165	.459
	희망→직무열의→혁신행동	-0.052	-0.908	0.437	.501
	회복력→직무열의→혁신행동	-0.010	-0.514	0.038	.387
자기효능감→직무만족→혁신행동	-0.007	-0.721	0.341	.639	
낙관주의→직무만족→혁신행동	-0.049	-6.983	0.111	.211	
희망→직무만족→혁신행동	0.043	-0.204	2.247	.242	
회복력→직무만족→혁신행동	0.006	-0.042	0.325	.479	
자기효능감→조직몰입→혁신행동	0.005	-0.100	0.631	.732	
긍정심리자본 →조직유효성 →혁신행동	낙관주의→조직몰입→혁신행동	-0.052	-3.089	0.062	.186
	희망→조직몰입→혁신행동	0.035	-0.058	1.539	.220
	회복력→조직몰입→혁신행동	0.000	-0.070	0.086	.986
자기효능감→직무성과→혁신행동	0.210	0.080	0.382	.010**	
낙관주의→직무성과→혁신행동	-0.018	-0.236	0.258	.846	
희망→직무성과→혁신행동	0.037	-0.104	0.183	.526	
회복력→직무성과→혁신행동	-0.004	-0.071	0.061	.882	

\* p<.05 \*\* p<.01

4) 소벨 테스트(Sobel test)

긍정심리자본과 혁신행동 및 조직유효성의 관계에서 직무열의의 매개효과와 긍정심리자본과 혁신행동의 관계에서 직무열의의 매개효과 유의성을 검증하기 위하여 소벨테스트를 실시하였다. 간접효과 분석에서 유의한 값이 없어 기각된 가설 7의 긍정심리자본과 혁신행동의 관계에서 직무열의의 매개효과는 소벨 테스트에서 제외되었다. 매개효과 모형은 다음의 <그림 4-4>, <그림 4-5>와 같고, 소벨 테스트 결과는 <표 4-14>와 같다.



<그림 4-4> 긍정심리자본과 혁신행동 및 조직유효성의 관계에서 직무열의의 매개효과



<그림 4-5> 긍정심리자본과 혁신행동의 관계에서 조직유효성의 매개효과

$$\text{Sobel test : } Zab = \frac{a \times b}{\sqrt{(a^2 \times seb^2) + (b^2 \times sea^2)}}$$



<표 4-14> Sobel-test 결과

Path	Test statistic	p-value	Mediation effect
<b>긍정심리자본→직무열의→조직유효성</b>			
자기효능감→직무열의→직무만족	2.899	.004**	0
낙관주의→직무열의→직무만족	4.391	.001***	0
희망→직무열의→직무만족	6.266	.001***	0
회복력→직무열의→직무만족	2.626	.009**	0
자기효능감→직무열의→조직몰입	2.880	.004**	0
낙관주의→직무열의→조직몰입	4.324	.001***	0
희망→직무열의→조직몰입	6.078	.001***	0
회복력→직무열의→조직몰입	2.611	.009**	0
자기효능감→직무열의→직무성과	2.802	.005**	0
낙관주의→직무열의→직무성과	4.075	.001***	0
희망→직무열의→직무성과	5.438	.001***	0
회복력→직무열의→직무성과	2.553	.011*	0
<b>긍정심리자본→조직유효성→혁신행동</b>			
자기효능감→직무만족→혁신행동	2.048	.041*	0
낙관주의→직무만족→혁신행동	2.393	.017*	0
희망→직무만족→혁신행동	5.045	.001***	0
회복력→직무만족→혁신행동	2.310	.021*	0
자기효능감→조직몰입→혁신행동	2.825	.005**	0
낙관주의→조직몰입→혁신행동	2.446	.014*	0
희망→조직몰입→혁신행동	4.654	.001***	0
회복력→조직몰입→혁신행동	1.807	.071	X
자기효능감→직무성과→혁신행동	5.935	.001***	0
낙관주의→직무성과→혁신행동	2.757	.006**	0
희망→직무성과→혁신행동	4.588	.001***	0
회복력→직무성과→혁신행동	1.436	.151	X

\* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001

#### 4. 연구대상 특성의 차이 분석

연구대상의 특성에 따른 차이를 파악하려고 2개의 표본을 측정해 판단하는 독립 표본 t검증(Independent sample t-test)과 표본이 3개 이상일 때, 평균값을 비교하는 분산분석(ANOVA; analysis of variance) 중에 단일변량 분산분석인 일원배치 분산 분석(One-Way ANOVA)을 실시하였다. 또한, 더욱 정교한 차이 판별을 위해 본 연구에서는 Scheffe 방법으로 사후분석을 실시하였다.

##### 1) 성별에 따른 차이 분석

성별에 따른 긍정심리자본, 직무열의, 혁신행동, 조직유효성은 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 성별과 상관없이 비슷한 수준의 긍정심리자본, 직무열의, 혁신행동, 조직유효성을 보였다고 할 수 있다.

<표 4-15> 성별에 따른 차이 분석

Variables	Categories	N	Mean±S.D	t	p	
긍정심리 자본	자기효능감	남성	245	3.70±0.69	1.361	.174
		여성	186	3.61±0.63		
	낙관주의	남성	245	3.74±0.69	0.311	.756
		여성	186	3.72±0.68		
희망	남성	245	3.62±0.68	1.513	.131	
	여성	186	3.52±0.68			
회복력	남성	245	3.61±0.79	0.379	.705	
	여성	186	3.58±0.74			
직무열의	남성	245	3.63±0.69	1.415	.158	
	여성	186	3.53±0.65			
혁신행동	남성	245	3.68±0.71	1.552	.121	
	여성	186	3.58±0.60			
조직 유효성	직무만족	남성	245	3.57±0.76	0.511	.610
		여성	186	3.53±0.68		
	조직몰입	남성	245	3.62±0.72	1.734	.084
		여성	186	3.50±0.67		
직무성과	남성	245	3.65±0.67	0.966	.335	
	여성	186	3.59±0.58			

2) 연령에 따른 차이 분석

연령에 따른 긍정심리자본의 낙관주의, 혁신행동, 조직유효성의 직무성과는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 긍정심리자본의 낙관주의( $F=3.784$ ,  $p<.05$ ), 혁신행동( $F=5.762$ ,  $p<.001$ ), 조직유효성의 직무성과( $F=3.649$ ,  $p<.05$ ) 모두 40대가 20대보다 높게 나타났다.

<표 4-16> 연령에 따른 차이 분석

Variables	Categories	N	Mean±S.D	F	p (Scheffe)
자기효능감	20대	182	3.59±0.64	1.472	.221
	30대	151	3.69±0.71		
	40대	75	3.77±0.60		
	50대 이상	23	3.67±0.72		
낙관주의	20대 <sup>a</sup>	182	3.64±0.66	3.784	.011* (a<c)
	30대 <sup>b</sup>	151	3.74±0.71		
	40대 <sup>c</sup>	75	3.95±0.59		
	50대 이상 <sup>d</sup>	23	3.79±0.89		
희망	20대	182	3.49±0.63	1.673	.172
	30대	151	3.61±0.71		
	40대	75	3.66±0.70		
	50대 이상	23	3.71±0.74		
회복력	20대	182	3.58±0.77	0.092	.964
	30대	151	3.61±0.76		
	40대	75	3.60±0.74		
	50대 이상	23	3.65±0.93		
직무열의	20대	182	3.50±0.67	2.233	.084
	30대	151	3.62±0.66		
	40대	75	3.73±0.65		
	50대 이상	23	3.57±0.85		
혁신행동	20대 <sup>a</sup>	182	3.50±0.61	5.762	.001*** (a<c)
	30대 <sup>b</sup>	151	3.68±0.70		
	40대 <sup>c</sup>	75	3.84±0.61		
	50대 이상 <sup>d</sup>	23	3.79±0.76		
직무만족	20대	182	3.52±0.71	0.593	.620
	30대	151	3.57±0.73		
	40대	75	3.64±0.71		
	50대 이상	23	3.48±0.80		
조직유효성	20대	182	3.51±0.63	0.913	.435
	30대	151	3.58±0.71		
	40대	75	3.66±0.76		
	50대 이상	23	3.65±0.92		
직무성과	20대 <sup>a</sup>	182	3.51±0.59	3.649	.013* (a<c)
	30대 <sup>b</sup>	151	3.68±0.66		
	40대 <sup>c</sup>	75	3.78±0.60		
	50대 이상 <sup>d</sup>	23	3.64±0.83		

\*  $p<.05$  \*\*\*  $p<.001$

### 3) 근무 호텔 유형에 따른 차이 분석

근무 호텔 유형에 따른 긍정심리자본의 자기효능감, 낙관주의, 희망, 회복력, 직무열의, 혁신행동, 조직유효성의 직무만족, 조직몰입, 직무성과는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 긍정심리자본의 자기효능감( $t=-5.558, p<.001$ ), 낙관주의( $t=-3.418, p<.001$ ), 희망( $t=-3.594, p<.001$ ), 회복력( $t=-4.235, p<.001$ ), 직무열의( $t=-2.738, p<.01$ ), 혁신행동( $t=-4.850, p<.001$ ), 조직유효성의 직무만족( $t=-2.870, p<.01$ ), 조직몰입( $t=-3.019, p<.01$ ), 직무성과( $t=-3.553, p<.001$ ) 모두 인터내셔널 체인 호텔(International Chain Hotel)이 로컬 호텔(Local Hotel - Korean Owned Hotel)보다 높게 나타났다.

<표 4-17> 근무 호텔 유형에 따른 차이 분석

Variables	Categories	N	Mean±S.D	t	p
자기효능감	Local Hotel	191	3.47±0.68	-5.558	.001***
	International Chain Hotel	240	3.82±0.61		
낙관주의	Local Hotel	191	3.61±0.67	-3.418	.001***
	International Chain Hotel	240	3.83±0.68		
희망	Local Hotel	191	3.45±0.65	-3.594	.001***
	International Chain Hotel	240	3.68±0.68		
회복력	Local Hotel	191	3.43±0.77	-4.235	.001***
	International Chain Hotel	240	3.74±0.74		
직무열의	Local Hotel	191	3.49±0.62	-2.738	.006**
	International Chain Hotel	240	3.66±0.70		
혁신행동	Local Hotel	191	3.47±0.63	-4.850	.001***
	International Chain Hotel	240	3.77±0.66		
직무만족	Local Hotel	191	3.44±0.68	-2.870	.004**
	International Chain Hotel	240	3.64±0.75		
조직유효성	Local Hotel	191	3.46±0.62	-3.019	.003**
	International Chain Hotel	240	3.66±0.75		
직무성과	Local Hotel	191	3.50±0.59	-3.553	.001***
	International Chain Hotel	240	3.72±0.65		

\*\* p<.01 \*\*\* p<.001

### 4) 전체 호텔 근무경력에 따른 차이 분석

전체 호텔 근무경력에 따른 긍정심리자본의 자기효능감, 낙관주의, 희망, 혁신행동, 조직유효성의 조직몰입, 직무성과는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 긍정심리자본의 희망( $F=3.998, p<.01$ )은 15년 이상이 2년~5년 미만, 5년~

10년 미만보다 높게 나타났고, 자기효능감(F=2.714,  $p<.05$ )과 낙관주의(F=3.758,  $p<.01$ )는 15년 이상이 2년~5년 미만보다 높게 나타났다. 혁신행동은 15년 이상이 2년 미만, 2년~5년 미만, 5년~10년 미만보다 높게 나타났다(F=5.139,  $p<.001$ ). 조직 유효성의 조직몰입(F=4.209,  $p<.01$ )은 15년 이상이 2년~5년 미만, 5년~10년 미만보다 높게 나타났고, 직무성과는 15년 이상이 2년 미만보다 높게 나타났다(F=3.290,  $p<.05$ ).

<표 4-18> 전체 호텔 근무경력에 따른 차이 분석

Variables	Categories	N	Mean±S.D	F	p (Scheffe)	
긍정심리 자본	자기효능감	2년 미만 <sup>a</sup>	94	3.70±0.63	2.714	.030* (b<e)
		2년~5년 미만 <sup>b</sup>	115	3.56±0.70		
		5년~10년 미만 <sup>c</sup>	109	3.58±0.73		
		10~15년 미만 <sup>d</sup>	63	3.77±0.59		
		15년 이상 <sup>e</sup>	50	3.86±0.54		
	낙관주의	2년 미만 <sup>a</sup>	94	3.72±0.63	3.758	.005** (b<e)
		2년~5년 미만 <sup>b</sup>	115	3.61±0.73		
		5년~10년 미만 <sup>c</sup>	109	3.70±0.69		
		10~15년 미만 <sup>d</sup>	63	3.81±0.68		
		15년 이상 <sup>e</sup>	50	4.04±0.59		
	희망	2년 미만 <sup>a</sup>	94	3.62±0.61	3.998	.003** (b,c<e)
		2년~5년 미만 <sup>b</sup>	115	3.48±0.67		
		5년~10년 미만 <sup>c</sup>	109	3.47±0.71		
		10~15년 미만 <sup>d</sup>	63	3.62±0.71		
		15년 이상 <sup>e</sup>	50	3.88±0.64		
	회복력	2년 미만	94	3.70±0.76	2.065	.085
		2년~5년 미만	115	3.46±0.78		
		5년~10년 미만	109	3.55±0.72		
		10~15년 미만	63	3.65±0.83		
		15년 이상	50	3.76±0.75		
직무열의	2년 미만	94	3.60±0.71	2.187	.070	
	2년~5년 미만	115	3.48±0.62			
	5년~10년 미만	109	3.55±0.66			
	10~15년 미만	63	3.64±0.67			
	15년 이상	50	3.80±0.72			
혁신행동	2년 미만 <sup>a</sup>	94	3.53±0.65	5.139	.001*** (a,b,c<e)	
	2년~5년 미만 <sup>b</sup>	115	3.55±0.66			
	5년~10년 미만 <sup>c</sup>	109	3.61±0.66			
	10~15년 미만 <sup>d</sup>	63	3.70±0.63			
	15년 이상 <sup>e</sup>	50	4.00±0.65			
조직 유효성	직무만족	2년 미만	94	3.60±0.76	2.266	.061
		2년~5년 미만	115	3.51±0.65		
		5년~10년 미만	109	3.46±0.73		
		10~15년 미만	63	3.54±0.80		

Variables	Categories	N	Mean±S.D	F	P (Scheffe)
조직몰입	15년 이상	50	3.81±0.68	4.209	.002** (b,c<e)
	2년 미만 <sup>a</sup>	94	3.57±0.67		
	2년~5년 미만 <sup>b</sup>	115	3.48±0.66		
	5년~10년 미만 <sup>c</sup>	109	3.51±0.67		
	10~15년 미만 <sup>d</sup>	63	3.56±0.81		
직무성과	15년 이상 <sup>e</sup>	50	3.93±0.68	3.290	.011* (a<e)
	2년 미만 <sup>a</sup>	94	3.51±0.60		
	2년~5년 미만 <sup>b</sup>	115	3.59±0.65		
	5년~10년 미만 <sup>c</sup>	109	3.59±0.63		
	10~15년 미만 <sup>d</sup>	63	3.69±0.66		
	15년 이상 <sup>e</sup>	50	3.89±0.62		

\* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001

#### 5) 현재 호텔 근무경력에 따른 차이 분석

현재 호텔 근무경력에 따른 긍정심리자본의 자기효능감, 희망, 직무열의, 혁신행동, 조직유효성의 직무만족, 조직몰입, 직무성과는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 긍정심리자본의 자기효능감(F=5.378, p<.001), 희망(F=4.244, p<.01)은 2년 미만과 2년~5년 미만이 5년~10년 미만보다 높게 나타났고, 직무열의는 2년 미만이 5년~10년 미만보다 높게 나타났고(F=2.558, p<.05), 혁신행동은 15년 이상이 5년~10년 미만보다 높게 나타났고(F=3.190, p<.05). 조직유효성의 조직몰입(F=5.784, p<.001)은 2년 미만과 15년 이상이 5년~10년 미만보다 높게 나타났고, 직무만족(F=3.523, p<.01)과 직무성과(F=4.626, p<.01)는 2년 미만이 5년~10년 미만보다 높게 나타났다.

<표 4-19> 현재 호텔 근무경력에 따른 차이 분석

Variables	Categories	N	Mean±S.D	F	P (Scheffe)
긍정심리 자본	2년 미만 <sup>a</sup>	199	3.76±0.61	5.378	.001*** (c<a,b)
	2년~5년 미만 <sup>b</sup>	122	3.66±0.73		
	5년~10년 미만 <sup>c</sup>	64	3.33±0.66		
	10년~15년 미만 <sup>d</sup>	28	3.64±0.57		
	15년 이상 <sup>e</sup>	18	3.78±0.54		
낙관주의	2년 미만 <sup>a</sup>	199	3.79±0.66	2.366	.052
	2년~5년 미만 <sup>b</sup>	122	3.74±0.76		
	5년~10년 미만 <sup>c</sup>	64	3.50±0.63		
	10년~15년 미만 <sup>d</sup>	28	3.82±0.54		
희망	15년 이상 <sup>e</sup>	18	3.75±0.75	4.244	.002**
	2년 미만 <sup>a</sup>	199	3.63±0.66		

Variables	Categories	N	Mean±S.D	F	P (Scheffe)
	2년~5년 미만 <sup>b</sup>	122	3.59±0.73		(c<a,b)
	5년~10년 미만 <sup>c</sup>	64	3.27±0.58		
	10년~15년 미만 <sup>d</sup>	28	3.64±0.61		
	15년 이상 <sup>e</sup>	18	3.80±0.65		
	2년 미만 <sup>a</sup>	199	3.64±0.76		
회복력	2년~5년 미만 <sup>b</sup>	122	3.61±0.83	1.341	.254
	5년~10년 미만 <sup>c</sup>	64	3.40±0.72		
	10년~15년 미만 <sup>d</sup>	28	3.60±0.74		
	15년 이상 <sup>e</sup>	18	3.72±0.60		
	2년 미만 <sup>a</sup>	199	3.66±0.67		
직무열의	2년~5년 미만 <sup>b</sup>	122	3.54±0.69	2.558	.038* (c<a)
	5년~10년 미만 <sup>c</sup>	64	3.38±0.63		
	10년~15년 미만 <sup>d</sup>	28	3.66±0.66		
	15년 이상 <sup>e</sup>	18	3.75±0.65		
	2년 미만 <sup>a</sup>	199	3.68±0.64		
혁신행동	2년~5년 미만 <sup>b</sup>	122	3.63±0.67	3.190	.013* (c<e)
	5년~10년 미만 <sup>c</sup>	64	3.41±0.69		
	10년~15년 미만 <sup>d</sup>	28	3.67±0.66		
	15년 이상 <sup>e</sup>	18	3.95±0.59		
	2년 미만 <sup>a</sup>	199	3.63±0.73		
직무만족	2년~5년 미만 <sup>b</sup>	122	3.53±0.71	3.523	.008** (c<a)
	5년~10년 미만 <sup>c</sup>	64	3.29±0.71		
	10년~15년 미만 <sup>d</sup>	28	3.54±0.73		
	15년 이상 <sup>e</sup>	18	3.82±0.58		
	2년 미만 <sup>a</sup>	199	3.63±0.68		
조직 유효성	2년~5년 미만 <sup>b</sup>	122	3.54±0.72	5.784	.001*** (c<a,e)
	5년~10년 미만 <sup>c</sup>	64	3.26±0.64		
	10년~15년 미만 <sup>d</sup>	28	3.72±0.64		
	15년 이상 <sup>e</sup>	18	3.99±0.67		
	2년 미만 <sup>a</sup>	199	3.70±0.61		
직무성과	2년~5년 미만 <sup>b</sup>	122	3.60±0.69	4.626	.001** (c<a)
	5년~10년 미만 <sup>c</sup>	64	3.34±0.54		
	10년~15년 미만 <sup>d</sup>	28	3.71±0.62		
	15년 이상 <sup>e</sup>	18	3.83±0.58		
	2년 미만 <sup>a</sup>	199	3.70±0.61		

\* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001

#### 6) 근무부서에 따른 차이 분석

근무부서에 따른 긍정심리자본의 자기효능감, 희망, 회복력은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 긍정심리자본의 자기효능감(F=3.016, p<.05), 희망(F=3.334, p<.05), 회복력(F=3.082, p<.05) 모두 조리가 지원부서보다 높게 나타났다.



<표 4-20> 근무 부서에 따른 차이 분석

Variables	Categories	N	Mean±S.D	F	p (Scheffe)	
긍정심리 자본	자기효능감	객실 <sup>a</sup>	103	3.74±0.67	3.016	.018* (e<c)
		식음료 <sup>b</sup>	131	3.55±0.63		
		조리 <sup>c</sup>	132	3.73±0.65		
		세일즈&마케팅 <sup>d</sup>	34	3.78±0.77		
		지원부서 <sup>e</sup>	31	3.43±0.61		
	낙관주의	객실	103	3.80±0.69	1.929	.105
		식음료	131	3.62±0.67		
		조리	132	3.81±0.63		
		세일즈&마케팅	34	3.81±0.80		
		지원부서	31	3.62±0.80		
	희망	객실 <sup>a</sup>	103	3.57±0.69	3.334	.011* (e<c)
		식음료 <sup>b</sup>	131	3.55±0.63		
		조리 <sup>c</sup>	132	3.71±0.64		
		세일즈&마케팅 <sup>d</sup>	34	3.45±0.85		
		지원부서 <sup>e</sup>	31	3.26±0.71		
	회복력	객실 <sup>a</sup>	103	3.63±0.77	3.082	.016* (e<c)
		식음료 <sup>b</sup>	131	3.49±0.74		
		조리 <sup>c</sup>	132	3.74±0.72		
		세일즈&마케팅 <sup>d</sup>	34	3.64±0.79		
		지원부서 <sup>e</sup>	31	3.31±0.98		
직무열의	객실	103	3.56±0.76	1.337	.255	
	식음료	131	3.55±0.59			
	조리	132	3.68±0.65			
	세일즈&마케팅	34	3.57±0.73			
	지원부서	31	3.41±0.69			
혁신행동	객실	103	3.62±0.71	0.925	.449	
	식음료	131	3.58±0.63			
	조리	132	3.72±0.65			
	세일즈&마케팅	34	3.66±0.74			
	지원부서	31	3.55±0.62			
직무만족	객실	103	3.58±0.74	2.365	.052	
	식음료	131	3.51±0.67			
	조리	132	3.68±0.71			
	세일즈&마케팅	34	3.37±0.79			
	지원부서	31	3.35±0.82			
조직 유효성	조직몰입	객실	103	3.61±0.74	1.638	.164
		식음료	131	3.49±0.66		
		조리	132	3.67±0.65		
		세일즈&마케팅	34	3.52±0.75		
		지원부서	31	3.41±0.84		
직무성과	객실	103	3.60±0.65	1.767	.135	
	식음료	131	3.60±0.56			
	조리	132	3.72±0.64			
	세일즈&마케팅	34	3.61±0.73			
	지원부서	31	3.41±0.69			

\* p<.05

7) 직위에 따른 차이 분석

직위에 따른 긍정심리자본의 낙관주의와 혁신행동은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 낙관주의는 과장이 사원과 주임(캡틴)보다 높게 나타났고 (F=2.957, p<.05), 혁신행동은 대리(지배인)와 차장급 이상이 사원과 주임(캡틴)보다 높게 나타났다(F=3.718, p<.01).

<표 4-21> 직위에 따른 차이 분석

Variables	Categories	N	Mean±S.D	F	p (Scheffe)	
긍정심리 자본	자기효능감	사원	225	3.65±0.67	1.243	.292
		주임(캡틴)	83	3.57±0.59		
		대리(지배인)	68	3.68±0.75		
		과장	37	3.77±0.65		
		차장급 이상	18	3.89±0.46		
	낙관주의	사원 <sup>a</sup>	225	3.67±0.68	2.957	.020* (a,b<d)
		주임(캡틴) <sup>b</sup>	83	3.66±0.65		
		대리(지배인) <sup>c</sup>	68	3.83±0.71		
		과장 <sup>d</sup>	37	4.01±0.69		
		차장급 이상 <sup>e</sup>	18	3.93±0.62		
	희망	사원	225	3.55±0.66	1.793	.129
		주임(캡틴)	83	3.48±0.68		
		대리(지배인)	68	3.60±0.74		
		과장	37	3.75±0.72		
		차장급 이상	18	3.84±0.57		
	회복력	사원	225	3.61±0.79	0.413	.799
		주임(캡틴)	83	3.54±0.62		
		대리(지배인)	68	3.56±0.86		
		과장	37	3.64±0.85		
		차장급 이상	18	3.76±0.53		
직무열의	사원	225	3.54±0.70	1.164	.326	
	주임(캡틴)	83	3.55±0.58			
	대리(지배인)	68	3.68±0.70			
	과장	37	3.72±0.73			
	차장급 이상	18	3.71±0.57			
혁신행동	사원 <sup>a</sup>	225	3.56±0.67	3.718	.005** (a,b<c,e)	
	주임(캡틴) <sup>b</sup>	83	3.56±0.62			
	대리(지배인) <sup>c</sup>	68	3.81±0.70			
	과장 <sup>d</sup>	37	3.78±0.65			
	차장급 이상 <sup>e</sup>	18	3.96±0.44			
조직 유효성	직무만족	사원	225	3.54±0.72	0.406	.804
		주임(캡틴)	83	3.53±0.69		
		대리(지배인)	68	3.63±0.73		
		과장	37	3.52±0.84		
		차장급 이상	18	3.69±0.66		

Variables	Categories	N	Mean±S.D	F	P (Scheffe)
조직몰입	사원	225	3.53±0.68	2.347	.054
	주임(캡틴)	83	3.48±0.60		
	대리(지배인)	68	3.71±0.74		
	과장	37	3.56±0.90		
	차장급 이상	18	3.92±0.57		
직무성과	사원	225	3.58±0.64	1.687	.152
	주임(캡틴)	83	3.56±0.57		
	대리(지배인)	68	3.75±0.64		
	과장	37	3.76±0.75		
	차장급 이상	18	3.71±0.45		

\* p<.05 \*\* p<.01

#### 8) 고용 형태에 따른 차이 분석

고용 형태에 따른 긍정심리자본의 자기효능감은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(t=-2.248, p<.05). 비정규직이 정규직보다 자기효능감이 더 높게 나타났다.

<표 4-22> 고용 형태에 따른 차이 분석

Variables	Categories	N	Mean±S.D	t	p	
긍정심리 자본	자기효능 감	정규직	340	3.62±0.67	-2.248	.025*
		비정규직	91	3.80±0.61		
	낙관주의	정규직	340	3.71±0.68	-1.487	.138
		비정규직	91	3.83±0.69		
	희망	정규직	340	3.57±0.68	-0.361	.718
		비정규직	91	3.60±0.69		
회복력	정규직	340	3.58±0.77	-1.051	.294	
	비정규직	91	3.67±0.75			
직무열의	정규직	340	3.58±0.66	-0.441	.659	
	비정규직	91	3.61±0.71			
혁신행동	정규직	340	3.62±0.67	-1.041	.299	
	비정규직	91	3.70±0.64			
조직 유효성	직무만족	정규직	340	3.54±0.71	-0.767	.444
		비정규직	91	3.61±0.77		
	조직몰입	정규직	340	3.56±0.69	-0.861	.390
		비정규직	91	3.63±0.72		
	직무성과	정규직	340	3.62±0.63	-0.199	.842
		비정규직	91	3.64±0.66		

\* p<.05

9) 근무 지역에 따른 차이 분석

근무 지역에 따른 긍정심리자본의 자기효능감, 직무열의, 혁신행동, 조직유효성의 직무만족, 조직몰입, 직무성과는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 긍정심리자본의 자기효능감은 서울이 제주보다 높게 나타났고(F=3.241, p<.05), 직무열의는 서울과 부산이 제주보다 높게 나타났고(F=4.071, p<.05). 혁신행동은 서울이 부산과 제주보다 높게 나타났고(F=6.911, p<.01). 조직유효성의 직무만족(F=5.098, p<.01), 직무성과(F=8.005, p<.001)는 서울과 부산이 제주보다 높게 나타났고, 조직몰입은 부산이 제주보다 높게 나타났고(F=4.458, p<.05).

<표 4-23> 근무 지역에 따른 차이

Variables	Categories	N	Mean±S.D	F	P (Scheffe)	
긍정심리 자본	자기효능 감	서울 <sup>a</sup>	133	3.77±0.63	3.241	.040* (c<a)
		부산 <sup>b</sup>	154	3.66±0.66		
		제주 <sup>c</sup>	144	3.57±0.69		
	낙관주의	서울	133	3.80±0.70	0.884	.414
		부산	154	3.72±0.65		
		제주	144	3.69±0.71		
	희망	서울	133	3.64±0.75	2.194	.113
		부산	154	3.61±0.61		
		제주	144	3.48±0.67		
회복력	서울	133	3.70±0.75	1.572	.209	
	부산	154	3.55±0.80			
	제주	144	3.56±0.75			
직무열의	서울 <sup>a</sup>	133	3.65±0.65	4.071	.018* (c<a,b)	
	부산 <sup>b</sup>	154	3.65±0.65			
	제주 <sup>c</sup>	144	3.46±0.71			
혁신행동	서울 <sup>a</sup>	133	3.81±0.65	6.911	.001** (b,c<a)	
	부산 <sup>b</sup>	154	3.56±0.65			
	제주 <sup>c</sup>	144	3.56±0.67			
조직 유효성	직무만족	서울 <sup>a</sup>	133	3.64±0.72	5.098	.006** (c<a,b)
		부산 <sup>b</sup>	154	3.62±0.70		
		제주 <sup>c</sup>	144	3.40±0.73		
	조직몰입	서울 <sup>a</sup>	133	3.61±0.67	4.458	.012* (c<b)
		부산 <sup>b</sup>	154	3.66±0.66		
		제주 <sup>c</sup>	144	3.43±0.75		
	직무성과	서울 <sup>a</sup>	133	3.76±0.62	8.005	.001*** (c<a,b)
		부산 <sup>b</sup>	154	3.65±0.59		
		제주 <sup>c</sup>	144	3.47±0.66		

\* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001

## 5. 분석결과 요약

### 1) 가설검증 요약

본 연구는 제주특별자치도·서울특별시·부산광역시 내 5성급 호텔에서 근무하는 직원들을 대상으로 긍정심리자본과 조직유효성의 관계에서 직무열의의 매개효과와 긍정심리자본과 혁신행동의 관계에서 직무열의와 조직유효성의 매개효과를 검증하였다. 가설의 검증결과는 다음과 같다.

첫째, 호텔직원의 긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향을 검증하기 위해 경로분석을 실시한 결과, 희망( $\beta=.266, p<.01$ )은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 희망( $\beta=.211, p<.05$ )은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자기효능감( $\beta=.375, p<.001$ )은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 희망이 높을수록 직무만족과 조직몰입이 높아지고, 자기효능감이 높아질수록 직무성과가 높아진다고 볼 수 있다. 이는 Rego et. al.(2016), Lee et. al.(2016), 정숙희(2020), 이경순(2016)의 선행연구 결과에 부분적으로 지지되었다. 따라서, 가설 1은 부분 채택되었다.

둘째, 호텔직원의 긍정심리자본이 직무열의에 미치는 영향을 검증하기 위해 경로분석을 실시한 결과, 낙관주의( $\beta=.378, p<.001$ )와 희망( $\beta=.362, p<.001$ )은 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 낙관주의와 희망이 높을수록 직무열의가 높아진다고 볼 수 있다. 이는 Paek et. al.(2015), 김경동·문상정(2018), 김청일(2016)의 선행연구 결과에 부분적으로 지지되었다. 따라서, 가설 2는 부분 채택되었다.

셋째, 호텔직원의 직무열의가 조직유효성에 미치는 영향을 검증하기 위해 경로분석을 실시한 결과, 직무열의( $\beta=.887, p<.001$ )는 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무열의( $\beta=.878, p<.001$ )는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무열의( $\beta=.517, p<.001$ )는 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무열의가 높을수록 조직유효성이 높아진다고 볼 수 있다. 이는 Abu-Shamaa et. al.(2015), 김하얀(2019), 정효선·윤효실·윤혜현(2016)의 선행연구 결과에 지지되었다. 따라서, 가설 3은 채택되었다.

넷째, 호텔직원의 긍정심리자본과 조직유효성 간에 직무열의의 매개역할 검증은 낙관주의가 직무열의를 매개하여 직무만족에 미치는 간접효과( $\beta=0.411$ ,  $p<.05$ ), 낙관주의가 직무열의를 매개하여 조직몰입에 미치는 간접효과( $\beta=0.413$ ,  $p<.05$ ), 낙관주의가 직무열의를 매개하여 직무성과에 미치는 간접효과( $\beta=0.181$ ,  $p<.05$ )가 통계적으로 유의한 것으로 검증되었다. 이는 Rathnayake et. al.(2018), Paek et. al.(2015), 조우홍(2015)의 선행연구와 맥락을 같이 하였다. 추가적으로 호텔직원의 긍정심리자본 하위요인이 조직유효성 하위요인에 미치는 영향 관계에서 직무열의의 매개효과를 검증하기 위해 Sobel-test를 실시하였다. 그 결과, 희망과 직무만족의 간의 직무열의의 부분 매개를 확인하였다. 즉, 긍정심리자본의 희망은 직무만족에 직접적인 영향을 미치며, 직무열의를 통해 직무만족에 간접적인 영향도 미친다고 할 수 있다. 자기효능감, 낙관주의, 회복력과 직무만족 간의 직무열의의 완전 매개를 확인하였다. 즉, 긍정심리자본의 자기효능감, 낙관주의, 회복력은 직무만족에 직접적인 영향을 미치지 않지만 직무열의를 통해 직무만족에 간접적인 영향을 미친다고 할 수 있다. 그리고 희망과 조직몰입 간의 직무열의의 부분 매개를 확인하였다. 즉, 긍정심리자본의 희망은 조직몰입에 직접적인 영향을 미치며, 직무열의를 통해 조직몰입에 간접적인 영향도 미친다고 할 수 있다. 자기효능감, 낙관주의, 회복력과 조직몰입 간의 직무열의의 완전 매개를 확인하였다. 즉, 긍정심리자본의 자기효능감, 낙관주의, 회복력은 조직몰입에 직접적인 영향을 미치지 않지만 직무열의를 통해 조직몰입에 간접적인 영향을 미친다고 할 수 있다. 또한, 자기효능감, 희망과 직무성과 간에 직무열의의 부분 매개를 확인하였다. 즉, 긍정심리자본의 자기효능감, 희망은 직무성과에 직접적인 영향을 미치며, 직무열의를 통해 직무성과에 간접적인 영향도 미친다고 할 수 있다. 낙관주의, 회복력과 직무성과 간의 직무열의의 완전 매개를 확인하였다. 즉, 긍정심리자본의 낙관주의, 회복력은 직무성과에 직접적인 영향을 미치지 않지만 직무열의를 통해 직무성과에 간접적인 영향을 미친다고 할 수 있다. 따라서, 가설 4는 부분 채택되었다.

다섯째, 호텔직원의 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향을 검증하기 위해 경로분석을 실시한 결과, 자기효능감( $\beta=.267$ ,  $p<.001$ )은 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 Kim et. al.(2018), 황순형·현병환(2020), 강경희(2020)의 선행연구 결과에 부분적으로 지지되었다. 따라서, 가설 5는 부분 채택되었다.

여섯째, 호텔직원의 직무열의가 혁신행동에 미치는 영향을 검증하기 위해 경로분석을 실시한 결과, 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이는 Jung et al.(2018), 임광민(2020), 허정·정정희·강선아(2019)의 선행연구와 다른 결과이다. 따라서, 가설 6은 기각되었다.

일곱째, 호텔직원의 긍정심리자본과 혁신행동 간에 직무열의의 매개역할 검증은 95% 신뢰구간에서 통계적으로 유의( $p>.05$ )하지 않은 것으로 검증되었다. 이는 Cheng et al.(2018), 이태희(2016)의 선행연구와 다른 결과이다. 따라서, 가설 7은 기각되었다.

여덟째, 호텔직원의 조직유효성이 혁신행동에 미치는 영향을 검증하기 위해 경로분석을 실시한 결과, 조직몰입( $\beta=.175, p<.05$ ), 조직성과( $\beta=.542, p<.001$ )는 혁신행동에 유의한 정(+의) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 조직몰입과 직무성고가 높을수록 혁신행동이 높아진다고 볼 수 있다. 이는 조현진·이현소·이성각(2019), 최호준(2017)의 선행연구 결과에 지지되었다. 따라서, 가설 8은 부분 채택되었다.

아홉째, 호텔직원의 긍정심리자본과 혁신행동 간에 조직유효성의 매개역할 검증은 자기효능감이 직무성고를 매개하여 혁신행동에 미치는 간접효과( $\beta=0.210, p<.01$ )가 통계적으로 유의한 것으로 검증되었다. 이는 강경희(2020), 유재익(2016)의 선행연구와 맥락을 같이 하였다. 추가적으로 호텔직원의 긍정심리자본 하위요인이 혁신행동에 미치는 영향 관계에서 조직유효성 하위요인의 매개효과를 검증하기 위해 Sobel-test를 실시하였다. 그 결과, 자기효능감과 혁신행동 간의 직무만족의 부분 매개를 확인하였다. 즉, 긍정심리자본의 자기효능감은 혁신행동에 직접적인 영향을 미치며, 직무만족을 통해 혁신행동에 간접적인 영향도 미친다고 할 수 있다. 낙관주의, 희망, 회복력과 혁신행동 간의 직무만족의 완전 매개를 확인하였다. 즉, 긍정심리자본의 낙관주의, 희망, 회복력은 혁신행동에 직접적인 영향을 미치지 않지만 직무만족을 통해 혁신행동에 간접적인 영향을 미친다고 할 수 있다. 그리고 자기효능감, 희망과 혁신행동 간의 조직몰입의 부분 매개를 확인하였다. 즉, 긍정심리자본의 자기효능감, 희망은 혁신행동에 직접적인 영향을 미치며, 조직몰입을 통해 혁신행동에 간접적인 영향도 미친다고 할 수 있다. 낙관주의와 혁신행동 간의 조직몰입의 완전 매개를 확인하였다. 즉, 긍정심리자본의 낙관주의는 혁신행동에 직접적인 영향을 미치지 않지만 조직몰입을 통해 혁신행동에 간접적인 영향을 미친다고 할 수 있다. 또한, 자기효능감, 희망과 혁신행동 간의 직무성고의 부분 매개를 확인하였다.



즉, 긍정심리자본의 자기효능감, 희망은 혁신행동에 직접적인 영향을 미치며, 직무성과를 통해 혁신행동에 간접적인 영향도 미친다고 할 수 있다. 낙관주의와 혁신행동 간의 직무성과의 완전 매개를 확인하였다. 즉, 긍정심리자본의 낙관주의는 혁신행동에 직접적인 영향을 미치지 않지만 직무성과를 통해 혁신행동에 간접적인 영향을 미친다고 할 수 있다. 따라서, 가설 9는 부분 채택되었다. 이와 같이 연구가설 검증결과를 요약하면 다음의 <표 4-24>와 같다.

<표 4-24> 가설검증 결과요약

가설	가설 내용	분석기법	결과
H1	호텔직원의 긍정심리자본은 조직유효성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	SEM	부분채택
H1-1	자기효능감은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		기각
H1-2	낙관주의는 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		기각
H1-3	희망은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		채택
H1-4	회복력은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		기각
H1-5	자기효능감은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		기각
H1-6	낙관주의는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		기각
H1-7	희망은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		채택
H1-8	회복력은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		기각
H1-9	자기효능감은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		채택
H1-10	낙관주의는 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		기각
H1-11	희망은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		기각
H1-12	회복력은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		기각
H2	호텔직원의 긍정심리자본은 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	SEM	부분채택
H2-1	자기효능감은 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		기각
H2-2	낙관주의는 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		채택
H2-3	희망은 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		채택
H2-4	회복력은 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		기각
H3	호텔직원의 직무열의는 조직유효성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠	SEM	채택

	것이다.		
H3-1	직무열의는 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		채택
H3-2	직무열의는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		채택
H3-3	직무열의는 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		채택
H4	호텔직원의 직무열의가 긍정심리자본과 조직유효성 간에 매개역할을 할 것이다.	SEM	부분채택
H4-1	직무열의가 자기효능감과 직무만족 간에 매개역할을 할 것이다.		완전매개
H4-2	직무열의가 낙관주의와 직무만족 간에 매개역할을 할 것이다.		완전매개
H4-3	직무열의가 희망과 직무만족 간에 매개역할을 할 것이다.		부분매개
H4-4	직무열의가 회복력과 직무만족 간에 매개역할을 할 것이다.		완전매개
H4-5	직무열의가 자기효능감과 조직몰입 간에 매개역할을 할 것이다.		완전매개
H4-6	직무열의가 낙관주의와 조직몰입 간에 매개역할을 할 것이다.		완전매개
H4-7	직무열의가 희망과 조직몰입 간에 매개역할을 할 것이다.	Sobel-test	부분매개
H4-8	직무열의가 회복력과 조직몰입 간에 매개역할을 할 것이다.		완전매개
H4-9	직무열의가 자기효능감과 직무성과 간에 매개역할을 할 것이다.		부분매개
H4-10	직무열의가 낙관주의와 직무성과 간에 매개역할을 할 것이다.		완전매개
H4-11	직무열의가 희망과 직무성과 간에 매개역할을 할 것이다.		부분매개
H4-12	직무열의가 회복력과 직무성과 간에 매개역할을 할 것이다.		완전매개
H5	호텔직원의 긍정심리자본은 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	SEM	부분채택
H5-1	자기효능감은 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		채택
H5-2	낙관주의는 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		기각
H5-3	희망은 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		기각
H5-4	회복력은 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		기각
H6	호텔직원의 직무열의는 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	SEM	기각
H7	호텔직원의 직무열의가 긍정심리자본과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.	SEM	기각
H8	호텔직원의 조직유효성은 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	SEM	부분채택
H8-1	직무만족은 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		기각

H8-2	조직몰입은 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		채택
H8-3	직무성과는 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.		채택
H9	호텔직원의 조직유효성이 긍정심리자본과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.	SEM	부분채택
H9-1	직무만족이 자기효능감과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.		부분매개
H9-2	직무만족이 낙관주의와 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.		완전매개
H9-3	직무만족이 희망과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.		완전매개
H9-4	직무만족이 회복력과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.		완전매개
H9-5	조직몰입이 자기효능감과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.		부분매개
H9-6	조직몰입이 낙관주의와 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.		완전매개
H9-7	조직몰입이 희망과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.	Sobel-test	부분매개
H9-8	조직몰입이 회복력과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.		기각
H9-9	직무성과가 자기효능감과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.		부분매개
H9-10	직무성과가 낙관주의와 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.		완전매개
H9-11	직무성과가 희망과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.		부분매개
H9-12	직무성과가 회복력과 혁신행동 간에 매개역할을 할 것이다.		기각

## 2) 연구대상 특성의 차이 분석 요약

본 연구는 제주특별자치도·서울특별시·부산광역시 내 5성급 호텔에서 근무하는 직원들을 대상으로 설문을 진행하여 최종적으로 유효 표본 431부를 분석에 사용하였으며, 연구대상 특성에 따른 차이의 분석결과는 다음과 같다.

성별에 따른 긍정심리자본, 직무열의, 혁신행동, 조직유효성은 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 성별과 상관없이 유사한 수준을 보였다고 할 수 있다.

연령에 따른 긍정심리자본의 낙관주의, 혁신행동, 조직유효성의 직무성과는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 긍정심리자본의 낙관주의( $F=3.784$ ,  $p<.05$ ), 혁신행동( $F=5.762$ ,  $p<.001$ ), 조직유효성의 직무성과( $F=3.649$ ,  $p<.05$ ) 모두 40대가 20대보다 높게 나타났다. 이는 대체로 20대의 젊은 연령층 보다 40대의 높은 연령층에서 낙관주의, 혁신행동, 직무성과에 대한 인식이 높은 것으로 볼 수 있다.

근무 호텔 유형에 따른 긍정심리자본의 자기효능감, 낙관주의, 희망, 회복력, 직무

열의, 혁신행동, 조직유효성의 직무만족, 조직몰입, 직무성과는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 긍정심리자본의 자기효능감( $t=-5.558, p<.001$ ), 낙관주의( $t=-3.418, p<.001$ ), 희망( $t=-3.594, p<.001$ ), 회복력( $t=-4.235, p<.001$ ), 직무열의( $t=-2.738, p<.01$ ), 혁신행동( $t=-4.850, p<.001$ ), 조직유효성의 직무만족( $t=-2.870, p<.01$ ), 조직몰입( $t=-3.019, p<.01$ ), 직무성과( $t=-3.553, p<.001$ ) 모두 인터내셔널 체인 호텔(International Chain Hotel)이 로컬 호텔(Local Hotel - Korean Owned Hotel)보다 높게 나타났다. 이는 인터내셔널 호텔직원들이 로컬 호텔직원들보다 오히려 긍정적인 경향이 있는 것으로 볼 수 있다.

전체 호텔 근무경력에 따른 긍정심리자본의 자기효능감, 낙관주의, 희망, 혁신행동, 조직유효성의 조직몰입, 직무성과는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 긍정심리자본의 희망( $F=3.998, p<.01$ )은 15년 이상이 2년~5년 미만, 5년~10년 미만보다 높게 나타났고, 자기효능감( $F=2.714, p<.05$ )과 낙관주의( $F=3.758, p<.01$ )는 15년 이상이 2년~5년 미만보다 높게 나타났다. 혁신행동은 15년 이상이 2년 미만, 2년~5년 미만, 5년~10년 미만보다 높게 나타났다( $F=5.139, p<.001$ ). 조직유효성의 조직몰입( $F=4.209, p<.01$ )은 15년 이상이 2년~5년 미만, 5년~10년 미만보다 높게 나타났고, 직무성과는 15년 이상이 2년 미만보다 높게 나타났다( $F=3.290, p<.05$ ). 이는 근무경력이 높을수록 대체로 자기효능감, 낙관주의, 희망, 혁신행동, 조직몰입, 직무성과에 대한 인식이 높은 것으로 볼 수 있다.

현재 호텔 근무경력에 따른 긍정심리자본의 자기효능감, 희망, 직무열의, 혁신행동, 조직유효성의 직무만족, 조직몰입, 직무성과는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 긍정심리자본의 자기효능감( $F=5.378, p<.001$ ), 희망( $F=4.244, p<.01$ )은 2년 미만과 2년~5년 미만이 5년~10년 미만보다 높게 나타났고, 직무열의는 2년 미만이 5년~10년 미만보다 높게 나타났다( $F=2.558, p<.05$ ). 혁신행동은 15년 이상이 5년~10년 미만보다 높게 나타났다( $F=3.190, p<.05$ ). 조직유효성의 조직몰입( $F=5.784, p<.001$ )은 2년 미만과 15년 이상이 5년~10년 미만보다 높게 나타났고, 직무만족( $F=3.523, p<.01$ )과 직무성과( $F=4.626, p<.01$ )는 2년 미만이 5년~10년 미만보다 높게 나타났다. 이는 현재 호텔 근무경력이 적은 직원일수록 자기효능감, 희망, 직무열의에 대한 인식이 높다고 볼 수 있고, 근무경력이 높을수록 혁신행동에 대한 인식이 높으며, 근무경력이 적은 직원일수록 대체로 조직몰입을 더 하는 것으로 볼 수 있다. 그리고 근무경력이 적은 직원이 오히려 직무만족과 직무성과에 대

한 인식이 높다고 볼 수 있다.

근무 부서에 따른 긍정심리자본의 자기효능감, 희망, 회복력은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 긍정심리자본의 자기효능감( $F=3.016, p<.05$ ), 희망( $F=3.334, p<.05$ ), 회복력( $F=3.082, p<.05$ ) 모두 조리가 지원부서보다 높게 나타났다. 이는 고객접점부서가 지원부서보다 자기효능감, 희망, 회복력이 상대적으로 높다고 볼 수 있다.

직위에 따른 긍정심리자본의 낙관주의, 혁신행동은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 낙관주의는 과장이 사원과 주임(캡틴)보다 높게 나타났고( $F=2.957, p<.05$ ), 혁신행동은 대리(지배인)와 차장급 이상이 사원과 주임(캡틴)보다 높게 나타났다( $F=3.718, p<.01$ ). 이는 직위가 높을수록 낙관주의, 혁신행동에 대한 인식이 높다고 볼 수 있다.

고용 형태에 따른 긍정심리자본의 자기효능감은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다( $t=-2.248, p<.05$ ). 비정규직이 정규직보다 자기효능감이 더 높게 나타났다.

근무 지역에 따른 긍정심리자본의 자기효능감, 직무열의, 혁신행동, 조직유효성의 직무만족, 조직몰입, 직무성과는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 긍정심리자본의 자기효능감은 서울이 제주보다 높게 나타났고( $F=3.241, p<.05$ ), 직무열의는 서울과 부산이 제주보다 높게 나타났다( $F=4.071, p<.05$ ). 혁신행동은 서울이 부산과 제주보다 높게 나타났다( $F=6.911, p<.01$ ). 조직유효성의 직무만족( $F=5.098, p<.01$ ), 직무성과( $F=8.005, p<.001$ )는 서울과 부산이 제주보다 높게 나타났고, 조직몰입은 부산이 제주보다 높게 나타났다( $F=4.458, p<.05$ ). 전반적으로 제주가 서울과 부산보다 낮게 나타났다.

## V. 결론

### 1. 연구 요약

본 연구는 호텔직원의 긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향 관계와 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향 관계를 확인하고, 긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향 관계에서 직무열의와 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향 관계에서 직무열의와 조직유효성의 역할을 다중매개효과로 검증하는 것이다. 그리고 연구대상의 특성에 따른 차이를 분석하는 것이다. 이러한 호텔직원의 긍정심리자본, 직무열의, 혁신행동 및 조직유효성 간의 관계를 검증한 연구결과에 따라 호텔기업에 전략적 조직관리의 경쟁력 확보를 위한 방향성을 제시하는 것이 본 연구의 목적이다.

설문지의 구성은 일반적 특성을 포함하여 총 5개 항목 총 57문항으로 설정하였다. 독립변수인 호텔직원의 ‘긍정심리자본’은 네 가지 관측변수인 자기효능감 5문항, 낙관주의 5문항, 희망 5문항, 회복력 3문항, 총 18문항으로 구성하였다. 그리고 ‘직무열의’ 6문항, ‘혁신행동’ 6문항, ‘조직유효성’은 세 가지 관측변수인 직무만족, 조직몰입, 직무성과로 각 6문항씩 18문항으로 구성하였다. 또한, ‘일반적 특성’ 9문항을 명목척도와 서열척도로 구성하여 리커트 5점 척도로 측정하였다.

본 연구의 모집단은 제주특별자치도·서울특별시·부산광역시 내 5성급 호텔 각 3곳씩 총 9곳을 선정하여 각 50부씩 총 450부를 배부하였다. 회수된 설문지 440부 중 응답이 불성실하거나 다수의 문항에 응답을 하지 않은 설문지 부수를 제외한 유효 표본 431부를 최종 실증분석에 사용하였다.

조사분석 방법은 SPSS 25.0과 AMOS 25.0 통계프로그램을 사용하였다. 연구대상의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였다. 측정도구의 내용타당성을 확인하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 크론바흐 알파 계수를 이용하여 요인을 구성하는 항목들의 신뢰도를 분석하였다. 연구변인의 수준을 파악하기 위해 기술통계분석을 실시하였으며, 잠재변수를 구성하는 관측변수들의 타당도를 검증하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 그리고 변인 간의 차별성을 확인하는 수렴

타당도, 판별타당도를 검증하였다. 연구대상의 특성에 따라 연구변인에 차이가 있는지 파악하기 위해 독립표본 t검증과 일원배치 분산분석 및 Scheffe의 사후검증을 실시하였다. 구조방정식모형 분석을 실시하여 측정모형의 적합도와 타당성을 검증하였고, 가설 검증을 위해 경로분석을 실시하였으며, 간접효과의 유의성을 검증하기 위해 팬텀변수를 활용한 부트스트랩 분석을 실시하였다. 또한, 긍정심리자본과 조직유효성의 관계에서 직무열의의 매개효과와 긍정심리자본과 혁신행동의 관계에서 직무열의와 조직유효성의 매개효과 유의성을 검증하기 위해 Sobel-test를 실시하였다.

연구의 가설검증 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 호텔직원의 긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향을 검증한 결과, 긍정심리자본의 하위요인인 희망이 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 가설 1-3은 채택되었고, 자기효능감, 낙관주의, 회복력이 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 가설1-1, 가설1-2, 가설1-4는 기각되었다. 그리고 긍정심리자본의 하위요인인 희망이 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 가설1-7은 채택되었지만, 자기효능감, 낙관주의, 회복력이 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 가설1-5, 가설1-6, 가설1-8은 기각되었다. 또한, 긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감이 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 가설1-9는 채택되었지만, 낙관주의, 희망, 회복력이 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 가설1-10, 가설1-11, 가설1-12는 기각되었다. 따라서, 가설 1은 부분 채택되었다.

둘째, 호텔직원의 긍정심리자본이 직무열의에 미치는 영향을 검증한 결과, 긍정심리자본의 하위요인인 낙관주의, 희망이 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 가설2-2, 가설2-3은 채택되었지만, 자기효능감, 회복력이 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 가설2-1, 가설2-4는 기각되었다. 따라서, 가설 2는 부분 채택되었다.

셋째, 호텔직원의 직무열의가 조직유효성에 미치는 영향을 검증한 결과, 직무열의가 조직유효성의 하위요인 직무만족, 조직몰입, 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 가설3-1, 가설3-2, 가설3-3은 채택되었다. 따라서, 가설 3은 채택되었다.

넷째, 호텔직원의 긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향 관계에서 직무열의의 매개효과를 검증한 결과, 낙관주의가 직무열의를 매개하여 직무만족에 미치는 간접효과, 낙관주의가 직무열의를 매개하여 조직몰입에 미치는 간접효과, 낙관주의가 직무열의를 매개하여 직무성과에 미치는 간접효과가 통계적으로 유의한 것으로 검증



되었다. 추가적으로 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 소벨테스트를 실시한 결과, 긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감, 낙관주의, 희망, 회복력이 조직유효성의 하위요인인 직무만족에 미치는 영향 관계에 있어 직무열의의 매개효과가 유의하게 나타나 가설4-1, 가설4-2, 가설4-3, 가설4-4는 채택되었다. 그리고 긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감, 낙관주의, 희망, 회복력이 조직유효성의 하위요인인 조직몰입에 미치는 영향 관계에 있어 직무열의의 매개효과가 유의하게 나타나 가설4-5, 가설4-6, 가설4-7, 가설4-8은 채택되었다. 또한, 긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감, 낙관주의, 희망, 회복력이 조직유효성의 하위요인인 직무성과에 미치는 영향 관계에 있어 직무열의의 매개효과가 유의하게 나타나 가설4-9, 가설4-10, 가설4-11, 가설4-12는 채택되었다. 따라서, 가설 4는 부분 채택되었다.

다섯째, 호텔직원의 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향을 검증한 결과, 긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감이 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 가설5-1은 채택되었지만, 낙관주의, 희망, 회복력이 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 가설5-2, 가설5-3, 가설5-4는 기각되었다.

여섯째, 호텔직원의 직무열의가 혁신행동에 미치는 영향을 검증한 결과, 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설6은 기각되었다.

일곱째, 호텔직원의 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향 관계에 있어 직무열의의 매개효과를 검증한 결과, 매개효과가 확인되지 않아 가설7은 기각되었다.

여덟째, 호텔직원의 조직유효성이 혁신행동에 미치는 영향을 검증한 결과, 조직유효성의 하위요인인 조직몰입, 직무성과가 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 가설8-2, 가설8-3은 채택되었지만, 직무만족이 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 가설8-1은 기각되었다. 따라서, 가설 8은 부분 채택되었다.

아홉째, 호텔직원의 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향 관계에 있어 조직유효성의 매개효과를 검증한 결과, 자기효능감이 직무성과를 매개하여 혁신행동에 미치는 간접효과가 통계적으로 유의한 것으로 검증되었다. 추가적으로 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 소벨테스트를 실시한 결과, 긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감, 낙관주의, 희망, 회복력이 혁신행동에 미치는 영향 관계에 있어 조직유효성의 하위요인인 직무만족의 매개효과가 유의하게 나타나 가설9-1, 가설9-2, 가설9-3, 가설9-4는 채택되었다. 그리고 긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감, 낙관주의, 희망이 혁신행동에 미치는 영향 관계에 있어 조직유효성의 하위요인인 조직몰입의

매개효과가 유의하게 나타나 가설9-5, 가설9-6, 가설9-7은 채택되었지만, 회복력은 매개효과가 확인되지 않아 가설9-8은 기각되었다. 또한, 긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감, 낙관주의, 희망이 혁신행동에 미치는 영향 관계에 있어 조직유효성의 하위요인인 직무성과의 매개효과가 유의하게 나타나 가설9-9, 가설9-10, 가설9-11은 채택되었지만, 회복력은 매개효과가 확인되지 않아 가설9-12는 기각되었다. 따라서, 가설 9는 부분 채택되었다.

## 2. 시사점

### 1) 학술적 시사점

연구결과의 학술적으로 시사하는 점은 다음과 같다.

첫째, 호텔직원의 긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향 관계에서 직무열의 변수와 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향 관계에서 직무열의와 조직유효성 변수의 다중 매개효과를 검증하였다는 것이 의의라고 할 수 있다. 이러한 연구는 긍정심리자본 관련 선행연구에서 찾아보기 어려우며, 선행연구와의 차별화로 이론적 가치를 부여할 수 있다.

둘째, 호텔직원의 긍정심리자본이 조직유효성에 직접적으로 유의미한 영향(+) 요인임이 확인되었다. 이는 진성리더십과 조직유효성(조직몰입)과의 영향 관계에서 긍정심리자본의 매개역할을 규명한 Rego et. al.(2016)의 연구와 보육교사의 긍정심리자본과 행복감 및 조직유효성(조직몰입)과의 구조관계를 규명한 정숙희(2020)의 연구 그리고 호텔 종사원이 지각하는 심리적 자본이 조직시민행동 및 조직유효성(직무성과)에 미치는 영향 관계를 규명한 천쯔자오(2019)의 선행연구 결과를 부분적으로 지지하였다. 특히, 본 연구에서는 호텔직원의 긍정심리자본에서 조직유효성의 유의미한 영향요인으로 희망이 높을수록 직무만족, 조직몰입이 높아진다는 것을 확인할 수 있었으며, 자기효능감이 높을수록 직무성과가 높아진다는 것을 확인할 수 있었다.

셋째, 호텔직원의 긍정심리자본이 직무열의에 직접적으로 유의미한 영향(+) 요인임이 확인되었다. 이는 긍정심리자본이 직무열의와 직원들의 사기에 미치는 영향

관계를 규명한 Paek et. al.(2015)의 연구와 호텔 종사자의 긍정심리자본과 동기부여가 직무열의에 미치는 영향 관계를 규명한 장수중(2019)의 연구 그리고 특 1급 호텔 식음료·조리종사원의 심리적자본이 열의, 소진, 만족 및 몰입에 미치는 영향 관계를 규명한 윤효실(2016)의 선행연구 결과를 부분적으로 지지하였다. 본 연구에서도 낙관주의와 희망이 높은 호텔직원은 직무열의가 높은 경향이 있으므로 Luthans et. al.(2007)이 제시한 긍정심리자본의 보유 정도가 높으면 조직구성원으로서 개인의 긍정적인 조직행동이 증대되고 직무에 대한 동기부여 정도가 높다는 주장과도 일치하였다.

넷째, 호텔직원의 직무열의가 조직유효성에 직접적으로 유의미한 영향(+) 요인임이 확인되었다. 이는 직무만족과 직무열의가 조직유효성(조직몰입)에 미치는 영향 관계를 규명한 Abu-Shamaa et. al.(2015)의 연구와 호텔 종사원의 일과 삶의 균형이 직무열의, 조직유효성(직무만족, 조직몰입)에 미치는 영향 관계를 규명한 신정승(2019)의 연구 그리고 호텔종사원의 관계갈등이 직무열의와 조직유효성(조직몰입)에 미치는 영향 관계를 규명한 김하얀(2019)의 선행연구 결과를 지지하였다. 개인과 동료들 간의 높은 상호작용을 통하여 서로의 관계를 가지게 되면 정서적 안정도 함께 느끼게 되어 근무할 때 더 집중하고 활력이 넘치고 열정을 갖게 되므로 조직에 대해 몰입하게 된다는 주장과도 일치하였다.

다섯째, 호텔직원의 긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향 관계에서 직무열의의 매개효과가 검증되었다. 이는 심리적자본이 직무열의와 직원들의 사기에 미치는 영향 관계를 규명한 Paek et. al.(2015)의 연구와 은행원의 심리적 자본과 조직유효성(직무성과) 간의 관계를 규명한 Rathnayake & Zhixia(2018)의 연구에서 직·간접효과를 확인할 수 있었으며, 공무원의 긍정심리자본(자기효능감)이 조직유효성(조직몰입)에 미치는 영향 관계를 규명한 유병규·이영균(2019)의 연구에서도 직무열의의 부분 매개효과를 확인하였고, 노인요양병원 요양보호사의 심리적 자본이 조직유효성(조직몰입)에 미치는 영향 관계를 규명한 조우홍(2015)의 연구에서도 직무열의의 완전 매개효과가 확인되었다. 이러한 결과는 호텔직원의 긍정심리자본은 조직유효성에 직접적인 영향은 물론 간접적인 영향도 미친다는 것을 의미한다. 따라서, 호텔직원의 직무열의를 향상시키려면 직원의 긍정심리자본을 높이는 것이 유효한 요인으로 추론할 수 있다.

여섯째, 호텔직원의 긍정심리자본이 혁신행동에 유의미한 영향(+) 요인임이 확인

되었다. 이는 심리적 계약위반과 서비스 혁신행동에 관계 연구에서 심리적 자본의 매개역할을 규명한 Kim et. al.(2018)의 연구와 긍정심리자본과 직무만족이 혁신행동에 미치는 영향 관계를 규명한 강경희(2020)의 연구 그리고 특급 호텔 공유리더십이 혁신행동에 미치는 영향 관계를 규명한 김문홍(2020)의 선행연구 결과를 부분적으로 지지하였다. 본 연구에서는 자기효능감이 높을수록 혁신행동이 높아진다는 것을 확인할 수 있었지만, 낙관주의, 희망, 회복력은 유의한 영향이 확인되지 않았다. 이러한 결과는 호텔직원의 낙관주의, 희망, 회복력만으로는 위계적인 호텔 조직에서 혁신행동으로 끌어내는 데는 한계가 있음을 확인할 수 있었다.

일곱째, 호텔직원의 직무열의가 혁신행동에 유의미한 영향(+) 요인임이 확인되지 않았다. 이는 환대산업에서 갈등관리를 활용한 일선 서비스직원의 혁신행동 개선을 규명한 Jung & Yoon(2018)의 연구와 특급 호텔 종사원의 자기주도적 직무설계가 종사원의 열의, 혁신행동 및 이직의도에 미치는 영향 관계를 규명한 정효선·윤혜현(2018)의 연구 그리고 직무특성과 변혁적 리더십이 혁신행동에 미치는 영향 관계를 규명한 윤병현(2019)의 선행연구 결과와 일치하지 않았다. 이러한 결과가 도출된 이유는 첫째, 근무경력이 낮은 집단의 샘플이 상대적으로 많았기 때문에 표본추출의 오류일 가능성을 배제할 수 없다. 둘째, 관료적인 조직문화를 가정해 볼 수 있다. 즉, 시키는 대로 해야만 하는 강압적인 조직에서 과연 혁신행동이 일어날 수 있을지 생각해 볼 문제이다. 셋째, 공통된 가치관, 원칙, 신뢰의 부재에 따른 조직에 대한 전반적인 불신의 가정이다. 이러한 복합적인 이유로 직무열의가 높다고 하더라도 혁신행동에 영향을 미치지 않은 것으로 추론할 수 있다. 연구대상 특성의 차이 분석 결과와 같이 신입사원일수록 직무열의가 높게 나타났지만, 혁신행동에 대한 인식은 오히려 경력이 높은 직원일수록 높게 나타났다. 따라서, 호텔직원의 직무열의만으로 혁신행동으로 이어지지 않는 것을 확인할 수 있었다.

여덟째, 호텔직원의 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향 관계에서 직무열의의 매개효과가 검증되지 않았다. 이는 항공사 승무원의 심리적 자본, 직무열의 및 서비스 행동 관계를 규명한 Cheng et. al.(2018)의 연구와 긍정심리자본과 직무열의 및 구성원의 직무행동과의 관계를 규명한 이태희(2016)의 선행연구 결과를 지지하지 않았다. 호텔직원의 긍정심리자본이 직무열의를 통해 혁신행동에 간접적인 영향을 미치지 않는 것을 확인할 수 있었다.

아홉째, 호텔직원의 조직유효성이 혁신행동에 유의미한 영향(+) 요인임이 확인되

었다. 이는 평생교육사의 조직유효성(직무만족)과 혁신행동의 관계에서 지식공유의 매개효과를 규명한 이효섭·정홍인(2020)의 연구와 피트니스 센터 구성원의 조직공정성과 조직유효성(직무만족, 조직몰입) 및 혁신행동의 관계를 규명한 박병용(2019)의 선행연구 결과를 지지하였다. 본 연구에서는 호텔직원의 조직몰입, 직무성과가 높을수록 혁신행동이 높아지는 것을 확인할 수 있었다.

열째, 호텔직원의 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향 관계에서 조직유효성의 매개효과가 검증되었다. 이는 긍정심리자본과 조직유효성(직무만족)이 혁신행동에 미치는 영향 관계를 규명한 강경희(2020)의 연구와 진정성리더십이 조직유효성(조직몰입) 및 혁신행동에 미치는 영향 관계를 규명한 유재익(2016)의 선행연구 결과를 부분적으로 지지하였다. 따라서, 호텔직원의 조직유효성을 향상시키려면 직원의 긍정심리자본을 높이는 것이 유효한 요인으로 추론할 수 있다. 또한, 기존의 선행연구들이 조직유효성을 종속변수의 역할로 다수의 연구가 진행되었었는데, 매개효과로의 연구는 미비하다는 점에서 의의가 있다고 할 수 있다.

그리고 마지막으로, 연구대상 특성에 따른 차이를 분석한 결과, 연령, 근무호텔 유형, 전체 호텔 근무경력, 현재 호텔 근무경력, 근무부서, 직위, 고용형태 및 근무지역에 따라 변인 간 평균값이 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 호텔기업의 긍정심리자본에 관한 후속 연구에 중요한 기초가 될 것으로 사료 되며, 특히, 호텔 유형, 현재 호텔 근무경력, 근무지역에 따른 차이 분석은 호텔 관련 선행연구와 차별화로 볼 수 있다.

## 2) 실무적 시사점

연구결과를 통해 실무적으로 시사하는 점은 다음과 같다.

첫째, 연구결과에서 호텔직원의 긍정심리자본의 희망이 높을수록 직무만족, 조직몰입이 높아진다는 것이 확인되었고, 자기효능감이 높을수록 직무성과가 높아진다는 것이 확인되었다. 긍정심리자본은 승진이나 금전적 보상 같은 외적요인이 아닌 내적요인이 조직유효성에 긍정적이고 직접적인 영향을 준다는 것은 직원들의 긍정심리자본을 확대시키는 방안을 적극적으로 강구할 필요가 있음을 시사한다. 이는 긍정심리자본이 고정적인 특성인 기질과 관련 있기보다 변화가 가능한 상태적인 특성을 지니므로 교육이나 훈련을 통해 개발이 용이하다고 볼 수 있다(Luthans et

al., 2006). 따라서, 호텔기업은 긍정심리자본에 대한 중요성을 깊이 인식하여 직원들의 긍정심리자본을 향상시키기 위한 교육 프로그램 개발이 필요하다고 할 수 있다.

둘째, 호텔직원의 긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향 관계에서 직무열의의 매개효과를 검증하였다. 이는 직무열의가 원인변인과 결과변인 사이에서 직접 또는 간접적인 효과를 나타내는 중요한 매개변수라는 것을 증명하였다. 즉, 호텔직원의 조직유효성을 향상시키는데 직무열의가 중요한 영향 변수임이 확인되었다. 따라서, 호텔기업은 직원들이 업무를 수행하는 과정에서 모든 역량을 쏟아부을 수 있는 환경을 조성하는데 노력할 필요성이 있다고 하겠다.

셋째, 호텔직원의 긍정심리자본이 혁신행동에 유의미한 영향 요인임이 확인되었다. 따라서, 호텔 기업은 구성원의 긍정적 정서가 조직 내에서의 자율적 사고와 행동을 가능케하여 보다 도전적이고 혁신적인 활동으로 성과 향상에 기여할 수 있다는 점을 인식하고 인적자원관리에 적극 활용할 수 있도록 노력하여야 할 것이다.

넷째, 호텔직원의 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향 관계에서 조직유효성의 매개효과를 검증하였다. 이는 조직유효성이 원인변인과 결과변인 사이에서 직접 또는 간접적인 효과를 나타내는 중요한 매개변수라는 것을 증명하였다. 즉, 호텔직원의 혁신행동을 향상시키는데 조직유효성이 중요한 영향 변수임이 확인되었다. 따라서, 호텔기업은 직원들이 업무를 수행하는 과정에서 조직의 목표를 달성하는 정도와 조직구성원의 활동과정에 대한 전반적인 평가로써의 조직유효성을 향상시키는데 노력을 기울여야 하겠다.

다섯째, 연구대상의 특성에 따른 차이 분석 결과, 20대보다 40대의 연령층이 낙관주의, 혁신행동, 직무성과가 높게 나타났는데, 호텔기업은 비교적 20대의 젊은 직원들의 인식을 제고시키는 방안을 마련해야 할 것이다. 로컬 호텔(Local Hotel - Korean Owned Hotel)이 인터내셔널 체인 호텔(International Chain Hotel)보다 긍정심리자본, 직무열의, 혁신행동 및 조직유효성이 낮게 나타났는데, 이는 인터내셔널 체인 호텔직원들이 글로벌 호텔에서 근무하고 있다는 자긍심이 높아서 이런 결과가 나온 것은 아닌지 추론해볼 수 있다. 따라서, 로컬 호텔기업들은 직원들을 동기부여 시키고, 자긍심을 높이는 방안을 강구해야 할 것이다. 전체 호텔 근무경력 15년 이상의 직원들이 상대적으로 자기효능감, 낙관주의, 희망, 혁신행동, 조직몰입, 직무성과가 높은 것으로 나타났고, 현재 호텔 근무경력이 적은 직원들이 상대적으로 자기효능감, 희망, 직무열의가 높게 나타났으며, 근무경력이 많은 직원들이 혁신



행동이 높은 것으로 나타났다. 그리고 근무경력이 적거나, 많은 직원들이 중간 경력자보다 오히려 조직몰입이 높은 것으로 나타났으며, 근무경력이 적은 직원이 중간 경력자보다 직무만족과 직무성과가 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 호텔기업은 직원들의 전체 경력과 현재 경력을 모니터링하여 체계적인 관리를 통해 기초적인 자료로 활용하는 방안을 모색해야 할 것이다. 조리부서가 지원부서보다 자기효능감, 희망, 회복력이 높은 것으로 나타났는데, 이는 고객접점부서가 지원부서보다 상대적으로 긍정심리자본에 대한 인식이 높다는 것을 의미한다. 따라서, 긍정심리자본에 대한 인식을 제고시킬 수 있는 지원부서에 대한 세부 방안이 마련되어야 할 것이다. 상대적으로 직위가 높을수록 낙관주의, 혁신행동이 높은 것으로 나타났으며, 비정규직이 정규직보다 오히려 자기효능감이 높게 나타났다. 비정규직원들은 정규직 전환을 앞두고 있기 때문에 상대적으로 자기효능감에 대한 인식이 높았을 것으로 사료된다. 따라서, 호텔기업은 정규직원들의 자기효능감을 제고시키는 방안을 강구해야 할 필요성이 있다. 서울이 제주보다 자기효능감이 높게 나타났고, 서울과 부산이 제주보다 직무열의가 높게 나타났으며, 서울이 부산과 제주보다 혁신행동이 높게 나타났다. 그리고 서울과 부산이 제주보다 직무성과가 높게 나타났고, 부산이 제주보다 조직몰입이 높게 나타났다. 전반적으로 제주가 서울과 부산보다 낮게 나타났는데, 이는 본 연구의 조사시기가 서울·부산 호텔업계는 COVID-19의 직격탄을 맞아 불황을 맞았던 반면, 제주 호텔업계는 상대적으로 반사이익을 얻었기 때문에 호텔직원들이 체감하는 위기의식도 달랐을 것으로 추론할 수 있다. 즉, 서울·부산 호텔 업계는 직원들이 존폐위기 상황에서 자기효능감, 직무열의, 혁신행동이 높았을 것으로 사료되고, 제주 호텔 업계는 위기의식이 상대적으로 없었기 때문에 이러한 인식 또한 낮았을 것으로 판단된다. 따라서, 제주 호텔기업은 이러한 결과를 바탕으로 경쟁력 확보 방안을 모색해야 할 것이다.

본 연구를 요약하면 제주·서울·부산지역 5성급 호텔직원을 대상으로 실시한 연구 결과, 호텔직원의 긍정심리자본의 하위요인인 희망이 조직유효성의 하위요인인 직무만족과 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감이 조직유효성의 하위요인인 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 호텔직원의 긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감이 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 연구모형의 매개효과를 검증한 결과, 긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향 관계에서



직무열의의 부분·완전매개 효과가 확인되었다. 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향 관계에서 직무열의의 매개효과는 확인되지 않았지만, 조직유효성의 부분·완전매개 효과가 확인되었다. 추가로 연구대상의 특성에 따른 차이분석을 통해 문제점을 도출하고 대안을 모색하였다.

이러한 연구결과를 바탕으로 호텔기업 직원들의 긍정심리자본을 기반으로 학술적·실무적 시사점을 제공하는데 미흡하나마 도움이 될 것으로 기대한다. 또한, 호텔기업의 전략적인 조직관리의 경쟁력 확보에 기여할 것으로 사료된다.

## 2. 연구의 한계 및 제언

본 연구에서는 호텔직원의 긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향 관계에서 직무열의의 매개효과와 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향 관계에서 직무열의와 조직유효성의 매개효과를 검증하였으며, 추가적으로 연구대상의 특성에 따른 차이를 분석하였다. 연구를 수행함에 있어 연구의 한계점 및 제언은 다음과 같다.

첫째, 연구의 모집단이 제주·서울·부산지역 5성급 9개사 직원들을 한정하여 조사하였다는 점에서 연구의 결과를 호텔산업 전체의 현상으로 해석하기에는 한계가 있다. 향후 연구에서는 연구대상을 보다 다양한 지역으로 확대하여 연구한다면 더 의미있는 결과가 도출될 것으로 판단된다.

둘째, 본 연구의 독립변수인 긍정심리자본의 자기효능감, 낙관주의, 희망, 회복력의 요인들이 직원들이 과업을 수행하는 과정에서 목표달성을 위한 동기, 낙관적인 기대, 목표에 대한 긍정적인 희망, 어려움을 극복하려는 인지 상태에 영향을 주며, 결과적으로 직무만족, 조직몰입, 직무성과 같은 조직유효성에 긍정적 효과를 준다는 결과가 도출되었다. 또한, 긍정심리자본의 선행연구처럼 이론적인 기준을 마련했으며, 다른 측정가능한 변수들과의 연계성을 충족시키면서 자기효능감, 낙관주의, 희망, 회복력이 긍정심리자본의 하위요인으로써의 역할을 증명하였다. 하지만, 이러한 긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감, 낙관주의, 희망, 회복력이 지금의 다양하고 복잡한 시대의 긍정심리자본을 모두 설명할 수 없다고 판단된다. 따라서 후속 연구에서는 기존의 긍정심리자본의 하위요인을 확장한 연구가 지속적으로 이루어져야 하겠다.

셋째, 앞서 Luthans et. al.(2010)가 실험연구를 통하여 긍정심리자본 개발훈련(PCI)이 실제로 개발됨을 명시하였고, 발전된 긍정심리자본이 성과측면에도 효과가 있음을 입증하였다. 본 연구에서도 긍정심리자본이 호텔직원의 조직유효성에 영향을 준다는 점을 고려할 때 호텔기업은 직원들에게 적용 가능한 긍정심리자본의 인식을 향상시킬 수 있는 훈련프로그램의 개발이 필요하다고 하겠다.

넷째, 연구대상 특성에 따른 차이에서 다른 호텔 관련 선행연구에서 찾아보기 어려운 지역별, 호텔 유형별, 현재 호텔 근무경력에 따른 차이를 분석한 결과, 차이가 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 바탕으로 호텔기업은 문제점을 다각도로 검토하고, 직원들을 모니터링하는 체계적인 시스템을 구축하여 기초적인 자료로 활용하는 방안을 모색해야 하겠다.

다섯째, 본 연구의 조사시기가 COVID-19의 영향으로 관광소비심리가 상대적으로 위축되어 있었고, 전반적인 관광산업의 침체로 인해 호텔기업의 구조조정으로 직원들의 사기가 많이 저하 되어있었다는 점을 고려한다면, 향후 연구에서는 다른 결과가 도출될 수도 있을 것으로 사료 된다.

마지막으로 향후 연구에서는 본 연구의 한계점을 고려하여 호텔직원의 긍정심리자본을 기반으로 다양한 변인의 연구범위를 확장한 후속 연구가 이루어졌으면 한다.

## <참고문헌>

### 1. 국내문헌

#### 1) 서적

김성은 · 정규형 · 허영희 · 우중훈(2019). 『한번에 통과하는 논문: Amos 구조방정식 활용과 SPSS 고급 분석』, 서울: 한빛아카데미. p.412. pp.425-426.

\_\_\_\_\_ (2018). 『한번에 통과하는 논문: SPSS 결과표 작성과 해석 방법』, 서울: 한빛아카데미. p.310.

노경섭(2015). 『제대로 알고 쓰는 논문 통계분석; SPSS & AMOS 21』, 서울: 한빛아카데미, p.50.

배병렬. (2014). Amos 21 구조방정식 모델링, 2014. 서울: 청람.

우종필(2012). 『구조방정식모델 개념과 이해』, 서울: 한나래.

채서일 · 김주영(2017). 『사회과학조사방법론(4판)』, 서울: 비앤엠북스, p.79. pp.299-300.

#### 2) 논문

강경구(2020). 『청소년지도사의 셀프리더십, 조직몰입, 효능감, 조직효과성 간의 구조 관계 분석』, 중원대학교 대학원 박사학위논문, p.21.

강경희(2020). 『긍정심리자본과 직무만족이 혁신행동에 미치는 영향』, 가천대학교 일반대학원 박사학위논문, p.4.

강기노(2018). 『간호사의 사회적 교환관계(LMX-TMX), 긍정심리자본, 조직몰입을 기반으로 한 이직의도 모형구축』, 고려대학교 대학원 박사학위논문, p.30.

강진(2020). 『중·고등학생의 사회적 지지와 긍정심리자본 간의 관계에서 자기성찰지능과 일상적 스트레스의 매개효과』, 동아대학교 대학원 박사학위논문, p.16.

강태원 · 이용기 · 이용숙(2018). 중소기업 조직구성원의 자기효능감이 직무열의와

- 직무성과에 미치는 영향: 구조모형분석-인공신경망 분석의 적용, 『벤처창업연구』, 13(6), pp.155-166.
- 강호철(2014). 『긍정심리자본의 선행요인과 행위결과에 관한 연구』, 동아대학교 대학원 박사학위논문, p.10.
- 고길만(2020). 『방사선사 관계 및 업무 특성과 조직유효성과의 관계』, 한국교통대학교 일반대학원 박사학위논문, pp.58-59.
- 구인성(2020). 『공유리더십이 조직몰입 및 변화지향 조직시민행동에 미치는 영향』, 한양대학교 대학원 박사학위논문, p.38.
- 권석민(2020). 『긍정적 및 부정적 조직창의성 요인이 조직효과성에 미치는 영향』, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.55.
- 김경동·문상정(2018). 호텔종사원의 심리적 자본과 직무열의, 조직시민행동, 고객지향성의 구조적 관계, 『Tourism Research』, 43(2), pp.23-46.
- 김경희(2020). 『미용 서비스업 상사의 성격특성과 직무열의의 관계에서 LMX의 매개효과』, 서경대학원 대학원 박사학위논문, p.25.
- 김규한(2019). 『중소기업에서 리더의 진성리더십이 구성원의 변화지향행동에 미치는 영향』, 호서대학교 벤처대학원 박사학위논문, p.23.
- 김근호(2020). 『일자리 질에 따라 일의 의미가 일몰입과 혁신행동에 미치는 영향』, 연세대학교 대학원 박사학위논문, pp.9-10.
- 김기영(2019). 오픈주방시스템이 주방종사원의 직무열의와 혁신행동에 미치는 영향, 『관광연구저널』, 33(5), pp.183-199.
- 김달원(2019). 『임파워링 및 비인격적 리더 행동이 직무열의와 팀워크 행동에 미치는 영향』, 단국대학교 대학원 박사학위논문, p.37.
- 김동성(2019). 『사회복지 공무원의 심리적 자본이 직무성과에 미치는 영향』, 건국대학교 대학원 박사학위논문, p.81.
- 김문홍(2020). 중국 특급 호텔 공유리더십이 혁신행동에 미치는 영향: 긍정심리자본의 매개효과를 중심으로, 『유통경영학회지』, 23(6), pp.65-82.
- 김미경(2019). 『포용적리더십과 직무성과 및 창의적 성과 : 심리적안전감, 피드백추구행동 그리고 권력거리의 역할』, 대전대학교 대학원 박사학위논문, p.20.
- 김미경(2017). 『감성리더십과 자기효능감, 고객지향성 간의 관계연구(장애인 거주 시설 종사자의 감성지능 조절효과)』, 대구한의대학교 대학원 박사학위논문

- 문, p.55.
- 김병준(2018). 『보육교사의 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향』, 우석대학교 대학원 박사학위논문, p.83.
- 김상규·안관영(2018). 심리적 자본이 혁신행동과 조직몰입에 미치는 효과 및 조직지원의 조절효과, 『벤처창업연구』, 13(4), pp.245-254.
- 김성숙(2018). 『변혁적 리더십과 긍정심리자본이 직무열의에 미치는 영향에 관한 다층모형 연구』, 서울한영대학교 대학원 박사학위논문, p.31.
- 김승곤(2019). 『혁신행동의 결정요인과 메커니즘』, 단국대학교 대학원 박사학위논문, p.26.
- 김승민(2018). 『긍정심리자본이 학습전이 특성과 학습전이 성과에 미치는 영향』, 부산가톨릭대학교 대학원 박사학위논문, p.93.
- 김영일(2017). 『중등교사의 자기주도 학습능력, 학습민첩성, 긍정심리자본, 직무만족도 간의 구조적 관계』, 송실대학교 대학원 박사학위논문, p.8.
- 김영환(2018). 지방행정조직에서 상사의 진성리더십과 공무원의 직무열의 및 직무몰입과의 관계, 『인문사회』, 21, 9(5), pp.1269-1278.
- 김용구(2020). 『중소벤처기업의 조직문화특성이 조직의 유효성과 사회적 태만을 매개로 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구』, 건국대학교 대학원 박사학위논문, p.37.
- 김윤섭(2019). 『그릿( grit), 긍정심리자본, 성장신념이 공군 비행훈련성과에 미치는 영향』, 韓南大學校 대학원 박사학위논문, p.66.
- 김인경(2018). 『간호관리자의 진성리더십이 조직유효성에 미치는 영향』, 서울대학교 대학원 박사학위논문, p.46.
- 김재경(2020). 『호텔직원의 조직공정성 인식, 조직신뢰, 지식공유 및 조직유효성 간의 관계』, 제주대학교 대학원 박사학위논문, p.64.
- 김재성·이나래·엄하늘·최상욱(2020). 자기회귀교차지연모형을 적용한 전략적 인적자원관리와 조직몰입 간의 종단적 관계: 평가시스템 공정성의 매개효과 중심으로, 『조직과 인사관리연구』, 44(2), pp.1-25.
- 김정태(2020). 『호텔 중식조리사의 직업소명의식이 직무열의, 조직몰입, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향』, 가톨릭관동대학교 대학원 박사학위논문, pp.68-70.

- 김정희(2017). 『간호대학생을 위한 긍정심리자본강화 프로그램의 개발 및 효과 검증』, 경상대학교 대학원 박사학위논문, p.8.
- 김진열(2018). 『긍정심리자본과 직무열의가 고객 지향성에 미치는 영향』, 가천대학교 일반대학원 박사학위논문, pp.93-95.
- 김청일(2016). 『호텔 직원의 긍정심리자본, 직무열의, 비생산적 업무행동 및 혁신 행동 간의 영향 연구』, 경기대학교 일반대학원 박사학위논문, p.83.
- 김태성(2014). 『公企業 構成員의 組織文化 類型 知覺이 組織有效性에 미치는 影響에 關한 研究』, 韓南大學校 大學院 박사학위논문, p.59.
- 김태욱(2018). 『진정성 리더십이 심리적 안녕감에 미치는 영향』, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.71.
- 김하얀(2019). 호텔종사원의 관계갈등이 직무열의와 조직몰입에 미치는 영향: 자아탄력성의 조절효과, 『관광경영연구』, 90, pp.285-307.
- 김현정(2019). 『항공서비스 관련학과의 학생들이 지각한 지도교수의 감성리더십과 전공만족, 전공몰입과의 관계 연구』, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.79.
- 김혜원(2020). 『비서직종사자의 고용관계특성과 심리적 임파워먼트가 조직유효성에 미치는 영향 : 조직후원인식의 매개효과를 중심으로』, 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문, p.42.
- 김혜정(2018). 『문화자본이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구』, 숭실대학교 대학원 박사학위논문, P.129.
- 김희경(2019). 『서번트 리더십이 직무열의에 미치는 영향』, 숭실대학교 대학원 박사학위논문, p.103.
- 나성일(2018). 『호텔 종업원의 심리적 자본, 사회적 자본 및 이직의도 간의 관계에 관한 연구』, 가천대학교 일반대학원 박사학위논문, pp.63-65.
- 남기은(2020). 『일중독과 직무열의가 조직 및 개인에 미치는 영향에 대한 변인 중심적 접근과 사람 중심적 접근』, 충남대학교 대학원 박사학위논문, p.70.
- 남서진(2019). 『참여적 리더십이 혁신행동에 미치는 영향』, 숭실대학교 대학원 박사학위논문, p.124.
- 문규선(2019). 『중소기업 승계요소가 흡수역량을 통해 지속가능경영에 미치는 영향에 관한 연구』, 대전대학교 대학원 박사학위논문, p.31.

- 박경임(2020). 『셀프리더십이 혁신행동에 미치는 영향』, 단국대학교 대학원 박사학위논문, p.25.
- 박병용(2019). 『피트니스 센터 구성원의 조직공정성과 직무만족·조직몰입 및 혁신행동의 관계』, 용인대학교 일반대학원 박사학위논문, pp.71-73.
- 박재훈(2020). 『연기자의 감정노동이 감정고갈에 미치는 영향에 관한 연구』, 호서대학교 벤처대학원 박사학위논문, pp.114-118.
- 박태운(2020). 『긍정심리자본이 직무성과에 미치는 영향』, 가천대학교 일반대학원 박사학위논문, p.1.
- 박해란(2018). 『코칭리더십이 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구』, 대전대학교 대학원 박사학위논문, p.23.
- 백수민(2017). 『성격특성과 셀프리더십이 직무열의와 이직의도에 미치는 영향』, 호서대학교 벤처대학원 박사학위논문. pp.34-35.
- 변정섭(2017). 『진정성 리더십이 혁신행동과 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구』, 東新大學校 大學院 박사학위논문, p.83.
- 변혜경(2020). 『병원조직에서 감성리더십이 조직효과성과 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구』, 건국대학교 대학원 박사학위논문, p.28.
- 서민주(2016). 『항공사 승무원 팀장의 여성적 리더십이 직무열의와 직무만족을 통해 조직몰입에 미치는 영향』, 경기대학교 서비스경영전문대학원 박사학위논문, p83.
- 서상운(2019). 『골프장 종사자의 감정노동, 직무열의, 조직유효성과의 관계 연구』, 호남대학교 대학원 박사학위논문, pp.80-82.
- 서정재(2020). 『인적자원개발이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구』, 울산대학교 대학원 박사학위논문, p.22.
- 성지현(2013). 『카지노 종사원의 경력정체 지각이 이직의도에 미치는 영향』, 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문, PP.23-24.
- 성한영(2018). 『사회적기업 종사자의 직무열의에 영향을 미치는 직무자원과 조직유효성 간 관계연구』, 영남대학교 대학원 박사학위논문, pp.124-126.
- 소병규(2019). 『포용적 리더십이 직무열의에 미치는 영향』, 울산대학교 대학원 박사학위논문, p.40.
- 손미혜(2018). 『호텔종업원의 동기, 잡 크래프팅(Job Crafting), 조직몰입간의 구



- 조직관계 연구』, 경희대학교 대학원 박사학위논문, p.3.
- 손형찬(2016). 『자기효능감에 대한 진성리더십의 영향』, 가천대학교 일반대학원 박사학위논문, p.36.
- 송진영(2020). 『카지노 관리자의 진정성 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구』, 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문, p.145.
- 신선혜(2020). 『긍정심리자본, 심리적 주인의식, 직무만족 및 직무성과 간의 관계』, 가천대학교 일반대학원 박사학위논문. p.1.
- 신정승(2019). 『호텔 종사원의 일과 삶의 균형이 직무열의, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향』, 호남대학교 대학원 박사학위논문, pp.115-116.
- 심완준·장은혜·노경수(2019). 변혁적 리더십의 하위요인이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구: 직무열의의 매개효과를 중심으로, 『융합정보논문지』, 9(5), pp.104-116.
- 안광섭(2018). 『조직공정성, 심리적 주인의식, 직무열의의 관계 및 변혁적 리더십의 조절효과』, 상지대학교 대학원 박사학위논문, pp.70-71.
- 안정원·이순목(2018). 조직몰입 구성개념의 개념화와 타당화, 『한국심리학회지 산업 및 조직』, 31(2), pp.459-497.
- 안지현(2013). 『리더의 유머스타일이 긍정심리자본 및 조직몰입에 미치는 영향』, 단국대학교 대학원 박사학위논문, p.22.
- 양성윤(2017). 『사회적 지지가 서비스직원의 긍정심리자본, 창의성, 직무성과에 미치는 영향』, 경기대학교 서비스경영전문대학원 박사학위논문, p.83.
- 양수진(2017). 『팀리더의 코칭리더십이 조직유효성에 미치는 영향』, 한양대학교 대학원 박사학위논문, p.51.
- 어수관(2019). 『의료기관 구성원의 긍정심리적자본이 조직효과성과 고객지향성에 미치는 영향』, 신라대학교 일반대학원 박사학위논문, p.71.
- 오아라·박경규(2014). 긍정심리자본과 직무열의 및 구성원의 직무행동과의 관계에 관한 연구, 『한국경영학회 통합학술발표논문집』, pp.1311-1344.
- 유병규·이영균(2019). 공무원의 자기효능감이 조직몰입에 미치는 영향: 직무열의의 매개효과를 중심으로, 『한국공공관리학보』, (33)4, pp.59-77.
- 유인애(2018). 『사회복지사들이 경험하는 공감(compassion)이 직무성과에 미치는 영향』, 평택대학교 대학원 박사학위논문, p.55.

- 유준(2019). 『가족친화적 조직분위기와 혁신행동의 관계에서 긍정심리자본과 사내기업가정신의 매개효과에 대한 연구』, 단국대학교 대학원 박사학위논문, p.124.
- 유지혜(2020). 『긍정심리자본이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구』, 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문, p.10.
- 유재익(2016). 『진정성리더십이 조직몰입 및 혁신행동에 미치는 영향』, 경성대학교 대학원 박사학위논문, pp.112-115.
- 윤금순(2019). 『호텔 조리부서장의 임파워링 리더십과 부서원의 향상초점 및 내재적 동기, 창의성, 혁신행동 간의 구조적 관계』, 세종대학교 대학원 박사학위논문, p.48.
- 윤병현(2019). 『직무특성과 변혁적 리더십이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구』, 금오공과대학교 대학원 박사학위논문, p.73.
- 윤희실(2016). 『특 1급 호텔 식음료·조리종사원의 심리적 자본이 열의, 소진, 만족 및 몰입에 미치는 영향』, 경희대학교 대학원 박사학위논문, p.85.
- 이가현(2020). 『코칭리더십과 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향』, 단국대학교 대학원 박사학위논문, pp.81-82.
- 이강수(2016). 『정심리자본이 정서적 몰입과 고객지향성에 미치는 영향』, 경희대학교 대학원 박사학위논문, p.1.
- 이경숙(2019). 『노인복지관 사회복지사의 직무착근도가 직무소진과 이직의도에 미치는 영향』, 서울한영대학교 일반대학원 박사학위논문, p.107.
- 이경순(2019). 『노인복지시설 요양보호사의 긍정심리자본이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향』, 동방문화대학원대학교 박사학위논문, p.93.
- 이상운(2019). 『지방자치단체장의 윤리적 리더십이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구』, 명지대학교 대학원 박사학위논문, p.34.
- 이상주(2020). 『퇴직준비역량과 성공적 노화의 관계에서 긍정심리자본·사회적 지지의 조절효과』, 아주대학교 대학원 박사학위논문, p.31.
- 이성오(2019). 『대학 행정직원이 지각하는 상사의 리더십 유형과 상사 신뢰, 직무열의, 조직몰입 간의 관계』, 호남대학교 대학원 박사학위논문, p.82.
- 이승규(2016). 『사회복지전담공무원의 심리적 자본이 조직시민행동에 미치는 영향』, 조선대학교 대학원 박사학위논문, p.20.
- 이새미·전상경·구동우(2019). 공유리더십이 종사원의 LMX, 직무열의, 그리고 혁신행

- 동에 미치는 영향, 『외식경영연구』, 22, pp.99-124.
- 이영주(2019). 『특급호텔 상사의 커뮤니케이션 유형 요인이 이직의도에 미치는 영향』, 세종대학교 대학원 박사학위논문, p.32.
- 이윤진(2020). 『방문판매 관리자 리더십 유형이 직무열의에 미치는 영향』, 동양대학교 대학원 박사학위논문, p.34.
- 이정진(2020). 『중소병원 종업원의 진정성 리더십과 서번트 리더십 인식이 직무 열의에 미치는 영향에 있어 잡크래프팅의 매개효과와 긍정심리자본의 조절된 매개효과』, 인제대학교 대학원 박사학위논문, p.32.
- 이준근(2018). 『공유리더십이 직무성과와 혁신행동에 미치는 영향』, 청주대학교 대학원 박사학위논문, p.56.
- 이지혜(2018). 『공감피로가 카지노딜러의 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구』, 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문, p.20.
- 이효섭·정홍인(2020). 평생교육사의 직무만족과 혁신행동의 관계에서 지식공유의 매개효과, 『Global Creative Leader: Education & Learning』, 10(2), pp.67-92.
- 이혜림(2020). 『기업 팀원의 셀프리더십과 내재적 동기가 직무열의 및 직무성과에 미치는 영향』, 차의과학대학교 대학원 박사학위논문, pp.59-60.
- 임광민(2020). 『감성리더십이 구성원의 혁신행동과 고객지향성에 미치는 영향』, 동의대학교 대학원 박사학위논문, pp.32-48.
- 임도화(2020). 『직무불안정성이 정서적 조직몰입과 직무성과에 미치는 영향』, 가천대학교 일반대학원 박사학위논문, p.40.
- 임소현(2019). 『대기업 제조분야 사무직 여성 근로자의 유리천장 인식에 따른 주관적 경력성공과 직무자율성, 직무재창조 및 일 열의의 구조적 관계』, 서울대학교 대학원 박사학위논문, p.199.
- 임원호(2020). 『직무요구와 직무자원이 직무열의에 미치는 영향 : 잡크래프팅의 조절효과 및 회복탄력성의 매개효과』, 공주대학교 일반대학원 박사학위논문, p.36.
- 장수중(2019). 『호텔 종사자의 긍정심리자본과 동기부여가 직무열의에 미치는 영향관계 연구』, 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문, p.85.
- 장은미(2019). 『진성 리더십이 개인성과 및 혁신행동에 미치는 영향』, 숭실대학교 대학원 박사학위논문, p.92.

- 장종근(2019). 『학교장의 감성적 리더십과 교사의 긍정심리자본, 학교조직효과성과의 구조적 관계』, 신라대학교 일반대학원 박사학위논문, pp.90-98.
- 전용태(2017). 『호텔기업 직원의 효능감 지각이 직무열의와 고객지향성에 미치는 영향』, 세종대학교 대학원 박사학위논문, pp.101-106.
- 전용태·홍석환·조재근(2017). 호텔 업장의 서비스 스케이프가 직원의 자아일치성, 직무열의 그리고 혁신행동에 미치는 영향, 『외식경영연구』, 20, pp.181-197.
- 전현모·송현주(2012). 외식기업 종사원의 심리적 자본이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 : 체인레스토랑을 중심으로, 『한국조리학회지』, 18(4), pp. 118-132.
- 정미연(2019). 『상담자의 직무 요구-자원 척도 개발 및 직무 요구-자원이 우울에 미치는 영향』, 한양대학교 대학원 박사학위논문, p.124.
- 정숙희(2020). 『보육교사의 긍정심리 자본과 행복감 및 조직 몰입과의 구조관계 분석』, 협성대학교 일반대학원 박사학위논문, pp.15-16.
- 정윤덕(2018). 프로축구 사무국의 윤리풍토, 조직효과성, 혁신행동 간의 구조적 관계, 『한국체육과학회지』, 27(6), pp.649-661.
- 정일영(2019). 『조직문화, 종업원침묵 및 조직효과성의 관계』, 상지대학교 일반대학원 박사학위논문, p.38.
- 정원영(2018). 『요양보호사의 심리적 자본이 직무만족에 미치는 영향』, 서울한영대학교 대학원 박사학위논문, p.109.
- 정준수(2018). 『변혁적 리더십과 자기효능감이 혁신과업행동에 미치는 영향』, 가천대학교 대학원 박사학위논문, p.59.
- 정효선·윤혜현(2018). 특급 호텔 종사원의 자기주도적 직무설계가 종사원의 열의, 혁신행동 및 이직의도에 미치는 영향, 『Culinary Science & Hospitality Research』, 24(8), pp.11-20.
- 정효선·윤희실·윤혜현(2016). 특급 호텔의 다양성 관리가 식음료 종사원의 직무열의 및 조직몰입에 미치는 영향, 『한국식품조리과학회지』, 32(3), pp.363-369.
- 정희자(2017). 『심리적 임파워먼트와 긍정심리자본 간의 관계에 관한 연구』, 호남대학교 대학원 박사학위논문, pp.33-34.
- 조우홍(2015). 노인요양병원 요양보호사의 심리적 자본이 조직몰입에 미치는 영

- 향-직무열의의 매개효과를 중심으로, 『인문사회』, 21, 6(3), pp.53-77.
- 조운서(2015). 『긍정심리자본과 조직유효성의 관계 분석』, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.1.
- 조윤희(2013). 『긍정심리학에 기반한 디자인전공자의 성격강점이 수업선호도에 미치는 영향』, 성균관대학교 대학원 박사학위논문, pp.9-10.
- 조윤희·홍계훈(2019). 상사의 코칭행위가 구성원들의 자기 효능감과 직무 의의성을 통해 직무열의에 미치는 영향: 신뢰의 조절효과, 『경영학연구』, 48(1), pp.243-273.
- 조은선(2019). 『폭력피해경험교사의 긍정심리자본과 심리적 안녕감의 관계』, 아주대학교 대학원 박사학위논문, p.76.
- 조정명(2019). 『직무성과의 영향요인에 대한 연구』, 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문, p.26.
- 조현진·이현소·이성각(2019). 호텔기업에서 팀리더의 이슈리더십과 혁신행동과의 관계에서 직무만족의 매개역할, 『외식경영연구』, 22, pp.205-223.
- 지승희(2020). 『항공승무원의 ERG동기가 잡 크래프팅, 핵심자기평가, 이직의도에 미치는 영향 연구』, 동아대학교 대학원 박사학위논문, p.32.
- 지인현(2020). 『진성리더십이 조직구성원의 정서적 조직몰입 및 변화지지행동에 미치는 영향에 관한 연구』, 강원대학교 대학원 박사학위논문, p.31.
- 진윤희(2015). 『직무조건이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구』, 단국대학교 대학원 박사학위논문, p.35.
- 채상명(2016). 『긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구』, 동명대학교 대학원 박사학위논문, p.76.
- 채혜경(2019). 『긍정심리학에 기반한 유아교사 대인관계역량 증진 프로그램 개발』, 부산대학교 대학원 박사학위논문, p.13.
- 천쓰차오(2019). 『중국호텔종사원이 지각하는 심리적 자본이 조직시민행동 및 직무성과에 미치는 영향에 있어 감성지능의 조절효과』, 호남대학교 대학원 박사학위논문, p.84.
- 최두용(2018). 『과학기술계 정부출연 연구기관의 조직문화가 조직효과성에 미치는 영향 연구』, 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문, p.39.
- 최선화(2019). 『감정노동, 직무열의, 직무소진 및 조직성과 간의 구조적 관계』,

- 동양대학교 대학원 박사학위논문, pp.88-89.
- 최익성(2014). 『리더십 유형과 개인 창의성의 관계』, 경희대학교 일반대학원 박사학위논문, p.29.
- 최호준(2017). 『양면성 혁신의 인식수준이 조직몰입 및 서비스 혁신행동에 미치는 영향』, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.93.
- 하동현(2018). 셀프리더십이 긍정심리자본 구성요인과 혁신행동에 미치는 영향: 긍정심리자본의 자아효능감, 희망, 낙관주의, 회복력의 매개효과를 포함하여, 『관광연구』, 33(3), pp.1-28.
- 한여정(2018). 『호텔 직원의 사회지능, 직무열의, 경력만족, 발언행동간의 구조적 관계』, 세종대학교 대학원 박사학위논문, pp.78-80.
- 한장현·지윤호(2018). 호스피탈리티기업 구성원의 창의적 자기효능감이 직무열의와 변화지향행동에 미치는 영향에 관한 연구: 조직후원인식의 조절효과, 『관광연구』, 33(8), pp.331-348.
- 허정·정정희·강선아(2019). 임파워링 리더십과 잡 크래프팅, 직무열의 및 혁신행동간의 관계 연구: 외식산업 종사원을 대상으로, 『한국조리학회지』, 25(7), pp.70-80.
- 현계담(2016). 『호텔 직원의 핵심가치 인식, 혁신행동, 조직유효성 간의 관계 연구』, 제주대학교 대학원 박사학위논문, p.49.
- 홍완기·안관영(2016). 중소기업 구성원의 임파워먼트와 혁신행동의 관계 및 심리적 주인의식의 조절효과. 『벤처창업연구』, 11(3), pp.145-155.
- 홍진식(2019). 『조직역량이 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구』, 서울시립대학교 대학원 박사학위논문, p.9.
- 홍판석(2020). 『윤리적 리더십이 조직 효과성에 미치는 영향』, 목원대학교 대학원 박사학위논문, p.41.
- 황동연(2019). 『공공조직에서 조직정치지각과 조직후원인식이 조직몰입에 미치는 효과에 관한 연구』, 숭실대학교 대학원 박사학위논문, p.55.
- 황순형·현병환(2020). 조직구성원의 긍정심리자본이 혁신행동에 미치는 영향: 커뮤니케이션 역량과 의사결정의 질의 매개효과, 『경영컨설팅연구』, 20(4), pp.95-106.
- 황승미(2017). 『직무요구-자원 이론을 이용한 항공사 객실승무원의 소진, 직무열의가 프리젠티즘에 미치는 영향』, 경희대학교 대학원 박사학위논문, p.37.

## 2. 국외문헌

### 1) 서적

Carver, C. S., & Scheier, M. F. (2001). *On the self-regulation of behavior*. Cambridge University Press.

Fink, S. L. (1992). *High commitment workplaces*. Greenwood publishing group.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (1998). *Multivariate data analysis*. Upper Saddle River, NJ: Prentice hall. 5(3). pp.207-219

Kline, R. B. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling*. Guilford publications.

Robbins, S. P., & Judge, T. (2003). *Essentials of organizational behavior* (Vol. 7). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Seligman, M. E. P. (1998). *Learned Optimism: How to Change Your Mind and Your Life*, New York, NY: Pocket Books.

Sims Jr, H. P., and Lorenzi, P. (1992). *The new leadership paradigm: Social learning and cognition in organizations*: Sage Publications, Inc.

Snyder, C. R., & Lopez, S. J. (Eds.). (2001). *Handbook of positive psychology*, Oxford university press., pp.74-88.

Song,J.J(2016). *Statistical analysis method on SPSS/AMOS(2nd edition)*. Paju: 21 Century Book Publisher

### 2) 논문

Acker, G. M. (1999). The impact of clients' mental illness on social workers' job satisfaction and burnout, *Health & Social Work*, 24(2), pp.112-119.

Abu-Shamaa, R., Al-Rabayah, W. A., & Khasawneh, R. T. (2015). The effect of job satisfaction and work engagement on organizational commitment. *IUP Journal of Organizational Behavior*, 14(4).



- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization, *Journal of occupational psychology*, 63(1), pp.1-18.
- Angle, H. L., & Perry, J. L. (1981). An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness, *Administrative science quarterly*, pp.1-14.
- Avey. J. B., Patera. J. L., & West, B. J.(2006), The Implications of Positive Psychological Capital on Employee Absenteeism, *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13(2), pp.42-60.
- Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). Meta analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance, *Human resource development quarterly*, 22(2), pp.127-152.
- Avolio, B. J., & Luthans, F. (2005). *The high impact leader: Authentic, resilient leadership that gets results and sustains growth*, McGraw Hill.
- Babcock-Roberson, M. E., & Strickland, O. J. (2010). The relationship between charismatic leadership, work engagement, and organizational citizenship behaviors. *The Journal of psychology*, 144(3), pp.313-326.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands resources model: State of the art, *Journal of managerial psychology*. Vol. 22 Issue: 3, pp.309-328.
- Bakker, A. B., & Geurts, S. A. (2004). Toward a dual-process model of work-home interference, *Work and occupations*, 31(3), pp.345-366.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology, *Work & stress*, 22(3), pp.187-200.
- Baldwin, K. M., Baldwin, J. R., & Ewald, T. (2006). The relationship among shame, guilt, and self-efficacy, *American Journal of Psychotherapy*. 60(1), pp.1-21.
- Chen, G., Gully, S. M., and Eden, D. (2001). Validation of a New General

- Self-Efficacy Scale, *Organizational Research Methods*, 4(1), pp.62-83.
- Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance, *Personnel psychology*, 64(1), pp.89-136.
- Deng, G., Qiu, H., & Wang, X. (2020, July). Research on the Relationship Between Team Psychological Capital, Team Collective Work Satisfaction and Work Input of Hotel Staff, *In 2020 International Conference on Advanced Education, Management and Social Science (AEMSS2020)* (pp. 131-137). Atlantis Press.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support, *Journal of Applied psychology*, 71(3), pp.500-507.
- Ellinger, A. D., Ellinger, A. E., & Keller, S. B. (2003). Supervisory coaching behavior, employee satisfaction, and warehouse employee performance: A dyadic perspective in the distribution industry, *Human resource development quarterly*, 14(4), pp.435-458.
- Etzioni, A. (1987). Entrepreneurship, adaptation and legitimation: a macro-behavioral perspective, *Journal of Economic Behavior & Organization*, 8(2), pp.175-189.
- Fiske, S. T., & Taylor, S. E. (2008). Attention and encoding. *Social Cognition: From Brains to Culture (McGraw-Hill, New York)*, pp.51-74.
- Gielnik, M. M., Kramer, A. C., Kappel, B., & Frese, M. Antecedents of business opportunity identification and innovation : Investigating the interplay of information processing and information acquisition. *Applied psychology*. 2014; 63(2): pp.344-381.
- Goleman, D. (1995). Emotional intelligence, *New York, NY, England*.
- Hunt, J. M., & Weintraub, J. (2002). How coaching can enhance your brand as a manager, *Journal of Organizational Excellence*, 21(2), pp.39-44.
- Hwang, Y. K., & Lee, C. S. (2015). Structural Relationship between Authentic Leadership, Organizational Communication, Organizational Effectiveness, and Psychological Capital of Office Workers. *Indian Journal of Science*

- and Technology*, 8(57), pp.292-298.
- Jaworski, B. J., & Kohli, A. K. (1993). Market orientation: antecedents and consequences, *Journal of marketing*, 57(3), pp.53-70.
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2018). Improving frontline service employees' innovative behavior using conflict management in the hospitality industry: The mediating role of engagement. *Tourism Management*, 69, pp.498-507.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work, *Academy of management journal*, 33(4), pp.692-724.
- Karatepe, O. M., & Olugbade, O. A. (2009). The effects of job and personal resources on hotel employees' work engagement, *International Journal of Hospitality Management*, 28(4), pp.504-512.
- Kim, T. T., Karatepe, O. M., & Lee, G. (2018). Psychological contract breach and service innovation behavior: psychological capital as a mediator. *Service Business*, 12(2), pp.305-329.
- Lee, K. H., Lyu, J., Chang, Y. C., & Shin, Y. J. (2016). The effect of ethical management and positive psychological capital on organizational effectiveness in hospitals. *Health policy and Management*, 26(3), pp.155-171.
- Levene, R. A. (2015). Positive Psychology at Work: Psychological Capital and Thriving as Pathways to Employee Engagement, Master of Applied Positive Psychology. Capstone Project 88. pp.1-54.
- Luthans, F.(2002). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths, *Academy of Management Executive*, 16(1), pp.57-72.
- Luthans, F., & Avolio, B. J. (2009). The “point” of positive organizational behavior, *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 30(2), pp.291-307.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., & Peterson, S. J. (2010). The

- development and resulting performance impact of positive psychological capital, *Human resource development quarterly*, 21(1), pp.41-67.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel psychology*, 60(3), pp.541-572.
- Luthans, F., Luthans, K. W., & Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital. p.46.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior, *Journal of management*, 33(3), pp.321-349.
- 
- (2004). Human, social, and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. p.15.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). Psychological capital: Investing and developing positive organizational behavior, *Positive Organizational Behavior*, 1(2), pp.9-24.
- Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology: Perspectives on Science and Practice*, 1 (1), pp.3 - 30.
- Mahfud, T., Triyono, M. B., Sudira, P., & Mulyani, Y. (2020). The influence of social capital and entrepreneurial attitude orientation on entrepreneurial intentions: the mediating role of psychological capital, *European Research on Management and Business Economics*, 26(1), pp.33-39.
- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development, *American psychologist*, 56(3), pp.227-238.
- Mathieu, J. E., Hofmann, D. A., & Farr, J. L. (1993). Job perception - job satisfaction relations: An empirical comparison of three competing theories, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 56(3), pp.370-387.
- Matsuo, M. (2019). Effect of learning goal orientation on work engagement through job crafting. *Personnel review*, Vol. 48 No. 1, pp.220-233.

- May, D. R., Gilson, R. L., & Harter, L. M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work, *Journal of occupational and organizational psychology*, 77(1), pp.11-37.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment, *Human resource management review*, 1(1), pp.61-89.
- Mowday, Forter & Steers.(1982). *Employee-Organization Linkage, The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*, New York, Academic Press, pp.21-25.
- Mróz, J., & Kaleta, K. (2016). Relationships between personality, emotional labor, work engagement and job satisfaction in service professions, *International journal of occupational medicine and environmental health*, 29(5), pp.767-782.
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior, *Journal of applied psychology*, 71(3), pp.492-499.
- Paek, S., Schuckert, M., Kim, T. T., & Lee, G. (2015). Why is hospitality employees' psychological capital important? The effects of psychological capital on work engagement and employee morale. *International journal of hospitality management*, 50, pp.9-26.
- Peterson, C.(2000) The future of optimism, *American Psychologist*, 55(1), pp.44-55.
- Rego, P., Lopes, M. P., & Nascimento, J. L. (2016). Authentic leadership and organizational commitment: The mediating role of positive psychological capital. *Journal of Industrial Engineering and Management (JIEM)*, 9(1), pp.129-151.
- Reuben M. Baron & David A. Kenny(1986), The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and

- statistical considerations, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), pp.1173-1182.
- Rathnayake, K. K. N. P., & Zhixia, C. (2018). Bankers' psychological capital and performance: The mediating role of job engagement, *International Journal of Arts and Commerce*, 7(3), pp.99-112.
- Rodríguez-Cifuentes, F., Segura-Camacho, A., García-Ael, C., & Topa, G. (2020). The mediating role of psychological capital between motivational orientations and their organizational consequences, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(13), p.4864
- Rogers, E. W., & Wright, P. M. (1998). Measuring organizational performance in strategic human resource management: Problems, prospects and performance information markets, *Human resource management review*, 8(3), pp.311-331.
- Rošková, E., & Faragová, L. (2020). Job Crafting, Work Engagement, Burnout: Mediating Role of Self-Efficacy. *Studia Psychologica*, 62(2), pp.148-163.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement, *Journal of managerial psychology*. 21(7), pp.600-619.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi sample study, *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), pp.293-315.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach, *Journal of Happiness studies*, 3(1), pp.71-92.
- Schein, E. H. (2004). Learning when and how to lie: A neglected aspect of organizational and occupational socialization (Introduction by Hugh Gunz and Paul Willman), *Human Relations*, 57(3), pp.259-273.
- Semmer, N.K., Jacobshagen, N., Meier, L.L., Elfering, A., Beehr, T.A. Kalin,

- W., & Tschan, F. (2015), Illegitimate tasks as a source of work stress, *Work and Stress*, 29(1), pp.32-56.
- Shuck, B., & Wollard, K. (2010). Employee engagement and HRD: A seminal review of the foundations, *Human resource development review*, 9(1), pp.89-110.
- Snyder, C. R. (2002). Hope theory: Rainbows in the mind, *Psychological inquiry*, 13(4), pp.249-275.
- Snyder, C. R., Irving, L. M., & Anderson, J. R. (1991). Hope and health. Handbook of social and clinical psychology: The health perspective, *Handbook of social and clinical psychology: The health perspective*,
- Soni, K., & Rastogi, R. (2017). IMPACT OF PSYCHOLOGICAL CAPITAL ON ORGANIZATIONAL EFFECTIVENESS: ROLE OF POSITIVE PSYCHOLOGY AT WORK, *Journal of Organisation & Human Behaviour*, 6. pp.1-9.
- Stajkovic, A. D.(2006), Development of a Core Confidence Higher Order Construct, *Journa of Applied Physiology*, 91(6), pp.1208-1224.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment, *Administrative science quarterly*, pp.46-56.
- Steer, R. M., & Black, J. S. (1994). Organizational behaviour. *Haroer Collins College*.
- Walker Jr, O. C., & Ruekert, R. W. (1987). Marketing's role in the implementation of business strategies: a critical review and conceptual framework, *Journal of marketing*, 51(3), pp.15-33.
- Wang, H., Y. Sui, F. Luthans, D. Wang & Y. Wu.(2014). Impact of Authentic Leadership on Performance: Role of Followers' Positive Psychological Capital and Relational Processes, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 35(1), p.8.
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences, *Human resource management review*, 12(2), pp.173-194.



- Yildiz, H. (2019). The interactive effect of positive psychological capital and organizational trust on organizational citizenship behavior. *SAGE Open*, 9(3), 2158244019862661. pp.1-15.
- Yoder, L. H. (1995). Staff nurses' career development relationships and self-reports of professionalism, job satisfaction, and intent to stay, *Nursing research*. 44(5), pp.290-297.
- Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of management*, 33(5), pp.774-800.

## < 설 문 지 >

안녕하십니까?

본 설문지는 “**호텔직원의 긍정심리자본, 직무열의, 혁신행동 및 조직유효성 간 관계**”를 연구하기 위한 것입니다. 귀하께서 작성한 내용은 통계법으로 비밀보장이 되며, 통계 목적 외에는 사용하지 않으므로 솔직하게 기입해 주시기 바랍니다.

귀중한 시간을 배려해주셔서 진심으로 감사드립니다.

2021년 3월

연구자: 이 제 응 / 제주대학교 관광경영학과 박사과정수료  
(solomon2502@naver.com/ 010-3697-2502)  
지도교수: 홍 성 화 / 제주대학교 관광경영학과 교수

### I. 다음은 해당 호텔직원 “**긍정심리자본**”에 대한 질문입니다.

귀하 생각을 표시(√)해 주십시오.

긍정심리자본: 어떤 어려움과 역경에도 자신의 과업을 성공적으로 달성할 수 있다고 믿는 개인의 신념		부정적 ←		보통 → 긍정적		
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
자기 효 능 감	1. 나는 <b>계획한 목표</b> 의 대부분을 달성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 <b>어려운 일</b> 을 만났을 때 완벽하게 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 <b>대부분의 목표</b> 를 달성할 수 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 많은 <b>어려운 일들</b> 을 성공적으로 극복할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 <b>어려운 일도 잘</b> 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
낙 관 주	6. 나는 <b>불확실한 상황</b> 에서도 <b>최상의 결과</b> 를 기대할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 내 <b>미래</b> 에 대해 항상 <b>낙관적</b> 이다.	①	②	③	④	⑤

의	8. 나는 새로운 일을 시작할 때 성공할 것이라고 기대한다.	①	②	③	④	⑤
	9. 나는 뜻이 있는 곳에 길이 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	10. 나는 대체적으로 모든 일들의 결과가 좋을 것이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
희망	11. 현재 나는 목표를 향해 힘차게 나아가고 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	12. 현재 내가 처한 어려움들을 해결 할 방법이 많이 있다.	①	②	③	④	⑤
	13. 현재 나는 직장에서 꽤 성공적이다.	①	②	③	④	⑤
	14. 현재 나는 목표에 도달할 수 있는 많은 방법들을 생각해낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	15. 현재 나는 계획한 목표에 다가서고 있다.	①	②	③	④	⑤
회복력	16. 나는 어려운 일을 겪더라도 빨리 회복하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
	17. 나는 스트레스를 받은 후에도 회복하는데 오랜시간이 걸리지 않는다.	①	②	③	④	⑤
	18. 나는 대체적으로 힘든 일을 별다른 어려움 없이 잘 견뎌낸다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 해당 호텔직원 “직무열의”에 대한 질문입니다.

귀하 생각을 표시(√)해 주십시오.

직무열의: 업무를 수행하는 과정에 자신의 모든 활력, 헌신, 몰두의 역량을 쏟아붓는 진취적인 자세	부정적 ← 보통 → 긍정적				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 호텔에서 활력이 넘친다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 아침에 일어나면 호텔에 출근하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 내 일에 열정적이다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 내가 하는 일에 자부심을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 열심히 일할 때 행복하다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 일할 때 완전히 일에 열중한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 해당 호텔직원 “혁신행동”에 대한 질문입니다.

귀하 생각을 표시(√)해 주십시오.

혁신행동: 새로운 아이디어를 개발하고 실행으로 옮기는 일련의 활동	부정적 ← 보통 → 긍정적				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 업무에 활용할 수 있는 새로운 기술, 방법 등을 찾으려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 업무와 관련된 새로운 아이디어를 개발하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나의 업무 방식은 전반적으로 혁신적이다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 새로운 아이디어에 공감대를 형성하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 새로운 아이디어를 체계적인 방법으로 업무에 도입하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 새로운 아이디어의 실용적인 가치를 꼼꼼하게 따진다.	①	②	③	④	⑤

Ⅳ. 다음은 해당 호텔직원 “조직유효성”에 대한 질문입니다.

귀하 생각을 표시(√)해 주십시오.

조직유효성: 조직의 목표를 달성하는 정도와 조직 구성원의 활동과정에 대한 전반적인 평가	부정적 ← 보통 → 긍정적					
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	
직무만족	1. 나는 지금의 업무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나의 직무에 성취감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나의 업무는 호텔에서 가치가 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 지금의 근무환경에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나의 업무는 내게 적합하다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나의 일은 미래에 전망이 있다.	①	②	③	④	⑤
조직몰입	7. 나는 호텔에 소속감을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
	8. 나는 호텔에 애착심이 있다.	①	②	③	④	⑤
	9. 나는 호텔 내의 문제를 내 문제로 여긴다.	①	②	③	④	⑤
	10. 나는 호텔에 계속 근무하고 싶다.	①	②	③	④	⑤

	11. 내가 맡은 호텔 업무는 중요하게 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	12. 호텔이 추구하는 가치와 내 가치는 비슷하다.	①	②	③	④	⑤
직 무 성 과	13. 나는 상사가 기대했던 것보다 더 많은 일을 한다.	①	②	③	④	⑤
	14. 나는 기한 내에 상사가 요구한 일을 마칠 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	15. 나는 일상적인 업무를 마치는데 필요한 시간을 줄일 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	16. 나는 상사가 설정해 놓은 목표치를 항상 초과 달성하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
	17. 나는 팀에서 유용하고 창의적인 제안을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	18. 나는 항상 고객의 욕구를 만족시키는 편이다.	①	②	③	④	⑤

V. 마지막으로 통계처리를 위한 일반사항입니다.

아래 질문에 표시(√)해 주십시오.

- 귀하 **성별**은?            ① 남성    ② 여성
- 귀하 **연령대**는?        ① 20대    ② 30대    ③ 40대    ④ 50대 이상
- 귀하 **호텔의 유형**은?    ① 로컬 호텔(한국계열)    ② 인터내셔널 호텔(외국계열)
- 귀하 **호텔 전체 근무경력**은?  
① 2년 미만    ② 2년~5년 미만    ③ 5년~10년 미만    ④ 10년~15년 미만    ⑤ 15년 이상
- 현재 근무하고 있는 호텔 경력**은?  
① 2년 미만    ② 2년~5년 미만    ③ 5년~10년 미만    ④ 10년~15년 미만    ⑤ 15년 이상
- 귀하 **업무부서**는?  
① 객실    ② 식음료    ③ 조리    ④ 세일즈&마케팅    ⑤ 지원부서    ⑥ 기타(        )
- 귀하 **직위**는?  
① 사원    ② 주임(캡틴)    ③ 대리(지배인)    ④ 과장    ⑤ 차장급 이상
- 귀하 **고용 형태**는?    ① 정규직    ② 비정규직(계약직, 기간제 등)
- 귀하의 **근무 지역**은?    ① 서울    ② 부산    ③ 제주

◆ 설문에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.

## ABSTRACT

# The Relationship among Positive Psychological Capital of Hotel Staff, Job Engagement, Innovative Behavior, and Organizational Effectiveness

by Je-Ung Lee

Department of Tourism Management

The Graduate School of Jeju National University

There is a lack of prior research on the mediating effects of job engagement on the relationship between the positive psychological capital and organizational effectiveness of hotel staff and on job engagement and organizational effectiveness on the relationship between positive psychological capital and innovative behavior. Therefore, this study aims to identify the effects of the hotel staff's positive psychological capital on organizational effectiveness and its impact on innovative behavior. Specifically, this study verifies the mediating effect of job engagement on the relationships between positive psychological capital and the organizational effectiveness of hotel staff and job engagement and organizational effectiveness on the relationship between positive psychological capital and innovative behavior.

In addition, this study aims to secure the competitiveness of hotel companies by providing theoretical and practical implications based on the study's results and presenting organizational management suggestions based on positive psychological capital.

The study's questionnaire comprises 5 sections with 57 questions, including 18

questions on the positive psychological capital of hotel staff, 6 on job engagement, 6 on innovative behavior, 18 on organizational effectiveness, and 9 on demographics.

The survey population was determined by distributing 450 questionnaires targeting nine five-star hotels in Jeju-do, Seoul, and Busan. Out of the 440 collected questionnaires, 431 were used for empirical analysis.

SPSS 25.0 and AMOS 25.0 were used to conduct empirical analysis. Frequency analysis was utilized to identify the subjects' general characteristics, and exploratory factor analysis was conducted to confirm the validity of the survey items and the consistency between them. Meanwhile, descriptive statistical analysis was conducted to check the samples' averages and their standard deviations; correlation analysis was used to identify the relationship between the variables. Confirmatory factor analysis verified the validity of the observational variables that make up the latent variables, and convergent and discriminant validity confirmed the differentiation between variables. Afterward, an independent sample t-test, one-way ANOVA, and a Scheffé test were used to examine the difference between the variables according to the subjects' characteristics. The suitability and validity of the measurement model were verified using structural equation model analysis, and hypothesis verification was conducted using path analysis. To ascertain the significance of indirect effects, a bootstrap analysis using phantom variables verified the indirect effects' significance, while a Sobel-test verified the mediating effect of job engagement on the relationship between the positive psychological capital and organizational effectiveness of hotel staff, and the effects of job engagement and organizational effectiveness on the relationship between positive psychological capital and innovative behavior.

Results show that the positive psychological capital of the hotel staff has a partially significant effect on organizational effectiveness and innovative behavior. By verifying the indirect effects of the research model, the mediating effect of job engagement was confirmed in the relationship between positive



psychological capital and the organizational effectiveness of hotel staff. Although the mediating effect of job passion was not confirmed in the relationship between positive psychological capital and innovative behavior, organizational effectiveness was confirmed as a mediating effect.

The theoretical implications of the research results are as follows. First, the multiple intermediary roles of job engagement affect the positive psychological capital of hotel staff on organizational effectiveness. Job engagement and organizational effectiveness also affect positive psychological capital on innovative behavior. Second, differences were analyzed according to the characteristics of the study subjects, which can serve as an essential basis for additional research on the positive psychological capital of hotel companies.

The study's findings suggest the following practical implications. First, the positive psychological capital of hotel staff significantly influenced organizational effectiveness. Therefore, hotel companies need to be aware of the importance of positive psychological capital and develop educational programs to improve the positive psychological capital of their staff. Second, the mediating effect of job engagement was verified through its influence on the hotel staff's positive psychological capital and their organizational effectiveness. Hotel companies should then create an environment where staff can devote their capabilities while performing their duties. Third, the positive psychological capital of hotel staff significantly influenced innovative behavior, and hotel companies should recognize that positive emotions can improve their performance by enabling and utilizing autonomous thoughts and actions in human resource management. Fourth, the mediating effect of organizational effectiveness was verified through its impact on the positive psychological capital of hotel staff and innovative behavior. As a result, hotel companies should improve organizational effectiveness by evaluating the organization's goals and achievements. Fifth, hotel companies should identify problems and solutions in the organization due to differences in the study subjects' ages, hotel types, work experiences, departments, positions, employment types, and working areas.

The study's limitations and suggestions for future studies as follows. First, the interpretation of this study's results is limited and may not apply to the hotel industry as a whole because the study population was limited to the staff of nine five-star companies in Jeju-do, Seoul, and Busan. More significant results could be obtained for future studies if the study's scope was expanded to more diverse regions. Second, the study's independent variables (self-efficacy, optimism, hope, and resilience) do not encompass the positive psychological capital of today's diverse and complex times. Further studies should continue to expand the known sub-factors of positive psychological capital. Third, because the development and training of positive psychological capital were developed in previous studies, hotel companies should develop training programs that improve positive psychological capital awareness. Fourth, this study analyzed differences by region, hotel type, and current hotel work experience, which are difficult to identify in previous studies, and there are differences in these factors based on study characteristics. Based on the study's results, hotel companies should consider problems from various angles, establish systems to monitor their staff, and find ways to use them as data. Lastly, after considering the limitations of this study, further studies should be conducted by expanding the study's scope to various variables based on the positive psychological capital of hotel staff.

**Keywords:** Positive Psychological Capital, Job Engagement, Innovative Behavior, Organizational Effectiveness