

호텔기업에서 심리적 자본, 직무태도 및 서비스 풍토의 관계

Relationships among Psychological Capital, Job Attitude and Service Climate in Hotel Corporations

김용순

동양미래대학교 관광경영과

Yong-Soon Kim(kys152@dongyang.ac.kr)

요약

직무태도는 조직 전체에 큰 영향을 미치며, 직무태도에 영향을 미치는 개인적 변수로 주목받고 있는 것이 심리적 자본이다. 심리적 자본은 개인이나 집단수준의 성과를 분석하는데 있어서 중요하다. 특히 심리적 자본은 종사원의 긍정적인 직무태도를 확립하는데 가치가 있다. 또한 높은 심리적 자본을 지닌 종사원은 긍정적인 서비스 풍토 속에서 그들의 성과를 달성하기 위해 노력을 다할 것이다.

이에 본 연구는 심리적 자본이 직무태도에 미치는 영향관계를 실증적으로 규명하고자 문헌연구와 더불어 호텔기업의 종업원들을 대상으로 295부의 설문지를 최종분석에 사용하였다. 연구결과, 첫째, 심리적 자본은 직무만족에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 둘째, 심리적 자본은 조직몰입에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 셋째, 심리적 자본과 직무만족의 관계에서 서비스 풍토의 조절효과는 유의한 것으로 검증되었다. 이러한 연구결과를 바탕으로 시사점과 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 제시하였다.

■ 중심어 : | 심리적 자본 | 직무태도 | 서비스 분위기 |

Abstract

The purpose of this study was to research the relationships among psychological capital, job attitude, and service climate of employees in hotel corporations. Psychological capital has been demonstrated to be important for performance at both individual and group levels of analyses. In addition psychological capital has been shown to provide additive value to more established measures of employee's positive job attitudes.

To accomplish this study, it was determined that the analysis derived from a hypothesis and literature reviews and data collected from 295 employees in hotel corporations.

The results of empirical analysis showed as follows.

First, Psychological capital has a significant effect on job satisfaction. Second, Psychological capital has a significant effect on organizational commitment. Third, Service climate was also found to have moderating effect upon the relationship between psychological capital and job satisfaction.

Based on these findings, the implications and limitations of the study were presented including some directions for future studies.

■ keyword : | Psychological Capital | Job Attitude | Service Climate |

I. 서론

최근 우수한 인적자원의 확보와 유지가 핫이슈인 가운데 기업은 직원들에게 보다 높은 충성심과 몰입을 요구하고 있다. 인적자원에 대한 의존도가 높은 호텔기업도 서비스에 수반되는 종사원의 직무태도가 경쟁우위의 토대가 되고 있다. 즉 만족한 종사원이 고객 만족과 고객 충성도를 끌어낼 수 있다는 것이다[1]. 직무태도는 조직 전체에 큰 영향을 미치는 변수이기 때문에 대부분의 경영자는 이들 요인에 대해 상당한 관심을 갖고 있다[2]. 이러한 측면에서 직무태도에 영향을 주는 개인적 차원에서의 중요한 변수를 파악하고 이해하기 위해 최근 주목받고 있는 것이 바로 심리적 자본이다. 심리적 자본은 개인이 주어진 환경에서 긍정적인 심리적 특성을 활용하여 진취적인 사고와 행동을 함으로써 성과를 향상시키는 것을 말한다[3][4]. 이러한 심리적 자본은 조직의 비약적인 발전과 경쟁우위에 매우 중요한 역할을 하고 있다[5]. 심리적 자본은 조직구성원의 태도와 행동에 긍정적 영향을 미친다는 선행연구들이 보고되고 있다[6-8]. 또한 서비스 풍토와 같은 조직 풍토는 종사원의 심리적 자본과 그들의 성과 사이의 관계에서 잠재적인 역할을 할 수 있다[9]. 서비스 풍토는 특정 서비스 상황에서 보상을 받고 지원을 받으며, 기대하는 제도와 행동에 대해 종사원이 공통적으로 지각하는 것을 의미한다[10]. 즉 호텔기업에서 서비스 접점에 있는 종사원은 고객과 끊임없이 상호작용하기 때문에 종사원이 지각하는 조직의 풍토는 그들의 직무태도에 영향을 미치며, 여과 없이 고객에게 전달되고, 서비스 품질에도 매우 중요한 요인이 될 수 있다[11][12].

이처럼 개인의 심리적 자본과 서비스 풍토에 대한 지각이 직무태도에 중요한 관계에 있음에도 불구하고 심리적 자본이 직무태도에 어떠한 영향을 미치는지, 그리고 이들의 사이에서 서비스 풍토는 어떠한 역할을 하는지를 살펴본 연구는 미미한 편이다. 다시 말해서 고객에게 서비스를 제공하는 접점에 있는 호텔종사원이 지각하는 서비스 풍토가 이들의 관계에서 어떤 역할을 하는지에 대한 연구의 필요성이 제기된다.

이에 본 연구는 호텔기업에서 심리적 자본과 직무태

도의 관계성을 살펴보고 이들이 어떠한 시사적인 의미를 주는지 알아보고자 한다.

구체적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 심리적 자본에 대한 이론적 접근을 통하여 개념을 정립하고 관련 모형을 설정하고자 한다.

둘째, 심리적 자본과 직무태도의 관계를 실증분석해 보고자 한다.

셋째, 심리적 자본과 직무태도의 관계에서 서비스 풍토가 조절역할을 수행하는지를 검토해 보고자 한다.

넷째, 분석결과를 토대로 시사점을 도출하여 효율적인 인적자원 운용에 기여하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 심리적 자본

심리적 자본은 인적자본, 사회적 자본, 그리고 재무적 자본을 넘어 자본의 개념을 확장하려는 시도로 인간의 긍정적인 측면에 관심을 가지자는 데서 출발한 개념이다. 즉 심리적 자본은 긍정적 심리학을 바탕으로 연구해 왔으며 보다 확장된 연구가 진행되면서 긍정적인 조직행동으로 연구가 발전된 개념이다[13]. 심리적 자본이란 네 가지의 구성요소로 이루어진 개개인의 긍정적인 심리상태이다[14]. 첫째, 자기효능감(efficacy)은 조직구성원의 동기를 집결시킬 수 있는 자신의 능력과 주어진 상황에서 특별한 과업을 성공적으로 수행할 수 있는 행동에 대한 확신과 자신감을 말한다[15]. 둘째, 희망(hope)은 목표를 향한 추진력과 필요한 경우 목표를 달성하기 위해 수정할 수 있는 것을 의미한다. 즉 성공을 위하여 어려운 일에 봉착했을 때 목표를 재설정할 수 있는 것을 의미한다. 셋째, 낙천주의(optimism)는 실패의 상황에서도 좌절하지 않고 현재와 미래에 성공할 수 있다는 긍정적인 특성이다. 넷째, 탄력성(resilience)은 문제점에 막혔을 때 성공을 얻기 위해 극복할 수 있는 능력을 말한다.

심리적 자본에 대한 실증분석을 종합해 보면, 심리적 자본의 수준이 높은 사람은 긍정적 감정을 유발하여 직

무태도에 긍정적 영향을 주며, 직무성공에 정의 영향을 주고 동시에 상사에 대한 믿음을 증가시켜 개인의 성과를 향상시키고, 조직의 발전과 성장을 위해 동료를 돕는 자발적 조직행동을 나타낼 뿐만 아니라 이직의도, 조직 냉소주의, 그리고 반생산적 과업행동에 부정적 영향을 미친다[2].

2. 직무태도

직무태도의 주요한 변수로 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 조직시민행동 등이 있다. 이러한 태도는 조직이 목표를 달성하는데 바람직한 것이 있고 바람직하지 않은 것도 있다. 바람직한 태도 가운데 직무만족과 조직몰입이 구성원의 태도변수로 지속적인 주목을 받는 이유는 개인이 자신의 직무에 대한 만족여부에 의해 조직 전체에 대하여 긍정적인 수도 있고 부정적인 수도 있기 때문이며, 조직구성원이 조직에 몰입할수록 결근 및 이직과 같은 부정적인 행동수준이 감소될 것이기 때문이다[2]. 따라서 본 연구에서는 직무만족과 조직몰입을 직무태도의 구성요소로 보고자 한다. 직무만족은 조직구성원이 그들의 직무에 대해 갖는 느낌이나 신념의 집합체 이다[16]. 즉 자신의 직무나 직무경험의 평가로부터 즐겁고, 긍정적인 상태를 말한다[30]. 직무에 만족하는 조직구성원은 직장에서 눈에 띄게 되고 보다 높은 수준의 성과를 달성하며, 조직에 잔류 하려고 하기 때문에 중요하다[17]. 조직몰입은 조직에 대한 애착과 동일시에 대한 개인적인 감정의 강도를 말한다[18]. 즉 조직의 목표와 가치를 수용하고 조직에 대한 개인적인 동일시와 관련성의 강도이다[19]. 조직몰입은 행동과 연관된 무 선택 등을 통하여 조직에 그들의 모든 에너지를 기꺼이 제공한다[20].

3. 서비스 풍토

풍토란 본질적으로 기능적인 것이며, 조직풍토는 일반적으로 특정 조직에서 보상받고, 지원받는 행위, 절차 그리고 행동에 대한 조직구성원들의 공유된 지각을 말한다[21]. 서비스 풍토란 고객의 욕구를 효과적으로 충족시켰을 때 보상받고, 후원을 받거나 기대 받는 관행, 정책, 절차에 대한 종사원의 지각을 의미한다[22]. 즉

종업원들에게 그들의 조직에서 어떻게 하는 것이 존중 받고 보상 받을 수 있는 태도인지에 대한 명확한 지침을 공유하는 것이다. 서비스 풍토에 대한 지각이 높을 때가 낮을 때 보다 심리적 자본이 성과에 보다 강하게 영향을 미친다[24]. 즉 서비스풍토와 고객이 지각하는 서비스품질과 고객만족사이에는 긍정적인 관계가 존재한다[23]. 따라서 서비스 기업은 종업원들의 고품질 서비스를 유도하기 위해서 먼저 조직 내에서 좋은 서비스를 제공한 직원에 대해서 보상하고 지원 하는 등의 서비스가 중시 되는 풍토를 고려해야 하는 것이다 [11][22].

III. 연구의 설계

1. 연구모형 및 가설의 설정

1.1 연구모형

본 연구는 심리적 자본, 서비스 풍토 그리고 직무태도에 대한 관계를 파악해 보고자 한다. 선행연구들을 토대로 다음의 [그림 1]과 같은 연구모형을 설정하였다. 연구모형에서는 심리적자본과 직무태도의 관계, 이들의 관계에서 서비스 풍토의 조절효과로 이루어진 연구모형을 제안하였다.

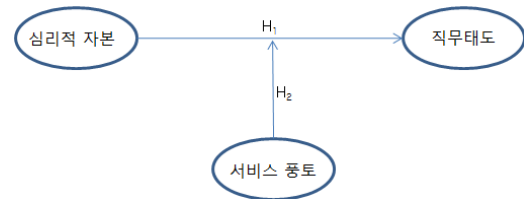


그림 1. 연구모형

1.2 연구가설의 설정

1.2.1 심리적 자본과 직무태도의 관계

심리적 자본은 바람직한 직무태도에 긍정적인 관계가 있으며, 바람직하지 않은 직무태도에는 부정적인 관계를 가지고 있다[24]. 심리적 자본이 높은 종사원들은 심리적 자본이 낮은 종사원들에 비해 직장에서 좋은 일이 일어나기를 기대하고 자신의 직무에서 즐거움을 찾

으며, 그들 자신의 성공을 믿는다. 또한 자신의 직무에 긍지를 느끼고, 좌절이나 실패에서 긍정적인 대처를 함으로써 보다 적게 영향을 받는다. 따라서 심리적 자본이 높은 종사원들은 그들의 직무에 대한 만족도가 높고 [14], 그들의 조직에 대한 몰입도 높다[8].

이러한 이론적 근거와 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 설정할 수 있다.

- H₁: 호텔종사원의 심리적 자본은 직무태도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H₁₋₁: 호텔종사원의 심리적 자본은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H₁₋₂: 호텔종사원의 심리적 자본은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.2.2 서비스 풍토의 조절효과

호텔종사원들은 고객에게 모범적인 서비스를 제공하면 승진이나 급여 인상 등의 혜택을 받고, 반대로 실패하면 제재를 받게 된다. 서비스 풍토는 바람직한 행동이 무엇인지, 기대 받는 행동이 무엇인지, 그리고 보상 받는 행동이 무엇인지를 종사원들에게 알려 주는 것이다[9][10]. 따라서 긍정적인 서비스 풍토에서 보다 우수한 서비스 성과를 달성하기 위한 종사원들의 태도가 두드러질 수 있다[25]. 즉 긍정적인 서비스 풍토에서 종사원들은 그들의 목표를 달성하기 위한 최선의 노력을 다할 것이다. 또한 심리적 자본이 높은 종사원들은 그들이 고객들의 기대를 충족시킬 수 있는 능력을 가지고 있다고 믿기 때문에 긍정적인 서비스 풍토에서 성과를 향상시키기 위한 그들의 노력을 계속할 것이다[25]. 즉 긍정적인 서비스 풍토에서 높은 심리적 자본을 지닌 종사원이 탁월한 서비스를 제공하기 위한 그들의 의무를 다하는데 동기부여되고 직무에 만족하며 조직에 몰입하게 된다.

이상과 같은 논의를 바탕으로 서비스 풍토에 대한 조절효과에 대해 다음과 같은 가설을 제시한다.

- H₂: 서비스 풍토에 따라 심리적 자본과 직무태도의 관계는 다르게 나타날 것이다.

- H₂₋₁: 서비스 풍토에 따라 심리적 자본과 직무만족의 관계는 다르게 나타날 것이다.

- H₂₋₂: 서비스 풍토에 따라 심리적 자본과 조직몰입의 관계는 다르게 나타날 것이다.

2. 조사 설계

본 연구의 모형을 분석하기 위해 이용된 조사 대상의 표본은 서울 시내의 특급호텔에서 고객과 직접적인 접촉이 일어나는 객실부와 식음료부서의 종사원들을 대상으로 설문을 실시하였다. 특급호텔 30개를 대상으로 15부씩 배포하여 총 350부가 회수되었으며, 이중 불완전하거나 불성실한 설문 55부를 폐기하여 유효 표본 295부의 설문지를 분석 자료로 이용하였다. 설문조사는 2012년 7월 16일부터 2012년 8월 3일에 걸쳐 이루어졌다. 본 연구에 이용된 자료의 분석방법으로는 통계패키지 SPSS와 AMOS 를 이용하였다.

3. 변수의 조작적 정의 및 측정

3.1 심리적 자본

개인이 주어진 환경에서 긍정적인 심리적 특성을 활용하여 진취적인 사고와 행동을 함으로써 조직성과에 기여하는 심리적 상태를 말한다[3][4].

본 연구는 Lutans[3]가 제시한 구성요소를 토대로 유현숙의 연구[26]에서 사용한 5개 문항을 5점 척도로 하여 1점은 '전혀 그렇지 않다', 5점은 '매우 그렇다'로 측정하였다.

3.2 직무태도

직무만족이란 조직구성원이 그들의 직무에 대해 갖는 정서로 자신의 직무에 대한 긍정적인 태도이다[16].

Hackman 등이[27] 개발한 4개의 문항을 5점 척도로 하여 1점은 '전혀 그렇지 않다', 5점은 '매우 그렇다'로 측정하였다. 조직몰입이란 조직에 대한 애착과 동일시에 대한 정도를 말한다[18]. Allen과 Meyer[18]가 개발한 4개의 문항을 5점 척도로 하여 1점은 '전혀 그렇지 않다', 5점은 '매우 그렇다'로 측정하였다.

3.3 서비스 풍토

고객에게 서비스를 제공했을 때 보상을 받거나 지원을 받는 제도나 절차에 대한 종사원의 공유된 지각이다 [21]. Andrew와 Rogelberg[28]가 제안한 문항을 사용하여 서비스 풍토가 높은 집단과 서비스 풍토가 낮은 집단으로 재코딩하여 사용하였다.

IV. 연구결과

1. 표본의 특성

응답자의 특성을 살펴보면 성별분포는 남성이 136명(46.1%), 여성이 159명(53.9%)으로 여성이 남성보다 다소 높은 비율을 보이고 있다. 연령대별로는 20대가 180명(61.0%), 30대가 100명(33.9%), 40대가 10명(3.4%), 50대 이상이 5명(1.7%)으로 나타나 20대가 가장 많이 분포하는 것으로 나타났다. 교육수준에서는 고졸이 40명(13.6%), 전문대졸이 129명(43.7%), 대졸이 103명(34.9%), 대학원졸 이상이 23명(7.8%)로 나타나, 전문대졸이 구성 비율에서 가장 높게 나타났다. 근무경력은 5년 미만의 재직기간이 117명(39.7%), 5-10년 미만이 133명(45.1%), 10-20년이 32명(10.8%), 20년 이상이 13명(4.4%)으로 5년-10년 미만의 근무경력을 가진 종사원이 가장 많이 나타났다. 결혼여부는 기혼이 87명(29.5%), 미혼이 208명(70.5%)으로 나타났다.

2. 연구변수들의 신뢰성과 타당성

2.1 신뢰성검증

각 요인별 신뢰도 분석결과 크론바하 알파 값이, 심리적 자본 .844, 직무만족 .838, 조직몰입 .801로 나타났다. 따라서 신뢰도는 모든 요인이 .80이상의 α 값을 보여주어 신뢰할 만 하다고 할 수 있다. 각 변수들의 신뢰도를 검증한 결과는 [표 1]과 같다.

표 1. 변수들의 신뢰도

변수명	문항수	Chronbach's α
심리적 자본	5	.844
직무만족	4	.838
조직몰입	4	.801

2.2 타당성 검증

타당성 검증을 위해 요인분석을 실시하였다. 요인분석은 주성분분석을 사용하였고 직교회전 방식에 의해 고유치가 1이상인 요인만을 선택하였으며 요인적재량이 .5이상이면 유의한 것으로 보았다. 요인분석 결과는 [표 2]와 같다. 3개의 요인이 도출되었고 누적분산설명력은 64.3%로 나타났다.

표 2. 변수에 대한 타당성분석

측정항목	심리적 자본	직무만족	조직몰입
시작한 일은 최선을 다함	.756	-	-
중요한 일은 포기하지 않음	.747	-	-
미래는 내가 개척해 나갈	.718	-	-
일이 잘못되어도 남 탓 안함	.737	-	-
미래는 지금보다 나아질 것임	.727	-	-
나는 주어진 직무에 만족	-	.737	-
내가 하는 일의 종류에 만족	-	.723	-
내가 하는 직무에 보람	-	.813	-
나의 직무에 대하여 가치인정	-	.848	-
현 호텔에 강한 소속감 느낌	-	-	.751
가족 같은 분위기 느낌	-	-	.804
현 호텔은 내 인생에 중요	-	-	.700
현 호텔에 감정적 애착느낌	-	-	.712
아이겐 값	5.540	1.556	1.261
분산설명	42.62	11.97	9.70

2.3 상관관계분석

변수들 간의 기본 관계를 살펴보기 위하여 피어슨의 상관관계분석을 실시하였으며, 분석결과는 [표 3]과 같다. 분석결과, 상관계수가 유의수준 $**p < .01$ 에서 유의한 상관관계가 존재하여 본 연구의 가설과 방향성이 일치함을 확인할 수 있었다.

표 3. 상관관계 분석

	Mean	SD	1	2	3
1. 심리적 자본	3.76	.604	-		
2. 직무만족	3.18	.730	.475**	-	
3. 조직몰입	3.71	.601	.549**	.455**	-

** $p < .01$

3. 가설검증

본 연구의 가설을 검증하기 위하여 전체구조모형에 대한 검증을 실시한 결과에 따르면, 적합도 지수 중 $\chi^2 = 110.027$, $df = 63$, $GFI = .945$, $AGFI = .921$, $NFI = .935$, $RMR = .034$ 로 나타나 일반적인 평가 기준으로 보는 지표들과 비교해 볼 때 기본적인 적합도 지수를 대부분 만족 시키는 것으로 나타났다.

3.1 심리적 자본과 직무태도의 관계

가설 H₁의 경우, 심리적 자본과 직무만족 간의 경로계수가 .570($t=7.804$), 심리적 자본과 조직몰입 간의 경로계수 .677($t=8.877$)로 나타나 심리적 자본이 높을수록 직무태도가 높게 나타나는 것으로 검증되었다. 따라서 가설 H₁(H₁₋₁, H₁₋₂)은 채택되었다.

3.2 통제위치의 조절효과 검증

가설 H₂의 경우, 통제위치의 조절효과 분석의 연구모형의 적합도는 [표 4]와 같다.

표 4. 통제위치에 따른 연구모형의 적합도

구분	절대적합지수					증대적합지수			간명적합지수
	χ^2	df	GFI	RMSEA	RMR	NFI	IFI	CFI	AGIF
적합지수	197.950	126	.910	.044	.038	.878	.952	.951	.869

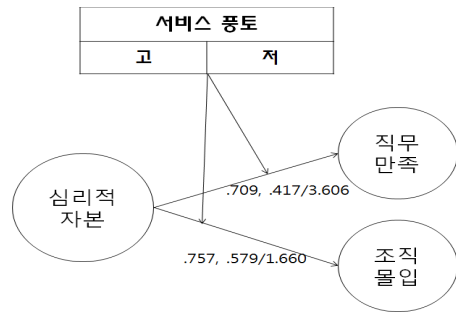
H₂의 검증결과 [표 5]와 같다. 조절효과에 대한 분석은 모수차이의 검정에 의한 방법으로 두 모수의 차이는 z통계량으로 볼 수 있다[29]. 따라서 두 모수의 차이가 ± 1.96 이상이거나 ± 2.58 이상이면 각각 유의수준 $\alpha=0.05$, $\alpha=0.01$ 에서 유의적이라고 판단한다. 분석한 통계적 유의성 검증 결과 심리적 자본과 직무만족 간의 관계에 있어서 t값이 3.606으로 1.96보다 크게 나타나 유의미한 조절효과가 있으나, 조직몰입의 경우에는 1.660으로 1.96보다 작게 나타나 유의미한 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 따라서 가설 H₂는 부분 채택되어 H₂₋₁은 채택되었고, H₂₋₂는 기각되었다.

표 5. 통제위치에 따른 조절효과 검증

가설	경로 계수		표준 오차		C. R.		p		채택 여부		(t)	채택 여부
	고	저	고	저	고	저	고	저	고	저		
H ₂₋₁	.709	.417	.131	.068	6.239	4.230	.000	.000	채택	채택	3.606	채택
H ₂₋₂	.757	.579	.102	.069	5.929	5.749	.000	.000	채택	채택	1.660	기각

**p(< .01)

[그림 2]는 연구모형의 적합도를 전체로 한 분석결과를 전체적 구조모형으로 나타냈다. 연구모형에 제시되었던 심리적 자본은 서비스 풍토에 따라 직무태도 중에서 직무만족에 다르게 영향을 미치는 것으로 나타났다.



* 경로계수: 내재적, 외재적/t값

그림 2. 서비스 풍토에 따른 조절효과 검증결과

V. 결론 및 논의

종사원의 직무태도에 영향을 미치는 선행변인 중에 상대적으로 소홀히 취급되었던 심리적 자본의 중요성을 인식하고 심리적 자본이 직무태도에 미치는 영향을 연구과제로 설정하였다. 또한 호텔기업에서 고품질의 서비스를 고객에게 제공하기 위해서는 서비스를 중요시 하는 서비스 풍토가 중요하다. 따라서 심리적 자본의 기본 요인을 파악함과 동시에 심리적 자본과 직무태도 사이에서 서비스 풍토의 조절역할을 규명해 보고자 하였다. 본 연구의 분석결과를 통하여 나타난 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 심리적 자본과 직무태도의 관계를 검증한 결과, 심리적 자본은 직무만족과 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 심리적 자본이 직

무만족 및 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 보고한 선행연구들[8][14][24]의 결과와 일치한다.

둘째, 심리적 자본과 직무태도 간의 관계에 있어서 서비스 풍토의 조절효과는 부분적으로 직무만족과의 관계에서만 나타났다. 이러한 결과는 조직에서 서비스 풍토가 보다 뚜렷할 때 종사원의 심리적 자본이 그들 자신의 직무성과에 영향을 미친다는 Walumbwa 등[25]의 연구결과와 일맥상통 한다.

이상과 같은 본 연구에서의 분석결과를 바탕으로 다음과 같은 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 본 연구는 심리적 자본과 직무태도의 관계에서 거의 다루어지지 않았던 서비스 풍토의 조절효과를 부분적이거나 확인하였다는 점에서 학문적 시사점이 있다. 특히 호텔기업에서 궁극적으로 고객만족을 위해서는 서비스 풍토의 확립과 활용이 중요하다는 것을 알 수 있다. 따라서 지속적인 서비스 풍토를 개선하기 위한 노력이 요구된다. 이에 서비스 풍토를 긍정적으로 지각하도록 종사원들에게 스스로 의사 결정할 수 있는 권한과 책임을 부여하는 것이 요구된다.

둘째, 심리적 자본이 직무태도와 유의한 관계가 있다는 것은 심리적 자본에 대한 중요성을 다시 한번 입증해 주는 결과이다. 심리적 자본의 수준을 확산시키기 위한 다양한 노력들이 필요하다. 멘토링제도 도입으로 멘티의 경력관리를 해주고, 인사고과에도 반영하여야 한다.

본 연구는 이러한 실무적, 이론적 시사점을 가지고 있지만, 다음과 같은 한계점을 지닌다. 본 연구는 자기 보고식으로 측정되었기 때문에 변수들 간의 관계가 동일방법편의로 인해 오류의 가능성이 높다. 따라서 추후 연구에서는 심층면접이나 인터뷰 등을 통하여 이를 보완하여야 할 필요성이 제기된다. 또한 종단적 연구방법을 통하여 심리적 자본과 직무태도 등의 인관관계 과정을 보다 명확하게 설명할 수 있어야 할 것이다.

참 고 문 헌

[1] J. L. Heskett, W. E. Sasser, and L. A.

Schlesinger, *The Service Profit Chain*, NY: The Free Press, 1997.

[2] 양필석, 최석봉, “심리적 자본이 직무만족 및 조직 몰입에 미치는 영향과 내재적 직무동기의 매개효과”, *인적자원관리연구*, 제18권, 제4호, pp.149-172, 2011.

[3] F. Luthans, “The Need for and Meaning of Positive Organizational Behavior,” *Journal of Organizational Behavior*, Vol.23, pp.695-706, 2002.

[4] K. M. Sheldon, “Why Positive Psychology is Necessary,” *American Psychologist*, Vol.56, pp.216-217, 2001.

[5] F. Luthans, “Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths,” *Academy of Management Executive*, Vol.16, No.1, pp.57-72, 2004.

[6] J. B. Avey, F. Luthans, and C. M. Youssef, “The Additive Value of Positive Psychological Capital in Predicting Work Attitudes and Behaviors,” *Journal of Management*, March, pp.1-22, 2009.

[7] J. B. Avey, T. S. Wernsing, and F. Luthans, “Can Positive Employee Help Positive Organizational Change?,” *Journal of Applied Behavioral Science*, Vol.44, No.1, pp.48-70, 2008.

[8] F. Luthans, S. M. Norman, B. J. Avolio, and J. B. Avey, “The Mediating Role of Psychological Capital in the Supportive Organizational Climate-Employee Performance Relationship,” *Journal of Organizational Behavior*, Vol.29, No.2, pp.219-238, 2008.

[9] B. Schneider, A. N. Salvaggio, and M. Subirats, “Climate Strength: A New Direction for Climate Research,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.87, pp.220-229, 2002.

[10] B. Schneider, S. S. White, and M. C. Paul, “Linking Service Climate and Customer Perceptions of Service Quality: Test of a Casual

- Model,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.83, No.2, pp.150-163, 1998.
- [11] 정연승, “자동차 판매점의 영업사원이 지각하는 서비스 분위기의 선행요인과 결과요인에 관한 연구: 사회교환이론을 중심으로”, *마케팅연구*, 제27권, pp.85-112, 2012.
- [12] J. L. Heskett, T. O. Jones, G. W. Loveman, W. E. Sasser, and L. A. Schlesinger, “Putting the Service Profit Chain to Work,” *Harvard Business Review*, March/April, pp.164-175, 1994.
- [13] 하용규, 강상목, “호텔 종사원의 심리적자본이 조직몰입에 미치는 영향”, *한국콘텐츠논문지*, 제11권, 제9호, pp.485-495, 2011.
- [14] F. Luthans, B. J. Avolio, J. B. Avey, and S. M. Norman, “Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Job Satisfaction,” *Personnel Psychology*, Vol.60, pp.541-572, 2007.
- [15] A. Stajkovic and F. Luthans, “Self efficacy and Work-related Performance: A Meta-analysis,” *Psychological Bulliton*, Vol.124, pp.240-261, 1998.
- [16] G. R. Jones and J. M. George, *Essentials of Contemporary Management*, McGraw Hill: Boston, 2004.
- [17] S. P. Robbins, D. A. Decenzo, and M. Coulter, *Fundamentals of Management: Essential Concepts and Applications*, Prentice Hall: New Jersey, 2010.
- [18] N. J. Allen and J. P. Meyer, “The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization,” *Journal of Occupational Psychology*, Vol.63, pp.1-18, 1990.
- [19] J. Cook and T. Wall, “New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Nonfulfilment,” *Journal of Occupational Psychology*, Vol.53, pp.39-52, 1980.
- [20] K. Nagar, “Organizational Commitment and Job Satisfaction among Teachers during Times of Burnout,” *Vikalpa*, Vol.37, No.2, pp.43-60, 2012.
- [21] 이태식, 강기두, 김동욱, 오명문, “조직의 서비스 풍토와 종업원의 조직몰입 및 서비스제공 능력의 관련성에 관한 연구”, *대한경영학회*, 제22권, 제1호, pp.499-524, 2009.
- [22] B. Schneider, S. S. White, and M. C. Paul, “Linking Service Climate and Customer Perceptions of Service Quality: Test of a Causal Model,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.83, pp.150-163, 1998.
- [23] A. M. Dean, “Links between Organizational and Customer Variables in Service Delivery: Evidence, Contradictions, and Challenges,” *International Journal of Service Industry Management*, Vol.15, pp.332-350, 2004.
- [24] J. B. Avey, R. J. Reichard, F. Luthans, and K. H. Mhatre, “Meta-Analysis of the Impact of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors, and Performance,” *Human Resource Development Quarterly*, Vol.22, No.2, pp.127-151, 2011.
- [25] F. O. Walumbwa, S. J. Peterson, B. J. Avolio, and C. A. Hartnell, “An Investigation of the Relationships among Leader and Follower Psychological Capital, Service Climate, and Job Performance,” *Personell Psychology*, Vol.63, pp.937-963, 2010.
- [26] 유현숙, “여성자본의 실태와 활용방안에 관한 연구-여성의 인적자본·사회적자본·심리적 자본을 중심으로-”, *아시아여성연구*, 제44권, 제2호, pp.225-259, 2005.
- [27] J. R. Hackman and G. R. Oldham, “Development of the Job Diagnostic Survey,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.60,

pp.159-170, 1975.

[28] T. L. Andrews and S. G. Rogelberg, "A New Look at Service Climate: Its Relationship with Owner Service Values in Small Business," *Journal of Business and Psychology*, Vol.16, No.1, pp.119-131, 2001.

[29] 배병렬, *Amos17.0 구조방정식모델링*, 청람, 2009.

[30] 박종표, 전인오, "MICE 산업종사자의 직무스트레스요인이 이직의도에 미치는 영향과 직무만족, 조직몰입의 매개역할 탐구", *한국콘텐츠학회논문지*, 제11권, 제2호, pp.190-205, 2011.

저 자 소 개

김 용 순(Yong-Soon Kim)

종신회원



- 1988년 2월 : 경북대학교 경영학과(경영학사)
- 1990년 2월 : 경기대학교 관광경영학과(경영학석사)
- 2001년 8월 : 충북대학교 경영학과 (경영학박사)

▪ 2003년 3월 ~ 현재 : 동양미래대학교 관광경영과 교수

<관심분야> : 호텔 인사·조직, 서비스