

# 호텔구성원의 감성리더십 인식이 직무불안정성과 조직냉소주의에 미치는 영향

## The Effects of Emotional Leadership on Job Insecurity and Organizational Cynicism Perceive by Hotel Employees

이상우\*, 권동현\*\*

세명대학교 호텔관광경영학과\*, 성균관대학교 교육학과\*\*

Sang-Woo Lee(lsw08@semyung.ac.kr)\*, Dong-Hyun Kwon(derek2727@naver.com)\*\*

### 요약

본 연구는 호텔구성원을 대상으로 감성리더십과 직무불안정성, 조직냉소주의의 영향관계를 검증하였다. 총 280부의 설문지를 배포하여 271부를 회수하였으며 그 중에서 불성실하게 응답하였거나 응답을 최종까지 하지 않은 설문지를 제외한 254부를 최종적으로 활용하였다. 분석결과를 살펴보면 첫째, 감성리더십과 직무불안정성의 관계를 살펴본 결과 감성리더십을 구성하고 있는 자기인식능력과 자기관리능력은 직무불안정성을 구성하고 있는 직무상실가능성과 직무영향력약화에 유의한 음(-)의 영향관계를 나타냈다. 그리고 감성리더십의 타인관계능력은 직무불안정성의 직무영향력약화에서만 유의한 음(-)의 영향관계를 나타냈다. 둘째, 감성리더십과 조직냉소주의의 관계를 살펴본 결과 감성리더십은 조직냉소주의에 유의한 영향관계를 나타내지 않았다. 감성리더십을 통해 직무불안정성을 관리하여 호텔의 경영성과에 도움을 줄 수 있을 것으로 기대되며, 조직냉소주의의 관리의 중요성을 통해 소외되는 구성원이 없도록 부서별 또는 호텔 전체적 차원의 노력이 필요할 것으로 판단된다.

■ 중심어 : | 감성리더십 | 직무불안정성 | 조직냉소주의 |

### Abstract

This research verified influential relationship among the emotional leadership, job insecurity, and organizational cynicism targeting hotel members. Total 280 questionnaires were distributed and 271 questionnaires were collected, among them, 254 questionnaires were finally utilized excluding unfaithful responses or uncompleted questionnaires. When investigating analysis result, first, as the result of investigating the relation between emotional leadership and job insecurity, self-recognition ability and self-control ability displayed meaningful negative (-) influential relation on job loss possibility and job influence weakening that compose job insecurity. Also, other relation ability of emotional leadership displayed meaningful negative (-) influential relation only in job influence weakening of job insecurity. Second, as the result of investigating relation between emotional leadership and organizational cynicism, emotional leadership did not show meaningful influential relation on organizational cynicism. The researcher expects that management of job insecurity through emotional leadership can be helpful to hotel management outcome, and it is determined that efforts per each division or overall hotel is required to have no alienated member by recognizing importance of management on organizational cynicism.

■ keyword : | Emotional Leadership | Job Insecurity | Organizational Cynicism |

## I. 서론

장기적인 경기침체 속에서 경제를 살리기 위한 다양한 정책들이 추진되고 있다. 관광분야의 정책으로는 국내관광을 활성화하기 위한 노력을 들 수 있으며, 이는 국내 관광산업을 발전시킬 수 있는 좋은 기회가 될 것이다. 관광산업은 부가가치가 높은 산업으로 경제발전에 도움을 주지만 실물 경기에 영향을 많이 받기 때문에 경영환경의 불확실성이 상대적으로 크다. 따라서 다양한 상황변화에서도 일정수준 이상의 경영성과를 낼 수 있는 근본적인 경영전략이 선행되어야 한다.

관광산업을 대표하는 호텔업은 이러한 경기침체 속에서도 연평균 3.9%의 객실 증가율을 보이면서 양적으로 지속적인 발전을 거듭하고 있다[1]. 이러한 발전을 지속하기 위해서는 앞서 언급한 경영전략의 차별화가 중요하다. 특히 고객에게 제공하는 서비스 품질의 차별화는 경쟁우위의 핵심 전략으로 간주되며, 이를 위한 우수한 인적자원의 확보가 필수적이다[2]. 이와 함께 인적자원의 심리적 안정과 동기부여를 통해 인적자원의 역량을 극대화 할 수 있는 리더십도 차별화된 경영전략으로 주목받고 있다.

리더십은 다양한 산업에서 다양한 방법으로 연구되어진 주제이다. 대표적으로 변혁적리더십[3], 임파워링 리더십[4], 윤리적리더십[5], 서번트리더십[6], 감성리더십[7]으로 세분화되어 연구되고 있다. 이러한 연구를 통해 구성원에게 조직 친화적 행동을 유도하고 조직의 성과를 극대화하기 위한 대안이 도출되었으며, 더 나아가 다양한 형태의 리더십 유형을 검증하고 조직의 문화와 특성에 적합한 리더십 유형을 개발하여 제시하였다. 호텔에서는 고객과의 상호작용 통해 고객중심의 서비스를 제공해야 한다. 이때 구성원과 고객의 상호작용에 감성리더십이 중요한 역할을 한다. 따라서 본 연구에서는 감성리더십에 초점을 맞추어 연구를 진행하였다.

호텔과 관련된 감성리더십 연구를 살펴보면 감성리더십이 구성원의 직무만족, 서비스지향성에 긍정적 영향을 주며, 이는 고객과의 상호작용에 도움을 주는 것으로 나타났다[7]. 또한 조직충성도[8], 조직동일시, 조직시민행동과 같은 구성원의 긍정적 감정을 극대화할

수 있는 대안으로 감성리더십을 제시하고 있다[9]. 이와 같이 감성리더십은 구성원이 호텔에 대한 긍정적 감정을 갖도록 하는 선행변수로서 그 효과가 검증되었다. 기존의 감성리더십 연구는 주로 구성원의 긍정적 감정과의 영향관계 검증을 통해 감성리더십의 효과를 강조하였다. 그러나 이러한 연구 이외에 감성리더십과 구성원의 부정적 감정과의 영향관계를 검증한 연구는 없다. 모든 구성원이 호텔에 대한 긍정적인 감정을 갖는 것은 불가능하기 때문에 부정적 감정에 대한 검증을 통해 감성리더십에 대한 효과를 구체적으로 뒷받침할 수 있는 근거로 활용할 수 있을 것으로 판단된다. 구성원이 호텔에 대한 부정적 감정을 갖게 된다면 고객과의 상호작용을 저해할 수 있기 때문에 구성원의 부정적 감정의 관리는 매우 중요하다고 할 수 있다. 따라서 다양한 리더십의 형태 중 감성리더십이 호텔구성원의 부정적 감성상태와의 영향관계를 검증하는 것은 호텔의 인적자원관리 전략에 도움을 줄 것이다. 본 연구는 이러한 목적을 달성하기 위해 호텔구성원을 대상으로 감성리더십과 직무불안정성, 조직냉소주의의 영향관계를 검증한다. 기존의 감성리더십 연구에서 제시하지 않았던 구성원의 부정적 감정과의 영향관계를 통해 기존의 선행 연구에서 제시한 내용을 보완하여 감성리더십의 이론적, 실무적 시사점을 보다 구체적으로 제시하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 감성리더십

리더십은 개인이 집단을 조직화하기 위해 타인에게 행사하는 영향력으로 조직의 목표를 달성하기 위한 개인과 집단의 모든 노력을 의미한다[10][11]. 초기 리더십 이론은 특성이론, 행동이론, 상황이론이 주를 이루었다. 특성이론은 리더와 리더가 아닌 사람을 구분하는 이론이며, 행동이론은 리더의 효율적 행동 유형을 구분하는 이론이고, 상황이론은 리더가 처해 있는 조직적 상황을 중시하는 이론이다. 이후 상황이론에서 더욱 발전하여 변혁적 리더십, 거래적 리더십 등과 같은 다양한 리더십 이론이 개발되었다. 그 중에서 인간성에 대

한 관심과 함께 주목받아 온 감성리더십은 구성원의 감성을 이해하여 조직의 감성역량을 높이는 리더십으로 감성지능을 리더십 차원으로 끌어올린 개념이다. 구체적으로는 감정적 자기인식, 정확한 자기평가, 자기인식 능력, 자기관리 능력, 관계관리 능력으로 설명된다[12].

감성리더십관련 연구는 구성원의 감성적 능력과 관련된 감정노동을 비롯하여 임파워먼트에 이르기까지 다양하게 연구되고 있다[30]. 호텔을 대상으로 한 감성리더십 연구를 살펴보면 기업의 경영성과와 관련된 연구[13][14]를 중심으로 조직충성도와 관련된 연구[15], 직무만족과 관련된 연구[7], 조직시민행동과 관련된 연구[9] 등이 이루어 졌다.

## 2. 직무불안정성

직무불안정성은 고용불안에 대한 전반적인 개념을 중심으로 직무를 상실하게 될 지도 모른다는 주관적인 평가를 의미한다[16-18]. 구성원이 직무불안정성을 느끼게 되면 직무와 관련하여 무기력한 태도와 직무상실에 대한 두려움을 갖게 된다[19]. 직무불안정성은 주로 직무상실 가능성에 초점을 맞춘 측정도구를 많이 사용한다. 본 연구에서는 이와 함께 무력감을 포함한 직무영향력 약화를 연구에 활용하였다.

환경 불확실성이 증가하면서 주목 받게된 직무불안정성은 다양한 변수와 관련하여 연구되었다. 호텔을 대상으로한 직무불안정성 관련 연구는 구성원의 직무불안정성이 호텔의 직무성과[19], 직무스트레스[20], 이직의도, 조직몰입, 비순응적 직무행위, 조직신뢰[21] 등과 같은 결과변수와의 영향관계를 검증하여 직무불안정성을 낮출 수 있는 대안을 제시한 연구가 대부분이다. 이러한 선행연구들은 직무불안정성과 관련된 구체적인 문제를 실증분석을 통해 제시하였다는 측면에서 의의가 있지만 직무불안정성을 낮출 수 있는 구체적 대안을 제시하지 못하였다. 따라서 직무불안정성을 낮출 수 있는 대안과 관련된 연구를 통해 선행연구를 보완할 필요성이 있다.

## 3. 조직냉소주의

조직냉소주의는 조직에 대한 구성원의 부정적 태도

를 의미하며 조직에 대한 신뢰와 구별되는 특징이 있다[22]. 조직냉소주의는 구성원으로 하여금 조직에 대한 실망, 좌절감을 나타내며 변화의 노력에 저항하고, 목표달성을 위한 참여율을 낮춰 조직혁신에 걸림돌이 된다. 이로 인해 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동 등과 같은 조직의 긍정적인 행동에 부정적인 영향을 나타낸다[23]. 호텔구성원의 냉소주의에 대한 관리 역시 호텔의 경영성과를 극대화하기 위해 선행되어야 한다.

호텔을 대상으로 한 조직냉소주의 연구는 결과변수, 매개효과, 조절효과를 중심으로 연구되었다. 다양한 선행변수를 통해 조직냉소주의에 대한 영향관계를 검증하여 호텔의 경영성과를 극대화하기 위한 대안을 제시하였다. 리더십과 관련해서는 임파워링리더십, 서번트 리더십[23]이 조직냉소주의와 함께 연구되었지만 호텔을 대상으로 한 연구는 없는 상황이다.

## III. 연구설계

### 1. 연구가설과 연구모형

#### 1.1 감성리더십, 직무불안정성, 조직냉소주의의 관계

호텔을 대상으로 한 감성리더십 연구는 매우 다양하게 이루어졌다. 감성리더십에 기본적으로 영향을 주는 감성지능부터 실질적인 감성리더십에 이르기까지 구성원의 행동변화를 통해 호텔의 성과를 극대화할 수 있는 방향으로 연구되었다[24][25]. 이를 통해 확인할 수 있는 내용은 주로 감성리더십을 선행변수로 하였다는 것과 리더십을 통해 호텔에 대한 구성원의 긍정적 행동을 유도하여 목표를 효과적으로 달성할 수 있는 대안을 제시하였다는 것이다. 그러나 앞서 제시한 전체적인 관점에서의 연구경향은 파악가능하지만 개별적 선행연구의 차별성을 파악하기에는 어려움이 있다.

따라서 본 연구에서는 감성리더십을 중심으로 선행연구에서 제시하지 않았던 구성원의 부정적 태도인 직무불안정성과 조직냉소주의의 영향관계를 검증하고자 한다. 선행연구에 따르면 직무불안정성과 조직냉소주의를 제외한 다양한 변수와의 영향관계가 검증되었다. 주로 구성원의 긍정적 행동을 극대화하는 방향으로 감

성리더십이 작용하였기 때문에 반대로 구성원의 부정적 행동 역시 감성리더십을 통해 감소될 것으로 유추된다. 따라서 다음과 같은 가설을 제시한다.

가설 1 : 호텔구성원의 감성리더십 인식은 직무불안정성에 음(-)의 영향을 줄 것이다.

가설 2 : 호텔구성원의 감성리더십 인식은 조직냉소주의에 음(-)의 영향을 줄 것이다.

### 1.2 연구모형

본 연구는 호텔구성원을 대상으로 리더의 감성적 영향력과 구성원의 부정적 행동과의 영향관계를 검증하기 위해 감성리더십, 직무불안정성, 조직냉소주의를 중심으로 연구를 진행하였다. 변수의 관계를 보다 구체화하기 위해 다음과 같은 연구모형을 설정하였다.

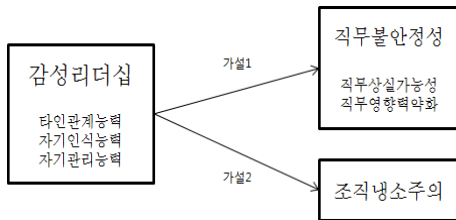


그림 1. 연구모형

## 2. 변수의 조작적 정의

### 2.1. 감성리더십

감성리더십은 구성원의 감성을 고려하여 조직의 성과를 극대화하기 위한 리더의 역량을 의미한다. 본 연구에서도 이러한 역량을 기본으로 조직 내외부의 갈등을 대화와 타협을 통해 관리할 수 있는 능력, 긍정적 사고를 바탕으로 변화에 적응하여 목표를 수립할 수 있는 능력, 자신의 감정과 능력을 이해하는 정도로 감성리더십을 측정하였다. 측정을 위한 설문 문항은 Goleman[26], Law et al.[27]의 연구를 참고하여 본 연구에 맞게 문항을 수정한 후 리커트 5점 척도로 측정하였다.

### 2.2 직무불안정성

직무불안정성은 자신의 직무에 대한 상설 가능성을 의미한다. 직무불안정성을 측정하기 위해 Ashford et al.[17], 박수현·이형룡[19]의 연구를 참고하여 본 연구에 맞게 문항을 수정한 후 리커트 5점 척도로 측정하였다.

### 2.3. 조직냉소주의

조직냉소주의는 조직의 비전·정책 등에 대한 구성원의 부정적 생각을 의미한다. 조직냉소주의를 측정하기 위해 Andersson & Bateman[28], Dean et al.[29]의 연구를 참고하여 본 연구에 맞게 문항을 수정한 후 리커트 5점 척도로 측정하였다.

## 3. 조사설계

실증분석을 위한 자료는 서울 지역 특1급 호텔 10곳을 대상으로 2015년 5월 1일부터 10일 동안 수집하였다. 총 280부의 설문지를 배포하여 271부를 회수하였으며 그 중에서 불성실하게 응답하였거나 응답을 최종까지 하지 않은 설문지를 제외한 254부를 최종적으로 활용하였다. 수집된 설문지를 대상으로 빈도분석, 탐색적 요인분석, 신뢰성분석, 확인적 요인분석, 공분산 구조분석을 통해 결론을 도출하였다.

## IV. 실증분석

### 1. 표본의 인구통계적 특성

표본에 대한 인구통계적 특성을 살펴보면 성별에서는 남성이 122명(48%), 여성이 132명(52%)으로 나타났으며, 결혼여부에서는 미혼이 138명(54.3%), 기혼이 116명(45.7%)으로 나타났다. 연령에서는 20대가 87명(34.3%), 30대가 106명(41.7%), 40대가 46명(18.1%) 50대 이상이 15명(5.9%)으로 나타났으며, 이직 횟수에서는 0회가 96명(37.8%), 1회가 84명(33.1%), 2회가 45명(17.7%), 3회가 20명(7.9%), 4회 이상이 9명(3.5%)으로 나타났다. 직급에서는 평사원급이(계약직원 포함) 96명(37.8%), 대리/계장급이 94명(37%), 과장/차장급이 53명(20.9%), 부장/팀장급 이상이 11명(4.3%)으로 나타났다.

표 1. 감성리더십에 대한 타당도 및 신뢰도 분석

감성리더십		요인 적재값	아이겐 값	분산비(%)	Cronbach'α
타인관계능력	우리 호텔 총지배인은 구성원의 요구를 잘 파악한다	.826	1.067	8.889	.8438
	우리 호텔 총지배인은 구성원과 좋은 인간관계를 가지고 있다	.822			
	우리 호텔 총지배인은 회사 내에서 갈등 문제를 잘 해결한다	.865			
	우리 호텔 총지배인은 구성원의 팀워크를 이끌어 낼 줄 안다	.516			
자기관리능력	우리 호텔 총지배인은 새로운 변화에 유연하게 대처한다	.705	1.523	12.689	.8195
	우리 호텔 총지배인은 설정된 목표를 위해 부하들이 도전하도록 이끈다	.714			
	우리 호텔 총지배인은 현실에 만족하기보다 새로운 기회를 잡기 위해 노력한다	.769			
	우리 호텔 총지배인은 긍정적인이다	.753			
자기인식능력	우리 호텔 총지배인은 자신의 감정을 이해하고 있다	.802	5.973	49.779	.8767
	우리 호텔 총지배인은 자신의 장점과 단점을 알고 있다	.705			
	우리 호텔 총지배인은 자신의 능력에 대해 알고 있다	.789			
	우리 호텔 총지배인은 자신의 실수를 인정할 줄 안다	.784			

표 2. 직무불안정성에 대한 타당도 및 신뢰도 분석

직무불안정성		요인 적재값	아이겐 값	분산비(%)	Cronbach'α
직무 상실 가능성	현재 내가 받고 있는 임금이나 보상수준이 지금 보다 나빠질 가능성이 있다	.798	2.772	46.205	.7612
	근무시간이 일정하지 않게 될 가능성이 있다	.826			
	우리 호텔에서 해고 당할 가능성이 있다	.782			
직무 영향력 약화	내가 맡고 있는 업무에 영향을 줄 수 있는 어떤 사항에 대해서도 이를 통제할 수 있는 충분한 영향력과 힘을 가지고 있지 않다	.775	1.201	20.019	.6953
	내가 맡고 있는 업무에 나쁜 영향을 줄 수 있는 일들을 막아낼 수 없다	.859			
	나에게 영향을 미치는 것들을 통제할 수 있을 만큼 우리 회사를 충분히 알지 못한다	.655			

으며, 학력에 있어서는 고등학교 졸업이 9명(3.6%), 2년제 대학교 졸업이 42명(16.5%), 4년제 대학교 졸업이 172명(67.7%), 대학원 졸업 이상이 31명(12.2%)으로 나타났다.

## 2. 타당도 및 신뢰도 분석

### 2.1 감성리더십에 대한 타당도 및 신뢰도 분석

감성리더십에 대한 타당도를 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석은 변수들의 상관관계를 이용하여 본래의 변수들이 갖고 있는 의미를 최대한 보존하면서 보다 적은 수의 합성변수로 요약하는 R-type 요인분석과 주성분분석을 통한 직각회전의 varimax방법을 사용하였다. 요인추출과정은 고유치(eigen value)기준을 적용하여 1.0보다 큰 요인에 대해 요인화 하였다. 그리고 신뢰도를 검증하기 위한 방법으로 Cronbach' α값을 사용하였다.

탐색적 요인분석 결과 KMO 측도는 .838, Bartlett 구형성 검정결과  $\chi^2=1900.396$ ,  $df=66$ ,  $p<.001$ 로 측정개념 모두가 요인분석에 적합한 것으로 나타났으며 도출된 요인은 타인관계 능력, 자기관리 능력, 자기인식 능력으로 구분하였다. 신뢰도 분석 결과 Cronbach' α값이 0.8이상으로 높게 나타나 본 설문지의 내용타당도를 포함하는 신뢰도는 높은 것으로 나타났다. 감성리더십의 타당도 및 신뢰도 분석 결과를 정리하면 [표 1]과 같다.

### 2.2 직무불안정성에 대한 타당도 및 신뢰도 분석

직무불안정성에 대한 탐색적 요인분석 결과 KMO 측도는 .706, Bartlett 구형성 검정결과  $\chi^2=432.464$ ,  $df=15$ ,  $p<.001$ 로 측정개념 모두가 요인분석에 적합한 것으로 나타났으며 도출된 요인은 직무상실가능성, 직무영향력 약화로 구분되었다. 신뢰도 분석 결과 Cronbach' α값이 0.6이상으로 나타나 신뢰도 역시 기준을 충족하였다. 직무불안정성의 타당도 및 신뢰도 분석 결과를 정리하면 [표 2]와 같다.

표 3. 조직냉소주의에 대한 타당도 및 신뢰도 분석

조직냉소주의		요인 적재값	아이겐 값	분산비(%)	Cronbach's α
조직 냉소주의	호텔의 변화 및 혁신 프로그램에 대해 신뢰하지 않는다	.847	3.576	71.511	.8986
	문제해결에 책임지는 경영진이 불성실하다	.866			
	호텔의 변화 및 혁신 프로그램이 무의미하다	.828			
	변화 및 혁신 프로그램을 추진하는 사람들이 방향을 잘 못 잡고 있다	.846			
	우리 호텔의 올바른 변화 및 혁신의 위해 제안을 하는 것이 무의미 하다	.840			

표 4. 확인적 요인분석

연구단위와 항목		추정치	표준오차	t값	표준화된 추정치	
감성 리더십	타인 관계 능력	우리 호텔 총지배인은 구성원의 팀워크를 이끌어 낼 줄 안다	1.000		0.620	
		우리 호텔 총지배인은 회사 내에서 갈등 문제를 잘 해결한다	1.194	0.118	10.143	0.826
		우리 호텔 총지배인은 구성원과 좋은 인간관계를 가지고 있다	1.379	0.135	10.195	0.833
		우리 호텔 총지배인은 구성원의 요구를 잘 파악한다	1.159	0.117	9.927	0.797
	자기 관리 능력	우리 호텔 총지배인은 긍정적이다	1.000		0.545	
		우리 호텔 총지배인은 현실에 만족하기보다 새로운 기회를 잡기 위해 노력한다	1.628	0.204	7.970	0.690
		우리 호텔 총지배인은 설정된 목표를 위해 부하들이 도전하도록 이끈다	1.612	0.181	8.891	0.855
		우리 호텔 총지배인은 새로운 변화에 유연하게 대처한다	2.294	0.259	8.868	0.850
	자기 인식 능력	우리 호텔 총지배인은 자신의 실수를 인정할 줄 안다	1.000		0.889	
		우리 호텔 총지배인은 자신의 능력에 대해 알고 있다	0.839	0.047	17.706	0.852
		우리 호텔 총지배인은 자신의 장점과 단점을 알고 있다	0.813	0.058	14.076	0.740
		우리 호텔 총지배인은 자신의 감정을 이해하고 있다	0.744	0.055	13.645	0.725
직무 불안정성	직무 상실 가능성	현재 내가 받고 있는 임금이나 보상수준이 지금 보다 나빠질 가능성이 있다	1.000		0.708	
		근무시간이 일정하지 않게 될 가능성이 있다	0.881	0.103	8.521	0.624
		우리 호텔에서 해고 당할 가능성이 있다	1.066	0.112	9.549	0.839
	직무 영향력 약화	내가 맡고 있는 업무에 영향을 줄 수 있는 어떤 상황에 대해서도 이를 통제할 수 있는 충분한 영향력과 힘을 가지고 있지 않다	1.000		0.528	
		내가 맡고 있는 업무에 나쁜 영향을 줄 수 있는 일들을 막아낼 수 없다	1.687	0.241	6.991	0.869
		나에게 영향을 미치는 것들을 통제할 수 있을 만큼 우리 회사를 충분히 알지 못한다	1.239	0.183	6.751	0.604
조직냉소주의	호텔의 변화 및 혁신 프로그램에 대해 신뢰하지 않는다	1.000		0.810		
	문제해결에 책임지는 경영진이 불성실하다	1.230	0.082	15.059	0.844	
	호텔의 변화 및 혁신 프로그램이 무의미하다	0.974	0.074	13.187	0.762	
	변화 및 혁신 프로그램을 추진하는 사람들이 방향을 잘 못 잡고 있다	1.158	0.080	14.436	0.817	
	우리 호텔의 올바른 변화 및 혁신의 위해 제안을 하는 것이 무의미 하다	1.183	0.088	13.503	0.766	

$\chi^2 = 919.371$ ,  $df = 215$ ,  $p = 0.000$ ,  $GFI = 0.781$ ,  $AGFI = 0.719$ ,  $NFI = 0.751$ ,  $CFI = 0.796$ ,  $RMSEA = 0.114$ ,  $RMR = 0.044$

2.3 조직냉소주의에 대한 타당도 및 신뢰도 분석

조직냉소주의에 대한 탐색적 요인분석 결과 KMO 측도는 .851, Bartlett 구형성 검정결과  $\chi^2 = 778.408$ ,  $df = 10$ ,  $p < .001$ 로 측정개념 모두가 요인분석에 적합한 것으로 나타났으며, 단일 요인으로 구분되었다. 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α값이 0.8이상으로 나타나 신뢰도는 높게 나타났다. 조직냉소주의의 타당도 및 신뢰도 분석 결과를 정리하면 [표 3]과 같다.

2.4 확인적 요인분석

확인적 요인분석(CFA: confirmatory factor analysis)

은 다항목으로 구성된 측정개념에 대한 단일 차원성과 그 이론적 구조를 확인할 때 사용되는 분석으로 측정 항목 간의 수렴타당성과 판별타당성을 검증하기 위해 활용된다. 본 연구에서도 사용된 측정항목을 대상으로 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석결과 측정모형에 대한 적합도 지수는  $\chi^2 = 919.371$ ,  $df = 215$ ,  $p = 0.000$ ,  $GFI = 0.781$ ,  $AGFI = 0.719$ ,  $NFI = 0.751$ ,  $CFI = 0.796$ ,  $RMSEA = 0.114$ ,  $RMR = 0.044$ 로 나타나 분석에 적합한 것으로 나타났다. 확인적 요인분석 결과를 정리하면 [표 4]와 같다.

### 3. 가설검증

본 연구의 가설검증을 위해서 공분산분석을 실시하였다. 분석결과 적합도가  $X^2=521.972$ ,  $df=198$ ,  $GFI=0.868$ ,  $AGFI=0.816$ ,  $RMR=0.035$ ,  $CFI=0.906$ ,  $NFI=0.859$ ,  $RMSEA=0.080$ ,  $p=0.000$ 으로 나타나 연구모형의 적합도를 대체적으로 충족하였다.

연구가설 1의 검증을 위해 감성리더십의 하위차원인 타인관계능력, 자기인식능력, 자기관리능력과 직무불안정성의 하위차원인 직무상실가능성, 직무영향력약화의 영향관계를 살펴보았다. 검증 결과 타인관계능력은 직무영향력약화( $\beta=-.184$ ,  $t=-1.893$ )에는 유의한 영향을 나타냈지만 직무상실가능성( $\beta=-.173$ ,  $t=-1.016$ )에는 유의한 영향을 나타내지 않았다. 자기인식능력은 직무상실가능성( $\beta=-.491$ ,  $t=-3.417$ ), 직무영향력약화( $\beta=-.346$ ,  $t=-3.783$ ) 모두에 유의한 영향을 나타냈다. 자기관리능력도 마찬가지로 직무상실가능성( $\beta=-.669$ ,  $t=-2.131$ ), 직무영향력약화( $\beta=-.797$ ,  $t=-3.817$ ) 모두에 유의한 영향을 나타냈다. 따라서 가설 1은 부분 채택되었다.

연구가설 2의 검증을 위해 감성리더십의 하위차원인 타인관계능력, 자기인식능력, 자기관리능력과 조직냉소주의의 영향관계를 살펴보았다. 검증결과 타인관계능력, 자기인식능력, 자기관리능력 모두 조직냉소주의에 유의한 영향관계를 나타내지 않았다. 따라서 가설 2는 기각되었다. 가설검증결과를 정리하면 [표 5]와 같다.

### V. 결론 및 시사점

본 연구는 호텔구성원의 감성리더십 인식이 직무불안정성과 조직냉소주의에 미치는 영향을 검증하여 감성리더십의 이론적 배경을 확대하고 호텔인적자원관리에 대한 시사점을 제시하고자 하였다. 이를 위해 호텔구성원을 대상으로 한 설문조사를 기본으로 실증분석을 실시하였다. 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 감성리더십과 직무불안정성의 관계를 살펴본 결과 감성리더십을 구성하고 있는 자기인식능력과 자기관리능력은 직무불안정성을 구성하고 있는 직무상실가능성과 직무영향력약화에 유의한 음(-)의 영향관계

표 5. 가설검증 결과

	경로	경로 계수	표준 오차	t값	p값	채택 여부
가설 1	타인관계능력→ 직무상실가능성	-.173	.170	-1.016	.390	기각
	타인관계능력→ 직무영향력약화	-.184	.097	-1.893	.048	채택
	자기인식능력→ 직무상실가능성	-.491	-.144	-3.417	.001	채택
	자기인식능력→ 직무영향력약화	-.346	.091	3.783	.000	채택
	자기관리능력→ 직무상실가능성	-.669	.314	-2.131	.033	채택
	자기관리능력→ 직무영향력약화	-.797	.209	-3.817	.000	채택
가설 2	타인관계능력→ 조직냉소주의	.109	.180	.607	.554	기각
	자기인식능력→ 조직냉소주의	-.020	.140	-.143	.886	기각
	자기관리능력→ 조직냉소주의	.038	.289	.132	.895	기각

를 나타냈다. 그리고 감성리더십의 타인관계능력은 직무불안정성의 직무영향력약화에서만 유의한 음(-)의 영향관계를 나타냈다.

이러한 결과는 감성리더십을 통해 호텔구성원의 직무불안정성을 해소할 수 있다는 것을 검증한 것으로 총 지배인을 비롯한 상사의 감성리더십은 구성원에게 직무환경에 대한 안정성을 인식시켜 줄 수 있다. 따라서 감성역량이 뛰어난 구성원을 적재적소에 배치하기 위한 인적자원관리 전략이 중요하다. 감성리더십을 통해 상사와 부하직원을 비롯한 구성원과의 유대감을 높이고 의사소통 기능을 강화시켜 직무불안정성을 낮추는 결과를 기대할 수 있는 것이다. 반면 감성리더십의 타인관계능력은 직무불안정성의 직무상실가능성에 유의하지 않은 결과를 나타냈다. 감성리더십의 타인관계능력은 리더의 외향적 성향을 나타내기 때문에 구성원이 인지하기 어려운 면이 있었던 것으로 추측된다. 이러한 결과를 고려하더라도 감성리더십을 통해 직무불안정성을 관리하여 호텔의 경영성과에 도움을 줄 수 있을 것으로 기대된다.

둘째, 감성리더십과 조직냉소주의의 관계를 살펴본 결과 감성리더십은 조직냉소주의에 유의한 영향관계를 나타내지 않았다. 선행연구에 의하면 감성리더십은 조직구성원에게 긍정적 효과를 주어 조직의 경영성과 향

상에 기여하는 것으로 나타났다. 예를 들면, 감성리더십은 구성원의 직무만족을 높이고 이직의도를 낮추기 때문에 구성원의 부정적인 감정인 조직냉소주의에도 영향을 줄 수 있을 것이라 판단하였지만 유의한 영향을 주지 않았다. 그 이유는 조직냉소주의 자체가 무관심을 유발하기 때문에 상사의 감정적 능력을 인지하지 못하기 때문으로 생각된다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 조직냉소주의에 대한 관리의 중요성을 인지하여 소외되는 구성원이 없도록 부서별 또는 호텔 전체적 차원의 노력이 필요할 것으로 판단된다. 감성리더십 관련 연구는 구성원의 긍정적 감정 또는 성과와의 영향관계를 중심으로 이루어졌다. 본 연구는 대표적인 서비스산업인 호텔을 대상으로 감성리더십과 구성원의 부정적 감정과의 영향관계를 검증하여 감성리더십의 효과성을 다양하게 검증하고자 하였다. 결과적으로 감성리더십은 구성원의 부정적 감정을 감소시켜 호텔의 경영성과에 긍정적인 영향을 줄 것으로 예상된다. 따라서 리더 또는 구성원의 감성적 역량을 향상시킬 수 있는 전사적 차원의 노력이 필요하다.

감성리더십과 호텔구성원의 부정적 감정인 직무불안정성과 조직냉소주의의 영향관계를 검증한 결과 직무불안정성과는 유의한 영향관계를 나타냈다. 그러나 조직냉소주의와는 유의한 영향관계를 나타내지 않았다. 이와 관련된 선행연구가 부족하여 연구결과에 대한 명확한 근거를 제시하지 못한 것은 연구의 한계점이라 할 수 있다. 후속연구에서는 이와 관련된 다양한 변수와의 연구를 진행하고자 한다.

**참 고 문 헌**

[1] 이선, *숫자로 보는 한국관광*, 한국관광공사 발간 보고서, 2014.  
 [2] 최우성, 문소령, “외식업체 종사원이 지각하는 자기주도학습이 직무성과에 미치는 영향: 멘토링의 조절효과를 중심으로,” *Tourism Research*, 제 38권, 제3호, pp.117-135, 2013.  
 [3] 김호정, “변혁적, 거래적리더십이 조직몰입에 미

치는 영향: 공, 사조직의 비교,” *한국행정학보*, 제 35권, 제2호, pp.197-217, 2001.  
 [4] 최석봉, 김정은, 장수덕, “임파워링 리더십이 조직구성원의 혁신행동에 미치는 영향 -창의성의 매개효과 및 혁신지원분위기의 조절효과-,” *인적자원관리연구*, 제20권, 제3호, pp.209-229, 2013.  
 [5] 서철현, “호텔기업의 윤리적리더십과 상사신뢰, 직무만족, 조직몰입의 구조적 관계에 관한 연구,” *호텔경영학연구*, 제22권, 제1호, pp.43-59, 2013.  
 [6] 전희원, “호텔종사원의 서번트리더십이 상사신뢰 조직신뢰 집단응집력에 미치는 영향에 관한 연구,” *Tourism Research*, 제36권, pp.187-212, 2012.  
 [7] 정혜란, “감성리더십이 직무만족과 서비스지향성에 미치는 영향,” *관광경영연구*, 제16권, 제4호, pp.349-370, 2012.  
 [8] 하용규, 김성대, “감성리더십과 조직충성도의 관계에서 신뢰의 매개효과,” *관광경영연구*, 제17권, 제1호, pp.257-274, 2013.  
 [9] 한금희, 김수경, “호텔종사자의 감성리더십 인식 차이가 LMX와 조직시민행동에 미치는 영향,” *관광경영연구*, 제18권, 특별호, pp.339-359, 2014.  
 [10] A. G. Yukl, *Leadership in Organizations, Fifth edition*, Prentice Hall, 2002.  
 [11] 신용석, “휴먼서비스조직의 감성리더십이 종사자의 이직의도에 미치는 영향,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제15권, 제4호, pp.431-442, 2015.  
 [12] D. Goleman, R. Boyatzis, and A. McKee, *Primal Leadership: Learning to Lead with Emotional Intelligence*, Harvard Business School Press, 2002.  
 [13] 이순구, 박미선, “호텔기업 관리자의 감성리더십이 조직유효성과 고객지향성에 미치는 영향,” *관광레저연구*, 제23권, 제1호, pp.121-140, 2011.  
 [14] 이준재, “호텔 레스토랑의 지배인의 서번트리더십과 감성리더십이 집단에피커시 및 조직성과에 미치는 영향 연구,” *관광연구*, 제24권, 제6호, pp.395-414, 2010.



- [15] 하용규, 김성대, “감성리더십과 조직충성도의 관계에서 신뢰의 매개효과,” *관광경영연구*, 제17권, 제1호, pp.257-274, 2013.
- [16] L. Greenhalgh and Z. Rosenblatt, “Job in Security: Toward Conceptual Clarity,” *Academy of Management Review*, Vol.9, pp.438-448, 1984.
- [17] S. J. Ashford, C. Lee, and P. Bobko, “Content, Causes and Consequences of Job Insecurity: A Theory-Based Measure and Substantive Test,” *Academy of Management Journal*, Vol.32, No.4, pp.803-829, 1989.
- [18] J. E. King, “White Collar Reactions to Job Insecurity and the Role of the Psychological Contact: Implications for Human Resource Management,” *Human Resource Management*, Vol.39, No.1, pp.79-92, 2000.
- [19] 박수현, 이형룡, “호텔 직원의 직무불안정성이 직무성과에 미치는 영향: LMX의 조절효과를 중심으로,” *관광연구저널*, 제28권, 제5호, pp.163-179, 2014.
- [20] 강재완, 이형룡, “호텔 직원이 지각하는 직무불안정성이 직무스트레스에 미치는 영향 -사내 동회활동 몰입정도에 따른 조절효과를 중심으로-,” *관광학연구*, 제39권, 제1호, pp.11-27, 2015.
- [21] 이규태, 조재근, “호텔기업 인적자원 유연화, 직무불안정성, 이직의도 간의 관계 연구,” *관광연구*, 제28권, 제1호, pp.153-171, 2014.
- [22] D. S. Chiaburu, A. C. Peng, I. Oh, G. C. Banks, and L. C. Lomeli, “Antecedents and Consequences of Employee Organizational Cynicism: A Meta-Analysis,” *Journal of Vocational Behavior*, Vol.83, pp.181-197, 2013.
- [23] 민하영, 김영주, “보육교사의 내현적 자기애적 성향과 원장의 서번트 리더십이 조직냉소주의에 미치는 영향,” *한국생활과학회지*, 제24권, 제2호, pp.149-157, 2015.
- [24] 최원식, 이수범, “호텔 조리종사원이 인지한 감성리더십이 임파워먼트, 신뢰 및 혁신행동에 미치는 영향,” *한국조리학회지*, 제20권, 제2호, pp.1-15, 2014.
- [25] 강재구, 하동현, “호텔산업에서 상사의 감성지능이 상사의 변혁적 리더십 및 팀 성과에 미치는 영향,” *관광연구*, 제29권, 제1호, pp.241-264, 2014.
- [26] D. Goleman, “Leadership That Gets Results,” *Harvard Business Review*, Vol.78, No.2, pp.78-90, 2000.
- [27] K. S. Law, C. Wong, and L. J. Song, “The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and Its Potential Utility for Management Studies,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.89, No.3, pp.483-496, 2004.
- [28] L. Andersson and T. S. Bateman, “Cynicism in the Workplace: Some Causes and Effects,” *Journal of Organizational Behavior*, Vol.18, pp.449-470, 1997.
- [29] J. W. Dean, P. Brandes, and D. Dharwadkar, “Organizational Cynicism,” *Academy of Management Review*, Vol.23, No.2, pp.341-352, 1998.
- [30] 류태모, 위희경, 정현우, “감정노동 행동이 직무만족에 미치는 영향 -감성리더십과 임파워먼트의 조절효과-,” *인적자원관리연구*, 제21권, 제3호, pp.435-460, 2014.

저 자 소 개

이 상 우(Sang-Woo Lee)

종신회원



- 2007년 2월 : 경기대학교 관광경영학과(관광경영학석사)
- 2012년 2월 : 세명대학교 경영학과(경영학박사)
- 2013년 3월 ~ 현재 : 세명대학교 호텔관광경영학과 조교수

<관심분야> : 호텔, 관광 인사조직

권 동 현(Dong-Hyun Kwon)

정회원



- 2011년 2월 : 성균관대학교 경영학과(경영학석사)
- 2015년 8월 : 성균관대학교 교육학과 박사수료
- 2005년 2월 ~ 현재 : 세명대학교 기획실장

<관심분야> : 인사조직, 교육행정