The Korean Journal of Culinary Research
Vol. 18, No. 4, pp. 118~132 (2012)

외식기업 종사원의 심리적 자본이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향
- 체인레스토랑을 중심으로 -

전 현 모[1)] · 송 현 주[¶]
경주대학교 관광학부[1)] · 세종대학교 외식경영학과[¶]

The Effects of Psychological Capital on Job Satisfaction and Organizational Commitment of Foodservice Employees
- Focused on Chain Restaurant -

Hyeon-Mo Jeon[1)] · Hyon-Ju Song[¶]
Dept. of Tourism, Gyeongju University[1)]
Dept. of Foodservice Management, Sejong University[¶]

Abstract

The purpose of this study is to present the psychological capital as a leading factor affecting organizational commitment, to determine the role of job satisfaction as a mediator among those, and finally to find the way to increase the commitment by suggesting a new idea for human resources management in the foodservice firms which were having difficulties in finding new employees and in high turnover rates. A survey was conducted on the employees in foodservice firms including both franchise management and direct management restaurants for the period of the month of February 2012, and the data were analyzed with frequency analysis, reliability test, exploratory factor analysis, confirmatory factor analysis, correlation analysis, path analysis, and mediating effect analysis by using SPSS 15.0 and AMOS 7.0. As a result of the study, the psychological capital factors such as hope, resiliency, and optimism had significant effects on organizational commitment, and job satisfaction strongly mediated the relations of the psychological capital factors as presented above and the organizational commitment.

Key words: psychological capital, job satisfaction, affective commitment, continuance commitment, food service firm, employees

Ⅰ. 서 론

외식산업은 고객에게 인적 서비스를 제공하는 서비스산업으로, 인적자원 및 인적서비스에 대한 의존성이 매우 높은 산업이기 때문에 종사원의 서비스 지향적인 태도가 고객만족 뿐 아니라 기업의 성패에도 큰 영향을 미친다. 외식기업들은 고객들에게 최고의 음식과 서비스를 제공하기 위해 새로운 기술을 도입하고, 식품의 구매에서부터 조리에 이르기까지 안전한 음식을 제공하기 위해 노력하고 있으며, 이러한 것들을 가능케 하기 위해서는 능력있는 인적자원의 확보가 필요하다. 그러나 외식산업은 다른 산업에 비해 높은 이직률을 보이기 때문에(식품외식경제 2009), 장기

¶ : 송현주, 010-2695-2980, hyonju@gmail.com, 서울 광진구 군자동 98 세종대학교 외식경영학과

간 근무할 수 있는 직무환경을 마련하는 것이 필요하다.

직무환경은 빠른 속도로 변화하고 조직은 더욱 유연해지고 있으며, 정보기술과 세계화의 영향으로 시간적·공간적 제약이 감소하고 있다. 과거에는 기업의 성과는 특정 수준의 결과물이나 생산성에 초점을 맞추었지만, 오늘날에는 무형자산에서 생기는 가치에 대한 관심이 증가하고 있다(Luthans F et al 2004). 조직 내에서 사람간의 관계와 조직의 네트워킹으로 일컬어지는 사회적 자본과 직원들의 지식, 능력과 경험으로 일컬어지는 인적 자본의 중요성이 증가하고 있으며, 인적 자본의 가치와 평가 측면에서 논의되는 조직 심리적 자본이 연구의 한 분야로 발전되고 있다(Luthans F et al 2007).

심리적 자본은 심리학자인 Matin Seligman의 긍정의 심리학에서 시작하여 오늘날 직장에 적용할 수 있으며, 긍정적인 심리적 자본의 네 가지 요인들은 생산성 향상과 같은 성과를 증진시키고 더 좋은 고객 서비스를 할 수 있게 할 뿐 아니라, 종사자들의 장기근속에도 영향을 미친다(Luthans F 2002).

직무에 대한 태도는 종사원이 그들의 직무와 기업에 대해 어떻게 행동하느냐와 관련된 것으로 직무만족, 직무관여, 조직몰입으로 구분할 수 있다(Robbins S & Judge T 2009). 태도는 행동적인 요인 뿐 아니라 감정적인 요인과 인지적인 요인을 포함하기 때문에(Fishbein M & Ajzen I 1972), 주어진 직무환경에서 종사원의 참여와 역할행동을 예측하는 중요한 선행요인이 된다.

조직몰입과 직무만족은 업무성과, 이직률, 잦은 결근, 직무로 인한 스트레스, 생산성, 고객만족과 같은 조직행동을 유발하는 중요한 요인으로 알려져 있다(Judge TA et al 2001). 조직의 목표와 가치를 이해하고 조직몰입도와 직무만족도가 높은 종사원은 조직의 성과를 향상시키고 조직의 성공을 이끌 수 있다. 이러한 관점에서 직무태도의 하나로 볼 수 있는 조직몰입과 직무만족은 조직의 성과와 밀접한 관련이 있으며, 심리적 자본은 직무태도와 관련이 있다(Çetin F 2011; Larson M & Luthans F 2006; Luthans F et al 2006; Judge TA et al 2001). 이처럼 심리적 자본은 종사원의 태도와 중요한 관련이 있으나 지금까지 국내에서는 심리적 자본에 대한 연구가 많이 이루어지지 않았으며, 특히 외식산업 종사자의 심리적 자본에 대한 연구는 거의 전무한 실정이다.

외식업체 중에서도 다점포 형태로 운영되는 체인외식브랜드의 경우 상권 및 지역별로 점포가 확산되어 있는 특성상 본사에서 밀착관리에 어려움이 있으므로 보다 효율적인 인적자원관리 시스템이 필요한 실정이다. 그러므로 본 연구는 체인경영형태의 레스토랑에서 근무하는 종사원 중 고객과의 접점에서 무형·유형의 상품을 제공하는 식음료부문과 조리부문의 종사원을 대상으로 종사원의 직무만족과 조직몰입에 대한 영향을 미치는 선행요인으로 심리적 자본을 제시하여 변수간에 영향 관계를 규명하고자 하였다. 이 결과를 토대로 타 산업에 비해 높은 이직률로 인해 조직관리 및 외식 상품, 인적서비스의 안정화에 어려움을 겪고 있는 외식기업에 새로운 인적자원관리 방안을 제시하고자 한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 심리적 자본

심리적 자본은 긍정적 조직행동 이론에 기반을 두고 있는 것으로 성과 향상을 위하여 측정 가능하고 개발이 가능하며 효과적으로 관리될 수 있는 인적 자원의 강점과 심리적 자본 지향적인 연구와 적용에 관한 것으로 정의할 수 있다(Luthans F & Youssef CM 2007). 긍정적인 심리적 상태는 경쟁적 우위를 획득하고 유지하기 위한 종사원의 인적자본과 사회적 자본을 넘어서는 것으로 희망, 자신감, 낙천성, 탄력성의 네 가지 요인으로 구성된다(Luthans F et al 2004). 특히, Stajkovic AD (2006)는 심리적 자본의 네 가지 요소를 업무의 성과와 즐거움에 영향을 미치는 개인의 핵심능력

(core confidence)으로 보았다.

심리적 자본의 네 가지 요소 중 희망이란 성공 가능성이 있는 긍정적인 동기부여 상태라고 볼 수 있는데 목표지향적인 열정과 목표달성을 위한 과정을 기반으로 하는 것이다. 이것은 의지력과 목표를 달성하는데 직면할 수 있는 만일의 사태에서 에 대비하고 새로운 방법으로 돌파할 수 있는 능력이며, 직무만족 및 조직몰입과 관련이 있다(Youssef CM & Luthans F 2007).

자신감이란 사회적 인지이론에서부터 기인한 것으로 자신의 능력에 대한 믿음으로 동기를 불러일으키고 인지적 자원을 제공하며, 주어진 상황에서 특정한 업무를 성공적으로 수행하기에 필요한 행동을 하도록 하는 것을 말한다. 자신감이 있는 사람은 도전적인 업무를 선택하고 과업달성을 위해 노력하고 역경 속에서도 인내한다. 자신감은 특히 업무와 관련된 성과와 매우 밀접한 관련이 있다(Bandura A & Locke EA 2003).

낙천성은 전통적으로 임상심리학에서 많이 사용되었으며, 희망, 자신감과 낙천성은 매우 유사하게 사용할 수 있다(Peterson C 2000). 낙천성은 기질적인 것(trait-like)으로 설명되어 왔지만, 이론적으로나 실증적으로나 개발할 수 있는 상태적인 것(state-like)으로도 설명할 수 있다(Luthans F et al 2007). 낙천적인 사람은 자신에게 발생한 나쁜 경험을 자신의 실수가 아닌 외부적인 요인에 의해 발생한 것이고, 다시는 생기지 않을 특별히 나쁜 것으로 해석한다(Peterson C 2000).

탄력성은 시간과 관계있는 것으로 역경, 불확실성, 갈등, 실패, 긍정적인 변화 또는 책임감의 증가 등과 같은 상황에서 회복될 수 있는 긍정적인 심리적 능력으로 설명할 수 있다(Luthans F 2002). 또한, 서로 다른 위험 상황에서 방어와 취약점에 대한 균형을 맞추는 역동적인 과정으로 볼 수 있다(Luthar SS 2003).

이와 같은 네 가지의 심리적 자본의 요소들이 결합이 될 때 상승효과를 낼 수 있으며(Luthans F et al 2008; Youssef CM & Luthans F 2007), 심리적 자본은 성과와 직무만족을 예측하는 핵심 개념으로 단기간의 훈련으로도 개발이 가능한 것이다(Luthans F et al 2006).

보험회사 근무자 대상의 Luthans F 등(2008)의 연구와 생산직 근무자를 대상으로 한 Larson M & Luthans F(2006)의 연구결과, 심리적 자본과 직무만족, 조직몰입 사이에는 긍정적인 관계가 있음이 확인되었다.

2. 직무만족

직무만족은 종사자들의 직무에 대한 긍정적이거나 부정적인 감정의 정도를 나타내는 것으로(Odom RY et al 1990), 직무에 대한 감정적인 평가로 볼 수 있으며, 특히 환대산업에서의 직무만족은 고객을 대하는 자세에 영향을 미친다. 서비스 제공의 주체자인 종사원의 직무에 대한 만족 없이는 서비스 품질향상을 통한 고객만족 뿐 아니라 경영성과를 기대할 수 없기 때문에 종사원들의 직무만족에 대한 관심이 높아지고 있다(Heskett JL et al 1994). 또한 종사원의 직무만족, 동기, 의욕을 높이기 위해 노력하는 기업들은 기업의 성과 뿐만 아니라 직원의 충성도와 근속, 장기적인 혜택을 얻을 수 있다(Jerome L & Kleiner BH 1995). 직무만족은 감정적인 반응, 결과의 기대에 대한 충족 정도와 담당업무, 급여, 승진 기회, 동료들과 같은 직무와 관련된 태도의 세 가지로 구성된다(Luthans F 1998).

직무만족은 직무에 대한 태도 중에서도 관리적인 관점에서 중요하게 간주되어 온 것으로 종사자의 생산성은 이들이 갖고 있는 기술이나 능력에 의해 좌우되는 것이 아니라 직무에 대한 태도나 감정에 의해 영향을 받는다는 인식이 높아지면서 직무만족이 주목을 받게 되었다(Oh ST 2007).

종사원의 직무만족과 조직몰입은 상관관계가 있으며, 직무에 만족하는 사람의 조직몰입은 불만족하는 사람보다 더 크게 나타났다(Ko HS · Oh JK 2009: Oh YS 2008).

3. 조직몰입

몰입이란 가치 있는 관계를 유지하기 위한 지속적인 욕망이라 설명할 수 있다(Moorman C et al 1992). 조직몰입은 조직에 대한 개인의 정체성과 연관성이라 할 수 있으며, 조직의 목표와 가치에 대한 강한 믿음과 신념, 조직을 대신하여 노력하고자 하는 의지, 조직의 일원으로써의 위치를 유지하기 위한 강한 열망의 세 가지의 특징을 갖는다(Mowday RT et al 1979). 또한 조직몰입은 직무에 대한 태도와 개념으로 구성된다는 것이 확인되었다(Mathieu JE & Zajac DM 1990).

몰입은 정서적 몰입, 계산적 몰입, 규범적 몰입의 세 가지로 구분할 수 있다(Allen NJ & Meyer JP 1990). 정서적 몰입이란 조직에 대한 종사자의 심리적 애착과 관여로 정의내릴 수 있으며, 조직에 대한 얼마나 호의적인가를 기초로 하여 종사자의 심리적으로 결속된 정도의 긍정적인 감정의 애착을 초점으로 한다(Gruen TW et al 2000). 계산적 몰입은 종사원의 조직에 대한 의존성으로 조직을 이탈할 때의 비용과 관련되어 있는 것으로 자기의 이익을 근거로 형성된다. 규범적 몰입은 조직몰입의 새로운 부분으로 조직에 남아있고자 하는 지각된 의무로 볼 수 있다. 예를 들어 조직에 대해 강한 정서적 몰입을 하는 종사원이라면, 조직을 원하기(want) 때문에 조직에 남으려 하는 것이고, 강한 계산적 몰입을 하는 종사원이라면 필요(need)에 의해 조직에 남으려 하며, 강한 규범적 몰입을 하는 종사원이라면, 남아야 한다고(ought) 생각하기 때문에 남으려는 것이다(Allen NJ & Meyer JP 1990).

많은 학자들이 조직몰입과 직무만족의 관계에 대한 연구를 하였으나 연구자에 따라 상이한 결과가 나타났다. 직무만족이 조직몰입의 선행요인이라는 결과는 Brown SP & Peterson RA(1994), Williams LJ & Hazer JT(1986)의 연구를 통해 확인되었으며, 조직몰입이 직무만족의 선행요인이라는 결과는 Bateman TS & Strasser S(1984)의 연구에서 확인되었다.

심리적 자본과 조직몰입의 관계에 대한 Çetin F (2011) & Luthans F et al(2007)의 연구에서는 심리적 자본이 조직몰입에 (+)의 영향을 미치는 것이 확인되었으며, Larson M & Luthans F(2006)의 연구에서는 심리적 자본과 조직몰입이 상관관계가 있음이 확인되었다.

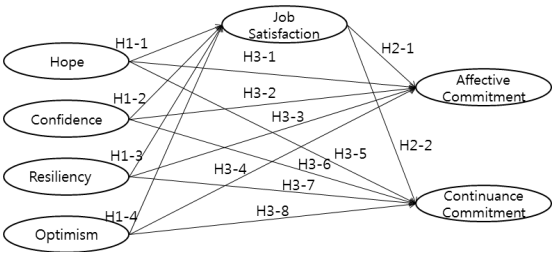
Ⅲ. 조사설계

1. 연구의 모형과 가설

본 연구에서는 선행연구를 통해 심리적 자본 요인 중에서 희망, 자신감, 탄력성, 낙천성을 독립변수로 설정하고 매개변수로 직무만족을, 종속변수로 정서적 몰입과 계산적 몰입을 설정하여 각 요인들 간의 영향 관계를 실증적으로 분석하고자 한다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위한 연구 모형과 가설은 다음과 같다.

1) 심리적 자본과 직무만족과의 관계

심리적 자본과 직무만족 간의 국내 연구는 매



<Fig. 1> **Research model**

우 미흡한 실정이다. Son EI 등(2010)은 제조업 종사원을 대상으로 한 연구에서 심리적 자본 요인으로 자신감/희망, 낙천성, 탄력성을 제시하여 직무만족에 미치는 영향 관계를 증명하였다. 은행 및 증권회사 종사원을 대상으로 Yang PS과 Choi SB(2012)은 심리적 자본이 직무만족에 정(+)의 영향 관계에 있음을 증명하였다. 생산직 근로자들의 심리적 자본과 직무만족의 관계에 대한 Larson M & Luthans F(2006)의 연구에서 심리적 자본과 직무만족은 정(+)의 상관관계가 있었으며, 심리적 자본의 구성개념 중 희망과 탄력성이 직무만족과 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 선행 연구를 토대로 본 연구에서는 심리적 자본과 직무만족과의 영향관계를 알아보기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 심리적 자본은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

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

가설 1-2 : 자신감은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 : 탄력성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4 : 낙천성은 신뢰에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2) 직무만족과 조직몰입과의 관계

환대산업에 직무만족과 조직몰입 간의 연구는 매우 활발히 진행되고 있으며, 연구 결과 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향 관계가 있는 것으로 나타났다(Lee SD · Park BG 2010; Ko HS · Oh JK 2009; Cho SH 등 2008). 그러므로 직무에 만족하는 사람의 조직몰입은 불만족하는 사람보다 더 크게 나타내고 있음을 알 수 있다. 이와 같은 선행 연구를 토대로 본 연구에서는 직무만족과 조직몰입과의 영향관계를 알아보기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2 : 직무만족은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1 : 직무만족은 정서적 몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 : 직무만족은 계산적 몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3) 심리적 자본과 조직몰입과의 관계

심리적 자본과 조직몰입 간의 국외 연구는 활발히 진행되어 왔으며, 심리적 자본이 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(Çetin F 2011; Luthans F et al 2008; Avey JB et al 2008; Luthans F & Youssef CM 2007; Luthans F et al 2004). 국내 연구는 매우 드문데, 호텔종사원을 대상으로 Kang SM(2010)은 심리적 자본의 자신감, 희망, 낙천성, 탄력성 요인 모두가 정서적 몰입과 계산적 몰입에 정(+)의 영향을 미친다고 하였다. 이와 같은 선행 연구를 토대로 본 연구에서는 심리적 자본과 조직몰입과의 영향관계를 알아보기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3: 심리적 자본은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1 : 희망은 정서적 몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2 : 자신감은 정서적 몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3 : 탄력성은 정서적 몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-4 : 낙천성은 정서적 몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-5 : 희망은 계산적 몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-6 : 자신감은 계산적 몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-7 : 탄력성은 계산적 몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-8 : 낙천성은 계산적 몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4) 심리적 자본과 직무만족, 조직몰입 간의 매개관계

심리적 자본, 직무만족, 조직몰입의 관계에 대한 선행연구들을 살펴보면, 심리적 자본은 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(Yang PS · Choi SB 2012; Luthans F et al 2008). 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미친다고 하였고(Lee SD · Park BG 2010; Ko HS · Oh JK 2009; Cho SH 등 2008), 심리적 자본이 높을수록 조직몰입이 증가한다고 하였다(Luthans F et al 2008; Avey JB et al 2008; Luthans F & Youssef CM 2007; Luthans F et al 2004). 이상의 선행연구 결과를 근거로 심리적 자본과 조직몰입 사이에서 직무만족의 매개효과를 측정하고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4 : 직무만족은 심리적 자본과 조직몰입 사이에서 매개 역할을 할 것이다.

가설 4-1 : 직무만족은 희망과 정서적 몰입 사이에서 매개 역할을 할 것이다.

가설 4-2 : 직무만족은 자신감과 정서적 몰입 사이에서 매개 역할을 할 것이다.

가설 4-3 : 직무만족은 탄력성과 정서적 몰입 사이에서 매개 역할을 할 것이다.

가설 4-4 : 직무만족은 낙천성과 정서적 몰입 사이에서 매개 역할을 할 것이다.

가설 4-5 : 직무만족은 희망과 계산적 몰입 사이에서 매개 역할을 할 것이다.

가설 4-6 : 직무만족은 자신감과 계산적 몰입 사이에서 매개 역할을 할 것이다.

가설 4-7 : 직무만족은 탄력성과 계산적 몰입 사이에서 매개 역할을 할 것이다.

가설 4-8 : 직무만족은 낙천성과 계산적 몰입 사이에서 매개 역할을 할 것이다.

2. 연구 대상 및 자료 수집

조사대상은 서울시내 외식 체인기업 종사원 중에서 고객과의 접점에 있고 기업 전체 구성원 중에서 차지하는 비중이 가장 크지만 고용불안, 업무부적응, 근무불만족 등으로 이직률이 높은 식음료 부문과 조리 부문 종사원으로 선정하였다. 브랜드는 업종별로 파인다이닝 레스토랑의 더 키친 살바토레, 그안, 라쿠치나와 캐주얼다이닝 레스토랑의 마켓오, 베이커리 카페의 투썸플레이스 등이다.

설문조사는 2010년 2월 1일부터 2월 29일까지 29일간 실시하였으며, 편의표본추출법과 설문조사에 대한 취지를 충분히 설명하게 한 후 조사대상자가 직접 기입하는 자기기입형 설문지법을 이용하게 하였다. 총 300부를 배포하여 260부를 회수하였으며 이중에서 신뢰도가 낮거나 부적합하게 작성된 설문 15부를 제외한 245부를 실증분석에 사용하였다.

3. 설문지 구성 및 연구 방법

본 설문 구성에 있어서 심리적 자본 요인에 관한 측정항목은 Luthans F & Youssef CM(2007), Kang SM(2010)의 선행연구에서 15개 항목을 사용하였다. 직무만족에 관한 측정항목은 Oh YS (2008), Cho SH 등(2008)의 연구에서 6개 문항을 재인용하였고, 조직몰입의 측정항목은 Gruen TW et al(2000), Bansal HS et al(2004)의 연구에서 8개 항목을 재인용하였다. 그리고 인구통계학적 특성과 고용특성에 관한 측정항목은 Lee SG과 An SH(2010)의 연구에서 10개 항목을 재인용하였다. 심리적 자본과 직무만족, 조직몰입에 관한 문항은 Likert 5점 척도로 하였고 인구통계학적 특성과 고용특성에 관한 문항은 명목척도를 사용하였다.

자료의 처리는 SPSS 15.0 통계패키지를 사용하여 인구통계학적 특성은 빈도분석을 실시하였고 측정 변수들의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 측정항목의 단일차원성을 검증하기 위해 확인요인분석을 실시하였고 심리적 자본과 직무만족, 조직몰입 간의 영향 관계를 파악하기 위해 AMOS 7.0을 이용한 경로분석과 매개효과 분석을 사용하였다.

<Table 1> **Results of the frequency analysis on the demographic characteristics**

Classification	Item	N	%	Classification	Item	N	%
Gender	Male	118	48.1	Marital status	Single	210	85.7
	Female	127	51.9		Married	35	24.3
Age	20-29	159	64.9	Education level	High school	48	19.6
	30-39	82	33.5		Collage degree	101	41.2
	40-49	2	0.8		University degree	94	38.4
	50≤	2	0.8		Graduate school≤	2	0.8
Monthly salary (unit:won),	〈2,000,000	125	51.0	Company type	Fine dining	110	44.9
	2,000,000-2,990,000	82	33.5		Casual dining	73	29.8
	3,000,000-3,990,000	29	11.8		Coffee Shop	45	18.4
	4,000,000-4,990,000	7	2.9		Bakery Café	11	4.5
	5,000,000≤	2	0.8		Others	6	2.4
Department	F&B Dept.	151	61.6	Position	Store Manager	15	6.1
	Kitchen Dept.	94	38.4		Manager	30	12.2
Seniority	〈1	102	41.6		Captain	51	20.8
	1-3	92	37.6		Employee	70	28.6
	3-5	30	12.2		Chef	7	2.9
	5-10	19	7.8		Sous-Chef	15	6.1
	10≤	2	0.8		1st Cook	21	8.6
Type of Employment	Regular employee	194	79.2		Cook	36	1.5
	Temporary employee	51	20.8				

Ⅳ. 실증분석

1. 인구통계학적 특성

다음 <Table 1>은 조사대상자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도 분석을 실시한 결과이다.

2. 측정항목의 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석

1) 외생변수의 요인분석과 신뢰도 분석

다음 <Table 2>는 본 연구에 사용된 외생변수의 타당성과 신뢰성 검증을 위해 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석을 실시한 결과이다.

외생변수인 심리적 자본 요인에 대한 문항의

<Table 2> **Results of the factor analysis and the reliability analysis on exogenous latent variables**

Factor	Measurement items	Factor loadings	Variance (Eigen value)	Cronbach's α
Hope	P5 I think that my goal will be achieved someday.	0.782	41.006 (6.151)	0.827
	P9 I believe that my future will be getting better than today.	0.768		
	P7 I make an effort to be one of the bests in my major field.	0.712		
	P8 I think that I will certainly be rewarded for my efforts.	0.664		
	P6 One's success and failure do not depend on his or her luck but his or her effort.	0.619		
Confidence	P3 I think I am one of the needed members of this organization.	0.787	8.916 (1.337)	0.780
	P2 I am confident that I could handle any difficult problems.	0.773		
	P4 I can convince anybody to accept his or her faults.	0.609		
	P1 I do have my goal to achieve.	0.557		
Resiliency	P15 I would not give any important things up even though others do.	0.785	8.778 (1.317)	0.834
	P14 I can get over any difficulties with composure.	0.779		
	P13 I do my best to finish up the things that I started.	0.714		
Optimism	P11 I think that misunderstandings would be resolved even though I was falsely charged.	0.828	7.047 (1.057)	0.717
	P10 I do not blame anybody for anything wrong.	0.806		
	P12 I think that I have more pleasant things happening than difficult problems.	0.558		

타당성을 검증하고 공통요인을 찾아내 변수로 활용하기 위해 총 15개 항목에 대한 요인분석을 실시하였다.

그 결과 전체 모형의 적합성을 판단하는 KMO (Kaiser-Meyer-Oklin) 측정값이 0.889로 나타났으며 Battlet의 구형성 검증을 위한 근사 χ^2값이 1553.897로 유의확률 p가 0.000수준에서 유의한 모형의 적합성을 나타내었다. 전체 모형의 설명력을 나타내는 누적된 총 분산 값은 65.747로 65.7%의 설명력을 보였다.

요인분석 결과 총 4개의 요인이 추출되었으며 각각의 요인명을 요인1은 희망, 요인2는 자신감, 요인3은 탄력성, 요인4는 낙천성으로 명명하였다.

2) 내생변수의 요인분석과 신뢰도 분석

<Table 3>은 본 연구에 사용된 내생변수의 타당성과 신뢰성 검증을 위해 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석을 실시한 결과이다.

내생변수인 직무만족, 조직몰입에 대한 측정 항목의 타당성을 검증하기 위하여 총 14개 항목에 대한 요인분석을 실시하였다. 그 결과 전체 모형의 적합성을 판단하는 KMO(Kaiser-Meyer- Oklin) 측정값이 0.909로 나타났으며, Battlet의 구형성 검증을 위한 근사 χ^2값이 2140.007으로 유의 확률 p가 0.000수준에서 유의한 모형의 적합성을 나타내었다. 전체 모형의 설명력을 나타내는 누적된 총 분산값은 71.090로 71.1%의 설명력을 보였다.

요인분석 결과 총 3개의 요인이 추출되었으며 각각의 요인명을 요인1은 직무만족, 요인2는 정서적 몰입, 요인3은 계산적 몰입으로 명명하였다.

3. 측정항목의 확인 요인분석

탐색적 요인분석과 신뢰도 분석으로 타당성과 신뢰성이 검증된 각 차원들의 항목에 대하여 단일차원성을 검정하고자 확인요인분석을 실시하였다. 각 요인별로 확인요인분석 결과는 <Table 4>와 같다. 희망, 자신감, 탄력성, 낙천성 요인 중에서 지수적합도를 저해하는 항목을 제외한 후 다시 확인요인분석을 실시한 결과 각 요인들의 적합도는 평가기준을 대체로 만족시키는 것으로 나타났다.

하나의 잠재요인에 두 개 이상의 측정도구가 상관관계를 갖는 정도를 평가하는 집중타당성을 검증하기 위해서 평균분산추출값(AVE)과 잠재요인 신뢰도를 사용하였다. 분석결과 모든 잠재요인의 평균분산추출값이 0.5이상으로 나타났고 잠재요인 신뢰도 값은 0.7이상으로 나타나 측정항목들 간에는 집중타당성이 있는 것으로 나타났다. 또한 확인요인분석 결과 단일차원성이 검증

<Table 3> Results of the factor analysis and the reliability analysis on endogenous latent variables

Factor	Measurement items	Factor loadings	Variance (Eigen value)	Cronbach's α
Job Satisfaction	J4 I am satisfied with the relationship with my boss.	0.770	48.599 (6.804)	0.884
	J5 I am satisfied with the relationship with my colleagues.	0.768		
	J3 I am satisfied with the advancement opportunity.	0.738		
	J2 I am satisfied with my current salary.	0.728		
	J6 I think that working in this department would be helpful for my self-improvement.	0.646		
	J1 I am satisfied with the task I'm working on.	0.645		
Affective Commitment	C2 I think I am affiliated to this company.	0.844	14.624 (2.047)	0.897
	C1 I consider my company's problem to be my own problem.	0.832		
	C3 I am willing to make an effort beyond expectations for my company's success.	0.796		
	C4 I feel this company as my family.	0.651		
	C5 I would be happy to work for this company for a long time.	0.633		
Continuance Commitment	C8 I would be confused if I decided to quit.	0.885	7.866 (1.101)	0.868
	C7 I work here because I would lose many if I leave here.	0.868		
	C9 I stick to this company because I put lots of efforts so far.	0.861		

<Table 4> **Confirmatory factor analysis and reliability analysis**

Factor		Standardized estimate	S. E.	C.R.	CCR	AVE
Hope	P5	0.698	Fixed	-	0.88	0.53
	P7	0.777	0.094	10.448		
	P8	0.709	0.106	9.693		
	P9	0.715	0.099	9.764		
Confidence	P1	0.747	Fixed	-	0.81	0.57
	P2	0.765	0.096	9.766		
Resiliency	P13	0.789	Fixed	-	0.90	0.63
	P14	0.848	0.803	13.173		
	P15	0.745	0.807	11.693		
Optimism	P10	0.764	Fixed	-	0.78	0.57
	P11	0.740	0.142	7.537		
Job Satisfaction	J1	0.774	Fixed	-	0.89	0.60
	J2	0.788	0.091	12.838		
	J3	0.788	0.086	12.840		
	J4	0.727	0.076	11.691		
	J6	0.777	0.082	12.635		
Affective Commitment	C1	0.785	Fixed	-	0.91	0.64
	C2	0.798	0.072	13.463		
	C3	0.760	0.069	12.675		
	C4	0.812	0.076	13.773		
	C5	0.828	0.075	14.104		
Continuance Commitment	C7	0.762	Fixed	-	0.84	0.69
	C8	0.897	0.090	13.377		
	C9	0.828	0.081	12.944		
χ^2=524.173, df=231, p=0.000, CMIN/df=2.269, RMR=0.052, GFI=0.843, AGFI=0.796, NFI=0.854, IFI=0.912, CFI=0.911, RMSEA=0.072						

된 각 요인들 간의 판별타당성의 충족 정도와 요인 간의 관계의 방향과 강도를 확인하기 위하여 상관관계를 실시하였다. 그 결과 <Table 5>와 같이 각 요인 간의 상관계수가 1미만으로 나타나 판별타당성이 충족된다고 할 수 있다.

4. 가설 검증

본 연구의 가설을 검증하기 위하여 AMOS 7.0 패키지를 이용하여 경로분석을 실시하였다. 연구모형의 적합도 지수는 χ^2=4.451, df=1, p=0.035, CMIN/df=4.451, RMR=0.011, GFI=0.995, AGFI=0.856, NFI=0.993, IFI=0.994, CFI=0.994로 나타

<Table 5> **Correlation coefficient between the factors**

Factor	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	Mean	SD
F1 : Hope	1							4.13	0.629
F2 : Confidence	0.539**	1						3.98	0.694
F3 : Resiliency	0.538**	0.549**	1					3.94	0.673
F4 : Optimism	0.354**	0.299**	0.403**	1				3.80	0.750
F5 : Job Satisfaction	0.448**	0.304**	0.442**	0.439**	1			3.56	0.783
F6 : Affective Commitment	0.515**	0.475**	0.487**	0.388**	0.740**	1		3.60	0.775
F7 : Continuance Commitment	0.146*	0.082	0.152*	0.196**	0.333**	0.320*	1	3.00	0.998

*p< .05, **p< .01

났다. CMIN/df와 AGFI 수치가 수용적합도 기준에 비해 다소 낮게 나타났지만, RMR, GFI, NFI, IFI, CFI의 적합도는 기준을 만족하는 것으로 나타나 이 모형을 통해 가설을 검증하는 데 무리가 없는 것으로 판단하였다.

심리적 자본과 직무만족, 조직몰입에 대한 영향관계를 설정한 가설 검증 결과는 다음과 같다. 심리적 자본과 직무만족과의 영향관계에서 희망(t=3.768), 탄력성(t=3.063), 낙천성(t=4.649) 요인이 직무만족에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 자신감(t=-0.475)은 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 1은 부분적으로 채택되었다.

직무만족과 조직몰입과의 영향 관계는 직무만족이 정서적 몰입(t=12.817), 계산적 몰입(t=4.272)에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2는 채택되었다.

심리적 자본과 조직몰입과의 관계에서 희망(t=2.030), 자신감(t=4.147) 요인이 정서적 몰입에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 계산적 몰입에는 모든 요인이 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 3은 부분적으로 채택되었다.

본 연구에서는 심리적 자본과 조직몰입 사이의 매개변수 직무만족의 역할을 밝히고자 이들 변수간의 인과관계를 파악하기 위해 AMOS 7.0 프로그램의 Bootstrap을 이용하여 총 효과, 직접효과, 간접효과를 분석하였다. 그 결과는 <Table 7>과 같다.

가설 4의 매개효과 검증 결과 희망과 정서적 몰입과의 영향관계에서 총 효과 0.259에 대하여 간접효과는 0.155(p=.002)으로 통계적으로 유의한 것으로 나타나 직무만족은 희망과 정서적 몰입 사이에서 부분매개 역할을 하고 있음을 알 수 있다. 탄력성과 정서적 몰입과의 영향관계에서 총 효과 0.177에 대하여 간접효과는 0.129 (p=.003)로 통계적으로 유의한 것으로 나타나 탄력성과 정서적 몰입 사이에서 직무만족이 완전매개 역할을 하고 있음을 알 수 있다. 낙천성과 정서적 몰입과의 영향관계에서 총 효과 0.169에 대하여 간접효과는 0.166(p=.002)로 통계적으로 유의한 것으로 나타나 낙천성과 정서적 몰입 사이에서 직무만족이 완전매개 역할을 하고 있음을 알 수 있다.

희망과 계산적 몰입과의 영향관계에서 총 효과 0.077에 대하여 간접효과는 0.079(p=.001)으로 통계적으로 유의한 것으로 나타나 직무만족은 희망과 계산적 몰입 사이에서 완전매개 역할을 하고

<Table 6> Result of the pass analysis

Hypot-hesis	Path	Standardized estimate	S.E.	t-value	p-value	Result
H1-1	Hope → Job satisfaction	0.255	0.084	3.768**	0.000	accepted
H1-2	Confidence → Job satisfaction	-0.032	0.076	-0.475	0.635	rejected
H1-3	Resiliency → Job satisfaction	0.212	0.081	3.063**	0.002	accepted
H1-4	Optimism → Job satisfaction	0.273	0.061	4.649**	0.000	accepted
H2-1	Job satisfaction → Affective commitment	0.608	0.047	12.817**	0.000	accepted
H2-2	Job satisfaction → Continuance commitment	0.312	0.093	4.272**	0.000	accepted
H3-1	Hope → Affective commitment	0.105	0.063	2.030*	0.042	accepted
H3-2	Confidence → Affective commitment	0.207	0.056	4.147**	0.000	accepted
H3-3	Resiliency → Affective commitment	0.048	0.060	0.919	0.358	rejected
H3-4	Optimism → Affective commitment	0.003	0.047	0.062	0.951	rejected
H3-5	Hope → Continuance commitment	-0.003	0.126	-0.032	0.975	rejected
H3-6	Confidence → Continuance commitment	-0.036	0.111	-0.466	0.641	rejected
H3-7	Resiliency → Continuance commitment	0.008	0.119	0.097	0.923	rejected
H3-8	Optimism → Continuance commitment	0.068	0.093	0.973	0.331	rejected

χ^2=4.451, df=1, p=0.035, CMIN/df=4.451,
RMR=0.011, GFI=0.995, AGFI=0.856, NFI=0.993, IFI=0.994, CFI=0.994

*p<0.05, **p<0.01

<Table 7> **Result of mediating effect analysis**

Hypothesis	Path	Total effect	Direct effect.	Indirect effect	2-tailed Sig.	Result
H4-1	Hope → Affective commitment	0.259	0.105	0.155	0.002	accepted/ partial mediation
H4-2	Confidence → Affective commitment	0.188	0.207	-0.019	0.684	rejected
H4-3	Resiliency → Affective commitment	0.177	0.048	0.129	0.003	accepted/ full mediation
H4-4	Optimism → Affective commitment	0.169	0.003	0.166	0.002	accepted/ full mediation
H4-5	Hope → Continuance commitment	0.077	-0.003	0.079	0.001	accepted/ full mediation
H4-6	Confidence → Continuance commitment	-0.046	-0.036	-0.010	0.644	rejected
H4-7	Resiliency → Continuance commitment	0.074	0.008	0.066	0.001	accepted/ full mediation
H4-8	Optimism → Continuance commitment	0.153	0.008	0.085	0.001	accepted/ full mediation

있음을 알 수 있다. 탄력성과 계산적 몰입과의 영향관계에서 총 효과 0.074에 대하여 간접효과는 0.066 (p=.001)로 통계적으로 유의한 것으로 나타나 탄력성과 계산적 몰입 사이에서 직무만족이 완전매개 역할을 하고 있음을 알 수 있다. 낙천성과 계산적 몰입과의 영향관계에서 총 효과 0.153에 대하여 간접효과는 0.085(p=.001)로 통계적으로 유의한 것으로 나타나 낙천성과 계산적 몰입 사이에서 직무만족이 완전매개 역할을 하고 있음을 알 수 있다. 자신감과 정서적 몰입, 자신감과 계산적 몰입과의 관계에서 직무만족을 매개로 한 간접효과가 모두 유의하기 않게 나타나 매개효과가 없음을 증명하였다. 그러므로 가설 4는 부분적으로 채택되었다.

Ⅴ. 결론 및 제언

본 연구는 외식기업 종사원의 직무만족과 조직몰입에 대한 영향을 미치는 선행요인으로 심리적 자본을 제시하여 변수 간에 영향 관계를 규명하고자 하였다. 그 결과를 토대로 타 산업에 비해 높은 이직률로 인해 조직 관리 및 외식 상품, 인적서비스의 안정화에 어려움을 겪고 있는 외식업체에 새로운 인적자원관리 방안을 제시하고자 하였다.

분석결과를 통하여 나타난 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 심리적 자본 요인 중 희망, 탄력성, 낙천성이 직무만족에 긍정적인 영향을 미치고 자신감은 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 Yang PS과 Choi SB(2012), Luthans F 등(2008), Larson M & Luthans F(2006)의 연구를 부분적으로 지지하였다. 이는 어려운 상황에서도 긍정적인 사고와 태도를 가지고 자신의 밝은 미래를 준비하는 종사원일수록 직무에 대한 만족도도 높아진다고 볼 수 있다.

둘째, 직무만족과 조직몰입의 영향 관계에서는 직무만족은 정서적 몰입과 계산적 몰입 모두에 긍정적인 영향을 미치는 데 계산적 몰입보다는 정서적 몰입에 더 강한 영향을 미치는 것으로 나타나 선행연구(Lee SD · Park BG 2010; Yavas U & Bodur M 1999; Fletcher C & Williams R 1996)를 지지하였다.

셋째, 심리적 자본과 조직몰입의 영향 관계에서는 희망과 자신감만이 정서적 몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 선행연구(Çetin F 2011; Kang SM 2010; Avey JB et al 2008; Luthans F & Youssef CM 2007)를 부분적으로 지지하였다. 이는 종사원 스스로가 미래에 대한 목표를 정하고 꾸준히 노력함으로써 자신감과 희망이 가득

차게 되며, 이러한 종사원일수록 조직에 대한 애사심, 충성심 등도 높다고 볼 수 있다. 반면에 심리적 자본의 모든 요인이 계산적 몰입에는 아무런 영향을 미치지 않는 것으로 나타났는데, 이는 개인의 이익과 목적을 위해 근무하는 종사원의 경우 기업이 종사원에게 자신감과 희망을 심어주는 프로그램을 진행하더라도 아무런 효과가 없음을 의미한다.

넷째, 심리적 자본과 직무만족, 조직몰입 간의 매개효과를 검증한 결과, 희망은 정서적 몰입에 직접적으로 영향을 미치고 직무만족을 통하여 간접적으로도 영향을 미치므로 직무만족은 희망과 정서적 몰입 사이에서 부분매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 직접효과보다는 직무만족을 매개로 한 간접효과가 더 큰 것으로 나타났다. 또한 희망은 계산적 몰입에 대해서는 직접적인 영향을 미치지 않지만 직무만족을 매개로한 간접적인 영향을 미치므로 직무만족이 두 요인 사이에서 완전매개 역할을 하는 것으로 나타났다.

탄력성과 낙천성은 정서적 몰입과 계산적 몰입에 직접적인 영향을 미치지 않고 직무만족을 매개로 한 간접적인 영향만 미치므로 직무만족이 완전매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 자신감과 조직몰입 사이에서 직무만족은 매개 효과가 없는 것으로 나타났다. 이상의 결과에서 알 수 있듯이 직무만족은 심리적 자본과 조직몰입 사이에서 매우 중요한 매개 효과를 보여주고 있다.

지금까지의 연구 결과를 통하여 나타난 시사점은 다음과 같다. 첫째, 외식업체 종사원의 심리적 자본이 높을수록 직무에 대한 만족도는 높아지고 기업 성과에도 매우 긍정적인 결과를 가져올 것으로 판단된다. 그러므로 기업은 종사원 개개인의 자아실현과 목표달성, 자신감을 향상시킬 수 있는 다양한 프로그램을 개발해야 할 것이다. 특히, 신입사원이나 경력이 짧은 사원의 경우 기업 내에서 롤(role) 모델이 될 수 있는 상사와의 멘토 관계를 형성해 줌으로써 동기부여와 직무의 전문성 강화, 개인의 목표 달성에 긍정적인 영향을 미칠 수 있게 될 것이다.

둘째, 직무성과에 대한 공정한 보상 시스템을 구축하여 개인의 노력여하에 따라 승진과 보상의 기회를 획득할 수 있다는 희망을 심어줌으로써 직무만족과 조직몰입, 조직에 대한 충성도를 높일 수 있을 것이다. 또한 직무만족을 높이기 위해서는 상사와 동료들과의 관계도 매우 중요하다. 그러므로 기업입장에서는 종사원들 간에 유대와 동료애를 강화시킬 수 있는 프로그램 개발도 매우 중요하다. 특히, 펀(fun) 경영방식을 도입하여 즐겁고 재미있는 조직 분위기를 만들어야 할 것이다.

셋째, 신규사원 채용 시에는 어려운 상황에서도 잘 극복하고 조직성과 달성에 매진할 수 있는 탄력성과 긍정적인 사고로 동료를 배려할 수 있는 낙천성을 채용 평가항목에 도입함으로써 보다 더 조직에 몰입할 수 있고 조직의 성과에 이바지할 수 있는 자원을 우선 선발할 필요성이 있다.

본 연구는 외식업체 중에서도 체인형태의 외식전문기업 종사원을 대상으로 하였다. 하지만 상대적으로 인적자원관리 프로그램이 잘 갖춰져 있는 않은 소규모 외식업체에 연구의 결과를 접목하기에는 한계가 있다. 그러므로 향후에는 기업형 외식업체가 아닌 개인사업자나 소규모 외식업체를 대상으로 연구가 진행된다면 보다 다양한 외식업체에 실무적인 시사점이 제공되리라 판단된다.

한글 초록

본 연구에서는 조직성과에 근간을 이루는 조직몰입에 영향을 미치는 변수로 심리적 자본을 제안하여 그 역할을 규명하고 심리적 자본과 조직몰입과의 관계에서 직무만족의 매개역할을 규명함으로써 조직몰입을 높이기 위한 구체적인 방안을 모색하고자 하였다. 그 결과를 바탕으로 높은 이직률과 신규 사원 채용에 어려움을 겪고 있는 외식기업에 새로운 인적자원관리 방안을 제시하고자 하였다. 설문조사는 2012년 2월 1일부터 2월 29일까지 29일간 실시하였으며, 서울시내 프

랜차이즈 및 직영 형태의 기업형 외식업체의 식음료 부문과 조리 부문 종사원을 대상하였다. 자료의 처리는 SPSS 15.0과 AMOS 7.0 통계패키지를 사용하여 빈도분석, 탐색적 요인분석, 신뢰도분석, 확인요인분석, 경로분석, 상관관계분석, 매개효과 분석을 사용하였다. 그 결과 심리적 자본 요인 중에서 희망과 탄력성, 낙천성이 직무만족에 긍정적인 영향을 미치며, 직무만족은 희망과 탄력성, 낙천성 사이에서 강한 매개 효과가 있는 것으로 나타났다.

참고문헌

식품외식경제 (2009). 외식업계, 사람이 희망이다, 5월 22일.

Allen NJ · Meyer JP (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *J Occupational Psychology* 63:1-18.

Avey JB · Wernsing LL · Luthans F (2008). Can positive employees help positive organizational change. *J Applied Behavioral Sci* 44(1): 48-70.

Bandura A · Locke EA (2003). Negative self-efficacy and goal effects revisited. *J Applied Psychology* 88(1): 87-99.

Bansal HS · Irving PG · Taylor SF (2004). A tree-component model of customer commitment to service providers. *J Academy Marketing Sci* 32(3):234-250.

Bateman TS · Strasser S (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy Management J* 27(1): 95-112.

Brown SP · Peterson RA (1994). The effect of effort on sales performance and job satisfaction. *J Marketing* 58(2): 70-80.

Çetin F (2011). The effects of the organizational psychological capital on the attitudes of commitment and satisfaction: A public sample in Turkey. *European J Soc Sci* 21(3):373-380.

Cho SH · Kim YT · Kim KS · Lee WB (2008). The effect of employees' psychological empowerment in family restaurant on job satisfaction, organizational commitment and turnover intention. *Korean J Culinary Res* 14(3): 223-237.

Fishbein M · Ajzen I (1972). Attitudes and opinions. *An Rev Psychology* 23(February): 487-544.

Gruen TW · Summers JO · Acito F (2000). Relationship marketing activities, commitment and membership behaviors in professional associations. *J Marketing* 64(3):34-49.

Heskett JL · Jones TO · Loveman GW · Sasser WE J · Schlesinger LA (1994). Putting the service profit chain to work. *Harvard Business Rev* 72(2);164-170.

Jerome L · Kleiner BH (1995). Employee morale and its impact on service: what companies do to create a positive service experience. *Managing Ser Quality* 5(6):21–25.

Judge TA · Thoresen CJ · Bono JE · Patton GK (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Blletin,* 127(3):376-407.

Kang SM (2010). The impact of psychological capital on organizational commitment. *J Ser Res* 7(2):1-12.

Ko HS · Oh JK (2009). The effects of hotel employees' among organizational climate on empowerment, job satisfaction and organization commitment. *J Aviation Management Soc Korea* 7(2):17-32.

Larson M · Luthans F (2006). Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. *J Leadership & Organizational Sudies* 13(2):75-92.

Lee SD · Park BG (2010). The effect of transformational leadership and self-leadership on empowerment and job performance of hotel employees. *Korean J Tourism Res* 24(6):313-332.

Lee SG · An SH (2010). Effect of market orientation on organizational trust and organizational commitment in the hotel organizations. *J Hotel & Resort* 10(2):7-29.

Luthans F (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *J Organizational Behavior* 23(6):695–706.

Luthans F · Avey JB · Avolio BJ · Norman SM · Combs GM (2006). Psychological capital development: toward a micro-intervention. *J Organizational Behavior* 27(3): 387-393.

Luthans F · Avolio BJ · Avey JB · Norman SM (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology* 60(3): 541-572.

Luthans F · Luthans KW · Luthans BC (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Business Horizons* 41(1): 45-50.

Luthans F · Norman SM · Avolio BJ · Avey JB (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate - employee performance relationship. *J Organizational Behavior* 29(2):219-238.

Luthans F · Youssef CM (2007). Emerging positive organizational behavior. *J Management* 33(3):321-349.

Luthar SS (2003). Resilience and vulnerability: Adaptation in the context of childhood adversities. Cambridge University Press, 130-155, Cambridge, UK

Mathieu JE · Zajac DM (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin* 108(2):171-194.

Moorman C · Zaltman G · Deshpande R (1992). Relationships between providers and users of marketing research: The dynamics of trust within and between organizations. *J Marketing Res* 29(August): 314-329.

Mowday RT · Steers RM · Porter LW (1979). The measurement of organizational commitment. *J Vocational Behavior* 14(2):224-247.

Odom RY · Boy WR · Dunn MG (1990). Organizational culture, commitment, satisfaction and cohesion. *Public Productivity & Management Rev* 14 (2):157–168.

Oh YS (2008). The effect of high-involving work system on self-leadership, job satisfaction and organizational commitment in the foodservice industry. *Korean J Culinary Res* 14(2):193-204.

Oh ST(2007). Study relations of empowerment recognized by hotel culinary teams on job satisfaction, success, organizational commitment and outcomes. *Korean J Culinary Res* 13(1): 11-23.

Peterson C (2000). The future of optimism. *Am Psychologist* 55(1):44-55.

Robbins S · Judge T (2009). Organizational behavior, Pearson Prentice Hall, 113-117, Upper Saddle River, NJ.

Son EI · Cho YS · Song JS (2010). The effect of psychological capital on social support and job satisfaction: focused on employee in manufacturing industry. *Academy Customer Satisfaction Management* 12(1):157-174.

Stajkovic AD (2006). Development of a core confidence–higher order construct. *J Applied Psychology* 91(6):1208–1224.

Williams LJ · Hazer JT (1986). Antecedents and

consequences of satisfaction and commitment in turnover models: A reanalysis using latent variable structural equation methods. *J Applied Psychology* 71(2):219-231.

Yang PS · Choi SB (2012). The relationship among psychological capital, self-leadership and job satisfaction: The mediating effect of self-leadership. *J Organization & Management* 36(1): 1-29.

Youssef CM · Luthans F (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. *J Management* 33(5): 774-800.

2012년 05월 31일 접 수
2012년 07월 11일 1차 논문수정
2012년 07월 17일 2차 논문수정
2012년 08월 30일 게 재 확 정