

호텔 서비스 접점직원이 지각한 감성지능과 주관적 행복, 직무열의, 이직의도의 구조적 관계 The Structural Relationships of Hotel Service Encounter Employees' Emotional Intelligence, Subjective Happiness, Work Engagement, Turnover Intention

조유림** · 이형룡***

Cho, Yu-Rim · Lee, Hyung-Ryong

Abstract

These days, the service industry makes efforts to provide better service for customers. Following to customers increasing expectations, the hotel industry need to move towards a customer service-oriented system. The purpose of this study is to investigate hotel employees' the emotional intelligence influence relationship of the subjective happiness, work engagement and turnover intention. For the research, 228 questionnaires were collected from four- and five-star hotel employees in Seoul who had more than one-year of experience. Frequency analysis and confirmatory factor analysis were conducted and verification of the hypothesis of the study was analyzed through structural equation modeling. As a result of verification of hypothesis, first, emotional intelligence of hotel employees have positive effects on subjective happiness. Second, it was found that hotel employees' subjective happiness has a positive effect on work engagement and negative effect on turnover intention. Third, work engagement has a negative effect on turnover intention. And subjective happiness partially mediated the relationship between emotional intelligence and work engagement, emotional intelligence and turnover intention. In conclusion, hotel employees' emotional intelligence and subjective happiness are important and the study offers implications about human resource management for the hotel industry.

주제어 : 감성지능(Emotional Intelligence), 주관적 행복(Subjective Happiness),
직무열의(Work Engagement), 이직의도(Turnover Intention)

*본 연구는 1저자의 석사논문을 수정한 연구임

** 조유림, 세종대학교 호텔관광경영학과 석사졸업, e-mail: choyurim0623@gmail.com

*** 이형룡, 세종대학교 호텔관광경영학과 교수, e-mail: hrlee@sejong.ac.kr

I. 서 론

호텔 기업은 구성원들의 역량이 매우 중요하게 여겨지는 대표적인 노동집약적 산업이라고 할 수 있으며, 서비스를 제공하는 호텔 서비스 접점직원은 호텔 상품을 이용하는 고객과의 상호작용을 통해 친밀감을 만들어 내야 하므로 그 중요성은 더욱더 강조되고 있다. 호텔 기업에서는 직원이 서비스를 전달하는 과정을 통하여 상품이 고객에게 제공되기 때문에 직원이 표현하는 태도와 행위는 고객이 지각하는 서비스 품질에 결정적인 역할을 하며(김성아·김홍범·최영환, 2015), 서비스는 무형의 상품이므로 고객이 지각하는 서비스의 질은 서비스 제공자에 의해 결정될 수 있다(최병호, 2018). 이러한 관점에서 볼 때, 호텔 기업은 고품질의 물리적 환경뿐만 아니라, 인적 서비스를 제공하는 조직의 특성상 대인관계에 있어 다변화된 고객의 요구 사항에 따른 고객과의 감정 문제와 전문부서 간의 이해관계에 있어 갈등이 표출될 수 있으므로 조직구성원들의 감정을 통제하고 조율하여 효율적인 업무협조를 통한 지속인 업무증진에도 감성지능은 중요하다(권나경·임선희, 2016).

감성지능은 자신의 감정을 인지할 줄 알고 타인의 입장을 공감할 수 있는 능력이라고 정의할 수 있으며, 직원의 감성지능은 훌륭한 업무성과를 창출해 낼 수 있는 직원인지를 판단하는 데 매우 중요한 요인이라고 할 수 있고, 최고 경영자의 업무능력 역시 감성지능이 좌우한다(Goleman, 1995). 대부분의 기업 경영자들이 종사자의 효과성에 영향을 미치는 요인으로서 IQ만큼이나 감성지능의 중요성을 언급하였고, 조직원 개인의 감성지능에 대한 중요성과 감성지능에 대한 개발의 필요성을 강조하였다(Druskat& Wolf, 2001; 김남준·김해룡·최웅, 2018). 호텔에서 근무하는 직원들의 다양한 인간관계에 대한 유연한 대처와 원만한 인간관계는 기업의 핵심 경쟁력이라 할 수 있고, 인간관계의 조화 능력이 뛰어난 호텔직원의 확보는 현대사회의 시대적 요구라고 볼 수 있다(임지은, 2014). 이처럼, 서비스 제공자의 감성지능은 변화에 빠르게 적응하고 대응할 수 있어 호텔 서비스 품질에 결정적 영향을 주어 타 기업과 차별화되는 중요한 요소가 될 수 있다. 또한, 고객과의 문제를 원활하게 해결하고 고객과 상호작용하는 서비스 접점부서 직원은 타인과 자신에 대해 이해할 수 있어야 하며, 이를 잘 활용하는 능력이 필수로 요구되고 있다.

따라서 본 연구에서는 선행연구를 통하여 호텔 서비스 접점직원이 지각한 감성지능과 주관적 행복, 직무열의, 이직의도 간의 관계를 확인하고, 주관적 행복의 매개역할을 검증하여 학문적 및 실무적으로 중요한 시사점을 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 감성지능

감성지능은 Salovey& Mayer(1990)에 의하여 감성을 정확히 인식하고 표현하는 능력, 감성을 생성하거나 이용하여 사고를 촉진하는 능력, 감성과 감성 지식을 이해하는 능력, 감성발달과 지성발달을 촉진하기 위해 감성을 조절하는 능력으로 정의되었다. 또한, Goleman(1995)은 좌절 상황에서도 개인을 동기화시키고, 자신을 지켜낼 수 있게 하며, 충동의 억제와 지연, 만족이 가능하게 하고, 기분 상태나 스트레스로 인해 합리적인 사고를 억누르지 않게 하며, 타인에 대해 공감할 수 있는 희망을 버리지 않는 능력이라고 정의하고 있다. 감성지능은 빠르게 변화하는 거시적 환경에 적응하기 위한 능력으로도 필요하며, 많은 구조적 변화로 발생할 수 있는 문제 해결에 있어 개인과 조직의 효율적이며 성공적인 결정을 위해 필요한 지능이다(Caruso& Salovey, 2004). 감성지능은 자신의 감성을 이해할 수 있고 대인관계에서 타인들의 행동을 통해 그들의 감성을 이해함으로써 조절하고 통제하여 서로의 감성을 효율적으로 활용할 수 있는 것으로 정의되며, 감성지능을 네 가지 차원으로 구성하여 개념화하였다(Wong&Law, 2002). 첫째, 자기 감성 이해는 자신의 실제 감정을 이해하고 이러한 감정을 자연스럽게 표현할 수 있는 개인의 능력과 관련 있으며, 타인보다 훨씬 앞서 자신의 감정을 느끼고 인정하게 된다고 하였고, 둘째, 타인 감성 이해는 타인의 감성을 인지하고 공감할 줄 아는 능력과 관련이 있으며, 타인의 감정을 세밀하게 파악할 수 있고 하였고, 셋째, 감성조절은 개인의 감성 적절하게 관리하여 주어진 상황에 맞도록 적절한 행동으로 표현하는 것을 의미하고, 넷째, 감정활용은 개인의 감성을 직무 활동과 수행을 위해 잘 통제하고 활용할 줄 아는 것으로 설명하고 있다(Wong&Law, 2002).

2. 주관적 행복

주관적 행복에 대하여 심리학자들은 행복, 생활 만족, 정적인 정서 등을 포함하여 주관적 웰빙이라고 쓰고 있으며, 사회과학 분야에서는 삶의 질이란 용어를 주로 사용하고 있으며, 의미 해석에 따라 주관적 안녕감 또는 주관적 행복감 등으로 표현되어 사용되고 있다(김성수·한지수·양동휘, 2018). 본 연구에서 웰빙, 안녕감, 주

관적 웰빙 등과 같은 용어의 개념을 주관적 행복과 동일한 의미로 통일하여 사용하고자 한다. 주관적 행복은 행복감에 대한 개인의 지각과 관련 있으며(Diener, 1984), 행복을 자신이 지각하는 상황이나 생활의 경험들에 대한 주관적이고 개인적인 평가와 만족이라고 할 수 있는 주관적인 요인으로 정의(Campbell, Converse& Rodgers, 1976)할 수 있으며, 개인이 인식하고 있는 자신이 처해있는 상황에 대한 주관적인 감정이라고 정의(Boehm& Lyubomirsky, 2009)하고 있다. Myers& Diener(1995)은 주관적인 개념으로 정의되는 행복을 인지적 행복과 정서적 행복으로 나누어 개념화하였다. 인지적 행복은 객관적인 기준을 주관적으로 해석한 결과로 삶을 평가하는 것으로, 자신의 기준에 의해 삶을 긍정적으로 평가하고 만족하는 상태이다. 정서적 행복은 긍정적인 정서를 얼마나 경험하는지에 따라 다르게 판단된다. 선행연구의 개념을 토대로 주관적 행복을 정의할 때, 주관적 행복은 개인이 느끼는 단순한 긍정적인 감정이 아닌, 사회문화나 자신이 소속된 집단의 분위기에 따라 주관적으로 느끼는 행복감이라고 할 수 있다.

3. 직무열의

직무열의는 조직구성원들이 직무를 수행하는 과정에서 직무성공에 관심을 보이고, 전체적인 업무에 집중함을 느낄 때 나타나는 심리적 상태이며, 업무에 있어 긍정적인 자세와 헌신하는 마음가짐을 가지고 이것을 만족스러운 업무수행으로 연결하려는 마음 상태라고 정의할 수 있으며(Kahn, 1990), Macey& Schneider(2008)는 자신의 업무에 대하여 자발적 노력과 에너지를 투입하고자 하는 마음가짐, 특성, 행동이라고 하였으며, 권나경·임선희(2016)는 직무열의를 직무와 관련된 업무에 초점을 두고 업무적 측면에서 적극적이며 자발적으로 참여하려고 하는 적극성을 나타내는 개인의 긍정심리상태로 정의했다. Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma& Bakker(2002)은 직무열의는 특정한 순간의 상태가 아닌 지속적인 상태로 간주하였으며 헌신, 활력, 몰두의 특성을 가진 긍정적이고 직무 관련 마음 상태로 정의하였다. 직무열의는 조직구성원들의 조직 관련 행동이나 조직성공에 많은 영향을 미치고, 열의에 찬 조직구성원이 행복과 기쁨, 열정과 같은 긍정심리를 자주 경험한다면 자신의 직무에 개인역량을 최대한 발휘할 뿐 아니라, 자신의 긍정심리를 타인에게 전이시켜 개인 성과와 더불어 조직성공에도 크게 기여할 수 있다(Harter, Schmidt& Hayes, 2002). 최근 심리학에서 직무소진, 직무탈진과 같은 부정적 측면에 관심을 가졌던 것에서 벗어나 심리적 웰빙, 주관적 웰빙과 같은 긍정적인 측면에 관심을 둔 긍정심리학의 출현으로 직무열의에 대한 관심이 확대되고 있다(강재완·이형룡, 2016).

4. 이직의도

이직의도는 종업원이 조직구성원이기를 포기하고 현재의 직장을 떠나려는 의도로써 정의할 수 있으며, 실제로 그만두기 전에 예고를 나타내는 것으로서 사회 시스템의 구성원 자격의 경계를 넘나드는 개인의 이동 정도라고 할 수 있다(Meyer & Allen, 1984). 이직의도는 넓은 의미로는 조직으로 들어가고 나가는 조직구성원의 이동을 모두 포함하지만, 좁은 의미로는 재직의 반대되는 말로서 담당 직무를 그만두고 다른 직무나 조직으로 옮겨가는 것(Flippo, 1976)이라고 할 수 있으며, 이것은 다시 말해 종사원의 이직의도는 자신 스스로나 고용주에 의해서 일시적이든 영구적이든 고용의 종료를 의미한다(Milkovich & Boudreau, 1994). 또한, 이직의도는 조직을 떠나기 위한 사려 깊고 신중한 생각으로, 소속된 분야에서 계속되는 직무수행의 목표 달성이 어렵다고 인지하여 조직종사원이 자발적으로 현 직무를 이탈하려는 행동이나 태도의 심리상태로 볼 수 있다(한기완·박주희, 2015). 유창근(2004)의 연구에서는 조직몰입은 이직의도에 직접인 영향을 미치며, 인간관계, 승진, 복리후생, 공정성, 임금 등은 간접적인 영향을 미치고 있다는 결과를 도출하였다.

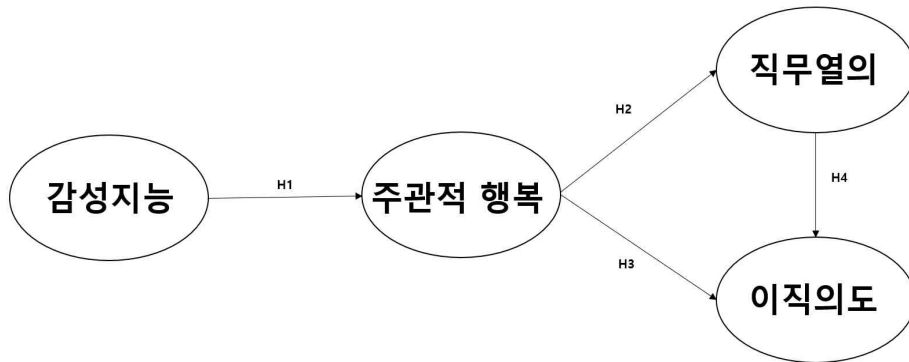
III. 연구 방법

1. 연구모형 및 가설

이번 연구의 가설을 도식화하여 [그림 1]과 같이 연구모형을 설정하였다.

1) 감성지능과 주관적 행복 간의 관계

Bar-On(2010)은 감성지능은 행복감과 주관적 웰빙 그리고 인간의 행동에 영향을 줄 수 있는 긍정적 정서의 필수 요소라고 하였다. 감성지능을 자신과 타인의 감성을 이해하고 조절할 수 있으며, 다스려 활용하는 능력이라 정의하였다. 감성지능이 주관적 행복에 미치는 영향을 파악하기 위한 연구결과, 감성지능의 하위변수인 타인 감성 이해, 자기 감성 이해, 감성 활용이 개인의 행복에 영향을 주고 있는 것으로 확인되었으며(Wong & Law, 2002). 비정규직 직원을 대상으로 한 호텔 조리 종사원의 감성지능에 관한 연구에서는 감성지능의 요소 중 감성 활용과 감성조절이 정



H5, H6: 주관적 행복의 매개효과

[그림 1] 연구모형

서적 몰입에 유의한 영향을 미치며, 업무에서 자신이 하는 일에 대해 행복감을 느껴야 할 필요가 있다고 보았다(김동규·이연정, 2017). 외식 종사자의 감성지능과 주관적 행복에 관한 연구에서는 감성지능이 주관적 행복에 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 하였다(김남준·김혜룡·최웅, 2018). 따라서 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설1: 감성지능은 주관적 행복에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2) 주관적 행복과 직무열의 간의 관계

Bakker & Oerlemans(2011)의 연구에서는 조직구성원들의 주관적 웰빙이 높게 활성화되고 직무에 대한 즐거움이 고조될 때, 최적의 작업을 수행할 가능성이 가장 크게 나타나고 있다고 하였으며, 이를 통한 직무열의의 향상은 동기부여를 통한 업무 활성화에 매우 중요한 요인이라고 할 수 있다고 하였다. 선행연구에서는 서울시내 특 1급 호텔 식음료 종사원의 주관적 웰빙이 직무열의에 미치는 영향 관계를 분석한 연구에서는 웰빙에 대한 개인의 만족이 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 하였으며(채신석, 2017), 호텔직원이 느끼는 주관적 웰빙이 높을수록 직무열의 또한 높아진다는 것을 확인하였다(손영아·이형룡, 2019). 박진수·이성희(2019)의 연구에서는 조직 생활의 지속을 위해서는 스트레스와 심리적 안녕감에 대한 관리가 중요한 요소이며, 스트레스는 정신적·신체적으로 나쁜 영향을 미쳐 조직에 몰입하지 못하게 된다고 하였다. 따라서 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설2: 주관적 행복은 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3) 주관적 행복과 이직의도 간의 관계

주관적 행복에 따라 고객 접점직원의 태도는 달라지며, 주관적 행복이 높은 경우 긍정적인 사건에 관심을 보이고 긍정적이고 낙관적으로 해석하려는 경향이 있으며, 주관적 행복이 낮은 경우에는 부정적인 사건에 관심을 보이며 부정적이고 비관적으로 해석하려는 경향이 있다(Seidlitz & Diener, 1993). 최명옥·유태용(2005)의 연구에서는 개인-직무부합이 높아질수록 이직의도는 감소하며, 역할 과부하, 역할 갈등, 역할 모호성 등의 스트레스 요인들은 이직의도를 높일 수 있는 요소라고 하였다. 스트레스는 주관적 행복을 낮추는 요인이 될 수 있으며 이를 통해 주관적 행복이 낮아질수록 이직의도는 높아진다는 것을 예측해볼 수 있다. 선행연구에서는 심리적 웰빙과 이직의도 간의 관계에 관한 연구에서는 심리적 웰빙은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미친다고 하였으며(남기섭, 2017), 고객 접점 종업원의 주관적 행복의 두 요소인 인지적 행복과 정서적 행복이 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미친다고 하였다(이명성·한상린, 2016). 따라서 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설3: 주관적 행복은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

4) 직무열의와 이직의도 간의 관계

조직은 구성원이 업무에 대해 긍정적인 마음을 갖고 업무를 성취할 수 있게 직무자원을 제공하고, 이러한 혜택을 받은 구성원은 조직에 에너지와 시간, 노력을 쏟게 된다(Agarwal, Datta, Blake-Beard, & Bhargava, 2012). 직무열의가 높은 직원은 긍정적인 태도를 보이며 조직을 신뢰해 조직을 떠나려는 의도가 감소한다고 하여 직무열의는 이직의도를 낮추는 요소라고 할 수 있다(Schaufeli & Bakker, 2004). 직무열의를 경험한 종사원은 스스로가 자신이 근무하는 곳을 일하기 매우 좋은 곳으로 만들어내며(Bakker, 2010), 직무열의가 높은 종사원은 이직할 의도도 낮다고 하였다(Alfes, Shantz, Truss & Soane, 2013). 국내 선행연구에서도 직무 불만족과 이직의도를 감소시키기 위해서는 직무탈진을 감소시키는 것보다 직무열의를 증가시키는 것이 더 효과적임을 입증했으며(신강현·오인수, 2004), 직원의 직무열의와 일중독이 높을수록 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났다(최영근·김규배, 2012). 김영중·정윤조(2016)의 연구에서도 특급호텔 조리 종사원이 인지하는 직무열의는 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미친다고 검증하였다. 따라서 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설4: 직무열의는 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

5) 감성지능과 직무열의 간의 관계에서 주관적 행복의 매개역할

고객 접점 종업원의 인지적 행복은 긍정적인 경험을 통한 만족감을 높이고 직무에 대한 심리적 비용을 줄여 직무를 계속하여 수행하도록 하며, 정서적 행복의 경우 긍정적인 정서 상태를 유지하게 하여 직무에 대한 긍정적인 태도를 나타내게 한다(Myers& Diener, 1995). 박종철·이광옥(2015)의 연구에서는 감성지능은 감정노동의 내면 행동에 모두 유의한 영향을 미치며, 종사원이 감성지능 요인을 지각하는 정도가 높을수록 직무성과도 높아진다고 하였으며, Nikolaou& Tsaousis(2002)의 연구에서는 감성지능이 높을수록 자신이 하는 일에 가치를 느끼는 정도가 높았으며, 자신의 업무에 몰입하고 조직에도 충성한다고 하였다. 김세롬(2014)의 호텔 고객접점부서 직원을 대상으로 조직구성원 간의 감성지능과 직무성과의 연관 관계에서 자기감정의 이해와 감정의 조절 및 감정활용은 직무성과에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 선행연구를 바탕으로 감성지능과 직무열의 간의 관계에서 주관적 행복이 매개역할을 할 것으로 예측하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설5:주관적 행복은 감성지능과 직무열의의 관계에서 매개역할을 할 것이다

6) 감성지능과 이직의도 간의 관계에서 주관적 행복의 매개역할

감성지능은 타인의 감정을 인식하고 이해하며, 타인의 행동을 통해 그들의 감정을 인식할 수 있고, 개인의 감성지능을 문제를 해결하고 건설적인 활동에 활용하는 능력이며, 창의성에 긍정적인 영향을 미친다(어운선·이형룡, 2011). 정규엽·김원동(2008)은 호텔종사원을 대상으로 감성지능이 이직의도에 미치는 영향을 연구한 결과 감성지능 중 자기 감성 이해가 이직의도에 영향을 미친다고 하였으며, Zablah et al., 2012)은 고객접점 종업원의 감정이 고갈되면 개인의 주관적 행복감은 낮아지고 직업을 그만두려는 이직의도가 높아진다고 하였다. 주관적 웰빙은 정신적, 육체적 안녕과 건강뿐만 아니라 자신의 진정한 삶의 행복에 대해 개인이 주관적으로 느끼는 정도를 의미하는 것으로(김정희, 2016), 개인의 주관적 행복이 높을수록, 본인이 속한 조직에 대해 참여수준을 스스로 높이고 직무에 관해 더 많은 노력을 기울일 수 있다(Krueger, Hicks, & McGue, 2001; Thoits & Hewitt, 2001). 따라서 선행연구를 바탕으로 감성지능과 이직의도 간의 관계에서 주관적 행복이 매개역할을 할 것으로 예측하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설5:주관적 행복은 감성지능과 이직의도 관계에서 매개역할을 할 것이다.

2. 조작적 정의 및 측정 도구

감성지능은 Salovey & Mayer(1990)와 윤선영(2014)의 정의를 바탕으로 ‘타인의 감성을 이해하고 조절하며, 알고 있는 감성을 효율적으로 활용할 수 있는 능력’으로 정의하고, 그 하위요인으로 자기 감성 이해, 타인 감성 이해, 감성조절, 감성 활용으로 구분하였다. 감성지능의 측정 도구로는 Wong & Law (2002)의 측정 도구를 활용하고 윤선영(2014)의 연구를 참고하여 구성하였다. 총 16문항을 리커트 5점 척도로 측정하였다. 본 연구에서는 감성지능의 개별문항을 네 개의 문항 묶음(item parceling)으로 구성하여 분석하였다. 하나의 잠재변수에 관측변수들이 많이 구성되게 되면 개별문항의 측정오차로 인하여 전체적인 측정오차가 증가 되어서 모형의 적합도가 낮아지게 된다(MacCallum, Widaman, Zhang, & Hong, 1999). 이때 문항 묶음을 하면 간명한 모형이 만들어져서 전체적인 측정오차가 줄어들게 된다(오숙영, 2017). 문항 묶음은 선행연구를 바탕으로 감성지능의 네 가지 하위요인으로 문항 묶음을 하였으며, 각 항목의 평균점수를 계산하여 하나의 점수로 만들었다.

주관적 행복은 Pavot & Diners(1993)의 연구를 바탕으로 ‘정서적인 측면이 강조되는 부분으로서 각자가 느끼는 삶에 관한 전반적인 만족도 혹은 행복’으로 정의하였다. 주관적 행복의 측정 도구는 Pavot & Diners(1993)의 연구를 토대로 손영아·이형룡(2019)의 연구를 바탕으로 수정·보완하여 5개의 항목으로 구성하여 리커트 5점 척도로 구성하였다. 직무열의는 Schaufeli et al. (2002)과 강재완·이형룡(2016)의 연구를 바탕으로 ‘업무를 수행하면서 발생하는 긍정적, 열정적 마음 상태’로 정의하였다. 직무열의의 측정 도구로는 Schaufeli et al.(2002), 강재완·이형룡(2016)의 연구를 바탕으로 수정·보완하여 5개의 항목으로 구성하여 리커트 5점 척도로 구성하였다. 이직의도는 Meyer & Allen(1984), 이희라·이형룡(2014)의 연구를 바탕으로 ‘종업원이 구성원이기를 포기하고 현재의 직장을 떠나려는 의도로서 실제로 직장을 그만두기 전에 예고를 나타내는 것’으로 정의하였다. 이직의도의 측정 도구는 Meyer & Allen(1984), 이희라·이형룡(2014)의 연구를 바탕으로 수정·보완하여 5개의 항목으로 구성하여 리커트 5점 척도로 구성하였다.

3. 자료수집 및 측정방법

본 연구의 실증분석을 위해서 모집단은 국내 호텔에서 근무하는 직원으로 설정하였으며, 대표표본은 서울지역 4성 호텔, 5성 호텔의 서비스 접점부서에서 근무하는 직원 중 현 근무 호텔의 근무경력이 1년 이상인 정규직 직원으로 선정하였다.

모집단의 선정 이유는 서비스 접점부서 직원의 감성지능은 직장상사 혹은 동료와의 이해관계 그리고 고객과의 관계에서 중요한 요소이며, 현 근무 호텔 근무경력 1년 이상의 직원이 업무와 기업 문화에 익숙해진 시기로 판단되어 개인의 감성지능을 인지하고 주관적 행복을 평가할 수 있으며, 직무열의와 이직의도에 대한 정도를 인식할 수 있을 것으로 판단되어 연구의 모집단으로 선정하였다.

본 연구의 설문은 설문지 작성 후 예비 조사를 통해 보완 및 수정 후 작성자가 직접 작성하는 자기기입법을 사용하였다. 설문지는 서울지역 4성 호텔, 5성 호텔 중 총 9개 호텔에 직접 방문하여 배포하였다. 총 300부의 설문지 중 회수된 설문지는 290부이며, 그중 설문을 끝까지 완료하지 않은 설문지와 응답이 모호한 설문지와 현 근무 호텔 경력이 1년 미만인 설문지를 제외하고 총 228부의 유효 표본으로 통계 분석을 진행하였다. 본 연구의 분석에는 SPSS 23.0과 AMOS 23.0을 활용하였다. 표본의 일반적 특성 및 인구통계학적 특성을 살펴보기 위한 빈도분석과 판별 타당성을 확인하기 위한 상관관계 분석을 하였다. 또한, 측정 항목의 신뢰도를 확보하기 위해 신뢰도 분석을 진행했으며, 높은 타당성의 확보와 구조방정식 모형의 적합성 판단을 위한 확인적 요인분석을 진행하였으며, 확인적 요인분석을 통해 개념신뢰도(CCR)와 평균분산추출(AVE)을 산출하여 구성 타당성에 대해 평가해보았다. 구조방정식 모형을 통한 본 연구의 가설검증을 위해 본 연구의 모형과 가설에서 설정한 각각의 개념을 잠재변수로 입력하고, 다차원으로 측정된 항목의 각 잠재변수의 관측변수로 입력하여 분석을하였다. 호텔 서비스 접점직원의 감성지능과 주관적행복, 직무열의, 이직의도간의 관계에서 주관적 행복의 매개역할을 분석하기 위해 본 연구에서는 부트스트래핑을 통하여 공변량 분해를 시행하였다.

IV. 분석결과

1. 자료수집 및 측정방법

본 연구에 참여한 표본에 대한 특징을 살펴보면 <표 1>과 같다. 표본의 성별은 남성이 109명(47.8%), 여성이 119명(52.2%)이며, 연령은 20대가 112명(49.1%), 30대 99명 (43.4%), 40대 이상이 17명(7.5%)으로 나타났다. 최종학력은 대학교 재학/졸업이 131명(57.5%), 전문대 재학/졸업 80명(35.1%), 대학원 재학/졸업 17명(7.5%) 순으로 나타났다. 직급은 사원이 132명(57.9%), 주임 64명(28.1%), 대리 23명(10.1%),

과장 이상 9명(3.9%)으로 나타났다. 근속기간은 1년~3년 미만이 117명(51.3%), 5년~10년 미만 41명(18.0%), 3년~5년 38명(16.7%), 10년 이상 32명(14.0%)으로 나타났다. 근무부서는 객실팀이 91명(39.9%), 식음료팀 65명(28.5%), 조리팀 44명(19.3), 객실·연회 판촉팀과 기타부서가 각각 14명(6.1%)으로 나타났다.

〈표 1〉 인구통계학적 특성(N=228)

변수		빈도	%	변수		빈도	%
성별	남자	109	47.8	근속기간	1년~3년 미만	117	51.3
	여자	119	52.2		3년~5년 미만	38	16.7
연령	20대	112	49.1		5년~10년 미만	41	18.0
	30대	99	43.4		10년 이상	32	14.0
	40대 이상	17	7.5	부서	객실팀	91	39.9
최종학력	전문대 재학/졸업	80	35.1		식음료팀	65	28.5
	대학교 재학/졸업	131	57.5		조리팀	44	19.3
	대학원 재학/졸업	17	7.5		객실·연회 판촉팀	14	6.1
직급	사원	132	57.9	기타		14	6.1
	주임	64	28.1				
	대리	23	10.1				
	과장이상	9	3.9				

2. 확인적 요인분석 및 신뢰도 분석

본 연구에서는 측정 도구의 신뢰성과 타당성을 확보하기 위하여 신뢰도 분석과 확인적 요인분석을 했으며, 결과는 <표 2>와 같이 나타났다. 본 연구의 신뢰도 분석결과 Cronbach's α 값은 0.839~0.898로 확인되어, 최소 기준값이 0.6보다 높게 나타나 신뢰성이 확보되었다 (Bagozzi & Yi, 1988). 확인적 요인분석을 한 결과, 초기 측정모형의 적합도가 적합하지 않은 것으로 확인되었다. 이에 Regression weights의 P값, Standardized Regression Weights 그리고 Squared Multiple Correlation의 값에 의해서 주관적행복1, 직무열의1, 이직의도1개 요인을 제거한 후 확인적 요인분석을 재 실시하였다. 최종 측정모형의 적합도는 $\chi^2=290.917(p<.001)$, RMR=0.050, TLI=0.882, CFI=0.905, RMSEA=0.094으로 나타나

본 연구의 측정모형은 적합한 것으로 판단할 수 있다.

〈표 2〉 확인적 요인분석 및 신뢰도 분석

잠재변수	관측변수	비표준 화 계수	표준화 계수	S.E.	C.R.	AVE	CCR	Cronb ach's α
감성 지능	대부분 내가 어떤 감정을 가진 이유에 대해 잘 알고 있다.							
	자기 감성	내가 느끼는 것을 잘 이해한다.	1	.840				
		나 자신의 감정을 잘 이해한다.						
		내가 행복한지 아닌지를 알고 있다.						
		내 주위 사람들의 감정을 잘 이해하고 있다.						
	타인 감성	다른 사람들의 감정을 잘 관찰하는데 뛰어나다.	.742	.655	.072	10.343***		
		항상 내 동료들의 행동으로부터 그들의 감정을 알 수 있다.						
		타인의 감정과 느낌에 민감하다.				.567	.840	.898
		나의 감정을 잘 통제할 수 있다.						
	감성 조절	내 기분을 잘 다스릴 수 있다.						
주관적 행복		내 노여움을 통제하고, 어려움을 이성적으로 해결할 수 있다.	.806	.636	.081	9.969***		
		스스로 동기를 부여한다.						
		스스로 목표를 세우고 그것을 달성하기 위해 최선을 다한다.						
	감성 활용	항상 자신에게 나는 유능한 사람이라고 말한다.	1.075	.853	.075	14.328***		
		항상 나 자신을 격려한다.						
		스스로 동기부여 시킨다.						
		내 삶의 조건이 만족스러운 편이다.	1	.756				
		내가 꿈꾸는 이상적인 삶에 가까운 삶을 살고 있다.	.972	.691	.095	10.265***	.613	.860
		지금까지 내 삶에서 내가 원하는 중요한 것들을 얻었다고 생각한다.	1.037	.845	.082	12.685***	.860	.849
		전반적으로 내 삶에 만족한다.	1.106	.829	.089	12.448***		
직무 열의		나의 일은 나를 열심히 일하도록 만든다.	1	.801				
		내 업무가 매우 의미 있고 가치 있는 일이라고 생각한다.	1.032	.795	.081	12.745***	.643	.880
		나의 직무에 푹 빠져있다.	1.027	.840	.076	13.576***	.880	.891
		직무를 수행할 때 열정적이다.	.973	.769	.079	12.251***		

이직 의도	향후 1년 안에 이 조직을 그만둘 것이다.	1	.844						
	현재 직장에 만족하지만 다른 회사에서 일을 해 보고싶다.	.644	.583	.072	8.898***				
	현재보다 조금이라도 여건이 나빠지면 회사를 그만둘 것이다.	.722	.658	.070	10.274***	.560	.830	.839	
	현재 다른 회사의 이직을 심가하게 고려하고있다.	1.146	.868	.085	13.41***				
*p<.05, **p<.01, ***p<.001									
$\chi^2=290.917(p<.001)$, $df=97$, $p=0.000$, $/df=2.999$, $RMR=0.050$, $TLI=0.882$, $CFI=0.905$, $RMSEA=0.094$									

3. 판별 타당성

본 연구의 판별 타당성을 평가하기 위해 제시된 측정변수의 상관계수를 분석하여 <표 3>에 제시하였다. 판별 타당성은 각 잠재변수의 AVE 수치가 상관계수의 제곱 값보다 높아야 판별 타당성이 있다고 판단한다(Fornell & Lacker, 1981). <표 3>에서 제시된 것처럼, 각 요인 간의 상관관계 제곱 값이 AVE값 보다 크지 않기 때문에 판별 타당성이 확보되었다고 할 수 있다. 또한, 법칙 타당성을 확인한 결과, 모든 구성개념 간의 관계에 대한 방향성이 설정한 가설의 방향성과 일치하는 것으로 나타났기 때문에 법칙 타당성이 있다고 판단할 수 있다.

<표 3> 구성개념 간의 상관분석 및 판별 타당성 평가

	감성지능	주관적행복	직무열의	이직의도
감성지능	.567^a	(.554) ^b	(.372)	(.009)
주관적행복	.744***	.604	(.307)	(.015)
직무열의	.610***	.554***	.643	(.025)
이직의도	.095	-.123	-.158*	.560
*p<.05, **p<.01, ***p<.001				
a. 사선은 AVE값, b. () 안의 숫자는 상관계수의 제곱				

4. 가설검증

본 연구의 가설검증은 <표 4>와 같이 나타났다. 구조모형의 모형적합도에서 $\chi^2=290.917(p<.001)$ 로 나타났으며, $RMR=0.050$, $RMSEA=0.094$, $TLI=0.882$, $CFI=0.905$ 으로 나타났다. 가설검증 결과 첫째, [가설 1]에 대한 분석결과, $\beta=0.744$ 이

며, 유의수준 5% 이내에서 $C.R=10.163(p<0.001)$ 로 나타나 감성지능은 주관적 행복에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, [가설 2]에 대한 분석결과, $\beta=0.223$ 이며, 유의수준 5% 이내에서 $C.R=2.031(p<0.05)$ 로 나타나 주관적 행복은 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, [가설 3]에 대한 분석결과, $\beta=-0.371$ 이며, 유의수준 5% 이내에서 $C.R=-2.744(p<0.1)$ 로 나타나 주관적 행복은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, [가설 4]에 대한 분석결과, $\beta=-0.285$ 이며, 유의수준 5% 이내에서 $C.R=-2.719(p<0.1)$ 로 나타나 직무열의는 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

〈표 4〉 구성개념 간의 인과관계 및 가설검증

	경로		표준화계수	S.E.	C.R.	SMC	채택여부
H1. 감성지능	→	주관적 행복	.744	.080	10.163***	.554	채택
H2. 주관적 행복	→	직무열의	.223	.102	2.031*	.395	채택
H3. 주관적 행복	→	이직의도	-.370	.115	-2.744**	.142	채택
H4. 직무열의	→	이직의도	-.285	.096	-2.719**		채택

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$
 $\chi^2=290.917(p<.001)$, $df=97$ $p=0.000$, $/df=2.999$, $RMR=0.050$, $TLI=0.882$, $CFI=0.905$, $RMSEA=0.094$

독립변수와 종속변수 간의 영향 관계에서 주관적 행복의 매개 효과에 대한 분석을 위해 부트스트래핑을 활용하였고 편향 수정된 95% 신뢰구간에서 최대우도법(ML)으로 반복 표출 수는 500회로 설정하였다. 검증결과는 <표 5>와 같이 나타났다. 매개역할 대한 가설검증 결과 첫째, [가설 5]를 검증한 결과, 감성지능과 직무열의의 관계에서 주관적 행복의 매개 효과는 95% 신뢰구간에서의 0.011 ~ 0.375 상한값과 하한값을 보여 0을 포함하지 않는 것으로 나타났다. 즉, 주관적 행복의 매개 효과는 $p<0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 검증되어, 주관적 행복은 감성지능과 직무 열의 간 관계에서 부분 매개하는 것으로 확인되었다. 둘째, [가설 6]을 검증한 결과, 감성지능과 이직의도의 관계에서 주관적 행복의 매개 효과는 95% 신뢰구간에서의 -0.761 ~ -0.190 상한값과 하한값을 보여 0을 포함하지 않는 것으로 나타났다. 즉, 주관적 행복의 매개 효과는 $p<0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 검증되어, 주관적 행복은 감성지능과 이직의도 간 관계에서 부분 매개하는 것으로 확인되었다.

〈표 5〉 부트스트랩을 이용한 주관적 행복 매개역할 분석

경로		Estimate	S.E.	95% 신뢰구간	매개유형
H5.감성지능→주관적행복→직무열의	총 효과	.610	.053	.469 ~ .777	
	직접효과	.444	.100	.257 ~ .686	
	간접효과	.166	.086	.011 ~ .375	부분매개
H6.감성지능→주관적행복→이직의도	총 효과	.095	.097	-.077 ~ .297	
	직접효과	.545	.181	.211 ~ .993	
	간접효과	-.449	.139	-.761 ~ -.190	부분매개

a. 매개효과는 표준화 값으로 표현됨.
b. 편향 수정된 95% 신뢰구간에서 ML추정법으로 500회의 부트스트랩을 실행함

V. 결 론

본 연구에서는 호텔 서비스 접점직원을 대상으로 감성지능과 주관적행복, 직무열의, 이직의도 간의 관계를 실증적으로 검증하여 개인의 감성지능을 통해서 주관적 행복과 직장에서 직무열의를 향상시키고, 업무의 열의와 효율을 저하시키는 이직의도를 낮추는 방안을 모색하고자 하였다.

연구결과, 호텔 서비스 접점직원이 지각한 감성지능은 주관적 행복에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 호텔 서비스 접점직원의 주관적 행복은 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이직의도에는 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감성지능과 직무열의의 관계에서 주관적 행복의 매개역할을 검증하였을 때, 주관적 행복은 감성지능과 직무열의 간 관계에서 부분매개하는 것으로 확인되었으며, 감성지능과 이직의도의 관계에서 주관적 행복에서 또한 부분매개하는 것으로 확인되었다.

본 연구의 학문적 시사점은, 현재 서비스 접점직원의 감성지능에 관련한 연구는 활발하게 진행되고 있으나, 주관적 행복에 관한 연구는 대부분 서비스를 경험하는 고객 대상으로 진행된 연구가 이루어지고 있다. 본 연구에서는 환대 산업에서 서비스를 제공하는 서비스 접점직원을 대상으로 연구가 이루어져 이론적 범위를 확장하였다는 것이 의미가 있다. 또한, 호텔 서비스 접점직원의 감성지능과 직무열의, 이직의도 간의 관계에서 주관적 행복이 부분매개한 것으로 확인되어 호텔 서비스 접점 직원의 직무열의, 이직의도에 영향을 미치는 변인임을 증명하였다. 따라서, 매개변수로서 주관적 행복의 중요성을 재확인하였다는 것에 연구의 의미가 있다.

본 연구의 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 호텔 서비스 접점직원이 지각한 감성지능은 주관적 행복에 유의한 정(+)의 영향을 미치며, 주관적 행복은 직무열

의에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 대면 서비스를 제공하는 서비스 접점직원이 자신의 기분을 인지하여 조절하고 고객의 감정과 정서 상태를 파악하여 이해와 공감하는 것은 서비스 접점직원의 주관적 행복에 영향을 미치고, 이를 통해 고객에게 제공되는 서비스 품질이 결정될 수 있다는 것이다. 이를 위해 호텔 기업에서는 인터뷰를 통해 감성지능이 높은 인재를 채용하도록 해야 할 것이며, 기존 구성원들의 감성지능을 증진 시킬 수 있는 역할 교환, 직무체험 프로그램 혹은 자신의 감정에 대해 생각해 볼 수 있는 시간을 갖는 프로그램을 마련하면 좋을 것이다.

둘째, 호텔 서비스 접점직원의 주관적 행복은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 서비스 접점직원의 주관적 행복을 높이는 방법으로 여가나 취미활동을 기업 차원에서 적극적으로 지원하고 권장하여야 할 것이며, 자기계발, 직무교육 등 개인 맞춤형 프로그램이 개발되어야 할 것이다. 하지만 직원이 상주해야 하는 서비스 접점부서의 경우 가능한 범위 내에서 스케줄에 자율성을 부여한다면 종사원의 주관적 행복을 높여 이직의도를 낮출 수 있을 것이다.

셋째, 호텔 서비스 접점직원의 주관적 행복은 감성지능과 직무열의의 관계와 감성지능과 이직의도의 관계에서 부분매개하는 것으로 확인되었다. 이와 같은 결과는 구성원의 주관적 행복을 구성원 개인의 문제로 인식할 것이 아니라, 조직적 차원에서 관리해 줄 필요가 있다는 것을 보여준다. 기성세대들의 조직을 위해 희생하고, 타인에게 업무를 강요하는 문화는 직원의 주관적 행복을 낮출 수 있다. 이를 회사 차원에서의 코칭 및 상담을 통해 구성원들이 자유롭게 의사를 표현하고 의견을 제시할 수 있는 문화로 발전시킨다면, 구성원들의 주관적 행복을 높이고 이것이 직무열의를 높이고 이직의도는 낮아지는 것으로 이어질 수 있을 것이다.

이와 같은 학문적, 실무적 시사점에도 불구하고 본 연구는 몇 가지의 한계가 존재하여 한계점을 보완한 추가적인 연구가 진행될 필요가 있다. 첫째, 본 연구는 서울지역 4성 호텔, 5성 호텔의 현 근무 호텔 1년 이상 재직 중인 호텔 서비스 접점직원을 대상으로 진행되었다. 이는 다양한 형태와 특성을 가진 호텔이 생겨나고 있는 요즘과 같은 때에 모든 호텔 서비스 접점직원을 일반화시키는 점에 무리가 있다고 생각되었으며, 향후 연구에서는 더욱 폭넓은 범위를 대상으로 한 연구가 진행된다면 학계에 더욱 발전된 이론적 기여 할 수 있을 것이다. 둘째, 감성지능은 성별, 직위 혹은 근속 연수에 따라 달라질 수 있을 것으로 판단된다. 따라서 추후 연구에서는 인구통계학적 관점에서 새로운 접근이 필요할 것이며, 이러한 연구의 결과는 인적자원 관리에 유용한 자료가 될 수 있을 것이다. 셋째, 본 연구에서는 감성지능을 독립변수로 연구하였으나, 감성지능에 영향을 줄 수 있는 다양한 변수들이 존재하기 때

문에 추후 연구에서는 감성지능을 조절변수 혹은 종속변수로 두어 연구를 진행한다면 좀 더 의미 있는 결과가 도출될 수 있을 것으로 생각된다.

참고문헌

- 강재완·이형룡(2016). 호텔 고객 접점직원의 직무크래프팅과 직무소진 및 직무열의에 관한 구조적 영향 관계: 직무소진의 매개 효과를 중심으로. *관광학연구*, 40(4), 149-163.
- 권나경·임선희(2016). 호텔종사원의 감성지능과 직무열의가 업무성과에 미치는 영향. *한국조리학회지*, 22(7), 22-35.
- 김남준·김해룡·최웅(2018). 외식 종사자의 감성지능이 주관적 행복에 미치는 영향: 성격특성의 조절효과. *호텔경영학연구*, 7(8), 11-326.
- 김동규·이연정(2017). 비정규직 호텔 조리종사원의 감성지능이 조직몰입, 업무 성과에 미치는 영향에 관한 연구. *한국조리학회지*, 3(4), 3-55.
- 김새롬(2014). 조직구성원의 감성지능이 커뮤니케이션의 개방성 및 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구: 서울시내 특1급 호텔의 직원을 대상으로. *외식경영연구*, 17(6), 273-295.
- 김성수·한지수·양동휘(2018). 감성적 소비가치가 만족과 주관적 웰빙 및 충성도에 미치는 영향. *한국조리학회지*, 24(1), 1-12.
- 김성아·김홍범·최영환(2015). 특급호텔 레스토랑 고객이 인지한 서비스 패러독스 영향요인에 관한 연구. *호텔경영학연구*, 24(6), 97-111.
- 김영중·정윤조(2016). 고용형태에 따른 조리 종사원이 인지하는 상사의 비인격적 감독이 직무열의, 이직의도에 미치는 영향. *관광학연구*, 40(9), 85-99.
- 김정희(2016). 자기 결정성의 PB 만족과 주관적 웰빙에 미치는 영향. *상품학연구*, 34(4), 43-54.
- 남기섭(2017). 일-생활의 균형(WLB)과 이직의도와의 관계에서 심리적 웰빙 의매개효과. *경영경제연구*, 9(2), 35-161.
- 박종철·이광옥(2015). 호텔 기업 종사원의 감성지능에 따른 감정노동이 직무성과 및 이직의도에 미치는 영향. *관광연구*, 30(6), 85-109.
- 박진수·이성희(2019). 인재우대 활동과 직무 스트레스가 조직몰입에 미치는 영향: 제조업 관리직 팀장의 인식을 중심으로. *상품학연구*, 37(2), 157-163.
- 손영아·이형룡(2019). 호텔직원의 일-생활 균형에 따른 주관적 웰빙이 직무열의와 프리젠테이션에 미치는 영향. *관광레저연구*, 31(6), 55-75.
- 신강현·오인수(2004). 직무만족과 이직의도 예측시 직무열의의 중요성. *한국심리학회 학술대회 자료집*, 2004(1), 244-245.
- 어윤선·이형룡(2011). 외식산업 직원의 감성지능, 창의성, 조직몰입간의 관계 연구:

- 변화지향적 조직문화의 조절효과를 중심으로. *호텔경영학연구*, 20(4), 161-182.
- 오숙영(2017). 확인적 요인분석과 구조방정식 모형분석에서 다차원 척도에 대한 다양한 문항 묶음 방법 적용연구. *교육방법연구*, 29(2), 313-345.
- 유창근(2004). 호텔직원의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. *관광서비스연구*, 4(1), 177-201.
- 윤선영(2014). 항공사 객실승무원의 감성지능이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향. *한국항공경영학회지*, 12(6), 3-19.
- 이명성·한상린(2016). 사회자본과 개인-조직 적합성이 고객접점 종업원의 감정고갈과 주관적 행복, 이직의도에 미치는 영향. *대한경영학회지*, 29(9), 1411-1433.
- 이형룡·최영호·김정매(2009). 리조트직원의 경력몰입 결정요인과 이직의도에 관한 연구. *관광레저연구*, 21(4), 173-195.
- 이희라·이형룡(2014). 한대기업의 윤리경영이 종사원의 팀몰입과 이직의도에 미치는 영향: 개인조직적합성의 매개효과를 중심으로. *외식경영연구*, 17(4), 395-422.
- 임지은(2014). 직무스트레스가 조직시민행동과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. *대한경영학회 학술대회*, 2014(5), 721-742.
- 정규엽·김원동(2008). 호텔직원의 감성지능이 조직시민행동과 이직의도에 미치는 영향: LMX 조절효과를 중심으로. *외식경영연구*, 11(4), 419-444.
- 채신석(2017). 개인적 성격특성과 지향적 활동이 주관적 웰빙과 직무열의에 미치는 영향: 서울시내 5성급 호텔 식음료부서를 중심으로. *호텔리조트연구*, 16(3), 21-44.
- 채신석(2017). 근로생활의 질이 직무열의, 조직몰입 그리고 이직의도에 미치는 영향: 서울시내 5성급호텔 식음료직원을 중심으로. *관광학연구*, 1(10), 65-183.
- 최명옥·유태용(2005). 개인-조직, 개인-직무, 개인-상사 부합이 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향. *한국심리학회지*, 8(1), 139-162.
- 최병호(2018). 호텔 구성원의 감성지능이 창의성 및 고객지향성에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 20(2), 57-68.
- 최영근·김규배(2012). 일중독과 직무열의의 결과변수에 대한 비교 연구. *대한경영학회지*, 25(5), 341-2363.
- 한기완·박주희(2015). 호텔종사원이 지각하는 고객관련 스트레스가 감정노동과 이직의도에 미치는 영향. *관광경영연구*, 65, 193-215.
- Agarwal, U. A., Datta, S., Blake-Beard, S. & Bhargava, S. (2012). Linking LMX, innovative work behaviour and turnover intentions: The mediating role of work engagement. *Career Development International*, 17(3), 208-230.

- Alfes, K., Shantz, A. D., Truss, C. & Soane, E. C. (2013). The link between perceived human resource management practices, engagement and employee behaviour: A moderated mediation model. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(2), 330-351.
- Bagozzi, R. P. & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94.
- Bakker, A. B. (2010). Engagement and job crafting: Engaged employees create their own great place to work. In S. L. Albrecht (ed.). *New horizons in management. Handbook of engagement: Perspectives, issues, research and practice* Northampton: Edwin Elgar.
- Bakker, A. B., Albrecht, S. L. & Leiter, M. P. (2011). Key questions regarding work engagement. *European journal of work and organizational psychology*, 20(1), 4-28.
- Bar-On, R. (2010). Emotional Intelligence: An Integral Part of Positive Psychology. *South African Journal of Psychology*, 40, 54-62.
- Boehm, J. K. & Lyubomirsky, S. (2009). The Promise of Sustainable Happiness. *The Oxford Handbook of Positive Psychology*, 667-677.
- Campbell A., Converse P. E. & Rodgers W. L. (1976). *The Quality of American Life* New York: Russell Sage Foundation.
- Caruso, D. R. & Salovey, P. (2004). *The Emotionally Intelligent Manager*. San Francisco: JosseyBass.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542-575.
- Druskat, V. U. & Wolff, S. B.(2001). Emotional Intelligence and Team Performance, The Good and Bad and The Ugly. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10(4), 343-362.
- Flippo, E. B.(1976). *Principles of personnel management*. New York: Mc Graw Hill.
- Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equations with unobservable variable and measurement. *Journal of Marketing Research*, 18, 39-50.
- Goleman, D. P.(1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ for Character, Health and Lifelong Achievement*, New York: Bantam Books.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L. & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: a meta-analysis. *Journal of applied psychology*, 87(2), 268-279.

- Kahn, W. A. (1990). Psychological cinditions of per- sonal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692- 724.
- Krueger, R. F., Hicks, B. M. & McGue, M. (2001). Altruismand antisocial behavior: Independent tendencies,unique personality correlates, distinct etiologies. *Psychological Science* 12(5), 397-402.
- MacCallum, R. C., Widaman, K. F., Zhang, S. & Hong, S. (1999). Sample size in factor analysis. *Psychological Methods*, 4(1), 84-99.
- Macey, W. H. & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology*, 1(1), 3-30.
- Meyer, J . P. & Allen, N. J. (1984). Testing the ‘side-bet theory’ of organizational commitment; Some methodological considerations. *Journal of applied psychology*, 69(3), 372.
- Milkovich, G. T. & Boudreau, J. W. (1994). *DirecciOny Administración de recursos humanos: un enfoque de estrategia*. Boston: Addison-Wesley.
- Myers, D. G. & Diener, E. (1995). Who is happy?. *Psychological science*, 6(1), 10-19.
- Nikolaou, I.& Tsaousis, I. (2002). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects onoccupational stress and organizational commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10(4), 327-342.
- Pavot, W. & Diener, E. (1993). Review of the Satisfaction with Life Scale. *Psychological Assessment*, 5(2), 164-172.
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*. 9(3), 185-211.
- 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*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness studies*, 3(1), 71-92.
- Schwepker, C. H. & Ingram, T. N. (1996). Improving sales performance through ethics: The relationship between salesperson moral judgment, *Journal of business ethics*, 15(11), 1151.
- Seidlitz, L. & Diener, E. (1993). Memory for positive versus negative life events: Theories for the differences between happy and unhappy persons. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64(4), 654-664.
- Wong, C. S. & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional

intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13, 243-274.

Zablah, A. R., Franke, G. R., Brown, T. J. & Bartholomew, D. E. (2012). How and when does customer orientation influence frontline employee job outcomes? A meta-analytic evaluation. *Journal of Marketing* 76(3), 21-40.

2020년 10월 27일 원고 접수

2020년 11월 12일 수정본 접수

2020년 11월 27일 최종 수정본 접수 및 게재확정

3인 익명심사 필