



www.akht.or.kr

Journal of Hospitality & Tourism Studies

The Academy of Korea Hospitality & Tourism



호텔직원들의 감성지능이 혁신행동과 조직신뢰 및 업무성과에 미치는 영향

The influence of emotional intelligence among hotel employees on innovation behavior, organizational trust, and job performance

양재영* · 박영진**

Yang, Jae-Young · Park, Young-Jin

* 국제대학교 항공서비스학과 겸임교수, askcandy@naver.com, 관심분야: 호텔관광산업, 여행사업 경영

** 백석대학교 관광학부 부교수, baenangpark@bu.ac.kr, 관심분야: 호텔관광산업, 남북관광산업, 북한사회문화(교신저자)

요약

최근 코로나19의 영향으로 관광산업 현장에서 근무하는 직원들의 상황이 좋지 않다. 특히 호텔기업은 인적자원을 바탕으로 영업하는 기업이기 때문에 상황이 더욱더 어려운 실정이다. 이에 본 연구에서는 호텔기업의 인적자원에 대한 관리의 중요성을 인식하고, 호텔직원의 감성지능이 혁신행동과 조직신뢰 및 업무성과에 미치는 영향 관계를 파악하여 호텔기업의 발전과 성장을 위한 시사점을 제시하고자 하였다. 자료는 한국의 다양한 등급 10개 호텔에서 근무하고 있는 직원들로부터 수집하였다. 각 호텔에 40부씩, 총 400부를 배포하였고, 그 중 380부를 회수하였다. 회수된 설문지 중에서 5부의 설문지를 제외하고, 총 375부의 설문지들을 이용해 분석하였다. 분석 결과는 첫째, 호텔 직원들이 인식하는 감성지능은 혁신행동에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 감성조절 요인이 혁신행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 나머지 요인들은 혁신행동에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 호텔직원들이 인식하는 혁신행동은 조직신뢰와 업무성과에 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 호텔직원들의 조직신뢰는 업무성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 연구결과를 해석해보면, 최근 코로나19의 영향으로 호텔직원들이 심리적으로 어려운 상황에 처하게 되었다. 그렇기 때문에 강한 정신력을 의미하는 감성조절 요인이 혁신행동에 정(+)의 영향을 미친것이라고 해석할 수 있다. 본 연구는 호텔직원들의 감성지능이 혁신행동과 조직신뢰 및 업무성과에 미치는 인과관계를 분석함으로써, 호텔기업의 인적자원관리에 도움을 주고 지속 가능한 성장과 발전을 위한 시사점을 제시하였다는데 의의가 있다.

핵심용어

감성지능,
혁신행동,
조직신뢰,
업무성과,
호텔직원

ABSTRACT

The situation of employees working in the tourism industry is not good due to the recent impact of COVID-19. In particular, the situation is even more difficult because hotel companies operate based on human resources. Therefore, recognizing the importance of management of hotel companies' human resources, this study aims to identify the impact of hotel employees' emotional intelligence (EI) on innovation behavior (IB), organizational trust (OT), and job performance (JP) to present implications for the development and growth of hotel companies. Data were collected from employees working at 10 hotels of various classes in Korea. A total of 400 copies were distributed to each hotel, of which 380 were collected. The collected questionnaires were analyzed using a total of 375 questionnaires, excluding 5 questionnaires. The analysis results of this study are as follows. First, it was found that EI perceived by hotel employees had a significant influence on IB. In particular, it was found that the emotional regulation had a positive effect on IB, and the other factors were found to have a negative effect on the IB. Second, it was found that the IB recognized by hotel employees had a positive effect on both OT and JP. Third, it was found that the OT of hotel employees had a positive effect on JP. Interpreting the results of the study, hotel employees are in a psychologically difficult situation due to the recent COVID-19 effect. Therefore, it can be interpreted that the emotional regulation, which means strong mental power, had a positive effect on IB. This study is meaningful in that it helps hotel companies manage human resources and suggests implications for sustainable growth and development by analyzing the causal relationship of hotel employees' EI on IB, OT, and JP.

KEYWORDS

emotional intelligence,
innovation behavior,
organizational trust,
job performance,
hotel employees

ACCEPTANCE INFO.

2021.05.05. 원고접수
2021.05.18. 1차 수정본 접수
2021.05.19. 2차 수정본 접수
2021.05.21. 3차 수정본 접수
2021.05.29. 최종 수정본 접수
2021.05.31. 최종 게재 확정
3인 익명심사필

I. 서론

인류는 최근에 발생한 코로나19의 영향으로 팬데믹(pandemic) 상태에 직면해 있다(윤정현, 2020). 관광산업은 코로나19가 장기화되기 시작하면서 급격하게 경기침체가 위축되어 어려움을 겪고 있다(권혁진 · 지윤호, 2020). 이는 코로나19가 관광산업에 있어서 매우 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있기 때문이다(이재훈, 2020; 홍민정, 2020). 특히 호텔기업들은 인적자원을 기반으로 영업하는 기업들이기 때문에 이러한 상황이 더욱더 좋지 않은 실정이다. 호텔산업은 여행자들에게 숙박을 비롯해서 다양한 물리적 서비스를 제공하는 산업이라는 점에서 관광산업 분야에서 빼놓을 수 없는 핵심적인 인프라를 갖추고 있는 사업이고(봉미희 · 서원석, 2017), 소득은 물론 고용 유발 효과로 인해서 지역 경제발전에도 상당한 영향을 미치기 때문에 호텔산업과 관련해서는 다양한 부분에서 지속적인 연구가 필요한 것이다(김영현, 2021).

호텔기업들은 직원들이 늘 친절하고 상냥한 행동으로 고객들에게 감동적인 서비스를 제공할 수 있도록 교육하고 관리하며, 직원들이 감성지능을 통해서 부정적인 상황에서도 자신은 물론이고, 고객들의 감성까지도 이해하고 자신의 감정을 긍정적으로 통제할 수 있도록 유지하는 능력을 요구하고 있다(윤세남 · 유양호, 2015). 이는 감성지능이 미래형 인재 육성과 조직관리 및 인적자원관리 차원에서도 중요한 핵심역량이고(황윤아 등, 2017) 인사관리 부분에서도 핵심적인 역할을 수행하는 요인이기 때문이다(김미나 · 서원석, 2020). 이에 호텔직원들을 대상으로 진행하는 감성지능 요인은 최근 코로나19로 인해서 어려움에 처해있는 호텔기업들의 조직관리 및 인적자원관리 차원에서도 매우 중요한 요인이라고 할 수 있다. 특히 고객과의 접점에서 영업하며 그 수익을 바탕으로 기업을 운영하는 호텔산업의 경우에는 인적자원을 어떻게 효율적으로 관리하느냐가 사업성공을 위한 핵심요인이기 때문에 자신과 타인의 감정을 잘 이해하려고 하는 호텔직원들의 감성지능은 매우 중요한 요인이다(김태인 등, 2020).

최근 감성지능의 중요성을 인식하고 호텔직원들을 대상으로 이와 관련한 연구들이 활발하게 진행되고 있다. 이를 확인해보면, 윤세남 · 유양호(2015)는 호텔직원들의 감성지능이 조직시민행동 및 혁신행동에 미치는 영향 관계 연구와 노수정(2018)의 혁신행동을 위한 호텔직원들의 감성지능에 관한 연구 그리고 최성수 · 권용주 (2012)의 감성지능 요인을 이용해서 직원들의 조직유효성과 혁신행동에 미치는 영향 연구들을 통해서 감성지능은 기업발전을 위해 늘 새로운 아이디어를 창출해 낼 수 있는 혁신행동으로 이어질 수 있게 하는 요인이기 때문에 조직관리 차원에서도 매우 중요한 요인임을 확인할 수 있다. 또한, 직원들의 혁신행동은 직원들의 업무성장에 유의한 영향을 미치고(김창일, 2021), 업무성장을 의미하는 직무성장에 상당히 많은 부분에서 유의한 영향을 미치고 있다(김경태 등, 2016; 김동규 등, 2021; 신동진 등, 2019; 양심파 · 권기환, 2017; 이형룡 · 황서현, 2015). 이에 지금과 같이 코로나19로 인해서 어려운 상황에 처해있는 호텔직원들의 감성지능에 대한 연구의 필요성이 증가하기 시작하면서, 감성지능을 통해서 형성되는 혁신행동과 조직신뢰 및 업무성장에 미치는 영향 관계를 파악해서 시사점을 제시하고자 하는 연구는 의미 있는 연구일 것이다.

따라서 본 연구에서는 호텔직원들의 감성지능이 혁신행동에 미치는 영향 관계와 혁신행동이 조직신뢰와 업무성장에 미치는 영향 관계 및 조직신뢰가 업무성장에 미치는 영향 관계를 규명해서, 그에 따른 시사점을 제시하고자 하는 것이 이 연구의 목적이다.

II. 이론적 배경

1. 감성지능

사람의 정신능력은 이성과 감성으로 구분할 수 있으며, 일반적으로 이러한 감성능력은 본인의 감정을 스스로 통제할 수 있는 능력을 의미한다(최병호, 2018). 감성지능이란 자신은 물론이고, 타인의 감정까지도 잘 통제하는 능력을 의미한다(Zeider et al., 2008). 감성지능은 개인이 가지고 있는 개성과는 다른 개념으로서, 자기 스스로 본인의 감정을 통제하고, 활용이 가능한 능력을 의미하며, 타인과도 교감할 수 있는 능력을 포함하고 있다(Fabio & Keny, 2013). 감성지능에 대한 선행연구자들의 정의들을 확인해 보면, 김미나 · 서원석(2020)은 감성지능이란 자신 및 타인의 감정을 이해하고, 타인과 자신의 감정을 잘 조절하여 효과적으로 이를 활용하려고 하는 능력이라 정의하였고, 김태인 등(2020)은 감성지능이란 자신의 감정을 인식하고 이를 활용할 수 있는 능력으로서, 타인의 감정까지도 활용할 수 있는 능력이라고 정의하였다. 조수현 · 김미성(2017)은 감성지능이란 자극의

변화를 통해서 형성되는 성취정도라고 정의하였고, 최병호(2018)도 감성지능이란 자신은 물론이고, 타인의 정서를 이해하고 조절하며 효율적으로 감성을 활용하는 능력으로 정의하였으며, 권나경·임형택(2016)은 감성지능이란 조직원들이 업무를 수행하면서 자신과 타인의 감성을 관찰하고, 이를 향상시키기 위한 생각과 행동을 조절 및 통제하면서 이를 긍정적으로 활용하는 능력이라고 정의하였다. 이와 같이 다양한 연구에서 감성지능에 대한 내용에 대해서 거의 유사하게 정의를 내리고 있다.

감성지능에 대한 하위 요인들은 국내의 많은 연구자들이 Wong & Law(2002)가 개발한 감성활용, 자기감성이해, 감성조절, 타인감성이해 등 4가지 요인으로 구분해서 연구를 진행하고 있다. 감성지능에 대한 하위요인들을 간략하게 설명하면, 감성활용은 자기 스스로 목표를 설정하고 이를 달성하기 위한 동기부여의 수단으로 활용하는 능력을 의미하고, 자기감성이해는 자신의 감성을 통해서 이를 표현하는 능력을 의미하며, 감성조절은 자신에게 주어진 상황을 고려해서 자신의 감성을 억제하고 이해하면서 적절하게 행동하는 감성능력을 의미하고, 타인감성이해는 타인의 감성을 인식하고, 그네들의 표정과 행동을 이해하는 능력을 의미한다. 위의 4가지 감성지능에 대한 하위요인들을 이용해서 진행한 국내 연구자들의 선행연구들을 확인해 보면, 호텔에서 근무하는 직원들을 대상으로 진행한 권나경·임형택(2016)과 김희수·이규태(2015), 노수정(2018), 왕도열(2018), 이애주(2015), 이은수(2015), 진자초·최우성(2019), 최병호(2018), 최성수·권용주(2012), 최호남(2017) 등이 있으며, 항공사에서 근무하는 직원들을 대상으로 진행한 김미나·서원석(2020)와 미용실 직원들을 대상으로 진행한 신화남(2019)의 연구 그리고 대기업과 일반기업에서 근무하는 직원들을 대상으로 진행한 양세희(2016)의 연구와 ICT 기업에서 근무하는 직원들을 대상으로 진행한 김신희 등(2015)을 통해서 다양한 분야에서 Wong & Law(2002)가 개발한 4가지 하위요인들을 이용해서 연구를 진행하였다.

본 연구에서 감성지능이란 자신은 물론 타인의 감정까지도 이해하고, 타인과의 관계에서 이를 효과적으로 활용하는 감성능력이라고 정의하고, 감성지능에 대한 선행연구에 근거하여 위의 4가지 하위요인인 감성활용, 자기감성이해, 감성조절, 타인감성이해 등을 이용해서 감성지능이 혁신행동에 미치는 영향 관계를 검증하고자 한다.

2. 혁신행동

혁신행동에 대한 개념은 직원들이 자신의 업무를 수행하면서 요구되는 새롭고 참신한 아이디어를 형성하는 개념으로서, 조직의 목표 달성을 위한 업무수행과 관련된 일련의 행동으로서(전용택·이정은, 2020), 혁신행동은 새로운 아이디어와 제품 및 절차를 소개하고, 이를 자신의 조직에 적용하려고 하는 행동을 의미한다(Yuan & Woodman, 2010). 혁신행동에 대해서 박경임(2020)은 새로운 업무방식을 비롯해서 새로운 기술과 제품에 대한 아이디어 등을 생각해 내는 것이라 정의하였고, 임정희 등(2020)은 개인이 소속기업 및 부서 발전을 위해서 새로운 아이디어를 발굴하고 이를 실행하는 일련의 행동이라고 정의하였으며, 혁신행동이란 새로운 아이디어 창출을 통해서 직무수행 능력을 증대시키고, 조직의 성과향상에 이바지해서 소속기업의 경쟁력 강화를 꾀하는 행동이라 정의하였고(이승철·김형일, 2015), 지윤호·박태수(2017)는 자신의 직무에 대해서 지속적으로 혁신하려고 하는 행동이라고 정의하였다. 따라서 혁신행동은 조직성과를 향상시키기 위해 끊임없이 새로운 시도를 통해서 소속조직에 대해서 강한 애착과 헌신을 불러일으키는 행동을 의미하며(Foss et al., 2009), 혁신행동은 고객 관리 및 직원의 업무 수행의 정도를 기술적으로 분석하고, 지속적으로 이를 관리해서 이익창출을 극대화 시킬 수 있도록 지원하는 혁신적인 방법을 모색하는 것을 의미한다(Enz, 2012).

혁신행동과 관련한 연구들을 확인해보면, 호텔직원들을 대상으로 진행한 노수정(2018)과 윤세남·유양호(2015)의 연구와 미용실 관련자들을 대상으로 진행한 신화남(2019)의 연구에서 소속 조직발전을 위해서 늘 참신하고 새로운 아이디어를 개발해서 실행하려고 하는 혁신행동 변수를 도출하여 감성지능이 혁신행동에 미치는 영향 관계를 파악하기 위한 연구를 진행하여 감성지능은 혁신행동에 유의한 영향 관계가 있다는 검증결과를 도출하였다.

본 연구에서 혁신행동이란 소속조직의 발전을 위해서 끈임 없이 참신하고 새로운 아이디어를 개발하고 이를 실행하려고 하는 행동이라고 정의하고, 선행연구들을 통해서 도출한 혁신행동이 조직신뢰와 업무성과에 어떠한 영향을 미치는지 확인해 보고자 한다.

3. 조직신뢰

신뢰란 다른 사람의 말과 행동을 믿고 따르며, 그 사람과의 약속에 대한 믿음과 기대감으로서(Bligh, 2017), 신뢰는 상대방의 호의에 대한 마음과 행동에 대한 보답을 받을 수 있을 것이라고 하는 기대와 믿음을 의미한다(Bicchieri et al., 2011). 이는 신뢰가 타인을 직접 통제하지는 못하더라도 이를 기대하면서 상대방을 따르는 것을 일컫는다(이완구 등, 2019). 이러한 신뢰는

복잡한 인간의 행동들로 인해서 영향을 받으며, 이로 인해서 형성되는 심리적 현상이라고 할 수 있다(Hacıyakupoglu & Zhang, 2015). 따라서 신뢰란 개인이나 집단이 체결한 약속을 이행할 것이라는 믿음과 기대감이라고 정의된다(최병호 · 박혜미, 2019)

조직신뢰는 기업에 있어서 실질적인 성과를 창출해내는 수익 창출의 가치를 의미하고(Stephen & Timothy, 2014), 이러한 조직신뢰는 조직의 협력적인 행동을 통해서 동료들과 집단 상호 간의 관계에서 형성되는 상호작용이라고 정의할 수 있다(진성현 · 김경숙, 2020). 이는 조직신뢰성이 조직과 구성원 간의 상호관계에서 서로가 해롭지 않고 도움이 될 것이라고 하는 기대와 평가를 의미하기 때문이다(김동준 · 이상규, 2014). 따라서 조직신뢰는 종사원들이 조직의 일원으로서 근무하면서 형성되는 긍정적인 믿음의 정도라고 정의된다(주효진 · 장봉진, 2016). 이러한 조직신뢰는 상사와 부하직원 상호 간의 관계에서 형성되는 요인으로서, 상호간에 신뢰도가 높으면 높을수록 소속조직에 대해서 지속적인 몰입도와 자발적인 참여도가 높아지게 된다(이홍규, 2017).

본 연구에서 조직신뢰란 직원들에게 형성되는 소속조직에 대한 긍정적인 믿음의 정도라고 정의하고, 기존의 선행연구들과 호텔직원들을 대상으로 진행한 하용규 · 정강국(2019)과 항공사 관계자들을 대상으로 진행한 강상묵(2020)의 연구 등에서 도출한 조직신뢰 변수가 새로운 아이디어를 개발하고 이를 실행하려고 하는 혁신행동에 미치는 영향 관계를 파악한 연구에서 조직신뢰와 혁신행동 간에는 밀접한 영향 관계가 있다는 검정결과를 확인하고, 이들 간의 영향 관계를 확인하고자 한다.

4. 업무성과

성과란 자신의 일에 대한 결실과 보람을 의미하며, 목표 혹은 계획하고 있었던 내용에 대한 과제수행 평가를 의미한다(오순환 등, 2017). 그리고 업무성과는 종사원 스스로가 자신의 업무목표를 달성하기 위해 수행하는 업무활동으로서(Jamal, 2007), 조직구성원들이 자신의 업무를 달성하기 위해 최선을 다하려고 노력하는 신념의 정도를 의미한다(김동준 · 이상규, 2014). 다시 말해서 업무성과는 자신이 소속되어 있는 소속조직의 목표달성을 위해서 조직구성원에게 부여된 업무수행에 대한 결과 및 실적을 말한다(최진욱 · 노종호, 2020). 업무성과에 대한 선행연구자들의 정의들을 확인해보면, 양재영 · 박영진(2020)은 업무성과는 직원들이 책임져야 하는 본인의 업무달성에 대한 평가의 정도라고 정의하였고, 전현근 등(2018)은 업무성과란 본인의 업무에 대한 성과와 의무 및 책임의 정도라고 정의하였으며, 권나경 · 임형택(2016)은 업무성과란 조직이 계획한 업무수행에 대한 조직구성원의 인적 서비스 활동을 통해 실현된 활동성과라고 정의하였다. 이와 같이 선행연구들을 통해서 업무성과에 대한 정의를 해석해보면, 업무성과란 직원들이 조직의 목표달성을 위해 과업처럼 수행하는 업무달성의 정도라고 정의할 수 있다. 따라서 업무성과는 경영활동분석을 위한 성과측정 지표를 의미하고(신형섭 등, 2013), 인적자원에 대한 능력을 평가할 수 있는 요인이기 때문에 호텔경영 활동에 있어서 매우 중요한 구성요소라고 할 수 있다.

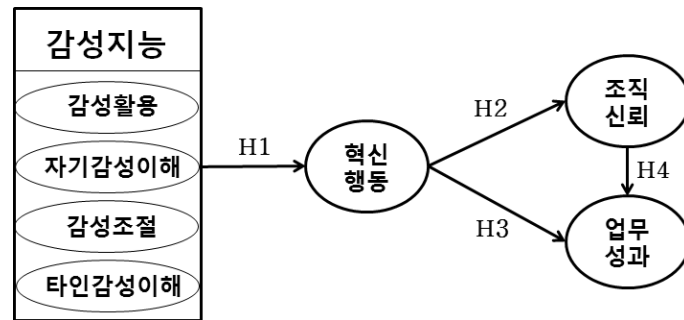
본 연구에서 업무성과란 직원들이 목표를 달성하기 위해 수행하는 업무달성의 정도라고 정의하고, 조직신뢰가 기존의 선행연구들과 호텔직원들을 대상으로 진행한 김동준 · 이상규(2014)와 신형섭 등(2013)의 연구 등을 통해서 도출한 업무성과에 미치는 영향 관계를 확인하고자 한다.

III. 연구 설계

1. 연구모형 및 가설 설정

1) 연구모형

본 연구는 감성지능이 혁신행동과 조직신뢰 및 업무성과에 미치는 영향 관계를 파악하기 위해 진행한 연구로서, 연구목적 달성을 위한 연구모형은 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구모형

2) 가설 설정

① 호텔직원들의 감성지능과 혁신행동과의 관계

호텔직원들의 감성지능이 혁신행동에 미치는 영향에 대한 연구가설을 설정하기 위해서 다양한 선행연구들을 확인하였다. 호텔에서 근무하고 있는 조리사들을 대상으로 진행한 노수정(2018)의 연구에서 감성지능은 혁신행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 또 다른 호텔직원들을 대상으로 진행한 윤세남·유양호(2015)과 최성수·권용주(2012)의 연구에서도 감성지능은 혁신행동에 유의한 영향을 미치는 연구결과를 확인하였고, 미용실 관련자들을 대상으로 진행한 신화남(2019)의 연구와 제조업 관계자들을 대상으로 진행한 정현우(2015)의 연구에서도 감성지능은 혁신행동에 유의한 영향을 미치고 있다는 연구결과를 확인할 수 있었다. 이에 본 연구에서도 호텔직원들의 감성지능은 혁신행동에 유의미한 영향을 미칠 것이다. 라고 가정하고 위 선행연구에 근거하여 가설 1을 설정하였다.

가설 H1: 호텔직원들의 감성지능은 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-1: 호텔직원들의 감성활용은 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-2: 호텔직원들의 자기감성이해는 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-3: 호텔직원들의 감성조절은 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-4: 호텔직원들의 타인감성이해는 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

② 호텔직원들의 혁신행동과 조직신뢰 및 업무성과와의 관계

호텔직원들의 혁신행동이 조직신뢰와 업무성과에 미치는 영향 관계에 대한 연구가설을 설정하기 위해서 다양한 선행연구들을 확인하였다. 호텔직원들을 대상으로 진행한 하용규·정강국(2019)의 연구와 항공사 관계자들을 대상으로 진행한 강상목(2020)의 연구에서 조직신뢰는 혁신행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 일반기업에서 근무하고 있는 직원들을 대상으로 진행한 담락묘(2021)의 연구를 통해서 혁신행동은 상사의 신뢰 즉 조직신뢰에 유의한 영향을 미치고 있다는 연구결과를 확인하였다. 이와 같이 선행연구 결과를 통해서 호텔직원들의 혁신행동과 조직신뢰 상호간에는 유의미한 영향 관계가 있음을 확인할 수 있었다. 다음으로 김창일(2021)의 선행연구 결과를 통해서 혁신행동은 업무성과에 유의한 영향을 미치고 있다는 연구결과를 확인할 수 있었고, 호텔기업 직원들을 대상으로 진행한 혁신행동이 업무성과를 의미하는 직무성과에 유의한 영향을 미치고 있다는 김동규 등(2021)과 이형룡·황서현(2015)의 연구들과 외식기업 직원들을 대상으로 진행한 신동진 등(2019)의 연구와 공공기관 직원들을 대상으로 진행한 양심파·권기환(2017)의 연구결과를 통해서 혁신행동은 업무성과에 유의한 영향을 미치는 요인이라는 검증결과를 확인할 수 있었다. 이에 위 선행연구들에 근거하여 본 연구에서도 호텔직원들의 혁신행동은 조직신뢰와 업무성과에 유의미한 영향을 미칠 것이다. 라고 가정하고, 가설 2와 가설 3을 설정하였다.

가설 H2: 호텔직원들이 인식하는 혁신행동은 조직신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H3: 호텔직원들이 인식하는 혁신행동은 업무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

③ 호텔직원들의 조직신뢰와 업무성과와의 관계

호텔직원들의 조직신뢰가 업무성과에 미치는 영향 관계에 대한 연구가설을 설정하기 위해서 다양한 선행연구들을 확인하였다. 호텔직원들을 대상으로 진행한 김동준·이상규(2014)와 신형섭 등(2013)의 연구를 통해서 조직신뢰는 업무성과에 유의한 영향을 미치고 있다는 검증결과를 확인할 수 있었고, 역시 호텔직원들을 대상으로 진행한 윤연선 등(2020)과 권진수·박영진(2021)의 연구를 통해서 조직신뢰는 업무성과를 의미하는 직무성과에 유의한 영향을 미치는 있다는 검증결과를 확인할 수 있었다. 이에 본 연구에서도 위 선행연구들에 근거하여 호텔직원들의 조직신뢰는 업무성과에 유의미한 영향을 미칠 것이다. 라고 가정하고, 가설 4를 설정하였다.

가설 H4: 호텔직원들이 인식하는 조직신뢰는 업무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 변수의 조작적 정의 및 측정도구

1) 감성지능

본 연구에서 감성지능이란 자신은 물론이고 타인의 감정까지 이해하고, 타인과의 관계에서 이를 효과적으로 활용하는 감성능력이라고 정의하였다. 감성지능은 선행연구에 근거하여 감성활용, 자기감성이해, 감성조절, 타인감성이해라고 명명하고, 총 4개 변수로 구성하였다. 감성지능에 대한 측정항목은 진자초·최우성(2019)과 최호남(2017), Wong & Law(2002)의 연구를 참고하여 본 연구에 적합하도록 구성하였으며, 총 15개 측정문항들을 도출하여, 전혀 그렇지 않다(1) ~ 매우 그렇다(5)의 리커트 5점 척도를 이용하여 본 연구를 수행하였다.

2) 혁신행동

본 연구에서 혁신행동이란 자신이 소속되어 있는 조직의 발전을 위해서 끈임 없이 참신하고 새로운 아이디어를 개발하고 이를 실행하려고 하는 행동이라고 정의하였다. 혁신행동에 대한 측정항목은 노수정(2018)과 신화남(2019), 양재영·박영진(2016)의 연구를 참고하여 본 연구에 적합하도록 구성하였으며, 총 4개 측정문항을 도출하여, 전혀 그렇지 않다(1) ~ 매우 그렇다(5)로 구성해서 리커트 5점 척도를 이용하여 본 연구를 수행하였다.

3) 조직신뢰

본 연구에서 조직신뢰란 직원들이 업무를 수행하면서 형성되는 소속조직에 대한 긍정적인 믿음의 정도라고 정의하였다. 조직신뢰에 대한 측정항목은 김수영(2019)과 이완구 등(2019)의 연구를 참고하여 본 연구에 적합하도록 구성하였으며, 총 4개 측정문항을 도출하여, 전혀 그렇지 않다(1) ~ 매우 그렇다(5)로 구성해서 리커트 5점 척도를 이용하여 본 연구를 수행하였다.

4) 업무성과

본 연구에서 업무성과란 직원들이 조직의 목표를 달성하기 위해 과업처럼 수행하는 업무달성의 정도라고 정의하였다. 업무성과에 대한 측정항목은 양재영·박영진(2020)과 최우성(2019)의 연구를 참고하여 본 연구에 적합하도록 구성하였으며, 총 4개 측정문항을 도출하여, 전혀 그렇지 않다(1) ~ 매우 그렇다(5)로 구성해서 리커트 5점 척도를 이용하여 본 연구를 수행하였다.

3. 표본 및 자료수집

본 연구는 국내의 호텔에서 근무하고 있는 호텔직원들을 대상으로 모집단을 선정하였다. 연구표본에 대한 선정은 최근 코로나19로 인해서 특급호텔은 물론이고 중저가 호텔들까지 모두 어려움을 겪고 있는 상황이기 때문에 특급 호텔만을 대상으로 진행하기 보다는 다양한 호텔에서 근무하는 직원들을 대상으로 본 연구를 진행하는 것이 합리적일 것이라 사료되어 국내에서 영업하고 있는 10개의 호텔을 선별해서 연구를 진행하였다. 모집단을 통한 설문 진행은 2020년 7월부터 1개월간 국내의 10개 호텔(L호텔 시창과 강남, J호텔, T호텔 부산, N호텔, SN 호텔, P호텔, S호텔 제주, R호텔, U호텔 등)에서 근무하고 있는 직원들을 대상으로 진행하였다. 자료 수집은 호텔에서 근무하고 있는 지인들에게 설문의 목적을 자세하게 설명하고, 각 호텔에서 근무하고 있는

직원들에게 설문지들을 배포하여 설문자가 직접 설문의 항목을 읽어보고 기입할 수 있도록 하는 자기기입법을 이용한 편의표본추출법 방식을 활용하였다. 설문지 배포는 각각의 호텔에 40부씩, 총 400부를 배포하였으며, 그중 380부를 회수하였다. 회수된 설문지 중에서 5부의 설문지를 제외하고, 총 375부의 설문지들을 이용하여 본 연구를 위한 실증분석을 수행하였다.

IV. 실증분석

1. 표본의 특성

표본으로 이용된 총 375부의 빈도분석을 실시한 결과, 인구통계학적 특성 및 근무형태는 <표 1>과 같다.

<표 1> 표본의 일반적인 특성

변수명	항목	빈도(명)	비율(%)	변수명	항목	빈도(명)	비율(%)
성별	남 자	215	57.3	직급	사원급	169	45.1
	여 자	160	42.7		대리급	31	8.3
					과장급	18	4.8
					차장급	27	7.2
					부장급이상	130	34.7
연령	20대	119	31.7	근무부서	객실관리	141	37.6
	30대	98	26.1		식음료(F&B)	55	14.7
	40대	71	18.9		관측/세일즈	24	6.4
	50세 이상	87	23.2		사무/관리직	110	29.3
					기 타	45	12.0
호텔전체 근무기간	3년 미만	112	29.9	학력	고 졸	20	5.3
	3년~5년	87	23.2		전문대졸	17	4.5
	5년~10년	48	12.8		대 졸	216	57.6
	10년~15년	37	9.9		대학원졸 이상	122	32.5
	15년 이상	91	24.3				

본 연구에 대한 표본의 일반적인 특성은 남성이 215명, 여성이 160명으로 조사되었다. 연령은 20대가 119명으로 가장 많았으며, 직급은 일반사원 급이 169명, 부장급 이상이 130명으로 나타났다. 근무부서는 객실관리가 141명, 다음으로 사무/관리직이 130명 순으로 나타났다. 호텔에서의 총 근무기간은 3년 미만이 112명, 15년 이상이 91명 순으로 높게 나타났고, 최종학력은 대졸이 216명, 대학원졸 이상이 122명 순으로 조사되었다.

인구통계학적인 특성을 조금 더 구체적으로 해석해 보면, 모집단은 최근 코로나19로 인해서 재택근무자들이 많다 보니, 일시적인 현상으로서 호텔에서 근무하고 있는 직원들 중에서 상대적으로 업무수행에 꼭 필요한 인력인 사원급과 지배인들이나 팀장급에 속하는 부장급들이 설문에 많이 참여한 것으로 파악되었다. 그래서 사원급인 20대와 부장급들과 그 이상인 40대와 50대가 가장 많은 것으로 나타났고, 근무부서도 사원급들이 많이 근무하는 객실관리와 식음료(F&B), 그리고 부장급들이 많이 근무하는 사무/관리직이 가장 높은 것으로 조사되었으며, 근무기간도 사원급이 많은 3년 미만과 부장급들이나 그 이상이 많은 10년 이상이 가장 높은 것으로 조사되었고, 학력사항도 사원급들이 많은 대학졸업자들과 부장급과 그 이상이 가장 많은 대학원 졸업자들이 가장 높은 것으로 조사되었다.

2. 측정항목들에 대한 탐색적 요인분석

본 연구의 측정변수는 SPSS 23(통계패키지)을 이용해서 감성지능(감성활용, 자기감성이해, 감성조율, 타인감성이해), 혁신행동, 조직신뢰, 업무성과 변수들에 대한 신뢰성과 타당성을 확인하였고, 내적일관성을 확인해 보기 위해서 탐색적 요인분석 및 신뢰성 검정을 실시하였다. 본 연구를 성실하게 수행하기 위해서 변수들에 대한 아이겐 값은 모두 1 이상, 그리고 요인적재량

값도 모두 .6 이상으로 진행하였다.

1) 변수에 대한 요인분석과 신뢰성분석 결과

본 연구에 대한 요인분석, 타당성, 신뢰성분석 분석 결과는 <표 2>와 같다. 검정 결과, 감성지능, 혁신행동, 조직신뢰, 업무성장에 대한 KMO 값은 모두 .716 이상으로 검정되었고, Bartlett의 값은 3495.267, 1374.055, 777.122, 1367.644로 검정되었다. 그리고 내적일관성을 확인할 수 있는 분산 설명력도 모두 60% 이상인 73.433으로 높게 검정되어 타당성은 확보되었으며, 각각의 변수에 대한 신뢰성 검정결과, 전체의 Cronbach'α 값이 모두 .826 이상으로 나타나, 신뢰성 또한 확보되었다.

<표 2> 탐색적 요인분석과 신뢰성 및 타당성검정

항 목	감성지능				혁신 행동	조직 신뢰	업무 성과
	감성 활용	자기감성 이해	감성 조절	타인감성 이해			
나는 자신으로 하여금 최선을 다하도록 격려한다	.905						
나는 목표를 달성하기 위해 최선을 다한다	.859						
나는 나 자신에게 유능한 사람이라고 말한다	.826						
나는 스스로 동기를 부여하는 사람이다	.626						
나는 어떤 감정을 가지고 있는지 잘 아는 편이다		.875					
나는 나 자신의 감정을 잘 이해하고 있다		.853					
나는 자신이 행복한지 그렇지 않은지 알고 있다		.754					
나는 내가 느끼는 감정을 정말로 잘 이해한다		.750					
나는 화가 나더라도 금방 진정이 되는 편이다			.846				
나는 나 자신의 감정을 잘 다스릴 수 있다			.798				
나는 분노를 통제하고 이성적으로 해결한다			.769				
나는 나 자신의 감정을 잘 통제한다			.609				
나는 다른 사람들의 감정을 관찰하는데 뛰어나다				.865			
나는 주위 사람들의 감정을 잘 이해하고 있다				.863			
나는 다른 사람들의 감정과 느낌에 민감하다				.795			
나는 업무 관련해서 새로운 아이디어를 개발한다					.946		
나는 혁신적 아이디어 지원을 위해 노력한다					.933		
나는 직무관련해서 새로운 방법을 시도해 본다					.895		
나는 업무에 필요한 새로운 방법들을 찾는다					.893		
우리 호텔은 올바른 경영을 실천하고자 노력한다						.917	
우리 호텔은 나의 기대를 충족시키려고 노력한다						.858	
우리 호텔은 종사원을 이해하고자 노력한다						.839	
나는 우리 호텔의 비전과 목표에 대해 신뢰한다						.770	
나는 조직의 효율성을 향상시키는데 도움 되었다							.950
나는 조직의 우월성을 향상시키는데 도움 되었다							.950
나는 조직의 달성도를 향상시키는데 도움 되었다							.870
나는 조직의 업무수행에 대한 신뢰성이 높아졌다							.870
Eigen value	3.023	2.883	2.561	2.548	3.364	2.872	3.320
Total Cronbach'α	.826				.934	.865	.929
KMO value	.716				.830	.796	.833
Total dispersion	73.433				84.096	71.800	82.990

2) 변수 간의 상관관계분석 결과

본 연구의 변수인 감성지능, 혁신행동, 조직신뢰, 업무성과 간의 상관관계분석을 실시한 결과(〈표 3〉)에 의하면, 독립변수와 종속변수들 간에는 p 값이 유의수준 $*p<0.05$ 와 $**p<0.01$ 내에서 통계적으로 유의한 것으로 확인되어, 각각의 변수들 간에는 밀접한 상관관계가 있음을 확인하였다. 연구 결과에 대한 내용을 조금 더 구체적으로 해석해보면, 최근 코로나19와 같은 엄중한 상황으로 인해서 호텔직원들의 감성지능을 통해서 혁신행동과 조직신뢰 및 업무성과에 미치는 영향 관계를 파악하다보니, 코로나19와 같은 지금의 상황이 혁신행동과 업무성과에는 부(-)의 영향을 미치게 된 것이라고 해석할 수 있다.

〈표 3〉 변수 간의 상관관계분석

	1	2	3	4	5	6	7	평균	표준편차
감성활용	1.000							3.805	.703
자기감성이해	.243**	1.000						4.095	.598
감성조절	.333**	.234**	1.000					3.502	.613
타인감성이해	.059	.334**	.212**	1.000				3.952	.607
혁신행동	-.097	-.141**	.152**	-.119*	1.000			3.903	.554
조직신뢰	.054	.109*	.037	.211**	.562**	1.000		3.830	.544
업무성과	-.062	.013	-.012	.236**	.652**	.810**	1.000	3.919	.463

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

3. 가설검정 결과

1) 감성리더십이 혁신행동에 미치는 영향에 대한 연구가설 검정 결과

호텔직원들의 감성지능은 혁신행동에 유의미한 영향을 미칠 것이다. 라는 가설 H1의 검정을 위해서 〈표 4〉와 같이 회귀분석을 실시하였다.

〈표 4〉 감성리더십이 혁신행동에 미치는 영향

종속 변수	독립 변수	비표준계수		표준계수	t	유의수준	결과
		B	표준오차	베타			
혁신행동(H1)	(constant)	-9.861E-17	.048		.000	1.000	
	감성활용(H1-1)	-.185	.048	-.185	-3.882	.000***	채택
	자기감성이해(H1-2)	-.130	.048	-.130	-2.727	.007**	채택
	감성조절(H1-3)	.278	.048	.278	5.823	.000***	채택
	타인감성이해(H1-4)	-.162	.048	-.162	-3.395	.001***	채택
$R^2=0.155$, 수정된 $R^2=0.146$, $F=16.985$, $p=.000$							

** $p<0.01$, *** $p<0.001$

H1에 대한 가설 검정결과, 감성활동 H1-1은 t 값이 -3.882로 검정되어 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 자기감성이해 H1-2는 t 값이 -2.727로 검정되어 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 감성조절 H1-3은 t 값이 5.823으로 검정되어 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 타인감성이해 H1-4는 t 값이 -3.395로 검정되어 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 호텔직원들의 감성지능은 혁신행동에 모두 유의미하게 검정되어 채택되었다. 이는 호텔직원들의 감성지능은 혁신행동에 유의미한 영향 관계가 있다고 판단할 수 있다.

2) 혁신행동이 조직신뢰와 업무성과에 미치는 영향에 대한 연구가설 검정 결과

호텔직원들의 혁신행동이 조직신뢰와 업무성과에 유의미한 영향을 미칠 것이다. 라는 가설 H2와 H3을 검정하기 위해서 <표 5>와 같이 회귀분석을 실시하였다. H2와 H3에 대한 가설 검정결과, 조직신뢰 H2는 t값이 13.356으로 나타나 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 업무성과 H3은 t값이 16.546으로 나타나 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 호텔직원들의 혁신행동은 조직신뢰와 업무성과에 모두 유의하게 검정되어 채택되었다. 이는 호텔직원들의 혁신행동은 조직신뢰와 업무성과에 모두 유의미한 영향 관계가 있다고 판단할 수 있다.

<표 5> 혁신행동이 조직신뢰와 업무성과에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준계수		표준계수	t	유의수준	결과
		B	표준오차	베타			
조직신뢰(H2)	(상 수)	1.032E-17	.043		.000	1.000	
	혁신행동	.569	.043	.569	13.356	.000***	채택
$R^2 = .324$, 수정된 $R^2 = .322$, $F = 178.394$, $p = .000$							
업무성과(H3)	(상 수)	-3.352E-16	.039		.000	1.000	
	혁신행동	.651	.039	.651	16.546	.000***	채택
$R^2 = .423$, 수정된 $R^2 = .422$, $F = 273.773$, $p = .000$							

*** $p < .001$

3) 조직신뢰가 업무성과에 미치는 영향에 대한 연구가설 검정 결과

호텔직원들의 조직신뢰는 업무성과에 유의미한 영향을 미칠 것이다. 라는 가설 H4를 확인하기 위해서 <표 6>과 같이 다중회귀분석을 실시하였다. 가설 검정결과, t값이 26.860으로 나타나 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 호텔직원들이 인식하는 조직신뢰는 업무성과에 긍정적인 영향을 미치는 요인이라고 판단할 수 있다.

<표 6> 혁신행동이 조직신뢰와 업무성과에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준계수		표준계수	t	유의수준	결과
		B	표준오차	베타			
업무성과(H4)	(상 수)	-3.378E-16	.030		.000	1.000	
	조직신뢰	.812	.030	.812	26.860	.000***	채택
$R^2 = .659$, 수정된 $R^2 = .658$, $F = 721.479$, $p = .000$							

*** $p < .001$

V. 결 론

최근 코로나19의 영향으로 세계적으로 호흡기 질환의 어려움에 처해있다(윤정현, 2020). 이에 코로나19의 확산을 봉쇄하기 위해서 국경을 통제하고, 여행자들의 입국을 제한하면서 관광산업은 다른 분야에 비해서 더욱더 어려운 상황에 처하게 되었다(박창연 · 이충기, 2020). 이에 본 연구에서는 인적자원을 기반으로 영업하고 있는 호텔기업에서 근무하고 있는 직원들을 대상으로 감성지능을 통해서 형성되는 직원들의 혁신행동과 조직신뢰 및 업무성과에 미치는 영향 관계들을 파악하여 호텔기업들이 조금 더 전략적으로 인적자원을 관리할 수 있도록 지원하고, 지속적으로 성장과 발전을 거듭할 수 있도록 시사점을 제시하고자 진행한 연구이다. 이를 위해 관련 문헌연구 검토를 통해서 이론적으로 고찰하고, 호텔기업 직원들의 감성지능과 혁신행동 및 조직신뢰와 업무성과 변수들과 관련해서 각각의 개념들과 구성요인들을 파악하고, 이를 통해서 각 변수들 간의 미치는 영향 관계를 검정하기 위한 연구가설을 설정하였다. 이와 같이 설정된 가설들을 검증하기 위해 국내의 호텔에서 근무하고 있는 직원들을 대상으로

설문조사를 통해서 자료를 수집하고 실증분석을 실시하였다.

본 연구에 대한 분석 결과와 시사점은 다음과 같다. 첫째, 호텔직원들이 인식하는 감성지능은 혁신행동에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 확인해보면, 감성지능 변수 중에서 감성조절이 혁신행동에 정(+)의 영향을 미치는 것을 나타냈고, 감성활용, 자기감성이해, 타인감성이해는 모두 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구에 대한 학술적인 시사점으로서, 감성조절이 혁신행동에 정(+)의 영향을 미치고 있다는 검정결과는 노수정(2018)과 신화남(2019)의 연구를 지지하는 연구결과이다. 그러나 노수정(2018)의 연구에서는 감성지능의 4개 변수가 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 본 연구에서는 감성조절을 제외한 다른 변수는 모두 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 학술적으로 상이한 연구결과이다. 그리고 신화남(2019)의 연구에서는 자기감성이해가 기각되었는데, 본 연구에서는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타난 것 또한, 학술적으로 상이한 연구결과이다. 또한, 감성조절이 기각된 김희수·이규태(2015)의 연구와도 학술적으로 상이한 연구결과이다. 본 연구는 다른 연구들과는 다르게 직원들의 감성조절 요인이 혁신행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검정되었다는 것이 다른 연구와는 확실하게 차별화된 학문적인 시사점이라고 할 수 있다. 이는 최근 코로나19의 영향으로 호텔기업들이 어려움을 겪게 되면서 강력한 멘탈을 의미하는 감성조절 변수만이 정(+)의 영향을 미치게 된 것이라고 해석할 수 있을 것이다. 따라서 직원들이 심리적으로 조금 더 안정되고 편안한 환경에서 근무할 수 있도록 사내 분위기를 조성해서 직원들이 강력한 멘탈을 형성할 수 있도록 전략적으로 지원해 줄 필요가 있다는 것을 학문적으로 시사하고 있다.

연구결과에 대한 실무적인 시사점으로서, 감성지능 중에서 감성조절이란 업무를 하면서 화가 나고 분노가 치밀어도 이를 통제하고, 나 자신의 감정을 잘 다스릴 수 있기 때문에 이성적으로 문제를 해결할 수 있는 능력을 의미하기 때문에 이는 멘탈이 강한 직원을 의미한다. 때문에 이러한 감성조절 능력이 업무를 수행하면서 형성되는 새로운 아이디어와 기술을 의미하는 혁신행동에 정(+)의 영향을 미치게 된 것이라고 해석할 수 있다. 또한, 호텔직원들이 최근 코로나19의 영향으로 인해서 어려움을 겪고 있기 때문에 자신을 잘 다스릴 수 있도록 하는 강한 정신력을 요구하기 때문에 감성조절이 정(+)의 영향을 미치게 되어 채택된 것이라고 해석할 수 있다. 그러나 멘탈이 흔들리게 되면 부(-)의 영향을 미치게 되어 오히려 직원들이 자신의 속마음을 드러내지 않고, 침묵하면서 관리자들이 지시하는 일과 자신의 업무만 하면서 근무하게 될 것이고, 혁신적으로 행동을 하지 않으려고 할 것이기 때문에 기업의 입장에서 이 손해일 것이다. 이에 관리자들은 종사원들이 업무를 수행하면서 강한 정신력을 바탕으로 늘 편안한 마음과 여유를 가지고 근무 할 수 있도록 전략적으로 지원해 주고 늘 혁신적으로 행동할 수 있도록 지원해야 할 것이다. 직원들의 감성조절 능력이 향상될 수 있도록 다양한 교육프로그램을 개발해서 이를 지원하고, 분위기를 조성해서 잘하는 부분에 있어서는 적극적으로 칭찬해주고, 호텔에서 제공해 줄 수 있는 다양한 인센티브 제공을 비롯해서 직원들의 가족이나 지인들에게 무료시설 이용권이나 시식권 제공 등 다양한 종류의 시설 이용권 등을 우수한 직원들에게 제공해서 직원들의 자존감이 형성될 수 있도록 전략적으로 지원해 주어야 직원들의 감성조절 요인을 향상시킬 수 있을 것이라는 점을 시사하고 있다.

둘째, 호텔직원들의 혁신행동은 조직신뢰와 업무성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구에 대한 학술적인 시사점으로서, 혁신행동이 조직신뢰를 의미하는 상사의 신뢰에 유의한 영향을 미치고 있다는 담락묘(2021)의 연구를 지지하는 연구결과이며, 혁신행동이 업무성과에 유의한 영향을 미치고 있다는 김창일(2021)의 연구를 지지하는 연구결과이다. 따라서 호텔기업에 있어서 호텔직원들이 조직의 발전을 위해서 창의적이고 혁신적인 아이디어 개발과 이를 실행하려고 하는 혁신행동은 호텔기업의 조직신뢰와 업무성과에 유의한 영향 관계를 가지고 있다는 점을 학술적으로 시사하고 있다.

연구결과에 대한 실무적인 시사점으로서, 혁신행동은 혁신적인 아이디어 개발과 이를 실행하려고 하는 행동을 의미하고, 조직신뢰는 직원들이 업무를 수행하면서 형성되는 소속조직에 대한 긍정적인 믿음의 정도를 의미한다. 그리고 업무성과는 직원들이 조직의 목표를 달성하기 위해서 과업처럼 수행하는 업무달성의 정도를 의미한다. 따라서 관리자들을 직원들이 늘 혁신적이고 적극적으로 문제를 해결하기 위해서 새로운 아이디어를 개발하고, 자신의 업무를 혁신적으로 수행할 수 있도록 근무환경과 분위기를 조성해 주어야 할 것이다. 그리고 직원들에게 혁신행동을 통해서 자신이 소속되어 있는 조직을 믿고 따라올 수 있도록 적극적으로 지원해주고, 투명하고 원활하게 의사소통이 이루어질 수 있도록 지원하는 분위기 조성은 물론이고, 끈임 없이 새롭고 창의적인 아이디어를 동반해 가며, 혁신행동을 통해서 조직을 신뢰하고 업무성과를 높일 수 있도록 지원해야 할 것이다. 또한, 팀이나 부서회의에서의 의사결정시에도 직원들이 적극적으로 참여할 수 있도록 전략적으로 지원해 주어야 혁신행동을 높일 수 있으며, 이는 조직신뢰와 업무성과를 높이는 요인이 될 것이라는 점을 시사하고 있다.

셋째, 호텔직원들의 조직신뢰는 업무성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구에 대한 학술적인 시사점으로서, 조직신뢰가 업무성과에 유의한 영향을 미치고 있다는 김동준·이상규(2014)와 신형섭·이영주·박진희(2013)의 연구를 학술적으로 지지하는 연구결과이다. 따라서 조직신뢰는 업무성과에 유의한 영향 관계를 가지고 있는 요인이라는 점을 학술적으로 시사하고 있다.

연구결과에 대한 실무적인 시사점으로서, 호텔직원들에게 조직에 대한 신뢰감이 형성될 수 있도록 지원하기 위해서는 업무평가가 투명하게 이루어져야 하고, 직원들이 열심히 근무해서 성과를 나타내게 되면, 그에 상응하는 보상 및 진급이 합리적으로 이루어질 수 있도록 지원해야 조직에 대한 높은 신뢰감이 형성될 수 있을 것이다. 투명한 인사관리 및 인적자원관리도 중요한 요인일 것이다. 투명한 인사 및 인적자원관리를 통해서 직원들에게 신뢰감이 형성될 수 있도록 전략적으로 지원해 주게 된다면, 자연스럽게 업무성과도 향상될 수 있을 것이라는 점을 시사하고 있다. 최근에 발생한 코로나19와 같은 상황에서도 직원들을 정리해고하고, 무급휴가로 대체하는 것이 아니라 함께 의견을 조율하고 믿음을 주면서 관리자와 직원들 간에 신뢰감이 형성될 수 있도록 하는 전략적인 지원이 결국, 호텔직원들의 업무성과를 극대화 시킬 수 있을 것이라는 점을 실무적으로 시사하고 있다.

본 연구는 호텔직원들의 감성지능을 통해서 혁신행동과 조직신뢰 및 업무성과에 미치는 인과 관계를 분석함으로써, 호텔기업의 인적자원 관리를 위한 시사점을 제시하였는데 의의가 높다고 할 수 있지만, 그럼에도 불구하고 코로나19의 영향으로 채택근무를 하는 직원들이 많았으니 보다 더 많은 호텔에서 근무하는 직원들을 대상으로 모집단을 구성하지 못했다는 점에서 본 연구의 결과를 호텔기업 전체에 대한 연구결과라고 일반화하는 것에는 한계점이 있다. 그리고 감성지능, 혁신행동, 조직신뢰, 업무성과 변수들만을 통해서 진행한 연구이기 때문에 향후 연구에서는 호텔직원들을 대상으로 프렌드십, 감성리더십, 팔로워십 등 조금 더 다양한 변수들로 확대해서 진행하게 된다면 조금 더 풍성한 시사점들이 도출될 수 있을 것이라 사료된다.

참 고 문 헌

- 강상목(2020). 항공사 객실승무원이 지각한 공유리더십이 조직신뢰와 혁신행동에 미치는 영향: 조직신뢰의 매개효과. *Tourism Research*, 45(1), 1-17.
- 권나경·임형택(2016). 호텔종사원의 심리적 자본에 의한 감성지능이 고객지향성에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 18(6), 139-159.
- 권진수·박영진(2021). 호텔기업 중간관리자들의 감성리더십이 조직신뢰와 직무성과에 미치는 영향. *관광레저연구*, 33(3), 243-262.
- 권혁진·지윤호(2020). 코로나19에 따른 호텔고객의 전환의도 결정요인에 관한 연구. *호텔리조트연구*, 19(6), 25-45.
- 김경태·박현주·정홍상(2016). 임파워링 리더십과 직무몰입, 혁신행동, 직무성과 간의 인과적 관계에 대한 실증연구. *한국행정논집*, 28(3), 517-538.
- 김동규·구동우·이세미(2021). 호텔종사원의 따뜻함 지각이 직무몰입에 의한 혁신행동과 직무성과에 미치는 영향. *Tourism Research*, 46(1), 49-68.
- 김동준·이상규(2014). 호텔기업의 조직갈등이 조직신뢰성과 업무성과에 미치는 영향: 객실부서를 중심으로. *호텔관광연구*, 16(4), 195-213.
- 김영현(2021). 호텔의 코로나19 위기 대응 관련 언론 기사 분석. *관광경영연구*, 25(1), 55-72.
- 김미나·서원석(2020). 멘토의 감성지능이 심리적 유사성과 멘토링 효과성에 미치는 영향: 항공사 종사원을 중심으로. *호텔경영학연구*, 29(4), 109-128.
- 김수영(2019). 관광호텔의 내부마케팅이 조직몰입 및 경영성과에 미치는 영향: 조직신뢰의 조절효과를 중심으로. 영산대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김신호·정지연·정재진·박재춘(2015). ICT기업에서 변혁적 리더십, 조직신뢰, 리더의 감성지능 및 창의성의 관계. *한국콘텐츠학회 논문지*, 15(10), 400-412.
- 김창일(2021). 혁신행동이 변화관리와 업무성과의 관계에 미치는 매개효과 연구: 공직생활실태조사를 기반으로. 서울과학기술대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김태인·최희령·홍완수(2020). 특급 호텔 고객서비스 접점 정규직 직원의 감성지능이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향 연구. *한국의식산업학회지*, 16(3), 177-194.
- 김희수·이규태(2015). 호텔 직원의 감성지능이 혁신행동에 미치는 영향. *관광연구저널*, 29(12), 91-103.
- 노수정(2018). 혁신행동을 위한 호텔조리사의 감성지능 및 자기효능감에 관한 연구. *관광연구저널*, 32(5), 163-173.
- 담락표(2021). 상사의 혁신행동이 상사 신뢰에 미치는 영향: 마키아벨리즘 및 이타주의의 조절효과를 중심으로. 영남대학교 대학원,

석사학위논문.

- 박경임(2020). 셀프리더십이 혁신행동에 미치는 영향: 사회적 자본과 직무특성의 조절효과. 단국대학교 대학원, 박사학위논문.
- 박창연 · 이충기(2020). 코로나 바이러스로 인한 관광종사자들의 스트레스와 직업불안이 직무만족과 삶의 만족에 미치는 영향: 정부신뢰의 조절효과를 중심으로. *호텔경영학연구*, 29(8), 43-57.
- 봉미희 · 서원석(2017). 호텔산업 경쟁력 평가모델 개발에 관한 연구. *서비스경영학회지*, 18(4), 183-203.
- 신동진 · 김지영 · 구동우(2019). 감성 리더십과 진성 리더십이 임파워먼트, 혁신행동, 그리고 직무성공에 미치는 영향. *외식경영연구*, 22(1), 71-92.
- 신화남(2019). 미용실 경영자의 감성지능이 창의성과 혁신행동에 미치는 영향. *한국디자인문화학회지*, 25(1), 255-267.
- 신형섭 · 이영주 · 박진희(2013). 호텔 인적자원관리가 조직신뢰성과 업무성공에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 15(4), 145-162.
- 양세희(2016). 집단 구성원의 감성지능, 커뮤니케이션, 신뢰, 집단 창의성 간의 구조적 관계. *HRD연구*, 18(2), 101-129.
- 양심파 · 권기환(2017). 혁적 리더십이 지식공유, 혁신행동 및 직무성공에 미치는 영향. *글로벌경영학회지*, 14(6), 181-214.
- 양재영 · 박영진(2016). 직장인들의 인센티브여행 경험이 조직몰입과 조직유효성에 미치는 영향. *관광학연구*, 40(8), 83-98.
- 양재영 · 박영진(2020). 인센티브제도가 조직충성도와 업무성과 및 기업성공에 미치는 영향: 리조트 직원들을 중심으로. *관광연구저널*, 34(1), 87-101.
- 오순환 · 최웅 · 정명희(2017). 조리직업훈련기관의 교육환경과 자기효능감이 교육훈련성공에 미치는 영향. *호텔리조트연구*, 16(4), 207-222.
- 왕도열(2018). 호텔기업의 문화마케팅과 브랜드 자산 간의 감성지능의 조절효과 연구. *호텔관광연구*, 20(2), 69-83.
- 윤세남 · 유양호(2015). 호텔종사원의 감성지능과 조직시민행동 및 혁신행동의 관계에서 자기효능감의 매개효과. *Tourism Research*, 40(2), 179-198.
- 윤연선 · 김지후 · 구동우(2020). 조직명성이 호텔 종사원의 직무열의와 조직신뢰 및 직무성과와의 구조적 관계. *외식경영연구*, 23(5), 369-388.
- 윤정현(2020). 현실이 된 X 이벤트: 한국사회의 감염병 대유행 시나리오, *Future Horizon*, 1(44), 10-19.
- 이승철 · 김형일(2015). 특급호텔 조리장의 서번트 리더십이 집단효능감과 조직구성원의 창의·혁신행동에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 17(3), 100-119.
- 이애주(2015). 특급호텔 F&B종사원의 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 17(1), 207-226.
- 이완구 · 이혜정 · 정철(2019). 현대산업에서 상사의 비인격적 감독이 이직 의도에 미치는 영향: 성별을 통한 조직 신뢰의 조절된 매개효과를 중심으로. *호텔관광연구*, 21(4), 16-30.
- 이은수(2015). 호텔 인적판매에서 판촉직원의 감성지능, 감정노동전략, 영업성과 간의 구조적 관계. *호텔관광연구*, 17(4), 124-144.
- 이재훈(2020). 전염병과 호텔 서비스품질: 2015년 MERS와 2020년 COVID-19를 중심으로. *호텔리조트연구*, 19(2), 85-102.
- 이형룡 · 황서현(2015). 호텔 직원의 직업소명의식과 자기주도학습, 혁신행동 및 직무성과의 구조적 관계. *외식경영연구*, 18(4), 175-200.
- 이흥규(2017). 특급호텔 관리자의 진정성 리더십이 조직신뢰 및 조직몰입에 미치는 영향: 부산지역을 중심으로. *호텔관광연구*, 19(1), 57-78.
- 임정희 · 공석길 · 오석윤(2020). 기업가 정신이 혁신행동 및 경영성공에 미치는 영향: 서울시내 5성급 호텔을 중심으로. *호텔관광연구*, 21(4), 114-130.
- 전용택 · 이정은(2020). 호텔직원의 성과주의, 변혁적 리더십, 직무열의 및 혁신행동간 구조적 관계. *호텔관광연구*, 22(4), 72-83.
- 전현근 · 조영현 · 최웅(2018). 외식업체 종사원의 사회지능이 조직몰입도 및 업무성공에 미치는 영향. *호텔리조트연구*, 17(1), 235-249.
- 정현우(2015). 리더의 감성지능, 진정성과 부하의 셀프리더십 및 혁신행동의 구조적 관계에 관한 연구. *인적자원관리연구*, 22(3), 131-150.
- 조수현 · 김미성(2017). 특급호텔 종사원의 감성지능이 감정노동과 직무스트레스에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 19(1), 79-100.
- 주효진 · 장봉진(2016). 가치적합성(개인-상사, 개인-직무, 개인-조직)과 조직신뢰에 대한 실증분석: A공공기관을 대상으로. *한국인사행정학회보*, 15(4), 121-141.
- 지윤호 · 박태수(2017). 호텔기업 구성원의 지식경영활동이 서비스 혁신행동, 조직혁신, 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구. *관광연구*, 32(5), 325-341.
- 진자초 · 최우성(2019). 중국 호텔 종사원이 지각하는 감성지능이 직무성공에 미치는 영향에 있어 프렌드십의 조절효과. *관광경영연구*, 23(2), 127-150.
- 진성현 · 김경숙(2020). 셀프리더십이 조직신뢰, 조직몰입 및 직무만족에 미치는 영향: 항공 객실승무원을 중심으로. *호텔관광연구*,

22(3), 205-221.

- 최병호(2018). 호텔 구성원의 감성지능이 창의성 및 고객지향성에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 20(2), 57-68.
- 최병호 · 박혜미(2019). 호텔종사원의 팀 구성원 간의 교환관계가 조직신뢰와 이직의도에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 21(4), 149-165.
- 최성수 · 권용주(2012). 리더의 감성지능과 창의성, 신뢰, 집단응집력이 조직유효성과 혁신행동에 미치는 영향연구. *관광레저연구*, 24(7), 95-113.
- 최우성(2019). 호텔 종사원의 감성역량이 소진과 업무성과에 미치는 영향. *관광경영연구*, 23(6), 1-31.
- 최진욱 · 노종호(2020). 가족친화정책이 공무원의 업무성과에 미치는 영향과 성별 및 혼인여부에 의한 집단 간 비교분석. *한국인사행정학회보*, 19(4), 61-95.
- 최호남(2017). 호텔 식음료부서 직원의 감성지능, 감정노동, 서비스회복노력 간의 구조적 인과관계에 관한 연구. 세종대학교 대학원, 박사학위논문.
- 하용규 · 정강국(2019). 변혁적 리더십이 호텔 종사원의 서비스 혁신행동과 이타적 행동에 미치는 영향: 조직신뢰의 매개효과. *관광경영연구*, 23(2), 243-265.
- 홍민정(2020). 코로나19 확산에 대한 국내 잠재 관광객의 감정 반응 연구: 의미론적 네트워크 분석의 활용. *관광연구*, 35(3), 47-65.
- 황윤아 · 김지원 · 송영수(2017). 국내 감성지능 연구동향 분석: 키워드 네트워크 분석의 활용. *기업교육과 인재연구*, 19(2), 129-157.
- Bicchieri, C., Xiao, E., & Muldoon, R.(2011). Trustworthiness is a social norm, but trusting is not. *Politics Philosophy & Economics*, 10(2), 170-187.
- Bligh, M. C.(2017). Leadership and trust. In J. Marques, & S. Dhiman (Eds.), *Leadership Today: Practices for Personal and Professional Performance* (pp. 21-42), Berlin: Springer International Publishing.
- Enz, C. A.(2012). Strategies for the implementation of service innovations. *Cornell Hospitality Quarterly*, 53(3), 187-95.
- Fabio, A. D., & Kenny, M. E.(2013). Emotional intelligence and perceived social support among italian high school students. *Journal of Career Development*, 39(5), 461-475.
- Foss, N. J., Minbaeva, D. B., Pedersen, T., & Reinholt, M.(2009). Encouraging knowledge sharing among employees: how job design matters. *Human Resource Management*, 48(6), 871-893.
- Hacıyakupoglu, G., & Zhang, W. Y.(2015). Social media and trust during the Gezi protests in Turkey. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 20(4), 450-466.
- Jamal, M.(2007). Job stress and job performance controversy revisited: an empirical examination in two countries international. *Journal of Stress Management*, 14(2), 175-187.
- Stephen, P. R., & Timothy, A. J.(2014). *Organizational Behavior*; London: Pearson Education.
- Wong, C. S., & Law, S. L.(2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. *Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.
- Yuan, F., & Woodman, R. W.(2010). Innovative behavior in the workplace: the role of performance and image outcome expectations. *Academy of Management Journal*, 53(2), 323-342.
- Zeider, M., Roberts, R. D., & Matthews, G.(2008). The science of emotional intelligence: current consensus and controversies. *European Psychologist*, 13(1), 64-78.