

외식업체 직원의 감성지능이 조직시민행동과 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구

정효선 · 박종량 · 윤혜현[¶]
경희대학교 조리·서비스경영학과[¶]

The Effects of Employees' Emotional Intelligence upon Organizational Citizenship Behavior and Job Performance in the Foodservice Industry

Hyo Sun Jung, Jong Rang Park, Hye Hyun Yoon[¶]
Dept. Culinary Service Management, Kyung Hee University[¶]

Abstract

The purposes of this study is to understand the influence of the employees' emotional intelligence in the foodservice industry on organizational citizenship behavior and job performance and to empirically analyze whether organizational citizenship behavior plays a mediating role between both the relations of the employees' emotional intelligence and job performance. Based on total 421 samples obtained from an empirical research, this study reviews the reliability and fitness of the research model and verifies a total of 3 hypotheses using the Amos program. The SEM results show that others' emotion appraisal, emotion use, self-emotion appraisal and emotion regulation among employees' emotional intelligence have a significantly positive effect on organizational citizenship behavior. Also, employees' organizational citizenship behavior have a significantly positive effect on job performance. In addition, the effect of the employees' emotional intelligence in the foodservice industry upon job performance find to be partially mediated by the organizational citizenship behavior.

Key words: emotional intelligence, organizational citizenship behavior, job performance, employee, foodservice industry.

I. 서론

최근 인간의 지능에 정서와 관련된 차원의 능력이 중요하다는 연구가 사람들의 주목을 받게 되면서, 많은 조직에서 구성원의 능력을 인지 중심에서 감성 중심으로 평가하는 경향이 증대되었으며, 구성원 개인의 정서나 감성을 중요한 문제로

인식하기 시작하였다(Hwang PJ 2006). 이는 현대 사회에서 개인의 삶 뿐만 아니라 조직에서의 성공을 위해서는 원활한 의사소통 및 스스로의 감정을 처리할 줄 아는 능력이 기술적인 능력만큼이나 중요해졌다는 것을 의미한다 (Brackett MA et al. 2006). 이러한 흐름에 대해 Druskat VU & Wolff SB(2001)는 대부분의 경영자들이 개인의

¶ : 윤혜현, 02-961-9403, hhyun@khu.ac.kr, 서울시 동대문구 회기동 1 경희대학교 조리·서비스경영학과

효과성에 영향을 미치는 요인으로 지능지수(intelligence quotient)만큼이나 감성지능(emotional quotient)가 중요하다는 것을 인정하고 있다고 지적하면서 직원이 지니고 있는 감성지능 개발의 필요성을 강조하였으며, 실제적으로도 작업 현장에서 동료들과 더불어 직무를 수행하고 조직의 성과에 절대적인 역할을 하는 개인의 감성지능은 매우 중요하다고 할 수 있겠다.

감성지능과 관련된 연구로, Spencer JLM & Spencer SM(1993)은 전 세계 286개 회사의 직무 자격(job competencies)을 분석한 결과, 뛰어난 업적을 보이는 사람과 보통의 사람을 구분하여 주는 일반적인 역량 모델에서 총 21개의 역량 중 18개의 역량이 정서와 관련된 역량으로 나타났다고 하면서, 정서에 기초한 역량이 이성에 기초한 역량과 비교하여 훨씬 더 좋은 예측 도구임을 보여 주었다. 또한, Goleman D(1995)도 훌륭한 업무 성과를 창출할 수 있는 조직 구성원을 예측하고 판별하는데 있어서 감성지능은 필수불가결한 요소일 뿐만 아니라 경영자의 업무 능력을 예측하는데 있어서도 이러한 감성지능이 중요하게 좌우한다고 하였다. 특히 외식산업과 같은 서비스 중심 기업의 경우, 인 카운터 상에서의 서비스 제공자로서 직원의 역할이 고객과의 직접적인 대면 접촉을 통해 쌍방향적 커뮤니케이션을 수행하면서 이루어지므로 자신의 기분을 조절하는데 있어서 중요한 역할을 수행하는 감성지능이 시사하는 바는 매우 크다고 할 수 있겠다(Won YS 2007). 이와 같은 이유로 최근 들어 감성지능에 관한 연구가 흥미로운 연구 주제로 부각되고 있으며, 조직 구성원의 감성지능이 다양한 영역에 걸쳐서 개인 및 조직의 유효성에 실질적인 영향을 미치고 있다(Abraham R 1999; Druskat VU & Wolff SB 2001; Nikolaou I & Tsaousis I 2002; Wong C & Law KS 2002)는 사실과 더불어 조직시민행동과 같은 비과업적인 행동에 영향을 미치는 감성지능 요인과 관련된 연구도 수행되고 있는 상황이다(Cote S & Miners CTH 2006; Cartwright S & Pappas

C 2008; Park SE & Woo JH 2010). 결과적으로 이러한 연구 결과를 통해, 대면 접촉 상황에 노출되어 있는 외식업체 직원들이 인지하는 감성지능은 자발적인 행동을 유발시키고, 업무성과를 향상시키는데도 지대한 영향을 미칠 수 있을 것이라는 추측이 가능할 것으로 판단된다. 그러나 그동안 환대산업 종사자를 대상으로 한 연구는 호텔 직원을 대상으로 한 Choi KC와 Choi WS(2006), Won YS(2007), Chung KY와 Kim WD(2008) 등의 연구가 이뤄지고 있을 뿐이었으며, 기 수행된 연구들 또한 감성지능과 성과적인 측면의 인과관계를 제한적으로 고찰하였을 뿐, 외식업체 직원을 대상으로 감성지능에 대한 효과성을 실증적으로 분석한 연구는 매우 미비한 상황이었다. 이러한 시점에서 본 연구는 외식업체 직원들의 감성지능에 대한 포괄적인 고찰을 통해 직원의 감성지능이 조직 내 직무 외적인 행동인 조직시민행동에 유의한 영향을 주며, 결과적으로 직원의 직무성과에도 긍정적인 영향을 준다는 사실을 검증함으로써, 경영자적 입장에서 의미 있는 시사점을 제시해줄 수 있을 것으로 판단하였다. 따라서 본 연구에서는 외식기업을 대상으로 직원이 인식하는 감성지능이 조직시민행동 및 직무성과에 미치는 영향을 규명하고, 이러한 인과관계에 있어서 조직시민행동의 매개 역할을 고찰하고자 하였다.

II. 이론적 배경 및 연구 가설

1. 감성지능

감성지능의 개념으로 Cooper RK & Sawaf A (1997)는 감성지능이란 인간의 에너지, 정보, 연결 및 영향력의 근원으로서 감성의 힘과 날카로운 통찰력을 이해하고, 효과적으로 응용할 수 있는 능력이라고 하였으며, 감성지능의 중요성과 역할을 강조하는 Abraham R(1999)도 조직에서의 감성지능에 대한 개념화 연구에서 감성지능을 자기 자신과 다른 사람의 감성을 정확하게 평가하고 표현하는 능력, 감성을 적절하게 규제하는 능력, 그

리고 문제를 해결하기 위하여 감성에 관한 지식을 활용하는 능력으로 분류하였다. 더불어 Dulewicz V & Higgs M(2000)은 감성지능을 자기 자신의 느낌과 감성을 인식하고 관리하는 과정으로 간주하고 감성지능을 타인에게 반응하고 영향을 주는 능력, 자신의 동기 부여를 지속하고 평가하는 능력, 그리고 윤리적인 행동을 주입시키는 능력으로 개념화하였으며, 감성지능을 자신의 감성을 인식하고 동기를 부여하면서 윤리적인 기준을 가지고 행동하는 능력으로 정의하였다. 또한, Bar-On R & Orme G(2002)도 감성지능을 감성과 사회적, 환경적 요구에 효과적으로 대처할 수 있는 전반적인 능력이라고 하였으며, Mayer JD et al.(2004)는 인지적 측면으로써 감성을 포함한 지능으로써 감성지능을 정의하면서, 자신과 타인의 감성과 느낌을 관찰하고 생각과 행동을 유도하는데 있어서 이러한 정보를 활용하는 능력이라고 하였다.

성공적인 측면에서 감성지능의 효과성과 관련된 연구로 Goleman D(1995)는 훌륭한 업무성과를 창출할 수 있는 직원을 판별하는데 있어서 감성지능은 중요한 요인이며, 경영자의 업무능력을 예측하는데 있어서도 감성적 능력이 좌우한다고 하였다. 또한, Wong C & Law KS(2002)는 감성지능 구성 요인을 조직에 적용하기 위해 자신의 감성을 정확하게 이해하고 표현하는 능력인 자기 감성 이해, 자신 주변의 다른 사람의 감성을 인식하고 이해하는 타인 감성 이해, 개인이 가지고 있는 감성 정보를 개인의 성과와 건설적인 활동에 활용할 수 있는 능력인 감성 활용, 그리고 개인의 감성을 주어진 상황에 따라 적합한 행동으로 나타내는 능력인 감성 조절 등 4가지 측면에서 감성지능을 고찰하였다. 이러한 개념에 따라 Cote S & Miners CTH(2006)도 감성지능을 감성을 인지, 감성의 활용, 감성적 지식을 이해, 감성을 조절하는 능력으로 설명하였고, 본 연구에서도 이러한 선행 연구를 바탕으로 외식업체 직원의 감성지능은 타인 감성 이해, 감성 활용, 자기 감성 이해, 감성 조절 등 4가지 측면으로 구분하여 고찰하고자 하였다.

2. 감성지능과 조직시민행동

감성지능 및 조직시민행동과 관련된 대표적인 연구로, Bateman TS & Organ DW(1983)는 조직 시민행동의 선행요인으로 감정적 직무만족을 연구하여 감정적 직무만족과 조직시민행동사이에는 유의한 상관관계가 있다고 하였으며, Brief AP & Motowidlo SJ(1986)은 감성지능이 함께 일하는 동료들과의 개인적인 문제를 돕고, 긍정적인 친 사회적 행동을 나타내는데 있어서 중요한 영향력을 지니고 있다고 하였다. Isen AM et al.(1987)도 감성지능이 높은 조직 구성원은 조직의 목표를 증진하기 위한 역할의 행동과 자발적인 참여 및 헌신의 의지가 높기 때문에 조직시민행동을 많이 하게 되는 것이라고 하였으며, Organ DW & Konovsky M(1989)도 조직시민행동에는 감성적인 부분이 많은 영향을 미치고 있다고 하였다. 또한, Abraham R(1999)은 감성지능이 높은 직원이 감성지능이 낮은 직원보다 동료의 기분을 잘 이해하며, 타인에 대한 이타적인 행동의 경향이 높을 것이라고 하였고, Cote S & Miners CTH(2006)는 직원의 감성적 지능의 중요성을 강조하면서 직원의 이성적 지능이 감소함에 따라 감성지능이 과업성과와 조직시민행동에 더욱 높은 영향력을 가지는데, 이성적 능력이 낮은 직원이 과업성과와 조직시민행동을 올바르게 수행하고 있는 이유가 감성적인 지능 때문이라고 주장하였다. 국내 연구로 Chung KY와 Kim WD(2008)도 호텔 직원의 감성지능이 조직시민행동에 유의한 영향을 준다고 하였으며, Park SE와 Woo JH(2010)는 서비스 종사원의 감성지능과 조직시민행동은 밀접한 관계를 지닌다고 하였다. 이러한 선행 연구의 결과를 바탕으로 본 연구에서는 외식업체 직원의 감성지능이 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미친다고 가정하고, 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H1: 외식업체 직원의 감성지능은 조직시민행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 조직시민행동과 직무성공

직원의 조직시민행동 및 직무성공과 관련된 연구로, Organ DW(1988)는 조직시민행동이 조직의 성과에 독립적인 영향을 미친다고 하였으며, Podsakoff PM & Mackenzie SB(1994)는 Organ DW(1988)에 의해 제시된 5가지 조직시민행동의 차원이 조직의 성과에 긍정적인 영향을 준다는 사실을 검증하였다. 이러한 근거로 Podsakoff PM & Mackenzie SB(1994)는 조직시민행동으로 인해 동료와 관리자의 생산성이 증대되고, 결과적으로 작업장의 근무환경이 향상되는 효과를 가져오기 때문이라고 하였으며, 후속 연구로 Podsakoff PM et al.(2000)는 조직시민행동과 조직의 성과를 포함한 조직유효성은 밀접한 관계를 지닌다고 하였다. 또한, Woo SB(2001)의 연구에서도 호텔 직원의 조직시민행동이 직무성공에 유의한 영향을 준다고 하였으며, Ha DH와 Park EJ(2008)도 호텔 식음료 부문 직원의 자발적인 조직유효성에 영향을 미치는 행위는 직무성공에도 직접적으로 영향을 준다고 하면서, 조직의 가장 궁극적인 목적인 높은 성과에 조직시민행동이 일련의 중요한 역할을 수행한다는 사실을 검증하였다. 이러한 선행 연구의 결과를 바탕으로 본 연구에서는 외식업체 직원의 조직시민행동이 직무성공에 긍정적인 영향을 미친다고 가정하고, 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H2: 외식업체 직원의 조직시민행동은 직무성공에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4. 감성지능과 조직시민행동 및 직무성공

외식업체 직원의 감성지능 및 직무성공과 관련된 연구로, Spencer JLM & Spencer SM(1993) 및 McClelland DC(1999)는 직원의 감성지능이 높으면 성과도 높다고 하였으며, Cooper RK & Sawaf A(1997)는 조직 내 탁월한 능력을 지닌 사람은 다른 사람과는 상이한 확실한 무엇인가를 가지고 있는데, 이는 감성지능과 관련된 것이라고 하였다. 또한, Abraham R(1999)과 Nikolaou I & Tsaousis

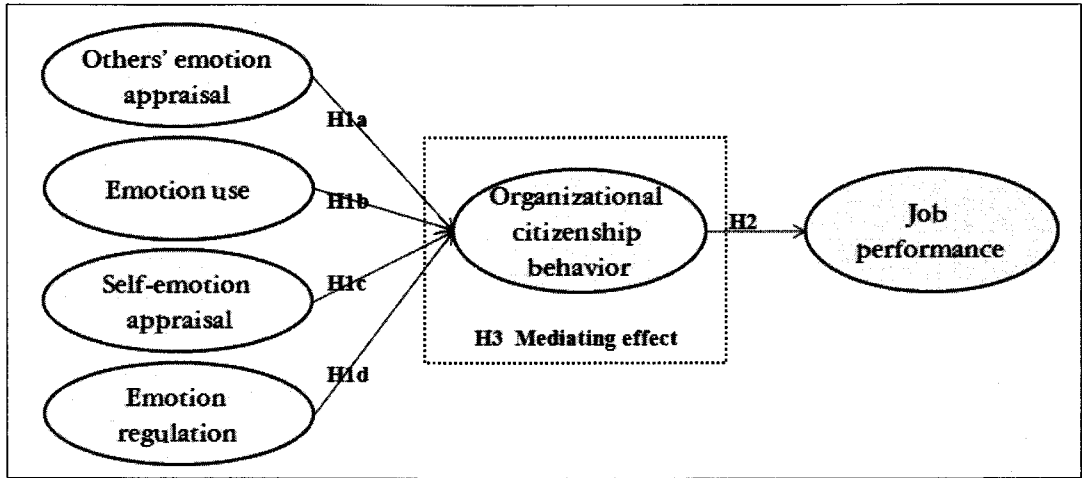
I(2002)의 연구에서도 조직 구성원의 감성지능이 조직유효성, 조직몰입 및 조직시민행동 등을 통해 훌륭한 조직성과를 만들어 내는데 매우 긍정적인 영향을 준다고 하였다. 더불어 Palmer B et al.(2002)은 감성지능의 수준이 높은 직원은 불쾌한 상황에 직면했을 때 감정적으로 폭발하는 것을 회피하고, 고객과 동료들과의 관계에서 감정적인 손해를 입히는 것을 줄이려는 노력을 한다고 하면서, 이는 곧 조직의 성과로 이어지게 된다고 하였다. 결과적으로 조직에 대한 자발적인 헌신의 의지와 조직 목표를 위한 기여는 자신뿐만 아니라, 다른 구성원에게도 조직에 대한 몰입과 조직시민행동을 유발할 수 있는 긍정적인 조직 분위기를 유도하게 되며, 이러한 변화는 다시 감성지능을 높일 수 있는 효과가 있게 된다고 하였다. 이와 같은 선행 연구를 바탕으로 추론할 때, 외식업체 직원의 감성지능은 직무성공에 직접적인 영향을 주기도 하지만, 감성지능이 우수한 직원의 경우 호의적인 조직시민행동을 하게 되고, 이러한 감성지능과 조직시민행동과의 밀접한 관계를 통해서, 조직시민행동이 감성지능과 직무성공 사이에서 매개 역할을 할 것으로 가정하였으며, 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H3: 외식업체 직원의 감성지능이 직무성공에 미치는 영향은 조직시민행동에 의해 매개될 것이다.

III. 연구 설계

1. 연구 모형

본 연구는 외식업체 직원의 감성지능 요인이 조직시민행동 및 직무성공에 미치는 영향력을 고찰하고, 감성지능과 직무성공의 인과관계에 있어서 직원의 조직시민행동이 가지는 매개 효과에 대해 실증적으로 분석하고자 하였다. 선행 연구 결과를 바탕으로 구성된 연구 모형은 <Fig. 1>과 같다.



<Fig. 1> Research model.

2. 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

1) 감성지능

감성지능은 다양한 상황에 있어서 자신과 타인의 감성을 이해하고, 감성을 조절, 활용할 수 있는 능력으로써(Wong C & Law KS 2002), 본 연구에서는 Wong C & Law KS(2002), Law KS et al.(2004) 등의 연구에서 사용된 척도를 보완하여 사용하였다. 본 연구를 위한 감성지능의 하위 요인으로 자기 감성의 이해, 타인 감성의 이해, 감성 조절, 감성 활용 등 4가지 측면에서 고찰하였으며, 총 16문항의 리커드 7점 척도로 측정하였다(이하 모두 동일 척도).

2) 조직시민행동

조직시민행동은 조직의 공식적인 보상 체계에 의해 보상이 되지 않지만 전체적으로 조직이 효과적인 기능을 하는데 도움이 되는 개인의 자유 재량하의 행동으로써(Organ DW 1988), 본 연구에서는 Williams LJ & Anderson SE(1991), Podsakoff PM & Mackenzie SB(1994) 등의 연구에서 사용된 척도를 보완하여 조직 생활에 관심을 갖고 적극적으로 몰입하는 행위인 시민행동을 중심으로 한 총 7문항으로 측정하였다.

3) 직무성과

직무성과는 직원의 과업 요구를 성취하는 정도 또는 할당받은 과업에 대한 직원의 성취 정도로써(Cascio WF & Valenzi ER 1978), 본 연구에서는 Borman WC et al.(1991), Brown SP & Peterson RA(1994) 등의 연구에서 사용된 척도를 보완하여 자신이 수행하고 있는 직무 수행 정도와 동료 및 상사로부터의 업무 처리 신임 정도, 업무 성과의 정도 등 총 5문항으로 측정하였다.

3. 연구 방법

본 연구를 위한 표본은 수도권 지역 호텔 및 패밀리 레스토랑 이상의 외식업체에 근무하는 직원을 대상으로 선정하였다. 예비 조사는 2008년 9월 9일부터 17일까지 예비 설문지 50부를 배포하여 실시하였으며, 조사 결과를 바탕으로 응답자의 이해도가 낮은 난해한 문장을 수정하고, 보완하여 2008년 9월 23일부터 10월 22일까지 한 달간 본 조사를 실시하였다. 총 450부의 설문지를 배포하여 이 중 440부가 회수되었으며, 이 중 불성실하게 응답한 표본을 제외한 421부(93.55%)가 통계 분석에 사용되었다.

수집된 자료는 SPSS(V 16.0)과 AMOS(V 5.0) 프로그램을 사용하여 분석하였으며, 측정 항목의

타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 탐색적 요인 분석, 확인적 요인 분석, 합성신뢰도, 표준분신추출값으로 타당성을 검토하였고, 신뢰도 분석을 통해 신뢰성을 검증하였다. 연구 가설을 토대로 구조방정식 모형 검증을 실시하였으며, 조직시민행동의 매개 효과를 확인하기 위해 대안 모형을 설정하여 적합도 지수를 비교하면서 이들 변수의 매개 역할에 대해 고찰하였다.

IV. 연구 결과 및 고찰

1. 표본의 일반적인 특성

표본의 일반적인 특성은 <Table 1>과 같으며, 총 421명의 응답자 중에서 남성 48.7%, 여성 51.6% 이었고, 연령대는 20대 35.9%, 30대 43.0%, 40대 17.8%, 50대 이상 3.3% 등이었다. 교육 정도는 고

<Table 1> Demographic characteristics of the samples (N=421)

Characteristics		N	%
Gender	Male	205	48.7
	Female	216	51.3
Age (yr)	20~29	151	35.9
	30~39	181	43.0
	40~49	75	17.8
	50~	14	3.3
Education level	High school	102	24.2
	College	168	39.9
	University	94	22.3
Work place	Graduate University	57	13.5
	Hotel	219	52.0
Station	Family restaurant	202	48.0
	BOH(Back of House)	149	34.9
	FOH(Front of House)	190	45.1
	Others	84	20.0
Work period (yr)	1	124	29.5
	2~3	133	31.5
	4~5	63	15.0
	6~7	42	10.0
	7~	59	14.0

졸 24.2%, 전문대졸 39.9%, 대학교졸 22.3%, 대학원졸 13.5% 등으로 조사되었으며, 근무하는 외식업체는 호텔 52.0%, 패밀리 레스토랑 48.0%로 나타났다. 근무 부서로는 FOH가 45.1%로 가장 많았으며, 근무 연수는 3년 이하가 61.0%로 과반수를 차지하였다.

2. 측정항목의 신뢰성 및 타당성 분석

측정 항목에 대한 탐색적 요인 분석, 확인적 요인 분석 및 신뢰도 분석 결과는 <Table 2>, <Table 3>과 같다. 탐색적 요인 분석 결과, 외식업체 직원의 감성지능에 대한 하위 4개 요인과 조직시민행동 및 직무성과 등 아이젠 값 1 이상의 총 6개 요인이 도출되었으며, 누적설명력은 76.264%로 조사되었다.

요인 1은 나는 결근한 동료의 업무를 대신해 준다(OCB1), 나는 과도한 업무를 맡은 동료를 기꺼이 도와준다(OCB2), 나는 나의 업무가 아니더라도 새 동료가 업무에 적응하도록 도와준다(OCB3), 나는 직무 수행에 어려움을 겪는 동료를 기꺼이 돕는다(OCB4), 나는 대체로 주의의 동료를 돕는 편이다(OCB5), 나는 정해진 휴식시간 외에는 과외의 휴식을 취하지 않는다(OCB6), 나는 자발적으로 회사의 규칙과 법규를 준수한다(OCB7) 등 직원의 조직시민행동과 관련된 7개 항목으로 구성되었고, 요인 2는 나는 회사에서 발생하는 여러 상황에 신속하게 대처하여 동료들에게 신임을 받고 있다(JS1), 나는 동료들에 비해 상사의 신임을 받고 있는 편이다(JS2), 나는 주위 동료들로부터 업무처리에 대해 인정받고 있다(JS3), 나는 회사 매출 기여에 동료보다 많이 하고 있다(JS4), 나는 동료에 비해 승진이 빠르고 회사로부터 인정받고 있다(JS5) 등 직무성과와 관련된 5개 항목으로 구성되었으며, 요인 3은 나는 내 주의의 사람들의 감정을 잘 이해하고 있다(EI1), 나는 다른 사람들의 감정을 관찰하는데 뛰어나다(EI2), 나는 항상 내 동료들의 행동으로부터 그들의 감정을 알 수 있다(EI3), 나는 다른 사람들의 감정과 느낌에 민

감하다(EI4) 등 직원의 감성지능 중 타인 감성 이해와 관련된 4개 항목으로 구성되었다. 요인 4는 나는 내 노여움을 통제할 수 있고 어려움을 이성적으로 해결할 수 있다(EI13), 나는 내 자신의 감정을 잘 통제할 수 있다(EI14), 나는 매우 화가 날 때 항상 금방 진정이 된다(EI15), 나는 내 자신의

감정을 잘 통제한다(EI16) 등 직원의 감성지능 중 감성 조절과 관련된 4개 항목으로 구성되었으며, 요인 5는 나는 대부분의 경우 어떤 감정을 느끼고 있는 이유에 대해 잘 아는 편이다(EI9), 나는 내가 느끼는 것을 잘 이해한다(EI10), 나는 내 자신의 감정을 잘 이해하고 있다(EI11), 나는 항상 내가

<Table 2> Exploratory factor analysis

Items	Communalities	Factor loading						
		Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6	
Others' emotion appraisal	EI1	0.770	0.279	0.215	0.737	0.110	0.240	0.180
	EI2	0.797	0.214	0.199	0.806	0.127	0.166	0.132
	EI3	0.820	0.237	0.098	0.808	0.172	0.239	0.120
	EI4	0.742	0.216	0.022	0.797	-0.010	0.192	0.149
Emotion use	EI5	0.778	0.231	0.194	0.179	0.179	0.126	0.779
	EI6	0.751	0.159	0.185	0.219	0.147	0.078	0.785
	EI7	0.679	0.158	0.256	0.074	0.202	0.212	0.705
	EI8	0.766	0.275	0.210	0.122	0.167	0.267	0.730
Self-emotion appraisal	EI9	0.737	0.179	0.179	0.365	0.158	0.707	0.123
	EI10	0.779	0.281	0.130	0.246	0.140	0.749	0.205
	EI11	0.811	0.245	0.166	0.216	0.173	0.786	0.156
	EI12	0.719	0.283	0.145	0.159	0.179	0.722	0.198
Emotion regulation	EI13	0.753	0.245	0.100	0.069	0.790	0.144	0.182
	EI14	0.797	0.190	0.168	0.080	0.828	0.125	0.158
	EI15	0.712	0.069	0.188	0.101	0.798	0.114	0.112
	EI16	0.796	0.133	0.105	0.091	0.850	0.135	0.138
Organizational citizenship behavior	OCB1	0.709	0.783	0.113	0.144	0.131	0.168	0.126
	OCB2	0.790	0.834	0.118	0.152	0.152	0.137	0.126
	OCB3	0.807	0.787	0.247	0.255	0.122	0.179	0.122
	OCB4	0.805	0.786	0.194	0.236	0.159	0.174	0.195
	OCB5	0.804	0.777	0.239	0.231	0.176	0.171	0.173
	OCB6	0.717	0.774	0.226	0.121	0.106	0.143	0.142
	OCB7	0.678	0.718	0.230	0.138	0.095	0.220	0.182
Job performance	JP1	0.761	0.257	0.795	0.093	0.122	0.090	0.178
	JP2	0.799	0.207	0.831	0.097	0.154	0.114	0.142
	JP3	0.790	0.280	0.797	0.104	0.080	0.093	0.224
	JP4	0.792	0.244	0.810	0.086	0.136	0.136	0.182
	JP5	0.692	0.083	0.771	0.155	0.166	0.159	0.118
Eigen value			12.430	2.408	2.132	1.850	1.375	1.160
Variance of %			44.394	8.599	7.613	6.605	4.910	4.143

Total cumulative : 76.264%.

행복한지 그렇지 않은지 알고 있다(EI12) 등 자기 감성 이해와 관련된 4개 항목으로 구성되었고, 요인 6은 나는 항상 스스로 목표를 세우고 그것을 달성하기 위해 최선을 다 한다(EI5), 나는 스스로 동기 부여시키는 사람이다(EI6), 나는 항상 나 자신에게 나는 유능한 사람이라고 말한다(EI7), 나

는 항상 내 자신으로 하여금 최선을 다하도록 격려한다(EI8) 등 감성 활용과 관련된 4개 항목으로 구성되었다.

내적일관성 검증을 위한 신뢰도 분석 결과, 도출된 요인의 크론바하 알파계수가 6개 요인에서 모두 0.80 이상으로 조사되어 측정항목들의 신뢰

<Table 3> Confirmatory factor analysis and reliability analysis

Items		Estimate	Standardized estimate	C.R.	Cronbach's α	CCR	AVE
Others' emotion appraisal	EI1	1.000	0.876	fixed			
	EI2	0.962	0.869	22.986	0.901	0.844	0.686
	EI3	0.847	0.834	21.453			
	EI4	0.813	0.721	16.925			
EI5	1.000	0.794	fixed				
Emotion use	EI6	0.946	0.713	18.537	0.878	0.792	0.622
	EI7	0.953	0.764	16.279			
	EI8	1.156	0.876	18.626			
Self-emotion appraisal	EI9	1.000	0.796	fixed	0.892	0.843	0.674
	EI10	1.081	0.850	19.282			
	EI11	1.094	0.858	19.503			
Emotion regulation	EI12	0.970	0.780	17.308	0.893	0.791	0.657
	EI13	1.000	0.871	fixed			
	EI14	1.033	0.908	23.229			
	EI15	0.821	0.677	15.517			
Organizational citizenship behavior	EI16	0.924	0.767	18.673	0.945	0.910	0.696
	OCB1	1.000	0.771	fixed			
	OCB2	1.066	0.830	23.835			
	OCB3	1.135	0.896	20.507			
	OCB4	1.112	0.909	20.912			
	OCB5	1.141	0.903	20.714			
	OCB6	0.918	0.771	16.992			
OCB7	0.957	0.748	16.377				
Job performance	JP1	1.000	0.845	fixed	0.918	0.876	0.695
	JP2	1.011	0.863	22.375			
	JP3	1.024	0.848	22.618			
	JP4	1.051	0.862	22.357			
	JP5	1.052	0.748	17.895			

$\chi^2=565.923(p<0.001)$, $df=330$, $CMIN/DF=1.715$

RMR=0.055, GFI=0.912, NFI=0.942, CFI=0.975, RMSEA=0.041

*** $p<0.001$; CCR=composite construct reliability; AVE: average variance extracted.

도는 모두 적합한 수준인 것으로 나타났다. 타당성 검증을 위한 합성신뢰도는 0.791~0.910이었고, 표준분산추출값도 모두 0.60 이상이었으며, 표준화된 요인적재량이 모두 0.70 이상으로(EI 15 제외) 0.001 수준에서 유의하여 집중타당성이 판명되었다(Fornell C & Larcker DF 1981; Anderson JC & Gerbing DW 1988). 또한 판별타당성 검증을 위해 대상이 되는 잠재요인 각각의 표준분산추출값과 잠재요인 간의 상관계수 제곱을 비교하여 표준분산추출값이 모두 상관계수 제곱보다 큰지 확인하였는데(Table 4 참고), 모든 잠재요인 간 상관계수 제곱의 크기는 0.108~0.373으로 표준분산추출값의 범위인 0.622~0.696보다 작은 것으로 나타나 본 잠재요인은 모두 판별타당성을 갖는 것으로 조사되었다.

이러한 결과를 통해 도출된 6개의 요인이 개별적이면서 단일차원성을 갖는다는 것이 고찰되었으며, 확인적 요인 분석에 대한 적합도 또한 $\chi^2=565.923$, $df=330$, $CMIN/DF=1.715$, $RMR=0.055$, $GFI=0.912$, $NFI=0.942$, $CFI=0.975$, $RMSEA=0.041$ 등으로 조사되어 비교적 신뢰할 만한 수준인 것으로 나타났다.

3. 가설 검증

가설 검증을 위한 일차적인 방법으로 구성 개념간의 상관관계를 분석한 결과, 본 연구 가설과 방향성이 일치함을 확인할 수 있었으며(Table 4), 명확한 인과관계를 검증하기 위해 추가적으로 구조방정식에 의한 가설 검증을 실시하였다. 구조방

정식 모형을 통해 검증된 경로계수는 <Table 5>와 같다.

구조방정식 분석 결과, 최종 모형의 적합도 지수는 $\chi^2=585.709(p<0.001)$, $df=332$, $CMIN/DF=1.764$, $RMR=0.095$, $GFI=0.909$, $AGFI=0.888$, $NFI=0.940$, $CFI=0.973$, $RMSEA=0.043$ 등으로 나타나, Hair JF et al.(2006)이 제시한 적합도 판단 기준을 대체로 충족시키는 것으로 조사되었다.

가설 1은 외식업체 직원의 감성지능이 조직시민행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 설정하였으며, 타인 감성의 이해($\beta=0.280$, $C.R.=4.964$, $p<0.001$), 감성 활용($\beta=0.255$, $C.R.=4.323$, $p<0.001$), 자기 감성의 이해($\beta=0.232$, $C.R.=3.588$, $p<0.001$), 감성 조절($\beta=0.123$, $C.R.=2.575$, $p<0.05$) 등 감성지능의 하위 4개 요인 모두 직원의 조직시민행동에 유의한 정(+)의 영향을 주는 것으로 조사되어 채택되었다. 이는 Bateman TS & Organ DW (1983), Brief AP & Motowidlo SJ(1986), Organ DW & Konovsky M(1989), Abraham R(1999), Cote S & Miners CTH(2006), Chung KY와 Kim WD (2008) 등의 연구와 유사하였으며, 이러한 결과는 조직에 대한 자발적인 헌신의 의지와 조직 목표를 위한 기여는 자신뿐만 아니라, 다른 구성원에게도 조직에 대한 몰입과 조직시민행동을 유발할 수 있는 긍정적인 조직 분위기를 유도하게 되며, 이러한 변화는 다시 감성지능을 높이는 효과를 유발하기 때문인 것으로 여겨진다. 가설 2도 직원의 조직시민행동($\beta=0.600$, $C.R.=11.472$, $p<0.001$)은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 주는 것으

<Table 4> Correlation analysis

	M±S.D.	1	2	3	4	5	6
1. Others' emotion appraisal	4.81±1.10	1.000	-	-	-		
2. Emotion use	4.87±1.12	0.474***	1.000	-	-		
3. Self-emotion appraisal	4.91±1.07	0.611***	0.541***	1.000			
4. Emotion regulation	4.54±1.21	0.330***	0.467***	0.444***	1.000		
5. Organizational citizenship behavior	5.20±1.08	0.556***	0.534***	0.587***	0.424***	1.000	
6. Job performance	4.58±1.09	0.398***	0.532***	0.452***	0.400***	0.533***	1.000

*** $p<0.001$.

<Table 5> Results from the structural equation model

Hypothesized relationship	Standardized estimate	C.R.	Results
H1 ^a Others' emotion appraisal → Organizational citizenship behavior	0.280	4.964***	Accepted
H1 ^b Emotion use → Organizational citizenship behavior	0.255	4.323***	Accepted
H1 ^c Self-emotion appraisal → Organizational citizenship behavior	0.232	3.588***	Accepted
H1 ^d Emotion regulation → Organizational citizenship behavior	0.123	2.575*	Accepted
H2 Organizational citizenship behavior → Job performance	0.600	11.472***	Accepted

$\chi^2=585.709(p<0.001)$, $df=332$, $CMIN/DF=1.764$
 $RMR=0.095$, $GFI=0.909$, $AGFI=0.888$, $NFI=0.940$, $CFI=0.973$, $RMSEA=0.043$

* $p<0.05$, *** $p<0.001$.

로 나타나 채택되었으며, 이는 Organ DW(1988), Podsakoff PM & Mackenzie SB(1994), Woo SB (2001), Ha DH & Park EJ(2008) 등의 연구에서 호의적인 조직시민행동은 직무성공을 증진시키는 중요한 요인으로 작용한다고 한 것과 유사한 결과를 보이는 것으로 조사되었다.

4. 조직시민행동의 매개 효과

가설 3의 매개 효과를 검증하기 위해 <Table 4>의 상관관계 결과와 <Table 5>의 경로계수를 통해 측정변수의 유의적인 관계를 예측할 수 있었으며, Baron RM & Kenny DA(1986)가 제시한 매개 효과 검증을 위한 기초적인 요건을 갖추었다고 연구자는 판단하였다. 그러나 두 변수의 매개 역할에 대한 가설을 보다 엄격하게 검증하기 위해서 대안 모형을 설정하여 분석하였다. 대안 모형 1은 본 연구 모형에는 설정되어 있지 않은 직원의 감성지능과 직무성공의 경로만을 설정하였으며, 대안 모형 2는 연구 모형에 설정된 모든 경로에 직원의 감성지능과 직무성공의 경로를 추가적으로 설정하였다. 구조 모형 간 적합도 비교 결과는 <Table 6>과 같다. 분석 결과, 연구 모형과 대안 모형 2는 nested 관계이기 때문에 χ^2 차이검증에 의해 직접적으로 비교할 수 있으며, 대안 모형 2는 연구 모형에 비해 χ^2 값이 47.512 작고, 자유도가 4만큼 작으므로 연구 모형에 비해 우수하다고 할 수 있다($\Delta \chi^2=47.512 > \chi^2_{.05}(2)=9.49$, Δ

$df=4$). 즉, 대안 모형 2는 연구 모형에 비해 자유도가 4만큼 감소하였으나, χ^2 감소 폭이 자유도 감소를 상쇄시킬 만큼 충분히 감소했으므로 연구 모형보다 우수한 것으로 판단할 수 있으며, 이는 대안 모형 2는 연구 모형에 포함되지 않은 경로인 직원의 감성지능 중 감성 활용($\beta=0.336$, $t=4.933$, $p<0.001$)과 직무성공 간의 경로가 유의적으로 나타났기 때문으로 여겨진다. 보다 엄격한 매개 효과 검증을 위해 대안 모형 1과 대안 모형 2를 비교 분석한 결과, 대안 모형 1과 대안 모형 2는 nested 관계에 있으므로 χ^2 차이 검증에 의해 직접적으로 비교할 수 있으며, 대안 모형 2는 대안 모형 1에 비해 χ^2 값이 257.450 작고, 자유도가 1이 작으므로 대안 모형 1에 비해 우수하다고 할 수 있겠다($\Delta \chi^2=257.450 > \chi^2_{.05}(1)=3.84$, $\Delta df=1$) 즉 대안 모형 2는 대안 모형 1에 비해 자유도가 1만큼 감소하였으나, 값의 감소폭이 자유도를 상쇄시킬 만큼 충분히 감소했으므로 대안 모형 2는 대안 모형 1보다 우수한 것으로 판단할 수 있으며, 경로계수 비교 결과에 있어서 대안 모형 1에서는 감성 활용($\beta=0.413$, $t=5.949$, $p<0.001$) 및 감성 조절($\beta=0.118$, $t=2.141$, $p<0.05$)과 직무성공과의 관계가 유의적으로 나타났고, 대안 모형 2에는 감성 활용($\beta=0.336$, $t=4.933$, $p<0.001$)과 직무성공과의 관계가 유의적으로 조사되었다. 결과적으로 대안 모형 1에 비해 대안 모형 2의 경로계수와 유의성이 크게 약화되었으므로, 직원의 감성지능이 직

〈Table 6〉 Comparison of the model adequacy among the structural equation models

	Alternative model 1		Research model		Alternative model 2	
	Standardized estimate	t-value	Standardized estimate	t-value	Standardized estimate	t-value
OEA→JP	0.121	1.923	-	-	0.031	0.500
EU→JP	0.413	5.949***	-	-	0.336	4.933***
SEA→JP	0.088	1.210	-	-	0.014	0.201
ER→JP	0.118	2.141*	-	-	0.079	1.488
OEA→OCB	-	-	0.280	4.964***	0.282	4.936***
EU→OCB	-	-	0.255	4.323***	0.242	4.064***
SEA→OCB	-	-	0.232	3.588***	0.234	3.587***
ER→OCB	-	-	0.123	2.575*	0.120	2.486*
OCB→JP	-	-	0.600	11.472***	0.317	4.924***
χ^2	843.240		585.790		538.278	
df	333		332		328	
p	0.000		0.000		0.000	
CMIN/df	2.532		1.764		1.641	
PGFI	0.730		0.743		0.740	
PNFI	0.804		0.825		0.820	
PCFI	0.833		0.854		0.848	
AIC	989.240		733.709		694.278	
Alternative model 1 vs. Alternative model 2			$\Delta\chi^2=257.450 > \chi^2_{.05}(1)=3.84$, $\Delta df=1$			
Research model vs. Alternative model 2			$\Delta\chi^2=47.512 > \chi^2_{.05}(4)=9.49$, $\Delta df=4$			

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$; OEA(others' emotion appraisal); EU(emotion use); SEA(self-emotion appraisal); ER(emotion regulation); OCB(organizational citizenship behavior); JP(job performance).

무성과에 미치는 영향을 완전히는 아닐지라도 상당 부분 조직시민행동에 의해 매개된다고 할 수 있겠다. 따라서 가설 3은 채택되었으며, 이러한 결과들을 통해 국내 외식업체 직원의 감성지능이 직무성과에 직접적인 영향력이 존재한다는 단순한 추론보다는 조직시민행동의 매개 역할이 매우 의미가 있음을 시사해준다고 할 수 있겠다.

V. 요약 및 결론

본 연구에서는 외식업체 직원을 대상으로 감성지능에 따른 조직시민행동 및 직무성과에 미치는 영향을 고찰하고, 감성지능과 직무성과의 인과관계에 있어서 조직시민행동의 매개 효과를 검증하고자 하였다. 연구의 주요 결과는 다음과 같다. 첫째, 외식업체 직원의 감성지능 요인 중 타인

감성의 이해($\beta=0.280$), 감성 활용($\beta=0.255$), 자기 감성의 이해($\beta=0.232$), 감성 조절($\beta=0.123$) 등의 순으로 직원의 조직시민행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 Cote S & Miners CTH(2006), Chung KY와 Kim WD(2008) 등의 연구에서와 같이 구성원이 타인의 감성을 잘 이해하고, 감성을 적절하게 활용하는 것이 조직시민행동과 같은 효과적인 조직 환경에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 보여주고 있는 것으로 여겨진다.

둘째, 외식업체 직원의 조직시민행동($\beta=0.600$)은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 Woo SB(2001), Ha DH와 Park EJ(2008) 등의 연구에서와 같이 조직에서 일어나는 변화와 발전에 적극 동참하거나, 자신의 행동이 타인에게 미칠 영향을 염두에 두고, 요구되는

수준 이상의 업무를 수행하는 구성원들은 조직에서 높은 수준의 성과물을 산출해 낼 수 있을 것이라는 예측이 가능하므로 조직시민행동이 직무성과와 같은 조직유효성에 중요한 영향을 미치고 있음을 판단할 수 있겠다.

셋째, 외식업체 직원의 감성지능과 직무성과의 인과관계에 있어서 조직시민행동의 매개 효과를 분석한 결과, 직원의 감성지능과 직무성과의 인과관계에 있어서 조직시민행동이 부분적인 매개 변수의 역할을 수행하는 것으로 나타났다. 결과적으로 국내 외식업체 직원의 인지된 감성지능이 직무성과에 미치는 영향은 완전히는 아닐지라도 상당부분 직원의 조직시민행동에 의해 매개된다고 할 수 있겠다. 이는 Palmer B et al.(2002)의 연구에서 감성지능의 수준이 높은 직원들의 경우 동료들과의 관계에서도 매우 호의적이며, 결과적으로 이러한 부분이 조직의 목표에 기여할 수 있는 긍정적인 조직 분위기로 이어진다고 한 것과 유사한 결과였다. 이러한 결과를 통해 우수한 감성지능이 직무성과에 직접적인 영향력을 지닐 것이라는 단순한 추론보다는 직원의 조직시민행동이라는 매개 변수의 역할이 매우 중요한 의미가 있다는 것으로 해석할 수 있으며, 결과적으로 직원의 감성지능은 자신이 속한 조직에 대한 호의적인 행동으로 이어지고, 이러한 조직시민행동을 통해 직무성과와도 직·간접적인 연결이 되는 것으로 판단할 수 있겠다.

본 연구의 결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 도출할 수 있었다. 본 연구에서는 감성을 중요시하는 시대적 흐름과 합리적인 경영의 효율화를 위해 기업 차원에서 감성을 경영에 도입하고 있는 현 시점에서, 서비스 산업 중 직접적인 고객 커뮤니케이션이 항상 이뤄져야 하는 외식산업에서 직원이 지각하는 감성지능을 고찰하였다. 특히 직원의 감성관리가 일반 기업보다 필수적인 서비스 기업인 외식기업에게 적용시켜 감성지능이 직무외적인 요소인 조직시민행동에 유의한 영향을 준다는 사실을 고찰함으로써 조직 내의 인

적자원관리에서 중요한 요인임을 보여주었다. 이는 조직의 성공적인 발전을 위해 직원의 감성이 중요하고 논리적인 능력뿐만 아니라, 감성적인 측면인 감성지능이 중요하다는 사실을 검증한 것으로서, 효율적인 경영을 위해 기업은 직원의 감성지능 관리를 체계적이고 계획적으로 해야 한다는 것을 시사해준다고 할 수 있겠다. 결과적으로 조직이 구성원들의 감성지능을 증가시키는 방향으로 개입할 수 있다면, 구성원의 행동을 변화시킬 수 있을 뿐만 아니라, 성과를 효과적으로 높일 수 있을 것이며, 이를 위해 조직에서는 직원의 감성지능을 진작시킬 수 있는 방안을 구체적으로 연구할 필요가 있을 것으로 판단된다. 더불어, 감성지능이 높은 종사원이 업무성과나 조직 구성원들의 상호작용에 긍정적인 영향을 끼친다는 결과를 토대로 직원을 채용할 때도 감성지능이 높은 직원을 선발할 체계적인 도구를 마련하고, 이를 개발할 수 있는 프로그램을 모색함으로써 조직의 목표 달성에 기여할 수 있을 것으로 여겨진다. 또한 조직시민행동이 직무성과에 직접적인 영향을 준다는 사실을 검증함으로써 직원의 직무성과를 증진시키기 위해서는 직원에게 주어지는 직무 역할 행동 외에 능동적인 조직시민행동을 유발시키는 것이 필요하다는 것을 고찰하였다. 이는 직원의 직무성과를 평가하는 인사고과에 조직시민행동의 항목을 채택할 필요성이 있음을 시사해 주는 것으로서, 특히 인적서비스의 의존도가 높은 외식기업의 특성을 고려할 때 직원의 조직시민행동이 조직을 유지시키고 성장·발전하는데 있어서 중요한 요인으로 작용하게 되므로, 감성지능과 더불어 조직시민행동 또한 적극적으로 인정하고 장려하는 것이 필요하며, 이를 유발할 수 있는 리더십과 적극적인 동기 부여를 위한 명확한 체계 구축 등 제도적 뒷받침을 위한 방안 모색이 시급할 것으로 판단된다.

본 연구의 한계는 수도권 지역의 외식기업 직원을 대상으로 한정하여 설문을 진행하였으므로, 표본의 대표성에 문제가 될 수 있을 것으로 판단

되며, 감성지능이 매개하는 변수를 조직시민행동으로 국한하여 한정하였기 때문에 보다 다양한 조직유효성 요인들이 성과에 미치는 영향을 다루는데 미흡했다고 할 수 있겠다. 결과적으로 감성지능은 환경의 영향과 행동의 발현 사이를 매개하는 접점으로써 조직의 성과 증진을 위해 직원의 긍정적인 변화를 주도하기 위한 기초적 준비과정이라고 판단한다면, 본 연구가 외식업체 직원의 감성지능이 성과에 미치는 영향을 검증한 초기적인 연구로 활용될 가치는 충분할 것으로 판단된다.

한글초록

본 연구는 외식업체 직원의 감성지능에 따른 조직시민행동 및 직무성과에 미치는 영향을 고찰하고, 감성지능과 직무성과의 인과관계에 있어서 조직시민행동의 매개 효과를 고찰하였다. 총 421명의 외식업체 직원을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 구조방정식 모형을 통해 3개의 가설을 검증하였다. 분석 결과, 외식업체 직원의 감성지능 중 타인 감성의 이해($\beta=0.280$), 감성 활용($\beta=0.255$), 자기 감성의 이해($\beta=0.232$), 감성 조절($\beta=0.123$) 등의 순으로 조직시민행동에 유의한 정(+)의 영향을 주었으며, 조직시민행동($\beta=0.600$)은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 외식업체 직원의 감성지능과 직무성과의 인과관계에 있어서 조직시민행동의 매개 효과를 분석한 결과, 직원의 감성지능과 직무성과의 인과관계에 있어서 조직시민행동이 부분적인 매개 변수의 역할을 수행하는 것으로 조사되었다.

참고문헌

Abraham R (1999). Emotional intelligence in organizations: A conceptualization. *Social & General Psychology Monographs* 125(2):209-219.

- Anderson JC · Gerbing DW (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin* 103(3):411-423.
- Bar-On R · Orme G (2002). The contribution of emotional intelligence to individual and organizational effectiveness. *Competency & Emotional Intelligence* 9(4):23-28.
- Baron RM · Kenny DA (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic and statistical considerations. *J Personality & Social Psychology* 51(6):1173-1182.
- Bateman TS · Organ DW(1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management J* 26(1):160-167.
- Borman WC · White LA · Pulakos ED · Oppler SH (1991). Models of supervisory job performance ratings. *J Applied Psychology* 76(6):863-872.
- Brackett MA · Rivers SE · Shiffman S · Lerner N · Salovey P (2006). Relating emotional abilities to social functioning: A comparison of self-report and performance measures of emotional intelligence. *J Personality & Social Psychology* 91:780-795.
- Brief AP · Motowidlo SJ (1986). Prosocial organizational behaviors. *Academy of Management Rev* 11(4):710-725.
- Brown SP · Peterson RA (1994). The effect of effort on sales performance and job satisfaction. *J Marketing* 58(2):70-80.
- Cartwright S · Pappas C (2008). Emotional intelligence, its measurement and implications for the workplace. *International J Management Revs* 10(2):149-171.
- Cascio WF · Valenzi ER (1978). Relations among criteria of police performance. *J Applied Psy-*

- chology* 63(1):22-28.
- Choi KC · Choi WS (2006). The effect of hotel employee's emotional intelligence on performance. *Tourism Scies Soc Korea* 30(6):113-133.
- Chung KY · Kim WD (2008). The effect of emotional intelligence on organizational citizenship behavior and turnover intention of hotel employees: Moderating role of leader-member exchange. *Foodservice Management Soc Korea* 11(4):419-444.
- Cooper RK · Sawaf A (1997). Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organization. Grosset/Putnam. New York. USA. 39-45.
- Cote S · Miners CTH (2006). Emotional intelligence, cognitive intelligence and job performance. *Administrative Sci Quarterly* 51(1): 1-28.
- Druskat VU · Wolff SB (2001). Building the emotional intelligence of groups. *Harvard Business Rev* 79(3):81-90.
- Dulewicz V · Higgs M (2000). Emotional intelligence: A review and evaluation study. *J Managerial Psychology* 15(4):341-368.
- Fornell C · Larcker DF (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *J Marketing Res* 18(1):39-50.
- Goleman D (1995). Emotional Intelligence. Bantam Books. New York. USA. 40-44.
- Ha DH · Park EJ (2008). Leadership, organization citizenship behavior and job performance food and beverage in tourist hotel. *Korean Academic Soc Tourism Management* 22(4):189-206.
- Hair JF · Anderson RE · Tatham RL · Black WC (2006). Multivariate Data Analysis with Readings. 6th ed. Macmillam Publishing Company. New York. USA. 12-58.
- Hwang PJ (2006) A study on the influence of an employee's emotional intelligence on organizational effectiveness. Sogang University. Master Thesis. 1-119.
- Isen AM · Daubman KA · Nowicki S (1987). Positive affect facilitates creative problem solving. *J Personality & Social Psychology* 52(6):1122-1131.
- Law KS · Wong CS · Song LJ (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *J Applied Psychology* 89(3):483-496.
- Mayer JD · Salovey P · Caruso DR (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry* 15(3):197-215.
- McClelland DC (1999). Identifying competencies with behavioral-event interviews. *Psychological Sci* 9(5):331-339.
- Nikolaou I · Tsaousis I (2002). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *International J Organizational Analysis* 10(4):327-342.
- Organ DW (1988). A restatement of the satisfaction performance hypothesis. *J Management* 14(4):547-557.
- Organ DW · Konovsky M (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *J Applied Psychology* 74(1): 157-164.
- Palmer B · Donaldson C · Stough C (2002). Emotional intelligence and life satisfaction. *Personality & Individual Differences* 33(7):1091-1100.
- Park SE · Woo JH (2010). The effects of emotional dissonance and emotional intelligence of service employee on their non-task behaviors. *Korean Management Rev* 39(4):963-994.
- Podsakoff PM · Mackenzie SB (1994). Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness.

- J Marketing Res* 31(3):351-363.
- Podsakoff PM · Mackenzie SB · Paine JB · Bachrach DG (2000). Organizational citizenship behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *J Management* 26(3):513-563.
- Spencer JLM · Spencer SM (1993). *Competence at Work*. John Wiley and Sons. New York. USA. 231.
- Williams LJ · Anderson SE (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behavior. *J Management* 17(3):601-617.
- Won YS (2007). A study on influence of emotional intelligence the hotel employee on performance: Emphasized on the hotel food & beverage service employees personality. *Korean J Hospitality Administration* 16(2):97-120.
- Wong C · Law KS (2002). The effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly* 13(3):243-274.
- Woo SB (2001). A study on the relationship among precedence factors, organization citizenship behavior and job performance focus on hotel employees. *J Tourism & Leisure Res* 13(1):175-192.

2010년 8월 16일 접수
 2010년 9월 27일 1차 논문수정
 2010년 10월 28일 2차 논문수정
 2010년 11월 16일 게재확정