

## 호텔종사원의 관계갈등이 직무열의와 조직몰입에 미치는 영향: 자아탄력성의 조절효과

The Effect of Relationship Conflict on Job Engagement and Organizational Commitment in  
hotel Employees: The Moderating of Ego Resilience

김하얀\*

Hayan Kim

### ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the effect of relationship conflict on the job engagement and organizational commitment of hotel employees focused on the moderating effect of ego resilience. The data collected from a survey of 300 Hotel Employees working on was analyzed using exploratory factor analysis, multiple regression analysis and mediation regression analysis. And, through the study result, the necessity of the relationship conflict in the organizational aspect is presented with theoretical and practical implications. The study result shows that, first, for Hypothesis 1, the relationship conflict had significant negative(-) influences on job engagement. Second, Hypothesis 2, it was found that relationship conflict had significant negative(-) influence on organizational commitment. Third, for Hypothesis 3, job engagement positive influences the organizational commitment. Forth, for Hypothesis 4, moderating effect of ego resilience is not significant in the relationship Relationship conflict and job engagement. The results also show that the ego resilience is not able to control the relationship conflict. Lastly, Hypothesis 5, moderating effect of ego resilience is significant in the relationship Relationship conflict and organizational commitment. The results also show that the ego resilience is able to control the relationship conflict. Therefore, measures to minimize the relationship conflict among members of organization should be considered and, in the future, related studies should be performed as well.

**Key words : Relationship Conflict. Job Engagement. Organizational Commitment.  
Ego Resilience.**

---

\* 경기대대학원 호텔경영학과 시간강사(khwhite@hanmail.net)

## I. 서 론

조직에서 일한다는 것은 갈등이라는 존재가 같이 존재함을 모두가 알고 있다. De Dreu(2011)는 과업을 완수하기 위해서는 조직구성원 간 상호의존성이 필수적인데, 그런 상호의존성은 갈등을 필연적으로 동반한다고 하였다(김영식, 2016). 글로벌화로 인해 환경변화와 치열한 경쟁의 조직에서 갈등은 더욱 강력해지고 영향력은 더 커지고 있다. 2018년 한국행정연구원의 조사에 따르면 우리 국민들의 사회갈등 원인으로 ‘개인-집단 간 상호이해 부족’이 28%로 가장 많이 꼽았으며, 다음으로 ‘이해당사자들의 각자 이해 추구’가 25%로 2위로 나타났다. 조직생활을 하면서 업무적인 문제보다도 개인적인 차이로 인해 갈등이 높게 평가 되고 있음을 알 수 있다. 또한 구성원들의 관계갈등은 좌절, 실망, 불신 등과 같은 감정을 야기할 뿐 아니라 업무 능력 저하와 유대감 상실, 소외감으로 이어지게 되는 것이다(이명원·이수광, 2015).

호텔의 근무환경 특성상 각 부서별간의 관계가 복잡하고 역할이 다양하여 종사원들 간의 상당한 갈등이 존재할 가능성이 높다. 급격한 환경변화와 경쟁 속에서 업무와 관련된 스트레스 뿐 만 아니라 업무 외적으로도 호텔 종사원이 느끼는 스트레스는 가중되어 같은 직원들끼리 서로를 돕고 살피주는 마음보다는 서로에게 무관심함이나 나만 괜찮다면 타인이 조금 불편해도 된다고 생각하는 현상이 두드러지고 있다. 호텔 조직은 각 부서별로 운영이 이루어지는 조직이기에 서로 간에 배려가 요구된다고 하겠다. Jehn(1995)는 구성원들의 성격, 가치관 등 과업 외적부분 차이에서 오는 갈등이 관계갈등이라고 하였다(이명원·이수광, 2015). 호텔종사원 간의 관계갈등은 갈등의 도화선이 될 수 있으며, 조직에 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 것이다(De Dreu, 2011). 구성원들 간의 갈등의 깊이가 깊어지게 되면 종사원 개인은 조직에 대한 태도나 자기 자신의 직무에 대한 집중, 몰입을 할 수 없게 되고 조직 구성원들 간의 갈등에 따른 악영향으로 조직을 떠나는 행위를 불러올 수 있다(임상현·방한승, 2014).

갈등은 적절한 수준으로 유지될 때는 문제해결과 변화를 가져올 수 있지만 지나치게 될 경우 구성원들의 결속력, 직무몰입, 조직유효성 등을 떨어뜨리게 되고 구성원 및 조직에 혼란을 가져올 수 있으며 이직과 퇴직을 유발하여 조직에 손실을 불러일으키게 되는 것이다(황규대 외 3인, 2007). 따라서 호텔기업은 종사원들이 겪고 있는 갈등의 이해와 함께 호텔종사원의 관계갈등이 조직유효성에 미치는 영향에 대한 연구가 필요할 것으로 판단되어 지며 부정적인 감정을 완화할 수 있는 조절변수의 연구가 필요한 시점이라고 사료된다.

관계갈등에 관한 기존의 연구들을 살펴보면 관계갈등과 과업갈등 사이의 선행변수에 대한 연구와 종사원이 관계갈등을 경험함으로써 결과변수에 미치는 영향에 관한

연구로 나누어 볼 수 있다. 먼저 과업갈등과 관계갈등 사이의 연구들을 보면 과업갈등이 관계갈등에 미치는 영향의 방향성이 관계갈등이 과업갈등에 미치는 영향성보다 유의미하고 적합한 것으로 연구되어졌다(김영식, 2016). 두 번째로 종사원이 지각하는 관계갈등에 따라 결과변수에 영향을 미치는 선행연구들을 분석한 결과 관계갈등은 조직유효성에 부정적인 영향을 미치는 것으로 연구되었다(장동인 외 2인, 2017). 또한 Bradley et al.(2015)는 조절효과에 대한 연구는 아직 부족하며 체계적이지 않다는 한계점이 있다고 하였다(김영식 외 2인, 2016).

국내연구에서도 관계갈등이 조직시민행동(이명원 · 이수광, 2015), 감정소진(박진희, 2013), 감정고갈(장동인, 2016), 직무탈진 및 직무열의(이열리미 · 조계숙, 2013) 등 연구되어져 있으며 관계갈등이 조직에 부정적인 영향을 미칠 때 조절변수에 대한 연구가 미비한 상태이다. 각 기업이 경쟁수단의 하나로 활용한 종사원에 대한 감정의 통제로 인해 종업원의 갈등 및 직무에 대한 부작용이 새로운 문제점으로 나타났고, 이를 해소하기 위한 방법으로 종사원의 자아탄력성에 대한 관심이 증대되고 있다(신정신 외 2인, 2017). 자아탄력성의 선행연구들을 살펴보면 스트레스(쨍쯔지엔 · 최우성, 2015), 직무소진(박슬아 · 이수광, 2018), 자기효능감(홍정화, 2017)과 같이 개인이 지각하는 정도에 미치는 영향에서의 조절효과로 연구가 많이 되어 지고 있다. 이와 같은 인식을 바탕으로 직무열의와 조직몰입을 높이기 위해 어려운 환경에서 유연하게 대처할 수 있는 자아탄력성의 연구가 필요한 시점이다.

이에 본 연구는 관계갈등이 일을 함으로써 발생하는 긍정적이고 열정적 상태를 의미하는 직무열의에 미치는 영향을 보고자하며, 직무열의가 조직몰입에 영향을 미치는지 보고자 한다. 조직몰입은 기업성과를 대리하는 대표변수로서 살펴 볼 필요가 있다. 또한 관계갈등이 직무열의와 조직몰입에 미치는 영향에 있어 자아탄력성의 조절효과를 보고자 한다. 호텔산업은 인적의존도가 높은 서비스 산업으로 호텔기업의 입장에서는 종사원들의 자아탄력성은 중요한 의미를 지니며 조직몰입과 직무열의를 향상 시킬 수 있는 조절효과를 검증하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 관계갈등

갈등이란 인간이 살아가면서 사람들 간의 상호작용으로 발생할 수 있는, 그리고

경험할 수 있는 것으로 그 유형과 개념 또한 광범위하게 연구되어지고 있다(장동인, 2016). De Dreu and Weingart(2003)는 갈등을 조직 내 구성원들 간의 실제도 존재하거나 인지된 차이로 나타날 수 있는 긴장관계로 야기되는 프로세스라 주장하였다(장동인, 2016). Jehn(1995)의 연구에 따르면 관계갈등이란 조직 구성원들의 성격이나 차치관 등 과업 이외의 부분에서 유발되는 것으로 개인적 문제의 불일치를 의미한다(이명원 · 이수광, 2015). 관계갈등은 많은 연구들이 갈등의 한 유형으로써 개념 또한 업무 이외의 개인적인 부분에서 오는 갈등을 의미하는 것으로 단일변수로 많이 연구되어지고 있다(이명원 · 이수광, 2015; 김영식, 2016; 장동인 외 2인, 2017).

관계갈등에 관한 선행연구를 살펴보면 교육학과 심리학의 연구가 대부분으로 사람 사이의 관계가 원인과 결과 변수에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구가 상당부분 되어 있으며(오선영 외 2인 2019), 관계갈등과 과업갈등의 영향관계에 대한 연구도 많이 진행되어져 왔다(Median et al. 2005; 김학수 · 이준호, 2012). 호텔분야에서 관계갈등에 대한 연구로는 전용택과 이정은(2017)은 관계갈등이 조직시민행동에 유의미한 영향을 미친다고 하였으며 개인의 정서 등을 내포하고 있어 관계갈등이 발생하면 개인적인 관계를 넘어 업무수행으로부터 관심도 및 적극성이 저하되어 업무에 방해를 받을 수 있다고 하였다. 김준호(2015)는 관계갈등이 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 연구되어 졌다.

## 2. 직무열의

직무열의에 대한 정의는 많은 학자들이 다양한 관점에서 연구하고 각기 다른 관점의 정의와 개념을 제시했다. Kahn(1990)은 최초로 개인적 열의의 개념을 소개하였고 조직구성원이 스스로 업무 역할에 매여 있는 것으로 정의하였다(이강연, 2018). Bakker et al.(2008)은 긍정적이고 업무와 관련된 정서적 동기 상태를 직무열의라 정의하였다. 최근 심리학에서는 긍정적인 측면에 초점을 둔 긍정심리학의 출현으로 직무열의에 대한 관심이 확대되고 있다(이열리미 · 조계숙, 2013 재인용).

직무열의의 구성요소는 Rothbard(2001)은 관심과 몰두라는 두 가지 요소로 구성되어 있다고 하였으며, Schaufeli et al.(2002)은 활력, 헌신, 몰두 세 가지 요소로 긍정적이고 진취적인 심리상태의 개념에서 출발한 것이라고 하였다(이열리미 · 조계숙, 2013). 직무열의를 해석하는 관점은 상태와 개인의 특성의 두 가지 관점이 있다(Griffin et al. 2008). 직무열의를 상태적 관점에서 바라본 것은 직무열의가 있는 날도 있고 없는 날도 있는 개인의 ‘상태’ 를 의미하고 있으며, 개인의 특성 관점은 직무

열의가 높은 사람이 가지는 독특한 ‘특성’으로 해석한다(이강연, 2018). 본 논문에서는 Schaufeli et al.(2002)의 연구에서 주장하는 활력, 전념, 몰두가 모두 마음의 상태를 나타내고 있으므로 상태적 관점에서 직무열의를 해석한 것으로 직무에 대한 긍정적이고 열정적이며 헌신하고 몰두하는 마음가짐으로 정의하였으며, 이강연(2018)의 연구에서 사용한 9개의 문항을 사용하였다.

### 3. 조직몰입

조직몰입은 조직구성원의 행동의도를 예측하거나 발현시켜주는 변수로 작용할 수 있기 때문에 조직론에서 매우 중요한 변수로 다루어지고 있다(김하얀, 2019). Lambert et al.(2007)은 조직몰입을 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신념과 수용, 자발적으로 조직을 위해 노력을 기울이려는 의지이며 조직구성원으로서 계속 남으려는 강한 욕구로 설명하였다(김기성, 2019).

조직몰입의 구성요소는 단일차원에서 세 차원으로 분류 할 수 있으며, Meyer and Allen(1987)이 조직에 대해 감정적인 애착을 갖는 정서적 몰입, 조직을 떠남으로써 발생할 수 있는 비용을 계산하여 조직에 남기를 바라는 지속적 몰입, 조직에 대한 책임과 충성심에 기반을 둔 규범적(normative)몰입이라는 세 가지 요인에 대한 연구를 통하여 다차원적 조직몰입에 대한 연구가 시작되었다. 이목화와 문형구(2014)의 연구에서 조직몰입에 관한 대다수의 연구에서 조직몰입의 연구의 초점이 조직몰입의 근본적 개념보다는 무엇이 조직몰입을 유도하느냐에 맞춰져 왔다고 하였다(김하얀, 2019). 본 연구에서도 관계갈등이 조직몰입을 유도하는지에 대한 초점을 맞추고 있어 개념과 타당성이 충분히 입증된 Poter et al.(1979)의 개념을 사용하는 것이 좀 더 본 연구에 타당하다고 판단되어 김하얀(2019)의 연구를 참조하여 단일 차원으로 연구하고자 한다.

조직몰입은 조직유효성에 긍정적인 영향을 미치는 것을 많은 선행연구를 통해 알 수 있다. 호텔 종사원들의 조직몰입은 이직의도의 부(-)의 영향(문정남, 2018; 유정선, 2016)을 미치며, 고객지향성에 정(+)의 영향(김주한, 2018)을 주고, 직무만족에도 정(+)의 영향(박희정·최규환, 2018; 박소정, 2016)을 미치는 것으로 나타났다.

### 4. 자아탄력성

Rutter(1985)에 의해 처음 소개되어진 탄력성(Resilience)은 ‘개인의 적응을 위협하는 외적 자극으로부터 잠재적인적응을 유지하는 기회로 전환하는 기제’로 정의되

며 이는 힘든 환경이나 스트레스 상황에서 그 기능 수행을 이전의 적응수준으로 회복할 수 있는 능력을 의미한다(박슬아·이수광, 2018). 자아탄력성(Ego-resilience)은 환경변화에 따른 위협한 상황이나 스트레스에서 정서적·행동적 문제를 보이지 않고 충동통제를 강화하거나 약화시키는 긍정적 조절능력을 의미하며 내·외적 긴장에 맞서 유연하게 적응하는 능력을 의미한다(짱즈지엔·최우성, 2015). 특히 호텔과 같이 서비스 조직에서는 종사원과 고객 간의 접점에서 다양한 상황에 직면할 수 있는 긴장된 상태에서 근무해야 하며, 예측할 수 없는 상황에 직면했을 때 그 상황을 대처할 수 있는 능력이 필요하고 그 방법이 종사원 각 개인에게 잠재되어 있는 자아탄력성이라 할 수 있다.

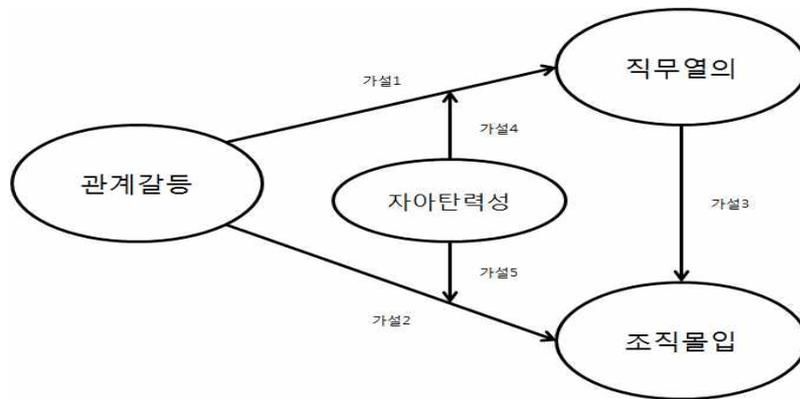
자아탄력성의 측정 도구 중에서 신뢰도 및 타당도 검증이 잘 이루어진 도구를 보면 Block and Kremen(1996)은 총 14문항으로 대인관계, 활력성, 감정통제, 호기심, 낙관성의 5개의 하위요인으로 구성되었고 이 도구는 주로 아동이나 청소년의 연구에 주로 사용되고 있다(이혁준, 2014). 국내연구에서는 윤현희(2001)는 자아탄력성의 구성요인으로 친구관계, 낙관성, 공감, 자기수용, 과제집중력, 자신감으로 보았고 박종철과 권봉헌(2017)은 직무를 수행하는 사회적 교환관계에서 서비스 직무와 관련한 영역의 위협한 상황이나 스트레스에서 정신적·행동적 문제를 보이지 않는 자아확신 탄력성을 의미하는 자아확신과 직무를 수행하는 과정에서 서비스 직무와 관련한 영역의 불편한 상황이나 스트레스에서 그 당시 통제를 강화하거나 약화시키는 등의 긍정적 조절능력 탄력성을 의미하는 자아조절의 두 가지 하위변수로 보았다. 짱즈이엔과 최우성(2015)은 단일변수로 자아탄력성을 연구하였다.

본 연구와 관련된 선행연구를 살펴보면 호텔종사원을 대상으로 한 이혁준(2014)의 연구에서 호텔 종사원이 지각한 멘토링 기능이 직무스트레스에 영향을 미침에 있어 자아탄력성의 조절효과를 검증하였다. 자아탄력성이 높은 사람들은 조직에서 자신의 창의적인 업무수행에 적극적으로 협조하며, 환경의 요구에 맞게 조절하여 조직의 변화나 직무의 낮은 상황에 유연하게 잘 적응할 수 있다고 하였다(Eaton and Collings, 2007; Seaton and Beaumont, 2015). 지금까지 자아탄력성에 관한 연구는 주로 심리학과 교육학 쪽에서 많이 다루어진 주제이지만 최근 호텔이나 서비스 분야에서의 연구도 진행되고 있다. 호텔 종사원의 감정조절 능력으로 인한 성과에 영향을 미침을 보는 것은 의미가 있을 것으로 판단한다.

### Ⅲ. 연구설계

#### 1. 연구모형

본 연구는 문헌적 고찰을 통하여 관계갈등, 직무열의, 조직몰입, 자아탄력성에 대한 개념 및 선행연구를 정리하고 이를 바탕으로 관계갈등과 직무열의 및 조직몰입의 관계, 직무열의와 조직몰입의 관계 그리고 관계갈등과 직무열의 및 조직몰입의 관계에서 자아탄력성의 조절효과를 실증분석하기 위해 아래의 [그림 1]과 같은 연구모형을 설정하였다.



[그림 1] 연구모형

#### 2. 가설의 설정

##### 1) 관계갈등과 직무열의, 조직몰입의 관계

많은 선행연구들을 살펴본 결과 관계갈등은 조직효과성에 부정적이라는 경험적 결과들을 밝혀냈다(De Dreu, 2011). De Wit et al.(2012)는 관계갈등과 업무수행은 부정적 상관관계를 보였다. 이명원과 이수광(2015)의 연구에서는 조직시민행동에 부분적으로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. De Dreu and Weingart(2003)의 메타분석 연구에서 관계갈등은 일관되게 조직 결과변인에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상의 선행연구를 종합해 보면 관계갈등은 결과변인에 부정적인 영향을 미칠 것이라고 제안한다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 관계갈등은 직무열의에 부(-)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 관계갈등은 조직몰입에 부(-)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

## 2) 직무열의와 조직몰입의 관계

직무열의는 근본적으로 직무역할과 업무에 대한 개인의 능력을 참여시키는 동기부여 개념으로 설명하고 있으며(Christian et al. 2011), 즉 직무열의는 조직에 대한 헌신, 보다 높은 업무성과 및 향상, 주도적으로 혁신적인 행동 등 많은 긍정적인 결과에 영향을 미치고 있다는 것이다(Jenaro et al. 2010; 채신석. 2017). 채신석(2017)의 연구에서 직무열의는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조주인(2016)은 항공사 직원의 감정노동이 직무열의와 조직몰입에 미치는 영향에 있어서 직무열의가 조직몰입에 정(+)의 영향을 주는 것으로 연구되어 졌다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3. 직무열의는 조직몰입에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

## 3) 자아탄력성의 조절효과

갈등은 조직구성원 간 상호작용에 의해 발행하는 현상이고, 관계적 측면에서 과업 갈등 발생상황 시, 관계갈등을 절감 할 수 있는 변인을 고려하는 것이 중요하다. 박종철과 권봉현(2017)은 자아탄력성의 하위 구성요소로 자아확신과 자아조절을 사용하여 연구하였고, 분석결과 자아조절과 자아확신은 직무열의에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이정봉(2019)의 연구에서는 자아탄력성이 행동지향적 전략과 조직몰입과의 관계에서 조절역할을 하고 있음이 나타났다. 구성원의 자아탄력성을 향상시켜야만 조직몰입에 보다 더 긍정적인 영향을 줄 수 있음을 제시하고 있다. 자아탄력성의 조절변수로 연구된 선행연구들을 살펴보면 스트레스(짙찌지엔·최우성. 2015), 직무소진(박슬아·이수광. 2018), 자기효능감(홍정화. 2017)과 같이 개인이 지각하는 정도에 미치는 영향에서의 조절효과로 연구가 많이 되어 지고 있다. 하지만 자아탄력성이 선행연구에서 보았듯이 자아탄력성은 직무에 대한 높은 열정, 도전, 열망 등의 감정을 가지고 헌신적이고 긍정적으로 직무를 수행해나가는 행동과 태도가 나타난다고 하였다(Seaton and Beaumont. 2015; Karwowski. 2016). 따라서 지금까지의 선행연구 고찰을 통해 자아탄력성은 직무열의와 조직몰입에 조절효과가 있을 것으로 볼 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4. 자아탄력성에 따라 관계갈등이 직무열의에 미치는 영향은 달라질 것이다.

가설 5. 자아탄력성에 따라 관계갈등이 조직몰입에 미치는 영향은 달라질 것이다.

### 3. 변수의 조작적 정의

관계갈등은 구성원들의 성격, 가치관, 개인적 취향, 태도, 대인관계 유형 등 과업 외적인 부분의 차이에서 발생하는 갈등으로 정의하였다. 관계갈등의 특성연구 이론가인 Jehn(1995)가 연구 개발한 갈등척도를 사용하였으며, 국내연구에서는 호텔 종사원을 대상으로 한 이명원과 이수광(2015), 장동인 등(2017)의 연구에서 사용한 4개의 문항을 사용하였으며, Likert 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

직무열의는 직무에 대한 긍정적이고 열정적이며 헌신하고 몰두하는 마음가짐으로 정의하였다. Schaufeli, Bakker and Salanova(2006)가 개발한 문항을 번안하여 활용하고 이강연(2018)의 연구에서 사용한 9개의 문항을 Likert 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

조직몰입은 조직에 대해 소속감과 자부심을 느끼고 조직에 대한 개인의 동일시로 정의하였다. 단일차원의 연구에서는 개념과 타당성이 충분히 입증된 Poter et al.(1979)의 개념을 사용하는 것이 좀 더 본 연구에 타당하다고 판단되어 Poter et al.(1979)의 연구를 토대로 한 김하연(2019)연구에서 사용한 5문항을 사용하였으며, Likert 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

자아탄력성은 자아확신과 자아조절로 나누어 보고 자아확신은 직무를 수행하는 사회적 교환관계에서 위협한 상황이나 스트레스에서 정서적·행동적 문제를 보이지 않는 탄력성으로 정의내리며, 자아조절은 직무와 관련한 위협한 상황이나 스트레스에서 그 당시 통제를 강화하거나 약화시키는 등의 긍정적 조절능력으로 정의하였다. Block and kremen(1996)가 개발하고 호텔기업에 맞게 수정한 문항으로 박종철과 권봉현(2017)의 연구에서 사용된 10개의 문항을 사용하여 Likert 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

### 3. 표본설계 및 분석방법

본 연구를 수행하기 위해 서울에 위치한 4성급, 5성급 호텔의 호텔 종사원을 대상으로 연구표본을 선정하였다. 이에 표본집단을 서울지역에 소재하는 10개의 특급 호텔에 근무하는 종사원을 대상으로 이루어졌다. 이에 2019년 5월10일부터 5월 24일까

지 15일간 총 310부의 설문지를 배포하였으며, 이중 306부를 회수하였고 불성실한 응답 6부를 제외한 300부를 최종 실증분석에 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS 23.0 통계 패키지를 이용하여 통계분석을 실시하였다. 분석방법에 있어서는 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 각 변수들의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 요인분석 및 신뢰도 분석을 하였으며, 가설 검정을 위해 단순회귀분석 및 조절회귀분석을 실시하였다.

## IV. 분석결과

### 1. 인구통계학적 특성

본 연구의 목적을 달성하기 위해 최종 표본인 300부를 가지고 분석을 실시하였다. 인구통계학적 특성을 파악한 결과 성별에 있어서는 남자가 179명으로 59.7%, 여자가 121명으로 40.3%로 나타났으며, 연령에 있어서는 20대가 98명으로 32.7%, 30대가 116명으로 38.7%, 40대가 58명으로 19.3%로 나타났다. 학력에 있어서 고졸 16명 5.3%, 전문대졸 146명 48.7%, 대졸 104명 34.7%로 나타났으며, 직급은 사원이 151명 50.3%, 주임 71명 23.7%, 대리 19명 6.3%, 과장 48명 16.0%가 나타났다. 또한 경력은 1년 미만이 28명으로 9.8%, 1-5년 미만이 86명 28.7%, 5-10년 미만이 77명 25.7%, 10-15년 미만이 37명으로 12.3%로 나타났다. 마지막으로 부서는 객실부 81명 27.0%, 식음료/연회부 124명 41.3%, 조리부 42명 14.0% 마케팅/예약부 30명 10.0%, 시설/관리부 23명 7.7%로 나타났다.

### 2. 신뢰성 및 요인분석

#### 1) 관계갈등

관계갈등에 대한 4개 문항에 대해 요인분석을 실시한 결과 선행연구와 같이 단일 요인으로 나타났으며, KMO값이 0.798 변수들의 선정이 적절한 편으로 나타났으며, 그리고 Battlet의 구형성 검증을 위한 근사  $\chi^2$  값이 643.040로 유의수준 p가 .000수준에서 유의한 것으로 분석되었다. 그리고 주성분 분석에 의한 공통성 추출 값 역시 .40 이상으로 요인으로 채택이 가능한 것으로 나타났으며 신뢰성을 분석한 결과 Cronbach's  $\alpha$  값이 0.880로 나타나 신뢰성을 확보하는 것으로 나타났다.

호텔종사원의 관계갈등이 직무열의와 조직몰입에 미치는 영향

<표 1> 관계갈등의 신뢰성 및 요인분석 결과

요인 (신뢰도)	측정항목	요인값	공통성
관계갈등 (.880)	조직 내에서 성격차이로 인한 갈등을 경험	.877	.769
	조직 내에서 다른 사람들과 관계로 자주 긴장감을 느낌	.876	.767
	조직 내에서 정서적 갈등을 자주 경험함	.845	.714
	일 이외의 다른 이유로 다른 사람들과 마찰을 경험	.835	.698
고유값(eigen-value)		2.948	
분산설명(%)		73.695	
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)측도		.798	
Bartlett의 구형성 검정		근사 카이제곱	643.040
		자유도	6
		유의확률	.000

2) 직무열의

직무열의에 대한 9개 문항에 대해 요인분석을 실시한 결과 선행연구와 같이 단일 요인으로 나타났으며, 그 결과 KMO값이 0.897 변수들의 선정이 좋은 편으로 나타났으며, 그리고 Bartlett의 구형성 검증을 위한 근사  $x^2$  값이 1588.186로 유의수준  $p < .000$  수준에서 유의한 것으로 분석되었다. 그리고 주성분 분석에 의한 공통성 추출값 역시 .40 이상으로 요인으로 채택이 가능한 것으로 나타났으며 신뢰성을 분석한 결과 Cronbach's  $\alpha$  값이 0.912로 나타나 신뢰성을 확보하는 것으로 나타났다.

<표 2> 직무열의의 신뢰성 및 요인분석 결과

요인 (신뢰도)	측정항목	요인값	공통성
직무열의 (.912)	내가 하고 있는 일은 나를 고취시킴	.817	.668
	내가 하는 일에 자부심을 느낌	.799	.639
	일할 때 강하고 활력이 넘침	.799	.639
	직장에서 에너지로 가득 차 있음	.796	.634
	내 일에 열정이 있음	.791	.626
	열심히 일할 때 행복감을 느낌	.766	.586
	열중해서 일함	.759	.577
	업무에 깊이 몰두함	.721	.519
	아침에 일어나면 일하러 가고 싶음	.675	.455
고유값(eigen-value)		5.342	
분산설명(%)		59.355	
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)측도		.897	
Bartlett의 구형성 검정		근사 카이제곱	1588.186
		자유도	36
		유의확률	.000

### 3) 조직몰입

조직몰입에 대한 5개 문항에 대해 요인분석을 실시한 결과 선행연구와 같이 단일 요인으로 나타났으며, 그 결과 KMO값이 0.859로 변수들의 선정이 좋은 편으로 나타났으며, 그리고 Bartlett의 구형성 검증을 위한 근사  $\chi^2$  값이 657.811로 유의수준  $p < .000$  수준에서 유의한 것으로 분석되었다. 그리고 주성분 분석에 의한 공통성 추출값 역시 .40 이상으로 요인으로 채택이 가능한 것으로 나타났으며 신뢰성을 분석한 결과 Cronbach's  $\alpha$  값이 0.860로 나타나 신뢰성을 확보하는 것으로 나타났다.

〈표 3〉 조직몰입의 신뢰성 및 요인분석 결과

요인 (신뢰도)	측정항목	요인값	공통성
조직몰입 (.860)	우리 호텔에서 근무하는 것이 자랑스러움	.856	.732
	우리 호텔에서 계속 근무할 것임	.842	.709
	우리 호텔에 애착을 느낌	.838	.703
	우리 호텔의 문제가 나의 문제라고 생각함	.750	.562
	내가 속한 조직의 분위기에 만족함	.722	.521
고유값(eigen-value)		3.227	
분산설명(%)		64.535	
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)측도		.859	
Bartlett의 구형성 검정		근사 카이제곱	657.811
		자유도	10
		유의확률	.000

### 4) 자아탄력성

자아탄력성에 대한 10문항에 대해 요인분석을 실시한 결과 요인명과 부합하지 않아 스트레스 대처능력의 ‘나는 스트레스 상황에서 다양한 문제해결을 위한 중요한 기술을 보유하고 있다’ 의 1문항을 제거하여 자아조절과 자아확신으로 구분되었다. 그 결과 KMO값이 0.910로서 요인분석을 위한 변수의 선정이 적당한 편으로 나타났다. 그리고 Bartlett의 구형성 검증을 위한 근사  $\chi^2$  값이 1202.435으로 유의수준  $p < .000$  수준에서 유의한 것으로 분석되었다. 그리고 주성분 분석에 의한 공통성 추출 값 역시 .40 이상으로 요인으로 채택이 가능한 것으로 나타났으며 신뢰성을 분석한 결과 Cronbach's  $\alpha$  값이 0.8이상으로 나타나 신뢰성을 확보하는 것으로 나타났다.

호텔종사원의 관계갈등이 직무열의와 조직몰입에 미치는 영향

<표 4> 자아탄력성의 신뢰성 및 요인분석 결과

요인 (신뢰도)	측정항목 요인값	요인값		공통성
자아조절 (.831)	자신만의 효과적인 스트레스 대처능력이 있음	.787		.702
	문제 발생 시 문제핵심파악 능력이 있음	.767		.605
	다른 사람들이 나를 활기차고 자신감 있다고 말함	.706		.597
	스트레스 상황에서 어떤 동기가 있었는지 파악	.690		.564
	무슨 일이든 즐거운 마음으로 앞장서서 행동	.628		.514
자아확신 (.827)	나는 어려운 일이 있어도 잘 될 거라고 생각함		.871	.777
	스트레스가 발생하면 융통성 있게 적응하는 능력이 있음		.797	.738
	스트레스 상황에서 긍정적인 생각과 능동적인 대처		.627	.673
	우울할 때 보다 즐거울 때가 많음		.589	.545
고유값(eigen-value)		3.174	2.541	
분산설명(%)		35.269	28.228	
누적분산(%)		35.269	63.497	
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)측도		.910		
Bartlett의 구형성 검정		근사 카이제곱	1202.435	
		자유도	36	
		유의확률	.000	

### 3. 가설검증

#### 1) 가설 1의 검증

관계갈등이 직무열의에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다음의<표 5>와 같이 단순 회귀분석이 실시되었다. 그 결과 전체 회귀식의 설명력을 의미하는 R<sup>2</sup> 값이 .099로 나타남으로써 9.9%의 설명력을 보이고 있는 것으로 나타났다. 그리고 F분포를 통하여 분석한 분산추정량의 모형적합성 확인에서는 F변화량이 33.790로 나타나면서, 이에 따른 유의수준이 p=.000으로 분석되었다. 구체적으로 살펴보면 관계갈등은 직무열의에 부(-)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 관계갈등에 대해 높게 지각할수록 직무열의는 낮아지는 것으로 볼 수 있다. 따라서 가설 1은 채택되었다.

〈표 5〉 관계갈등과 직무열의의 회귀분석 결과

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		$\beta$	표준오차	$\beta$		
직무열의	(상수)	4.050	.121		33.488	.000***
	관계갈등	-.242	.042	-.319	-5.813	.000***

R<sup>2</sup> =.102, 수정된 R<sup>2</sup> =.099, F=33.790, 유의확률=0.000

\*: p<.05, \*\*: p<.01, \*\*\*: p<.001

### 2) 가설 2의 검증

관계갈등이 조직몰입에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다음의〈표 6〉와 같이 단순 회귀분석이 실시되었다. 그 결과 전체 회귀식의 설명력을 의미하는 R<sup>2</sup> 값이 .079로 나타남으로써 7.9%의 설명력을 보이고 있는 것으로 나타났다. 그리고 F분포를 통하여 분석한 분산추정량의 모형적합성 확인에서는 F변화량이 26.562로 나타나면서, 이에 따른 유의수준이 p=.000으로 분석되었다. 구체적으로 살펴보면 관계갈등은 조직몰입에 부(-)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 관계갈등에 대해 높게 지각할수록 조직몰입도 낮아지는 것으로 볼 수 있다. 따라서 가설 2는 채택되었다.

〈표 6〉 관계갈등과 조직몰입의 회귀분석 결과

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		$\beta$	표준오차	$\beta$		
조직몰입	(상수)	3.986	.138		28.900	.000***
	관계갈등	-.245	.048	-.286	-5.154	.000***

R<sup>2</sup> =.082, 수정된 R<sup>2</sup> =.079, F=26.562, 유의확률=0.000

\*: p<.05, \*\*: p<.01, \*\*\*: p<.001

### 3) 가설 3의 검증

직무열의가 조직몰입에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다음의〈표 7〉와 같이 단순 회귀분석이 실시되었다. 그 결과 전체 회귀식의 설명력을 의미하는 R<sup>2</sup> 값이 .314로

## 호텔종사원의 관계갈등이 직무열의와 조직몰입에 미치는 영향

나타남으로써 31.4%의 설명력을 보이고 있는 것으로 나타났다. 그리고 F분포를 통하여 분석한 분산추정량의 모형적합성 확인에서는 F변화량이 138.170으로 나타나면서, 이에 따른 유의수준이  $p=.000$ 으로 분석되었다. 구체적으로 살펴보면 직무열의는 조직몰입에 정(+)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무열의에 대해 높게 지각할수록 조직몰입도 높아지는 것으로 볼 수 있다. 따라서 가설 3은 채택되었다.

〈표 7〉 직무열의와 조직몰입의 회귀분석 결과

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		$\beta$	표준오차	$\beta$		
조직몰입	(상수)	1.163	.186		6.246	.000***
	직무열의	.635	.054	.536	11.755	.000***

$R^2 = .317$ , 수정된  $R^2 = .314$ ,  $F=138.170$ , 유의확률=0.000

\*:  $p<.05$ , \*\*:  $p<.01$ , \*\*\*:  $p<.001$

### 4) 가설 4의 검증

본 연구의 가설4는 관계갈등과 직무열의의 관계에 있어 자아탄력성의 조절효과를 규명하기 위함이다. 이를 검증하기 위해서 먼저 독립변수와의 관계를 보는 1차적인 회귀분석을 실시하였고, 그 결과에 자아탄력성이라는 조절변수를 각각 추가하여 조절 회귀분석을 실시하였다. 검증 결과 관계갈등과 자아탄력성을 투입했을 때의 설명력이 38.8%였던 것에 비해 관계갈등과 자아탄력성의 상호작용항을 회귀식에 추가 투입함으로써 설명력이 39.4%로 증가하였다. 또한 이 설명력의 증분( $\Delta R^2$ )에 대한 F검정 결과도 통계적으로 유의하게 나타났다. 하지만 3단계 모형에서 관계갈등과 자아탄력성의 상호작용항을 투입하였을 때 통계적으로 유의하지 않게 나타났다( $p>.05$ ). 따라서 자아탄력성은 관계갈등과 직무열의의 관계에서 조절효과가 없는 것으로 볼 수 있다. 하지만 자아확신과 자아조절이 직무열의의 관계에서 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자아탄력성의 하위변수인 자아확신과 자아조절이 조절변수로 작용하기 보다는 직무열의에 직접적인 영향을 미치는 독립변수로 간주될 수 있다. 따라서 가설4는 기각되었다.

〈표 8〉 관계갈등과 직무열의의 관계에서 자아탄력성의 조절효과

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	$\beta$	표준오차	$\beta$		
(상수)	4.050	.121			.000***
관계갈등	-.242	.054	-.319	-5.813	.000***
R <sup>2</sup> = .102, 수정된 R <sup>2</sup> = .099, F=33.790, 유의확률=0.000					
모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	$\beta$	표준오차	$\beta$		
(상수)	1.521	.239		6.368	.000***
관계갈등	-.105	.036	-.138	-2.894	.004**
자아확신	.376	.061	.400	6.163	.000***
자아조절	.228	.069	.212	3.295	.001**
R <sup>2</sup> = .394, 수정된 R <sup>2</sup> = .388, F=64.208, 유의확률=0.000					
모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	$\beta$	표준오차	$\beta$		
(상수)	2.300	.568		4.056	.000***
관계갈등	-.361	.175	-.475	-2.060	.040*
자아확신	-.012	.217	-.013	-.056	.955
자아조절	.412	.242	.384	1.704	.089
관계갈등*자아확신	.135	.073	.680	1.846	.066
관계갈등*자아조절	-.067	.081	-.326	-.819	.414
R <sup>2</sup> = .404, 수정된 R <sup>2</sup> = .394, F=39.883, 유의확률=0.000					

### 5) 가설 5의 검증

본 연구의 가설5는 관계갈등과 조직몰입의 관계에 있어 자아탄력성의 조절효과를 규명하기 위함이다. 이를 검증하기 위해서 먼저 독립변수와의 관계를 보는 1차적인 회귀분석을 실시하였고, 그 결과에 자아탄력성이라는 조절변수를 각각 추가하여 조절회귀분석을 실시하였다. 검증 결과 관계갈등과 자아탄력성을 투입했을 때의 설명력이 24.2%였던 것에 비해 관계갈등과 자아탄력성의 상호작용항을 회귀식에 추가 투입함으로써 설명력이 26.2%로 증가하였다. 또한 이 설명력의 증분( $\Delta R^2$ )에 대한 F검정 결과도 통계적으로 유의하게 나타났다. 3단계 모형에서 관계갈등과 자아탄력성의 상호작용항을 투입하였을 때 자아확신과 자아조절 모두 통계적으로 유의하게 나타났다. 자아탄력성은 관계갈등과 조직몰입의 관계에서 조절효과가 있는 것으로 볼 수 있다. 따라서 가설5는 채택되었다.

호텔종사원의 관계갈등이 직무열의와 조직몰입에 미치는 영향

<표 9> 관계갈등과 조직몰입의 관계에서 자아탄력성의 조절효과

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	$\beta$	표준오차	$\beta$		
(상수)	3.996	.138		28.900	.000***
관계갈등	-.245	.048	-.286	-5.154	.000***
$R^2 = .102$ , 수정된 $R^2 = .099$ , $F=33.790$ , 유의확률=0.000					
모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	$\beta$	표준오차	$\beta$		
(상수)	1.866	.300		6.221	.000***
관계갈등	-.128	.046	-.150	-2.821	.004**
자아확신	.359	.077	.338	4.681	.000***
자아조절	.146	.087	.121	1.682	.094
$R^2 = .250$ , 수정된 $R^2 = .242$ , $F=32.835$ , 유의확률=0.000					
모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	$\beta$	표준오차	$\beta$		
(상수)	1.404	.706		1.989	.048
관계갈등	.033	.218	.039	.153	.879
자아확신	-.390	.270	-.367	-1.444	.150
자아조절	1.034	.301	.855	3.434	.001**
관계갈등*자아확신	.264	.097	1.182	2.906	.004**
관계갈등*자아조절	-.313	.101	-1.356	-3.084	.002**
$R^2 = .274$ , 수정된 $R^2 = .262$ , $F=22.217$ , 유의확률=0.000					

V. 결 론

본 연구는 호텔기업의 특성상 각 부서별간의 관계가 복잡하고 다양하여 종사원들 간의 업무와 관련된 스트레스 뿐 만 아니라 업무 외적으로도 호텔 종사원이 느끼는 스트레스는 가중될 것으로 판단되어 그들이 지각하는 관계갈등이 직무열의와 조직몰입에 미치는 영향과 이들 관계에서 자아탄력성의 조절효과, 마지막으로 직무열의가 조직몰입에 미치는 영향 관계를 실증분석 하였다. 본 연구의 목적에 대한 실증분석을 한 결과 다음과 같이 나타났다.

첫째, 가설 1과 가설2의 분석결과, 관계갈등이 직무열의에 미치는 영향 관계에서는 관계갈등이 직무열의에 부(-)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 조직 내에서 정서적인 갈등이나 성격차이, 일 이외의 다른 이유로 인하여 조직 내에서 사람들과 불편함을 지각할 경우 일에 대한 열정이나 행복감 등이 떨어짐을 의미한다고 하겠다. 가설2의 관계갈등이 조직몰입에 미치는 영향관계를 파악한 결과 관계갈등은 조직몰입에 부(-)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무열의와 마찬가지로 조직몰입도 관계갈등을 지각할 경우 호텔에 관한 애착이 감소하거나, 호텔에서 계속 근무하고자 하는 마음이 감소하고 조직의 분위기에 까지도 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다.

둘째, 직무열의가 조직몰입에 미치는 영향관계를 파악한 결과 직무열의는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이러한 결과는 조주인(2016)의 연구에서 직무열의가 높아질수록 조직몰입이 높아진다는 선행연구 결과와 일치한다. 개인과 동료들 간의 높은 상호 작용을 통하여 서로의 관계를 가지게 되면 정서적 안정도 함께 느끼게 되어 근무할 때 더 집중하고 활력이 넘치고 열정을 갖게 되므로 조직에 대해 몰입하게 된다.

셋째, 가설 4와 가설5의 자아탄력성에 조절효과에 대한 분석결과, 가설 4의 관계갈등과 직무열의의 관계에서는 자아탄력성의 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 자아탄력성의 하위변수인 자아확신과 자아조절이 2단계 검증결과 자아확신과 자아조절이 유의한 결과는 나타났지만, 3단계 모형에서 자아확신 자아조절 모두 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 자아확신과 자아조절이 조절변수로 작용하기 보다는 직무열의에 직접적인 영향을 미치는 독립변수로 간주될 수 있다. 가설 5의 관계갈등과 조직몰입의 관계에서 자아탄력성의 조절효과는 유의미한 결과를 도출하였다. 이러한 결과는 직무열의를 해석하는 관점에 있어서 상황에 따라 직무열의가 있거나 없을 수도 있는 것으로 해석함으로써 자아탄력성에 대해 영향을 미치지 않는 것으로 사료된다.

이러한 연구를 바탕으로 시사점을 제시하면 다음과 같다. 첫째 De Dreu and Weingar(2003)의 선행연구와 같이 본 연구에서도 호텔종사원이 업무 외적인 부분의 갈등으로 인하여 조직유효성을 높이는데 대표적인 조직몰입과 긍정적이고 열정적 마음인 직무열의에 부정적인 결과를 도출함으로써, 이론적으로 관계갈등이 조직에 부정적 영향을 미침을 확인하였다. 또한 호텔기업은 조직 내 관계갈등예방에 관심을 기울여야 할 것으로 사료된다. 관계갈등은 과업갈등이라는 또 다른 갈등을 발생할 수 있으며 업무지연, 소통단절 등으로 인하여 호텔 기업에 부정적인 영향을 미칠 수 있을 것이다. 호텔조직차원에서는 관계갈등의 예방을 통해 관심을 갖고 힘써야 할 것이다.

최근에는 관계갈등 관련 전문 강사 특강이나 유대촉진 프로그램 등을 진행하기도 하며 관계갈등 발생 시 상담과 조정을 할 수 있는 전담부서의 역할도 늘어나고 있다.

둘째, 관계갈등과 직무열의에 있어서 자아탄력성이 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 직무열의의 선행변수로서 자아탄력성에 대한 결과를 도출할 수 있었다. 이론적으로 자아탄력성이 직무열의의 독립변수로서 영향을 확인할 수 있었다. 이는 성오현(2013)의 연구결과와도 일치하는 결과이지만 성오현(2013)의 연구에서는 추가분석으로 자아탄력성 수준에 따라 자아탄력성이 높은 집단의 경우 직무열의를 감소시키는 결과를 도출하였다. 따라서 성오현(2013)의 연구에서 호텔산업에서 직원의 자아통제력과 자아조절이 어떠한 능력보다 중요한 덕목임을 밝힐 수 있었으므로 후속 연구에서는 자아탄력성의 인식수준에 따른 연구를 분석하는 것도 의미가 있을 것으로 사료된다.

셋째, 자아탄력성의 하위변수에 대한 여러 연구 중 자아확신과 자아조절의 척도로 연구된 것이 많지 않았으나 본 연구를 통해 하위변수를 다시 한 번 검증하게 되었다. 또한 자아탄력성의 조절효과를 검증함으로써 인간관계에 관한 갈등 상황에서 자신만의 대처능력과, 문제해결을 위한 기술에 관한 교육도 조직차원에서 갈등 프로그램과 같이 필요하다고 생각된다. 본 연구는 다양한 이론적, 실증적 근거를 바탕으로 호텔종사원들이 경험하는 관계갈등의 부정적 영향을 검증하고 이를 완화할 수 있는지에 대한 실증적 연구를 시도하였다는 점에서 의의를 지닌다.

마지막으로 본 연구의 한계점과 후속연구를 위한 연구방향을 제안하고자 한다. 본 연구를 위해 연구자가 서울시내의 각 호텔을 방문해 설문지를 배포하고 회수하였다. 호텔종사원들이 관계갈등이라는 키워드에 대해 주변 동료들 의식하게 되고 거짓으로 응답하는 경우가 발생하기도 하여 좀 더 신뢰도를 높힐 수 있는 방안을 모색해야 할 것이다. 또한 관계갈등이라는 것이 잔여감정에 따라 업무에 영향을 미칠 수 있는 변수임을 고려하여 심층면담이나 인터뷰 등의 자료수집 방법도 필요할 것이라 생각된다.

## 참고문헌

- 김기성(2019). “호텔종사원의 심리적 자본과 조직몰입, 조직시민행동의 구조적 관계: 조직신뢰의 조절효과를 중심으로”. 『Tourism Research』. 44(1). pp.1-23.
- 김영식(2016). “조직동료의식이 과업갈등과 관계갈등 역동에 미치는 영향: 팀워크 및 수행에 미치는 효과를 중심으로”. 박사학위논문. 성균관대학교 대학원.

- 김영식·곽소영·서용원(2018). “과업갈등의 관계갈등으로의 전이: 평가우려와 친밀도의 조절효과”. 『한국심리학회지 산업 및 조직』. 31(4). pp.831-849.
- 김주한(2018). “호텔 직원의 여가활동 참여가 조직몰입 및 고객지향성에 미치는 영향”. 『관광경영연구』. 84. pp.335-355.
- 김준호(2015). “호텔 레스토랑 종사원의 갈등유형이 직무스트레스, 직무만족과 직무성공에 미치는 영향”. 박사학위논문. 세종대학교 대학원.
- 김하얀(2019). “호텔종사원이 지각하는 노동유연성이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 마음챙김의 조절효과”. 『Tourism Research』. 44(1). pp.47-66.
- 김학수·이준호(2012). “팀내 과업 및 관계갈등간 영향관계에서 참여적 안전 풍토의 조절역할에 관한 연구”. 『기업경영연구』. 19(6). pp.115-132.
- 문정남(2018). “호텔종사원의 가치제안이 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”. 『관광경영연구』. 85. pp.119-136.
- 박소정(2016). “호텔기업 내 조직커뮤니케이션 만족이 조직몰입 및 직무만족에 미치는 영향”. 『Tourism Research』. 41(1). pp.85-103.
- 박슬아·이수광(2018). “카지노 고객의 공격성이 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 자아탄력성의 조절효과를 중심으로”. 『관광경영연구』. 83. pp.309-330.
- 박종철·권봉헌(2017). “특급호텔 종사원의 자아탄력성, 창의적 자기효능감, 직무열의 및 긍정적 대처간의 구조적 관계”. 『호텔리조트연구』. 16(2). pp.27-51.
- 박진희(2013). “항공사 객실승무원의 팀내 관계갈등이 감정소진에 미치는 영향에 관한 연구”. 석사학위논문. 경기대학교 대학원.
- 박희정·최규환(2018). “항공사 객실승무원의 공식수행동기가 심리적 주인의식과 조직몰입, 직무만족에 미치는 영향 연구: 조직몰입의 매개효과 검증을 중심으로”. 『관광경영연구』. 85. pp.155-174.
- 유정선(2016). “여행사 종사원의 종사원 만족이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향: 조직몰입의 매개효과를 중심으로”. 『관광경영연구』. 68. pp.69-94.
- 윤현희(2001). “부모보고형 자아탄력성 척도의 개발”. 『심리과학』. 10(1). 33-53.
- 오선영·김영식·김인혜(2019). “갈등과 심리적 안전감 그리고 팀 효과성: 온전한 과업갈등과 관계갈등의 작용에 대한 팀수준 분석”. 『한국심리학회지 산업 및 조직』. 32(1). pp.83-106.
- 이강연(2018). “호텔기업 종사원의 직무재창조가 직무열의에 따라 변화지향행동에 미치는 영향”. 박사학위논문. 경기대학교 대학원.

## 호텔종사원의 관계갈등이 직무열의와 조직몰입에 미치는 영향

- 이명원 · 이수광(2015). “호텔종사원의 관계갈등과 조직시민행동의 관계에 관한 연구: 이직의도의 조절효과를 중심으로”. 『Tourism Research』. 40(4). pp.105-126.
- 이목화 · 문형구(2014). “국내 조직몰입 연구의 현황과 향후 방향”. 『조직과 인사관리연구』. 38(2). pp.143-221.
- 이열리미 · 조계숙(2013). “비서직 종사자의 과업갈등과 관계갈등이 직무탈진과 직무열의에 미치는 영향”. 『비서·사무연구』. 22(1). pp.99-123.
- 이정봉(2019). “셀프리더십이 직무태도에 미치는 영향: 상호호혜성의 매개효과 및 자아탄력성의 조절효과 분석”. 박사학위논문. 호남대학교 대학원.
- 이혁준(2014). “호텔 직원이 지각한 멘토링 기능이 직무스트레스에 미치는 영향: 자아탄력성의 조절효과를 중심으로”. 석사학위논문. 세종대학교 대학원.
- 임상현 · 방한승(2014). “호텔 종사원이 지각하는 역할갈등이 직무만족에 미치는 영향: 조직후원인식의 조절효과”. 『Tourism Research』. 39(3). pp.69-90.
- 신정신 · 송승현 · 류경민(2014). “호텔 종사원의 자아탄력성이 서비스민첩성, 기업이미지, 기업성과에 미치는 영향”. 『관광연구저널』. 28(9). pp.137-148.
- 장동인(2016). “직장 내 관계갈등, 감정규율전략, 감정고갈 및 긍정정서전달”. 박사학위논문. 경희대학교 대학원.
- 장동인 · 탁인철 · 이재원(2017). “직장 내 관계갈등으로 인한 감정규율전략, 감정고갈 및 긍정정서전달: 감정관리 자기효능감의 조절효과”. 『대한경영학회지』. 30(8). pp.1459-1486.
- 전용택 · 이정은(2017). “호텔종사원의 관계갈등이 조직시민행동 및 행동의도간의 구조적 관계”. 『디지털융복합연구』. 15(8). pp.95-102.
- 조주인(2016). “항공사 직원의 감정노동이 직무열의 및 조직몰입에 미치는 영향”. 『관광연구』. 31(7). pp.275-293.
- 쥬즈지엔 · 최우성(2015). “중국 호텔 종사원의 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향에 있어 자아탄력성의 조절효과”. 『Tourism Research』. 40(2). pp.285-308.
- 채신석(2017). “근로생활의 질이 직무열의, 조직몰입 그리고 이직의도에 미치는 영향: 서울시내 5성급호텔 식음료 직원을 중심으로”. 『관광학연구』. 41(10). pp.165-183.
- 황규대 · 박상진 · 이광희 · 이철기(2007). 『조직행동의 이해』. 서울:박영사.
- 홍정화(2017). “관광현장실습 참여학생의 감성지능, 자아탄력성, 자기효능감 간 관계”. 『관광경영연구』. 79. pp.211-230.

- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. and Taris, T. W.(2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*. 22(3). pp.187-200.
- Block, J. and Kremen A. M(1996). IQ and ego-resiliency: conceptual and empirical connections and separateness. *Journal of Personality and Social Psychology*. 70. pp.349-361.
- Bradley, B. H., Anderson, H. J., Baur, J. E. and Klotz, A. C(2015). When conflict helps: Integrating evidence for beneficial conflict in groups and teams under three perspectives. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*. 19(4). pp.243-272.
- Christian, M., Garza, and Slaughter, J(2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychological*. 64. pp.89-136.
- De Dreu, C. K. W(2011). Conflict at work: basic principles and applied Issues. In S.Zedeck(Ed.). *APA Handbook of Industrial Organizational Psychology*. 3. Maintaining, expanding, and contracting the organization PP. 461-493. Washington, DC: American Psychology Association.
- De Dreu, C. K. W. and Weingart, L. R(2003). Task versus relationship conflict, team performance, and team member satisfaction; A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*. 88(4). pp.741-749.
- De Wit, F. R., Greer, L. L. and Jehn, K. A(2012). The Paradox of Intragroup Conflict: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*. 97(2). pp.360-390.
- Eaton, L. and Collings, R(2007). Extraversion and Ego-Resiliency: Predicting Electroencephalograph Measured Positive Emotion. *Individual Difference Research*. 5(3). pp.175-193.
- Griffin, M. A., Parker, S. K. and Neal, A(2008). Is behavioral engagement a distinct and useful construct?. *Industrial and Organizational Psychology*. 1(01). pp.48-51.
- Jehn, K. A(1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative Science Quarterly*. 40. pp.256-282.
- Jenaro, C., Flores, N., Orgaz, M., and Cruz, M(2010). Vigour and dedication in nursing professionals: Towards a better understanding of work engagement. *Journal of Advanced Nursing*. 67(4). pp.865-875.
- Kahn, W. A(1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*. (4).

- Karwowski, M(2016). The Dynamics of Creative Self-Concept: Changes and Reciprocal Relations Between Creative Self-Efficacy and Creative Personal Identity. *Creativity Research Journal*. 28(1). pp.99-104.
- Lambert, E., Hogan, N. and Griffin, M. L(2007). The Impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of Criminal Justice*. 35. pp.644-656.
- Median, F. J., Munduate, M. A., Dorado, I. Martinez. and Guerra, J. M(2005). Types of Intragroup Conflict and Affective Reactions. *Journal of Managerial Psychology*. 20(3/4). pp.219-230.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J(1987). Organizational commitment : Toward three component model, Research Bulletin No. 660. *The University of Western Ontario, Department of Psychology*. London.
- Porter, L. W. and Mowday, R. T. and Steers, R. M(1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*. 14(2). pp.224-247.
- Rich, B. L., Lepine, J. A. and Crawford, E. R(2010). Job Engagement Antecedents and Effects on Job Performance. *Academy of Management Journal*. 53(3). pp.617-635.
- Rothbard(2001) Enriching or Depleting? The Dynamics of Engagement in Work and Family Roles. *Administrative Science Quarterly*. 46(4). pp.655-684
- Rutter(1985). Resilience in Face of Adversity: Protective Factors and Resilienceto Psychiatric Disorder. *British Journal of Psychiatric*. 147. pp.598-611.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-romá, V. and Bakker, A. B(2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*. 3(1). pp.71-92.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. and Salanova, M(2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*. 66(4), pp.701-716.
- Seaton, C. L. and Beaumont, S. L(2015). Pursuing the Good Life: A Short-Term Follow-up Study Role of Positive/Negative Emotions and Ego-Resilience in Personal Goal Striving and Eudaimonic Well-Being. *Motivation and Emotion*. 39(5). pp.813-826.

2019년 6월 21일 원고접수. 2019년 7월 12일 1차수정본 접수.

2019년 7월 21일 최종수정본 접수.

3인 익명심사 畢