한국식생활문화학회지 27(4): 354-366, 2012
KOREAN J. FOOD CULTURE 27(4): 354-366, 2012
본 논문의 저작권은 한국식생활문화학회에 있음.
Copyright © The Korean Society of Food Culture
ISSN 1225-7060
http://dx.doi.org/10.7318/KJFC/2012.27.4.354

급식업체 조리종사자의 감성지능과 개인의 직무태도, 조직성과와의 관계분석

김현아[1] · 정현영[2]*
[1]경남대학교 식품영양학과, [2]목포대학교 식품영양학과

Understanding Relationship among Emotional Intelligence, Job Attitude, and Organizational Performance in Kitchen Staff

Hyun-Ah Kim[1], Hyun-Young Jung[2]*
[1]*Department of Food and Nutrition, Kyungnam University*
[2]*Department of Food and Nutrition, Mokpo National University*

Abstract

The objective of this study was analyze the relationship among emotional intelligence, job attitude (job satisfaction, organizational commitment, turnover intention), and organizational performance in kitchen staff. A survey collected data from foodservice employees (N=611). Statistical analyses were completed using SPSS Win (17.0) for descriptive analysis, reliability analysis, factor analysis, t-test, correlation analysis, and AMOS (7.0) for confirmatory factor analysis and structural equation modeling. The main results of this study were as follows. The four EI (Emotional Intelligence) dimensions significantly correlated with age. The mean of the job satisfaction score was 3.24. The organizational commitment score was 3.54. The organizational commitment score was higher for 'loyalty' factor than for 'sense of belongs' factor. The mean of organizational performance score was 3.61. The four EI(Emotional Intelligence) factors were significantly correlated with job satisfaction (organizational commitment, organizational performance, and turnover intension). Structural equation modeling found that emotional intelligence had positive effects on job satisfaction, organizational commitment, and organizational performance, whereas job satisfaction and organizational performance had positive effects on organizational performance. Therefore, this study found that emotional intelligence had direct and indirect effects on organizational performance.

Key Words: foodservice employees, emotional intelligence, organizational commitment, organizational performance

I. 서 론

과거에 감성은 전통적으로 조직내에서 억압되어 왔다. Taylor(1957)의 과학적 관리법으로부터 작업의 흐름과 분업화 및 생산성을 강조한 이후로 조직내의 경영관리에서는 이성적인 활동에 관심을 가지고 조직구성원의 정서나 감성을 조직관리의 일부로 고려하는 것을 피해왔다. 그러나 최근 감성이 조직내에서도 중요하고 필수적인 요소라는 관점이 계속 대두되고 있다(Ashkanasy 등 2002). 감성지능 즉 감성능력에 대한 연구는 심리학자와 교육학자들을 주축으로 계속하여 연구되고 있으며, 개인의 높은 감성능력은 문제해결을 촉진한다는 연구결과가 계속적으로 나오고 있다. 감성능력으로 측정되는 감성지능은 개인의 성취나 효율적인 경영과도 관련된다고 하였다(Sin 등 2004).

감성지능는 사회적 지능(Social Intelligence)을 연구한 Thorndike(1936)에 의해 그 필요성이 부각되었으며, Salovey와 Mayer (1990)가 처음으로 그 개념을 언급하면서 감성지능이란 "자신 및 타인 정서를 인지하고 조절할 수 있는 능력"으로 정의하였고, Goleman(1995)의 저서 「Emotional Intelligence」가 Time Magazine의 커버스토리로 소개됨에 따라 그 관심이 증폭되었다. Goleman(1995)은 감성지능의 구인요인을 정서자각능력(Self-Emotional Appraisal), 타인정서인지 이해능력(Other-Emotional Appraisal), 정서관리능력(Regulation of Emotion), 자기 동기화 및 대인관계 조절능력(Use of Emotion)으로 설명하였다. 이후 1998년 Goleman은 5개의 감성 능력에서 25개의 감성능력을 예시하였고, 이들 감성능력들을 5가지 군(자기인지군, 자기조절군, 자기동기군, 공감대군, 사회적 기능군)으로 묶어서 제시한 바 있다

*Corresponding author: Hyun-Young Jung, Department of Food and Nutrition, Mokpo National University, 1666 Youngsan-ro, Cheonggye-Myeon, Muan-Gun, Jeonnam 534-729, Republic of Korea Tel: 82-61-450-2523 Fax: 82-61-450-2529 E-mail: hyoung@mokpo.ac.kr

(Boyatzis 등 2000). Mayer 등(2000)은 감성지능을 인지적 역량 또는 정신적 능력이라고 규정하였을 때, 그들이 개발한 감성지능의 척도는 전통적인 지능의 준거들을 충족하며, 그 증거로 감성지능과 언어지능의 상관성 및 감성지능의 공감대 요인과 일반능력과 관계를 제시하였고, 젊은 피험자 보다 나이든 피험자가 감성지능이 더 높다는 근거를 제시하였다. 또한 Mayer와 Salovey(1997)는 감성지능은 친사회적 행동과 깊은 관계가 있다고 주장 하였다. Schutte 등(1998)은 생애만족 및 적응력과 관계가 있으며, Saarni(1999)는 감성지능은 능력(ability)이라기 보다 기능 또는 역량에 가까우며 사회적 교류를 통해 학습 및 발달이 가능하다고 보고하였다. Goleman (1995, 2002)은 Boyetzis와 함께 CPI(Emotional Competence Inventory)를 개발한 바 있으며, 그는 주장하기로 감성지능(EQ)은 지능지수(IQ)를 훨씬 능가하며, 학교 및 직장에서 성공을 설명할 수 있는 가장 강력한 변량이라고 주장하였다.

최근 업무환경이 급변하고 복잡해지며 주변 환경과의 상호의존성이 점점 강하게 인식되는 현대의 조직환경에서 종사자들의 감성지능은 조직성과에 무엇보다 중요한 영향을 미치는 요인으로 인식되고 있다. 이는 최근 기업체를 중심으로 인력자원의 선발이나 배치에 있어서 학업적인 지식습득정도를 확인하기 보다는 복잡하고 다양한 환경에 적응하면서 주어진 직무수행을 탄력적으로 수행할 수 있는 능력을 확인하는데 초점이 맞추어지고 있다. 즉, 기업들이 최근 사용하는 직무수행능력검사들은 일반적인 학문적 지능보다는 사회적 지능, 문제해결 지능 등의 감성지능을 개인의 주요능력으로 고려하고 있는 것이다(Park & Hong 1997).

Cote & Miners(2006)은 대학교 종사원들을 대상으로 감성지능이 과업성과에 미치는 영향을 을 분석한 결과 감성지능이 이성적 능력이 낮은 종업원들이 과업성과를 올바르게 수행하는 원인임을 주장하였으며, Guleryuz 등(2008)은 간호사를 대상으로 연구를 한 결과 감성지능이 조직몰입과 상관관계가 있음을 규명하였고, 감성지능이 높을수록 구성원들의 조직몰입 수준이 높아진다는 결과를 내었다. 감성지능의 수준이 높은 종업원들은 좀 더 행복해하며, 조직에 쉽게 몰입이 되며, 자신이 하는 일에 대한 중요성을 인지하고, 자신과 조직사이의 몰입도가 높아진다. 감성지능이 직무상에 겪게 되는 갈등을 약하게 만들고 문제해결능력을 강화하는 힘이 있어 조직몰입이나 이직성향의 종사자들의 태도와 관련이 있음(Abraham 1999; Nikolaou & Tsaousis 2002)을 보여준다. 감성지능에 대한 연구는 교육심리학분야에서 활발하게 이루어지다가 최근 서비스산업인 외식업계와 호텔업계에서도 감성지능에 대한 연구가 진행되고 있다. Eu & Lee(2011)은 패밀리레스토랑 정규직원을 대상으로 감성지능과 창의성 조직몰입의 관계를 검증하였는데, 감성지능의 요인 중 타인의 감정을 이해하고, 개인의 기억속에 있는 감성정보를 조직하고 활용하여 문제를 해결하고 건설적인 활동에 활용하는 능력은 창의성에 긍정적인 영향을 미치며, 창의성은 결국 조직몰입에 유의한 영향을 미친다고 하엿다. Choi & Choi(2006)는 호텔종사자들을 대상으로 감성지능이 조직역할 및 혁신자의 역할을 담당하여 조직구성원과의 관계에 긍정적인 역할을 하며, 혁신적인 종사원이 지적으로 사고하고 효과적으로 상황들을 분석하는 능력을 가지고 있어 특별한 상황에서 자신과 타인의 감정을 잘 관리 할 것으로 사료하였다. 특급호텔 종사원을 대상으로 연구한 Jeon & Lee(2011)의 연구에서는 감성지능이 직무만족에 정(+)의 영향을 미치며, 이는 고객과 상호작용하는 서비스의 경우 종사원이 상대 고객의 감정을 이해하는 정도가 직무만족에 중요한 요이 될 수 있다고 하였다. 이는 서비스분야인 급식업체에서도 조리종사자들의 개인의 감성조절능력이 종사자들의 직무태도와 직결되며 이는 조직성과에 까지 영향을 미치는 것으로 예측되어 질 수 있다. 급식업계에서 조리종사원들을 대상으로 한 감성지능에 대한 연구는 찾아보기 어렵다. 급식업계의 조리종사원들의 직무만족과 이직의사를 조사한 연구(Choi & Ryou 2010, Kim & Baek 2011, Chang & Han 2002)를 살펴보면 Choi & Ryou(2010)는 이직의사를 결정하는 우선순위가 '동료와의 관계'가 1순위로 근무제도 분류에 속하는 '임금'이나 '후생복지' 보다 우선하는 것으로 나타났고, 업무만족에서도 '업무에서의 보람'에 가장 큰 가치를 두고 있는 것으로 나타나 감성적인 가치가 직무만족에 영향을 주는 것으로 분석되었다. Kim & Baek(2011)도 직무만족과 직무관련 만성적인 긴장이 스트레스 요인으로 작용하여 정서적인 결과로 감정적 소진이 나타난다고 하였다. Chang & Han(2002)의 초등학교 급식종사원의 직무만족에 대한 연구에서 종사자들의 '급여'에 대한 만족이 가장 낮은 반면 '동료'에 대한 만족이 가장 높게 나타났고, '사회적 욕구' 만족도가 가장 높게 나타나 실질적인 보상보다 감성적인 요구가 큰 것으로 조사되었다. 급식업계에서 감성적인 가치가 직무만족이나 이직의사에 큰 영향을 주고 있음이 계속적으로 검증 되었으나, 아직까지 급식업계에서는 종사자의 업무를 기능적이고 매뉴얼적인 측면으로 인식하고 있으며, 감성지능의 필요성에 대한 인식이 부족하여 그에 대한 연구도 찾아보기 어렵다.

이에 본 연구는 급식업체 조리종사자들의 감성조절능력인 감성지능과 직무수행 태도(직무만족, 조직몰입, 이직의사)와 조직성과와의 관계를 규명하여 급식업체 인적자원개발을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 연구 내용 및 방법

1. 조사대상자

본 연구의 대상은 급식업체에서 근무하는 조리종사자이다. 우선 급식업체는 조직화가 이루어져 있는 대규모의 급식업체 9곳을 선정하였고, 급식소의 유형별(학교급식, 사업체급식, 병원급식)로 적정비율로 선정하여 전체급식소를 모집단으로 삼고 각각의 유형별로 소집단들로 층화시키고 그 집단

의 크기에 따라 단순무작위표본추출방법을 사용하여 표본을 추출하는 층화표본추출방법을 이용하여 학교급식 90개소, 사업체급식 330개소, 병원급식 60개소 총480개 지점을 선정하였고, 각 지점당 3명의 조리종사원을 대상으로 총 1440명의 조리종사원에게 설문지를 배포하하였다. 그 중 학교급식 160부, 사업체급식 420부, 병원급식 78부로 총658부가 회수되었으며(회수율 45.7%), 응답의 일관성이 부족한 47부를 제외한 611부 분석에 사용되었다.

2. 조사 내용 및 방법

설문지의 구성은 선행연구(Mowday 등 1979; Alien & Meyer 1990; Meyer & Alien 1991; Brewer & Seldon 2000; Salovey & Mayer 2000; Goleman 2002; Lee & Yang 2004; Jung & Kim 2010)들을 참고하여 본 연구에 맞게 다시 재구성하였고, 개발된 조사도구의 내용과 구성에 대한 신뢰성과 타당도를 높이기 위해 20명의 조리종사자의 예비조사와 인터뷰를 통해 검토하고, 급식관련 연구원 및 교수 10명을 대상으로 문항에 대한 의견을 수렴하였다. 예비조사를 통해서 검증된 설문지는 감성지능, 직무만족, 조직성과, 이직의사, 일반사항으로 구성되었다. 감성지능 문항은 신뢰성과 타당성이 검증된 Wong과 Law(2002)가 개발한 측정문항을 수정・보완하여 정서자각(Self-Emotional Appraisal) 4문항, 정서이해(Other-Emotional Appraisal) 4문항, 정서적 사고 촉진(Use of Emotion) 4문항, 정서관리(Regulation of Emotion) 4문항 총 16문항으로 구성하였으며, 7점 척도(7-point Likert scale)을 이용하여 측정하였다. 직무만족 측정 문항은 Smith 등(1969), Lee 등(2004)의 연구를 기반으로 직무만족의 영향요인으로 직무자체에 대한 요인, 작업조건과 관련된 요인, 상사에 대한 요인, 동료에 대한 요인, 급여에 대한 요인, 승진기회에 대한 요인으로 분류하여 6개의 측정항목을 조사하였다. 이직의사는 Bluedorn(1982)의 연구를 기반으로 Lee & Yang(2004) 이 사용한 문항을 보완하여 자발적으로 조직에서 이탈하려는 의사로 이직의사를 정의하고, 이직의향 단계, 이직모색단계, 구체적 실천단계(동종업계, 타업계) 로 나누어 4개 문항으로 구성, 5점척도(5-point Likert scale)을 이용하여 측정하였다. 조직성과의 측정을 위해서는 Brewer와 Selden(2000)에 의해 개발된 조직성과 평가도구를 본 연구에 맞게 수정 보완하여 조직성과를 내부적, 외부적 부분으로 구분하고 각 부분에 대하여 능률성(efficiency), 효과성(effectiveness), 공정성(fairness) 3가지 차원으로 구성하고 각 요인별 2개의 문항으로 총 12개의 문항으로 구성하였고, 5점척도(5-point Likert scale)을 이용하여 조사하였다. 일반사항으로는 성별, 연령, 고용형태, 결혼여부, 학력, 경력, 급식소유형, 급식인원 등에 대한 조사를 실시하였다.

본 연구의 수행을 위하여 설정된 가설은 다음과 같으며, 연구모형은 <Figure 1>에 제시하였다.

<가설 1> 조리종사자의 감성지능 수준은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<가설 2> 조리종사자의 감성지능 수준은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<가설 3> 조리종사자의 감성지능 수준은 조직성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

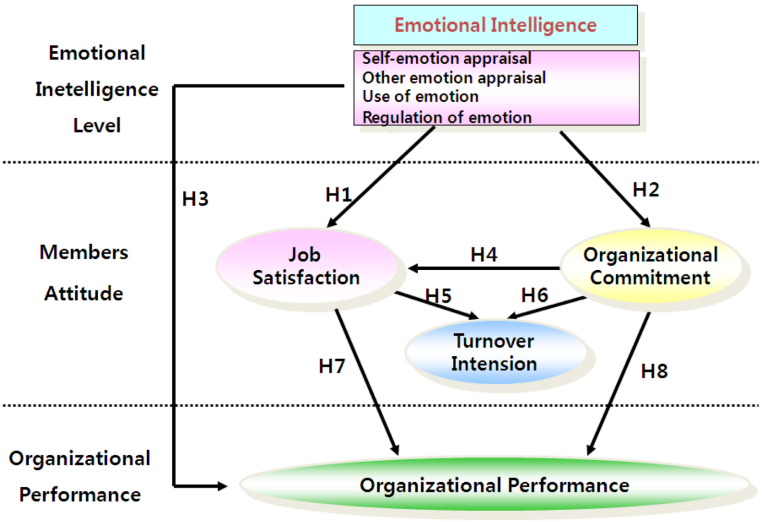
<가설 4> 조리종사자의 조직몰입은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<가설 5> 조리종사자의 직무만족은 이직의사에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

<가설 6> 조리종사자의 조직몰입은 이직의사에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

<가설 7> 조리종사자의 조직만족은 조직성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<가설 8> 조리종사자의 조직몰입은 조직성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.



<Figure 1> The Research Model

3. 자료의 처리 및 분석

통계분석은 SPSS Win 17.0을 사용하였으며, 구조방정식 모형 검증을 위해서는 AMOS(Analysis of Moment Analysis) 7.0을 사용하였다. 조사 항목에 대한 현황파악 및 조직 및 개인의 인구통계학적 특성 및 전체적인 현황파악을 위해 기술통계량 분석을 실시하였고, 감성지능의 효과성 검증을 위해 Pearson correlation을 사용하여 감성지능의 각 항목별 수준, 직무만족, 조직몰입, 조직성과, 이직의사와의 상관관계를 분석한 후 다중 회귀 분석을 이용한 경로분석을 실시하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 일반사항

본 연구의 조사대상자의 일반적 특성은 <Table 1>과 같다. 전체 조사대상자 611명 중 여성의 비율(75.8%)이 높았으며, 조사대상자의 73.8%가 조리업무를 주된 업무로 하고 기타 홀과 배식업무를 주된 업무로 또는 같이 담당하고 있었다. 학력은 고졸이하가 67.9%의 비율을 보였고, 고용형태는 정규직(29.8%)보다는 계약직(70.2%)의 비율이 높았다. 현 회사의 근무경력은 1년~5년 사이가 높은 비율(59.1%)을 차지하고 있었고, 단체급식업계의 근무경력은 그보다 조금 높은 기간을 나타냈다. 급식소의 유형으로는 사업체 급식이 높은 빈도(66.6%)를 차지했고, 점포의 규모, 인력의 규모는 다양한 분포를 나타냈다.

2. 감성지능 도구의 신뢰도 검증

Mayer 등(2000)에 의한 요인을 근거로 정서자각(emotional perception), 정서적 사고촉진(emotional function of thought), 정서이해(emotional understanding), 정서관리(emotional management)로 나누어 설명구성하였고, 이 이론을 간략화하여 개발한 Wong과 Law(2002)의 문항을 수정하였고, 급식업체 실무담당자, 교수, 연구원들의 검토와 파일럿테스트를 거쳐 의견을 수렴하여 수정・보완하여 내용타당성(content validity)를 높여 조리종사자들의 감성지능을 측정하였다. 감성지능 측정문항 16개의 내적일관성(internal consistency)을 검증하는 신뢰도 분석을 이용하였는데, 이는 다항목(multi-item)을 측정하였을 때 항목들이 일관성을 가지는지에 의해 평가된다. 내적일관성은 항목들간의 상관관계로써 평가되는데, 항목들간의 상관관계가 높을수록 내적일관성이 높다. 내적일관성에 의한 척도의 신뢰성 평가는 Cronbach's alpha 계수를 이용한다. 감성지능의 16개 항목을 분석한 결과 문항 전체의 Cronbach's alpha 계수는 0.906이었으나, 문항 4 '나는 항상 내가 행복한지 아닌지를 잘 아는 편이다'를 제거 했을 때 신뢰도가 0.920로 증가되므로 문항4를 제거하여 15개의 문항으로 확정지었다. 감성지능의 요인분석은 AMOS를 이용한 확인적 요인 분석(confirmatory factor analysis)를 실시하였는데, 이는 기존 이론들에 의한 감성지능의 요인과 설정된 연구모형에 있어 설문측정 문항의 일관적인 의미가 있는지에 대해서 확인을 하는 과정을 거침으로써 타당도를 검증하였다. 모형의 적합도는 $x^2(82)=249.529$, GFI=0.955, AGFI=0.925, RMR=0.057로 우수한 것으로 나타났다.

직무만족도에 대한 신뢰도 분석결과 문항 전체의 Cronbach's alpha 계수는 0.776이었고, 문항 제거시 증가되는 문항이 없었으므로 6문항 전부가 이후 분석에 사용되었다. 타당도 검증을 위하여 탐색적 요인분석을 실시한 결과 1개의 요인이 추출되었으며, 전체 분산비율은 50.2%였다. 조직몰입에 대한

<Table 1> Demographic information of the subject N=611

		Frequency	Percentage (%)
Sex	Male	148	24.2
	Female	463	75.8
Age	20 through 29	54	8.8
	30 through 39	183	30.0
	40 through 49	250	40.9
	50 through 59	120	19.6
	over 60	4	0.7
	Mean±SD	41.76±8.296	
Marital status	Single	98	16.0
	Married	513	84.0
Education	Under high school	415	67.9
	College	159	26.0
	University	36	5.9
	Graduate School and over	1	0.2
Job status	Regular worker	182	29.8
	Contract worker	429	70.2
Period of working in the present company	<1 yr	124	20.3
	1 yr~5 yr	361	59.1
	5 yr~10 yr	87	14.2
	10 yr~15 yr	28	4.6
	>15 yr	11	1.8
Total period of working in the foodservice management company	<1 yr	53	8.7
	1 yr~5 yr	301	47.3
	5 yr~10 yr	164	26.8
	10 yr~15 yr	67	11.0
	>15 yr	26	4.2
Foodservice type	School	138	12.6
	Industry	407	66.6
	Hospital	66	10.8
Number of saff	<5	118	19.3
	5~9	156	25.5
	10~14	93	15.2
	>15	184	30.0
Feed person one day	<500	220	36.0
	500~1000	124	20.3
	1000~1499	95	15.5
	>1500	112	18.2

<Table 2> Reliability analysis of measurement tool for emotional intelligence

Variable	Corrected item-total correlation	Alpha if item deleted
I have a good sense of why I have certain feelings most of the time.	.628	.900
I have good understanding of my own emotions.	.665	.899
I really understand what I feel.	.628	.900
I always know my friends' emotions from their behavior.	.701	.898
I am a good observer of others' emotions.	.712	.897
I am sensitive to the feelings and emotions of others.	.564	.901
I have good understanding of the emotions of people around me.	.681	.898
I always set goals for myself and then try my best to achieve them.	.658	.899
I always tell myself I am a competent person.	.566	.901
I am a self-motivated person.	.628	.900
I would always encourage myself to try my best.	.671	.898
I am able to control my temper and handle difficulties rationally.	.670	.898
I am quite capable of controlling my own emotions.	.682	.898
I can always calm down quickly when I am very angry.	.662	.898
I have good control of my own emotions.	.677	.898

Cronbach's alpha=0.920

문항의 Cronbach's alpha 계수는 0.905이었고, 각 문항별 제거 시 계수가 증가되는 문항이 없었으므로 15문항 전부를 이후 분석에 사용되었다. 탐색적 요인 분석 결과 2개의 요인이 추출되었고, 각 요인에 속한 문항들의 속성을 감안하여 '일체감(Commitment)', '충성도(Loyalty)'로 명명하였다, 각 요인의 분산비율은 각각 42.9, 8.7%였고, 전체 분산비율은 51.6%였다. 조직성과에 대한 신뢰도 분석 결과, 문항 전체의 Cronbach's alpha 계수는 0.901이었고, 각 문항 제거 시 계수가 더 증가되는 문항이 있지만, 전체 계수와 큰 차이가 없으므로 12문항 전부를 이후 분석에 사용하였다. 또한 AMOS를 이용한 확인적 요인분석결과 적합도는 $x^2(23)=69.632$, GFI=0.990, AGFI=0.965, RMR=0.011으로써 우수한 것으로 평가되었다. 이직 의사에 대한 신뢰도 검증결과 Cronbach's alpha 계수는 0.783이었고, 각 문항 제거 시 계수가 더 증가되는 문항이 없으므로 4문항 모두 이후 분석에 사용되었다. 이들 문항에 대한 요인 분석을 실시하여 타당도를 분석한 결과 4문항 모두가 1개의 요인으로 분류되었고 전체 분산비율은 61.6% 이었다.

3. 조리종사자의 관련변인과 감성지능 수준 분석

1) 조리종사자의 감성지능 수준

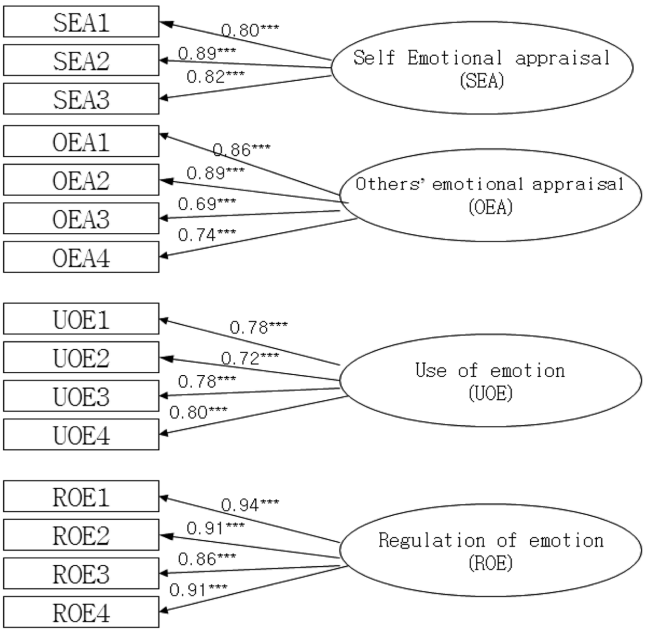
조리종사자들의 감성지능의 수준은 <Table 3>에 제시하였다. 감성지능 수준의 분석결과, 조리종사자들은 본인의 감성상태와 원인을 인식하고 있는 정서자각 능력이 5.10점으로 4개의 감성지능 영역에서 가장 높은 점수를 나타내었다. 그 다음으로 상대방의 감정에 대해 인지하고 이해하는 능력인 정서이해 능력이 4.86점으로 높은 점수를 보였으며, 자신의 감정을 조절하고 해결하는 정서관리능력이 가장 낮은 점수(4.68점) 로 조사되었다.

급식업체 종사자들의 인구통계학적 특성에 따라 감성지능 수준을 살펴보면<Table 4>, 조리종사자들은 연령이 높아질수록 감성지능의 네가지 요인 모두 강한 정(+)의 상관성($p<.001$)을 보였다. 즉 연령이 높아질수록 감성지능 수준은 높아진다고 할 수 있다. Jung & Kim(2010) 의 급식관리자를 대상으로 한 감성지능의 효과성 검증한 논문에서도 급식관리자의 연령이 높아질수록 감성지능능력이 높아지는 상관성을 보여 대상은 다르나 같은 결과를 보였다. Druskat & Wolff(2001)는 감성지능은 16-49세까지 꾸준히 증가한다고 하였으며, Mayer 등(2000)은 젊은 사람보다 나이든 사람의 감성지능이 더 높다고 하여 본 연구와 같은 결과를 나타내며 감성지능은 친사회적 행동과 관계가 있는 것으로 주장하였다.

성별에 있어서 여성이 남성에 비해서 높게 나타났으며($p<.05$), 학력의 차이는 보이지 않았다. Jung & Kim(2010)의 연구에서는 남성의 감성지능이 '정서적 사고촉진'과 '정서관리' 요인에서 여성에 비해 높게 나타나 본 연구와는 차이를 보였는데, 이는 연구대상의 대상에서 차이가 온 것으로 사료된다 급식관리자의 경우 남성의 연령이 여성의 연령보다 높게 분포한데 비해, 본 연구의 대상이 되는 조리종사자들의 연령이 Jung과 Kim(2010)의 대상자보다 높게 분포되어 있으며, 연구대상의 75.8%가 여성인 점에서 그 차이가 있음으로 설명되어질 수 있다. 현재 급식업체의 근무경력과 지금까지의 급식업계의 근무경력은 감성지능의 '정서자각', '정서이해', '정서적 사고촉진', '정서관리' 요인에서 모두 강한 정(+)의 상관성을 보였다($p<.001$).

2) 직무만족

직무만족도 분석 결과<Table 5>, '동료들과의 관계'에 대



<Figure 2> Confirmatory factor analysis: Emotional Intelligence

SEA1. I have a good sense of why I have certain feelings most of the time.
SEA2. I have good understanding of my own emotions.
SEA3. I really understand what I feel.
OEA1. I always know my friends' emotions from their behavior.
OEA2. I am a good observer of others' emotions.
OEA3. I am sensitive to the feelings and emotions of others.
OEA4. I have good understanding of the emotions of people around me.
UOE1. I always set goals for myself and then try my best to achieve them.
UOE2. I always tell myself I am a competent person.
UOE3. I am a self-motivated person.
UOE4. I would always encourage myself to try my best.
ROE1. I am able to control my temper and handle difficulties rationally.
ROE2. I am quite capable of controlling my own emotions.
ROE3. I can always calm down quickly when I am very angry.
ROE4. I have good control of my own emotions.

해서는 상당히 만족하고 있었으며, '상사의 지도와 이해', '직무에 대한 만족'도 상대적으로 보통 이상 이였으나, '급여수준'이나 '승진제도'에 대해서는 불만족하고 있는 것으로 나타나 급여나 승진의 근무조건 개선이 필요한 것으로 여겨졌으며, '전반적인 만족도'는 3.24로 '보통(3점)'을 상회하는 정도였다. 이는 Chang & Han(2002)의 초등학교 조리종사자를 대상으로 한 연구에서도 직무만족부분에 있어 '동료'에 대한 만족이 가장 높게 나타났으나, '급여'에 대한 만족도가 가장 낮게 나타나 본 연구결과와 동일한 결과를 보여주었고, Lee (2002)의 패밀리레스토랑 종사자를 대상으로 한 연구에서도 동일하게 '동료와의 관계'에서는 상대적 높은 만족도를 보였으나 '급여수준'에서는 낮은 만족도를 보이고 있는 것으로 분석되어 동일한 결과를 보였다. Choi & Ryou(2010)은 이직의사를 결정하는 우선순위로 '동료들과의 관계'를 가장 큰 우선순위로 나타나 '급여수준'보다고 직무에 대한 가치를 결정하는 가장 큰 요인이 된다고 하였다.

3) 조직몰입

조직몰입 수준에 대해 분석한 결과<Table 6>, 전반적인 조직몰입의 수준은 3.54로 '보통(3점)'을 상회하는 수준이었다. 조직몰입도가 특히 높은 항목은 '현재 회사의 선택', '타인에게의 현재 회사에 대한 평', '회사에 대한 애착과 노력', '직무변화에 따른 수행도'로 분석된 반면, '자신이 일할 수 있는 회사 중 가장 좋은 곳이라는 인지', '동일업무에서 타사로의 이직희망', '상황변화에 따른 타사로의 이직 희망도' 측면에서는 몰입도가 비교적 낮은 것으로 나타냈다. 조직몰입 요인 2가지 중 '충성도'요인의 몰입도가 3.58로 '일체감'요인 몰입도 3.51보다 높았다.

4) 이직의사

종사자들이 회사를 이직하고자 하는 견해에 따라 '자발적 이직 의향', '이직 모색단계', '구체적 실천단계: 동종업계', '구체적 실천단계: 타업계'로 나누어 구분하여 조사한 결과, 조리종사자들의 전반적인 이직 의사수준은 '보통(3점)' 이하(2.35)로 나타났고 주로 이직 행동 단계 중 '자발적 이직 의향 단계'에 머물러 있는 것으로 분석되었다<Table 7>.

5) 조직성과

전반적인 조직성과 인식수준은 <Table 8>에서 보여주듯이 3.61로 '보통(3점)'을 상회하는 수준이었고, 조직성과가 특히 높은 항목은 '비용절감노력', '고객에 대한 공정한 서비스의 제공', '신속한 업무처리'로 분석된 반면, '직원의 지식과 기술의 효과적인 이용', '인사관리에 있어서의 공정성', '직책에 상관없이 공정한 대우'에 있어서는 상대적으로 낮은 성과를 보였다. 이는 Jung & Kim(2010)의 급식관리자를 대상으로 한 연구와 유사한 결과를 보였는데, 급식관리자들 역시도 조직성과의 항목에서 '비용절감노력'을 가장 높은 점수를 부여하였으며, '인사관리에 있어서의 공정성', '직책에 상관없이 공정한 대우'에 있어서는 상대적으로 낮은 성과를 보였다. 이를 분석하여 보면 급식업계에 종사하는 급식관리자와 급식종사자들이 조직성과에서 공통으로 인식하고 있는 부분을 유추할 수 있는데, 급식운영에 있어서 비용절감하는 노력을 가장 우선시 하고 있으며, 인사관리나 공정한 대우에 있어서는 개선요구를 하고 있음을 알 수 있다.

4. 조직 및 직무관련 변수와 감성지능 요인간의 상관성

조리종사원의 감성지능 수준과 조직구성원 관련 변수인 직무만족, 조직몰입, 조직성과 이직의사간의 관련성을 파악하기 위하여 상관분석을 실시한 결과<Table 9>, 조리종사원들의 감성지능은 직무만족, 조직몰입, 조직성과와는 강한 정(+)

<Table 3> Level of emotional intelligence of foodservice employees

Variable[1)]	Mean±SD
Self-Emotional Appraisal (SEA)	
I have a good sense of why I have certain feelings most of the time.	5.09±1.04
I have good understanding of my own emotions.	5.02±1.01
I really understand what I feel.	5.08±1.05
Subtotal	5.10±0.92
Other-Emotional Appraisal (OEA)	
I always know my friendsí emotions from their behavior.	4.98±1.07
I am a good observer of othersí emotions.	4.86±1.13
I am sensitive to the feelings and emotions of others.	4.85±1.12
I have good understanding of the emotions of people around me.	4.77±1.11
Subtotal	4.86±0.95
Use of Emotion (UOE)	
I always set goals for myself and then try my best to achieve them.	4.80±1.08
I always tell myself I am a competent person.	4.43±1.04
I am a self-motivated person.	4.61±1.04
I would always encourage myself to try my best.	4.91±1.17
Subtotal	4.69±0.90
Regulation of Emotion (ROE)	
I am able to control my temper and handle difficulties rationally.	4.78±1.13
I am quite capable of controlling my own emotions.	4.61±1.14
I can always calm down quickly when I am very angry.	4.64±1.19
I have good control of my own emotions.	4.68±1.22
Subtotal	4.68±1.06

[1)]7 Point Likert Scale (1: very poor, 7: very good)

<Table 4> Analysis of emotional intelligence level by demographic characteristics

		Self-Emotional Appraisal (SEA)[2)]	Other-Emotional Appraisal (OEA)[2)]	Use of Emotion (UOE)[2)]	Regulation of Emotion (ROE)[2)]
Sex	Male	4.90±1.00	4.65±0.99	4.50±0.94	4.42±1.11
	Female	5.11±0.89	4.93±0.92	4.74±0.88	4.76±1.03
	t-value	-2.423*	-3.166**	-2.903**	-3.392**
Age[1)]		0.357***	0.406***	0.440***	0.457***
Marriage	Single	4.83±0.89	4.62±0.90	4.35±0.85	4.25±1.05
	Married	5.11±0.93	4.91±0.95	4.75±0.89	4.76±1.04
	t-value	-2.656**	-2.821**	-4.093***	-4.484***
Education	Under highschool	5.09±0.94	4.19±0.93	4.73±0.92	4.77±1.01
	College	4.97±0.91	4.75±0.98	4.60±0.84	4.47±1.10
	University	5.04±0.77	4.78±0.94	4.61±0.905	4.53±0.98
	Graduate School and over	5.00±0.00	5.75±0.00	.00±0.00	4.50±0.00
	F-value	0.623	1.408	0.922	3.409
Job status	Regular	5.09±0.96	4.90±1.04	4.75±0.89	4.67±1.09
	Contract	5.19±0.91	5.00±0.91	4.80±0.92	4.83±1.08
	t-value	-1.137	-1.084	-0.655	-1.629
Period of working in the present company[1)]		0.099*	0.214***	0.181***	0.151***
Total period of working in the foodservice company[1)]		0.250***	0.294***	0.310***	0.301***

[1)]correlation coefficient
[2)]Mean±SD (7-point Likert scale: 1: very poor, 7: very good)
*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

<Table 5> Means of job satisfaction scores of kitchen staff

Variables[1)]	Mean±SD
1. Work itself	3.51±0.80
2. Co-Worker	3.76±0.77
3. Supervision & Recognition	3.58±0.91
4. Pay	2.54±0.89
5. Promotion	2.87±0.80
6. Working condition	3.16±0.91
Total	3.24±0.58

[1)]5point Likert scale (1: not satisfied at all, 5: extremely satisfied)

의 상관관계를(p< .001), 이직의사와는 강한 부(-)의 상관관계(p< .001)를 보였다. 이상의 결과를 종합해 볼 때, 조리종사원 개인의 감성지능의 높은 수준은 조직구성원들의 직무만족과 조직몰입, 조직성과는 높여주는 동시에 이직의사는 낮춰주는 긍정적인 효과를 가져오는 것으로 사료된다.

5. 가설검증: 구조방정식 모형분석을 통한 감성지능의 효과성 분석

본 연구에서 측정된 개념인 감성지능의 수준과 조직 및 조리종사자 관련 변인, 조직성과에 대한 가설을 토대로 감성리더십의 효과성 모형을 구축하여 구조방정식(SEM)을 이용하여 이를 검증하였다. 연구모형을 분석해 본 결과<Figure 3>, 설정된 모형은 모든 경로가 유의하게 나타나 확정모형으로 결정하였다 .모형의 전반적인 적합도를 나타내는 부합지수는 $x^2(94)=194.178$, GFI(Goodness-of Fit Index: 0.90 이상일 때 바람직)=0.963, AGFI(Adjusted Goodness-of Fit Index: 0.90 이상일 때 바람직)=0.946, RMR(Root Mean Square Residual: 0.05~0.08 이면 바람직)=0.022로 모형의 적합성 준거를 충족시키고 있었다.

감성지능과 조직 및 조리종사자 관련 변인에 대한 가설을 토대로 감성지능의 효과성 모형을 구축하여 구조방정식모형을 이용하여 분석할 결과 '감성지능'이 '직무만족'과 '조직몰

<Table 6> Means of organizational commitment scores of kitchen staff

Variables[1)]	Mean±SD
Sense of belongs	
I talk up this organization to my friends as a great organization to work for	3.42±0.77
I am willing to put in a great deal of effort beyond that normally expected in order to help this organization be successful	3.28±0.78
I would accept almost any type of job assignment in order to keep working for this organization	3.47±0.82
I am extremely glad that I chose this organization to work for over others I was considering at the time I joined	3.45±0.75
I am proud to tell others that I am part of this organization.	3.53±0.79
I really care about the fate of this organization.	3.77±0.79
I find that my values and the organization's values are very similar	3.41±0.80
This organization really inspires the very best in me in the way of job performance.	3.70±0.82
It would take very little change in my present circumstances to cause me to leave this organization. (R)	3.81±0.81
For me this is the best of all possible organizations for which to work.	3.33±0.86
Sub Total	3.51±0.57
Loyalty	
Deciding to work for this organization was a definite mistake on my part. (R)	3.64±0.82
I feel very little loyalty to this organization. (R)	3.34±0.78
There's not too much to be gained by sticking with this organization indefinitely. (R)	3.98±0.81
Often, I find it difficult to agree with this organization's policies on important matters relating to this organization. (R)	3.62±0.84
I could just as well be working for a different organization as long as the type of work was similar. (R)	3.31±0.93
Sub Total	3.58±0.60
Total	3.54±0.53

[1)]5 points Likert scale (1: strongly disagree 5: strongly agree)
R: Reverse coding

< Table 7> Means of turnover intention scores of kichen staff

Variables[1)]	Mean±SD
Thinking of quitting	2.45±0.98
Having plan and information to quit	2.15±1.47
Hoping to move other foodservice company if I have chance	2.29±0.99
Hoping to move other field if I have a chance	2.53±1.08
Total	2.35±0.86

[1)]5 points Likert scale (1: strongly disagree 5: strongly agree)

<Table 8> Means of organizational performance scores of kitchen staff

Variables[1)]	Mean±SD
Internal efficiency	
My organization has made good use of my knowledge and skills in looking for ways to become more efficient.	3.36±0.73
My organization is trying to reduce cost in managing organization and performing works.	3.88±1.46
Sub Total	3.62±0.91
Internal effectiveness	
In the past two years, the productivity of my work unit has improved	3.62±0.77
Overall, the quality of work performed by my current coworkers in my immediate work group is high	3.56±0.79
Sub Total	3.59±0.72
Internal fairness	
My organization provides fair and equitable treatment for employees and applicants in all aspects of personnel management without regard to their political affiliation, sex, hometown, marital status, age, or handicapping condition.	3.46±0.89
In general, all are treated with respect in my organization, with no regard to status and grade	3.45±0.88
Sub Total	3.46±0.83
External efficiency	
My organization has conducted business relations with outside customers very promptly	3.74±0.82
It is rare to make big mistakes in my organization when conducting work.	3.69±0.78
Sub Total	3.71±0.85
External effectiveness	
The work performed by my work unit provides the public a worthwhile return on their tax dollars	3.59±0.81
The occurrence of goal attainment is very high in my organization	3.52±0.77
Sub Total	3.56±0.73
External fairness	
My organization provides fair and equitable services to the public, with no considering of their individual backgrounds.	3.83±0.84
The customer satisfaction toward my organization is very high.	3.69±0.82
Sub Total	3.76±0.78
Total	3.61±0.61

[1)]5 points Likert scale (1: strongly disagree 5: strongly agree)

입'에는 정(+)의 영향을 미치고, '이직의사'에는 부(-)의 영향을 주고 이를 통해 결국 '조직성과'에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구에서 설정한 가설 중 <가설 1>, <가설2>, <가설 3>, <가설 4>, <가설 6>, <가설 7>,< 가설 8>은 유의수준 0.001에서, <가설 5>는 유의수준 0.05에서 채택되었다.

즉, 감성지능은 3개의 직무태도 변수 중 직무만족과 조직몰입의 2개의 변수에 유의한 양의 영향을 미치며, 조직성과에 유의한 양의 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 즉, 감성지능은 조직성과에 직접적인 영향을 미침과 동시에 직무만족과 조직몰입을 통한 간접적인 영향을 가지고 있었다. 이직의사의 경우 감성지능의 직접적인 영향을 받지는 않지만 직무만족과 조직몰입을 통한 간접적인 영향을 받으며, 조직성과에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. Jeon & Lee(2011)는 특급호텔 종사자를 대상으로 감성지능이 직접적으로 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 같은 결과를 보였고, 이는 고객과 상호작용을 하는 서비스 종사자의 경우 특히, 고객을 이해하는 정도가 즉각적인 서비스로 이어져 직무만족에 중요한 요인이 된다고 주장하였다. Hahm & Yun(2008)은 국내 기업종사자들을 대상으로 리더의 감성지능이 팀 내 응집성 및 창의성에 미치는 영향을 조사한 결과, 팀장의 감성지능이 높을수록 팀 내 구성원 간 높은 애착심과 집단에 남아있으려는 성향이 높아진다는 유사한 결과를 보였으며, 이는 Prati 등(2003)과 Guleryuz 등(2008)은 감성지능이 높은 종사자는 우수성과자(star performers)로서 자질을 가지며 구성원들이 강한 결속을 가지며 우수한 태도와 성과를 가진다고 하여 본 연구와 유사한 결과를 보였다. Jung & Kim (2010)도 군집분석과 구조방정식을 통해 우수한 감성지능을 가진 급식관리자들이 조직몰입와 조직성과에 더 높은 점수를 보였으며, 급식관리자의 감성지능이 조직성과에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 규명하였다. Choi & Choi (2006)의 호텔종사원을 대상으로 감성지능이 조직성과에 미치는 연구의 결과도 본 연구의 결과와 유사한 결과를 보였다. Palmer 등(2001)의 연구에서도 감성지능이 높은 종사원들이 어려운 상황에 견디는 능력이 우수하며, 이것은 고객과 동료들과의 관계를 감정적인 손해없이 현명하게 이끌어 결국 긍정적인 성과로 이루어질 수 있음을 시사하였는데 본 연

<Table 9> Correlation Matrix of the Emotional Intelligence level and Job related factors

	Emotional Intelligence				Job Satisfaction	Organizational Commitment		Organizational Performance			Organizational Performance			Turnover Intention			
	Self-Emotional Appraisal (SEA)	Other-Emotional Appraisal (OEA)	Use of Emotion (UOE)	Regulation of Emotion (ROE)		Commitmanet	Loyalty	Internal Efficiency	Internal Effectiveness	Internal Fairness	External Efficiency	External Effectiveness	External Fairness	thinking	having plan	hoping to move other foodservice company	hoping to move other field
Emotional Intelligence																	
Self-Emotional Appraisal (SEA)	1.00	.634***	.533***	.491***	.472***	.466***	.436***	.292***	.386***	.396***	.446***	.403***	.476***	-.343***	-.209***	-.296***	-.232***
Other-Emotional Appraisal (OEA)		1.00	.602***	.514***	.467***	.461***	.426***	.307***	.371***	.366***	.378***	.385***	.403***	-.317***	-.172***	-.247***	-.240***
Use of Emotion (UOE)			1.00	.586***	.471***	.502***	.452***	.325***	.377***	.389***	.392***	.440***	.456***	-.333***	-.227***	-.326***	-.283***
Regulation of Emotion (ROE)				1.00	.443***	.439***	.422***	.321***	.387***	.385***	.397***	.440***	.414***	-.380***	-.198***	-.283***	-.304***
Job Satisfaction					1.00	.736***	.574***	.422***	.626***	.645***	.604***	.584***	.633***	-.556***	-.342***	-.442***	-.404***
Organizational Commitment																	
Commitmanet						1.00	.619***	.442***	.635***	.675***	.670***	.606***	.681***	-.623***	-.375***	-.560***	-.485***
Loyalty							1.00	.342***	.498***	.504***	.508***	.477***	.510***	-.582***	-.365***	-.615***	-.476***
Organizational Performance																	
Internal Efficiency								1.00	.386***	.416***	.358***	.337***	.415***	-.261***	-.175***	-.272***	-.255***
Internal Effectiveness									1.00	.589***	.560***	.548***	.617***	-.506***	-.329***	-.438***	-.359***
Internal Fairness										1.00	.620***	.551***	.607***	-.553***	-.278***	-.443***	-.323***
External Efficiency											1.00	.594***	.623***	-.506***	-.281***	-.417***	-.345***
External Effectiveness												1.00	.655***	-.478***	-.273***	-.309***	-.310***
External Fairness													1.00	-.526***	-.248***	-.425***	-.391***
Turnover Intention																	
thinking of quitting														1.00	.369***	.570***	.452***
having plan															1.00	.419***	.334***
hoping to move other foodservice company																1.00	.559***
hoping to move other field																	1.00

***p<.001

구의 결과와 일치하는 것으로 특히 급식산업의 경우 고객접점이 많으며, 인력에 의존하는 서비스 업종의 경우 개개인의 감성은 중요하며, 이러한 감성지능의 수준에 따라 조직의 성과가 달라질 수 있음을 시사하고 있다. 패밀리레스토랑 정규직원을 대상으로 연구한 Eu & Lee(2011)에 의하면, 감성지능중 타인의 감정을 이해하고, 자신의 감정을 잘 조절하는 능력을 가진 종사자는 창의성에 긍정적인 영향을 미치고, 창의성은 결국 조직몰입에 유의한 영향력을 준다고 하여 본 연구와 비슷한 결과를 나타내었다.

본 연구는 이러한 감성지능이 태도와 성과에 어떠한 영향을 미치는지 실증적으로 분석한 것으로, 급식산업에 인적자원 관리의 중요성을 입증하였다. 이는 급식업체에서 종사자들의 감성지능 관리를 체계적이고 계획적으로 개발하는 것이 필요하다는 점을 시사하고 있다. 감성지능에 대한 교육 및 훈련은 종사원의 채용만큼 중요하고(Wong & Law 2002), 종사원의 만족을 결정하는 핵심적인 요소라 할 수 있다. 따라서 급식업체에서는 종사원들의 감성관리에 대한 대상별 체계적인 교육 및 훈련이 필요할 것으로 사료된다. 종사원들이 지각하는 자기감성이해와 타인감성이해를 통해 어떻게 감성정보를 건설적으로 활용할 수 있는지, 또한 스스로 감성을 통제하고 분노를 조절하는 능력을 배양할 수 있도록 하는 훈련 프로그램이 필요할 것이다. 즉 인사관리에서 선발과 교육에 있어서 종사자들의 감성지능을 증가시키는 방향을 모색한다면 조직의 성과를 좀 더 효율적으로 증가시길 수 있을 것이다.

이상과 같은 시사점 외에 본 연구에서는 몇가지 한계점을 안고 있다. 첫째, 조직에서 감성지능이 영향을 미칠 수 있는 결과변수로 조직몰입으로 한정되어 연구하였는데 앞으로는 감성지능이 영향을 미칠 수 있는 변수를 다양화하여 연구를 진행하는 것이 필요하다. 둘째, 급식의 운영형태별, 대상별, 지역별로 비교연구를 통해서 차이를 검증하는 것이 필요할 것으로 판단된다. 셋째, 향후연구에서는 고용형태, 근무기간, 풀타임과 파트타임 등의 조절변수로서 효과를 검증하는 것도 의미 있는 연구가 될 것으로 판단된다.

IV. 요약 및 결론

본 연구는 감성지능 이론을 근거로 감성지능 수준을 측정하였고, 이를 통해 감성지능의 효과성을 검증하고자 하였다. 감성지능과 조직 및 조리종사자 관련 변인, 조직성과에 대한 가설을 토대로 감성지능의 효과성 모형을 구축하였으며, 이를 구조방정식(SEM)을 이용하여 검증하였다. 급식업체에 근무하는 조리종사자들을 대상으로 611부의 설문지를 분석하였으며, 본 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 조리종사자들은 본인의 감성상태와 원인을 인식하고 있는 정서자각 능력이 5.10점으로 4개의 감성지능 영역에서 가장 높은 점수를 나타내었고, 상대방의 감정에 대해 인지하고 이해하는 능력인 정서이해 능력이 4.86점으로 그 다음 높은 점수를 보였으며, 자신의 감정을 조절하고 해결하는 정서관리능력이 가장 낮은 점수(3.68점) 로 조사되었다. 급식업체 종사자들의 인구통계학적 특성에 따라 감성지능 수준을 살펴보면<Table 4>, 조리종사자들은 연령이 높아질수록 감성지능의 4요인 모두 강한 정(+)의 상관성($p<.001$)을 보였다. 성별에 있어서 여성이 남성에 비해서 높게 나타났으며($p<.05$), 학력의 차이는 보이지 않았다. 현재 급식업체의 근무경력과 지금까지의 급식업계의 근무경력은 감성지능의 '정서자각', '정서이해', '정서적 사고촉진', '정서관리' 요인에서 모두 강한 정(+)의 상관성을 보였다($p<.001$).

둘째, '동료들과의 관계'에 대해서는 상당히 만족하고 있었으며, '상사의 지도와 이해', '직무에 대한 만족'도 상대적으로 보통 이상 이였으나, '급여수준'이나 '승진제도'에 대해서는 불만족하고 있는 것으로 나타났다.

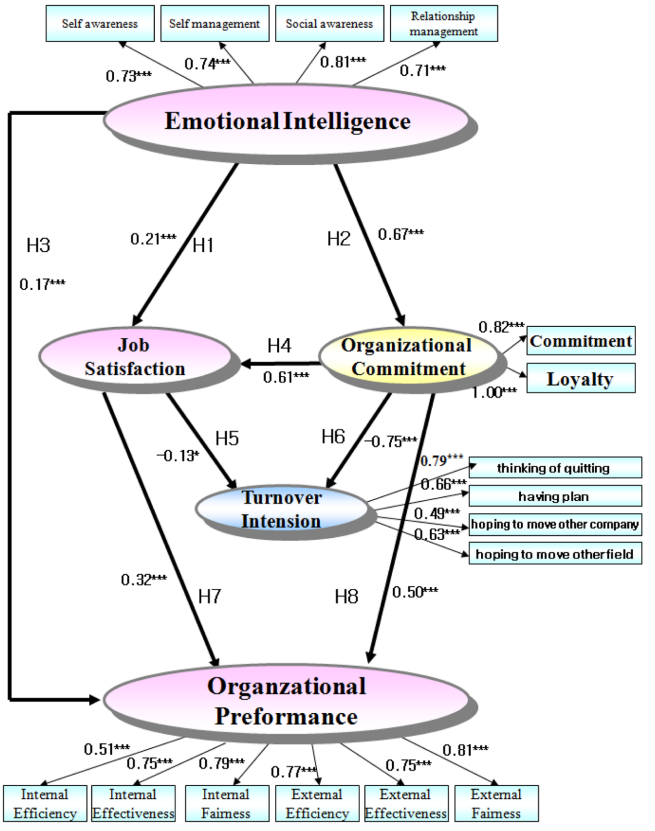
셋째, 전반적인 조직몰입의 수준은 3.54로 '보통(3점)'을 상회하는 수준이었다. 조직몰입도가 특히 높은 항목은 '현재 회사의 선택', '타인에게의 현재 회사에 대한 평', '회사에 대한 애착과 노력', '직무변화에 따른 수행도'로 분석된 반면, '자신이 일할 수 있는 회사 중 가장 좋은 곳이라는 인지', '동일업무에서 타사로의 이직희망', '상황변화에 따른 타사로의 이직 희망도' 측면에서는 몰입도가 비교적 낮은 것으로 나타냈다.

넷째, 조리종사자들이 회사를 이직하고자 하는 견해에 따라 '자발적 이직 의향', '이직 모색단계', '구체적 실천단계: 동종업계', '구체적 실천단계: 타업계' 로 나누어 구분하여 조사한 결과, 종리종사자들의 전반적인 이직 의사수준은 '보통(3점)' 이하(2.35)로 나타났고 주로 이직 행동 단계 중 '자발적 이직 의향 단계'에 머물러 있는 것으로 분석되었다

다섯째, 조직성과의 인식수준은 3.61로 '보통(3점)'을 상회하는 수준이었고, 조직성과가 특히 높은 항목은 '비용절감노력', '고객에 대한 공정한 서비스의 제공', '신속한 업무처리'로 분석된 반면, '직원의 지식과 기술의 효과적인 이용', '인사관리에 있어서의 공정성', '직책에 상관없이 공정한 대우'에 있어서는 상대적으로 낮은 성과를 보였다.

여섯째, 감성지능 효과성 연구모형을 분석해 본 결과 감성지능의 수준이 조직몰입과 조직성과에 영향을 미친다는 가설이 검증되었다. 감성지능과 조직 및 조리종사자 관련 변인에 대한 가설을 토대로 감성지능의 효과성 모형을 구축하여 구조방정식모형을 이용하여 분석한 결과 '감성지능'이 '직무만족'과 '조직몰입'에는 정(+)의 영향을 미치고, '이직의사'에는 부(-)의 영향을 주고 이를 통해 결국 '조직성과'에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

위의 결과로 볼 때, 감성지능이 높은 급식업체 조리종사자들은 스스로의 감성을 긍정적인 방향으로 조절하여 직무에 임하는 태도와 스스로의 역량을 평가하는 능력도 우수한 것으로 나타났으며, 조직 내에서 업무에 임하는 태도가 우수하



<Figure 3> Proposed and Revised Structural Model
*p<0.05, **p<0.01,***p<0.001

며, 이것은 결국 조직성과와 연관성이 있는 것으로 분석되었다. 또한 조직성과의 향상을 위하여서는 이에 직접적인 영향을 미치는 감정 지능의 향상이 필요함과 동시에 간접적인 영향을 미치는 직무만족과 조직몰입의 향상이 필요하다. 이를 위하여 급식 운영 조직의 조리종사자의 감성 지능의 향상을 위한 다양한 프로그램의 개발 및 적용을 위한 후속 연구가 이루어 져야 할 것이다.

■ 참고문헌

Alien NJ, Meyer JP. 1990. The measurement and antecedents of affective, Continuance and Normative commitment to the organization. J. of Occupational Psychlogy, 63(1):1-18

Ashkanasy NM, Hartel CE, Daus CS. 2002. Diversity and emotion: the new frontiers in organizational behavior research. J. of Management, 28(3):307-338

Bluedorn AC. 1982. Unified Model of Turnover from Organization. Human Relations, 32(2):135-153

Boyatzis R, Goleman D, McKee A. 2002. Primal leadership: Realizing the power of emotional intelligence, Harvard Business School press. Boston. pp 1-20

Brewer GA, and Selden SC. 2000. Why elephants gallop: Assessing and predicting organizational performance in federal agencies. J. of Public Administration Research and Theory, 10(4):685-711

Brewer, GA, Selden, SC, and Facer RL. 2000. Individual conceptions of public service motivation. Public Administration Review, 60(3):254-264

Chang SY. Han MJ. 2002. A Study on the Job and Need Satisfactions of Elementary School Foodservice Employees in Seoul Area. Korea J. Soc. Food Cookery Sci 18(6):69-75

Choi HY. Ryou OH. 2010. A Study of the Priority Order fo Kitchen Employees' Turnover Factors in the Contract Food Service Managemnet Company. J. of Foodservice Management Soc. of Korea, 13(4):79-98

Choi KC, Choi WS. 2006. The Effect of Hotel Employee's Emotional Intelligence on Performance. J. of Tourism Sci., 30(6):113-133

Cote S. Miners TH. 2006. Emotional Intelligence, Cognitive Intelligence and Job Performance. Administrative Scicence Quarterly, 51(1):1-28

Druskat VU, Wolff SB. 2001. Building the emotional intelligence of groups. Harvard Business Review, 79(1):80-90

Eu YS, Lee HR. 2011. A Study on Relationships of Food Service Emotional Intelligence, Creativity, Organizational Commitment: Focused on the moderator of Change-Oriented Organizational Culture. Korean J of Hotel Administration, 20(1):161-182

Gardner L, Stough C. 2002. Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers. Leadership & Organization Development Journal, 23(2):68-78

Goleman D. 1995. Emotional intelligence. Bantam. New York. pp 3-10

Goleman D. 2002. Working with emotional intelligence. Bantam. New York. pp 95-110

Guleryuz G, Guney S, Aydin EM, Asan O. 2008. The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organisational commitment of nurses: A questionnaire survey. Internaltional J. of Nursing Studies, 45(11):1625-1635

Guleryuz G, Guney S, Aydin EM, Asan O. 2008. The mediation effect of job satisfaction between emotional intelligence and organizational commitment of nurses: A questionnaire survey. International Journal of Nursing studies, 45(11):1625-1635

Hahm KJ. Yun WS. 1998. The Effect Of Leader's Emotional Intelligence On Team's Affective Conflict, Cohesiveness, Creativity. Korean academy of human resource management, 15(4):265-284

Jeon YJ. Lee SB. 2011. The Effects of Employees' Emotional Intelligence upon Job Satisfaction and Customer

Orientation in The Deluxe Hotel. Korea Tourism Research Association, 25(3):109-127

Jung HY. Kim HA. 2010. A study on influence of food service manager' emotional intelligence on job attitude and organizational performance. J Korean Soc Food Sci Nutr, 39(12):1880-1892

Kim HC. Baek SH. 2011. The Structural Relationship of Job Stress, Job Burnout, and Turnover Intetion of School Dietitians, School Nutrition Teachers and School Foodservice Employees. The Korean J. of Culinary Research, 17(2):18-34

Lee HY, Yang IS. 2004. The Model of TQM Performance according to the Organizational Capacity of the Family restaurant industry. J. Tourism Science, 28(3):203-219

Nikolaou I, Tsaousis I. 2002. Emotional Intelligence in the Workplace: Exploring its effects on Occupational Stress and Organisational Commitment. International Journal of Organizational Analysis. Special Issue on Emotional Intelligence, 10(1):327-342

Mayer JD, Caruso DR, Salovey P. 2000. Emotional Intelligence meets traditional standards for an intelligence. Intelligence, 27(4): 267-280

Mowday RT, Steers RM, Porter LW. 1979. The measurement of organizational commitment. J. vocational behavior, 14:224-247

Palmer B, Walls M, Burgess Z, Stough C. 2001. Emotional intelligence and effective leadership. Leadership and Organization Development, 22(1):1-7

Park CI, Hong JK. 1997. The relation problem solving and Job preformance. Cheonju National University Press. 36:213-231

Prati LM, Douglas C, Ferris GR, Ammeter AP, Buckley MR. 2003. The role of emotional intelligence in team leadership: Reply to the critique by Antonkis. International Journal of Organizational Analysis, 11(4):363-369

Saarni C. 1999. The development of emotional competence. J. psychology, 12:234-245

Salovey P, Mayer JD. 1990. Emotional intelligence. Imagination, Cognition and personality, 9(3):185-211

Salovey P. Stroud LR. Woolery A. Epel ES. 2002. Perceived emotional intelligence stress reactivity and symptom repoarts: Further explorations using the trait meta-mood scale. Psychology & Health, 17(5):611-627

Schutte NS, Malouff JM, Hall LE, Haggerty DJ, Cooper JT, Golden CJ, Dornheim L. 1998. Development and validation of a measure of emotional intelligence. Personality and Individual Differences, 25:167-177

Sin JG, Moon SG, Moon HN. 2004. Emotional Business Emotional Leadership. NexBiz. Seoul. pp 13-50

Taylor WL, Robertson HM. 1957. Adam Smith's Approach to the theory of value. Economic Journal, 67(266):181-191

Thorndlike RL. 1936. Factor analysis of social and abstract intelligence. J. Educational Psychology, 27(1):231-233

Wong C. Law KS. 2002. The effects of leader and follower emotional inteeligence on performance and attitude: An exploratory study. The leadership Quarterly, 13(3):243-274

2011년 4월 5일 신규논문접수, 2012년 4월 9일 수정논문접수, 5월 16일 수정논문접수, 7월 6일 수정논문접수, 8월 6일 채택