

호텔기업 인적자원관리시스템과 조직몰입의 관계에서 신뢰의 매개효과

Mediating Effects of Trust on the Relationship between Human Resource Management Systems and Organizational Commitments in Hotel Firms

하용규*, 강상목**

경기대학교 관광대학원*, 수원과학대학 항공관광과**

Yong-Kyu Ha(hoteline@empal.com)*, Sang-Muk Kang(sm kang73@empal.com)**

요약

본 연구는 호텔기업의 인적자원관리시스템이 조직몰입에 미치는 영향과 신뢰가 인적자원관리시스템과 조직몰입의 관계에 미치는 매개효과를 밝혀내고자 서울지역에 소재한 특등호텔 종사원을 대상으로 실증분석을 시행하였다. 그 결과 인적자원관리가 조직몰입과 신뢰에 영향력이 있고, 신뢰가 조직몰입에 유의한 영향력이 있음을 밝혀냈다. 또한 신뢰가 인적자원관리 시스템과 조직몰입의 관계에 매개효과를 나타냄을 밝혀냈다. 이 결과는 호텔기업 인적자원관리시스템의 중요성 및 종사원의 신뢰가 경쟁환경에서 우위를 점하기 위한 중요한 역할을 한다는 새로운 방향을 시사하는 결과라고 할 수 있다.

■ 중심어 : | 인적자원관리시스템 | 신뢰 | 조직몰입 |

Abstract

This study aimed to explore the relationships between human resource management systems, trusts, and organizational commitments by employees in deluxe hotel located in Seoul. The results of this study are, human resource management systems direct impacts on trusts, and organizational commitments. and trust direct influences to organizational commitment. And trusts influence mediating effects between human resource management systems and organizational commitments.

These results suggests that new direction of the importance of human resource managements and the importance of trusts by employees on competing environments in hotel industry for competitive advantage.

■ keyword : | Human Resource Management Systems | Trusts | Organizational Commitments |

I. 서론

국제화·개방화시대에 있어서 기업 경쟁우위의 원천은 인적자원이라 할 수 있다. 또한 현대 기업 경영측면에서 기술적 자원이나 물적·재무적 자원 등이 경쟁체제

와의 다른 기업들도 공유하기가 쉬워졌고 모방하기가 쉬워져서 지속적으로 경쟁우위를 유지할 수 없게 되었다 [1]. 이에 많은 자원기반 이론가들은 높은 수준의 전문적인 지식, 기술, 역량 등을 갖추고 사전에 준비된 인적자

원이야말로 경쟁기업이 쉽게 모방할 수 없기 때문에 현대 기업 경쟁우위의 기반이라고 주장하고 있다[2].

이와 같이 기업 경영의 한 분야로써 구성원에 대한 효율적인 관리목적 하에 운영하는 것이 인적자원 관리이다.

인적자원 관리는 호텔기업에서 더욱 중요성을 갖는다. 왜냐하면 호텔기업과 같은 서비스 기업 경쟁우위의 원천인 서비스품질에 대한 연구[3-5], 고객만족의 근간이라 할 수 있는 대인 서비스 인카운터에 대한 연구[6][7], 마케팅 관점에서의 고객관리에 관한 연구[8][9] 등 여러 가지 관점에서 인적자원의 역할이 매우 중요한 요소로 작용하기 때문이다. 결국 호텔기업의 경쟁우위는 어떻게 인적자원관리시스템을 구축하여 인적자원들이 호텔 고객으로부터 최고 수준의 수익을 이끌어내도록 직무를 수행하느냐가 관건이라 하겠다.

한편 인적자원관리에 대한 이론적인 틀을 살펴보면 행동주의적 관점, 사이버네틱스, 대리인/거래비용 이론, 자원기반 이론, 자원의존 이론, 제도화 이론, 인적자본 이론 등으로 분류된다[10][11]. 또한 다양한 이론적 틀의 궁극적인 연구의 목적은 대부분 기업의 성과지표로 귀결되어지고 있으며, 현재까지 인적자원관리가 기업의 경영성과에 미치는 영향에 대한 연구방향의 이슈 중 하나는 인적자원관리시스템에 대한 연구이다. 인적자원관리시스템에 대한 구체적인 구성요인들에 대해서 학자들의 전체적인 합의를 도출해 낸 최적의 요소들은 없지만 최종적으로 기업성과에 영향을 미치는 가장 근본을 이루는 요소들은 인적자원유동, 작업시스템, 보상, 종업원 영향력의 네 가지 범주로 분류된다[12].

한편 현대기업 경영 환경의 급속한 변화 추세에서 볼 때, 인적자원관리시스템을 통한 개별적인 문제 해결 능력에만 의존하여 기업의 성과를 유도하는 것은 한계가 있을 수 있다. 따라서 이러한 한계를 보완하는 관점에서 기업의 성과에 영향력을 미치는 개념으로 신뢰가 있다. 신뢰란 '인간이나 소속 집단의 의도 혹은 행동에 대한 신념과 믿음, 윤리적이고 공정하며 타인의 권리에 대한 배려'를 의미한다[13]. 신뢰에 대한 선행연구들은 신뢰가 기업조직 내에서의 협력행위를 촉진시키고 구성원 개개인의 목표달성에 대한 노력을 증진시키며

[14], 다양한 사회적인 교류를 증진시키는 조직분위기를 촉진하게 되는 한편, 조직구성원 간, 부문 간, 조직 간 연구를 통해서 개인 유효성과 조직유효성을 촉진시키는 중요한 개념임을 밝혔다[15]. 이와 같은 선행연구들을 살펴보면 기업조직에서 인적자원관리시스템과 신뢰는 조직성과에 영향을 미치는 주요한 개념이라고 할 수 있다.

한편 조직성과 혹은 조직 유효성 측면에서 대표적인 요소로 조직몰입이 있다. 조직몰입이란 조직과 가치관이 일치하거나 조직의 보상이 적절하여 조직에 남아있게 되고 조직을 위해서 에너지와 충성심을 나타내는 것을 의미한다[16]. 호텔 기업과 같이 재무성과 지표에 대한 객관적 비교측정이 어려운 기업에서는 조직유효성의 대표적 개념인 조직몰입을 비재무적인 성과지표로써 널리 활용되고 있다.

Schneider and Bowen(1993), 배종석·사정혜(2003), Buchanan(1974)등의 선행연구들은 인적자원관리시스템과 조직성과, 신뢰와 조직성과의 직접적인 영향에 대해 집중되어 수행되었다. 그러나 기업경영에 있어서 인적자원관리시스템과 조직성과의 관계에 영향을 미치는 다른 요인들이 존재할 수 있음에도 불구하고 그러한 요인 중 하나인 신뢰가 미치는 영향에 대한 연구가 부족한 것이 현실이다.

따라서 본 연구는 호텔기업 인적자원관리의 새로운 방향을 제시하고자 서울지역 특등급 호텔 종사원을 대상으로 인적자원관리시스템과 조직몰입의 관계 및 인적자원관리시스템과 조직몰입의 관계에 신뢰가 미치는 매개 효과에 대해 문헌적 고찰을 바탕으로 실증 분석을 행하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 인적자원관리시스템

현대기업 경쟁우위의 원천에 대해 많은 자원 기반 이론가들은 전문적 지식, 기술, 역량 등을 갖추고 사전에 준비된 인적자원이라고 주장하고 있다[2]. 같은 맥락에서 최근의 전략적인 인적자원관리에 대한 많은 연구들은

효과적인 인적자원관리가 기업 조직의 경영성과에 지속적인 영향을 미치고 단순한 기능 차원이 아니며 지속적인 경쟁우위에 영향을 미친다고 주장하고 있다[17][18].

따라서 인적자원관리는 어떻게 하면 보유한 인적자원이 수행직무에 대한 성과를 극대화시켜 궁극적으로 기업 조직의 성과에 기여하도록 할 수 있을까에 근본적인 목적이 된다[12].

이러한 관점에서 인적자원관리에 대한 이론적인 틀은 행동주의적 관점, 사이버네틱스(cybernetics), 대리인/거래비용 이론, 자원기반 이론, 자원의존 이론 등의 다양한 관점에서 분류되나[10][11], 다양한 관점의 공통적인 연구방향은 기업 조직의 성과 극대화로 귀결된다.

인적자원관리에 대한 선행 연구를 종합해 보면 기업의 경영성과에 미치는 대표적 영향 요인은 인적자원관리시스템이라고 하였다.

인적자원관리시스템이란 “기업에서 인적자원관리를 통해 기업성과를 극대화하기 위한 구체적인 수행관점의 시스템”을 의미한다[19]. 최근의 많은 연구들은 인적자원관리가 조직성과에 영향을 미친다는 것을 중심으로 수행되어 왔다[12].

인적자원관리에 대해 국내 기업을 대상으로 한 연구들은 높은 몰입수준의 인적자원관리시스템이 기업의 경영성과에 긍정적인 영향을 미친다는 실증연구 결과를 제시하고 있다[20][21].

또한 인적자원관리에 대해 서비스 기업들을 대상으로 한 연구를 살펴보면 서비스 기업의 인적자원관리시스템을 우수한 수준으로 수행하게 되면 종사원들이 고객지향적으로 변화하여 더욱 높은 품질의 서비스를 고객에게 제공하려는 의지를 갖는다고 하였다[19][22-24]. 이와 같이 기업성과에 영향을 미치는 대표적 요인으로써 인적자원관리시스템을 학자별로 다소 상이한 관점에서 분류하였으나 여러 견해를 종합해 보면 확보, 개발, 보상, 성과평가 등의 공통적인 요소들로 구성된다[19].

이상과 같이 호텔 기업과 같이 인적자원 의존도가 높고 서비스 품질이 더욱 중시되는 기업에서 높은 서비스 품질과 고객만족을 통해 기업성과 증대에 기여하기 위해서는 인적자원관리시스템이 매우 중요한 개념이라

할 수 있다.

한편 호텔기업을 대상으로 행해진 최복수와 이상경(2008)의 연구는 인적자원관리시스템 중에서 단일 차원으로 공정성만 성과와의 관계를 보았으나 본 연구는 보다 광범위한 포괄적 인적자원관리시스템과 성과와의 관계를 밝히고자 한다.

2. 신뢰

신뢰란 ‘조직구성원이 불확실하거나 위기상황에 처했을 때 조직의 결과 행위에 일관성이 있고 조직이 도움이 될 것이라고 믿는 구성원의 감정’을 의미한다[25]. 이에 대해서 Carnevale and Wechsler(1992)[13]은 기존의 정의에 타인의 권리에 대한 배려도 포함시켜 보다 폭넓게 정의를 내렸다. 또한 그들의 연구에 의하면 신뢰의 선행요인으로서 조직구성원의 개인별 특성(성별, 근속년수, 직위)과 조직특성(의사전달 수준, 참여도, 인적자원관리 등 공정한 시스템, 조직통제 수준)등을 제시하였다. 이러한 조직 내의 신뢰는 조직구성원의 직무태도 형성에 영향을 미치고[26], 조직 내 갈등을 감소시키며 구성원의 조직 내 협력행동을 강화시키는 한편[27], 조직구성원의 직무만족, 종업원 성과에 미치는 영향이 지대하며[28], 조직의 시스템 구축을 통한 구성원의 참여도를 증진시켜 조직성과를 높이기 위한 측면에서 매우 중요한 개념이다[29]. 이상과 같이 인적자원관리시스템과 신뢰는 효과적인 인적자원관리가 신뢰를 통해 조직성과를 증대시키는 결과를 나타낸다는 관점에서 매우 중요한 개념이라 할 수 있다.

3. 조직몰입

조직몰입은 “조직과 가치관이 일치하거나 조직의 보상이 적절하여 조직에 잔류하려 하고 조직을 위해서 에너지와 충성심을 나타내는 것”을 의미한다[16]. 또한 조직몰입은 조직과 관련된 개인의 심리적인 상태로써 단순한 조직 충성심과는 다른 개념으로써 조직이 존속하고 발전하도록 구성원들이 조직을 위해 무엇인가를 하려는 적극적인 관계를 뜻한다[30]. 조직행동의 관점에서 구성원들의 조직몰입 수준이 높을수록 조직성과가 높아지기 때문에 그 중요성이 강조되고[31], 여타의 다른 성

과변수보다 조직성공에 근간을 이루는 개념이다[32].

조직행동에 관한 연구를 살펴보면 조직몰입에 영향을 미치는 선행변수에 대하여 조직구조, 조직의 인적자원관리시스템 등이 있다고 제시하였다[10-12][20][22][33]. 조직몰입은 호텔기업과 같은 서비스 기업과 같이 객관적인 재무적 경영성과 지표에 관한 비교 검증이 난해한 기업의 경우에 보다 타당성 입증 가능한 성과지표로써 널리 사용되어지는 중요한 개념이다.

III. 연구조사 설계

1. 조사 설계 및 가설의 설정

호텔기업과 같이 인적자원 의존도가 높은 기업에서는 우수한 인적자원관리시스템을 구축하여야 하고 이를 통해서 종사원들의 조직몰입 수준을 더욱 높여 개별 직무성적을 높일 수 있도록 하여야 한다. 또한 조직성공과 더욱 극대화되도록 보유한 인적자원들의 조직에 대한 신뢰 수준을 높여야 한다.

이에 따라 본 연구는 선행 연구를 바탕으로 호텔기업에 대한 구성원의 조직몰입수준을 성과변수로 설정하고 인적자원관리시스템이 조직몰입에 미치는 영향과 신뢰가 인적자원관리시스템과 조직몰입의 관계에 미치는 매개효과를 밝혀내고자 [그림 1]과 같이 연구모형을 설정하였다.

또한 연구모형에 의한 실증결과를 도출하기 위해 서울지역 소재 12곳의 특등급 호텔 종사원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이상과 같은 본 연구의 연구목적 달성을 위해 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

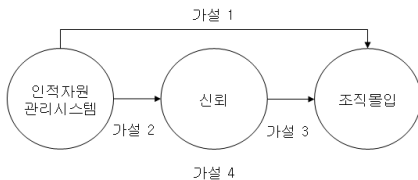


그림 1. 연구모형

1.1 인적자원관리시스템과 조직몰입과의 관계

인적자원관리시스템과 조직몰입의 관계에 대한 선행 연구들을 살펴보면 Bae and Lawler(2000)[33], 배종석·사정혜(2003)[20], 김재구·임상훈·김동배(2003)[21] 등은 효과적으로 인적자원관리시스템을 구축하면 조직구성원의 몰입도를 높여 전체조직성공에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

또한 Schneider and Bowen(1993)[22], 송대근(2000)[24], Tsaur and Lin(2004)[34] 등은 인적자원관리시스템이 구성원들의 조직몰입 수준을 높여 궁극적으로 서비스 품질을 향상시키게 된다고 하였다. 이상과 같은 논의를 바탕으로 다음의 가설을 설정 하였다.

[가설 1] 호텔 인적자원관리시스템은 종사원들의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.2 인적자원관리시스템과 신뢰의 관계

인적자원관리 시스템과 신뢰에 대해서 Carnevale and Wechsler(1992)[13]는 조직 내 신뢰의 선행요인으로 조직구성원의 개인별 특성과 조직의 특성(의사전달 수준, 참여 수준, 인적자원관리 등 공정한 시스템, 조직 통제 수준)등을 제시하고 이러한 선행요인들에 의해서 조직 내 신뢰가 형성된다고 하였다. 유사한 맥락에서 조직 내 조직구조, 리더십과 인적자원관리 시스템을 우수한 수준으로 수행하면 구성원의 조직에 대한 신뢰가 더욱 높아진다고 하였다[23][28][29][35][36]. 이상과 같은 논의를 바탕으로 다음의 가설을 설정 하였다.

[가설 2] 호텔 인적자원관리시스템은 종사원들의 신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.3 인적자원관리시스템과 신뢰, 조직몰입의 관계

신뢰와 조직몰입의 관계에 대해서 Buchanan(1974)[37]은 조직 내 구성원간의 높은 신뢰가 구성원의 조직몰입 수준을 높인다고 하였고, 이재훈·최익봉(2004)[36]은 조직에서의 공정한 시스템을 통해 구축된 신뢰가 구성원들의 조직몰입을 더욱 높인다고 하였다.

그 이외에 McAllister(1995)[26], 김양호(2004)[27], Blake and Mouton(1984)[38], Cook and Wall(1980)[39] 등도 높은 신뢰가 높은 수준의 조직몰입을 나타내는데

근간이 된다고 주장하였다.

이상과 같은 논의를 바탕으로 다음의 가설을 설정 하였다.

[가설 3] 호텔 종사원의 신뢰는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 4] 호텔 종사원의 신뢰는 인적자원관리 시스템과 조직몰입의 관계에 매개효과를 나타낼 것이다.

2. 측정 변수의 구성

2.1 인적자원관리시스템

인적자원관리시스템은 Khatri(2000)[19]의 연구에서 정의한 바와 같이 “기업조직의 인적자원관리를 통해 경영성과를 증대시키기 위한 구체적인 수행 활동 시스템”이라고 정의하였다.

연구목적 달성을 위한 구체적인 설문조사 항목은 Khatri(2000)의 조사항목을 근거로 15개 항목을 독립변수로 규정하고 Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

2.2 신뢰

신뢰란 “조직구성원간의 믿음, 공유신념, 공정성, 조직에 대한 기대”로 정의하였고[40], 신뢰에 대한 연구조사 항목은 Nyhan and Marlowe(1993)의 연구에서 사용한 6개 문항으로 구성하였으며 매개변수로 규정하고 Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

2.3 조직몰입

조직몰입은 하용규(2003)[41]의 연구에서 정의한 바와 같이 “조직과 관련된 개인의 심리적인 상태를 말하며 조직이 존속되고 발전되도록 조직구성원들이 조직을 위해 무엇인가를 하려는 적극적인 관계”로 정의하였다. 조직몰입에 대한 구체적인 연구조사항목은 Meyer and Allen(1990)[32]의 연구를 토대로 하용규(2003)[41]의 연구에서 사용한 6개 문항을 종속변수로 규정하였고 Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

IV. 실증분석

1. 조사대상자의 특성

본 연구는 서울특별시 소재한 12개의 특등급 호텔을 방문하여 각각의 호텔 종사원을 대상으로 조사를 실시하였다. 설문지는 총 240부를 배포하여 235부가 회수되었으며 그 중 응답이 불성실한 10부를 제외한 총 225부가 분석에 사용되었다.

인구통계적 특성을 살펴보면 남자 51.1%, 여자 48.9%이고 학력은 대졸 45.8%, 전문대졸 40.4%순으로 나타났다. 근무부서는 식음료 40%, 객실 22.7%, 관리부서 22.7%였으며, 직위는 과장급미만이 73.8%, 과장급 12.9%, 차·부장급 11.6%의 순으로 나타났다.

2. 신뢰성 및 타당성 평가

본 연구의 경우 개념의 조작적 정의를 토대로 각 연구 단위들의 측정항목들에 대한 내적 일관성은 Cronbach's α 값으로 검정하였다.

표 1. 인적자원관리시스템 요인분석 결과

구분	확보	개발	보상	성과 평가	Cronbach's α
HRM-1(채용시험)	.829				.888
HRM-2(호텔내용전달)	.840				
HRM-3(구조화된면접)	.747				
HRM-4(정기교육훈련)		.630			.896
HRM-5(교육과정준비)		.807			
HRM-6(교육분석체계)		.748			
HRM-7(교육사후평가)		.836			
HRM-8(목적달성평가)		.848			
HRM-9(급여보상체계)			.714		.894
HRM-10(승진정책체계)			.869		
HRM-11(인사정책체계)			.840		
HRM-12(제반수당체계)			.911		.827
HRM-13(성과평가체계)				.881	
HRM-14(성과평가범위)				.831	
HRM-15(직무관련평가)				.792	
eigen 값	6.573	2.254	1.525	1.144	
누적 총분산 설명력	43.823	58.846	69.016	76.641	

표 2. 신뢰 요인분석 결과

구분	신뢰	Cronbach's α
T-1(공정한 대우)	.779	.894
T-2(약속의 이행)	.814	
T-3(정직함에 의지)	.762	
T-4(도움의 정도)	.819	
T-5(지원과 보상)	.851	
T-6(관심의 정도)	.828	
eigen 값	3.933	
누적 총분산 설명력	65.553	

표 3. 조직몰입 요인분석 결과

구분	정서적 몰입	유지적 몰입	Cronbach's α
OC-1(애사심정도)	.870		.904
OC-2(근속행복감정도)	.885		
OC-3(공동운명 의식정도)	.882		
OC-4(가족애의정도)	.831		
OC-5(근속필요성정도)		.956	.901
OC-6(퇴직상실감정도)		.919	
eigen 값	3.544	1.417	
누적 총분산 설명력	59.060	82.680	

타당성분석을 위한 요인추출방법으로는 주성분분석을 사용하였으며, 직교회전(varimax)방식에 의해 고유치가 1 이상인 요인만 선택하였다. 분석결과 독립변수인 인적자원관리시스템은 확보, 개발, 보상, 성과평가 등 4개 요인, 종속변수인 조직몰입은 정서적 몰입과 유지적 몰입 2개 요인으로 나뉘어 추출되었고, 신뢰는 단일요인으로 추출되었다. 각 변수별 분석결과는 [표 1]-[표 3]와 같다.

3. 가설의 검증

3.1 인적자원관리시스템과 조직몰입의 관계

가설 1은 인적자원관리시스템이 조직몰입에 미치는 영향관계를 분석하기 위한 것으로, 첫 번째 정서적 몰입과의 영향관계를 검증한 결과 [표 4]와 같이 전체 회귀모형의 설명력을 의미하는 R²값이 .441로 분석되어 44.1%의 설명력을 가지고 있는 것으로 분석되었다.

Durbin-watson 통계량이 1.529로 나타났으며, 유의수준을 의미하는 p<.01으로 유의한 것으로 나타났다.

베타값은 확보가 .206(t=4.089/p<.01), 개발이 .362(t=7.181/p<.01), 보상이 .230(t=4.562/p<.01), 성과평가가 .463(t=9.196/p<.01)로 인적자원관리시스템은 정서적 몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 4. 인적자원관리시스템과 정서적 몰입의 관계

구분	비표준계수	β	t	sig	VIF
상수	1.082E-17		.000	1.000	
확보	.206	.206	4.089	.000**	1.000
개발	.362	.362	7.181	.000**	1.000
보상	.230	.230	4.562	.000**	1.000
성과평가	.463	.463	9.196	.000**	1.000
종속변수 : 정서적 몰입, R ² =.441, F=43.416, Sig=.000					

*p<.05, **p<.01

유지적 몰입과의 영향관계를 검증한 결과 [표 5]와 같이 전체 회귀모형의 설명력을 의미하는 R²값이 .072로 분석되어 7.2%의 낮은 설명력을 가지고 있는 것으로 분석되었으며, 유의수준을 의미하는 p<.01로 유의한 것으로 나타났다.

베타값은 개발이 -.158(t=-2.426/p<.05), 보상이 .144(t=2.218/p<.05), 성과평가가 .139(t=2.142/p<.05)로 인적자원관리기법 중 확보를 제외한 나머지 요인들은 유지적 몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 1]은 부분 지지되었다.

표 5. 인적자원관리시스템과 유지적 몰입의 관계

구분	비표준계수	β	t	sig	VIF
상수	-1.30E-16		.000	1.000	
확보	.082	.082	1.266	.207	1.000
개발	-.158	-.158	-2.426	.016*	1.000
보상	.144	.144	2.218	.028*	1.000
성과평가	.139	.139	2.142	.033*	1.000
종속변수 : 유지적 몰입, R ² =.072, F=4.250, Sig=.002					

*p<.05, **p<.01

3.2 인적자원관리시스템과 신뢰의 관계

[가설 2]는 인적자원관리시스템이 신뢰에 미치는 영향관계를 분석하기 위한 것으로, [표 6]과 같이 전체 회귀모형의 설명력을 의미하는 R²값이 .330으로 분석되어

33%의 설명력을 가지고 있는 것으로 분석되었다.

Durbin-watson 통계량이 1.543으로 나타났으며, 유의수준을 의미하는 $p < .000$ 으로 유의한 것으로 나타났다. 베타값은 개발이 .444($t=8.048/p < .05$), 보상이 .143($t=2.588/p < .05$), 성과평가가 .328($t=5.933/p < .05$)로 인적자원관리시스템 중 확보를 제외한 나머지 요인들은 신뢰에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 2]는 부분 지지되었다.

표 6. 인적자원관리시스템과 신뢰의 관계

구분	비표준계수	β	t	sig	VIF
상수	1.577E-16		.000	1.000	
확보	.067	.067	1.206	.229	1.000
개발	.444	.444	8.048	.000**	1.000
보상	.143	.143	2.588	.010*	1.000
성과평가	.328	.328	5.933	.000**	1.000
종속변수 : 신뢰, $R^2=.330$, $F=27.032$, $Sig=.000$					

* $p < .05$, ** $p < .01$

3.3 신뢰와 조직몰입의 관계

[가설 3]은 신뢰가 조직몰입에 미치는 영향관계를 분석하기 위한 것으로, 첫 번째 정서적 몰입과의 관계를 검증한 결과 [표 7]과 같이 전체 회귀모형의 설명력을 의미하는 R^2 값이 .600으로 분석되어 60%의 높은 설명력을 가지고 있는 것으로 분석되었다.

표 7. 신뢰와 정서적 몰입의 관계

구분	비표준계수	β	t	sig	VIF
상수	-1.12E-16		.000	1.000	
확보	.775	.775	18.308	.000**	1.000
종속변수 : 정서적 몰입, $R^2=.600$, $F=335.195$, $Sig=.000$					

* $p < .05$, ** $p < .01$

베타값은 .775($t=18.308/p < .01$)로 나타나 신뢰는 정서적 몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

두 번째로 유지적 몰입과의 관계를 검증한 결과 [표 8]과 같이 전체 회귀모형의 설명력을 의미하는 R^2 값이 .023으로 분석되어 2.3%의 낮은 설명력을 가지고 있는 것으로 분석되었다.

베타값은 .153($t=2.314/p < .05$)로 나타나 신뢰는 유지

적 몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 3]은 지지되었다.

표 8. 신뢰와 유지적 몰입의 관계

구분	비표준계수	β	t	sig	VIF
상수	-1.10E-16		.000	1.000	
확보	.153	.153	2.314	.022*	1.000
종속변수 : 유지적 몰입, $R^2=.023$, $F=5.355$, $Sig=.022$					

* $p < .05$, ** $p < .01$

3.4 인적자원관리시스템과 신뢰, 조직몰입의 관계

[가설 4]는 인적자원관리시스템과 조직몰입의 관계에서 신뢰의 매개 효과를 분석하기 위한 것이다. [가설 4]를 검증하기 위하여 3단계 매개회귀분석을 실시하였다. Baron and Kenny(1986)의 방법론에 의하면 1단계에서 독립변수는 매개변수에 유의한 영향을 미쳐야 하며, 2단계에서 독립변수는 종속변수에 유의한 영향을 미쳐야 하고, 3단계에서 매개변수는 유의하고 독립변수는 유의하지 않으면서 2단계의 계수보다 3단계의 계수가 줄어들면 완전매개가 있다고 하며, 3단계에서 독립변수도 유의하게 나오면 부분매개가 있다고 볼 수 있다.

한편 [가설 4]를 검증하기 위하여 3단계 매개회귀분석의 1, 2단계는 앞서 가설 2와 가설 1을 검증하는 과정에서 시행되었다. 앞서 분석되었던 1, 2단계를 포함한 3단계의 분석결과는 [표 9]와 같다.

인적자원관리시스템과 정서적 몰입의 관계에서 신뢰의 매개 효과를 분석한 결과 1단계로 인적자원관리시스템은 신뢰에 개발(.444, $p < .01$), 보상(.143, $p < .05$), 성과평가(.328, $p < .01$) 세 가지 요인이 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 매개회귀분석의 첫 번째 조건이 충족되었다. 2단계에서 인적자원관리시스템은 정서적 몰입에 확보(.206, $p < .01$), 개발(.362, $p < .01$), 보상(.230, $p < .01$), 성과평가(.463, $p < .01$) 네 가지 요인 모두 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 매개회귀분석의 두 번째 조건도 충족되었다. 3단계에서도 인적자원관리시스템은 정서적 몰입에 확보(.165, $p < .01$), 개발(.086, $p < .05$), 보상(.141, $p < .010$), 성과평가(.260, $p < .01$) 네 가지 요인과 신뢰(.620, $p < .01$)가 추천의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 매개회귀

분석의 세 번째 조건도 충족되었다.

표 9. 인적자원관리시스템과 정서적 몰입의 관계에서 신뢰의 매개효과

구분	1단계		2단계		3단계	
	신뢰		정서적 몰입		정서적 몰입	
	β	t	β	t	β	t
(상수)		.000		.000		.000
확보	.067	1.206	.206**	4.089	.165**	4.430
개발	.444**	8.048	.362**	7.181	.086*	2.048
보상	.143*	2.588	.230**	4.562	.141**	3.755
성과평가	.328**	5.933	.463**	9.196	.260**	6.521
신뢰					.620**	13.694
R ²	.330		.441		.699	
수정R ²	.317		.431		.692	
F	27.032**		43.416**		187.515**	

*p<.05, **p<.01

매개회귀분석 앞서 언급한 조건을 점검하면서 매개작용의 속성을 분석하였다. 3단계 회귀식에서 관찰할 수 있듯이, 정서적 몰입에 인적자원관리시스템과 신뢰를 동시에 투입한 결과 인적자원관리의 영향정도가 2단계에 비하여 확보(.206→.165), 개발(.206→.165), 보상(.206→.165), 성과평가(.206→.165) 등 네 가지 요인 모두 감소하였음을 확인 할 수 있었다. 따라서 인적자원관리시스템과 정서적 몰입의 관계에서 신뢰는 부분적인 매개작용을 하고 있는 것으로 판단할 수 있다.

인적자원관리시스템과 유지적 몰입의 관계에서 신뢰의 매개 효과를 분석한 결과 2단계에서 인적자원관리시스템은 유지적 몰입에 개발(-.158, p<.05)은 유의한 부(-)의 영향을, 보상(.144, p<.05)과 성과평가(.139, p<.05)는 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 매개회귀분석의 두 번째 조건도 충족되었다. 3단계에서도 인적자원관리시스템은 유지적 몰입에 개발(-.258, p<.05)만이 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 신뢰(.226, p<.01)가 유지적 몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 매개회귀분석의 세 번째 조건도 충족되었다.

표 10. 인적자원관리시스템과 유지적 몰입의 관계에서 신뢰의 매개효과

구분	1단계		2단계		3단계	
	신뢰		유지적 몰입		유지적 몰입	
	β	t	β	t	β	t
(상수)		.000		.000		.000
확보	.067**	1.206	.082	1.266	.067	1.049
개발	.444**	8.048	-.158*	-2.426	-.258**	-3.549
보상	.143**	2.588	.144*	2.218	.112	1.724
성과평가	.328**	5.933	.139*	2.142	.065	.946
신뢰					.226**	2.896
R ²	.330		.072		.106	
수정R ²	.317		.055		.086	
F	27.032**		4.250**		8.388**	

*p<.05, **p<.01

매개회귀분석 앞서 언급한 조건을 점검하면서 매개작용의 속성을 분석하였다. 3단계 회귀식에서 관찰할 수 있듯이, 정서적 몰입에 인적자원관리시스템과 신뢰를 동시에 투입한 결과 인적자원관리의 영향정도가 2단계에 비하여 개발(-.158→-.258)로 감소하였음을 확인 할 수 있었다. 따라서 인적자원관리시스템과 유지적 몰입의 관계에서 신뢰는 부분적인 매개작용을 하고 있는 것으로 판단할 수 있으며, [가설 4]는 부분 지지되었다.

V. 결론

호텔기업과 같이 인적자원 의존도가 높은 기업에서는 우수한 인적자원관리시스템을 구축하여야 하고 이를 통해서 종사원들의 조직몰입 수준을 더욱 높여 개별 직무성과를 높일 수 있도록 하여야 한다. 또한 조직성과가 더욱 극대화되도록 보유한 인적자원들의 조직에 대한 신뢰 수준을 높여야 한다.

이에 따라 본 연구는 선행 연구를 바탕으로 호텔기업에 대한 구성원의 조직몰입수준을 성과변수로 설정하고 인적자원관리시스템이 조직몰입에 미치는 영향과 신뢰가 인적자원관리시스템과 조직몰입의 관계에 미치는 매개효과를 밝혀내고자 서울특별시에 소재한 특등급호텔 종사원을 대상으로 실증분석을 행하였다. 실증

분석의 결과는 다음과 같다.

첫째, 인적자원관리 시스템이 조직몰입에 미치는 영향에 대해서는 부분 지지되었다. 구체적으로 살펴보면 인적자원관리 시스템이 정서적 몰입에 미치는 영향은 전체 지지되었고 유지적 몰입에 미치는 영향은 보상과 성과평가만이 정(+)의 영향을 미치는 나타났다. 이러한 결과가 시사하는 점은 호텔기업의 종사원에 대한 정서적 몰입(애사심, 행복감, 공동운명, 가족애)을 높여 개별 직무성능을 증대시키기 위해서는 인적자원관리 시스템의 구체적인 항목인 확보, 교육훈련 및 개발, 보상정책, 성과평가의 공정성 등에 대해 명확한 제도를 정립해야 함을 의미한다. 그러나 종사원의 유지적 몰입(근속필요성, 퇴직상실감)을 증대시키기 위해서는 확보한 인적자원에 대한 보상과 성과평가에 대한 공정성 유지가 중요한 요인임을 강조하는 결과가 나타났다.

둘째, 인적자원관리 시스템이 신뢰에 미치는 영향에 대한 검증결과도 역시 부분적으로 지지되었다. 구체적으로 보면 인적자원관리 시스템 중에서 확보를 제외한 개발, 보상, 성과평가의 세 요인만이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과가 시사하는 점은 호텔기업에서는 일단 확보한 인적자원에 대한 공정한 성과평가와 이에 따른 공정한 보상정책이 종사원의 근속의 필요성과 퇴직에 따르는 손실감을 키워 유지적인 조직몰입을 높일 수 있는 것을 의미한다고 하겠다.

셋째, 신뢰가 조직몰입에 미치는 영향에 대해서는 McAllister(1995), 김양호(2004) 등의 연구와 같이 지지되었다. 이러한 결과가 시사하는 점은 호텔기업에서 종사원으로 하여금 호텔기업과 구성원 상호간에 대한 신뢰를 높일 수 있는 조직구조, 조직분위기, 시스템 등을 구축하게 된다면 종사원들의 조직몰입 수준이 증대되어 직무성능을 더욱 증대시키는 노력을 하게 된다는 것을 나타내는 결과라고 하겠다.

마지막으로 신뢰가 인적자원관리 시스템과 조직몰입의 관계에 미치는 매개효과에 대해서는 이재훈·최익봉(2004) 등의 연구와는 다소 다르게 부분적으로 지지되었다. 구체적으로 살펴보면 인적자원관리 시스템과 정서적 몰입의 관계에서는 신뢰가 매개효과를 나타내는 것으로 모든 요인이 지지되었으나, 유지적 몰입에는 인

적자원관리 시스템 중에서 개발요인만 신뢰의 매개효과가 나타나는 것으로 밝혀졌다. 이러한 결과가 시사하는 점은 확보, 개발, 보상, 성과평가 등의 인적자원관리 시스템을 구축하여 수행할 경우에 종사원의 조직에 대한 신뢰가 높아져 애사심 증대, 행복감, 공동운명, 가족애 등의 정서적 조직몰입이 증대되어 개별 직무성과 향상을 통한 조직의 성과 극대화에 기여하게 됨을 의미한다. 그러나 종사원의 신뢰를 통한 유지적 조직몰입을 증대시키기 위해서는 인적자원에 대한 개발만이 유일한 효과를 나타냄을 의미하는 결과라고 할 수 있겠다.

종합적으로 연구의 결과가 호텔기업 인적자원관리 관점에 시사하는 점은 인적자원관리시스템으로서 확보정책, 교육훈련과 개발정책, 적절한 보상정책 등이 조직 성과에 영향을 미치는 것은 분명하게 밝혔다. 그러나 신뢰의 매개효과가 부분적으로나마 밝혀진 것은 아무리 우수한 인적자원관리시스템이라 할지라도 종사원들의 신뢰가 없으면 기업성으로 이어질 수 없다는 것을 시사하는 결과라고 사료된다. 따라서 구체적으로 호텔기업의 인적자원관리의 궁극적인 목표가 종사원의 신뢰를 통해 조직몰입 수준을 정서적 몰입으로 하느냐 혹은 유지적 몰입을 추구하느냐에 따라 목표에 적합한 인적자원관리시스템의 구체적 요소를 선택하여 수행하도록 하는 방향을 제시한데 연구의 시사점이 있는 것으로 사료된다. 다만 본 연구의 결과가 선행연구와 다소 차이가 나타난 점은 조사대상과 방법의 차이, 조사시기의 차이에 의한 것으로 사료된다.

끝으로 본 연구가 갖는 한계점은 첫째, 본 연구에서는 매개효과를 분석하기 위해 계층적 회귀분석을 실시하였으나, 일부 분석에서 설명력을 의미하는 R2값이 낮게 측정되었다. 따라서 향후 좀 더 많은 샘플수를 확보하고, 다양한 매개변수와 종속변수를 채택하여 각 변수 간 인관관계를 고려한 구조방정식 모형을 채택하여 검증한다면 보다 의미 있는 결과를 도출할 수 있을 것이다.

신뢰의 선행요인으로 존재 가능한 여타의 다른 변수들을 배제하고 인적자원관리 시스템으로 국한한 점과 연구의 시기가 횡단적으로 행해진 점, 조사의 대상도 서울특별시에 한정하여 조사를 행한 점 등을 들 수 있다. 이에 따라서 본 연구를 바탕으로 보다 광범위하고

중단적인 연구가 이루어지길 기대한다.

참 고 문 헌

- [1] J. Pfeffer, "Competitive Advantage through People," Boston, MA:Harvard Business School Press, 1994.
- [2] J. Barney, "Firm Resources and Sustainable Competitive Advantage," *Journal of Management*, Vol.17, pp.99-120, 1991.
- [3] 고재윤, 정용혜, 이상건, "고객접점서비스와 서비스질의 관계", *외식경영연구*, 제9권, 제4호, pp.143-164.
- [4] H. Oh, "Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Value: A holistic perspective," *Hospitality Management*, Vol.18, pp.67-82, 1999.
- [5] A. Parasurama, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, pp.12-40, 1988.
- [6] S. W. Brown, and T. A. Swartz, "Gap Analysis of Professional Service Quality," *Journal of Marketing*, Vol.53, pp.92-98, 1989(4).
- [7] M. J. Bitner, "Evaluating Service Encounters: The effects of physical surroundings and employee responses," *Journal of Marketing*, Vol.54, pp.68-82, 1990(4).
- [8] R. T. Rust and A. J. Zahorik, "Customer Satisfaction, Customer Retention, and Market Share," *Journal of Retailing*, Vol.69, No.2, pp.193-215, 1993.
- [9] F. F. Reichheld, "Learning from Customer Defections," *Harvard Business Review*, Vol.74, No.2, pp.56-69, 1996.
- [10] P. M. Wright and G. C. McMahan, "Theoretical Perspectives for Strategic human Resource Management," *Journal of Management*, Vol.18, pp.295-320, 1992.
- [11] P. M. Wright and S. A. Snell, "Toward a Unifying Framework for Exploring Fit and Flexibility in Strategic Human Resource Management," *Academy of Management Review*, Vol.23, pp.756-772, 1998.
- [12] 배종석, "인적자원관리와 기업성과: 비판적 고찰과 한국기업 적용과제", *인사관리연구*, 제25권, 제3호, 2001.
- [13] D. G. Carnevale and B. Wechsler, "Trust in the Public Sector," *Administration and Society*, Vol.23, pp.471-494, 1992.
- [14] R. J. Lewicki, D. J. McAllister, and R. J. Bies, "Trust and Distrust: New relationship and realities," *Academy of Management Review*, Vol.23, No.3, p.438, 1998.
- [15] L. L. Cummings and P. Bromiley, "The Organizational Trust Inventory: Development and Validation," in R. M. Kramer and T. R. Tyler(Eds.), *Trust in Organizations: Frontiers of theory and research*, Thousand Oaks, CA:Sage, pp.302-330, 1996.
- [16] K. R. Ferris and N. Aranya, "A Comparison of Two Organizational Commitment Scale," *Personal Psychology*, Vol.36, pp.112-123, 1983.
- [17] D. Ulrich, *Human Resource Champions: The next agenda for adding value and delivering results*, Boston, MA: Harvard Business School Press, 1997
- [18] B. Becker, M. Huselid, and D. Ulrich, *The HR Scorecard: Linking people, strategy, and performance*, MA: Harvard Business School Press, 2001.
- [19] N. Khatri, "Management Human Resource for Competitive Advantage: A study of companies in Singapore," *The International Journal of Human Resource Management*, Vol.11, No.2,

- pp.336-365, 2000.
- [20] 배종석, 사정혜, “인적자원관리와 조직성과에 대한 실증연구”, 인사조직연구, 제11권, 제2호, pp.133-169, 2003.
- [21] 김재구, 임상훈, 김동배, “인사관리시스템과 경영성과가 상호 간에 미치는 영향에 대한 연구”, 인사관리연구, 제27권, 제3호, pp.31-54, 2003.
- [22] B. Schneider and D. E. Bowen, “The Service Organization; Human resource management is crucial,” *Organizational Dynamics*, Vol.21, pp.39-52, 1993.
- [23] 최복수, 이상경, “호텔종사원의 조직공정성 지각 수준에 따른 인적자원관리가 조직성과에 미치는 영향”, 관광연구, 제22권, 제4호, pp.301-325, 2008.
- [24] 송대근, “관광호텔 종사원의 효율적 인사관리에 관한 연구”, 문화관광연구, 제2권, 제1호, pp.93-114, 2000.
- [25] J. M. Matthai, *Employee Perceptions of Trust, Satisfaction and Commitment as Predictor of Turnover Intention in a Mental Health Setting*, Doctoral Dissertation, College of Vanderbilt University, p.35, 1989.
- [26] D. J. McAllister, “Affect and Cognition-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations,” *Academy of Management Journal*, Vol.38, pp.24-59, 1995.
- [27] 김양호, *신뢰가 조직시민행동과 공유학습에 미치는 영향에 관한 연구*, 경희대학교 박사학위논문, 2003.
- [28] 윤대균, *호텔조직에서의 서번트 리더십이 종사원 태도에 미치는 영향*, 대구대학교 박사학위논문, 2004.
- [29] T. J. Higginson, and R. P. Waxler, “Developing a Trust Culture to Survive in the 1990’s,” *Industrial Management*, Vol.31, pp.27-28, 1989.
- [30] 하용규, *호텔임파워먼트 도입이 리더십과 조직몰입의 관계에 미치는 영향*, 경기대학교 박사학위논문, p.50, 2003.
- [31] R. M. Steers, “Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment,” *Administrative Science Quarterly*, Vol.22, p.46, 1977.
- [32] J. P. Meyer and N. J. Allen, “The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization,” *Journal of Occupational Psychology*, Vol.63, pp.1-18, 1990.
- [33] J. Bae and J. J. Lawler, “Organization and HRM Strategies in Korea; Impact on firm performance in and emerging economy,” *Academy of Management Journal*, Vol.43, No.3, pp.502-517, 2000.
- [34] S. H. Tsaur and Y. C. Lin, “Promoting Service Quality in Tourist Hotels: Their role of HRM practices and service behavior,” *Tourism Management*, Vol.25, pp.471-481, 2004.
- [35] R. F. Russell, “The Role of Values in Servant Leadership,” *Leadership & Organizational Development Journal*, Vol.22, No.2, pp.76-84, 2001.
- [36] 이재훈, 최익봉, “조직공정성, 신뢰, 조직유효성 간의 관련성에 관한 연구”, 인사조직연구, 제12권, 제1호, pp.93-132, 2004.
- [37] B. Buchanan, “Building Organization Commitment: The socialization on of managers in work organization,” *Administrative Science Quarterly*, Vol.19, pp.533-546, 1974.
- [38] R. B. Blake and J. S. Mouton, *Solving Costly Organizational Conflicts*, San Francisco; Jossey-Bass Publishers, 1984.
- [39] J. D. Cook and T. D. Wall, “New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Non-Fulfillment,” *Journal of Occupational Psychology*, Vol.53, pp.39-52, 1980.
- [40] R. C. Nyhan and H. A. Marlowe, “Organizational Effectiveness Enhancement

under Total Quality Management," Productivity and Quality Management Frontiers, Vol.4, pp.294-303, 1993.

[41] 하용규, 호텔임파워먼트 도입이 리더십과 조직몰입의 관계에 미치는 영향, 경기대학교 박사학위논문, p.50, 2003.

저 자 소 개

하 용 규(Yong-Kyu Ha)

정회원



- 2004년 2월 : 경기대학교 대학원 호텔경영학과(관광학박사)
- 2002년 3월 ~ 2006년 2월 : 경기대학교 관광대학원 겸임교수
- 2006년 3월 ~ 2008년 2월 : 중부대학교 호텔경영학과 전임강사

<관심분야> : 관광학 콘텐츠, 호텔인적자원관리, 서비스 운영관리

강 상 목(Kang Sang-Muk)

정회원



- 2005년 2월 : 경기대학교 대학원 호텔경영학과(관광학박사)
- 2005년 3월 ~ 현재 : 수원과학대학 항공관광과 외래강사
- 2006년 8월 ~ 현재 : (주)부영 스포츠사업단 팀장

<관심분야> : 인적자원관리, 경영전략, 관광콘텐츠