

호텔기업 조직공정성과 종사원 혁신행동의 관계에서 사회적 지원 인식수준의 매개효과

Mediating Effects of Social Support on the Relationship between Organizational Justice and Employees' Innovative Behavior in Hotel Firms

하용규

경기대학교 관광경영학과 강사

Yong-Kyu Ha(hoteline@empal.com)

요약

본 연구는 호텔기업의 조직공정성이 사회적지원 및 혁신행동에 미치는 영향과 사회적지원이 조직공정성과 혁신행동의 관계에 미치는 매개효과를 밝혀내고자 서울지역에 소재한 특등호텔 종사원을 대상으로 실증 분석을 시행하였다. 그 결과 조직공정성이 사회적지원과 혁신행동에 영향력이 있고, 사회적지원이 혁신행동에 유의한 영향력이 있음을 밝혀냈다. 또한 사회적지원이 조직공정성과 혁신행동의 관계에 매개효과를 나타냄을 밝혀냈다. 이 결과는 호텔기업의 조직관리 측면에서 조직공정성, 사회적지원의 중요성과 혁신행동의 중요성을 강조하는 새로운 방향을 제시하는 결과라고 할 수 있다.

■ 중심어 : | 조직공정성 | 사회적지원 | 혁신행동 |

Abstract

This study aimed to explore the relationships among organizational justice, social support, innovative behavior of employees in a deluxe hotel in Seoul. In addition, it tries to find out the mediating effects that the social support have contributed to organizational justice and innovative behavior. The results of this study are, organizational justice have a direct impact on social support, and innovative behavior, and social support directly influence to innovative behavior. And social support have a mediating effect between organizational justice and innovative behavior.

These results suggest that the new direction of the importance of organizational managements on accumulating organizational justice and the importance of social support and innovative behavior of employees in the hotel industry.

■ keyword : | Organizational Justice | Social Support | Innovative Behaviors |

I. 서론

국제화·개방화 시대에 있어서 현대 기업 경쟁우위의 원천은 조직구성원의 경쟁력에 있다. 변화와 혁신이

요구되는 현대의 기업 조직이 경쟁우위를 창출·유지하기 위해서는 개인차원, 집단차원, 조직차원에서 각각의 구성원들이 새로운 아이디어에 대한 개발, 확산, 수정 등의 혁신행동이 바탕이 되어야 하기 때문이다[1].

이와 같이 기업조직에서의 시장과 기업조직의 기존 질서를 타파하고 새로운 진입장벽을 구축하며 경쟁방식을 창조할 수 있는 중요성을 내포하고 있는 것이 구성원에 의해 수행되는 혁신행동이다[2][3].

특히 혁신행동은 고객과 빈번하게 접촉하는 서비스 인카운터 과정에서 신속하게 고객욕구를 충족시켜 우수한 서비스 품질을 유지해야 하는 특성을 가진 호텔기업[4]에서는 새로운 아이디어가 필연적인 측면에서 더욱 중요하다 할 수 있다.

이와 같은 맥락에서 현대 기업의 경쟁우위를 위해 혁신행동의 중요성에 대한 선행 연구들은 기업 조직 구성원들의 혁신행동을 촉진하는 요인들로서 상사에 대한 신뢰, 조직공정성, 창의성, 임파워먼트, 동료 및 조직의 지원 등이 구성원들의 혁신행동을 촉진시켜 궁극적으로 기업성과에 영향을 미치는 것을 밝혀냈다[5-9].

따라서 조직구성원의 혁신행동을 이해하고 혁신행동의 원인요인을 밝혀 기업조직 관리나 인적자원 관리에 반영토록 하는 연구는 실용적 관점에서 유익하다고 하겠다[10].

이상과 같이 조직구성원의 혁신행동을 나타내는 요인 중의 하나가 조직공정성이다. 조직공정성이란 구성원이 조직으로부터 공정한 대우를 받는가를 지각하는 것을 의미하는데 이에 대해 West and Altink[11]는 조직구성원이 조직에 대한 공정성을 지각하면 심리적으로 안정감을 느껴 과업에 대한 혁신행동이 증대된다고 하였다.

또한 조직공정성과 혁신행동의 관계에 대한 김일천 외[5], Moon et al.[12], 이용규, 정석환[13], 김성국, 백영미[14] 등의 연구들은 기업조직에서 각각의 구성원을 가치 있게 지각하도록 하는 공정성, 개별 보상의 공정성 등의 요인이 혁신행동을 증대시킨다고 하였다.

한편, 혁신행동에 미치는 또 다른 요인으로서 기업조직과 구성원 간의 사회적 교환 관계에 기초한 사회적 지원이 있다.

사회적지원에 대한 선행연구들은 조직 내 구성원 간의 지원인식이 높게 수행될수록 조직몰입, 혁신적 업무행동, 이직의도 감소 등의 조직유효성이 증대된다고 하였다[15-17].

이상과 같이 호텔 기업의 고객과 서비스 인카운터 과정에서 신속한 고객욕구 충족을 위해 새로운 아이디어를 창출하는 종사원의 혁신행동이 서비스 품질을 증대시킬 수 있다는 측면에서 중요한 요인임을 알 수 있다. 또한 혁신행동을 증대시키는 요인으로서 조직공정성과 사회적지원 역시 호텔 기업 종사원의 직무성과 향상에 기여하는 중요성도 이해할 수 있다.

한편, 이 세 가지 개념 간의 관계에 대한 선행연구들은 조직공정성과 혁신행동의 관계, 사회적지원 인식수준이 혁신행동에 미치는 영향에 대해 직접적인 영향력을 밝히는 방향으로 집중 연구되었다. 또한 기존의 연구들은 제조기업을 대상으로 집중되어왔고 호텔 기업을 대상으로 조직공정성이 사회적지원과 혁신행동에 미치는 영향에 대한 연구들은 부족한 것이 현실이다.

이에 따라서 본 연구는 선행 연구에 대한 문헌적 고찰을 통하여 국내 호텔기업 종사원을 연구대상으로 설정하고 종사원이 지각하는 조직공정성이 혁신행동에 미치는 영향과 조직공정성과 혁신행동의 관계에 사회적지원 인식수준이 미치는 매개 효과에 대해 실증분석을 수행하고자 한다. 실증분석 결과를 토대로 하여 호텔기업 인적자원 관리와 조직 관리 측면에 새로운 지표를 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 조직공정성

조직공정성이란 ‘조직 구성원들이 받는 보상의 정도에 대한 공정함을 지각하는 정도(분배공정성)와 보상의 양을 결정하게 되는 수단과 과정(절차공정성)에 대해 공정하게 느끼는 정도’를 의미한다[18][19].

조직공정성에 대해서는 기업의 조직 관리와 인적자원 관리 분야에 폭넓게 연구되어 오고 있다. 특히 호텔 기업에서 중요시 되어야 하는 혁신행동에 조직공정성이 미치는 영향에 대해 Moon et al.[12] 등은 조직공정성을 높게 지각하는 구성원일수록 조직변화와 혁신과 같은 자발적이고 적극적인 노력을 증대시킴을 밝혀냈다. 또한 이용규, 정석환[13]은 공정성을 지각하지 못한

조직 구성원들은 소속한 조직에 대해 부정적인 감정을 갖고 조직 혁신행동을 하지 않으려는 행동을 보인다고 하였다. 이 외에도 강경석, 홍철희[20], West and Altink[11] 등도 구성원들이 조직공정성을 높게 지각할수록 혁신적인 업무행동을 증대시킨다고 하였다. 또한 유사한 관점에서 권중생[21]은 조직공정성이 조직 구성원의 혁신에 저항하려는 의도를 감소시킨다고 하였고, 여타의 유사 연구들은 조직공정성은 조직시민행동 등의 조직 유효성 지표에 정의 영향을 미친다고 하였다[19][22].

이상과 같이 조직 구성원들이 조직공정성을 높은 수준으로 지각하게 되면 구성원 개개인이 조직으로부터 공정한 대우를 받는다는 것을 인식하게 되고 결과적으로 새로운 아이디어를 창출하고 개발하려는 의지를 갖는 혁신행동이 증대되는 중요한 요인이다. 따라서 호텔 기업과 같이 서비스 제공과정에서 신속하고 유연한 종사원의 직무역량이 중요시되는 기업에서는 종사원이 조직에 대해 공정하게 지각하도록 하여 혁신적인 업무행동을 유발시키는 경영활동이 필연적이라고 하겠다.

2. 혁신행동

혁신행동이란 ‘조직 구성원들이 새로운 아이디어를 제시하고 실현될 수 있도록 노력하는 행동과 실제 아이디어를 실행하는 과정에서 혁신을 수용하고 혁신적인 활동을 적극적으로 표현하는 행동’[1]을 의미한다.

또한 혁신행동은 새로운 아이디어를 개발하고 실현하는 비밀상적이고도 자발적인 특성을 통해 창의성으로 이어지는 역할 외 행동으로 규정되기도 한다[23].

기업 조직관리 측면에서 혁신은 구성원 개인차원에서 출발하는 개념이며 국제화·개방화 시대에 급변하는 경영환경 하에서 기업 조직이 환경에 적응하고 지속적인 성장 발전을 위해 구성원의 혁신행동이 중요한 관리대상으로 되고 있다[7].

이와 같은 연구맥락에서 혁신행동에 대한 연구들은 개인 구성원의 과업이나 소속집단 또는 조직의 성과 향상에 기여할 수 있는 새로운 지식을 창조, 도입, 적용하는 일련의 활동으로서 궁극적으로 구성원의 혁신적인 성과를 통해서 최종 경영성과에 영향을 미치는 중요한 요인임을 제시하였다[1][6][8][24][25].

이상과 같이 호텔 기업에서 신속한 고객만족을 위해 필연적으로 수반되어야 하는 종사원의 직무수행 역량 증대를 위한 혁신행동은 반드시 고려하여야 할 중요한 요인임을 이해할 수 있다.

3. 사회적지원

사회적지원이란 ‘타인, 집단, 지역사회에 의한 사회적 유대를 통하여 개인이 얻을 수 있는 자원’을 의미한다[26]. 박봉규[16], 신철, 황성혜[27], 강상목 외[28] 등은 사회적지원을 상사와 동료의 지원인 대인관계지원으로 이해하고 연구를 하였다. 그러나 일부 연구는 제도적 지원(조직지원, 팀지원)과 대인관계 지원(상사지원, 동료지원)의 두 가지 유형으로 분류하기도 한다[29]. 사회적지원 인식 수준이 미치는 효과에 대해 Abraham[15]은 조직 구성원에 대해 사회적지원을 할수록 직무만족, 직무몰입 등의 조직 유효성에 영향을 미친다고 하였다. 또한 박봉규[16], Bishop et al.[17], Schaubroeck and Cotton[30], 신철, 황성혜[27] 등은 조직 구성원 상호간 지원 수준이 높을수록 직무만족, 몰입, 혁신적 업무행동 등의 성과지표를 향상시킨다고 하였다. 유사한 맥락에서 사회적지원 인식수준이 조직관리 상 혁신행동과 선행변인과의 관계에 미치는 간접효과에 대한 연구들을 살펴보면, Eisenberger et al.[26] 등은 사회적 지원이 높게 인식될수록 구성원의 혁신행동이 증대된다고 하였다. 또한 Bishop et al.[17], Schaubroeck and Cotton[30] 등은 사회적지원의 인식 수준에 따라 원인 변수와 조직몰입, 직무스트레스, 혁신행동 등의 조직유효성 간의 관계에 영향을 미친다고 하였다.

이상과 같이 사회적지원 인식 수준은 조직 구성원의 혁신행동에 긍정적인 효과를 나타내는 측면에서 반드시 고려할 중요한 요소라고 하겠다.

III. 연구조사설계

1. 연구모형 및 가설의 설정

호텔기업과 같이 고객과의 서비스 인카운터 과정에서 고객의 욕구를 신속히 충족시켜 고객으로 하여금 서

비스 품질이 우수하게 지각하는 것이 경쟁우위의 토대가 되는 기업에서는 서비스 인카운터 상황마다 종사원의 새로운 아이디어의 창출, 시행을 의미하는 혁신행동이 매우 중요한 요소이다.

이러한 중요성에 입각하여 본 연구는 선행연구에 대한 문헌적 고찰을 통해, 조직공정성, 사회적 지원인식수준이 호텔 종사원의 혁신행동을 유발시키는 중요한 요인임을 도출하였다.

따라서 본 연구는 국내 호텔기업 종사원을 연구대상으로 선정하고 선행연구의 논리적 근거를 토대로 하여 호텔기업 종사원이 지각하는 조직공정성과 사회적 지원 인식수준이 혁신행동에 미치는 영향력을 검증하고자 다음 [그림 1]과 같이 연구모형을 설정하였다.

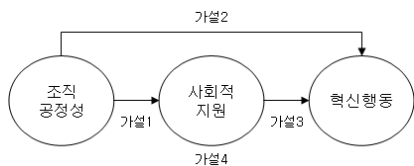


그림 1. 연구모형

연구모형에 의한 연구목적 달성을 위하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

1.1 조직공정성과 사회적지원의 관계

조직공정성과 사회적지원의 관계에 대해서 Alexander and Ruderman[31]은 조직내의 구성원 간 사회적 교환의 관점에서의 공정성이 사회적지원과 밀접한 관계가 있음을 밝혔다. 또한 서재현[32], Konovsky and Cropanzano[33] 등은 기업조직 내 구성원들의 조직공정성 지각수준이 조직에 대한 지원인식에 영향력이 있다고 하였다. 유사한 맥락에서 Hutchison and Garstka[34]은 조직 구성원의 직무 스트레스 요인의 하나로 보상체계를 설정하고 보상의 정도가 사회적지원 인식 수준에 영향을 나타냄을 검증하였다. 이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같이 [가설 1]을 설정하였다.

[가설 1] 호텔기업 종사원이 지각하는 조직공정성은 종사원의 사회적지원 인식 수준에 정(+)의 영향을 미칠

것이다.

1.2 조직공정성과 혁신행동의 관계

조직공정성과 혁신행동의 관계에 대해 West and Altink[11], Moon et al.[12], 강경석, 홍철희[20] 등은 조직에 대한 공정함을 지각한 종사원들은 조직변화와 혁신과 같은 자발적 직무노력을 더욱 증대시킨다고 하였다. 이와 유사한 관점에서 이용규, 정석환[13], 권종생[21] 등은 조직공정성을 부정적으로 지각한 조직 구성원들은 혁신행동을 하지 않으려는 의도를 나타냄을 밝혔다.

한편 호텔기업을 대상으로 수행된 연구들을 살펴보면 우선 이연택 외[35]는 공정한 보상적 차원의 사회적 교환관계가 종사원의 혁신행동을 증대시킴을 밝혔다. 또한 유사한 맥락에서 설경진[36]은 지적 수준의 변화를 꾀하고 공정함을 유지하려는 변혁적 리더십이 종사원의 혁신행동에 유의한 영향을 미침을 밝혔으며, 송지준[37], 이병열, 이용희[38] 등은 호텔 종사원이 조직공정성을 지각할수록 조직몰입, 직무만족, 이직의도 감소 등의 조직 유효성 지표를 증대시킴을 밝히기도 하였다.

이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같이 [가설 2]를 설정하였다.

[가설 2] 호텔기업 종사원이 지각하는 조직공정성은 종사원 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.3 사회적지원과 혁신행동의 관계

사회적지원과 혁신행동의 관계에 대해 Scott and Bruce[1], Janssen[9], 설홍수[39] 등은 조직구성원들의 사회적지원에 대한 인식 수준이 구성원이 나타내는 혁신행동에 밀접한 영향력을 나타낸다고 하였다. 또한 유사한 관점에서 김일천 외[5], 이지우[10], Bishop et al.[17] 등은 종사원들의 사회적지원 인식 수준이 높을수록 조직몰입, 이직의도 감소, 혁신행동 등을 높게 나타낸다고 하였다. 이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같이 [가설 3]을 설정하였다.

[가설 3] 호텔기업 종사원들의 사회적지원 인식 수준

은 종사원의 혁신행동에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

1.4 조직공정성, 사회적지원, 혁신행동의 관계

조직공정성과 혁신행동의 관계에 있어 사회적 지원이 미치는 영향에 대해 우선 박봉규[16], Bishop et al.[17], 신철, 황성혜[27] 등은 조직구성원 상호간에 지원하는 의지가 강할수록 직무만족, 몰입, 혁신적 업무행동 등이 높게 나타난다고 하였다.

또한 사회적지원 인식 수준이 혁신행동의 원인변수(영향력, 조직문화, 공정한 보상, 사회 지능 등)와의 관계에 미치는 효과에 대해 Jaussen[9], Eisenberger et al.[26], Schaubroeck and Cotton[30], 설홍수[39] 등은 조직구성원이 사회적지원에 대해 지각하는 수준이 혁신행동에 영향력을 나타낸다고 하였다.

이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같이 [가설 4]를 설정하였다.

[가설 4] 호텔기업 종사원이 지각한 사회적지원 인식 수준은 조직공정성과 혁신행동의 관계에 매개효과를 나타낼 것이다.

2. 변수의 조작적 정의

2.1 조직공정성

조직공정성이란 Murphy et al.[18]의 견해와 같이 '조직구성원들이 받는 보상의 정도에 대한 공정함을 지각하는 정도와 보상의 양을 결정하게 되는 수단과 과정에 대해 느끼는 정도'로 정의하고자 한다.

조직공정성에 대한 구체적인 조사항목은 McFarlin and Sweeney[40]의 연구를 바탕으로 서재현[32]의 연구에서 사용한 분배공정성 3항목, 절차공정성 3항목으로 선정하였고, Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

2.2 혁신행동

혁신행동이란 Scott and Bruce[1]의 견해와 같이 '조직 구성원들이 새로운 아이디어를 제시하고 실현될 수 있도록 노력하는 행동과 실제 아이디어를 실행하는 과정에서 혁신을 수용하고 혁신적인 활동을 적극적으로 표현하는 행동'으로 정의하고자 한다.

혁신행동에 대한 구체적인 조사항목은 Scott and Bruce[1]의 연구를 바탕으로 김경재, 정범구[41]의 연구에서 사용한 5개 문항으로 구성하였으며, Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

2.3 사회적지원

사회적지원에 대해서는 Eisenberger et al.[26]의 견해처럼 '타인, 집단, 지역사회에 의한 사회적 유대를 통하여 개인이 얻을 수 있는 지원'으로 정의하고자 한다.

사회적지원 인식 수준에 대한 구체적인 조사항목은 Cohen and Wills[42], 박봉규[16], 김홍범 외[43]의 연구에서 사용한 상사의 지원 3개 문항과 동료의 지원 3개 문항으로 구성하였고, 각각의 항목에 대해 Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

IV. 실증분석

1. 조사대상자의 특성

본 연구는 2010년 3월 3일부터 15일까지 서울특별시 소재한 12개의 특등급 호텔을 방문하여 각각의 호텔 종사원을 대상으로 조사를 실시하였다. 설문지는 총 250부를 배포하여 242부가 회수되었으며 그 중 응답이 불성실한 8부를 제외한 총 234부가 분석에 사용되었다.

인구통계적 특성을 살펴보면 남자 61.6%, 여자 38.4%이고 학력은 대졸 41.9%, 전문대졸 27.8%순으로 나타났다. 근무부서는 식음료 34.2%, 객실 23.1%, 관리부서 15.4%였으며, 직위는 과장급미만이 74.3%, 과장급 13.2%, 차·부장급 12.4%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.

타당성분석을 위한 요인추출방법으로는 주성분분석을 사용하였으며, 직교회전(varimax)방식에 의해 고유치가 1 이상인 요인만 선택하였다. 분석결과 독립변수인 조직공정성은 분배, 절차 공정성 2개 요인, 매개변수

인 사회적지원은 동료의 지원과 상사의 지원 2개 요인으로 나뉘어 추출되었고, 종속변수인 혁신행동은 단일 요인으로 추출되었다.

표 1. 공정성 요인분석 결과

구분	분배	절차	Cronbach's α
직무수행 임금보상정책이 공정	.897		.849
직무수행 공정한 칭찬	.907		
직무수행에 대한 공정한 평가	.828		
공정한 인사고과		.839	.835
공정한 절차의 임금결정		.884	
공정한 정책에 의한 승진		.811	
eigen 값	3.413	1.312	
누적 총분산 설명력	56.879	78.747	

표 2. 사회적 지원 요인분석 결과

구분	동료 지원	상사 지원	Cronbach's α
동료는 나를 위해 변명하고 감싸줌	.843		.832
동료는 어려움을 진지하게 들어줌	.871		
옳고 그름을 판단해줄 동료가 있음	.813		
상사는 나의 업무능력을 높이 평가		.849	.844
상사는 나의실수를 덮어주고 격려		.817	
어려운 일에 처했을때 상사의 도움		.799	
eigen 값	3.382	1.093	
누적 총분산 설명력	56.363	79.803	

표 3. 혁신행동 요인분석 결과

구분	혁신행동	Cronbach's α
아이디어실행 자원조사확보	.766	.890
창의혁신적인 행동	.867	
혁신행동을 위한 계획과 일정	.885	
창의적인 아이디어 제시	.830	
새로운 직무기법아이디어 탐색	.820	
eigen 값	3.483	
누적 총분산 설명력	69.667	

3. 가설의 검증

가설은 인적자본과 혁신행동 간의 관계에 있어서 사회적지원 인식 수준의 매개작용에 관한 것으로, 가설검증을 위해 매개회귀분석을 실시하였다.

Baron and Kenny[44]의 방법론에 의하면 (1) 1단계에서 독립변수는 매개변수에 유의한 영향을 미쳐야 하며, (2) 2단계에서 독립변수는 종속변수에 유의한 영향을 미쳐야 하고, (3) 3단계에서 매개변수는 종속변수에 유의한 영향을 미쳐야하며, (4) 매개변수를 포함한 회귀방정식에서 종속변수에 대한 독립변수의 영향은 조건(2)의 경우보다 작거나 전혀 없어야 한다. 감소한 경우 부분매개효과가 있음을 의미하며, 전혀 없는 경우 완전매개효과가 있음을 의미한다[42].

1단계에서 분배공정성($\beta=.638, p<.001$)과 절차공정성($\beta=.335, p<.001$)은 동료의 지원에 대해 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 상사의 지원에 대한 검증결과도 분배공정성($\beta=.399, p<.001$)과 절차공정성($\beta=.557, p<.001$)이 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 1]이 채택되었고, 매개회귀분석 조건(1)이 충족되었다.

2단계에서 분배공정성($\beta=.480, p<.001$)과 절차공정성($\beta=.404, p<.001$)은 혁신행동에 대해 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 2]는 채택되었고, 매개회귀분석 조건(2)도 충족되었다.

표 4. 조직공정성과 혁신행동의 관계에서 동료의 지원 매개효과

구분	1단계		2단계		3단계	
	동료의 지원	혁신행동	동료의 지원	혁신행동	동료의 지원	혁신행동
	β	t	β	t	β	t
(상수)		2.251		3.225		2.822
분배공정성	.638***	16.376	.480***	9.609	.329***	4.554
절차공정성	.335***	8.589	.404***	8.102	.325***	5.763
동료의 지원					.236**	2.841
R ²	.767		.619		.632	
수정R ²	.765		.615		.627	
F	381.217***		187.393***		8.070**	

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

3단계에서 동료의 지원($\beta=.471, p<.001$)과 상사의 지원($\beta=.326, p<.001$)은 혁신행동에 통계적으로 유의한

정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 3]은 채택되었고, 매개회귀분석 조건(3)도 충족되었다.

마지막으로 조직공정성과 혁신행동의 관계에서 동료의 지원 매개효과를 검증한 결과 조직공정성의 영향정도가 2단계에 비하여 분배공정성(.480→.329), 절차공정성(.404→.325)등 두 가지 요인 모두 β 값이 감소하였음을 확인 할 수 있었다. 따라서 조직공정성과 혁신행동의 관계에서 동료의 지원은 부분적인 매개작용을 하고 있는 것으로 판단할 수 있다.

또한 조직공정성과 혁신행동의 관계에서 상사의 지원 매개효과를 검증한 결과 조직공정성의 영향정도가 2단계에 비하여 분배공정성(.480→.408), 절차공정성(.404→.305)등 두 가지 요인 모두 β 값이 감소하였음을 확인 할 수 있었다. 따라서 조직공정성과 혁신행동의 관계에서 상사의 지원은 부분적인 매개작용을 하고 있는 것으로 판단할 수 있다. 따라서 [가설 4]는 채택되었다.

표 5. 조직공정성과 혁신행동의 관계에서 상사의 지원 매개효과

구분	1단계		2단계		3단계	
	상사의 지원		혁신행동		혁신행동	
	β	t	β	t	β	t
(상수)		4.108		3.225		2.536
분배공정성	.399***	9.442	.480***	9.609	.408***	7.012
절차공정성	.557***	13.172	.404***	8.102	.305***	4.657
상사의 지원					.179*	2.326
R ²	.727		.619		.627	
수정R ²	.724		.615		.623	
F	307.140***		187.393***		5.410*	

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

V. 결론

본 연구는 호텔산업 조직관리와 인적자원관리 측면에서 조직공정성과 사회적지원 및 혁신행동에 대한 중요성을 밝힘으로써 새로운 경영관리 방향을 제시하고자 하는 목적으로 조직차원에서의 조직공정성이 사회적지원 인식 수준과 혁신행동에 미치는 영향, 사회적지원 인식 수준이 혁신행동에 미치는 영향에 대해 국내

특등급호텔 종사원을 대상으로 실증분석을 수행하였다. 또한 조직공정성과 혁신행동의 관계에 사회적지원 인식 수준이 미치는 매개효과에 관한 실증분석을 수행하였다. 이러한 연구목적 하에 수행한 실증분석의 결과는 다음과 같다.

첫째, 호텔기업 종사원들이 지각하는 조직공정성이 종사원들의 사회적지원 인식 수준에 유의한 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과가 호텔기업 경영측면에 시사하는 점은 호텔종사원들에 대한 개인별 평가와 임금정책, 직무에 대한 인정과 승진정책 등에 대해 공정하다고 지각한 종사원은 호텔조직과 경영진이 종사원 개개인을 감싸주며 어려움을 진지하게 해결해주려는 의지가 있는 것으로 인식하게 됨을 의미하는 결과라고 하겠다. 또한 종사원의 업무능력을 높게 평가해주거나 직무상 실수에 대해 보호해주려는 긍정적인 인식을 증대시킨다는 관점에서 조직공정성의 중요성을 강조하는 결과라고 할 수 있겠다.

둘째, 호텔기업 종사원들이 지각하는 조직공정성이 종사원이 발휘하는 혁신행동에 유의한 정(+의 영향을 나타냄을 밝혀냈다. 이 결과가 호텔경영상 시사하는 점은 조직차원에서 공정성을 지각한 종사원들은 새로운 아이디어의 개발, 실현하는 자발적인 특성을 통해 창의적인 혁신적 행동을 발휘하게 됨을 의미하며, 이는 결국 고객 의욕을 신속히 충족시키려는 직무수행능력을 나타내게 된다는 중요성을 의미한다고 할 수 있다. 따라서 호텔 각 부분에 대한 실행 가능한 목표를 설정하고 수행 성과 분석을 통해 적절히 보상하는 목표관리 경영(management by objective)에 대한 도입을 논의해 볼 수 있다고 사료된다.

셋째, 호텔기업 종사원의 사회적지원 인식 수준도 혁신행동에 유의한 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이 결과가 시사하는 점은 호텔의 경영진 및 관리자들이 종사원들을 감싸주고 보호하며 어려움을 진지하게 해결해 주고 능력을 높게 인정해 주는 등의 사회적지원을 인식한 종사원들은 창의성을 발휘하는 혁신적인 행동을 증대시키게 된다는 관점에서 호텔 조직관리와 인적자원관리상 관리 방향을 제시한 결과라고 사료된다. 따라서 경영자의 종사원에 대한 정기적인 고충처리 시

스텝 구축에 대한 논의를 검토할 수 있다고 사료된다.

넷째, 호텔기업 종사원들이 인식하는 사회적지원 인식 수준이 조직공정성과 혁신행동의 관계에 매개효과를 나타냄을 밝혀냈다. 이러한 결과가 호텔경영상 시사하는 점은 조직공정성이 혁신행동에 직접적인 영향을 미치기도 하지만 사회적지원 인식 수준을 통해서 혁신행동으로 이어지는 점도 고려하여야 할 중요성을 의미하는 결과라고 사료된다. 따라서 호텔인적자원관리와 조직관리 실무 상, 공정한 평가를 통한 보상정책에 수반하여 종사원의 성과에 적합한 수준으로 고충사항에 대한 개별적인 정책을 도입하여 사회적 지원 인식 수준을 도입하는 것도 바람직 할 것으로 사료된다.

종합적으로 본 연구의 분석결과가 호텔기업의 조직관리와 인적자원관리 측면에 시사하는 점은 호텔기업에서 고객과의 빈번한 인카운터 과정에서 고객의 욕구 충족을 위한 창의성을 발휘할 수 있는 혁신행동을 증대시키기 위해서는 조직차원에서의 공정성 유지와 경영자 및 관리자들이 하부 종사원들로 하여금 사회적지원 인식을 함양시킬 수 있는 제도적인 장치를 마련해야 할 것으로 사료된다. 즉, 종사원 개개인에 대해 보호하고 감싸주며 어려움에 대해 진지하게 해결해주려는 의지, 개인별 업무능력에 대해 높이 평가하는 등의 사회적지원을 인식할 수 있도록 제도적인 장치를 마련하고 조직공정성과 동시에 수반되었을 때, 종사원의 혁신행동이 더욱 증대된다는 것을 의미한다고 하겠다.

본 연구의 결과가 갖는 차별점은 기존의 연구들이 조직공정성과 조직성과(유효성), 사회적지원과 조직성과(유효성)의 직접적인 관계에 치중되어 수행된 것에비해서, 본 연구는 호텔기업을 대상으로 실증분석을 수행한 점과 사회적지원이 조직공정성과 혁신행동의 관계에 매개효과를 검증한 점을 들 수 있다.

끝으로 본 연구의 한계점으로는 연구의 대상을 서울 특별시에 소재한 특등급호텔로 국한한 점, 조사의 시기도 횡단적으로 수행된 점과 혁신행동을 나타낼 수 있는 여타의 존재 가능한 변수들을 배제한 점 등을 들 수 있다. 따라서 연구의 범위와 대상을 보다 광범위하게 적용하고 여타의 존재 가능한 변수들과의 연관성을 반영한 보다 발전적인 후속 연구가 이루어지길 기대한다.

참 고 문 헌

- [1] S. G. Scott and R. A. Bruce, "Determinants of Innovative Behavior ; A path model of individual innovation in the workplace," *Academy of Management Journal*, Vol.37, No.3, pp.580-607, 1994.
- [2] A. M. McCarthy and T. S. Schoenecker, "Commitment to Innovation ; The impact of top management team characteristics," *R & D Management*, Vol.29, No.3, pp.199-216, 1999.
- [3] A. H. Van de Ven, "Central Problems in the Management of Innovation," *Management Science*, Vol.32, No.5, pp.590-607, 1994.
- [4] B. Schneider and D. E. Bowen, "Employee and Customer Perceptions of Service in Banks : Replication and extension," *Journal of Applied Psychology*, Vol.70, No.3, pp.423-433, 1985.
- [5] 김일진, 김중우, 이지우, "혁신적 업무행동의 선행요인에 대한 연구", *경영연구*, 제19권, 제2호, pp.281-316, 2004.
- [6] 이지우, "분배공정성에 따른 직무부담과 혁신적 업무행동의 관계", *인사관리연구*, 제26권, 제1호, pp.113-130, 2002.
- [7] 송정수, 양필석, "상사신뢰와 혁신행동 간의 관계에 있어서 심리적 임파워먼트의 매개효과", *산업경제연구*, 제22권, 제5호, pp.2437-2455, 2009.
- [8] O. Janssen, "Job Demands, Perceptions of Effort-reward Fairness and Innovative Work Behavior," *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.73, pp.287-302, 2000.
- [9] O. Janssen, "The Joint Impact of Perceived Influence and Supervisor Supportiveness on Employee Innovative Behavior," *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.78, pp.573-579, 2005.
- [10] 이지우, "직무부담 및 심리적 임파워먼트와 혁신적 업무행동 사이의 관계", *경영경제*, 제36권, 제1

- 호, pp.1-19, 2003.
- [11] M. A. West and W. M. M. Altink, "Innovation at Work ; Individual, group, organizational and socio-historical perspectives," *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol.5, No.1, pp.3-11, 1996.
- [12] H. Moon, D. Kamdar, D. M. Mayer, and R. Takeuchi, "Me or We? The Role of Personality and Justice as Other-centered Antecedents to Innovative Citizenship Behaviors within Organizations," *Journal of Applied Psychology*, Vol.93, No.1, pp.84-94, 2008.
- [13] 이윤규, 정석환, "공조직에서 조직공정성이 구성원의 혁신행동에 미치는 영향 ; 분배공정성과 절차공정성을 중심으로", *정부학연구*, 제13권, 제1호, pp.7-34, 2007.
- [14] 김성국, 백영미, "문제해결 스타일, 리더와 멤버 간의 교환관계, 태도 및 경쟁압력에 대한 지각과 혁신적인 행동 간의 관계", *인사·조직연구*, 제8권, 제1호, pp.105-163, 2000.
- [15] R. Abraham, "The Impact of Emotional Dissonance on Organizational Commitment and Intention to Turnover," *The Journal of Psychology*, Vol.133, No.4, pp.441-445, 1999.
- [16] 박봉규, "조직구성원의 감정노동과 직무태도간의 관계에서 조직지원과 자기효능감이 미치는 조절효과", *인적자원관리연구*, 제15권, 제1호, pp.69-85, 2008.
- [17] J. W. Bishop, K. D. Scott, G. G. Michael, and C. Russel, "A Construct Validity of Commitment and Perceived Support Variables ; A multi-foci approach across different team environments," *Group & Organization Management*, Vol.30, pp.153-180, 2005.
- [18] S. M. Murphy, S. J. Wayne R. C. Liden, and B. Erdogan, "Understanding Social Loafing ; The role of justice perceptions and exchange relationships," *Human Relations*, Vol.56, No.1, pp.61-84, 2003.
- [19] B. P. Niehoff and R. H. Moorman, "Justice as A Mediator of the Relationship between Monitoring and Organizational Citizenship Behavior," *Academy of Management Journal*, Vol.36, pp.527-556, 1993.
- [20] 강경석, 홍철희, "교사의 조직공정성 인식과 조직시민행동이 교사의 혁신행동에 미치는 영향", *교육행정학연구*, 제26권, 제2호, pp.287-318, 2008.
- [21] 권중생, "조직공정성, 혁신저항 및 방어적 행동의 관계", *인사관리연구*, 제25권, 제1호, pp.425-452, 2001.
- [22] B. Menguc, "An Empirical Investigation of A Social Exchange Model of Organizational Citizenship Behaviors across Two Sales Situation: A Turkish case," *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol.4, pp.205-214, 2000.
- [23] D. Katz and R. L. Kahn, *The Social Psychology of Organizations*, NewYork, Wiley, 1978.
- [24] 지성구, 이갑두, "개인성향, 혁신저항 그리고 혁신성과의 관계", *대한경영학회지*, 제18권, 제5호, pp.2107-2132, 2005.
- [25] O. Janssen, "Innovative Behavior and Job Involvement at the Price of Conflict and Less Satisfactory Relations with Co-workers," *Journal of Occupational Psychology*, Vol.76, pp.347-364, 2003.
- [26] R. Eisenberger, P. Fasolo, and V. Davis-LaMastro, "Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment and Innovation," *Journal of Applied Psychology*, Vol.75, pp.51-59, 1990.
- [27] 신철, 황성혜, "호텔종사원의 사회지능이 사회적 지원 및 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구", *관광연구*, 제24권, 제6호, pp.437-456, 2010.
- [28] 강상묵, 유양호, 이미옥, "호텔종사원의 감정부조화와 고객지향성간의 관계에서 사회적지원과 자

- 기효능감의 조절효과”, 관광경영연구, 제13권, 제3호, pp.1-19, 2009.
- [29] 강영걸, 박노을, “팀후원 인식과 조직후원 인식이 팀 교체 의도 및 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 인적자원관리연구, 제4권, 제2호, pp.39-60, 2007.
- [30] J. Schaubroeck and J. L. Cotton, “Antecedents and Consequences of Role Stress ; A covariance structure analysis,” *Journal of Organizational Behavior*, Vol.13, pp.35-69, 1989.
- [31] S. Alexander and M. Ruderman, “The Role of Procedural and Distributive Justice in Organizational Behaviors,” *Social Justice Research*, Vol.1, pp.177-198, 1987.
- [32] 서재현, “조직공정성이 조직후원인식에 미치는 영향에 관한 연구 ; 상사에 대한 신뢰의 매개역할을 중심으로”, 경영학연구, 제29권, 제3호, pp.451-472, 2000.
- [33] M. A. Konovsky and R. Cropanzano, “Perceived Fairness of Employee Drug Testing as a Predictor of Employee Attitudes and Job Performance,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.76, pp.697-707, 1990.
- [34] S. Hutchison and M. L. Garstka, “Sources Perceived Organizational Support ; Goal setting and feedback,” *Journal of Applied Social Psychology*, Vol.26, pp.1351-1366, 1996.
- [35] 이연택, 이도연, 김종우, “개인특성과 사회적 교환관계가 호텔종사원의 혁신행동에 미치는 영향”, 대한경영학회지, 제20권, 제4호, pp.1821-1848, 2007.
- [36] 설경진, “변혁적리더십이 호텔종사자의 혁신행동에 미치는 영향 연구”, 관광레저연구, 제21권, 제3호, pp.431-451, 2009.
- [37] 송지준, “호텔종사원이 지각하는 조직공정성과 심리적 계약위반이 결과변수에 미치는 영향”, 관광레저연구, 제17권, 제3호, pp.171-190, 2005.
- [38] 이병열, 이용희, “호텔 중업원의 조직공정성 지각과 직무만족 및 이직의도의 인과관계에 관한 연구”, 관광학연구, 제30권, 제2호, pp.321-338, 2006.
- [39] 설홍수, “조직혁신 과정에서 사회정치적 지원, 조직지원 인식, 혁신행동의 관계”, 인사관리연구, 제30권, 제3호, pp.63-85, 2006.
- [40] D. B. McFarlin and P. D. Sweeny, “Distributive and Procedural Justice as Predictors of Satisfaction with Personal and Organizational Outcomes,” *Academy of Management Journal*, Vol.35, No.3, pp.626-637, 1992.
- [41] 김경재, 정범구, “지적자본이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구 ; 심리자본의 조절효과를 중심으로”, 생산성논집, 제22권, 제1호, pp.25-47, 2008.
- [42] S. Cohen and T. Wills, “Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis,” *Psychological Bulletin*, Vol.98, No.2, pp.310-357, 1985.
- [43] 김홍범, 이경원, 장민경, “환대산업 직원의 감정 부조화가 부정적 직무성향에 미치는 영향”, 호텔경영학연구, 제16권, 제1호, pp.41-55, 2007.
- [44] R. M. Baron and D. A. Kenny, “The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, strategic, and statistical considerations,” *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, No.6, pp.1173-1182, 1986.

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 전임교수

<관심분야> : 관광학 콘텐츠, 호텔인적자원관리, 호텔 서비스운영