

호텔기업 종사원 참여경영과 조직몰입의 관계에서 심리적 주인의식의 매개효과

Mediating Effects of Psychological Ownership on the Relationship between Hotel Employees' Participation Management and Organizational Commitment in Hotel Firms

강상묵*, 신정하**, 유양호***

수원과학대학 항공관광과*, 대림대학 호텔관광외식학과**, 인하공업전문대학 호텔경영과***

Sang-Muk Kang(sm kang73@empal.com)*, Jung-Ha Shin(sjh0329@hanmail.net)**,
Yang-Ho Yoo(yyhgood@hanmail.net)***

요약

본 연구는 호텔기업의 종사원 참여경영이 심리적 주인의식 및 조직몰입에 미치는 영향과 심리적 주인의식이 종사원 참여경영과 조직몰입의 관계에 미치는 매개효과를 밝혀내고자 서울지역에 소재한 특등호텔 종사원을 대상으로 실증분석을 시행하였다. 그 결과 종사원 참여경영이 심리적 주인의식과 조직몰입에 영향력이 있고, 심리적 주인의식이 조직몰입에 유의한 영향력이 있음을 밝혀냈다. 또한 심리적 주인의식이 종사원 참여경영과 정서적 몰입의 관계에 부분적인 매개효과를 나타냄을 밝혀냈다. 이 결과는 호텔기업 인적자원 관리의 중요성 및 종사원의 참여경영과 심리적 주인의식이 경쟁환경에서 우위를 점하기 위한 중요한 역할을 한다는 새로운 방향을 시사하는 결과라고 할 수 있다.

■ 중심어 : | 참여경영 | 심리적 주인의식 | 조직몰입 |

Abstract

The purpose of this study is reveal how employee participation management of deluxe hotels located in Seoul affects corporate employees' psychological ownership and organizational commitment. In addition, it tries to find out the mediating effect that the employees' psychological ownership has contributed to the relationship between employee participation management and organizational commitment.

The results of this study are as follows;

Firstly, employee participation management has a great effect on the employees' psychological ownership and organizational commitment.

Secondly, employees' psychological ownership has a mediating effect between employee participation management and organizational commitments.

■ keyword : | Employee Participation Management | Psychological Ownership | Organizational Commitment |

I. 서론

글로벌 경쟁 체계가 확산되고 있는 경영환경에서 서비스기업의 경쟁우위는 기업이 보유한 인적자원을 통

해서 확보 될 수 있으며, 이는 경영층의 인적자원에 대한 지속적인 관심과 관리를 통해 종사원으로 하여금 본인이 속해있는 조직에 몰입하게 함으로서 최대의 성과로 나타나야 한다[1]. 특히 호텔기업과 같이 인적자원에

의해 고객에게 제공되는 서비스 품질이 경쟁우위의 토대가 되는 기업에서는 인적자원의 역량을 증대시키기 위해 다양한 경영기법을 도입하여야 하는 필연성을 갖게 된다[2]. 따라서 종사원의 태도와 행동에 대한 조직 관리 측면에서 기업 조직과 구성원 직무에 대한 종사원의 긍정적인 태도와 행동을 유발시킬 수 있는 기법이 요구되고 있다. 이러한 맥락에서 종사원에 대한 참여경영이 대표적인 기법으로서 중요시되고 있다[3].

Latham and Steele(1983)는 종사원 참여경영이 기업 경영에 미치는 중요성과 효과에 대해 종사원 개개인에게 동기를 부여시켜 개인별 목표를 달성하려는 욕구를 강화시키고, 성과를 나타내는 조직 관리 상 긍정적인 요인임을 강조하였다[4]. 또한 Scott and Bruce(1994), Godard(2001), 이승협(2005) 등은 종사원 참여적 경영은 구성원 개개인의 내적인 동기부여를 유발시켜서 개개인 수행하는 직무에 대한 만족, 성취욕구 증대, 혁신적인 성과, 조직몰입, 직무성과 및 생산성 향상 등의 효과를 나타낸다고 하였다[5-7].

이와 같은 견해를 볼 때 종사원 참여경영은 서비스 인카운터 과정에서 종사원의 고객만족을 위한 신속한 의사결정에 중요하게 작용한다[8]. 따라서 종사원 참여경영은 고객이 지각하는 서비스 품질수준에 직접적인 영향을 미쳐 기업 수익을 증대시키는 호텔기업에서 간과해서는 안 될 중요한 개념이라 할 수 있다[9][10].

한편 조직성과 혹은 조직 유효성 측면에서 대표적인 요소로 조직몰입이 있다. 조직몰입이란 조직과 가치관이 일치하거나 조직의 보상이 적절하여 조직에 남아있고자 하며, 조직을 위해서 충성심을 나타내는 것을 의미한다[11]. 호텔 기업과 같이 재무성과 지표에 대한 객관적 비교측정이 어려운 기업에서는 조직유효성의 대표적 개념인 조직몰입이 비재무적인 성과를 측정하는 지표로써 널리 활용되고 있다.

종사원의 직무성과 및 조직 유효성을 증대시키는 중요 개념으로서 심리적 주인의식이 있다. 심리적 주인의식은 기업 조직에 대해 구성원이 소유의식을 갖는 것을 말한다. 종사원이 심리적 주인의식을 갖게 되면 개별 직무능력이 향상되어 기업 성과로 이어지는 중요성을 가지고 있다[12-14].

심리적 주인의식에 관한 선행연구들은 종업원 지주 제도, 이익분배제도 등의 선행요인들에 의해 심리적 주인의식이 증대되고 심리적 주인의식이 증대되면 조직몰입, 직무몰입, 직무만족, 혁신성과 등과 같은 결과적인 요인들에 영향을 미친다고 하였다[12][13][15][16].

이상과 같이 인적자원에 의해 고객에게 제공되는 서비스 품질이 중요하고 서비스 인카운터 과정에서 고객 만족을 위해 종사원의 최대역량 발휘가 중시되는 호텔 기업에서 종사원 참여경영, 조직몰입, 심리적 주인의식은 매우 중요한 개념임을 이해할 수 있다.

이러한 중요성에도 불구하고 이 세 가지 요인에 대한 선행연구들은 참여경영과 혁신행동, 심리적 주인의식과 조직몰입의 직접적인 관계 등을 검증하는데 집중되어 왔다. 또한 심리적 주인의식의 간접효과에 대해서는 소수의 연구를 제외하고 부족하게 수행되어 왔으며, 특히 호텔기업을 대상으로 세 가지 개념 간의 직·간접적인 영향력에 대해 실증분석을 행한 연구는 지극히 부족한 것이 현실이다.

따라서 본 연구는 호텔기업을 대상으로 하여 종사원 참여경영, 심리적 주인의식, 조직몰입과의 직접적인 영향력을 검증하는 한편 심리적 주인의식이 종사원 참여경영과 조직몰입과의 관계에 미치는 매개효과를 밝혀냄을 통해 호텔기업 인적자원 관리와 조직 관리에 새로운 시사점을 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 종사원 참여경영

종사원 참여경영이란 ‘종사원들이 경영의사결정의 준비, 결정, 수용에 영향을 미치는 과정’을 의미한다[17].

이수광(2005)은 경영참여가 경영성과를 보장한다는 관점에서 탈피, 내재화의 매개효과를 통해 의사결정참여와 조직시민행동의 관계를 이론적, 실증적으로 연구하였다. 그 결과 의사결정참여는 조직시민행동에 직접적으로 영향을 미친다기 보다 의사결정참여제도가 내재화의 매개를 통해 영향을 미치는 것으로 나타났다[18].

또한 Miller and Monge(1986) 등은 그들의 연구에서

기업인사 및 조직관리의 관점에서 종사원 참여경영은 직무수행에 있어서 책임감 증대, 자율적 의지강화, 혁신적인 변화의지 증대, 직무몰입 증대, 생산성 증대 등의 조직성과로 나타난다고 하였다[19]. 특히 호텔산업을 대상으로 오영섭과 주현식(2008), 오영섭(2008) 등은 그들의 연구에서 호텔 주방 종사자들에게 참여경영 시스템을 적용할 경우 경영자에 대한 신뢰, 직무만족, 조직몰입에 영향을 나타냄을 검증하였다[20][21].

이상과 같이 고객과의 서비스 인카운터 과정에서 고객의 욕구 수준에 맞춘 직무역량수행이 중요시되는 호텔기업에서는 종사원에 대한 참여경영은 필수적으로 인식하여야 하는 중요한 요인이라 하겠다.

2. 조직몰입

조직몰입이란 ‘조직이 존속되고 발전 될 수 있도록 구성원들이 속한 조직을 위해 무엇인가를 하고자 하려는 적극적인 관계’를 의미한다[22].

조직행동에 대한 학자들의 견해에 따르면 구성원들이 속한 조직에 몰입될수록 조직이 성과가 증대되기 때문에 조직몰입이 중요하며 다른 성과 변수보다 조직성과에 근간을 나타내는 요인이라고 하였다[23][24].

또한 조직 몰입에 영향을 미치는 선행변수에 대한 연구들은 조직구조의 특성, 조직의 인적자원관리수준, 조직의 분위기, 인적자본 등이 조직몰입을 통해서 여타의 조직 유효성이나 성과를 증대시킨다고 하였다[25][26].

호텔기업과 같은 서비스 기업에서는 구성원의 조직에 대한 적극적 태도에 대한 객관적 검증을 위해서 조직유효성 지표로 조직몰입을 널리 이용하고 있다.

구성원의 적극적 태도에 의해 고객과의 접촉과정에서 수행직무성과 향상을 위해 노력하게 되기 때문이다.

3. 심리적 주인의식

심리적 주인의식이란 ‘조직 구성원이 조직에 대해 공식적인 소유가 아님에도 불구하고 조직에 대한 친밀감이나 유대감을 통해 구성원 자신의 소유처럼 느끼는 심리적 상태’를 의미한다[12]. 이에 대한 선행연구들에 의하면 기업 조직 내에서 조직 구성원들의 심리적 주인의식 수준이 높아지면 조직몰입과 관련한 강화 등의 조직유

효성이 증대된다고 하였다[27]. 또한 심리적 주인의식의 효과에 대해 이봉세 외(2007), Buchko(1992), Pierce et al.(2001) 등은 심리적 주인의식을 조직에 대해 정서적인 애착으로 규정하고 구성원에 대해 경영참여 기회를 확대하고 자율권을 부여할수록 심리적 주인의식이 증대되고 궁극적으로 조직에 더욱 몰입하고 변화를 추구하는 보다 혁신적인 성과를 나타낸다고 밝혀냈다 [13-15].

이상과 같이 심리적 주인의식은 조직구성원들로 하여금 더욱 조직에 몰입하고 자발적인 직무노력을 증대시키려는 의지를 강화시키게 되는 근간으로서 고객욕구에 맞춘 직무수행 생산성이 중요시 되는 호텔기업에서 중요시되어야 하는 요소이다.

III. 연구조사 설계

1. 조사 설계 및 가설의 설정

호텔기업과 같이 고객과의 서비스 인카운터 과정에서 서비스를 제공하는 종사원들의 직무수행 역량을 통한 서비스 품질이 경쟁우위의 토대가 되는 기업에서는 종사원 참여경영을 통해 심리적 주인의식을 배양시키고 이를 통해 조직몰입을 창출하는 것이 매우 중요하다고 하겠다. 따라서 종사원 참여경영, 심리적 주인의식, 조직몰입의 세 가지 개념 간의 관계에 대한 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 연구모형 및 연구가설을 설정하였다.

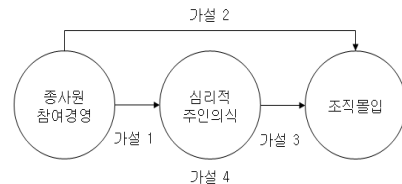


그림 1. 연구모형

1.1 종사원 참여경영과 심리적 주인의식의 관계

종사원 참여경영과 심리적 주인의식의 관계에 대하여 Pierce et al.(2001) 등은 직장동료 및 경영층과의 의견을 주고받는 기회가 부여되고 상급자가 종사원을 가치

있게 생각하는 경영환경에서 심리적 주인의식이 함양된다고 하였다[15]. 또한 Hammer and Stern(1980), Buchko(1992), Daniels and Bailey(1999), Pierce et al.(2003), 이승협(2005) 등의 연구들은 종사원의 직무에 대한 자율권 부여, 의사결정권한 부여, 조직 의사결정에 종사원을 참여시킴에 따라서 종사원의 기업 조직에 대한 심리적 주인의식이 증대된다고 주장하였다. 이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같이 [가설 1]을 설정하였다[28][14][3][12][7].

[가설 1] 호텔기업 종사원 참여경영은 심리적 주인의식에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.2 종사원 참여경영과 조직몰입의 관계

종사원 참여경영과 조직몰입과의 관계에 대해 Basu and Green(1997), 이인석(1999), 이지우 외(2003), 김일천 외(2004) 등의 연구들은 조직 구성원들에 대해 기본적으로 자율성을 부여하거나 종사원의 의지가 반영된 직무를 수행할수록 종사원들이 조직성과를 나타낸다고 하였다[29][1][30][31].

또한 유사한 관점에서 장지예(2005), 김재봉(2008) 등은 종업원 지주제나 이익분배제도를 통해 경쟁우위의 지속성 유지를 위한 조직몰입이 나타낸다고 하였다[32][33]. 이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같이 [가설 2]를 설정하였다.

[가설 2] 호텔기업 종사원 참여경영은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.3 심리적 주인의식과 조직몰입의 관계

Pierce, Rubenfeld and Morgan(1991)은 심리적 주인의식이 결과변수와 관계에서 조직몰입이 매개효과를 나타낸다고 하였다[34]. 또한 장지예(2005)는 종사원에 대한 이익분배제도가 조직몰입에 영향을 미친다고 하였으며, 김재봉(2008)도 종업원 지주제도를 통해 종사원의 조직에 대한 몰입도가 증대된다고 하였다[32][33]. 이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같이 [가설 3]을 설정하였다.

[가설 3] 호텔기업 종사원의 심리적 주인의식은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.4 종사원 참여경영, 심리적 주인의식, 조직몰입의 관계

Pierce, Rubenfeld and Morgan(1991)은 종사원들에게 이익분배제도를 통해 주인의식을 높일 수 있다고 하였으며, 이는 심리적으로 경험된 소유감을 통해 종사원들의 태도와 행동에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다[34]. Coyle-shapiro, Morrow, Richardson and Dunn(2002)는 심리적 주인의식이 종사원의 인식과 조직몰입의 관계에서 매개효과가 있음을 제시한 바 있다[35]. 최근의 연구에서 종업원지주제도 또는 이익분배제도와 조직몰입의 관계에서 심리적 주인의식이 매개효과가 있음이 밝혀진바 있다[32][33].

이상과 같은 논의를 바탕으로 하여 다음과 같이 [가설 4]를 설정하였다.

[가설 4] 호텔기업 종사원의 심리적 주인의식은 종사원 참여경영과 조직몰입 간의 관계에 매개효과를 나타낼 것이다.

2. 측정 변수의 구성

2.1 종사원 참여경영

종사원 참여경영에 대해 Sashkin(1976)의 견해를 바탕으로 ‘종사원들이 경영의사 결정에 영향력을 행사하는 것’으로 정의하고자 한다[17]. 종사원 참여경영에 대한 구체적인 연구조사 항목은 Appelbaum, Bailey, Berg and Kalleberg(2000)[36], 오영섭(2008)의 연구[21]에서 사용된 5개 항목으로 구성하였다. 조사항목에 대해서는 Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

2.2 조직몰입

조직몰입은 ‘조직이 존속되고 발전될 수 있도록 구성원들이 속한 조직을 위해 무엇인가를 하고자 하려는 적극적 관계’로 정의하였다[22]. 조사항목은 하용규(2003)의 연구에서 사용한 6개 문항으로 구성하였으며, Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

2.3 심리적 주인의식

심리적 주인의식에 대해서는 Pierce, Kostova and

Dirks(2003)의 견해와 같이 ‘조직 구성원이 조직에 대해 공식적인 소유가 아님에도 불구하고 조직에 대한 친밀감을 통해 구성원의 소유처럼 느끼는 심리적 상태’라고 정의하고자 한다[12]. 심리적 주인의식에 대한 구체적인 조사항목은 Pierce, Kostova and Dirks(2001)[15], Wagner, Parker and Christiansen(2003)의 연구[37]에서 사용한 6개 문항으로 구성하였고 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 2010년 5월 10일부터 24일까지 총 250부를 배포하여 242부가 회수되었으며 그 중 응답이 불성실한 4부를 제외한 총 238부가 분석에 사용되었다.

인구통계적 특성을 살펴보면 남자 55.4%, 여자 44.6% 이고 학력은 대졸 43.6%, 전문대졸 27.7%순으로 나타났다. 근무부서는 식음료 36.1%, 객실 29.8%, 관리부서 18.9%였으며, 직위는 과장급미만이 71.4%, 과장급 16.8%, 차·부장급 11.8%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 검증하였다.

타당성분석을 위한 요인추출방법으로는 주성분분석을 사용하였으며, 직교회전(varimax)방식에 의해 고유치가 1 이상인 요인만 선택하였다. 분석결과 독립변수인 참여경영과 매개변수인 심리적 주인의식은 단일요인으로, 종속변수인 조직몰입은 정서적 몰입과 유지적 몰입 2개 요인으로 나뉘어 추출되었다.

표 1. 참여경영 요인분석 결과

구분	참여경영	Cronbach's α
직무관련회의 참석	.815	.888
주기적인 부서장 회의 주제	.786	
직무관련 제안의 정도	.873	
직무관련 외부교육 연계	.857	
상급자로부터 직무관련 노하우 교육	.831	
eigen 값	3.468	
누적 총분산 설명력	69.335	

KMO=.846, Bartlett 구형성 검정치=612.836, 유의확률=.000

표 2. 심리적 주인의식 요인분석 결과

구분	주인의식	Cronbach's α
나의 호텔처럼 생각함	.883	.918
호텔에 대한 높은 주인의식	.831	
직무관련 비용 절감방안 강구	.856	
혁신적 직무수행방안 제안	.862	
종사원 공동의 호텔이라고 생각함	.814	
종사원 대부분이 자신의 호텔이라 생각함	.807	
eigen 값	4.260	
누적 총분산 설명력	71.005	

KMO=.876, Bartlett 구형성 검정치=929.253, 유의확률=.000

표 3. 조직몰입 요인분석 결과

구분	정서적 몰입	유지적 몰입	Cronbach's α
애사심정도	.902		.855
근속행복감정도	.862		
공동운명 의식정도	.699		
가족애의정도	.926		
근속필요성정도		.889	.826
퇴직상실감정도		.893	
eigen 값	3.763	1.105	
누적 총분산 설명력	62.659	81.071	

KMO=.767, Bartlett 구형성 검정치=922.002, 유의확률=.000

3. 가설의 검증

가설은 종사원 참여경영과 조직몰입 간의 관계에 있어서 심리적 주인의식의 매개작용에 관한 것으로, 가설 검증을 위해 매개회귀분석을 실시하였다.

Baron and Kenny(1986)의 방법론에 의하면 (1) 1단계에서 독립변수는 매개변수에 유의한 영향을 미쳐야 하며, (2) 2단계에서 독립변수는 종속변수에 유의한 영

향을 미쳐야 하고, (3) 3단계에서 매개변수는 종속변수에 유의한 영향을 미쳐야 하며, (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[38].

1단계에서 참여경영($\beta=.812, t=20.634, p<.001$)은 심리적 주인의식에 대해 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 1]이 채택되었고, 매개회귀분석 조건(1)이 충족되었다.

2단계에서 참여경영($\beta=.547, t=9.685, p<.001$)은 정서적 몰입에 대해 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 유지적 몰입에 대한 검증 결과도 참여경영($\beta=.565, t=10.147, p<.001$)은 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 2]는 채택되었고, 매개회귀분석 조건(2)도 충족되었다.

3단계에서 심리적 주인의식($\beta=.542, t=9.562, p<.001$)은 정서적 몰입에 대해 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 유지적 몰입에

표 4. 종사원 참여경영과 정서적 몰입의 관계에서 심리적 주인의식의 매개효과

구분	1단계		2단계		3단계	
	심리적 주인의식		정서적 몰입		정서적 몰입	
	β	t	β	t	β	t
(상수)		.000		.000		.000
참여경영	.812***	20.634	.547***	9.685	.313**	3.300
주인의식					.287**	3.026
R ²	.659		.299		.459	
수정R ²	.658		.296		.456	
F	425.748***		93.805***		186.360***	

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

대한 검증결과도 심리적 주인의식($\beta=.677, t=13.651, p<.001$)은 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 3]은 채택되었고, 매개회귀분석 조건(3)도 충족되었다.

마지막으로 종사원 참여경영과 조직몰입의 관계에서 심리적 주인의식의 매개효과를 검증한 결과 참여경영의 영향정도가 2단계에 비하여 참여경영의 β 값이 감소

(.547→.313)하였음을 확인 할 수 있었다. 따라서 종사원 참여경영과 정서적 몰입의 관계에서 심리적 주인의식은 부분적인 매개작용을 하고 있는 것으로 판단할 수 있다.

또한 종사원 참여경영과 유지적 몰입의 관계에서 심리적 주인의식의 매개효과를 검증한 결과 참여경영의 영향정도가 2단계에 비하여 β 값은 감소(.565→.043)하였으나, 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 종사원 참여경영과 유지적 몰입의 관계에서 심리적 주인의식은 매개작용을 하지 않는 것으로 판단할 수 있다. 따라서 [가설4]는 부분 지지되었다.

표 5. 종사원 참여경영과 유지적 몰입의 관계에서 심리적 주인의식의 매개효과

구분	1단계		2단계		3단계	
	심리적 주인의식		유지적 몰입		유지적 몰입	
	β	t	β	t	β	t
(상수)		.000		.000		.000
참여경영	.812***	20.634	.565***	10.147	.043	.509
주인의식					.642***	7.541
R ²	.659		.319		.459	
수정R ²	.658		.316		.454	
F	425.748***		102.968***		56.873***	

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

V. 결론

종사원의 참여경영과 심리적 주인의식에 대한 중요성을 밝힘으로써 인적자원에 대한 관리와 조직관리 측면에 새로운 방향을 제시하고자 하였다. 연구의 주된 목적으로 종사원 참여경영과 조직몰입의 관계에 심리적 주인의식이 미치는 매개효과를 검증하는데 있으며, 서울시 특등급 호텔을 대상으로 실증분석한 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 호텔 종사원의 참여경영은 심리적 주인의식에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 호텔 종사원들에게 경영과 관련하여 충분한 참여기회가 제공되는 직무환경이 조성될수록 심리적으로 주인의식이 높아짐을 보여주는 결과라 할 수 있다.

보다 구체적으로 호텔기업에서 고객과 관련된 의사결정 과정에서 종사원의 의견을 반영하고 종사원이 직무를 수행할 때 보다 자율적인 수행을 배려할 경우에 호텔기업조직에 대한 주인의식이 생긴다는 중요성을 의미한다고 할 수 있다.

둘째, 호텔 종사원의 참여경영은 조직몰입에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 종사원들이 소속감을 가지고 직무와 관련된 회의에 지속적으로 참여하고, 교육과 연계하여 자기개발을 하며, 적극적으로 의견을 제시할수록 조직에 대한 소속감 고취 및 충성도 증대로 나타나게 된다.

셋째, 종사원의 심리적 주인의식은 조직몰입에 정(+)²의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 종사원이 속해있는 조직을 구성원의 소유처럼 인식할수록 보다 높은 조직 몰입도를 보이게 되며, 이는 궁극적으로 기업의 성과로 나타날 수 있음을 보여주는 결과라 할 수 있다.

넷째, 호텔 종사원의 참여경영과 조직몰입의 관계에서 심리적 주인의식의 매개효과를 검증한 결과 종사원 참여경영과 정서적 몰입의 관계에서 심리적 주인의식은 부분매개효과를 보이는 것으로 분석되었으나, 참여경영과 유지적 몰입의 관계에서 심리적 주인의식은 매개효과가 없는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 조직을 위해 능동적이고 적극적인 관점이 정서적몰입인 것에 비해서 유지적 몰입은 본인의 필요에 의한 수동적인 몰입의 형태인 것을 감안하면 당연한 결과인 것으로 판단된다.

본 연구의 결과가 호텔기업 경영 측면에 시사하는 점은 첫째, 종사원의 참여경영을 적극적으로 유도할 필요성이 있다는 것이다. 종사원들이 참여경영을 통해 형성되는 긍정적인 태도는 조직의 성과에 직접적인 영향을 미치게 된다. 따라서 경영자들은 전통적이 방식의 회사 또는 상사 주도적인 인사관리 시스템 보다는 작업방식의 개선이나 혁신, 새로운 아이디어를 제안 할 수 있는 기회 제공, 직무수행과정에서 획득한 자신의 노하우나 정보를 회사 전체 차원에서 공유 등과 같이 종사원들이 참여할 수 있는 제도적 장치를 확대해야 할 것으로 사료된다. 이를 위해 종사원 참여형 의사결정 시스템의 도입 등과 같은 실제적인 방안 논의되어야 하겠다.

둘째, 호텔기업의 경영자나 관리자는 종사원들에게 일방적으로 심리적 주인의식을 강요하기 보다는 직무 환경과 조직환경의 특성을 분석하여, 종사원들에게 적절하고 공정하게 보상 및 지원해주는 시스템 개발해야 할 것이다. 이를 위해 종사원주주제나 이익분배제와 같은 실제적인 방안이 논의될 수 있을 것으로 사료된다.

본 연구의 결과가 나타내는 학술적인 시사점은 다음과 같다. 기존의 선행연구들이 참여경영을 선행변수로 조직시민행동, 조직성과, 심리적 주인의식을 결과변수와의 관계를 검증하는데 주목적이 있었다. 그러나 아직 국내에서 종사원의 참여경영과 조직몰입에 관한 연구도 논의가 부족한 상황이었으며, 더욱이 호텔기업을 대상으로 한 연구는 절대 부족한 상황이었음에도, 본 연구에서는 종사원의 참여경영과 조직몰입의 관계에서 심리적 주인의식이 매개효과를 나타냄을 밝혀낸 것이라고 할 수 있겠다.

끝으로 본 연구가 갖는 한계점은 연구의 대상을 서울 특별시에 소재한 특등급 호텔로 국한한 점과 조직몰입에 영향을 미치는 가능성 있는 다양한 요인을 다루지 못한 점을 들 수 있다. 또한 연구의 조사 시기도 횡단적으로 이루어진 한계가 있을 수 있다. 따라서 연구의 범위, 시기, 대상 등이 보다 확대된 발전적인 연구가 이루어지길 기대하며, 다양한 매개변수와 조절변수를 고려하고 분석에 구조방정식을 활용하는 좀 더 폭넓은 연구가 이루어져야 할 것이다.

참고 문헌

- [1] 이인석, “혁신행동의 선행요인에 관한 연구”, 인사관리연구, 제23권, 제1호, pp.89-113, 1999.
- [2] 김종우, 이지우, 백유성, “조직 내 교환관계, 조직몰입 및 혁신적 업무행동의 관계”. 경영연구, 제22권, 제4호, pp.117-150, 2007.
- [3] K. Daniels and A. Bailey, “Strategy Development Processes and Participation in Decision Making; Predictors of role stressors and job satisfaction,” Journal of Applied

- Management Studies, Vol.8, No.1, pp.1-5, 1999.
- [4] G. P. Latham and T. P. Steele, "The Motivational Effects of Participation versus Goal Setting on Performance," *Academy of Management Journal*, Vol.26, No.3, pp.406-417, 1983.
- [5] S. G. Scott and R. A. Bruce, "Determinants of Innovation Behavior: A path model of individual innovation in the workplace," *Academy of Management Review*, Vol.37, No.3, pp.580-607, 1994.
- [6] J. Godard, "High Performance and The Transformation of Work?: The implication of alternative work practices for the experience and outcomes of work," *Industrial and Labor Relations Review*, Vol.54, No.4, pp.776-805, 2001.
- [7] 이승협, *한국노동자 참여경영의 현황과 전망*, 한국노총 중앙연구원, pp.6-7, 2001.
- [8] 김종호, 김봉, 신용섭, "호텔서비스의 인적서비스 요인이 관계의 질 및 재이용의도에 미치는 영향에 관한 연구" *마케팅과학연구*, 제12권, pp.77-97, 2003.
- [9] D. Greising, "Quality: How to make it pay," *Business Week*, pp.54-59, 1994(8).
- [10] R. T. Rust, A. J. Zahorik, and A. Keinningham, "Return on Quality: Making service quality financially accountable," *Journal of Marketing*, Vol.59, pp.59-70, 1995(4).
- [11] K. R. Ferris and N. Aranya, "A Comparison of Two Organizational Commitment Scale," *Personal Psychology*, Vol.36, pp.112-123, 1983.
- [12] J. L. Pierce, T. Kostova and K. T. Dirks, "The State of Psychological Ownership: Integrating and extending a century of research," *Review of General Psychology*, Vol.7, No.1, pp.84-107, 2003.
- [13] 이봉세, 박경규, 임효창, "우리사주제도 관련 특성이 종업원의 심리적 소유감과 태도에 미치는 영향", *인사관리연구*, 제31권, 제3호, pp.27-54, 2007.
- [14] A. A. Buchko, "Effect of Employee Ownership on Employee Attitudes: A test of three theoretical perspectives," *Work and Occupations*, Vol.19, No.1, pp.59-78, 1992.
- [15] J. L. Pierce, T. Kostova, and K. T. Dirks, "Toward a Theory of Psychological Ownership in Organizations," *Academy of Management Review*, Vol.26, No.2, pp.298-310, 2001.
- [16] J. L. Pierce, M. P. O'Driscoll, and A. M. Coghlan, "Work Environment Structure and Psychological Ownership: The mediating effects of control," *The Journal of Social Psychology*, Vol.144, No.5, pp.507-534, 2004.
- [17] C. Lakshmann, *Worker' Participation and Industrial Democracy*, New Delhi: Ajanta Books International, 1990.
- [18] 이수광, "경영참여가 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구", *관광경영학연구*, 제9권, 제2호, pp.165-183, 2005.
- [19] K. I. Miller and P. R. Monge, "Participation, Satisfaction and Productivity: A meta-analytic review," *Academy of Management Journal*, Vol.29, No.4, pp.727-753, 1986.
- [20] 오영섭, 주현식, "호텔 주방종사자의 참여적 작업시스템과 관리자의 셀프리더십이 경영자 신뢰, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향", *외식경영연구*, 제11권, 제2호, pp.149-170, 2008.
- [21] 오영섭, "외식업 조리종사자의 참여적 작업시스템이 셀프리더십, 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향", *한국조리학회지*, 제14권, 제2호, pp.193-204, 2008.
- [22] 하용규, *호텔 임파워먼트 도입이 리더십과 조직몰입의 관계에 미치는 영향*, 박사학위논문, 경기대학교, 2003.
- [23] R. M. Steers, "Antecedents and Outcomes of

- Organizational Commitments," *Administrative Science Quarterly*, Vol.22, p.46, 1977.
- [24] 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.
- [25] 배종석, "인적자원관리와 기업성과: 비판적 고찰과 한국기업 적용과제," *인사관리연구*, 제25권, 제3호, 2001.
- [26] 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.
- [27] D. G. Gardner, L. Van Dyne and J. L. Pierce, "The effects of pay level on organization-based self-esteem and performance," *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, Vol.77, No.3, pp.307-322, 2004.
- [28] T. H. Hammer and R. N. Stern, "Employee Ownership: Implications for the organizational distribution of power," *Academy of Management Journal*, Vol.23, No.1, pp.78-100, 1980.
- [29] R. Basu and S. G. Green, "Leader-Member Exchange and Transformational Leadership: An empirical examination and innovative behaviors in leader-member dyads," *Journal of Applied Social Psychology*, Vol.27, No.6, pp.477-499, 1997.
- [30] 이지우, 김중우, 김일천, "심리적 임파워먼트와 조직지원이 종합병원 직원들의 혁신적 업무행동에 미치는 영향", *한국보건행정학회*, 제13권, 제1호, pp.46-69, 2003.
- [31] 김일천, 김중우, 이지우, "혁신적 업무행동의 선행요인에 관한 연구", *경영연구*, 제19권, 제2호, pp.281-316, 2004.
- [32] 장지예, "이익분배제에 대한 종업원의 인식이 조직몰입에 미치는 영향", *한국항공경영학회 추계학술발표대회*, pp.285-305, 2005.
- [33] 김재봉, "종업원지주제도, 심리적 주인의식과 조직몰입의 관계", *산업경제연구*, 제21권, 제3호, pp.913-934, 2008.
- [34] J. L. Pierce, S. Rubenfeld, and S. Morgan, "Employee Ownership: A conceptual model of process and effects," *Academy of Management Review*, Vol.16, No.1, pp.121-144, 1991.
- [35] J. Coyle-Shapiro, P. C. Morrow, R. Richardson, and S. R. Dunn, "Using Profit Sharing to Enhance Employee Attitudewds: A longitudinal examination of the effects on trust and commitment," *Human Resource Management*, Vol.41, Issue.4, pp.423-439, 2002.
- [36] E. Appelbaum, T. Bailey, P. Berg, and A. L. Kalleberg, *Manufacturing Advantage: Why high-performance work systems pay off*, Ithaca, NY: Cornell Univ Press, 2000.
- [37] S. H. Wagner, C. P. Parker and N. D. Christiansen, "Employee that Think and Act Like Owners: Effects of ownership beliefs and behaviors on organizational effectiveness," *Personnel Psychology*, Vol.56, No.4, pp.847-871, 2003.
- [38] 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.

