

자기효능감이 직무착근도, 혁신행동과 조직구성원 행동에 미치는 영향

-근무형태에 따른 조절효과 중심으로-

Effects of Self-efficacy on Job Embeddedness, Innovation Behaviors, and Organizational Citizenship Behavior

- the Moderating Effect Worked Mainly in the Form-

홍현경*, 정규엽**, 김원희***

인하공업전문대학*, 세종대학교 호텔관광대학**, (주)그랜드코리아레저***

Hyun-Kyong Hong(logbook@hanmail.net)*, Kyoo-yup Chung(chungky@sejong.ac.kr)**,
Won-Hee Kim(wonheekim@7luck.com)***

요약

급변하는 경영환경에서 기업의 경쟁우위를 확보하기 위해 우수한 인재의 확보와 혁신의 중요성이 강조되고 있다. 본 연구는 자기효능감, 직무착근도가 혁신행동 및 조직구성원 행동에 어떤 영향을 미치는 지에 대한 연구를 실시하였으며 근무형태별로 영업부서와 영업지원부서 두 개로 집단을 나누어 차이를 분석하였다. 실증분석에 사용된 통계기법은 빈도분석, 신뢰도 분석, 확인적 요인분석, 두 집단의 조절효과를 보기 위해 카이스퀘어 검증 및 구조모형을 바탕으로 한 경로분석을 실시하였으며 분석의 수행을 위해 SPSS19.0과 AMOS18.0을 이용하였다. 근무형태를 두 집단으로 분류하여 즉, 영업부서와 영업지원부서에 대한 경로분석의 차이를 알아본 결과 자기효능감과 직무착근도 요인 중 자기조절감과 과업난이도 요인이 혁신행동에 다른 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자기효능감과 조직구성원 행동에서도 영업부서와 영업지원부서에 따라 상당히 다른 결과를 나타냈다. 이러한 연구목적을 달성하기 위하여 문헌적 연구와 경로분석을 이용한 실증적 연구를 함께 실시하였으며, 분석결과를 바탕으로 호텔산업이 인적자원관리 방안과 효율성을 높이기 위한 방안을 제시하였다.

■ 중심어 : | 자기효능감 | 직무착근도 | 혁신행동 | 조직구성원행동 |

Abstract

Under fastly moving business circumstance, it is very important to retain par excellence human resource and innovation. The purpose of this study is to find out casual relationship among self-efficacy, job embeddedness, innovative behavior, and organizational citizenship behavior, which is dependent variable. With the help of information technology. To verify hypotheses such statistical analyses as factor analysis, reliability test, and path analysis by AMOS 18.0. The population of this study is employees of super deluxe hotels in Korea and they are divided into two categories such as front-of-the-house and back-of-the-house respectively with same numbers. In case of mutual relationship between self-efficacy and innovative behavior, self-control and task difficulty factors significantly influence innovative behavior in case of front-of-the-house employees and vice-versa in those of back-of-the-house. In case of interactive relationship between self-efficacy and organizational citizenship behavior, slightly different results are revealed between front-and back-of-the-house employees, employees, i.e. all factors are significantly related in former but not in latter.

■ keyword : | Self-efficacy | Job Embeddedness | Innovative Behavior | Organizational Citizenship Behavior |

I. 서론

급변하는 경영환경에서 기업의 경쟁우위를 확보하기 위해 우수한 인재의 확보와 혁신의 중요성이 강조되고 있다. 우수한 인재의 조직 이탈은 상당한 비용손실을 초래하여 우수한 인재에 대한 이직을 줄이기 위한 방안 모색이 필요하다. 지금까지의 기존의 선행연구에서 이직의 원인에 대한 연구가 활발히 진행되어 왔지만, 직원들이 왜 기업에 머물려고 하는지에 대한 보다 세밀한 연구가 요구되고 있는 실정이다[1].

인적자원은 조직의 성장과 발전에 가장 중요한 요인 이므로 조직은 유능한 조직구성원을 끌어들이고 계속 머물러 있게 하여, 이들로 하여금 피고용에 따른 의무 뿐만 아니라 창조적이고 자발적으로 업무를 수행하게끔 함으로써 조직의 목표를 효과적으로 달성 할 수 있게 해야 한다. 그러나 조직구성원들은 언젠가는 조직을 떠나기 마련이므로 이직을 효과적으로 관리하느냐 하는 문제는 조직의 인적자원관리의 중요한 관심사항이 되고 있다[2].

직무 착근도는 그 동안에 이직에 관한 연구가 조직구성원들이 조직을 떠나는 원인을 규명하여 이직을 막는데 연구의 관심을 두었지만, 이 개념은 조직구성원들이 이직하지 않고 조직에 잔류하는 원인을 규명하는 현실적인 접근방식의 개념이기에 이에 대한 연구는 앞으로 조직에서의 이직관리뿐 아니라 조직유효성에 큰 도움을 줄 것으로 기대된다.

통제중심의 관리에서 벗어나 자율 중심의 관리로의 전환이 요구되는 상황에서 조직구성원의 공식적인 역할 내 행동뿐만 아니라 자신에게 요구되지는 않지만 조직발전을 위해 기여하려는 자발적인 역할 외 행동, 즉 조직구성원 행동과 혁신행동을 이끌어 내는 요인으로 직무 착근도에 착안하여 본 연구를 진행하였다.

또한 호텔직원들의 역할에 대한 비중이 높게 인식되는 가운데, 인적서비스산업에서 효율적으로 직원들을 관리하기 위해서 최근 인간의 태도 및 행동분야에 있어서 자기 효능감이란 자아개념이 대두되고 있는데[3], 이는 직무성과와 조직몰입에 유의한 영향을 준다는 것도 입증되었고, 자기효능감이 높아질때 적극적인 태도로

이어져 성과 및 조직에 대한 일체감과 충성심이 향상된다고 한다[20]. 뿐만 아니라 자기효능감은 조직구성원들의 혁신행동과 조직구성원 행동으로도 이어질 수 있다[4-6].

자기효능감과 직무착근도, 혁신행동, 조직구성원 행동은 조직행동연구에 있어서 중요한 변수이지만, 자기효능감과 조직구성원 행동 간의 관계에 대한 연구는 드물다.

자기효능감과 직무착근도를 다룬 연구도 기존연구에서는 찾아볼 수 없었고, 직무착근도와 혁신행동, 조직구성원 행동 간의 관계에 대한 연구도 없는 실정이다. 호텔이란 기업은 서비스 접점에서 근무하는 영업부서와 백 오피스에서 근무하는 영업지원부서로 크게 나눌 수 있는데, 근무형태에 따라 직무착근도의 차이가 있을 것으로 생각되어진다. 이에 본 저자는 근무부서별로 두 집단을 나누어 자기효능감이 직원들의 직무착근도에 어떤 영향을 미치는지와 직무착근도가 혁신행동과 조직구성원 행동에 어떤 영향관계를 미치는지를 파악하고자 한다.

급변하는 경영환경에서 기업이 지속적인 경쟁우위를 달성하는데 있어 혁신의 중요성이 강조되고 있는데, 혁신행동은 기업의 경쟁력을 높이고 장기적으로 성장하기 위해서는 중요한 요인으로 조직구성원의 혁신행동을 이해하고 구성원의 혁신행동을 촉진할 수 있는 요인들을 밝히려는 연구는 기존에 다루지 않았던 변인들간의 관계성을 검증한다는데 학문적으로 의미가 있다고 하겠다. 따라서 본 연구에서는 실증분석을 토대로 실제 호텔에서의 효율적인 직원 유지전략 및 직원들의 혁신적이고 자발적인 행동을 촉진시키기 위한 경영전략적인 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적배경

1. 자기효능감

자기효능감이란 개인의 어떠한 행동이나 활동을 성공적으로 수행할 수 있다는 자신의 능력에 대한 확신이나 기대를 말하는 것으로 사람들이 어떤 활동을 선택하

고 얼마만큼의 노력을 쏟으며 장애에 직면하여 그 활동을 얼마나 오랫동안 지속하는가에 영향을 미친다. 따라서 자기효능감이 높다는 것은 어떠한 결과발생을 통제할 수 있는 자신의 능력을 높게 판단하는 것으로 볼 수 있다.

주어진 상황에 자신감을 가지고 얼마나 잘 대처하는가와 밀접한 연관이 있는 것으로서 자기효능감이 높은 사람은 어려운 상황에서도 자신이 유능하다고 믿고, 따라서 일을 성공적으로 수행하여 성과를 달성할 것이라는 신뢰감을 갖는 경향이 있다[7].

자기 효능감은 인간의 행위와 성과에 중요한 영향요인으로 확립되어 왔다(25). 자기효능감 개념은 동기부여효과를 설명하는데 중요한 변수로 많은 관심을 받고 있다(24). 높은 자기효능감을 지닌 사람들은 그들의 삶을 영위하는데 있어서 미래지향적 시각을 가진다. 또한 목적을 가지고 있는 많은 인간 행동은 인식된 목표들을 구체화시키는데, 개인적인 목표설정은 자신이 해낼 수 있다고 믿는 확신에 의해서 영향을 받는다. 자기효능감이 강할수록 사람들이 자기를 위해 설정하는 목표들은 더욱 높고, 그 목표들에 대한 실행도 더욱 높게 나타날 것이다.

자기효능감은 자신의 능력에 대한 단일한 기대나 신념이 아니라 다양한 요소로 구성되어 있다. 자기조절감, 효능감, 과업도전감 등은 자기 효능감의 구성요소로 각각 상이한 상황에서 다른 영향을 미친다[8].

자기효능감이 높은 개인은 도전적이고 구체적인 목표를 선택하는 반면에 자기효능감이 낮은 개인은 자신의 기술을 뛰어넘는 위험적인 상황을 무서워하고 피하려 하며, 그들이 조절할 수 있다고 생각하는 상황만을 선택하고 행동한다. 업무의 난이도는 자신이 통제하고 다룰 수 있다고 생각하는 도전적인 과제를 선택하는 과정을 통해 표출된다.

2. 직무 착근도

Mitchell 등(2001)은 조직구성원들이 기회가 있음에도 조직을 떠나지 않는 이유를 설명하기 위해 직무착근도라는 개념을 통하여 세 개의 하위차원을 제안했다. 즉, 적합성(fit)이란 조직구성원의 직무, 조직, 지역사회

와의 적합함에 대한 인식(perception of their fit with their job, organization and community)을 뜻하며, 연계(link)란 다른 사람, 팀, 조직과의 연계(link to other people, teams and group)를 의미하고, 희생(sacrifice)이란 조직구성원이 그들의 직무를 떠나게 될 경우 희생하게 되는 것으로 정의할 수 있다.

착근도의 개념은 Polanyi(1957)에 의해 처음 사용되었는데, 착근도의 개념을 사회적 구조가 경제생활에 영향을 미치는 방법에 대한 이해를 돕기 위한 개념으로 사회적 측면과 경제적 측면에서 행하여졌다[9].

Mitchell, Holtom, Lee & Erez(2001)는 조직에 대한 적합성(fit)을 “자신이 수행하고 있는 직무, 자신이 속한 기업, 조직이 자신과 잘 맞다고 지각하는 정도”라고 정의하였다.

Mitchell et al.(2001)은 조직에 대한 연계를 “각 개인이 타인, 팀, 집단, 조직 등과 연결된 정도”라고 정의하였다. 즉 연계(links)란 개인이 타인, 집단, 조직, 환경 등과 연결된 정도를 말한다[10][12][33]. 이러한 연계는 조직구성원이 직장내적요소로서 자신의 직무, 동료, 부서와의 관계, 업무외적요소로서 자신의 가족, 이웃, 공동체 등과 사회적, 심리적, 재무적 망에 의해 얽혀 있으면서 서로 상호작용한다는 것을 의미하며, 따라서 조직구성원이 연계를 강하게 지각하면 할수록 조직에 잔류하고 싶은 욕구가 크게 작용하게 되므로 조직은 직원의 연계를 강화시키기 위한 노력을 하게 된다.

Mitchell et al.(2001)은 조직관련 희생(Sacrifice)을 ‘각 개인이 현재의 직장을 떠날 경우 희생해야 하는 물질적, 심리적 편익에 대한 지각된 비용’으로 정의 하였다. 즉 이직을 결심하고 조직을 떠남으로써 발생하는 자신의 직무, 동료, 편익 등을 포기해야하는 기회비용을 의미하는 것이다[10][31]. 조직구성원이 이직을 고려할 경우 포기해야 할 것이 많을수록 희생은 커지게 될 것이고, 실제로 이직을 결심하기 어렵게 하는 요인으로 작용할 수 있다. Holtom 등(2006)은 최근의 연구에서 직무 착근도를 적용하여 인적 자본과 사회적 자본을 증가시킬 수 있는 방법들을 제시했고 국내의 경우 다양한 직원들을 대상으로 직무 착근도의 개념을 적용한 연구[10]의 결과, 조직에 대한 직무 착근도의 구성요소 중

적합성과 희생이 이직 의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 조직에 대한 연계는 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 전원배·박인규(2005)의 연구에서는 호텔 직원들의 조직에 대한 직무 착근도의 세 가지 요인이 모두 직무만족과 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직원들의 조직에 대한 적합성과 연계가 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직구성원이 이직을 고려할 경우 포기해야 하는 것이 많을수록 희생은 커지게 될 것이고, 실제로 이직을 결심하기 어렵게 하는 요인으로 작용할 수 있다. 특히 한 조직에 장기간 근무한 직원일수록 이직 시 포기해야 하는 것이 많아지므로 현 조직에 잔류하고자 하는 욕구가 커지게 되는 것이다[13]. 또한 적합성과 연계를 마찬가지로 조직을 떠나게 되면 포기해야 하는 희생이 크면 클수록 이직의도는 감소하게 되는 것으로 나타나고 있다[12][13]. 이러한 선행연구를 통해 살펴본 바와 같이 직무착근도의 적합성에 대한 조직구성원의 지각이 강하면 강할수록 조직에 잔류하고자 하는 욕구가 강해진다는 것을 알 수 있다.

3. 혁신행동

조직은 변화하는 환경 속에서 존재하는 동태적 체계이다. 과거의 단순하고 안정적인 경영환경에서는 작업의 표준화를 통한 기능 효율을 극대화하는 지시와 통제 중심의 전통적 관리였다면 오늘날 복잡하고 동태적인 경영환경에서는 새로운 가치창조를 위한 혁신 중심의 현대적 관리가 필요하다. 이곳은 조직구성원들의 혁신행동이 없을 경우 그 조직은 새로운 아이디어나 프로세스 도입 없이 정적인 상태로 머물게 되며, 결국 변화에 적응하지 못하고 사멸하고 말 것이다[14].

혁신행동은 새로운 아이디어를 채택하고 확산하며 실천하는 행동을 말한다. 구체적으로 자신의 과업이나 소속집단 또는 조직의 성과향상에 기여 할 수 있는 새로운 아이디어를 채택하고 선택된 아이디어에 대한 후원을 찾아 나서고 이의 실현을 위해 스폰서십(sponsorship)을 찾거나 연합체(coalition)를 연합하고 구축하려고 하는 행위를 일컬으며, 선택된 아이디어의 실행을 위한 세부적이고 적절한 계획을 개발하는 행위

라고 할 수 있다[33].

혁신행동은 학자마다 다양하게 정의되고 있으며 혁신행동의 구성요소에 대해서도 여러 가지 견해가 있다. 혁신행동을 개인의 특질 측면에서 보면 혁신적인 행동을 하는 사람은 대체적으로 독립심, 자신감, 지능, 창의성이 높다. 또한 일반구성원이 자신이 맡고 있는 업무에 대해 소유하고 있는 능력은 혁신행동의 가장 필수적인 요소로 즉, 구성원이 자기분야에 대해 알고 있는 지식, 기술적 능력 등은 문제발견 및 해결과 관련되어 혁신행동에 영향을 주게 된다[22].

Damanpour(1991)는 혁신은 개별적인 구성원들이 어느 정도로 혁신의 활동을 수용하는가와 혁신적인 활동을 실천하고 있는가를 말하며 이를 혁신성향이라고 보았다. 혁신에 대한 태도와 행동 간의 연관성에 대해서 연구한 Ettlie & O'Keefe(1982)는 혁신행동은 개인의 혁신성 내지 혁신에 대한 태도를 측정하는 것으로 대체될 수 있다고 보았다. 이지우(2002)는 조직에서 보상이 노력에 따라 공정하게 분배되는 집단은 혁신적 업무행동으로 대응하지만, 반면에 분배공정성이 낮은 집단은 직무 부담이 적을수록 혁신적 업무행동이 나타나는 것을 밝혔다. 송병식(2005)은 직무다양성, 직무중요성, 직무정체성이 각각 개인의 창의성에 긍정적인 영향을 미치고, 이러한 창의성이 혁신행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀냈다.

과거 안정적인 경영환경에서는 생산관리 중심의 관점에서 생산성이 강조되었지만, 오늘날 동태적이고 복잡한 경영환경에 직면한 기업들은 고객 및 시장지향의 부가가치를 창출하는 혁신성파를 강조하고 있다. 또한 외부환경의 불확실성은 과거의 단순하고 반복적인 작업의 형태를 복잡하고 동태적이며 비일상적이고 전문화된 작업의 형태로 변화시켰다. 이러한 직무환경의 변화로 현실성파가 개인의 직무수행의 성과기준 변수로서 중요하게 다루어지고 있다.

4. 조직구성원 행동

오늘날 기업들은 기업환경의 급격한 변화에 따라 조직혁신, 유연성, 외부환경변화에 대한 적응 등이 중요시되면서 조직구성원 행동에 대한 이론적 관심이 높아지

고 있다.

조직구성원 행동(Organizational citizenship behavior)이란 용어는 Bateman & Organ(1983)의 연구에서 “공식적으로 명시된 역할 의무나 계약에 의해 명확하게 보장되지 않는 보상에 근거하지 않지만 조직적으로 이득이 되는 구성원의 자발적인 행동”으로 소개된 이후 수많은 연구를 통해 개념적으로 발전해 왔다. 조직구성원행동에 대한 이러한 개념정의는 국내외의 대부분의 학자에 의해서 채택이 되고 있으며, 개념정의상 활용되는 용어가 다소 상이할지라도 조직구성원 행동은 “조직구성원에게 공식적인 보상시스템에 의해 직접적으로 명확하게 인식되지는 않으나 전반적인 조직의 유효성이나 효율성을 증진시키기 위해 조직구성원들이 자발적으로 수행하는 행동”으로 정의할 수 있다.

조직이 성공적이고 효과적으로 운영되기 위해서는 조직구성원들의 자발적인 협동행위가 필요한데, 이는 조직을 위하여 가치를 제공해주는 행동으로서 오늘날 조직운영에 있어 필수적인 행동이라고 할 수 있다[37]. 그러나 조직구성원 행동의 정의에는 역할 내 행동과 역할 외 행동 간의 명확한 구분을 전제로 함에도 불구하고 실제로는 양 개념간의 명확한 구분이 어렵다는 문제점을 가지고 있다.

조직구성원 행동은 조직구성원을 효과적으로 관리하는데 도움을 주고 나아가 조직 전체의 성과를 높이는 데 기여 할 수 있는데 Organ(1988)은 이것이 부족한 인적 자원을 보다 효율적으로 이용할 수 있게 하여 더욱 생산적인 목적에 이들 자원을 활용할 수 있다고 하였다.

우리나라의 연구에서도 윤현철·이도화(2003)는 보험회사 직원들을 대상으로 부하의 조직구성원 행동은 변혁적 리더십의 구성요인 중 카리스마를 통해 많은 영향을 받는 것으로 나타났으며, 집단성과는 변혁적 리더십 중 지적자극에 의해 보다 많은 영향을 받는 것으로 나타났다고 보고하였고 오태완(2004)은 변혁적 리더십이 자율통제에 바탕을 두고 있어 구성원이 자신감을 가지고 도전하여 더 많은 책임을 맡아 자율적으로 일할 수 있도록 해주는 것을 의미한다고 주장하였다.

정동화(2004)는 스포츠 센터 운동참여자들을 대상으로 경로분석 결과, 변혁적 리더십이 조직구성원 행동의

양심성에 영향을 미쳤다고 하였다.

조직구성원 행동에 대한 개념을 심도 있게 고찰하기 위해 하위구성개념에 대해서 살펴보면 학자에 따라서 다른 것을 볼 수 있다. 조직구성원 행동의 개념은 Bateman & Organ(1983)의 초기연구에서는 단일차원의 개념구성으로 연구되었고, Smith et al.(1983)이 조직구성원행동의 차원을 이타주의(altruism)와 일반화된 순응(generalized compliance)으로 구분하면서 조직구성원 행동의 개념구성은 점차로 다양하게 되었다. 그 후 Organ(1988)이 이타주의(altruism), 양심적 행동(conscientiousness), 정당한 행동(sportsmanship), 예의바른 행동(courtesy), 구성원의 노력(civic virtue)의 5가지로 조직구성원행동의 하위차원을 구분하면서 Podsakoff et al.(1990), Moorman(1991), Neihoff & Moorman(1993), 등의 연구에서도 이 하위개념이 수용되었고, 현재까지 Organ이 제시한 조직구성원 행동을 구성하는 5가지 하위개념이 연구에서 널리 사용되고 있다.

조직구성원행동에 대한 개념정의에 있어 대부분의 학자가 Organ의 정의를 채택하고 있고 실증연구에 있어 이를 측정하기 위해 이타주의, 양심적 행동, 정당한 행동, 예의바른 행동, 구성원의 노력의 5가지 하위개념 구성이 보편적으로 활용되고 있지만, 그 개념을 측정하기 위한 하위개념들이 여러 학자에 의해 제시되어 실로 다양한 구성체가 연구에 사용되고 있다.

지금까지 실시된 조직구성원 행동의 하위요인에 대한 연구 중에서 Organ(1988)이 제시한 분류가 가장 일반적으로 수용되어지고 있다. Organ(1988)은 Bateman (1983)의 연구(1983), Podsakoff & Williams(1986), Graham(1986), puffer(1987), Smith & Near(1983)의 연구를 토대로 조직구성원 행동을 이타주의적 행동, 양심적 행동, 정당당한 행동, 호의적 행동, 참여적 행동의 다섯 가지 하위차원으로 분류하였다.

III. 연구설계

1. 연구모형

본 연구의 목적은 자기효능감이 직무착근도 및 조직구성원 행동과 혁신행동에 미치는 영향에 관하여 알아보는 것이다. 호텔직원의 자기효능감을 독립변수로 규정하고, 직무 착근도를 매개변수로, 혁신행동과 조직구성원 행동을 종속변수로 규정하였다. 이에 대한 본 연구의 변수간의 관계를 나타낸 연구모형은 [그림 1]과 같다

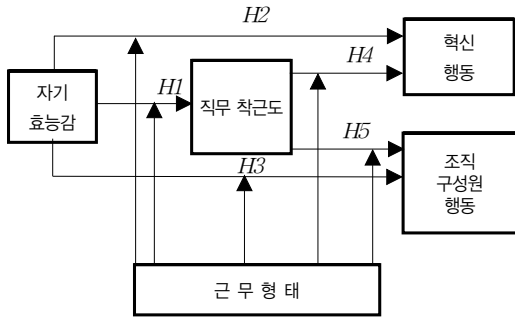


그림 1. 연구 모형

2. 가설설정

본 연구의 실증분석을 수행하기에 앞서 논의된 이론적 연구를 바탕으로 연구모형을 설정하였으며, 앞에서 설정한 연구모형에 나타난 변인들 간의 관계를 선행연구에 기초하여 다음과 같은 가설들을 도출하였다.

- 가설1: 근무형태에 따라 자기효능감이 직무 착근도에 미치는 영향에는 유의한 차이가 있다.
- 가설2: 근무형태에 따라 자기효능감이 혁신행동에 미치는 영향에는 유의한 차이가 있다.
- 가설3: 근무형태에 따라 자기효능감이 조직구성원 행동에 미치는 영향에는 유의한 차이가 있다.
- 가설4: 근무형태에 따라 직무 착근도가 혁신행동에 미치는 영향에는 유의한 차이가 있다.
- 가설5: 근무형태에 따라 직무 착근도가 조직구성원 행동에 미치는 영향에는 유의한 차이가 있다.

3. 조사설계

본 연구의 조사목적은 호텔직원들의 자기효능감, 직무착근도와 혁신행동 및 조직구성원 행동 간의 구체적인

인과관계를 파악하며, 분석결과를 바탕으로 연구모형의 구조적 적합성을 검증하고 호텔직원 관리에 있어서 시사점과 효율적인 방안을 제시하기 위한 것이다.

본 연구의 조사대상은 모집단을 서울지역 특급 호텔에 근무하고 있는 직원으로 선정하였고, 근무형태에 따라 영업부서와 영업지원부서로 구분하여 설문지를 배포하였고, 2011년 8월 한 달에 걸쳐 설문조사를 수행하였다. 설문조사가 제대로 이루어지도록 본 조사의 취지를 충분히 설명하였고, 설문지에 대한 응답은 응답자가 직접 기입하는 자기기입법으로 이루어졌다. 설문지의 배포와 회수는 연구자가 직접 해당 호텔을 방문하여 실시하였다. 380부를 배포하여 360부가 회수되었으며, 회수된 설문지 중 답변이 불성실한 응답 20부를 제외하고 영업부서가 170부 영업지원부서가 170부로 본 연구에 총 340부를 실증분석에 이용하였다.

조사한 자료에 대한 분석방법으로 SPSS Window 19.0과 AMOS 18.0 통계패키지를 이용하였다.

표본의 인구 통계적 상황에 대해 빈도분석 및 기술분석을 수행 했고, 본 연구의 주요변수에 대한 신뢰성 및 타당성 확보를 위한 신뢰도분석과 확인 요인분석을 실시하였다. 또한 본 연구에서 설정된 가설을 검증하고, 인과관계를 파악하기 위하여 경로분석을 수행했고, 근무형태의 조절효과를 파악하기 위해 경로분석에서의 카이검증(χ^2 검정)을 수행하였다.

IV. 실증분석

1. 표본의 일반적 특성

설문에 응답한 340명의 응답자에 대한 일반적 현황은 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 근무형태, 직위, 근무부서, 월평균소득으로 구분하여 조사하였다. 인구통계학적인 특성을 살펴보면 남녀성별의 경우 각각 남성(57.9%), 여성(42.1%)로 남성이 높게 조사되었으며, 결혼여부의 경우 미혼이(60.9%), 기혼이(39.1%)로 미혼이 높게 나타났고, 연령의 경우 30-39세(43.6%)로 가장 많고 그 다음으로 21-29세(31.1%), 40-49세(20.7%), 마지막으로 50세 이상이 5%로 나타났다. 학력의 경우, 전문대졸과

대졸의 응답인원이 전체에서 88.8%이상을 차지하고 있으며 다음으로 대학원이상(8.8%), 고졸(2.4%)의 순으로 나타났다. 고용형태는 정규직(75.9%), 비정규직이(24.1%)로 나타났으며, 직위는 사원(60.6%), 주임.계장.대리가(30.3%), 과장(5.3%), 차장,부장(2.9%), 임원(0.9%)의 순으로 나타났다. 근무부서는 영업부서(50%), 영업지원부서(50%)로 나타났으며, 월평균소득은 100만원 미만인 12명(3.5%), 100만원이상 200만원 미만이 127명(37.4%), 200만원이상 300만원 미만이 129명(37.9%), 300만원이상인 72명(21.2%)으로 나타났다. 본 연구의 조사 대상인 호텔 직원의 응답자 340부의 인구 통계학적 사항을 포함한 일반적 사항을 [표 1]에 제시하였다.

표 1. 표본의 인구 통계적 특성

구분		빈 도(명)	비 율(%)
성별	남성	197	57.9
	여성	143	42.1
결혼 여부	미혼	207	60.9
	기혼	133	39.1
연 령	21-29세	105	31.1
	30-39세	148	43.6
	40-49세	70	20.7
	50세 이상	17	5
학 력	고졸이하	8	2.4
	전문대학 졸업재학	133	39.4
	대학교 졸업재학	167	49.4
	대학원 졸업재학이상	92	29.92
	기타	2	0.6
고용형태	정규직	258	75.9
	계약직	82	24.1
직위	사원	206	60.6
	주임.계장.대리	103	30.3
	과장	18	5.3
	차장.부장	10	2.9
	임원	3	0.9
근무형태	영업부서	170	50
	영업지원부서	170	50
월소득	100만원미만	12	3.5
	100만원이상-200만원 미만	127	37.4
	200만원이상-300만원 미만	129	37.9
	300만원이상	72	21.2

2. 신뢰도 분석

본 연구의 측정항목 신뢰성 검증에서는 크론바하 알파(Cronbach's α) 계수를 이용한 신뢰도 분석방법을 사용하였다.

본 연구의 측정단위로 사용된 설문문항은 자기효능감(자기조절감, 자신감, 과업도전감), 직무착근도(적합, 연계, 희생), 혁신행동, 조직구성원 행동(이타주의, 양심적행동, 예의바른행동, 정당한 행위, 구성원의 노력)으로 구성되었다.

본 연구의 신뢰성 분석 결과, 자기효능감을 측정하기 위해 사용된 23개의 변수 중 자기조절감에 대한 Cronbach α 계수는 0.803로 도출되었으며 자신감의 경우 0.644로 Cronbach α 계수가 나타났다. 과업도전감의 경우 0.877의 Cronbach α 계수값이 도출되었다. 또한 개별 변수 제거 시 신뢰도가 높아지는 변수가 존재하지 않아, 측정에 사용된 변수들은 신뢰성이 존재하는 것으로 파악되었다.

직무착근도를 측정하기 위해 사용된 15개의 변수 중 적합이 0.694, 희생이 0.775, 연계가 0.778의 Cronbach α 계수가 도출되었다. 또한 개별 변수 제거 시 신뢰도가 높아지는 변수가 존재하지 않아, 측정에 사용된 변수들은 신뢰성이 존재하는 것으로 파악되었다.

9개의 변수가 사용된 혁신행동의 경우, 0.907의 Cronbach α 계수가 도출되었다. 또한 개별 변수 제거 시 신뢰도가 높아지는 변수가 존재하지 않아, 측정에 사용된 변수들은 신뢰성이 높은 것으로 파악되었다.

조직구성원행동을 측정하기 위해 사용된 20개의 변수 중 이타주의가 0.871, 양심적 행동이 0.836, 예의 바른 행동이 0.883, 정당한 행위가 0.805, 구성원의 노력이 0.838의 Cronbach α 계수가 도출되었다. 또한 개별 변수 제거 시 신뢰도가 높아지는 변수가 존재하지 않아, 측정에 사용된 변수들은 신뢰성이 존재하는 것으로 파악되었다.

표 2. 신뢰도 분석결과

구분	설문속성	신뢰도 분석	
		항목 제거시 α값	전체 α값
자기조절감	나는 일의 순서를정해 처리할 수 있다	0.771	0.803
	나는 어려운 상황을 극복할 수 있는 능력이 있다	0.771	
	나는 어떤 일의 원인과 결과를 잘 찾아낼 수 있다	0.771	
	나는 내가 할 수 있는 일과 그렇지 않은 일을 판단할 수 있다	0.775	
	어떤 문제에 대한 나의 판단과 생각은 대체로 정확하다	0.780	
	나는 항상 목표를 세우고 목표를 따라서 일의 진행상태를 확인할 수 있다	0.782	
	나는 주어진 일을 하기위해 정보를 충분히 활용할 수 있다	0.775	
	나는 계획을 잘 짤 수 있다	0.779	
	나는 일이 잘못되고 있다고 생각되면 빨리 바로잡을 수 있다	0.923	
	나는 어려움이 있을때도 포기하지 않고 정확하게 처리할 수 있다	0.775	
자기효능감	나는 무슨 일이든지 정확하게 처리할 수 있다	0.778	0.644
	나는 부담스러운 상황에서도 우울함을 느끼지 않는다	0.585	
	나는 큰문제가 생겨도 불안해 하지 않는다	0.640	
	나는 위험한 상황도 잘 대처할 수 있다	0.577	
자신감	나는 위협적이고 어려운 상황에서도 스트레스를 받지 않는다	0.585	0.877
	어떤 일을 시작할 때 실패 할 것 같은 느낌은 들지 않는다	0.707	
	주변친구들이 나보다 모든일에 뛰어난 것은 아니라고 생각한다	0.594	
	나는 어려운일이 생겨도 당황스러워하지 않는다	0.589	
과업도전감	일은 어려운 것일수록 좋다	0.885	0.877
	만일 일을 내가 선택한다면 나는 쉬운일 보다는 어려운 일을 선택할 것이다	0.844	
	중 실수를 하더라도 나는 어려운 일을 좋아한다	0.825	
	어렵거나 도전적인 일에 매달리는 것은 재미있는 일이다	0.841	
	나는 쉬운 일보다 내가 도전할 수 있는 어려운 일이 더 좋다	0.859	

구분	설문속성	신뢰도 분석	
		항목 제거시 α값	전체 α값
적합	나는 내가 속한 팀의 구성원들을 좋아하는다	0.596	0.694
	나는 나의 업무에서 나의 기술과 재능을 잘 활용할 수 있다	0.825	
	나는 현재 근무하고 있는 직무와 잘 맞는다고 생각한다	0.605	
	나는 이 호텔에서 현재 나에게 주어진 권한과 책임을 좋아하는다	0.592	
희생	나의 가치관은 이 호텔이 추구하는 가치와 잘 맞는다	0.639	0.775
	나는 이호텔에서 일하면서 나의 경쟁목표에 도달할 수 있다	0.744	
	나는 이호텔을 떠난다면 많은 것을 희생하게 될 것이다	0.742	
	나에게 이 호텔은 승진기회를 많이 제공한다	0.706	
	나는 성과에 적합한 수준의 보상을 받고 있다	0.693	
연계	나는 이 호텔에서 내가 원한다면 정년까지 일할 수 있다	0.776	0.778
	나는 현재의 호텔에서 근무한 기간이 오래되었다	0.788	
	나는 여러 부서와 관련되어 일을 한다	0.761	
	나의 동료들은 나에게 의존하고 있다	0.690	
혁신행동	나의 도움을 필요로하는 동료는 많다	0.711	0.907
	나는 동료들과 정기적으로 상호작용을 한다	0.729	
	나는 업무와 관련된 어려운 문제를 해결하기 위해 새로운 아이디어를 개발한다	0.895	
	나는 업무수행에 활용될 수 있는 새로운 기술, 도구, 방법등을 찾으려고 애쓴다	0.893	
	나는 업무와 관련해 독창적인 방법을 고안해 낸다	0.897	
	나는 혁신적인 아이디어에 대한 지원을 얻어내려고 노력한다	0.897	
	나는 혁신적인 아이디어에 대한 공감을 형성하려고 노력한다	0.897	
	나는 직장의 핵심인물을 혁신적 아이디어에 대한 열렬한 후원자로 만든다	0.903	
나는 혁신적인 아이디어를 잘 다듬어 유용하게 쓰일 수 있도록 만든다	0.893		
혁신행동	나는 체계적인 방법으로 혁신적인 아이디어를 업무에 도입한다	0.894	0.898
	나는 혁신적인 아이디어의 실용적 가치를 꼼꼼하게 따진다	0.898	

구분	설문속성	신뢰도 분석	
		항목 제거시 α 값	전체 α 값
이타주의	나는 동료가 결근을 하면 결근한 동료의 일을 도와준다	0.853	0.871
	나는 신입직원이 들어오면 담당자가 아니더라도 신입직원이 우리기관에 적응하도록 도움을 준다	0.819	
	나는 과중한 업무를 맡은 동료를 기꺼이 돕는다	0.816	
	나는 업무와 관련하여 어려움을 겪는 동료를 돕기 위해 기꺼이 나의 시간을 할애한다	0.850	
양심적행동	나는 지각하는 일없이 항상 정시에 출근한다	0.811	0.836
	나는 점심 혹은 휴식시간을 절대로 장시간 사용하지 않는다	0.771	
	나는 정해진 시간보다 더 많이 휴식을 취하지 않는다	0.768	
	나는 다른 사람이 보지않더라도 기관의 규칙 규정, 절차를 잘 지킨다	0.820	
예외바른행동	나는 우리기관이나부서(팀)의 사소한 문제에 대해 불평을 많이 하지 않는다	0.872	0.883
	나는 업무상의 작은 문제를 확대하여 큰 문제로 만들지 않는다	0.842	
	나는 지금하고 있는 업무를 그만두고 싶다는 말을 자주하지 않는다	0.834	
	나는 상황의 긍정적인 측면보다 부정적인 측면에 초점을 두고 있지 않다	0.847	
정당한행위	나는 업무 혹은 의사결정과 관련하여 문제가 발생하는 것을 예방하기 위해 직원과 논의한다	0.821	0.805
	나는 다른 사람의 권리를 침해하지 않는다	0.710	
	나는 동료에게 나로 인해 문제가 발생하지 않도록한다	0.709	
	나는 어떤 중요한 행동을 취하기 전에 상사에게 알린다	0.764	
구성원의노력	나는 우리 기관의 변화에 뒤처지지 않으려고 노력한다	0.826	0.838
	나는 업무 외에 일이라 하더라도 우리 기관의 이미지를 향상 시킬 수 있는 일에 참여한다	0.776	
	나는 의무사항이 아니더라도 기관의 모임에 참여한다	0.774	
	나는 우리기관의 발전을 위해 일한다	0.799	

3. 확인요인분석

자기효능감이 직무착근도와 혁신행동 및 조직구성원 행동에 미치는 영향요인의 구조를 파악하기 위해 본 연구에서는 측정 도구의 타당성 검증을 위하여 확인요인 분석(confirmatory factor analysis : CFA)을 실시하였다. 확인요인분석은 각 차원에 대하여 미리 규정된 관계를 검증하는 다변량 분석기법을 의미한다.

표 3. 확인요인분석^{a)}

요인명	적합도 지수								
	χ^2	sig ^{b)}	df	RMR ^{c)}	GFI ^{d)}	AGFI ^{e)}	NFI ^{f)}	CFI ^{g)}	CMIN/df ^{h)}
자기효능감 ($\alpha = 0.868$)	268.525	0.000	193	0.051	0.937	0.910	0.936	0.981	1.391
FAC 1 자기조절감 ($\alpha = 0.803$)	83.438	0.000	36	0.056	0.957	0.921	0.961	0.977	2.318
FAC 2 자신감 ($\alpha = 0.644$)	22.991	0.028	12	0.053	0.981	0.956	0.952	0.976	1.916
FAC 3 과업도전감 ($\alpha = 0.877$)	1.470	0.225	1	0.007	0.998	0.974	0.999	1.000	1.470
직무착근도 ($\alpha = 0.863$)	117.740	0.000	69	0.041	0.958	0.926	0.946	0.977	1.706
FAC 1 적합도 ($\alpha = 0.694$)	6.565	0.161	4	0.024	0.992	0.972	0.988	10.995	1.641
FAC 2 회생 ($\alpha = 0.775$)	1.003	0.606	2	0.009	0.999	0.991	0.998	1.000	0.502
FAC 3 견제 ($\alpha = 0.778$)	1.479	0.477	2	0.008	0.998	0.987	0.997	1.000	0.740
혁신행동 ($\alpha = 0.907$)	1.502	0.078	18	0.014	0.982	0.955	0.984	0.995	1.502
조직구성원행동 ($\alpha = 0.860$)	1058.988	0.000	170	0.193	0.740	0.679	0.733	0.765	6.229
FAC 1 이타주의 ($\alpha = 0.871$)	0.224	0.636	1	0.002	1.000	0.997	1.000	1.000	0.224
FAC 2 양심적행위 ($\alpha = 0.836$)	2.261	0.133	1	0.008	0.997	0.967	0.996	0.998	2.261
FAC 3 예외바른행동 ($\alpha = 0.883$)	1.491	0.222	1	0.006	0.998	0.978	0.998	0.999	1.491
FAC 4 정당한행위 ($\alpha = 0.805$)	5.796	0.016	1	0.016	0.992	0.916	0.988	0.990	5.796
FAC 5 구성원의노력 ($\alpha = 0.838$)	0.038	0.846	0.038	0.001	1.000	0.999	1.000	1.000	0.038

- a) 위 분석은 AMOS Version 18.0의 Confirmatory Factor Analysis로 분석한 결과임
- b) 카이제곱 통계량 : 0.05이상
- c) 최소간 평균차이(RMR: Root Mean Square Residual) : 0.05이하
- d) 기초부합치(GFI: Goodness-of-Fit Index) : 0.9이상
- e) 조정부합치(AGFI: Adjusted Goodness-of-Fit Index) : 0.9이상
- f) 표준부합치(NFI: Normed Fit Index) : 0.9이상
- g) CFI(Comparative Fit Index) : 0.9이상
- h) CMIN/df < 3

확인요인 분석을 통한 적합성을 판단하는 지수로는 카이제곱 통계 (χ^2), GFI, AGFI, NFI 등이 있다(김계수, 2004). 카이제곱 통계량은 모형의 완전성, 모형이 자료에 완전하게 적합하는지 여부를 검토할 때 사용하며 값이 적을수록 모형의 완전성이 높다고 볼 수 있다. 기초적합지수(GFI)와 조정적합지수(AGFI)는 일반적으로 0에서 1 사이에 있는 값으로 표본의 크기가 200 이상일 때, 0.9이상이면 모형의 적합도가 매우 높다고 평가할 수 있다. 평균제곱잔차(RMR)는 적합도가 좋은 모형은 0에 가까우며 일반적으로 0.05에서 0.08이하이면 적합한 모형으로 판단된다. 표준적합지수(NFI)는 표준화시킨 부합지로 0.9보다 크면 모형의 적합도에 만족한다고 할 수 있다(김계수, 2004). 본 연구에서 사용되는 요인들의 적합성 지수는 모두 만족할 만한 수치를 나타내어 연구를 진행하였다.

4. 구조모형의 적합도 검증

본 연구에서 제시한 전체적 구조 모형(Overall Model)을 검증한 결과는 [표 4]에서 보는 것과 같다. $\chi^2=2.070$ p=0.126, df=2, RMR=0.006, GFI=0.998, AGFI = 0.921, NFI = 0.998, CFI =0.999, CMIN/df = 2.070으로 나타나 모형으로 나타났다. 이러한 지수는 일반적인 평가기준을 삼는 지표들과 비교할 때, 대체로 기준에 충족시키는 것으로 나타났기 때문에 전반적으로 연구 개념들 간의 구조적인 영향관계를 설명하기에 적합한 것으로 판단할 수 있다.

5. 근무형태에 따른 자기효능감, 직무착근도 및, 혁신행동과 조직구성원 행동에 대한 가설 검증

표 4. 구조모형의 적합도 지수

요인명	적합도 지수							
	χ^2	sig ^{b)}	df	RMR ^{c)}	GFI ^{d)}	AGFI ^{e)}	NFI ^{f)}	CMIN/df ^{g)}
구조모형	4.141	0.126	2	0.006	0.998	0.921	0.998	2.070

- a) 위 분석은 AMOS Version 18.0의 Confirmatory Factor Analysis로 분석한 결과임
- b) 카이제곱 통계량 : 0.05이상
- c) 원소간 평균차이(RMR: Root Mean Square Residual) : 0.050이하
- d) 기초부합치(GFI: Goodness-of-Fit Index) : 0.90이상
- e) 조정부합치(AGFI: Adjusted Goodness-of-Fit Index) : 0.90이상
- f) 표준부합지수(NFI: Normed Fit Index) : 0.90이상
- g) CFI(Comparative Fit Index) :0.90이상
- h) CMIN/df < 3

1) 집단 간 조절효과 검증

본 연구에서는 조절변수인 근무형태에 따라 조절효과가 있는지 알아보기 위하여 χ^2 차이 검정을 실시하였다. 조절효과를 검증하기 위해서는 각 집단의 해당 경로를 free로 둔 모형과 그 경로를 두 집단에 동일하게 제약한 모형을 분석하여 나온 값을 이용하여 χ^2 차이 검증을 실시하는데, 그 차이가 통계적으로 유의적이면 조절효과가 있는 것으로 본다.

표 5. 조절효과 검증 - χ^2 차이검증^a -

모 델	χ^2	df
자유모형 (free model)	7.370	4
제약모형 (Constrained model)	414.148	93

- a : $\Delta\chi^2 > \chi^2_{.05}(\Delta df)$ 일때 유의적으로 불.
- b : $\Delta\chi^2 = 406.778 > \chi^2_{.05}(89) = 113.145$

위의 표에서 알 수 있듯이, 자유모형(free model)의 $\chi^2 = 7.370$, df = 4이며, 제약모형(constrained model)의 $\chi^2 = 414.148$, df = 93으로 나타났다. 자유모형과 제약모형을 비교하여 보면, 자유모형의 경우, 제약모형보다 χ^2 값이 406.778이 작고 자유도는 89가 작다. 자유 모형의 경우 자유도 감소를 만회할 만큼 χ^2 값이 충분히 감소하였기 때문에 자유모형이 제약 모형보다 우수한 것으로 볼 수 있다. 따라서 조절변수인 근무의 형태는 유의적으로 나타남으로써 직원집단을 두 집단으로 분류하여 비교분석 하였다.

2) 자기효능감과 직무착근도에 대한 경로 분석(H1)

영업부서의 경우, 호텔직원의 자기효능감이 직무착근도에 미치는 영향에 대한 경로분석의 결과는 다음과 같다. 자기효능감의 3개 요인 중 '자기조절감'은 '적합', '희생', '연계' 3개의 요인 모두에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. '직무착근도'의 경우, '적합', '희생'과 '연계' 요인의 경로계수 값이 0.591 (p<0.01), 0.265(p<0.01), 0.452(p<0.01)으로 나타났다. 자기효능감 요인 중 자신감은 희생, 연계에서만 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 적합에는 유의한 영향이 없는 것으로 나타났다. 경로계수 값은 0.248(p<0.01), 0.173(p<0.05)으로 나타났다. '과업도전감'은 희생, 연

계에만 경로계수 값 0.167(p<0.05), 0.202(p<0.01) 로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 '적합'에는 유의한 영향이 없는 것으로 나타났다.

영업지원부서의 경우, 호텔직원의 자기효능감 요소가 직무착근도에 미치는 영향에 대한 경로분석의 결과는 다음과 같다. 자기효능감 3개의 요인 중 '자기조절감'은 직무착근도의 3개의 요인 에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. '직무착근도'의 경우, '적합', '희생'과 '연계' 요인의 경로계수 값이 각각 0.507(p<0.01), 0.287(p<0.01), 0.297(p<0.01)로 나타났다. '자신감'은 직무착근도 3개의 요인 중 '연계'에서만 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 경로계수 값이 0.189(p<0.05)로 나타났다. '과업도전감'은 직무착근도 요인3개 모두에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

자기조절감과 직무착근도간의 경로분석의 결과는 영업부서와 영업지원부서 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자신감과 적합한 영업부서나 영업지원부서 두 집단에서 모두 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이는 자신감이 높은 직원이라고 해서 반드시 직무에 적합하다고는 볼 수 없다는 것을 의미한다. 이러한 결과를 토대로 가설1은 부분 채택되었다.

3) 자기효능감과 혁신행동에 대한 경로 분석(H2)

영업부서의 경우 호텔직원의 자기효능감 요인이 혁신행동에 미치는 영향에 대한 경로분석의 결과 '자기조절감'과 '과업도전감' 요인이 각각 경로계수의 값 0.418(p<0.01), 0.154(p<0.05)로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 영업지원부서의 경우 자기조절감과 자신감이 경로계수의 값 0.110(p<0.05), 0.195(p<0.01)로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 자기조절감과 혁신행동은 영업부서와 영업지원부서 두 집단에서 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 토대로 가설 2는 부분 채택되었다.

4) 자기효능감과 조직구성원행동요인에 대한 경로 분석(H3)

영업 부서의 경우, 자기효능감이 조직구성원행동에

미치는 영향에 대한 경로분석의 결과는 다음과 같다. 자기효능감 3개 요인 중 자기조절감은 조직구성원행동 5개 요인 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. '이타주의'의 경로계수의 값은 0.667(p<0.01)로 '양심적 행동'의 경로계수의 값은 0.702(p<0.01)로, '예의바른 행동'의 경로계수의 값은 0.446(p<0.01)로, '정당한 행위'의 경로계수가 0.453(p<0.01), '구성원의 노력'의 경로계수가 0.370(p<0.01)로 나타났다. '자신감'은 '예의바른 행동'에서만 경로계수가 0.394(p<0.01)로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. '과업도전감'은 조직구성원 요인 중 '구성원의 노력' 요인만 경로계수 값 0.218(p<0.01)으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 영업 지원부서의 경우, 자기효능감이 조직구성원행동에 미치는 영향에 대한 경로분석의 결과는 다음과 같다. 자기 효능감의 3개 요인 중 자기조절감은 '이타주의', '양심적 행동', '정당한 행위'요인이 각각 경로계수의 값이 0.170(p<0.05), 0.329(p<0.01), 0.273(p<0.01)로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. '자신감'은 '예의바른 행동' 요인에서만 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. '예의바른 행동' 요인의 경로계수의 값은 0.244 (p<0.05)로 나타났다.

'과업도전감'은 '이타주의'와 '구성원의 노력'이 각각 경로계수의 값 0.159(p<0.05), 0.197(p<0.05)로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 결과를 토대로 가설 3은 부분 채택되었다.

5) 직무착근도와 혁신행동에 대한 경로분석(H4)

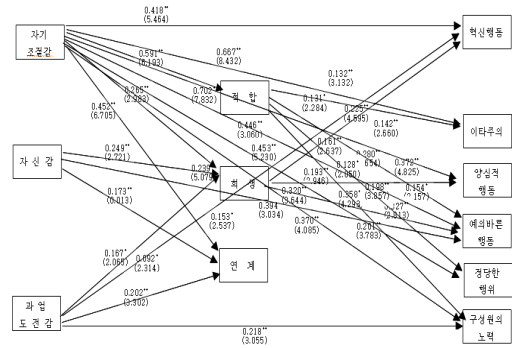
영업부서의 경우 직무착근도 3개요인 중 '희생' 요인만이 경로계수의 값이 0.161(p<0.01)로 혁신행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 영업지원부서의 경우 '적합'과 '연계'가 경로계수의 값 0.295(p<0.01), 0.158(p<0.05)로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 가설4는 모두 채택되었다.

이는 근무형태에 따라 직무착근도가 혁신행동에 미치는 영향이 다르다는 것을 의미하는데, 영업부서에서는 그 조직을 떠남으로써 희생해야 하는 것이 많을수록 그 조직에서 살아남기 위해서 많은 혁신행동을 한다는 것을 말하고, 영업지원부서의 경우는 그 조직에 존속하

기 위해 혁신적인 행동을 되도록 기피 한다는 것을 의미한다.

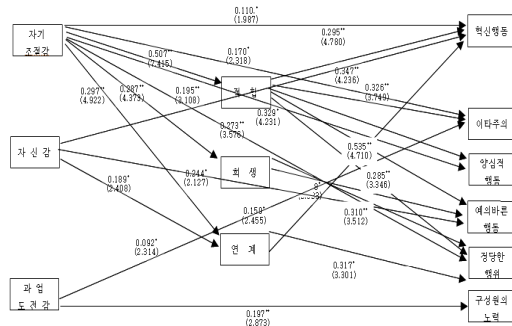
6) 직무착근도와 조직구성원행동에 대한 경로분석 (H5)

영업부서의 경우, 직무착근도가 조직구성원행동에 미치는 영향에 대한 경로분석의 결과는 다음과 같다. 직무 착근도의 3개 요인 '적합'은 조직구성원의 요인 중 '이타주의', '예의바른 행동', '정당한 행위', '구성원의 노력'의 요인에 경로계수 값 0.131(p<0.05), 0.280(p<0.01), 0.128(p<0.05), 0.193(p<0.01)으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무 착근도 요인 중 '희생'은 '양심적 행동'과 '예의바른 행동'에 경로계수의 값 0.154(p<0.05), 0.327(p<0.01)로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 직무착근도의 요인 중 연계는 조직구성원행동 요인 모두에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 영업지원부서의 경우, 직무착근도 요인 중 '적합'은 '이타주의', '양심적 행동', '예의바른 행동', '정당한 행위'에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 경로계수의 값은 '이타주의'가 0.347(p<0.01), '양심적 행동'이 0.326(p<0.01), '예의바른 행동'이 0.535 (p<0.01), '정당한 행위'가 0.285(p<0.01)로 나타났다. '희생'은 '정당한 행위'에 경로계수 값 -0.310으로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 영업지원 부서에 근무하는 호텔직원들은 그 회사를 떠났을 때 감수해야하는 기회비용이 높을수록 정당한 행위를 하는 것을 꺼려한다는 것으로 해석할 수 있다. '연계'는 조직구성원 행동 중에 '구성원의 노력'에만 경로계수 값 0.317(p<0.01)로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 영업부서의 경우는 자신감이 높을수록 그 조직을 이탈 했을 때 따르는 기회비용도 높다는 것으로 해석할 수 있으면, 영업지원부서의 경우엔 자신감이 희생요인에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 이상의 결과를 바탕으로 가설5는 부분 채택되었다.



*p<0.05, **p<0.01

그림 2.1 구조모형(영업부서)



*p<0.05, **p<0.01

그림 2.2 구조모형(영업지원부서)

V. 결론

본 연구는 근무형태에 따른 자기효능감이 직무착근도 및 혁신행동과 조직구성원 행동에 어떠한 영향을 미치는 지에 대한 연구를 실시하였으며 호텔직원을 효율적으로 관리할 수 있는 시사적인 방안을 제시하고자 하였다.

본 연구의 목적을 달성하기 위해 다음과 같은 방법과 연구의 범위를 두고 연구를 진행 하였다.

첫째, 자기효능감, 직무착근도, 혁신행동, 조직구성원 행동에 대한 선행 변수들을 문헌적 고찰을 통해 관련 변수를 선정하고 이후 선행 연구를 토대로 변수들 간의 인과관계를 탐색할 수 있는 가설 및 연구모형을 도출하였다.

둘째, 본 연구의 가설을 검증하기 위한 예비단계로 변수의 요약화와 신뢰성 분석을 실시하였다. 관련 연구 개념들의 요인분석결과 자기효능감 3개 요인, 직무착근도는 3개 요인으로 요인화 되었으며, 조직구성원 행동 5개요인으로 요인화되었으며, 개별 요인에 대한 신뢰성이 0.6 이상으로 나타났다. 또한 제 변수들의 요인화에 대한 정제과정으로 확인요인분석을 통하여 설계된 측정도구의 적합성을 검증하였다.

셋째, 이론적 배경과 연구모형에 따라 설정된 연구가설을 검증하기 위하여 구조 방정식 모형과 차이검증을 실시하였다. 연구모형의 적합성을 확인한 결과 $\chi^2=2.070$, $p = 0.126$, $df = 2$, $RMR = 0.006$, $GFI = 0.998$, $AGFI = 0.921$, $NFI = 0.998$ $CFI=0.999$ $CMIN/df = 2.070$ 으로 값이 도출되어 대체로 기준에 충족시키는 것으로 나타나 전반적으로 연구 개념들 간의 구조적인 영향관계를 설명하기에 적합한 것으로 판단된다.

넷째, 근무형태를 두 집단으로 분류하여 즉, 영업부서와 영업지원부서에 대한 각각의 두 집단 간의 경로계수의 차이를 살펴보기 위해 χ^2 를 실시하였으며 분석 결과 자유모형(free model)의 $\chi^2 = 7.370$, $df = 4$ 이며, 제약모형(constrained model)의 $\chi^2 = 414.148$, $df = 93$ 으로 나타났다. 자유모형과 제약모형을 비교하여 두 집단 간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 근무형태에 따른 두 집단 간의 경로분석의 차이는 자기효능감이 직무착근도에 미치는 영향관계에서 영업부서의 경우, 자기조절감은 직무착근도 3개 요인에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자신감은 희생과 연계에서, 과업도전감은 희생과 연계에서만 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 영업지원부서의 경우, 자기조절감은 적합, 희생, 연계 모두에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 자신감은 연계에서만 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 과업도전감은 그 어느 요인에도 유의하지 않은 것으로 나타났다.

영업부서와 영업지원부서 호텔직원의 자기효능감이 혁신행동에 미치는 영향에 대한 분석결과, 영업부서의 경우, 자기조절감과 과업도전감이 혁신행동에 유의한 영향을 미친다고 나타났다. 영업지원부서의 경우, 자기조절감과 자신감이 혁신 행동에 유의한 영향을 미치는

것으로 나타났으나 과업도전감은 혁신행동에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

영업부서와 영업지원부서 호텔직원의 자기효능감이 조직구성원 행동에 미치는 영향에 대한 분석결과, 영업부서의 경우, 자기조절감은 조직구성원 행동 5개 요인 모두에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난다. 자신감은 예의바른 행동요인에만 유의한 영향을 미친다. 과업도전감은 구성원의 노력에서만 유의한 영향을 미친다고 나타났다. 자기조절감은 이타주의, 양심적 행동, 정당한 행위에 유의한 영향을 미치는 것으로 자신감은 예의바른 행동에 과업도전감은 이타주의와 구성원의 노력에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다

영업부서와 영업지원부서 호텔직원의 직무착근도가 혁신행동에 미치는 영향에 대한 분석결과, 영업부서의 경우, 희생은 혁신행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 영업지원부서의 경우, 직무착근도 요인 3개 중 적합과 연계만 혁신행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 희생은 혁신행동에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

영업부서와 영업지원부서 호텔직원의 직무착근도가 조직구성원 행동에 미치는 영향에 대한 분석결과, 적합요인은 이타주의, 예의바른 행동, 정당한 행위, 구성원의 노력에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 희생은 양심적 행동, 예의바른 행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 영업지원부서의 경우, 적합은 이타주의, 양심적 행동, 예의바른 행동, 정당한 행위에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 희생은 예의바른 행동, 정당한 행위에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 연계는 구성원의 노력에서만 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구의 결과가 시사 하는바는 다음과 같다. 호텔 직원의 직무착근도는 조직 유효성, 즉 혁신행동과 조직구성원 행동에 큰 영향력을 보이고 통계결과의 설명력 또한 높게 나타났으므로, 호텔기업은 직원들의 직무착근도를 증가시키는 방안을 강구하여야 할 것이다. 직무착근도 요인 중 에서도 적합과 연계가 중요함을 알 수 있다. 따라서 호텔기업에서는 인사채용단계에서부터 수행하게 될 직무, 그 호텔기업문화 및 가치에 잘 맞는

직원을 선발하여야 할 것으로 판단된다. 또한 지속적인 직무 교육과 개인별 멘토를 제공하고 정기적인 면담을 통하여 개인의 직무적합성을 증가시키고, 조직 내의 팀과 부서간의 유대관계를 강화하는 방안을 모색해야 할 것이다. 뿐만 아니라 합리적인 인사 및 보상 시스템의 도입으로 직원들이 조직에 존속했을 경우 얻게 되는 이점을 명확히 하여, 이직 시 따르는 기회비용을 높게 인식하도록 해야 할 것이다.

본 연구는 다양한 실무적 시사점을 제공하기 위해 수행하였지만, 본 연구 결과의 해석에 있어 몇 가지 한계점을 가지고 있으며, 이에 따른 향후 연구방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 설문지를 배포 및 수거한 장소가 서울의 특 1급 호텔에 국한되어 있으며 또한 응답자의 30대의 비중이 제일 높아 연령이 고른 분포를 이루고 있지 않아 일반화 하는데 어려움이 있다.

둘째, 조직구성원 행동 연구에 있어서 관련된 연구변수가 많이 있지만, 본 연구에서는 제한된 변수만 사용되었다. 또한 조직구성원행동에 대한 측정을 상사나 동료에 의한 평가와 자기평가를 동시에 활용하지 못하고 자기평가방식에 의해서만 했다는 점이다.

셋째, 조직구성원행동의 부정적인 측면에 대한 조망도 있어야 할 것이다. 호텔과 같이 구성원에 대한 보상체계가 미흡한 상황에서 공식적인 보상체계에 의존하지 않는 역할 행동을 장려하는 것이 지니는 부정적인 효과를 간과해서는 안 될 것이다. 과중한 업무역할을 수행하는 호텔직원들에게 자발적인 역할 외 행동을 지나치게 장려하는 것은 문제가 있다고 사료된다.

마지막으로 자발적인 역할 외 행동이 실질적으로 조직의 성과와 연결을 갖는지에 대해서도 실증연구가 진행되어야 할 것이다. 역할 내행동의 수행이 전제되지 않은 역할 외 행동의 수행은 실질적으로 조직의 성과와 연결 지을 수 없다, 따라서 후속연구에서는 호텔직원의 역할 내 행동에 대한 측정과 함께 조직구성원 행동의 수행이 평가되어야 할 것이다.

참고 문헌

- [1] 윤대혁, 정순태, “변혁적 리더십이 조직시민 행동과 조직구성원의 혁신적 행동에 미치는 영향에 관한 연구-조직공정성의 조절효과를 중심으로”, *인적자원관리연구*, 제13권, 제3호, pp.139-169, 2006.
- [2] 권기준, 홍현경, 이형룡, “조직구성원 직무 착근도의 선행요인”, *한국관광레저학회*, 제22권, 제3호, pp.367-387, 2010.
- [3] 김사인, “컴퓨터 자기효능의 조절변수로서의 필요성 인식에 관한연구”, 2003.
- [4] 유명숙, “임파워먼트 모델에 근거한 다문화부부의 자아존중감”, *한국모자보건학회지*, 1999
- [5] 정성희, “비서의 임파워먼트가 창의성과 직무만족에 미치는 영향”, *비서학논총*, Vol.15, No.2, pp.51-73, 2006.
- [6] 백지연, 최애경, *직무배태성이 조직 잔류에 미치는 영향에 관한 연구*, 부산대학교대학원, 석사학위 논문, 2004.
- [7] 박영희, *요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향*, 대수한의대학교, 박사학위논문, 2010.
- [8] 한혜진, “자기주장훈련이 초등학생의 자기 효능감 향상에 미치는 효과”, *서울교육대 교육대학원*, 2002.
- [9] 박인규, *호텔직원의 직무 착근도가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구*, 대구대학교, 박사학위 논문, 2005.
- [10] 박경규, 이기은, “조직에 대한 직무배태성과 이직의도간의 관계”, *경영학연구*, Vol.33, No.5, pp.1423-1440, 2004.
- [11] 백영미, *개인혁신행동의 영향요인에 관한연구*, 이화여자대학교, 박사학위논문, 1999.
- [12] 전원배, 박인규, “호텔직원의 직무 착근도가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, *Tourism Research*, Vol.21, pp.291-308, 2005.
- [13] 김성필, 이준석, 최형민, “이벤트 종업원들이 이

- 직의도에 미치는 영향에 관한 연구-직무착근도를 중심으로”, 한국 항공 경영학회지, 2008.
- [14] 이지우, “중소기업의 혁신성에 관한 탐색적 연구”, 중소기업연구, 2002.
- [15] 송병식, “직무특성과 혁신행동간 창의성의 매개 효과에 대한 탐색적 연구”, 대한 경영학 회지, 제18권, 제4호, p.1486, 2005.
- [16] 윤현철, 이도화, “변혁적 리더십이 비정규직 영업사원의 조직시민행동 및 성과에 미치는 영향”, 인문사회과학 논총, 2003.
- [17] 윤대혁, 정순태, “변혁적 리더십이 조직시민 행동과 조직구성원의 혁신적 행동에 미치는 영향에 관한 연구-조직공정성의 조절효과를 중심으로”, 인적자원 관리연구, 제13권, 제3호, pp.139-169, 2006.
- [18] 오태완, “변혁적 리더십, 거래적리더십 및 리더-부하관계가 조직시민행동에 미치는 영향”, 상업 교육연구, 2006.
- [19] 정동화, *스포츠센터 지도자의 리더십유형의 참여자들의 라이프 스타일과 조직시민행동에 미치는 영향*, 중앙대학교대학원, 박사학위논문, 2004.
- [20] 김찬중, 김용순, “외식업체 비정규직원의 직무특성, 임파워먼트 조직몰입과 조직시민행동간의 구조적 관계”, 한국콘텐츠학회, 제11권, 제9호, 2007.
- [21] 고호석, 이준엽, “호텔종사원의 리더십유형의 조직몰입, 조직시민행동에 미치는 영향”, 한국콘텐츠학회, 제9권, 제9호, 2009.
- [22] T. Amabile, Conti, H. Coon, J. Lazenby, and M. Herron, “Assessing the Work for Environment for Creativity,” *Academy of Management Journal*, Vol.39, pp.1154-1164, 1996.
- [23] A. Bandura and R. Wood, “Effect of perceived controllability and performance standards on self-regulation of complex decision making,” *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.41, pp.586-589, 1989.
- [24] A. Bandura, “Social foundation of thought and action: a social cognitive,” 1986.
- [25] A. Bandura, “Self-efficacy: The Exercise of Control,” NY:Freeman, 1997.
- [26] A. Bandura, “Self-Efficacy: The Exercise of Control,” New York: W. H. Freeman, 1997.
- [27] A. Bandura, “Self-efficacy: The Exercise of Control,” NY: Freeman, 1997.
- [28] A. Bandura, “Self efficacy: Toward a unifying theory of behavior change,” *Psychological Review*, Vol.84, No.2, pp.61-85, 1997.
- [29] F. Damanpour, “Organizational Innovation a Meta-Analysis of Effects of Determinants and Moderators,” *Academy of Management Journal*, Vol.34, pp.555-590, 1991.
- [30] N. J. Allen and J. P. Meyer, “The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization,” *Journal of Occupational Psychology*, Vol.63, pp.1-18, 1991.
- [31] D. Feldman, “*Managing Careers in Organizations*,” Glenview, Foreman and Inc.
- [32] M. Fishbein and I. Ajzen(1975), *Belief, attitude, intention and behavior: an introduction to theory and research*, Mass: Addison-Wesley Pub, 1998.
- [33] B. C. Holtorn, T. R. Mitchell, and T. W. Lee, *Increasing Human and Social Capital by Applying Job Embeddedness Theory Organizational Dynamics*, Vol.35, No.4, pp.316-331, 2006.
- [34] S. Scott and R. Bruce, “Determinants of innovative Behavior: A Path Model of individual innovation in the Workplace,” *Academy of Management of Management Journal*, Vol.37, p.599, 1994.
- [35] J. K. Butler, “Trust expectations, information sharing, climate of trust, and negotiation effectiveness and efficiency,” *Group and Organization Management*, Vol.24, pp.217-38, 1999.

[36] J. Choi and N. S. Ha, "The relationship between organizational citizenship behavior and customer orientation on organizational Justice in *clinical nurses*," *Clinical Nursing Research*, Vol.13, No.1, pp.173-184, 2007.

[37] K. Chwalisz, E. M. Altmaier, and D. W. Russel, "Causal attributions, self-efficacy cognitions and coping with stress," *Journal of Social and Clinical Psychology*, Vol.11, pp.391-347, 1992.

[38] C. Fornell and D. F. Lacker, "Evaluating Structural Equation Models with unobservable Variables and Measurement Error," *Journal of Marketing Research*, Vol.18, No.1, pp.39-50, 1991.

김 원 희(Won-Hee Kim)

정회원



- 2002년 2월 : 세종대학교 세계경영대학원 호텔관광경영학과(경영학석사)
- 2005년 8월 ~ 현재 : 세종대학교 일반대학원 호텔관광경영학 박사과정
- 2006년 5월 ~ 현재 : (주)그랜드코리아레저 <관심분야> : 카지노경영 및 마케팅, 감정노동

저 자 소 개

홍 현 경(Hyun-Kyong Hong)

정회원



- 2000년 8월 : 세종대학교 호텔관광경영학과(경영학 석사)
- 2012년 2월 : 세종대학교 호텔관광경영학과(호텔관광경영학 박사)
- 2009년 9월 ~ 현재 : 인하공업

대학 외래강사

<관심분야> : 호텔경영 및 마케팅, 조직인사관리

정 규 엽(Kyoo-yup Chung)

정회원



- 1983년 : 한국외국어대학교 서반어학과(학사)
- 1986년 : 메사추세츠 대학교 암허스트 호텔경영학(석사)
- 1991년 : 세종대학교 대학원 경영학, 호텔마케팅 전공(박사)

▪ 1999년 : 조지워싱턴 대학교 교육학, 관광교육 전공(박사)

▪ 1994년 ~ 현재 : 세종대학교 호텔관광경영학과 교수
<관심분야> : 호텔마케팅 / 호텔프로젝트 및 전략