

MICE산업종사자들의 직무태도에 대한 분배 및 절차공정성의 차별적 영향

Differential Effects of Distributive and Procedural Justice on MICE Industrial Employee's Job Attitudes

고종욱*, 박종표**

안양대학교 도시행정학과*, 호서대학교 MICE벤처기반연구소**

Jong-Wook Ko(jwkay@hanmail.net)*, Jong-Pyo Park(jopopark@gg.go.kr)**

요약

본 연구의 목적은 공정성의 결과변수로서 직무만족, 잔류의도, 조직몰입 및 조직시민행위의 네 측면에서 분배공정성과 절차공정성이 MICE산업종사자들의 직무태도에 미치는 차별적 영향을 탐구하는데 있었다. 본 연구를 위한 자료는 수도권 소재 30개 MICE업체 종사자 303명으로부터 수집되었다. 자료수집도구로는 자기기입식 설문서를 사용하였으며, 자료분석은 위계적 회귀분석방법을 사용하였다.

연구결과 MICE산업종사자들의 직무만족에 대해서는 절차공정성보다는 분배공정성이 더 큰 영향을 미치는 반면, MICE산업종사자들의 잔류의도, 조직몰입 및 조직시민행위에 대해서는 분배공정성보다는 절차공정성이 더 큰 영향을 미친다는 것을 보여주었다. 또한 절차공정성의 조절효과는 MICE산업종사자들의 직무만족 및 조직몰입과 관련해서는 절차공정성의 조절효과가 나타나지 않은 반면, MICE산업종사자들의 잔류의도 및 조직시민행위에 미치는 분배공정성의 긍정적 영향은 절차공정성이 높을 때 더욱 커지는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과가 분배 및 절차공정성의 관계 및 역할과 관련한 두 요인모형, 문화적 모형 및 상호작용모형에 대하여 갖는 이론적 함의를 논의하고, 향후 연구방향을 제시하였다.

■ 중심어 : | 분배공정성 | 절차공정성 | 직무만족 | 조직몰입 | 잔류의도 | 조직시민행동 |

Abstract

The purpose of this study was to investigate the differential effects of distributive and procedural justice on the MICE industrial employee's job attitudes. For the study, data were collected from 303 MICE industrial employees in metropolitan area by self-stated questionnaires. Collected data were analyzed by hierarchical regression technique. The result of this study showed that distributive justice had more important effects on MICE industrial employee's job satisfaction than that of procedural justice, while the procedural justice had influenced more effects on organizational commitment, intent to stay, and organizational citizenship behaviour than that of distributive justice; and that there was no the moderating role of the procedural justice to the MICE industrial employee's job satisfaction and job commitment, while the positive effects of the distributive justice was more strongly related to MICE industrial employee's intent to stay and organizational citizenship behaviour when the procedural justice was high. The theoretical implications of the findings were discussed in terms of two-factor model, cultural model and interaction model, and directions for future research were presented.

■ keyword : | Distributive Justice | Procedural Justice | Job Satisfaction | Job Commitment | Intent to Stay | Organizational Citizenship Behaviour |

I. 연구의 목적

조직은 조직구성원의 동기 유발, 성과유지 그리고 우수한 인재유인을 위하여 다양한 형태의 보상을 제공하며, 조직구성원들도 조직을 위한 자신의 기여에 대한 보상을 기대하면서 조직에 참여한다. 이와 같이 조직이 그 구성원들에게 제공하는 보상은 인적자원관리에 핵심동인이다. 조직을 위한 구성원들의 기여에 대한 반대급부로 조직이 구성원들에게 제공하는 보상의 공정성 여부는 조직구성원들의 사기, 직무만족, 조직몰입, 업무성과, 결근이나 이직등과 같은 다양한 직무행태에 중대한 영향을 미친다는 것이 여러 문헌에서 보고되고 있다. 따라서 조직공정성은 조직현상을 이해하기 위한 중심개념이자 핵심적인 준거 틀의 하나라고 할 수 있다.

더구나 최근 경영환경은 개인의 욕구다양화, 업적과 능력에 따른 차별적 보상욕구의 증대, 정보화와 세계화에 따른 의식변화 등으로 급격하게 변하고 있으며, 이러한 변화에 따라서 공정성과 경쟁요소 강화, 개인능력과 성과를 기준으로 인사관리를 하는 것이 대부분의 조직들의 추세라고 할 수 있다. 성과평가, 임금 결정, 승진, 이동, 해고 등과 같은 의사결정에 있어서 보상분배 및 절차의 공정성은 조직구성원들의 행태에 심대한 영향을 미치는 중요한 요인이기 때문에 조직연구자와 경영자들은 이론적, 실천적 측면에서 조직공정성 문제에 많은 관심을 기울이고 있다[1].

최근 융합화 되는 산업구조 변화에서 회의(Meeting), 포상관광(Incentive tour), 국제회의(Convention) & 전시산업(Exhibition)을 포괄하는 개념으로 정의되는 MICE산업은 국민경제성장과 소득·고용창출에 파급효과가 큰 대표적인 고부가가치 서비스·지식기반 산업으로 많은 주목을 받고 있다. 한국 MICE산업은 지난 10여 년 간 양적으로 성장하였으며, 대부분 30대 고학력으로 다양한 분야의 인재들이 진출하고 있다[2].

그러나 이러한 성장의 이면에는 체계적이지 못한 인적자원의 개발과 육성체계의 미비, 원활하지 못한 전문인력수급 문제를 안고 있으며, 비효율적인 인적자원의 관리 및 활용, 능력과 성과에 따른 보상시스템의 미 확립 등의 이유로 핵심인력이 타 산업으로 유출되는 사례

가 빈번한 실정이다[3].

2000년대 이후로 MICE산업에 대한 관심이 증대되면서 이 분야에 대한 관련 연구가 양적인 면에서 급격하게 늘어나고 있다. 그러나 MICE산업의 경제적 효과에 관한 연구가 다수를 차지하고 있으며, MICE산업의 인적자원관리에 대한 연구가 미흡할 뿐만 아니라 특히 조직공정성에 관한 연구는 거의 없는 실정이다.

개인의 능력과 창의성에 기반을 둔 서비스 중심산업이라는 MICE산업의 조직특성을 고려할 때 개별능력평가나 인센티브 제공의 측면에서 조직공정성은 타 조직보다 MICE산업에서 특히 더 많은 관심을 기울여야 할 조직관리 요인이라고 할 수 있다. 평생직장 관념이 사라져가고 있는 최근의 추세와 관련하여 우수인재의 확보와 이탈방지, 효율적 활용에 중요한 영향을 미치는 조직공정성에 세심한 관심을 기울일 필요가 있다.

따라서 본 연구는 조직성과 및 조직효율성과 밀접한 관련이 있는 MICE산업종사자들의 직무태도에 조직공정성이 미치는 영향을 실증적으로 탐구해보고자 한다.

공정성 관련 문헌에 따르면 조직공정성은 조직구성원이 조직으로부터 받는 보상의 크기가 조직에 대한 자신의 기여와 비교하여 적절하다고 인식하는 정도를 가리키는 분배공정성(distributive justice)과 보상의 크기를 결정하기 위하여 사용된 수단이나 절차가 얼마나 공정한가에 대한 인식 정도를 가리키는 절차공정성(procedural justice)의 두 차원으로 나누어진다[4][5].

본 연구에서는 조직공정성의 두 차원인 분배 및 절차공정성을 모두 고려할 것이다. 또한 조직공정성의 결과변수인 직무태도로는 MICE산업종사자들의 직무태도, 구체적으로 직무만족, 잔류의도, 조직몰입 및 조직시민행위의 네 요인에 초점을 맞추고자 한다.

본 연구는 분배 및 절차공정성이 MICE산업종사자들의 직무태도 구체적으로 직무만족, 잔류의도, 조직몰입 및 조직시민행위에 미치는 차별적 영향을 실증적으로 탐구하는데 그 목적이 있다.

이와 같은 본 연구의 결과는 MICE 산업 종사자들의 효율적인 인적자원관리를 위한 의미 있는 시사점을 제공할 것으로 기대된다.

II. 연구의 이론적 배경

1. 조직공정성 개념의 의미

조직공정성(organizational justice) 개념이 제시된 지 30여년이 지났지만, 이 문제는 여전히 중요한 연구주제로서 조직에서의 공정성과 불공정성이 이루어지는 다양한 방식과 과정을 규명하는데 초점을 맞춘 많은 연구들이 수행되고 있다. 조직공정성은 조직을 알 수 있는 준거 틀이며, 조직구성원들이 조직에 대한 애착 강도를 형성하고 조직구성원들이 자기 자신을 생각하는 방식에 영향을 미치기 때문에 조직의 중심 개념이다[6][7].

조직공정성은 일반적으로 분배공정성과 절차공정성의 두 차원으로 구분하여 연구되고 있다. 분배공정성이란 의사결정의 과정을 거쳐 최종적으로 제공되는 임금, 승진, 조직 내에서의 인정 등과 같은 결과물의 배분과 관련하여 조직구성원들이 느끼는 공정성의 지각 정도를 의미한다[8]. 조직공정성의 한 차원인 분배공정성에 대한 본격적인 연구는 Adams에 의해서 시작되었다[9].

Adams는 Homans(1961)의 분배정의 연구[10], Stouffer의 상대적 박탈감 연구, Festinger(1957)의 사회비교이론과 인지부조화이론[11] 등 기존 연구결과들을 정교화 시켜 분배공정성 이론인 공정성이론을 제시하였다. 공정성이론에 따르면, 사람들은 자신이 인식하고 있는 노동의 투입량(inputs)과 결과(outcomes)의 크기를 다른 사람들과 서로 비교하여, 자신이 투입/결과의 비율이 타인이 투입/결과의 비율과 같다면 공정성을 경험하게 되고, 비율이 같지 않다면 불공정성을 지각하게 된다는 것이다.

한편 Lerner(1976)는 공정성원칙만이 유일한 분배원칙이 아니라고 주장하였다. 그는 열심히 노력하여 많은 성과를 낸 조직구성원들에게 더 많은 보상을 주어야 한다는 형평성(equity), 투입한 노력에 상관없이 동등하게 보상을 받아야 한다는 균등성(equality), 그리고 필요한 정도에 따라 보상을 받아야 한다는 필요성(needs)이라는 세 가지의 분배원칙을 포함하는 공정성 동기 모형(Justice Motive Model)을 제시하였다[12].

그는 여러 상황에서 모두에 알맞은 단 하나의 분배원

칙은 존재하지 않으며, 조직구성원들이 서로를 어떤 관계로 지각하느냐에 따라 분배원칙이 다르게 작용한다고 주장하였다. 이처럼 분배공정성에 대한 다양한 원칙들이 있지만, 분배공정성은 투입과 산출의 사회적 비교의 결과 지각된 공정성 내지 불공정성이 동기유발의 바탕이 되며, 조직이 조직구성원들에게 얼마나 공정하게 대우하는지를 비교할 수 있는 기제로 작용한다는 논리에는 변함이 없다.

1980년대 중반까지 조직공정성 연구는 대부분 분배공정성에 주로 초점을 맞추었으며, 분배된 보상의 공정성 정도에 대한 구성원들의 인식이 구성원들의 다양한 직무관련 행태와 조직성과에 영향을 미친다는 것을 발견하였다[4]. 그러나 공정성이론은 분배공정성을 대표하는 이론이지만, 이 이론은 성과나 보상의 배분에만 주의를 기울이고 있고, 성과나 보상이 결정되기까지의 과정과 절차에 대해서는 간과하고 있음이 지적되었다[13-15]. 다시 말해서, 어떤 결정이었는가 보다는 어떻게 결정되었는가에 관심의 초점이 옮겨가면서, 조직공정성에 대한 새로운 관심, 즉 의사결정이 이루어지기까지의 절차와 규칙에 대한 공정성을 다루는 절차공정성에 관심을 가지게 되었다.

분배공정성이 결과물의 크기에 대한 공정성을 말한다면, 절차공정성은 보상의 크기를 결정하기 위하여 사용된 수단이나 절차가 얼마나 공정한가에 대한 인식 정도를 말한다. 이러한 절차공정성은 1970년대 초 사회심리학자인 Thibaut, J & Walker, L(1975)에 의해 분쟁해결과정에 대한 방울연구로부터 시작되었다고 할 수 있다[16].

그들은 사회심리학 이론과 법적인 소송의 해결 상황에 절차공정성을 적용하면서 절차공정성의 중요성을 부각시켰다. 연구 결과, 소송당사자들은 재판의 결과보다는 재판진행과정에 당사자들이 통제력을 갖는 절차를 더 공정하다고 생각한다는 것이다.

절차공정성은 구조적 측면인 공식절차(formal procedures)와 사회적 측면인 대인적 대우(interpersonal treatment)의 두 요소로 구성된다[5][15]. 전자는 보상분배를 위한 공식절차의 존재여부를 가리키는 반면에 후자는 의사결정과정에서 해당 당사자가

의사결정자로부터 받는 대우와 상호작용의 질을 가리키는데, 전자보다는 후자가 절차공정성의 더 중요한 요소라고 지적되고 있다[17][18].

절차공정성이 구성원의 행태에 중요한 영향을 미친다는 이론적 근거는 절차공정성의 사회적 측면을 강조하는 집단가치모형(group value model)에 의해 잘 설명되고 있다[5][15]. 이 이론에 따르면, 사람들은 집단이나 조직과 맺는 사회적 관계에 상당히 중요한 가치를 부여하며, 상대방이 자신과 맺고 있는 관계에 대하여 자신이 부여하는 만큼의 가치를 부여하고 있는지를 알고 싶어 한다는 것이다. 만일 상대방이 절차적으로 자신을 공정하고 공정적으로 대우한다면, 이것은 자신과의 사회적 관계에 중요한 가치를 부여하는 것으로 간주된다는 것이다. 즉 절차의 공정한 적용(절차공정성)은 절차의 운영자가 적용대상자의 인간적 존엄성과 자존심을 세워주는 것이며, 따라서 절차는 보상결정을 위한 단순한 수단이 아니라 상호간의 사회적 관계에 부여되는 가치의 원천임을 의미한다는 것이다. 이러한 이유로 절차의 공정한 적용 여부가 구성원의 행태에 중요한 영향을 미치게 된다고 본다.

2. 분배 및 절차공정성의 역할

조직공정성에 대한 최근의 연구흐름은 분배 및 절차공정성이 결과변수들에 미치는 차별적 영향의 탐구에 주로 초점이 맞추어져 있다. 본 연구도 직무만족, 잔류의도, 조직몰입 및 조직시민행위의 네 결과변수에 초점을 맞추어 분배 및 절차공정성이 MICE산업종사자들의 직무태도에 미치는 차별적 영향을 실증적으로 탐구하는데 그 목적이 있다. 분배 및 절차공정성의 관계 및 역할과 관련하여 다양한 이론들이 제시되고 있는데, 그 중에서 가장 널리 논의되고 있는 것이 두 요인모형(two-factor model), 문화적 모형(cultural model), 그리고 상호작용모형(interaction model)이 있다.

우선 두 요인모형의 주장에 따르면, 분배 및 절차공정성의 상대적 영향력은 결과변수들(outcome variables)의 특성에 따라 달라진다는 것이다[4]. 즉 분배공정성은 보상만족이나 직무만족, 상사신뢰, 잔류의도 등과 같은 개인관련 결과변수에 주로 영향을 미치는 반면에, 절차

공정성은 조직몰입, 조직신뢰, 조직시민행동 등과 같은 조직관련 결과변수에 주로 영향을 미친다고 본다[15][19-23].

또한 결과변수들에 대한 분배 및 절차공정성의 차별적 영향을 교환 이론적 관점에서 설명하고 있다[24][25]. 거래에 기초한 경제적 교환관계에 해당되는 개인관련 결과변수들은 주로 분배공정성의 영향을 받는 반면에, 신뢰에 기초한 사회적 교환관계에 해당되는 조직관련 결과변수들은 주로 절차공정성의 영향을 받게 된다고 본다. 따라서 두 요인모형에 따른다면 본 연구의 내용과 관련하여 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

가설1. 분배공정성은 MICE산업종사자들의 직무만족과 잔류의도에 더 큰 영향을 미치는 반면에, 절차공정성은 MICE산업종사자들의 조직몰입 및 조직시민행위에 더 큰 영향을 미칠 것이다.

두 요인모형과 달리, 최근의 연구들은 두 유형의 공정성의 상대적 영향력은 문화적 맥락에 따라서 달리 나타난다는 것을 강력하게 시사하고 있다[26-28]. 문화적 맥락에 따라서 분배 및 절차공정성의 상대적 영향력이 달라진다는 주장을 제기하는 이론이 문화적 모형이다. 문화적 맥락에 주된 초점을 맞추는 문화적 모형은 동양사회와 같은 집단지향적인 사회의 경우와 개인주의적인 서구사회와의 문화적 차이로 인해 분배 및 절차공정성의 역할 및 상대적 영향력이 서구사회와는 다르게 나타날 것이라고 본다. 문화적 모형은 집단주의적인 문화 특성을 지니는 동양사회에서는 분배공정성보다는 절차공정성이 조직구성원의 태도와 행동에 훨씬 더 중요한 영향을 미친다고 주장한다[26][29][30].

집단 지향적 사회에서 절차공정성이 더 중요한 역할을 수행하는 이유는 절차공정성과 관련하여 이미 언급했던 집단가치이론에 의해 설명된다. 이 이론에 따르면, 사람들은 집단이나 조직과 맺는 사회적 관계에 상당히 중요한 가치를 부여하는데, 절차의 공정한 적용은 절차의 운영자가 자신과의 사회적 관계에 중요한 가치를 부여하는 것으로 본다는 것이다. 다시 말해서, 절차는 보

상결정을 위한 단순한 수단이 아니라 상호간의 사회적 관계에 부여되는 가치의 원천이기 때문에 집단주의적 사회에서는 분배공정성보다 절차공정성이 조직구성원의 행태에 훨씬 더 중요한 영향을 미칠 것이라고 주장한다. 따라서 문화적 모형에 따른다면 본 연구의 내용과 관련하여 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

가설2. 집단주의적인 문화적 특성으로 인해 한국사회에서는 분배공정성보다는 절차공정성이 MICE산업종사자들의 직무만족, 잔류의도, 조직몰입 및 조직시민행위에 더 중요한 영향을 미칠 것이다.

마지막으로 문헌에서 상호작용모형(interaction model)으로 언급되고 있는 이론이 있다[4]. 앞서 논의한 두 요인모형과 문화적 모형은 두 유형의 공정성의 상대적 중요성에 대하여 상이한 예측을 하고 있지만, 두 공정성 변수들이 조직구성원의 행태에 주 효과(main effects)만 미친다고 주장한다는 점에서 공통점을 가지고 있다. 그러나 상호작용모형에 따르면, 분배공정성과 절차공정성은 상호작용하여 조직구성원의 행태에 영향을 미친다고 본다[31-33].

이모형에 따르면, 조직구성원들의 행태에 대한 분배공정성의 영향은 절차의 공정성 여부에 따라서 달라진다는 것이다. 분배공정성과 절차공정성간의 상호작용에 대한 이론적 근거는 준거인지이론(referent cognition theory)은 Cropanzano, R. & R. Folger.(1989), Folger, R.(1986), Leventhal, G.(1980)에 의해 제시되고 있다 [33-35]. 이 이론은 두 유형의 반응을 구분하는데, 보상을 결정하기 위해서 사용될 수도 있었던 절차에 대한 믿음으로부터 나오는 분노반응(resentment reactions)과 보상 그 자체로부터 나오는 만족반응(satisfaction reactions)이 그것이다. 준거인지이론에 따르면, 공정한 절차가 사용되었음에도 바람직하지 않은 보상이 결과(결정) 되었다면 그 사람은 비록 보상에 대해서 만족해하지 않는다고 하더라도 분노하지는 않는다. 반면에 의 사결정자가 보다 공정한 절차가 사용되었다면 자신에게 보다 나은 보상이 결과 되었을 것이라고 믿을 경

우 그 사람의 분노반응은 극대화된다고 본다. 즉 준거인지이론은 분배 및 절차공정성은 상호작용하여 조직구성원의 행태에 영향을 미치며, 절차공정성이 높을 때 보다는 낮을 때 구성원의 행태에 대해 분배공정성이 더 큰 영향을 미친다고 주장하고 있다. 따라서 상호작용모형에 따른다면 본 연구의 탐구내용과 관련하여 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

가설3. MICE산업종사자들의 직무만족, 잔류의도, 조직몰입 및 조직시민행위에 대한 분배공정성의 영향은 절차공정성이 낮을 때에 더 강하게 나타날 것이다.

III. 연구 방법

1. 표본 및 자료수집

본 연구를 위한 자료는 본 조사연구에 협조 의사를 표명한 수도권 소재 30개 MICE업체의 종사자들로부터 수집되었다. 자료 수집을 위한 도구로는 표준화된 자기 기입식 설문서를 사용하였으며, 설문서의 배포 및 회수는 각 기업의 협조를 받아 2011년 6월 초순부터 7월 중순까지 6주간에 걸쳐 이루어졌다. 30개 기업에서 확률 표집 된 350명의 근로자들에게 설문서가 배포되었으며, 총 316부가 회수되어 90.3%의 높은 응답률을 보였다. 이 중 무응답이 많아서 분석에 포함시키기 곤란한 13개의 사례를 제외하고 최종분석에 포함된 표본 수는 총 303명이며 인구 통계적 특성은 다음과 같다.

표 1. 인구통계학적 특성(n 303)

구 분		빈도(N)	백분율(%)
성별	남 자	152	50.2
	여 자	151	49.8
연령	20대	109	36.0
	30대	120	39.6
	40대	55	18.2
	50대	19	6.3
	고졸이하	18	5.9
학력	전문대졸	50	16.5
	대 졸	193	63.7
	대학원이상	42	13.9
혼인	미 혼	181	59.7

지위	기 혼	122	40.3
근속 연수	2년미만	83	27.4
	2년이상~5년미만	85	28.1
	5년이상~10년미만	85	28.1
	10년이상	50	16.5
직급	평사원	93	30.7
	주임급	35	11.6
	대리급	69	22.8
	과장급	73	24.1
	부장급이상	33	10.9
월평균 소득	100만원미만	13	4.3
	100~200만원	106	35.0
	200~300만원	106	35.0
	300~400만원	43	14.2
	400~500만원	23	7.6
직종	500만원 이상	12	4.0
	PCO	37	12.2
	PEO	58	19.1
	컨벤션센터부로	76	25.1
	지원업체	40	13.2
	이벤트기획사	51	16.8
	기 타	41	13.5

2. 변수의 측정

본 연구에 포함된 변수들은 신뢰도와 타당도 등의 측정속성이 잘 확립되어 있기 때문에 조직연구에서 널리 활용되는 척도들을 사용하여 측정하였다. 분배공정성은 조직구성원들이 자신이 조직에 투자한 투입과 그것으로부터 받은 보상비율이 자신의 준거대상인 타인의 투입/보상비율과 얼마나 일치한다고 인지하고 있는가의 정도를 가리킨다. 본 연구에서는 분배공정성은 노력, 책임, 교육훈련 및 경력의 네 가지 투입요인에 비해 자신의 보상이 얼마나 공정하다고 인식하는지를 묻는 Price, J. L. & C. W. Mueller(1986)의 4문항 척도를 사용하여 측정하였다[36].

절차공정성은 조직구성원들이 조직 내 보상과정에서 사용된 절차를 공정하게 인지하는 정도를 의미한다. 본 연구에서는 조직 내 승진절차, 임금인상결정절차, 인사고과절차 및 업적통보절차의 적절성을 평가하는 McFarlin, D. B., & Paul, D. Sweeny(1992)의 4문항 척도를 사용하여 측정하였다[21].

직무만족은 조직구성원이 자신의 직무를 좋아하는 정도를 가리킨다. 본 연구에서는 직무만족 측정에 널리 쓰이는 Brayfield, A. H. & H. F. Rothe(1951)의 직무만족 척도에서 5문항을 선정하여 직무만족을 측정하였다

[37]. 이 척도는 직무의 다양한 특정 측면(specific facets)보다는 직무 자체에 대한 전반적 만족 정도를 측정하는 일반척도(global measure)이다. 잔류의도는 조직구성원이 자신이 몸담고 있는 조직의 성원자격을 자발적으로 계속 유지하려는 정도를 가리킨다. 본 연구에서 잔류의도는 이 변수의 측정에 널리 쓰이는 Price, J. L. & C. W. Mueller(1986)의 4문항 척도를 사용하여 측정하였다[36].

조직몰입은 조직구성원이 자신이 몸담고 있는 조직과 동일시하고 일체감을 느끼는 정도를 의미한다. 본 연구에서는 조직몰입은 최근에 이 변수의 측정에 널리 사용되는 Meyer 등(1993)의 정서적 몰입척도(Affective Commitment Scale)를 연구대상에 맞게 수정한 4개 문항으로 측정하였다[38]. 조직시민행위는 조직에서 공식적으로 제공하는 보상체계와는 직접적인 관계없이 각 개인의 선택적인 재량에 의해 발휘되는 행동으로 개인의 도덕과 양심에 따라 조직에 공헌하고자 하는 행위를 의미한다[39]. 본 연구에서 조직시민행위는 Organ, D. W.(1988)이 개발한 척도에서 대표적인 조직시민행위 측정차원인 이타주의와 관련된 5개의 문항을 사용하여 측정하였다[39].

이론적 변수들에 덧붙여, 성, 연령, 학력, 혼인지위, 월 평균급여, 근무연수 등 인구통계적 변수들은 단일문항을 사용하여 측정하였다. 인구통계적 변수들을 제외한 모든 이론적 변수들을 측정하기 위해서 사용된 문항들에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’(5점)에서 ‘전혀 아니다’(1점)까지의 5개의 응답범주를 갖는 리커트식 5점 스케일을 사용하여 이루어졌다.

변수들의 측정에 사용된 척도들의 타당도를 파악하기 위해서 요인분석을 실시하였다. 요인분석을 실시하는데 있어 요인추출방법으로는 주성분분석방법, 요인수 추출방법으로는 고유 값(eigenvalue) 1.0 이상을 기준으로 삼는 카이저규칙(Kaiser rule), 그리고 요인회전 방법으로는 직각회전인 베리맥스(Varimax)를 사용하였다. 공정성 변수 및 직무태도 변수 측정문항들에 대한 요인분석 결과는 각각 [표 2]와 [표 3]에 제시되어 있다. [표 2]와 [표 3]에 제시되어 있듯이, 측정문항들이 모두 .50 이상의 높은 요인부하량으로 해당요인에 부하

되고 있어서 본 연구에서 변수들의 측정에 사용된 척도들은 모두 적절한 수렴 및 판별타당도를 지니고 있다고 할 수 있다.

변수들의 측정에 사용된 척도들의 신뢰도와 기술통계 및 출처는 [표 4]에 제시되어 있다. [표 4]가 보여주듯이, 신뢰도 계수인 크론바하의 알파(Cronbach's alpha) 값이 모두 .80을 넘고 있어 본 연구에 사용된 척도들의 신뢰도는 매우 만족스러운 수준이라는 것을 알 수 있다. 분석을 위해서 각 척도를 구성하는 문항들에 대한 응답의 합의 평균을 각 변수의 척도 값으로 삼았으며, 따라서 모든 이론적 변수들의 값은 1에서 5까지의 범위를 갖는다.

표 2. 공정성 측정문항들에 대한 요인분석 결과

문항	요인1	요인2
분배공정성1	0.906	-0.203
분배공정성2	0.922	-0.206
분배공정성3	0.889	-0.223
분배공정성4	0.740	-0.146
절차공정성1	-0.276	0.827
절차공정성2	-0.189	0.851
절차공정성3	-0.210	0.844
절차공정성4	-0.104	0.842
고유값	4.417	1.743
분산설명비율	55.207	21.791
누적분산비율		76.998

주: 요인적재량이 .50 이상인 경우만 제시

표 3. 직무태도 측정문항들에 대한 요인분석 결과

문항	요인1	요인2	요인3	요인4
직무만족1	0.098	0.258	0.109	0.787
직무만족2	0.121	0.209	0.187	0.763
직무만족3	0.298	0.176	-0.306	0.706
직무만족4	0.323	-0.030	0.363	0.690
직무만족5	0.445	0.167	0.227	0.567
잔류의도1	0.178	0.877	0.233	-0.157
잔류의도2	0.184	0.865	0.167	-0.173
잔류의도3	0.095	0.763	0.188	0.168
잔류의도4	0.026	0.686	0.096	0.167
조직몰입1	0.206	0.133	0.529	0.327
조직몰입2	0.365	0.248	0.729	0.327
조직몰입3	-0.040	0.314	0.517	0.142
조직몰입4	0.388	0.224	0.501	0.265
조직시민행위1	0.773	-0.056	0.195	0.161
조직시민행위2	0.833	0.083	0.149	0.102
조직시민행위3	0.821	0.150	0.050	0.080
조직시민행위4	0.768	0.190	0.212	0.104
조직시민행위5	0.753	0.225	0.125	0.072
고유값	7.982	2.542	1.595	1.015
분산설명비율				
누적분산비율				

주: 요인적재량이 .50 이상인 경우만 제시

표 4. 척도들의 신뢰도와 기술통계

변수	문항수	평균	표준편차	Alpha	출처
분배공정성	4	3.069	.817	.909	Price/Mueller, 1986
절차공정성	4	3.220	.730	.886	McFarlin/Sweeney, 1992
직무만족	5	3.195	.662	.850	Brayfield/Rothe, 1951
잔류의도	4	3.363	.833	.881	Price/Mueller, 1986
조직몰입	4	3.267	.715	.843	Meyer et al., 1993
조직시민행위	5	3.591	.624	.876	Organ, 1988

3. 자료 분석

본 연구를 위해 수집된 자료의 분석에는 SPSS 18.0 통계패키지를 이용하였다. 연구모형의 검정을 위한 자료분석 방법으로 위계적 회귀분석(hierarchical regression analysis)을 이용하였고, 성별, 연령, 학력, 혼인지위, 월평균소득, 근속연수 6개의 인구통계학적 변수들을 통제변수로 사용하였다. 성별 변수는 남자는 1, 여자는 0의 값을, 그리고 혼인지위 변수는 기혼은 1, 미혼은 0의 값을 갖는 가변수(dummy variable)로 전환시켰다. 연령, 학력, 월평균소득 및 근속연수의 네 변수는 각 응답범주의 중간 값을 이용하여 연속변수로 전환시켰다. 위계적 회귀분석은 세 단계에 걸쳐서 이루어졌다. 첫 단계에서는 우선 직무태도 변수들인 직무만족, 잔류의도, 조직몰입 및 조직시민행위 각각을 종속변수로 하여 6개의 통제변수들을 회귀시켰다. 둘째 단계에서는 두 요인모형 및 문화적 모형에 근거한 가설1 및 가설2를 검증하기 위해서 통제변수에 덧붙여 두 개의 공정성 변수들을 추가로 회귀시켰다. 셋째 단계에서는 분배 및 절차공정성 간의 상호작용효과와 관련된 가설3을 검증하기 위해서 통제변수 및 두 공정성 변수들에 덧붙여 분배공정성과 절차공정성 간의 상호작용항을 만들어 회귀방정식에 추가하였다. 다중공선성 문제를 피하기 위해서 Jaccard, J., R. Turrisi & C. K. Wan(1990)의 제안[40]에 따라서 회귀방정식에 들어가는 모든 이론적 변수들을 평균이 0, 표준편차가 1이 되도록 표준화시켰다.

회귀분석의 실시에 앞서 분산분석을 이용하여 변수들 간의 선형관계를 검토하였으며, 그 결과 대부분의 관계가 선형인 것으로 나타났다. 선형에서 벗어난 것으

로 나타난 일부 관계에 대해서는 R^2 와 Eta^2 를 비교하는 한편 그래프를 그려서 비선형의 정도를 확인하였으나 변수들의 변환을 필요로 할 정도로 심각한 비선형관계는 없었다. 변수들 간의 다중공선성 문제도 검토하였다. 일반적으로 분산팽창지수(VIF, variance inflation factor)가 10이 넘으면 심각한 다중공선성 문제가 존재하는 것으로 간주된다. 분산팽창지수를 계산한 결과 그 값이 2를 넘는 경우가 없는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에 포함된 변수들 간에 심각한 다중공선성 문제는 없다고 판단된다.

IV. 분석결과 및 논의

1. 분석 결과

두 요인모형 및 문화적 모형의 예측에 근거하여 도출된 가설1 및 가설2 대한 검증결과는 [표 5] 및 [표 6]의 식1과 식2에 제시되어 있다. 우선 직무만족에 대한 분석결과인 [표 5]의 식1a와 식2a를 보면, 6개의 통제변수가 직무만족 변이의 6.7%($F(6,296) = 3.556, p < .01$)를 설명하고 있으며, 두 공정성 변수가 직무만족 변이의 27.0%($F(2, 294) = 59.866, p < .01$)를 추가적으로 설명하고 있다. 그리고 분배($\beta = .366, t = 6.778, p < .01$) 및 절차공정성($\beta = .268, t = 4.892, p < .01$) 모두 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 직무만족에 대한 분배공정성의 영향이 절차공정성의 영향보다 약간 더 크다. 잔류의도에 대한 분석결과인 [표 5]의 식1b와 식2b를 보면, 6개의 통제변수가 잔류의도 변이의 10.9%($F(6,296) = 6.005, p < .01$)를 설명하고 있으며, 두 공정성 변수가 잔류의도 변이의 26.9%($F(2, 294) = 63.687, p < .01$)를 추가적으로 설명하고 있다. 그리고 분배($\beta = .259, t = 4.959, p < .01$) 및 ($\beta = .375, t = 7.067, p < .01$) 모두 잔류의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 직무만족의 경우와 달리 분배공정성보다는 절차공정성이 잔류의도에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 5. 직무만족 및 잔류의도에 대한 위계적 회귀분석결과

구 분	종속변수=직무만족		
	식1a	식2a	식3a
통제변수			
성별1)	-.028	-.006	.002
연령	.083	.033	.014
학력	.176**	.102*	.084
혼인지위2)	.041	-.043	-.034
월평균소득	.130	.042	.050
근속연수	-.078	.043	.042
공정성 변수			
분배공정성(DJ)		.366**	.337**
절차공정성(PJ)		.268**	.279**
상호작용항			
DJ*PJ			.098
ΔR^2	.067**	.270**	.009
R^2	.067**	.337**	.346**

1) 남자=1, 여자=0; 2) 기혼=1, 미혼=0; * $P < .05$, ** $P < .01$

구 분	종속변수=잔류의도		
	식1b	식2b	식3b
통제변수			
성별1)	.008	.043	.031
연령	.194*	.125	.152*
학력	.021	-.048	-.021
혼인지위2)	.127*	.023	.010
월평균소득	.166*	.091	.078
근속연수	-.129	.009	.011
공정성 변수			
분배공정성(DJ)		.259**	.302**
절차공정성(PJ)		.375**	.358**
상호작용항			
DJ*PJ			.146**
ΔR^2	.109**	.269**	.019*
R^2	.109**	.378**	.397**

1) 남자=1, 여자=0; 2) 기혼=1, 미혼=0; * $P < .05$, ** $P < .01$

조직몰입 및 조직시민행위에 대한 분석결과는 잔류의도에 대한 분석결과와 매우 유사한 양상을 보여주고 있다. 조직몰입에 대한 분석결과를 담고 있는 [표 6]의 식1c와 식2c를 보면, 6개의 통제변수가 조직몰입 변이의 9.6%($F(6,296) = 5.222, p < .01$)를 설명하고 있으며, 두 공정성 변수가 조직몰입 변이의 39.4%($F(2, 294) = 113.511, p < .01$)를 추가적으로 설명하고 있다. 그리고 분배공정성($\beta = .337, t = 7.113, p < .01$)과 절차공정성($\beta = .432, t = 8.997, p < .01$) 모두 조직몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 절차공정성이 분배공정성보다 조직몰입에 약간 더 큰 영향을 미치고 있다.

조직시민행위에 대한 분석결과가 제시된 [표 6]의 식

1d와 식2d를 보면, 6개의 통제변수가 조직시민행위 변이의 9.3%(F(6,296)=5.060, p<.01)를 설명하고 있으며, 두 공정성 변수가 조직시민행위 변이의 14.0%(F(2, 294)=26.867, p<.01)를 추가적으로 설명하고 있다. 그리고 분배공정성($\beta=.158$, $t=2.717$, $p<.01$)과 절차공정성($\beta=.295$, $t=5.007$, $p<.01$) 모두 조직시민행위에 유의미한 정의 영향을 미치고 있으며, 절차공정성이 분배공정성보다 조직시민행위에 약 두 배 더 큰 영향을 미치고 있다.

이상의 결과를 종합하면, 분배공정성과 절차공정성 모두 MICE산업종사자들의 직무만족, 잔류의도, 조직몰입 및 조직시민행위에 유의미한 정의 영향을 미친다. 그리고 MICE산업종사자들의 직무만족에 대해서는 절차공정성보다 분배공정성이 더 큰 영향을 미치는 반면에 MICE산업종사자들의 잔류의도, 조직몰입 및 조직시민행위에 대해서는 분배공정성보다 절차공정성이 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 6. 조직몰입 및 조직시민행위에 대한 위계적 회귀분석결과

구 분	종속변수=조직몰입		
	식1c	식2c	식3c
통제변수			
성별1)	-.074	-.034	-.033
연령	.101	.021	.016
학력	.083	-.002	-.006
혼인지위2)	.115	-.007	-.005
월평균소득	.247**	.153*	.155*
근속연수	-.143	.021	.021
공정성 변수			
분배공정성(DJ)		.337**	.330**
절차공정성(PJ)		.432**	.435**
상호작용항			
DJ*PJ			.022
ΔR^2	.096**	.394**	.000
R^2	.096**	.490**	.490**

1) 남자=1, 여자=0; 2) 기혼=1, 미혼=0; * P < .05, ** P < .01

구 분	종속변수=조직시민행위		
	식1d	식2d	식3d
통제변수			
성별1)	-.080	-.051	-.034
연령	.036	-.019	-.058
학력	.195**	.146**	.109*
혼인지위2)	-.013	-.093	-.074
월평균소득	.234*	.183*	.201*
근속연수	-.132	-.029	-.032
공정성 변수			
분배공정성(DJ)		.158**	.098*
절차공정성(PJ)		.295**	.319**
상호작용항			
DJ*PJ			.206**
ΔR^2	.093**	.140**	.038**
R^2	.093**	.233**	.271**

1) 남자=1, 여자=0; 2) 기혼=1, 미혼=0; * P < .05, ** P < .01

마지막으로, 상호작용모형의 예측에 근거하여 도출된 가설3에 대한 검증결과는 [표 5] 및 [표 6]의 식3에 제시되어 있다. 우선 직무만족에 대한 분석결과를 보면 ([표 5]의 식3a 참조), 분배 및 절차공정성간의 상호작용 항($\Delta R^2=.009$, F(1, 293)=3.084, $p>.05$)은 직무만족 변이의 설명에 유의미한 기여를 하지 못하는 것으로 나타나고 있다. 이것은 절차공정성이 분배공정성과 MICE산업종사자들의 직무만족 간의 관계를 조절하지 않는다는 것을 가리킨다. 반면에 잔류의도에 대한 분석결과인 [표 5]의 식3b를 보면, 직무만족의 경우와 달리, 분배 및 절차공정성 간의 상호작용 항($\Delta R^2=.019$, F(1, 293)=9.142, $p<.01$)이 잔류의도 변이의 설명에 유의미한 기여를 하고 있으며, 잔류의도에 유의미한 정의 영향($\beta=.146$)을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 절차공정성이 높을수록 MICE산업종사자들의 잔류의도에 대한 분배공정성의 영향이 더 커진다는 것을 의미한다.

조직몰입에 대한 분석결과인 [표 6]의 식3c를 보면, 직무만족의 경우와 마찬가지로, 분배 및 절차공정성간의 상호작용 항($\Delta R^2=.00$, F(1, 293)=.248, $p>.05$)이 조직몰입의 설명에 유의미한 기여를 하지 못하고 있음을 보여주고 있다. 이것은 절차공정성이 분배공정성과 MICE산업종사자들의 조직몰입 간의 관계를 조절하지 않는다는 것을 의미한다, 한편 조직몰입의 경우와 달리, 조직시민행위의 경우에는 분배 및 절차공정성 간의 상호작용항($\Delta R^2=.038$, F(1, 293)=14.998, $p<.01$)이 조직시민행위의 설명에 유의미한 기여를 하고 있으며, 조직시민행위에 유의미한 정의 영향($\beta=.206$)을 미치고 있다. 이것은 절차공정성이 높을수록 MICE산업종사자들의 조직시민행위에 대한 분배공정성의 영향이 더 커진다는 것을 가리킨다.

이상의 분석결과를 종합하면, 절차공정성은 분배공정성과 MICE산업종사자들의 직무만족 및 조직몰입 간의 관계에 있어서 조절변수로서의 역할을 하지 않는 반면에, 분배공정성과 MICE산업종사자들의 잔류의도 및 조직시민행위 간 관계에서는 조절변수로서의 역할을 수행한다는 것을 가리킨다. 뿐만 아니라 가설3의 예측과 달리, MICE산업종사자들의 잔류의도 및 조직시민

행위에 대한 분배공정성의 영향은 절차공정성이 낮을 때가 아니라 높을 때 더욱 커진다는 것을 알 수 있다.

2. 결과 논의

앞의 분석결과가 보여주듯이, 두요인모형의 예측대로, 개인관련 결과변수인 직무만족에 대해서는 절차공정성보다 분배공정성이, 그리고 조직관련 결과변수인 조직몰입 및 조직시민행위에 대해서는 분배공정성보다 절차공정성이 더 중요한 영향을 미치고 있다. 그러나 두요인모형의 예측과 달리, 개인관련 결과변수인 잔류의도에 대해서 절차공정성보다 분배공정성이 더 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무만족, 조직몰입 및 조직시민행위와 관련한 연구결과는 두요인모형의 예측과 일치하는 반면에 잔류의도와 관련한 연구결과는 두요인모형의 예측과 일치하지 않고 있다. 즉 두 요인모형의 예측의 타당성은 본 연구결과에 의해 일관성 있게 뒷받침되지 않는다.

본 연구뿐만 아니라, 그동안의 경험적 연구들을 검토한 Cropanzano, R. & J. Greenberg(1997)와 Schappe, S. P.(1998)도 두 공정성 변수들의 상대적 영향력에 대한 두요인모형의 주장은 경험적으로 충분히 뒷받침되지 않고 있다고 지적하고 있다[4][41]. 이에 대한 이유의 하나로 우선 결과변수 분류의 모호성 문제를 지적할 수 있을 것 같다. 두 요인모형에서는 결과변수가 개인관련 혹은 조직관련 변수인가에 따라서 두 공정성 변수들의 역할이 달라진다고 본다. 그러나 개인관련 혹은 조직관련 결과변수의 구분이 항상 명확한 것은 아니라는 점이다. 예컨대, Tang, T. L. & L. J.(1996)은 직무몰입(job involvement)을 조직관련 결과변수로 보고 있는데, 입장에 따라서는 이 변수를 개인관련 변수로 간주할 수도 있다. 또한 본 연구를 포함하여 대부분의 연구에서 주로 개인관련 변수로 분류되고 있는 조직 잔류(이직)의도 변수도 관점에 따라서는 조직관련 변수로 볼 수도 있을 것이다[42]. 둘째로, 분배 및 절차공정성의 차별적 영향이 단지 결과변수의 특성에 따라서만 달라진다고 보는 단순성도 이모형이 경험적으로 일관되게 지지받지 못하는 이유일 것이다.

두 요인모형 뿐만 아니라, 집단주의적 한국문화의 특

성으로 인해 분배공정성보다는 절차공정성이 MICE의 직무만족, 잔류의도, 조직몰입 및 조직시민행위에 더 중요한 영향을 미칠 것이라는 문화적 모형의 예측(가설2)도 본 연구결과에 의해서 일관성 있게 지지되지 않는다. MICE산업종사자들의 잔류의도, 조직몰입 및 조직시민행위에 대해서는, 문화적 모형에서 예측된 바대로, 분배공정성보다 절차공정성이 더 중요한 영향을 미치고 있지만, 직무만족에 대해서는, 문화적 모형의 예측과 달리, 절차공정성보다는 오히려 분배공정성이 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타나고 있기 때문이다.

본 연구와 마찬가지로 한국의 기업체 종사자들을 대상으로 한 고종욱, 서상혁(2003)의 연구, 공무원들을 대상으로 한 Field, D., M. Pang & C. Chiu(2000)의 연구, 홍콩의 기업체 종사자들을 대상으로 한 윤정구, 임준철(1998)의 연구도 집단주의적 동양문화의 특징으로 인해 분배공정성보다는 절차공정성이 개인의 행태에 더 중요한 영향을 미친다는 문화적 모형의 타당성을 일관되게 지지해주는 경험적 증거를 발견하지 못하였다 [43-45]. 이의 주요한 한 이유로는, 두 요인모형과 마찬가지로, 분배 및 절차공정성의 차별적 영향을 단지 문화적 특성으로만 설명하려고 하는 문화적 모형의 단순성을 지적할 수 있을 것 같다. 사실 최근의 연구결과들은 결과변수의 특성이나 문화적 차이 이외에도 조직이나 직업의 유형 등에 따라서도 분배 및 절차공정성의 상대적 영향력이 달라질 것이라는 점을 시사하고 있다 [26][46][47]. 이상의 논의들이 가리키듯이, 분배 및 절차공정성의 역할과 차별적 영향을 보다 정확하게 설명하기 위해서는 결과변수의 특성과 문화적 특성을 포함한 보다 복합적인 요인들을 동시에 고려할 필요가 있을 것이다.

마지막으로 상호작용모형의 예측에 근거하여 도출된 가설3에 대한 검증결과를 살펴보면, 분배공정성과 절차공정성의 곱으로 만들어진 상호작용 항이 잔류의도 및 조직시민행위에는 유의미한 영향을 미치는 반면에 직무만족 및 조직몰입에는 유의미한 영향을 미치지 않고 있다. 이것은 절차공정성이 분배공정성과 MICE산업종사자들의 잔류의도/조직시민행위 간의 관계는 조절하지만, 분배공정성과 MICE산업종사자들의 직무만

죽/조직몰입 간의 관계는 조절하지 않는다는 것을 의미한다. 한편 절차공정성이 조절역할을 하는 것으로 나타난 결과와 관련하여 주목할 점은 분배 및 절차공정성 간의 상호작용 항이 양(+)의 부호를 나타내고 있다는 것이다. 이것은, 상호작용모형의 예측과 달리, 절차공정성이 낮을 때보다는 높을 때 MICE산업종사자들의 잔류의도 및 조직시민행위에 미치는 분배공정성의 영향이 더 커진다는 것을 의미한다. 즉, 상호작용모형은 본 연구결과에 의해서 경험적으로 지지되지 않는다는 것을 알 수 있다.

위에서 살펴보았듯이, 상호작용모형의 주장과 달리, 본 연구결과는 절차공정성이 모든 결과변수들에 대해서 항상 조절역할을 하는 것을 아니라는 것을 보여준다. 본 연구에서 검토되고 있는 모든 결과변수가 아닌 일부 변수에서만 절차공정성의 조절효과가 나타나고 있는지 그 이유는 명확하지 않다.

이의 한 이유로 절차공정성의 조절효과는 결과변수의 특성이나 조직 및 직업유형의 차이 등에 따라 달리 나타날 가능성을 생각해볼 수 있다. 이와 관련 가설3의 분석결과와 더불어 가설1 두 요인 모형에서 절차공정성보다 분배 공정성이 잔류의도에 더 큰 영향을 미치는 점, 가설2 문화적 모형에서 예측과 달리 직무만족에 분배공정성이 더 큰 영향을 미치는 결과 등은 MICE산업의 독특한 직무환경과 인적구성으로 인하여 달리 나타날 수도 있을 것이다. 예컨대 타 업종에 비해 과도한 직무스트레스, 대부분 젊은 층으로 여성인력과 남성 비율이 비슷한 인적구성, 탄력적인 인원고용으로 인한 직무불안 등과 최근 평생고용 개념이 사라진 조직에 대한 개인 가치관의 변화, 능력주의와 약화된 조직에 대한 충성도 등이 잔류의도, 직무만족 등과 같은 결과변수에 절차공정성보다는 분배공정성이 더 큰 영향을 미치는 것으로 추정할 수 있으나, 향후 연구에서 이 가능성을 심층 탐구해볼 필요가 있을 것이다.

상호작용효과의 검증결과와 관련하여 주목해야 할 또 하나의 사항은, 상호작용모형의 바탕이 되고 있는 준거인지이론의 주장과는 달리, 본 연구결과는 MICE 산업종사자들의 잔류의도 및 조직시민행위에 대한 분배공정성의 긍정적 영향은 오히려 절차공정성이 높을

때 더욱 강화되는 것으로 나타났다는 점이다. 이와 같은 본 연구의 결과는 상호작용효과를 검증한 최근의 국내외 연구와도 일치한다. 정범구(1994)는 직무만족, 잔류의도 등을 포함한 6 개 결과변수에 대한 분배공정성의 긍정적 영향은 절차공정성이 낮을 때보다는 높을 때 더욱 커지는 경향이 있다는 것을 발견하였으며[31], Sweeney, P. & D. McFarlin(1997)의 연구도 절차공정성이 높을 때 임금만족도에 대한 분배공정성의 영향이 더욱 커진다고 보고하고 있다[46]. 공무원들을 대상으로 한 연구에서도 직무만족, 잔류의도 및 조직몰입의 세 변수에 대한 분배공정성의 긍정적 영향은 절차공정성이 낮을 때보다는 높을 때 더욱 커진다는 것을 발견하였다[43]. 최근에 상호작용모형의 검증을 시도한 외국의 연구들도 조직구성원의 행태에 대한 분배공정성의 영향은 절차공정성이 낮을 때보다는 높을 때 더 크게 나타난다는 것을 보여주고 있다[44][48-50]. 따라서 최근의 국내외 연구들을 포함하여 본 연구의 결과를 고려했을 때, 절차공정성이 낮을 때 분배공정성의 영향이 더 크게 나타난다는 준거인지이론의 주장은 수정될 필요가 있을 것으로 판단된다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 분배공정성과 절차공정성이 MICE산업종사자들의 직무만족, 잔류의도, 조직몰입 및 조직시민행위에 미치는 차별적 영향을 탐구하였다. 본 연구를 위한 자료는 수도권 소재 30개 MICE업체 종사자 303명으로부터 수집되었다. 자료수집도구로는 자기기입식 설문서를 사용하였으며, 자료 분석 방법으로는 위계적 회귀분석방법을 사용하였다. 본 연구결과는 MICE산업종사자들의 직무만족에 대해서는 절차공정성보다는 분배공정성이 더 큰 영향을 미치는 반면에, MICE산업종사자들의 잔류의도, 조직몰입 및 조직시민행위에 대해서는 분배공정성보다는 절차공정성이 더 큰 영향을 미친다는 것을 보여주었다. 또한 절차공정성의 조절효과는 MICE산업종사자들의 직무만족 및 조직몰입과 관련해서는 절차공정성의 조절효과가 나타나지 않은 반면에,

MICE산업종사자들의 잔류의도 및 조직시민행위에 미치는 분배공정성의 긍정적 영향은 절차공정성이 높을 때 더욱 커지는 것으로 나타났다.

이와 같은 본 연구의 결과는 MICE산업의 효율적 인적자원관리를 위해서 매우 중요한 시사점을 제공한다고 할 수 있다. 우선, 조직유효성 및 조직성과와 밀접한 관련이 있는 직무만족, 잔류의도, 조직몰입 및 조직시민행위에 분배공정성이 중요한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 이것은 MICE업체들의 조직성과를 제고하기 위해서는 분배공정성의 확립이 무엇보다 중요하다는 것을 의미한다. 따라서 MICE업체 경영진은 조직구성원들이 상대적 박탈감과 분배의 불공정성을 느끼지 않게끔 보수 및 승진체계를 합리적으로 개선할 필요가 있다. 또한 최종적인 의사결정권한을 가지고 있는 기업 최고경영자들은 보수, 승진이나 보직 등의 분배시에 최대한 공정성을 유지하도록 노력해야 할 것이다.

둘째로, 분배공정성 뿐만 아니라, 절차공정성도 MICE산업종사자들의 직무만족, 잔류의도, 조직몰입 및 조직시민행위에 매우 중요한 영향을 미치며, MICE산업종사자들의 잔류의도 및 조직시민행위에 대한 분배공정성의 긍정적 영향은 절차공정성이 높을 때 더욱 강화된다는 것을 본 연구결과는 보여주고 있다. 이것은 절차공정성을 어떤 결과에 도달하기 위한 하나의 수단이나 도구로 간주하기보다는 효율적인 인적자원관리를 위한 핵심적 전략의 하나로 중요시해야 할 필요성이 있다는 것을 가리킨다. 절차공정성은 공정한 규칙 및 절차의 존재 그리고 의사결정시의 공정한 대우의 두 가지 요소로 구성되는데, 앞에서 지적하였듯이, 최근의 연구들, Blodgett, J. G., D. J. Hill & S. S. Tax(1997), Robbins, T. L., T. P. Summers, J. J. Muller & W. H. Hendrix(2000)은 절차공정성에 있어서 후자가 훨씬 더 중요한 역할을 한다고 보고하고 있다[17][18]. 따라서 MICE업체 경영진들의 경우 공정한 보상분배체계의 설정을 위한 노력도 당연히 해야 하겠지만, 보상, 승진 및 보직분배의 결정에 있어서 정확한 정보에 근거한 절차의 공정한 적용 및 의사결정과정에서 적용대상자들에 대한 적절한 발언기회의 부여 및 편견 없는 공평무사한 자세의 유지를 통해 절차공정성을 높이고자 하는 노력

이 절실히 요청된다고 하겠다.

향후 연구에서 보완되어야 할 점을 언급하고자 한다. 첫째, 본 연구는 수도권 소재 30개 MICE업체 종사자들로부터 수집된 자료를 사용하여 수행되었기 때문에 연구결과의 일반화에 제약이 있을 수 있다. 조직과 지역을 달리 해서 다양한 직종의 조직구성원들을 대상으로 추가적인 연구가 수행될 필요가 있다.

둘째, 본 연구에서는 결과변수로서 직무만족, 잔류의도, 조직몰입 및 조직시민행위의 네 변수를 검토하였다. 그러나 분배공정성 및 절차공정성의 역할 및 상대적 영향력을 보다 충실한 이해하기 위해서는 직무몰입, 상사신뢰, 조직신뢰 등과 같은 다른 결과변수들도 광범위하게 탐구할 필요가 있을 것이다.

참고 문헌

- [1] 민경호, 조국행, “공정성이 조직몰입 및 직무만족에 미치는 영향에 관한 실증연구”, 한국인사관리학회, 인사관리연구 제26집, 제3권, pp.80-81, 2002.
- [2] 한국MICE 협회, MICE전문가 교육수준조사 및 커리큘럼개발, pp.38-66, 2010(10).
- [3] 한국컨벤션전시산업연구원, MICE산업종사원 경력개발 마스터플랜 개발연구, pp.3-4, 2010(1).
- [4] R. Cropanzano and J. Greenberg, “Progress in Organizational Justice: Tunneling through the maze,” In C. Cooper & I. T. Robertson(eds.), International Review of Industrial and Organizational Psychology, John Wiley & Sons Ltd., Vol.12, pp.317-372, 1997.
- [5] T. R. Tyler and P. DeGoeij, “Collective Restraint in Social Dilemmas: Procedural Justice and Social Identification Effects on Support for Authorities,” Journal of Personality and Social Psychology, Vol.69, pp.482-497, 1995.
- [6] B. Kabanoff, “Equity, equality, power, and conflict,” Academy of management Review, 1993.

- Vol.16, pp.416-441, 1991.
- [7] D. T. Miller, "Disrespect and the experience of injustice," *Annual Review of Psychology*, Vol.52, pp.527-553, 2001.
- [8] J. Greenberg, "Organizational Justice: Yesterday, Today and Tomorrow," *Journal of Management*, Vol.16, No.2, pp.399-432, 1990.
- [9] J. S. Adams, "Inequity in social exchange," in L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology*, New York: Academic Press, Vol.2, pp.267-299, 1965.
- [10] G. C. Homans, "Social Behavior: Its Elementary Forms," New York: Harcourt, Brace, and World, 1961.
- [11] L. Festinger, "A theory of cognitive dissonance," Stanford, CA: Stanford University Press, 1957.
- [12] M. J. Lerner, "The Justice Motives: Some Hypotheses as to Its Origins and Forms," *Journal of Personality*, Vol.45, pp.1-52, 1976.
- [13] R. Folger, "Distributive and procedural justice: Combined impact of "voice" and improvement on experienced inequity," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.52, pp.1148-1160, 1977.
- [14] J. Greenberg, "A taxonomy of organizational justice theories," *Academy of Management Review*, Vol.12, pp.9-22, 1987.
- [15] E. A. Lind and T. R. Tyler, "The social psychology of procedural justice," New York: Plenum, pp.267-278, 1988.
- [16] J. Thibaut and L. Walker, *Procedural justice: A Psychology Analysis*, Hillsdale, NJ: Erlbaum, pp.45-67, 1975.
- [17] J. G. Blodgett, D. J. Hill, and S. S. Tax, "The Effects of Distributive, Procedural, and Interactional Justice on Postcomplaint Behavior," *Journal of Retailing*, Vol.73, No.2, pp.185-210, 1997.
- [18] T. L. Robbins, T. P. Summers, J. J. Muller, and W. H. Hendrix, "Using the Group-Value Model to Explain the Role of Non instrumental Justice in Distinguishing the Effects of Distributive and Procedural Justice," *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.73, pp.511-518, 2000.
- [19] S. Alexander and M. Rudman, "The role of procedural and distributive justice in organizational behavior," *Social Justice Research*, Vol.1, pp.177-198, 1987.
- [20] W. H. Hendrix, T. Robbins, J. Miller, and T. P. Summers, "Effects of Procedural and Distributive Justice on Factors Predictive of Turnover," *Journal of Social Behavior and Personality*, Vol.13, No.4, pp.611-632, 1998.
- [21] D. B. McFarlin and P. D. Sweeny, "Distributive and Procedural Justice as Predictors of Satisfaction with Personal and Organizational Outcome," *Academy of Management Journal*, Vol.35, No.3, pp.226-237, 1992.
- [22] P. D. Sweeney and D. B. McFarlin, "Workers' evaluation of the ends and the means: an examination of four models of distributive and procedural justice," *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.55, pp.23-40, 1993.
- [23] R. Folger and M. A. Konovsky, "Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions," *Academy of Management Journal*, Vol.32, pp.115-130, 1989.
- [24] R. H. Moorman, "The Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship?," *JAP*, Vol.76, pp.845-855, 1991.
- [25] M. A. Konovsky and S. D. Pugh, "Citizenship

- Behavior and Social Exchange," *Academy of Management Journal*, Vol.37, pp.656-669, 1994.
- [26] D. Field, M. Pang, and C. Chiu, "Distributive and Procedural Justice as Predictors of Employee Outcomes in Hong Kong," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.21, pp.547-562, 2000.
- [27] J. K. Giacobbè-Miller, D. J. Muller, and V. I. Vicorov, "A Comparison of Russian and U. S. Pay Allocation Decisions, Distributive Justice Judgements, and Productivity under Different Pay Conditions," *Personnel Psychology*, Vol.51, pp.137-163, 1998.
- [28] V. B. Murphy-Berman, "Cross-cultural Differences in Perceptions of Distributive Justice: A Comparison of Hong Kong and Indonesia," *Journal of Cross-cultural Psychology*, Vol.33, No.2, pp.157-170, 2002.
- [29] 임준철, 윤정구, "분배공정성과 절차공정성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 차별적 영향에 관한 연구: 문화적 맥락이 조직성원의 행위성향에 미치는 영향을 중심으로", *경영학연구*, 제27권, 제1호, pp.93-111, 1998.
- [30] C. W. Mueller, R. D. Iverson, and D. G. Jo, "Distributive Justice Evaluations in two Cultural Contexts: A Comparison of U. S and South Korean Teachers," *Human Relations*, Vol.52, No.7, pp.869-893, 1999.
- [31] 정범구, "조직공정성과 조직유효성: 분배공정성과 절차공정성의 상호작용효과", *인사관리연구*, Vol.18, pp.469-498, 1994.
- [32] J. Brockner and B. M. Wiesenfeld, "An Integrative Framework for Explaining Reactions to Decisions: The Interactive Effects of Outcomes and Procedures," *Psychological Bulletin*, Vol.120, pp.189-208, 1996.
- [33] R. Cropanzano and R. Folger, "Referent Cognitions and Task Decision Autonomy: beyond Equity Theory JAP," Vol.74, pp.293-299, 1989.
- [34] R. olger, "Rethinking equity theory: A referent cognitions model," in H. W. Bierhoff, R. L. Cohen, & J. Greenberg(Eds). *Justice in Social Relations*, New York : Plenum, pp.145-164, 1986.
- [35] G. Leventhal, "What should be done with equity theory?," In R. J. Greenberg, M. S. Greenberg, & R. H. Willis, R.(eds.), *Social exchange: Advance in theory and research*, Plenum Press, N. Y., pp.27-55, 1980.
- [36] J. L. Price and C. W. Mueller, "Absenteeism and Turnover of Hospital Employees," Greenwich, CT: JAI Press, 1986.
- [37] A. H. Brayfield and H. F. Rothe, "An Index of Job Satisfaction," *Journal of Applied Psychology*, Vol.35, pp.307-311, 1951.
- [38] J. P. Meyer, N. J. Allen, and C. A. Smith, "Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization," *Journal of Applied Psychology*, Vol.78, No.4, pp.538-551, 1993.
- [39] D. W. Organ, "Organizational Citizenship Behavior," *The Good Soldier Syndrome*, Lexington, MA: Lexington Books, 1988.
- [40] J. Jaccard, R. Turrisi, and C. K. Wan, "Interaction Effects in Multiple Regression," Newbury Park, CA : Sage Publications, 1990.
- [41] S. P. Schappe, "Understanding Employee Job Satisfaction: The Importance of Procedural and Distributive Justice," *Journal of Business and Psychology*, Vol.12, No.4, pp.493-503, 1998.
- [42] T. L. Tang and L. J. Sarsfield-Baldwin, "Distributive and Procedural Justice as Related to Satisfaction and Commitment," *S.A.M Advanced Management Journal*, Vol.61, No.3, pp.25-31, 1996.
- [43] 고종욱, 서상혁, "분배 및 절차공정성이 지방공

무원의 직무태도에 미치는 영향”, 지방자치학회
보, 제15권, 제4호, pp.117-136, 2003.

- [44] D. Field, M. Pang, and C. Chiu, "Distributive and Procedural Justice as Predictors of Employee Outcomes in Hong Kong," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.21, pp.547-562, 2000.
- [45] 윤정구, 임준철, "공정성이 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구: 사기업과 공기업의 사례를 중심으로", *한국행정학보*, 제32권, 제3호, pp.55-72, 1998.
- [46] P. Sweeney and D. McFarlin, "Process and Outcome: Gender Differences in the Assessment of Justice," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.18, pp.83-98, 1997.
- [47] 조영숙, 김광집, "임금만족에 대한 분배공정성과 절차공정성의 영향: 종합병원의 조직구성원을 중심으로", *병원경영학회지*, Vol.6, No.4, pp.74-93, 2002.
- [48] J. K. Giacobbe-Miller, D. J. Muller, and V. I. Vicorov, "A Comparison of Russian and U. S. Pay Allocation Decisions, Distributive Justice Judgements, and Productivity under Different Pay Conditions," *Personnel Psychology*, Vol.51, pp.137-163, 1998.
- [49] D. P. Skarlicki and R. Folger, "Retaliation in the Workplace: The Role of Distributive, Procedural, and Interactional Justice," *JAP*, Vol.82, No.3, pp.434-443, 1997.
- [50] T. M. Welbourne, "Untangling Procedural and Distributive Justice," *Group & Organization Management*, Vol.23, No.4, pp.325-346, 1998.

저 자 소 개

고 종 욱(Jong-Wook Ko)

정회원



- 1991년 8월 ~ 1996년 5월 : University of Iowa 졸업, 사회학 박사
- 현재 : 안양대학교 도시행정학과 교수

<관심분야> : 인사조직, 방법론

박 종 표(Jong-Pyo Park)

정회원



- 2009년 3월 ~ 2012년 3월 : 호서대학교 벤처전문대학원 졸업, 경영학 박사
- 현재 : 경기도 팔당수질개선본부 수질관리과 선박운영팀장

<관심분야> : MICE 산업, 인사 조직