

이슈리더십과 혁신행동 관계에 있어 직무열의의 매개효과

Mediating Effects of Work Engagement in the Relationship between Issue Leadership and Innovative Behavior

변영실, 백기복
국민대학교

Young-Sil Byun(byun922@naver.com), Ki-Bok Baik(baik@kookmin.ac.kr)

요약

본 연구는 서울 및 제주지역 호텔종사자를 대상으로 이슈리더십과 혁신행동의 관계에 있어 직무열의의 매개효과를 검증하기 위해 수행되었다. 구체적으로 이슈리더십이 직무열의 및 혁신행동에 미치는 영향력을 검증하고, 이슈리더십과 혁신행동 관계에서 직무열의의 매개효과를 실증적으로 검증하였다. 자료수집은 서울 및 제주지역에 소재하는 대형 호텔종사자 218명으로부터 획득하였다. 분석결과, 이슈리더십은 직무열의 및 혁신행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무열의는 이슈리더십과 혁신행동을 부분 매개하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 이슈리더십이 추종자의 직무에 대한 긍정적 인식을 촉진하고 혁신행동에 긍정적인 영향을 미치는 주요 변인임을 입증하는 것이다. 또한 이슈리더십은 혁신행동에 직접적으로 영향을 미치는 것 보다 직무열의를 통한 간접적으로 영향을 미치는 것이 더 큰 것으로 규명되었다. 이는 이슈리더십이 추종자의 혁신행동을 촉진하기 위해 추종자의 직무열의가 중요함을 보여주는 것이다. 마지막으로, 본 연구 결과가 주는 이론적 및 실무적 함의를 논하였으며, 마지막으로 연구의 한계 및 향후 연구방향을 제시하였다.

■ 중심어 : | 이슈리더십 | 직무열의 | 혁신행동 |

Abstract

The present study was conducted to test the mediating effects of work engagement in the relationship between issue leadership and innovative behavior. Specifically, the purpose of this study was to empirically test the impact of issue leadership on employees' innovative behavior, and to investigate the mediating effect of work engagement in the relationship between issue leadership and innovative behavior. The data was collected from 218 employees who are currently working at large hotels located in Seoul and Jeju. The results of this study show that issue leadership is positively associated with work engagement and innovative behavior, and that issue leadership is a crucial factor to facilitate employees' positive attitudes toward voluntary change-oriented behavior. In addition, work engagement partially mediated the relationship between issue leadership and innovative behavior. Finally, theoretical and practical implications of the study results have been discussed along with limitations and future direction of the study.

■ keyword : | Issue Leadership | Work Engagement | Innovative Behavior |

1. 서론

Yukl[45]은 과업지향, 관계지향, 변화지향형 행동을 조직효과성을 증대하는 리더의 행동유형으로 설명하고 있다. 전통적 리더행동으로 평가되는 과업지향 및 관계지향 리더행동은 새로운 이론의 등장과 경영환경의 변화와 함께 리더십 연구에서 그 중요성이 감소되고 있으나, 여전히 리더의 행동을 설명하는 대표적인 행동 유형으로 새로운 리더십 이론의 근원이 되고 있다. 또한 현대 조직이 직면하는 외부환경의 지속적인 변화는 변화지향형 리더십의 필요성을 부각시키며, 변혁적 및 카리스마적 리더십을 리더의 주요행동으로 제안하고 있다.

더불어 리더십의 기본접근은 리더십을 전문화된 역할과 영향력을 공유하는 과정으로 구분하고 있다[45]. 전문화된 역할은 리더와 부하의 역할을 구분하고 리더로서의 역할과 부하로서의 역할을 강조한다. 반면에 영향력 행사 과정은 조직 및 사회에서 리더와 부하의 명확한 구분 없이 자연스럽게 영향력을 행사하는 것으로 접근한다. 그러나 기존 리더십 연구에서는 영향력 행사 과정으로 리더십을 접근하고 있으나, 조직 내 직위가 제공하는 명확한 역할분담의 틀은 여전히 벗어나지 못하고 있다. 또한 구성원의 역할과 관련하여 기존의 접근은 구성원을 수동적 행동의 대상으로 접근하고 있으나, 지속적인 변화가 요구되는 상황에서 구성원은 리더의 지시에 따르는 대상이기 보다는 능동적으로 역할을 수행하는 대상으로 변화되고 있다[20][52]. 이와 관련하여 김현숙, 김정훈[51]은 변화지향적 리더십인 변혁적 및 카리스마적 리더십은 리더를 중심으로 이루어지는 하향적(top-down) 접근으로 구성원을 수동적인 대상으로 인식하기 때문에, 리더십 유효성을 증대시키기 위해 구성원의 변화에 대한 몰입을 강조한다. 또한 백기복[11]은 이와 관련하여 카리스마적 리더십이 효과적으로 변화에 구성원을 몰입시키기 위해 상황적 요인으로 위기를 언급하며, 수동적인 부하들이 변화에 공감할 수 있는 환경을 강조하고 있다. 반면에 상향적(bottom-up) 접근인 참여적 리더십은 의사결정 과정에 구성원을 참여시켜 구성원을 수동의 대상이 아닌 능동적인 주체로 접근하고 있으나[45][52], 조직에서 모든 상황에 구성원

을 참여시키는 문제는 현실적 및 실무적으로 적용하는데 한계가 있다. 따라서 현재의 조직 외부환경을 고려할 때, 리더십이 보다 효율적으로 발휘되기 위해서는 부하를 수동적 대상으로 접근하기 보다는 능동적으로 접근하는 새로운 리더십 이론의 필요성이 있다.

백기복[11]에 의하면, 조직에서 리더와 추종자는 직무수행에 있어 서로 영향을 주고받는 존재들로 양자관계에서 공유되는 이슈(issue)에 주목하는 이슈리더십(issue leadership)을 제안하고 있다. 이슈리더십에서 이슈는 주의를 끄는 문제로 구성원들에게 새로운 관점 및 기회를 제공하는 역할을 하고[29], 리더와 추종자간에 상호작용을 촉진시킨다[51]. 또한 양자 간에 공유되는 이슈는 추종자를 수동적인 대상으로 인식하기보다는 함께 이슈를 해결하는 능동적인 주체로 추종자를 인식하게 한다. 이는 변화지향형 리더십에서 강조하는 수동적인 추종자의 역할을 탈피하여 능동적 주체로 추종자를 인식하는 계기를 제공한다. 또한 참여적 리더십에서 접근하는 추종자에 대한 능동적 주체로서의 역할을 강조하는 것과 함께 지속적인 참여의 비효율성을 이슈에 대한 참여로 한정시켜 효율적인 구성원 참여를 유도하고 있다[45].

또한 이슈리더십은 서구에서 형성되어 국내에서 유효성이 입증되고 있는 기존리더십 이론과는 달리, 백기복[11]에 의해 이슈리더십이 출현한 이후, 후속 연구들에 의해 다양한 연구들이 수행되고 있다. 이슈리더십 연구는 크게 척도개발 연구와 이슈리더십의 후행변인에 관한 연구로 구분할 수 있다. 척도개발 연구를 보면, 백기복[66], 신명용[4], 김동산[48]의 연구에서 이슈리더십을 측정하는 도구가 지속적으로 개발되고 있으며, 이러한 선행연구들은 이슈리더십 연구를 위한 기반을 제공하고 있다. 이슈리더십의 효과성을 검증하는 후행변인 연구에서는 이슈리더십이 조직유효성(직무만족, 조직몰입) 및 동료지원행동을 설명하는 주요한 요인으로 이슈리더십의 효과성이 검증되고 있다[3][4][15][16][53]. 그러나 기존 이슈리더십 연구에서는 서비스업종 종사자를 대상으로 유효성을 검증한 연구는 다소 부족한 실정이다. 예를 들어, 서비스 업종으로 분류되는 호텔의 경우, 다양한 고객욕구에 직면하고 있으며, 더불어 지속적인 고객욕구의 변화가 이루어지고 있는 분야이다[3].

이러한 업종의 경우, 변화에 대응하기 위해 구성원의 참여를 유도할 수 있는 새로운 리더십 효과성 검증은 이론적 및 실무적으로 의미가 있다. 그러나 이러한 특성에도 불구하고, 호텔 종사자를 대상으로 한 연구는 초기 수준에 있다. 따라서 본 연구에서는 호텔업종 종사자를 대상으로 기존연구에서 확인되고 있는 이슈리더십의 유효성을 검증하고자 한다.

한편, 직무열의는 직무에 대한 지각, 감정, 행동을 포함하는 개념으로 직무에 대한 개인의 반응인 직무만족, 직무몰입과 유사한 개념으로 평가되고 있다[55]. 그러나 직무열의는 직무에 대한 개인의 태도와 정서적 측면을 각각 강조하는 두 변인과 차이가 있으며, 직무에 대한 개인의 포괄적 접근을 가능하게 한다는 점에서 차이가 있다. 나아가 이슈리더십 연구에서 직무열의는 이슈리더십이 실행되는 과정에서 이슈에 대한 오디언스(부하) 몰입을 유도한다. 이러한 과정은 추종자의 직무에 대한 전반적인 반응에 영향을 미치는 것을 뜻한다. 따라서 직무에 대한 추종자의 긍정적인 반응을 촉진하는데 있어 이슈리더십의 유효성을 검증하고자 한다. 나아가 이슈리더십과 생산적 행동의 관계에서 직무열의에 대한 매커니즘을 규명하여 유용한 시사점을 제시하고자 한다.

따라서 본 연구는 크게 두 가지 측면에서 접근하고 있다. 첫째, 이슈리더십과 직무열의 및 혁신행동의 인과 관계를 검증하여, 해당 리더십이 직무에 대한 추종자의 반응에 미치는 영향력을 입증하며, 구성원의 참여를 유도하는 이슈리더십이 자발적으로 이루어지는 구성원의 변화지향적 행동에 미치는 영향력을 검증한다. 둘째, 이슈리더십과 혁신행동의 관계에서 직무열의의 매개효과를 실증적으로 확인하고자 한다.

II. 이론적 배경 및 가설 설정

1. 이슈리더십

이슈리더십은 상호작용을 중요시 하는 리더십 이론으로 조직의 잠재적인 문제와 기회에서 이슈를 찾아 추종자의 주의(attention)를 집중시키고 이슈를 실천하는 리더행동이다[11][14][29]. 이슈리더십은 이슈창안

(issue creating), 오디언스 몰입(audience involving), 이슈 실행(issue implementation)의 3가지 과정을 통해 실행된다. 이를 구체적으로 살펴보면, 이슈창안은 리더가 주어진 환경에서 이슈를 창안하여 추종자에게 이슈를 제시하는 것을 의미한다. 그로 인해 추종자는 고정된 인식에서 벗어나 현 상황을 보는 새로운 관점을 형성하며, 조직의 잠재적 문제점과 실현되지 않은 기회를 발굴하는 기회를 제공한다[12]. 오디언스 몰입은 추종자의 리더에 대한 이슈를 수용하는 것으로 리더의 관점을 수용하는 내면화 단계로 볼 수 있다[11][63]. 이는 관계지향적 리더 행동으로 추종자에 대한 개별적 배려와 구성원의 참여를 유도하는 것이며, 리더가 창안한 이슈에 대해 그 중요성과 필요성을 설득하고, 추종자를 능동적 이슈참여자로 전환하는 것을 의미한다. 또한 이슈실행은 제안된 이슈를 실행하여 조직의 성과창출에 기여하기 위한 제도적 및 환경적 요인을 형성하는 것이다[51].

이슈리더십의 이러한 특징은 리더 특성이나 행동에 대한 부하의 인지과정을 강조하는 전통적 리더십 이론에서 벗어나, 리더와 추종자의 관계가 조직에서 생성되는 이슈를 통해 양자관계가 구축된다는 점에서 의미가 있다[11][12]. 따라서 전통적 리더십 이론의 기반이 된 상사-부하의 관계에서 발휘되는 리더십이 아닌 리더와 추종자의 관계에서 리더는 이슈를 통해 구성원(오디언스)에게 동기를 부여하는 사람으로 인식되며, 리더에 대한 기준이 이슈를 창안하는 사람에 따라 달라져 기존 이론에서의 위계와는 부분적으로 관여된다[11][13]. 또한 지식기반사회에서 외부환경의 급격한 변화 속에서 기업의 생존 및 지속가능 경영을 위해 구성원의 창의성과 혁신적 아이디어 창출을 강조하고 있다[1][35][43]. 이는 기존의 하향식(top-down) 리더십이 강조하는 리더 중심적 접근으로는 한계가 있다. 이와 관련하여, 김현숙·김정훈[51]은 조직의 지속적인 변화에 대해 구성원의 참여를 촉진하는 상향식(bottom-up) 접근이 하향식(top-down) 접근보다 더 효과적임을 주장하며, 상향식 접근인 이슈리더십의 필요성을 제안하고 있다.

그 동안 이슈리더십은 다양한 측면에서 연구가 수행되고 있다. 우선, 측정도구 개발 연구의 경우, 백기복[48]은 이슈리더십 측정도구인 MIRACLE 1.0을 개발하

였으며, 신명용[66]는 기존 측정도구를 보완하기 위한 MIRACLE 2.0을 개발하였다. 최근에서 김동산[4]에 의해 MIRACLE 3.0 측정도구가 개발되었다. 다음으로 이슈리더십의 유효성 검증 연구는 조직유효성, 조직성과 변인과의 연구가 수행되고 있으며, 이슈리더십이 직무에 대한 개인태도 및 과업수행, 혁신행동, 직무성공에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되어 이슈리더십의 중요성이 입증되고 있다[3][4][15][16][53].

그러나 기존연구에서 이슈리더십은 직무에 대한 개인태도에 긍정적인 영향력을 미치는 것으로 나타나고 있으나, 추종자의 참여를 촉진하는 이슈리더십이 변화 및 혁신에 관한 효과성 및 직무에 대한 추종자의 반응에 어떠한 영향을 미치는지에 관한 연구는 부족한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 이슈리더십이 부하의 변화 지향적 행동에 미치는 영향력과 그 관계에서 직무에 대한 추종자의 긍정적 반응의 중요성을 매개효과 검증을 통해 입증하고 있다.

2. 이슈리더십과 직무열의의 관계

Kahn[37]은 직무열의(work engagement)에 대한 개념을 도입하였으며, 긍정심리 측면에서 그 중요성을 주장하고 있다. 직무열의는 조직에서 직무에 대한 개인의 인지, 감정, 행동적인 측면을 모두 포괄하는 개념으로 설명되고 있으며, Kahn[37], Schaufeli, et al[42]등은 직무열의를 직무에 대한 활력(vigor), 몰두(absorption), 헌신(dedication)으로 구성된 다차원 개념으로 설명하고 있다[67]. 즉, 직무열의는 직무를 수행함에 있어 직무에 대한 긍정적 및 성취 지향적 측면과 직무에 대한 개인의 헌신과 몰입으로 정의할 수 있다[37][42].

직무열의는 직무탈진, 직무몰입, 직무만족 등의 개념과 비교되고 있으며, 이를 정리하면 다음과 같다. 우선, 직무열의와 직무탈진(job burnout)은 서로 상반되는 개념으로 설명되고 있다. 직무탈진(burnout)은 직무에 대한 정서적 고갈(exhaustion), 냉소(cynicism), 무능(ineffectiveness)으로 구성되어 있다. 직무열의가 직무에 대한 긍정적인 지각, 감정, 행동의 측면을 강조한다면, 직무탈진은 지각, 감정, 유능성의 지각에 측면에서 직무에 대한 부정적 개인의 반응을 설명하는 것이다.

다음으로 직무열의와 직무만족 및 직무몰입은 직무에 대한 긍정적인 태도 및 반응을 의미하는 공통점이 있으나, 직무만족이 직무에 대한 지각을 주목하고, 직무몰입이 직무에 대한 감정이라는 한 차원을 강조하는 것에 비해 직무열의는 지각, 감정, 행동을 포함하여 두 개념을 포괄하는 개념으로 볼 수 있다[55].

조직행동분야에서 직무열의의 중요성을 살펴보면, 직무열의가 높으면 개인은 과업을 수행하는데 있어 자발적인 노력을 증진시키기 위해 노력하며, 행동의 원인을 내재화하여 조직의 목표달성을 위한 행동에 기여할 수 있다[42]. 선행연구에서도 이러한 직무열의의 중요성을 실증적으로 증명하고 있다. 이를 정리하면, 직무열의는 동료에 대한 자발적 도움제공 행동인 조직시민행동, 혁신업무행동을 촉진하는 것으로 확인되고 있으며 [59][56], 이러한 결과는 자발적으로 개인의 행동을 촉진하는데 있어 직무열의의 중요성을 설명하는 것이다.

이슈리더십과 직무열의의 관계를 논의하면, 이슈리더는 조직에서 구성원이 인식하고 있으나 표면화되지 않는 이슈를 조직의 주요 이슈(문제)로 제안하며, 주요 이슈에 대한 오디언스(구성원)의 몰입을 유도하는 행동을 하게 된다. 이 과정에서 추종자는 리더의 이슈에 대한 참여를 독려하며, 이슈를 개인의 수행해야 하는 직무로 인식하게 된다. 또한 이슈에 대해 리더와 추종자 사이에 형성된 공감대는 추종자가 지각하는 이슈를 내면화하여, 이슈에 대한 행동의 원인을 내재화하게 된다. 게다가 이슈실행에 있어서도 리더에 의해 주도되기 보다는 추종자와 함께 이슈를 실행함으로써 실행과정에서도 추종자의 참여를 유도하는 계기를 제공하게 된다. 이를 통해 추종자는 직무에 대한 참여를 경험하게 되어, 직무에 대해 긍정적 인식을 하게 된다. 기존연구에서도 이를 입증하고 있다. 이준재[15]는 서비스업종 종사자를 대상으로 한 이슈리더십 연구에서, 이슈리더십이 직무에 대한 긍정적 태도인 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것을 규명하였으며, 김현숙·김정훈[51]의 연구에서는 이슈리더십이 직무에 대한 건설적 행동 동기인 향상초점을 향상시키는 것으로 확인되고 있다. 이러한 선행연구의 결과는 이슈리더십이 직무에 대한 긍정적 태도 및 동기에 긍정적인 영향을 미치는 것을 의

미한다. 이상의 논의를 토대로 아래의 가설을 제안한다.

가설 1: 이슈리더십은 직무열의에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 이슈리더십과 혁신행동의 관계

혁신행동(innovative behavior)은 조직구성원이 조직의 문제 및 변화의 필요성을 인식하여 자발적으로 변화지향적인 행동을 하는 것을 뜻한다[1]. 즉, 혁신행동은 개인에 의해 자발적으로 이루어지는 행동으로 조직의 문제를 파악하고 이를 바꾸기 위해 노력하거나 후원자의 도움을 받아 상황을 바꾸고자 행동하는 것을 의미한다[60]. 혁신행동은 개인에 의해 자발적으로 이루어지는 행동이기 때문에 혁신행동이 이루어지기 위해서는 개인의 내재동기가 중요하며, 혁신행동을 수행하기 위한 개인차원의 행동 및 능력으로 창의성 및 창의적 행동이 주요한 요인으로 볼 수 있다[22][20]. 혁신행동에 있어 내재동기의 중요성은 혁신행동이 자발성을 강조하기 때문이다. 즉, 조직에 기여하는 자발적 행동이 실행되기 위해서는 행동 자체에서 개인이 긍정적 보상을 경험할 수 있어야 한다[64]. 개인의 창의성 및 창의적 행동은 혁신행동을 실행하는 주요원인으로 창의성 부재 및 창의적 행동을 실행하지 않는 혁신행동은 새로운 기술 및 아이디어 확보를 위한 긍정적 역할에 어려움이 있기 때문이며[43], 창의적 행동은 혁신행동을 이끄는 주요 원인으로 판명되고 있다[1].

이슈리더십과 혁신행동의 관계는 다음과 같다. 이슈리더십은 조직에서 이슈를 양산하는 개인을 리더로 인식하며, 이슈를 양산하는 개인이 오디언스(구성원)를 이슈에 참여할 수 있도록 유도하는 몰입과정을 진행하게 된다. 이 과정에서 이슈리더와 구성원 간에 커뮤니케이션이 증대되어 양자간의 정보교환이 확대되고 이슈에 대한 일치된 견해를 보이게 되어 구성원이 이슈에 대한 긍정적인 인식을 가능하게 한다. 이는 변혁적리더십에서처럼 변화에 대한 필요성을 하향식으로 전달하는 것이 아니라, 이슈에 대한 구성원 공감과 실행에 있어 구성원의 참여를 유도하는 상향적 접근임을 의미한다. 이를 통해 구성원은 이슈에 대한 참여를 경험하게

되고 그 결과 이슈에 대한 긍정적 인식의 증가와 이슈가 양자관계를 내재화하는 역할을 수행하게 된다. 그 결과 구성원은 리더의 행동을 자신의 행동으로 인식하게 되어 행동의 원인이 내재화되어 자발적으로 조직에 기여하는 행동을 수행할 가능성이 높아지게 된다. 선행연구에서도 이러한 결과를 뒷받침하고 있다. 이슈리더십은 조직에서 구성원의 생산적 행동인 혁신행동을 촉진하는 것으로 확인되고 있으며[54], 이슈리더십이 과업성과 및 조직유효성 변인인 직무만족 및 조직몰입을 증가시키는 것으로 규명되고 있다[4][14][17][53]. 따라서 아래의 가설을 제안한다.

가설 2: 이슈리더십은 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 직무열의의 매개효과

직무열의는 인지, 정서, 행동적인 측면을 포함하는 개념이며, 직무열의의 매개효과에 대한 접근은 기존연구에서 정서평가이론(emotional appraisal theory)에 의해 설명되고 있다[19]. 정서평가이론은 개인의 평가가 정서에 영향을 미치고, 정서적 반응이 행동이 원인이 된다는 것이다[61]. 이를 본 연구에 적용하면, 추종자는 상사의 이슈리더십에 대한 평가를 통해 정서적으로 긍정적인 반응을 하게 되고, 이러한 정서적 반응이 행동에 이어지는 것을 고려할 수 있다. 그러나 이는 지각, 정서, 행동의 측면을 반영하는 직무열의의 부분적인 측면을 반영하여 선행변인과 후행변인의 관계에서 매개효과를 설명하는 것으로 볼 수 있다. 또한 Vroom & Yetton[65]은 리더가 사용하는 의사결정 절차는 결정의 질과 수용에 영향을 미치고 수행에 이어지는 것으로 설명하고 있다. 이는 참여적 측면에서 개인이 의사결정에 참여하게 되면 결정에 대한 구성원의 수용이 증대되고 이를 통해 생산적 행동에 이어질 수 있는 것으로 의미한다. 이슈리더십은 이슈에 대한 구성원의 참여를 제공하는 리더십 유형으로 오디언스(부하)의 몰입을 강조한다. 이는 이슈의 창안에 있어 구성원의 참여기회를 제공하는 것으로, 이는 구성원 의사결정의 질에 영향을 미치게 된다. 이는 리더가 창안한 이슈를 리더와 추종자가 함께 해결해야하는 업무로 인식하게 되고, 참여를

통해 개인은 자신이 수행하는 업무에 대해 긍정적으로 인식하게 된다. 또한 이러한 긍정적 인식은 조직목표달성을 위한 생산적 행동으로 연결되게 된다.

선행연구에서도 이러한 논의를 뒷받침하고 있다. 김정식·차동욱[52]은 리더의 참여적 의사결정이 행동의 원인을 내재화하는 심리적 임파워먼트를 통해 창의적 행동으로 이어지는 것을 실증적으로 규명하였다. 이러한 결과는 참여가 행동의 원인을 내재화하여 혁신행동의 원인이 되는 창의적 행동으로 연결되는 것을 의미한다. 이는 이슈리더십이 강조하는 오디언스 몰입 행동인 참여과정이 이슈에 대한 구성원의 내재화 및 긍정적 인식을 영향을 미치는 것을 의미한다. 또한 리더십과 직무수행의 관계에서 직무열의의 매개효과를 살펴보면, 김호석·김민성·구동우[8]은 변혁적 리더십과 직무성과의 관계에서 직무열의의 매개효과를 규명하여, 리더십과 직무성과의 관계에서 직무열의의 중요성을 제안하고 있다. 상사에 대한 긍정적 인식과 직무성과의 관계에서 직무열의의 매개효과를 살펴보면, 박노운[55]은 직무열의가 상사변인인 LMX질과 개인에 의한 자발적 행동인 조직시민행동의 관계를 연결하는 주요변인이 되는 것으로 확인하고 있다. 이는 상사와의 관계에 대한 지각이 직무열의를 통해 자발적 행동이 이르는 것을 의미한다. 또한 지성호, 강영순[19]은 상사 커뮤니케이션 능력과 조직시민행동의 관계가 직무열의에 의해 매개되는 것을 검증하였으며, 배려적 행동의 관점에서 상사의 커뮤니케이션 능력에 대한 지각이 직무에 대한 긍정적 인식 및 자발적 행동으로 연결되는 것으로 나타나고 있다. 이러한 논의는 리더십과 직무수행의 관계에서 직무열의가 양자관계를 연결하는 주요한 변인임을 제안하고 있다. 이러한 논의를 통해 아래의 가설을 제안한다.

가설 3: 직무열의는 이슈리더십과 혁신행동의 관계를 매개할 것이다.

III. 연구 설계

1. 연구 모형

본 연구는 이슈창안, 오디언스 몰입, 이슈실행으로 구

성된 이슈리더십이 직무열의 및 혁신행동에 미치는 영향력과 이슈리더십과 혁신행동의 관계에서 직무열의의 매개효과를 검증하고자 한다. 연구모형은 아래 [그림 1]과 같으며, 독립변수는 이슈창안, 오디언스 몰입, 이슈실행을 통합적으로 접근한 이슈리더십, 매개변수는 직무열의, 결과변수는 혁신행동으로 구성되었다.

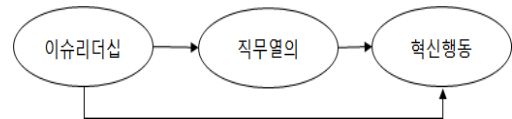


그림 1. 연구모형

2. 자료수집 및 분석방법

연구대상은 서울 및 제주지역에 소재하고 있는 호텔 종사자를 대상으로 하였으며, 무작위 추출방법을 통해 자료를 수집하였다. 서비스 업종인 호텔의 경우 대 고객 서비스와 관련한 자발적인 문제 발견 및 개선을 위한 노력이 요구되는 특징이 있으며, 제공되는 서비스에 대한 문제점 및 개선방안에 대한 공론화 과정인 이슈화를 통해 새로운 서비스 제도로 정착 및 활용하는 특징이 있다.

자료수집 방법은 자기보고식(self-report) 조사방법을 활용하였으며, 자료 수집과정은 2014년 10월 중순부터 11월 중순까지 약 한 달간 진행되었다. 자료수집 과정은 연구자가 조사대상 기관을 직접 방문하여 본 연구의 목적을 설명하고 설문지를 배부 및 회수하였다. 총 250부의 설문지를 배부하여 230부의 설문지를 회수하였으며, 그 가운데 불성실하게 응답한 12부를 제외한 218부(87.2%)를 분석에 활용하였다.

조사대상의 인구 통계적 특성은 [표 1]과 같다. 분석 결과, 성별은 남자 124명(56.9%), 여자 92명(42.2%)이며, 연령은 20대 이하 97명(44.5%), 30대 67명(30.7%), 40대 이상 52명(23.8%)로 나타났다. 직급 사원 163명(74.8%), 대리 32명(14.7%), 과장 이상 21명(9.6%)이며, 근무연수는 5년 미만 121명(55.5%), 5-10년 미만 38명(17.4%), 10년 이상 57명(26.1%)이었다. 인구 통계적 특성 모두에 있어 동일하게 2명(0.9%)의 결측치가 있었다.

표 1. 조사대상 인구 통계적 특성

| 항목 | 빈도 | 비율(%) | |
|------|----------|-------|------|
| 성별 | 남성 | 124 | 56.9 |
| | 여성 | 92 | 42.2 |
| 연령 | 20대 | 97 | 44.5 |
| | 30대 | 67 | 30.7 |
| | 40대 이상 | 52 | 23.8 |
| 직급 | 사원 | 163 | 74.8 |
| | 대리 | 32 | 14.7 |
| | 과장 이상 | 21 | 9.6 |
| 근무연수 | 5년 미만 | 121 | 55.5 |
| | 5-10년 미만 | 38 | 17.4 |
| | 10년 이상 | 57 | 26.1 |
| 결측치 | 2 | 0.9 | |
| 합계 | 218 | 100.0 | |

3. 변수의 조작적 정의 및 측정

이슈리더십은 조직에서 상사의 이슈 창안, 구성원(오디언스) 몰입, 이슈의 성공적 실천을 위한 시스템 구축 과정을 일컫는다. 측정도구는 김동산, 백기복, 김보영[57]에 의해 개발된 MIRACLE 3.0 측정도구를 활용하여 이슈창안, 오디언스 몰입, 이슈실행에 대해 각 7개의 문항 총 21개 문항을 측정에 활용하였다. 김동산, 백기복, 김보영[57]의 척도개발 연구에서 이슈리더십의 구성개념은 3가지 구성개념으로 분리되고 있으며, 신뢰성이 확보되는 것으로 나타나고 있다. 그러나 하위개념들 간의 상관관계가 0.8 이상을 초과하여, 다차원으로서의 접근보다는 단일차원 접근이 유효한 것으로 보인다. 이는 동일척도를 활용한 김현숙, 김정훈[51]의 선행연구에서, 이슈리더십 하위개념이 다차원으로 분류되기 보다는 단일차원으로 요인으로 분류되고 있어, 이를 뒷받침하고 있다. 따라서 본 연구에서 이슈리더십은 단일차원으로 접근하고자 한다. 직무열의는 직무에 대한 활력, 몰두, 헌신을 의미한다. 측정은 Schaufeli 그리고 Bakker[50]가 개발한 측정척도를 활용하여 측정하였으며, 활력, 몰두, 헌신 각 3문항 총 9문항으로 구성되었다. 혁신행동은 새로운 아이디어를 채택하고 확산하며 실천하는 행동을 의미한다. 측정도구는 Scott and Bruce[43]가 개발한 혁신행동 측정 정도를 활용하였다. 문항은 6문항으로 구성되었다. 모든 측정은 Likert 7점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다)를 활용하였다. 구체적인 측정문항은 [표 2]와 같다.

표 2. 변수의 측정도구

| 변수 | 측정문항 |
|---|---|
| 이슈리더십 | 나의 상사는 성과 창출을 위한 이슈를 제시한다. |
| | 나의 상사는 생산성 향상을 위한 새로운 기술, 절차, 기법을 평소에 탐구한다. |
| | 나의 상사는 주어진 업무에만 얽매이지 않고 새로운 업무를 좋아한다. |
| | 나의 상사는 창의적 이슈를 제안 할 수 있는 모임, 자료 등 다양한 원천을 가지고 있다. |
| | 나의 상사는 새로운 기회에 대비한 이슈를 준비한다. |
| | 나의 상사는 문제해결을 위한 아이디어를 제시한다. |
| | 나의 상사는 기존과 차별화 된 업무수업방법을 제안한다. |
| | 나의 상사는 새로운 이슈와 관련된 회의를 적시에 소집한다. |
| | 나의 상사는 일 추진에 앞서 구성원들과 공감대를 형성한다. |
| | 나의 상사는 평소 일을 할 때 조직원(팀원)들에게 신뢰를 받는다. |
| | 나의 상사는 이슈달성을 통한 구체적인 성과를 이해관계자들에게 제시한다. |
| | 나의 상사는 이슈실행에 필요한 의사결정시 관련자 참여를 유도한다. |
| | 나의 상사는 일 추진 시 도움을 받을 수 있도록 평소에 인간관계를 잘 해두려고 노력한다. |
| | 나의 상사는 다른 사람들을 설득하기 잘 한다. |
| | 나의 상사는 이슈 실행에 필요한 인적자원을 회사에서 자원받 아 온다. |
| 나의 상사는 이슈 실행에 필요한 물적자원을 회사에서 자원받 아 온다. | |
| 나의 상사는 이슈 실행에 필요한 예산을 확보할 수 있다. | |
| 나의 상사는 이슈실행을 위한 구체적인 계획을 수립하고 지원 체계를 점검한다. | |
| 나의 상사는 새로운 일을 실행하는데 필요한 권한을 부여받고 있다. | |
| 나의 상사는 일 추진 과정에서 구성원들을 적극적으로 격려해준다. | |
| 나의 상사는 내가 새로운 일을 추진하다가 어려움에 부딪혔을 때 해결해주려고 노력한다. | |
| 직무열의 | 직장에서 나는 에너지가 넘친다. |
| | 나의 일에 있어서, 나는 힘차고, 활기가 있다. |
| | 나는 나의 일에 대해 열정적이다. |
| | 나는 나의 일을 통해 영감을 받는다. |
| | 아침에 일어났을 때, 일하러 가고 싶다고 느낀다. |
| | 열정적으로 일할 때, 나는 행복감을 느낀다. |
| | 내가 하는 일에 대해서 자부심을 갖는다. |
| 나는 내 일에 몰입한다. | |
| 일을 할 때는 일에만 열중한다. | |
| 혁신행동 | 나는 어려운 업무관련 문제를 해결하기 위해 새로운 아이디어를 개발한다. |
| | 나는 업무수행에 활용될 수 있는 새로운 기술, 도구, 방법 등을 찾으려고 애쓴다. |
| | 나는 업무와 관련해 독창적인 방법을 고안해 낸다. |
| | 나는 혁신적 아이디어에 대한 지원을 얻어내려고 노력한다. |
| | 나는 혁신적 아이디어에 대한 공감을 형성하려고 노력한다. |
| | 나는 체계적인 방법으로 혁신적 아이디어를 작업현장에 도입한다. |

IV. 실증분석

1. 측정도구의 타당성 검증

측정도구의 타당성 검증은 집중타당성 및 판별타당성을 검증하였으며, 그 결과는 아래 [표 3]과 같다. 집중

타당성 검증은 SMC, 평균분산추출지수(average variance extracted)와 구성개념신뢰도(construct reliability) 검증을 통해 이루어졌다. SMC 기준은 0.4 이상이며, 기준에 부합하지 않는 문항은 분석에서 제외하였다. 평균분산추출지수(average variance extracted) 기준은 0.5 이상, 구성개념신뢰도(CR) 기준은 0.7 이상으로 설정하였다. 분석결과, 관찰변수 모두 SMC 값이 기준인 0.4를 초과하였으며, 평균분산추출지수는 모두 0.5 이상이며, 구성개념신뢰도는 0.7을 초과하는 것으로 확인되어 변수들의 집중타당성이 확보되었다. 판별타당성 검증방법은 AVE 값과 상관관계를 비교하였다[20][30]. 검증방법은 가장 낮은 AVE 값과 가장 높은 상관관계를 제공하여 두 값을 비교하였다. 직무열의 AVE 값(.533)이 가장 낮은 것으로 확인되었으며, 직무열의와 혁신행동의 상관관계 제공값(.510)보다 높은 것으로 나타나 변수들의 판별타당성이 있는 것으로 확인되었다.

측정모형 및 구조모형의 적합도는 χ^2/df , RMSEA, RMR, CFI, TLI의 적합도 지수를 활용하였다. 적합도의 평가는 χ^2/df 가 2이하를 좋은 모형, 3 이하일 때도 수용 가능한 적합도이다[20]. RMR과 RMSEA는 0.05이하인 경우 좋은 적합도이며, 0.08이하인 경우도 수용 가능한 것으로 설명하고 있다. CFI, TLI 적합도 지수는 0.9 이상일 경우 우수한 것으로 평가하고 있다. 분석결과 측정모형의 적합도는 $\chi^2=1359.430$, $df=583$, $p<0.001$, $\chi^2/df=2.332$, $RMSEA=.078$, $RMR=.069$, $CFI=.915$, $TLI=.908$ 로 나타나 측정모형의 적합도가 수용 가능한 것으로 확인되었다.

2. 신뢰성 및 상관관계 검증

측정도구의 내적일관성을 검증하는 신뢰성 분석은 Cronbach's α 값을 활용하였으며 0.7을 기준으로 하였으며, 모든 변수들이 기준을 초과하는 것으로 확인되어 신뢰성이 확보되었다. 변인들 간 상관관계 분석결과, 이슈리더십과 직무열의 및 혁신행동은 긍정적인 상관관계가 있는 것으로 확인되었으며, 직무열의와 혁신행동 또한 긍정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

표 3. 확인요인분석

| | β | S- β | var | S.E. | SMC | AVE | CR |
|------|---------|------------|-------|--------|-------|------|------|
| IL1 | 0.840 | 0.845 | 0.400 | 17.989 | 0.714 | .626 | .972 |
| IL2 | 0.936 | 0.864 | 0.423 | 18.858 | 0.746 | | |
| IL3 | 0.970 | 0.851 | 0.507 | 18.264 | 0.724 | | |
| IL4 | 0.957 | 0.868 | 0.425 | 19.070 | 0.753 | | |
| IL5 | 0.955 | 0.885 | 0.359 | 19.934 | 0.783 | | |
| IL6 | 0.952 | 0.885 | 0.357 | 19.926 | 0.782 | | |
| IL7 | 0.925 | 0.851 | 0.460 | 18.278 | 0.725 | | |
| IL8 | 0.914 | 0.859 | 0.419 | 18.657 | 0.739 | | |
| IL9 | 0.939 | 0.871 | 0.397 | 19.236 | 0.759 | | |
| IL10 | 0.968 | 0.873 | 0.415 | 19.318 | 0.762 | | |
| IL11 | 0.958 | 0.873 | 0.405 | 19.342 | 0.763 | | |
| IL12 | 0.894 | 0.854 | 0.420 | 18.401 | 0.729 | | |
| IL13 | 0.892 | 0.822 | 0.541 | 16.986 | 0.675 | | |
| IL14 | 0.920 | 0.831 | 0.535 | 17.390 | 0.691 | | |
| IL15 | 0.829 | 0.776 | 0.643 | 15.239 | 0.602 | | |
| IL16 | 0.868 | 0.810 | 0.559 | 16.502 | 0.656 | | |
| IL17 | 0.867 | 0.803 | 0.587 | 16.227 | 0.645 | | |
| IL18 | 0.952 | 0.895 | 0.320 | 20.487 | 0.801 | | |
| IL19 | 0.918 | 0.867 | 0.395 | 19.014 | 0.751 | | |
| IL20 | 1.020 | 0.911 | 0.302 | 21.436 | 0.830 | | |
| IL21 | 1.000 | 0.891 | 0.366 | - | 0.795 | | |
| WE1 | 1.000 | 0.837 | 0.466 | - | 0.700 | .533 | .911 |
| WE2 | 1.022 | 0.884 | 0.317 | 16.998 | 0.782 | | |
| WE3 | 1.051 | 0.885 | 0.332 | 17.025 | 0.783 | | |
| WE4 | 1.032 | 0.820 | 0.563 | 14.982 | 0.673 | | |
| WE5 | 1.149 | 0.763 | 1.032 | 13.392 | 0.582 | | |
| WE6 | 1.024 | 0.802 | 0.632 | 14.462 | 0.644 | | |
| WE7 | 1.060 | 0.810 | 0.639 | 14.695 | 0.657 | | |
| WE8 | 1.032 | 0.852 | 0.439 | 15.928 | 0.725 | | |
| WE9 | 0.841 | 0.690 | 0.849 | 11.606 | 0.476 | | |
| IN1 | 1.000 | 0.808 | 0.243 | - | 0.653 | .748 | .949 |
| IN2 | 0.902 | 0.792 | 0.221 | 13.258 | 0.627 | | |
| IN3 | 0.987 | 0.798 | 0.254 | 13.405 | 0.637 | | |
| IN4 | 1.107 | 0.861 | 0.195 | 14.931 | 0.741 | | |
| IN5 | 0.997 | 0.819 | 0.222 | 13.905 | 0.671 | | |
| IN6 | 1.097 | 0.844 | 0.223 | 14.501 | 0.712 | | |
| IS1 | 1.000 | 0.949 | 0.105 | - | .901 | .917 | .920 |
| IS2 | 1.088 | 0.960 | 0.096 | 15.835 | .922 | | |
| IS3 | 1.003 | 0.975 | 0.050 | 13.812 | .950 | | |

* IL=이슈리더십, WE=직무열의, IN=혁신행동, IS1=이슈창안, IS2=오디언스 몰입, IS3=이슈실행

$\chi^2=1359.430$, $df=583$, $p<0.001$, $\chi^2/df=2.332$, $RMSEA=.078$, $RMR=.069$, $CFI=.915$, $TLI=.908$

표 4. 구성개념 상관행렬

| | 평균 | SD | 1 | 2 | 3 |
|---------|-------|-------|--------|--------|------|
| 1. IL | 5.080 | 1.116 | .983 | | |
| 2. WE | 5.076 | 1.100 | .626** | .946 | |
| 3. INNO | 5.056 | 0.714 | .549** | .714** | .925 |

*(0.05), **(0.01), 대각선은 Cronbach's α

3. 가설 검증

가설검증 과정은 다음과 같다. 첫째, 잠재변인을 활용하여 동일방법편의를 검증하였다. 둘째, 변수들 간의 구조적 관계를 확인하기 위해 최적구조모형(위계적 χ^2 검증)을 실시하였다. 셋째, 가설검증을 위해 Holmbeck[31]에 의해 제안된 3단계 매개효과 검증을 실시하였으며, 간접효과와의 유의성을 검증하기 위해 Sobel Z검증 수행하였다[19][20]. 본 연구의 자료수집 과정은 자기보고식 조사방법을 활용하였다. Podsakoff et. al.,[40]등은 자기보고식 조사방법은 측정과정에서 동일방법분산으로 인해 연구결과에 편이가 발생할 가능성이 있는 것으로 주장하고 있다. 기존연구에서 동일방법편의를 검증하는 방법으로 Hamman의 단일요인 검증방법이 다수의 연구에서 활용되고 있다. 그러나 이 접근방법은 보편적으로 첫 번째 요인분산이 전체 누적분산에서 차지하는 비중에 대한 명확한 기준을 제시하지 못하는 한계가 있다[2][19]. 따라서 본 연구에서는 직접적으로 측정하지 않은 잠재방법요인(latent variable factor) 통제방법을 활용하여 동일방법편의를 검증하였다. 잠재방법요인 활용방법은 자유도 변화에 따른 χ^2 변화량의 유의도, 모형의 적합도 변화를 통해 이를 검증한다[2][7][40][58]. 즉 잠재방법요인 통제 전/후를 비교하여 자유도 변화에 따른 χ^2 변화량이 유의하면 동일방법편의가 가능성이 있으며, 유의하지 않으면 동일방법편의 가능성이 있음을 의미한다.

분석결과 통제 전 모형 적합도는 $\chi^2=1359.430$, $df=583$, $p<0.001$, $\chi^2/df=2.332$, RMSEA=.078, RMR=.069, CFI=.915, TLI=.908으로 나타났다. 잠재변인 통제 후 모형 적합도는 $\chi^2=1136.127$, $df=549$, $p<0.001$, $\chi^2/df=2.069$, RMSEA=.070, RMR=.064, CFI=.936, TLI=.926로 확인되었다. 비교결과 두 모형간의 자유도($df=34$) 차이에 따른 $\Delta\chi^2$ 값의 차이(223.30, $p<0.05$)가 유의한 것으로 확

인되어 본 모형에서 동일방법편의의 발생가능성이 있는 것으로 확인되었다. 따라서 가설 검증을 위한 분석은 잠재적 방법요인을 통제한 상태에서 최적구조모형 및 가설검증을 실시하였다.

표 5. 동일방법편의 검증

| | $\chi^2(p)$ | df | χ^2/df | RMS | RMR | CFI | TLI |
|----------------------------|---------------------------|----------------|-------------|----------|------|------|------|
| 측정모형 | 1359.430 ($p<0.001$) | 583 | 2.332 | .078 | .069 | .915 | .908 |
| 통제모형 | 1136.127 ($p<0.001$) | 549 | 2.069 | .070 | .064 | .936 | .926 |
| Stepwise χ^2 Analysis | | $\Delta\chi^2$ | Δdf | | | | 지지모형 |
| 측정-통제 모형 | | 223.303 | 34 | $p<0.05$ | | | 측정모형 |

변수들 간의 구조적 관계인 최적구조모형 결과를 살펴보면, 최적구조모형(위계적 χ^2) 검증은 연구모형과 경쟁모형의 자유도 변화에 따른 증분 χ^2 의 유의성 검증을 통해 지지모형을 도출하게 된다[20][47]. 지지모형 도출방법은 경로계수를 적게 설정한 모형과 많이 설정한 모형의 자유도 차이에 따른 증분 χ^2 값을 비교하여, 차이가 유의하면($p<0.05$) 경로계수를 많이 설정한 모형, 차이가 유의하지 않으면($p>0.05$) 경로계수를 적게 설정한 모형을 간명모형으로 선택한다[19][20][47]. 연구모형은 이슈리더십, 직무열의, 혁신행동의 부분매개 모형이며, 경쟁모형은 이슈리더십과 혁신행동의 경로를 제거한 완전매개 모형이다. 매개유형 검증결과, 연구모형 χ^2 값(1136.127)과 경쟁모형1 χ^2 값(1141.082)은 증분 자유도 차이($df=1$)를 고려할 때, 증분 χ^2 값(4.955, $p<0.05$)이 유의하여 경로를 많이 설정한 연구모형이 채택되었다. 연구모형의 적합도는 $\chi^2=1136.127$, $df=549$, $p<0.001$, $\chi^2/df=2.069$, RMSEA=.070, RMR=.064, CFI=.936, TLI=.926로 모형의 적합도가 전반적으로 수용 가능한 것으로 확인되었다.

표 6. 최적구조모형 검증

| | $\chi^2(p)$ | df | χ^2/df | RMS | RMR | CFI | TLI |
|----------------------------|---------------------------|----------------|-------------|----------|------|------|------|
| 연구모형 | 1136.127 ($p<0.001$) | 549 | 2.069 | .070 | .064 | .936 | .926 |
| 경쟁모형 | 1141.082 ($p<0.001$) | 550 | 2.075 | .070 | .069 | .935 | .926 |
| Stepwise χ^2 Analysis | | $\Delta\chi^2$ | Δdf | | | | 지지모형 |
| 연구-경쟁모형 | | 4.955 | 1 | $p<0.05$ | | | 연구모형 |

가설검증 결과는 다음과 같다. 가설 1과 2는 이슈리더십이 직무열의 및 혁신행동에 미치는 영향력 검증이다. 분석결과, 이슈리더십은 직무열의($S \cdot \beta = .626, p < .001$)와 혁신행동($S \cdot \beta = .146, p < .05$)에 정(+)의 영향력이 있는 것으로 확인되어, 가설 1과 2는 채택되었다. 또한 이슈리더십의 직무열의에 대한 설명력(SMC)은 .392로 확인되었다. 이러한 결과는 이슈리더십이 직무에 대한 긍정적 태도 및 조직구성원의 생산적 행동에 기여한다는 기존 유사연구 결과를 지지하였다[54].

표 7. 가설 검증

| Path | β | $S \cdot \beta$ | SE | 가설 |
|------------|---------|-----------------|-------|---------|
| IL→INNO | .326*** | .567*** | .040 | 매개변수 배제 |
| IL→WE | .528*** | .626*** | .057 | 채택 |
| WE→INNO | .451*** | .666*** | .054 | |
| IL→INNO | .083* | .146* | .037 | 채택 |
| 경로 | | 총효과 | 직접 | 간접 |
| IL→WE→INNO | | .563 | .146 | .417 |
| 간접효과 유의성 | | Sobel Z | | |
| | | Z-Score | S.E | P |
| IL→WE→INNO | | 7.375 | 0.032 | <.001 |

* $S \cdot \beta$ 는 표준화된 경로계수, *(0.05, **(<0.01, ***(<0.001

가설 3은 이슈리더십과 혁신행동의 관계에서 직무열의의 매개효과 검증이다. 기존연구에서 매개효과 검증 방법은 Baron & Kenny[27]의 3단계 검증과정에 의해 수행되고 있다. 그러나 변수들 간의 구조적 관계를 검증하는 구조방정식 모형에서 매개효과 검증은 Baron & Kenny[27]의 검증 과정이 응용된 Holmbeck[31]의 방법이 적용되고 있으며, 본 연구에서도 이를 활용하였다. 검증방법은 매개변인을 제외한 상태에서 독립변인→결과변인의 직접효과(총효과) 규명, 독립변인→매개변인→결과변인 경로에서 매개유형 검증, 변인들 간의 경로계수 유의성을 확인한다[20][47]. 첫째, 매개변인이 제외된 모형에서 이슈리더십은 혁신행동에 유의한 영향력이 있는 것으로 확인되어($S \cdot \beta = .567, p < .001$), 매개효과 첫 번째 요건이 충족되었다. 둘째, 매개효과의 유형 검증은 독립변인→매개변인→결과변인 경로에서 독립변인과 결과변인의 경로를 0으로 제약한 경우와 독립변인→결과변인의 경로를 제약하지 않은 모형의 적합성을 증분 χ^2 를 활용해 비교하였다. 비교결과 [표 6]과

같이 부분 매개모형이 적합한 것으로 나타났다. 셋째, 경로계수의 유의성 검증결과, 이슈리더십-직무열의($S \cdot \beta = .626, p < .001$), 직무열의-혁신행동($S \cdot \beta = .666, p < .001$), 이슈리더십-혁신행동($S \cdot \beta = .146, p < .05$)이 유의한 것으로 확인되었다. 이 결과는 이슈리더십-직무열의-혁신행동의 매개효과가 부분 매개되는 것을 의미한다. 간접효과 유의성 검증을 위해 Sobel Z 검증을 실시하였다. Sobel Z 검증은 독립→매개변수, 매개→결과변수의 경로에서 비표준화된 회귀계수와 표준오차를 활용하여 간접효과 유의성을 검증한다. 검증결과 Z 통계량이 7.357($p < .001$)로 유의한 것으로 확인되어, 가설 3은 지지되었다.

V. 연구 결과 시사점 및 한계

본 연구의 목적은 두 가지로 구분할 수 있다. 첫째, 이슈리더십의 후행변수를 검증하는 것으로 이슈리더십과 직무열의 및 혁신행동의 인과관계 검증이다. 둘째, 이슈리더십과 혁신행동의 관계를 연결하는 매개변인으로 직무열의의 유의성을 확인하는 것이다. 연구결과, 이슈리더십은 혁신행동 및 직무열의를 긍정적으로 촉진하는 주요 원인이 되는 것으로 확인되었다. 우선 이슈리더십은 직무열의에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 이러한 결과는 리더가 이슈를 생성하고, 이슈에 대해 구성원을 몰입시키고, 이슈를 실행시키기 위한 노력이 구성원의 직무에 대한 긍정적 태도를 증가시키는 원인이 되는 것을 의미한다. 이러한 결과는 선행연구에서 이슈리더십이 조직유효성(조직몰입, 직무만족)을 증가시킨다는 유사연구 결과를 지지하는 것이며, 나아가 조직목표 달성을 위한 조직구성원의 생산적 행동에 기여할 수 있는 주요 리더십 유형이 될 수 있다는 것을 의미한다[4][14][17][53]. 또한 이슈리더십은 혁신행동을 증가시키는 원인이 되는 것으로 확인되어, 이슈리더십이 구성원이 자발적으로 조직을 위한 변화 지향적 행동의 원인임이 밝혀졌다. 둘째, 이슈리더십과 혁신행동의 관계에서 직무열의의 매개효과가 규명되었다. 이슈리더십에 관한 선행연구의 특징으로 이슈리더십과 조직목표 달성을 위한 생산적 행동의 관계에서 두 변인을

연결하는 변인에 대한 연구가 부족한 실정이었다[51]. 본 연구에서는 이를 보완하기 위해, 이슈리더십과 구성원에 의해 자발적으로 이루어지는 혁신행동의 관계에서 이를 연결하는 직무관련 변인을 설정하여 이를 검증하였다. 그 결과, 이슈리더십이 혁신행동에 영향을 미치는 매커니즘에 있어 두 변인을 연결하는 직무차원 변인으로 직무열의가 주요한 역할을 하는 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 기존연구에서 리더십이 구성원의 수행의 관계를 매개한다는 기존연구 결과를 지지하는 것이다[8].

본 연구의 학문적 및 실무적 시사점을 제안하면 다음과 같다. 첫째, 이슈리더십이 추종자의 직무에 대한 긍정적 태도인 직무열의 및 조직목표에 달성을 위한 생산적 행동인 혁신행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 이슈리더십 연구범위 확대에 기여하고 있다. 이러한 결과는 조직에서 리더가 이슈를 양산하고, 오디언스를 몰입시키고, 양산된 이슈를 실천하는 행동을 하는 것이 구성원의 직무에 대한 긍정적인 태도 형성 및 자발적으로 조직을 위해 이루어지는 생산적 행동에 기여하는 것을 의미한다. 따라서 조직에서 구성원의 직무에 대한 긍정적 태도 형성을 위해 이슈리더십 실행의 필요성이 있으며, 나아가 구성원의 자발적인 변화를 유도하기 위해 이슈를 제공하는 리더 역할의 중요성을 제안하고 있다. 또한 호텔업종 종사자의 경우도 이슈리더십이 구성원의 조직목표 달성을 위한 생산적 행동에 기여하는 주요 원인이 되는 것이 검증되어, 이슈리더십의 연구 범위가 서비스 업종 종사자로도 확대되는 계기를 제공하고 있다. 또한 고객욕구의 변화와 관련하여 혁신행동과 같은 조직에 기여하는 생산적 행동을 유도하기 위해 이슈리더십을 발휘할 필요성이 있다. 둘째, 이슈리더십이 조직구성원의 자발적 변화지향 행동을 유도하기 위해서는 직무에 대한 긍정적 태도 형성이 중요하다. 기존연구를 통해 직무열의는 리더십과 직무수행의 관계를 연결하는 변인으로 확인되고 있으나, 본 연구에서는 직무열의가 이슈리더십과 혁신행동의 관계를 연결하는 것으로 확인되어 매개변인으로서 직무열의에 관한 범위확대에 기여하고 있다. 또한 이슈리더십이 구성원의 혁신행동을 유도하는데 있어 부분매개 효과가 있는 것으로 확인되어, 혁신행동에 있어 이슈리더십의 중

요성과 더불어 구성원의 직무열의가 두 변인을 연결하는 변인으로서의 중요성도 제안하고 있다. 이러한 결과는 구성원의 변화지향 행동을 촉진하기 위해서는 이슈리더십 발휘가 중요하며 더불어 구성원의 직무열의를 이끌어내 자발적 변화지향 행동을 촉진하는 것이 효과적임을 설명하고 있다.

이러한 시사점에도 불구하고 본 연구의 한계는 다음과 같다. 첫째, 자기보고식(self-report) 조사방법으로 인한 동일방법편의의 가능성이 있다. 본 연구에서는 동일방법편의 가능성을 사후적으로 해결하기 위해 잠재방법요인을 활용하였다. 그러나 잠재방법요인에 대한 접근은 사후적 접근이기 때문에 연구 설계 자기보고식 조사방법으로 인한 동일방법편의의 가능성을 최소화할 수 있는 접근이 필요하다. 따라서 향후 연구에서는 이를 보완하기 위한 사전적 측면에서 접근이 요구된다. 둘째, 연구대상의 일반화에 한계가 있다. 본 연구대상은 서울과 제주지역 거주하는 호텔종사자를 대상으로 자료를 수집하였으며, 그 결과 본 연구결과를 일반화하기에는 한계가 있다. 셋째, 이슈리더십을 촉진하는 선행변인에 대한 연구의 필요성이 있다. 기존 이슈리더십 연구는 결과변인에 초점을 맞춘 연구들이 수행되고 있으며, 본 연구에서도 동일하게 접근하고 있다. 그러나 이슈리더십은 구성원이 공유할 수 있는 이슈를 생성하고 실행하는 과정을 포함하고 있기 때문에, 조직문화 및 조직환경의 요인이 중요함을 고려할 수 있다. 따라서 후속연구에서는 조직문화 및 조직 환경 변인이 이슈리더십에 미치는 영향력을 규명할 필요성이 있다.

참 고 문 헌

- [1] 이문선, 강영순, “창의성과 혁신행동의 관계와 집단특성의 조절효과”, 인사관리연구, 제27집, 제1권, pp.251-271, 2003.
- [2] 강영순, 김정훈, “코칭리더십, 기본심리욕구, 혁신행동, 조직시민행동의 구조적 관계”, 대한경영학회지, 제26권, 제7호, pp.1909-1928, 2013.
- [3] 구정대, “상사의 이슈 리더십, 리더 신뢰와 경영성

- 과간의 관계 : 서울지역 특급호텔을 대상으로”, 경영경제, 제45권, 제2호, pp.69-82, 2012.
- [4] 김동산, *이슈리더십과 성과 간의 관계에 대한 임파워먼트의 매개효과 검증*, 국민대학교, 박사학위논문, 2013.
- [5] 김익택, *복잡계 과학을 통한 이슈리더십 이론의 실증연구*, 국민대학교 대학원, 박사학위논문, 2009.
- [6] 김익택, 백기복, “복잡계 과학을 통한 이슈리더십 이론의 검증”, 대한경영학회지, 제25권, 제9호, pp.3731-3759, 2012.
- [7] 김인숙, 강영순, 지성호, “권력유형과 이직의도의 관계에서 저항의 매개효과: 제주지역 손해보험설계사를 중심으로”, 상업교육연구, 제27권, 제5호, pp.135-155, 2013.
- [8] 김호석, 김민성, 구동우, “호텔 기업 총지배인의 변혁적 리더십이 외식종사원의 직무열의, 직무성과, 그리고 이직의도에 미치는 영향”, 한국외식산업학회지, 제9권, 제3호, pp.29-43, 2013.
- [9] 백규선, *이슈리더십과 리더십 효과성의 관계에 대한 향상초점과 집단전형성의 조절효과: 시나리오를 통한 실*, 국민대학교, 박사학위논문, 2014.
- [10] 백규선, 백기복, 김익택, “이슈리더십 3차원과 리더십유효성의 관계에 있어 리더 집단전형성의 조절효과 검증”, 조직과 인사관리연구, 제39집, 제1권, pp.147-175, 2015.
- [11] 백기복, “Anatomy of issue leaders’ behaviors”, 조직과 인사관리연구, 제26집, 제2호, pp.313-341, 2002.
- [12] 백기복, *리더십 리뷰*, 창민사, 2005.
- [13] 윤종설, “우리나라 공무원 중간관리자의 뉴 리더십 확보방안 : 이슈리더십과 전략적 리더십을 중심으로”, 한국조직학회보, 제4권, 제1호, pp.1-33, 2007.
- [14] 이재희, *이슈리더십과 성과 간의 관계에 관한 실증연구*, 국민대학교, 박사학위논문, 2006.
- [15] 이준재, “호텔 레스토랑 지배인의 이슈리더십이 구성원의 만족도와 영업성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 관광연구, 제18권, 제2호, pp.169-182, 2003.
- [16] 이명숙, “항공사 직원의 이슈리더십이 집단응집력에 미치는 효과”, Tourism Research, 제33권, pp.155-175, 2011.
- [17] 신영숙, *이슈리더십이 직무태도와 혁신행동에 미치는 영향: 심리적 임파워먼트의 매개효과, 사회구조적 특성 및 직종의 조절효과, 교육행정조직을 중심으로*, 동양대 대학원, 박사학위논문, 2007.
- [18] 서수석, *이슈리더십의 개인결정 요인과 성과변수의 관계에 대한 상황적 맥락의 조절효과 검증*, 국민대 대학원, 박사학위논문, 2009.
- [19] 지성호, 강영순, “상사 커뮤니케이션 능력과 조직시민행동의 관계에서 직무열의 및 지각된 상사관계의 매개효과”, Journal of the Korean Data Analysis Society, Vol.15, No.5, pp.2809-2823, 2013.
- [20] 김성훈, 지성호, 강영순, “임파워링 리더십과 혁신행동의 관계에서 다차원 저항의 매개효과”, 인적자원관리연구, 제21권, 제5호, pp.93-114, 2014.
- [21] 한태영, 박수연, “직무열의에 대한 성과코칭 및 팀 과업의 영향: 인사평가효과성과 피드백환경의 매개역할”, 한국심리학회지 산업 및 조직, Vol.24, No.3, pp.597-626, 2011.
- [22] T. M. Amabile, “The Social psychology of creativity,” Springer-Verlag, New York, NY, Manual request, 1983.
- [23] C. Anderson and D. W. Gerbing, “Structural equation modeling in practice: A review and recommended two step approach,” Psychological Bulletin, Vol.103, pp.411-423, 1988.
- [24] A. Etzioni, “Organizational dimensions and their interrelationships: A theory of compliance. People Groups, and Organizations,” New York: Teachers College, pp.94-109, 1968.
- [25] B. A. Bakker, A. Shimazu, E. Demerouti, K. Shimada, and N. Kawakami, “Work engagement versus workholism: A test of the

- spillover-crossover model," *Journal of Managerial Psychology*, Vol.29, pp.63-80, 2014.
- [26] B. A. Bakker, and, Tims, and D. Derks, "Proactive personality and job performance: The role of job crafting and work engagement," *Human Relations*, Vol.65, pp.1359-1378, 2012.
- [27] 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, pp.1173-1182, 1986.
- [28] K. A. Bollen, *Structural equations with latent variables*, New York: Wiley, 1989.
- [29] R. Crable and S. Vibbert, "Managing issues & influencing public," *Public Relations Review*, Vol.11, No.2, pp.3-15, 1985.
- [30] C. Fornell and F. D. Larcker, "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error," *Journal of Marketing Research*, Vol.18, pp.39-50, 1981.
- [31] G. Holmbeck, "Toward terminological, conceptual, and statistical clarity in the study of mediators and moderators: Examples from the child-clinical and pediatric psychology literatures," *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, Vol.65, pp.599-610, 1997.
- [32] S. E. Humphrey, J. D. Nahrgang, and F. P. Morgeson, "Integrating motivational, social, and contextual work design features: A meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literatur," *Journal of Applied Psychology*, Vol.92, No.5, pp.1332-1356, 2007.
- [33] R. House and R. Aditya, "The social scientific study of leadership: Quo Vadis," *Journal of Management*, Vol.23, No.3, pp.409-474, 1997.
- [34] W. A. Kahn, "Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work," *Academy of Management Journal*, Vol.33, pp.692-724, 1990.
- [35] M. R. Kanter, *The change masters*, New York: Simon & Schuster, 1983.
- [36] J. H. Kim, "Issue leadership as a mediator between self-efficacy/initiative behavior and leadership effectiveness/innovativeness," *The Korean Journal of Human Resource Development Quarterly*, Vol.13, pp.149-168, 2011.
- [37] W. A. Kahn, "Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work," *Academy of Management Journal*, Vol.33, No.4, pp.692-724, 1990.
- [38] R. C. MacCallum and S. Hong, "Power analysis in covariance structure modeling using GFI and AGF", *Multivariate Behavior Research*, Vol.32, pp.193-210, 1997.
- [39] L. C. Pearce and J. A. Conger, *Shared leadership: Reframing the hows and whys of leadership*, Sage Publications, 2002.
- [40] P. M. Podsakoff, S. B. MacKenzie, J. Y. Lee, and N. P. Podsakoff, "Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies," *Journal of Applied Psychology*, Vol.88, pp.879-903, 2003.
- [41] K. Preacher and A. Hayes, "SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models," *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, Vol.36, pp.717-731, 2004.
- [42] W. B. Schaufeli, M. Salanova, V. Gonzalez-Roma, and A. B. Bakker, "The measurement of engagement and burnout: A confirmative analytic approach," *Journal of Happiness Studies*, Vol.3, pp.71-92, 2002.

- [43] G. S. Scott and A. R. Bruce, "Determinants of innovation behavior: A path model of individual innovation in the workplace," *Academy of Management Journal*, Vol.37, pp.580-607, 1994.
- [44] S. W. Kozlowski and B. S. Bell, *Work groups and teams in organizations*, Handbook of psychology, 2003.
- [45] G. Yukl, *Leadership in organizations*, 6th edition. Person Education. 2010.
- [46] W. B. Schaufeli and A. B. Bakker, "Tesk manual for the Utrecht Work Engagement Scale. Unpublished manuscript, Utrecht University, the Netherlands, Retrieved from <http://www.schaufeli.com>, 2001.
- [47] 지성호, 강영순, "사회과학분야의 구조방정식 모형에서 매개효과 검정 방법에 대한 논의", *Journal of the Korean Data Analysis Society*, Vol.16, No.6, pp.3121-3131, 2014.
- [48] 백기복, "이슈리더십 측정도구 개발과 타당성 분석", *북악경영연구*, 국민대학교 경영연구소, pp.335-351, 2004.
- [49] E. M. Sobel, "Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models," *Sociological Methodology*, Vol.13, pp.290-312, 1982.
- [50] B. W. Schaufeli and B. A. Bakker, "The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire A Cross-National Study," Utrecht University, Marisa Salanova, Jaume I University, 2006.
- [51] 김현숙, 김정훈, "리더십과 조직효과의 관계에서 서조절초점의 매개효과", *무역연구*, 제10권, 제6호, pp.1115-1136, 2014.
- [52] 김정식, 차동욱, "리더의 참여적 의사결정이 조직구성원들의 창의적 행동과 성과에 미치는 영향", *인사조직연구*, 제21권, 제3호, pp.331-370, 2013.
- [53] 김익철, "이슈리더십과 성과 간의 관계에서 이슈 실행의 매개효과 검증", *리더십연구*, 제3권, 제1호, pp.5-26, 2011.
- [54] 김정훈, "리더십 발휘동기, 리더십 행위 그리고 성과간의 관계에 관한 탐색적 연구", *한국콘텐츠학회논문지*, 제11권, 제4호, pp.321-337, 2011.
- [55] 박노운, 직무열의의 선행요인과 효과, pp.543-573, 2011.
- [56] 최영근, 김규배, "일중독 및 직무열의의 선행요인에 관한 비교 연구", *POSRI경영경제연구*, 제12권, 제2호, 2012.
- [57] 김동산, 백기복, 김보영, "이슈리더십과 성과 간의 관계에 대한 심리적 임파워먼트의 매개효과 검증", *인사조직연구*, 제22권, 제3호, pp.99-136, 2014.
- [58] 김진희, "팀워크, 조직냉소주의 및 조직시민행동에 대한 변혁적 리더십과 거래적 리더십의 효과", *인사조직연구*, 제16권, 제4호, pp.1-40, 2008.
- [59] A. A. Chughtai, "Linking affective commitment to supervisor to work outcomes," *Journal of Managerial Psychology*, Vol.28, pp.600-627, 2013.
- [60] 지성호, 강영순, 목표지향성과 혁신행동의 관계에서 지속학습활동의 매개효과, *Journal of the Korean Data Analysis Society*, Vol.14, pp.2745-2759, 2012.
- [61] J. Reeve, *Understanding Motivation and Emotion(4th Ed.)*, New York: Wiley, 2005.
- [62] G. Catarina, C. Luis, and C. Antonio, "The mediating effect of work engagement on the relationship between self-leadership and individual innovation," *International Journal of Innovation Management*, Vol.19, pp.1-18, 2015.
- [63] S. K. Parker and C. M. Axtell, "Seeing Another Viewpoint: Antecedents and Outcomes of Employee Perspective Taking," *Academy of Management Journal*, Vol.44, pp.1085-1100, 2001.
- [64] J. Henderlong, *Beneficial and detrimental effects of praise on children's motivation:*

Performance versus person feedback,
Unpub-lished doctoral dissertation, Stanford
University, 2000.

[65] V. Vroom and P. Yetton, *Leadership and
decision making*, Pittsburgh: University of
Pittsburgh Press, 1973.

[66] 신명용, *이슈리더십 측정도구 개발 및 타당성 검
증*, 국민대 대학원, 석사학위논문, 2005.

[67] 양별철, 지성호, 강영순, “상사 코칭과 직무수행
의 관계에서 건설적 사고와 직무열의의 이중매개
효과”, *상업교육연구*, 제29권, 제4호, pp.205-232,
2015.

저 자 소 개

변 영 실(Byun-Young Sil)

정회원



- 2011년 : 제주탐라대학교(학사)
- 2014년 : 국민대학교 경영학과
(석사)
- 현재 : 국민대학교 경영학과 박
사과정
- 2012년 ~ 현재 : (주)변영실리

더십앤코칭센터대표

<관심분야> : 리더십

백 기 복(Ki-Bok Baik)

정회원



- 1982년 : 제주대학교 영어교육
과(학사)
- 1984년 : 뉴욕주립대학교대학원
(경영학석사)
- 1988년 : 휴스턴 대학교(경영학
박사)

▪ 1991년 3월 ~ 현재 : 국민대학교 경영대학 교수

<관심분야> : 리더십